

# VIP 至尊级客户增值服务手册

尊敬的先生/女士：

您好！感谢您对我们国华的认可，在您享受我们为您提供的优质保障的同时，还将为您送上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、全球紧急医疗救援服务、指定专家就医协助服务等多项健康服务，我们尽心为您的美好生活保驾护航！

## 一、服务内容

### 1. 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：新契约保单承保且收到电子/纸质保单后，系统将自动识别并触发回访任务，VIP 贵宾将优先安排回访，由VIP 贵宾客户服务团队专人处理，为客户提供优质、便捷、贴心的服务体验。

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。

### 2. 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 贵宾客户生日当天我司将通过短信送上真诚的生日祝福，表达对客户的感恩与陪伴之情。

服务形式：短信。

服务对象：客户本人。

### 3. 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。

#### 4. 体检报告解读

服务内容：服务商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，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。

#### 5. 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。

#### 6. 私人家庭医生咨询（图文+电话+视频）

服务内容：服务商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：贵宾客户通过悠健康平台“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。

(1) 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。

(2) 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（无系统自动挂断机制，医生一般会与客户沟通完）。

(3) 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（无系统自动挂断机制，医生一般会与客户沟通完）。

## 7. 预约挂号

服务内容：在预约挂号服务网络范围(详见附件 1)内，贵宾客户于服务有效期内提出门诊预约需求，服务商将根据贵宾客户自身临床病症，综合客户关于就诊时间、地点、医院等要求，推荐适合的医院科室并提供推荐三甲医院号源的预约协助服务。

服务时效：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，电话与客户确认必要信息后启动预约，5 个工作日内完成预约（客户主动要求延期就诊时间的除外）。

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。

服务对象：服务有效期内且持有有效保单的客户本人及其绑定的三名直系亲属（直系亲属限客户本人的父母、配偶、子女，直系亲属一经绑定不支持变更）。

服务次数：不限次。

预约规则：

（1）同一个服务账户一天只能提交一张预约单（不含当日取消的预约单）。

（2）同一个服务账户只能有两个待预约申请。

取消规则：

（1）门诊号源预约成功后，如客户在一个月内取消/爽约累计达两次，则三个月内不享用挂号小秘书服务。

（2）门诊号源预约成功后，若客户在三个月内取消/爽约累计达三次，则六个月内不享用挂号小秘书。

注意事项：

（1）本服务协助推荐及预约的号源包括但不限于普通号、专家号、特需号；

（2）本服务不支持产科（包含孕妇怀孕期间涉及胎儿检查的相关科室预约）、生殖中心、急诊、体检、疫苗、整形美容等预约；

（3）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，服务商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）；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，服务商将推荐同级别的医院科室同级别的专家供客户选择就诊；

（4）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；

（5）服务商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（实名认证及线上支付挂号费的平台除外）开放政策随时进行调整，具体以预约挂号服务网络范围（详见附件1）为准；

（6）如由于客户不接受服务商推荐号源而导致服务取消、预约失败等情形，均不属于平台违约；

（7）如疫情、医院临时停诊等不可抗力因素导致服务商无法落实预约或延长预约时效，不属于本服务违约。

## 8. 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，服务商在绿通服务网络范围(详见附件 2)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），等待期为 30 天。

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：服务商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，服务商 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：

(1) 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。

(2) 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。

(3) 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。

## 9. 重疾专业陪诊

“重疾专业陪诊”服务由服务商提供，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。

## 10. 重疾诊后随访

服务内容：服务商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。

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 进行预约。

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：服务商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。

## 11. 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，服务商为已开具绿通服务网络范围（详见附件 2）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），等待期为 30 天。

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，服务商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：

（1）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。

（2）住院加快服务除外儿科、所有甲状腺核素治疗相关科室。

（3）手术加快不支持主刀医生的更换。

## 12. 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，服务商在靶向药基因检测服务网络（详见附件 3）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），等待期为 30 天。

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，服务商为客户与医院协调沟通采样，并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：服务商在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。

