

*版本日期: 2024年1月1日

民生保險
MINSHENG INSURANCE



民生保險VIP俱樂部
MINSHENG VIP CLUB

民生臻享 非凡体验

民生保險VIP服务手册

致臻体验 | 致享生活 | 致汇健康



官方网站



官方微信

民生人寿保险股份有限公司
MINSHENG LIFE INSURANCE CO., LTD.

上海市浦东新区陆家嘴西路99号万向大厦18楼, 200120
18F, Wanxiang Mansion, No.99 West Lujiazui Road, Pudong, Shanghai(200120)

北京市朝阳区东三环北路38号民生大厦6层, 100026
6F, Minsheng Building, No.38, Dongsanhuan North Road, Chaoyang District, Beijing





C 目录

CONTENTS

01 VIP标准及总览

02 VIP服务细则

◎ 民生·致臻体验

◎ 民生·致享生活

◎ 民生·致汇健康

03 VIP服务条款说明

04 VIP服务使用联系方式



VIP标准及总览

VIP标准介绍

投保人持有民生保险签发有效保单的保费按年交方式折算用户积分值。



* 本手册适用于民生人寿保险股份有限公司（以下简称“民生保险”）的VIP俱乐部用户。
 * 上述VIP标准的保费的定义和计算标准参考本手册《VIP服务条款说明》中的相应内容。

VIP服务总览

服务项目	VIP层级			
	黄金级	铂金I级	铂金II级	钻石级
民生·致臻体验				
保全理赔优先审核	-	不限次	不限次	不限次
私享法税咨询(电话版)	不限次	不限次	不限次	不限次
民生·致享生活				
生日祝福	-	1次/年	1次/年	1次/年
新生关爱	1次/年	1次/年	1次/年	1次/年
住院探视	1次/年	1次/年	1次/年	1次/年
民生·致汇健康				
三甲医生在线问诊(图文版)	不限次	不限次	不限次	不限次
健康体检服务	-	1次/年	1次/年	1次/年
专家门诊预约	1次/年 (共享次数)	4次/年	6次/年	不限次
国内二诊服务		1次/年	2次/年	2次/年
检查加急服务	-	-	-	2次/年
住院/手术安排	-	-	-	1次/年

- * 每项服务仅限当年度使用,即每年的1月1日至12月31日为一个使用年度,不可跨年度使用。
- * 上述各项服务使用对象可详见本手册对应服务介绍内容。
- * 新用户需在保单过犹豫期后达到VIP层级,方可享受该层级对应的服务项目。
- * 黄金级VIP用户当年度的专家门诊预约及国内二诊服务共享次数上限,即1年1次。
- * 民生保险每年将根据用户需求、公司规划、市场状况等因素对服务项目进行检视及调整,保留对各项服务的规则、服务内容等的最终解释权。



民生·致臻体验

您的私人顾问 体验尊贵时刻

贵为民生保险VIP俱乐部的用户, 我们为您提供保全理赔优先审核通道、私享法税咨询(电话版)服务, 致力于打造专业、贴心的尊贵体验。

保全理赔优先审核

绿色通道 尊享优先



服务简介

当您有保全或理赔服务需求的时候, 可尊享优先服务。民生保险将为您特别开设保全理赔优先审核绿色通道, 第一时间响应以节约您宝贵的时间。

服务对象



铂金 I 级
(不限次)



铂金 II 级
(不限次)



钻石级
(不限次)

- * 本服务仅限VIP用户本人使用, 无需额外申请。
- * 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度, 本服务仅限当年度使用。

私享法税咨询(电话版)

您身边的法税顾问

服务简介

民生保险与全国知名机构合作,为您提供专业、高效、便捷的法律、税务咨询服务,帮助用户全方位解决遇到的各类法律/税务问题。



电话法律咨询
7*24小时



电话税务咨询
7*12小时
(9:00- 21:00)

服务对象



黄金级
(不限次)



铂金 I 级
(不限次)



铂金 II 级
(不限次)



钻石级
(不限次)

