



中国人民人寿保险股份有限公司企业标准

Q/PICCLIFE 001-2024

电子保单服务 单证规范

2024-10-10 发布

2024-11-01 实施

中国人民人寿保险股份有限公司 发布

目 次

.....	I
目 次	I
前 言	III
电子保单服务 单证规范	1
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
3.1 构件	1
3.2 要素	1
3.3 版式电文	1
3.4 结构化数据	1
3.5 电子保单	2
4 电子保单构件规范	2
4.1 封面	2
4.2 目录	2
4.3 保险单页	2
4.3.1 保单信息	2
4.3.2 客户信息	2
4.3.3 保险责任信息	2
4.3.4 销售信息	3
4.3.5 印章	3
4.4 特别约定页	3
4.5 现金价值及减额交清表	3
4.6 保险条款	3
4.7 投保单资料副本/复本	3
4.8 理赔服务指引	3
4.9 送达回执（客户联）	3
4.10 客户服务指南	3
5 电子保单样式规范	3
5.1 字体	4
5.2 页边距	4
5.3 公司 logo 使用	4
5.4 电子保单底纹	4
5.5 线条	4
6 电子保单下载规范	4
6.1 电子保单生成通知	4
6.2 下载渠道	4
6.3 电子保单下载要求	5
7 电子回执规范	5
7.1 电子回执渠道	5
7.2 电子回执要求	5

8 客户端保单信息查询内容	5
8.1 保单信息	5
8.2 物流信息	5
附录 A (资料性附录) 个人电子保险单页样式	6
附录 B (资料性附录) 个人电子保险单页面数据项说明表	7
附录 C (资料性附录) 保单查询信息显示项规则说明表	9

前 言

本标准按照GB/T1.1-2020给出的规则起草。
本标准由中国人民人寿保险股份有限公司提出并归口管理。
本标准起草单位：运营管理部。
本标准为第四次修订。

本标准执行遵循新标准替代旧标准原则，新标准执行的同时，原标准《个人电子保单单证规范》（Q_PICCLIFE 001-2023）自动失效。

电子保单服务 单证规范

1 范围

本标准规定了中国人民人寿保险股份有限公司个人保险电子保单应用的承保、电子保单下载、回执等全流程场景服务涉及的构件内容、版式及业务要素规范。

本标准适用于个人客户通过我公司人保e通APP（销售人员登录使用的销售终端），以及通过与我公司合作银行的电子投保端（网银、手机银行、自助终端等）电子投保，经我公司承保并出具的个人人身保险电子保险合同。以下分别简称：人保e通电子保单、银保电子保单。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB/T 35273-2020 信息安全技术 个人信息安全规范
- GB/T 36687-2018 保险术语
- JR/T 0033-2015 保险基础数据元目录
- JR/T 0050-2016 寿险单证
- JR/T 0174-2019 电子保单业务规范
- JR/T 0211-2020 人身保险业务要素数据规范

3 术语和定义

GB/T 36687-2018中界定的以及下列的术语和定义适用于本文件。

3.1 构件

指组成保险合同的独立单位。一般而言，根据内容和用途的不同，组成保险合同的独立单位具有不同的专业名称，通常将一个具有专业名称的单位称作一个构件。例如：“保险合同封面”“目录”等均可作为保险合同的构件。

3.2 要素

指组成保险合同一个构件、一份业务单证的最小单位。一般指，保险合同一个构件中所涉及的一个显示项目、列明的一条规则或一个注意事项等。例如：保险单中的显示项目“合同生效日期”“保险费”等。

3.3 版式电文

指以固定格式的电子文件呈现，无论在何种设备上阅读、打印或印刷时，版面呈现结果均保持一致，以用户阅读为目的的固化数字纸张。

3.4 结构化数据

通过关系型数据库进行存储和管理，以二维表结构来逻辑表达和实现，严格遵循数据格式与长度规范，以计算机操作为目的的解释性文件。

3.5 电子保单

指通过保险人的可靠电子签名签发，用于证明保险合同关系，与纸质保险单具备同等法律效力的版式电文。

4 电子保单构件规范

- a) 人保e通电子保单构件为：封面、目录、保险单页、特别约定（如有）、现金价值及减额交清表（如有）、保险条款、投保单资料副本/复本、理赔服务指引、送达回执（客户联）、客户服务指南。
- b) 银保电子保单构件为：封面、目录、保险单页、特别约定（如有）、现金价值及减额交清表（如有）、保险条款、理赔服务指引、送达回执（客户联）、客户服务指南。

