

# 中国邮政储蓄银行白金信用卡增值服务

## 内容及细则

# 目 录

一、贵宾室服务.....	1
(一) 服务对象.....	1
(二) 服务有效期.....	1
(三) 服务内容.....	1
(四) 服务条款和细则.....	1
二、接送服务.....	2
(一) 服务对象.....	2
(二) 服务有效期.....	2
(三) 服务内容.....	2
(四) 服务条款和细则.....	2
三、CIP 通道服务.....	4
(一) 服务对象.....	4
(二) 服务有效期.....	4
(三) 服务内容.....	4
(四) 服务条款和细则.....	4
四、专家号预约服务.....	5
(一) 服务对象.....	5
(二) 服务有效期.....	5
(三) 服务内容.....	6
(四) 服务条款和细则.....	7
五、口腔护理服务.....	9
(一) 服务对象.....	9
(二) 服务有效期.....	9
(三) 服务内容.....	9
(四) 服务条款和细则.....	9
六、网球或五星级酒店游泳健身服务.....	10
(一) 服务对象.....	10
(二) 服务有效期.....	10
(三) 服务内容.....	10

(四) 服务条款和细则.....	10
七、羽毛球、游泳或健身服务.....	11
(一) 服务对象.....	11
(二) 服务有效期.....	11
(三) 服务内容.....	12
(四) 服务条款和细则.....	12
八、代驾服务.....	12
(一) 服务对象.....	12
(二) 服务有效期.....	13
(三) 服务内容.....	13
(四) 服务条款及细则.....	13
九、道路救援服务.....	19
(一) 服务对象.....	19
(二) 服务有效期.....	19
(三) 服务内容.....	19
(四) 服务条款及细则.....	22
十、代办年检服务.....	25
(一) 服务对象.....	25
(二) 服务有效期.....	26
(三) 服务内容.....	26
(四) 服务条款及细则.....	26
十一、洗车服务.....	33
(一) 服务对象.....	33
(二) 服务有效期.....	33
(三) 服务内容.....	33
(四) 服务条款及细则.....	33

## 一、贵宾室服务

### （一）服务对象

鼎致白金卡/VISA 奥运白金卡主卡激活客户

### （二）服务有效期

鼎致白金卡：自激活日起，持卡客户本人每年可免费享受 6 次全球指定机场或高铁贵宾室服务，每周最多可预约 2 次，至销卡日截止。第二年产生新的权益，没用完的权益不叠加。

VISA 奥运白金卡：自激活日起，持卡客户本人每年可免费享受 4 次全球指定机场或高铁贵宾室服务，每周最多可预约 2 次，至销卡日截止。第二年产生新的权益，没用完的权益不叠加。

### （三）服务内容

贵宾室服务，即机场/高铁贵宾休息室服务，客户可在指定贵宾室享受宁静、舒适、私密的专属休息空间。

### （四）服务条款和细则

1. 新卡客户首次激活后 2 个工作日后方可预约使用服务。预定使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码，否则无法享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起 2 个工作日后方可预约服务。

2. 该项服务每周最多可预约 2 次，且仅限主卡持卡人本人使用，不可转赠，也不可兑换现金或其他优惠或权益。一旦发现持卡人权益转让，将暂停此卡该权益的使用，并有权进行追究。

3. 携伴规则：持卡人本人每次最多可携伴 2 人，需扣取相应次数。

4. 休息室使用时长为 2 小时/次。
5. 2 周岁以下儿童免费，2 周岁以上按标准收费。
6. 若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等非正常状态，将无法享受本权益。
7. 服务范围会定期更新，请以服务范围页面中展示的为准。

## 二、接送服务

### （一）服务对象

鼎致白金卡主卡激活客户

### （二）服务有效期

自激活日起，持卡客户本人每年可免费享受 6 次全国指定机场或高铁站与市区间的往来接送服务，每周最多可预约 2 次，至销卡日截止。第二年产生新的权益，没用完的权益不叠加。

### （三）服务内容

接送服务，即在指定机场/高铁站与市区间的往来接送，服务网络已覆盖国内北京、上海、广州、深圳、杭州、重庆等 32 大商务城市。在各地统一使用中高端车型，配备训练有素的专业司机，只需一个电话，即可为客户提供全程专车接送服务。服务车型限乘 4 人，后备箱可载 1 个 40 寸和 1 个 20 寸的拉杆箱。

### （四）服务条款和细则

1. 新卡客户首次激活后 2 个工作日后方可预约使用服务。预定使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码，否则无法

享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起 2 个工作日后方可预约服务。

2. 须提前 6 小时进行服务预约；

3. 该权益每周最多可预约 2 次，且仅限主卡持卡人提出申请及使用，不可转让他人，也不可兑换现金或其他优惠或权益。一旦发现持卡人权益转让，将暂停此卡该权益的使用，并有权进行追究。若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等情况，不享受本权益。

4. 除主卡持卡人本人使用外，如行李加上同行亲友未超过车辆可容纳的范围，有关同行亲友皆可一同搭乘，但需主卡持卡人本人同行且以一车为限（一车限定人数以当地交通法规为准），使用时请出示您的鼎致白金信用卡。

5. 行车路线仅限点对点接送，不接受中途上下车，不接受跨城市及超出服务区域范围的预订。如行车路线中需要中途上下车或者超出服务范围，由此产生的费用需要客户自行承担。本服务仅限中国境内机场/高铁站，且仅适用于同一城市机场/高铁站至市区点对点礼宾车接送服务（服务网络及适用范围详见预订界面）。

