**紧急道路救援服务内容**

1. **服务内容**

|  |  |
| --- | --- |
| **服务项目** | **服务内容** |
| 现场故障救援  服务内容 | 1. 紧急修理 2. 电瓶搭电 3. 更换备胎 4. 应急加油/加水 5. 提供交通事故信息咨询服务 |
| 专业拖车救援  标准及价格标准 | 1. 单次专业车辆拖带50公里内，乙方不向客户收取费用。 2. 单次专业车辆拖带50公里以上按不超过15元/公里标准向服务对象现场收取费用。 |
| 车辆困境救援  内容及价格标准 | 机动车在运行过程中，会陷于不可预见的特殊困境，这类情况包括：   1. 陷入路井、路沟； 2. 落入河流、水沟； 3. 侧翻、倒翻； 4. 车辆自锁困境（需提供客户本人身份证、行驶证及公安部门开具的权属证明） 5. 其它不可预见的特殊情况等。   乙方将根据实际情况及救援的难易程度，与服务对象协商另行收取救援费用，费用额度在800元至4000元之间。 |

1. **服务内容描述**
2. 现场故障援助(非营运)（RA01）
3. 紧急修理：车辆因机械、电器故障或交通事故，无法正常行驶时，30分钟内免费提供紧急现场修理服务（不拆解、不换件）；
4. 电瓶搭电：车辆因电瓶亏电无法启动时，免费提供搭电服务；
5. 更换备胎：车辆因轮胎异常无法安全行驶时，免费提供更换备胎服务（车主需备完好足气的备胎）；
6. 应急加油/加水：车辆燃油耗尽无法行驶时，提供应急加油服务（加油每次免费3升，超出部分按市场价向服务对象收取），发动机因水温过热高或缺水情况时，提供应急加水；
7. 提供交通事故信息咨询服务：当车辆发生交通事故时，乙方免费提供有关最初事故处理方面的信息咨询服务；
8. 专业车辆拖带(非营运)（RA02）

服务对象车辆因机械、电器故障或交通事故，无法行驶时，乙方负责将车辆拖救至指定地点；

1. 车辆困境特种救援(非营运)（RA03）

机动车在行驶过程中，出现以下情况时，协助其脱离困境，服务对象根据现场情况自行付费：

1. 陷入路井、路沟；
2. 落入河流、水沟；
3. 侧翻、倒翻；
4. 陷入泥泞道路、轮胎卡井等；
5. 车辆自锁困境（需提供服务对象本人有效证件原件、行驶证及公安部门开具的权属证明原件）
6. 其它不可预见的特殊情况等。

**三、服务对象及条件**

1. 服务对象：保单约定的被保险人；
2. 服务条件：
3. 服务对象须在服务有效期内，原则上所有服务限每日一次；
4. 不适用于服务对象的任何商业用途；
5. 因发生交通事故导致车辆无法正常行驶的，由交管部门认定责任后再实施服务；
6. 绑定车辆必须为服务对象首次申请服务时的出险车辆（限定一辆车）；
7. 服务车辆须为11座（含）以下客车、轿车，运营车辆除外；
8. 服务对象须合法驾驶，且报案时其所驾驶的车辆已无法继续行驶；
9. 服务区域限于高（快）速公路、高架桥及其他交通主干道中公路管理局禁止实施现场汽车救援服务的路段以外的路段；
10. 因地区政策关系，免费加油服务只限于政府允许购买散油的地区；
11. 在服务现场，服务对象必须出示本人的有效驾驶证及行驶证；
12. 任何可能恶意使用服务的行为将被暂停服务；
13. 仅协助安排拖车拖至最近的汽车生产厂商授权的维修商、指定服务网络中的车辆修理厂商或服务对象指定的维修商修理，且最远拖车公里数以本协议约定为限。

