

太平洋健康保险股份有限公司

太保护身甲个人护理保险 2026 版 A 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《太保护身甲个人护理保险 2026 版 A 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”查询到的被保险人服务权益清单为准。**

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。

如被保险人为未成年人，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）的部分及第二章注意事项。**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
- 家庭问诊服务
- 线上处方/送药到家
- 用药指导
- 体检报告解读
- 家庭健康档案
- 主动随访
- 就医网络推荐

### 二、服务流程

**第1步：添加医赔通专属管家微信**

您可以通过以下路径，添加医赔通专属管家（未成年被保险人，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

保单责任与权益解读和理赔协助服务：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、服务对象

### （1）医赔通专属管家服务时间

- a. 管家服务响应时效：每日 8:00-24:00，法定假日 9:00-18:00
- b. 家庭医生服务时效：7×24 小时

### （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。
- c. 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；对首诊疾病的咨询意见仅属建议性质，并不构成诊疗意见。
- d. 在线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）。
- e. 在《太保护身甲个人护理保险 2026 版 A 款》保险合同有效前提下，本服务将于保单生效后第 16 日（即犹豫期后）启用，持续至第 10 个保单年度合同生效日对应日前一日的 24 时。

## 第二部分 健康管理服务

### 一、服务简表

#### ● 计划一：

服务项目	服务使用标准	服务有效期	保费门槛	服务次数
老年人能力评估	本保险合同犹豫期后且有效期内，被保险人≥60周岁	/	无	限1次
护身甲·家庭诊室权益	本保险合同首个保单年度犹豫期过后且有效期内，完成权益领取	服务期3年	应交总保费≥30万	限领1次

#### ● 计划二：

服务项目		服务使用标准	服务有效期	第一档 应交总保费 (0万, 30万)	第二档 应交总保费 【30万, 50万】	第三档 应交总保费 【50万, 80万】	第四档 应交总保费 【80万, ∞】
诊疗服务	三甲专家门诊预约	本保险合同犹豫期后且有效期内	10年	每项服务权益总次数为2次，每年每项限用1次	每项服务权益总次数为3次，每年每项限用1次	每项服务权益总次数为5次，每年每项限用1次	每项服务权益总次数为8次，每年每项限用1次
	重大疾病三甲专家病房预约	本保险合同犹豫期后且有效期内，疑似或确诊罹患重大疾病					
	重大疾病三甲专家手术预约						
	重大疾病多学科(MDT)会诊						
	就诊全程陪同服务(含接送服务)						
康复护理	住院手术护工(5天4夜)	本保险合同犹豫期后且有效期内，住院且手术可申请	/	限1次	限1次	限1次	限1次
	出院交通安排及陪护	本保险合同犹豫期后且有效期内，出院返程可申请					
	术后家庭护理	本保险合同犹豫期后且有效期内，手术出院后可申请					
	老年人能力评估	本保险合同犹豫期后且有效期内，被保险人≥60周岁					

	护身甲·家庭诊室 权益	本保险合同首个保 单年度犹豫期过后 且有效期内，完成权 益领取	服务期 3 年	/	限额 1 次	限额 1 次	限额 1 次
--	----------------	--	------------	---	--------	--------	--------

## 二、服务对象

被保险人在本保险合同有效期且在服务有效期内可使用。

## 三、服务路径

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”；

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”。

# 目录

<b>第一部分 医赔通专属管家</b> .....	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.....	7
四、 家庭问诊服务.....	8
五、 线上处方/送药到家.....	9
六、 用药指导.....	9
七、 体检报告解读.....	10
八、 家庭健康档案.....	11
九、 主动随访.....	11
十、 就医网络推荐.....	12
<b>第二部分 健康管理服务</b> .....	13
一、 三甲专家门诊预约.....	13
二、 重大疾病三甲专家病房预约.....	14
三、 重大疾病三甲专家手术预约.....	16
四、 重大疾病多学科 MDT 会诊.....	17
五、 就医全程陪同服务（含接送）.....	18
六、 住院手术护工（5 天 4 夜）.....	19
七、 出院送返及陪护.....	21
八、 术后家庭护理.....	23
九、 老年人能力评估.....	24
十、 护身甲·家庭诊室.....	25
附件一：居家康养一体机产品质保及售后服务条款.....	36
附件二：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.....	42
附件三：指定健康管理服务机构清单.....	45

# 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，帮助客户向承保保司转达相关情况说明及补充材料，以促进理赔审核的顺利进行，最终结果以保司理赔审核结论为准。。

### 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；理赔协调类处理时效为工作日 9:00-17:00。

## 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。

## 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，具体服务参考本服务手册的服务内容。

## 2、服务流程

- 专属管家会通过图文交流形式指引客户服务申请路径，如客户有疑问或复杂需求，会记录客户的详细需求，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；

