

中英人寿尊享康悦年华医疗保险（社保型）

健康管理服务协议

（版本号：2024 年 1.0 版本）

感谢您（“您”指健康管理服务使用人，即中英人寿尊享康悦年华医疗保险（社保型）的被保险人）选择中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“本公司”），很荣幸能为您服务！您投保的中英人寿尊享康悦年华医疗保险（社保型）由中英人寿保险有限公司承保，并为您提供健康管理服务。

本服务协议中的健康管理服务（以下统称“本服务”），由中英人寿委托第三方服务商北京启泰元康健康管理有限公司（以下简称“启泰元康”或“服务商”）为您提供，服务内容包含如下项目：

1、健康咨询

- 1) 日常伤、病和医疗疑问的解答与建议；
- 2) 重大疾病咨询；
- 3) 各类就医活动咨询；
- 4) 特定人群医疗问题咨询；
- 5) 突发流行性疾病和传染病的医学知识普及与指导。

2、就医服务

- 1) 二次诊断；
- 2) 住院安排；
- 3) 手术安排；
- 4) 就医陪同；
- 5) 协助理赔；
- 6) 康复追踪。

上述服务具体内容及申请流程，详见附件《服务手册》。

您可拨打服务商客户服务电话使用服务：

010-89191523 (服务时间：每天 9:00-18:00)

4000-600-603 (服务时间：每天 9:00-18:00)

您也可登录中英人寿官网查询服务协议及服务手册。

中英人寿官网：<https://www.aviva-cofco.com.cn>

祝您拥有健康美好生活！

中英人寿保险有限公司

请您特别关注：

本服务协议旨在指导您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。您自所投保的中英人寿尊享康悦年华医疗保险（社保型）（以下简称“尊享康悦年华医疗保险”）经本公司审核同意生效之日起且服务等待期届满后，可享有健康管理服务，服务等待期为 30 天。但若您在不迟于上一保险期间届满后 30 日内重新投保本产品的，则无服务等待期的要求。当保险期间届满时，本服务同时终止。您的健康管理服务，需在您投保的尊享康悦年华医疗保险产品合同在有效状态下享有。

您了解并同意：中英人寿在行业环境变化或业务发展需要时可能对本协议进行修改，从而可能导致您能享有的健康管理服务发生变化，本公司将在中英人寿官方微信号或官方网站展示修改后的协议内容，不再向您作个别通知。如您不同意相应修改的，您有权停止使用健康管理服务，您继续使用健康管理服务的，则视为您接受中英人寿对本协议所做的修改。

服务声明与注意事项

一、请您仔细、完整阅读本服务协议，并确定了解服务内容、服务流程、服务免责等信息，明白本公司对您个人信息的处理规则。如您不同意其中的任何条款，您应立即停止访问相关服务页面，您将无法进行下一步，且不能使用服务。

二、本服务由北京启泰元康健康管理有限公司提供，若您与启泰元康因本服务而产生的任何纠纷，中英人寿会尽力协调您与启泰元康依据相关法律法规解决纠纷。

三、在享受服务时中英人寿或启泰元康会收集您的个人信息，您的个人信息和生成的健康报告将严格保密，中英人寿、启泰元康保证不会将您的个人信息披露给与提供服务无关的第三方。

四、本服务仅限对应产品的保险合同约定的被保险人使用，不可转让他人（就医服务除外，详见后述“服务内容”说明）。如无特殊说明，本服务各项目内提及的“服务使用人”或“客户”均指前述被保险人。

五、服务启动的标准由启泰元康判定，仅作为服务使用的标准，不作为中英人寿相关产品的理赔审核标准，相关产品的理赔申请仍需通过中英人寿的理赔申请流程确认。

六、您在使用就医服务时，中英人寿及启泰元康不会干涉医院内治疗、诊断等相关医疗行为，医疗服务请遵守医院规定。

七、线下就医协调类服务不提供门急诊留观、急救、精神病、传染病、醉酒状态等人员的相关服务。

八、您与就诊医院及医生之间发生的医疗事故及纠纷与本公司无关。

九、您应当知晓并理解，如遇疫情或其他重大公共卫生事件，相关服务时间会酌情延长，同时也存在部分或全部服务无法正常为您提供的可能。本公司不会因此为您延长服务期限。

附件：

中英人寿尊享康悦年华医疗保险（社保型）健康管理服务手册

本服务手册旨在为您更好地使用相关服务提供更详细的说明和指引。本公司保留对本服务手册所有细则的解释、服务内容的变更等权利。您可通过中英人寿官方网站查询本服务手册的最新版本。

