**长城人寿保险股份有限公司**

**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**：长城人寿保险股份有限公司

地址：北京市西城区平安里西大街31号3层301

电话：010-59238888

**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。

**合约中【甲方客户】指：甲方承保的享有服务的被保险人**

# 关于服务和费用的约定

## 1.服务价格

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **健康管理服务内容** | **服务次数** | **单项价格** | **备注** |
| 院内照护服务 | 一年内最多申请两次院内照护服务，单次最多不超过10天，全年累计不超过20天。 | 4元/人/年 | 服务适用范围详见附件一、附件二服务说明 |
| 院后照护服务 | 12次/年 | 5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客户服务备案信息的次日零时为准，服务时长不大于一年,与保险期限一致,；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. 甲乙双方每季度进行【有效服务资格甲方客户数量】的核对。
2. 甲乙双方对季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。
3. 乙方服务费用=服务资格甲方客户量\*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：

抬头：长城人寿保险股份有限公司

税号：91110102634984232A

单位地址：北京市西城区平安里西大街31号3层301

电话号码：010-59238888

开户银行：工商银行北京北太平庄支行

银行账户：0200010009200160219

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。

# 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，甲方客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。乙方不得将甲方客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：当甲方客户触发服务时，即表明甲方客户同意乙方收集、留存和使用甲方客户的个人服务必备信息。乙方对甲方客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）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（乙方于邮件形式确认三个工作日内回复），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. 甲方客户已启用乙方服务，在用户授权同意的前提下，乙方可提供为甲方指定客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：潘安 手机：15101131382 邮箱：panan@greatlife.cn

乙方：张嘉妮 手机：13917343647邮箱：ninizhang@healthlink.cn

1. 费用结算对接人

甲方：潘安 手机：15101151382 邮箱：panan@greatlife.cn

乙方：汪希慧 手机：15800804749邮箱：xihuiwang@healthlink.cn

# 双方的权利和义务

## 甲方的权利、义务：

甲方客户有权享有乙方优质的健康管理服务，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客户的必要服务资料，用以证实甲方客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。

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、留存和使用甲方客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客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，或甲方客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客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. 乙方有权按季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或擅自予以第三方，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。当乙方接到甲方客户的服务要求后，应立即启动服务流程，并根据实际需要提供对应的健康管理服务。
6. 乙方应严格按照附件承诺的时效提供健康管理服务。部分服务的执行中乙方应尽勤勉、审慎原则选择服务合作方，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，除此外导致甲方客户无法及时享受服务的，由乙方赔偿甲方因此导致的损失。
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客户、维护用户健康的目的，甲方客户触发服务时，即表明甲方客户授权乙方收集、留存和使用甲方客户的个人信息。乙方对甲方客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。乙方与其员工及其他需要使用的第三方签订保密协议，如果以上人员未合理使用信息导致客户信息外泄，乙方应向甲方承担赔偿责任。
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。

# 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96%。

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. 辅助就医类服务已安排妥当后，因甲方客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客户本人。
      3. 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甲方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。
7. 发生以下情形甲方有权解除合同，并要求乙方支付合同已支付金额50%的违约金；如投诉造成甲方其他损失，乙方还应予以赔偿。
8. 如甲方客户投诉率超过，甲方有权向乙方提出改善建议，如乙方无法改善或投诉率未降低；
9. 乙方造成甲方客户信息外泄的；
10. 因乙方服务导致甲方客户发生人身损伤或财务损失的；
11. 其他因乙方提供服务对甲方或客户造成严重损伤的。

# 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、疫情等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1年，自2020年12 月14 日至 2021年 12月 13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一次。
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。

