友邦保险 健康长久好生活

康养旅居权益

康养旅居权益
服务手册

精英版&尊享版

CHOH&WMA509(2024)

目录 Table of Contents

01
康养旅居权益的服务概览和服务期限

02
康养旅居权益的服务声明

03
康养旅居权益的服务内容

04
康养旅居权益服务标准和注意事项

1. 门诊就医预约协助
2. 住院就医协助
3. 陪诊
4. 视频健康咨询
5. 慢病送药
6. 智能居家养老
7. 家政服务
8. 旅居套餐折扣
9. 旅居预约服务
10. 境内外紧急救援

05
康养旅居权益服务流程

1. 门诊就医预约协助
2. 住院就医协助
3. 陪诊
4. 视频健康咨询
5. 慢病送药
6. 智能居家养老
7. 家政服务
8. 旅居套餐折扣
9. 旅居预约服务
10. 境内外紧急救援

06
附录

附录一：
门诊、住院、陪诊服务网络

附录二：
家政服务网络

附录三：
视频健康咨询及慢病送药
第三方服务平台

附录四：
旅居养老服务网络

SERVICE OVERVIEW

康养旅居权益的服务概览

友邦康养旅居权益通过整合全国优质康养、旅居资源和服务，为服务权益人提供康养服务与旅居服务，关注服务权益人的需求。

注1：登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看服务权益

注2：康养旅居权益服务权益人年龄无限制

注3：一份康养管家权益资格限购一份康养旅居权益服务

SERVICE STATEMENT

康养PLUS权益卡的服务声明

1. 本服务手册内提供的服务仅限“服务权益人”本人使用，不得转让。如有违规，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. 本公司合作的第三方服务供应商根据服务权益人的需求，提供视频健康咨询、慢病送药、智能居家养老、家政服务、旅居套餐折扣、旅居预约，服务内容仅供参考，不能取代医学诊断或处方。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，或服务权益人出现任何相关紧急情况，应及时前往合法资质的医疗机构进行就医。

3. 本公司合作的第三方服务供应商根据服务权益人的需求，提供门诊就医预约协助、住院就医协助、陪诊、境内外紧急救援服务，服务所涉及的任何就医参考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。

4. 友邦人寿将根据服务权益人的健康需求，第三方服务供应商向服务权益人提供订单约定的服务，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。

5. 本公司对第三方服务供应商及其提供的门诊就医预约协助、住院就医协助、陪诊、视频健康咨询、慢病送药、智能居家养老、家政服务、旅居套餐折扣、旅居预约服务、境内外紧急救援等服务内容、过程及结果均不承担法律责任。若服务权益人因合作机构提供的任何服务产生的纠纷，本公司不承担任何法律责任。

6. 本服务手册内提供的相关服务，除境外旅居套餐折扣、预约及境外紧急救援服务外，其他服务仅在中国大陆地区适用。

7. 服务权益人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的诊疗费、检查费、住院费、药品费、膳食费、床位费等一切医疗费用均由其本人自行承担和支付。

8. 如您对康养PLUS权益卡服务有任何疑问，敬请拨打友邦人寿投诉热线：**400-838-3288**。

SERVICE CONTENTS

康养旅居权益的服务内容

服务名称	服务内容	启动条件	精英版	尊享版
门诊就医预约协助	提供中国大陆境内三甲公立医院普通门诊医生或副主任及以上级别专家就医服务，协助进行门诊预约。（具体服务覆盖区域，请查阅附录一）	自30天等待期后	4次/年	8次/年
住院就医协助	根据服务权益人的临床病情需要且其已经开具住院单，经医院许可，协助安排床位/手术。（具体服务覆盖区域，请查阅附录一）	自30天等待期后	1次/年	2次/年
陪诊	提供院内现场陪同就医服务，单次陪诊不超过4小时。（具体服务覆盖区域，请查阅附录一）	自30天等待期后	5次/年	10次/年
视频健康咨询	提供7*24H，线上1V1视频健康咨询服务	自服务激活后	不限次/年	不限次/年

