

中煤财产保险股份有限公司

与

北京远盟普惠健康科技有限公司

健康管理服务合作协议

甲方：中煤财产保险股份有限公司

地址：山西示范区南中环街 529 号（清控创新基地 A 座 22、23 层）

电话：0351-4115255

乙方：北京远盟普惠健康科技有限公司

地址：北京市朝阳区东三环中路 20 号乐成中心 A 座 29 层

电话：010-59095000

为促进甲乙双方共同发展，甲乙双方根据中华人民共和国有关法律法规规定，本着繁荣共赢的原则，以市场手段整合资源，经过友好协商建立合作伙伴关系，充分发挥各自的优势，共同推进全民健康管理服务的发展。
甲乙双方就健康管理服务达成如下协议，以兹共同遵守：（以下简称本协议）

一、 双方合作形式

甲方在业务开展中，将采购乙方的服务作为甲方的增值服务。合作期内，甲方授权乙方为甲方指定的用户提供本协议约定的健康管理类服务，乙方根据本协议的规定向甲方指定的用户提供优质服务，甲方向乙方支付相应的服务费用。

二、 关于服务和费用的约定

1. 服务价格

方案	权益总额	抵扣比例	含税价格（元）	不含税价格（元）	备注
方案一	100	80%	8	7.55	价格包 含其他 健康服 务与运 营工具
方案二	200	70%	12	11.32	
方案三	500	60%	22	20.75	
方案四	60	80%	6	5.66	
方案五	150	70%	10	9.43	
方案六	350	60%	20	18.87	

【1】 价格说明：

（1） 以上服务价格含税， 发票为增值税专用发票， 税率为 6%。

【2】 关于服务时间的界定：

乙方的服务起算时间以乙方收到完整有效的甲方用户服务备案信息的次日零时为准，服务时长不大于一年；若甲方提前传输服务备案数据，则乙方提供服务的有效期间为甲方传输数据显示的用户服务起止时间，且不大于一年。

2. 服务费结算：

（1） 甲乙双方按月度结算服务费用。每月前 5 个工作日，甲乙双方完成上个自然月产品采购数量和金额的核对工作，并由乙方向甲方开具增值税发票。

（2） 甲乙双方对月度结算单明细审核无误，甲方在收到发票 10 个工作日内向乙方支付费用。

(3) 乙方服务费用=服务资格会员量*对应服务单项价格。

3. 发票和收款信息

(1) 甲方开具增值税专用发票信息：

名称：中煤财产保险股份有限公司

纳税人识别号：911400006701863184

地址：山西示范区南中环街 529 号（清控创新基地 A 座 22、23 层）

电话：0351-4118768

开户银行：中国工商银行股份有限公司太原大营盘支行

银行账户：0502121809200085855

发票内容为：生活服务*健康管理服务费

甲方应保证开票信息的准确性。若开票信息有误导导致增值税发票退票、重开、无法抵扣等不利后果，由甲方自行负责。

(2) 乙方的服务费收款银行信息

开户银行：招商银行北京万达广场支行

账户名称：北京远盟普惠健康科技有限公司

人民币结算账号：5719 1203 6910 901

乙方保证该收款账户的真实性和有效性。乙方变更收款账户信息的，应提前通知甲方并书面告知甲方新的收款账户，否则，由此造成的不利后果，由乙方自行负责。

三、 数据授权及服务对接

1. 数据传输及使用授权：

(1) 本签订后，甲乙双方应在网络安全的环境下配合实现 IT 系统自动对接。甲方根据约定的数据模板及时进行有效服务备案数据信息的传输，乙方 CRM 系统接收并安全保存服务备案用户信息。

- (2) 乙方根据服务备案用户信息实行实名制会员服务。合作期间，以乙方系统中接收并保存的信息为准核实身份，提供对应的健康管理服务。
- (3) 为了使甲方用户顺畅获取服务，甲方应将增值服务的内容、流程、所需信息等事项以及服务所需数据收集、使用、对外提供等数据处理活动的授权向用户进行明确展示和详细告知，获取到甲方用户的充分、明确授权。甲方保证其已为乙方获得合法收集、使用、对外提供及通过其他合法方式处理会员备案信息以及提供增值服务所需个人信息的授权。
- (4) 出于服务目的，甲方用户通过甲方特此同意并授权乙方可以向提供特定服务的第三方提供用户的个人信息，并在服务所需时，将用户的个人信息跨境传输至乙方合作的中国境外(为本协议之目的,“中国境外”不含中国香港、澳门及台湾地区)的救援服务机构、医疗机构。除乙方另行获取用户的授权之外，乙方不得将用户的个人信息用于本协议约定合作服务事项以外的其他目的。即：除用户已通过甲方授权乙方收集、使用及通过其他合法方式处理其个人信息之外，当甲方用户触发服务时，（如拨打健康热线、要求协助就医、报告解读等），乙方即视为用户已通过甲方同意并授权乙方为提供本协议约定的服务之目的收集、留存、使用及通过其他合法方式处理用户的个人信息。乙方对用户的个人信息的收集、留存和使用将严格遵守中国相关法律法规。为了最大限度地使用户获得本协议约定服务，乙方可能会将获得的数据提供给中国境内与境外的第三方（包括但不限于医疗机构及相关检测机构）用于服务的提供和执行，该等第三方只有在服务必需的情况下才会获取用户的个人信息，同时乙方会确保该等第三方受到严格的保密条款的约束。

2. 服务推广及服务赋能

- (1) 当甲方对销售人员进行培训和增值服务产品宣导时，涉及乙方服务

内容的，乙方积极配合。

- (2) 乙方可积极配合甲方的业务推广活动，提供相应的支持。例如：专业讲师现场讲解，如甲方需要应提前 7 天告知，乙方讲师授课费用标准为 3000 元/场，由甲方承担。乙方安排相关工作人员前往北京以外地域产生的必要交通和住宿费亦由甲方承担(乙方工作人员提供相关消费发票)。
- (3) 甲方在对外宣传过程中凡涉及乙方服务内容的，应由乙方进行审核确认，得到乙方书面许可。甲方制作服务宣传品，乙方可免费协助甲方进行部分设计工作。
- (4) 乙方在对外宣传与甲方的合作情况时，应由甲方进行审核，得到甲方的书面许可，若未得到甲方认可而造成甲方声誉不良影响的，甲方有权追究乙方法律责任。
- (5) 甲方用户已启用乙方服务，在用户授权同意的前提下，乙方在用户授权同意的范围内可为甲方提供其指定用户履行服务的反馈报告。
(不含用户疾病隐私信息)

3. 合作对接人信息

在本协议签署后，双方应设定专门的窗口对接人以保证服务合作顺利进行。

(1) 业务交流对接人

甲方：魏帅 手机：13038008886 邮箱：weishuai@chinacoal-ins.com

乙方：王海龙 手机：13333336609 邮箱：hailongwang@healthlink.cn

(2) 费用结算对接人

甲方：魏帅 手机：13038008886 邮箱：weishuai@chinacoal-ins.com

乙方：王海龙 手机：13333336609 邮箱：hailongwang@healthlink.cn

四、 双方的权利和义务

1. 甲方的权利、义务：

- 1) (1) 甲方有权享有乙方优质的增值服务，可对乙方的服务质量进行监督，并提出合理意见。
- 2) (2) 甲方应按发卡量/服务数据量按时足额向乙方支付服务费。
- 3) (3) 甲乙双方应约定适合项目的数据传输方式、频次及使用范围。
甲方在整个合作有效期内持续按本协议约定向乙方提供用户的必要服务资料，用以证实用户服务资格的有效性，上述资料应通过安全网络环境向乙方传输。
- 4) (4) 为了使甲方用户了解服务细节，顺畅获取服务，甲方有义务将健康管理服务内容以及服务所需个人信息的收集、使用、对外提供等数据处理活动的授权向用户进行明确展示和详细告知，取得用户的充分、明确授权。甲方保证甲方已为乙方获得合法收集、使用、对外提供及通过其他合法方式处理备案用户信息以及提供增值服务所需的个人信息的授权。甲方对传输数据的合法性、准确性、时效性负责。
- 5) (5) 甲方对外进行健康管理服务的展示说明、宣传推广，需经乙方审核、由乙方负责内容验收，如乙方有修改意见，甲方应配合完善。否则由于宣传歧义或过度夸大等造成用户的误解而引起不满、投诉或举报，乙方免责。如甲方宣传给乙方声誉造成不良影响或经济损失，由甲方进行实际赔偿。
- 6) (6) 甲乙双方收集、使用、对外提供及通过其他合法方式处理用户的服务信息应严格按照国家法律法规的要求进行。若因甲方未按照本协议的约定为其与乙方在约定的服务范围内收集、使用、对外提供及通过其他合法方式处理用户信息获取用户充分、有效的授权，由此引发的任何纠纷，乙方均不承担责任。

