

海外急难援助服务手册

持卡人须知

1、中国平安人寿保险股份有限公司（以下简称本公司）提供海外急难援助服务的对象为持有本公司签发的有效海外急难援助卡，并拥有本公司个人寿险有效保单的投保人或被保险人。

2、申请海外急难援助服务的前提：

海外急难援助卡持卡人在中国境外（含香港、澳门、台湾）旅行时，且每次行程不超过连续90天，遭遇意外伤害或者突发疾病情况。

3、海外急难援助服务项目：

- 📍 旅行信息咨询服务
- 📍 大使馆、领事馆信息
- 📍 行李延误、遗失援助
- 📍 护照遗失援助
- 📍 重新安排旅行计划
- 📍 协助安排酒店住宿
- 📍 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务
- 📍 紧急法律援助
- 📍 紧急口讯传递和文件递送
- 📍 电话医疗咨询
- 📍 医疗机构介绍和建议

¿ 协助、安排就医住院

¿ 住院期间医疗费用的担保和/或垫付，及住院期间医疗情况的跟踪

、观察和监控

¿ 休养期的饭店住宿

¿ 医疗翻译服务

¿ 紧急返回居住地国家

¿ 递送必需药物和医疗用品

¿ 紧急医疗转送

¿ 医疗转运回国

¿ 遗体运送回国

¿ 亲友探病及住宿

¿ 未成年子女回国

¿ 亲属处理后事

¿ 紧急口讯传递

4、持卡人应妥善保管好海外急难援助卡及服务手册，旅行期间请务必随身携带。

5、持卡人遇紧急情况，本人或其亲属、指定代理人可向本公司全国电话中心申请援助。本公司全国电话中心24小时服务电话为：

（持卡人当时所在地拨打中国的国际接入号）+80008695511（因各国电信线路原因，在19个国家和地区可以拨打，详见本手册附表）

（持卡人当时所在地拨打中国的国际接入号）+869511（在部分地区受当地电信情况影响，可以拨打持卡人当时所在地拨打中国的国际接入

号+8651295511)

6、海外急难援助卡一旦丢失、损毁，请及时向本公司发卡地客户服务部申请补发，并缴纳补发卡工本费10元。持卡人或紧急情况下联系人的地址、电话等资料有变动时，应及时以书面形式通知本公司发卡地客户服务部，办理相关的变更手续。

7、海外急难援助卡有效期为一年，期满后持卡人可向保单所在地客户服务部申请办理新卡。

中国平安人寿保险股份有限公司

海外急难援助服务办法

第一条 名称定义

1、海外急难援助卡

指本公司发放的证明持卡人享有海外急难援助服务资格的卡片。

2、持卡人

指年龄在70周岁以下，持有本公司签发的有效海外急难援助卡，长期居住或经常往返于中华人民共和国境内，并为本公司个人寿险有效保单之投保人或被保险人。

3、近亲属

指持卡人的配偶、子女、父母、兄弟姐妹及配偶父母。

4、指定代理人

指持卡人的指定代理人。

5、意外伤害

指持卡遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的直接使身体受到伤害的客观事实。

6、突发疾病

指持卡人发生不可预期的疾病或在本次旅行中第一次发生的疾病且非既往症。

7、严重医疗状况

指依照平安特约援助机构医生的意见，为了避免持卡人死亡或者对持卡人的健康造成直接或长期严重的损害而必须采取紧急治疗措施的一种病情。在判断是否存在严重医疗状况的时候，平安特约援助机构医生将考虑用户所在的地理位置、医疗急诊的性质和事发地提供适当的医疗服务或医疗设施的可能性。

