

君龙人寿全球紧急救援服务细则

第一章 总则

第一条 全球紧急救援服务为君龙人寿保险有限公司（以下简称“本公司”）专门为出国或国内旅游、公务、探亲的客户提供的一项高附加值服务。达到本公司服务标准的客户，可享受由本公司特约机构提供的下文详述的服务项目。

第二条 本公司秉承服务客户的理念为客户提供本项关怀服务，本公司保留对服务项目、服务期限、服务标准的变更权以及最终解释权，并保留停止提供该服务项目的权利。

第三条 客户享受服务的前提为达到我司相关标准且在服务有效期内，具体详见本细则第三章相关说明。

第二章 相关定义

第四条 相关定义

（一）全球紧急救援服务

指本公司向客户或本公司规定的其他人员提供的境内和境外医疗救援及旅游援助服务，具体详见本细则相关内容。

（二）特约机构

本办法所述的特约机构，指与本公司签订合作协议，为客户提供全球紧急救援服务的专业救援公司。

（三）客户

指符合本公司所规定的全球紧急救援服务服务资格，并经本公司同意向其提供全球紧急救援服务的本公司客户。

（四）意外伤害

指客户遭受外来的、突发的、非本意的、非疾病的客观事件直接致使身体受到的伤害。

（五）急性病

指在服务生效期间，客户在服务生效之日前未曾接受治疗及诊断且突然发病必须立即在医
院接受治疗方能避免损害身体健康的疾病。

(六) 突发疾病

指客户突然发生、不及时救治将危及生命安危的急性疾病；或客户在服务生效前已患有慢
性疾病，在服务有效期内慢性疾病出现急性发作

(七) 亲属

成年直系亲属是指客户的配偶、父母及已成年的子女。

(八) “境内”、“国内”、“中国大陆”

指中华人民共和国（不包括台湾地区、香港和澳门特别行政区）。

(九) “境外”或“国外”

指中华人民共和国以外的国家及地区（包括台湾地区、香港和澳门特别行政区）。

(十) “居住地”或“常住地”

指客户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）的常住城
市。

(十一) 救援服务限额

指根据本细则的规定，在向客户提供某项本公司特约机构承担一定费用的救援服务时，本
公司特约机构应当承担的相关的救援费用的最高金额。

第三章 全球紧急救援服务生效与失效

第五条 本公司提供全球紧急救援服务的对象为拥有本公司个人寿险有效保单且达到本公
司服务标准的投保人或本公司特定合作企业的有效团体保单的被保人，服务资格以本公司客户
服务部门发出的服务信函、短信或其他书面方式的通知为准。其中短信的发送号码指定如下：
106598052012（客户的手机运营商为中国电信）、1065505921907（客户的手机运营商为中国
联通）、106575322228（客户的手机运营商为中国移动），下文中如涉及短信，亦同。

第六条 有效期间

全球紧急救援服务的有效期限最长不超过一年，具体的有效期间详见本公司客户服务部门发给客户的服务信函、短信或其他书面方式的通知上所载明的服务期限。如客户收到的相关通知上未写明有效期，说明服务已失效，本公司不再提供全球紧急救援服务。客户可通过我司官网、客服电话等途径查询服务有效期限。

第七条 如客户为符合本公司特定标准的客户，服务到期时，本公司将主动为客户延续服务，具体以本公司客户服务部门发给客户的服务信函、短信或其他书面方式的通知为准。如客户未达到此标准，且服务到期后仍需本服务，可向本公司提出申请，由本公司核定是否继续向客户提供服务，如同意继续提供服务，本公司客户服务部门将以服务信函、短信或其他书面方式通知客户，新的服务有效期以通知上所载明的有效期为准。

第八条 服务有效期间，如客户因保单退保、减保、停效、到期终止、理赔终止等事项引起在本公司所持有有效保单的标准保费低于本公司规定的最低限，则本服务立即做失效处理，本公司将不再另行通知。

第四章 全球紧急救援服务内容

第九条 境内医疗救援及旅行援助服务项目如下：

（一）适用说明

境内医疗救援及旅行援助服务适用于客户在中国境内（港澳台除外）离开常住地旅行期间（且单次行程不超过 90 天），遭遇意外伤害、罹患突发疾病及旅行不便导致的救援服务需求。但如出现第十二条除外责任中所列情况，客户将不能享受全球紧急救援服务。

（二）综合旅行咨询

服务生效期间内，本公司特约机构提供 7* 24 小时应急援助热线，为客户提供各种旅行援助及医疗救援服务的相关咨询，包括以下第 1 至第 4 项：

1. 旅行信息咨询

为客户在服务生效期间提供下列旅行信息协助：

1) 目的地基本信息：如天气、民俗及禁忌、多发病、高发病、必要的疫苗接种；

2)当客户不方便查询时，可协助查阅提供当地交通工具（机票、火车、出租车等）、酒店等相关信息。

2. 医疗健康咨询

对客户在服务生效期间遇到的各种伤、病相关的医疗健康问题提供解答和建议，包括但不限于：

- 1)各种身体不适的咨询与指导；
- 2)就医后，针对伤病情提供医疗解读与分析；
- 3)突发流行性急病知识普及和指导。

3. 医疗机构信息咨询

根据客户要求及其身体状况、病情等，介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经本公司特约机构审查认证或与本公司特约机构有合作关系的医疗服务机构，包括医院、诊所等，内容包括机构名称、地址、电话、专长、工作时间等。

