

臻悦健康服务计划

服务手册

(版本号: 2025 年 1.0 版本)

臻悦健康服务计划是为投保中英人寿保险有限公司（以下简称“中英人寿”或“本公司”）特定保险产品的投保人或其家庭成员提供的专属健康管理服务。本服务手册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。

请您特别关注：

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手册所做的修改。

服务声明

一、请您仔细、完整阅读本服务手册，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、本服务手册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。若您与服务商因服务而产生的任何纠纷，中英人寿会尽力协调您与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，中英人寿及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、本服务手册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，本服务手册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、您在使用就医服务时，中英人寿及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。

十、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。

服务概览

本服务共分为3档，各档包含如下项目，根据投保特定保险产品的附加险或单张总保费对服务进行分档。对应关系以各保险产品专属服务手册为准。

服务项目	标准版	进阶版	超级版
图文问诊	不限次数	/	/
电话问诊	/	不限次数	/
视频问诊	/	/	不限次数
门诊加急	1次/年	2次/年	2次/年
全程陪诊	/	/	1次/年
重疾绿通	1次/年	1次/年	/
名医就诊全程通	/	/	1次/年
住院关爱	1次/年	1次/年	1次/年
护工服务	/	3天2晚 1次/年	8天7晚 1次/年
定制康复方案	/	/	3次/年
视频医生讲解	/	/	3次/年
医护康复指导	/	/	12次/年
专科医生上门	/	/	3次/年
院后居家康护	/	/	3次/年
120急救费用报销	/	/	1次/年

服务期限

自您所投保的保险产品经本公司审核同意生效之日起 30 天内（含第 30 天）为服务等待期，每一项健康管理服务均须在服务等待期届满后可享受。当对应保险产品的保险期间届满时，本服务同时终止。但若您在不迟于上一保险期间届满后 30 日内重新投保对应产品的，则无服务等待期的要求。您的健康管理服务，需在您所投保的对应的保险合同在有效状态下享有。逾期未使用的健康管理服务视为放弃，不再为您提供。

服务对象

本服务手册的服务对象为被保险人本人（以下简称“您”）。

申请方式

请拨打服务商客户服务电话：

4000-600-603

（ 服务时间：每天 9:00-18:00 全年无休 ）

您也可登录中英人寿官网查询服务手册

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

医疗机构列表及地级市覆盖范围查询

本手册中涉及的三甲医院列表和地级市覆盖范围，您可在中英人寿官方网站-“增值服务信息”版块或拨打中英人寿客服热线电话进行查询。

中英人寿客服和投诉电话:95545

服务介绍及服务标准

（一）图文问诊

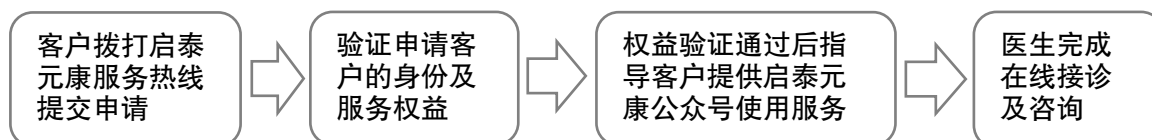
【服务内容】

1. 由全科医生在线健康咨询，在线医生提供个性化健康咨询和常见疾病咨询（包括疾病咨询、就医指导、特殊人群指导等）。
2. 日常家庭药物使用指导、建议。
3. 健康促进，如控制体重、合理运动、健康饮食、戒烟等。
4. 常见慢性病防治：高血压、高血脂、糖尿病等。
5. 常规体检项目建议以及报告解读。
6. 所有在线医生持有中华人民共和国卫生部颁发的医师资格证书，且超过十年临床经验，具备主治医师级别以上资质。

【服务说明】

1. 服务时间：9:00-18:00。
2. 医生资质：接诊医生持有《中华人民共和国医师资格证书》，且具备 10 年以上临床从业经验。
3. 该服务不包含精神、心理及中医类咨询。
4. 该服务仅为健康咨询类服务，医生回复内容无法作为任何诊断或治疗的依据。
5. 服务次数：不限次。

【服务流程】



（二）电话问诊

【服务内容】

1. 提供 7*24 小时电话医生在线健康咨询，在线医生提供个性化健康咨询和常见疾病咨询（包括疾病咨询、就医指导、特殊人群指导等）。
2. 专业健康维护人员可通过专线为用户提供全科医疗及健康促进的咨询服务。
3. 日常家庭药物使用指导、建议。
4. 健康促进，如控制体重、合理运动、健康饮食、戒烟等。
5. 常见慢性病防治：高血压、高血脂、糖尿病等。
6. 常规体检项目建议以及报告解读。
7. 专科医生回电：如果咨询的问题全科医生无法回答，服务商承诺在 12 个小时内，由全科医生将病情转送给“公立三甲医院医生”（普通内科，基本外科，妇科，产科，儿科，心血管，骨科，肿瘤科等），专科医生会根据病情进行回电咨询。
8. 所有在线医生持有中华人民共和国卫生部颁发的医师资格证书，且超过十年临床经验，具备主治医师级别以上资质。

【服务说明】

1. 服务时间：7*24 小时。
2. 医生资质：接诊医生持有《中华人民共和国医师资格证书》，且具备 10 年以上临床从业经验。
3. 该服务不包含精神、心理及中医类咨询。
4. 该服务仅为健康咨询类服务，医生回复内容无法作为任何诊断或治疗的依据。
5. 服务次数：不限次。