4.1 封面

应包含公司Logo、公司名称等要素，在封面显著位置应注明“保险合同”。

4.2 目录

应包含电子保险合同的主要构件名称及所在的页码，目录页不应展示条形码及页码，保险单页为电子保险合同第一页。

4.3 保险单页

应包含保单信息、客户信息、保险责任信息、销售机构等信息。

对于银保电子保单，保险单页应标注“（银行代理）”。

4.3.1 保单信息

应包含保险合同号、投保单号、币值单位、合同成立日期、合同生效日期、保险合同制作时间等。

4.3.2 客户信息

投保人信息包括姓名、证件类型、证件号码、联系地址、联系电话。

被保险人信息包括姓名、证件类型、证件号码。

身故保险金受益人信息，投保单中填写了具体身故保险金受益人的，应显示身故保险金受益人的姓名、证件号码、受益顺序、受益份额、与被保险人关系；未填写的，显示：被保险人身故时生存的配偶、父母、子女。

4.3.3 保险责任信息

基本信息应包含险种/保险责任名称、保险期间、交费期间、交费方式、（基本）保险金额、保险费、首期/一次交清保险费合计。

其他信息：应展示保险条款中要求显示的内容或客户应知悉的内容，例如年金类保险说明（年金领取起始日、年金领取方式、年金类型、年金领取金额），豁免类保险说明（豁免

关系、豁免险保险期间和交费期间），医疗类保险说明（免赔额、赔付比例、等待期），具有初始费用类保险说明（初始费用比例、初始费用金额）以及有关“续保”提示信息。

4.3.4 销售信息

人保e通电子保单，销售信息显示：中国人民人寿保险股份有限公司×××分公司、地址、保险公司人员姓名及工号。

银保电子保单，销售信息显示：银行网点名称、银行网点销售人员姓名及工号、中国人民人寿保险股份有限公司×××分公司、地址、保险公司人员姓名及工号。

4.3.5 印章

保险单页下方应加盖保险合同专用章。

4.4 特别约定页

如有特别约定，显示此页及其特别约定内容，如无，则不应显示此页。

4.5 现金价值及减额交清表

如有现金价值表或减额交清表，显示此页及其保险合同号、险种名称、币值单位、每个保单年度末的现金价值和减额交清保额，如无，则不应显示此页。

4.6 保险条款

电子保单生成系统不对保险条款进行调整，不应添加底纹，应添加保险合同页码及条形码，保险条款的版式、字体、字号、页数等应与保险产品发文保持一致。

涉及保险条款修订、版本更新，保险条款的调用规则应根据客户投保日期确定。投保日期在新版保险条款启用日期之前的，调用前一版保险条款；启用日期当天及之后的，调用新版保险条款。

4.7 投保单资料副本/复本

投保单资料副本/复本包含投保单、人身保险投保提示、免责说明书、产品说明书（如有）等。

投保单资料应与核心系统影像中存储的影像件一致。

4.8 理赔服务指引

理赔服务指引，内容包含理赔报案、理赔申请、所需材料、理赔受理审核、理赔结论通知及保险金领取等内容。

4.9 送达回执（客户联）

送达回执页内容应提示客户检查保险合同构件是否齐全、保单各项信息是否真实、准确无误、提示客户详细阅读保险条款，并告知客户保险费发票的获取途径。

4.10 客户服务指南

公司客户服务指南，内容包含保险合同签收、查询、保全、理赔、退保、续期等内容及获取服务的途径。

5 电子保单样式规范

5.1 字体

字体的大小和颜色应以美观、便于阅读为原则，且能很好的展示公司特色。使用的字体应避免侵权问题。有关要求如下：

- a) 保险合同内页的字体以宋体为主，不得小于宋体10号，行间距在单倍（含）以上，较为重要的内容或者字段标签应通过加粗的方式突出显示，以示区别。
- b) 保险合同中特别提示客户注意的内容，应使用黑体，字号不得小于10，黑体不应再加粗。
- c) 如有特别需要，可根据实际情况适度缩小字体及行间距，但应以不影响图文设置和正常阅读为原则。

