

招商仁和人寿“医仁心在线健康权益” 服务手册

当我公司客户及用户通过招商仁和人寿指定平台激活了“医仁心在线健康权益”，我公司将为客户及用户（以下统称“客户”）提供以下服务。

为更好地提供服务，招商仁和人寿将不断检视、完善服务项目及服务内容，本手册所载服务仅供参考使用。招商仁和人寿保留对本手册所载各项服务内容解释、调整的权利。

法律责任声明：本服务由第三方服务商提供并承担对应的法律责任，本公司对服务机构和服务人员提供的服务（包括服务过程、服务内容和结果）不承担法律责任。若客户对服务机构和服务人员提供的服务有任何疑问或纠纷，可向公司或服务商进行反馈，我们将共同维护客户合法权益。

一、 服务介绍

“医仁心在线健康权益”一共包括 8 项在线健康服务项目，视频医生、在线健康咨询等 3 项远程健康咨询服务，以及 5 项实用的自主健康测评服务。

二、 服务项目

服务项目	权益次数	服务内容	服务使用方式
视频医生	6 次	当客户感到身体不适时，由全科医生为客户提供 7*24 小时视频咨询服务，包括疾病预防、保健、运动、康复、用药、护理等咨询服务。（医生咨询仅为依据客户提问描述而提供的建议性内容，不能取代医学诊断或处方）。	在线使用
在线健康咨询	不限次	当客户因健康问题或用药产生问题，以图文的形式向在线医生咨询健康医疗问题，医生将根据客户提供的信息在线提供诊疗意见，医生需在 15 分钟内响应咨询。服务时间 7x24 小时。	在线使用
电话医生	不限次	由全科医生通过电话提供健康咨询服务，解答通话时长最长 15 分钟左右。电话医生服务时间每日 9:00-18:00（含周末及节假日）。	电话服务

PHQ-9 抑郁症筛查测评	不限次	在线自主填写问卷，进行 PHQ-9 抑郁症筛查的测评。PHQ-9 (The Patient Health Questionnaire (PHQ)) 抑郁症筛查主要用于抑郁症的风险程度评估。（测评结果仅为参考，不能取代医学诊断。）	在线使用
儿童焦虑性情绪障碍筛查测评	不限次	在线自主填写问卷，进行儿童焦虑性情绪障碍的测评。儿童焦虑性情绪障碍主要用于 8~18 岁儿童青少年焦虑障碍的自评。（测评结果仅为参考，不能取代医学诊断。）	在线使用
儿童注意力水平测评	不限次	中国儿童注意力水平测评量表提供一种标准化的评估方法，通过孩子的日常行为和反应来衡量孩子的注意力表现，可以帮助教育者和家长更好地理解孩子的注意力状况，进而采取相应的注意力训练，提高孩子的专注力。（测评结果仅为参考，不能取代医学诊断。）	在线使用
中医体质辨识测评	不限次	本测评根据中华医学会《中医体质分类与判定》标准及理论指导，判断体质类型，并给出体质概述及调理指导方案供参考。体质可分为平和质、气虚质、阳虚质、阴虚质、痰湿质、湿热质、血瘀质、气郁质和特禀质 9 种基本类型。（测评结果仅为参考，不能取代医学诊断。）	在线使用
乳腺癌患病风险评估	不限次	本测评可用于客户自评，根据自身症状完成测评反馈。可获得对客户乳腺癌患病风险的评估及对应的指导建议，提前预警风险因素。测评结果仅为参考，不能取代医学检测和诊断，客户仍需重视定期前往医院或专业机构进行健康体检。	在线使用
AI 智能健康咨询	不限次	基于 AI 技术的智能健康咨询服务，提供便捷、专业的在线健康咨询。通过模拟医生健康咨询流程，为用户答疑解惑，辅助用户初步了解健康状况，为线下就医提供参考。服务时间 7x24 小时。	在线使用
AI 智能常见病知识解答	不限次	面向所有常见病患者以及关注健康的人群，提供全面、准确的常见病知识解答服务，帮助预防疾病、科学应对健康问题，提升健康认知水平。服务时间 7x24 小时。	在线使用
AI 体检报告解读咨询咨询	5 次	面向体检用户，提供专业、易懂的体检报告解析，助力用户快速掌握健康状况。服务时间 7x24 小时。	在线使用

