



健康长久好生活

友邦保险

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）



佑未来★

儿童健康管理服务手册

销售资料编号CHOH&WVMA003号 (2022)

“ 感谢选择友邦人寿
佑未来儿童健康管理服务 ”



友邦人寿为特定产品的特定被保险人（以下简称“被保险人”）提供专属的儿童健康管理服务，包括儿童健康手册、视频健康咨询、门诊就医预约协助三项服务权益。我们将在本服务手册内向被保险人具体介绍这三项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、注意事项等供被保险人参考。

目录 CONTENT

01	服务声明	1
02	服务概览和服务期限	2
03	服务内容	3
04	服务标准	4
05	服务流程	5-7



服务声明

1. 本服务手册内提供的服务仅限被保险人本人使用，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儿童健康手册权益由友邦人寿提供；视频健康咨询和门诊就医预约协助权益由友邦人寿委托的第三方服务供应商向被保险人提供。
3. 友邦人寿将根据被保险人的需求，向被保险人提供儿童健康手册、视频健康咨询服务，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。若被保险人有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求，或被保险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。
4. 友邦人寿将根据被保险人的就医需求，向被保险人提供相应的门诊就医预约协助，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。
5. 本服务手册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。被保险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被保险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。
6. 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；若被保险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。
7. 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护被保险人的个人信息安全；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) 被保险人将被保险人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。
8. 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，友邦人寿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。
9. 本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。



服务概览和服务期限



服务起始日：

自特定产品的保单生效日起



服务终止日：

被保险人年满18岁后的首个保单周年日和合同满期日取较先发生日



在上述服务期限内， 被保险人可享有以下三项服务权益：

- 1) 儿童健康手册
- 2) 视频健康咨询
- 3) 门诊就医预约协助

注：

1. 若被保险人因特定产品内责任免除条款所示情形而申请服务的，本公司不提供服务；
2. 若被保险人针对如下情形申请服务的，本公司也不提供服务；
 - 1) 被保险人精神和行为障碍
 - 2) 被保险人因妊娠（包括异位妊娠）、流产、分娩（含难产）、整容手术导致的伤害；
 - 3) 被保险人自伤、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。

服务内容

在上述服务期限内，被保险人可获得的服务内容详情如下：

服务名称	服务权益	服务内容	启动条件	服务次数
佑儿易查	儿童健康手册	与上海市儿童医院联合推出的覆盖0-17周岁的儿童健康宣导手册	在上述服务期限内	1本/首年
佑儿易问	视频健康咨询	根据被保险人的需求描述，由第三方服务供应商通过在线视频交互的方式，提供健康咨询服务（若被保险人在限定时间内完成视频咨询后，对本次提供健康咨询服务的医务人员仍有健康咨询的需求，第三方服务供应商也可以通过图文交互方式，提供健康咨询服务）	在上述服务期限内，被保险人可根据自身健康状况，按需启动服务	不限次
佑儿易诊	门诊就医预约协助	根据被保险人的病情和就医需求，由第三方服务供应商协助被保险人预约三甲医院门诊就医	在上述服务期限内，被保险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（根据被保险人需要，第三方服务供应商也可以根据被保险人的病情描述推荐匹配的就医医院选项供被保险人选择，在获取被保险人本人确认后启动门诊就医预约协助服务）	不限次

