

国内急难援助服务手册（电销版）

客户须知

（本客户须知中，“您”、“客户”均指享受国内急难援助服务客户，“我们”、“本公司”均指中国平安人寿保险股份有限公司）

1、本公司提供国内急难援助服务的对象为持有本公司急难援助服务生效通知短信，并拥有本公司个人寿险有效保单的投保人或被保险人。

2、申请国内急难援助服务的前提：

客户在居住地 100 公里以外的所有中国地区（除香港、澳门、台湾外）；连续停留不超过 90 天；因意外伤害或突发疾病所引致的紧急情况。

3、国内急难援助服务项目包括：

- ② 电话医疗咨询
- ② 医疗机构介绍、推荐、建议
- ② 协助、安排就医住院
- ② 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
- ② 出院后疗养住宿
- ② 紧急返回居住地料理直系亲属后事
- ② 紧急医疗转送

- ② 医疗转送回居住地
- ② 遗体转运回居住地
- ② 亲友探病
- ② 协助未成年子女回居住地
- ② 亲友处理后事
- ② 紧急情况随行人员交通费用
- ② 紧急口讯传递

4、您应妥善保管好急难援助服务生效通知短信，旅行期间请务必随身携带。

5、您遇到紧急情况，本人或亲属、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：95511（拨打人支付市话费，本公司承担长途话费）。

6、您或您指定的紧急情况联系人的地址、电话等资料有变动时，可拨打本公司全国电话中心 24 小时服务电话 95511 进行变更。

7、国内急难援助服务有效期为一年。

中国平安人寿保险股份有限公司国内急难援助服务办法

第一条 名称定义

1、居住地

指您最后指定并经本公司确认的中华人民共和国大陆境内的居住城市，如未指定则默认为该服务绑定的关联寿险保单发出的城市。

2、近亲属

指您的配偶、子女、父母、兄弟姐妹及配偶父母。

3、意外伤害

指客户遭受外来的、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。

4、突发疾病

指客户发生不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。

5、紧急情况

指客户因意外伤害或突发疾病所致无法防止且急需外来援助的严重情况。

6、国内

指除港、澳、台之外的其他中华人民共和国境内地区。

第二条 有效期间

国内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您的急难援助服务生效短信。

特别声明：在上述期间内，如客户所持有的本公司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。

第三条 特约援助机构

本办法所述的国内急难援助服务特约机构，指与本公司签订合作协议，为客户提供国内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

您在**国内急难援助卡**有效期内，离居住地**100**公里外的国内地区（除香港、澳门、台湾）旅行时因意外伤害或突发疾病所引致紧急情况，且连续停留不超过**90**天期间，您可通过拨打**95511**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，依照国内急难援助服务办法，为您提供相应服务。

- 1、 您的姓名，出生年月，身份证号码；
- 2、 您发生紧急情况的地点及可以联系到您本人或您的近亲属的联系电话；
- 3、 您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。

如您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客户的需要，每日**24**小时，全年无休，为您安排、提供下列服务：

- 1、 电话医疗咨询

客户在国内旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打平安特约救援机构电话得到特约救援机构医生的医疗咨询服务。

温馨提示：此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。此电话医疗咨询服务，其服务性质仅为咨询意见提供，其目的不能被解释为要求客户施行或放弃任何医疗行为。但平安特约援助机构应承担医疗咨询过程中应有的谨慎义务及应符合专业操守。

2、 医疗机构介绍、推荐、建议

如客户在国内旅途中身体不适或生病，根据客户要求及病情等，平安特约援助机构可介绍并推荐当地的尽可能符合客户治疗要求的、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（医院、诊所、牙医等，包括名称、地址、电话、专长、工作时间等）。

3、 协助、安排就医住院

根据客户身体状况、病情等，平安特约援助机构可协助客户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。

当客户在国内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，平安特约援助机构会协助客户担保其住院期间的相关医疗费用,但该服务需要客户家属预先出具等额的现金担保后进行。

若客户家属无法提供现金担保，在本公司提供书面授权的前提下，则本公司将作为第三方为客户作出偿付担保。当由本公司负责偿

付担保时，平安特约援助机构提供的医疗费用担保每次以人民币 10,000 元为限，客户需在平安特约援助机构为其提供书面担保后的 14 天内将该担保款偿还给平安特约援助机构，平安特约援助机构不承担由于开具该服务发票所产生的税负，此税负应由客户承担。

在为客户担保住院医疗费用的前提下，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客户的主治医生，在客户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客户获取医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便客户索赔。

5、 出院后疗养住宿

如经客户的主治医生和平安特约援助机构的医生共同认为客户出院后因医疗上的需要应在当地进行疗养，平安特约援助机构将为该客户安排在出院后入住当地一普通酒店并承担其住宿费用，总计最高限额为人民币 3,000 元。

6、 紧急返回居住地料理直系亲属后事

如客户身处居住地外时获悉其直系亲属身故,并需立即折返其居住地时，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或其它必须的交通工具返回并承担相应费用。

