



国网英大集团

STATE GRID YINGDA GROUP

英大泰和人寿保险股份有限公司

YINGDA TAIHE LIFE INSURANCE CO., LTD.

英大人寿电子商务网站 团险查询手册 (2014 版)



目录

前言	1
操作说明	1
[网站登录]	1
[经办人快速通道]	3
一、 员工查询权限的管理	3
1、 如何开通员工查询密码	4
2、 如何重置员工查询密码	5
二、 团体保单查询	6
三、 保全查询	7
四、 理赔查询	8
[员工快速通道]	11
一、 保单查询	11
二、 理赔查询	12
常见问题解答	14

前言

- 为了给团体投保单位客户（以下简称团体客户）提供更加便利的服务，提高服务满意度，我公司在英大泰和人寿保险股份有限公司官方网站（www.ydthlife.sgcc.com.cn）为团体客户开通了团险保单网上查询功能。我公司在完成承保出单时向团体客户提供查询密码，单位经办人在网站上可查询团体保单信息，并可对企业团体被保险人（以下简称员工）的查询权限进行管理。开通查询权限的员工可通过身份证件号及查询密码在网站登录查询团体保单下个人的保单信息。

操作说明

[网站登录]

- 打开 IE 浏览器，在地址栏输入英大泰和人寿保险股份有限公司官方网站（www.ydthlife.sgcc.com.cn），点击进入，页面如下图所示：



- 在主页面的左下角，点击上图中红色框圈定的[客户网上查询]，进入网上查询登录界面。

用户登录

- 在用户登录界面选择[登录类型]，同时输入[账号]、[密码]和[验证码]。
- [登录类型]是指选择登录查询功能的账号类型，目前我公司支持 5 种登录账号功能，分别为“个人客户号”、“团体客户号”、“个人保单号”、“团体保单号”和“团单个人身份证号”。单位

经办人登录时选择“团体保单号”，已经开通查询权限的员工登录时选择“团单个人身份证号”。

- 首次使用查询功能，系统将跳出法律服务声明，点击同意后开通账号的查询权限。

英大人寿网上服务法律声明

尊敬的客户：

请仔细阅读本法律声明。您在英大人寿网站的一切行为将被认为您同意并接受以下声明和要求：

1 英大人寿网上服务条款的确认和接纳

英大人寿网站各项电子服务的所有权和运作权归英大泰和人寿保险股份有限公司。英大人寿网站提供的服务将完全按照其发布的章程、服务条款和操作规程严格执行。用户必须完全同意所有服务条款并完成注册程序，才能成为英大人寿网站的正式用户。

2 服务简介

英大人寿网站运用自己的操作系统通过国际互联网络为用户提供网络服务。同时，用户必须：

(1) 自行配备上网所需设备，包括个人电脑、调制解调器或其他必备上网装置。

[经办人快速通道]

一、 员工查询权限的管理

- 投保单位经办人员成功登录后，可查看到团体保单基本信息，直接点击[\[被保险人\]](#)进入被保险人列表，可对员工的查询权限进行管理。

团单列表

保单号 88000				
单位名称	客户号码	生效日期	终止日期	保单状态
	0000000429	2009-11-03	2010-11-03	有效
序号	险种名称	保额（元）	保费（元）	
1	英大人寿团体意外伤害保险	24000000	9411.45	
2	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险	1200000	2326.55	
详细信息	保障计划	归属档次	账户信息	被保险人
保全信息	理赔信息			

1、如何开通员工查询密码

- 投保单位经办人可通过该功能开通状态为“未开通”员工的查询权限，也可对开通状态为“已开通”员工的查询密码进行重置。

被保险人列表

保单号: 880010

凭证号:

证件类型:

请选择

姓名:

证件号码:

性别:

☒不限☐男☐女

出生日期:

开通个人查询服务

密码重置

查找

关闭

<input type="checkbox"/>	序号	个人保险凭证号	姓名	性别	证件类型	证件号码	出生日期	主附被保人关系	保障计划	归属档次	详细信息	开通状态
<input type="checkbox"/>	1	130370000220792	赵	女	身份证	37232		本人	3	--	详细信息	已开通
<input type="checkbox"/>	2	130370000220793	高	女	身份证	37243		本人	3	--	详细信息	未开通
<input type="checkbox"/>	3	130370000220794	刘	女	身份证	37011		本人	3	--	详细信息	未开通
<input type="checkbox"/>	4	130370000220795	解	女	身份证	37242		本人	3	--	详细信息	未开通
<input type="checkbox"/>	5	130370000220796	马	女	身份证	37011		本人	3	--	详细信息	未开通
<input type="checkbox"/>	6	130370000220773	刘	男	身份证	37066		本人	2	--	详细信息	未开通
<input type="checkbox"/>	7	130370000220774	廖	女	身份证	37086		本人	3	--	详细信息	未开通
<input type="checkbox"/>	8	130370000220775	杨	女	身份证	37086		本人	3	--	详细信息	未开通
<input type="checkbox"/>	9	130370000220776	许	男	身份证	37086		本人	3	--	详细信息	未开通
<input type="checkbox"/>	10	130370000220777	郑	男	身份证	37086		本人	3	--	详细信息	未开通