SERVICE CONTENTS

康养旅居权益的服务内容

服务名称	服务内容	启动条件	精英版	尊享版
慢病送药	提供中国大陆地区范围内的慢性病药品（含常用药）的送药上门服务(不含配送成本)	自服务激活后	不限次/年	不限次/年
智能居家养老	向服务权益人提供以下服务: ❶ 一键通话服务（提供一键通话机1个） *若续购“无硬件续期版”则不提供此项服务 ❷ 紧急救援服务，无限次/年	自服务激活后	无	1套/年
家政服务	向服务权益人提供以下服务: ❶ 居家助浴1次/年 ❷ 个人理发1次/年 ❸ 代叫车（客户自行承担车费）不限次/年 （具体服务覆盖区域，请查阅附录二）	自服务激活后	无	1套/年
旅居套餐折扣	向服务权益人提供友邦旅居养老网络内合作的第三方旅居机构的套餐折扣（不含旅居套餐费用） （服务覆盖的区域、合作机构及取消政策，请查阅附录四）	自服务激活后	不限次/年	不限次/年
旅居预约服务	向服务权益人提供7*24小时友邦旅居养老网络内合作的第三方旅居机构的套餐预约、变更、取消、咨询等服务。 （服务覆盖的区域、合作机构及取消政策，请查阅附录四）	自服务激活后	不限次/年	不限次/年

SERVICE CONTENTS

康养旅居权益的服务内容

服务名称	服务内容	启动条件	精英版	尊享版
境内外紧急救援	当服务权益人在友邦旅居养老网络内合作的第三方旅居机构预定旅居套餐时（单次出行不超过90天），并按照预定订单成功出行，在旅居期间遭受意外事故或突发疾病时提供境内外紧急救援服务。具体内容包括： A.国际医疗救援服务:安排并支付紧急医疗转送；安排并支付医疗转运回国；安排并支付遗体/骨灰运送回国；安排并支付直系亲属探病及住宿； B.国内医疗救援：安排并支付紧急医疗转送；安排并支付医疗转送回居住地；安排并支付遗体/骨灰运送回居住地；安排并支付直系亲属探病及住宿；	自服务激活后，并在旅居期间内	不限次/年	不限次/年

注： 以上服务由第三方服务供应商提供。

激活期： 您购买的健康管理服务若购买时填写权益人信息即视为直接激活；若购买时未直接激活，则自购买之日起90天内需完成服务领取，领取之日起30天内完善服务权益人（服务权益人须与康养管家的服务权益人保持一致）信息来完成服务激活，若30天内未激活，则服务自动失效且不支持退款。

等待期： 视频健康咨询、慢病送药、智能居家养老、家政服务、旅居套餐折扣、旅居预约服务等待期0天。
门诊就医预约协助、住院就医协助、陪诊服务自激活服务之日起30天为服务等待期，等待期内无法申请服务。
境内外紧急救援等待期0天，但服务权益人需在友邦旅居养老网络内按照预定订单的信息，包括出行时间、地点、入住机构等信息成功出行，且在旅居期间内才能启动该服务，否则无法启动。

服务有效期：服务激活后，自激活之日起开始计算服务有效期1年，服务有效期包含服务等待期。服务到期后，服务权益（包括未使用的服务）自动终止。

退费规则： 仅支持购买7天（含）内未使用的情况下，可在友邦友享订单内在线申请无理由退款，本公司将按协议约定原路退还您所支付的服务费用；购买超过7天的订单或购买7天内已使用的订单，均不支持退款。

续购规则：
a) **续购入口：**登录“友邦友享”APP，点击“我的”-“健康养老服务”-“服务管理”-“康养PLUS/康养旅居”入口或通过续购短信中的链接进行续购。续购权益时的服务权益人须与原服务权益人为同一人。
b) **续购等待期：**续购服务权益生效后无等待期，一旦错过续购时间或不满足续购规则的服务权益，则按上述“第3点”内容约定服务等待期。
c) **续购时间：**以开放服务续购时发送的短信、“友邦友享”APP站内信及推送消息通知的时间为准。

续购服务： 以续购时“友邦友享”APP可供选择的续购服务为准。

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

门诊就医预约协助的服务标准和注意事项

1. 根据服务权益人病情描述，推荐对症的中国大陆境内三甲公立医院普通门诊医生或副主任/主任专家。
2. 收集服务权益人预约需要的信息并在7个工作日内安排预约。
3. 服务完成后1个工作日内完成电话回访和诊后关怀。
4. 预约时间：工作日9:00-21:00
5. 服务覆盖的网络列表，请扫码查看

