



富德生命人寿

FUNDE SINO LIFE



富德管家健康
养老服务手册

(2025年 第一版)

目录简介

Catalog Description

• 注意事项	PAGE 01
• 服务说明	PAGE 02
• 服务详情	PAGE 03
• 服务流程	PAGE 04
1. 专属健康档案	PAGE 04
2. 主动健康随访	PAGE 04
3. 体检报告解读	PAGE 05
4. 私人医生咨询	PAGE 05
5. 三甲对症咨询	PAGE 06
6. 住院护工协订	PAGE 07
7. 三甲门诊绿通	PAGE 08
8. 重疾名医二诊	PAGE 09
9. 重疾门诊绿通(含陪诊)	PAGE 10
10. 重疾检查加快(含陪诊)	PAGE 11
11. 重疾住院/手术加快(含陪诊)	PAGE 12
12. 法律咨询	PAGE 13
13. 助老打车	PAGE 14
14. 帮叫快递	PAGE 15
15. 帮叫维修	PAGE 16
16. 帮查路线	PAGE 17
17. 代订交通(含火车票及机票)	PAGE 18

目录简介

Catalog Description

18. 代订酒店	-----	PAGE 19
19. 代订餐厅	-----	PAGE 20
20. 代订保洁	-----	PAGE 21
21. 乐龄学院直播	-----	PAGE 22
• 免责条款	-----	PAGE 23



📖 注意事项

1、富德管家健康养老服务(以下简称“富德管家”)内容适用:

- 富德生命惠享人生重大疾病保险
- 富德生命鑫禧一生养老年金保险(A款)
- 富德生命福如东海年金保险(尊享版)
- 富德生命鑫禧年年钻石版养老年金保险
- 富德生命鑫禧年年活力版养老年金保险(A款)
- 富德生命鑫禧年年美好生活版养老年金保险(C款)
- 富德生命i延年养老年金保险
- 富德生命鑫禧年年(锦鲤版)养老年金保险(已停售)
- 富德生命鑫禧年年尊享版养老年金保险(已停售)
- 富德生命鑫禧年年养老年金保险(已停售)
- 富德生命鑫禧年年养老年金保险(A款)(已停售)
- 富德生命鑫禧年年养老年金保险(B款)(已停售)
- 富德生命鑫禧年年养老年金保险(C款)(已停售)



2、服务对象(以下简称“您”):富德管家健康养老服务适用有效保单的被保险人,被保险人可在增值服务平台页面将服务权益授权至投保人及投保人、被保险人双方父母使用。

3、本服务由我司合作的第三方健康服务供应商(以下简称“服务商”)医加壹健康科技(北京)有限公司为您协调提供。

4、本服务为服务商提供的健康养老服务,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、门诊绿通协助服务中,服务商可指定医院、科室,不提供指定专家预约的服务。

6、您完全知晓在本服务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、生活协助类费用均由您本人自行承担和支付。

7、使用服务前,您需完成个人信息使用授权,以便服务商提供本手册约定的健康养老服务。具体的授权信息内容、信息收集及传输原因、信息使用场景等请通过增值服务平台进行了解。鉴于健康养老服务由本公司授权的服务商为您提供,为了更好的服务体验,因服务收集的个人信息材料仅在提供服务过程中使用,我司在事先获得您明确同意情况下,将您提供的个人信息以加密传输、加密储存等方式共享或提供给服务商,并将在与服务商协议终止后要求服务商删除因服务产生的个人信息收集及储存。我司将评估该服务商收集个人信息的合法性、正当性、必要性。我司将要求服务商对您的个人信息采取保护措施,并且严格遵守相关法律法规与监管要求。

8、本服务是提供给符合相应标准的保险合同之投保人、被保险人及投保人、被保险人双方父母的健康养老服务,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《富德生命人寿养老服务手册》为准。随着公司养老服务体系运营完善或由于其他外部因素的影响,我们提供的养老服务内容可能发生变化,我们将及时调整养老服务手册并在我司官方网站进行公示,并按照调整后的养老服务手册为您提供对应服务。

9、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。

服务说明

1、本服务手册所提供的健康养老服务的使用对象为投保人、被保险人及投保人、被保险人双方父母。当投保人、被保险人为同一人时,服务次数不叠加;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。

2、本服务手册所提供的健康养老服务期限为保险产品保险期间内且保单有效。当保单非有效状态时,将不能享受健康养老服务。

3、本服务手册所提供的健康养老服务责任免除以您所持有的鑫禧年年系列产品之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,将不能享受健康养老服务。

4、国内网络医院列表可在增值服务平台查看。您可在申请服务时向服务商咨询具体医院信息。

5、当出现以下情况时,您将不再享受本服务手册之任何服务:

- a、保险合同中止、失效、满期、终止等非有效状态期间;
- b、本服务手册各项服务次数在当前年度内使用完毕;
- c、保险合同处于犹豫期内;
- d、其他特别约定。

6、使用住院护工协订、重疾名医二诊、重疾门诊绿通、重疾检查加快、重疾住院/手术加快服务,需保险合同生效且过犹豫期后因疾病原因经二级及以上公立医院诊断为疑似罹患或首次确诊罹患本服务规定的100种重疾,具体可在增值服务平台查看。



服务详情

▶ 服务申请

- 1、微信平台-“富德心服务”小程序-主页-美好生活“富德管家”专区(简称“增值服务平台”);
- 2、E动生命APP-会员-“富德管家”专区(简称“增值服务平台”);
- 3、拨打“富德管家”服务热线:021-61515752。