AI 智能中医 宝健康咨询 健康咨询	5 次	面向养生爱好者与患者，提供专业、全面的中医健康服务，助力传承中医智慧，提升个人健康管理水平。服务时间 7x24 小时。	预约使用
--------------------------	-----	---	------

注：

（1）在线健康问诊、视频医生、电话医生服务不提供诊断意见，仅提供咨询信息及建议，请客户根据自身情况，选择前往医院进行诊疗。如您在使用过程中，有任何疑问或意见，您可拨打招商仁和人寿热线电话咨询：400-86-95666（服务时间 9:00—18:00）。

（2）上述健康测评服务相关评估结果为参考建议，实际诊疗请前往具备国家医疗资质的医疗机构就诊。

（3）本 AI 系列健康咨询服务是基于人工智能技术对您上传的相关健康资料进行综合分析，所提供的内容仅为基于现有信息的智能化评估参考，并不等同于由专业医务人员面对面健康咨询后出具的正式诊疗意见。鉴于健康问题的专业性与个体差异性，建议您携带具体检查报告或病历资料前往正规医疗机构，由临床医生进行详细健康咨询及必要查体，以获取更精准的诊断结论和个性化健康指导方案。

三、 激活服务方式

（一）激活流程

1、**激活平台：**客户可通过招商仁和人寿小程序或招商仁和人寿 APP 激活服务。

2、**激活指引：**

（1）持有电子激活码的客户：在微信搜索“招商仁和人寿小程序”一>打开“招商仁和人寿小程序”一>健康一>点击“医仁心服务”一>点击“激活您的医仁心卡”一>填写激活码一>根据页面指引完成激活，服务资格生效。

（2）如客户是通过活动获得或兑换了医仁心在线健康权益，可根据活动的具体指引完成激活。

（二）信息授权说明

您在使用本服务时，招商仁和人寿会在您同意授权的情况下采集您和使用者的相关个人信息（包括但不限于姓名、性别、证件信息、联系信息、病历资料等）以及因服务所产生的相关信息（包括但不限于服务需求、健康数据等），亦有可能将上述信息提供给因服务必要开展合作的伙伴用于您服务资质的判定和服务安排。您和使用者可致电客服热线 400-86-95666，对上述授权进行取消或变更。招商仁和人寿及第三方合作伙伴将对您和使用者的上述信息负保密义务，并采取各种措施保证信息安全。

四、 服务有效期及资格人

1、本服务从激活服务之日起一年内有效。

2、本服务仅限激活人本人使用。

五、 服务使用及申请方式

招商仁和人寿小程序：健康-->医仁心服务-->使用医仁心服务-->选择您的权益卡-->点击具体服务项目即可在线使用或申请服务。

招商仁和人寿 APP：我的-->立即登录-->健康权益-->选择您的权益卡-->点击具体服务项目即可在线使用或申请服务。

六、 服务项目介绍

（一）视频医生

服务内容	当客户感到身体不适时，可通过招商仁和人寿 APP/小程序在线使用视频医生服务。由全科医生为客户提供 7*24 小时视频咨询服务，包括疾病预防、保健、运动、康复、用药、护理等咨询服务。（视频医生咨询仅为依据客户提问描述而提供的建议性内容，不能取代医学诊断或处方）。
权益次数	6 次
服务时效	即时服务（注：如遇咨询过多，可能会有延时，可以稍后再次进入），服务时间 7*24 小时。
注意事项	■本项服务的健康咨询与解答不作为医学诊断依据，实际诊疗建议客户前往具备国家医疗资质的医疗机构就诊。 ■本项服务不具备急救功能，遇有紧急医疗事件，请您立即与当地急救中心联系。

（二）在线健康咨询

服务内容	当客户因健康问题或用药问题时，可通过招商仁和人寿 APP/小程序，通过线上图文与全科医生一对一交流，获取疾病预防、保健、康复、用药等咨询服务。
权益次数	不限次
服务时效	正常情况 15 分钟内响应（如遇忙碌状态，稍有延迟），服务时间为 7*24 小时。