注意事项

1. 不提供指定医生/专家预约的服务。
2. 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。
3. 若服务权益人已收到预约成功的电话或短信，服务权益人如需取消，须提前24小时致电第三方服务供应商取消服务（一年仅可享受一次不扣除权益的取消），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，则视为该服务权益已使用。
4. 本服务仅提供门诊预约服务，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。
5. 14周岁以下儿童服务权益人、服务权益人行动不便（如需要轮椅）或意识受损（如老年痴呆或阿尔兹海默等疾病），就医当天应有家属陪同。
6. 以下情况不可使用服务：
   - 急诊&急症：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；
   - 妇科生育类相关诊疗：如孕检，流产手术，不孕不育治疗、节育（包括避孕及绝育）等。
   - 国家统一管理的传染类疾病或流行性疾病：如HIV、新冠、甲流等。
   - 精神和行为障碍类入院治疗：如戒酒、戒毒，非医嘱下用药（药物滥用）等。
   - 美容和外科整形类手术或入院治疗：如隆胸，缩胸，下颌骨整形手术。

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

住院就医协助的服务标准

1. 根据服务权益人的临床病情需要且已经开具住院单，经医院许可，协助安排床位/手术。
2. 接到服务需求后，2个工作小时内响应，受理需求，2个工作日内反馈协调结果；需求发出之日起14个工作日内协助安排住院/手术需求（服务权益人完整提交材料之日起计算），热门医院、科室、医生视情况沟通时效，获得服务权益人同意后开启服务。
3. 提交材料：有效的住院单或住院所需相关病历及术前检查单据等。
4. 若服务权益人收到入院电话或短信后（有具体的医院，科室，专家，时间，地点），因自身原因无法按时就诊，则视为该服务权益已使用。
5. 入院完成后7个工作日内电话回访是否出院，出院后关怀。
6. 预约时间：工作日9:00-21:00
7. 服务覆盖的网络列表，请扫码查看

注意事项

1. 本服务需要提供有效住院单或门诊病历及相关术前检查单据等，按照住院单/手术通知单上的医生进行住院/手术服务安排。
2. 住院过程中所产生的医疗费用由客户自理。

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

陪诊的服务标准

1. 根据服务权益人需求，提供院内现场陪同就医服务，单次陪诊不超过4小时。
2. 陪诊服务包括：
   排队挂号（需提供服务权益人的身份证/医保卡）
   全程陪诊（排队交费、协助医患沟通、预约检查、排队取号、办理入院手续等）
3. 服务权益人需提前2个工作日拨打电话申请陪诊服务，收到陪诊服务申请2个工作小时内，第三方服务供应商客服与客户确认服务需求，2个工作日内完成服务安排。
4. 服务完成后1个工作日内完成电话回访和诊后关怀。
5. 陪诊服务限制：16周岁以下儿童，70周岁以上老人，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）等的服务权益人，　就诊当天必须有家属陪同开启陪诊，检验检查项目（如胃肠镜检查）必须由家属陪同才能开启陪诊。住院病人、门急诊留观病人；重症和急救病人；精神病人、传染病的病人；醉酒状态不支持提供陪诊服务。陪同人员年龄须在70周岁以下。
6. 预约时间：工作日9:00-21:00
7. 服务覆盖的网络列表，请扫码查看

注意事项

1. 若服务权益人接到预约确认反馈前（以预约确认短信为准）如需取消，须致电第三方服务供应商取消服务，就诊当日不可取消服务；若服务权益人接到预约反馈后取消，则视为该服务权益已使用。
2. 陪诊过程中所产生的医疗费用由客户自理。

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

视频健康咨询的服务标准

1. 提供7*24H，线上1V1视频健康咨询服务。
2. 医生资质：第三方服务供应商全科医生。
3. 单次服务时效：单次服务时长不作限制，建议单次最长不超过30分钟。
4. 平均服务时效（不分日夜）：服务权益人发起咨询后5-30秒（视网络情况而定）。

注意事项

1. 服务范围包括已确诊病情（非首次就诊）的服务权益人，如服务权益人病情没有确认（初次就诊）则无法提供健康咨询服务。
2. 本服务不包含急症咨询（急腹症、心肌梗死、严重骨折、小儿急症、急性脑梗等）的安排，如服务权益人病情紧急请拨打120 或立即前往医院急诊就诊。
3. 产科及生殖中心不属于服务范畴。
4. 心理咨询不属于服务范畴。
5. 视频医生不提供用药指导以及开具处方药。

