

# “苏”适生活 幸福“吴”悠

客户俱乐部服务手册



# 公司简介

## COMPANY PROFILE

东吴人寿保险股份有限公司成立于2012年5月，总部位于江苏苏州，是国内首家总部设立于地级城市的全国性寿险公司。

公司坚持综合发展，深耕市场需求，全面拓展个险、银保、团险、互联网等销售渠道。立足地方、服务区域，机构网点覆盖江苏、四川、河南、安徽、上海、山东六省市。以客户为中心，不断深化“传播健康理念，守护美好生活”的战略使命，树立了“一份承诺、一生呵护”的良好品牌形象。



# CONTENTS

## 目录

## 01 客户俱乐部是什么 01—02

---

- ◆ 如何成为客户俱乐部会员 01
- ◆ 客户俱乐部服务权益一览表 02

## 02 客户俱乐部有哪些权益 03—20

---

- ◆ 健康篇：聚焦健康，全方位医疗健康服务 03
- ◆ 养老篇：颐养天地，一站式养老专属服务 12
- ◆ 财富篇：财富智囊，精专化法律税务服务 14
- ◆ 教育篇：教育领航，资深国内外升学服务 16
- ◆ 出行篇：出行逸享，贵宾室与接送类服务 18

## 03 客户俱乐部权益如何申请 21—22

---

## 01 客户俱乐部是什么

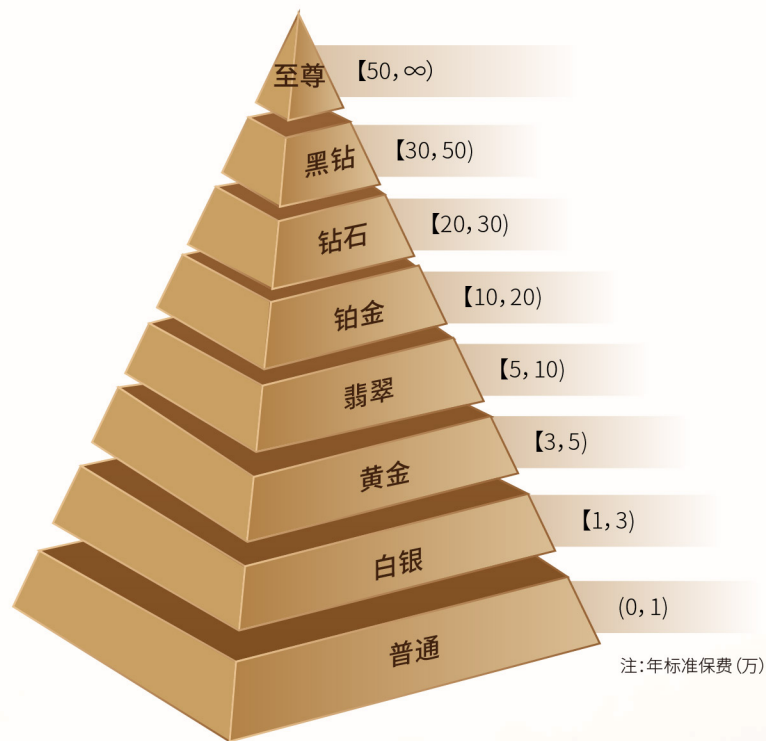
### 如何成为客户俱乐部会员

以各渠道投保人为单位,按交费期内的有效保单(过犹豫期)的标准保费确定客户的会员层级,达到标准后自动加入客户俱乐部。

#### 标准保费计算规则

- $1\text{年} \leq \text{交费年限} < 10\text{年}$ , 标准保费 = 年交保费 \* 交费年限 / 10;
- 交费年限  $\geq 10\text{年}$ , 标准保费 = 年交保费 \* 1;
- 月交、季交按年折算为年交保费;
- 特殊规则: 追加保费、短期险(保障期限  $\leq 1\text{年}$ ) 不在计算范围。