▶ 服务次数

在服务有效期内,投保人、被保险人及投保人、被保险人双方父母可享有本服务手册中各服务项目的相应服务次数如下表所示。所有服务次数仅限服务有效期内使用,不可转让给服务对象之外的他人,过期不予追溯。表中“年”指每一保单年度,且不同保单年度,服务次数不可累计。

序号	服务大类	服务项目	服务次数	启动条件	
1	健康管理	专属健康档案	1份/人/年	权益客户无条件	
2		主动健康随访	回访次数上限12次/人/年		
3		体检报告解读	共享3次/年		
4	医疗资源	私人医生咨询	不限次/年	疑似罹患或首次确诊罹患 本服务规定的100种重疾	
5		三甲对症咨询	共享3次/年		
6		住院护工协订	共享1次/年		
7		三甲门诊绿通	共享1次/年		权益客户无条件
8		重疾名医二诊	共享3次/年		疑似罹患或首次确诊罹患 本服务规定的100种重疾
9		重疾门诊绿通(含陪诊)	共享3次/年		
10		重疾检查加快(含陪诊)	共享1次/年		
11		重疾住院/手术加快(含陪诊)	共享1次/年		
12	法律咨询	法律咨询	共享1次/年	权益客户无条件	
13	生活协助	助老打车	不限次/年		
14		帮叫快递	不限次/年		
15		帮叫维修	不限次/年		
16		帮查路线	不限次/年		
17		代订交通(含火车票及机票)	不限次/年		
18		代订酒店	不限次/年		
19		代订餐厅	不限次/年		
20	代订保洁	不限次/年			
21	精神生活	乐龄学院直播	共12次/年线上直播		

服务流程

一、专属健康档案

▶ 服务内容：

客户于增值服务平台在线填写并提交个人及健康相关问卷信息后，为客户建立专属健康档案，建档内容包括但不限于生日、性别、身高、体重、过敏史、既往史、家族病史、血压/血糖/血脂等。同时结合AI技术，对于糖尿病、中风、冠心病、支气管哮喘、肝硬化、类风湿性关节炎、高血压、心肌梗塞、高脂血症等高发慢性疾人群自动启动健康随访权益。

▶ 服务流程：

- 1、客户通过增值服务平台进入在线健康问卷评估服务页面；
- 2、根据页面提示填写必要问卷信息；
- 3、成功提交问卷后，增值服务平台自动化完成档案建立及健康随访权益评估。

▶ 服务时间：

可随时随地于增值服务平台在线填写健康问卷，平台秒级响应进行电子健康档案建立及识别是否符合启动健康随访权益。

▶ 服务须知：

1、如客户出于个人隐私考虑，未提交在线健康问卷或未如实填写在线健康问卷信息，由此导致无法完成健康档案建立或无法准确判断及提供主动健康随访的，不属于我司过失。

2、因健康随访服务依托于在线健康问卷信息的准确性，需由客户认真、准确填写健康状况及联系方式等问卷信息。

二、主动健康随访

▶ 服务内容：

客户于增值服务平台在线提交健康问卷及健康档案后，针对系统化识别符合启动主动健康随访权益的客户，智能健康管家每月致电客户进行关爱随访，对于客户向智能健康管家反馈需要咨询医生的，由医生1个工作日内致电客户进一步提供问题解答和协助。

▶ 服务流程：

- 1、定期关爱随访服务由增值服务平台主动发起，客户无需自主申请；
- 2、每次关爱随访服务完成后，增值服务平台向客户推送电子随访总结；
- 3、客户可通过服务记录入口查看历史电子随访总结。

▶ 服务时间：

每月提供一次健康关爱随访，
致电服务时间为每日8:00-22:00；
对于客户选择需要医生回电咨询的，
医生一个工作日内回电提供健康咨询服务。



▶ 服务须知：

1、如客户出于个人隐私考虑，未提交在线健康问卷或未如实填写在线健康问卷信息，由此导致本服务无法完成健康档案建立或无法准确判断及提供健康关爱随访的，不属于本服务过失。本服务可能因客户手机机型或手机软件差异性，出现无法成功呼叫或接通的情况，导致增值服务平台默认当次服务完成且推送服务完成通知；客户遇到此类情形可线上联系富德管家进行反馈，增值服务平台将及时跟进处理。

2、对于客户选择需要医生回电的，医生将在服务时间内提供服务；因医生为您提供服务前将了解您的全部健康档案信息，请您务必向平台提供真实、准确的健康状况信息。

医生咨询结束后出具的电子随访总结为健康咨询建议，不可作为医疗诊断。

三、体检报告解读

▶ 服务内容：

在客户体检或检查后，针对检查报告提供报告解读服务，包含异常指标解读及出具电子报告。

▶ 服务流程：

1、通过增值服务平台或富德管家服务热线提出服务申请；向富德管家说明健康体检或医院检查相关报告解读需求，支持于增值服务平台在线提供报告的图片、PDF形式；

2、医生根据报告内容提供解读建议并由富德管家通过增值服务平台在线向客户推送电子解读报告。

▶ 服务时间：

医生工作时间为每日8:00-22:00，24小时内提供报告解读建议。

四、私人医生咨询

▶ 服务内容：

由全科医生通过电话方式为客户提供日常健康咨询，包含：全部与健康相关的内容咨询如疾病饮食调节、亚健康咨询、OTC等常用药品的用药指导、高血压糖尿病高血脂的慢病管理、重症专业分诊、术后康复护理知识咨询等。

▶ 服务流程：

1、通过增值服务平台或富德管家服务热线与富德管家取得联系；向富德管家说明健康咨询需求及相应健康检查相关报告(如有)，支持于增值服务平台在线提供报告的图片、PDF形式；