慢病送药的服务标准

1. 提供中国大陆地区范围内的慢性病药品（含常用药）的送药上门服务(不含配送成本)。
2. 药品配送时效：同城闪送（1小时内发货）/全国异地快递（48小时内发货）。
3. 相应运费需客户自行承担，偏远地区只要快递/物流网络能覆盖到，均可提供服务。

注意事项

1. 如购买处方药，需先填写信息咨询开方，经药店审方后提交订单。
2. 慢病购药药品清单主要包含：
   - 内分泌用药：甲亢甲减、糖尿病、糖尿病并发症等；
   - 心脑血管用药：安神助眠、高血压、高血脂、冠心病、心律失常、肺动脉高压、老年痴呆；
   - 脑血管疾病：心绞痛、中风、周围血管疾病等；

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

智能居家养老的服务标准

1. 提供一键通话机1个及紧急救援服务。
2. 一键通话服务提供一键通话机1个：（若续购“无硬件续期版”则不含一键通话机）

硬件名称	硬件品牌	硬件型号	主要功能介绍	参数	
一键通话机	神鹰	SY211	4G通话，无需安装固定电话线；话机接入第三方服务供应商平台，功能包括一键紧急呼叫报警、听筒推倒/忙音30s报警等。	产品尺寸	260*160*74mm
				通信方式	4G
				免提距离	3米
				屏幕尺寸	36*70mm
				来电记录	16组
				来电显示	FSK/DTMF双制式

3. 紧急救援服务：当发生紧急情况时，服务权益人可通过一键主动报警，迅速告警第三方服务供应商后台。第三方服务供应商工作人员7*24小时响应，即刻根据设备反馈信息和现场通讯情况启动援救预案，代叫120/110/119/紧急联系人上门援助，争取黄金救援时间。
4. 根据服务权益人申请，第三方服务供应商在10个工作日内将申请硬件产品向指定地址发货，支持大陆范围内全国发货，且大部分区域支持包邮（除新疆、西藏、内蒙古、青海、甘肃、海南外）若需产生快递费用的情况，由服务权益人承担。
5. 服务激活后一年内支持补发硬件，硬件收货时间起一年内可享有紧急救援服务。
6. 一键通话机的保修期为1年（自硬件激活起算，硬件激活是指服务权益人收到硬件产品且完成地址及紧急联系人信息登记），保修期内如硬件产品发生任何故障（非人为破坏），第三方服务供应商将免费对故障硬件进行检修，若硬件无法修复，将免费进行更换。

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

注意事项

1. 第三方服务供应商提供的紧急救援服务基于硬件，即一键通话机的紧急求救功能产生。
2. 正确使用设备：在使用求救设备前，服务权益人需仔细阅读产品说明书，了解设备功能和使用方法。确保在紧急情况下能够正确操作设备，以便及时获取救援。
3. 设备维护：服务权益人需定期检查设备的电池或供电情况以及其他组件，保证设备处于正常工作状态。如有问题，及时联系客服进行维修或更换。（注：一键通话机为长供电设备，在使用时请注意确保电源有效连接。）
4. 保持通讯顺畅：服务权益人需确保设备所在区域有良好的通讯网络，保持预留通讯方式的通畅，以便在紧急情况下能够及时与救援人员取得联系。

免责范围

1. 通讯中断：如因不可抗力因素、通讯信号不良等原因导致服务权益人的求救信号无法传达，我们不承担相应的法律责任。
2. 救援时效性：第三方服务供应商将严格按照标准SOP流程尽最大努力提供及时的紧急救援服务，即代叫120/110/119/紧急联系人上门援救，但因实际救援条件和当地资源限制等原因，救援时效性可能受到影响，对此我们不承担法律责任。紧急救援服务基于您提供的地址、联系方式等信息提供，如因信息变更等情况影响救援时效性，对此我们不承担法律责任。
3. 救援结果：第三方服务供应商将为服务权益人代叫120/110/119等相关救援组织，竭力提供救援服务，但对救援结果不作保证，对因救援不成功导致的损失不承担法律责任。
4. 设备故障：如因设备的正常磨损、电池老化等因素导致设备无法正常工作，第三方服务供应商将在保修范围内提供维修或更换服务，但不承担因设备故障导致的其他损失。
5. 服务权益人隐私：您使用设备及服务即视为同意第三方服务供应商收集、储存、使用、转移、披露您的个人信息。第三方服务供应商将尽力保护服务权益人的隐私信息，但若因黑客攻击、系统故障等不可抗力因素导致服务权益人信息泄露，我们不承担法律责任。
6. 其他损失：我们不对您不正当使用设备而造成的损失或伤害承担责任，包括但不限于财产损失、人身伤害等。
8. 免责变更：我们保留根据需要修改这些注意事项和免责范围的权利，如有修改，我们将及时通知您。

