



中國人壽
CHINA LIFE

海外

2025

個險理賠報告

Individual Claims Report



公司概覽



中國人壽保險（海外）股份有限公司（「中國人壽（海外）」）是中國人壽保險（集團）公司（「集團公司」）境外唯一的全資子公司。集團公司屬中國大型金融機構，2024年合併營業收入突破1.1萬億元人民幣，合併總資產近7.5萬億元人民幣。集團公司連續23年入選《財富》世界500強企業，2025年排名世界第45位，集團品牌價值*5,019.9億元人民幣。2016年，中國人壽入主廣發銀行，開啟保險、投資、銀行三大板塊協同發展新格局。

截至2025年2月11日，穆迪將保險財務實力「A1」評級授予中國人壽（海外）。截至2024年12月18日，標準普爾將本地貨幣長遠保險公司財務實力評級及發債人信用評級「A」授予中國人壽（海外）。



企業理念

堅守承諾 · 終身相伴



企業宗旨

穩健經營、誠信服務；
以人為本、和諧發展；
積極進取、開拓創新。



戰略定位

依托中國人壽的資源優勢，立足香港、澳門、新加坡及印尼、面向國際，以利潤增長和價值創造為核心，自我積累與收購擴張並舉，業務發展與投資管理並重，建設成國際一流的先行基地、海外拓展的形像視窗、國際化人才的成長搖籃。

*資料來源：世界品牌實驗室主辦的2024「中國500最具價值品牌」排行榜

獎項殊榮



2025年榮獲9項行業及傳媒大獎：



《信報財經新聞》「保險服務卓越大獎 2025」
卓越多元貨幣儲蓄產品



《經濟一週》「經一品牌大獎 2025」
最佳財富傳承保險品牌



《AM730》「真 • 生活至尊品牌大獎2025」
至尊財富傳承保險品牌大獎



《星島日報》「星鑽服務大獎」
保險服務—大灣區保險服務大獎（香港）



《明報》「卓越財經大獎」
卓越多元貨幣儲蓄產品



《明報》「環境、社會及企業管治大獎」
卓越可持續金融大獎



香港財務策劃師學會「理財教育及ESG領袖大獎2025」
年度最佳企業理財教育及ESG領袖大獎
企業理財教育及ESG領袖（金獎）



《Job Market求職廣場》「卓越僱主大獎」
「卓越僱主大獎2024」

2025年賠償總覽

01

總賠償金額
\$99,951
萬港元

02

成功索償率*
94.2%

03

總賠案數量#
6,544宗

04

清潔單**
處理時效
1.3天##

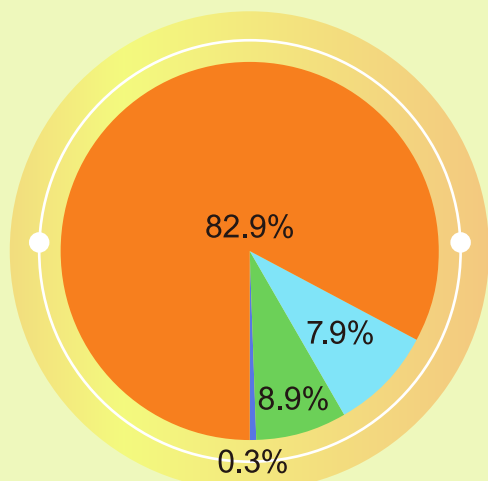
05

滿意度
91.4%

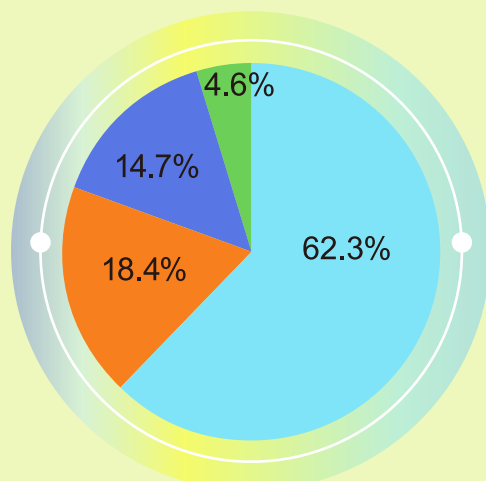
2025年總賠案數量較去年下降**0.8%**，清潔單處理時效加快了**4.5%**。總賠償金額近5年增長了**21.2%**。就賠償金額而言，以身故賠償、嚴重疾病賠償及住院醫療賠償為主要類別，合共約99,634.6萬港元，佔總賠償金額**99.7%**。

2025年主要賠償類型分佈

賠償金額百分比



賠案數量百分比



- 身故賠償
- 嚴重疾病
- 住院醫療
- 其他

從賠償金額結構來看，身故賠償佔比最高。在賠案數量方面，住院醫療賠償為最常見的索償類型。雖然住院醫療賠案數量最多，但案均賠償金額相對較低；而身故及嚴重疾病雖然賠案數量相對住院醫療較少，卻佔據了絕大部分的賠償金額。

*成功索償率:客戶未完善資料個案除外

**以賠案號下之每一保單計算

**清潔單:指已提供所有所需文件及資料作核賠決定的賠案

##天數以自然天計算

2025年身故賠償

身故賠償概覽



總賠償金額：
82,844.5萬港元
相比去年增加
8.7%



賠案數量：
1,201宗
相比去年
減少0.1%



佔總賠案數量：
18.4%
相比去年減少0.2個
百分點



單筆最高賠償金額：
1,826.7萬港元
相比去年減少50%



單筆處理**
最快個案時間：
29.1分鐘
相比去年提升
66%



最大理賠年齡：
4歲



最大理賠年齡：
97歲



清潔單*
平均處理時效：
1.9天#



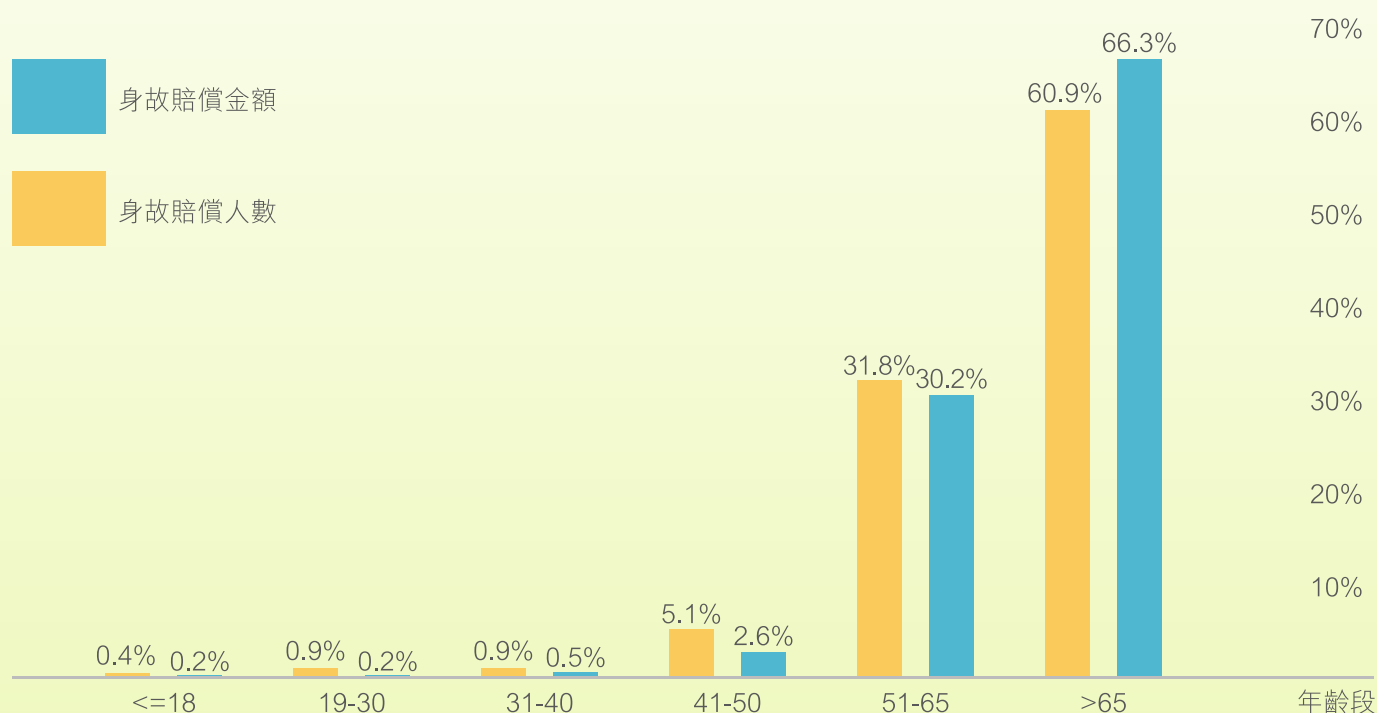
案均賠償金額：
69萬港元
相比去年增加8.8%

*清潔單：指已提供所有所需文件及資料作核賠決定的賠案
#天數以自然天計算
**由收到文件至發出理賠付款

2025年身故賠償

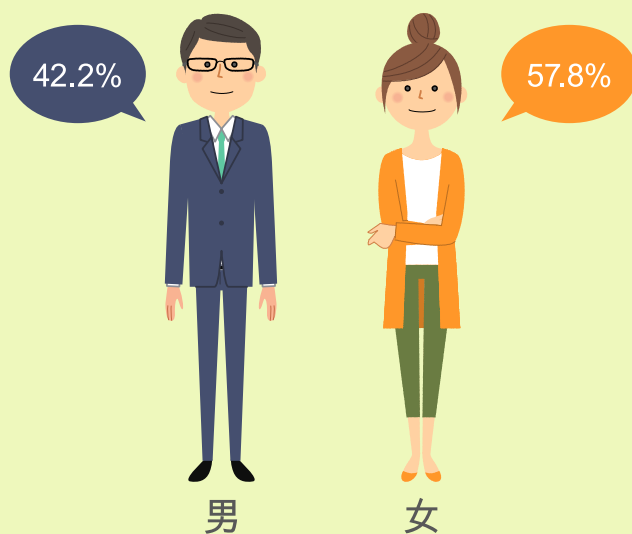
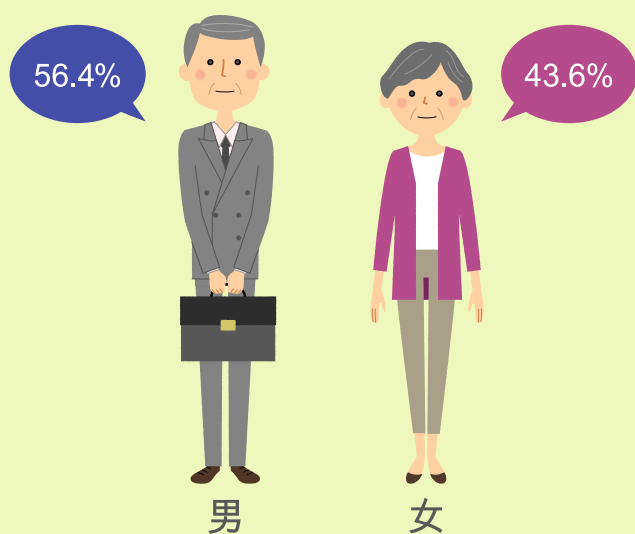
身故賠償各年齡組別分析

