

【中信银行高端信用卡 24 小时道路救援服务权益说明】

为确保您全面了解所享有的权益，请务必在请求道路救援服务之前认真阅读本须知，以避免您对此类服务产生任何误解。您有权就任何不理解之处要求中信银行道路救援服务商做出解释，服务商将保留本须知的解释权。您在第一次请求道路救援服务之时，便视为已经知悉并且愿意接受本须知的全部内容。

一、道路救援服务

1. 涵盖事件

当车辆由于以下原因不能行驶时，中信银行道路救援服务提供商将提供相关救援协调服务：

- 非事故
- 车险事故

2. 享权人与享权车辆

- 1) 享权人指中信银行指定的白金及以上等级信用卡持卡人本人(以下简称“持卡人”);
- 2) 享权车辆指中信银行白金及以上等级信用卡持卡人本人日常出行正在驾驶或乘坐的车辆;
- 3) 享权车辆限 12 座(含)以下的小型客车（不超过 3.5 吨，长度不超过 6 米，车龄不超过 8 年）。以营利为运营目的商业用途车辆除外：包括但不限于出租车、卡车以及公共交通车辆等。
- 4) 持卡人在道路救援的服务期限内就其当时驾驶或乘坐的车辆作为享权车辆，持卡人需现场出示其信用卡供救援服务提供商核实身份。

3. 覆盖区域

- 3.1 中国大陆境内的 332 个城市，具体城市名单请见附件一。
- 3.2 中国大陆境外（含中国香港、中国台湾），包含的城市名单请见附件二。

4. 服务内容

	基础服务项目	境内服务内容
1	信息服务	<p>救援服务提供商仅提供在其能力范围内线咨询及服务的协调安排，不承担任何可能的外部费用且不保证提供信息的准确性和服务提供商的服务质量，持卡人应对基于信息自主决策的行为和后果负责并支付相应费用（如有）。</p> <ol style="list-style-type: none">1. 汽车服务商介绍、推荐：在线向持卡人提供自驾游路线沿途符合该车辆品牌要求的车辆维修厂的相关信息。2. 加油站信息咨询：向持卡人提供自驾游路线沿途加油站的相关信息。3. 紧急口讯传达：持卡人及其亲属如遭遇紧急情况，可要求服务提供商将有关情况尽快通知其家属或持卡人本人。4. 在线解决问题：服务提供商通过电话在线提供解决简单问题技术建议的流程，比如：组合仪表盘报警灯亮，方向盘锁死，档位锁死。假如这些技术建议可以使车辆正常行驶我们将首选该流程。5. 驾车医疗咨询：服务提供商为驾驶旅途中的持卡人提供在线医疗建议和医疗转介服务。医疗转介服务仅限于客户正在旅行或计划前往的目的地并不

