

长租公寓安全解决方案

上海小水滴企业发展有限公司

目录

1

全屋家电检测

2

家电保养和维修

3

公寓财产和人身保险



1、全屋家电检测



服务规范 - 预约

水滴管家在后台系统中派单后。工程师在系统接到派单的当天联系用户预约上门检测时间。



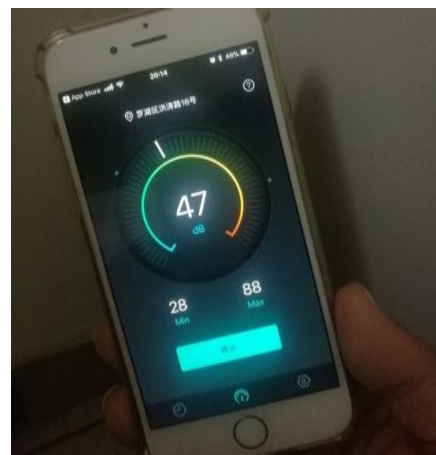
上门检测出发前与客户确认上门检测时间，确认无误后上门检测。若客户预约时间有变，则更改预约时间后再次上门检测，并在系统备注说明第二次上门时间。

服务规范 - 拍照要求

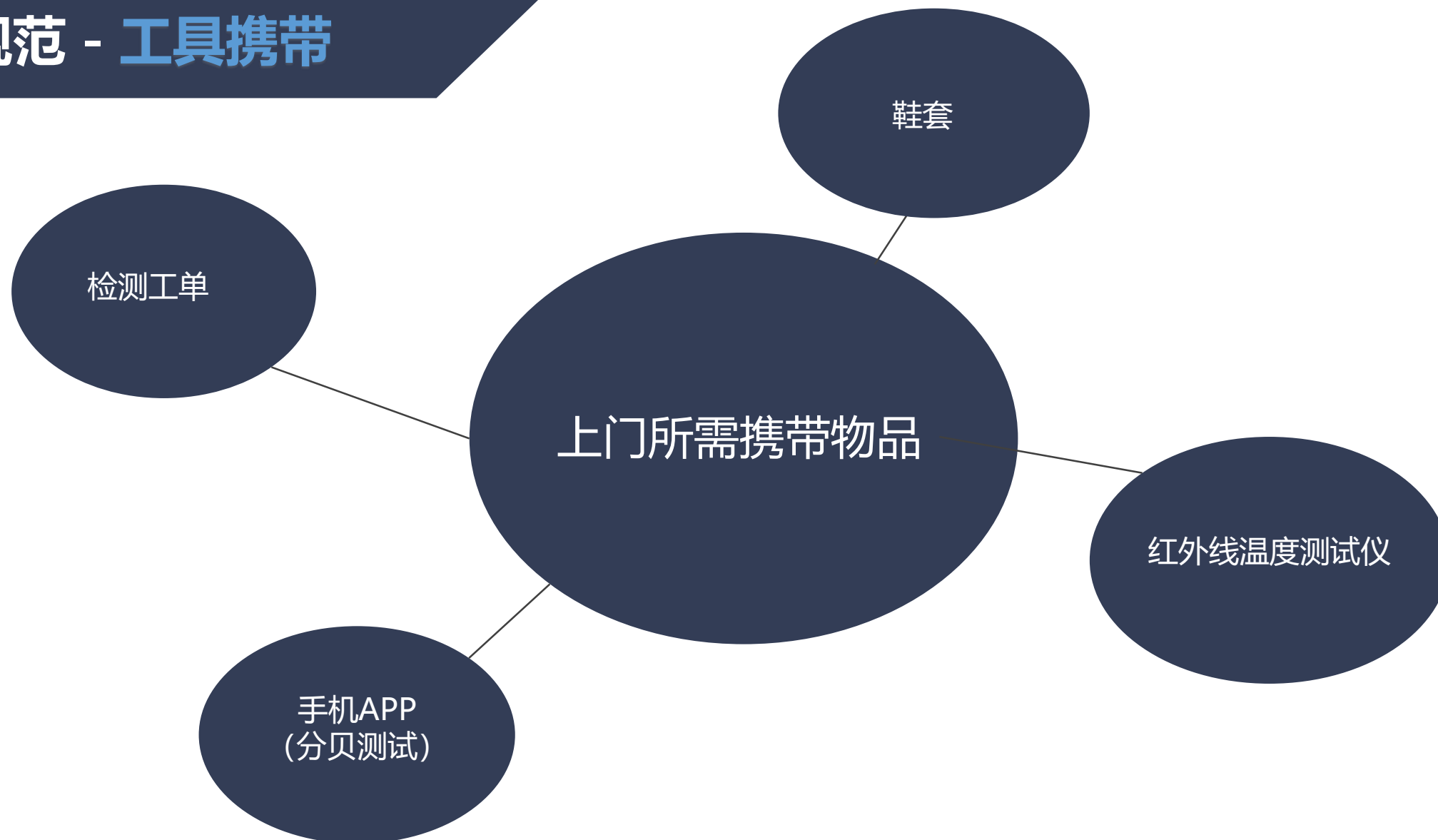
每一个检测产品需要最少2张图片：正常使用照片、设备铭牌标签照片。

1、电器正常工作照片（背景占参保产品的三分之二，对于空调、冰箱需要增加温度测试图、洗衣机噪音测试图）

2、设备铭牌标签照片（能清晰看清型号、品牌）



服务规范 - 工具携带



验机 流程

功能检测

拍照

填写工单

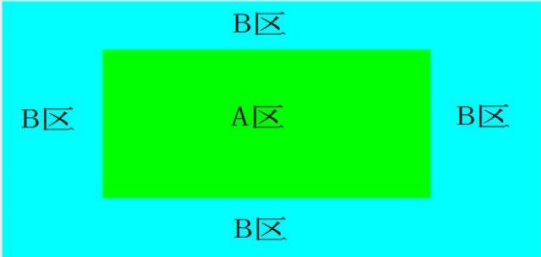
客户签名

上传图片

验机流程说明 - 空调检测

品类	检测项目	检测内容
空调	1.功能检测	空调出风口温度国家有标准，空调制冷运行15分钟以后用温度计进行测量：出风在11-17度，制热效果在20度以上；
	2.漏水现象检测	在空调制冷过程中，内机会出现滴水的情况，这是安装不规范造成的不正常现象。空调漏水检验办法：试机（制冷），如果在运行了一定时间没有水滴漏下，就基本不会出现漏水问题。
	3.噪音检测	整体式:室内≤60db,室外≤65db;
