

国华传世福终身寿险健康服务手册

尊敬的先生/女士：

您好，感谢您投保国华人寿保险股份有限公司的**国华传世福终身寿险**，您在享受我们为您提供的优质保障的同时，还将享有下表所述的“健康关爱增值服务”，且无需为此项服务额外支付任何费用。如有疑问，请致电我公司全国统一客服热线**95549—7**。

一、您享受的“健康关爱增值服务”是根据您所购买的国华传世福终身寿险保险金额所确定，不同的保险金额享受不同服务等级的增值服务，具体如下：

服务项目	服务描述	银卡 (100万≤保额 <300万)	金卡 (保额≥300 万)
健康资讯	提供医学科普文章及短视频等以供随时查阅。	√	√
全科医生咨询	由家庭医生（全科医生）提供日常健康咨询，包含：全部与健康相关的内容咨询，如疾病饮食调节、轻症咨询、OTC常用药品用药指导、高血压糖尿病高血脂的慢病管理、重症专业分诊、术后康复知识咨询等。	√	√
健康测评	各项测评来自于中华医学会、复旦大学等权威机构，并经过北京大学医学专家二次筛选，保证科学性、权威性，可用于日常健康指导。	√	√
精神心理测评	提供权威的精神、心理量表，用于焦虑、抑郁、人格等精神心理相关的测评	√	√
减重训练营	提供基于行为干预的减重方案，通过饮食和行为调整，培养健康的生活习惯，达到减重的目的。训练营为期三周，以线上方式进行体重管理指导，预期减重5%。	√	√
视频医生	提供全科医生视频通话，进行疾病咨询、轻症咨询、健康指导等，7*24小时服务。医生根据需要提供OTC用药指导建议，并安排药品配送（服务不包含药品费及运费）。		√

备注：

1.每位被保险人只能享受一个服务等级的“健康关爱增值服务”，如您所投保产品的保险金额有变更，则“健康关爱增值服务”项目将自变更之日起按照新的保险金额对应的服

务等级而相应变更；

2.各项服务的详细内容、服务时效、注意事项等，详见服务说明；

3.使用条件中的次数限定，均指本保单年度内的次数，该次数每保单年度更新，但未使用的次数不可累计进入下一保单年度；

4.超出免费使用次数的服务、超过服务标准的额外服务、服务平台上展示的其他服务项目，均可按照低于市场价的优惠价格自费采购使用，提交自费服务申请后服务商会与您直接协商自费服务的内容、标准及费用，本公司对您与服务商协商的内容不承担责任。

二、服务说明：

（一）健康资讯

1.服务内容：为每位获得服务资格的国华用户提供慢病管理、健康运动、营养饮食、癌症预防等相关医学科普文章及短视频等以供随时查阅，每周更新不少于 6 篇；支持关键字搜索同一疾病或同类型科普文章及短视频；

2.服务资质：相关内容均由医学专业人员审核，并经合法授权使用；

3.服务流程：

（1）关注“国华人寿”官方微信服务号，进入“悠健康”平台【专享服务】专区，点击进入“国华传世福终身寿险健康服务”，可查阅所有健康资讯内容；

（2）点击相应健康资讯文章标题，即可查看图文详情及相关视频内容；

（3）点击“资讯筛选”可使用关键字进行资讯查找或使用平台所提供文章标签来进行查找；

4.服务方式：微信

5.服务时间：不限

6.服务次数：无限次

7.服务对象：不限

（二）全科医生咨询服务详情

1.服务内容：由家庭医生（全科医生）提供日常健康咨询，包含：全部与健康相关的内容咨询，如疾病饮食调节、轻症咨询、OTC 常用药品用药指导、高血压糖尿病高血脂的慢病管理、重症专业分诊、术后康复知识咨询等。

2.人员资质：全科医生均为主治医师以上

3.服务流程：

（1）关注“国华人寿”官方微信服务号，进入“悠健康”平台【专享服务】专区，点击进入“国华传世福终身寿险健康服务”，找到“全科咨询”点击进入服务申请页，即可查阅相关健康服务的服务介绍、服务流程及注意事项；

（2）按照界面提示，输入所需咨询内容，并可添加图片附件；

（3）填写完成后，点击“提交”按钮，等待后台医师回复；

（4）历史已提交的健康咨询，可在“我的”>“网上咨询记录”页面中查看状态及后台医师回复内容；

4.服务形式：图文

5.服务时效：接待咨询后 1 个工作日内回复

6.服务对象：被保险人及家属

7.服务次数：限每年 5 次

8.注意事项：

- (1) 请按照咨询单提示填写并确认信息准确无误，以保证您获得更好的服务体验；
- (2) 咨询申请一旦提交无法撤回，请尽可能详细填写，并上传相关附件内容，如化验单、检测单(文件数量不超过 5 个，单个文件大小不超过 2M。图片支持 JPG 或 PNG 格式)；
- (3) 不同专家的咨询建议可能会有差别，专家建议对后续诊疗仅具有参考价值，不能替代临床医生的诊疗，并不作为保险理赔的依据。

