



成长优享[®]

京东安联成长优享 2026系列服务手册

适用于成长优享全国版及北京版方案

目录

- 02 ● 增值服务-医疗服务
- 02 ● 网络医院
- 03 ● 增值服务-家庭医生
- 06 ● 呼吸道病毒细菌12联检测服务
- 07 ● 电子保险直付卡
- 09 ● 直付预约及就医直付理赔流程
- 13 ● 事先授权
- 14 ● 非直付理赔流程
- 16 ● 疫苗/齿科/眼科责任理赔流程



增值服务-医疗服务



公立医院国际部/特需部驻点服务 门急诊服务不限次

当被保险人前往上海新华医院镜朗高级专家诊疗部、上海儿童医学中心国际诊疗部、上海市儿童医院泸定路院区，北京儿童医院国际医疗部/特需门诊等医院就诊时可申请现场就诊协助服务。



公立医院住院垫付 服务不限次

被保险人因疾病或意外伤害需住院治疗时，若面临资金压力，可申请住院期间垫付服务，审核通过后保司指定服务商先行垫付部分属于保险责任范围内治疗费用以缓解就医资金压力。



协助预约安排疫苗 仅限投保附加疫苗保障客户

如被保险人需注射疫苗，可联系京东安联客服进行协调与安排。

网络医院

责任医疗网络—成长优享儿童高端医疗保险2026（全国版）



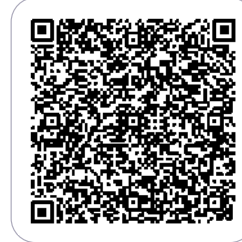
门急诊/住院责任网络



可选疫苗责任网络



可选眼科责任网络



可选齿科责任网络

责任医疗网络—成长优享儿童高端医疗保险2026（北京版）



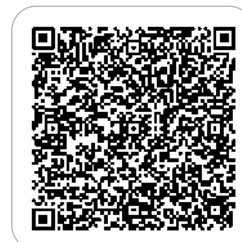
门急诊/住院责任网络



可选疫苗责任网络



可选眼科责任网络



可选齿科责任网络

请在就诊前务必查询就诊私立医院是否在网络医院列表内
如有任何疑问致电：**950610 转 8（7*24小时）**

增值服务-家庭医生

服务内容



在线问诊/开药

儿科医生提供线上医疗咨询服务，并根据病情提供开药服务，送药到家。



专属健康管家

在线提供健康咨询、疾病预防、慢病管理、康复支持等多方位的健康管理服务。



专属健康档案

为儿童建立专属的电子健康档案，记录儿童的基本健康信息、体检报告、就诊记录、疫苗接种情况等。方便家长随时查阅，同时也有助于医疗团队全面了解儿童的健康状况，为后续的健康管理和医疗服务提供参考依据。



生长发育评估

专属儿科健康管家、营养师及运动康复师联合儿科医生通过电话/图文等形式提供生长发育评估，定制个性化膳食营养补充方案。



少儿健康管理

涵盖儿童常见疾病的预防与治疗、生长发育、营养饮食、卫生护理、心理情感等领域，全面呵护儿童健康。



儿童体检项目建议

根据儿童的年龄、性别、家族病史、生活习惯等因素，为其提供个性化的体检项目建议，确保体检项目的针对性和全面性。



预防接种提醒

根据儿童专属健康档案，定期提醒家长注意儿童疫苗接种，提供疫苗接种时间表、接种前后注意事项指导服务。

家庭医生服务流程

01 服务入口



方式一 → “京东安联客户服务”小程序 → 我的保单 → 申请权益 → 立即申请 → 家庭医生1V1咨询

a) 方式一：微信进入“京东安联客户服务”小程序，点击“我的保单”→进入“保单详情页”点击**申请权益**→进入权益详情页点击“**立即申请**”→点击允许进入京东健康小程序→点击“**家庭医生1V1咨询**”→与家庭医生沟通





方式二 → “京东安联客户服务”小程序 → 专属权益 → 家医服务权益 → 家庭医生1V1咨询

b) 方式二：微信进入“京东安联客户服务”小程序，点击“**专属权益**”→“权益列表页”→找到**家医服务权益**点击“立即查看”→进入权益详情页点击“**立即申请**”→点击允许进入京东健康小程序→点击“**家庭医生1V1咨询**”→与家庭医生沟通

02 专属健康管家

健康管家会通过三种方式联系投保人：

1  专属热线 “950619”

