

中荷人寿康养旅居服务手册

服务项目	服务内容 (具体详见服务介绍及服务说明)	服务次数
康养旅居 三天两晚体验入住	服务有效期内，主权益人可在康养旅居服务网络内任选 1 个康养旅居项目享受 1 次三天两晚体验入住。 ■ 可预约 1 个旅居项目的 1 间房 ■ 连续入住 2 晚，包含入住期间每日房费及双早	1 次/首年
康养旅居 折扣入住	服务有效期内，权益人可以在康养旅居服务网络内任选项目进行旅居短住，可享如下权益： ■ 旅居入住权 ■ 全家入住权 ■ 优惠入住权 ■ 优先入住权 ■ 长居优惠权	不限次/首年

*康养旅居服务限购买中荷人寿网销相应产品并满足对应保费条件在保单犹豫期后可享有，具体以服务方案宣导为准。

*服务需在首年使用，有效期内未使用完毕的服务视为自动放弃。

【服务内容】

服务内容包含“优惠折扣入住”及“3天2晚体验入住”。

具体服务内容、服务流程及服务说明如下：

一、优惠折扣入住-1年期

（一）服务内容

1. **短期入住权：**客户可在旅居服务网络内任选项目、根据个人需求选择1-30天内的任意时间进行短期入住。
2. **全龄、全家入住：**主权益人/附属权益人（权益人请见“服务说明”）可携家人（不限年龄、不限人数）一起入住。
3. **优惠入住权：**客户可享受每个项目的入住优惠价；可享项目上餐饮、服务等专属价（各项目政策不同，请以实际为准）。
4. **优先入住权：**在预约的项目床位紧张时，客户可优先于其他来源的客户办理入住（所选项目当日已无床位可约的情况除外）。
5. **转长住优惠：**短住体验后，客户可根据个人意愿选择在任意项目办理长住，并享受优惠服务（具体政策以项目实际为准）。

（二）服务流程

服务使用

- （1） **系统登录：**投保人客户搜索并关注“中荷人寿”微信公众号，依次点击：【增值】-【健康管理】-【我的权益】-【康养旅居】进入服务页面申请即可。
- （2） **项目查看：**客户在旅居服务系统内，可浏览旅居服务网络项目清单；点击任意项目首页的图片处即可进入项目详情页，查看项目的

图文、房型介绍、价格介绍、入住政策等详细信息。

(3) **入住预约：**客户选择任意一个旅居项目、选择心仪的房型后，点击页面下方【预约】按钮，根据页面提示填写预约人姓名、与主权益人关系、入住时间、入住房间数等预约信息，并在【权益选择】处点击【折扣入住】。信息填完后，点击页面下方【预约】按钮进行提交，显示提交成功即可，此时预约单状态为“待审核”。（注：为确保顺利办理入住，请务必填写真实、完整信息）

(4) **添加管家企业微信：**在“预约成功”页面的下方或者在服务系统【我的】-【我的管家】找到二维码，微信扫码即可添加管家企业微信。

(5) **预约审核：**客户提交预约申请订单后，后台将在【2个工作日内】（不含提交当日）完成预约订单审核。

1) **审核通过：**审核通过后客户会收到预约成功的短信通知；且系统内的预约单状态会变更为“待出行”。

2) **审核未通过：**如出现客户预约信息填写错误等情况，可能出现审核未通过的情况，客户不会收到短信提醒，预约单状态会显示“已取消”，同时会在订单下方显示取消原因。

3) **其他：**若出现因任何非客户原因导致预约失败的情况，旅居管家会与客户联系，进行沟通和说明。

(6) **订单取消：**若因客户自身原因需要取消预约订单有如下方式：

1) 可在“提交成功”页面下方点击【取消预约】；2) 在系统内【我的】页面点击【我的预约】选择对应订单，点击【取消预约】。

***取消预约最晚不得晚于入住前 24 小时。**

(7) 客户收到预约成功的短信后，需按约定的日期自行前往旅居项目，出示预约成功短信即可办理入住。每位入住人员（包含未成年人）均需携身份证、户口本等有效证件方可办理入住，并根据各项目要求缴纳相关费用。

（三）服务说明

1. 主权益人为投保人本人、附属权益人包含投保人的配偶、子女（18 周岁及以上）、投保人本人及配偶的双方父母。
2. 仅主权益人可在旅居系统内进行服务预约的操作，主权益人可以为附属权益人进行预约。
3. **最终预约成功的结果以短信通知为准**（预约后请及时关注预约结果，若未在提交预约后 2 个工作日内收到短信的，请您添加管家企业微信进行核实。
4. **主/附属权益人可携家人一同入住；前提是主/附属权益人中至少有一人本人到场并同时入住，否则不予办理入住。**
5. 未成年人入住规则各项目不同，请以实际为准。客户可在旅居系统内点击想要入住的项目-点击房型-在【房型介绍】-【房型简介】处查看具体入住政策。
6. 平日入住需至少提前 7 个工作日预约；法定节假日入住需至少提前 15 个工作日预约。
7. 取消预约最晚不得晚于入住前 24 小时。
8. 单次入住最长不超过 30 个自然日。

