



健康长久好生活

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）



2024友邦保险 致爱母亲节-药诊卡 服务手册



服务资料编号：CHOH&WMA022号（2024）

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-药诊卡”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-药诊卡”包含在线购药、电话医生和全球找药三项服务权益。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三项服务权益的内容、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

CONTENTS

- **03** 服务声明
SERVICE STATEMENT
- **05** 服务期限
SERVICE PERIOD
- **05** 服务内容
SERVICE CONTENT
- **06** 服务标准
SERVICE STANDARDS
- **07** 服务流程
SERVICE PROCESS
- **08** 注意事项
NOTE
- **09** 常见问题
FAQ

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及全球找药咨询服务，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 本服务手册约定的在线购药权益中限定额度范围内药品无需服务权益人额外付费，药品快递费用需要服务权益人额外支付；全球找药服务中涉及的相关医疗及其他费用，包括药品费、诊疗费、药品配送费等需服务权益人额外支付。

04 友邦人寿对医疗机构及其医生提供的医疗服务的内容、过程及结果均不承担法律责任；若服务权益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。

05 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。

06 本公司将按照相关法律法规依法保护服务权益人的个人信息安全；但对于以下信息披露或提供的情形，本公司将不承担相关法律责任：

- A 服务权益人将个人信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的信息泄露；
- B 本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 因计算机黑客攻击、计算机病毒侵入、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。

07 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。

08 本服务不属于诊疗服务，不涉及任何医学诊疗活动，不得在任何方面被解释和理解作为第三方服务供应商向服务权益人提供医学诊疗活动。

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

服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
 在线购药	通过第三方服务供应商指定平台进行药品购买，在限定额度内进行全额药品费用抵扣	服务期限内 按需启动	2次/服务期限， 100元/服务期限 注：单月使用限1次， 每次限额50元
 电话医生	由第三方服务供应商通过电话方式，提供健康咨询服务	服务期限内 按需启动	3次/服务期限
 全球找药 (指定范围 ^注)	第三方服务供应商提供指定范围的海内外在售药品渠道查找咨询，药品范围详见服务标准	服务期限内 按需启动	不限次/服务期限

注：全球找药海内外药品渠道以第三方服务供应商实际提供范围为准。

SERVICE STANDARDS 服务标准

服务权益	服务标准
 在线购药	7*24小时支持平台购药。 - 单月使用限1次，单次购药限额50元，若当次购药金额未达到上限，当次剩余购药额度将作废，如：首次购药抵扣30元后，当次剩余购药额度20元将直接作废，所以药品余额为50元。 - 药品配送时效性：采用中心仓发货的快递配送方式，平均1-3天送达，偏远地区平均5天内送达，遇天气恶劣、电商促销节日，当地站点受到不可控因素影响除外。 - 运费标准：需服务权益人支付运费7元/单。 - 快递配送区域：中国大陆地区。 - 根据《药品经营质量管理规范》中的有关规定，除药品质量问题外已经售出的药品不予退还，若因药品质量问题要求退货退款可联系服务热线：400-620-8585（周一至周五9：00-21：00）。
 电话医生	7*24小时接受电话服务申请。 - 服务医生为第三方服务供应商的全职全科医生。 - 服务权益人提交服务申请后不支持取消申请。
 全球找药 (指定范围 ^注)	- 周一至周五9：00-21：00接受电话服务申请。 - 药品范围： A：中国境内允许上市的特药； B：国外新特药（注：该类药品优选渠道为通过海南国际医疗先行区预约购药）。 - 在获取服务权益人的药品需求必要且完整的信息后，第三方服务供应商会在5个工作日反馈药品可获取渠道供权益人参考，不排除存在第三方服务供应商对部分药品无法提供符合权益人要求的药品获取渠道的情形。 - 该服务仅提供药品查找服务，药品获取过程中涉及的相关医疗及其他费用，包括药品费、诊疗费、药品配送费等需服务权益人额外支付。

注：全球找药海内外药品渠道以第三方服务供应商实际提供范围为准。

SERVICE PROCESS 服务流程

STEP 01

登录第三方服务供应商平台

登录友邦友享APP—我的一我的专享服务—健康养老服务—母亲节药诊卡入口，点击各服务项均可获取第三方服务供应商平台入口二维码及券码的提示信息，扫描“母亲节药诊卡第三方服务平台入口”二维码进入。



STEP 02

身份信息录入及券码验证

根据第三方服务供应商平台提示，依次完成手机号验证、券码录入及服务权益人身份信息填写。若该服务权益人已经领取过母亲节药诊卡权益，则完成手机号验证后，只需点击我的一我的卡包—绑定其他卡，输入新权益的券码即可使用。



STEP 03

服务使用

在第三方服务供应商平台的权益列表页上，点击对应的服务项进行使用。



NOTE 注意事项

01

所有服务权益仅限第三方服务平台上录入的服务权益人本人操作使用，该服务权益人不支持变更。

02

在线购药权益的寄送地址确认后不支持变更。

03

若超出服务期限未使用，则剩余服务权益次数作废。

04

单次购药限额50元，若当次购药金额未达上限，则当次剩余购药额度将直接作废。

05

支持开具服务权益人实际支付的药品费用发票（不包含快递费），发票获取可联系服务热线400-620-8585，热线服务时间为周一至周五9:00-21:00，若抵扣后服务权益人自费0元，则不支持向服务权益人开具发票。

06

如及服务有疑问或投诉，可随时拨打服务热线400-620-8585，热线服务时间为周一至周五9:00-21:00。



FAQ 常见问题

Q1 在线购药权益中, 如果我第一次抵扣了30元的药品费, 第二次我可以使用70元吗?

A1: 不可以哦, 第一次抵扣30元后, 单次50元限额内的剩余额度(即20元)会直接作废。您第二次可抵扣的余额是50元。

Q2 超出购药限额部分, 可以使用医保结算吗?

A2: 不支持哦。

Q3 在线购药权益是否支持处方药和OTC药品的购买?

A3: 这两类药品都是支持的。

Q4 第三方服务平台上的服务权益人录入的是妈妈的信息, 可以为孩子购买处方药吗?

A4: 服务权益人可以为家人购买处方药, 但是根据《互联网诊疗管理办法》, 用药人年龄需大于6岁, 才可线上开具处方购药, 若您的孩子是6岁以下, 建议您及时至合法资质的医疗机构进行就医。

Q5 购买处方药有什么限制?

A5: 根据国家处方管理办法规定, 若开具处方药, 处方一般不超过7天用量。