



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：中国

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、体检与健康管理

在中国成立日期：2001年

在中国雇员人数：500+

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	体检与健康管理
客户公司性质	外商独资
客户公司行业	互联网与游戏业
客户当时的需求	<p>该客户是全球最大的互联网高科技公司之一，旗下包括广告，系统，搜索引擎等多个业务板块。因近年来加大了在中国区的投入，所以提供全员高端医疗保障，并迅速增加人数规模，同时还增设了新的分支公司拓展不同领域的业务。所以客户在方案设计，实施及日常服务方面的要求也非常高</p> <p>1. 过往客户根据不同的层级及员工国籍，设有多个方案，这带来了两个问题，一是遇到员工国籍发生变化，需 HR 手动操作保全，如有员工未及时申报，会导致后续理赔出现困难；二是因为方案</p>



	<p>分层是公开的，所以部分员工对所属层级有所不满，这也与公司推行的平等包容文化不符，尝试削减/合并方案时，又会碰到来自其它方面的阻力</p> <p>2. 因为员工相对集中在了几个主要城市，所以要求供应商以较高频次提供现场服务，并且除了保险相关服务外，客户还希望能够得到健康讲座，公司内部活动配套的医疗保障，父母关怀甚至是父母保险等资源。对供应商的服务能力要求颇为全面</p> <p>3. 客户公司内部对员工非常包容宽松，所以针对一些“保险责任外，但符合情理”的医疗相关费用，要求服务供应商可提供解决思路。</p>
<p>具体服务内容</p>	<p>针对客户需求，MSH 提供了下列解决方案：</p> <p>1. 将多个方案整合为“大陆+国籍国”保障，在形式上达成了“方案统一”，以解决部分员工对于“分级别”的意见，同时兼顾了外籍员工的实际医疗需求，除了常驻工作地（中国大陆）外，还提供了对“另一个会有较长时间停留，较多医疗需求”地点的保障。MSH 在员工手册中明确提示了保障地域规则，并告知员工国籍发生变化后，可直接凭新的身份证件向 MSH 提出申请，我们只需要在系统中更新“国籍国”即可，无需 HR 进行操作，员工的保障也无需“更换”，原方案，原保险凭证均可继续使用，简化了操作流程</p> <p>2. 针对客户多样化的服务需求，MSH 配套提供了各种服务项目，包括但不限于： 重点城市（员工集中区域）的每周上门服务 月度医师上门咨询服务 按需提供的健康讲座服务（还包括了健美操专场及药膳专场等特殊内容） 保险服务内整合“父母健康评估及父母就医预约”服务 客户公司组织活动时，协调医疗机构提供驻场医护人员 特殊设计“父母保险”等 提供的各项服务有效的支持了 HR 的员福工作，并获得了员工的认可</p> <p>3. 为配合客户公司的“人性化”关怀，还曾提供了“基金托管”及“公共保额”服务，针对保险范围外，但经客户公司评估后认为“应该支持”的医疗费用，予以特殊处理，让公司为确有困难的员工提供的特殊关怀能切实落地，并在医疗服务方面予以关注和政策支持。</p>



<p>服务成果</p>	<p>通过MSH的保险配套服务，HR工作流程得到了简化，员工享受了多样化的“公司福利”和比过往更好的医疗保障，有特殊需要的员工也能得到额外的关怀。MSH为客户公司提供了兼顾公平，优质，关怀的解决方案，有效的助力企业吸引和保留人才，不断扩大团队和业务规模。方案平稳运行至今。</p>

客户二：

<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>合资</p>
<p>客户公司行业</p>	<p>专业性服务（如法律，公关，教育等）</p>
<p>客户当时的需求</p>	<p>该客户是国内首屈一指的中外合作高等管理教育机构，在保人员大部分系教育工作者，均为业内顶尖人士，对服务的要求自也是相对较高。客户十分重视这部分教师的保险使用体验，自2020年开始，客户前后多次反馈认为服务有下滑趋势，理赔也日趋严格，拒赔时有发生，多人多次向HR提出负面反馈。</p> <p>总结归纳客户负面反馈增多的原因主要有如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 银保监会合规日趋严格严谨，比如理赔所需材料完整性提高，灵活操作空间十分有限，导致拒赔案件比例增多 2. 教师及家属人群在这十余年间平均年龄整体提升，相应身体状况也日益下滑，一方面导致看病显著攀升、理赔表现也日渐堪忧；另一方面随着年纪增长社会地位的上升，该人群对服务的要求也对应提升，大部分人员不接受统一标准化的服务流程，而需专人对接、并尽量实现特殊照顾 <p>梳理客户需求整体如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 理赔 - 简化管理理赔申请流程；减少因材料不齐而造成的理赔案件数 2. 日常服务 - 提供更积极主动、更温暖有人情味的服务，对于重要员工最好能专人对接 3. 加强日常与HR及保险经纪的沟通，尤其遇到较为棘手、有可能引起员工不满的案件时，要预先沟通，一方面共同协商看是否有进一步操作的空间，另一方面也令HR能有所准备及发生投诉时积极应对



