

养老增值服务手册

360Future 家庭养老解决方案

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”）！本手册适用于我司符合养老增值服务标准的有效保单被保险人（以下简称“您”）。

若您满足以下条件：2025年5月20日（含）之后购买养老产品（具体参见我司官方网站最新的《养老增值服务累计保费产品列表》），且购买的“养老产品”有效总保费累计达到一定金额（注：2025年5月20日之前购买但未达标增值服务的养老产品也参与有效总保费计算）；我司将向保险合同上所登载的被保险人本人（以下简称“您”）提供一份符合相应套餐等级的增值服务。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或保险合同约定的保费未能达到增值服务最低保费要求，则无法享受相应服务。

若您在2025年5月20日（不含）之前持有养老产品（具体产品参见《养老增值服务累计保费产品列表》），且已达标增值服务，则您的服务内容应参照《都会颐年、颐享系列产品增值服务手册》，不重复享受本服务手册内容。

本服务由我司委托国内增值服务供应商（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养老增值服务等级标准、停止提供各项服务的权利。

二. 重要释义

2.1. 总保费：指缴费期内保费总和，期缴为累计应付及已付各期保费，趸缴为已付保费。

2.2. 有效总保费：您持有的所有有效养老产品保险合同的总保费之和。

2.3 增值服务有效期：以下简称“服务有效期”，本服务手册“五. 增值服务内容介绍”中增值服务有效期如下：

2.3.1 序号第 5.1-5.15 项服务有效期：

在您达到养老增值服务套餐标准（见本服务手册第四条）后，本服务以您第一份养老产品保险合同的生效日为服务生效日。当您持有的保险合同发生变化，如保险合同有失效、减保、退保、满期、中止、终止等保险合同变动情况，我司将扣除失效、减保、退保、满期、中止、终止等非有效保险合同及减保对应的保费的计入，以您在我司所有有效状态保险合同的累计保费总额来判定您的最新养老增值服务套餐等级；如以上保险合同变化导致不再符合享有养老增值服务套餐等级最低要求标准的，自以上保险合同变化之日起您将自动丧失享有相应养老增值服务的权利，即服务终止。同时，发生上述任何所有等级变化或服务终止的，我司将不另行通知。

2.3.2 序号第 5.16-5.17 项服务有效期：

本服务自您达到增值服务贵宾/白金套餐标准（见本服务手册第四条）的保险合同的生效之日起生效，为期三年。

在服务有效期内，如发生第 2.3.1 条所述的保险合同变化导致您不再符合享有本服务手册第四条的贵宾套餐或白金套餐最低要求标准的，则被保险人不能享受相应服务。本服务有效期不会因您再次达到前述贵宾套餐或白金套餐最低要求标准而顺延，亦不会重新起算。

- 2.4. 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。
- 2.5. 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养老增值服务项目的相应服务次数见本服务手册第四条约定。所有服务次数仅限在服务有效期内使用，仅限您及您的指定亲属享有，不可转让，过期不予追溯。若您作为多份保险合同（具体产品参见《养老增值服务累计保费产品列表》）的被保险人，增值服务次数不能累计。如果您的套餐等级升级，您所享有的服务在当保单年度不能累加。
- 2.6. 增值服务责任免除：**若您在申请增值服务时涉及以上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。
- 2.7. 指定疾病：**本服务手册第四条涉及的“指定疾病”请参见我司官网最新的《养老增值服务指定疾病列表》。仅当您经专科医生确诊或疑似患有指定疾病，您才能就该疾病享受本服务中限疑似/确诊指定疾病的服务项目。
- 2.8. 服务商：**本服务由好人生（上海）健康科技有限公司、上海抚理健康管理咨询有限公司、上海天与智慧养老服务有限公司、同程文化旅游发展有限公司为您提供。

三. 服务专线

3.1. 下方“四. 增值服务内容及服务次数”中序号 1-7 项服务：

服务专线：400-920-2586

服务时间：8:00-20:00（法定春节假期除外）

3.2. 下方“四. 增值服务内容及服务次数”中序号 8-12 项服务：

服务专线：400-021-1262

服务时间：7*24 小时（每日 20:00-次日 8:00 为应急响应时间）

3.3. 下方“四. 增值服务内容及服务次数”中序号 13-15 项服务：

客服服务热线：021-38539009

客服服务时间：工作日 9:00-18:00

3.4. 下方“四. 增值服务内容及服务次数”中序号 16-17 项服务：

服务专线：400-677-7006

服务专线/在线客服服务时间：工作日 9:00-11:45, 13:15-18:00（周末及法定假日除外）

四. 增值服务内容及服务次数

序号	服务项目	服务限制	服务套餐等级及服务有效期内服务次数（此处的“年”，指一个保单年度）			是否支持亲属共享
			经典套餐	贵宾套餐	白金套餐	

养老增值服务最低保费要求			(有效总保费) 5万(含)-20 万(不含)	(有效总保费) 20万(含)-50 万(不含)	(有效总保费) 50万(含)以上	
1	身体健康咨询	不限疾 病	不限次	不限次	不限次	是 限被保险 人的父母
2	心理健康咨询		/	1次/年 (可额外自购)	2次/年 (可额外自购)	
3	医疗检查预约协助		/	1次/年	2次/年	
4	住院或手术预约协调	限疑似/ 确诊指 定疾病	/	4次/年	4次/年	
5	女性更年期健康咨询	不限疾 病	不限次	不限次	不限次	
6	女性更年期门诊预约协助 (含陪诊)		1次/年	2次/年	2次/年	
7	眼科筛查预约协助(含陪 诊)		1次/年	2次/年	2次/年	
8	老年健康与营养膳食咨询		不限次	不限次	不限次	
9	专家推荐		1次/年	2次/年	4次/年	
10	专家门诊预约协助		/	2次/年	4次/年	
11	门诊就医陪同		/	2次/年 (可额外自购)	4次/年 (可额外自购)	
12	居家康护上门评估与指导		1次/年	1次/年	2次/年	
13	居家适老化改造评估与咨 询		/	按需	按需	
14	居家适老化设备安装协调 (自购)		/	按需	按需	
15	智能药盒与养老设备商城 (自购)		/	按需	按需	
16	旅居机构预约协调(自 购)		/	按需	按需	
17	养老照护机构预约协调 (自购)		/	/	按需	

在上述**序号 1-12 项**服务中，我们配备了对应的“一站式专属养老顾问”，“一站式专属养老顾问”致力于全方位整合咨询、就医、照护和老年安居生活等养老服务信息与资源，根据您或您的指定亲属的健康需求，主动介绍并安排服务权益内的服务项目，提供专业建议和服务。

