

中国平安财产保险股份有限公司
臻享逸家·高端家财险（全家版）
服务手册

本服务手册旨在指导您更好地使用服务，如与保险合同有差异，请以保险合同为准。

尊敬的先生/女士：

感谢您选择中国平安财产保险股份有限公司，很荣幸为您提供服务！

您的《平安臻享逸家·高端家财险（全家版）》（以下简称“本合同”）由中国平安财产保险股份有限公司（以下简称“本公司”）承保。

本公司委托第三方服务商为您提供在保险合同中约定的以下服务：

家电清洗

衣鞋清洗

上门开锁

马桶疏通

奢侈品保养

本服务手册旨在帮助您了解上述服务的具体内容及申请流程，以便更好地维护您的权益。

中国平安财产保险股份有限公司

服务手册目录

家电清洗	4
一、服务简介.....	4
二、服务亮点.....	4
三、清洗流程.....	4
四、清洗设备.....	4
五、服务范围.....	5
六、服务极限.....	5
七、常见问题及回答.....	5
衣鞋清洗	7
一、服务简介.....	7
二、服务亮点.....	7
三、服务范围.....	7
四、服务极限.....	7
五、服务规则.....	8
六、使用流程.....	8
七、服务流程.....	8
八、常见问题及解答.....	9
上门开锁及马桶疏通	10
一、服务目的.....	10
二、服务简介.....	10
三、服务流程.....	10
四、服务范围.....	10
五、服务规则.....	11
六、常见问题及解答.....	11
七、联系方式.....	12
奢侈品保养服务	13
一、服务简介.....	13
二、服务流程.....	13
三、服务范围.....	13
四、服务规则.....	13
五、客诉处理机制.....	14

家电清洗

一、服务简介

保险合同约定的家电清洗服务由第三方服务商京东服务为服务供应商提供。

京东家电清洗业务于 2018 年 5 月在 JD.COM 正式上线，依托京东集团优质用户基础及京东物流供应链一体化能力，覆盖全国七大区域 36 个中心 1500+专业服务商，拥有近万名清洗工程师，制定 30+标准服务流程并实现京东服务+专业定制“蒸京洗”高温蒸汽消毒杀菌设备覆盖；同时面对 C&B 两端用户提供空调、油烟机、洗衣机、热水器、冰箱等大家电的优质洗护服务；京东家电清洗致力于提供用户一键下单，京东清洗工程师 2H 预约上门的快捷、优质、专业的服务体验，截止目前京东家电清洗业务已累计帮助 60+企业用户及 280W+个人消费者解决家电清洗问题，守护家庭环境健康，优享品质生活！

二、服务亮点

爽约赔付 | 乱收费双倍赔 | 不满意重洗 | 洗坏包赔 | 45 天超长质保

三、清洗流程

- 验机检查：机器性能及外观检查
- 环境防护：家电的周边环境防护
- 专业拆卸：油网、油杯、面板等部件
- 深度清洗：手工刷洗、高压冲洗、蒸汽消毒
- 外观保养：设备外观清洁保养
- 安装复原：机器安装还原、调试、清洗现场

四、清洗设备

清洗设备由专业设备厂家量身定制，3500W 功率，带来高压冲洗效果及 140°C持续高温蒸汽，除垢杀菌；专业试剂：CMA/CNAS 专业认证清洗剂，除污快，安全环保无危害；

五、服务范围

- 空调挂机：①拆卸导风板、滤网、前盖板、外壳、叶片等；②清洗流程：先水洗，最后蒸汽杀菌消毒；③复原安装拆卸部件并调试；④清理服务现场后，结束服务；
- 油烟机：①拆卸拆下油烟机面板、油槽、油网、风轮、烟管、止回阀、拆卸所有外壳等部件；②清洗流程：根据机器机型、使用年限、风轮朝向综合判断是否整机从墙上拆卸，确定场景；
- 冰箱：①取出抽屉、隔板、接水盘等部件；②清洗流程：门封条除霉、拆附件、箱内除冰、除污、除味、冰箱内部消毒、箱外清洗除污、附件进行深度清洗、恢复储藏物品、清洁作业现场；
- 波轮洗衣机：①拆卸进水管、洗涤剂投放盒、上盖等部件；②清洗流程：进水管、洗涤剂投放盒、上盖、波轮盘、内桶进行深度清洗；
- 电热水器：①先循环清洗，再用清水冲洗内胆；②使用清水冲洗污垢时以看到清水出来为准；

六、服务极限

- 8年以上、老化严重、机器存在性能故障、螺丝严重老化无法拆卸、因厂家涉及或安装环境无法拆卸的，密封圈霉斑时间过久无法清除等均无法清洗；
- 空调挂机不包含2匹及以上；空调外挂机；空调高度超过3米；滚筒洗衣机；敞篷式开合油烟机、集成灶、商用油烟机、老板、方太部分高端机型；格力i型/i酷等系列内部结构复杂；AO史密斯热水器、嵌入吊顶无法拆机等以上情况无法清洗。

