健康长久好生活

友邦保险

友邦学旅无忧留学生健康管理

服务手册

物料编号：CHOH&WMA041号（2023）

CONTENTS

目录

01. 服务声明

02. 服务概览

03. 服务内容

04. 服务期限

05. 服务标准

06. 服务流程和注意事项

07. 附录：重疾专案管理服务的疾病列表及定义

08. 常见问答

SERVICE STATEMENT

服务声明

1. 本服务手册内约定的境外病情沟通协助、境外就医协助、境外紧急救援、电话心理咨询及视频健康咨询由友邦人寿委托的第三方服务供应商向服务权益人提供。

2. 本服务手册内约定的重疾专案管理由友邦人寿及第三方服务供应商提供，设有90天等待期，自成功指定服务权益人之日起计算，若服务权益人在等待期后首次确诊本服务手册内附疾病列表内的轻度、中度或重度疾病，则可享受重疾专案管理服务。其中重疾专案管理服务协调的医疗资源包括：

- 中国大陆地区公立三甲医院特需部、国际部和普通部，以及私立医疗机构；
- 若服务权益人被协调至公立三甲医院就医，则医生标准为副主任医师及以上级别。

3. 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。否则，友邦人寿有权立即终止继续提供此服务且保留追究法律责任的权利。

4. 友邦人寿将根据服务权益人的需求，向服务权益人提供电话咨询（含心理咨询）、视频健康咨询及重疾专案管理等服务，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。

5. 友邦人寿将根据服务权益人的就医需求，向服务权益人提供相应的境外就医预约协助和境外紧急救援服务，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。

6. 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。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。

7. 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。

8. 服务权益人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、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。

9. 友邦人寿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；但对于以下情形下的信息披露或提供，我公司将不承担相关法律责任：

a) 服务权益人将服务权益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) 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。

10. **本服务手册内约定的重疾专案管理服务仅在中国大陆地区适用。重疾专案管理服务工作时间：9：00-12：00及13：00-17：30（法定节假日、双休日不提供服务）。**

11. **如您对学旅无忧服务有任何疑问，敬请联系友邦人寿客户咨询及意见反馈邮箱：CN.CSM@aia.com**

SERVICE OVERVIEW

服务概览

服务权益人享有下述健康管理服务：

境外病情
沟通协助

境外
就医协助

境外
紧急救援

电话
心理咨询

视频
健康咨询

重疾
专案管理

注1：登录友邦友享APP，进入“我的专享服务”板块查看服务权益

注2：学旅无忧服务权益人年龄不超过25周岁

SERVICE CONTENT

服务内容

服务名称	服务内容	启动标准	服务次数
境外病情沟通协助	由第三方服务供应商通过电话方式，帮助服务权益人沟通发病后的病情、医疗、治疗等情况 *注：此服务不应被视为电话诊疗、120或911服务等类似的服务	当服务权益人留学境外，可根据自身健康状况，按需启动服务	不限次
境外就医协助	由第三方服务供应商为服务权益人提供境外门诊预约协助以及住院就医协助服务	当服务权益人留学境外，有明确的就医需求（应立即就医的急诊急症除外）	不限次
境外紧急救援	由第三方服务供应商为服务权益人提供就近转运到符合治疗条件的医院（医院无法指定）或治疗后转运回境内居住地，以及紧急医疗翻译服务 *具体能否满足条件须以提供服务的医生判断为准	当服务权益人留学境外，有明确的紧急救援需求	不限次
电话心理咨询	由第三方服务供应商为服务权益人提供各类心理咨询服务	当服务权益人留学境外，可根据自身健康状况，按需启动服务	3 次 / 年
视频健康咨询	根据服务权益人的需求描述，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	服务权益人可根据自身健康状况，按需启动服务	不限次
重疾专案管理（等待期 90 天，仅限中国大陆地区）	从容评估 从容看问 从容应对	详见下表	详见下表

