



简明指南 · 行业 · 保险

理赔表、报告、照片：各在哪个文件里？ 现在，同一理赔编号的文档保持关联。

理赔表、照片、维修估价单、鉴定报告和发票通过邮寄、电子邮件和外勤人员送达，常常是手写的。本简明指南展示 PaperOffice 如何读取这些文件，通过相同的理赔编号将其关联，并检查提交的 PDF。适用于保险公司、经纪人和理赔员。

本指南的内容

理赔编号、保单号和出险日期作为字段，相同理赔编号的文档相互关联，照片存放在同一文件夹中，PDF 检查是否含有被遮盖的内容，并可就档案提问并附上来源。

01 · 问题所在

一个理赔，许多发件人。 每份文件都单独到达。

水害发生后，理赔表以手写形式通过邮寄送达，照片通过电子邮件发来，维修估价单来自工匠，而几周之后才会收到鉴定报告和发票。负责理算的人必须收集所有材料，把估价单、报告和发票并排摆开进行比较。

成因

每个理赔有许多发件人

投保人、工匠、修理厂、鉴定人和经纪人都以各自的格式发送文件。把这些文件串起来的线索是理赔编号，前提是它确实写在了文件上。

手写内容和照片

理赔表常常是手工填写的，损失则用手机拍照。保单号和出险日期需要重新录入，而数字颠倒就会匹配到错误的保单。

文档可被修改

以 PDF 形式提交的估价单或发票可以在屏幕上看不出痕迹的情况下被修改。被遮盖的金额在翻阅时很难被发现。

如何察觉

- 同一理赔编号的文档分散在收件箱、扫描文件夹和保单系统中。
- 理赔的照片挂在邮件里，而不是存放在理赔档案中。
- 理赔表上的保单号与保单上的写法不一致。
- 同一张维修发票分别由客户和修理厂提交，结果被录入了两次。
- 提交的 PDF 是否被修改，只能凭肉眼判断。

02 · PAPEROFFICE 的解决方式

读取、关联， 检查文档。

您的保单和理赔系统仍然是保单、准备金和赔付的系统。PaperOffice 读取每起理赔的文档，通过相同的理赔编号将它们关联起来，并检查提交的 PDF 是否存在异常。

1

全部收入，照片也包括在内

一个 Connector 从理赔邮箱中收集理赔表和照片，每个附件各自成为一份文档。邮件通过扫描仪进入，外勤人员的照片通过移动应用进入。

模块: [CONNECTORS](#)

2

读取手写内容

在 Ultra 层级，AI-OCR 还能逐行读取手写的理赔表，并保留位置信息。之后，这些文字即可用于搜索。

模块: [AI-OCR](#)

3

理赔数据作为字段

您自己的 IDP Agent 读取理赔编号、保单号、出险日期、出险地点和经过。 **保险单** 模板提供投保人、保额和免赔额。

模块: [IDP AGENT](#)

4

按理赔编号关联

从 Premium 起，AI-DMS 还会读取文档和参考编号。如果理赔表、报告和发票上的同一编号写法相同，Knowledge Graph 会在 Workspace 中将它们关联起来。

模块: [KNOWLEDGE GRAPH](#)

5

检查提交的 PDF

该 Trust Agent 检查已提交的 PDF 文件中是否存在隐藏或覆盖的文本以及嵌入文件。从 Premium 开始，它比较文本层与页面图像，并提供针对发票或保单的配置文件。

模块: [TRUST AGENT](#)

03 · 应用中的操作

一起理赔的文档 如何汇集到一处。

以下是理赔处理和邮件收发室如何设置流程。基础是为每个业务线配置一个启用 AI-DMS Premium 的 Workspace；手写的理赔表则使用 Ultra 处理。

1

使用 Ultra 处理手写内容

选中手写的理赔表，选择 **操作** > **代理与 workflows** > **AI-DMS** 并设定 Ultra 层级。印刷的报告和发票则使用 Premium 处理。

2

读取理赔数据

选中一份理赔表，打开 **操作** > **代理与 workflows** > **IDP**，并创建包含理赔编号、保单号、出险日期和地点的代理。对于保单，请选择 **保险单** 模板。

3

查看理赔

在文档列表中，选择 **选项** 下的 **交易** 视图。拥有相同已识别文档编号或参考编号的文档会排列在一起；双击即可打开每一份。

4

分配照片

将一张照片拖到理赔表上，然后选择 **创建文档文件夹**。再将其他照片和报告拖到该文件夹中，它们就会明显地排在一起。

5

检查 PDF

在 **Document AI** > **Trust Agent** > **创建 Trust Agent** 下，分别创建一个 Check level 为 Premium 的代理，并配置用于发票或保单的配置文件。然后选择 PDF 文件并选择 **操作** > **代理与 workflows** > **Trust** > **使用 Trust Agent 检查**。

实践经验

每封信件都应写上理赔编号 在每份回执中注明理赔编号，并请修理厂、鉴定人和客户原样引用。如果 AI-DMS 将其识别为参考编号，Knowledge Graph 就会在办理过程中关联这些文档。

