中国太平洋人寿保险股份有限公司

客户俱乐部尊享服务手册（2023 版）

尊敬的客户，感谢您选择中国太平洋人寿保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！
客户俱乐部尊享服务是中国太平洋人寿保险股份有限公司为太保寿险客户俱乐部会员免费提供的增值服务。

本服务由太平洋寿险签约的第三方服务商为您提供在本服务手册中约定的以下增值服务：

1、私享健康管理尊享服务权益：

- 定制深度健康体检（1次/年）
- 健康生活方式干预（1次/季度）
- 生活方式健康测评（无限次/年）
- 高端洁牙服务预约（无限次/年）
- 名老中医看诊安排（无限次/年）

2、馨享品质生活尊享服务权益：

- 境内机场快速通道（5次/年）
- 境内机场高铁礼宾专车（3次/年）
- 境外机场礼宾专车（1次/年）
- 家政保洁服务优惠购（优惠立减1次/年）
- 精品酒店预定安排（无限次/年）

3、悦享精致养老尊享服务权益：

- 太保家园客房入住体验（普通客房1间晚/年）
- 太保家园健康自助餐（1份/年）
- 太保家园欢迎水果（1份/年）
- 太保家园熏蒸理疗优享价（无限次/年）
- 太保家园棋牌室优惠（1小时/年）

4、爱享康复关怀尊享服务权益：

- 住院专属护工照护（1次/年）
- 出院交通安排及陪护（1次/年）

- 院后居家康护指导书（1次 / 年）
- 院后居家上门康护指导（1次 / 年）
- 院后居家远程康复指导（1次 / 年）

5、尊享特需医疗尊享服务权益：

- 特需三甲专家预约（1次 / 年）
- 特需第二诊疗意见（1次 / 年）
- 特需三甲住院 / 手术安排（1次 / 年）
- 特需医疗专车服务（3次 / 年）
- 全球多学科会诊（1次 / 年）

注：各项服务支持网点以太平洋寿险官方微信服务号发布为准。

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。

中国太平洋人寿保险股份有限公司

2023年1月

敬请注意：

本服务手册旨在帮助您更好地使用客户俱乐部尊享服务，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：自当年度权益领取之日起当年度 12 月 31 日止。

服务对象：寿险客户俱乐部黄金及以上会员。

服务申请：会员可通过“太平洋寿险”微信公众号-会员福利-权益中心“享有的所有权益”对应服务申请使用。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字的部分。

第一章 服务介绍

一、定制深度健康体检：

（一）服务内容

提供定制深度健康体检，内容包括可享肿瘤、心脑血管、慢病及女性专项筛查套餐 4 选 1。服务机构为爱康、瑞慈等 VIP 级别以上门店。

（二）服务次数

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，翡翠或铂金会员本人可享受本服务 1 次，钻石或至尊会员本人或可为其家人使用本服务 1 次。。

（三）服务流程

客户可通过太平洋寿险微信公众号提交服务需求：

太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-定制深度健康体检。

（四）服务须知

本服务仅免费提供套餐内项目，因调整或增加体检项目产生的费用由客户承担。

-禁食事宜：

体检前三天应注意饮食均衡，如需做大便潜血检查需素食饮食，避免吃血制品、动物内脏、菠菜等。

体检前一天清淡饮食，勿饮酒、喝浓茶和咖啡，不要吃对肝、肾功能有损害的药物（降压药、降糖药除外），晚八点禁食，保证空腹 10-12 小时抽血检验。

体检前一天要注意休息，避免过度疲劳、剧烈运动和情绪激动，以免影响体检结果。

体检的当日晨禁食、禁水，在抽血、腹部彩超、碳 13 检查后方可进食；如患有糖尿病、冠心病、高血压等慢性疾病，请正常服药（少量水），并告知医生。

抽血时间最好在早上 8 点至 9 点，最迟不宜超过 10 点半，以保证检验结果的准确性。

-女性注意：

怀孕或可能已受孕的女性，请预先告知医护人员，避免进行 X 光检查、宫颈涂片和 TCT 检查。

月经期间不宜参检，可另行预约参检日期。如参检，应避免做尿常规、便常规、妇科检查及妇科彩超。妇科及经阴彩超需在月经干净后 5-7 天进行，受检前一天禁阴道用药，避免性生活。

未婚妇女不做阴道内诊和宫颈涂片。

做盆腔彩超时需憋尿，做完空腹项目（抽血、腹部彩超）后到餐饮区进早餐并饮水 400 至 600 ml 以使膀胱充盈。

妇科检查需排空小便，若盆腔彩超和妇科检查都做，请先做妇科彩超再进行妇科检查或在做完空腹项目后即检查妇科，然后进餐并饮水使膀胱充盈后再做盆腔彩超。

-特别人群:

患有糖尿病、冠心病等慢性病患者，请随身携带常规（急救）药品。

做餐后 2 小时血糖者，做完空腹项目后吃二两馒头（从吃第一口计时）2 小时后抽血。

体检时请向医生告知不适和曾患疾病，以便注意重点检查、综合分析和评估。

二、健康生活方式干预:

（一）服务内容:

个性化提供包含个性化膳食、睡眠改善及运动指导建议和健康咨询指导服务。

（二）服务次数:

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人可享受本服务 1 次/季度。

（三）服务流程:

（1）客户可自主通过平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-健康生活方式干预提交服务申请。

（2）健康管理师根据客户的需求回电，为客户提供健康咨询服务或专业健康辅导。

（四）服务须知:

本服务提供的咨询仅属建议性质，并不构成诊断，无法替代诊疗，如有任何特殊情况，请立即至医院看诊。

三、生活方式健康测评:

（一）服务内容:

健康测评由生活方式、饮食习惯、家族史、个人体检数据四部分组成，对客户整体健康风险、缺血性心血管疾病风险、脑卒中风险，心理压力等问题进行评估，能够反映客户的心理健康、健康意识、健康行为以及健康习惯。

（二）服务次数:

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人或其家人可无限次使用本服务。

（三）服务流程:

客户可自主通过太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益--生活方式测评专区进入健康测评，通过答题的方式完成健康测评，并获得实时报告。

