



健康长久好生活



旅居体验版 服务手册



CHOH&WMA502号 (2024)

目录 Table of Contents

01

旅居体验版概览和服务期限



03

旅居体验版的服务内容



05

旅居体验版服务流程



1. 旅居套餐折扣
2. 旅居预约服务
3. 境内外紧急救援

02

旅居体验版的服务声明



04

旅居体验版服务标准和
注意事项



1. 旅居套餐折扣
2. 旅居预约服务
3. 境内外紧急救援

06

附录



附录一：
旅居养老服务网络





SERVICE OVERVIEW

旅居体验版的服务概览

友邦旅居体验版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：服务权益不可累计，同一服务权益人仅可享受一份旅居体验版服务



SERVICE STATEMENT

旅居体验版的服务声明



- 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 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。**
- 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 如您对旅居体验版服务有任何疑问，敬请拨打友邦人寿投诉热线：**400-838-3288**。



SERVICE CONTENTS

旅居体验版的服务内容

服务名称	服务内容	启动条件	服务次数
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，请查阅附录一）	自服务激活后	1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，请查阅附录一）	自服务激活后	1次/年





SERVICE CONTENTS

旅居体验版的服务内容

服务名称	服务内容	启动条件	服务次数
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。具体内容如下： 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	1次/年

注： 以上服务由第三方服务供应商提供。

激活期： 您的健康管理服务须在您领取之日起的30天内完善服务权益人信息来完成服务激活，若30天内未激活，则服务将无法激活使用。

等待期： 旅居套餐折扣、旅居预约、境内外紧急救援等待期0天。但境内外紧急救援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。服务到期后，服务权益（包括未使用的服务）自动终止。





SERVICE STANDARDS

旅居体验版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

旅居体验版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。如亲朋好友有一同入住需求,需要权益人本人申请。如权益人年龄小于18周岁,必须跟随经过登记的成年人一起入住。
- 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

旅居体验版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。具体服务情况如下：

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运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/骨灰罐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

旅居体验版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

旅居体验版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

旅居体验版服务流程



旅居套餐折扣

服务流程

- 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。
- 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

- 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）
- 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。
- 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。
- 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

- 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）
- 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

旅居养老服务网络



请扫描二维码查阅

