

健康管理服务协议

中国人民健康保险股份有限公司

健康管理服务协议

根据国家有关法律、法规的规定，健康管理服务协议（以下简称“本协议”）是中国人民健康保险股份有限公司（以下简称“我公司”）与投保人（以下简称“您”）在本着平等、自愿、公平、诚实、信用原则的基础上，就健康管理服务的有关事宜达成的协议。请您仔细阅读，双方将遵照此协议，履行相关权利和义务。

您使用我公司提供的健康管理服务，即视为您已充分理解本协议所有内容，并同意与我公司订立本协议。

如您在同意订立本协议之前，对本协议内容存在疑虑或异议，请联系我公司，我公司将对您的问题了解释和说明，使您能够充分理解，从而帮助您自主决定是否接受本协议及是否使用我公司的健康管理服务。

一、服务总则

（一）本协议中的健康管理服务仅限保险合同载明的被保险人使用。

（二）我公司将为符合使用条件的被保险人提供健康管理服务。

二、服务期限

请您投保后在产品《增值服务手册》查阅健康管理服务的服务期限。健康管理服务的等待期与对应保险的等待期相同。若保险合同终止，则健康管理服务同时终止。

三、服务使用条件和服务内容

本协议中包含的健康管理服务的使用条件、服务项目、服务内容、服务频次、服务流程、服务标准及注意事项等，请您投保后在《增值服务手册》查阅。

四、您的权利与义务

（一）您投保的保险合同中，符合使用条件的被保险人有权利享受本协议约定的健康管理服务。

（二）由于服务需要，您须向我公司提供被保险人的个人资料（包括但不限于姓名、身份证号、性别、年龄、医疗健康信息和联系电话等），如因您提供虚假信息造成服务无法实施，需由您自行承担后果。

（三）被保险人应配合我公司按照约定的时间或形式等接受健康管理服务，若因您及被保险人的个人原因需取消服务预约，且未按服务规定提前通知，即视为您主动放弃本次服务，被保险人权益中相应的服务次数仍会被扣除。

五、我公司的权利与义务

（一）我公司将按照本协议的约定提供健康管理服务。

（二）我公司有权利向您了解健康管理服务所需的个人信息。

（三）为方便您使用相关服务，您同意我公司及我公司合作方获取、处理、存储您及被保险人在使用健康管理服务时的必要信息，包括但不限于真实姓名、身份证号、性别、年龄、医疗健康信息和联系电话等。

（四）除法律法规规定的情形外，我公司未经您的许可不得向第三方公开、透露您及被保险人的个人信息。

六、信息收集、使用及保护

（一）为顺利提供协议约定的健康管理服务，您完全理解并同意我公司、合作方及由于服务需要而委托的第三方服务商，可以收集、整理、加工、核实、调查、提供

和使用您授权的相关信息（包括但不限于姓名、身份证号、性别、年龄、联系电话、医疗健康信息等），但法律禁止的除外。我公司、合作方及委托的第三方服务商对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。

（二）我公司及合作方承诺对您及被保险人的个人资料采取对外保密措施，但以下情形除外：

1. 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；
2. 为防止严重违法行为或涉嫌犯罪行为发生而采取必要合理行动所必须提交的；
3. 为提供健康管理服务所必须的，包括通过第三方服务商的技术及服务提供健康管理服务的情况。

（三）我公司及合作方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，我公司及合作方将不承担相关法律责任：

1. 您将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；
2. 对于受到计算机病毒、木马或其他恶意程序、黑客攻击所造成的损失；
3. 您须安全使用账户，妥善保存账户、密码，对因您保管不善造成的损失我公司不承担责任；
4. 相关法律法规规定的其他情形。

（四）您在申请和使用服务过程中，向我们提供其他个人信息（例如：您为您的家人投保）前，请您事先向相关个人进行必要的告知（如信息范围、信息用途等），并获得相关个人的同意。

七、服务重要说明

（一）符合健康管理服务的使用条件时，您可向我公司提出服务申请。我公司审核通过后，按照我公司授权的第三方服务商的安排，向被保险人提供健康管理服务。

（二）健康管理服务在任何方面都不得被理解为保险理赔结论，以及与保险理赔有关的任何承诺。有关保险责任、保险理赔的相关约定、条件和限制仍以保险产品的保险合同为准，任何保险理赔结果均应以理赔审核结果为准。

（三）健康管理服务仅限保险合同载明的被保险人本人使用，不得转让。如出现非被保险人本人使用的情况，我公司有权立即终止提供本协议所列的服务。

（四）健康管理服务不属于互联网或电话诊疗服务，不得在任何方面被解释和理解为我公司向被保险人提供医学诊疗活动。

（五）服务过程中所涉及的任何就医参考信息（包括医疗机构和医生）仅供您及被保险人参考，您及被保险人有权自主自愿选择，并且具有最终决定权；您及被保险人亦完全知晓我公司不承担由于您及被保险人使用或者依赖就医参考信息而产生的任何责任、索赔和损失。

