太平洋健康保险股份有限公司

太保个人护理保险 2026 版 E 款

客户服务手册

感谢您选择太平洋健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《太保个人护理保险 2026 版 E 款》保险合同（以下简称“保险合同”）由太平洋健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。除保险合同中约定的保险责任外，您还享有本服务手册中约定的健康管理服务权益。

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容、流程、标准、期限、注意事项等，以便更好地维护您的权益。

太平洋健康保险股份有限公司

敬请注意：

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。具体服务以您申请时通过微信公众号“太平洋健康险”查询到的您服务权益清单为准。

本服务手册中的健康管理服务由本公司或本公司委托的第三方服务商提供。您可以通过本公司官网（公开信息披露—专项信息—健康管理—合作机构）查询本公司委托的第三方服务商名单。

如您为未成年人，需由投保人或其法定监护人代为申请服务。

请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字（或其他特殊提示）的部分及第四部分注意事项。如您使用本服务手册中的健康管理服务，即视为您已充分理解并接受本服务手册约定的全部内容。

第一部分 医赔通专属管家

一、服务内容

本产品为您配置了一名专属管家，提供就医+理赔的全方位服务串联、服务指引、服务时效管理等工作。专属管家可提供的服务包括：

- 理赔协助
- 保单责任与权益解读
- 保单增值服务指引

二、服务流程

第 1 步：添加医赔通专属管家微信

您可通过以下路径，添加医赔通专属管家（未成年您，请通过投保人添加）：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“专属服务管家”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“专属服务管家”。

第 2 步：申请服务流程

保单权益咨询和理赔协助服务：通过微信，向医赔通专属管家提出具体服务需求即可，医赔通专属管家以图文形式回答您的问题。

其他健康管理服务：通过微信，向医赔通专属管家提出申请需求，具体协助范围、响应

时效、服务启动条件等，请参考后续各单项服务具体描述内容；如有在线购药需求，可通过微信形式向医赔通专属管家提出需求，管家在收集您的诉求和个人情况后，提供购药服务导诊单，由家庭医生开具在线处方，您可以点击处方，完成在线购药。

三、服务说明

（1）医赔通专属管家服务时间：8:00-24:00（法定节假日除外）

（2）特别提示

a. **医赔通专属管家服务仅限您本人使用**，服务次数不限。

b. 管家响应时效不代表可支持服务预约时效，具体预约时效请参考后附单项服务描述。

第二部分 健康管理服务

一、服务简表

服务项目		服务使用标准	服务有效期	权益次数	第一档 应交总保费 （0，30万]	第二档 应交总保费 （30万,50万]	第三档 应交总保费 （50万，∞]
健康咨询	家医在线问诊	保单有效期内	同保单有效期	不限次	√	√	√
诊疗服务	特定疾病三甲指定专家预约	**首次诊断疑似或确诊条款约定的10种特定疾病**	保单犹豫期15天后及生效后10年内	各1次/年 且不可累计	√	√	√
	特定疾病三甲专家病房预约				√	√	√
	特定疾病专家手术预约				√	√	√
	特定疾病名医视频问诊				√	√	√
	特定疾病多学科（MDT）视频会诊				√	√	√
康复护理	康复多学科会诊	**达到保单约定的长期护理状态**	保单犹豫期15天后及生效后10年内	各1次/年 且不可累计	√	√	√
	康复专家门诊预约协助				√	√	√
	康复就医陪同				√	√	√
	康复住院预约协助				√	√	√
	康复住院护工			1套/年 且不可拆分或累计	3天2夜	3天2夜	5天4夜
	康复专车接送服务			住院接/出院送各1次/年 且不可累计	单程50公里内	单程100公里内	单程200公里内
	喘息照护服务			10日/年 且不可拆分或累计	√	√	√
	老年人能力评估	**被保险人≥60周岁**	**保单生效及犹豫期15天后**	限1次	√	√	√

百岁居	百岁居·关爱计划	**本保险合同首个保单年度内且15天犹豫期过后1年内被保险人完成权益领取**	**权益领取后生效，第三个保单年度末终止。**	本产品下 同一被保险人限领1次	×	√	×
	百岁居·家庭诊室				×	×	√

二、服务对象

本合同被保险人本人。

三、服务流程

您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

第三部分　家庭福利服务专区

在保险合同有效前提下，您可以通过以下路径进入服务专区：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“家庭服务专区”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“家庭服务专区”。

在保险合同有效前提下，您可以随时登录服务专区，使用微信支付购买专区所提供的各项服务项目。

服务手册约定的服务权益使用完毕，视为服务终止；若保险合同提前终止，则健康管理服务同时终止。

目录

第一部分 医赔通专属管家 7

一、 理赔协助 7

二、 保单责任与权益解读 7

三、 保单增值服务指引 8

第二部分 健康管理服务 9

一、 家医在线问诊 9

二、 特定疾病三甲指定专家预约 9

三、 特定疾病三甲专家病房预约 11

四、 特定疾病三甲专家手术预约 12

五、 特定疾病名医视频问诊 13

六、 康复多学科（MDT）视频会诊 14

七、 康复专家门诊预约协助 15

八、 康复就医陪同 16

九、 康复住院预约协助 17

十、 康复住院护工 18

十一、 康复专车接送服务 20

十二、 喘息照护服务 22

十三、 老年人能力评估 24

十四、 百岁居·关爱计划 25

十五、 百岁居·家庭诊室 29

附件 1：喘息照护服务项目 38

附件 2：喘息照护服务网络 40

附件 3：星卫士「星 18」手表售后服务政策 42

附件 4：星卫士「星 18」手表注意事项 45

附件 5：居家康养一体机产品质保及售后服务条款 46

附件 6：血压/血糖/尿酸/血酮测试仪、血脂分析仪产品质保及售后服务条款 51

第三部分 家庭福利服务专区 54

一、服务专区介绍 54

二、访问路径.....54
三、通用使用流程.....54
四、常见问题.....54
五、注意事项.....54
第四部分 注意事项.....55

第一部分 医赔通专属管家

一、理赔协助

1、服务内容

- 理赔问题协助：协助客户解决在理赔申请、补材、撤案等场景中遇到的合理问题。

- 理赔补材指导：当客户需要进行补材时，指导所需补充材料，并且根据实际情况，告知客户收集对应缺失材料的方式或者路径。

- 理赔争议协调：针对具有理赔争议的案件，帮助客户向承保保司转达相关情况说明，尽力争取可理赔（最终结果以保司理赔审核结果为准）。

2、服务流程

通过微信，向专属管家提出具体服务需求即可，专属管家会以图文形式回答和处理客户的问题。

3、服务说明

除特别约定外，管家服务响应时效 8:00-24:00；理赔协办类处理时效为工作日 9:00-17:00（参照理赔团队的上班时间）。

二、保单责任与权益解读

1、服务内容

根据客户持有的有效保单，结合保单情况准确答复关于产品、保单详情、保单权益等的咨询；尽量在首次接洽时及时反馈。

2、服务流程

- 保单咨询：通过微信向专属管家提出具体需求即可，专属管家会以图文形式回答客户问题。

3、服务说明

- 除特别约定外，管家服务响应时效 8:00-24:00；预约类时效：工作日 9：00-17：00（参照线下医院的上班时间）。

三、保单增值服务指引

1、服务内容

指引客户申请保单增值服务，具体服务参考保单服务内容，如：门诊就医协助、就医陪诊、住院加速、院内护工等

2、服务流程

- 专属管家会通过图文交流形式记录客户详细需求，并协调就医协助团队跟进具体落地流程。

3、服务说明

- 除特别约定外，管家服务响应时效 8:00-24:00；预约类时效：工作日 9：00-17：00（参照线下医院的上班时间）；

- 保单增值服务范围、响应时效和服务启动条件详见保险合同具体描述。

第二部分　健康管理服务

一、家医在线问诊

1、服务内容

提供一组家庭医生、健康助理或护士，组成健康顾问团队为您服务，包括在线问诊及送药到家服务。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”。

（2）点击“家医在线问诊”或添加就医顾问企业微信；

（3）进行家医在线问诊咨询。

3、注意事项

（1）本服务服务时间7 x 24小时。

（2）根据互联网诊疗相关规范，6周岁及以下儿童无法使用在线处方服务。

（3）根据互联网诊疗管理办法，不得对首诊患者开展互联网诊疗活动；对首诊疾病的咨询意见仅属建议性质，并不构成诊疗意见。

（4）精神类或心理咨询不在服务范围内。

（5）在线问诊处方产生的药品费用和物流配送费用需您自行在线支付(暂不支持医保卡支付）；药品配送时效以物流时效为准，全国范围内1-5天内送达（新疆、西藏4-7天内送达），配送范围覆盖全国（港澳台除外）。

（6）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

二、特定疾病三甲指定专家预约

1、服务内容

根据您病情及既往病史，协助对症预约北京、上海等三级甲等公立医院副主任医师及以上专家（可指定专家）。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【特定疾病三甲指定专家预约】服务申请;

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【特定疾病三甲指定专家预约】服务申请。

（2）健康服务专员于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果；

（3）权益审核通过后，健康服务专员进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

（4）健康服务专员协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3、注意事项

（1）根据您病情需要，可指定并预约公立医院副主任及以上级别专家，但不包括著名/知名专家如院士、享受国务院特殊津贴、博士生导师、学科带头人等，指定医生7个工作日内安排就诊。北上广蓉热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排。如客户仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

（2）服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。因您个人原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用1次。若已产生专家挂号费用，则由您本人承担。

（3）于医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于本服务承担范围。

（4）如预约成功的专家因院内安排临时停诊，请以医院实际告知的就诊时间、专家为准。在取得您同意的情况下，根据医院内规定协调其他同级别对症医生当日看诊。

（5）如因专家临时停诊、公共卫生安全、自然灾害、不可抗力、医院原因等，导致无法按约定提供就医服务，不记权益使用。

（6）您就诊时，医生的就诊意见、诊断等属于院内医疗行为，不属于本服务承担范围。

（7）本服务不包含紧急就诊的安排，如您病情紧急请拨打120或立即前往医院急诊就诊。

（8）本服务不含产检、分娩、急诊、生殖科的预约。

（9）请不要多渠道重复预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。

（10）该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，

理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

三、特定疾病三甲专家病房预约

1、服务内容

根据您病情及诉求，提供北京、上海等三级甲等公立医院优先住院服务，优先尊享权威优质医疗资源。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【特定疾病三甲专家病房预约】服务申请;

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【特定疾病三甲专家病房预约】服务申请。

（2）健康服务专员于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果；

（3）权益审核通过后，健康服务专员进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

（4）健康服务专员协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3、注意事项

（1）使用前提：

- ✓ **提供经三级甲等公立医院出具的门诊或住院病历；**
- ✓ **已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。**

（2）受理您的需求后10-15个工作日内提供相关服务，如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长。

（3）预约申请时请准确提供您及就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科室等）有误将影响到您的住院安排。

（4）如已入住病房，加床、需转床、转病房、转科室、换医生、转ICU等不在本服务范围内。

（5）该服务不包含分娩、产科、心理科和美容的住院协助。

（6）住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用需您本人自理。

（7）如遇专家因院内安排临时停诊、休假、会诊、出差等情况，询问您的意见，如需可更换其他医生，则协助安排，记服务权益1次。

（8）该服务不包含紧急就诊的安排，如您病情紧急请拔打120或立即前往医院急诊就诊。

（9）该服务启动后不可取消，如您主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由您自行负责承担。

（10）该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

四、特定疾病三甲专家手术预约

1、服务内容

根据您病情及诉求，提供北京、上海等三级甲等公立医院优先手术服务，优先尊享权威优质医疗资源。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【特定疾病三甲专家手术预约】服务申请;