		分体式:室内≤63db,室外≤68db;

验机流程说明 - 电视检测

品类	检测项目	检测内容
电视	1.功能检测	遥控是否正常。
	2.图像检测	<p>进入到工厂模式或AV模式：屏幕是否有明显的亮点或暗点，A区无亮点或暗点，有1个或以上均不正常，B区亮点或暗点的总数不能超过5个，则视为正常。A区是指位于液晶电视屏幕中央，高度和宽度是屏幕高度和宽度一半的区域，除了A区以外的区域就是B区</p> 
	3.伴音检测	伴音是否正常，是否有失真的形象，或杂音情况；
	4.按键检测	各按键是否有相应作用，弹性是否良好。

验机流程说明 - 冰箱、洗衣机检测

品类	检测项目	检测内容
冰箱	1.上下门检测	关门时箱门靠近门框就会因磁性条的吸力而自动关闭，不应有缝隙。
	2.压缩机检测	压缩机开始启动之后，电冰箱会微微颤动，产生运行噪声，噪声 $\leq 45\text{db}$ ，即在安静的环境中只能听到压缩机轻微的嗡嗡声，在离冰箱约一米远处，应听不到声音。手摸箱体，不应有明显的振动。
	3.制冷检测	1、冷藏室内温度不应高于 10°C ，冷冻室内温度应在 -5°C 或以下。2、蒸发器上结的霜不均匀或某一部位不结霜，则说明该电冰箱的制冷性能不佳。
	4.照明灯检测	打开冷藏箱门，箱内灯亮，箱门接近完全关闭状态时，灯灭。
洗衣机	1.进、排水功能检测	程序设置到“标准”检验进水功能是否正常，转动是否正常，再将程序设置“脱水”检验出水是否正常，是否有渗水现象。
	2.噪音检测	洗涤模式： $\leq 62\text{db}$ ，脱水模式：波轮式 $\leq 72\text{db}$ ，滚筒式 $\leq 69\text{db}$ ；

