单证代码：1384
2014年7月版

专业 让生活更简单

平安国内急难援助服务手册

中国平安人寿保险股份有限公司

95511　pingan.com　微博 @ 中国平安V

中国平安 PING AN
保险 · 银行 · 投资

国内急难援助服务信息栏

服务编号：

生 效 日：

终 止 日：

服务享有人姓名:

平安国内急难援助服务手册

服务享有人须知

1、中国平安人寿保险股份有限公司（以下简称本公司）提供国内急难援助服务的对象为成功申请办理了本公司的国内急难援助且服务在有效期内，并拥有本公司个人寿险有效保单的投保人或被保人。

2、申请国内急难援助服务的前提：

国内急难援助服务享有人在居住地100公里以外的所有中国地区（除香港、澳门、台湾外）且连续停留不超过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：

•电话医疗咨询

•医疗机构介绍、推荐、建议

•协助、安排就医住院

•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

•出院后疗养住宿

•紧急返回居住地料理直系亲属后事

•安排并支付紧急医疗转送

•安排并支付医疗转送回居住地

•安排并支付遗体转运回居住地

•安排并支付直系亲属探病及住宿

•安排并支付未成年子女回居住地

•安排并支付直系亲属处理后事

•紧急情况随行人员交通费用

•紧急口讯传递

4、服务享有人遇到紧急医疗情况，本人或其亲属、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24小时服务电话为：95511，电话接通后根据语音提示按1-6-2进入急难援助服务通道。

5、服务享有人或紧急情况下联系人的地址、电话等资料（不包括居住地信息）有变动时，应及时以书面形式通知保单所在地的本公司客户服务部，办理相关的变更手续。

6、国内急难援助服务有效期为一年，服务享有人在有效期到期前七天开始可通过平安一帐通自助延续国内急难援助服务，也可在服务期满后向保单所在地的本公司客户服务部或通过保单服务人员申请办理延续国内急难援助服务。

第一条
名称定义

1、服务享有人：

指年龄在70周岁以下，成功申请办理了本公司的国内急难援助服务且服务在有效期内，长期居住或经常往返于中华人民共和国境内，并拥有本公司有效保单的投保人或被保人。

2、居住地：

指服务享有人的保单所在地或申请办理国内急难援助服务时填写的居住地。该居住地位于中华人民共和国境内（不包括台湾地区、香港和澳门特别行政区）的居住城市。

4、直系亲属：

是指配偶、父母（公婆、岳父母）、子女及其配偶、祖父母、外祖父母、孙子女（外孙子女）及其配偶、曾祖父母、曾外祖父母。

5、指定代理人：

指服务享有人的指定代理人。

6、意外伤害

指服务享有人遭受外来的、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。

7、突发疾病

指服务享有人发生不预期的疾病且非既往症。

8、既往病症

指在本服务计划开始之前的十二个月内服务享有人曾经接受住院治疗的任何医疗状况，或者在本服务计划开始前的六个月内用户在正规的医疗机构处被诊断或治疗包括处方药的任何医疗状况。

9、严重医疗状况

指依照本公司特约救援机构医生的意见，为了避免服务享有人死亡或者对服务享有人的健康造成直接或长期严重的损害而必须采取紧急治疗措施的一种病情。在判断是否存在严重医疗状况的时候，本公司特约救援机构医生将考虑用户所在的地理位置、医疗急诊的性质和事发地提供适当的医疗服务或医疗设施的可能性。

10、“国内”

是指中华人民共和国境内（不包括台湾地区、香港和澳门特别行政区）。

第二条

有效期间

国内急难援助服务的有效期限为一年。具体的有效期间可通过登陆平安一帐通，点击进入“个人寿险”→“客户活动专区”→“急难援助服务信息查询”进行查询。或参照本服务手册第1页“国内急难援助服务信息栏”上所载的生效日期和终止日期。

特别声明：在上述期间内，如服务享有人所持有的本公司所有寿险保单效力终止，本服务的效力也将同时终止。对此，本公司不再另行通知服务享有人。

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，为服务享有人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

服务享有人在国内急难援助服务有效期间内，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，服务享有人或其指定代理人可通过拨打平安全国24小时服务电话95511，电话接通后根据语音提示按1-6-2进入急难援助服务通道申请援助。

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，为服务享有人提供相应服务。

1、服务享有人的姓名，出生年月，身份证号码；

2、服务享有人发生紧急情况的地点及可以联系到服务享有人、服务享有人指定代理人或服务享有人亲属的联系电话；

3、服务享有人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。

如服务享有人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

国内急难援助服务内容

本公司特约援助机构根据服务享有人的需要，全天24小时，全年无休，为服务享有人安排、提供下列服务：

1、电话医疗咨询

服务享有人在国内旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打援助服务报案热线获得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服务享有人施行或放弃任何医疗行为。但本公司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

如服务享有人在国内旅途中身体不适或生病，根据服务享有人要求及其病情等，本公司特约援助机构可介绍并推荐当地的尽可能符合服务享有人治疗要求的、经本公司特约援助机构审查认证及/或与本公司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

