



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

泰享智居 用户服务手册



目录

CONTENTS

01. 公司介绍	01
02. 康养 3.0 I 服务体系	02
03. 泰享管家理念	03
04. 泰享管家功能	04
05. 安全管家	05
紧急服务	06
跌倒预警 (白金管家专享)	07
120救援	08
06. 健康管家	09
智能监测	10
健康预警 (白金管家专享)	11
脑健管理	12

线下绿通 (白金管家专享)	13
私人医生 (白金管家专享)	14
营养管理 (白金管家专享)	15
名医点诊 (白金管家专享)	16
居家康复 (白金管家专享)	17
孝心关爱	18
07. 生活管家	19
乐活平台	20
休闲出行 (白金管家专享)	21
精神慰藉 (白金管家专享)	22
生日关怀 (白金管家专享)	23
08. 泰享管家激活流程	24
09. 泰享管家服务流程	25

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

泰享旅居

构建全球旅居基地、网络、旅居出游

泰享智居

康养管家、居家护理、适老化

泰享颐养

专业康养机构入住

泰享健康

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							
	 新中年 40-60岁	 新盛年 60-75岁	 新高龄 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 ● 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。

泰享管家理念

CONCIERGE CONCEPTS

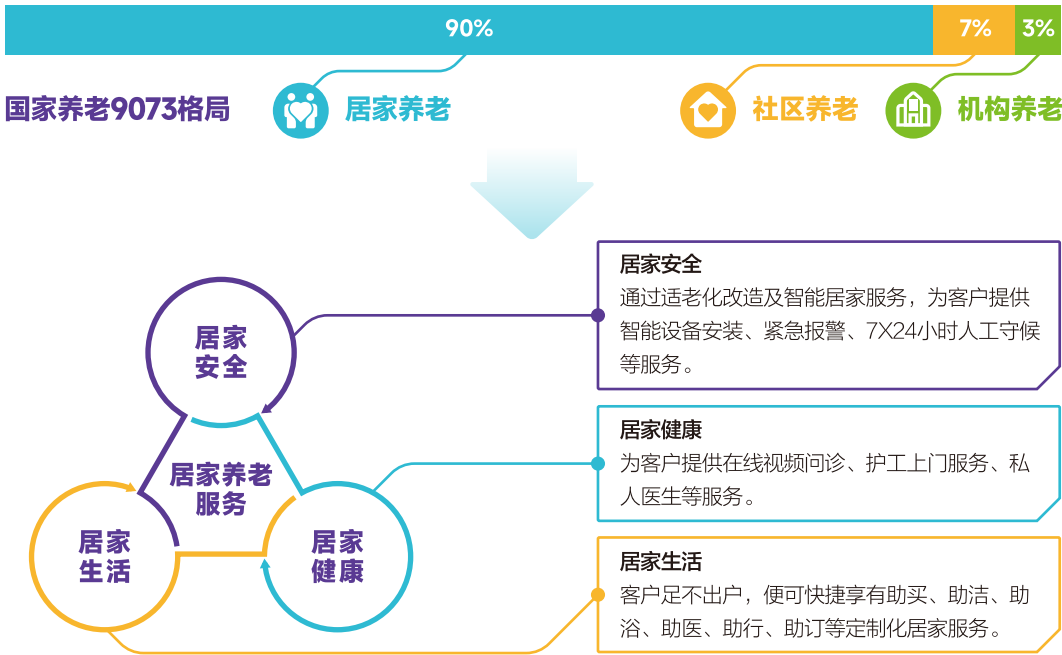
泰享管家 更臻选 高标准甄选资源和服务

“四心”臻选标准，用更严苛的准入门槛，带来更舒适的使用体验。

省心	安心	用心	放心
臻选服务项目	优选服务机构	高标准运营管理	严选人员及设施
- 生活照料 - 基础照护 - 康复护理 - 精神慰藉 	- 服务机构资质 - 居家服务经验 - 覆盖范围及密度 	- 标准化服务流程 - 定期人员培训 - 客户回访及投诉响应机制 	- 服务人员健康状况 - 专业人员从业资质 - 专业设备设施及用品质量认证

