

中英人寿爱守护C款重大疾病保险 健康管理服务协议

(版本号：2025年1.0版本)

感谢您（“您”指健康管理服务使用人，即中英人寿爱守护C款重大疾病保险的被保险人）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！《中英人寿爱守护C款重大疾病保险》产品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“服务商”）为您提供，服务内容包含如下项目：

（一）重疾绿通服务：

（二）国际二诊（书面）

（三）住院关爱

上述服务具体内容及申请流程，详见附件《服务手册》。

您可拨打第三方服务商客户服务电话使用服务：

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，并不是您所投保的保险产品或保险计划的一部分，请您明确知晓。如相关内容与保险合同不一致，以保险合同为准。投保《中英人寿爱守护C款重大疾病保险》产品，自保险合同生效且经过服务等待期之后，您可获得健康管理服务。当保险期限届满，或保险合同中止、终止等处于失效状态，或服务有效期届满时，本服务不予提供。

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

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、本服务协议中的健康管理服务中，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“服务商”或“启泰元康”）为您提供。若您与第三方服务商因本服务产生任何纠纷，中英人寿会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷。

三、在享受服务时中英人寿或第三方服务商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、第三方服务商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、本服务协议中的健康管理服务仅限特定保险产品的保险合同约定的被保险人使用，不可转让他人（重疾绿通服务除外，详见后述“服务内容”说明）。如无特殊说明，本服务协议中各服务项目内提及的“服务使用人”或“客户”均指前述被保险人。

五、服务启动的标准由服务商判定，仅作为本服务协议中的健康管理服务使用的标准，不作为中英人寿相关保险产品的理赔审核标准，保险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、您在使用线下就医服务时，中英人寿及第三方服务商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有效期。

十、本服务协议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协议所有细则的解释、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协议的最新版本。

附件：

中英人寿爱守护C款重大疾病保险 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、根据实际情况变化调整第三方服务商或具体服务内容等权利。

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：本人知晓并同意，本人依据本手册享有的服务为中英人寿委托第三方服务商提供的健康咨询服务，不属于本人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，即本人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：本服务手册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：投保《中英人寿爱守护C款重大疾病保险》产品，自保险合同生效且经过服务等待期之后，您可享受健康管理服务。服务等待期为已投保的《中英人寿爱守护C款重大疾病保险》保险合同自生效日起90天内（含第90天）。若保险合同因未及时交费而效力中止，在您办理复效后，自复效之日起需重新计算90天的服务等待期。

服务使用方式：满足服务权益获得条件后，即可获得本服务手册中的健康管理服务。您可参照本服务手册指引，拨打第三方服务商客户服务电话使用服务。

4000-600-603（服务时间：每天9:00-18:00）

服务有效期：满足服务权益获得条件且保单有效状态下，本服务手册约定的健康管理服务开始生效，自服务生效起，**服务最长累计有效期为10年**。

（注：在服务有效期内，您的健康管理服务，需在已投保的《中英人寿爱守护C款重大疾病保险》合同在有效状态下享有。）

服务使用人：《中英人寿爱守护C款重大疾病保险》合同约定的被保险人本人（以下简称“您”），本协议另有约定的除外。

第二章 服务内容

一、重疾绿通

若您疑似或确诊罹患重大疾病，可以使用门诊/住院/手术预约各一次，就诊及出院期间全程陪诊，医生均为副主任医师及以上级别，可指定医院不可指定专家。

特别说明：

【重疾绿通服务】可转赠您的直系父母使用，父母年龄需在75周岁及以下，转赠前您需将关系证明提交至第三方服务商进行审核，审核通过之日起重新计算服务等待期30日，服务有效期顺延。本次服务等待期结束后，父母获得**【重疾绿通服务】**权益。**【重疾专家门诊】**、**【重疾住院加急服务】**、**【重疾手术加急服务】**、**【陪诊服务】**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，且该服务在服务有效期内仅可转赠一次。

(1) 重疾专家门诊

【服务内容】

若您疑似或确诊罹患重大疾病，可拨打服务商客户服务电话申请服务，在您的资料审核通过后，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。

1、精确分诊：您提交服务申请后，服务商根据患者症状、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。

特别说明：

- ① 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。

【服务说明】

- 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，服务商工作人员会通过企业微信添加您，您需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工作人员进行审核，审核时效为1个工作日，审核通过后可启动服务，资料日期需要在服务生效日之后。**
- 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，可能存在服务商提供了预约服务，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），服务商将尽量协调，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。