# 附件

附件一院内照护服务

附件二院后照护服务

附件三 城市覆盖清单

（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

### 附件一专业院内照护服务

1. **服务内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **项目说明** |
| **院内照护服务：**在会员住院期间，协助医院医护人员为会员提供日常护理和帮助，服务包括身体清洁护理、饮食照护、用药提醒、失禁护理、定时翻身、扣背等。 | | |
| （1） | 日常服务 | 1. 维护病人卫生、仪表及仪容； 2. 当病人不能独立完成个人卫生、清洁整理时，帮其完成，如洗脸、梳头、口腔清洁、假牙护理、擦身、更衣、协助入厕或使用便盆、便壶，倾倒大小便等； 3. 日常饮食服务：如喂饭、喂水、清洗餐具等； 4. 维护病人安全：协助上下床，坐轮椅，摆放体位及在指导下活动关节； 5. 帮助病人放松并缓解焦虑； 6. 完成晨、晚间护理：保持床单整洁，按医院方规定更换床套、枕套、平车套等。 |
| （2） | 协助服务 | 1. 在医院方医护人员的指导下为病人完成基础护理工作及非技术性护理工作； 2. 协助护士清洗器械，收发衣物，与相关人员做好交接工作； 3. 协助医护观察病情，如发现病人发热、病人在输液时，液体突然减慢，或局部肿胀； 4. 协助医院护士预防压疮、导管观察、生命体征观察等服务； 5. 护送病人完成医院检查（注意保暖、输液病情观察）； 6. 为病人收送上、下午各种医用标本。 |

**2、特别说明**

1. 本服务仅限会员本人使用；（会员指甲方客户）
2. 院内照护服务需在保单期限内且服务有效期限内使用；会员罹患保险责任范围内住院时，可申请此项服务；
3. 本服务须与保险产品绑定，服务等待期与保险产品条款等待期一致；
4. 符合住院陪护条件的，一个保单内最多提供2次住院陪护服务，单次住院陪护天数最多不超过10天，全年累计不超过20天，未超过20天按照服务使用完成。本服务为24小时服务
5. 在提供服务时，会向会员收集身份信息、及提供相关医疗材料（入院记录、住院证明、诊断报告等医疗材料）会员拒绝提供必要资料的，服务方将无法提供服务；
6. 本服务落实前取得会员确认，会员同意接受服务后，因本人原因未能按时接受服务或临时取消服务，视同该次服务已完成；
7. 本服务应遵守医院方规定，不可违背主治医生医嘱、建议或意见；
8. 院内照护服务目前不支持精神病人、传染病人；12岁以内的儿童和70岁以上的老人须有家属认同授权。

**3、服务方式**

客户通过长城人寿微平台申请服务

**4、服务区域**

详见附件三，（覆盖以下424个城市主城区二级以上公立医院，不含下级市/县、乡镇或村）

**5、院内照护服务护工人员操作标准**

1. 护工人员经过培训，掌握陪护病人的基础知识，具有相应的专业经验；并持有健康证明。
2. 护工人员在医院医生要求及病人需求的情况下进行服务。
3. 护工人员在执行服务前与患者或家属签署护工用工协议。