6. 服务变更/取消：需于提供服务前 4 小时通过邮储信用卡 APP/信用卡微信/手机银行或致电客服热线进行变更/取消，若变更/取消时间小于 4 小时，不予修改/取消，且取消的订单视同使用并扣减相应次数；变更订单时不可更改持卡人在邮储银行预留手机号码。

## 7. 服务等候时间说明

接机/接高铁——由实际到港/到站时间(ETA)开始计算,等候时间为1小时;送机/送高铁——以约定时间为准,等候时间为15分钟。超过等候时间服务取消,本次服务视同使用并扣减相应次数。

8. 服务范围会定期更新,请以服务范围页面中展示的为准。

## 三、CIP 通道服务

### (一) 服务对象

鼎致白金卡主卡激活客户

### (二) 服务有效期

自激活日起,持卡客户本人每年可免费享受6次全球机场CIP通道服务,每周最多可预约2次,至销卡日截止。第二年产生新的权益,没用完的权益不叠加。

### (三) 服务内容

CIP通道服务,即快速安检通道服务,指机场独立/有限安检通道服务(部分机场提供代办、值机服务),客户只需持有效服务凭证,即可免去在机场普通安检处排队的烦恼,直接使用独立的安检通道。

### (四) 服务条款和细则

1. 新卡客户首次激活后2个工作日后方可预约使用服务。预定使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码,否则无法

享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起2个工作日后方可预约服务。

2. 该权益每周最多可预约2次，且仅限主卡持卡人提出申请及使用，不可转让他人，也不可兑换现金或其他优惠或权益。一旦发现持卡人权益转让，将暂停此卡该权益的使用，并有权进行追究。若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等非正常状态，不享受本权益。

3. 至安检通道/接待柜台出示服务凭证，机场工作人员验证服务凭证，验证通过，即可使用服务。

4. 服务凭证指进入快速安检通道服务页面，点击“刷凭证进入”，至安检通道/接待柜台出示凭证。

5. 若您需要预约上海盛世大联汽车服务有限公司为您提供CIP通道服务，须至少提前12小时预约，至少提前6小时取消订单，超过6小时不予取消，如未使用服务依然按使用计算。变更订单时不可更改持卡人在邮储银行预留手机号码。

6. 服务范围会定期更新，请以服务范围页面中展示的为准。

#### **四、专家号预约服务**

##### **(一) 服务对象**

鼎致白金卡主卡激活客户

##### **(二) 服务有效期**

自激活日起，持卡客户本人或其核心家庭成员(父母、配偶、子女)每年可免费享受6次专家号预约及陪同服务或专家咨询服



务，每周最多可预约 2 次，至销卡日截止。第二年产生新的权益，没用完的权益不叠加。

### （三）服务内容

1. 专家号预约指您可根据您或家人的自身临床病征，关于就诊时间、地点、医院、偏好等要求，选择和预约（专家）医生为其提供门诊医疗服务（除口腔医院外，所约专家均为副主任医师或主任医师，口腔医院专家为主治以上）。每次预约挂号服务绑定全程陪同就医服务，由专业客服人员在客户就诊期间进行院内全程导诊服务，为客户代办取号、安排检查、取送化验单、划价、取药、协助交费等相关事宜。

2. 专家咨询服务通过专家电话咨询和异地代诊两种方式供客户选择。

电话咨询：对于客户简单的健康服务问题，如感冒等，邮储服务提供商（以下简称服务商）会请在线的医生直接提供解答；对于客户比较复杂的健康问题，特别是涉及到服务地医疗资源情况以及复杂的医学咨询，服务商由呼叫中心受理客户的咨询服务需求，并将服务转给服务地的医生团队，选择擅长此类问题的医生在做好充分准备的前提下给客户回电话，提供咨询服务。

异地代诊：指电话咨询服务解决不了的问题，根据客户的需求，由专业客服代表携带异地客户的相应资料到指定城市的三甲医院进行代诊就医服务。专家的结论会通过电话或书面形式反馈给客户。此服务需收集客户全部资料，客服会提前和客户进行电

话沟通，确认信息完整。

#### （四）服务条款和细则

1. 新卡客户首次激活后 2 个工作日后方可预约使用服务。预定使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码，否则无法享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起 2 个工作日后方可预约服务。

2. 该权益每周最多可预约 2 次，且不可兑换现金或其他优惠或权益。若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等非正常状态，不享受本权益。

#### 3. 专家号预约流程

（1）预约时须提前两个工作日，取消或变更须提前 1 个工作日的 12 点前。

（2）预约成功，健康服务专员收到并登记您的就医需求及联系方式，由当地健康服务专员与您联系，确认需求，并根据当地医疗资源进行专家预约；

（3）就诊前一天会短信通知，并由陪同人员与您联系；

（4）就诊当天健康服务专员会提前到医院等候，并全程陪同就诊。

#### 4. 专家咨询服务流程

（1）预约时须提前两个工作日，取消或变更须提前 1 个工作日。

（2）若您选择电话咨询，则预约成功后，邮储健康顾问根据您的病情，进行顾问式推荐；根据需求确认专家时间后，向您

发送预约成功通知；服务前一天，短信提醒您电话咨询时间及注意事项；当天由专家向您去电，您可在时限内与专家沟通咨询。

(3) 若您提出异地代诊需求，则根据您的健康问题和病情，并提供相关检查资料、报告等，由专业顾问为您进行顾问式推荐专家并预约，专业人员携带相关资料到医院代诊，并出具诊疗意见，最后由健康顾问通过电话或书面形式给予您反馈，并将相关资料寄回。