（四）服务须知：

本服务提供的测评结果仅供参考，并不构成诊断，无法替代诊疗，如有任何特殊情况，请立即至医院看诊。

四、高端洁牙服务预约：

（一）服务内容：

提供齿科洁牙套餐预约安排，内容包括口腔检查、口腔全景 X 片、超声洁牙、抛光。服务机构为瑞尔等知名连锁品牌。

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人或其家人可无限次使用本服务协助预约。

（三）服务流程：

（1）客户可通过太平洋寿险微信公众号提交服务需求：

太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益--高端洁牙服务预约；

（2）客服会于 2 个工作日内主动联系客户，明确需求，协助预约。

（四）服务须知：

（1）本服务仅提供服务预约，通过此服务预约的俱乐部会员可专享会员优惠价：238 元/次。

支付完成后，套餐服务有效期一年，逾期自动失效，且不可退款。

（2）洗牙后一般不影响进食，但由于牙齿结构的原因即牙颈部的牙骨质很薄，有些人洗牙后会出现敏感症状，尤其牙石越重牙周炎症越明显者，过敏症状越明显。这种过敏的疼痛是激发性的，持续时间短，刺激去除后疼痛即消失，一般不需采取特殊处理，多在 2 周到 1 个月可以逐渐消失。较严重影响进食者可作脱敏治疗。

（3）洗牙后主要做的就是自我的口腔卫生维护，如采用正确的方法刷牙，使用牙线，牙间刷等，以控制菌斑的形成。

（4）女性在生理期洗牙前建议先咨询齿科机构是否合适，是否需要改期。

五、名老中医看诊预约：

（一）服务内容：

提供国内 11 个省市 36 家中医连锁机构门店，3800+位名老中医专家在线预约安排服务。中

医专家包含名老中医、全国学科主委或副主委、省级名老中医及升级学会主委副主委等，以中药内服、外敷、推拿、针灸等各种疗法，全方位提供专业中医服务。

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人可无限次使用本服务协助预约。

（三）服务流程：

客户可通过太平洋寿险微信公众号提交服务预约需求：

太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-名老中医看诊预约；

（四）服务须知：

- 1、本服务仅协助预约，客户预约专家所需的挂号费、药费等费用，均由客户本人承担
- 2、客户可以根据病情、医生来选择就诊门店
- 3、医生可以预约时间段、号源数量会在预约界面显示
- 4、预约成功后，会有短信通知，请按约定时间准时看诊
- 5、因客户原因未能按时就诊，若已产生专家挂号费用，则由客户本人承担

六、境内机场快速通道：

（一）服务内容：

境内机场快速通道服务，旨在让用户的出行更加便利及高效！用户无需预约，只需持有效凭证，即可免去在机场普通安检处排队的烦恼，直接使用独立的安检通道。

目前已覆盖境内 20+个城市，近 25 个机场 30 个航站楼的国内出发快速安检通道。

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员可为本人或其同行人员使用本服务 5 次。

（三）服务流程：

- 1、出行前查询适用机场、航站楼及可用安检通道或接待柜台方位。
- 2、登录“太平洋寿险”官微-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-境内机场快速通道，获取服务凭证。
- 3、抵达机场，至指定安检通道或接待柜台，出示服务凭证。
- 4、机场工作人员验证服务凭证。
- 5、验证通过，使用服务。

（四）服务须知：

- 1、服务使用前，请查询适用机场、航站楼、安检通道或接待柜台信息。

2、本服务仅支持会员本人在场时使用，且 1 次权益仅可抵用 1 次境内机场快速通道服务（包括儿童）。一旦核销，不能退回或撤销。

3、不接待醉酒及运输安全管理局限制接待的客户。

4、为避免误机，建议至少在航班起飞前 60 分钟使用通道服务。并请自行留意所乘坐的航班情况，提前 25 分钟以上到达登机口登登机。

5、遇到航班高峰期，部分机场的快速安检通道可能会初想排队情况，需客户自行掌握好登机时间。

6、最新的机场、航站楼及快速通道信息以龙腾出行官网公布的信息为准，或通过拨打龙腾出行客服热线：（中国境内）400-882-1111 咨询。

七、境内机场高铁礼宾专车：

（一）服务内容：

提供同城机场/高铁站至市区礼宾专车接/送，十年驾龄以上的专业礼宾车驾乘人员，五星级酒店服务标准（车内配水、雨伞、纸巾等），全程服务跟踪（系统+人工智能），提供高额保险（最高 1500 万人民币）保障。五大安全措施：信息安全、司机安全、车辆安全、车辆位置追踪、安全培训

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人可享受本服务 3 次

（三）可选车型：

豪华车型：宝马 5 系、奔驰 E 等豪华型车辆

商务车型：GL8 等商务车辆

舒适车型：帕萨特、凯美瑞等 B 级车辆

特别说明：仅供参考，请以实际预约可提供的车型为准。

（四）服务流程：

1、登录“太平洋寿险”官微-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-境内机场高铁礼宾专车，提交预约申请。

2、会员根据行程安排提前预约用车（预约时提供出行信息并选择车型，用车时间与上车地点等）。

3、预约成功后，出行前短信通知客户车牌号及司机联系方式。

4、客户尊享出行。

（五）服务须知：

- 1、服务仅限于境内同城市区至机场/高铁站点到点接送（60公里）；超出服务范围无法提供服务。
- 2、如预约北京大兴国际机场、成都天府国际机场、青岛胶东国际机场等距离市区较远的机场时，需要在预约下单时抵扣2次权益。
- 3、使用服务时需提前12小时预订，在用车时间6小时之前可更改或取消，6小时内不得更改或取消。用户提交预约订单后，系统会自动发送订单信息，订单审核通过后，系统会发送服务预约成功短信。司机和车辆信息会在预约服务时间4小时前通过短信提供。
- 4、法定节假日期间需提前24小时预订，在用车时间12小时之前可更改或取消，12小时内不得更改或取消。
- 5、不支持中途经停、绕路、临时改变路线；
- 6、服务等候时间：接机按照航班实际抵达时间国内免费等候60分钟/国际免费等候90分钟，送机按照约定时间免费等候15分钟；超时时如继续用车请提前电话告知司机，等待超时收费标准：按供应商收费标准35元/15分钟，以每15分钟为起点收取费用，15分钟以内按15分钟收取，超15分钟按半小时收取，以此类推。
- 7、车型均为系统内随机派发同级车型，豪华型为4人座，商务型为5人座。
- 8、费用包含用车费、路桥费、停车费。
- 9、使用服务时如遇任何问题，请拨打24小时服务专线咨询：（中国境内）400-882-1111。

