

都会长青年金保险产品增值服务手册

一. 服务说明

感谢您选择中美联泰大都会人寿保险有限公司（以下简称“我司”或“我们”）的都会长青年金保险产品计划（以下简称“保险合同”或“本合同”）。根据您目前在我司享有该保险产品的情况，我司特别向本保险合同保险单上所登载的**被保险人本人**（以下简称“您”）提供一份尊贵的**健康增值服务**（以下简称“本服务”），但若您未购买上述产品或未在保险费约定支付日成功缴纳保费，则无法享受本服务。除非特别说明，本服务只限您本人使用；部分服务可全家共享。

本服务由我司委托国内健康服务供应商（以下简称“服务商”）为您协调和提供，**不额外收取费用**，除非相关服务说明中已明确该服务属于**自购、自费或超出标准的服务**，详情请仔细阅读本服务手册。

二. 重要释义

- 2.1. 增值服务有效期：**以下简称“服务有效期”，本服务的有效期自本合同生效日起的第一个自然日生效，其中止、复效、终止、满期的时间均与本合同约定同步，在发生本服务手册所列的无法享受本服务的情形或本合同处于中止期间或终止等非有效状态下，被保险人不能享受本服务。
- 2.2. 增值服务等待期：**以下简称“服务等待期”，即服务有效期开始起的 30 个自然日。服务等待期内不享受本服务。
- 2.3.** 在等待期结束后，您可根据各项健康增值服务要求，申请使用本服务。
- 2.4. 增值服务次数：**在服务有效期内（服务等待期除外），您可享受有本服务中的各项健康增值服务项目中的相应服务次数见第四点约定。所有服务次数仅限在服务有效期内使用，不可转让，过期不予追溯。若您作为本产品多份保险合同的被保险人，您所享有的增值服务次数不能累计。
- 2.5. 增值服务责任免除：**若您在申请增值服务时涉及《都会长青年金保险》之保险合同条款中列明的《责任免除》之情况，将不能享受相应的增值服务。
- 2.6. 服务商：**本服务由好人生（上海）健康科技有限公司为您提供。

三. 服务专线

全国健康服务专线：**400-920-2586**（以下简称“服务专线”）

服务时间：08：00 - 20：00（法定春节假期除外）

* 部分服务项具体服务时间请参见“四. 增值服务内容介绍”中相关说明

四. 增值服务内容介绍

4.1. 电话医生

【服务时间】：7*24小时（法定春节假期除外）

【服务次数】：不限次

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您可通过拨打服务专线获得多种健康医疗咨询服务，包括对家庭常见意外伤害及急性病症提供处理建议等。

【服务流程】

- 1) 您拨打服务专线**400-920-2586**，提出电话医生咨询需求。
- 2) 服务商健康专员确认您的基本信息和身份，初步了解您的咨询问题。
- 3) 服务商健康专员为您选择适合的电话医生即时进行转接。
- 4) 电话医生就您的咨询进行解答。
- 5) 如遇电话医生坐席全忙，服务商健康专员将会尽快主动给您回电，并由电话医生进行解答。
- 6) 您的问题解决，本次电话医生服务结束。

【注意事项】

- 1) 电话医生的咨询内容和建议仅供您参考，**不能取代医学诊断或处方，不能作为诊断治疗依据。**
- 2) 电话医生咨询仅提供健康咨询及建议，**不可被视为电话诊疗或120急救服务，亦不能被解释为要求任何接受咨询的被保险人施行或放弃任何医疗行为，实际疾病诊断及治疗请选在相关医疗机构进行。**
- 3) 电话医生不包括精神和心理类疾病咨询。

4.2. 专家或特需门诊预约

【服务时间】：08：00 - 20：00 (法定节假日除外)

【服务次数】：服务等待期届满后，每个保单年度内全家共享共 3 次

【全家共享】

若您需要申请全家共享，请于首次共享亲属需要预约此服务时，由您本人致电服务热线，告知健康专员您指定共享亲属的信息，包括但不限于姓名、性别、有效证件信息、联系电话、亲属关系等。**共享亲属仅限被保险人直系亲属中的配偶、子女、父母，被保险人与您的指定亲属共享服务次数。同一位被保险人在服务有效期内最多可指定2名亲属，您的亲属一旦指定，不可更换。请您谨慎提供亲属相关信息，亲属登记完成不代表一定可以享受服务，如提交信息有误，或指定的亲属不符合服务享受资格，会导致亲属无法享受服务。**

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，若您或您的共享亲属需要，请由您本人通过拨打服务专线为您或您的共享亲属申请专家或特需门诊预约协调服务。服务商将根据您或您的共享亲属的病情需要，为您或您的共享亲属提供指定医疗服务网络中知名医院之权威专家门诊预约服务。请您本人至少提前5个工作日致电服务专线为您或您的共享亲属申请本服务。