5. 部分医院专家预约服务原则上为特需门诊。根据医院不同，有些医院预约挂号需提供患者本人身份证或者社保卡，部分医院会要求提前办理就诊卡，部分医院预约挂号时，会给实际使用人发预约识别码，为确保预约顺利客服会和客户提前沟通相关预约细节，也请客户知悉此情况，并配合提供相关信息。

6. 客户无需为预约挂号、全程陪同就医服务和专家咨询服务本身付费，但在此服务过程中产生的其他医疗费用，包括但不限于挂号费、检查费、治疗费、药品费、床位费、护理费等由客户自行承担。

7. 服务预约成功后，若遇专家时间临时变更或其他不可预知情况致使已约定服务无法正常进行，可为客户取消服务或者改约。

8. 就诊前一日下午 6:00 前，元化医疗工作人员会主动以电话或短信方式联系就诊人，约定就诊时间、地点。就诊时，元化医疗健康工作人员将协助办理预约手续，并迎接持卡人陪同就医。

9. 根据北京市卫生局规定，北京三级医院推行预约挂号，首诊不点名的试点工作，挂号时只需选专业及职称，客服人员会根据客户病情评估判断推荐相应级别的医生。

10. 该服务不具备急救功能，遇有紧急事件或急诊需求，应立即与当地急救中心联系。

11. 服务范围会定期更新，请以服务范围页面中展示的为

准。

## 五、口腔护理服务

### （一）服务对象

鼎致白金卡主卡激活客户

### （二）服务有效期

自激活日起，持卡客户本人每年可免费享受 1 次口腔护理服务，至销卡日截止。第二年产生新的权益，没用完的权益不叠加。

### （三）服务内容

口腔护理服务指口腔检查、洁牙和齿抛光。

### （四）服务条款和细则

1. 须提前一周进行预约，取消或变更须提前 2 个工作日。变更订单时不可更改持卡人在邮储银行预留手机号码。

2. 该服务限本人使用。

3. 新卡客户首次激活后 2 个工作日后方可预约使用服务。预定使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码，否则无法享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起 2 个

工作日后方可预约服务。

4. 该权益每周最多可预约 2 次，且不可兑换现金或其他优惠或权益。一旦发现持卡人权益转让，将暂停此卡该权益的使用，并有权进行追究。若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等非正常状态，不享受本权益。

5. 服务范围会定期更新，请以服务范围页面中展示的为准。

## 六、网球或五星级酒店游泳健身服务

### （一）服务对象

鼎致白金卡主卡激活客户

### （二）服务有效期

自激活日起，持卡客户本人每年可免费享受 6 次室内网球或五星级酒店游泳健身服务（室内网球每次限 1 片场地/1 小时；五星级酒店游泳健身 1 次不限时），每周最多可预约 2 次，至销卡日截止。第二年产生新的权益，没用完的权益不叠加。

### （三）服务内容

室内网球或五星级酒店游泳健身服务指室内网球服务或五星级酒店游泳健身服务。

### （四）服务条款和细则

1. 五星级酒店游泳健身预订需提前 24-48 小时，退订需提前 24 小时，当天 18 点后不接受次日预定；变更订单时不可更改持卡人在邮储银行预留手机号码。

2. 室内网球预订或变更场馆需提前 2-7 天，退订需开场前

24-72 小时；变更订单时不可更改持卡人在邮储银行预留手机号码。

3. 进入场地时需提供身份证和鼎致白金卡进行身份验证；

4. 若不满足条件，则不予变更或取消。

5. 新卡客户首次激活后 2 个工作日后方可预约使用服务。

预定使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码，否则无法享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起 2 个工作日后方可预约服务。

6. 该权益每周最多可预约 2 次，且仅限主卡持卡人提出申请及使用，不可转让他人，也不可兑换现金或其他优惠或权益。一旦发现持卡人权益转让，将暂停此卡该权益的使用，并有权进行追究。若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等非正常状态，不享受本权益。

7. 服务范围会定期更新，请以服务范围页面中展示的为准。

## 七、羽毛球、游泳或健身服务

### （一）服务对象

鼎致白金卡主卡激活客户

### （二）服务有效期

自激活日起，持卡客户本人每年可免费享受 6 次羽毛球、游泳或健身服务（羽毛球每次限 1 片场地/1 小时；健身 1 次不限时；游泳以场馆时间为准），每周最多可预约 2 次，至销卡日截止。第二年产生新的权益，没用完的权益不叠加。

### （三）服务内容

羽毛球、游泳或健身服务三项服务可在当地有合作的场馆进行预约使用。

### （四）服务条款和细则

1. 健身和游泳预订、取消预订或变更场馆需提前 24 小时；变更订单时不可更改持卡人在邮储银行预留手机号码。

2. 羽毛球预订或变更场馆需提前 2-7 天，退订需开场前 24 小时；变更订单时不可更改持卡人在邮储银行预留手机号码。

3. 进入场地时需提供鼎致白金卡进行身份验证；

4. 若不满足条件，则不予变更或取消。

5. 新卡客户首次激活后 2 个工作日后方可预约使用服务。预定使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码，否则无法享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起 2 个工作日后方可预约服务。

