



小康康卫士 **无忧版**  
重大疾病保险



小康人寿保险有限责任公司  
祝您阖家安康

# 健康无忧 增值服务手册



## 公司简介



## 致客户

公司于2005年12月在北京成立，2020年12月完成股东变更及增资，经中国银保监会审核批准后正式更名为小康人寿保险有限责任公司，简称“小康人寿”，注册资本金30亿元人民币。

小康人寿股东是由3家资产规模超千亿的国际化大型企业及1家国内行业龙头企业组成，其中鸿商产业控股集团有限公司持股33%、宁德时代新能源科技股份有限公司持股30%、青山控股集团有限公司持股30%、贵州贵星汽车销售服务有限公司持股7%。

小康人寿秉持专注聚焦、稳健务实、悉心周全、信仰幸福的价值理念，精准洞悉中产家庭各阶段的人身险配置需求，进阶式匹配兼顾性价比与场景针对性的精品保障方案，通过高效率的精细化运营和一站式的保险服务体验，充分转化实力股东的赋能优势，为广大客户在“小康大道”上全面保驾护航，打造新一代精品人寿保险公司。

《诗经》有云，“民亦劳止，汔可小康”。小康所在，心之所安。小康人寿将植根于全面建设小康社会的伟大实践，积极顺应广大人民群众对美好生活的无限向往，陪伴客户一起构建美好生活，守护家庭长久幸福。

网址：[www.livit-life.com](http://www.livit-life.com)

全国统一服务热线：400-815-6688

小康人寿保险有限责任公司地址：上海市虹口区公平路18号2号楼5层（电梯楼层6层）、3号楼2层

亲爱的客户：

您好！

感谢您选择小康人寿保险有限责任公司的保险产品《康卫士(守护版)重大疾病保险》。我司向本保险合同保险单上所登载的被保险人本人提供一份尊贵的健康无忧增值服务。

本服务由我司合作的国内健康服务供应商为您协调提供，服务商协调国内知名医疗机构为您倾情提供专业、便捷的健康服务。

本服务手册将向您详细介绍具体服务内容、服务流程、注意事项及操作指引，请您仔细阅读。若您有“健康无忧”增值服务内容方面任何疑问，请拨打我司客服热线 400-815-6688（服务时间：周一至周五 9:00-18:00，法定节假日除外）进行咨询，我们将竭诚为您服务。

小康所在，心之所安！





# 04

服务概览

04

# 05

服务介绍

05

# 13

注意事项

13

# 15

操作指引

15

## 服务一览表

服务环节	服务项目	服务内容	使用条件	次数限制
诊前	医学咨询	图文咨询	被保险人全家共享	不限疾病, 限12次/年
诊中	绿色通道	专家门诊预约(含陪诊)	限被保险人本人	限重疾(包含轻中重症) 不指定医院及专家, 限1次/年
		住院/手术安排	限被保险人本人	限重疾(包含轻中重症) 不指定专家, 限1次/年
	名医二诊	名医二诊	限被保险人本人	不限疾病, 需要提交近3个月内的 就诊就医资料; 限1次/年
诊后	院后康护	出院交通安排及陪护	限被保险人本人	不限疾病, 但经风险评估出院时 不符合服务使用条件的除外; 限1次/年
		护工上门	限被保险人本人	不限疾病, 限住院后或手术后, 限1次/年, 每次限8天



## 一、医学咨询

### 图文咨询

#### 1、服务内容

由全科医生提供在线咨询回复，提供日常健康咨询，包含：与健康相关的咨询，如疾病饮食调节、亚健康咨询、OTC常用药品用药指导、高血压、糖尿病、高血脂等慢性病的管理、重症专业分诊、术后康复护理知识咨询等。



#### 2、服务对象

被保险人全家共享。



#### 3、服务频次

不限疾病，12次/年。



#### 4、服务时效

全年365天在线，每日08：00-22：00，收到咨询问题后30分钟之内回复；22：00-08：00提出的问题咨询，医生将在09：00前回复。如遇服务高峰期，咨询回复可能会有延迟，请您耐心等待。