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

家政服务的服务标准

上门助浴服务

1. 当服务权益人因身体不便需要助浴时，可申请该服务，此服务仅支持为弱能和失能客户提供服务，第三方服务供应商将对服务权益人进行评估符合标准后，提供上门助浴服务。
2. 有颅脑手术、颈椎和颅骨牵引、长者身上置有管道等情况特殊的老人不予进行助浴服务，另外助浴服务对象有严重传染病、有严重心脑血管病、有严重心脏病的、有出血倾向、有严重精神疾病、有严重骨质疏松症、皮肤有大面积位未愈合疮口、身体极度衰弱的人群也不适合助浴，服务对象需经过助浴评估之后符合助浴标准方可安排助浴服务。
3. 预约时间：工作日9:00-21:00
4. 需至少提前2个工作日预约，如需取消或改期，至少提前1个工作日取消服务，否则视为已使用本服务。
5. 服务覆盖的区域，请扫码查看

上门理发服务

1. 当服务权益人出行不便，有理发需求时，可申请该服务，此服务仅支持为弱能和失能客户提供服务，第三方服务供应商将对服务权益人进行评估符合标准后，第三方服务供应商将为服务权益人提供上门理发服务。
2. 预约时间：工作日9:00-21:00
3. 需至少提前2个工作日预约，如需取消或改期，至少提前1个工作日取消服务，否则视为已使用本服务。
4. 服务覆盖的区域，请扫码查看

代叫车服务

1. 当服务权益人需要叫车出行时，可申请该服务，第三方服务供应商将提供代叫车助老服务。
2. 第三方服务供应商只提供代叫车服务，车费需您自行承担。
3. 预约时间：工作日9:00-21:00
4. 预约成功后不可取消。
5. 服务覆盖的区域，请扫码查看

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

旅居套餐折扣的服务标准

1. 向服务权益人提供友邦旅居养老网络内合作的第三方旅居机构的套餐折扣（不含旅居套餐费用）。
2. 本服务仅向服务权益人提供友邦旅居养老网络内合作的第三方旅居机构的套餐折扣价，不包含旅居套餐本身的费用，服务权益人需向第三方旅居机构支付享受折扣后的套餐费用。
3. 旅居过程产生的交通费、餐费、景点门票费、体检费等需服务权益人自行承担。
4. 服务权益人可在服务有效期内不限次购买旅居套餐并享受旅居套餐折扣价。
5. 服务覆盖的区域、合作机构及取消政策，请扫码查看

注意事项

友邦有权根据与第三方旅居机构合作情况调整并更新旅居养老服务网络，包括合作机构、旅居套餐、套餐折扣价等信息。

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

旅居套餐预约的服务标准

1. 向服务权益人提供7*24小时,友邦旅居养老网络内合作的第三方旅居机构的旅居套餐预约、变更、取消、咨询等服务。
2. 仅在友邦旅居养老网络内提供预约等服务，超出网络的机构及套餐无法提供此服务。
3. 服务权益人在服务有效期内可享受无限次该服务。
4. 超出服务有效期无法提供预约服务，但支持已有旅居套餐预约订单的变更、咨询与取消服务。
5. 本服务仅支持服务权益人申请，且服务权益人须同亲朋好友一同入住。
6. 服务覆盖的区域、合作机构及取消政策，请扫码查看

注意事项

友邦有权根据与第三方旅居机构合作情况调整并更新旅居养老服务网络，包括合作机构、旅居套餐、套餐折扣等信息。

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

境内外紧急救援的服务标准

当服务权益人在友邦旅居养老网络内合作的第三方旅居机构预定旅居套餐时，并按照预定订单成功出行，在旅居期间遭受意外事故或突发疾病时提供境内外紧急救援服务。具体服务情况下：

