

---

# 服务手册

## 目录

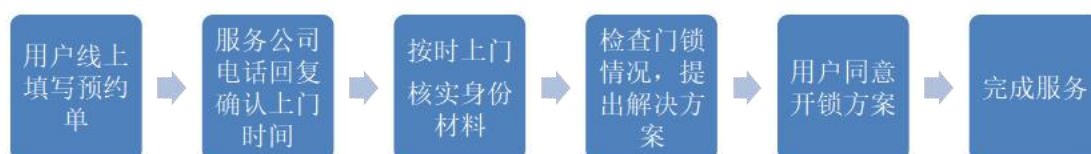
- 1. 紧急开锁服务..... 2
- 2. 马桶疏通服务..... 3
- 3. 家电维修服务..... 4
- 4. 家电清洗服务..... 6
- 5. 可服务城市范围..... 8

---

## 1. 紧急开锁服务

### 1.1 使用流程

- 1) 被保险人需按照流程提前预约使用服务；
- 2) 预约人员工作时间：每日 9:00-21:00，在工作时间内，预约人员将在 1 小时内处理被保险人需求，并回复电话确认上门时间，还请被保险人注意接听来电。
- 3) 服务人员上门时间：每日 9:00-21:00（春节假日期间暂无法提供服务），实际上门时间以电话中约定的时间为准。



### 1.2 使用须知

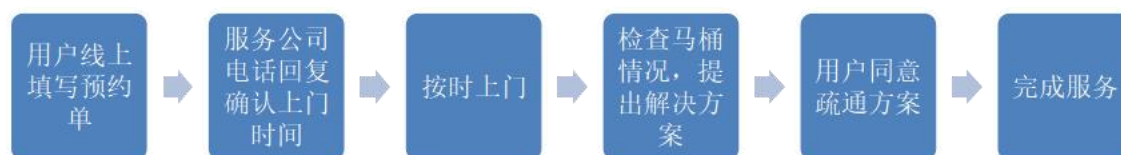
- 1) 在保单有效期内，被保险人可享有一次免费开锁服务；
- 2) 开锁对象为被保险人投保住宅的入户门；住宅需与预约地址一致；如果服务人员上门后，被保险人临时要求更改地址，服务人员可拒绝服务，并视为服务已使用一次。
- 3) 为了用户财产安全，被保险人须证明住宅为本人所有，可用以下任一证明方式：①出示产权证、身份证；②出示房屋租赁协议、身份证；③出示身份证，并由街道居委会、物业管理单位、邻居联合证明；
- 4) 开锁服务针对的门锁为 A 级和 B 级机械锁，不包括超 B 级锁，密码锁，电子锁，指纹锁等特殊锁具；
- 5) 因锁型不同、磨损程度不一以及是锁具是否已损坏等多种原因，开锁服务不能保证对各种锁具能够无损开启。服务人员会根据实际情况判断是否能无损开锁，并事先告知被保险人。如果不能无损开锁，只有在被保险人同意下，才能对锁具进行破坏性开启。如果被保险人不同意破坏性开启，服务即终止，并视为已使用一次。
- 6) 开锁服务不含锁具等其他材料费用，如被保险人需要使用，可同现场服务人员沟通，直接向工作人员付费。该服务不在质保和免费服务范围之内。

---

## 2. 马桶疏通服务

### 2.1 使用流程

- 1) 被保险人需按照流程提前预约使用服务；
- 2) 预约人员工作时间：每日 9:00-21:00，在工作时间内，预约人员将在 1 小时内处理被保险人需求，并回复电话确认上门时间，还请被保险人注意接听来电。
- 3) 服务人员上门时间：每日 9:00-18:00（春节假日期间暂无法提供服务），实际上门时间以电话中约定的时间为准。



