

## 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）



健康长久好生活

友邦保险

# 友邦友型运动意外险健康管理 服务手册（2023）

销售资料编号：CHOH&WVMA010号（2023）





## Contents

# 目录



01	服务声明	01
----	------	----

02	健康管理服务内容	02
----	----------	----

03	健康管理服务期限	02
----	----------	----

04	健康管理服务流程及注意事项	03-04
----	---------------	-------

05	健康管理服务标准	05
----	----------	----

06	附录一：意外紧急救援覆盖城市	06
----	----------------	----

## 感谢您选择 友邦人寿

自《友邦友型运动年享版意外伤害保险》的保险合同生效之日起，在保单缴费期间内且保单有效情况下，为被保险人提供紧急救援及康复指导报告两项健康管理服务。



## 服务声明

01. 《友邦友型运动年享版意外伤害保险健康管理服务手册》内包含的健康管理服务内容不构成保险合同的组成部分。
02. 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仅供参考。被保险人拥有最终决定权，有权自主自愿选择。友邦人寿不承担由被保险人使用或依赖参考就医信息而产生的任何责任、索赔和损失。
03. 本服务手册内提供的健康管理服务仅限被保险人本人使用，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。
04. 本服务手册内“意外紧急救援”服务由第三方服务供应商提供。若被保险人在自行申请服务时，需向第三方服务平台进行授权并提供个人信息以获得相应健康管理服务。
05. 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，亦不属于120服务。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，被保险人本人完全知晓应及时至合法资质的医疗机构进行就医。
06. 被保险人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；若被保险人对医疗机构及医生提供的任何服务有任何疑问或纠纷的，被保险人完全知晓应向医疗机构寻求解答及解决方案。
07. 友邦人寿将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全；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：
  - 您将您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；
  - 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；
  - 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；
  - 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；
  - 相关法律法规规定的其他情形。
08. 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；
09. 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 / 权益内容	启动条件	服务次数
意外紧急救援	由第三方服务供应商提供： <ul style="list-style-type: none"> <li>· 协助联系安排急救车辆</li> <li>· 救护车费用报销（限额 1000 元）</li> <li>· 救援医生电话急救指导</li> <li>· 协助推荐急救医院</li> <li>· 代为通知家属</li> </ul>	若被保险人因意外事故而产生急救需求，即可申请启动服务	不限次 / 保险期间
康复指导	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 专案建档</li> <li>· 专属关怀电话</li> <li>· 个性化《康复指导报告》</li> </ul>	若被保险人获得友邦友型运动意外险保险金，即可申请启动服务	1 次 / 保险期间



## 健康管理服务期限

服务期限与保险合同有效期一致。





## 健康管理服务流程及注意事项

### 一、服务流程

#### 1. 意外紧急救援

**STEP 1** **服务申请：**  
若被保险人在保险期间发生意外事故，可拨打服务专线：021-33393725 向第三方服务供应商申请服务

**STEP 2** **个人信息授权：**  
被保险人需向第三方服务供应商进行个人信息使用授权，以配合服务提供

**STEP 3** **权益身份核实：**  
被保险人需向第三方服务供应商提供必要个人信息，用以权益身份确认（如：姓名、身份证号、联系电话等信息）

**STEP 4** **确认服务需求：**  
被保险人根据实际情况，向服务供应商反馈所需支持服务内容。具体内容包括：

- ▶ 协助联系安排急救车辆（救护车费用报销限额 1000 元）
- ▶ 救援医生电话急救指导
- ▶ 协助推荐急救医院
- ▶ 代为通知家属
- ▶ 急救车辆服务费用报销（按需）

**STEP 4** **急救车辆服务费用报销（按需）：**

- ▶ 若被保险人申请使用“协助联系安排急救车辆”服务，则在用车完毕后，拨打服务专线：021-33393725 申请服务
- ▶ 经由客服引导，客户需提供身份证复印件、银行卡信息、相关病历及发票寄送至以下指定地址：上海市徐汇区肇嘉浜路 825 号尚秀商务楼 1 号楼 6 楼 F 座  
联系电话：18121284615 收件人：客服部
- ▶ 在收到客户所有报销材料后通过公对私的转账方式为客户进行转账汇款。



## 健康管理服务流程及注意事项

### 一、服务流程

#### 2. 康复指导

**STEP 1** **专案建档：**  
在被保险人获得友邦友型运动意外险保险金后，可通过由友邦人寿发出的通知短信内提示信息，在线提交服务申请

**STEP 2** **专属关怀：**  
康复师在接到服务申请通知后，致电慰问被保险人，向被保险人提供专属关怀

**STEP 3** **获取《康复指导》报告：**  
由康复师为被保险人提供定制专属《康复指导》报告，并以邮件形式将报告发送给被保险人

### 二、注意事项

1. 意外紧急救援服务中，救护车报销仅包括被保险人出险地至首诊医疗机构之间的医疗送护费用。不包含如院前急救服务费、担架费、或因需使用救护车转运、转院等其他情况而产生的费用。
2. 若被保险人需申请代为通知家属服务，需在服务申请时同步提供家属或紧急联络人的联系方式。
3. 被保险人快递相关票据原件至第三方服务供应商而产生的相关快递费用由第三方服务供应商承担，快递费用选择“到付”。
4. 若被保险人自行呼叫救护车，仍可享受救护车报销权益（限额 1000 元，超出部分需被保险人自行承担）。





## 健康管理服务标准



### 1. 意外紧急救援

#### 服务资质

- 1) 提供 24 小时服务热线
- 2) 由医护背景的专业人士按需向被保险人在线提供必要的急救指导

#### 服务时效

- 1) 协助联系安排急救车辆  
收到服务申请后，即时为客户协调联系救护车，救护车具体到达现场时间根据实际情况为准。
- 2) 救护车费用报销（限额 1000 元）  
收到客户完整报销资料后，于 2 个工作日内完成转账汇款。
- 3) 救援医生电话急救指导  
收到服务申请后，专业人员将即时为客户提供必要在线急救指导。
- 4) 协助推荐急救医  
基于被保险人实际情况，提供 1-2 家公立医院信息供就医参考。
- 5) 代为通知家属  
收到服务申请后，即时联系被保险人家属或紧急联络人。



### 2. 康复指导

#### 服务资质

由来自友邦人寿自建服务团队的具有多年临床经验且经认证的康复师定制专属报告

#### 服务时效

- 1) 收到服务申请且资料齐全的情况下，康复师于 2 个工作日内致电为被保险人，为其提供电话关怀
- 2) 收到服务申请且资料齐全的情况下，康复师于 4 个工作日内以邮件形式为被保险人提供定制专属《康复指导》报告



## 附录一：意外紧急救援覆盖城市

您可通过扫描二维码，查阅意外紧急救援服务可覆盖城市

\*该列表将基于第三方服务供应商信息作不定期更新，服务可覆盖地区以实时查询为准

