

# 太平洋健康保险股份有限公司

## 太保个人终身护理保险（2026 版 C 款）

### 健康管理服务手册

感谢您选择太平洋健康保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《太保个人终身护理保险（2026 版 C 款）》保险合同（以下简称“保险合同”）由太平洋健康保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。除保险合同中约定的保险责任外，您还享有本服务手册中约定的以下健康管理服务权益：

#### ■ 百岁居·智相守关爱计划

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容、流程、标准、期限、注意事项等，以便更好地维护您的权益。

太平洋健康保险股份有限公司

**敬请注意：**

本服务手册旨在帮助您更好地使用健康管理服务，如相关内容与保险合同不一致，请以保险合同为准。

本公司保留对健康管理服务内容变更、停止或增加的权利。具体服务以您申请时通过微信公众号“太平洋健康险”查询到的被保险人服务权益清单为准。

本服务手册中的健康管理服务由本公司或本公司委托的第三方服务商提供。您可以通过本公司官网（公开信息披露—专项信息—健康管理—合作机构）查询本公司委托的第三方服务商名单。

请您完整阅读本服务手册，尤其是其中加粗体字（或其他特殊提示）的部分及第二章注意事项。如您使用本服务手册中的健康管理服务，即视为您已充分理解并接受本服务手册约定的全部内容。

**健康管理服务简表：**

服务名称	领取有效期	服务有效期	权益次数	服务领取条件	服务对象
百岁居·智相守关爱计划	首个保单年度内且15天犹豫期过后完成权益领取	权益领取后生效，第三个保单年度未终止	每个被保险人限1次	1、被保险人符合年龄及年缴保费要求： ● 55岁及以下：年缴保费不低于10万元 ● 56岁-70岁：年缴保费不低于20万元 2、保单已过犹豫期且处于有效状态 3、符合领取有效期及服务有效期 4、在有效权益次数内	被保险人

如您未在领取有效期内完成权益领取的，则视为您已经放弃该权益。本手册约定的服务有效期内，如您保险合同效力中止期间（详见保单定义），本公司不提供健康管理服务，如您申请保单复效的，健康管理服务同步恢复。

服务手册约定的服务权益使用完毕，视为服务终止；若保险合同提前终止，则健康管理服务同时终止。

# 第一章 服务概要

## 百岁居·智相守关爱计划

### 1、服务内容

将日常监测和无死角紧急救援纳入了服务体系，形成家内家外监测+急救的全闭环。百岁居·智相守关爱计划为使用人提供如下服务权益：

表 1：百岁居·智相守关爱计划权益表

服务分类		服务内容
腕上健康管家	动态监测	健康数据动态监测
	精准定位	健康数据和定位共享
主动呼救预警	一键求救	SOS 一键快速求助
	主动预警	关键指标风险预警
专业线上医疗	名医在线	图文问诊、复诊开方、送药上门

以上服务通过依托健康预警手表，由第三方服务商向您提供，请您按照服务流程指引在系统中填写信息，以便邮寄。

#### （1）腕上健康管家

##### ① 动态监测

完成绑定后，正常佩戴手表可以有效监测您日常的心率、血压、血氧、体温、压力、呼吸频率、夜间睡眠、步数等健康及健康趋势数据，并在您按要求佩戴 3 个自然日后为您提供健康报告，以此帮助您更好的了解身体健康情况，下表为健康监测服务清单。

表 2：健康监测服务一览表

服务项目	服务内容
睡眠数据监测和报告	提供根据睡眠检测数据进行全面睡眠质量分析服务，支持日、周、月，帮助您充分了解自己的睡眠状况。

心率监测和报告	心率自动检测通过长期佩戴星卫士手表，定时自动启动身体数据采集。
血压趋势监测和报告	通过 PPG 传感器动脉血流检测及脉搏波特征提取，基于算法进行脉搏波特征的血压健康趋势。
皮肤温度监测和报告	自动皮肤温度监测服务。
血氧监测和报告	通过 PPG 传感器动脉血流检测及脉搏波特征提取，基于算法进行血氧计算，守护着您的血氧健康。
运动监测和报告	智能运动计步记录步频、步幅以及卡路里消耗，在运动过程中提供实时运动心率监测及提醒，同时根据运动医学给出详实的运动分析报告。
血糖趋势监测和报告	零感测血糖，不扎针、不采血、无创伤、无感染、无耗材，通过光学原理研究血糖健康趋势变化，基于软硬件设计以及数学方法，减轻控糖人群的负担。
心健康、脑健康数据监测和报告	结合各项检测数据，通过算法模型进行心健康数据模型轨迹特征进行专项健康分析。