泰享管家 更实用 关注未来，更关注当下实用

华泰人寿以智能居家为载体，全面链接生活、健康、安全三方面服务，打造更宜居的适老居家环境。

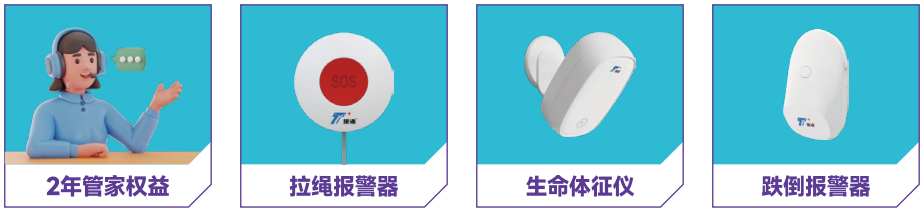


泰享管家功能

CONCIERGE FUNCTION

管家功能展示 (以白金管家为例)

安全服务	紧急救助 一键呼叫，60s内响应	跌倒预警 (白金管家专享) 洗手间风险防范	120救援 协助呼叫120、120费用支付
健康服务	智能监测 呼吸/心率/睡眠实时监测	健康预警 每日监测报告送达	脑健康管理 (白金管家专享) 认知障碍筛查及干预
	线下绿通 (白金管家专享) 门诊绿通、挂号协助	私人医生 (白金管家专享) 报告解读、健康咨询、就医协助	营养管理 (白金管家专享) 个性化营养咨询
	名医会诊 (白金管家专享) 复旦排名前百医院*	居家康护 (白金管家专享) 骨折居家肌骨康复	孝心关爱 子女互动、数据共享
生活服务	乐活平台 保洁上门、护工上门、代订餐食	休闲出行 (白金管家专享) 千家酒店旅行权益	精神慰藉 (白金管家专享) 心理关怀、心理倾诉
	生日关怀 (白金管家专享) 生日问候		



以智能设备为基础载体，扩展三大类十六项服务
设计原理忠于初心——老人易学、好懂、会用

名单出自《2023中国医院综合排行榜》

安全管家

SAFETY
CONCIERGE



紧急服务

EMERGENCY SERVICES



服务内容



配备一键拉绳报警器

- 配备一键拉绳报警器，设备自带电源与网络，不受家庭网络或者电路环境影响，简易安装贴墙即可用；



放置方便，呼叫迅速

- 可放置于客厅、洗手间等日常生活场所；自带拉绳及按钮，拉一下/按一下一键呼叫报警，呼叫后60秒内管家回电确认客户情况。



服务标准



10秒报警，30秒回应

- 10秒内 系统收到呼叫报警，平均 30秒内 管家回电。



亮点



900+管家团队

- 7x24小时 人工值守 在设备发出呼叫时能最快速人工响应客户需求，人工识别复杂情况并做出符合当下情况的解决方案建议；



全国呼叫中心

- 全国呼叫中心布局，服务范围覆盖除港澳台外地区，可识别多种方言；



设备简单易操作

- 设备简单易操作，无需学习成本，最符合老年人使用习惯。



跌倒预警

FALL WARNING



120救援

120 RESCUE



服务内容



紧急就医

- 如发现有老人有突发疾病需紧急就医，白金管家将为客户呼叫120，通知社区及物业协助救援。



费用直付

- 120呼叫后，为客户提供120救护车费用直付。



服务标准



快速急救

- 客户通过一键拉绳呼叫提出需求，或设备监测评估到客户需要救援协助时，10分钟内为客户通知120急救；



费用报销

- 可为客户直接支付或报销120费用，单次费用支付上限为1000元/次，服务有效期内不限发生次数。



亮点



流程简化

- 设备安装时已收集客户地址、紧急联系人、基本健康状况(如过敏史、家族史)等信息，可在协助呼叫120时无需额外询问客户住址等情况；



时效提升

- 可提前通知社区/物业，提高救援效率；



全流程服务

- 一站式解决客户急救场景下协助呼叫及支付问题。



服务内容



配备跌倒报警器

- 非接触设备，可实时监测跌倒后长躺以及久坐的情况，一般安装在洗手间；



智能语音呼救

- 当监测到用户疑似跌倒或长躺/久坐超过5分钟，设备发出语音询问“是否需要帮助”，客户回答“需要”或者主动呼叫“救命”，设备会预警到服务中台，管家收到预警后60秒内联系客户。