八、境外机场礼宾专车：

（一）服务内容：

提供境外同城机场至市区礼宾专车接/送，十年驾龄以上的专业礼宾车驾乘人员，五星级酒店服务标准（车内配水、雨伞、纸巾等），全程服务跟踪（系统+人工智能），提供高额保险（最高150万美金）保障。五大安全措施：信息安全、司机安全、车辆安全、车辆位置追踪、安全培训

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度12月31日止，会员本人可享受本服务1次

（三）可选车型：

商务车型：GL8等商务车辆

舒适车型：帕萨特、凯美瑞等B级车辆

特别说明：仅供参考，请以实际预约可提供的车型为准。

（四）服务流程：

- 1、登录“太平洋寿险”官微-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-境外机场礼宾专车，提交预约申请。
- 2、会员根据行程安排提前预约用车（预约时提供出行信息并选择车型，用车时间与上车地点等）。
- 3、预约成功后，出行前短信通知客户车牌号及司机联系方式。
- 4、客户尊享出行。

（五）服务须知：

- 1、接送机服务仅限于境外同城市区至机场点到点接送；超出服务范围无法提供服务。
- 2、平日与法定节假日期间需提前 72 小时预订，如需取消或更改服务，请在用车时间 24 小时之前更改或取消，24 小时内不得更改或取消，也不予退款。
- 3、不支持中途经停、绕路、临时改变路线；不支持增加上下车点。
- 4、服务等候时间：接机按照航班实际抵达时间免费等候 60 分钟，送机按照约定时间免费等候 15 分钟；超时而如继续用车请提前电话告知司机，等待超时收费标准：35 元/15 分钟，以每 15 分钟为起点收取费用，15 分钟以内按 15 分钟收取，超 15 分钟按半小时收取，以此类推。
- 5、车型均为系统内随机派发同级车型，舒适型：丰田皇冠/凯美瑞轿车或同等车型（最多 3 人，2*24 英寸行李）；商务型：梅赛德斯 V 级或同等级别（最多 6 人，4*24 英寸行李）。
- 6、费用包含用车费、路桥费、停车费；婴儿座椅不额外收费，预约服务是需要要在订单里备注。
- 7、使用服务时如遇任何问题，请拨打 24 小时服务专线咨询：（境外）+886 4-2206-8053。

九、家政保洁服务优惠：

（一）服务内容：

覆盖北京、上海、广州、深圳、杭州、南京、成都、武汉等全国 30+ 主要城市，为客户提供覆盖居家日常保洁、特定区域保洁、专项清洁等多项专业化、标准化的家庭保洁服务。

本服务每年度提供会员 1 次下单立减 80 元优惠抵扣，超出的服务费用需由客户自行承担。

客户也可全年享有太保优惠价直接预约服务，产生的服务费用需由客户自行承担。

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员可为本人或家人使用 1 次优惠抵扣券，之后可使用优惠价购买。

（三）可选服务：

日常保洁：小户型日式保洁等

特定区域保洁：厨房蒸洗、浴室蒸洗等

专项清洁：细致擦窗、空调蒸洗等

特别说明：由于地域不同，可预约的服务也会有所差异，请以实际预约页面服务为准。

（四）服务流程：

1. 登录“太平洋寿险”官微-会员福利-权益中心-找到享有的所有权益-家政保洁服务优惠购，查询并购买需要的服务，获得服务券码。**每年首次下单可享有立减 80 元优惠权益，超出部分服务费用需由客户自行支付。**
2. 凭服务券码在“好慷在家”微信公众号登录预约。点击菜单栏的【预订服务】进入预订页面，点击【我的】-【服务优惠券】板块，输入兑换码，点击兑换即可显示服务抵扣券。
3. 点击去使用进入对应服务商品页面，选择服务地点、适用项目、时间，支付环节勾选兑换券抵扣，并提交订单，等待保洁师上门即可。

（五）服务须知：

- 1、本服务可提供客户全年享有太保优享价购买家政保洁相关服务。服务价格以实际商品页面为准，服务费用需由客户自行支付
- 2、按照预约时间、服务地址，等候服务人员上门进行已预约下单的保洁服务。
- 3、当预约提交后，可通过“好慷在家”公众号及 APP 自助或联络在线管家或拨打管家电话进行服务时间调整。
- 4、提交服务预约后，如需要临时调整服务时间，至少提前 24 小时通过“好慷在家”公众号及 APP 自助或联络在线管家或拨打管家电话 952433 进行操作。
 - 1) 距离服务开始前 24 小时至服务开始前 2 小时内，改约或取消服务需支付退改费（具体退改费以产品商详情页展示为准）；
 - 2) 服务开始前 2 小时至服务开始后 1 小时内，如因您的个人原因或遇停水停电等特殊情况导致服务人员无法正常开始服务的，您仅需支付临时退改费即可保留本次服务，用于重新调整服务时间（具体退改费以产品商详情页展示为准）。

十、精品酒店预订安排：

（一）服务内容：

覆盖 20+个省、30+个城市，100+家国际星级品牌酒店，涵盖希尔顿、万豪、洲际、香格里拉、文华东方等国际知名酒店集团品牌，部分酒店尊享增值服务礼遇，包括双早、视房态提前入住/延迟退房、赠送消费券等。本服务仅提供协助预订服务，客户预约酒店产生的第三方费用由客户自行付费承担

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员可为本人或家人无限次使用协助预约服务。

（三）服务流程：

- 1、登录“太平洋寿险”官微-会员福利-权益中心-找到享有的所有权益-精品酒店预订安排，查询酒店及相关尊享权益。
- 2、跳转酒店服务预约页面，挑选国家、城市、日期就心仪酒店，查看可约日期后，预约提交。
- 3、提交成功，收到预约成功短信。
- 4、根据预约的时间，前往酒店享受酒店服务。

