

# 昆山杜克大学

## ISOS 全球紧急救援服务手册

### 2023 保单年度

保险期间：2023 年 08 月 01 日零时至 2024 年 07 月 31 日 24 时止

货币单位：本手册所有金额均为人民币

友邦人寿保险有限公司江苏分公司





# Welcome 欢迎

为解除您的后顾之忧，特为您在友邦人寿保险有限公司（以下简称“保险公司”或“友邦人寿”）投保了全球紧急救援服务，为您提供更好的保障。

请您仔细阅读本手册的相关内容，若您对本手册的说明或解释发生疑问，请您联系保险公司的 ISOS 服务热线 400-818-0628（中国大陆境外 +86 10 84687311）。

本手册仅作为指南，其他未尽事宜以双方所签订的团体保险合同为准。

本手册限内部人员使用，请勿向外传阅。

**愿您和家人拥有健康美好的每一天！**

## 全球紧急救援服务

友邦团险一直将守护团体及个人的“健康长久好生活”作为不变的承诺和责任，我们携手学校一起，为您提供全球紧急救援服务。

### 1、服务简介

紧急救援服务费用是否承担以保障方案约定为准，对不属于保障方案约定范围内的费用或超过保障方案约定限额的费用，由您本人承担。

<p>当用户在中国大陆境外（含港澳台地区）旅行且每次行程连续不超过 90 天时，可享有以下服务内容中第一项国际旅行救援服务和第二项国际医疗救援服务；</p> <p>当用户在中国大陆境内距离其居住地 150 公里以外且与其居住地非同一城市辖区的地方旅行，且每次行程连续不超过 90 天时，因遭受意外事故或突发疾病，可享有以下服务内容中第三项国内医疗救援服务。</p>
<b>第一项：国际旅行救援服务</b>
<p>1、 旅行前咨询服务 在被保险人前往中国旅行前或旅行中，如有相关咨询，将由友邦签约的第三方服务方，为被保险人提供相关的外国签证要求信息、免疫预防相关规定信息、天气预报信息、汇率信息等咨询服务。</p>
<p>2、 紧急票务和订房服务 被保险人在旅游期间，如发生紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，友邦签约的第三方服务方将帮助用户安排紧急变更机票和酒店住宿等事宜。如产生相关的变更费用，由被保险人自行承担。</p>
<p>3、 遗失行李、护照支援服务 被保险人在旅游期间，如发生行李或旅行证件（如护照）等遗失，友邦签约的第三方服务方将可向用户提供相关的部门或机构信息，及补发证件手续相关的信息。证件补发费用需由被保险人承担。</p>
<p>4、 紧急法律援助 被保险人在旅游期间，如有需要，友邦签约的第三方服务方可为被保险人介绍当地的律师事务所，协助安排保释等，但实际产生的法律相关费用需由被保险人承担。</p>
<p>5、 紧急电话翻译/当地翻译推荐服务 被保险人在旅游期间，友邦签约的第三方服务方可为被保险人提供免费的短时、紧急的电话翻译服务；如被保险人需要，也可协助介绍当地翻译，包括姓名、地址、电话和工作时间等信息，但雇佣翻译的费用由被保险人承担。</p>
<p>6、 紧急信息传送帮助 在被保险人发生紧急伤病事故时，如被保险人或其家属提出申请和同意的情况下，友邦签约的第三方服务方将尽最大努力将信息或医疗信息传递给被保险人的亲友或同事。如需协助递送紧急文件，则相关的递送费用由被保险人承担。</p>

<p>7、使领馆推荐</p> <p>友邦签约的第三方服务方将为被保险人提供中国驻目的地国家及目的地国家驻中国大使馆和领事馆名称、地址、电话等信息。</p>
<p><b>第二项：国际医疗救援服务</b></p>
<p>1、电话医疗协助</p>
<p>2、紧急医疗运送和送返：如被保险人发生保险合同约定的出于医疗必要的紧急情况时，由友邦签约的第三方服务方安排，将该被保险人送至最近的符合治疗条件的医院；如被保险人接受了紧急医疗运送服务且经初步治疗后，从医疗角度认定为有送返必要的，则将该被保险人送返至其合法有效证件所载的国籍国或常住国。</p>
<p>3、遗体送返或安葬服务：若被保险人因遭受意外事故或患突发性疾病，并以此为直接且单独原因导致被保险人于三十日内在其国籍所在地外身故，则国际救援服务公司或其授权代表将依当地实际情况安排遗体保存或火化，并将被保险人之遗体或骨灰送返至被保险人的国籍所在地。</p>
<p><b>第三项：国内医疗救援服务</b></p>
<p>1、电话医疗协助</p>
<p>2、紧急医疗运送和送返：如被保险人发生保险合同约定的出于医疗必要的紧急情况时，由友邦签约的第三方服务方评估确认被保险人当前就诊医院无法提供适当处理的，将该被保险人送至最近的符合治疗条件的医院；如被保险人接受了紧急医疗运送服务且经初步治疗后，从医疗角度认定为有送返必要的，可由友邦签约的第三方服务方将该被保险人送返至其居住地继续治疗。</p>
<p>3、若被保险人紧急医疗运送过程中需人陪同，由友邦签约的第三方服务方协调安排该被保险人指定的一位陪同人员的运送服务，包括公共交通（飞机按经济舱标准）和短期住宿安排。</p>

对于以上第二项及第三项医疗救援服务所产生的费用，保险公司将按以下年度最高给付金额直接支付给 ISOS：

- ✚ 紧急医疗运送和送返、紧急陪同人员的运送服务：RMB 500,000
- ✚ 遗体送返或安葬服务：RMB 200,000

## 2、服务流程

### 2.1 线上服务平台

您可以第一时间关注我们的线上服务平台，享受便捷的团体保险服务。

👉 扫描如下二维码关注“友邦团险”微信公众号



👉 下载“友邦团险”APP



#### 2.1.1 身份绑定

扫描如下二维码，关注“友邦团险”微信公众号，或下载“友邦团险”APP，输入您的个人基本信息进行身份绑定。



## 2.1.2 医疗健康

【医疗健康】 - 【全球紧急救援】

点击图标即可启动相应服务



## 2.2 ISOS 7\*24 小时紧急救援服务热线

中国大陆境内热线 400-818-0628

中国大陆境外热线+86 10 84687311