8、居住地

指持卡人指定的居住城市，如未指定则默认为海外急难援助卡等服务凭证发出的城市。

9、中国境外

指中华人民共和国边境以外的国家和地区。前往中华人民共和国的台湾、香港或者澳门地区，也按“中国境外”处理。

10、中国境外出行期间

是指持卡人进入中国海关办理出境手续且登上离境交通工具起至持

卡人乘交通工具返回中国境内且进入中国海关办理入境手续时止的期间。

11、保险合同

指本公司向持卡人签发的有效人寿保险合同。但不包括任何与申请欧盟国家签证或北美国家签证相关的保单和单独销售的短期旅游保险产品。

第二条 有效期间

海外急难援助卡的有效期限为一年。具体的有效期间参照本公司发给持卡人的海外急难援助卡或本手册第1页“海外急难援助卡信息栏”上所载明的生效日期和终止期。

特别声明：在上述期间内，如持卡人所持有的本公司所有个人寿险保单效力终止，本卡的效力也将同时终止。对此，本公司不再另行通知持卡人。

第三条 特约援助机构

本办法所述的海外急难援助服务特约机构，指与本公司签订合作协议，为持卡人提供海外急难援助服务的国际专业援助公司。

第四条 援助条件及要求援助的方法

持卡人在海外急难援助卡有效期内，前往中华人民共和国境外地区（含香港、澳门、台湾）旅行时因意外伤害或突发疾病所引致紧急情

况，且每次行程不超过连续90天，持卡人或其指定代理人可通过海外急难援助卡上所载的服务电话向本公司全国电话中心申请援助。

本公司特约援助机构的工作人员，在接到求助电话并获得下列各项信息后，依照海外急难援助服务办法，为持卡人提供相应服务。

- 1、 持卡人的姓名，出生年月，身份证号码；
- 2、 持卡人发生紧急情况的地点及可以联系到持卡人、持卡人指定代理人或持卡人近亲属的联系电话；
- 3、 持卡人所处的紧急情况及所需的援助服务（在约定援助范围之内），以及初诊医疗机构名称、联系电话、主治医生姓名及初诊病况。

如持卡人出行的目的为就医治疗或该出行违反医生忠告者，不得要求本办法所载的各项援助服务。

第五条 援助内容

本公司特约援助机构根据持卡人的需要，每日24小时，全年无休，为持卡人安排、提供下列服务：

（一） 国际旅行救援服务

1、 旅行信息咨询服务

持卡人可在旅行前和旅行中联络平安特约援助机构获得如下信息

：

- 护照和签证要求
- 当地疫苗接种的要求和需要
- 天气

- 当地语言

- 汇率

2、 大使馆、领事馆信息

平安特约援助机构可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

3、 行李延误、遗失援助

当持卡人搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，平安特约援助机构可介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助持卡人找回行李。

4、 护照遗失援助

如持卡人在境外旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，平安特约援助机构可向持卡人提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件。补发费用需由持卡人承担。

5、 重新安排旅行计划

如持卡人因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，平安特约援助机构可协助持卡人重新安排航班、酒店及旅行计划。发生的费用由持卡人承担。

6、 协助安排酒店住宿

持卡人在境外住院时，如需亲友的陪同，平安特约援助机构可协助安排该亲友在境外的酒店住宿。

7、 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

持卡人在境外旅行途中遇紧急情况时，可拨打平安特约援助机构电话，得到免费的短时、紧急的电话翻译服务。平安特约援助机构也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，但雇佣翻译的费用需由持卡人承担。

8、 紧急法律援助

在持卡人的要求下，平安特约援助机构可协助介绍当地的律师事务所，甚至协助安排保释等，费用需由持卡人承担。

9、 紧急口讯传递和文件递送

持卡人或其家属发生紧急伤病事故时，可要求平安特约援助机构将情况尽快通知其家属或本人等。在持卡人要求时，平安特约援助机构将协助安排将紧急文件递送给持卡人的亲友或同事，费用需由持卡人承担。

以上服务基于协助安排或者转介绍的基础，平安特约援助机构不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由持卡人承担。

(二) 国际医疗救援服务

只有当持卡人在中国境外遭受意外事故或突发疾病时方可使用如下各项服务。

1. 电话医疗咨询

当持卡人在中国境外旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打平安特约援助机构电话得到平安特约援助机构医生的医疗咨询服务。

* 此服务不应被视为电话诊疗、120或911服务。

2. 医疗机构介绍和建议

根据持卡人要求及其身体状况、病情等，平安特约援助机构可介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经平安特约援助机构审查认证及/或与平安特约援助机构有合作关系的医疗机构，包括医生、医院、诊所、牙医等，内容包括名称、地址、电话、专长、工作时间等。

