

健康管理服务手册

【财富天禧养老年金保险】

尊敬的客户您好：

感谢您选择东吴人寿，为提升客户服务体验，我们委托第三方服务供应商提供本服务手册约定的相关健康管理服务，以下是这些服务权益的重要说明和内容介绍。

一、健康管理服务重要说明

二、健康管理服务内容介绍

- （一）一键拉绳报警器**
- （二）120 救援**
- （三）私人医生**
- （四）营养管理**
- （五）骨折居家肌骨康护视频咨询**
- （六）百强名医点诊（线上）**
- （七）心理倾述**
- （八）就医协助**
- （九）乐活平台**
- （十）休闲出行**

三、服务流程

四、应急处理流程

一、健康管理服务重要说明

（一）本手册内提供的服务仅限服务权益人本人（即保单被保险人）使用，不得转让。否则，东吴人寿有权立即终止提供服务且保留追究法律责任的权利。

（二）本服务手册中约定的服务权益均由东吴人寿委托的第三方服务供应商向服务权益人提供。

（三）在保单合同前三个保单年度内且本合同有效，东吴人寿向服务权益人提供健康管理服务。

（四）东吴人寿将根据服务权益人的居家养老需求，向服务权益人提供私人医生、就医协助、骨折居家肌骨康护视频咨询、名医点诊、营养管理等服务，不涉及开展属于医疗机构执业许可范围内的服务。

（五）本服务手册约定的服务所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生信息）仅供参考且不应被依赖。服务权益人本人有权自主自愿选择，且拥有最终决定权。东吴人寿不承担由于服务权益人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。

（六）东吴人寿对医疗机构及其医生提供的医疗服务的内容、过程及结果不承担法律责任；若服务权益人因医疗机构及其医生提供的任何服务产生纠纷，本公司不负法律责任。

（七）随着健康管理服务体系的运营与完善以及外部因素等影响，东吴人寿提供的健康管理服务内容可能发生变化或服务停止，届时东吴人寿会为客户提供合理的建议或方案供选择，并将及时

调整健康管理服务手册，及时告知客户并按照调整后的服务手册提供服务。

（八）本服务手册内提供的相关服务仅在中国大陆地区适用。

（九）服务权益人完全知晓在医疗机构就医过程中可能产生的挂号费、诊疗费、检查费等一切医疗费用均由其本人自行承担和支付。

（十）服务权益人在使用本服务手册内提供的服务过程中存在意见或申请投诉，敬请拨打东吴人寿客服热线 95354。

二、健康管理服务内容介绍

（一）服务概览

服务对象：被保险人指定的设备绑定人本人、或设备绑定人本人及其配偶，具体见服务内容汇总表格中约定。

服务期间：自被保险人指定设备绑定人成功后的 1 年内，被保险人激活服务时需完成设备绑定人信息填写、提交并完成设备扫码绑定。

服务绑定说明：在保单生效并过犹豫期后 6 个月内需完成绑定，被保险人可通过东吴人寿的权益入口，跳转居家养老服务页面进行设备绑定人的选择，被保险人可选择本人、配偶、父母或子女绑定设备使用对应的服务，设备绑定人在开户申请时由投保人确认并填写，部分服务将针对设备绑定人及其配偶提供，一经确认无法修改，请被保险人谨慎选择。

服务内容汇总：

服务类型	服务内容	服务次数/ 服务期间	服务使用人
管家服务	7*24 小时人工管家	不限次	设备绑定人
安全服务	一键拉绳报警器	2 个	
	120 救援（协助呼叫 120 及费用支付）	不限次	设备绑定人及 配偶
健康服务	私人医生（含健康报告解读）	不限次	
	营养管理	1 次	
	骨折居家肌骨康护视频咨询	2 次	
	百强名医点诊（线上）	1 次	
	心理倾述	不限次	
	就医协助	不限次	
生活服务	乐活平台	不限次	
	休闲出行	不限次	

（二）相关说明

1. 一键拉绳报警器

【服务内容】

配备一键拉绳报警器 2 个，设备自带电池与网络，不受家庭网络或者电路环境影响，简易安装贴墙即可用；可放置于客厅、洗手间等日常生活场所；自带拉绳及按钮，拉一下/按一下一键呼叫报警，呼叫后 60 秒内管家回电确认服务使用人需求。