5.2 页边距

保险合同内页图文页边距中上边距不宜小于1cm，下边距不宜小于0.5cm，左边距不宜小于1cm，右边距不宜小于1cm，公司logo所在位置上边距不宜小于1cm，页码与条形码所在位置上边距不宜小于0.5cm。

5.3 公司 logo 使用

电子保单制作系统，应根据集团公司当期颁布的《中国人民保险视觉形象识别系统手册文件包》要求，使用公司保险合同专用的logo制作电子保险合同。

- a) 保险单页和特别约定页使用的公司logo为“PICC 中国人民保险”的核心标识。
- b) 保险条款页应与发文条款保持一致，页面不使用公司logo。
- c) 投保单资料副本/复本应与核心系统存储影像件保持一致，页面不使用公司logo。

5.4 电子保单底纹

除封面、保险条款、投保单资料副本/复本，其他页面应增加底纹并将“PICC 中国人民保险”底纹图片居中显示。

5.5 线条

电子保险合同中的红色线条颜色原则上为：RGB255, 0, 0，线条粗细应介于0.1mm-0.2mm之间。

6 电子保单下载规范

6.1 电子保单生成通知

电子保单生成后，向投保人邮箱或手机发送电子保单生成通知，邮件通知格式要求如下：

- a) 发件人应为公司邮件，即邮件以@picclife.cn或@picclife.com结尾。
- b) 邮件主题为：中国人保寿险电子保单发送通知。
- c) 邮件内容为：对客户表达感谢及祝愿、提示下载电子保单的渠道、告知客户公司联系方式。

6.2 下载渠道

电子保单下载渠道可以选择：

- a) 公司官方微信公众号；
- b) 公司官方网站；

- c) 公司官方APP;
- d) 其他渠道

6.3 电子保单下载要求

涉及电子保单下载的情形，应遵循如下要求：

- a) 只有实名认证的客户具有下载电子保单的权限，投保人本人下载电子保单。
- b) 对电子保单文件做加密压缩，电子保单以收件人关键信息（如证件号）作为解压密码。
- c) 提示投保人电子保单保存路径。

7 电子回执规范

7.1 电子回执渠道

主要电子回执渠道可选择以下：

- a) 公司官方微信公众号；
- b) 公司官方网站；
- c) 公司官方APP；
- d) 其他渠道。

7.2 电子回执要求

涉及电子回执的情形，应遵循如下要求：

- a) 投保人本人签收电子回执，并对投保人进行身份认证。
- b) 投保人签收电子回执，应验证投保人下载电子保单或收到纸质保单。
- c) 投保人应在保险合同电子送达回执上签名，电子回执影像存储于系统。

8 客户端保单信息查询内容

8.1 保单信息

保单查询内容包括：险种名称，条款，保单号，投保人、被保险人、受益人信息，保险销售人员、保险服务人员信息，保险费，交费方式，保险金额，保险期间，保险责任，责任免除，等待期，保单生效日，销售渠道，查询服务电话等。

8.2 物流信息

客户同时选择电子保单和纸质保单，且纸质保单通过快递邮寄，客户端支持纸质保单的物流信息查询，查询内容包括：快递单号、快递各个节点及时间等。

附录 A
(资料性附录)
个人电子保险单页样式

PICC 中国人民保险

中国人民人寿保险股份有限公司保险单

保险合同号: ***** 投保单号: ***** 币值单位: 人民币元
 合同成立日期: ****年**月**日 合同生效日期: ****年**月**日零时零分
 投保人: XXXX 证件类型: 居民身份证 证件号码: *****
 联系地址: XX 联系电话: *****
 被保险人: XXXX 证件类型: 居民身份证 证件号码: *****

身故保险金受益人	证件号码	受益顺序	受益份额	与被保险人关系
被保险人身故时生存的配偶、父母、子女	--	--	--	--

险种/保险责任名称	保险期间	交费期间	交费方式	(基本) 保险金额	保险费
1.人保寿险XXXXXXXXXXXXXXXXXX 保险	终身	**年	年交	***,***.***	**,**.***



首期/一次交清保险费合计: XXXXXXXXXXXXXXXX(RMB**,**.)