国际医疗救援

只有当服务权益人在中国境外遭受意外事故或突发疾病时（自意外事故发生之日起180天内）方可使用如下各项服务。（每次行程不超过连续90天）

序号	服务内容	服务内容说明
1	安排并支付 紧急医疗转送	如服务权益人在中国境外旅行时，一旦处于严重病情并经第三方服务供应商的医师判断所在医院无法提供适当处理时，第三方服务供应商将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将服务权益人转移至可提供适当医疗保健服务的最近医院但不一定位于服务权益人国内。第三方服务供应商支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。
2	安排并支付 医疗转运回国	当服务权益人于中国境外接受了由第三方服务供应商提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，经第三方服务供应商的医师从医疗角度判断需转运回国，第三方服务供应商将安排并支付正常航班或其它第三方服务供应商认为适当的交通工具转移该服务权益人返回国内继续治疗。第三方服务供应商将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。第三方服务供应商支付必要的与医疗转送回国有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。
3	安排并支付遗体/ 骨灰运送回国	若服务权益人在中国境外因意外事故或突发疾病不幸身故，第三方服务供应商将根据服务权益人的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其遗体或骨灰返回国内的费用,或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罈规格必须符合国际航空运输标准者为限。但上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用。
4	安排并支付 直系亲属探病 及住宿	若服务权益人在中国境外单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，第三方服务供应商可代为安排并支付该服务权益人的一位直系亲属一张往返经济舱机票从国内到服务权益人入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。第三方服务供应商将为该探病直系亲属支付每日不超过美金250元之住宿费且每次事件最高支付金额不超过美金1,000元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。 * 第三方服务供应商不承诺该直系亲属可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用需由该服务权益人承担。

注：以上服务应以本服务手册规定的救援服务限额为限并同时满足本服务手册注意事项描述的除外责任范围。

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

境内外紧急救援的服务标准

国内医疗救援

只有当服务权益人在国内旅行途中遭受意外事故或突发疾病时（自意外事故发生之日起180天内）方可使用如下各项服务。（离开其居住地150公里以外，且每次行程不超过连续90天）

序号	服务内容	服务内容说明
1	安排并支付 紧急医疗转送	在国内旅行途中，当服务权益人处于严重病情并经第三方服务供应商的医师判断所在医院无法提供适当处理时，第三方服务供应商将安排空中和/或水陆运输把服务权益人转移至可提供适当医疗保健服务的位于国内的最近医院。第三方服务供应商支付必要的与医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。
2	安排并支付 医疗转送回居住地	在服务权益人被紧急医疗救援并住院初步治疗后，第三方服务供应商可安排正常航班或其它适当的交通工具转送服务权益人返回其居住地继续治疗。第三方服务供应商将提供适当的通讯支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗陪护人员。第三方服务供应商支付必要的与医疗转送回居住地有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。
3	安排并支付遗体/ 骨灰运送回居住地	若服务权益人在国内旅行时因意外事故或突发疾病不幸身故，第三方服务供应商将根据服务权益人的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其遗体或骨灰返回居住地的费用,或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罈规格必须符合航空运输标准者为限。但上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用。
4	安排并支付 直系亲属探病 及住宿	若服务权益人在国内单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，第三方服务供应商可代为安排并支付该服务权益人的一位直系亲属一张往返经济舱机票从居住地到服务权益人入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。每次事件住宿费最高支付金额不超过人民币3,000元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

注：以上服务应以本服务手册规定的救援服务限额为限并同时满足本服务手册注意事项描述的除外责任范围。

国际/国内医疗救援在任一事故下对服务权益人的服务限额如下：

国际：紧急医疗转送，医疗转运回国 国内：紧急医疗转送，医疗转运回居住地	总上限为人民币1,000,000元
国际：遗体/骨灰运送回国服务 国内：遗体/骨灰运送回居住地服务	总上限为人民币200,000元
直系亲属探病及住宿	国际：一张经济舱往返机票,每次事件住宿费每日不超过美金250元,且每次事件该项目最高上限为美金1,000元 国内：一张经济舱往返机票，每次事件住宿费不超过人民币3,000元,总上限为人民币10,000元