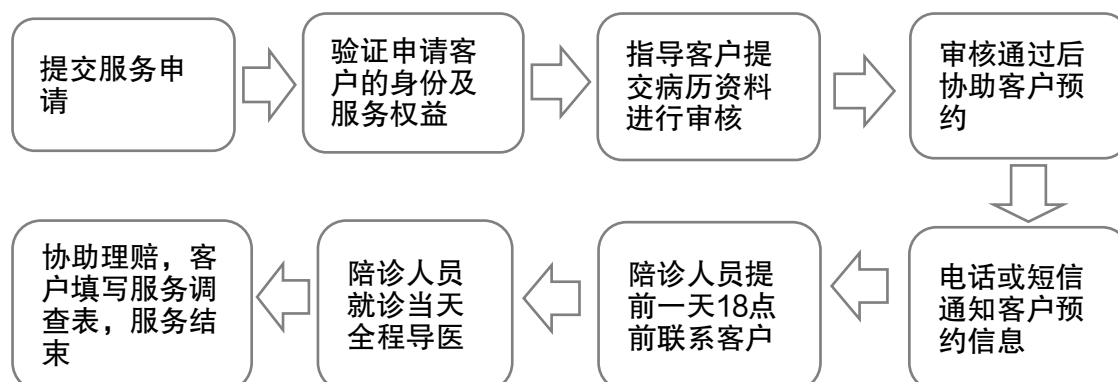
7、本项服务仅为非紧急状态下的预约，如您病情紧急请尽快到急诊就医。

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】



(2) 重疾住院加急服务

若您疑似或确诊罹患重大疾病，可拨打服务商客户服务电话申请服务，在您的资料审核通过后，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，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：服务结束后，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。

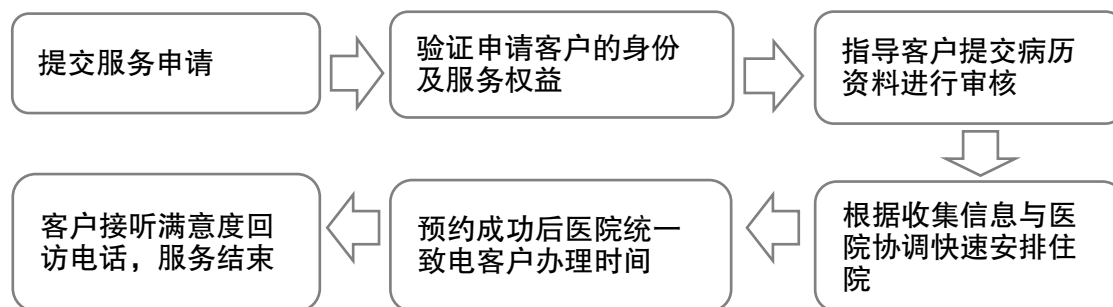
【服务说明】

- 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**，服务商工作人员会通过企业微信添加您，您需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工作人员进行审核，**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】



(3) 重疾手术加急服务

若您疑似或确诊罹患重大疾病，可拨打服务商客户服务电话申请服务，在您的资料审核通过后，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。