* 本服务仅限VIP用户本人使用。

* 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度,本服务仅限当年度使用。

服务范围

债权债务	借条的诉讼时效是多久? 遇到欠款不还该如何应对?
财富传承	写遗嘱有哪些有效的方式? 如何通过股权来传承财富?
房产物业	二手买卖合同有哪些注意事项? 赠与房屋可以再出售吗?
交通出行	遇到碰瓷如何化解纠缠? 撞人后要不要垫付医药费?
个人经营	如何认定个人合伙中的合伙关系? 如何享受个体工商户减半征收个人所得税的政策?
劳动工伤	在公司的加班如何认定? 公司是否可以随意调整岗位和工作地点?
婚姻家庭	婚姻关系存续期间是否能分割夫妻共同财产? 离婚后贷款买的房应该如何处理?
消费维权	质量不合格涉嫌欺诈, 能否要求退一赔三? 投资被骗如何维权?

服务流程

- 1 您可通过民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【可享VIP服务】-【私享法税咨询(电话)】
- 2 跳转服务商的服务页面并在电话咨询模块选择您所需咨询领域, 一键下单
 - ② 法律问题---系统在60秒内完成匹配律师, 主动致电联系您
 - ② 税务问题---合作服务商的服务人员在30分钟内完成预约税务师, 并安排税务师联系您

* 温馨提示:

- 本服务由上海律保科技有限公司(律家保)提供。
- 本服务仅限于电话咨询, 不包括其他形式的服务, 如律师函、见面服务、诉讼服务、项目筹划等。
- 法律咨询服务范围: (1) 仅接受非涉外、非刑事的法律咨询问题。(2) 不提供关于保险合同方面或境外法律问题(含港澳台)的咨询。
- 律师或税务师就服务案件提供的分析、判断和意见仅供参考, 均不可理解为民生保险或律师或税务师就案件或相关事项的办案结果作出了成功或胜诉的保证。



民生·致享生活

您的生活管家 陪伴重要时刻

贵为民生保险VIP俱乐部的用户，在您每个重要时刻，我们始终相伴左右，贴心为您提供生日祝福、新生关爱和住院探视，送上真挚的关怀。

生日祝福

专属祝福 尊贵感受

服务简介

民生保险为您提供一年一次生日祝福。
如此特别的日子，我们对您真挚的祝福永不缺席。

服务对象



铂金 I 级
(1年1次)



铂金 II 级
(1年1次)



钻石级
(1年1次)

- * 本服务仅限VIP用户本人使用。
- * 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度，本服务仅限当年度使用。

服务流程

- ① 在生日当月1日起，您可通过“民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【可享VIP服务】-【生日祝福】”进行申请
- ② 我们将于2个工作日内与您联系确认信息，并按约定信息进行服务

新生关爱

贴心问候 尊贵感受

服务简介

贵为民生保险的VIP用户,当您的家庭有新生儿出生,民生保险将提供相关健康体检服务,为您送上新生问候。

服务对象



黄金级
(1年1次)



铂金 I 级
(1年1次)



铂金 II 级
(1年1次)



钻石级
(1年1次)

- * VIP用户可与其子女、配偶(即在法律上承认的VIP用户本人的子女、配偶)共享服务使用权益。
- * 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度,本服务仅限当年度使用。

服务流程

- 1 您需至少提前2个工作日,通过以下任一方式进行申请:
 - ☉ 民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【可享VIP服务】-【新生关爱】
 - ☉ 拨打民生保险全国统一用户服务专线95596转3,人工服务时间: 8:30-22:00(周一至周日)
 - ☉ 联系保单服务人员
- 2 我们将于2个工作日内与您联系确认信息,并按约定信息进行服务

* 温馨提示:

- 本服务需要在服务对象的新生儿出生后60个工作日内发起申请,逾期则无法申请。
- 如因特殊原因需取消预约,请您至少提前1个工作日(12:00前)联系我们进行取消。

住院探视

关怀慰问 理赔指导

服务简介

若您因疾病或意外伤害住院治疗,民生保险将提供相关健康体检服务进行关怀,并可协助您整理保单及理赔资料等。

服务对象



黄金级
(1年1次)



