

95567

全国统一客服电话
www.newchinalife.com



扫码下载新华保险 App

新华人寿保险股份有限公司
NEW CHINA LIFE INSURANCE COMPANY LTD.

北京市朝阳区建国门外大街甲12号新华保险大厦
New China Insurance Tower, A12 Jianguomenwai
Avenue, Chaoyang District, Beijing 100022, P. R. C
www.newchinalife.com

NCI 新华保险

健康服务手册

(版本号: 2025-09)

HEALTH SERVICE MANUAL

新华人寿保险股份有限公司
“健康安心”服务计划

HEALTH ASSURANCE SERVICE PLAN

2025.9

IMPORTANT NOTICE

重要提示



HEALTH SERVICE MANUAL

本手册为新华人寿保险股份有限公司（以下简称“新华保险”）“健康安心”服务计划服务手册。为更好地提供服务，新华保险保留对本手册解释及内容变动等权利。

如发现手册内容与保险合同条款不一致，或未尽事宜，请以保险合同条款为准。

- ▶ 本**服务计划**提供的服务为健康咨询、就医协助和重疾专案管理，不涉及疾病诊断、制定治疗方案等医疗行为，如涉及疾病诊疗方案，您应前往专业医疗机构咨询。
- ▶ 本**服务计划**所述的服务由新华保险委托第三方**新华卓越健康投资管理有限公司**（以下简称为“新华卓越健康”）为您提供。
- ▶ 本**服务计划**所述的服务内容仅限在中华人民共和国大陆境内提供，不包括境外及港、澳、台等特别区域。

IMPORTANT NOTICE



新华保险及新华卓越健康依法保证数据安全和保护个人隐私，**将在您授权的范围之内合理使用并尽力保护您的个人信息**。为了更好地提供服务，新华保险及新华卓越健康会就您申请的服务**向您询问或通过其他方式获取**您的姓名、性别、身份证件类型、证件号码、电话号码、地址、社保情况、现病史及既往病史等个人信息，您有权决定是否同意提供或授权获取相关信息。新华保险及新华卓越健康不承担因上述信息缺失导致的任何损失。

本手册旨在帮助您了解所享有健康管理服务的内容及流程，若您对服务有任何疑问，

请拨打电话：400-808-4668

（工作时间8:00-20:00）

进行咨询，我们将竭诚为您提供帮助

HEALTH ASSURANCE
SERVICE PLAN

IMPORTANT NOTICE



对于**合理控制范围以外的原因**，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使延迟或未能履行服务的，新华保险及新华卓越健康不负任何责任。



OVERVIEW OF SERVICES

第一章 服务项目简介

HEALTH SERVICE
MANUAL

基于您的健康需求，专业服务团队整合医疗资源，
为您提供健康咨询、就医协助、重疾专案管理等健康服务。



服务大类	服务项目	服务次数	服务内容
健康咨询	电话医生	不限次	日常健康咨询、诊前就医指导、慢病管理咨询、疾病预防、用药指导、康复建议等。
	家庭健康顾问	不限次	通过视频/语音/图文形式提供日常健康咨询、诊前就医指导、慢病管理咨询、疾病预防、用药指导、康复建议等。
	便捷购药服务	不限次	提供在线药品购买及送药上门服务，可购买非处方药及开具符合政策法规的处方购药。
	特色体检定制	1次/年	定制体检方案，提供新华卓越健康医疗机构网络内的体检预约服务，检后提供免费体检报告解读服务。
就医协助	门诊就医协助	1次/年	提供全国三甲医院的门诊就医协助服务。
	就医陪同服务	1次/年	提供三甲医院门诊就医过程中的就医陪同服务，专业人员协助规划就诊路线，咨询就医问题，查询检测报告等，加快就医效率，提升就医感受。
	三甲专家二诊（视频）	1次/年	提供三甲医院副主任医师及以上职称的医生远程视频二诊服务，对初步检查资料和诊断结果进行二次解读，降低误诊风险，提供进一步诊疗建议。

服务大类	服务项目	服务次数	服务内容
重疾专案管理	住院/手术协助	1次/年	提供全国三甲医院的住院、手术协助服务，缩短等待时间。
	多学科会诊（MDT）	1次/年	针对复杂病情，组织多学科医生团队（副主任医师及以上职称）联合会诊，制定个性化指导建议。
	院际专车接送	1次/年	三甲医院住院/出院当天，各提供1次市内专车上门接送服务。
	院内护工服务	1次/年	提供三甲医院住院期间的24小时一对一陪护。
	居家护工服务	1次/年	出院后上门提供陪护服务。
	远程康护指导	1次/年	提供出院后的远程康复指导。

