

爱家保 5.0 综合保障产品服务手册

感谢您选择中国大地财产保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！您的《爱家保5.0综合保障计划》由中国大地财产保险股份有限公司（以下简称“我司”）承保，我司按照保险合同约定给付保险金。同时，我司及我司委托的第三方服务商将根据您投保的保障方案为您提供如下约定的爱家服务：

服务内容	家和款	家安款	家兴款
家庭在线问诊购药	√	√	√
重疾绿色通道（专家门诊协助、专家住院协助、专家手术协助各1次/家）	√	√	√
就医陪诊服务（1次/家）	√	√	√
中医特色理疗服务（3选1）	√	√	√
健保管家服务	√	√	√
家庭意外住院护工		√	√
衣服、鞋子清洁服务		√（2件）	√（4件）
爱宠无忧加油包（可选），如已投保该加油包，则有以下服务			
多联疫苗（1针）	√	√	√
品牌驱虫（1支）	√	√	√

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

中国大地财产保险股份有限公司

敬请注意：

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

服务期限：在《爱家保5.0综合保障计划》保险合同的保险期间内，被保险人始终拥有保险合同的服务权益，直至服务权益使用完毕，则服务终止。

请您完整阅读本服务手册。

第一章 服务内容

一、家庭意外住院护工

1、服务内容

住院护工服务为住院期间家属无暇陪护的患者提供照护与护理服务。

(1) 生活照护：头面部清洁、口腔护理、洗发护理、手足部护理、指/趾甲护理、沐浴护理、饮食护理、协助如厕、晨晚间护理、睡眠护理、环境整理、情绪疏导；

(2) 专业护理：健康监测、皮肤护理、呼吸道护理、压疮预防和护理、留置导管护理、鼻饲护理、失禁护理、人工取便、功能锻炼、安全防护。

具体类别目录可扫描附件1中的二维码查看。保险人保留更新的权利。

2、适用人群

在本保险合同有效期内，被保险人本人及其直系亲属(子女、配偶、父母)因意外伤害在我司指定或者认可的医疗机构接受住院治疗，并按照住院照护服务申请流程，获准接受由我司授权的第三方服务商提供住院照护服务。

3、服务人员

具备护工证的护工人员或护理人员提供住院照护服务。

4、住院照护服务申请流程

(1) 拨打服务热线 95590 提交服务申请。

(2) 我司审核通过后，第一时间转交第三方服务商，后续将由第三方服务商的健康管家主动联系客户，48小时内落实护工服务安排，服务前24小时反馈服务时间以及服务人员信息(姓名、联系方式等)。

(3) 服务前二次确认及提醒：服务开始前1天，陪护人员联系客户进行二次确认，到院进行住院照护服务。

5、服务说明

(1) 服务次数：全年住院专属护理累计不超过10天，家庭成员共享累计天数。

(2) 本服务需要提前2个工作日发起申请。

(3) 该服务不对医疗机构的任何诊疗内容和形式负责。

6、服务范围

全国298个城市，详细清单可扫描附件2中的二维码查看。保

险人保留更新的权利。

二、家庭在线问诊购药

1、服务内容

图文问诊及在线购药

保障期间内，由持有合法有效资质的服务平台及平台内经营者为**被保险人本人及其直系亲属（6岁以上子女、配偶、父母）**提供互联网普通门诊问诊服务，问诊服务为图文形式，保险期间内不限次问诊咨询，客户无需承担图文问诊费用。

【问诊时间】08:00-22:00

【问诊次数】保障期间内不限次数

【购药次数】每月最多1次/家，年度累计次数为10次/家。

【问诊购药限额】药品费用每次限额为1000元/次，年度累计最高限额为10000元/家。

【购药等待期】新保等待期7天，在等待期内，只能在线问诊，不能进行购药。续保无等待期。

【药品费用赔付比例】药品费用首次理赔给付比例为100%，后续理赔给付比例为70%，免赔额为0元。互联网医院每次开具的药品处方剂量及处方有效期需符合《处方管理办法》的相关规定。