身故賠償金額與賠償人數隨年齡增長呈明顯上升趨勢，年長人士的佔比遠高於中青年人。其中，51歲以上年齡段佔據了整體身故賠償金額和賠償人數的絕大部分。



身故賠償金額按性別分佈

身故賠償人數按性別分佈



在性別方面，女性的賠償人數略多於男性，然而男性的賠償金額與人均賠償金額則比女性為高。

2025年身故賠償

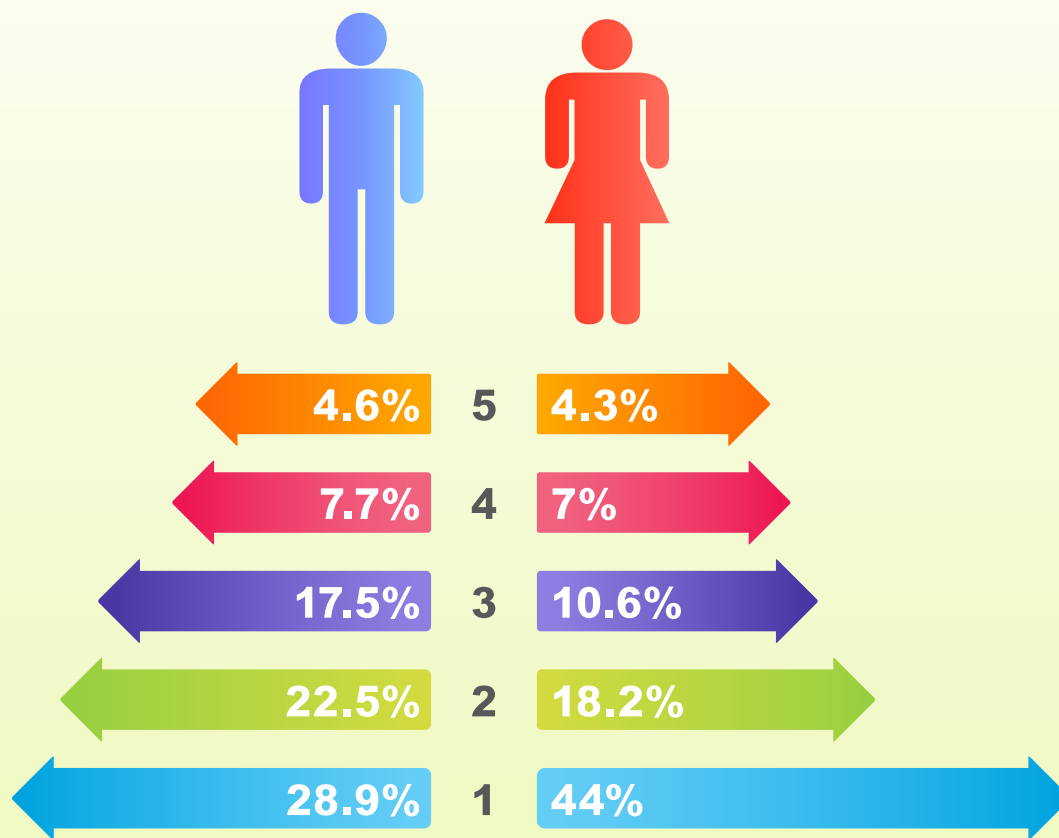
各年齡段身故首三大原因

41歲以上年齡段的身故多由癌症、呼吸系統疾病及心血管疾病引致，其中，癌症仍然是身故原因的首位。



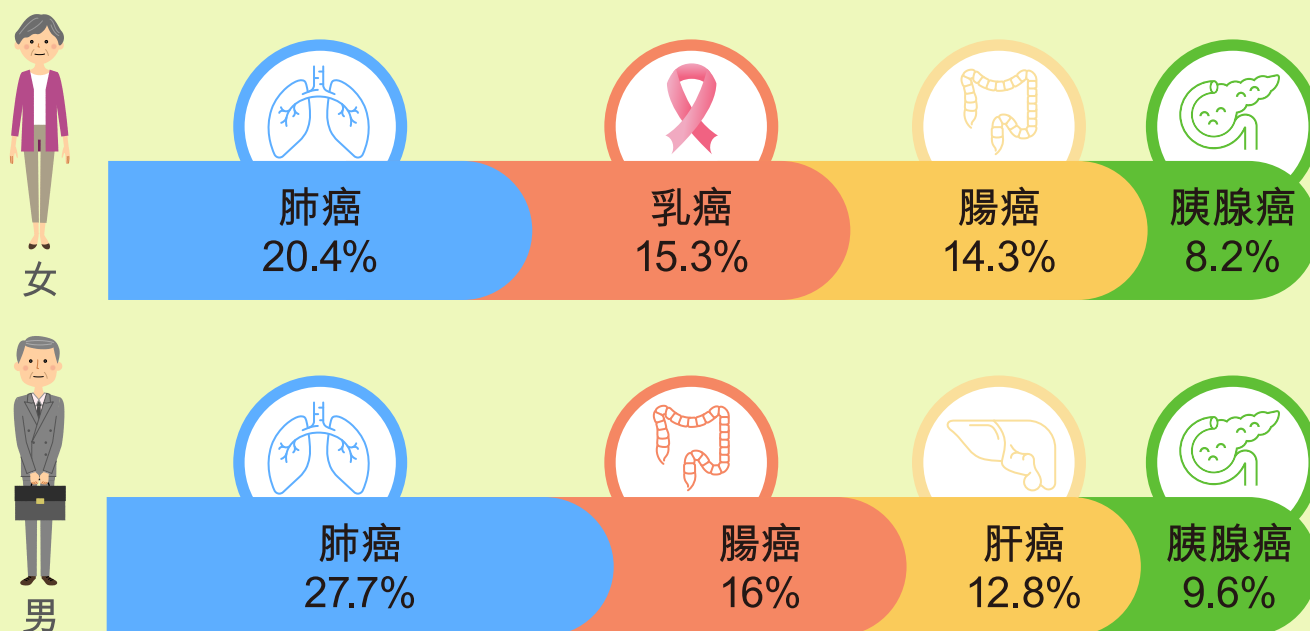
2025年身故賠償

身故賠償首五大原因



● 血液循環系統疾病 ● 神經系統及腦部疾病 ● 心臟及心血管疾病 ● 肺炎及呼吸系統疾病 ● 癌症

引致身故的首四大癌症



首四大癌症女性人數
佔女性總癌症人數 **58.2%**

首四大癌症男性人數
佔男性總癌症人數 **66.1%**

2025年身故賠償

身故賠償金額趨勢

身故賠償金額整體近年保持平穩，對比2022年上升了14.4%。

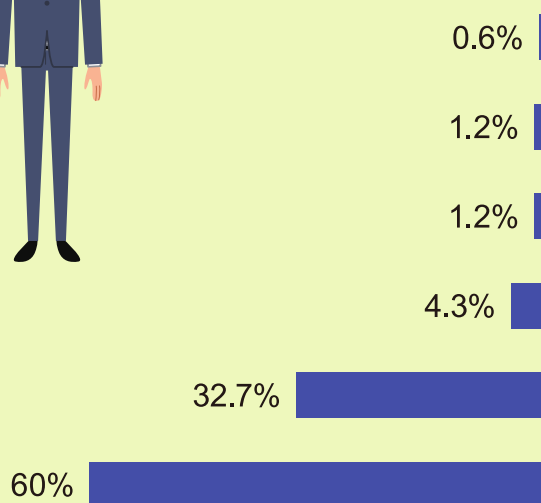


身故人數按年齡組別及性別分類

女性及男性最多身故的年齡段組別均為>65歲，且均超過各自身故人數的一半。

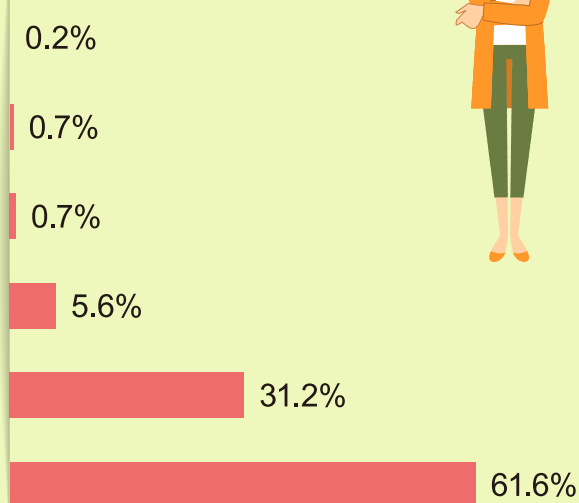


佔男性身故人數百分比



年齡段

佔女性身故人數百分比



參考資料

香港2024年十大死因*



*資料來源：
香港衛生署衛生防護中心：健康統計數字，資料搜集時間：2025年10月

參考資料

中國內地2021年十大死因*



*資料來源：
中國疾病預防控制中心慢病中心：中國死因監測數據集2021，2022年12月

參考資料

亞洲地區的人口平均預期壽命

地區	女性	男性
① 香港 ¹ (2024)	88.2	82.7
② 日本 ² (2024)	87.1	81.1
③ 新加坡 ³ (2024)	85.6	81.2
④ 韓國 ⁴ (2023)	86.4	80.6
⑤ 台灣 ⁵ (2024)	84.3	77.4
⑥ 中國內地 ⁶ (2020)	80.9	75.4
⑦ 馬來西亞 ⁷ (2025)	77.9	73.1