<p>具体服务内容</p>	<p>针对客户需求，MSH 提供了如下解决方案：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 成立该企业专属的公共邮箱 - 由于传统服务模式中，服务邮箱及客户经理邮箱是独立的，导致客户经理对于很多正在处理的案件未能第一时间及时介入及协调。成立公共邮箱后，对于日常客服的对接都能保持观察并在必要时及时介入，联动其他部门为客户寻找更有利的处理方案 2. 将员工设置 VIP - 将全部教职工及家属群体设置 VIP，对于年纪较大或之前投诉过的部分人员设置跟高级别的 VIP 服务，从而确保其他部门也知晓该群体重要性及服务过程中要保持谨慎；同时，系统邮件发送机制也使得专属客服及客户经理及时知晓案件状态和需求，必要时及时出手 3. 高管牵头梳理该客户服务需求及对应流程 - 由 CS 三位高管联合牵头，重新梳理 CS 内部对于服务该团教职人员的标准及流程；同时，联动医网部门各驻院代表以及理赔部，强调团体的重要性及服务标准 4. 建立月度汇报机制 - 为使 HR 及保险经纪都能及时的清楚了解团体每个阶段的状态以及重点案件的处理，新增了月度汇报机制，将每月涉及金额较高的理赔及预授权申请、以及拒赔案件分类整理汇报。同时月中如有需警惕或引发不满的特殊案件，则及时与 HR 及保险经纪报备 5. 制作双语 MSH 服务小贴士 - 考虑到理赔材料要求日趋严格，并且部分员工实际并不清楚我们当前的理赔文件要求。为避免此认知差异而间接给员工带来不方便或不满，特制作了图文并茂的双语服务贴士，将常见理赔分门别类配图梳理，清楚告知该类理赔必需或可能会需要的材料类别。同时也推广了 MSH 其他增值服务，如慢性病配药服务及近日刚上线的视频医生服务，最大限度为员工提供更清晰的信息及便捷
<p>服务成果</p>	<p>跨入第12个服务年头，已足以说明客户对MSH的认同。在日渐严谨的大环境下，虽然服务挑战日益增多，但通过上述改善措施的执行，近几个月已无投诉案件；同时对于拒赔案件，CS积极联动各部门梳理协调，在银保监会合规规则允许的前提下，尽所能为员工争取到最好的处理结果，近两个月都未出现由于材料不齐而拒赔的案件。</p>

客户三：

<p>所提供的服务类别</p>	<p>体检与健康管理</p>
<p>客户公司性质</p>	<p>民营</p>
<p>客户公司行业</p>	<p>互联网与游戏业</p>



<p>客户当时的需求</p>	<p>该客户是中国互联网巨头，其行业属性和企业文化要求供应商要打破常规快速响应，无论遇到多困难的需求都一定要提出解决方案。</p> <p>企业在最初的为高管和核心管理层选择高端健康保险解决方案时，对服务相应速度的要求之高，远超行业水平，在多层甄选后，最终在所有候选供应商中，选择了服务水平和弹性度最大的 MSH。</p>
<p>具体服务内容</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 针对客户提出的任何时候提出需求必须半小时内答复的快速响应要求，MSH 的客服经理牵头成立了紧急响应小组，跨部门组织了来自医疗网络部、医疗部等部门的工作人员，使用该企业自己研发的内部沟通软件，实时回复问题。由于企业的高管的工作常态是“007”，因此时常在晚上甚至半夜才提出紧急的就医安排需求，MSH 都能一一及时响应，第二天一早直接联系医院对接人进行协调，这对员工的稳定度、专业度、敬业度要求极高。 2. 该企业针对中层管理人员提供了自费升级至高端健康险的弹性福利选项。按照保险合规的要求，自费升级人员存在逆选择可能性，需要单独进行核保。按照常规工作流程，会由企业一次性提交自费升级名单进行统一核保。但该企业要求，在每年一个月的自费福利升级选择期内，员工可以随时提出申请，并在两个工作日内获得核保是否通过的答复。因此，在这一个月里，MSH 安排专门的客户经理，实时将每一个核保的需求提交到核保审核，逐个案件给与客户反馈，以达到客户的期望。 3. 由于该企业的团体规模庞大，且理赔率较低，因此么年可获得一定的服务的提升。例如，公司原先为员工统一采购了普通的体检套餐，MSH 为使用高端健康险的高管赠送第三方高端体检机构一对一体检测评服务，机构的医师会电话与高管联系，逐项讲解体检报告，并回答疑问。
<p>服务成果</p>	<p>该企业从 2009 年至今已经连续续保 12 年，虽然期间引入其他供应商进行竞标，但最后都因为服务的时效性、解决问题能力、人员配合度等因素，连续 12 年都选择了 MSH 作为服务商。</p>

档案内容更新2021年10月