【服务流程】

- 1) 您本人至少提前5个工作日拨打服务专线**400-920-2586**进行预约。
- 2) 服务商健康专员了解您的疾病情况及需求，确认您的基本信息和身份。
- 3) 3个工作日内，服务商健康专员将根据您的情况选择合适的医院及专家疾病并与您电话确认；
- 4) 就诊当日，请您携带服务登记时提供的有效证件按时前往医院指定地点挂号就诊；
- 5) 专家或特需门诊预约服务结束。

【注意事项】

- 1) 若有需要，服务商将请您或您的亲属以邮件或者快递等方式提供疾病的病历资料，便于核实服务资格后推荐合适的医院及专家。
- 2) 我们及服务商对医疗机构提供的任何治疗形式所产生的后果，不负有任何责任。
- 3) 不可指定门诊类型(门诊类型是指专家门诊或特需门诊)。本服务不可指定专家，但推荐的专家保证为公立医院内副主任医师及以上级别的医生。
- 4) 如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情況导致服务不能按时提供，我们及服务商免责。

- 5) 专家或特需门诊预约服务不适用于产科、急诊科、口腔美容、检查类及医技类服务协调，如超声诊断科，影像科等。口腔美容主要是指牙齿美容，通常是指通过口腔技术手段，修整牙齿排列不齐、牙齿形态异常、牙齿色泽异常，达到牙齿美容效果的治疗过程。口腔美容有多种类型，如：牙齿美白法、树脂贴面、瓷贴面、烤瓷牙、正畸等。
- 6) 停诊：由于医生停诊导致您或您的亲属无法就医不视作服务次数，如医院没有通知停诊而医生临时停诊的不视为服务商的责任。如由于就诊专家停诊、出差、出国等特殊情况导致服务不能按时提供，我司免责，并不计入服务次数。
- 7) 您申请本项服务后如因故需临时取消或改约，应在服务商尚未通知您就诊医院、专家和就诊时间等信息前拨打服务专线进行取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则本项服务视为已使用：
 - a. 因您个人原因未提前致电取消或变更服务；
 - b. 服务商已经预约成功并通知到您就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您再取消或变更本项服务的。
 - c. 因您自身原因造成服务商服务无法正常提供。
- 8) 部分地区的部分医院在就诊时可能需要您或您的亲属提供相关证件原件，如由于您或您的亲属不愿意提供相关证件令服务无法进行，视同服务已享受，相应责任将由您或您的亲属自行承担。

4.3. 导医服务（原命名：陪诊服务）

【服务时间】：08：00 - 20：00（法定节假日除外）

【服务次数】：服务等待期届满后，每个保单年度内全家共享共3次

【全家共享】

若您需要申请全家共享，请于首次共享亲属需要预约此服务时，由您本人致电服务热线，告知健康专员您指定共享亲属的信息，包括但不限于姓名、性别、有效证件信息、联系电话、亲属关系等。共享亲属仅限被保险人直系亲属中的配偶、子女、父母，被保险人与您的指定亲属共享服务次数。同一位被保险人在服务有效期内最多可指定2名亲属，您的亲属一旦指定，不可更换。请您谨慎提供亲属相关信息，亲属登记完成不代表一定可以享受服务，如提交信息有误，或指定的亲属不符合服务享受资格，会导致亲属无法享受服务。

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，若您或您的共享亲属需要，可由您本人通过拨打服务专线为您或您的亲属申请导医服务。服务商将为您或您的共享亲属在指定医疗服务网络中提供就医过程中包括挂号、送检、取化验单、付费、取药等协助服务，节省您或您的共享亲属的宝贵时间，提供就医便利。请您本人至少提前2个工作日为您或您的共享亲属申请本服务。

【服务流程】

- 1) 您需提前至少2个工作日，致电服务专线，申请本项服务。
- 2) 服务商健康专员将和您本人沟通，确认基本信息和身份后，介绍基本服务流程。
- 3) 就诊前1日，服务专线的健康专员致电您确认导医专员当日等候地点，时间等细节及服务注意事项。
- 4) 导医专员按约定为您提供导医服务直至当天就诊结束。
- 5) 导医服务结束。

【注意事项】

- 1) 若有需要，服务商将请您以邮件或者快递等方式提供疾病的病历资料，便于核实服务资格。
- 2) 陪诊专员单次服务不能超过当日医院门诊结束时间，且只针对门诊病人。

