

# 理赔服务手册

## 序

客户购买寿险保单，最终是给自己及家人提供一份保障，积极抵御生活中不可预测风险，实现财富增值和退休养老规划，让自己的人生变得更加祥和、安静和舒适。而理赔服务正是公司向客户兑现保障承诺、实现保险本质功能的重要环节。

如果把理赔单纯看作契约履行，它可以是冰冷的。但如果把它看作一种服务，它又是有温度的，可以暖人心脾。

君龙努力让每一次理赔变得有“温度”，严格奉行“从真核保，从实理赔”的原则。在处理理赔案件时，以主动、热情、诚恳的工作态度，不偏不倚，公允至诚、遵守法则的精神，尽善良管理人之职责，百分之百确保客户得到应有的保障，最大限度满足客户的合理需求。

君龙作为首家将总部设在福建厦门的寿险公司，力争成为两岸金融保险合作的典范。在积极引进台湾先进的寿险管理及理赔经验的同时，融会了大陆当地的特色文化，践行着“诚信理赔，亲情服务”的理赔理念。通过快速理赔、客户亲情关怀、逾期支付滞纳金等多种手段为客户提供增值服务，让理赔变得更加简单便捷，让客户在理赔过程中感受到亲情般的关怀。与台湾人寿联合推出了“闽台服务一条龙”，让客户尊享“一地买保险，两岸享服务”的特色跨海保险服务。

本手册内容翔实、生动活泼，既包含了君龙理赔服务的项目和理赔常识介绍的内容，又有理赔案例点评、健康之窗等栏目。它可作为营销员同仁了解寿险理赔的一扇窗户，也可从中得到启迪和收获，更专业地向客户建议保险保障方案。我相信，在“诚信理赔、亲情服务”理念指导下的君龙理赔服务手册，将对君龙人寿创一流品牌目标的实现起到良好的推动作用。

衷心祝贺本手册的面世，愿各位营销同仁开卷有益！

是为序！

总经理：

Handwritten signature in black ink, reading '吕国雄' (Lyu Guoxiong).



## 卷首语

**保险**是一种责任和承诺，它带给大众的是生活的保障、幸福与安详。理赔是我们对客户最大的承诺！

人生就是一次旅程，难免会有疾病和意外的侵袭。未雨绸缪，今日作明日的准备！

# 目 录

- 前言
- 理赔客户服务
- 理赔须知
- 君龙献真情，理赔暖人心  
——从生动案例透视保险真谛
- 理赔常见问题解答
- 与法同行
- 健康之窗
- 结束语

# 前言



理赔是被保险人或受益人获得人身险保障，实现其保险权益的必经途径。秉承“以客为君，以君为贵”的服务宗旨，君龙人寿保险公司从成立之日起，想客户之所想，急客户之所急，不断完善制度、创新服务，以专业化的管理，使我们的客户能够得到高品质的服务。经过不懈的努力，我们已形成较为完善的理赔服务体系：

### 完善的核赔人制度

我们通过实行科学的核赔人制度，确保了理赔结论的公正性和准确性。目前，公司拥有一支高素质的核赔人队伍，绝大多数的理赔人员具有本科及以上学历，其中主要以法律、医学、保险等专业理赔技术人才为主。他们具有强烈的责任心和丰富的寿险理赔经验，为客户提供专业化的理赔服务。

### 标准化的作业规则和作业流程

公司遵循“与国际接轨”的理念，推行作业标准化，理赔时效和质量得到全面提升。

标准化的作业规则和作业流程使理赔过程实现了统一化、规范化和制式化，切实提高了理赔的时效，确保了理赔的质量，从而使客户的权益得到更好的保障。

### 全面化的质量方针

现在，公司的理赔工作将以客户为导向，以品牌建设为中心，紧紧围绕着以下质量方针全面推进：

以规范、真诚的专业形象赢得客户信赖；  
以便捷、周到的服务品质塑造公司品牌；  
以先进、可靠的风险管理保障稳健经营；  
以创新、领先的核心技术推动持续发展。



有付出，才能有收获，客户的赞誉是对每个核赔人员最大的嘉奖！在今后的工作中，理赔部门将以更快捷的效率、更真诚的态度、更专业的服务换来客户更满意的笑容！

理赔客户服务

# 诚信理赔 亲情服务



我就信赖

## 7项基础服务 一生守护

1. 全天候报案服务
2. 明确清晰的申请流程
3. 实时便捷的单证下载
4. 亲情化的服务礼仪
5. 全程透明的理赔过程
6. 迅速快捷的理赔时效
7. 百分百满意度回访

增值服务  
温馨呵护

### VIP高端客户

1. 第一时间慰问探视
2. 上门受理理赔申请
3. 专人指导优先办理

### 城区客户

1. 电话慰问与温馨提示
2. 网推、Email理赔服务
3. 个性化理赔通知书

### 乡镇客户

1. 理赔申请书填写服务
2. 自动化快速理赔
3. 国赔家属预付赔款

客服热线：400 666 0123 官方网站：www.kdlins.com.cn

 君龙人寿

# 我公司推出7项理赔基础服务，为您一生守护：

## 一、全天候报案服务

- 1、开通全国统一服务热线4006660123，由专人受理您的理赔报案、理赔咨询。
- 2、全国分支机构理赔电话/传真受理您的理赔报案和理赔咨询。
- 3、开通理赔专用电子邮箱（Email: [claimservice@kdilns.com.cn](mailto:claimservice@kdilns.com.cn)）接受您的理赔报案和咨询。

## 二、明确清晰的申请流程

- 1、服务流程多渠道公布：在服务柜面、保单中和公司官网上公布理赔流程。
- 2、出险提醒：客户出险报案后，公司将通过电话、短信等方式主动就理赔相关事宜（例如合同约定医院、申请所需资料、申请流程等）向客户进行必要的提醒。
- 3、您可以登录我公司官方网站（[www.kdilns.com.cn](http://www.kdilns.com.cn)）查看理赔申请流程。

## 三、实时简便的单证下载

您可以登录我公司官方网站（[www.kdilns.com.cn](http://www.kdilns.com.cn)）“客户服务”之“下载专区”下载《理赔申请书》和《理赔授权委托书》等单证，您也可以通过代理人或至公司柜面索取相关单证。

## 四、亲情化的服务礼仪

推行“亲情化的标准理赔服务礼仪”，在接触客户的各个环节（咨询、报案、申请受理、住院探视、理赔查勘等）从理赔人员的言行举止上推行亲情化标准服务礼仪，做到服务的统一化、规范化、人性化。

## 五、全程透明的理赔过程

将理赔过程及时通知客户，包括报案慰问与提醒、受理告知、延迟理赔通知、结案和转帐等。所有10日内未结案的理赔案件，会主动告知客户案件进展情况。

## 六、迅速快捷的理赔时效

- 1、实行小额案件快速处理，对于索赔资料齐全、索赔金额在1000元以内、无需调查的小额案件，在立案后一日内结案。
- 2、一般案件五日内结案，情形复杂的案件三十日内结案。

## 七、百分百满意度回访

实施理赔后100%电话回访满意度调查，对所有赔付客户进行100%电话回访，了解客户理赔款是否收到以及客户对理赔服务的感受与建议。





# 针对VIP高端客户、城区客户和乡镇客户不同的服务需求，我公司提供理赔特色增值服务，给您温馨呵护：

## 一、VIP高端客户

### 1、第一时间慰问探视

报案后我公司将派专人第一时间对客户进行住院探视、家庭拜访，送上慰问卡或鲜花，给予温馨的慰问与祝福，提供理赔咨询及健康咨询。

### 2、上门受理理赔申请

对于行动不便或主动要求上门服务的客户，我公司将派专人上门协助客户收集理赔申请资料和递交理赔申请。

### 3、专人指导优先办理

针对客户理赔的各种疑问，我公司将派专人与您取得联系答疑解惑，并开辟绿色通道优先办理理赔申请。



## 二、城区客户

### 1、电话慰问与温馨提示

客户出险报案后，我公司将通过电话、短信等方式主动向客户送去慰问，并就理赔相关事宜（例如合同约定医院、申请所需资料、申请流程等）向客户进行提示。

### 2、网络、Email理赔服务

通过我公司理赔专用电子邮箱（Email: claimservice@kdilins.com.cn）接受您的理赔咨询及递送电子版理赔通知书。

### 3、个性化理赔通知书

特别制作精美的个性化理赔通知书，在明确清晰告知您理赔结果的同时，提供最新的服务资讯。

## 三、乡镇客户

### 1、理赔申请书填写服务

对于填写理赔申请书有困难的客户，我公司可代为填写理赔申请书。

### 2、自动化快速理赔

通过标准化规范化的先进IT系统平台，自动化快速处理您的理赔申请，让您体会到方便快捷的理赔服务。

### 3、困难家庭预付赔款

对于符合相关标准的案件，对于家庭经济困难的客户，在尚未完全具备索赔条件时，我公司提供赔款预付的理赔服务，体现我公司对社会的责任和对客户的关怀。

## 贯彻君龙理赔宗旨 —— 以客为君，以君为贵

最大限度地让客户得到其应得的保障

—— 基于合同与法律，正确认定保险责任与范围，满足保户合理的期待，防止道德风险的发生

主动、热情、诚恳、周到的服务，在最短的合理时间内给付保险金

—— 正确处理服务意识与防范意识的关系，克服专业思维定式及职业习惯，摆脱“惜赔”阴影，达到高品质服务与道德风险控制和谐统一

## 坚持君龙理赔三大原则 —— 从实、公平、效率

**从实原则** ▶ 判断保险事故一切从事实和证据出发  
判定保险责任一切以条款与法律为准  
宽严适度统一

**公平原则** ▶ 尽保险基金善良管理人之责任，超然立场  
不偏袒公司利益，树立公司诚信形象  
不迁就客户利益，防范道德危险，维护社会公平

**效率原则** ▶ 合理简化理赔流程  
避免案件积压、拖延  
保持和客户的联系，让客户了解处理进程

# 服务承诺

责任与承诺，  
这生活的重负，  
请让我们来为你分担。

人生的旅途上，  
难免的疾病和意外，  
请让我们为你点燃希望之光。

下面，是君龙人寿部分真实的理赔案例。  
这些真实的案例，  
将共同谱写出君龙对生命的执着和珍爱！

# 君龙人寿第一起理赔案件结案赔付

我司第一起理赔案件于2009年6月25日顺利结案赔付,做到了当日申请当日结案,简要案情及处理经过如下:

2008年12月16日被保险人曾女士向我公司购买了《鸿运八八A款两全保险分红型》保额1万,《附加住院定额给付医疗保险》5份。

2009年5月19日被保险人丈夫朱先生来电报案,告知被保险人于4月20日前往河北某医院住院治疗,并诊断为“运动神经元病”。

6月25日中午客户备齐理赔申请材料委托其丈夫及业务主任钟天顺至我司服务柜面申请理赔,理赔人员立即予以立案,经核定,客户住院43天情况属实,根据保单约定,理赔人员迅速结案,以转帐方式赔付保险金人民币3000元整。(理算依据:住院日额为50元/天,被保险人住院43天,给付日额保险金 $50 \times (43-3) = 2000$ 元,出院疗养保险金 $25 \times (43-3) = 1000$ 元,本案共计给付3000元。)



君龙人寿保险有限公司  
KING DRAGON LIFE INSURANCE CO., LTD.