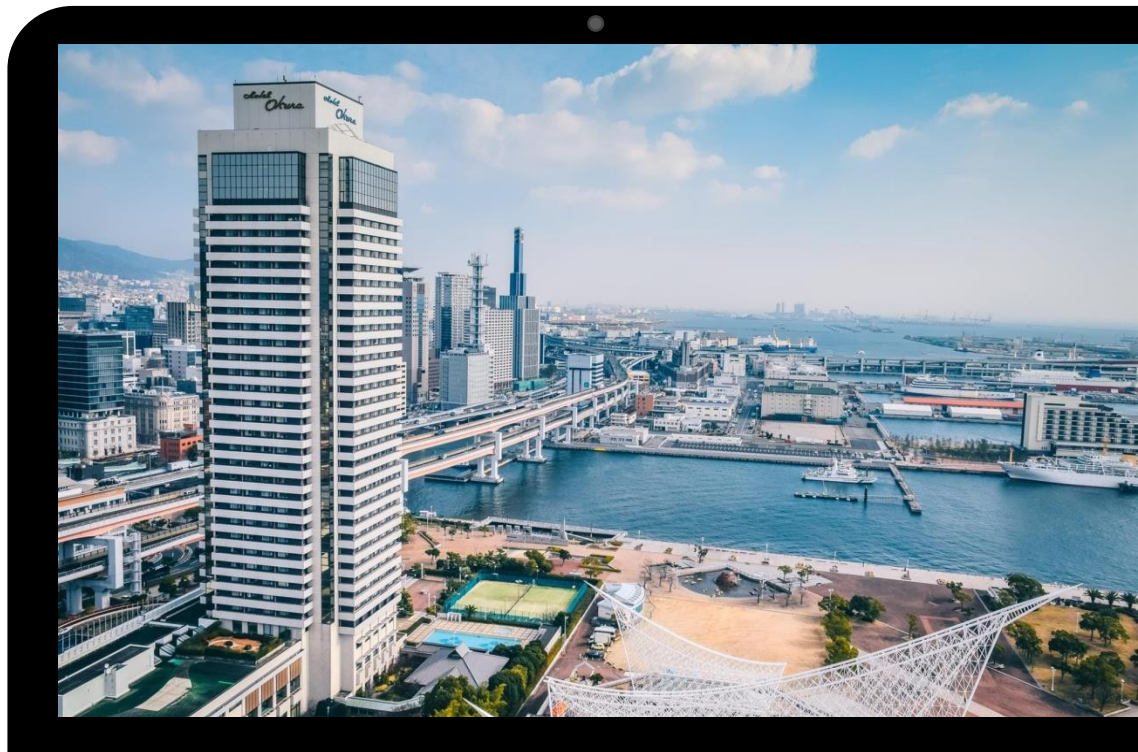
验机流程说明 - 厨电检测

品类	检测项目	检测内容
热水器（燃气）	1.点火功能检测	是否正常能够正常点火，若不能点火，先排除电池原因，仍无法正常点火属于故障机。
	2.各旋钮检测	各旋钮是否正常
	3.制热效果检测	当出水量档调至最少，温度档调至最高档位时，出水温不低于50度
热水器（电加热）	1、漏电检测	开机进行跳电测试，测试漏电保护器是否正常
	2、温控器检测	水温显示是否正常，温控器是否正常，出水温度是否一致
	3、自动断电保护	当出水量档调至最少，温度档调至最高档位时，出水温不低于50度
煤气灶	1.点火功能检测	是否能正常点火
	2.是否漏气检测	有煤气异味
	3.旋钮检测	旋钮无卡顿感
油烟机	1.功能检测	灯光、抽风是否正常
	2.是否漏油检测	检测抽风口的油仓是否漏油
	3.噪音检测	≤73db

家电检测价格方案

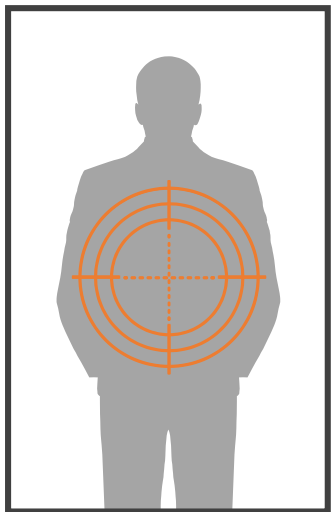
家电检测 (套付集中式)	空调 (元/件)	热水器 (元/件)	燃气灶 (元/件)	抽油烟机 (元/件)
<50套	xxx	xxx	xxx	xxx
50-500套	xxx	xxx	xxx	xxx
>500套	xxx	xxx	xxx	xxx