4. 家属安心咨询

- 1)在客户授权下针对其伤病情进展向家属及时通报。
- 2)客户与家属联系困难时，为双方转达信息或协助建立亲情通话。

（三）紧急医疗救援

针对客户在服务生效期间遭遇的各种身体不适、人身伤害事件、突发急性病等情况，视具体伤病情况为客户提供全程紧急医疗救援服务，包括以下第 5 至第 11 项：

5. 电话医疗急救指导

在客户授权且正确提供现场情况的前提下，我司特约合作机构急救医生可通过电话提供急救指导。

6. 第一现场救援协助

本公司特约机构接到客户报案后，根据客户遭遇意外后的伤病情况，提供适当的第一现场紧急医疗救援方案，以协助客户尽快得到紧急医疗处置：

1) 通过电话提供医疗咨询并提供附近医疗机构信息。

2) 当客户出险地点因位置偏僻或交通不便（如山地、沙漠、荒野等），本公司特约机构协助向当地警方 / 消防或野外救援机构报警。

3) 当客户出险地点在急救中心的派车范围内，本公司特约机构可协助向当地急救机构报警，协助协调急救车，并承担保障限额内的院前急救费用。

注：针对当地无救护车，或客户根据当地实际情况可以自行选择交通工具或其他协助到达当地医疗机构就医的情况，客户应事先向本公司特约机构报备，得到本公司特约机构的授权后，可报销其本次救援中已经自行支出的交通费用。

7. 协助安排住院

如果客户病情需要，本公司特约机构可协助客户推荐当地尽可能符合治疗要求的、经本公司特约机构审查认证或与本公司特约机构有合作关系的医疗机构并进行办理住院手续的指导。

8. 紧急信息通报

在发生紧急医疗事件时，根据客户事先授权或当时意愿及提供的联系方式，协助通知客户的家属或紧急联络人。

9. 住院医疗费用担保/垫付

当客户遭受意外伤害或突发疾病时，如客户暂未有足够费用支付医院救治费用，本公司特约机构可为客户提供住院期间医疗费用的担保和/或垫付。

此项服务的前提是：本公司特约机构从客户家属处获得了充分的财务支持的保证。

10. 病情跟踪与医疗监控

本公司特约机构医生将在符合保密及授权条件和可能的情况下，协同客户的主治医生在住院期间对其健康和治疗情况进行跟踪监控，并及时做出相应处理。

11. 医疗单据收集

在本公司特约机构为客户提供住院医疗费用担保并符合以下条件时，本公司特约机构将协助获取客户医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便后续的理赔核赔。

- 1) 符合相关国家及特殊情况下当地对个人隐私相关法律法规;
- 2) 符合保密及授权条件。

(四) 医疗转运, 送返及善后

客户在服务生效期间遭遇严重意外伤害、突发重大疾病接受治疗或身故, 本公司特约机构可提供以下专业医疗转运、送返及善后服务, 包括以下第 12 至第 17 项:

12. 转运咨询与评估

1) 若客户有相关医疗转运、送返及家属送返等相关流程及注意事项等问题, 本公司特约机构可提供合理的咨询服务。

2) 若客户在服务生效期间遭受保险合同中、合作条例或本公司特约机构所定义的意外伤害或罹患急病(具体释义以本公司特约机构定义为准), 本公司特约机构可从医疗角度提供转运咨询、评估及转运方案设计。

13. 紧急医疗转运安排

当客户在服务生效期间于中国境内旅行时处于严重伤病情并经本公司特约机构医生及客户的主治医生判断其所在地医疗条件无法提供适当处理手段时, 本公司特约机构可协助安排该客户从初诊地点紧急转移至距事发地最近的、具备适当医疗护理条件且本公司特约机构医生合理认为对治疗其伤病最为适合之医院或其它医疗机构。并承担医疗转运中所发生的责任限额内相关费用。

本公司特约机构医生有权针对伤病情进行紧急转运必要性的专业判断评估及决定转运目的地、转送的方式、方法。

14. 医疗送返安排

在客户接受了由本公司特约机构提供的紧急医疗救援服务并住院和初步治疗后, 经本公司特约机构评估后, 客户满足送返条件时, 本公司特约机构可提供以下服务安排并承担医疗送返中所发生的责任限额内相关费用, 以便该客户返回境内常住地继续治疗。

1) 选择合理适当的交通工具包括：火车、轮船、正常航班、医疗专机、机场与医院之间的交通工具等；

2) 安排适当的通讯支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备；

3) 经过本公司特约机构医生及客户的主治医生评估视为病情严重，可安排专业医疗护理人员陪同。

说明：

1) 本公司特约机构医生及客户的主治医生有权针对客户的伤病情决定送返交通工具及是否有必要安排医疗护理人员陪同。

2) 本公司特约机构医生及客户的主治医生认为客户伤势或病情允许，将根据客户指定安排其回到境内指定点。若未指定或者不能指定有关地点，客户将被送至离其境内常住地最近的机场或车站。