（四）服务须知：

- 1、本服务仅协助预约，客户预约酒店产生的第三方费用由客户自行承担。
- 2、酒店预订需至少提前 7 个自然日提交订单。
- 3、可通过本平台查询、预订 30 天内的酒店房晚。
- 4、酒店预定结果将在 72 小时内以短信形式通知，请确保预留手机的准确性，并及时留意查收短信。
- 5、使用服务时如遇任何问题，请拨打 24 小时服务专线咨询：（中国境内）400-882-1111。

十一、太保家园客房入住体验：

（一）服务内容：

覆盖成都、杭州两地“太保家园”普通房入住体验，沉浸式体验国际化标准的乐养或颐养社区服务。

本服务可与携带 1 名家人同行入住，同享免费早餐及客房服务。

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员可为本人预约普通房 1 间晚 1 次。

（三）服务流程：

- 1、登录“太平洋寿险”官微-会员福利-权益中心-找到享有的所有权益-太保家园客房入住体验。
- 2、跳转服务预约页面，选择家园及入住日期后，提交预约。
- 3、获取预约确认信息。
- 4、根据预约时间，前往“太保家园”使用服务。

（四）服务须知：

- 1、本权益内五项服务限客户在同次行程申请中同步使用，不可单独申请或分多次行程申请使用。
- 2、“太保家园客房入住体验”服务仅为会员本人预约杭州、成都家园社区普通房 1 间 1 晚，最多可携带 1 位同行人员入住。
- 3、入住时间为当日 14:00 以后，退房时间为次日 14:00 之前。
- 4、服务使用至少需要提前 5 天与权益内所有服务一并预约或同时取消，取消需至少提前 1 天提交，逾期取消将视为权益已使用，无法退回。
- 5、成都、杭州“太保家园”可约房晚信息、服务使用规则等，请以服务预约页面展示信息为准。

十二、太保家园健康自助餐：

（一）服务内容：

覆盖成都、杭州两地“太保家园”健康餐体验，可根据个人爱好自选自助餐或单人套餐，同时也可根据行程安排自选午餐或晚餐享用。

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人可使用本服务预订用餐 1 份。

（三）服务流程：

登录“太平洋寿险”官微-会员福利-权益中心-找到享有的所有权益提交“太保家园客房入住体验”时同步享有和使用。

（四）服务须知：

- 1、本权益内五项服务限客户在同次行程申请中同步使用，不可单独申请或分多次行程申请使用。

- 2、“太保家园健康自助餐”服务仅为会员本人预约杭州、成都家园社区用餐1次（1份），如有同行人员用餐需另行预约，并由客户自行承担餐费。
- 3、根据实际情况提供自助餐或同价位单人套餐。
- 4、服务使用至少需要提前5天与权益内所有服务一并预约或同时取消，取消需至少提前1天提交，逾期取消将视为权益已使用，无法退回。
- 5、成都、杭州“太保家园”可约用餐信息、服务使用规则等，请以服务预约页面展示信息为准。

十三、太保家园欢迎水果：

（一）服务内容：

通过尊享权益内“太保家园客房入住体验”服务预约成都、杭州两地“太保家园”房晚后，可自动享有“太保家园欢迎水果”1份。应季水果新鲜组合，为您送上最贴心的家园服务。

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度12月31日止，会员本人可享有欢迎水果1份。

（三）服务流程：

登录“太平洋寿险”官微-会员福利-权益中心-找到享有的所有权益提交“太保家园客房入住体验”时同步享有和使用。

（四）服务须知：

- 1、本权益内五项服务限客户在同次行程申请中同步使用，不可单独申请或分多次行程申请使用。
- 2、“太保家园欢迎水果”服务仅为会员本人预约杭州、成都家园社区入住后同时提供。
- 3、服务使用至少需要提前5天与权益内所有服务一并预约或同时取消，取消需至少提前1天提交，逾期取消将视为权益已使用，无法退回。
- 4、成都、杭州“太保家园”服务信息、使用规则等，请以服务预约页面展示信息为准。

十四、太保家园熏蒸理疗优享价：

（一）服务内容：

覆盖

成都、杭州两地“太保家园”中药熏蒸理疗服务，通过温热开腠理，活血通络，松弛痉挛的肌肉、筋骨，改善周围组织的营养。通过热度作用，使汽化药液分子通过扩张的毛孔、疏松

的肌肤渗透患处，助力药物吸收。

本服务仅协助预约，为客户及同行人员提供会员专享价，客户预约产生的服务费用由客户自行承担。

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员可为本人或家人不限次使用优惠价享有此服务。

（三）服务流程：

登录“太平洋寿险”官微-会员福利-权益中心-找到享有的所有权益提交“太保家园客房入住体验”时同步享有和使用。

（四）服务须知：

- 1、本权益内五项服务限客户在同次行程申请中同步使用，不可单独申请或分多次行程申请使用。
- 2、“太保家园熏蒸理疗优享价”服务仅为协助预约，客户预约产生的服务费用由客户自行承担。
- 3、中药熏蒸机根据所摆放中药处方的不同，具有不同的生理功效：1) 舒缓养生；2) 温经活络；3) 行气活血；4) 颈肩调理；5) 淋巴排毒，需在熏蒸提前做好确认。
- 4、服务使用至少需要提前 5 天与权益内所有服务一并预约或同时取消，取消需至少提前 1 天提交，逾期取消将视为权益已使用，无法退回。
- 5、成都、杭州“太保家园”可约理疗服务信息、使用规则等，请以服务预约页面展示信息为准。

十五、太保家园棋牌室优惠：

（一）服务内容：

覆盖成都、杭州两地“太保家园”棋牌室服务费用优惠抵扣，全家可使用、体验家园内棋牌活动。

本服务每年度提供会员 1 次首次使用优惠抵扣 1 小时服务，超出的服务费用需由客户自行承担。

（二）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员可为本人或家人可享有 1 次 1 小时优惠抵扣。

