

中华人寿 VIP客户增值服务手册

中华保险 服务中华



全国统一服务热线:95585
中华人寿官方网站:<http://life.cic.cn>
总公司地址:北京市丰台区凤凰嘴街3号院1号楼中华保险大厦12-14层

中
华
保
险
CHINA
INSURANCE
服
务
中
华

贵为中华人寿的VIP客户
我们为您精心设计了贴心的个性化服务
以表达我们对您的衷心祝福和感谢

中华人寿始终坚持以客户为中心
将竭诚为您提供更专业、更优质的服务
期待与您携手并进
共创美好未来

CHINA
INSURANCE

目录



01 公司介绍
COMPANY PROFILE

02 VIP客户
分级规则
VIP CUSTOMER CLASSIFICATION RULES

03 服务项目
概览
OVERVIEW OF SERVICE PROJECTS

04 服务内容
介绍
SERVICE CONTENT INTRODUCTION

05 特别说明
SPECIFICATION

- 基础服务
- 问诊服务
- 就医服务
- 购药服务
- 健康管理
- 全球紧急救援

CONTENTS

公司介绍

COMPANY PROFILE

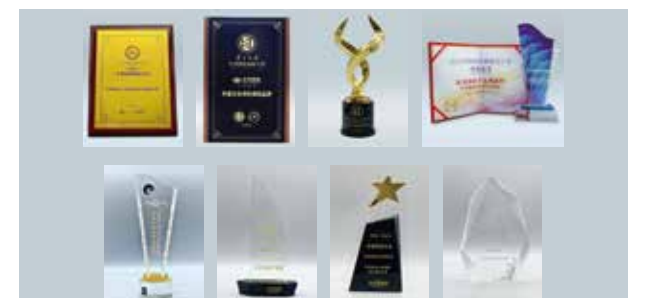
中华联合人寿保险股份有限公司 (简称中华人寿)



是中华联合保险集团股份有限公司(简称中华保险)旗下子公司,成立于2015年,是一家全国性国有控股股份制人寿保险公司,注册资本金为人民币26亿元,总部设在北京。截至2022年12月底,公司资产总额262.6亿元。目前,公司已在新疆、北京、河北、四川、天津开设分支机构。

公司遵从“稳健永续、价值发展”的经营理念,秉承“诚信、守护、包容、共享”的核心价值观,始终坚持以客户为中心,从客户的实际需要出发,不断创新与丰富保险服务内容,完善保险服务手段,竭力为有保险需求的个人和家庭提供全方位、高品质、高效率的保险保障和财富管理服务。

近年来公司先后荣获“高质量发展保险公司奖”“优秀健康保险产品创新奖”“百姓信赖的保险机构”“卓越社会责任企业”等诸多奖项,获得社会及行业高度认可。



VIP客户分级规则

VIP CUSTOMER CLASSIFICATION RULES

本规则所称“客户”均指投保人本人。

根据客户名下保单的年交保费进行折算,将VIP客户划分为银卡客户、金卡客户、钻石卡客户、至尊卡客户,四种VIP客户级别。



年度折算保费计算方法

同一投保人:A保单年交规模保费×折算系数+B保单年交规模保费×折算系数+.....

折算计算公式如下

保单交费年期	折算系数	折算公式
趸交	0.1	折算保费=年交保费×0.1
1-10(含)年交	交费年期/10	折算保费=年交保费×交费年期/10
10年以上	1	折算保费=年交保费×1

注:

- 1、不含一年期及以下产品、传统团体产品及其他特殊产品(万能险、赠险等);
- 2、犹豫期过后才纳入计算,失效、终止、豁免缴付保险费等状态的保单不计入保费折算;
- 3、客户级别即时升级,年度降级。

服务项目概览

OVERVIEW OF SERVICE PROJECTS

基础服务

· 节日问候 · 生日祝福 · 健康资讯 · 精彩客户活动

问诊服务

· 电话医生 · 图文问诊 · 梅奥问诊 · MDT多学科会诊

就医服务

· 预约挂号 · 就医陪同 · 住院绿通
· 住院代办 · 质子重离子绿通

购药服务

· 优惠购药 · 全球找药(海外特药)

