

# 医养生活荟 服务手册

覆盖全生命周期的多元增值服务



# 鼎诚医养生活荟

覆盖全生命周期的多元增值服务

## 【鼎呱呱养老解决方案】

- 诚邦养老计划**
  - 居家优享权
  - 旅居优享权
  - 长居优享权
- 诚怡养老计划**
  - 居家优享权
  - 旅居优享权
  - 长居优享权
  - 养老/私人管家
- 三星服务**
  - 生日关怀
  - VIP体检
  - 洁牙服务
  - 商旅贵宾厅
- 特色保单服务**
  - 保险金信托
  - 万能账户转换
- 一星服务**
  - 保单选号



### 国内医疗

- 二星服务**
  - "N.G领航计划"
  - 留学服务
- 一星服务**
  - 心理咨询
  - 专业陪诊 (绿色通道)
  - 重疾挂号/住院/手术/检查绿色通道
- 二星服务**
  - 海南超级医院
- 产品服务**
  - 门诊绿色通道
  - 住院垫付
  - 国内MDT多学科会诊
  - 国内专家二次诊断
  - 恶性肿瘤特药服务
  - 恶性肿瘤基因检测
  - 国内紧急救援
- 鼎星服务**
  - 名医一对一 (非门诊时间现场医院就诊)
- 普惠服务**
  - 视频医生
  - 挂号绿色通道
  - 住院关怀
- 二星服务**
  - 甄选老中医

### 海外医疗

- 产品服务**
  - 全球代购药服务
- 鼎星服务**
  - 海外就医三件套
- 产品服务**
  - 家庭医生
  - 宠物抓咬疫苗服务

# 鼎级服务 幸福相伴



## 一. 总览

1. 星级服务总览 .....	03
2. 产品服务总览 .....	04
3. 特色保单服务总览 .....	04

## 二. 星级服务

### 1. 普惠服务

1.1 视频医生 .....	06
1.2 挂号绿通 .....	07
1.3 住院关怀 .....	08

### 2. 一星服务

2.1 保单选号 .....	09
2.2 系列服务5选1 .....	10

### 3. 二星服务

3.1 海南超级医院 .....	11
3.2 甄选老中医 .....	12
3.3N.G领航计划留学服务 .....	13

### 4. 三星服务

4.1 生日关怀 .....	14
4.2 VIP体检 .....	15
4.3 洁牙服务 .....	16
4.4 商旅贵宾厅 .....	17

## 5. 鼎星服务

5.1 海外就医三件套 .....	18
5.2 名医一对一 .....	19

## 三. 产品服务

1. 重疾国内二诊绿通(含陪诊) .....	21
2. 恶性肿瘤基因检测 .....	22
3. 恶性肿瘤特药服务 .....	23
4. 住院垫付 .....	24
5. 门诊绿通 .....	25
6. 住院/手术绿通 .....	26
7. 家庭医生 .....	27
8. 国内紧急救援 .....	28
9. 宠物抓咬疫苗服务 .....	29
10. 全球代购药服务 .....	30
11. 国内专家二次会诊 .....	31
12. MDT多学科会诊 .....	32

## 四. 鼎呱呱养老解决方案2.0

1. 诚邦养老计划 .....	34
2. 诚怡养老计划 .....	35

## 五. 特色保单服务

1. 保险金信托 .....	37
1.1 信托1.0 .....	38
1.2 信托2.0 .....	38
1.3 信托3.0 .....	38
2. 万能账户转换 .....	39



