

利安人寿国际 SOS 救援服务手册

一、公司声明

1. 利安人寿保险股份有限公司 (Li An Life Insurance Co., Ltd 以下简称“利安人寿”) 委托国际 SOS(香港) 有限公司 (International SOS (HK) Limited-, 以下简称“国际 SOS”) 向您 (以下简称“用户”) 提供国际旅行医疗救援和国内医疗救援服务。

2. 国际 SOS 为持卡人所安排的医生、医院、诊所及其他任何专业人员均非救援中心的受雇人、代理人 (仅在医疗转运案件中, 负责转运陪护的医务人员为国际 SOS 雇员), 对持卡人提供的紧急救援均属建议性、辅助性服务, 本手册任何一项服务均由持卡人或其指定的亲属提出, 经国际 SOS 同意后进行。利安人寿和国际 SOS 不负任何法律责任。持卡人不得因国际 SOS 介绍、联络服务商或因此产生的其他决定而提出追索。

3. 利安人寿保留对服务条款、服务内容的解释及变更权。

4. 如果持卡人所在地存在救援服务不能提供或不可行的战争风险、政治原因、自然灾害 (如水灾、地震等) 等不可抗力事由, 或因持卡人家属疏于通知救援中心等不可归于国际 SOS 的事由, 致使援助迟缓或不能进行者, 利安人寿和国际 SOS 不负紧急救援责任。

二、服务说明

1. 医疗救援服务范围

(1) 国内医疗救援服务适用于离开居住地 150 公里以外, 且每次旅行不超过连续 90 天, 不包含台湾地区、香港和澳门特别行政区。

(2) 国际医疗救援服务适用于离开中国大陆, 且每次旅行时间不超过连续 90 天。前往台湾地区、香港和澳门特别行政区, 也按中国境外处理。

2. 接受救助时用户的年龄应在 65 周岁 (含) 以下。

3. 居住地是指用户在中华人民共和国境内 (不包含台湾地区、香港和澳门特别行政区) 并以用户与我公司登记的通讯地址为准。

4. 救援服务热线, 拨打方式如下:

境内拨打: **4008080080**

境外拨打: **+86 40080 80080** 或 **+86 25 83508234**。电话接通后, 请提供您的姓名、证件号码、所处地区、联系方式、遇到的问题、希望得到的服务等。

5. “既往病症”是指在本服务计划开始之前的十二个月内用户曾经接受住院治疗的的任何医疗状况, 或者在本服务计划开始前的六个月内用户在正规的医疗机构处被诊断或治疗包括处方药的任何医疗状况。

6. 自卡片生效之日起一年内有效。

三、医疗救援服务介绍

（一）国内医疗救援服务

国内医疗救援， 在任一事故下对任何用户的**救援服务限额**如下：

紧急医疗转送， 医疗转运回国内居住地, 遗体/骨灰运送回国内居住地服务	每次最高上限为人民币 600,000 元
亲友探病	一张经济舱往返机票
未成年同行子女返回国内居住地	一张经济舱单程机票
亲友探病住宿	每次事件最高上限为人民币 3,000 元

当用户在中国国内旅行途中遭受意外事故或突发疾病时可享受如下服务。

1. 电话医疗咨询

当用户在国内旅行或出差时， 如身体不适或遇到紧急医疗状况， 可拨打救援服务热线得到国际 SOS 医生的专业医疗咨询服务。

*** 此服务不应被视为电话诊疗、120 或 110 等市政紧急报警服务。**

2. 医疗机构介绍和建议

用户如在国内旅途中身体不适或生病， 经用户请求， 国际 SOS 可向用户提供医生、 医院、 诊所、 牙医和牙医诊所（合称“医疗服务提供者”）的姓名或名称、 地址、 电话号码及其工作时间。 国际 SOS 不负责为用户提供任何医疗诊断和治疗服务。 虽然国际 SOS 负责向用户介绍医疗服务提供者的情况， 但是国际 SOS 并不能保证医疗服务提供者的服务质量， 而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于用户本人。 国际 SOS 在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责， 尽可能提供符合用户权益的医疗服务提供者的信息。 国际 SOS 的服务基于协助安排或者转介绍的基础， 利安人寿和国际 SOS 将不支付任何第三方费用， 所有第三方费用需由用户承担。

