**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**：

地址：

电话：

**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条款**，以兹共同遵守：（以下简称本协议）

# 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。

# 关于服务和费用的约定

## 1.服务价格

服务价格分为两个服务包打包报价，及单项采购服务报价，具体结算的价格以甲方实际采购的服务内容结算。

**服务包一：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务包1 | 序号 | 服务名称 | 服务次数（参考） | 打包价 |
| 1 | 家庭医生图文咨询 | 不限次 | 4.5元/人/年 |
| 2 | 家庭医生电话咨询 | 不限次 |
| 3 | AI问诊、AI问药、AI导诊 | 不限次 |
| 4 | 健康档案 | 不限次 |
| 5 | 三甲医院专科咨询 | 不限次 |
| 6 | 预约挂号 | 四次 |
| 7 | 重疾绿通（门诊绿通、重疾手术/住院加快绿通（含陪诊） ） | 各三次 |
| 8 | 重疾国内二诊 | 一次 |
| 9 | 重疾海外二诊 | 一次 |
| 10 | 一般医疗住院费用垫付（远盟负责查勘） | 不限次 |

**服务包二：**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 服务包2 | 序号 | 服务名称 | 服务次数（参考） | 打包价 |
| 1 | 家庭医生图文咨询 | 不限次 | **3.5元/人/年** |
| 2 | 家庭医生电话咨询 | 不限次 |
| 3 | AI问诊、AI问药、AI导诊 | 不限次 |
| 4 | 健康档案 | 不限次 |
| 5 | 三甲医院专科咨询 | 不限次 |
| 6 | 预约挂号 | 四次 |
| 7 | 重疾绿通（门诊绿通、重疾手术/住院加快绿通（含陪诊） ） | 各三次 |
| 8 | 重疾国内二诊 | 一次 |
| 9 | 重疾海外二诊 | 一次 |
| 10 | 重疾医疗住院费用垫付 | 不限次 |

**单项采购报价：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务内容** | **服务次数** | **服务价格** |
| **1** | 重疾绿通（门诊绿通、重疾手术/住院加快绿通（含陪诊） ） | 各三次 | 2元/人/年 |
| **2** | 医疗住院费用垫付一般+重疾（远盟负责查勘） | 不限次 | 2元/人/年 |
| **3** | 重疾住院垫付（远盟负责查勘） | 不限次 | 1.8元/人/年 |

**【】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%。

**【】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. 甲乙双方对月度结算单明细审核无误，乙方开具对应金额的发票，甲方10 个工作日内完成付款。
2. 乙方服务费用=服务资格会员量\*对应服务价格。

## 3. 发票和收款信息

（1）甲方开具增值税专用发票信息：

抬头：

税号：

单位地址：

电话号码：

开户银行：

银行账户：

发票内容为：生活服务\*服务费

甲方应保证开票信息的准确性。若开票信息有误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。

（3）乙方的快捷医疗费用垫付款收款银行信息

开户银行：交通银行北京东三环中路支行

开户行地址：北京市朝阳区东三环中路61号富丽万丽酒店南侧商用物业1-3层

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：110061485013000034861

开户行大额联行号（大额转账汇款使用）：301100001083

开户行大额交换号（走支票使用）：010614855

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。

# 数据授权及服务对接

## 数据传输及使用授权：

1. 本协议签订后，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，甲方应将增值服务内容以及服务所需数据使用的授权向用户进行明确展示和详细告知，获取到甲方用户的明确授权反馈。乙方视同甲方已获得合理合法使用会员信息的授权方才进行的服务备案数据传递。
4. 出于服务目标，甲方用户通过甲方特此同意并授权乙方可以与特定服务第三方共享使用用户的个人信息。乙方不得将用户的个人信息数据用于本协议约定合作服务事项以外的其他目的。即：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）即表明用户同意乙方收集、留存和使用用户的个人服务必备信息。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其本协议约定服务，乙方可能会将获得的数据共享给第三方（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须的情况下才会接触到用户的个人信息，同时乙方会确保该等第三方受到严格的保密条款的约束。

## 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中，涉及乙方服务内容的，乙方积极配合。
    2. 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。
    3. 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。
    4. 甲方用户已启用乙方服务，在用户授权同意的前提下，乙方可提供为甲方指定用户履行服务的反馈报告。（不含用户疾病隐私信息）