2、家电维修保养



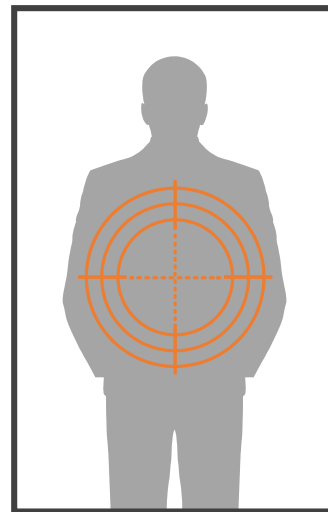
家电维修市场现状

售后服务市场混乱：安装、延保缺位，保养、维修问题突出



- 60万家服务商仅35%有营业执照，1,000万从业人员仅5%有专业技能证书
- 技师流动性大：长期从业300万，夏季旺季可达900万——即600万是短期

行业集中度较高，但市场混乱，市场竞争不充分



- 技工不足是信息不对称下的假象
- 淡季600万闲置技工；日均单1-2单；单次维修时长3.5天
- 技工门槛低、培训时间短：基础水平0.5年，高级水平3年；自学即可，通常是师徒制

小水滴家电维修5大承诺服务



覆盖上海全城



急修3小时到场
普通24小时上门



平均报修应答
时间10min

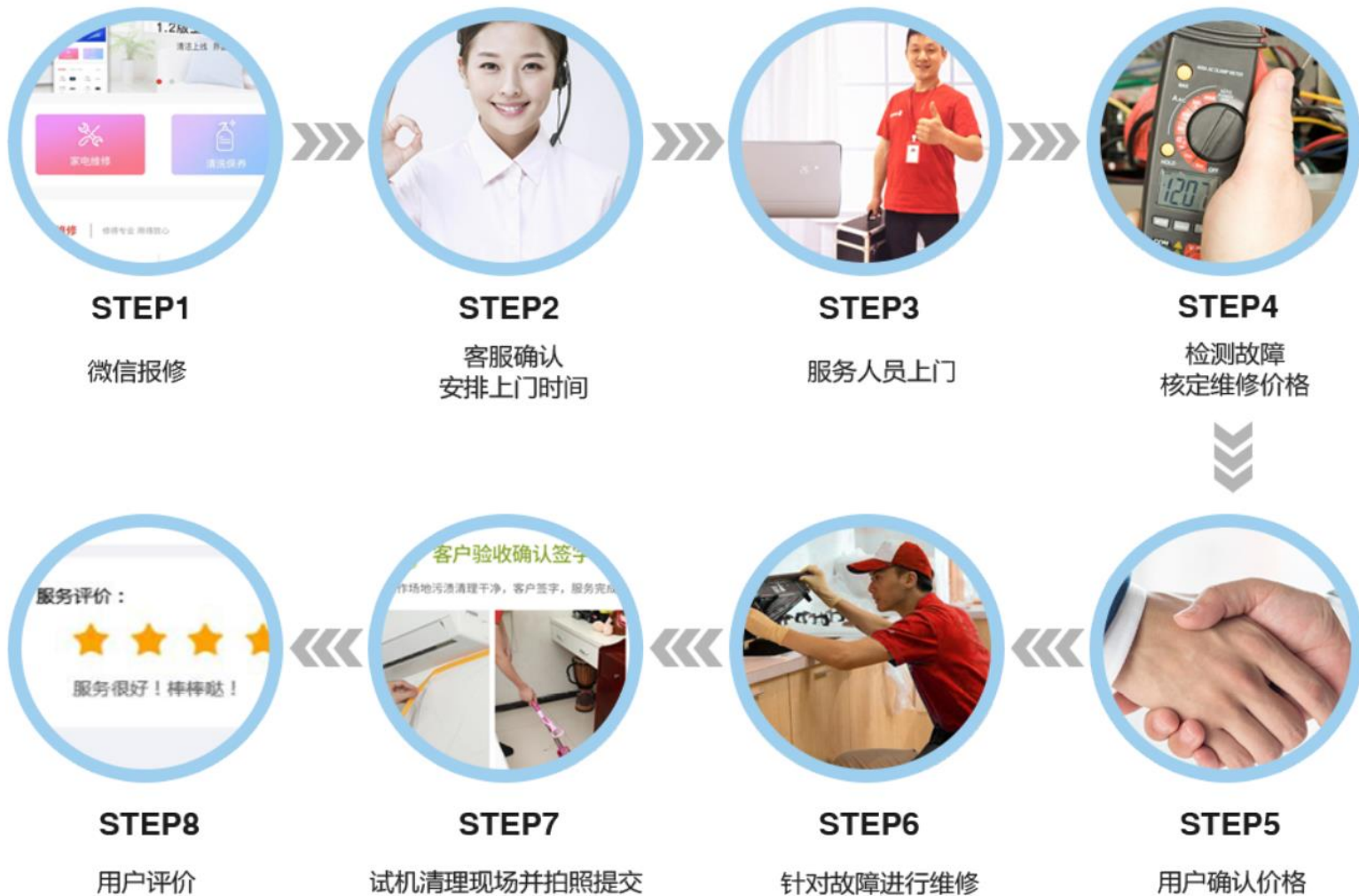


客户投诉率 < 3%



90天免费保修

小水滴家电维修流程



家电维修保养价格

模块分类	空调	电热水器	抽油烟机	燃气灶	备注
维修价格 (元/次)	xxx	xxx	xxx	xxx	收费包含人工费 (具体看维修产品损坏情况 进行整体估价)
保养价格 (元/次)	xxx	xxx	xxx	xxx	收费包含人工费+材料费

*维修客单价不包含特殊配件价格，依照xxx集团提供的房源家电产品型号及使用年限给出保养的评估。



合作商户——TCL集团

TCL集团专业子公司--O2O家电服务专家

专注于家电服务后市场的领军品牌。其团队来自于TCL、迅雷、腾讯、华为、小米、富士康等知名企业，对传统企业与互联网跨界模式有独特的见解和多年实战经验，先后与TCL、东芝、乐视、微鲸、风行、暴风TV、清华同方、桑乐等达成战略合作。