## ② 精准定位

手表内置 GPS 和北斗两种导航系统，在正常工作状态下，手表可以采集佩戴者的位置信息，但如果手表处于无网络/网络不佳的环境中，或佩戴者在运动，定位可能采集不到或存在误差。您可以通过授权开通定位信息并共享给亲友，从而邀请其关注您的位置情况。

## （2）主动呼救预警

### ① 一键求救

长按手表上的 SOS 按键进行呼救求助，倒计时 5 秒后求助信号发送成功。呼救成功后，紧急联系人将会收到使用人（即手表的实际佩戴人）当时的定位和健康数据等信息。同时，人工或 AI 客服会在 3 分钟内与使用人电话联系，如使用人手机无法接通，会依次拨打给紧急联系人。如使用人和紧急联系人确认发生紧急情况，对于确认需要协助呼叫 120 的，人工客服可帮助拨打 120 以协助救援。

### ② 主动预警

手表如果监测到血压、心率、血氧等数据异常（超出系统设置的监测数值上下限）情况，会通过信息提示的方式提醒使用人和家人关注风险情况。如果是血压、心率两项数据极度异常，人工客服在数据异常发生当天会进行电话回访，关怀使用人健康情况。

### **（3）专业线上医疗**

#### **① 名医在线**

为客户提供图文形式的线上健康咨询、常见病的互联网诊疗（在国家 and 地方关于互联网诊疗相关法规规定的范围内）、疾病科普、健康解决方案的推荐等服务。

包括但不限于：

- 1) 可由内、外、妇、儿、中医、骨科、皮肤、全科等专科医生提供疾病复诊、在线开方、送药到家（药费、物流费需由客户自付）。
- 2) 可提供用药方法、药物适应症、禁忌症、不良反应、药物相互作用等用药咨询。
- 3) 可对检查报告进行解读，对检查项目和指标意义进行解释说明。
- 4) 可提供病情分析，推荐诊疗路径，推荐就诊科室。
- 5) 可提供疾病科普解答。

## **2、服务流程**

（1）服务使用路径：

- ① 进入太平洋健康小程序-点击“我的”-“我的保单”-“健康增值服务”；
- ② 或关注“太平洋健康险”微信公众号,点击“我的服务”-“我的保单”-“有效保单”-选择保单-进入保单详情-选择“健康增值服务”；
- ③ 或太平洋保险 APP-点击“专项服务”-“健康保险”-“我的”-“我的保单”-“健康增值服务”；

④ 点击【百岁居·智相守关爱计划】服务。

(2) 权益领取

**领取效期：**在您的保险合同有效的前提下，首个保单年度内且 15 天犹豫期过后通过上述系统完成权益领取。如您未在指定时间内领取，则视为您已经放弃该权益。

**领取说明：**服务仅限指定保险产品的**被保险人**领取及使用，您需要按照流程指引填写收货信息，以便我们将服务所需设备（手表）邮寄给您。

(3) 设备绑定

本服务所需手表设备系由第三方服务商上海时晖信息科技有限公司提供。收到手表后您需要通过微信“扫一扫”，识别手表上的二维码，以完成设备的绑定。设备绑定成功后，不支持换绑使用人。

(4) 使用流程

百岁居·智相守关爱计划的健康数据和权益使用，您可以前往“百岁居养老”微信公众号查询使用，具体路径如下：**百岁居养老微信公众号→选择“智能守护”菜单→点击“健康监测手表”**进入服务页面。服务路径可能会根据用户使用情况进行调整，调整会通过公众号推文消息通知您或家人，请您及时关注消息。