**四、道路救援服务范围**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **省** | **地区** | **数量** |
| 华北 | 北京 | 北京 | 1 |
| 天津 | 天津 | 1 |
| 河北 | 保定，沧州，承德，邯郸，衡水，廊坊，秦皇岛，石家庄，唐山，邢台，张家口，涿州，高碑店，固安，定州，黄骅，任丘，武安，冀州，深州，霸州，辛集，晋州，遵化，迁安，南宫，河间，沙河，三河，新乐 | 30 |
| 山西 | 长治，大同，晋城，临汾，吕梁，朔州，太原，忻州，阳泉，运城，古交，侯马，霍州，介休，永济，原平 | 17 |
| 内蒙古 | 包头，赤峰，鄂尔多斯，呼和浩特， 虎林贝尔，巴彦淖尔，通辽，乌海，乌兰察布，锡林郭勒盟，兴安盟，阿拉善盟，满洲里，乌兰浩特，锡林浩特市 | 15 |
| 华东 | 上海 | 上海 | 1 |
| 苏州 | 南京，常州，淮安，连云港，南通，苏州，宿迁，泰州，无锡，徐州，盐城，扬州，镇江，溧阳，启东，通州，海门，如皋，常熟，昆山，太仓，吴江，张家港，姜堰，靖江，泰兴，兴化，江阴，宜兴，邳州，新沂，大丰，东台，高邮，江都，仪征，丹阳，句容，扬中，金坛 | 40 |
| 中南 | 山东 | 滨州，，德州，东营，菏泽，济南， 济宁，莱芜，聊城，临沂，青岛，日照，泰安，威海，潍坊，烟台，枣庄，淄博，禹城，章丘，曲阜，兖州，邹城，即墨，胶南，胶州，莱西，平度，肥城，新泰，荣成，昌邑，高密，青州，寿光，莱阳，龙口，蓬莱，招远，滕州，诸城，栖霞，乐陵，临清，文登，乳山 | 46 |
| 浙江 | 杭州，宁波，温州，嘉兴，湖州，绍兴，金华，衢州，舟山，泰州，丽水，建德，富阳，临安，慈溪，奉化，余姚，乐清，瑞安，海宁，桐乡，上虞，嵊州，诸暨，东阳，兰溪，义乌，永康，江山，临海，温岭，龙泉，平湖 | 33 |
| 安徽 | 合肥，芜湖，蚌埠，淮南，马鞍山，铜陵，安庆，黄山，滁州，阜阳，宿州，巢湖，六安，池州，宣城，毫州，同城，宁国，天长，界首，明光，淮北 | 22 |
| 福建 | 福州，厦门，三明，甫田，泉州，漳州，南平，龙岩，宁德，福清，晋江，石狮，邵武，漳平，福安，建瓯，龙海，建阳，福鼎 | 20 |
| 江西 | 南昌， 景德镇，萍乡，新余，九江，鹰潭，赣州，吉安，宜春，抚州，上饶，瑞昌，德兴，乐平，瑞金，丰城 | 16 |
| 湖北 | 武汉，黄石，襄樊，十堰，荆州，宜昌，荆门，鄂州，孝感，黄冈，咸宁，随州，老河口，宜城，枣阳，丹江口，洪湖，当阳，宜都，枝江，钟祥，安陆，应城，武穴，赤壁，广水，恩施，仙桃，天门，潜江，神农架林区，恩施州 | 32 |
|
|
| 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，娄底，湘西，怀化，浏阳，湘乡，冷水江，醴陵，洪江，吉首，韶山，株洲，湘西州 | 23 |
| 河南 | 郑州，开封，洛阳， 平顶山，焦作，鹤壁，新乡，安阳，濮阳，许昌，漯河，三门峡，南阳，商丘，信仰，周口，驻马店，巩义，新密，新郑，偃师，沁阳，辉县，禹州，永城，登封，汝州，卫辉，林州，长葛，林宝，邓州，义马，济源，荥阳 | 35 |
| 广东 | 广州，深圳，珠海，汕头，韶关，河源，梅州，惠州，汕尾，东莞，潮州，江门，佛山，揭阳，茂名，清远，阳江，云浮，湛江，肇庆，中山，从化，增城，南雄，乐昌，恩平，开平，台山，晋宁，高州，信宜，英德，四会，高要，化州，连州，罗定，阳春，陆丰 | 39 |
| 广西 | 南宁，柳州，桂州，梧州，防城港，贵港，玉林，白色，贺州，河池，崇左，北海，钦州，来宾，岑溪，宜州，东兴 | 17 |
| 海南 | 海口，三亚，琼海，五指山，万宁，文昌，儋州 | 7 |
| 西南 | 重庆 | 重庆 | 1 |
| 四川 | 成都，自贡，攀枝花，泸州，德阳，绵阳，广元，遂宁，内江，乐山， 南充，宜宾，广安，达州，雅安，眉山，资阳，巴中，甘孜州，崇州，都江堰，彭州，江油，华蓥，简阳，绵竹，邛崃，峨眉山，西昌，什邡，广汉，阿坝州，凉山州 | 33 |
| 云南 | 昆明，曲靖，玉溪，普洱，临沧，丽江，大理州，保山，楚雄州，红河，西双版纳，邵通，文山，德宏州，怒江州，地青州，安宁，宣威，开远，景洪，个旧，楚雄，大理 | 23 |
| 贵州 | 贵阳，六盘水，遵义，安顺，铜仁，毕节，黔西南州，黔东南州，兴义，凯里，赤水，清镇，毕节地区，桥南州 | 15 |
| 西藏 | 拉萨，日喀则地区，日喀则，昌都地区，阿里地区，林芝地区 | 6 |
| 西北 | 陕西 | 西安，铜川，宝鸡，咸阳，渭南，延安，汉中，榆林，安康，商洛，韩城 | 11 |
| 甘肃 | 兰州，金昌，白银，天水，嘉峪关，平凉，酒泉，庆阳，定西，威武，张掖，陇南，临夏州，甘南州，合作，临夏 | 16 |
| 宁夏 | 银川，固原，石嘴山，吴忠，中卫，青铜峡 | 6 |
| 青海 | 西宁，海西州，德令哈，格尔木 | 4 |
| 新疆 | 乌鲁木齐，博尔塔拉州，昌吉州，伊犁州，喀什地区，和田地区，博乐，昌吉，伊宁，喀什，和田，克拉玛依，哈密地区，巴音郭楞州 | 14 |
| 东北 | 辽宁 | 沈阳，大连，鞍山，抚顺，本溪，丹东，锦州，葫芦岛，营口，盘锦，阜新，辽阳，铁岭，朝阳，新民，普兰店，瓦房店，庄河，盖州，大石桥，调兵山，开元，北票，凌源，北镇，东港，凤城，灯塔兴城 | 29 |
| 吉林 | 长春，吉林，四平，辽源，通化，白山，松原，白城，九台，榆树，德惠，桦甸，蛟河，磐石，公主岭，双辽，梅河口，集安，临江，大安，延吉，舒兰，延边州 | 23 |
| 黑龙江 | 哈尔滨，积极哈尔，鹤岗，双鸭山，鸡西，大桥，伊春，牡丹江，佳木斯，七台河，黑河，绥化，大兴安岭，五常，虎林，高山，北安，安达，双城，讷河，尚志 | 21 |
| 汇总 |  |  | 597 |

