

博尔乐热线“私人医生服务”介绍

中国人口出版社

联系电话：13401012341

网址：www.83514361.com

北京博尔乐文化发展有限公司

电子邮件：peng.xiandong@163.com

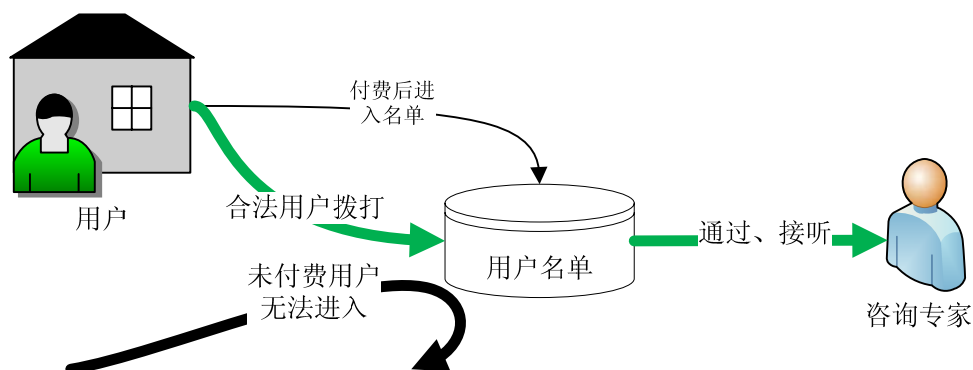
下载本文：<http://www.83514361.com/download/srys.doc>

1 业务介绍

人口社博尔乐品牌孕育图书长期保持国内一半以上市场份额，独家提供的孕育专家热线服务年使用 10 万人次，受到广泛赞誉。但大量用户使用导致的频繁占线、受人口社作息时间限制服务时间短的问题也制约了服务的发展。

为此人口社博尔乐热线推出**私人医生服务**，通过用户与**值班专家**直接沟通方式，大幅改善用户体验，根本上改善占线、无人接听问题，提供长期、专门化孕育健康服务。我们做到了：

- 值班专家长期为用户提供一对一服务，双方均拥有对方私人号码、可随时沟通。通过专有技术，付费用户用登记号码可直接拨至专家随身携带的手机上，其他人均无法进入，借此根治占线、不在座位的问题。
- 服务时间更人性化，目前服务时间是周一至周五的 18-22 点，及周六日全天，覆盖了用户最方便咨询的时段；在此期间不限量拨打。此外用户超过一周无咨询、或遇有疾病诊治等特殊情况下，专家可在需要时或约定时间主动回拨（此时无需用户承担话费）；
- 每个值班专家最多同时管理 20 名用户、确保服务质量；记录每个用户、每个咨询状况，整理后每月给用户发送健康档案和个性化建议；遇有疾病诊治等严重情况时，还将有更资深专家介入、指导。



私人医生服务针对哪些适用人群？

本热线可为女性提供整个孕期服务，从准备怀孕至宝宝 3 岁期间都可以使用。但考虑到咨询问题发生频率及价格，格外推荐在**准备怀孕至孕三个月、临盆前 3 个月至宝宝 1 岁期间**的

用户使用。

特殊事件、孤立发生的疾病、慢性妇科病用户可在发病或治疗期间的一至数月使用，如人流及康复、妇科手术、宝宝感冒等。

专家都是什么身份和水平

负责日常咨询的**值班医生**均为正规医学专业毕业、在妇产儿科拥有过多年执业经验的临床一线医生担任，此外还专门配备了若干名北京权威妇产医院退休、拥有至少 25 年执业经验的权威老专家作为**主管医生**顾问，**值班医生**无法解答的问题还将得到权威专家指导、并将结果通知您。

2 试用和无理由退款

2.1 免费测试效果

通过如下流程，任何人可免费申请试用，测试效果。

2.1.1 未付费状况测试：您可以先拨打专家号码 13911778492，提示音为“通话中”或无法接通，此时模拟的是未付费用户无法进入热线的情况，表明他们不会妨碍付费用户、造成占线；

2.1.2 付费状况测试：您将欲用来测试的号码用短信发送到 13401012341，并标明“申请试用”；晚间 6-10 点期间我们会将您的号码加到合法用户名单中去、并给您发送确认短信后，您可在上述时间内拨入专家号码 13911778492，顺利通话一次（此时如接通，会有正常话费发生，您需自行承担）（鉴于时间和专家服务能力，每日只能接受前 20 名申请者免费试用，请理解）。

注意事项：

- 任何电话号码均可使用本**私人医生服务**（及免费试用），如手机、座机小灵通、卫星电话、可落地网络电话（如 Skype）、国外电话等；呼叫为长途时建议使用 IP 电话拨打、节省费用；
- 免费试用是为了让用户体验新服务的效果，仅限晚间 6-10 点期间进行、通话一次，不承诺提供完整、大段时间的咨询服务。随后未付费号码将被禁止进入；
- 试用除接通后产生正常通话费外，无任何其他费用；

2.2 已购卡用户免费赠送

概述：曾另行付费购买过咨询卡用户均可凭原卡号密码免费领取不等时长赠送，购卡时长/10=赠送服务天数，如 30 分钟卡赠 3 天、60 分钟卡赠 6 天、500 分钟卡赠送 50 天等，以此类推。

