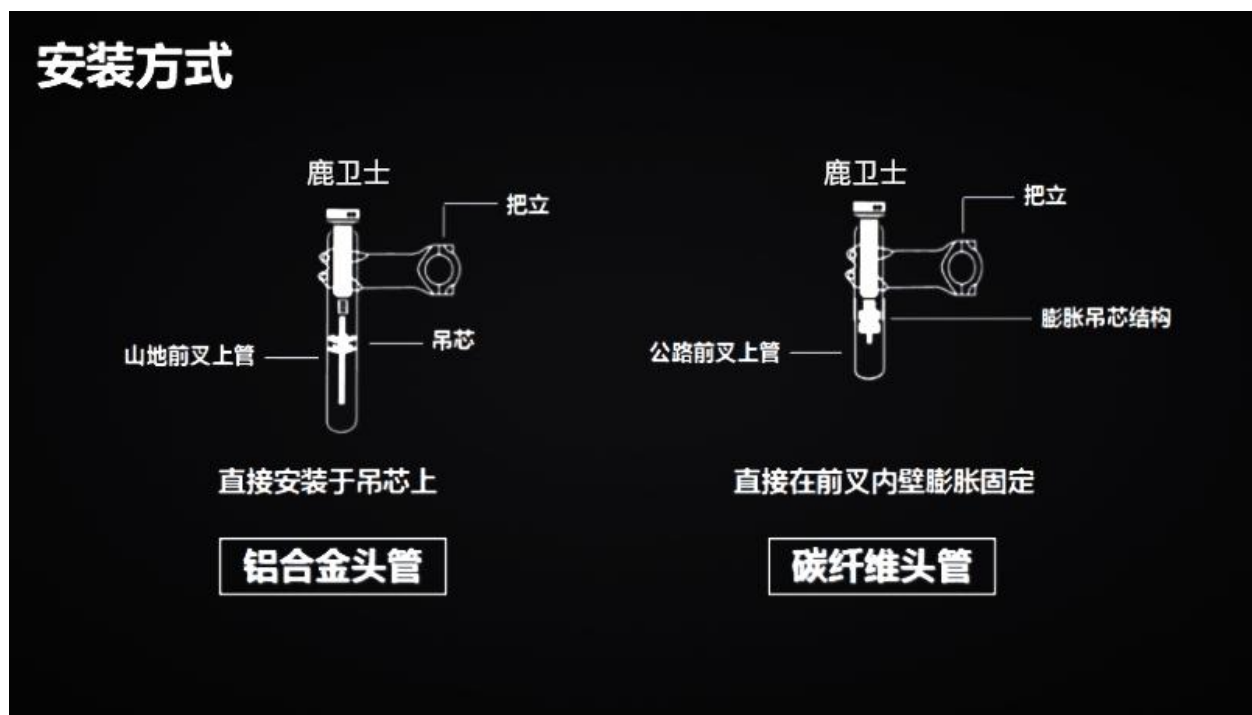


# 常见问题

## 1、鹿卫士怎么安装？

鹿卫士安装在前叉竖管里（如下图）：



- (1) 请先拧开把立顶部的腕组盖；
- (2) 使用鹿卫士专用工具将太阳花芯向下敲到工具自带的刻度位置；
- (3) 将带有螺杆的鹿卫士从上往下插入前叉竖管，并将螺杆旋入吊芯螺纹内。
- (4) 最后用鹿卫士配套的扳手将鹿卫士锁紧。铝合金上管的前叉的公路车和山地车的安装方式一样。关于公路车的碳前叉竖管，需要先取出里面的膨胀吊芯结构，将鹿卫士加上专用的膨胀吊芯结构，插入前叉竖管，然后使用专用防盗扳手将鹿卫士锁紧即可完成安装。

## 2、APP 叫什么？在哪里下载？在“鹿卫士”APP 上面怎么来绑定设备？

APP 叫“鹿卫士”，说明书里面有下载的二维码链接（或者在官网上下载 [www.luhongkj.com](http://www.luhongkj.com)）；分为安卓版和 IOS 版本，Android 版可直接扫码下载或在应用宝搜索“鹿卫士”下载，IOS 版可直接扫码或到苹果应用商店搜索“鹿卫士”下载；在 APP 首页，点击首页舵式按钮“添加车辆”，进入“扫一扫”功能，扫描设备本体上面的二维码（或者包装盒底部的二维码，填写车辆资料即可成功绑定并使用）。