【快递邮费】首次理赔免运费，第二次起实付满68元包邮。

【响应时效】秒级接入，60秒内接入率超98%

【服务流程】客户通过“中国大地保险APP”——我的保单——申请理赔——发起咨询需求，按照互联网医院管理要求，进行客户实名认证并提供相关资料，进入服务界面；通过图文方式与接单医生进行一对一沟通；服务结束后，医生根据客户情况，开具合理电子处方，客户可通过电子处方，享受在线购药、送药到家服务。

2、《在线问诊药品目录清单》可扫描附件3中的二维码查看，《在线问诊疾病清单》可扫描附件4中的二维码查看，**保险人保留更新的权利。**

三、重疾绿色通道

1、专家门诊协助

(1) 服务内容

在保险合同生效30天后，当**被保险人及其直系亲属（子女、配偶、父母）**确诊或疑似罹患约定的120种重大疾病（可扫描附件5中的二维码查看，**保险人保留更新的权利。**）需启动专家门

诊协助时，服务商依据客户病情精确分诊，结合实际状况及需求协助预约安排覆盖全国超过1400家核心三甲医院、对症科室的专家，可指定医院、科室，不指定职称。

(2) 服务时间

线上：7*24 发起申请，7*（9：00-21：00）30 分钟响应。

(3) 适用对象

限被保险人本人及其直系亲属（子女、配偶、父母）。

(4) 使用次数

每个保险期间限 1 次/家。

(5) 服务流程

服务申请：客户通过“中国大地保险 APP”——我的权益，在线提交申请，并填写就医相关信息，提交后完成预约申请。

服务确认：专属顾问联系客户确认需求，完善就医信息。

服务安排：专属顾问在客户同意提供就医预约操作必要相关信息（包括身份号、电话、微信等）情况下，协助挂号就医安排，不同医院还可能需患者配合实时授权操作。

线下就诊：就诊当天于约定时间至预约医院取号就诊，特殊科室一般 10 个工作日，具体需根据实际反馈时间为准。

(6) 注意事项

不含危急重症、急诊科、超声科、生殖科、产科、口腔科、传染病科预约。

2、专家住院协助

(1) 服务内容

在保险合同生效 30 天后，当被保险人及其直系亲属（子女、配偶、父母）确诊或疑似罹患约定的 120 种重大疾病需住院协助时，在客户持有《住院通知单》情况下，服务商根据客户的病情和需求，可为客户安排全国超过 1400 家三甲医院的加急入院，帮助客户解决住院难的困扰。可以在就医绿色通道网络医院列表内指定医院、指定科室，不可指定医生。

(2) 服务时间

工作时间：指工作日上午 9:00-下午 9:00，被保险人非工作时申请，受理时间顺延下一个工作日上午 9:00。

服务完成时效：被保险人在 5-10 个工作日内进行就诊。

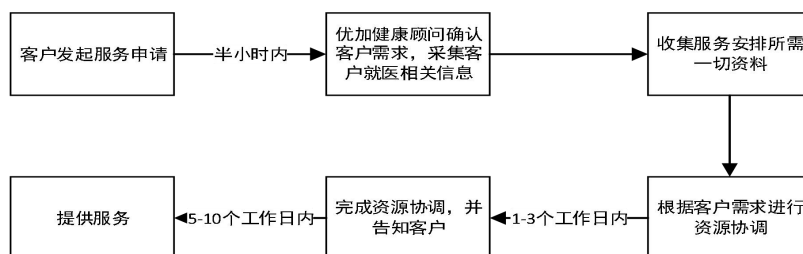
(3) 适用对象

被保险人本人及其直系亲属（子女、配偶、父母）。

(4) 使用次数

每个保险期间限 1 次/家。

(5) 服务流程



服务申请：客户通过“中国大地保险 APP”——我的权益，来申请服务。

服务确认：接到客户申请后，1 个小时内服务人员电话联系客户，受理客户服务申请（工作时：指工作日上午 9:00-下午 9:00，若客户在非工作时申请，受理时间顺延至下一个工作日上午 9:00）。

服务安排：健康专员收集确诊病历、检查化验单等相关资料，审核通过后与客户沟通确定治疗安排及方案（含医院、专家推荐，住院安排）。

线下就诊：确定就医方案后，7-10 个工作日内协助客户完成入院；入院当天，全程陪同客户完成入院流程。

(6) 注意事项

服务不含住院检查及治疗费用，需客户自行支付。

3、专家手术协助

(1) 服务内容

在保险合同生效 30 天后，当被保险人及其直系亲属（子女、配偶、父母）确诊或疑似罹患约定的 120 种重大疾病需手术时，协助为客户安排符合条件的医院进行手术，同时与院方主治医生共同讨论病情、手术术式、内置器材及耗材的选择，并实时与家属保持联系，帮助了解病情和手术情况。