2  专属企业微信

3  短信



呼吸道病毒细菌12联检服务

服务使用流程



到家检测服务说明

- 1.本服务适用于生效的成长优享2026版被保险人本人使用。
- 2.本服务须在保险有效期内使用，逾期未使用将被视为自动放弃权益。
- 3.本服务不接受被保险人自行在电商平台下单后报销。
- 4.本服务每位被保险人可享受5次，单个自然月内限使用1次。
- 5.上门检测满减券仅限使用身份证下单，暂不支持其他证件类型下单。
- 6.经检验后，被保险人可通过京东安联客户服务小程序将检测报告提供给家庭医生团队，家庭医生将及时根据检测结果提供临床建议及合理的处方用药。医生线上处方的药品，受限于个体病情、各地医疗政策或环境影响，不保证线上家庭医生必定能针对“呼吸道病毒细菌12联检”的结果开具相应的药品。请根据家庭医生的临床建议考虑是否进行线下就医。
- 7.本服务目前可覆盖城市为北京、天津、沈阳、郑州、济南、石家庄、上海、南京、杭州、成都、重庆、西安、深圳、广州、合肥，实际覆盖范围以下单地址识别为准。
- 8.本服务由保险人指定的服务商京东健康提供，未经授权的任何机构或服务均不在服务范围内。
- 9.上述未尽事宜，以投保页面以及保险合同具体载明为准。

电子保险直付卡

如何获取电子保险直付卡？

投保成功后，微信搜索“京东安联客户服务小程序”，获取或绑定电子保险直付卡。
网络内医院就诊，出示电子保险直付卡，电子卡上将**显示当天日期**，享受直赔直付服务。



微信搜索“京东安联
客户服务小程序”

点击
“高端医疗直付服务”

查看电子保险直付卡

点击姓名旁感叹号，
获取更多信息

支持绑定多张家庭成员电子保险直付卡



→ 点击首页左上角实名名称右侧展开键

→ 进入“我的”页面，点击“家庭管理”

→ 进入“家庭管理”页面，点击“+添加家庭成员”

→ 进入添加成员信息页面，选择关系、填写真实姓名和
证件信息（需与投保证件类型保持一致）

→ “证件类型”如选择身份证，仅需录入身份证号

→ 点击“确认添加”，即可完成绑定

→ 回到首页，点击“高端医疗直付服务”，使用电子保
险直付卡

→ 如果无法绑定电子保险直付卡，请致电服务热线
950610转8（7*24h）

高端医疗保险直付服务功能介绍



→ 点击**就医预约**申请，在线提交直付网络医院的门诊或住院就诊预约申请。

→ 点击**医院查询**，查询保单涵盖就诊直付医疗网络。根据网络列表中的城市、医院类型、直付服务范围等条件查询对应的直付医院，并进一步查询医院简介、服务时间、就诊提示、特色科室等。

→ 点击**预授权申请**，在线申请直付理赔事先授权并递交相关材料。事后理赔无需申请预授权。

→ 点击**理赔申请**，递交公立医院非直付就诊的事后理赔申请。

→ 点击**预约记录**，查询被保险人过往的就医预约记录。

→ 点击**预授权记录**，查询被保险人过往的预授权申请记录。

→ 点击**服务手册**，选择发送理赔申请表单等文件至您的邮箱。

→ 点击**专属客服**，进入专属客户服务通道，为您解答咨询问题。



→ 点击**理赔记录**，查看您过往的理赔记录。

直付预约流程

在保险等待期后，在您保单的保障范围内，您可以自由选择符合保单约定的直付网络医院就诊，在直付网络医院，您可享受保险责任范围内的直接付费服务(私立医院不接受事后理赔)，为您提供更加便利的就诊体验。



- ① 拨打服务热线950610或通过微信搜索“京东安联客户服务小程序”，进入“高端医疗直付服务”，查询直付网络医院列表。
- ② 拨打服务热线950610或通过微信搜索“京东安联客户服务小程序”，进入“高端医疗直付服务”，进行直付就医预约。
- ③ 预约成功后，请携带电子保险直付卡及有效身份证件依照约定时间自行前往医院就诊。医院柜台领取直付理赔申请表填写相关信息。
- ④ 就诊完毕后现场与医院确认诊断/病历和发票费用属实，并在直付理赔申请表和收据上签字。

*在以上过程中遇到任何问题，可随时联系服务热线：“950610”转“8”。

预约提示

- ① 私立医院就诊请提前3天进行预约，公立医院就诊请至少提前2个工作日预约，热门医院请至少提前一周预约（暂不接受指定专家的预约）。
- ② 如因故不能按时就诊，请至少提前1个工作日下午2点前取消预约。若未提前告知医院，今后则可能无保险预约和直付服务，部分医院也会照收爽约所产生的诊费，该爽约费将由您自行承担。