限重疾保单
约定疾病

HEALTH ASSURANCE
SERVICE PLAN

服务对象

本服务计划的服务对象为被保险人本人（以下简称“客户”或“您”）。

服务期限

服务期间与保单缴费期间相同。在保单缴费期内，被保险人拥有本服务计划的服务权益，部分服务权益在等待期间无法使用。

启用条件

- 健康咨询** 保单有效期内，经过犹豫期后，次日零时起即可启用服务。
- 就医协助** 保单有效期内，经过等待期后，可启用服务（其中安享版、乐享版限首次罹患保单约定重疾，尊享版不限保单约定重疾）。
- 重疾专案管理服务** 保单有效期内，经过等待期后，可启用服务（服务限首次罹患保单约定重疾）。

服务使用

您可通过如下方式进行申请：



SERVICE GRADING

第二章 服务分级

HEALTH SERVICE MANUAL

本服务计划按照指定产品的年交保费之和进行分层，提供安享版、乐享版、尊享版三个级别，各级别对应服务项目见下表：

服务大类	服务项目	服务次数	安享版 年度保费 < 5000元	乐享版 5000元≤ 年度保费 < 10000元	尊享版 年度保费 ≥10000元
健康 咨询	电话医生	不限次	✓		
	家庭健康顾问	不限次		✓	✓
	便捷购药服务	不限次	✓	✓	✓
	特色体检定制	1次/年	✓	✓	✓

HEALTH SERVICE MANUAL

服务大类	服务项目	服务次数	安享版 年度保费 < 5000元	乐享版 5000元≤ 年度保费 < 10000元	尊享版 年度保费 ≥10000元
就医 协助 限重疾保单 约定疾病	门诊就医协助	1次/年	✓	✓	
	就医陪同服务	1次/年	✓	✓	
	三甲专家二诊（视频）	1次/年	✓	✓	
就医 协助 不限重疾	门诊就医协助	1次/年			✓
	就医陪同服务	1次/年			✓
	三甲专家二诊（视频）	1次/年			✓
重疾 专案 管理 限重疾保单 约定疾病	住院/手术协助	1次/年	✓	✓	✓
	多学科会诊（MDT）	1次/年	✓	✓	✓
	院际专车接送	1次/年		✓	✓
	院内护工服务	1次/年		✓	✓
	居家护工服务	1次/年		✓	✓
	远程康护指导	1次/年		✓	✓

SERVICE DETAILS

第三章 服务详情

HEALTH SERVICE
MANUAL

一 / 电话医生

- 日常健康咨询 ● 诊前就医指导 ● 慢病管理咨询
- 疾病预防 ● 用药指导 ● 康复建议等

① 服务介绍

- 1 7x24小时，实时接起；
- 2 不限区域和使用次数；
- 3 单次服务时长不限制，支持断线重连；
- 4 平均30秒接通；
- 5 无等待期；
- 6 一键呼出；
- 7 医生持《医师资格证》上岗，具备3年以上临床从业经验。



② 服务流程



③ 特别说明

- 1 急重症患者不适合电话咨询，请即刻前往当地医院急诊就诊。
- 2 医疗健康咨询仅供参考，不作为诊断治疗依据。
- 3 电话医生请使用预留电话拨打，其他号码无法接通。若号码有误，请修正后拨打。

二 / 家庭健康顾问

通过视频/语音/图文形式提供

- 日常健康咨询 ● 诊前就医指导 ● 慢病管理咨询
- 疾病预防 ● 用药指导 ● 康复建议等

① 服务介绍

- 1 7x24小时，实时接起；
- 2 不限区域和使用次数；
- 3 单次服务时长不限制；
- 4 平均30秒接通；
- 5 无等待期；
- 6 一键呼出；
- 7 医生持《医师资格证》上岗，具备3年以上临床从业经验。



HEALTH SERVICE
MANUAL

② 服务流程



③ 特别说明

- 1 急重症患者不适合视频/语音/图文形式咨询，请即刻前往当地医院急诊就诊。
- 2 医疗健康咨询仅供参考，不作为诊断治疗依据。

SERVICE DETAILS

HEALTH SERVICE
MANUAL

三 / 便捷购药服务

- 根据您的健康需求，提供在线药品购买及送药上门服务
- 可购买非处方药或开具符合疾病适应症和政策法规的处方购药

① 服务介绍

- 1 7x24小时；
- 2 在线开具药品处方；
- 3 不限区域和使用次数；
- 4 根据您的定位和所需药品，系统自动匹配送药方式并提供送药服务；
- 5 发货时效、派送时效及药品配送费用以购药时系统显示为准。