**6、服务流程**

### 附件二院后照护服务

1. **服务内容**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **项目** | **项目说明** | **服务时效** |
| **（1）** | **上门护理服务** | | |
| 1) | 上门打针 | 上门打针由专业的护士上门，为需要的会员进行皮下或肌肉注射药物的服务（不提供药物过敏试验或抗生素类、美容整形类的药物注射、疫苗注射等） | 20分钟 |
| 2) | 静脉采血 | 护士为有需求的会员提供从静脉抽取血液标本的服务，用于检验 | 30分钟 |
| 3) | 留置胃管 | 护士上门提供留置胃管更换、管路清洁与鼻饲服务 | 1小时内 |
| 4) | 留置导尿 | 护士上门提供导尿护理服务，包括对留置尿管的更换、管路的清洁、膀胱冲洗等 | 1小时内 |
| 5) | 灌肠护理及指导 | 观察肛周皮肤粘膜情况，协助会员掌握灌肠液的容量、温度、浓度、流速和压力，观察灌肠效果，帮助评估病情 | 1小时内 |
| 6) | 伤口换药 | 护士上门观察伤口情况，作相应处理；保持创面清洁，清除伤口异物，保持和防止伤口受损和外来感染。促进组织生长，伤口愈合。 | 20分钟 |
| 7) | 外科伤口拆线 | 外科手术后伤口愈合，拆除缝合线的医疗操作，适用于一般外科手术拆线 | 1小时 |
| 8) | 雾化护理 | 由专业护理人员上门提供雾化吸入服务 | 30分钟 |
| 9) | 吸痰护理及指导 | 1. 应用吸痰器吸出口腔及气道痰液或将气道误吸入的呕吐物吸出，保持呼吸道通畅，同时进行应用指导 2. 观察吸痰前后呼吸频率的改变，同时注意吸出物的性状、量及颜色等，帮助评估病情 | 30分钟 |
| 10) | 压疮护理及指导 | 护士上门提供压疮护理服务，包括对压疮部位的清洁、消毒、更换敷料等 | 1小时内 |
| 11) | 造口护理 | 由专业护理人员上门提供造口护理服务 | 1小时内 |
| 12) | PICC护理 | 护士上门提供PICC护理服务，包括对PICC置管的换药和维护服务，并指导患者自我维护及健康指导等 | 1小时内 |
| 13) | 口腔护理 | 口腔清洁，防止口腔并发症 | 20分钟 |
| 14) | 膀胱冲洗 | 专业医护人员上门，为长期留置尿管、严重血尿者、尿管发生堵塞、前列腺及膀胱手术后患者，提供膀胱冲洗服务 | 20分钟 |
| 15) | 糖尿病足溃疡的护理 | 1. 对患者溃疡部位进行评估，选择合适的敷料及药物进行处理 2. 对患者及照顾者进行健康教育指导，使客户了解糖尿病足的危害，提高自我保健意识，掌握护足技巧 | 1小时内 |

**2、特别说明**

1. 本服务仅限会员本人使用，（会员指甲方客户）
2. 服务有效期内使用次数不超过12次/年；
3. 院后照护服务需在保单期限内且服务有效期限内使用；会员罹患保险责任范围内住院完成治疗并出院后，可申请此项服务；
4. 本服务须与保险产品绑定，服务等待期与保险产品条款等待期一致；
5. 在提供服务时，会向会员收集身份信息、及提供相关医疗材料（入院记录、住院证明、诊断报告等医疗材料）会员拒绝提供必要资料的，服务方将无法提供服务；
6. 会员使用本服务必须正当合理，若在上门服务过程中发现实际情况并不需要该项服务，或者别有目的，远盟有权终止该客户的服务使用权；
7. 本服务落实前取得会员确认，会员同意接受服务后，因本人原因未能按时接受服务或临时取消服务，视同该次服务已完成；
8. 陪护照护服务不支持精神病人、传染病人、酗酒状态的病人；12岁以内的儿童和70岁以上的老人须有家属陪伴。

**3、服务方式**

客户通过长城人寿微平台申请服务

**4、服务区域**

详见附件三 （覆盖以下424个城市主城区，不含下级市/县、乡镇或村）

**5、院后照护服务护理人员操作标准**

1. 护士上门服务时会员可要求护士出示护士执业证书进行检查。
2. 护士提供上门服务时，与会员确认服务中需要使用到的医疗耗材，医疗耗材需会员自行提供。
3. 上门服务的护士必须对会员的身体情况及病情进行评估，对会员身体情况护理服务项目操作和《知情同意书》作详细说明，针对会员的身体情况进行监控指导，回答会员的相关疑问，并签订《知情同意书》；
4. 护士按照严格的护理操作流程进行服务项目的护理操作；
5. 护士护理操作结束后进行至少20分钟的观察，确定没有任何异常，并向会员或会员家属交代清楚注意事项方可离开。

