



车险免费增值服务细则

1.1 免费服务明细

(1) 11 座以下（含 11 座）四轮机动车辆

服务内容		服务限额
1	紧急拖车	50 公里以内免费拖车服务，超过部分每公里 9 元由客户自理
2	派送燃料	免费派送燃油服务，每次最多派送 10 升，燃油费用由客户自理
3	派送水、防冻液	免费派送水、防冻液
4	电瓶搭电	免费电瓶搭电服务
5	更换轮胎	免费轮胎充气、更换轮胎服务，备胎需要由客户自备
6	困境救援	车辆脱离困境所需的拖拽、吊车
7	代为送检服务	每年免费提供 1 次代办年检年审服务，仅限当地牌照当地年检
8	救援代驾	每年免费提供 2 次 30 公里以内的代驾服务，超出部分客户自理（每公里 5.5 元，免费等待 10 分钟，超出每分钟 1 元）。
9	车辆安全检测	每年免费提供 1 次车辆安全检测服务

(2) 货车、卡车

服务内容		服务限额
1	紧急拖车	50 公里以内免费拖车服务，超过部分每公里 13 元由客户自理

* 服务地域范围：中国境内 31 个省、市、自治区救援车辆可达的地域（港澳台地区除外）

1.2 服务内容说明

(1) 紧急拖车

客户车辆发生事故，或因自身机械电器故障无法启动，或自身安全系统（如安全带，指示灯，等）出现问题且相关故障和问题无法在 30 分钟内当场解决；在客户要求拖车的情况下，我公司安排将客户的故障车辆拖至就近的修理厂或客户指定修理厂（拖车距离为 50 公里以内）。车辆拖车钩由客户提供。拖车过程中产生的过路过桥费由客户自行承担。

(2) 派送燃油

当客户车辆发生行驶途中燃油耗尽的情况，我公司救援将尽最大努力协助安排紧急送油，并承担相关服务费用。客户每次可以享受免费递送最多 10 升的燃油服务（法律法规禁止递送的燃油的区域除外）。燃油费用需要客户按照当日购买燃油的加油站的油价另行支付。此项服务无公里数限制。

(3) 派送水、防冻液

当客户车辆发生行驶途中水或防冻液耗尽的情况，我公司救援将尽最大努力协助安排紧急送油，并承担相关服务费用。

(4) 电瓶搭电

当客户车辆因电池馈电无法启动时，救援将安排电瓶搭电的服务，并承担前往救援地点的人工



费及出车费用；对纯电动车/混合动力车不提供此项服务。此项服务无公里数限制。配件或其他材料的供应或更换均不涵盖其中。

(5) 更换轮胎

若客户的车辆爆胎，我司道路救援将为客户安排更换轮胎的服务。我司承担维修人员的工时费及出车费用，备胎需由客户自行提供，配件或其他材料的供应和更换均不涵盖其中。此项服务无公里数限制。

(6) 困境救援

客户车辆发生事故、或在行驶过程中因机械故障或者电气故障而导致特殊情况的发生、或无法继续行驶、或车辆脱离正常行驶环境而需要安排救援的服务。特殊情况包括但不限于：陷入泥泞道路、轮胎卡井、滑入桥下、滑下山坡、掉入水中、车辆侧翻、地库拖车等。如需拖离，客户需提供车辆拖车钩。服务实施过程中产生二次损伤，由客户自行承担。我司道路救援服务商每次承担上限为500元的费用，超出500元部分由客户自行支付。

(7) 代办年检服务（1次/年）

1. 客户应提前至少 24 小时在确认登记车辆违章已经处理完毕，年检未有逾期、保单在有效期内，致电进行预约，并提供客户姓名、保单号/卡号、联系电话、车辆型号、车牌号、预约时间、地点等信息；客户登记车辆每年只能接受一次代办年检年审服务，年检地为车辆牌照注册地，仅限当地牌照当地年检，不支持异地年检。
2. 预定成功后，我公司坐席人员会及时电话确认客户计划是否有变，如客户确认没有变化，则该服务正式生效，客户不能再取消本次服务；如遇特殊情况需取消服务，至少提前 5 小时告知，否则视同本次服务已完成。
3. 服务人员在预约时间到达客户预约指定地点后，15 分钟内联系不上客户或客户仍未出现，则预约服务自动结束，且视同本次服务已完成。客户提车地点和还车地点更改不得大于 3 公里范围
4. 如客户要求服务人员等待，需要在预约时间后的 15 分钟内以现金或其他我公司接受的方式预付等候费（50 元/小时），服务人员可等待 3 小时（从预约时间起算），3 小时后客户仍未接受服务开始，服务自动取消，且视同本次服务已完成；客户拒绝支付等候费用的，服务人员有权立即停止服务，且视同本次服务已完成。
5. 该服务仅限客户为被驾驶车辆的车主，在服务前需出示驾驶证、行驶证及验证其身份，而不得将该权益转予他人。
6. 就服务人员上门提车的：
 - ✧ 服务人员将会预先向客户收取 300 元人民币现金，用作年检正常缴费，并出具收据或服务记录表相关联作为收款凭证，在服务完成后，根据实际年检收费凭证多退少补。
 - 上门接车服务时间：工作日 8:30—14:30（需检测站下班前达到）
 - ✧ 如年检过程中相关部门要求换件或其他额外收费方可通过的，我公司会事先电话寻求客户意见，如客户同意，则由我公司先行垫付相关费用，并于交车时由客户根据收费凭证支付给服务人员，如客户不接受我公司垫付该费用，则服务结束，且本次服务作为有效服务。
 - ✧ 车辆年审过程中，如出现特殊情况（如办理时限较之前告知客户时限有所延长或客户车辆改装无法通过检测以及检测站不可抗拒原因的停电、系统瘫痪等），我公司工作人员应即时通知客户并告知具体原因。



