



招商仁和人寿

CHINA MERCHANTS LIFE INSURANCE

SINCE 1875

# 招商仁和童心守护重大疾病保险（互联网） 配套健康管理服务客户操作手册

一、查看健康权益.....	2
1. 从小程序端进入.....	2
2. 从 APP 端进入.....	4
二、使用健康权益.....	5
■ 线下使用类服务.....	5
■ 在线使用类服务.....	6
三、订单状态查询.....	8
1. 通过小程序查询订单.....	8
2. 通过 APP 查询订单.....	8
四、常见问题.....	9

## 一、查看健康权益

招商局仁和人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）为您提供的**招商仁和童心守护重大疾病保险（互联网）**配套健康管理服务，包含**视频医生咨询、门诊就医安排（含陪诊）、住院/手术安排及儿童心理咨询/亲子教育咨询**共计四项服务，您可通过“招商仁和人寿APP”和“招商仁和健康”小程序两种线上方式使用服务，也可拨打**400-86-95666**进行电话预约，人工服务时间：**9:00-18:00**。本操作手册为您重点介绍线上使用方式。

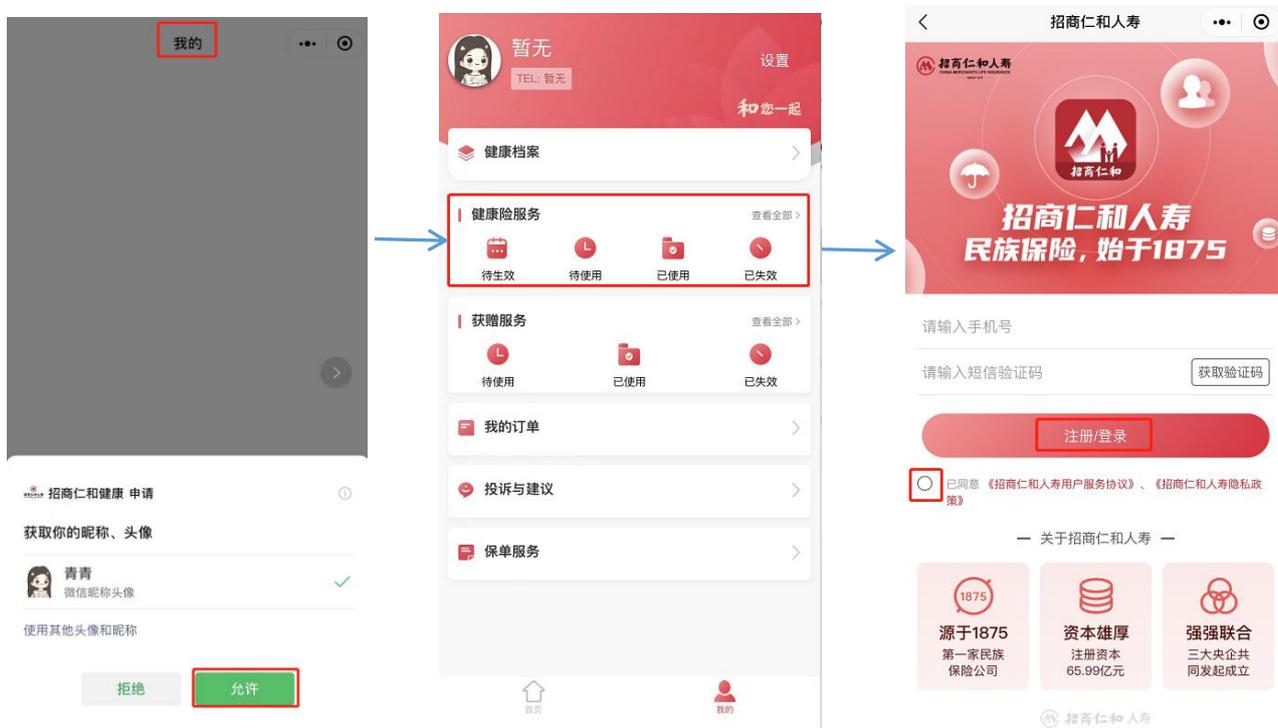
本操作手册涉及服务项目包括：视频医生咨询、门诊就医安排（含陪诊）、住院/手术安排及儿童心理咨询/亲子教育咨询。服务具体内容以服务手册为准。