【服务流程】



（三）视频问诊

【服务内容】

1. 提供 7*24 小时视频医生健康咨询，全科医生进行个性化健康咨询和常见疾病咨询（包括疾病咨询、就医指导、特殊人群指导等）。
2. 日常家庭药物使用指导、建议。
3. 健康促进，如控制体重、合理运动、健康饮食、戒烟等。
4. 常见慢性病防治：高血压、高血脂、糖尿病等。
5. 常规体检项目建议以及报告解读。
6. 专科医生回电：如果咨询的问题全科医生无法回答，服务商承诺在 12 个小时内，由全科医生将病情转述给“公立医院医生”（普通内科，基本外科，妇科，产科，儿科，心血管，骨科，肿瘤科等），专科医生会根据病情进行回电咨询。
7. 所有在线医生为持有中华人民共和国卫生部颁发的医师资格证书，且超过十年临床经验的主治医师级别以上资质。

【服务说明】

1. 服务时间：7*24 小时。
2. 医生资质：接诊医生持有《中华人民共和国医师资格证书》，且具备 10 年以上临床从业经验。
3. 该服务不包含精神、心理及中医类咨询。
4. 该服务仅为健康咨询类服务，医生回复内容无法作为任何诊断或治疗的依据。
5. 服务次数：不限次。

【服务流程】



（四）门诊加急

【服务内容】

如患有身体不适需要就医时，可拨打服务商客户服务电话，由具有十年以上临床背景的全科医生根据症状进行精确分诊。并快速预约全国 1900 多家三甲医院的专家门诊，在 5 个工作日内完成服务并提供就诊期间的远程指导服务。

1. 精确分诊

（1）病情没有确诊前，公司具有十年以上临床背景的全科医生根据症状、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，服务商专家组以会诊形式确定就诊科室。

（2）全科医生分诊完毕并落实好专家出诊时间后，2 个工作日内回复具体的就诊时间。

2. 诊前沟通

（1）就诊前一日下午 18 点前，服务商人员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）。

3. 就诊过程远程指导

（1）就诊过程中服务商人员可根据情况提供远程的电话指导，提供取号指导、分诊指导、检查预约指导等服务。

4. 健康档案及复查提醒

（1）就诊结束后在获得授权的情况下可协助办理健康档案（支持网上查询就诊情况）。

（2）提供提醒服务，对于需要定期复查的情况，服务商人员可以电话提醒复查时间、复查内容以及复查注意事项。

【服务说明】

特别说明：①若已成功预约专家门诊并且取得确认，因个人原因未能准时就医，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，则相关费用由使用人本人承担；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，在经过协商确认的情况下，可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。

3、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。

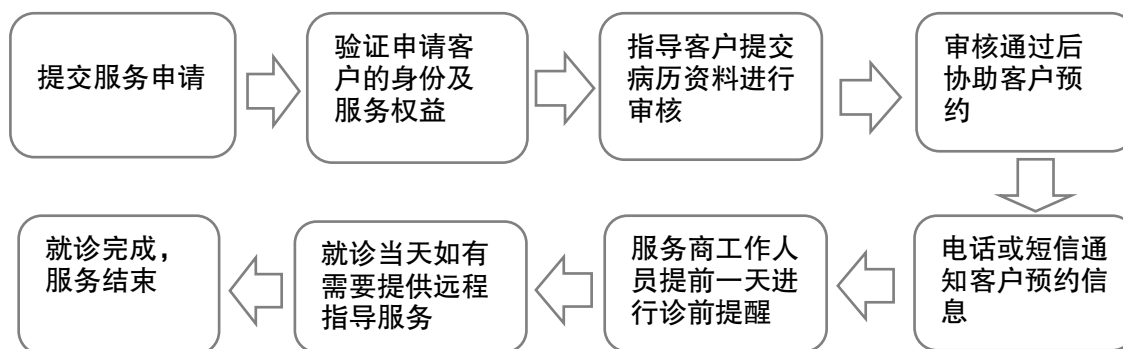
4、本项服务可指定医院但不可指定专家，如指定专家预约或指定专家级别（例如主任医师或知名专家），服务商将尽量协调，但无法承诺时效和预约结果。

5、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。

6、本项服务仅为非紧急状态下的预约，如病情紧急请尽快到急诊就医。

7、服务次数详见“服务概览”。

【服务流程】



(五) 全程陪诊

【服务内容】

1、全程陪诊

如因疾病需要进行门诊就诊或者办理入院出院手续时，服务商将根据具体的需求，安排陪诊人员陪同就诊，协助进行院内排队取号、门诊手续办理、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。您可在门诊预约、住院手续办理、出院手续办理时，任选一种情况下使用一次。

2、往返交通

如因疾病需要到医院就医或者办理住院手续或者出院后需要返回常住地，服务商根据医院与目的地之间的距离，可以提供同城 30 公里之内的往返交通安排服务（范围仅限医院到常住地之间的距离，单程最长距离限 30 公里之内）。

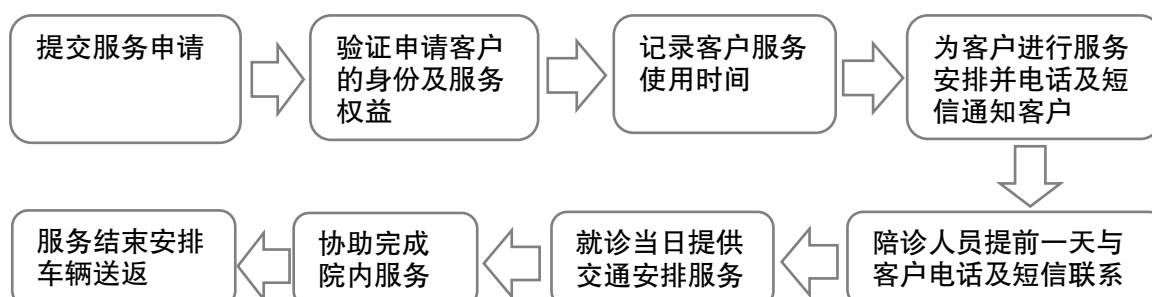
【服务说明】

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. 如就诊的医院为传染病医院或者传染病科室则该服务无法提供。
3. 如使用人年龄为 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。
4. 该服务不支持日间手术或者日间全麻治疗类的服务陪同。
5. 该服务单次服务上限为 4 小时，限本人使用。
6. 往返交通安排服务，仅限医院与目的地之间单程 30 公里之内的用车服务。

