

ZBT KNOWLEDGE BASE

蓉惠医疗险服务申请指南

医疗费用报销协助的申请入口、材料清单与处理时效

服务规则	V1.2	本地测试资料
------	------	--------

资料说明

文档内容为智保通本地项目的虚构测试数据，用于验证 PDF 解析、文本切分、向量检索、重排与来源引用。

文档编号：ZBT-KB-SERVICE-002

生效日期：2026年7月1日 整理日期：2026年7月28日

一、服务申请入口

用户应登录智保通 H5，在“我的保障”中找到状态为“保障中”的保单，点击“发起保单服务”。“保单服务”页面仅用于查看申请记录、处理状态和运营人员反馈，不提供新的申请入口。

二、申请时限

建议用户在出院之日起10个自然日内提交服务申请。超过10日仍可提交，但可能因材料补充或信息核验延长处理时间。

三、基础材料清单

材料	要求	常见问题
医疗费用票据	原件照片完整、金额和票据号码清晰	图片裁切、反光或金额模糊
住院费用清单	包含费用项目、数量、单价和合计金额	只上传首页，缺少明细页
出院记录	包含入院诊断、治疗经过和出院诊断	患者姓名与保单不一致
诊断证明	由就诊医院出具并加盖有效印章	缺少医院印章或诊断日期
身份与账户信息	按后续通知补充，不在首次票据识别阶段上传	银行卡户名与被保险人不一致

四、智能识别与人工确认

系统使用 Qwen 多模态模型识别医疗票据中的票据号码、医疗机构、就诊日期和费用金额。识别结果仅作为候选字段，用户必须对照原始票据逐项核对并确认。AI 识别结果不代表保险公司作出赔付承诺。

五、处理状态说明

状态	含义	用户下一步
待处理	申请已提交，等待运营人员初步核验	保持联系方式畅通
已受理	材料满足初步受理条件	等待后续服务联系
待补充材料	现有材料不足以继续处理	按处理意见补充指定材料
未受理	申请不符合当前服务范围	查看处理意见或咨询人工服务

六、处理时效

- 运营人员应在申请提交后1个工作日内完成初步审核。
- 状态为“已受理”的申请，工作人员通常在2个工作日内首次联系用户。
- 待补充材料的申请，自材料补齐之日起重新计算处理时效。