

# 国华贵宾 VIP 服务项目

国华贵宾 VIP 服务包含专属新契约回访服务、专属生日祝福、客户呼入 VIP 专属服务、体检报告解读、健康档案建立、私人家庭医生咨询(图文+电话+视频)、预约挂号、重疾门诊绿通、重疾专业陪诊、重疾诊后随访、重疾手术/住院加快、重疾住院垫付（前置理赔）、重疾靶向药基因检测、理赔上门收集资料服务、健康体检、质子重离子绿通、“成人洁牙/儿童涂氟”二选一等多项服务。

（国华贵宾客户，以下简称“贵宾客户”，均是指购买我公司保单的投保人）

## 健康管理类服务

### 健康档案建立

- ◆ 我司为每位贵宾客户建立微信专属健康管理账户，享受相关健康服务。

### 体检报告解读

- ◆ **服务内容：**为每位获得服务资格的贵宾客户指定一名专属体检解读医生，提供体检报告结果的解读，包括体检指标的解释，体检结果指标异常的温馨提示、根据体检结果是否需要进一步就医指导等。
- ◆ **服务流程：**贵宾客户通过家庭医生图文咨询提出体检报告解读需求，由家庭医生为贵宾客户提供服务。家庭医生均具有国家认可的有效医生职业资格证书，并具备三年及以上行医资历。
- ◆ **服务形式：**图文。

- ◆ **服务范围：**无地域限制。
- ◆ **服务有效期：**我司贵宾客户自服务周年内激活服务起一年内。
- ◆ **服务对象：**贵宾客户本人及家属。
- ◆ **服务次数：**不限次。
- ◆ **服务时效：**全年 365 天每日 8: 00-22: 00 为体检解读医生服务时间，体检医生在服务时间内接到贵宾客户在线提出问题的 15 分钟内回复，24 小时内解读。

## **私人家庭医生咨询（图文+电话+视频）**

- ◆ **服务内容：**为贵宾客户提供日常健康咨询，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。
- ◆ **服务流程：**贵宾客户通过“家庭医生-图文咨询/电话咨询/视频咨询”进行咨询。
- ◆ **服务形式：**图文+电话+视频。
- ◆ **服务范围：**无地域限制。
- ◆ **服务有效期：**我司贵宾客户自服务周年内激活服务起一年内。
- ◆ **服务对象：**贵宾客户本人及家属。
- ◆ **服务次数：**不限次。
- ◆ **服务时效：**全年 365 天提供服务。
- ◆ **特别说明：**家庭医生均具有国家认可的有效医生职业资格证，并具备三年及以上行医资历。

- 图文咨询：全年 365 天每日 8：00-22：00 为家庭医生服务时间，医生在服务时间内接到贵宾客户在线提出问题的 15 分钟内回复。22:00-08:00 为非服务期间，医生将在次日 09：00 前回复。
- 电话咨询：全年 365 天每日 8：00-22：00 为电话医生服务时间，贵宾客户在线进行预约，医生在服务时间内根据贵宾客户预约的时间段回拨贵宾客户预留电话，每次电话咨询时长不超过 10 分钟。
- 视频咨询：全年 365 天每日 8：00-22：00 为视频医生服务时间，贵宾客户在线进行预约，医生在服务时间内根据贵宾客户预约的时间段连线贵宾客户，每次视频咨询时长不超过 10 分钟。

## 预约挂号

- ◆ **服务内容：**贵宾客户于服务有效期内提出门诊预约需求，我司将根据贵宾客户自身临床病症，综合贵宾客户关于就诊时间、地点、医院等要求，推荐适合的医院科室，并提供指定医院、指定科室的预约挂号服务。
- ◆ **服务流程：**全年 365 天通过微信在线提交预约需求，客服 1 个工作日响应，于响应贵宾客户之日后的 7-10 个工作日内落实服务。
- ◆ **服务形式：**线下就医。
- ◆ **服务有效期：**我司贵宾客户自服务周年内激活服务起一年内。
- ◆ **服务对象：**贵宾客户本人。
- ◆ **服务次数：**不限次。
- ◆ **服务时效：**于客服响应贵宾客户之日后的 7-10 个工作日内落实服务。
- ◆ **预约规则：**

