

海外急难援助服务手册

用户须知

1、中国平安人寿保险股份有限公司（以下简称本公司）提供海外急难援助服务的用户对象为获赠本公司的有效海外急难援助服务，收到海外急难援助服务生效短信，并拥有本公司个人寿险有效保单的投保人。

2、申请海外急难援助服务的前提：

海外急难援助服务用户在中国境外（含香港、澳门、台湾）旅行时，且每次行程不超过连续 90 天，遭遇意外伤害或者突发疾病情况。

3、海外急难援助服务项目：

- ◆ 旅行信息咨询
- ◆ 大使馆、领事馆信息
- ◆ 行李延误、遗失援助
- ◆ 护照遗失援助
- ◆ 重新安排旅行计划
- ◆ 协助安排酒店住宿
- ◆ 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务
- ◆ 紧急法律援助
- ◆ 紧急口讯传递和文件递送

- ◆ 电话医疗咨询
- ◆ 医疗机构介绍和建议
- ◆ 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

- ◆ 休养期的饭店住宿
- ◆ 医疗翻译服务
- ◆ 安排并支付紧急返回本国或常住国
- ◆ 递送必需药物和医疗用品
- ◆ 安排并支付紧急医疗转送
- ◆ 安排并支付医疗转运回本国或常住国
- ◆ 安排并支付遗体运送回本国或常住国
- ◆ 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本国或常住国
- ◆ 安排并支付直系亲属处理后事
- ◆ 紧急口讯传递

4、用户遇紧急情况，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。本公司全国电话中心 24 小时服务电话为：

（用户当时所在地拨打中国的国际接入号）+80008695511（因各国电信线路原因，在 19 个国家和地区可以拨打，详见本手册附表）

（用户当时所在地拨打中国的国际接入号）+8695511（在部分地区受

当地电信情况影响，可以拨打用户当时所在地拨打中国的国际接入号+8651295511)

5、申请援助时需提供用户姓名、生日、身份证号核实身份。

6、用户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，应及时致电本公司全国 24 小时服务热线 95511 进行变更。

7、海外急难援助服务自服务生效日起有效期为一年。

中国平安人寿保险股份有限公司 海外急难援助服务办法

第一条 名称定义

1、海外急难援助服务生效短信

尊敬的客户你好！平安赠送给您的急难援助服务生效日期为-----年
-----月-----日，有效期一年。有需求请拨打 95511

2、居住地：

指经用户本人最后确认并经本公司确认的中华人民共和国大陆境内居住城市，如未经指定则默认为该服务绑定的关联寿险保单发出的城市。

3、直系亲属

是指用户的配偶、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。

4、指定代理人

指用户的指定代理人。

5、意外伤害

指用户遭受外来的、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。

6、突发疾病

指用户发生不可预期的疾病且非既往症。

7、既往病症

指在本服务计划开始之前的十二个月内用户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。

8、严重医疗状况

指依照本公司特约救援机构医生的意见，为了避免用户死亡或者对用户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。

9、中国境外

指中华人民共和国边境以外的国家和地区。前往中华人民共和国的台

湾、香港或者澳门地区，也按“中国境外”处理。

11、“本国”是指国籍国。

12、“常住国”或“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）。

13、中国境外出行期间

是指用户进入中国海关办理出境手续且登上离境交通工具起至用户乘交通工具返回中国境内且进入中国海关办理入境手续时止的期间。

14、保险合同

指本公司向用户签发的有效人寿保险合同。但不包括任何与申请欧盟国家签证或北美国家签证相关的保单和单独销售的短期旅游保险产品。

第二条 有效期间

海外急难援助服务的有效期限自服务生效日起为一年。特别声明：在上述期间内，如用户所持有的本公司所有个人寿险保单效力终止，本卡的效力也将同时终止。对此，本公司不再另行通知用户

第三条 特约援助机构

本办法所述的海外急难援助服务特约机构，指与本公司签订合作协议，为用户提供海外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

