



上海师范大学天华学院  
新华人寿保险股份有限公司上海分公司

**亲爱的上海师范大学天华学院教职工：**

你们好！您已参加了《上海师范大学天华学院 2021 年度教职工补充医疗保险》，保险于 2021 年 5 月 7 日零时正式生效，新华人寿保险股份有限公司上海分公司作为合作方，将为您提供保险服务。为确保各位得到高效、及时的服务，新华人寿保险股份有限公司上海分公司特制作本服务手册。

本手册主要包括保险保障内容和理赔须知，请各位仔细阅读相关内容。

我们将秉承“立信于心，尽责至善”的原则，为您提供优质的服务。

最后，新华保险祝您和家人生活幸福、安康。



**本手册为方便教职工理赔的宣传手册，具体内容以新华人寿保险股份有限公司上海分公司与贵校所签订的团体保险合同为准。**

## 目 录

一、保障内容.....	1
二、索赔所需材料.....	2
三、信息变更及理赔查询.....	3
四、服务热线.....	4
五、业务人员联系方式.....	4
六、理赔注意事项.....	5
八、责任免除.....	11
九、案例演示(案例仅供参考).....	14

## 一、保障内容

**保险期间：2021年5月7日0时起至2022年5月6日24时止**

**保险方案：**

保险项目	保险责任	保额 (元/人)	免赔额
重大疾病	自被保险人投保生效之日起30天后患所列45种重大疾病(重症)，给付全额保险金	5万	无
意外身故、 伤残	意外伤害导致身故，赔付全额保险金； 意外伤害导致伤残，按伤残等级给付比例表赔付	5万	无
疾病身故	自被保险人投保生效之日起30天后因疾病导致的身故或全残，给付全额保险金	2万	无
住院医疗 (含既往症)	给付住院医疗费用个人自负部分的70% (含个人账户支付和现金支付中的自负部分)	3000	无
门诊医疗 (含既往症)	给付门急诊医疗费用个人自负部分的70% (含个人账户支付和现金支付中的自负部分)	2000	600 元/年
飞机意外 身故、伤残	乘坐飞机遭受意外伤害导致身故，赔付全额保险金； 乘坐飞机遭受意外伤害导致伤残，按伤残等级给付比例表赔付	20万	无
意外伤害医疗	给付因意外伤害导致的医疗费用个人自付部分100%	2000	无

## 二、索赔所需材料

**理赔时效：**如发生门急诊及住院医疗费用，须在医疗费用发生日起**6个月内**，将齐备的理赔材料交至保险公司。

门诊急诊索赔材料：1. 2. 3. 4

住院医疗索赔材料：1. 2. 3. 5. 6

身故索赔材料：1. 8. 9. 10. 11. 13. 14

意外伤残索赔材料：1. 3. 11. 12. 13

重大疾病索赔材料：1. 3. 5. 7. 13. 15. 16

### 温馨提示：

若您需要退回发票原件，请在“个人索赔申请书”上注明退回发票原件，并**同时提供**发票原件和复印件，具体书写格式见下方模板；

为了提高理赔成功率和理赔到账时效，请**确保**发票日期与病历日期一一对应。

序号	理赔材料	序号	理赔材料
1	个人索赔申请书	8	居民死亡医学证明书或法医鉴定书
2	医疗费用发票原件	9	户口注销证明
3	被保险人身份证复印件	10	丧葬火化证明
4	相关病历（复印件）	11	有关部门出具的事故证明（如交通部门、承运单位等）
5	出院小结（复印件）	12	残疾/烧烫伤鉴定证明（新华保险认可鉴定中心）
6	住院费用明细清单	13	受益人身份证明和银行卡
7	病理/血液/影像检查报告	14	受益人与被保险人关系证明
15	大病确诊前2年之内的所有病历	16	大病确诊前2年之内的体检报告

