



万欣和（上海）企业服务有限公司

企业详情

企业官方注册名称： 万欣和（上海）企业服务有限公司
 企业常用简称（英文）： MSH CHINA
 企业常用简称（中文）： 万欣和
 所属国家： 法国
 中国总部地址： 中国上海浦东峨山路91弄陆家嘴软件园9号楼北塔5层
 网址： http://www.mshasia.com/
 所属行业类别： 健康保险
 在中国成立日期 2001年
 在中国雇员人数： 400
 是否上市 否

业务详情

1、主要客户所在行业

快速消费品、生命科学（如医药，医疗器械等）、汽车及零部件、IT信息技术，半导体及通讯、专业性服务（如法律，公关，教育等）

2、曾服务过的客户案例

客户案例一：

| | |
|----------|---|
| 所提供的服务类别 | 健康保险 |
| 客户公司性质 | 外商独资 |
| 客户公司行业 | 专业性服务（如法律，公关，教育等） |
| 客户当时的需求 | <p>HR 为管理层购买国际医疗保险后，经常会收到来自员工各种关于保险和医疗方面的咨询和求助，部分较为复杂的需求超出 HR 的专业能力范围，需要服务商提供及时、专业、人性化的协助。</p> <p>一位国际学校管理层的家人被医院确诊为直肠癌，由于企业为这位管理层及其家人都购买了高端医疗保险，因此他们直接找到 HR，提出诉求：</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 病人是外籍人士，希望前往香港治疗，需要有人代为沟通，全程安排妥帖。 <p>虽然学校购买的国际医疗险覆盖了全球范围内的就医费用，但是病人选择的香港医院费用相对较高，就诊花费可能会超出当前保险福利的门诊和住院的每日最高限额，部分费用需要自付。管理层直接对HR的工作提出了挑</p> |



| | |
|-------------|--|
| | <p>战，指责保险福利方案多年以来一成不变，已经不能满足当前的需要，导致了现在的境地</p> |
| <p>具体内容</p> | <p>作为该国际学校的高端健康险服务提供商，MSH CHINA 立即着手以下服务：</p> <p>医疗团队启动专案管理服务，指派专人负责病人赴港就医的全程支持。医疗专员发现，病人此前曾通过一家机构推荐，选定了一名香港医生，但在我们的记录中，该医生的医疗资质、信用记录和医疗技术水平存在很大的问题，因此医疗专员提供善意的提示。</p> <p>病人赴港看诊后，医生给出的治疗方案对病人以后的生活质量会造成极大的影响，病人仔细斟酌，并与家人商量后决定不接受该医生的治疗方案。由于病人在香港人生地不熟，且身患重疾，亟需 MSH 为她在当地重新联系一名医术和信誉都非常可靠的医生。MSH 向其推荐了两位在香港当地口碑非常好的医生，并将这两位医生的详细教育背景、医疗资质、从业经历等各项详细资料整理成文档发送给病人选择。</p> <p>病人选定医生后，MSH 将病人前期的所有检查材料整理后，发给新的主治医生，并及时安排看诊，保证双方得到充分的沟通。</p> <p>对于病人在保险福利方面的诉求，MSH 进行了两方面的调整：</p> <ul style="list-style-type: none"> a) 长期方案：该国际学校的保险即将续保，MSH 协助 HR 调研用户的当前需求，帮助 HR 在合理的预算内，重新调整了保险福利，以便这名患者在后续治疗中，能够顺利就医。 b) 近期应对：在续保前，MSH 通过医疗网络的议价能力，取得住院费用的折扣价，尽量在当前保险福利计划的限制内，在获得病人的理解基础上，按照病人的最大利益进行理赔。 |
| <p>服务成果</p> | <p>病人的直肠癌手术非常成功，并且通过肛门再造术使得以后的生活质量得到了有效保障，后续治疗也在顺利进行中。在长达数月无微不至的照顾下，也获得了病人的理解。</p> <p>同时，国际学校对于 MSH 为他们重新调整制定的保险福利计划非常满意，已连续 5 年在 MSH 续保。</p> |

客户案例二：

| | |
|-----------------|---|
| <p>所提供的服务类别</p> | <p>健康保险</p> |
| <p>客户公司性质</p> | <p>外商独资</p> |
| <p>客户公司行业</p> | <p>快速消费品</p> |
| <p>客户当时的需求</p> | <p>由于奢侈品企业本身高端、优雅、精致的定位，客户对他们的要求极高，因此管理层及员工对于企业内部的员工福利也会提出相应的高标准。企业 HR 在选择福利供应商时，会优先考虑后续的全流程服务是否能满足员工的心理预期。</p> <p>当员工生病或受伤时，会希望得到全方位体贴的照顾，但有些要求已经超</p> |