3. 协助、安排就医住院

根据持卡人身体状况、病情等，平安特约援助机构可协助持卡人在当地尽可能符合治疗要求的、经平安特约援助机构审查认证及/或与平安特约援助机构有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，平安特约援助机构将协助安排该持卡人住院治疗。

4

住院期间医疗费用的担保和/或垫付，及住院期间医疗情况的跟踪、观察和监控

当持卡人在中国境外旅行时因疾病或者意外需要住院治疗并需要医疗费用担保时，在持卡人的要求下，平安特约援助机构会协助持卡人并担保其住院期间的相关医疗费用，

在为持卡人担保了住院期间的相关医疗费用的情况下，并且在符合保密及授权条件和可能的情况下，平安特约援助机构医生会联系持卡人的主治医生，在持卡人住院期间对其医疗情况进行跟踪

监控，在可能的情况下，平安特约援助机构可尽力协助获取持卡人的医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便其索赔。

*

平安特约援助机构向持卡人提供住院费用的财务担保需基于如下前提：平安特约援助机构需事先从持卡人的信用卡或者从持卡人家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。

5. 休养期的饭店住宿

如经持卡人的主治医生和平安特约援助机构的医生共同认为持卡人出院后因医疗上的需要应在当地休养，平安特约援助机构将安排该持卡人在出院后立即入住当地一普通的饭店以便其休养。平安特约援助机构将最多支付连续4天的饭店房间费用，每天不超过美金250元。

6. 医疗翻译服务

平安特约援助机构可安排为持卡人提供通过电话方式的医疗翻译服务。

7. 紧急返回居住地国家

当持卡人境内的直系亲属身故时，如持卡人在中国境外旅行途中（不包括移民）且需要紧急返回居住地国家时，平安特约援助机构将安排其返程，并承担一张单程经济舱机票费用。

8. 递送必需药物和医疗用品

在有医疗必要且平安特约援助机构尽可能的情况下，平安特约

援助机构可安排为持卡人递送该持卡人护理、治疗所必需的而在该持卡人所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定，并且，该类物品及其递送的费用需由持卡人承担。

9. 安排并支付紧急医疗转送

当持卡人在中国境外旅行时，一旦处于严重病情并经平安特约援助机构的医师判断所在医院无法提供适当处理时，平安特约援助机构将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将持卡人转移至可提供适当医疗保健服务的最近医院但不一定是在国内。平安特约援助机构应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

平安特约援助机构具有绝对的权利来决定持卡人的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。平安特约援助机构还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况, 包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至持卡人返回国内时，决定持卡人转送目的地和转送的方式、方法的权利。

10. 安排并支付医疗转运回国

当持卡人于中国境外接受了由平安特约援助机构提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，平安特约援助机构将安排并支付正常航班或其它平安特约援助机构认为适当的交通工具转移该持卡人返回国内继续治疗。平安特约援助机构将提供适当的通

讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。

11. 安排并支付遗体运送回国

若持卡人在中国境外不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，平安特约援助机构将根据持卡人的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其遗体或骨灰返回国内的费用。若情况允许并合法，平安特约援助机构可安排在事发当地安葬。

12. 安排并支付亲友探病及住宿

若持卡人在中国境外单独旅行，因连续住院七天以上而需其亲友前往探视时，平安特约援助机构可代为安排该持卡人的一位亲友一张往返经济舱机票从国内到持卡人入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。平安特约援助机构将为该探病亲友支付每日不超过美金250元之住宿费，且每次事件最高支付金额不超过美金1,000元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

*

平安特约援助机构不承诺该亲友可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用需由该持卡人承担。

13. 安排并支付未成年子女回国

若持卡人因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁（含）之未成年子女无人照料，平安特约援助机构将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张

单程经济舱机票返回国内，但其原有之机票应交由平安特约援助机构处理。必要时，平安特约援助机构将安排护送人员随行返国并支付费用。

14. 安排并支付亲属处理后事

若持卡人在中国境外不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，平安特约援助机构将代为安排该持卡人的一位直系亲属或指定代理人一张往返经济舱机票从国内前往持卡人身故地处理后事。