服务标准



私人医生团队健康协助

- 设备自动监测范围 **3x3米** 监测到用户跌倒或长躺超过5分钟或久坐超过30分钟，设备自动发出报警提示，如客户未解除报警则预警到服务中台。



亮点



900+管家团队

- 7x24小时** 人工值守 在设备发出呼叫时能最快速人工判断跌倒情况及严重程度，协助客户呼叫120或联系家人处理，提升救助效率；



无感监测

- 设备贴墙即可用，实现无感监测。



健康管家

HEALTH
CONCIERGE



智能监测

INTELLIGENT MONITORING



服务内容



数据及时同步

- 设备自带网络，需要外接电源；



有利于早期疾病发现

- 设备可实时监测睡眠、呼吸、心率以及离床报警；



异常指标提醒

- 连续监测多天同一时间指标异常后，或者夜间离床30分钟没有回床(使用后2-3个月询问客户是否需要开通)设备预警到服务中台，管家收到预警后主动联系客户进行提醒。



服务标准



每日报告推送

- 每日 22:00 ▶ 次日 09:00

监测睡眠、呼吸、心率等数据，每日 10:00 推送前一日的监测报告。



亮点



无接触监控

- 夜间连续异常监控自动报警至管家团队，可及时在夜间给老人提供紧急协助。



健康预警

HEALTH WARNING

服务内容

- 每日推送生命体征监测报告，报告含呼吸、睡眠、心率等数据及指标解读。

服务标准

- 数据实时性**
 - 每日10点准时推送至公众号；
- 数据连续性**
 - 实现整晚对健康数据的不间断监测，避免数据缺失或中断；
- 个性化设置**
 - 根据用户年龄、健康状况、疾病史、居住情况等因素，定制监测标准及预警阈值；
- 与健康管理连通**
 - 为用户提供提前预警及专业医生团队干预，如遇指标异常则提供数据趋势分析、就医指导建议等。

亮点

- 数据及时同步**
 - 每日形成可视化报告方便客户查看；
- 有利于早期疾病发现**
 - 通过持续监测指标，有助于早期发现潜在的健康问题，如心律失常、呼吸障碍、睡眠呼吸暂停等，从而能及时采取治疗；
- 长期健康支持**
 - 长期积累的健康数据可形成个人健康档案，为后期就医提供有价值的参考。

脑健康管理

BRAIN HEALTH



服务内容

- 提供脑健康筛查服务**
 - 出具评估报告，提供脑健康综合及分项能力情况、未来20年发病风险情况、风险因素及相关健康建议；
 - 针对筛查显示中高风险的客户，提供为期一年的线上脑健康训练服务。

服务标准

- 服务时效**
 - 7x24小时**可预约及评估，评估后当天可出具筛查报告；
- 个性化综合服务**
 - 筛查后，如提示中高风险，则系统根据用户健康档案和认知风险生成个性化综合干预方案；
 - 为客户提供从提前干预、营养建议到运动健康各方面的服务。

亮点

- 全流程数字化无纸化评估**
 - 脑健康筛查实现全流程数字化无纸化评估，便捷5-10分钟快速完成初筛，无需人工介入，全程低速语音指令，系统操作简单，用户无明显疾病筛查感知；
- 高精度度眼动追踪**
 - 基于多个领先AI模型，实现头部和眼部一体化监测，第二代数字生物标记物客观真实，减少人工筛查带来的人为影响；
- 精准干预，全面追踪**
 - 整合了CAIDE认知风险指数，贝叶斯算法、神经网络算法的技术，以实现多个评估领域和多个评估量表之间结果的整合分析。



线下绿通

OFFLINE GREEN PASS



服务内容

- 在私人医生判断客户有**疑似严重疾病风险**需要线下就医后，给予就医指导及线上分诊导诊，在服务网络医院范围内，**快速进行医院门诊协助挂号**安排（限公立三甲医院普通门诊，不指定医院或医生）。