铂金 I 级
(1年1次)



铂金 II 级
(1年1次)



钻石级
(1年1次)

- * VIP用户可与其父母、子女、配偶(即在法律上承认的VIP用户本人的父母、子女、配偶)共享服务使用权益。
- * 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度,本服务仅限当年度使用。

服务流程

- 1 您需至少提前2个工作日,通过以下任一方式进行申请:
 - ☉ 民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【可享VIP服务】-【住院探视】
 - ☉ 拨打民生保险全国统一用户服务专线95596转3,人工服务时间: 8:30-22:00(周一至周日)
 - ☉ 联系保单服务人员
- 2 我们将于2个工作日内与您联系确认信息,并按约定信息进行服务

* 温馨提示:

- 本服务需要在服务对象出院后20个工作日内发起申请,逾期则无法申请。
- 如因特殊原因需取消预约,请您至少提前1个工作日(12:00前)联系我们进行取消。

民生·致汇健康

您的健康管家 守护家庭时刻

贵为民生保险VIP俱乐部的用户,我们关爱您的健康,从健康咨询、疾病预防、就医援助场景,为您提供三甲医生在线问诊(图文版)、健康体检服务、专家门诊预约、国内二诊服务等专业的健康管理服务,助您摆脱健康困扰,以充满活力的状态去拥抱生活。

三甲医生在线问诊(图文版)

7×24小时 随时链接三甲医院医生

服务简介

民生保险与知名线上诊疗服务平台合作,当您遇到健康疑惑的时候,可以通过图文问答的形式,向三甲医院在职医生在线咨询,帮助您解决日常健康问题和常见病的疑惑。



在线问诊



电子处方



药品配送

服务对象



黄金级
(不限次)



铂金 I 级
(不限次)



铂金 II 级
(不限次)



钻石级
(不限次)

- * VIP用户可与其直系亲属(即VIP用户本人在法律上承认的父母、子女、配偶)中的两位共享使用权益,需由VIP用户本人在“我的就诊人”页面绑定两位共享使用者信息即可,当年度内不可变更。
- * 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度,本服务仅限当年度使用。



I 服务流程

- ① 通过民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【可享VIP服务】-【三甲医生在线问诊(图文)】服务页面
- ② 点击【一键申请】，跳转第三方服务商的服务页面，认证并完善本人信息，填写病情信息
- ③ 选择就诊人(需先行绑定就诊人)，系统进行智能分科并分配对症医生接诊
- ④ 与智能分配的医生进行图文沟通

* 温馨提示:

- 本服务由挂号网(杭州)科技有限公司行使权利及提供支持, 具体服务内容由挂号网关联的第三方履行, 其就医意见和就医方案不能替代专业医生的诊断, 本服务不能替代正规医院的诊疗过程。
- 本服务服务范围不包括突发疾病、急危重症患者, 在发生此类情况时, 应及时线下就诊。
- 接诊医生无法指定, 由系统根据服务使用者提供的病情描述进行智能分配。平均3分钟接诊, 夜间稍长, 具体时间以医生接诊时间为准, 请耐心等待。
- 药品费及药品涉及的物流费用, 民生保险不承担, 由服务使用者自行线上支付, **不支持医保支付。**
- 电子处方及药品配送由接诊医生判断服务使用者确有药物需要在符合相关法律法规的条件下开具, 具体以实际服务为准。
- 线上复诊开方购药说明: 根据国家互联网诊疗法规要求, 线上处方开药适用于部分病情稳定的慢性病、常见病复诊患者, 初诊无法开方配药。
- 购药须知: 依据《药品管理法》、《药品经营质量管理规范》, 线上处方禁止销售疫苗、血液制品、麻醉、精神、放射、毒性药品和药品类易制毒化学品。



健康体检服务

优质体检机构或医院 全面/专项体检可选



服务简介

民生保险为您提供专业、个性化的健康体检服务，助您进行早期健康调整及预防，为您的健康保驾护航。

服务对象



铂金 I 级
(1年1次)