### 客户俱乐部有哪些层级



02

03



# 客户俱乐部服务权益一览表

| 会员层级       | 普 通  | 白 银  | 黄 金  | 翡 翠  | 铂 金  | 钻 石  | 黑 钻    | 至 尊       |
|------------|------|------|------|------|------|------|--------|-----------|
| 7*24小时电话医生 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数   | 不限次数      |
| 生日祝福       | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数   | 不限次数      |
| 健康心理测评     | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数   | 不限次数      |
| 健康资讯       | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数   | 不限次数      |
| 住院探视       |      | 1次/年 | 1次/年 | 2次/年 | 2次/年 | 3次/年 | 3次/年   | 不限次数      |
| 门诊预约       |      | 1次/年 | 1次/年 | 2次/年 | 2次/年 | 3次/年 | 3次/年   | 6次/年      |
| 健康检测       |      | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年   | 1次/年      |
| 线下购药福利     |      | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数   | 不限次数      |
| 特色体检       |      |      | 1次/年 | 1次/年 | —    | —    | —      | —         |
| 养老机构优先入住权  |      |      | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年   | 1次/年      |
| 养老机构优惠入住权  |      |      | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年   | 1次/年      |
| 爱心陪诊       |      |      |      | 1次/年 | 1次/年 | 2次/年 | 2次/年   | 3次/年      |
| 120急救服务    |      |      |      | 1次/年 | 1次/年 | 2次/年 | 2次/年   | 3次/年      |
| 暖心代驾       |      |      |      | 1次/年 | 1次/年 | 2次/年 | 2次/年   | 3次/年      |
| 贵宾室        |      |      |      | 1次/年 | 1次/年 | 2次/年 | 2次/年   | 3次/年      |
| 高端体检       |      |      |      |      | 1次/年 | 1次/年 | 1次/年   | —         |
| 国内升学咨询     |      |      |      |      | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数   | 不限次数      |
| 海外留学咨询     |      |      |      |      | 不限次数 | 不限次数 | 不限次数   | 不限次数      |
| 法律税务咨询     |      |      |      |      |      | 不限次数 | 不限次数   | 不限次数      |
| 住院陪护       |      |      |      |      |      | 1次/年 | 1次/年   | 1次/年      |
| 礼宾车        |      |      |      |      |      | 1次/年 | 2次/年   | 3次/年      |
| 住院及手术安排    |      |      |      |      |      |      | 1次/年   | 1次/年      |
| 康养管家       |      |      |      |      |      |      | 家政服务1次 | 家政服务3次    |
| 海外体检安排     |      |      |      |      |      |      | 不限次数   | 不限次数      |
| 海外就医安排     |      |      |      |      |      |      | 不限次数   | 不限次数      |
| 二次诊疗意见     |      |      |      |      |      |      | 不限次数   | 不限次数      |
| MDT多学科会诊   |      |      |      |      |      |      | 不限次数   | 不限次数      |
| 至尊体检/无痛胃肠镜 |      |      |      |      |      |      |        | 1次/年, 2选1 |
| 尊享低空出行     |      |      |      |      |      |      |        | 1次/年      |
| 细胞健康服务     |      |      |      |      |      |      |        | 1次/年      |
| 保险金信托服务    |      |      |      |      |      |      |        | 不限次数      |

注：1.黑钻、至尊会员的服务权益可在家庭成员中共享；2.翡翠及以上层级会员交费期结束后，可在保单有效期内继续享有“门诊预约”的服务权益，年享有次数同原层级；  
3.累计缴纳1000万及以上有效保单（过犹豫期）投保人视为至尊会员，享受至尊会员对应的服务权益。（追加保费、短期险（保障期限≤1年）不在计算范围）；4.以上部分服务由第三方供应商实际提供。

01

## 02 客户俱乐部权益

健康篇

养老篇

财富篇

教育篇

出行篇

03



### 小病不出门

- 7\*24小时电话医生
- 健康心理测评
- 健康资讯



### 预防有保障

- 健康检测
- 特色体检
- 高端体检
- 至尊体检/无痛肠胃镜
- 海外体检安排
- 细胞健康服务



### 生病有照护

- 线下购药福利
- 住院及手术安排
- 门诊预约
- 120急救服务
- 爱心陪诊
- 海外就医安排
- 住院探视
- 二次诊疗意见
- 住院陪护
- MDT多学科会诊