3) 如本公司特约机构医生及客户的主治医生认为客户在抵达常住地时需入院治疗，客户将被送到客户指定的任意一家医院。若客户未指定或者不能指定有关医院，客户将被送至本公司特约机构推荐的医院，该次医疗送返责任终止。

4) 如本公司特约机构医生及客户的主治医生认为客户的健康状况允许其乘坐正常航班或火车，轮船等返回常住地，客户优先使用其开始旅行时购买的原始回程机票/车票或船票。

15. 未成年子女送返安排

若客户因遭受意外伤害、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）之子女（限一人）无人照料，本公司特约机构可提供以下服务安排并承担送返中所发生的责任限额内相关费用：

1) 安排其未成年子女返回境内离其常住地最近的机场或车站，送返过程中应优先使用该子女在开始旅行时购买的原始回程机票或火车票。

2) 必要时，本公司特约机构可安排护送人员随行。

3) 接站亲属需提供相关证明材料，双方签署书面交接单后视为服务完成。

4) 限单程经济舱。

16. 亲属探视安排

当客户在中国境内单独旅行，因遭遇严重意外伤害、突发疾病导致其在当地接受治疗时连续住院时间七天(含)以上而需其亲属前往探视或因遭遇严重意外伤害、突发疾病致其身故而需其亲属前往事发地办理善后，本公司特约机构可代为安排该客户的一位成年直系亲属从常住地到客户入住医院探望或前往事发地办理善后，并承担责任限额内相关费用。包括：

- 1) 协助购买一套往返火车票/机票（经济舱）并承担交通费用；
- 2) 协助安排当地住宿。

17. 遗体/骨灰送返、丧葬安排

若客户在境内不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，本公司特约机构可根据客户遗愿或其直系亲属的愿望及委托，在合法前提下提供以下服务并承担责任限额内相关费用。包括：

- 1) 安排在事发当地的火化、安葬。

若客户遗愿或者其家属选择在事发地火化，本公司特约机构将承担其遗体在事发地的火化费用，但不承担其它如宗教仪式或非必要的手续的开支。如选择就地安葬的，则承担约定限额内的就地安葬相关的费用。

- 2) 安排运送骨灰返回居住地。

安排用正常航班把客户骨灰从事发地运至离其居住地最近的机场并承担约定限额内的必要的相关手续费及正常的航空运输费，但不承担其它如宗教仪式或非必要的手续的开支。

注：按照中国相关法律的规定，中国公民之遗体不得在中国境内转送，应在死亡地就地火化。故本项服务在中国境内只提供骨灰转运。本公司特约机构有权结合根据客户遗愿或其直系亲属的委托，根据实际情况区分必要开支和非必要开支。骨灰送返、丧葬安排费用包含：尸体防腐、保存、火化、运输及骨灰盒等材料和服务费用。

（五）紧急旅行援助

针对客户在服务生效期间的旅行途中的各类意外导致的不便，提供应急协助，包括以下第18至24项：

18. 紧急文件递送

本公司特约机构可应客户要求，协助安排将紧急文件递送给其亲属、雇主或同事。

19. 紧急口讯传递

本公司特约机构可应客户要求，提供紧急情况下与亲属、同事之间的口讯传递。

20. 证件丢失援助

如客户在服务生效期间发生遗失或被盗重要的身份证件，本公司特约机构可应客户需求提供以下服务：

1) 证件补发手续相关的信息，如补办流程及注意事项；

2) 介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件。

21. 紧急行程变更援助

服务生效期间，当客户遇到紧急情况不能按原计划线路继续旅行而需要变更行程，本公司特约机构可协助客户重新安排票务变更、租车、预订酒店等服务。

22. 行李丢失盗抢援助

1) 服务生效期间，当客户搭乘商业航班旅行时丢失行李，本公司特约机构可介绍相关部门（如航空公司、机场等），为客户提供找回建议及协助。

2) 服务生效期间，如客户行李在旅行途中被盗抢，本公司特约机构可协助客户向相关部门报案。

23. 失踪事件援助

服务生效期间，当客户发生失踪事件，本公司特约机构可协助客户家属或旅行社向当地相关部门报案。

24. 法律援助安排

本公司特约机构可针对客户在服务生效期间，遇到的各类法律相关问题提供以下协助：

- 1) 免费提供律师或法律从业人员姓名、地址、电话号码、办公时间等信息。
- 2) 免费协助安排客户与律师或法律从业人员的会见事宜。
- 3) 协助客户或其家属安排保释事宜。保释保证书的提供以本公司特约机构从客户或其亲属的资金中获得全部保释金付款为前提条件。

