

境內服務為中國大陸全境(不含港、澳地區)。

## 服務內容

### 貴賓服務熱線

#### 01 7\*24小時力碼服務熱線

遠盟提供7×24小時專業醫療救援客服務，為會員(購買兩岸緊急救援服務卡套裝)提供應急救援服務回應。

#### 02 旅行資訊諮詢

當會員在服務生效期間有需求，遠盟可為其提供各類諮詢服務。包括：

- 出行資訊諮詢
- 醫療健康諮詢
- 家屬安心諮詢
- 醫療機構資訊諮詢
- 急救知識諮詢



### 120急救協同救治服務 (大陸境內)

#### 01 協助安排救護車輛

在會員遭遇意外傷害或突發急性病時，遠盟將依據會員的服務請求，通過會員提供的位置資訊，協助會員呼叫及安排救護車輛。

#### 02 白金十分鐘急救指導

在遭遇意外傷害或突發急性病時，遠盟將依據會員的服務請求，向會員遠端提供專業的白金十分鐘“自救”或“互救”應急建議及心理安撫，更有效利用等待急救車期間的寶貴救援時機。

#### 03 急救醫院建議

遠盟向會員推介實施急救的醫療機構，最終由會員自主決定，或根據實際情況由救護車上的醫生安排。

#### 04 急救進程跟蹤

對會員報警案件進行全程跟蹤，瞭解急救車輛狀態及救治情況，確保會員得到妥善救治並順利送達醫院。

#### 05 協助聯絡緊急連絡人

在遭遇意外傷害或突發急性病時，遠盟將在會員授權下協助聯繫其家屬或緊急連絡人，通報案件情況並提供必要說明。

#### 06 保險報案協助

若本服務作為合作保險產品的增值服務，在會員(即被保險人)授權下，可協助會員向保險公司報案。

### 120費用承擔 (大陸境內)

#### 01 急救費用安排

遠盟專業救援中心在提供“120急救管理”服務過程中，對享有“120費用承擔”權益的會員提供產品承諾額度範圍內的急救車費用直付或報銷管理安排。

#### 02 院前120費用承擔

在會員使用“120急救管理”服務時，遠盟為會員支付或報銷院前120救護車的費用(包括車費及車上施救的相關費用)，保障額度上限(以實際購買方案約定額度為準)。

本服務的使用條件為：

- 因遭遇意外傷害或突發急性病而呼叫使用救護車；
- 通過遠盟呼叫當地救護車的；或雖未通過遠盟呼叫救護車，但在出險後24小時內電話通報遠盟；符合120出車條件及120出車範圍，且為非轉運或轉院情形的。

### 住院費用墊付 (以實際購買方案理賠額度內為準)

#### 01 住院費用墊付

遠盟可在會員保險責任及保額範圍內，且取得保險公司書面墊付授權許可及旅客同意書下，為會員墊付或追加墊付住院醫療費用

#### 02 代為收集理賠材料

遠盟為會員墊付住院醫療費用後，將代為收集其在住院過程中產生的各類醫療單據，包括診斷證明、檢查報告單、出院小結、醫療收據等，並向保險公司申請理賠。

#### 03 住院進程監控

提供治療方案評估、治療進程跟蹤、治療費用監控、墊付費用追加、出院時間確定等服務。

#### 04 醫療口譯服務

會員在大陸境內住院期間，遠盟可安排提供20分鐘以內的免費電話方式的醫療翻譯(中英互譯)服務，不

#### 05 療養期的酒店住宿安排

當會員在服務生效期間于大陸境內，遭遇保險責任約定之情形(即意外傷害、突發急性病)在事故地進行了住院治療，且根據主治建議必須在當地進行療養的，遠盟可安排會員出院後立即入住當地酒店住宿(費用自理)。

### 協助醫療轉運送返

#### 01 轉運諮詢與評估

若會員有醫療轉運、送返或家屬送返等相關流程及注意事項等問題，遠盟可提供合理的諮詢服務。若會員在服務生效期間遭受保險合同約定的意外傷害或罹患突發急性病(具體釋義以各保險合同為準)，遠盟可從醫療角度提供轉運諮詢、評估及轉運方案設計。