6. 该权益每周最多可预约 2 次，且仅限主卡持卡人提出申请及使用，不可转让他人，也不可兑换现金或其他优惠或权益。一旦发现持卡人权益转让，将暂停此卡该权益的使用，并有权进行追究。若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等非正常状态，不享受本权益。

7. 服务范围会定期更新，请以服务范围页面中展示的为准。

## 八、代驾服务

### （一）服务对象

## 鼎致白金卡主卡激活客户

### （二）服务有效期

自激活日起，持卡客户本人每年可免费享受 6 次代驾服务，每周最多可预约 2 次，至销卡日截止。第二年产生新的权益，没用完的权益不叠加。

### （三）服务内容

鼎致白金卡激活后，持卡客户可免费享受 6 次同城单次限额 50 公里的酒后代驾服务。

### （四）服务条款及细则

1. 新卡客户首次激活后 2 个工作日后方可预约使用服务。预定使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码，否则无法享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起 2 个工作日后方可预约服务。

2. 该权益每周最多可预约 2 次，且仅限主卡持卡人提出申请及使用，不可转让他人，也不可兑换现金或其他优惠或权益。一旦发现持卡人权益转让，将暂停此卡该权益的使用，并有权进行追究。若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等非正常状态，不享受本权益。

3. 服务车辆：限 7 座含以下的小型客车（不超过 3.5 吨，长度不超过 6 米）且非营运性车辆。摩托车、客车、公共汽车、出租车、货车、卡车、重型运输车以及出租、教练和营运的汽车、改装车、竞技车等不在服务范围内。

4. 建议客户至少提前 60 分钟进行预约。



5. 预约成功将发送短信给客户，告知服务安排结果、预计到达时间、服务注意事项。

6. 代驾司机接到服务指令后，会联系客户确认代驾服务的有效性，并告知预计到达现场的时间。

7. 服务取消或更改：服务一经预约成功，则代驾服务正式生效。如之后因某种情况需要取消服务，或变更服务地点或时间的，需要在预约成功后 10 分钟内进行取消，否则视为使用代驾服务 1 次。若变更服务时间，仍需遵循上述第 4 款的预约时间要求。变更订单时不可更改持卡人在邮储银行预留手机号码。

8. 服务范围会定期更新，请以服务范围页面中展示的为准。

9. 客户将车钥匙交给代驾司机前，需配合代驾司机确认以下事项：

(1) 核对驾驶证、行驶证、鼎致白金信用卡以验证身份；

(2) 核对车辆商业险、交强险、第三者险等险种是否在保险有效期内；

(3) 配合检查车况，确认出发前车上物品是否完好无损，并在出发前，在代驾服务确认单上签字或做勾选标记；

10. 单次代驾服务的单程最大距离为 50 公里，仅限在当地市区范围内同城使用，在服务范围内，单次服务超过 50 公里的部分，由客户自行支付。

11. 服务过程中产生的过路过桥费、停车费、加油费、等候费等代驾服务费以外的费用，均由客户现场自行支付。

12. 代驾服务人员在预约时间到达预约指定地点，等待达 30 分钟，仍联系不上客户，则预约服务自动取消，并视为正常使用酒后代驾服务 1 次。

13. 服务等候：代驾服务人员在预约时间到达预约指定地点后，自预约时间起免费等候 30 分钟，如客户要求代驾司机继续等候，客户需要支付一定标准的等候费。

14. 客户提供的车辆必须车况良好，如因客户隐瞒真实情况，服务过程中出现的任何人身、财产意外伤害事故及损失，客户将承担所有责任；因车辆自燃、刹车或方向盘失灵、爆胎、机件老化等引起的交通事故，邮储银行及服务提供商不承担任何责任。

15. 代驾服务人员在预约时间到达预约指定地点后，客户需在服务前签署代驾服务确认单，且不得将该权益转予他人。

16. 在代驾司机同客户确定目的地后，由代驾服务人员根据当时实际情况选择最为安全、快捷和合理的路线，中途不停靠，在中途下车将被视作服务结束。

17. 如客户需要收费服务的发票，在服务完成后的 20 个工作日内由代驾服务商向客户提供，发票金额为客户自行支付的部分。

18. 到达目的地后，客户应及时清点物品和检查车辆情况，并再次在服务确认单上签字确认服务完成，并可对本次服务进行评价；如有问题，应立即向代驾司机提出以及时协商解决，若解决不成，可向邮储银行或服务提供商投诉，由服务提供商对其投

诉进行责任判定；如客户没有当场提出异议，视为对本次服务的确认，服务即告结束。

19. 代驾人员由服务商统一调配、安排指定。邮储银行和服务商不接受顾客无服务商授权前提下自行找寻资源，索要报销的情况。

#### 20. 特殊情况

滥用服务：当顾客被认为有滥用服务的行为时，邮储银行及服务商将采取一定的措施来监控滥用服务的行为，如：限制提供服务，甚至拒绝提供服务。

#### 21. 免责条款

客户需严格遵守需严格遵守《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路交通安全法实施条例》及其他适用的中国大陆地区的法律法规。如客户存在以下任一情况申请代驾服务，邮储银行及服务商可不提供代驾服务，相关投诉不构成有效投诉，且记为客户使用服务一次：