- 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。

# 四、家庭问诊服务

## 1、服务内容

在线图文问诊：为客户提供家庭医生线上服务通道指引，由家庭医生以图文问诊形式，为用户提供连续性的 1 对 1 在线咨询咨询服务，解答医疗健康问题。

## 2、服务流程

服务对象可通过如下形式发起服务申请：

添加服务管家企业微信，通过管家转诊至在线医生，开启家庭医生线上问诊服务。

## 3、服务说明

1. 管家服务响应时效 8:00 - 24:00，家庭医生服务时效 7 x 24 小时；

2. 在线问诊服务限被保险人本人使用；药品直付仅限有该项保障的被保险人本人使用；

3. 特别提示：根据互联网诊疗相关规范，不为 6 周岁及以下儿童提供在线处方服务；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. 药品费用和物流配送费用（非经商保结算部分，如有）需客户自行在线支付（暂不支持医保卡支付）。药品配送时效以物流公司实际配送时间为准，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）；

5. 需经成都杉泰互联网医院执业医师开具处方购药，方可享受药品直付权益，用户依照保单条款约定无须自付药费（超出保单约定直付额度部分及邮费部分需自理），不支持第三方处方购药；

6. 单笔药品直付订单费用优惠额度、总计可享受直付额度、服务周期内客户最多可使用药品直付权益次数参见保单条款或承保保司向服务对象下发的服务手册；

7. 药品退换货流程：因药品属于特殊产品，除药品质量原因外，药品一经售出，不

得退换；因药品质量问题需退换货，请与客服沟通后按照指导操作；

8. 精神类疾病或心理咨询不在在线问诊服务范围内；

9. 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合同约定，理赔结论以保司理赔审核结果为准。

## 五、线上处方/送药到家

### 1、服务内容

由专属家庭医生团队 24 小时在线，通过图文问诊的方式，提供连续性的 1 对 1 在线咨询。同时可提供原研药找药、用药指导服务，并可开具在线处方，您可享受一键购药、送药到家服务（暂不支持医保卡支付）。

### 2、服务流程

您权益生效后，可通过如下方式申请使用：

添加专属服务管家医赔通专属管家微信，通过管家转诊至家庭医生线上问诊，与医生进行 1 对 1 沟通。

### 3、申请条件

1. 适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人本人。
2. 使用次数：在太保护身甲个人护理保险 2026 版 A 款服务有效期内不限次。

### 4、注意事项

1. 本服务时效 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. 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合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

## 六、用药指导

### 1、服务内容

家庭医生根据客户病情为客户提供药品推荐服务，省去线下医院就诊的复杂流程。

## 2、服务流程

您权益生效后，可通过如下方式申请使用：

添加专属服务管家医赔通专属管家微信，通过管家提供的导诊单小程序卡片，进入医生 IM 对话界面，与医生进行 1 对 1 沟通。

## 3、申请条件

1. 适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人本人。
2. 使用次数：在太保护身甲个人护理保险 2026 版 A 款服务有效期内不限次。

## 4、注意事项

1. 本服务时效 7×24 小时；
2. 报告解读仅属建议性质，并不构成诊疗意见，如需进一步确诊，需客户亲自前去就诊；
3. 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合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

# 七、体检报告解读

## 1、服务内容

为被保险人本人提供体检报告、专科报告专属解读服务。综合分析后，告知疾病的潜在风险，或者需要补充和完善的相关检查，并提供生活饮食建议、用药注意事项等健康改善建议，以便实现早检查、早预防、早治疗的目的。

## 2、服务流程

您权益生效后，可通过如下方式申请使用：

添加专属服务管家医赔通专属管家微信，通过管家转诊至线上家庭医生问诊，上传体检报告，或截图提供待解读项目，与医生进行 1 对 1 沟通，由医生反馈报告解读情况。

## 3、申请条件

1. 适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人本人。
2. 使用次数：在太保护身甲个人护理保险 2026 版 A 款服务有效期内不限次。

## 4、注意事项

1. 本服务时效 7×24 小时；
2. 报告解读仅属建议性质，并不构成诊疗意见，如需进一步确诊，需客户亲自前去

就诊；

3. 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合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

## 八、家庭健康档案

### 1、服务内容

家庭医生团队会将问诊记录、检查报告等，动态更新至用户健康档案，并根据档案信息变化提供定制健康改善建议。

### 2、服务流程

服务对象可通过如下形式发起服务申请：

添加服务管家企业微信，通过管家提供的导诊单小程序卡片，进入医生 IM 对话界面，发起服务申请。

### 3、申请条件

1. 适用人群：在本保险合同有效期内，被保险人本人。
2. 使用次数：在太保护身甲个人护理保险 2026 版 A 款保险期间内不限次。

### 4、注意事项

1. 本服务时效 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. 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合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。