共 20 页

上一页

第 1 页

下一页

转到 1

90

- 员工查询权限开通后，系统将该员工身份证件号后 6 位默认为登录密码，员工本人可在登录网站后进行修改。

被保人列表

保单号: 880010

凭证号: 姓名: 性别: ☒ 不限 ☐ 男 ☐ 女

证件类型: 请选择 证件号码: 出生日期:

<input type="checkbox"/>	序号	个人保险凭证号	姓名	性别	证件类型	证件号码	出生日期	主附被保险人关系	保障计划	归属档次	详细信息	开通状态
<input type="checkbox"/>	1	130370000220792	赵	女	身份证	37232		本人	3	--	详细信息	已开通
<input checked="" type="checkbox"/>	2	130370000220793	高	女	身份证	37243		本人	3	--	详细信息	未开通
<input type="checkbox"/>	3											未开通
<input type="checkbox"/>	4											未开通
<input type="checkbox"/>	5											未开通
<input type="checkbox"/>	6											未开通
<input type="checkbox"/>	7											未开通
<input type="checkbox"/>	8											未开通
<input type="checkbox"/>	9											未开通
<input type="checkbox"/>	10											未开通

个人服务查询开通结果信息

开通结果信息

操作成功!

2、如何重置员工查询密码

- 密码丢失后，投保单位经办人有权操作密码重置，重置的初始密码为员工身份证件号后 6 位，同初始密码。

被保人列表

保单号: 880010

凭证号: 姓名: 性别: ☒ 不限 ☐ 男 ☐ 女

证件类型: 请选择 证件号码: 出生日期:

<input type="checkbox"/>	序号	个人保险凭证号	姓名	性别	证件类型	证件号码	出生日期	主附被保险人关系	保障计划	归属档次	详细信息	开通状态
<input checked="" type="checkbox"/>	1	130370000220792	赵	女	身份证	3723	19	本人	3	--	详细信息	已开通
<input checked="" type="checkbox"/>	2	130370000220793	高	女	身份证	3724	19	本人	3	--	详细信息	已开通
<input type="checkbox"/>	3											未开通
<input type="checkbox"/>	4											未开通
<input type="checkbox"/>	5											未开通
<input type="checkbox"/>	6											未开通
<input type="checkbox"/>	7											未开通
<input type="checkbox"/>	8											未开通
<input type="checkbox"/>	9											未开通
<input type="checkbox"/>	10											未开通

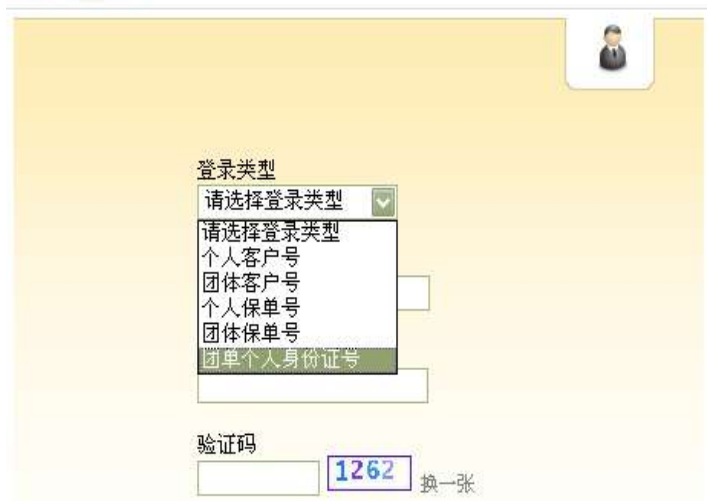
个人服务查询开通结果信息

重置结果信息

操作成功!

- 员工开通查询权限后，在网站登录页面上使用“团单个人身份证件号”登录，可以查询已经开通查询权限的保单下个人的理赔信息。

用户登录



The login interface features a yellow background. At the top right is a small user icon. The main area contains a 'Login Type' dropdown menu with options: 'Please select login type', 'Individual Customer ID', 'Group Customer ID', 'Individual Policy ID', 'Group Policy ID', and 'Group Personal ID Card Number'. Below this is a 'Verification Code' field with a CAPTCHA image showing '1262' and a 'Refresh' button.

