

# 全能保家财险

## 增值服务使用手册

### 目录

1、紧急开锁服务.....	2
1.1 服务介绍.....	2
1.2 使用流程.....	2
1.3 使用须知.....	2
2、管道疏通服务.....	3
2.1 服务介绍.....	3
2.2 使用流程.....	3
2.3 使用须知.....	4
3、家电维修服务.....	4
3.1 服务介绍.....	4
3.2 使用流程.....	5
3.3 使用须知.....	5
4、可服务城市范围.....	6
4.1 紧急开锁、管道疏通服务的城市范围.....	6
4.2 家电维修服务的城市范围.....	10

本手册由深圳市慧择时代科技有限公司（以下简称“一要健康”）及其合作服务商北京浩然正康科技有限公司为您提供。

## 1、紧急开锁服务

### 1.1 服务介绍

为被保险人提供全天候紧急开锁服务，开锁对象为被保险人登记的住宅的入户门。**特指 A 级、B 级机械锁，不包括超 B 级锁、密码锁，电子锁，指纹锁等。**服务机构尽量采取防护性防暴力开锁，如需进行破坏性开锁须征得被保险人同意方可开启。

### 1.2 使用流程

1、被保险人需按照如下流程提前预约使用服务；

(1) 400 热线：客户可拨打 **400-7713-177** 进行家财服务的查询、咨询及使用

(2) 通过扫描专属二维码进行线上申请：



线上预约流程：线上预约填写信息—工作人员回电确认上门时间

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电话。

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。

### 1.3 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、被保险人要求开入户门锁，须出示产权证、身份证、或房屋租赁协议；或由街道居委会、物业管理单位、邻居联合证明。

4、紧急开锁服务指专业人员开启 A 级锁、B 级锁，超 B 级锁、密码锁、指纹锁、电子锁不在免费服务之列。

5、因锁型不同、磨损程度不一以及锁具是否已损坏等多种原因，开锁服务并不保证对各种锁具能够无损开启。服务提供商抵达现场后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，服务提供商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。

6、开锁服务不含锁具等其他材料费用，如被保险人本人需要使用，可同现场工作人员沟通，直接向工作人员付费。该服务不属于乙方提供的标准服务，不在乙方质保和免费服务范围之内，乙方对由此引起的任何后果和纠纷不负责任。

7、由于各地服务机构经营性质及专业开锁设备不同，服务机构对服务现场提供的操作方案具有最终解释权，并保留不提供超出承诺范围服务的权力。

## 2、管道疏通服务

### 2.1 服务介绍

为被保险人提供管道疏通服务，服务对象为被保险人投保的住宅的下水管道、洗手盆、马桶（非拆卸）、蹲便器（非拆卸）、浴缸、地漏等类型管道的上门管道疏通服务。此服务适用于堵塞后无法用常规家庭工具如搋子等疏通，需要专业设备方可疏通的情形。

### 2.2 使用流程

1、被保险人需按照流程提前预约使用服务；

(1) 400 热线：客户可拨打 400-7713-177 进行家财服务的查询、咨询及使用

(2) 通过扫描专属二维码进行线上申请；



线上预约流程：线上预约填写信息—工作人员回电确认上门时间

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电话。

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。

### 2.3 使用须知

1、在保单有效期内，被保险人可享有一次管道疏通服务。

2、服务对象为被保险人投保住宅内的管道，包括：下水管道、洗手盆、马桶（非拆卸）、蹲便器（非拆卸）、浴缸、地漏等；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、因造成堵塞的原因不一，因此疏通难易程度不一，疏通时尽量对管道不拆不卸，如因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，无法对管道进行有效疏通，需要对管道拆卸方可进行疏通的，客户可自行与现场服务人员协商解决。但因此产生的实际费用，需要客户本人现场支付。如因上述等情况，客户不同意拆卸管道，则视为此服务已完成。

4、由于各地服务机构经营性质及专业疏通设备不同，服务机构对服务现场提供的操作方案具有最终解释权，并保留不提供超出承诺范围服务的权力。

## 3、家电维修服务

### 3.1 服务介绍

为被保险人家中的电器：彩电、空调、油烟机、洗衣机、冰箱、电热水器、燃气灶，

任选其中一项电器，提供上门检测及维修服务一次。服务对象为被保险人投保住宅的电器。

### 3.2 使用流程

1、被保险人需按照流程提前预约使用服务。

(1) 400 热线：客户可拨打 400-7713-177 进行家财服务的查询、咨询及使用

(2) 通过扫描专属二维码进行线上申请：



线上预约流程：线上预约填写信息—工作人员回电确认上门时间

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电话。

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。

### 3.3 使用须知

1、在保险有效期内可享有一次单台电器维修服务。维修电器范围包括：彩电、空调、油烟机、洗衣机、冰箱、电热水器、燃气灶，任选其中一项电器。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。

2、服务对象为被保险人投保住宅内的家电；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，如果超过范围，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
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
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
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
洗衣机维修	波轮洗衣机	不排水/不进水/不洗涤/噪音大/脱不干水/门打不开/不通电
	滚筒洗衣机	不排水/不进水/不洗涤/噪音大/脱不干水/门打不开/不通电
冰箱维修	冰箱	不制冷/过冷/不停机/不启动/漏电/灯不亮/噪音/制冷差
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
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