- 同一个用户一天只能提交一张预约单。
- 同一个用户 7 天内只能有两个待预约申请。
- 一个门诊预约需求默认连续预约处理的周期为 7 天, 连续预约 7 天仍未能预约需求号源, 则该需求自动终止。如贵宾客户需继续该需求或改约其它医院, 需要重新提交预约单。

◆ **取消规则:**

- 门诊预约成功后, 如贵宾客户在一个月内取消/爽约累计达两次, 则三个月内不享用该服务。
- 门诊预约成功后, 如贵宾客户在三个月内取消/爽约累计达三次, 则六个月内不享用该服务。

◆ **计次规则:**

- 成功为贵宾客户完成门诊预约后, 系统将向贵宾客户发送预约成功短信通知。系统一旦向贵宾客户发送预约成功短信通知, 则贵宾客户消耗 1 次服务权益, 我司将以该成功短信通知的系统发送时间为准实时扣次。

◆ **注意事项:**

- 为避免医疗资源的浪费, 我司根据贵宾客户病情情况, 为其推荐及预约适合对症的医院、科室的号源 (包括但不限于普通号、专家号、特需号)。
- 如贵宾客户病情严重复杂或在其他医院就诊没有得到有效的诊治, 提出专家需求, 我司会根据贵宾客户需求提供指定医院指定科室的专家号号源 (专家号或特需号)。口腔类专科只保证普通门诊预约。不承诺点名预约。
- 如特殊情况下, 贵宾客户指定医院指定科室的专家由于医院时间、医生

出诊时间等问题导致无法实现预约时，我司将推荐同级别的医院科室同级别的专家供贵宾客户选择就诊。

- 不提供传染类疾病、精神类疾病、产科建档、生殖中心的门诊预约服务。
- 医院收取的挂号费及其他任何相关医疗费用，均由贵宾客户自行全部承担。
- 我司可实现协助门诊预约的全国医院网络，将随中国大陆范围内各医疗机构在公共平台开放政策随时进行调整，具体以医院网络列表为准。

## 重疾门诊绿通

- ◆ **服务内容：**我司贵宾客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊后，在提出门诊就医需求的情况下，我司在就医绿通网络范围内为我司贵宾客户提供专家号门诊预约服务，我司贵宾客户可指定医院指定科室指定医生；同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊，提供代挂号、取药等服务。
- ◆ **重疾范围：**以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。
- ◆ **服务流程：**贵宾客户可在国华悠健康平台使用“在线客服”服务或者拨打我司客服热线 95549-7。
- ◆ **服务形式：**线下。
- ◆ **服务有效期：**我司贵宾客户自服务周年内激活服务起一年内。
- ◆ **服务对象：**贵宾客户本人。
- ◆ **服务次数：**服务有效期内限 1 次。
- ◆ **服务时效：**我司在我司贵宾客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在我司

贵宾客户提交完整材料并服务资格经审核通过后，对于不指定医生的需求，我司 5 个工作日内安排我司贵宾客户就诊，对于指定医生的需求，不计时效为我司贵宾客户预约直至服务完成。

◆ **注意事项：**

- 专家号门诊包括主任和副主任级别的专家，对于不指定专家的门诊服务，协调时以最终医院端反馈的结果为准，我司贵宾客户不可指定级别和医生姓名。
- 我司贵宾客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消预约服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司预约启动通知后接到我司贵宾客户取消预约服务的，我司贵宾客户的取消行为无效，我司视同我司贵宾客户已使用该次服务。
- 我司预约启动前，应明确告知我司贵宾客户，预约一旦启动后不得取消。

## **重疾专业陪诊**

- ◆ “重疾专业陪诊”服务仅为重疾门诊绿通、重疾手术/住院加快各搭配一次的配套服务，不予单独提供；不支持无亲属陪护的未满 18 周岁的未成年人及无亲属陪护的 70 周岁以上的老人。