- 7) (7) 若在用户被服务过程中发生紧急或异常情况，或甲方用户表示不满或是投诉举报等，双方人员应当及时沟通，互相告知内容包括但不限于：服务对象身份信息、服务异常情况、诉求等内容。由甲方协同乙方按实际安抚解决。

2. 乙方的权利、义务：

- 1) (1) 乙方应当按照本协议向甲方及甲方用户提供合格的健康管理服务（其中乙方的热线电话服务具有服务全程录音的功能）。
- 2) (2) 乙方有权按月度收取相应金额的服务费，同时承担国家税赋，向甲方开具合法增值税专用发票。
- 3) (3) 乙方应准备好安全的网络环境和技术通路，负责甲方或者甲方用户所传输服务备案数据信息的维护，如果因乙方原因未及时导入相关服务备案数据或导入数据错误，造成的损失或责任，应由乙方承担。
- 4) (4) 除乙方另行获取信息主体的授权之外，乙方不可将服务备案数据信息用于本协议约定服务以外的范畴，若乙方违反本约定，导致甲方或者第三方的损失（包括但不限于直接损失），乙方须予以赔偿。
- 5) (5) 乙方应确保服务热线电话畅通。当乙方接到甲方用户的服务要求后，应立即启动服务流程，并根据实际需要提供对应的健康检测或健康管理服务。
- 6) (6) 乙方应严格按照附件承诺的时效提供健康服务。部分服务的执行中乙方应尽勤勉、审慎原则选择服务/检测合作方，并对服务合作方的服务过程、服务质量进行管控。
- 7) (7) 服务过程中，乙方应详细记录用户的服务需求，进行服务响应。若由于甲方延迟传递服务备案信息或用户数据无效导致乙方无法提供服务或引发服务投诉的，乙方免责。
- 8) (8) 在服务过程中，因乙方自身原因（包括但不限于：未准确判

断服务资格的有效性、未按服务流程提供协议约定的服务内容、使用不当的服务话术或服务礼仪、未安排人员提供服务等)导致甲方用户有效投诉的,乙方应在1个工作日内响应服务对象的投诉,5个工作日内出具投诉解决方案,并安排专人妥善处理投诉。

- 9) (9)除用户已通过乙方平台注册并授权乙方收集、使用及通过其他合法方式处理其个人信息之外,乙方承诺出于服务甲方用户、维护用户健康的目的,会员(用户)触发服务时(如接受检测),即表明会员已通过甲方授权乙方收集、使用、对外提供及通过其他合法方式处理会员的个人信息。乙方对会员的个人信息的收集、使用、对外提供及通过其他合法方式处理会员的个人信息将严格遵守中国相关法律法规。为了最大限度地使会员享有服务权利,乙方可能会将获得的数据提供给中国境内与境外的第三方(包括但不限于医疗、检测机构)用于服务提供和分析统计等,该等第三方只有在服务必需的情况下才会获取被授权的个人信息,同时乙方会确保该等第三方受到严格的保密条款的约束。
- 10) (10)乙方应配合甲方进行服务内容的市场宣传,提供必要的支持。若由乙方设计、制作、印刷服务资料的,包括但不限于卡、折页、产品说明、使用手册等,乙方保证对所提供的图案、摄影、文字等作品享有著作权或已取得著作权人授权许可,乙方保证所提供的资料(包括但不限于著作权、商标权)的真实性和合法性,不存在侵权行为,不存在有意欺骗、夸大、误导服务用户消费者的内容,否则,乙方承担相应的法律责任。

五、 保密条款

1. 双方均应对对方或关联方(包括但不限于下属各机构、客户等)的商业秘密和保密资料予以保密,保密义务永久有效,不因本协议的终止、中止、解除、无效等而失去效力。双方理解并认同:不论商业秘密和保密

资料的有关数据和信息位于何处，一方对于己方的商业秘密和保密资料拥有完整和全部的所有权；不论其任何一部分是否已经或可以有效地取得版权，此类数据和信息为一方的专有信息；一方以任何形式向另一方提供的有关数据和信息，另一方只能在履行本协议规定的义务时方可使用，并应予以保密且不作泄露或自行使用；在未事先征得对方书面同意的情况下，不得以任何形式使用、出售、出租、转让、复制、传送、收藏等所有此类信息，除非：

(1) 有权的司法机关或行政管理机关等政府机构根据法律规定的权限并依照法律程序，要求一方披露，但披露方应在履行披露前通知对方；

(2) 已事先获得对方的书面同意或者已经取得信息所有者的授权。

2. 甲乙双方未能遵守前款规定的保密义务的，违约方应向对方赔偿由此给对方造成的全部损失。为免疑义，乙方为了向甲方用户提供本协议约定的服务而向第三方提供会员用户的个人信息、服务信息、文件资料、资源范围、服务网络等信息不视为乙方违反前款规定的保密义务。
3. 在本协议终止后，甲乙双方应立即向对方归还还在合同履行期间从对方处所取得的单证、凭证、文件等所有重要资料和保密信息，但留作服务期内服务备案所必需的资料除外。
4. 对于服务过程中传递的数据资料都须进行合适的网络安全等级及信息保密处理，甲乙双方均在约定服务领域进行合法合理使用。甲乙双方收集、使用、对外提供及通过其他方式处理会员用户的信息应严格按照国家法律法规的要求、且对个人敏感信息秉承最少够用原则进行。若因一方收集、使用、对外提供及通过其他方式处理会员用户的个人信息及服务反馈信息不当而引发纠纷，另一方免责。

六、 免责条款

1. 辅助就医类服务已安排妥当后，因甲方用户个人原因未能准时进行享用或临时取消的，则视同该次服务有效。

2. 乙方在提供服务过程中负责向甲方会员介绍医疗服务提供者的情况，乙方在医疗服务提供者的介绍过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合甲方会员权益的医疗服务提供者的信息，选择医疗服务提供者的最终决定权在于甲方会员本人，且乙方无义务保证医疗服务提供者的服务质量，甲方会员与医疗服务提供者发生任何纠纷或遭受任何损失，乙方不予负责。
3. 乙方在提供本合同项下服务的过程中为甲方会员提供的健康信息咨询不应被视为电话诊疗、120或999服务，且甲方会员此前存在的精神类疾病和心理类疾病咨询等不在乙方的服务范围之内。根据相关法律法规规定，用户应理解健康管理服务不涉及面诊、触诊、出诊，健康管理服务平台的医生仅根据会员用户提供的信息和就医数据提供相关健康管理服务项。
4. 其他服务单项特别说明及免责情况可具体见附件服务介绍内容。

七、 争议解决

1. 本协议之签署、效力、解释和执行以及本协议项下争议之解决均应适用中华人民共和国法律。
2. 因解释和履行本协议而发生的任何争议，本协议双方应首先通过积极友好协商的方式加以解决。如争议未能于双方开始协商后60日内解决，认定为双方协商不成，任一方可将有关争议提交原告所在地有管辖权的人民法院进行诉讼解决，除争议的事项之外，双方仍应行使本协议项下的其他权利并履行本协议项下的其他义务。

