



富德生命人寿

至尊健康增值服务手册



富德生命人寿客户服务
微信公众号



富德心服务
微信小程序

🌐 公司网址:<http://www.sino-life.com>

☎ 全国统一客服热线:95535/4008-200-035

📍 公司地址:深圳市福田区福中一路1001号生命保险大厦27-30层

目录

CATALOGUE

01
服务说明

02
重要释义

03
增值服务
使用条件
及次数

04
增值服务
内容介绍

05
服务声明

06
免责条款

01 SERVICE DESCRIPTION

服务说明



本服务内容适用：

富德生命康健至尊重大疾病保险

富德生命康健至尊重大疾病保险（A款）

富德生命臻享保重大疾病保险

富德生命富裕金生年金保险

本服务由我司合作的国内健康服务供应商（以下简称“服务商”）为您协调提供，服务商协调国内知名医疗机构为您倾情提供专业、便捷的健康服务。

02 重要释义

IMPORTANT DEFINITIONS



2.1. 增值服务有效期

以下简称“服务有效期”，本服务手册“四.增值服务内容介绍”中增值服务有效期与我司承担保险责任的期限相同。当保单为非有效状态时，被保险人不享受本服务。

2.2. 增值服务等待期

以下简称“服务等待期”，与您所持有的保险合同所约定等待期相同。服务等待期内不享受门诊预约、住院协调、手术协调、国内专家咨询、医后随访五项服务，可以享受健康测评、健康资讯、健康讲座、在线问诊、电话医生五项服务。

2.3. 增值服务责任免除

以保险合同的责任免除内容为准。若您在申请本服务时存在保险合同列明的责任免除情形，将不能享受本服务。

2.4. 服务商

具体服务商信息详见公司官网【[HTTP://WWW.SINO-LIFE.COM/SERVICE/DOWNLOAD/](http://www.sino-life.com/service/download/)《客户健康管理服务协议》】公示。

2.5. 健康管理服务

本服务手册提供的健康管理服务包括健康咨询和轻症、中症、重症疾病就医协助服务。

03 增值服务使用条件及次数

USE CONDITIONS AND TIMES OF VALUE-ADDED SERVICES

3.1.

购买《富德生命康健至尊重大疾病保险》《富德生命臻享保重大疾病保险》《富德生命康健至尊重大疾病保险(A款)》产品客户使用门诊预约、住院协调、手术协调、国内专家咨询服务，需为保险合同生效并在等待期后被确诊首次患合同约定的重大疾病、中症疾病、轻症疾病，具体以保险合同内容为准。

购买《富德生命富裕金生年金保险》产品客户使用门诊预约、住院协调、手术协调、国内专家咨询服务，需为保险合同生效且过犹豫期后被确诊首次患限定的重大疾病、中症疾病、轻症疾病，具体疾病类型详见公司官网【[HTTP://WWW.SINO-LIFE.COM/SERVICE/DOWNLOAD/](http://www.sino-life.com/service/download/)《重大疾病、中症疾病、轻症疾病的定义》】公示。

3.2.

使用医后随访服务，需满足针对同一疾病已对应申请前述门诊预约、住院协调、手术协调、国内专家咨询中至少一项服务。



3.3.

在服务有效期内，您可享受本服务中各项增值服务项目的相应服务次数如表1所示。所有服务次数仅限服务有效期内使用，不可转让，过期不予追溯。

序号	服务项目	服务次数
1	健康测评	不限次
2	健康资讯	不限次
3	健康讲座	不限次
4	在线问诊	不限次
5	电话医生	不限次
6	门诊预约	2次/年/张保单
7	住院协调	1次/年/张保单
8	手术协调	1次/年/张保单
9	国内专家咨询	1次/年/张保单
10	医后随访	3次/年/张保单