健康管理

· 慢病管理

全球紧急救援

· 全球紧急救援



· 银卡客户 ·

— 基础服务

· 节日问候
· 生日祝福
· 健康资讯
· 精彩客户活动



· 金卡客户 ·

— 基础服务

· 节日问候
· 生日祝福
· 健康资讯
· 精彩客户活动

— 问诊服务

· 电话医生
· 图文问诊

— 就医服务

· 预约挂号
· 就医陪同



· 钻石卡客户 ·

— 基础服务

· 节日问候
· 生日祝福
· 健康资讯
· 精彩客户活动

— 问诊服务

· 电话医生
· 图文问诊
· MDT多学科会诊

— 就医服务

· 预约挂号
· 就医陪同
· 住院绿通
· 住院代办

— 全球紧急救援



· 至尊卡客户 ·

— 基础服务

· 节日问候
· 生日祝福
· 健康资讯
· 精彩客户活动

— 问诊服务

· 电话医生
· 图文问诊
· 梅奥问诊
· MDT多学科会诊

— 就医服务

· 预约挂号
· 就医陪同
· 住院绿通
· 住院代办
· 质子重离子绿通

— 购药服务

· 优惠购药
· 全球找药(海外特药)

— 健康管理

· 慢病管理

— 全球紧急救援

服务申请条件

保单有效(首次投保需过保单犹豫期, 部分服务还需过等待期), 且年度折算保费达标的VIP客户可申请使用对应等级的增值服务项目。

服务对象

投保人本人, 服务无法转赠。

注: 1、关于服务等待期的有关说明, 详见《服务内容介绍》中具体服务项目的特别说明;
2、我公司提供的VIP客户增值服务项目和细则以公司官方网站及微信公众号最新公布为准, 我公司有权终止和更换服务内容、细则, 以及服务计划启动条件。

服务内容介绍

SERVICE CONTENT INTRODUCTION

1 基础服务

BASIC SERVICES

我们精心打造各项暖心服务，带来更优质、更便捷智能的服务体验，用心呵护您的美好生活。



节日问候



生日短信祝福



健康资讯



丰富多彩客户活动

2 问诊服务

CONSULTATION SERVICES

服务说明

- 本服务仅限客户本人使用；
- MDT多学科会诊、梅奥问诊服务不包括产生的医院挂号费用、检查检验费用、手术费、床位费等医疗费用；
- 在服务过程中，由于客户提供不真实、不准确、不完整的资料，或提供资料不及时，导致本服务不能安排或者延迟安排的，相应责任将由客户自行承担；
- 预约服务在落实前将取得客户确认，若客户同意接受服务后，因本人原因未能按时使用或临时取消服务，视同该次服务已完成；由于医院方或专家非人力可控原因导致服务临时取消或延期的，我们会进一步协调其他时间安排服务。

问诊服务 电话医生及图文问诊

服务频次

- 不限次

服务说明

- 本咨询用于指导与建议，不作为医嘱，进行病情治疗建议参考医生医嘱。

▼ 服务内容

第三方专业医师团队通过电话/线上图文方式为客户提供医疗健康信息咨询服务，包括日常医学咨询、诊前就医指导、慢性病管理咨询、预防及日常保健咨询等。

▼ 服务流程

— 电话医生

- 客户拨打咨询电话021-80399451进行咨询；
- 待第三方服务专员核实客户身份、确认权益后，会安排对症全科医生进行回电解答。

— 图文问诊

- 进入中国人寿公众号-服务大厅-我的保单-我的权益-问诊服务-图文问诊；



- 通过文字或者图片方式发送咨询问题及相关材料；
- 全科医生针对问题进行答复。

问诊服务 MDT多学科会诊

服务频次	服务说明
• 1次/人/年；	• 本服务限重大疾病的首次确诊，重大疾病定义以中国保险行业定义的疾病标准为准； • 本服务不包含产科、精神科、口腔、检查检验科、整形美容科等特殊科室。

