

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）



服务资料编号：CHOH&WMA023号（2024）



2024友邦保险 致爱母亲节-健康服务二选一 服务手册



健康长久好生活

友邦保险

Introduction

》》 导语

感谢选择友邦人寿。
THANK YOU FOR CHOOSING AIA LIFE INSURANCE

“2024友邦保险致爱母亲节—健康服务二选一”是友邦人寿为符合活动条件的特定友邦保单客户（以下简称“服务权益人”）提供的健康管理服务。“2024友邦保险致爱母亲节—健康服务二选一”的服务权益人需要在洁牙卡或问诊卡中选择一项服务权益。友邦人寿委托第三方服务供应商提供在本服务手册中约定的服务权益。我们将在本服务手册内向服务权益人具体介绍这两项服务权益的内容、流程、标准、期限以及注意事项和可能发生的风险等供服务权益人参考。



目录》》

01	服务声明 SERVICE STATEMENT	3
02	服务期限 SERVICE PERIOD	5
03	服务内容 SERVICE CONTENT	5
04	服务标准 SERVICE STANDARDS	6
05	服务流程 SERVICE PROCESS	7
06	注意事项 NOTE	10
07	常见问答 FAQ	11
08	附录1: 洁牙卡网络列表	12
09	附录2: 问诊卡网络列表	12

SERVICE STATEMENT

服务声明

- 01

● 本服务手册中约定的服务权益均由友邦人寿委托的第三方服务供应商向服务权益人提供。
- 02

● 友邦人寿将根据服务权益人的需求，委托第三方服务供应商向服务权益人提供电话健康咨询服务，服务涉及的任何健康建议等信息仅供参考，而非诊疗服务，不能代表医学诊断或处方。若服务权益人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或服务权益人有任何相关紧急情况的，应及时至合法资质的医疗机构进行就医。
- 03

● 本服务手册约定的口腔洁牙、电话咨询及专家门诊就医预约协助等服务无需服务权益人支付服务费用，但其他相关医疗及费用，包括挂号费、药品费、诊疗费、药品配送费等需服务权益人额外支付。
- 04

● 本服务手册中约定的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。服务权益人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服务权益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。
- 05

● 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确认书，及时告知客户并按照调整后的服务确认书提供服务。



SERVICE PERIOD

服务期限

服务生效日：服务领取日

服务截止日：2025年6月30日

SERVICE CONTENT

服务内容

母亲节二选一服务包含两个套餐服务包（洁牙卡、问诊卡）供投保人任选其一，友邦人寿委托第三方服务供应商根据投保人对应激活的套餐提供对应的服务权益。

服务权益 (二选一)	服务内容	启动条件	服务次数
 洁牙卡	由第三方服务供应商通过合作的全国齿科诊所网络，提供口腔洁牙服务：包括全景口腔X光一次，口腔临床检查一次，洁牙服务一次，抛光服务一次，齿科诊所详见附录1服务网络。	在上述服务期限内，服务权益人按需启动	1次/服务期限
 问诊卡	1) 电话健康咨询 由第三方服务供应商通过电话方式，针对常见疾病提供专业医生的电话咨询服务，服务医生为公立医院主治及以上级别的医生。 *服务涉及的任何健康建议等信息仅供参考，而非诊疗服务，不能代表医学诊断或处方	在上述服务期限内，服务权益人可根据自身健康状况，按需启动	不限次/服务期限
	2) 门诊就医预约协助 根据服务权益人的病情和就医需求，由第三方服务供应商协助服务权益人预约三甲医院门诊就医：提供全国三甲医院副主任及以上级别医生专家门诊预约服务一次（可指定医院、科室，不可指定医生，产科不属于服务范畴）	在上述服务期限内，服务权益人提供门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室信息（根据服务权益人需要，第三方服务供应商也可以根据服务权益人的病情描述推荐匹配的就医医院选项供服务权益人选择，在获取服务权益人本人确认后启动门诊就医预约协助服务）	1次/服务期限

SERVICE STANDARDS

服务标准

服务权益	服务标准
 洁牙卡	1.接到服务申请后，第三方服务供应商客服将会在2个工作小时内给客户回电，明确具体需求，并于1-7个工作日内完成预约。 2.服务医生资质：具备执业医师资格的口腔医师。 3.服务须提前2个工作日预约，预约成功后，如需取消，应至少在原预约就诊日期前 2个工作日致电服务热线 400-788-9709 进行取消，在服务有效期内，可以取消或改约1次，就诊当天不做任何更改。如因个人原因未按时前往就诊且未按约定取消，则视为爽约并已经使用该服务权益。 4.服务时间：周一至周五9：00-18：00，周六、周日及国家法定节假日除外。
 问诊卡	1) 电话健康咨询 1.客户提交订单需求后，30分钟内医生回拨，若首次回拨失败，5分钟后会自动重拨。 2.接到申请后，单次通话时长不超过30分钟。 3.服务医生为公立医院主治及以上级别的医生。 4.服务权益人提交服务申请后，不支持取消申请。
	2) 门诊就医预约协助 1.接到服务申请后，第三方服务供应商客服将会在2个工作小时内给客户回电，明确具体需求。 2.根据客户疾病症状、既往检查结果及就诊经过，由全科医生为客户推荐2-3个对症专家，客户确认后为其预约7个工作日内专家门诊。 3.专家门诊类型包含：普通专家门诊、专病门诊、特需门诊、国际部，预约时以医生出诊为准，不可指定门诊类型。 4.口腔科不可指定医院，仅提供普通门诊预约。 5.服务须提前2个工作日预约，预约成功后，不支持取消。若服务权益人与第三方服务供应商确认门诊就医预约协助服务需求后，第三方服务供应商已完成就医预约安排且服务权益人已收到预约成功的电话/短信，任何因服务权益人取消或者自行另作安排而导致服务终止的，仍视作服务权益已使用。 6.服务时间：周一至周五9：00-18：00，周六、周日及国家法定节假日除外。

