



中宏保险健康管理服务手册

高风险运动意外保障

高风险运动意外保障-202511-DG-01

本服务手册旨在协助您（投保人）详细全面了解中宏保险（下称“本公司”）为被服务人提供的健康管理服务内容。

若您所投保高风险运动意外保障，保单符合以下要求，则可享有如下健康管理服务。

- 1、投保成功时间为2025年11月25日(含)以后
- 2、保单为有效状态，且达到表格中所列要求

服务名称	服务提供方	内容简介	备注
运动指导热线	好人生（上海）健康科技有限公司	24小时电话医生服务，为被服务人提供日常健康咨询。	投保一年期可享
120紧急救援	上海善恩健康管理服务有限公司	被服务人因意外伤害或突发急性病需要使用 120 救护车时，提供急救指导、救护车安排服务，并提供 1000 元 / 人 / 年的救护车费用报销。	投保一年期可享

以上服务将在对应服务网络内展开，详情请参考以下细则。

一、运动指导热线

(一) 服务内容

由健康管理专家提供运动健康热线咨询服务，为被保人解答饮食、疾病防治、就医、用药、康复等方面的健康困惑，并提供生活方式改善建议、疾病预防常识等健康知识。

(二) 服务流程

- 1、客户在服务生效后可拨打运动指导专线 400-920-5108；
- 2、健康专员为客户确认基本信息，初步了解客户咨询的问题；
- 3、健康专员为客户选择适合的健康管理专家即时进行转接；
- 4、健康管理专家就客户的咨询进行解答，如遇特殊专科问题会转给公立二级以上医院在职专科医生进行回答；
- 5、如遇专家坐席全部繁忙，由健康专员回电客户，半小时内转接健康管理专家进行解答。

(三) 服务标准

- 1、服务时间：7*24 小时，法定春节假期外
- 2、服务次数：不限
- 3、专家为持有中华人民共和国卫生部颁发的执业医师资格证书，且超过十年临床经验的主治医师级别以上资质

(四) 服务期限

本服务有效期同保单有效期，但本服务生效后的7天为等待期，等待期内不可使用服务。

(五) 注意事项

- 1、该服务仅限被保险人本人使用。
- 2、健康管理专家提供的健康咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方。如遇紧急情况，建议被服务人即时呼叫 120 或前往医院就医。

二、120紧急救援服务

(一) 服务内容

客户因意外伤害或突发急性病需要使用120救护车时，可拨打帮医网客服热线获得急救指导、救护车安排服务，并获得救护车费用报销。

- 急救车费用报销额度上限为1000元/人/年，不限使用次数。

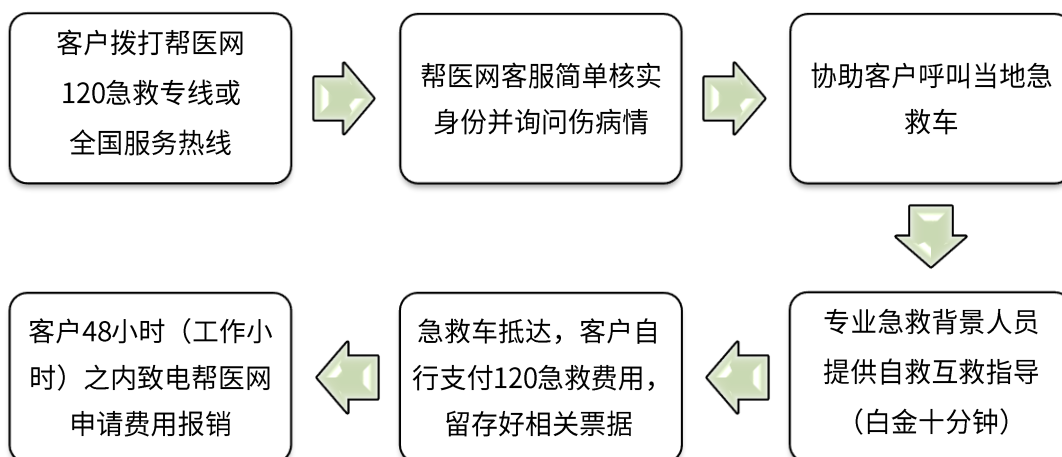
注：救护车费用仅限120急救车上实际支付的、必要的救护车费用。不包含使用救护车进行转运或转院的情况。

