

同方全球人寿 VIP 服务

暨“全+”康养服务 2.0 使用规范（2026 版）

目录

一、服务基本事项	1
(一) 服务启用规则	1
(二) 关于客户层级	1
(三) 关于保险合同的变更对客户层级的影响	3
(四) 关于本规范的变更和披露	3
(五) 关于个人信息授权	4
(六) 关于公司不承担责任的情形	4
二、关于健康服务	5
(一) 家庭医生	5
(二) 专家会诊	7
(三) 在线购药服务	8
(四) 专家门诊/陪诊	10
(五) 住院/手术安排	13
(六) 检查绿通	15
(七) 专家到府	17
(八) 年度健康体检	18
三、关于中高端医疗服务	20
(一) 海外二诊服务（客户自费）	20
(二) 博鳌就医服务（客户自费）	23
(三) 海外就医服务（客户自费）	24
四、关于养老服务	28
(一) 养老顾问服务（客户自费）	28
(二) 居家养老服务（客户自费）	32
(三) 机构养老服务（客户自费）	40

五、关于基础服务	43
(一) VIP 服务专线	43
(二) 保单绿色服务通道	44
(三) 电话医生	45
(四) 在线问诊	46
附件 1. 海外就医医院清单	48

同方全球人寿秉承“致力于成为中国最值得推荐的人寿保险公司”的企业愿景，以服务客户为中心，聚焦客户健康、养老需求，以专业服务团队、优质康养资源，升级服务品牌“全+”康养服务 2.0，涵盖“医、药、检、护、养”五大需求场景，相伴客户全生命周期及对客户家庭的全方位关爱，让客户和家人的生活更美好、更安心、更幸福。

为规范服务使用，提升服务效率，赋能业务发展，现就服务的有关事项及服务使用细则进行说明，具体如下：

一、服务基本事项

(一) 服务启用规则

持有同方全球人寿有效保单且达到保费标准的所有新、老客户，在过保单犹豫期后，即可使用所达标准对应的服务。每年 1 月 1 日至 12 月 31 日（自然年度）为一个服务周年，每年 1 月 1 日重新计算客户可享有服务次数。

(二) 关于客户层级

同方全球人寿根据客户所属层级提供不同的增值服务，不同客户层级所能享有的增值服务内容以本规范第二条、第三条和第四条的约定为准，客户层级按照个人年化折算保费区分，具体划分标准如下：

星级	个人年化折算保费标准
五星	100 万≤个人年化折算保费

四星	50 万≤个人年化折算保费<100 万
三星	20 万≤个人年化折算保费<50 万
二星	10 万≤个人年化折算保费<20 万
一星	2 万≤个人年化折算保费<10 万

注：

1. 个人年化折算保费，指同一投保人在我司有效保单（除投连/万能险）的年化保费，经过保单交费期限的系数折算后的累计之和(不含赠险)。

2. 年化保费计算方式：

交费方式为“年交”，年化保费=当期应交保费*1；

交费方式为“半年交”，年化保费=当期应交保费*2；

交费方式为“季交”，年化保费=当期应交保费*4；

交费方式为“月交”，年化保费=当期应交保费*12；

交费方式为“趸交”，年化保费=趸交保费*0.1。

3. 保单交费期限折算系数

交费方式非趸交的保单，以 0.1-1 的系数进行保费折算：

交费期间大于等于 10 年，折算系数为 1；

交费期间小于 10 年，折算系数=交费期间*0.1。

4. 投连/万能账户价值的年化保费=当前账户价值余额*0.1。（包括额外趸交以及后续追加保费）。

5. 赠险年化保费=0。

6. 进入缓交期、保险费自动垫交和发生保单借款（未还款）的保

单，不计入年化折算保费的统计。

7. 客户的 VIP 等级以当年 1 月 1 日统计为准，并据此调整相应服务。若客户名下保单发生新增、加保、追加保费、新增附加险、复效及投保人变更情况时，办理保全生效或犹豫期后的次日将重新计算 VIP 等级并调整相应的服务。

8. 等级有效期限

(1) 达到星级评定标准的客户在其对应的保单交费期内，均可享受对应的增值服务；对应的保单交费期满（含趸交）后 2 年内，客户的相应保单仍参与星级评定。期满 2 年后，该保单将不再参与星级评定。

(2) 对于三至五星客户，如客户交纳的总保费较高，即其总保费超过自身星级最低基准总保费（即 3 星 200 万、4 星 500 万、5 星 1000 万），超过的部分每达到 50 万，其相应星级有效期可额外延期 1 年。

（三）关于保险合同的变更对客户层级的影响

客户所持有的同方全球人寿保险合同如发生包括但不限于新增、保单加保、追加保费、新增附加险、复效及投保人变更情况，导致个人年化折算保费发生变化的，将可能导致客户所属的客户层级变化，客户能享有的增值服务也会相应改变，可通过同方全球人寿官方微信号和全球 e 家 APP 查询详情。

（四）关于本规范的变更和披露

同方全球人寿保留对本规范内容的最终解释权，公司将定期视情况对本规范进行检视，并保留变更会员层级评定标准和服务内容的权利；在行业环境变化或业务发展需要时可能对本规范进行修改，从而可能导致客户能享有的增值服务发生变化，公司将在同方全球人寿官方微信号或官方网站展示修改后的规范内容，不再向客户作个别通知。

（五）关于个人信息授权

1. 在提供服务的过程中可能会向客户收集客户的个人基本信息及医疗健康信息，包括但不限于个人身份信息、病理报告、检查报告、影像检查资料以及手术记录，处理方式包括但不限于委托第三方服务合作机构基于上述信息为客户提供健康或养老服务。客户有权决定是否提供相关资料、信息，但若客户未能提供真实完整的相关资料、信息，可能影响我们为客户提供服务，我们对该情况下引起的后果及对客户造成的损失均不承担任何责任。

2. 根据客户的服务申请，将在必要的范围内将客户的个人信息和相关健康资料、信息等传输给第三方服务合作机构。客户有权决定是否提供相关资料、信息，但若客户未能提供真实完整的相关资料、信息，可能影响公司通过第三方服务合作机构为客户提供服务，公司及第三方服务合作机构对该情况下引起的后果及对客户的损失均不承担任何责任。

（六）关于公司不承担责任的情形

本规范约定的增值服务由公司授权的第三方服务合作机构为客

户提供，不能兑现现金，若客户在接受第三方服务合作机构的服务过程中遇到争议或纠纷，将由该服务合作机构负责处理，公司会尽力协调解决，但不对此承担任何法律责任：

1. 当客户选择医疗机构进行各项服务时，具体诊疗结果和相关的医疗责任由该医疗机构负责解释和承担，公司与第三方服务合作机构不对客户承担任何责任。
2. 本服务规范不是保险合同的组成部分，服务是否实施与理赔结论无直接关联。
3. 如公司查明正在申请或享受本规范约定的增值服务者不符合本规范约定的，公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。因此给公司造成损失的，公司有权要求客户赔偿。
4. 由于客户提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本规范约定的增值服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由客户自行承担。
5. 对于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，致使公司延迟或未能履行本服务的，公司不负任何责任。