其中，**序号 1-7 项**服务的养老顾问服务，可联系服务专线 **400-920-2586** 进行申请；**序号 8-12 项**服务的养老顾问服务，可联系服务专线 **400-021-1262** 进行申请，服务商将根据您或您的指定亲属的实际情况指派专属养老顾问，不支持指定人选，申请完成后，“一站式专属养老顾问”将全程跟进您或您的指定亲属的服务需求，主动管理推进、统筹调配相关资源。

注：

- **亲属共享：**

您在使用亲属共享服务前，请至少**提前3个工作日**通过“大都会人寿官微—都会服务一个险微客服—增值服务—产品专属增值服务—产品亲属信息”在线添加您的指定亲属；您需提交指定亲属共享的信息，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。**本服务的亲属共享仅限被保险人直系亲属中的父母**，您作为被保险人与您的父母共享服务次数，同一位被保险人在服务有效期内最多可指定**2名亲属**，您的父母一旦指定，在一个保单年度内不可更换。

请您谨慎提交亲属相关信息，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。

- **自购服务：**

标有“自购”标识的服务为自费服务模式，当您或您的指定亲属有服务需要时，将由服务商根据要求提供相关服务，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属与服务商确认并向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。如服务中未说明可自购，则您无法通过自费购买的方式向服务商获取相应服务。

五. 增值服务项目介绍

5.1. 身体健康咨询

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 **400-920-2586**，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请身体健康咨询服务，服务商将为您或您的指定亲属解答饮食、养生、运动、疾病防治、就医、用药、康复等生理相关的常见健康问题咨询。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，提出咨询需求。
- 2) 健康专员核实您或您的指定亲属的基本信息，确认服务权益有效性。
- 3) 健康专员初步了解您或您的指定亲属咨询的问题，并即时转接对应的健康专家。
- 4) 健康专家就您的咨询进行解答。
- 5) 如遇专家坐席全部繁忙，健康专员将安排回电，为您或您的指定亲属提供服务。
- 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) 身体健康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) 身体健康咨询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或其指定亲属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。

5.2. 心理健康咨询

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请心理相关的咨询服务，服务商将通过专业的指导建议，帮助您或您的指定亲属调节心理上的适应力。咨询内容涵盖：压力、婚恋、情感等常见心理相关的问题。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，提出咨询需求。
- 2) 健康专员核实您或您的指定亲属的基本信息，确认服务权益有效性。
- 3) 健康专员初步了解您或您的指定亲属咨询的问题。
- 4) 健康专员根据您或您的指定亲属的情况及咨询类型，为您选择合适的咨询师，并于 3 小时内回电确认咨询师、咨询时间。
- 5) 在约定的时间咨询师会主动致电您提供咨询服务。
- 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) 本服务为电话咨询，单次咨询时间不少于 45 分钟。
- 2) 本服务仅提供普通咨询不包含危机干预如涉及自杀、自伤或伤害他人的情况等等。
- 3) 如您仍有服务需求，可咨询服务商进行自购，自购服务对象仅限您或您的父母，自购流程、价格请以与服务商沟通为准。
- 4) 心理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。
- 5) 心理咨询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或其指定亲属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。
- 6) 本服务不可指定心理咨询师。

5.3. 医疗检查预约协助

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请医疗检查预约协助的服务，包含：B 超、CT、核磁、肠胃镜检查等。服务商将通过优选公立医院合作网络，为您或您的指定亲属代开检查单，检查单开好后您或您的指定亲属按约定时间完成检查并获取检查结果。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，提出服务需求。
- 2) 健康专员核实您或您的指定亲属的基本信息，确认服务权益有效性。
- 3) 健康专员受理服务，并与您或您的指定亲属确认相关检查项目。
- 4) 确认项目后，您或您的指定亲属需提供医保卡给到服务商（上门取或邮寄）。
- 5) 健康专员用您或您的指定亲属的医保卡为您或您的指定亲属协调并代为开具检查单。
- 6) 在约定时间您或您的指定亲属完成检查项目。
- 7) 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) 本项服务产生的预约挂号费、诊疗费用由您或您的指定亲属自行承担，包含医保/城乡居民医保（含新农合）结算等。
- 2) 如需做检查准备，服务商会在开出检查单并拿到检查前药品后，安排寄出相关药品，并指导您或您的指定亲属进行检前准备。
- 3) 服务商在代开检查单的过程中，将会根据检查的实际情况，请您或您的指定亲属提供补充资料。
- 4) 部分检查项目可能会需要检查者本人亲自前往医院进行现场评估或签署文件，如检查者本人无法前往导致服务无法提供，我司及服务商不承担相应责任。
- 5) 本项服务不可指定医院，如您或您的指定亲属需指定医院，则服务商无法保证时效。

5.4. 住院或手术预约协调**【服务内容】**

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属因疾病经专科医生确诊或疑似首次患有指定疾病需要住院或手术治疗时，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”申请本项服务，服务商将在国内医疗服务网络中推荐 2-3 家医院，并与您或您的指定亲属协调选定一家心仪的医院住院治疗或进行手术。

本服务中的手术指的是住院手术，门诊手术不属于本项服务范围。

本服务中的住院不包含急诊住院和日间住院。

急诊住院：指患者因突发急症或病情急剧恶化，经急诊科评估后需立即入院接受全天候监护和治疗的医疗模式，适用于心梗、卒中、严重创伤等危及生命的紧急状况，以快速稳定病情为核心目标。

日间住院：一种介于门诊与传统住院之间的医疗模式，患者白天在医院接受检查、治疗或手术后观察，晚上返回家中休息，这种模式适用于需短期密集医疗干预但无需 24 小时住院的情况。

本服务包含一次陪诊服务，可在入院当日协助办理入院相关手续。

如您或您的指定亲属无入院单，服务商将提供一次免费的专家门诊预约（含陪诊）以协助获得入院单。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，提出服务需求。
- 2) 健康专员核实来电人的身份及服务权益有效性，确认疾病情况，并了解相关病情信息（包括初步诊断，是否有入院通知单或手术通知单等）：

若无“附录 1：国内健康服务网络医院列表”内医院的入院通知单或手术通知单，按以下流程提供服务：

- a. 服务商提供“附录 1：国内健康服务网络医院列表”内 2-3 家医院供您或您的亲属选择。
- b. 依据您或您的亲属选定的医院，服务商先行提供门诊预约服务，5 个工作日内，服务商根据选定的医院，为您或您的指定亲属协调选定医院的专家门诊进行就诊（含陪诊），就诊当日医生会根据您或您的指定亲属疾病情况开具入院通知单。
- c. 就诊完成，如主诊专家开具入院通知单后，8-10 个工作日内服务商为您或您的指定亲属安排该院的住院预约协调服务。
- d. 入院前 1 日，健康专员致电您或您的指定亲属确认入院当日的等候地点、时间等细节。
- e. 入院当日，健康专员在约定地点等候您或您的指定亲属提供陪诊服务，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