【服务次数】

1 次/年。

【服务流程】



（六）重疾绿通

当您在服务生效后初次确诊或者疑似罹患保险产品合同所明确列明的疾病时，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：

- 1、【重疾绿通服务】仅针对保险产品所明确列明的疾病。
- 2、【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】

您疑似或确诊罹患保险合同所明确列明的疾病时，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。

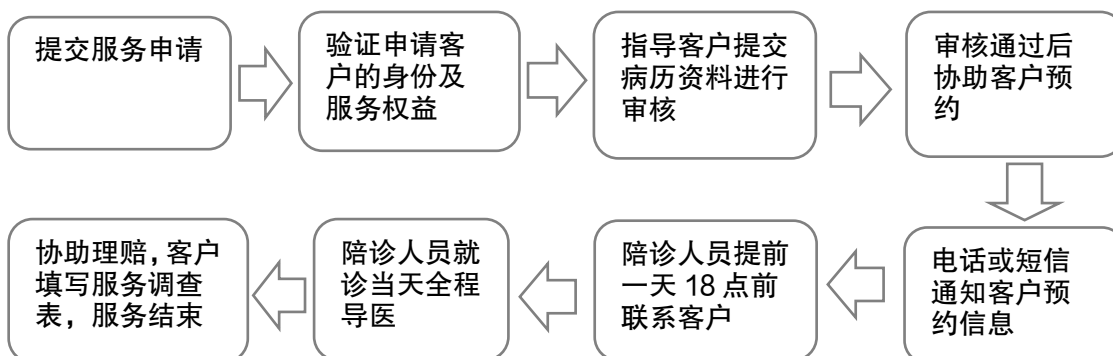
【服务说明】

- 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、本项服务仅针对合同约定的恶性肿瘤，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，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保险合同所明确列明的疾病时，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，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。

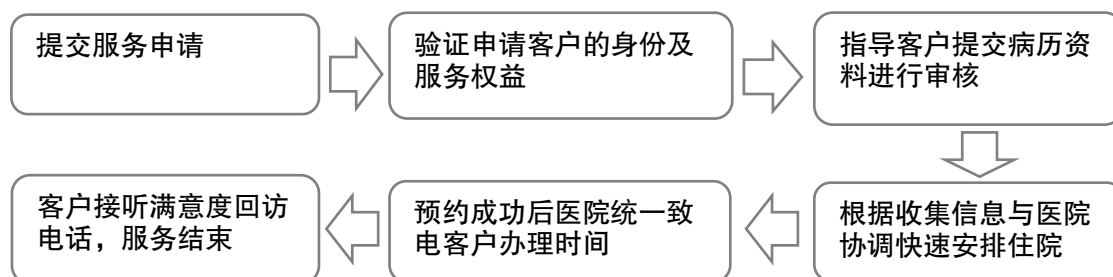
6、本项服务一旦启动无法取消。

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】



（3）重疾手术加急服务

若您疑似或确诊罹患保险合同所明确列明的疾病时，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。

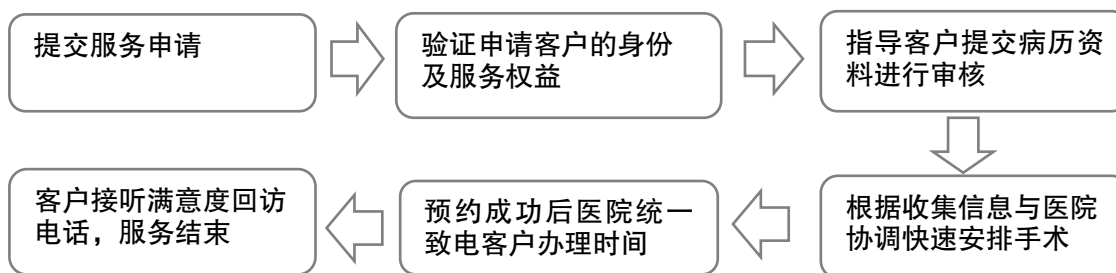
【服务说明】

- 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

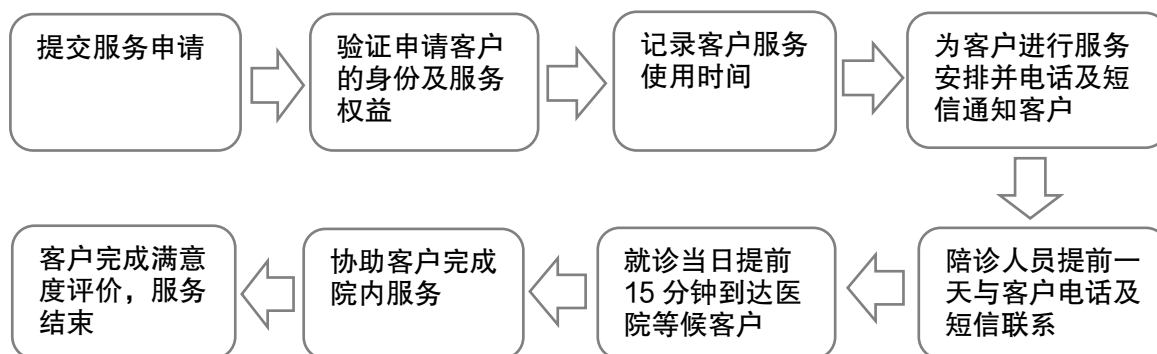
【服务内容】

若您疑似或确诊罹患保险合同所明确列明的疾病，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】



（七）名医就诊全程通

名医就诊全程通服务可以提供权威三甲医院的优质医疗体验，服务商的全科医生将全程协助规划就诊流程。若您不幸罹患疾病，急需专业就医，服务商将帮助联系北上广等地的主任医师或副主任医师，提供从线上问诊咨询到线下专家面诊的全流程就诊规划。

