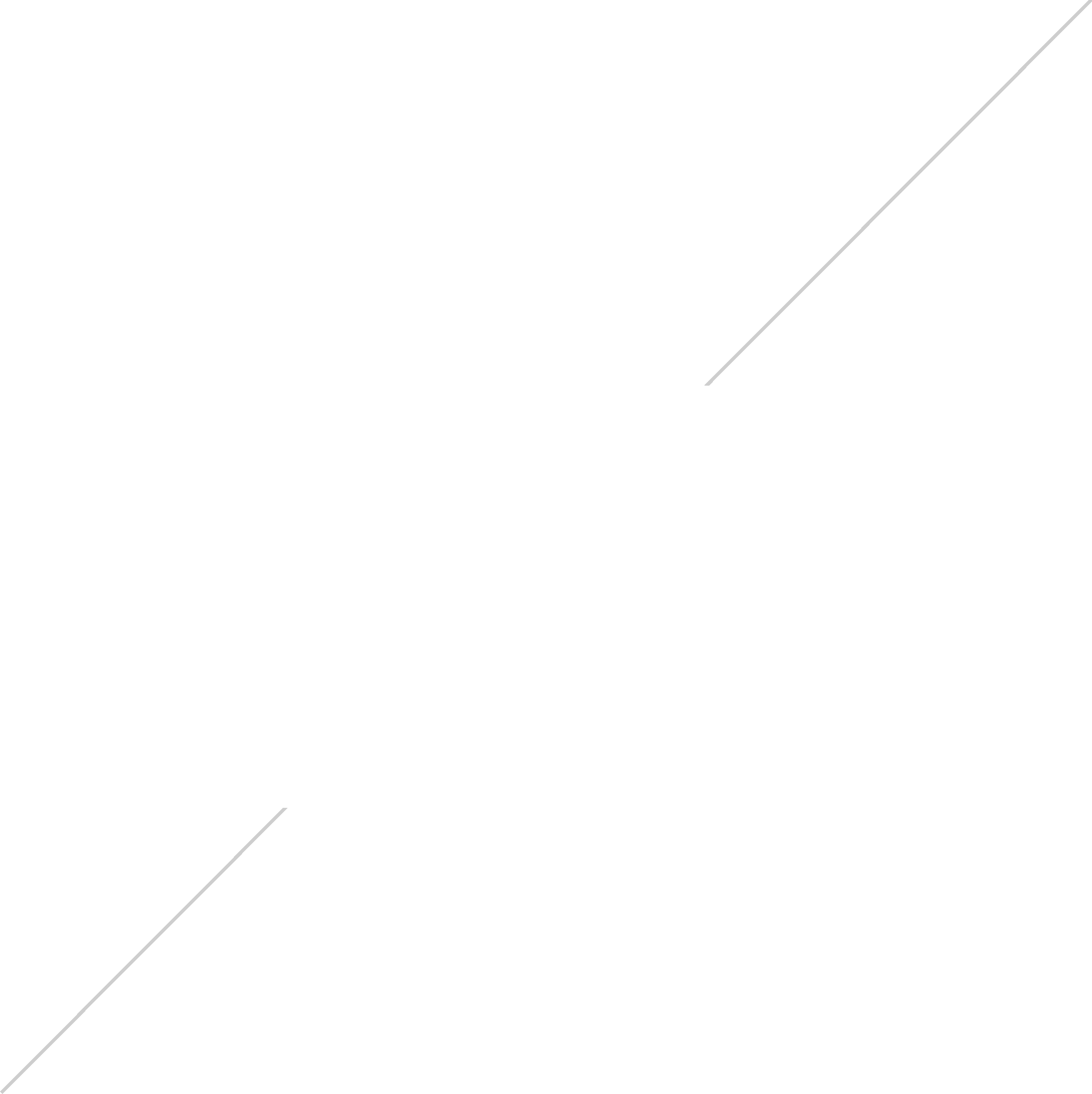
****

**金汇通航直升机救援**

**会员服务手册**

个人贵宾卡

**直升机医疗救援专家**

全国布机 服务中国

尊敬的会员：

您好！

欢迎加入上海金汇通用航空股份有限公司救援服务计划，您的加入充分体现了您对家人的关爱和责任，我们将尽己所能为您提供贴心周到的安全保障！

我们可为您提供直升机航空救援、空中医疗救护、直升机院间转运、器官转运等多项优质服务，更有功能齐全的APP及24小时服务热线为您随时待命，让您在需要帮助的时候及时找到我们。