服务名称	服务内容	启动标准	服务次数
重疾专案管理（等待期 90 天，仅限中国大陆地区）	从容评估 由本公司专案经理提供专案建档和健康资讯。	在服务有效期内且等待期后，1）服务权益人经国外正规医疗机构或国内二级及以上公立医院专科医生诊断疑似或确诊本服务手册内附列表内的轻度疾病/中度疾病/重度疾病，2）需要提交病例或者报告资料（比如医生书写的证明、检查单、诊疗过程的报告及就诊过程小结等）	不限次
	从容看问 由本公司专案经理协调第三方服务机构提供中国大陆地区的门诊就医预约协助服务。	在服务有效期内且等待期后，1）服务权益人经“从容评估”服务确认疑似或确诊本服务手册内附列表内的轻度疾病/中度疾病/重度疾病，2）需要提交病例或者报告资料（比如医生书写的证明、检查单、诊疗过程的报告及就诊过程小结等）	1 次 / 年
	从容应对 由本公司专案经理协调第三方服务机构提供中国大陆地区的门诊就医预约协助服务和住院就医预约协助服务。	在服务有效期内且等待期后，1）服务权益人经国外正规医疗机构或国内二级及以上公立医院专科医生诊断首次确诊本服务手册内附列表内的轻度疾病/中度疾病/重度疾病，2）需要提交病例或者报告资料（比如医生书写的证明、检查单、诊疗过程的报告及就诊过程小结等）	在服务权益有效期内，自服务启动*后180个自然日内，您可享受： -门诊就医协助： 轻度疾病/中度疾病：2次 重度疾病：2次 -住院就医协助： 轻度疾病/中度疾病：1次 重度疾病：1次 （住院就医协助需要提供相应住院单或其他相关凭证）

注：1）如需申请重疾专案管理服务，请将整个疾病过程进行梳理，形成疾病小结，并提交给专案管理团队，以便推荐合适的医疗资源；2）服务启动：指服务权益人在成功提交服务申请后2个工作日（北京时间）内，专案经理与服务权益人或主要联系人（如：监护人等）取得联系，并进行初次反馈沟通，若需求明确且资料齐全的情况下，专案经理会和服务权益人确认启动服务。

TERM OF SERVICE

服务期限

1 激活期

您购买的健康管理服务须在购买协议生效之日起180天内完善服务权益人信息来完成服务激活，若180天内未激活，则服务自动失效且不支持退款。

2 等待期

重疾专案管理自激活服务之日起90天为服务等待期，等待期内无法申请服务。其余服务无等待期。

3 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。

4 退费规则

仅支持购买7天（含）内未激活的情况下，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天内已激活的订单，均不支持退款。

