

客户至上 简便安心

——**名医贴心护航**
垫付就医无忧——

“保康伴”服务手册

Customer Service Manual



国宝“E”服务

客户服务热线：028-96555

2026 年 7 月

目
 录

第 一 条 服 务 内 容 释 义	4
一、 名 医 点 诊	4
二、 住 院 医 疗 费 用 垫 付	4
第 二 条 服 务 概 述	6
一、 客 户 服 务 规 则	6
二、 客 户 服 务 细 则	6
三、 特 别 申 明	7

国
 宝
 人
 寿
 「
 保
 康
 伴
 」
 服
 务

专
 为
 投
 保
 百
 万
 医
 疗
 保
 险
 的
 被
 保
 险
 人
 量
 身
 打
 造

聚
 焦
 就
 医
 痛
 点

提
 供
 住
 院
 费
 用
 垫
 付
 +
 名
 医
 点
 诊
 两
 大
 核
 心
 保
 障

有
 效
 缓
 解
 就
 医
 资
 金
 压
 力

快
 速
 对
 接
 优
 质
 专
 家
 资
 源

让
 看
 病
 不
 愁
 、
 用
 钱
 不
 慌
 、
 就
 医
 更
 安
 心

[
 该
 项
 服
 务
 由
 “
 北
 京
 环
 球
 医
 疗
 救
 援
 有
 限
 责
 任
 公
 司
 ”
 合
 作
 提
 供
]

《
 服
 务
 项
 目
 列
 表
 》

服 务 项 目	服 务 次 数
名 医 点 诊	1 次 / 年
住 院 医 疗 费 用 垫 付	不 限 次

注
 ：
 服
 务
 调
 整
 信
 息
 请
 以
 我
 公
 司
 官
 微
 或
 官
 网
 公
 布
 为
 准
 。

第一条 服务内容释义

一、名医点诊

名医点诊：对接国内三甲医院专家，协助快速完成专家门诊预约

服务时效：五个工作日内完成

注意事项：

- 1、名医点诊提供指定医院指定医生的服务
- 2、名医点诊提供的部分医生服务，需要根据医生实际出诊情况确定，时效无法保证
- 3、诊疗过程中所产生的任何相关医疗费用需自行承担
- 4、无法按时就医，且未在号源放出前申请取消的，则视同该次服务已完成
- 5、由于医院方或非人力可控原因导致临时取消或延期服务的，会协调其他时间就诊

二、住院医疗费用垫付

在判断符合保险责任后的 24 小时内，向医院垫付保险责任内的合理、合规的医疗费用

服务时效：24 小时内完成

主要服务内容：

- 1、住院医疗费用垫付：在判断符合保险责任后的 24 小时内，向医院垫付保险责任内的合理、合规的医疗费用
- 2、治疗过程跟踪和评估：住院期间，执行 7×24 小时负责制，与主治医生直接沟通病情、治疗及费用，逐次追加垫付金额，管控医疗费用，并向客户或其家属及时通报垫付结果
- 3、住院费用结算和代为理赔：协助客户持押金条办理出院结算，与医院结清担保或垫付的医疗费用，收集审核理赔文件，代向保险公司申请理赔。

注意事项：

- 1、须在协议约定的网络医院住院（详见附件二）
- 2、垫付服务需提供必要的资料，若不能提供将无法提供服务

3、对于医疗费用中的自付部分，需自行承担

第二条 服务概述

一、客户服务规则

(一) 服务对象：

服务对象为个险渠道、经代渠道、银保渠道和网销渠道中，投保百万医疗保险的被保险人，险种包括：

医保康（保证续保版）医疗保险

至享安心百万医疗保险（互联网）

.....

*具体险种以公司官网公布的百万医疗保险为准

(二) 评定规则：

客户不需要计算层级，所有客户享有相同的服务，该服务仅适用于投保人为自然人的保单。保单在**犹豫期**后进入计算范围，**有效保单**才会计入计算范围，未过犹豫期保单、中止/终止保单、失效保单、满期保单等不计入计算范围。投保新百万医疗保险保单后，或者百万医疗保险保单状态发生变化后，将重新计算。

二、客户服务细则

(一) 服务生效日期：

客户保单犹豫期后的次日服务开始生效

(二) 服务等待期：

无服务等待期

(三) 服务使用方式：

使用方式 1：

关注“国宝E服务”微信服务号，选择“享服务”—“我的权益”，查看对应专属服务，一键即可使用



使用方式 2:

致电客服热线 028-96555 咨询和使用服务。

三、特别申明

“保康伴”服务是为投保百万医疗保险的被保险人提供的增值服务，我公司有权对该服务的标准、内容等进行调整，最新服务相关信息将在官方平台中进行公示，我公司保留最终解释权。