七、常见问题及回答

- Q：如何快速联系京东服务+客服？
A：如有清洗权益咨询需求可电话联系：4006065500；通过公众号【京东服务+】，点击菜单栏【个人服务-服务进度】即可找到订单，点击即可查询进度；输入框中输入：客服或人工客服，可快速连接专属1对1客服
- Q：用户兑换了家电清洗权益，无法预约处理路径？
A：联系服务+专属对接群，提供用户预约地址、下单手机号、第三方商品编码
- Q：用户兑换了家电清洗权益，无法预约处理路径？
A：联系服务+专属对接群，提供用户预约地址、下单手机号、第三方商品编码；服务+响应顺序：检
索家电清洗地址是否覆盖—检查sku配置——检查系统配置；京东完成问题自查后，帮助客户解决。

➤ **Q:** 京东账号风险，无法使用优惠券

A: 目前平安系统采用 H5 跳转流程，故需要用户登陆京东账号验证身份后可以使用，一般发生此类报错的原因有：用户账号不是京东的用户，用户很久没登陆京东 APP，或者近期使用账号购买过大量低价商品等导致系统自动触发报错。

处理办法：使用京东 APP、京东小程序，登陆用户手机号，验证账号安全性后，再次返回平安 APP 使用优惠券即可；

➤ **Q:** 哪些电器不在清洗范围？

A: 参照《服务极限》，内容如下：① 8 年以上、老化严重、机器存在性能故障、螺丝严重老化无法拆卸、因厂家涉及或安装环境无法拆卸的，密封圈霉斑时间过久无法清除等均无法清洗；② 空调挂机不包含 2 匹及以上；空调外挂机；空调高度超过 3 米；滚筒洗衣机；敞篷式开合油烟机、集成灶、商用油烟机、老板、方太部分高端机型；格力 i 型/i 酷等系列内部结构复杂；AO 史密斯热水器、嵌入吊顶无法拆机等以上情况无法清洗。

衣鞋清洗

一、服务简介

京东洗衣于 2020 年 2 月正式上线，依托京东集团优质强大的用户基础和京东物流高效协同的运输网络，通过全国 90+ 中央洗护工厂，同时面向 C 端和 B 端用户，提供高品质衣物清洗服务。针对 B 端用户，京东洗衣不仅能够为企业的“员工”提供线上化的工装、制服洗护服务，帮助企业完成传统线下批量取送工服清洗模式的转型；同时也能够为企业的“客户”提供全品类日常衣物洗护服务，帮助企业丰富现有营销场景下的服务权益。京东洗衣致力于提供用户一键下单、京东小哥 2 小时上门的极致服务体验，截止目前京东洗衣已累计帮助 40+ 企业及 300W 用户足不出户解决衣物清洗烦恼。

二、服务亮点

- 京东自营物流，取送全程有保障
- 京东自营化中央洗护工厂，通过京东物流无缝连接用户洗护需求，中央工厂网络布局覆盖全国，自营高标准服务一站式管控
- 16 道精细工序，16 次用心呵护
- 京东自营化中央洗护工厂使用的洗涤用品，均符合国家相关标准及要求
- 极速客服响应、专业制度保障、智能节点监控
- 免费取送、收寄异地、尺寸长短不限、时间流程可视
- 洗坏赔、超时赔、丢失赔、未洗净赔付

三、服务范围

普洗：价值 2000 元以下的衣物

四、服务极限

- 清洗范围内：
羽绒服、棉服、毛呢大衣、毛衣、西装、衬衫、T 恤、休闲外套、裤装等价值 2000 元以下的服饰

布面、网面、革面等普通材质，且价值 2000 元以下的普通运动鞋

➤ 清洗范围外：

- 皮草类、真皮/PU 皮、皮革类、真丝类、绒面类材质或带灯、电子元件的鞋服或含以上材质的拼接类鞋服
- 旗袍、婚纱、礼服、演出服、少数民族等鞋服
- 购买价值 > 2000 元的鞋服、奢侈品类鞋服、有明星签字或有纪念意义的鞋服
- 毛领等毛绒类配饰不在清洗范围内（寄出前请自行摘下）
- 具有重大洗涤风险鞋服，如多色拼接、固色不牢、缩水变形、染色褪色等鞋服
- 具有重大瑕疵鞋服，如破损、磨损、开线、开胶、破洞、断底、粉化、爆漆等鞋服
- 宠物衣物、湿的衣物、大面积血迹衣物、医疗相关衣物、丧失穿着价值的衣物等