		可被视为电话诊断或 120 服务。
2	路边维修服务	<p>路边维修（送油、换胎、搭电、加水、钥匙问题以及不需车辆解体情况下的 30 分钟内的维修服务。车辆配件及原材料的供应及更换不涵盖其中。）</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 对于紧急送油服务，每次最多递送 10 升燃油，每位持卡人服务有效期内限使用 1 次，油费由持卡人自行支付。且该服务需遵从当地的相关规定。对于紧急送油服务，该服务需遵从当地的相关规定。服务商所指派的提供紧急送油服务的供应商有权在送油的过程中检查持卡人的油表，持卡人须配合工作人员检查油表，在核实油表显示油量为零或车辆确实因没油导致抛锚后方可提供服务，如受限当地政府或有关部门规定无法送油，服务商将安排把持卡人车辆拖至最近的加油站，但不再承担 10 升油费。 2. 对于钥匙问题（如钥匙被锁、钥匙丢失和钥匙损坏）导致车辆不能行驶，服务商可优先协助取备用钥匙，也可建议持卡人自取为其报销同城 100 公里内出租车费，但过路过桥费由持卡人自行承担，也可建议持卡人拨打 110 协调开锁。 3. 救援服务过程中产生的路桥费均需由持卡人自行承担。
3	紧急拖车服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因事故或非事故导致的抛锚，将车辆拖至离抛锚地最近的持卡人或中信银行指定或服务商推荐的经销商或资质修理厂后服务终止。 2. 免费拖车的距离不超过单程 100 公里（含），持卡人按照当地市场价格支付超过 100 公里以外的拖车费用。 3. 救援服务过程中产生的路桥费，需由持卡人自行支付。 4. 拖车服务依照一次事件一次拖车原则确认，即在必须提供拖车服务的情况下，将抛锚车辆拖至最近经销商或具有资质修理厂视为一次拖车。
4	困境救援	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当持卡人车辆因非交通事故导致的车辆处于困境的情况，无法正常牵引上拖车，包括：车辆卡台阶，车辆陷入泥中，地库救援，架小轮救援等，服务商将根据需要派出除拖车和技师外的其他辅助工具前往现场，设法使车辆脱离困境，在此困境救援过程中，产生任何的车辆损伤及第三方损失（除由于供应商的重大过失导致顾客遭受直接损失），服务商及服务商的供应商均不承担责任。 2. 当车辆因车险事故导致脱离正常的行驶道路陷入困境，无法正常牵引上拖车，包括：陷入路井、路沟；落入河流、水沟；侧翻、倒翻或其他不可预见的特殊情况，服务商将根据实际状况需要安排吊车或者相应的（除维修人员及拖车外的）专业救援设施前往现场，设法使车辆脱离困境，在此困境救援过程中，产生任何的车辆损伤及第三方损失（除由于供应商的重大过失导致持卡人遭受直接损失），服务商及服务商的供应商均不承担责任。 3. 每次救援过程中产生的第三方救援费用，服务商承担上限为 300 元人民币，超出的部分由持卡人自行支付。 4. 救援过程中产生的路桥费及由交通管理部门或当地政府机构强制进行的拖车费用由持卡人自行承担。

备注：

特殊路段救援，当持卡人车辆抛锚在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、高架道路等收费或监管路段，由于此路段或区域由交通部门或其他部门进行封闭式管理，所有的施救服务都需要由交通部门或其他部门直接完成，或是在其无法完成时由政府监管部门提供授权或委托才可实施。此类特殊路段不在道路救援的服务范围内。

	机动服务	服务内容
5	车辆看管费用报销	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当持卡人的汽车出现非事故或者车险事故导致不能行驶，须将车辆拖至持卡人指定的经销商或资质修理厂进行修理，且修理时间超过 72 小时，救援服务商将承担修理期间可能发生的修理厂看管车辆的费用 2. 仅限拖车服务当天使用提供 3. 每次承担上限为 300 元 救援服务商保留检查和审核维修合理性及维修时间的权利
	送返修好车辆服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仅限安排拖至修理厂修理 2. 且修理时间超过 72 小时 3. 每次承担上限 150 元
6	代步出租车 (车辆抛锚日当天无法修复，抛锚发生在持卡人居住地以内的地区)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当非事故或者车险事故导致不能行驶，须将车辆拖至持卡人指定的或服务商推荐的经销商或资质修理厂进行修理。 2. 当日无法修复完成情况下，且故障地点与持卡人的居住地为同一城市。 3. 持卡人可享有维修期间最长 3 天，最高 100 元/天的代步出租车费用报销。 救援服务商保留检查和审核维修合理性的权利。
7	修车期间住宿服务 (车辆抛锚当天无法完成修复，抛锚发生在持卡人居住地以外的地区,与继续旅行服务二选一)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当非事故或者车险事故导致的汽车抛锚事件。 2. 服务覆盖人数为车辆抛锚当时正乘坐在内的实际人员，上限为车辆合法限座人数（最多不超过 5 人，含 5 人）。 3. 最多为 3 个夜间、最高为 4 星级标准酒店。 4. 服务商将支付酒店房费，税费和早餐（如果其包含在房费中）。电话费、房间服务等额外费用将由持卡人承担并必须在结账离开前支付 救援服务商保留检查和审核维修合理性的权利。
8	继续旅行服务 (车辆抛锚当天无法完成修复，抛锚发生在持卡人居住地以外的地区,与住宿服务二选一)	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当非事故或者车险事故导致的汽车抛锚事件。 2. 服务覆盖人数为车辆抛锚当时正乘坐在内的实际人员，上限为车辆合法限座人数（最多不超过 5 人，含 5 人）。 3. 继续旅行的飞行距离小于 1000 公里，最高报销标准为一等座或软卧火车票的票价；继续旅行飞行距离大于 1000 公里，提供飞机经济舱机票；如果出租车比火车更为便捷经济，则报销出租车 4. 继续旅行服务的距离不超过从故障地点返回居住地的距离。 救援服务商保留检查和审核维修合理性及维修时间的权利。

