

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，根据客户自身临床病症，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。

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)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. 由第三方服务提供商提供的服务,因第三方服务提供商或其他任何原因导致第三方服务提供商未提供服务、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,我司可协助客户向第三方服务提供商追责,但不承担任何违约、赔偿、补偿等义务与责任。因第三方服务提供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. 100 种重疾范围