五、服务规则

- 单个洗衣服务产品需快递一次性取送完成
- 根据产品覆盖衣物范围进行清洗，超出范围可补差价或不洗退回
- 支持地址：全国范围内，京东快递覆盖区域均可使用。

六、使用流程

第一步：好生活 APP-我的卡券

第二步：用户选择需要服务产品；

第三步：用户填写信息预约上门取件送洗服务；

第四步：京东小哥上门取件送洗上门服务；

第五步：点击已绑定的卡片后，自动跳转至详细页面，点击“去使用”填写相关服务信息；

第六步：C 端用户查看服务进度；

第七步：洗护完成后京东小哥送回。

七、服务流程

入场：扫描入厂——拆包分拣——沟通确认——洗前分类

清洗：消毒入场——预处理——主洗——局部去渍

洗后：充分烘干——熨烫整形——后整理——质量全检

出厂：消毒除菌——智能上挂——复查抽检——包装封装

八、常见问题及解答

➤ Q：如何快速联系京东服务+客服？

A：如有清洗权益咨询需求可电话联系：4006065500；通过公众号【京东服务+】，点击菜单栏【个人服务-服务进度】即可找到订单，点击即可查询进度；输入框中输入：客服或人工客服，可快速连接专属 1 对 1 客服

➤ Q：可以洗多少钱的衣物或鞋子？

A：价值 2000 元以下的衣物。

➤ Q：价值 3000 元的衣服洗坏了，最高赔多少？

A：需要提供衣服购买价值证明，或可以证明衣服商品价值的证明；超过 2000 元衣服，最高按照 2000 元赔付。

➤ Q：洗衣周期多久？

A：旺季洗衣周期为 10 天，淡季洗衣周期为 7 天

上门开锁及马桶疏通

一、服务目的

1. 为向被保险人提供更优质，更高效的马桶疏通及紧急开锁服务，根据服务内容制定本操作手册。
2. 本操作手册适用于江泰所提供的马桶疏通及紧急开锁服务。

二、服务简介

马桶疏通：险期间内，被保险人居住的住宅可享受免费基础马桶疏通服务一次，不包括除马桶外的下水管道等其它管道疏通。

紧急开锁：保险期间内，被保险人居住的住宅可享受免费紧急开锁服务一次，一般指普通家用机械锁。

三、服务流程

若需马桶疏通、紧急开锁服务，请您在好生活 APP 端选择对应卡卷激活后，填写页面所需服务信息后提出服务需求。使用保单客户需要拨打 95511 转 9 后提出服务申请，在核实权益及具体信息后将在规定范围内及服务时间内安排服务人员上门提供服务，为确保您的权益，在服务完成后致电您做服务回访，您的意见对我们非常重要。感谢您的理解及支持。为保障您的使用权益及服务体验，在服务过程中，您有任何疑问请致电客服服务电话 010-8918-0868。

四、服务范围

紧急开锁：开锁对象为被保险人居住的房屋的住宅门锁（1个），一般指普通家用机械锁，若涉及密码锁，电子锁，指纹锁等复杂锁型，由于各地服务机构经营性质及专业开锁设备不同，可能会需要更长的时间和额外费用的支出。若需要额外的费用支出，服务师傅将和被保险人达成一致后方提供服务，且此额外费用须有被保险人自己承担，不属于保单服务范围。

马桶疏通：本服务适用于马桶堵塞后无法用常规家庭工具如刷子等疏通，需要专业设备方可疏通的情形。此服务仅限于对马桶的疏通，不包括厨房、卫生间下水管道等其它管道疏通。

五、服务规则

紧急开锁

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、验证后须按被保险人提供的有效证明认真登记，并由被保险人亲笔签名。师傅将现场核实，如不符合被保险的房屋，师傅有权拒绝服务。

提供服务过程中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。若经被保险人及师傅协商，顾客未选择破坏开锁，被保险人可才采用承担师傅上门费用（30元）或选择核销卡券。

马桶疏通

因造成马桶堵塞的原因不一，导致疏通难易程度不一，疏通时尽量对马桶不拆不卸，如上述情况下仍无法对马桶进行有效疏通，需要对马桶拆卸方可进行疏通的，不属于服务保障范围，被保险人可自行与师傅协商解决。因此产生的费用，需被保险人自行支付到师傅，且保险公司对由此引起的任何后果和纠纷不承担责任。

本服务指简单通过器材或专用设备使马桶下水管通畅，对马桶本身不拆、不卸、不换。因马桶和管道的类型、结垢程度、异物阻塞程度不同，本服务不能保证经专业设备疏通后马桶可恢复通畅。

本服务只涵盖基础马桶疏通服务一次，不承担其它任何管道疏通服务。若师傅上门核验发现并非马桶疏通服务，师傅有权不操作，并将收取上门费50元，此上门费需由被保险人自行承担。