铂金 II 级
(1年1次)



钻石级
(1年1次)

- * VIP用户可与其父母、子女、配偶（即在法律上承认的VIP用户本人的父母、子女、配偶）共享服务使用权益。
- * 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度，本服务仅限当年度使用。



服务流程

- ① 您需至少提前3个工作日，通过以下任一方式进行预约：
 - ☑ 民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【可享VIP服务】-【健康体检服务】
 - ☑ 拨打民生保险全国统一用户服务热线95596转3，人工服务时间：8:30-22:00（周一至周日）
 - ☑ 联系保单服务人员
- ② 我们将在2个工作日内响应并与您确认信息
- ③ 根据您的服务需求，预约成功后，我们将告知您结果
- ④ 您按预约信息自行前往对应体检机构进行体检

* 温馨提示：

- 本服务地点限民生保险各分支机构所在城市，具体体检机构名录和体检项目，您可在预约时根据分支机构提供的名录进行选择。
- 若您或您指定直系亲属需在现有体检套餐项目基础上新增检测项目，据此产生的额外费用需由服务使用者直接与体检机构结算。
- 若您或您指定直系亲属因特殊情况无法前往服务机构享受体检服务或体检需要改期，请提前至少1个工作日联系我们，便于就最新体检排期情况重新预约。

专家门诊预约

专人陪诊 省时省心



服务简介

当您身体不适需要就医时，民生保险合作服务商的健康专员将根据您目前的健康状况，推荐服务网络内三甲医院为您提供专家门诊号源预约及当日陪诊服务。

服务对象



黄金级
(1年1次)



铂金 I 级
(1年4次)



铂金 II 级
(1年6次)



钻石级
(不限次)

- * VIP用户与其父母、子女、配偶（即在法律上承认的VIP用户本人的父母、子女、配偶）共享服务使用权益。
- * 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度，本服务仅限当年度使用。
- * 黄金级VIP用户当年度的专家门诊预约及国内二诊服务共享次数上限，即1年1次。

服务流程

- ① 您可通过以下任一方式启动服务：
 - ☑ 民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【可享VIP服务】-【专家门诊预约】
 - ☑ 拨打民生保险全国统一用户服务热线95596转3，人工服务时间：8:30-22:00（周一至周日）
 - ☑ 联系保单服务人员
- ② 健康专员将在收到服务申请的2个工作日内与您首次联系，了解您的具体需求及基本情况，并进行后续服务协调
- ③ 根据您的情况，为您推荐合适的三甲医院及医生并与您确认。您确认无误后，通常在5个工作日内预约成功
- ④ 预约成功后，健康专员将以电话和短信方式通知您。后续陪诊信息确认后，将以短信形式告知您
- ⑤ 就诊前一天19:00前，健康专员将主动与您联系，约定会面时间及地点。就诊当日您携带身份证件及相关资料前往医院就诊。陪诊人员将为您提供全程陪诊服务，协助您挂号、取药、排队、取送化验单等

* 温馨提示：

- 本服务由元化医疗咨询服务（上海）有限公司提供（包括陪诊人员），服务网络医院以服务商提供为准。
- 服务受理时间为工作日9:00-17:00。建议您在前述服务受理时间内申请，其他时间申请则待下个工作日11:00前由服务商的健康专员联系您并安排协调事宜。
- 本服务不包含您在医疗机构产生的就医费用，该费用需要您与医疗机构结算，不限于挂号费、抽血化验费、检查费、检查使用药品费用、报告寄送费等。
- 您若是初次就诊，建议在同一医院先挂普通号进行初诊，做好检查和初步病情判断，省时省心，就诊效果更佳。
- 本服务不适用于产科、急诊服务等。
- 本服务诊疗结果将由医疗机构负责，民生保险及合作服务商将不承担相应责任。
- 本服务可指定医院（三级或专科）、科室及医生级别（副主任及以上），但不可指定具体医生。若您有指定专家或国家重点科室的需求，合作服务商将尽力协助安排，但不承诺预约结果。
- 在服务网络医院内，合作服务商通常将在5个工作日内预约成功您指定医院及科室专家门诊。如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊状况导致服务不能按时提供，民生保险及合作服务商将不承担相应责任。合作服务商将会安排最近的一次预约。
- 预约需要您提供就诊人姓名、身份证号码、手机号码、医保卡号等就诊所必须的个人信息；若由于您不愿意或无法提供上述证件则可能无法协调门诊，民生保险及合作服务商将不承担相应责任。
- 单次陪诊服务以半天（最长5个小时）为限，超出时间，陪诊人员将不再提供相应陪诊服务。
- 预约成功后如因个人原因需要取消本服务，请您在就诊日期前1个工作日12:00前联系健康专员予以告知。每年度您名下将有2次“预约成功后取消不计入本服务次数”的特别权益，若超出2次预约成功后取消的情况，则视同已使用服务，依然计入服务次数。