### 13. 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。

### 14. 健康体检

服务内容：服务商提供良好的体检环境、资深的医疗专家和先进的医疗设施，在健康体检服务网络（详见附件4）内为我司贵宾客户提供良好的体检和医疗健康服务。

本项服务为美年大健康体检项目，服务次数为服务周年内1次。

美年大健康体检项目如下：

体检项目	男性	女性		临床意义	
		未婚	已婚		
<b>一般检查</b>	身高、体重、体重指数（BMI） 血压（BP）、脉搏（P）	★	★	★	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
<b>内科</b>	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
<b>外科</b>	浅表淋巴结，甲状腺、乳房、脊柱、四肢、外生殖器、前列腺、肛肠指检、皮肤等	★	★	★	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、四肢脊柱有无畸形等
<b>眼科</b>	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
	眼压检查	★	★	★	了解眼压是否正常，眼压高可能患有青光眼病。
	色觉检查	★	★	★	检查有无色盲等
<b>口腔科</b>	口腔检查	★	★	★	了解口腔黏膜是否病变和龋齿等
<b>静态心电图（ECG）</b>	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
<b>耳、鼻、喉</b>	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

<b>血常规五分类</b>	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。
<b>肝功能</b>	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)	★	★	★	
<b>血脂</b>	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
<b>肾功能</b>	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。
<b>血糖</b>	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
<b>尿常规</b>	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
<b>CT</b>	胸部平扫	★	★	★	最主要的是可以看肺部疾病，包括肺部的炎症性改变及其占位性病变。
<b>高清彩色多普勒B超</b>	肝	★	★	★	各脏器有无形态学改变及占位性病变（肿瘤、结石、炎症等）。
	胆				
	脾				
	胰				
	双肾				
	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。	
<b>胃功能</b>	胃蛋白酶原 I (PG I)	★	★	★	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。
	胃蛋白酶原II (PGII)	★	★	★	
	PG I / PGII比值	★	★	★	

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
肿瘤标志物筛查	甲胎蛋白 (AFP) 定量	★	★	★	可提示有无原发性肝癌, 生殖腺胚胎性肿瘤, 肝硬化等。
	癌胚抗原 (CEA) 定量	★	★	★	为广谱肿瘤标志物, 可提示直肠癌、结肠癌、肺癌、乳腺癌、胰腺癌等
	CA199	★	★	★	是一种与胰腺癌、胆囊癌、结肠癌相关的肿瘤标志物
	前列腺特异性抗原 (PSA)	★			前列腺癌患者 PSA 升高。前列腺肥大, 前列腺炎时也可见血清 PSA 水平轻度升高
	游离前列腺特异性抗原 (F-PSA)	★			前列腺癌的辅助标记物, 可用于前列腺癌的筛查
	CA125 (女)		★	★	是一种卵巢癌相关的肿瘤标志物
	CA153 (女)		★	★	是一种乳腺癌相关的肿瘤标志物
营养早餐	营养早餐	★	★	★	鸡蛋、牛奶、豆浆、面包、包子等
	抽血	★	★	★	提供安全可靠的专用试管, 止血带及止血贴

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, 由服务商提供相关服务, 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: 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: 服务周年内 1 次。

注意事项:

(1) 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。

(2) 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, 体检中心将会赠送早餐 (入职体检除外)。

(3) 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。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

(7) 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。

(8) 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。

(9) 高血压、心脏病、糖尿病等慢性疾病患者，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。

(10) 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。

(11) 私立体检中心有储物柜，如需可联系护士存放随身物品（贵重物品请自行保管）

(12) 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。

## 15. 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，服务商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）或河北一洲肿瘤医院（医院地址：河北省保定市涿州市码头镇 301 保障基地）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），等待期为 30

天。

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，由服务商提供相关服务，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及河北一洲肿瘤医院。

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，服务商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：

（1）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。

（2）住院加快服务除外儿科、所有甲状腺核素治疗相关科室。

（3）手术加快不支持主刀医生的更换。

## 16. 全球紧急医疗救援服务

由服务商向我司客户提供全球医疗转运与善后服务。

服务项目	服务说明
紧急医疗转运或送返，遗体骨灰送返服务	最高上限为人民币 500,000 元
安排亲属探访（交通）	一张经济舱往返机票
安排未成年子女返回常居住地	一张经济舱单程机票

安排亲属探访（住宿）	每日不超过人民币 500 元且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元
休养期的住宿	每日不超过人民币 500 元且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元
亲属前往处理后事	一张经济舱往返机票
除上述紧急医疗转送，医疗转运回国内常居住地，遗体运送回国服务以外在任一事故下任一客户的救援服务限额	最高上限为人民币 10,000 元
<b>服务约定</b>	意外伤害+突发急性病

