

三甲名医视频服务手册

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**三甲名医视频服务**。本服务需在国华悠享会三甲名医视频服务详情页载明的截止日期前，前往第三方小程序兑换。服务有效期自在第三方小程序完成服务兑换之日起一年内有效。

一、服务介绍

服务内容：汇集全国三甲公立医院副主任及以上资深在职专家 500+位，通过在线预约制视频问诊的方式为客户解答各类健康问题。

服务有效期：我司客户自在第三方小程序完成服务兑换之日起一年内有效。

服务对象：客户本人或家属。

服务次数：服务有效期内限 1 次。

二、服务流程

（一）服务兑换

1. 客户兑换成功后，服务兑换码下发至客户名下，客户可在服务详情页查看服务兑换码。该服务兑换码需在服务详情页载明的截止日期前，前往第三方小程序兑换。
2. 客户可在“我的服务”或“明细—兑换记录”中点击“使用服务”，即可一键跳转到第三方小程序服务使用平台，点击【我的】-【权益兑换】中输入服务兑换码，即可进入服务使用页面。

（二）服务预约

1. 在服务使用页面点击【权益共享人】->【添加权益使用人】，完善档案信息（包括姓名、身份证号、手机号）。
2. 在“定向视频”专区，按需求选择医生。点击医生头像或“问医生”，

查看其详细资料、患者评价。

3. 点击【去咨询】完善信息，预约时间，描述病情并提交订单。AI 助手将通知医生，提示客户在候诊期可补充内容（如是有线下就诊、用药等）。

（三）服务使用

1. 接诊前准备，您将在预约的问诊时间前 5 分钟收到短信提醒（医生确认/改期、问诊前提醒）。
2. 请提前 3 分钟进入小程序，停留在医生接诊页面，确保网络通畅。授权音视频权限，等待医生视频来电。
3. 候诊期间，可补充上传：线下就诊记录、用药情况、患处照片、检查报告（支持图片/PDF）等重要资料。
4. 与医生进行视频交流，获取专业解决方案，服务时长 15 分钟以内，问诊完成。

注：

1. 待接诊状态可随时取消订单。
2. 医生超时未接诊：系统将自动取消订单并返还权益。
3. 问诊开始后无法取消订单。

三、附则

1. 三甲名医视频服务需要在有效期内使用，逾期失效。

2. 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。

3. 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。

4. 如您的服务产生问题时可拨打 95549-7 进行反馈。

5. 本服务手册解释权归我司所有。