▼ 服务内容

当客户不幸罹患重疾后，可安排多学科资深专家为客户制定个性化诊疗方案，可指定全国所有三甲医院、科室、医生。

▼ 服务流程

- 进入中国人寿公众号-服务大厅-我的保单-我的权益-问诊服务-MDT多学科会诊，进行在线预约申请；
- 接到客户申请后，第三方服务专员及时了解客户疾病情况、收集相关材料；
- 材料审核通过后为客户进行服务预约；
- 资深专家以视频讨论/书面意见的方式进行会诊；
- 根据会诊情况，为重病患者制定个性化诊疗方案，向客户出具书面会诊意见。



问诊服务 梅奥问诊

服务频次	服务说明
• 1次/人/年；	• 本服务首年具有30天等待期； • 本服务需由二级及以上公立医院及专科医生确诊首次患有重大疾病（以中国保险行业定义的疾病标准为准）； • 客户应尽可能完整的提供与病情相关的医疗资料，中文病例翻译服务以所提供的病例资料为基础，如因客户提供有误造成诊疗事故等情况，我们不承担相应责任； • 若医疗资料通过邮寄形式，需提前做好备份防止材料遗失。若通过电子形式，应保证影像清晰。涉及材料邮递费用需客户自理，若因客户个人原因或快递公司等第三方造成的资料或病理组织丢失，我们不承担相关责任； • 本服务仅为协助和安排，不对医疗机构的诊疗过程及检查结果负责。

▼ 服务内容

当客户不幸罹患重疾（首次）时，根据客户实际病情需要，为客户安排美国梅奥诊所专家团队进行线上问诊服务。

▼ 服务流程

- 进入中国人寿公众号-服务大厅-我的保单-我的权益-问诊服务-梅奥问诊，进行在线预约；
- 接到服务申请后，第三方专案经理进行客户身份信息以及服务启动条件的审核；
- 审核通过后，专案经理将致电客户收集与该疾病相关所有医学资料（如门诊病历、住院病历、病理检查报告、影像检查资料）等内容，并由专业医学翻译将病例进行完整翻译，并协助客户完成英文转诊病例；
- 专案经理将翻译完成的资料寄送至梅奥诊所并协调梅奥诊所内部专家团队；
- 与客户以及会诊专家确认会诊时间、会诊地点；
- 约定时间通过线上远程视频连接进行会诊、影像、病理分析等诊断服务，共同讨论制定科学、合理、规范的治疗方案；
- 根据专家会诊结果，为患者出具书面诊断报告。

3 就医服务

MEDICAL SERVICES

就医服务特别说明

- 本服务仅限客户本人使用；
- 就医预约服务不包括产生的医院挂号费用、检查检验费用、手术费、床位费等医疗费用；
- 在服务过程中,由于客户提供不真实、不准确、不完整的资料,或提供资料不及时,导致本服务不能安排或者延迟安排的,相应责任将由客户自行承担；
- 就医预约服务在落实前将取得客户确认,若客户同意接受服务后,因本人原因未能按时使用或临时取消服务,视同该次服务已完成;由于医院方或专家非人力可控原因导致服务临时取消或延期的,我们会进一步协调其他时间安排服务。



就医服务 预约挂号及就医陪同

服务频次

- 1次/人/年；

服务说明

- 预约服务不能指定院区、就诊时间;不包含产科、精神科、口腔、检查检验科、整形美容科等特殊科室。

▼ 服务内容

根据客户病情和需求,为客户安排就诊预约,预约范围为全国所有三甲医院,副主任及以上专家,可指定医院、科室、医生,含特需。

如果客户有需要,可安排陪诊专员在就诊当天提前医院等待,协助患者完成当天就诊,包括但不限于取号、问诊、缴费、检查陪同等。

▼ 服务流程

- 进入中华人寿公众号-服务大厅-我的保单-我的权益-就医服务-预约挂号及陪诊,进行在线预约申请；
- 接到客户申请后,第三方服务专员及时了解客户疾病情况及就诊意向,并收集客户相关资料；
- 收齐资料后根据客户情况进行就医安排；
- 预约完成后通知客户就诊信息,提醒有关注意事项；
- 如果客户有需要,就诊当天安排陪诊专员进行陪诊服务。



