



申能财产保险股份有限公司

2025年保险理赔服务手册



申能财产保险股份有限公司
SHENERGY PROPERTY & CASUALTY INSURANCE CO.,LTD.



以下操作流程中标红色字体的都是需要注意的地方，如果操作不明白的可以拨打电话64828510（工作日：9：00-17:00）咨询。**我司规定的定点理赔医院中不包含互联网医院、私立医院、疗养机构等，请老师不要提交此类发票。**

线上理赔需知：

所需材料

门急诊理赔所需材料：

1. 身份证
 2. 银行卡（信用卡及超过六个月未使用的活期账户不能使用）
 3. 病历本的封面
 4. 医疗发票：电子发票、（如发票非电子发票**即以前的黄色、绿白色的发票**需写在空白处备注如下文字：已在申能保险线上进行索赔，姓名及日期。）
- 注：现在电子发票如遇到“中药饮片”和“检查费”字样时，因需要提供完整的发票信息请同时下载或者医院索取发票第二联清单联。如下图所视

5. 病历（确保病历完整清晰）
6. 检查报告（验血验尿报告不需要提供）

住院理赔所需材料：

1. 身份证
2. 银行卡（信用卡及超过六个月未使用的活期账户不能使用）
3. 医疗发票：电子发票、（如发票非电子发票**即以前的黄色、绿白色的发票**需写在空白处备注如下文字：已在申能保险线上进行索赔，姓名及日期。）
4. 出院小结（有医院盖章）
5. 住院费用明细清单（有医院盖章）
7. 获得性肺炎、盆腔炎等炎症住院需提供对应门诊病历复印件。

目录

目录

一、线上理赔申请及理赔查询.....1-5

二、线下理赔申请.....6

三、理赔注意事项.....7-10

四、常见问题..... 11

附件：给付申请书模版..... 12

线上理赔申请及理赔查询

线上理赔具体操作如下：

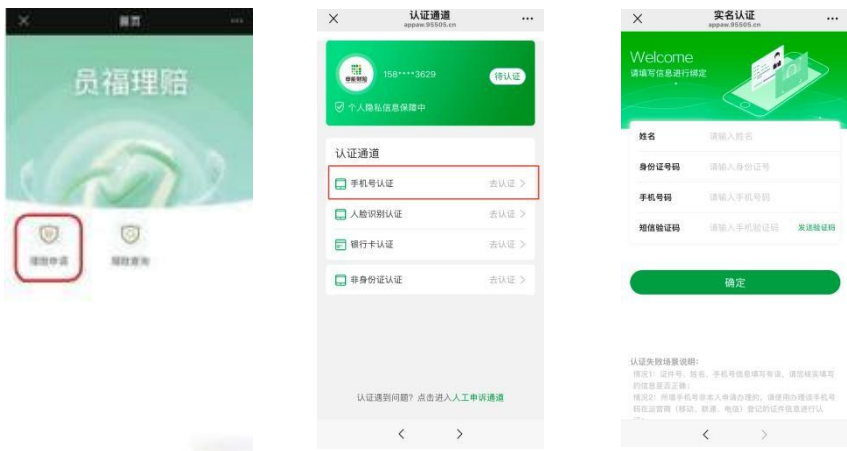
“申能财险” 微信公众号

1.1、扫描下方二维码，进入并关注“申能财险”微信公众号后，在下方菜

单找到“享服务” 点击“福管家” 进入理赔页面，点击“保险理赔”。



1.2、首次申请，需客户进行实名认证，实名认证支持手机号认证和银行卡认证，点击进入“手机号认证”，填写相关个人信息和短信验证码后点击确定，完成实名认证后进入员福理赔页面。



