



健康长久好生活

友邦保險



友邦团险SVIP服务

服务手册

CHOH&WMC002号(2024)



SVIP 服务适用的服务对象是符合权益资格的友邦团险 SVIP 会员（以下简称“SVIP 客户”）本人。我们致力于为 SVIP 客户提供专业的健康管理服务，服务涵盖线上健康咨询、体检报告解读及就医协助服务。



	服务概览	02
	服务期限	03
	健康管理服务声明	04
	健康管理服务内容	05
	健康管理服务标准、 流程及注意事项	06
	一、 视频健康咨询服务	06
	二、 体检报告解读服务	07
	三、 非指定专家门诊预约协助服务	08
	四、 住院就医协助服务	10

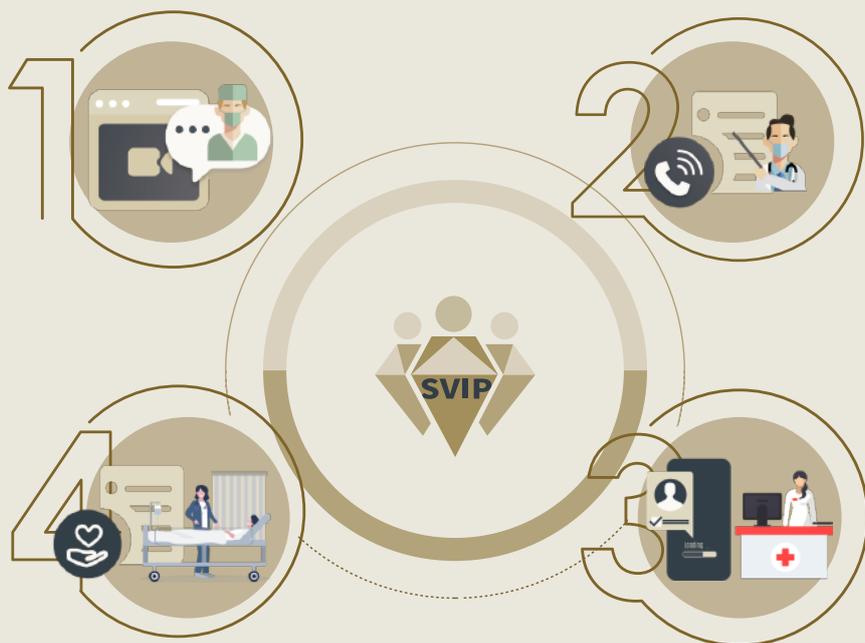
服务概览

依托优质医疗资源及专业团队，为 SVIP 客户提供贴心有温度的医疗健康服务。

SVIP

- 1、视频健康咨询服务：由本公司合作的第三方服务供应商为 SVIP 客户提供远程在线视频健康咨询服务
- 2、体检报告解读服务：由本公司合作的第三方服务供应商为 SVIP 客户提供中文体检报告解读服务
- 3、非指定专家门诊预约协助服务：由本公司合作的第三方服务供应商为 SVIP 客户提供门诊预约协助服务
- 4、住院就医协助服务：由本公司合作的第三方服务供应商在其合作的医院或机构内为 SVIP 客户提供住院或手术就诊协助服务

* 具体服务详情请见本服务手册内介绍





服务期限 III

服务生效自权益开通之日起，服务止期同团体保险合同中的客户被保险人
保险止期。若客户所在企业团单整单退保或客户本人团单保障终止则权益失效。



健康管理服务声明

- 1)** 本服务手册内包含的健康管理服务内容适用于友邦人寿团险 SVIP 服务。
- 2)** 本服务手册内提供的健康管理服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括：医疗机构及医生信息）仅供参考。SVIP 客户拥有最终决定权，有权自主自愿选择。友邦人寿不承担由 SVIP 客户使用或依赖参考就医信息而产生的任何责任、索赔和损失。
- 3)** 本服务手册内提供的健康管理服务仅限 SVIP 客户本人使用，不得转让。如有违规，友邦人寿有权立即终止继续提供服务且保留追究法律责任的权利。
- 4)** 本服务手册内提供的健康管理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。SVIP 客户有寻求医学诊断、用药和治疗方案等就医需求、或 SVIP 客户有任何相关紧急情况的，SVIP 客户本人完全知晓应及时至合法资质的医疗机构进行就医。
- 5)** SVIP 客户完全知晓应寻求并依赖于医疗机构及医生的专业判断和意见。友邦人寿对医疗机构及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；SVIP 客户对医疗机构及医生提供的任何服务有任何疑问或纠纷的，SVIP 客户完全知晓应向医疗机构寻求解答及解决方案。
- 6)** 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 SVIP 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 SVIP 客户并按照调整后的服务手册提供服务。
- 7)** 以上部分服务由第三方服务供应商提供，具体服务内容、服务标准，服务费用以及涉及的由第三方提供的合作服务声明以最新版服务协议 & 《服务手册》为准。
- 8)** 如您对本服务手册内提供的健康管理服务有任何疑问，敬请拨打友邦人寿咨询或投诉热线：400-838-3288。