理赔申请书		为确保您的正当权益,在填写前敬请详阅《填写指南》	
000000199615902		(含资料调阅授权书)	
事故者姓名	保险单号	00000909938008	
证件类型 <input checked="" type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他:	证件号码	350621197310	
事故者类型 <input checked="" type="checkbox"/> 被保险人 <input type="checkbox"/> 投保人 <input type="checkbox"/> 被保险人之配偶 <input type="checkbox"/> 被保险人之子女			
申请类型 (可复选) <input type="checkbox"/> 意外医疗 <input checked="" type="checkbox"/> 疾病医疗 <input type="checkbox"/> 重大疾病 <input type="checkbox"/> 意外残疾(失能) <input type="checkbox"/> 疾病残疾(失能) <input type="checkbox"/> 意外身故 <input type="checkbox"/> 疾病身故			
事故经过	时间	地点	原因
详细经过: 投保人大约于8年前开始10天出现,咽喉不适,于2009年1月8日到厦门中山医院住院,但没有明确诊断。后经上海华山医院医生推荐到河北以岭医院就医。	2009年4月20日 12时	唐山市以岭医院	运动神经元病
事故者现状 <input type="checkbox"/> 治疗中 <input checked="" type="checkbox"/> 治疗结束 <input type="checkbox"/> 身故(身故日: 年 月 日) <input type="checkbox"/> 残疾(失能) <input type="checkbox"/> 失踪	事故者是否在其他保险公司投保人身保险 <input checked="" type="checkbox"/> 是 承保公司(中国人寿) <input type="checkbox"/> 否		
申请人姓名	E-mail (如有请填写)		
证件类型 <input checked="" type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他: (如申请人非事故者为同一人可不填)	证件号码	350621197310	
联系地址	省/直辖市	市/县/区/县/镇	邮政编码
福建省	厦门市	湖里区/集美区	361100
联系电话 (固定电话(小灵通) 区号: 0592 号码: 57, 3 移动电话: 13003, 67)			
申请人身份 <input checked="" type="checkbox"/> 被保险人 <input type="checkbox"/> 投保人 <input type="checkbox"/> 指定受益人 <input type="checkbox"/> 继承人 <input type="checkbox"/> 受益人(继承人的监护人)	是否委托他人办理理赔申请 <input checked="" type="checkbox"/> 是 (请填写《理赔授权委托书》) <input type="checkbox"/> 否		
领款方式 <input type="checkbox"/> 现金 <input checked="" type="checkbox"/> 转账(人民币)	开户银行	中国建行	
	户名	账号	43677421156302
<input type="checkbox"/> 转账(外币) 仅外币险理赔填写	开户银行	外币帐户类型	<input type="checkbox"/> 现钞 <input type="checkbox"/> 现汇 币种
	户名	账号	
声明: 1. 本人保证理赔申请书上所填写的内容真实详尽; 2. 本人同意君龙人寿保险有限公司向医疗机构及个人调阅、摘抄、复印与理赔申请相关的资料,本人愿承担由此产生的一切法律责任; 3. 因本人或代理人过错导致转账不成功、未及时或未全额收取理赔款项的,贵公司不承担责任。			
申请人签名: ( ) 2009年6月24日			

原件已核单

# 出院记录

科别: 神经内科      病区: 神经内科病区      床号: 405      住院号: 20090108

姓名:	性别: 女	年龄: 36岁
入院日期: 2009-01-08	出院日期: 2009-02-09	住院天数: 32天
入院诊断: 言语含糊, 吞咽困难原因待查      出院诊断: 构音障碍待查: 甲亢性肌病? 运动神经元病(进行性延髓麻痹)可能 副肿瘤综合征待排 亚临床甲亢 <i>待排</i>		
影像检查号: X光号: 02088586      CT号: 02088586      磁共振号: 02088586      其它: 02088586		
病理诊断(病理号): -		
入院时症状及体征	患者, 女, 36岁, 以“言语含糊7月余, 饮水呛咳伴吞咽困难2月”之主诉于2009.1.8入院。查体: T 36.3℃, HR 86次/分, R 20次/分, BP 136/88mmHg, 神清, 言语含糊, 鼻音, 语调顿挫, 查体合作。眼睑无下垂, 双瞳孔等大等圆, 直径3.0mm, 对光反射敏感, 双眼球各向运动无受限, 无眼震, 双侧鼻唇沟对称, 伸舌居中, 咽反射敏感; 肌张力正常, 肌力5级, 双侧指鼻试验, 跟膝胫试验完成可, 双上肢轮替试验完成欠佳; 感觉正常; 腱反射双上肢(++), 双下肢(+++); 双侧霍夫曼征可疑阳性, 跖反射消失, 颈软, 克氏征阴性; 心肺腹未见异常; 双侧甲状腺I度肿大, 平卧位抬颈超过2分钟。	
实验室检查及器械检查结果	2009.1.9 血常规: HGB 101g/L, HCT 31.54%, MCHC 318g/L, PLT 414 × 10 <sup>9</sup> /L, 肝肾功能: PHOS 1.661 mmol/L, 余正常; 凝血功能: 正常; 炎症状态分析: 未见异常; T细胞亚群: CD3+绝对值 10304 个/uL, 余正常; Anti-HCV 阴性; 乙肝表面抗原阴性; 甲功: TSH < 0.005 * mIU/L。 2009.1.12 血常规: HGB 105g/L, HCT 32.24%, PLT 384 × 10 <sup>9</sup> /L; A-TPO 115.9 IU/mL, PTH 42.82pg/ml, 胸腺CT: 未见明显病变征象。 2009.1.14 MPO+PR3: 阴性; TRAB 6.91 u/l。甲状腺彩超: 甲状腺双叶实性结节, 性质待定, 其中右叶结节恶变不能排除。EMG: 左伸指总肌呈神经源性损害, 左腓肠肌MUP时限正常, 部分MUP波幅增高, 右腓前肌, 右外展拇短肌未见神经源性损害及肌源性损害; RNS: 左右尺神经、左右胫神经、左右副神经重频刺激无明显递增、递减现象; MCV: 左右正中神经、左尺神经MCV正常, 远端潜伏期延长, 右尺神经、左右腓总神经、左右胫神经MCV正常; 左右正中神经、尺神经、腓浅神经、腓肠神经SCV正常; 左右正中神经F波传导速度颈-7肘、颈7-腕正常; 左右胫神经H-反射潜伏期正常, SCCV: 双侧脊旁肌刺激, 中央记录, 脊髓传导速度T2至L4正常。 2009.1.17 甲状腺ECT: 甲状腺左叶中、下极及右叶中极“凉”结节, 未见明显血流灌注。 2009.1.21 血常规: PLT 419 × 10 <sup>9</sup> /L, 余正常; CEA+AFP+NSE+CYFRA21-1: 正常; 免疫功能监测: 正常; TRAB 6.91 u/l; ENA+抗dsDNA+ANA: ANA阳性, 脑MRI平扫+增强: 未见异常征象, 子宫、双附件彩超: 未见异常; 肝胆胰脾、双肾彩超: 未见异常。 2009.1.31 甲功: TSH < 0.055 * mIU/L, 余正常, 新斯的明试验(注射新斯的明1.3mg): 阴性。	
住院经过	完善相关检查, 给予营养神经治疗, 期间检查发现亚临床甲亢, 请相关科室会诊, 予药物治疗, 建议择期手术, 脑MRI、四肢肌电图+重频试验、新斯的明试验等均未见明显异常, 请福建医科大学附属第一医院慕容慎行教授会诊, 考虑甲亢性肌病与进行性延髓麻痹均不能排除, 但目前诊断证据不足, 可随访观察, 目前病情平稳, 予以办理出院。	

# 石 家 庄 市 统 一 诊 断 证 明 书

 姓名 \_\_\_\_\_ 性别 女 年龄 36岁

诊断或印象:

1. 阵发性
眩晕 运动神经元病

建议:

1. 继续随访
2. 药物控制 避免劳累
3. 必要时手术

此证无医院证明书专用章者无效。

上述建议供作参考。

 科 神经内科

09年6月1日

原件已核章

 河北省石家庄市 河北医科大学第四医院 住院费用收据

No 1085645

2009/06/02 14:49:44

1200906000049

姓名		住院号	0000042350	
科室	运动神经无疾病科	期间	2009/04/20 起 2009/06/02 止 共 43 天	
费用计	31398.70	预交款	31398.70	
床位费	1848.00	化验费	694.00	手术费
西药费	8327.52	放射费	745.00	护理费
中成药	15909.60	输血费		治疗费
中草药	2531.19	输血费	36.00	其他
检查费	83.00	治疗费	1735.00	其它自费
费用计(大写): 叁万壹仟叁佰玖拾捌元柒角整				

个人账户:

自付:

统筹支付:

80%自费:

单位支付:

医保小计:

现金小计:

盖章有效,遗失不补



君龙人寿保险有限公司  
KING DRAGON LIFE INSURANCE CO., LTD.

### 理赔结案通知书

受理号：000000014660903

给付方式：客户银行转帐

尊敬的 女士：

首先谨代表君龙人寿保险有限公司向您表示诚挚的问候！

您提出的理赔申请，经本公司审慎核定并理算，现将本次理赔结果通知如下：

1、保单 0000000909938008 号保单下的君龙附加住院定额医疗保险险种（代码 H1101），  
赔付保险金人民币叁千元整（¥3000 元），险种责任继续有效，其中住院日额住院保险金赔付¥2000 元，出院疗养保险金赔付¥1000 元。

---

本次理赔给付保险金（人民币）：叁千元整。

若您对本次理赔有任何疑问，请尽快与我公司取得联系，最后感谢您一直以来给予我们的合作与支持。联系电话：0592-2992992。



# 诚信有保障，亲情暖人心

## ——君龙人寿以“诚信理赔，亲情服务”为客户解忧

本报讯（记者）3月17日，客户王某的家人再次收到君龙人寿8万元保险理赔金，这是君龙人寿第二次为客户送上的理赔金。这笔理赔金，对于家境困难，如今家中顶梁柱又倒下，全家人都面临生活困难的王某家人来说，无疑是雪中送炭。

君龙人寿的客户王某老家在外地农村，多年前只身来厦门打工，因上有老，下有小，王某又是家里的唯一经济来源，因此他的保险意识较强，身前先后向君龙人寿购买了鸿运八八、康祥重大疾病等产品。在去年8月份，王某被确诊为胰头癌，接到报案后，君龙人寿理赔人员迅速启动前置程序，经核实各种就诊资料，以最快的速度做出重大疾病保险金的理赔决定，王某也成为君龙人寿自开业以来首个重疾险理赔的客户。

第一笔理赔金快速赔付之后，王某前往老家养病，但君龙人寿工作人员并没有因为第一笔的赔付结案而忘记他，仍然十分关心他的生活，给予力所能及的帮助。2月份，客户王某终病情恶化，不久身故，君龙人寿工作人员获悉后，主动联系客户家人，并指导王某家人提供申请材料，密切反馈处理进展，依约再次向受益人赔付8万余元身故保险金。