1.3、进入“员福理赔”主页面，点击“理赔申请”进入录入信息页面，按对应分类分别录入相关信息，点击“下一步”。



温馨提示

温馨提示：

请老师提交发票时注意一下发票时间是否在理赔时效内，如果不是本年度保障范围内的发票，会被拒赔。

1.4、进入上传资料页面，按对应分类分别上传理赔材料和身份信息资料后，点击

“下一步”进入信息确认页面；核对无误后点“提交”，完成理赔申请。

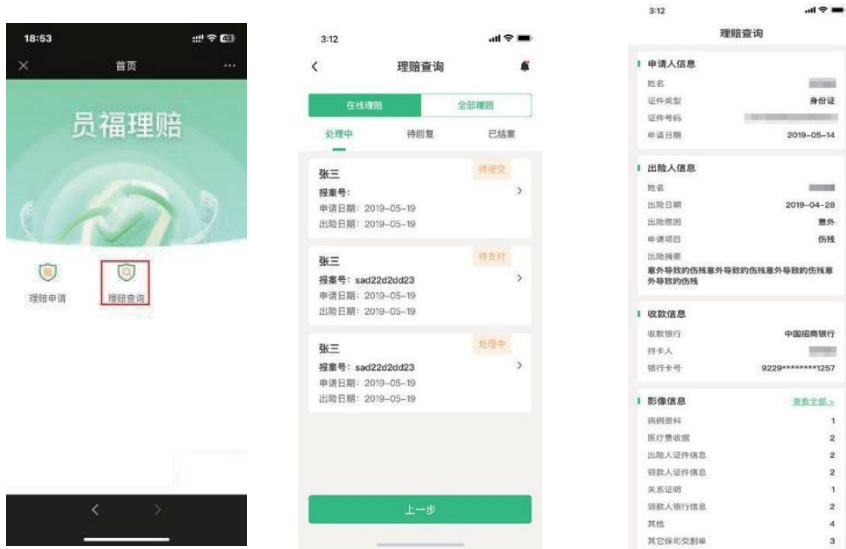
The screenshots illustrate the following steps:

- 上传资料 (Upload Documents):** The user is prompted to upload documents for various categories: 病历资料 (Medical History), 医疗收据及费用清单 (Medical Receipts and Itemized Bill), 出人院人证件信息 (Outpatient/Inpatient Certificate Information), 出人院人证件信息 (Outpatient/Inpatient Certificate Information), and 第三人信息 (Third Party Information). Each category has a '上传照片' (Upload Photo) button.
- 关系证明 (Relationship Proof):** The user is asked to provide relationship proof. The '下一步' (Next Step) button is highlighted in red.
- 信息确认 (Information Confirmation):** The user reviews the information entered, including personal details, medical history, and third-party information. The '提交' (Submit) button is highlighted in red.
- 查看资料 (View Documents):** The user can view the documents they have uploaded.

进度查询具体操作如下：

1.5、进入“员福理赔”主界面，点击“理赔查询”，展示所有理赔记录，

理赔状态分为“处理中”、“待回复”和“已结案”。



1.6、待回复理赔案件需要补充资料的会发送手机短信通知，此时在理赔

进度查询列表中，可以选择具体案件进入查看并根据提示完善上传材料。





1.7、已结案理赔案件查询，可以了解理赔案件的赔付金额，并可以点击查

看理赔结案通知书。

The image displays three sequential screenshots of the '理赔宝' (Claim Treasure) app's '理赔查询' (Claim Query) interface.

- First Screenshot:** The top bar shows '理赔查询' with a status of '待回复' (Waiting for Reply). Below, there's a section for '报案号' (Report Number) and '申请日期: 2023-10-07'. A red box highlights a right-pointing arrow icon next to the '待回复' status.
- Second Screenshot:** The '理赔信息' (Claim Information) section is visible. It shows '赔付金额' (Compensation Amount) as 100.00 and '支付日期' (Payment Date) as 2023-10-11. A red box highlights a link labeled '查看理赔结案通知书 >' (View Claim Settlement Notice >).
- Third Screenshot:** The '理赔进度' (Claim Progress) section is shown, featuring a table with claim details. A red box highlights the '结案日期' (Settlement Date) field, which contains the date 2023-10-11.