- 3) 18 岁以下未成年、70 岁以上老人或行动不便的客户需要有人陪同，陪诊人员仅提供就医相关的陪同及协助，不提供如搬运行李、推送轮椅等护工类服务。
- 3) 若因政府监管制度的限制，必须由您或您的亲属亲自办理相关服务，则需本人自行前往办理。
- 4) 若因您或您的亲属无法在导医服务时提供有效证件进行核对，或证件信息与预约时提供的不符，而造成服务无法进行的，我们及服务商不承担相应责任，且视同服务已享受。
- 5) 导医服务取消必须在就诊前一个工作日由您通过拨打服务专线进行取消，否则视同服务已享受。

五. 服务声明

5.1. 当出现以下情况时，您将不再享受本手册之任何服务：

- 5.1.1 保险合同中止，失效，满期，终止等保险合同处于非有效状态期间；
- 5.1.2 保险合同不再符合提供本服务的条件；
- 5.1.3 本服务各项服务次数使用完毕；
- 5.1.4 保险合同处于犹豫期内；
- 5.1.5 本服务处于服务等待期；
- 5.1.6 其他特别约定。

5.2. 本服务为服务商提供给被保险人的增值健康服务，其诊疗、诊断结果仅供您个人参考，并不能作为我司做出任何保险合同理赔决定或要求我司更改理赔决定的依据。

5.3. 本服务是提供给符合相应标准的保险合同之被保险人的增值服务，具体服务和免责条款以刊登在我司官方网站【<http://www.metlife.com.cn/>】的最新《都会长青年金保险产品增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《都会长青年金保险产品增值服务手册》，并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。

5.4. 如被保险人为未成年人，服务预约应由保单的投保人或未成年人的法定监护人来申请。

5.5. 在预约过程中，请您务必保持通讯畅通，否则我们将不承担由此带来的一切损失。

六. 免责条款

6.1. 我司将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我司将不承担相关法律责任：

- 6.1.1 您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露。
- 6.1.2 根据相关法律法规，法院或仲裁机构的命令或裁决，政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露。
- 6.1.3 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。
- 6.1.4 如果您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录大都会人寿，由此造成的损失我司不承担责任。
- 6.1.5 我们根据您的预约申请，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。
- 6.1.6 相关法律法规规定的其他情形。

6.2. 在提供任何一项服务时，如我们查明正在要求或享受服务者并非您本人，有权立即拒绝提供任何服务。

6.3. 除法律另有规定之外，您授权我司基于为您提供更优质服务的目的，向我司因服务必要开展合作的伙伴提供、查询、收集您本人的信息。该信息可能包括但不限于您本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他与您本人相关的信息。为确保您信息的安全，我司对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取

各种措施保证信息安全。

6.4. 您授权我司为提供相关增值服务，处理您（包括您所代表的自然人）及您亲属的个人信息、您所提供的不满十四周岁的未成年人的个人信息，并将前述个人信息全部或部分共享或提供给服务商（授权服务商详细信息可至官网下载相关服务手册查询：[【https://www.metlife.com.cn/customer-service/download-center/】](https://www.metlife.com.cn/customer-service/download-center/)）。如需了解授权服务商详细信息或我司个人信息处理规则，请您访问官网隐私政策：[【https://www.metlife.com.cn/privacy-policy/】](https://www.metlife.com.cn/privacy-policy/)。

6.5. 您确认在提供亲属个人信息前，已取得其授权，同意我司处理其个人信息。若该亲属是不满十四周岁的未成年人，您确认您是该未成年人的监护人或已取得其监护人的授权，同意我司处理该未成年人个人信息。

6.6. 我们尊重并保护您的隐私权，未经您许可我们不会将任何与您相关的信息泄露给第三方。为了更好的为您提供服务，服务商可能会向您询问姓名、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，但由于信息不全导致的损失将由您自行承担。

6.7. 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各种资料，而导致本手册上某些服务发生缺失、偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

6.8. 对于我们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，致使本手册各项服务延迟或未能履行的，我们不负任何责任。

6.9. 本手册未涉及的问题参见国家相关法律法规；当本手册与国家法律法规冲突时，以国家法律法规为准。

6.10. 本服务由与我司合作的服务商为您提供，若您或您的亲属与服务商或相关医疗机构因服务而产生任何异议或纠纷，请直接与服务商或医疗机构沟通并协商解决，我司会尽力协助您维护合法权益。

6.11. 当您或您的亲属选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担。

【大都会人寿微客服】

微信识别小程序码，优享一键“拨打热线”功能，快捷申请增值服务！



您有任何疑问或意见，可致电我司全国统一服务（投诉）热线：400-818-8168，我们非常乐意为您提供专业、周全的服务。

中美联泰大都会人寿保险有限公司

附录：医疗服务网络列表-专家或特需门诊预约、导医服务专用

请登录服务商网站：<https://vhealthplus.valurise.com/client/metlife/hospital.html>

在页面中选择对应的服务项列表进行查询

注：医院列表仅供您申请服务项目时参考。服务商可以根据实际情况对医院列表进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体医院信息。