# 鼎级服务 幸福相伴

鼎诚人寿增值服务——星级服务



四星  
服务

累计标保20  
万元及以上

看病不难

视频医生  
挂号绿通  
住院关怀  
海南超级医院  
甄选老中医  
名医一对一

贴心就医

专业陪诊（绿通  
触发）  
保单选号

5选1

重疾挂号绿通  
检查绿通  
住院绿通  
手术绿通  
心理咨询

教育资源

N.G领航计划  
留学服务

预防关怀

生日关怀  
VIP体检  
洁牙服务

尊享出行

商旅贵宾厅

全球资源

海外就医三件套

三星  
服务

累计标保10-20  
(不含)万元

看病不难

视频医生  
挂号绿通  
住院关怀  
海南超级医院  
甄选老中医

贴心就医

专业陪诊（绿通  
触发）  
保单选号

5选1

重疾挂号绿通  
检查绿通  
住院绿通  
手术绿通  
心理咨询

教育资源

N.G领航计划  
留学服务

预防关怀

生日关怀  
VIP体检  
洁牙服务

尊享出行

商旅贵宾厅

二星  
服务

累计标保5-10  
(不含)万元

看病不难

视频医生  
挂号绿通  
住院关怀  
海南超级医院  
甄选老中医

贴心就医

专业陪诊（绿通  
触发）  
保单选号

5选1

重疾挂号绿通  
检查绿通  
住院绿通  
手术绿通  
心理咨询

教育资源

N.G领航计划  
留学服务

一星  
服务

累计标保1-5  
(不含)万元

看病不难

视频医生  
挂号绿通  
住院关怀

贴心就医

专业陪诊（绿通  
触发）  
保单选号

5选1

重疾挂号绿通  
检查绿通  
住院绿通  
手术绿通  
心理咨询

普惠  
服务

累计标保1万元  
(不含)以下

看病不难

视频医生  
挂号绿通  
住院关怀

# 鼎级服务 幸福相伴



## 产品服务

### 医疗

重疾国内二诊绿通(含陪诊)	恶性肿瘤基因检测	恶性肿瘤特药服务
门诊绿通-特殊门诊预约	门诊绿通-不指定专家	门诊绿通-指定专家
住院垫付	住院绿通	手术绿通
家庭医生	国内紧急救援	宠物抓咬疫苗
全球代购药服务	国内专家二次会诊	国内MDT多学科会诊

### 养老(鼎呱呱养老解决方案2.0)

诚邦养老计划	诚怡养老计划
居家养老服务优享权 入住体验资格优先申请权 鼎诚客户专享折扣 长居养老服务保证入住资格 旅居养老服务优享权 长居养老服务优享权	养老顾问服务 居家养老服务优享权 旅居优享权 私人顾问服务 长居保证入住权 长居优先入住权 长居价格优惠

## 特色保单服务



保险金信托



万能账户转换



# 鼎级服务 幸福相伴



## 鼎诚人寿星级服务标准简介

客户星级	保费标准
保单客户	累计标准保费0(不含)-1万元(不含)以下
一星客户	累计标准保费1-5(不含)万元
二星客户	累计标准保费5-10(不含)万元
三星客户	累计标准保费10-20(不含)万元
鼎星客户	累计标准保费20万元及以上

**累计标准保费计算条件:** 1.以被保险人为服务对象及客户星级计算单位; 2.保单需过犹豫期;  
3.使用简易标准保费计算; 4.保单需为有效保单

### 标准保费折算方式:

- 趸交及10年期以下期交( $1 \leq Y < 10$ ) 计算公式为:  $Y/10 \times$ 期交保费
- 短险、10年期及以上期交险 标准保费计算公式为:期交保费

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
健康

## 普惠 - 视频医生

**服务内容** 接线医生拥有国家承认的医师职业资格证书，24小时值守在岗位，任何时候，任何地方只要客户有需要健康咨询服务，一键呼叫最快30秒内即可接通，是客户和家人值得信任的医生朋友。

**响应时间** 拨通后即时响应

**服务对象** 保单客户（即被保险人）及以上等级客户全家共享

**次数限制** 无限次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信 — 客户服务 — 增值服务 — 星级客户服务 — 视频医生

**备注** 每次通话时长不超过10分钟。



「有网络的地方，就有您的线上全科医生」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
健康

## 普惠 - 挂号绿通

**服务内容** 根据客户临床病症,综合客户关于就诊时间、地点、医院等要求,推荐适合的医院科室,并提供指定医院、指定科室的预约挂号服务。

**响应时间** 1个工作日内响应,自响应客户之日后7个工作日内给予预约结果反馈

**服务对象** 保单客户(即被保险人)及以上等级客户本人

**次数限制** 无限次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信 — 客户服务 — 增值服务 — 星级客户服务 — 挂号小秘书

**备注**

- (1) 同一个服务账户一天只能提交一张预约单;
- (2) 同一个服务账户7天内只能有两个待预约申请;
- (3) 一个门诊预约需求默认连续预约处理的周期为7个工作日,连续预约7个工作日仍未能预约需求号源,则该需求自动终止。如需继续该需求或改约其它医院,需重新提交预约单。



「常见病症推荐匹配号源,节省您的宝贵时间」



# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
健康

## 普惠 - 住院关怀

**服务内容** 客户住院期间，按客户约定时间送去鲜花或水果并看望，协助整理病历资料，便于客户出院结算后尽快完成理赔。

**响应时间** 按客户报案时间进行服务响应

**服务对象** 保单客户（即被保险人）及以上等级客户本人

**次数限制** 按实际情况提供

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—服务大厅—我的理赔

**备注** (1)该服务无需单独申请，需客户在提出理赔时判别提供；  
(2)如遇天气、自然灾害等可能无法在指定时间送达。



「除了家人，还有鼎诚温暖守候」

# 鼎级服务 幸福相伴



## 一星 - 保单选号

### 服务内容

客户可自主选择保单尾号(高星级包含低星级):

- (1) 一星客户:任6位,如生日尾号/双顺号,如AABBCC/三连尾号,如\*\*\*AAA
- (2) 二星客户:双三连号,如AAABBB/四连号,如\*\*AAAA
- (3) 三星客户:五连号,如\*AAAAA
- (4) 四星客户:六连号,如AAAAAA