（三）服务流程：

登录“太平洋寿险”官微-会员福利-权益中心-找到享有的所有权益提交“太保家园客房入

住体验”时同步享有和使用。

（四）服务须知：

- 1、本权益内五项服务限客户在同次行程申请中同步使用，不可单独申请或分多次行程申请使用。
- 2、“太保家园棋牌室优惠”服务仅为协助预约，提供1小时的免费服务，产生额外的服务费用由客户自行承担。
- 3、服务使用至少需要提前5天与权益内所有服务一并预约或同时取消，取消需至少提前1天提交，逾期取消将视为权益已使用，无法退回。
- 4、成都、杭州“太保家园”棋牌室可约信息、使用规则等，请以服务预约页面展示信息为准。

十六、住院专属护工照护：

（一）服务内容：

提供包括基本生活照护、专项照护、清洁与卫生照护及关怀陪同服务。服务内容以健康促进指导服务、生活照料类服务为主。最长连续服务时间不超过3天，单日最长服务可达24小时。

（二）服务次数：

- 1、本权益内五项服务限客户因1次意外或疑似罹患重疾入（出）院同步申请使用。
- 2、本权益领取和申请使用最晚截止于当年度12月31日，且仅限会员本人因1次意外或疑似罹患重疾入（出）院申请使用。如未在此期前完成权益领取或服务使用申请，则视为客户放弃本服务。
- 3、本权益内五项服务的服务可约时间截止于次年度2月底，如客户提交的使用服务时间超出服务截止时间，则视为客户放弃本服务。

（三）服务流程：

- 1、可通过“太平洋寿险”微信公众提交服务需求：太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-住院专属护工照护。
- 2、提交申请后，服务人员1个工作日内电话联系确认需求。
- 3、服务人员收集病情及了解需求，安排护士制定护理员生活照护护理计划，于2个工作日内匹配护理员。
- 4、护理员按约定时间到院，提供照护服务并记录。

5、护理服务完成后，服务人员电话回访。

（四）服务须知：

1、因客户或客户家属故意隐瞒客户患有传染性疾病、精神疾病等可能对护理人员造成人身及财产损失，可拒绝提供服务并无须承担相关责任。

2、因客户及其家属未如实告知病情导致造成不良后果的，不承担相关责任。

3、尊重客户出于隐私考虑，拒绝提供病史信息及相关资料等情况，可能会导致部分服务无法执行，无须承担相关责任。

4、如服务人员按照规范操作，不承担因客户病情变化等造成的相关责任。

5、住院期间服务仅支持普通或特需病房住院，ICU病房、抢救室、传染病等特殊病房、康养病房不在本服务范围内。如因医院相关规定或要求，如限定陪护人员人数、不支持陪护等，导致服务无法提供，无须承担相关责任。

6、住院期间发生转院的，不在本服务范围内。

7、本服务仅限于当前情况下的照护需求，如客户身心状况发生变化（含老年群体身体持续自然衰退），必须提前告知，服务人员安排护士重新评估、制定服务计划。

8、如需变更已约定的服务时间或内容，客户需提前1个工作日通知，否则无法取消或更改，并视为服务已使用。

9、本服务不对不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全等）导致的不良后果负责。

10、客户需提供一人以上的紧急联系人（含监护人）。

11、特殊提示：

1) 服务期间，自理、半自理、老年人有护理需要时必须先呼叫护理员，等待护理员到身边后方能行动，以避免产生意外；客户未呼叫护理员自行行动，如如厕、自行起身、行走致摔倒、坠床等，护理员不承担相关责任。

2) 针对老年人，容易发生骨折，若在陪护过程发生自发骨折（如咳嗽，打喷嚏，转身等）或不可控的意外事件造成的情况，护理员不承担相关责任。

3) 客户安排护理员外出，如购买生活用品、配药等事务，而产生的安全隐患问题，护理员不承担相关责任。

4) 因安全隐患问题（卫生间活动范围内扶手、防滑垫、助浴椅子、活动范围内障碍、床档其他等问题），护理员不承担相关责任。

5) 客户的康复锻炼，请在医生或专人监护指导下进行，对有关医疗性的辅助服务可能会产生的不良后果，护理员不承担相关责任。

十七、出院交通安排及陪护：

（一）服务内容：

覆盖全国 20 个省市公立医院，为出院客户提供 200 公里以内的专人专车全程照护，一路陪伴客户，让客户出院回家变轻松。

（二）服务次数：

- 1、本权益内五项服务限客户因 1 次意外或疑似罹患重疾入（出）院同步申请使用。
- 2、本权益领取和申请使用最晚截止于当年度 12 月 31 日，且仅限会员本人因 1 次意外或疑似罹患重疾入（出）院申请使用。如未在此期前完成权益领取或服务使用申请，则视为客户放弃本服务。
- 3、本权益内五项服务的服务可约时间截止于次年度 2 月底，如客户提交的使用服务时间超出服务截止时间，则视为客户放弃本服务。

（三）服务流程：

- 1、可通过“太平洋寿险”微信公众提交服务需求：太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-出院交通安排及陪护。
- 2、提交申请后，服务人员 1 个工作日内电话联系确认需求。
- 3、2 个工作日内，根据患者情况，确认出院时间、地点、安排所需车辆及辅助设施，并匹配专职护送人员。
- 4、专职护送人员及车辆按约定时间前往医院，全程护送患者返回家中或指定的交通枢纽。
- 5、服务完成后，服务人员电话回访。

（四）服务须知：

- 1、本服务不提供医疗转运服务。
- 2、如客户本身病情危重放弃治疗或失去治疗条件，本服务不承担相关责任。
- 3、如客户患有传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害，可拒绝提供服务并无须承担相关责任。
- 4、如客户因自身原因不接受出院交通需求沟通和风险评估，或提供的信息与实际情况不符，将无法提供本项服务，并无须承担相关责任。
- 5、如交通工具在行驶过程中发生问题或不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）而导致不良后果，将不在本服务责任范围内。
- 6、如需变更已约定的服务时间或服务内容，客户需提前 1 个工作日通知，否则无法取消或

