

邮保相伴 愿爱无忧



中邮保险
官方微信订阅号



中邮保险
官方微信服务号



中邮保险
APP下载



2023 年邮银渠道

“健康险保险 + 服务”

手册



服务热线：400 890 9999



官方网址：www.chinapost-life.com



联系地址：北京市西城区金融大街甲3号B座6层、7层、8层

■ 中邮人寿保险股份有限公司

中邮人寿保险股份有限公司是中国邮政控股的寿险公司，公司总部位于北京，注册资本为286.63亿元人民币。2009年8月4日由中国保险监督管理委员会批准成立，2009年8月18日在国家工商总局注册登记，2009年9月9日正式挂牌开业。

公司的业务范围是：人寿保险、健康保险、意外伤害保险等各类人身保险业务；上述业务的再保险业务；国家法律、法规允许的保险资金运用业务；经中国银保监会批准的其他业务。

中邮人寿保险股份有限公司充分依托邮政网络和资源，以“服务基层、服务三农”为己任，坚持专业化与特色化并举的原则，以小额保险为切入点，以促进城乡保险业均衡发展为着力点，全力打造一个体系现代化、服务大众化、管理规范化的新型高效商业保险公司。



服务内容

服务类型	服务项目	次数	使用条件	服务有效期	服务使用人
诊前咨询	电话医生	不限次	日常疾病健康咨询		被保险人
	视频医生				
	图文问诊				
诊中疾病管家	门诊专家预约	2次/年	疑似或确诊重疾/中症/轻症 (病种定义以保险合同约定为准)	犹豫期后至交费期满	被保险人
	健康助理陪诊	2次/年			
	检查加急	1次/年			
	住院/手术安排	1次/年			
	国内二次诊疗	1次/年			
诊后优先赔付	重疾先赔	根据条款约定的赔付次数	确诊达到条款约定的重疾赔付标准	投保或最后一次复效满两年至保障期满	



电话医生 ▶▶▶▶

服务权益

Service interest



通过电话的方式与具有专业医学背景的全科医生进行一对一交流，提供日常疾病预防、保健、康复及其他健康问诊服务。

特别说明

- 1、本服务为7*24小时实时电话咨询服务。
- 2、本服务咨询内容仅供参考，不作为诊断治疗依据。
- 3、本服务不是电话诊疗，也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行。
- 4、被保险人每年可不限次使用。

使用流程

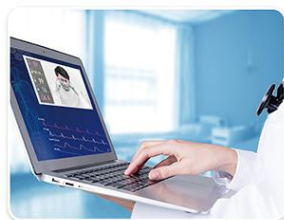
- 1、通过关注官方微信服务号“我的中邮保险”，选择“心服务”→“增值服务模块”，申请电话医生服务
- 2、验证客户身份及需求，初步分诊
- 3、电话转接至对应科室医生
- 4、医生解答客户疑问
- 5、服务结束

视频医生 ▶▶▶▶



服务权益

Service interest



客户根据需要随时随地可通过在线视频的方式与具有专业医学背景的全科医生进行一对一交流，提供日常疾病预防、保健、康复及其他健康问诊服务。可提供健康管理及轻症、重症、就医等方面的咨询服务，视频问诊后，医生给予专业的健康建议。

特别说明

- 1、服务时间为7*24小时，医生服务时间为医生接诊起15分钟。
- 2、本服务咨询内容仅供参考，不作为诊断治疗依据。
- 3、视频医生的指导意见不作为直接诊断治疗依据，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行。
- 4、本服务不支持指定医生，由中邮保险合作的第三方供应商为客户提供服务。
- 5、被保险人每年可不限次使用。

使用流程

- 1、通过官方微信服务号“我的中邮保险”，选择“心服务”→“增值服务模块”，申请视频医生服务
- 2、根据页面提示填写信息并发起视频咨询申请
- 3、接通全科医生
- 4、与医生建立视频连接，使用服务
- 5、服务完成