### 1. 从小程序端进入

- 1) 扫描下方二维码或在微信上搜索“招商仁和健康”小程序，寻找小程序入口，点击进入小程序主页。



2) 进入小程序后，点击“我的”菜单，进行“微信获取头像和昵称”的授权，授权完成后，点击“健康险服务”，进行注册登录。健康管理权益需由投保人使用投保时的身份证号码、手机号码进行注册登录方可查看和预约。

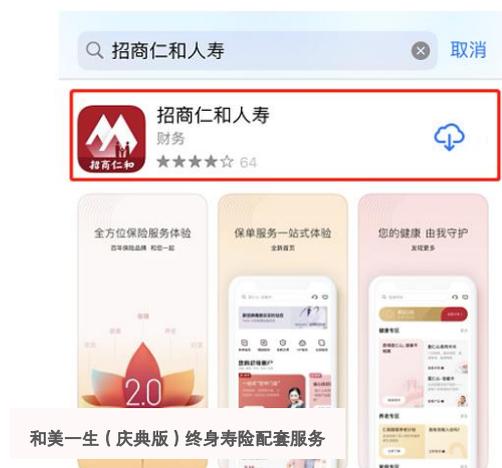


3) 进入”健康险服务”页面，即可查看全部保单配套健康管理服务。



## 2. 从 APP 端进入

- 1) 扫描下方二维码或在手机应用商城搜索“招商仁和人寿”APP，下载 APP 并进行实名注册登陆。