君龙人寿相关负责人表示，客户王某是君龙人寿首位重疾险理赔的客户，公司十分注重对他的理赔服务，力求理赔的每个环节既快又好，让客户满意和放心。在“诚信理赔，亲情服务”的理赔理念指导下，君龙人寿将理赔服务作为客户实现保险保障最核心环节，以破解理赔难为突破口，把所有的客户都当成第一位客户来服务。

据了解，作为首家总部设在福建厦门的保险公司，君龙人寿力争成为两岸金融保险合作的典范，积极引进台湾先进的寿险管理及理赔经验，以“诚信理赔，亲情服务”为核心理赔理念，通过“闽台保险服务一条龙”、快速理赔、客户亲情关怀、逾期支付滞纳金等多种手段为客户提供增值服务，让理赔变得更加简单便捷。



新闻 播报 视频 体育 汽车 人才 美容 房产  
社区 评论 专题 娱乐 旅游 健康 育儿 购物网  
博客 情感 台海 图吧 美食 口腔 婚恋 聊透透



厦门网 海峡生活报电子版 >> 20100325

### 君龙人寿亲情服务暖人心

厦门网 www.xmnn.cn 日期:

近日，客户王某的家人再次收到君龙人寿8万元保险理赔金，这是君龙人寿第二次为客户送上的理赔金。这笔理赔金，对于家境困难，如今家中顶梁柱又倒下的王某家人来说，无疑是雪中送炭。

君龙人寿的客户王某老家在外地农村，身前先后向君龙人寿购买了鸿运八八、康祥重大疾病等产品。去年8月份，王某被确诊为胰头癌，接到报案后，君龙人寿理赔人员迅速启动前置程序，经核实各种就诊资料，以最快的速度做出重大疾病保险金的理赔决定，王某也成为君龙人寿自开业以来首个重疾险理赔的客户。

君龙人寿相关负责人表示，在“诚信理赔，亲情服务”的理赔理念指导下，君龙人寿将理赔服务作为客户实现保险保障最核心环节，以破解理赔难为突破口，把所有的客户都当成第一位客户来服务。



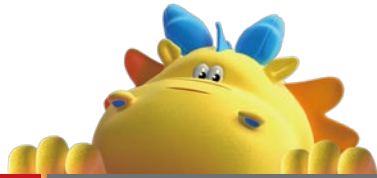
# 理赔须知



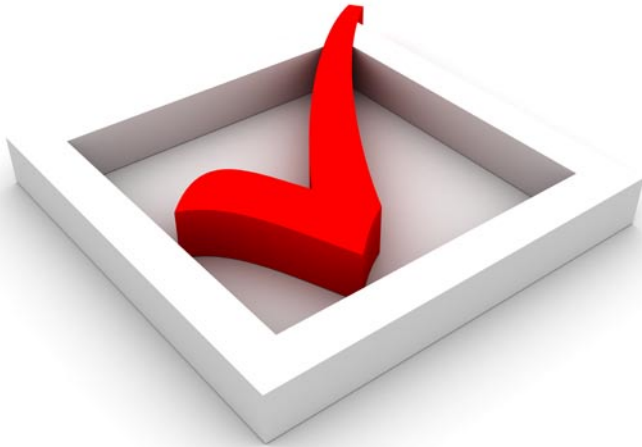
## [ 理赔流程 ]



- 报案** ----- 发生保险事故后，请及时通过电话（400 666 0123或当地理赔专线）、柜面等方式向我公司报案
- ▼
- 申请** ----- 待客户将相关资料准备齐全后，即可到我司申请理赔
- ▼
- 审核** ----- 我公司受理理赔申请后，将快速审核案情，作出理赔决定
- ▼
- 结案** ----- 我公司作出理赔决定后，将迅速通知客户，并通过转帐方式及时支付理赔金



申请项目	应备资料	资料代码说明
意外医疗（门诊）	1、2、3、6、8、12；	1. 保单；
意外医疗（住院）	1、2、3、6、8、12；	2. 人身保险理赔申请书；
住院医疗	1、2、3、7、8；	3. 被保险人的身份证明；
一般住院津贴	1、2、3、7、9；	4. 被保险人的户籍证明；
癌症住院津贴	1、2、3、7、9、10；	5. 受益人身份证明和户籍证明；
手术津贴	1、2、3、7、9、11；	6. 门诊手册；
重大疾病	1、2、3、7、10；	7. 出院小结；
防癌	1、2、3、7、10；	8. 医疗费用收据原件；
因患癌症的保费豁免	1、2、3、7、10；	9. 医疗费用收据复印件；
生命尊严提前给付	1、2、3、7、10；	10. 重大疾病诊断证明书；
疾病身故	1、2、3、4、5、6、7、13、15、16；	11. 手术证明；
因疾病身故的保费豁免	1、2、3、4、5、6、7、13、15、16；	12. 意外事故证明；
意外身故	1、2、3、4、5、6、7、12、13、14、15、16	13. 居民医学死亡证明书；
因意外身故的保费豁免	1、2、3、4、5、6、7、12、13、14、15、16	14. 法医学鉴定书或医院鉴定诊断书；
疾病伤残（高残或全残）	1、2、3、6、7、14；	15. 户口注销证明；
意外伤残（高残或全残）	1、2、3、6、7、12、14；	16. 尸体处理证明；
		17. 法院出具的宣告死亡证明文件。 (另委托代办应填写授权委托书，转帐应提供银行卡折复印件)



■ 简易案件：1日内结案

-----

■ 非调查常规案件：5日内结案

-----

■ 调查案件：10日内结案

-----

■ 疑难、多次调查案件：30日内结案

所有10日内未结案的，会主动通知客户案件进展情况。30日未结案支付延迟给付利息。



## 常见的拒赔原因

原 因	表 现	处 理	与保单销售的关系
不如实告知	隐瞒投保前健康状况和其他重要事项等	拒赔，可能解除合同	与健康询问是否作好有密切关系
疾病原因	投保前已经存在的疾病和症状，先天疾病、精神疾病等	拒赔	无关
诊疗方式原因	二级以下医院住院，挂床住院、私立医院就诊，无关治疗、牙科治疗等	拒赔	与销售时的条款说明有密切关系
事故性质原因	无照驾驶、酒后驾驶，属疾病而非意外，自杀、怀孕和分娩，故意行为等免责事项	拒赔	与销售时的条款说明有一定关系
保险欺诈原因	编造事故原因、提供虚假材料、谎称或制造事故等	拒赔、解除合同	与客户选择有一定关系



# 怎样展业有利于顺利理赔



**详细介绍条款，特别是免责条款**

**了解客户情况，特别是身体健康状况**

**正确引导客户填写投保书，特别是健康告知**

**要求客户指定受益人，最好不要填法定**

**及时递交投保单**

**提醒客户注意治疗医院及医保用药**

**如实告知职业类别，及时变更职业类别**

人生是长途跋涉的旅行，  
既然注定会有坎坷和崎岖，  
为何不给你的车加满油，  
准备好备用胎呢？



# 保险献真情， 理赔暖人心

——从生动案例透视保险真谛



## 当您扬帆启航时， 您是否做好了抵御风险的准备？

金先生，男，今年26岁，家中独子，1998年随着父母从外地迁回了家乡，我省某地。当过汽车兵的金先生凭着出色的驾驶技术进入一家出租汽车公司，并且很快拥有了自己的出租车。长期从事驾驶工作的金先生深知这工作的辛劳和危险，于98年为自己投保了寿险10万，附加意外伤害1万、意外医疗1万。



2002年2月28日金先生照常开着出租车，奔波在大街小巷，为自己未来的生活打拼着，对生活充满着美好憧憬的年轻人都是这样，浑身有着使不完的劲。这一天，金先生从清晨干到了深夜，夜里11点多，金先生拉上了最后一班乘客，有些疲惫的他决定跑完这一趟就结束这一天的奔忙，可是，不幸就在这最后一趟发生了。想到家中温暖的灯光和父母等待的身影，金先生加大马力，越过了

身边一辆又一辆汽车，就在超过一辆大货车时，金先生没有注意到对面的来车，与一辆客车迎面撞上。这最后一趟却将金先生拉上不归路，一个正在为美好生活而奋斗的年轻人，就这样离开了。

接到报案后，理赔部迅速核实了事故性质和经过，2002年4月19日，痛失爱子、悲痛欲绝的金先生父母收到110000元的理赔款。

**案例启示：**现代中国，许多三口之家的独生子都已经长大成人，迈向社会。在您扬帆启航时，您是否已经做好抵御风险的准备了？正在为刚开始的事业而拼搏的您，可以主要考虑意外风险保障和必要的医疗保障，以减少因意外或疾病导致的直接或间接经济损失；百行孝为先，若您有父母需要赡养，则可以考虑购买定期寿险，以最低的保费获得最高的保障，确保一旦有不测时，用保险金支持父母的生活。





## 玫瑰花只能点缀爱情，有保障的真情却能永恒。

柯先生，28岁，是某工厂工程师，和26岁的邓女士经过5年的自由恋爱，于2001年国庆共结连理。结婚后，柯先生送给妻子的第一件礼物就是为妻子购买了一份保额为10万的重大疾病保险。



2002年7月的一天，邓女士在工作时，突然一阵头晕，昏倒在办公桌上，被120送往医院。接到爱妻昏倒消息的柯先生急忙赶到了医院，焦急地等待着医生的救护与检查。检查报告的结果犹如晴天霹雳般击中了柯先生，他的妻子邓女士得了一种颅内脑肿瘤，必须经过开颅手术切除才能获得治疗，否则后果不堪设想。为了爱妻的健康，柯先生决定遵照医生的建议——带妻子去上海进行开颅手术，昂贵的手术费和治疗费几乎耗尽了整个新婚家庭的全部积蓄。所幸的是，手术十分成功，2002年11月16日，邓女士治愈出院。

由于必须接受开颅手术的颅内脑肿瘤属于重疾的范畴，2002年11月30日，公司在核实之后，给付了邓女士重大疾病保险金100000元。

**案例启示：**刚刚步入婚姻殿堂的您，在享受二人世界的时候，是否已经为你们的未来做好了一份全面的风险规划呢？爱情使人们走向婚姻，对爱与家庭的责任也让人变得更加成熟，这时的您除了要考虑如何让事业蒸蒸日上、让生活丰富多彩，更应该考虑如何保持身体健康强壮、如何规避意外风险，给您幸福的家一份固若金汤的安全保障。



## 身体是革命的本钱， 健康保障是您的定心丸。

张小姐，26岁，某公司的文员，每月工资1000元，而这样的收入在都市中只能维持基本的生活费用。紧张的工作、忙碌的生活和不高的收入让张小姐更加感到需要有一份稳妥、可靠的保险保障。2001年6月15日张小姐投保了住院费用和住院定额给付。