### 响应时间

不涉及

### 服务对象

一星及以上客户(被保险人)本人

### 次数限制

1次/保单

### 使用方法

在投保过程中,按照操作要求提示选择使用此项服务,不选择则视为放弃。

### 备注

- (1) 仅限使用诚e宝APP投保时享有该服务;
- (2) 不限险种。



# 鼎级服务 幸福相伴



## 一星 - 系列服务5选1

服务项目	服务内容	响应时间	次数限制	服务对象	使用方法
重疾挂号 绿通	重疾客户在需要得到全国专家级就医需求的情况下,在绿通网络范围内为客户提供专家号门诊预约服务,客户可指定医院指定科室,不可指定医生。	客户提出预约申请后的1个工作日内响应,5个工作日内就诊	1次 (5选1)	一星及以上客户(被保险人)本人	鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—星级客户服务—重疾/住院/手术/检查绿通/心理咨询,即可提交材料预约时间使用
住院绿通	重疾客户在取得住院证的前提下,需要得到全国专家级就医需求的情况下,在医绿通网络范围内为客户提供住院加快服务。				
手术绿通	重疾客户在有手术需求的情况下,在医绿通网络范围内为客户提供手术加快服务。				
检查绿通	对于拿到医院检查单的客户,为其安排医学检查加急预约服务,可加急的检查项目包括但不限于核磁、CT、B超、胃镜、肠镜。	提交完成资料的2个工作日内反馈,5个工作日内安排心理咨询	—		不单独提供,随绿通触发;心理咨询不提供专业陪诊服务。
心理咨询	客户于服务有效期内且过等待期30天后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种(不承担既往症)并经二级及二级以上公立医院确诊后,为客户提供国家心理咨询师心理辅导服务。				
专业陪诊	提供专业的陪诊服务,包括协助办理就诊卡,诊前提醒,排队取号,就诊陪同,缴费取药,陪同检查,诊后提醒等。	1个工作日内回复预约结果,2个工作日内可安排服务	—		

提示:5选1即符合该服务标准的服务对象可从重疾挂号/住院/手术/检查绿通、心理咨询5项中选择1项使用,选择绿通类服务时会自动触发专业陪诊服务。

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
健康

## 二星 - 海南超级医院

### 服务内容

- (1) 用药前评估: 客户提交服务申请后, 医生团队指导客户整理并提交病历资料, 并通过电话沟通详细了解患者病情情况, 通过病历及病情情况分析, 判断客户是否适合相应的药物治疗;
- (2) 全流程就医服务: 客户在海南就医期间, 将为客户提供全程陪同服务;
- (3) 持续追踪:
- ① 客户在接受药物治疗服务期间, 私人医生团队将每周与客户联系, 了解客户用药情况、感受及身体恢复情况, 给予必要的用药指导及用药期间的营养、运动等建议;
- ② 治疗结束后的6个月内, 私人医生将定期与客户联系, 了解患者身体恢复情况, 并根据身体恢复情况给予就诊、复查等指导, 并提供相应的康复指导。

### 响应时间

线上客服实时在线回复

### 服务对象

二星及以上客户(被保险人)本人

### 次数限制

1次/年

### 使用方法

鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—权益使用入口—海南超级医院, 即可拨打电话4000600603进行服务申请预约

### 备注

该服务仅为咨询类服务, 不包含客户在购药、就医期间产生的任何费用。



# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
健康

## 二星 - 甄选老中医

**服务内容** 甄选具有15年以上中医执业的工作经验的高年资医生,通过线上的图文问诊的形式,对患者的病情进行提问来对身体进行系统的评估。给患者提供可行的用药方案或者保健建议,治疗/辅助患者保证健康。

**响应时间** 全年9:00-18:00,实时线上问诊

**服务对象** 二星及以上客户(被保险人)本人

**次数限制** 不限次

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—甄选老中医—拨打4000600603申请并享受服务



「中医讲求未病而治,帮客户防患于未然」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
教育

## 二星 - N.G领航计划留学权益

- 服务内容** 客户在行使留学服务时,享受以下6大专属权益
- (1) 专属折扣权益:7折;
  - (2) 价格锁定权益:锁定至2025年;
  - (3) 折扣锁定权益:锁定至2029年;
  - (4) 私享赠送权:5万元课程包赠送;
  - (5) 服务专属权:1V1专属咨询通道;
  - (6) 分期支付权:根据培养阶段,可按年分期支付费用。
- 响应时间** 实时线上申请服务
- 服务对象** 二星及以上客户(被保险人)本人、配偶、子女、父母
- 次数限制** 不涉及
- 使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—N.G领航计划权益申请
- 备注** 客户本人进行申请后,按照权益享有人范围联系大道教育方申请使用权益,无需多次申请。



# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
生活

## 三星 - 生日关怀

**服务内容** 客户生日当天可提供鲜花配送服务，附带鼎诚定制祝福小卡片。

**响应时间** 将在客户生日前1-2天联系客户确认地址、卡片内容，并按约定时间、地址生日当天送达。

**服务对象** 三星及以上客户(被保险人)本人

**次数限制** 1次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—星级客户服务—生日鲜花

**备注**

- (1) 该权益无需预约，如需更改收花人可在接到010开头的鲜花服务确认电话时讲明要求即可；
- (2) 如遇天气等不可抗力等因素，有可能不能在指定时间送达。



「一束花的仪式感，浪漫永不过时」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
生活

## 三星 - VIP体检

**服务内容** 为客户提供高端的体检服务,包含体格检查、血常规、尿常规、彩超等男性37类、女性41类检查项目,让客户对身体状况全面了解。检查机构共计142家,覆盖全国50个城市,任客户选择,同时畅享VIP体检通道。

**响应时间** 即时响应,根据预约时间提供服务

**服务对象** 三星及以上客户(被保险人)本人

**次数限制** 1次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—星级客户服务—体检预约

**备注** (1)原则上体检权益不可转让,但未成年被保险人可以转让给其投保人享用,权益使用记录在被保险人本人名下;  
(2)实际检查机构、检查项目以服务机构具体公告为准。



「预防疾病要趁早,定期体检很重要」



# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
生活

## 三星 - 洁牙服务

### 服务内容

- (1) 全面口腔检查加全景片拍摄；
- (2) 超声波洁牙；
- (3) 对牙齿进行抛光，使牙齿表面平滑光洁。

### 响应时间

即时响应，根据客户预约时间提供服务

### 服务对象

三星及以上客户(被保险人)本人

### 次数限制

1次/年

### 使用方法

鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—星级客户服务—洁牙预约

### 备注

原则上洁牙权益不可以转让，但未成年被保险人可以转让给其投保人享用，权益使用记录在被保险人本人名下。



「健康生活，从“齿”开始」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
生活

## 三星 - 商旅贵宾厅

**服务内容** 全球540个机场、高铁站，设有1239个休息室及136个餐厅休息室，提供宁静、舒适、私密的专属休息空间，配备餐点洗漱及商务办公设备等服务，解决延误/转机/办公候机烦恼。

**响应时间** 按照短信提示出行时出示使用

**服务对象** 三星及以上客户(被保险人)本人

**次数限制** 每年可使用权益点数为1点，可享受境内外机场贵宾厅1次(1点/次)或者境内外高铁休息室2次(0.5点/次)

**使用方法** 按短信提示操作使用

### 备注

- (1) 实际休息室地点、数量以服务机构具体公告为准；
- (2) 原则上权益不可以转让，但未成年被保险人可以转让给其投保人使用；
- (3) 该服务要求实名制使用，使用时需验证刷码信息中的姓名、手机号、登机牌/高铁票名字一致；
- (4) 如需携伴，需要权益所有人本人在场，经权益人同意可扣除权益人的点数，或由客户自行缴费进入贵宾厅；
- (5) 可能因政治、战争、国外法规变更导致不能提供相关服务。



# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 鼎星 - 海外就医三件套

### 服务内容

服务阶段	服务项目简介
国内阶段	客户于服务有效期内且过等待期30天后首次罹患约定的重疾中的一种或几种(不包含既往症), 提供赴美就医协助服务。该服务包含: 国内病史翻译及国内检查影像资料翻译、海外就医诊前评估、协助制定就医行程、海外就医陪诊翻译、就医结束回国后的专业随访。
国外阶段	包括安排境外接送机, 就医陪同及翻译、生活陪同及翻译、回国事务安排。
回国后	持续为患者提供跟踪随访、健康管理、健康档案管理服务。

**响应时间** 申请后1个工作日内响应, 30个工作日内提供服务(不包含签证办理时间)

**服务对象** 鼎星客户(被保险人)本人

**次数限制** 1次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—海外就医

**备注** 可能因政治、战争、国外法规变更导致不能提供相关服务。

「定制化、全流程, 属于您的海外就医管家」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 鼎星 - 名医一对一

### 服务内容

服务项目	服务内容简介
可安排在专家非门诊时间,到专家的病房或诊室进行一对一深度健康咨询或线上问诊。	
精确分诊	根据客户病情科学分诊,免去客户分诊错误挂错号及浪费就医成本,由专业就医规划团队综合客户病情、所在地、时间等情况为客户推荐对症专家以及咨询形式。
医生预约	为客户预约推荐的对症专家及安排相应形式的咨询;对于线下咨询的则为客户规划就医行程,对于远程咨询的则为客户落实相关通讯方式及操作指南。
诊前提醒	在客户咨询前,专业就医规划师致电客户再次提醒客户咨询时间、咨询方式、咨询流程、注意事项等。
导诊及追踪	线下咨询的,在客户就诊安排专业陪诊陪同院内专家健康咨询,并对就诊流程进行有效引导;就诊后提供电子书面咨询报告,供客户后续就医参考。

**响应时间** 7\*24小时线上预约,提出预约申请后的1个工作日内响应并反馈分诊意见,2个工作日内答复咨询时间

**服务对象** 鼎星客户(被保险人)本人

**次数限制** 1次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—名医一对一

**备注** 非门诊时间就诊更多侧重的是详细的医疗问题咨询,不开处方,不开药和检查。如果客户需要开药和检查,可以协助通过普通门诊,为客户补充开药和检查等医疗项目。

「非出诊时间看诊,名医一对一深度咨询」

# 鼎级服务 幸福相伴



## 鼎诚人寿产品服务简介

买产品还能享受对应产品专属增值服务,您心动了吗?



