

全球紧急医疗救援服务

尊敬的先生/女士：

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**全球紧急医疗救援服务**。

一、服务内容

由我司合作方向我司客户提供全球医疗转运与善后服务。

服务项目	服务说明
紧急医疗转运或送返，遗体骨灰送返服务	最高上限为人民币 500,000 元
安排亲属探访（交通）	一张经济舱往返机票
安排未成年子女返回常居住地	一张经济舱单程机票
安排亲属探访（住宿）	每日不超过人民币 500 元且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元
休养期的住宿	每日不超过人民币 500 元且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元
亲属前往处理后事	一张经济舱往返机票
除上述紧急医疗转送，医疗转运回国内常居住地，遗体运送回国服务以外在任一事故下任一客户的救援服务限额	最高上限为人民币 10,000 元
服务约定	意外伤害+突发急性病

（一）紧急医疗转运及送返：

紧急医疗转运： 客户在中国境外目的地（具体以所申报的所在地为准），及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中；或在中国境内的目的地（中华人民共和国，不含港澳台地区，以下简称“境内”；目的地以所申报的所在地为准，距离常居住地 160 公里以上）且非其境内常居住地（以下简称“非常居住地”），及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中，因“意外伤害”或“突发急性病”而入住医院后，若客户入住医院无救治条件，且客户因病情危急需要进一步的医治时，我司合作方医生得到客户主治医生的同意并根据获得的医疗报告进行判断后将安排适当的交通工具及人员（经我司合作

方医生判定需要陪同时)将客户转运至适当的医疗机构,转运方案以当时、当地最适合的方案为限,救援过程中,我司合作方有权使用客户未失效的返程票,返程票失效的,我司合作方将收回处理。

紧急医疗送返:若客户住院超过三天(不含三天),因伤病导致无行动能力,我司合作方医生在客户病情稳定且得到客户主治医生的同意(需提供主治医生出具的诊断证明及旅行意见,允许客户旅行)后将安排合适交通工具及陪同人员(经我司合作方医生判定需要陪同时)将客户送返回其常居住所在地。救援过程中,我司合作方有权使用客户未失效的返程票,返程票失效的,我司合作方将收回处理。

(二) 遗体/骨灰送返:

客户在中国境外目的地及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中,或在境内常居住地以外及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中,因“意外伤害”或“突发急性病”而身故,我司合作方将在不违反当地法律法规的情况下,安排运送遗体/骨灰返回直系亲属指定的地点或客户合法有效证件所在城市,遗体/骨灰送返服务所需费用包括尸体防腐、保存、火化、运输及骨灰盒或棺槨等费用。棺槨/骨灰盒规格必须符合国际航空运输标准者为限,但上述费用不包括购买墓地,宗教仪式,鲜花、告别仪式或其他非必需的费用。

(三) 安排未成年子女返回常居住地:

客户在中国境外目的地,及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中,因“意外伤害”或“突发急性病”住院,且身边有随行的未满18周岁(含)的儿童无人照顾时,我司合作方将根据客户需要安排其随行儿童返回常居住地,按本手册约定的限额内承担该名儿童单次返回常居住地的经济舱机票/硬座(卧)火车等费用。

客户在境内目的地且非常居住地,及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中,因“意外伤害”或“突发急性病”住院,且身边有随行的未满18周岁(含)的儿童无人照顾时,我司合作方将根据客户需要安排其随行儿童返回常居住地,按本手册约定的限额内承担该名儿童单次返回常居住地的交通费用,如经济舱机票/火车硬卧车票/高铁(动车)二等座等。

(四) 安排亲属探访:

客户在中国境外目的地,及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中,因“意外伤害”或“突发急性病”入院治疗超过七天(不含七天),经我司合作方医生的判定,并根据客户实际需要,在其住院期间,我司合作方将安排一位成年直系亲属进行探访,按本手册约定的限额内承担亲属往返的经济舱机票/硬座(卧)火车等交通工具费用及住宿费用(最高人民币 500 元/天,且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元)。

客户在境内目的地且非常居住地,及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中,因“意外伤害”或“突发急性病”入院治疗超过七天(不含七天),经我司合作方医生的判定,并根据客户实际需要,在其住院期间,我司合作方将安排一位成年直系亲属进行探访,按本手册约定的限额内承担交通费用,如经济舱机票/火车硬卧车票/高铁(动车)二等座等,以及最高人民币 500 元/天的住宿费用,且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元。

(五) 亲属前往处理后事:

客户在中国境外目的地及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中,因“意外伤害”或“突发急性病”而身故后的 30 天内,根据其直系亲属的要求,经我司合作方许可,该客户的一名成年直系亲属可前往客户身故地,按本手册约定的限额内承担亲属往返的经济舱机票/硬座(卧)火车等交通工具费用。