若有“附录 1：国内健康服务网络医院列表”内医院的入院通知单或手术通知单，按以下流程提供服务：

- a. 8 个工作日内，服务商为您或您的亲属协调安排在该院的住院预约协调服务。
- b. 入院前 1 日，健康专员致电您或您的指定亲属确认入院当日的等候地点、时间等细节。
- c. 入院当日，健康专员在约定地点等候您或您的指定亲属提供陪诊服务，您或您的指定亲属须携带相关身份证件前往医院指定地点办理入院手续。

3) 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) 您或您的亲属在申请本项服务时需要提供二甲及以上医院确诊或疑似首次患有指定疾病的病历资料。
- 2) 本项服务产生的预约挂号费、诊疗费用、住院费、手术费由您或您的指定亲属自行承担，包含医保/城乡居民医保（含新农合）结算等。
- 3) 如由于您或您的指定亲属患有传染性疾病而导致医院不能收治入院，我司及服务商免责。
- 4) 我司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。
- 5) 如就诊医院主诊医生判断您或您的指定亲属无入院指征，服务商不再安排本项服务。
- 6) 本服务不可指定医生，不包含门诊手术。
- 7) 如您或您的指定亲属要求医院的床位紧张，经协商同意后，服务商可为您或您的指定亲属调剂至同级别的医院提供本项服务。
- 8) 您或您的指定亲属入院后与医院产生的医疗问题或纠纷，我司及服务商不再予以协调并不负有任何责任。
- 9) 您或您的指定亲属要求入院的医院如遇以下任一情形，将按照无入院通知单的情况进行安排：
 - a. 未开具入院通知单或手术通知单；
 - b. 开具的入院通知单或手术通知单，非您或您的指定亲属要求入院的国内健康服务网络医院列表内的医院；
 - c. 要求入院的医院不在服务商国内健康服务网络医院列表内。
- 10) 在服务流程中展现的入院当日的陪诊服务，仅在入院时提供，不在出院时提供；在若无入院通知单或手术通知单时提供的专家门诊服务中的陪诊，无法从服务流程中单独提取出来使用。
- 11) 您或您的指定亲属申请住院或手术预约协调服务后如因故需临时取消或改约，应至少提前2个工作日，且在服务商尚未通知服务对象就诊医院、专家和就诊时间等信息前，拨打服务专线400-920-2586取消服务或变更服务时间。如遇到以下情形则此次服务视为已使用：
 - a. 因您或您的指定亲属的个人原因，未提前致电取消或变更服务；
 - b. 您或您的指定亲属申请住院预约协调服务后，服务商已经预约成功并通知到服务对象就诊医院、专家和就诊时间等信息后，您或您的指定亲属再取消或变更该服务的；
 - c. 因您或您的指定亲属的自身原因，造成服务商服务无法正常提供。
- 12) 因您或您的指定亲属不能提供或提供了错误的相关资料（例如服务商或医院所需各种身份证明、费用、病史资料等）而导致服务无法提供或发生延误、偏差，我司及服务商不承担相应责任。
- 13) 部分地区的部分医院在入院或就诊时可能需要您或您的指定亲属提供相关证件原件，如由于您或您的指定亲属不愿意提供相关证件令服务商无法进行服务的，相应责任将由您或您的指定亲属自行承担。
- 14) 如有需家人陪同的就医场景，请以与服务商沟通为准。

- 15) 陪诊服务时，陪诊专员单次陪诊时间不超过4小时，陪诊时间不能超过当日医院门诊结束时间。18岁以下未成年人、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。

5.5. 女性更年期健康咨询

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请女性更年期健康咨询服务，服务商将通过妇科专科背景的医生为您或您的指定亲属评估更年期健康相关状况，并对日常生活提供科学的调理指导建议。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”。
- 2) 健康专员核实来电人的身份及服务权益有效性。
- 3) 健康专员初步了解来电人咨询的问题，为您或您的指定亲属即时转接妇科专家。
- 4) 妇科专家就您或您的指定亲属的咨询进行解答。
- 5) 如遇专家坐席全部繁忙，健康专员将安排回电，为您或您的指定亲属提供服务。
- 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) 健康专家提供的咨询内容和建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方，不能作为诊断治疗依据。
- 2) 服务形式为电话咨询，电话咨询不是电话诊疗，也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务，不能解释为要求任何接受咨询的客户实施或放弃任何医疗行为，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行。
- 3) 本服务主要针对妇科更年期相关问题，不提供其他方面的咨询。

5.6. 女性更年期门诊预约协助(含陪诊)

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请女性更年期门诊预约协助服务，服务商将在国内医疗服务网络中协助您或您的指定亲属预约与更年期症状相关的妇科、妇科内分泌科或中医科门诊进行就医。

本服务包含一次陪诊服务，可供您或您的指定亲属在就诊当日一同使用，不支持单独使用。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属拨打服务专线 400-920-2586，或联系对应的“一站式专属养老顾问”。
- 2) 健康专员核实来电人的身份及服务权益有效性，并了解您或您的指定亲属的情况或需求。
- 3) 信息确认后，服务商将于2个工作日内回电，与您或您的指定亲属确认就诊地点及就诊时间等事宜。
- 4) 就诊前1日，健康专员致电，确认就诊当日陪诊服务的等候地点，时间等细节。
- 5) 就诊当日，健康专员在约定地点等候您或您的指定亲属，并提供陪诊服务；就诊人须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊，健康专员会全程陪同客户完成就诊的过程。
- 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) 我司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。

- 2) 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, 我司及服务商免责。
- 3) 该服务不适用于产科、急诊科及医技科室, 如超声诊断科, 影像科等。
- 4) 部分地区的部分医院在协调预约就诊时可能需要客户提供相关证件原件, 如由于客户不愿意提供相关证件令服务商无法协调门诊, 我司及服务商不承担相应责任。
- 5) 该服务不可指定医生, 但服务商安排的专家是副主任医师级别及以上。
- 6) 若就诊人被健康服务网络医院列入黑名单, 导致服务商无法协调预约该医院医生, 不视为服务商责任, 服务商可为客户推荐健康服务网络内的其他医院。
- 7) 陪诊服务时, 陪诊专员单次陪诊时间不超过 4 小时, 陪诊时间不能超过当日医院门诊结束时间。18 岁以下未成年人、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。
- 8) 若因政府监管制度的限制, 必须由您亲自办理相关服务, 则需本人自行前往办理。
- 9) 若因您无法在陪诊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。
- 10) 本项服务取消必须在就诊前一个工作日通过拨打服务专线进行取消, 否则视同服务已享受。

