

# 流感疫苗服务手册

尊敬的客户：

您好！感谢您对国华人寿保险股份有限公司（以下简称“我们”或“我司”）的认可，并选择我们为您的美好生活保驾护航！在您享受我们为您提供的优质保障的同时，还将为您送上流感疫苗服务。服务兑换后有效期1年。

## 一、服务介绍

**服务内容：**当您有接种流感疫苗需求时，可为您登记预约公立医院、社区医院、卫生防疫站疫苗接种，公立机构疫苗紧缺的情况可协助预约我司指定的私立医院接种，含疫苗费用。

**服务有效期：**自兑换服务起一年内。

**服务次数：**服务有效期内限1次。

**服务时效：**自客户预约申请之日起7个工作日内完成预约，周一至周五9:00-18:00，周六、周日及国家法定节假日不接受预约。

**服务网络：**以我司公布的服务网络为准。

**服务对象：**客户本人或家属。

## 二、服务流程

1. 客户兑换成功后，可在“我的服务”或“明细—兑换记录”中查看并使用服务，或可拨打95549-7进行预约。
2. 客户提供使用人相关信息（姓名、身份证号码、联系电话、预约需求等）后，即可登记预约服务；
3. 第三方服务提供商客服收到需求后4个工作小时内联系客户，按客户需求查询疫苗机构号源并进行预约；
4. 预约成功后，第三方服务提供商客服电话告知客户，并发送预约成功短信；
5. 客户按预约日期至预约机构接种疫苗。

6. 疫苗服务须至少提前 3 个工作日预约（具体以实际预约为准），预约成功后如需取消，可提前 2 个工作日来电取消，就诊当天不可申请取消或更改预约。如因个人原因未按时前往就诊且未按约定取消，则视为爽约并已经使用该服务权益。
7. 服务时间：周一至周五 9: 00-17: 00，周六、周日及国家法定节假日除外。

### 三、服务说明

#### 1、接种前排除接种禁忌症

绝对禁忌：对流感疫苗中任何成分（如卵清蛋白、甲醛、辅料等）过敏者；既往接种流感疫苗后发生严重过敏反应（如过敏性休克、喉头水肿）者。

相对禁忌：急性疾病期（如发烧  $\geq 38.5^{\circ}\text{C}$ 、严重感冒、肺炎、腹泻等），需待症状消退后再接种；严重免疫功能低下者（如化疗期肿瘤患者、器官移植后服用免疫抑制剂者），需咨询医生评估；格林 - 巴利综合征（GBS）患者，尤其是既往接种疫苗后 6 周内发病者，需医生综合判断。

#### 2、提前准备与咨询

(1) 携带个人证件（如身份证件、儿童预防接种证），若有慢性病病史或过敏史，提前告知医生；避免空腹接种（尤其婴幼儿、老年人，可减少接种后头晕、恶心等不适）；

(2) 若正在服用药物（如免疫抑制剂、抗病毒药物），需提前咨询医生，服用奥司他韦、扎那米韦等抗流感病毒药物者，需停药后 48 小时再接种疫苗，避免影响疫苗效果。

#### 3、特殊人群额外注意事项

婴幼儿（6 月龄 - 3 岁）：首次接种流感疫苗需接种 2 剂（间隔 4 周），后续每年接种 1 剂；接种后家长需密切观察是否有异常哭闹、拒奶、发热等情况。老年人：因免疫功能较弱，接种后可能局部反应更明显（如硬结），可在接种后用温热毛巾局部湿敷（每次 15 分钟，每天 2-3 次），缓解不适。

4、如有任何禁止接种或者不适宜接种的情况，需咨询医生，由医生综合判断。

#### 四、附则

1. 流感疫苗服务需在有效期内使用，逾期失效。
2. 健康服务手册中的“服务网络范围”会持续更新和调整，我司有权更新网络（可通过悠享会服务详情页或者国华人寿官网—客户服务—增值服务进行查询），服务网络范围以实际提供的为准。
3. 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、提供服务造成使用人死亡、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使用人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。
4. 上述服务内容、服务质量及标准等，我司不作任何承诺和保证。
5. 如您的服务产生问题时可拨打 95549-7 进行反馈。
6. 本服务手册解释权归我司所有。