

# 新型冠状病毒感染肺炎疫情期间 个人客户服务手册（第一版）

阳光财产保险

2020.02

## 目 录

第一部分 疫情期间如何快速获取保险服务.....	1
一、疫情期间阳光财险客户服务关爱政策.....	1
（一）理赔关爱政策.....	1
（二）增值服务关爱政策.....	2
二、疫情期间阳光财险客户服务办理指引.....	3
（一）线上服务.....	3
（二）咨询服务.....	7
（三）柜面服务.....	7
第二部分 新型冠状病毒肺炎防控知识.....	8
一、新型冠状病毒肺炎知识.....	8
（一）哪些人容易感染新型冠状病毒？ .....	8
（二）新型冠状病毒会人传人吗？ .....	8
（三）新型冠状病毒的传播途径有哪些？ .....	8
（四）什么是飞沫传播？ .....	8
（五）什么是接触传播？ .....	8
（六）什么是密切接触者？ .....	9
（七）跟疑似或确诊感染病人有密切接触怎么办？ .....	9
二、日常防控措施与消毒杀菌注意事项.....	9
（一）日常防控措施.....	9
（二）消毒杀菌注意事项.....	10
第三部分 个人防护知识.....	11
一、如何保护自己远离新型冠状病毒的肺炎传染？ .....	11
（一）怎样预防新型冠状病毒的肺炎传染？ .....	11
（二）新型冠状病毒感染的肺炎流行时，我们怎么吃才好？ .....	12
（三）轻症发热病例的居家隔离建议.....	12
二、洗手篇.....	13
（一）洗手在预防呼吸道传播疾病中有什么作用？ .....	13
（二）旅途在外没有清水，不方便洗手，怎么办？ .....	14

三、口罩篇..... 14

    （一）口罩该怎么选？ ..... 14

    （一）正确使用口罩..... 14

    （二）特殊人群如何佩戴口罩？ ..... 15



阳光车·生活 APP 二维码



“阳光财险”微信公众号

## 第一部分 疫情期间如何快速获取保险服务

万众一心防控疫情，非常时期，普通民众首要任务是做好个人防护，减少不必要外出，需要办理业务尽量选择线上，有效避免人群聚集带来的疫情传播风险，请最大限度保护您的身体健康和安全，阳光财险为您提供全方位、不打烊的关爱服务！

### 一、疫情期间阳光财险客户服务关爱政策

疫情期间，阳光财险积极升级服务措施，为您提供便捷、安心且有温度的理赔关爱服务。对于投保我司相关保险产品，按照保险条款约定属于保险责任范围的客户，提供如下关爱政策：

#### （一）理赔关爱政策

1. 取消理赔医院限制：国家认可的正规收治医院治疗，符合保险责任即可理赔，不限于保险合同约定的定点医院。
2. 简化管理赔手续：对于因事故导致的保险赔偿简化提交材料，确保赔款及时支付。
3. 开通新型冠状病毒肺炎的绿色服务通道：若我司医疗险客户出险，将在保险范围内主动垫付医疗费用，保证阳光客户得到充分妥善的治疗。

4. 开启一键赔7\*24小时自助理赔服务，报案-查勘-定损，全部线上开展。您可以通过官微、一键赔小程序、“阳光车·生活”APP等平台自助报案办理理赔，包括单证补传，案件进度实时查询，对于需要委托授权的客户，我们会为您推送电子授权书，您在一键赔小程序上电子签名即可完成授权。简易、快速办理理赔的同时减少与他人的接触，保障您的安全与健康。