9	行李运送服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 持卡人的车辆已被服务商安排救援，拖至维修厂修理并已经使用服务商为同一事件为其安排的继续旅服务。 2. 服务覆盖人数为车辆抛锚当时正乘坐在内的实际人员，上限为车辆法定限座人数 3. 如持卡人需付费托运随行行李，服务商将为持卡人承担 20 公斤/人的托运行李费用
境外服务内容		
	道路救援服务	<ol style="list-style-type: none"> 1. 仅提供路修、紧急拖车服务。 2. 针对每个事件中救援服务商承担最高 300 美金的道路救援服务费用(包括案件的服务协调费和第三方外部救援费)，超出 300 美金外的费用由持卡人自行承担。 3. 每一持卡人一年仅限使用一次海外道路救援。

5. 免责条款

道路救援服务是享权车辆在正常道路行驶过程中遭遇意外事故或发生意外故障时所享受的一种保障性权益，为了保证所有享权车辆都能够在紧急情况下及时得到救援，服务商恕不提供以下情况下的救援服务，持卡人对该拒绝服务的投诉将不构成有效投诉：

- 1) 车辆实际上不存在影响其安全行驶的故障；
- 2) 车辆未通过年检或未上交强险；
- 3) 车辆参与赛车、拉力赛、速度或耐久性测试以及在非官方道路上行驶；
- 4) 车辆用于出租车或租赁等商业用途或作为救护车运载伤员，或作为灵车运载死者，或运载碳氢燃料、易燃易爆或有毒矿物质或其它危险物料，或所运载的货物包装不当或属于易碎易腐物品，或作为违法犯罪的工具；
- 5) 车辆的故障或事故是由以下原因导致的：
 - 人为故意制造故障或事故，或对可能发生的故障或事故予以放任
 - 直接或间接因警方或其他有关部门介入引起的
 - 车辆超员、超重，或存在其它驾驶人员的违规安排引发的
 - 车辆故障或事故发生在应由交通部门或其他部门直接完成施救服务的特殊路段
 - 车辆故障或事故发生后引发的任何相关费用或损失
- 6) 经服务商现场认定车辆情况与报案描述严重不符，且此种误描述根据服务商的判定，并非是对车辆认知欠缺而导致的；
- 7) 不配合检查或蓄意破坏仪表等设施导致服务商无法检查车辆，不配合验证身份，或转让他人使用服务；
- 8) 要求服务时车辆已经在修理厂或经销商营业场所的；
- 9) 要求将车辆拖至最近经销商或资质修理厂以外的地点（如：二手交易市场），除非该指定地点得到服务商的书面认可；
- 10) 持卡人达到本项目约定的滥用服务判定标准（如下），或服务商以其它方式确定的判定标准：
 - 有证据证明持卡人故意制造救援事件骗取救援服务或利用救援服务谋取非法或不当利益；
 - 历史数据表明持卡人是在利用救援服务为他人谋取利益。
 - 其他有证据证明持卡人有不合理使用服务或破坏服务秩序的情况，证明形式包含但

不限于录音、录像、短信、微信、历史报告资料等。

11) 驾驶人员符合下列任一种情形:

- 处于醉酒状态中（醉酒的判定以相关法律法规为准）
- 处于毒品、毒物、非处方的麻醉剂的影响下
- 不具有合法有效的驾驶证或相应证件，或证件被交通管理部门吊销或暂扣的

12) 免责情形:

- 当车辆发生交通事故时，对交通法规规定的车辆保险赔付范围内的项目不承担责任；超出保险赔付范围的损失，由交警责任判定书中确立的责任方按照其过错程度予以赔偿；
- 受当地条件的限制，无法由服务商提供救援服务，如车辆在应由交通部门或其他第三方直接完成救援服务的特殊路段发生故障或遭遇意外事故；
- 在实施救援过程中，因车辆自身问题（如：拖车钩、拖车钩座或车前盖断裂、脱落等）导致的任何损失或扩大的损失，或第三方服务商的服务瑕疵导致的任何人身伤亡或财产损失，服务商不得被要求承担赔偿责任。
- 出现战争、暴乱、叛乱、政治示威、抢劫、罢工、军事或反恐行动，地震、大雪、暴风雨等天气原因，核裂变现象以及人工操作原子粒子加速引起的辐射等影响救援服务实施的不可抗力因素。

6. 恶意或滥用道路救援的情形

判定标准:

- 1) 有证据证明持卡人故意制造救援事件骗取救援服务或利用救援服务谋取非法或不当利益；
- 2) 历史数据表明：持卡人是在利用救援服务为他人谋取利益。
- 3) 持卡人为多达（10）辆不同的车请求救援服务。
- 4) 除电话咨询服务外，持卡人请求以上第 2-9 项救援服务超出通常使用频率，即超出（5）次/月(不含)的，或连续三个自然日（含）及以上使用以上第 2-9 项救援服务。
- 5) 其他有证据证明持卡人有不合理使用服务或破坏服务秩序的情况，证明形式包含但不限于录音、录像、短信、微信、历史报告资料等。

处理方式:

当发现持卡人涉嫌恶意使用或滥用服务时，若服务商和中信银行均认为确实存在恶意使用或滥用的情况，将有权对持卡人采取下属一种或多种措施:

- 1) 增加服务提供的限制条件；
- 2) 拒绝提供被滥用或者被恶意使用的服务；
- 3) 对于情节严重的服务滥用者永久拒绝向其提供所有服务；
- 4) 追究滥用服务者相关法律责任。

附件一：

序号	省份或直辖市	城市名称
1	安徽	安庆市
2		蚌埠市
3		亳州市
4		池州市
5		滁州市
6		阜阳市
7		合肥市
8		淮北市
9		淮南市
10		黄山市
11		六安市
12		马鞍山市
13		铜陵市
14		芜湖市
15		宿州市
16		宣城市
17	北京	北京市
18	福建	福州市
19		龙岩市
20		南平市
21		宁德市
22		莆田市
23		泉州市
24		三明市
25		厦门市
26		漳州市
27	甘肃	白银市
28		定西市
29		甘南藏族自治州
30		嘉峪关市
31		金昌市
32		酒泉市
33		兰州市
34		临夏回族自治州
35		陇南市
36		平凉市
37		庆阳市
38		天水市
39		武威市
40		张掖市
41	广东	潮州市

42		东莞市
43		佛山市
44		广州市
45		河源市
46		惠州市
47		江门市
48		揭阳市
49		茂名市
50		梅州市
51		清远市
52		汕头市
53		汕尾市
54		韶关市
55		深圳市
56		阳江市
57		云浮市
58		湛江市
59		肇庆市
60		中山市
61		珠海市
62	广西	百色市
63		北海市
64		崇左市
65		防城港市
66		贵港市
67		桂林市
68		河池市
69		贺州市
70		来宾市
71		柳州市
72		南宁市
73		钦州市
74		梧州市
75		玉林市
76	贵州	安顺市
77		毕节市
78		贵阳市
79		六盘水市
80		黔东南苗族侗族自治州
81		黔南布依族苗族自治州
82		黔西南布依族苗族自治州
83		铜仁市
84		遵义市