## 九、主动随访

### 1、服务内容

家庭医生团队依据科学规范，定期主动联络，精准评估用户健康状况，提供个性化健康管理建议，按需及时调整健康管理方案，如提醒复查等。

## 2、服务流程

服务对象可通过如下形式发起服务申请：

添加服务管家企业微信，通过管家提供的导诊单小程序卡片，进入医生 IM 对话界面，发起服务申请。

## 3、服务说明

1. 管家服务响应时效 8:00 - 24:00，家庭医生服务时效 7 x 24 小时；
2. 在线问诊服务限被保险人本人使用；药品直付仅限有该项保障的被保险人本人使用；
3. 特别提示：根据互联网诊疗相关规范，不为 6 周岁及以下儿童提供在线处方服务；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. 药品费用和物流配送费用（非经商保结算部分，如有）需客户自行在线支付（暂不支持医保卡支付）。药品配送时效以物流公司实际配送时间为准，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）；
5. 需经成都杉泰互联网医院执业医师开具处方购药，方可享受药品直付权益，用户依照保单条款约定无须自付药费（超出保单约定直付额度部分及邮费部分需自理），不支持第三方处方购药；
6. 单笔药品直付订单费用优惠额度、总计可享受直付额度、服务周期内客户最多可使用药品直付权益次数参见保单条款或承保保司向服务对象下发的服务手册；
7. 药品退换货流程：因药品属于特殊产品，除药品质量原因外，药品一经售出，不得退换；因药品质量问题需退换货，请与客服沟通后按照指导操作；
8. 精神类疾病或心理咨询不在在线问诊服务范围内；
9. 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合同约定，理赔结论以保司理赔审核结果为准。

## 十、就医网络推荐

### 1、服务内容

专属管家结合用户病情与需求，提供个性化挂号指导。减少因信息不对称可能带来重复挂号、不知道挂哪个科室、哪家医院等不便，帮助用户顺利、高效地完成整个就医过程。

### 2、服务流程

通过微信，向专属管家提出服务需求，专属管家会根据您的需求提供服务支持。

### 3、服务说明

1. 管家服务响应时效 8:00 - 24:00，法定假日 9:00-18:00。家庭医生服务时效 7 x 24 小时；

2. 特别提示：根据互联网诊疗相关规范，不为 6 周岁及以下儿童提供在线处方服务；对首诊疾病的咨询意见仅属建议性质，并不构成诊疗意见；

3. 精神类疾病或心理咨询不在在线问诊服务范围内；

4. 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合同约定，理赔结论以保司理赔审核结果为准。

5. 责任免除：管家仅根据客户提供的病情材料以及地理位置、客户意向等信息来进行相应的就诊分诊推荐，推荐仅为参考。如因客户未提供的信息导致分诊有误的不属于管家责任范畴。紧急情况不属于分诊范畴。

## 第二部分 健康管理服务

### 一、三甲专家门诊预约

#### 1、服务内容

为您萃集公立医院的一线专家资源，结合您的身体状况和就医需求，经过精确分诊，为您匹配并预约三级甲等公立医院副主任医师及以上级别对症专家门诊。

#### 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) 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) 根据您的病情需要，推荐并预约三级甲等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，不指定医生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。如您仅指定普通门诊，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。

## 二、重大疾病三甲专家病房预约

### 1、服务内容

为您优先安排全国一流医疗资源，三级甲等公立医院普通部，服务内容为住院安排，提升您的就医效率及就医体验。

### 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) 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等非因您个人原因无法提供服务，我们将尽力为您协调同级别专家在相近时间就诊。

(8) 该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。

(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。

### 三、重大疾病三甲专家手术预约

#### 1、服务内容

根据您的病情及诉求，提供北京、上海等近300多个重点城市的3000多家医院优先手术服务，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”；

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) 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等非因您个人原因无法提供服务，我们将尽力为您协调同级别专家在相近时间就诊。

(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) 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、重大疾病多学科 MDT 会诊

### 1、服务内容

根据您的病情，针对性选择多名不同学科三甲医院专家进行会诊，共同制定规范化、个体化综合诊疗方案。

### 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”；

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) 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。

### 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。

## 五、就医全程陪同服务(含接送)

### 1、服务内容

根据您的就医需求, 协调专业陪诊人员就医全程陪同, 帮助处理就医过程中的各种繁琐事务, 包括门诊就诊提醒、排队取号、检查化验陪同、缴费协助、取药以及协助办理住院手续等服务, 并提供医院市区内往返医院接送服务。