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【特定疾病三甲专家手术预约】服务申请。

（2）健康服务专员于 1 个工作日内电话或短信通知您服务审核结果；

（3）权益审核通过后，健康服务专员进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

（4）健康服务专员协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3、注意事项

（1）使用前提：

- ✓ **提供三级甲等公立医院出具的门诊或住院病历；**
- ✓ **已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。**

（2）受理您的需求后 10-15 个工作日内提供相关服务，如遇难协调安排的医院或科

室手术协助时间会延长。

（3）预约申请时请准确提供您及就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科室等）有误将影响到您的住院安排。

（4）如已入住病房，加床、需转床、转病房、转科室、换医生、转 ICU 等不在本服务范围内。

（5）分娩、产科、心理科和美容手术病房不在本服务范围内。

（6）于医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于本服务承担范围。

（7）如遇专家因院内安排临时停诊、休假、会诊、出差等情况，询问您的意见，如需可更换其他医生，则协助安排，记服务权益 1 次。

（8）本服务不包含紧急就诊的安排，如病情紧急请拨打 120 或立即前往医院急诊就诊。

（9）本服务启动后不可取消，如您主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由您本人负责承担。

（10）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

五、特定疾病名医视频问诊

1、服务内容

与全国三甲医院的一线专家资源合作，结合您的身体状况和就医需求，为您提供合作名医线上视频咨询服务，咨询时长 15-20 分钟。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【特定疾病名医视频问诊】服务申请；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号，点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【特定疾病名医视频问诊】服务申请。

（2）在线医生预检是帮助您更好的识别病情并合理安排治疗资源，提高医疗效率的环节。根据您的申请，在线医生在 1 个工作日之内通过电话联系客户，并对收集的疾病相关材料进行评估，如评估通过即可直接预约三甲名医视频问诊时间；

（3）如果在线医生在评估后需要您进一步补充其他材料，则在 1 个工作日之内联系

您继续补充材料，并在您完成补充上传材料后 1 个工作日之内回复评估意见；

（4）您完成预检评估后，可在线预约三甲名医视频问诊的时间；

（5）三甲名医按照约定时间与您进行线上 1 对 1 视频问诊服务。

3、注意事项

（1）医生级别：公立医院副主任医师及以上级别专家。

（2）覆盖医生数量：覆盖全国 31 个省、自治区、直辖市核心城市的 500+名公立医院副主任医师及以上专家。

（3）因问诊所发生的挂号费、购药费、配送费等直接直付给医院的费用，不属于本服务承担范围。

（4）使用名医视频问诊的预检服务需准备相关病史资料，包含但不限于如下内容：

- ✓ **有效身份证件；**
- ✓ **二级或二级以上公立医院出具的病情诊断报告；**
- ✓ **自症状开始的就医门诊病历以及住院病历；**
- ✓ **各项医院检查报告，如化验报告、影像报告及病历报告等。**

（5）急危重症、精神类疾病、心理咨询不在本服务范围内。

（6）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

六、康复多学科（MDT）视频会诊

1、服务内容

根据您的病情，针对性选择 3 名以内不同学科三甲医院专家视频进行会诊，患者或家属共同参与，与专家团队进行面对面视频交流，并形成诊疗方案。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【特定疾病名医视频问诊】服务申请；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【特定疾病名医视频问诊】服务申请。

（2）健康服务专员在收到需求后，1 个工作日内联系您，确认服务需求;

（3）健康服务专员协调落实服务安排，并及时告知您预约情况。

3、注意事项

（1）填写在线预约申请时请准确提供就诊人及就医相关信息，若信息(如身份证、就诊科室等)有误将影响到您的就诊。

（2）请尽量提前 15 个工作日递交申请，健康服务专员将会在 1 个工作日内与您联系确认具体的就医需求。

（3）本服务仅作为建议参考，并不能决定诊疗方案。如患者需进一步确诊，需亲自前去就诊。

（4）于医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于就医协助服务承担范围。

（5）分娩、产科、生殖科、心理科和口腔美容不在本服务范围内。

（6）本服务不可指定医院及专家。

（7）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

七、康复专家门诊预约协助

1、服务内容

根据您病情及以往病史，协助对症预约北京、上海等三级甲等公立医院康复科及三级甲等康复医院副主任医师及以上专家。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【康复专家门诊预约协助】服务申请;

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【康复专家门诊预约协助】服务申请。

（2）健康服务专员于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果；

（3）权益审核通过后，健康服务专员进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

（4）健康服务专员协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3、注意事项

（1）根据您病情需要，不指定并预约三级甲等公立医院康复科及三级甲等康复副主任及以上级别专家，但不包括著名/知名专家如院士、享受国务院特殊津贴、博士生导师、

学科带头人等，7个工作日内安排就诊。北上广蓉热门医院及科室预约时间会延长，具体时间根据医院号源情况安排。如客户仅指定普通门诊，则不承诺医生级别。

（2）服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。因您个人原因未能按时就诊（如看诊迟到导致过号）造成服务取消，记权益使用1次。若已产生专家挂号费用，则由您本人承担。

（3）于医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，不属于本服务承担范围。

（4）如预约成功的专家因院内安排临时停诊，请以医院实际告知的就诊时间、专家为准。在取得您同意的情况下，根据医院内规定协调其他同级别对症医生当日看诊。

（5）如因专家临时停诊、公共卫生安全、自然灾害、不可抗力、医院原因等，导致无法按约定提供就医服务，不记权益使用。

（6）您就诊时，医生的就诊意见、诊断等属于院内医疗行为，不属于本服务承担范围。

（7）本服务不包含紧急就诊的安排，如您病情紧急请拨打120或立即前往医院急诊就诊。

（8）本服务不含产检、分娩、急诊、生殖科的预约。

（9）请不要多渠道重复预约同一时间、同一医生，避免导致预约无效。

（10）该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

八、康复就医陪同

1、服务内容

根据您的需求，提供三级甲等公立医院康复科及三级甲等康复医院就医陪诊服务，帮助您处理就医过程中的各种繁琐事务，包括门诊提醒、排队取号、门诊陪同、检查化验陪同、缴费协助、取药、诊后关怀等。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【康复就医陪同】服务申请;

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【康复就医陪同】服务申请。

（2）收到需求后，健康服务业务专员于 1 个工作日内主动致电被保险人了解需求，并在 1 个工作日内电话或短信通知被保险人服务审核结果；

（3）权益审核通过后，健康服务业务专员进一步了解被保险人的基本病情和就诊需求，介绍基本服务流程，并告知预约信息和注意事项；

（4）健康服务业务专员协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3、注意事项

（1）本服务不支持如下人群使用:住院病人、门急诊留观病人、重症和急救病人、无亲属陪护的 70 岁以上的老人、无亲属陪伴的 14 岁以下的儿童、精神病人、传染病的病人、醉酒状态。

（2）需您提供挂号信息或检查预约单后方可提供本项服务。需要至少提前门诊挂号日期 2 个工作日提交申请，服务预约成功后，无法取消，请按约定时间准时看诊。

（3）与医院发生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等直接支付给医院的费用，由被保险人自行承担，不属于陪诊服务承诺范围。

（4）单次陪诊服务不超过 4 小时，陪诊过程中不提供诊疗意见。

（5）不含产检、分娩、急诊、口腔美容保健、生殖科、手术（含门诊手术）、门诊输液、透析门诊、住院前检查，院中陪护的陪诊。

（6）本服务仅限院内陪诊服务，不提供接送安排等院外陪护服务。

（7）预约成功后，服务不能取消，且视为已经使用就医陪诊服务。如因突发事件、医院原因、公共卫生安全、自然灾害不可抗力等原因导致无法按约定为被保险人提供就医陪诊服务，不记权益使用。

（8）日间病房化疗、有创检查、门诊手术、全麻检查、需注射造影剂等检查或院方要求家属签字的，需有成年监护人陪同方可提供此项服务。

（9）住院手续办理过程中，因涉及身份核验、缴费及检查登记等事项，需被保险人一同在院内配合完成，陪诊人员将全程协助办理。

（10）本服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以我司理赔审核结果为准。

九、康复住院预约协助

1、服务内容

根据您病情及以往病史，协助对症预约北京、上海等三级甲等公立医院康复科及三级甲等康复医院优先住院服务，优先尊享权威优质医疗资源。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【康复住院预约协助】服务申请；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【康复住院预约协助】服务申请。

（2）健康服务专员于1个工作日内电话或短信通知您服务审核结果；

（3）权益审核通过后，健康服务专员进一步了解您的基本病情和就诊需求，并介绍基本服务流程，根据您的健康状况及选择，推荐适合的医疗资源，并告知预约信息和注意事项；

（4）健康服务专员协调落实服务安排，并及时告知预约情况。

3、注意事项

（1）使用前提：

- ✓ **提供经三级甲等公立医院出具的门诊或住院病历；**
- ✓ **已获取服务范围内医院开具的住院单或经专家门诊预约服务后医生开具了住院单。**

（2）受理您的需求后10-15个工作日内提供相关服务，如遇难协调安排的医院或科室住院协助时间会延长。

（3）预约申请时请准确提供您及就医相关信息，若信息（如身份证、就诊科室等）有误将影响到您的住院安排。

（4）如已入住病房，加床、需转床、转病房、转科室、换医生、转ICU等不在本服务范围内。

（5）该服务不包含分娩、产科、心理科和美容的住院协助。

（6）住院产生的挂号费、诊疗费、药费、检查费、护理费等费用需您本人自理。

（7）如遇专家因院内安排临时停诊、休假、会诊、出差等情况，询问您的意见，如需可更换其他医生，则协助安排，记服务权益1次。

（8）该服务不包含紧急就诊的安排，如您病情紧急请拔打120或立即前往医院急诊就诊。

（9）该服务启动后不可取消，如您主动取消也会默认已使用本服务，同时已产生的在医院内的费用由您自行负责承担。

（10）该服务无关保险理赔结论或理赔承诺，保险保障范围仍需遵循保险条款约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

十、康复住院护工

1、服务内容

您在本公司住院护工服务网络内三甲公立医院康复科住院，提供专业院内护工服务，提供基本生活照护、专项照护、清洁与卫生照护、关怀陪同等。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【康复住院护工】服务申请；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【康复住院护工】服务申请。

（2）健康服务专员在收到需求后，1 个工作日内联系您，确认服务需求；

（3）健康服务专员协调落实服务安排，并及时告知服务进度。

3、注意事项

（1）单套服务最高可享受院内护工的天数，不可拆分及累积。

（2）本服务需提前 2 个工作日预约。

（3）需在院内护工服务医院网络内三甲公立医院康复科住院。可扫描下方二维码查询医院网络。服务网络动态优化中，请以实际预约为准。

（4）您为 10 岁以内的儿童或 75 周岁以上的老人，需有一名家属陪同下方可使用该服务。

（5）由于您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，可拒绝为您提供服务，并无须承担相关赔偿责任。

（6）如服务人员按照规范操作，本公司不承担因您病情变化等造成的相关或全部的法律责任。

（7）您应妥善保管任何私人物品，若发生失窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻寻求医院保卫部门帮助或向公安机关报案。

（8）由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致本公司不能落实服务的，本公司当次服务免责，并为您保留当次服务权益。