服务标准

服务权益	服务标准
儿童健康手册	保单生效首年，被保险人可以通过营销员获得1份纸质版手册，并可以在线查看电子版手册
视频健康咨询	<ul style="list-style-type: none"> · 7*24小时接受在线服务申请 · 接到被保险人提交的服务订单后，工作时段（8:00-22:00）平均在3分钟内完成在线接单；夜间时段（22:00-8:00）平均在10分钟内完成在线接单 · 医生接单后，单次健康咨询时长为2小时。其中，单次视频通话最长15分钟（含），超过15分钟系统自动挂断，随后被保险人也可以向提供本次视频健康咨询的医生主动发起图文健康咨询至本次健康咨询时长结束 · 服务医生是三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生以及微医全科医生（其中，提供此次服务的主要群体为三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生，为了避免特殊时间段及特殊科室长时间无医生接诊问题，在订单超过3分钟无医生接诊的情况下，系统会提醒微医全科医生进行接诊处理用户需求）
门诊就医预约协助	<ul style="list-style-type: none"> · 第三方服务供应商通过电话形式与被保险人明确具体门诊就医预约协助需求并获得必要的信息后，于7-10个工作日内协调三甲医院门诊就医 · 门诊就医预约协助服务可提供三甲医院副主任及以上级别的专家门诊预约服务，服务可指定医院科室，不可指定医生 · 若被保险人提交的门诊就医预约协助需求已经预约成功且已收到预约成功短信，被保险人如需取消，应提前2个工作日致电第三方服务供应商取消服务，就诊当天不可取消。如因个人原因未按时前往就诊且未按约定取消，则视为违约；被保险人在同一家医院累计违约2次，则无法继续享有该医院的门诊就医预约协助服务 · 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

服务流程

1. 儿童健康手册

· 纸质版手册

通过营销员向被保险人派送1份纸质版手册

· 电子版手册

登录服务界面

STEP
01

登录友邦友享app，进入“友健康”板块，选择“友邦特色服务”中的“佑未来”，进入服务详情页



查看电子版手册

STEP
02

选择“儿童健康手册”，点击“领取方式”，根据提示点击查看电子版手册



服务流程

2. 视频健康咨询

登录服务界面

STEP
01

登录友邦友享app，进入“友健康”板块，选择“友邦特色服务”中的“佑未来”，进入服务详情页



提交服务申请

STEP
02

选择“视频健康咨询”服务，点击“立即咨询”，根据提示进入第三方服务供应商的服务平台



提交服务订单

STEP
03

1) 在线描述健康状况
2) 提交服务订单



接听视频电话

STEP
04

医生完成在线接单后，向被保险人立即发起视频通话，待被保险人接通后，即可开启视频健康咨询服务。若因网络不佳、或被保险人不方便视频通话等原因，经被保险人确认后，医生可转用图文、电话方式沟通



在线补充咨询

STEP
05

医生完成15分钟的视频健康咨询后，被保险人可根据自身需要，在视频健康咨询结束页面上，通过图文交互方式，向提供本次视频健康咨询的医生主动发起图文健康咨询至单次健康咨询时长结束



服务流程

3. 门诊就医预约协助

登录服务界面

STEP
01

登录友邦友享app，进入“友健康”板块，选择“友邦特色服务”中的“佑未来”，进入服务详情页

提交服务申请

STEP
02

选择“门诊就医预约协助”服务，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线：400-788-9709转2，提出服务申请

确认具体需求

STEP
03

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信息，应被保险人需要，第三方服务供应商也可以根据被保险人提供的病情描述推荐匹配的就医医院选项供被保险人选择，在获取被保险人本人确认后再推进后续服务

获取门诊服务
预约信息

STEP
04

确认需求后，第三方服务供应商于7-10个工作日内完成门诊就医预约协助，并通过短信及电话形式反馈预约信息给予被保险人

若发生疫情管控或时值寒暑假期间就医高峰等客观因素，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7-10个工作日内完成门诊就医预约协助

口腔科因看诊时间相对较长，且科室中副主任及以上级别的专家较其他科室同级别医生显著较少，看诊医生多为普通门诊的主治医生，第三方服务供应商将尽力协调指定科室内的门诊就医预约协助，如被保险人仍需预约口腔科副主任及以上级别专家门诊，则第三方服务供应商可能无法于7-10个工作日内完成该门诊就医预约协助

注意事项：

- 1.本服务计划仅提供门诊就医预约协助服务。被保险人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、药品费等需自行承担；
- 2.如您在使用本服务手册内提供的服务的过程中有意见或申请投诉，敬请拨打投诉热线：400-820-3588进行反馈。

友专爱 佑未来