MSIG

三井住友海上火灾保险(中国)有限公司

A Member of

MS&AD

INSURANCE GROUP

- ◇ 车辆年审结束时，应主动告知客户。服务相关费用的发票由服务人员现场提供或事后邮寄到客户指定地址。
- ◇ 在服务过程中发生交通事故时，我公司服务商将就客户车辆保险不足以涵盖部分的车辆维修费、根据交警认定的服务商的责任比例，承担相应比例内的赔偿责任；事故对方占全部责任、中道服务商无责的，中道不负责赔偿损失，但可以协助客户参与交警调查及保险理赔。我公司服务商将根据自身责任比例承担因此次事故而导致客户次年车险保费上调的相应部分。客户不得要求乘坐中道服务人员驾驶的车辆；客户强行要求我公司服务人员驾车的，由此造成的客户人身伤亡，我公司不承担责任。
- ◇ 客户提供的车辆，如因客户或客户车辆的原因，在服务过程中出现的任何人身、财产意外伤害事故及损失，客户将承担全部责任并承担由此给全部损失；因车辆自燃、刹车或方向盘失灵、爆胎、机件老化引起的交通事故我公司不承担任何责任。车辆在行驶途中因车辆本身问题而抛锚发生相关费用，由客户承担。
- ◇ 出发前客户应配合我公司供应商检查车辆状况以及核实其他服务相关信息，确认准备好年检要求所需的证件原件以及车辆警示牌等必须物品并签字确认；在服务完成后接收车辆时，应再次签字确认服务完成及车辆财物无损无恙，我公司不接受客户已在服务完成记录中签字后的任何索赔和投诉。

(8) 车辆安全检测（1次/年）

保险期间内，为保障车辆安全运行，保险人或其受托人根据被保险人请求，为被保险机动车提供车辆安全检测服务，车辆安全检测项目包括：

- （一）发动机检测（机油、空滤、燃油、冷却等）；
- （二）变速器检测；
- （三）转向系统检测（含车轮定位测试、轮胎动平衡测试）；
- （四）底盘检测；
- （五）轮胎检测；
- （六）汽车玻璃检测；
- （七）汽车电子系统检测（全车电控电器系统检测）；
- （八）车内环境检测；
- （九）蓄电池检测；
- （十）车辆综合安全检测。

客户应提前至少 24 小时在确认保单在有效期内，致电进行预约；

(9) 代为驾驶服务（2次/年）

保险期间内，保险人或其受托人根据被保险人请求，在被保险人或其允许的驾驶人因饮酒、服用药物等原因无法驾驶或存在重大安全驾驶隐患时提供单程 30 公里以内的短途代驾服务。

※以上服务的服务范围均不包括高速公路、隧道、大桥、高架道路以及交通部门或其他部门规定限制第三方道路救援活动的路段。在高速公路、隧道、大桥、高架道路等收费路段产生的路桥费及其他费用不由我司救援承担。



1.3 免费道路救援服务对象

投保我司机动车辆综合商业保险，且属于以下范围的车辆。

1. 11座以下（含11座）仅限家庭、私人、社会用途或休闲目的的重量不超过3.5吨的四轮机动车辆。
2. 货车（有负载重物或货物的需先卸货，货车仅提供拖车服务。）

1.4 事故责任的区分

1. 若客户车辆因发生事故而需要救援服务时，须先向我公司进行报告，当交警部门授权放车之后，致电提出服务申请，可提供相应服务。如客户未向我公司报告或得到授权，则我公司对后续产生的纠纷不承担责任。
2. 若我公司授权的拖车公司在拖带因故障导致抛锚的客户车辆过程中发生交通事故，导致客户车辆受损，我公司将负责出面协调，帮助拖车公司与客户达成一致，妥善的解决损失赔偿问题。
3. 若我公司授权的拖车公司在拖带因事故而抛锚的客户车辆时，我公司授权的拖车公司只有在做到下全部事项后方可拖车：
(一) 交警部门必须对此次事故进行了初步处理，并予以授权可以进行拖车。
(二) 客户致电我公司提出拖车的服务申请。
(三) 我公司授权的拖车公司须填写“车辆状况检查表”，并且请客户核查该表，确认无误并签字。
4. 若我公司授权的拖车公司在拖带甲方因事故而发生抛锚的客户车辆时发生交通事故，则凭上述(2)中的交警部门的事处理报告，我公司定损师的现场查勘定损的报告，以及客户确认无误的“车辆状况检查表”为依据界定第一次事故的损失。
第二次事故造成的扩大损失则由第二次事故中的交警部门的事处理报告，拖车的载物险的承保公司对于该次事故的查勘定损报告，我公司的对于客户车第二次事故的查勘定损报告，以及第二次事故中客户确认无误并签字的“车辆状况检查表”为依据，我公司进行协调，促成各方就损失赔偿问题达成一致。

※ 免责特例：

12 座以上（含 12 座）车辆不在服务范围内。

皮卡车、大客车、摩托车、公共交通工具（出租车、公交车）均不在服务对象之列

由于道路救援公司的业务限制，我司目前无法为服务对象外的车辆提供免费道路救援服务，敬请谅解！

1.5 免费道路救援服务流程

客户在行驶途中遇到车辆故障等紧急情况，请致电4008-832-836申请救援。