資料來源：

1 香港政府統計處：人口特徵，資料搜集時間：2025年11月

2 日本厚生勞動省：令和六年（2024）年簡易生命表，資料搜集時間：2025年10月

3 新加坡統計局：新加坡居民完整生命表2023-2024，2025年5月

4 韓國統計局：韓國生命表2023，2024年12月

5 臺灣內政部：113年簡易生命表，2025年8月

6 中國國家統計局：中國統計年鑒2024，資料搜集時間：2025年10月

7 馬來西亞國家統計局：預期壽命，資料搜集時間：2025年10月



2025年嚴重疾病*賠償



*嚴重疾病賠償包括嚴重病症及特別疾病

#天數以自然天計算

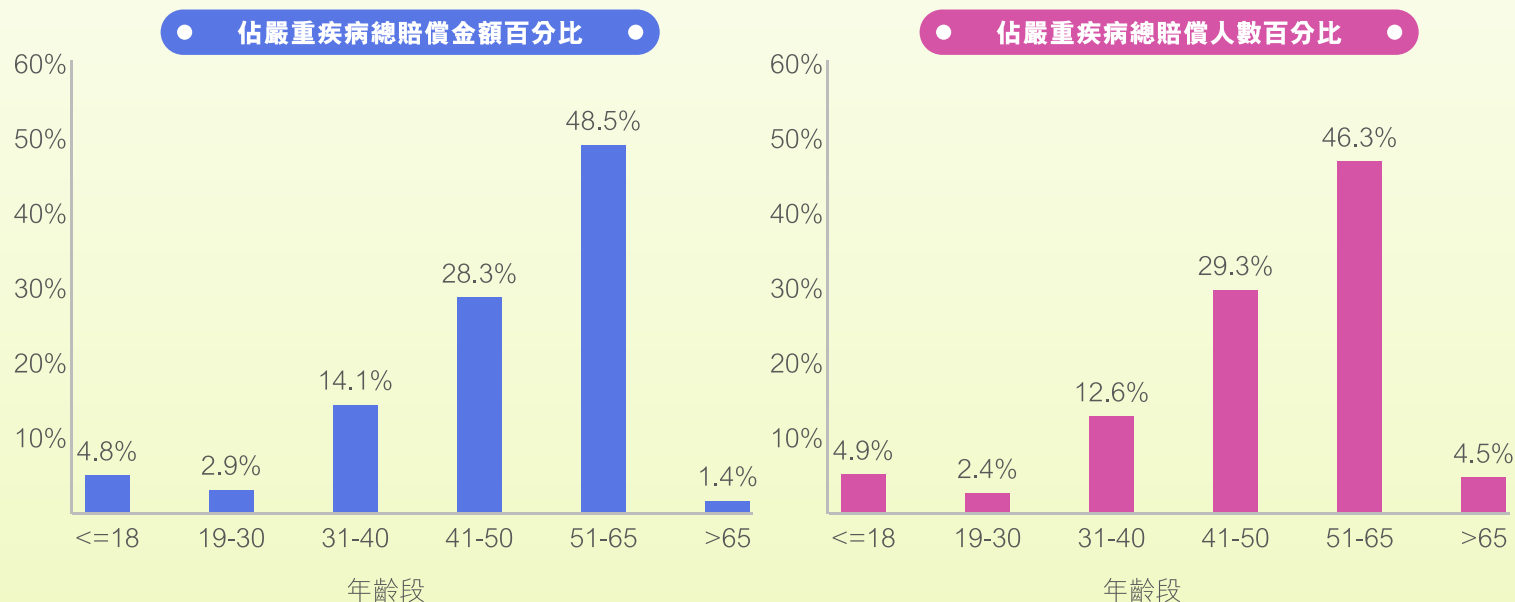
**清潔單:指已提供所有所需文件及資料作核賠決定的賠案

***由收到文件至發出理賠付款

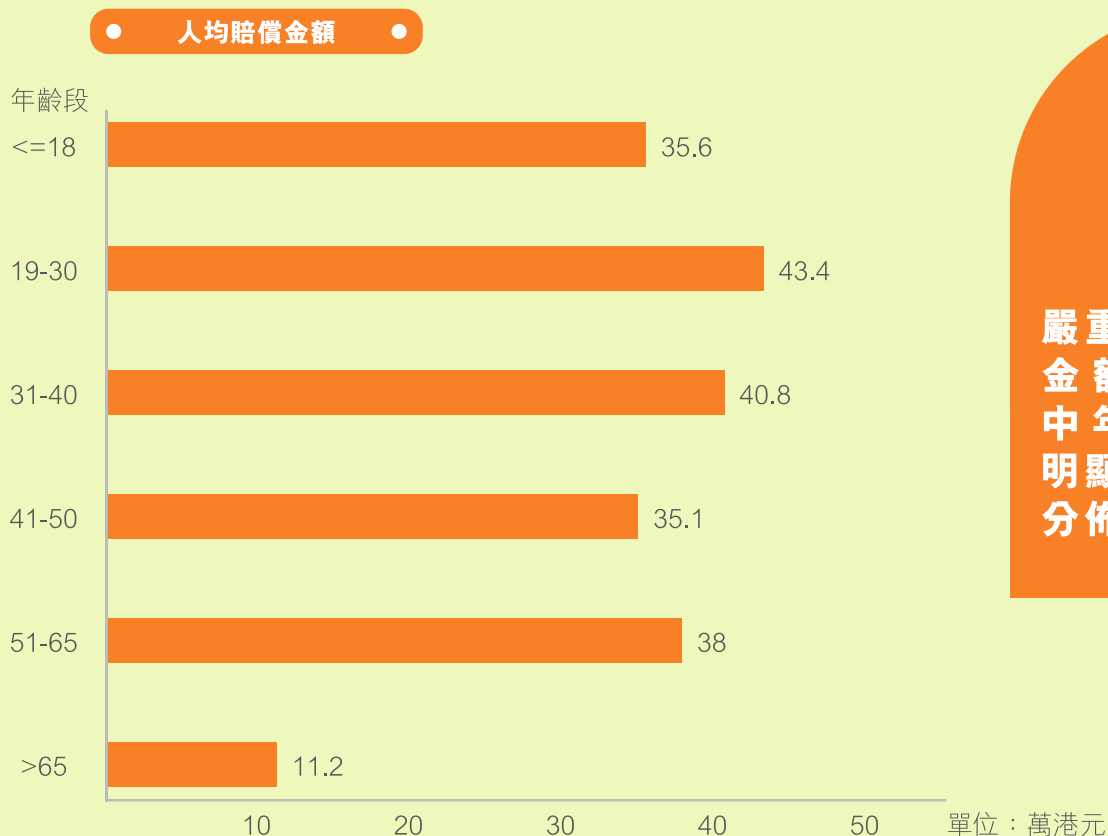
2025年嚴重疾病賠償

嚴重疾病賠償各年齡組別分析

嚴重疾病賠償無論在賠償金額或是賠償人數上，均集中於31-65歲年齡段，30歲或以下與65歲以上的賠償人數明顯較少。



嚴重疾病人均賠償金額按年齡組別分佈



嚴重疾病人均賠償金額呈「青年與中年較高、老年明顯偏低」的雙峰分佈趨勢

2025年嚴重疾病賠償

各年齡段嚴重疾病首三大原因

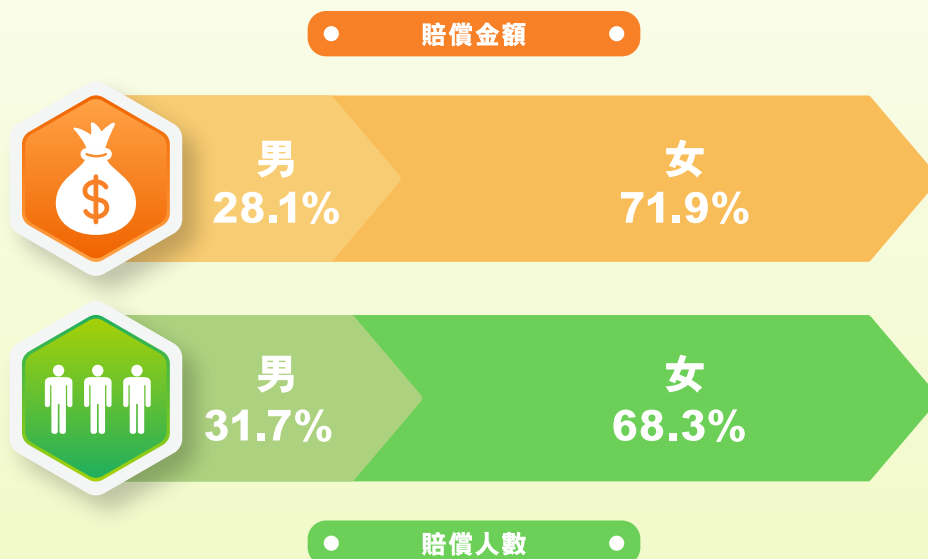
在19至50歲的年齡段中，主要的嚴重疾病類型集中於癌症、非癌症類婦科疾病以及心臟及心血管疾病。與此同時，中風的發生率在51歲以上年齡段中明顯上升，逐漸成為影響長者健康的重要風險。



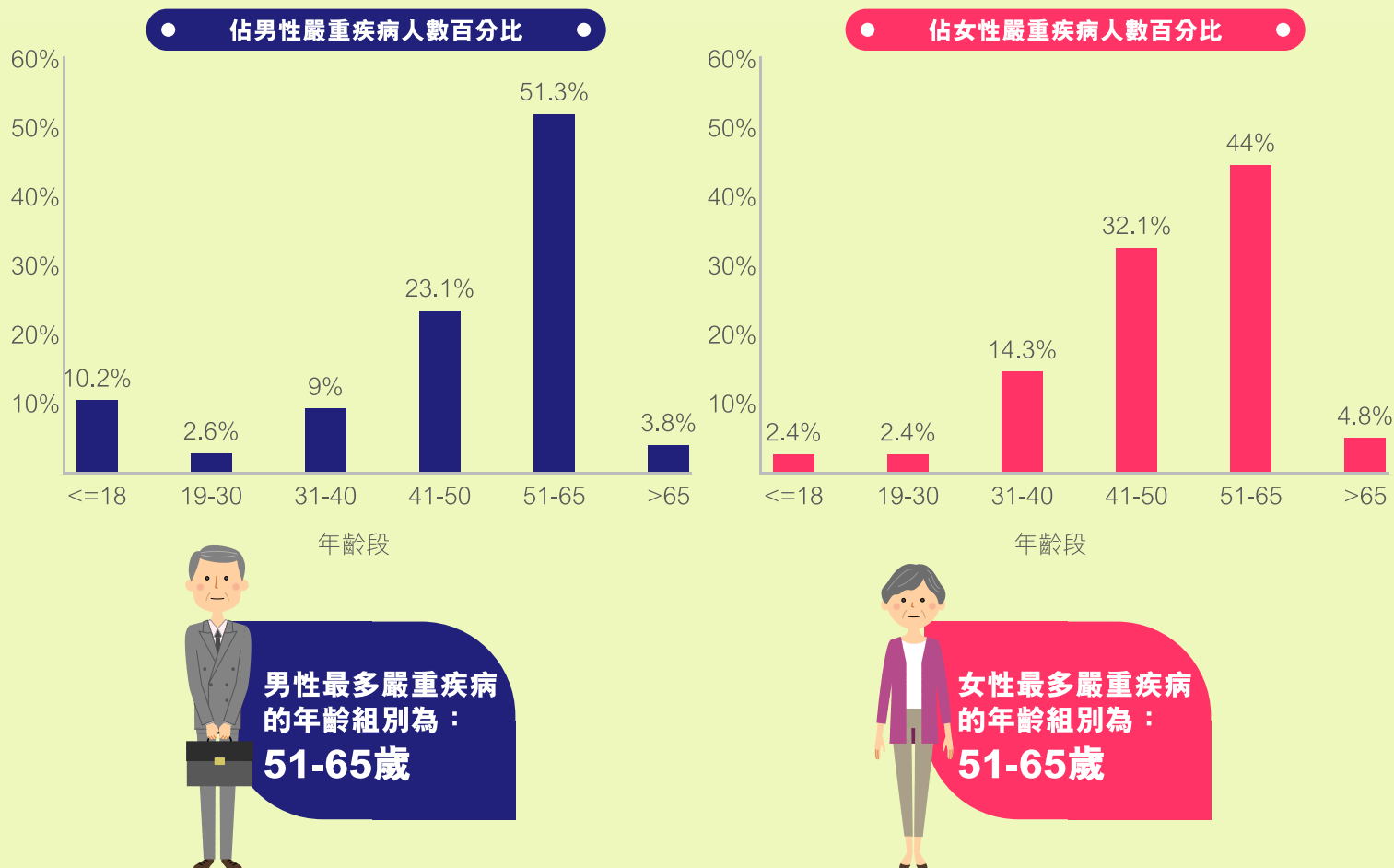
2025年嚴重疾病賠償

嚴重疾病賠償按性別分析

無論是賠償金額還是賠償人數，女性均佔顯著多數。在賠償人數方面，女性更佔據了總人數的60%以上。



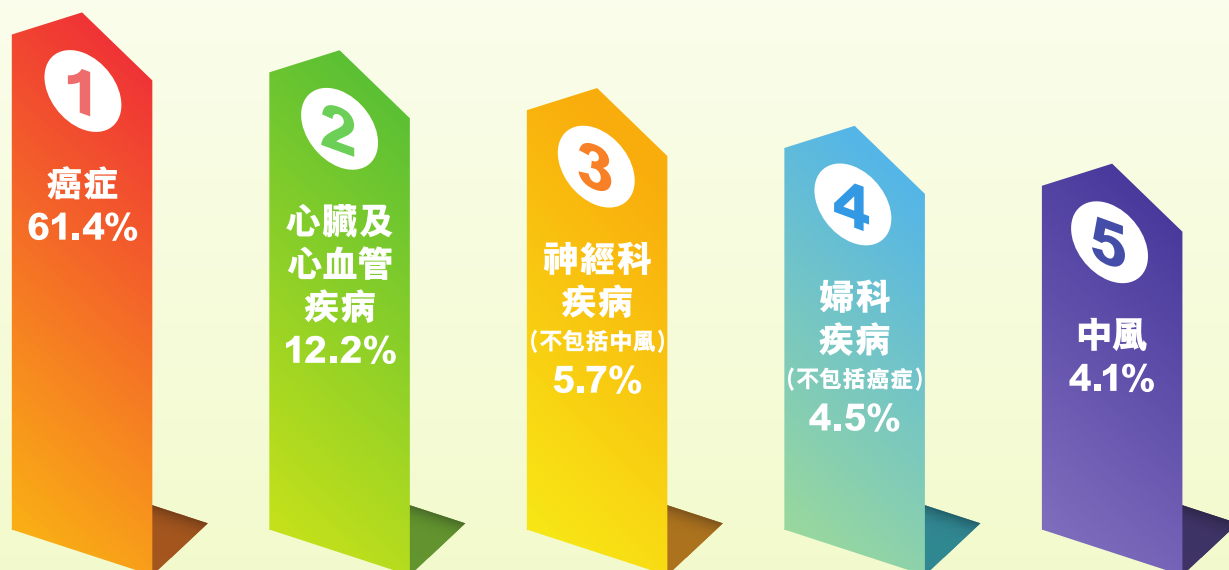
嚴重疾病賠償人數按年齡組別及性別分佈



2025年嚴重疾病賠償

嚴重疾病首五大原因

癌症佔所有嚴重疾病個案的60%以上，遠高於其他疾病。



男性嚴重疾病



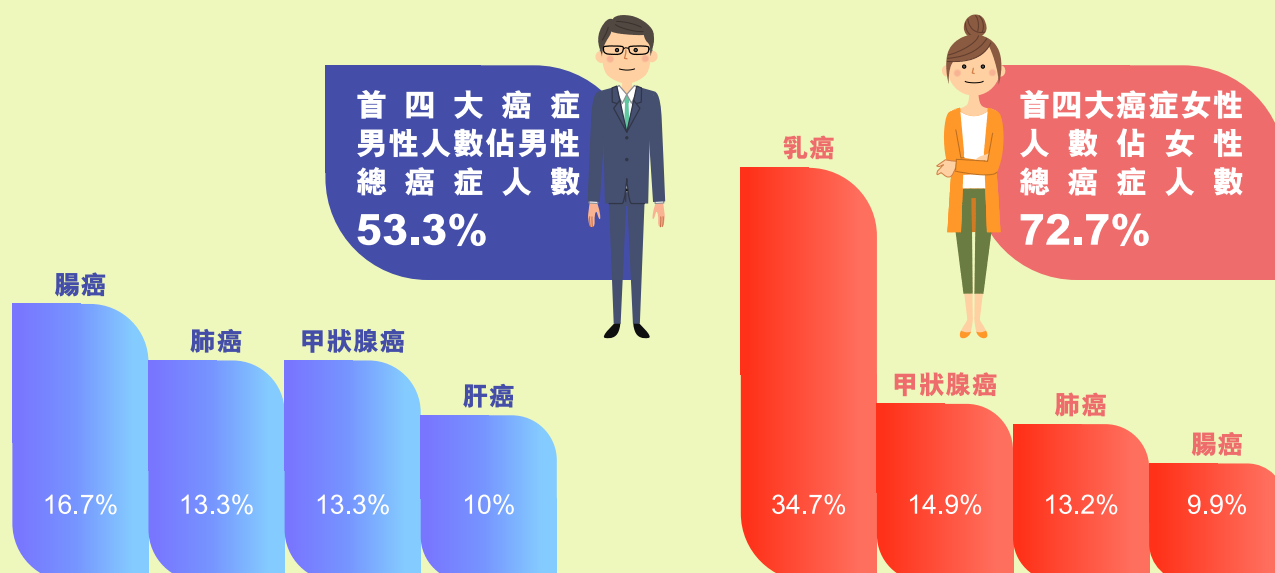
首四大原因	佔男性 嚴重疾病人數百分比
癌症	38.5%
心臟及心血管疾病	26.9%
神經內科疾病 (不包括中風)	10.3%
中風	7.7%