二、关于健康服务

(一) 家庭医生

1. 服务对象

二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

家庭医生是为客户提供 7*24 小时、不限时、不限次的线上视频医生服务。服务内容包括：亚健康及日常疾病咨询、疾病饮食调节、慢病管理、术后康复知识等，并提供用药指导和就医建议（含医院/科室）。

本服务只需点击“呼叫视频医生”，视频平均在 9 秒内接通，无需长时间排队等待；且医生均为全职的全科医生，无需区分科室挂号，旨在为客户节约看病时间。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收取服务费用。

3. 服务使用方式

客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助使用。

4. 服务次数

符合本服务对象约定的客户在当自然年度内可不限次数使用本服务。

5. 服务范围

本服务无地域范围限制。

6. 注意事项

(1) 按监管规定，本服务为实名制服务。

(2) 患者就诊高峰期或夜间等医生资源不足期间可能延时回复。

(3) 在线健康咨询的意见及建议仅作参考，不能替代专业检查及诊断。急重症问题不适合在线咨询，请及时前往当地医院就诊。

7. 责任免除

基于医学技术的局限性，线上问诊方式均无法达到 100%的检出率和准确性。客户在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶的情况。如客户选择本服务，视为客户知晓以上情况，我司与服务商不对此承担任何责任。

(二) 专家会诊

1. 服务对象

二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

专家会诊由全科医生根据客户具体病情及已有病历材料（CT/核磁/造影/病理等材料），协助客户预约合适的国内三甲医院专科医生，为客户提供不限时的线上专业指导和建议。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收取服务费用。

3. 服务使用方式

客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助使用。

4. 服务次数

符合本服务对象约定的客户在当自然年度内可使用本服务 3 次。

5. 服务范围

本服务无地域范围限制。

6. 注意事项

- (1) 精神类疾病和心理咨询不在此服务范围内。
- (2) 患者就诊高峰期或夜间等医生资源不足期间可能延时回复。
- (3) 在线健康咨询的意见及建议仅作参考，不能替代专业检查及诊断。急重症问题不适合在线咨询，请及时前往当地医院就诊。

7. 责任免除

基于医学技术的局限性，线上问诊方式均无法达到 100%的检出率和准确性。客户在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶的情况。如客户选择本服务，视为客户知晓以上情况，我司与服务商不对此承担任何责任。

(三) 在线购药服务

1. 服务对象

三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

购药服务通过第三方服务合作机构为客户提供日常疾病和健康咨询服务，以及提供非处方药和处方药的用药指导。

对于非处方药，根据客户的病情，在合理且必要的情况下开具用药建议；对于处方药，需首诊在医院并能提供有效药品处方的情况下，可线上开具复诊电子处方。

若客户选择线上购买药品，可在一定额度内享受 50%-100%的免费药品（不同星级客户享有的具体比例及限额详见下表），并享受由第三方服务合作机构的合作平台安排药品配送服务。

客户星级	三星	四星	五星
免费比例	50%/次	80%/次	100%/次
免费限额	1万元人民币/年	1万元人民币/年	1万元人民币/年

除免费部分外其余均需客户自费，公司不会额外收取服务费用。

3. 服务使用方式

客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助使用。

4. 服务使用及次数

符合本服务对象约定的客户，每人每月购药时最多可报销两笔费用，每笔报销额度不超过 500 元人民币，自然年度报销总限额不超过 10000 元人民币。

5. 服务范围

可配送地区范围具体以第三方购药服务平台展示为准。

6. 注意事项

(1) 按监管要求，本服务为实名制服务。

(2) 如需开具处方药，问诊人需上传有效药品处方。有效药品处方指首诊发生在医院，且距申请开具复诊电子处方之日 2 个月内的药品处方。

(3) 本服务不支持 7 岁以下儿童开具处方药。

(4) 本服务不提供限制类抗菌药、冷链类、毒麻精神类、注射针剂类、慢性病治疗药品及器材类。购药服务的药品由第三方服务机构直接提供，为实时变动数据，药品可能会因禁售、缺货、厂家停售等原因下架，具体以平台数据为准。

(5) 根据《药品经营质量管理规范》中相应规定，除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换。

(6) 医生根据用户的疾病情况，遵循合理且必须的原则开具药品，不支付用户凑单买药等非健康原因的恶意购药行为。

(7) 根据国家卫健委国卫医政发〔2023〕40号《节约药品资源遏制药品浪费的实施方案》指示精神，为避免药品资源浪费，客户如出现不合理购药等行为，我司有权利针对性实施包括但不限于调整药品种类、限制购买、减少或取消购买额度等管控举措。

(8) 药品配送在14个核心城市的核心城区28分钟内可达，其余地区的平均配送时间为1-3天，具体物流服务时效以配送商为准。如遇不可抗力因素，可能导致无法在约定时间内送达。

14个核心城市包括：北京、上海、天津、广州、深圳、东莞、佛山、杭州、苏州、武汉、成都、郑州、西安、中山。以上城市范围可能因第三方购药服务平台业务调整而变动，具体请以购药平台展示为准。

7. 责任免除

如客户因药品缺货、药品质量或服务质量发生问题或产生任何争议的，由第三方购药服务平台负责解释并承担相关责任。

(四) 专家门诊/陪诊

1. 服务对象

一星、二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

专家门诊/陪诊为客户协助预约三甲医院副主任及以上级别的专家门诊挂号，并安排医学专业人员陪伴客户就诊。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收取服务费用。

3. 服务申请方式

- (1) 客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- (2) 客户致电客服热线申请；
- (3) 客户向分（支）机构提出服务申请。

4. 服务使用条件及次数：

(1) 一星客户：若罹患癌症，当自然年度内可使用 2 次本服务。
使用服务时请务必出具二级及以上的医院提供的相关检查及诊断证明或病理报告。

(2) 二星客户：若罹患癌症，当自然年度内可使用 4 次本服务。
使用服务时请务必出具二级及以上的医院提供的相关检查及诊断证明或病理报告。

- (3) 三星客户：当自然年度内可使用 4 次本服务。
- (4) 四星客户：当自然年度内可使用 7 次本服务。
- (5) 五星客户：当自然年度内可不限次使用本服务。

5. 服务范围：

本服务覆盖的医院资源以同方全球人寿官网的《健康关爱服务》中的医院清单或预约时服务专员的说明为准。为保证服务质量，公司可能根据实际服务情况变更调整可预约的医院资源且不另行通知，具