(1) 代驾服务人员在现场发现客户已有明显醉酒现象、意识不清醒状态且无清醒人士陪同。

(2) 客户不配合服务人员核实身份及服务信息，不出示驾驶证、行驶证等身份证件以便服务人员确认有效身份，或经核实，其证照并非现行有效的合法证件。

(3) 客户携带宠物、枪支、弹药、管制刀具及其它类似的物品和危险物品上车，包括爆炸品、气体、易燃液体、易燃固体、自燃物质、遇水释放易燃气体的物质、氧化剂、有机过氧化物、

毒性物质、传染性物质、放射性物品、腐蚀品和不属于上述任何一类而具有危险性的物质和物品以及国家法律规定的违禁物品者。

(4) 行李超过车辆承载能力，从而有可能影响到安全驾驶情况下。

(5) 客户在服务过程中干扰代驾服务人员工作或者要求代驾服务人员违规驾驶服务，代驾服务人员有权拒绝客人违规驾驶的要求，并有权对造成的损失追究客户的责任。

(6) 客户要求代驾的车辆未购买有效交强险、车辆损失险和第三者责任险等基本保险。

## 22. 交通事故及其他事件免责

(1) 客户要求代驾的车辆必须持有有效交强险、车辆损失险和第三者责任险等基本保险，否则代驾过程中出现交通事故，邮储银行和服务商不承担赔偿责任。

(2) 如代驾服务过程中发生交通事故，事故责任以交警出示的《交通事故责任认定书》的认定责任为准。属于第三方单方责任的，邮储银行和服务商均不承担责任。第三方和代驾服务人员都有责任或属于代驾服务人员单方责任的，首先，使用车辆所有人的交强险和车辆商业保险理赔，交强险和商业险的免赔部分和超过赔偿额度部分由代驾服务商按照责任比例承担。

(3) 交通违章：代驾服务人员应遵守交通法律法规、文明驾驶，如在服务过程中违反交通规则而导致客户被罚款的（以当地公安局公安交通管理局官方网站查询为准），邮储银行和服务

商将会协助客户追究代驾服务商的责任。

(4) 车内物品保管责任：客户车内如有贵重物品，客户随车同行时，应自行保管；客户没有随车同行，应把贵重物品从车上取下，自行保管，邮储银行及服务商均不承担保管或丢失的责任。

(5) 客户在接受代驾服务之前须同代驾服务公司签署相关服务协议或确认单，以明确各自的权利义务，如产生纠纷，应同代驾服务商按照其签署的协议内容进行处理。若确系代驾服务商服务存在过错，服务商将应客户请求，督促该代驾服务商承担相应赔偿责任。

(6) 客户提供的车辆必须车况良好，如因客户隐瞒真实情况，服务过程中出现的任何人身、财产意外伤害事故及损失，享客户将承担所有责任。

(7) 因车辆维修保养不当、车辆质量原因或其他车辆自身原因导致的交通事故或其他损害，邮储银行及服务商均不承担责任。由此造成的财产损失或代驾服务人员、车上人员等人身损害，均由客户负责赔偿。

(8) 因交通管制、高峰道路堵塞、施工路段、禁行区域、特殊天气等影响正常交通的客户情况导致代驾无法在预约时间内到达预约地点，邮储银行及服务商不构成违约，相关投诉不构成有效投诉。

(9) 对于不能预见、避免、克服的意外情况造成损失的，各方均不负责任。

(10) 对于服务延误造成客户误机、商务活动等间接损失，邮储银行和服务商将不承担责任。

(11) 在代驾服务中，由于客户自身原因或第三方原因造成的人身损害或者财产损失，邮储银行和服务商不承担任何责任。仅由服务商承担由于代驾司机过失造成的人身损害或者财产损失。

(12) 非法活动禁止原则：客户不得强迫或以欺骗手段利用代驾服务人员进行非法活动，如非法营运、运载危险品、毒品、套牌车、盗抢车以及其它没有合法手续的车辆，如因此产生的任何法律责任由客户承担，邮储银行和服务商不承担任何责任并有权追究客户的法律责任。

## 九、道路救援服务

### (一) 服务对象

鼎致白金卡/鼎雅白金卡/诗经白金卡/总行机关商务白金卡/商务白金卡/华润通白金卡主卡激活客户

### (二) 服务有效期

自激活日起，持卡客户本人每年可免费享受，每周最多可预约 2 次，至销卡日截止。

### (三) 服务内容

卡片激活后，持卡客户本人所拥有的车辆，限 12 座（含）以下的小型客车（质量不超过 3.5 吨，长度不超过 6 米；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

以及公共交通工具等。)可免费享受中国大陆境内所有城市(不包括香港、台湾、澳门)无限次道路救援服务,包括:在线解决问题、路边维修、紧急拖车及困境救援。具体内容如下:

### 1. 在线解决问题

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。

### 2. 路边维修

当客户的汽车出现发生故障导致不能行驶,需协助安排汽车维修技师至用户现场。路边维修服务包括送油、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。

对于紧急送油服务,每次递送最多 5 升燃油,一年限 3 次,燃油费由服务商承担,且该服务需遵从当地的相关规定。邮储合作的道路救援服务商(以下简称服务商)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客户的油表,客户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,服务商将安排把客户车辆拖至最近的加油站。

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,服务商将优先协助取备用钥匙;服务商报销同城 100 公里内出租车费,也可建议客户拨打 110 协调开锁。

### 3. 紧急拖车

当客户的汽车出现事故或故障并造成汽车不能行驶，协助安排拖车拖至最近的汽车生产厂商授权的维修商、服务商救援服务网络中的车辆修理厂商或客户指定的维修商修理；同城范围内每次拖车距离不限公里数免费拖车服务（就近拖车原则）；拖车过程中从拖起到放下的路桥费，需由客户自行支付。