2、医生回电客户提供健康咨询建议；

3、医生电话咨询结束后，由富德管家通过增值服务平台在线向客户推送电子总结，服务完成。

▶ 服务时间：

电话医生工作时间为每日8:00-22:00，客户自助于增值服务平台在线选择时段或由富德管家协助客户预约医生时段，医生在服务时间内根据预约时段回拨客户电话提供咨询服务每次通话时间不超过10分钟。

▶ 服务形式：

电话。

▶ **计次规则：**

本服务可能因客户对陌生号码拒接、手机机型或手机软件差异性，出现无法成功呼叫或接通的情况，导致平台默认当次服务3次未接通即为服务完成；客户若遇到此类情形可联系富德管家进行反馈，平台将及时跟进处理。

五、三甲对症咨询

▶ **服务内容：**

为客户提供17个精选科室专科医生电话咨询健康服务，利用专科医生的临床优势，提供系统、针对性的健康咨询服务。

呼吸科	妇产科	眼科	骨科
皮肤科	内分泌科	口腔科	中医科
消化科	神经内科	耳鼻喉科	普外科
心内科	肾内科	泌尿外科	肿瘤科
营养科			

▶ **服务时效：**

客户自助于增值服务平台在线选择时段或由富德管家协助客户预约医生时段，医生在服务时间内根据预约时段回拨客户电话提供咨询服务，每次通话时间不超过10分钟。

▶ **服务形式：**

电话。



六、住院护工协订

▶ 服务内容：

若客户在服务有效期内因疾病原因经二级及以上公立医院诊断为疑似罹患或首次确诊罹患本服务规定的重疾(规定的100种重疾可在增值服务平台该服务申请页面查看,本服务不承担既往症),在客户已取得服务网络范围内医院(可在增值服务平台该服务申请页面查看)住院单的前提下,为客户提供24小时护工照料服务,包含给客户陪床服务、个人清洁、物品清洁、饮食照料、行动协助、用药协助、家属通讯协助等照护服务。本服务一次权益限提供1天1晚(租床费用由客户另行承担),不可拆分或累计使用。陪护人员均为具有医护行业从业背景的人员。

▶ 服务流程：

1、通过增值服务平台或富德管家服务热线申请服务;申请本服务需要向富德管家提供具备平台判断其服务资格的必要资料,包括但不限于身份证件证明、二级及二级以上公立医院出具的重疾确诊或疑似重疾的诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、B超、核磁或内镜、住院单等;

2、富德管家协助安排为客户审核服务资格;对于审核通过的,服务人员致电客户确认预约需求,预约信息齐备后启动服务安排;

3、完成预约安排后,服务人员致电客户告知陪护人员安排及约定陪护到场时间;

4、陪护人员联系客户确认到场信息并落实服务;

5、客户陪护服务完成后,富德管家联系客户进行回访;服务完成。

▶ 服务时效：

收到客户需求后1个工作日审核服务资格,服务资格审核通过且在客户提交完整资料后,于启动服务之日起的48小时内安排护理员为客户提供住院期间陪护服务。

▶ 服务网络：

以增值服务平台展示为准。

▶ 服务除外责任：

1、因孕产导致的并发症住院属于服务除外责任,将不提供此服务;

2、因不可抗力因素(自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件、疫情管控等)导致无法提供服务;

3、因医院管理差异,对于无法启动护工安排的,按照每日200元标准进行补贴,最长补贴时间不超过3天,以出院小结登记的出入院时长为准。

▶ 免责范围：

1、若服务对象患有医学可证明的传染性疾病、精神类疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的相关疾病,或处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态,本服务将无法提供;

2、因服务对象或其家属未如实告知病情造成不良后果的,本服务不承担任何责任;

- 3、本服务仅为安排陪护人员协助处理非治疗类的住院期间生活协助需求，不承担服务对象因病情变化或治疗方案效果等任何原因出现身体不适、健康状态变化的相关责任；
- 4、本服务提供的任何专业建议仅供参考，不承担由于第三方操作错误引发的一切后果；
- 5、由于不可抗力因素（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致本服务无法安排的不属于服务违约，并为服务对象保留当次服务权益；
- 6、如服务对象或其家属出于隐私考虑拒绝提供病史信息及相关资料等，服务商尊重服务对象决定但可能导致部分专业服务无法执行。
- 7、本服务提供范围不包括介入性护理措施以及其他高风险的医疗护理操作。

七、三甲门诊绿通

▶ 服务内容：

客户可在服务生效后根据其自身临床病症，综合关于就诊时间、地点、医院、科室等需求提出服务申请，针对客户指定医院提供对症号源的预约协助服务。

▶ 服务时效：

1个工作日内响应，电话与客户收集确认必要信息后启动预约，5个工作日内完成预约(客户主动要求延期就诊时间的除外)。

▶ 服务范围：

服务网络范围内医院可在增值服务平台查看。

▶ 注意事项：

本服务不支持指定号源类型，为避免医疗资源的浪费，在客户针对普通号、专家号、特需号均接受的前提下落实服务；

本服务不支持产科、生殖中心、口腔类的门诊预约；本服务不支持指定就诊日期、指定医生姓名及级别、指定号源类型；

医院收取的挂号费及其他任何相关医疗费用，均由客户自行全部承担；

在为客户提供服务过程中，如遇须客户配合提供各项资料信息、接收手机验证码等情况客户须予以配合，否则由此导致的服务延迟、服务失败等责任由客户自行承担；

在号源预约成功后，无论客户能否如期就诊，均不属于本服务责任；若客户未能如期就诊并已经支付过挂号费，客户须根据相应医院政策自行办理挂号费退费。根据医院预约规则预约过程中存在就诊当日反馈号源的情况，客户须接受。