**5、服务流程**

### 附件三 城市覆盖清单（覆盖以下424个城市主城区，不含下级市/县、乡镇或村）

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **服务覆盖城市清单** | | | | | | | |
| **序号** | **省份** | **城市** | **城市类别** | **序号** | **省份** | **城市** | **城市类别** |
| 1 | 北京 | 北京 | 一线 | 214 | 湖北 | 武汉 | 省会 |
| 2 | 安徽 | 合肥 | 省会 | 215 | 湖北 | 鄂州 |  |
| 3 | 安徽 | 巢湖 |  | 216 | 湖北 | 黄冈 |  |
| 4 | 安徽 | 滁州 |  | 217 | 湖北 | 黄石 |  |
| 5 | 安徽 | 蚌埠 |  | 218 | 湖北 | 荆门 |  |
| 6 | 安徽 | 马鞍山 |  | 219 | 湖北 | 荆州 |  |
| 7 | 安徽 | 芜湖 |  | 220 | 湖北 | 随州 |  |
| 8 | 安徽 | 阜阳 |  | 221 | 湖北 | 襄阳 |  |
| 9 | 安徽 | 宿州 |  | 222 | 湖北 | 宜昌 |  |
| 10 | 安徽 | 安庆 |  | 223 | 湖北 | 咸宁 |  |
| 11 | 安徽 | 六安 |  | 224 | 湖北 | 十堰 |  |
| 12 | 安徽 | 亳州 |  | 225 | 湖北 | 仙桃 |  |
| 13 | 安徽 | 池州 |  | 226 | 湖北 | 天门 |  |
| 14 | 安徽 | 宣城 |  | 227 | 湖北 | 孝感 |  |
| 15 | 安徽 | 淮南 |  | 228 | 湖北 | 大冶 |  |
| 16 | 安徽 | 黄山 |  | 229 | 湖北 | 丹江口 |  |
| 17 | 安徽 | 铜陵 |  | 230 | 湖北 | 宜都 |  |
| 18 | 安徽 | 淮北 |  | 231 | 湖北 | 当阳 |  |
| 19 | 福建 | 福州 | 省会 | 232 | 湖北 | 枝江 |  |
| 20 | 福建 | 三明 |  | 233 | 湖北 | 老河口 |  |
| 21 | 福建 | 龙岩 |  | 234 | 湖北 | 枣阳 |  |
| 22 | 福建 | 南平 |  | 235 | 湖北 | 宜城 |  |
| 23 | 福建 | 莆田 |  | 236 | 湖北 | 钟祥 |  |
| 24 | 福建 | 泉州 |  | 237 | 湖北 | 京山 |  |
| 25 | 福建 | 厦门 |  | 238 | 湖北 | 应城 |  |
| 26 | 福建 | 漳州 |  | 239 | 湖北 | 安陆 |  |
| 27 | 甘肃 | 兰州 | 省会 | 240 | 湖北 | 汉川 |  |
| 28 | 甘肃 | 定西 |  | 241 | 湖北 | 洪湖 |  |
| 29 | 甘肃 | 庆阳 |  | 242 | 湖北 | 石首 |  |
| 30 | 甘肃 | 天水 |  | 243 | 湖北 | 松滋 |  |
| 31 | 广西 | 南宁 | 省会 | 244 | 湖北 | 麻城 |  |
| 32 | 广西 | 桂林 |  | 245 | 湖北 | 武穴 |  |
| 33 | 广西 | 河池 |  | 246 | 湖北 | 赤壁 |  |
| 34 | 广西 | 钦州 |  | 247 | 湖北 | 广水 |  |
| 35 | 广西 | 玉林 |  | 248 | 湖北 | 恩施土家族苗族自治州 |  |
| 36 | 广西 | 贺州 |  | 249 | 湖北 | 利川 |  |
| 37 | 广西 | 柳州 |  | 250 | 湖北 | 潜江 |  |
| 38 | 广西 | 百色 |  | 251 | 重庆 | 重庆 | 直辖 |
| 39 | 广西 | 防城港 |  | 252 | 山东 | 济南 | 省会 |