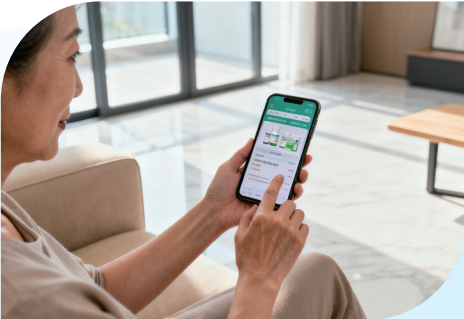
② 服务流程



③ 特别说明

- 1 药品费、物流费等费用需要您自行承担。
- 2 药品服务由第三方平台提供。

IMPORTANT NOTICE



HEALTH SERVICE
MANUAL



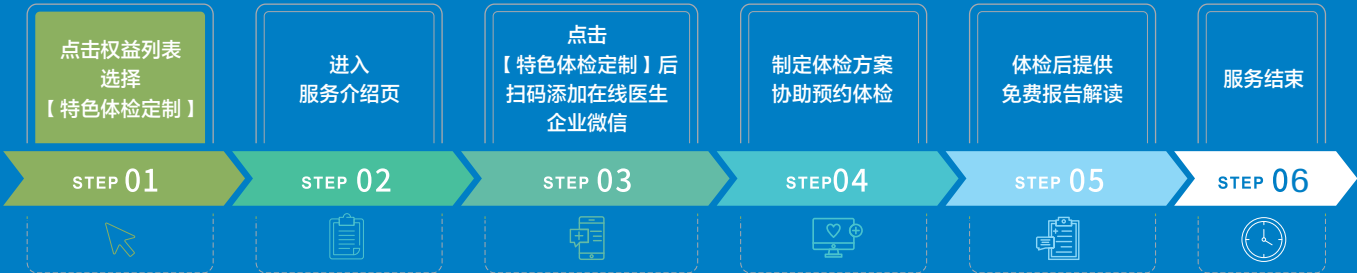
四 / 特色体检定制

- 定制体检方案 ● 提供新华卓越健康医疗机构网络内的体检预约服务
- 检后提供免费体检报告解读服务。

① 服务介绍

- 1 主治医师及以上职称医生制定体检套餐；
- 2 工作时间：7x12小时（8:00-20:00）；
- 3 服务时效：提交需求后1个工作日内完成体检方案定制；
3个工作日完成新华卓越健康医疗机构网络内的体检预约；
- 4 新华卓越健康网络内机构体检完成后提供1对1免费报告解读；
- 5 本服务每个保单年度仅限提供1次。

② 服务流程



③ 特别说明

- 1 该服务仅根据您的自身情况定制相关套餐，最终采纳与否由您自行决定。
- 2 体检费用需要您自行承担。

五 / 门诊就医协助

- 提供全国三甲医院的门诊就医协助服务。
- 可以指定医院、科室，但不可指定医生。

① 服务介绍

- 1 覆盖全国三甲医院，副主任医师及以上级别，不可指定医生；
- 2 工作时间：7x12小时（8:00-20:00）；
- 3 服务时效：提交申请后2个工作小时内响应服务，资料审核通过后5个工作日内完成服务预约；
- 4 启用条件：您可在等待期结束后，根据健康需求启用服务；
- 5 本服务每个保单年度仅限提供1次。

② 服务流程



③ 特别说明

- 1 保单有效期内，经过等待期后可启用服务，其中：安享版、乐享版：限首次罹患保单约定重疾；尊享版：不限保单约定重疾。
- 2 心理/精神疾病、齿科疾病、生殖辅助、生育建档、传染病、急诊不在本服务范围内。
- 3 服务支持指定就诊医院及科室，不支持指定医生。
- 4 申请本服务须递交境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊/住院病历、出院小结、血液检测报告、CT报告、MRI报告、病理报告等以评估服务申请（具体资料会依据疾病有所不同）。
- 5 挂号费、诊疗费等医疗相关费用需由您自行承担。
- 6 如因医生停诊，导致不能按时提供服务时，会第一时间通知您，并再次安排一次预约。
- 7 预约成功后，若因您个人原因不能如期就诊，视为服务次数已使用。

六 / 就医陪同服务

- 提供三甲医院门诊就医过程中的就医陪同服务 ● 专业人员协助规划就诊路线，
- 咨询就医问题 ● 查询检测报告等 ● 加快就医效率，提升就医感受。

① 服务介绍

- 1 陪同人员具备医护背景或相关陪诊经验；
- 2 工作时间：7x12小时（8:00-20:00）；
- 3 服务时效：需提前2天提交申请，提交申请后2个工作小时内响应服务；
- 4 服务结束后2个工作日内回访客户满意度，并记录改进需求；
- 5 启用条件：您可在等待期结束后，根据健康需求启用服务；
- 6 本服务每个保单年度仅限提供1次。