注意事项	<p>■ 客户使用时，需文字描述问诊人相关症状情况、以及上传相关辅助图片，用于医生进行诊疗判断及分析。</p> <p>■ 本项服务不提供诊断意见，仅提供咨询信息及建议，如有需要，还请前往医院进行诊疗。</p> <p>■ 本项服务不具备急救功能，遇有紧急医疗事件，请您立即与当地急救中心联系。</p>
------	---

（三）电话医生

服务内容	由全科医生向客户提供健康、疾病、护理、就诊建议、康复等相关咨询服务。	
权益次数	不限次	
服务时效	服务时间内（每日9点~18点），根据客户确认的时间，向客户提供服务，一般情况可于当天提供服务（注：如遇咨询过多，可能会有延时，具体以实际沟通服务为准）。	
服务流程	流程名称	服务内容
①	提出服务预约	客户在意向咨询时间前通过招商仁和人寿APP/小程序提交预约或拨打招商仁和人寿官方服务电话400-86-95666预约。
②	服务安排	全科医生回拨客户电话，提供时长最多15分钟的电话健康咨询服务。
注意事项	本项服务的健康咨询与解答不作为医学诊断依据，实际诊疗建议客户前往具备国家医疗资质的医疗机构就诊。	

（四）PHQ-9 抑郁症筛查测评

服务内容	在线自主填写问卷，进行PHQ-9抑郁症筛查的测评。PHQ-9（The Patient Health Questionnaire (PHQ)）抑郁症筛查主要用于抑郁症的风险程度评估。	
权益次数	不限次	
服务流程	流程名称	服务内容
①	使用准备	登录招商仁和人寿APP/小程序进行使用
②	问诊过程	使用时，按在线测评问卷进行回答。
③	评测结果	获得评估结果。

注意事项	本项服务的相关评估结果为参考建议，实际诊疗请前往具备国家医疗资质的医疗机构就诊。
-------------	--

（五）儿童焦虑性情绪障碍筛查

服务内容	在线自主填写问卷，进行儿童焦虑性情绪障碍的测评。儿童焦虑性情绪障碍主要用于8~18岁儿童青少年焦虑障碍的自评。	
权益次数	不限次	
服务流程	流程名称	服务内容
①	使用准备	登录招商仁和人寿 APP/小程序进行使用
②	问诊过程	使用时，按在线测评问卷进行回答。
③	评测结果	获得评估结果。
注意事项	本项服务的相关评估结果为参考建议，实际诊疗请前往具备国家医疗资质的医疗机构就诊。	

（六）儿童注意力水平测评

服务内容	中国儿童注意力水平测评量表提供一种标准化的评估方法，通过孩子的日常行为和反应来衡量孩子的注意力表现，可以帮助教育者和家长更好地理解孩子的注意力状况，进而采取相应的注意力训练，提高孩子的专注力。（测评结果仅为参考，不能取代医学诊断。）	
权益次数	不限次	
服务流程	流程名称	服务内容
①	使用准备	登录招商仁和人寿 APP/小程序进行使用
②	问诊过程	使用时，按在线测评问卷进行回答。
③	评测结果	获得评估结果。
注意事项	本项服务的相关评估结果为参考建议，实际诊疗请前往具备国家医疗资质的医疗机构就诊。	

（七）中医体质辨识测评

服务内容	本测评根据中华医学会《中医体质分类与判定》标准及理论指导，根据量表设计原理，以问询录入的方式，通过对9种体质分值的结果分析，判断体质类型，并给出体质概述及调理指导方案供参考。体质可分为平和质、气虚质、阳虚质、阴虚质、痰湿质、湿热质、血瘀质、气郁质和特禀质9种基本类型。除平和质外，其他8种偏颇体质可以通过饮食起居、合理运动、药物调养、经穴调理等得以改善。（测评结果仅为参考，不能取代医学诊断。）
-------------	---

权益次数	不限次	
服务流程	流程名称	服务内容
①	使用准备	登录招商仁和人寿 APP/小程序进行使用
②	问诊过程	使用时，按在线测评问卷进行回答。
③	评测结果	获得评估结果。
注意事项	本项服务的相关评估结果为参考建议，实际诊疗请前往具备国家医疗资质的医疗机构就诊。	