体请以预约时为准。

6. 注意事项

- (1) 客户在星级对应的条件及次数内，可与直系亲属（父母、配偶、子女）共享本服务。
- (2) 请于当年度的 12 月 31 日前申请并使用本服务，逾期则不可申请使用。
- (3) 本服务不承诺指定医生。
- (4) 根据国家相关政策，预约挂号已全面实行实名制，为确保预约协助服务顺利进行，请配合提供真实就诊人的有效个人证件及有效病情资料，包括但不限于个人身份信息、病理报告、检查报告、影像检查资料以及手术记录。
- 依据各地医疗机构系统要求，部分医疗机构仅受理身份证号码申请，持其他证件客户可能无法协助服务，具体情况以预约时服务人员确认为准。
- (5) 为确保服务质量，建议至少提前 3 个工作日提交服务申请。
- (6) 暂不支持产检、体检、急诊、当日门诊的预约协助。
- (7) 本服务在服务人员与客户电话确认且同意服务安排前，客户可随时取消服务。但在确定启动安排后则无法取消，若客户在确定启动安排后坚持取消，视同客户已使用该服务并扣除相应的服务权益。
- (8) 公司不负责支付就诊人在就诊过程中产生的任何费用，包括但不限于挂号费用、诊疗费用、交通、食宿等其他费用，前述费用需由就诊人自行支付。

(9) 同方全球人寿重视每一位客户的服务体验，但因医疗资源特殊性，无法保证 100% 协助预约成功，预约时效以实际为准。

(五) 住院/手术安排

1. 服务对象

一星、二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

住院/手术安排为已开具住院单、住院登记材料的客户协调加快其材料对应的医院及科室的入院流程。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收取服务费用。

3. 服务申请方式

- (1) 客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- (2) 客户致电客服热线申请；
- (3) 客户向分（支）机构提出服务申请。

4. 服务使用条件及次数

(1) 一至二星客户：若罹患癌症，当自然年度内可使用 1 次本服务。使用服务时请务必上传已开具的住院单、住院登记材料等，及二级及以上的医院提供的相关检查及诊断证明或病理报告。

(2) 三至五星客户：当自然年度内可使用 1 次本服务，使用服务时请务必上传已开具的住院单、住院登记材料等。

5. 服务范围

本服务覆盖的医院资源以同方全球人寿官网的《健康关爱服务》

中的医院清单或预约时服务人员的说明为准。为保证服务质量，公司可能根据实际服务情况变更调整可预约的医院资源且不另行通知，具体请以预约时为准。

6. 注意事项

- (1) 移植手术需等待医院配型，不在可协调范围内。
- (2) 本服务在服务人员与客户电话确认且同意服务安排前，客户可随时取消服务。但在确定启动安排后则无法取消，若客户在确定启动安排后坚持取消，视同客户已使用该服务并扣除相应的服务权益。
- (3) 请于当年度的 12 月 31 日前申请并使用本服务，逾期则不可申请使用。
- (4) 本服务不承诺指定医生。
- (5) 为确保预约协助服务顺利进行，请配合提供真实就诊人的有效个人证件及有效病情资料，包括但不限于个人信息、病理报告、检查报告、影像检查资料、住院单以及手术记录。
- 依据各地医疗机构系统要求，部分医疗机构仅受理身份证号码申请，持其他证件客户可能无法相应服务，具体情况以预约时服务人员确认为准。
- (6) 公司不负责支付就诊人在就诊过程中产生的任何费用，包括但不限于挂号费用、诊疗费用、交通、食宿等其他费用，前述费用需由就诊人自行支付。
- (7) 同方全球人寿重视每一位客户的服务体验，但因医疗资源特殊性，无法保证 100% 协助预约成功，预约时效以实际为准。

(六) 检查绿通

1. 服务对象

一星、二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

检查绿通为已开具检查单且需要进行检查的客户提供检查单对应医院的检查加急服务。

检查项目范围：B 超、彩超、CT、核磁、超声心动、胃镜、肠镜、肾脏穿刺、腰椎穿刺。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收取服务费用。

3. 服务申请方式

- (1) 客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- (2) 客户致电客服热线申请；
- (3) 客户向分（支）机构提出服务申请。

4. 服务使用条件及次数

(1) 一星客户：若罹患癌症，当自然年度内可使用 2 次本服务。
使用服务时请务必上传已开具的检查单，及二级及以上的医院提供的相关检查及诊断证明或病理报告。

(2) 二星客户：若罹患癌症，当自然年度内可使用 4 次本服务。
使用服务时请务必上传已开具的检查单，及二级及以上的医院提供的相关检查及诊断证明或病理报告。

- (3) 三星客户：当自然年度内可使用 4 次本服务，使用服务时

请务必出具已开具的检查单。

(4) 四星客户：当自然年度内可使用 7 次本服务，使用服务时请务必出具已开具的检查单。

(5) 五星客户：当自然年度内不限次使用本服务，使用服务时请务必出具已开具的检查单。

5. 服务范围

本服务覆盖的医院资源以同方全球人寿官网的《健康关爱服务》中的医院清单或预约时服务人员的说明为准。为保证服务质量，公司可能根据实际服务情况变更调整可预约的医院资源且不另行通知，具体请以预约时为准。

6. 注意事项

(1) 客户可在星级对应的条件及次数内，与直系亲属（父母、配偶、子女）共享本服务。

(2) 请于当年度的 12 月 31 日前申请并使用本服务，逾期则不可申请使用。

(3) 本服务在服务人员与客户电话确认且同意服务安排前，客户可随时取消服务。但在确定启动安排后则无法取消，若客户在确定启动安排后坚持取消，视同客户已使用该服务并扣除相应的服务权益。

(4) 本服务不承诺指定医生。

(5) 为确保预约协助服务顺利进行，请配合提供真实就诊人的有效个人证件及有效病情资料，包括但不限于个人信息、病理报告、检查报告、影像检查资料以及手术记录。

依据各地医疗机构系统要求，部分医疗机构仅受理身份证号码申请，持其他证件客户可能无法提供相应服务，具体情况以预约时服务人员确认为准。

(6) 同方全球人寿将不负责支付就诊人在就诊过程中产生的任何费用，包括但不限于挂号费用、诊疗费用、交通、食宿等其他费用，前述费用需由就诊人自行支付。

(7) 同方全球人寿重视每一位客户的服务体验，但因医疗资源特殊性，无法保证 100% 协助预约成功，预约时效以实际为准。

(七) 专家到府

1. 服务对象

五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

专家到府由国内三甲医院副主任及以上的专家（限中医）为客户及其家人提供 60 分钟的居家问诊服务。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收取服务费用。

3. 服务申请方式

- (1) 客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- (2) 客户致电客服热线申请；
- (3) 客户向分（支）机构提出服务申请。

4. 服务使用条件及次数

符合本服务对象约定的客户当自然年度内可使用 1 次本服务。

5. 服务范围

本服务为客户预约当地的医生，无法跨省市服务。

6. 注意事项

(1) 本服务在服务人员与客户电话确认且同意服务安排前，客户可随时取消服务。但在确定启动安排后则无法取消，若客户在确定启动安排后坚持取消，视同客户已使用该服务并扣除相应的服务权益。

(2) 基于医学技术局限性，居家无法通过专业医疗器械完成诊前必要检查，故仅支持预约中医专家。

(3) 本服务不承诺指定医生。

7. 责任免除

基于医学技术局限性，居家无法通过专业医疗器械完成诊前必要检查。客户在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶的情况。如客户选择本服务，视为客户知晓以上情况，我司与服务商不对此承担任何责任。