## 02 客户俱乐部权益

## 健康篇

养老篇  
财富篇  
教育篇  
出行篇

## 1 7\*24小时电话医生

专业健康管理团队7\*24小时以电话在线的方式为客户提供健康咨询服务,实时解答客户的健康及医疗问题。



## 便捷服务·随时在线

最快25秒响应,  
7\*24小时人工值守全年不间断。



## 健康问题·全面守护

提供多维度生活健康咨询服务,如日常健康咨询、疾病饮食调节、亚健康咨询、OTC常用药品用药指导、重症专业分诊、术后康复指导等。



## 医师资质·严苛筛选

具有医师资格证的全科医生。

## 2 健康资讯

为客户推送有价值、实用且贴合大众生活的健康内容,如季节更替时的疾病预防、各类慢性疾病的日常管理与康复指导,不同年龄段专属的营养膳食指南等。

## 3 生日祝福

贴心陪伴每一个生日,在生日当天推送一份精心准备的专属电子贺卡,开启新一岁的美好。



健康资讯  
生日祝福



## 4 健康心理测评

为客户提供专业的心理健康测评服务,客户可以根据自己的需求选择相应的问卷进行测评。



### 科学专业·值得信赖

测评问卷由专业心理机构提供,具有高信用与高效率。



### 维度多样·随心而选

满足不同人群不同年龄段需求,提供丰富多元的测评项目,如情商评估、心理压力测试、中学生考试焦虑分析、家庭关系诊断、睡眠质量评估、老年抑郁筛查、更年期健康测评等。



### 隐私加密·安全无忧

高度重视个人信息安全,采用先进加密技术,从数据收集到分析处理的每一个环节都进行严格保密,全方位保障您的隐私。

## 5 健康检测

为客户提供早筛早检测的居家自检全流程服务,检测产品直接快递到家,在线客服提供自检结果辅助判断。



### 居家早筛·隐患排查

无需前往医院排队等待,在家就能轻松完成健康隐患排查,可按需选择人乳头状瘤病毒(HPV)、幽门螺旋杆菌、大便隐血检测等常见健康指标的筛查。



### 在线答疑·便捷相伴

检测产品操作步骤简单,轻松上手。检测完成后,扫描说明书二维码,即享专业客服在线答疑,辅助判断检测结果。



01

## 02 客户俱乐部权益

健康篇

养老篇  
财富篇  
教育篇  
出行篇

03

## 6 健康体检

为客户提供特色体检、高端体检、至尊体检/无痛肠胃镜检查服务,客户结合自身健康检查需求按层级选择对应套餐。



### 权威合作 品质保障

引进三甲医院优质资源,甄选爱康、美兆/美年、瑞慈等  
全国知名体检机构,提供专业、安全可靠的体检服务。

#### 特色体检 (四选一)

特色常规体检套餐  
特色中老年体检套餐  
肿瘤前期筛查体检套餐  
影像专项套餐



特色体检套餐

#### 高端体检 (四选一)

高端全面体检套餐  
高端中老年体检套餐  
高端女性体检套餐  
高端肿瘤筛查体检套餐



高端体检套餐

#### 至尊体检/无痛肠胃镜检查 (二选一)

至尊体检套餐  
无痛肠胃镜检查



至尊体检  
/无痛肠胃镜检查套餐



体检机构网点

## 7 门诊预约

提供全国三甲医院专家门诊预约服务,根据客户的需求推荐合适的医院和专家,快速安排就诊,建立高效就医路径。



就医无忧  
专家速达

全国超千家三甲医院及专科医院资源,  
让看病不再难。

诊前咨询、精准分诊、专家看诊预约、医嘱解读,  
全流程为客户提供无障碍就医通道。

1个工作日内极速响应,  
一般5个工作日内达成面诊。