特别说明：如您投保相关产品即表示您知晓并同意：您依据本协议享有的服务为中英人寿委托第三方服务商提供的健康管理服务，不属于您与中英人寿之间保险合同所约定的保险责任，第三方服务商审核同意提供相关服务，不代表中英人寿对任何理赔申请的审核结果，即您明确知晓并同意可能存在第三方服务商提供了相应服务但经中英人寿审核不属于保险责任、不予理赔的情形。

第一章 服务概述

服务提供商：本服务协议中的健康管理服务均由中英人寿委托第三方服务商北京启泰元康健康管理有限公司为您提供。

服务权益获得条件：自您所投保的尊享康悦年华医疗保险经本公司审核同意生效之日起且服务等待期届满后，您可享受健康管理服务，服务等待期为 30 天。但若您在不迟于上一保险期间届满后 30 日内重新投保本产品的，则无服务等待期的要求。

服务使用方式：满足服务获得条件后，即可获得本服务。您可参照本服务手册指引，拨打服务商客户服务电话使用服务。

010- 89191523 (服务时间：每天 9:00-18:00)

4000-600-603 (服务时间：每天 9:00-18:00)

服务期间：满足服务权益获得条件后，本服务期间开始起算，当对应保险产品的保险期间届满时，本服务同时终止。您的健康管理服务，需在您投保的尊享康悦年华医疗保险合同在有效状态下享有。

服务使用人：尊享康悦年华医疗保险合同约定的被保险人本人，本协议另有约定的除外。

第二章 服务内容

一、健康咨询服务

为您提供全科医生咨询服务，使用时请拨打启泰元康服务热线：010-89191523。

【服务内容】

1、日常伤、病和医疗疑问的解答与建议

A. 常见急症处理建议：常见急性伤、病的处理建议；

- B. 常见疾病预防和治疗建议：常见疾病预防和治疗的建议；
- C. 症状、体征答疑：根据被保险人述说自身症状、体征，分析身体健康状况及解决方式的建议；
- D. 季节病的预防与治疗建议：针对在不同季节容易高发的疾病，提供预防和治疗方面的建议；
- E. 康复建议：提供疾病、术后康复建议；
- F. 体检方案的建议及体检报告的解读：根据您或被保险人提供的信息，量身定制体检方案，获得被保险人体检报告后，解读报告结果，并提出进一步保健、治疗建议；
- G. 各种医疗报告的解读：根据被保险人医疗报告，分析并解释病情。

2、重大疾病咨询

重大疾病的日常预防咨询及重大疾病治疗、康复的医疗咨询。

- A、重大疾病的日常预防咨询：针对发生率较高的重大疾病，电话医生可以为客户提供早期预防、筛查等建议及指导；
- B、重大疾病的咨询：根据患者疾病情况为客户推荐医疗网络内合适的医院、科室；为患者解读医院制定的治疗方案；
- C、重大疾病的康复咨询：当重大疾病患者接受手术或其他治疗后，电话医生可根据患者病情提供康复建议，提供复诊、用药、饮食、运动等方面建议。

3、各类就医活动咨询

- A. 合作医院信息咨询：在远盟合作网络医院范围内根据被保险人需求提供医院、科室及医学专家信息咨询；
- B. 就医指导：根据被保险人病情协助选择科室，解决就医困惑；
- C. 住院指导：住院手续办理咨询及注意事项相关咨询。

4、特定人群医疗问题咨询

当被保险人为以下特定人群时,可就以下特定人群医疗问题进行咨询:

- A. 幼儿: 幼儿常见病及日常护理、疫苗接种等咨询;
- B. 女性: 妇科常见病及孕期护理常识, 孕产期随检计划咨询;
- C. 老年人: 常见老年疾病的预防和治疗、心脑血管疾病的预防和治疗、日常保健等咨询;
- D. 差旅人员: 差旅地多发病、高发病相关医疗问题咨询。