二、 团体保单查询

- 成功登录后显示团体保单基本信息，可点击进入查询团体保单的[\[详细信息\]](#)和[\[保障计划\]](#)信息。

团单列表

保单号 88000				
单位名称	客户号码	生效日期	终止日期	保单状态
	0000000429	2009-11-03	2010-11-03	有效
序号	险种名称	保额（元）	保费（元）	
1	英大人寿团体意外伤害保险	24000000	9411.45	
2	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险	1200000	2326.55	
详细信息	保障计划	归属档次	账户信息	被保险人
			保全信息	理赔信息

团单详细信息

保单号: 88000					
单位名称		客户号码	0000000429	行业分类	金融、保险业
单位性质	其他	保单生效日期	2009-11-03	保单状态	承保
联系人一		联系人一电话		联系人一邮箱	--
联系人二	--	联系人二电话	--	联系人二邮箱	--
联系地址	山东省济南市经七路168号银河大厦35层			邮政编码	250013
保单销售单位	山东团险直展业务部	服务人员	山东员福	服务人员电话	--
保单特别约定	无特别约定。				

保障计划 归属档次

序号	险种名称	险种代码	代码简称	保额(元)	保费(元)
1	英大人寿团体意外伤害保险	221001	团体意外伤害	24000000	9411.45
2	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险	231001	团体意外医疗	1200000	2326.55

关闭

保障计划

保险计划	险种责任	保额/份数/档次(每人)	保费	免赔额	赔付比例
1	英大人寿团体意外伤害保险基本保险责任	600000元	302元	--	--
1	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险意外伤害医疗保险责任	30000元	74元	0元	100%
2	英大人寿团体意外伤害保险基本保险责任	400000元	202元	--	--
2	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险意外伤害医疗保险责任	20000元	50元	0元	100%
3	英大人寿团体意外伤害保险基本保险责任	200000元	101元	--	--
3	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险意外伤害医疗保险责任	10000元	25元	0元	100%

关闭

三、保全查询

- 查询团体保单下所有申请过的保全信息。

团单列表

保单号 88000				
单位名称	客户号码	生效日期	终止日期	保单状态
	0000000429	2009-11-03	2010-11-03	有效
序号	险种名称	保额(元)	保费(元)	
1	英大人寿团体意外伤害保险	24000000	9411.45	
2	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险	1200000	2326.55	

[详细信息](#)
[保障计划](#)
[归属档次](#)
[账户信息](#)
[被保险人](#)
[保全信息](#)
[理赔信息](#)

保全信息查询

保单号		单位名称		客户号码	
保全受理号		批单号		保全项目	请选择
申请起期		申请止期		批改状态	请选择
生效起期		生效止期			

每页显示 10 项

查询

清空

序号	保全受理号	批单号码	保全项目	补/退费金额	保全受理日期	保全确认日期	批改状态	详细信息
1	6120100810000152	6020100810000185	加入	410.76	2010-08-10	2010-08-10	确认生效	详细信息
2	6120100810000150	6020100810000178	减人	-346.26	2010-08-10	2010-08-10	确认生效	详细信息
3	6120100608000036	6020100608000053	加入	1268.72	2010-06-08	2010-06-08	确认生效	详细信息
4	6120100608000018	6020100608000020	减人	-408.72	2010-06-08	2010-06-08	确认生效	详细信息
5	6120100211000103	6020100211000106	加入	455.65	2010-02-11	2010-02-11	确认生效	详细信息
6	6120100211000014	6020100211000014	减人	-548.88	2010-02-11	2010-02-11	确认生效	详细信息

共 1 页 上一页 第 1 页 下一页 转到 1 go

四、理赔查询

- 查询团体保单下指定被保险人的赔案详细信息。

点击[\[理赔信息\]](#)，查询保单下理赔赔案列表，选择指定被保险人的指定赔案，点击[\[详细信息\]](#)查看被保险人赔案的详细情况。

团单列表

保单号 88000				
单位名称	客户号码	生效日期	终止日期	保单状态
	0000000429	2009-11-03	2010-11-03	有效
序号	险种名称	保额（元）	保费（元）	
1	英大人寿团体意外伤害保险	24000000	9411.45	
2	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险	1200000	2326.55	
详细信息	保障计划	归属档次	账户信息	被保险人
				保全信息
				理赔信息