(八) 年度健康体检

1. 服务对象

二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

公司通过第三方服务合作机构向客户提供每年一次的体检服务，具体体检项目请以同方全球人寿官方微信的【体检】预约页面显示的体检套餐项目为准。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收

取服务费用。

3. 服务申请方式

- (1) 客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- (2) 客户致电客服热线申请；
- (3) 客户向分（支）机构提出服务申请。

4. 服务使用条件及次数

符合本服务对象约定的客户当自然年度内可使用 1 次本服务。

5. 服务范围

关于可预约的体检机构名录，以同方全球人寿官方微博信号的【体检】预约页面显示的可预约体检机构为准，为保证服务质量，公司可能根据实际服务情况变更调整可预约的体检机构且不另行通知，具体请以预约时说明为准。

6. 注意事项

- (1) 客户可将此项服务转让给客户投保的有效保险合同所载明的被保险人和指定受益人，或直系亲属（父母、配偶、子女）使用。
- (2) 未成年人无法体检。
- (3) 请于当年度的 12 月 31 日前申请并使用本服务，不可跨年预约，逾期则不可申请使用。
- (4) 客户可在距离正式体检的 1 个工作日之前提交修改预约需求，但不可跨年改期。
- (5) 公司保留对体检项目变更的权利且不另行通知，具体以体检当时体检机构提供的服务说明为准。

(6) 预约系统线上展示体检内容与约定套餐内容一致，但不排除体检机构/医院因设备及检验方式不同会对体检套餐中的个别项目进行调整，具体健康管理服务内容请以当天体检机构/医院的为准。

(7) 同方全球人寿重视每一位客户的服务体验，但因各体检机构每日号源有限，无法保证 100% 协助预约成功，预约时效以实际为准。

7. 责任免除

基于医学技术的局限性，每种检查方式均无法达到 100% 的检出率和准确性。客户在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶的情况。如客户选择本服务，视为客户知晓以上情况，我司与服务商不对此承担任何责任。

三、关于中高端医疗服务

(一) 海外二诊服务（客户自费）

1. 服务对象

一星、二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

若不幸罹患重疾，公司协助客户安排海外二诊服务，具体服务内容如下：

序号	服务项目	服务说明
----	------	------

1	病历翻译	(1) 会诊前，收集客户必要的医疗资料（如诊断证明、检查报告、治疗记录等医疗材料），判断是否符合服务启动条件，对于符合服务的客户为其连线服务商医生咨询初步梳理病情； (2) 搜集整理病历资料，将客户发送的病历资料进行整合及翻译，3个工作日完成。
2	海外专家推荐及安排	(1) 在医疗材料齐备完整情况下，根据客户病情及需求，匹配对应专业领域的海外专家，在满足客户病情需要及意愿下，确认采取书面会诊形式或远程视频或音频形式；在医疗材料齐备完整情况下，1-2周内落实会诊服务安排； (2) 落实好服务时间安排后，服务商将第一时间与客户联系，交流会诊专家情况，咨询方式及具体咨询时间及流程事项。
3	海外会诊交流（音频、视频、书面）	(1) 会诊当日，客户和海外专家利用现代化工具，突破地域限制，以视频或音频形式进行远程的海外会诊，海外专家在会诊时给出客户进一步的治疗及健康指导意见。 (2) 对于海外书面会诊形式，客户无需亲自参与，专家将以书面文字形式，给出进一步的治疗及健康指导意见。
4	海外诊疗意见报告书	依据客户提供的医疗资料给出海外的诊疗意见方案，出具书面《海外诊疗意见报告书》，并提供病历材料及《海外诊疗意见报告书》的专业医学翻译。

3. 服务申请方式

- (1) 客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- (2) 客户致电客服热线申请；
- (3) 客户向分（支）机构提出服务申请。

4. 服务使用条件及次数

符合本服务对象约定的客户若罹患保险行业标准的重疾可不限次申请使用本服务，使用服务时须出具二级及以上的医院提供的相关检查及诊断证明或病理报告。

5. 注意事项

- (1) 请于当年度的 12 月 31 日前申请并使用本服务，逾期则不可申请使用。

(2) 客户可与直系亲属（父母、配偶、子女）共享本服务。

(3) 海外二诊服务标准时间为 45-60 分钟，时间可以根据客户病情的复杂程度在服务标准约定内进行相应调整。

(4) 本服务不承诺指定医生。

(5) 为确保预约协助服务顺利进行，请配合提供真实就诊人的有效个人证件及有效病情资料，包括但不限于个人信息、病理报告、检查报告、影像检查资料以及手术记录；具体情况以预约时服务人员确认为准。

(6) 当确定服务后，以客户将病历资料发送至服务商视为服务已开始，中途取消或因客户未按约定时间参加会诊均视为服务已完成并扣除相应的服务权益。

(7) 本服务基于协助安排或者转介的基础，同方全球人寿不支付任何费用，包括但不限于第三方服务商服务费、客户因实际就诊所产生的任何费用，以上费用由客户自付。

(8) 同方全球人寿重视每一位客户的服务体验，但因医疗资源特殊性，无法保证 100% 协助预约成功，预约时效以实际为准。

(9) 服务商将谨慎专业地选择医疗服务的提供者并给与推荐，确保医疗服务机构及医生具备合法的医疗资质资格，但同方全球人寿及服务商不负责保证医疗机构及其工作人员的服务质量，并且客户有权选择是否遵从本服务提供的疾病诊断建议及后续方案，同方全球人寿及服务商并不因为客户选择造成的相关后果承担责任。

(10) 由于人类疾病的复杂性、医学上仍存在的不可知性和目前

医疗水平的限制，某些疾病虽然经过多位专家会诊，但不一定能够到达预期效果，或者可能发生无法预料的并发症。

（二）博鳌就医服务（客户自费）

1. 服务对象

二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

若客户不幸罹患重疾，公司根据客户病情协助安排海南博鳌超级医院、博鳌国际医院等医院就医。

3. 服务申请方式

- (1) 客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- (2) 客户致电客服热线申请；
- (3) 客户向分（支）机构提出服务申请。

4. 服务使用条件及次数

符合本服务对象约定的客户若罹患保险行业标准的重疾可不限次申请使用本服务，使用服务时须出具二级及以上的医院提供的相关检查及诊断证明或病理报告。

5. 注意事项

- (1) 请于当年度的 12 月 31 日前申请并使用本服务，逾期则不可申请使用。
- (2) 客户可与直系亲属（父母、配偶、子女）共享本服务。
- (3) 本服务不承诺指定医生。
- (4) 为确保预约协助服务顺利进行，请配合提供真实就诊人的