5、突发流行性疾病和传染病的医学知识普及与指导

- A、提供突发流行性疾病和传染病的预防指导;
- B、针对已患病患者, 提供疾病症状应对、治疗、就医等医学指导;
- C、提供治疗结束后的康复指导。

【服务说明】

- 1、健康咨询使用对象仅限被保险人;
- 2、健康咨询为电话咨询, 不限服务区域和服务次数;
- 3、健康咨询的解答、建议、解读、推介、指导等咨询意见仅供参考, 不是电话诊疗, 不能替代专业诊断和治疗, 不作为诊断治疗依据, 也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务, 实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行, 以免耽误病情;

【服务流程】



二、就医服务

服务有效期内，若您疑似或确诊罹患重大疾病后，启泰元康可为您提供快速专家门诊预约服务、住院安排服务及手术安排服务，同时为您提供就医陪同、协助理赔、康复追踪服务。

【就医服务】所指重大疾病及覆盖医疗机构清单您可登录中英人寿官网进行查询。

（特别说明：【就医服务】可转赠您的父母使用，父母年龄需在 75 周岁及以下，转赠前需您将关系证明提交至服务商进行审核，审核通过之日起经过等待期 30 日后父母获得【就医服务】权益。【就医服务】需一同转让，无法只转赠其中一项服务。权益转赠需在服务初次使用前完成，如服务已启动，则服务对象须为服务初次使用者本人，且该服务在保险合同生效之日起 1 年内仅可转赠一次。）

（一）二次诊断

若您疑似或确诊罹患重大疾病后，可拨打服务商客户服务电话申请服务，在您的重疾资料审核通过后，由具有医学专业临床背景的服务人员，根据您的症状进行精确分诊，为您快速预约全国多家三甲医院的专家门诊，以进行二次诊断，指导您在 5 个工作日内完成预约并为您提供就诊期间的全程陪诊服务。医生级别为副主任医师及以上级别的医生为本协议所称专家门诊。

【服务内容】

1、精确分诊：您提交服务申请后，启泰元康根据患者症状、既往检查结果及就诊经过进行精确分诊；如遇到病情较复杂案例，服务商以会诊形式确定就诊科室，分诊完毕并落实好就诊时间后，在收到申请后五个工作日内通知到就诊时间。

2、诊前沟通：就诊前一日下午 18:00 前，陪诊人员与您联系告知第二日就诊注意事项（提醒携带的相关物品、检测报告、饮食等问题）。就诊当日，陪诊人员提前告知您具体

就诊时间、以及到达医院时间。

3、现场全程导诊：服务商陪诊人员全程陪同您完成就诊过程，并可代为领取检查结果并寄送至您指定地点（需由您承担快递费用）。**全程导诊服务为医院内的就诊陪同服务，不包括医院外的接送、陪伴等服务，就诊结束后，陪诊人员协助您收集保险理赔所需资料。**

4、健康档案及复查提醒：就诊结束后，服务商将协助您办理健康档案（您可以在 <http://kitwellcare.com/> 服务商官方网站上查询自己的过往就医记录、比对病情发展结果、康复方案、辅助医疗等信息）。对于需要复查的病人，服务商将电话或者短信提醒病人复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务说明】

特别说明：①若已为您成功预约专家门诊并且取得您确认，因您的原因未能准时就医，则视同一次服务已经完成。若根据医院实际情况，该次挂号费不能退还，则相关费用由您承担；②特殊情况下，部分权威专家可能会因为院方安排临时停诊。如遇此情形，会征求您的意见，协调当天同科室其他专家接诊或延期至原定专家的下一个出诊日就诊。

1、服务时效：1-5 个工作日。如遇疫情等重大公共卫生事件，服务预约时间会酌情延长。

2、本项服务限制重大疾病，在为您启动服务之前，需您将中国大陆地区二级或二级以上公立医院的影像检查、诊断证明等资料提交至启泰元康进行审核，审核时效为 1 个工作日，审核通过后可启动服务。

3、本项服务门诊类别包括：专家门诊、特需门诊及国际医疗门诊。门诊类别仅表示本项服务可以为您提供相应的就诊预约服务，并不是保险责任的一部分，**即您明确知晓并同意，可能存在启泰元康提供了预约服务，但经中英人寿审核不属于保险责任、不予理赔的情形。**