（9）因部分医院的就医规则会限定陪护人员数量，护工和家属在特殊情况下仅可保留 1 位在病房陪护您，具体需以医院实际就医规则为准。

（10）服务人员仅提供护工服务，服务人员不提供包括但不限于以下事项在内的需要医护人员操作的专业性医疗服务行为：

a. 注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。

b. 各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管， 术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。

c. 导管吸痰术。

d. 深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤 伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。

e. 未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如:开塞露，灌肠等。

f. 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。

g. 部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养;非持续性低浓度氧气吸入疗法;膀胱冲洗;留置鼻饲管鼻饲法。

（11）以下情况为服务免责范围：

① 因您及其家属未如实告知病情造成不良后果的，您不得因此要求第三方服务商承相应的或全部医疗责任或相应的或全部的法律责任；

② 如第三方服务商服务人员规范操作，第三方服务商不承担因您病情变化等造成的相关或全部的法律责任；

③ 如您出于隐私考虑拒绝提供病史信息及相关就诊资料等，服务人员尊重您的决定但可能导致部分专业服务无法执行。

（12）院内护工服务经确认后，如您需取消或变更服务安排，须于服务人员服务前 24 小时提出申请。若逾期提出，记权益使用 1 次。

十一、康复专车接送服务

1、服务内容

若您在三级甲等医院康复科或三级甲等康复医院需住院治疗，住院当天安排专车从家接至医院，出院当天协助办理出院及安排车辆陪同送至家。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【康复专车接送服务】服务申请；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【康复专车接送服务】服务申请。

（2）健康服务专员于 1 个工作日内电话或短信通知您服务审核结果；

（3）第三方服务商安排专业服务人员协助办理入院/出院手续，协调专车提前到达指定位置，将您及陪同家属安全送达。

3、注意事项

（1）使用前提：

- ✓ **提供医院出具的门诊或住院病历等相关证明材料；**
- ✓ **已获取服务范围内医院开具的住院单。**

（2）本服务仅限因罹患本保单约定的特定疾病住院的被保险人，需提供身份证明，住院治疗所在的医疗机构、病区、床位号，病历、病史资料等必要服务信息，以正常使用本服务。本自收齐完整病历资料并确认符合申请条件后的 3 个工作日内安排。

（3）需在院后照护的服务医院网络内三级甲等医院康复科或三级甲等康复医院。可扫描下方二维码查询“院后照护”网络医院。服务网络动态优化中，请以实际预约为准。

（4）由于专车及康护管理师到场均需协调时间，若需修改已经定好的日程，请至少提前 48 小时通知。

（5）根据您的实际病况并结合主治医生的意见，第三方服务商将选择合理的出院交通工具。

（6）您家庭常住地或出发火车站/机场距住院医院距离在约定的公里数内的，第三方服务商将提供符合您身体条件的车辆，并安排送返服务，并由专人全程陪护。若您住址地距医院超出约定的公里数，仅提供医院到当地城市车站、火车站或机场等车辆及专人全程陪同服务。

（7）以下情况为服务免责范围：

① 您出院转往另一家医疗机构继续治疗，属于医疗转运服务，不属于本服务责任；

② 您由于病情危重放弃治疗或失去治疗条件的，不属于本服务责任；

③ 由于您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，第三方服务商服务人员可拒绝为您提供服务，并无须承担相关服务责任；

④ 如您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)，第三方服务商服务人员可拒绝为您提供服务，并无须承担相关服务责任；

⑤ 如您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，第三方服务商服务人员保留判定为不符合服务条件的权利；

⑥ 本服务仅为协助和安排，服务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，您不得因此要求第三方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责任；

⑦ 因您及其家属未如实告知病情造成不良后果的，您不得因此要求第三方服务商承相应的或全部医疗责任或相应的或全部的法律责任；

⑧ 如第三方服务商服务人员规范操作，第三方服务商不承担因您病情变化等造成的相关或全部的法律责任；

⑨ 您未能提前12小时取消或变更已预约的服务，视为服务已使用；您未能提前12小时取消或变更已预约的服务，服务方将尽力提供服务，但无法保证服务落实。

十二、喘息照护服务

1、服务内容

本服务提供居家专属照护服务，安排护理员上门，服务包含基本生活照护、清洁与卫生照护、情况观察、关怀陪同等日常生活服务（不含医护和家政服务），每天限 8 小时，共计 10 天，须连续使用，不可拆分或累计。

2、服务流程

（1）您可通过以下方式申请：

路径一：

您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引您申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【喘息服务】服务申请；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【喘息服务】服务申请。

（2）评估专员在收到需求后，1 个工作日内联系您；

（3）护理人员按约定时间提供上门服务。

3、注意事项

（1）服务项目请见附件 1。护理员上门服务时间段为 8:00-20:00 之间，每天 8 小时，共计 10 天，须连续使用，不可拆分或累计。

（2）服务网络请见附件 2，服务网络动态优化中，请以实际预约为准.

（3）特定疾病术后家庭护理需您或其家属签字确认方可执行。

（4）若经评估您处于生活无法自理或失能状态，护理员服务期间须有家属全程陪同。如家属因特殊原因短暂离开，离开前须与护理员签定免责说明，且应在服务结束前返回确认。离开期间，若非因护理员过错发生意外或损失，您或家属无法举证证明系护理员责任的，服务机构及人员不承担责任。因家属未及时返回，护理员出于安全考虑被迫延长服务时间的，超出约定时长的费用由您或家属自行。

（5）您为 10 岁以内的儿童或 75 周岁以上的老人，需有一名家属陪同下方可使用该服务。

（6）由于您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，可拒绝为您提供服务，并无须承担相关赔偿责任。

（7）如服务人员按照规范操作，本公司不承担因您病情变化等造成的相关或全部的法律责任。

（8）您应妥善保管任何私人物品，若发生失窃饰品、手机、钱包、衣物、书籍等事件，请即刻向公安机关报案。

（9）由于不可抗力（自然灾害、恶劣天气、群体性安全事件等）导致本公司不能落实服务的，本公司当次服务免责，并为您保留当次服务权益。

（10）服务人员仅提供护工服务，服务人员不提供包括但不限于以下事项在内的需要医护人员操作的专业性医疗服务行为：

a. 注射类给药法，包括皮下注射法，肌肉注射法，静脉注射法，行穿刺静脉输液法。
b. 各类导管的插管与拔管，包括中心静脉 PICC 留置导管，导尿管，鼻饲管，人工气道插管， 术后留置引流管，人工造口管，腹透或血透导管等介入性导管。
c. 导管吸痰术。
d. 深度伤口换药，例如经专业人员评估的深度达到骨骼肌与肉组织的伤口或三度以上烧伤烫伤 伤口，深度手术崩裂伤口，人工造口周围溃疡性伤口。
e. 未明确医嘱或病史不明者，经肛门或阴道给药法。如:开塞露，灌肠等。
f. 对脊椎损伤史的患者，禁止单人操作床上翻身搬运移位。
g. 部分中度风险操作必须在明确的医生医嘱指导下进行，操作中必需采取双人核对制度。例如：通过 PICC 静脉留置针给予药物治疗或肠外营养;非持续性低浓度氧气吸入疗法;膀胱冲洗;留置鼻饲管鼻饲法。

（11）以下情况为服务免责范围：

① 因您及其家属未如实告知病情造成不良后果的，您不得因此要求第三方服务商承相应的或全部医疗责任或相应的或全部的法律责任；

② 如第三方服务商服务人员规范操作，第三方服务商不承担因您病情变化等造成的相关或全部的法律责任；

③ 如您出于隐私考虑拒绝提供病史信息及相关就诊资料等，服务人员尊重您的决定但可能导致部分专业服务无法执行。

（12）本服务经确认后，如您需取消或变更服务安排，须于服务人员服务前 24 小时提出申请。若逾期提出，记权益使用 1 次。

十三、老年人能力评估

4、服务内容

由本公司指定的专业机构为您提供老年人能力评估，评估标准参照《老年人能力评估规范》GB/T42195—2022。评估内容主要包括：自理能力评估、基础运动能力评估、精神状态评估、感知觉与社会参与评估。

5、服务流程

（4）您可通过以下方式申请：

路径一：

您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引您申请服务；

路径二：

③ 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【老年人能力评估】服务申请；

④ 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【老年人能力评估】服务申请。

（5）评估专员在收到需求后，1 个工作日内联系您，介绍基础服务流程并预约时间；

（6）约定时间，评估专员会通过视频与您连线进行远程评估，服务时长：20-30 分钟；

（7）评估结束后，在 2 个工作日内出具评估报告。

6、注意事项

（1）老年人能力评估（专业评估）被保险人年龄满 60 周岁（含）以上可申请本服务。

（2）老年人能力评估（自助测评）仅供参考，最终依据以本公司指定或认可的专业评估机构出具的正式评估报告为准。

（3）老年人能力评估（专业评估）请至少提前 3 个工作日提交申请，期间请保持电话畅通。

（4）如采用远程线上评估的方式，服务人员将与您确认视频连接的方式；评估前您需将体检报告、出院小结、病历本等材料事先以电子版形式发送至评估人员。

（5）取消时限：客户预约成功后，如需改期应至少提前 4 小时通知评估人员取消预约。

（6）如评估报告为能力完好，客户可再次申请服务。

（7）本服务仅限首次申请老年护理保险金时使用，有效期至首次给付日前，由于评估及报告出具需要一定的时间，建议您提前预约，以免影响权益的使用和因评估时间超过 首次给付日而无法赔付。

（8）本服务评估报告仅作为本公司的保险服务依据，不具备其他效力，不可用于其他商业保险投保、政府长护险认定或补贴申领。

十四、百岁居·关爱计划

1、服务内容

将日常监测和无死角紧急救援纳入了服务体系，形成家内家外监测+急救的全闭环。百岁居·关爱计划为使用人提供如下服务权益：

表 1：百岁居·关爱计划权益表

服务分类		服务内容
腕上健康管家	动态监测	健康数据动态监测
	精准定位	健康数据和定位共享
主动呼救预警	一键求救	SOS 一键快速求助
	主动预警	关键指标风险预警
专业线上医疗	名医在线	图文问诊、复诊开方、送药上门

以上服务通过依托健康预警手表，由第三方服务商向您提供，请您按照服务流程指引在系统中填写信息，以便邮寄。

（1）腕上健康管家

① 动态监测

完成绑定后，正常佩戴手表可以有效监测您日常的心率、血压、血氧、体温、压力、呼吸频率、夜间睡眠、步数等健康及健康趋势数据，并在您按要求佩戴 3 个自然日后为您提供健康报告，以此帮助您更好的了解身体健康情况，下表为健康监测服务清单。

表 2：健康监测服务一览表

服务项目	服务内容

睡眠数据监测和报告	提供根据睡眠检测数据进行全面睡眠质量分析服务，支持日、周、月，帮助您充分了解自己的睡眠状况。
心率监测和报告	心率自动检测通过长期佩戴星卫士手表，定时自动启动身体数据采集。
血压趋势监测和报告	通过 PPG 传感器动脉血流检测及脉搏波特征提取，基于算法进行脉搏波特征的血压健康趋势。
皮肤温度监测和报告	自动皮肤温度监测服务。
血氧监测和报告	通过 PPG 传感器动脉血流检测及脉搏波特征提取，基于算法进行血氧计算，守护着您的血氧健康。
运动监测和报告	智能运动计步记录步频、步幅以及卡路里消耗，在运动过程中提供实时运动心率监测及提醒，同时根据运动医学给出详实的运动分析报告。
血糖趋势监测和报告	零感测血糖，不扎针、不采血、无创伤、无感染、无耗材，通过光学原理研究血糖健康趋势变化，基于软硬件设计以及数学方法，减轻控糖人群的负担。
心健康、脑健康数据监测和报告	结合各项检测数据，通过算法模型进行心健康数据模型轨迹特征进行专项健康分析。