客户在常居住地以外及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常居住地途中,因“意外伤害”或“突发急性病”而身故后的 30 天内,根据其直系亲属的要求,经我司合作方许可,该客户的一名成年直系亲属可前往客户身故地,我司合作方按本手册约定的限额内承担该名亲属单次往返该客户身故地与该亲属所在地的交通费用,如经济舱机票/火车硬卧车票/高铁(动车)二等座等。

(六) 休养期的住宿:

客户在中国境外目的地,及从中国前往境外目的地或从境外目的地返回中国途中,因“意外伤害”或“突发急性病”而住入医院治疗,如经其主治医生与我司合作方医生共同确认其出院后因医疗的需要须在当地休养时,我司合作方将安排并支付该客户出院后入住当地普通酒店或旅馆以便其休养,我司合作方按本手册约定的限额内承担住宿费用(最高人民币 500 元/天,且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元)。

客户在常居住地以外及从常居住地前往境内目的地或从境内目的地返回常

居住地途中，因“意外伤害”或“突发急性病”而入住医院治疗，如经其主治医生与我司合作方医生共同确认其出院后因医疗的需要须在当地休养时，我司合作方将安排并支付该客户出院后入住当地普通酒店或旅馆以便其休养，我司合作方按本手册约定的限额内承担住宿费用（最高人民币 500 元/天，且每次事件该项目最高上限为人民币 6,000 元）。

二、服务流程

客户可在国华悠健康平台一键拨打我司合作方热线。

三、服务时效

1、医疗转运/送返服务：自收到客户书面医疗报告、主管医生签发同意转运的适航证明、确认该案件符合保险和救援责任，且我司合作方救援医生的专业判断与客户的主管医生一致并得到本人或直系亲属书面确认时，我司合作方在 2 个工作日内提供初步转运/送返方案。

2、遗体/骨灰送返服务：客户或直系亲属明确需求，且该案件符合保险和救援责任，我司合作方在 2 个工作日内提供初步送返方案。

四、服务期限及次数

服务期限与我司的保险产品有效期一致，服务周年内限 1 次。

五、服务对象

服务对象为客户本人。

六、服务条件

1、客户年龄在 0 至 85 岁（旅游、探亲或留学等）；16 至 65 岁（商务或务工等）；

2、本服务仅限因“意外伤害”或“突发急性病”导致的住院；

3、医疗转运仅限医疗机构之间且病情危急的；

4、客户须在出险后的 24 小时内向我司合作方报案并提供相关信息，具体信息包括：出险时间、原因、基本病情及诊断；入住医疗机构信息（名称、科室、床位、住院号、地址、联系方式等）、主治医生信息（姓名，联系方式等）；

5、以上各项服务均须客户及其亲属配合提供门急诊病历、住院病历摘要、诊断证明、影像片报告及检验报告等医疗文件，以作为我司合作方医生判断保险责任及医疗评估的重要依据；

6、以上各项服务实施前，客户或紧急联系人须配合提供相关文件，包括：

有效证件复印件、特殊案例提供警方证明及其他与事件相关的证明文件或保险理赔所需的其他文件等，同时同意签署医疗转运及善后委托书、免责书、承诺书及医疗授权书等；

7、善后服务须提供死亡证明，安排未成年子女返回常居住地、安排亲属探访服务须提供关系证明及临时监护授权；

8、客户的紧急医疗转运、送返及善后的具体服务方案须由我司合作方制定或认可；

9、客户或报案人须提供可以联络到本人及紧急联系人的电话号码；

10、相关服务（紧急医疗转运、紧急医疗送返、安排亲属探访、安排未成年子女返回常居住地、休养期的住宿）仅限客户已住院治疗提供，未就医及门、急诊治疗不提供服务；

11、送返时以我司合作方医生判断客户是否可作为普通旅客乘坐交通工具为准判定客户是否具备行动能力。

七、注意事项及免责范围

1、境外援助服务高风险国家和地区名单(以下国家将按实际情况定时增减)

非洲国家(24个)：阿尔及利亚、卡宾达地区、布隆迪、中非共和国、刚果民主共和国、刚果、厄立特里亚、埃塞俄比亚、科特迪瓦(象牙海岸)、利比里亚、尼日利亚、塞拉利昂、索马里、苏丹、利比亚、埃及、冈比亚、几内亚比绍共和国、卢旺达、津巴布韦、南苏丹、突尼斯、几内亚、贝宁

美洲国家(6个)：哥伦比亚、厄瓜多尔、秘鲁、古巴、海地、委内瑞拉

亚洲国家(23个)：阿富汗、车臣/印古什共和国、纳卡、巴基斯坦、也门、斯里兰卡、查谟和克什米尔、尼泊尔、伊朗、伊拉克、叙利亚阿拉伯共和国、

黎巴嫩共和国、缅甸、朝鲜、格鲁吉亚、以色列、巴林、科威特、巴厘巴板港及其25海里范围内水域、婆罗洲东北海岸、雅加达、苏禄群岛、苏门达腊

欧洲国家(7个)：白俄罗斯、南斯拉夫联邦共和国、马其顿、摩尔多瓦、土耳其、

塞尔维亚(即南斯拉夫联邦共和国，全称塞尔维亚黑山共和国，后黑山脱离)、科索沃(国家未承认)