2002年6月29日上午，张小姐正在整理公司一些文件。突然，感到腹部有点痛，起初她并没在意，喝了杯温开水想缓和一下。可是，疼痛却没有丝毫的好转，于是张小姐向经理请假到医院去看病。到了医院，医生诊断张小姐得了急性阑尾炎，并让她住院进行手术治疗。突如其来的疾病，让张小姐有点措手不及，此时，张小姐想起自己所买的住院保险，想到这她心里塌实了许多。16天的住院手术过程，总共花费了4879.4元。



出院后，张小姐到公司办理理赔申请。次日，张小姐就收到了此次住院赔付的4943.2元。

**案例启示：**没有人有刀枪不入的身体，也没有人有百毒不侵的体魄。现代高节奏的紧张生活，您是否做好准备抵御那些意料不到的疾病的发生？合理的健康保险保障将帮助您避免因意外或疾病导致的直接或间接经济损失。



## 事业成功的您， 如何使家庭之舟安然、幸福的前行。



郑女士，35岁，某公司副总经理，丈夫是一名普通的公务员，孩子刚上小学。长期担任高级管理人员的她，养成了未雨绸缪、处事周密的习惯，不仅在工作中，在家庭生活中也是如此，她分别于97、98年为自己购买了5份终身寿险和5份重大疾病保险；作为稳健投资，吴女士又于2000年12月购买5份理财投资连接保险，同时又追加保费25000元，总保额20余万元。

2002年7月15日晚上，利用周末在厦门学习MBA经理班课程的郑女士冒着台风来临前的大雨独自驾车赶回福州，因为第二天早上她有一个商业谈判必须要参加，对于郑女士来说，永远不够用的就是时间，就连在路上，她也在想着第二天的相关事宜。车行至高速公路某路段时，意外发生了。由于天黑雨大，当郑女士发现高速路边停靠修理的一辆大卡车时，刹车已经来不及了，车子打

着滑撞上了大卡车的尾部，郑女士当场身故。

公司接到报案后，及时展开调查，确认车祸属意外事故，并对郑女士的家属进行慰问，2002年8月16日，我司在收到相关的证明资料后，给付身故保险金23.75万元。

**案例启示：**在您全心打造事业高峰时，是否已经为您和您的家人准备好了一份全面的保障呢？作为家庭主要经济支柱的您，全面的保障是对家庭最大的保护。您所拥有的保险，身为您和家人提供了全面的医疗保障，稳健的投资渠道；身后，更为孩子提供了充足的教育资金和生活保障，让您对孩子与爱人的爱得以延续。



## 孩子成为您的幸福的同时， 您是否为孩子幸福做好了规划？



丁先生，男，40岁，孩子今年10岁。10年前，孩子刚出生的时候，将孩子视为掌上明珠的他，为孩子购买了少儿保险10份，缴费期限为5年。

丁先生是这样考虑的，当他的孩子不断升学，教育、生活费用不断增加时，他可能已经退休了，负担将会很重，通过现在购买这类子女教育保险，可以保证将来的教育费用。就在去年12月份，丁先生突发脑中风，瘫痪在床，在身体承受巨大痛苦的同时自己失去工作能力。要是当初没有买保险，他将无法让孩子获得良好的教育。

**案例启示：**随着社会的发展，子女的教育费用、抚养费用越来越高，很好的使用保险保障，将使您减去很多负担。



# 温馨提示

您知道吗？人寿保险的理赔并不困难。有的客户抱怨保险公司索赔难，其实造成的原因是多方面的：既有来自客户方面的，也有来自保险公司方面的。通常情况下，归类起来有如下几种原因导致所谓理赔难。



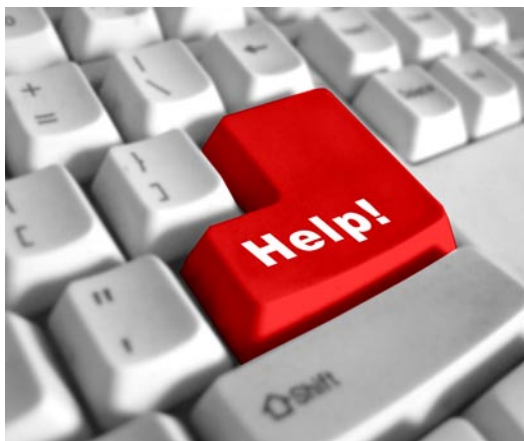
**1. 所发生事故不属于保险责任范围。**譬如说某客户投保了意外伤害住院医疗保险。如果该客户因疾病（如阑尾炎）到门诊治疗，这样发生的费用就不在保险公司责任范围之内了，因为意外伤害住院医疗保险只承保被保险人因发生意外伤害事故导致住院医疗时所发生的医疗费用。从一些保险公司接到的报案情况看，部分案件就属于上述情况。

**2. 投保人、被保险人、受益人没有分清。**现行的人寿保险单上一般都载明了投保人、被保险人和受益人，但少数客户接到保险单后没有仔细解释清楚，导致出现不管是投保人、还是被保险人或受益人，只要发生事故就向保险公司提出索赔。

**3. 少数客户存在欺骗保险公司的情况。**据有关资料表明，受利益的驱动，少数客户企图欺骗保险公司保险金的情况越来越严重，尤其是在医疗保险方面。一些客户利用医疗管理上的漏洞，或串通医生制造假病历、小病大治，或制造假证明、假现象、假事故等。

**4. 保险公司理赔人员自身业务素质的障碍。**目前各家保险公司都存在人才缺乏的问题，一些公司的理赔人员没有接受专门的培训和教育，有时是临时安排一些人负责理赔，受自身知识水平、业务能力的限制，难免在理赔过程中出现惜赔、滥赔、错赔的情况。

因此，要让寿险理赔更快捷，一方面市民保险意识应进一步提高；另一方面保险公司也要进一步完善自身的服务。



# 办理理赔常见问题解答

## 报案须注意什么？

根据条款规定“投保人、被保险人或受益人应于知道或应当知道保险事故发生之日起10日内通知本公司。否则，投保人、被保险人或受益人应承担由于通知迟延致使本公司增加的勘查、检验等项费用。但因不可抗力导致的迟延除外。”

\*报案的方式有：上门、电话、传真等。

\*报案的内容：

- A.意外事故或疾病发生的时间、地点、原因、经过及其相关情况；
- B.被保人的姓名、身份证号码、保险单号、投保险种等相关信息；
- C.报案人的联系地址、电话等。

## 申请理赔死亡类案件需注意什么？

1. 必须在尸体处理前通知保险公司。
2. 应及时向相关部门报告并索取能证明事故发生经过的证明材料。  
(如属车祸身故应向交警部门报案并索要道路交通事故责任认定书和尸检证明；如属被他人致害身故应向公安部门报案并索要出警现场勘查证明和尸检证明)。
3. 被保险人如属不明原因死亡，应及时向公安机关和保险公司报案，并做尸体解剖检查，明确死因，出具鉴定结论。

## 哪些人有权填写《理赔申请书》？

1. 申请生存保险金（医疗保险金、残疾保险金、重疾保险金等）：由被保险人本人申请。
2. 申请身故保险金：由身故受益人申请。
  - A. 保单指定身故受益人的：由保单指定的身故受益人申请。
  - B. 保单未指定身故受益人的：由被保险人的全体继承人申请。
3. 仅申请保费豁免：由投保人或被保险人申请。

**注：上述申请人未成年或不具备完全民事行为能力的，由申请人的监护人代为申请。**



## 身故保险金受益人为多人的情况，如何办理理赔申请？

申请身故保险金时，受益人需填写《身故受益人身份确认表》。多个受益人可共同办理理赔申请，也可委托一人办理理赔申请，多人委托一人办理时，每一委托人均需填写《理赔授权委托书》。

**注：对于受益人为“法定”或未指定受益人的身故保险金理赔申请，我公司不负责保险金多受益人之间的继承份额划分，保险金一次性给付，由全体受益人共同受领或全体受益人授权一人受领。**

## 如何获得理赔申请的相关表格？

您可以到我公司的服务柜面免费领取或于官方网站上下载。

## 保险金理赔申请有无时效要求，时效为多长？

我国《保险法》规定：人寿保险以外的其他保险的被保险人或者受益人，向保险人请求赔偿或者给付保险金的诉讼时效为2年，自其知道或应当知道保险事故发生之日起计算。人寿保险的被保险人或者受益人向保险人请求给付保险金的诉讼时效为五年，自其知道或应当知道保险事故发生之日起计算。

## 申请理赔伤残类案件需注意什么？

被保险人若属残缺情形，应备齐身份证明材料配合保险公司调查人员拍摄伤残照片。

被保险人若属机能丧失情形，在事故发生之日起180日后，由具备伤残鉴定资格的机构出具的伤残鉴定书予以证明。

## 申请理赔住院类案件需注意什么？

被保险人在住院期间除向医生索要疾病证明、出院小结、住院收据、用药清单外，尽可能提供各类相关检验单及长短期医嘱。

## 办理理赔常见问题解答

### 在保险责任有效期内，被保险人自杀是否给予理赔？

根据《保险法》的规定，以被保人死亡为给付保险金条件的保险合同，自合同成立或合同效力恢复之日起二年内，被保人自杀的，保险人不承担给付保险金的责任，但被保人自杀时为无民事行为能力人除外。保险人依照前款规定不承担给付保险金责任的，应当按合同约定退还保险单的现金价值。

### 镶牙费用是否理赔？

镶牙费属于自费项目，不予理赔。在费用型险种（如住院医疗、意外医疗险等）中，对于当地正在执行的社会医疗保险（含公费）管理部门规定的自费项目和药品，均不能给予理赔。

### 理赔的意外事故证明应由谁出具？

此证明一般由事故处理单位出具。如交通事故证明，应由交警大队出具交通事故责任认定书及交通事故赔偿调解书；治安案件应由公安部门出具相关证明；特殊的意外事故证明，应由相关部门出具，证明中应写明事故的时间、地点、原因、经过、造成的后果等。

### 医疗型险种对医院有什么要求？

指经中华人民共和国卫生行政部门评审确定的二级或以上的公立医院，但不包括精神病院及专供康复、护理、疗养、戒酒、戒毒、养老等非以直接诊治病人为目的的医疗机构，该医院必须具有符合国家有关医院管理规则设置标准的医疗设施，且全天24小时有合格的医师和护士驻院提供医疗和护理服务。

### 因急救或突发意外引起的治疗不受条款规定的医院的约束吗？

答：若遇急救疾病或突发意外需就近治疗的，可暂时不受合同约定医院限制，但需在48小时内通知本公司知晓，前3天可就近治疗，第4天应立即转到合同约定医院。除急救客户和突发意外客户外，在非合同约定医院就医，未经本公司事先书面许可，本公事将不承担医疗类保险金给付责任。





### 业务员在服务客户时应注意什么？

1. 提醒客户认真研读条款；
2. 提醒客户出险后及时报案，如实反映案情；
3. 不轻易向客户承诺；
4. 提请客户备齐索赔申请材料；
5. 帮助客户申请理赔；
6. 做好理赔程序及时效的解释说明工作；
7. 及时通知客户领取保险金；
8. 做好二次核保的解释说明工作；
9. 保护客户的个人隐私权；
10. 提醒客户到医院治疗时注意维护自己的权益，如公费医疗及住院标准等。