国内二诊服务

多一次诊疗 多一点安心



服务简介

当您不幸罹患疾病或遭受意外伤害并已经获得第一医疗意见基础上,民生保险合作服务商的健康专员将协调服务网络内三甲医院为您提供二次专家诊疗服务。

服务对象



黄金级
(1年1次)



铂金 I 级
(1年1次)



铂金 II 级
(1年2次)



钻石级
(1年2次)

- * VIP用户可与其在民生保险名下有效保单的被保险人共享服务使用权益。
- * 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度,本服务仅限当年度使用。
- * 黄金级VIP用户当年度的专家门诊预约及国内二诊服务共享次数上限,即1年1次。

服务流程

- ① 您可以通过以下任一方式启动服务:
 - ☑ 民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【可享VIP服务】-【国内二诊服务】
 - ☑ 拨打民生保险全国统一用户服务热线95596转3,人工服务时间: 8:30-22:00 (周一至周日)
 - ☑ 联系保单服务人员
- ② 健康专员将在收到服务申请的2个工作日内与您首次联系,了解您的具体需求及基本情况,并指导您收集整理就诊资料、病理诊断报告等材料
- ③ 健康专员根据您的第一诊疗意见,确认就诊方向并为您制定国内二诊方案与您确认。您确认无误后,通常在5个工作日内预约成功
- ④ 预约成功后,健康专员将以电话和短信方式通知您。后续陪诊信息确认后,将以短信形式告知您
- ⑤ 就诊前一天19:00前,健康专员将主动与您联系,约定会面时间及地点。就诊当日您携带身份证件及相关资料前往医院就诊。陪诊人员将为您提供全程陪诊服务,协助您挂号、取药、排队、取送化验单等

* 温馨提示:

- 本服务由元化医疗咨询服务(上海)有限公司提供(包括陪诊人员),服务网络医院以服务商提供为准。
- 服务受理时间为工作日9:00-17:00。建议您在前述服务受理时间内申请,其他时间申请则待下一个工作日11:00前由服务商的健康专员联系您并安排协调事宜。
- 本服务不包含您在医疗机构产生的就医费用,该费用需要您与医疗机构结算,不限于挂号费、抽血化验费、检查费、检查使用药品费用、报告寄送费等。
- 本服务不适用于产科、急诊服务等。
- 本服务诊疗结果将由医疗机构负责,民生保险及合作服务商将不承担相应责任。
- 本服务可指定医院(三级或专科)、科室及医生级别(副主任及以上),但不可指定具体医生。若您有指定专家或国家重点科室的需求,合作服务商将尽力协助安排,但不承诺预约结果。
- 在服务网络医院内,合作服务商通常将在5个工作日内预约成功您指定医院及科室专家门诊。如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊状况导致服务不能按时提供,民生保险及合作服务商将不承担相应责任。合作服务商将会安排最近的一次预约。
- 您如有异地委托需求,服务商可视就诊医院的实际情况携带病历资料(如影像资料、诊断证明、病理切片等检查报告)协助进行国内二诊服务。
- 预约需要您提供就诊人姓名、身份证号码、手机号码、医保卡号等就诊所必须的个人信息;若由于您不愿意或无法提供上述证件则可能无法协调门诊,民生保险及合作服务商将不承担相应责任。
- 单次陪诊服务以半天(最长5个小时)为限,超出时间,陪诊人员将不再提供相应陪诊服务。
- 本服务预约成功且经您确认后,不可取消,即视同已使用服务,计入服务次数。