为保护您的合法权益, 请通过拨打本公司服务电话、登录网站或咨询本公司柜面服务人员等方式, 查询、核对您的保单信息 (对保险期限一年期以上的寿险保单, 建议您在收到本保单之日起15个自然日内完成首次查询)。

中国人民人寿保险股份有限公司浙江省分公司
 地址: 浙江省杭州市解放路18号401-413室
 保险公司人员姓名及工号: XXXX**
 保险合同制作时间: ****年**月**日**时**分



附录 B
(资料性附录)
个人电子保险单页面数据项说明表

序号	数据项	说明	示例
1	保险合同号	1.1 格式：数字字符，定长15位数字 1.2 构成：前2位为行政区划代码，第3位至第10位为流水号、第11位和12位为校验码、第13位至第15位为单证代码	131123456732008
2	投保单号	2.1 格式：数字字符，定长15位数字 2.2 构成：第1位至第10位为流水号、第11位和12位为校验码、第13位至第15位为单证代码	000123456723178
3	币值单位	格式：中文字符（汉字）	人民币元
4	合同成立日期	格式：中文字符（汉字、数字）	2022年06月20日
5	合同生效日期	格式：中文字符（汉字、数字）	2022年06月20日零时零分
6	保险合同制作时间	格式：中文字符（汉字、数字）	2022年06月20日15时30分
7	姓名	7.1 客户身份：投保人、被保险人、身故保险金受益人 7.2 格式 中文姓名：中文字符（汉字、字母、特殊字符） 英文名：文本字符（字母、特殊字符、空格、中间逗号等）	王×× 依××勒·新×
8	证件类型	8.1 客户身份：投保人、被保险人和身故保险金受益人 8.2 格式：中文字符（汉字） 8.3 类型：居民身份证、台湾居民来往大陆通行证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民居住证、港澳居民居住证、外国人永久居留身份证、护照、户口簿（不适用投保人）、出生医学证明（不适用投保人）。	居民身份证
9	证件号码	9.1 客户身份：投保人、被保险人和身故保险金受益人 9.2 格式：中文字符（汉字、数字、字母） 9.3 与居民身份证、台湾居民来往大陆通行证、港澳居民来往内地通行证、台湾居民居住证、港澳居民居住证、外国人永久居留身份证、护照、户口簿载明的身份证号码（不适用投保人）、出生医学证明（不适用投保人），相对应的号码。	37030319**1206**24
10	联系地址	10.1 客户身份：投保人 10.2 格式：中文字符（汉字、数字、字母、特殊字符）文本 10.3 构成：省份（自治区、直辖市）+城市（地区、自治州）+详细地址（具体到镇乡、村组、社区、街道、小区）+门牌号码。	河北省石家庄市××区××街道××小区××号楼1单元503号
11	联系电话	11.1 客户身份：投保人 11.2 格式：数字字符，中国大陆手机号码11位数字	134*****986
12	受益顺序	12.1 客户身份：身故保险金受益人 12.2 格式：数字字符	第一顺序受益人显示数字：1