重疾国内二诊绿通 (含陪诊)	恶性肿瘤基因检测	恶性肿瘤特药服务
住院垫付	门诊绿通-不指定专家	门诊绿通-指定专家
门诊绿通-特殊门诊预约	住院绿通	手术绿通
家庭医生	国内紧急救援	宠物抓咬疫苗服务
全球代购药服务	国内专家二次会诊	国内MDT多学科会诊
* 需购买对应的产品,方可享受对应产品专属增值服务		

提示:不同产品所享受专属服务不同,请以实际销售政策为准;  
不同产品专属服务内容可通过鼎诚人寿官微进行查询。

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 产品服务 - 重疾国内二诊绿通(含陪诊)

**服务内容** 客户首次罹患合同约定重疾并确诊后,为客户提供二次诊断服务,服务覆盖全国286城市、1506家三甲医院,同时提供全程资深注册护士的陪诊服务。

**响应时间** 7\*24小时在线申请, 1-5个工作日内落实服务

**服务对象** 指定产品有效保单的被保险人本人

**次数限制** 1次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品专属服务—国内二次诊断

**备注** 实际可提供服务的医院、地点以服务机构具体公告为准。



「保证医生级别、丰富的服务经验、全程资深注册护士陪诊」

# 鼎级服务 幸福相伴



## 产品服务 - 恶性肿瘤基因检测

**服务内容** CPA/CLIA双认证“免疫+靶向”检验平台,为客户提供全面的恶性肿瘤基因检测服务,由专属病案经理提供全程一对一服务,协助客户完成病情沟通、样本送检、报告解读等服务环节。

**响应时间** 48小时内响应检测需求(省会城市24小时内)

**服务对象** 指定产品有效保单的被保险人本人

**次数限制** 1次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品  
专属服务—恶性肿瘤基因检测



「协助客户选出合适的肿瘤靶向药」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 产品服务 - 恶性肿瘤特药服务

### 服务内容

服务项目	服务项目简介	服务次数
恶性肿瘤的用药处方审核	由专业的药师提供肿瘤特药的处方协助审核服务,从医药专业方向判定用药合理性,并给予专业判断意见。	根据客户实际用药需求服务
特药直赔	为符合赔付条件的出险客户提供药品目录内药品直赔服务,无须客户垫付药费。	
特药快赔	为符合赔付条件的出险客户提供药品目录内药品费用理赔垫付服务。	
送药上门	针对客户治疗需使用药品目录内药品,提供送药上门便利服务(药品配送费用需客户自行承担)。	每月回访一次
病程管理	医生团队将从第一次接触患者起通过线上一对一为患者提供病程管理服务,包含治疗方案跟进、用药及不良反应的问询回访。	
慈善赠药协助申请	协助客户进行慈善赠药申请。	根据客户实际用药需求服务

### 响应时间

- 特药直赔/快赔:17:00前申请当日联系客户反馈;17:00点后申请次日中午12:00前联系客户反馈
- 送药上门:1小时内响应,本地药房当日送达;跨省2-3日送达
- 病程管理:不涉及(需符合理赔条件且处方审核通过)
- 慈善赠药协助申请:视慈善机构要求

### 服务对象

指定产品有效保单的被保险人本人

### 使用方法

鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品  
专属服务—恶性肿瘤特药服务

「满足客户一系列用药需求」



# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 产品服务 - 住院垫付

**服务内容** 在取得服务网络范围内医院的住院证的前提下,为客户提供入院手续办理协助、住院押金缴纳、住院后追加费用、出院结算协助的全流程重疾国内住院费用垫付服务,缓解客户应急资金需要。

**响应时间** 1小时内响应,资料齐全情况下1个工作日完成预审,预审后1个工作日内完成垫付

**服务对象** 指定产品有效保单的被保险人本人

**次数限制** 1次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品专属服务—住院垫付线上申请/拨打010-80697888转2进行申请咨询

**备注**

- (1) 垫付需符合对应产品理赔条件;
- (2) 垫付额度受保障额度限制;
- (3) 针对重疾国内住院费用提供垫付服务。



「只要符合合理赔条件,在保障额度内,为客户进行垫付」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 产品服务 - 门诊绿通

**服务内容** 客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的轻度疾病、特定疾病、中度疾病、重度疾病中的一种或几种并经二级及二级以上公立医院确诊后,可以选择3类门诊绿通服务,分别为:1.指定医院指定科室—不指定专家;2.指定医院指定科室—指定专家;3.特殊门诊预约:针对客户紧急的需求。

**响应时间** 不指定专家-1~3个工作日内;指定专家-3~5个工作日内;特殊门诊-24小时紧急预约

**服务对象** 指定产品有效保单的被保险人本人及2名亲属

**次数限制** 1次/年/项(家属三人共享次数)

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品专属服务—门诊绿通



「多种门诊号源,满足客户的挂号需要」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 产品服务 - 住院/手术绿通