## 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： 手机： 邮箱：

乙方：张嘉妮 手机： 13913473647 邮箱： ninizhang@healthlink.cn

1. 费用结算对接人

甲方： 手机： 邮箱：

乙方：张嘉妮 手机： 13913473647 邮箱： ninizhang@healthlink.cn

1. 理赔对接人：

甲方： 手机： 邮箱：

# 双方的权利和义务

## 甲方的权利、义务：

甲方有权享有乙方优质的增值服务，可对乙方的服务质量监督，并提出合理意见。

甲方应按服务数据量按时足额向乙方支付服务费。

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。

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、使用的授权向用户进行明确展示和详细告知，取得用户的明确授权反馈。乙方视为甲方已获得合理合法使用用户个人信息资料的授权后方才进行的服务备案数据传输。甲方对传输数据的合法性、准确性、时效性负责。

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。

甲乙双方收集、留存和使用用户的服务信息应严格按照国家法律法规的要求进行。若因甲方获取和使用用户服务信息不当而引发的任何纠纷，乙方不承担责任。

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。

## 乙方的权利、义务：

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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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. 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），即表明会员授权乙方收集、留存和使用会员的个人信息。乙方对会员的个人信息的收集、留存和使用将严格遵守中国相关法律法规。为了最大限度地使会员享有服务权利，乙方可能会将获得的数据提供给第三方（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须的情况下才会接触到被授权的个人信息，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. 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。

# 关于快捷医疗费用垫付服务的条款

1. **关于快捷医疗费用垫付服务的备用金的约定**
2. 为确保垫付资金的良性周转，甲乙双方约定，乙方为甲方提供的快捷医疗费用垫付资金限额为人民币X万元。
3. 超出上述额度的，甲方应为乙方开启理赔绿色通道，即当乙方提供目前已垫付金额对应的理赔资料时（该资料可为复印件），不论该案件是否已经全部完成，甲方均应启动理赔程序开始审核，并将审核确认的、乙方前期已垫付的款项于15个工作日内支付给乙方；待该案件完全结束后，乙方理赔资料收集完整时，可进行最终理赔。
4. **关于快捷医疗费用垫付服务实施的约定**
5. 乙方的快捷医疗费用垫付服务应与百万医疗保险产品绑定时提供（以甲乙双方确认为准）。为保证垫付服务的有效实施，甲方应向乙方提供垫付服务对应的保险产品信息，包括：保险责任、保险额度、免赔额及赔付比例等。甲方无法提供保险产品信息的，乙方将无法提供垫付服务。
6. 乙方为甲方的有效会员提供快捷医疗费用垫付服务，非会员无法享受相关服务。
7. 乙方在提供快捷医疗费用垫付服务时，会向甲方会员收取必要的资料，包括：会员签名的《垫付授权书》及会员已缴纳钱款所对应的住院押金条。甲方会员拒绝提供上述必要资料的，乙方将无法提供垫付服务。
8. 乙方可为甲方会员提供以医保形式或以非医保形式入院治疗的垫付。对于甲方会员以医保形式入院的，限于各地医保政策的差异，甲方会员应在乙方落实垫付服务前配合乙方提供必要的资料，若甲方会员拒绝提供上述必要资料的，乙方将无法提供垫付服务。
9. 乙方在服务范围内（详见附件），承诺可在48小时内落实快捷医疗费用垫付服务。该时效的起算标准为：
   1. 会员信息清楚且保险责任明确的，需求确认后即行起算；
   2. 会员信息无效或保险责任无法明确的，在得到甲方明确的书面确认后即行起算。
10. 乙方在提供快捷医疗费用垫付服务以及在甲方会员办理出院手续后，会收取必要的理赔材料，包括：费用清单及发票、出院小结、理赔申请书、会员身份证复印件等。乙方收集完整理赔材料后，与甲方理赔人员进行核算，经过甲方理赔人员理算无误后，甲方应于自收到乙方理赔材料后的15个工作日内按确认的理赔金额将乙方已垫付款项汇入乙方指定账户。
11. 乙方为甲方会员提供快捷医疗费用垫付，且该会员住院治疗超过30天的，甲方应为乙方开启理赔绿色通道，与前文关于“理赔绿色通道”的表述一致。
12. 甲方的理赔回款统一使用人民币。若乙方快捷医疗费用垫付服务使用的币种为非人民币，则理赔款换算的汇率：以垫付服务当日在就医发生地所使用的货币汇率与中国银行该日该币种的汇率中间价为准。
13. **关于快捷医疗费用垫付服务的自付部分的约定**
14. 针对会员住院医疗费用中的自费部分，会员应自行交付一定比例的金额至医院收费处，并在乙方实施垫付服务时，将上述自费金额对应的门诊收费单、住院押金条交予乙方。会员拒绝缴纳该部分医疗费用的，或缴纳费用后拒绝提供押金条的，乙方将无法正常提供垫付服务或乙方将撤销垫付服务。
15. 待会员出院且理赔结算完毕后，乙方针对会员自费部分的缴纳数额与会员保险的实际理赔金额进行核算，施行多退少补。
16. **关于快捷医疗费用垫付服务的差错的约定**
17. 发生下列情形的，甲乙双方共同协商处理：
    1. 乙方未对会员的病情做出合理的判断，出现超出保险责任范围的垫付安排，导致垫付款项无法追回，责任由乙方自行承担。
    2. 乙方在案发当时对会员的病情尽到了合理的判断责任，但受限于当时现场条件而做出超出甲方保险责任范围的判断。
    3. 乙方因时间紧促、会员病情紧急而实施垫付服务，但甲方会员接受乙方垫付服务、就诊后未与乙方联系，未支付保险责任外的自付医疗费用而直接离开医院，导致的垫付额和实际理赔金额间的差额。经乙方向会员追讨未果后的此垫付差额（乙方需提供医疗单证和追讨声讯资料或其他证明材料）。
18. 乙方根据甲方的垫付授权并在其授权的责任和额度内实施服务的，若在理赔阶段被甲方理赔部门认定为拒付，或认定该案件的实际理赔额少于乙方垫付额度的，甲方应首先向乙方支付全部的已垫付款项，即甲方从乙方处获得会员的住院医疗垫付款追偿权。甲方在追偿此金额过程中，乙方应提供配合协助和帮助。（该条仅针对与特殊案例）