(二) 服务流程

被服务人因意外伤害或突发急性病需要使用 120 救护车，可拨打帮医网客服热线 400-999-7661、021-63337712（120 急救专线）或自行拨打 120 呼叫救护车。

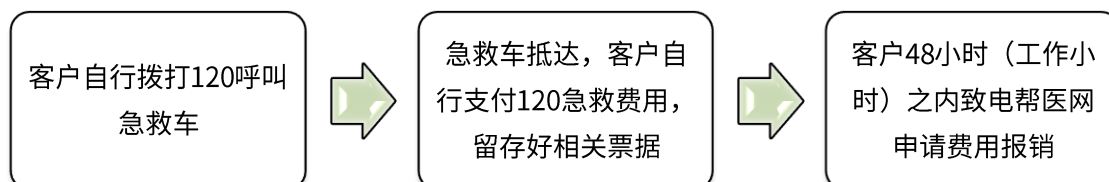
1、帮医网协助呼叫 120 救护车服务流程：

- ① 客户拨打帮医网服务热线 400-999-7661 或 120 急救专线 021-63337712，通过帮医网协助呼叫 120 救护车，可将被服务人本人所在地点，联系人，联系人电话告知客服，由客服代叫急救服务并通知家属及紧急联络人。同时，专业急救背景人员将在线指导被服务人进行必要的急救，主要为提供急救白金十分钟自救互救应急建议，以及根据被服务人病情推荐适合的急救及就诊的公立医院，供客户与 120 急救人员协商决定。
- ② 客户在使用 120 服务后支付 120 急救费用须保留好相关发票凭据，之后客户可将被服务人使用 120 救护车的具体费用及被服务人银行账号致电告知帮医网客服，并将发票寄送至帮医网提供的地址，帮医网收到后在 2 个工作日内转账至被服务人账户。



2、事后 120 救护车费用报销流程：

- ① 客户自行拨打 120 呼叫急救车，前往正规公立医院急救。
- ② 急救车抵达，客户自行支付 120 急救费用，留存好相关票据。
- ③ 客户 48 小时（工作小时）之内拨打服务热线进行费用报销，将被服务人使用 120 救护车的
具体费用及被服务人银行账号致电告知帮医网客服，并将发票寄送至帮医网提供的地址，
帮医网收到后在 2 个工作日内转账至被服务人账户。



(三) 服务标准

- 1、 服务时间：除国家法定节假日外，24 小时接受约
- 2、 服务区域：中国大陆境内

(四) 服务期限

本服务有效期同保单有效期，但本服务生效后的7天为等待期，等待期内不可使用服务。

(五) 注意事项

- 1、 该服务仅限被保险人本人使用，且不能用于转院转运。
- 2、 被服务人向帮医网申请救护车费用报销时，须提交正规 120 服务发票。

其他需要被服务人注意的事项

- 1、本健康管理服务是为指定被服务人提供的增值服务，此服务并不构成保险合同的组成部分；
- 2、随着中宏保险健康管理服务体系的运营与完善，本服务手册中合作的供应商以及服务内容有可能变更或者扩展。如有变更或扩展，中宏保险将通过官方网站等官方途径提前公布相关的修订内容。
- 3、为保障服务品质，被服务人需在上述服务过程中配合提供必要资料与信息，服务机构对客户提供的相关资料和信息负有保密责任；
- 4、上述健康及医疗专家提供的咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方。中宏保险就服务中提供的健康咨询建议和医疗意见不承担任何法律责任；
- 5、任何健康建议、咨询反馈仅具有参考价值，被服务人拥有采纳或不采纳的权利；同样，专家的建议也不作为本公司同意理赔或拒绝理赔的依据；
- 6、若被服务人的保险合同失效或降低保额无法达到相应标准，则对应的健康管理服务自动终止；
- 7、如被服务人对健康管理服务有任何疑问，请联系您的销售人员或致电中宏保险全国客户服务热线 95383，我们会热忱服务。