服务内容包含：

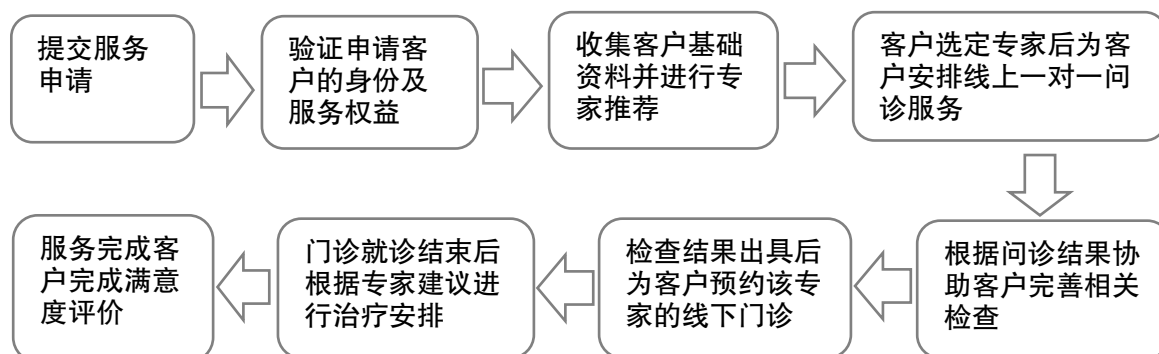
- ✓ 就诊规划服务：收集既往病历资料及需求，协助进行全程就诊方案的规划。
- ✓ 线上专家咨询：协助与三甲医院专家进行诊前的电话/视频问诊，一对一线上沟通一次。
- ✓ 检查预约安排：根据线上问诊情况，提供必要的检查预约服务（检查医院一般为线上问诊专家所在医院）及注意事项提醒，并协助在检查完成后领取检查报告。
- ✓ 专家门诊预约：帮助预约线上问诊专家的专家门诊，确保获得专业医疗服务。
- ✓ 就医陪同服务：就诊期间陪同就医，协助完成取号、缴费、检查和取药等流程，提供贴心陪伴。
- ✓ 住院手术服务：如就诊结束后需要进行住院手术治疗，服务商将协助尽快入住问诊专家所在医院，并在住院后尽快安排手术服务。

【服务说明】

- 1、本服务提供权威三甲医院副主任及以上医生的门诊号源，不支持指定医生，本服务不提供口腔科、妇产科、整形科、传染科、急诊科、精神科相关科室的预约。
- 2、费用说明：服务过程中的挂号费、治疗费等就诊产生的费用由客户自行承担。
- 3、服务中涉及的任何就医参考信息（包括但不限于医疗机构和医生信息），仅供参考且不应被依赖，您有权自由、自主、自愿选择，且拥有最终决定权。
- 4、因医疗服务及门诊预约的特殊性，实际服务过程中时间周期可能会酌情延长，如病情危急建议客户直接拨打 120 救援热线或到就诊医院急诊进行就诊。

特别说明：①该服务需整体打包使用，若已为您开始启动安排并且取得您确认，因您的原因未能准时就医，则视同服务已经完成。若根据医院实际情况，若涉及到专家门诊预约挂号费不能退还，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。

【服务流程】



（八）住院关爱

当您在服务生效后接受住院治疗时可以为您提供住院期间的探视服务（工作人员携带牛奶或者鲜花到院对您进行慰问），出院时为您安排工作人员协助办理出院手续，协助您收集理赔资料为您提供同城 100 公里之内的车辆安排，并在您到家后 24 小时为您出具康复指导计划书进行康复指导服务。

（1）院中探视

【服务内容】

当您服务生效并因疾病住院时，服务商工作人员携带两箱牛奶（经典或者特仑苏），到您所住病房对您进行一对一探视服务，进行关怀探望，倾听您的心声及住院遇到的问题，并讲述后续的服务以及需要的支持等。

【服务说明】

- 1、服务申请时间：9：00-18：00。
- 2、服务频次：1 次。
- 3、使用人：限被保险人本人使用。
- 4、服务时效：1-3 个工作日。
- 5、该服务覆盖范围限地级市。
- 6、如您入住的医院为传染病医院或者传染病科室，该服务则无法使用。
- 7、如因疫情等不可抗力原因导致无法进行探视，服务商则不承担责任。

【服务流程】



(2) 出院交通安排

【服务内容】

当您接受完住院治疗需要出院时，服务商为您提供出院手续办理、从医院到家庭常住地的同城 100 公里以内交通运送服务，即提供专人专车全程照护，具体包括如下内容：

1、出院手续协助

您出院时为您安排专业的工作人员协助办理出院手续，如有需求可协助您办理出院病历的复印工作，节省您的时间。

2、适合的车辆安排和车辆行程陪同

如您目的地距离医院在同城 100 公里之内，可为您安排车辆到家服务，并根据您的需求安排合适的车辆。

【服务说明】

- 1、服务申请时间：9：00-18：00。
- 2、服务频次：1 次。
- 3、使用人：限被保险人本人使用。
- 4、服务时效：需至少提前 1 个工作日提交申请。
- 5、该服务仅支持您入住医院到目的地之间，同城 100 公里以内的交通安排。
- 6、该服务不提供救护车出院及转院类服务。
- 7、如您存在传染病及精神类疾病则无法提供服务。
- 8、该服务申请成功后如需取消，您需要在服务日前一天 18:00 之前取消，否则登记成功服务一次。
- 9、由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的无法提供服务。

