

客户使用手册

一. 产品系列

额定温度	适用场景	脱冷量程	尺寸
8°C	保鲜	6 小时	40*25mm
0°C	冷藏/冷冻		
-10°C	冷冻/深冷		

其中：量程是记录脱冷的最长时间，与运输时间无关。更多温度和量程可按需定制。

二. 标签使用

可在拣货环节中投放，如图仅需两步：

- 摁下启动球，启动窗变红；
- 揭开背膜，将标签粘贴于商品上；



三. 用户宣传

投放标签旨在强化用户保障，提升销售业绩，因此用户宣传至关重要，建议：

- 商品缩略图可配置【脱冷包赔】的角标；
- 商品名可前置【脱冷包赔】字样；
- 详情页可放置脱冷包赔的旗条，对售后政策简要说明；

如下图所示，相关素材可在公司网站 <http://www.don8.cn> 进行下载，也可自行个性化设计。



图 1：脱冷包赔角标与标题强调



图 2：商品详情页-商家售后规则旗条



图 3：商品详情页-冷链险规则旗条

四. 品类适用

卖家应根据商品包装的存储温度要求，结合短途物流过程的温度弹性，选择品类对应的标签。但务必注意避免：

- 1) 温控标准显著超出冷链措施，导致极高的售后或赔付风险；
- 2) 温控标准显著低于商品要求，导致虽然标签正常，但商品形态已明显变化，引发用户纠纷

建议的品类适用标准为：

额定温度	商品类别
8°C	大部分水果蔬菜、大部分奶制品及豆制品、大部分鲜果汁及蛋白饮料、部分包装熟食及预制菜等
0°C	上条项目中对冷链温度要求严格的产品，大部分冰鲜禽肉及水产，少部分要求-18°保存但短时脱冷不影响产品质量的产品
-10°C	冰棍雪糕等深冷产品、大部分冷冻肉类及水产，大部分速冻面点

五. 冷媒及包装

商家在配置冷链温度标签后，应注意强化冷媒及包装管理，以保证用户获得良好的购物体验。下表为实测的冷媒保冷时效，可供参考：

	-10℃以下	0℃以下	8℃以下
干冰 1.5kg	约 30 小时	约 42 小时	
干冰 1kg	约 22 小时	约 30 小时	
干冰 500g	约 12 小时	约 18 小时	
400ml 冰袋*3		约 8 小时	约 30 小时

须重点注意的是：

1. 须采用高密泡沫箱+珍珠棉隔热袋的包装方式，其中隔热袋的作用至关重要；
2. 尽可能选择和商品体积匹配的泡沫箱，避免小货大箱；
3. 须注意袋体和箱体有效密封，无效的密封会大幅缩短保冷时间；
4. 发货面单上留意提示快递小哥当面送达；
5. 分拣完毕至快递揽件前，应保持冷库存放，箱体温度下降会显著延长保冷时间；
6. 以上数据仅供参考，在实际业务过程中，季节因素、冷媒的冻结度和饱满度、所选快递公司的配货机制等均可能带来一定偏差，可根据实际业务反馈逐步优化调整。

六. 保险须知

商户购买【含保险】标签，保费已含在标签价格中，出现脱冷由保司直接理赔。

赔付金额：按订单金额，但最高不超过投放标签的保额（随货投放多张标签可以累加）；

赔付标准：脱冷 2 小时半额赔付，脱冷 4 小时全额赔付。

赔付流程：用户扫描标签二维码，直接进入理赔小程序，由保险公司负责理赔，不占用商户售后资源。详情流程可从公司网站 www.don8.cn 下载【冷链险理赔指引】视频

免赔须知：

- 1) 商品显著无需以标签温度运输的，将从赔付金额中扣除；
- 2) 对于商户显著未按照标签温度采取对应包装及冷媒措施的，予以免赔；
- 3) 对于商户未按照标签使用规范，将标签贴于外箱等情况，予以免赔；
- 4) 标签承保期限为发货起一年（见包装盒打码），超出承保期间的不予理赔；
- 5) 用户自签收至申请理赔的时段视为自行存管，将从脱冷时长扣除；
- 6) 用户采取快递柜自提的，给予 1 个小时取件豁免，超期将予以扣除；
- 7) 因骚乱、罢工、疫情、管制等不可抗力导致的脱冷责任，予以免赔；

其中第 1-4 条，商户应在操作规程予以注意；第 5-7 条，商户应在详情页旗条说明中予以体现，避免理赔环节的纠纷

其他须知：

- 1) 费率调整：商户的保费费率将根据实际理赔情况发生调整，理赔过高会导致费率上涨，相反会导致费率下降。强烈建议商户不要因为保险而放松冷链管理，否则将导致后续运营成本大幅提升。
- 2) 承运商追责：商家发生的历史理赔记录可在小程序端查询下载，可用作向承运商追偿的依据。
- 3) 谨防标签流失：标签上均有唯一识别码，与商户身份绑定，用于后期溯源和费率管理，因此切勿转让于第三方使用，否则可能导致自身的理赔记录失控，一旦出现该情况，保司有权中止商户名下的所有理赔并向商户追责，请务必谨慎。

七. 自行售后

如果商户想区别于保险，提供差异化的售后保障，可以订购【不含保】标签，由商户自行负责售后。具体售后流程为：

- 1) 用户扫描标签二维码，进入脱冷鉴证小程序；
- 2) 用户在小程序中实时扫描标签，取得脱冷时长和扫描时间戳；
- 3) 用户将鉴证链接发给商家客服，鉴证链接的云信息如下图所示：

鉴证记录		
鉴证ID: 202210301234	标签识别码: 1001-100000-XXXX	所属商户: XXXXXX
鉴证时间: 2022/10/30 10:30	标签脱冷记录: 3小时	订单尾号: 8
签收时间: 2022/10/30 9:30	入柜时间: 可填写	自提时限: 可填写
用户自行存管责任: 1小时	物流脱冷责任: 2小时	异常提醒: 是 详情
鉴证信息: www.don8.cn/claim/record/202210301234 复制		

- 4) 客服补充订单签收信息后，可对物流脱冷责任进行自动拆分，并根据店铺规则售后。
注意：商户采用自行售后的，应在平台及商品详情中向用户明确规则，避免纠纷。

八. 标签订购

客户可以从微信的【温度标签】小程序下单，也可以经由我司授权经销商处下单，价格政策均全国统一。客户付款后 3-5 个工作日发货，发票将随货发出。

客户首次购买投保标签，需进行身份认证，包括提交营业执照及本人身份证及应用渠道等信息，保司会于 2 个工作日内完成审核。