八、 违约责任及合同终止

1. 如任何一方违反或不履行本协议所规定的义务，违约方在收到守约方要求纠正其违约行为的书面通知之日，应立即停止该违约行为或履行义务，

并在10日内赔偿守约方因该违约行为造成的经济损失，违约方以守约方先行违约为由提出书面抗辩的除外。如违约方经守约方催告后继续该违约行为或拒不履行该应尽义务的，守约方除就其经济损失（包括但不限于直接经济损失、间接经济损失）获得违约方赔偿、追究违约方违约责任外，亦有权提前终止本协议。

2. 甲方应严格履行本协议的支付服务费义务，如无正当理由未及时支付服务费，甲方应承担违约责任，每延迟一日，甲方应按日计算应付服务费的万分之一向乙方支付延迟金。如果逾期超过30日不支付，乙方有权解除本协议。乙方在本协议项下尚未履行的义务即告终止，已经履行义务但尚未得到支付的服务，乙方有权向甲方追偿服务费。
3. 甲方和甲方用户应确保用户数据传递的及时性和准确性，如因甲方未及时传递数据导致用户向乙方产生投诉，甲方应承担由此引发的责任并负责落实用户的安抚工作，如因此导致乙方产生损失的，则应由甲方负责赔偿。如果乙方在收到合格数据且用户提出服务要求时乙方不履行相关服务义务，乙方需对甲方的相关损失进行赔偿。如乙方收到甲方合格数据后因自身原因导致数据接收错误或保存错误等导致乙方未按照合同约定提供服务，乙方应及时修正，如因此给甲方或用户造成损失，乙方应负责赔偿。
4. 乙方应保证其服务方式、服务内容合理且符合合同约定且原则上不会导致甲方用户投诉，如因乙方未按照本协议约定履行服务内容或未达到本协议约定的服务标准发生了有效投诉，乙方应尽力配合甲方及时、有效地解决，不会造成甲方任何不良影响。如该投诉造成甲方经济或声誉受损，乙方应赔偿甲方损失。
5. 任何一方失去支付能力、破产、中止支付、被清算、亏损或被中止经营，或无力解决现有债务时，本协议终止。若乙方破产、被清算，乙方将妥善安排甲方用户的剩余服务需求，如无法满足甲方用户需求的将退还其尚未提供服务的相关费用并承担因此给甲方造成的全部损失。甲方所负责任义务情形同上。

6. 本协议任何一方根据法律或合同约定有权解除合同时，如未选择解除合同，则有权要求另一方继续履行。但该种情况下，不免除该另一方应承担的其他违约责任。

九、 不可抗力

1. 不可抗力指甲乙双方不能合理控制、不可预见或即使预见亦无法避免的事件，该事件妨碍、影响或延误任何一方根据协议履行其全部或部分义务。包括但不限于政府行为、政策突变、自然灾害、战争、公共机构禁止的原因致使本协议不能继续履行。
2. 当延误和无法履行义务是由于不可抗力造成时，履行本协议受阻的一方应以最便捷的方式毫无延误地通知另一方，并在发生不可抗力事件之日起十日内向对方提供该事件的详细书面报告和有关证明。受到不可抗力影响的一方应采取所有合理行为使损失减少到最低程度，否则将赔偿另一方由此造成的损失。
3. 双方应根据不可抗力事件对履行本协议的影响，决定是否终止或推迟本协议的履行，或部分或全部免除受阻方在本协议项下的义务。

十、 反商业贿赂条款

1. 甲乙双方都清楚并愿意严格遵守中华人民共和国反商业贿赂的法律规定，双方都清楚任何形式的贿赂和贪污行为都将触犯法律，并将受到法律的严惩。
2. 甲方或乙方均不得向对方或对方经办人员或其他相关人员索要、收受、提供给予协议约定外的任何利益包括但不限于明扣、暗扣、现金、购物卡、实物、有价证券、旅游或其他非物质性利益等，但如该等利益属于

行业惯例或通常做法，则须在协议中明示。

3. 乙方严格禁止乙方经办人员的任何商业贿赂行为，乙方经办人员发生本条第二款所列示的任何一种行为，都是违反乙方公司制度的，都将受到乙方公司制度和国家法律的惩处。
4. 如因一方或一方经办人违反上述第二款第三款之规定给对方造成损失的，应承担损害赔偿责任。
5. 本条所称“其他相关人员”是指甲乙双方经办人以外的与协议有直接或间接利益关系的人员，包括但不限于协议经办人的亲友。

十一、 反虚假宣传条款

甲乙双方均清楚并愿意严格遵守中华人民共和国《合同法》《著作权法》、《商标法》、《专利法》、《反不正当竞争法》等知识产权类、合同法及广告法等相关法律的规定，双方均有权就本协议所约定事项以约定方式在约定范围内进行真实、合理的使用或宣传，但不得涉及合同所约定的保密内容。为避免商标侵权及不当宣传等风险的发生，双方均同意，在使用对方的商标、品牌、企业名称等进行宣传前，均须获得对方事先的书面认可，否则，不得进行此类使用或宣传。双方在此承诺，会积极响应对方提出的就合作事项的合理使用或宣传申请。双方均承认，未经对方事先书面同意而利用其商标、品牌及企业名称等进行商业宣传；虚构合作事项；夸大合作范围、内容、效果、规模、程度等，均属对本协议的违反，并可能因虚假宣传构成不正当竞争，守约方或被侵权人将保留追究相应法律责任的权利。

十二、 反洗钱条款

甲乙双方应根据《中华人民共和国反洗钱法》和中国人民银行《金融机构客户身份识别和客户身份资料及交易记录保存管理办法》、《金融机构大额交易和可疑交易报告管理办法》《保险业反洗钱工作管理办法》等法律法规要求，相互提供必要的协助，采取有效的客户身份识别和大额可疑交易甄别措施，共同推进反洗钱方面的合作，严格履行各自的反洗钱义务。甲、乙双方应依法建立客户身份识别、客户身份资料的收集和管理、大额交易和可疑交易报告等反洗钱制度，并指定专人负责实施。

十三、 合同的生效及有效期

1. 本协议有效期为 1 年，自 2021 年 4 月日至 2022 年 4 月日二十四时止。
本协议终止前 30 天内，如甲乙双方未出现影响继续合作的重大事件，且没有书面终止/解除合同通知，本协议可自动延期一年。该等顺延最多可以进行三次。
2. 合同有效期的终止不等同于乙方提供服务的终止，乙方服务的终止以向会员服务截止的最后终止日期为准。
3. 本协议经双方加盖公章或合同专用章后生效，一式肆份，具有同等法律效力，甲乙双方各持贰份。
4. 本协议未尽事宜，双方可签订书面补充协议进行约定。补充协议是本协议的重要组成部分，与本协议具有同等法律效力。补充协议与本协议不一致的，视为对本协议的修改，具体以补充协议约定的内容为准。
5. 本协议的附件为合同的不可或缺的一部分。

十四、 附 件

1. 附件一：服务项目及内容
2. 附件二：远盟普惠隐私政策

（以下无正文，接协议签署页）

甲方（盖章）：中煤财产保险股份有限公司



双方签订日期：

乙方（盖章）：北京远盟普惠健康科技有限公司

双方签订日期：

附件一：

服务项目及内容

序号	服务项目	项目说明	时效	使用对象
(一)	AI 问诊	对话式询问会员症状，根据病情给出概率诊断、就诊科室及康复建议。	实时	被保险人
(二)	AI 导诊	根据会员基本信息及疾病症状，推荐就诊科室。	实时	被保险人
(三)	AI 问药	根据会员描述疾病症状及身体状况，进行对症药物推荐。	实时	被保险人
(四)	医疗健康咨询服务	提供日常伤、病和医疗疑问，及婴幼儿、女性、老年人等健康相关咨询的解答及建议。	实时	被保险人
(五)	运动与膳食管理	为会员提供个性化的动态健康生活方式管理方案，其中包含 12 周期的运动处方及日常膳食处方，帮助用户逐步养成正确的健康生活方式，从而降低慢性病的发病风险或减缓病情发展。	实时	被保险人
(六)	优惠购药服务	1、手机购药，折扣支付； 2、贴心服务，医生提供 7*13 小时用药服务； 3、服务覆盖全国。	实时	被保险人