### （一）紧急医疗转运及送返：

**紧急医疗转运：** 客户在中国境外目的地（具体以所申报的所在地为准），及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中；或在中国境内的目的地（中华人民共和国，不含港澳台地区，以下简称“境内”；目的地以所申报的所在地为准，距离常居住地 160 公里以上）且非其境内常居住地（以下简称“非常居住地”），及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中，因“意外伤害”或“突发急性病”而入住医院后，若客户入住医院无救治条件，且客户因病情危急需要进一步的医治时，服务商的医生得到客户主治医生的同意并根据获得的医疗报告进行判断后将安排适当的交通工具及人员（经服务商的医生判定需要陪同时）将客户转运至适当的医疗机构，转运方案以当时、当地最适合的方案为限，救援过程中，服务商有权使用客户未失效的返程票，返程票失效的，服务商将收回处理。

**紧急医疗送返：**若客户住院超过三天（不含三天），因伤病导致无行动能力，服务商的医生在客户病情稳定且得到客户主治医生的同意（需提供主治医生出具的诊断证明及旅行意见，允许客户旅行）后将安排合适交通工具及陪同人员（经服务商的医生判定需要陪同时）将客户送返回其常居住所在地。救援过程中，服务商有权使用客户未失效的返程票，返程票失效的，服务商将收回处理。

### （二）遗体/骨灰送返：

客户在中国境外目的地及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中，或在境内常居住地以外及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中，因“意外伤害”或“突发急性病”而身故，服务商将在不违反当

地法律法规的情况下，安排运送遗体/骨灰返回直系亲属指定的地点或客户合法有效证件所在城市，遗体/骨灰送返服务所需费用包括尸体防腐、保存、火化、运输及骨灰盒或棺槨等费用。棺槨/骨灰盒规格必须符合国际航空运输标准者为限，但上述费用不包括购买墓地，宗教仪式，鲜花、告别仪式或其他非必需的费用。

### **(三) 安排未成年子女返回常居住地：**

客户在中国境外目的地，及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中，因“意外伤害”或“突发急性病”住院，且身边有随行的未满 18 周岁（含）的儿童无人照顾时，服务商将根据客户需要安排其随行儿童返回常居住地，按本手册约定的限额内承担该名儿童单次返回常居住地的经济舱机票/硬座（卧）火车等费用。

客户在境内目的地且非常居住地，及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中，因“意外伤害”或“突发急性病”住院，且身边有随行的未满 18 周岁（含）的儿童无人照顾时，服务商将根据客户需要安排其随行儿童返回常居住地，按本手册约定的限额内承担该名儿童单次返回常居住地的交通费用，如经济舱机票/火车硬卧车票/高铁（动车）二等座等。

### **(四) 安排亲属探访：**

客户在中国境外目的地，及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中，因“意外伤害”或“突发急性病”入院治疗超过七天（不含七天），经服务商的医生的判定，并根据客户实际需要，在其住院期间，服务商将安排一位成年直系亲属进行探访，按本手册约定的限额内承担亲属往返的经济舱机票/硬座（卧）火车等交通工具费用及住宿费用（最高人民币 500 元/天，且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元）。

客户在境内目的地且非常居住地，及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中，因“意外伤害”或“突发急性病”入院治疗超过七天（不含七天），经服务商的医生的判定，并根据客户实际需要，在其住院期间，服务商将安排一位成年直系亲属进行探访，按本手册约定的限额内承担交通费用，如经济舱机票/火车硬卧车票/高铁（动车）二等座等，以及最高人民币 500 元/天的住宿费用，且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元。

### **(五) 亲属前往处理后事：**

客户在中国境外目的地及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中，因“意外伤害”或“突发急性病”而身故后的 30 天内，根据其直系亲属的要求，经服务商许可，该客户的一名成年直系亲属可前往客户身故地，按本手册约定的限额内承担亲属往返的经济舱机票/硬座(卧)火车等交通工具费用。

客户在常居住地以外及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中，因“意外伤害”或“突发急性病”而身故后的 30 天内，根据其直系亲属的要求，经服务商许可，该客户的一名成年直系亲属可前往客户身故地，服务商按本手册约定的限额内承担该名亲属单次往返该客户身故地与该亲属所在地的交通费用，如经济舱机票/火车硬卧车票/高铁（动车）二等座等。