用户在海外急难援助服务有效期内，前往中华人民共和国境外地区

(含香港、澳门、台湾)旅行时因意外伤害或突发疾病所引致紧急情况,且每次行程不超过连续 90 天, 用户或其指定代理人可通过本公司全国电话中心电话 95511 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,依照海外急难援助服务办法,为用户提供相应服务。

1、用户的姓名,出生年月,身份证号码;

2、用户发生紧急情况的地点及可以联系到用户、用户指定代理人或用户亲属的联系电话;

3、用户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。

如用户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 援助内容

本公司特约援助机构根据用户的需要,每日 24 小时,全年无休,为用户安排、提供下列服务:

(一) 国际旅行救援服务

1、旅行信息咨询服务

用户可在旅行前和旅行中联络本公司特约救援机构获得如下信息:

- 护照和签证要求
- 当地疫苗接种的要求和需要
- 天气

- 当地语言
- 汇率

2、大使馆、领事馆信息

本公司特约救援机构可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

3、行李延误、遗失援助

当用户搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，本公司特约救援机构可介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助用户找回行李。

4、护照遗失援助

如用户在境外旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，本公司特约救援机构可向用户提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件。补发费用需由用户承担。

5、重新安排旅行计划

如用户因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，本公司特约救援机构可协助用户重新安排航班、酒店及旅行计划。发生的费用由用户承担。

6、协助安排酒店住宿

用户在境外住院时，如需亲友的陪同，本公司特约救援机构可协助安

排该亲友在境外的酒店住宿。

7、 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

用户在境外旅行途中遇紧急情况时，可拨打本公司特约救援机构电话，得到免费的短时、紧急的电话翻译服务。本公司特约救援机构也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，但雇佣翻译的费用需由用户承担。

8、 紧急法律援助

在用户的要求下，本公司特约救援机构可协助介绍当地的律师事务所，甚至协助安排保释等，费用需由用户承担。

9、 紧急口讯传递和文件递送

用户或其家属发生紧急伤病事故时，可要求本公司特约救援机构将情况尽快通知其家属或本人等。在用户要求时，本公司特约救援机构将协助安排将紧急文件递送给用户的亲友或同事，费用需由用户承担。

以上服务基于协助安排或者转介绍的基础，本公司特约救援机构不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担。

(二) 国际医疗救援服务

只有当用户在本国或常住国境外遭受意外事故或突发疾病时方可使用如下各项服务。

1. 电话医疗咨询

当用户在本国或常住国境外旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打本公司特约救援机构电话得到本公司特约救援机构医生的医疗咨询服务。

* 此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。

* 本电话医疗咨询服务，其服务性质仅为咨询意见提供，其目的不能被解释为要求用户施行或放弃任何医疗行为。但本公司特约救援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. 医疗机构介绍和建议

根据用户要求及其身体状况、病情等，本公司特约救援机构可介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经本公司特约救援机构审查认证及/或与本公司特约救援机构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。

3. 协助、安排就医住院

根据用户身体状况、病情等，本公司特约救援机构可协助用户在当地尽可能符合治疗要求的、经本公司特约救援机构审查认证及/或与本公司特约救援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，本公司特约救援机构将协助安排该用户住院治疗。

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

当用户在本国或常住国境外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，本公司特约救援机构会协助用户担保其住院期间的医疗费用，但该服务需要用户家属预先出具等额的现金担保后进行。本公司特约救援机构不承担由于开具该服务发票所产生的税负，此税负应由用户承担。

在为用户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，本公司特约救援机构医生会联系用户的主治医生，在用户住院期间对其医疗情况进行跟踪监控，在可能的情况下，本公司特约救援机构可尽力协助用户获取医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便用户索赔。

5. 休养期的饭店住宿

如经用户的主治医生和本公司特约救援机构的医生共同认为用户出院后因医疗上的需要应在当地休养，本公司特约救援机构将安排该用户在出院后立即入住当地一普通的饭店以便其休养。本公司特约救援机构将最多支付连续 4 天的饭店房间费用，每天不超过美金 250 元。

6. 医疗翻译服务

本公司特约救援机构可安排为用户提供通过电话方式的医疗翻译服务。

7. 安排并支付紧急返回本国或常住国

当用户本国或常住国境内的直系亲属身故时，如用户在本国或常住国境外旅行途中（不包括移民）且需要紧急返回本国或常住国料理后事时，本公司特约救援机构将安排其返程，并承担一张单程经济舱机票费用。