管家可协助处理的需求主要分为三大类：紧急安全求助、生活服务安排及健康服务安排。

【服务次数】

服务有效期内不限次。

【服务范围】

紧急救助服务网络布局全国，可支持全国范围内除港澳台地区的呼叫服务。

【服务时间】

管家 7*24 小时人工在线值守。

【服务标准】

服务使用人通过设备发出呼叫后，60 秒内管家向服务使用人的手机号回电。

【服务流程】

- (1) 服务使用人通过一键拉绳发起呼叫，管家 60 秒内回电；
- (2) 明确服务使用人需求，为服务使用人安排对应服务；
- (3) 服务完成后电话回访，确保服务使用人对服务满意。

2.120 救援

【服务内容】

如发现服务使用人有突发疾病需紧急就医，管家将为其协助呼叫 120，通知紧急联系人、社区、物业或其他紧急联系人协助救援；120 呼叫后，可为服务使用人提供 120 救护车费用支付。

【服务次数】

服务有效期内不限次。

【服务范围】

全国除港澳台地区有 120 服务网络覆盖的地区均可协助呼叫及费用支付。

【服务时间】

管家 7*24 小时人工在线值守。

【服务标准】

(1) 服务使用人通过一键拉绳呼叫提出需求，或设备监测评估到服务使用人需要救援协助时，平均 10 分钟内为服务使用人通知 120 急救；

(2) 在 120 出车后，可为服务使用人直接支付或报销 120 费用，上限为 1000 元/年。

【服务流程】

(1) 服务使用人拉绳呼叫、或设备监测到紧急情况后，管家 60 秒内回电，确认服务使用人情况，提供 120 救援协助；

(2) 跟踪服务使用人 120 服务进度，解答 120 费用支付或报销流程；

(3) 如服务使用人需要报销，可准备好 120 费用发票或收据，拉绳联系管家进行申请，服务人员将在核验发票及就医材料后为服务使用人完成报销；

(4) 服务完成后电话回访，确保服务使用人对服务满意。

3. 私人医生

【服务内容】

私人医生团队主动添加服务使用人微信，建立专属服务微信群（设备绑定人及配偶将在一个群内，以优先申请的使用人为准进行服务群建立），为服务使用人提供健康协助服务，进行生活方式管理，常见病及慢病的咨询、生活方式改善建议、线上分诊导诊、就医指导等。

【服务次数】

服务有效期内不限次。

【服务范围】

本服务通过线上提供，不限制服务使用人所在地域。

【服务时间】

工作日 9:00-18:00，周末及法定节假日休息。

【服务标准】

（1）仅限约定的服务使用人可使用该服务；

（2）全科医生为持有中华人民共和国执业医师职业资格证书的专业医务人员；

（3）私人医生团队服务人员均有医学背景；

（4）如服务使用人需要健康咨询，可通过管家预约后，私人医生团队在预约时间内给服务使用人主动致电或添加微信群图文解答，单次咨询时长 30 分钟内，服务有效期内不限次数。

【服务流程】

（1）服务使用人通过一键拉绳申请服务，管家团队转接至私人医生团队进行服务；

(2) 私人医生团队接到需求后，工作日 6 小时内联系服务使用人并为其建立专属服务群，服务使用人可自主添加配偶加入服务群；

(3) 客户可在服务群内提出健康问题，由私人医生团队提供解答；

(4) 服务完成后电话回访，确保服务使用人对服务满意。

4. 营养管理

【服务内容】

由注册营养师收集服务使用人的体检报告或病历材料，了解服务使用人目前的健康状况，结合咨询沟通的情况综合出具个性化营养评估报告（1 次），提示营养风险，标定营养禁区，针对评估报告持续解答服务使用人的日常营养问题，以达到保持健康和预防疾病的目的。