(三) 健康测评服务详情

1.服务内容：测评问卷内容来自于中华医学会、复旦大学等权威机构，并经过北京大学医学专家二次筛选，保证科学性、权威性，可用于日常健康指导。

(1) 健康初筛与代谢健康测评：测评完全采用中国人群样本研发，可对健康初筛、代谢健康的患病风险进行评估。根据评估问卷采集的信息自动计算健康风险并出具风险评估评估报告，包含各自的绝对风险、相对风险及风险因素；出具健康生活方式评估报告，并进行生活方式的评分测定；提供个性化的膳食、运动习惯评价报告；可根据健康风险评估结果自动出具个性化的危险因素指南；出具个性化膳食、运动处方；并能自动根据评估问卷采集的信息生成健康信息汇总报告；

(2) 健康密码-防癌测评：本测评综合了美国 MD Anderson（全美癌症专科排名第一）的癌症风险评估、美国国家癌症研究基金会人群平均癌症风险、美国癌症协会癌症筛查建议、中国国家癌症中心城市癌症早诊早治项目系列测评、中国五家顶级肿瘤医院系列测评等多家权威测评和数据权重，结合中国人群样本及特征由国内外知名的流行病学专家联合设计研发而成。可提供给最适宜中国人群“与所有癌症均相关因素”的权威评估。

2.服务流程：关注“国华人寿”官方微信服务号，进入“悠健康”平台【专享服务】专区，点击进入“国华传世福终身寿险健康服务”，找到“健康测评”点击进入，点击相应测评图标或名称即可进入测评界面；

3.服务时效：完成单个测评问卷需要 10-15 分钟

4.服务对象：被保险人本人及家属

5.服务次数：不限次数

6.注意事项：为了评估健康风险，健康初筛需要填写身高、体重、血压、腰围等，代谢风险测评还需要填写血糖、血脂、骨密度等信息，这些数据在体检报告中一般都有体现，请您提前准备好体检报告再开始测评，避免因资料不完整而影响测评结果准确性

(四) 精神心理测评服务详情

1.服务内容：提供权威的精神、心理量表，并经北京大学医学专家审核，用于焦虑、抑郁、人格等精神心理相关的测评。

(1) 抑郁症状测评：本测评使用的量表为抑郁自评量表（Self-rating depression scale，

SDS), 由美国杜克大学华裔教授庄 (William W.K.Zung) 于 1965-1966 年开发。量表使用简便, 并可直观地反映抑郁症状的主观感受及其在治疗中的变化, 当前已广泛应用于门诊病人的粗筛、情绪状态评定以及调查、科研等。

(2) 焦虑症状测评: 本测评使用的量表为焦虑自评量表 (Self-rating anxiety scale, SAS), 由美国杜克大学华裔教授庄 (William W.K.Zung) 于 1971 年开发。量表使用简便, 并可直观地反映焦虑症状的主观感受及其在治疗中的变化, 当前已广泛应用于门诊病人的粗筛、情绪状态评定以及调查、科研等。

(3) 心理压力测评: 本测评使用的量表为知觉压力量表 (Perceived Stress Scale, PSS), 由 Cohen S, Kamarck T 和 Mermelstein 于 1983 年开发, 该量表适用于评估个体感知到的压力水平, 检测生活中的整体及普遍存在的压力, 是一种自我察觉的程度, 就目前生活环境需求, 个人因应能力的状况做评估。

(4) 职业倦怠测评: 本测评使用的量表为职业倦怠量表 (Maslach Burnout Inventory General Survey, MBI-GS), 由美国社会心理学家 Maslach 和 Jackson 联合开发。MBI 是目前世界上应用最为广泛的工作倦怠测量工具, 在已发表的有关工作倦怠的实证研究中, 90%以上的论文和研究报告都采用 MBI 量表作为测量工具。大量研究都证实 MBI 系列量表有较好的信度和效度。

2. 服务流程: 关注“国华人寿”官方微信服务号, 进入“悠健康”平台【专享服务】专区, 点击进入“国华传世福终身寿险健康服务”, 找到“健康测评”点击进入, 点击相应测评图标或名称即可进入测评界面;