就医服务

住院绿通及住院代办

服务频次	服务说明
● 1次/人/年；	● 服务使用需同时满足以下前提： ● ①提供经二级及以上公立医院出具的门诊或住院病历。 ②已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。 ● 可以指定医院、科室、医生，不能指定院区；不包含产科、精神科、口腔、检查检验科、整形美容科等特殊科室。

▼ 服务内容

根据客户的病情(疾病诊断、既往就诊记录及相关医学检查资料)和需求,为客户安排符合条件的三甲医院住院安排,并提供入院手续代办(客户住院需持有住院单)。

▼ 服务流程

- 进入中国人寿公众号-服务大厅-我的保单-我的权益-就医服务-住院绿通及代办,进行在线预约申请；
- 接到客户申请后,第三方服务专员及时了解客户疾病情况及就诊意向,并收集客户相关资料；
- 资料审核通过后为客户进行预约；
- 预约完成后通知客户住院信息,提醒有关注意事项；
- 如客户有需要,住院当天安排专员进行住院手续代办服务。



就医服务

质子重离子医院直通车

服务频次	服务说明
● 1次/人/年；	● 首年具有等待期90天； ● 本服务所产生的所有相关医疗费用需由客户自行承担； ● 客户提出服务申请时,限重大疾病的首次确诊,既往病症及转移癌不在服务范围内;同时须符合院方规定的质子重离子治疗范围,重大疾病定义以中国保险行业定义的疾病标准为准； ● 专家咨询服务:不是诊疗服务,旨在为患者快速建立质子重离子就医绿色通道； ● 就医绿通服务:就医绿通遵守对症预约原则,医生等级优先与疾病等级相匹配。

▼ 服务内容

- 1.专家咨询服务:对客户资料进行收集整理,建立患者健康档案,判断是否符合质子重离子放疗,以便快速启动质子重离子就医绿色通道服务；
- 2.在二级(含)以上公立医院确认罹患重大疾病后,根据客户申请,在接收到相关资料且判断符合后,可为客户提供质子重离子绿通服务:预约质子重离子医院知名专家,1-7个工作日内为客户提供预约挂号服务,在客户收到医院住院证后3-4周为客户安排住院,解决重大疾病治疗问题。

▼ 服务流程

- 进入中国人寿公众号-服务大厅-我的保单-我的权益-就医服务-质子重离子绿通,进行服务预约申请；
- 第三方协调员记录需求并致电客户收集相关资料；
- 咨询专家整理资料,建立客户档案,快速启动就医绿通；
- 判断符合服务标准后,完成质子专家门诊安排；
- 客户按约到达医院进行就诊。

4 购药服务

MEDICATION SERVICES

购药服务 全球找药(海外特药)

服务频次	服务说明
• 不限次；	• 仅限客户本人使用, 首年具有等待期30天；
	• 客户提出服务需求时, 须符合首次确诊恶性肿瘤, 既往病症及转移癌不在服务范围内；
	• 本服务所产生的的任何药品费用由客户本人承担；
	• 本服务依据客户提供的合规处方等资料, 不保证药物对个体适用或用药治疗效果；
	• 客户使用服务必须正当合理, 不可伪造药方, 若在提供服务过程中发现违法购药或别有目的, 我们有权终止该客户的服务使用权, 并由客户承担全部责任。
	• 服务在落实前将取得客户确认, 若客户同意接受服务后, 因本人原因未能按时就医或临时取消服务, 视同该次服务已完成; 由于医院方或专家非人力可控原因导致临时取消或延期服务的, 服务方会进一步协调其他时间安排服务。
	• 由于法律法规调整原因导致服务取消或调整的, 应遵守法律法规之规定。

▼ 服务内容

为不幸罹患恶性肿瘤的客户, 提供寻找国内外特药购药渠道的服务。包括:

- 1.中国境内允许上市的新特药；
- 2.当国内特药无法满足治疗时, 符合海外特药治疗方案, 且经海外药品授权后, 通过海南国际医疗先行区预约购药。

▼ 服务流程

- 客户拨打指定服务热线4008185050提出服务需求, 协调员确认客户身份并记录客户需求；
- 客户提供必要的就诊材料, 由第三方机构医生判断是否符合服务标准；
- 符合标准的, 我们会在7个工作日内完成服务安排；
- 客户按时使用服务。