女性嚴重疾病



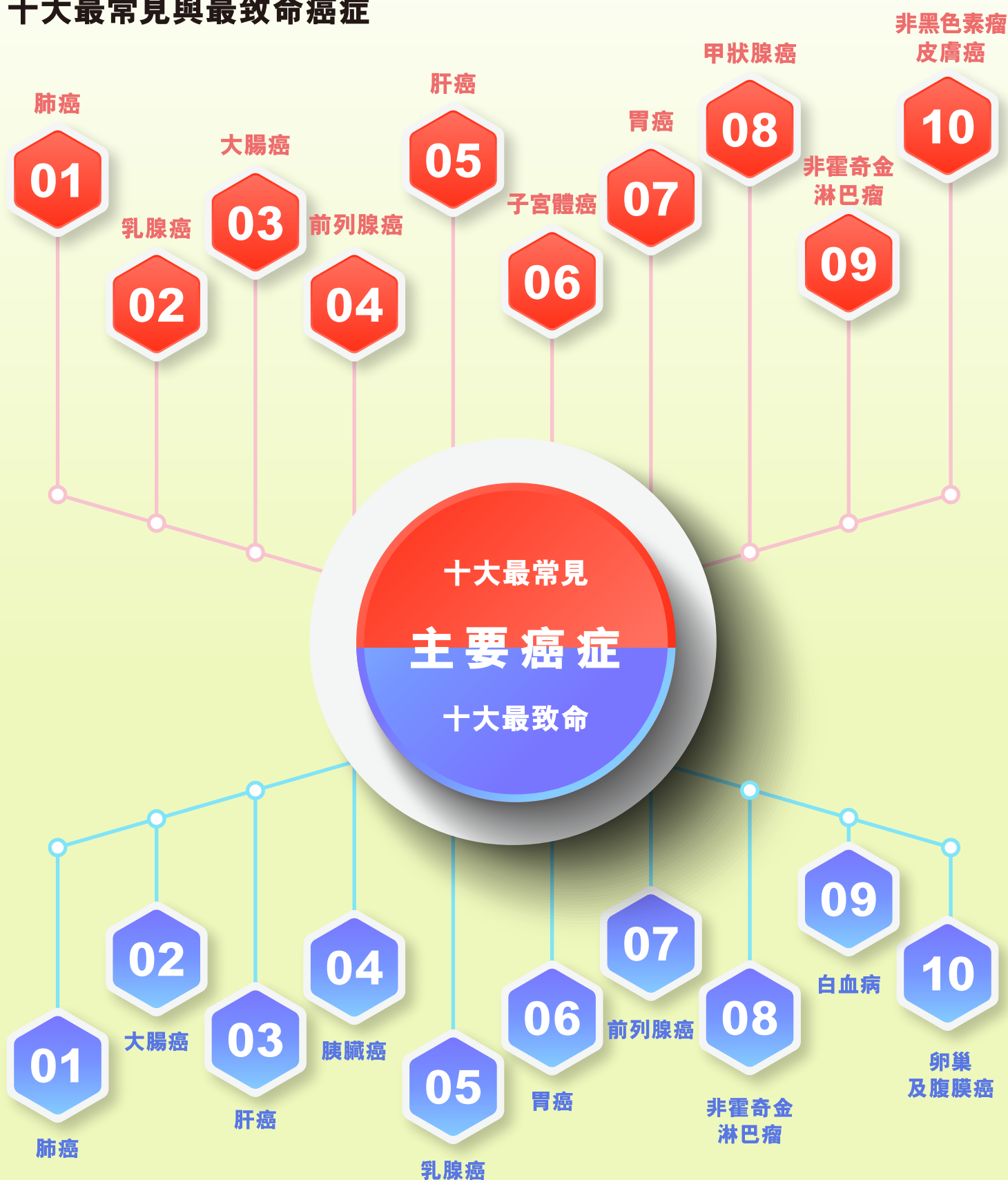
首四大原因	佔女性 嚴重疾病人數百分比
癌症	72%
婦科疾病 (不包括癌症)	6.5%
心臟及心血管疾病	5.4%
神經內科疾病 (不包括中風)	3.6%

引致男性及女性嚴重疾病分別首四大癌症



參考資料

十大最常見與最致命癌症

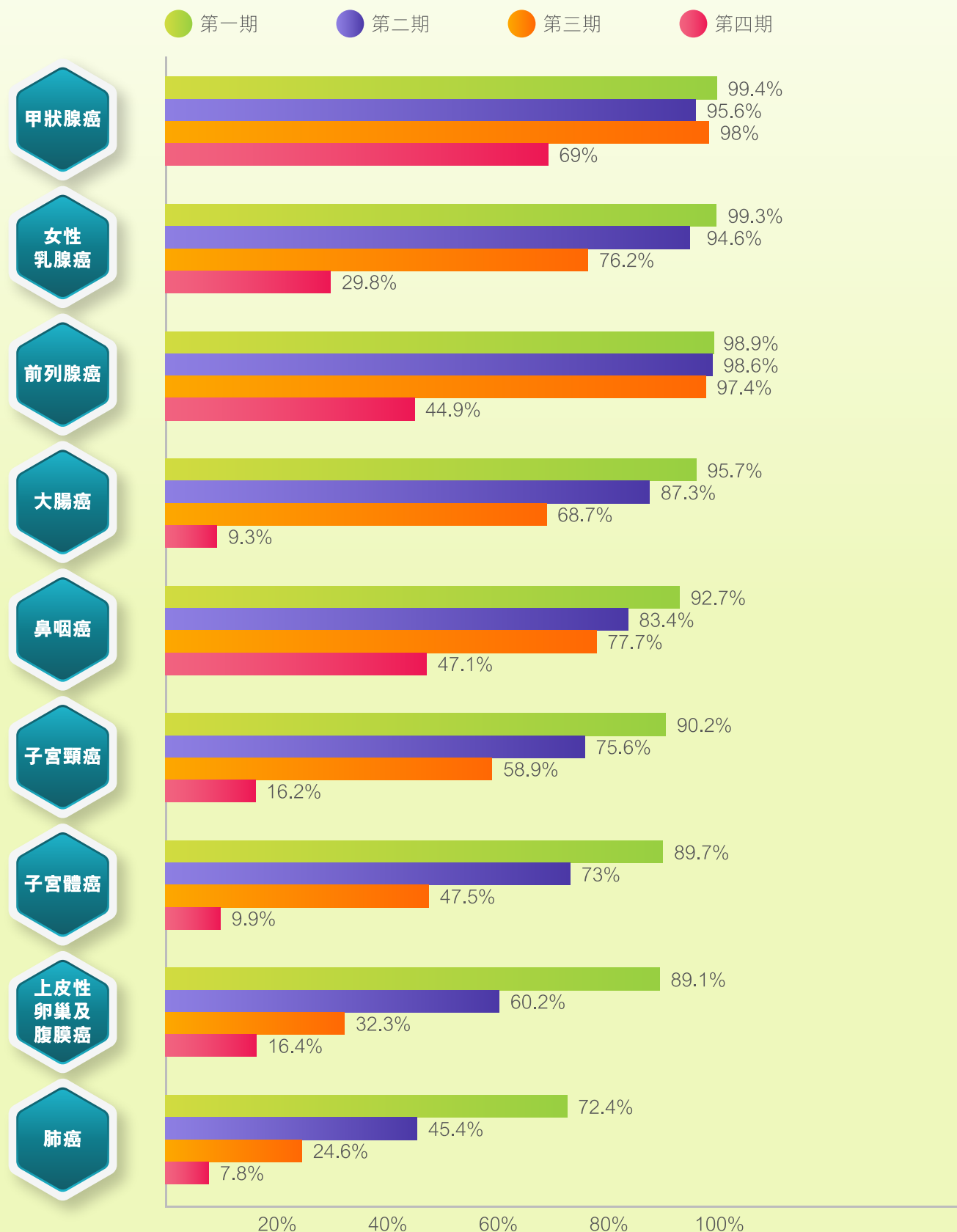


*資料來源：
香港癌症資料統計中心：2023年香港癌症統計概覽，2025年8月

參考資料

癌症分期五年相對存活率*

對癌症患者而言，癌症分期提供重要的預後資訊，一般預計早期癌症患者比晚期患者的存活率較高。



*資料來源：
香港醫院管理局香港癌症資料統計中心：本港癌症分期存活率彙報 資料搜集時間：2025年10月

創新抗癌藥物及技術

抗癌新藥物

香港大學李嘉誠醫學院（港大醫學院）臨床醫學學院的研究團隊率先使用「雙重免疫療法組合¹」，結合兩種新型藥物—「尼伏人單抗」和「伊匹木單抗」，顯著提升患者的存活率和腫瘤控制效果。這項突破性藥物組合療效更優勝於目前的一線治療藥物「侖伐替尼」和「索拉非尼」，並獲FDA、EMA以及NMPA三大機構批准全球使用，為環球肝癌患者帶來新希望。

香港大學李嘉誠醫學院（港大醫學院）研究團隊成功研發的口服藥劑²（藥用口服砒霜或ARSENOL[®]），可用於治療一種死亡率高的血癌—急性早幼粒細胞白血病（APL）。這不僅是香港首款自主發明和製造的處方藥，也是首個獲得美國、歐洲和日本專利的藥物。過往廣泛的臨床研究結果顯示，藥用口服砒霜具有高效性和安全性，APL患者的整體存活率超過97%。



抗癌新技術

組織碎化技術³是一種嶄新的無創技術，利用高強度超聲波精確破壞癌細胞，而不會損害周圍的健康組織。這項創新的專利技術利用超聲波瞄準癌細胞，在腫瘤內形成微氣泡。這些氣泡迅速膨脹和收縮，會產生衝擊波破壞和液化目標腫瘤細胞。整個治療過程不涉及切口或輻射，提供無痛、無疤、無血的體驗，亦不會有感染和轉移風險，與傳統消融、放療或手術相比，提供更有針對性和有效的肝癌治療。此外，最新研究發現，超聲波組織碎化治療可增強免疫協同效應及產生遠隔反應，抑制未經治療腫瘤區域的生長，為未來結合組織碎化技術與免疫治療應用奠定基礎。