送装调

安装

调试

鉴定

维修

保养

清洗

数码
回收

服务
营销



覆盖面广

20000家网点
60000名工程师



服务质量

统一标准
流程规范



技术能力

严格考核
定期培训

响应速度快

即时自动派工
2小时预约响应



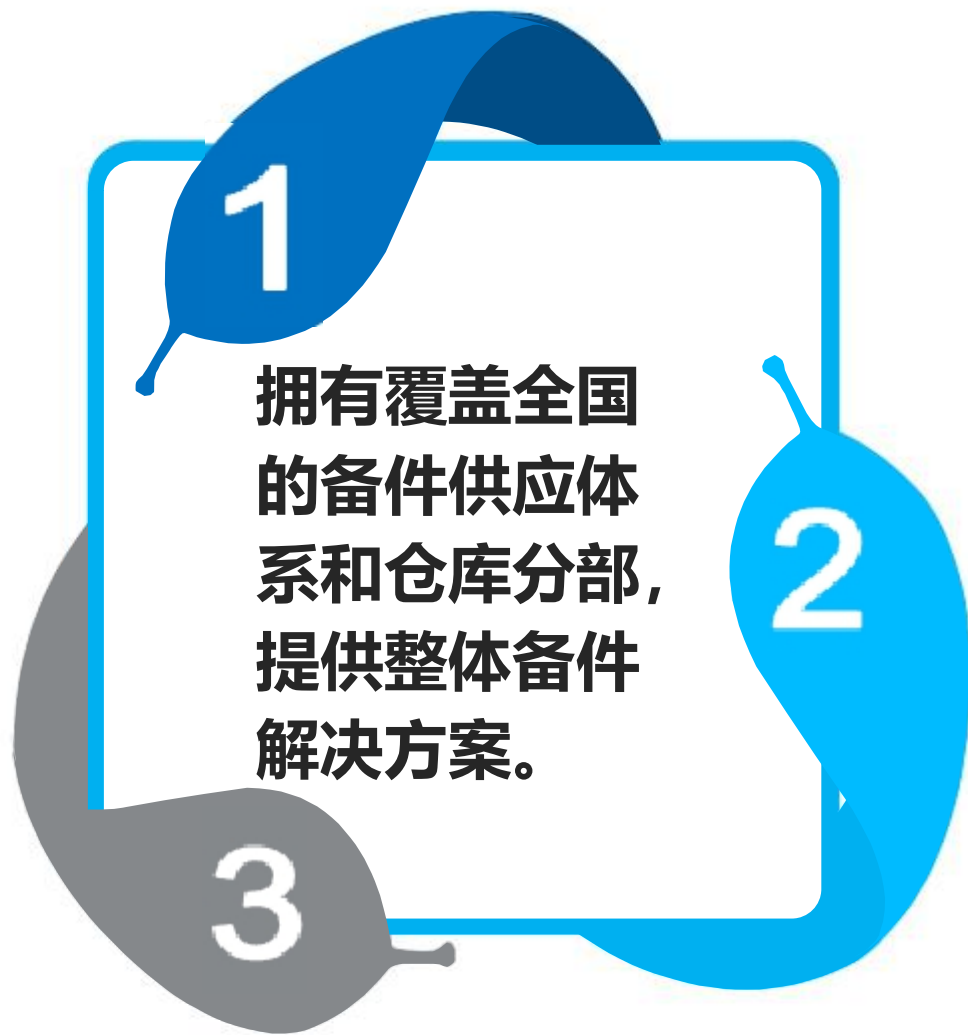
售后保障

原厂备件供应



价格透明

全国统一



3大中心备件仓

惠州、无锡、成都



29大区域仓



2万多种原厂备件

3、公寓财产和人身保险



出租房事故频发，出租人的风险谁来承担？

2012年，一对到浙江务工的夫妇将两岁的女儿独自留在6楼走道中，致其从6楼护栏空隙中坠楼身亡，夫妻二人将房东告上法庭，法院一审判决认定房东对楼道没有采取有效的安全措施，负次要责任，承担20%的责任，赔偿女孩父母近4万元。

2013年东莞，一男一女两名租客死于出租屋内，经查为热水器漏电导致事故，出租人被死者家属告上法庭，历经二审，法院判定出租人承担30%的责任，赔偿死者家属15万余元。



根据我国相关法律规定，如果在出租房过程中，房东存在未尽到安全保障义务，未尽到告知、提醒义务以及监督、管理义务等情形，需要承担相应的法律责任。

平安为公寓运营提供全方面的保障

房屋主体、装修与室内财产损失：

房屋主体、装修及室内财产因火灾、爆炸及自然灾害导致的损失

出租房声誉受损津贴：

出租期间的出租屋内发生人身死亡事件时，包括但不限于自杀、谋杀，或房屋内发生各类犯罪事件，保险人按照保险合同约定的出租房声誉损失津贴金额赔偿。

出租人责任：

承租人及其同住的家庭成员在出租屋内（含被保险房屋专属的天台、庭院）因意外事故导致的人身伤亡，依法应由出租人承担的经济赔偿责任及因上述原因而支付的诉讼费用及其他费用。

水暖管爆裂损失：