## **重疾诊后随访**

- ◆ **服务内容：**我司为已使用重疾门诊绿通或重疾手术/住院加快服务的我司贵宾客户，安排有执业医师资格证书的家庭医生提供关爱随访服务（家庭医生

均具有国家认可的有效医生职业资格证，并具备三年及以上行医资历)。

- ◆ **重疾范围：**以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。
- ◆ **服务流程：**贵宾客户可在国华悠健康平台使用“在线客服”服务或者拨打我司客服热线 95549-7。
- ◆ **服务形式：**电话。
- ◆ **服务有效期：**我司贵宾客户自服务周年内激活服务起一年内。
- ◆ **服务范围：**无地域限制。
- ◆ **服务对象：**贵宾客户本人。
- ◆ **服务次数：**3 次。
- ◆ **服务时效：**我司在为贵宾客户安排门诊/手术/住院后的 1 个月内主动进行电话随访，连续 3 个月每月提供 1 次 15-20 分钟的电话关爱随访服务，随访时间将与我司贵宾客户协商。

## **重疾手术/住院加快**

- ◆ **服务内容：**我司贵宾客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊，我司为已开具绿通就医网络内的医院住院单的我司贵宾客户提供住院/手术加快服务。
- ◆ **重疾范围：**以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。
- ◆ **服务流程：**贵宾客户可在国华悠健康平台使用“在线客服”服务或者拨打我司客服热线 95549-7。
- ◆ **服务形式：**线下。
- ◆ **服务有效期：**我司贵宾客户自服务周年内激活服务起一年内。

- ◆ **服务对象：** 贵宾客户本人。
- ◆ **服务次数：** 服务有效期内限 1 次。
- ◆ **服务时效：** 全年 365 天我司贵宾客户可提交预约需求，我司在我司贵宾客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在我司贵宾客户提交住院单等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排我司贵宾客户就诊（对于医院/医生要求择期手术或住院、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术或住院情况，须以医生医嘱为准）。
- ◆ **注意事项：**
  - 我司贵宾客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消预约服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司预约启动通知后接到我司贵宾客户取消预约服务的，我司贵宾客户的取消行为无效，我司视同我司贵宾客户已使用该次服务。
  - 住院加快服务除外儿科、所有甲状腺核素治疗相关科室。
  - 手术加快不支持主刀医生的更换。

## **重疾国内住院垫付（前置理赔）**

- ◆ **服务内容：** 贵宾客户于保单有效期内且等待期后经二级及二级以上公立医院确诊首次罹患约定的重大疾病中的一种或几种，且经垫付服务网络内二级及二级以上公立医院诊断必须接受住院医疗，我司在垫付服务网络范围内为贵宾客户垫付符合保险责任的住院费用，缓解贵宾客户应急资金需要。
- ◆ **重疾范围：** 以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。



◆ **服务流程:**

- 签署授权委托书: 贵宾客户申请服务前需在线签署《国内住院垫付授权委托书》, 对我司获取贵宾客户既往就诊信息给予授权, 同时明确个人权利义务。
- 提交垫付申请: 贵宾客户通过在线提交必要材料申请垫付服务 (可拨打垫付服务咨询热线: 010-80697888 转 2, 客服咨询时间为工作日: 9:00-17:00, 客服指导贵宾客户提交申请), 包括但不限于以下材料 (具体以服务页面展示为准):

资料类型	序号	资料名称	资料说明
贵宾客户信息	1	贵宾客户身份证明	原件正反面拍照上传
	2	贵宾客户联系方式	手机号码
	3	纸质保单影印件或电子保单及保险条款	原件拍照或电子版上传
	4	医保卡、就诊卡	原件正反面拍照
贵宾客户就诊信息	1	目标医院	就医医院
	2	目标科室	就医科室
	3	二级及以上公立医院诊断证明 (加盖医院公章有效)、核磁/内镜/病理等重疾确诊相关检查报告、近两年医保报销记录 (当地医保可提取或支付宝绑定的当地医保即可查询)	原件拍照上传