#### 5、申请路径

“小康人寿”官微-优·服务 → 自助服务 → 我的权益 → 查看我的权益 → 图文咨询



#### 6、注意事项

- (1) 本服务限制使用次数，提交首个咨询问题后24小时内的咨询视为一次服务。
- (2) 不同专家的咨询建议可能会有差别，专家建议对后续诊疗仅具有参考价值，不能替代临床医生的诊疗，并不能作为保险理赔的依据。



## 二、绿色通道

### 专家门诊预约(含陪诊)

#### 1、服务内容

提供国内三甲医院副主任及以上医师门诊预约挂号，并在就诊当天提供专人陪诊（医院收取的各项费用，包括但不限于挂号费、检查费、治疗费等，由客户自行承担；单次陪诊不超过4个小时）。



#### 2、服务对象

仅限被保险人本人。



#### 3、服务频次

不指定医院和专家；限保险条款列明的重症列表疾病（包含轻中重症）疑似诊断；1次/年。



#### 4、服务时效

服务申请提交后1个工作日内反馈是否符合使用资格；审核通过后1个工作日内由供应商与客户取得联系；服务需求商定后2个工作日内反馈预约结果。



#### 5、申请路径

“小康人寿”官微-优·服务 → 自助服务 → 我的权益 → 查看我的权益 → 专家门诊预约(含陪诊)





## 住院/手术安排

### 1、服务内容

提供需住院/手术客户的就医协助，需提供诊断证明和住院单方可申请（医院收取的各项费用，包括但不限于住院费、检查费、治疗费等，由客户自行承担）。



### 2、服务对象

仅限被保险人本人。



### 3、服务频次

不指定医院和专家；限保险条款列明的重症列表疾病（包含轻中重症）疑似诊断；1次/年。



### 4、服务时效

服务申请提交后1个工作日内反馈是否符合使用资格；审核通过后1个工作日内由供应商与客户取得联系；提交完整资料后10个工作日内完成住院/手术安排。



### 5、申请路径

“小康人寿”官微-优·服务 → 自助服务 → 我的权益 → 查看我的权益 → 住院/手术安排



### 6、注意事项

(1) 少数热门医院（如北京协和医院、四川大学华西医院等）部分热门科室的住院/手术安排存在需要超过10个工作日完成的可能。

(2) 服务网络清单可参见服务平台公示，客户需在提交申请时具体指明所选医疗机构，服务供应商将与用户联系确认。



## 三、名医二诊

### 名医二诊

### 1、服务内容

提供国内顶级三甲医院在职医生的专家一对一电话二诊，并在咨询结束后为客户出具电子书面报告。适用于诊断不明、诊疗方案再次确认、调整诊疗方案的客户。



### 2、服务对象

仅限被保险人本人。



### 3、服务频次

1次/年，不限疾病，需要提交近3个月内的就诊就医资料，患者于服务有效期内且在等待期（保单生效后30日）结束之后经二级及二级以上公立医院并获得首诊意见后，即可申请二诊咨询服务。



### 4、服务时效

在客户提交必要完整资料后的一个工作日内完成审核，审核通过后的24小时内，专家向患者预留手机号回电提供服务，电话沟通时长在10分钟以内；于咨询完成当天出具咨询报告。



### 5、申请路径

“小康人寿”官微-优·服务 → 自助服务 → 我的权益 → 查看我的权益 → 名医二诊





## 四、重疾先赔

### 重疾先赔

#### 1、服务内容

为符合特定条件的重疾确诊客户开通绿色理赔通道，第一时间协助客户收集材料，让客户在治疗期间即可获得理赔，安心治疗，协助客户解决高额的医疗费用难题。



#### 2、服务对象

仅限被保险人本人，合同生效（或复效）超两年，首患重疾，达到合同约定的重大疾病标准。



#### 3、服务频次

以有效保险合同约定为准。



#### 4、申请路径

客户提交理赔申请材料，经公司理赔审核同意后，安排后续理赔服务并完成理赔金给付。



## 五、院后康护

### 出院交通安排及陪护

**1、服务内容：**提供出院交通需求及风险评估，为符合要求的客户提供出院交通安排和出院陪护。

(1) 出院交通需求及风险评估：

专业医护团队以适当形式采集服务对象病情及有关情况信息，包括服务人员前往服务对象住院所在医院，根据服务对象病情评估其出院交通需求和风险。

(2) 出院交通安排：

a)服务对象家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以内（含），提供符合其身体条件的车辆（服务对象具备自主行动能力的提供五至七座商务车，服务对象存在体位制动或其他需平躺出院情况的，提供救护车或其它可供平躺出院的专业车辆）；

b)服务对象家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以上时，承担服务对象及一名家属返回常住地的火车票或飞机票费用（火车限硬卧或高铁二等座，飞机限国内经济舱），并提供住院医院到住院医院所在城市火车站或机场的交通安排。

