

养老增值服务《致客户函》

360Future 家庭养老解决方案

尊敬的客户：

您好！

感谢您选择中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“我司”或“我们”）！本函适用于我司符合养老增值服务标准的有效保险合同被保险人（以下简称“您”）。

若您满足以下条件：2025年5月20日（含）之后购买养老产品（具体参见我司官方网站最新的《养老增值服务累计保费产品列表》），且购买的“养老产品”有效总保费累计达到一定金额（注：2025年5月20日之前购买但未达标增值服务的养老产品也参与有效总保费计算）；我司将向保险合同上所登载的被保险人本人（以下简称“您”）提供一份符合相应套餐等级的增值服务。但若您未购买上述产品或未在保险费约定支付日成功缴纳保费或保险合同约定的保费未能达到增值服务最低保费要求，则无法享受相应服务。

若您在2025年5月20日（不含）之前持有养老产品（具体产品参见《养老增值服务累计保费产品列表》），且已达标增值服务，则您的服务内容应参照《都会颐年、颐享系列产品增值服务手册》，不重复享受本函服务内容。

本服务由我司委托国内增值服务供应商（以下简称“服务商”）为您协调和提供，不额外收取费用，除非相关服务说明中已明确该服务属于自购、自费或超出标准的服务，详情请仔细阅读本函及《养老增值服务手册》。

第一条 重要释义

1.1. 总保费：指缴费期内保费总和，期缴为累计应付及已付各期保费，趸缴为已付保费。

1.2. 有效总保费：您持有的所有有效养老产品保险合同的总保费之和。

1.3 增值服务有效期：以下简称“服务有效期”，本函“第四条 增值服务项目介绍”中增值服务有效期如下：

1.3.1 序号第 4.1-4.15 项服务有效期：

在您达到养老增值服务套餐标准（见本函第三条）后，本服务以您第一份养老产品保险合同的生效日为您服务生效日。当您持有的保险合同发生变化，如保险合同有失效、减保、退保、满期、中止、终止等保险合同变动情况，我司将扣除失效、减保、退保、满期、中止、终止等非有效保险合同及减保对应的保费的计入，以您在我司所有有效状态保险合同的累计保费总额来判定您的最新养老增值服务套餐等级；如以上保险合同变化导致不再符合享有养老增值服务套餐等级最低要求标准的，自以上保险合同变化之日起您将自动丧失享有相应养老增值服务的权利，即服务终止。同时，发生上述任何所有等级变化或服务终止的，我司将不另行通知。

1.3.2 序号第 4.16-4.17 项服务有效期：

本服务自您达到增值服务贵宾/白金套餐标准（见本函第三条）的保险合同的生效之日起生效，为期三年。

在服务有效期内，如发生第 1.3.1 条所述的保险合同变化导致您不再符合享有本函第三条的贵宾套餐或白金套餐最低要求标准的，则被保险人不能享受相应服务。本服务有效期不会因您再次达到前述贵宾套餐或白金套餐最低要求标准而顺延，亦不会重新起算。

- 1.4. 增值服务等待期：**以下简称“服务等待期”，即服务有效期开始起的 30 个自然日，服务等待期内不享受本服务。
- 1.5. 增值服务次数：**在服务有效期内（服务等待期除外），您可享受本服务中各项养老增值服务项目的相应服务次数见本函第三条约定。所有服务次数仅限在服务有效期内使用，仅限您及您的指定亲属享有，不可转让，过期不予追溯。若您作为多份保险合同（具体产品参见《养老增值服务累计保费产品列表》）的被保险人，增值服务次数不能累计。如果您的套餐等级升级，您所享有的服务在当保单年度不能累加。
- 1.6. 增值服务责任免除：**若您在申请增值服务时涉及以上保险合同条款中列明的《责任免除》之情况，将不能享受相应的增值服务。
- 1.7 指定疾病：**本函第三条中的“指定疾病”请参见我司官网最新的《养老增值服务指定疾病列表》。仅当您经专科医生确诊或疑似患有指定疾病，您才能就该疾病享受本服务中限疑似/确诊指定疾病的服务项目。
- 1.8. 服务商：**本服务由好人生（上海）健康科技有限公司、上海抚理健康管理咨询有限公司、上海天与智慧养老服务有限公司、同程文化旅游发展有限公司为您提供。

