

# 泰享旅居 远方有家



泰享旅居 远方有家

全国统一客服专线 **95509**

地址：北京市西城区金融大街35号国际企业大厦B座10层 全国统一投诉专线：40088-95509  
网址：[www.ehuatai.com](http://www.ehuatai.com)

## 泰享旅居 用户服务手册





让「说走就走」成为现实。

把「家」的安全感，带到远方。

旅居，不一定是老人的“专利”，也可以是与家人或朋友的欢聚，  
泰享旅居，让每一次停驻，都是心与家的重逢。

# 目录 CONTENTS

|                    |    |
|--------------------|----|
| 01. 公司介绍           | 01 |
| 02. 康养 3.0 I 服务体系  | 02 |
| 03. 康养旅居，一种全新的生活方式 | 03 |
| 04. 泰享旅居服务权益       | 04 |
| 05. 泰享旅居基地网络       | 06 |
| 06. 泰享旅居基地简介       | 07 |
| 07. 服务申请流程         | 13 |
| 08. 服务权益释义         | 16 |

# 公司介绍

COMPANY PROFILE



## 华泰人寿保险股份有限公司

华泰人寿保险股份有限公司（简称“华泰人寿”）由安达保险集团和华泰保险集团强强联合创立。安达保险集团的历史可追溯至1792年，至今已超过230年，是全球市值最大的上市财产及责任保险公司之一，业务遍布54个国家和地区。华泰保险集团成立于2011年，是一家集财险、寿险、资产管理、基金管理于一体的综合性金融保险集团，业务遍及全国，拥有600+分支机构，近3000家门店，受托资产规模超9100亿元。

华泰人寿于2005年正式开业，总部设于北京，目前已经在北京、浙江、四川、江苏、山东、上海、河南、福建、湖南、广东、江西、内蒙古、湖北、河北、安徽、辽宁、黑龙江、天津、陕西、重庆、深圳等21个省市开设了300余家分支机构和营业网点，经营范围覆盖人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务。

华泰人寿始终秉持以用户为中心的理念，致力于为其打造覆盖全生命周期的卓越产品与服务解决方案。依托全生命周期的坚实保障、稳健的风险管理策略，以及丰富的康养生态资源，力求守护用户人生每一程，悠享不设限的美好人生。



总资产  
**628亿+**



累计服务用户  
**700万+**



累计保障额度  
**5.8万亿元+**

# 康养3.0 | 服务体系

SILVERAGE 3.0 | SERVICE SYSTEM



## 「泰享」系列 康养服务体系

|                                 |                                   |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| <b>泰享旅居</b><br>构建全球旅居基地、网络、旅居出游 | <b>泰享智居</b><br>康养管家、居家护理、适老化      |
| <b>泰享颐养</b><br>专业康养机构入住         | <b>泰享健康</b><br>针对40岁+客群的定制化健康管理服务 |

| 「泰享」系列 全周期康养服务体系 |                                                                                                            |                                                                                                            |                                                                                                          |     |     |     |       |
|------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-------|
|                  |  <b>新中年</b><br>40-60岁 |  <b>新盛年</b><br>60-75岁 |  <b>新高龄</b><br>75岁+ |     |     |     |       |
| 泰享旅居             | ● 品质康养出行    ● 畅行自在旅居                                                                                       |                                                                                                            |                                                                                                          |     |     |     |       |
| 泰享智居             |                                                                                                            | ● 白金/金牌管家服务    ● 智慧家居/适老化                                                                                  |                                                                                                          |     |     |     |       |
| 泰享颐养             |                                                                                                            |                                                                                                            | ● 护理机构入住权益                                                                                               |     |     |     |       |
| 泰享健康             | ● 三甲医院专家视频咨询    ● 一对一健康管家    ● 居家中医康健<br>● 老年专属体检    ● 就医陪诊                                                |                                                                                                            |                                                                                                          |     |     |     |       |
|                  | 40岁                                                                                                        | 50岁                                                                                                        | 60岁                                                                                                      | 65岁 | 70岁 | 75岁 | ..... |