就诊提示

- ① 请带好被保险人（就诊人）的专属电子保险直付卡，和含照片的有效证件（身份证/护照/台胞证/等的任何一样即可，但需与投保时证件类型一致）。
- ② 尽量提前至少 5-10 分钟到达。
- ③ 在紧急情况下，或者由非直付途径就医或住院，请务必保存好原始医疗单据（包含有：病历/处方笺，医疗费用明细，原始医疗发票等）供后期理赔使用。

温馨提示

- ☑ 直付网络医院范围内的保险直付服务不等同于全额理赔，如有自付部分（即：非保险责任范围的费用），需您交付给医院。**如有您应自付未支付账单，我们会通过客服中心电话或邮件3次提醒。**
- ☑ **若3次提示后您仍未支付自付部分，您的电子卡会置灰失效，无法享用直付服务。**
- ☑ 应监管要求，达到 10,000 元人民币的保险理赔（不论直付、线下理赔），需要提交带照片的有效身份证件复印件。保单约定的直付医院仅仅为您提供方便的医疗服务。他们无法来判断您的健康险计划是否能涵盖某些治疗项目。一些情况下，由于您的保险计划不涵盖某些治疗项目或您的相关理赔费用已经达到保险年度最高上限，您的某些已直付医疗费用将无法获得理赔。此类情况下，如果我们已经把理赔款代为支付给医院，我们将会联系您并且请您及时退还这笔理赔款。在其他情况下，医院将直接与您结算。

就医直付理赔流程

门诊就医流程（网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构适用）



住院就医流程 （网络内私立医疗机构及部分可直付公立医疗机构适用）



▶ 提示

请在住院开始治疗日期前5个工作日发送事先授权申请。

住院垫付使用流程 （适用于公立非直付医疗机构）



- ① 被保险人服务申请：拨打京东安联服务专线950610申请；
- ② 被保险人提供身份及就医等信息，权益验证通过后一个工作日内会有服务专员电话联系被保险人，了解就医需求和费用情况；
- ③ 被保险人提供垫付所必需相应材料(入院记录、门急诊病历、检查化验报告、诊断证明以及意外事故佐证资料等)齐全后2个工作日内完成审核，如审核不通过则服务专员通知被保险人垫付终止;如审核通过，则需要被保险人签署垫付服务委托书等相关法律文件后，安排专员1个工作日内向医院垫付；
- ④ 被保险人出院前（至少提前一天）通知服务专员，服务专员于出院日进行出院结算并收集相关理赔材料（包括但不限于医疗费用发票、诊断证明、出院小结、住院病历、门急诊病历、费用清单等资料）提交保险公司进行理赔。

住院垫付服务注意事项

- ① 若被保险人提供虚假投保及报案信息，故意或重大过失未履行如实告知义务，或存在欺诈行为的则服务商，有权拒绝垫付。有第三方资金介入或诉讼发生，服务商将无法提供垫付服务。
- ② 被保险人须提前通知服务专员出院时间，并同意向服务商提供完整的文件，如果被保险人提供的垫付申请材料不全或本次住院不符合保险责任范围内的情况，服务商将无法提供本次住院垫付服务。若最终垫付金额高于实际理赔核算金额，被保险人须退还服务商相应医疗费差额。
- ③ 住院期间的垫付结果并不等同于出院最终理赔结果，最终赔付以实际理赔判责结果为准。
- ④ 异地医保不能实时结算的，不能确认报销比例，被保险人也不能在出院时将理赔材料提交至第三方服务机构，则无法为这部分客户提供此项垫付服务；被保险人可以先自行交费治疗，出院后先去社保中心申请报销，报销后再向保险公司申请理赔。
- ⑤ 住院垫付服务不包含任何门/急诊垫付、住院押金垫付。
- ⑥ 审核阶段如遇特殊情况需要开启查勘，审核时效为7-15个工作日。
- ⑦ 被保险人在直付网络医院清单内优先走直付，在非直付网络清单内可申请住院期间垫付（垫付医院网络以服务商判断为准），若不在服务商网络范围内则先自行交费治疗，事后理赔。

事先授权

什么是“事先授权”？

事先授权是被保险人在接受某些特定的医学治疗之前，获取保险公司书面授权担保函的过程。在保险等待期后，在保单保障范围内，在接受以下列表中任何一项治疗或医疗项目之前，被保险人都必须获得事先授权。

请在预定**开始治疗日期前5个工作日**，通过拨打950610转8或微信搜索“京东安联客户服务小程序-高端医疗直付服务-点击预授权申请”或发送电子邮件至org.jdaipmi.gop1@jd.com的形式向我们发送授权申请。