序号	数据项	说明	示例
13	与被保险人关系	13.1 客户身份：身故保险金受益人 13.2 格式：中文字符	配偶
14	险种/保险责任名称	14.1 格式：中文字符（汉字、数字、特殊字符） 14.2 通常与公司产品条款名称显示一致，遇保险责任可选，同时增加显示保险责任。	人保寿险××××× ×保险 人保寿险××××× ×保险-×××责任
15	保险期间	15.1 格式：中文字符（汉字、数字、特殊字符） 15.2 与产品条款相应款项表述显示一致，如：终身、**年	终身
16	交费期间	16.1 格式：中文字符（汉字、数字、特殊字符） 16.2 与产品条款相应款项表述显示一致，如：**年，遇一次交清/趸交，可不显示。	20年
17	交费方式	17.1 格式：中文字符（汉字、数字、特殊字符） 17.2 与产品条款相应款项表述显示一致，如：年交、月交、一次交清	年交
18	（基本） 保险金额	18.1 格式：中文字符（汉字、金额类数字、特殊字符） 18.2 按产品条款、产品费率表相应保险责任的基本保险金额/保险金额等和客户投保情况等内容显示，数据精确至小数点后两位。	600,000.00
19	保险费	19.1 格式：中文字符（汉字、金额类数字、特殊字符） 19.2 按产品条款、产品费率表相应保险责任的基本保险金额/保险金额和客户投保情况等内容显示，数据精确至小数点后两位。	13,200.00
20	首期/一次交清 保险费合计	20.1 格式：中文字符（汉字、金额类数字、特殊字符） 20.1 显示人民币大写汉字，后方括号内显示RMB和金额类数字，数据精确至小数点后两位。	壹万叁仟贰佰圆整 (RMB 13,200.00)
21	中国人民人寿保险股份有限公司×××分公司	21.1 格式：中文字符（汉字、数字、特殊字符） 21.2 显示投保业务所在省级分公司全称。	中国人民人寿保险股份有限公司×××分公司
22	地址	22.1 格式：中文字符（汉字、数字、特殊字符） 22.2 显示上述省级分公司营业执照中的住所全称。	××省××市××区 ××街道××商务中心 ××座××楼
23	保险公司人员姓名及工号	23.1 格式：中文字符（汉字、数字、特殊字符） 23.2 显示保险销售人员姓名及工号	王××(*****)

附录 C
(资料性附录)
保单查询信息显示项规则说明表

序号	显示项	说明	示例
1	产品名称	1.1 格式：中文字符 1.2 显示样式为：XXXXXX	人保寿险尊享嘉倍重大疾病保险
2	产品条款	2.1 格式：中文字符 2.2 显示样式为：条款名称及链接，点击条款名称弹出产品条款内容	人保寿险尊享嘉倍重大疾病保险 注：条款名称含链接
3	保单号	3.1 格式：数字字符，定长15位数字 3.2 构成：前2位为行政区划代码，第3位至第10位为流水号、第11位和12位为校验码、第13位至第15位为单证代码	131123456732008
4	投保人信息	4.1 格式：中文字符 4.2 显示样式为：XXXXXX 4.3 投保人信息包含姓名、证件类型、证件号码、手机号码、电子邮箱、通讯地址。 4.4 投保人信息默认脱敏显示。	姓名：王*花 证件类型：居民身份证 证件号码：1*****2 手机号码：134****9987 电子邮箱： bil***@163.com 通讯地址：北京市*****
5	被保险人信息	5.1 格式：中文字符 5.2 显示样式为：XXXXXX 5.3 投保人信息包含姓名、证件类型、证件号码 5.4 投保人信息默认脱敏显示。	姓名：王*花 证件类型：居民身份证 证件号码：1*****2
6	受益人信息	6.1 格式：中文字符 6.2 显示样式为：XXXXXX 6.3 投保人信息包含姓名、证件类型、证件号码	姓名：王*花 受益份额：100% 受益顺序：1
7	保险费	7.1 格式：中文字符（汉字、金额类数字、特殊字符） 7.2 按产品条款、产品费率表相应保险责任的基本保险金额/保险金额和客户投保情况等内容显示，数据精确至小数点后两位。	13,200.00
8	保险金额	8.1 格式：中文字符（汉字、金额类数字、特殊字符） 8.2 按产品条款、产品费率表相应保险责任的基本保险金额/保险金额等和客户投保情况等内容显示，数据精确至小数点后两位。	600,000.00
9	保险期间	9.1 格式：中文字符（汉字、数字、特殊字符） 9.2 与产品条款相应款项表述显示一致，如：终身、**年	终身
10	保单生效日	10.1 格式：中文字符（汉字、数字） 10.2 显示样式为：****-**-**	2022-06-20
11	保险销售人员姓名及工号	11.1 格式：中文字符（汉字、数字） 11.2 显示样式为：XXXXXX(*****) ，其中XXXXXX为保险销售人员姓名，*****为保险销售人员工号	保险销售人员姓名及工号：翠花（000000001）