**服务内容** 客户于服务有效期内且等待期后因疾病原因首次罹患约定的轻度疾病、特定疾病、中度疾病、重度疾病中的一种或几种并经二级及二级以上公立医院确诊后,对于已自行取得就医绿通网络范围内医院住院证的客户,为其提供住院/手术加快服务、直至协助客户办理完成住院手续,同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊。

**响应时间** 提出预约申请后的1个工作日内响应,于客户提交住院单等完整资料及服务资格经审核后的3-5个工作日内安排住院、3-7个工作日内安排手术

**服务对象** 指定产品有效保单的被保险人及2名亲属

**次数限制** 3次/年(家属三人共享次数)

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品专属服务—住院/手术绿通



「不用苦苦排队等候,帮客户搞定住院手术安排」

## 鼎级服务 幸福相伴

保险  
+  
医疗

## 产品服务 - 家庭医生

## 服务内容

服务项目	服务项目简介
电话医生	24小时的电话医生服务(全科医生无法解答的问题将在12小时内转述专科医生进行回电解答)。
视频医生	三甲医院在职专家一对一视频深度咨询服务。
微信全家福	以家庭为单位,为客户建立微信群,提供日常的微信互动咨询,异常指标的解读,日常检测的提醒等服务。

响应时间 实时响应

服务对象 指定产品有效保单的被保险人及2名亲属

次数限制 不限次(家属三人共用)

使用方法 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品专属服务—家庭医生

「您的一对一、全天候家庭医生」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 产品服务 - 国内紧急救援

### 服务内容

第一现场救援	第二现场救援		
白金十分钟(电话) 心理安抚自救互救 指导代为通知家属 快速沟通患者信息	电话医生咨询	安排亲属探访	丧葬服务
	医疗机构推荐介绍以及相关建议	休养期饭店住宿	遗体/骨灰送返
	紧急医疗转运/送返	紧急药品及医疗仪器递送	亲属前往料理后事
同城紧急医疗护送 费用担保提前与医院医生沟通	安排未成年子女回原居住地	紧急口讯传递	住院期间的医疗费用担保及医疗监控
	安排直系亲属探病及住宿	旅行信息咨询服务	“床到床”紧急入院治疗服务

**响应时间** 7\*24小时实时响应

**服务对象** 指定产品有效保单的被保险人本人

**次数限制** 1次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品专属服务—国内紧急救援

**备注**

- (1) 享受因意外住院产生医疗费用担保服务需符合所购买产品的责任限制;
- (2) 担保最高限额为:同一被保险人所持有的有效保单的保险金额。

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 产品服务 - 宠物抓咬疫苗服务

**服务内容** 针对客户因遭到猫、犬、猴、蝙蝠等动物的抓伤或咬伤，在国内公立医院诊断并接受狂犬疫苗注射的，提供疫苗服务及注射当天的陪诊服务(最多可使用5次疫苗注射陪诊服务)。

**响应时间** 实时

**服务对象** 指定产品有效保单的被保险人本人

**次数限制** 1次/年(一疗程最多包含5针，记为1次)

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品专属服务—宠物抓咬疫苗服务—拨打4000600603提出服务申请



「专人全程陪诊，宠物抓咬不用怕」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 产品服务 - 全球代购药

**服务内容** 根据客户需求专为客户提供代购全国三甲医院自己研制的药品(医院内部自研药)及美国日本澳洲等国家的药品(非处方药)服务,包含院研名药代购和全球新药特药代购。

**响应时间** 全年9:00-18:00,实时线上申请

**服务对象** 指定产品有效保单的被保险人本人

**次数限制** 不限次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品专属服务—全球代购药



提示:国外为非处方药代购,国内处方药需要持处方代购。代购需在符合国家相关法律法规的前提下开展,并符合相关进口规则。

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 产品服务 - 国内专家二次会诊

**服务内容** 根据客户病情选择针对此项疾病相关临床经验较为丰富的三甲医院(北京、上海、广州或者客户指定医院的三甲医院副高级及以上医生)供客户选择,最多提供3位;客户指定其中一位会诊专家后,会诊专家将在其后5个工作日内提供专家诊断和治疗意见反馈,并由私人医生联系客户进行报告解读服务。

**响应时间** 全年9:00-18:00实时申请,1-5个工作日落实会诊服务

**服务对象** 指定产品有效保单的被保险人及亲属2人

**次数限制** 不限次

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品专属服务—国内专家二次会诊

**备注** 保险合同有效期内,且符合保险条款的相关约定,服务生效后客户初次罹患重大疾病,且提供当地二级或二级以上医院的诊断证明或影像资料进行审核,审核通过后方可提供服务。



「疑难杂症难确诊,专家二诊解难题」



# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
医疗

## 产品服务 - MDT多学科会诊

**服务内容** 根据疑难病或者重大疾病客户提供的相关医疗诊断信息和资料以及病情，为客户提供全国1900多家知名三甲医院的MDT多学科综合会诊服务，节约客户的诊疗时间，降低疑难病或者重大疾病的诊疗费用，并同时获得权威的专家诊疗机会、优化诊疗方案、提升诊疗效果。