| 40 | 广西 | 梧州 |  | 253 | 山东 | 淄博 |  |
| 41 | 广西 | 崇左 |  | 254 | 山东 | 枣庄 |  |
| 42 | 广西 | 贵港 |  | 255 | 山东 | 滨州 |  |
| 43 | 广西 | 北海 |  | 256 | 山东 | 德州 |  |
| 44 | 广西 | 来宾 |  | 257 | 山东 | 东营 |  |
| 45 | 山西 | 太原 | 省会 | 258 | 山东 | 菏泽 |  |
| 46 | 山西 | 临汾 |  | 259 | 山东 | 济宁 |  |
| 47 | 山西 | 朔州 |  | 260 | 山东 | 聊城 |  |
| 48 | 山西 | 阳泉 |  | 261 | 山东 | 临沂 |  |
| 49 | 山西 | 长治 |  | 262 | 山东 | 青岛 |  |
| 50 | 山西 | 运城 |  | 263 | 山东 | 泰安 |  |
| 51 | 山西 | 晋城 |  | 264 | 山东 | 威海 |  |
| 52 | 江苏 | 南京 | 省会 | 265 | 山东 | 潍坊 |  |
| 53 | 江苏 | 淮安 |  | 266 | 山东 | 烟台 |  |
| 54 | 江苏 | 镇江 |  | 267 | 山东 | 日照 |  |
| 55 | 江苏 | 常州 |  | 268 | 山东 | 莱芜 |  |
| 56 | 江苏 | 连云港 |  | 269 | 山东 | 胶州 |  |
| 57 | 江苏 | 南通 |  | 270 | 山东 | 平度 |  |
| 58 | 江苏 | 苏州 |  | 271 | 山东 | 莱西 |  |
| 59 | 江苏 | 泰州 |  | 272 | 山东 | 滕州 |  |
| 60 | 江苏 | 无锡 |  | 273 | 山东 | 龙口 |  |
| 61 | 江苏 | 江阴 |  | 274 | 山东 | 莱阳 |  |
| 62 | 江苏 | 宜兴 |  | 275 | 山东 | 莱州 |  |
| 63 | 江苏 | 邳州 |  | 276 | 山东 | 招远 |  |
| 64 | 江苏 | 新沂 |  | 277 | 山东 | 蓬莱 |  |
| 65 | 江苏 | 溧阳 |  | 278 | 山东 | 栖霞 |  |
| 66 | 江苏 | 常熟 |  | 279 | 山东 | 海阳 |  |
| 67 | 江苏 | 太仓 |  | 280 | 山东 | 青州 |  |
| 68 | 江苏 | 昆山 |  | 281 | 山东 | 诸城 |  |
| 69 | 江苏 | 张家港 |  | 282 | 山东 | 寿光 |  |
| 70 | 江苏 | 海安 |  | 283 | 山东 | 安丘 |  |
| 71 | 江苏 | 启东 |  | 284 | 山东 | 高密 |  |
| 72 | 江苏 | 海门 |  | 285 | 山东 | 昌邑 |  |
| 73 | 江苏 | 如皋 |  | 286 | 山东 | 曲阜 |  |
| 74 | 江苏 | 东台 |  | 287 | 山东 | 邹城 |  |
| 75 | 江苏 | 高邮 |  | 288 | 山东 | 新泰 |  |
| 76 | 江苏 | 仪征 |  | 289 | 山东 | 肥城 |  |
| 77 | 江苏 | 丹阳 |  | 290 | 山东 | 乳山 |  |
| 78 | 江苏 | 扬中 |  | 291 | 山东 | 荣成 |  |
| 79 | 江苏 | 句容 |  | 292 | 山东 | 乐陵 |  |
| 80 | 江苏 | 靖江 |  | 293 | 山东 | 禹城 |  |
| 81 | 江苏 | 兴化 |  | 294 | 山东 | 临清 |  |
| 82 | 江苏 | 泰兴 |  | 295 | 山东 | 邹平 |  |
| 83 | 江西 | 南昌 | 省会 | 296 | 浙江 | 杭州 | 省会 |
| 84 | 江西 | 上饶 |  | 297 | 浙江 | 丽水 |  |