序号	显示项	说明	示例
12	保险服务人员姓名及工号	12.1 格式：中文字符（汉字、数字） 12.2 显示样式为：XXXXXX(***** ，其中XXXXXX为保险服务人员姓名，*****为保险服务人员工号	保险服务人员姓名及工号：翠花(0000000001)
13	保单所属机构及部组	13.1 格式：中文字符 13.2 保单所属机构及所属部组的中文值	所属机构：银川市兴庆区互动部 所属部组：刘喜桃部刘喜桃组
14	查询服务电话	14.1 格式：中文字符（汉字、数字） 14.2 固定显示“中国人民保险客服热线：95518转寿险”	中国人民保险客服热线：95518转寿险
15	交费方式	15.1 格式：中文字符（汉字、数字） 15.2 为条款中支持的交费方式	交费方式：年交
16	等待期	16.1 格式：中文字符（汉字、数字） 16.2 条款中描述的等待期或宽限期 16.3 健康险显示此项	等待期：自本合同生效（或最后复效）之日起**日内。 非健康险保单不显示此项内容。
17	责任免除	17.1 格式：中文字符 17.2 显示样式为：条款名称及链接，点击条款名称弹出该险种的责任免除内容	<p>人保寿险安心定期寿险</p> <p>责任免除</p> <p>在本文中，“您”指投保人，“我们”、“本公司”指中国人民人寿保险股份有限公司。“本合同”指您与我们之间订立的人保寿险安心定期寿险合同。</p> <p>以下列情形之一导致被保险人身故或全残的，我们不承担给付保险金的责任：</p> <p>(1) 您对被保险人的故意杀害、故意伤害；</p> <p>(2) 被保险人故意犯罪或抗拒依法采取的刑事强制措施；</p> <p>(3) 被保险人自本合同成立或者合同复效之日起2年内自杀，但被保险人自杀时为无民事行为能力人的除外；</p> <p>(4) 被保险人主动吸食或注射毒品；</p> <p>(5) 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机动车；</p> <p>(6) 战争、军事行动、暴乱或武装叛乱；</p> <p>(7) 核爆炸、核辐射或核污染。</p> <p>此外，对于（1）项情形导致被保险人身故或全残的，本合同终止，我们将按保人以外的其他权利人或被保险人的顺序确定。若您没有指定受益人，受益人按《中华人民共和国民法典》第五十一条规定处理。</p> <p>本合同条款内容未尽事宜，请参见本保险合同条款中可能存在其他可能免除或减轻本公司责任的条款及与您有重大利害关系的条款，已在保险合同中采用加粗字体的方式提示您注意，请您认真阅读。</p>
18	保险责任	18.1 格式：中文字符 18.2 显示样式为：条款名称及链接，点击条款名称弹出该险种的保险责任内容	<p>人保寿险安心定期寿险</p> <p>保险责任</p> <p>在本文中，“您”指投保人，“我们”、“本公司”指中国人民人寿保险股份有限公司。“本合同”指您与我们之间订立的人保寿险安心定期寿险合同。</p> <p>在本合同有效期内，我们承担如下保险责任：</p> <p>被保险人基本保险金额（或身故保险金）之日起180日内，因意外伤害以外的原因身故或全残，我们按您本合同的保险金额（不计利息）给付身故或全残保险金，本合同终止。</p> <p>被保险人因意外伤害身故或全残（或身故保险金）之日起180日后因意外伤害以外的原因身故或全残，我们按基本保险金额给付身故或全残保险金，本合同终止。</p>
19	快递单号	1.1 客户同时选择电子保单和纸质保单，且纸质保单通过快递邮寄 1.2 格式：中文字符（汉字、数字） 1.3 显示样式为：XXXXX	显示保单的快递单号
20	快递节点时间	1.1 客户同时选择电子保单和纸质保单，且纸质保单通过快递邮寄 1.2 格式：数字字符 1.3 显示样式为：****-**-** **：**	显示快递轨迹各个节点时间
21	快递节点	1.1 客户同时选择电子保单和纸质保单，且纸质保单通过快递邮寄 1.2 格式：中文字符（汉字、数字） 1.3 显示样式为：XXXXX	显示快递各个节点的地点等信息