如无法基础疏通成功后，需对马桶拆卸，被保险人可与师傅自行协商解决，不属于保单保障范围。如被保险人确认操作并承诺承担额外费用时，师傅会继续操作。且师傅已提供马桶的基础疏通服务，卡卷会相应核销。

六、常见问题及解答

- ★门锁有猫眼，且经师傅评估，需通过猫眼实施开锁，一般情况下猫眼会被拆卸掉。
- ★门锁反锁状态时，一般无法通过常规技术打开，需涉及拆卸锁具。
- ★门锁为保德安、王力等自有品牌锁，开锁难度系数高，一般情况下需破坏开锁。
- ★实施基础疏通服务的疏通机为强震动机器，操作时无法保证不擦划马桶内壁瓷釉等，请理解。
- ★蹲便疏通时，若堵塞原因为异物卡住，一般情况需要在蹲便处打一小孔才可进行疏通。请悉知。
- ★一般情况，被保险人一层马桶管道与主管道是相连接的，马桶堵塞原因可能与主管道有关，此情况

可以先联系物业处理，主管道疏通及服务不在保险承保范围内。

七、联系方式

服务热线：010-8918-0868。

奢侈品保养服务

一、服务简介

奢侈品皮具保养护理服务主要是针对高端包类，鞋类，服饰，为客户提供清洁保养，补色翻新，维修配件等服务，以满足客户对高端品质生活的追求。

二、服务流程

客户预约到店或上门服务--服务顾问对需要护理的物品进行查验--门店根据物品具体情况反馈护理价格及护理所需服务时间及效果--店员开单及核销用户卡券、补齐差价--门店 5-15 天的护理周期--电话通知用户到店（或邮寄方式，服务范围内门店包邮，超出到付）；

三、服务范围

皮具保养代金券服务范围：

- (1) 包包护理：清洗/去油/去渍、补洞补伤，补色翻新/改色、包边修复/更换、拉链维修/更换、内衬清洗/更换、缝线/粘胶/镀金、定型修复/创意修复
- (2) 服装（皮衣皮裤）护理：清洗/保养、补伤/补色/改色、补洞补伤
- (3) 鞋靴护理：清洗/保养、补伤/补色/改色、皮鞋贴掌粘胶/缝线

四、服务规则

① 使用规则：

- 1) 本抵扣券不找零，差额部分须客户自行支付补齐差价，不可与店里其他优惠活动共享；
- 2) 本服务不得兑换现金、抵用其他服务或用于其他商业用途；
- 3) 本服务券限在券码上显示适用门店可用，且门店存在变动，请在使用之前务必查看；

① 注意事项：

- 1) 送洗前请检查包内、衣袋内是否有遗留物品，确认附件、饰物是否齐全；
- 2) 送洗物品如存在易损、易腐蚀及贵重饰物或附件，需提前告知服务提供商，并说明处理方法。未告知服务提供商的，服务提供商不承担因此导致损失的赔偿责任。
- 3) 对于可能出现洗涤事故的衣物，服务提供商须提前与用户进行沟通，在用户知情且同意承担洗涤风险的前提下，服务提供商才会进入衣物洗护流程。
- 4) 送洗物品如存在确实不易洗涤或有不能除净的牢固性污渍，以及由于非洗护原因产生的如搭色、破损、勾丝、色差等损坏效果，可能导致无法达到用户预期的洗涤效果，服务提供商不就前述原因导致未能除净污渍、损坏效果和未达到用户预期情形承担任何责任。
- 5) 服务提供商服务过程中，若出现特殊情况，须及时联系用户告知继续洗涤的风险，并根据用户的指示继续提供洗涤服务或停止提供洗涤服务；
- 6) 用户应当凭交接时使用的凭证取回洗涤物品。无法提供有效证明用户身份的，服务提供商有权拒绝提供物品。
- 7) 用户应当在取物品时当场检查洗涤质量并进行确认。用户取回后如果发现洗涤质量未达到洗涤标准的，应当保持洗涤标识及未使用状态，并在 24 小时内联系服务商进行处理。用户未及时发现或按要求联系服务商的，服务提供商不承担任何责任。

五、客诉处理机制

- 1) 投诉接收：安排专人 7*24 小时接听客服热线（详见门店联系电话）；
- 2) 投诉核实：核实投诉人身份，根据服务内容定位产生投诉原因及问题，并据此给出处理办法；
- 3) 投诉处理时限：一般投诉受理后 2 小时处理完毕并回复处理结果；紧急投诉受理后 30 分钟之内处理完毕并回复处理结果；重大投诉由投诉直接交由主管人员跟进及处理，并报主管处理决定；
- 4) 投诉归档：投诉结案后，按照公司档案相关要求，将投诉处理有关信息、资料进行登记并存档，定期（按周或月）对投诉产生原因进行分析，并出具整改建议；