② 服务流程



③ 特别说明

- 1 保单有效期内，经过等待期后可启用服务，其中：安享版、乐享版：限首次罹患保单约定重疾；尊享版：不限保单约定重疾。
- 2 心理/精神疾病、齿科疾病、生殖辅助、生育建档、传染病、急诊不在本服务范围内。
- 3 申请本服务须递交境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊/住院病历、出院小结、血液检测报告、CT报告、MRI报告、病理报告等以评估服务申请（具体资料会依据疾病有所不同）。
- 4 挂号费、诊疗费等医疗相关费用需由您自行承担。
- 5 就医陪同服务单次服务时长不超过4小时；服务时间为上午或下午，以中午12点为节点，不跨越使用；如超出4小时或跨上下午，您可能需支付超时服务费用。
- 6 就医陪同服务不支持住院、门急诊留观、重症和急救、精神病、传染病、醉酒状态病人的陪同，也不支持陪同无家属陪同的14周岁以下儿童、无家属陪同的80周岁以上老人。
- 7 就医陪同服务属于医院内陪同服务，不包括医院外的接送、陪伴等服务。
- 8 服务安排成功后，若因您个人原因不能如期就诊，视为服务次数已使用。

SERVICE DETAILS



七 / 三甲专家二诊（视频）

- 提供三甲医院副主任医师及以上职称医生远程视频二诊服务，对客户初步检查资料和诊断结果进行二次解读，降低误诊风险，提供进一步诊疗建议。

① 服务介绍

- 覆盖三甲医院热门科室，副主任医师及以上职称，不指定医院及医生；
- 服务时长：30分钟内；
- 工作时间：7×12小时（8:00-20:00）；
- 服务时效：提交申请后2个工作日内响应服务，资料审核通过后48小时内与医生连通，视频咨询结束后24小时内出具二次诊疗建议；
- 启用条件：您可在等待期结束后，根据健康需求启用服务；
- 本服务每个保单年度仅限提供1次。

② 服务流程



③ 特别说明

- 保单有效期内，经过等待期后可启用服务，其中：安享版、乐享版：限首次罹患保单约定重疾；尊享版：不限保单约定重疾。
- 心理/精神疾病、齿科疾病、生殖辅助、生育建档、传染病、急诊不在本服务范围内。
- 申请本服务须递交境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊/住院病历、出院小结、血液检测报告、CT报告、MRI报告、病理报告等以评估服务申请（具体资料会依据疾病有所不同）。
- 服务不可指定医院、医生。
- 如因医生原因，导致不能按时提供服务时，会第一时间通知您，并再次安排一次预约。
- 预约成功后，若因您个人原因不能如期使用，视为服务次数已使用。

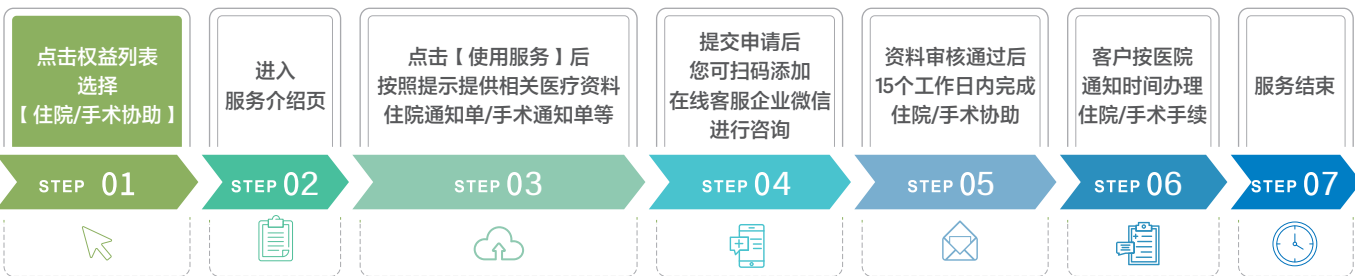
八 / 住院/手术协助

- 提供全国三甲医院的住院、手术协助服务，缩短等待时间。

① 服务介绍

- 在符合三甲医院的住院/手术条件下，协助您快速入院/手术；
- 工作时间：7×12小时（8:00-20:00）；
- 服务时效：提交申请后2个工作日内响应服务，资料审核通过后15个工作日内完成住院协助；
- 启用条件：您可在等待期结束后，根据健康需求启用服务；
- 需持有所指定医院的住院通知单/手术通知单，若无，则先安排医生门诊由医生判断是否符合住院/手术条件及开具住院通知单/手术通知单；
- 本服务每个保单年度仅限提供1次。

