

长城人寿&国际 SOS 客户服务手册

(2015 年)

项目简介

长城人寿国际 SOS 客户服务项目由国际 SOS 独家提供。国际 SOS 是世界领先的提供全球旅行关怀、医疗救援、健康管理、道路救援、尊贵礼宾等服务的公司，SOS 具备无与伦比的专业团队：全球 79 个分支机构，35 家国际型诊所，10,000 多名员工，其中包含 1,200 名专职医生和 1200 名礼宾服务顾问，全天候随时待命。

从旅途中的医疗咨询，到为全家人日常居家健康问询，到无论何时何地的路边快修或拖车……您只需要拨打 400-898-1086，国际 SOS 将为您 24 小时全方位服务。

一、名词释义：

1. **国际 SOS 救援中心（以下简称国际 SOS）**：意指本公司委托提供国际紧急救援服务之公司，目前本公司委托机构为国际 SOS。
2. **持卡人**：指符合本公司使用该服务标准的个人客户。
3. **适用年龄**：被救援对象最大适用年龄为 65 岁。
4. **救援范围**：
 - 1) 国际救援服务适用于在中国境外，且单次旅行时间连续不超过 90 天。
 - 2) 国内救援服务适用于离开居住地 150 公里外的中国境内，且单次旅行连续不超过 90 天。
5. **本国**：指国籍国。
6. **常住国**：指中国大陆（不含香港、澳门及台湾）。
7. **居住地**：指中华人民共和国大陆地区（不包括中国香港、澳门、台湾）任一省份（自治区或直辖市），以持卡人与本公司签发的保险合同上登记的通讯地址所在城市为准。若持卡人是中华人民共和国大陆以外地区或国籍的人士，以持卡人在保险合同中所载的护照或身份证明的签发地区或国家视为其居住地而获得国内或海外紧急救援服务。且持卡人在居住地以外的国内地区或海外地区连续停留不超过 90 天时间。
8. **旅行**：包括以度假、探亲、求学为由的旅游或公务出差、培训，且每次行程连续不超过 90 天。
9. **汽车**：是指以您本人名义注册登记的一辆机动行驶车辆并以甲方提供的有效您资料

中的车架号/车牌号为准。该车辆为四轮机动车辆且仅限家庭、私人、社会用途或休闲为目的，摩托车、客车、公共汽车、出租车、货车、卡车、重型运输车以及用于出租和营运的汽车等不在本服务范围内。

10. **中国境外：**指中国大陆以外的其他国家和地区，包含中国的香港、澳门、台湾地区。

11. **中国境内：**指客户居住地以外或距离客户居住地住所 150 公里以外的中国大陆地区（不含港澳台地区）。

二、服务说明：

客户根据不同类型可以分别享受到下列服务：

用户分类	全球医疗救援	国际旅行援助	12 小时健康专线 (含国内热线安排型服务)	汽车道路救援 - 一年无限次免费路边快修 - 一年无限次 100 公里免费拖车
A 组用户	✓	✓		
B 组用户			✓	
C 组用户				✓
D 组用户	✓	✓	✓	✓