# 服务质量指标

1．乙方应保证每个合同年度内服务对象的满意度不低于96%。满意度=当期表示满意的服务对象数/当期服务数\*100%。

2.乙方应保证每个合同年度内投诉率不高于1%。投诉率=当期投诉件数/当期服务数\*100%

3.乙方应在甲方用户拨进电话的25秒内接听电话，整体接通率不低于92%。

4.甲乙双方确认，在发生服务投诉和服务纠纷时，乙方可提供完整的服务电话录音作为证据资料，进行投诉处理和责任厘清之用。

# 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己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：

A.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；

B.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。

1. 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。
2. 在本协议终止后，甲乙双方应立即向对方归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。
3. 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、留存和使用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。若因一方使用会员用户的个人信息及被服务反馈信息不当而引发纠纷，另一方免责。

# 免责条款

1.为了最大限度的使用户的生命得到救护、享受其服务，当甲方用户触发紧急救援服务时，会员特此同意并授权医疗单位及相关服务机构可以使用其提供的个人信息及医疗机构所提供的信息。

2.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。

3.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。

4.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。

5.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。

# 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。

# 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。

# 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。

# 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条第三条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，包括但不仅限于协议经办人的亲友。

# 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。

# 合同的生效及有效期

1. 本协议有效期为 年，自2020年 月 日至 年 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，一式四份，具有同等法律效力，甲乙双方各持两份。
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。

# 附 件

## 附件一 服务介绍

（以下无正文）

**（本页为健康管理服务合作协议的签字页，无正文）**

**甲方（盖章）:**

签订日期：

**乙方（盖章）：北京远盟普惠健康科技有限公司**

签订日期

附件一 服务内容介绍

### 家庭医生图文咨询

1. 服务内容：家庭医生图文咨询服务为会员提供以图片和文字形式的实时在线交流的服务。会员通过远盟微服务平台按关键信息提示描述自身健康问题，远盟专业医生会在10分钟内响应并根据会员的具体情况提供一对一专业健康和医学指导。
2. 医生在线时间9：00~21：00
3. 使用次数：单次线上问诊不限咨询次数，24小时问题关闭。
4. 咨询范围：疾病咨询；就医指导；慢病管理；营养康复；用药指导；体检报告解读
5. 服务范围：无地域限制
6. 服务资质：均具备三年以上医院工作经历且具备有效《医师资格证书》
7. 服务对象：持有有效保单的被保险人及其家属
8. 服务说明：