团单理赔信息

赔案号： 被保险人姓名： 赔付日期： 至 [查询](#)

共 1 页 5 条 第一页 上一页 第 1 页 下一页 最后一页 转到 [go](#)

保单号：88000									
序号	赔案号	赔付日期	被保险人客户号	被保险人姓名	理赔状态	审核结论	赔付金额	赔付时间	操作
1	80011159906	2009-12-01	0000281307	唐	完成	全部拒付	0		详细信息
2	90000130613	2010-06-20	0000729696	何	完成	给付或部分给付	517.7	2010-07-06	详细信息
3	90000132693	2010-06-26	0000584411	王	完成	给付或部分给付	271.7	2010-07-22	详细信息
4	90000132696	2010-01-26	0000546787	夏	完成	给付或部分给付	1125.42	2010-07-22	详细信息
5	90000179123	2010-10-31	0000281312	梁	完成	给付或部分给付	830.8	2011-01-04	详细信息

共 1 页 上一页 第 1 页 下一页 转到 [go](#)

[关闭](#)

个人理赔详细信息

赔案号	80011159906	事故日期	2009-12-01	赔案状态	完成
材料是否齐全	齐全				
事故原因	意外				
事故描述	医疗测试（外网）				
审核结论	全部拒付	拒付依据			
赔款合计	0				
报案人信息					
姓名		电话		与出险人关系	本人
报案日期	2014-06-26	报案方式	其它方式	申请类型	团体
出险人信息					
姓名		性别	女	年龄	44
治疗医院名称		治疗情况	门诊		
出险结果1	头部损伤（S00-S09）				
出险结果2	头部损伤（S00-S09）				
受益人信息					
领款信息					

➤ 查询团体保单下指定被保险人的既往理赔给付情况。

选择[[查询时段](#)]，查询保单下各个险种的历史赔付情况，点击[[险种名称](#)]查看被保险人的既往理赔汇总信息，点击[[被保险人姓名](#)]查看指定被保险人的既往理赔给付情况。

被保险人保单详细

已领款清单							
投保单位		保单号码					
险种名称	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险		被保险人				
查询时段	2009-09-01 -- 2014-10-14						

案件号	事故日期	出险原因	案件状态	理赔结论	赔付金额	立案日期	完成日期
90000130813	2010-06-20	意外	完成	给付或部分给付	517.7	2010-07-05	2010-07-05

未领款清单							
案件号	事故日期	出险原因	案件状态	理赔结论	赔付金额	立案日期	完成日期

拒付清单							
案件号	事故日期	出险原因	案件状态	理赔结论	拒付金额	立案日期	完成日期

关闭

[已领款清单]——已经实际支付成功的赔案信息；

[未领款清单]——已经录入系统，但未实际支付成功的赔案信息，可以通过“案件状态”了解赔案的实际情况，对赔案的处理过程进行追踪，最终赔案可能为“完成”或“拒付”；

[拒付清单]——由于不符合我公司条款约定导致拒付的赔案信息。

[员工快速通道]

一、 保单查询

- 使用已开通查询权限的员工身份证件号及密码登录系统后，显示该被保险人所有已开通查询权限的团体保单信息。

被保险人列表

团体保单号 88000			
个人保险凭证号	姓名	生效日期	保单状态
130370000032458	夏	2009-11-03	终止

序号	险种名称	保额（元）	终止日期
1	英大人寿团体意外伤害保险	200000	2010-08-10
2	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险	10000	2010-08-10

[详细信息](#)
[保障计划](#)
[归属档次](#)
[理赔信息](#)
[账户信息](#)

团体保单号 88000			
个人保险凭证号	姓名	生效日期	保单状态
130370000032545	夏	2009-11-03	终止

序号	险种名称	保额（元）	终止日期
1	英大人寿特定交通工具团体意外伤害保险	400000	2010-08-10

[详细信息](#)
[保障计划](#)
[归属档次](#)
[理赔信息](#)
[账户信息](#)

被保险人保单详细

被保险人保单信息					
个人分单号	130370000032458	单位名称		团单客户号	0000000429
联系人一		联系人一电话		联系人一邮箱	--
联系人二	--	联系人二电话	--	联系人二邮箱	--
开户银行	中国工商银行山东分行	账户名	--	银行账号	
保单状态	终止	保障计划	3	归属档次	--
销售单位	山东团险直属业务部	服务人员	山东员福	服务人员电话	--

险种名称	险种代码	险种名称简称	保额（元）	生效日期	终止日期
英大人寿团体意外伤害保险	221001	团体意外伤害	200000	2009-11-03	2010-08-10
英大人寿附加意外伤害团体医疗保险	231001	团体意外医疗	10000	2009-11-03	2010-08-10