(六) 特别说明

- 1) 医疗健康咨询服务内容仅供客户参考，不作为诊断治疗依据；
- 2) 医疗健康信息咨询服务不是电话诊疗，也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行；
- 3) 目前暂不提供精神和心理类疾病咨询；
- 4) 针对医疗机构信息咨询服务，本公司特约机构将谨慎专业地选择医疗服务的提供者并给与推荐，但是本公司特约机构不负责保证医疗机构及其工作人员的服务质量，并且客户持有最终的服务选择权。
- 5) 针对电话医疗急救指导服务，因本公司特约机构医生的所有建议只能基于客户描述的情况下提供，故仅供客户作为应急参考，不应被视为诊疗行为，客户有权自行决定是否采纳，本公司特约机构不承担由此产生的责任。
- 6) 针对协助安排住院服务，本公司特约机构将谨慎专业地选择医疗服务的提供者并给与推荐，但是本公司特约机构不负责保证医疗机构及其工作人员的服务质量，并且客户持有最终的服务选择权。
- 7) 针对住院费用担保垫付服务的实施，依托于本公司特约机构现有的资源网络医院（以最新发布版本为准）。
- 8) 协助安排住院服务是基于协助安排或者介绍的基础，本公司特约机构仅提供相关服务，相关费用由保险公司或其他合作机构或客户自行承担。
- 9) 境内第一现场救援服务，本公司特约机构仅提供协助，不承担任何第三方产生的费用，如搜救，交通，食宿等。同时第一现场救援会受到地域、天气、环境、交通装备等多种因

素制约，本公司特约机构负责协助报警或联系急救机构及野外救援队，但急救机构是国家批准合法从事院前急救工作的专属公共医疗资源，野外救援队也属于民间组织，涉及急救车及救援队到达时间、现场搜救，院前急救医疗处置措施正确性等问题，由急救机构及野外救援队对其医疗及救援行为及结果负责，本公司特约机构不承担相关连带责任。

10) 本公司特约机构所有紧急医疗救援措施均在遵循相关国家法律法规的基础上得以实施。

11) 针对医疗转运和医疗送返安排，在本公司特约机构承担转运及送返费用的前提下，本公司特约机构医生及客户的主治医生有权利根据客户的伤病情判断实施必要性、转运工具及方式以及是否需要专业人员陪同。

12) 丧葬服务安排不包括追悼会、花圈、遗体告别、美容，由于纠纷而产生的尸体存放费用等等项目，超出部分或增项需由用户自行承担。

13) 本公司特约机构所有转运，送返及善后服务均在遵守相应的法律法规前提下进行。

14) 针对法律援助安排，本公司特约机构将谨慎专业地选择法律服务的提供者，但是本公司特约机构不负责保证法律人员服务的质量，并且最终的服务选择权在于客户。本公司特约机构不负责为客户提供任何法律意见。

15) 因紧急行程变更、证件补办、递送文件、法律援助等紧急旅行援助服务所产生的第三方费用支出由客户自行承担。

16) 对于台湾籍客户，上述服务内容中各项送返类服务，可根据如上约定，送返至境内的机场或车站，亦可根据客户或其亲属意愿，送返至台湾的国际机场或车站。

(七) 本公司特约机构在前述有写明承担责任限额内相关费用的项目中，承担如下限额内的相关费用，超出费用需客户自负。对于未写明承担费用的项目，本公司特约机构基于协助安排或者转介绍的基础，不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由客户承担。

项目	境内救援限额
紧急医疗转运和送返	100000 元
骨灰（遗体）运送回国内居住地/当地安葬	20000 元 (其中火化丧葬费上限 6000 元)
协助亲友赴事故地慰问探访和住宿（限一人）	一张往返经济舱机票 10000 元 (每次事件住宿费用最高上限为人民币 3000 元)
协助亲属前往处理后事（限一人）	一张经济舱往返机票 10000 元
协助未成年子女（不满十六周岁）返回定居地	一张单程经济舱机票 5000 元

说明：

1. 以上指对同一用户，全年的服务限额（已特别说明是每次事件的除外）。
2. 以上币种均为人民币。

第十条 境外医疗救援及旅行援助服务项目如下：

（一）适用说明

境外医疗救援及旅行援助服务适用于客户自中国大陆出行至中国境外（含港澳台地区）期间（且单次行程不超过 90 天），遭遇意外伤害、罹患突发疾病及旅行不便导致的救援服务需求。但如出现第十三条除外责任中所列情况，客户将不能享受全球紧急救援服务。

另，对于台籍客户，适用条件中的出行地为中国大陆和台湾地区，出行目的地为中国境外（包括香港和澳门，但不含台湾地区）。

（二）综合旅行咨询

服务生效期间，本公司特约机构提供 7* 24 小时应急援助热线，为客户提供各种旅行援助及医疗救援服务的相关咨询，包括以下第 1 到第 4 项：

1. 旅行信息咨询

本公司特约机构可为客户在服务生效期间提供下列旅行信息协助：

1) 目的地基本信息：如当地天气、货币类型、官方语种、民俗及禁忌、多发病、高发病、必要的疫苗接种；

2) 当地使领馆信息：中国驻目的地国家或地区领使馆的电话、地址及目的地国家或地区驻中国领使馆的电话、地址；

3) 当客户不方便查询时，可协助查阅提供当地交通工具（机票、火车、出租车等）、酒店等相关信息。

2. 医疗健康咨询

对客户在服务生效期间遇到的各种伤、病相关的医疗健康问题提供解答和建议，包括但不限于：

- 1) 各种身体不适的咨询与指导；
- 2) 就医后，针对伤病情提供医疗解读与分析；
- 3) 突发流行性急病知识普及和指导。

3. 医疗机构信息咨询

为客户提供境外医疗服务提供者信息，包括：

1) 根据客户要求及其身体状况、病情等，介绍并推荐当地尽可能符合治疗要求的、经本公司特约机构审查认证或与本公司特约机构有合作关系的医疗机构（如医院、诊所等），及就诊所需的相关信息（如名称、地址、电话等）；