3. 服务时效: 完成单个测评问卷需要 5-10 分钟

4. 服务对象: 被保险人本人及家属

5. 服务次数: 不限次数

6. 注意事项: 测评不限定使用次数, 可重复测试并查看既往所有测评结果

(五) 减重训练营服务详情

1. 服务内容:

本服务提供基于行为干预的减重方案, 通过饮食和行为调整, 培养健康的生活习惯, 达到减重的目的。训练营为期三周, 以线上方式进行体重管理指导, 无需线下集中, 不受地点和工作时间的限制。

本训练营管理方案由美国梅奥诊所 (Mayo Clinic, 全美医院排名第一) 认证营养师、约翰霍普金斯大学及 301 医院营养师共同研发。由国内外资深注册营养师全程参与指导, 承诺训练营期间每天在线点评及答疑时间不低于一小时。另有至少两名训练营小助手全天在线进行饮食指导、监督打卡、解惑答疑等。

在为期三周的训练营中, 平均每位有效参与的成员 (打卡率超过 20%) 能够减少 5% 的体重, 部分成员在管理结束 6 周之后仍然处于缓慢减重状态。根据美国糖尿病协会公布的数据, 体重每降低 1%, 慢性疾病风险大约降低 10%。训练营成员平均降低了 50% 的慢性疾病风险。

本训练营仅基于行为干预, 全程不使用也不推荐任何减肥药、酵素、保健品等, 以保证减

重的效果能够持续且反弹空间小。

2.人员资质：由国内外资深注册营养师全程参与指导

3.服务流程：

(1) 关注“国华人寿”官方微信服务号，进入“悠健康”平台【专享服务】专区，点击进入“国华传世福终身寿险健康服务”，找到“减重训练营”点击进入相应服务介绍申请页，填写个人信息后提交申请，经审核满足入营条件可加入训练营。

(2) 训练营正式开始之前，每位成员需要做一份健康评估问卷，并且设定管理目标。根据问卷的结果，健康营养师会识别出超重的原因（比如，情绪型、体质型等），并且匹配不同的具体方案。

(3) 每天，成员需要执行自己的小任务，在小程序上打卡，并且分享在微信群中。每天，健康营养师于固定时间在微信群中解答成员的问题，并且对积极参与计划的成员的情况作出点评；训练营小助手协助即时收集成员的咨询并回复简单的问题，督导成员积极参与训练营计划。

(4) 每周末，健康营养师进行一次集中总结，主要是总结上一周的情况和成就，并且解释下一周的重点和执行目标。

4.服务对象：满足以下所有条件的被保险人可申请加入训练营。

a.体重要求：要求身体质量指数 $BMI > 21$ ($BMI = \text{体重千克数} / \text{身高米数的平方}$ ，正常范围 18.5-23.9) 方可加入，需在加入时及训练营期间多次上传体重照片；

b.积极打卡：美国资深营养师是宝贵的资源，请态度端正，珍惜免费体验训练营的机会，积极参与打卡，以达到最佳效果。第一周的打卡率低于 20% 的成员将不能继续享受服务且视为已经使用了本服务，以免参与度低的成员影响其他成员的权益；

c.服务资格：年龄 18-55 周岁，享有保险公司提供该项服务的资格（详见服务告知书）且本保单年度未曾使用过该服务；

5.服务时效：1 个工作日内确认服务需求，20-100 人符合开营条件

6.服务次数：每个保单年度限 1 次。

7.注意事项：为了保证每期训练营的效果，成员数需在 20-100 人之间，因此您首选的入营时间可能无法满足，如果对入营时间有异议，请与训练营工作人员商定合适的入营日期。

本服务不对减重效果进行任何承诺：由于每个成员的身体状况显著不同，出现效果的具体时间节点、效果强弱等，都是视个人而定的，营养师会在群里对成员提供个性化支持，但不做任何减重效果的保证。

超出上述约定标准的服务，或在上述服务范围之外的服务，由供应商与被保险人共同协商价格，本平台对双方约定内容不承担责任。

由于个体差异性及异常状况的原因界定困难，在训练营期间出现任何不能忍受的身体状况或者需要医疗干预等，请在营养师指导下采取合理的应对方法，包括但不限于退出训练营、医院诊疗等，本平台及服务不对该种情况承担责任。

（六）视频医生服务详情

1.服务内容：本服务提供 7*24 小时医生视频医疗咨询服务，可与全科家庭医生通过视频进

行面对面咨询，无需排队挂号，解决各种日常健康问题。被保险人可一键呼叫视频医生，进行急救指导、健康和疾病咨询、用药指导等，并针对病情形成咨询病历，建立长期的健康档案，节约看病时间及花费。如需到医院就诊，视频医生可提供诊前、诊后咨询服务，指导被保险人找到合适的医院或科室、了解就医流程，并解答疑问等。医生根据需要提供 OTC 用药指导建议，并安排药品配送（服务不包含药品费及运费）。