*表1中“年”指每一保单年度，且不同保单年度，服务次数不可累计。

04 增值服务内容介绍

INTRODUCTION TO VALUE-ADDED SERVICES



4.1. 健康测评

服务内容

您可在线选择测评问卷，问卷将根据您的日常行为、习惯测评健康信息及提示风险。

服务流程

您本人在富德心服务小程序“健康”模块点击“至尊健康增值服务方案”，选择“健康测评”使用本项服务。

4.2. 健康资讯

服务内容

定期为您推荐日常生活、疾病保健的相关健康科普资讯。

服务流程

您本人在富德心服务小程序“健康”模块点击“至尊健康增值服务方案”，选择“健康资讯”使用本项服务。

4.3. 健康讲座

服务内容

为您提供有关健康管理、疾病预防的讲座内容。

服务流程

您本人在富德心服务小程序“健康”模块点击“至尊健康增值服务方案”，选择“健康讲座”使用本项服务。

4.4. 在线问诊

服务内容

您可在线选择问诊医生，与医生一对一咨询相关疾病及健康问题。

服务流程

您本人在富德心服务小程序“健康”模块点击“至尊健康增值服务方案”，选择“在线问诊”使用本项服务。

4.5. 电话医生

服务内容

您可以通过电话医生享受个性化健康咨询和常见疾病咨询服务。

服务流程

- 1) 您本人在富德心服务小程序“健康”模块点击“至尊健康增值服务方案”，选择“电话医生”申请本项服务。
- 2) 服务商健康专员确认您的基本信息和身份，初步了解您的咨询问题。
- 3) 服务商健康专员为您转接电话医生。
- 4) 电话医生就您的咨询进行解答。
- 5) 如遇电话医生坐席全忙，服务商健康专员将会尽快主动回电给您，并由电话医生进行解答。
- 6) 您的问题解决，本次电话医生服务结束。

注意事项

- 1) 电话医生不是电话诊疗，咨询的内容仅供您参考不作为诊断治疗依据，不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务，亦不能被解释为要求您施行或放弃任何医疗行为，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行。
- 2) 电话医生不提供精神和心理类疾病咨询。

4.6. 门诊预约

服务内容

当您在服务等待期届满后因疾病需要门诊预约时（服务限制请参见

“三. 增值服务使用条件及次数”的相关说明），您可以申请门诊预约服务。服务商将根据您的病情需要，为您提供国内网络医院列表中知名医院的门诊预约服务。请您至少提前5个工作日申请本服务。

服务流程

- 1) 您本人在富德心服务小程序“健康”模块点击“至尊健康增值服务方案”，选择“门诊预约”申请本项服务。
您也可以联系我司代理人或保单服务人员申请门诊预约服务。
- 2) 服务商健康专员将和您本人沟通，确认您的基本信息和身份，并核实您申请疾病是否在服务范围内，了解您的需求后安排号源，并告知预约信息及注意事项。
- 3) 就诊当天，您携带预约时提供的有效证件信息，按预约好的时间前往预约好的医院取号就诊。
- 4) 预约服务结束。

注意事项

- 1) 此项服务至少提前5个工作日进行申请。
- 2) 申请时您需提供所患疾病的二甲级及以上医院的病例或诊断，以方便我们及时判断该疾病是否在本项服务范围内。
- 3) 当确定您所患疾病在本项服务范围内后，您须提供最近半年内的就医记录（包括但不限于门诊病历，出入院小结，检验报告、医学影像学CT或MRI报告,病理切片报告等）。
- 4) 服务商将尽可能为您安排所需求的医疗机构。但因客观原因无法预约成功时服务商将为您建议同等级合适的医疗机构，在取得您的同意后为您安排预约。
- 5) 门诊预约服务不适用于产科、急诊科、口腔美容、检查类及医技类服务协调，如超声诊断科，影像科等。口腔美容主要是指牙齿美容，通常是指通过口腔技术手段，修整牙齿排列不齐、牙齿形态异常、牙齿色泽异常，达到牙齿美容效果的治疗过程。口腔美容有多种类型，如：牙齿美白法、树脂贴面、瓷贴面、烤瓷牙、正畸等。

6) 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情况导致服务不能按时提供, 我司及服务商免责, 并不计入服务次数。

7) 如遇到以下情形则此次服务视为已使用:

a. 服务商已经预约成功并通知到您就诊医院、专家和就诊时间等信息后, 您再取消或变更该服务的;

b. 若因您无法在就诊时提供有效证件或证件信息与预约时提供的不符, 而造成就诊不成功的。

8) 因您提供了错误或不完整的相关资料(例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等)而导致服务无法提供或发生延误、偏差, 相应责任由您自行承担。

4.7. 住院协调

服务内容

当您在服务等待期届满后因疾病需要住院时(服务限制请参见“三. 增值服务使用条件及次数”的相关说明), 您可以申请住院协调服务, 服务商将根据您的病情需要, 协调安排国内网络医院列表中知名医院的住院服务, 您本人至少提前7个工作日申请本项服务。