### 身故保险金，应由谁来领取？

1. 身故保险金应首先由指定受益人受领；
2. 身故保险金在没有指定受益人的情形下作为被保险人的遗产，由被保险人的继承人领取；
3. 保险金作为被保险人的遗产时，如被保险人立有遗嘱的按遗嘱执行，没有遗嘱的按法定顺序继承。

### 受益人为未成年人，保险金应由谁领取？

受益人为未成年人，保险金应由受益人的法定监护人领取，通常其父母为其法定监护人。监护人有争议的按照《民法通则》相关规定处理。

### 当保险金作为被保险人的遗产时，法定的继承顺序是什么？

根据《继承法》的规定，遗产按照下列顺序继承：

第一顺序：配偶、子女、父母。

第二顺序：兄弟姐妹、祖父母、外祖父母。

继承开始后，由第一顺序继承人继承，第二顺序继承人不继承。没有第一顺序继承人继承的，由第二顺序继承人继承。



### **对被保人就诊的医疗机构有何要求？**

必须是经中华人民共和国卫生行政部门评审确定的二级或以上的公立医院，（但不包括主要作为诊所、康复、疗养、戒酒、戒毒等或类似的医疗机构），同时该医院必须具有符合国家有关医院管理规则设置标准的医疗设备，且全天二十四小时有合格医师及护士驻院提供医疗及护理服务。

### **何为“住院”？**

被保人因疾病或意外伤害而入住医院之正式病房进行治疗，并正式办理入出院手续，不包括入住门诊观察室、家庭病床、其它挂床住院及不合理的住院。

### **如何处理多重保险问题？**

第一，同时拥有社保的，由社保支付后，本公司对剩余部分医疗费进行理赔（需提供住院发票及医保人员住院费用结算表）；

第二，用人单位支付医疗费用超过发票面额50%的，提供医疗发票复印件（注明已给付比例及金额且加盖支付单位印章），本公司对剩余部分医疗费用进行理赔；如用人单位预计支付比例在50%以下的，可先由本公司收取发票原件按保险合同条款理赔后，出具发票复印件及给付证明；

第三，多家保险公司投保医疗费用险的，按保险金额进行比例分摊后承担保险责任，如本公司给付金额高于发票面额50%的必须收取发票原件，如本公司给付金额低于发票面额50%的在发票原件上注明已给付金额后留存复印件并返还原件。



### 附：社会基本医疗保险规定的部分自付项目表

项 目	具 体 内 容
服务项目类	挂号费、病历工本费等、出诊费，检查治疗加急费、点名手术附加费、点名诊疗附加费、优质优价费、自请特别护士等特需医疗服务
非疾病治疗项目类	各种美容、健美项目以及非功能性整容、矫形手术等；各种减肥、增高、增胖项目；各种健康体检，各种预防、保健性的诊疗项目；各种医疗咨询、医疗鉴定
诊疗设备及医用材料类	应用正电子发射断层扫描装置（PET）、电子束CT、眼科准分子激光治疗仪等大型医疗设备进行的检查、治疗项目；眼镜、义齿、义眼、义肢、助听器等康复性器具。各种自用的保健、按摩、检查和治疗器械，各省物价部门规定不可单独收费的一次性医用材料
治疗项目类	此外，基本医疗保险不予支付的费用还有：空调费、电视费、电话费、婴儿保温箱费、食品保温箱费、电炉费、电冰箱费及损坏公物赔偿费；陪护费、护工费、洗理费、门诊煎药费、膳食费、文娱活动费及其他特需生活服务费用

# 与法同行

没有规矩，不成方圆  
在保险之路上  
让我们



现代经济实质上就是法制经济，包括保险在内的金融活动都是在法律的监管和规范之下进行的。对于保险从业人员来说，中国保险业的深入发展和法制建设的不断完善，既为我们提供了广阔的生活舞台和美好前景，也给我们提出了更高的职业道德和素质要求。

## 关于“诚信”的规定

诚实、信用作为道德范畴内的一个概念，《保险法》规定“保险活动当事人行使权利、履行义务应当遵循诚实信用原则”；同时以“严格、规范、谨慎、诚信、创新”十字为内容的行业风气创建活动正在保监会的倡导下积极开展；公司也在企业文化发展中提出了“百年老店，诚信为基”的经营理念，可见诚信对公司持续性发展所起到的基础性作用。



所谓诚实信用，即指在保险活动中双方当事人不得隐瞒所知事实，不得以欺诈手段谋求不当利益，必须全面履行合同义务。营销人员是公司与客户联系的桥梁，扮演着十分重要的角色，唯有秉持诚信、遵纪守法，才能使客户得到应有的保障，最大程度地维护客户的权益，也只有这样才有收获，实现自我价值。对营销人员而言，讲“诚信”就是对客户负责、对公司负责、对自己负责，唯有“诚”，客户才会接受；唯有“信”，客户才会理解。而客户的接受和理解不仅关系到公司品牌形象的树立，更关系到营销人员个人职业口碑的树立。反之，无视法纪，放弃诚信，如隐瞒真相、越权代理、泄露秘密、误导客户等等，将直接损害客户和公司的权益，最终必定自食苦果，面临公司纪律甚至国家法律的惩罚。

# 关于“告知”的规定

“告知”在保险合同订立的过程中应视为是对保险人和投保人（被保险人）的双重性的规定。其一，保险人的说明义务即可视为对客户的“告知”。在实务操作中，保险人这一说明义务是通过保单和条款等形式作出的书面说明。营销人员有义务、有责任对客户所投保险种的相关事宜进行讲解或说明。公司2010年版《个人寿险业务人员基本管理办法》（以下简称《基本法》）第四章35条规定“业务人员在办理保险业务活动中不得欺骗保险人、投保人、被保险人、或者受益人，不得隐瞒与保险合同有关的重要情况。”否则就会影响客户对保险的认知、判断和选择。其二，就投保人而言，《保险法》第16条规定保险人可以就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问，投保人应当如实告知。保险是客户合理规避风险的一种金融工具，保险公司是根据客户的告知资料作出风险评估，从而决定是否承保或者是否提高保险费率。一旦客户不履行如实告知义务，保险合同往往会因此失去效力。《保险法》同时规定“投保人故意隐瞒事实，不履行如实告知义务的，或者因过失未履行如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人有权解除

保险合同”。在客户告知的过程中，营销人员应给予必要提醒和合理引导，以协助客户履行如实告知义务。公司《基本法》第五章64条对业务人员的不实告知的行为进行了界定，“协同客户隐瞒真相或明知客户告知不实却不如实声明，或不如实填写投保、保全、理赔等公司规定须如实填写的文件或不以其他的方式告知公司”；“协同客户提供不完整体检病史，或隐瞒客户提供的体检病史的”；“向新进业务人员做不实说明使其对公司组织规定及各项制度产生误解，唆使新进业务人员对做不实告知导致纠纷的”，业务人员须对上述违规行为负责，构成违法的还须承担相应的法律责任。

在保险业务活动中，营销人员在向客户推荐险种时，一方面要对所推荐的险种向客户作出准确和完整地说明，不得避重就轻，如只讲保险责任而不讲免责条款，投资型险种只讲投资收益而不谈投资风险等；另一方面要积极配合客户就投保书上的告知事项进行逐一确认，这一点关系到合同能否有效成立的问题，将影响到日后客户的理赔；另外，在售后服务中，如代客户办理契约保全尤其是理赔事宜时，应实事求是，

# 关于保密原则的规定

《基本法》第四章规定“业务人员必须对投保人、被保险人及受益人等客户资料保密”，第五章规定泄露客户资料、泄露客户隐私或有关个人资料的、泄露公司秘密的，情节严重的解除保险代理合同关系。

现代社会人们对“私”权的保护显得尤为重视。营销人员在展业及办理客户相关保险事宜中，或多或少都会了解、知悉客户本人或其亲朋的一些个人的资料、信息。这些信息和资料很多是涉及个人隐私的部分，如婚育状况、年龄、既往病史、现病症、财产收入、

职业等信息，如其本人未公开或不愿公开，使其处于保密状态都是该客户的权利。这些信息受法律保护，不得泄露和作为其他用途。在业务活动中，不少业务同仁未经客户同意擅自复印客户投保书、缴费凭证、身份证等文件；或复印客户理赔批单和病历等个人资料；公开或私下交谈客户的上述情况，不论是有意或无意，这些行为在业务上都是违规

的，情节严重的将可能因此而涉诉并承担侵权法律责任。

## 业务员越权代理的行为及相应的规定

《保险法》第9条、128条规定，保险代理人根据保险人的委托在保险人授权范围内代为办理保险业务，保险人应当与其代理人签订委托代理协议，依法约定双方的权利和义务及其他代理事项。因此，业务人员应在保险人授权范围内进行代理行为，超越这一范围则视为越权代理。越权代理行为应由该越权行为人承担相应法律后果。

代签名行为，无论是营销人员代被保险人签名，还是被保险人的亲朋代被保险人签名，都是不允许的，其直接的法律后果是导致合同的无效。代签名行为因行为不反映当事人的真实意思表示，有违保险法的立法精神，因而在保

险业务活动中被严令禁止。如营销人员不得在投保书上代签被保险人姓名；

不得以自己为申请人替客户申请理赔而签名；不得在授权书上以客户名义签名向自己授权等，上述行为在法律后果上都是无效的，公司有权向该行为人追究有关责任。

在现代经济生活中，签名是表达自身真实意愿的一种重要形式，签名即表示对相关内容的确认，因而必须本人亲笔而为。如客户在投保书上签名，即表示客户对投保书进行审视核对后予以郑重确认。除未成年者的监护人代其签名外，无论何种形式，非亲笔签名都将导致不利后果。



# 理赔申请的时间问题

向保险公司申请理赔的权利的存续期间在法律上称之为“时效”，《保险法》第26条规定：人寿保险以外的其他保险的被保险人或者受益人，向保险人请求赔偿或者给付保险金的诉讼时效期间为二年，自其知道或应当知道保险事故发生之日起计算。人寿保险的被保险人或者受益人向保险人请求给付保险金的诉讼时效期间为五年，自其知道或者应当知道保险事故发生之日起计算。



# “骗保”在法律上的规定

“骗保”在行为主体上不局限于投保人（被保险人、受益人），公司营销人员或其他工作人员也可以成为该行为的主体。《保险法》第138条规定，投保人、被保险人或受益人有下列行为之一，进行保险欺诈活动，构成犯罪的依法追究刑事责任：

1. 投保人故意虚构保险标的，骗取保险金的；
2. 未发生保险事故而谎称发生保险事故，骗取保险金的；
3. 故意造成财产损失的保险事故，骗取保险金的；
4. 故意造成被保险人死亡，伤残或疾病等人身保险事故，骗取保险金的；
5. 伪造，变造与保险事故有关的证明，资料和其他证据，或指使，唆使或收买他人提供虚假证明资料或证据，编造虚假的事故原因或夸大损失程度，骗取保险金的。

有上述行为之一，情节轻微尚不构成犯罪的，依照国家有关规定给予行政处罚。

# 理赔在资料方面的规定

《保险法》第21条、22条规定，投保人、被保险人或者受益人应当在知道保险事故发生后及时通知保险人，并在向保险公司申请理赔时应当向保险公司提供“其所能提供的与确认保险事故的性质、原因、损失程度等有关的证明和资料”；同时保险公司依合同约定，应当及时一次性通知客户在上述证明和资料不完整的情况下补充提供。



# 公司理赔处理在法律上的规定

这些规定主要体现在《保险法》第23，第24，第25条上，内容包括：

1. 保险人收到被保险人或受益人的申请后，应及时作出核定，情形复杂的应当在30日内作出核定；
2. 与被保险人或受益人达成有关给付保险金额的协议后10日内，履行给付保险金的义务；
3. 保险人收到被保险人或受益人的申请后，对不属于保险责任的，应向被保险人或受益人发出拒绝给付保险金通知书，并说明理由。
4. 自收到赔偿或给付请求和有关证明资料之日起60日内，对其赔偿或给付金额不能确定的，应当根据已有证明和资料可以确定的最低数额先予支付；最终确定赔偿或给付数额后应当支付相应的差额。

.....