- 该服务专线提供 24 小时中英文双语服务。
- 拨通电话后，需详细说明姓名、证件号、所处地区、住所、联系方式、遇到问题、希望得到的服务。

三、服务内容：

(一) 全球医疗救援



当您在中国境外（包含港澳台地区）或中国境内旅行，且**单次旅行不超过 90 天**，

在突发疾病或遭遇意外时，可请求以下服务：

1. 电话医疗咨询

当您在中国境外或中国境内旅行时，如身体不适或遇到紧急医疗状况，可拨打国际 SOS 电话得到国际 SOS 医生的医疗咨询服务。

注：此服务不应被视为电话诊疗、120 或 911 服务。

2. 医疗机构介绍和建议

经您请求，国际 SOS 可向您提供医生、医院、诊所、牙医和牙医诊所（合称“医疗服务提供者”）的姓名或名称、地址、电话号码及其工作时间。国际 SOS 不负责为您提供任何医疗诊断和治疗服务。国际 SOS 负责向您推荐并说明第三方服务提供者的情况，但是国际 SOS 并不能保证第三方服务提供者的服务质量，而且选择第三方服务提供者的最终决定权在于您本人。国际 SOS 在第三方服务提供者的选择过程中将充分履行其谨慎和勤勉的职责，尽可能提供符合您权益的第三方服务提供者的信息。国际 SOS 的服务基于协助安排或者转介绍的基础，国际 SOS 将不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由您承担。

3. 协助、安排就医住院

根据您的身体状况、病情等，国际 SOS 可协助您在当地尽可能符合治疗要求的、经国际 SOS 审查认证及/或与国际 SOS 有合作关系的医疗机构（医生、医院、诊所、牙医等）就医。如病情严重，国际 SOS 将协助安排您住院治疗。

4. 住院期间医疗费用的担保和/或垫付，及住院期间医疗情况的跟踪、观察和监控 *

当您在中国境外旅行途中因突发疾病或者意外原因需要住院治疗时，在您的要求下，国际 SOS 会协助您并担保其住院期间的相关医疗费用。

在为您担保了住院期间的相关医疗费用的情况下，并且在符合保密及授权条件和可能的情况下，国际 SOS 医生会联系您的主治医生，在您住院期间对其医疗情况进行跟踪监控，在可能的情况下，国际 SOS 可尽力协助获取您的医疗报告、出院小结、账单和收据等文件，方便您事后索赔。

国际 SOS 向您提供住院费用的财务担保需基于如下前提：国际 SOS 需事先从您的信用卡或者从您家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。

5. 紧急医疗翻译服务 *

国际 SOS 可安排为您提供通过电话方式的紧急情况下的医疗翻译服务。

6. 递送必需药物和医疗用品 *

在有医疗必要且国际 SOS 尽可能的情况下，国际 SOS 可安排为您递送该您护理、治疗所必需的而在该您所在地无法获得的药物、药品及医疗用品。药物、药品或医疗用品的递送须遵守当地的法律规定，并且，该类物品及其递送的费用需由您承担。

7. 安排并支付紧急医疗转送

当您在中国境外或中国境内旅行时，一旦处于严重病情并经国际 SOS 的医师判断所在医院无法提供适当处理时，国际 SOS 将安排适当的通讯、交通工具及医疗护送小组将您转移至可提供适当医疗保健服务的最近医院但不一定位于国内。国际 SOS 应当支付必要的与紧急医疗转送有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

国际 SOS 具有绝对的权利来决定您的病情是否充分严重到必须提供紧急医疗转送服务。国际 SOS 还保留根据其当时所知的经评估的全部事实和情况，包括但不限于初诊地医疗机构能否提供充分且必要的治疗条件或者该治疗能否被拖延直至您返回国内或居住地时，决定您转送目的地和转送的方式、方法的权利。

8. 安排并支付医疗转运回国或居住地

当您于旅游地接受了由国际 SOS 提供的紧急医疗转送并住院和初步治疗后，国际 SOS 将安排并支付正常航班或其它国际 SOS 认为适当的交通工具转移该您返回国内或居住地继续治疗。国际 SOS 将提供适当的通讯和语言翻译支持，移动医疗器材，轮椅、担架及其它辅助设备，及/或专业医疗护理人员。

9. 安排并支付遗体/骨灰运送回国或居住地

若您在境外不幸因意外伤害或突发疾病而致身故，国际 SOS 将根据您的遗愿或其直系亲属的愿望，安排并支付运送其遗体或骨灰返回国内或居住地的费用。若情况允许并合法，国际 SOS 可安排在事发当地安葬。