| 85 | 江西 | 赣州 |  | 298 | 浙江 | 湖州 |  |
| 86 | 江西 | 吉安 |  | 299 | 浙江 | 嘉兴 |  |
| 87 | 江西 | 景德镇 |  | 300 | 浙江 | 金华 |  |
| 88 | 江西 | 九江 |  | 301 | 浙江 | 宁波 |  |
| 89 | 江西 | 萍乡 |  | 302 | 浙江 | 衢州 |  |
| 90 | 江西 | 宜春 |  | 303 | 浙江 | 绍兴 |  |
| 91 | 江西 | 抚州 |  | 304 | 浙江 | 台州 |  |
| 92 | 江西 | 鹰潭 |  | 305 | 浙江 | 温州 |  |
| 93 | 江西 | 新余 |  | 306 | 浙江 | 舟山 |  |
| 94 | 江西 | 乐平 |  | 307 | 浙江 | 建德 |  |
| 95 | 江西 | 瑞昌 |  | 308 | 浙江 | 余姚 |  |
| 96 | 江西 | 庐山 |  | 309 | 浙江 | 慈溪 |  |
| 97 | 江西 | 贵溪 |  | 310 | 浙江 | 瑞安 |  |
| 98 | 江西 | 瑞金 |  | 311 | 浙江 | 乐清 |  |
| 99 | 江西 | 井冈山 |  | 312 | 浙江 | 龙港 |  |
| 100 | 江西 | 丰城 |  | 313 | 浙江 | 桐乡 |  |
| 101 | 江西 | 樟树 |  | 314 | 浙江 | 海宁 |  |
| 102 | 江西 | 德兴 |  | 315 | 浙江 | 平湖 |  |
| 103 | 江西 | 高安 |  | 316 | 浙江 | 诸暨 |  |
| 104 | 江西 | 共青城 |  | 317 | 浙江 | 嵊州 |  |
| 105 | 内蒙古 | 呼和浩特 | 省会 | 318 | 浙江 | 兰溪 |  |
| 106 | 内蒙古 | 包头 |  | 319 | 浙江 | 义乌 |  |
| 107 | 内蒙古 | 呼伦贝尔 |  | 320 | 浙江 | 东阳 |  |
| 108 | 内蒙古 | 乌海 |  | 321 | 浙江 | 永康 |  |
| 109 | 内蒙古 | 鄂尔多斯 |  | 322 | 浙江 | 江山 |  |
| 110 | 内蒙古 | 锡林郭勒盟 |  | 323 | 浙江 | 临海 |  |
| 111 | 内蒙古 | 赤峰 |  | 324 | 浙江 | 温岭 |  |
| 112 | 内蒙古 | 通辽 |  | 325 | 浙江 | 玉环 |  |
| 113 | 内蒙古 | 乌兰察布 |  | 326 | 浙江 | 龙泉 |  |
| 114 | 内蒙古 | 兴安盟 |  | 327 | 陕西 | 西安 | 省会 |
| 115 | 内蒙古 | 巴彦淖尔 |  | 328 | 陕西 | 安康 |  |
| 116 | 内蒙古 | 阿拉善 |  | 329 | 陕西 | 宝鸡 |  |
| 117 | 宁夏 | 银川 | 省会 | 330 | 陕西 | 铜川 |  |
| 118 | 云南 | 昆明 | 省会 | 331 | 陕西 | 渭南 |  |
| 119 | 云南 | 迪庆藏族自治州 |  | 332 | 陕西 | 咸阳 |  |
| 120 | 辽宁 | 沈阳 | 省会 | 333 | 陕西 | 汉中 |  |
| 121 | 辽宁 | 大连 |  | 334 | 陕西 | 兴平 |  |
| 122 | 辽宁 | 丹东 |  | 335 | 陕西 | 彬州 |  |
| 123 | 辽宁 | 抚顺 |  | 336 | 陕西 | 韩城 |  |
| 124 | 辽宁 | 阜新 |  | 337 | 陕西 | 华阴 |  |
| 125 | 辽宁 | 锦州 |  | 338 | 广东 | 广州 | 一线 |
| 126 | 辽宁 | 辽阳 |  | 339 | 广东 | 潮州 |  |
| 127 | 辽宁 | 盘锦 |  | 340 | 广东 | 东莞 |  |