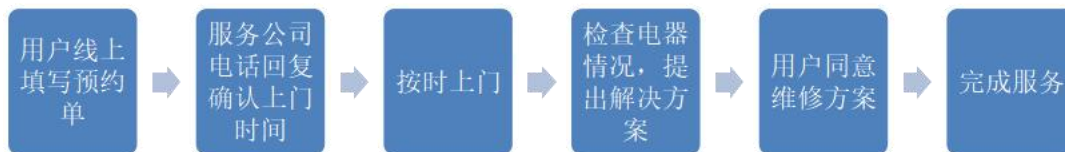
### 2.2 使用须知

- 1) 在保单有效期内，被保险人可享有一次免费马桶疏通服务；
- 2) 服务对象为被保险人投保住宅内的马桶；住宅需与预约地址一致；如果服务人员上门后，被保险人临时要求更改地址，服务人员可拒绝服务，并视为服务已使用一次。
- 3) 马桶疏通服务仅限于对马桶、蹲便器的疏通，不包括下水管道等其它管道疏通。服务人员通过器材或专用设备使马桶下水管通畅，对马桶、蹲便器本身不拆、不卸、不换。
- 4) 因造成马桶堵塞的原因不一，因此疏通难易程度不一，疏通时对马桶不拆不卸，如因马桶管道中有大型或硬质异物、家中管道堵塞或楼中主管道堵塞等情况，无法对马桶进行有效疏通，需要对马桶拆卸、或者需要疏通其他管道方可实现马桶疏通的，被保险人可自行与现场服务人员协商解决。因此产生的实际费用，需要被保险人现场支付。如因上述等情况，客户不同意拆卸马桶，服务即终止，并视为已使用一次。

### 3. 家电维修服务

#### 3.1 使用流程

- 1) 被保险人需按照流程提前预约使用服务；
- 2) 预约人员工作时间：每日 9:00-21:00，在工作时间内，预约人员将在 1 小时内处理被保险人需求，并回复电话确认上门时间，还请被保险人注意接听来电。
- 3) 服务人员上门时间：每日 9:00-18:00（春节假日期间暂无法提供服务），实际上门时间以电话中约定的时间为准。



#### 3.2 使用须知

- 1) 在保单有效期内，被保险人可享有一次单台电器上门维修服务；维修电器范围包括：冰箱、彩电、洗衣机、热水器、燃气灶、油烟机、空调，任选其中一台电器。对于已经使用超过 5 年且螺丝严重生锈、外壳严重老化电器，不在保单提供的免费维修服务范围内，用户可与服务公司协商维修费用。
- 2) 服务对象为被保险人投保住宅内的电器；住宅需与预约地址一致；如果服务人员上门后，被保险人临时要求更改地址，服务人员可拒绝服务，并视为服务已使用一次。
- 3) 本服务维修范围如下表所示，如果超出范围，可能产生额外维修费用，由被保险人自行与现场服务人员协商解决。

服务类型	产品小类	维修情形
冰洗维修	波轮洗衣机	不排水/不进水/不洗涤/噪音大/脱水不干水/门打不开/不通电
	滚筒洗衣机	不排水/不进水/不洗涤/噪音大/脱水不干水/门打不开/不通电
	冰箱	不制冷/过冷/不停机/不启动/漏电/灯不亮/噪音/制冷差
彩电维修	彩电	不开机类/图像类故障/声音类故障
		屏横线/横带/屏竖线/竖带

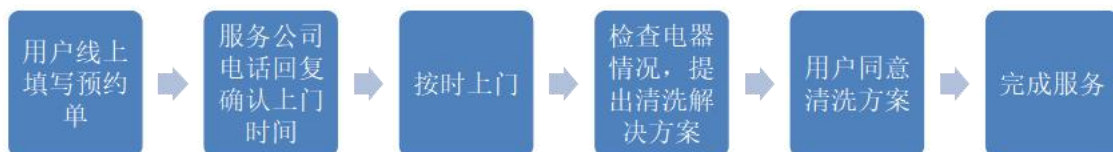
燃气灶维修	燃气灶	黄火焰/火焰脱底/回火打不着火/旋钮拧不动/打滑/点着火后放手火焰熄灭/炉头生锈
燃气热水器维修	燃气热水器	按键/旋钮失灵/水温异常/点火失败或不点火/漏水/更换烟管
电热水器维修	电热水器	漏水/水不热/水过热/插电跳闸/不出水/更换镁棒
油烟机维修	油烟机	通电不工作/灯不亮/烟机噪声大,震动大/按键不灵/吸烟效果差/漏油/漏烟/开合板开合不畅/不能自动清洗
空调维修	空调	不通电,不开机/不制冷/不制热/漏水/内机不出风/其他