SERVICE PROCESS

服务流程

一、如果服务权益人在激活环节选择了洁牙卡，服务流程如下：

STEP 01

登录服务页面

登录友邦友享APP—我的一我的专享服务—健康养老服务—母亲节二选一服务入口。



STEP 02

提交服务申请

选择对应的服务项“洁牙卡”服务, 点击“立即申请”按钮, 根据提示填写预约申请信息, 填写后点击“立即提交”。

STEP 03

确认具体需求

收到预约需求后, 第三方服务供应商客服将会在2个工作日内给客户回电, 明确具体洁牙服务需求。

STEP 04

获取齿科机构预约安排信息

第三方服务供应商客服以电话形式与服务权益人确认需求后, 于1个工作日内初步反馈预约情况, 并通过短信/电话反馈具体信息给予服务权益人。

STEP 05

客户使用服务

预约当日, 客户在约定时间内前往齿科机构使用洁牙卡服务。

二、如果服务权益人在激活环节选择了问诊卡，服务流程如下：

1) 问诊卡-电话健康咨询服务流程

STEP 01

登录服务页面

登录友邦友享APP—我的一我的专享服务—健康养老服务—母亲节二选一服务入口。



STEP 02

提交服务申请

选择“问诊卡—电话健康咨询”服务, 点击“立即申请”按钮, 根据提示填写预约申请信息, 填写后点击“立即提交”。

STEP 03

客户使用服务

收到服务需求后, 医生将会在30分钟内给客户回电, 客户接听电话进行在线咨询。(单次咨询时间不超过30分钟)

2) 问诊卡—门诊就医预约协助服务流程

STEP 01
登录服务页面

登录友邦友享APP—我的一我的专享服务—健康养老服务—母亲节二选一服务入口。



STEP 02
提交服务申请

选择“问诊卡—门诊就医预约协助”服务, 点击“立即申请”按钮, 根据提示填写预约申请信息, 填写后点击“立即提交”

STEP 03
确认具体需求

收到预约需求后, 第三方服务供应商客服将会在2个工作日内给客户回电, 明确具体门诊就医预约协助需求。

STEP 04
获取门诊就医预约安排信息

第三方服务供应商客服以电话形式与服务权益人确认需求后, 于8个工作日内初步反馈预约情况, 并通过短信/电话反馈具体信息给予服务权益人。

STEP 05
客户使用服务

就诊前一天, 会再次短信提醒服务权益人次日就诊。预约就诊日期当日, 服务权益人在约定时间内前往医疗机构就诊。

NOTE
注意事项

- 01 所有服务权益仅限领取权益的服务权益人本人使用, 该服务权益人不支持变更。
- 02 洁牙卡服务需提前须提前2个工作日提交预约, 无预约的客户门店将不提供服务。未换牙的儿童不能预约洁牙服务, 女性客户洁牙服务需要避开生理期, 牙齿萎缩、凝血功能差、心血管疾病的老年人不建议洗牙。
- 03 因服务权益人未如实告知病情或就诊情况造成不良后果的, 服务权益人不得因此要求第三方服务供应商承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律責任。
- 04 如因医生停诊或其他不可抗力因素, 导致不能按时提供预约服务, 第三方服务供应商会安排最近的一次预约。
- 05 如及服务有疑问或投诉, 可随时拨打服务热线400-788-9709转9, 热线服务时间为周一至周五9: 00-18: 00, 周六、周日及国家法定节假日除外。

FAQ

常见问题

01 洁牙卡

Q1: 洗牙时长多久?

A1: 30分钟左右, 视客户牙齿情况而定。

Q2: 未换牙的儿童为什么不能洁牙?

A2: 成人洁牙使用机器是超声波, 对牙齿冲击力较大, 儿童牙齿会有断牙风险。

Q3: 老年人为什么不建议洗牙?

A3: 牙齿萎缩、凝血功能差、心血管疾病患者等洗牙存在风险。

02 问诊卡

Q1: 门诊预约服务是否可以取消? 如何取消?

A1: 不可以取消。若服务权益人与第三方服务供应商确认门诊就医预约协助服务需求后, 第三方服务供应商已完成就医预约安排且服务权益人已收到预约成功的电话/短信, 任何因服务权益人取消或者自行另作安排而导致服务终止的, 仍视作服务权益已使用。

Q2: 门诊预约可以指定专家吗?

A2: 不可以指定专家, 不可指定门诊类型, 可以指定医院科室。最终预约结果以医生出诊为准。

APPENDIX 1

附录1: 洁牙卡网络列表



请扫码查看

APPENDIX 2

附录2: 问诊卡网络列表



请扫码查看