若治疗之前未获得事先授权，保险公司有权不承担相应的治疗费用。遇紧急情况无法获得事先授权，必须在急诊48小时内通过以上方式通知京东安联服务团队，确保不必因没有获得事先授权而无法获得赔付。

关于本产品的事先授权项目

- 1、所有住院、留观（病房）和手术治疗；
- 2、需全身麻醉的门诊手术，化学治疗，放射治疗，肿瘤免疫疗法，肿瘤内分泌疗法，质子重离子治疗，血液或者腹膜透析；
- 3、大型检查检验项目，或单价在人民币5000元以上的检查或治疗项目；
- 4、任何单次治疗超过人民币3000元的针剂或药品；
- 5、购买或者租用耐用医疗设备，不包括雾化器；
- 6、虽不符合上述1至5点医疗项目，但预期保险期间内累计医疗费用超过3万元的任何治疗、检查项目。



非直付理赔流程

事后理赔流程（公立医疗机构适用）



▶ **提示** 在线事后理赔申请所需资料：

填写完整并有签名的理赔表

- ☑ 索赔申请书原件（线上报案系统自动生成）
- ☑ 受益人银行账号资料复印件（线上报案可直接填写）
- ☑ 被保险人身份证明正、反面复印件
- ☑ 出生证明/户口本及关系证明复印件（未成年人适用）
- ☑ 发票原件
- ☑ 第三方结算单原件（如医保/社保结算单原件）
- ☑ 账单明细清单
- ☑ 门急诊病历、住院出院小结、如为手术需有手术报告

申请理赔方式



▶ 单日且单次就诊理赔申请金额 ≤ CNY10,000

将彩色清晰可辨的必要索赔资料，通过微信搜索“京东安联客户服务小程序-高端医疗直付服务-理赔申请”或拨打服务热线950610转8进行报案并递交材料。

需要在**医疗发票原件**，用黑色签字笔手工注明【已在“**京东安联**”**索赔**】字样。

▶ 单日且单次就诊理赔申请金额 > CNY10,000

请邮寄发票原件及社保结算单原件及其他理赔材料至以下理赔地址，邮寄费用需由索赔人自行承担，恕不接收到付货件，敬请谅解。

收件地址：北京市亦庄经济开发区科创十一街18号院京东集团1号楼SSC大厅

收件人：京东安联 非车险理赔部（备注：高端医疗理赔资料）

联系电话：010-89110563

邮编：100176

注：邮寄后请将快递单号、被保险人信息（姓名、证件号码、联系方式）邮件反馈至我司理赔受理邮箱 ext.jdazcservice1@jd.com，避免资料丢失及邮寄过程监控可查。

理赔申诉

如果您对理赔结果不满意，请联系京东安联服务热线950610转8。理赔部收到申诉后会审核您的案例并尽快给予答复。



健康检查和疫苗责任

符合国家标准儿童健康检查—最高不超过8次：

- 1) 为被保险人建立保健册（表、卡），提供定期健康体检或生长监测服务，做到正确评估和指导。
- 2) 为被保险人提供健康检查，包括开展体格发育及健康状况评价，提供婴幼儿喂养咨询和口腔卫生行为指导。

国家批准认证的、非实验性质的疫苗费用及注射费用。

疫苗/齿科/眼科责任网络医院内直付理赔



拨打“950610”
转“8”预约



出示电子保险卡
和身份证明



看诊



离开医院

前往网络内私立医疗机构注射

持被保险人有效证件及电子保卡就医，保障范围内直赔直付，确认账单签字即可，超出保额的费用，由客户自行承担。（直付并不代表理赔审核的最终意见，非保障范围、除外责任的就诊费用仍需被保险人自行承担。）

注：首次就诊选定一个诊所品牌并前往就医后，不得再转至其他品牌，如遇诊所品牌关停，经理赔审核后转诊至其他保险人指定诊所品牌继续享受剩余保险福利。

疫苗责任公立医院事后理赔（事后理赔仅支持全国公立医院普通部就诊）



就诊后准备
理赔材料



申请理赔并
递交材料



资料齐全且无争议情况下
5个工作日完成理赔



2-10日内理赔款
打至您预留账户

▶ **提示** 在线事后理赔申请所需资料（理赔申请方式详见P15页）：

填写完整并有签名的理赔表

- ☑ 索赔申请书原件（线上报案系统自动生成）
- ☑ 受益人银行账号资料复印件（线上报案可直接填写）
- ☑ 被保险人身份证明正、反面复印件
- ☑ 出生证明/户口本及关系证明复印件（未成年人适用）
- ☑ 发票原件
- ☑ 第三方结算单原件（如医保/社保结算单原件）
- ☑ 账单明细清单
- ☑ 门急诊病历、住院出院小结、如为手术需有手术报告