② 精准定位

手表内置 GPS 和北斗两种导航系统，在正常工作状态下，手表可以采集佩戴者的位置信息，但如果手表处于无网络/网络不佳的环境中，或佩戴者在运动，定位可能采集不到或存在误差。您可以通过授权开通定位信息并共享给亲友，从而邀请其关注您的位置情况。

（2）主动呼救预警

① 一键求救

长按手表上的 SOS 按键进行呼救求助，倒计时 5 秒后求助信号发送成功。呼救成功后，紧急联系人将会收到使用人（即手表的实际佩戴人）当时的定位和健康数据等信息。同时，人工或 AI 客服会在 3 分钟内与使用人电话联系，如使用人手机无法接通，会依次拨打给紧急联系人。如使用人和紧急联系人确认发生紧急情况，对于确认需要协助呼叫 120 的，人工客服可帮助拨打 120 以协助救援。

② 主动预警

手表如果监测到血压、心率、血氧等数据异常（超出系统设置的监测数值上下限）情况，会通过信息提示的方式提醒使用人和家人关注风险情况。如果是血压、心率两项数据极度异常，人工客服在数据异常发生当天会进行电话回访，关怀使用人健康情况。

（3）专业线上医疗

① 名医在线

为您提供图文形式的线上健康咨询、常见病的互联网诊疗（在国家和地方关于互联网诊疗相关法规规定的范围内）、疾病科普、健康解决方案的推荐等服务。

包括但不限于：

1）可由内、外、妇、儿、中医、骨科、皮肤、全科等专科医生提供疾病复诊、在线开

方、送药到家（药费、物流费需由您自付）。

2）可提供用药方法、药物适应症、禁忌症、不良反应、药物相互作用等用药咨询。

3）可对检查报告进行解读，对检查项目和指标意义进行解释说明。

4）可提供病情分析，推荐诊疗路径，推荐就诊科室。

5）可提供疾病科普解答。

2、服务流程

（1）服务使用路径

您可通过以下方式申请：

路径一：您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【百岁居·关爱计划】服务申请；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【百岁居·关爱计划】服务申请。

领取说明：服务仅限指定保险产品的您领取及使用，您需要按照流程指引填写收货信息，以便我们将服务所需设备（手表）邮寄给您。

（2）设备绑定

本服务所需手表设备系由第三方服务商上海时晖信息科技有限公司提供。收到手表后您需要通过微信“扫一扫”，识别手表上的二维码，以完成设备的绑定。**设备绑定成功后，不支持换绑使用人**。

（3）使用流程

百岁居·关爱计划的健康数据和权益使用，您可以前往“百岁居养老”微信公众号查询使用，具体路径如下：**百岁居养老微信公众号→选择“智能守护”菜单 →点击“健康监测手表”**进入服务页面。服务路径可能会根据用户使用情况进行调整，调整会通过公众号推文消息通知您或家人，请您及时关注消息。

3、注意事项

（1）您收到的手表设备已经装配流量卡，免费为您提供服务期限内的流量服务，但需要提示的是出厂装配的流量卡无通话功能，您可自行购买并更换为具有通话功能的SIM卡，但该SIM卡的流量、通话费用及相应的续期费用均由您自行承担。

（2）百岁居·关爱计划的健康监测相关服务需要「星卫士·星18」手表设备，其售后规则请参考附件3《星卫士「星18」手表售后服务政策》。其使用注意事项，请参考附件4《星卫士「星18」手表注意事项》。

（3）当使用SOS按键进行危急求助时，一般情况会由人工客服进行回呼联系，如遇特殊情况，将会转换为AI智能客服进行回呼。电话回呼会依次拨打给使用人和您在系统

所填写的紧急联系人，如有人接听则不会再拨打给下一个紧急联系人，如按顺序拨打两遍后仍无人接听则回呼服务结束。

（4）如您或家人接通电话，并确认需要代叫 120，人工客服可帮您或家人代叫 120，救援相关费用由您自行负责，请您理解并知悉，如果是 AI 智能客服进行回呼，则无法为您提供代叫救援服务。

（5）需要提示您的是，您需保证系统填写的联系方式正确，否则我们无法进行电话回呼服务。如果您自行将流量卡更换为可通话的 SIM 卡，SOS 呼救请求成功发出后，手表会直接发起通话与紧急联系人电话联系，如无法接通，人工或 AI 客服才会启动上述回呼流程。

（6）主动呼救预警服务仅作为健康风险的辅助提醒工具，无法为用户的生命安全、救治及时、疾病预后等情况负责。「异常预警」服务的人工回访仅提供关怀服务，无法为您提供专业的医学意见，有任何不适情况请您及时就医。

（7）本服务相关监测数据和健康报告仅供参考，不构成诊断意见，无法作为医生诊断与治疗的依据，亦不可作为用药依据。

（8）图文问诊服务时效为 7x24 小时，可咨询的科室种类及时段以医生排班为准，各科室及医生在排班时段内提供服务。我们保留对可支持咨询的专科及医生排班进行调整的权利。

（9）请保持设备有电及网络环境以保证设备正常运行，您理解并知悉，如设备异常，相关监测和告警功能可能无法正常实现。

（10）本公司保留调整第三方机构的权利。

（11）关于本服务的任何问题，您可以拨打 4000686868 进行咨询，服务时间 9:00-18:00。

4、免责说明

（1）您知悉并同意，本服务仅可作为辅助临床参考，在未咨询具备专业资质的医护人员以及经专业医疗设备专业检查前，您不能作为自行诊断和治疗的依据，对此产生的不良后果，您须自行承担相应责任，我们和不做任何声明和担保。

（2）为了确保数据测量的准确性，请您务必按照设备所需手表的纸质《使用指南》要求佩戴手表、使用本服务。您知悉并同意，若您未能按照前述要求佩戴、使用手表，都可能导致相关健康数据的测量不准确、不及时，进而无法准确、及时作出疾病风险预警，您须自行承担相应责任，我们不做任何声明和担保。

（3）请您如实编辑、更新您的性别、年龄、身高、体重等个人信息，否则将可能导致无法准确分析、评估健康数据，进而可能影响疾病风险预警的准确度，您须自行承担相应责任，我们不做任何声明和担保。

（4）疾病的病程演变是复杂多变，且往往因为个体具有一定差异性。有的可能是可以预见，有的是不能预见，有的是难以预见也难以预防的，这些都是疾病本身产生的风险。若您在使用本服务后，若发现自身的症状和体征发生改变或恶化，或有明显的身体

不适，请您立刻及时就近急诊就医，以免贻误病情。

（5）本公司委托的第三方机构为您提供腕上健康管家和主动呼救预警服务，若您与第三方机构因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方机构依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任。

（6）在以下情况下产生信息的披露，本公司不负任何责任：

① 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

② 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

③ 由于计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

十五、百岁居·家庭诊室

（一）服务简介

家庭诊室是创新推出的居家智慧健康管理平台，产品聚焦长者“四高”慢病全周期管理需求，以居家康养一体机为载体，让长者一站式完成基础健康检测，数据实时同步至家庭医生，实现远程精准问诊与慢病动态管理。通过这一入口，还可直达全体系养老服务，融合康养与娱乐内容，兼顾身心需求，与长者携手共建便捷、安心的品质智慧养老新生活。

（二）服务流程

您可通过以下方式申请：

路径一：

您可通过微信，向专属管家提出申请，管家根据需求，指引客户申请服务；

路径二：

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【百岁居·家庭诊室】服务申请；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“健康增值服务”，提交【百岁居·家庭诊室】服务申请。

（三）权益领取

领取效期：在您的保险合同有效的前提下，首个保单年度内且15天犹豫期过后1年内通过上述服务流程完成权益领取。如您未在指定时间内领取，则视为您已经放弃该权益。

领取说明：服务权益仅限指定保险产品的被保险人领取，您需要按照流程指引填写收货信息，以便我们将服务所需设备邮寄给您。

（四）权益明细

家庭诊室		
服务类目	**服务内容**	**服务规格**
会员服务（赠送 3 年权益，可续费）		
养老管家	个人健康管理、慢病膳食指导、养老优选推荐	不限次/年
	居家适老化评估	1 次/年
居家问诊	视频问诊	12 次/年
	图文问诊	不限次/年
基础服务（长期免费使用）		
居家检测		
居家康养一体机	对接多种指标检测/趋势/报告： 血压、血糖、尿酸、血脂、心脏健康、血氧 注：支持升级扩展，购买配套仪器后可扩展至百余项指标	1 台
检测设备	血压/血糖/尿酸/血酮测试仪，可拓展多种健康检测服务	1 台
	配套的血压袖带	1 个
采血设备	采血笔	1 支
	一次性末梢采血器	1 盒（25 支）
血糖试纸	搭配检测设备使用，进行血糖检测	1 盒（25 片）
尿酸试纸	搭配检测设备使用，进行尿酸检测	1 盒（10 片）
居家用药		
居家药房	复诊开方，在线购药，送药上门	按需自购
用药管理	系统定时用药提醒	——
居家生活		
生活服务	提供影视音乐、生活娱乐等多种实用功能	——
康养科普	定期推送健康养老科普内容	——
温馨提示： 1、会员服务限 1 个指定使用人，基础服务家人共享。 2、一次性末梢采血器、血糖试纸、尿酸试纸等属于医疗耗材，套餐内产品用完后，请您按需购买。 3、居家康养一体机、血压/血糖/尿酸/血酮检测仪主机提供 3 年质保，其他赠品及配件质保服务以产品说明书所载为准，质保服务细则以《家庭诊室用户服务协议》中的附件 4、5 的条款约定为准。 4、检测试纸设有有效期，请在规定期限内使用。 5、会员服务的续费政策以续费时平台官方公示（家庭诊室系统通知)的最新政策为准。		

（五）服务时间

自首次激活居家康养一体机开始起算，家庭诊室服务时间为3年，具体起止日期以系统展示为准；服务类权益根据权益明细表格按年享受服务次数，所有服务权益使用完毕或服务协议提前终止的，则视为服务提前终止。

（六）服务对象

家庭诊室服务的相关权益仅限1名指定使用人使用，指定使用人应为激活人本人。请仔细填写指定使用人信息。如指定使用人与激活人不是同一人的，后续在具体服务使用时可能会有障碍或无法使用服务。

激活完成后续使用中，激活人也可以再添加其他人员作为就诊人。但如已达到账号就诊人数量上限则不能再添加新的就诊人。您添加其他人员作为就诊人时，您需已取得该被添加人的明确同意，该同意需包含同意收集、处理其个人信息。后续使用中，如被添加人明确拒绝被添加，或不同意收集、处理其个人信息，或要求删除其个人信息的，我们有权根据被添加人的诉求，采取停止提供服务、删除被添加人个人信息等处理措施。

（七）激活说明

① 激活流程

获得家庭诊室服务权益后，请先激活您的居家康养一体机；服务权益将在该设备激活后，自动发放至您的账户，激活流程如下：居家康养一体机开机 →链接无线网络 →微信扫码登陆跳转至平台登录/注册→填写使用人信息 →显示激活成功。