4、本项服务不包含需要支付给医院的所有费用，包括但不限于挂号费、诊疗费、药品

费用、检查费用等，所有就医费用均需要您本人自费承担。

5、本项服务可指定医院但不可指定专家，如您指定专家预约或指定专家级别（例如主任医师或知名专家），启泰元康将尽量协调，但无法承诺时效和预约结果。

6、服务预约成功之后非不可抗力将无法取消或变更，将扣除服务次数。

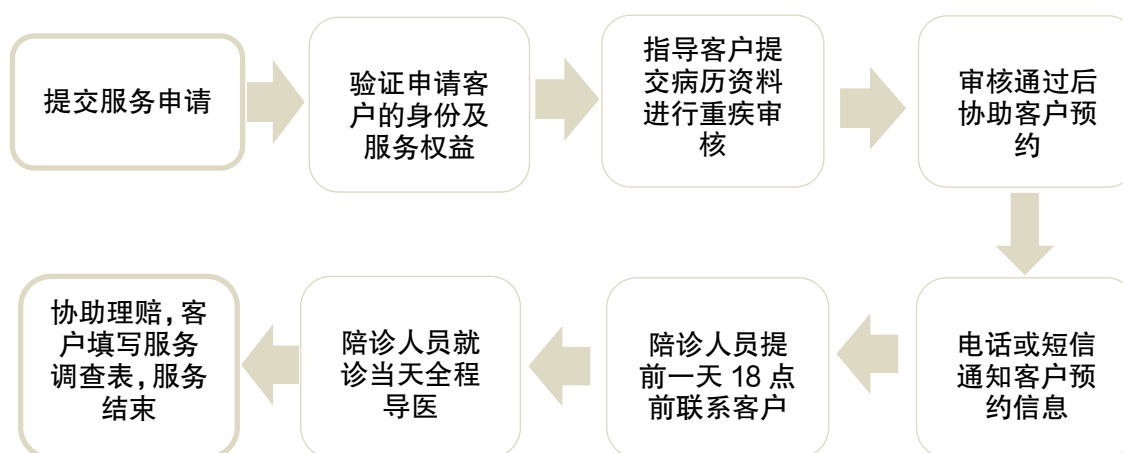
7、本项服务仅为非紧急状态下的预约，如您病情紧急请尽快到急诊就医。

8、陪诊服务仅限当次预约的门诊服务的陪诊，如后期客户需要进行检查，需您自行前往。

【服务次数】

1次/年，且一旦预约成功即算作服务使用。

【服务流程】



（二）住院安排

若您疑似或确诊罹患重大疾病后，可拨打服务商客户服务电话申请服务，在您的重疾资料审核通过后，根据您的需求，服务商在 5-7 个工作日内为您在全国 1900 家医院范围内进行住院安排，并由陪诊人员协助您办理入、出院手续，全程协助跟踪诊疗方案，并在出院后 7 个工作日，私人医生电话跟进康复情况及效果，根据实际情况给出适当的保健建议。

特殊时效说明：四川大学华西医院甲状腺外科住院手术、血液科住院预约时效及天坛医院神经外科住院手术预约时效会存在一定时间的延长，具体服务时效在您申请服务时由服务商根据当时院内预约情况告知您。

【服务内容】

1、当您有住院需求时，私人医生可与医院协商，5-7 个工作日内帮您安排住院，并在住院当天，协助您办理住院手续。

2、住院过程中，根据您的需要，私人医生在您住院第一周进行电话沟通，并根据病情与专家沟通相关治疗或手术方案。

3、您在住院期间，可以随时联系私人医生，询问相关病情进展及下一步治疗方案，私人医生会对您的健康状况做全程的跟踪，并及时反馈到相关人员及家属，直到您治愈出院。

4、出院时，陪诊人员全程陪同，协助办理出院相关手续，并协助您收集保险理赔所需资料。

5、健康档案及复查提醒：就诊结束后，服务商将协助您办理健康档案（您可以在 <http://kitwellcare.com/> 服务商官方网站上查询自己的过往就医记录、比对病情发展结果、康复方案、辅助医疗等信息）。对于需要复查的病人，服务商将电话或者短信提醒病人复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务说明】