服务流程

1) 您本人在富德心服务小程序“健康”模块点击“至尊健康增值服务方案”, 选择“住院协调”申请本项服务。

您也可以联系我司代理人或保单服务人员申请住院协调服务。

2) 服务商健康专员将和您本人沟通, 确认您的基本信息和身份, 并核实您申请疾病是否在服务范围内后, 了解您的基本病情和就诊需求(包括疾病诊断, 是否有入院通知单等), 并向您介绍基本服务流程。

3) 服务商为您预约相应服务, 并告知您预约信息和注意事项。

4) 您根据预约时间, 携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

5) 预约服务结束。

注意事项

1) 此项服务至少提前7个工作日进行申请。

2) 申请时您需提供所患疾病的二甲级及以上医院的病例或诊断, 以方便我们及时判断该疾病是否在本项服务范围内。

3) 当确定您所患疾病在本项服务范围内后, 您须提供最近半年内的就医记录(包括但不限于门诊病历, 出入院小结, 检验报告、医学影像学CT或MRI报告, 病理切片报告等)。

4) 服务商将尽可能为您安排所需求的医疗机构。但因客观原因无法预约成功时, 服务商将为您建议同等级合适的医疗机构, 在取得您的同意后为您安排预约。

5) 本项服务不可指定住院床位级别。

6) 住院协调服务不适用于产科、急诊科、口腔美容、检查类及医技类服务协调, 如超声诊断科, 影像科等。口腔美容主要是指牙齿美容, 通常是指通过口腔技术手段, 修整牙齿排列不齐、牙齿形态异常、牙齿色泽异常, 达到牙齿美容效果的治疗过程。口腔美容有多种类型, 如: 牙齿美白法、树脂贴面、瓷贴面、烤瓷牙、正畸等。

7) 我司及服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果, 不负有任何责任。

8) 您入院后与医院产生的医疗问题或纠纷, 我司及服务商不再予以协调并免责。

9) 如您要求入院的医院遇以下任一情形, 将按照无入院通知单的情况进行安排:

a. 未开具入院通知单;

b. 开具的入院通知单与您要求入院的医院并不一致;

c. 要求入院的医院不在服务商国内网络医院列表内。

10) 您申请住院预约服务后, 如因故需临时取消或改约, 应在服务商尚未通知您就诊医院、专家和就诊时间等信息前取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用:

- a. 服务商已经预约成功并通知到您就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您再取消或变更该服务的；
- b. 若因您无法在就诊时提供有效证件或证件信息与预约时提供的不符，而造成就诊不成功的，将被视为服务已享受；
- c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。

4.8. 手术协调

服务内容

当您在服务等待期届满后因疾病需要手术时（服务限制请参见“三. 增值服务使用条件及次数”的相关说明），您可以申请手术协调服务，服务商将根据您的病情需要，协调安排国内网络医院列表中医院的手术预约服务，您本人至少提前7个工作日申请本项服务。

服务流程

- 1) 您本人在富德心服务小程序“健康”模块点击“至尊健康增值服务方案”，选择“手术协调”申请本项服务。
您也可以联系我司代理人或保单服务人员申请手术协调服务。
- 2) 服务商健康专员将和您本人沟通，确认您的基本信息和身份，并核实您申请疾病是否在服务范围内后，了解您的基本病情和就诊需求（包括疾病诊断，是否有入院通知单等），并向您介绍基本服务流程。
- 3) 服务商为您预约相应服务，并告知您预约信息和注意事项。
- 4) 您根据预约时间，携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。
- 5) 预约服务结束。

注意事项

- 1) 此项服务至少提前7个工作日进行申请。

2) 申请时您需提供所患疾病的二甲级及以上医院的病例或诊断，以方便我们及时判断该疾病是否在本项服务范围内。

3) 当确定您所患疾病在本项服务范围内后，您须提供最近半年内的就医记录（包括但不限于门诊病历，出入院小结，检验报告、医学影像学CT或MRI报告,病理切片报告等）。