### 3、申请条件

(1) 适用人群：在您的保险合同有效的前提下，首个保单年度内且 15 天犹豫期过后，若您符合以下年龄及年缴保费要求，即可向本公司提出申请：

申请人年龄	年缴保费要求（一份或多份本产品保单合计）
≤55 岁	≥10 万元
56-70 岁	≥20 万元

（2）领取次数：每个被保险人限 1 次。

（3）服务期限：本服务自权益领取后生效，第三个保单年度末终止。

#### 4、服务标准及其他说明

（1）您收到的手表设备已经装配流量卡，免费为您提供服务期限内的流量服务，但需要提示的是出厂装配的流量卡无通话功能，您可自行购买并更换为具有通话功能的 SIM 卡，但该 SIM 卡的流量、通话费用及相应的续期费用均由您自行承担。

（2）百岁居·智相守关爱计划的健康监测相关服务需要「星卫士·星 18」手表设备，其售后规则请参考附件二《星卫士「星 18」手表售后服务政策》。其使用注意事项，请参考附件三《星卫士「星 18」手表注意事项》。

（3）当使用 SOS 按键进行危急求助时，一般情况会由人工客服进行回呼联系，如遇特殊情况，将会转换为 AI 智能客服进行回呼。电话回呼会依次拨打给使用人和您在系统所填写的紧急联系人，如有人接听则不会再拨打给下一个紧急联系人，如按顺序拨打两遍后仍无人接听则回呼服务结束。

（4）如您或家人接通电话，并确认需要代叫 120，人工客服可帮您或家人代叫 120，救援相关费用由您自行负责，请您理解并知悉，如果是 AI 智能客服进行回呼，则无法为您提供代叫救援服务。

（5）需要提示您的是，您需保证系统填写的联系方式正确，否则我们无法进行电话回呼服务。如果您自行将流量卡更换为可通话的 SIM 卡，SOS 呼救请求成功发出后，手表会直接发起通话与紧急联系人电话联系，如无法接通，人工或 AI 客服才会启动上述回呼流程。



(6) 主动呼救预警服务仅作为健康风险的辅助提醒工具，无法为用户的生命安全、救治及时、疾病预后等情况负责。「异常预警」服务的人工回访仅提供关怀服务，无法为您提供专业的医学意见，有任何不适情况请您及时就医。

(7) 本服务相关监测数据和健康报告仅供参考，不构成诊断意见，无法作为医生诊断与治疗的依据，亦不可作为用药依据。

(8) 图文问诊服务时效为 7x24 小时，可咨询的科室种类及时段以医生排班为准，各科室及医生在排班时段内提供服务。我们保留对可支持咨询的专科及医生排班进行调整的权利。

(9) 请保持设备有电及网络环境以保证设备正常运行，您理解并知悉，如设备异常，相关监测和告警功能可能无法正常实现。

(10) 本公司保留调整第三方机构的权利。

(11) 关于本服务的任何问题，您可以拨打 4000686868 进行咨询，服务时间 9:00-18:00。

## 5、免责说明

(1) 您知悉并同意，本服务仅可作为辅助临床参考，在未咨询具备专业资质的医护人员以及经专业医疗设备专业检查前，您不能作为自行诊断和治疗的依据，对此产生的不良后果，您须自行承担相应责任，我们和不做任何声明和担保。

(2) 为了确保数据测量的准确性，请您务必按照设备所需手表的纸质《使用指南》要求佩戴手表、使用本服务。您知悉并同意，若您未能按照前述要求佩戴、使用手表，都可能导致相关健康数据的测量不准确、不及时，进而无法准确、及时作出疾病风险预警，您须自行承担相应责任，我们不做任何声明和担保。

(3) 请您如实编辑、更新您的性别、年龄、身高、体重等个人信息，否则将可能导致无法准确分析、评估健康数据，进而可能影响疾病风险预警的准确度，您须自行承担相应责任，我们不做任何声明和担保。