购药服务 优惠购药

服务频次	服务说明
• 不限次；	• 节假日期间由于快递方面原因, 会造成部分特殊时段停运, 停运时间以平台发布为准；
	• 本服务不包含所产生的任何药品费用及物流费用。

▼ 服务内容

客户足不出户即可在家享受购药服务, 同时根据客户病情描述, 为有处方药需求的复诊客户开具线上电子处方。

服务覆盖全国, 客户可随时手机购药, 涵盖日常生活常所需药品, 所购药品根据客户所在城市地区物流情况, 送货上门或快递到家。

▼ 服务流程

- 进入中国人寿公众号-服务大厅-我的保单-我的权益-购药服务-优惠购药, 启动优惠购药服务, 启动优惠购药服务；
- 进入购药商城选购药品；
- 购药支付；
- 药品配送。

5

健康管理

HEALTH MANAGEMENT

健康管理

慢病管理

服务频次	服务说明
• 不限次；	• 本服务仅限客户本人使用, 建议使用年龄为18周岁以上；
	• 本服务不是线上诊疗, 也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务, 实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行；
	• 本服务出具的健康生活方式管理方案和运动方案及运动课程仅作为健康指导意见和提示, 不作为疾病诊断和治疗依据, 任何医疗行为应遵从医嘱；
	• 客户有权选择是否遵从本服务提供的评测建议及后续方案, 我们不为客户的选择造成的相关后果承担责任。

▼ 服务内容

为客户提供个性化的动态健康生活方式管理方案, 其中包含健康人群、慢病人群等群体的智慧膳食管理和运动管理服务, 帮助客户逐步养成正确的健康生活方式, 从而降低慢性病的发病风险或减缓病情发展。

▼ 服务流程

- 进入中国人寿公众号-服务大厅-我的保单-我的权益-健康管理-慢病管理；
- 根据需求进入对应的运动或膳食服务界面；
- 选择符合自己的“处方”入口, 点击进入填写信息；
- 系统生成个性化“处方”供参考使用。

6

全球紧急救援

GLOBAL EMERGENCY RESCUE

序号	服务内容	服务细项
1	贵宾服务热线	7*24小时服务热线
		旅行信息咨询
2	旅行不便援助	紧急文件递送
		紧急口讯传递
		证件丢失援助
		紧急行程变更协助
		行李丢失/盗抢援助
		法律援助安排
3	医疗转运送返	转运咨询与评估
		紧急医疗转运安排
		医疗送返安排
4	亲属探视安排	/
5	未成年子女送返安排	/
6	遗体/骨灰转运及丧葬安排	/
7	疗养期的酒店住宿安排	/
8	院前120紧急救援及救护车费用承担(限境内)	24小时应急服务热线
		白金十分钟急救指导
		协助安排救护车
		急救医院建议
		协助联络紧急联系人
		院前120费用直付(1次/人/年)
		院前120费用报销(1次/人/年)

▼ 全球紧急救援服务限额

境外		境内	
服务项目	救援服务限额	服务项目	救援服务限额
安排并支付紧急医疗转送、医疗转运回国、遗体/骨灰运送回国服务	最高上限为美金20,000元	第一现场紧急救援指导、院前紧急救援安排及费用承担、急救进程通报	1次救护车费用承担
安排并支付未成年子女回国	1张经济舱单程机票	安排并支付紧急医疗转送、医疗转运回中国大陆地区居住地、遗体/骨灰运送回居住地服务	最高上限为美金5,000元
安排并支付紧急返回居住处理直系亲属后事		安排并支付未成年子女回国	1张经济舱单程机票
安排并支付亲属处理后事及住宿	1张经济舱往返机票	安排并支付紧急返回居住处理直系亲属后事	
安排并支付亲友探病及住宿	每日不超过美金250元 且每次事件该项目最高上限为美金1,000元	安排并支付亲属处理后事及住宿	1张经济舱往返机票
安排并支付康复期间住宿	每日不超过美金250元 且每次事件该项目最高上限为美金1,000元	安排并支付亲友探病及住宿	
在紧急医疗转送、医疗转运回国、遗体/骨灰运送回国服务之外，任何客户在任一事故下补偿	最高上限为美金10,000元	安排并支付康复期间住宿	每次事件该项目最高上限为人民币3,000元