根据服务享有人身体状况、病情等，本公司特约援助机构可协助服务享有人在当地尽可能符合治疗要求的、经本公司特约援助机构审查认证及/或与本公司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，本公司特约援助机构将协助安排该服务享有人住院治疗。

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

当服务享有人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，在服务享有人的要求下，本公司特约援助机构会协助服务享有人担保其住院期间的相关医疗费用,但该服务需要事先从服务享有人的信用卡或者从服务享有人家属处获得充分的财务支付的担保后方可进行。本公司特约援助机构不承担由于开具该服务发票所产生的税负，此税负应由服务享有人承担。

在为服务享有人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，本公司特约援助机构医生会联系服务享有人的主治医生，在服务享有人住院期间对其医疗情况进行跟踪监控，在可能的情况下，本公司特约援助机构可尽力协助服务享有人获取医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便服务享有人索赔。

5、出院后疗养住宿

如经服务享有人的主治医生和本公司特约援助机构的医生共同认为服务享有人出院后因医疗上的需要应在当地进行疗养，本公司特约援助机构将为该服务享有人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

如服务享有人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，本公司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，当服务享有人处于严重病情并经本公司特约援助机构的医师判断所在医院无法提供适当处理时，本公司特约援助机构将安排空中和/或水陆运输把服务享有人转移至可提供适当医疗保健服务的位于国内的最近医院。本公司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。

基于由本公司特约援助机构负责支付医疗转运费用，因此本公司特约援助机构有权作出以下判断和决定：

（1）、服务享有人的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。

（2）、根据其当时所知的经评估的全部事实和情况,包括但不仅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服务享有人居住地，来决定服务享有人转送目的地和转送的方式、方法。

但本公司特约援助机构以上的判断或决定，需经服务享有人或服务享有人家属同意且在服务享有人或服务享有人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

在服务享有人被紧急医疗救援并住院初步治疗后，经本公司特约援助机构的医师从医疗角度判断需转运回居住地，本公司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。本公司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。本公司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

若服务享有人在国内旅行时因意外事故或突发疾病不幸身故，本公司特约援助机构将根据服务享有人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

若服务享有人在国内单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，本公司特约援助机构可代为安排并支付该服务享有人的一位直系亲属一张往返经济舱机票从居住地到服务享有人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

若因服务享有人遭受意外伤害、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，本公司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，本公司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

若服务享有人在国内旅行时不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，本公司特约援助机构将代为安排该服务享有人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服务享有人身故地处理后事。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

本公司特约援助机构将安排并支付与服务享有人同行的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。如本公司特约援助机构已经承担了直系亲属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

服务享有人发生紧急情况或伤病事故时，本公司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）虽然本公司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，本公司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服务享有人承担。

（iii）上述第4项服务，本公司特约援助机构不支付任何住院医疗费用，所有第三方费用需由服务享有人承担。

（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

当服务享有人因意外伤害或突发疾病致紧急情况时，服务享有人、服务享有人的指定代理人或其家属应尽快以适当的方式安排服务享有人前往就近医院接受治疗，并立即致电平安全国24小时热线电话95511进行援助服务报案。

若服务享有人于未通知本公司特约援助机构前已先行入院，则服务享有人、服务享有人的指定代理人或其家属应于发生紧急情况起三日内致电平安进行援助服务报案，服务享有人、服务享有人的指定代理人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，此增加的费用由服务享有人负担。

因服务享有人、服务享有人的指定代理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服务享有人就医后转送回居住地，服务享有人应遵守下列各款之约定：

1、服务享有人或其指定代理人应提供下列各种资料：

A. **服务享有人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服务享有人的治疗情形。服务享有人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、服务享有人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服务享有人情况决定。

第八条

证明文件

服务享有人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

除外事项

A、除非本公司特约援助机构已经事先书面批准并且服务享有人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)由于服务享有人的既往病症而由此发生的救援费用。

(2)本公司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本公司特约援助机构事先书面认可的和/或未经本公司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，服务享有人事先不能够通知/有效联络本公司特约援助机构而造成的耽搁有可能会导致服务享有人的生命危险或对其造成伤害时，本除外条款不适用。

(3)当服务享有人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)如果服务享有人并未出现严重医疗状况，和/或根据本公司特约援助机构医生的意见，服务享有人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服务享有人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)根据本公司特约援助机构医生的意见，服务享有人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)如果服务享有人从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地下坑洞、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)因服务享有人自伤、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)因服务享有人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)服务享有人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)服务享有人从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。

(14)因为服务享有人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)因为服务享有人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；因为服务享有人主动参与战争（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)因为服务享有人在轮船、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，服务享有人年龄已超过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。

B.当发生上述所列的除外情况时，本公司特约援助机构只有在收到服务享有人提供的额外金融或偿还担保的前提下，方可为服务享有人提供按照服务内容收费的医疗救援服务。

第十条

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，或因服务享有人的家属或其指定代理人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。

第十一条

法律责任

本公司特约援助机构为服务享有人所安排的医院、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。