## 索赔申请书填写样本

### 三、信息变更及理赔查询

#### ➤ 银行账号、身份证信息变更

发送证件照扫描件至下方邮箱，且标注学校、姓名、身份证号码及要变更的内容，变更银行卡请在邮件里写明卡号、户名和开卡银行。

邮箱地址：xuecxtt@newchinalife.com

#### ➤ 理赔查询

理赔进度、理赔金额疑问查询可拨打 4006812018，

其他理赔咨询请拨打 021-61906213、021-61105086

#### 理赔申请书（通用版）



投保单位名称：（团体客户填写）

保单号（团体客户填写）：88681234XXXX

赔案号：90011234XXXX

填写提示：请务必认真填写下表内容并仔细阅读红黑字体及背面理赔申请须知。

申请类型	申请人	完全民事行为能力人	必填项	无/限制民事行为能力人	必填项
非身故类	被保险人（本人） 法定继承人 （中国时被保险人身份的）	被保险人、事故信息、领取信息栏		被保险人、继承人、事故信息、领取信息栏	
身故类	指定受益人/法定继承人	被保险人、受益人、事故信息、领取信息栏		被保险人、受益人、继承人、事故信息、领取信息栏	

1. 依据申请类型、申请人及民事行为能力不同，选择对应的必填项。申请理赔豁免的，投保人信息填写“被保险人”信息栏。  
2. 下表“联系地址”须精确到门牌号/村组。申请理赔金额小于1万元人民币或者外币等值1000美元的，带“\*”项可不填。  
3. 受益人为法人时，受益人信息栏处填写“名称”即可，须同时填写《法人客户身份基本信息登记表》。  
4. 受益人转授权领款人为法人时，理赔金额大于1万元（含）人民币或者外币等值1000美元（含）的，须同时填写《法人客户身份基本信息登记表》。

被保险人信息	姓名	张三	性别	男	国籍	中国	行业	教育	职业	教师
	证件类型	<input checked="" type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他	证件有效期限	2008年10月3日起至2028年10月2日止/□长期						
	证件号码	1101101965XXXX0012	手机	130XXXX1234						
	联系地址	北京市省/直辖市 市 东城区 区/县 未名街 乡镇/街道 12号一单元101 门牌号/村组								
	与投保人关系	本人	与受益人关系	父子						
	关系声明	如无法提供，请填写：本人因无法提供与□被保险人/□受益人身份关系证明，特此声明。								
	在其他保险公司投保及已获得其他保险公司或第三方赔偿信息	无								

受益人信息	姓名/名称	张小宝	性别	男	国籍	中国	行业	金融	职业	内勤
	证件类型	<input checked="" type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他	证件有效期限	2018年9月29日起至2028年9月27日止/□长期						
	证件号码	1101101995XXXX0013	手机	150XXXX5678						
	联系地址	北京市省/直辖市 市 东城区 区/县 未名街 乡镇/街道 12号一单元101 门牌号/村组								
	受益人类别	<input checked="" type="checkbox"/> 指定受益人 <input type="checkbox"/> 法定继承人	与投保人关系	父子						
	关系声明	如无法提供，请填写：本人因无法提供与□被保险人/□受益人身份关系证明，特此声明。								

**提示：如保险金领款人非被保险人或受益人本人（含监护人代无/限制民事行为能力人申请理赔的），本栏必填。**

领款人信息	与□被保险人/□受益人关系	<input type="checkbox"/> 监护 <input type="checkbox"/> 劳动 <input type="checkbox"/> 其他	关系声明	如无法提供，请填写：本人因无法提供与□被保险人/□受益人身份关系证明，特此声明。		
	姓名/名称		性别		国籍	
	证件类型	<input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他	证件有效期限	年 月 日起至 20 年 月 日止/□长期		
	证件号码		手机			
	联系地址	省/直辖市 市 区/县 乡镇/街道 门牌号/村组				

事故信息	理赔类型	<input checked="" type="checkbox"/> 身故 <input type="checkbox"/> 伤残 <input type="checkbox"/> 高额/全残 <input type="checkbox"/> 重大疾病 <input type="checkbox"/> 特种疾病 <input type="checkbox"/> 医疗 <input type="checkbox"/> 保费豁免 <input type="checkbox"/> 失能/失业 <input type="checkbox"/> 仅申请住院补贴			
	事故日期	2020年2月6日	事故地点	北京市协和医院	
	详细经过：（如曾在或写明医院名称、住院起止日期、疾病诊断名称等）	费用补偿型医疗保险申请顺序注意： 2020年2月6日，张三在北京协和医院因肺癌去世。			

领取	户名	张小宝	开户银行	中国工商银行	账号	6161 6112 XXXX 789
----	----	-----	------	--------	----	--------------------