健康管理服务内容

服务名称	服务内容	启动条件	服务次数
视频健康咨询服务	由友邦签约的第三方服务供应商通过在线视频交互形式，由第三方服务供应商的全科医生或第三方服务供应商签约的国内三甲医院主治（含）以上医生为 SVIP 客户提供健康咨询服务。该服务仅限健康咨询，非诊疗服务。	无	不限次 / 服务有效期内
体检报告解读服务	由友邦人寿签约的第三方服务供应商安排中国大陆境内公立三甲医院专家为 SVIP 客户提供中文体检报告电话解读服务，时长在 10-20 分钟 / 次。		1 次 / 服务有效期内
非指定专家门诊预约协助服务	由友邦签约的第三方服务供应商为 SVIP 客户提供国内三甲医院副主任及以上级别医学专家 5 个工作日内的门诊预约协助服务，专家不可指定。		3 次 / 服务有效期内
住院就医协助服务	由友邦签约的第三方服务供应商为 SVIP 客户提供 7-14 个工作日内的入院及手术协助服务。	收到 SVIP 客户的中国境内医院入院通知单后启动	1 次 / 服务有效期内



健康管理服务标准、流程及注意事项



一、视频健康咨询服务

1、服务标准

第三方服务供应商为 SVIP 客户提供 7*24 小时即时在线健康咨询服务

2、服务流程

1) 提出服务需求

SVIP 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份，点击“WorkWell”板块中的“SVIP 服务”查看服务权益及申请方式；也可下载并注册登录“友邦团险”APP，点击“SVIP 服务”查看服务权益及申请方式；SVIP 客户联系其团体保险保单营销员，提出服务需求。

2) 进入服务界面

团体保险保单营销员发送“视频健康咨询”服务链接供 SVIP 客户申请服务。SVIP 客户进入链接，首次进入授权后跳转第三方服务供应商小程序，在线描述健康状况，提交服务订单。

3) 接听视频电话

医生接诊后向 SVIP 客户发起视频通话，开启视频健康咨询服务。医生完成视频健康咨询后，SVIP 客户可根据自身需要，向提供本次视频健康咨询的医生主动发起图文健康咨询，不超过 3 次。

3、注意事项

- 1) 医生接单后，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 SVIP 客户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，最多 3 次。自视频通话开始至图文健康咨询结束，咨询时长不超过 120 分钟。
- 2) 服务医生是国内三甲医院主治医生、副主任医生、主任医生以及第三方服务供应商全科医生。
- 3) 若因网络不佳、或 SVIP 客户不方便视频通话等原因，经 SVIP 客户确认后，医生可转用图文、电话方式沟通。



二、体检报告解读服务

1、服务标准

服务时间：周一至周五 9:00-21:00；周六、周日及国家法定节假日不提供服务。

2、服务流程

1) 服务申请

SVIP 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份，点击“WorkWell”板块中的“SVIP 服务”查看服务权益及申请方式；也可下载并注册登录“友邦团险”APP，点击“SVIP 服务”查看服务权益及申请方式；SVIP 客户可联系其团体保险保单营销员，提出服务需求；团体保险保单营销员协助 SVIP 客户与第三方服务供应商预约报告解读时间。

2) 确认服务需求

SVIP 客户按第三方服务供应商指引发送体检报告至指定邮箱，第三方服务供应商在 3 个工作日内为 SVIP 客户安排全科或专科医生，并通过短信 / 电话方式反馈预约结果。第三方服务供应商在约定电话报告解读前的 1 个工作小时电话提醒 SVIP 客户服务时间。

3) 按约实施服务

公立三甲医院全科或专科医生按约定时间为 SVIP 客户提供电话报告解读服务。SVIP 客户若需书面解读则需提前告知医生并提供邮箱地址。报告解读后 1 个工作日内进行电话回访。