## 8 爱心陪诊

客户院内就诊过程中,提供全程就医陪同服务,协助客户了解就医流程并办理各项手续。



省心就医  
医路相伴

提供门诊全流程协助陪同,包括但不限于门诊提醒、取号排队、候诊排队、窗口缴费、检查化验陪同、取送检查和化验结果、取药等,单次服务时长不超过4小时。

陪诊团队均经过严格、正规的陪诊培训,  
且持有陪诊专业证书,生病不再无助,  
照护时刻相伴。



国内医院清单

01

## 02 客户俱乐部权益

健康篇

养老篇

财富篇

教育篇

出行篇

03

### 9 住院及手术安排



#### 应急速办·安心就医

根据客户病情和需求及医院医生开具的住院通知单,协助安排住院及手术加急。

### 11 住院探视



#### 申请即达·专属定制

在客户生病住院期间,为客户提供探视关怀服务,专属的探视人员快速响应,将为您精心甄选探视物品,把贴心关怀送到病床前。

### 10 住院陪护



#### 专业高级 安心守护

为客户提供住院期间全方位照顾护理服务,包括但不限于翻身拍背、协助排痰、肢体按摩、洗发沐浴协助等各项生活服务。

陪护人员均经过正规护工培训,持证上岗,拥有超3年的丰富院内照护经验



住院及手术安排  
住院陪护国内医院清单

## 12 120急救服务

为客户提供120急救车费用报销服务。



暖心分担  
急救无忧

使用120急救服务后,凭急救车出车费的票据与凭证,  
贴心报销120急救用车费用。

## 13 线下购药福利

在指定线下药房购买日常药品、保健滋补品及各类医疗器械等,可享受9折专属优惠(部分商品除外)。



广泛覆盖·便捷操作

覆盖全国30+座城市,10000+家连锁药店,购药省心又省力,  
只需出示“线下购药9折权益”身份标识,  
药品清单可咨询线下门店。



线下药店清单



## 14 海外体检安排

为客户提供海外体检的全流程服务，一站式打造海外体检服务闭环（此服务产生的相关费用由客户自行承担）。



### 一站服务·省心安心

服务包括咨询、体检预约、出行计划、文书翻译、签证协助、专车接送、翻译陪检、付款确认、生活协助以及体检报告的获取等。



### 知名医院·一键直达

海外医院与体检机构（部分示例）：  
麻省总医院、斯坦福医院、宾夕法尼亚大学医院、德州儿童医院、  
约翰霍普金斯儿童医院、MD安德森癌症中心、耶鲁肿瘤中心、  
伦敦大学学院医院、新加坡综合医院、国立大学医院。

## 15 海外就医安排

根据临床病症，综合客户关于就诊时间、地点、医院、偏好等要求，安排客户转诊到海外知名医疗机构接受诊治服务（此服务产生的相关费用由客户自行承担）。

### 整合资源·接轨国际

联动海外权威医院，  
整合前沿医疗资源，接轨国际医疗新航道。

### 全程协助·省心就医

#### 出国前准备

海外专家远程会诊、中英文病例翻译、医疗签证协助办理、出境医疗指导等。

#### 回国后随诊

医疗档案建立、回国后病情跟踪联络反馈等。

#### 复诊服务

病例翻译、复诊日期协调预约等。



海外医院清单

## 02 客户俱乐部权益

健康篇

养老篇  
财富篇  
教育篇  
出行篇

## 16 二次诊疗意见

针对客户对看诊医院诊断结果有异议或无法诊断，经二级及以上公立医院确诊并获得第一诊疗意见后，向北上广TOP100知名三甲医院副主任及以上级别专家进行病案评估，并出具第二次专业医学意见书面报告及治疗指导方案。