② 服务流程



③ 特别说明

- 保单有效期内，经过等待期后可启用服务，服务限首次罹患保单约定重疾。
- 心理/精神疾病、齿科疾病、生殖辅助、生育建档、传染病、急诊不在本服务范围内。
- 申请本服务须递交境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊/住院病历、出院小结、血液检测报告、CT报告、MRI报告、病理报告等以评估服务申请（具体资料会依据疾病有所不同）。
- 医院诊疗费用需要您自行承担。
- 需持有所指定医院的住院通知单/手术通知单，若无，则先安排医生门诊由医生判断是否符合住院/手术条件及开具住院通知单/手术通知单。
- 如因医院或医生原因，导致不能按时提供服务的，会第一时间通知您，并再次安排一次预约。
- 对于疾病要求择期手术，或遇需完善入院前检查、术前用/停药等特殊情况时，须以医生医嘱为准，不保证可按时效完成服务。
- 预约成功后，若因您个人原因不能如期使用，视为服务次数已使用。

九 / 多学科会诊（MDT）

- 针对复杂病情，组织多学科医生团队（副主任医师及以上职称）联合会诊，制定个性化指导建议。

① 服务介绍

- 1 服务不支持指定医院、科室及医生；
- 2 工作时间：7×12小时（8:00-20:00）；
- 3 服务时效：提交申请后2个工作小时内响应服务，资料审核通过后10个工作日内安排多学科医生会诊；
- 4 启用条件：您可在等待期结束后，根据健康需求启用服务；
- 5 本服务每个保单年度仅限提供1次。

② 服务流程



③ 特别说明

- 1 保单有效期内，经过等待期后可启用服务，服务限首次罹患保单约定重疾。
- 2 心理/精神疾病、齿科疾病、生殖辅助、生育建档、传染病、急诊不在本服务范围内。
- 3 服务不支持指定医院、科室及医生。
- 4 申请本服务须递交境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊/住院病历、出院小结、血液检测报告、CT报告、MRI报告、病理报告等以评估服务申请（具体资料会依据疾病有所不同）。
- 5 如因医生原因，导致不能按时提供服务的，会第一时间通知您，并再次安排一次预约。
- 6 多学科会诊（MDT）报告提供的咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方。
- 7 预约成功后，若因您个人原因不能如期使用，视为服务次数已使用。

十 / 院际专车接送

- 三甲医院住院/出院当天，各提供1次市内专车上门接送服务。

① 服务介绍

- 1 服务次数：住、出院当日可各提供1次；
- 2 工作时间：7×12小时（8:00-20:00）；
- 3 服务时效：需提前2天提交申请，提交申请后2个工作小时内响应服务；
- 4 启用条件：您可在等待期结束后，根据健康需求启用服务；
- 5 本服务每个保单年度仅限住院/出院当天各提供1次。

② 服务流程



③ 特别说明

- 1 保单有效期内，经过等待期后可启用服务，服务限首次罹患保单约定重疾。
- 2 申请本服务须递交境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊/住院病历、住院通知单/手术通知单、出院小结等以评估服务申请（具体资料会依据疾病有所不同）。
- 3 需要您配合提供起点与终点地址，且起点与终点仅能为您的住院医院或市内住址。
- 4 覆盖住院/出院当天的市内上门接送（单程≤50公里），如单程超过50公里，超出部分里程费用需要您个人承担。
- 5 如因新华卓越健康原因不能安排院际专车接送时，将按200元/次标准进行补偿。
- 6 急救车不在本服务范围内。
- 7 如成功预约后因个人原因不能如期使用，视为服务次数已使用。



SERVICE DETAILS

HEALTH SERVICE
MANUAL

十一 / 院内护工服务

- 三甲医院住院期间的24小时一对一陪护。

① 服务介绍

- 服务时长不超过8天7夜，不可拆分使用，包含生活护理（喂食、翻身、协助如厕）、基础健康监测（体温、血压）、协助执行医嘱（服药提醒）及病房清洁；
- 工作时间：7x12小时（8:00-20:00）；
- 服务时效：需提前2天提交申请，提交申请后2个工作日内响应服务，资料审核通过后24小时内护工上岗；
- 启用条件：您可在等待期结束后，根据健康需求启用服务；
- 护工持健康证及护工上岗证，至少2年护理经验；
- 本服务每个保单年度仅限提供1次。