- 2) 在“招商仁和人寿”APP 我的-健康权益页面，点击“全部”，即可查看全部保单配套健康管理服务。



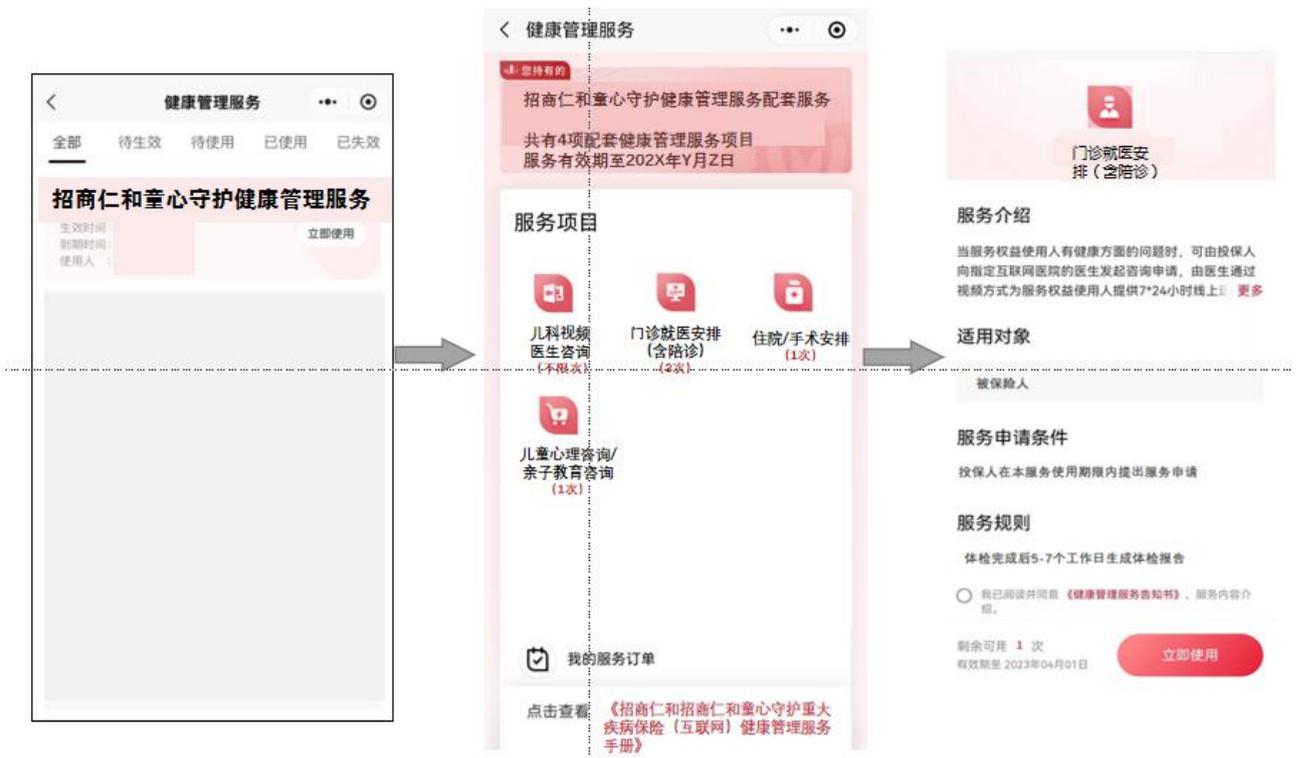
## 二、使用健康权益

部分客户因为手机机型等问题，可能出现投保人实名登陆 APP 后可查询权益，但不能使用健康权益。如出现这种情况，请通过“招商仁和健康”小程序使用健康权益。如通过小程序仍查不到权益或不能使用，请联系业务人员或致电本公司服务热线 4008695666（9：00-18：00）咨询。

### ■ 线下使用类服务

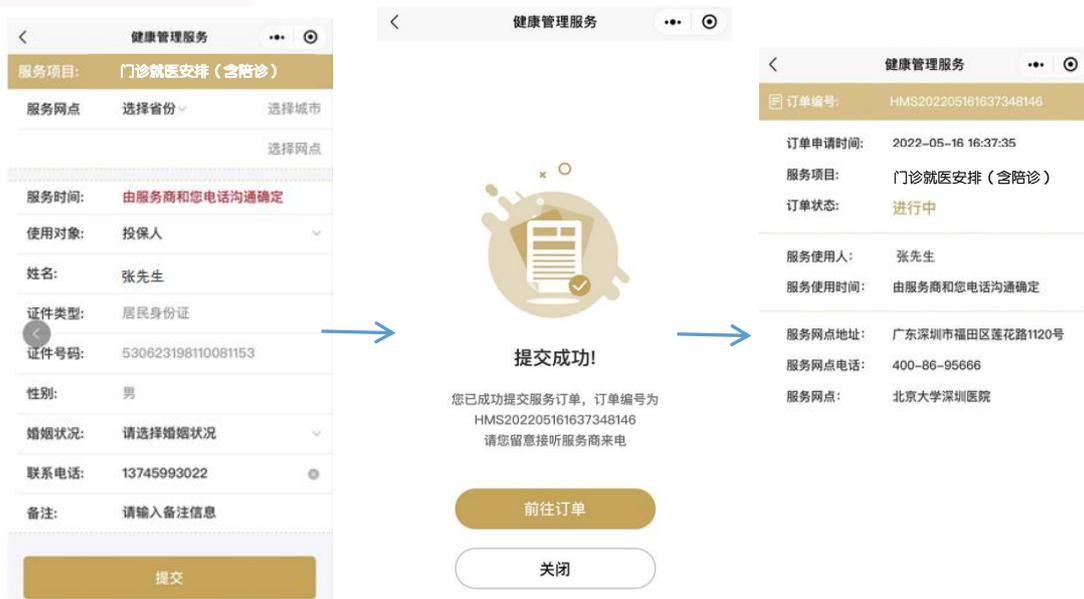
本部分操作指引适用于儿童心理咨询/亲子教育咨询、门诊就医安排（含陪诊）、住院/手术安排。