	4	住院前门/急诊病例	原件拍照上传
垫付相关资料	1	交费通知书	原件拍照上传
	2	入院形式	入院报销类型
	3	住院证（未住院）	原件拍照上传
	4	病房信息（已住院）	管床医生姓名、办公室电话 /护士站电话、贵宾客户病床照片（病床卡特别拍照）
	5	本次住院全部押金条	原件拍照上传
	6	已发生每日费用清单	原件拍照上传

- 垫付服务审核：在贵宾客户提交资料齐备清晰的情况下，垫付团队 1 个工作日内完成垫付责任的审核。对于审核通过的，我司为其落实垫付；对于审核不通过的，我司于审核当日告知贵宾客户垫付服务申请未能通过，需贵宾客户先行自付就医后向我司申请理赔报销，同时，以邮件方式向我司报备。
- 住院费用垫付实施：我司最快于贵宾客户服务资格审核通过后的 1 个工作日内完成垫付；但对于与贵宾客户另行约定垫付日期的，按约定日期实施垫付；贵宾客户须在我司为其实施垫付前签署《垫付确认书及郑重声明》、《理赔申请书》，并于我司为其垫付时将所有住院押金条原件配合均交由我司进行保管。
- 服务状态查询：服务过程中各个环节进度将通过我司服务平台更新服务状态的方式向贵宾客户展示，贵宾客户随时随地可在线查询。
- 出院资料收集：待贵宾客户出院时，应及时通知我司，我司与贵宾客户

约定好出院日期及协助其办理出院手续，同时按我司理赔资料要求收取贵宾客户的住院材料，包括但不限于住院费用全部发票原件、诊断证明、出院小结、费用总清单、住院病历等资料，由我司代贵宾客户提交申请理赔。

- **垫付费用结算：**我司对贵宾客户完成住院垫付且收到贵宾客户完整就诊资料后的 3 个工作日内提交贵宾客户的理赔材料，于 30 日内对贵宾客户理赔资料完成审核并反馈审核结果。

- ◆ **服务有效期：**我司贵宾客户自服务周年内激活服务起一年内。若中途退保，该服务即时终止。
- ◆ **服务范围：**以公布的垫付服务网络为准。
- ◆ **服务对象：**贵宾客户本人。
- ◆ **服务次数：**不限次。
- ◆ **服务时效：**贵宾客户可随时随地在线申请服务；于贵宾客户提交完整资料后的 1 个工作日内完成审核；对于审核通过的，最快 1 个工作日内落实垫付。

## 重疾靶向药基因检测

- ◆ **服务内容：**贵宾客户于服务有效期内且过等待期后首次罹患恶性肿瘤并经二级及二级以上公立医院确诊后，在服务网络范围内为贵宾客户提供不限癌种的靶向药基因检测服务。
- ◆ **重疾范围：**以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。
- ◆ **服务流程：**贵宾客户提交申请，并提供贵宾客户本人的身份证件证明、保单影像件、二级及二级以上公立医院出具的重疾诊断证明(须加盖医院有效公

章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近 2 年医保报销记录、以及其他恶性肿瘤确诊的相关资料等, 我司为贵宾客户出具检测书面报告, 服务完成。

- ◆ **服务有效期:** 我司贵宾客户自服务周年内激活服务起一年内。
- ◆ **服务范围:** 以公布的靶向药基因检测服务网络为准。
- ◆ **服务对象:** 贵宾客户本人。
- ◆ **服务次数:** 服务有限期内 1 次。
- ◆ **服务时效:** 贵宾客户提出预约申请后的 1 个工作日内响应, 对于提交完整资料及服务资格经审核通过的, 2 个工作日内与贵宾客户确认信息及协调贵宾客户与医院沟通采样; 根据与贵宾客户协商时间收取样本; 于收到贵宾客户全部必要材料及样本后的 10 个工作日内出具检测书面报告。