10. 安排并支付直系亲属探病及住宿

若您在境外或境内单独旅行，因连续住院七天以上而需其直系亲属前往探视时，国际 SOS 可代为安排并支付该您的一位直系亲属一张往返经济舱机票从国内或居住地到您入住的医院探望，同时代为安排并支付其在当地的住宿。国际 SOS 将为该探病亲友支付每日不超过美金 250 元之住宿费，且每次事件住宿费最高支付金额不超过美金 1,000 元（中国境外医疗救援服务适用），或每次事件住宿费最高支付金额不超过人民币 3,000 元（中国境内医疗救援服务适用）。此项费用不包括食物、饮料、通讯及其他服务费用。

注：国际 SOS 不承诺该亲友可以获得该国的签证，并且签证及除上述以外的相关费用

需由该您承担。

11. 安排并支付未成年子女返回

若您因遭受意外伤害、突发疾病、紧急医疗转运或遭遇身故而导致随行未满十六周岁（含）之未成年子女无人照料，国际 SOS 将安排并支付其未成年子女经最近途径的一张单程经济舱机票返回国内或居住地，但其原有之机票应交由国际 SOS 处理。必要时，国际 SOS 将安排并支付护送人员随行返国或居住地。

12. 紧急口讯传递

您发生紧急情况或伤病事故时，国际 SOS 可按要求将情况尽快通知其亲属和/或雇主。

温馨提示：

- （I）上述 2-6 项服务基于协助安排或者转介绍基础，所有第三方费用需由您承担。
- （II）上述 7-11 项应以救援服务限额为限并同时满足除外责任条款。
- （III）全球医疗救援服务时间：7x24 小时
- （IV）所有标注*的服务，仅适用于中国境外旅游

（二）国际旅行援助服务



当您在中国境外（包含港澳台地区）旅行，且单次行程连续不超过 90 天，遭受意外或突发情况时，可申请以下援助服务：

1. 旅行信息咨询

您可在旅行前和旅行中联络国际 SOS 获得如下信息：

- 护照和签证要求
- 当地疫苗接种的要求和需要
- 天气
- 当地语言

- 汇率

2. 大使馆、领事馆信息

国际 SOS 可提供中国驻目的地国家大使馆、领事馆的电话、地址及目的地国家驻中国大使馆、领事馆的电话、地址。

3. 行李延误、遗失援助

当您搭乘商业航班旅行时，如在旅途中丢失或延误行李，国际 SOS 介绍相关部门如航空、海关等，以协助您找回行李。若因行李承运人的责任，导致行李遗失，经您要求，国际 SOS 应协助您与其交涉。

4. 护照遗失援助

如您在境外旅行时遗失或被盗重要的身份证件如护照、旅行证件等，国际 SOS 可向持卡人提供与补发手续相关的信息，并介绍适当的部门或机构，帮助补发相关文件。补发费用需由您承担。

5. 重新安排旅行计划

如您因紧急情况不能按原计划的线路继续旅行，国际 SOS 可协助您重新安排航班、酒店及旅行计划。发生的费用由您承担。

6. 紧急电话翻译服务/介绍当地翻译服务

您在境外旅行途中遇紧急情况时，可拨打国际 SOS 救援电话，得到免费的短时、紧急的电话翻译服务。国际 SOS 也可协助介绍当地翻译，包括地址、电话和工作时间等信息，但雇佣翻译的费用需由您承担。

7. 紧急法律援助

在您的要求下，国际 SOS 可协助介绍当地的律师事务所，甚至协助安排保释等，费用需由您承担。

8. 紧急口讯传递和文件递送

您或其家属发生紧急伤病事故时，可要求国际 SOS 将情况尽快通知其家属或本人等。在您要求时，国际 SOS 将协助安排将紧急文件递送给您的亲友或同事，费用需由您承担。

温馨提示：

(I) 以上服务基于协助安排或者转介绍的基础，国际 SOS 不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由您承担。