資料來源：

1 香港大學醫學院：港大醫學院引領全球研發肝癌藥物，創新「雙重免疫療法」顯著提升存活率，獲國際批准，2025年6月

2 香港大學醫學院：獲FDA和EMA認證：港大醫學院研發口服砒霜白血病藥物97%治癒率，首款全球化香港處方藥物，開創癌症治療新篇章，2025年2月

3 香港大學醫學院：香港大學李嘉誠醫學院獲捐贈亞洲首部國際級創新儀器 突破性組織碎化技術 高效益、無創、無痛肝癌最新療法，2024年8月

2025年住院醫療賠償



*清潔單:指已提供所有所需文件及資料作核賠決定的賠案

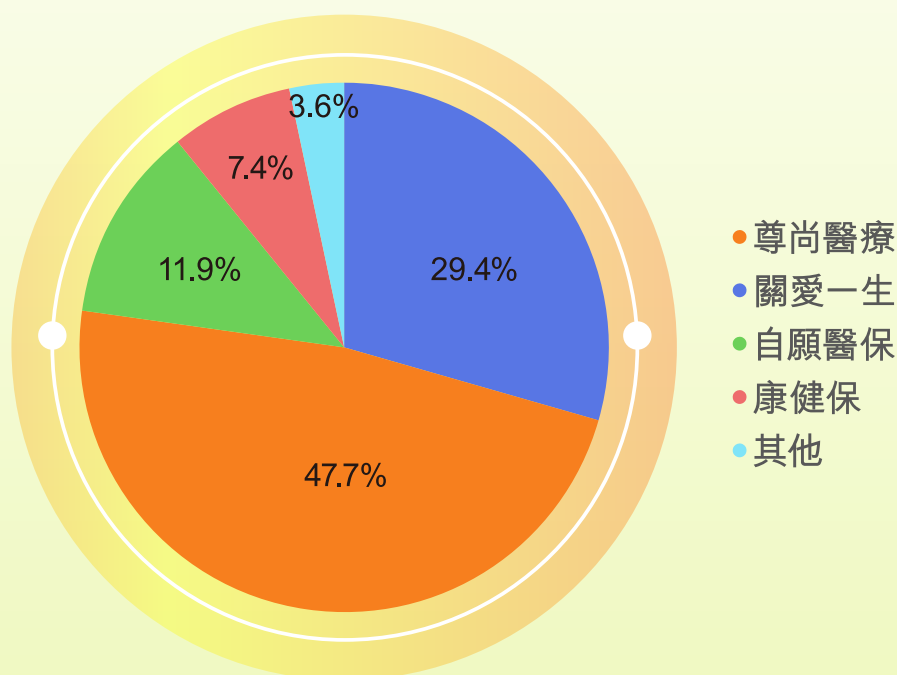
#天數以自然天計算

**由收到文件至發出理賠付款

2025年住院醫療賠償

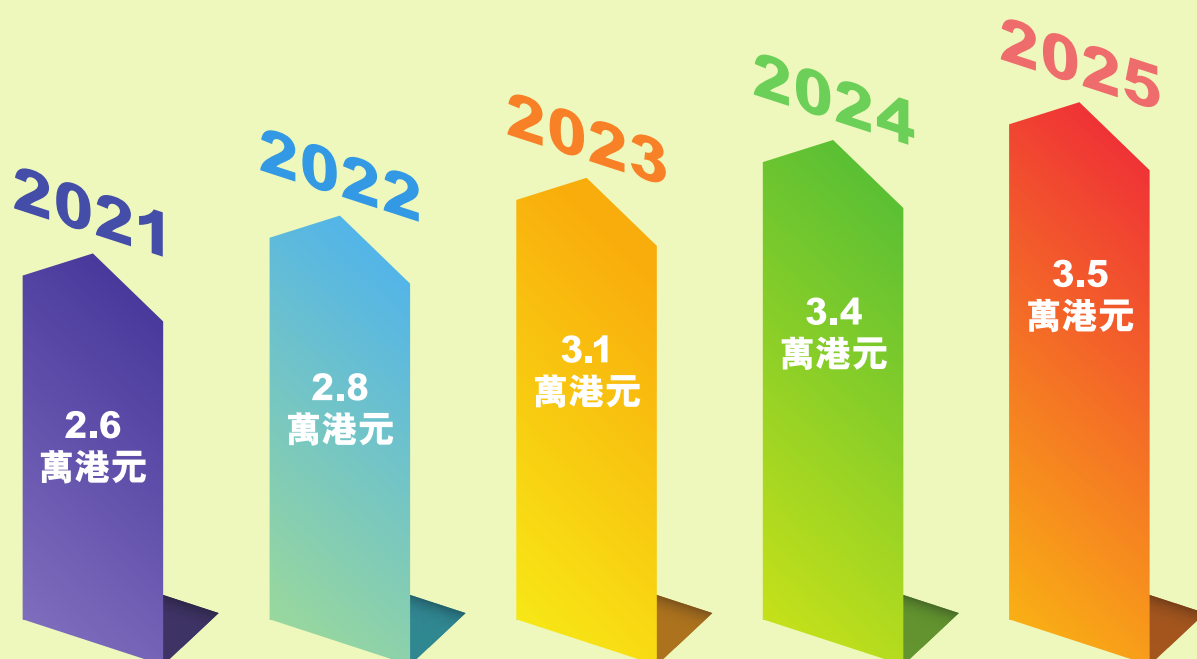
住院醫療賠償金額按產品分佈

住院醫療產品中，「『國壽海外』尊尚醫療保險計劃」的賠償金額佔比最大，為47.7%。其次是關愛一生賠償，金額佔比為29.4%。



住院醫療人均賠償金額按年趨勢

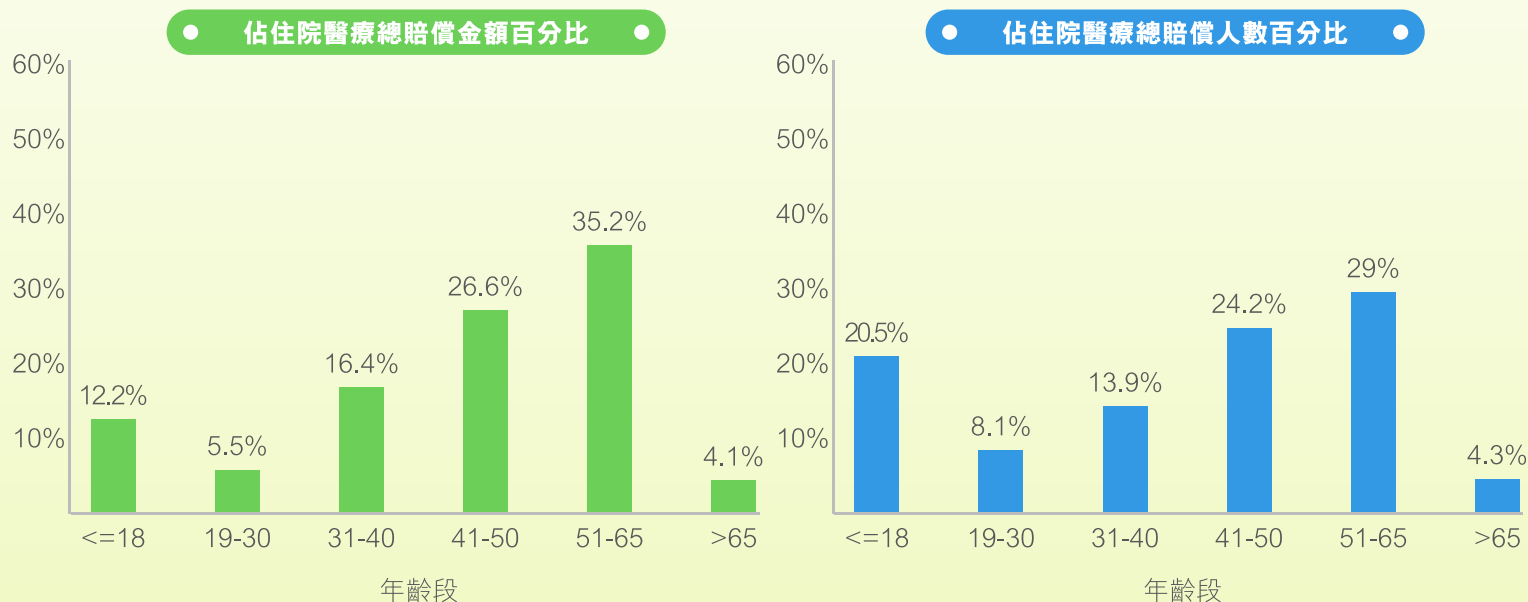
住院人均賠償金額較去年上升2.1%，近五年合共增長約 12.4%。



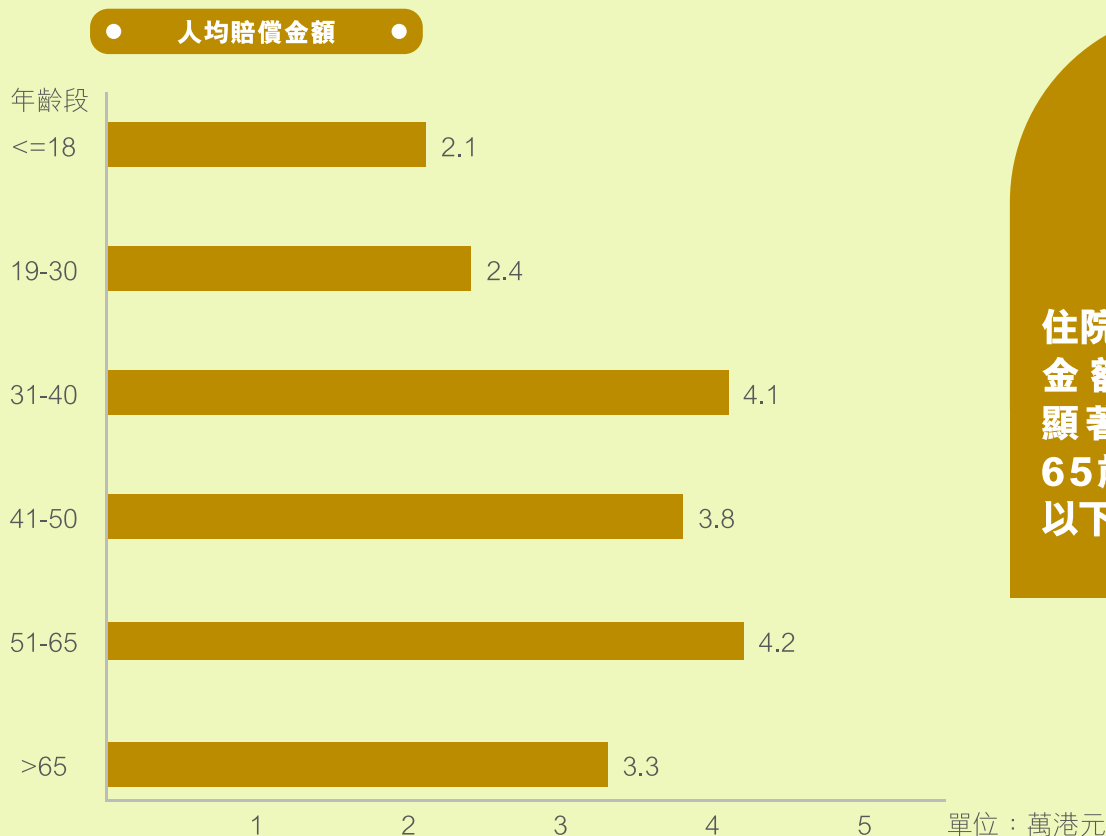
2025年住院醫療賠償

住院醫療賠償各年齡組別分析

住院醫療在41-65歲年齡段中，不論賠償人數或是賠償金額均較為突出，而65歲以上長者則相對較少。



住院醫療人均賠償金額按年齡組別分佈

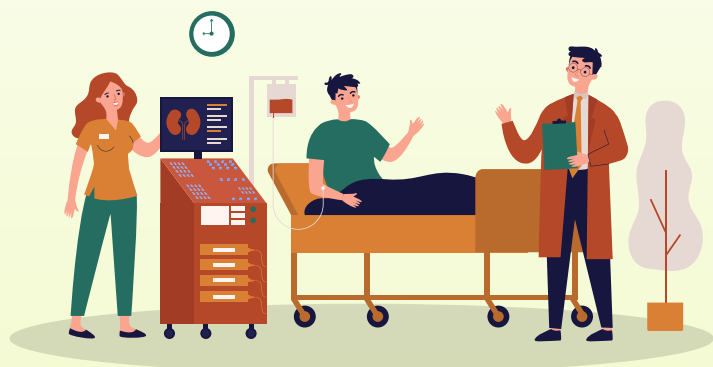


住院醫療的人均賠償金額在31歲以上顯著增加，51歲至65歲為最高，31歲以下的明顯偏低。

2025年住院醫療賠償

各年齡段住院醫療首三大原因

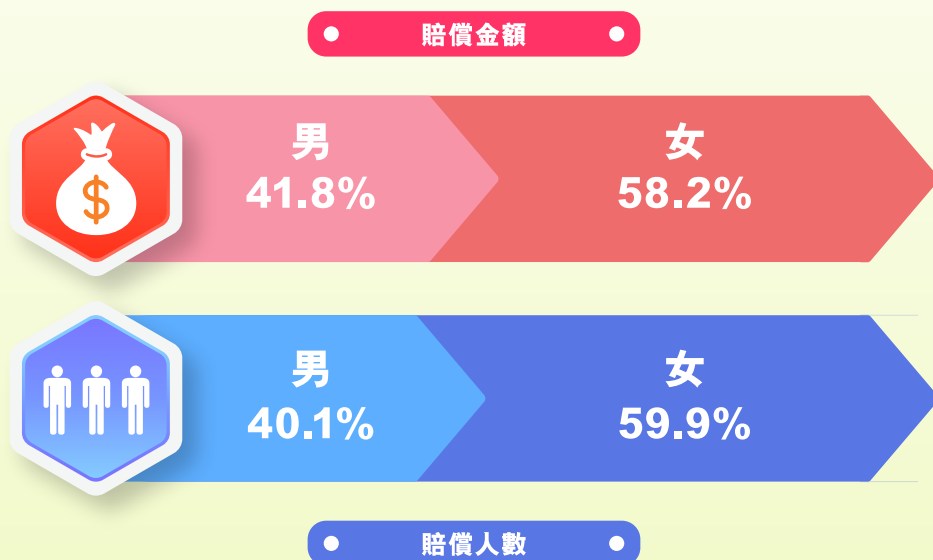
消化內科疾病是所有年齡段的首三大原因之一。除此以外，40歲及以下年齡段住院主要原因之一為皮膚科疾病，而41歲及以上的年齡段的住院主要原因之一則是惡性腫瘤。