(3) 出院陪护：

a)出院当天协助、指引服务对象办理出院手续，协助家属帮助服务对象从病床转移至安排的车辆；

b)对于家庭常住地距住院医院单程距离（以最短实际交通行驶路线为准）在200公里以内（含）的服务对象，服务人员全程陪同服务对象返回家中，在途中密切关注服务对象的生命体征变化、安全及舒适状况，并随时给予指导。

**2、服务对象：**仅限被保险人本人。

**3、服务频次：**不限疾病，但经风险评估出院时不符合服务使用条件的除外；1次/年。

**4、申请路径：**“小康人寿”官微-优·服务 → 自助服务 → 我的权益 → 查看我的权益 → 出院交通安排及陪护

**5、注意事项：**

(1) 服务对象出院转往另一家医疗机构继续治疗，属于医疗转运服务，不属于本项目服务范围。

(2) 服务对象由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的，不属于本项目服务范围。

(3) 由于服务对象患有医学可证明的传染性疾病、精神疾病等可能对服务人员造成人身及财产损害的疾病，或



处于可对服务人员造成人身及财产损害的状态时，将无法为服务对象提供服务，并无须承担相关服务责任。

(4) 如服务对象要求选择的交通工具经评估可能会产生额外风险（例如不符合出院医嘱或会诱发潜在风险等），将无法为服务对象提供服务，并无须承担相关服务责任。

(5) 出院工具的选择以主诊医生的意见为判断标准。

(6) 如服务对象因自身原因不接受出院交通需求及风险评估，或提供的信息与实际情况严重不符，服务商保留判定为不符合服务条件的权利。

(7) 本服务仅为协助和安排，服务商不对第三方交通工具行驶过程中的问题或不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致的不良后果负责，服务对象不得因此要求服务商承担相应的或全部的医疗责任及相应的或全部的法律风险。

(8) 服务对象出院时间发生变化时，需至少距离实际用车时间提前12个小时联系服务商客服变更或取消服务。服务对象因主观原因未能提前12小时取消或变更已预约的服务，视为服务已使用；服务对象因客观原因未能提前12小时取消或变更已预约的服务，服务商将尽力提供服务，但无法保证服务落实。



## 五、院后康护

### 护工上门

**1、服务内容：**对有护理服务需求的客户提供院内/居家护理服务，服务内容包括家政服务类（保洁、收纳整理、代出门办事、膳食营养管理）、护理照料类（病人清洁沐浴照料、协助进食饮水、排尿排便及失能护理）、陪护关怀类（散步聊天、陪同就医、药物管理、舒压按摩、协助翻身排痰、压疮预防护理）、监测指导类（为病人提供生命体征观察指导、生活方式指导、生活自理能力训练、疼痛应对指导、导管照护指导、功能维持与恢复指导）、特殊照护指导类（为家属提供骨伤照护指导、脑卒中照护指导、老年痴呆照护指导、重症护理指导）等共44项，详见服务平台。

**2、服务对象：**仅限被保险人本人。

**3、服务频次：**不限疾病，限住院后或手术后，1次/年，每次限8天。

**4、服务时效：**提交服务申请后2小时内（早8：00-20：00，20：00以后需在第二天9：00前）服务商电话联系确认需求；确认需求后24小时内完成专业照护需求评估，并确定具体护理计划；确认需求后48小时内到医院或上门服务（疫情原因导致的时效影响除外）。

**5、申请路径：**“小康人寿”官微-优·服务→自助服务→我的权益→查看我的权益→护工上门

### 6、注意事项：

(1) 申请人需要根据就诊情况配合提供有效病情资料，包括且不限于：个人信息、既往门/急诊及住院病历、诊断报告、半年内的影像报告与检验报告等。

(2) 对于初判符合护理服务的客户，需要按照要求上传相关病历材料至平台，并配合平台完成后续服务反馈；对于不符合护理服务的客户，将不予提供后续服务。

(3) 每次使用护理服务时，一线城市、省会和直辖市需提前24小时预约，其它城市提前48小时预约。

(4) 每一次上门服务都有标准服务时长和服务范围，因客户原因导致超出限定的范围使用服务，或超出约定服务次数和时长，或在上述服务范围之外的服务，由服务商与患者共同协商价格，本平台对双方约定内容不承担责任。