7、 安排并支付紧急医疗转送

在国内旅行途中，当客户处于严重病情并经乙方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空中和/或水陆运输把客户转移至可提供适当医疗保健服务的位于国内的最近医院。

平安特约援助机构应当支付必要的与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。

基于由平安特约援助机构负责支付医疗转送费用，因此平安特约援助机构有权作出以下判断和决定：

A、客户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。

B、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客户居住地，来决定客户转送目的地和转送的方式、方法。

但平安特约援助机构以上的判断或决定，需经客户或客户家属同意且在客户或客户家属理解其风险的前提下进行。

8、 安排并支付医疗转送回居住地

在客户被紧急医疗救援并住院初步治疗后，平安特约援助机构可安排正常航班或其它适当的交通工具转送返回其居住地继续治疗。平安特约援助机构将提供适当的通讯支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗陪护人员。平安特约援助机构应当支付必要的与医疗转送回居住地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。

9、 安排并支付遗体转运回居住地

若客户在国内旅行时因意外事故或突发疾病不幸身故，平安特约援助机构将根据客户的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其

遗体或骨灰返回居住地的费用,或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罈规格必须符合航空运输标准者为限。但上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用。

10、 安排并支付直系亲属探病及住宿

若客户在国内单独旅行,因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时,平安特约援助机构可代为安排并支付该客户的一位直系亲属一张往返经济舱机票从居住地到客户入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。每次事件住宿费最高支付金额不超过人民币 3,000 元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

11、 安排并支付未成年子女回居住地

若因客户遭受意外伤害、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代为安排该未成年子女返回居住地并承担相应交通费用。必要时,平安特约援助机构将安排护送人员随行返回并支付费用。

12、 安排并支付直系亲属处理后事

若客户在国内旅行时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用户的一位直系亲属或指定代理人一张往返经济舱机票从其居住地前往用户身故地处理后事。并同时代为安排并支付其在当地的住宿。每次事件住宿费最高支付金额不超过人民币 3,000 元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

13、 紧急情况随行人员交通费用

平安特约援助机构将安排并支付与客户同行的 1 名直系亲属或指

定代理人在紧急医疗护送过程中的交通费用，最高限额为人民币 10,000 元。如平安特约援助机构已经承担了亲友探病的往返经济舱机票或车票、船票的费用，将不承担本项下的费用。

14、 紧急口讯传递

客户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) 虽然平安特约援助机构审慎地选择服务提供商，但并无权力担保第三方医疗机构的服务质量等。

(ii) 上述第 2 项和第 3 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，所有第三方费用需由客户承担。

(iii) 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，所有客户相关之住院医疗费用需由客户承担。

(iv) 上述第 5 至第 13 项服务应以规定的救援服务限额为限并同时满足除外责任。

第六条 通知义务

当您因意外伤害或突发疾病致紧急情况时，您本人、或您家属应尽快以适当的方式安排您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。

若客户于未通知本公司特约援助机构前已先行入院，则客户本人或其家属应于发生紧急情况起三日内通知本公司特约援助机构，客户本人或其家属未于三日内进行前述通知，致本公司特约援助机构的有效服务成本增加，此增加的费用由客户负担。

因客户本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负任何法律责任。

第七条 就医后转送回居住地配合事项

为使本公司特约援助机构能安排客户就医后转送回居住地，客户应遵守下列各款之约定：

- 1、 客户或其家属应提供下列各种资料：
 - A、 客户接受治疗的医院或医疗机构名称、地址和电话号码。
 - B、 主治医生的姓名、地址和电话号码。
- 2、 本公司特约援助机构的医疗小组或其指定的代表有权探视客户的治疗情形。客户无正当理由而拒绝探视时，本公司特约援助机构可停止为其提供医疗援助服务。
- 3、 客户返回居住地及所搭乘交通工具的选择，由本公司特约援助机构的医疗小组视客户个案决定。

第八条 证明文件

客户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。

因取得前有关证明文件及收据所产生的费用，全部按第五条各项援助内容决定负担者。

第九条 请求权时效

客户国内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。

第十条 除外事项

1、 除非平安特约援助机构已经事先书面批准并且客户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) 由于客户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，客户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客户生命危险或对其造成伤害时，本除外条款不适用。
- (3) 当客户在居住地时发生的救援事件
- (4) 不顾医生劝告离开国内居住地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) 如果客户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，客户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客户返回国内居住地之后进行。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，客户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) 如果客户从事探穴、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) 因客户自伤、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) 因客户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) 客户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) 客户从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。

(14) 因为客户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) 因为客户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；因为客户主动参与战争（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) 因为客户在轮船、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，客户年龄已超过 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。

2、 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客户提供的额外金融或偿还担保的前提下，方可为客户提供按照服务内容收费的医疗救援服务。

第十一条 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，或因客户的家属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。

第十二条 法律责任

本公司特约援助机构为客户所安排的医院、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。