5.7. 眼科筛查预约协助 (含陪诊)

【服务内容】

在服务等待期届满次日起, 您或您的指定亲属根据需要, 可拨打服务专线 400-920-2586, 或联系对应的“一站式专属养老顾问”, 申请眼科筛查预约协助服务, 服务商将依据您或您的指定亲属眼科相关症状, 在国内医疗服务网络中推荐对症医院, 协助您或您的指定亲属预约眼科专科门诊进行全面眼科筛查。

本服务包含一次陪诊服务, 可供您或您的指定亲属在就诊当日一同使用, 不支持单独使用。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属拨打服务专线 400-920-2586, 或联系对应的“一站式专属养老顾问”。
- 2) 健康专员核实来电人的身份及服务权益有效性, 并了解您或您的指定亲属的情况或需求。
- 3) 信息确认后, 服务商将于 2 个工作日内回电, 与您或您的指定亲属确认就诊地点及就诊时间等事宜。
- 4) 就诊前 1 日, 健康专员致电, 确认就诊当日陪诊服务的等候地点, 时间等细节。
- 5) 就诊当日, 健康专员在约定地点等候您或您的指定亲属, 并提供陪诊服务; 就诊人须携带相关身份证件前往医院指定地点挂号就诊, 健康专员会全程陪同客户完成就诊的过程。
- 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) 我司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。
- 2) 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, 我司及服务商免责。
- 3) 部分地区的部分医院在协调预约就诊时可能需要客户提供相关证件原件, 如由于客户不愿意提供相关证件令服务商无法协调门诊, 我司及服务商不承担相应责任。
- 4) 该服务不可指定医生, 但服务商安排的专家是副主任医师级别及以上。
- 5) 若就诊人被健康服务网络医院列入黑名单, 导致服务商无法协调预约该医院医生, 不视为服务商责任, 服务商可为客户推荐健康服务网络内的其他医院。
- 6) 陪诊服务时, 陪诊专员单次陪诊时间不超过 4 小时, 陪诊时间不能超过当日医院门诊结束时间。18 岁以下未成年人、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。

- 7) 若因政府监管制度的限制,必须由您亲自办理相关服务,则需本人自行前往办理。
- 8) 若因您无法在陪诊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。
- 9) 本项服务取消必须在就诊前一个工作日通过拨打服务专线进行取消,否则视同服务已享受。

5.8. 老年健康与营养膳食咨询

【服务内容】

在服务等待期届满次日起,您或您的指定亲属根据需要,可拨打服务专线 400-021-1262,或联系对应的“一站式专属养老顾问”,申请与常见老年健康问题及营养膳食方面相关的咨询服务,包括日常医学咨询、诊前就医指导、慢性病管理咨询、预防及日常保健、日常膳食指导建议等。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属拨打服务专线 400-021-1262,或联系对应的“一站式专属养老顾问”,提出服务需求。
- 2) 服务专员核实您或您的指定亲属的基本信息,确认服务权益有效性。
- 3) 服务专员或专属养老顾问在简单了解您或您的指定亲属的疑问或需求,在 3 小时内为您或您的指定亲属选派及预约服务医生。
- 4) 服务医生致电您或您的指定亲属,对您或您的指定亲属提出的疑问进行解答。
- 5) 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) 本服务不支持指定时间或指定咨询医生。
- 2) 本服务无法替代诊疗,您或您的指定亲属应以医疗机构的诊断及治疗为准,我司及服务商不承担由此引发的一切后果。
- 3) 由于不可抗力(自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件、疫情防控等)导致服务商不能落实服务的,服务商对当次服务免责,并为您或您的指定亲属保留当次服务权益。

5.9. 专家推荐

【服务内容】

在服务等待期届满次日起,您或您的指定亲属根据需要,可拨打服务专线 400-021-1262,或联系对应的“一站式专属养老顾问”,申请疾病相关的专家医生推荐服务,服务商将在“附录 2: 国内健康服务网络医院列表”中,为您或您的指定亲属进行病情分析,并推荐 2-3 名候选专家医生。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属拨打服务专线 400-021-1262,或联系对应的“一站式专属养老顾问”,提出服务需求。
- 2) 服务专员核实您或您的指定亲属的基本信息,确认服务权益的有效性。
- 3) 服务专员或专属养老顾问在简单了解您或您的指定亲属的疑问或需求,在 3 小时内为您或您的指定亲属选派及预约服务医生。
- 4) 服务医生致电您或您的指定亲属,根据您或您的指定亲属的疾病症状、诊断、就诊记录等既往资料,在 1 个工作日内,从“附录 2: 国内健康服务网络医院列表”中,协助您或您的指定亲属遴选出 2-3 位专家,并提供相关专家介绍。

5) 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) 因服务对象自身原因取消已预约成功的服务时, 视为该次服务已被使用。
- 2) 专家推荐的门诊类型范围包括但不限于普通门诊、专家门诊、特需门诊等。
- 3) 由于不可抗力(自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件、疫情防控等)导致服务商不能落实服务的, 服务商当次服务免责, 并为服务对象保留当次服务权益。

5.10. 专家门诊预约协助

【服务内容】

在服务等待期届满次日起, 您或您的指定亲属根据需要, 可拨打服务专线 400-021-1262, 或联系对应的“一站式专属养老顾问”, 申请专家门诊预约协调服务, 服务商将在“附录 2: 国内健康服务网络医院列表”中, 协助您或您的指定亲属完成专家门诊预约并发送确认信息。