（六）服务过程中，若被保险人有任何紧急情况，应及时到有资质的医疗机构进行就医或拨打急救电话，健康管理服务不可替代医疗机构的急救服务。

（七）我公司对医疗机构和医生提供的医疗服务，包括过程、内容和结果均不承担法律责任。若您及被保险人对医疗机构和医生提供的服务有任何疑问或者纠纷，您及被保险人应向医疗机构或其上级主管部门寻求解决方案。

（八）服务过程中产生的医疗费用（如挂号费、检查费、治疗费、药品费（特药服务承担药品费用除外）、住院费、护理费等），需由您及被保险人自行现场支付。

(九) 服务办理期间，如因病情进展导致被保险人伤残或身故，我公司免责。

(十) 下列费用或损失，不属于本协议的服务范围：

1. 您通过保险人以外的服务机构产生的服务费用；
2. 不在本协议所列的服务内容范围内的服务；
3. 您单方提出，我公司/我公司授权的第三方服务商认为非合理或非必要的服务内容。

八、投诉处理流程

我公司致力于为客户提供优质服务。如您对我公司的服务有任何意见，可通过我公司客服热线 400-133-0600 联系我公司。我公司具有完整的投诉处理机制，将及时、有效地为您提供优质、专业的服务。

投诉处理流程：

客户投诉→客服人员询问相关信息、受理投诉→调查核实→反馈结果→达成一致意见，结案归档；或未达成一致意见，升级处理，继续协调。

九、免责条款

不可抗力：

(一) 如发生不可抗力导致服务内容无法完成，任何一方不承担责任，发生不可抗力一方应及时通知对方，并提供书面的不可抗力证明。

(二) 如果出现不可抗力，双方在本协议中的义务在不可抗力影响范围及其持续期间内将中止履行，合作期限可根据中止的期限而作相应延长，但须双方协商一致。任何一方均不会因此而承担责任。

(三) 如果由于不可抗力因素使健康管理服务的履行成为本质上的终止，则任何一方有权取消本协议中未履行部分。遵照本条款任何一方将对另一方由此产生的结果不承担任何责任。

(四) 对于我公司已履行的义务并符合本协议约定，本条款不影响您应尽的对价给付义务。

十、违约责任

您与我公司双方应秉承善意履行本协议，如任何一方违反或不履行本协议所约定的义务，违约方在收到守约方要求纠正其违约行为的书面通知之日，应立即停止该违约行为，并在 10 日内赔偿守约方因该违约行为造成的全部经济损失（本协议另有约定的除外）。如违约方经守约方催告后继续该违约行为或拒不履行该应尽义务的，守约方有权提前终止本协议。双方均有过错的，应根据各方实际过错程度，分别承担各自的违约责任。

十一、争议处理

(一) 本协议的订立、生效、解释、履行及争议的解决均适用中华人民共和国法律。本协议执行过程中，凡由本协议引起的或与本协议有关的一切争议、纠纷，各方应本着真诚友好的态度进行协商。如无法达成一致意见，各方一致同意提交被告方所在地人民法院提起诉讼。

(二) 若您与提供服务的我公司合作医院或第三方服务商产生服务纠纷或事故，我公司可协助您进行协商处理，但我公司不对上述纠纷或事故承担任何法律责任。

十二、协议的生效和变更

(一) 本协议双方各执一份，一旦您使用协议包含的健康管理服务，协议即生效。

(二) 本协议生效后，双方应严格按本协议内容执行，不得变更。如确有因市场变化及各种以合理商业努力难以控制的因素影响需变更或终止协议，应由双方协商一致。

十三、通知

本协议履行过程中，我公司向您发送书面通知的方式包括电子邮件、手机短信等电子方式，通知发送成功即视为送达。

十四、名词释义

(一) 合作医院

指我公司建立的为被保险人提供重疾绿通服务的医疗机构网络，被保险人可通过拨打 400-133-0600 咨询。本公司保留不定期调整合作医院的权利。

(二) 第三方服务商

指我公司指定的定点医疗机构及具有相关服务资质的合作机构。

被服务人声明：本人授权中国人民健康保险股份有限公司，除法律另有规定的情形之外，基于为本人提供更优质服务的目的，向中国人民健康保险股份有限公司因服务必要开展合作的伙伴提供、查询、收集本人的信息。该信息可能包括但不限于本人的身份信息、联系方式、医疗健康信息及其他与本人相关的信息。为确保本人信息的安全，中国人民健康保险股份有限公司对上述信息负有保密义务，并尽最大努力采取各种措施保证信息安全。如被服务人不同意上述授权的部分或全部，可致电客服热线（400-133-0600）取消或变更授权。