## (二) 增值服务关爱政策

1. 为阳光车险客户提供“非事故道路救援服务”，提供搭电服务、拖车服务、换胎服务、送水服务、现场快修、困境救援等服务。

【访问路径】 下载“阳光车·生活”APP，打开首页点击“一键救援”。

2. 还为阳光财险客户提供“妙手医生”在线问诊服务，专业医师，在线解答，妙手医生7\*24小时发热免费在线门诊；同时，实时了解新型冠状病毒疫情全国最新动态。

【访问路径】 下载“阳光车·生活”APP，点击首页轮播图。



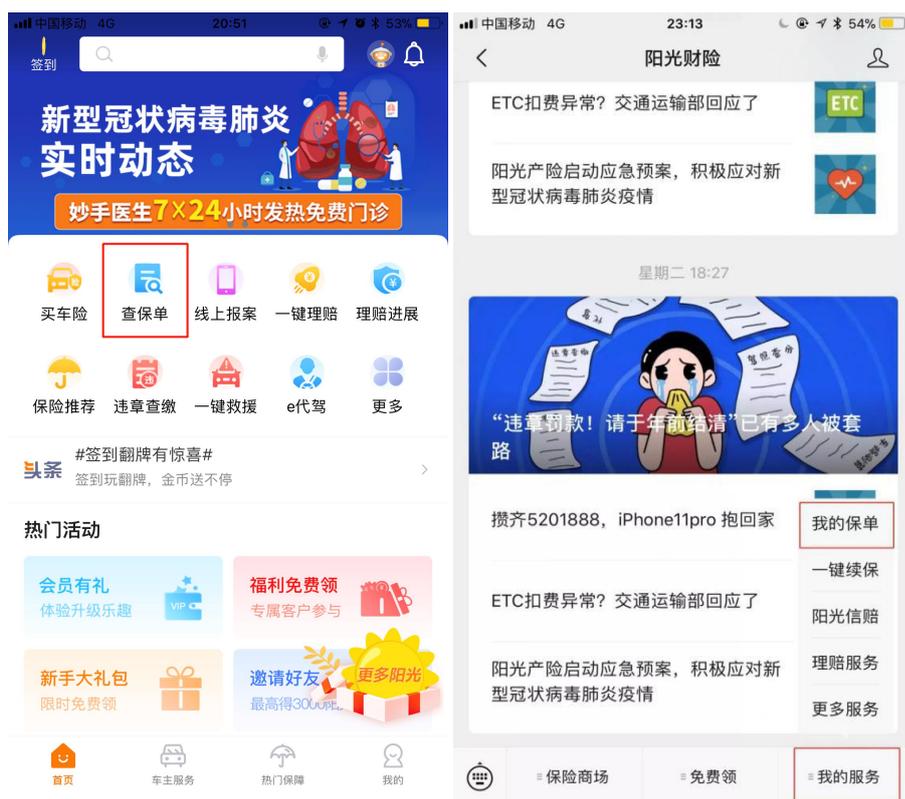
## 二、疫情期间阳光财险客户服务办理指引

### (一) 线上服务

#### 1. 保单查询

保单服务可供客户随时查看自己的保单详情，包括车险保单、财产险或意外险等保单的投保情况。

【访问路径】下载“阳光车·生活”APP 点击首页“查保单”或关注阳光财险公众号点击我的服务中“我的保单”进行查询。



## 2. 车险一键理赔

如有车险理赔需求，您可从“阳光车·生活”APP或阳光财险官微、“阳光一键赔”小程序进行线上报案，并使用“一键赔”自助理赔服务，视频连线理赔专家，实现快速无接触理赔。

【访问路径】下载“阳光车·生活”APP，首页选择“线上报案”、“一键理赔”；或关注阳光财险公众号点击我的服务中“理赔服务”选择“一键赔”；或使用“阳光一键赔”小程序点击“视频连线”；或在理赔专家指导下下载“一键赔”APP点击“视频连线”。



### 3. 财产险或意外险一键理赔

如有财产险或意外险理赔需要，您也可在阳光财险公众号的“阳光一键赔”小程序，使用“阳光财意赔”自助办理理赔服务，线上自助报案，视频连线理赔专家，自助上传索赔材料，实时查询理赔进度，实现快速理赔。

**【访问路径】**打开微信，搜索“阳光一键赔”小程序，点击“阳光财意赔”。

阳光一键赔小程序六大功能	
自助报案	一分钟搞定报案
阳光信赔	无审核即时赔付
视频连线	一对一快速处理
案件查询	案件进度一目了然
资料上传	随时随地传资料
阳光财意赔	财产险或意外险等在线理赔



一键赔 APP



阳光一键赔小程序



#### 4. 在线购买保险

疫情当前，在家更保险。阳光“阳光车·生活”为您提供在线购买车险、财产险或意外险等业务。您可以足不出户，在家用一部手机，轻松完成投保、续保等业务，给自己、家人、爱车更多保障。不见面、零接触，在线购买保险方便又安心。

【访问路径】下载“阳光车·生活”APP点击首页“买车险/保险推荐”或关注阳光财险公众号点击保险商场“买车险/更多产品”。



## **(二) 咨询服务**

我司提供24小时全国统一客服专线：95510,24小时在线为您服务，让您足不出户享受阳光贴心服务。

## **(三) 柜面服务**

因受到疫情影响及当地政府要求，我司部分柜面已临时暂停现场服务或调整柜面服务时间，首先建议您通过我司线上服务途径办理各类业务，或拨打全国统一客服专线95510及时了解柜面服务时间。如必须亲至柜面办理相关服务时，请您在做好个人安全防护措施前提下前来柜面办理业务，按照当地疫情防控要求，配合我们进行体温检测。