【服务流程】

- 1) 您或您的指定亲属拨打服务专线 400-021-1262, 或联系对应的“一站式专属养老顾问”, 提出服务需求。
- 2) 服务专员核实您或您的指定亲属的基本信息, 确认服务权益的有效性。
- 3) 服务专员或专属养老顾问在简单了解您或您的指定亲属的疑问或需求, 在 3 小时内为您或您的指定亲属选派及预约服务医生。
- 4) 服务医生致电服务对象, 根据服务对象的疾病症状、诊断、就诊记录等既往资料, 在 3 个工作日内, 向服务对象提供就诊方案。
- 5) 服务对象选定专家, 服务医生协助服务对象完成门诊预约。
- 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) 本项服务产生的预约挂号费、诊疗费用由您或您的指定亲属自行承担, 包含医保/城乡居民医保(含新农合)结算等。
- 2) 因您或您的指定亲属自身原因取消已预约成功的服务时, 视为该次服务已被使用。
- 3) 本项服务的预约范围包括但不限于普通门诊、专家门诊、特需门诊等。
- 4) 由于医疗机构的特殊原因或医疗资源紧缺, 本项服务不保证在指定时间内、指定的医院或科室、指定的专家成功预约挂号。
- 5) 因您或您的指定亲属的原因未能及时提供完整的就诊及预约资料(个人信息、就诊卡、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、半年内的影像片报告与检验报告等); 未能及时确认就医方案或无法按院方要求完成身份识别等原因, 致使预约失败, 我司及服务商不承担服务责任。
- 6) 如部分医院预约要求提供就诊卡号等资料, 您或您的指定亲属须提前自行办理就诊卡。
- 7) 由于不可抗力(自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件、疫情防控等)导致服务商不能落实服务的, 服务商当次服务免责, 并为您或您的指定亲属保留当次服务权益。

5.11. 门诊就医陪同

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请就医现场支持服务，服务商将提供包括：院内自助设备使用协助、挂号指引协助、诊前协助、就诊陪同、取药协助等就医陪同服务。

【服务流程】

- 1) 请您或您的指定亲属至少提前 1 个工作日，拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，提出服务需求。
- 2) 服务专员核实您或您的指定亲属的基本信息，确认服务权益有效性，如您无服务权益，可以选择自购服务。
- 3) 服务专员或专属养老顾问简单了解您或您的指定亲属的疑问或需求，在 3 小时内为您或您的指定亲属选派及预约服务护士；
- 4) 服务护士致电您或您的指定亲属，确认就医时间、地点，并协助服务对象整理就医资料，提供就医前注意事项指导。
- 5) 服务护士按照约定准时到达医院，为您或您的指定亲属提供相关现场协助服务，单次就医陪同时长原则上不超过 4 小时。
- 6) 服务护士协助您或您的指定亲属进行诊后要点回顾及解读，协助您或您的指定亲属取药及核对药物种类、使用方法等。
- 7) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。
- 8) 如您仍有服务需求，可咨询服务商进行自购，自购服务对象仅限您或您的父母，自购流程、价格请与服务商沟通为准。

【注意事项】

- 1) 您或您的指定亲属需于服务前完成门诊预约，本项服务产生的预约挂号费、诊疗费用由您或您的指定亲属自行承担。
- 2) 本项服务范围仅限门诊就医陪同，其他就医场景，如：急诊就医、加号、不遵守就医秩序、住院陪护、急诊留观陪护、日间病房等不包括在服务范围内。
- 3) 专业医护陪同人员由服务商指定。
- 4) 本服务仅为协助与陪同，不对医疗机构的诊疗过程及检查结果负责。
- 5) 因您或您的指定亲属自身原因未能提前 12 小时变更或取消已预约成功的服务时，视为该次服务已被使用。
- 6) 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件、疫情防控等）导致服务商不能落实服务的，服务商对当次服务免责，并为您或您的指定亲属保留当次服务权益。
- 7) 如您或您的指定亲属出于隐私考虑拒绝提供病史信息及相关就诊资料等，服务商尊重您或您的指定亲属决定，但可能导致部分专业服务无法执行。
- 8) 由于您或您的指定亲属患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务商服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对供应商服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商可拒绝为服务对象提供服务，并无须承担相关服务责任。
- 9) 由于政府法律法规或医院规定，必须由服务对象直系亲属陪同或进行文件签署确认的诊疗项目，服务商服务人员无法替代服务对象直系亲属的职责，且不对医院检查或医院诊疗过程中发生的意外负责。
- 10) 如有需家人陪同的就医场景，请以与服务商沟通为准。

5.12. 居家康护上门评估与指导

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据出院后、疾病恢复期等时段内的康复需求，可拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，申请居家康护上门评估与指导服务，服务商将委派专业的工作人员，根据您的指定亲属的疾病情况、生活习惯方式、症状与体征、治疗与用药、日常生活能力、活动与风险、认知与沟通、情绪和行为、居家环境等要素，进行全面评估。

在上门健康评估完成后，将由专科医生、护理专家、营养师、康复师、心理咨询师组成的专业团队，定制居家康护指导书，供您或您的指定亲属参考。

【服务流程】

- 1) 请您或您的指定亲属至少提前 1 个工作日，拨打服务专线 400-021-1262，或联系对应的“一站式专属养老顾问”，提出服务需求。
- 2) 服务专员核实您或您的指定亲属的基本信息，确认服务权益有效性。
- 3) 服务专员或专属养老顾问简单了解您或您的指定亲属的疑问或需求，在 3 小时内为您的指定亲属选派及预约服务护士。
- 4) 服务护士致电您或您的指定亲属，确认评估时间、地点，并按照约定执行综合评估服务。
- 5) 服务商的专家团队根据评估报告在确认具体需求后，将于 2 个工作日内，为您或您的指定亲属出具居家康护指导书。
- 6) 服务护士致电您或您的指定亲属解释居家康护指导书，并根据您或您的指定亲属后续预约需求提供远程康护咨询服务。
- 7) 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) 本服务需获取您或您的指定亲属的病历资料（包括但不限于出院小结、诊断证明等可以获知服务对象病情、已接受的治疗及院方的出院建议等资料），作为服务商出具院后居家康护指导书的必要条件，如您或您的指定亲属无法及时提供相关资料，服务商可根据您或您的指定亲属主诉情况给予建议，同时将注明所有内容均来源于服务对象或家属的主诉，未见相关医疗记录及描述。
- 2) 因您或您的指定亲属的自身原因不接受综合评估导致无法出具院后居家康护指导书，我司及服务商免除服务责任。
- 3) 您或您的指定亲属临时取消已经预约的现场评估服务，导致服务商无法正常进行现场评估，服务商可以远程评估形式替代现场评估。
- 4) 本服务提供的任何指导建议仅供参考，我司及服务商不承担除服务商服务人员外其他机构或个人因操作错误引发的一切后果。
- 5) 由于您或您的指定亲属患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务商服务人员造成人身及财产损害的疾病，或处于可对供应商服务人员造成人身及财产损害的状态时，服务商可拒绝为服务对象提供服务，我司及服务商无须承担相关服务责任。
- 6) 由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件、疫情防控等）导致服务商不能落实服务的，服务商对当次服务免责，并为您或您的指定亲属保留当次服务权益。

5.13. 居家适老化改造评估与咨询

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可拨打服务热线 021-38539009 申请居家适老化改造评估与咨询服务。本服务包括居家风险测评及专家报告解读、线上居家适老化改造综合定制方案。具体如下：

