

关爱多产品增值服务手册

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**关爱多保险产品计划**。若您同时购买了《**关爱多两全保险**》和《**附加关爱多长期重大疾病保险**》的组合（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”），**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。**

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，**我司保留对服务手册的解释、服务项目和内容的变更以及调整、停止提供各项服务的权利。**

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、失效、满期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. 增值服务次数：**在服务有效期内（服务等待期除外），您可享受本服务中各项健康增值服务项目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，仅限您本人享有，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。**
- 2.4. 增值服务责任免除：**若您在申请增值服务时涉及《**关爱多两全保险**》和《**附加关爱多长期重大疾病保险**》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。**
- 2.5. 指定疾病：**本服务中涉及的保险合同约定的疾病（以下简称“指定疾病”），是指您所持的我司《**附加关爱多长期重大疾病保险**》合同条款中约定的“**重大疾病**”、“**中症疾病**”、“**轻症疾病**”三类，具体定义以《**附加关爱多长期重大疾病保险**》合同条款为准。**如果您在服务等待期届满前罹患指定疾病，您将无法基于“指定疾病”享受本服务中的相关项目。**
- 2.6. 服务商：**本服务由挂号网（杭州）科技有限公司为您提供。

三. 服务专线

全国健康服务专线：**95169038**（以下简称“服务专线”）

* 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

在服务等待期届满次日起，根据需要，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。

【服务内容】

- 1) 电话医生服务次数：不限次数。
- 2) 通过电话的方式与医生进行一对一交流，为您提供健康信息、就医、治疗和康复指导等咨询服务。

服务时间：7*24小时（法定春节假期除外）

【服务流程】

- 1) 您拨打服务专线提出咨询需求。
- 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) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

【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. 专家会诊协调（国内）

在服务等待期届满次日起，当您本人经专科医生诊断首次罹患指定疾病，希望获得国内网络医院列表中的医疗机构专业医学意见，可以联系服务商申请国内专家会诊协调服务。

【服务内容】

- 1) 专家会诊协调服务次数：在保险合同有效期限内仅限1次。
- 2) 会诊方式为：“专家线上会诊”及“专家面对面会诊”两种，您可选择其中一种方式进行。

申请时间：7*24小时；**服务协调时间：**工作日9:00-18:00（法定节假日除外）

【服务流程】

一、国内专家线上会诊服务流程

- 1) 您拨打服务专线，提出专家线上会诊需求。
- 2) 服务商健康专员将和您沟通，确认您的基本信息和身份。
- 3) 服务商健康专员收集相关疾病资料，包括但不限于：入院单、手术单、相关重疾病历资料、医疗报告，您的联系方式等，并确认您的疾病是否在服务范围内。
- 4) 在确认属于服务范围，服务商分诊医生与您沟通需求后，将在2个工作日内筛选并推荐三家合适的医院科室。您可从中选择一家机构进行会诊服务，同时，您将与服务商签署《专家会诊协调服务责任免除声明书》。
- 5) 您确认专家信息后，服务商将您提供的疾病资料进行整理及翻译，并发送至您选定的医疗机构。资料发送后，专家开始会诊并在5个工作日内出具专家会诊报告。
- 6) 专家会诊报告发出后的2个工作日内，服务商健康专员将致电您进行专家会诊报告解读。
- 7) 解读后的2个工作日内，服务商健康专员将致电您进行满意度回访。
- 8) 国内专家线上会诊服务结束。

二、国内专家面对面会诊服务流程

- 1) 您拨打服务专线，提出专家面对面会诊需求。

- 2) 服务商健康专员将和您沟通，确认您的基本信息和身份。
- 3) 服务商健康专员收集与翻译相关疾病资料，包括但不限于：入院单、手术单、相关重疾病历资料、医疗报告，您的联系方式等，并确认您的疾病是否在服务范围内。
- 4) 在确认属于服务范围，服务商分诊医生与您沟通需求后，将在 2 个工作日内筛选并推荐三家合适的医院科室。您可从中选择一家医疗机构进行会诊服务，同时，您将与服务商签署《专家会诊协调服务责任免除声明书》。
- 5) 服务商确认您服务信息后安排号源，并安排您在 10 个工作日内就诊。
- 6) 就诊当天，您按服务商提醒短信内容，前往医院取号就诊。
- 7) 若您同步申请了陪诊服务，服务商的陪诊人员将在就诊前 1 天致电您确认陪诊服务信息，并在就诊当天协助您完成就医。
- 8) 在完成面诊后的 2 个工作日内，服务商将向您出具专家会诊报告。
- 9) 专家会诊报告出具后 2 个工作日内，服务商健康专员致电您进行报告解读。
- 10) 完成报告解读后 2 个工作日内，服务商健康专员进行满意度回访调研。
- 11) 国内专家面对面会诊服务结束。