（急诊科、产科、精神科及生殖中心不属于服务范畴）



服务标准



医生及医院安排标准

- 公立三甲医院普通门诊部，副主任以上医师；



服务时间

- 7x24小时**可预约 预约后7个工作日内完成号源确认；



绿通服务

- 所产生的挂号费、相关就医费用由客户自行承担。



亮点



提高就医效率

- 与私人医生服务衔接，线上分诊导诊后转接线下就医服务资源，提升就医效率；



无需等待

- 突破医院挂号的繁琐流程和长时间等待，帮助客户迅速找对医生，找对科室，节省时间和精力；



异地就医指引

- 对于需要异地就医的患者，可提供专业的就医指引，解决后顾之忧。



私人医生

PRIVATE DOCTOR



服务内容



一键拉绳咨询

- 客户通过**一键拉绳主动发起咨询**，由管家团队判断是否有健康服务需求，如有则转至私人医生团队进行服务；



私人医生团队健康协助

- 私人医生团队可为客户提供**健康协助服务**，进行生活方式管理，常见病及慢病的咨询、生活方式改善建议、线上分诊导诊、就医指导等；



智能设备连通

- 与智能监测设备连通，及时提供健康干预服务。



服务标准



专业医师团队

- 全科医生、医生助理组成私人医生团队，作为客户的健康守门人；



预约咨询

- 如客户需要健康咨询，可通过管家预约后，由私人医生团队在预约时间内给客户主动致电或添加微信群图文解答，单次咨询时长30分钟内；



健康跟踪评估

- 如客户设备监控数据异常，判断有健康服务需求，由管家为客户主动转接私人医生服务，对客户进行健康评估，建立健康数据追踪。



亮点



无感监测

- 居家场景下无感、实时的数据监控，配合专业管家团队及医疗团队连通，一站式解决客户健康问题；



异常数据干预监测

- 针对设备监测到的健康数据异常，主动触达客户，及时干预，提出就医建议及生活方式建议，通过早期干预降低风险。



营养管理

NUTRITIONAL MANAGEMENT



服务内容



提供脑健康筛查服务

- 由注册营养师为客户进行营养评估，出具个性化营养评估报告（1次），提示营养风险，标定营养禁区，针对评估报告持续解答客户的日常营养问题，以达到保持健康和预防疾病的目的。