## 健康体检

- ◆ **服务内容:** 提供良好的体检环境、资深的医疗专家和先进的医疗设施, 为我司贵宾客户提供良好的体检和医疗健康服务。

体检项目		男性	女性		临床意义
			未婚	已婚	
一般检查	身高、体重、体重指数(BMI) 血压(BP)、脉搏	★	★	★	体重是否正常, 有无体重不足、超重或肥胖; 有无血压脉搏异常等
内科	心、肺听诊, 腹部触诊	★	★	★	心肺有无异常 肝脾有无肿大、腹部有无包块等
外科	浅表淋巴结, 甲状腺、乳房、脊柱、四肢、外生殖器、前列	★	★	★	淋巴结有无肿大, 甲状腺、乳房、外生殖器、前列腺、肛肠有无异常、四肢脊柱有无畸形

	腺、肛肠指检、皮肤等				等
眼科	视力	★	★	★	视力是否正常
	外眼	★	★	★	眼外观是否正常，有无沙眼、结膜炎等
	眼底	★	★	★	眼底有无黄斑变性和动脉硬化等
	裂隙灯	★	★	★	检查眼角膜和晶状体有无病变（如白内障）等。
口腔科	口腔检查	★	★	★	了解口腔黏膜是否病变和龋齿等
静态心电图（ECG）	十二导心电图	★	★	★	用于心律失常（如早搏、传导障碍等）、心肌缺血、心肌梗塞、心房、心室肥大等诊断
耳、鼻、喉	外耳道、鼓膜、鼻腔、鼻中隔、扁桃体、咽部	★	★	★	耳、鼻、咽（如中耳炎、鼓膜穿孔、扁桃体肿大）有无异常等
血常规 18 项	检查白细胞、红细胞、血小板等	★	★	★	可提示：小细胞性贫血，巨幼细胞性贫血，恶性贫血，再生障碍性贫血，溶血性贫血，白血病，粒细胞减少，血小板减少，淋巴细胞减少，感染等。
肝功能	血清丙氨酸氨基转移酶（ALT）	★	★	★	是肝细胞受损最敏感的指标，升高可提示肝胆系统疾病：如急性传染性肝炎、中毒性肝炎、药物中毒性肝炎等
	血清天门冬氨酸氨基转移酶（AST）	★	★	★	
	碱性磷酸酶（ALP）	★	★	★	
血脂	1. 总胆固醇（TC）	★	★	★	脂肪肝，胆管炎，胆囊炎，药物中毒性肝炎，酒精性肝炎和黄疸等
	2. 甘油三脂（TG）	★	★	★	血脂升高是导致高血压、冠心病、心肌梗塞、动脉粥样硬化的高度危险因素
	3. 血清高密度脂蛋白胆固醇	★	★	★	对血管有保护作用。血中含量低则易患血管硬化
	4. 低密度脂蛋白（LDL）	★	★	★	LDL 升高时冠心病、心肌梗塞、脑血管疾病和动脉硬化的高度危险因素
	5. 动脉粥样硬化指数（1-4 必选）	★	★	★	动脉粥样硬化指数升高，发生冠心病的危险性也升高
肾功能	尿素氮（BUN）、肌酐（Cr）、尿酸（UA）	★	★	★	可提示有无肾功能损害：如慢性肾炎，肾盂肾炎，肾结核，肾肿瘤，尿毒症等。