(II) 国际旅行援助服务时间：7x24 小时。

（三）12 小时健康专线



忙碌的工作，沉重的压力，密集的应酬，频繁的出差，也许您无暇关心自己及家人的健康。现在只要拨打服务热线，您就能拥有一个国际 SOS 的“家庭健康顾问”，随时随地为您和您的家人提供专业医疗建议。

1. 常见药物使用指导、建议；
2. 健康促进，如控制体重、合理运动、健康饮食、戒烟等；
3. 常见慢性病防治：高血压、高血脂、糖尿病等；
4. 常规体检项目建议；
5. 儿童健康成长建议及提供儿童疫苗注射计划的相关信息。

温馨提示：

- （I）精神类疾病和心理咨询等不在该服务的范围之内。
- （II）本服务主要针对全科医疗问题。
- （III）本服务不等同为电话诊疗或120服务。
- （IV）上述服务的性质仅为咨询意见提供，其目的不能被解释为要求任何接受咨询的您施行或放弃任何医疗行为。
- （V）健康专线服务时间：7 x12小时，北京时间8:00am-8:00pm。

（四）国内汽车道路救援



您在中国境内（不含港澳台）驾驶您本人的私家车（七座及以下）时，无论是在居住

地，还是自驾游途中，如果遇到车辆故障，可以得到 24 小时的免费的专业援助，包括 100 公里以内的紧急拖车、30 分钟路边快修等服务，我们将为您的出行保驾护航。

注：该服务限在中国境内(不含港澳台地区)的省份、直辖市、自治区内的主要地级城市。

1. 汽车服务供应商介绍、推荐、建议

如您的汽车因故障或事故不能继续驾驶，可致电国际 SOS，国际 SOS 将介绍事发地点附近的维修厂、店。

2. 一年无限次免费紧急路边快速维修

当您的汽车发生故障或事故，且快速维修被认为是可能的情况下，国际 SOS 会安排及支付汽车维修工至现场，提供路边快修服务。路边快修服务包括换胎、充电、加水和其它低于 25 分钟的机械修理。

此项服务为每年不限次数的免费路边快修服务，抛锚/事故地点距离最近的国际 SOS 签约网络服务商 100 公里内所发生的快修费用由国际 SOS 负责支付。如有不包括在本服务内容的维修要求或需更换零部件等，国际 SOS 会协助安排，但第三方费用及零部件费用等应由您承担。但本服务不包括高速公路、隧道、大桥、高架道路和其他交通部门或其他部门规定限制第三方道路救援活动的路段以及在这些路段产生的任何费用。

3. 一年无限次 100 公里免费紧急拖车援助

当您的汽车发生故障或事故不能行驶，而且路边快修不可行，国际 SOS 将协助安排将汽车拖至最近的汽车生产厂商授权的维修商、国际 SOS 服务网络中的车辆修理厂商或您指定的维修商修理。国际 SOS 将负担将此车辆拖至距事发地点最多 100 公里的维修处的费用，本免费服务每年度无限次提供。但本服务不包括高速公路、隧道、大桥、高架道路和其他交通部门或其他部门规定限制第三方道路救援活动的路段以及在这些路段产生的任何费用。

4. 紧急燃油服务

当您的汽车发生行使途中燃油耗尽的情况，国际 SOS 将尽最大努力协助安排紧急送油，但您需支付所有的相关费用。

5. 维修养护服务

国际 SOS 可协助您安排在国际 SOS 网络内的车辆修理厂、店内对其汽车提供维修、维护、零部件更换、保养、汽车美容等服务。

6. 全程监控服务

国际 SOS 可跟踪、监控路边快修、拖车等服务的全过程并及时与您保持联系。

7. 紧急口讯传达

当您的汽车发生问题不能继续行驶时，国际 SOS 可按您要求向其家属、雇主转达口讯。

8. 更改或继续行程

当汽车发生故障或事故不能行驶，您需要更改或继续行程，国际 SOS 可协助安排其他旅行方案，包括酒店及航空、火车、出租车等其他交通的安排。

9. 7 x24 电话医疗咨询

您在驾车途中如身感不适或遭受意外伤害，可以随时致电国际 SOS，获得国际 SOS 专业医疗人员提供的医疗建议、意见。如果需要，国际 SOS 可推荐当地附近的医疗机构。