04 · 案例

一家财产保险公司 随时掌握每起理赔。



一家拥有 120 名员工的地区财产保险公司，负责处理水害、风灾和车险理赔。理赔员接收理赔表，委托鉴定人，核对维修估价单和发票，并回答客户和经纪人的问题。

使用前

- 手写的理赔表放在待处理邮件的托盘里。
- 照片和维修估价单在邮件中，鉴定报告则在保单系统中。
- 理算时，她把打印出来的估价单、报告和发票并排摆开。
- 她只凭肉眼判断提交的 PDF 是否被修改过。

使用 PAPEROFFICE 后

- 理赔表、照片、估价单和报告都保存在该业务线的 Workspace 中。
- Ultra 读取理赔表，IDP Agent 接管理赔编号和保单号。
- 在 交易 视图中，相同理赔编号的文档会排列在一起，照片则存放在文件夹中。
- Trust Agent 检查提交的 PDF；她通过聊天询问差异之处，并对照原件核实。

这是一个用于说明的虚构理赔案例。请自行检查您的文档上会出现哪些编号，由谁评估报告和鉴定结果，以及您如何处理健康数据和客户数据。

05 · 检查清单

您的理赔部门是否已准备好处理相互关联的文档？

请用这些要点来准备收发室和理赔处理工作。理赔编号在文档上出现得越频繁，PaperOffice 关联得就越多。

- ☐ 每个业务线都有自己的 Workspace，并设有适当的组别权限。
- ☐ 回执中注明理赔编号，并请发件人原样引用。
- ☐ 理赔表代理已用真实的理赔表（包括手写的）测试。
- ☐ 已分别设置一个 Check level 为 Premium 的 Trust Agent，分别用于发票和保单。
- ☐ 办理理赔的人会对照原件核实聊天答案中的每一个数字。
- ☐ 这些 Workspace 使用 AI-DMS Premium 处理，手写理赔表使用 Ultra 处理。
- ☐ 理赔表的字段已设定：理赔编号、保单号、出险日期、地点、经过。
- ☐ 理赔邮箱已设置为 Connector，附件各自成为独立文档。
- ☐ 检查发票的人会留意文档上的 可能的重复项 提示。
- ☐ 对于含有健康数据的理赔，Workspace 在打开时要求输入密码或短信验证码。

06 · 常见问题

理赔管理和 内部审计首先问的问题。

PaperOffice 如何与我们的保单系统配合？

保单、准备金和赔付仍保留在您的系统中。PaperOffice 负责处理它们周围的文件。您可以以导出方式或通过 REST API，将理赔编号、金额和日期导入您的系统；AI 助手则通过 MCP 进行查询。

PaperOffice 如何检查提交的文档？

Trust Agent 检查 PDF 中是否含有隐藏或被遮盖的文字、嵌入的文件，从 Premium 起还会检查文字层与页面图像之间是否存在矛盾。它会返回风险评分以及带页码的检查结果。您的审核人员会对照原件评估每一项结果。

手写的理赔表能被读取吗？

是的，通过 AI-DMS Ultra 实现。AI-OCR 逐行读取手写内容及其位置，而 IDP Agent 接管带有来源的字段。如果代理设有审核队列，缺失必填值将生成审核任务，并包含在 Professional 计划中。

PaperOffice 能比对估价单、报告和发票吗？

使用 [询问代理](#) 询问 Document Chat，估算单、报告与发票之间的差异项。它会读取文档并在答案下方显示找到的内容。您可在查看原件后决定结算事宜。

两次提交的发票会怎样？

通过 AI-DMS Premium，PaperOffice 检查内容或发行者的文档编号是否已存在于同一文档类型的账户中。匹配项将以

[可能的重复项](#) 及其原因显示在文档上。您在避免重复结算前进行确认。

谁能查看理赔档案？

拥有 Workspace 权限的组别可以在列表、搜索、聊天和 MCP 中查看，权限一视同仁。从 Business 起，打开档案需要密码或短信验证码；Compliance 类型的 Workspace 还会在预览和 PDF 下载中增加水印。

07 · 如何开始

将您的下一起理赔汇集到一个视图中。

在 app.paperoffice.ai 创建账户，上传一起理赔的理赔表、报告和发票，并使用 AI-DMS Premium 进行处理。您只为处理的内容付费；价格页面列出了各个层级。

测试一起已结案的理赔

上传一起已结案理赔的文档。您将看到 Knowledge Graph 关联了哪些文档，以及理赔编号在哪些地方缺失。

与理赔人员确定字段

决定每份理赔表应提供哪些字段，并用易读和难读的理赔表测试代理。

确定检查项目

决定 Trust Agent 检查哪些文档，以及由谁评估检查结果和重复提示。

本主题相关的产品数据表

Connectors

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-connectors-zh.pdf

AI-OCR

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-ocr-zh.pdf

IDP Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-idp-intelligent-document-processing-zh.pdf

Knowledge Graph

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-knowledge-graph-zh.pdf

Trust Agent

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-integrity-check-zh.pdf

文档问答

paperoffice.ai/downloads/paperoffice-ai-datasheet-document-chat-zh.pdf

本主题更多内容

保险

paperoffice.ai/zh/solutions/hangye/ai-baoxian-peichang-shenpizhidonghua



本主题更多内容

paperoffice.ai/zh/solutions/hangye/ai-baoxian-peichang-shenpizhidonghua

价格

paperoffice.ai/en/pricing

联系我们

paperoffice.ai/zh/lianxi