(2) 服务时间

工作时间：指工作日上午 9:00-下午 9:00，被保险人非工作时申请，受理时间顺延至下一个工作日上午 9:00。

服务完成时效：被保险人在 5-10 个工作日内进行就诊。

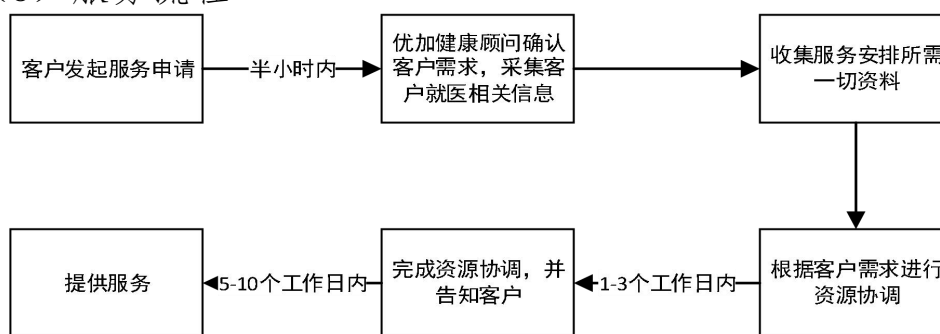
(3) 适用对象

被保险人本人及其家属（子女、配偶、父母）。

(4) 使用次数

每个保险期间限 1 次/家。

(5) 服务流程



服务申请：客户通过“中国大地保险 APP”——我的权益，来申请服务。

服务确认：接到客户申请后，1 个小时内服务人员电话联系客户，受理客户服务申请（工作时：指工作日上午 9:00-下午 9:00，若客户在非工作时申请，受理时间顺延下一个工作日上午 9:00）。

服务安排：健康专员收集确诊病历、检查化验单等相关资料，审核通过后与客户沟通确定治疗安排及方案（含医院、专家推荐）。

线下就诊：收到客户提供的资料后 7-10 个工作日内，按客户需求安排客户使用服务（陪诊为就诊当日），对于医生医嘱建议开具住院单后择期手术的，以医生医嘱时间为服务参考标准；若客户提出取消申请距离手术日大于或等于 3 个工作日，则视为该服务未使用。若客户提出取消申请距离手术日不足 3 个工作日，则视为该服务已使用。

(6) 注意事项：

服务不含住院检查及治疗费用，需客户自行支付。

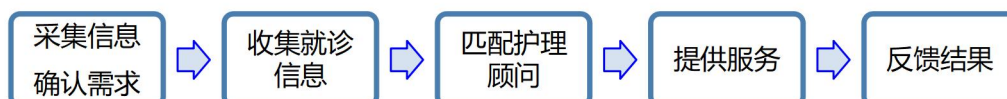
专家门诊协助、专家住院协助、专家手术协助覆盖医院范围可扫描附件 6 中的二维码查看。保险人保留更新的权利。

四、就医陪诊服务

1、陪诊服务内容

覆盖全国 319 个城市，专业护士团队，全程安心陪诊。随门诊提供服务，协调熟悉医院服务流程的专业护士，为客户提供一对一全程就医陪同，包括建卡取号、引导就诊、排队缴费、协助医患沟通、现场预约检查、代取报告、代取药、协助办理住院/出院手续等贴心服务，陪诊时间最长达 4 小时。

2、服务流程



(1) 服务申请：客户通过“中国大地保险 APP”——我的权益，在线提交就医陪诊服务申请。

(2) 服务确认：专属顾问联系客户确认就诊信息，交代注意事项。

(3) 服务定制：专属顾问根据客户情况定制陪诊方案，并发送客户。

(4) 服务安排：就诊当天于约定时间、约定地点指定护士提供服务。

3、陪诊服务说明

(1) 适用对象：被保险人本人及其直系亲属（子女、配偶、父母）。

(2) 使用次数：每个保险期间限 1 次/家，且不可累计。

(3) 为提升服务质量，年龄在 18 岁以下、70 岁以上陪诊客户以及特殊人群需有家人陪同。特殊人群：包括不限于精神疾病类患者、孕产妇、无自主活动能力患者，活动受限患者如骨折等需要有家人陪同。