4) 服务商将尽可能为您安排所需求的医疗机构。但因客观原因无法预约成功时，服务商将为您建议同等级合适的医疗机构，在取得您的同意后为您安排预约。

5) 本项服务不可指定住院床位级别。

6) 手术协调服务不适用于产科、急诊科、口腔美容、检查类及医技类服务协调，如超声诊断科，影像科等。口腔美容主要是指牙齿美容，通常是指通过口腔技术手段，修整牙齿排列不齐、牙齿形态异常、牙齿色泽异常，达到牙齿美容效果的治疗过程。口腔美容有多种类型，如：牙齿美白法、树脂贴面、瓷贴面、烤瓷牙、正畸等。

7) 我司及服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。

8) 您入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我司及服务商不再予以协调并免责。

9) 如您要求手术的医院遇以下任一情形，将按照无手术单的情况进行安排：

- a. 未开具手术单；
- b. 开具的入院通知单与您要求入院的医院并不一致；
- c. 要求入院的医院不在服务商国内网络医院列表内。

10) 您申请手术协调服务后如因故需临时取消或改约，应在服务商尚未通知您就诊医院、专家和就诊时间等信息前取消服务或变更服务时间。**如遇到以下情形则此次服务视为已使用：**

- a. 服务商已经预约成功并通知到您就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您再取消或变更该服务的；
- b. 若因您无法在就诊时提供有效证件或证件信息与预约时提供的不符，而造成就诊不成功的，将被视为服务已享受；
- c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。

4.9. 国内专家咨询

服务内容

当您在服务等待期届满后因疾病需要国内专家咨询时（服务限制请参见“三. 增值服务使用条件及次数”的相关说明），您可以申请国内专家咨询服务。服务商将根据您的病情需要，为您提供国内网络医院列表中知名医院的国内专家咨询服务，安排医生通过视频/语音为您远程看诊或安排服务专员携带您的病情资料等，代您前往医院门诊向医生问诊。请您至少提前7个工作日申请本服务。

服务流程

- 1) 您本人在富德心服务小程序“健康”模块点击“至尊健康增值服务方案”，选择“国内专家咨询”申请本项服务。
您也可以联系我司代理人或保单服务人员申请国内专家咨询服务。
- 2) 服务商健康专员将和您本人沟通，确认您的基本信息和身份，并核实您申请疾病是否在服务范围内后，了解您或您的需求后安排服务，并告知预约信息及注意事项。
- 3) 服务商为您预约相应服务，并告知您预约信息和注意事项。
- 4) 预约服务结束。

注意事项

- 1) 此项服务至少提前7个工作日进行申请。
- 2) 申请时您需提供所患疾病的二甲级及以上医院的病例或诊断，以方便我们及时判断该疾病是否在本项服务范围内。
- 3) 当确定您所患疾病在本项服务范围内后，您须提供最近半年内的就医记录（包括但不限于门诊病历，出入院小结，检验报告、医学影像学CT或MRI报告、病理切片报告等）。
- 4) 当您需专家或特需门诊预约服务时，服务商将尽可能为您安排所需求的医疗机构。但因客观原因无法预约成功时，服务商将为您建议同等级合适的医疗机构，在取得您的同意后为您安排预约。

5) 国内专家咨询服务不适用于产科、急诊科、口腔美容、检查类及医技类服务协调，如超声诊断科，影像科等。口腔美容主要是指牙齿美容，通常是指通过口腔技术手段，修整牙齿排列不齐、牙齿形态异常、牙齿色泽异常，达到牙齿美容效果的治疗过程。口腔美容有多种类型，如：牙齿美白法、树脂贴面、瓷贴面、烤瓷牙、正畸等。

6) 您使用服务时与医院产生的医疗问题或纠纷，我司及服务商不再予以协调并免责。

7) 您申请国内专家咨询服务后，如因故需临时取消或改约，应在服务商尚未通知您就诊医院、专家和就诊时间等信息前取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：

- a. 服务商已经预约成功并通知到您就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您再取消或变更该服务的；
- b. 若因您无法在就诊时提供有效证件或证件信息与预约时提供的不符，而造成就诊不成功的，将被视为服务已享受；
- c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。

8) 因您提供了错误或不完整的相关资料（例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等）而导致服务无法提供或发生延误、偏差，相应责任由您自行承担。

9) 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊状况导致服务不能按时提供，我司及服务商免责，并不计入服务次数。