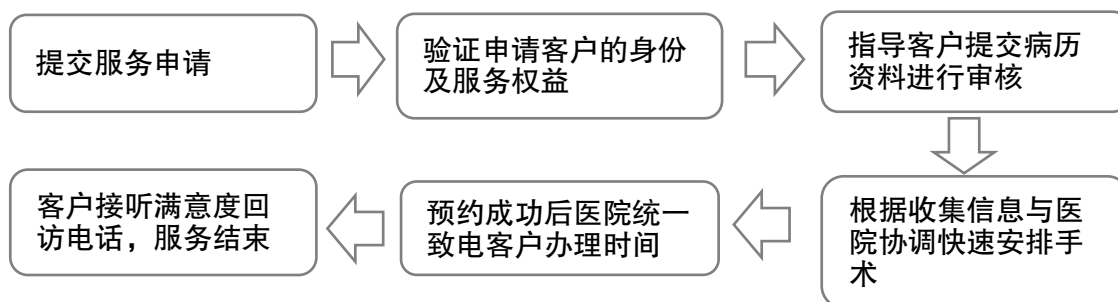
【服务说明】

- 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】



(4) 陪诊服务

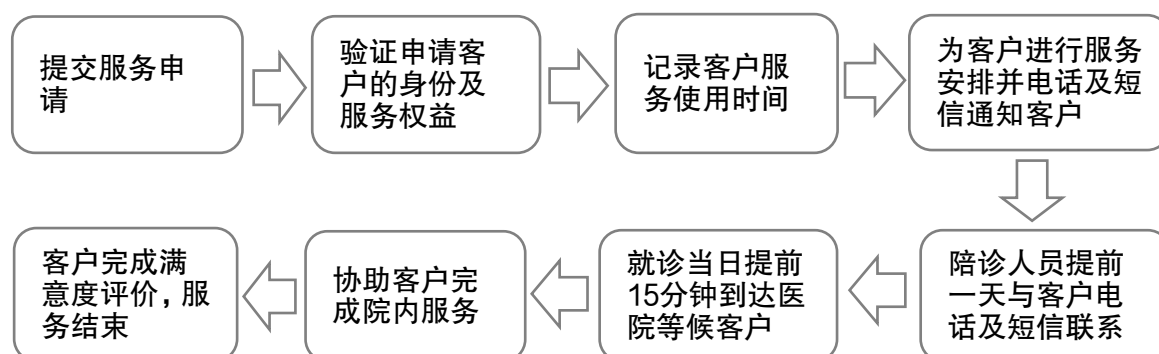
【服务内容】

若您疑似或确诊罹患重大疾病，需要使用专家门诊预约或者住院手术服务时，服务商根据您的需求，安排陪诊人员陪同就诊导医，协助您院内排队取号、手续办理、检查陪同、取送化验结果、缴费取药、出院办理等，帮助您轻松就诊。

【服务说明】

- 1、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。
- 2、本服务不支持单独使用，需要在使用专家门诊或者住院手术服务时同步使用。
- 3、如您就诊的医院为传染病医院或者传染病科室则无法为您提供服务。
- 4、如就诊人年龄为10岁以下的儿童或者75周岁以上的老人，需要在家属陪同下方可使用。
- 5、该服务不支持日间手术或者日间全麻治疗类的服务陪同。
- 6、该服务单次服务上限为4小时。

【服务流程】



二、国际二诊（书面）

若您疑似或确诊罹患重大疾病，服务商协助您与海外专家进行诊前咨询、病史翻译、海外专家（非实时）根据您的诊断、检查报告，出具二次诊疗建议及报告，由服务商翻译成中文，并安排专人为您解读专家建议。服务商向您推荐2-3名国际相关领域权威专家，您选择其一使用服务。

【服务内容】

- 1、如您对当地医院已经出具的检查结果存在疑问或者想请国际专家再次对疾病做出确诊的，服务商将根据您提供的相关医疗诊断信息和资料以及您的病情为您推荐专家。
- 2、专家为国际相关领域权威专家，您可以在我们推荐的2-3位专家中选择其中的一位为您提供服务。
- 3、您选定专家后，第三方服务商医生团队将按照专家需求，协助您整理相关病情记录、报告及所需咨询问题，并将所有病历资料翻译完毕后提交至专家。
- 4、专家出具诊疗意见后，医生团队将诊疗意见翻译成中文，整理成报告发送给您，并后续安排私人医生为您详细讲解专家建议。

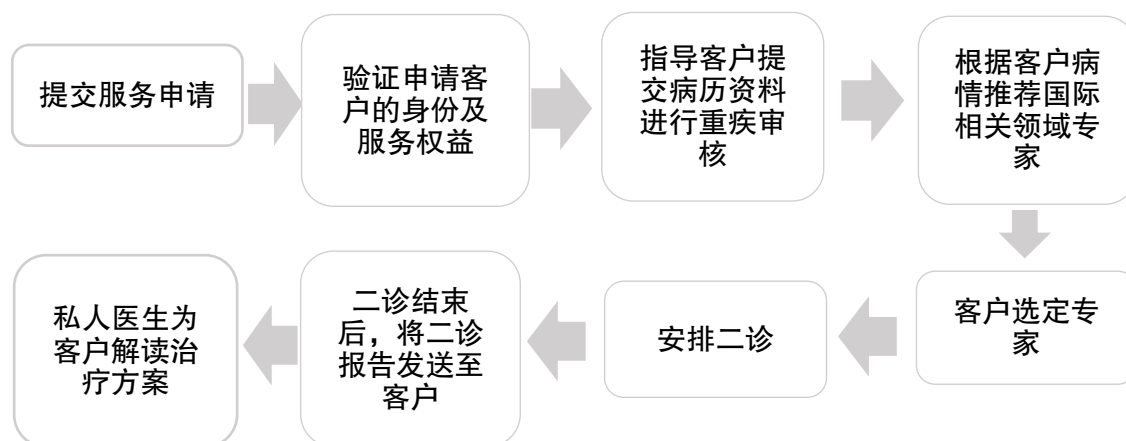
【服务说明】

- 1、服务时效：1-3个工作日；
- 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第三方服务商进行审核，审核时效为1个工作日，审核通过后可启动服务。
- 3、会诊前所需提供的病历资料格式要求：纸质版病例资料需您提供清晰扫描版，CT、核磁等胶片需提供标准 dicom 格式电子版（医院影像科可以拷贝），具体请以第三方服务商服务专员沟通为准。
- 4、本项服务仅作为参考标准，第三方服务商不对国际二次诊疗的医疗准确性做出承诺。
- 5、本项服务不包含双方往来资料所产生的邮寄费用，相关费用需由您承担。
- 6、本项服务预约成功无法取消。
- 7、本项服务不支持指定医生。

