

ZBT KNOWLEDGE BASE

智保通投保与保单服务常见问题

覆盖投保、支付、电子保单、服务申请和数据安全的常见问题

常见问题	V1.0	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-FAQ-004

生效日期：2026年7月1日 整理日期：2026年7月28日

常见问题索引

01 投保时可以修改联系电话吗？

可以。投保页面默认带入登录手机号，用户可以修改为实际接收投保及服务通知的手机号。修改联系电话不会改变登录账号，订单仍归属于当前登录用户。

02 支付完成后多久生成电子保单？

本地模拟支付回调成功后，系统立即完成承保并生成电子保单。用户可以在“我的保障”中查看电子保单号、保障期限和保单状态。

03 为什么有订单却没有保单？

待支付、支付失败或已取消的订单不会生成有效保单。只有支付成功并完成承保的订单才会关联电子保单。

04 从哪里发起保单服务？

请在“我的保障”中选择状态为“保障中”的具体保单，点击“发起保单服务”。“保单服务”板块只展示申请记录和处理进度。

05 AI 识别出的票据信息可以修改吗？

可以。票据号码、医疗机构、就诊日期、费用金额和联系电话均应由用户核对，确认无误后再提交。

06 待补充材料后应该怎么办？

用户应查看服务记录中的处理意见，准备指定材料。当前阶段由运营人员联系用户完成补充，后续阶段可扩展在线补交材料能力。

07 投保前取消是否收费？

在订单尚未支付前可以放弃支付，不产生保费扣款。支付后的退保及退款属于后续保全业务，应以对应产品规则和系统处理结果为准。

08 个人信息如何保护？

身份证号码和手机号在后台展示时进行掩码处理，权限和数据范围由后端统一控制。敏感字段不应写入日志或智能体自由文本。