9. 客户入住期间所有费用（包括但不限于住宿、餐饮、服务等）均由客户自行承担，并根据入住项目的规定进行现场结算。部分项目平日/周末/节假日入住价格有所差异，具体请以实际为准。

二、3天2晚免费入住*1次

（一）服务内容

服务有效期内，权益人可以在康养旅居服务网络内任选 1 个项目(*单个项目中可能包含多个房型，免费入住仅可选择“支持随心住”的房型)享受 1 次免费的 3 天 2 晚入住，包含：

1. 客户可在旅居服务网络内任选 1 个项目，可提供 1 间房*连续 2 晚的入住服务，包含入住期间的每日房费及双早。
2. 最多支持 2 位成年人入住。
3. 未成年人入住规则各项目不同，请以实际为准。客户可在旅居系统内点击入住项目-点击房型-在【房型介绍】-【房型简介】处查看具体入住政策。
4. 服务有效期 1 年内共 1 次。

（二）服务流程

服务使用

(1) **系统登录：**投保人客户搜索并关注“中荷人寿”微信公众号，依次点击：【增值】-【健康管理】-【我的权益】-【康养旅居】进入服务页面申请即可。

(2) **项目查看：**客户在旅居服务系统内，可浏览旅居服务网络项目清单；点击任意项目首页的图片处即可进入项目详情页，查看项目的

图文、房型介绍、价格介绍、入住政策等详细信息。

(3) **入住预约：**客户选择任意一个旅居项目，选择**房型（仅可选择“支持随心住”的房型**，即在选中的旅居项目详情页-房型清单中每个房型的文字介绍最后一行显示“支持随心住”的房型），点击页面下方**【预约】**按钮，根据页面提示填写预约人姓名、与主权益人关系、入住时间、入住房间数等预约信息，并在**【权益选择】**处选择**【随心住】**。信息填完后，点击页面下方**【预约】**按钮进行提交，显示“提交成功”即可。此时预约单的状态为“待审核”。（注：为确保顺利办理入住，请务必填写真实、完整信息）

(4) **添加管家企业微信：**在“预约成功”页面的下方或者服务系统**【我的】-【我的管家】**找到二维码，微信扫码即可添加管家企业微信。

(5) **预约审核：**客户提交预约申请订单后，后台将在**【2个工作日内】**（不含提交当日）完成预约订单审核。

1) **审核通过：****审核通过后客户会收到预约成功的短信通知；且系统内的预约单状态会变更为“待出行”。**

2) **审核未通过：**如出现客户预约信息填写错误等情况，可能出现审核未通过的情况，客户不会收到短信提醒，预约单状态会显示“已取消”，同时会在订单下方显示取消原因。

3) **其他：**若出现因任何非客户原因导致预约失败的情况，旅居管家会与客户联系，进行沟通和说明。

(6) **订单取消：**若因客户自身原因需要取消预约订单有如下方式：

1) 可在“提交成功”页面下方点击【取消预约】；2) 在系统内【我的】页面点击【我的预约】选择对应订单，点击【取消预约】。

***取消预约最晚不得晚于入住前 24 小时。**

(7) 客户收到预约成功的短信后，需按约定的日期自行前往旅居项目，出示预约成功短信即可办理入住。每位入住人员(包含未成年人)均需携身份证、户口本等有效证件方可办理入住。

(三) 服务说明

1. 主权益人为投保人本人，附属权益人为投保人配偶、投保人子女(18 周岁及以上)、投保人本人及配偶的双方父母。

2. 主/附属权益人可携家人一同入住；前提是主/附属权益人中至少有一人本人到场并同时入住，否则不予办理入住。

3. 仅主权益人可在旅居系统内进行服务预约的操作，主权益人可以为附属权益人进行预约。

4. **最终预约成功的结果以短信通知为准。**预约后请及时关注预约结果，若未在提交预约后 2 个工作日内收到短信的，请您添加管家企业微信进行核实。

5. 本服务安排的房型均为各项目的基础房型如双床间/大床房。客户可在旅居系统内点击想要入住项目进入详情页，在房型列表每个房型介绍的下方会有明确的文字标注，仅显示【支持随心住】的房型可进行体验入住的预约。

6. 未成年人入住规则各项目不同，请以实际为准。客户可在旅居系统内点击想要入住的项目-点击房型-在【房型介绍】-【房型简介】

处查看具体入住政策。

5. 平日入住需至少提前 7 个工作日预约；法定节假日入住需至少提前 15 个工作日预约。
6. 取消预约最晚不得晚于入住前 24 小时。
7. 本服务全年通用。
8. 本服务仅包含住宿及每日双早费用。除此之外产生的一切费用需客户自行承担，并根据所入住项目的规定进行现场结算。
9. 本服务不拆分、不找零、不折现。因客户自身原因导致预约后未取消且未按约定入住、未住满 2 晚、未用早餐，提前退房等情况不予退费。
10. 本服务有效期为 1 年，过期作废。

*服务最终解释权归中荷人寿保险有限公司所有

*详询可致电一峰科技服务热线：4001082025 工作日 9：00-18:00