检查加急服务

快速便捷 检查加速



服务简介

若您在医院内检查排期较久，您可申请B超、超声、CT、核磁、胃镜/肠镜等的检查加急类服务，并由民生保险合作服务商的健康专员根据您的检查单协调安排加急服务。

服务对象



钻石级
(1年2次)

* VIP用户可与其父母、子女、配偶（即在法律上承认的VIP用户本人的父母、子女、配偶）共享服务使用权益。

* 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度，本服务仅限当年度使用。

服务流程

- ① 您可以通过以下任一方式启动服务：
 - ☑ 民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【可享VIP服务】-【检查加急服务】
 - ☑ 拨打民生保险全国统一用户服务专线95596转3，人工服务时间：8:30-22:00（周一至周日）
 - ☑ 联系保单服务人员
- ② 健康专员将在收到服务申请的2个工作日内与您首次联系，了解您的具体需求及基本情况，并指导您提供相关材料（如检查单等）
- ③ 根据您已开具的检查单，为您进行检查加急安排。您确认无误后，通常在7个工作日内预约成功
- ④ 预约成功后，健康专员将以电话和短信方式通知您。后续陪诊信息确认后，将以短信形式告知您
- ⑤ 就诊前一天19:00前，健康专员将主动与您联系，约定会面时间及地点。就诊当日您携带身份证件及相关资料前往医院就诊。陪诊人员将为您提供全程陪诊服务，协助您挂号、取药、排队、取送化验单等

* 温馨提示：

- 本服务由元化医疗咨询服务（上海）有限公司提供（包括陪诊人员），服务网络医院以服务商提供为准。
- 服务受理时间为工作日9:00-17:00。建议您在前述服务受理时间内申请，其他时间申请则待下一个工作日11:00前由服务商的健康专员联系您并安排协调事宜。
- **本服务不包含您在医疗机构产生的就医费用，该费用需要您与医疗机构结算，不限于挂号费、抽血化验费、检查费、检查使用药品费用、报告寄送费等。**
- 本服务需要您已经获得对应医院开具的检查单，如您无检查单且拥有专家门诊预约服务次数时，合作服务商会为您推荐医院并进行门诊预约服务开具检查单。
- **本服务不包含产科相关的检查加急服务。**胃镜/肠镜等特殊检查，排期会根据就诊医院的实际情况酌情延长。
- 无痛胃镜/肠镜属于全麻检查，需要家属陪同并签字。
- 本服务诊疗结果将由医疗机构负责，民生保险及合作服务商将不承担相应责任。
- 预约需要您提供就诊人姓名、身份证号码、手机号码、医保卡号等就诊所必须的个人信息；若由于您不愿意或无法提供上述证件则可能无法协调，民生保险及合作服务商将不承担相应责任。
- 单次陪诊服务以半天（最长5个小时）为限，超出时间，陪诊人员将不再提供相应陪诊服务。
- **本服务预约成功且经您确认后，不可取消，即视同已使用服务，计入服务次数。**

住院/手术安排

就医安心 健康无忧



I 服务简介

若您身体不适需要住院或手术治疗，民生保险合作服务商的健康专员根据医生已开具的住院证明的情况，为您提供服务网络内医院的床位协调或手术安排服务。

I 服务对象



钻石级
(1年1次)