【服务流程】



(3) 院后康复指导计划书

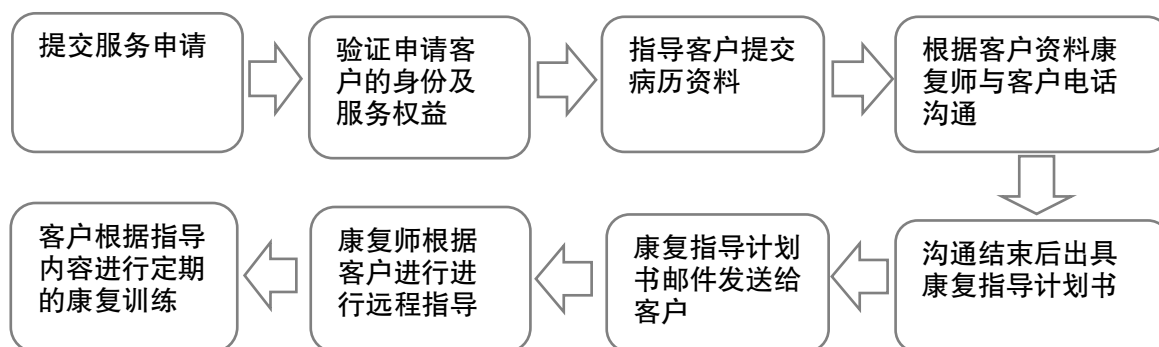
【服务内容】

在您住院治疗结束病出院后，服务商专业服务团队主动致电您，跟踪您的康复状况，并以远程的方式为其提供康复指导。该服务的主动致电频率由服务商的专业服务人员根据您所罹患的疾病和出院时的状况决定，跟踪周期最长持续 6 个月。其中服务人员包括：主管医生,专科医生,康复师，护士，为客户提供一对一康复指导随访，提供康复改善建议及康复指导。

【服务说明】

- 1、服务申请时间：9：00-18：00。
- 2、服务频次：1次。
- 3、使用人：限被保险人本人使用。
- 4、服务时效：需至少提前1-2个工作日提交申请。
- 5、您若需变更或取消已预约的服务，需提前12个小时联系服务商。
- 6、本服务提供的任何指导建议仅供参考，服务商不承担由于第三方操作错误引发的一切后果。
- 7、因您自身原因不接受综合评估导致无法完成本项服务，服务商免除服务责任。
- 8、在向您提供专业建议前，您需向服务商提供必要的医学资料，包括但不限于出院小结、相关检查结果资料或门诊病历等。
- 9、本服务无法替代诊疗，您应以医疗机构的诊断及治疗为准。
- 10、由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致服务商不能落实服务的，服务商当次服务免费，并为您保留当次服务权益。

【服务流程】



（九）护工服务

【服务内容】

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施：
		1.1 营养膳食的获取
		1.2 协助进食
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
		2.1 如厕照护
		2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要）
		2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
		3.1 穿、脱衣服
		3.2 上、下床
		3.3 床椅移动
		3.4 室内走动
	4.休憩照护	3.5 床上更换体位
根据服务对象实际情况，协助并完成实施：		

		4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位
		4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
二、清洁与卫生	5.个人卫生照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施：
		5.1 面部清洁
		5.2 口腔清洁
		5.3 洗发沐浴
		5.4 手、足清洁
		5.5 修剪指/趾甲
	6.环境卫生照护	根据服务对象康复环境，协助并完成实施：
		6.1 服务对象本人康复必要的床单位整理与清洗
		6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施：
		7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁
		7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁
	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，协助实施：
		8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳
		8.2 肢体支具的清洁及收纳
	三、情况观察	9.生命体征观察
9.1 测量体温并记录		
9.2 测量呼吸并记录		
9.3 测量脉搏并记录		
10.一般情况观察		若发现异常及时告知家属并上报主管。
		根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如：
		10.1 伤口敷料渗血，渗液明显增多；
		10.2 疼痛突然加剧；
		10.3 突发不明原因恶心、呕吐等
四、专项照护	11.用药照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助实施：
		11.1 遵医嘱帮助服务对象服药
	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施：
		12.1 翻身/拍背，协助排痰
	13.安全照护	12.2 物理降温
		根据服务对象实际情况，必要时协助实施：
14.心理关怀	13.1 保护具的使用	
	13.2 护送与搬运	
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达
		14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

【服务说明】

1、服务申请时间：9：00-18：00。

- 2、服务频次：1次，限3天2晚或8天7晚，服务不支持拆分使用的，当次服务如使用天数未达上限也相当于服务完成，具体权益天数请查看“服务概览”。
- 3、使用人：限被保险人本人使用。
- 4、服务时效：1-2个工作日。
- 5、该服务覆盖范围限地级市。
- 6、如使用人为10岁以内的儿童或75周岁以上的老人，需要有一名家属陪同的情况下方可使用。
- 7、如因医院规定等客观原因，外部护工无法进入，则优先为客户安排院内护工。
- 8、本服务不支持患有传染类疾病、精神心理类疾病等可能对陪护人员造成人身及财产损害的疾病患者使用；不支持产科、急诊科、重症监护室、整形美容科以及康复科等科室的陪护服务。
- 9、服务一旦预约成功护工到岗后不可取消，如仍需取消，则会扣除1次权益。
- 10、该服务不包含既往症，需要您服务生效后30天后方可使用。

【服务流程】



(十) 定制康复方案

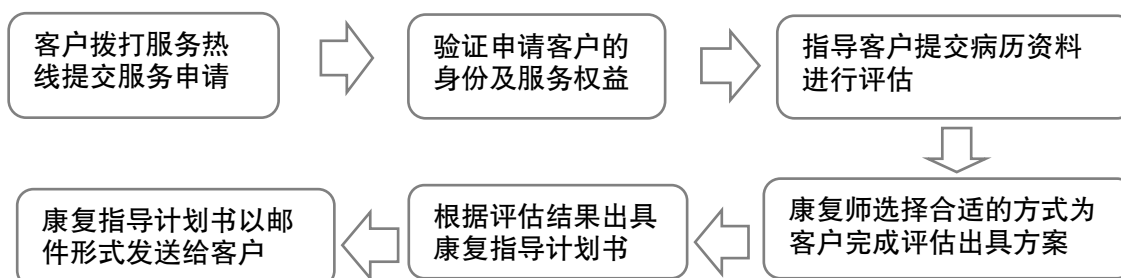
【服务内容】

如您经过住院治疗并出院后，可以根据病情情况，安排专业的康复师进行远程评估/上门评估（根据实际情况），并根据评估结果出具专业的康复方案，方案以电子版形式提供，并提供后续的康复跟进服务，康复方案包含针对疾病的饮食指导、康复建议、运动指导、用药指导（如需）等方面。