相关问题及需求，请咨询您的保单服务人员。

康养旅居

一种全新的生活方式

SILVERAGE SOJOURN

观市场动态

康养旅居迎来井喷式发展



根据中国旅游研究院数据，2024年45岁以上银发人群出游总次数12亿人次。  
以上数据来源于：文化和旅游部发布的《2024年文化和旅游发展统计公报》

听用户心声

用户看重一站式旅居服务平台

用餐品质

健康美味

居住品质

舒适豪华

交通出行方式

飞机&高铁

住宿+餐饮+旅拍+康养体验

一站式服务体验

文化游学、休闲养生、全家旅居

青睐的主题

以上数据来源于《泰享懂你康养友伴新康养用户洞察白皮书》

塑旅居理念

泰享旅居 远方有家



泰享旅居服务权益

SERVICE BENEFITS

| 旅居服务方案        | 服务有效期 | 权益一<br>主权益人专属权益  | 权益二<br>全家共享权益                                                                 | 权益三<br>安全出行权益                               |
|---------------|-------|------------------|-------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| 泰享旅居<br>(黄金版) | 3年    | 三天两晚<br>免费入住体验2次 | 主权益人可指定<br>6位亲属共享权益；<br>预定行程可享受<br>价格折扣权<br>旅居入住权<br>长居入住权<br>优先入住权<br>不限次入住权 | 在行程期间，可享受<br>线上随行管家<br>线上随行医生<br>权益，确保出行安全。 |
| 泰享旅居<br>(白金版) | 5年    | 三天两晚<br>免费入住体验5次 |                                                                               |                                             |

注：三天两晚免费入住权益，限自服务激活之日起1年内使用，过期无效；且该服务仅供主权益人到场使用，共享权益人不可单独使用。

服务权益一

尊享三天两晚免费体验

自服务激活之日起1年内，  
您与同行人可享受2次或5次  
「三天两晚」免费入住体验权益。

- 预约须知：
1. 单次行程可选一间房，且限定连续两晚入住；
  2. 单次行程不可预约多间，多次权益间有7天入住间隔；
  3. 免费项目包含两晚、房费及双人早餐，主权益人须随行且入住，方可享受免费权益。



# 泰享旅居服务权益

SERVICE BENEFITS

## 服务权益二

### 尊享专属折扣，权益全家七人同享

在服务有效期内，您可指定6位亲属为共享权益人，预定行程共享以下权益：

|                                                                                                                                                                |                                                                                |                                                                              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <div></div> <div>价格折扣权</div> <div>承诺为您提供水牌价7折或各平台价格中的最低价格，确保以市场最优价享受服务。</div> | <div>旅居入住权</div> <div>在基地网络内，可为您可安排1-30天的旅居短住。</div>                           | <div>优先入住权</div> <div>当预约出现房间紧张时，优先为您安排房间并协调办理入住。</div>                      |
|                                                                                                                                                                | <div>长居入住权</div> <div>在基地网络内，可为您可办理超1个月长期居住。</div>                             | <div>不限次入住权</div> <div>服务有效期内，行权次数及单次行权人数无限制。</div>                          |
|                                                                                                                                                                | <div>无房调剂方案</div> <div>行程中若出现非用户方责任导致无法入住，优先为您免费升级房型或安排附近同等或更高价值的酒店房间入住。</div> | <div>房间价差补偿方案</div> <div>若您发现在同等预订条件下，预约房型的价格非市场最低价，请提供完整证明材料，可为您退还差价。</div> |
|                                                                                                                                                                |                                                                                |                                                                              |

注：行程需由主权益人预约，行程同行人中包含主权益人或共享权益人中的任意一人即可。

## 服务权益三

### 线上随行管家&医生保安心

在出行期间为您安排线上随行管家、线上随行医生，为您的行程保驾护航。

|                                                                    |                                                                                      |
|--------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <div>线上随行管家</div> <div>全程提供随行预约、咨询服务、解决行程中的突发状况，确保行程顺畅、旅途愉快。</div> |  |
| <div>线上随行医生</div> <div>旅途中提供线上问诊、健康咨询和专业指导，确保行程安全无忧。</div>         |                                                                                      |