- 1) 居家风险测评及专家报告解读：通过线上测评，基于长者健康情况、居家环境、医疗情况等维度提供评估报告，分析客户居家环境安全潜在风险，并提供安全预防建议。完成测评后，居家适老化改造专家对居家风险测评报告进行详细的解读。
- 2) 线上居家适老化改造综合定制方案：居家适老化改造专家提供线上居家适老化改造相关咨询，评估长者情况，提供个性化适老化改造方案设计建议书，包括整体改造方案、适用产品推荐、日常活动建议等。

【服务流程】

一、居家风险测评及专家报告解读

- 1) 您或您的指定亲属拨打 021-38539009 服务专线进行适老化居家风险测评相关服务咨询。
- 2) 客服人员审核来电人的身份、所享权益、了解相关问题后，通过企业微信添加您好友，发送测评链接。
- 3) 您点击进入评估页面，通过问答式交互，进行测评，评估系统即时生成测评风险结果。
- 4) 适老化改造专家将在 3 个工作日内致电您或您的指定亲属，结合您或您指定亲属的测评风险结果，针对性地给居家建议。
- 5) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

二、线上居家适老化改造综合定制方案

- 1) 您或您的指定亲属拨打 021-38539009 服务专线，预约适老化改造综合定制方案服务。
- 2) 客服人员审核来电人的身份、所享权益、服务套餐等内容后，通过企业微信添加您好友。
- 3) 客服人员了解您的需求后，您需配合服务商提供相关资料如居家环境照片或视频等。
- 4) 专家在接收改造意向及相关资料后的 2 个工作日内，出具适老化改造综合定制方案。
- 5) 收到改造方案后，您可针对建议中的内容提出意见。
- 6) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

5.14. 居家适老化设备安装协调（自购）

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您指定的亲属可拨打服务热线 021-38539009 申请服务。养老专家将与您确认居家环境情况，并根据您或您指定亲属的生活习惯评估安装位置及空间布局思路。确认安装需求后，调度安装团队上门精准作业，完成设备安装，打造安全的居家环境。本服务包括居家适老化改造线下资源推荐与实施、居家适老化改造维修保养。具体如下：

- 1) 居家适老化改造线下资源推荐与实施：居家适老化改造专家提供线上居家适老化改造相关咨询，评估长者情况，提供个性化适老化改造方案设计建议书，您或您的指定亲属认可改造方案并付款后（您或您的指定亲属自费向服务商直接支付），服务商将安排专业居家改造服务人员上门进行施工与安装。
- 2) 居家适老化改造维修保养：相关产品及安装在质保期内，免费按需进行维修、保养或更换。

本服务为自费服务模式，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。

【服务流程】

一、居家适老化改造线下资源推荐与实施

- 1) 您或您的指定亲属拨打 021-38539009 服务专线，申请居家适老化改造线下资源推荐与实施服务。

- 2) 客服人员了解您的需求后，通过企业微信添加您好友，确认产品、套餐及安装方案。
- 3) 双方达成一致后，您或您的指定亲属在线签署《天与适老改造业务服务合同》。
- 4) 在双方签订协议后，您或您的指定亲属需按照协议约定支付合约款项，在收到款项后 7 个工作日内，客服致电您或您的指定亲属告知产品预计到货时间及大致上门安装时间。
- 5) 所有产品到货后，客服再次安排致电，与您或您的指定亲属约定上门安装的具体时间、上门地址等。
- 6) 安装当天，安装人员前往现场入场安装。
- 7) 安装完毕后，安装人员现场向您或您的指定亲属讲解产品的使用及注意事项，您或您的指定亲属现场确认安装情况并通过客服电话确认验收。服务商工作人员将改造前后的对比照片等资料进行留档保存。
- 8) 服务完成后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。

二、居家适老化改造维修保养

- 1) 您或您的指定亲属拨打 021-38539009 服务专线申请售后服务。
- 2) 客服人员审核您或您的指定亲属身份、所享权益、记录、了解相关问题，通过企业微信添加您好友。
- 3) 服务申请后 1 个工作日内，服务商安排工作人员远程查看问题，确定需要上门维修后，在 3-5 个工作日内安排专人上门。
- 4) 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) 您或您的指定亲属在签订《天与适老改造业务服务合同》及付款后，视为服务已正式启动，不可取消服务。
- 2) 本服务中，若出现适老化设备产品购买、上门安装服务、上门维修服务、上门保养服务等需求，产生的适老化产品采购费用、改造施工费用等需您自行承担。
- 3) 该服务中可能出现适老化产品或改造意见建议，您可根据自身需求，选择合适的店铺采购心仪品牌的产品，如采购产品质量或安装等出现问题，您需自行与采购店铺进行协商解决。若您在本服务供应商处直接购买相关产品，当产品出现故障、损坏等无法正常使用情景，则本服务供应商会协助您按照产品品牌方政策进行报修或更换。
- 4) 安装或维修保养时，请确保现场至少有一位人员，确认实际安装效果。部分产品需要进行接电、固定至墙面等操作进行安装，可能会对您家中墙面或家具进行胶粘、打孔等操作，安装前请与安装人员确认效果，避免纠纷。
- 5) 若因您无法配合服务商提供有效资料或提供资料有误，导致购买产品不符合安装条件或服务无法提供，损失需您自行承担，我司与服务商无责。
- 6) 如遇不可抗力导致线下服务不能按时履行，如疫情防控、自然灾害或交通管制等，在服务商已提前告知您或您的指定亲属，并为您或您的指定亲属提供处理方案的前提下，我司及服务商免责，服务商将在无法按时履行的情况消除后，继续履行相关服务。
- 7) “居家适老化改造线下资源推荐与实施”、“居家适老化改造维修保养”的覆盖范围见“附录 4：居家适老化改造服务覆盖区域”，超出覆盖城市及区域范围暂不提供线下服务，具体信息请与服务商确认。

5.15. 智能药盒与养老设备商城（自购）

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您根据需要，可至服务商处的养老设备商城购买智能药盒与其他养老设备。其中智能药盒通过药品分装收纳、服药提醒、服药行为分析、服药情况家属同步等功能，帮助用户按时服药；养老设备商城中还有其他多样的智能养老设备与适老化辅具，全方位满足不同场景下的养老需求，为您打造更为便捷、舒适的老年生活体验。

购买入口：登录“大都会人寿官微”－“都会服务”－“个险微客服”－“增值服务”－“产品专属增值服务”－“智能药盒与养老设备商城（自购）”，或致电服务商添加企业微信后获取商城链接。

