

# 中宏保險健康管理服务手册

本服务手册适用于：中宏家医服务（2026 版）

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。

服务名称	服务提供方	内容简介	备注
中宏家医	好人生（上海）健康科技有限公司/ 北京瑞安中康科技有限公司/ 北京启泰元康健康科技有限公司/ 上海善恩健康管理服务有限公司/ 上海恒予健康管理咨询有限公司	中宏家医是中宏保险依托深耕健康管理服务多年积累的专业医疗资源，结合领先业界自建康养管家团队的服务模式，为全家人推出的集“线上+线下”、“全科+专科”一站式深度家庭健康管理解决方案。	本服务自保单签发且过犹后次日生效。服务有效期以投保时公司方案为准。我们将根据被服务人的服务需求在服务提供方列明的第三方服务商中遴选并为您提供服务。

以上服务将在对应服务网络内展开，以及关于服务的次数说明，详情请参考以下服务细则。

## 一、中宏家医服务

### (一) 服务内容

中宏家医是中宏保险依托深耕健康管理服务多年积累的专业医疗资源，结合领先业界自建康养管家团队的服务模式，为全家人推出的集“线上+线下”、“全科+专科”一站式深度家庭健康管理解决方案。提供本服务的医生均为三甲医院在职主治或更高级别的医生，可满足至多 5 位家庭成员健康服务需求。本服务不限疾病，按需使用。内容包括：

1. 专家问诊：由康养管家协助客户，帮助推荐合适的三甲医院专家医生提供电话健康咨询服务，不限疾病。
  - 有效期内服务次数：10 次/人/年
  - 医生级别：三甲医院副高级及以上专家医生（不可指定）
  - 服务时效：平均 1-2 个工作日
2. 安排门诊：若客户有面诊需求，由康养管家根据病情精准推荐专家，并在就医过程中安排专人陪同就诊。

- 有效期内服务次数：1次/人/年
  - 医生级别：全国三甲医院副高及以上（可指定医院科室，不可指定专家）
  - 服务时效：平均3-5个工作日
3. 安排住院：经康养管家协助客户安排专家面诊后，如专家诊断认为当前病情有必要进行住院，康养管家会持续跟进协调安排住院，并在办理住院当日安排专人陪同，协助客户完成入院手续办理等事宜。
- 有效期内服务次数：1次/人/年
  - 医生级别：全国三甲医院副高及以上（可指定医院科室，不可指定专家）
  - 服务时效：医生开具住院单后平均5-7个工作日内入院
4. 家庭医生：由三甲医院在职医生提供专属电话医疗咨询服务，负责日常疾病咨询、健康问题解答等。
- 有效期内服务次数：无限次
  - 医生级别：三甲医院主治医师同等级或更高级别的医生（不可指定）
  - 服务时间：8:00-20:00（国家法定节假日除外）
  - 服务时效：服务时间内提交申请的客户，半个小时内安排医生回电；非服务时间提交申请的客户，将在第二天安排回电
5. 体检报告解读：由三甲医院在职医生提供电话体检报告解读服务。
- 有效期内服务次数：1次/人/年
  - 医生级别：三甲医院主治医师同等级或更高级别的医生（不可指定）
  - 服务时间：8:00-20:00（国家法定节假日除外）
  - 服务时效：提交申请的客户，将在平均1-2个工作日内回电客户提供报告解读服务

## (二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，保单投保人可下载中宏保险 MOVE App 并使用投保时提交的手机号注册，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVEApp 健康版块，并进入“中宏家医”页面，完成绑定服务受益人后即可查看和使用服务；
3. 使用服务前，被服务人可添加至多 5 位家庭成员作为服务受益人。

## (三) 服务期限

本服务于客户投保符合条件的保单签发且过犹后次日生效，服务有效期以投保时公司方案为准。

## (四) 注意事项

中宏家医服务以家庭为单位，每个家庭最多可激活 5 人。可添加的家庭成员包括：本人，本人的父亲、母亲、配偶、儿子、女儿、兄弟、姐妹，配偶的父亲、母亲、祖父母、外祖父母、配偶祖父母、配偶外祖父母。

## 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. 本公司保留在服务有效期内调整和随时终止本健康管理服务的权利；
3. 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、中宏保险微信公众号、MOVE APP 等官方途径提前公布相关的修订内容；
4. 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；
5. “中宏家医”的各项健康管理服务由中宏保险指定的第三方服务商提供。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；
  6. 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；
  7. 同一客户在服务有效期内至多仅可同时激活 1 份“中宏家医”，除另有特别约定外，客户获得的多份“中宏家医”服务权益有效期不可叠加，以更晚到期的为准；服务受益人信息须一次性添加完成；
  8. 安排面诊/安排住院服务不适用于产科、急诊科、感染科及医技科室（如超声诊断，影像科等）的预约，具体以实际预约为准；
  9. 未成年人及 70 周岁以上老人在使用安排面诊/安排住院服务时需有家属陪同；如无家属陪同，中宏保险及服务商有权拒绝提供服务；
  10. “中宏家医”的各项服务在服务预约完成后取消，依然计入服务次数；如权益人预约医院为热门医院或者热门科室，例如天坛医院神经外科、华西医院血液科、华西医院甲状腺科、华西医院胸外科等，其门诊或住院安排时间会根据实际情况酌情延长；
  11. 若客户投保的指定产品发生退保、失效、降低保额而无法达到服务获取要求等情形，“中宏家医”服务将即时失效；
  12. 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我公司全国客户服务热线 95383，我们会热忱服务。