第二条 服务专线

2.1. 第三条约定的序号 1-7 项服务：

服务专线：400-920-2586

服务时间：8:00-20:00（法定春节假期除外）

2.2. 第三条约定的序号 8-12 项服务：

服务专线：400-021-1262

服务时间：7*24 小时（每日 20:00-次日 8:00 为应急响应时间）

2.3. 第三条约定的序号 13-15 项服务：

客服服务热线：021-38539009

客服服务时间：工作日 9:00-18:00

2.4. 第三条约定的序号 16-17 项服务：

服务专线：400-677-7006

服务专线/在线客服服务时间：工作日 9:00-11:45，13:15-18:00（周末及法定假日除外）

第三条 增值服务内容及服务次数

序号	服务项目	服务限制	服务套餐等级及服务有效期内服务次数（此处的“年”，指一个保单年度）			是否支持亲属共享
			经典套餐	贵宾套餐	白金套餐	
养老增值服务最低保费要求			(有效总保费) 5 万（含）-20 万（不含）	(有效总保费) 20 万（含）-50 万（不含）	(有效总保费) 50 万（含）以上	

1	身体健康咨询	不限疾病	不限次	不限次	不限次	是 限被保险 人的父母
2	心理健康咨询		/	1 次/年 (可额外自购)	2 次/年 (可额外自购)	
3	医疗检查预约协助		/	1 次/年	2 次/年	
4	住院或手术预约协调	限疑似/ 确诊指定疾病	/	4 次/年	4 次/年	
5	女性更年期健康咨询	不限疾病	不限次	不限次	不限次	
6	女性更年期门诊预约协助 (含陪诊)		1 次/年	2 次/年	2 次/年	
7	眼科筛查预约协助 (含陪 诊)		1 次/年	2 次/年	2 次/年	
8	老年健康与营养膳食咨询		不限次	不限次	不限次	
9	专家推荐		1 次/年	2 次/年	4 次/年	
10	专家门诊预约协助		/	2 次/年	4 次/年	
11	门诊就医陪同		/	2 次/年 (可额外自购)	4 次/年 (可额外自购)	
12	居家康护上门评估与指导		1 次/年	1 次/年	2 次/年	
13	居家适老化改造评估与咨 询		/	按需	按需	
14	居家适老化设备安装协调 (自购)		/	按需	按需	
15	智能药盒与养老设备商城 (自购)		/	按需	按需	
16	旅居机构预约协调 (自 购)		/	按需	按需	
17	养老照护机构预约协调 (自购)		/	/	按需	

在上述**序号 1-12 项**服务中，我们配备了对应的“一站式专属养老顾问”，“一站式专属养老顾问”致力于全方位整合咨询、就医、照护和老年安居生活等养老服务信息与资源，根据您或您的指定亲属的健康需求，主动介绍并安排服务权益内的服务项目，提供专业建议和服务。

其中，**序号 1-7 项**服务的养老顾问服务，可联系服务专线 **400-920-2586** 进行申请；**序号 8-12 项**服务的养老顾问服务，可联系服务专线 **400-021-1262** 进行申请，服务商将根据您或您的指定亲属的实际情况指派

专属养老顾问，不支持指定人选，申请完成后，“一站式专属养老顾问”将全程跟进您或您的指定亲属的服务需求，主动管理推进、统筹调配相关资源。

注：

- **亲属共享：**

您在使用亲属共享服务前，请至少**提前3个工作日**通过“大都会人寿官微—都会服务—一个险微客服—增值服务—产品专属增值服务—产品亲属信息”在线添加您的指定亲属；您需提交指定亲属共享的信息，包括但不限于姓名、性别、有效证件信息、联系电话、亲属关系等。**本服务的亲属共享仅限被保险人直系亲属中的父母**，您作为被保险人与您的父母共享服务次数，同一位被保险人在服务有效期内最多可指定**2名亲属**，您的父母一旦指定，在一个保单年度内不可更换。

