

## **道路救援服务项目详述**

### **1. 搭电服务**

若客户车辆因电池亏电、发电机不发电无法启动，民安车主援助中心将提供电瓶充电的服务，外力协助车辆启动。民安车主援助中心支付前往救援地点的人工费及出车费用。此服务无公里数限制。

### **2. 紧急送水**

如客户车辆在道路行驶过程中水箱缺水的，民安车主援助中心负责免费加水并承担服务人员前往救援地点的交通费用与工时费用。任何配件或其它材料的供应或更换均不包含其中，需要客户直接支付救援费用给服务商。此项服务无公里数限制。

### **3. 更换备胎**

若客户车辆因轮胎损坏无法行驶的，民安车主援助中心将提供免费更换备胎的服务。客户须自备足气正常备胎。需用轮胎螺丝钥匙或特殊轮胎更换工具的，用户需自备。配件或其它材料的供应或更换费用由客户自行承担。如因客观条件不具备导致更换轮胎无法安全进行时，则将用户车辆拖至最近维修网点，民安车主援助中心按照拖车服务为客户提供，详见拖车牵引服务内容。

### **4. 现场修理**

针对油、机、电路故障在行车前不能启动或途中因机械故障无法继续安全行驶的、车辆异响、水温高等原因，可在 30 分钟以内对故障车故障部位不解体、不换件前提下实施的路面紧急救援，民安车主援助中心支付派遣一名修理工前往救援地点的人工费和交通费，若更换零配件费用由客户自行承担。此项服务无公里数限制。

在因特殊情况现场不具备修理条件，民安车主援助中心将采用拖车将客户车辆拖至距离最近的维修站进行修理。民安车主援助中心按照拖车服务为客户提供，详见拖车牵引服务内容。

### **5. 紧急送油**

当客户车辆发生行驶途中燃油耗尽的情况，民安车主援助中心将尽最大努力协助安排紧急送油，并承担相关服务费用。客户每次可以享受最多递送 5 升的燃油服务，但油费需要客人按照当日购买燃油的加油站的油价自行承担，并支付给民安车主援助中心服务商。此项服务无公里数限制。

在因特殊情况无法提供桶装送油的城市中，民安车主援助中心将采用拖车将客户车辆拖至距离最近的加油站进行燃油加注。民安车主援助中心按照拖车服务为客户提供，详见拖车牵引服务内容。

### **6. 拖车牵引**

若客户车辆因机械故障无法恢复安全行驶或无法在 30 分钟内现场修理，民安车主援助中心将负责安排将客户的故障车辆拖至最近的、具备合适能力的服务站或修理厂（应优先拖到距离救援地点最近的与民安车主援助中心有合作关系的修理厂），并支付 100KM 的客户车辆的拖车费用。拖车距离是指拖车拖载用户车辆行

驶的里程。超出免费拖车距离，按照 10 元/公里收费，路桥费另计，并现场支付给民安车主援助中心服务商。

该服务不包括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以及在高速公路、隧道、大桥、高架道路等收费路段产生的路桥费及空驶费等其他费用。

### **7. 车辆吊装**

若客户车辆在正常的路段上运行时因机械故障发生翻车或跌落于沟中，且又无力自行离开困境，民安车主援助中心可安排使用吊机或特殊专用设备帮助被困车辆脱离困境。

客户申请车辆拖吊，该情况有可能需要客户出示保险公司或交管部门出具的事故原因鉴定书，确认为非道路交通事故，方可获得该项援助，具体以救援服务公司意见为准。吊车服务结束后如还需使用拖车，民安车主援助中心将按照拖车服务为客户提供，详见拖车服务内容。

### **8. 同城酒后代驾服务**

民安车主援助中心为有需要的客户免费提供酒后代驾服务。客户需要酒后代驾服务需至少提前两小时预约，且客户在代驾服务提供之时必须处于意识清醒状态（若客户深度醉酒且行为不当，服务商有权拒绝提供服务）。此服务仅限于代驾服务网络覆盖的城市市区。免费代驾服务公里数一年以累计 20KM 为限，代驾每次最少按照 5KM 计算。累计超过 20KM，超过部分按照每公里 5 元收取服务中产生的过路过桥费由客户自行支付。若客户无法准时上车，则按照每半小时等候时间收取 30 元等候费用，不足半小时按照半小时计算。客户自担费用需现场支付给民安车主援助中心服务商。

### **9. 派送备用钥匙**

如客户的车辆被锁或丢失或损坏钥匙，民安车主援助中心将派遣一位技术人员至备用钥匙放置点取回备用钥匙，并派送到车辆停放地点。此服务只有在备用钥匙存放地与车辆停放地为同一城市时有效。

### **10. 代租车服务**

当客户开车如果因机械或电器故障（驾驶员错误及交通事故除外），客户车辆不能行驶，经由民安车主援助中心的拖车服务而送至授权维修点，检查结果表明车辆维修不能在当天之内完成，并且客户需要继续旅程时，可以选择由民安车主援助中心提供代租车服务，实际租车费用由客户自行承担。客户也可选择由民安车主援助中心将客户免费送到授权维修点所在城市的火车站、汽车站或飞机场。

### **11. 泊车指引**

如客户驾车到异地城市，并且无法找到附近的停车场或目的地周边有空闲停车位的停车场，民安车主援助中心将安排并指引客户前往。此服务只限于服务网络覆盖城市。

## 酒后代驾/泊车指引网点布局

| 省级地区单位 | 覆盖区域             |
|--------|------------------|
| 重庆     | 重庆               |
| 山东     | 济南、青岛、淄博、烟台      |
| 江苏     | 南京、苏州、常州、无锡      |
| 四川     | 成都               |
| 陕西     | 西安               |
| 吉林     | 长春、吉林            |
| 黑龙江    | 哈尔滨、佳木斯、大庆       |
| 辽宁     | 沈阳、抚顺、大连         |
| 广东     | 广州、佛山、东莞、湛江      |
| 湖北     | 武汉、黄石            |
| 湖南     | 长沙、湘潭            |
| 广西     | 南宁               |
| 天津     | 天津               |
| 河北     | 石家庄、廊坊、唐山、保定、秦皇岛 |
| 江西     | 南昌、抚州            |
| 福建     | 福州、厦门、莆田         |
| 河南     | 郑州、新乡、洛阳、南阳      |
| 安徽     | 合肥、蚌埠、宿州         |
| 北京     | 北京               |
| 上海     | 上海               |
| 山西     | 太原、运城、大同         |
| 浙江     | 宁波、杭州、金华         |
| 内蒙古    | 包头               |
| 海南     | 海口、三亚            |
| 甘肃     | 兰州               |
| 宁夏     | 银川               |
| 青海     | 西宁               |
| 新疆     | 乌鲁木齐             |
| 贵州     | 贵阳               |
| 云南     | 昆明               |