#### **（六）休养期的住宿：**

客户在中国境外目的地，及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中，因“意外伤害”或“突发急性病”而住入医院治疗，如经其主治医生与服务商的医生共同确认其出院后因医疗的需要须在当地休养时，服务商将安排并支付该客户出院后入住当地普通酒店或旅馆以便其休养，服务商按本手册约定的限额内承担住宿费用(最高人民币 500 元/天，且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元)。

客户在常居住地以外及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中，因“意外伤害”或“突发急性病”而住入医院治疗，如经其主治医生与服务商的医生共同确认其出院后因医疗的需要须在当地休养时，服务商将安排并支付该客户出院后入住当地普通酒店或旅馆以便其休养，服务商按本手册约定的限额内承担住宿费用(最高人民币 500 元/天，且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元)。

#### **服务流程：**

客户可在国华悠健康平台一键拨打服务商热线。

#### **服务时效：**

1、医疗转运/送返服务：自收到客户书面医疗报告、主管医生签发同意转运的适航证明、确认该案件符合保险和救援责任，且服务商的救援医生的专业判断与客户的主管医生一致并得到本人或直系亲属书面确认时，服务商在 2 个工作日内提供初步转运/送返方案。

2、遗体/骨灰送返服务：客户或直系亲属明确需求，且该案件符合保险和救

援责任，服务商在 2 个工作日内提供初步送返方案。

**服务期限：** 我司贵宾客户自服务周年内激活服务起一年内。

**服务次数：** 服务周年内限一次。

**服务对象：** 限贵宾客户本人。

**服务条件：**

1、客户年龄在 0 至 85 岁（旅游、探亲或留学等）；16 至 65 岁（商务或务工等）；

2、本服务仅限因“意外伤害”或“突发急性病”导致的住院；

3、医疗转运仅限医疗机构之间且病情危急的；

4、客户须在出险后的 24 小时内向服务商报案并提供相关信息，具体信息包括：出险时间、原因、基本病情及诊断；入住医疗机构信息(名称、科室、床位、住院号、地址、联系方式等)、主治医生信息(姓名，联系方式等)；

5、以上各项服务均须客户及其亲属配合提供门急诊病历、住院病历摘要、诊断证明、影像片报告及检验报告等医疗文件，以作为服务商的医生判断保险责任及医疗评估的重要依据；

6、以上各项服务实施前，客户或紧急联系人须配合提供相关文件，包括：有效证件复印件、特殊案例提供警方证明及其他与事件相关的证明文件或保险理赔所需的其他文件等，同时同意签署医疗转运及善后委托书、免责书、承诺书及医疗授权书等；

7、善后服务须提供死亡证明，安排未成年子女返回常居住地、安排亲属探访服务须提供关系证明及临时监护授权；

8、客户的紧急医疗转运、送返及善后的具体服务方案须由服务商制定或认可；

9、客户或报案人须提供可以联络到本人及紧急联系人的电话号码；

10、相关服务（紧急医疗转运、紧急医疗送返、安排亲属探访、安排未成年子女返回常居住地、休养期的住宿）仅限客户已住院治疗后提供，未就医及门、急诊治疗不提供服务；

11、送返时以服务商的医生判断客户是否可作为普通旅客乘坐交通工具为准判定客户是否具备行动能力。

**注意事项及免责范围：**

1、境外援助服务高风险国家和地区名单(以下国家将按实际情况定时增减)

非洲国家(24个): 阿尔及利亚、卡宾达地区、布隆迪、中非共和国、刚果民主共和国、刚果、厄立特里亚、埃塞俄比亚、科特迪瓦(象牙海岸)、利比里亚、尼日利亚、塞拉利昂、索马里、苏丹、利比亚、埃及、冈比亚、几内亚比绍共和国、卢旺达、津巴布韦、南苏丹、突尼斯、几内亚、贝宁