▼ 释义

“居住地”是指客户最后确定并经我们确认的位于中华人民共和国内陆地区（不包括台湾地区、香港和澳门特别行政区）的居住城市，如未指定则默认为客户持有的中华人寿保单签发城市。

“救援服务限额”是指根据本协议的规定，在任一事故下，在向客户提供某项救援服务时，我们应当承担的相关的救援费用的最高金额。

▼ 服务流程

— 医疗转运、送返及善后服务

- 客户不幸出险，拨打指定服务热线4009198080求助
- 第三方协调员简单核实身份并询问伤病情
- 确认客户需求并由第三方服务机构医生进行医疗及责任判定
- 向事故所在地的服务站点发出服务需求，要求其给予协助
- 根据情况，在约定的范围内承担部分或全部的救援费用
- 服务启动
- 服务完成后，适时与客户进行回访

— 旅行援助类服务

- 客户拨打指定服务热线4009198080提出援助需求
- 第三方协调员核实客户身份并记录详细需求
- 根据客户需求提供相应的协助服务

服务频次	服务说明
● 1次/人/年；	● 使用资格： ①如在中国境外，每次赴中国大陆以外地区旅行没有连续超过90天时有资格享有国际旅行及医疗救援服务。 ②如在中国境内，在中国大陆地区旅行并且离开其居住地150（含）公里之外时，在每次行程连续不超过90天的期限内，有资格享有中国大陆地区医疗救援服务。
	● 服务区域： ①境内服务仅限中国大陆地区（不包含港、澳、台地区）。 ②境外服务区域为全球，但在以下偏远地区我们将尽最大努力提供服务但不作任何保证，所有相关费用将由客户自行承担：朝鲜、北极地区，格陵兰，南极洲，美属萨摩亚，布维岛，圣诞岛，诺福克岛，圣海伦岛，基里巴斯，马绍尔群岛，密克罗尼西亚，瑙鲁，纽埃，帕劳群岛，皮特凯恩群岛，索罗门群岛，南乔治亚岛和南桑威奇群岛，美属离岛托克劳群岛，图瓦卢，瓦努阿图，瓦利斯群岛和富图纳群岛。

▼ 全球紧急救援服务特别说明

- 在接到服务需求并获取足够判定保险及救援责任的完整资料后,可在48小时内出具救援方案。
- 对于上述第2项服务(“旅行不便援助服务”)在服务过程中产生的所有费用均需由客户或客户亲属自行承担。
- 对于上述第3项服务的(“紧急医疗转运安排”和“医疗送返安排”)说明如下:

- 我们将根据约定内容安排客户回到指定地点,不包含目的地医院入院的安排服务。
- 本服务若由我们承担救援责任,则不包含既往症的情形,并且不包含客户的出险地与客户的常住地为同一城市的情形。
- 本服务若由我们承担救援责任,均需在启动前就服务的可行性、服务方式及服务费用等征得第三方机构医生授权,且将优先使用客户原本购买的交通工具票证;未得授权而自行安排服务的,我们有权拒绝为其承担费用及相关服务。

- 对于上述第4项服务(“亲属探视安排”),说明如下:

- 客户直系亲属由客户非常住地出发,若产生了超出客户常住地至客户出险地对应的交通费用,则我们将按照客户常住地至客户出险地对应的交通费用进行给付;若未超过客户常住地至客户出险地对应交通费用的,则我们将按实际发生的费用进行给付。
- 我们不承诺探视人员获得目的国家的签证,且签证及相关手续办理等费用由客户或其直系亲属自行承担。
- 本服务若由我们承担救援责任,则不包含既往症的情形,并且不包含客户的出险地与其直系亲属的常住地或所在地为同一城市的情形。
- 本服务若由我们承担救援责任,均需在启动前就服务的可行性、服务方式及服务费用等征得第三方机构医生授权;未得授权而自行安排服务的,我们有权拒绝为其承担费用及相关服务。
- 关于未成年人的定义应跟随保险条款约定,若未与保险产品关联则默认为18周岁以下。
- 本服务若由我们承担救援责任,则不包含既往症的情形,并且不包含客户的出险地与其未成年子女的常住地或所在地为同一城市的情形。