2) 客户如需返回中国大陆居住地继续治疗，可根据伤病情提供大陆地区主要医院情况介绍，协助尽快找到适合伤病者情况的对症医疗机构。

4. 家属安心咨询

- 1) 在客户授权下针对其伤病情进展向家属及时通报；
- 2) 客户与家属联系困难时，为双方转达信息或协助建立亲情通话；
- 3) 为客户家属提供赴境外探视手续办理的相关咨询。

（三）紧急医疗救援

针对客户在服务生效期间遭遇的各种身体不适、人身伤害事件、突发急性病等情况，视具体伤病情况为客户提供全程紧急医疗救援服务，包括以下第 5 至第 11 项：

5. 电话医疗急救指导

在客户授权且正确提供现场情况的前提下，我司特约合作机构急救医生可通过电话提供急救指导。

6. 协助安排住院

如果客户病情需要，本公司特约机构可协助客户推荐当地尽可能符合治疗要求的、经本公司特约机构审查认证或与本公司特约机构有合作关系的医疗机构并进行办理住院手续的指导。

7. 紧急信息通报

在发生紧急医疗事件时，根据客户事先授权或当时意愿及提供的联系方式，协助通知客户的家属或紧急联络人。

8. 住院医疗费用担保/垫付

当客户遭受意外伤害或突发疾病时，如客户暂未有足够费用支付医院救治费用，本公司特约机构可为客户提供住院期间医疗费用的担保和/或垫付。

此项服务的前提是：本公司特约机构从客户家属处获得了充分的财务支持的保证。

9. 病情跟踪与医疗监控

本公司特约机构医生将在符合保密及授权条件和可能的情况下，协同客户的主治医生在住院期间对其健康和治疗情况进行跟踪监控，并及时做出相应处理。

10. 医疗单据收集

在本公司特约机构为客户提供住院医疗费用担保并符合以下条件时，本公司特约机构将协助获取客户医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便后续的理赔核赔。

- 1) 符合相关国家及特殊情况下当地对个人隐私相关法律法规；
- 2) 符合保密及授权条件。

11. 医疗翻译服务

本公司特约机构可安排为客户提供免费的短时（20 分钟以内）电话方式的医疗翻译（中英互译）服务。

（四）医疗转运、送返及善后

客户在服务生效期间遭遇严重意外伤害、突发重大疾病接受治疗或身故，本公司特约机构可提供以下专业医疗转运、送返及善后服务，包括以下第 12 至第 18 项：

12. 转运咨询与评估

1) 若客户有相关医疗转运、送返及家属送返等相关流程及注意事项等问题，本公司特约机构可提供合理的咨询服务。

2) 若客户在服务生效期间遭受保险合同中、合作条例或本公司特约机构所定义的意外伤害或罹患急病（具体释义以本公司特约机构定义为准），本公司特约机构可从医疗角度提供转运咨询、评估及转运方案设计。

13. 紧急医疗转运安排

当客户在服务生效期间于中国境外旅行时处于严重伤病情并经本公司特约机构医生及客户的主治医生判断其所在地医疗条件无法提供适当处理手段时，本公司特约机构可协助安排该客户从初诊地点紧急转移至距事发地最近的、具备适当医疗护理条件且本公司特约机构医生及客户的主治医生合理认为对治疗其伤病最为适合之医院或其它医疗机构。并承担医疗转运中所发生的责任限额内相关费用。

本公司特约机构医生及客户的主治医生有权针对伤病情进行紧急转运必要性的专业判断评估及决定转运目的地、转送的方式、方法。

14. 医疗送返安排

当客户在服务生效期间于中国境外旅行时发生意外伤害或罹患急病，住院和初步治疗后，经本公司特约机构医生及客户的主治医生评估后，客户满足送返条件时，本公司特约机构可提供以下服务安排并承担医疗送返中所发生的责任限额内相关费用，以便该客户返回中国境内继续治疗。

1) 选择合理适当的交通工具（包括商业航班、医疗专机、国内外机场、医院之间的交通工具等）；

2) 安排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；

3) 经过本公司特约机构医生及客户的主治医生评估视为病情严重，可安排专业医疗护理人员陪同。

说明：

1) 本公司特约机构医生及客户的主治医生有权针对客户的伤病情决定送返交通工具及是否有必要安排医疗护理人员陪同。

2) 本公司特约机构医生及客户的主治医生认为客户伤势或病情允许，将根据客户指定安排其回到中国境内的国际机场。若未指定或者不能指定有关地点，客户将被送至离其居住地最近的国际机场。

3) 如本公司特约机构医生及客户的主治医生认为客户在抵达中国境内时需入院治疗，客户将被送到上述国际机场所在地客户指定的任意一家医院。若客户未指定或者不能指定有关医院，客户将被送至本公司特约机构指定的医院，该次医疗送返责任终止。

4) 如本公司特约机构医生及客户的主治医生认为客户的健康状况允许其乘坐正常航班返回中国，客户优先应使用其开始旅行时购买的原始回程机票。

15. 未成年子女送返安排

当客户于中国境外旅行时，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）之子女（限一人）无人照料，本公司特约机构可提供以下服务安排并承担送返中所发生的责任限额内相关费用：