**响应时间** 全年9:00-18:00实时申请, 1-5个工作日落实会诊服务

**服务对象** 指定产品有效保单的被保险人本人

**次数限制** 1次/年

**使用方法** 鼎诚人寿官方微信—客户服务—增值服务—对应产品专属服务—MDT多学科会诊

**备注** 保险合同有效期内, 且符合保险条款的相关约定, 服务生效后客户初次罹患重大疾病, 且提供当地二级或二级以上医院的诊断证明或影像资料进行审核, 审核通过后方可提供服务。



「多学科全面了解病情, 高效个性化治疗方案」

# 鼎呱呱

养老解决方案2.0

管家同行，让养老更贴心



### 海量甄选

覆盖全国70+城市  
300+机构  
15万+床位  
链接更多优质资源



### 贴心陪伴

管家全流程陪伴服务  
在家也可从容养老



### 全家共享

现在父母养老  
未来自己养老  
一人投保 全家共享



### 专业服务

专业管家服务团队  
量身定制康养规划

方案		诚邦养老计划	诚怡养老计划
计划A	单张保单 保费累计 ≥15万	居家养老服务优享权、 入住体验资格优先申请 权、鼎诚客户专享折扣	养老顾问服务、居家 养老服务优享权
计划B	单张保单 保费累计 ≥30万	居家养老服务优享权、 入住体验资格优先申请 权、鼎诚客户专享折扣、 长居养老服务保证入住 资格、旅居养老服务优享 权、长居养老服务优享权	养老顾问服务、旅居 优享权(含旅居价格 优惠)
计划C	单张保单 保费累计 ≥70万	—	私人顾问服务、长居 保证入住权、长居优 先入住权、长居价格 优惠

备注: 1.养老顾问、私人顾问服务由合作养老服务机构提供;

2.各养老计划实际可提供服务的养老机构、服务权益以服务机构公告为准。

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
养老

## 产品服务 - 诚邦养老计划

单张保单累计保费标准	权益内容	使用对象	
计划A: ≥15万	居家养老服务优享权	权益人在购买适老化家居改造服务或智慧养老设备时,可以享有官网或者门店(视权益申请人实际购买情况而定)价格基础上享有9.5折的优惠价格。该服务无次数及期限限制。	投保人及其配偶,投保人父母,投保人配偶父母
	入住体验资格优先申请权	权益人在正式申请入住养老社区前,可以优先享有体验资格申请的权益。但权益人需遵守华邦养老相关体验入住的申请流程、体验时长及费用缴纳等相关要求。	
	鼎诚客户专享折扣	除入住床位费折扣、适老化设备购买折扣外,可享有的其他专属折扣权益,如下:(1)居家紧急呼援服务:按85折结算价;(2)孝慈家护专业居家长者照护服务套餐:按95折结算价;(3)孝慈驿站一站式团队照护服务套餐:按95折结算价;(4)居家上门服务:按95折结算价;(5)康复理疗(到店/上门服务):按95折结算价;	
计划B: ≥30万	长居养老服务保证入住资格	通过入住申请后1年内安排入住选定的养老社区。3年保证入住权益到期前可进行一次延期申请,延长期限为3年。权益人所在区域无入住床位,优先跨城市机构调剂,如不同意调剂则需进行半年等待期或以居家照护服务形式实行保证入住权的补偿。	投保人及其配偶,投保人父母,投保人配偶父母
	旅居养老服务优享权	优先于通过非第三方合作方式获取的客户旅居入住同一养老社区的权利,本权益不限制行使次数。	
	长居养老服务优享权	以长居养老为目的入住时,享有优先入住权和价格优惠权:(1)优先入住权是指优先于通过非第三方合作方式获取的客户旅居入住同一养老社区的权利;  (2)价格优惠权是指床位费折扣,根据入住时间长短折扣不同——95折(一次性缴费1年且入住满1年);9折(一次性缴费2年且入住满2年);85折(一次性缴费3年且入住满3年);8折(一次性缴费5年且入住满5年及以上)。	

备注:1.各计划权益为高级包含低级关系,即计划B包含计划A的权益;  
2.鼎诚客户:是指购买鼎呱呱养老解决方案指定养老年金产品,且符合相关养老计划对应保费标准的鼎诚客户。