| | |
|---------------|---|
| | <p>出了保险福利的涵盖和服务范围，令 HR 为难。在使用过程中，如果员工感到保险福利的设置不适合自己的需要，或保险福利因为没有及时使用导致过期，都会导致员工的不满和投诉。</p> |
| <p>具体服务内容</p> | <p>很多述求是因人而异的，需要充分的沟通和细致灵活的服务，很难通过前瞻性的福利计划设计来满足，只能由服务供应商提供专业、灵活、个性化的服务，根据具体的突发情况随机应变。</p> <p>MSH 的具体服务内容可以通过以下两个例子展现：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 员工沟通是福利计划获得成效的最重要的环节，针对员工以往提出的投诉和需求，MSH 设计了以下特别服务： <ol style="list-style-type: none"> a) 避免福利过期，MSH 会提前发送短信提醒员工，避免福利过期浪费。 b) 员工孩子入保时，保险计划内的体检福利可能跟孩子们学校提供的固定体检项目重合，MSH 特别设计了孩子【眼科/牙科/体检】三选一的自选福利，让员工可以更充分地享受保险福利，也满足了员工的孩子检查近视、蛀牙等眼科牙科疾病的切实需求。 c) 针对每一名新入保的外籍员工，提供一对一的介绍服务。 2. 夏天的时候，一批员工出现食物中毒，HR 联系 MSH，希望能让这批员工到 MSH 的网络医院进行检查，享受 MSH 的直付服务，企业会统一支付医疗费用，体现企业对员工的体贴关怀。但这部分员工并不是 MSH 的保险客户，原则上是不能享受 MSH 的直付服务的。MSH 医疗网络部员工赶赴公司附近的医院现场接待，让这些员工在该医院就诊，协助结算医疗费用，让该公司的员工获得顺畅的医疗服务体验。 |
| <p>服务成果</p> | <p>通过高质量的服务，与客户单位全国范围内逐渐全面进行合作，全国范围内合作人次达1万人以上。为客户节省大量管理工作所耗费的时间，帮助客户更好的管理成本，双方达成了长期合作的共识，双方进一步深入的进行合作，双方成为坚定的合作伙伴</p> |

客户案例三：

| | |
|-----------------|--|
| <p>所提供的服务类别</p> | <p>健康保险</p> |
| <p>客户公司性质</p> | <p>合资</p> |
| <p>客户公司行业</p> | <p>机械制造</p> |
| <p>客户当时的需求</p> | <p>该企业的业务需要派遣外籍工程师和中国管理层到一些中国的偏远地区推进项目，在广袤的西部地区也设立了分部，这部分员工是企业的核心人才，考虑到对这部分员工的福利关怀，该企业给他们购买了高端健康险，但偏远地区的优秀医疗资源较少，高端医疗机构几近于无。</p> <p>企业希望能让偏远地区的员工和管理层也能享受到高端健康保险的福利，以及直付医疗网络服务（即由保险服务供应商与医院签订合同，与医院直接结算医疗费用，免去员工垫付医疗费用再进行理赔的繁琐流程）。</p> <p>同时，企业希望，万一员工在偏远地区工作时发生意外或重疾，供应商可以站在员工的生命利益角度，适度灵活通融保险计划，给员工最大的福利和关怀。</p> |



| | |
|---------------|---|
| <p>具体服务内容</p> | <ul style="list-style-type: none"> ● 偏远地区医院网络搭建： MSH CHINA派遣了一名医疗网络专员用2个月的时间，走访了该公司设立了分部和项目点的几个较为偏远的地区，优先联系当地口碑较好的医院，尽一切可能，与当地口碑较好的医院接触。在前期接触的时候，由于医院和医生对高端医疗保险的了解非常有限，甚至对保险会有天然的抵触，对直付医疗网络更是一无所知，我们的医疗网络专员准备了内容详细的解说文档，多次上门拜访医院领导，终于以坚持和诚恳的态度打动了医院方，特批试点和MSH合作。 ● 重疾案例的人性化处理： 该公司有一位印度籍工程师患上了肾衰竭，亟需换肾。公司当初为该员工购买的保险计划，地理涵盖范围选择的是大中华地区。由于中国本土的肾源会优先提供给中国患者，在这种情况下，这位印度籍员工几乎不可能在中国等到合适的肾源。同时，如果这位员工选择回印度接受治疗，在印度的医疗费用不能获得保险的理赔。 MSH的客户经理在与这位员工及他的家人沟通之后，对他的情况表示理解，并立即将情况进行了汇总，说明了客户的病情以及治疗的必要性，并从经济的角度对比了中国和印度治疗费用差异，说服保险公司为此案例特批，同意理赔此员工回到印度进行治疗的费用，挽救了这位员工的生命。 |
| <p>服务成果</p> | <p>MSH在该公司设立分部和有项目点的数个偏远地区的医院建立了直付医疗网络合作，让该公司在当地工作的管理层和工程师能够享受到高端医疗保险福利的便利，同时也将高端医疗保险和直付网络的理念进一步扩散到偏远地区，让更多的医院和客户对高端医疗保险有了进一步深入理解和信任。</p> <p>另一方面，这位患肾衰竭的印度籍员工最后在印度接受了治疗，治疗过程非常顺利，最后恢复了健康。自此以后，MSH的客服经理每年都会收到他的感谢信：“We could feel the warmth of our extended family ... which is MSH team. We truly believe the relation & bond which we share is definitely more than an insurance service provider & claimants . This kind of bonding is rare & we have never experienced it before .. from core of our heart we wish you & the entire team all the very best !!”</p> <p>这家企业已经和MSH连续续保13年。</p> |

档案内容更新于2017年11月