1) 安排其未成年子女返回中国境内离其居住地最近的国际机场，送返过程中应优先使用该子女在开始旅行时购买的原始回程机票。

2) 必要时，本公司特约机构可安排护送人员随行。

3) 接站亲属需提供相关证明材料，双方签署书面交接单后视为服务完成。

4) 限单程经济舱。

16. 亲属探视安排

当客户在中国境外单独旅行，因遭遇严重意外伤害、突发疾病导致其在当地接受治疗时连续住院时间七天(含)以上而需其亲属前往探视或因遭遇严重意外伤害、突发疾病致其身故而需要其亲属前往事发地办理善后，本公司特约机构可代为安排该客户的一位成年直系亲属从国内到客户入住医院探望或前往事发地办理善后，并承担责任限额内相关费用。包括：

- 1) 协助购买一套往返机票（经济舱）并承担机票费用
- 2) 协助安排当地住宿并承担住宿费用。

17. 遗体/骨灰送返、丧葬安排

当客户于中国境外旅行时，不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，本公司特约机构可根据客户遗愿或其直系亲属的愿望及委托，结合宗教信仰在合法前提下提供以下服务并承担责任限额内相关费用：

- 1) 安排在事发当地的火化、安葬。

若客户遗愿或者其家属选择在事发地火化，本公司特约机构将承担其遗体在事发地的火化费用，但不承担其它如宗教仪式或非必要的手续的开支。如选择就地安葬的，则承担约定限额内的就地安葬相关的费用。

- 2) 安排运送遗体或骨灰返回国内。

安排用正常航班把客户遗体或骨灰从事发地运至中国境内离其居住地最近的国际机场。本公司特约机构将承担当地国际航空运输标准的棺木费用(以约定承担限额为限)、相关手续费及正常的航空运输费，但不承担其它如宗教仪式或非必要的手续的开支。

注：本公司特约机构有权结合根据客户遗愿或其直系亲属的委托，根据实际情况区分必要开支和非必要开支。遗体/骨灰送返、丧葬安排费用包含：尸体防腐、保存、火化、运输及骨灰盒等材料和服务费用。

18. 疗养期的酒店住宿安排

如经本公司特约机构医生和客户的主治医生共同认为客户出院后因医疗上的需要应在当地疗养，本公司特约机构将安排该客户在出院后立即入住当地酒店以便其疗养，相关方费用由客户承担。

（五）紧急旅行援助

针对客户在服务生效期间的旅行途中的各类意外导致的不便，提供应急协助，包括以下第 19 至 26 项：

19. 紧急翻译服务

本公司特约机构紧急服务热线可提供免费短时（限时 20 分钟）、紧急的电话翻译服务（仅限中英互译）。

20. 紧急文件递送

本公司特约机构可应客户要求，协助安排将紧急文件递送给其亲属、雇主或同事。

21. 紧急口讯传递

本公司特约机构可应客户要求，提供紧急情况下与亲属、同事之间的口讯传递。

22. 护照丢失援助

如客户在服务生效期间，在中国境外旅行时发生遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，本公司特约机构可应客户需求提供以下服务：

1) 证件补发手续相关的信息，如补办流程及注意事项；

2) 介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件。

23. 紧急行程变更援助

服务生效期间，当客户遇到紧急情况不能按原计划线路继续旅行而需要变更行程，本公司特约机构可协助客户重新安排票务变更、租车、预订酒店等服务。

24. 紧急返回居住地国家

如客户在服务生效期间的境外旅行途中（不包括移民），其境内直系亲属遭遇身故，客户需要紧急返回居住地国家，本公司特约机构可协助安排其返程。

25. 行李丢失盗抢援助

1) 服务生效期间，当客户搭乘商业航班旅行时丢失行李，本公司特约机构可介绍相关部门（如航空公司、海关等），为客户提供找回建议及协助。

2) 服务生效期间，如客户行李在旅行途中被盗抢，本公司特约机构可协助客户向相关部门报案。

26. 法律援助安排

本公司特约机构可针对客户在服务生效期间，遇到的各类法律相关问题提供以下协助：

1) 免费提供律师或法律从业人员姓名、地址、电话号码、办公时间等信息。

2) 免费协助安排客户与律师或法律从业人员的会见事宜。

3) 协助客户或其家属安排保释事宜。保释保证书的提供以本公司特约机构从客户或其亲属的资金中获得全部保释金付款为前提条件。

（六）特别说明：

1) 医疗健康咨询服务内容仅供客户参考，不作为诊断治疗依据；

2) 医疗健康信息咨询服务不是电话诊疗，也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行；

3) 目前暂不提供精神和心理类疾病咨询；

4) 针对医疗机构咨询服务，本公司特约机构将谨慎专业地选择医疗服务的提供者并给与推荐，但是本公司特约机构不负责保证医疗机构及其工作人员的服务质量，并且客户持有最终的服务选择权。

5) 针对电话医疗急救指导服务，因本公司特约机构医生的所有建议只能基于客户描述的情况下提供，故仅供客户作为应急参考，不应被视为诊疗行为，客户有权自行决定是否采纳，本公司特约机构不承担由此产生的责任。