85	海南	海口市
86		三亚市
87	河北	保定市
88		沧州市
89		承德市
90		邯郸市
91		衡水市
92		廊坊市
93		秦皇岛市
94		石家庄市
95		唐山市
96		邢台市
97		张家口市
98	河南	安阳市
99		鹤壁市
100		焦作市
101		开封市
102		洛阳市
103		漯河市
104		南阳市
105		平顶山市
106		濮阳市
107		三门峡市
108		商丘市
109		新乡市
110		信阳市
111		许昌市
112		郑州市
113		周口市
114	驻马店市	
115	黑龙江	大庆市
116		大兴安岭地区
117		哈尔滨市
118		鹤岗市
119		黑河市
120		鸡西市
121		佳木斯市
122		牡丹江市
123		七台河市
124		齐齐哈尔市
125		双鸭山市
126		绥化市
127		伊春市

128	湖北	鄂州市
129		恩施土家族苗族自治州
130		黄冈市
131		黄石市
132		荆门市
133		荆州市
134		十堰市
135		随州市
136		武汉市
137		咸宁市
138		襄阳市
139		孝感市
140		宜昌市
141	湖南	常德市
142		郴州市
143		衡阳市
144		怀化市
145		娄底市
146		邵阳市
147		湘潭市
148		湘西土家族苗族自治州
149		益阳市
150		永州市
151		岳阳市
152		张家界市
153		长沙市
154		株洲市
155	吉林	白城市
156		白山市
157		吉林市
158		辽源市
159		四平市
160		松原市
161		通化市
162		延边朝鲜族自治州
163	长春市	
164	江苏	常州市
165		淮安市
166		连云港市
167		南京市
168		南通市
169		苏州市
170		泰州市

171		无锡市
172		宿迁市
173		徐州市
174		盐城市
175		扬州市
176		镇江市
177	江西	抚州市
178		赣州市
179		吉安市
180		景德镇市
181		九江市
182		南昌市
183		萍乡市
184		上饶市
185		新余市
186		宜春市
187	鹰潭市	
188	辽宁	鞍山市
189		本溪市
190		朝阳市
191		大连市
192		丹东市
193		抚顺市
194		阜新市
195		葫芦岛市
196		锦州市
197		辽阳市
198		盘锦市
199		沈阳市
200		铁岭市
201		营口市
202	内蒙古	阿拉善盟
203		巴彦淖尔市
204		包头市
205		赤峰市
206		鄂尔多斯市
207		呼和浩特市
208		呼伦贝尔市
209		通辽市
210		乌海市
211		乌兰察布市
212		锡林郭勒盟
213	兴安盟	

214	宁夏	固原市
215		石嘴山市
216		吴忠市
217		银川市
218		中卫市
219	青海	果洛藏族自治州
220		海北藏族自治州
221		海东市
222		海南藏族自治州
223		海西蒙古族藏族自治州
224		黄南藏族自治州
225		西宁市
226	山东	滨州市
227		德州市
228		东营市
229		菏泽市
230		济南市
231		济宁市
232		聊城市
233		临沂市
234		青岛市
235		日照市
236		泰安市
237		威海市
238		潍坊市
239		烟台市
240		枣庄市
241	淄博市	
242	山西	大同市
243		晋城市
244		晋中市
245		临汾市
246		吕梁市
247		朔州市
248		太原市
249		忻州市
250		阳泉市
251		运城市
252		长治市
253	陕西	安康市
254		宝鸡市
255		汉中市
256		商洛市