(一) AI 问诊

1、服务内容

对话式询问会员症状，基于患者病情，评估可能的患病情况，并给出就诊科室、诊疗路径、确诊需要、治疗建议等信息。

并与电话医生、自助挂号、优惠购药三大服务打通，可以在咨询后，通过点击跳转进行进一步的专家医生咨询、挂号咨询、购药咨询等服务。

2、产品优势

- (1) 对话式询问患者症状，动态计算生成问题。根据患者的疾病情况，动态计算后自动生成下一个问题，模拟医患真实对话流。
- (2) 根据多层贝叶斯网络模型，输出基于概率的诊断。目前 top1 的命中率达到 60%，top3 的准确率达到 90%。
- (3) 以诊断为主体，显示诊断对应的挂号就诊科室。根据需要还可以显示诊断对应的检查、化验、用药等信息。

3、产品特色

- (1) 节省就医成本

通过自诊明确自身情况，有些轻微症状无须去医院奔波。

- (2) 解决医学信息不对称

患者不具备医学知识，就诊前很多困惑，甚至还会挂错号。

(3) 灵活便捷

通过公众号，随时随地可以进行咨询，全年 365 天 24 小时在线服务。

4、 特别说明

- (1) 此服务可以为会员提供健康咨询服务。
- (2) 服务时间为全年 7*24 小时无间断服务。
- (3) AI 问诊服务提供的所有内容，仅作为参考，不可以作为诊疗依据；并且会员有权选择是否遵从本服务提供的疾病建议及后续方案，远盟并不应为会员的该选择造成的相关后果承担责任。

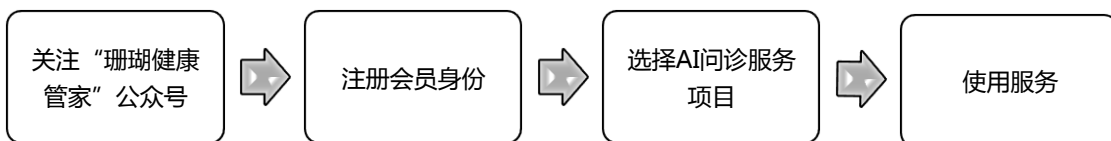
5、 服务区域

AI 问诊服务为线上服务，服务覆盖全国。

6、 服务方式

关注珊瑚健康公众号，注册会员即可使用。

7、 服务流程



(二) AI 导诊

1、 服务内容

根据患者症状描述推荐挂号科室，并可通过点击“去挂号”链接，跳转到自助挂号，患者可以直接完成挂号。

2、 产品优势

- (1) 相比于智能自诊，交互轮数更少，用户体验更流畅，同时保证科室精准命中率。
- (2) 以系统性疾病为主体，告知患者应该挂号就诊的科室（例如胃炎、肠炎都应该挂号消化内科）。
- (3) 应用场景广泛，解决大部分患者常见在就诊之前不知道应该挂哪个科室的困扰。

3、 产品特点

- (1) 解决盲目就医

鉴于患者缺少医学知识，帮助患者准确判断应该挂哪个科室。

- (2) 导诊台减压

减轻导诊台工作压力，避免大量重复性工作。

(3) 灵活便捷

通过公众号，随时随地可以进行挂号科室咨询，全年 365 天 24 小时在线服务。

4、 特别说明

- (1) 此服务可以对本人和家人提供导诊咨询服务。
- (2) 服务时间为全年 7*24 小时无间断服务。
- (3) AI 导诊服务提供的所有内容，仅作为参考，不可以作为诊疗依据；并且会员有权选择是否遵从本服务提供挂号科室方案，远盟并不应为会员的该选择造成的相关后果承担责任。

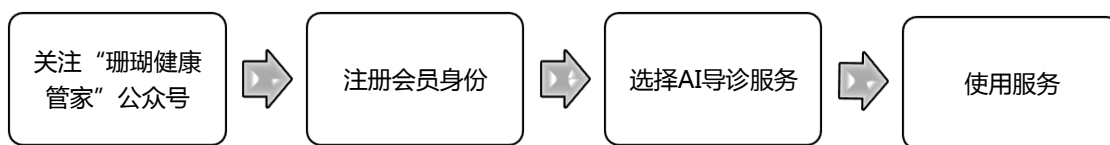
5、 服务区域

AI 导诊服务为线上服务，服务覆盖全国。

6、 服务方式

关注珊瑚健康公众号，注册会员即可使用。

7、 服务流程



(三) AI 问药

1、 服务内容

通过对话问询确定患者的疾病和用药禁忌，包括过敏史，正在服用药物，肝肾功能等，推荐对症或者对因药品，解决患者自行购药的决策问题，并可通过点击“去购药”链接，跳转到优惠购药，患者可以直接完成购药服务。

2、 产品优势

- 高覆盖药品知识图谱包含近万种药品（通用名），包括处方药和非处方药，覆盖数万种疾病、症状，既能推荐单药品，也能推荐组合药品。
- 个性化搭建患者模型和药物模型的个性化匹配，对于同一种病，根据不同的症状表现，推荐不同的的药品。
- 更精准实现精准导流，个性化服务满足患者找药需求，实现咨询、购买一次完成。

3、 产品特色

1) 规避用药风险

根据患者生理信息、病情、合理用药模型智能推荐药品。

2) 节省决策成本

出现小毛病无须乱用药，推荐药品的准确率达到 95%以上。

3) 灵活便捷

通过公众号，随时随地可以进行问药咨询，全年 365 天 24 小时在线服务。

4、 特别说明

- (4) 此服务可以为会员提供导诊咨询服务。
- (5) 服务时间为全年 7*24 小时无间断服务。
- (6) AI 问药服务提供的所有内容，仅作为参考，不可以作为诊疗依据；并且会员有权选择是否遵从本服务提供问药方案，远盟并不应为会员的该选择造成的相关后果承担责任。

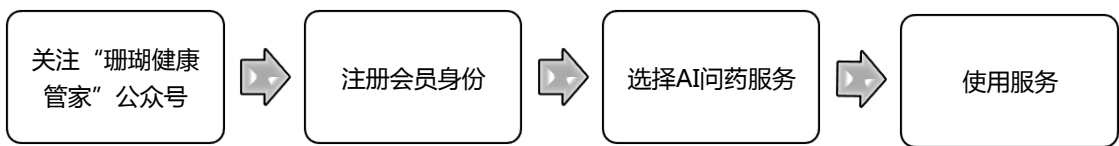
5、 服务区域

AI 问药服务为线上服务，服务覆盖全国。

6、 服务方式

关注珊瑚健康公众号，注册会员即可使用。

7、 服务流程



(四) 医疗健康信息咨询服务

1、服务内容

序号	项目	项目说明
(1)	会员本人的日常伤、病和医疗疑问的解答与建议	
1)	常见急症处理建议	常见急性伤、病处理的咨询
2)	日常疾病预防和治疗建议	常见疾病预防和治疗的咨询
3)	症状、体征答疑	根据会员自述症状、体征，分析身体健康状况及解决方式的建议
4)	季节病的预防与治疗建议	针对在不同季节容易高发的疾病，提供预防和治疗方面的建议
5)	康复建议	提供疾病、术后康复建议
6)	体检方案建议及体检报告解读	为会员量身设计体检方案，并为会员解读报告，及提出进一步保健、