1、服务时效：5-7 个工作日。如遇疫情等重大公共卫生事件，服务预约时间会酌情延长。

2、在为您启动服务之前，需您将中国大陆地区二级或二级以上公立医院的影像检查、诊断证明等资料提交至服务商进行审核，审核时效为 1 个工作日，审核通过后可启动服务。

3、服务使用时需要您获取医院已经开具的住院单或确认已在医院住院排队。

4、本项服务不包含需要支付给医院的所有费用，包括但不限于挂号费、诊疗费、药品费用、检查费用等，所有就医费用均需要您本人自费承担。

5、本项服务可指定医院但不可指定专家，如您要求指定专家安排或指定专家级别（例如主任医师或知名专家），服务商将尽量协调，但无法承诺时效。

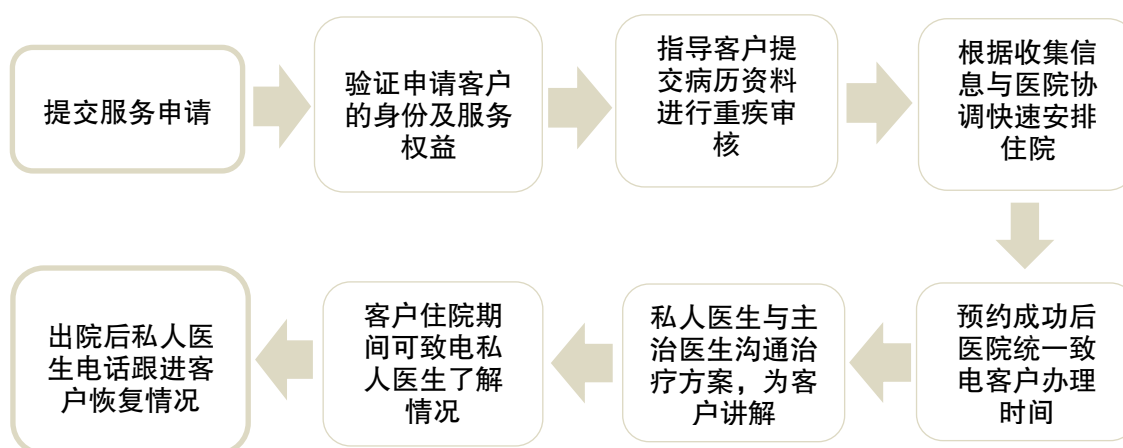
6、本项服务一旦启动无法取消。

7、本项服务仅为非紧急状态下的预约，如您病情紧急请尽快到急诊就医。

【服务次数】

1次/年。

【服务流程】



（三）手术安排

若您疑似或确诊罹患重大疾病后，可拨打服务商客户服务电话申请服务，在您的重疾资料审核通过后，根据您的需求，服务商在 5-7 个工作日内为您在全国 1900 家医院范围内进行手术安排，并由陪诊人员协助您办理入、出院手续，全程协助跟踪诊疗方案，并在出院后 7 个工作日，私人医生电话跟进康复情况及效果，根据实际情况给出适当的保健建议。

特殊时效说明：四川大学华西医院甲状腺外科住院手术时效及天坛医院神经外科住院手术预约时效会存在一定时间的延长，具体服务时效在您申请服务时由服务商根据当时院内预

约情况告知您。

【服务内容】

- 1、当您有手术需求时，私人医生可与医院协商，5-7个工作日内帮您安排手术。
- 2、住院过程中，根据您的需要，私人医生在您住院第一周进行电话沟通，并根据病情与专家沟通相关手术方案。
- 3、您在住院期间，可以随时联系私人医生，询问相关病情进展及下一步治疗方案，私人医生会对您的健康状况做全程的跟踪，并及时反馈到相关人员及家属，直到您治愈出院。
- 4、出院时，陪诊人员全程陪同，协助办理出院相关手续，并协助您收集保险理赔所需资料。
- 5、健康档案及复查提醒：就诊结束后，服务商将协助您办理健康档案（您可以在 <http://kitwellcare.com/> 服务商官方网站上查询自己的过往就医记录、比对病情发展结果、康复方案、辅助医疗等信息）。对于需要复查的病人，服务商将电话或者短信提醒病人复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务说明】

- 1、服务时效：5-7 个工作日。如遇疫情等重大公共卫生事件，服务预约时间会酌情延长。
- 2、在为您启动服务之前，需您将中国大陆地区二级或二级以上公立医院的影像检查、诊断证明等资料提交至服务商进行审核，审核时效为 1 个工作日，审核通过后可启动服务。
- 3、服务使用时需要您已经入住医院或接到医院的住院通知。
- 4、本项服务不包含需要支付给医院的所有费用，包括但不限于挂号费、诊疗费、药品费用、检查费用等，所有就医费用均需要您本人自费承担。
- 5、本项服务可指定医院但不可指定专家，如您要求指定专家安排或指定专家级别（例