南极地区和北极地区以及其它任何被联合国制裁的国家；(其中标黑标粗的是特别高风险国家) 上述名单将根据每个国家不同时期的政治状况进行调整；

以上国家和地区我司合作方均可承接救援服务，如出现“战争、军事行动、武装叛乱、恐怖活动”的，我司合作方将在条件允许的情况下（包括但不限于，民用航班可正常抵达事发地，救援医护人员能够保障自身安全且允许进入事发地）实施救援服务，如条件不允许的需待到满足上述条件下实施服务；如条件不允许我司合作方未能提供或延迟提供救援服务，我司合作方将无须承担不提供或延迟提供相关服务之责任；如有业务需要前往上述高风险国家和地区的，我司合作方将加费承接救援服务（只适用于境外劳务业务）。

2、以上高风险国家名单与本手册约定的服务方案有冲突的，以服务方案为准；

3、客户提供虚假投保信息，或未履行如实告知义务，或存在欺诈行为；

4、出险地至首诊医院的院前急救费用不在服务责任内，由客户自行承担；

5、若客户涉及上述服务已超出限额，则超出部分均由客户自行承担；

6、紧急医疗转运时若客户指定目的地医疗机构入住，由其自行预留目的地医疗机构床位，我司合作方即使确认转运方案，仍不承担因预留床位失败导致的相关责任；

7、先天性疾病、遗传性疾病及异常；

8、在服务有效期生效前，已罹患的疾病或残疾、已存在的症状所导致的住院或身故，或以保险产品的免责范围为准；

9、一切与精神疾患相关的个案；

10、怀孕、流产、分娩、人工受孕、不孕症治疗、绝育手术、变性；

11、由于整容、外科手术等导致的医疗事故；

12、因客户故意自伤、犯罪、殴斗、醉酒、神经错乱、神志不清、滥用酒精或酒精中毒及药物（包括吸食毒品）所引致的损伤；长期休养或疗养；患有可传染且按法律规定需隔离的疾病；艾滋病和性病；

13、由于客户参与犯罪、殴斗（包括客户挑衅被袭击）非法活动所致的损伤；

14、客户酒后或无有效驾驶证的非法驾驶；

15、客户直接或间接由战争活动（无论是否宣战），参与罢工，暴乱或任何侵略活动所引致的损伤；

16、未在出险后 24 小时内报案；

17、由于参与以下所列无专业教练陪同的高风险类旅游活动间接或直接导

致之损伤；所列运动包括水上运动、潜水、冬季冰雪运动、滚轴轮滑、骑马、徒步或自驾穿越沙漠/原始森林等探险、洞穴勘探运动、攀岩、包括有绳索辅助或有向导带领在内的各种登山探险运动、跳伞、滑翔伞、蹦极跳、热气球或高空坠落（2M 以上）等；

18、任何职业运动或竞赛运动包括武术、水上运动、潜水、冬季冰雪运动、滚轴轮滑、赛车、赛艇、赛马、徒步或自驾穿越沙漠/原始森林等探险、洞穴勘探运动、攀岩、包括有绳索辅助或有向导带领在内的各种登山探险运动、跳伞、滑翔伞、蹦极跳、或高空坠落（2M 以上）等；

19、未经我司合作方同意及认可的任何救援服务安排；

20、客户在正常的旅游或公干过程中发生的费用；

21、根据我司合作方医生的意见，该疾病或损伤只属轻微，且客户能在当地获妥当的治疗后能继续旅程或返回工作；

22、如我司合作方医生认为客户在无医疗人员陪同下，仍能如常乘坐交通工具返回常居住地，将不负责所支出的费用，但我司合作方医生认为该费用属必要的支出时除外；

23、客户参与空中飞行活动，但以持票乘客身份，乘坐航行于固定航线或经许可的包机除外；

24、直接因核能反应或辐射所引致的损失或后果；

25、不可抗力的免责事由：由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动（无论是否已宣战）、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况，导致我司合作方未能提供或延迟提供支援服务，我司合作方将无须承担不提供或延迟提供相关服务之责任；

26、服务内容与当地的法律法规及习俗相违背。

八、附则

（一）服务手册中服务有效期与我司客户有效保单的起始日期保持一致；

（二）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，服务网络范围以实际提供的为准；

（三）本手册服务由我司合作方提供。因我司合作方或其他任何原因导致我司合作方未提供服务、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，我司不承担任何违约、赔偿、补偿、督促、追偿等

义务与责任。因我司合作方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；

（四）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；

（五）如您的服务产生问题时可拨打 95549 进行反馈；

（六）服务手册解释权归我公司所有。