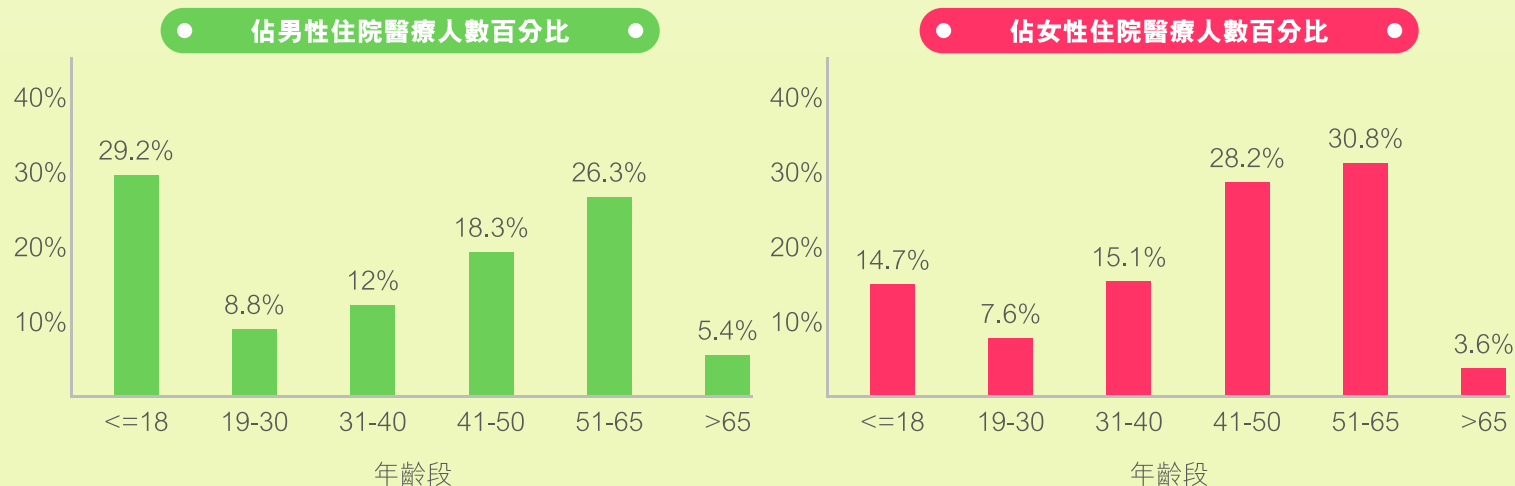
2025年住院醫療賠償

住院醫療賠償按性別分析

在住院醫療方面，女性在住院人數與賠償金額都較男性多。



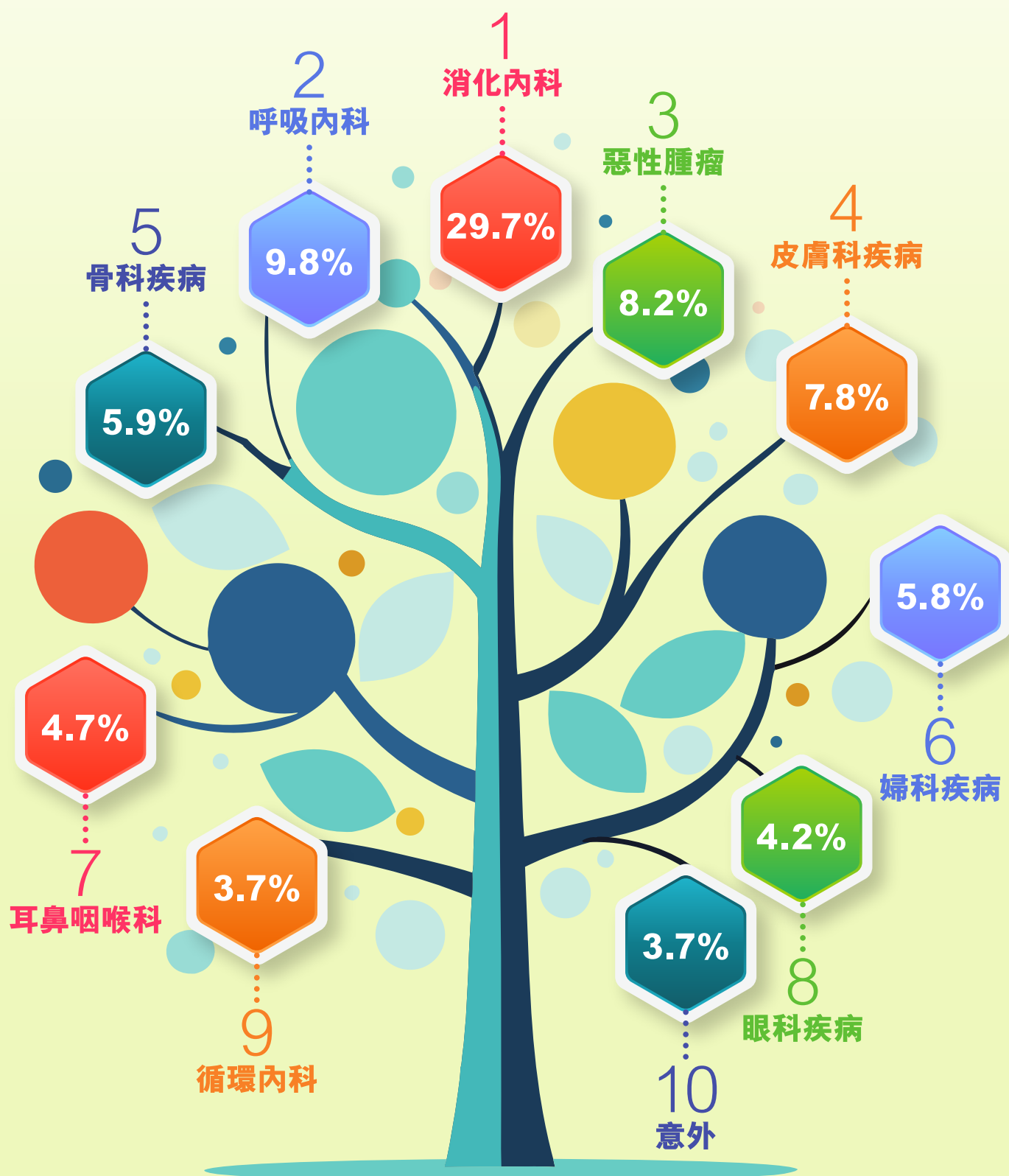
住院醫療賠償人數按年齡組別及性別分佈



2025年住院醫療賠償

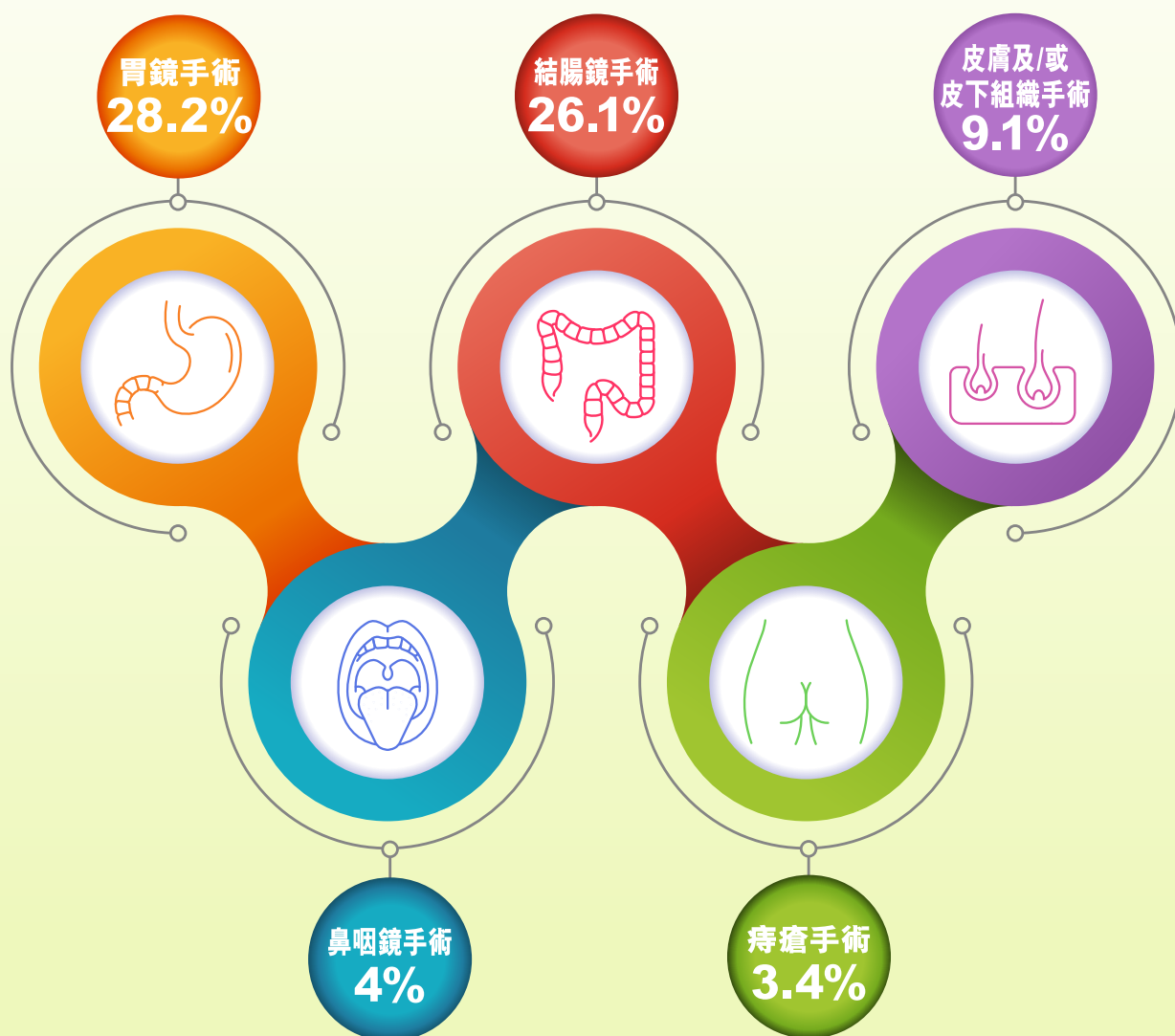
住院醫療十大原因

消化內科、呼吸內科及惡性腫瘤為住院醫療的首三大原因。面對香港快節奏的生活，高度城市化的環境，居民需要更加關注自身的健康需求。

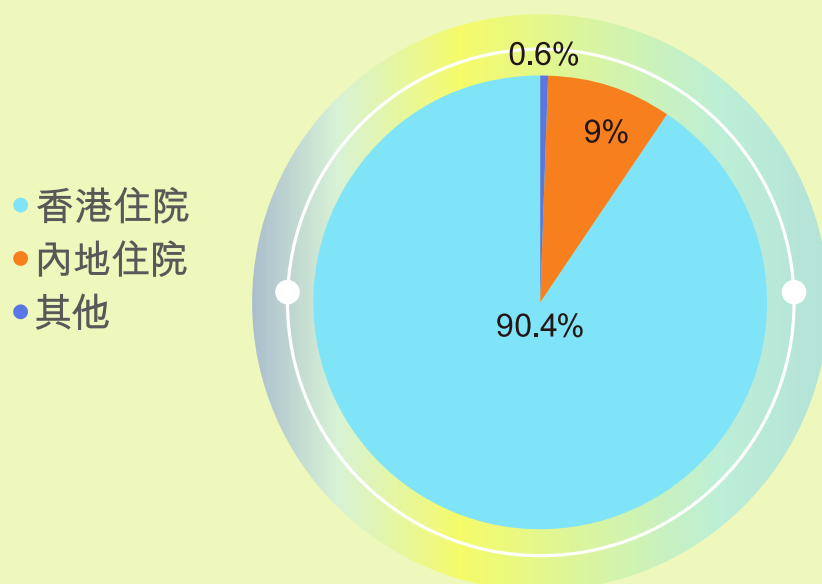


2025年住院醫療賠償

住院醫療首五大手術統計



住院醫療賠償個案住院分佈

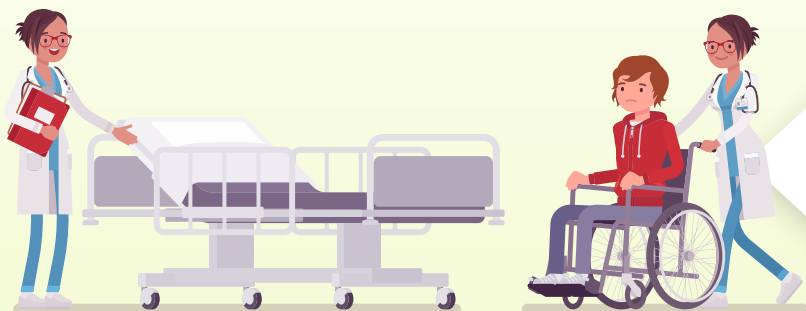


住院醫療賠償個案中，90.4%受保人在香港醫院住院，其次為內地住院，佔9%。其中，胃鏡手術為住院醫療中佔最多的手術。

參考資料

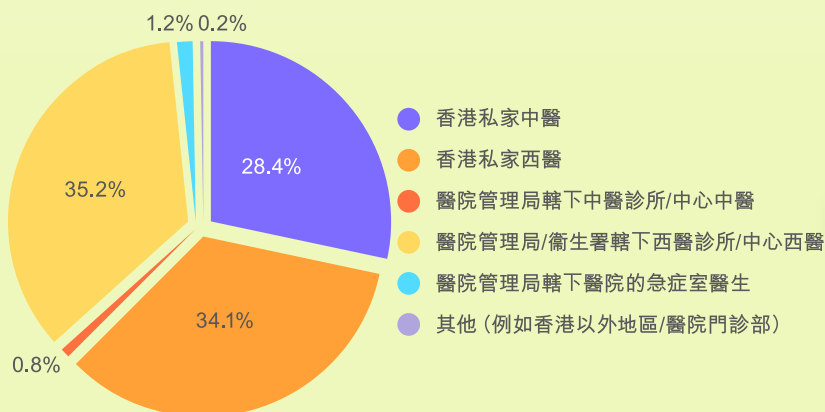
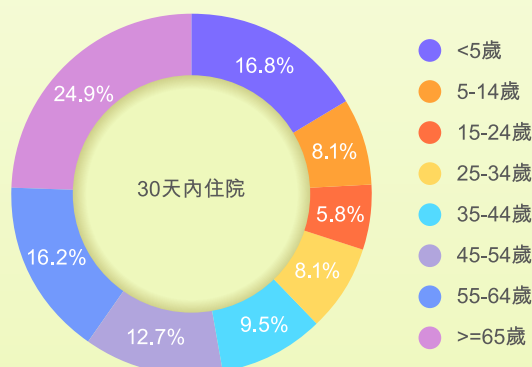
香港入院情況*

香港政府統計處在2022年12月至2023年4月期間，進行了一項與健康有關的主題性住戶統計調查。



在這統計調查所涵蓋的總人口中，估計約982,800人在統計前30天內曾就醫，佔統計調查總人口的14.2%。

右圖為按年齡劃分的在統計前30天內曾就醫的人士的比率。



左圖為按診症醫生類別劃分的在統計前30天內的就醫次數的百分比分佈。

在此統計前30天內曾就醫的人士中：
 16.3%只享有僱主/機構所提供的醫療福利；
 16.1%只受個人購買的醫療保險保障；
 17.2%同時享有僱主/機構所提供的醫療福利及受個人購買的醫療保險保障；
 50.4%兩者皆沒有。



*資料來源：
香港特別行政區政府統計局：主題性住戶統計調查第78號報告書，2024年1月

參考資料

香港私家醫院床位費收費參考*

	私家醫院	私家房 (港幣/日)	半私家房 (港幣/日)	普通病房 (港幣/日)
港島區	香港養和醫院	4,700-6,800	2,930-3,950	1,350-1,960
	香港港安醫院(司徒拔道)	3,400-3,900	2,300-2,800	900
	港怡醫院	4,600-4,800	2,100-3,250	1,000-1,200
	嘉諾撒醫院	4,200	2,600-2,800	800-1,300
	明德國際醫院	4,500	2,300	1,100
	聖保祿醫院	3,800-11,000	1,380-1,480	760-900
九龍區	播道醫院	2,350	1,280-1,920	830-1,020
	香港浸信會醫院	3,880-4,780	1,900-2,320	850-1,200
	寶血醫院(明愛)	2,350	1,250-1,750	850
	聖德肋撒醫院	2,100-4,100	1,000-1,750	610-800
新界區	仁安醫院	2,500-8,000	1,080-2,000	600-950
	香港中文大學醫院	3,600-4,800	1,500-2,500	1,000
	香港港安醫院(荃灣)	3,500-4,000	2,500	1,000-1,250

選擇是私營醫療服務的基石，病人可因應自身需要及喜好自費（部份或由私人保險支付）並自由選擇醫生及其他醫療服務提供者的服務。與公營醫療系統相比，私營醫療服務的其他優勢包括輪候時間更短、服務環境更好、服務地點更便利，以及必要時可提供更個性化的服務。[#]



資料來源：

* 私家醫院官方網站獲取

資料搜集時間：2025年11月

香港醫務衛生局：基層醫療健康藍圖附篇，2022年12月

參考資料

香港公立醫院輪候時間

專科門診穩定新症輪候時間中位數(星期)*							
	港島東	港島西	九龍中	九龍東	九龍西	新界東	新界西
兒科	14	27	9	10	21	30	28
外科	41	24	41	58	51	35	35
骨科	24	24	24	48	59	31	34
精神科	31	42	24	41	19	73	51
耳鼻喉科	25	36	42	80	34	38	49
婦科	24	33	27	32	74	59	57
內科	31	29	70	49	65	52	41
眼科	26	58	26	91	96	68	73

公立醫院的輪候時間太長，而私家醫院又太貴？



預約手術輪候時間中位數(月)^							