二、理赔查询

- 选择指定保单，进入该保单下本人赔案列表，选择指定赔案，点击[\[详细信息\]](#)可查询赔案详细信息。

被保险人列表

团体保单号 88000

个人保险凭证号	姓名	生效日期	保单状态
130370000032458	夏	2009-11-03	终止

序号	险种名称	保额（元）	终止日期
1	英大人寿团体意外伤害保险	200000	2010-08-10
2	英大人寿附加意外伤害团体医疗保险	10000	2010-08-10

详细信息

保障计划

归属档次

理赔信息

账户信息

团体保单号 88000

个人保险凭证号	姓名	生效日期	保单状态
130370000032545	夏	2009-11-03	终止

序号	险种名称	保额（元）	终止日期
1	英大人寿特定交通工具团体意外伤害保险	400000	2010-08-10

详细信息

保障计划

归属档次

理赔信息

账户信息

被保险人理赔信息

赔案号： 赔付日期：至

查询

团体保单号：88000

序号	赔案号	被保险人	客户号	赔付日期	理赔状态	审核结论	赔付金额	付款状态	付款日期	详细信息
1	90000132696	夏	0000546787	2010-07-19	完成	给付	1125.42	已付	2010-07-22	详细信息

统计报表

个人理赔详细信息

赔案号	90000132696	赔付日期	2010-01-26	赔案状态	完成
事故原因	意外				
事故描述	走路时左足扭伤				
赔款合计	1125.42				
报案人信息					
姓名		电话		与出险人关系	本人
报案日期	2010-07-19	报案方式	其它方式	申请类型	团体
出险人信息					
姓名		性别	女	年龄	39
治疗医院		治疗情况	门诊		
出险结果1	踝和足损伤 (S90-S99)				
出险结果2	踝和足损伤 (S90-S99)				
受益人信息					
姓名		证件类型	身份证	证件号码	
与被保险人关系	本人	收益顺序	1	收益份额	100%
领款信息					
支付方式	银行代付	开户银行		银行账号	0
账户名					

常见问题解答

问题类型	问题描述	可能原因
无法登录	验证码输入错误	您未能正确输入屏幕中的动态验证码。按屏幕显示重新正确输入即可
无法登录	账号错误或无查询权限	可能存在以下几种原因： 1. 您尚未开通网上查询服务功能； 2. 您的[登录类型]选择错误，正确选择应为“团单个人身份证件号”； 3. 您输入的[账号]、[密码]错误或不匹配； 4. 您输入的[账号]可能不是贵单位为您投保时的证件号码，注意身份证件号位数不同
无法登录	长时间无法正常登录	可能是由以下原因造成： 1. 您的网络环境不稳定，造成登录延时，需要您长时间等待； 2. 可能我公司的查询系统处在维护期，暂时无法为您提供服务，您可以稍后再做查询

无法登录	登录成功后，又弹回到登录界面	可能是由以下原因造成： 1. 您的网络环境不稳定，造成登录延时，系统自动恢复到登录界面，您可以稍后重新尝试； 2. 初次登录时，在[英大人寿网上服务法律声明]界面，您选择了[不同意]，因此我们无法为您提供服务
无法登录	遗忘密码无法登录	如果经办人员遗忘密码需要联系我公司进行密码重置； 如果员工遗忘密码可由经办人员对密码进行重置
信息显示不全	保单列表信息显示 的保单数少于您所拥有 的保单数	保单列表中显示的保单数，是您所在公司已经为您开通了保单查询功能的保单数量，如您认为与您拥有的保单数不一致，可能存在以下的原因： 1. 您所在公司只为您开通了部分保单的查询功能，因此您只能查询到已开通服务的保单； 2. 您所在公司为您投保多张保单时时采用的证件类型或证件号码不一致，造成查询到的数量与实际不符。
信息显示不全	登录后仅有团体保单 信息，没有个人保单信 息	采用[团单个人身份证号]登录，仅显示您已开通查询服务的团体保单信息，不显示您所拥有的我公司个人保单信息，如您需要查询您的个人保单信息，还需要您前往我公司柜面，由您本人亲自开通个人保单信息查询服务功能。 如您已经开通了个人保单信息查询服务功能，则需要您退出后，重新选择[登录类型]中的[个人客户号]或[个人保单号]登录查询。
信息显示错误	[被保险人列表]中显示 的姓名错误	这是由于您所在公司为您投保时提供的姓名错误造成，您可以向您公司的保险专员或人力资源部提出申请，我们将为您进行修改。