注：该服务为电话咨询服务，不应被视为电话诊疗或 120 服务。

10. 安排紧急医疗救援

如果您在驾车旅行途中遭受意外伤害或突发疾病等并入住当地医院，国际 SOS 将安排空中和/或水陆运输把您运送至可提供适当医疗服务的最近的城市医院。您应当支付必要的与医疗转运有关的交通费用以及在其安排的该服务过程中通常发生的附属费用。

11. 安排转送回国内居住地

在当地经过初步治疗、病情稳定后，国际 SOS 将安排必要的交通等将您转送回其国内居住地。

温馨提示：

(I) 上述第 2 - 3 项服务需符合除外条款的规定，燃油递送服务应以当地相关法规为准；

(II) 上述第 1 项、第 4-5 项和第 8 项服务是基于协助安排或介绍为基础，国际 SOS 不支付任何第三方费用，所有第三方费用需由您承担；

(III) 上述第 10 - 11 项服务通常仅为介绍或安排，国际 SOS 向您提供紧急医疗救援需基于如下前提：国际 SOS 需事先从您的信用卡或者从其家属处获得充分的财务支付的保证后方可进行。

(IV) 有效期内，拖车及路边维修服务 100km 内可无限次使用，过桥过路费及超过公里数等其他额外费用由您支付。

四、除外条款说明

(一) 全球医疗救援除外条款

当情况属于下述除外条款，或医疗救援服务金额超过了救援服务限额时（国内医疗救援服务适用于国内医疗救援服务限额，境外医疗救援服务适用于国际医疗救援服务限

额), 您需先行支付费用或提供额外偿还担保, 方可获得国际 SOS 的救援服务。

1. 由于您的既往病症而由此发生的救援费用。

2. 在最长不超过一年的保险期间内, 针对您的某一项相同的意外事故或病症等, 发生了多于一次的医疗转送和/或送返;

3. 国际 SOS 的服务计划中没有包含的救援费用以及未经国际 SOS 事先书面认可的和/或未经国际 SOS 安排的紧急医疗救援而产生的费用。但当从偏远落后地区进行紧急医疗转送时, 您事先不能够事先通知/有效联络国际 SOS 而这样的耽搁有可能导致您的生命危险或对其造成伤害时, 本除外条款不适用。

4. 当您在国内时(中国境外医疗救援服务适用)或当您在居住地时(中国境内医疗救援服务适用), 发生的救援事件。

5. 不顾医生劝告赴中国境外旅行(中国境外医疗救援服务适用)或离开国内居住地旅行(中国境内医疗救援服务适用)并由此发生的救援费用; 以获得医学治疗为目的的旅行并由此发生的救援费用或者因之前已发生的意外伤害、疾病或既往病症, 需要进一步修养或康复而外出旅行并由此发生的救援费用。

6. 如果您并未出现严重医疗状况, 和/或根据国际 SOS 医生的意见, 您完全可以在本地获得充分的治疗, 或者该治疗可以被合理地延期至您返回中国境内(中国境外医疗救援服务适用)或国内居住地(中国境内医疗救援服务适用)之后进行。由于此等情况而发生的救援费用。

7. 根据国际 SOS 医生的意见, 您其实可以作为一个不需要医疗护送的正常旅行者而坚持要求救援所产生的费用。

8. 与分娩、流产或怀孕有关的任何治疗或费用。但这些不适用于在怀孕的前 24 周内出现的足以危及母亲和/或胎儿生命的任何异常妊娠或怀孕并发症。

9. 如果您从事探穴、登山或利用向导或绳索方式的攀岩、探勘地上坑洞、跳伞运动、降落伞、蹦极、热气球、滑翔翼、利用带有空气软管装置的保护性头盔进行的深海潜水、武术、拉力比赛、除了赛跑以外的其它各种竞赛活动和参加任何由专业团体或发起人组织的各种竞技运动的, 由于此等情况造成意外事故和伤害而进一步发生的救援费用。