图文问诊 ▶▶▶▶



服务权益

Service interest



由全科医生接诊，可为患者提供的诊疗活动包括：用药指导、健康咨询、报告解读、慢病咨询。

特别说明

- 1、服务时间为9:00-21:00；医生服务时间为医生接诊起15分钟。
- 2、图文问诊的医生指导意见不作为直接诊断治疗依据，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行。
- 3、本服务不支持指定医生，由中邮保险合作的第三方供应商为客户提供。
- 4、被保险人每年可不限次使用。

使用流程

- 1、通过关注官方微信服务号“我的中邮保险”，选择“心服务”→“增值服务模块”，申请图文问诊服务
- 2、根据提示输入相关个人咨询信息
- 3、对应病症信息医生与用户进行在线沟通
- 4、用户咨询完问题按照提示确认咨询完成
- 5、服务结束

门诊专家预约 ▶▶▶▶



服务权益

Service interest



根据客户临床病情，经过精确分诊并推荐专家，预约安排全国三级医院副主任级别及以上专家。

特别说明

- 1、客户疑似或确诊重疾（含中症、轻症）后方可使用本服务。病种定义以保险合同约定为准。
- 2、本服务所产生的任何医疗相关费用(如挂号费、检查费、药费等)需由客户承担。
- 3、本服务预约副主任医师(含)以上职称的医学专家，三甲级口腔专科医院指主治医师(含)以上职称的医学专家，不承诺点名预约。不提供传染类疾病及精神类疾病的门诊预约，不支持产科建档服务。
- 4、部分医院预约时需要提供就诊卡卡号等资料，需客户提前办理就诊卡。
- 5、客户需求将在24小时内给予短信确认，3-7个工作日内完成，遇法定节假日时间顺延。
- 6、本服务落实前取得客户确认，客户同意接受服务后，因本人原因未能按时就医或临时取消服务，视同该次服务已完成。
- 7、由于医院方或专家非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，服务方会进一步为客户协调其他时间检查。
- 8、被保险人每年可使用2次。

使用流程

- 1、通过关注官方微信服务号“我的中邮保险”，选择“心服务”→“增值服务模块”，申请门诊专家预约服务
- 2、收到预约后根据病症分诊推荐专家
- 3、服务专员3-7个工作日协调安排
- 4、预约成功后客户按照约定时间进行赴诊
- 5、服务结束

健康助理陪诊 ▶▶▶▶



服务权益

Service interest



安排医院服务专员为客户提供全程陪同就医服务，包含诊前关怀、亲情式全程陪同、代办服务(取号、缴费、取药、代问诊)等一站式服务。

特别说明

- 1、客户疑似或确诊重疾（含中症、轻症）后方可使用本服务。病种定义以保险合同约定为准。
- 2、本服务所产生的任何医疗相关费用(如挂号费、检查费、药费等)需由客户承担。
- 3、本服务属于医院内陪同服务，不含医院外的接送、陪伴等服务，服务时间为上午或下午，以中午12点为节点，不跨越使用，单次服务时长不超过4小时。
- 4、本服务不支持住院病人、门急诊留观病人；重症和急救病人；精神病人、传染病病人、醉酒状态的病人；12岁以内的儿童或70岁以上的老人须有家属陪伴。
- 5、本服务在落实前取得客户确认，客户确认服务后，因本人原因未能按时使用或临时取消服务，视同该次服务已完成，提前24小时告知取消除外。
- 6、被保险人每年可使用2次。

使用流程

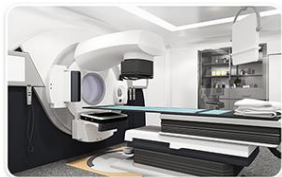
- 1、通过关注官方微信服务号“我的中邮保险”，选择“心服务”→“增值服务模块”，申请健康陪诊服务。
- 2、服务专员2个工作日内接单安排，对客户诊前关怀提醒
- 3、客户按约定时间就诊，专员陪同
- 4、服务结束