		治疗建议
7)	各种医疗报告的解读	根据会员提供医疗报告，分析并解释病情
(2)	会员本人遇到的各类就医疑问的解答	
1)	推介医院	在远盟网络医院范围内根据会员需求推介优质医院、特色科室及医学专家
2)	就医指导	根据会员病情协助会员选择科室，解决就医困惑
3)	住院指导	住院手续办理及注意事项相关咨询
(3)	特定会员人群医疗问题咨询	
1)	婴幼儿	婴幼儿常见病及日常护理、疫苗接种等咨询
2)	女性	妇科常见病及孕期护理常识，孕产期随检计划咨询
3)	老年人	常见老年疾病的预防和治疗、心脑血管疾病的预防和治疗、日常保健等咨询
4)	差旅人员	差旅地多发病、高发病相关医疗问题咨询
(4)	突发流行性疾病和传染病的医学知识普及与指导	

2、特别说明

- (1) 医疗健康信息咨询内容仅供会员参考，不作为诊断治疗依据；
- (2) 医疗健康信息咨询服务不是电话诊疗，也不等同于任何急救组织或医疗机构提供的急救服务，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行；
- (3) 医疗健康信息咨询服务，将通过完善的问诊系统进行。远盟医生通过该系统问诊，确保咨询过程的标准和完整，保证咨询质量；
- (4) 医疗健康咨询服务仅限会员本人使用。

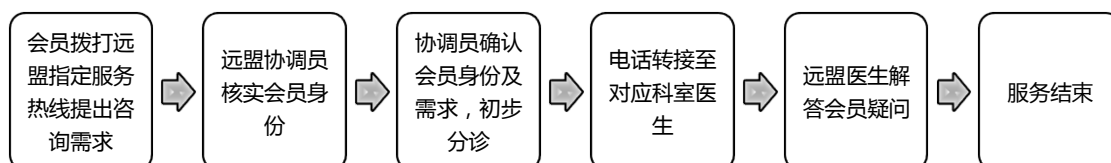
3、服务区域

电话咨询、不限区域。

4、服务方式

会员通过微信公众号“珊瑚健康管家”或直接拨打指定的服务热线，获取服务。

服务流程图



(五) 运动与膳食管理

1. 服务内容

序号	项目	项目说明
运动与膳食管理： 为用户提供个性化的动态健康生活方式管理方案，其中包含 12 周期的运动处方及日常膳食处方，帮助用户逐步养成正确的健康生活方式，从而降低慢性病的发病风险或减缓病情发展。		
a	智慧运动管理	根据用户的身体状况、疾病状况等信息，同时结合实际的天气情况，为用户灵活推荐科学、个性化、循序渐进的12个阶段的运动处方，定制个性化的健康生活方式管理方案，帮助用户逐步养成正确的健康生活方式，从而降低慢性病的发病风险。
b	智慧膳食管理	根据用户的身体状况、疾病状况和饮食偏好，为用户搭配出个性化的专属膳食处方，并对每周和每月的饮食状况进行分析，定制个性化的健康生活方式管理方案，帮助用户了解当前的饮食习惯存在的不足之处及提出合理的改善建议。

2. 特别说明

- (1) 提供给会员的健康生活方式管理方案仅作为健康指导意见和提示，不作为疾病诊断和治疗依据，任何医疗行为应遵从医嘱。
- (2) 适用人群：18 周岁以上成年人。
- (3) 会员有权选择是否遵从本服务提供的方案，远盟并不应为用户的该等选择造成的相关后果承担责任。

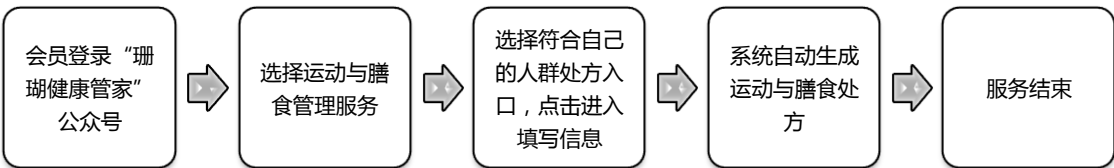
3. 服务区域

全国范围。

4. 服务方式

会员通过微信公众号“珊瑚健康管家”，获取服务。

5. 服务流程图



(六) 折扣购药

1、服务内容

序号	服务	服务说明
优惠购药： 用户足不出户在家购药服务，用户可根据其折扣率权益，在支付时直接减免付款金额。服务覆盖全国，用户可在医生服务时间内手机购药，所购药品快递到家。		
(1)	折扣（限额、限次、限时）	
1)	折扣率	用户备案时确认折扣比例。
2)	使用	当购药金额满足一定折扣条件，支付时可折扣减免金额。
(2)	手机购药	
1)	购药	用户可在线问诊专科医生，问诊完成后可查看医生开具的电子处方，若选择在线购药，药品将配送到。

2、特别说明

- (1) 购药服务可在全国使用，购药后配送为快递（申通、顺丰、京东）配送，配送时间以快递时间为准。
- (2) 每个订单根据权益总额，限次使用状态，限时使用状态综合条件判定折扣权益。
- (3) 节假日期间由于快递方面原因，会造成部分特殊时段停运，停运时间以远盟发布为准。

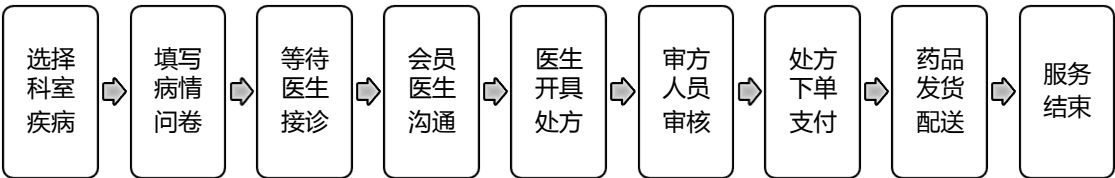
3、服务区域

互联网使用，不限区域。

4、服务方式

会员通过 H5 页面，获取服务。

5、服务流程



附件二：远盟普惠隐私政策

温馨提示

我们非常重视保护您的个人信息与隐私！依据最新的监管要求，我们

特向您说明如下：

1. 为向您提供健康管理服务，我们将根据法律规定及《远盟普惠隐私政策》收集、使用提供服务所必需的个人信息；
2. 为向您提供服务，基于您的明示授权，我们可能会开启您设备中的地理位置、摄像头、麦克风、存储等权限，您有权拒绝和关闭权限。
3. 如为向您提供服务而需从第三方获取您的个人信息，我们将要求第三方说明信息来源，并要求第三方保障其提供个人信息的合法性。
4. 未经您同意，我们不会向第三方共享您的个人信息。
5. 我们会采取严格的技术措施和管理措施以保护您的个人信息安全。
6. 您可以根据本隐私政策所述方法访问、更正、删除您的个人信息，还可以撤回授权同意、注销账号、进行投诉举报以及相关隐私设置。

更新日期：2020 年 4 月 18 日

生效日期：2020 年 4 月 18 日

远盟普惠隐私政策

北京远盟普惠健康科技有限公司（注册地址：北京市朝阳区东三环中路 20 号楼 26 层 6 室，以下简称“我们”）系远盟普惠“珊瑚健康管理”管理服务平台（以下简称“远盟普惠服务平台”）的运营者。我们非常重视保护用户（以下简称“您”）的个人信息和隐私。当您使用我们提供的健康管理服务（以下或称“服务”）时，我们会收集、使用、保存、共享您的相关个人信息。为呈现我们处理您个人信息的情况，我们特制定《远盟普惠隐私政策》（以下简称“隐私政策”），并承诺严格按照本隐私政策处理您的个人信息。