美洲国家(6个): 哥伦比亚、厄瓜多尔、秘鲁、古巴、海地、委内瑞拉

亚洲国家(23个): 阿富汗、车臣/印古什共和国、纳卡、巴基斯坦、也门、斯里兰卡、查谟和克什米尔、尼泊尔、伊朗、伊拉克、叙利亚阿拉伯共和国、

黎巴嫩共和国、缅甸、朝鲜、格鲁吉亚、以色列、巴林、科威特、巴厘巴板港及其 25 海里范围内水域、婆罗洲东北海岸、雅加达、苏禄群岛、苏门达腊

欧洲国家(7个): 白俄罗斯、南斯拉夫联邦共和国、马其顿、摩尔多瓦、土耳其、

塞尔维亚(即南斯拉夫联邦共和国, 全称塞尔维亚黑山共和国, 后黑山脱离)、科索沃(国家未承认)

南极地区和北极地区以及其它任何被联合国制裁的国家;(其中标黑标粗的是特别高风险国家) 上述名单将根据每个国家不同时期的政治状况进行调整;

以上国家和地区服务商均可承接救援服务, 如出现“战争、军事行动、武装叛乱、恐怖活动”的, 服务商将在条件允许的情况下(包括但不限于, 民用航班可正常抵达事发地, 救援医护人员能够保障自身安全且允许进入事发地)实施救援服务, 如条件不允许的需待到满足上述条件下实施服务; 如条件不允许服务商未能提供或延迟提供救援服务, 服务商将无须承担不提供或延迟提供相关服务之责任; 如有业务需要前往上述高风险国家和地区的, 服务商将加费承接救援服务(只适用于境外劳务业务)。

2、以上高风险国家名单与本手册约定的服务方案有冲突的, 以服务方案为准;

3、客户提供虚假投保信息, 或未履行如实告知义务, 或存在欺诈行为;

4、出险地至首诊医院的院前急救费用不在服务责任内, 由客户自行承担;

5、若客户涉及上述服务已超出限额, 则超出部分均由客户自行承担;

6、紧急医疗转运时若客户指定目的地医疗机构入住, 由其自行预留目的地医疗机构床位, 服务商即使确认转运方案, 仍不承担因预留床位失败导致的相关

**责任；**

7、先天性疾病、遗传性疾病及异常；

8、在服务有效期生效前，已罹患的疾病或残疾、已存在的症状所导致的住院或身故，或以保险产品的免责范围为准；

9、一切与精神疾患相关的个案；

10、怀孕、流产、分娩、人工受孕、不孕症治疗、绝育手术、变性；

11、由于整容、外科手术等导致的医疗事故；

12、因客户故意自伤、犯罪、殴斗、醉酒、神经错乱、神志不清、滥用酒精或酒精中毒及药物（包括吸食毒品）所引致的损伤；长期休养或疗养；患有可传染且按法律规定需隔离的疾病；艾滋病和性病；

13、由于客户参与犯罪、殴斗（包括客户挑衅被袭击）非法活动所致的损伤；

14、客户酒后或无有效驾驶证的非法驾驶；

15、客户直接或间接由战争活动（无论是否宣战），参与罢工，暴乱或任何侵略活动所引致的损伤；

**16、未在出险后 24 小时内报案；**

17、由于参与以下所列无专业教练陪同的高风险类旅游活动间接或直接导致之损伤；所列运动包括水上运动、潜水、冬季冰雪运动、滚轴轮滑、骑马、徒步或自驾穿越沙漠/原始森林等探险、洞穴勘探运动、攀岩、包括有绳索辅助或有向导带领在内的各种登山探险运动、跳伞、滑翔伞、蹦极跳、热气球或高空坠落（2M 以上）等；

18、任何职业运动或竞赛运动包括武术、水上运动、潜水、冬季冰雪运动、滚轴轮滑、赛车、赛艇、赛马、徒步或自驾穿越沙漠/原始森林等探险、洞穴勘探运动、攀岩、包括有绳索辅助或有向导带领在内的各种登山探险运动、跳伞、滑翔伞、蹦极跳、或高空坠落（2M 以上）等；

19、未经服务商同意及认可的任何救援服务安排；

20、客户在正常的旅游或公干过程中发生的费用；

21、根据服务商的医生的意见，该疾病或损伤只属轻微，且客户能在当地获妥当的治疗后能继续旅程或返回工作；

22、如服务商的医生认为客户在无医疗人员陪同下，仍能如常乘坐交通工具返回常居住地，将不负责所支出的费用，但服务商的医生认为该费用属必要的支

出时除外；

23、客户参与空中飞行活动，但以持票乘客身份，乘坐航行于固定航线或经许可的包机除外；

24、直接因核能反应或辐射所引致的损失或后果；

25、不可抗力的免责事由：由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动（无论是否已宣战）、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况，导致服务商未能提供或延迟提供支援服务，服务商将无须承担不提供或延迟提供相关服务之责任；