SERVICE STANDARD

服务标准

服务权益	服务标准
境外病情沟通协助	• 7*24小时接受电话服务申请 • 如遇医生忙线时，30分钟内回拨 • 无单次时长限制
境外就医协助	• 7*24小时接受在线服务申请 • 接到首次需求后，平均1个工作日内（北京时间）给予初步反馈（和客户另有约定的除外） • 支持取消预约，用户需提前1个工作日（北京时间）致电告知第三方服务供应商（如有部分医疗机构有特殊取消时效规定，会在预约确认时告知客人）
境外紧急救援	• 7*24小时接受在线服务申请 • 接到首次需求后，平均1个工作日内（北京时间）给予初步反馈（和客户另有约定的除外） • 支持取消预约，用户需提前1个工作日（北京时间）致电告知第三方服务供应商（如有部分医疗机构有特殊取消时效规定，会在预约确认时告知客人） • 经供应商判断满足启动条件后，每次最高上限为30万美金
电话心理咨询	• 7*24小时接受在线服务申请 • 如遇医生忙线时，30分钟内回拨 • 无单次时长限制 • 服务心理医生均为国内医生，且具有国家二级心理咨询师资质
视频健康咨询	• 7*24小时接受在线服务申请 • 接到服务权益人提交的服务订单后，北京时间工作时段（8:00-22:00）平均在3分钟内完成在线接单；北京时间夜间时段（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，随后服务权益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 • 服务医生是公立三甲医院主治医生、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公立三甲医院主治医生、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单问题，在订单超过3分钟无医生接单的情况下，系统会提醒全科医生进行接单处理用户需求）
重疾专案管理	1. 从容评估 • 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理提供服务； • 初次反馈*：收到服务申请后的2个工作日内（北京时间）专案经理联系服务权益人，给予反馈 2. 从容看问 • 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理协调第三方服务机构提供服务； • 初次反馈*：收到服务申请后的2个工作日内（北京时间）专案经理联系服务权益人，给予反馈； • 门诊预约：需求明确且资料齐全的情况下，启动门诊预约服务（不提供指定专家门诊预约）； • 服务时长：从服务开启到服务关闭，提供最长30个自然日的服务。具体服务时长以个案完成门诊预约的时长为准。预约成功则视为该项服务权益使用完毕。 3. 从容应对 • 服务团队：由友邦人寿自有团队的重疾专案经理协调第三方服务机构提供服务； • 初次反馈*：收到服务申请后的2个工作日内（北京时间）专案经理联系服务权益人，给予反馈； • 门诊预约：需求明确且资料齐全的情况下，启动门诊预约服务（不提供指定专家门诊预约）； • 住院就医协助：需求明确且资料齐全的情况下，启动住院就医协助服务（需要提供相应的住院单或其他相关凭证）； • 服务时长：从服务开启到关闭，提供最长180个自然日的服务。具体服务时长依据服务权益人的实际情况为准。若在服务开启后出现以下任意情况，则视作本项权益使用完毕： 1) 服务开启后，在180个自然日内，上述服务权益已使用完毕； 2) 服务开启后，上述服务权益部分使用，但服务期限已达180个自然日； 3) 服务开启后，上述服务权益部分使用，但服务权益人主动关闭该项服务。

* 初次反馈：即指服务权益人在成功提交服务申请后于2个工作日（北京时间）内，专案经理与服务权益人或主要联系人（如：监护人等）取得联系，反馈沟通。

SERVICE PROCESS AND PRECAUTIONS

服务流程和注意事项

1. 学旅无忧的服务启动

1）服务流程

第一步：提交服务启动申请

登录友邦友享APP，点击“我的-我的专享服务”，选择“学旅无忧”服务，点击“服务启动”，通过上传必需的境外留学证明材料（如录取通知书、留学签证或学生证，其中一种即可），申请启动学旅无忧服务。

第二步：明确服务资格，补充服务启动材料

服务申请在线提交后，专案经理将于2个工作日内（北京时间）以短信或邮箱方式联系服务权益人或服务联系人，进行初次反馈沟通，指导服务权益人或服务联系人根据学旅无忧的提示补充服务启动材料。