(4) 所产生的相关医疗费用（挂号费、治疗费、检查费、药费和床位费等）需由客户自行承担。

(5) 第三方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。

(6) 陪同胃肠镜等涉及麻醉手术等检查，期间客户或家属自行签写，陪诊人员无承担医疗风险责任，为保证服务安全避免医疗事故，无法进行代签字。

(7) 陪诊医院为 319 座陪诊城市的市辖区的城市医院，地区偏远的县、镇医院、卫生院因陪诊服务人员极少无法保证安排。

4、服务时间

7*24 小时申请，至少提前 2 个工作日发起申请，工作日*(9:00-18:00) 30 分钟内响应。

5、服务范围

全国 319 个城市，详细清单可扫描附件 7 中的二维码查看。保险人保留更新的权利。

五、中医理疗服务

1、服务内容

中医特色理疗服务三选一，具体包含以下项目：

(1) 古法艾熏，单次 40 分钟，以艾柱温热刺激穴位，温通

经络、散寒除湿，适用于关节疼痛、宫寒痛经、易疲劳、久坐空调房人群；

(2) 局部推拿，单次 40 分钟，运用专业手法疏通经络，缓解肌肉劳损，改善关节活动度，适用于肩颈僵硬的办公族、腰部劳损的体力劳动者、运动损伤者、慢性疾病缓解期患者；

(3) 经络调理，单次 40 分钟，通过按摩、针灸、拔罐等手段，达到调和气血、平衡阴阳、缓解疼痛等效果，适用于亚健康状态、慢性疼痛、气血不足、情绪问题或术后恢复者，以及体质偏寒、湿热等人群。

2、服务次数

服务有效期内限 1 次/家，以上服务项目三选一。

3、服务区域

理疗门店覆盖 29 省 220 个城市 2506 家，未覆盖区域暂时无法提供相关服务。门店将会实时更新，请以申请服务时门店列表为准。

4、服务流程

客户通过“中国大地保险 APP”——我的权益，来申请服务；进入服务详情页面，点击立即使用进入门店列表选择门店预约；

预约成功后，客户可凭二维码到店核销使用。

5、服务说明

服务仅限被保险人本人使用，不可转让他人，不可叠加、拆分使用；

自预约当日起，最早可预约 2 个自然日及之后的服务日期；如需变更/取消已约定的服务，被保险人需提前 24 小时通知客服；若被保险人未及时取消，没有到店使用服务，服务视为已履约完成；若被保险人选择的门店无法进行服务，将无条件为客户更换门店，预约门店以系统展示为准。

六、健保管家服务

1、服务内容

全程在线为客户提供健康咨询、就医咨询、就医规划、分诊导诊、主动随访、购药咨询等服务，为客户高效衔接线上、线下优质医疗资源。

2、服务次数

服务有效期内不限次

3、服务特色

精准就医分诊，全流程就医追踪，服务时间 5 分钟内响应。

4、服务流程

(1) 客户通过“中国大地保险 APP”——我的权益，来申请服务，添加专属健保管家企业微信；

(2) 健保管家在规定服务时间内回复客户问题，沟通客户健康情况和特殊需求；

(3) 如需进一步链接医疗资源或提供其它健康管理服务，专属健保管家将会在服务时间内完成评估和服务方案制定，根据不同需求启动相关健康管理服务，并根据情况进行跟踪和随访，不断完善健康档案。