**君龙人寿从开业伊始，就十分注重诚信，是极具深意的，在今后的发展征程中诚信必将成为永恒的主旋律。唯有高举诚信大旗，遵守法律，规范展业，深化服务，才能在公司与客户之间架起一座坚固的桥梁，从而达到客户、公司及业务人员的三方共好局面。**

健康之窗

健康，  
是我们每个人拥有的最大财富



# 重大疾病基础知识

## 【恶性肿瘤】

指恶性细胞不受控制的进行性增长和扩散，浸润和破坏周围正常组织，可以经血管、淋巴管和体腔扩散转移到身体其它部位的疾病。经病理学检查结果明确诊断，临床诊断属于世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）的恶性肿瘤范畴。

下列疾病不在保障范围内：

- (1) 原位癌；
- (2) 相当于Binet分期方案A期程度的慢性淋巴细胞白血病；
- (3) 相当于Ann Arbor分期方案I期程度的何杰金氏病；
- (4) 皮肤癌（不包括恶性黑色素瘤及已发生转移的皮肤癌）；
- (5) TNM分期为T<sub>1</sub>N<sub>0</sub>M<sub>0</sub>期或更轻分期的前列腺癌（注）；
- (6) 感染艾滋病病毒或患艾滋病期间所患恶性肿瘤。

**注：如果为女性重大疾病保险，则不包括此项。**



## 【急性心肌梗塞】

指因冠状动脉阻塞导致的相应区域供血不足造成部分心肌坏死。须满足下列至少三项条件：

- (1) 典型临床表现，例如急性胸痛等；
- (2) 新近的心电图改变提示急性心肌梗塞；
- (3) 心肌酶或肌钙蛋白有诊断意义的升高，或呈符合急性心肌梗塞的动态性变化；
- (4) 发病90天后，经检查证实左心室功能降低，如左心室射血分数低于50%。

## 【脑中风后遗症】

指因脑血管的突发病变引起脑血管出血、栓塞或梗塞，并导致神经系统永久性的功能障碍。神经系统永久性的功能障碍，指疾病确诊180天后，仍遗留下列一种或一种以上障碍：

- (1) 一肢或一肢以上肢体机能完全丧失；
- (2) 语言能力或咀嚼吞咽能力完全丧失；
- (3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

# 重大疾病基础知识

## 【重大器官移植术或造血干细胞移术】

重大器官移植术，指因相应器官功能衰竭，已经实施了肾脏、肝脏、心脏或肺脏的异体移植手术。

造血干细胞移植术，指因造血功能损害或造血系统恶性肿瘤，已经实施了造血干细胞（包括骨髓造血干细胞、外周血造血干细胞和脐血造血干细胞）的异体移植手术。

## 【冠状动脉搭桥术（或称冠状动脉旁路移植术）】

指为治疗严重的冠心病，实际实施了开胸进行的冠状动脉血管旁路移植的手术。

冠状动脉支架植入术、心导管球囊扩张术、激光射频技术及其它非开胸的介入手术、腔镜手术不在保障范围内。

## 【终末期肾病（或称慢性肾功能衰竭尿毒症期）】

指双肾功能慢性不可逆性衰竭，达到尿毒症期，经诊断后已经进行了至少90天的规律性透析治疗或实施了肾脏移植手术。

## 【多个肢体缺失】

指因疾病或意外伤害导致两个或两个以上肢体自腕关节或踝关节近端（靠近躯干端）以上完全性断离。

## 【急性或亚急性重症肝炎】

指因肝炎病毒感染引起肝脏组织弥漫性坏死，导致急性肝功能衰竭，且经血清学或病毒学检查证实，并须满足下列全部条件：

- (1) 重度黄疸或黄疸迅速加重；
- (2) 肝性脑病；
- (3) B超或其它影像学检查显示肝脏体积急速萎缩；
- (4) 肝功能指标进行性恶化。

### **[ 良性脑肿瘤 ]**

指脑的良性肿瘤，已经引起颅内压增高，临床表现为视神经乳头水肿、精神症状、癫痫及运动感觉障碍等，并危及生命。须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，并须满足下列至少一项条件：

- (1) 实际实施了开颅进行的脑肿瘤完全切除或部分切除的手术；
- (2) 实际实施了对脑肿瘤进行的放射治疗。

脑垂体瘤、脑囊肿、脑血管性疾病不在保障范围内。

### **[ 慢性肝功能衰竭失代偿期 ]**

指因慢性肝脏疾病导致肝功能衰竭。须满足下列全部条件：

- (1) 持续性黄疸；
- (2) 腹水；
- (3) 肝性脑病；
- (4) 充血性脾肿大伴脾功能亢进或食管胃底静脉曲张。

因酗酒或药物滥用导致的肝功能衰竭不在保障范围内。

### **[ 脑炎后遗症或脑膜炎后遗症 ]**

指因患脑炎或脑膜炎导致的神经系统永久性的功能障碍。神经系统永久性的功能障碍，指疾病确诊180天后，仍遗留下列一种或一种以上障碍：

- (1) 一肢或一肢以上肢体机能完全丧失；
- (2) 语言能力或咀嚼吞咽能力完全丧失；
- (3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

### **[ 深度昏迷 ]**

指因疾病或意外伤害导致意识丧失，对外界刺激和体内需求均无反应，昏迷程度按照格拉斯哥昏迷分级（Glasgow coma scale）结果为5分或5分以下，且已经持续使用呼吸机及其它生命维持系统96小时以上。

因酗酒或药物滥用导致的深度昏迷不在保障范围内。

# 重大疾病基础知识

## 【双耳失聪】

指因疾病或意外伤害导致双耳听力永久不可逆性（注）丧失，在500赫兹、1000赫兹和2000赫兹语音频率下，平均听阈大于90分贝，且经纯音听力测试、声导抗检测或听觉诱发电位检测等证实。

在0至3周岁保单周年日期间，被保险人双耳失聪不在保障范围内。

**注：永久不可逆系指自疾病确诊或意外伤害发生之日起，经过积极治疗180天后，仍无法通过现有医疗手段恢复。**

## 【双目失明】

指因疾病或意外伤害导致双眼视力永久不可逆性丧失，双眼中较好眼须满足下列至少一项条件：

- (1) 眼球缺失或摘除；
- (2) 矫正视力低于0.02（采用国际标准视力表，如果使用其它视力表应进行换算）；
- (3) 视野半径小于5度。

## 【瘫痪】

指因疾病或意外伤害导致两肢或两肢以上肢体机能永久完全丧失。肢体机能永久完全丧失，指疾病确诊180天后或意外伤害发生180天后，每肢三大关节中的两大关节仍然完全僵硬，或不能随意识活动。

## 【心脏瓣膜手术】

指为治疗心脏瓣膜疾病，实际实施了开胸进行的心脏瓣膜置换或修复的手术。

## 【严重阿尔茨海默病】

指因大脑进行性、不可逆性改变导致智能严重衰退或丧失，临床表现为明显的认知能力障碍、行为异常和社交能力减退，其日常生活必须持续受到他人监护。须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实，且自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日

常生活活动中的三项或三项以上。

神经官能症和精神疾病不在保障范围内。

在70周岁以上（含70周岁），被保险人罹患严重阿尔茨海默病不在保障范围内。

### **[ 严重脑损伤 ]**

指因头部遭受机械性外力，引起脑重要部位损伤，导致神经系统永久性的功能障碍。须由头颅断层扫描（CT）、核磁共振检查（MRI）或正电子发射断层扫描（PET）等影像学检查证实。神经系统永久性的功能障碍，指脑损伤180天后，仍遗留下列一种或一种以上障碍：

- (1) 一肢或一肢以上肢体机能完全丧失；
- (2) 语言能力或咀嚼吞咽能力完全丧失；
- (3) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

### **[ 严重帕金森病 ]**

是一种中枢神经系统的退行性疾病，临床表现为震颤麻痹、共济失调等。须满足下列全部条件：

- (1) 药物治疗无法控制病情；
- (2) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

继发性帕金森综合征不在保障范围内。

在70周岁以上（含70周岁），被保险人罹患严重帕金森病不在保障范围内。

### **[ 严重Ⅲ度烧伤 ]**

指烧伤程度为Ⅲ度，且Ⅲ度烧伤的面积达到全身体表面积的20%或20%以上。体表面积根据《中国新九分法》计算。

### **[ 严重原发性肺动脉高压 ]**

指不明原因的肺动脉压力持续性增高，进行性发展而导致的慢性疾病，已经造成永久不可逆性的体力活动能力受限，达到美国纽约心脏病学会心功能状态分级Ⅳ级，且静息状态下肺动脉平均压超过30mmHg。

# 重大疾病基础知识

## [ 严重运动神经元病 ]

是一组中枢神经系统运动神经元的进行性变性疾病，包括进行性脊肌萎缩症、进行性延髓麻痹症、原发性侧索硬化症、肌萎缩性侧索硬化症。须满足自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上的条件。

## [ 语言能力丧失 ]

指因疾病或意外伤害导致完全丧失语言能力，经过积极治疗至少12个月（声带完全切除不受此时间限制），仍无法通过现有医疗手段恢复。

精神心理因素所致的语言能力丧失不在保障范围内。

在0至3周岁保单周年日期间，被保险人语言能力丧失不在保障范围内。

## [ 重型再生障碍性贫血 ]

指因骨髓造血功能慢性持续性衰竭导致的贫血、中性粒细胞减少及血小板减少。须满足下列全部条件：

(1) 骨髓穿刺检查或骨髓活检结果支持诊断；

(2) 外周血象须具备以下三项条件：

- ① 中性粒细胞绝对值 $\leq 0.5 \times 10^9/L$ ；
- ② 网织红细胞 $< 1\%$ ；
- ③ 血小板绝对值 $\leq 20 \times 10^9/L$ 。