(4) 疾病的病程演变是复杂多变，且往往因为个体具有一定差异性。有的可能是可以预见，有的是不能预见，有的是难以预见也难以预防的，这些都是疾病本身产生的风险。若您在使用本服务后，若发现自身的症状和体征发生改变或恶化，或有明显的身体不适，请您立刻及时就近急诊就医，以免贻误病情。

(5) 本公司委托的第三方机构为您提供腕上健康管家和主动呼救预警服务，若您与第三方机构因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调您与第三方机构依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任。

(6) 在以下情况下产生信息的披露，本公司不负任何责任：

- ① 当政府机关依照法定程序要求本公司披露您个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供您的个人资料；
- ② 由于您将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；
- ③ 由于计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的您个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

## 第二章 注意事项

- 1、健康管理服务仅限被保险人本人使用，不可转让给他人。若本公司查明使用本服务的非被保险人本人，本公司有权立即拒绝提供本服务并保留追偿的权利。
- 2、不同健康管理服务的注意事项存在差异，部分服务可能存在适用人群、使用次数等方面的限制，请您关注第一章中各项具体服务的说明。
- 3、因被保险人转让、赠与、借用、售卖、授权或租用等方式将健康监测账号、权限许可给第三方使用或和第三方共同控制、使用产生的全部责任和损失（包括但不限于人身、财产、收益、数据资料等方面的损失或其它无形损失），本公司不承担任何责任。
- 4、如被保险人为无民事行为能力人或限制民事行为能力人，服务申请可由其监护人代为申请。
- 5、针对由本公司委托的第三方服务商为被保险人提供的健康管理服务，若被保险人与第三方服务商因服务而产生任何纠纷，本公司会尽力协调被保险人与第三方服务商依据相关法律法规解决纠纷，但不承担任何法律责任。
- 6、本公司保留调整第三方服务商的权利。
- 7、本公司提供的健康管理服务在任何情况下不应被理解为本公司向被保险人提供医学诊疗服务，健康管理服务结果仅供您及被保险人参考，对于您或被保险人依赖健康管理服务结果而做出的任何自主选择、决定，本公司不承担法律责任；同时，本公司对医疗机构提供的诊疗服务亦不承担法律责任。
- 8、健康管理服务无关保险理赔，您在本服务手册项下享受的任何健康管理服务权益均不视为本公司的理赔承诺，保险责任范围需遵守保险合同约定，理赔结论以本公司理赔审核结果为准。
- 9、本公司尊重并保护被保险人的隐私权，未经被保险人许可本公司不会将任何与被保险人相关的信息泄露给无关的第三方。为了更好的为被保险人提供服务，本公司及授权供应商可能会就被保险人申请的服务向被保险人收集姓名、性别、电话号码、地址、社保情况等信息，被保险人有权决定是否提

供相关信息，但本公司不承担由信息不全导致的损失。

10、在以下情况下，被保险人任何信息的披露，本公司不负任何责任：

（1）当政府机关依照法定程序要求本公司披露被保险人个人资料时，本公司将根据其要求或为公共安全之目的提供被保险人的个人资料；

（2）由于被保险人将个人信息告知他人，由此导致的任何个人资料泄露；

（3）任何由于计算机问题、黑客攻击、计算机病毒侵入或发作、因政府管制而造成的暂时性关闭等影响网络正常经营之不可抗力而造成的被保险人个人资料泄露、丢失、被盗用或被篡改等。

11、由于被保险人提供不真实、不准确、不完整、不及时或不能反映当前情况的资料，而导致本服务发生缺失偏差、延误或无法提供，相应责任由被保险人自行承担。

12、对于本公司合理控制范围以外的各种原因，包括但不限于自然灾害、罢工或骚乱、物质短缺或定量配给、暴动、战争行为、政府行为、通讯或其他设施故障或严重伤亡事故等，致使延迟或未能履行本服务的，本公司不负任何责任。

