

新华保险“健康安心”健康服务计划

——服务问答手册——

Q1: 什么是“健康安心”健康服务计划？

A1: “健康安心”健康服务计划为投保了指定产品的被保险人提供健康管理服务。它涵盖“病前、病中、病后”全流程服务，包括健康咨询、就医协助和重疾专案管理等，旨在满足客户全方位的医疗健康需求。该服务是公司主力长期健康保险产品的配套服务，旨在提升客户体验。

Q2: 谁有可以享受“健康安心”健康服务？

A2: 只有购买新华保险指定产品的被保险人才能享受此服务。2025 年的指定产品包括：

A13-健康无忧卓越版重大疾病保险

A18-安心保臻选版定期重大疾病保险

G10-未来星臻享版少儿两全保险+A19-附加未来星臻享版少儿重大疾病保险

服务达标条件为成功投保这些产品。

Q3: 服务包括哪些具体内容？

A3: 服务内容分为三部分：

病前-健康咨询：提供电话医生、家庭健康顾问、便捷购药服务、特色体检定制。

病中-就医协助：包括门诊就医协助、就医陪同服务、三

甲专家二诊（视频）。

病后-重疾专案管理：涵盖住院/手术协助、多学科会诊（MDT）、院际专车接送、院内护工服务、居家护工服务、远程康护指导。

Q4: 服务什么时候生效？

A4: 服务在您购买指定产品且已过犹豫期后，病前咨询类服务立即生效；在首张保单过等待期后，所有权益即可生效。

Q5: 服务期限是多久？如果我的保费发生变化，服务会受影响吗？

A5: 服务期限与您的缴费期间保持一致。如果您进行加保、减保等操作，累计保费和对应的服务权益会即时刷新，确保服务与您的实际保费情况匹配。

Q6: 服务如何分层？不同层级有什么区别？

A6: 服务根据指定产品的年交保费之和分为三档：

尊享版：年度保费 ≥ 10000 元

乐享版：年度保费在 5000 至 10000 元之间(含 5000 元)

安享版：年度保费 < 5000 元

不同层级的服务内容可能有所差异，具体以服务手册为准。分层设计旨在为客户提供更精准的服务体验。

Q7: 如何使用“健康安心”服务？

A7: 您可以通过以下步骤使用服务：

1. 登录新华保险官方微信公众号；
2. 点击“我的服务” -> “服务中心”；
3. 选择“增值服务”；
4. 点击“健康安心服务计划”，系统将跳转至新华卓越健康服务平台；
5. 填写被保险人信息进行验证，验证成功后即可查看会员级别并使用相应服务；

Q8: 服务会更新吗？如何保证服务与时俱进？

A8: 是的，新华保险定期会根据客户需求、健康医疗政策和技术变化对“健康安心”服务内容进行升级和迭代，确保服务持续满足客户需求。

Q9: 如果我对服务有疑问或需要帮助，该怎么办？

A9: 您可以拨打新华保险全国统一客服电话 95567 或拨打新华卓越健康官方客服电话 400-808-4668 咨询相关问题或获取支持。服务使用过程中如有问题，平台将提供相关指引。