## [ 主动脉手术 ]

指为治疗主动脉疾病，实际实施了开胸或开腹进行的切除、置换、修补病损主动脉血管的手术。主动脉指胸主动脉和腹主动脉，不包括胸主动脉和腹主动脉的分支血管。

动脉内血管成形术不在保障范围内。

以上是中国保险行业协会与中国医师协会制定的《重大疾病保险疾病定义使用规范》所规范的重大疾病种类，以下是本公司为扩大保障范围所增设的18种重大疾病。



### **[ 慢性呼吸功能衰竭 ]**

慢性肺部疾病导致永久不可逆性的慢性呼吸功能衰竭，必须符合下列所有条件：

- (1) 休息时出现呼吸困难；
- (2) 动脉血氧分压 ( $\text{PaO}_2$ ) < 50mmHg；
- (3) 动脉血氧饱和度 ( $\text{SaO}_2$ ) < 80%；
- (4) 因缺氧必须接受持续的输氧治疗。

### **[ 严重多发性硬化 ]**

多发性硬化为中枢神经系统白质多灶性脱髓鞘病变，病变有时累及灰质。多发性硬化必须明确诊断，并且已经造成神经系统功能损害导致被保险人永久不可逆性的无法独立完成下列基本日常生活活动：

- (1) 移动：自己从一个房间移动到另一个房间；或者
- (2) 进食：自己从已准备好的碗或碟中取食物放入口中。

### **[ 严重冠心病 ]**

指根据冠状动脉造影检查结果确诊的三支主要血管（左冠状动脉主干和右冠状动脉，或前降支、左旋支和右冠状动脉）严重狭窄性病变（至少一支血管管腔直径减少75%以上和其他两支血管管腔直径减少60%以上）。前降支、左旋支及右冠状动脉的分支血管的狭窄不作为本保障的衡量指标。

### **[ 严重心肌病 ]**

指被保险人因心肌病导致慢性心功能损害造成永久不可逆性的心功能衰竭。心功能衰竭程度达到纽约心脏病学会的心功能分级标准之心功能IV级。被保险人永久不可逆性的体力活动能力受限，不能从事任何体力活动。

# 重大疾病基础知识

## 【系统性红斑狼疮 - III型或III型以上狼疮性肾炎】

系统性红斑狼疮是由多种因素引起，累及多系统的自身免疫性疾病。其特点是生成自身抗体对抗多种自身抗原。多见于育龄妇女。

本保单所指的系统性红斑狼疮仅限于累及肾脏（经肾脏活检确认的，符合WHO诊断标准定义III型或III型以上狼疮性肾炎）的系统性红斑狼疮。其他类型的红斑性狼疮，如盘状狼疮、仅累及血液及关节的狼疮不在本保单保障范围内。

世界卫生组织（WHO）狼疮性肾炎分型：

I型--微小病变型；II型--系膜病变型；III型--局灶及节段增生型；

IV型--弥漫增生型；V型--膜型；VI型--肾小球硬化型

## 【经输血导致的人类免疫缺陷病毒感染】

被保险人感染上人类免疫缺陷病毒（HIV）并且满足下列全部条件：

- (1) 在保障起始日或复效日之后，被保险人因输血而感染HIV；
- (2) 提供输血治疗的输血中心或医院出具该项输血感染属医疗责任事故的报告，或者法院终审裁定为医疗责任并且不准上诉；
- (3) 受感染的被保险人不是血友病患者。

在任何治愈艾滋病（AIDS）或阻止HIV病毒作用的疗法被发现以后，或能防止AIDS发生的医疗方法被研究出来以后，本保障将不再予以赔付。

任何因其他传播方式（包括：性传播或静脉注射毒品）导致的HIV感染不在本保单保障范围内。保险公司必须拥有获得使用被保险人的所有血液样本的权利和能够对这些样本进行独立检验的权利。

## 【因职业关系导致的人类免疫缺陷病毒（HIV）感染】

被保险人在其常规职业工作过程中遭遇外伤，或者职业需要处理血液或者其他体液时感染上人类免疫缺陷病毒（HIV）。

必须满足下列全部条件：

- (1) 感染必须是在被保险人正在从事其职业工作中发生，该职业必须属于以下列表内的职业；
- (2) 血清转化必须出现在事故发生后的6个月以内；
- (3) 必须提供被保险人在所报事故发生后的5天以内进行的检查报告，该报告必须

显示被保险人血液HIV病毒阴性和/或HIV抗体阴性；

(4) 必须在事故发生后的12个月内证实被保险人体内存在HIV病毒或者HIV抗体。

职业限制如下所示：医生和牙科医生；护士；实验室工作人员；医院护工；医生助理和牙医助理；救护车工作人员；助产士；消防队员；警察；狱警

### **[ 脊髓灰质炎 ]**

脊髓灰质炎是由于脊髓灰质炎病毒感染所致的瘫痪性疾病，临床表现为运动功能损害或呼吸无力。脊髓灰质炎必须明确诊断。本保单仅对脊髓灰质炎造成的神经系统功能损害导致被保险人一肢或一肢以上肢体机能永久完全丧失的情况予以理赔。肢体机能永久完全丧失，指疾病确诊180天后，每肢三大关节中的两大关节仍然完全僵硬，或不能随意识活动。

### **[ 全身性重症肌无力 ]**

重症肌无力是一种神经肌肉接头传递障碍所致的疾病，表现为局部或全身骨骼肌（特别是眼外肌）极易疲劳。疾病可以累及呼吸肌、上肢或下肢的近端肌群或全身肌肉，必须满足下列全部条件：

- (1) 经药物治疗和胸腺切除治疗一年以上仍无法控制病情；
- (2) 自主生活能力完全丧失，无法独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上。

### **[ 严重类风湿性关节炎 ]**

类风湿性关节炎为广泛分布的慢性进行性多关节病变，表现为关节严重变形，侵犯至少三个主要关节或关节组【如：双手（多手指）关节、双足（多足趾）关节、双腕关节、双膝关节和双髌关节】。类风湿性关节炎必须明确诊断并且已经达到类风湿性关节炎功能分级III级以上的功能障碍（关节活动严重限制，不能完成大部分的日常工作和活动）并且满足下列全部条件：

- (1) 晨僵；
- (2) 对称性关节炎；
- (3) 类风湿性皮下结节；
- (4) 类风湿因子滴度升高；
- (5) X线显示严重的关节（软骨和骨）破坏和关节畸形。

# 重大疾病基础知识

## 【1型糖尿病】

1型糖尿病的特征为由于胰岛素分泌绝对不足引起严重胰岛素缺乏导致慢性血糖升高，需要依赖外源性胰岛素进行机体的葡萄糖代谢和维持生命。被保险人的1型糖尿病必须明确诊断，而且有血胰岛素测定及血C肽或尿C肽测定结果支持诊断，并且满足下列全部条件：

- (1) 已经持续性地接受外源性胰岛素注射治疗连续180天以上；
- (2) 因需要已经接受了下列治疗：因严重心律失常植入了心脏起搏器；或因坏疽自跖趾关节或以上切除了一趾或多趾。

## 【严重克隆病】

克隆病是一种慢性肉芽肿性肠炎，具有特征性的克隆病病理组织学变化。诊断必须由病理检查结果证实。被保险人所患的克隆病必须已经造成瘻管形成并伴有肠梗阻或肠穿孔。

## 【严重溃疡性结肠炎】

本保单所保障的溃疡性结肠炎是指伴有致命性电解质紊乱的急性暴发性溃疡性结肠炎，病变累及全结肠，表现为严重的血便和系统性症状体征，治疗通常采取全结肠切除和回肠造瘘术。溃疡性结肠炎必须根据组织病理学特点诊断，并且被保险人已经接受了结肠切除和回肠造瘘术。

## 【II级重症急性胰腺炎】

II级重症急性胰腺炎是指急性胰腺炎伴有脏器功能障碍。被保险人所患的II级重症急性胰腺炎必须明确诊断，按APACHE II评分达到8分或8分以上和Balthazar分级系统达到II级或II级以上，并且接受了外科剖腹手术治疗，以进行坏死组织清除、坏死病灶切除或胰腺切除。

因酗酒或饮酒过量所致的急性坏死性胰腺炎以及腹腔镜手术不在本合同保障范围内。

### 【肌营养不良症】

肌营养不良症是一组遗传性肌肉变性性病变，临床特征为与神经系统无关的肌肉无力和肌肉萎缩。本合同仅对肌营养不良症已造成永久不可逆性的神经系统功能损害导致被保险人无法丧失独立完成六项基本日常生活活动中的三项或三项以上的活动能力的情况予以理赔。

### 【植物人状态】

植物人状态系指由于严重颅脑外伤造成大脑和脑干严重损害导致完全永久性的对自身和环境的意识丧失和中枢神经系统功能丧失，仅残存植物神经功能的疾病状态。诊断必须明确诊断并且具有严重颅脑外伤和脑损害的证据。植物人状态必须持续30天以上方可申请理赔。

### 【独立能力丧失】

指疾病或外伤造成被保险人至少持续6个月以上完全无能力完成(无论有无他人辅助)六项日常生活活动中的三项或以上。被保险人的日常生活活动能力丧失必须是永久性的。

### 【终末期疾病】

被保险人被确诊为疾病的终末期状态，疾病已经无法以现有的医疗技术医治缓解，并且根据临床医学经验判断被保险人将于未来六个月内死亡。在家属及患者的要求和医师的同意下积极治疗已被放弃，所有治疗措施仅以减轻患者痛苦为目的。此疾病状态必须在被保险人生前已经确诊并且具有医疗证明文件和临床检查依据。



## ■ 高血压

### 1. 高血压的常见症状

高血压病的症状，往往因人、因病期而异。早期多无症状或症状不明显，偶于体格检查或由于其它原因测血压时发现。其症状与血压升高程度并无一致的关系，这可能与高级神经功能失调有关。有些人血压不太高，症状却很多，而另一些病人血压虽然很高，但症状不明显，常见的症状有：

**头晕：**头晕为高血压最多见的症状。有些是一过性的，常在突然下蹲或起立时出现，有些是持续性的。头晕是病人的主要痛苦所在，其头部有持续性的沉闷不适感，严重的妨碍思考、影响工作，对周围事物失去兴趣，当出现高血压危象或椎—基底动脉供血不足时，可出现与内耳眩晕症相类似症状。