理赔通知书示例

[illegible]



线下理赔申请

申能财险为您提供线下理赔服务，您可将理赔资料整理好后，通过学校工会了解好我们上门收单时间和地点进行提交。

注：线下交单

1. 如果需要退回发票原件，需要在申请书上勾选退发票，并且发票复印件和原件一起上交。后续审核完毕后，原件敲章后统一退回，复印件归档处理。
2. 不要退发票的就交原件发票即可。

门急诊理赔所需材料：

1. 索赔申请书
2. 身份证复印件（正反面）
3. 银行卡复印件（必须是硬卡，信用卡不可）
4. 病历本的封面复印件
5. 医疗发票原件（按日期排列），电子发票如有第二联明细清单联也需要提供（如中药饮片，检查等明细联）。如需退发票，需提供复印件，需要在申请书上勾选退发票。
6. 病历的复印件（病历需复印清晰）
7. 如有影像检查的，提供检查报告。（如B超、CT、核磁）

住院理赔所需材料：

1. 索赔申请书
2. 身份证复印件（正反面）
3. 银行卡复印件（必须是硬卡，信用卡不可）
4. 住院发票原件，如需退发票，需提供复印件，需要在申请书上勾选退发票。
5. 出院小结复印件（有医院盖章）
6. 住院费用明细清单复印件（有医院盖章）
7. 获得性肺炎、盆腔炎等炎症住院需提供对应的门诊病历复印件。

三、理赔注意事项

3.1、提交资料注意事项

关于医疗发票

上海市医疗收费票据 (电子)

票据代码: 31060124
付款人统一社会信用代码: 310103*****3227
收款人: [REDACTED]
票据号码: rc3eah
开票日期: 2021-12-18

项目名称	数量/单位	金额(元)	备注	项目名称	数量/单位	金额(元)	备注
治疗费		520.00					
\$中频脉冲电治疗	5次	100.00.00:0.00	\$镇痛治疗	5次	50.00.00:0.00		
\$低频脉冲电治疗	5次	100.00.00:0.00	\$红外线治疗 (TDP)	3每照射区	50.00.00:0.00		
\$激光疗法	5每照射区	110.00.00:0.00	\$牵引 (计算机控制)	5次	100.00.00:0.00		
\$红外线治疗 (TDP)	5每照射区	50.00.00:0.00					

金额合计(大写) 伍佰贰拾元整 (小写) 520.00

业务流水号: 149429420 门诊号: C02991167 缴费日期: 20241218
医疗机构类型: 综合医院 医保类型: 医保 医保账号: C02991167 性别: 女
医保统筹基金支付: 0.00 个人账户支付: 520.00 个人账户支付: 0.00
个人自费: 0.00 附加基金支付: 0.00
分类自费: 0.00 医保当年账户余额: 830.30
备注: 财政部全国财政票据监管系统 http://p.jey.mof.gov.cn/ 医保流水号: 1170078450

收款单位(章): [REDACTED] 复核人: 系统校验 收款人: ⑩

发票必须为原件，姓名与投保时姓名一致。必须两章齐全。

病历时间与发票日期——对应，记录完整明确。

日期	医院名称	就医记录	医师签章
2024-12-18	复旦大学附属中医医院 康复科门诊	患者 [REDACTED]	
主诉: 颈痛 复诊, 康复治疗中, 症状较前有明显改善。			
现病史: 病史同前, 治疗有效, 近期病情平稳, 否认特殊不适。			
查体: 神清, 精神可, 有疼痛感, 功能障碍有改善			
辅助检查:			
诊断: 颈痛			
处理: 适当家庭功能训练, 维持原治疗方案; 康复科门诊随访, 如有不适及时就诊。			
\$中频脉冲电治疗 5次, \$镇痛治疗 5次, \$低频脉冲电治疗 5次, \$红外线治疗 (TDP) 5每照射区, \$牵引 (计算机控制) 5次, \$红外线治疗 (TDP) 5每照射区			