请您谨慎提交亲属相关信息，亲属登记完成不代表一定可以享受服务，如提交信息有误，或指定的亲属不符合服务享受资格，会导致亲属无法享受服务。

- **自购服务：**

标有“自购”标识的服务为自费服务模式，当您或您的指定亲属有服务需要时，将由服务商根据要求提供相关服务，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属与服务商确认并向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。如服务中未说明可自购，则您无法通过自费购买的方式向服务商获取相应服务。

第四条 增值服务项目介绍

4.1. 身体健康咨询

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 **400-920-2586**，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请身体健康咨询服务，服务商将为您或您的指定亲属解答饮食、养生、运动、疾病防治、就医、用药、康复等生理相关的常见健康问题咨询。

4.2. 心理健康咨询

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 **400-920-2586**，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请心理相关的咨询服务，服务商将通过专业的指导建议，帮助您或您的指定亲属调节心理上的适应力。咨询内容涵盖：压力、婚恋、情感等常见心理相关的问题。

4.3. 医疗检查预约协助

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 **400-920-2586**，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请医疗检查预约协助的服务，包含：B超、CT、核磁、肠胃镜检查等。服务商将通过优选公立医院合作网络，为您或您的指定亲属代开检查单，检查单开好后您或您的指定亲属按约定时间完成检查并获取检查结果。

4.4. 住院或手术预约协调

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属因疾病经专科医生确诊或疑似首次患有指定疾病需要住院或手术治疗时，可拨打服务专线 **400-920-2586**，或联系对应的“一站式专属养老顾问”申请本项

服务，服务商将在国内医疗服务网络中推荐 2-3 家医院，并与您或您的指定亲属协调选定一家心仪的医院住院治疗或进行手术。

本服务中的手术指的是住院手术，门诊手术不属于本项服务范围。

本服务中的住院不包含急诊住院和日间住院。

急诊住院：指患者因突发急症或病情急剧恶化，经急诊科评估后需立即入院接受全天候监护和治疗的医疗模式，适用于心梗、卒中、严重创伤等危及生命的紧急状况，以快速稳定病情为核心目标。

日间住院：一种介于门诊与传统住院之间的医疗模式，患者白天在医院接受检查、治疗或手术后观察，晚上返回家中休息，这种模式适用于需短期密集医疗干预但无需 24 小时住院的情况。

本服务包含一次陪诊服务，可在入院当日协助办理入院相关手续。

如您或您的指定亲属无入院单，服务商将提供一次免费的专家门诊预约（含陪诊）以协助获得入院单。

4.5. 女性更年期健康咨询

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请女性更年期健康咨询服务，服务商将通过妇科专科背景的医生为您或您的指定亲属评估更年期健康相关状况，并对日常生活提供科学的调理指导建议。

4.6. 女性更年期门诊预约协助(含陪诊)

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请女性更年期门诊预约协助服务，服务商将在国内医疗服务网络中协助您或您的指定亲属预约与更年期症状相关的妇科、妇科内分泌科或中医科门诊进行就医。

本服务包含一次陪诊服务，可供您或您的指定亲属在就诊当日一同使用，不支持单独使用。

4.7. 眼科筛查预约协助（含陪诊）

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请眼科筛查预约协助服务，服务商将依据您或您的指定亲属眼科相关症状，在国内医疗服务网络中推荐对症医院，协助您或您的指定亲属预约眼科专科门诊进行全面眼科筛查。