特殊路段救援：当客户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。特殊路段救援中所产生的拖车、路修费用等政府依法强制进行的费用，需由客户自行支付。

#### 4. 困境救援

当客户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客户遭受直接损失），邮储银行及其服务商均不承担责任。

当客户车辆因交通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客户遭受直接损失），邮储银行及服务商均不承担责任。

#### （四）服务条款及细则

1. 新卡客户首次激活后 2 个工作日后方可预约使用服务。预定使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码，否则无法享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起 2 个工作日后方可预约服务。

2. 该权益仅限主卡持卡人提出申请及使用，不可转让他人，也不可兑换现金或其他优惠或权益。一旦发现持卡人权益转让，将暂停此卡该权益的使用，并有权进行追究。若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等非正常状态，不享受本权益。

3. 持卡客户在道路救援服务生效期间仅能指定本人一辆车辆作为享权车辆，将以持卡人首次要求救援时提供的车牌号为准进行车辆登记。

4. 持卡客户如更换本人车辆，可在服务有效期内致电进行车牌号信息变更。此类变更在服务有效期内限 1 次。

5. 服务范围会定期更新，请以服务范围页面中展示的为准。

#### 6. 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，客户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应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; 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。

(6) 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;

(7) 要求服务时车辆已经在修理厂或经销商营业场所的;

(8) 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;

(9) 客户达到本协议约定的滥用服务判定标准, 或双方以

其它方式确定的判定标准；

(10) 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。

(11) 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，无法由服务商救援提供救援服务，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。

7. 服务滥用的判定标准：

(1) 有证据证明客户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：客户是在利用救援服务为他人谋取利益；

(3) 除明确不限频率的电话咨询和其他服务外，客户请求救援服务超出救援服务的通常使用频率，如紧急拖车服务超出5次/月（不含），搭电超出5次/月（不含），换胎超出5次/月（不含），困境救援超出5次/月（不含）。

(4) 其他有证据证明客户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。

#### 8. 服务滥用的应对方法：

当服务商发现客户涉嫌滥用服务时，会第一时间将服务滥用者的情况、历史数据分析报告和证明材料提交给邮储银行，以同邮储银行按照以上标准共同判定是否构成服务滥用：若双方均认为客户存在滥用行为，服务商与邮储银行在经双方协商后采取下属一种或多种应对措施：

(1) 增加服务提供的限制条件，如拖车服务仅拖至距离抛锚地最近的一家经销商或资质维修厂；

(2) 拒绝提供被滥用的服务；

(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。

## 十、代办年检服务

### (一) 服务对象

鼎致白金卡/鼎雅白金卡/诗经白金卡/总行机关商务白金卡

/商务白金卡/华润通白金卡主卡激活客户

## （二）服务有效期

自激活日起，持卡客户本人每年可免费享受 1 次代办年检服务，至销卡日截止。第二年产生新的权益，没用完的权益不叠加。

## （三）服务内容

卡片激活后，持卡客户本人所拥有的车辆，限 7 座（含）以下的小型客车（质量不超过 3.5 吨，长度不超过 6 米）可免费享受全国指定座城市每年一次的**代办年检服务**，服务模式有现场代办车辆年检服务、上门接送车服务加现场代办车辆年检服务、6 年免检车辆检验标志的代办领取服务。

\*以营利为运营目的商业用途车辆除外，摩托车、客车、公共汽车、出租车、货车、卡车、重型运输车以及出租、教练和营运的汽车、改装车、竞技车等不在服务范围内。

## （四）服务条款及细则

1. 新卡客户首次激活后 2 个工作日后方可预约使用服务。预定使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码，否则无法享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起 2 个工作日后方可预约服务。

2. 该权益每周最多可预约 2 次，且仅限主卡持卡人提出申请及使用，不可转让他人，也不可兑换现金或其他优惠或权益。一旦发现持卡人权益转让，将暂停此卡该权益的使用，并有权进行追究。若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等非正常状态，不享受本权益。

3. 服务车辆：限 7 座(含)以下的小型客车（不超过 3.5 吨，长度不超过 6 米）且非营运性车辆。摩托车、客车、公共汽车、出租车、货车、卡车、重型运输车以及出租、教练和营运的汽车、改装车、竞技车等不在服务范围内。

4. 持卡人在代办年检服务生效期间仅能指定一辆车辆作为享权车辆，邮储银行合作服务商（以下简称服务商）将以持卡人首次要求服务时提供的车牌号为准进行车辆登记。

5. 服务范围会定期更新，请以服务范围页面中展示的为准。

6. 客户需保证车辆无违章记录及违章已经消除。

7. 上线检验含：尾气检测、车身外观检验、车身底盘检验、速度检验、轮重制动检验、前照灯光强检验、汽车测滑偏移量检验等（具体以检测场检测内容为准）。

8. 代办年检的限制条件（可参考，根据各个区域的规定情况可能略有不同）：

（1）确保车辆在年检时间范围内；

（2）如果有交通事故或违法行为，请先处理完毕；

（3）车辆保险必须在有效时间范围内，如果已逾期，请先办理保险续保；

（4）车辆无私自改装，如轮毂，灯具，尾翼等。不可以私自改装灯光系统，保证各灯光正常工作；

（5）外观要与行驶证照片中车辆保持一致，保持车身整洁，无影响车辆漆身完整性的缺陷；

（6）前排侧窗后视镜位置的三角区不允许贴膜；

(7) 同轴轮胎花纹应一致，胎面磨损不严重，尺寸与原车一致；

(8) 三角架是验车必备物品。

9. 年检服务需在车辆年检过期前 15 个工作日申请，避免年检失败导致年检过期。服务时间：国家指定检验点规定工作时间（周一至周六，9:00-17:00）具体按车辆户籍所在地验车点时间为准。