【服务次数】

服务有效期内限 1 次。

【服务范围】

本服务通过线上提供，不限制服务使用人所在地域。

【服务时间】

工作日 9:00-18:00，周末及法定节假日休息。

【服务标准】

仅限约定的服务使用人可使用该服务，通过电话沟通的形式为服务使用人进行营养评估，单次电话咨询 30 分钟以内，出具评估报告后提供解读及答疑；

服务人员资质：注册营养师。

【服务流程】

（1）服务使用人通过一键拉绳申请服务，管家团队转接至营养师进行服务；

（2）营养师接到需求后添加服务使用人微信，预约时间进行电话评估；

（3）营养师完成电话评估及材料收集后，出具营养管理报告并为服务使用人解读及答疑；

（4）服务完成后电话回访，确保服务使用人对服务满意。

5. 骨折居家肌骨康护视频咨询

【服务内容】

由康复治疗/运动康复专业人员提供一对一视频康复指导，提供康复相关问题处理建议、康复方法等康复指导。

服务启动条件：服务使用人疑似或确诊骨折、肌腱断裂、韧带撕裂、半月板损伤、盂唇损伤情况下。

【服务次数】

服务有效期内，专家视频康复咨询限 2 次。

【服务范围】

本服务通过线上提供，不限制服务使用人所在地域。

【服务时间】

7*24 小时线上预约，预约后 2 个工作日内完成服务安排。

【服务标准】

- (1) 专家视频康复评估人员资质：持证的康复治疗师；
- (2) 专家视频康复评估咨询时间：每次 30 分钟以内。

【服务流程】

- (1) 服务使用人通过一键拉绳申请服务，管家团队转接至健康管理师进行服务；
- (2) 健康管理师接到需求后添加服务使用人微信，了解客户需求并对应安排康复视频咨询服务；
- (3) 服务人员在预约时间内提供服务；
- (4) 服务完成后电话回访，确保服务使用人对服务满意。