更改，并视为服务已使用。

7、交通安排须知：

- 1) 本交通安排限 200 公里以内范围，超出则陪护至机场、车站等交通节点；
- 2) 服务人员根据客户健康情况及安全性作评估，匹配合适的交通工具，包括但不限于轿车、专车、商务车或其他专用车辆。

十八、院后居家康护指导书：

（一）服务内容：

由专业康护服务团队紧密合作，根据患者个人情况，共同制定个性化、专业化、可执行的康复计划；并由专人为客户远程讲解和答疑。

（二）服务次数：

- 1、本权益内五项服务限客户因 1 次意外或疑似罹患重疾入（出）院同步申请使用。
- 2、本权益领取和申请使用最晚截止于当年度 12 月 31 日，且仅限会员本人因 1 次意外或疑似罹患重疾入（出）院申请使用。如未在此期前完成权益领取或服务使用申请，则视为客户放弃本服务。
- 3、本权益内五项服务的服务可约时间截止于次年度 2 月底，如客户提交的使用服务时间超出服务截止时间，则视为客户放弃本服务。

（三）服务流程：

- 1、可通过“太平洋寿险”微信公众提交服务需求：太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-院后居家康护指导书。
- 2、客户提交申请后，服务人员 1 个工作日内电话联系，沟通评估相关所需材料。
- 3、在收到客户完整评估所需材料后的 2 个工作日内，由专业团队为客户评估并定制《院后居家康复指导书》。
- 4、远程为客户讲解《院后居家康复指导书》，解答疑问。

（四）服务须知：

- 1、因客户自身原因不接受综合评估或无法全面提供评估所需的医学资料，导致无法出具院后居家康护指导书，免除服务责任。
- 2、如客户提供的信息与实际情况严重不符，不承担相关责任。
- 3、本服务不对不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全等）导致的不良后果负责。
- 4、本服务无法替代诊疗意见，客户应以医疗机构的诊断及治疗为准。

5、如需变更已约定的服务时间或服务内容，客户需提前 1 个工作日通知，否则无法取消或更改，并视为服务已使用。

十九、院后居家上门康护指导：

（一）服务内容：

为客户提供出院后的涵盖 5 类 25 项服务内容的居家上门康护服务。最长可服务 3 日，首日服务由专业服务人员上门评估客户情况，制定并讲解符合情况的《上门康护服务计划》。再由专业护理人员按约定的时间地点提供 2 日，单日服务时长在 1-1.5 小时的上门康护服务。

（二）服务次数：

- 1、本权益内五项服务限客户因 1 次意外或疑似罹患重疾入（出）院同步申请使用。
- 2、本权益领取和申请使用最晚截止于当年度 12 月 31 日，且仅限会员本人因 1 次意外或疑似罹患重疾入（出）院申请使用。如未在此期前完成权益领取或服务使用申请，则视为客户放弃本服务。
- 3、本权益内五项服务的服务可约时间截止于次年度 2 月底，如客户提交的使用服务时间超出服务截止时间，则视为客户放弃本服务。

（三）服务流程：

- 1、可通过“太平洋寿险”微信公众提交服务需求：太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-院后居家康护指导书。
- 2、客户提交申请后，服务人员 1 个工作日内电话联系，沟通评估相关所需材料。
- 3、在收到客户完整评估所需材料后的 2 个工作日内，由专业团队为客户评估并定制《院后居家康复指导书》。
- 4、远程为客户讲解《院后居家康复指导书》，解答疑问。

（四）服务须知：

- 1、因客户患有传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害，可拒绝为客户提供服务，并无须承担相关服务责任。
- 2、如客户提供的信息与实际情况不符，不承担相关责任。
- 3、本服务无法替代诊疗，客户应以医疗机构的诊断及治疗为准。
- 4、本服务不对不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全等）导致的不良后果负责。
- 5、如需变更已约定的服务时间或服务内容，客户需提前 1 个工作日通知，否则无法取消或更改，视为服务权益已使用。

- 6、本服务申请一次，可享有 1 日上门的康复服务计划书制定及讲解，以及 2 日居家上门康复服务，单次时长不超过 1.5 小时。
- 7、护理人员只针对客户本人进行护理，其他家庭成员或同住人由于自己行为不当而产生的安全问题，护理人员不承担相应责任。
- 8、被照护者服务地点如需变更，公司有权终止服务。
- 9、服务期间，自理、半自理、老人有护理需要时必须先呼叫护理员，等待护理员到身边后 方能行动。以避免产生意外。
- 10、针对服务的老人群体，容易发生骨折，若在陪护过程发生自发骨折（如咳嗽，打喷嚏，转身等）或不可控的意外事件造成的情况，护理员不承担相应责任。
- 11、客户安排护理员外出，如购买生活用品、配药等事务，老人独自在家产生的安全隐患问题，护理员不承担相应责任。
- 12、需要康复锻炼的客户，请在康复医生或专人监护指导下进行，对有关医疗性的辅助服务可能会产生的不良后果，护理员不承担相应责任。
- 13、老年群体，身体持续自然衰退，服务情况仅限于目前照护需求，如客户身体健康状况发生变化必须提前告知，重新评估、制定服务计划。
- 14、客户需提供一人以上的紧急联系人（含监护人）。

二十、院后居家远程康复指导：

（一）服务内容：

根据客户居家康护指导书内容及客户院后恢复情况，对客户在院后遇到康护相关的问题，提供最长 6 个月的专人专案 2 次，单次 0.5 小时的远程康护跟踪及指导服务。

（二）服务次数：

- 1、本权益内五项服务限客户因 1 次意外或疑似罹患重疾入（出）院同步申请使用。申请成功后，2 次专人专案服务使用间隔最长不超过 6 个月，最晚服务时间不超过次年 2 月底。
- 2、本权益领取和申请使用最晚截止于当年度 12 月 31 日，且仅限会员本人因 1 次意外或疑似罹患重疾入（出）院申请使用。如未在此期前完成权益领取或服务使用申请，则视为客户放弃本服务。
- 3、本权益内五项服务的可约时间截止于次年度 2 月底，如客户提交的使用服务时间超出服务截止时间，则视为客户放弃本服务。

（三）服务流程：

1、可通过“太平洋寿险”微信公众提交服务需求：太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-院后居家远程康复指导。

