

关于友邦人寿

友邦人寿保险有限公司（简称“友邦人寿”）是友邦保险有限公司（简称“友邦保险”）全资持股的寿险子公司，统一经营友邦保险在中国内地的寿险业务。友邦人寿拥有专业的保险营销员队伍，并通过多元化销售渠道，为客户提供人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务。

友邦保险于1992年在上海设立分公司，是改革开放后最早一批获发个人人身保险业务营业执照的非本土保险机构之一，也是第一家将保险营销员制度引进国内的保险公司。2020年6月，友邦获批将友邦保险有限公司上海分公司改建为友邦人寿保险有限公司。2020年7月，友邦人寿正式成为中国内地首家外资独资人身保险公司。

您可以通过以下方式，获取更多产品及服务资讯

- (1) 联系您的营销员
- (2) 关注友邦人寿官方微信



- (3) 拨打友邦人寿客服热线

固定电话：800 820 3588
手机：400 820 3588
海外用户：(86 21) 2409 9009

- (4) 前往友邦人寿各分支机构客户服务中心（扫描二维码可获得具体地址信息）



健康长久好生活

“北上广”直通车健康管理服务手册



感谢您选择友邦人寿 “北上广”直通车健康管理服务

友邦人寿为“北上广”直通车健康管理服务受益人提供如下服务：

- 咨询服务
- 门诊就医预约协助
- 大型检查预约协助
- 住院就医协助
- 就医接送服务

我们将在本服务手册内向您具体介绍上述服务权益的启动条件、服务内容、服务标准、服务期限、服务流程、注意事项等内容。



CONTENTS

目录

服务声明	01	P1
服务概览 和服务期限	02	P2
服务内容	03	P3
服务流程	04	P5
服务标准	05	P11



01 服务声明

1. 本服务手册内提供的服务仅限您本人使用，不得转让，否则，友邦人寿有权立即终止提供服务且保留追究法律责任的权利；
2. 本服务手册中约定的咨询服务、门诊就医预约协助、大型检查预约协助、住院就医协助、就医接送服务由友邦人寿委托的第三方服务供应商向您提供；
3. 友邦人寿将根据您的就医需求，向您提供相应的咨询服务、门诊就医预约协助、大型检查预约协助、住院就医协助、就医接送服务，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务；
4. 本服务手册约定服务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。您本人有权自主自愿选择，且拥有最终决定权。友邦人寿不承担由于您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；
5. 友邦人寿对医疗机构及其医生提供医疗服务的内容、过程及结果均不承担法律责任；若您本人因医疗机构及其医生提供的任何服务产生纠纷，本公司不负任何法律责任；
6. 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护服务受益人的个人信息安全；但对于以下信息披露或提供的情形，友邦人寿将不承担相关法律责任：
 - a) 服务受益人 将其自身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；
 - b) 我公司获取的信息属于已在共有领域的信息或属于公开信息范畴；
 - c) 根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府机关和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；
 - d) 政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营等不可抗力的因素而造成的信息泄露、丢失、被盗用或被篡改；
 - e) 相关法律法规规定的其他情形。
7. 随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，友邦人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化或服务停止，届时友邦人寿会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时调整健康管理服务手册，及时告知客户并按照调整后的服务手册提供服务；
8. 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。

02 服务概览和服务期限

一、服务概览

在服务有效期内，您可享受以下服务权益：



二、服务期限

服务生效日

投保人成功签署《“北上广”直通车健康管理服务指定声明》之日起的第8个自然日0时生效

注：

默认服务受益人的服务权益自保险合同投保人收到友邦人寿发送的默认服务受益人通知之日起生效

服务期限

10年（自服务生效之日起算）

注：

若保险合同中止或终止，则您不再享有“北上广”直通车健康管理服务权益





03 服务内容

在上述服务期限内，服务受益人可获得的服务内容详情如下：

服务名称	服务内容	启动条件	服务次数
咨询服务	根据您的就医需求，由第三方服务供应商提供如下相关咨询服务： 1.北京、上海、广州优质医疗机构信息咨询 2.北京、上海、广州特色专科信息咨询 3.异地医保报销政策信息咨询 4.北京、上海、广州的饮食、住宿、天气等相关信息咨询	服务有效期内	不限次
门诊就医预约协助	根据您的就医需求，由第三方服务供应商提供北京、上海、广州三甲医院专家门诊（含副主任及以上级别）就医预约协助，同时根据就医医院规则及您个人意愿安排相应的陪诊服务	服务有效期内	1次/年
大型检查预约协助	根据您的大型检查需求，由第三方服务供应商协助您预约北京、上海、广州三甲医院大型检查，具体支持大型检查预约协助服务的大型检查清单详见附件1	1.服务有效期内 2.提供门诊检查单及其他相关辅助资料如病例报告、病史、检查资料等	1次/年
住院就医协助	根据您的住院就医协助需求，由第三方服务供应商协助您至北京、上海、广州三甲医院住院就医，同时根据就医医院规则及您本人的意愿安排陪诊服务	1.服务有效期内 2.提供住院单及其他相关辅助资料如病例报告、病史、检查资料等	1次/年
就医接送	根据您的就医需求，由第三方服务供应商提供您已预约就医医院的同城往返接送服务	1.服务有效期内 2.已申请门诊就医预约协助、大型检查预约协助或住院就医协助中任意一项服务并已获得第三方服务供应商协助安排，上述服务安排当日提供就医接送服务	1次/年