【服务说明】

- 1、服务申请时间：9：00-18：00。
- 2、服务频次：3次/年。
- 3、使用人：限被保险人本人使用。
- 4、服务时效：1个工作日。
- 5、如需上门进行康复评估，则该服务覆盖范围限地级市。
- 6、如您存在医学证明的传染病或者精神类疾病，则评估方式仅限远程评估。
- 7、如因疫情等不可抗力原因导致无法进行协助，服务商则不承担责任。
- 8、康复师出具的康复指导计划书仅供参考。
- 9、康复师：持有康复医学治疗技术专业资格证书，且具备5年以上临床从业经验。

【服务流程】



（十一）视频医生讲解

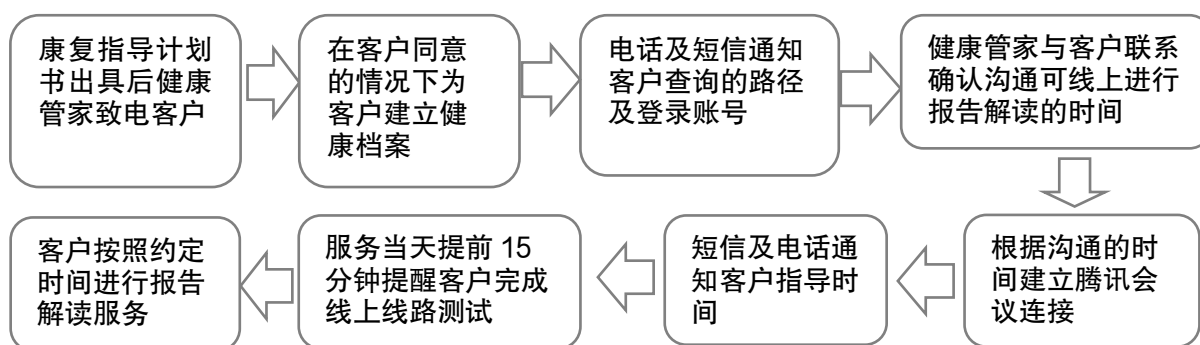
【服务内容】

康复指导计划书出具后，服务商工作人员将在获得授权的情况下建立线上健康档案，记录您的健康情况以供您查阅和更新，同时针对您的康复指导计划书，将安排全科医生进行一对一的线上视频讲解和解答。

【服务说明】

- 1、服务申请时间：9：00-18：00。
- 2、服务频次：3次/年。
- 3、使用人：限被保险人本人使用。
- 4、服务时效：1个工作日。
- 5、如因疫情等不可抗力原因导致无法进行协助，服务商则不承担责任。
- 6、视频医生的讲解仅供参考。
- 7、全科医生：持有《中华人民共和国医师资格证书》，且具备10年以上临床从业经验的工作人员。

【服务流程】



（十二）医护康复指导

【服务内容】

康复指导计划书出具并完成报告解读后，根据康复指导计划书的内容，服务商将根据您的情况安排全科医生/专科医生/康复师/护士每月为进行远程指导，提供一对一康复指导随访服务。

【服务说明】

- 1、服务申请时间：9：00-18：00。
- 2、服务频次：12次/年。
- 3、使用人：限被保险人本人使用。
- 4、服务时效：1个工作日。
- 5、如因疫情等不可抗力原因导致无法进行协助，服务商则不承担责任。
- 6、远程康复指导服务仅供参考。
- 7、远程指导的方式为电话指导或者线上视频指导，根据客户的情况由全科医生//专科医生/康复师/护士进行安排。
- 8、相关资质

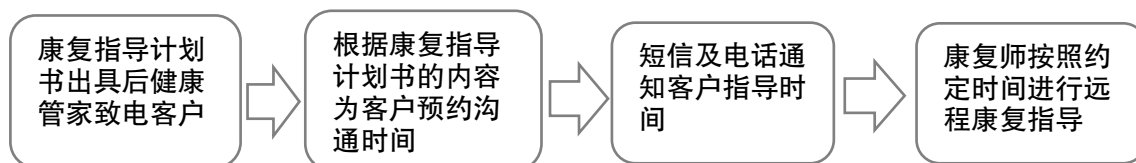
全科医生：医生持有《中华人民共和国医师资格证书》，且具备 10 年以上临床从业经验。

专科医生：医生持有《中华人民共和国医师资格证书》，且具备 10 年以上临床从业经验的公立医院在职医生。

康复师：持有康复医学治疗技术专业资格证书，且具备 5 年以上临床从业经验。

护士：持有《中华人民共和国护士执业证书》，且具有 5 年以上临床从业经验的护理人员。

【服务流程】



（十三）专科医生上门服务

【服务内容】

根据病情及康复指导计划书的内容及前期病情的评估情况，服务商安排专科医生提供上门指导，一对一健康深入咨询及健康指导服务，对您的日常生活照料、基础并发症预防、呼吸功能恢复训练、院后营养搭配、院后用药功能及注意事项、病情观察及复诊等给与详细的建议。

【服务说明】

- 1、服务申请时间：9：00-18：00。
- 2、服务频次：3 次/年。
- 3、使用人：限被保险人本人使用。
- 4、服务时效：1-3 个工作日。
- 5、如因疫情等不可抗力原因导致无法进行协助，服务商则不承担责任。
- 6、该服务覆盖范围限地级市。
- 7、如患有医学确诊的传染病或者精神类疾病，则该服务仅支持线上远程使用。
- 8、专科医生：医生持有《中华人民共和国医师资格证书》，且具备 10 年以上临床从业经验的公立医院在职医生。