10. 代办年检服务是指服务商安排服务人员替客户按照正常流程进行车辆年检服务，如因客户及车辆本身原因致使车辆未通过年检，客户承担全部责任，邮储银行及服务商不承担任何责任，且视为使用服务 1 次。

11. 本项目服务费用仅包括现场代办或上门接送车加现场代办费用，车辆年检费用由持卡客户自行支付。具体费用以车辆检测场公示的收费标准和检测实际发生的费用为准。车辆服务过程中如产生过路过桥费、停车费、等候费、加油费等代办车辆年检服务费以外的费用，均由客户自行支付。

12. 客户需要保证车辆现状与车辆登记信息相符，如不符需要提前还原、否则不予提供服务

13. 如车辆本身没有问题且无特殊情况，一次过检测线，代办车辆年检时间为 3 个小时左右；如果车辆需要维修更换配件，再次过线，则当天无法完成，具体时间需要根据车辆维修时间再定。客户需要再次预约代办车辆年检服务，流程不变。

14. 6年及6年以上车龄客户，会上门接送车代办车辆年检服务，客户需保证车辆无违章记录或违章已消除，且车辆有保证完成验车过程及上门服务（如有）的油量，否则出现服务无法完成或有加油费产生，则视为使用服务1次，且客户自行承担加油费，邮储银行及服务商不承担任何责任。

15. 客户预约服务前应了解车辆的年检方式，并明确告知服务商需进行上线年检服务或者6年免检年检服务，如车辆并不满足或不需进行上线年检或者6年免检的年检服务，导致服务无法正常进行，将计入1次服务。

16. 客户需提供服务所需材料：包括但不限于车主身份证原件及复印件、有效期内的交通强制险保单（正副本原件）、行驶证、环保标；初次年检车辆另需机动车登记证书（绿本）；单位车辆另需委托书盖公章、组织机构代码证复印件盖公章（公车）；外地车辆另需当地交管部门出具的委托验车证明；二手车另需机动车登记证书（绿本）、二手车销售统一发票、交通强制险过户批单；路桥费IC卡及路桥缴费年票（有些地方不需要），车船税纳税或者免征证明等。具体提交材料因地域、车辆类型种类有所不同，以现场服务人员告知为准。如用户无法提供上述所需材料或提供材料不是真实有效的，导致服务无法正常进行，将计入1次服务，客户承担全部责任。

17. 对于服务（验车、上门接送车+验车、6年免检车辆领标服务）覆盖区域外的案件，服务商坐席需要在安排服务时明确



告知客户自费，将具体服务商电话提供给客户，由具体服务商与客户自行协商费用，服务商不再介入，不承担任何责任。

18. 预约时间至少提前 2 个工作日预约。客户预约代办车辆年检的时间需在交管部门可以办理业务的时间段内，上门服务需在上门接送车服务时间段内，其他时间服务不予受理。如客户预约时间过晚，导致无法完成代办车辆年检服务，将计入 1 次服务。客户需要再次预约代办车辆年检服务，流程不变。

19. 服务取消：服务一经预约成功，则服务正式生效。如之后因某种情况客户需要取消其服务的，需要至少提前 1 个工作日取消，否则视为使用服务 1 次。

20. 服务更改：如客户需更改服务时间或服务地点，客户需在上次预约成功后至少提前 1 个工作日内通知服务商服务变更；如果上次预约成功 2 小时内通知服务商服务变更，则视为使用服务 1 次。如客户未提前告知导致服务无法正常进行，将计入 1 次服务。变更订单时不可更改持卡人在邮储银行预留手机号码。

#### 21. 服务等候

服务人员在预约时间到达客户预约指定地点，等待 30 分钟后，仍联系不上客户，则预约服务自动取消，并视为正常使用服务 1 次；

服务人员在预约时间到达客户预约指定地点后，自预约时间起免费等候 30 分钟，如客户要求服务人员继续等候，客户需要支付一定标准的等候费。等候费用根据市场情况可能有所调整，请以实际服务时告知的为准；

每次服务最长等候（含免费等候时间）2 小时。如客户拒绝支付等候费用或等候时间超过 2 个小时，则服务自动即取消，并视为正常使用服务 1 次。

22. 如需要提供上门接送车服务，客户提供的车辆必须车况良好，如因客户隐瞒真实情况，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；因车辆自燃、刹车或方向盘失灵、爆胎、机件老化等引起的交通事故，邮储银行及服务商不承担任何责任。

23. 服务人员在预约时间到达客户预约指定地点后，客户需在服务前签署服务确认单，且不得将该权益转予他人。

24. 如客户需要收费服务的发票，在服务完成后的 20 个工作日内由服务商向客户进行提供，发票金额为客户自行支付的部分。

25. 每次服务前客户应配合服务人员检查车辆状况或者核实其他服务相关信息，并在服务确认单上签字确认；如客户不配合服务人员检查车辆状况、核实身份及服务信息，不签字确认，不出示身份证件，不提供服务所需材料，服务商可不提供服务，且记为客户使用服务 1 次。每次服务人员服务完毕后，客户应清点物品和检查车辆情况，如有问题，应立即向服务人员提出，如客户没有当场提出异议，视为双方已完成委托事务，委托协议结束。客户应再次在服务确认单上签字确认服务完成，服务商不接受客户签字确认后的任何索赔和投诉。对于上线检测过程中因车