#### 02 緊急醫療轉運安排

當會員在服務生效期間于大陸境內遭遇保險責任約定之情形(即意外傷害或突發急性病)時，因所在地醫療條件無法提供適當處理手段，遠盟可協助安排該會員從初診地點緊急轉移至最近的對治療其傷病最為適合的醫院或其它醫療機構。

#### 03 醫療送返安排

當會員在服務生效期間于大陸境內遭遇保險責任約定之情形(即意外傷害或突發急性病)時，並提出送返需求時，經遠盟醫生及會員的主治醫生確認其符合送返條件時，遠盟可提供以下服務安排，以便該會員返回台灣居住地繼續治療。

- 選擇經濟合理的交通工具(包括救護車、商業航班、醫療專機等)；
- 安排移動醫療器材、輪椅、擔架及其它輔助設備；
- 根據其需求及會員實際情況，可安排專業醫療護理人員陪同。

#### 04 親屬探視安排

當會員在服務生效期間于大陸境內遭遇保險責任約定之情形(即意外傷害或突發急性病)時，導致其在當地接受治療時連續住院七天及以上或不幸身故而需其親屬前往探視，或辦理善後時，遠盟可為會員的一名成年直系親屬安排如下事宜，包括：

- 協助購買從會員常住地到會員出險地的往返機票(經濟艙)/火車票(硬臥)(費用自理)
- 協助安排當地住宿。(費用自理)

### 協助未成年子女 送返安排

#### 01 未成年子女送返安排

當會員在服務生效期間于大陸境內遭遇保險責任約定之情形(即意外傷害或突發急性病)時，而導致隨行未成年子女無人照料，遠盟可提供以下服務安排：

- 安排其未成年子女返回常住地；
- 必要時，遠盟可安排護送人員隨行。
- 接站親屬需提供相關證明材料，雙方簽署書面交接單後視為服務完成。

### 協助遺體/骨灰 送返及喪葬安排

#### 01 遺體/骨灰轉運及喪葬安排

當會員在服務生效期間于大陸境內遭遇保險責任約定之情形(即意外傷害或突發急性病)時，而致身故，遠盟可根據會員遺願或其直系親屬的願望及委託，結合宗教信仰在合法前提下提供以下服務：

- 安排在事發當地的火化、安葬。
- 安排運送遺體或骨灰返回常住地。

大陸旅遊安全最佳守護者

## RESCUE CARD 兩岸緊急救援卡

### 產品手冊



## 旅行不便援助服務

### 01 療養期的酒店住宿安排 (限境外)

當會員在服務生效期間於大陸境內遭遇保險責任約定之情形 (即意外傷害或突發急性病) 時, 在事故地進行了住院治療, 且根據主治建議必須在當地進行療養的, 遠盟可安排會員出院後立即入住當地酒店住宿(費用自理)。

### 02 緊急口訊傳遞

在服務生效期間, 遠盟可應會員要求提供緊急情況下與親屬、同事之間的口訊傳遞。

### 03 證件丟失援助

如會員在服務生效期間在中國境內/境外旅行時發生遺失或被盜重要的身份證件如護照、旅行證件等, 遠盟可應會員需求提供以下服務(費用自理)

- 證件補發手續相關的資訊, 如補辦流程及注意事項
- 介紹適當的部門或機構, 以便補發相關權。

### 04 緊急行程變更協助

服務生效期間, 當會員遇到緊急情況不能按原計劃線路繼續旅行而需要變更行程, 遠盟可協助會員重新安排票務變更、租車、預訂酒店等服務(費用自理)。

### 05 行李丟失/盜搶援助

服務生效期間, 當會員搭乘商業航班旅行時丟失行李, 遠盟可介紹相關部門 (如航空公司、海關等), 為會員提供找回建議及協助; 如會員行李在旅行途中被盜搶, 遠盟可協助會員向相關部門報案。