成为我们的会员，让您的生活更安心、家人更放心！

金汇救援，在您身边！

敬请详阅本服务手册。

敬祝

健康、平安、快乐！

上海金汇通用航空股份有限公司

直升机空中救援会员服务指南

[一、关于我们 4](#_Toc483407133)

[二、金汇救援项目背景 4](#_Toc483407134)

[三、医疗保障 4](#_Toc483407135)

[四、服务对象 5](#_Toc483407136)

[五、服务热线 5](#_Toc483407137)

[六、会员资格有效期 5](#_Toc483407138)

[七、会员权益及说明 5](#_Toc483407139)

[八、服务内容及标准 6](#_Toc483407140)

[九、会员激活须知 7](#_Toc483407141)

[十、直升机航空医疗救援服务流程 7](#_Toc483407142)

[十一、院前救援适应症 8](#_Toc483407143)

[十二、医疗转运适应症 9](#_Toc483407144)

[十三、除外责任及限制责任 10](#_Toc483407145)

# 一、关于我们

上海金汇通用航空股份有限公司成立于2006年，是经中国民用航空局批准成立的甲类通航公司。凭借多年来卓越的运营和安全记录，已成为中国通航企业的杰出代表。金汇通航可为客户提供直升机医疗救援、直升机销售、维修保养、代管、租赁以及直升机私/商照培训等全方位服务。2015年，公司核心业务聚焦于直升机医疗救护事业。 2017年4月，公司正式挂牌新三板，证券代码871099。

目前，金汇通航正朝着“全国直升机医疗救援专家”的目标稳步迈进。公司将分三个阶段累计投入约150架专业医疗构型直升机，建成一个覆盖全国的空中医疗救援网络。为使航空救援服务普惠大众，金汇通航向市场推出“院前急救”、“医疗转运”等多种服务类型的直升机医疗救援会员产品，同时还与中国人保等大型保险公司建立合作，研发多种“直升机救援费用补偿”保险产品，市场反馈良好。

# 二、金汇救援项目背景

我国是一个幅员辽阔、人口众多的发展中大国，频发的自然灾害、各类事故灾难已成为影响我国经济发展和社会稳定的重大制约因素。2008年汶川地震之后，航空应急救援体系建设的呼声再次高涨。2015年，金汇通航启动HEMS直升机紧急医疗救援项目（Helicopter Emergency Medical Service），简称“金汇救援”，以专业医疗构型直升机为运输载体，通过与全国院前急救单位及医院的合作，构建一个立体化直升机航空医疗救援网络，为社会公众提供及时响应的、常态化的院前救援和院间转运服务。

出众的直升机运营实力、丰富的航空和医疗救护行业人才储备、强大的医疗合作网络……对这些优势资源的有机整合与重新锻造，正是金汇通航的核心竞争力，也是我们全力以赴做好航空医疗救援事业的信心之源。

# 三、医疗保障

直升机空中救援项目将联合以120急救中心为主的各省市的院前救援单位及各地的医院，建设空地联合的紧急救援网络，为社会大众提供最全面和最及时的生命救助服务。

（1）急救中心（120）：与急救中心合作，共同搭建地空联动的立体化救援网络，为社会大众提供全面的生命救助服务。

（2）医院网络：与医院合作，院方特设24小时绿色通道，确保被救人员能够得到及时、适当的医疗救护和治疗。

金汇通航还将联合其它社会医疗资源，构建一个完善的空地一体的合作医疗网络。**由于我们的服务范围还在不断建设和扩展中，最新服务范围请查阅我公司官方网站（[www.kingwingaviation.com](http://www.kingwingaviation.com)）。**

# 四、服务对象

中国公民或持合法证件在中国留学或工作的外籍人士。

# 五、服务热线

请谨记我们的救援电话：**4009-120-999**，**您也可使用手机APP“一键呼救”功能。**会员激活方式及救援服务流程详见本手册第九、十项规定。

咨询、投诉与建议可拨打客户服务热线400-021-6619。

# 六、会员资格有效期

会员卡于激活的次日零时正式生效，会员资格有效期为生效之日起一年。

# 七、会员权益及说明

成为我们的个人贵宾卡会员后，您可获得以下会员权益：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务类型** | **服务内容** | **会员权益** |
| **院前救援服务** | * 直升机空中运输 * 空中医疗救护 * 地面救护车协调 | 1元呼叫直升机救援  全年不限次 |
| **医疗转运服务** | * 院间转运 * 器官转运 * 特殊设备、药品、血浆转运 * 医疗专家转运 | 标准费用9折优惠 |
| **关联服务** | * 紧急联络家属 | 免费 |