- 4) 维修不含任何配件,如需更换配件需另外加收配件费,客户自行决定是否向现场服务人员购买缺失或损坏的配件,价格费用和现场服务人员协商并当面确认支付,现场服务人员的建议仅为参考意见,客户有权拒绝购买;
- 5) 现场服务人员已检测出故障,被保险人提出不修时,或因客户未有现成配件等原因使电器未能完成维修的,视为服务已使用一次;如客户配件备齐后,要求再次上门服务,需按市场价正常收取二次上门费用。
- 6) 维修后的保修期 1 个月,保修范围为维修部位且同性质同故障,非维修部位不在范围内;如维修时有更换备件,备件包修 3 个月。如果因为动物破坏、电源问题、进液、人为因素、私自拆机、外观件等再次导致故障,不在保修范围之内。
- 7) 维修订单不提供清洗服务。

## 4. 家电清洗服务

### 4.1 使用流程

- 1) 被保险人需按照流程提前预约使用服务；
- 2) 预约人员工作时间：每日 9:00-21:00，在工作时间内，预约人员将在 1 小时内处理被保险人需求，并回复电话确认上门时间，还请被保险人注意接听来电。
- 3) 服务人员上门时间：每日 9:00-18:00（春节假日期间暂无法提供服务），实际上门时间以电话中约定的时间为准。



### 4.2 使用须知

- 1) 在保单有效期内，被保险人可享有一次单台电器上门清洗服务；清洗电器范围包括：油烟机（非拆洗）、灶台、空调挂机、洗衣机（非拆洗）、冰箱、热水器、微波炉、净化器，任选其中一台电器。
- 2) 服务对象为被保险人投保住宅内的电器；住宅需与预约地址一致；如果服务人员上门后，被保险人临时要求更改地址，服务人员可拒绝服务，并视为服务已使用一次。
- 3) 对于已经使用超过 5 年且螺丝严重生锈、外壳严重老化的电器，暂不提供清洗服务，具体以服务人员上门验机后的判断为准。同时，如果上门验机后发现以下问题，也无法提供清洗服务。如果服务人员已经上门验机，但由于注明原因无法提供清洗服务的，视为服务已使用一次。

家用电器	服务条件
油烟机	1. 机器存在功能性故障，影响正常使用的无法服务； 2. 个别机型无法全拆，需要工程师上门勘测后判断。
空调挂机	1. 机器存在功能性故障，影响正常使用的，无法服务； 2. 圆形柜机、中央空调、风管机、嵌入墙内的挂机，无法服务； 3. 暂时无法提供外机清洗； 4. 无法清洗高度超过 3 米的空调。
洗衣机	1. 机器存在功能性故障，影响正常使用的无法服务； 2. 机器使用 5 年以上，严重老化，无法服务； 3. 螺丝严重锈化，无法拆解，波轮洗衣机内筒最为常见； 4. 滚筒洗衣机不提供拆洗。

---

冰箱	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 机器存在功能性故障，影响正常使用的无法服务；</li><li>2. 机器使用 5 年以上，严重老化，无法服务；</li><li>3. 由于环境因素导致内外严重老化；</li><li>4. 个别机型无法全拆，需要工程师上门勘测后判断。</li></ol>
热水器	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 机器存在功能性故障，影响正常使用的无法服务；</li><li>2. 机器使用 5 年以上，严重老化，无法服务；</li><li>3. 因按机器本身型号特殊、按照环境（嵌入吊顶）无法拆解，无法服务；</li><li>4. 史密斯热水器不包含在内。</li></ol>
净化器	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 机器存在功能性故障，影响正常使用的无法服务；</li><li>2. 机器使用 5 年以上，严重老化，无法服务。</li></ol>