如您在服务过程中遇到问题，可扫描下方二维码预约登记，我们将回电解答您的问题。



附件一：星卫士「星 18」手表售后服务政策

前言

百岁居·智相守关爱计划使用星卫士「星 18」手表提供健康监测及相关服务，该手表由上海时晖信息科技有限公司（以下称：“星卫士”）委托复云健康科技有限公司（以下称“复云”）供应并履行服务及售后政策。本售后服务政策由上海时晖信息科技有限公司（以下称：“星卫士”）委托复云健康科技有限公司（以下称“复云”）供应并履行服务及售后政策。依据消费者权益保护相关法律法规制定，您可以根据本政策规定与条款换货或维修。本政策下的手表硬件售后服务由复云向您提供，您因售后服务引发的纠纷由您与复云处理，太平洋健康保险不承担法律责任。

一、术语约定

词条名称	说明
配件/附件	任意可替代，非功能性器件，如缺失不影响产品独立使用。如数据线、充电器等。
部件	功能性器件，如缺失则产品无法正常使用。
主机	全套功能性器件组合体。
整机	全套随机配件/附件与主机的组合体。

二、穿戴产品保修服务

您可通过拨打 4000686868 转 7 客服电话对接手表相关售后服务。或在中国大陆地区（中国香港、澳门、台湾地区除外）任意一家复云授权服务中心享受专业的检测、维修服务。（复云授权服务中心地址：上海市杨浦区互联宝地 C3 栋 3 楼 深圳市龙华区大浪街道浪花路 1 号昱南通智慧创新园 1A 栋 2 楼）

1、产品保修期限

可穿戴设备及其附带的配件保修期限如下：

类别	子类别	保修期限
主机	主机	1 年
随包装配件	充电底座	1 年
	表带	15 天

\*保修期限原则上按照用户绑定之日起计算。

2、支持的保修凭证

您可以到授权的服务中心或通过 4000686868 转 7 客服热线获取保修服务。凭设备号申请保修，保修起始日期以设备第一次绑定时间开始往后计算。

3、保修政策

保修政策	说明
十五天免费换货、保修	自绑定之日起 15 日（包含 15 日）内，若产品出现非人为损坏的性能故障，可以选择更换同型号同规格的产品，或者选择免费修理。
一年保修	在保修期内，若产品的主机出现非人为损坏的性能故障，可以享受免费修理服务。

4、下列情况不属于免费服务范围

- （1）换货、送修途中由于运输、装卸所导致损坏的。
- （2）任何未经复云授权许可的改装、拆卸、维修造成损坏的。
- （3）意外因素或人为行为导致产品损坏的。如：进液、摔损、输入不合适电压、过度挤压、主板变形等。对于电源适配器，若有明显的硬物损伤、裂痕、断脚、严重变形，电源线破损、

断线、裸芯等现象。

- (4) 未按使用说明书要求安装、调整、使用、维护、保管导致产品故障或损坏的。
- (5) 超出正常使用条件，强行使用本产品造成的故障或损伤的。
- (6) 产品铭牌、SN 条码、防拆标签被撕掉、被篡改或被损坏，模糊不清无法识别的。
- (7) 已经超出有效保修期限的。
- (8) 其他非产品本身设计、制造、质量等问题而导致的故障和损坏的。
- (9) 由于不可抗因素（如火灾、地震、水灾等）而造成故障或损坏的。

三、维修质量承诺

- 1、在保修范围内，如果发生整机更换（不包括配件），更换后的产品重新计算保修期。
- 2、保内维修更换后的部件或配件延续主机剩余保修期或享受 90 天的有限保修期（以时间较长的方式为准）。
- 3、保外维修更换后的部件或配件享有 90 天的有限保修期。

四、换货及送修指引

换货或送修前，请核对如下内容是否准备齐全：

保修服务	主机、配件齐全	包装完整
换货	√	√
维修	√	

- 1、送修前，您应提前备份个人数据。维修过程中可能会造成您个人数据的丢失，复云会保护您的个人隐私，但不承担维修过程中个人数据损坏、丢失的责任。
- 2、若您直接或间接向复云反馈产品问题，复云有权委托授权服务中心进行专业的检测。确认故障后，复云或复云授权服务中心会确定相应的维修方案。对在免费保修期间的产品，您依照本规定享受修理、换货的权利。如采用更换方式，更换下来的坏件归复云所有；对于检测无故障产