10. 因情绪的、智力的或精神疾病而由此发生的任何救援费用。

11. 因您自伤、自杀、药物上瘾或滥用、酒精滥用、性传播疾病而由此发生的任何救援费用。

12. 因您罹患获得性免疫缺失综合症(“艾滋病”)或与艾滋病有关的疾病而由此发

生的任何救援费用。

13. 您不是作为定期商业航班或者经由批准航线飞行的特许租用航空器上的乘客的身份进行空中飞行而由此发生的任何救援费用。

14. 您从事或试图从事非法活动而由此发生的任何救援费用。

15. 因为您接受了一个未经登记注册的医疗服务者所实施的同国家规定的治疗标准不一致的治疗措施和/或开具的医嘱而由此发生的任何救援费用。

16. 因为您加入了任何国家的现役军队或警察部队而由此发生的任何救援费用；因为您主动参与战争（无论是否对外宣布）、入侵、敌国的行动、对抗、国内战争、叛乱、暴动、革命或起义而由此发生的任何救援费用。

17. 无论何种直接原因，包括使用或威胁使用核武器或设备、化学武器和生物武器，包括并不限于恐怖活动或战争而由此发生的任何救援费用。

18. 因为您在轮船、海上钻井平台或者其它类似的离岸设施上工作或活动而由此发生的任何救援费用。

19. 要求救援服务时，您年龄已超过 65 岁。

20. 由于核反应或核辐射为直接原因而造成的各种救援费用。

(二) 国内汽车道路救援除外条款

中国汽车道路救援服务中除经国际 SOS 事前书面同意，国际 SOS 就下列处置、事故及相关费用均不负责：

1. 每年提供多于限定次数或者多于限定公里数的拖车和/或路边快修服务；
2. 自汽车出厂后初次上牌使用之日起，超过 8 年；
3. 汽车经过了未经授权的修改（包括但不限于替换、去除或增加），这些修改与生产厂商的说明书不一致或为了参加竞赛所作的修改；
4. 当汽车超载以至于提供拖车服务时，重量超过了生产厂商的规定；
5. 因您积极参与战争（不管是否宣战）、入侵、外敌行动、敌对、内战、叛乱、骚乱、革命或起义而发生的任何损坏；
6. 提供的服务超过了地理限制；
7. 驾车者不具备由权威机构出具的有效驾照；
8. 由于缺少燃油、燃气、水或者轮胎损坏等原因造成的机械故障。在这种情况下，国际 SOS 仍然会提供道路救援但相关费用需由您自行承担；
9. 在旅行开始时汽车处于不可上路状况或汽车没有按照生产厂商的规定定期保养

或汽车超过 6 个月没有保养；

10. 您的车辆或您本人涉及参与违反中国法律、法规的活动；
11. 您的车辆参加任何形式的汽车比赛活动；
12. 国际 SOS 对汽车内部和外部的物件的损坏和偷窃不承担责任；
13. 国际 SOS 对汽车厂商召回的汽车不承担责任，即使发生故障；
14. 国际 SOS 对由非正规维修机构的修理失误造成的故障不负责任；
15. 国际 SOS 对非原配或未经生产厂商同意的附件产生的故障不负责任；
16. 国际 SOS 不对任何未由国际 SOS 处理或未由国际 SOS 网络服务商提供服务所发生的费用负责。
17. 国际 SOS 不承担任何汽车道路救援服务过程中产生的路桥费。