3. 协助、安排就医住院

根据用户身体状况、病情等， 国际 SOS 可协助用户在当地尽可能符合治疗要求的、经国际 SOS 审查认证及/或与国际 SOS 有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。 如病情严重， 国际 SOS 将协助安排该用户住院治疗。

4. 安排并支付紧急医疗转送

当用户在国内旅行或出差时， 一旦处于严重病情并经国际 SOS 的医师判断所在医院无法提供适当处理时， 国际 SOS 将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将用户转移至可提供适当医疗保健服务的位于国内的最近医院。 国际 SOS 应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

国际 SOS 具有绝对的权利来决定用户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。 国际 SOS 还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况， 包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至用户返回其居住地， 决定用户转送目的地和转送的方式、方法的权利。

5. 安排并支付医疗转运回居住地

当用户于国内接受了由国际 SOS 提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，经国际 SOS 的医师从医疗角度判断需转运回居住地，国际 SOS 将安排并支付正常航班或其它国际 SOS 认为适当的交通工具转移该用户返回居住地内继续治疗。国际 SOS 将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。

6. 安排并支付遗体/骨灰运送回居住地

若用户在国内旅行时因意外事故或突发疾病不幸身故，国际 SOS 将根据用户的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其遗体或骨灰返回居住地的费用，或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罈规格必须符合航空运输标准者为限。但上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用。

7. 安排并支付直系亲属探病及住宿

若用户在国内单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，国际 SOS 可代为安排并支付该用户的一位直系亲属一张往返经济舱机票从居住地到用户入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。每次事件住宿费最高支付金额不超过人民币 3,000 元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

8. 安排并支付未成年子女回居住地

若用户因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁（含）之未成年子女无人照料，国际 SOS 将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回居住地。必要时，国际 SOS 将安排并支付护送人员随行返回。

9. 紧急口讯传递

用户发生紧急情况或伤病事故时，国际 SOS 可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

备注：

(i) 上述第 2 项和第 3 项服务基于协助安排或者转介绍的基础，利安人寿和国际 SOS 不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担；

(ii) 上述第 4 至第 8 项服务应以医疗救援服务限额为限并同时不属于第四条除外责任条款中所列情形。

(二) 国际旅行及医疗救援服务

国际旅行及医疗救援，在任一事故下对任何用户的**救援服务限额**如下：

紧急医疗转送，医疗转运回国，遗体/骨灰运送回国服务	每次最高上限为美金 1,000,000 元
亲友探病	一张经济舱往返机票
未成年同行子女回国	一张经济舱单程机票
亲友探病住宿	每日不超过美金 250 元且每次事件该项目最高上限为美金 1,000 元
除上述紧急医疗转送，医疗转运回国，遗体/骨灰运送回国服务以外在任一事故下任一用户的救援服务限额	最高上限为美金 10,000 元

国际旅行救援服务

1. 旅行信息咨询

用户可在旅行前和旅行中联络国际 SOS 获得如下信息：

- ◆ 护照和签证要求
- ◆ 当地疫苗接种的要求和需要
- ◆ 天气
- ◆ 当地语言
- ◆ 汇率

2. 大使馆、领事馆信息

国际 SOS 可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

3. 行李延误、遗失援助

当用户搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，国际 SOS 可介绍相关部门如航空公司、海关等，以协助用户找回行李。

4. 护照遗失援助

如用户在境外旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，国际 SOS 可向用户提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，以便补发相关文件。补发费用需由用户承担。

5. 重新安排旅行计划

如用户因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，国际 SOS 可协助用户重新安排航班、酒店及旅行计划。发生的费用由用户承担。