在线健康咨询内容仅供会员参考，不作为诊断治疗依据。咨询服务不是诊疗，实际诊疗活动请选择在相关医疗机构进行。

1. ．服务方式

会员通过关注’华农保险”公众号使用服务。

5.服务流程图

### 家庭医生电话咨询

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** | |

1. 服务区域：

电话咨询、不限区域

1. 服务次数：服务有效期内不限次数
2. 服务资质：均具备三年以上医院工作经历且具备有效《医师资格证书》
3. 服务对象：持有有效保单的被保险人及其家属
4. 服务说明：
5. 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；
6. 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；
7. 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
8. 服务方式

拨打指定的服务热线

1. 服务流程图

### AI问诊、AI问药、AI导诊

1. 服务内容：

AI问诊：根据用户症状描述，可以更快，更容易，更透明地进行问诊。获取个性化的治疗建议、注意事项和相关病情的知识介绍。

AI问药：通过用户主诉，为用户推荐药物，供用户参考。同时也可查看药物的适应症、用法用量、不良反应以及注意事项。更加清楚的了解药品。

AI导诊：根据用户病情描述，推荐相应的科室供用户参考。咨询后也可直接进行挂号。

1. 服务区域：

互联网使用，不限范围。

1. 服务次数：

服务有效期内不限次数

1. 服务方式：

会员登录移动端“华农保险”平台，获取服务。

### 健康档案服务

1. **服务内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **项目说明** |
| **健康档案** | 1. 会员通过“远盟微服务”建立专属的电子健康档案，并可根据自身不同阶段的身体情况实时更新。 2. 远盟依据会员的病情需求，结合健康档案的信息支持，为会员提供更有针对性的建议指导。 |

1. **特别说明**

健康档案可作为健康保健、诊疗、救助时提供的重要参考依据，请确保信息的完整和准确。档案生成后，可便于会员随时调阅。

1. **服务区域**

互联网使用，不限范围。

1. **服务次数：**

服务有效期内不限次数

1. **服务方式**

会员登录移动端“华农保险”平台，获取服务。

1. **服务流程图**

### 三甲医院专科咨询

1. 服务内容：三级医院在职专科医生在线为被保险人及其家属进行医疗咨询，利用专科医生的临床优势，提供系统性、针对性的医疗咨询服务。
2. 服务时间：每日9：00-21:00。平均5分钟相应
3. 服务人员资质：三级医院专科在职医生。
4. 服务对象：被保险人及其家属。
5. 服务形式：在系统平台客户端发起申请提出咨询问题，由专科医生5分钟内在线图文解答客户医疗类咨询服务。
6. 服务范围：无地域限制。
7. 服务次数：服务有效期内不限次。
8. 服务流程：

### 预约挂号

1. 服务内容：如客户病情严重复杂提出专家门诊需求，根据客户需求提供指定医医院指定科室的专家号号源
2. 服务时效：时限7个工作日指从接到会员号源安排所需材料开始7个工作日完成专家门诊预约服务
3. 服务说明
4. 远盟提供预约副主任及其以上级别医生的门诊号源，不承诺门诊类型（口腔类专科只保证普通门诊的预约）。不承诺点名预约。
5. 服务等待期为30天
6. 远盟不提供传染类疾病及精神类疾病的门诊预约，不支持产科建档服务。
7. 安排时限7个工作日指从接到会员号源安排所需材料开始算起。
8. 服务费不包含挂号费，挂号费及任何相关医疗费用需由会员自行承担。
9. 转诊导医服务可以根据会员的实际情况，为其预约合适的科室和医生的号源，若因会员指名专家（不承诺成功）而产生额外费用，需由会员自行承担。
10. 远盟将在服务落实前取得会员确认。会员接受远盟转诊导医服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成。
11. 服务区域

覆盖全国1347家医院(详见附件 清单）

1. 服务次数：

服务有效期内四次。

1. 服务对象：

持有有效保单的被保险人及其家属

1. 服务方式

拨打远盟指定的服务热线。

1. 服务流程

### 重疾绿通（门诊绿通、重疾手术/住院加快绿通（含陪诊）

1. 服务内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **项目说明** |
| 以下服务安排需会员在二级（含）以上公立医院确认罹患重大疾病后，**远盟根据会员申请或远盟医生建议，在完成第1项工作内容的前提下，且满足第2、3项安排条件（开具住院单），在10个工作日内为其安排以下第2、3项内容：** | | |
| 1 | 二次诊断（1次） | 为其预约指定网络医院的门诊挂号以进行二次诊断。 |
| 2 | 住院安排（1次） | 推荐并安排指定网络医院之住院治疗的床位，协助快速办理住院手续。 |
| 3 | 手术安排（1次） | 协调相关专家快速安排手术，并协助做好专家与患者之间的良好沟通。 |
| 4 | 全程就医陪同服务 | 远盟在提供二次诊断、住院安排或手术安排服务时,提供就医陪同服务。 |