检查加急 ▶▶▶▶



服务权益

Service interest



帮助客户优先安排医院内各种检查项目，检查内容包含：B超、CT、核磁共振、PET-CT、肠胃镜等（客户需持有所指定医院的检查预约单，若无检查预约单，则先由主治医生判断是否符合检查条件，并开具检查预约单）。

特别说明

- 1、客户疑似或确诊重疾（含中症、轻症）后方可使用本服务。病种定义以保险合同约定为准。
- 2、本服务所产生的任何医疗相关费用需由客户本人承担。
- 3、预约该服务前客户需提供医院医生开具的检查单照片及检查单原件，照片必须先提供，检查单上交医院后我们将无法承接检查加急预约服务。
- 4、在提供服务时，会向客户收集身份信息、病历等资料，客户拒绝提供必要资料的，服务方将无法提供服务。
- 5、由于非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，会进一步为客户协调其他时间。
- 6、被保险人每年可使用1次。

使用流程

- 1、通过关注官方微信服务号“我的中邮保险”，选择“心服务”→“增值服务模块”，申请检查加急服务
- 2、收集客户病历资料、检查预约单
- 3、3-7个工作日协调检查加急安排
- 4、协助客户进行检查

住院/手术安排 ▶▶▶▶



服务权益

Service interest

住院安排：根据客户临床病征及住院需要，在符合医院的住院条件下，协调安排入院（客户需持有所指定医院的住院通知单，若无住院单，则先安排专家门诊由医生判断是否符合入院条件及开具住院单）。

手术安排：根据客户临床病征及手术需要，在符合医院的住院及手术条件下，协调安排手术（客户需持有所指定医院的住院通知单，若无住院单，则先安排专家门诊由医生判断是否符合入院条件及开具住院单）。

特别说明

- 1、客户疑似或确诊重疾（含中症、轻症）后方可使用本服务。病种定义以保险合同约定为准。
- 2、本服务所产生的任何医疗相关费用(如挂号费、检查费、药费等)需由客户承担。
- 3、本服务为合理使用医疗资源，将优先选择普通病房。
- 4、本服务落实前取得客户确认，客户同意接受服务后，因本人原因未能按时就医或临时取消服务，视同该次服务已完成。
- 5、在提供服务时，会向客户收集身份信息、病历、住院单等资料，客户拒绝提供必要资料的，服务方将无法提供服务。
- 6、由于非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，会进一步为客户协调其他时间。
- 7、被保险人每年可使用1次。

使用流程

- 1、通过关注官方微信服务号“我的中邮保险”，选择“心服务”→“增值服务模块”，申请住院/手术安排服务
- 2、收集客户病历、检验、住院单等资料
- 3、3-10个工作日协调住院/手术安排
- 4、协助客户住院/手术

国内二次诊疗 ▶▶▶▶



服务权益

Service interest



重大疾病国内二次诊疗由医学组全科医生根据患者的病情资料进行初审是否适用二诊（适用二诊情况：手术未定，化疗方案，多学科疾病，当前治疗方案下病情恶化等）。如初审通过后，将由工作人员代持客户相关病例资料向北上广TOP100三甲医院副主任及以上级别专家进行咨询，提供第二次专业医学意见书面报告，为客户提供最优治疗指导方案。

特别说明

- 1、客户疑似或确诊重疾（含中症、轻症）后方可使用本服务。病种定义以保险合同约定为准。
- 2、本服务所产生的任何医疗相关费用(如挂号费、检查费、药费等)需由客户承担。
- 3、本服务出具的诊疗意见是由专业医生基于客户提供的医疗资料给出，内容辅助客户或其主治医师参考使用，客户应尽可能完整的提供与病情相关的所有医疗资料。
- 4、本服务涉及资料，若通过邮寄形式，邮寄费用需客户自理，客户应提前做好备份防止资料遗失，若通过电子形式，应保证影像清晰。
- 5、本服务在接到客户需求及完整医疗资料后的3-10个工作日内出具《第二诊疗意见报告书》。
- 6、被保险人每年可使用1次。