6) 针对医疗解读与分析等涉及到语言翻译的服务，本公司特约机构仅提供中英互译，其他语言版本的翻译需要客户自行支付所有费用。

7) 针对协助安排住院服务，本公司特约机构将谨慎专业地选择医疗服务的提供者并给与推荐，但是本公司特约机构不负责保证医疗机构及其工作人员的服务质量，并且客户持有最终的服务选择权。

8) 协助安排住院服务是基于协助安排或者介绍的基础，本公司特约机构仅提供相关服务，相关费用由保险公司或其他合作机构或客户自行承担。

9) 本公司特约机构所有紧急医疗救援措施均在遵循相关国家法律法规的基础上得以实施。

10) 针对亲属探视服务，本公司特约机构不承诺探视人员获得目的国家的签证，且签证及相关费用由客户或其亲属自行承担。

11) 针对医疗转运和医疗送返安排，在本公司特约机构承担转运或送返费用的前提下，本公司特约机构医生有最大权利根据客户的伤病情判断实施服务的必要性、转运工具及方式以及是否需要专业人员陪同。

12) 丧葬服务安排不包括追悼会、花圈、遗体告别、美容，由于纠纷而产生的尸体存放费用等等项目，超出部分或增项需由用户自行承担。

13) 本公司特约机构所有转运，送返及善后服务均在遵守相应的法律法规前提下进行。

14) 针对法律援助安排，本公司特约机构将谨慎专业地选择法律服务的提供者，但是本公司特约机构不负责保证法律人员服务的质量，并且最终的服务选择权在于客户。本公司特约机构不负责为客户提供任何法律意见。

15) 因紧急行程变更、证件补办、递送文件、翻译、法律援助等紧急旅行援助服务所产生的第三方费用支出由客户自行承担。

16) 本公司特约机构关于理赔协助服务中任何措施手段均需在符合当地法律法规及对个人隐私的保密的基础上进行。

17) 对于台湾籍客户，上述服务内容中各项送返类服务，可根据如上约定，送返至中国境内的国际机场，亦可根据客户或其亲属意愿，送返至台湾的国际机场。

(七) 本公司特约机构在前述有写明承担责任限额内相关费用的项目中，承担如下限额内的相关费用，超出费用需客户自负。对于未写明承担费用的项目，本公司特约机构基于协助安排或者转介绍的基础，不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由客户承担

项目	境外救援限额
紧急医疗转运和送返	300000 元
骨灰（遗体）运送回国/当地安葬	30000 元 (其中火化丧葬费上限 6000 元)
协助亲友赴事故地慰问探访和住宿（限一人）	一张往返经济舱机票 20000 元 (住宿费用每日不超过 1500 元且每次事件该项目最高上限为 6,000 元)
协助亲属前往处理后事（限一人）	一张经济舱往返机票 20000 元
协助未成年子女（不满十六周岁）返回定居地	一张单程经济舱机票 10000 元

说明：

1. 以上指对同一用户，全年的服务限额（已特别说明是每日或每次事件的除外）。
2. 以上币种均为人民币。

第十一条 服务地理范围

本公司特约机构根据本细则第九条提供的服务是在中国境内（不含港澳台地区）实施；本公司特约机构根据本细则第十条提供的服务是在中国境外（含港澳台地区）实施。本公司特约机构承诺将尽最大努力提供服务，但相关当地及/或全球性服务须遵循当地及国际法令办理。案件处理涉及本公司特约机构须取得相关单位之授权情况下方可进行者，授权取得与否非本公司特约机构所能掌控。

第十二条 除外责任

客户因以下情形之一，导致相关救援医疗费用支出的，我们不承担救援责任。客户在以下任一情形下开始的旅行：

- 1) 以接受治疗为目的；
- 2) 客户已被诊断出为疾病末期后；

- 3) 在旅行开始之前，客户处于接受治疗或药物控制或未经其医生许可旅行的；
- 4) 任何没有事先通知并获得本公司特约机构核准的费用，但紧急情况除外；
- 5) 因客户拒绝接受或延误接受本公司特约机构的建议和本公司特约机构医疗组认可的运送服务而导致的费用支出；
- 6) 客户返回其惯常居住地之后发生的费用；
- 7) 无支付凭证及相关诊断证明的费用；
- 8) 客户遭遇来自被保人或受益人的故意杀害、故意伤害；
- 9) 客户故意自伤、故意犯罪或者抗拒依法采取的刑事强制措施；
- 10) 客户醉酒、主动吸食或注射毒品；
- 11) 客户酒后驾驶，无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车；
- 12) 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
- 13) 核爆炸、核辐射或核污染；
- 14) 客户医疗事故、药物过敏或精神疾患（依照世界卫生组织《疾病和有关健康问题的国际统计分类》（ICD-10）确定）；
- 15) 牙齿修复、牙齿整形及视力矫正或安装假齿、假眼、假肢及其他附属品；
- 16) 客户的既往症，先天性疾病，遗传性疾病。
- 17) 感染艾滋病病毒或患艾滋病期间发生事故的，因输血导致的除外；
- 18) 客户已经接受任何第三方赔付的，就同一风险或同一费用，我们不再承担救援责任。