**直升机运输服务费标准：**

AW119直升机（或其他单发机型）：4万元/小时

AW139直升机（或其他双发机型）：7万元/小时

注：飞行小时数是指直升机实际飞行时间，自旋翼转动起至旋翼停止转动止。起步计费1小时，超出部分以0.5小时为单位计费。

**计费说明：**

①院前救援服务计费规则：服务期间，飞行任务结束后，由会员或其亲属在《金汇通航直升机空中救援服务确认单》上签字，对服务小时数和服务费用进行确认。如因特殊原因会员无法签字或会员及其亲属没有签字，则服务时间以金汇通航实际飞行记录为准。会员需在飞行任务结束后10个工作日内支付相应服务费用，否则金汇通航始终保留追讨的权利。

②医疗转运服务计费规则：服务开始前，由会员或其家属与金汇通航签署《直升机医疗转运服务合同》，由会员或其家属对服务小时数和服务费用进行确认，并完成服务费用支付（具体以《直升机医疗转运服务合同》约定为准）。

# 八、服务内容及标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **院前救援服务**  服务前提：  1、会员病症符合本手册第十一项约定的院前救援适应症；  2、地面救援工具不能及时到达或需要时间较长将危及生命安全，经120急救医生或我公司授权医生确认可提供空中紧急救援；  3、气象条件、法律法规、空中管制等客观因素满足直升机适航条件。  备注: 当地面救援工具可及时到达实施医疗救护时，将优先选择地面救援。 | | |
| **服务项目** | **服务内容** | **服务标准** |
| **直升机空中运输** | 会员发生意外或突发急性病，满足服务前提时，金汇通航将出动直升机将会员运送到距离最近的合作医院。 | 1、接到报案后快速判定会员是否在救援范围内、客观条件是否适航；  2、针对会员情况，快速制定专属救援方案；  3、救援团队迅速完成救援准备工作；  4、直升机搭载医护团队赶赴事发现场；  5、将会员送达至距离最近的合作医院。 |
| **空中医疗救护** | 救援直升机上配备有专业的医疗设备和必要的药品，会员在空中将得到适当的医疗照护。 | 1、直升机上配备经过适航检定的除颤监护仪、呼吸机、注射泵、吸引器及机载氧气瓶等；  2、随机医护人员携带空中医疗急救包，配备相应的急救药品,针对会员情况进行适当医护处理。 |
| **地面救护车协调** | 在会员符合院前救援服务范围的情况下，如因客观条件不适航而无法出动直升机，或须联合120急救中心开展空地联运时，金汇通航负责地面救护车的联系。 | 1、因不适航因素导致直升机无法安全飞行，金汇通航将联系距离救援现场最近的120赶赴现场；  2、救援现场无法起降直升机时，联系120开展地空联运。 |
| **医疗转运服务**  服务前提：  1、会员本人或其家属提出医疗转运申请；  2、会员病症符合本手册第十二项约定的医疗转运适应症，经会员的主治医生及院方同意转运，并经我公司授权医生确认符合转运条件；  3、气象条件、法律法规、空中管制等客观因素满足直升机适航条件。 | | |
| **服务项目** | **服务内容** | **服务标准** |
| **院间患者转运** | 会员所在医院无法提供适当及时治疗，在满足服务前提时，金汇通航将出动直升机将会员从其所在医院转送至目的地医院。 | 1、根据会员的病情需要执行会员、器官的空中运输任务；  2、若客观条件适航，将会员、器官在安全时间范围内转运。 |
| **器官转运** | 若会员本人需要进行器官移植，在满足服务前提时，金汇通航将出动直升机实施器官转运服务。 |
| **特殊设备、药品、血浆转运** | 若会员在治疗中急需某些特定医疗设备、药品或血浆等，而其所在医院无法及时提供，且会员病情不适合转院的情况下，可提供相关物品的转运服务。 |
| **医疗专家转运** | 若会员因病情需要医疗专家支援，可提供医疗专家转运服务。 |
| **关联服务**  服务前提：  1、会员因意外正在接受救援服务而无法联络家属；  2、会员在激活时已登记准确的紧急联络人信息和联系方式。 | | |
| **服务项目** | **服务内容** | **服务标准** |
| **紧急联络家属** | 金汇通航在会员救援方案确定后，及时将相关信息及救援进展告知其紧急联络人。 | 当会员因意外正在接受救援服务而无法联络家属时，金汇通航会将会员的救治医院、病情状态等必要信息告知会员所登记的紧急联络人。 |