1. 服务时效：门诊绿通接到需求后，2-5个工作日完成安排。2.重疾手术&住院接到完整资料后，3-14日完成安排
2. 服务次数：服务有效期内各三次
3. 服务对象：持有有效保单的被保险人本人
4. 特别说明

（2）重大疾病绿色通道服务所产生任何相关医疗费用需由会员自行承担。

（3）远盟在进行二次诊断安排时，将根据会员需求及实际情况为其预约普通门诊或特需门诊号源（不承诺专家门诊）。在安排住院时，将优先选择普通病房。

（4）本服务若与重疾保险绑定，则重大疾病以保险公司指定的重大疾病标准为准， 其中1/2/3项服务首年的观察期与保险产品一致；续服则无观察期限定。

（5）远盟将在服务落实前取得会员确认，会员接受服务后，因本人原因未能按时就医，则视同该次服务已完成。

（6）如会员凭住院单或其他凭证仅提出第2、3项服务需求时，则视同为指定住院、手术安排，远盟将以个案形式提供新的评估及服务，所产生的费用由会员自行承担。

（7）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，远盟会进一步为会员协调其他时间就诊。（本条适用于所有服务）

4、服务区域

覆盖全国1347家三甲医院

5、服务方式

会员致电远盟指定的服务热线并提出服务申请，远盟在10个工作日内为会员完成重大疾病绿色通道安排。

1. 服务流程

### 重疾国内二诊

1. 服务内容：

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **项目说明** |
| 第二诊疗意见  （一次） | 远盟可通过收集会员必要的医疗资料（如诊断证明、结果报告等），由医生专家针对会员的病情描述和医疗资料给出书面《第二诊疗意见报告书》：   1. 会员应尽可能完整的提供与病情相关的医疗资料。若通过邮寄形式，需提前做好备份防止材料遗失；若通过电子形式，应保证影像清晰。 2. 远盟提供的第二诊疗意见以会员提供的医疗资料作为参考依据。 3. 远盟将在接到会员需求及完整医疗资料后的5个工作日内出具《第二诊疗意见报告书》。 |

1. 特殊说明
2. 涉及材料邮递费用需客户自理。
3. 本服务若与重疾保险绑定，则重大疾病以保险公司指定的重大疾病标准为准， 首年的观察期与保险产品一致；续服则无观察期限定。
4. 服务区域

拨打远盟指定服务专线提出服务需求，不限区域。

1. 服务次数：服务有效期内一次
2. 服务对象：持有有效保单的被保险人本人
3. 服务流程

### 海外第二诊疗意见服务

1. **服务内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **项目** | **项目说明** |
| 第二诊疗意见  （一次） | 1. 收集会员必要的医疗资料（如诊断证明、结果报告等）；  2.远盟安排海外专家（主要来自台湾、美国）依据会员提供的医疗资料给出海外的诊疗意见方案，出具书面《海外诊疗意见报告书》  3. 提供病历材料及《海外第二诊疗意见报告书》的专业医学翻译。  4.远盟可提供海外就诊的咨询服务，为会员推荐海外对症的权威医院。 |

1. **特别说明**
2. 本服务若与重疾保险绑定，则重大疾病以保险公司指定的重大疾病标准为准，首年的观察期与保险产品一致；续服则无观察期限定。
3. 远盟提供的海外第二诊疗意见以会员提供的医疗资料作为参考依据。
4. 会员应尽可能完整的提供与病情相关的医疗资料。若通过邮寄形式，需提前做好备份防止材料遗失；若通过电子形式，应保证影像清晰。
5. 远盟将在接到会员需求及完整医疗资料后的7-10个工作日内出具《海外诊疗意见报告书》。
6. **服务方式**