因高压、碰撞、严寒、高温致使水暖管爆裂造成的水暖管修复费用以及爆裂而使保险标的遭受水浸、腐蚀的直接损失。

租金损失：

由于意外事故及自然灾害致租赁房屋无法居住时，出租人合理的租金损失。

公寓财产和人身保险

保险责任	总赔偿限额	每次每间赔偿限额保 额	保费（元/套）
房屋主体	100万	100万	100
房屋装修	20万	20万	
室内财产	10万	10万	
附加居家责任保险	100万	20万	
附加出租人责任保险	300万	30万	

特别约定：

公寓楼投保《平安附加出租人责任保险》的保险范围

在保险期间内，被保险人在公寓楼内允许租客合法进入的公共场所，包括但不限于公共走廊、楼梯、大厅、花园等（公寓楼内的营业场所包括但不限于游泳健身、商铺、餐饮等除外）为《平安附加出租人责任保险》的保险责任。

按照每套房收取保费，总面积超过70平米，保费按照2倍计算，保额不变。

本方案，保险期限为一年。



公寓财产和人身保险—附加险

保险责任	每次每间赔偿限额保额	保费（元/套）
附件水暖管爆裂	5000	15
附加盗抢综合险	5000	10
附加租金损失保险	5000	15
附件宠物责任保险	1000	10
附加出租屋声誉受损津贴保险	5000	15

本方案中的保险责任需在投保主方案的基础上选择其中一种或者多种进行投保，保险期限为一年。

1、火灾、爆炸或者自然灾害引起的租客室内财产的损失是否可以赔付？

答：可以，租客出具索赔授权书，由出租人代为索赔即可。

2、承租人恶意拖欠房租是否可以赔付？

答：承租人的恶意拖欠房租行为不属于本产品的责任范围。

3、出租屋内由于猝死、吸毒、斗殴造成的人身伤亡事件是否可以申请声誉损失津贴赔偿？

答：如果被保险房屋继续用于出租用途的，可以申请声誉损失津贴赔偿。



THANK YOU

长租公寓一站式服务商