【服务流程】



（十四）院后居家康护服务

【服务内容】

康复指导计划书出具并完成报告解读后，根据康复指导计划书的内容，服务商将根据疾病的情况安排全科医生/专科医生/康复师/护士提供上门指导服务。

上门指导内容如下（服务商根据病情进行安排）：

生活照护类			专项指导类					
项目	内容	是否能做	项目	内容	是否能做	项目	内容	是否能做
1.面部清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导：	是	11.疼痛应对指导	根据客户实际情况，指导：	是	19.功能维持与恢复指导	根据客户自身情况，根据医学专家建议督促并指导：	是
	1.1 其采用适宜的清洁方法	是		11.1 其进行疼痛程度的科学判断	是		19.1 其进行肢体功能的维持与恢复，如	是
	1.2 其采用适宜的梳头方法	是		11.2 其采用适当的疼痛缓解应对方法，如冷热疗法、按摩等	是		19.1.1 卧床肢体摆放、体位的保持方法	是
	1.3 其采用适宜的剃须方法（男性客户）	是		根据客户的医嘱用药：	是		19.1.2 关节主、被动活动方法	是
2. 洗发沐浴	根据客户疾病及能力状况，协助并指导：	是	12.服药依从性指导	12.1 设立用药提醒	是		19.1.3 翻身、坐起、转移等的正确方法	是
	2.1 其采用适宜的洗发方法	是		12.2 制订药物使用记录单	是		19.1.4 现有辅具的使用	是
	2.2 其采用适宜的沐浴方法（淋浴/坐浴/盆浴/床上擦浴）	是		12.3 指导药物使用（用药方法、途径、配伍禁忌、注意事项等）	是		19.2 其进行语言功能的维持与恢复，如	是
	2.3 其使用现有洗发沐浴辅具	是		12.4 给予现有药物相关辅具的使用指导	是		19.2.1 发音功能的维持与恢复	是
3. 手、足清洁	根据客户疾病及能力状况，协助并指导：	是	13.导管照护指导	根据客户的置管及自身情况，指导：	是		19.2.2 相关肌肉群功能的维持与恢复	是
	3.1 其进行手部清洁	是		13.1 其进行日常观察，如导管的有效性、引流液的色、质、量等	是		19.2.3 书写功能的维持与恢复	是
	3.2 其进行足部清洁	是		13.2 其对异常情况（如局部皮肤异常、导管堵塞、引流异常等）进行判断	是		19.2.4 理解力的维持与恢复	是
	4. 修剪指/趾甲	是		并采取适宜的应对方法	是		19.2.5 现有辅具的使用	是
	根据客户疾病及能力状况，协助并指导：	是		13.3 其学习日常护理的原则与方法，	是	19.3 吞咽功能的维持与恢复，如	是	

				如导管的固定、敷料的保护、周围皮肤的清洁等	是			
	4.2 其使用现有指/趾甲护理用具	是					19.3.1 与吞咽困难等级匹配的安全进食、喂食方法	是
	(不包括灰指甲、嵌甲等需专业处理的情况,如发现以上情况,给予应对建议)	是		根据客户伤口情况,指导:	是		19.3.2 现有辅具的使用	是
5. 皮肤管理	针对客户皮肤问题(如破损、湿疹、水肿、干燥、疤痕等),指导:	是	14.伤口管理指导	14.1 其进行日常观察,如伤口有无疼痛、红肿热痛、渗血渗液等	是		19.4 认知能力的维持与恢复,如	是
	5.1 其采取适当方法应对	是		14.2 其学习伤口敷料的保护方法	是		19.4.1 记忆力的维持与恢复	是
	5.2 其观察要点,对问题及其改善情况进行持续观察	是		14.3 其学习伤口周围皮肤清洁方法	是		19.4.2 方向感的维持与恢复	是
	5.3 其使用现有皮肤保护辅助及用品	是		14.4 其采取适宜的环境温、湿度	是		19.4.3 学习、组织、计划能力的维持与恢复	是
6. 进食指导	根据客户病情、饮食习惯、进食能力等情况,指导:	是		14.5 其根据医嘱,前往医院就医换药	是		19.4.4 应变能力、判断力的维持与恢复	是
	6.1 其执行营养医嘱	是		14.6 其针对异常/意外情况的应对方法	是		19.4.5 现有辅具的使用	是
	6.2 其饮食原则	是	根据客户的病情及自身情况,指导:	是		19.5 心肺功能的维持与恢复,如	是	
	6.3 其采取适宜的进食体位	是	15.1 其进行体位/功能位的安置	是		19.5.1 科学呼吸方法的选择	是	
	6.4 其使用现有进食辅具	是	15.2 其选择针对性功能维持与恢复方法	是		19.5.2 耐力、肌力的维持与恢复	是	
7. 如厕照护	根据客户的疾病及能力状况,协助并指导:	是	15.骨伤照护指导	15.3 其进行伤口周围皮肤的观察与清洁	是		19.6 科学的术后运动方法	是
	7.1 其采取适宜的如厕方法	是		15.4 其使用现有支具	是	20. 营养指导	20.1 解读医院出具的营养报告或饮食建议	是
	7.2 其使用现有如厕移动辅具	是		15.5 其根据医嘱,前往医院就医随访	是		20.2 根据客户的疾病与自身情况,推荐营养专家,提供针对性营养方	是