如您使用的微信账号信息（包含微信账号和微信账号绑定的手机号码）在激活家庭诊室服务前已注册的，则您在微信扫码登录时，将自动登录至您已注册的账号。如您使用的微信账号信息未注册过账号，则您在微信扫码登录时，将自动为您创建账号，账号创建完成后您可激活家庭诊室服务。

“家庭诊室”服务不支持儿童（指未满14周岁的人）激活服务。如儿童的父母或其他监护人联系我们要求删除儿童的个人信息，或我们发现“家庭诊室”服务的激活人为儿童的，我们将删除该儿童的个人信息，并取消儿童对“家庭诊室”服务的使用权限，收回已发放的各项优惠、福利。

如您已满14周岁未满18周岁的，您应确保您在激活和后续使用“家庭诊室”服务时，均已经取得您父母或监护人的同意。如服务激活后，您的父母或监护人联系我们要求删除您的个人信息的，我们将删除该您的个人信息，并取消您对“家庭诊室”服务的使用权限。

② 绑定流程

使用居家检测功能前，您需要按照系统提示将血压/血糖/尿酸/血酮测试仪等检测设备与居家康养一体机进行绑定（包含蓝牙绑定方式）。绑定成功后，将该设备与血压袖带链接，或插入血压/血糖/尿酸/血酮配套的检测试纸，即可开展不同类型的健康数据检测。

您完成账号注册/登录、家庭诊室服务激活、您或您账号内其他就诊人使用家庭诊室服务、您将账号内信息分享至第三方，及您其他对家庭诊室服务的使用和对居家康养一体机的操作行为，均可能通过微信服务号向您发送消息提示，您点击消息提示并登录您账号后即可查看详细内容，助您及时了解账号动态及服务使用情况。

（八）服务介绍

1．会员服务

1.1 养老管家

1）服务内容

- 个人健康管理

整合体检、用药、检测与就诊的历史数据，建立电子健康档案。同时协同家庭医生，针对高血压、糖尿病等常见慢性病，定期跟踪指标变化、体检提醒。

- 养老优选推荐

提供优质养老服务资源对接，涵盖三甲医院挂号绿色通道等就医服务、住院专业陪护等照护服务，以及智能监测设备等安全守护服务。同时提供全流程协调与代办服务，降低长者使用门槛，提升服务可及性与便利性。

- 慢病膳食指导

针对高血压、高血糖、高尿酸、高血脂等慢病情况，提供一对一、个性化的营养调理与膳食方案，助力用户科学改善饮食结构、稳定慢病指标。

- 居家适老化评估

为长者提供线上专业级居家环境安全评估系统，协助识别居家场景中的潜在安全风险，精准匹配长者身体机能与生活需求，为科学开展居家适老化改造、筑牢长者居家安全防线提供专业参考依据。

2）服务流程

进入家庭诊室首页，点击“养老管家”，根据系统指引联系养老管家咨询。

3）服务说明

- 服务次数：个人健康管理、养老优选推荐、慢病膳食指导不限次/年；居家适老化评估限 1 次/年。服务年度结束后，该年度内权益次数清零，不可累积到次年使用。
- 服务时间：工作日 9:00-18:00。
- 该服务项仅限权益使用人使用。
- 请您知悉，养老优选推荐所涉及服务，养老管家仅负责对接和代办，服务所需的第三方费（如挂号费、照护服务费等）用由您自行支付。

1.2 养老优选

1）服务内容

聚焦居家养老核心需求，以“安全守护、便捷就医、专业照护”为三大核心板块，精选全品类优质服务与产品，构建一站式居家养老优选平台。同时打造专属福利体系，会员享受购买优惠服务，具体规则请以您购买时系统页面展示的为准。

2）服务流程

路径一：家庭诊室首页→点击“养老”→按需选购养老服务。

路径二：联系“养老管家”进行咨询和养老优选产品购买。

3）服务说明

养老优选产品为用户自主选购的自费项目，不包含在家庭诊室套餐的免费权益范围内。

1.3 居家问诊

1）服务内容

为客户提供图文或视频形式的线上健康咨询、常见病的互联网诊疗（在国家和地方关于互联网诊疗相关法规规定的范围内）、疾病科普、健康解决方案的推荐等服务。

包括但不限于：

- 可由医生提供疾病复诊、在线开方、送药到家（药费、物流费需由客户自付）。
- 可提供用药方法、药物适应症、禁忌症、不良反应、药物相互作用等用药咨询。
- 可对检查报告进行解读，对检查项目和指标意义进行解释说明。
- 可提供病情分析，推荐诊疗路径，推荐就诊科室。
- 可提供疾病科普解答。

2）服务流程

- 图文问诊：

家庭诊室首页→点击“图文问诊”→手机扫描二维码→手机端进行咨询。

- 视频问诊：

家庭诊室首页→点击“视频问诊”→进行健康咨询。

3）服务说明

- 服务次数：图文咨询每个服务年度内不限次；视频咨询每个服务年度内限 12 次。服务年度结束后，该年度内权益次数清零，不可累积到次年使用。
- 服务时效：7*24 小时。如遇特殊情况需调整服务时间，我们将提前另行通知。
- 服务时长：图文咨询问诊时长不做限制；视频咨询单次问诊时长不超过 15 分钟。
- 图文、视频可咨询的科室种类及时段以医生排班为准，各科室及医生在排班时段内提供服务。我们保留对可支持咨询的科室及医生排班进行调整的权利。
- 该服务项仅限权益使用人使用。

2．居家检测

1）服务内容

居家康养一体机内置智能健康检测系统，可链接血压/血糖/尿酸/血酮测试仪及其他检测设备，实现对血压、血糖、尿酸、血脂四项数据的收集和功能，同时支持拓展血酮、肺功能等更多检测项目（系统功能免费扩展，功能配套的检测仪器由您自费购买），满足多样化健康监测需求。

2）服务说明

a.套餐内配备的检测试纸为家庭诊室赠送的专用耗材，耗材使用完毕后或超过使用效期后，您可按需自费采购补充。所有耗材均有使用有效期，请在有效期内规范使用。试纸逾期存放或超期使用，易引发检测数据偏差、结果异常。由于未规范使用专用耗材（包含使用过有效期的试纸）而产生的不良后果，需由使用者自行承担。

b.居家康养一体机、血压/血糖/尿酸/血酮测试仪、血脂分析仪的具体操作方法，可参照设备随箱附赠的使用说明书。

c.居家康养一体机自带的血氧、心脏健康检测属于非医疗级检测，检测数据仅供参考，不构成诊断意见，无法作为医生诊断与治疗的依据，亦不可作为用药依据。

d.居家自测存在一定局限性，检测结果易受环境条件、采集样本状态、试纸储存状态、个人操作规范等因素影响，数值或存在偏差波动。您知悉并同意本服务相关数据仅作参考，不可直接作为临床诊断、用药调整及疾病判定的唯一医疗依据，对此产生的不良后果，您须自行承担相应责任，我们不做任何声明和担保。

f.居家康养一体机、血压/血糖/尿酸/血酮测试仪均享受 1 年原厂质保 + 2 年延保的服务政策，自确认收货后即可启用质保权益，质保起算时间细则如下：

- 居家康养一体机：主机质保周期共计 3 年，自设备首次激活成功之日起计算；
- 血压/血糖/尿酸/血酮测试仪、血脂分析仪：主机质保周期共计 3 年，自产品首次绑定居家康养一体机之日起计算。

质保服务细则，请以《附件 5：居家康养一体机产品质保及售后服务条款》和《附件 5：血压/血糖/尿酸/血酮测试仪、血脂分析仪产品质保及售后服务条款》。

3. 居家用药

1）服务内容

提供复诊开方、在线购药、送药上门的一站式服务。长辈无需奔波于医院和药店，通过平台即可完成复诊，医生在线开具处方，用户凭处方下单购药后，平台会根据需求配送药品。

家庭诊室系统支持设置用药提醒，帮助管理长者用药，提高疾病治疗依从性。

2）服务流程

居家药房：

路径一：家庭诊室首页→点击“图文咨询”→与医生沟通“复诊开方”→直接在线购药。

路径二：家庭诊室首页→选择“居家药房”→按需购药。

用药管理：

家庭诊室首页→点击“添加提醒”→添加“用药计划”。

3）服务说明

在线购药、送药上门涉及的药品费用、物流费用由您自行承担。

4. 居家生活

4.1 生活服务

1）服务内容

居家康养一体机预装影视、音乐、游戏、短视频等多元休闲类应用，满足长者居家日常娱乐需求，各类应用会员服务由用户按需自费选购。

2）服务说明

家庭诊室仅展示第三方服务商的APP登录入口。您点击第三方APP登录入口即进入第三方APP页面，该操作会导致您离开平台。您登录进入第三方服务商APP，则由您独立地与第三方服务商建立法律关系，与我们无关。

4.2 健康科普

家庭诊室定期推送专业实用的健康养老科普内容，助力长者获取科学的养老知识，助力乐享健康晚年。

（九）注意事项

1、本产品不挂失、不兑换现金、不可转让他人。您知悉、理解并同意，您开启使用家庭诊室产品后，该产品及对应权益不可退换，除法律有明确规定外。

2、本项目包含的各项服务不可转售。若本公司查明您将本服务转售的，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利，您在本产品下的全部服务权益立即取消且本公司无需承担任何责任。

3、本项目包含的所有权益须在服务期限内且该权益发放的服务年度内申请及使用。如过期未使用，不退换，不补发，不给予任何补偿/赔偿。

4、我们保留对服务覆盖网络范围适当调整的权利，具体以公示最新的网络范围为准。

5、本业务中部分服务内容由第三方服务提供商独立提供，您使用这些服务时，您是与第三方服务供应商建立法律关系，与我们无关。您使用第三方服务如产生任何纠纷，您应向第三方服务供应商主张权利，我们不对您承担任何责任和义务。家庭诊室服务涉及如下第三方服务提供商：

（1）绍兴替多尼科技有限公司（以下简称为“替多尼”），居家康养一体机的供应商、售后和质保服务提供方。

(2)北京怡安医疗科技有限公司（以下简称为“北京怡安”）您选择使用家庭诊室服务中的在线视频问诊服务时，服务由北京怡安提供，具体服务将跳转至北京怡安的互联网医院进行。

（3）京东大药房。您点击家庭诊室中“京东大药房”窗口时，具体服务将跳转至京东平台的京东大药房店铺进行，包含您购买在售商品及使用互联网诊疗服务。

本公司保留调整第三方服务商的权利。

6、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为您提供服务，本公司及授权供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失；如因您提供的信息导致相关服务无法提供或需延期提

供的，本公司及供应商均不承担任何责任。更多个人信息保护相关内容，请查看《家庭诊室用户隐私政策》和平台《隐私政策》。

我们将按照相关法律法规依法保护您的个人信息安全，但以下情形下的信息披露和提供，我们将不承担相关法律责任：

您将您的信息自愿主动告知或提供给他人过程中导致的个人信息泄露；

根据相关法律法规、法院或仲裁机构的命令或裁决、政府相关部门的命令或要求而在必须披露的范围内进行的信息披露；

由于权益人个人计算机或移动设备在访问我们健康服务过程中，遭受黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等情况；