【注意事项】

- 1) **本服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。**如您为未成年人，服务预约应由保险合同的投保人或被保险人的法定监护人来申请。
- 2) **被保险人在服务等待期届满次日起，经专科医生诊断首次罹患指定疾病时，方可享受专家会诊意见服务。**
- 3) 您在申请本服务时需以电子邮件或者快递的方式提供二甲以上医院确诊患有指定疾病的病历资料，以便服务商判定您的服务享受资格。
- 4) 本服务需要被保险人提供本人姓名、证件号码、手机号码、医保卡号等就诊所必须的个人信息。
- 5) 如您申请线上会诊对症专家（副主任医师及以上级别专家），在服务商国内健康服务网络医院列表内，您需给出备选医院或由服务商分诊医生推荐同级别备选医院，服务商收集完善相关病历资料后 5 个工作日内专家出具会诊意见。如您预约线下面对面会诊，则您需给出备选医院或由服务商分诊医生推荐同级别备选医院，服务商于 10 个工作日内安排专家特需门诊号源（副主任医师及以上且医院开设特需门诊的科室）。**服务商将尽量满足您的首选医院，但只承诺首选和备选至少满足其中一家。**
- 6) **本服务不接受点名专家姓名的预约，如您需指定专家，服务商不保证能预约成功。**
- 7) **面对面会诊专家停诊：**由于医生停诊导致的您无法就医不算作服务次数，也不视为我司及服务商的责任。**停诊短信**由医院发送至您的手机，如医院没有通知停诊而医生临时停诊，我司及服务商不负责承担任何损失。如遇到医生停诊，您需向服务商再次申请推荐其他医生或改约其他时间。
- 8) **面对面会诊专家退号：**您如不能按时就医，则需提前 1 个工作日且于当日 14:00 前致电服务专线进行退号，在该情况下不计算服务次数。由于您自身原因不能按时就医且未按时退号成功的，将被计为服务次数成功一次。
- 9) 若您连续一定次数（各家医院规定不同）未按时就医且未提前退号将被记录为医院黑名单的情况，予以充分警示。**进入黑名单半年内将无法预约挂号。**黑名单的恢复时间将视医院许可为准（各家医院规定不同）。

- 10) 陪诊人员负责协调门诊挂号、住院、手术等对接工作，不得要求陪诊人员做其他事项，若因医疗机构制度规定不可由除您本人以外的其他人代为在医疗机构现场办理的任何医疗服务，则需您本人自行办理。
- 11) 您按照约定的时间到达所预约的医疗机构就诊，陪诊人员为其提供门诊就医、住院及手术协调等协助服务直至您顺利就医、住院。陪诊人员即可离开，不可强行挽留。
- 12) 因您本人原因未能提供准确、及时、真实、完整能反映当前情况的资料而造成医疗服务偏差、延误、缺失，服务商及服务商授权服务机构均免责。
- 13) 因战争、罢工或骚乱、自然灾害、通讯故障等不可抗力导致服务延迟或未能履行，我司、服务商及服务商授权的服务机构均免责。
- 14) 服务商在与您协调及事先预约中，请您务必保持通讯畅通，若服务商多次联系却无法联系到您而导致服务无法提供，我司及服务商不承担由此带来的损失。
- 15) 在您签署《专家会诊协调服务责任免除声明书》之后，将不可取消或变更服务，否则将视为服务已使用，并计入服务次数。
- 16) 我司及服务商将不承担您与专家面对面会诊所涉及的需支付给医疗机构的所有费用，包含挂号费、诊断及诊疗等费用。
- 17) 专家会诊协调服务仅提供医疗咨询及建议，不可被视为诊断治疗服务，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，疾病诊断及治疗均由其他相关医疗机构提供。

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《关爱多产品增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《关爱多产品增值服务手册》，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）及您的亲属的个人信息、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/>】）。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/>】。
- 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，若您或您的家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，我司不承担责任，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. 当您或您的家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：95308，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1:

国内健康服务网络医院列表

- 专家会诊协调专用

注：以下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。扫码可查看专家会诊协调服务(国内)医院列表。