【服务次数】

1次/年。身体同一部位的同种疾病（包括身体其他部位因该疾病而发生的转移）
服务有效期内只能使用1次。

【服务流程】



三、住院关爱

住院方可使用，住院期间提供院中探视、病情评估，出院时协助办理手续、收集理赔资料、同城 100km 以内免费专车接送(注：“同城”指客户就诊的城市和目的地是同一个城市，且100km不可拆分)，出院后24小时内制定专属院后指导计划书，并进行康复指导。

【服务内容】

1、住院探视

客户住院后，探访专员到院进行慰问、探访，介绍患者其他相关服务权益，同时收集患者本次入院的疾病诊断、检查结果、病历资料等以便评估、指导后续服务。可携带慰问品、慰问信。

2、病情评估

客户经过住院治疗结束后，如需要进一步的院后康复，专业的康复师在客户出院时收集客户的病例资料，与客户电话沟通病情情况根据客户的病情为客户进行院后的居家照护需求的评估。

3、出院时协助办理出院手续

协助患者办理出院手续，全程陪同患者出院。

4、服务资料的收集

若您后期需要进行理赔，第三方服务商工作人员可协助您进行相关服务资料的整理，并协助邮寄到保险公司。

5、出院后24小时内制定专属院后指导计划书

康护专员远程1对1联系客户，收集相关资料(包括但不限于出院病历、诊疗经过、目前情况、用药、生活习惯等)，进行心理、营养、自理能力等相关评估，根据客户具体情况，定制个人专属院后居家康护指导建议书，并为客户进行电话讲解。

6、建立健康档案

建立健康档案，将整体计划推送患者并电话或者视频进行沟通讲解，3次/年。

7、院后康复指导

主管医生,专科医生,康复师，护士远程指导，提供一对一康复指导随访，针对康复建议，为客户提供康复改善建议及康复指导，12次/年。

【服务说明】

1、服务时效：1-2个工作日。

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第三方服务商进行审核，审核时效为1个工作日，审核通过后可启动服务。

3、该服务不包含康复指导期间所需的耗材、药品等费用，康复所需耗材、药物等需客户自行提前准备。

4、本项服务中的出院专车接送服务仅为同城专车接送服务，不包含跨市及跨省专

车接送服务。同城指同一个地级市，若跨县可提供专车接送服务（车程需在100公里以内），超过100公里部分需您自付与第三方服务商结算。

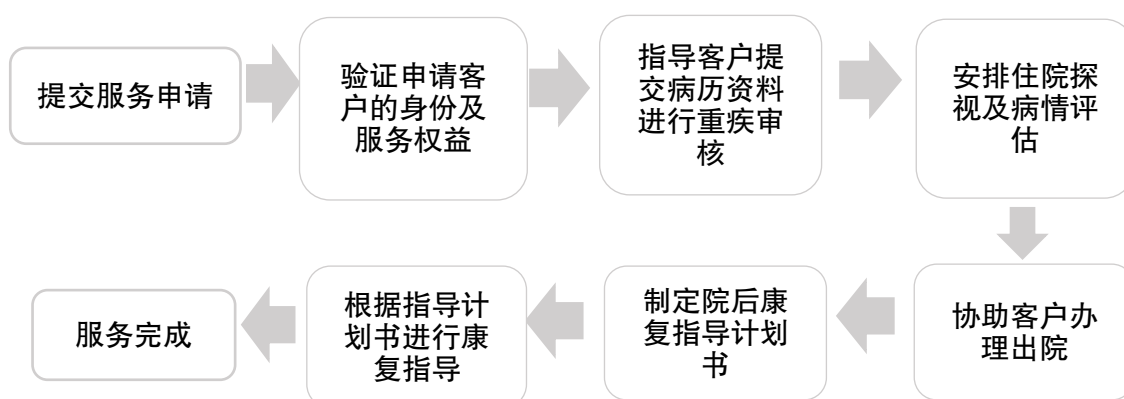
5、病情评估及出具院后指导计划书需获取您的病历资料(包括但不限于出院小结、诊断证明等可以获知您的病情、已接受的治疗及院方的出院建议等资料)，如您无法及时提供相关资料，第三方服务商可根据您或家属主诉情况给予康复指导建议，如因您提供的资料不全导致的相应后果，第三方服务商将不承担相应责任。

6、在第三方服务商为您出具院后指导计划书后，如因您个人原因第三方服务商未能按照计划书对您完成康复指导，将视为本次服务完成。

【服务次数】

1次/年，身体同一部位的同种疾病（包括身体其他部位因该疾病而发生的转移）
服务有效期内只能使用1次。

【服务流程】



第三章 注意事项

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商为您提供，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，在协调第三方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。