

附件：

民生人寿保险股份有限公司

民生骠行天下意外伤害保险

健康管理服务手册

民生骠行天下意外伤害保险

健康管理服务手册

一、重要声明

以下关于《民生骠行天下意外伤害保险》健康管理服务手册的说明，是由民生人寿保险股份有限公司（以下简称“本公司”）提供，旨在帮助您了解服务的具体内容及申请流程，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同（以下简称“本合同”）为准。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。

二、服务项目

本合同健康管理服务由第三方服务机构江泰救援服务有限公司提供。本公司及本公司委托的第三方机构会为您提供以下健康管理服务，所承担的最高费用以合同及服务手册载明的服务限额为限：

- （1）紧急医疗转运和送返
- （2）紧急医疗咨询
- （3）医疗机构介绍和建议
- （4）亲属慰问探访（需投保可选责任“亲属慰问探访保险金”）
- （5）搜救服务
- （6）遗体/骨灰送返（需投保可选责任“遗体或骨灰送返保险金”）

三、服务使用说明

（一）使用范围

本合同健康管理服务仅限被保险人本人使用，被保险人亲属可代其申请。

被保险人与其至多一名 10 周岁以下未成年子女，共享本服务权益。

注：紧急医疗转运和送返、亲属慰问探访（若有）、遗体/骨灰送返（若有）仅共享服务，不共享保险金额。

（二）服务有效期

服务有效期自保险合同生效日零时起算；

在本合同保险期间内，被保险人始终拥有本合同的服务权益，直至服务权益使用完毕。

（三）服务区域

中国境内（不含港澳台）

四、服务申请流程

1、报案：被保险人遭遇紧急情况时，第一时间拨打**江泰救援 24 小时服务热线 010-83423665**报案。

2、接案：江泰救援接案后核实被保险人身份信息及具体情况，记录事发地点、伤情/病情、当前所在医院等关键信息，并由被保险人或其亲属提供齐全的医疗文件进一步评估。

3、评估：江泰救援医生团队根据提供的完整材料进行远程医疗评估，判断是否符合保险约定及所需服务启动条件，如符合启动，着手制定服务方案。

4、方案确认：向被保险人或其家属详细说明服务方案、服务费用及注意事项，确认后启动服务。

5、服务执行：协调当地医疗资源、转运工具、医护人员等，按方案执行服务，全流程监控。

6、结案：服务完成后，跟进被保险人后续情况，完成服务记录与归档。

五、服务介绍

（一）紧急医疗转运和送返

1、服务内容

被保险人在保险有效期内，突发意外伤害，经江泰救援医生及接诊医院主治医生共同评估确认，当前就诊医院医疗设备、诊疗条件无法满足被保险人病情救治需求，且医院出具书面转院建议后，江泰救援将在专业医疗人员全程监护下，匹配适配的转运方式，将被保险人安全转运至就近具备对应诊疗资质及救治能力的正规医疗机构急诊接受治疗。

若被保险人在当地医院住院治疗后病情趋于稳定达到可出院标准时，经主治医生和江泰救援救援医生评估确认被保险人身体状况无法以普通乘客身份搭乘公共交通工具时，江泰救援将提供专业医疗送返服务，将被保险人安全运送至常住地、常住地周边合规医疗机构急诊或专业康复机构。

2、服务限额

紧急医疗转运和送返服务所需的费用包括交通工具（民航航班、高铁、救护车等）、医疗团队、医疗设备&药品、地面交通、食宿等费用，此项费用经我公司核实确认后直接支付给救援服务机构。我公司承担的此项费用总额最高以合同上载明的相应责任的保险金额为限。如果实际费用超过服务限额，则超出部分由被保险人自行承担。

（二）紧急医疗咨询

1、服务内容

被保险人在出行过程中如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打救援服务电话 010-83423665，获得江泰救援医生的远程医疗咨询服务，包括病情初步评估、就医建议、药品使用等专业医疗咨询。

2、服务说明

本服务为咨询性质，不构成诊断结论，具体诊疗方案以当地医疗机构诊断为准。同时，对于用药仅提供药品使用的解释，不作为被保险人可直接服药的依据。

3、服务形式：电话咨询

（三）医疗机构介绍和建议

1、服务内容

根据被保险人要求及其身体状况、病情等，江泰救援向被保险人介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、或与江泰救援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、工作时间等信息，协助被保险人快速对接优质医疗资源。

2、服务形式：信息推荐与引导

（四）亲属慰问探访（需投保可选责任“亲属慰问探访保险金”）

1、服务内容

被保险人遭受意外伤害，并且因该意外伤害在本公司指定或认可的医疗机构连续住院治疗达到7天（含）及以上的，江泰救援可协助被保险人一名直系亲属或经被保险人指定的其他人员，预定往返交通、住宿酒店，前往就医城市探望陪护被保险人。