* VIP用户可与其在民生保险名下有效保单的被保险人共享服务使用权益。

* 每年的1月1日至12月31日为一个使用年度，本服务仅限当年度使用。

I 服务流程

- ① 您可以通过以下任一方式启动服务：
 - ☑ 民生保险官方微信【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【用户服务专区】-【我的服务】-【可享VIP服务】-【住院/手术安排】
 - ☑ 拨打民生保险全国统一用户服务专线95596转3，人工服务时间：8:30-22:00（周一至周日）
 - ☑ 联系保单服务人员
- ② 健康专员将在收到服务申请的2个工作日内与您首次联系，了解您的具体需求及基本情况，并收集您的住院证明（如住院单/住院登记材料等）
- ③ 当您提供的住院证明材料完备且确认预约方案的情况下，通常10个工作日内为您预约协调
- ④ 预约成功后，健康专员将以电话和短信方式通知您
- ⑤ 入院前1天，健康专员致电告知您有关住院/手术的注意事项并与您约定见面时间和地点
- ⑥ 入院当日，您需携带身份证件及相关资料前往医院办理入院手续

* 温馨提示：

- 本服务由元化医疗咨询服务(上海)有限公司提供，服务网络医院以服务商提供为准。
- 服务受理时间为工作日9:00-17:00。建议您在前述服务受理时间内申请，其他时间申请则待下一个工作日11:00前由服务商的健康专员联系您并安排协调事宜。
- 本服务需在您持有期望入住医院开具的入院通知单或手术单后启动。如您无法提供且拥有专家门诊预约服务次数时，合作服务商将先为您安排入住医院的专家门诊预约服务。门诊结束医生开具住院证明后为您提供住院/手术安排服务(服务时效自开出住院证明后开始计算)。
- **住院/手术安排服务不含急诊预约服务**，如病情危急，建议直接拨打120救援热线或到就诊医院急诊进行就诊。
- **本服务可指定医院(三级或专科)、科室及医生级别(副主任及以上)，但不可指定医生**。若您有指定预约知名专家或国家重点科室，合作服务商将尽力协助安排，但不承诺预约结果。
- **本服务不包含产科建档类住院安排**。若您与医院产生医疗问题或纠纷，民生保险及合作服务商将不承担相应责任。
- **本服务的预约不包含医院收取的住院费、治疗费、检查费等需要正常支付给医院的费用**。
- 如您预约医院为热门医院或者热门科室，例如天坛医院神经外科、华西医院血液科、华西医院甲状腺科、华西医院胸外科等，住院/手术时间会根据实际情况酌情延长。
- 预约需要您提供就诊人姓名、身份证号码、手机号码、医保卡号等就诊所必须的个人信息；若由于您不愿意或无法提供上述证件则可能无法协调，民生保险及合作服务商将不承担相应责任。
- **本服务预约成功且经您确认后，不可取消，即视同已使用服务，计入服务次数。**

VIP服务条款说明



VIP服务条款说明

第一章 VIP俱乐部用户类别

第一条

VIP俱乐部将用户积分符合VIP标准的用户分为黄金级、铂金 I 级、铂金 II 级、钻石级。

第二条

VIP俱乐部的VIP资格为：凡持有民生保险签发有效保单的保费按年交方式折算用户积分值达既定VIP标准的投保人均可成为VIP俱乐部成员；用户积分值达3万分或以上的投保人均可成为黄金级VIP用户；用户积分值达10万分或以上的投保人均可成为铂金 I 级VIP用户；用户积分值达30万分或以上的投保人均可成为铂金 II 级VIP用户；用户积分值达50万分或以上的投保人均可成为钻石级VIP用户。

第三条

用户积分值 = Σ 投保人名下有效保单的交纳保费 \times 交费年期折算系数，基本规则如下：

- (一) 有效保单指投保人在民生保险拥有的保单状态为有效的保单。
- (二) 有效保单的交纳保费：年交保费/趸交保费/万能险追加保费/短期险保费。
- (三) 交费年期折算系数：

保单类型	交费年期	折算系数	折算公式	积分有效期
长期险 (除万能险外)	10年期及以上	1	保费 \times 1	同交费年期
	10年期以下	0.1 \times 年期	保费 \times 0.1 \times 年期	同交费年期
	趸交	0.1	保费 \times 0.1	前五年
万能险	期交	0.02	保费 \times 0.02	同交费年期
	趸交			前五年
	追加保费			前五年
短期险	1年	1	保费 \times 1	仅当年