6. 百强名医点诊（线上）**【服务内容】**

优选了复旦排行榜前 100 强医院的副主任及以上医生，覆盖各类专科科室，服务使用人可以根据自己的需求在医生列表内合适的专家预约，在线进行视频问诊。

服务使用人拉绳申请服务后，管家 60 秒内联系服务使用人，为服务使用人安排健康管理师指引使用本服务。

【服务次数】

服务有效期内限 1 次。

【服务范围】

本服务通过线上视频提供，不限制服务使用人所在地域。

【服务时间】

全流程线上预约，点诊医生服务时间 19:00-22:00；最快提前 4 小时预约当天咨询，一般可预约 3 日内预设时间段。

【服务标准】

(1) 医生资质：以复旦版中国医院排行榜为准，全国综合排名前一百的医院中，担任副主任及以上职位的职业医师；

(2) 服务时长：单次视频 20 分钟内；

(3) 仅限约定的服务使用人使用该服务。

【服务流程】

(1) 服务使用人通过一键拉绳申请服务，管家团队转接至健康管理师进行服务；

(2) 健康管理师接到需求后添加服务使用人微信，指引服务使用人通过线上页面自主选择服务医生，并提交问诊所需资料；

(3) 点诊医生在预约时间内提供视频咨询服务；

(4) 服务完成后电话回访，确保服务使用人对服务满意。

7. 心理倾诉

【服务内容】

提供 24 小时心理倾诉服务，实现服务使用人通过宣泄达到减压的目的，并针对如何寻求下一步帮助给予指导。

【服务次数】

服务有效期内不限次。

【服务范围】

本服务通过线上视频提供，不限制服务使用人所在地域。

【服务时间】

心理倾述热线服务时间为 7*24 小时。

【服务标准】

单次心理倾述服务时间为 25 分钟以内，仅限约定的服务使用人使用该服务。

【服务流程】

(1) 服务使用人通过一键拉绳申请服务，管家团队转接至健康管理师进行服务；

(2) 健康管理师接到需求后添加服务使用人微信，指引服务使用人通过线上页面自主选择心理倾述师及服务时间；

(3) 服务完成后电话回访，确保服务使用人对服务满意。

8. 就医协助**【服务内容】**

私人医生确认服务使用人需要就医协助服务，根据服务使用人疾病情况，提供就医医院及科室建议，并安排挂号协助服务。

【服务次数】

服务有效期内不限次。

【服务范围】

仅限约定的服务使用人使用，需经私人医生进行线上分诊导诊后，提供就医协助服务。

【服务时间】

工作日 9:00-18:00，周末及法定节假日休息。

【服务标准】

（1）预约时效：需求确认且材料收集完全之后 3-5 个工作日内反馈挂号结果（除服务使用人指定就医日期外）。

（2）预约医生级别：二级及以上公立医院副主任及以上级别医生，不接受指定医生。

【注意事项】

（1）挂号服务费、挂号费及就医过程中产生的费用需由服务使用人自理。

（2）如成功预约后取消或服务使用人未在预约时间内前往，视作服务已使用，相关费用不做退回。

【服务流程】

（1）服务使用人通过一键拉绳申请服务，管家团队转接至私人医生团队进行服务；

（2）私人医生团队接到需求后添加服务使用人微信，组建服务群，收集客户病情资料并进行线上分诊导诊；

（3）按服务使用人需求协助预约就诊医院，告知服务费用，服务使用人完成费用支付后为其协助挂号并提供就医指导；

（4）服务完成后电话回访，确保服务使用人对服务满意。

9. 乐活平台

【服务内容】

可通过一键拉绳呼叫管家，7*24 小时为服务使用人协助安排超过百种生活服务，生活服务费用由服务使用人自理。

【服务次数】

服务有效期内不限次。

【服务范围】

全国范围内除港澳台地区外，县级以上城市均有生活服务覆盖；

服务项目可包含各项生活服务如保洁服务、维修服务、理发服务、修脚服务和管道疏通等，帮助服务使用人解决生活中的实际问题，提升生活质量；部分高频服务标准及自费价格参考如下：

（1）保洁服务：为服务使用人提供家庭清洁服务，标准为每次 3 小时，全国均价 55 元/小时。

（2）维修服务：提供家庭小型维修服务，如灯具维修、家具修理等。

（3）理发服务：上门为老年服务使用人提供理发服务，全国均价 60--80 元/次。

（4）修脚服务：上门为服务使用人提供修脚服务，全国均价 60--80 元/次。

（5）管道疏通：提供家庭管道疏通服务，解决下水道堵塞问题，全国均价在 150 元/次。

特别说明：各城市呼叫服务价格有区别，上述价格仅供参考，实际以服务使用人当地呼叫服务的报价为准。

【服务时间】

管家 7*24 小时人工在线值守，为服务使用人安排生活服务。

【服务标准】

了解服务使用人需求后，管家将根据需求、所在城市等信息进行派单（6 小时内完成派单，平均派单时长 10 分钟，偏远地域 6 小时内安排），为服务使用人匹配对应的服务落地资源，在 24 小时内与服务使用人完成服务需求、上门时间、地点及价格（自费服务）的二次确认（服务使用人预约上门服务，离市中心半径 20 公里以内，T+1 日完成上门；离市中心半径 20-80 公里以内，T+2 日完成上门；离市中心半径 80 公里以上，T+3 日完成上门）。

各项生活服务的服务时间以预约为准，根据服务使用人预约时间提供上门服务，确保及时响应服务使用人需求；

特别说明：法定节假日（如春节等）特殊时段服务安排时效会受市场用工人力数量变化的影响，有可能会延长服务预约成功的时间，提请留意。

每项服务均需与服务使用人确认服务价格和时间；服务商上门提供服务后，管家需进行满意度调查；如服务使用人对服务不满意，可根据服务使用人的合理要求进行退款或重新安排服务。

【服务流程】

- （1）服务使用人通过一键拉绳发起呼叫，管家 60 秒内回电；
- （2）明确服务使用人需求，为服务使用人安排对应服务；
- （3）服务完成后电话回访，确保服务使用人对服务满意。