服务标准



服务人员资质

- 注册营养师；



服务时长

- 每次30分钟以内；



服务时效

- 安排 2-5个工作日内 的视频咨询并出具报告。



亮点



一对一视频咨询

- 专属注册营养师一对一视频咨询并出具评估报告，并根据评估报告持续管理。



名医点诊

DOCTOR CONSULTATION



服务内容



名师问诊

- 优选复旦百强医院的专家为客户提供在线视频问诊服务，客户可根据自己的需求，选择列表内合适的专家预约，在线进行视频问诊。



服务标准



服务人员资质

- 复旦百强副主任以上职称专家；



服务时效

- 7x24小时 可预约 全线上服务流程；



服务时间

- PM 19:00 - PM 22:00 最快提前4小时预约当天咨询，支持客户选择3日内的预设时段。



亮点



精准专科

- 根据医生擅长领域精确分科，科室覆盖内、外、妇产、儿、肿瘤、骨科、皮肤、精神心理、眼科、急危重症等科室；



列表内点诊，一对一视频

- 医生列表范围内，客户自行选择医生咨询，预约一对一视频沟通；



优选百强资源

- 优选复旦排行榜前100名医院，副主任及以上职称的专科医生解决客户咨询需求。



居家康复

HOME REHABILITATION



服务内容



专业康复师指导

- 由专业的骨科医生/康复师提供整体指导，客户可根据专家的建议和指导到线下医院进行康复或居家康复。

专家视频康复咨询 1次/年

居家康复 5次/年



服务标准



服务时效

- 安排2-5个工作日内视频康复指导；



服务人员资质

- 康复治疗/运动康复博士或硕士、5年以上工作经验；



服务时长

- 每次30分钟以内。



亮点



个性化沟通，全流程协助

- 个性化沟通，全流程协助：提供一对一视频咨询，专家针对客户问题提供个性化的指导及建议；



健康管理师评估

- 健康管理师评估前后全程跟进，免费提供专业评估报告，帮助协调线下康复所需的专业资源；



评估更准确，服务更专业

- 专业肌骨/运动康复团队及服务网络，覆盖北上广深等一二线城市200余家运动康复机构。如需前往康复机构进行护理，费用客户自理。



孝心关爱

FILIAL PIETY AND CARING



服务内容



监测报告子女共享

- 设备绑定后，监测客户的呼吸、睡眠情况并形成监测报告，可每日推送给子女（需授权）；



协助子女与父母健康互动

- 为父母、子女、私人医生建立群聊，提供睡眠、健康管理指导，加强子女与父母的健康互动。



服务标准



准时推送

- 信息准确及时，每天上午10点准时推送；



隐私保护

- 安全保密，子女获取数据需老人授权，有专属查看入口，严格保护老人严格保护老人的数据安全及隐私。



亮点



健康指标预警

- 通过智能设备实施监控老人健康指标，出现异常能及时向子女发送预警；



报告直观更易懂

- 将老人健康信息以直观易懂的图表等形式展现给子女，便于查看；



跨地域交流，无障碍互动

- 无论子女身在何处都可以及时获取老人的健康情况信息，便于增强子女与老人的互动及交流。



生活管家

LIFE
CONCIERGE



乐活平台
LOHAS PLATFORM



服务内容



生活服务派遣

- 可通过一键拉绳呼叫白金管家，**7x24小时** 为客户协助安排超过百种生活服务，生活服务费用由客户自理。



服务标准



6小时内派遣到位

- 10秒内** 系统收到呼叫，平均 **30秒内** 管家回电确认客户需求，**6小时内** 为客户安排指定生活服务。



亮点



价格低廉，种类多样

- 服务价格不高于市场平均价格，代叫服务种类多样，覆盖上门保洁、上门护理、送药订餐、就医陪诊等多种常用服务；



派遣范围广

- 服务地域可覆盖全国县级以上城市。

(代叫服务费全免，但涉及提供服务产生自费费用，会提前告知使用人，同意后提供服务)



休闲出行

LEISURE TRAVEL



服务内容



超低价酒店

- 1000余家酒店优惠价格，覆盖百余个旅游热门城市，提供超低酒店价格，尽情旅行。



服务标准



专属折扣

- 订房可享 **85折**；



延迟退房

- 享受延迟退房至 **15点**；



优先升房

- 部分酒店可享受免费早餐及优先升房权益。



亮点



尊贵会员服务

- 可享比市场价格优惠的酒店折扣预定，按使用人所需地点、费用区间进行精选全国优质旅行酒店，为客户提供尊享会员服务。

(代订服务费全免，房费自理)