委托信息栏	是否委托： <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 若选择“是”，请务必详细填写以下《委托授权声明》
委托授权	1. 向新华保险递交理赔申请材料及受领退回的申请材料 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意 2. 接收新华保险的理赔决定通知 <input type="checkbox"/> 同意 <input type="checkbox"/> 不同意
受托人姓名	与委托人关系 <input type="checkbox"/> 亲戚 <input type="checkbox"/> 朋友 <input type="checkbox"/> 其他 证件类型 <input type="checkbox"/> 身份证 <input type="checkbox"/> 其他
证件号码	证件有效期限 年 月 日起至 20 年 月 日止/□长期
手机	说明：签署本授权时，应同时提供委托人与受托人的身份证原件及复印件。
委托人签名：	受托人签名：

全国统一客服电话 95567 网址：www.newchinalife.com 18188

#### 四、服务热线

为了向您提供优质的服务，我司为您配备了专属服务热线

联系方式	服务时间
021-61906213、021-61105086	周一至周五 9:00-17:30 (法定节假日休息)

公司地址：虹口区东大名路 558 号新华保险大厦

#### 五、业务人员联系方式

服务热线无法解决您的问题，请拨打业务人员电话

联系人	联系方式	服务时间
薛晨欣	13764615358	周一至周五 9:00-17:30
覃晓军	18202135258	周一至周五 9:00-17:30

## 六、理赔注意事项

### 1、哪些医疗费用可以理赔？

医保范围内的医疗费用。扣除医保统筹支付、附加支付、自费、分类自负及其他途径获得的理赔款后，对剩余的自负部分进行理赔（即：**发票中个人账户支付+自负的部分可以报销**）。

保险方案中对于牙科治疗、中药治疗、皮肤病治疗等项目中（非美容类），只要是符合国家规定、医生在病历中有根据病情的合理描述，且与费用相匹配，新华保险承诺给予门急诊的理赔。

**温馨提示：请务必持医保卡（或社保卡）就诊。**

### 2、哪些是保险公司认可的医院？如何查询？

上海市二级及二级以上公立医院。就医时可咨询就诊医院，也可通过上海市卫生和计划生育委员会官网或上海医保网进行查询。

**温馨提示：地段医院、康复医院、联合诊所、民办医院、私人诊所、家庭病房、挂床等不包括在内。**

### 3、理赔时效

理赔材料齐全无误，新华保险在**10个工作日**左右将理赔款划至员工个人银行卡账户。

### 4、因急症，未带社保卡就医应如何处理？

因急症未使用医保卡就诊的，请留下发票复印件，理赔申请前携带发票原件、本人身份证、本人医保卡、病历卡，先到就近的**区医保中心**进行医保分割，然后将分割好的医保结算凭证原件、发票复印件及病历复印件一起，提交新华保险申请理赔。

5、如果员工发生身故，是否需要及时报案？

受益人应当在知道事故 3 日内通知保险公司，但不可抗力导致延误除外。

6、对于意外伤残、身故、重大疾病，保险公司不扣除其他途径获得的赔偿金额，按保险金额进行理赔。

7、45 种重大疾病（手术）：恶性肿瘤--重度、较重急性心肌梗死、严重脑中风后遗症、重大器官移植术或造血干细胞移植术、冠状动脉搭桥术（或称冠状动脉旁路移植术）、严重慢性肾衰竭、多个肢体缺失、急性重症肝炎或亚急性重症肝炎、严重非恶性颅内肿瘤、严重慢性肝衰竭、严重脑炎后遗症或严重脑膜炎后遗症、深度昏迷、双耳失聪、双目失明、瘫痪、心脏瓣膜手术、严重阿尔茨海默病、严重脑损伤、严重原发性帕金森病、严重Ⅲ度烧伤、严重特发性肺动脉高压、严重运动神经元病、语言能力丧失、重型再生障碍性贫血、主动脉手术、严重慢性呼吸衰竭、严重克罗恩病、严重溃疡性结肠炎、严重冠心病、严重原发性心肌病、严重慢性缩窄性心包炎、肺源性心脏病、主动脉夹层、感染性心内膜炎、嗜铬细胞瘤的手术治疗、严重心肌炎、严重Ⅲ度房室传导阻滞、艾森门格综合征、严重 Brugada 综合征、室壁瘤切除术、严重心力衰竭心脏再同步治疗（CRT）、心脏粘液瘤切除术、严重川崎病、严重重症肌无力、严重肌营养不良症。以上四十五种重大疾病基本涵盖了城市居民患病概率最高、死亡率最高的几种大病。