血糖	空腹血糖	★	★	★	从血糖水平了解是否有低血糖、糖尿病.了解血糖控制情况等
尿常规 12 项	颜色、比重、酸碱度、尿糖、隐血、尿胆素、尿胆原、胆红素、尿蛋白、亚硝酸盐、尿沉渣检查	★	★	★	可提示有无泌尿系统疾患:如急、慢性肾炎,肾盂肾炎,膀胱炎,尿道炎,肾病综合征,狼疮性肾炎,血红蛋白尿,肾梗塞、肾小管重金属盐及药物导致急性肾小管坏死,肾或膀胱肿瘤以及有无尿糖等
DR 不出片	胸部正位检查	★	★	★	有无肺炎、肺气肿、肺结核、肺癌及心脏、主动脉、纵膈、横膈疾病等
高清彩色多普勒 B 超	肝胆脾胰肾	★	★	★	各脏器有无形态学改变及占位性病变(肿瘤、结石、炎症等)。
	甲状腺	★	★	★	检查甲状腺是否有结节、囊肿或肿瘤等
	前列腺	★			检查前列腺是否有增生或肿瘤。
	乳房(双侧)		★	★	检查乳腺是否有肿块或乳腺癌。
	子宫及附件		★		检查子宫及附件是否有肿瘤或卵巢囊肿。
	阴超(已婚项目)			★	检查子宫及附件是否有肿瘤或卵巢囊肿。
胃功能	胃蛋白酶原 I (PG I)、胃蛋白酶原 II (PG II)、PG I / PG II 比值	★	★	★	检测胃粘膜功能是否正常,是否受损。判断患胃病(如萎缩性胃炎、消化性溃疡、糜烂性胃炎及胃癌)的风险。
妇科(已婚项目)	常规检查			★	女性生殖器有无异常病变,有无宫颈及阴道感染
	白带常规			★	
	宫颈刮片			★	宫颈癌筛查
增强版 C6+(男)	抗 EB 病毒抗体 VCA-IgA 定量, SCC(鳞状细胞癌抗原), CA19-9, CA-153, PSA, CEA, AFP	★			一次同时检测六项肿瘤标志物,升高可提示肝癌、肺癌、前列腺癌、胰腺癌等
增强版 C6+(女)	抗 EB 病毒抗体 VCA-IgA 定量, 人附睾分泌蛋白(HE4), CA19-9, CA-153, CA125, CEA, AFP		★	★	一次同时检测六项肿瘤标志物,升高可提示肝癌、肺癌、乳腺癌、卵巢癌、胰腺癌等
营养早餐		★	★	★	

- ◆ **服务流程：**贵宾客户可在国华悠健康平台使用“在线客服”服务或者拨打我司客服热线 95549-7 进行体检服务预约，提供个人信息（姓名、证件号码及联系方式）。我司通知贵宾客户相关安排情况，贵宾客户如期就诊（就诊时务必带好有效证件），服务完成。
- ◆ **服务形式：**线下。
- ◆ **服务有效期：**服务周年内。
- ◆ **服务范围：**以公布的体检服务网络为准。
- ◆ **服务对象：**贵宾客户本人或家属。
- ◆ **服务次数：**服务有效期内 1 次。
- ◆ **注意事项：**
  - 体检时请携带个人有效证件（如身份证、护照等），以便建立个人档案。
  - 体检当天如涉及到血液检验项目、幽门螺旋菌（HP）哈气检测、腹部 B 超（肝胆胰脾肾）早晨须空腹，如涉及空腹项目，乙方将会赠送早餐（入职体检除外）。
  - 体检前三天注意不要饮食油腻、不易消化的食物。体检前一天晚上 8 点之后不再进餐（可饮水），保证睡眠；避免剧烈运动和情绪激动，以保证体检结果的准确性。
  - 参加 X 线检查，请勿穿着带有金银首饰或配件的衣物，孕妇及半年内准备怀孕的受检者请勿做 X 线检查、幽门螺旋菌（HP）哈气检测、双能 X 线骨密度检查。
  - B 超检查下腹部的子宫及附件、膀胱、前列腺等脏器时，必须在膀胱充盈状态下进行，应在检前 2 小时饮水 1000 毫升左右，不解小便，保持