有效个人证件及有效病情资料，包括但不限于个人信息、病理报告、检查报告、影像检查资料以及手术记录；具体情况以预约时服务人员确认为准。

(5) 服务商为客户安排就医服务后，若因本人原因不能按时就医，则视同该次服务已完成并扣除相应的服务权益。

(6) 服务商负责服务的安排及落地，就医过程中产生的交通费用、医院中收取的医疗费用及使用特药药品费用均由客户自行承担。

(7) 本服务基于协助安排或者转介的基础，同方全球人寿不支付任何费用，包括但不限于第三方服务商服务费、客户因实际就诊所产生的任何费用，以上费用由客户自付。

(8) 同方全球人寿重视每一位客户的服务体验，但因医疗资源特殊性，无法保证100%协助预约成功，预约时效以实际为准。

(9) 由于人类疾病的复杂性、医学上仍存在的不可知性和目前医疗水平的限制，服务商仅负责服务的安排，不保证药物对个体适用且不保证个体用药治疗效果。

(三) 海外就医服务（客户自费）

1. 服务对象

三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

若不幸罹患重疾，希望到海外医院寻求治疗的，公司将根据客户的病情和需求，协调海外权威医院的就医资源，具体服务内容如下：

序号	服务项目	服务说明（以下服务客户自费）
1	海外就诊综合咨询	服务商可根据客户的病情和需求，为其介绍并推荐境外尽可能符合治疗要求的医疗机构（如医院、诊所等）同时可提供海外就医手续、注意事项等综合信息的建议指导。
2	中文病历的整理翻译与邮寄	(1) 收集客户在中国大陆境内已就诊材料（包括但不限于检查单、影像资料、病历等），同时可按照境外医院所要求的形式协助整理病情介绍； (2) 提供中文病历材料的翻译服务（限中英互译）； (3) 可协助邮寄境外医院要求提供的病历材料及相应说明资料。
3	协助预约权威医院或客户指定的医院	(1) 协助预约推荐医院预约或客户指定医院； (2) 获取医院邀请函。
4	协助预估治疗费用	服务商将根据客户的诉求协助沟通，评估并反馈预估的治疗费用。
5	协助安排住院	如客户就诊后，确认需要住院，服务商可协助提供相应的住院手续的办理指导及服务协助。
6	首诊院中翻译陪同	在客户首次就诊过程中，服务商可安排专业的翻译陪同，以便更好的了解自身病情及保证与医生的有效沟通。
7	医疗送返回国	当客户治疗结束需要返回中国大陆常住地时，若经服务商医生及客户主治医生评估共同认为该客户无法自行返回的情况下，服务商可根据实际情况为其制定最为经济合适的送返方案，费用客户承担。

8	康复跟踪指导	在返回常住地后的 1 个月内，服务商医生将根据客户身体情况给予进一步的指导及康复建议。
9	签证延期协助	若有与治疗导致客户签证到期时，服务商可协助客户申请签证延期服务，涉及费用需客户自付。
10	协助安排交通/酒店	(1) 可协助安排当地住宿，住宿费用客户自付； (2) 可提供客户海外治疗期间的专车服务，专车费用客户自付。
11	机场接送服务安排	服务商可为客户安排一次接送机服务，相关费用由客户自付，具体包括： (1) 为客户提供医院所在城市机场接机服务； (2) 为客户提供机场所在城市的送机服务。

3. 服务申请方式

- (1) 客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- (2) 客户致电客服热线申请；
- (3) 客户向分（支）机构提出服务申请。

4. 服务使用条件及次数

符合本服务对象约定的客户若罹患保险行业标准的重疾可不限次申请使用本服务，使用服务时须出具二级及以上的医院提供的相关检查及诊断证明或病理报告。

5. 注意事项

- (1) 请于当年度的 12 月 31 日前申请并使用本服务，逾期则不可申请使用。

(2) 客户可与直系亲属（父母、配偶、子女）共享本服务。

(3) 本服务不承诺指定医生。

(4) 为确保预约协助服务顺利进行，请配合提供真实就诊人的有效个人证件及有效病情资料，包括但不限于个人信息、病理报告、检查报告、影像检查资料以及手术记录；具体情况以预约时服务人员确认为准。

(5) 服务商为客户安排就医服务后，若因本人原因不能按时就医，或由于自身原因耽误就医进程的（如未及时办理签证或其他手续），则视同该次服务已完成。

(6) 服务商提供海外就医服务的协助安排，针对医疗材料的专业翻译、往返目的地国家的大交通（指往返目的地的机票）、以及签证办理、食宿、就诊或住院产生的医疗费用等第三方费用均由客户自行承担。

(7) 本服务基于协助安排或者转介的基础，同方全球人寿不支付任何费用，包括但不限于第三方服务商服务费、客户因实际就诊所产生的任何费用，以上费用由客户自付。

(8) 亲属陪同就医的情形，相关费用由家属自行承担。

(9) 同方全球人寿重视每一位客户的服务体验，但因医疗资源特殊性，无法保证100%协助预约成功，预约时效以实际为准。

(10) 海外就医安排的服务区域为美国、日本、新加坡、中国台湾。医院清单详见附件1《海外就医医院清单》。

(10) 针对海外就诊综合咨询服务，服务商将谨慎专业地选择医

疗服务的提供者并给与推荐，确保医疗服务机构及医生具备合法的医疗资质资格，但同方全球人寿及服务商不负责保证医疗机构及其工作人员的服务质量，并且客户有权选择是否遵从本服务提供的疾病诊断建议及后续方案，同方全球人寿及服务商并不因为客户选择造成的相关后果承担责任。

四、关于养老服务

(一) 养老顾问服务（客户自费）

1. 养老服务咨询

(1) 服务对象

二星、三星、四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

(2) 服务内容

①老年生活护理方案咨询：从长者实际情况出发，提供长者养老生活/照护方案的专业建议；

②居家养老护理服务方案咨询：从居家养老长者的实际情况出发，提供长者居家养老生活的专业建议，了解可能的居家养老服务内容；

③养老机构服务情况咨询：从长者实际情况出发，介绍养老机构生活/服务情况，解除对机构养老的疑虑；

④照护者培训：从长者实际情况出发，针对长者家属提供线上护理技术支持；

⑤养老相关的其他咨询：养老相关的其他咨询。

(3) 服务申请方式

- ①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- ②客户致电客服热线申请；
- ③客户向分（支）机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在当自然年度内可不限次数使用本服务。

(5) 服务范围

本服务无地域范围限制。

(6) 注意事项

在线咨询的意见及建议仅作参考，不能替代专业检查及诊断。

2. 老年健康评估及建议

(1) 服务对象：

一星、二星、三星、四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

(2) 服务内容

通过视频通话，专业量表，评估工具，体检报告解读等形式，评估长者身体机能、运动、营养、社交、精神等方面的情况，并给予对应的护理建议。具体项目如下：

- ①老年基本生命体征及健康指标评估
- ②老年运动能力评估
- ③老年营养及饮食情况评估
- ④老年社交、情感、精神情况评估等

- ⑤老年心理咨询服
- ⑥针对以上各项评估后的专业护理建议

(3) 服务申请方式

- ①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- ②客户致电客服热线申请；
- ③客户向分（支）机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在当自然年度内可不限次数使用本服务。