▶ 预约规则：

同一个服务账户一天只能提交一张预约单(不含当日取消的预约单)。

同一个服务账户只能有两个待预约申请

▶ 取消规则：

号源预约成功后，若因客户爽约导致公众平台账户或医院挂号账户的不良记录、黑名单等情形，由客户自行负责承担相应责任。

本服务在计次后不支持无责取消或变更服务需求，若客户在服务计次后坚持取消或变更服务需求，将视为客户放弃当次服务权益并为其终止当次服务。

▶ 计次规则：

为客户启动预约时向客户发送启动通知，启动预约时即时计次。

八、重疾名医二诊

► 服务内容：

若客户在服务有效期内因疾病原因经二级及以上公立医院诊断为疑似罹患或首次确诊罹患本服务规定的重疾(规定的100种重疾可在增值服务平台该服务申请页面查看,本服务不承担既往症),为客户提供知名三甲医院专家的电话咨询,并在咨询结束后为客户出具电子书面报告。

► 服务流程：

1、通过增值服务平台或富德管家服务热线申请服务;申请本服务需要向富德管家提供具备平台判断其服务资格的必要资料,包括但不限于身份证件证明、二级及二级以上公立医院出具的重疾确诊或疑似重疾的诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、B超、核磁或内镜等特殊检查报告、回电号码等;

2、富德管家协助安排为客户审核服务资格;对于审核通过的,服务人员致电客户推荐对症医生,与客户确认后启动名医二诊服务安排;

3、专家根据客户目前的病情、诊断结果和现有治疗方案提供电话咨询并出具电子报告;

4、由富德管家通过线上服务平台向客户推送电子报告,服务完成。

► 服务时效：

在客户提交完整资料并服务资格审核通过后,于1个工作日内安排医生致电客户提供咨询,电话咨询时长限不超过10分钟,并于咨询结束当日为客户发送电子书面报告。

► 服务范围：

回电号码限属于中国大陆地区。

► 计次及取消规则：

1、客户与专家通话成功并取得书面电子报告即计为使用服务一次。若医生在回电时段内致电客户三次但因客户对陌生号码拒接、手机机型或手机软件差异性,出现无法成功呼叫或接通的情况,导致客户未完成线上咨询,客户可联系富德管家进行反馈,平台将及时跟进处理。

2、本服务支持在医生回电时段开始前申请取消,自回电时段开始后不支持取消。

3、客户的服务次数一经扣减完毕,则本项服务的服务责任即时终止。

► 注意事项：

二诊咨询建议仅可作为参考意见,不能作为临床诊断依据,不具备诊断法律效力。客户在线下实施就医行为时,应前往具有国家认可资质的正规实体医疗机构,并以实体医疗机构临床诊断为唯一依据进行治疗决策。

九、重疾门诊绿通(含陪诊)

▶ 服务内容：

若客户在服务有效期内因疾病原因经二级及以上公立医院诊断为疑似罹患或首次确诊罹患本服务规定的重疾(规定的100种重疾可在增值服务平台该服务申请页面查看,本服务不承担既往症),在就医绿通网络范围内(可在增值服务平台该服务申请页面查看)为其提供专家号门诊绿通服务;同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊,提供代挂号、取药等服务(陪诊服务不支持无亲属陪护的传染病、精神类疾病患者以及不满18周岁未成年人、70周岁以上的老人)。

▶ 服务流程：

1、通过增值服务平台或富德管家服务热线申请服务;申请本服务需要向富德管家提供具备平台判断其服务资格的必要资料,包括但不限于身份证件证明、二级及二级以上公立医院出具的重疾确诊或疑似重疾的诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、B超、核磁或内镜等;

2、富德管家协助安排为客户审核服务资格;对于审核通过的,服务人员致电客户确认预约需求,预约信息齐备后启动服务安排;

3、完成预约安排后,服务人员致电客户告知就医行程及诊前注意事项;

4、陪诊人员将于就诊日期前一日电话联系客户进行约定见面时间和地点;

5、于客户就诊日期后富德管家联系客户进行回访;服务完成。

▶ 服务时效：

在客户提交完整资料并服务资格审核通过后,于启动服务之日起的5个工作日内安排就诊(客户主动要求延期就诊时间的除外)。

▶ 服务范围：

服务网络范围内医院可在增值服务平台查看。

注意事项：

专家号门诊包括主任和副主任级别的专家,协助客户预约的门诊以最终医院端反馈的号源结果为准,本服务不支持指定医生姓名及级别、不支持指定就诊日期;

客户如在未向其发送启动通知之前(以发送成功短信通知的时间为准)取消服务并及时通知服务商的,不计算该次服务已使用;对于发送启动通知后接到客户取消服务的,客户的取消行为无效,将视同客户已使用该次服务;

服务商在启动服务前有义务明确告知客户,该服务一旦启动将即时消耗服务次数。

医院收取的挂号费及其他任何相关医疗费用,均由客户自行全部承担;

为客户提供服务过程中,如遇须客户配合提供各项资料或信息、接收手机验证码等情况,客户须予以配合,否则由此导致的服务延迟、服务失败由客户自行承担;

如医院临时停诊等不可抗力因素导致无法落实预约或延长预约时效,不属于本服务违约。

若遇到必须为客户垫付挂号费方可预约的号源,服务商将电话联系客户向其告知须为其垫付挂号费及金额,在客户同意服务商垫付并在号源预约成功当天向服务商全额归还挂号费的前提下,服务商方可落实服务。若客户不同意返还服务商垫付挂号费,由此导致的服务失败与服务商无关。若客户未如期向服务商归还垫付费用,服务商有权中止其全部服务权益且不属于服务商违约,直至在服务有效期内客户向服务商归还全部欠款,服务商将在1个工作日内为其恢复全部服务权益。