4.10. 医后随访

服务内容

当您在服务等待期届满后需要医后随访服务时（服务限制请参见“三. 增值服务使用条件及次数”的相关说明），您可以申请医后随访服务。服务商将根据您的病情需要，制定回访跟踪计划，包括医后康复过程中遇到的健康问题提供相应解答、医后复查定期提醒、对于饮食等注意事项进行跟踪提醒。请您至少提前7个工作日申请本服务。



服务流程

- 1) 您本人在富德心服务小程序“健康”模块点击“至尊健康增值服务方案”，选择“医后随访”根据提示申请本项服务。
您也可以联系我司代理人或保单服务人员申请医后随访服务。
- 2) 服务商健康专员将和您本人沟通，确认您的基本信息和身份，了解您的需求后安排服务，并告知注意事项。
- 3) 服务商为您预约相应服务，并告知您预约信息和注意事项。
- 4) 预约服务结束。

注意事项

- 1) 此项服务至少提前7个工作日进行申请。
- 2) 如遇到以下情形则此次服务视为已使用：
 - a. 若因您无法提供有效证件或证件信息与预约时提供的不符，而造成服务不成功的，将被视为服务已享受；
 - b. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。
- 3) 因您提供了错误或不完整的相关资料（包含病史资料等）而导致服务无法提供或发生延误、偏差，相应责任由您自行承担。

05 服务声明

SERVICE STATEMENT

5.1.

当出现以下情况时，您将不再享受本手册之任何服务：

- 5.1.1 保险合同中止、失效、满期、终止等非有效状态期间；
- 5.1.2 本年度各项服务次数使用完毕；
- 5.1.3 保险合同处于犹豫期内；
- 5.1.4 其他特别约定。

5.2.

本服务的使用对象为被保险人，如被保险人为未成年人，服务预约应由被保险人父母或其他监护人申请。

5.3.

本服务为服务商提供的健康增值服务，其诊疗、诊断结果仅供您个人参考，并不能作为我司做出任何保险合同理赔决定或要求我司更改理赔决定的依据。

5.4.

本服务是提供给符合相应标准的保险合同之被保险人的增值服务，具体服务与服务商和免责条款以刊登在我司官方网站【<http://www.sino-life.com/service/download/>】的最新《富德生命人寿至尊健康增值服务手册》为准，随着我们健康管理服务体系的运营完善或由于其他外部因素的影响，我们提供的健康管理服务内容可能发生变化，我们将及时调整增值服务手册并在我司官网进行公示，按照调整后的服务手册为您提供对应服务。

5.5.

国内网络医院列表可登陆“富德生命人寿客户服务”微信公众号查看。服务商可以根据实际情况对国内网络医院列表进行调整，请您在申请服务时向服务商咨询具体医院信息。

5.6.

将在取得您的同意后，提供前述健康增值服务。服务项目中，通过线下形式申请门诊预约、住院协调、手术协调、国内专家咨询、医后随访等五项服务时，为尊重并保护您的隐私，您需签署《富德生命人寿健康增值服务使用协议》。

5.7.

在服务预约过程中，请您保持电话畅通，以便我们为您及时提供更好的服务。

5.8.

在提供任何一项服务时，如我们查明正在要求或享受服务者并非您本人，有权立即拒绝提供任何服务。

06 免责条款 DISCLAIMER

6.1.

我司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：

6.1.1 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露。

6.1.2 根据相关法律法规，法院或仲裁机构的命令或裁决，政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露。

6.1.3 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

6.1.4 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录服务界面，由此造成的损失我司不承担责任。

6.1.5 我们根据您的预约申请，在协调服务商为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露，包括姓名、性别、电话号码等信息。

6.1.6 相关法律法规规定的其他情形。

6.2.

由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的各种资料，而导致本手册上某些服务发生缺失、偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

6.3.

对于我们合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使本手册各项服务延迟或未能履行的，我们不负任何责任。

6.4.

本手册未涉及的问题参见国家相关法律法规；当本手册与国家法律法规冲突时，以国家法律法规为准。

6.5.

本服务由我司合作的服务商提供，若您或您的亲属与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何异议或纠纷，请直接与服务商或医疗机构沟通并协商解决，我司会尽力协助您或您的亲属维护合法权益。

6.6.

当您或您的亲属选择服务商的指定医疗服务网络中的医疗机构来提供各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。

6.7.

您在就医过程中可能产生的挂号费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等一切医疗费用均由您本人自行承担和支付。