# 泰享旅居基地网络

RESORT NETWORK

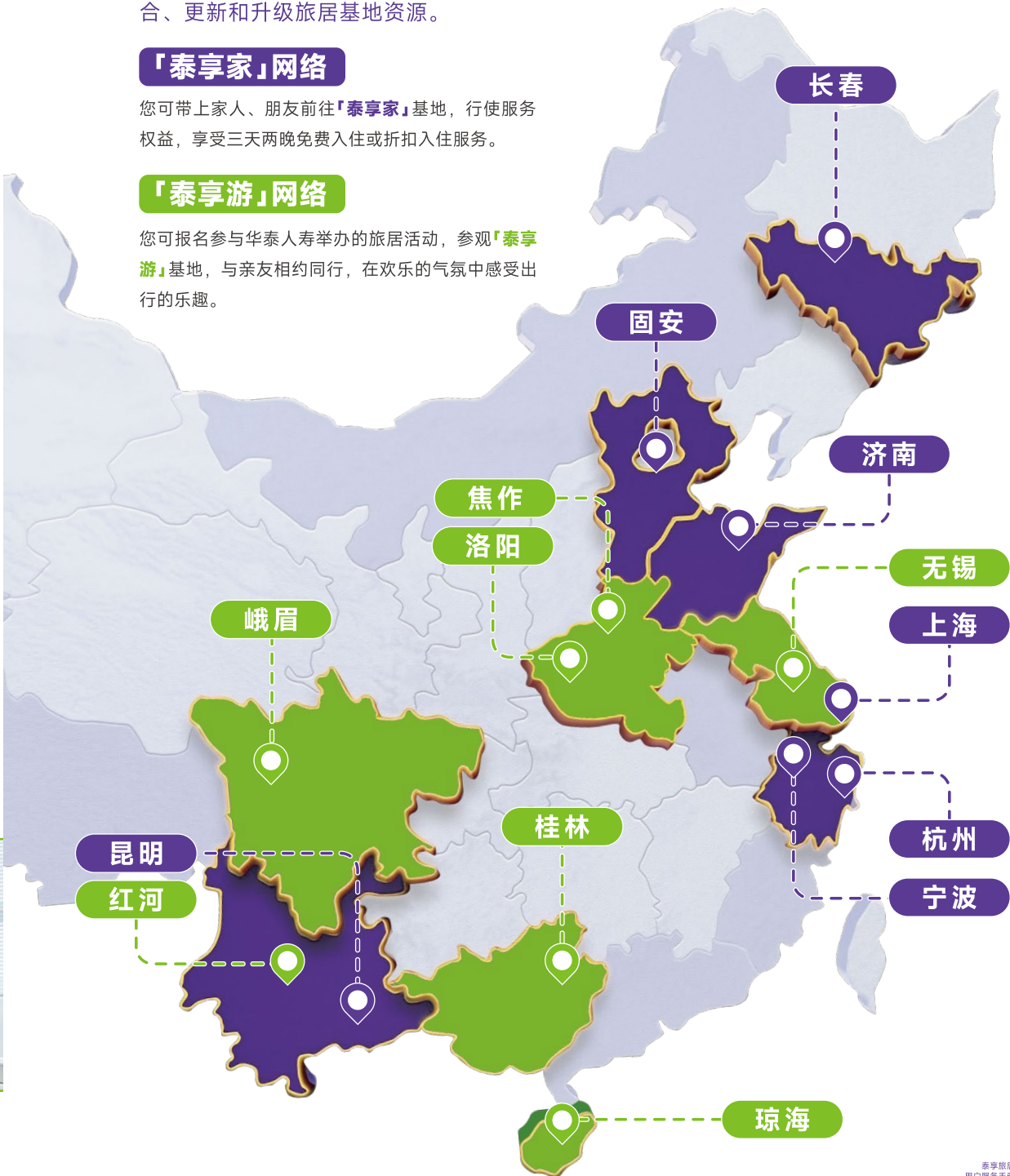
华泰人寿创新构建**旅居双网络**，结合用户需求，整合、更新和升级旅居基地资源。

### 「泰享家」网络

您可带上家人、朋友前往「泰享家」基地，行使服务权益，享受三天两晚免费入住或折扣入住服务。

### 「泰享游」网络

您可报名参加华泰人寿举办的旅居活动，参观「泰享游」基地，与亲友相约同行，在欢乐的气氛中感受出行的乐趣。



# 泰享旅居基地简介

(示例展示)

RESORT INTRODUCTION



## 乐 长春 国色天莲

- 4A级景区长春莲花山生态旅游度假区核心，夏季避暑胜地；
- 距市区15分钟车程；
- 房型47-48m<sup>2</sup>，医保定点合作，千平诊室，超万平医疗康复中心



\*该旅居基地由第三方合作商提供服务

# 泰享旅居基地简介

(示例展示)