| 128 | 辽宁 | 铁岭 |  | 341 | 广东 | 佛山 |  |
| 129 | 辽宁 | 鞍山 |  | 342 | 广东 | 惠州 |  |
| 130 | 辽宁 | 本溪 |  | 343 | 广东 | 江门 |  |
| 131 | 辽宁 | 营口 |  | 344 | 广东 | 揭阳 |  |
| 132 | 辽宁 | 朝阳 |  | 345 | 广东 | 茂名 |  |
| 133 | 辽宁 | 葫芦岛 |  | 346 | 广东 | 梅州 |  |
| 134 | 河南 | 郑州 | 省会 | 347 | 广东 | 汕头 |  |
| 135 | 河南 | 洛阳 |  | 348 | 广东 | 韶关 |  |
| 136 | 河南 | 安阳 |  | 349 | 广东 | 深圳 | 一线 |
| 137 | 河南 | 鹤壁 |  | 350 | 广东 | 阳江 |  |
| 138 | 河南 | 焦作 |  | 351 | 广东 | 湛江 |  |
| 139 | 河南 | 开封 |  | 352 | 广东 | 肇庆 |  |
| 140 | 河南 | 漯河 |  | 353 | 广东 | 中山 |  |
| 141 | 河南 | 南阳 |  | 354 | 广东 | 珠海 |  |
| 142 | 河南 | 濮阳 |  | 355 | 广东 | 清远 |  |
| 143 | 河南 | 三门峡 |  | 356 | 广东 | 河源 |  |
| 144 | 河南 | 信阳 |  | 357 | 广东 | 云浮 |  |
| 145 | 河南 | 驻马店 |  | 358 | 广东 | 汕尾 |  |
| 146 | 河南 | 平顶山 |  | 359 | 广东 | 乐昌 |  |
| 147 | 河南 | 新乡 |  | 360 | 广东 | 南雄 |  |
| 148 | 河南 | 许昌 |  | 361 | 广东 | 恩平 |  |
| 149 | 河南 | 商丘 |  | 362 | 广东 | 台山 |  |
| 150 | 河南 | 周口 |  | 363 | 广东 | 开平 |  |
| 151 | 河南 | 济源 |  | 364 | 广东 | 鹤山 |  |
| 152 | 河南 | 登封 |  | 365 | 广东 | 吴川 |  |
| 153 | 河南 | 巩义 |  | 366 | 广东 | 廉江 |  |
| 154 | 河南 | 新郑 |  | 367 | 广东 | 雷州 |  |
| 155 | 河南 | 荥阳 |  | 368 | 广东 | 化州 |  |
| 156 | 河南 | 新密 |  | 369 | 广东 | 信宜 |  |
| 157 | 河南 | 汝州 |  | 370 | 广东 | 高州 |  |
| 158 | 河南 | 林州 |  | 371 | 广东 | 四会 |  |
| 159 | 河南 | 长垣 |  | 372 | 广东 | 兴宁 |  |
| 160 | 河南 | 禹州 |  | 373 | 广东 | 陆丰 |  |
| 161 | 河南 | 义马 |  | 374 | 广东 | 阳春 |  |
| 162 | 河南 | 项城 |  | 375 | 广东 | 英德 |  |
| 163 | 海南 | 海口 | 省会 | 376 | 广东 | 连州 |  |
| 164 | 海南 | 三亚 |  | 377 | 广东 | 普宁 |  |
| 165 | 青海 | 西宁 | 省会 | 378 | 广东 | 罗定 |  |
| 166 | 河北 | 石家庄 | 省会 | 379 | 上海 | 上海 | 一线 |
| 167 | 河北 | 邢台 |  | 380 | 天津 | 天津 | 直辖 |
| 168 | 河北 | 保定 |  | 381 | 新疆 | 乌鲁木齐 | 省会 |
| 169 | 河北 | 沧州 |  | 382 | 湖南 | 长沙 | 省会 |
| 170 | 河北 | 承德 |  | 383 | 湖南 | 衡阳 |  |