本服务包含一次陪诊服务，可供您或您的指定亲属在就诊当日一同使用，不支持单独使用。

4.8. 老年健康与营养膳食咨询

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请与常见老年健康问题及营养膳食方面相关的咨询服务，包括日常医学咨询、诊前就医指导、慢性病管理咨询、预防及日常保健、日常膳食指导建议等。

4.9. 专家推荐

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请疾病相关的专家医生推荐服务，服务商将在国内健康服务网络医院列表中，为您或您的指定亲属进行病情分析，并推荐 2-3 名候选专家医生。

4.10. 专家门诊预约协助

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请专家门诊预约协调服务，服务商将在国内健康服务网络医院列表中，协助您或您的指定亲属完成专家门诊预约并发送确认信息。

4.11. 门诊就医陪同

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请就医现场支持服务，服务商将提供包括：院内自助设备使用协助、挂号指引协助、诊前协助、就诊陪同、取药协助等就医陪同服务。

4.12. 居家康护上门评估与指导

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据出院后、疾病恢复期等时段内的康复需求，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请居家康护上门评估与指导服务，服务商将委派专业的工作人员，根据您的指定亲属的疾病情况、生活习惯方式、症状与体征、治疗与用药、日常生活能力、活动与风险、认知与沟通、情绪和行为、居家环境等要素，进行全面评估。

在上门健康评估完成后，将由专科医生、护理专家、营养师、康复师、心理咨询师组成的专业团队，定制居家康护指导书，供您或您的指定亲属参考。

4.13. 居家适老化改造评估与咨询

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务热线 021-38539009 申请居家适老化改造评估与咨询服务。本服务包括居家风险测评及专家报告解读、线上居家适老化改造综合定制方案。

4.14. 居家适老化设备安装协调（自购）

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您指定的亲属可拨打服务热线 021-38539009 申请服务。本服务包括居家适老化改造线下资源推荐与实施、居家适老化改造维修保养。养老专家将与您确认居家适老化设备情况，并根据您或您指定亲属的生活习惯评估安装位置及空间布局思路。确认安装需求后，调度安装团队上门精准作业，完成设备安装，打造安全的居家环境。

本服务为自费服务模式，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。

4.15. 智能药盒与养老设备商城（自购）

服务内容：在服务等待期届满次日起，您根据需要，可至服务商处的养老设备商城购买智能药盒与其他养老设备。其中智能药盒通过药品分装收纳、服药提醒、服药行为分析、服药情况家属同步等功能，帮助用户按时服药；养老设备商城中还有其他多样的智能养老设备与适老化辅具，全方位满足不同场景下的养老需求，为您打造更为便捷、舒适的老年生活体验。

购买入口：登录“大都会人寿官微”——“都会服务”——“个险微客服”——“增值服务”——“产品专属增值服务”——“智能药盒与养老设备商城（自购）”，或致电服务商添加企业微信后获取商城链接。

本服务为自费服务模式，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。

4.16. 旅居机构预约协调（自购）

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可申请旅居机构预约协调服务。

旅居机构：旅居养老是一种融合“旅游+居住+养生”的全新养老模式，依托自然景观资源、身心疗愈、文化体验等，为居住者提供多元的生活体验。目前合作的机构主要为康养度假村或酒店。

旅居机构预约协调服务包括：

1）旅居服务产品咨询及预订：包括国内旅居基地咨询或预订业务。可通过电话或在线两种方式实现预订。

2）旅居顾问服务：您预订成功后即有专属旅居顾问接入服务，旅居顾问将在指定时间段内联系您并询问具体的出游信息等内容，出游期间，旅居顾问会为您提供行中关怀，并解决您在出游中的问题。

入口：登录“大都会人寿官微”－“都会服务”－“个险微客服”－“增值服务”－“养老增值服务”－“旅居机构预约协调”。

本服务为自费服务模式，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。

4.17. 养老照护机构预约协调（自购）

服务内容：在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可申请养老照护机构预约协调服务，包括预约参观养老照护机构、需求匹配、入住协调安排、定期回访等内容。