② 服务流程



③ 特别说明

- 保单有效期内，经过等待期后可启用服务，服务限首次罹患保单约定重疾。
- 心理/精神疾病、传染病、产后护理不在本服务范围内。
- 申请本服务须递交境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊/住院病历、住院通知单/手术通知单等。
- 如因新华卓越健康原因不能安排院内护工服务时，将按300元/天标准进行补偿，补偿天数以未能提供服务的实际住院天数为准，最长不超过7天。
- 如成功预约后因个人原因不能如期使用，视为服务次数已使用。

十二 / 居家护工服务

- 出院后上门提供陪护服务



① 服务介绍

- 居家24小时一对一护工服务，最长不超过5天4夜，不可拆分使用，包含基础护理（协助起床、洗漱、如厕）、健康监测（血糖、血压）、康复训练协助及环境消毒；
- 工作时间：7x12小时（8:00-20:00）；
- 服务时效：需提前2天提交申请，提交申请后2个工作日内响应服务，资料审核通过后24小时内护工上岗；
- 启用条件：您可在等待期结束后，根据健康需求启用服务；
- 护工持健康证及护工上岗证，具备2年以上护理经验；
- 本服务每个保单年度仅限提供1次。

② 服务流程



③ 特别说明

- 保单有效期内，经过等待期后可启用服务，服务限首次罹患保单约定重疾。
- 心理/精神疾病、传染病、产后护理不在本服务范围内。
- 仅限于出院后的生活护理、监测/照护类服务，不适用于任何形式的医疗护理和疾病诊疗。
- 申请本服务须递交境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊/住院病历、出院小结、血液检测报告、CT报告、MRI报告、病理报告等以评估服务申请（具体资料会依据疾病有所不同）。
- 本服务不支持14周岁以下无家属陪同的儿童、80周岁以上无家属陪同老人的居家护工服务。
- 如因新华卓越健康原因不能安排居家护工服务时，将按300元/天标准进行补偿，补偿天数以未能提供服务的实际天数为准，最长不超过4天。
- 如成功预约后因个人原因不能如期使用，视为服务次数已使用。

SERVICE DETAILS

十三 / 远程康护指导

● 出院后远程康复指导。

① 服务介绍

- 1 根据病情，由康复医生提供院后康复线上指导和心理咨询服务；
- 2 工作时间：7×12小时（8:00-20:00）；
- 3 服务时效：提交申请后2个工作日内响应服务，资料审核通过后3个工作日内通过图文/电话/视频形式与客户进行沟通；
- 4 启用条件：您可在等待期结束后，根据健康需求启用服务；
- 5 康复医生持相关资质上岗，具备3年以上临床从业经验。

② 服务流程



③ 特别说明

- 1 保单有效期内，经过等待期后可启用服务，服务限首次罹患保单约定重疾。
- 2 申请本服务须递交境内医院出具的相关医疗资料，包括但不限于门诊/住院病历、出院小结、血液检测报告、CT报告、MRI报告、病理报告等以评估服务申请（具体资料会依据疾病有所不同）。
- 3 康复跟踪及指导为健康咨询性质，非医学诊疗服务，如涉及医学诊疗行为请前往或咨询专业医疗机构。
- 4 如成功预约后因个人原因不能如期使用，视为服务次数已使用。



SERVICE NOTES

第四章 服务注意事项

HEALTH SERVICE
MANUAL

- 1

本服务手册内包含的健康服务内容适用于【“健康安心”服务计划】，其中部分健康管理服务仅适用于指定产品责任的客户，请您仔细阅读相关服务标准以及您配套的保单内容，如相关保险合同终止或失效，全部服务权益也将自动失效，我们将停止为您提供服务。
- 2

本服务手册中，“客户”、“您”均特指相关保单“被保险人”。
- 3

本服务手册中服务为您提供的一切医疗信息（如：医院、医生信息、药房信息等）仅供参考，您拥有最终选择权。**新华保险及新华卓越健康不承担由您使用或参考服务相关就医信息而产生的一切责任、损失。**
- 4

本服务手册中提供的一切服务均限被保险本人使用，不得转让。如“被保险人”为未成年人，则需由监护人代为启用服务。
- 5

本服务手册中提供的健康管理服务非疾病诊疗服务，相关诊疗建议仅供参考，若您有寻求医学诊断、用药和治疗方案需求时，应到具有合法资质的医疗机构进行就医。
- 6

您在医院就诊时，提供医疗服务的是当地合法医疗机构或持证上岗的医护人员，**如在服务中发生任何医疗问题及纠纷的，均为您与相关医疗机构或医护人员之间的纠纷，新华保险及新华卓越健康不承担任何连带责任。**
- 7