2.人员资质：具备三年以上临床经验的全科医生

3.服务流程：

(1) 关注“国华人寿”官方微信服务号，进入“悠健康”平台【专享服务】专区，点击进入“国华传世福终身寿险健康服务”；找到“视频医生”点击进入服务介绍申请页，即可查阅相关健康服务的介绍、服务流程及注意事项；

(2) 点击底部“呼叫医生”按钮，系统弹出专属“视频医生小程序二维码”，长按识别二维码进入微信小程序，按照界面提示来进行医生呼叫或查看历史咨询内容。

4.服务时效：7*24 小时在线，1 分钟内接通医生；

5.服务对象：被保险人及最多 3 位家属

6.服务次数：服务有效期内不限次

7.注意事项：

(1) 被保险人有义务按照视频医生的要求提供必要的检查影像、照片等，用于辅助医生判断病情；

(2) 专家的建议仅具有参考价值，对于将来的疾病诊治，被保险人拥有采纳或不采纳专家建议的决定权。同样，专家的建议也不能作为同意或拒绝保险理赔的依据；

(3) 视频医生服务后，被保险人在医院就诊产生的治疗费用、治疗方案、治疗效果等医疗相关事宜，本平台均不承担责任。

二、“健康关爱增值服务”的有效期

自您的保险合同生效之日起 15 日后，“健康关爱增值服务”开始生效。该服务有效期至该首份保险合同第 3 个保单周年日的前一日终止；若您所购买的国华传世福终身寿险产品失效或终止，则增值服务自动终止；如有服务内容或期限变动，本公司将提前告知您。

三、您如何获取各项服务

微信扫描右侧二维码，关注“国华人寿”官方微信服务号，进入“悠健康”平台【专享服务】专区，点击进入“国华传世福终身寿险健康服务”。

按照下面您的用户名登录，通过在线申请方式为您及您的家人获取各项服务。首次登录服务平台请选择“首次激活”登录页面。



用户名：保单号码

初始密码：666666 (请在登陆后修改密码)

四、其它需要您留意的事项：

(一) “健康关爱增值服务”是国华人寿保险股份有限公司特别为投保国华传世福终身寿

险产品的被保险人提供的在合同约定以外的增值服务，**此增值服务不构成保险合同的一部分，国华人寿保险股份有限公司保留在服务有效期内调整或终止“健康关爱增值服务”的权利**；若国华人寿保险股份有限公司停止提供“健康关爱增值服务”，我们将在公司官方网站及时公告。

(二) 各项服务均有相应的使用条件，您可以通过健康关爱专属网站或微信公众号查询您能免费使用的各项服务，在满足使用条件时可申请使用。

(三) 在使用各项就医服务过程中，如被保险人不能按时赴约，需要提前 24 小时通知服务公司取消安排，否则视为已经使用该项服务。

(四) 为保证服务实施，本公司需将被保险人的证件号、联系方式等个人信息，以及诊断证明等健康信息，发送给第三方服务公司以启动服务。被保险人有提供完整真实个人信息及健康信息的义务，本公司及服务公司对相关资料和信息负有保密的责任。

(五) 本增值服务所提供的任何医学建议仅具有参考价值，被保险人拥有采纳或不采纳的最终决定权；同时，是否允许使用服务及医学专家的建议均不能作为同意理赔或拒绝理赔的依据。

(六) 对购买多份本协议约定的保险的被保险人，保额可以累计计算，服务等级按累计保险金额确定。如因保额累积计算导致保额上升，或因退保、理赔或降低保额导致保额降低，则会员服务应根据实际保额进行相应的调整，自调整之日起，按新的服务等级享受新的会员服务，旧的会员服务就此失效。

(七) 在下列任何一种情况下，服务立即终止：

- a. 客户持有的所有特定保单失效；
- b. 客户持有的所有特定保单满期；
- c. 客户持有的所有特定保单终止；
- d. 其他不符合服务资格的情况。

(八) 如因不可抗力因素导致服务项目不能继续提供，国华人寿保险股份有限公司拥有将该项目替换为其他等值健康服务项目的权利。

(九) 以上服务由慕尼黑再保公司提供，健康专家所提供的咨询建议仅供参考。

(十) 国华人寿保险股份有限公司拥有“健康关爱增值服务”的最终解释权。