如主任医师或知名专家)，服务商将尽量协调，但无法承诺时效。

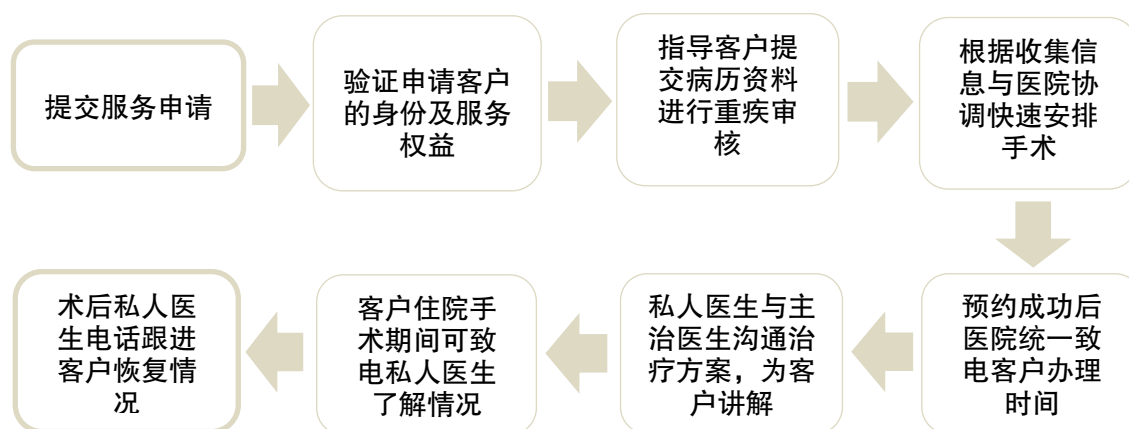
6、本项服务一旦启动无法取消。

7、本项服务仅为非紧急状态下的预约，如您病情紧急请尽快到急诊就医。

【服务次数】

1次/年。

【服务流程】



（四）就医陪同

在您享受上述二次诊断、住院安排或手术安排三项服务时，启泰元康将为您提供全程陪同服务，使用流程详见相关服务的“服务内容”介绍。本项服务不可单独使用。

（五）协助理赔

在您享受上述二次诊断、住院安排或手术安排三项服务时，启泰元康将协助您收集理赔资料，使用流程详见相关服务的“服务内容”介绍。本项服务不可单独使用。

（六）康复追踪

在您享受上述二次诊断、住院安排或手术安排三项服务时，就诊结束后，服务商将协助您办理健康档案（您可以在 <http://kitwellcare.com/> 服务商官方网站上查询自己的过往就医

记录、比对病情发展结果、康复方案、辅助医疗等信息。同时，启泰元康将安排私人医生定期追踪您的康复状况，并提醒复诊时间等注意事项，使用流程详见相关服务的“服务内容”介绍。本项服务不可单独使用。

第三章 服务声明

- 1、如您为未成年人或无民事行为能力人，本服务申请应由监护人陪同。
- 2、本服务手册中的服务由本公司授权的第三方服务提供商启泰元康为您提供，若您与其因服务而产生的任何纠纷，本公司会尽力协调解决，但不因此负任何法律责任。
- 3、在服务发生过程中产生的除本协议约定之外的任何费用（包括但不限于药品费用、配送费用、线下挂号费、诊疗费用等）均由您本人承担和支付。
- 4、如本公司查明正在申请或享受本协议约定服务的使用人不符合本协议约定的，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。若第三方服务商已提供服务的，本公司有权追回该服务产生的费用，并依法终止剩余未使用服务权益，因此给本公司造成损失的，本公司有权要求您赔偿。
- 5、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给未展开合作的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司会向您询问姓名、性别、电话号码、地址等诸多信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。
- 6、在下述情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：
 - （1）当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据执法单位之要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

(2) 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

(3) 任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等；

(4) 本公司根据您的服务申请，在协调服务商或其他第三方机构为您提供本服务时将在必须披露的范围内对您的个人信息进行披露。

7、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

8、您知晓并确认，向您提供的服务因此所产生的数据及内容（包括但不限于文、图、视频、音频等），均于国家卫生健康行政部门全程留痕，确保可查询、可追溯、可管控。

9、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使本公司延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。