我们在此提醒您：

本隐私政策适用于我们以网站、客户端、小程序、公众号及随技术发展出现的新形态向您提供的健康管理服务。在您注册、登录远盟普惠服务平台，使用我们向您提供的服务前，请您务必认真阅读本隐私政策，充分理解各条款内容，包括但不限于免除或限制我们责任的条款。您知晓并确认，当您勾选“同意”本隐私政策，即表示您同意我们按照本隐私政策处理您的个人信息。

本隐私政策将帮助您了解以下内容：

- 一、 我们如何收集和使用您的个人信息
- 二、 我们如何保存您的个人信息
- 三、 我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息
- 四、 我们如何保护您的个人信息
- 五、 您如何管理您的个人信息
- 六、 我们如何处理未成年人的个人信息
- 七、 本隐私政策如何更新
- 八、 如何联系我们

- 一、 我们如何收集和使用您的个人信息

我们将远盟普惠服务的业务功能分为基本业务功能、扩展业务功能：

- (1) 在您注册远盟普惠珊瑚健康管家公众号时，我们将收集您的手机号用于账号注册。
- (2) 基本业务功能为实现健康管理服务所必需的功能，如日常健康管理咨询服务。功能本人激活服务卡，当您使用本人激活服务卡

功能，我们需要收集您的姓名、身份证号信息（以下文各项服务实际收集的信息为准）。我们收集上述信息是为了进行信息的统一备案及服务开通，如您拒绝提供这些信息，则服务卡无法正常激活，我们无法向您提供所持服务卡中的服务。

(3) 扩展业务功能为协助您更便捷、有效地获取健康管理相关服务，提升您在远盟普惠服务使用体验的功能，如珊瑚云课堂服务。

(一) 基本业务功能中收集您个人信息的情形

1. 完成注册/登录

您首先需要注册远盟普惠账户以成为远盟普惠用户。当您注册、登录远盟普惠账户时，我们将收集您的手机号码、密码如您不提供这类信息，我们将无法为您创建账户并正常向您提供服务。

当您通过第三方平台注册成为远盟普惠用户时，我们可能会从第三方平台收集您的手机号，以为您创建远盟普惠账户，并将您的第三方账户与远盟普惠账户绑定。如您不提供这类信息，您将无法通过第三方平台直接注册、登录并使用我们的服务，但不影响您通过您的手机号码完成注册/登录及正常使用我们的服务。

2. 会员认证与服务

当您使用会员类服务时，我们将收集您持有的“远盟服务卡”卡号、密码、“远盟服务卡”渠道来源，同时我们需要从向您提供、发放“远

盟服务卡”的第三方（以下简称“**发卡第三方**”）处收集您的姓名、性别、**身份证号码、护照号码、第三方服务内容与有效期限**。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法对您的会员身份及享有的会员类服务内容进行认证，因此将无法为您激活、开通“远盟服务卡”以向您提供会员类服务，但不影响您正常使用非会员类服务。

为了提升和丰富用户服务体验，您知悉并同意我们从我们的[关联方](#)（以下与远盟普惠合称“**远盟集团**”）处收集您在使用远盟集团产品或服务过程中产生的信息（如您享受远盟集团服务的经历），并将您在使用远盟普惠服务过程中产生的信息（如体检报告、检测报告、诊断证明等信息）结合起来，进行数据分析以形成用户画像，从而能够为您提供个性化的服务和建议。同时，我们也会为了优化和改善我们的服务来使用上述信息。

会员类服务（需卡激活）与非会员类服务（无需卡激活）以远盟普惠服务平台提供的服务类型和内容为准。

3. 电话医生

当您使用电话医生服务时，我们将收集您的姓名、手机号码、**身份证号码、您咨询的健康医疗相关问题与信息、通话录音**。同时，我们可能会要求您提供您的身高、体重、肺活量、病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、用药记录、药物食物过敏信息、生育信息、以往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史

等信息。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法通过电话向您提供日常健康管理咨询服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

4. 视频医生

当您使用视频医生服务时，我们将收集您的姓名、手机号码、身份证号码、您咨询的健康医疗相关问题与信息、通话视频。同时，我们可能会要求您提供您的身高、体重、肺活量、病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、用药记录、药物食物过敏信息、生育信息、以往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史等信息。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法通过视频向您提供日常健康管理咨询服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

请您知悉，视频技术服务的提供者接入远盟普惠服务平台的第三方和缓医疗。当您通过远盟普惠服务平台使用视频医生服务时，需由和缓医疗为您与医生之间的远程沟通提供技术支持。为此，和缓医疗需要调用您设备的摄像头和麦克风权限，以便您正常使用视频和语音功能与医生进行沟通。和缓医疗将按照其《隐私政策》收集、使用、保存、共享及通过其他方式处理您的个人信息，而不受本隐私的约束。我们会努力要求和缓医疗对您的个人信息采取保护措施，建议您在使用和缓医疗的服务前，详细了解其隐私政策的情况。

5. 在线咨询

当您使用在线咨询时，我们将收集您的姓名、手机号码、身份证

号码、您咨询的健康管理相关的问题与信息（如图片、文字）。同时，我们可能会要求您提供您的身高、体重、肺活量、病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、用药记录、药物食物过敏信息、生育信息、以往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史等信息。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法向您提供在线日常健康管理咨询服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

6. 心理健康咨询

当您使用电话医生服务时，我们将收集您的姓名、手机号码、身份证号码、您咨询的心理健康相关问题与信息、通话录音。同时，我们可能会要求您提供您的身高、体重、肺活量、病症、住院志、医嘱单、检验报告、手术及麻醉记录、护理记录、用药记录、药物食物过敏信息、生育信息、以往病史、诊治情况、家族病史、现病史、传染病史等信息。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法通过电话向您提供心理健康咨询服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

7. 自助挂号

当您使用自助挂号服务时，我们将收集您的姓名、手机号码、身份证号码。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法为您提供挂号服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

请您知悉，挂号服务的提供者接入远盟普惠服务平台的第三方挂号

网。当您通过远盟普惠服务平台访问挂号网、使用其挂号服务时，将由挂号网按照其《隐私政策》收集、使用、保存、共享及通过其他方式处理您的个人信息，而不受本隐私的约束。我们会努力要求挂号网对您的个人信息采取保护措施，建议您在使用挂号网的服务前，详细了解其隐私政策的情况。

8. 对症预约

当您使用对症预约服务时，我们将收集您的姓名、手机号码、身份证号码、您提供的病情和就医需求信息、通话录音、您选择预约的医院、科室、专家、时间。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法协助您预约对症的医院科室，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

9. 优惠购药

当您使用自助挂号服务时，我们将收集您的姓名、手机号码、身份证号码。如您不同意我们收集这类信息，您将无法通过远盟普惠服务平台使用购药服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

请您知悉，优惠购药服务的提供者接入远盟普惠服务平台的第三方叮当快药。当您通过远盟普惠服务平台访问叮当快药、使用其购药服务时，将由叮当快药按照其《隐私政策》收集、使用、保存、共享及通过其他方式处理您的个人信息，而不受本隐私的约束。我们会努力要求叮当快药对您的个人信息采取保护措施，建议您在使用叮当快药的服务前，详细了解其隐私政策的情况。

10. 绿色通道

当您使用重大疾病或质子重离子绿色通道服务时，我们将收集您的姓名、手机号码、您口述的伤病情信息、通话录音、身份证号码、身份证复印件、原始诊断证明、门急诊病例、住院病历、病症、诊治情况、住院志、检验报告。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法向您提供重疾咨询、质子重离子咨询、二次诊断、住院协调、手术协调、就医陪同、术后康复管理服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

同时，如您在使用绿色通道服务过程中需要我们或医疗机构与您的联系人进行联系，我们将直接向您或通过发卡第三方间接收集您的紧急联系人的姓名、手机号码。请您知悉，我们收集并使用您的紧急联系人的上述个人信息系出于维护您的生命安全所必需，但我们仍然建议您在向我们或发卡第三方提供紧急联系人的上述个人信息前，取得紧急联系人的同意，并提请其阅读本隐私政策。