其他相关法律法规规定的情形或因本公司合理控制范围以外的各种原因导致您的个人信息泄露的情形。

7、您须安全使用账户，妥善保存用户名、密码，对保管不善造成的损失我们不承担责任。您的账户对家庭诊室服务进行的任何操作（包括账号信息管理、使用各种业务、进行各种交易等），均视为您的行为，由您承担全部责任和义务，我们无义务查验操作人是否是您本人。

8、如果在共享环境下或在电脑被远程监控的情况下或在其他非安全的网络环境下登录家庭诊室，由此造成的损失我们不承担责任。

9、您应使用本人真实身份信息注册。如您使用他人信息注册，一经发现，我们将暂停您的账号使用权，并通知您在 5 个工作日内提供有效身份证明等材料进行更正。逾期未更正或无法证明您为合法使用者的，我们有权注销该账号，并收回相关权益，由此造成的损失由您自行承担，造成本公司委托的第三方服务商损失的，本公司委托的第三方服务商有权向您索赔。

10、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失、偏差或延误或导致服务无法提供的，相应责任将由您自行承担。

11、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、重大疫情、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯故障、网络故障、断电或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

12、单项健康服务适用于不同的场景，服务标准、流程及说明会有变动，结合实际使用场景另行约定。

13、疾病的病程演变是复杂多变，且往往因为个体具有一定差异性。有的可能是可以预见，有的是不能预见，有的是难以预见也难以预防的，这些都是疾病本身产生的风险。若您在使用本服务后，若发现自身的症状和体征发生改变或恶化，或有明显的身体不适，请您立刻及时就近急诊就医，以免贻误病情。

14、请您知悉，家庭诊室软件系统使用了 MiSans 字体。

15、政策更新。我们会基于业务和服务的变更对隐私政策进行定期审核，因此，我们可能会不时地更新本隐私政策。如果我们对本隐私政策进行重大变更，我们将通过 App 内弹窗

提示通知您，以使您可以了解我们收集的信息以及我们如何使用这些信息。此类隐私政策变化将从通知的更新日期开始适用。我们建议您定期查阅 App 内隐私政策获取我们隐私权实践的最新信息。在我们向您收集更多的个人信息或我们因为新的目的使用或披露您的个人信息时，我们会再次征得您的同意，如果您不同意我们为新的目的使用或披露您的个人信息，不影响您使用已有功能。

附件 1：喘息照护服务项目

类别	服务项目	具体内容
一、基本生活照护	1.饮食照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助并完成实施： 1.1 用餐前协助 1.2 协助进食
	2.排泄照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 2.1 如厕照护 2.2 床上排尿、排便（根据服务对象客观需要） 2.3 纸尿裤、尿垫使用（根据服务对象客观需要）
	3.生活技能照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 3.1 穿、脱衣服 3.2 上、下床 3.3 床椅移动 3.4 室内走动 3.5 床上更换体位
	4.休憩照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 4.1 合理的休憩/睡眠的时间与适合体位 4.2 睡眠期间服务对象的一般情况观察，特殊情况记录并反馈家属及上级主管
二、清洁与卫生	5.个人卫生照护	根据服务对象实际情况，协助并完成实施： 5.1 面部清洁 5.2 口腔清洁 5.3 洗发沐浴 5.4 手、足清洁 5.5 修剪指/趾甲 5.6 会阴部清洗（根据服务对象客观需要）
	6.环境卫生照护	根据服务对象康复环境，协助并完成实施： 6.1 服务对象本人康复必要的床单位整理与清洗 6.2 服务对象本人康复必要的居室清洁与整理
	7.物品清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 7.1 服务对象本人康复必要的生活用品的清洁 7.2 服务对象本人康复必要的被服的清洁 7.3 服务对象本人康复必要的衣物的清洁
	8.用具清洁	根据服务对象实际情况，协助实施： 8.1 行动辅具（轮椅、拐杖、助行器等）的清洁及收纳 8.2 肢体支具的清洁及收纳 8.3 胸带、腹带、加压带等的清洁及收纳

类别	服务项目	具体内容
三、情况观察	9.生命体征观察	根据服务对象实际情况，观察生命体征： 9.1 测量体温并记录 9.2 测量呼吸并记录 9.3 测量脉搏并记录 若发现异常及时告知家属并上报主管。
	10.一般情况观察	根据服务对象实际情况，进行一般情况观察，若发现突发异常情况及时告知家属并上报主管，如： 10.1 伤口敷料渗血，渗液明显增多 10.2 疼痛突然加剧 10.3 突发不明原因恶心、呕吐等
四、专项照护	11.用药照护	根据出院医嘱及服务对象实际情况，协助实施： 11.1 遵医嘱帮助服务对象服药
	12.舒适照护	根据服务对象实际情况，必要时协助并完成实施： 12.1 翻身/拍背，协助排痰 12.2 物理降温
	13.安全照护	根据服务对象实际情况，必要时协助实施： 13.1 保护具的使用 13.2 护送与搬运
五、关怀与陪同	14.心理关怀	14.1 与服务对象沟通，倾听需求，鼓励表达 14.2 与服务对象交流时保持正向、积极温暖的态度

附件 2：喘息照护服务网络

省份	地级市（服务可覆盖下列城市市辖区范围，不包含下辖县、县级市）	数量
直辖市	北京、上海、天津、重庆	4
河北省	石家庄、唐山、秦皇岛、邯郸、邢台、保定、张家口、承德、沧州、廊坊、衡水	11
山西省	太原、大同、阳泉、长治、晋城、朔州、忻州、吕梁、晋中、临汾、运城	11
内蒙古	呼和浩特、包头、乌海、赤峰、呼伦贝尔、通辽、乌兰察布、鄂尔多斯、巴彦淖尔、锡林郭勒、兴安	11
辽宁省	沈阳、大连、鞍山、抚顺、本溪、丹东、锦州、营口、阜新、辽阳、盘锦、铁岭、朝阳、葫芦岛	14
吉林省	长春、吉林、四平、辽源、通化、白山、白城、松原、延边	9
黑龙江省	哈尔滨、齐齐哈尔、牡丹江、佳木斯、大庆、伊春、鸡西、鹤岗、双鸭山、七台河、绥化、黑河	12
江苏省	南京、无锡、徐州、常州、苏州、南通、连云港、淮安、盐城、扬州、镇江、泰州、宿迁	13
浙江省	杭州、宁波、温州、绍兴、湖州、嘉兴、金华、衢州、台州、丽水、舟山	11
安徽省	合肥、芜湖、蚌埠、淮南、马鞍山、淮北、铜陵、安庆、黄山、阜阳、宿州、滁州、六安、宣城、池州、亳州	16
福建省	福州、莆田、泉州、厦门、漳州、龙岩、三明、南平、宁德	9
江西省	南昌、赣州、宜春、吉安、上饶、抚州、九江、景德镇、萍乡、新余、鹰潭	11
山东省	济南、青岛、淄博、枣庄、东营、烟台、潍坊、济宁、泰安、威海、日照、滨州、德州、聊城、临沂、菏泽、莱芜	17
河南省	郑州、开封、洛阳、平顶山、安阳、鹤壁、新乡、焦作、濮阳、许昌、漯河、三门峡、商丘、周口、驻马店、南阳、信阳	17
湖北省	武汉、黄石、十堰、荆州、宜昌、襄阳、鄂州、荆门、黄冈、孝感、咸宁、随州、恩施、潜江、神农架、天门、仙桃	17
湖南省	长沙、株洲、湘潭、衡阳、邵阳、岳阳、张家界、益阳、常德、娄底、郴州、永州、怀化、湘西土家族苗族自治州	14
广东省	广州、深圳、珠海、汕头、佛山、韶关、湛江、肇庆、江门、茂名、惠州、梅州、汕尾、河源、阳江、清远、东莞、中山、潮州、揭阳、云浮	21
广西省	南宁、柳州、桂林、梧州、北海、崇左、来宾、贺州、玉林、百色、河池、钦州、防城港、贵港	14
海南省	海口、三亚、三沙、儋州、昌江、琼海、万宁	7
四川省	成都、绵阳、自贡、攀枝花、泸州、德阳、广元、遂宁、内江、乐山、资阳、宜宾、南充、达州、雅安、广安、巴中、眉山、凉山	19
贵州省	贵阳、六盘水、遵义、铜仁、毕节、安顺、黔东南苗族侗族自治州、黔南布依族苗族自治州、黔西南布依族苗族自治州	9

云南省	昆明、昭通、曲靖、玉溪、普洱、保山、丽江、临沧、楚雄、大理、德宏、红河、文山、西双版纳	14
西藏	拉萨、昌都、山南、日喀则、那曲、林芝、阿里	7
陕西	西安、铜川、宝鸡、咸阳、渭南、汉中、安康、商洛、延安、榆林	10
甘肃	兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、酒泉、张掖、武威、定西、陇南、平凉、庆阳	12
青海	西宁、海东、海西、海北、海南	5
宁夏	银川、石嘴山、吴忠、固原、中卫	5
新疆	乌鲁木齐、克拉玛依、吐鲁番、哈密、阿克苏、阿勒泰、博尔塔拉、昌吉、库尔勒、石河子、伊犁	11
合计		331

服务网络动态优化中，请以实际预约为准。

附件 3：星卫士「星 18」手表售后服务政策

前言

百岁居·关爱计划使用星卫士「星 18」手表提供健康监测及相关服务，该手表由上海时晖信息科技有限公司（以下称：“星卫士”）委托复云健康科技有限公司（以下称“复云”）供应并履行服务及售后政策。本售后服务政策由上海时晖信息科技有限公司（以下称：“星卫士”）委托复云健康科技有限公司（以下称“复云”）供应并履行服务及售后政策。依据消费者权益保护相关法律法规制定，您可以根据本政策规定与条款换货或维修。本政策下的手表硬件售后服务由复云向您提供，您因售后服务引发的纠纷由您与复云处理，太平洋健康保险不承担法律责任。

一、术语约定

词条名称	说明
配件/附件	任意可替代，非功能性器件，如缺失不影响产品独立使用。如数据线、充电器等。
部件	功能性器件，如缺失则产品无法正常使用。
主机	全套功能性器件组合体。
整机	全套随机配件/附件与主机的组合体。

二、穿戴产品保修服务

您可通过拨打 4000686868 转 7 客服电话对接手表相关售后服务。或在中国大陆地区（中国香港、澳门、台湾地区除外）任意一家复云授权服务中心享受专业的检测、维修服务。（复云授权服务中心地址：上海市杨浦区互联宝地 C3 栋 3 楼 深圳市龙华区大浪街道浪花路 1 号昱南通智慧创新园 1A 栋 2 楼）

1、产品保修期限

可穿戴设备及其附带的配件保修期限如下：

类别	子类别	保修期限
主机	主机	1 年
随包装配件	充电底座	1 年
	表带	15 天

*保修期限原则上按照用户绑定之日起计算。

2、支持的保修凭证

您可以到授权的服务中心或通过 4000686868 转 7 客服热线获取保修服务。凭设备号申

请保修，保修起始日期以设备第一次绑定时间开始往后计算。

3、保修政策

保修政策	说明
十五天免费换货、保修	自绑定之日起 15 日（包含 15 日）内，若产品出现非人为损坏的性能故障，可以选择更换同型号同规格的产品，或者选择免费修理。
一年保修	在保修期内，若产品的主机出现非人为损坏的性能故障，可以享受免费修理服务。

