

服务项目说明及流程

电话医生（医疗健康信息咨询或重疾咨询服务）

【服务条款】

由好人生健康管理专家提供健康热线咨询服务，为被保险人解答饮食、养生、运动、疾病防治、就医、用药、康复等方面的健康困惑，并提供生活方式改善建议、疾病预防常识等健康知识。

【服务流程】

1. 客户拨打好人生全国健康专线 400-620-1800，服务时间：7×24，法定春节假期除外。20:00-8:00 仅处理紧急状况。
2. 好人生客服专员向客户确认基本信息，初步了解客户咨询的问题。
3. 好人生客服专员为客户选择适合的健康管理专家即时进行转接。
4. 健康管理专家就客户的咨询进行解答。
5. 如遇专家坐席全部繁忙，由好人生客服专员 0.5 小时内回电客户转接健康管理专家进行解答。

【注意事项】

1. 健康专家提供的咨询建议仅供参考，不能取代医学诊断或处方。
2. 专家为持有中华人民共和国卫生部颁发的执业医师资格证书，且超过十年临床经验的主治医师级别以上资质。