注意事项：

- 1.若每个服务年度的服务权益未使用完毕，则视作您自动放弃该服务年度内的服务权益；
- 2.因如下情况需申请“北上广”直通车健康管理服务的，本公司不提供相应服务：
 - a)不孕不育治疗、人工受精、妊娠、分娩（包括难产）、流产、堕胎、节育（包括避孕及绝育）、产前产后检查等与生育相关的情形；
 - b)传染性疾病、精神类疾病；
 - c)自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、感染性传播疾病，服用、吸食或注射毒品；
 - d)整形整容相关及整形整容术后导致的伤害；
 - e)门诊治疗：包括门诊输液、肌肉注射、放化疗、透析，伤口换药；
 - f)急诊和急症医疗情况，如：意外导致的需紧急就医的医疗状况，生命体征不稳定，ICU治疗转院等；
 - g)服务生效日之前已明确诊断的疾病



04 服务流程

一、咨询服务

第1步 服务申请

- a) 登录友邦友享app, 进入“友健康”板块, 选择“北上广直通车”, 根据提示拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)
- b) 直接拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)

第2步 进行咨询

根据自身需求咨询北京、上海、广州三地的优质医疗机构信息、特色专科信息咨询、异地医保报销政策信息咨询、食住行等相关信息咨询

二、门诊就医预约协助

第1步 服务申请

- a) 登录友邦友享app, 进入“友健康”板块, 选择“北上广直通车”, 根据提示拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)
- b) 直接拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)

第2步 需求确认

通过热线电话, 第三方服务供应商服务专员与您确认具体就医需求, 请您根据第三方服务供应商服务专员指引, 反馈门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室等信息, 并将此信息通过邮件发送至指定服务邮箱yuning@hengyu-health.com

第3步 获取门诊就医预约协助信息

服务需求确认并成功提交必要资料后, 第三方服务供应商于7个工作日内完成门诊就医预约协助, 并通过短信或电话向您反馈预约信息, 您根据个人就医需求确认第三方服务供应商反馈的预约信息

第4步 协助门诊就诊

根据就医医院规则及您的意愿安排就医协助人员提供现场陪诊, 或由您本人自行就诊

注意事项:

1. 申请服务时, 第三方服务供应商可能会需要您提供保单编号以确认服务受益人身份;
2. 本服务不支持指定专家和门诊类型;
3. 若遇到不可抗力因素, 如疫情管控, 专家停诊, 专家特定病区治疗安排等客观情况, 第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的门诊就医预约, 但第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成门诊就医预约协助;
4. 若您通过短信或电话确认第三方服务供应商反馈的预约信息, 本次服务不可取消, 且因客户个人原因而未成功使用该服务的, 则视该服务权益已使用;
5. 本服务仅提供门诊就医预约协助服务, 您在就医过程中产生的相关医疗费用, 包括但不限于挂号费、检查费、药品费等费用需您自行承担;
6. 单次陪诊最多可提供4小时的服务。若服务受益人行动不便(如需要轮椅), 或意识受损(如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病), 则在提供陪诊服务时需要有家属陪同;
7. 16周岁以下儿童服务受益人、服务受益人行动不便(如需要轮椅)或意识受损(如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病), 就诊当天应有家属陪同。



三、大型检查预约协助

第1步 服务申请

- a) 登录友邦友享app, 进入“友健康”板块, 选择“北上广直通车”, 根据提示拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)
- b) 直接拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)

第2步 大型检查需求确认

通过热线电话, 第三方服务供应商服务专员与您确认具体大型检查项目需求, 请您根据第三方服务供应商服务专员指引, 反馈具体大型检查项目、实施该大型检查项目医院等信息, 并将此信息及必要的门诊检查单等资料通过邮件发送至指定服务邮箱yunying@hengyu-health.com