4、维修不含任何配件，如需更换配件需另外加收配件费，价格费用和工程师当面确认；家用电器维修需要配件更换，维修人员的建议仅为参考意见，客户有权拒绝。

5、工程师已检测出故障，用户提出不修时，视此服务完成一次；因客户未有现成配件等原因使电器未能完成维修，视为使用服务一次，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费用；或联系其他服务商为其维修。

6、维修后的保修期按国家三包法规定包修 1 个月，如维修时有更换备件，备件包修 3 个月；维修后的家电保修期为 1 个月，如果因为动物破坏、电源问题、进液、人为因素、私自拆机、外观件等导致再次故障，不在保修范围之内，乙方不承担任何责任。

7、维修服务不包括清洗服务。

## 4、可服务城市范围

### 4.1 紧急开锁、管道疏通服务的城市范围

管道疏通服务、紧急开锁服务可在下列 **662 个城市**范围内的省、市、县的地区内提供服务，**乡村暂无法提供此服务。**

省/直辖市/自治区		地级市、县级市、省直辖县级市	数量
直辖市	北京市		1
	上海市		1
	天津市		1
	重庆市		1
省	安徽省	地级市：合肥、宿州、淮北、阜阳、蚌埠、淮南、滁州、马鞍山、芜湖、铜陵、安庆、黄山、六安、池州、宣城、亳州	16
		县级市：界首、明光、天长、桐城、宁国、巢湖	6
	福建省	地级市：福州、厦门、南平、三明、莆田、泉州、漳州、龙岩、宁德	9
		县级市：福清、邵武、武夷山、建瓯、永安、石狮、晋江、南安、龙海、漳平、福安、福鼎	12
	甘肃省	地级市：兰州、天水、嘉峪关、金昌、白银、酒泉、张掖、武威、庆阳、平凉、定西、陇南	12
		县级市：玉门、敦煌、临夏、合作	4
	广东省	地级市：广州、深圳、清远、韶关、河源、梅州、潮州、汕头、揭阳、汕尾、惠州、东莞、珠海、中山、江门、佛山、肇庆、云浮、阳江、茂名、湛江	21
		县级市：英德、连州、乐昌、南雄、兴宁、普宁、陆丰、恩平、台山、开平、鹤山、四会、罗定、阳春、化州、信宜、高州、吴川、廉江、雷州	20
	贵州省	地级市：贵阳、六盘水、遵义、安顺、毕节、铜仁	6
		县级市：清镇、赤水、仁怀、凯里、都匀、兴义、福泉、盘州	8
	河北省	地级市：石家庄、邯郸、唐山、保定、秦皇岛、邢台、张家口、承德、沧州、廊坊、衡水	11
		县级市：定州、辛集、藁城、晋州、新乐、鹿泉、遵化、迁安、霸州、三河、涿州、安国、高碑店、泊头、任丘、黄骅、河间、冀州、深州、南宫、沙河、武安	22
湖北省	地级市：武汉、十堰、襄阳、荆门、孝感、黄冈、鄂州、黄石、咸宁、荆州、宜昌、随州	12	

		省直辖县级市：仙桃、天门、潜江	3
		县级市：丹江口、老河口、枣阳、宜城、钟祥、汉川、应城、安陆、广水、麻城、武穴、大冶、赤壁、石首、洪湖、松滋、宜都、枝江、当阳、恩施、利川	21
湖南省		地级市：长沙、衡阳、张家界、常德、益阳、岳阳、株洲、湘潭、郴州、永州、邵阳、怀化、娄底	13
		县级市：耒阳、常宁、浏阳、津市、沅江、汨罗、临湘、醴陵、湘乡、韶山、资兴、武冈、洪江、冷水江、涟源、吉首、宁乡	17
吉林省		地级市：长春、吉林市、白城、松原、四平、辽源、通化、白山	8
		县级市：德惠、榆树、磐石、蛟河、桦甸、舒兰、洮南、大安、双辽、公主岭、梅河口、集安、临江、延吉、图们、敦化、珲春、龙井、和龙、扶余	20
江西省		地级市：南昌、九江、赣州、景德镇、鹰潭、新余、萍乡、上饶、抚州、宜春、吉安	11
		县级市：庐山、瑞昌、乐平、瑞金、德兴、丰城、樟树、高安、井冈山、贵溪、共青城	11
江苏省		地级市：南京、徐州、连云港、宿迁、淮安、盐城、扬州、泰州、南通、镇江、常州、无锡、苏州	13
		县级市：江阴、宜兴、邳州、新沂、金坛、溧阳、常熟、张家港、太仓、昆山、如皋、海门、启东、东台、高邮、仪征、扬中、句容、丹阳、兴化、泰兴、靖江	22
辽宁省		地级市：沈阳、大连、朝阳、阜新、铁岭、抚顺、本溪、辽阳、鞍山、丹东、营口、盘锦、锦州、葫芦岛	14
		县级市：新民、瓦房店、普兰店、庄河、北票、凌源、调兵山、开原、灯塔、海城、凤城、东港、大石桥、盖州、凌海、北镇、兴城	17
山东省		地级市：济南、青岛、聊城、德州、东营、淄博、潍坊、烟台、威海、日照、临沂、枣庄、济宁、泰安、莱芜、滨州、菏泽	17
		县级市：即墨、平度、胶州、莱西、临清、乐陵、禹城、安丘、昌邑、高密、青州、诸城、寿光、栖霞、海阳、龙口、莱阳、莱州、蓬莱、招	27