（八）乳腺癌患病风险评估

服务内容	本测评可用于客户自评，根据自身症状完成测评反馈。可获得对客户乳腺癌患病风险的评估及对应的指导建议，提前预警风险因素。测评结果仅为参考，不能取代医学检测和诊断，客户仍需重视定期前往医院或专业机构进行健康体检。	
权益次数	不限次	
服务流程	流程名称	服务内容
①	使用准备	登录招商仁和人寿 APP/小程序进行使用
②	问诊过程	使用时，按在线测评问卷进行回答。
③	评测结果	获得评估结果。
注意事项	本项服务的相关评估结果为参考建议，实际诊疗请前往具备国家医疗资质的医疗机构就诊。	

（九）AI 智能健康咨询系列服务

服务内容：

1、AI 智能健康咨询（权益次数：不限次）

服务内容：基于 AI 技术的智能健康咨询服务，提供便捷、专业的在线健康咨询。通过模拟医生健康咨询流程，为用户答疑解惑，辅助用户初步了解健康状况，为线下就医提供参考。服务时间 7x24 小时。

注：结果仅为参考，不能取代医学检测和诊断，客户仍需重视定期前往医院或专业机构进行健康体检。

2、AI 智能中医宝健康咨询（权益次数：1 次）

面向养生爱好者与患者，提供专业、全面的中医健康服务，助力传承中医智慧，提升个人健康管理水平。服务时间 7x24 小时。

注：结果仅为参考，不能取代医学检测和诊断，客户仍需重视定期前往医院或专业机构进行健康体检。

3、AI 体检报告解读咨询（权益次数：1 次）

面向体检用户，提供专业、易懂的体检报告解析，助力用户快速掌握健康状况。服务时间 7x24 小时。

注：结果仅为参考，不能取代医学检测和诊断，客户仍需重视定期前往医院或专业机构进行健康体检。

4、AI 智能常见病知识解答（权益次数：不限次）

面向所有常见病患者以及关注健康的人群，提供全面、准确的常见病知识解答服务，帮助预防疾病、科学应对健康问题，提升健康认知水平。服务时间 7x24 小时。

服务流程：

- ①登录招商仁和人寿 APP/官微/小程序进行使用
- ②使用时，按页面提示提供/上传图文等，与 AI 进行交互
- ③获得结果。

注意事项：

- AI 智能建议结果仅为参考，不能取代医学检测和诊断，客户仍需重视前往医院就诊，获得医生意见。
- 本 AI 系列健康咨询服务是基于人工智能技术对您上传的相关健康资料进行综合分析，所提供的内容仅为基于现有信息的智能化评估参考，并不等同于由专业医务人员面对面健康咨询后出具的正式诊疗意见。鉴于健康问题的专业性与个体差异性，建议您携带具体检查报告或病历资料前往正规医疗机构，由临床医生进行详细健康咨询及必要查体，以获取更精准的诊断结论和个性化健康指导方案。

七、 免责声明

- 1、医疗机构出具的诊断意见由医疗机构对客户负责，我公司不负有任何责任；如因医疗机构的责任导致客户和医疗机构之间的纠纷，我公司不再予以协调，且不负有任何责任。
- 2、本项服务由经我公司授权的第三方供应商招商局仁和厚德医疗管理（深圳）有限公司德正门诊部及其合作服务商提供，在服务过程中，相关的服务责任和纠纷均由第三方供应商承担，我公司将协助用户维护自身合法权益。
- 3、我公司有权对本增值服务手册中的服务项目、服务申请条件、服务流程等作适当调整，并通过我公司官方渠道及时进行通知与公告。
- 4、服务安排/提供过程中产生因不可抗力事由致使相关服务延迟或无法安排的，我公司不予承担责任。不可抗力原因包括（但不限于）自然灾害、航班条件限制、战争、敌国入侵，武装冲突（不论是否正式宣战），内战，内乱，叛乱，恐怖行动，政变，暴动，群众骚动，政治或行政干预，辐射能或其他飓风，水灾，地震，海啸等不可抗力事由，或因用户疏于通知我公司等情形，致使相关服务延迟或无法安排的，我公司不予承担责任。