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
养老

## 产品服务 - 诚怡养老计划

单张保单累计保费标准	权益内容		次数限制
≥15万	养老顾问服务	由专业养老顾问为客户解答养老服务相关问题并协助提供医疗、护理、康复及居家服务的解答与预约服务。	不限次
	居家养老服务优享权	由养老顾问提供自理长辈需要的上门服务、半自理长辈需要的助餐助洁及适老化评估和改造服务及上门照护服务、患病长辈需要的专业护士及康复师上门服务的预约。具体预约上门服务类项目触达区域范围及可享受的优惠权益以养老私人顾问实际确认为准。	不限次
≥30万	养老顾问服务	由专业养老顾问为客户解答养老服务相关问题并协助提供医疗、护理、康复及居家服务的解答与预约服务。	不限次
	旅居优享权	怡生汇官方平台实时更新的热门城市品质旅居康养机构预约入住,并以优惠价入住,优惠价格以平台展示为准。	不限次
≥70万	私人顾问服务	为长居入住申请人匹配养老私人顾问,根据其需求、家庭情况及生理维度、心理维度等进行多维综合评估,以评估结果作为依据,为入住申请人提出养老机构选择建议。并为入住申请人推荐适合的养老机构,在入住申请人确认选择养老机构后,负责对接项目,协助以优惠价格办理入住手续。并对入住申请人完成入住后跟进回访客户服务体验,若入住人一年内有更换入住机构需求的,则提供第二次上述全流程服务。	6次
	长居保证入住权	在入住申请人通过申请与评估且足额缴纳入住机构的相关费用后,30天内保证入住所申请的养老机构。入住优惠价格以平台展示为准。	2次
	长居优先入住权	如入住申请人选定的养老机构无空余床位,入住申请人将在产生空余床位后有同等条件下优先于不享有优先入住权利的其他人入住该养老机构的权利。	2次
	长居价格优惠	入住申请人办理入住时,提供可能包括床位费、护理费、房屋使用费或入户服务费等费用的不同优惠价格(以入住人办理入住时怡生汇官方平台养老私人顾问的实时方案展示为准)。	6次

备注:每次权益投保人可指定权益使用对象范围中任一人使用。权益使用对象范围为投保人及其配偶,投保人父母、投保人配偶父母。具体服务内容 & 权益以客户收到的《养老机构入住资格权益函》、《养老私人顾问服务手册》约定为准。

# 鼎级服务 幸福相伴



## 特色保单服务介绍



# 鼎级服务 幸福相伴



## 特色保单服务 - 保险金信托

### 什么是保险金信托?

**保险金信托 = 保险 + 信托**

保险金信托是家族财富管理服务工具的一种,是委托人以财富的保护、传承和管理为目的,将人身保险合同的相关权利 [如身故受益权、生存受益权、分红领取权(如有)等]及对应的利益[如身故理赔金、生存金、保单分红(如有)等]和资金等(或有)作为信托财产,当保险合同约定的给付条件发生时,保险公司将按保险约定直接将对应资金划付至对应信托专户。

#### 保险公司

风险保障  
守护家庭  
以一当百  
财富增值



#### 信托公司

定制传承  
灵活分配  
税收筹划  
资产隔离



「让信托门槛不再高不可攀」

# 鼎级服务 幸福相伴

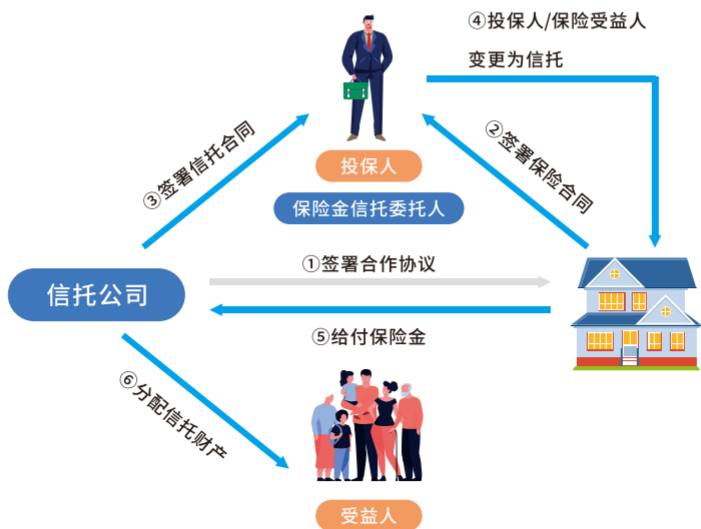


## 特色保单服务 - 保险金信托

**信托1.0** 投保人在保险公司购买保单，同时投保人与信托公司签订设立保险金信托合同，把保单的受益人变更为信托公司，相关保险金给付至信托公司账户，由信托公司进行管理，并按照信托合同向受托人支付信托财产的收益。

**信托2.0** 在保险金信托1.0的基础上，通过变更投保人为信托公司，增加信托公司交纳保险费功能，原保险合同委托信托公司进行信托资产管理，当原投保人去世后，将由信托公司代为交纳剩余续期保险费。

**信托3.0** 在新单投保环节，将投保人、受益人指定为信托公司。



「让信托门槛不再高不可攀」

# 鼎级服务 幸福相伴



保险  
+  
财富

## 特色保单服务 - 万能账户转换

### 什么是万能账户转换？

就是将万能账户的钱进行保费抵交，追加进万能账户的资金不仅可按当前结算利率进行日复利增值，还能通过授权直接作为缴纳名下保单费用的专属账户，操作简便，专款专用。



### 提示

万能账户在投保万能型保险产品后方可设立，且会收取初始费用、部分领取费用或退保费用等，请按需求谨慎操作。

「省心便捷，专款专用」





扫码关注我们

全国统一客户服务热线

**4008 008 008**

**总公司地址**

北京市朝阳区建国门外大街乙12号东塔8层

[www.dingchenglife.com.cn](http://www.dingchenglife.com.cn)