5、服务说明

(1) 健保管家提供的服务为健康管理服务，不涉及疾病诊断、用药建议、制定治疗方案等医疗行为。如有疾病相关任何问题，将指导客户前往专业医疗机构咨询；

(2) 服务时间为工作日 9:00—21:00，周六、周日 9:00-17:00（法定节假日除外）。

七、衣鞋清洗服务

1、服务申请

客户通过“中国大地保险 APP”——我的权益，在线提交申请使用。

2、履约标准

(1) 客户在线下单后，系统根据客户预约的快递上门时间通知快递员上门取件，快递员上门前会电话联系客户确认信息。

(2) 衣物洗涤后会直接快递寄回原地址。

3、衣物洗涤时效

淡季（6月-9月）5-7天，旺季（10月-次年5月）7-10天。

4、服务城市范围

全国（偏远地区及港澳台等区域除外，可在 APP 中查看）

5、适用衣物类型

上装：短款羽绒服、长款羽绒服、外套、棉服、冲锋衣（不含内胆）、风衣、羊毛衫、西服、衬衣、背心

下装：牛仔裤、休闲裤、西裤、棉羽绒裤、羊毛/绒裤、长裙、短裙、连衣裙、睡裤

鞋类：皮鞋、光面运动鞋、帆布鞋、传统布鞋、棉鞋、凉鞋、

拖鞋。

奢侈品牌/皮衣皮草/靴类/磨砂(绒面)鞋/旗袍/婚纱/家纺/箱包/丝麻/百褶裙以及任何价值超过 2000 元以上衣物不在服务范围内。

八、爱宠无忧加油包服务（可选），如已投保该加油包，则有以下服务：

1、服务内容：

（1）品牌驱虫药 1 支：

本服务仅支持邮寄，用户可在保单生效后提供邮寄地址、宠物体重等信息，将在提交申请后 24 小时内发货。

（2）多联疫苗 1 针：

本服务仅支持到店使用，包含疫苗费用、注射费用以及挂号费用请提前 24 小时进行预约。疫苗品牌以医院实际库存为准（不限进口、国产）

2、预约服务流程：

（1）用户拨打 4006030281 提出服务需求（驱虫、疫苗、在线咨询）

（2）服务商联系用户确认需求并派生服务工单

（3）到店服务（疫苗）流程：

用户关注微信公众号“萌爪医宝”→右下方点击我的服务→选择到店服务内容→提交预约信息→72 小时内预约成功，核销码截图→按预约时间携宠前往→到店出示核销码并完成服务使用。

（4）驱虫药服务流程：

用户关注微信公众号“萌爪医宝”→右下方点击我的服务→选择驱虫药服务→提交寄送地址→24 小时内发货

3、注意事项：

增值服务使用者需与投保宠物一致，不得转赠其他宠物。

第二章 注意事项

1、健康管理服务仅限被保险人本人及其直系亲属（子女、配偶、父母）使用，不可转让给他人。若我司查明使用本服务的非前述家庭成员，我司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

2、如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由其监护人代其申请。

3、保险合同的健康管理服务由我司委托的第三方服务商为您提供，若您与第三方因服务而立生任何纠纷，我司会尽力协调您与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷。

4、我司保留调整第三方服务商的权利，且新服务商的服务标准不低于原服务商。

5、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。为了更好地为您提供服务，我司及授权第三方服务商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但我司不承担由信息不全导致的损失。

6、在以下情况下，您任何信息的披露，我司不承担任何责任：

(1) 当政府机关依照法定程序要求我司披露您个人资料时，我司将根据其要求或为公共安全之目的提供您的个人资料。

(2) 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露。

(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、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资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

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，致使延迟或未能履行本服务的，我司不负任何责任。

第三章 第三方服务商

1、家庭意外住院护工服务、就医陪诊、重疾绿色通道服务由优加健保健康科技（北京）有限公司提供。

2、家庭在线问诊购药指定的服务商为上海睿择佑安健康科技有限公司，在线问诊医疗机构为成都双流桃子互联网医院、成都双流睿择互联网医院有限公司、成都温江大医睐互联网医院有限公司。

3、中医特色理疗服务、健保管家服务由上海镁信健康科技

集团股份有限公司提供；

4、衣鞋子清洗服务由上海飞鸟鱼供应链管理有限公司提供。

5、爱宠无忧加油包服务由重庆大地金融科技有限公司提供。

附件1 家庭意外住院护工服务项目清单



附件2 家庭意外住院护工服务覆盖城市清单



附件3 《在线问诊药品目录清单》



附件4 《在线问诊疾病清单》



附件5 重大疾病清单



附件6 重疾绿通覆盖城市及医院



附件7 就医陪诊服务覆盖城市



附件8 爱宠无忧加油包服务门店



附件9 爱宠无忧理赔定点医院



附件10 中医理疗网点



附件11 中国大地保险APP