## 5. 可服务城市范围

可在以下 281 个城市的市区范围内提供服务，暂不包含县及以下行政区域，更多城市及城区外区域正在扩展中。

自治区/直辖市	城市及地区	数量
北京		1
天津		1
重庆		1
上海		1
海南	海口、三亚	2
内蒙古	乌兰察布、包头、鄂尔多斯	3
辽宁	沈阳、大连、鞍山、抚顺、本溪、丹东、锦州、营口、阜新、辽阳、铁岭、盘锦、朝阳、葫芦岛	14
吉林	长春市、吉林市、四平市、辽源市、通化市、白山市、松原市、白城市	8
山西	太原、阳泉、晋中、运城、大同、朔州、忻州、晋城、长治、临汾、吕梁	11
黑龙江	哈尔滨、齐齐哈尔、牡丹江、佳木斯、七台河、大庆、黑河、绥化、伊春、鹤岗、双鸭山、鸡西	12
宁夏	银川、石嘴山、吴忠、中卫、固原	5
河北	张家口、廊坊、保定、邯郸、承德、邢台、衡水、沧州、秦皇岛、石家庄、唐山	11
新疆	乌鲁木齐	1
甘肃	兰州、嘉峪关、金昌、白银、天水、武威、张掖、平凉、酒泉、庆阳、定西、陇南	12
青海	西宁、海东	2
西藏	拉萨	1



四川	成都、绵阳、自贡、攀枝花、泸州、德阳、广元、遂宁、内江、乐山、资阳、宜宾、南充、达州、雅安、广安、巴中、眉山	18
云南	昆明、曲靖、玉溪、保山、昭通、丽江、普洱、临沧	8
贵州	贵阳，遵义，六盘水，安顺，毕节，铜仁	6
广西	南宁、柳州、桂林、梧州、北海、防城港、钦州、贵港、玉林、百色、贺州、河池、来宾、崇左	14
湖南	长沙、株洲、湘潭、衡阳、邵阳、岳阳、常德、张家界、益阳、郴州、永州、怀化、娄底	13
江西	南昌、景德镇、萍乡、九江、新余、鹰潭、赣州、吉安、宜春、抚州、上饶	11
广东	广州、深圳、珠海、汕头、佛山、韶关、湛江、肇庆、江门、茂名、惠州、梅州、汕尾、清远、东莞、中山、潮州、揭阳、云浮	19
福建	福州、厦门、莆田、泉州、漳州、龙岩、三明、南平、宁德	9
陕西	西安、宝鸡、咸阳、铜川、渭南、延安、榆林、汉中、安康、商洛	10
河南	郑州、开封、洛阳、平顶山、焦作、鹤壁、新乡、安阳、濮阳、许昌、三门峡、南阳、商丘、信阳、周口、驻马店、济源	17
安徽	合肥、芜湖、蚌埠、淮南、马鞍山、淮北、铜陵、安庆、黄山、滁州、阜阳、宿州、巢湖、六安、亳州、池州、宣城	17
湖北	武汉、黄石、十堰、宜昌、襄阳、鄂州、荆门、孝感、荆州、黄冈、咸宁、随州	12
江苏	南京，苏州，无锡，常州，镇江，扬州，泰州，南通，淮安(原淮阴)，连云港，盐城，徐州，宿迁	13
浙江	杭州、宁波、温州、嘉兴、湖州、绍兴、金华、衢州、舟山、台州、丽水	11
山东	济南、青岛、淄博、枣庄、东营、烟台、潍坊、济宁、泰安、威海、日照、莱芜、临沂、德州、聊城、滨州、菏泽	17
总计		281