- 1) 查看权益包【童心守护（互联网）配套健康管理服务】，点击立即使用，进入权益包介绍页，点击对应的服务项目，进入服务介绍页。



2) 点击服务介绍页“立即使用”，按照系统提示流程操作即可。

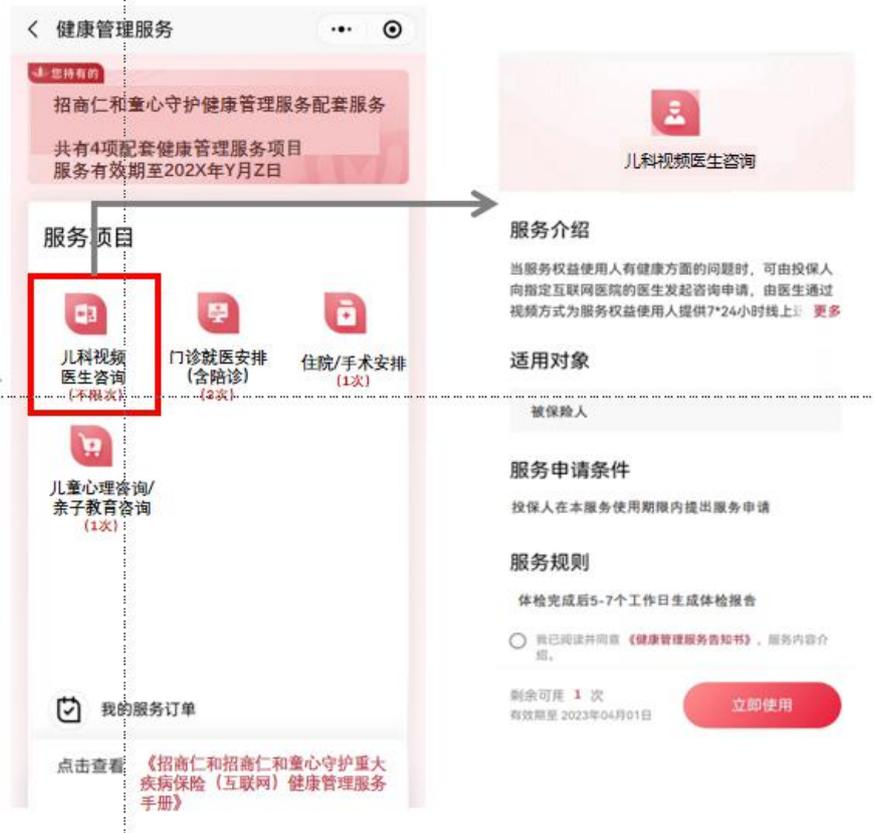
#### 仁心宝贝（互联网）配套健康管理



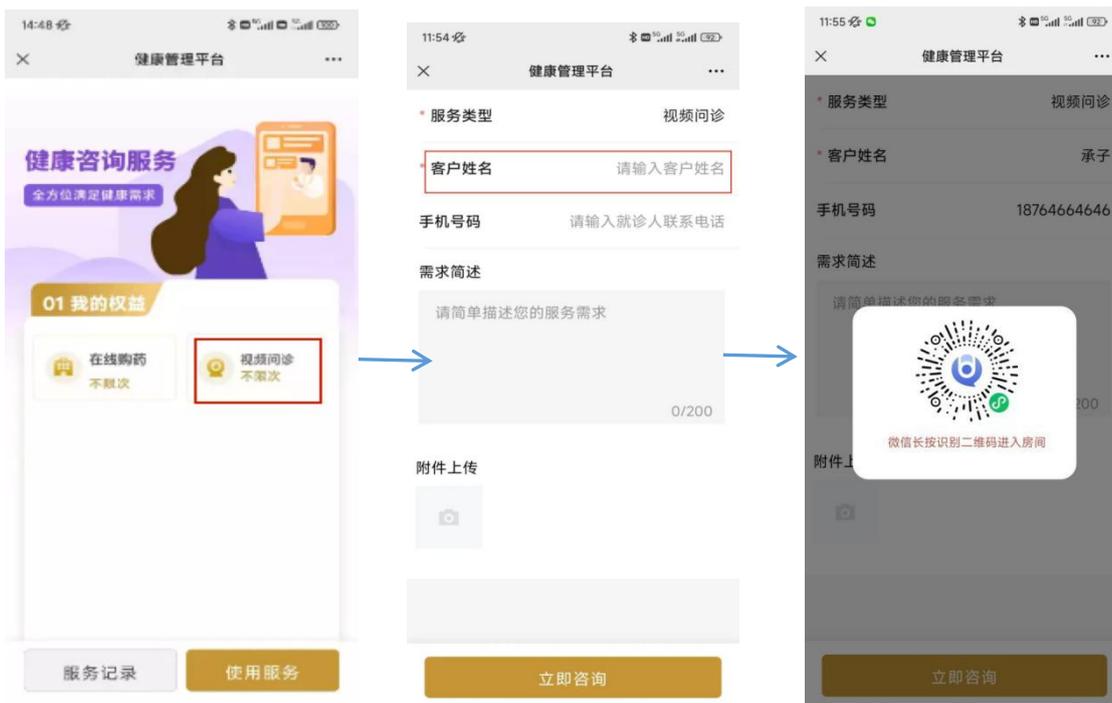
## ■ 在线使用类服务

本部分操作指引适用于视频医生咨询。

查看权益包【**童心守护（互联网）配套健康管理服务**】，点击立即使用，进入权益包介绍页，点击对应的服务项目进入服务介绍页。



- 1) 当客户点击“**视频医生咨询**”，进入服务介绍页，点击“立即使用”→“视频问诊”→“使用服务”，填写客户姓名后点击“立即咨询”，客户识别图示二维码进入视频咨询小程序，将进入视频问诊房间，等待医生接诊。医生接诊后即可开始咨询。