15. 紧急口讯传递

持卡人发生紧急情况或伤病事故时，平安特约援助机构可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

注：

(i) 上述第2-

3项服务和第8项服务基于协助安排或者转介绍的基础，平安特约援助机构将不支付任何第三方费用，所有第三方费用及相关服务需由持卡人承担。

(ii)

上述第4项服务，平安特约援助机构不支付任何住院医疗费用，所有住院医疗费用需由持卡人承担。

(iii) 上述第5项、第7项以及第9至第14项服务应以本协议第五条规定的救援服务限额为限并同时满足除外责任。

第六条 服务使用方法

持卡人遇紧急情况，本人或其亲属、指定代理人可向本公司全国电话中心申请援助。本公司全国电话中心24小时服务电话拨打方法如下：

*国际800对方付费电话具体使用方法如下：

（持卡人当时所在地拨中国的国际接入号）+80008695511（因各国电信线路原因目前只能在19个国家和地区可以拨打，具体国家地区情况见附表）

以美国为例，您出行美国时需要援助服务，您只需拨01180008695511我们服务人员即会为您提供援助服务；

*拨打人付费电话的使用方法如下：

（持卡人当时所在地拨中国的国际接入号）+8695511或（8651295511）。

以美国为例，您出行美国时需要援助服务，您只需拨0118695511或（0118651295511），电话接能后您会听到提示音：“您好，欢迎致电中国平安人寿全国客户服务热线”，然后按“9”键选择人工服务，此时我们的服务人员即会为您提供服务。

上述电话每天24小时为持卡人提供服务，持卡人申请服务时应提供以下资料：

- 1、持卡人姓名、身份证号码、海外急难援助卡卡号、出行日期；
- 2、持卡人发生紧急状况下的地址及持卡人和持卡人指定代理人或其家属的联络电话号码；
- 3、持卡人所处的紧急情况及所需的援助服务。

第七条 通知义务

持卡人因意外伤害或突发疾病致紧急情况时，持卡人、持卡人的指定代理人或其家属应尽快以适当方式安排持卡人前往就近医院接受治疗，并立即通知本公司特约援助机构处理。若持卡人于未通知本公司特约援助机构前已先行入院，则持卡人、持卡的指定代理人或其家属应于发生紧急情况起三日内通知，致本公司特约援助机构的有效服务成本增加，此增加的费用由持卡人负担。

因持卡人、持卡人的指定代理人或其家属疏于通知本公司特约援助机构，或其他不可归于本公司特约援助机构的事由，致本公司特约援助机构行动延误或无法进行者，本公司特约援助机构不承担任何法律责任。

第八条 就医后医疗转送配合事项

为使本公司特约援助机构能在安排持卡人就医后继续提供医疗转送等服务，持卡人应遵守以下约定：

1、持卡人或其指定代理人应提供以下资料：

A、持卡人接受治疗之医院或医疗机构的名称、地址及电话号码；

B、主治医生姓名、地址及电话号码；。

2、本公司特约援助机构的医疗小组或其指定代表有权探视持卡人的治疗情形。持卡人无正当理由而拒绝探视时，本公司特约援助机构可停止提供医疗援助服务。

3、持卡人进行医疗转送或返回居住地所搭乘的交通工具由本公司

特约援助机构的医疗小组视持卡人个案决定。

第九条 证明文件

持卡人应协助本公司特约援助机构取得急难援助费用的有关证明文件及收据，以处理相关账务及代垫款项清偿事宜。

因取得前述有关证明文件及收据产生的费用，悉依第五条各项援助内容决定负担者。

第十条 请求时效权

持卡人海外急难援助服务的相关理赔金额请求权或其它法律上请求权，自急难事故发生之日起两年内不行使即失效。

第十一条 除外责任

A、

除非平安特约援助机构已经事先书面批准并且平安或持卡人已经支付了相关费用，否则下列治疗、项目、病情、活动和与之有关的或间接的费用属于除外责任：

- (1) 由于持卡人的既往病症而由此发生的救援费用。
- (2) 平安特约援助机构的服务计划中没有包含的救援费用以及未经平安特约援助机构事先书面认可的和/或未经平安特约援助机构安排的紧急医疗救援而产生的费用。但当从偏远落后地区进行紧急医疗转送时，持卡人事先不能够事先通知/有效联络平安特约援助机