（鹿卫士APP）



扫码下载



Android版



Iphone版

## 3、产品使用

- 1、下载“鹿卫士”APP 并成功绑定设备后，将设备在室外静止 10 秒后晃动设备 3 秒，2 分钟内设备的绿灯和蓝灯都正常闪烁时，为设备正常。
- 2、将设备成功安装于车辆，当设备产生连续震动的 3 秒后，设备自动开始工作。

3、当车辆停止行进后，且完全进入静止状态 10 秒后，设备自动进入待机模式（灯全灭）。

4、车辆完全静止 3 分钟后，设备自动判断为骑行结束，并进入超低功耗待机模式。

5、设备的解防、设防功能可通过“鹿卫士”APP 手动操作。在设防状态下，车辆异常震动 3 秒以上，手机 APP 就会收到告警通知，可以判断车辆受到了外力接触，用户可及时查看车辆的安全情况。

6、设备自动设防需在“鹿卫士”APP 的“设置”面板内，保持“自动设防”功能开启，车辆在完全静止 3 分钟后，无需通过手动操作，设备自动进入设防状态。

#### **4、不同颜色指示灯代表什么？**

1、绿灯-GSM 指示灯：(1)灭-GSM 未工作；(2)常亮-GSM 注册上网络；(3)闪-GSM 连接上服务器；

2、蓝灯-GPS 指示灯：(1)灭-GPS 未工作；(2)常亮-GPS 正搜索卫星；(3)闪-GPS 定位成功；

3、红灯-电量指示灯：(1)慢闪-低电量；(2)快闪-未激活；(3)常亮-充电中；(4)灭-充电结束；

备注：1、指示灯可以通过 APP 的操作来打开或关闭。

2、指示灯在设防状态下不亮。

## **5、鹿卫士如何充电？**

鹿卫士是电子产品，是需要充电的包装盒里配有充电线。正常充电：红灯常亮，蓝灯和绿灯在闪，充满电需要 4-5 个小时，当设备电量充满时，红灯自动熄灭，通过手机上的“鹿卫士” app 可以直接看到设备现有电量。静止待机时间长达 45 天以上，连续工作状态下（一直不间断震动设备）可用 32 小时。

## **6、首次绑定，车辆定位怎么显示在广东？软件上怎么会有历史轨迹和数据？**

因鹿卫士生产地是在广东定位会显示在出厂位置，设备出厂前须经过多道严格检查测试，经销商和工厂在设备出厂后也会抽取部分设备测试；如用户绑定设备后出现部分轨迹和数据，属于正常现象。

## **7、鹿卫士每个月都需要交服务费吗？**

每个设备在生产时已经植入中国移动的物联网卡，物联网卡每月的资费是五元（按自然月扣费）；账户充值在鹿卫士 app 内，可充值相关套餐（电话告警、电子围栏），可通过支付宝或者微信支付。

## **8、鹿卫士的工作原理是什么？**

鹿卫士是没有任何开关的，无需操作，全自动感应，利用设备的震动和静止来实现的。当连续震动设备 3 秒以上，鹿卫士开始启动工作，当设备完全静止 3 分钟后，鹿卫士自动进入待机模式（灯全灭）。设备的解防与设防通过 App 手动操作，

当设备静止三分钟后会自动设防，设防状态下，车辆被人异常震动 3 秒以上，手机 App 会收到告警通知。

## **9、鹿卫士是与中国移动合作的，我是中国联通或者中国电信的手机卡，能够正常使用吗？**

答：鹿卫士里面用的是中国移动的物联网专属卡，和我们自己手机使用的卡是没有关系的。无论手机用的是移动，联通，还是电信的卡，只要是智能手机，能够下载“鹿卫士 app”都可正常使用鹿卫士。

## **10、鹿卫士保修多久？**

鹿卫士设备从激活开始算起，质保一年，如有非人为质量问题，请联系相关经销商，进行免费售后或者更换设备；如遇经销商无法处理问题请拨打 4009994902 咨询处理；一年以上（质保期外）有问题，有偿维修。