	港島東	港島西	九龍中	九龍東	九龍西	新界東	新界西
白內障手術	22	8	23	25	14	17	28
全關節置換術	17	29	37	34	52	32	7

如病人希望較早獲得治療，他們有甚麼其他選擇？#

1. 可考慮向私家醫生求診，以增加其治療選擇。
2. 可與醫生商討是否合適轉到另一所醫管局轄下輪候時間較短的醫院。合適的病人會獲得轉介信。
3. 在合適的情況下，會被邀請參加一些公私營協作計劃，如耀眼行動計劃，領取補貼到私家醫生接受治療。

資料來源：

* 香港醫院管理局：專科門診新症輪候時間 資料搜集時間：2025年11月

^ 香港醫院管理局：預約手術 資料搜集時間：2025年11月

香港醫院管理局：輪候時間資料補充 資料搜集時間：2025年11月

理賠案例分享—案例一

11.8分鐘極速理賠！國壽海外APP智能理賠新體驗

一份保障，一份安心

2024年2月，L先生為他剛滿4個月的女兒投保了「『國壽海外』尊尚醫療保險計劃」，為孩子的健康成長增添了一份安心保障。

突發狀況，及時就醫

同年12月，女兒因持續發燒及腹瀉住院治療。出院後，L先生通過保險中介人提交住院醫療費用索償申請。本公司在收齊所需文件後數小時內便完成審批，賠款於當日迅速到賬。



便捷覆診，智能理賠

隨後在2025年1月上旬，L先生帶女兒前往醫院覆診。1月20日早上11點14分，他通過國壽海外APP線上提交出院後覆診費用的理賠申請。操作過程輕鬆流暢，首先選擇保單號，然後錄入入院及出院日期，國壽海外APP便能運用智能技術，自動填寫住院賠償申請表第一部份的其餘資料，並貼心地帶出L先生的預設或曾轉賬的收款賬戶內容。接著，L先生上傳本次覆診的醫療收據，輕輕一按確認內容，毋需簽署，幾分鐘內便快速完成了整個網上申請。

極速到賬，見證效率

當天上午11點26分，是次理賠成功獲批核，理賠款項實時轉賬至L先生的預設收款賬戶。從提交申請到賠款到賬，全程僅需11.8分鐘。

啟迪

保險不僅是合約條文，更是將科技的速度與服務的溫度相融合，讓承諾轉化為行動，在危機時刻給予投保人及其家人及時的支援與慰藉。中國人壽（海外）始終秉持客戶至上，以科技為您帶來更智能、更便捷的服務體驗。



理賠案例分享—案例二

彈性理賠，以愛與責任溫暖每個家庭

兩次投保，一生保障

W女士是一位售貨員，她於2007年首次為自己投保了一份終身分紅保險，並附加住院醫療及入息保障。五年後，即2012年，她再次為自己加保一份全面的危疾保障計劃，為未來築起更穩固的防護網。



接報不幸，全程協助

2025年11月，W女士家中不幸發生火災，最終於事故中身故。本公司於翌日即時接獲保險中介人通報，理賠團隊迅速行動，確認索償所需文件，同時主動安排中介人全程協助受益人辦理理賠申請，讓家屬在悲慟中得到最直接的支援與協助。



彈性處理，即時支援

由於死因裁判庭尚未簽發正式死亡證，本公司考慮到媒體報導及警方公佈資料已能佐證身故事實，遂啟動「綠色通道」機制，靈活處理個案，豁免正式死亡證要求。在收到索償申請當天即完成審批，迅速支付身故賠償金超過港幣50萬元，為受益人及時提供經濟支援，協助其重整生活。



啟迪

在生命無常的時刻，保險不僅是一份保障，更是一份承諾與責任。中國人壽(海外)深信一理賠不僅是保單承諾的實踐，更是信任與關懷的延續。每一次迅速的回應，每一項彈性的決策，都是為了讓客戶在困境中感受溫度、看到希望。我們肩負的不只是理賠的使命，更需實踐「堅守承諾，終身相伴」的品牌理念。當意外來臨，我們以專業的行動與人性的關懷，用心照顧每一位客戶，讓保障不止於金額，而是愛與責任的延伸。



理賠案例分享—案例三

跨境就醫·貼心守護

未雨綢繆，投保保障

Z先生是香港永久居民，從事髮型師工作。他於2016年為自己投保了一份「關愛一生醫療保險計劃」，為健康提前佈局。



初現症狀，香港就醫

Z先生因排尿困難，於2024年入住香港私家醫院，接受膀胱鏡檢查並確診為膀胱炎。



症狀加重，求醫遇阻

至2025年3月，Z先生排尿不適症狀加重，再次赴香港私家醫院門診求診。醫生建議藥物控制並定期覆診，但因個人經濟考慮，醫生將其轉介至香港公立醫院繼續跟進。然而公立醫院輪候時間較長，Z先生希望盡快獲得治療。

北上深圳，及時治療

為了能及時獲得診治，Z先生選擇前往深圳新風和睦家醫院。他於2025年5月在該院門診進行了膀胱鏡檢查，隨後於7月住院接受了手術治療。

順利獲得賠付

治療結束後，Z先生就深圳新風和睦家醫院的醫療費用向我司提出理賠申請。經審核，雖然該醫院並非中國境內的“三甲醫院”，但其名列我司《中國境內指定醫院名單（個險理賠適用）》之內，符合理賠條件。因此，Z先生是次理賠順利獲得批准。

