

心理咨询服务手册

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**心理咨询服务**！服务兑换后有效期1年。

一、服务介绍

服务内容：专业心理咨询师提供一对一电话心理咨询服务(有效期内可享受1次时长为60分钟的线上心理咨询服务)，为您解决生活、工作等方面的心理烦扰。

服务有效期：自服务兑换成功起一年内。

服务流程：客户兑换成功后，可在“我的服务”或“明细—兑换记录”中点击“使用服务”，即可一键拨打我司客服热线95549-7进行服务预约。

服务对象：贵宾客户本人或家属。

服务时效：申请服务后一个工作日内联系客户确认诉求；确认后一个工作日内预约成功，预约结果以电话或短信通知客户。

服务次数：服务有效期内限1次。

注意事项：

1) 请至少提前一个工作日提出服务申请（具体以实际预约为准），以便为您安排服务。

2) 预约成功后如需取消请提前两天通知服务机构。

3) 服务客户若为10岁以内儿童或75周岁以上老人需要有一名家属陪同的情况下方可使用。

4) 若客户经初步评估疑似为高风险人群（含存在自杀、自伤倾向或行为史），需签署《心理咨询知情同意书》后方可提供相关服务。

5) 心理咨询旨在通过专业沟通帮助客户认识自我、调节情绪、提升应对能力，但不替代医学诊断、治疗或任何专业医疗行为。

6) 咨询师将根据专业伦理和来访者需求提供服务，但不对咨询效果作出

任何承诺或保证。

7) 客户需如实提供个人情况及问题信息，如因隐瞒重要信息导致咨询偏差，由客户自行承担后果。

8) 应主动配合咨询师工作，按时完成约定任务，对咨询中获得的建议和方法负自主选择与实施责任。

9) 如遇自杀、自伤、伤害他人等紧急危机情况，咨询师将采取必要干预措施并建议转介专业医疗机构，但不承担后续结果责任。

10) 儿童咨询效果受多种因素影响，包括儿童配合度、家庭环境、生理健康等，咨询师不保证具体结果。

11) 儿童可能因咨询内容（如回忆创伤事件）产生短暂情绪波动，咨询师将采取专业措施缓解，但不承诺完全避免此类反应。

12) 若儿童在咨询中提及自伤、伤害他人、性侵害、虐待或忽视等行为或经历，咨询师有权根据法律规定打破保密，向监护人、学校或儿童保护机构报告。

13) 如因个人原因未按时使用且未按约定取消，则视为爽约并已经使用该服务权益。

二、附则

1. 心理咨询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。