本服务为自费服务模式，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。

【服务流程】

- 1) 被保险人登录“大都会人寿官微”－“都会服务”－“个险微客服”－“增值服务”－“产品专属增值服务”－“智能药盒与养老设备商城（自购）”，或拨打服务热线 021-38539009，添加服务商企业微信后获取商城链接。
- 2) 点击【在线申请】按钮，进行服务授权后，跳转至服务商小程序产品介绍页面。
- 3) 在服务商小程序权益卡领取页内，点击【免费领取】按钮获取权益卡。
- 4) 领取后点击页面中间【进店逛逛】，进入商品选择页。
- 5) 点击商品页右下角【立即购买】，进入规格选择页。
- 6) 选择您需要的产品，系统自动显示优惠后价格，点击【下一步】。
- 7) 进入下单页，填写收货地址，客户可以使用优惠价进行微信支付下单。

【注意事项】

- 1) 智能药盒产品仅可作为辅助使用者管理药品，及摄入时间的工具及管理系统，不可用于判断摄入何种药品、摄入方法、摄入剂量及时间。一切与药品相关的问题请优先咨询医生或药师。
- 2) 智能药盒产品支持连接 iPhone4S 以上，Android4.3 以上机型。
- 3) 您必须领取权益卡后才能享受优惠权益，价格可能基于产品升级、替换等情况进行调整，具体请以实际情况为准。
- 4) 商城内产品支持 7 天无理由退货，自您签收商品之日起 7 个自然日内，若产生退货意向且产品包装完好、未进行安装，可享受无理由退货售后保障。如因您主观原因发起退货，需自行承担相关运费；如因产品质量问题发起退货，由服务商承担相关运费。
- 5) 商城内产品详情页均有详细的功能介绍及使用说明，请在选购前仔细阅读，确保所选产品符合实际需求。
- 6) 本产品售前、售后的咨询服务，请联系购买方平台的在线客服或拨打服务热线 021-38539009，咨询服务时间：工作日 9:00-18:00。

5.16. 旅居机构预约协调（自购）

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可申请旅居机构预约协调服务。

旅居机构：旅居养老是一种融合“旅游+居住+养生”的全新养老模式，依托自然景观资源、身心疗愈、文化体验等，为居住者提供多元的生活体验。目前合作的机构主要为康养度假村或酒店。

旅居机构预约协调服务包括：

- 1) 旅居服务产品咨询及预订：包括国内旅居基地咨询或预订业务。可通过电话或在线两种方式实现预订。

2) 旅居顾问服务：您预订成功后即有专属旅居顾问接入服务，旅居顾问将在指定时间段内联系您并询问具体的出游信息等内容，出游期间，旅居顾问会为您提供行中关怀，并解决您在出游中的问题。

本服务为自费服务模式，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。

【服务流程】

- 1) 请您登录“大都会人寿官微”-“都会服务”-“个险微客服”-“增值服务”-“养老增值服务”-“旅居机构预约协调”。
- 2) 点击【在线申请】按钮，进行服务授权后，跳转至服务商小程序产品介绍页面。
- 3) 选中意向购买商品，下滑浏览商品详情，点击购买按钮，弹出套餐选择页面。
- 4) 选择对应的规格属性及购买数量，点击立即购买进行下单，如为单规格产品，点击购买按钮后会直接进入下单页面。
- 5) 跳转订单至确认页面，填写相关信息，确认付款，相关信息包括手机号、姓名等。
- 6) 付款方式目前支持微信支付、银行卡转账。
- 7) 支付成功后订单详情页会生成券码。
- 8) 支付成功后，服务商将安排旅居顾问在指定时间内联系您询问出游意向。
- 9) 如您自行预约，可以根据订单页面提示进行预约，目前支持电话预约和在线预约 2 种方式：

电话预约：

您可以在服务商提供的服务时间内通过订单详情页的电话进行预约，提供入住离店时间、房型需求、入住人信息、券码等，旅居顾问接到预约信息后会在 1 小时内与基地确认您的预约信息，核销券码后代表预约成功，并发送成功短信。

在线预约

您可以点击订单中立即预约按钮，进入预约界面，根据页面提示在线提交入住离店时间、房型需求、入住人信息、券码等信息，平台在接到相关预约信息后，1 个工作日内进行预约单处理（18:00-次日 9:00 间提交的预约单会顺延至第二个工作日处理）。旅居顾问会电话进行二次确认，核销券码后或订单显示“已预约”代表预约成功。

- 10) 旅居顾问在您入住前一天致电您进行出行提醒。
- 11) 入住：请您根据入住时间，携带预约时预留的入住人身份证（港澳台用户入住提供港澳通行证或者台湾居民来往大陆通行证），前往基地办理入住。入住结束后，至前台归还房卡，办理离店。
- 12) 行程结束后，服务商将对本次服务满意度进行调查回访。
- 13) **退订流程：**如您需退订旅居服务，订单在未核销的情况下支持在线申请退款，流程如下：
 - a) 服务商小程序右下角个人中心页面，点击待使用订单，找到需要退款的订单。
 - b) 点击进入订单详情，点击申请退款按钮，填写退款申请，提交后 7 个工作日内处理退款需求。
 - c) 退款申请通过后，正常情况下 24 小时内款项原路退回；特殊情况须走线下方式退款的，10 个工作日内款项退回。

【注意事项】

- 1) 旅居产品因入住时间较长，大多数为 2 人起订，购买时请注意查看产品标题，区分单人价还是双人价，注意产品的起售人数。
- 2) 如有可用的优惠券或参与相关活动，请注意核对价格金额及优惠券使用有效期。
- 3) 请确保入住人为您或您的指定亲属。

- 4) 预约是否成功与基地淡旺季、房态情况等有关，如预约不成功会与您再次联系确认新的入住离店时间，如您不满意可选择下次预约或申请退款；为提升预约成功率，请尽可能提前 30 天进行预约。
- 5) 旅居产品一经预约不可退改，如需退改需与基地协商，基地可能会需要要求出示相关退改说明文件；如遇节假日等热门时期，您的预约可能无法退改，请您在预约时谨慎选择。显示已核销状态订单无法申请退款，如因个人原因需申请退款请联系旅居顾问。
- 6) 旅居产品不含大交通服务，即从出发地前往目的地的交通服务，包括但不限于飞机、火车、汽车、自驾等交通服务。请您根据自己的入住时间提前购买好前往该目的地的车票/机票等。如套餐内的基地有安排接送服务，请您提前将您的车次情况告知旅居顾问，与基地预约后，旅居顾问会提前 1 天与您确认接送安排。
- 7) 部分基地入住时需要支付押金，基地会在离店查房后退回。
- 8) 如需开具发票，请联系旅居顾问（非基地）开票。
- 9) 付款时间超过 1 年的未核销订单，无法线上申请退款，如需申请退款请联系旅居顾问提供银行卡号进行线下申请。
- 10) 部分基地在周末、法定节假日等特殊日期，或基于预约需求如升级房型等情形，该订单需要补差价，具体详情及金额请参考服务商小程序商品详情页-加价规则。如您在预约时选择的日期需要补差，旅居顾问会第一时间与您联系告知您补差金额和具体补差支付方式；在线预约订单目前不支持线上补差。
- 11) 旅居机构推荐仅提供在服务商服务网络内的机构，具体请扫码查阅旅居机构网络清单列表。