## 第二部分 新型冠状病毒肺炎防控知识

### 一、新型冠状病毒肺炎知识

#### （一）哪些人容易感染新型冠状病毒？

各类人群普遍易感。新型冠状病毒感染的肺炎在免疫功能低下和免疫功能正常人群均可发生，与接触病毒的量有一定关系。对于免疫功能较差的人群，例如老年人、孕产妇或存在肝肾功能异常，有慢性病人群，感染后病情更重。

#### （二）新型冠状病毒会人传人吗？

会。从一些聚集性病例的发病关联次序判断，人传人的特征十分明显，且存在一定范围的社区传播。

#### （三）新型冠状病毒的传播途径有哪些？

主要传播方式是经飞沫传播、接触传播（包括手污染导致的自我接种）以及不同大小的呼吸道气溶胶近距离传播。

#### （四）什么是飞沫传播？

飞沫的产生：

1. 咳嗽、打喷嚏或说话。
2. 实施呼吸道侵入性操作，如：吸痰或气管插管、翻身、拍背等刺激咳嗽的过程中和心肺复苏等。

#### （五）什么是接触传播？

1. 血液或带血体液经粘膜或破损的皮肤进入人体。

2. 直接接触含某种病原体的分泌物引起传播。

### **（六）什么是密切接触者？**

指14天内曾与病毒的确诊或高度疑似病例有过共同生活或工作的人。包括办公室的同事，同一教室、宿舍的同事、同学，同机的乘客等。以及其它形式的直接接触者包括病毒感染病人的陪护、乘出租车、乘电梯等。

### **（七）跟疑似或确诊感染病人有密切接触怎么办？**

所有跟疑似或确诊感染病人可能有接触的人（包括医护人员）都应该有14天的健康观察期。观察期从和病人接触的最后一天算起。一旦出现任何症状，特别是发热、呼吸道症状如咳嗽、呼吸短促或腹泻，马上就医！

前往医院的路上必须佩戴医用口罩，避免搭乘公共交通，应该呼叫救护车或者使用私人车辆运送病人，如果可以，路上打开车窗。在路上和医院站着或坐着时，尽可能远离其他人（至少1米）。任何被呼吸道分泌物或体液污染的物体表面都应该用含有稀释漂白剂的消毒剂清洁、消毒。

## **二、日常防控措施与消毒杀菌注意事项**

### **（一）日常防控措施**

勤洗手，少出门或不出门，出门必须配戴一次性医用口罩或N95口罩。房间通风换气。新型冠状病毒对热敏感，56℃热水浸泡30分钟、75%酒精、含氯消毒剂，氯仿等脂溶剂均可有效灭活病毒。

## (二) 消毒杀菌注意事项

1. 使用酒精消毒务必不要靠近火源，避免以喷雾的方式使用，应采取擦拭的方式。使用前彻底清除使用范围地（酒精滴落地）周边易燃及可燃物。

2. 使用过的毛巾等布料清洁工具，在使用完后应用大量清水清洗后密闭存放，或放通风处晾干。

3. 汽车内部、库房、居室等相对密闭空间消杀工作完成后，应当进行适时彻底通风，避免火灾隐患或危险气体对人体造成伤害。

4. 进行消毒杀菌时，应做好个人防护，佩戴塑胶手套、口罩、护目镜等防护用品，避免腐蚀。妥善放置食品、餐具等，避免污染。大面积消毒建议使用84消毒液（有效氯含量5%，按照1份消毒液配100份水进行稀释）或消毒粉（有效氯含量12—13%，20克/包，1包消毒粉加4.8升水）或含氯泡腾片（有效氯含量480mg/片—580mg/片，1片溶于1升水）进行对电梯间、楼梯扶手、门把手等经常接触的物体表面和墙面、地面进行消毒，消毒半小时后，再用清水洗净或擦净。

## 第三部分 个人防护知识

### 一、如何保护自己远离新型冠状病毒的肺炎传染？

#### (一) 怎样预防新型冠状病毒的肺炎传染？

1. 少出门或不出门，尽量减少到人群密集场所活动，避免各类聚会，避免接触呼吸道感染患者。

2. 如必须乘坐公交车、地铁和飞机等公共交通工具，或前往商场等人流较大的场所时，出门必须配戴一次性医用口罩或N95口罩减少接触感染风险。

3. 勤洗手。使用肥皂或洗手液并用流动水洗手，用一次性纸巾或干净毛巾擦手。双手接触呼吸道分泌物后（如打喷嚏后）避免用手触摸眼睛、鼻或口，应立即洗手。

4. 增强体质和免疫力。均衡饮食、适量运动、作息规律，避免产生过度疲劳。

5. 保持环境清洁和通风。每天开窗通风数次不少于3次，每次20-30分钟。户外空气质量较差时，通风换气频次和时间应适当减少。

6. 如出现呼吸道感染症状如咳嗽、流涕、发热等，应居家隔离休息，持续发热不退或症状加重时及早就医。

## **(二) 新型冠状病毒感染的肺炎流行时，我们怎么吃才好？**

1. 避免接触野生动物和家禽家畜。
2. 不要食用已经患病的动物及其制品；要从正规渠道购买冰鲜禽肉，食用禽肉、蛋奶时要充分煮熟。
3. 处理生食和熟食的切菜板及刀具要分开，处理生食和熟食之间要洗手。
4. 即使在发生疫情的地区，如果肉食在食品制备过程中予以彻底烹饪和妥善处理，也可安全食用。

