



中宏保险健康管理服务手册

奋斗 e 保意外保障加强版

奋斗 e 保意外保障加强-202305-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。

若您所投保奋斗e 保意外保障加强版，保单符合以下要求，则可享受如下健康管理服务。

- 1、投保成功时间为 2023 年 5 月 1 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
120 紧急救援服务	上海善恩健康管理服务有限公司 (以下简称“帮医网”)	在被服务人因意外伤害或突发急性病需要使用 120 救护车时，在线提供急救指导、救护车安排服务，并提供 1000 元/人/年的救护车费用报销额度。
电话健康咨询服务	好人生（上海）健康科技有限公司	24 小时电话健康咨询服务，为被服务人提供日常健康咨询。

以上服务将在对应服务网络内展开，详情请参考以下细则。

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。

- 救护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。

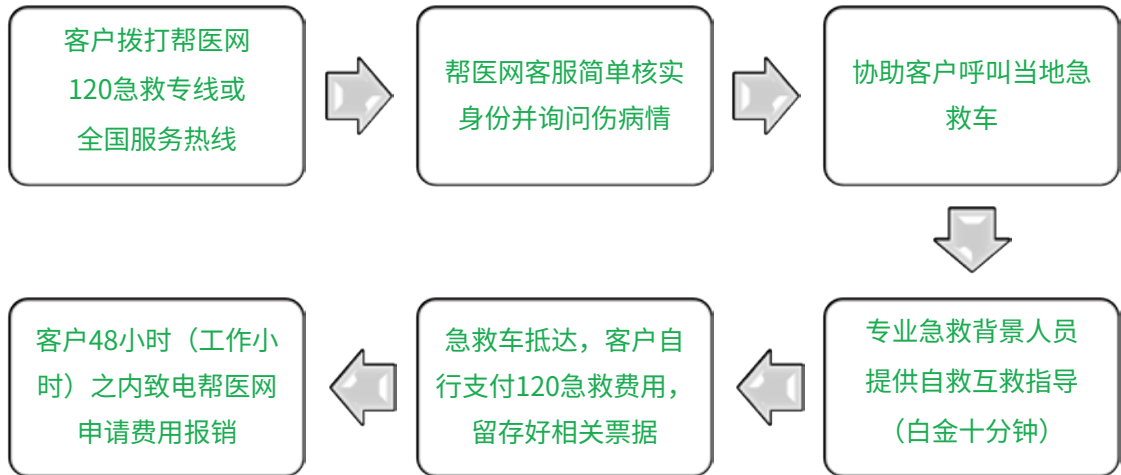
(二) 服务流程

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

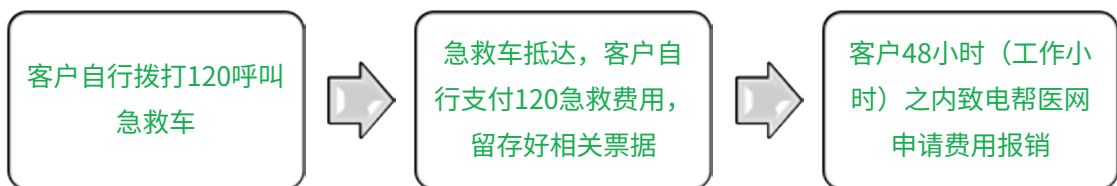
- ① 客户拨打帮医网服务热线400-999-7661或120急救专线021-63337712，通过帮医网协助呼叫120救护车，可将被服务人本人所在地点，联系人，联系人电话告知客服，由客服代叫急救服务并通知家属及紧急联络人。同时，专业急救背景人员将在线指导被服务人进行必要的急救，指导内容主要为提供急救白金十分钟自救互救应急建议，以及根据被服务人病情推荐适合的急救及就诊的公立医院，供客户与120急救人员协商决定。
- ② 客户在使用120服务后支付120急救费用须保留好相关发票凭据，之后客户可将被服务人使用120救护车的具体费用及被服务人银行账号致电告知帮医网客服，并将发票寄送至帮医网提供的地址，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小时接受预约；
- 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。
- 3、被服务人若要享受上述健康服务，需要向帮医网提供银行账号，本公司对客户本人直接提供个人信息给到服务公司的行为不承担任何法律责任；本公司及服务公司对获得的相关资料和信息负有保密责任。

电话健康咨询服务

(一) 服务内容：

由健康管理专家提供 24 小时健康热线咨询服务，咨询内容包括日常饮食、运动健康、体检报告解读、疾病预防、就医用药、生活方式改善建议等。

(二) 服务流程

- 1、客户在服务生效后可拨打电话健康咨询服务专线 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，法定春节假期除外
2. 服务使用次数：不限
3. 健康管理专家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。

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. 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;
4. 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;
5. 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;
6. 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。