在号源预约成功后,无论客户能否如期就诊,均不属于本服务责任;若客户未能如期就诊并已经支付过挂号费,客户须根据相应医院政策自行办理退号及挂号费退费。

根据医院预约规则,预约过程中存在就诊当日反馈号源的情况,客户须接受。

十、重疾检查加快(含陪诊)

▶ 服务内容：

若客户在服务有效期内因疾病原因经二级及以上公立医院诊断为疑似罹患或首次确诊罹患本服务规定的重疾(规定的100种重疾可在增值服务平台该服务申请页面查看,本服务不承担既往症),针对B超、彩超、CT、pet-ct、核磁、超声心动、胃镜、肠镜等八项检查项目,在客户已取得服务网络范围内(可在增值服务平台该服务申请页面查看)医院检查单的前提下为客户提供检查加快服务;同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊(陪诊服务不支持无亲属陪护的传染病、精神类疾病患者以及不满18周岁未成年人、70周岁以上的老人)。

▶ 服务流程：

1、通过增值服务平台或富德管家服务热线申请服务;申请本服务需要向富德管家提供具备平台判断其服务资格的必要资料,包括但不限于身份证件证明、二级及二级以上公立医院出具的重疾确诊或疑似重疾的诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、B超、核磁或内镜等,当次需要加快的检查单;

2、富德管家协助安排为客户审核服务资格;对于审核通过的,服务人员致电客户确认预约需求,预约信息齐备后启动服务安排;

3、完成预约安排后,致电客户告知就医行程及诊前注意事项;

4、陪诊人员将于就诊日期前一日电话联系客户进行约定见面时间和地点;

5、于客户就诊日期后富德管家联系客户进行回访;服务完成。

▶ 服务时效：

在客户提出预约申请后的1个工作日内响应,于客户提交完整资料及服务资格经审核后的10个工作日内安排就诊。

▶ 服务范围：

服务网络范围内医院可在增值服务平台查看。

注意事项：

客户如在服务商未向其发送启动通知之前(以服务商发送成功短信通知的时间为准)取消预约服务并及时通知服务商的,不计算该次服务已使用;对于服务商发送启动通知后接到客户取消预约服务的,客户的取消行为无效,将视同客户已使用该次服务;服务商在启动服务前有义务明确告知客户,该服务一旦启动、将即时消耗服务次数。

本服务不支持指定检查日期。

为客户提供服务过程中,如遇须客户配合提供各项资料、接收手机验证码等情况,客户须予以配合,否则由此导致的服务延迟、服务失败由客户自行承担。

如不可抗力因素导致服务商无法落实预约或延长预约时效,不属于本服务违约。

医院收取的检查费用,均由客户自行全部承担;

协调成功后,若客户未能如期就诊并已经支付过检查费,客户须根据相应医院政策自行办理检查费退费。

十一、重疾住院/手术加快(含陪诊)

▶ 服务内容：

若客户在服务有效期内因疾病原因经二级及以上公立医院诊断为疑似罹患或首次确诊罹患本服务规定的重疾(规定的100种重疾可在增值服务平台该服务申请页面查看,本服务不承担既往症),在客户已取得服务网络范围内(可在增值服务平台该服务申请页面查看)医院住院单的前提下,为其提供住院/手术加快服务、直至协助客户办理完成住院手续;同时提供当次就诊的全程专业医护陪诊,协助客户办理住院手续(陪诊服务不支持无亲属陪护的传染病、精神类疾病患者以及不满18周岁未成年人、70周岁以上的老人)。

▶ 服务流程：

1、通过增值服务平台或富德管家服务热线申请服务;申请本服务需要向富德管家提供具备平台判断其服务资格的必要资料,包括但不限于身份证件证明、二级及二级以上公立医院出具的重疾确诊或疑似重疾的诊断证明(须加盖医院有效公章)、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、B超、核磁或内镜等,当次需要加快服务的住院单;

2、富德管家协助安排为客户审核服务资格;对于审核通过的,服务人员致电客户确认预约需求,预约信息齐备后启动服务安排;

3、完成预约安排后,致电客户告知就医行程及诊前注意事项;

4、陪诊人员将于就诊日期前一日电话联系客户进行约定见面时间和地点;

5、于客户就诊日期后富德管家联系客户进行回访;服务完成。

▶ 服务时效：

在客户提出预约申请后的1个工作日内响应,于客户提交完整资料及服务资格经审核后的10个工作日内安排住院。

▶ 服务范围：

服务网络范围内医院可在增值服务平台查看。

注意事项：

客户如在服务商未向其发送启动通知之前(以服务商发送成功短信通知的时间为准)取消服务并及时通知服务商的,不计算该次服务已使用;对于服务商发送启动通知后接到客户取消服务的,客户的取消行为无效,将视同客户已使用该次服务。

服务商在启动服务前有义务明确告知客户,该服务一旦启动、将即时消耗服务次数。

住院加快服务除外儿科、所有核医学治疗相关科室。

对于医院/医生要求定期手术或住院、或需完成入院前检查、停药,或特殊检查指标需满足医生要求等特殊医嘱的手术或住院情况,须以医生医嘱为准,不保证可启动加快服务。

本服务不支持指定住院/手术日期、不支持指定管床/手术医生及病房类型。

为客户提供服务过程中,如遇须客户配合提供各项资料、接收手机验证码等情况,客户须予以配合,否则由此导致的服务延迟、服务失败由客户自行承担。

如不可抗力因素导致无法落实预约或延长预约时效,不属于本服务违约。

十二、法律咨询



▶ 服务内容：

为客户提供法律咨询服务，针对婚姻家庭法律事务、房产交易法律事务、侵权纠纷法律事务、遗嘱设立法律事务等问题，为客户协调对应专业律师，为其提供法律咨询；一次咨询服务时长不超过30分钟，超出规定咨询时间所产生的费用由客户自行承担。