辆检测场工作人员操作导致的车辆损伤，邮储银行及服务商不承担任何责任，由客户和车辆检测场自行协商后续解决事宜。

26. 如需要提供上门接送车服务，客户的车辆必须持有有效交强险、车辆损失险和第三者责任险等基本保险，否则服务商有权拒绝服务，且不计为有效投诉。如客户要求代办年检的车辆没有有效交强险、车辆损失险和第三者责任险等基本保险，服务过程中出现交通事故，邮储银行及服务商不承担赔偿责任。

27. 如在上门接送车服务过程中发生交通事故，事故责任以交警出示的《交通事故责任认定书》的认定责任为准。属于第三方单方责任，服务商不承担任何责任和赔偿，但积极配合客户处理。第三方和服务商服务人员都有责任或服务商服务人员单方责任的，首先，使用车辆持有人的车辆保险，由服务商配合客户向其保险公司理赔，以客户保险公司理赔认定为赔偿依据，客户的交强险和商业险的免赔部分由服务商按照责任比例承担，赔偿额度之外的车辆直接损失部分由服务商按照责任比例承担。服务商不承担直接损失以外的赔偿。

28. 交通违章：服务商服务人员在提供上门接送车服务时应遵守交通法律法规、文明驾驶，服务人员如在服务过程中违反交通规则而导致客户被罚款的（以当地公安局公安交通管理局官方网站查询为准），将承担相应责任。

29. 车内物品保管责任：如需要提供上门接送车服务，客户应把贵重物品从车上取下，自行保管，服务商不承担保管或丢失的责任。

30. 如客户需要提供上门接送车服务，服务商服务人员在正常行驶过程中若出现车辆爆胎、自燃、自然灾害或者不可抗性引起的其它交通事故，服务商不承担责任。但是由此造成的服务商财产损失或服务人员人身损害，均由客户承担赔偿责任。对于不能预见、避免、克服的包括但不限于：车辆自燃、自然灾害，外界掉落异物和不可抗力因素造成双方损失的，双方各不承担责任。

31. 非法活动禁止原则：客人不得强迫或以欺骗手段利用服务人员进行非法活动，如非法营运、运载危险品、毒品、套牌车、盗抢车以及其它没有合法手续的车辆，如因此产生的任何法律责任由客户承担，邮储银行及服务商不承担任何责任并有权追究法律责任。

32. 各地交管部门在车辆年检项目上如有政策变动或特殊规定，如无法办理异地验车等，以交管部门最终政策及规定为准。

## 十一、洗车服务

### （一）服务对象

车主卡白金卡主卡激活客户

### （二）服务有效期

自权益发放日起一年有效，每周最多可预约 2 次，至销卡日截止。

### （三）服务内容

车主卡白金卡持卡人每月计积分交易达到 2500 元（含）以上，次月我行免费赠送客户一次洗车权益。

### （四）服务条款及细则

1. 客户当月达标后，于次月 5 日前完成权益的配置。使用权益时必须使用您在邮储银行预留手机号码，否则无法享受权益。持卡人预留手机号码若发生变更，自变更之日起 2 个工作日后方可预约服务。

2. 该权益每周最多可预约 2 次，且仅限主卡持卡人提出申请及使用，不可转让他人，也不可兑换现金或其他优惠或权益。一旦发现持卡人权益转让，将暂停此卡该权益的使用，并有权进行追究。若客户卡片存在逾期还款、已冻结、已销卡等非正常状态，不享受本权益。

3. 积分统计和免费赠送洗车权益的计算以自然月为单位，持卡人每月满足计积分 2500 元的消费条件后，车主将可于次月 10 日后免费获取洗车券权益一次；

4. 核销权益时，优先核销剩余权益中最早到期的权益；

5. 持卡人车主卡主卡账户状态正常方可获得因消费达标应获赠的免费洗车权益；

6. 附属卡消费合并到主卡进行达标消费门槛计算，附属卡不单独获赠免费洗车权益；

7. 达标消费交易统计均以交易消费日为准。洗车券的获取和使用细则请以供应商公示为准。北京广隆方略技术有限公司：<http://wx.hq.h195.com/youchu-car.html>；杭州网兰科技有限公司：<https://app.chediandian.com/cdd/getTicket/index?actId=35&sign=88df62d4a11a8023302473305bf73dc1#>；

8. 消费累计中的计积分交易统计，不含预借现金、转账、

预授权、手工调账、退货、有争议交易、各类息费、分期付款每期摊销、溢缴款、冲正交易等；计积分交易类型可通过积分商城页面下方积分奖励细则查阅。网址如下：  
<http://shop.psbc.com/psbc/709/449.html?uspm=3.34.100768.141.2.1>;

9. 洗车服务由杭州网兰科技有限公司（客户咨询电话：4006935000）和北京广隆方略技术有限公司（客户咨询电话：950957）提供，可以任选一家服务商的洗车服务使用洗车券，相关使用规则请咨询相应供应商。

10. 服务范围会定期更新，请以服务范围页面中展示的为  
准。