憋尿；已婚女性（有性生活史）做阴道超声检查时不需憋尿。

- 女性受检者体检当天尽量避免穿着连裤袜；已婚女性检查妇科前需先排空尿液，经期勿留尿及勿做妇科检查，可预约时间另查。
- 未婚女性、已婚女性（无性生活史）及孕妇请勿做妇科检查及阴道超声检查。
- 有眼压、眼底、裂隙灯检查项目请勿戴隐形眼镜，如戴隐形眼镜请自备眼药水和隐形眼镜镜盒。
- 高血压、心脏病、糖尿病等慢性病患者，在不影响空腹抽血的情况下，体检前可以先服用某些必服药物，在完成空腹检查项目后可以再服用其余药物。
- 如有“健康问卷”，请认真填写，以便及时准确的发现受检者的健康问题。
- 体检中心有储物柜，如需可联系护士存放随身物品（贵重物品请自行保管）
- 若受检者违反上述注意事项而导致体检结果不准确、不完整、不充分的，我司不承担相应责任。

## 质子重离子绿通

- ◆ **服务内容：**我司贵宾客户于服务有效期内且过等待期后因疾病原因首次罹患约定的重疾中的一种或几种后并经二级及二级以上公立医院确诊，我司为已开具上海质子重离子医院（医院地址：上海市浦东新区康新公路 4365 号）住院单的贵宾客户提供住院/手术加快服务，直至协助贵宾客户办理完住院手续。



- ◆ **重疾范围：**以我司规定的 100 种重疾范围为准（详见附件）。
- ◆ **服务流程：**贵宾客户提交申请并提供贵宾客户本人身份证正反面、上海质子重离子医院出具的有效住院单、门急诊病历、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告、近 2 年医保报销记录等；医保卡、就诊卡等必要资料。我司通知贵宾客户就医相关安排情况，贵宾客户如期就诊，服务完成。
- ◆ **服务形式：**线下。
- ◆ **服务有效期：**我司贵宾客户自服务周年内激活服务起一年内。
- ◆ **服务范围：**上海质子重离子医院。
- ◆ **服务对象：**贵宾客户本人。
- ◆ **服务次数：**服务有效期内限 1 次。
- ◆ **服务时效：**全年 365 天贵宾客户可提交预约需求，在贵宾客户提出预约申请后的 1 个工作日响应，在我司贵宾客户提交住院单等完整材料并服务资格经审核通过后的 10 个工作日内安排贵宾客户住院（对于医院/医生要求定期手术或住院、或需完成入院前检查、停药等特殊医嘱的手术或住院情况，须以医生医嘱为准、同时病情需符合质子重离子的治疗指征及治疗范围）。
- ◆ **注意事项：**
  - 我司贵宾客户如在我司未向其发送预约启动短信通知之前（以我司发送成功短信通知的时间为准）取消预约服务并及时通知我司的，我司不计算该次服务已使用；对于我司预约启动通知后接到我司贵宾客户取消预约服务的，我司贵宾客户的取消行为无效，我司视同我司贵宾客户已使用该次服务。
  - 住院加快服务除外儿科、所有甲状腺核素治疗相关科室。

- 手术加快不支持主刀医生的更换。

## “成人洁牙/儿童涂氟”二选一

### ◆ 服务内容：

- 成人洁牙：向我司贵宾客户提供洁牙服务，包含挂号建档、口腔健康检查、超声波洁治、牙齿抛光、个性化齿科日常护理指导等。
- 儿童涂氟：向我司贵宾客户提供涂氟服务，包含挂号建档、口腔健康检查、全口涂氟护理、窝沟封闭 2 颗，个性化齿科日常护理指导等，仅限 1 至 16 周岁的儿童。

- ◆ **服务流程：**贵宾客户可在国华悠健康平台使用“在线客服”服务或者拨打我司客服热线 95549-7 进行预约服务，提交申请并提供使用人个人信息（姓名、证件号码及联系方式）。我司通知贵宾客户相关安排情况，贵宾客户如期就诊（就诊时务必带好有效证件），服务完成。