8. 递送必需药物和医疗用品

在有医疗必要且本公司特约救援机构尽可能的情况下，本公司特约救援机构可安排为用户递送该用户护理、治疗所必需的而在该用户所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定，并且，该类物品及其递送的费用需由用户承担。

9. 安排并支付紧急医疗转送

当用户在本国或常住国境外旅行时，一旦处于严重病情并经本公司特约救援机构的医师判断所在医院无法提供适当处理时，本公司特约救援机构将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将用户转移至可提供适当医疗保健服务的最近医院但不一定是在国内。本公司特约救援机构支付必要的与紧急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。

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

- 1、用户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用户返回国内时，来决定用户转送目的地和转送的方式、方法。

但本公司特约救援机构以上的判断或决定，需经用户或用户家属同意且在用户或用户家属理解其风险的前提下进行。

10. 安排并支付医疗转运回本国或常住国

当用户于本国或常住国境外接受了由本公司特约救援机构提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，本公司特约救援机构将安排并支付正常航班或其它本公司特约救援机构认为适当的交通工具转移该用户返回本国或常住国国内继续治疗。本公司特约救援机构将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。

11. 安排并支付遗体运送回本国或常住国

若用户在本国或常住国境外因意外事故或突发疾病不幸身故，本公司特约救援机构将根据用户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本国或常住国国内的费用，或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罇规格必须符合国际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。

12. 安排并支付直系亲属探病及住宿

若用户在本国或常住国境外单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，本公司特约救援机构可代为安排该用户的一位直系亲属一张往返经济舱机票从国内到用户入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。本公司特约救援机构将为该探病直系亲属支付每日不超过美金 250 元之住宿费，且每次事件最高支付金额不超过美金 1,000 元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

* 本公司特约救援机构不承诺该直系亲属可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用需由该用户承担。

13. 安排并支付未成年子女回本国或常住国

若用户因遭受意外伤害、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，本公司特约救援机构将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回本国或常住国国内，但其原有之机票应交由本公司特约救援机构处理。必要时，本公司特约救援机构将安排护送人员随行返国并支付费用。

14. 安排并支付直系亲属处理后事

若用户在本国或常住国境外不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，本公司特约救援机构将代为安排该用户的一位直系亲属或指定代理人一张往返经济舱机票从本国或常住国国内前往用户身故地处理后事。并可同时代为安排并支付其在当地的住宿。本公司特约救援机构将为该处理后事的直系亲属支付每日不超过美金 250 元之住宿费，且每次事件最高支付金额

不超过美金 1,000 元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

15. 紧急口讯传递

用户发生紧急情况或伤病事故时，本公司特约救援机构可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

注：

(i) 上述第 2-3 项服务和第 8 项服务基于协助安排或者转介绍的基础，本公司特约救援机构将不支付任何第三方费用，所有第三方费用及相关服务需由用户承担。

(ii) 上述第 4 项服务，本公司特约救援机构不支付任何住院医疗费用，所有住院医疗费用需由用户承担。

(iii) 上述第 5 项、第 7 项以及第 9 至第 14 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。其中第 9 至第 11 项服务在任一事故下任一用户的救援服务最高上限为美金 50,000 元；除第 9 至第 11 项外，在任一事故下任一用户的救援服务最高上限为美金 10,000 元。

第六条 服务使用方法

用户遇紧急情况，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。本公司全国电话中心 24 小时服务电话拨打方法如下：

*国际 800 对方付费电话具体使用方法如下：

(用户当时所在地拨中国的国际接入号) +80008695511 (因各国电信线路原因目前只能在 19 个国家和地区可以拨打，具体国家地区情况见

附表)

以美国为例，您出行美国时需要援助服务，您只需拨 01180008695511 我们服务人员即会为您提供援助服务；

*拨打人付费电话的使用方法如下：

(用户当时所在地拨中国的国际接入号)+8695511 或(8651295511)。

以美国为例，您出行美国时需要援助服务，您只需拨 0118695511 或 (0118651295511)，电话接能后您会听到提示音：“您好，欢迎致电中国平安人寿全国客户服务热线”，然后按“9”键选择人工服务，此时我们的服务人员即会为您提供服务。