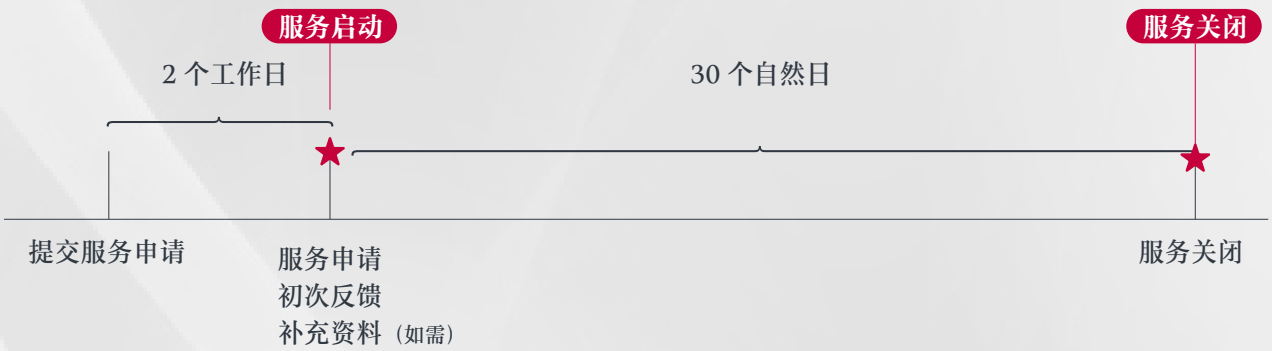
第三步：反馈服务资格结果

如服务权益人的服务启动材料齐全，专案经理将于服务权益人或联系人提交服务启动材料后2个工作日内联系服务权益人或服务联系人反馈服务资格。

2）注意事项

如在发起服务启动申请后30个自然日内，仍未按要求提交或补齐服务所需材料，则视作无服务需求。友邦人寿将以短信或邮箱形式告知服务申请人，服务自动关闭。

标准流程示例



2. 境外病情沟通协助

1）服务流程

第一步：登录服务界面

登录友邦友享APP，点击“我的-我的专享服务 ”，选择“学旅无忧”服务。

第二步：提交服务申请

选择“境外病情沟通协助”服务，点击“申请服务”，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线并提供相关资料， 0086-10-64105429。

第三步：电话沟通

拨通电话后，由第三方服务供应商提供境外病情沟通协助服务。

2）注意事项

服务权益人或者服务联系人拨打第三方服务供应商服务热线时产生的电话费用，会按照当地运营商的国际长途收取，由服务权益人自行承担。

3. 境外就医协助

1）服务流程

第一步：登录服务界面

登录友邦友享APP，点击“我的-我的专享服务 ”，选择“学旅无忧”服务。

第二步：提交服务申请

选择“境外就医协助”服务，点击“申请服务”，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线，0086-10-64105429，沟通境外就医协助需求。

第三步：供应商协调安排

接到需求后，供应商平均1个工作日内（北京时间）确认，并回电客户。

第四步：用户就诊

按照供应商安排的时间和医院，用户去就诊，若需取消，需提前1个工作日（北京时间）致电第三方服务供应商。

2）注意事项

A）服务权益人或者服务联系人拨打第三方服务供应商服务热线时产生的电话费用，会按照当地运营商的国际长途收取，由服务权益人自行承担。

B）该服务计划仅提供就医协助服务。就医过程中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等等）需服务权益人自行承担。

4. 境外紧急救援

1）服务流程

第一步：登录服务界面

登录友邦友享APP，点击“我的-我的专享服务”，选择“学旅无忧”服务。

第二步：提交服务申请

选择“境外紧急救援”服务，点击“申请服务”，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线，0086-10-64105429。

第三步：供应商协调安排

接到需求后，供应商平均1个工作日内（北京时间）确认，并回电客户。

第四步：供应商提供服务

按照供应商的安排，用户被转运到符合治疗条件的医院（医院无法指定）或治疗后被转运回境内居住地。若需取消， 需提前1个工作日（北京时间）致电第三方服务供应商。

2）注意事项

A）服务权益人或者服务联系人拨打第三方服务供应商服务热线时产生的电话费用，会按照当地运营商的国际长途收取，由服务权益人自行承担。

B）该服务计划仅提供紧急救援协助服务。就医过程中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等等）需服务权益人自行承担。

5. 电话心理咨询

1）服务流程

第一步：登录服务界面

登录友邦友享APP，点击“我的-我的专享服务 ”，选择“学旅无忧”服务。

第二步：提交服务申请

选择“电话心理咨询”服务，点击“申请服务”，根据提示拨打第三方服务供应商的服务热线，0086-10-64105429。

第三步：电话沟通

拨通电话后，由第三方服务供应商提供电话心理咨询服务。

2）注意事项

服务权益人或者服务联系人拨打第三方服务供应商服务热线时产生的电话费用，会按照当地运营商的国际长途收取，由服务权益人自行承担。

6. 视频健康咨询

1）服务流程

第一步：登录服务界面

登录友邦友享APP，点击“我的-我的专享服务”，选择“学旅无忧”服务。

第二步：提交服务申请

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

第三步：提交服务订单

1) 在线描述健康状况

2) 提交服务订单

第四步：接听视频电话

医生完成在线接单后，向服务权益人立即发起视频通话，待服务权益人接通后，即可开启视频健康咨询服务。

第五步：在线补充咨询

医生完成15分钟的视频健康咨询后，服务权益人可根据自身需要，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。

