

# 心理倾诉服务介绍

## （一）服务内容介绍

为您提供 25 分钟的电话倾诉服务，服务人员都为国家专业心理咨询师。您可以将您在日常生活中遇到的职场压力、家庭矛盾、子女教育以及婚姻恋爱等问题，与心理咨询师进行一对一的倾诉，咨询师会根据您的情况为您排解当前困扰，给您提供相应的建议。

## （二）如何获取服务？

保单等待期后，以短信形式发送服务兑换码给投保人手机号，根据短信提示进行使用。

## （三）服务操作使用流程：

第一步：进入【众安海南互联网医院】微信小程序，点击【我的权益】输入被保人信息后获得权益；

第二步：选择并点击“心理倾诉”进入服务介绍页，点击【立即咨询】；



第三步：输入手机号登陆注册；



第四步：选择您需要的咨询师——点击进入咨询师介绍页——点击【立即拨打】；



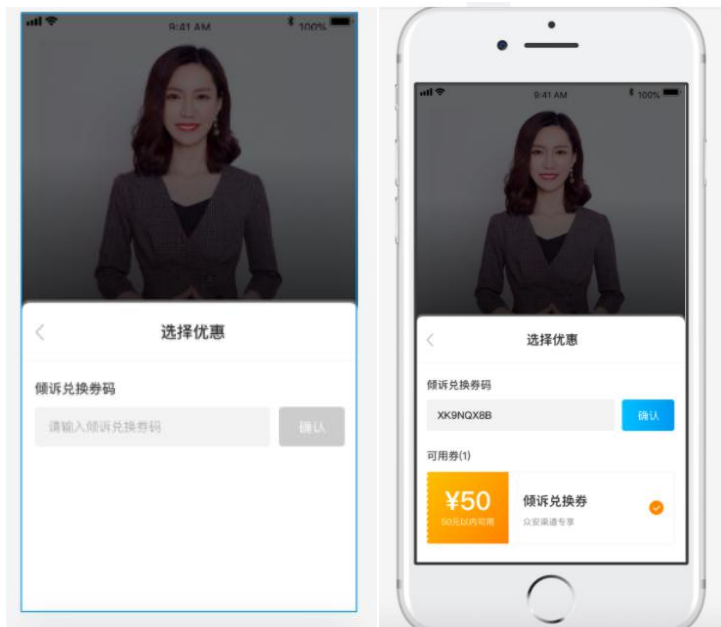
第五步：输入本机手机号码并验证，点击确认；

注：1.此步骤请确保本手机卡与输入手机号一致，且都在同一台设备中使用。

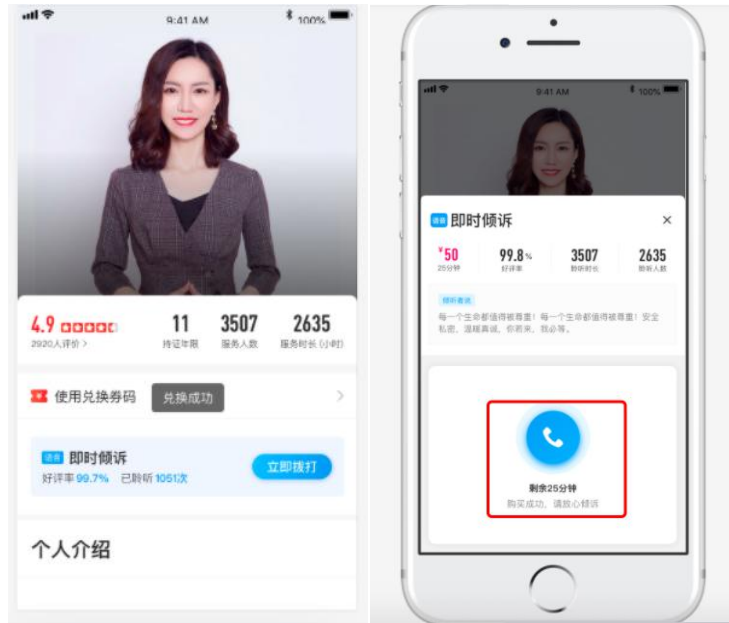
2.请确保呼出手机号是有话费状态。用户须要确认以上两点，否则无法拨通。



第六步：页面弹出兑换窗口，输入短信中的【兑换码】并选择兑换券并确认；



第七步：兑换成功，点击【蓝色电话形状】按钮，开始拨打；



#### (四) 常见问题：

##### 1.短信何时发送？退保后发送短信吗？

保单等待期过后（即投保后 30 个自然日后），兑换码通过短信形式发送至投保人手机号；  
保单等待期内退保的者，短信不发送。

##### 2.关于兑换码：

(1) 一张兑换码只能使用一次服务；电话拨通后，兑换码即时失效：

(2) 未使用的兑换码有效期为该保单年度内，保单过期则自动失效；

(2) 若多台终端机同时使用同一张兑换码发起，系统判断以最早拨打的终端机为准；其他  
则拨入电话将被拦截，无法同时使用；

##### 3.心理倾诉服务时间是什么时候？

心理倾诉服务时间：10：00-22：00，服务通话限时 25 分钟；若咨询师不在线，请换个时  
间拨打；

##### 4.通话过程中意外中断怎么办？

如由于系统问题意外挂断且未滿 25 分钟，服务依然有效，**请在 24 小时内联系壹点灵客服**

**(4007651010) 处理，否则过期失效**；如是通话双方主动挂断则视为主动结束倾诉服务；

#### **5.一直打不通咨询师电话怎么办？**

(1) 若咨询师一直未拨通情况下，请换个时间段拨打；

(2) 兑换码在兑换后生成电话订单，若未拨打电话则 24 小时后该订单自动取消，兑换码退换至您的账号，届时可重新选择咨询师进行咨询；

(3) 拨通成功后，兑换码失效；若通话时间在 1 分钟内可视为无效通话，可联系壹点灵客服核实后，补发券处理。

#### **6.使用兑换码后如何重新选择咨询师？**

兑换码使用后，服务期间无法重新选择咨询师；若您的兑换码在兑换后，一直未拨打电话，24 小时后该订单自动取消，兑换码退换至您的账号，届时可重新选择咨询师进行咨询。

#### **7.用户拨打电话需要收取电话费吗？电话费用是多少？**

用户在通话期间会产生一定的通讯费用，相关费用查询请用户联系所属通讯公司。

#### **8.点击拨打后没有反应怎么办？**

(1) 出现这个问题一般是由于其中一方电话未拨通导致，请用户耐心等待或再次点击连接，并确保手机电量、信号充足，如长时间未连接成功请更换时间拨打；

(2) 请确保本手机卡与输入手机号一致，且都在同一台设备中使用，否则无法拨通；

(3) 请确保呼出手机号有话费状态。

#### **9.若有其他异常问题，可联系壹点灵客服**

##### **(五) 心理倾诉客服咨询：**

**心理倾诉服务**由杭州袋虎信息技术有限公司（壹点灵）提供支持服务。电话倾诉不能代替正常的心理咨询，如有必要请预约专业咨询师做一次完整的心灵沟通，及时有效的解决内心

的困扰。

**壹点灵客服电话：4007651010**