(5) 服务范围

本服务无地域范围限制。

(6) 注意事项

在线评估的结果及建议仅作参考，不能替代专业检查及诊断。

3. 老年病咨询

(1) 服务对象

三星、四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

(2) 服务内容

针对老年常见疾病，包括心脑血管疾病、糖尿病及相关并发症、帕金森及阿尔茨海默病等，给与相应的护理建议。

(3) 服务申请方式

- ①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- ②客户致电客服热线申请；

③客户向分（支）机构提出服务申请。

（4）服务次数

符合本服务对象约定的客户在当自然年度内可不限次数使用本服务。

（5）服务范围

本服务无地域范围限制。

（6）注意事项

①精神类疾病及相关心理咨询不在此服务范围内。

②在线健康咨询的意见及建议仅作参考，不能替代专业检查及诊断。急重症问题不适合在线咨询，请及时前往当地医院就诊。

（7）责任免除

基于医学技术的局限性，线上问诊方式均无法达到 100%的检出率和准确性。客户在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶、病情的情况。如客户选择本服务，视为客户知晓以上情况，我司及相关服务供应第三方不对此承担任何责任。

4. 老年生活环境改造建议

（1）服务对象：

四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

（2）服务内容：

①帮助认识长者生活环境的风险，增加对环境安全的认知，通过建议的生活环境改造以及适老化家具设备配置，降低长者风险发生概率，延长其自理时间。

②从长者实际情况出发，通过推荐适老化产品如排泄、进食、沐浴、行走等辅具，减低长者居家养老风险，提升长者的自理能力与生活品质。

(3) 服务申请方式

①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；

②客户致电客服热线申请；

③客户向分（支）机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在当自然年度内可不限次数使用本服务。

(5) 服务范围

本服务无地域范围限制。

(6) 注意事项

本服务仅提供专业资讯，推荐符合长者需求的养老家具和辅具，不指定品牌及购买渠道，客户根据实际需求选择产品，同方全球人寿不为推荐的产品质量负责。

(二) 居家养老服务（客户自费）

1. 医疗资源推荐上门服务

(1) 服务对象

二星、三星、四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

(2) 服务内容：

由通过执业资格认证的医生/护士，根据客户提供的医嘱及疾病

情况进行评估，提供医护人员相关技术服务（不开具处方，不提供药品），包括以下 27 项服务内容：

序号	服务项目
1	上门打针
2	静脉采血
3	留置 PICC 的维护及护理
4	外科伤口拆线
5	外科伤口换药
6	留置导尿
7	留置胃管
8	输液港 (PORT) 维护
9	引流管护理
10	鼻饲护理
11	坠积性肺炎预防护理
12	氧气吸入
13	糖尿病足溃疡的护理
14	气管切开置管的护理
15	膀胱冲洗
16	压力性损伤伤口换药及指导
17	口腔护理
18	雾化护理
19	安全护理
20	直肠栓剂给药
21	肠造口护理
22	吸痰护理及指导
23	灌肠护理及指导
24	腹透管维护
25	腹膜透析
26	心脑血管疾病护理及指导
27	在宅癌痛控制

(3) 服务申请方式

- ①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- ②客户致电客服热线申请；
- ③客户向分（支）机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在当自然年度内可不限次使用本服

务。

(5) 服务范围

同方全球人寿有机构设置城市的主要城市区域。

(6) 注意事项

①接受服务对象身体条件符合接受服务的相关要求，包括不限于无传染性疾病，精神类疾病，及其他不可提供服务之条件。

②需提供正规医疗机构开具的处方及用药证明，所使用药物/医疗器材通过正规渠道获得并妥善保存。

③本服务为向客户提供的资源推荐服务，因服务产生的相关费用由客户自行支付。

2. 医院护理服务

(1) 服务对象

三星、四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

(2) 服务内容：

①陪同入院服务：由专业护士提前与客户沟通入院准备及注意事项，协助完成当天入院，包括不限于手续办理、护送入院等。

②医院护工服务：由专业医院护理人员提供 24 小时院内护理服务，包括基本生活照料、清洁与卫生、情况观察、关怀陪同等

③出院交通安排：安排专人陪同办理出院手续，同城（100 公里内）安排专车接送（根据情况可安排救护车或可平躺的专业车辆），异地安排飞机经济舱或高铁二等座接送（根据实际情况商议）

④出院健康指导：专家团队（专业医生、护士、康复师、影像学

医师)根据患者出院小结及当时具体情况,为客户量身定制院后居家康复指导书,内容包括生活照料指导、基础并发症照料指导、康复促进指导、医疗护理指导。

(3) 服务申请方式

- ①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请;
- ②客户致电客服热线申请;
- ③客户向分(支)机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在当自然年度内可不限次使用本服务。

(5) 服务范围

同方全球人寿有机构设置城市的三甲医院。

(6) 注意事项

- ①服务启动条件为因疾病原因入院,怀孕、分娩(含剖腹产)、避孕、绝育、治疗不孕不育、视力矫正、痔疮、拆钢板、美容整形及其他不合理的住院(如住院体检)不在服务提供范围之内。
- ②有关医院护工服务,如接受服务对象为未成年人、生命体征不稳定病人、危重症患者,须有一名亲属在场。
- ③接受服务对象身体条件符合接受服务的相关要求,包括但不限于无传染性疾病,精神类疾病,及其他不可提供服务之条件。
- ④本服务为向客户提供的资源推荐服务,因服务产生的相关费用由客户自行支付。

3. 护理资源推荐上门服务

(1) 服务对象

三星、四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

(2) 服务内容：

由专业助浴师上门，针对失去自理能力的服务对象提供上门助浴服务。

(3) 服务申请方式

①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；

②客户致电客服热线申请；

③客户向分（支）机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在当自然年度内可不限次使用本服务。

(5) 服务范围

北京、上海、深圳、天津、南京、杭州、济南、广州、武汉、福州、成都、石家庄、青岛、无锡、宁波、烟台的主要城市区域。

(6) 注意事项

①接受服务对象身体条件符合接受服务的相关要求，包括但不限于无传染性疾病，精神类疾病，及其他不可提供服务之条件。

②除了对长者的身体条件评估，还会对老人人家中洗浴环境进行评估，评估内容包括但不限于：

- 是否具有独立卫生间或者相对独立密闭的洗浴场所；

- 是否具备取暖设施及使用情况；
- 是否具备通风换气设备及使用情况；
- 淋浴设施的使用情况，例如是否配备淋浴器、防滑地垫、置物架等洗浴辅助器具。
- 是否配备毛巾、水盆、浴液等洗浴用品。

③根据对老年人身体条件和洗浴环境的评估结果确定助浴方式、服务人员数量和性别、助浴设备。

④本服务为向客户提供的资源推荐服务，因服务产生的相关费用由客户自行支付。

4. 康复资源推荐上门服务

(1) 服务对象

四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

(2) 服务内容

从长者实际情况出发，由专业医护人员上门提供康复训练护理服务，服务内容如下：

- ①脊柱居家医学康复
- ②老年认知居家医学康复
- ③帕金森居家医学康复
- ④关节置换术后居家医学康复
- ⑤脑卒中居家医学康复
- ⑥骨科术后居家医学康复
- ⑦冠心病患者居家医学康复