养老照护机构释义：养老照护主要为半自理和完全不能自理的老年人提供生活照料、护理服务、康复指导、精神慰藉等综合性服务。目前合作的机构主要为具备医疗、康复护理能力的养老机构，满足短期或长期照料需求。

入口：登录“大都会人寿官微”－“都会服务”－“个险微客服”－“增值服务”－“养老增值服务”－“养老照护机构预约协调”。

本服务为自费服务模式，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。

第五条 重要声明

5.1. 当出现以下情形之一时，我司将不提供本函件所列服务：

5.1.1 保险合同不再符合提供本服务的条件；

5.1.2 本服务各项服务次数使用完毕；

5.1.3 本服务处于服务等待期内；

5.1.4 其他特别约定。

5.2. 我司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：

5.2.1 您将您和您的亲属的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；

5.2.2 根据相关法律法规，法院或仲裁机构的命令或裁决，政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；

5.2.3 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

5.2.4 您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录我司服务平台而造成的损失；

5.2.5 我司根据您的预约申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您和您的亲属的个人信息进行披露；

5.2.6 相关法律法规规定的其他情形。

- 5.3. 除法律另有规定之外，您授权我司基于为您提供更优质服务的目的，向我司因本服务必要开展合作的服务商提供、查询、收集您本人的信息。该信息可能包括但不限于您本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他与您本人相关的信息。为确保您信息的安全，我司对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。
- 5.4. 您授权我司为提供相关增值服务，处理您（包括您所代表的自然人）及您的亲属的个人信息、您所提供的不满十四周岁的未成年人的个人信息，并将前述个人信息全部或部分共享或提供给服务商（授权服务商详细信息可至官网下载相关服务手册查询：【<https://www.metlife.com.cn/customer-service/download-center/>】）。如需了解授权服务商详细信息或我司个人信息处理规则，请您访问官网隐私政策：【<https://www.metlife.com.cn/privacy-policy/>】。
- 5.5. 您确认在提供亲属个人信息前，已取得其授权，同意我司处理其个人信息。若该亲属是不满十四周岁的未成年人，您确认您是该未成年人的监护人或已取得其法定监护人的授权，同意我司处理该未成年人个人信息。
- 5.6. 本函所列服务作为提供给您的健康增值服务，所有相关诊疗、诊断结果仅供个人参考，并不能作为我司做出任何保险合同理赔决定或要求我司更改理赔决定的依据。
- 5.7. 本函所列服务是提供给符合相应标准的保险合同之被保险人的健康增值服务，具体服务和免责条款以刊登在我司官方网站【<http://www.metlife.com.cn/>】的最新《养老增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《养老增值服务手册》，并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。
- 5.8. 本函所列服务由我司合作的第三方专业健康服务服务商提供，服务商信息可至官方网站【<http://www.metlife.com.cn/>】查询，若您或您的亲属与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何异议或纠纷，请直接与服务商或医疗机构沟通并协商解决，我司会尽力协助您或您的亲属维护合法权益。当您或您的亲属选择服务商的指定医疗服务网络中的医疗机构来提供各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。

【大都会人寿微客服】

微信识别小程序码，优享一键“拨打热线”功能，快捷申请增值服务！



您有任何疑问或意见，可致电我司全国统一服务（投诉）热线：400-818-8168，我们非常乐意为您提供专业、周全的服务。

中美联泰大都会人寿保险有限公司

健康管理服务合同

就我司向本保险合同保险单上所登载的被保险人本人提供的健康增值服务相关事宜，特与您（投保人）订立本《健康管理服务合同》，以上《致客户函》中关于服务相关介绍的全部内容均作为本《健康管理服务合同》的组成部分。

此服务不额外收取费用，除非相关服务说明中已明确该服务属于自购、自费或超出标准的服务，详情请仔细阅读《致客户函》及对应产品的《增值服务手册》。

另特此与您约定：若因上述保险合同相关任何信息、内容或事项发生变更，均以变更生效后的最新状况为准。