257		铜川市
258		渭南市
259		西安市
260		咸阳市
261		延安市
262		榆林市
263	上海	上海市
264		阿坝藏族羌族自治州
265		巴中市
266		成都市
267		达州市
268		德阳市
269		甘孜藏族自治州
270		广安市
271		广元市
272		乐山市
273		凉山彝族自治州
274	四川	泸州市
275		眉山市
276		绵阳市
277		南充市
278		内江市
279		攀枝花市
280		遂宁市
281		雅安市
282		宜宾市
283		资阳市
284		自贡市
285	天津	天津市
286		昌都市
287		拉萨市
288		林芝市
289	西藏	那曲市
290		日喀则市
291		山南市
292		阿克苏地区
293		阿勒泰地区
294		巴音郭楞州
295		博尔塔拉蒙古自治州
296	新疆	昌吉回族自治州
297		哈密市
298		和田地区
299		喀什地区

300		克拉玛依市
301		克孜勒苏柯尔克孜自治州
302		塔城地区
303		吐鲁番市
304		乌鲁木齐市
305		伊犁哈萨克自治州
306	云南	保山市
307		楚雄彝族自治州
308		大理白族自治州
309		德宏傣族景颇族自治州
310		迪庆藏族自治州
311		红河哈尼族彝族自治州
312		昆明市
313		丽江市
314		临沧市
315		普洱市
316		曲靖市
317		文山壮族苗族自治州
318		西双版纳傣族自治州
319		玉溪市
320	昭通市	
321	浙江	杭州市
322		湖州市
323		嘉兴市
324		金华市
325		丽水市
326		宁波市
327		衢州市
328		绍兴市
329		台州市
330		温州市
331		舟山市
332		重庆市
	总计 332 个地级以上行政区划的城市	

附件二：

序号	区域	国家或地区	城市
1	亚太地区	中国香港	香港特别行政区
2		中国台湾	台北
3			高雄
4			日本
5		大阪	
6		韩国	首尔
7			釜山
8		澳大利亚	悉尼
9			墨尔本
10		新西兰	惠灵顿
11			奥克兰
12		新加坡	新加坡市
13		印度尼西亚	雅加达
14			泗水
15		泰国	曼谷
16			清迈
17		印度	新德里
18			孟买
19		马来西亚	吉隆坡
20			檳城
21		越南	河内
22			胡志明市
23	欧洲，中东和非洲地区	奥地利	维也纳
24			格拉茨
25		葡萄牙	里斯本
26		保加利亚	索非亚
27		瑞典	斯德哥尔摩
28			哥德堡
29		比利时	布鲁塞尔
30			安特卫普
31		丹麦	哥本哈根
32			奥胡斯
33		乌克兰	基辅
34			哈尔科夫
35		捷克共和国	布拉格
36			布尔诺
37		罗马尼亚	布加勒斯特
38		芬兰	赫尔辛基
39			埃斯波
40		法国	巴黎
41			马赛

42		里昂
43		斯特拉斯堡
44		尼斯
45		图卢兹
46		里尔
47		南特
48	俄罗斯	莫斯科
49		圣彼得堡
50		叶卡捷琳堡
51	匈牙利	布达佩斯
52		米什科尔茨
53	德国	柏林
54		汉堡
55		慕尼黑
56		法兰克福
57		科隆
58		斯图加特
59		不来梅
60		德累斯顿
61	西班牙	马德里
62		巴塞罗那
63	希腊	雅典
64	瑞士	苏黎世
65		日内瓦
66	卢森堡	卢森堡市
67	立陶宛	维尔纽斯
68	爱尔兰	都柏林
69		科克
70	荷兰	阿姆斯特丹
71		鹿特丹
72		海牙
73	摩纳哥	摩纳哥城
74	意大利	罗马
75		米兰
76		都灵
77	土耳其	安卡拉
78		伊斯坦布尔
79	波兰	华沙
80		克拉科夫
81	英国	伦敦
82		伯明翰
83		格拉斯哥
84		利兹

85		挪威	奥斯陆	
86			卑尔根	
87		摩洛哥	拉巴特	
88			达尔贝达	
89	美洲	巴西	圣保罗	
90			里约热内卢	
91		哥伦比亚	波哥大	
92			麦德林	
93		墨西哥	墨西哥城	
94			瓜达拉哈拉	
				城市总数共计 94 家