2）注意事项

若因网络不佳、或服务权益人不方便视频通话等原因，经服务权益人确认后，医生可转用图文、电话（仅指友邦友享APP的注册手机号码）方式沟通

7. 重疾专案管理

1）服务流程

从容评估

第一步：登录服务界面

登录友邦友享APP，点击“我的-我的专享服务”，选择“学旅无忧”服务。

第二步：提交服务申请

选择“从容评估”服务，点击“申请服务”，根据提示输入申请信息并上传资料。

第三步：初次反馈沟通

服务申请在线提交后，专案经理将于2个工作日内（北京时间）以短信、邮箱或电话方式联系服务申请人或主要联系人，进行初次反馈沟通：

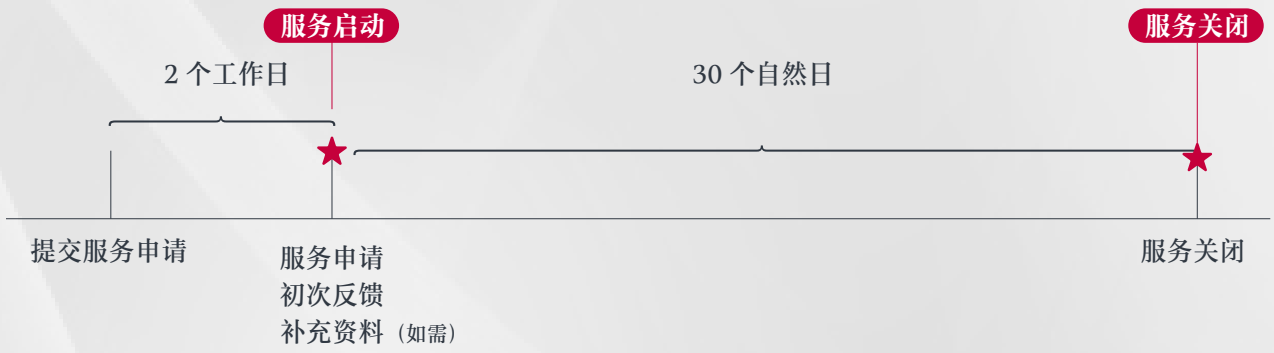
a)如服务申请超出服务范畴，则短信或邮箱告知服务申请人或主要联系人，服务申请自动关闭；

b)如需补充资料，则需根据专案经理提示进行补充。

第四步：提供服务

如资料齐全，专案经理提供相关资讯科普、健康生活方式宣教。

标准流程示例



* 如在服务申请初次反馈后30天内未补充齐全相关资料，则视作无服务需求。友邦人寿将以短信或邮箱形式告知服务申请人，服务自动关闭；
* 如一年之内2次提交与本服务手册内附的疾病完全无关的疾病服务申请（如：感冒、皮疹、擦伤等），则再次提交服务申请时系统将自动关闭。