SERVICE STANDARDS

康养旅居权益服务标准和注意事项

境内外紧急救援的服务标准

注意事项

1）仅针对服务权益人提供该服务，同行的亲朋好友不在本服务范围内。

2）仅支持在服务期限内满足服务启动条件时提供境内外紧急救援服务，若服务权益人的旅居天数存在超出服务期限的情况，则在服务期限外发生的无法提供该服务。

3）该服务除外责任范围如下：

1.由于服务权益人的既往病症而由此发生的救援费用。

2.在服务期限内，针对服务权益人的某一项相同的意外事故或病症等，发生了多于一次的医疗转送和/或送返；

3.第三方服务供应商没有包含的救援费用以及未经第三方服务供应商事先书面认可的和/或未经第三方服务供应商安排的紧急医疗救援而产生的费用。

4.当服务权益人在国内时（国际医疗救援服务适用）或当服务权益人在居住地时（国内医疗救援服务适用），发生的救援事件。

5.不顾医生劝告赴中国境外旅行（国际医疗救援服务适用）或离开国内居住地旅行（国内医疗救援服务适用）并由此发生的救援费用；以获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已发生的意外伤害、疾病或既往病症，需要进一步修养或康复而外出旅行并由此发生的救援费用。

6.如果服务权益人并未出现严重医疗状况，和/或根据第三方服务供应商医生的意见，服务权益人完全可以在本地获得充分的治疗，或者该治疗可以被合理地延期至服务权益人返回中国境内（国际医疗救援服务适用）或国内居住地（国内医疗救援服务适用）之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。

7.根据第三方服务供应商医生的意见，服务权益人其实可以作为一个不需要医疗护送的正常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。

8.与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但这些不适用于在怀孕的前24周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症。

9.如果服务权益人从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发起人组织的各种竞技运动的，由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。

10.因精神疾病发生的任何救援费用。

11.因服务权益人自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。

12.因服务权益人罹患获得性免疫缺失综合症(“艾滋病”)或与艾滋病有关的疾病而由此发生的任何救援费用。

13.服务权益人不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。

14.服务权益人从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。

15.因为服务权益人接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。

16.因为服务权益人加入了任何国家的现役军队或警察部队并在执行公务过程中由此发生的任何救援费用；因为服务权益人主动参与战争（无论是否对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。

17.无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。

18.因为服务权益人在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。

19.要求救援服务时，服务权益人年龄已超过85岁。

20.由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。

SERVICE PROCEDURE

康养旅居权益服务流程

门诊就医预约协助服务

服务流程

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看和申请使用服务权益，根据提示拨打第三方服务供应商申请电话400-780-6500申请服务（工作时间：9:00-21:00<双休日、法定节假日除外>）。

b 第三方服务供应商服务专员与您确认具体就医需求，包括门诊就医所需病情描述及所需就医的医院及科室等信息，按照客户具体就医需求安排门诊预约。

c 第三方服务供应商通过电话/短信方式反馈预约结果。

d 服务权益人前往门诊就医。

e 第三方服务供应商安排电话回访、诊后关怀。

住院就医协助服务

服务流程

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看和申请使用服务权益，根据提示拨打第三方服务供应商申请电话400-780-6500申请服务（工作时间：9:00-21:00<双休日、法定节假日除外>）。

b 第三方服务供应商服务专员与服务权益人确认具体就医需求，包括收集有效住院单或门诊病历及相关术前检查等。

c 第三方服务供应商服务专员告知协助时效，服务权益人同意后开启服务。

d 服务权益人收到通知，告知入院注意事项。

e 在服务权益人入院完成后7天内电话回访是否出院，出院后关怀。

SERVICE PROCEDURE

康养旅居权益服务流程

陪诊

服务流程

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看和申请使用服务权益，根据提示拨打第三方服务供应商申请电话400-780-6500申请服务（工作时间：9:00-21:00<双休日、法定节假日除外>），需提前2个工作日致电申请陪诊服务。

b 第三方服务供应商服务专员与服务权益人确认具体需求，包括收集客户就诊医院、时间、地点等信息，按照服务权益人具体就医需求安排陪诊。

c 第三方服务供应商通过电话/短信方式反馈安排结果。

d 陪诊人员会提前10-15分钟到达医院等候。

e 就医过程中协助服务权益人，排队取号、门诊陪同、缴费协助、取药等。

f 就诊结束后送服务权益人出医院，陪诊结束。

g 服务权益人看诊完成后一个工作日内电话回访。

视频健康咨询

服务流程

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看及领取服务激活码。

b 持服务激活码前往第三方服务供应商的小程序，通过指定服务路径，激活视频健康咨询服务权益，按照小程序提示在线发起服务。

c 医生接受申请后，即可开启视频健康咨询服务。

SERVICE PROCEDURE

康养旅居权益服务流程

慢病送药

服务流程

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看及领取服务激活码。

b 持服务激活码前往第三方服务供应商的小程序，进入商城搜索药品加入购物车，提交药品订单（如包含处方药，则需先填写信息咨询开方，经药店审方后提交订单）。

c 服务权益人根据第三方服务供应商配送流程，根据所在地区，可选同城闪送或全国快递发货。

智能居家养老

服务流程

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看和申请使用服务权益，根据提示拨打第三方服务供应商申请电话400-780-6500申请硬件发货（工作时间：9:00-21:00<双休日、法定节假日除外>）。