▶ 服务流程：

- 1、客户通过富德管家服务热线提出需求；
- 2、针对有权益的客户，富德管家协助收集必要信息：客户姓名、电话、需要咨询的问题、事件目前是否进入诉讼阶段等；
- 3、服务资格审核通过后，在服务时效内协调安排第三方律师进行电话/腾讯会议沟通；
- 4、客户与第三方律师完成沟通；服务完成。

▶ 服务时间：

富德管家服务时间为每日 9:00-20:00，响应客户需求及搜集必要材料后的3个工作日内安排专业对口第三方律师与客户进行沟通。

▶ 计次规则：

为客户启动预约则计次，计次后不支持无责变更或取消需求，除非客户要求终止当次服务，则可为其终止且视为服务已完成。

▶ 服务须知：

本服务仅为提供法律咨询建议作为参考，不得作为法律判定结果进行理解或解读；任何决策需要客户根据自身情况谨慎、冷静判断，并建议采用合法合规路径进行后续处理。

十三、助老打车

▶ 服务内容：

可根据老人(无年龄限制)所在市内的出行需要协助预订出租车, 预订车型根据出行人数情况予以匹配; 本服务不承担出租车及市内高速等一切交通费用, 相应交通费均须乘车人或其家属自付费。

▶ 服务流程：

- 1、客户通过富德管家服务热线或添加增值服务平台显示的服务商健康养老服务企业微信提出要求;
- 2、富德管家向客户告知需自付交通费, 客户确认知晓且同意自行支付后协助预订;
- 3、富德管家向客户搜集上车地址、目的地地址、联系电话、出发时间等必要信息;
- 4、完成预订后根据出租车行车路线情况及时通知客户需到约定上车地址等待车辆;
- 5、跟踪客户上车情况, 确认客户已下车且支付完交通费后服务完成。

▶ 服务时间：

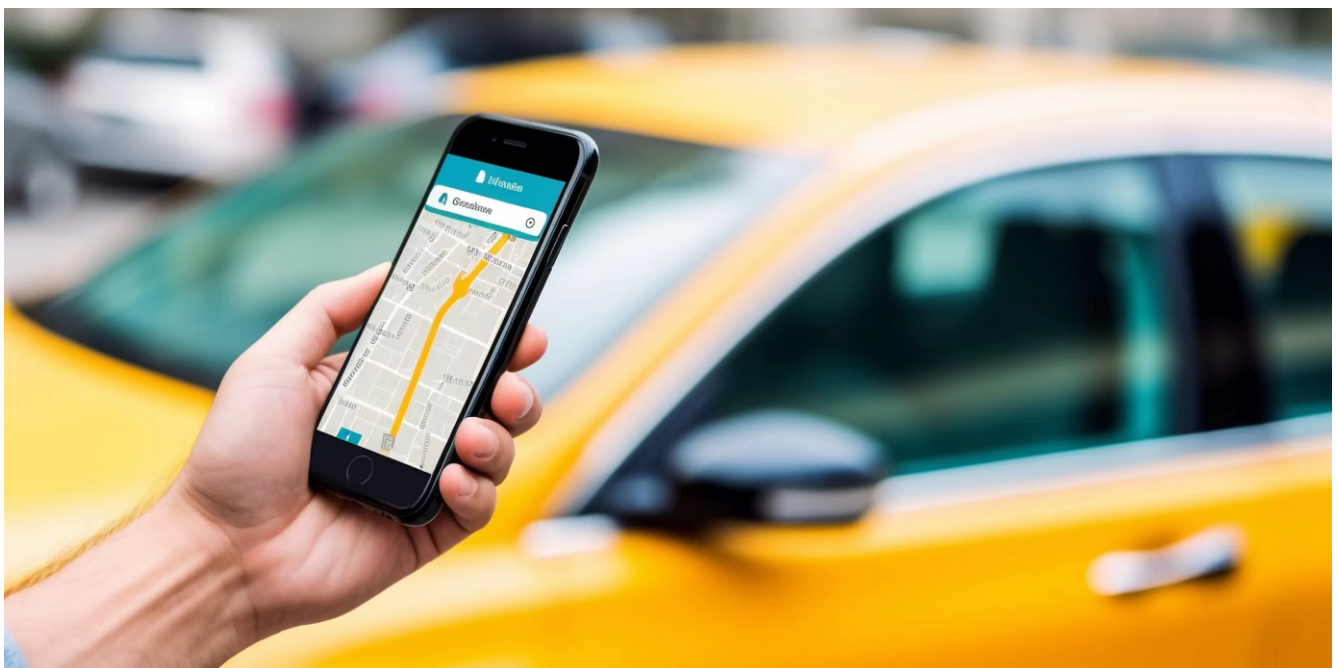
富德管家服务时间为每日9:00 - 20:00, 所预订服务的安排时效需以第三方平台展示/反馈为准。

▶ 计次规则：

为客户启动预约则计次, 计次后不支持无责变更或取消需求, 除非客户要求终止当次服务, 则可为其终止且视为服务已完成。

▶ 服务须知：

本服务以第三方平台的产品 / 服务规则为准提供相应协订服务, 因第三方服务范围可能存在无法涵盖客户需求的情况, 因此本服务不承诺协订结果。



十四、帮叫快递

▶ 服务内容：

可根据老人(无年龄限制)所在城市的邮寄需要,提供快递/物流等多方位的服务,从同城快递到国际物流;相应寄递费用均须寄件人或其家属自付费。

▶ 服务流程：

1、客户通过富德管家服务热线或添加增值服务平台显示的服务商健康养老服务企业微信提出需求;