当您遇到急危重症时，为了确保您的生命安全，请您选择当地急救服务（如中国大陆地区急救热线电话：120）。
- 8

如无特殊约定，本服务手册提供的健康管理服务均不承担您使用服务时发生的体检费用、医疗费用、药品费用、生活费用。如相关费用符合配套保单约定的保障范围与标准，您可通过直付或者事后理赔，报销相关费用。
- 9

本手册所述的服务内容仅限在中华人民共和国大陆境内提供，不包括境外及港、澳、台等特别区域。

10 避免对公共医疗资源造成浪费，您使用服务时，需符合以下原则：

- (1) 治疗保单所保障疾病所必需的；
- (2) 不超过安全、足量治疗原则的；
- (3) 非试验性的、非研究性的；
- (4) 与治疗所在地普遍接受的医疗专业实践标准一致的。

我们将基于客观、审慎、合理的原则评估您的服务使用是否属于医学必需；如不符合医学必需原则，我们有权拒绝为您提供服务，并且不承担由此造成的一切损失。如果您对审核结果有不同意见，可由双方认同的权威医学机构或者权威医学专家进行审核鉴定。

11 本服务手册中服务提供与否与保单理赔审核结论无关，服务提供并不意味着符合关联保单理赔标准，最终理赔以新华保险最终理赔审核调查结论为准。

12 如遇因不可抗力因素（如战争、动乱、灾荒、爆炸、罢工、自然灾害、政府行为、重大疫情等）而导致服务不能继续提供的，我们将暂停或终止本手册中相关服务的提供。因不可抗力原因影响服务使用的，我们不承担任何责任。

13 为满足服务权益配置，以及您使用各服务项目的需要，在使用服务过程中，我们需要您真实、准确地提供必要个人信息，并可能向第三方收集您的个人信息。相关信息的获取方式、信息类型、使用与处理以及隐私保护原则将通过服务配套的《隐私政策》告知您，您可在服务平台查询，并予以授权。如您不同意相关内容，您可拒绝使用服务。

14 随着新华保险及新华卓越健康服务体系的不断发展，以及受国家政策等外界因素的潜在影响，在未来，本服务手册中涉及的服务内容与标准可能会发生调整，届时我们将及时调整本服务手册，并通过服务平台等途径，及时向您披露更新后的服务手册内容，并通过手机短信等方式，将调整内容及时告知于您，相关服务将按照最新调整后的标准提供。

HEALTH ASSURANCE
SERVICE PLAN

SERVICE
NOTES

PRIVACY POLICY

第五章 隐私政策

HEALTH SERVICE
MANUAL

- 为提供本手册所述全部服务，服务过程中需要您授权新华保险收集、使用、存储或必要时向医疗机构、公安部门、相关其他机构及个人查询、调阅、摘抄、复印您的相关材料和个人信息。请仔细阅读并理解本《隐私政策》，以了解新华保险在本项服务中处理个人信息的规则。

- 新华保险委托新华卓越健康（与新华保险合称为“我们”）为您提供本项服务并处理个人信息。新华卓越健康将仅在本隐私政策所述处理目的、方式和范围内处理个人信息。新华保险会要求新华卓越健康采取必要措施保护个人信息，并对其个人信息处理活动进行监督。

- 请注意，新华保险个人信息保护政策的内容将自动成为本《隐私政策》的组成部分。在申请服务过程中，如其他对您个人信息的处理事宜，本《隐私政策》未予以说明的，以新华保险个人信息保护政策为准；如就您的同一个人信息处理事项，本《隐私政策》和新华保险个人信息保护政策存在不一致的，以本《隐私政策》为准。您可以在新华保险官方网站（<https://www.newchinalife.com/>）的显著位置找到并阅读新华保险个人信息保护政策。请您在申请服务时仔细阅读并理解本《隐私政策》和新华保险个人信息保护政策的内容，特别是以字体加粗及标注下划线的方式显著提示的条款，以便做出适当的选择，确保最大程度保护您的利益。

- **我们如何收集和使用个人信息**
如您选择申请本项服务，您需要向我们提供的与本项目相关的如下个人信息，如果您不同意提供以下信息，我们将无法向您提供服务。

在您阅读完成服务申请的指引后，如您选择申请服务，您首先需要完善如下个人申请信息：您的姓名、证件类型、证件号码、手机号码、出险日期。如您非被保险人本人，作为被保险人指定的申请人，除上述被保险人个人信息，您还需填写您的姓名、证件类型、证件号码、手机号码、身份证件正反面照片以及您与被保人的身份关系。为确保您提供的是真实有效的被保险人身份信息，我们需要收集被保人的身份证件正反面照片。在您完善申请信息后，您需先选择欲使用的服务项目，为确保您欲使用服务的合理性评价，您需上传如下相应的用药或医嘱材料以作支持性凭证：您已确诊疾病的病理诊断报告、住院病历/出院小结、药品处方、医嘱、免疫组化/基因检测报告的信息页及结果页（如已做相关检测）。请注意，我们仅收集您检测报告的信息页及结果页，如您上传全部检测页面，则视为您自愿向我们披露您的检测信息，我们会按照相关法律法规及本隐私协议的相关规定收集、处理及存储您的信息。