3.2、常见导致拒赔及延迟赔付的情况

资料不齐：病历中无主诉、症状体征、诊断结果、未记录药品、相关发票无对应病历、未提供相关化验报告单以及无药品清单等。

非治疗类：体检、无明确疾病的调理、亚健康、保健类让医生开与病情无关的药品及检查化验等。

3.3、关于虚假理赔

申能财险一旦发现虚假理赔，会将所有虚假理赔资料提交给学校，情节严重金额巨大的，会向公安机关进行报案，一经发现，申能财险也不承担相应责任。



《给付申请书》的使用

线下提交的纸质理赔材料需同时填写《医疗保险索赔申请单》

如果需要退回发票原件，需要在申请书上勾选退发票，并且发票复印件和原件一起上交



申能财产保险股份有限公司
SHENERGY PROPERTY & CASUALTY INSURANCE CO., LTD.

医疗保险索赔申请单

投保单位：_____ 被保险人姓名：_____

联系地址：_____ 身份证号：_____

银 行：_____ 联系电话：_____

账 号：_____ 申请日期：____年____月____日

主要疾病：_____ 医疗发票_____张 复印件_____张

门急诊是否第一次理赔： 是 ☐ 否 ☐ 退发票 ☐

签名：_____

注意事项：

- 1、提交索赔申请时，请随本单提供身份证复印件、医院医疗专用发票原件、对应的门急诊病历卡复印件、出院小结复印件、住院明细清单复印件及相关检查报告复印件(A4纸)。
- 2、如理赔结束后需要退回医疗发票原件者，请同时提供发票复印件(A4纸)。
- 3、理赔申请受理后，给付理赔款时出示领款人身份证件。
- 4、理赔咨询电话：64828510

以下由保险公司填写：_____

受理员：_____

理赔咨询服务窗口

咨询范围：微信公众号保障查询、理赔申请指引、理赔审核进度查询等。

咨询热线：

 64828510

工作日：9:00-17:00



常见问题与解答



问：为什么我实际得到的赔付金额比例与保单责任的赔付比例不同呢？

答：首先已赔付的基本医疗保险统筹金额不在商业医疗险保障范围内，同时您的医疗理赔审核，理赔实际赔付金额还需和您的保单的免赔额、医院限定范围、医保卡使用规则、保单除外责任等事项一同综合评估。

问：我已经提交了住院单和结算单，但为什么我的理赔资料不齐全呢？

答：住院的出院小结（区别于简单的住院单）、住院收费明细及住院发票，均为住院理赔的关键材料。一般情况下，住院出院前，您可咨询护士台要求打印出院小结，同时在结算时，可向医院账台索要住院收费明细及住院发票。

问：在递交理赔申请后，如何查询理赔进度？

答：理赔提交后，您可通过通“申能财险”微信公众号线上平台查看理赔进度。

附件：



申能财产保险股份有限公司

SHENERGY PROPERTY & CASUALTY INSURANCE CO., LTD.

医疗保险索赔申请单

投保单位：_____ 被保险人姓名：_____

联系地址：_____ 身份证号：_____

银行：_____ 联系电话：_____

账号：_____ 申请日期：_____年____月____日

主要疾病：医疗发票_____张 复印件 _____张

门急诊是否第一次理赔： 是 ☐ 否 ☐ 退发票 ☐

签名：_____

注意事项：

- 1、提交索赔申请时，请随本单提供身份证复印件、医院医疗专用发票原件、对应的门急诊病历卡复印件、出院小结复印件、住院明细清单复印件及相关检查报告复印件(A4纸)。
- 2、如理赔结束后需要退回医疗发票原件者，请同时提供发票复印件(A4纸)。
- 3、理赔申请受理后，给付理赔款时出示领款人身份证件。
- 4、理赔咨询电话：**64828510**

以下由保险公司填写：-----

受理员：_____