\*目前我公司提供的直升机救援服务为适航条件下的昼间救援服务。

\*院前救援：指对遭受各种危及生命的急症、创伤、中毒、灾难事故等病人在到达医院之前进行的紧急救护，包括现场紧急处理和监护转运至医院的过程。

\*院间患者转运：因限于医院技术和设备条件，对不能诊治的病人，根据病情需要而进行的上下级医院间、专科医院间或综合医院与专科医院间的转院诊治过程。

# 九、会员激活须知

**提示：请您在收到会员卡后30日内激活从而获取服务保障。如因未及时激活导致我公司系统中无法查询会员信息而造成的损失，我公司不承担相应责任。**

会员激活方式：

1、**手机APP激活：**扫描下方二维码或在各大应用商店中搜索“金汇救援”，下载和安装“金汇救援”APP,注册成功后即可激活您所持会员卡；



2、**微信服务号激活：**微信关注“金汇空中救援”服务号，点击“救援卡”进入“卡片激活”激活您所持会员卡。

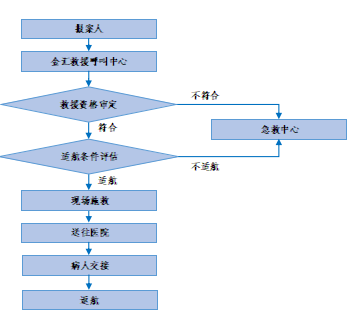
# 十、直升机航空医疗救援服务流程

您在需要帮助的时候可选择以下呼救方式：

**1、使用金汇救援APP“一键呼救”功能（推荐）**

为了更快更高效地为您提供救援服务，推荐您下载并使用“**金汇救援**”APP，注册并绑定成功后即可使用“**一键呼救**”功能，实现快速、精准定位。

**2、拨打金汇救援服务电话（4009-120-999）寻求帮助。**



# 十一、院前救援适应症

|  |  |
| --- | --- |
| **类别** | **病症范围** |
| **一般伤情与受伤机制** | * 修正创伤评分小于12； * 生命体征不稳定(例如低血压或心搏过快)； * 小于12岁、大于55岁或者孕妇有明显的外伤； * 多重系统伤害（例如不同躯干的长骨骨折，两个以上身体部位的伤害）； * 弹出车外； * 行人或骑士遭机动车辆撞击； * 同车乘客有人死亡； * 地面人员判断乘客舱严重损害； * 头颈胸腹骨盆的穿刺伤； * 头胸腹部的挤压伤； * 高处坠落。 |
| **神经学状况** | * 昏迷指数小于10； * 意识程度恶化； * 头颅骨骨折； * 具有神经学障碍的脊椎(髓)损伤。 |
| **胸部伤情** | * 严重的胸壁伤害(例：连枷胸) * 气(血)胸 * 怀疑心脏受伤 |
| **腹部及骨盆伤势** | * 钝性伤害后的明显腹痛； * 明显可视的压迫性安全带伤痕或腹壁挫伤； * 乳线以下明显的肋骨骨折； * 严重的骨盆骨折。 |
| **骨骼及肢端伤情** | * 完全或不完全性肢体离断（手指、足趾除外）； * 须立即手术（例如，再植考虑）的手指节断离伤害且地面运送无法符合时间要求； * 累及血管损伤的骨折或脱臼； * 肢端缺血； * 开放性的长骨骨折； * 两处以上的长骨骨折 |
| **严重烧伤** | * 烧伤达体表面积百分之二十以上者； * 累及头、颈、颜面、手、脚或会阴部的烧伤； * 吸入性烧伤； * 电烧伤或化学物质烧伤； * 烧伤合并其他伤害。 |
| **溺水** | * 近乎溺死的病人。 |