**头痛：**头痛亦是高血压常见症状，多为持续性钝痛或搏动性胀痛，甚至有炸裂样剧痛。

**烦躁、心悸、失眠：**高血压病患者性情多较急躁、遇事敏感，易激动。心悸、失眠较常见，失眠多为入睡困难或早醒、睡眠不实、恶梦、易惊醒。

**注意力不集中，记忆力减退：**早期多不明显，但随着病情发展而逐渐加重。因颇令人苦恼，故常成为促使病人就诊的原因之一。

**肢体麻木：**常见手指、足趾麻木或皮肤如蚁行感或项背肌肉紧张、酸痛。部分病人常感手指不灵活。一般经过适当治疗后可以好转，但若肢体麻木较顽固，持续时间长，而且固定

出现于某一肢体，并伴有肢体乏力、抽筋、跳痛时，应及时到医院就诊，预防中风发生。

**出血：**较少见。由于高血压可致动脉脑硬化，使血管弹性减退，脆性增加，故容易破裂出血。

综上所述，当病人出现莫名其妙的头晕、头痛或上述其它症状的，都要考虑是否患了高血压病，应及时测量血压。若已证实血压升高，则趁早治疗，坚持服药，避免病情进一步发展。

### 2. 高血压的危害性

高血压的危害主要是造成脑、心、肾等重要器官的损害。

**(1)左心室肥厚：**由于血压长期维持在较高的水平上，加重心脏负荷及其他的体液因素的共同作用所致，早期发生代偿性左心室肥厚，随着病情发展心脏继续扩张，最后可能发生心力衰竭及严重心律失常。

**(2)动脉粥样硬化：**长期血压升高可促进动脉粥样硬化的形成，尤其是冠状动脉硬化性的发展。

**(3)脑血管意外：**长期的血压升高，使小动脉硬化易于破裂出血或痉挛导致脑血栓的形成。

**(4)肾脏损害：**由于肾脏入球和出球小动脉痉挛、硬化、退变导致肾脏缺血、缺氧，肾实质纤维化，高血压晚期多有进行性功能减退。

**(5)视网膜功能减退：**血压长期升高使得视网膜动脉发生玻璃样变所致。

**(6)脑卒中和冠心病是高血压最严重的并发症。**

## ■乙肝患者的“八项注意”

乙肝患者求医问药心切，走弯路、花冤枉钱不在少数。要想明明白白看病，不花冤枉钱，最终达到最好的预防和治疗效果，就得仔细考虑好以下的八个要点：

### 1. 发现与确认

乙肝患者大多数是在体检时被发现的。如果体检时被戴上了“乙肝”帽子，先不要急于治疗，而应该尽快到权威医院进行最终的确认。由于普查和基层医院的检查结果有可能不准，仅靠一次检查结果就盖棺定论未免草率。如果检查结果提示乙肝病毒表面抗原（HBsAg）、乙肝病毒e抗原（HbeAg）、乙肝病毒脱氧核糖核酸（HBV—DNA）和乙肝病毒核心抗体免疫球蛋白M（抗—HBcIgM）这四项中任何一项为阳性，就可确立乙肝诊断。如果仅发现抗体为阳性（如表面抗体、e抗体、核心抗体等），乙肝病毒脱氧核糖核酸为阴性，说明为乙肝病毒既往感染。如果肝功能异常，乙肝抗原系统为阴性，抗体系统为阳性，需要做肝穿，取肝组织进行病理学和免疫组织化学检查，如果肝组织中发现乙肝病毒，则诊断为乙肝。

### 2. 明确病情处于什么阶段，轻重程度如何

乙肝可分为病毒携带者、轻度、中度、重度、重型、肝炎肝硬化等六个“档次”。其中，病毒携带者最轻，重型和肝炎肝硬化最重。

### 3. 弄清该不该治疗

一般的说，单纯性乙肝病毒携带者

不必进行药物治疗。有条件进行肝穿活检者，如果组织学检查未发现明显炎症或肝纤维化，也可以暂时不用药。如果患者肝功能异常，自觉症状明显，乙肝病毒复制指标为阳性，则应该及时治疗。

### 4. 在正规医院确立治疗方案

为防止盲目治疗，具体治疗方案应该在正规大医院确立。所谓正规大医院，是指省、市公立医院，解放军医院，医学院校的附属医院。具体治疗方案应由专家来定，主要从抗病毒、免疫调节、恢复肝功能等几个方面着手。

### 5. 认真履行治疗方案，做好打“持久战”的准备

乙肝治疗成功不可能毕其功于一役，无论是抗病毒治疗或是抗肝纤维化治疗，都要进行1年以上时间。治疗方案一旦确立，患者应该认真执行。如果疗程不足，或擅自停药，就有可能前功尽弃。目前尚无一种药物能够在短时间内将乙肝病毒统统消灭，因此治疗过程将是循序渐进的，患者要有耐心。

### 6. 定期随访复查

在治疗过程中，患者一定要按照专家的要求定期复查，按时随访。一般地说，在接受抗病毒治疗期间，每隔三个月应该进行一次病毒学和肝功能的系统检查，以便医生根据情况作适当调整。平时没有接受系统治疗者也要定期复查，一般每半年作一次系统检查（B超、肝功系列、两对半等）。

### 7. 杜绝以下行为和心里

- ① 悲观失望。有的患者久治不愈，失去了战胜疾病的勇气，无心工作和学习，整日消沉。
- ② 满不在乎。有的患者不听医生嘱咐，我行我素，既不按时服药，也不定期复查，暴饮暴食，灯红酒绿。
- ③ 跟着广告走。轻信广告上宣传的特色门诊、乙肝专家门诊、大型“义诊”、某地前来的名家，既延误治疗时机，又浪费金钱。
- ④ 使用“偏方”、“秘方”以及没有批准文号的制剂。“偏方”、“秘方”所含药物往往具有肝毒性或肾毒性，不但不能治病，反而会导致药物性肝病或药物性肾病。没有获得国家药监部门批准的制剂，都属于非法制剂。
- ⑤ 过度紧张，忧心忡忡。有的患者心理素质差，总觉得身体到处不适，加上受到外界各种宣传，成天担心自己得了肝硬化、肝癌，动不动就到医院检查，动不动就找药吃。

### 8. 调动一切积极因素

乙肝一般是慢性病，必须调动一切积极因素来对付。俗话说“三分治疗七分养”，在生活中，要格外注意调养，如积极配合食疗，多食蔬菜、水果、豆制品、香菇、木耳等。少食辛辣刺激性食物、油炸或不新鲜的食物，坚决忌酒。选择一两项有益的锻炼项目，如太极拳、交谊舞，坚持进行。心中坦荡，心平气和，助人为乐，不急不燥。

## 前列腺炎的冬日保健

### 1. 注意保暖，不可过于疲劳

外出时，如果过于疲劳或不慎受寒，人体抵抗力就会低下，使体内细菌“死灰复燃”，诱发或加重前列腺炎。



### 2. 禁止饮酒

酒精将使前列腺充血加重，如果过度劳累或不慎受寒，人体抵抗力就会低下，使体内细菌“死灰复燃”，诱发或加重前列腺炎。

### 3. 适度安排性生活

性生活过频，会使盆腔血液回流障碍，盆腔淤血，不适症状加重。

### 4. 劳逸结合

过度疲劳会导致抵抗力下降和植物神经功能紊乱，使前列腺炎或前列腺肥大症状加重，对其康复十分不利。



## ■ 高脂血症的防治对策

随着人们生活水平的提高，饮食结构的改变，动物蛋白和脂肪类食物的摄入量大增，每日热量的摄入也大大提高，加之运动量的缺乏，以致人群的血脂水平逐渐增高，高脂血症已经成为又一种威胁人们身体健康的疾病。

高脂血症对健康有什么危害呢？概括的说，高脂血症是引起动脉粥样硬化的主要危险因素，动脉粥样硬化又是引起冠心病和脑卒中的病因，且与高血压密切相关。因此防治高脂血症是防治心脑血管疾病的重要环节。

怎样科学合理的防治高脂血症呢？首先，由于患高脂血症的人绝大多数没有什么症状，多数在体检时才发现，所以必须定期体检，及时发现高脂血症并加以防治。目前，防治高脂血症的方法主要有六类，但并不是血脂状况异常的患者都用的上，应根据不同情况适当选用。

### 1. 饮食治疗

成年脑力劳动者一般每天摄入总热量以9200千焦为宜。其中由脂肪供应热量要低于30%，每日摄入胆固醇不得超过300毫克（一个鸡蛋黄的胆固醇含量约为213毫克），纤维素的摄入量要达到35克（相当于每天摄入蔬菜和水果共约500克），饮食疗法简单易行，适合所有血脂异常，但必须持之以恒。

### 2. 体育锻炼

体育锻炼可以增加热量消耗，宜选择自己喜爱的运动方式进行锻炼，以利于长期坚持。运动要循序渐进，以能耐受为度。已有冠心病或动脉硬化的患者要请专科医生根据心功能和其它状况开出运动处方。

### 3. 药物治疗

经饮食治疗及体育锻炼无效者，可用药物调脂治疗，主要调脂类药物有他汀类，贝特类，烟酸类，具体用法据患者身体状况而定。

### 4. 外科治疗

由于摄入的脂类食物主要在肠道吸收，所以有些国家对一些顽固的高脂血症的患者施以手术，以减少肠道对脂肪的吸收。这种疗法不符合生理要求，我国很少采用。

### 5. 体外低密度脂蛋白胆固醇分离术

类似于血液透析法，即把病人的血液引出，通过透析和沉淀，分离并清除低密度脂蛋白胆固醇。这种方法只适用需紧急调脂的患者，如濒临发生梗死的患者。

### 6. 基因治疗

把有特殊胆固醇受体的肝细胞输入患者门静脉，使患者体内自己产生胆固醇受体。这种方法可用于治疗那些缺乏胆固醇受体的家族性高胆固醇血症的患者。



## ■ 谨防糖尿病侵蚀眼睛

据有关资料统计，糖尿病引起的双目失明比非糖尿病患者要高25倍，是世界上引起双目失明的重要原因。糖尿病可以损害眼睛的各种组织，特别是视网膜病变，将使患者的视力大受影响。

积极预防糖尿病视网膜病变是糖尿病患者治疗中的重点之一。具体的说，要注意以下几点：

### 1. 控制好血糖、血压、血脂、和血黏度

这些措施至关重要，因为血糖升高可进一步损伤眼底血管，血压升高可显著增加眼底出血机会，血脂和血黏度的增高也可加速眼底病变。

### 2. 早期发现，尽早治疗视网膜病变

一般的说，糖尿病患者至少每年应接受一次眼底检查，如发现病变，检查次数还需增加，以便随时观察病情。不能待眼睛失明了才去就医，那就贻误病情了。

### 3. 坚持合理用药

合理用药的目的是延缓病情的进展，力求视网膜病变能获得不同程度的逆转。如血管活性药物，维生素，胰岛素增敏素等均对防治和治疗糖尿病眼病有相当作用。

## ■ 爱滋病

艾滋病（AIDS）医学全名为“获得性免疫缺陷综合征”。它是由艾滋病病毒，即人类免疫缺陷病毒（HIV）侵入人体后，破坏人体免疫功能而使人体发生一系列不可治愈的感染和肿瘤，最后导致患者死亡的传染病。



艾滋病病毒是一种不同于一般病毒的逆转录病毒，具有极强的迅速变异能力，这一特性不仅使人类免疫系统难于抵御其侵害，而且也给特效药和疫苗的研制造成极大困难。艾滋病病毒直接侵犯人体免疫系统，杀灭免疫细胞。

感染上艾滋病病毒后，大多数人长期停留在无症状状态，但在5年内有95%以上的感染者经实验室检查证明出现免疫抑制，10%~30%会发展成为艾滋病，在10年将有50%以上的人发展成为艾滋病。



我们不是慈善家，

但我们能帮助人们处理财务问题，

使他们不需依赖救济！

我们不是政治家，

但我们为众多家庭提供的生活保障，

是社会安定的基石！

我们不是教育家，

但我们可以让失学的儿童，

享有平等的成长机会！

我们不是小说家，

但我们可能让宿命的悲剧，

不可思议地以喜剧收场！

我们不是音乐家，

但我们可以为千百对夫妻的晚年，

谱出最美的交响曲！

