

增值服务手册

尊敬的客户：

感谢您选择瑞再企商保险有限公司（以下简称“本公司”），很荣幸为您提供服务！

本公司将委托第三方服务商为被保险人提供在保险合同中约定的以下服务（以下简称“本服务”）：

服务项目	服务内容	计划一/四	计划二/五	计划三/六
家庭医生电话咨询	医生通过电话方式为客户提供日常健康咨询	保险期间内不限次数		
家庭医生实时视频咨询	医生通过实时视频方式为客户提供日常健康咨询	不包含	保险期间内 累计限使用两次	
重疾门诊绿通（含陪诊）	为客户提供就医网络范围内专家号门诊预约及陪诊服务			

本服务手册旨在帮助您和被保险人了解上述服务具体内容及服务流程，以便更好地维护您和被保险人的合法权益。

特别声明

本服务手册旨在帮助被保险人更好地使用各项增值服务，如相关内容与保险合同有差异，请以保险合同为准；本服务手册中介绍的各项服务有效期间与保险合同一致。

本服务手册内列明的服务项目由本公司合作的第三方服务供应商为被保险人提供并承担相关责任。若被保险人与供应商因服务而产生的任何纠纷，请被保险人与第三方供应商直接联系，本公司会根据需要提供必要的协助。

在提供本服务时，如本公司查明正在申请或享受本服务者并非被保险人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

您和被保险人授权并同意：在适用法律、法规允许或要求的范围内，为了更好的为被保险人提供本服务，本公司可能会就被保险人申请的服务向您和被保险人收集姓名、性别、电话号码、地址等信息。涉及到第三方服务供应商向您和被保险人收集个人信息的，建议您和被保险人仔细查看第三方服务供应商的个人信息保护政策或协议约定。本服务为附加业务功能服务，您和被保险人可拒绝收集相关信息，您和被保险人拒绝后本公司可能无法为被保险人继续提供本服务，但不影响被保险人使用本公司基本保险业务功能服务。如您是不满十四周岁儿童的监护人并代表该儿童阅读本手册，则上述授权所述相关个人信息还包括

该儿童的个人信息。您和被保险人已知悉并同意本个人信息授权及本公司《个人信息保护政策》（请访问官网链接 https://www.swissrecorporatesolutions.com.cn/site/privacy_policy 查阅）。

由于您和被保险人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的相关资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您和被保险人自行承担。

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，本公司不负任何责任。

家庭医生电话咨询介绍

一、服务定义：

1. 服务内容：供应商家庭医生通过电话方式为每位获得服务资格的被保险人提供日常健康咨询，包含：与健康相关的咨询，如疾病饮食调节、亚健康咨询、OTC 常用药品用药指导、高血压、糖尿病、高血脂等慢性病的管理、重症专业分诊、术后康复护理知识咨询等。
2. 服务形式：电话。
3. 服务标准：电话医生工作时间每日 8:00-22:00，投保人或被保险人在线进行预约，医生在服务时间内根据预约时段回拨预约电话提供咨询服务，每次通话时间不超过 10 分钟。

二、申请家庭医生电话咨询的条件：

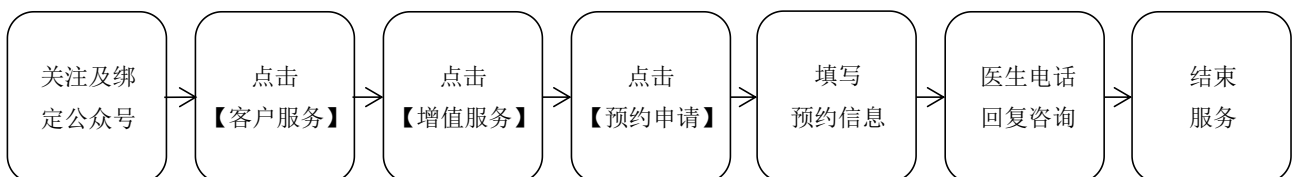
1. 在保险期间内使用。
2. 仅限被保险人本人使用。

三、服务范围：中国大陆。

四、申请方式：

您或被保险人可通过本公司微信公众号及客户服务热线等两种方式申请增值服务：

1. 微信公众号：瑞智保。



2. 客户服务热线：800-820-5918（固话）或 400-820-5918（手机）。

五、注意事项：

1. 重急症患者不适合网上咨询，请及时前往医院就诊。
2. 健康咨询仅根据被保险人本次提供的资料/描述作出健康咨询建议，仅供参考，不可替代临床诊疗方案。
3. 当线上咨询医生给被保险人的健康咨询建议与临床医生不一致时，被保险人应当以医疗机构临床诊断为唯一依据进行医疗决策。

家庭医生实时视频咨询服务介绍

一、服务定义：

1. 服务内容：供应商为每位获得服务资格的被保险人提供 7*24 小时全科医生视频问诊服务，包含：与健康相关的内容咨询，如疾病饮食调节、亚健康咨询、OTC 等常用药品的用药指导、高血压糖尿病高血脂的慢病管理、重症专业分诊、术后康复护理知识咨询等。
2. 服务形式：语音视频。
3. 服务标准：7*24 小时提供实时视频医生咨询，每次通话时长不超过 10 分钟。