拨打远盟指定服务专线，提出海外诊疗意见需求。

1. **服务区域**

美国、日本、新加坡、台湾

1. **服务次数**

服务有效期内一次

1. **服务对象**

持有有效保单的被保险人本人

1. **服务流程**

### 快捷医疗住院费用垫付（一般+重疾）

1. 服务内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **项目说明** |
| （1） | 快捷医疗费用垫付服务 | 1. 会员出险且经远盟核实符合保险责任，远盟可在其保险责任保额范围内或保险公司授权许可的额度范围内为会员垫付医疗费用； 2. 垫付时，需要会员同意并签署远盟《快捷医疗费用垫付授权书》。 |
| （2） | 理赔材料收集 | 远盟为会员垫付医疗费用后，将代为收集其在就医过程中产生的各类医疗单据，包括门诊住院病历、诊断证明、检查报告单、出院小结、医疗收据等，并向保险公司申请理赔。 |
| （3） | 病情跟踪和医疗监控 | 提供治疗方案评估、治疗进程跟踪、治疗费用监控、垫付费用追加、出院时间确定等服务。 |

1. 服务时效：
2. 在客户提交材料齐备后的1个工作日内乙方完成审核；对于未审核通过的，乙方于明确审核结果当日将案例审核情况以邮件方式同步给甲方；对于审核通过的，乙方于明确审核结果当日告知客户，与客户约定具体垫付日期。
3. 住院垫付：乙方审核通过可以予以垫付的，48小时内实施垫付（但客户根据就诊情况另行明确垫付日期的情形除外）
4. 服务对象：被保险人（客户）。
5. 服务范围：垫付服务网络城市二级甲等以上公立医院，详见附件三《远盟康健垫付服务网络城市列表》。
6. 服务次数：与服务有效期内客户初次罹患约定疾病范围内的疾病需住院治疗的次数相匹配。
7. 服务方式：客户拨打指定服务热线，或系统平台申请服务
8. 服务说明
9. 本服务须与百万医疗保险产品绑定，疾病以保险公司规定的疾病为准，服务首年的观察期与保险产品一致，续服无观察期限定；
10. 本服务落实前取得会员确认，会员同意接受服务后，因本人原因未能执行服务或临时取消服务，视同该次服务已完成；
11. 在提供快捷支付服务时，会向会员收集身份信息，会员拒绝提供必要资料的，远盟将无法提供快捷垫付服。

### 快捷医疗住院费用垫付（仅限重疾）

1. 服务内容：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **服务项目** | **项目说明** |
| （1） | 快捷医疗费用垫付服务 | 1. 会员出险（非急救/意外伤害）且经远盟核实符合保险责任，远盟可在其保险责任保额范围内或保险公司授权许可的额度范围内为会员垫付医疗费用； 2. 垫付时，需要会员同意并签署远盟《快捷医疗费用垫付授权书》。 |
| （2） | 理赔材料收集 | 远盟为会员垫付医疗费用后，将代为收集其在就医过程中产生的各类医疗单据，包括门诊住院病历、诊断证明、检查报告单、出院小结、医疗收据等，并向保险公司申请理赔。 |
| （3） | 病情跟踪和医疗监控 | 提供治疗方案评估、治疗进程跟踪、治疗费用监控、垫付费用追加、出院时间确定等服务。 |

1. 服务时效：
2. 在客户提交材料齐备后的1个工作日内乙方完成审核；对于未审核通过的，乙方于明确审核结果当日将案例审核情况以邮件方式同步给甲方；对于审核通过的，乙方于明确审核结果当日告知客户，与客户约定具体垫付日期。
3. 住院垫付：乙方审核通过可以予以垫付的，48小时内实施垫付（但客户根据就诊情况另行明确垫付日期的情形除外）
4. 服务对象：被保险人（客户）。
5. 服务范围：垫付服务网络城市二级甲等以上公立医院，详见附件三《远盟康健垫付服务网络城市列表》。
6. 服务次数：与服务有效期内客户初次罹患约定疾病范围内的重大疾病需住院治疗的次数相匹配。
7. 服务方式：客户拨打指定服务热线，或系统平台申请服务
8. 服务说明
9. 本服务须与百万医疗保险产品绑定，重大疾病以保险公司规定的重大疾病为准，服务首年的观察期与保险产品一致，续服无观察期限定；
10. 本服务落实前取得会员确认，会员同意接受服务后，因本人原因未能执行服务或临时取消服务，视同该次服务已完成；
11. 在提供快捷支付服务时，会向会员收集身份信息，会员拒绝提供必要资料的，远盟将无法提供快捷垫付服。