- ◆ **服务形式：**线下。

- ◆ **服务有效期：**服务周年内。

- ◆ **服务范围：**（服务网络实时更新，详见附件）

涂氟	<a href="http://www.qdental.cn/map.html?PDPD_ID=ZX000010">http://www.qdental.cn/map.html?PDPD_ID=ZX000010</a>
洁牙	<a href="http://www.qdental.cn/map.html?PDPD_ID=360JYK01">http://www.qdental.cn/map.html?PDPD_ID=360JYK01</a>

- ◆ **服务对象：**贵宾客户本人或家属。

- ◆ **服务次数：**服务有效期内“成人洁牙/儿童涂氟”服务二选一，限 1 次。

- ◆ **服务时效：**全年 365 天贵宾客户可提交预约需求，在贵宾客户提出预约申请后的 1 个工作日响应（国定节假日除外），在我司贵宾客户提交完整材料并

服务资格经审核通过后的 1 个工作日内安排（国定节假日除外）。（即诊所会在接收到预约信息后的 24 小时内联系贵宾客户确认最终就诊时间）

- ◆ **注意事项：**提交预约需求后务必保持手机畅通，就诊时务必带好有效证件，最终就诊时间以诊所联系为准。

**特别说明：**

1.以上所有健康管理类服务（除健康体检、“成人洁牙/儿童涂氟”二选一）均需要在一年内激活后使用，逾期失效；激活方式有两种：在国华悠健康平台激活或者直接拨打 95549-7 进行激活；

2.“服务范围”会持续更新和调整，详见附件“国华贵宾 VIP 服务网络汇总”；公司有权更新所有服务网络，且服务网络范围以公司实际提供的为准；

3.我司提供的所有健康管理类服务均是通过反复甄选的有资质的健康服务供应商为我司贵宾客户提供的；为确保服务顺利完成，当贵宾用户在申请及使用健康服务时，我司可能会与健康服务供应商共享您的个人信息（仅限于健康服务供应商提供相关服务所必须的范畴），均视为我司贵宾客户已同意并授权相关信息的共享；

4.国华贵宾 VIP 服务项目健康管理类服务内容解释权归我公司所有。

## **高端客户专属客服服务**

## 专属新契约回访服务

- ◆ **服务内容：** 高端贵宾客户专属新契约回访
- ◆ **服务流程：** 新契约保单承保后且回执录入核心系统，优先安排回访，由 VIP 贵宾客户服务团队专人处理，当日使用 VIP 贵宾客户专用回访话术进行回访。  
预约回访在预约时间 10 分钟内完成回访，提升服务质量和贵宾客户体验。
- ◆ **服务形式：** 电话。
- ◆ **服务有效期：** 新契约保单回执录入后，回访成功前。
- ◆ **服务对象：** 贵宾客户本人。
- ◆ **服务时效：** 7\*12 小时提供服务，每天 8:30-20:30。

## 专属生日祝福

- ◆ **服务内容：** 高端贵宾客户专属生日祝福
- ◆ **服务流程：** VIP 贵宾客户专属服务人员在贵宾客户生日前一天或当日，送上真诚的生日祝福，主动帮贵宾客户解决保单相关问题，了解记录贵宾客户其他需求并及时跟进处理。
- ◆ **服务形式：** 短信或电话。
- ◆ **服务对象：** 贵宾客户本人。

## 客户呼入 VIP 专属服务

- ◆ **服务内容：** 高端贵宾客户呼入 VIP 专属服务
- ◆ **服务流程：** 高端贵宾客户使用保单原电话拨打 95549 服务热线时，会自动转

接至 VIP 贵宾客户服务团队，由专家坐席提供专属服务，快速解决贵宾客户问题。

- ◆ **服务形式：**电话。
- ◆ **服务对象：**贵宾客户本人。
- ◆ **服务时效：**7\*12 小时提供服务，每天 8:30-20:30。

### **理赔上门收集资料服务**

- ◆ 贵宾客户发生理赔申请时，分公司运营理赔专员与贵宾客户约定好时间地点，上门收取理赔申请相关材料。

### **特别说明：**

**国华贵宾 VIP 服务项目高端客户专属客服服务内容解释权归我公司所有。**