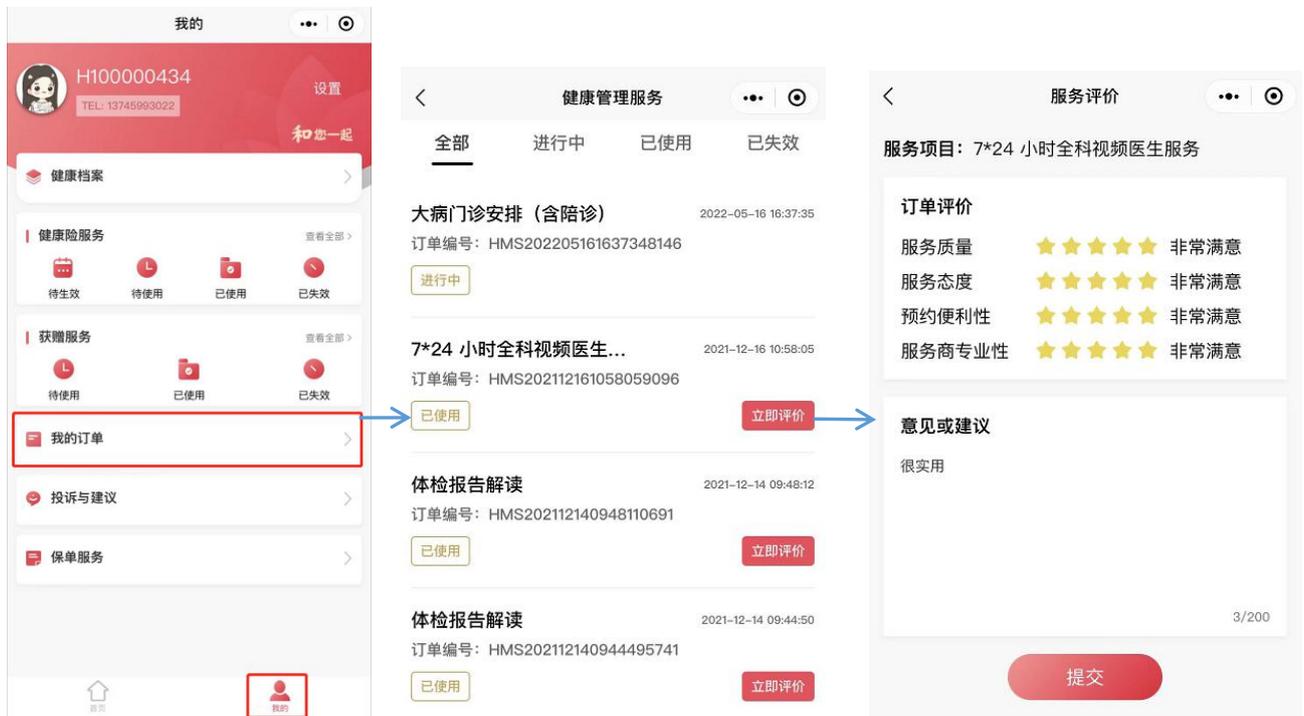




### 三、订单状态查询

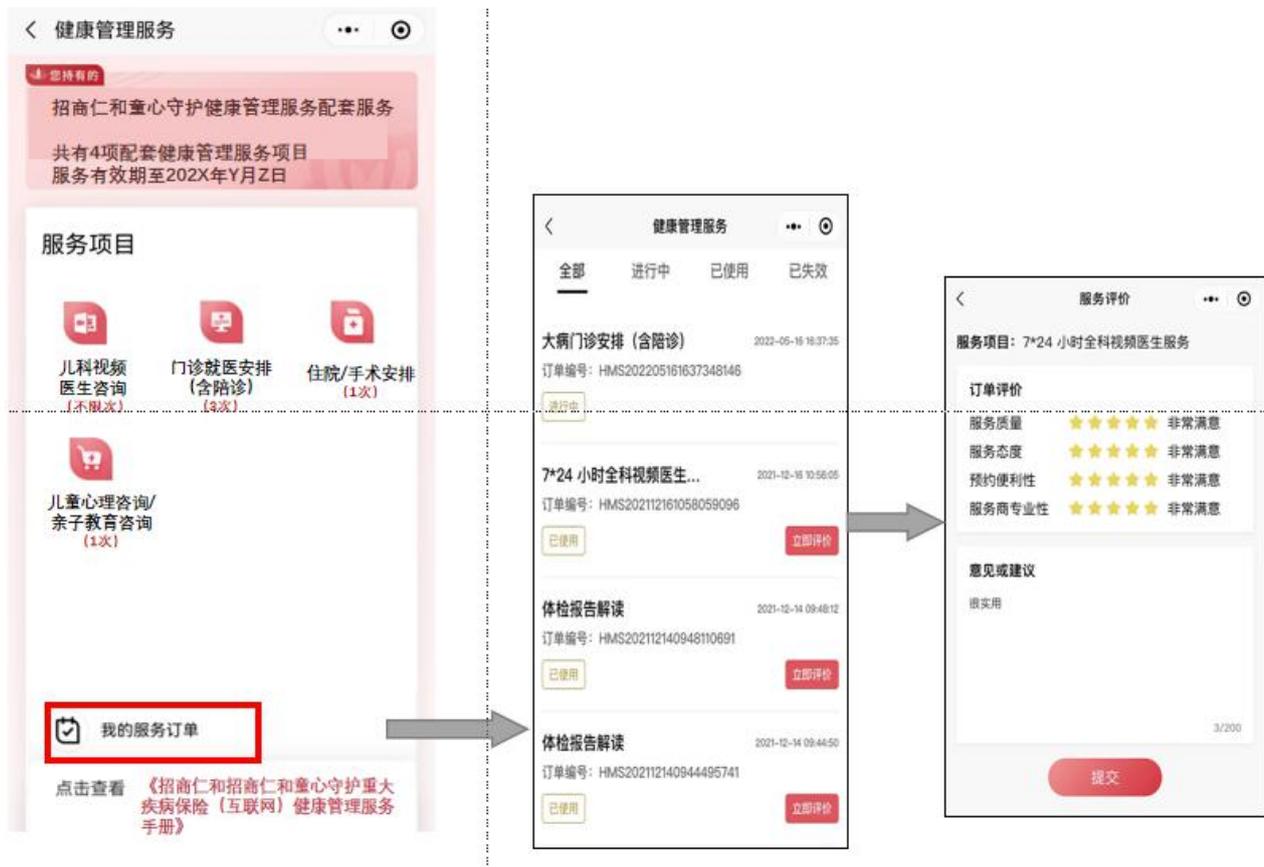
#### 1. 通过小程序查询订单

点击小程序“我的-我的订单”，查询所有订单。已完成订单可点击“立即评价”，对服务进行满意度反馈。



#### 2. 通过 APP 查询订单

在权益包介绍页-点击“我的服务订单”，查询所有订单。已完成订单可点击“立即评价”，对服务进行满意度反馈。



## 四、常见问题

1. 刚投保了招商仁和童心守护重大疾病保险（互联网），想问下我现在可以申请健康增值服务吗？

您好！招商仁和童心守护重大疾病保险（互联网）配套健康管理服务权益自主保险合同生效（或最后复效）之日起 30 天后生效。您需在服务等待期后方可使用。

服务等待期：自主保险合同生效（或最后复效）之日起 30 天。

2. 保险合同已经失效，是否可以申请你们提供的这些健康管理服务呢？

您好！如您因退保、保险合同终止等原因造成保单失效，则服务同步失效，所以很抱歉，目前这些健康管理服务不能为您提供了。

3. 现保单年度的服务还没用完就要过期了，可以累计到下一个保单年度使用吗？

您好，当前保单年度的权益仅可在当期使用，不可累计到下一保单年度使用。本服务权益包在前三个保单年度内，每个保单年初生成，保单年末清零，总计赠送三年（期间如保单失效，则服务同步失效）。您在一年内均可享受权益包所列所有服务（包含服务内容、服务次数及其他服务要求），但前一年度未使用的服务次数不可累计到下一年度。