自助申请：

- 将之前购买卡号密码、欲拨打使用的号码用短信发至 13401012341，并标明“申请试用”；
- 系统收到、确认后会为您指定**值班医生**，并回复开通短信，您就可以在约定时间使用了。

非自助申请：

对用户遗忘、未能主动申请赠送服务的，我们将按批次逐一通知、协商开通时间。具体情况请致电 13401012341，或发邮件至 peng.xiandong@163.com。

2.3 无理由退款

已经付费用户可在使用的头 3 天内申请全额退款、撤销服务，无需任何理由。只需发短信或致电 13401012341、并提供正确的收款银行账号、户名即可，我们将在 1 日内通过网上银行将退款汇至您所提供的账户，并撤销服务。人手所限，暂时无法通过邮局汇款退款。

3 服务价格和购买

私人医生服务为包月方式提供。

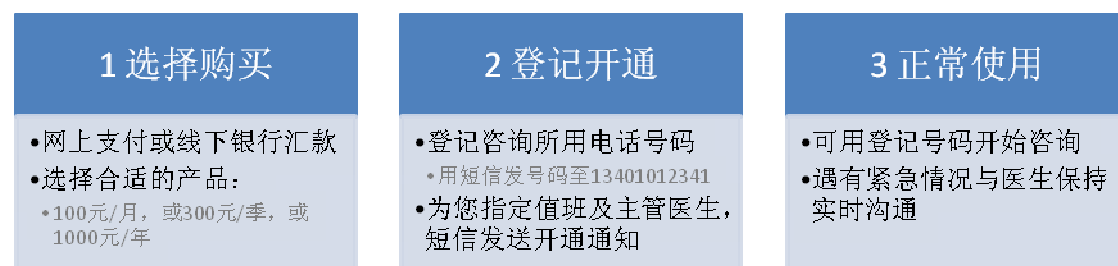
序号	内容	价格	优惠期价格
1	单月套餐 含 1 个月私人医生服务 200 元和赠书 100 元	300 元	100 元/月 (暂无赠书)
2	包季度 (3 个月) 套餐 含每月私人医生服务 200 元和赠书 150 元	600 元 (原价 750 元)	300 元/季度 (暂无赠书)
3	包年 (12 个月) 套餐, 含每月私人医生服务 200 元和赠书 200 元	2000 元 (原价 2600 元)	1000 元/年 (暂无赠书)
4	新用户免费试用 具体参见“2.1 新用户免费试用”	0	0
5	已购卡用户免费赠送 凭原卡号密码领取不等时长赠送, 具体参见“2.2 已购卡用户免费赠送”	0	0

3.1 现阶段暂不提供赠书服务，价格上也都有不同幅度优惠，为上表“优惠期价格”所示。

3.2 请到网站 83514361.com 直接购买，线下邮购请按照网站 83514361.com 上银行账户转账，或致电 13401012341；

3.3 现阶段服务时间为工作日的 18:00-22:00、周六日全天的 9:00-22:00。将于 6 月 1 日起每日 9:00-22:00 提供服务，届时价格将恢复正常水平、并开通赠书服务。

正常购买流程：



购买须知

1-网上购买	网址： http://www.83514361.com 需持有可网上支付的银联卡 1 在选择产品并支付成功，可获得您的客户编号及密码； 2 将客户编号密码、咨询要使用电话号码短信发送至 13401012341； 3 收到开通通知后就可以咨询了。
2-线下购买	汇款账号： 户名：彭显东 账号：建设银行北京上地支行营业部，4367 4200 1117 0913 261 中国银行北京海淀支行，4563 5101 0088 6114 374 招商银行北京分行双榆树支行，6225 0901 0293 7675 1 银行汇款成功后，将汇款金额、咨询所用电话号码通过短信发至 13401012341； 2 收到开通通知后就可以咨询了。 国内任意地区银行汇款一般都在一小时内到达，而邮局汇款到账时间约一周左右，请勿使用后者；

4 其他事项

4.1 私人医生服务专家规则

- 服务时间：工作日的 18:00-22:00，以及周六日的 9:00-22:00；
- 接听承诺：上述服务时间内咨询电话均可正常接听；遇有特殊情况专家会主动呼叫用户，此时无需用户承担话费；
- 热线在第一时间提供孕育、女性健康类问题咨询建议，遇有紧急情况时热线专家可迅速指导您采取何种措施。（注：本热线仅供参考，不能代替正规诊治）

4.2 用户使用规则

- 私人医生服务是医院服务的延展和补充，但不能代替正规诊治。遇有紧急、严重情况时可迅速通过热线得到建议，但仍需同时寻求本地医院的正式处置，这样才能最大限度呵护健康、避免损失。简而言之，用户不能奢望以私人医生服务代替医院处置。用户拒绝、不遵守医院处置安排带来的任何后果与本服务无关。
- 值班医生同时服务数个患者，请用户节省通话时间、禁止闲聊。
- 本服务只为登记号码的一个孕育家庭的母子服务，遇有使用该号码的其他人、及用户本人代人咨询等情况时，专家有权力拒绝回答，直至挂断电话。

4.3 权责声明

热线是医院服务的延展和补充，但不能代替正规诊治。用户服用药品、接受治疗等行为均需通过合法方式、合理途径获得，与本咨询热线无关。