- ⑧高血压患者居家医学康复
- ⑨糖尿病患者居家医学康复
- ⑩慢性阻塞性肺气肿患者居家医学康复

(3) 服务申请方式

- ①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- ②客户致电客服热线申请；
- ③客户向分（支）机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在当自然年度内可不限次使用本服务。

(5) 服务范围

北京、上海、广州的主要城市区域。

(6) 注意事项

- ①接受服务对象身体条件符合接受服务的相关要求，包括但不限于无传染性疾病，精神类疾病，及其他不可提供服务之条件。
- ②本服务为向客户提供的资源推荐服务，因服务产生的相关费用由客户自行支付。

5. 高端居家适老化改造服务

(1) 服务对象

五星客户本人、客户配偶及双方父母。

(2) 服务内容：

- ①养老设计师上门勘察服务，专业养老设计师上门进行实地考察

评估

②出具设计方案与方案沟通，根据上门考察结果与长者家属沟通的情况，提供设计方案并进行协商

③适老化功能家具/设备对接，根据长者实际情况，推荐对接改造过程中所需的适老化功能家具/设备

④适老生活环境三恒系统对接，根据长者实际情况，推荐对接改造过程中所需的三恒（恒温恒湿恒氧）系统

⑤智慧康养服务系统对接，根据长者实际情况，推荐对接智能化康养服务系统，包括生命体征监测、链接医院网上平台等

⑥居家紧急报警系统对接，根据长者实际情况，推荐对接居家紧急报警系统，包括防跌倒雷达、烟雾水浸报警系统、智能门禁、紧急救援呼叫系统等

⑦施工团队对接，协助对接施工团队

(3) 服务申请方式

①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；

②客户致电客服热线申请；

③客户向分（支）机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在服务有效期内可不限次使用本服务。

(5) 服务范围

本服务无地域范围限制。

(6) 注意事项

①本服务存在较大个体差异，需根据客户所在地、改造设计工作量等因素进行个案议价。申请使用此项服务前，建议通过养老顾问服务中老年生活环境改造建议服务，与养老顾问进行前期沟通。

②本服务为向客户提供的资源推荐服务，因服务产生的相关费用由客户自行支付。

(三) 机构养老服务（客户自费）

1. 养老机构对接

(1) 服务对象

二星、三星、四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

(2) 服务内容

由专业养老顾问从长者实际情况出发，推荐符合需求的养老机构，建立畅通的联系渠道，协助安排养老机构参观等。

(3) 服务申请方式

- ①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- ②客户致电客服热线申请；
- ③客户向分（支）机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在服务有效期内可不限次使用本服务。

(5) 服务范围

详见同方全球人寿官方服务号—同方全球—机构养老解决方案。

2. 养老机构相关权益

(1) 服务对象

二星、三星、四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

(2) 服务内容：签约养老机构提供优先入住权益及价格优惠（不同养老机构定价系统及优惠政策不同，视具体情况而定）；同方全球人寿安排专人在客户入住签约养老机构满 90 天后，对入住老人及机构进行满意度回访，落实服务质量。

(3) 服务申请方式

- ①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- ②客户致电客服热线申请；
- ③客户向分（支）机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在服务有效期内可不限次使用本服务。

(5) 服务范围

详见同方全球人寿官方服务号—同方全球—机构养老解决方案。

(6) 注意事项

本服务为向客户提供的资源推荐服务，因服务产生的相关费用由客户自行支付。

3. 养老机构相关服务

(1) 服务对象

- ①短期喘息式服务：三星、四星、五星客户本人、客户配偶及双

方父母。

②日间照料服务：四星、五星客户本人、客户配偶及双方父母。

（2）服务内容

针对客户个性化的短期喘息式照料需求、日间照料需求，由签约养老机构提供相应服务内容。

（3）服务申请方式

①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；

②客户致电客服热线申请；

③客户向分（支）机构提出服务申请。

（4）服务次数

符合本服务对象约定的客户在服务有效期内可不限次使用本服务。

（5）服务范围

详见同方全球人寿官方服务号—同方全球—机构养老解决方案。

（6）注意事项

本服务为向客户提供的资源推荐服务，因服务产生的相关费用由客户自行支付。

4. 养老旅居服务

（1）服务对象

五星客户本人、客户配偶及双方父母。

（2）服务内容

根据客户个性化养老旅居需求，由专业养老社区/机构，提供适

老化的生活环境、餐饮安排、护理团队、社交生活安排，以及符合长者特征的慢节奏旅行线路。

(3) 服务申请方式

- ①客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助申请；
- ②客户致电客服热线申请；
- ③客户向分（支）机构提出服务申请。

(4) 服务次数

符合本服务对象约定的客户在服务有效期内可不限次使用本服务。

(5) 服务范围

详见同方全球人寿官方服务号—同方全球—机构养老解决方案。

(6) 注意事项

- ①受旅游淡旺季、承接服务社区/机构入住情况变化影响，具体服务对接以提出服务申请时养老顾问实际答复为准。
- ②本服务为向客户提供的资源推荐服务，因服务产生的相关费用由客户自行支付。

五、关于基础服务

(一) VIP 服务专线

1. 服务对象

一星、二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

VIP 服务专线由专业资深坐席为客户提供解答关于保单保障相关内容的服务。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收取服务费用。

3. 服务使用方式

客户致电客服热线申请。

4. 服务次数

符合本服务对象约定的客户每个自然年内可不限次数使用。

5. 服务范围

本服务无地域范围限制。

(二) 保单绿色通道

1. 服务对象

一星、二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

保单绿色通道为客户建立保单业务办理优先识别、优先处理机制，如核保、保全、咨询、理赔等环节。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收取服务费用。

3. 服务使用方式

办理核保、保全、咨询、理赔业务即可享受保单绿色通道。

4. 服务次数

符合本服务对象约定的客户每个自然年内可不限次数使用。

5. 服务范围

本服务无地域范围限制。

(三) 电话医生

1. 服务对象

一星、二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

电话医生由咨询医生（主治及医生级别执业医师）为客户提供
7*24 小时的个性化健康咨询和常见疾病咨询。

电话医生服务主要涉及的内容包括就医信息咨询（如医院信息、
科室专家信息）；日常健康咨询如体检报告解读、非处方药的用药指
导、身体不适的初步分诊、生活作息及饮食起居上的注意事项等。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收
取服务费用。

3. 服务使用方式

客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助使用。

4. 服务次数

符合本服务对象约定的客户每个自然年度内可不限次数使用。

5. 服务范围

本服务无地域范围限制。

6. 注意事项

（1）电话问诊的意见及建议仅作参考，不能替代专业检查及诊

断。急重症问题不适合电话咨询，请及时前往当地医院就诊。

(2) 精神类疾病和心理咨询不在此服务范围内。

(3) 患者就诊高峰期或夜间等医生资源不足期间可能存在延时回复的情况。

7. 责任免除

基于医学技术的局限性，电话问诊方式均无法达到 100%的检出率和准确性。客户在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶的情况。如客户选择本服务，视为客户知晓以上情况，我司与服务商不对此承担任何责任。