26、服务内容与当地的法律法规及习俗相违背。

## 17. 指定专家就医协助服务

**服务内容：**在指定专家就医协助服务网络（详见附件6）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（指定医生不包括享受特殊津贴专家、院士、院长、知名专家、产科专家等特殊专家）；同时可根据客户需求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。

**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。

**服务流程：**贵宾客户可在国华悠健康平台使用“在线客服”或者拨打我司客服热线95549-7进行预约。

**服务对象：**贵宾客户本人。

**服务时效：**在我司贵宾客户提出预约需求后的7个工作日内完成预约，陪诊服务需在就诊日前提早2个工作日预约。

**服务次数：**服务有效期内限1次。

**注意事项：**

1) 专家临时停诊：如因医生临时停诊导致不能按时提供预约服务，服务商经与客户协商同意后，会尽力安排相同资历的专家看诊或改约其他时间。

2) 就诊当天陪诊服务人员提前到达医院，提早熟悉现场环境，待客户到达后，协助客户建卡取号、挂号、引导就诊、排队缴费、协助医患沟通、现场预约检查、代取报告、代取药、心理疏导等贴心服务。如客户需要，可提前帮客户排队取号，以节省时间。（单次陪诊内容只包括当天挂号涉及到的问诊，缴费，取

药，当天检查。如当天开单检查预约到隔日及以后的时间，则陪同检查不在陪诊范围)

3) 陪诊服务注意事项:70 岁以上的老人建议在家属陪同下开启陪诊，80 岁以上的老人必须由家属陪同才能开启陪诊；涉及麻醉类的检验检查项目(如无痛胃肠镜检查)必须由家属陪同才能开启陪诊。传染性疾病及精神类疾病门诊（如发热门诊，感染科，精神科等）不提供陪诊服务。如就诊人行动不便(如需要轮椅或需要搀扶)，或意识受损(如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病)，就医过程必须有家属陪同。温馨提示：陪诊人员不提供搀扶和推轮椅服务。

4) 客户提出指定专家就医协助服务需求后，对于市场上有该专家 7 个工作日内开放号源的，由国华客服指导客户自行进行预约操作，并安排服务商提供陪诊，陪诊完成则视为此次服务已完成并扣除服务次数。

5) 服务取消说明：指定医生预约，不可取消，如客户不能按时就诊，应视为此次服务已完成并扣除服务次数（客户自行预约除外）。

## 二、附则

1. 服务手册中“客户”，均是指购买我公司保单的投保人；

2. 服务手册中“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；相关健康专家所提供的咨询意见、诊疗结果仅供参考，不能取代医学诊断或处方；

3. 以上所有健康增值服务（除专属新契约回访服务、专属生日祝福、客户呼入 VIP 专属服务、理赔上门收集资料服务）均需要在服务周年内激活服务，并在服务有效期内使用，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；

4. 健康服务手册中的“服务范围”会持续更新和调整，公司有权更新网络，服务网络范围以公司实际提供的为准；

5. 由服务商提供的服务，因服务商或其他任何原因导致服务商未提供服务、提供服务不符合本服务手册内容、提供服务造成客户死亡、伤残、不良反应等任何后果，我司可协助客户向服务商追责，但不承担任何违约、赔偿、补偿等义务与责任。因服务商提供服务及客户接受服务产生的任何费用、支出等，我司均不

承担任何支付义务；

6. 如您的服务产生问题时可拨打 95549 进行反馈；

7. 贵宾客户增值服务手册解释权归我公司所有。

### 三、健康服务网络及重疾范围

1. 预约挂号服务网络范围(详见附件 1)
2. 绿通服务网络范围(详见附件 2)
3. 靶向药基因检测服务网络(详见附件 3)
4. 健康体检服务网络(详见附件 4)
5. 质子重离子服务网络(详见附件 5)
6. 指定专家就医协助服务网络(详见附件 6)
7. 100 种重疾范围