4、下列情况不属于免费服务范围

（1）换货、送修途中由于运输、装卸所导致损坏的。

（2）任何未经复云授权许可的改装、拆卸、维修造成损坏的。

（3）意外因素或人为行为导致产品损坏的。如：进液、摔损、输入不合适电压、过度挤压、主板变形等。对于电源适配器，若有明显的硬物损伤、裂痕、断脚、严重变形，电源线破损、断线、裸芯等现象。

（4）未按使用说明书要求安装、调整、使用、维护、保管导致产品故障或损坏的。

（5）超出正常使用条件，强行使用本产品造成的故障或损伤的。

（6）产品铭牌、SN 条码、防拆标签被撕掉、被篡改或被损坏，模糊不清无法识别的。

（7）已经超出有效保修期限的。

（8）其他非产品本身设计、制造、质量等问题而导致的故障和损坏的。

（9）由于不可抗因素（如火灾、地震、水灾等）而造成故障或损坏的。

三、维修质量承诺

1、在保修范围内，如果发生整机更换（不包括配件），更换后的产品重新计算保修期。

2、保内维修更换后的部件或配件延续主机剩余保修期或享受 90 天的有限保修期（以时间较长的方式为准）。

3、保外维修更换后的部件或配件享有 90 天的有限保修期。

四、换货及送修指引

换货或送修前，请核对如下内容是否准备齐全：

保修服务	主机、配件齐全	包装完整
换货	√	√
维修	√	

1、送修前，您应提前备份个人数据。维修过程中可能会造成您个人数据的丢失，复云会保护您的个人隐私，但不承担维修过程中个人数据损坏、丢失的责任。

2、若您直接或间接向复云反馈产品问题，复云有权委托授权服务中心进行专业的检测。确认故障后，复云或复云授权服务中心会确定相应的维修方案。对在免费保修期间的产品，您依照本规定享受修理、换货的权利。如采用更换方式，更换下来的坏件归复云所有；对于检测无故障产品，将原样退回。因产品不符合保修条件需收取费用的，复云或复云授权服务中心将向您收取维修费，并提供维修报告。

3、可以提供随设备邮寄给您的完整清晰的设备保修卡作为维修凭证。

五、特别声明

上述各条款仅适用于在中国大陆地区（中国香港、澳门、台湾地区除外）销售的复云终端产品。

附件 4：星卫士「星 18」手表注意事项

1、如发生采集不到数据的情况,可能因为下列几种因素导致:

（1）遮挡光感孔、衣物遮挡、佩戴过松、佩戴位置不正确、有汗渍、磁场干扰、辐射干扰都可能导致测量不到数据或误差过大。若正常佩戴时出现数据中断，请摘下手表，然后使用纸巾小心清洁表背感光器后再次佩戴。

（2）手表连接云端并实时上传检测数据。当出现无网络或网络信号差的情况时，数据采集不会停止，待恢复网络信号后采集的数据将自动上传。

（3）个人体质、身体差异会对数据采集产生一定的影响。如：皮肤病、心血管疾病等因素。

2、小程序上无睡眠数据可能由下列因素造成:

（1）熬夜、睡眠时间过短、入睡后心率未能下降至睡眠状态都会造成没有睡眠数据。

（2）睡眠期间，光感孔被衣物遮挡、佩戴过松、有汗渍等情况可能造成睡眠数据采集失败。

（3）在喝酒、感冒发烧、服用药物等情况下，手表可能会因夜间心率升高或心率异常而无法得出睡眠数据。

3、首次使用本产品时，请持续佩戴 3 天且每天佩戴 10 小时以上，建议夜间保持佩戴。手表只有收集到足够数量的身体数据，才可建立用户的个人健康模型。

4、为保持个人检测数据的准确性，请保持同侧手腕佩戴，不建议左右手混戴。请勿多人混戴。

5、装有心脏起搏器，使用助听器或植入耳蜗的用户在使用手表时请咨询相关专业人员的意见。

6、本产品是通过传感器采集手腕部位脉搏波波形，而传统血压仪是测量脉搏压。由于检测原理不同，测量结果会存在误差。通过用户的长期佩戴，手表的核心算法会获取数据曲线与变化趋势，进而分析用户的身体健康状况。测量数据仅供参考，不能作为临床诊断依据。

7、若为过敏性皮肤，可能由于天气炎热或长时间佩戴不透气等原因导致佩戴部位出现红肿、发炎等症状。若出现此类症状，请先停止佩戴 1～2 天，同时使用酒精试纸擦拭并保持皮肤通风干燥（酒精过敏者请勿使用），待症状消退后可继续佩戴（同时可尝试更换表带）。建议每日取下手表一段时间，保持皮肤透气。

8、本产品基于移动网络同步检测数据，类似于智能手机的工作方式，不同于蓝牙类型产品，其优点在于能够实现实时数据检测与收集。该产品的续航略低于蓝牙类型设备，在满电状态下可正常使用 48～72 小时；在北方气温较低的区域使用该产品时，电池消耗可能会有所增加，续航使用时间可能会减少。请结合自身作息时间，合理安排佩戴与充电的时间。

9、手表配有不可拆卸的内置电池。请勿自行拆卸手表。

10、手表可日常防水,但不适用于洗澡、潜水和桑拿等场景。

附件 5：居家康养一体机产品质保及售后服务条款

为保障消费者合法权益，明确绍兴替多尼科技有限公司（下称“我们”或“厂方”）生产的居家康养一体机（以下简称“居家康养一体机”或“产品”）的质量保证责任与售后服务规范，厂方依据国家“三包规定”及相关法律法规，结合行业实践，制定本政策。

第一条 保修期限

自购机后的首次激活之日起计算，产品保修期限如下：

1. 主机：整机（含显示屏、主板、存储器、中央处理器（CPU）、图形处理器（GPU）、底座等核心部件）保修期为叁（3）年。

2. 随机附件：电源适配器、数据线等随产品一并提供的标准配件，保修期为壹（1）年。

3. 首次激活时间定义：通常指您将一台全新的居家康养一体机开机并完成初始设置，成功链接到互联网（Wi-Fi 或蜂窝网络）并被制造商服务器记录的那一刻。

4. 如若设备已经开过机但一直未激活（超过 6 个月）的状态下，您的设备质保时间将从首次通电开机后 180 天开始起算。

第二条 有效保修凭证

消费者须凭厂方认可的电子保修卡或产品序列号,拨打客服电话 4000686868 进行服务咨询。

第三条 “三包”有效期内的权益（自购机后首次激活之日起计算）

1. 15 日内：产品出现本政策第十条所列的性能故障，消费者可选择换货或修理。

2. 保修期内：产品出现非人为导致的性能故障，提供免费修理服务。

第四条 维修服务细则

1. 维修周期：厂方承诺在接到符合保修条件的故障机后，于 15 个工作日内完成修复并邮寄出完成修复的产品。若因特殊情况需延长，服务网点须主动告知消费者预计的延期时间及原因。

2. 维修备件：保修期内维修，使用全新或符合工厂质量标准的零部件。

3. 维修后保修：

更换主要部件后，该部件享有自更换之日（维修完毕厂家发货日）起 90 天的保修期，或延续主机剩余保修期，以时间较长者为准。

整机更换后（仅指首次激活后 15 日内的换货），三包有效期自更换之日（维修完毕厂家发货日）起重新计算。

4. 数据安全：维修过程中可能涉及数据清除或重置。消费者有责任在送修前自行备份所有个人数据。厂方及授权服务网点不承担任何数据、程序或可移动存储介质的保留、恢复或损坏的责任。