| 171 | 河北 | 邯郸 |  | 384 | 湖南 | 湘潭 |  |
| 172 | 河北 | 廊坊 |  | 385 | 湖南 | 株洲 |  |
| 173 | 河北 | 秦皇岛 |  | 386 | 湖南 | 邵阳 |  |
| 174 | 河北 | 唐山 |  | 387 | 湖南 | 岳阳 |  |
| 175 | 河北 | 张家口 |  | 388 | 湖南 | 常德 |  |
| 176 | 河北 | 晋州 |  | 389 | 湖南 | 益阳 |  |
| 177 | 河北 | 新乐 |  | 390 | 湖南 | 永州 |  |
| 178 | 河北 | 辛集 |  | 391 | 湖南 | 醴陵 |  |
| 179 | 河北 | 遵化 |  | 392 | 湖南 | 湘乡 |  |
| 180 | 河北 | 迁安 |  | 393 | 湖南 | 韶山 |  |
| 181 | 河北 | 滦州 |  | 394 | 湖南 | 耒阳 |  |
| 182 | 河北 | 南宫 |  | 395 | 湖南 | 常宁 |  |
| 183 | 河北 | 沙河 |  | 396 | 湖南 | 武冈 |  |
| 184 | 河北 | 安国 |  | 397 | 湖南 | 邵东 |  |
| 185 | 河北 | 涿州 |  | 398 | 湖南 | 临湘 |  |
| 186 | 河北 | 定州 |  | 399 | 湖南 | 津市 |  |
| 187 | 河北 | 平泉 |  | 400 | 湖南 | 张家界 |  |
| 188 | 河北 | 泊头 |  | 401 | 湖南 | 沅江 |  |
| 189 | 河北 | 黄骅 |  | 402 | 湖南 | 冷水江 |  |
| 190 | 河北 | 河间 |  | 403 | 湖南 | 娄底 |  |
| 191 | 河北 | 任丘 |  | 404 | 湖南 | 资兴 |  |
| 192 | 河北 | 霸州 |  | 405 | 湖南 | 怀化 |  |
| 193 | 河北 | 三河 |  | 406 | 湖南 | 洪江 |  |
| 194 | 河北 | 深州 |  | 407 | 四川 | 成都 | 省会 |
| 195 | 河北 | 高碑店 |  | 408 | 四川 | 达州 |  |
| 196 | 河北 | 衡水 |  | 409 | 四川 | 德阳 |  |
| 197 | 黑龙江 | 哈尔滨 | 省会 | 410 | 四川 | 广安 |  |
| 198 | 黑龙江 | 大庆 |  | 411 | 四川 | 广元 |  |
| 199 | 黑龙江 | 大兴安岭地区 |  | 412 | 四川 | 乐山 |  |
| 200 | 黑龙江 | 鹤岗 |  | 413 | 四川 | 泸州 |  |
| 201 | 黑龙江 | 黑河 |  | 414 | 四川 | 眉山 |  |
| 202 | 黑龙江 | 佳木斯 |  | 415 | 四川 | 绵阳 |  |
| 203 | 黑龙江 | 牡丹江 |  | 416 | 四川 | 南充 |  |
| 204 | 黑龙江 | 七台河 |  | 417 | 四川 | 资阳 |  |
| 205 | 黑龙江 | 齐齐哈尔 |  | 418 | 四川 | 自贡 |  |
| 206 | 黑龙江 | 双鸭山 |  | 419 | 四川 | 攀枝花 |  |
| 207 | 吉林 | 长春 | 省会 | 420 | 四川 | 遂宁 |  |
| 208 | 吉林 | 吉林 |  | 421 | 四川 | 内江 |  |
| 209 | 吉林 | 辽源 |  | 422 | 四川 | 宜宾 |  |
| 210 | 吉林 | 四平 |  | 423 | 四川 | 雅安 |  |
| 211 | 贵州 | 贵阳 | 省会 | 424 | 四川 | 巴中 |  |
| 212 | 贵州 | 安顺 |  |  |  |  |  |
| 213 | 贵州 | 遵义 |  |  |  |  |  |