词义解释

1) 毒品	指中华人民共和国刑法规定的鸦片、海洛因、甲基苯丙胺（冰毒）、吗啡、大麻、可卡因以及国家规定管制的其他能够使人形成瘾癖的麻醉药品和精神药品。
2) 酒后驾驶	指经检测或鉴定，发生事故时车辆驾驶人员每百毫升血液中的酒精含量达到或超过一定的标准，公安机关交通管理部门依据《道

	路交通安全法》的规定认定为饮酒后驾驶或醉酒后驾驶。
3) 无合法有效驾驶证驾驶	指下列情形之一： (1) 没有取得驾驶资格； (2) 驾驶与驾驶证准驾车型不相符合的车辆； (3) 持审验不合格的驾驶证驾驶； (4) 持学习驾驶证学习驾车时，无教练员随车指导，或不按指定时间、路线学习驾车。
4) 无有效行驶证	指下列情形之一： (1) 机动车被依法注销登记的； (2) 未依法按时进行或通过机动车安全技术检验。
5) 既往症	指客户在服务生效日之前所患的已知或应该知道的有关疾病或症状。
6) 遗传性疾病	指生殖细胞或受精卵的遗传物质（染色体和基因）发生突变或畸变所引起的疾病，通常具有由亲代传至后代的垂直传递的特征。
7) 感染艾滋病病毒或患艾滋病	艾滋病病毒指人类免疫缺陷病毒，英文缩写为 HIV。艾滋病指人类免疫缺陷病毒引起的获得性免疫缺陷综合征，英文缩写为 AIDS。在人体血液或其他样本中检测到艾滋病病毒或其抗体呈阳性，没有出现临床症状或体征的，为感染艾滋病病毒；如果同时出现了明显临床症状或体征的，为患艾滋病。
8) 不可抗力	指不能预见、不能避免、不能克服的客观情况。

第五章 24 小时援助热线使用方法

客户遇紧急情况，本人或其亲属、指定代理人可直接拨打 24 小时援助热线向本公司全球紧急救援服务特约机构请求救援。

第十三条 拨打方式

(一) 本公司全球紧急救援服务特约机构为客户提供 24 小时援助热线服务，服务电话为：400 818 5050 或 010 5739 0650，拨打方式如下：

- 在境内（不含港澳台）拨打：400 818 5050
- 在境外（含港澳台）拨打：当地国际长途接入码 86 400 818 5050
- 在境外（含港澳台）无法拨通 400 电话的情况下拨打：当地国际长途接入码 86 10 5739 0650

说明：

- 为便于阅读，号码中留有空格，拨打时请连续拨号。
- 境外（含港澳台）用手机拨打时，可用“+”号代替当地国际长途接入码

电话接通后请告知以下内容：

- 姓名、证件类型、证件号码；
- 服务人员请您提供的信息。

第十四条 拨打资费

(一) 境内（不含港澳台）：用固定电话或本地手机拨打 400 电话需支付本地话费，免长途话费；在外地用手机拨打 400 电话，需支付本地话费和漫游费，免长途话费；拨打非 400 电话需支付相关的话费。

(二) 境外（含港澳台）：用固定电话或手机拨打均为非免费电话。客户需支付相关的话费。

第六章 客户配合事项

第十五条 为使本公司特约机构能在安排客户就医后继续提供医疗转送等服务，客户应遵守以下约定：

(一) 客户或其指定代理人应提供以下资料：

1. 客户接受治疗的医院或医疗机构的名称、地址及电话号码；

2. 主治医生姓名、地址及电话号码；
3. 客户或其亲友签署的医疗情况透露授权书。

(二) 本公司特约机构的医疗小组或其指定代表有权探视客户的治疗情形。客户无正当理由而拒绝探视时，本公司特约机构可停止提供医疗救援服务。

(三) 本公司特约机构具有绝对的权利来决定客户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。本公司特约机构还保留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客户返回本国或常住国或国内居住地时，决定客户转送目的地和转送的方式、方法的权利。

第十六条 证明文件

客户应协助本公司特约机构取得紧急救援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所产生的费用，悉依第十条及第十一条各项服务内容决定负担者。

第七章 法律责任

本公司特约机构应尽勤勉、谨慎原则选择服务提供商，但对于第三方服务提供者的服务质量、行为与其所提供的任何咨询意见不承担责任，客户亦无权因本公司特约机构推荐或联络第三方服务提供者或者因此而做出的决定而向本公司特约机构追索。

第十七条 特别声明

(一) 为了使客户顺畅获取服务，本公司有必要将客户的姓名、证件类型、证件号码、性别、出生日期等基本信息提供给本公司特约机构，本公司及本公司特约机构承诺该信息仅用于全球紧急救援服务，不会将数据用于与服务无关的商业销售或其他未获您同意的用途，且对信息数据严格保密。您接受全球紧急救援服务即代表您接受本公司本条声明，如您不愿意接受本条声明，您可以通知我司取消全球紧急救援服务。

(二) 当您申请紧急救援服务时，为了最大限度的保证您享受服务，本公司及本公司特约机构视同您已同意并授权医疗单位及相关服务机构可以使用您预留信息及医疗机构所提供的信息。