品，将原样退回。因产品不符合保修条件需收取费用的，复云或复云授权服务中心将向您收取维修费，并提供维修报告。

3、可以提供随设备邮寄给您的完整清晰的设备保修卡作为维修凭证。


五、特别声明

上述各条款仅适用于在中国大陆地区（中国香港、澳门、台湾地区除外）销售的复云终端产品。

附：建议检查标准

判断是否人为损坏标准			
类目		检查事项	参考图片
手表外观	标准一	检查手表的整体外观。如有严重撞击、磕碰痕迹（有凹陷、缺口）、碎裂，则判断为人为。	
	标准二	检查四个螺丝孔是否有拆卸痕迹。如有则判断为人为。	



	标准三	检查充电器与手表连接处是否有烧焦，如有则判断为人为。	
	标准四	检查表带外观。如有烧、烫、利器割伤痕迹，则判断为人为。	
符合其中任何一种情况，即为人为损坏			

## 附件二：星卫士「星 18」手表注意事项

1、如发生采集不到数据的情况,可能因为下列几种因素导致:

(1) 遮挡光感孔、衣物遮挡、佩戴过松、佩戴位置不正确、有汗渍、磁场干扰、辐射干扰都可能导致测量不到数据或误差过大。若正常佩戴时出现数据中断,请摘下手表,然后使用纸巾小心清洁表背感光器后再次佩戴。

(2) 手表连接云端并实时上传检测数据。当出现无网络或网络信号差的情况时,数据采集不会停止,待恢复网络信号后采集的数据将自动上传。

(3) 个人体质、身体差异会对数据采集产生一定的影响。如:皮肤病、心血管疾病等因素。

2、小程序上无睡眠数据可能由下列因素造成:

(1) 熬夜、睡眠时间过短、入睡后心率未能下降至睡眠状态都会造成没有睡眠数据。

(2) 睡眠期间,光感孔被衣物遮挡、佩戴过松、有汗渍等情况可能造成睡眠数据采集失败。

(3) 在喝酒、感冒发烧、服用药物等情况下,手表可能会因夜间心率升高或心率异常而无法得出睡眠数据。

3、首次使用本产品时,请持续佩戴 3 天且每天佩戴 10 小时以上,建议夜间保持佩戴。手表只有收集到足够数量的身体数据,才可建立用户的个人健康模型。

4、为保持个人检测数据的准确性,请保持同侧手腕佩戴,不建议左右手混戴。请勿多人混戴。

5、装有心脏起搏器,使用助听器或植入耳蜗的用户在使用手表时请咨询相关专业人员的意见。

6、本产品是通过传感器采集手腕部位脉搏波波形,而传统血压仪是测量脉搏压。由于检测原理不同,测量结果会存在误差。通过用户的长期佩戴,手表的核心算法会获取数据曲线与变化趋势,进而分析用户的身体健康状况。测量数据仅供参考,不能作为临床诊断依据。

7、若为过敏性皮肤,可能由于天气炎热或长时间佩戴不透气等原因导致佩戴部位出现红肿、发炎等症状。若出现此类症状,请先停止佩戴 1~2 天,同时使用酒精试纸擦拭并保持皮肤通风干

燥（酒精过敏者请勿使用），待症状消退后可继续佩戴（同时可尝试更换表带）。建议每日取下手表一段时间，保持皮肤透气。

8、本产品基于移动网络同步检测数据，类似于智能手机的工作方式，不同于蓝牙类型产品，其优点在于能够实现实时数据检测与收集。该产品的续航略低于蓝牙类型设备，在满电状态下可正常使用 48~72 小时；在北方气温较低的区域使用该产品时，电池消耗可能会有所增加，续航使用时间可能会减少。请结合自身作息时间，合理安排佩戴与充电的时间。

9、手表配有不可拆卸的内置电池。请勿自行拆卸手表。

10、手表可日常防水,但不适用于洗澡、潜水和桑拿等场景。