



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

在中国雇员人数：550

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

客户一：

所提供的服务类别	健康保险
客户公司性质	民营
客户公司行业	IT信息技术，半导体及通讯
客户当时的需求	<p>该公司是一家中国本土成长起来的高新科技跨国集团，旗下有将近10个关联公司，集团总部发现，大部分关联公司为高管和核心人才配置高端健康保险福利时，都不约而同选择了该企业。</p> <p>有鉴于此，该公司从集团统一管理的层面决策进行整合。但关联公司与子公司不同，每个关联公司有较大的自主权，因此坚持使用原先经过反复讨论后设计的保险福利计划，因此此次整合涉及20多种不同福利计划共存的情况。</p> <p>此外，该公司以往只为外籍员工提供高端健康保险福利，今年将</p>



	<p>覆盖中国籍高管，在预算管控、兼顾公司内部公平和激励平衡等考量因素上，也须该企业提供专业的建议，协助其进行福利设置逻辑的梳理和实施。</p>
<p>具体内容</p>	<p>预计整合后，该公司将节约80%的工作量，但实现续保的平稳过渡和建立统一管理机制的任务摆在了该企业专属客户经理眼前。</p> <p>虽然过程中出现了很多技术难题，但该企业一一克服并顺利完成该公司的高端健康保险福利整合工作，部分列举如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 整合的基本逻辑是将多个小团体整合成一个大团体，某些团体的保险续保日期不一，该企业精算专家作为沟通的桥梁，与承保商一同确认了三方意见统一的解决方案，各关联公司可分别获得各自的投保保单与发票，分别付款，但总部有权限统一管理整个团体的理赔率，并进行预算管控。 2. 整合后，每个人的保险卡及卡号信息都会发生变化，如员工在续保后使用旧保险卡或卡号可能会影响使用。该企业客户经理与内部各相关运营部门提前会议讨论和沟通宣导，并在系统上进行了详细的备注说明，提醒同事在处理该公司相关入保、理赔、预授权等流程时可以快速知悉前因后果，并非常贴心地在保险卡包中放置了温馨的提醒说明和指引。 3. 在该公司新增的中国籍高管福利设计上，该企业精算专家分析了其关联公司的数据后，根据该公司总部的预算，给出了专业而中肯的方案调整建议。 4. 该公司某关联公司的决策人提出，需要在美国齿科就医时，享受保险直付服务，但该公司总部选定的美国医疗网络虽然其他方面更优秀，但却不提供齿科直付。该企业灵活处理，找到了权宜的解决方案，为该关联公司单独量身定制的“美国双网络”服务，每位高管持有两张保险卡，对应两个不同的美国医疗网络，其中一张为齿科直付专用。
<p>服务成果</p>	<p>该公司顺利实现总部统一整合高管及核心人才的高端健康险福利后，团体规模增长至400余人，保费规模数百万，不仅可获得大团体的保费折扣，而且核保条件更为宽松。其中几家关联公司团体规模小于20人，若单独投保则属于小团体，其高管的慢性疾病可能会被列为保前疾病，但通过总部整合后统一投保，全部非重疾既往症无须单独核保。</p> <p>此外，将各关联公司的高端健康险福利整合后，不仅节约了各关联公司人力资源部的人力，还可以将剩下来的福利预算为员工灵活采购更多健康管理项目，实现多方共赢。</p>