## 七、微信在线理赔

### 微信理赔流程



理赔时效：微信理赔时效为**5个工作日**左右。

### 微信理赔注意事项：

- 1、微信理赔时**单次**发票金额不可超过 2000 元，超过 2000 元的发票需提交纸质版材料给理赔收单人员进行线下理赔。
- 2、微信理赔，只需按索赔所需材料中列明的材料上传文件，务必确保照片清晰。
- 3、微信理赔的发票必须为当年度保单期限内的发票，非当年度的发票需线下提交。
- 4、为符合行业及运营监管要求，对微信理赔将进行 5%左右的物理件抽检。（如被物理件抽查，会以短信方式通知）。
- 5、若在申请微信理赔中遇到问题，请拨打 400-681-2018（周一至周五 9:00-17:00，节假日除外）。

微信理赔操作演示：

- 1、关注微信公众号 → 2、身份验证注册 → 3、申请理赔



#### 4、填写上传信息



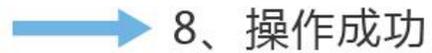
#### 5、影像上传(一)



#### 6、影像上传(二)



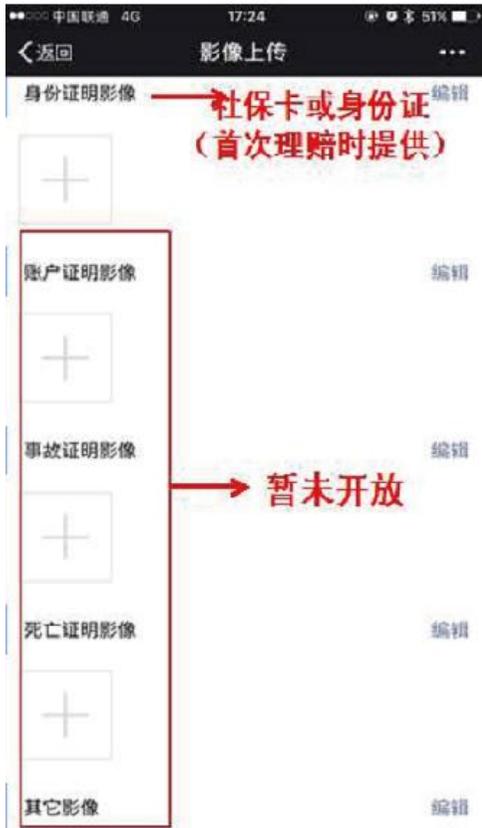
### 7、影像上传(三)



### 8、操作成功



### 9、进度查询



## 八、责任免除

### 1、残疾、身故保险责任免除：

- 1) 被保险人故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；
- 2) 被保险人自杀，但自杀时为无民事行为能力人的除外；
- 3) 被保险人主动吸食或注射毒品；
- 4) 核爆炸、核辐射或核污染；
- 5) 被保险人的精神和行为障碍；
- 7) 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱；
- 8) 伤残鉴定费用；
- 9) 被保险人酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无有效行驶证的机动车期间；
- 10) 被保险人从事潜水、跳伞、攀岩运动、探险活动、武术比赛、摔跤比赛、特技表演、赛马、赛车等高风险运动期间；

### 2、重大疾病保险责任免除：

被保险人因下列情形之一发生本合同所指的重大疾病的，本公司不承担保险责任：

- 1) 投保人对被保险人的故意杀害、故意伤害；
- 2) 故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；
- 3) 自杀，但自杀时为无民事行为能力人的除外；
- 4) 主动服用、吸食或注射毒品；
- 5) 酒后驾驶、无合法有效驾驶证驾驶或驾驶无合法有效行驶证的机动车期间遭受意外伤害；
- 6) 战争、军事冲突、暴乱或武装叛乱
- 7) 核爆炸、核辐射或核污染；
- 8) 故意自伤，但自伤时无民事行为能力人的除外；

9) 感染艾滋病病毒或患艾滋病

10) 遗传性疾病, 先天性畸形、变形或染色体异常。

**3、门诊与住院保险责任免除:**

1) 先天性疾病及其并发症、性病及其并发症;