二、申请家庭医生实时视频咨询的条件：

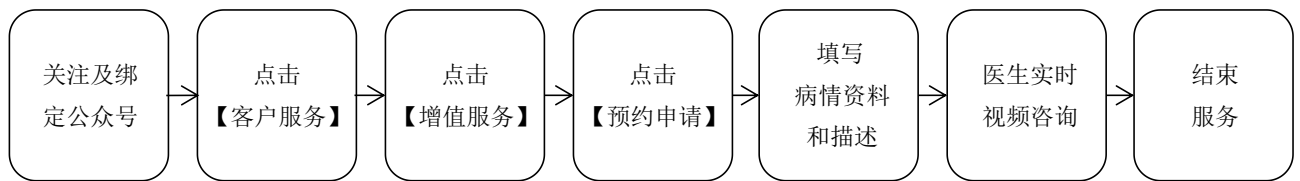
1. 在保险期间内使用。
2. 仅限被保险人本人使用。

三、服务范围：中国大陆。

四、申请方式：

您或被保险人可通过本公司微信公众号及客户服务热线等两种方式申请增值服务：

1. 微信公众号：瑞智保。



2. 客户服务热线：800-820-5918（固话）或 400-820-5918（手机）。

五、注意事项：

1. 重急症患者不适合网上咨询，请及时前往医院就诊。
2. 健康咨询仅根据被保险人本次提供的资料/描述作出健康咨询建议，仅供参考，不可替代临床诊疗方案。
3. 当线上咨询医生给被保险人的健康咨询建议与临床医生不一致时，被保险人应当以医疗机构临床诊断为唯一依据进行医疗决策。

4. 服务权益次数使用完毕后，本服务终止。

重疾门诊绿通（含陪诊）服务介绍

一、服务定义：

1. 服务内容：供应商在就医绿通网络范围内为被保险人提供专家号门诊预约服务，被保险人可指定医院指定科室，不可指定医生；同时，供应商为被保险人提供当次就诊的全程专业医护陪诊，提供代挂号、取药等服务（挂号费、检查费、药品费等需被保险人自理）。
2. 服务流程：
 - 1) 投保人或被保险人在线提交服务申请，根据页面提示上传必要资料，具体包括但不限于身份证件证明、保单影像件、二级及二级以上公立医院出具的重疾诊断证明（须加盖医院有效公章）、门急诊病历资料、病理诊断报告、血液检查报告、核磁或内镜等特殊检查报告以及其他重疾确诊的相关资料等。
 - 2) 根据被保险人病情和需求，匹配合适专家并策划就诊方案。
 - 3) 被保险人成功就诊，填写服务满意度调查表。
3. 服务标准：供应商在投保人或被保险人提出预约申请后的1个工作日内响应，于投保人或被保险人提交完整资料及服务资格经审核确认后的5个工作日内安排就诊。

二、申请重疾门诊绿通（含陪诊）服务的条件：

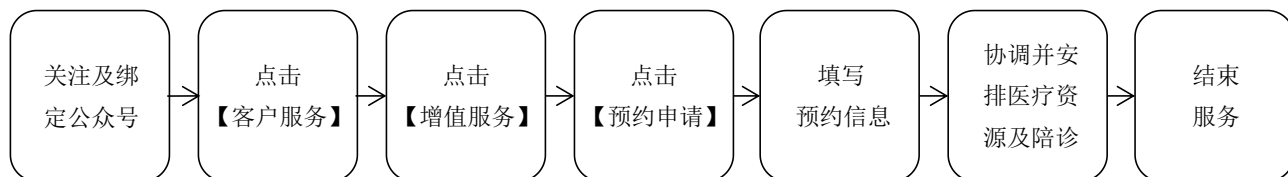
1. 在保险期间内使用。
2. 仅限被保险人本人使用。

三、服务范围：中国大陆。

四、申请方式：

您或被保险人可通过本公司微信公众号及客户服务热线等两种方式申请增值服务：

1. 微信公众号：瑞智保。



2. 客户服务热线：800-820-5918（固话）或 400-820-5918（手机）。

五、注意事项：

1. 专家号门诊包括主任和副主任级别的专家，协调时以最终医院端反馈的结果为准，不可指定级别和医生姓名。

2. 陪诊服务不支持无亲属陪护的不满 18 周岁未成年人及无亲属陪护的 70 周岁以上的老人。
3. 如在供应商未向投保人或被保人发送启动通知之前（以发送成功短信通知的时间为准）取消服务并及时通知供应商的，则不计算该次服务已使用；对于供应商发送启动通知后接到投保人或被保人取消服务的，取消行为无效，视同已使用该次服务。
4. 服务权益次数使用完毕后，本服务终止。