精神慰藉

SPIRITUAL COMFORT



服务内容



24小时心理倾诉

- 由心理倾诉师提供24小时心理倾诉服务，充当情绪宣泄的垃圾桶，实现客户通过宣泄达到减压的目的，并针对如何寻求下一步帮助给予指导。



服务标准



服务时效

- 热线服务时间为 **7x24小时**；



服务时长

- 每次25分钟以内。



亮点



专业倾诉师

- **7x24小时** 提供心理倾诉服务，为老人提供心理宣泄、舒缓减压。



服务内容

生日问候
在客户生日时提供生日问候及生日关怀。

服务标准

电话关怀及健康问候
生日当天通过电话或短信形式为客户提供生日关怀，问候客户健康状况及生活状态。

亮点

情感互动
充分照顾到独居客户或高龄客户的情感需求，增强情感联系，促进互动交流，提升客户满意度。

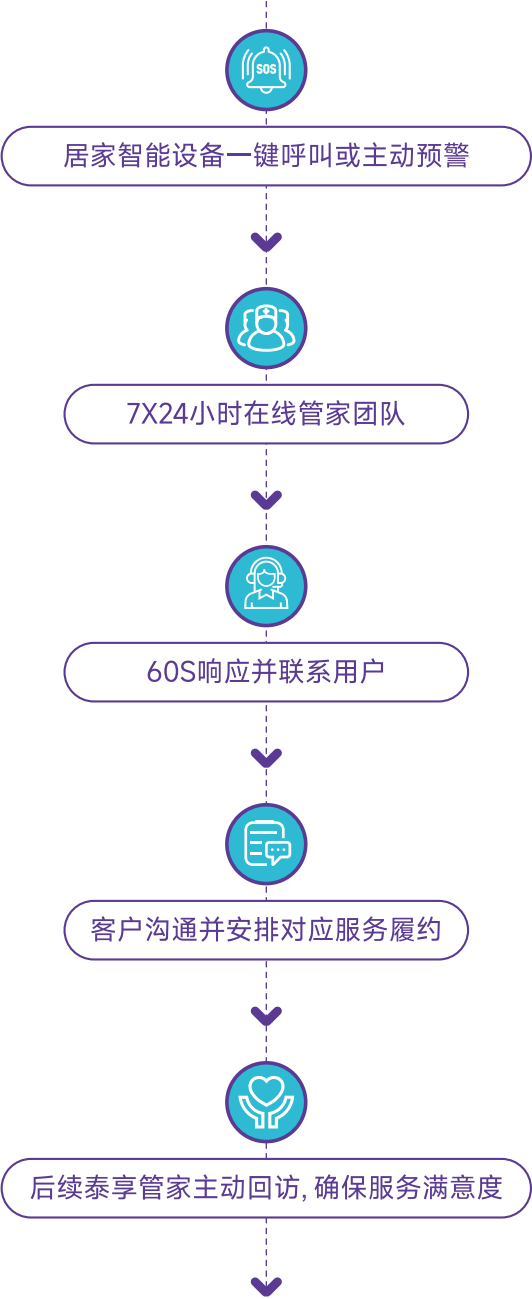
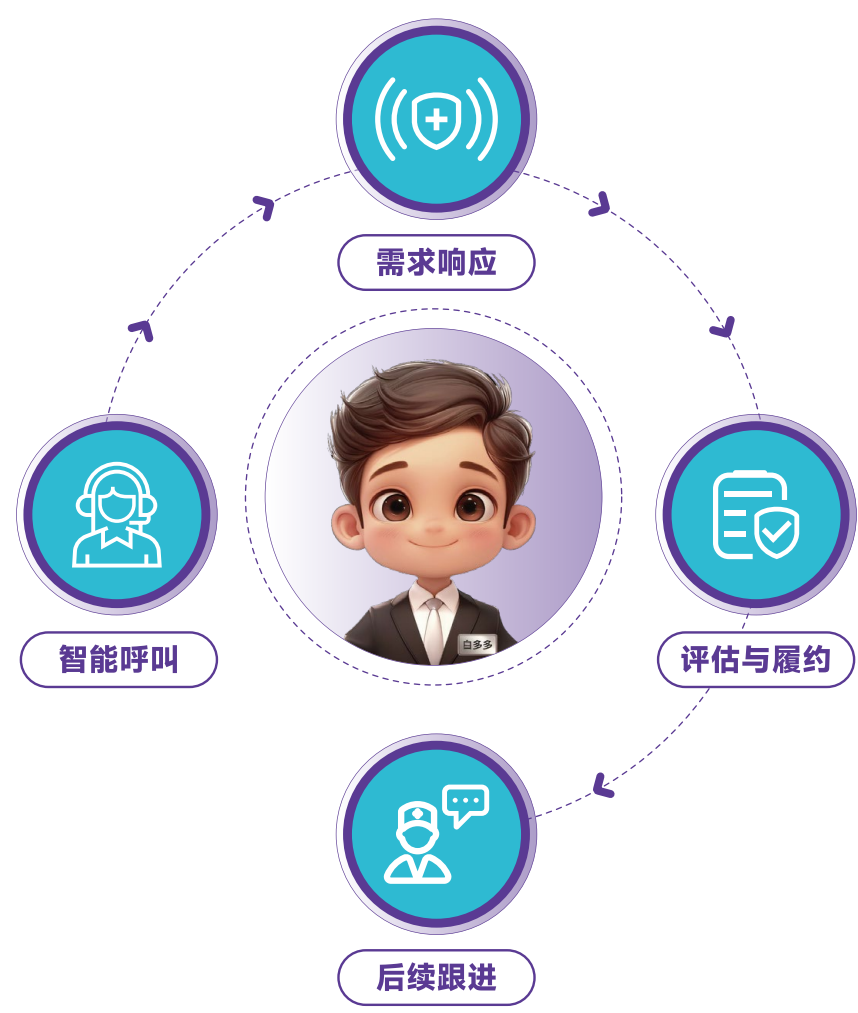
泰享管家服务流程

SERVICE PROCESS



泰享管家服务流程

SERVICE PROCESS



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。



有一种守护，叫陪伴。
有一种牵挂，叫惦念。
泰享智居，让我们用心，让子女放心，让父母安心。