2) 妊娠、安胎、流产、分娩、节育;

3) 护理(陪住)费、取暖费、伙食费、误工费、停尸费、救护车费等;

4) 在国外或中国台湾地区、香港和澳门特别行政区发生的医疗费用;

5) 社会基本医疗保险(含公费医疗)管理机构规定不予支付费用的药品、检查项目、治疗项目、手术项目和其他项目;

6) 遗传性疾病、先天性畸形、变形或染色体异常、精神病或精神分裂及其他先天性缺陷;

7) 被保险人在康复医院、联合诊所、民办医院、私人诊所、家庭病房、按摩医院、挂床等治疗;

8) 被保险人因牙护理, 如洗牙、牙移植、义齿、镶牙、牙体缺损修复、烤瓷牙等发生的医疗费用, 以及口腔修复、口腔正畸、口腔保健及美容所发生的费用; (被保险人因龋齿、牙髓病、牙隐裂所引起的补牙、治牙神经、拔牙、阻生齿治疗以及牙周组织疾病, 如牙周炎、牙龈炎、根周炎(洁牙治疗除外), 所发生的医保范围内的合理医疗费用, 属于保险人保险责任范围);

9) 皮肤色素沉着、面部痤疮、面膜, 疤痕美容、激光美容、脱痣、祛除纹身、除皱、祛雀斑、开双眼皮、治疗白发、治疗秃发、植发、脱毛、隆鼻、隆胸、穿耳洞等项目的治疗;

10) 矫形治疗: 如腋臭、口吃、鼻鼾手术(阻塞性睡眠呼吸暂停综合症除外)、平足等项目;

11) 如减肥、增胖、增高等项目; 各种健康体检项目: 如体检、疾病普查等项目; 各种预防、保健性、疗养、静养或特别护理的诊疗项目: 如各种疫苗预防接种、足部反射推拿疗法、健身按摩等项目;

12) 验眼配镜、装配假眼、假肢或者助听器;

13) 弱视、斜视、眼的屈光不正及其他先天性缺陷;

14) 各种不孕不育症、性功能障碍;

- 15) 被保险人所发生的当地社会基本医疗保险主管部门规定自费的医疗费用；
- 16) 被保险人所发生的当地社会基本医疗保险主管部门规定部分自费的诊疗项目费用与药品费用；
- 17) 整容手术或其他内、外科手术导致的医疗事故所致的相关；
- 18) 各种医疗鉴定项目：如劳动能力鉴定（职工劳动、工伤、职业病诊断鉴定），精神病人的司法鉴定，医疗事故鉴定，各种验伤费等；
- 19) 被保险人在非保险人指定或者认可的医院治疗；
- 20) 被保险人出险日在保险协议有效期外而发生的医疗费用，以及在中国境外、台湾、香港、澳门地区发生的医疗费用（条款另有约定的除外）；
- 21) 检查、治疗、用药与所诊断疾病不符的；
- 22) 代配药、外配药、代诊；
- 23) 无相关主述、疾病诊断的病史，直接配药或取药的；
- 24) 索赔时未同时提供电脑打印的费用明细清单的或盖收费章注明药品价格处方的；
- 25) 投保时告知有社保人员未使用社保卡进行诊治（急诊除外）；
- 26) 挂号费（包括诊疗费）；
- 27) 焦虑症、抑郁症等各类精神类疾病。

#### **4、其他除外责任特别约定：**

因下列投保前已患疾病及其并发症引起的重大疾病责任、疾病身故责任不属于本合同保险责任：恶性肿瘤、癫痫病、脑血管疾病（脑出血、脑梗塞）、脑部良性肿瘤、瘫痪、帕金森氏症、心脏病（心功能不全二级以上）、高血压病（Ⅱ级以上）、心肌梗塞、心脏瓣膜病、肝硬化、慢性肾功能不全、再生障碍性贫血、任何精神疾病、系统性红斑狼疮及其他严重慢性疾病。慢性肾脏疾病（肾小球肾炎、肾盂肾炎、肾病综合症）、冠心病、慢性肝炎。

九、案例演示(案例仅供参考)