							案	
	7.3 失禁对象使用现有辅具/用品	是		15.6 其针对异常/意外情况的应对方法	是		20.3 现有辅具/用品的使用方法指导	是
	7.4 失禁对象进行局部皮肤清洁	是		根据客户的疾病及自身情况, 指导:	是		20.4 平衡膳食的原则与方法指导	是
8.翻身、叩背	根据客户的疾病及能力状况, 协助并指导:	是	16.放、化疗副作用应对指导	16.1 其采取适宜的血管保护方法	是	21.压疮预防指导	根据客户疾病及自身情况, 指导:	是
	8.1 其采取适宜的翻身体位	是		16.2 其采取适宜的局部皮肤保护方法	是		21.1 其采取措施预防压疮	是
	8.2 其正确进行肢体安置	是		16.3 其进行并发症(脱发、免疫功能损伤等)的观察、预防与应对	是		21.2 其对压疮易发部位进行观察并学习应对方法	是
	8.3 其采取正确的翻身方法	是	根据客户情况, 指导:	是	21.3 其使用现有辅具		是	
	8.4 其选择适宜的翻身频次	是	17.生活方式指导	17.1 其建立健康的睡眠、运动、社交等生活习惯	是	22.静脉血栓预防指导	根据客户的疾病及自身情况, 指导:	是
	8.5 其采取正确的叩背方式	是		17.2 其对疾病突发状况采取适当的应对方法	是		22.1 其采取适宜的静脉血栓预防措施	是
	8.6 促进排痰的方法	是		根据客户情况以及居家环境, 指导:	是		22.2 其掌握静脉血栓的观察方法	是
9.生活自理能力恢复指导	根据客户的疾病及能力状况, 协助并指导:	是	18.居家风险防范指导	18.1 其预防并应对坠床、跌倒、误吸、烫伤、误食等意外情况	是		22.3 其使用现有辅具	是
	9.1 其进行自理进食能力的维持与恢复	是		18.2 其合理使用现有辅具	是			是
	9.2 其进行个人卫生、穿脱衣物自理能力的维持与恢复	是						
	9.3 其进行床椅转移等移动能力的维持与恢复	是						
	9.4 其正确使用现有辅具							
10.生命体征观察指导	针对血压、体温、脉搏、呼吸、血糖等项目, 指导:	是						
	10.1 其进行正常值与异常值的判断							
	10.2 其采用正确的测							

量与记录方法		
10.3 其采取针对异常情况的应对方法		
10.4 其正确使用、清洁保养现有测量工具		

【服务说明】

- 1、服务申请时间：9：00-18：00。
- 2、服务频次：3次/年。
- 3、使用人：限被保险人本人使用。
- 4、服务时效：1个工作日。
- 5、如因疫情等不可抗力原因导致无法进行协助，服务商则不承担责任。
- 6、该服务覆盖范围限地级市。
- 7、如患有医学确诊的传染病或者精神类疾病，则该服务仅支持线上远程使用。
- 8、上述服务内容为居家康护服务所提供的服务内容列表，不等同于上门一次可以提供上述全部服务，具体上门服务内容由服务商工作人员根据病情进行评估并电话和您确定后再进行安排。
- 9、相关资质
 全科医生：医生持有《中华人民共和国医师资格证书》，且具备10年以上临床从业经验。
 专科医生：医生持有《中华人民共和国医师资格证书》，且具备10年以上临床从业经验的公立医院在职医生。
 康复师：持有康复医学治疗技术专业资格证书，且具备5年以上临床从业经验。
 护士：持有《中华人民共和国护士执业证书》，且具有5年以上临床从业经验的护理人员。

【服务流程】



(十五) 120急救费用报销

【服务内容】

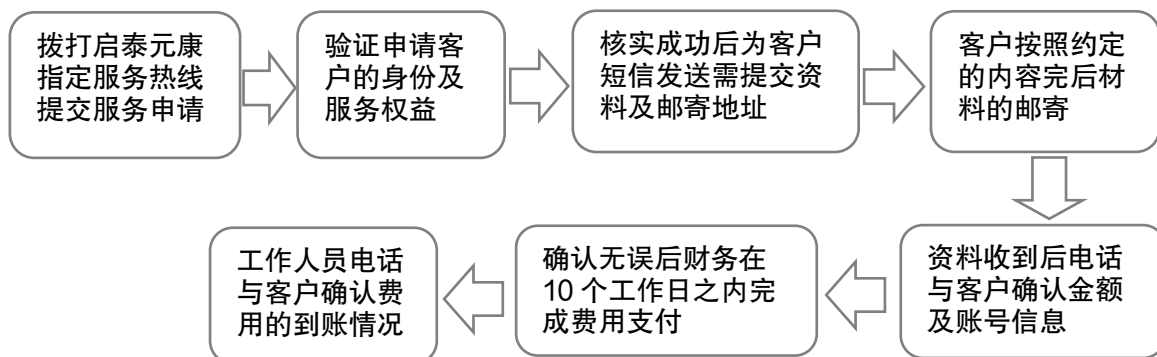
当因遭遇意外伤害或遇到紧急情况时，您呼叫或协调120/999救援车辆进行急诊治疗后，服务商将在收到您提供的救护车上产生的相关费用票据后，为您报销救护车的费用（包括救护车车辆使用费、院前急救抢救费、药品/耗材/医疗设备使用费），报销上限为1000元。

【服务说明】

- 1、服务商根据救护车发票金额支付费用，最高承担1000元，一年最多可享1次。
- 2、报销费用包含救护车出车费、救护车医护人员出诊费及对急救患者实施救治的急救费。
- 3、救护车类型仅限于省市急救中心、二级及二级以上医疗机构、乡卫生院妇幼保健机构所提供。
- 4、本服务需客户提供准确无误的银行账号及银行开户行，才能使用。
- 5、该服务限被保险人本人使用。
- 6、您提交完整的报销资料后，服务商将在10个工作日之内将费用支付到被保险人的账户。
- 7、该服务需要您按照要求邮寄相关报销材料，邮寄费用需由您自行承担。

- 8、该服务权益次数限制 1 次。
- 9、本服务自您保单生效后等待期 30 天后方可使用。

【服务流程】



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提供商为您提供，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，服务商向您询问姓名、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，本公司不承担任何责任。