(5) 服务商保留对指定服务项目列表和服务城市列表做出适当调整的权利，请以平台最新公示信息为准。



## 注意事项

### 服务使用注意事项

#### • 生效和终止

感谢您投保小康人寿保险有限责任公司的康卫士（无忧版）重大疾病保险产品，您在得到我们提供的保障同时，还将享有健康无忧增值服务。

自您的保险合同生效之日起15天后（即犹豫期结束后），健康无忧增值服务生效，该服务有效期为一年；若您所购买的康卫士（无忧版）重大疾病保险产品失效或终止，则增值服务自动终止；如有服务内容或期限变动，本公司将提前告知您。

如有任何疑问，请致电公司统一服务热线400-815-6688（人工服务时间：工作日9:00-18:00；提供24小时自助语音服务）联系我们。

#### • 增值服务的定位

本服务手册所包括的健康无忧增值服务是小康人寿保险有限责任公司特别为投保康卫士（无忧版）重大疾病保险的被保险人提供的保险合同约定以外的增值服务，此增值服务不构成保险合同的一部分，小康人寿保险有限责任公司保留在服务有效期内调整或终止健康无忧增值服务的权利；若本服务手册所包括的健康无忧增值服务有相关调整或终止，我们将在公司官方渠道及时公告。

#### • 预约和计次

在使用各项就医服务过程中，如被保险人不能按时赴约，需要提前24小时通知服务公司取消安排，否则视为已经使用该项服务。

#### • 资料和信息保密

为保障您的权益和服务效果，被保险人有提供完整真实病历资料的义务，本公司及第三方服务公司对相关资料和信息负有保密的责任。本公司及第三方服务公司将依法保证数据安全和保护个人隐私，未经客户授权，本公司及第三方服务公司不会对外提供客户个人信息或任何健康数据。



## 注意事项

#### • 医学建议的意义

本增值服务所提供的任何医学建议仅具有参考价值，被保险人拥有采纳或不采纳的最终决定权；同时，您是否允许使用服务及医学专家的建议均不能作为同意理赔或拒绝理赔的依据。

#### • 意见反馈与投诉

如您在使用本手册提供的增值服务的过程中有意见或申请投诉，请致电公司统一服务热线400-815-6688（人工服务时间：工作日9:00-18:00；提供24小时自助语音服务）进行反馈。

#### • 解释

小康人寿保险有限责任公司拥有“康卫士（无忧版）重大疾病保险健康无忧增值服务”的最终解释权。





小康人寿  
官微公众号二维码



## 服务平台操作指引

小康人寿保险有限责任公司康卫士（无忧版）重大疾病保险健康无忧增值服务查看路径为：通过“小康人寿”官微-优服务→自助服务→我的权益→查看我的权益，点击对应模块在线申请。

## 初次登录

在您扫描“小康人寿”官微公众号二维码后，点击“自助服务”将进入到“个人中心”界面。

在您完成个人信息的注册绑定后，您可在官微内收到“注册成功通知”，进入“个人中心”界面，将在您的名字下方显示“已绑定”。

您完成注册绑定后，即可点击“查看我的权益”尊享各项健康无忧增值服务。

## 第三方平台个人资料完善

除“重疾先赔”之外的服务项目均由第三方平台慕再科技（北京）有限公司提供服务，部分服务项目需要您根据系统提示完善个人资料方可使用，为保障您的权益，请您在完成个人资料填写点击同意前，仔细阅读平台协议及隐私协议。

## 我的

您登录第三方平台后，可点击页面右上的“个人中心”进入“我的”页面。在此模块您将可以进行如下操作：

1. 进入“我的服务”页面，查看您在第三方平台享有的所有服务项目，并进行使用；
2. 在“健康档案”中完善您的健康数据，方便以后使用服务；
3. 在“服务记录”中查看您使用过的服务，并予评价反馈；
4. 通过“在线客服”获取人工智能客服的帮助。