## **(三) 轻症发热病例的居家隔离建议**

1. 将病人安置在通风良好的单人房间。
2. 限制看护人数，尽量安排一位健康状况良好且没有慢性疾病的人进行护理。拒绝一切探访。
3. 家庭成员应住在不同房间，如条件不允许，和病人至少保持1米距离。
4. 限制病人活动，病人和家庭成员活动共享区域最小化。确保共享区域（厨房、浴室等）通风良好（开窗）。
5. 看护人员与病人共处一室应带好口罩，口罩紧贴面部，佩戴过程禁止触碰和调整。口罩因分泌物变湿、变脏，必须立即更换。摘下及丢弃口罩之后，进行双手清洗。

6. 与病人有任何直接接触或进入病人隔离空间后，进行双手清洁。

## 二、洗手篇

### （一）洗手在预防呼吸道传播疾病中有什么作用？

正确洗手是预防腹泻和呼吸道感染的最有效措施之一。国家疾病预防控制中心、WHO及美国CDC 等权威机构均推荐用肥皂和清水（流水）充分洗手。**正确洗手需掌握七步洗手法：**

第一步：首先要掌心相对，手指并拢相互揉搓；

第二步：然后洗背侧指缝，手心对手背沿指缝相互揉搓，双手交换进行；

第三步：洗掌侧指缝，双手交叉沿指缝相互揉搓；

第四步：洗拇指，一手握另一手大拇指旋转揉搓，双手交换进行；

第五步：洗指背，弯曲各手指关节，半握拳把指背放在另一手掌心旋转揉搓，双手交换进行；

第六步：洗指尖，弯曲各手指关节，把指尖合拢在另一手掌心旋转揉搓，双手交换进行；

第七步：最后要洗手腕、手臂，揉搓手腕、手臂，双手交换进行。

特别要注意彻底清洗戴戒指、手表和其他装饰品的部位，应先摘下手上的饰物再彻底清洁，有条件的也应清洗戒指、手表等饰品。

## **（二）旅途在外没有清水，不方便洗手，怎么办？**

可以使用含酒精消毒产品清洁双手。冠状病毒不耐酸、不耐碱，并且对有机溶剂和消毒剂敏感。75%酒精可灭活病毒，所以达到一定浓度的含酒精消毒产品可以作为肥皂和流水洗手的替代方案。

## **三、口罩篇**

### **（一）口罩该怎么选？**

选择一：一次性医用口罩，连续佩戴4小时更换，污染或潮湿后立即更换；

选择二：N95医用防护口罩，连续佩戴4小时更换，污染或潮湿后立即更换。棉布口罩、海绵口罩均不推荐。

### **（一）正确使用口罩**

医用口罩的使用方法：

1. 口罩颜色深的是正面，正面应该朝外，而且医用口罩上还有鼻夹金属条。

2. 正对脸部的应该是医用口罩的反面，也就是颜色比较浅的一面，除此之外，要注意带有金属条的部分应该在口罩的上方，不要戴反了。

3. 分清楚口罩的正面、反面、上端、下端后，先将手洗干净，确定口罩是否正确之后，将两端的绳子挂在耳朵上。

4. 最后一步，也是前面提到过的金属条问题，将口罩佩戴完毕后，需要用双手压紧鼻梁两侧的金属条，使口罩上端紧贴鼻梁，然后向下拉伸口罩，使口罩不留有褶皱，最好覆盖住鼻子和嘴巴。

## **(二) 特殊人群如何佩戴口罩？**

1. 孕妇佩戴防护口罩，应注意结合自身条件，选择舒适性比较好的产品。

2. 老年人及有心肺疾病慢性病患者佩戴后会造成不适感，甚至会加重原有病情，应寻求医生的专业指导。

3. 儿童处在生长发育阶段，其脸型小，选择儿童防护口罩。

### **温馨提示**

本文所引用的疫情防控相关信息均来源于公开资料，在此提醒您及时关注官方通报和防疫指南，我们也将及时更新我司个人客户服务相关内容，为您提供更多便利服务举措。

阳光财产保险

2020年2月10日