旅居机构网络清单（请扫码查看）

5.17. 养老照护机构预约协调（自购）

【服务内容】

在服务等待期届满次日起，您或您的指定亲属根据需要，可申请养老照护机构预约协调服务，包括预约参观养老照护机构、需求匹配、入住协调安排、定期回访等内容。

养老照护机构释义：养老照护主要为半自理和完全不能自理的老年人提供生活照料、护理服务、康复指导、精神慰藉等综合性服务。目前合作的机构主要为具备医疗、康复护理能力的养老机构，满足短期或长期照料需求。

本服务为自费服务模式，其产生的所有服务费用由您或您的指定亲属向服务商直接支付，大都会人寿不承担服务过程中的任何费用。

【服务流程】

- 1) 请您登录“大都会人寿官微”—“都会服务”—“个险微客服”—“增值服务”—“养老增值服务”—“养老照护机构预约协调”。
- 2) 点击【在线申请】按钮，进行服务授权后，跳转至服务商小程序产品介绍页面。
- 3) 浏览并选择意向的养老照护机构（或称“养老社区机构”），进行登记线上申请。

- 4) 养老顾问会在收到服务申请后 2 个工作日内联系您或您的家属，进行初次反馈沟通，您需根据养老顾问的要求补充服务申请材料。
- 5) 根据您的申请材料信息，在确认您对养老照护机构有入住需求的前提下，养老顾问将根据您的需要为您安排养老照护机构参观服务，在与您提出参观需求后 2 个工作日内联系您反馈康养机构预约情况，并会根据需求提供预约协调信息。
- 6) 参观服务预约成功后，养老顾问会在您预约日期前 1 个工作日告知您参观的流程，包括机构位置、前往的交通信息、到达后的机构接待人员的联系方式。您可自行驾车或通过公共交通方式前往养老照护机构，到达后，会由机构的接待人员接待，带您参观整个养老照护机构的设施。参观结束后，机构接待人员会反馈您本次的参观情况给到您的养老顾问。
- 7) 参观后 3 个工作日内养老顾问为您提供回访服务，进一步明确入住需求。
- 8) 明确入住需求后 2 个工作日内旅居顾问将联系您反馈预约情况，并在 7 个工作日内完成入住预约。
- 9) 办理入住前，养老顾问会电话联系您提交入住需求资料，并协助您与养老照护机构进行签约安排。入住当日请您携带入住资料至养老照护机构办理入住及缴费。
- 10) 服务完成后，服务商将在 1 个月内对本次服务满意度进行调查回访。

【注意事项】

- 1) 如由于您患有传染性疾病、精神疾病或有暴力倾向而致养老照护机构拒绝入住，我司及服务商免责。
- 2) 由于养老照护机构自身、疫情防控政策等不可抗力导致临时停业，养老顾问会尽力协调预约其他机构或改约其他时间。
- 3) 预约是否成功机构入住率，机构运营状态有关，如预约不成功，养老顾问会重新与您确认预约入住时间或推荐其他养老照护机构。为提升预约成功率，请尽可能提前 30 天进行预约。
- 4) 本服务仅为预约协调服务，康养服务中产生的床位费、伙食费、护理费等费用需您自行承担。
- 5) 您入住后与养老照护机构产生的任何问题或纠纷，我司免责。
- 6) 养老照护机构推荐仅提供在服务商服务网络内的机构，具体请扫码查阅服务网络清单列表。



养老照护机构网络清单（请扫码查看）

六. 服务声明

6.1. 当出现以下情况时，您将不再享受本手册所列之任何服务：

- 6.1.1 保险合同不再符合提供本服务的条件；
- 6.1.2 本服务各项服务次数使用完毕；
- 6.1.3 本服务处于服务等待期内；
- 6.1.4 其他特别约定。

- 6.2. 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。
- 6.3. 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《养老增值服务手册》为准。我司可能会不时更新《养老增值服务手册》，并通过将其刊登在我司官方网站的形式向您告知。
- 6.4. 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。
- 6.5. 在预约过程中，请您务必保持通讯畅通，否则我司将不承担由此带来的一切损失。

七. 免责条款

- 7.1. 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：
- 7.1.1 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。
- 7.1.2 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。
- 7.1.3 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。
- 7.1.4 您在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下登录我司服务平台造成的损失。
- 7.1.5 我司根据您的预约申请，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。
- 7.1.6 相关法律法规规定的其他情形。
- 7.2. 在提供任何一项服务时，如我司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。
- 7.3. 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。
- 7.4. 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/>】）。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/>】。
- 7.5. 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。
- 7.6. 我司尊重并保护您的隐私权，未经您许可我司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。
- 7.7. 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。

- 7.8. 对于我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，致使本手册各项服务延迟或未能履行的，我司不负任何责任。
- 7.9. 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。
- 7.10. 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。
- 7.11. 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 1:

国内健康服务网络医院列表

- 住院预约协调、手术预约协调、眼科筛查预约协助、女性更年期门诊预约协助(含陪诊)专用
- 请登录服务商网站：<https://vhealthplus.valurise.com/client/metlife/hospital.html> 在页面下方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。

附录2:

国内健康服务网络医院列表
- 专家推荐、专家门诊预约协助专用

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。



(您可扫码二维码，查看详细服务网络医院列表)

附录3:

服务覆盖区域

- 门诊就医陪同、居家康护上门评估与指导专用

注：以下服务覆盖区域仅供您申请服务项目时参考。服务商可以根据实际情况对覆盖区域进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体覆盖区域信息。



(您可扫码二维码，查看详细服务网络列表)

附录4:

服务覆盖区域

- “居家适老化改造线下资源推荐与实施”、“居家适老化改造维修保养”及“居家适老化设备安装协调（自购）” 专用

注：以下服务覆盖区域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列表进行调整，请您在申请服务时向服务商征询具体信息。



(您可扫码二维码，查看详细服务网络列表)