6. 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

用户在境外旅行途中遇紧急情况时，可拨打救援服务热线，得到国际 SOS 免费的短时、紧急的电话翻译服务。国际 SOS 也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，但雇佣翻译的费用需由用户承担。

7. 紧急法律援助

在用户的要求下，国际 SOS 可协助介绍当地的律师事务所，甚至协助安排保释等，费用需由用户承担。

8. 紧急口讯传递和文件递送

用户或其家属发生紧急伤病事故时，可要求国际 SOS 将情况尽快通知其家属或本人等。在用户要求时，国际 SOS 将协助安排将紧急文件递送给用户的亲友或同事，费用需由用户承担。

备注：以上服务基于协助安排或者转介绍的基础，利安人寿和国际 SOS 不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担。

国际医疗救援服务

当用户在中国境外旅行时遭受意外事故或突发疾病时可享有如下服务。

1. 电话医疗咨询

当用户在中国境外旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打救援服务热线得到国际 SOS 医生的专业医疗咨询服务。

*** 此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。**

2. 医疗机构介绍和建议

经用户请求，国际 SOS 可向用户提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所（合称“医疗服务提供者”）的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。国际 SOS 不负责为用户提供任何医疗诊断和治疗服务。虽然国际 SOS 负责向用户介绍医疗服务提供者的情况，但是国际 SOS 并不能保证医疗服务提供者的服务质量，而且选择医疗服务提供者的最终决定权在于用户本人。国际 SOS 在医疗服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合用户权益的医疗服务提供者的信息。国际 SOS 的服务基于协助安排或者转介绍的基础，利安人寿和国际 SOS 将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担。

3. 协助、安排就医住院

根据用户身体状况、病情等，国际 SOS 可协助用户在当地尽可能符合治疗要求的、经国际 SOS 审查认证及/或与国际 SOS 有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，国际 SOS 将协助安排该用户住院治疗。

4. 住院期间医疗费用的担保和/或垫付，及住院期间医疗情况的跟踪、观察和监控

当用户在中国境外旅行途中因突发疾病或者意外原因需要住院治疗时，在用户的要求下，国际 SOS 会协助用户并担保其住院期间的相关医疗费用，在为用户担保了住院期间的相关医疗费用的情况下，并且在符合保密及授权条件和可能的情况下，国际 SOS 医生会联系用户的主治医生，在用户住院期间对其医疗情况进行跟踪监控，在可能的情况下，国际 SOS 可尽力协助获取用户的医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便用户索赔。

鉴于国际 SOS 为用户提供此医疗服务，用户应向国际 SOS 支付相关服务费用。同时，国际 SOS 向用户提供住院费用的财务担保需基于如下前提：国际 SOS 需事先从用户的信用卡或者从用户家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。

5. 递送必需药物和医疗用品

在有医疗必要且国际 SOS 尽可能的情况下，国际 SOS 可安排为用户递送该用户护理、治疗所必需的而在该用户所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定，并且，该类物品及其递送的费用需由用户承担。国际 SOS 需收取相关服务费用。

6. 紧急医疗翻译服务

国际 SOS 可安排为用户提供通过电话方式的紧急医疗翻译服务。

7. 安排并支付紧急医疗转送

如用户在中国境外旅行时，一旦处于严重病情并经国际 SOS 的医师判断所在医院无法提供适当处理时，国际 SOS 将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将用户转移至可提供适当医疗保健服务的最近医院但不一定位于用户国内。国际 SOS 应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

国际 SOS 具有绝对的权利来决定用户的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。国际 SOS 还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况，包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至用户返回国内时，决定用户转送目的地和转送的方式、方法的权利。

8. 安排并支付医疗转运回国

当用户于中国境外接受了由国际 SOS 提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，经国际 SOS 的医师从医疗角度判断需转运回国，国际 SOS 将安排并支付正常航班或其它国际 SOS 认为适当的交通工具转移该用户返回国内继续治疗。国际 SOS 将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。国际 SOS 应当支付必要的与医疗转送回国有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