构而这样的耽搁有可能会危及持卡人的生命危险或对其造成伤害时，本除外条款不适用。

- (3) 当持卡人在中国境内时发生的救援事件
- (4) 不顾医生劝告离开中国境外旅行旅行并由此发生的救援费用；以
获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已
发生的意外伤害、疾病或既往病症，需要进一步修养或康复而外
出旅行并由此发生的救援费用。
- (5) 如果持卡人并未出现严重医疗状况，和/或根据平安特约援助机构
医生的意见，持卡人完全可以在本地获得充分的治疗，或者该治
疗可以被合理地延期至持卡人返回中国境内之后进行。由于此等
情况而发生的救援费用。
- (6) 根据平安特约援助机构医生的意见，持卡人其实可以作为一个不
需要医疗护送的正常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。
- (7) 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但这些不适用于在
怀孕的前24周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊
娠或怀孕并发症。
- (8) 如果持卡人从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘
地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带
有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛
、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发
起人组织的各种竞技运动的，由于此等情况造成意外事故和伤害
而进一步发生的救援费用。

- (9) 因情绪的、智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。
- (10) 因持卡人自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。
- (11) 因持卡人罹患获得性免疫缺失综合症(“艾滋病”)或与艾滋病有关的疾病而由此发生的任何救援费用。
- (12) 持卡人不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。
- (13) 持卡人从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。
- (14) 因为持卡人接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。
- (15) 因为持卡人加入了任何国家的现役军队或警察部队而由此发生的任何救援费用；因为持卡人主动参与战争（无论是否对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。
- (16) 无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。
- (17) 因为持卡人在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。
- (18) 要求救援服务时，持卡人年龄已超过70岁。

(19) 由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。

B.

当发生上述所列的除外情况时，平安特约援助机构只有在收到平安或持卡人提供的额外金融或偿还担保的前提下，方可为持卡人提供按照服务内容收费的医疗救援服务。

第十二条 不可抗力之免责事由

因罢工、战争、敌国入侵、武装冲突（不论是否正式宣战）、内战、内乱、叛乱、恐怖行动、政变、暴动、群众骚动、政治或行政干预、辐射能或其他飓风、水灾、地震、海啸等不可抗力事由，或因持卡人的家属或其指定代理人疏于通知本公司特约援助机构等不可归于本公司特约援助机构的事由，致本公司特约援助机构的援助行动延迟或无法进行者，本公司特约援助机构不负急难援助责任。

第十三条 法律责任

本公司特约援助机构为持卡人所安排的医院、医生、诊所及其它类似的专业机构、人员是独立的服务单位，他们对自己的行为承担法律责任。他们不是本公司特约援助机构的雇员、代理或服务人员，本公司特约援助机构对其行为不负任何法律责任。因本公司特约援助机构雇员所为，本公司特约援助机构应承担法律责任。

附表：全球800电话国家与地区列表

序号	公司名称	国家或地区	接入码
----	------	-------	-----

1.	I I K	香港	001
2.	SINGAPORE	新加坡	001
3.	KDD	日本	001
4.	SONERA	芬兰	990
5.	FT	法国	00
6.	中华电讯	台湾	00
7.	TELESTRA	澳大利亚	0011
8.	TELENOR	挪威	00
9.	BELGACOM	比利时	00
10.	KPN	荷兰	00
11.	NZ	新西兰	00
12.	SWISSCOM	瑞士	00
13.	SPRINT	美国	001
14.	IDC	日本	0061
15.	TELEDANMARK	丹麦	00
16.	MACAU	澳门	08
17.	DACOM	韩国	002800
18.	TELEGLOBE	加拿大	011
19.	DEUTSCHE TELEKOM	德国	00
20.	OPTUS	澳大利亚	0011
21.	MCI	美国	011
22.	MATAV	匈牙利	00
23.	ATT	美国	011