1. 投资连结保险、超过一年期以下极短期、豁免保费不纳入用户积分值统计范围。
2. 新契约保单将在犹豫期后计入统计范围，犹豫期内不计入。
3. 自2024年1月2日(含)起，新增万能险保单及追加保费积分计算公式按上述新规则实施。**2024年1月1日(含)前生效的万能险保单积分同上述长期险折算口径，追加保费积分同上述趸交长期险折算口径，不受新规则影响。**
4. 对于月交、季交和半年交的长期险保费将折算为年交保费后再按照上述公式进行计算。
5. 保单状态为有效但交费期已满的保单，自2022年11月7日起，延长积分有效期两年，统一截止至2024年11月6日。

第四条

民生保险将定期根据用户所持有的民生保险有效保单状况审查VIP资格。

第五条

VIP资格一经产生将持续有效，**唯当VIP用户所持有的民生保险有效保单发生下列情况，导致用户积分值不符合当年度VIP标准的，则其VIP资格将随之中止：**

1. 退保或部分退保(含协议退保)；
2. 减保或部分减保(含协议减保)；
3. 保险合同失效/中止/终止；
4. 豁免保费；
5. 补充告知；
6. 变更投保人；
7. 交费期止。

第六条

VIP资格中止的原VIP用户可通过复效、购买新保险计划等方法获得用户积分。当其名下用户积分满足当年度VIP标准时，则可恢复VIP资格并享受当时对应的VIP服务。

第二章 VIP俱乐部服务

第七条

VIP用户在VIP资格有效期内有权享受VIP俱乐部制订的专项VIP服务。凡VIP资格中止的用户将不再享受由VIP俱乐部所提供的各项服务项目。

第八条

为使VIP用户更便捷、高效地享受各项服务，民生保险将指定工作人员为您服务。

第九条

部分VIP服务由相关服务商提供。VIP用户在使用VIP服务时，与服务商发生纠纷的，请直接与服务商沟通并协商解决，民生保险不承担任何法律责任，但会尽力协助用户维护合法权益。相关服务商是元化医疗咨询服务(上海)有限公司、上海律保科技有限公司、挂号网(杭州)科技有限公司，倾情为您服务。

第十条

若VIP用户的地址、联系电话发生变更，应及时联系民生保险进行变更，以便民生保险更好地提供服务。

第三章 附则

第十一条

VIP俱乐部所提供的VIP服务项目均不作为保单的批注和附加内容。

第十二条

民生保险提供的VIP俱乐部具体服务内容(如服务项目、服务形式等)及细则以最新公布为准。民生保险有权调整或终止VIP俱乐部的各项服务内容、VIP标准及实施细则。

第十三条

民生保险对本“服务条款”拥有随时更改的权利，并将在民生保险官网刊登最新版《民生保险VIP服务手册》，**无需另行通知VIP用户。**最新版“服务条款”生效时间以版本时间为准，请VIP用户及时关注。民生保险对本手册内的所有文字说明拥有最终解释权。



关于民生保险

I 公司简介

民生人寿保险股份有限公司（简称“民生保险”）2003年6月18日正式开业，注册资本金60亿元，总部位于上海，建立了覆盖全国重点省市区域的机构服务网络。

近年来，公司在立足发展保险主业的基础上，从用户多方位金融需求出发，积极稳妥布局资产管理、康养旅、基金管理及相关领域，拥有民生通惠资产管理有限公司、通惠康养旅股份公司、通联支付网络服务股份有限公司等子公司，逐步构建具有民生特色的“保险+能源”发展模式。



VIP服务使用 联系方式

想您所想, 全方位享受尊贵服务

您可以通过以下几种方式了解您的VIP层级并申请所享服务:

方式 1

拨打民生保险全国统一客户服务专线95596转3
人工服务时间:8:30-22:00(周一至周日)

方式 2

联系您的保单服务人员

方式 3

您可以通过手机微信扫描“民生保险”微信公众号二维码



民生保险官方微信

选择【服务大厅】-【去认证】完成认证后-【客户服务专区】
-【我的服务】-【可享VIP服务】，一键触达