RESORT INTRODUCTION



## 修 固安 田园温泉

- 自有田园农场，围绕佛家七修文化，打造禅意生活方式；
- 距京津冀三地均在1小时以内车程，距离高铁站15分钟车程；
- 房型80-90m<sup>2</sup>，内设一级医院，配套设施齐全，康养生态丰富。



\*该旅居基地由第三方合作商提供服务

# 泰享旅居基地简介

(示例展示)

RESORT INTRODUCTION



## 享 上海 星堡颐养

- 中环腹地、闹中取静，上海城中心高品质康养社区；
- 距离机场、高铁站40分钟车程；
- 专业化运营，内部配套完善，星级厨师搭配营养师提供中西美食；
- 内设医疗门诊，可快速抵达同济医院(三甲)，并有绿通资源。



\*该旅居基地由第三方合作商提供服务

# 泰享旅居基地简介

(示例展示)

RESORT INTRODUCTION



## 医 杭州 湘湖养生

- “医、养、修”三位一体高端社区，配套中医诊疗、养生理疗、国学和功法修行等生态；
- 4A级度假区湘湖畔，距市区高铁站、机场半小时车程；
- 房型选择多样，内建杭州御湘湖未来医院，具备护理功能。



\*该旅居基地由第三方合作商提供服务

# 泰享旅居基地简介

(示例展示)

RESORT INTRODUCTION



## 养 宁波 东钱湖畔

- 低密度建筑风格，开放式园区，无高墙阻隔，人与自然亲密交融、和谐共生；
- 国家4A级旅游景区东钱湖内，森林氧吧、山水田园，距离机场、高铁站50分钟车程；
- 房型面积28-32m<sup>2</sup>，内设活动中心、社区医院、老年大学、图书馆、兴趣俱乐部等。



\*该旅居基地由第三方合作商提供服务

# 泰享旅居基地简介

(示例展示)

RESORT INTRODUCTION



## 游 昆明 古滇故郡

- 年平均气温16.5℃，四季如春；
- 地处5A级景区滇池南岸，距市区、高铁站1小时车程；
- 内设医院、老年大学、湿地公园、温泉山庄、七彩云南欢乐世界等多类型场所设施，满足全家出行需求。



\*该旅居基地由第三方合作商提供服务

# 服务申请流程

SERVICE PROCESS

## 服务激活

### Step 01

扫描二维码，  
进入慧享华泰APP。



### Step 02

点击**【我的】-【我的权益】**，  
**【选择泰享旅居白金版/黄金版】**，  
领取权益。



### Step 03

点击选择**【投保人】**或  
**【被保险人】**，完成主  
权益人的设置。



# 服务申请流程

SERVICE PROCESS

## 行程预约

### Step 01

在慧享华泰APP  
中，点击**【我的】-【我  
的权益】-【选择泰享  
旅居白金版/黄金版】  
-【立即申请】**，进入  
服务端。



### Step 02

点击**【我的权益】-【随  
心住】**或**【折扣入住】**



### Step 03

浏览基地服务项目



### Step 04

进入详情页查看房型



房型详情页可查看价格、  
入住规则等，点击**【预约】**



填写预约信息点击底部



扫二维码联系管家

# 服务申请流程

SERVICE PROCESS

## 行程查询及取消

### Step 01

在慧享华泰APP中，点击【我的】-【预约记录】，可查看预约信息。



### Step 02

“预约记录”中可查看预约订单，进入订单页可取消。



## 联系线上管家

在慧享华泰APP中，点击【我的】-【我的管家】，扫码联系旅居管家进行咨询。



# 服务权益释义

DEFINITION OF SERVICE BENEFITS



- 1、主权益人：**获得权益保单的投保人或被保险人，由投保人领取权益时在APP上操作选定，一经选定无法变更。
- 2、共享权益人：**主权益人在预约行程时填写的实际出行人，默认自动成为共享权益人。
- 3、旅居入住权：**在服务有效期内，可在旅居服务网络内任选基地，根据个人需求进行单次1-30晚的短住（不限人数、不限次数）；若用户有多次入住需求，入住间隔为1天。
- 4、长居入住权：**用户可根据个人意愿选择在任意基地办理长住，享受价格优惠，且不限人数、不限次数。
- 5、优先入住权：**在预约的旅居基地房间紧张时，华泰人寿客户可优先于其他用户进行预约入住（所选基地已满房情况除外）。
- 6.价格优惠权：**客户可享入住、餐饮、服务等专属价格，承诺为您提供水牌价7折或各平台价格中的最低价格，确保以市场最优价享受服务。