2、服务限额

亲属慰问探访服务所需的费用包括以经济的交通方式从亲属所在地到达被保险人入住医院的往返交通费用和连续住宿不超过 5 天（含）的经济型酒店费用（不包括酒水、饮食和酒店服务费，每晚限 500 元），此项费用经我公司核实确认后直接支付给救援服务机构。我公司承担的此项费用总额最高以合同上载明的相应责任的保险金额为限，如果实际费用超过服务限额，则超出部分由被保险人自行承担。

（五）搜救服务

1、服务内容

保险合同有效期内，被保险人在出行过程中发生走失、失联等需要紧急搜救的情况，经救援机构核实评估，江泰救援将在被保险人或其家属确认服务方案及费用等事项后，第一时间协调对接正规搜救资源，启动专项搜救服务。

2、服务说明：保险合同有效期内，限提供一次搜救服务。

3、服务限额：

搜救服务所需的费用包括第三方搜救人员、交通、食宿、搜救设备等费用。此项费用总额最高以服务手册载明的相应的服务限额为限。如果实际费用超过服务限额，则超出部分由被保险人自行承担。

（六）遗体/骨灰送返（需投保可选责任“遗体或骨灰送返保险金”）

1、服务内容

保险合同有效期内，被保险人在出行过程遭受突发意外伤害不幸身故的，江泰救援严格遵照当地法律法规及家属意愿，统筹办理遗体或骨灰合规转运手续，将被保险人遗体/骨灰安全送返至被保险人常住地。（应国家殡葬管理处规定，逝者若非因宗教信仰、民族习俗等，倡导就地火化。若遗体运送需要直系亲属办理合规的手续后方可实施）。

2、服务限额

遗体/骨灰送返服务所需费用包括通过本公司指定或认可的救援机构，按照被保险人的遗愿或者其亲属的愿望，将被保险人遗体或者骨灰运送至其常住地过程中产生的尸体防腐、保存、火化、运送、灵柩或骨灰盒等材料和服务费用，此项费用经我公司核实确认后直接支付给救援服务机构，我公司承担的此项费用总额最高以合同上载明的相应责任的保险金额为限。

六、服务规则与被保险人须知

（一）服务启动条件

- 1、被保险人名下须存在《民生镖行天下意外伤害保险》有效保单；
- 2、突发意外伤害，且经专业医疗评估确有救援必要；
- 3、被保险人或其家属主动申请并配合提供相关证明材料

（二）重要提示

- 1、上述健康管理服务仅限被保险人本人使用，被保险人亲属可代其申请；被保险人与其至多一名10周岁以下未成年子女，共享本服务权益，其中紧急医疗转运和送返、亲属慰问探访（若有）、遗体/骨灰送返（若有）仅共享服务，不共享保险金额。
- 2、本合同健康管理服务由本公司委托的第三方机构为您提供，若您与第三方机构因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方机构依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任；
- 3、本公司保留调整第三方机构的权利；
- 4、服务方案须经专业医疗评估确认，被保险人须配合执行，由于您不配合、或提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致上述服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。
- 5、被保险人须如实告知病情、伤情及既往病史，因隐瞒信息导致的救援风险由被保险人自行承担。
- 6、设有服务限额的服务，实际产生的合理服务费用在约定额度内由本公司及委托的第三方机构承担，超出服务限额的部分由被保险人自行承担。
- 7、如果被保险人已使用了相关服务，但经事后理赔审核，判定其不属于保险责任范畴，我们会委托服务商通过合法、合理的方式向您收取此部分费用。

附录一：被保险人权益一览表

序号	服务名称	使用条件	服务限额
1	紧急医疗转运和送返	突发意外伤害，且经专业医疗评估有转运和送返必要	保险合同约定的相应责任的保险金额，5万元-20万元
2	紧急医疗咨询	突发不适/医疗状况	不限次数
3	医疗机构介绍和建议	突发不适/医疗状况	不限次数
4	亲属慰问探访	(1) 需投保亲属慰问探访保险金 (2) 突发意外伤害，且导致需要住院治疗七天（含）及以上	保险合同约定的相应责任的保险金额，5000元
5	搜救服务	突发意外伤害，走丢失联且经专业医疗评估有搜救必要	10000元，保险合同有效期内限一次服务
6	遗体/骨灰送返	(1) 需投保遗体或骨灰送返保险金 (2) 突发意外伤害导致死亡，国家法律法规许可	保险合同约定的相应责任的保险金额，50000元