9. 安排并支付遗体/骨灰运送回国

若用户在中国境外因意外事故或突发疾病不幸身故，国际 SOS 将根据用户的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其遗体或骨灰返回国内的费用，或安排在当地礼葬的费用。棺木/骨灰罐规格必须符合国际航空运输标准者为限。但上述费用补助不包括购买墓地、宗教仪式、鲜花、告别仪式、或任何其他非必需的费用。

10. 安排并支付直系亲属探病及住宿

若用户在中国境外单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，国际 SOS 可代为安排并支付该用户的一位直系亲属一张往返经济舱机票从国内到用户入住的医院探望并同时代为安排并支付其在当地的住宿。国际 SOS 将为该探病直系亲属支付每日不超过美金 250 元之住宿费，且每次事件最高支付金额不超过美金 1,000 元。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

*** 利安人寿和国际 SOS 不承诺该亲属可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用需由该用户承担。**

11. 安排并支付未成年子女回国

若用户因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁（含）之未成年子女无人照料，国际 SOS 将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回国内，但其原有之机票应交由国际 SOS 处理。必要时，国际 SOS 将安排护送人员随行返国并支付费用。

12. 紧急口讯传递

用户发生紧急情况或伤病事故时，国际 SOS 可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

备注：

(i) 上述第 2 项和第 3 项服务基于协助安排或者转介绍的基础，利安人寿和国际 SOS 将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担；

(ii) 上述第 4 项和第 5 项服务，国际 SOS 将按照个案收取服务费用。利安人寿和国际 SOS 不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由用户承担；

(iii) 上述第 7 项至第 11 项服务应以医疗救援服务限额为限并同时不属于第四条除外责任条款中所列情形。

四、除外责任

持卡人若因下列治疗、活动产生的相关费用，利安人寿和国际 SOS 将不提供紧急救援服务及支付任何费用。

1. 由于用户的既往病症而由此发生的救援费用。
2. 在服务有效期内（以一年为限），对于用户的单一病情发生一次以上紧急医疗转送和/或医疗转运回居住地。
3. 国际 SOS 的服务计划中没有包含的救援费用以及未经国际 SOS 事先书面认可的和/或未经国际 SOS 安排的紧急医疗救援而产生的费用。但当从偏远落后地区进行紧急医疗转送时，用户事先不能够通知/有效联络国际 SOS 而这样的耽搁有可能导致用户的生命危险或对其造成伤害时，本除外条款不适用。
4. 当用户在中国境内时（国际旅行及医疗救援服务适用）或当用户在居住地时（国内医疗救援服务适用），发生的救援事件。
5. 不顾医生劝告赴中国境外旅行（国际旅行医疗救援服务适用）或离开国内居住地本协议（国内医疗救援服务适用）旅行并由此发生的救援费用；以获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已发生的意外伤害，需要进一步修养或康复而外出旅行并由此发生的救援费用。
6. 如果用户并未出现严重医疗状况，和/或根据国际 SOS 医生的意见，用户完全可以在本地获得充分的治疗，或者该治疗可以被合理地延期至用户返回中国境内（国际旅行医疗援助服务适用）或国内居住地（国内医疗援助服务适用）之后进行。由于此等情况而发生的援助费用。
7. 根据国际 SOS 医生的意见，用户其实可以作为一个不需要医疗护送的正常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。
8. 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但这些不适用于在怀孕的前 24 周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症。
9. 如果用户从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发起人组织的各种竞技运动的，由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。
10. 因情绪的、智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。
11. 因用户自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。
12. 因用户罹患获得性免疫缺失综合症（“艾滋病”）或与艾滋病有关的疾病而由此发生的任何救援费用。
13. 用户不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。
14. 用户从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。
15. 因为用户接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。
16. 因为用户加入了任何国家的现役军队或警察部队而由此发生的任何救援费用；因为用户主动参与战争（无论是否对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。

17. 无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。

18. 因为用户在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。

19. 要求救援服务时，用户年龄已超过 65 周岁。

20. 由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。