2、富德管家向客户告知须客户或其家属自付寄递费用,客户确认知晓且同意自行支付后协助下达订单;

3、富德管家向客户搜集订单信息(包括寄件人、寄件人联系方式、寄件地址、收件人、收件人联系方式、收件人联系地址、期待上门取件时间、物品类型、保价等必要信息)。

4、物流指派并回传的服务人员将按照寄件订单信息中约定的预约上门时间到达客户指定的寄件地址,进行物品揽收、回传运单号和物流详情信息,同步客户知晓。

5、跟踪客户委托寄递的物品配送至收件地址完成签收;服务完成。

▶ 服务时间：

富德管家服务时间为每日9:00-20:00,所预订服务的安排时效需以第三方平台展示/反馈为准。

▶ 计次规则：

为客户启动预约则计次,计次后不支持无责变更或取消需求,除非客户要求终止当次服务,则可为其终止且视为服务已完成。

▶ 服务须知：

本服务以第三方平台的产品/服务规则为准提供相应协订服务,因第三方服务范围可能存在无法涵盖客户需求的情况,因此本服务不承诺协订结果。



十五、帮叫维修

▶ 服务内容：

可根据老人(无年龄限制)所在城市有维修电器等需要，提供上门维修等服务；相应维修费用均须客户或其家属自付费。

▶ 服务流程：

1、客户通过富德管家服务热线或添加增值服务平台显示的服务商健康养老服务企业微信提出需求；

2、富德管家向客户告知须客户或其家属自付维修费用(根据实际情况进行报价)，客户确认知晓且同意自行支付后协助下达订单；

3、富德管家向客户搜集订单信息(包括具体维修项目、联系人、联系方式、居住地址、期待上门时间等必要信息)；

4、指派的第三方服务人员会提前与客户电话沟通联系确认上门时间，上门检测(根据实际情况如果客户维修项目复杂产生其他费用，将在确认并同意后进行服务)维修完成后，客户现场验收确认无误；服务完成。

▶ 服务时间：

富德管家服务时间为每日9:00-20:00，所预订服务的安排时效需以第三方平台展示/反馈为准。

▶ 计次规则：

为客户启动预约则计次，计次后不支持无责变更或取消需求，除非客户要求终止当次服务，则可为其终止且视为服务已完成。

▶ 服务须知：

本服务以第三方平台的产品/服务规则为准提供相应协订服务，因第三方服务范围可能存在无法涵盖客户需求的情况，因此本服务不承诺协订结果。



十六、帮查路线

▶ 服务内容：

可根据老人(无年龄限制)所在城市内当前位置及到达位置,通过地图软件协助老人查询出行路线方案。

▶ 服务流程：

1、客户通过富德管家服务热线或添加增值服务平台显示的服务商健康养老服务企业微信提出需求；

2、富德管家向客户搜集上车地址、目的地地址、联系电话、出行方式(公交、地铁、打车等必要信息)；

3、富德管家向客户告知查询路线方案；服务完成。



▶ 服务时间：

富德管家服务时间为每日9:00-20:00,在搜集客户必要信息后的30分钟内反馈路线方案,查询结果以第三方平台提示路线方案为准。

▶ 计次规则：

为客户启动预约则计次,计次后不支持无责变更或取消需求,除非客户要求终止当次服务,则可为其终止且视为服务已完成。

▶ 服务须知：

本服务以第三方平台的产品/服务规则为准提供相应协订服务,因第三方服务范围可能存在无法涵盖客户需求的情况,因此本服务不承诺帮查结果。

十七、代订交通(含火车票及机票)

▶ 服务内容：

可根据老人(无年龄限制)出行协助预订飞机票或火车票，本服务不承担出行飞机票或火车票的一切费用，相应交通费均须客户或其家属自付费。

▶ 服务流程：

1、客户通过富德管家服务热线或添加增值服务平台显示的服务商健康养老服务企业微信提出需求；

2、富德管家向客户告知须客户或其家属自付车票费用(根据实际情况进行报价)，在客户确认知晓且同意自行支付后，富德管家协助预订相应交通出行订单；

3、富德管家向客户搜集出行城市、目的地城市、出行人数、出行人相关购票信息(姓名、身份证等)、预计出行时间、乘车标准(硬座/软卧/硬卧)等必要信息；

4、预订成功后反馈预订结果并提醒取票时间、地点、携带证件等行程信息；服务完成。

▶ 服务时间：

富德管家服务时间为每日9:00-20:00，在搜集客户必要信息后的24小时内反馈路线方案，根据客户行程规划情况予以协助预订，具体预订结果以第三方的预订周期及相应规则为准。

▶ 计次规则：

为客户启动预约则计次，计次后不支持无责变更或取消需求，除非客户要求终止当次服务，则可为其终止且视为服务已完成。

▶ 服务须知：

本服务以第三方平台的产品/服务规则为准提供相应协订服务，因第三方服务范围可能存在无法涵盖客户需求的情况，因此本服务不承诺协订结果。



十八、代订酒店

▶ 服务内容：

可根据老人(无年龄限制) 居住城市、地点等协助预订酒店, 本服务不承担酒店的一切费用, 相应酒店费用均须入住人或其家属自付费。

▶ 服务流程：

1、客户通过富德管家服务热线或添加增值服务平台显示的服务商健康养老服务企业微信提出需求；

2、富德管家向客户告知须客户或其家属自付酒店预订费用(根据实际情况进行报价), 客户确认知晓且同意自行支付后, 富德管家协助预订酒店入住订单；

3、富德管家向客户搜集入住城市、入住人数、入住人相关身份信息(姓名、身份证等)、入住时间、入住标准(民宿/酒店)；

4、预订成功后反馈预订结果并提醒入住时间、入住地点、携带证件等信息；服务完成。

▶ 服务时间：

富德管家服务时间为每日9:00-20:00, 在搜集客户必要信息后的24小时内反馈方案, 根据客户行程规划情况予以协助预订, 具体预订操作时间以第三方的预订周期及相应规则为准。