第3步 获取大型检查预约协助信息

服务需求确认并成功提交必要资料后, 第三方服务供应商于7个工作日内完成大型检查预约协助, 并通过短信或电话向您反馈预约信息, 您根据个人检查需求确认第三方服务供应商反馈的预约信息

第4步 完成大型检查

根据反馈的预约信息, 请您于预约当日在约定的医院内进行该大型检查

注意事项:

1. 仅附件1内的大型检查项目可申请大型检查预约协助并且需提供对应的门诊检查单, 门诊检查单须由北京、上海、广州地区三甲医院开具;
2. 申请服务时, 第三方服务供应商可能会需要您提供保单编号以确认服务受益人身份;
3. 若遇到疫情管控等不可抗力情况, 第三方服务供应商将尽力安排大型检查协助预约, 但第三方服务供应商可能无法于7个工作日内完成大型检查预约协助;
4. 若您已向第三方服务供应商反馈大型检查预约协助需求并已成功提交完整的资料, 该服务不可取消, 且因客户个人原因而未成功使用该服务的, 则视该服务权益已使用;
5. 本服务仅提供大型检查预约协助服务, 您在检查过程中产生的相关检查费用等需您自行承担;
6. 16周岁以下儿童服务受益人、服务受益人行动不便(如需要轮椅)或意识受损(如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病), 就诊当天应有家属陪同。

四、住院就医协助

第1步 服务申请

- a) 登录友邦友享app, 进入“友健康”板块, 选择“北上广直通车”, 根据提示拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)
- b) 直接拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)

第2步 提交资料

根据第三方服务供应商服务专员指引, 提交必要相关资料至指定服务邮箱: yunying@hengyu-health.com

第3步 确认具体需求

在收到相关资料后, 第三方服务供应商服务专员将不晚于收到资料的下一个工作日内与您取得联系, 明确具体住院就医协助需求

第4步 获取住院就医协助信息

第三方服务供应商服务专员以电话形式与您确认具体需求后, 于7-14个工作日内完成住院就医协助, 并通过电话或邮件形式向您反馈具体信息

第5步 协助入院

根据就医医院规则及您本人意愿安排就医协助人员提供现场陪诊协助您办理入院, 或由您本人自行办理入院

第6步 出院回访

您本人成功入院后7个工作日内, 第三方服务供应商提供1次电话回访

注意事项:

1. 申请服务时, 第三方服务供应商可能会需要您提供保单编号以确认服务受益人身份;
2. 单次陪诊最多可提供4小时的服务。若服务受益人行动不便(如需要轮椅), 或意识受损(如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病), 则在提供陪诊服务时需要有家属陪同;
3. 若您申请服务成功并确认就医需求后, 可能会直接收到供应商安排医院拨打的电话, 获得入院安排; 此情况若需安排陪诊服务, 可拨打供应商电话进行陪诊服务申请;
4. 若您已向第三方服务供应商反馈住院就医协助需求并已成功提交完整的资料, 该服务不可取消, 且因客户个人原因而未成功使用该服务的, 则视该服务权益已使用;
5. 住院就医协助服务过程中产生的住院押金等费用需由您本人自行承担;
6. 本服务不支持指定专家;
7. 若遇到不可抗力因素, 如疫情管控, 专家停诊, 专家特定病区治疗安排等客观情况, 第三方服务供应商将尽力协调相同资历专家的住院就医协助, 但第三方服务供应商可能无法于7-14个工作日内完成住院就医协助;
8. 16周岁以下儿童服务受益人、服务受益人行动不便(如需要轮椅)或意识受损(如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病), 就诊当天应有家属陪同。



五、就医接送服务

第1步 服务申请

- a) 您需先申请门诊就医预约协助、大型检查预约协助、住院就医协助三个服务中的任一服务，并已获得服务安排后，请至少于预约就医日之前的2个工作日申请就医接送服务
- b) 登录友邦友享app，进入“友健康”板块，选择“北上广直通车”，根据提示拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)
- c) 直接拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)