上述电话每天 24 小时为用户提供服务，用户申请服务时应提供以下资料：

- 1、用户姓名、身份证号码、海外急难援助卡卡号、出行日期；
- 2、用户发生紧急状况下的地址及用户和用户指定代理人或其家属的联络电话号码；
- 3、用户所处的紧急情况及所需的援助服务。

第七条 通知义务

用户因意外伤害或突发疾病致紧急情况时，用户、用户的指定代理人或其家属应尽快以适当方式安排用户前往就近医院接受治疗，并立即通知本公司特约援助机构处理。若用户于未通知本公司特约援助机构前已先行入院，则用户、持卡的指定代理人或其家属应于发生紧急情况起三日内通知，致本公司特约援助机构的有效服务成本增加，此增加的费用由用户负

担。

因用户、用户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承担任何法律责任。

第八条 就医后医疗转送配合事项

为使本公司特约援助机构能在安排用户就医后继续提供医疗转送等服务，用户应遵守以下约定：

1、用户或其指定代理人应提供以下资料：

A、用户接受治疗之医院或医疗机构的名称、地址及电话号码；

B、主治医生姓名、地址及电话号码；。

2、本公司特约援助机构的医疗小组或其指定代表有权探视用户的治疗情形。用户无正当理由而拒绝探视时，本公司特约援助机构可停止提供医疗援助服务。

3、用户进行医疗转送或返回居住地所搭乘的交通工具由本公司特约援助机构的医疗小组视用户个案决定 。

第九条 证明文件

用户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。

因取得前述有关证明文件及收据产生的费用，悉依第五条各项援助内容决定负担者。

第十条 除外责任

A、除非本公司特约救援机构已经事先书面批准并且用户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) 由于用户的既往病症而由此发生的救援费用。

(2) 本公司特约救援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救援机构事先书面认可的和/或未经本公司特约救援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，用户事先不能够事先通知/有效联络本公司特约救援机构而这样的耽搁有可能会危及用户的生命或对其造成伤害时，本除外条款不适用。

(3) 当用户在本国或常住国境内时发生的救援事件

(4) 不顾医生劝告离开本国或常住国境外旅行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) 如果用户并未出现严重医疗状况，和/或根据本公司特约救援机构医生的意见，用户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用户返回本国或常住国境内之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。

(6) 根据本公司特约救援机构医生的意见，用户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) 如果用户从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、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) 因用户自伤、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) 因用户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) 用户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) 用户从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。

(14) 因为用户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) 因为用户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；因为用户主动参与战争(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) 因为用户在轮船、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，用户年龄已超过 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，本公司特约救援机构只有在收到用户提供的额外金融或偿还担保的前提下，方可为用户提供按照服务内容收费的医疗救援服务。

第十一条 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，或因用户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。

第十二条 法律责任

本公司特约援助机构为用户所安排的医院、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。

附表：全球 800 电话国家与地区列表

序号	公司名称	国家或地区	接入码
----	------	-------	-----

1.	IHK	香港	001
2.	SINGAPORE	新加坡	001
3.	KDD	日本	001
4.	SONERA	芬兰	990
5.	FT	法国	00
6.	中华电讯	台湾	00
7.	TELESTRA	澳大利亚	0011
8.	TELENOR	挪威	00
9.	BELGACOM	比利时	00
10.	KPN	荷兰	00
11.	NZ	新西兰	00
12.	SWISSCOM	瑞士	00
13.	SPRINT	美国	001
14.	IDC	日本	0061
15.	TELEDANMARK	丹麦	00
16.	MACAU	澳门	08
17.	DACOM	韩国	002800
18.	TELEGLOBE	加拿大	011
19.	DEUTSCHE TELEKOM	德国	00
20.	OPTUS	澳大利亚	0011
21.	MCI	美国	011
22.	MATAV	匈牙利	00
23.	ATT	美国	011