11. 紧急救援

当您使用紧急救援服务时，我们将收集您的姓名、手机号码、精准地理位置信息、报警信息、您口述的伤病情信息、呼救电话录音、急救车的行驶轨迹，并从急救中心处收集您的急救服务进程信息。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法帮助您向急救中心发起院前医疗急救请求，向您提供紧急急救指导、救护车协助安排、急救车费用承

担、急救车进度跟踪服务,但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

请您知悉,为向您提供紧急救援服务,我们需要调用您设备的定位权限,以获取您的精准地理位置信息。请您知晓,如您同意开启定位权限,我们将仅在您主动使用智慧急救管理服务时,收集您彼时所在的精准地理位置信息;如果您不同意开启定位权限,我们将因无法获取您的地理位置信息,而无法向您正常提供智慧急救管理服务。

同时,如您在急救过程中需要我们或医疗机构与您的联系人进行联系,我们将直接向您或通过发卡第三方间接收集您的紧急联系人的姓名、手机号码。请您知悉,我们收集并使用您的紧急联系人的上述个人信息系出于维护您的生命安全所必需,但我们仍然建议您在向我们或发卡第三方提供紧急联系人的上述个人信息前,取得紧急联系人的同意,并提请其阅读本隐私政策。

12. 医疗费用垫付与治疗跟踪

当您使用医疗费用垫付与治疗跟踪服务时,我们将收集您的姓名、手机号码、通话录音、身份证复印件、原始诊断证明、门急诊病例、住院病历、病症、诊治情况、住院志、检验报告。如您不同意我们收集这类信息,我们将无法客无法为您垫付医疗费用及根据您的需要为您提供后续的病情跟踪和医疗监控服务(如评估治疗方案、追加垫付费用),但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

同时,如您在使用医疗费用垫付与治疗跟踪服务过程中需要我们或医

疗机构与您的联系人进行联系，我们将直接向您或通过发卡第三方间接收集您的紧急联系人的姓名、手机号码。请您知悉，我们收集并使用您的紧急联系人的上述个人信息系出于维护您的生命安全所必需，但我们仍然建议您在向我们或发卡第三方提供紧急联系人的上述个人信息前，取得紧急联系人的同意，并提请其阅读本隐私政策。

13. 院后照护

当您使用院后照护服务时，我们将收集您的姓名、手机号码、通话录音、住址、身份证复印件、原始诊断证明、门急诊病例、住院病历、病症、诊治情况、住院志、检验报告。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法为您提供护士陪护、上门打针、静脉采血、留置胃管、留置导尿、灌肠护理与指导、伤口换药、外科伤口拆线、雾化护理、吸痰护理与指导、压疮护理与指导、造口护理、PICC 护理、口腔护理、糖尿病足溃疡护理服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

14. AI 问诊、AI 问药、AI 导诊

当您使用 AI 问诊、AI 问药、AI 导诊服务时，我们将收集您的姓名、手机号码、性别、年龄、身份证号码、病症、病史、生育信息。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法通过医疗 AI 技术为您提供诊断、用药与就医科室的建议，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

15. 服务记录查询

为了便于您查询您的服务记录，我们可能会在您使用远盟普惠服务时收集您使用服务的时间、地点、次数。如您不同意我们收集上述信息，我们将无法正常为您提供服务。

16. 保障网络访问和服务的基本安全

为了保障网络访问和服务的基本安全，我们需要收集您的设备信息（包括设备型号、操作系统版本、Mac 地址、唯一设备标识符、信号强度）、软件信息（软件的版本号、浏览器类型）、IP 地址、访问日期和时间、服务日志信息、网络状态、网络延迟、数据包丢失率。我们收集您的上述信息是为了保障网络访问和应用运行安全，如您拒绝提供这类信息，您将无法正常使用我们的服务。

（二） 扩展业务功能中收集您个人信息的情形

1. 健康评测

当您使用健康评测服务时，我们将根据您选择的健康评测类型收集您对相关问卷问题的答复。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法向您提供健康评测服务并向您普及健康知识，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

2. 健康医疗资讯

当您浏览、阅读健康医疗资讯时，我们将收集您的浏览记录、收藏列

表，并将其与您在使用远盟集团产品或服务过程中产生的信息（如您享受远盟集团服务的经历）相结合，进行数据分析以形成用户画像，从而能够向您提供更符合您个性化需求的信息展示与推送服务。

3. 珊瑚云课堂

当您使用珊瑚云课堂时，我们将收集您的客户经理工号、您开通的课程、收藏的学习内容、学习进度、学习时长、考试记录、结业证书。如您不同意我们收集这类信息，我们将无法向您提供珊瑚云课堂服务，但不影响您正常使用我们提供的其他服务。

4. 健康档案

如您需要完善您的个人健康档案，您需要向我们提供您的姓名、出生日期、国籍、民族、出生地、教育程度、**婚姻状况**、日常活动强度、血型、**RH 血型**。如您不提供这类信息，我们将无法为您建立个人健康档案，但不影响您正常使用我们的其他服务。

5. 客户服务

在您通过“意见反馈”页面或本隐私政策载明的方式向我们提出管理个人信息及服务相关的请求、投诉或建议时，为便于与您联系、尽快帮助您解决问题或记录相关问题的处理方案及结果，我们可能会收集您与我们的**通信或通话记录**、您提供的联系方式信息、您为了证明相关事实提供的信息。我们收集上述信息是为了完成客户服务，如您不

提供上述信息，您的请求、投诉或建议可能无法得到及时、有效处理，但不影响您正常使用我们的其他服务。

（三） 其他情况

根据相关法律规定及国家标准，以下情形中，我们可能会收集、使用您的相关个人信息而无需征求您的授权同意：

- (1) 与个人信息控制者履行法律规定的义务相关的；
- (2) 与国家安全、国防安全直接相关的；
- (3) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- (4) 与刑事侦查、起诉、审批和判决执行等直接相关的；
- (5) 出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人授权同意的；
- (6) 所涉及的个人信息是个人信息主体自行向社会公众公开的；
- (7) 根据个人信息主体要求签订和履行合同所必须的；
- (8) 从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道；
- (9) 维护所提供产品或服务的安全稳定运行所必需的，如发现、处置产品或服务的故障。

二、 我们如何保存您的个人信息

我们将在本政策载明的目的所需及法律要求的最短保存期限之内，保存您的个人信息。前述期限届满后，我们将对您的个人信息做删除或匿名化处理。

我们在中国境内运营过程中收集和产生的个人信息将保存在中国境内（为本隐私政策之目的，中国境内不含港澳台地区），以下情形除外：

- (1) 法律有明确规定；
- (2) 获得您的明确授权；
- (3) 您要求获取境外服务等个人主动行为。

针对以上情形，我们会确保依据本隐私政策以及相关法律法规规定对您的个人信息提供足够的保护。

三、 我们如何共享、转让、公开披露您的个人信息

1. 当您选择使用急救相关服务时，即代表您同意将您的手机号码、精准地理位置信息、您口述的病症信息、急救车的行驶轨迹、健康信息档案共享至医疗机构，以协助您及时取得救援。
2. 您同意我们为向您提供服务而向我们的关联方或合作伙伴（如医疗机构、救援服务机构）共享您的个人信息。我们的关联方或合作伙伴无权将您的个人信息用于与本政策所载明的目的无关的其他用途；如要改变个人信息的处理目的，他们将另行征得您的授权同意。我们的合作伙伴包括以下类型：

- (1) 医疗与救援服务机构。我们需要将您的身份证号码、精准地理位置信息及与个人健康医疗相关信息等必要信息共享给医疗与救援服务机构以向您提供急救管理与健康管理服务。