第2步 提供就医接送服务信息

根据第三方服务供应商服务专员指引，提供就医接送服务信息，包括就医医院、您本人的居住地或暂住地、预约就诊日或检查日、具体接送时间等信息

第3步 确认就医接送服务需求

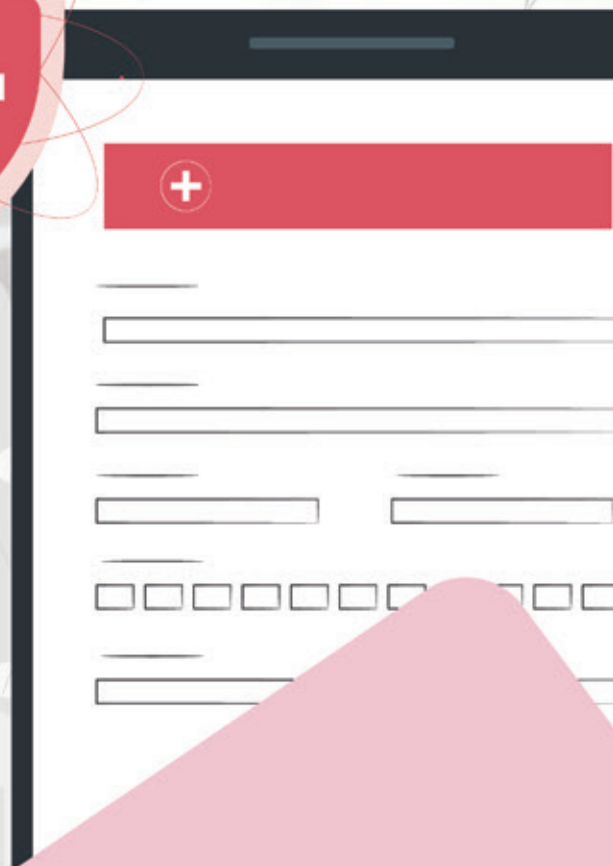
- a) 与第三方服务供应商服务专员确认就医接送服务需求，若您选择乘坐快车（经济型），则于需求确认后的1个工作日内完成就医接送安排，并通过电话形式向您反馈具体信息，就医接送费用由第三方服务供应商直接支付，若您在使用就医接送服务时按快车司机要求支付了就医接送车费，则您可拨打第三方服务供应商热线电话按第三方服务供应商服务专员指引完成就医接送车费报销
- b) 与第三方服务供应商服务专员确认就医接送服务需求，若您选择线下出租车，则由您自行打车前往医院及从医院返回并支付就医接送车费，事后您需拨打第三方服务供应商热线电话按第三方服务供应商服务专员指引完成就医接送车费报销

第4步 安排就医接送

根据个人需求或第三方服务供应商安排，您于约定当日在约定时间约定地点乘坐快车或出租车至约定医院就医，并于就医结束后在约定时间约定地点乘坐快车或出租车至您的暂住地或居住地

注意事项:

- 1.就医接送服务仅提供您已预约就医医院的同城往返接送服务;
- 2.就医接送服务需求确认后，不可变更接送服务的出发地和目的地，不可因个人主观原因临时取消就医接送服务，若您无故取消就医接送服务，则视作该服务权益已使用;
- 3.第三方服务供应商仅提供预约经济型快车;
- 4.若您选择快车就医接送并按快车司机的要求支付了就医接送车费或您选择自行乘坐线下出租车并支付了就医接送车费，则就医接送车费按如下规则报销:
 - a)您需先拨打第三方服务供应商热线电话400-608-2811 (9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外)，在第三方服务供应商服务专员的指引下将电子版车费发票或彩色车费发票照片通过邮件发送至第三方服务供应商邮箱，第三方服务供应商的邮箱会在提供服务时提供给您;
 - b)第三方服务供应商在收到就医接送车费发票后的1个工作日内完成就医接送车费报销。
- 5.16周岁以下儿童服务受益人、服务受益人行动不便（如需要轮椅）或意识受损（如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病），服务当天应有家属陪同。





05 服务标准



服务权益

咨询服务

服务标准

- 咨询热线：400-608-2811
- 咨询时间：9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外



服务权益

门诊就医预约协助

服务标准

- 服务申请热线：400-608-2811
- 热线服务时间：9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外
- 门诊就医预约协助服务反馈时效：7个工作日



服务权益

大型检查预约协助

服务标准

- 服务申请热线：400-608-2811
- 热线服务时间：9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外
- 大型检查预约协助服务反馈时效：7个工作日
- 接受服务申请资料邮箱地址：yunying@hengyu-health.com



服务权益

住院就医协助

服务标准

- 服务申请热线：400-608-2811
- 热线服务时间：9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外
- 住院就医预约协助服务反馈时效：7-14个工作日
- 接受服务申请资料邮箱地址：yunying@hengyu-health.com



服务权益

就医接送服务

服务标准

- 服务申请热线：400-608-2811
- 热线服务时间：9:00-21:00, 双休日、法定节假日除外
- 服务申请截止时间：请至少于预约就医日之前的2个工作日申请就医接送服务
- 就医接送服务反馈时效：1个工作日

附件1：支持大型检查预约协助服务的检查项目清单

检查项目：B超、彩超、CT、核磁共振（MRI）、胃镜、肠镜
 申请上述大型检查项目的预约协助时需提供对应门诊检查单