7. 重疾专案管理

1）服务流程

从容看问

第一步：登录服务界面

登录友邦友享APP，点击“我的-我的专享服务”，选择“学旅无忧”服务。

第二步：提交服务申请

选择“从容看问”服务，点击“申请服务”，根据提示输入申请信息并上传资料。

第三步：初次反馈沟通

服务申请在线提交后，专案经理将于2个工作日内（北京时间）以短信、邮箱或电话方式联系服务申请人或主要联系人，进行初次反馈沟通：

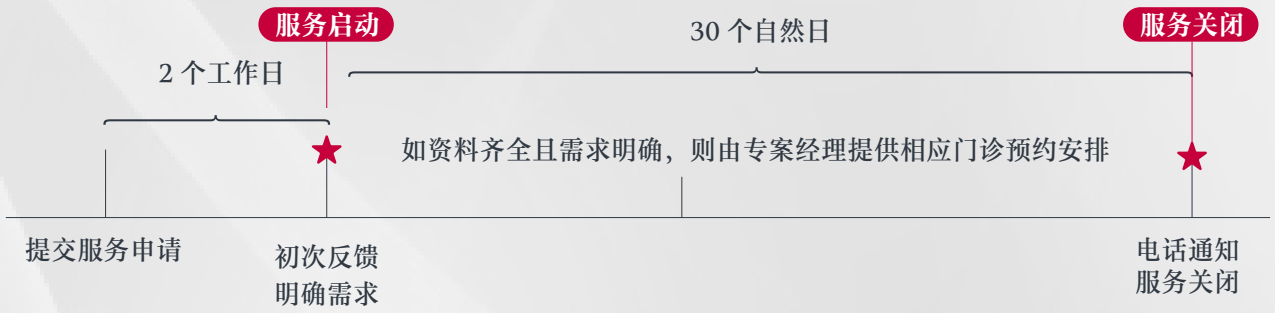
a)明确服务权益人门诊预约需求；

b)如需补充资料，则需根据专案经理提示进行补充。

第四步：提供服务

需求明确且资料齐全的情况下，专案经理将启动门诊预约服务（不提供指定专家门诊预约）。

标准流程示例



* 该服务计划的服务时长为自服务启动起30个自然日。如在30天内服务权益人未被确诊本服务手册内附的疾病，则该项服务关闭。如在30天内服务权益人不幸被确诊本服务手册内附的疾病，则根据服务权益人的实际情况提供后续相应服务；

7. 重疾专案管理

1）服务流程

从容应对

第一步：登录服务界面

登录友邦友享APP，点击“我的-我的专享服务”，选择“学旅无忧”服务。

第二步：提交服务申请

选择“门诊就医预约协助（轻/中度重疾）”、“门诊就医预约协助（重度重疾）”、“手术/住院就医协助（轻/中度重疾）”、“手术/住院就医协助（重度重疾）”服务中的一种，点击“申请服务”，根据提示输入申请信息并上传资料（其中手术/住院就医协助需要提供相应的住院单或其他相关凭证）。