(2) 商品或服务提供商。我们可能会将您的个人信息共享给支持我们功能的服务提供商。这些支持包括为我们提供基础设施技术服务、数据处理、挂号合作、优惠购药等。我们共享这些信息的目的是为实现服务所必需，比如我们必需与挂号服务供应商共享您的姓名、手机号、身份证号码才能协助您预约挂号；当您通过远盟普惠服务平台使用优惠购药服务时，我们需要将您的手机号码共享给药品供应商；当您使用视频医生服务时，我们需要将您的手机号码共享给在线医疗服务提供商。

3. 您同意我们为构建统一的帐号体系、向您提供一致化服务以及便于您进行统一管理、个性化推荐、保障系统和帐号安全等目的，我们向我们的关联方共享您的个人信息。我们的关联方无权将您的个人信息用于与本政策所载明的目的无关的其他用途；如要改变个人信息的处理目的，他们将另行征得您的授权同意。
4. 我们不会将您的个人信息转让给任何公司、组织和个人，但在涉及合并、收购或破产清算时，如涉及到个人信息转让，我们会向您告知，并要求新的持有您个人信息的公司、组织继续受此个人信息保护政策的约束，否则我们将要求该公司、组织重新向您征求授权同意。
5. 除非本合同另有约定或法律明确规定，我们不会公开披露您的个人信息。

6. 另外，根据相关法律及国家标准，以下情形中，我们可能会共享、转让、公开披露个人信息无需事先征得您的授权同意：

- (1) 与我们履行法律规定的义务相关的；
- (2) 与国家安全、国防安全直接相关的；
- (3) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；
- (4) 与刑事侦查、起诉、审判和判决执行等直接相关的；
- (5) 出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人授权同意的；
- (6) 个人信息主体自行向社会公众公开的个人信息；
- (7) 从合法公开披露的信息中收集个人信息的，如合法的新闻报道、政府信息公开等渠道。

四、 对第三方责任的声明

请您知悉，当您通过远盟普惠服务平台访问或使用第三方产品或服务时，第三方收集、使用、保存及通过其他方式处理您个人信息的行为不受本隐私政策的约束。我们会努力去要求他们对您的个人信息采取措施，建议您在使用第三方产品或服务前，详细了解其隐私政策的情况。

五、 我们如何保护您的个人信息

我们非常重视您的个人信息安全。为此，我们采取了行业通行的数据保护技术与管理措施，例如网络隔离、数据加密、员工访问控制等措施。

请您知悉，虽然我们采取了合理的措施保护您的信息，但没有任何系统或网络是绝对安全的，我们亦不对由此产生或与之相关的任何风险、损失承担责任。

在不幸发生个人信息安全事件后，我们将按照法律规定的要求向您告知：安全事件的基本情况 and 可能的影响、我们已采取或将要采取的处置措施、您可自主防范和降低风险的建议、对您的补救措施等。事件相关情况我们将以邮件、信函、电话、推送通知等方式告知您，难以逐一告知个人信息主体时，我们会采取合理、有效的方式发布公告。同时，我们还将按照监管部门要求，上报个人信息安全事件的处置情况。

六、 您如何管理您的个人信息

您可以访问、更正、删除您的个人信息，以及行使改变授权同意范围的权利，您的意见会及时得到处理。

1. 访问及更正您的个人信息

如您希望访问或更正您的个人信息，您可以查看您的账户信息、个人档案、服务卡信息、服务记录、挂号记录、预约记录、我的课程内容、我的学习成就或通过本隐私政策载明的方式与我们联系，以访问或更正您的个人信息。

2. 删除您的个人信息

在以下情形中，您可以通过本隐私政策载明的方式向我们提出删除个人信息的请求：

- (1) 我们违反法律或与您的约定收集、使用个人信息；**
- (2) 我们违反法律或与您的约定与第三方共享或转让您的个人信息，我们将立即停止共享、转让行为，并通知第三方及时删除；**
- (3) 我们违反法律或与您的约定，公开披露您的个人信息，我们将立即停止公开披露的行为，并发布通知要求相关接收方删除相应的信息；**
- (4) 您不再使用我们的产品或服务，或我们终止服务及运营。**

3. 改变您授权同意的范围

您可以通过本隐私政策载明的方式与我们联系，以改变同意范围或撤回您的授权。

请您理解，我们需要收集必要的个人信息才能得以提供服务。当您撤回您的同意时，我们将无法继续为您提供撤回同意所对应的服务，但不会影响此前基于您的授权而开展的个人信息处理服务。

4. 响应您的上述请求

当您采取本隐私政策载明的联系方式与我们联系时，为了保障安全，您可能需要提供书面请求，或以其他方式证明您的身份。我们可能会先要求您验证自己的身份，然后再处理您的请求。

对于您合理的请求，我们原则上不收取费用，但对多次重复、超出合理限度的请求，我们将视情况收取一定成本费用。对于那些无端重复、需要过多技术手段、给他人合法权益带来风险或者非常不切实际的请求，我们可能会予以拒绝。

5. 响应情形的例外

在以下情形中，我们将无法响应您的请求：

- (1) 与我们履行法律规定的义务相关的；**
- (2) 与国家安全、国防安全直接相关的；**
- (3) 与公共安全、公共卫生、重大公共利益直接相关的；**
- (4) 与刑事侦查、起诉、审判和执行判决等直接相关的；**
- (5) 我们有充分证据表明个人信息主体存在主观恶意或滥用权利的；**

- (6) 出于维护个人信息主体或其他个人的生命、财产等重大合法权益但又很难得到本人同意的；
- (7) 响应个人信息主体的请求将导致个人信息主体或其他个人、组织的合法权益受到严重损害的；
- (8) 涉及商业秘密的。

七、 我们如何处理未成年人的个人信息

原则上我们不向未成年人提供除紧急救援服务以外的功能。因急救相关服务与您或他人的生命安全息息相关，我们因该服务而收集未成年人相关信息无需事先取得其同意。在急救相关服务完成之后，您可通过本隐私政策载明的方式与我们取得联系，在不违反法律强制性规定的情况下，我们在知晓后会设法尽快删除未成年人相关信息。

我们非常重视对未成年人个人信息的保护。如您为未成年人（尤其是不满 14 周岁的未成年人），请您不要擅自使用急救相关服务以外的功能。如您是未成年人的监护人，请您关注您所监护的未成年人是否是在您授权同意之后使用我们的产品或服务。如果您对您所监护的未成年人的个人信息有疑问，请通过本隐私政策载明的方式与我们联系。

如果有事实证明我们在未事先获得可证实的监护人同意的情况下收集了不满十四周岁的未成年人的个人信息，在不违反法律强制性规定的情况下，我们在知晓后会设法尽快删除相关信息。

八、 本隐私政策如何更新

我们的隐私政策可能会适时发生变更。我们会在本页面上发布对本隐私政策所做的任何变更。对于重大变更，我们还会提供更为显著的通知（我们可能会通过在浏览页面做特别提示等方式，说明隐私政策的具体变更内容）。未经您明确同意，我们不会削减您按照本隐私政策所应享有的权利。

本隐私政策所指的重大变更包括但不限于：我们的服务模式发生重大变化；个人信息共享、转让或公开披露的主要对象发生变化；您参与个人信息处理方面的权利及其行使方式发生重大变化；我们的联系方式及投诉渠道发生变化；个人信息安全影响评估报告表明存在高风险时。

我们还会将本隐私政策的历史版本存档，供您查阅。

九、 如何联系我们

如果您对本政策或个人信息保护有任何问题，您可以将您的书面疑问、意见或建议通过以下地址寄至客服部门：

名称：普惠客服中心

地址：北京市朝阳区十八里店镇弘燕南一路富华弘燕大厦 8002

或您也可以通过以下电话与客服部门进行联系：

联系电话：4008185050

联系邮箱：phcallcenter@healthlink.cn

一般情况下，我们将在十五个工作日内回复。如果您对我们的回复不满意，特别是我们的个人信息处理行为损害了您的合法权益，您还可以向网信、电信、公安及工商等监管部门进行投诉或举报。