(四) 在线问诊

1. 服务对象

一星、二星、三星、四星、五星客户可享受该服务。

2. 服务内容

通过服务页面提交健康咨询问题，上传病理、体检报告等资料照片，由全科医生提供在线健康咨询服务。

本服务免费向符合本服务对象约定的客户提供，公司不会额外收取服务费用。

3. 服务使用方式

客户登录同方全球人寿微信公众号/全球 e 家 APP 自助使用。

4. 服务次数

符合本服务对象约定的客户每个自然年度内可不限次数使用。

5. 服务范围

本服务无地域范围限制。

6. 注意事项

- (1) 在线健康咨询的意见及建议仅作参考，不能替代专业检查及诊断。急重症问题不适合在线咨询，请及时前往当地医院就诊。
- (2) 精神类疾病和心理咨询不在此服务范围内。
- (3) 患者就诊高峰期或夜间等医生资源不足期间可能延时回复。

7. 责任免除

基于医学技术的局限性，线上问诊方式均无法达到 100% 的检出率和准确性。客户在选择本服务前，请明确知晓并接受本服务可能发生无法检出病灶的情况。如客户选择本服务，视为客户知晓以上情况，我司与服务商不对此承担任何责任。

附件 1. 海外就医医院清单

序号	国家	专长	医院名称
1	美国	综合	Brigham and Women's Hospital 布列根和妇女医院
2			University of California San Francisco Medical Center 加州大学旧金山分校医学中心
3			Ohio State University Medical Center 俄亥俄州立大学医学中心
4			Mount Sinai Hospital New York 纽约西奈山医院
5			University of Miami Hospital 迈阿密大学医院
6			University of Michigan Hospital 密歇根大学医院
7			Massachusetts General Hospital 麻省总医院
8			Cedars-Sinai Medical Center 西达赛奈研究所
9			UCLA Medical Center 加州大学洛杉矶分校医学中心
10			Rothman Institute (Part of PIM)/托马斯杰斐逊大学医院 Rothman 骨科研究所
11			Mayo Clinic 梅奥诊所
12	日本	综合	顺天堂大学顺天堂医院
13			东京女子医科大学附属医院
14			庆应义塾大学附属医院
15			东京都立驹込医院
16			国立癌症中心-中央医院
17			杏林大学附属医院
18			东京都立府中医院
19			顺天堂大学附属顺天堂医院
20			顺天堂大学附属顺天堂医院
21			癌研有明医院
22			东京医科大学附属医院
23		肝癌	日本大学医学部附属板桥医院
24			癌研有明医院
25			东京大学附属医院
26			虎门医院
27			顺天堂大学附属顺天堂医院
28	肠癌	肠癌	癌研有明医院
29			东京都立驹込医院
30			虎门医院
31			国立癌研究中心-中央医院
32			东京大学附属医院
33		胃癌	癌研有明医院
34			国立癌研究中心-中央医院
35			顺天堂大学附属顺天堂医院
36			庆应义塾大学附属医院
37			虎门医院

38	乳腺癌	癌研有明医院
39		圣路加国际医院
40		国立癌研究中心-中央医院
41		昭和大学医院
42		东京都立驹込医院
43		日本医科大学附属医院
44		杏林大学医学部附属医院
45		平成立石头医院
46		公立昭和医院
47		筑波大学附属医院
48	重大器官移植术或造血干细胞移植术	自治医科大学附属医院
49		东京大学医学部附属医院
50		东京女子医科大学附属医院
51		昭和大学医院
52	终末期肾病(或称慢性肾功能衰竭尿毒症期	国立国际医疗研究中心-医院
53		大久保医院
54		东京医科大学八王子医疗中心
55		东京慈惠会医科大学附属医院
56		东京共济医院
57	脑部良性肿瘤	虎门医院
58		东京女子医科大学医院
59		日本医科大学附属医院
60		东京医科大学医院
61		顺天堂大学附属顺天堂医院
62	脑炎后遗症或脑膜炎后遗症	圣路加国际医院
63		JR 东京综合医院
64		东京都济生会中央医院
65		虎门医院
66	癫痫	国立研究开发法人-国立精神·神经医疗研究中心-医院
67		东京都立神经医院
68		顺天堂大学附属顺天堂医院
69		东京大学附属医院
70		东京医科齿科大学附属医院

71			社会福祉法人-三井纪念医院
72			东京都健康长寿医疗中心
73			东京医科大学医院
74			昭和大学附属医院东院区
75			东京慈惠会大学附属医院
76	白内障		癌研有明医院
77			国立癌研究中心-中央医院
78			东京医科齿科大学医学部附属医院
79			东京慈惠会大学附属医院
80			东京医科大学附属医院
81			庆应义塾大学附属医院
82			国立癌研究中心-中央医院
83	骨科		东京大学附属医院
84			杏林大学医学部附属医院
85			东京医科齿科大学医学部附属医院
86			庆应义塾大学附属医院
87			东京大学附属医院
88	外伤		杏林大学医学部附属医院
89			东京医科齿科大学医学部附属医院
90			东京都立驹込病院
91	心脏病		千叶西综合医院
92			新心脏渡边国际医院
93			东京湾市川浦安医疗中心
94			伊丽莎白（乌节）医院
95			伊丽莎白（诺维娜）医院
96	新加坡		鹰阁医院
97			斐瑞医院
98			泰和国际医院
99			三军总医院
100			北市联医中兴医院区
101			北市联医仁爱院区
102			北市联医和平妇幼院区
103			北市联医忠孝院区
104			北市联医阳明院区
105			台大医院
106			台北市立万方医院
107			台北慈济医院
108			亚东纪念医院
109			振兴医院
110			马偕纪念医院
111			国泰综合医院
112			新光医院
113			基隆长庚纪念医院

114		台北荣民总医院
115		台北医学大学附设医院
116		卫生福利部八里疗养院
117		卫生福利部双和医院
118		林口长庚纪念医院
119		桃园长庚纪念医院
120		国军桃园总医院
121		坜新医院
122		大千综合医院
123		大里仁爱医院
124		中山医学大学附设医院
125		中国医药大学附设医院
126		台中慈济医院
127		台中荣民总医院
128		光田综合医院
129		澄清医院中港分院
130		卫生福利部台中医院
131		卫生福利部丰原医院
132		彰化基督教医院
133		卫生福利部草屯疗养医院
134		卫生福利部南投医院
135		埔里基督教医院
136		台北市荣民总医院员山分院
137		游能俊诊所
138		花莲济慈医院
139		卫生福利部玉里医院
140		大林慈济医院
141		天主教圣马雨定医院
142		嘉义长庚纪念医院
143		嘉义基督教医院
144		台中荣民总医院嘉义分院
145		台南新楼医院
146		成大医院
147		卫生福利部胸腔病院
148		卫生福利部嘉南疗养院
149		卫生福利部义南医院
150		高雄市立大同医院
151		高雄市立小港医院
152		高雄长庚纪念医院
153		高雄荣民总医院
154		高雄医学大学附设医院
155		国军高雄总医院
156		国军高雄总医院左营分院

以上内容由同方全球人寿保险有限公司负责最终解释。

同方全球人寿

2026年1月1日