门诊理赔案例

请您到 4 号窗口领药。

上海市第八人民医院 上海市 医药部 医疗门 (急) 诊 收费 票 顺序号: 2167;  
NO. 1636177539

业务流水号: 95763932 医疗机构类型: 非营利性综合医院 社会保障号码: D21293177\*

姓名	性别	医保类型	项目	金额 (元)	项目编码	名称	规格	数量	单价	金额 (元)
	女	磁卡医保(城保)	西药费	112.90元		乙.10%)醋氯芬酸分散片(莱	0.1g*36片/盒	1(盒)	56.4	56.4
			中成药费	86.00元		乙.10%)头孢丙烯片(元微)	0.25g*10粒/盒	1(盒)	42.2	42.2
						甲)盐酸金霉素眼膏	2g*1支/支	2(支)	7.1	14.2
						乙.10%)狗皮膏(改进型)	*4K/盒	4(盒)	21.5	86
合计(大写): 壹佰玖拾捌元捌角										
现金支付: 19.5 (个人账户支付: 180.34)										
医保统筹支付: 0.00 附加支付: 0.00										
现金支付中: 分类自费 3.46 元 (自费 元)										
自费 元 (不属于医保报销范围)										
当年账户余额: 180.74 历年账户余额: 4011.74										
现金支付中: (现金 18.50元;)										
分币误差: -0.04 实收: 28.50 找零: 10.00										
收款单位(章): 收款员: 8440 日期: 2016-10-27 16:21:31										

新华人寿保险股份有限公司 理赔受理章 新华人寿上海分公司

详细信息请在触摸屏等正式途径中查询。 检查化验 一月内有效。 医院电话: 34284588

新华人寿公司 2016年7月印制 200万份 163500001-1637000000

第一联 收据联 盖章有效 遗失不补

新华保险可报销范围: 个人账户支付+自负

理赔公式: 保单当年度第一次报销: (可报销范围金额-600) × 70%, 第二次及以后报销: 可报销范围金额 × 70%

此张发票理赔金额: (180.34元+0元) × 70%=126.238元 (此次理赔为保单当年度 N+1 次理赔)

### 住院理赔案例

**上海市**  
**上海市医疗保险**  
**住院收费票据**

业务流水号: 1801020000394178 医疗机构类型: 三级甲等医院 病历号: 0577502 住院号: 0577502  
 住院时间: 2018年05月07日到2018年05月22日 住院天数: 15 NO. 150022462421

姓名: [ ] 性别: 女 医保类型: 实时在职医保 社会保障号码: L0279269X

收费项目	金额(元)	收费项目	金额(元)	收费项目	金额(元)
中成药费	687.05	西药费	1654.53	治疗费(自费)	480.00
治疗费	1839.00	摄片费	70.00	西药费(自费)	143.00
检查费	580.00	诊疗费	375.00	材料费(自费)	398.16
化验费	1607.00	特殊材料费	150.00	膳食费(自费)	300.00
治疗费	630.00	手术费	1657.25		
		材料费	4376.51		
		护理费	444.00		
		床位费	720.00		

合计(大写): 壹万陆仟壹佰壹拾壹元伍角零分 ¥: 16111.50 当年账户结余: 805.28 历年账户结余: 0.00  
 预缴金额: 7200.00 补缴金额: 0.00 退费金额: 5202.1  
 现金支付: 1997.90 个人账户支付: 3040.01 医保统筹支付: 11073.62 现金支付: 0.00  
 现金支付中: 分类自负 262.56元 自负 414.1元 自费 1321.16元 (不属于医保报销范围)

当年帐户余额: 805.28  
 自负费用(现金): 676.71

收款单位(章): 上海中医药大学附属龙华医院 收款员: 阮华 日期: 2018052208:16:41

新华保险可报销范围: 个人账户支付+自负

理赔公式: 可报销范围金额 × 70%

此张发票理赔金额: (3040.01元+414.1元) × 70% = 2417.877元

**诚信**  
Sincerity

**公平**  
Fairness

**责任**  
Responsibility

**创新**  
Creativity



## 上市公司

新华保险成立于1996年9月，总部位于北京市，是一家全国性的大型寿险企业。2011年在香港联合交易所和上海证券交易所同步上市，A股代码为601336，H股代码为01336。主要股东包括中央汇金投资有限责任公司、中国宝武钢铁集团有限公司等大型企业。