- **我们如何对外提供、转移、公开个人信息**
我们不会向新华保险、新华卓越健康以外的其他任何公司、组织和个人提供、转移或公开披露您的个人信息，但法律法规或新华保险个人信息保护政策另有规定的情况除外。

- **我们如何存储和保护您的个人信息**
我们会按照新华保险个人信息保护政策的规定存储和保护您的个人信息，包括仅在为提供本项服务的必要的最短期限内存储您的个人信息。

- 您有权决定是否同意我们按照本《隐私政策》（含新华保险个人信息保护政策）的规定收集、使用和/或以其他方式处理您的个人信息。对于提供服务所必需的个人信息，若您不同意提供，新华保险将无法向您提供相应服务。新华保险不承担因上述信息缺失导致的任何损失。

- 您可通过下文第六章“投诉、意见反馈与争议解决”中提供的联系方式联系新华保险，行使个人信息相关知情权、决定权等权利。

PRIVACY
POLICY

HEALTH ASSURANCE
SERVICE PLAN

COMPLAINTS FEEDBACK AND DISPUTE RESOLUTION

第六章 投诉、意见反馈与争议解决

HEALTH SERVICE
MANUAL

新华保险及新华卓越健康关心您的服务质量及服务体验，如您及服务过程中有任何意见或建议，请随时联系我们。



① 新华保险联系方式

投诉及意见反馈电话
95567

(服务时间：7*24小时)

② 新华卓越健康联系方式

投诉及意见反馈电话
400-808-4668

(服务时间：8:00-20:00)

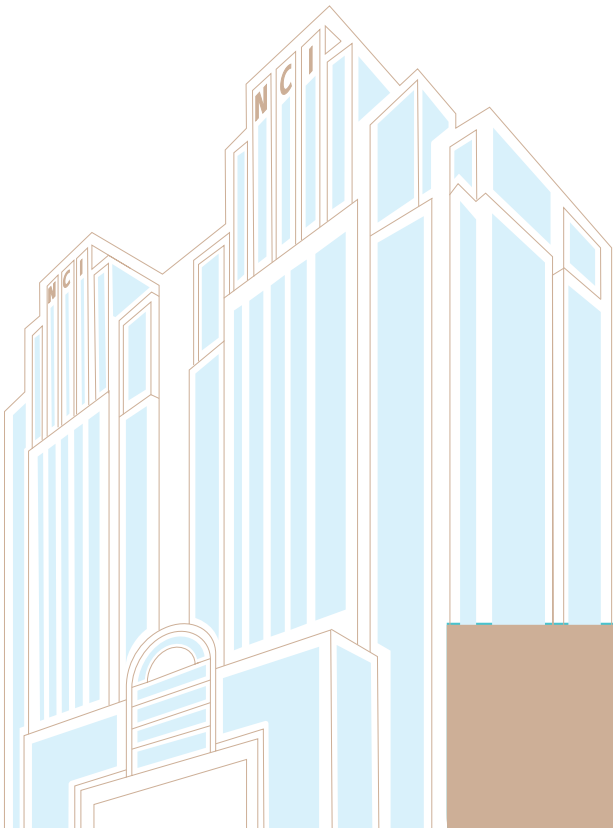
或直接联系与您对接的专属在线客服。

此外，若您与我们就“健康安心”服务计划所提供的服务发生任何纠纷或争议，首先应友好协商解决；协商不成的，您同意将纠纷或争议提交新华保险住所地有管辖权的人民法院诉讼解决。

公司概况

新华人寿保险股份有限公司（以下简称“新华保险”或“公司”）成立于1996年9月，总部位于北京市，是一家全国性国有大型上市保险公司。

公司锚定“中国一流的以保险业务为核心的金融服务集团”发展愿景，为客户提供覆盖全生命周期的风险保障和财富规划的产品及服务，着力推动养老产业、健康产业发展，做强、做稳资产管理业务，坚定不移走内涵式、高质量发展道路，公司综合实力迈上新台阶。



NEW CHINA LIFE
INSURANCE CO.,LTD.
COMPANY PROFILE

新华保险 保得长久