## **11、鹿卫士附带丢车保障服务吗？**

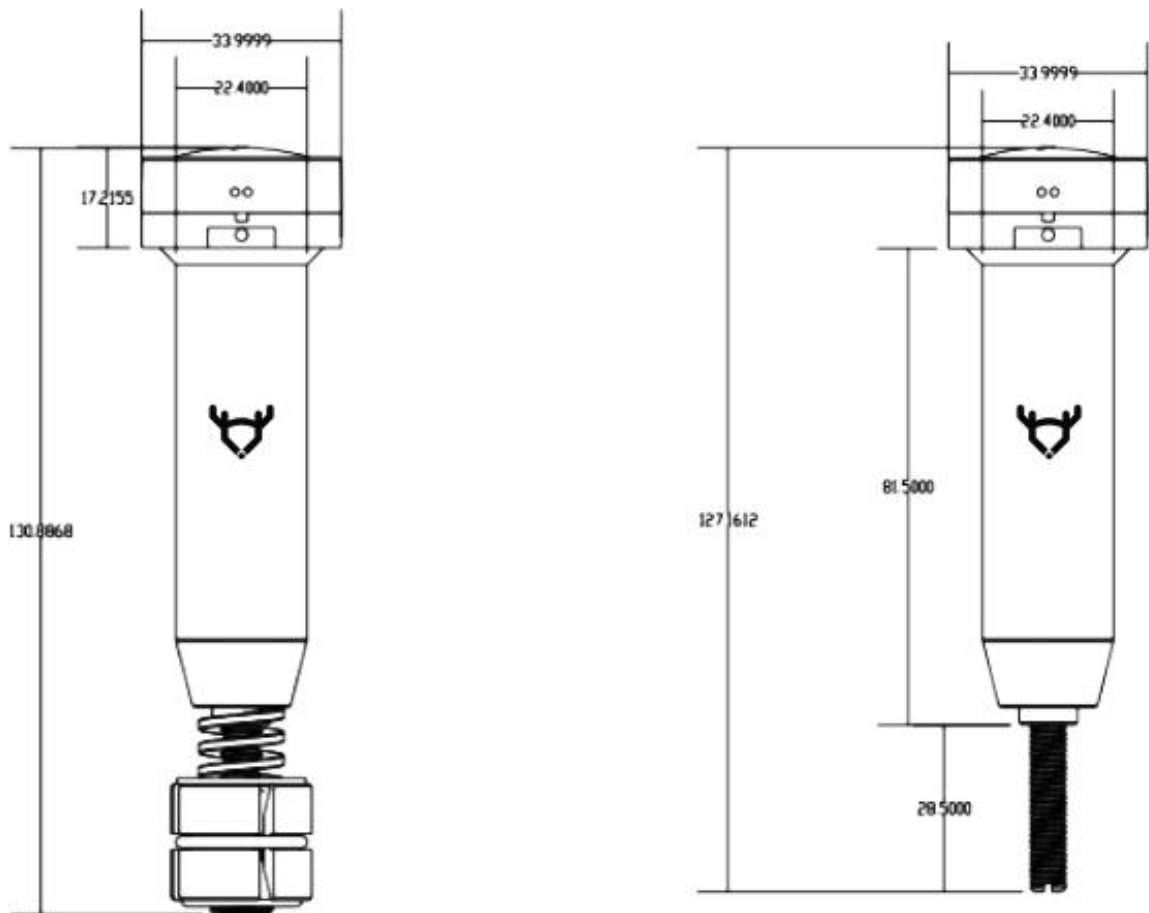
鹿卫士本身是不包含丢车保障服务的，保障服务可在鹿卫士 APP 首页的“服务”界面，选择“安全保障”进行购买。

## **12、一个账户能绑定几个设备？当多人想看同一设备情况时怎么操作？**

一个账户能绑定多台设备，但一个设备只能被一个账户绑定，当多人想看同一设备情况时，同时登陆一个账号即可。

### 13、鹿卫士是什么自行车都能装吗？

鹿卫士铝合金头管版本，碳纤维头管版本适合于市面上绝大部分有膨胀吊芯和用太阳花吊芯的运动自行车（设备具体尺寸如下图）。锂电版适用于电动自行车。



### 14、鹿卫士定位的精度准不准？

设备采用 GPS 定位，民用 GPS 定位如果在信号不佳或地下室有 100 米或以内的差距，如信号状态良好也会有 10 米的差距，因为需要找一个点来定位。

## **15、为什么手机上没有告警声音？**

告警声音的原理是：设备端发出告警上传至服务器，服务器接收到后会获取用户手机的 pushkey 码（推送码），再通过第三方极光将告警信息推送至手机上，用户收到告警信息推送就会发出告警声音；首先鹿卫士 APP 设置里告警声音须打开，其次手机后台须将鹿卫士 APP 的权限打开避免屏蔽信息推送。

## **16、鹿卫士推广普及以后，小偷先把设备拆掉再偷车怎么办？**

首先，鹿卫士拆装需要专门的工具，没有工具会很难拆；其次，要想拆鹿卫士的话，车子必然发生震动或者移动，即触发告警，通知车主；最后，即使被拆掉导致丢车，保险公司会给车辆进行理赔（前提是被盗车辆有购买车辆盗抢险）。