### 06 法律援助安排

遠盟可針對會員在服務生效期間, 遇到的各類法律相關問題提供以下協助:

- 提供律師或法律從業人員姓名、地址、電話號碼、辦公時間等資訊。
- 協助安排會員與律師或法律從業人員的會見事宜。
- 協助會員或其家屬安排保釋事宜。

## 特別說明

1.在接到服務需求並獲取足夠判定保險及救援責任的完整資料後, 遠盟承諾可在48小時內出具救援方案。

2.對於上述第2項下的①-⑥項服務需在取得會員明示同意後, 遠盟方可啟動服務。

3.對於上述第4項服務 (即“住院費用墊付”以實際購買方案約定額度為準), 說明如下:

a.會員需在遠盟提供墊付服務時向遠盟提供必要的資料, 包括: 會員簽名的《墊付授權書》、會員已繳納押金所對應的住院押金條以及必要的醫療材料。

b.對於醫療費用中的自付部分, 會員需要自行交付一定比例的金額, 並在遠盟實施墊付時將上述自付金額對應的住院押金條提供至遠盟。

\* 當會員(以實際購買方案約定額度為準)完整提交上述a、b所約定的必要資料後, 遠盟即可啟動服務安排。

4.對於上述第5項下的②-③項服務 (即“協助緊急醫療轉運安排”和“協助醫療送返安排”), 說明如下:

a.遠盟將根據約定內容安排會員回到指定地點, 不包含目的地醫院入院的安排服務。

5.對於上述第6項服務 (即“協助未成年子女送返安排”), 說明如下:

a.關於未成年人的定義應跟隨保險條款約定, 若未與保險產品關聯則預設為18周歲以下。

## 兩岸緊急救援卡方案項目費用

保障項目	保障額度 (人民幣元/人)		
	普卡(方案三)	金卡(方案一)	白金卡(方案二)
意外傷害身故	純救援卡	100,000	200,000
意外傷害傷殘	/	100,000	200,000
突發急性病身故或猝死		100,000	200,000
意外傷害醫療費用		5,000	15,000
意外傷害住院津貼		1,800 (60元/天)	
高風險運動意外傷害身故		100,000	200,000
高風險運動意外傷害重殘		100,000	200,000
急重症醫療費用		5,000	15,000
院前急救車安排(遠盟急救中心承擔)	1000	1000	1000
緊急醫療轉運	協助安排處理, 所有衍生費用旅客自理		
醫療送返回台			
身故善後處理			
親屬探視安排			
未成年子女送返回台			
保障期間	台幣 (個人/團體)	台幣 (個人/團體)	台幣 (個人/團體)
1-5天	300 / 200	450 / 400	610 / 560
6-10天	350 / 250	500 / 450	680 / 630
11-15天	400 / 300	590 / 540	750 / 700
16-21天	450 / 350	650 / 590	830 / 750
22-30天	500 / 400	750 / 650	950 / 850
說明:	1. 團體計價標準為10人以上(含10人)。 2. 自由行旅客均含有編號的救援卡一張。 3. 團體每團提供兩張救援卡提供領隊及導遊使用。 4. 旅客資料(台胞證正反面)可經由旅行社或旅客直接提供, 金卡及白金卡項目需要6個工作日(不含例假日), 從送件後開始計算。 5. 普卡需要3個工作日(不含例假日)。 6. 保障項目限抵達大陸旅遊期間。 7. 金卡及白金卡購買的年齡限制80周歲以下(不含80歲), 81周歲以上只能購買普卡。 8. 作業完成後, 因故臨時取消酌收一半費用。		



北京公司: 北京遠盟健康科技有限公司

聯絡電話: 400 919 8080

北京地址: 北京市朝陽區東三環中路20號樂成中心A座29層

台灣公司: 台灣遠盟健康科技有限公司

聯絡電話: 02-27282227 / 0965327595

台灣地址: 台灣台北市信義區忠孝東路五段550號16樓

協辦單位: 台灣國際觀光救援服務協會