10. 休闲出行

【服务内容】

覆盖全国范围内 1000 余家酒店，提供有竞争力的酒店预订价格，尽情旅行。

【服务次数】

服务有效期内不限次。

【服务范围】

覆盖百余个旅游热门城市，三星级到五星级酒店均有分布，具体可以实际预约时页面查询为准。

【服务时间】

7*24 小时可预约。

【服务标准】

- (1) 订房可享 85 折；
- (2) 免押金入住，享受延迟退房至 15 点；
- (3) 部分酒店可享受免费早餐及优先升房权益。

【服务流程】

(1) 服务使用人通过一键拉绳申请服务，管家团队转接至服务人员进行服务；

(2) 服务人员需求后添加服务使用人微信，并为服务使用人进行权益开通及设置，指引服务使用人自行通过专属权益页面进行酒店预订；

(3) 服务完成后电话回访，确保服务使用人对服务满意。

三、服务流程

（一）发起呼叫

服务使用人通过家中安装的一键拉绳紧急呼叫报警器发起呼叫。

（二）响应

管家在接到呼叫信号后的 60 秒内，通过电话主动联系服务使用人，确认服务使用人的安全情况。

（三）评估与服务履约

1. 根据服务使用人的情况进行评估，视情况启动三级安全预警机制或为服务使用人安排对应服务。

2. 如果服务使用人仅需要简单的安慰或指导，管家通过电话提供支持。

3. 如果服务使用人需要紧急医疗帮助，管家立即联系服务使用人的紧急联系人，并协助呼叫 120 急救服务。

4. 如果服务使用人需要服务套餐内所含服务，管家将进行服务转接，协助安排对应服务履约。

5. 如果服务使用人需要服务套餐外的自付费服务，管家将告知服务使用人服务费用，取得服务使用人同意的情况下收取服务费用，并协助安排对应服务履约。

（四）后续跟进

1. 管家在事后对服务使用人进行跟进，确保其安全和健康，并对服务使用人进行回访，确保服务满意度。

2. 必要时提供进一步的帮助或安排额外的服务。

四、应急处理流程

为了确保在紧急情况下能够迅速、有效地提供帮助，特制定以下应急处理流程：

（一）紧急呼叫响应

1. 设备绑定人通过一键拉绳报警器或其他紧急设备发出呼叫信号后，管家需在 60 秒内通过电话主动联系设备绑定人。

2. 平台会持续设备绑定人电话三次，若无法联系到设备绑定人，管家会马上启动三级响应，先联系紧急联络人，系统同时在超过 120 秒之后，群发短信。

（二）三级预警机制

1. 一级预警：

设备绑定人发出紧急呼叫后 120 秒内，管家需主动联系设备绑定人本人，持续三次，确保设备绑定人安全。

2. 二级预警：

若设备绑定人未能在一级预警阶段确认安全，系统在超过 120 秒未接通任何人电话，会自动触发短信通知设备绑定人的紧急联系人（如子女、邻居、物业、社区等），提醒其主动联系设备绑定人，管家同时会电话联系所有紧急联络人。

3. 三级预警：

设备绑定人如果需要呼叫 120，管家主动协助联系 120，并全程保持沟通和追踪，直到设备绑定人获救为止。

(三) 紧急联系人通知

1. 联系顺序：紧急联系人按照设备绑定人预先设定的顺序联系，确保能够尽快找到合适的人提供帮助。所以家有 75 岁以上老人的紧急联络人，务必保持电话 24 小时畅通，以及及时接听。

2. 联系内容：通知紧急联系人时，管家将详细说明设备绑定人的紧急情况 and 所需帮助，确保紧急联系人能够及时采取行动。

(四) 呼叫 120 急救服务

1. 协助呼叫：若设备绑定人需要紧急医疗帮助，管家需立即协助设备绑定人呼叫 120 急救服务。

2. 提供信息：向 120 急救中心提供设备绑定人的详细地址、紧急情况描述和其他必要信息，确保急救人员能够迅速找到设备绑定人并提供帮助。

(五) 应急事件记录

1. 记录内容：每次紧急事件需详细记录，包括事件发生时间、响应时间、处理过程和结果。

2. 定期审核：应急事件记录需定期审核，确保每次处理都符合标准，并总结经验教训，改进应急处理流程。

(六) 设备绑定人跟进

1. 紧急事件处理完毕后，管家需在事后对设备绑定人进行跟进，确保设备绑定人安全和健康。

2. 提供支持：根据设备绑定人的具体情况，提供进一步的帮助，确保设备绑定人得到全面的关怀和支持。