b 根据服务权益人申请，第三方服务供应商在10个工作日内将申请硬件产品向指定地址发货，由此产生的快递费用，由客户承担。

c 收到硬件产品后，第三方服务供应商会主动联系客户，协助客户自主完成地址及紧急联系人信息登记，完成硬件激活。

d 基于一键通话机的紧急求救功能，第三方服务供应商提供线上紧急救援服务。

SERVICE PROCEDURE

康养旅居权益服务流程

家政服务

服务流程

上门助浴服务

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看和申请使用服务权益，根据提示拨打第三方服务供应商申请电话400-780-6500申请服务（工作时间：9:00-21:00<双休日、法定节假日除外>）。

b 第三方服务供应商服务专员与服务权益人确认具体需求，进行初步健康状态评估是否符合助浴。

c 2个工作日内回电告知客户预约结果。

d 上门助浴前一天助浴人员再次与客户确认上门时间、地点。

e 约定日时间点，助浴人员上门提供服务。

f 3个工作日内客服致电进行满意度回访。

上门理发服务

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看和申请使用服务权益，根据提示拨打第三方服务供应商申请电话400-780-6500申请服务（工作时间：9:00-21:00<双休日、法定节假日除外>）。

b 2个工作日内回电告知客户预约结果。

c 上门理发前一天理发人员再次与服务权益人确认上门时间、地点。

d 约定日时间点，理发人员上门提供服务。

e 3个工作日内客服致电进行满意度回访。

代叫车服务

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看和申请使用服务权益，根据提示拨打第三方服务供应商申请电话400-780-6500申请服务（工作时间：9:00-21:00<双休日、法定节假日除外>）。

b 第三方服务供应商服务专员记录服务权益人的需要用车的时间、起止地点。

c 第三方服务供应商服务专员告知服务权益人车辆已代叫，大致需要等待时间及车牌号码。

d 服务权益人等待车辆，有问题随时再来电咨询。

SERVICE PROCEDURE

康养旅居权益服务流程

旅居套餐折扣

服务流程

a 登录友邦友享APP，进入“康养专区”-点击“旅居养老”板块查看友邦旅居养老网络内合作第三方旅居机构的旅居机构详情、旅居套餐内容、购买旅居套餐折扣价格等信息。

b 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看旅居套餐预约电话，根据提示拨打客服服务热线021-61368436咨询或预约旅居套餐。（服务时间：7*24小时）

旅居套餐预约服务

服务流程

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看旅居套餐预约电话，根据提示拨打客服服务热线021-61368436进行旅居套餐的预约、变更、取消、咨询等。（服务时间：7*24小时）

b 客服人员根据服务权益人需求，与旅居机构沟通并确认旅居套餐订单详情。

c 根据旅居机构预定要求，若需要提前全额预付订单的，服务权益人需在确认订单时及时通过旅居机构提供的支付链接支付旅居套餐费用。

d 按照订单规定的时间入住旅居机构。

境内外紧急救援服务

服务流程

a 登录友邦友享APP，进入“我的”-“我的专享服务”板块查看旅居套餐预约电话，根据提示拨打客服服务热线021-61368436申请并使用各项服务。（服务时间：7*24小时）

b 第三方服务供应商根据服务权益人申请，核实相关权益，在服务范围内根据服务权益人需求提供所需服务。

APPENDIX 1

附录一

门诊、住院、陪诊服务网络

请扫描二维码查阅

APPENDIX 2

附录二

家政服务网络

请扫描二维码查阅

APPENDIX 3

附录三

慢病送药第三方服务平台

请扫描二维码查阅

APPENDIX 4

附录四

旅居养老服务网络

请扫描二维码查阅

APPENDIX 3

附录三

视频健康咨询第三方服务平台

请扫描二维码查阅