

VIP 钻石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。

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 贵宾客户专属服务人员在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：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：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：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。

(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。

(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。

7. 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：于客服响应客户之日后的 7-10 个工作日内落实服务。

预约规则：

(1) 同一个用户一天只能提交一张预约单。

(2) 同一个用户 7 天内只能有两个待预约申请。

(3) 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：

(1) 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。

(2) 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：

(1) 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）。

(2) 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。

(3) 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客户选择就诊。

(4) 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。

(5) 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。

(6) 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。

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，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），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。

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：

（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：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。

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。

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，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），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。

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:

(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。

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;

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. 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)