使用流程

- 1、通过关注官方微信服务号“我的中邮保险”，选择“心服务”→“增值服务模块”，申请国内二次诊疗服务
- 2、收集全客户材料后提交全科医生初审
- 3、提交专家评估并撰写报告
- 4、提交专家后3-10个工作日内报告反馈给客户
- 5、服务结束

重疾先赔 ▶▶▶▶



服务权益

Service interest



当客户发生了保险合同约定的保险事故，并在入院后及时向中邮保险报案，公司将安排理赔服务人员前往医院帮助客户收集理赔资料，公司给予绿色通道优先处理，对于符合保险责任的尽早给付重疾保险金，缓解客户重疾就医医疗费用压力。

特别说明

- 1、本服务仅限于重疾险投保或最后一次复效满两年出险的客户。
- 2、本服务仅限于客户确诊达到条款约定的重疾赔付标准。
- 3、客户应在入院后尽早报案。
- 4、最终是否赔付取决于中邮保险理赔人员依据申请材料、条款约定和相关法律法规审定的结果。

使用流程

- 1、客户向中邮保险报案，报案途径有：
 - 1) 拨打4008909999电话报案。
 - 2) 关注“我的中邮保险”微信公众号进行理赔报案（路径：心服务→个人中心→理赔服务→理赔报案）。
 - 3) 下载“中邮保险”APP进行理赔报案
- 2、中邮保险根据客户情况判断是否符合重疾先赔的服务范围
- 3、理赔人员前往医院帮助客户准备理赔申请材料
- 4、公司绿色通道优先审核理赔案件
- 5、如审核符合条款赔付条件，及时给付保险金
- 6、服务结束

■ 常见问题

(一) 客户如何享有服务？

- 持有中邮保险一年期（不含）以上健康险产品保单的邮储客户(被保险人)，保单超过犹豫期即可享有增值服务，使用服务时保单状态须为有效。

(二) 增值服务包括哪些？

- 诊前环节，为客户提供电话医生、视频医生、图文问诊三项服务。
- 诊中环节，为客户提供门诊专家预约、健康助理陪诊、检查加急、住院/手术安排、国内二次诊疗五项服务。
- 诊后环节，为客户提供重疾先赔服务。

(三) 健康险产品包括哪些？

序号	产品名称
1	中邮年年好邮保安康(2021)重大疾病保险
2	中邮年年好倍享安康重大疾病保险
3	中邮年年好邮福安康保险产品计划
4	中邮粤港澳大湾区安康重大疾病保险
5	中邮年年好邮保安康A款健康保险产品计划
6	中邮年年好邮保安康C款重大疾病保险

注：后续上市的健康险产品以公司正式通知为准。

(四) 退保是否可以继续享受增值服务？

在交费期内，如客户申请退保，则不再享受增值服务。

(五) 如何申请使用服务？

- 诊前和诊中服务：
登陆“我的中邮保险”微信公众号，选择“心服务→增值服务”。
- 诊后服务：
客户可通过官方微信服务号、客服电话和中邮保险APP三种方式申请使用服务。
 - ◆ 官方微信服务号：登陆“我的中邮保险”微信公众号，选择“心服务→个人中心-理赔服务-理赔报案”。
 - ◆ 客服电话：可拨打中邮保险客服电话4008909999申请理赔服务。
 - ◆ 中邮保险APP：登陆后选择“常用服务-理赔报案”。

· 特别提示 ·

- ① 本手册提供的具体服务内容以及细则以最新公布内容为准，中邮保险有权根据需要终止或更换提供的各项服务内容。
- ② 本手册服务项目均不作为保险合同的批注和附加内容。
- ③ 客户在使用增值服务前，请确认同意授权中邮保险及提供以上增值服务的机构处理客户个人信息。客户有权改变或者撤回授权，可通过中邮保险客户服务专线反馈。
- ④ 如出现保单复效情况，服务有效期不做延长，与原交费期满一致。
- ⑤ 本手册仅供参考，具体保险责任及产品保险责任的免除以保险合同约定为准。