啟迪

為滿足客戶多元化的就醫需求，中國人壽（海外）始終積極聆聽，持續拓展“中國境內指定醫院”及“中國境內住院免找數服務醫院”名單。透過不斷完善醫療資源佈局，我們致力為客戶提供更周全、更便捷的保障體驗，用心守護您和家人的健康旅程。



理賠案例分享—案例四

周全規劃，延續關愛



一份跨越時間的安排

K先生是一位具有長遠眼光的商人，分別於2019年與2021年投保了兩份人壽儲蓄保險，總保障額度超過2,000萬港元，體現了他對個人與家庭財務安全的深思熟慮。

突發變故，生命無常

2025年初，K先生因肝功能衰竭，經治療後仍未見成效，最終不幸離世。在他離開之後，其生前所預備的保障也即時被喚醒了。



高效理賠，支持及時

受益人Y女士是K先生的太太，於2025年6月提交身故理賠申請。理賠流程迅速啟動，僅兩個工作日內即完成批核。最終賠付總額約2,180萬港元，並於同日通過自動轉賬存入Y女士指定賬戶，實現無縫、及時的財務支援。

啟迪

時間會流逝，但愛能跨越時間，延續為穩固的守護。K先生生前的安排，正是一份靜默而深遠的承諾，讓所愛的人在風雨來臨時不必獨自承擔。這份賠付的背後，是一份可以觸摸的安心。真正的遠見是在陽光明媚時，就為珍視的人撐起一把傘。而這份周全保障，便是留給家人最長情的陪伴。保險規劃是今日對明日的溫柔託付。它並非關於生命的長度，而是關於責任的深度。它不僅能抵禦未知的風險，更讓關懷得以延續，讓生活保持從容與尊嚴。



理賠案例分享—案例五

eCounter代辦理賠，專業服務全程無憂

危疾意外，雙重守護

2014年，S女士同時投保了「時代女性保障計劃」及「金裝意外附加保障」，除了危疾保障外，更為意外風險增添周全防護。



突發意外，緊急治療

2025年12月某個傍晚，S女士因意外被動物抓傷右大腿，隨即前往香港私家醫院門診接受治療，確保傷口得到專業處理。



高效代辦，實時跟進

治療過後，由於工作繁忙，S女士無法親自處理理賠手續，遂委託保險中介人代為辦理。中介人即時透過OnePartner全新推出的個險理賠eCounter功能，只需四個簡單步驟，便完成線上遞交索償申請。申請提交後，中介人可於系統中追蹤申請進度，並即時接收理賠狀態通知，讓整個理賠流程高效順暢、透明可視。



極速審批，即時到賬

中國人壽（海外）在收到理賠申請後僅45分鐘內即完成審批程式，賠款隨即實時轉入S女士的指定銀行賬戶，真正實現無縫、無憂、快速的理賠體驗。



啟迪

OnePartner 銷售專屬平台的eCounter 代辦理賠服務，為保險中介人提供高效智能的理賠協作工具，能即時協助客戶提交申請、上傳補充資料及追蹤進度，讓理賠過程更便捷、更順暢。透過智能科技與人性化服務的結合，eCounter 為客戶締造「專業·便捷·有溫度」的保險服務，不僅提升理賠效率與透明度，更見證保險服務邁向以客為本、科技賦能的新時代。

個險住院理賠中國境內指定醫院及直付醫院擴展至超過15,000間

為更全面滿足客戶多元化的醫療需要，個險理賠（住院保障計劃）中國境內指定醫院及住院直付醫院名單從4,000+間大幅擴展至超過15,000間。

醫院覆蓋範圍包括：

中國境內
所有二級及以上醫院

及

本公司所列之
其他指定醫院



覆蓋中國內地所有省市



顯著提升就醫便利與整體體驗



強化內地醫療保障與支援服務

醫院名單將不時更新，最新版本可於中國人壽（海外）公司網站 <https://www.chinalife.com.hk> 或掃描以下二維碼進行下載

中國境內
指定醫院名單
（個險理賠住院
保障計劃適用）



中國境內
指定醫院名單
（個險理賠危疾
保障計劃適用）



中國境內住院
免找數服務
醫院名單
（個險住院
理賠適用）



須受條款及細則約束

此單張只在香港派發，並不能詮釋為在香港境外提供或出售或遊說購買中國人壽保險（海外）股份有限公司（「中國人壽（海外）」）的任何產品。

中國人壽（海外）不會在香港境外提供或出售任何保險產品。以上資料僅供參考之用。

中國人壽保險（海外）股份有限公司（於中華人民共和國註冊成立之股份有限公司）

（只供內部使用）

自願醫保可賠償金額估算計算機

自助估算 理賠無憂

5大功能亮點

極速估算

只需4步簡單輸入基本資訊，即可快速獲得理賠參考金額，助您輕鬆規劃醫療開支。

保障清晰可見

清晰列出您所選保單的保單計劃名稱、病房級別，讓保單資料一目了然。

多項估算類型

支援住院、門診手術及影像檢測等醫療費用估算，滿足多元需求。

彈性組合手術項目

可同時添加多達三項手術項目，即使複雜情況也能精準估算。

明細精準

自由輸入病房膳食、醫生費用等各項明細，讓估算結果更真實反映需求。



備註：

1. 可賠償金額估算結果僅供參考，並不構成本公司最終賠償責任。
2. 賠償將根據所有其後遞交的必要理賠證明文件，並按保單條款及細則和保單年度內的保障限額作決定。最終的賠償金額及自付費用會根據醫院或診所發出的正式收據中所列明的實際帳目和分項收費計算。可賠償金額估算的結果，會因接受醫療服務的地域或較高病房級別作出調整和限制。該估算只根據受保人保單之保障限額計算。
3. 任何未批核理賠個案或任何不保事項均未有計算在估算內。
4. 自願醫保可賠償金額估算計算機只適用於健康常伴醫療保險計劃系列。
5. 不成功的理賠估算或需要更詳細的內容，可於本公司網站下載「自願醫保 - 可賠償金額估算申請表」，並於入院/手術/治療前最少7個工作天，把已填妥之表格透過電郵 claimspa@chinalife.com.hk 遞交至理賠管理部。

中國人壽保險（海外）股份有限公司（於中華人民共和國註冊成立之股份有限公司）

立即線上體驗

掃碼下載

OneService APP



（只供內部使用）

個險醫院直付預先批核線上申請¹ 開啟全新直付體驗！

住院無需墊付^{2,3,4}，讓您專心療養更安心

✓ 預先批核⁵，額度清晰

✓ 全程線上，高效便捷

✓ 步驟精簡，可暫存編輯

✓ 通知書一鍵下載，省時省力

✓ 直付就醫^{2,3,4}，減輕負擔

✓ 進度即時可見，全程掌握

✓ 智能引導，模板參考，填寫輕鬆

✓ 全球支援，住院無憂

立即線上體驗

掃碼下載

OneService APP



備註：

1. 以下保險計劃之受保人均可享有醫院直付服務：a)「國壽海外」尊尚醫療保險計劃之受保人；或b)關愛一生醫療保險計劃之受保人；或c)「醫加醫療福利會員計劃」會員並同時為下列任何計劃之受保人：住院寶終身保險計劃；或衛您健康醫療保險計劃；或健康常伴醫療保險計劃系列；或住院醫療保險；或康健保住院醫療附加保險系列。
2. 「國壽海外」尊尚醫療保險計劃如涉及自付額扣減，需由客戶於入院時自行支付相關自付費用。
3. 我們直接與醫院結算合資格的醫療費用（視乎保單條款及賠償額而定）。如涉及不受保障的金額或差額，中國人壽（海外）會發出差額付款通知書予您。
4. 在審核受保人符合本預先批核申請的情況下，本公司將為受保人簽發「住院付款保證信」。請注意(1)本預先批核申請之結果並不構成或保證日後正式索償申請之批核及(2)日後索償申請之批核及可索償金額將由最終所提交之索償文件資料及保單條款決定。
5. 請保單持有人填妥直付預批核申請表格第一部份，及主診醫生填妥第二部份，並於入院前最少7個工作天（適用於香港、澳門或中國內地住院）或14個工作天（適用於海外住院），遞交至本公司。如有任何緊急查詢/需要，請致電國壽海外尊尚醫療客戶專線（852）3999 5501/ 非尊尚醫療支援服務熱線（852）3999 5593與客戶服務員聯絡。
6. 此預先批核服務由第三方供應商提供，並非保障條款內容。本公司有權隨時撤銷此項服務而無須另行通知，並保留絕對決定權。

中國人壽保險（海外）股份有限公司（於中華人民共和國註冊成立之股份有限公司）

（只供內部使用）



中國人壽
CHINA LIFE

海外

簡單步驟 **極速** 理賠

理賠服務再升級!

國壽海外OneService APP及
OnePartner eCounter全力支持申請

個險理賠・獎賞申請・團險理賠・靈活報銷・估算計算機・醫院直付

最快1個工作天內完成審批，輕鬆獲得保障金額



個險理賠

全面支持7大類型保障，理賠極速更到位。



獎賞申請

獎賞自助服務適用於新生嬰兒獎賞、分享喜悅獎勵。



團險理賠

(僅支持OneService)
團險僱員自助團險理賠適用於門診醫療和住院保障。



靈活報銷

(僅支持OneService)
由【團險專屬服務】版塊進入申請，適用於指定企業僱員。

醫療費用早預算，理賠更安心



自願醫保可賠償金額估算計算機



個險醫院直付預先批核申請

(以上服務僅支持OneService)

立即下載程式!
國壽海外APP



網上用戶指南

查看用戶指南，逐步帶您了解多種實用操作，輕鬆上手。



ENRICH·盈加全新增值服務平台

隆重登場



四層會員

五大板塊



即日起，合資格客戶可登錄「ENRICH·盈加」平台，領取並啟動專屬分級權益。



連結至ENRICH·盈加官網
enrich.chinalife.com.hk

預約尊享顧問諮詢
399 95532

2025年，中國人壽（海外）以「持續創新、追求卓越」的核心理念，全面升級個人保險理賠服務體系。憑藉OneService一站式線上平台，我們整合7大類理賠申請及2大類獎賞申請服務，並推出全天候網上智能服務新功能：包括醫院直付預先批核申請及自願醫保可賠償金額估算計算機等。客戶只需填寫基本資料及/或上傳所需文件，經確認後便可即時完成申請，體驗高效便捷的數字化服務。為進一步提升服務效能，公司同步於OnePartner銷售人員專屬平台推出eCounter代辦服務功能，賦能保險中介人為客戶提供專業、即時的理賠申請協助，實現真正無縫銜接的專業服務體驗。

因應日益增長的內地醫療需求，中國人壽（海外）自2025年5月30日起，將在「『國壽海外』尊尚醫療保險計劃」的無自付額選項下，和睦家醫院網絡擴展至天津、青島、廣州、深圳，連同原有的北京、上海院區，構建覆蓋六大城市的核心醫療網絡。自2025年11月21日起，住院服務亦全面升級，擴展至超過15,000間中國境內指定醫院及住院免找數服務醫院，醫院網絡遍及中國內地所有省市，實現全國覆蓋，為內地就醫客戶提供極致便捷的一站式理賠通道。

全新「ENRICH·盈加」會員禮遇體系、增值服務平台已於2025年12月正式上線。「ENRICH·盈加」通過嶄新的「五大板塊」權益禮遇與「四層會員」級別，致力滿足客戶對高品質生活的多元化需求。客戶可登錄「ENRICH·盈加」，領取並啟動覆蓋「養老、健康、財富、教育、生活」五大核心領域的專屬分級權益禮遇。

展望未來，中國人壽（海外）將繼續以創新科技打造卓越服務品牌，以真誠關懷守護每位客戶健康。我們將持續用心聆聽客戶需求，精準把握市場動態，透過數字化轉型與服務升級，不斷深化品牌價值，致力成為客戶最信賴的終身健康夥伴，共創美好明天。

免責聲明

本報告所提供的所有理賠數據僅作一般參考用途，並非適用於有關產品或服務的所有條款、條件及不適用範圍之完整描述。儘管在編製本報告時已力求審慎，盡可能確保本報告內容為正確無誤，但中國人壽保險（海外）股份有限公司（包括其董事及僱員）對本報告的準確性或完整性不作出任何保證或陳述。

本報告所載之資料不應視作內容提及的任何保險產品之邀請、要約、專業意見或建議，閣下應向適當的專業人士尋求獨立意見。中國人壽保險（海外）股份有限公司表明概不會因他人使用或詮釋以上之任何信息而承擔任何責任。