3、注意事项

第三方服务供应商和客户约好时间后，若 SVIP 客户未按约定时间接听医生电话，则视为服务取消，SVIP 客户在服务期限内仅可享受一次不扣除权益次数的服务取消。

综合门诊部 Out-Patient Department

接待处
Reception



三、非指定专家门诊预约协助服务

1、服务标准

- 1) 预约反馈时效：若 SVIP 客户预约需求明确且资料齐全，第三方服务工作人员将于 4 个工作日内联系服务申请人反馈预约情况；
- 2) 服务时间：周一至周五 9:00-21:00；周六、周日及国家法定节假日不提供服务。

2、服务流程

1) 服务申请

SVIP 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份，点击“WorkWell”板块中的“SVIP 服务”查看服务权益及申请方式；也可下载并注册登录“友邦团险”APP，点击“SVIP 服务”查看服务权益及申请方式；SVIP 客户联系其团体保险保单营销员，提出服务需求；团体保险保单营销员根据 SVIP 客户需求联系第三方服务供应商协助 SVIP 客户发起服务申请。

2) 确认服务需求

第三方服务供应商的服务专员核实 SVIP 客户身份，并明确 SVIP 客户服务需求；并根据需求推荐合适的医院、科室及医生，4 个工作日内沟通反馈预约情况。

3) 预约结果反馈

经服务申请人确认同意后，第三方服务供应商在 5 个工作日内协助 SVIP 客户完成门诊就医预约安排，并通过短信形式告知门诊就医时间、医院地址、科室、需要携带的材料及注意事项等信息。

3、注意事项

1) 非指定专家门诊预约协助可提供全国公立三甲医院副主任及以上级别的专家门诊预约服务，专家门诊包含：普通专家门诊、专病门诊、特需门诊，预约时以医生出诊为准，不可指定门诊类型。服务可指定医院科室，不可指定医生。

2) 若服务申请人提交的非指定专家门诊预约协助需求已预约成功且收到预约成功短信，则无法取消。

3) 非指定专家门诊预约协助服务确认启动后，如第三方服务供应商已完成预约服务安排并发送预约成功短信，如 SVIP 客户取消或调整安排，将视作成功服务 1 次并相应扣除权益。

4) 以下病症或情形不提供非指定专家门诊预约协助服务：

- ① 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；
- ② 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）；
- ③ 国家统一管理的传染类疾病 或 流行性疾病，如 HIV，新冠；
- ④ 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）；
- ⑤ 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。

5) 若遇到不可抗力，如疫情管控、专家停诊，专家特定病区治疗安排等客观因素，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 5 个工作日内完成门诊就医预约服务。

6) 若因医生停诊或其他不可抗力因素，导致不能按时提供预约服务，第三方服务供应商将安排最近时间的一次预约。

7) SVIP 客户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、药品费、膳食费等一切医疗费用均由其本人自行承担和支付。



四、住院就医协助服务

1、服务标准

1) 预约反馈时效：据 SVIP 客户具体需求，在收到 SVIP 客户的中国境内医院入院通知单后，由友邦签约的第三方服务方协助 SVIP 客户提供 7-14 个工作日内入院及手术协助服务。

2) 服务时间：周一至周五 9:00-21:00；周六、周日及国家法定节假日不提供服务。

2、服务流程

1) 服务申请

SVIP 客户关注“友邦团险”微信公众号并绑定个人身份，点击“WorkWell”板块中的“SVIP 服务”查看服务权益及申请方式；也可下载并注册登录“友邦团险”APP，点击“SVIP 服务”查看服务权益及申请方式；SVIP 客户联系其团体保险保单营销员，提出服务需求；团体保险保单营销员根据 SVIP 客户需求联系第三方服务供应商协助 SVIP 客户发起服务申请。

2) 确认服务需求

第三方服务供应商的服务专员核实 SVIP 客户身份，并明确 SVIP 客户服务需求；其中需 SVIP 客户根据指引提供中国境内医院入院通知单。

3) 预约结果反馈

第三方服务供应商在确认服务需求后的 7-14 个工作日内协助 SVIP 客户完成住院预约协助服务，短信通知 SVIP 客户并致电确认，SVIP 客户按预约信息前往医院就诊或住院。

3、注意事项

1) 就医预约协助服务确认启动后，如第三方服务供应商已完成预约服务安排且发送预约成功短信，如 SVIP 客户取消或调整安排，将视作成功服务 1 次且相应扣除权益。

2) SVIP 客户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。