▶ 计次规则：

为客户启动预约则计次, 计次后不支持无责变更或取消需求, 除非客户要求终止当次服务, 则可为其终止且视为服务已完成。

▶ 服务须知：

本服务以第三方平台的产品/服务规则为准提供相应协订服务, 因第三方服务范围可能存在无法涵盖客户需求的情况, 因此本服务不承诺协订结果。



十九、代订餐厅

▶ 服务内容：

可根据老人(无年龄限制)指定餐厅的预订需求协助预订,预订结果以餐厅反馈为准。本服务不承担餐厅预订及就餐相关一切费用,均须客户或其家属自行承担。

▶ 服务流程：

1、客户通过富德管家服务热线或添加增值服务平台显示的服务商健康养老服务企业微信提出需求；

2、富德管家向客户告知须客户或其家属自行承担费用,客户确认知晓且同意自行支付后,富德管家协助预订；

3、富德管家向客户搜集就餐人数、就餐时间、预留电话、忌口(如忌辛辣/不吃葱蒜香菜等)等信息；

4、富德管家根据客户指定餐厅协助预订,将用餐时间、包间名称(如有)等信息反馈客户；服务完成。

▶ 服务时间：

富德管家服务时间为每日9:00-20:00,在搜集客户必要信息后的1小时内反馈预订结果。

▶ 计次规则：

为客户启动预约则计次,计次后不支持无责变更或取消需求,除非客户要求终止当次服务,则可为其终止且视为服务已完成。

▶ 服务须知：

本服务以第三方平台的产品/服务规则为准提供相应协订服务,因第三方服务范围可能存在无法涵盖客户需求的情况,因此本服务不承诺协订结果。



二十、代订保洁

▶ 服务内容：

可根据老人(无年龄限制)所在城市内的居家保洁需要协助联系家政公司或第三方平台进行预订保洁服务,保洁服务套餐将根据客户家庭地址、联系电话、房屋平方米、保洁范围(擦玻璃、全屋打扫、洗抽油烟机等)情况予以匹配;本服务仅为保洁服务协助预订,一切费用均须客户或其家属自行承担。

▶ 服务流程：

1、客户通过富德管家服务热线或添加增值服务平台显示的服务商健康养老服务企业微信提出需求;

2、富德管家向客户告知须客户或其家属自行承担费用,客户确认知晓且同意自行支付后,富德管家协助预订保洁订单;

3、富德管家向客户搜集家庭地址、联系电话、房屋面积(平方米)、保洁内容等必要信息;

4、富德管家协助预订后,将上门时间、家政名称等信息反馈客户;服务完成。

▶ 服务时间：

富德管家服务时间为每日9:00 - 20:00,在搜集客户必要信息后的1小时内反馈预订结果,所预订服务的安排时效需以第三方平台展示/反馈为准。

▶ 计次规则：

为客户启动预约则计次,计次后不支持无责变更或取消需求,除非客户要求终止当次服务,则可为其终止且视为服务已完成。

▶ 服务须知：

本服务以第三方平台的产品/服务规则为准提供相应协订服务,因第三方服务范围可能存在无法涵盖客户需求的情况,因此本服务不承诺协订结果。



二十一、乐龄学院直播

► 服务内容：

共12次/年，每月开展一次线上直播。直播内容包含养生大讲堂、音乐课堂、艺术鉴赏、宠物天地、旅行攻略等。

· 乐龄学院之养生大讲堂：

由养生专家领衔，通过通俗易懂的语言为长者介绍中医基础理论、传统中医养生、养生之道等养生课题，让老年人掌握更适宜的饮食、运动秘诀，帮助老人健康生活。

· 乐龄学院之音乐课堂：

由中央音乐学院音乐教师领衔，为长者提供线上音乐大讲堂，传授声乐、乐器、乐理等知识陪伴老人度过美好晚年，丰富长者退休生活。

· 乐龄学院之艺术鉴赏：

由文化艺术专家领衔，带领长者一起走近艺术生活，从书法、国画、墨法、构图等多维度了解艺术作品，培养积极健康的审美情趣，满足老年人文化养老的艺术需求。

· 乐龄学院之宠物天地：

由专业宠物医生通过为长者讲解家庭宠物的饮食、营养品摄入、不同宠物常见疾病、疫苗注射、驱虫药服用等注意事项，帮助长者更了解自己的晚年“伴侣”。

· 乐龄学院之旅行攻略：

由旅行达人为长者分享各地人文历史、推荐旅游路线、讲解出行必备物品等旅行经验，弥补老人旅行经验的不足，让老年人在更安全、舒适、有准备的前提下，放心出游，享受生活。



免责条款

一、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：

- 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。
- 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。
- 3、任何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。
- 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。
- 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、相关法律法规规定的其他情形。



二、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。

三、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，我司不负任何责任。

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

五、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。

六、服务商向服务使用人提供健康养老服务过程中所涉及的任何就医参考信息(包括医疗机构和医生信息) 仅供参考且不应被依赖。服务使用人本人有权自由自愿选择，且拥有最终决定权。我司和服务商均不承担由于被服务使用人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。



富德生命人寿
FUNDE SINO LIFE

全国统一客服热线

95535 / 4008-200-035