## 深度洞察·专属服务

确认条件符合后，  
即刻搭建一对一专属服务群，  
深度剖析病情，  
精准把握二次诊疗需求，  
严选适配专家供客户挑选。



## 权威资源·品质之选

甄选北上广及全国范围内  
知名三甲医院的副主任  
及以上专家，  
提供优质医疗资源。

## 18 细胞健康服务

甄选优质生物科技合作供应商为客户提供国际前沿水平的细胞健康服务。

## 增强代谢功能

增强细胞代谢能力，提高身体代谢机能，  
保持机体健康态。

## 改善亚健康

改善人体衰老现状，保持青春活力，  
平衡机体免疫力。

## 17 MDT多学科会诊

当客户罹患重大或难治疾病时，根据客户病情安排3位及以上多学科专家视频会诊，给予诊疗建议，会诊结束后提供完整报告。



## 极速响应·全程追踪

3 - 5个工作日完成会诊预约，  
会诊结束3个工作日内提供详尽报告，  
更有专业解读答疑，全程贴心守护。

## 头排资源·安心可靠

安排北上广等国内三级甲等医院3位  
及以上多学科专家共同会诊，  
安心有保障。



注：以上3项服务产生的相关费用由客户自行承担。

01

02 客户俱乐部权益

健康篇

养老篇

财富篇

教育篇

出行篇



养老机构  
优先入住权



养老机构  
优惠入住权



康养管家

03

01

## 02 客户俱乐部权益

健康篇

养老篇

财富篇

教育篇

出行篇

03

### 1 养老机构优先入住权



#### 银发臻享·安住无忧

客户有入住指定养老机构需求时，  
优先安排入住，无需漫长等待，  
直抵理想晚年生活。

### 2 养老机构优惠入住权



#### 专属优惠·幸福晚年

客户有入住指定养老机构需求时，  
为其提供指定养老机构专属优惠，  
提升养老生活品质。

### 3 康养管家



#### 贴身管家·安全守护

7\*24小时管家服务，  
提供紧急呼叫和生活帮叫服务，  
配备先进的语音紧急呼叫器，集按钮、  
拉绳、防拆与声光报警等功能于一体，  
保障客户安全。



#### 多元服务·随心甄选

提供居家养老基础护理、房屋保洁、  
舒压推拿以及家电清洗服务等，  
享受舒适便捷的居家养老生活。



养老机构



康养管家服务



01

02 客户俱乐部权益

健康篇

养老篇

财富篇

教育篇

出行篇



法律税务咨询



保险金信托服务

03

01

## 02 客户俱乐部权益

健康篇

养老篇

财富篇

教育篇

出行篇

03

## 1 法律税务咨询



### 多元覆盖·专属特惠

咨询范畴广泛，涵盖婚姻家庭、劳动用工、交通事故、侵权赔偿、消费者权益等中国大陆法律领域，全方位为您的生活与工作保驾护航。

线下深入咨询或有其他法律服务需求，即可享受专属优惠。

## 2 保险金信托服务



### 专业领航·财富传承

专业团队精心打造保险金信托方案，以行家之能，全方位保障财富安全。

可实现保护未成年子女、减少子女婚后财产纠纷、跨代际传承等功能。

01

02 客户俱乐部权益

健康篇

养老篇

财富篇

教育篇

出行篇



国内升学咨询



海外留学咨询

03

01

## 02 客户俱乐部权益

健康篇  
养老篇  
财富篇  
教育篇  
出行篇

03

### 1 国内升学咨询



#### 精英团队·教育领路

由国内资深专业团队担纲，根据客户具体需求，  
精准匹配专属老师，提供一对一线上咨询答疑服务。

普高升学、考研咨询、志愿填报、综合评价、单招计划全解析，  
照亮每位学子的升学之路。

### 2 海外留学咨询



#### 专业护航·精准匹配

严选国内资深专业团队，提供一对一线上服务。

针对海外留学规划、海外院校抉择、综评解读、  
单招计划分析等提供专业贴心解答，  
顺利开启海外求学的闪耀旅程。



01

02 客户俱乐部权益

健康篇

养老篇

财富篇

教育篇

出行篇



暖心代驾



贵宾室



礼宾车



尊享低空出行

03

01

## 02 客户俱乐部权益

健康篇  
养老篇  
财富篇  
教育篇  
出行篇

03

### 1 暖心代驾



#### 专业团队·随叫随到

全年不间断, 7\*24小时人工值守, 一键下单,  
迅速响应, 即刻出发, 30公里内提供免费代驾服务。

司机经验丰富, 驾驶技术娴熟, 服务态度优良,  
专业路况判断, 规划优行路线, 安全护送至目的地。

### 2 礼宾车



#### 优质服务·贵宾礼遇

采用行业优质服务标准, 使用统一的中高端车型,  
专属司机提供五星级服务。

覆盖中国大陆机场和高铁站, 行程中安全有保障:  
一键报警、车辆轨迹跟踪、车内录音等。



礼宾车服务区域

01

## 02 客户俱乐部权益

健康篇  
养老篇  
财富篇  
教育篇  
出行篇

03

### 3 贵宾室



#### 尊享服务·高端商旅

打破舱位限制,自由出入全球合作的机场、  
高铁休息室,静享悠然时光,  
从容开启每一段旅程。

### 4 尊享低空出行



#### 优选打造·云端奢旅

集结专业飞行编队,  
凭借精湛技艺和丰富经验,畅享高端飞航,  
在蓝天之上尽享高效、私密、尊贵的出行体验,  
此项服务仅在苏州地区开展。



贵宾室服务区域



低空出行路线

## 申请渠道

### 申请渠道1:【东吴人寿微服务】微信公众号

Step 1

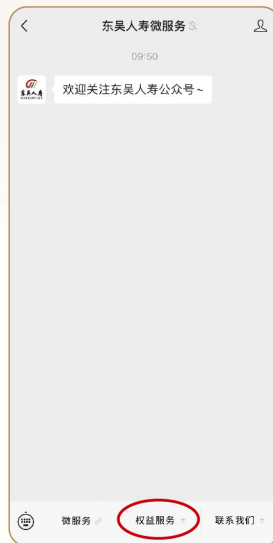
扫码关注公众号



东吴人寿微服务

Step 2

底部菜单栏【权益服务】



Step 3

底部菜单栏【客户俱乐部】



Step 4

客户俱乐部各项权益



01

02

03 客户俱乐部权益  
如何申请



## 申请渠道

### 申请渠道2:拨打官方热线95354



### 申请渠道3:添加企业微信



01

02

03 客户俱乐部权益  
如何申请



微服务公众号



企微客服

传播健康理念 守护美好生活

全国统一客户服务专线

**95354**

[www.soochowlife.net](http://www.soochowlife.net)

如遇任何服务问题,您可通过拨打官方电话或咨询企微了解详情。