*此处申请的服务项仅为服务权益人的初步意向，因专案管理各服务项的启动标准不同，故您提交的申请不排除后续修改的可能，最终您可使用的服务项以专案经理确定的为准。

第三步：初次反馈沟通

服务申请在线提交后，专案经理将于2个工作日内（北京时间）以短信、邮箱或电话方式联系服务申请人或主要联系人，进行初次反馈沟通：

a)明确服务权益人的门诊预约、住院就医协助需求；

b)如需补充资料，则需根据重疾专案经理提示进行补充。

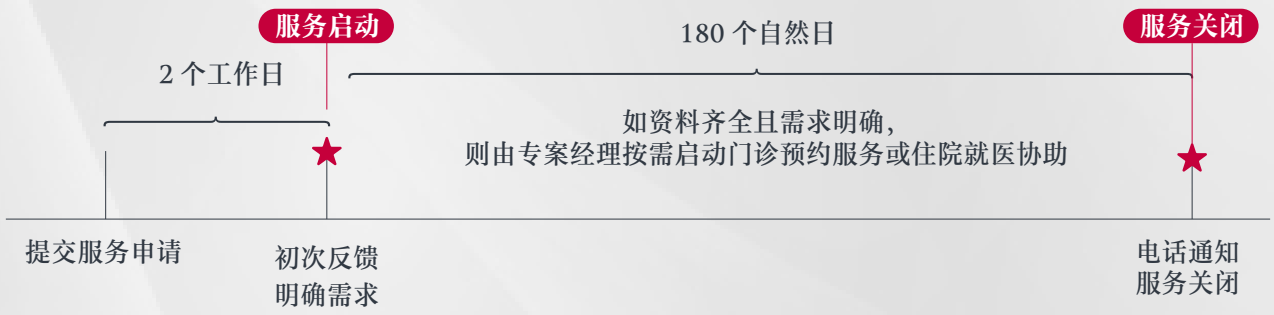
第四步：提供服务

需求明确且资料齐全的情况下，专案经理将按需：

a)启动门诊预约服务（不提供指定专家门诊预约）；

b)启动住院就医协助服务；

标准流程示例



2）注意事项

该服务计划仅提供门诊预约及住院就医协助服务。就医过程中产生的相关医疗费用（如：门诊费、药品费、住院费等）需服务权益人自行承担。

LIST OF DISEASES AND DEFINITIONS

附录：重疾专案管理服务的疾病列表及定义

◀请扫描二维码查阅

Q&A

常见问答

Q1

学旅无忧包含哪些服务内容

答：服务权益人可享有以下六项健康管理服务：1）境外病情沟通协助；2）境外就医协助；3）境外紧急救援；4）电话心理咨询；5）视频健康咨询；6）重疾专案管理。

A

Q2

如何申请学旅无忧服务

答：您可登录友邦友享APP，点击【我的->我的专享服务】，选择“学旅无忧”服务，选择其中某个服务项，根据提示申请服务（若服务权益人为未成年人，可由投保人代服务权益人在友邦友享APP进行服务申请）。

A

Q3

学旅无忧的重疾专案管理包括哪些服务？是否有等待期？

答：学旅无忧的重疾专案管理由友邦人寿及第三方服务供应商提供，设有90天等待期，自成功指定服务权益人之日起计算，若服务权益人在等待期后首次确诊本服务手册内附疾病列表内的轻度、中度或重度疾病，则可享受重疾专案管理服务。具体服务内容为：

1）“从容评估”：由本公司专案经理提供专案建档和健康资讯；

2）“从容看问”：由本公司专案经理协调第三方服务机构提供中国大陆地区的门诊就医预约协助服务；

3）“从容应对”：由本公司专案经理协调第三方服务机构提供中国大陆地区的门诊就医预约协助服务和住院就医预约协助服务。

A

Q4

学旅无忧的重疾专案管理服务可协调的医疗资源有哪些？

答：学旅无忧的重疾专案管理服务协调的医疗资源包括：

· 中国大陆地区公立三甲医院特需部、国际部和普通部，以及私立医疗机构；

· 若服务权益人被协调至公立三甲医院就医，则医生标准为副主任医师及以上级别。

A

Q5

通常哪些情况重疾专案管理申请服务审核不通过？

答：出现以下情况，则服务申请审核不通过：

1.申请资料不全，专案经理告知补充资料后，30个自然日内未上传新的资料；

2.服务权益人所患疾病不属于本服务手册内附疾病列表约定的疾病（如：感冒、骨折、扭伤等）；

3.提交非服务权益人本人的病历。

A

Q6

在使用重疾专案管理服务时，如果疑似疾病的专家门诊预约后仍未确诊，是否可以再次协调？

答：在服务有效期内，若疑似疾病的专家门诊预约服务（即“从容看问“）被使用一次，则该服务的次数使用完毕。若服务有限期内需要再次协调，则无法享受服务。

A

Q7

在使用重疾专案管理服务时，如果确诊疾病在180天的服务期限内未使用完服务权益，如何继续使用？

答：如果服务权益人在确诊疾病且开启从容应对服务后的180个自然日内，未将服务权益使用完毕，则视作放弃相应服务权益。

A

Q8

学旅无忧的重疾专案管理中，只能提供中国大陆地区门诊就医协助，请问境外的可以提供吗？

答：重疾专案管理，仅限中国大陆地区门诊就医协助，若需要境外的门诊就医协助，请通过拨打第三方服务供应商服务热线0086-10-64105429申请服务（服务热线查看方式：友邦友享APP—我的—我的专享服务——选择“学旅无忧”服务——选择“境外就医协助”服务——点击“申请服务”）。

A