	远、荣成、乳山、滕州、曲阜、邹城、新泰、肥城	
黑龙江省	地级市：哈尔滨、齐齐哈尔、牡丹江、佳木斯、七台河、大庆、黑河、伊春、鹤岗、双鸭山、鸡西、绥化、双鸭山	13
	县级市：绥芬河、抚远、尚志、五常、讷河、北安、五大连池、铁力、同江、富锦、虎林、海林、密山、宁安、安达、肇东、海伦、穆稜	18
河南省	地级市：郑州、开封、洛阳、平顶山、安阳、鹤壁、新乡、焦作、濮阳、许昌、漯河、三门峡、南阳、商丘、周口、驻马店、信阳	17
	省直辖县级市：济源、巩义、邓州、永城、汝州	5
	县级市：荥阳、新郑、登封、新密、偃师、舞钢、孟州、沁阳、卫辉、辉县、林州、禹州、长葛、义马、灵宝、项城	16
陕西省	地级市：西安、宝鸡、延安、铜川、渭南、咸阳、汉中、榆林、商洛、安康	10
	县级市：韩城、华阴、兴平	3
山西省	地级市：太原、大同、朔州、阳泉、长治、晋城、忻州、吕梁、晋中、临汾、运城	11
	县级市：古交、潞城、高平、原平、孝义、汾阳、介休、侯马、霍州、永济、河津	11
四川省	地级市：成都、广元、绵阳、德阳、南充、广安、遂宁、内江、乐山、自贡、泸州、宜宾、攀枝花、巴中、达州、资阳、眉山、雅安	18
	县级市：崇州、邛崃、都江堰、彭州、江油、什邡、广汉、绵竹、阆中、华蓥、峨眉山、万源、简阳、西昌、康定	15
云南省	地级市：昆明、曲靖、玉溪、丽江、昭通、普洱、临沧、保山	8
	县级市：安宁、宣威、弥勒、芒市、瑞丽、大理、楚雄、蒙自、个旧、开远、文山、香格里拉、景洪、腾冲	14
浙江省	地级市：杭州、宁波、湖州、嘉兴、舟山、绍兴、衢州、金华、台州、温州、丽水	11
	县级市：建德、慈溪、余姚、奉化、平湖、海宁、桐乡、诸暨、嵊州、江山、兰溪、永康、义乌、东阳、临海、温岭、瑞安、乐清、龙泉	19
青海省	地级市：西宁、海东	2

		县级市：格尔木、德令哈、玉树	3
	海南省	地级市：海口、三亚、三沙、儋州	4
		省直辖县级市：文昌、琼海、万宁、东方、五指山	5
自治区	广西壮族 自治区	地级市：南宁、桂林、柳州、梧州、贵港、玉林、钦州、北海、防城港、崇左、百色、河池、来宾、贺州	14
		县级市：靖西、岑溪、桂平、北流、东兴、凭祥、荔浦、合山	8
	内蒙古自 治区	地级市：呼和浩特、包头、乌海、赤峰、呼伦贝尔、通辽、乌兰察布、鄂尔多斯、巴彦淖尔	9
		县级市：满洲里、扎兰屯、牙克石、根河、额尔古纳、乌兰浩特、阿尔山、霍林郭勒、锡林浩特、二连浩特、丰镇	11
	宁夏回族 自治区	地级市：银川、石嘴山、吴忠、中卫、固原	5
		县级市：灵武、青铜峡	2
	西藏自治 区	地级市：拉萨、日喀则、昌都、林芝、山南	5
	新疆维吾 尔自治区	地级市：乌鲁木齐、克拉玛依、吐鲁番、哈密	4
		自治区直辖县级市：石河子（八师）、五家渠（六师）、阿拉尔（一师）、图木舒克（三师）、北屯（十师）、铁门关（二师）、双河（五师）、可克达拉（四师）、昆玉（十四师）	9
		县级市：喀什、阿克苏、和田、阿图什、博乐、昌吉、阜康、库尔勒、伊宁、奎屯、塔城、乌苏、阿勒泰、阿拉山口、霍尔果斯	15
合计			662

#### 4.2 家电维修服务的城市范围

家电维修服务可在下列 **281 个城市**范围内的省、市、县的地区内提供服务，**乡村暂无法提供此服务。**

省/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、	13

	永州、怀化、娄底	
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	珠海、汕头、佛山、韶关、湛江、肇庆、江门、茂名、惠州、梅州、汕尾、河源、阳江、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、漯河、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