1. **注意事项及免责范围**
   1. 服务对象无有效驾驶证或行驶证、违章驾驶、或从事非法活动；
   2. 实施道路救援时，现场救援人员发现受到客观条件限制（包括时间、路面、设备等因素），无法实施救援的，或禁行时段及区域；
   3. 不承担因本服务产生的过路过桥费用；
   4. 不承担为不损伤车辆本身的技术性能或保障车辆技术性能完好而需要增加的辅助措施产生的费用；
   5. 不承担因服务对象自身原因导致的救援服务商到达现场后等待超过30分钟以上产生的额外费用（如救援地点描述错误，通讯不畅等）；
   6. 故障地点超出乙方救援网络所覆盖的地区；
   7. 运载物品或动物的车辆；
   8. 摩托车、客运车、公共汽车、出租车、货车、卡车、重型运输车以及出租和营运的汽车等不在本协议的服务范围内；
   9. 不可抗力的免责事由：由于罢工、战争、入侵、外敌活动、武装敌对活动（无论是否已宣战）、内战、暴动、起义、恐怖主义、政变、骚乱及内乱、行政或政治障碍、辐射、或其它任何不可抗力的情况，导致乙方未能提供或延迟提供支援服务，乙方将无须承担不提供或延迟提供相关服务之责任；
   10. 服务内容与当地的法律法规及习俗相违背。
2. **服务流程**



**七、服务责任说明：**

1、 服务车辆指被保险人本人驾驶的11座以下的乘用车辆，运营车辆除外；

2、 所有服务都基于被保险人本人合法驾驶，且所驾车辆无法继续行驶的前提；

3、 现场汽车救援服务区域不包括高（快）速公路及其他交通主干道中禁止实施现场汽车救援服务的路段；

4、 现场汽车救援因受到各种限制（包括时间，路面，设备等限制），救援现场将依据救援人员的判断实施救援，并保留不提供超出承诺范围服务的权利；

5、 乙方有权对可能恶意使用服务的行为暂停服务并实施进一步的调查；

6、 特殊困境救援以及救援过程产生的通行费等，需要另行付费，应由被保险人现场支付。

**八、服务的质量标准**

1． 服务时间

1) 乙方的全国汽车救援网络提供24小时的全天候救援服务。

2) 在乙方道路救援网络所覆盖的597个城市市区内，常规情况下，救援车辆与被保险人建立联络后，45分钟内可到达抛锚地点。中心城区拥堵路段和时段到达时间可能会延迟。

3) 其他情况下（包括但不限于抛锚地点偏远及天气或道路条件恶劣等），救援车辆将在与您约定的时间内到达故障地点。

4) 正常情况下，对故障车的路面维修时间应在30分钟（白天6:00-20:00）或60分钟（夜间20:00-6:00）内完成。

5) 救援人员对故障车检查后，应迅速判断车辆故障是否可以属于现场排除的项目：若可以现场排除，维修工作在30分钟内是否可以结束，若车辆故障现场无法排除或维修时间超过30分钟，救援人员应礼貌地征求被保险人意见后，请求调度派拖车。

2． 服务质量

1) 现场救援服务质量投诉率小于2%。

2) 故障处理率99%。

3) 现场救援作业安全事故发生率小于1%。

3． 服务保障

1) 在实施救援服务过程中，由于施救单位的原因，造成的用户车辆损坏，由乙方负责赔偿。

2) 乙方的救援机构已购买行业安全责任保险，以规避可能出现的经营风险。