- 对于上述第5项服务(“未成年子女送返安排”),说明如下:

- 本服务若由我们承担救援责任,均需在启动前就服务的可行性、服务方式及服务费用等征得第三方机构医生授权,且将优先使用客户原本购买的交通工具票证;未得授权而自行安排服务的,我们有权拒绝为其承担费用及相关服务。

- 对于上述第6项服务(“遗体/骨灰转运及丧葬安排”),说明如下:

- 本服务内容均不包括追悼会、花圈、遗体告别、美容及由于纠纷而产生的尸体存放费用等项目,超出部分或增项需由客户自行承担。
- 本服务应至少提前5个工作日提出申请,我们将在充分符合当地法律法规要求的前提下,并且得到当地以及接收地的正规殡葬机构允许的情况下进行相关安排。在实施过程中,涉及到相关证明、资料需由家属本人办理的,应告知家属,由家属自行办理完毕。

当地殡葬机构不接受遗体转运,或不接受第三方救援机构代为安排遗体转运的,则本服务应由客户自行安排。



▼ 全球紧急救援服务除外责任

● 因以下情形之一，导致相关救援服务需求及救援费用支出的，我们不承担救援责任：

- 因客户拒绝配合或延误配合提供必要的事故信息及身份信息而导致的救援失败或延迟；
- 因客户拒绝接受或延误接受我们救援的合理建议和我们救援医疗组认可的运送服务而导致的救援失败或延迟；
- 针对客户恶意呼入的情形我们免责且保留追究客户相关法律责任的权利（如呼入后故意挂断、拒绝交流、戏谑式交流或谎报现场情况等涉嫌报假警的情况）；
- 针对医疗机构推荐服务，我们将谨慎专业的提供推荐信息，但客户拥有是否选择该医疗机构的最终决定权。我们对于客户与医疗机构之间可能发生的任何纠纷或投诉不承担连带责任。
- 以接受治疗为目的；
- 在出行开始之前，客户处于接受治疗或药物控制或未经其医生许可旅行的，或客户已被诊断出为疾病末期后；
- 任何没有事先通知并获得我们核准的费用；
- 因客户拒绝接受或延误接受我们救援的合理建议和我们救援医疗组认可的运送服务而导致的费用支出；
- 客户返回其惯常居住地之后发生的费用；
- 无支付凭证及相关诊断证明的费用；
- 客户遭遇来自投保人的故意杀害、故意伤害；
- 客户故意自伤、故意犯罪或者抗拒依法采取的刑事强制措施；
- 客户醉酒、斗殴，主动吸食或注射毒品；
- 客户酒后驾驶，无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车；
- 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
- 核爆炸、核辐射或核污染；
- 客户遭遇重大（I级）公共卫生事件；
- 客户遭遇《中华人民共和国传染病防治法》规定管理的甲类、乙类传染病；
- 客户医疗事故、药物过敏或精神疾患（依照世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）确定）；
- 牙齿修复、牙齿整形及视力矫正或安装假齿、假眼、假肢及其他附属品；
- 客户的既往症，先天性疾病，遗传性疾病及其导致的并发症；
- 感染艾滋病病毒或患艾滋病期间发生事故的，因输血导致的除外；
- 客户已经接受任何第三方赔付的，就同一风险或同一费用，我们救援不再承担救援责任。

特别说明

SPECIFICATION

1. 我公司有权对服务条款进行更改，会适时结合客户实际需求更新和调整服务项目及形式，最新具体服务内容和实施细则以公司官方网站及微信公众号公布内容为准，不再另行通知。
2. 截至2023年12月31日，公司原有VIP客户增值服务未满一年的，其服务权益暂不调整，自2024年VIP服务生效日开始按照本手册规则执行。
3. 若VIP客户级别调整，以申请服务时对应最新级别可享有的服务为准。
4. 未尽事项可咨询公司客户服务热线95585，或登录公司官方网站、微信公众号进行查询。



扫码登录公众号
进行查询

官方网址<http://life.cic.cn>