5. 物流运费：寄往维修点的费用由用户自理；修好寄回的费用由厂方承担。

第五条 非保修范围

出现下列情况之一，将不适用免费保修服务，但可提供有偿维修：

1. 超过本政策规定的保修期限。

2. 无有效保修凭证或凭证信息与产品不符。

3. 因意外因素或人为原因导致的损坏，包括但不限于：坠落、挤压、浸液、进水、受潮、输入不适当电压、异物进入设备内部、非授权改装或拆卸等。

4. 因不可抗力（如火灾、水灾、地震、雷击等）造成的损坏。

5. 产品自然磨损及外观损耗（如掉漆、划痕）。

6. 仅因软件（包括操作系统、预装及第三方应用）引起的故障，或正常的系统升级、软件调试。

7. 产品序列号、防拆标贴被涂改、移除或损坏。

8. 设备长时间不开机导致设备馈电使得锂电池受损无法充电，或电池在正常使用过程中的容量自然衰减。

第六条 送修前准备

送修时，请尽量提供：

1. 故障产品主机。

2. 所有相关随机配件。

3. 有效的保修凭证（原件或清晰复印件/电子版），指定授权渠道提供有效序列号即可。

4. 简要的故障现象描述。

第七条 服务渠道

为确保服务质量，请务必通过厂方授权的经销渠道的客户服务中心（客服热线：4000686868）进行维修申请。非授权渠道进行的任何维修，厂方将不再承担保修责任。

第八条

我们和厂方均不承担因产品故障所引发的任何间接、附带或衍生性损失，包括但不限于数据丢失、商业利润损失、工作延误等。

第九条

本政策未尽事宜，依照中华人民共和国相关法律法规执行。若本政策条款与法律法规强制性规定冲突，以法律法规规定为准。

第十条 性能故障判定标准

所有故障判定均应遵循 “客观检测、重现核实、排除非损” 的基本原则。授权服务中心工程师须使用官方认可的工具与方法进行检测，并以本标准作为主要依据。

（一）显示屏组件

1. 亮点/暗点（坏点）：

判定： 在纯色（红、绿、蓝、白、黑）全屏画面下，出现常亮或常暗的像素点。

标准： A 区（显示屏中央区域，以对角线计算 80%的矩形范围内）出现≥1 个；全屏出现≥3 个；或坏点聚集影响视觉。

2. 显示异常：

判定： 屏幕出现无法消除的固定色斑、黄斑；在低亮度下背光严重不均或漏光，明显影响观感；出现全屏或局部持续闪烁、满屏彩色条纹、固定线状缺失（横线/竖线≥1 条）。

3. 触控功能失效：

判定： 屏幕局部（面积≥1cm²）或全部无触控响应；出现无触碰下的自动跳变、漂移（鬼触），且校准后无效。

（二）主机与主板

1. 无法开机：

判定： 使用原装充电器充电 30 分钟后，长按电源键≥15 秒，设备无任何启动迹象（无画面、无振动、无指示灯）。

2. 系统稳定性故障：

判定：在未安装非兼容软件、恢复出厂设置后，仍出现 24 小时内≥3 次无故自动重启 或≥3 次系统完全死机（需强制重启）。

3. 核心功能模块失效：

判定：

无线模块： Wi-Fi/蓝牙在多个已知正常环境中完全无法开启、搜索不到信号或无法保持连接。

传感器群组： 红外光血氧传感器等多个传感器同时失效，导致红光不亮、数据未检出等功能完全失灵。

音频通道： 扬声器/听筒完全无声、持续破音、有固定电流杂音；麦克风完全无法拾音（排除软件权限问题）。

4. 异常发热：

判定： 在室温环境下轻载使用，设备特定部位（如主板区）表面温度持续≥80℃，并伴随系统卡顿、耗电剧增或自动关机，存在安全隐患。

（三）电池与充电系统

1. 电池性能故障：

判定： 完全充电后，在典型使用强度下，续航时间显著低于同型号正常水平的 50%；或设备系统报告电池健康度低于 80%。

2. 电池物理故障：

判定： 电池鼓包导致设备外壳变形、开裂。

3. 充电故障：

判定： 使用原装充电器与线缆，连接后无任何充电指示，电量不增反减；或充电速率异常缓慢（如 1 小时充电量<10%），排除配件及环境问题。

（四）摄像头

1. 成像功能故障：

判定： 摄像头应用启动后持续黑屏、卡死；成像画面有固定位置污点、黑斑（清洁镜头后存在）；，画面始终模糊；成像颜色严重、固定偏色（如全屏偏绿）。

（五）物理接口与按键

1. 接口故障：

判定： 充电/数据接口严重松动，轻微晃动导致连接中断；或完全无法识别原装配件（清

洁后无效）。

2. 按键故障：

判定： 电源键、音量键卡死（无法按下/弹起）、完全失灵或无规律连击。

（六）故障重现原则

申报的故障现象必须在服务中心检测环境下能够稳定重现。间歇性故障需经高级诊断工具检测并记录到故障日志。

（七）非损排除原则

在进行性能故障判定前，必须首先排除以下情况：

1. 由非原厂充电器、数据线导致的损坏。

2. 由用户安装的第三方应用、系统错误配置或病毒感染导致的问题（需通过恢复出厂设置验证）。

3. 明显的意外损坏痕迹（如碎裂、凹痕、进液标识触发）。

4. 因网络环境、运营商服务导致的功能异常。

（八）客观检测优先原则

应优先使用官方发布的硬件诊断程序或专用设备进行检测，依据故障代码、传感器数据、屏幕检测画面等客观结果进行判定。

（九） 模糊情况处理原则

对于本标准未详尽列举或处于灰色地带的故障，若同时满足以下条件，可经技术负责人审定后纳入性能故障范围：

1. 同批次产品有类似案例报告。

2. 故障有明确恶化趋势。

3. 经实验室分析，确认为潜在的材料或工艺缺陷。

（十）以下情况明确不属于性能故障，不适用免费保修：

1. 因意外跌落、挤压、进水进液及任何人为外力导致的损坏。

2. 外壳、屏幕表面的正常磨损、细微划痕、掉漆。

3. 电池随使用时间增长而产生的正常容量衰减。

4. 任何纯软件层面的问题，如系统运行缓慢、单应用闪退、功能设置问题。

5. 因非授权改装、拆卸、维修引发的任何问题。

6. 产品序列号、防拆标贴被涂抹、撕毁或篡改。

第十一条 服务须知

1、如您与我方对于有关商品的故障认定不同，且双方无法达成一致，以原厂商官方检测为准。

2、履约过程中可能会导致机器内数据资料和程序丢失，用户需提前备份及清除所有需要保护的个人信息。

3、若因密码锁定而导致服务商无法检测，则服务商有权不予提供服务。

4、服务后，原设备及零配件归我方所有。

5、本产品为虚拟产品，无实物卡。

6、我方提供服务时，需核实您的身份并了解您及服务保障对象的有关情况，请您谅解并积极配合提供真实、完整的信息，就我方询问的问题如实告知。否则，您可能无法享受服务。如因此导致我方损失的，我方有权向您追回损失，涉及有欺诈情况的，我方将保留追究法律责任的权利。

7、为您提供服务所必需，您同意我们收集和您个人有关的信息(姓名、电话、地址)，并在产生履约服务时可提供给维修服务商及保险公司。我们将严格保护您的个人信息安全，防止非法泄露。

8、发生故障时请及时向我方申请服务。

9、对于已发生故障的商品，若您选择先使用原厂维修服务，对修好无故障的商品无法再享受换新服务。但是，如果后续您的商品再次出现损坏，经检测故障属于本服务范围的，仍可享受换新服务。

10、本服务仅涵盖主商品整机的换新，换新的商品可能不包含与原订单相同的赠品。

附件 6：血压/血糖/尿酸/血酮测试仪、血脂分析仪产品质保及售后服务条款

为保障消费者合法权益，明确绍兴替多尼科技有限公司（下称“我们”或“厂方”）供应的血压/血糖/尿酸/血酮测试仪、血脂分析仪（以下简称“产品”）的质量保证责任与售后服务规范，依据国家“三包规定”及相关法律法规，结合行业实践，制定本政策。

第一条 适用范围

本政策适用于由厂方生产并在中华人民共和国大陆地区（不含香港、澳门特别行政区及台湾地区）通过授权渠道销售的血压/血糖/尿酸/血酮测试仪、血脂分析仪主机。

第二条 责任主体

厂方作为产品生产者，承担最终的产品质量责任。授权经销商及售后服务网点依据本政策及厂方授权的范围内提供具体服务，其相应行为视为代表厂方。

第三条 保修期限

产品保修期限如下：

1. 从血压/血糖/尿酸/血酮测试仪首次绑定居家康养一体机设备之日起算，其主机保修期为叁（3）年。

2. 首次绑定时间定义：通常指您将一台全新的血压/血糖/尿酸/血酮测试仪开机并完成与居家康养一体机进行绑定，成功链接到居家康养一体机并被制造商服务器记录的那一刻。

3. 如若长时间开机（超过 6 个月）但一直未绑定的状态下，您设备的质保时间将从领取后 180 天开始起算。

第四条 有效保修凭证

客户须凭以下任一有效凭证享受保修服务： 厂方认可的电子保修卡或产品序列号（需在收到居家康养一体机后按提示完成激活与绑定，且状态为正常有效）。

第五条 “三包”有效期内的权益。（自首次开机并绑定居家康养一体机设备之日起算）

1. 第 15 日内：产品出现性能故障，消费者可选择换货或修理。
2. 保修期内：产品出现非人为导致的性能故障，提供免费修理服务。

第六条 维修服务细则

1. 维修周期：厂方承诺在接到符合保修条件的故障机后，于 15 个工作日内完成修复并邮寄出完成修复的产品。若因特殊情况需延长，服务网点须主动告知消费者预计的延期时间及原因。

2. 维修备件：保修期内维修，使用全新或符合工厂质量标准的零部件。

3. 维修后保修：

更换主要部件后，该部件享有自更换之日（维修完毕厂家发货日）起 90 天的保修期，或延续主机剩余保修期，以时间较长者为准。

整机更换后（仅指首次绑定后 15 日内的换货），三包有效期自更换之日（维修完毕厂

家发货日）起重新计算。

4. 数据安全：维修过程中可能涉及数据清除或重置。消费者有责任在送修前自行备份所有个人数据。厂方及授权服务网点不承担任何数据、程序或可移动存储介质的保留、恢复或损坏的责任。

5. 物流运费：寄往维修点的费用由用户自理；修好寄回的费用由厂方承担。

第七条 非保修范围

出现下列情况之一，将不适用免费保修服务，但可提供有偿维修：

1. 超过本政策规定的保修期限。
2. 无有效保修凭证或凭证信息与产品不符。
3. **因意外因素或人为原因导致的损坏，包括但不限于：坠落、挤压、浸液、进水、受潮、输入不适当电压、异物进入设备内部、非授权改装或拆卸等。其他人为原因造成的损坏如：**

- **擅自拆装、改装该产品而造成的故障；**
- **在使用、搬运过程中不慎跌落而造成的故障；**
- **因缺乏合理的保养而造成的故障；**
- **没有按照使用说明书的指示进行操作而造成的故障；**
- **因不当修理而造成的故障；**

4. 因不可抗力（如火灾、水灾、地震、雷击等）造成的损坏。
5. 产品自然磨损及外观损耗（如掉漆、划痕）。
6. 仅因软件（包括操作系统、预装及第三方应用）引起的故障，或正常的系统升级、软件调试。
7. 产品序列号、防拆标贴被涂改、移除或损坏。

第八条 送修前准备

送修时，请尽量提供：

1. 故障产品主机。
2. 所有相关随机配件。
3. 有效的保修凭证（原件或清晰复印件/电子版），指定授权渠道提供有效序列号即可。
4. 简要的故障现象描述。

第九条 服务渠道

为确保服务质量，请务必通过厂方授权的经销渠道的客户服务中心进行维修申请。非授权渠道进行的任何维修，厂方将不再承担保修责任。

第十条

厂方不承担因产品故障所引发的任何间接、附带或衍生性损失，包括但不限于数据丢失、商业利润损失、工作延误等。

第十一条

本政策的解释权及修改权归厂方所有。厂方有权根据法律法规变化及产品更新对政策进行修订，并通过官方网站公示。修订后的政策适用于新产品。

第十二条

本政策未尽事宜，依照中华人民共和国相关法律法规执行。若本政策条款与法律法规强制性规定冲突，以法律法规规定为准。

第三部分 家庭福利服务专区

一、服务专区介绍

本专区是太保个人特定疾病保险的专属服务平台，以“身体好、身材好、睡得好、吃得好、心态好” 为核心，整合优质商品与专业健康管理方案，提供 “商品 + 服务” 一站式健康解决方案。平台内的商品均经严格筛选，涵盖医疗监测、运动康复、睡眠改善、营养膳食等领域，健康管理方案均配备专业团队的服务管理支持，助力用户精准管理健康。

二、访问路径

① 关注“太平洋健康险”小程序-点击“我的”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“家庭服务专区”；

② 或关注“太平洋健康险”微信服务号,点击“我的服务”-“我的保单”-选择保单-进入保单详情-选择“保单服务”中“家庭服务专区”。

三、通用使用流程

1、选商品 / 选服务：进入对应专区，点击商品 / 服务查看详情（含价格、包含内容、服务流程）。

2、下单支付：确认商品 / 服务方案后，选择 “立即购买”，支持使用微信支付，支付后生成订单（可在 “我的 - 订单” 查看物流 / 进入服务）。

四、常见问题

Q1：如何确认自己适合哪个专区？

A：您可根据个人需求，在各专区选择相应的服务，也可以进行相关的初步评估，评估后会推荐适合的管理方案。

Q2：服务项目是否全国可用？

A：线上服务全国覆盖，线下服务请进入服务详情页查看具体服务开通城市。

五、注意事项

1、专属权益：所有服务项目仅限本产品用户使用，不可转赠或二次销售。

2、售后保障：购买完服务项目后，可以在“我的 - 在线客服”页面进行咨询。

3、数据安全：用户的健康监测数据（如血糖、睡眠）仅用于专属健康管理，严格遵循隐私保护法规，不向第三方泄露。

4、以上说明基于 2026 年 4 月版专区服务内容，具体服务项目与价格以实际购买时专区页面展示内容为准。

第四部分 注意事项

1、健康管理服务仅限您本人使用，不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非您本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。

2、如您为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，本服务申请可由其监护人代其申请。

3、保险合同的就医服务由本公司委托的第三方机构为您提供，若您与第三方机构因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方机构依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任。

4、本公司保留调整第三方机构的权利。

5、本公司尊重并保护您的隐私权，未经您许可本公司不会将任何与您相关的信息泄露给无关的第三方机构。为了更好的为您提供服务，本公司及授权供应商可能会就您申请的服务向您询问姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，您有权决定是否提供相关信息，但对于因信息收集不全面导致您的损失，本公司不承担责任。

6、在以下情况下，您任何信息的披露，本公司不负任何责任：

（1）当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；

（2）由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

（3）任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

7、由于您提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差或延误，相应责任将由您自行承担。

8、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，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、战争行为、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本服务的，本公司不负任何责任。

9、我们建立了您健康管理服务评价反馈及投诉处理机制，服务完成时您可以通过我们网络平台进行服务满意度评价，您可以拨打全国统一服务热线电话 95500 进行咨询投诉，也可以通过官方微信公众号、官方 APP、官网、各分支机构客户服务中心、来信、来函等方式进行咨询投诉。