#### 4. 未按期支付续期保险费时，宽限期内是否会影响服务权益的使用？

您好！会根据缴费状态判断服务权益是否有效。对于第二、三个保单年度，如您按照主险合同约定如期支付当期保险费，服务权益将于每个保单年度初生效；如您到期未支付当期保险费但在宽限期内支付成功，服务权益将在您缴费成功次日生效；如您未在宽限期内支付当期保险费，服务权益将失效。

宽限期：分期支付保险费的，在支付首期保险费后，除主险合同另有约定外，如果您到期未支付当期保险费，自保险合同约定的保险费约定支付日的次日零时起六十日为宽限期。

#### 5. 可以将健康管理服务转赠给家人或者朋友吗？

您好！本健康管理服务权益不可转赠。服务手册及每项服务项目的服务介绍页都会写明服务次数、使用条件、适用对象等，详细情况请您查看服务介绍页面的“适用对象”或《招商仁和童心守护重大疾病保险（互联网）健康管理服务手册》。

#### 6. 提交线下类服务申请时，为什么无法选择预约时间？

您好！服务预约界面目前可选择意向服务网点和就诊人，当您提交服务申请后，健康专员会在 24 小时内联系您，根据您的需求为您推荐并协商确定具体服务时间等。您可以在服务预约界面的“备注”栏写上自己的意向服务时间，服务商会优先给您预约意向时间的服务，但并不保证一定能预约成功。

#### 7. 服务响应时间一定会要 24 小时那么久吗？

您好！在收到服务申请的时候，服务商会第一时间联系您安排服务，最长不超过 24 小时，请您注意接听电话。

#### 8. 客户想去哪个医院都可以安排门诊、住院/手术吗？

您好！目前本公司仅提供服务网点内的相关服务。医疗服务网点范围正逐步扩大，具体服务网络列表以本公司健康管理服务系统可预约网点为准。如果您所需要的医院没有在服务网络内，很抱歉，暂不能提供您所需服务。

#### 9. 想要预约\*\*\*医院的\*\*\*科室的\*\*\*医生，可以安排吗？

抱歉，本服务仅可指定服务网络内医院和科室，不能指定医生。

#### 10. 怎样取消预约或更改预约信息呢？

您好！您可致电本公司客户服务热线 400-86-95666 取消/更改预约信息。但由于医疗资源的稀缺性，请您谨慎预约。在本服务预约完成前，可变更/取消，若取消，权益退回。若在服务预约成功后变更/取消，权益将扣减一次。

另，为避免因爽约而导致您的个人征信受影响（部分医院或将列入失信名单，根据不同医院预约挂号规则，有不同程度惩罚措施，例如：1 月内、一年内不可网络预约等），请您至少提前 48 小时致电本公司客服热线（400-86-95666）协助退号。

#### 11. 除投保人以外还有哪些人可以致电 400 帮忙预约服务，比如业务员支持吗？

您好！目前可支持投保人或被保险人致电本公司客服专线（400-86-95666）预约服务。但因为健康权益是在投保人帐户，如果被保人致电时，需提供投保人相关信息。

#### 12. 通过你们的客户服务 APP 无法预约服务，是怎么回事呢？

抱歉！由于系统兼容性问题，部分客户因为手机机型等问题，可能出现投保人实名登陆 APP 后可查询权益，但不能使用健康权益。如出现这种情况，请通过“招商仁和健康”小程序使用健康权益。如通过小程序仍查不到权益或不能使用，请联系业务人员或致电本公司服务热线 4008695666（9：00-18：00）咨询。

#### 13. 提供儿科视频医生咨询服务的医生都是什么资质？靠谱吗？

您好！提供线上问诊的全科医生为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 5 年临床经验的主治医师及以上资质。同时，在互联网医院上开展互联网诊疗活动的医生都有进行实名认证，确保医生具备合法的线上诊疗资质。