客户二：

<p>所提供的服务类别</p>	<p>健康保险</p>
-----------------	-------------



客户公司性质	外商独资
客户公司行业	耐用消费品
客户当时的需求	<p>该公司是一家大型跨国企业，也是全球财富 500 强之一，使用该企业提供服务的高端健康险作为高管及核心人才的健康福利，员工和家属总人数将近 800 人。近年来，该公司的保险理赔率基本维持在健康水平，每年续保时，保费涨幅也基本在可控范围内，低于市场通胀水平。</p> <p>但今年 HR 却遇到了难题——由于各种因素影响，团体整体就诊量急剧上升，且医疗费用通胀持续升高，导致了公司整体理赔率激增，续保时面临超过 10%的保费涨幅。多年来对保费平稳增长的乐观预估，使得 HR 此刻面临预算不足的窘境，若调整福利又担心引致高管的不满。</p>
具体服务内容	<p>作为该公司的员工健康福利服务提供商，该企业的专属客服经理与该公司的 HR 部门进行了深入的探讨后，提供以下解决方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 调整福利计划。刚开始讨论时，HR 提出要一份就诊次数和就诊金额排在前位的人员名单，此乃伦理两难，一边是支付方需要彻查福利滥用的源头，另一边则是个人医疗隐私权。几经权衡，客户经理提出，由该企业内部审阅所有敏感数据后，为 HR 出具 3 套完整的调整方案，前提是既能控制部分人的福利滥用且不侵害其医疗隐私权，同时还需谨慎不要降低核心领导层的福利体验。此次福利调整的维度涉及生育福利、牙科福利、理疗福利，以及对某些容易被滥用的福利进行了年度上限和次数上限的控制，分别落实在针对中国籍、外籍员工的 10 多个保险方案选择上，工作量异常巨大。该企业成立内部专案小组，由客服、精算、理赔等多部门联合作业，终于在一周内完成了 3 套福利调整方案，最终获得了该公司 HR 及决策人的认可。 2. 企业医务室直付。为了帮助该公司进一步控制医疗费用的涨幅，保证来年续保时保费涨幅的平稳，该企业协助企业的医务室提高运营能力，并开通了保险直付服务，鼓励更多企业员工发生小毛小病时就近前往企业医务室就诊，节约医疗费用支出(公司附近的私立诊所挂号费一般在 500-1,000 元间)。同时，该企业对企业医务室进行严格的费用管控，定期审核医务室进货单及员工用药清单，确保药物和剂量为医疗必须。 3. 子女体检福利。由于此次福利调整降低了部分福利，因此该企业提出一项增值服务——可自由选择为子女增加体检保险福利。该公司给高管的福利里包含了体检福利，但家属作为附属被保险人则无体检福利，若要增加体检福利则须全部被保险人同时增加，刻板且容易造成浪费。该企业设计了不同额度的可选体检福利方案，在该公司的弹性福利平台上线，员工可灵活选择为所有或者其中某个子女附加体检福利，使



	用自己的福利积分直接支付保费。
服务成果	该公司成功在现有预算下成功续保,此次福利调整未获员工投诉,实现平稳过渡。

客户三:

所提供的服务类别	健康保险
客户公司性质	民营
客户公司行业	IT信息技术, 半导体及通讯
客户当时的需求	<p>该公司是一家植根于某二线城市的民营高科技企业,近年来受政策利好,获得地方政府的大力扶持,同时收购了多家企业,发展势头迅猛。</p> <p>该公司为其高管团队购买了该企业服务的高端健康保险作为员工健康福利,但此项福利对于大部分高管来说非常陌生,也无意愿抽时间参加 HR 部门举办的福利宣讲会,因此总体使用率不高,该公司 HR 希望该企业协助改变此现状。</p>
具体服务内容	<p>1. 高端健康险</p> <p>在与 HR 充分沟通后,该企业提供了以下服务提高该公司高管的福利体验:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 在 HR 的协调下,该企业专属客户经理根据高管的时间安排,见缝插针地单独与高管进行一对一的电话宣讲,为高管科普高端健康险的用途,及回答高管提出的各类问题。 ● 该企业协助该公司提高其医务室的运营效能,当该公司的高管需要前往附近的一线城市就医时,客服经理提供接待指引、陪同就诊等人性化服务。 ● 根据该公司 HR 和董事长提出的服务要求,该企业为该企业定制了新的服务流程,例如,当帮助高管预约就诊后,该企业的客服经理会及时进行电话回访,了解高管对此次就诊的反馈,以及主动询问是否需要后续预约复诊等。 <p>2. 补充医疗险</p> <p>在经历高密度宣讲和切身体验后,该企业的高管对 HR 采购的高端健康险有了全新的认知,并重新认识到医疗险的重要性,在编制下一年度预算时,一致通过为全体的一线基层员工购买补充医疗保险,数千名员工获益。</p> <p>该企业客服经理与补充医疗险产品经理一同出差前往该公司总部,与 HR 和核心管理人员沟通后,筛选市面上符合该企业需求的保险方案,按照不同的员工职级分别进行福利设计。最后该企业的方案在竞标中脱颖而出,该企业提供的后续服务包括:</p>



	<ul style="list-style-type: none"> ● 宣讲：该企业除了在该公司举办现场宣讲会外，还额外录制了视频版的线上宣讲会，方便员工随时观看 ● 理赔方式：该公司的补充医疗险不仅可通过微信、App 进行理赔申请，该企业还派专员前往该企业各分公司线下收单，并现场解答员工提问 ● 专属服务电话：该企业为该公司特别开设了客服专线，员工拨打该电话咨询时，会有熟悉该公司保险福利的客服人员提供福利查询、理赔咨询，以及增值服务响应，包括第二诊疗意见、住院绿色通道、紧急救援等
<p>服务成果</p>	<p>在经历长达两年的宣讲和服务后，该企业的高管亲身体验到高端健康险的魅力，并对 HR 的福利设计赞誉有加，同时该企业还额外为数千名员工采购了补充医疗险，成为该企业的忠实客户。</p>

档案内容更新2019年11月