五、全球医疗救援限额

国际医疗救援服务限额

安排并支付紧急医疗转运、安排并支付医疗送返、安排并支付遗体/骨灰运送服务	最高上限为美金 1,000,000 元
安排并支付未成年子女返回	1 张经济舱单程机票
安排并支付直系亲属探病及住宿	1 张经济舱往返机票； 每日不超过美金 250 元且每次事件该项目最高上限为美金 1,000 元
在紧急医疗转运，医疗转运回国，遗体/骨灰运送服务之外，任何您在任一事故下补偿	最高上限为美金 10,000 元

表 1

国内医疗救援服务限额

安排并支付紧急医疗转运、安排并支付医疗送返、安排并支付遗体/骨灰运送服务	最高上限为人民币 6,000,000 元
安排并支付未成年子女回居住地	1 张经济舱单程机票
安排并支付直系亲属探病及住宿	1 张经济舱往返机票和当地合理住宿费 用每次事件限人民币 3,000 元。

表 2

六、常见问题

1. 问：国际 SOS 提供的医疗救援服务与“120”或“911”服务有何区别？

答：120 或 911 的职能是在短距离、短时间内将病人从出事现场送至第一救助点（急救站、诊所、医院等）即完成服务，该救助点是否对病人最为合适以及后续情况如何不是 120 或 911 的服务内容。一般来讲，120 或 911 是急救车调遣中心，不提供医疗咨询和建议等服务；此外，120 或 911 是本地化的服务。国际 SOS 提供的医疗救援提供的是第二现场救助，即当客户身处第一救助点，如果需要转运到医疗条件和技术更好的医院接受治疗，医疗救援将提供转运援助，并全程进行医疗跟踪、及时处理问题，直至护送客户回家或康复。此外，国际 SOS 拥有强大的空中救援能力，120 或 911 无此能力。

2. 问：当国际 SOS 提供资讯和救援救助服务时，是否一定会有专人到现场？

答：医疗建议、医院推荐等咨询服务，一般国际 SOS 通过电话、传真、电子邮件就能及时完成相应安排。若是需要医疗转运且病情需要医疗人员陪护，在转运方案启动时，国际 SOS 会相应安排医疗人员陪同。

3. 问：国际 SOS 在服务的过程中是否承担第三方服务费用？

答：紧急医疗转送、医疗转运回国/居住地，遗体/骨灰运送回国/居住地的服务过程中发生的必要的与医疗有关的交通费用以及在安排服务过程中通常发生的的附属费用由国际 SOS 紧急救援中心承担（国际和国内医疗转运限额分别参考表 1 与表 2）。除此之外若有其他第三方费用，须客户自己承担。

4. 问：若客户在旅途中发生意外，谁决定该不该采取紧急医疗转运和采用什么方式转运？

答：由国际 SOS 的全职医生，甚至在复杂情况下由跨国、跨地区甚至跨洲的 SOS 紧急救援中心医生组成的国际医疗小组，根据保险人的病情、当地医疗条件、医疗转运的条件、交通运输状况等，并参考客户当地主治医生的建议，作出最符合客户利益的判断。

5. 问：国际 SOS 是否能在全球范围内提供紧急医疗救援服务？

答：国际 SOS 提供的服务是在全球范围内实施的，但不包括因战争、罢工、自然灾害或其它不可抗力原因致使无法实施救援服务。

6. 问：若客户目前并不是在旅行途中，而是在居住地或长年外派到另一个地方工作，发生意外国际 SOS 能否提供免费的医疗救援服务？

答：国际 SOS 提供的医疗救援服务是针对在旅途中的客户。当客户在中国境外（含港澳台地区）旅行或出差时，且每次行程连续不超过 90 天，应有资格享用国际医疗旅行救

援服务；当客户在中国境内（不含港澳台地区）并且离开其居住地或离开其居住地住所 150 公里之外旅行或出差时，在每次行程连续不超过 90 天的期限内，应有资格享用国内医疗救援服务。若客户在居住地或长年外派地发生意外，国际 SOS 紧急救援中心将基于人道主义给予援助，但发生的所有费用需客户自己承担。