# 十二、医疗转运适应症

|  |  |
| --- | --- |
| **类别** | **病症范围** |
| **骨科** | * 肢体离断或不全离断，需断肢再植 * 脊柱骨折脱位合并完全或不全截瘫，需急诊手术 * 骨盆骨折合并血液动力学不稳需要及时固定、止血、介入治疗 * 四肢多发骨折合并大血管损伤危及生命需要及时救治 * 四肢骨折合并血液动力学不稳、肺栓塞、肢体栓塞需要紧急处理 |
| **烧伤** | * Ⅱ度、Ⅲ度烧伤总面积超过 50% * Ⅲ度烧伤面积超过 30% * 中度以上吸入性损伤需紧急气管切开或插管 * 电击伤合并肢体血流障碍需要紧急处理 |
| **神经外科** | * 重度颅脑损伤，深度昏迷或已双瞳孔散大形成脑疝的，GIS 5 分以下 * 突发头痛剧烈呕吐频繁，自发性蛛网下腔出血，动脉瘤四、五级中深度昏迷以上 * 突发颈椎损伤，有呼吸障碍，四肢瘫痪 * 高血压，脑出血伴神智昏迷 * 突发神智昏迷，脑损伤合并偏瘫 * 脑肿瘤脑卒中合并昏迷，需立即手术治疗 * 脊髓压迫性肿块病变 * 进化型缺血性脑卒中 * 癫痫持续状态 |
| **普外科** | * 脾破裂出血 * 肝破裂出血 * 肾破裂出血 * 肠系膜出血 * 腹腔肿瘤破裂出血（肝癌、肾癌）（合并休克） * 肠梗阻（绞窄性）肠扭转出现肠坏死 * 化脓性梗阻性肠管炎（合并休克） * 坏死性胰腺炎 * 膈疝需紧急手术 |
| **胸外科** | * 急性心肌梗死需紧急介入治疗 * 急性主动脉夹层或动脉瘤 * 急性左心衰竭合并昏迷 * 心源性休克 * 机械性心脏疾病（如急性心脏破裂，代偿性心脏瓣膜病） * 心脏呼吸骤停 |
| **呼吸科等其他科室** | * 急性哮喘发作致缺氧出现昏迷 * 慢性阻塞性支气管炎急性发作伴意识障碍 * 急性大咯血发生呼吸窒息等 * 急性消化道出血呕血致循环不稳定 * 重症胰腺炎致循环功能不稳定 * 急性药物、毒物中毒致意识障碍及循环不稳定 * 急性肺栓塞致呼吸循环不稳定 * 急性肺功能衰竭 * 急性需要高压氧舱治疗时（如血管气体栓塞，坏死性感染，一氧化碳中毒等） * 应急透析要求 * 器官和/或器官接受者需要航空运输的情况 |

# 十三、除外责任及限制责任

**（一）除外责任**

在下列情况下，金汇通航将无法提供服务且不承担任何责任：

1、服务实施过程中，任何因为被救援人及其家属不服从机组人员及医务人员安排所造成的任何后果；

2、无法控制的事件，包括但不限于罢工、禁运、飞行状况、当地政策、法律法规所造成服务的延误或无法实施，以及其他不被允许提供救援服务的情况；

3、因不适航因素（包括但不限于天气情况、空中管制、法律法规等）造成救援服务无法实施或延误实施而导致的后果；

4、因会员未及时激活或所提供的信息有误，导致我公司无法核实身份或及时制定救援计划的情况；

5、战争、侵略、军事行动、恐怖主义活动、内战、暴动、革命、起义、军事政变、武装夺取政权、暴乱、武装叛乱或邪教组织活动；

6、任何生物、化学、原子武器，原子装置造成的爆炸、辐射、灼伤或污染；

7、会员吸食或注射毒品；

8、会员因违法行为或被拘捕而产生的后果；

9、服务过程中，因被救援人病情恶化等客观原因产生的损害；

10、因医院医疗救治过错或过失导致被救援人伤情变重、死亡的。金汇通航仅对飞行及运输安全负责；

11、其他法律法规规定的免责事由。

**（二）限制责任**

在下列情况下，金汇通航将不提供服务折扣或优惠价格，且在会员愿意承担全部费用的前提下，金汇通航仍有主动权选择是否为会员提供救援服务：

1、会员忽视媒体预期发生的罢工、动乱或骚乱而发生的后果；

2、会员故意自残、精神错乱、自杀或试图自杀导致的后果；

3、会员因酗酒、斗殴，或受酒精、管制药品的影响而产生的后果；

4、会员因精神和行为障碍导致的伤害；

5、会员酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶，或驾驶无有效行驶证的机动车而发生的后果。