2、客户提交申请后，服务人员 1 个工作日内电话联系。

3、服务人员与客户进行居家康复相关问题解答并形成专案。

（四）服务须知：

1、因客户及其家属未如实告知病情或提供的信息与实际情况不符，导致造成不良后果的，不承担相关责任。

2、尊重客户出于隐私考虑，拒绝提供病史信息及相关就诊资料等情况，可能会导致部分服务无法执行，无须承担相关责任。

3、本服务不对不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全等）导致的不良后果负责。

4、本咨询服务无法替代诊疗意见，客户应以医疗机构的诊断及治疗为准。

5、如需变更已约定的服务时间或服务内容，客户需提前 1 个工作日通知，否则无法取消或更改，视为服务已使用。

二十一、特需三甲专家预约：

（一）服务内容：

根据患者病情及以往病史，对症预约北京、上海、广州、成都等城市公立三甲医院特需部、国际部副主任医师及以上专家。并安排专业服务人员，提供就医陪诊服务，帮助客户处理就医过程中的各种繁琐事务。优质医疗资源，让客户省事省力。

礼宾专车服务：

（1）预约特需三甲专家预约服务同时可享礼宾专车服务 1 次。

（2）甄选正规知名租赁公司，驾驶技术优良，3 年以上驾龄，无违法犯罪记录的全职司机。

根据客户看诊及陪同人员人数匹配提供相应的车型。

（二）申请条件：

服务期间内，客户在提交预约需求时，提供符合疑似罹患重疾的病例资料，经专家顾问团队审核通过后可使用。

（三）服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人可享受本服务 1 次。

（四）服务流程：

（1）您可通过太平洋寿险微信公众号，或服务页面展示的客服电话提交服务需求：

太平洋寿险微信公众号-会员福利-我的-尊享权益-尊享特需医疗权益-特需三甲专家预约；

- (2) 就医协助经理于 1 个工作日内，主动致电客户了解详细需求，并协助落实服务；
- (3) 预约成功后，短信通知客户预约详情；
- (4) 就诊前一天下午 3 点前，就医协助经理电话或短信提醒客户就诊事宜；
- (5) 礼宾车及就医协助经理提前到达客户指定接送地，等候客户乘车；
- (6) 就医协助经理并提供陪诊服务；
- (7) 服务结束后，就医协助经理电话回访客户，并进行诊后关怀。

(五) 服务须知：

- (1) 根据客户病情需要，为客户推荐并预约公立三甲医院副主任及以上级别专家（院士、学科带头人等较高级别专家不在专家预约服务范围内）。不指定医生通常 7 个工作日内就诊。北上广蓉热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排。
- (2) 因客户原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用 1 次，若已产生专家挂号费用，则由客户本人承担。
- (3) 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于特需三甲专家预约服务承担范围。
- (4) 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的预约。
- (5) 请不要多渠道重复预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。
- (6) 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。
- (7) 如预约的医院要求提供本人就诊卡等信息，请主动提供，如无就诊卡无法提供预约服务。
- (8) 陪诊服务每次院内陪诊时间最长不超过 4 个小时。
- (9) 特需礼宾专车服务范围为：就诊医院市区内往返就诊医院，不限里程，五星级服务标准的礼宾专车接送服务。超出服务范围需由客户自负费用。

二十二、特需第二诊疗意见：

(一) 服务内容：

第二诊疗意见服务，是在个人罹患疾病或遭受意外伤害并已经获得诊断（也就是第一医疗意见）的基础上，咨询国内权威三甲医院医生的服务，向客户提供专业书面医疗建议。主要针对危及生命或改变生命状态的疾病，如癌症、良性肿瘤、先天性心脏疾病等。

根据客户二次诊疗意向及要求，推荐国内权威医疗专家提供第二诊疗面诊/代诊、材料二诊服务。

礼宾专车服务：

(1) 如采用面诊/家属代诊形式，可享礼宾专车服务 1 次。

(2) 甄选正规知名租赁公司，驾驶技术优良，3 年以上驾龄，无违法犯罪记录的全职司机。

根据客户看诊及陪同人员人数匹配提供相应的车型。

(二) 申请条件：

服务期间内，客户在提交预约需求时，提供符合疑似罹患重疾的病例资料，经专家顾问团队审核通过后可使用。

(三) 服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人可享受本服务 1 次。

(四) 服务流程：

(1) 您可通过太平洋寿险微信公众号，或服务页面展示的客服电话提交服务需求：

太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-特需第二诊疗意见；

(2) 就医协助经理收到服务需求后，1 个工作日内主动联系客户，进一步了解客户的基本病情和二次诊疗需求，并介绍基本服务流程。根据客户的二次诊疗意向及要求，为客户推荐适合的医疗资源提供二次诊疗服务。

(3) 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知客户预约进度。

(4) 服务结束后，就医协助经理对客户进行诊后关怀及满意度回访。

(五) 服务须知：

(1) 根据患者所提供病历诊断资料及意向，为其甄选二次诊疗医院及专家。合理安排材料二诊、面诊/代诊或病理会诊中的一种。

● 材料会诊：

服务专员将客户所有疾病相关资料复印件整理好交至医院专家进行诊疗，在客户提供完整材料后的 10 个工作日内，向客户提供第二诊疗意见书，并进行意见书的解读。

● 面诊/代诊：

在服务专员指导下，患者或家属可自行携带整理好的疾病相关资料，由家属代诊或患者面见专家。

(2) 服务预约成功后，无法取消。

(3) 仅材料会诊提供第二诊疗意见书面报告，面诊/代诊服务系患者或家属面见专家的形

式，则不提供第二诊疗意见书面报告。

- (4) 在医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于第二诊疗意见服务承担范围。
- (5) 第二诊疗意见书是根据患者给出的有限病史资料，由本公司代为至专家处咨询，整理专家意见给出。由于患者并未到场，给出的意见可能有不全面之处，仅能用作参考，并不能决定诊疗方案。如患者需进一步确诊，需亲自前去就诊。
- (6) 特需礼宾专车服务范围：就诊医院市区内往返就诊医院，不限里程，五星级服务标准的礼宾专车接送服务。超出服务范围需由客户自负费用。