### 2、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”。

### 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) 就医前, 陪检专员将确认您的接送时间及地点, 并安排专车。若您未在约定时

间及地点等候，本次服务将被视为已完成。本服务不提供陪诊人员上门接送。

(3) 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。

(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，不属于陪诊服务承诺范围。

(5) 单次陪诊服务不超过 4 小时，陪诊过程中不提供诊疗意见。

(6) 不含产检、分娩、急诊、手术（含门诊手术）、门诊输液、透析门诊、院中陪护的陪诊。

(7) 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。

(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) 里程约定：单程不超过 50 公里，同城市辖区范围，一旦超过预定的公里数需您自付费，自付费标准以当地出租车标准为准。

(10) 车辆标准：普通和舒适型轿车（含出租车），不含专车、豪华车等车型。

(11) 预约成功后，服务不能取消，否则视为已经使用本服务。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您提供就医服务，不记权益使用。

## 六、住院手术护工（5 天 4 夜）

### 1、服务内容

您在本公司院内护工服务网络内医院住院且接受手术治疗，提供 5 天 4 夜专业院内护工服务，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”；

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) 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 5 天 4 夜院内护工，不可拆分或累积。

(2) 本服务需提前 48 小时预约。

(3) 需在院内护工服务医院网络内。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风险。

(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的相关或全部的法律法律责任；

③ 如您出于隐私考虑拒绝提供病史信息及相关资料等，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。

## 七、出院送返及陪护

### 1、服务内容

您住院期间申请服务后，由专业服务人员前往所在医院现场采集病情及相关信息，出院当天协助办理出院及安排车辆陪同返回家中。

### 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) 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。

(4) 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。

(5) 第三方服务商安排专业服务人员协助您办理出院手续，协调专车提前到达院内指定位置，将您及陪同家属安全送返。

### 3、注意事项

(1) 您需提供身份证明，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。

(2) 本服务请在出院前48小时预约。

(3) 需在院后照护的服务医院网络内。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出院日程，请至少提前48小时通知。

(5) 根据您的实际病情并结合主治医师的意见，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200公里以内（含200公里）的，第三方服务商将提供符合其您身体条件的车辆，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200公里，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（200公里以内）。

(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担相应的或全部医疗责任或相应的或全部的法律法律责任；

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。

## 八、术后家庭护理

### 1、服务内容

根据您的需要，提供手术出院后的居家康复护理服务，安排护士上门，包括生活照料、健康促进、专业护理、康复训练等上门服务，单次服务时长1.5小时。

### 2、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”。

### 3、注意事项

(1) 本服务仅限住院手术的被保险人，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，安排专业护士提供上门护理服务。

(2) 服务网络覆盖全国716个主要城市市区（不含下辖县），您可微信扫描下方二维码，查询具体覆盖区域。服务网络动态优化中，请以实际预约为准。



(3) 术后家庭护理需您或其家属签字确认方可执行。

(4) 如需变更已约定的上门服务时间，您需提前 12 小时通知，因您自身原因取消或变更服务，且未提前 12 小时通知，视为该次服务已被使用。

(5) 为 10 岁以内的儿童、75 周岁以上的老人、生活无法自理或失能状态，需有一名家属陪同下方可使用该服务。如无家属陪同，本公司可拒绝提供服务。

(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) 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。

## 九、老年人能力评估

### 1、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。

### 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（仅限计划二）；

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) 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;

(3) 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;

(4) 评估结束后,在2个工作日内出具评估报告。

### 3、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,最终理赔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理赔依据,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、护身甲·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

您可以通过以下方式申请：

路径一：

您可以通过微信，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”。

### （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 <small>注：支持升级扩展，购买配套仪器后可扩展至百余项指标</small>	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	---
<b>居家生活</b>		
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	---
<p>温馨提示：</p> <p>1、会员服务限1个指定使用人，基础服务家人共享。</p> <p>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。</p> <p>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》中的附件一、二的条款约定为准。</p> <p>4、检测试纸设有有效期，请在规定期限内使用。</p> <p>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。</p>		

### （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 and 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，我们和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《附件一：居家康养一体机产品质保及售后服务条款》和《附件二：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。如过逾期未使用，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。

### 第三部分 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 或消费者维权热线 4006695500 进行咨询投诉，也可以通过官方微信公众号、官方 APP、官网、各分支机构您服务中心、来信、来函等方式进行咨询投诉。

## 附件一：居家康养一体机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 $\geq 1$ 个；全屏出现 $\geq 3$ 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 $\geq 1$ 条）。

#### 3. 触控功能失效：

判定：屏幕局部（面积 $\geq 1\text{cm}^2$ ）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 $\geq 15$ 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 $\geq 3$ 次无故自动重启或 $\geq 3$ 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 $\geq 80^{\circ}\text{C}$ ，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。

### **第十二条 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。

## 附件二：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**产品首次绑定居家康养一体机设备之日起算，从**血压/血糖/尿酸/血酮测试仪、血脂分析仪主机**的保修期为叁（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时刻。
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。

附件三：指定健康管理服务机构清单

健康管理服务机构名称
成都杉泰互联网医院有限公司