## **17、鹿卫士可以装在摩托车或者电动车上，然后给车辆购买保障服务吗？**

目前鹿卫士只针对自行车、助力电动车进行保障服务，对其他类型车辆暂时不能投保。

## 18、保障理赔是全款理赔吗？

对投保车辆，发生被盗的情况，无法追回的，保障理赔不是全额赔偿，是按照（以警方报案回执或者立案回执时间起开始计算）不同的时间有一个不同的折旧率计算，具体如下：

使用时间	折旧计算
1-2 个月	评估价值*95%计算
3-4 个月	评估价值*85%计算
5-6 个月	评估价值*75%计算
7-8 个月	评估价值*70%计算
9-10 个月	评估价值*60%计算
11-12 个月	评估价值*50%计算

## 20、丢车保障服务是必须要买的吗？

答：保障服务并非强制性的，也不是包含在设备本身上的。车友可以根据自身需求在鹿卫士 App 上购买“车辆盗抢险”。我们建议车友购买保障服务，在爱车发生丢失而无法找回时，可获得相应赔偿。

## 21、丢车保障服务购买流程？

在 app 的“服务”界面选择“安全保障”里面的“车辆盗抢险” --车主填写相应资料--为投保车辆拍照并上传--鲁鸿价值评估员进行审核评估--评估确认后用户支付保费--保单生成



## 22、车辆的购保费用是怎么收取的？

保障费用根据不同的车辆价值会有不一样的收费标准。 例如：低于或等于 3000

元的整车，一年的保费是 60 元，详情请参考下图不同收费标准：

服务费根据车辆价值采取不同收费标准，车辆价值由鲁鸿科技专业评估人员评估

确定，详细服务费计算价格如下表：

车辆估值（元）	保险费（元/辆/年）	说明
1000-3000（含）以下	60	3000 元（含 3000）以下保费统一为 60 元
3001-5000（含）	车辆估值*2.5%	例如：车辆估值 3001，保费=3001*2.5%=75 元
5001-10000（含）	车辆估值*3%	例如：车辆估值 5001，保费=5001*3%=150 元
<b>*注：最高理赔额不超过人民币壹万元。</b>		

## 23、保障的期限，理赔时限是多久？

保障的期限是自保单生效之日起一年内有效。

在保障期限内如发生车辆转让，保障期限自动中止；购保人应及时通知鲁鸿科技办理变更手续，手续变更次日起零时保障责任恢复，否则，根据保障条款，中国人保不承担保障责任。

（1）启动理赔：自理赔证据中报警（或立案）回执时间开始计算，满 60 日启动理赔程序。

（2）确认理赔：证据审核及确认理赔时间为 3 个工作日内。

(3) 理赔完成：赔偿时间为购保人至门店购车日起 3 个工作日内，

## **24、丢车理赔中的拍照位置点，是什么意思？**

车辆发生丢失，车主首先必须在鹿卫士 app “安全保障--保单详情--申请理赔” 中点击“立即报失”按钮，取得《报警回执单》，然后在点击报失理赔 12 小时内到车辆目前的位置点 300 米范围内拍摄自拍照一张，提交给鲁鸿公司申请丢车理赔。

## **25、理赔的钱怎么取出来？**

我们的保障宗旨就是解决丢车，让车友能够一直有车可以骑，是“你丢车我赔车”，当理赔成功后，“鹿卫士” app 上将有一个理赔成功二维码，消费者拿着二维码到“鹿卫士”上的车店附近合作门店，选好车款后出示二维码进行付款，如选购的车辆价格超过理赔金额，则需要补充差价；如选购车辆价格比理赔金额低，则可以选购骑行装备以达到理赔金额；

## **26、当发现车子丢失后，如何报失，如何理赔？**

(1) 当发生投保车辆被盗后，用户第一时间在“鹿卫士”APP，点击标签栏“服务”按钮，点击“安全保障” -- “我的” -- “自行车盗抢险” -- “申请理赔” -- “立即报失”，按规定步骤进行流程。

(2) 12 小时内追踪至车辆轨迹最终点 300 米内，并用“理赔进度”中的拍照功能拍照。

(3) 取得警方报警回执并上传：待以上所有证据上传完成，60 天后（如未破案）进入理赔程序。

- (4) 鲁鸿科技会在 3 个工作日内对证据进行审核并确认是否赔付。
- (5) 用户收到理赔通知后便可去门店凭赔付二维码购车。
- (6) 购车完成后门店用鹿卫士门店小程序扫描客户赔付二维码。
- (7) 客户确认后，鲁鸿科技会将赔付款在 3 个工作日内转账至车店账户。