二十三、特需三甲住院/手术安排

(一) 服务内容：

根据患者病情及既往病史，协调北京、上海、广州、成都等城市公立三甲医院特需部、国际部住院/手术绿通服务。优质医疗资源，让客户省事省力。

礼宾专车服务：

- (1) 预约特需三甲住院/手术安排服务同时可享礼宾专车服务 1 次。
- (2) 甄选正规知名租赁公司，驾驶技术优良，3 年以上驾龄，无违法犯罪记录的全职司机。

根据客户看诊及陪同人员人数匹配提供相应的车型。

(二) 申请条件：

服务期间内，客户在提交预约需求时，提供符合疑似罹患重疾的病例资料，经专家顾问团队审核通过后可使用。

(三) 服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人可享受本服务 1 次

(四) 服务流程：

- (1) 您可通过太平洋寿险微信公众号，或服务页面展示的客服电话提交服务需求：
太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-特需三甲住院/手术，提交服务需求及住院单；
- (2) 就医协助经理于 1 个工作日内，主动致电客户进一步了解客户的基本病情和就诊需求，请客户提供住院单，并介绍基本服务流程，根据客户的健康状况及选择，为客户推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；
- (3) 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知客户预约情况；

(4) 入院前一天下午 3 点前，就医协助经理电话或短信提醒客户就诊事宜；

(5) 服务结束后，就医协助经理电话回访客户，并进行诊后关怀。

(五) 服务须知：

(1) 住院/手术安排需客户提供住院单后方可安排。

(2) 根据医院情况，10-15 个工作日左右协助入院；如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长。

(3) 住在病房加床、转院不在服务范围内。

(4) 填写在线预约申请时请准确提供就诊人及就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科室等）有误将影响到住院安排。

(5) 与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于特需三甲住院安排服务承担范围。

(6) 本服务不包含紧急就诊的安排，如病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊。

(7) 本服务不包含分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容的住院协助。

(8) 本服务启动后不可取消，如客户主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医
院内的费用由客户本人负责承担。

(9) 特需礼宾专车服务范围为：就诊医院市区内往返就诊医院，不限里程，五星级服务标准的礼宾专车接送服务。超出服务范围需由客户自负费用。

二十四、特需医疗专车服务：

(一) 服务内容：

甄选正规知名租赁公司，驾驶技术优良，3 年以上驾龄，无违法犯罪记录的全职司机。根据客户看诊及陪同人员人数匹配提供相应的车型。为客户提供就诊医院市区内往返就诊医院接送服务。

(二) 申请条件：

会员当年度预约“尊享特需医疗协助”权益中：特需三甲专家预约、特需第二诊疗意见或特需三甲住院/手术安排服务时，自动可享“特需医疗专车服务”。

(三) 服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人可享受本服务 3 次

(四) 服务流程：

(1) 客户可通过以下途径提交预约需求：

太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-选择并提交特需三甲专家预约、特需第二诊疗意见、特需三甲住院/手术服务时，同步选择。

(2) 在客户选择特需三甲医疗服务项目后，需同步预约特需医疗专车服务。

(五) 服务须知：

- (1) **特需医疗专车服务不可单独使用，需在提交其他特需三甲医疗服务申请时选择；**
- (2) **特需医疗专车服务仅限客户本人使用；**
- (3) **特需医疗专车服务范围为：就诊医院市区内往返就诊医院，不限里程，五星级服务标准的礼宾专车接送服务。超出服务范围可能由客户自负费用。**
- (4) **如遇特需三甲医疗服务取消时，医疗专车服务也同步取消。**

二十五、全球多学科会诊：

(一) 服务内容：

由多学科资深专家以共同讨论的方式，为患者制定个性化诊疗方案。尤其适用于肿瘤、肾衰、心衰等复杂疾病的诊疗。在多学科会诊模式中，患者在治疗前可以得到由内外科、影像科及相关学科专家等组成的专家团队的综合评估，以共同制定科学、合理、规范的治疗方案。

(二) 申请条件：

服务期间内，客户在提交预约需求时，提供符合疑似罹患重疾的病例资料，经专家顾问团队审核通过后可使用。

(二) 服务次数：

权益领取之日起至当年度 12 月 31 日止，会员本人可享受本服务 1 次

(三) 服务流程：

- (1) 您可通过太平洋寿险微信公众号，或服务页面展示的客服电话提交服务需求：
太平洋寿险微信公众号-会员福利-权益中心-已享有的所有权益-全球多学科会诊；
- (2) 就医协助经理于 1 个工作日内，主动致电客户进一步了解客户的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据客户的健康状况及选择，为客户推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；受理客户需求后 15 个工作日内安排多学科会诊。
- (3) 就医协助经理协调落实服务安排，并及时告知客户预约情况；
- (4) 会诊结束后 7 个工作日内就医协助经理反馈会诊结果或书面报告。

(五) 服务须知：

- (1) **填写在线预约申请时请准确提供就诊人及就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科**

室等) 有误将影响到客户的就诊。

- (2) 多学科会诊专家团队由北京、上海、广州、成都等城市国内顶级三级甲等医院专家组成，根据患者病情具体分析后邀约本院、跨院或国际专家联合会诊。
- (3) 因客户原因未能按时就诊(如看诊迟到导致过号)造成服务取消，记权益使用1次，若已产生专家挂号费用、联合会诊费等医院费用，则由客户本人承担。
- (4) 多学科会诊需要按照会诊科室分别挂不同科室的专家号。与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于全球多学科会诊服务承担范围。
- (5) 不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科的科室会诊。
- (6) 服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。

第二章 注意事项

1、尊享服务仅限投保人本人使用（部分项目可以开放给家人使用），不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非权益人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利；

2、俱乐部每年度有权根据客户实际需求、监管最新要求及合规相关政策对服务内容进行调整并公布。

3、如服务使用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；

4、保险合同的就医服务由本公司委托的第三方服务商为您提供，若您与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，本公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，但不承担任何法律责任；

5、本公司保留调整第三方服务商的权利；

6、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及授权供应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，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

7、在以下情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

（1）当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公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。

8、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；

9、对于本公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，本公司不负任何责任。