7. 问：发生交通事故，汽车有一定的损坏，我应先向你们救援热线求救还是报警？

答：首先应向当地交通部门报警，110 或 122。我们只有在交通部门允许的情况下才能提供服务。报警后同时您也应知会相关保险公司进行定险勘赔。

8. 问：请问我的汽车在拖车的过程中产生的路费、桥费等，也是由你们承担吗？

答：不是的，在拖车过程中所产生的路桥费等是由您自己承担的。

9. 问：请问你们在高速公路、高架、隧道、大桥等路段也可以提供拖车服务吗？

答：我们向您提供一年无限次 100 公里的免费拖车服务，但不包括高速公路、隧道、大桥和其它特定的路段（如政府或相关机构管控或承包的特殊路段）。因为这些路段是由当地的交通管理部门或高速管理部门或相关部门专门管理的，各地有各地的管理办法，一般情况下不允许非本部门的拖车在其管辖区域内实施救援行动。

10. 问：那么如果在这些路段发生问题我们应该怎么办？

答：拨打 110 或 122 向当地交通管理部门或高速管理部门报告。一般情况下，他们都会将汽车拖至最近的一个出口。

11. 问：我的车子在路边发动不起来了，我先前打了道路服务热线要求紧急救援，但是过了 2 分钟我的车子又可以发动了，我需要向你们反应情况，取消服务吗？

答：需要，请即刻拨打我们的道路救援热线，因为只要您的电话一到，我们就会派遣救援车辆赶赴现场，如果您不取消服务，就会造成救援资源的浪费。

12. 问：我的车子没油了，紧急燃油服务需要收费吗？

答：我们将尽力安排服务商为您递送燃油，但服务商的人工费和燃油费需要您自行支付。

13. 问：我的车子需要维修保养，用道路救援的服务网路有特别的折扣吗？

答：道路救援的服务网络是为紧急援助而设立的，若需要维修或保养，我们将尽力为您推荐，但并没有特别的价格优惠。

14. 问：免费的拖车服务有什么限制吗？

答：免费的拖车服务只在客户的车辆因故障或事故导致无法正常行驶，而且路边快修不可行时提供。国际 SOS 汽车道路救援服务将协助安排将客户的车辆拖至最近的汽车生产厂商授权的维修商、国际服务网络中的车辆修理厂商或客户指定的维修商修

理。如果拖车距离超过 100 公里，超出部分的费用需要由客户自行承担，每公里的拖车费用会依据地点时间不同而有差异，国际 SOS 会在服务实施前告知。

15. 问：紧急路边快修时，国际 SOS 汽车道路救援服务是否承担汽车维修时更换零部件的费用？

答：国际 SOS 汽车道路救援服务提供免费路边快修服务包括换胎、充电、加水和其它低于 30 分钟的机械修理。此项服务为免费路边快修服务，抛锚/事故地点距离最近的国际 SOS 汽车道路救援服务签约网络服务商 100 公里内所发生的快修费用由国际 SOS 汽车道路救援服务负责支付。如果客户车辆没有配备例如备胎，专用工具等车辆原配或者客户有不包括在本服务内容的维修要求或需更换零部件等，国际 SOS 汽车道路救援服务会协助安排，但第三方费用及零部件费用等应由客户承担。

16. 问：救援人员或车辆一般多长时间能够到现场？

答：您拨打电话申请道路救援后，我们会即时处理。正常情况下，在城区范围内，当您可以清晰表述准确救援地点的情况下，且我们启动汽车救援网络后您没有更改救援地点，则救援人员和救援车辆应在三方通话达成一致意见后 45 分钟内到达救援地点。在下列情况下，救援车不能保证 45 分钟内到达施救现场：

- 超出城区覆盖范围；
- 交通管制地段；
- 交通高峰时间、道路堵塞、交通事故路段；
- 施工地带、车辆难以通过的路段；
- 客户所报施救地点不清楚；
- 禁区时间；
- 特殊气候条件下；
- 其它非人力可以抗拒的情况下