**7.不限次入住权：**权益在有效期内，行权次数无限制，可不限次享受权益并预约行程。

**8.线上随行管家：**用户添加随行管家微信，可在管家工作时间内随时咨询行程、服务相关问题，包括服务权益及套餐内容、服务使用规则及方式、服务流程、服务标准、旅居基地基本情况、入住政策、周边配套设备等。出行前三天，管家会提示行程安排，避免遗忘；出行前一天，会提示用户行程信息、当地天气、入住政策等注意事项。（注：线上随行管家工作时间为工作日9时至18时。

**9.线上随行医生：**行程期间（入住日-离店日）若突发疾病、意外等情况：

**9.1**用户可联系随行管家，管家会结合用户情况，协助安排线上随行医生（专业全科医生）与用户进行病情咨询、用药就医建议；

**9.2**若线上咨询无法解决用户问题，随行管家会协调、安排用户到旅居基地内的医院、诊室等进行就医（需在营业时间内，费用需由用户自付）；

**9.3线上随行医生工作时间：**每日9时至21时（不区分工作日、节假日）；非随行医生工作时间的就医需求，请直接联系基地医疗单位或拨打120急救电话。

## 10.三天两晚免费体验

**10.1服务内容：**免费服务包含入住期间的房费（两晚）及双人早餐，每个房间限住两位成年人。

**10.2入住规则：**该权益仅限主权益人参与行程并入住，单次行程限定单个基地、单个房间且连续两晚入住；若主权益人不参与行程并入住，不可使用该权益；单次不可预约多房间，若用户有预约多房间需求，除符合该权益的房间外，其余房间可按照共享权益人享受的服务预约。

**10.3预约须知：**需由主权益人预约，为确保基地提早安排房间并预约成功，主权益人至少需提前7天（节假日需提前15天）线上预约并安排行程。若主权益人连续预约，多次行程间有时间间隔限制，自前一行程结束日起7日内方可预约下次行程。

## 11.折扣权益服务体验

**11.1使用规则：**主权益人或共享权益人中任意一人参与行程并入住，行程中享受折扣价格，单次行程预约的房间数量和入住天数不做限制。

**11.2出行预约：**需由主权益人预约，主权益人至少需提前7天（节假日需提前15天）线上预约并安排行程。若主权益人连续预约，多次行程间有时间间隔限制，自前一行程结束日起1日内方可预约

下次行程。

**12.无房调剂方案：**针对用户预约入住行程，若因非用户方责任（含系统超售、房源管理失误等运营问题）导致用户在订单审批通过后无法按预约入住，优先在同一旅居基地内为用户免费升级房型；若同一基地内满房或无其他房型可住，将协调安排附近同等或更高价值的酒店进行入住。若因用户未按约定时间抵达（超过预订保留期）、提供错误身份信息等原因导致的入住问题，不承担调剂或补救责任。

**13.房间价差补偿方案：**对康养旅居折扣入住，用户实际入住价不高于各基地挂牌价/水牌价的7折。若用户通过可核实的公开渠道（包括但不限于携程、同程旅行等在线旅游代理平台、自有销售渠道、旅居基地的其他授权销售渠道）发现同房型、同入住日期、同预订条件下的有效价格（且用户符合该渠道的预订资格，如会员身份、新客身份等条件）低于用户实际支付价格，提供含时间戳的预订页面截图、系统链接及预订资格证明（如会员账号信息、适用条件的说明）等完整证明材料，服务商在收到有效材料后20个工作日内退还差价差额。

**14.泰享旅居服务基地不定期进行更新或升级，基地清单请以华泰人寿官网（公开信息披露-专项信息-康养综合服务信息）公示为准。**

**15.康养服务由合作第三方服务商提供，康养服务过程中所涉及的任何就医参考信息仅供客户参考，客户有权自愿选择，并有最终决定权，华泰人寿对医疗机构和医生提供的医疗服务不承担法律责任**

**16.本手册服务权益介绍及申请，仅针对“泰享家”基地。**



有一种牵挂，叫守护；有一种幸福，叫永远；  
泰享旅居，让心灵找到归宿，享受家的温馨，  
泰享旅居，远方有家。

