

ORQUESTRA

Orchestra

保险业务系统：完整中文操作手册

版本：2026.09.03

适用网站：<https://csr.orquestrainsurance.ai>

适用对象：CSR、保险代理人、主管和系统管理员

重要安全原则：Orchestra 会整理资料、查询、报价和生成文件。除页面明确标注并要求员工勾选授权的 endorsement 外，系统不会自动 bind 保单、付款、续保、取消保单或代表员工联系客户。任何关键保险字段不确定时必须人工确认，不能猜测。

本手册包括

- Universal Intake、MyRMV、SinglePoint、MAIP 和 MPIUA
- Renewal 与 Payment 三周跟进和 CSR 文件处理
- Billing、Endorsement、Card、Binder、Cancellation 和 RTA E-Stamp
- Work 状态、Analytics、隐私、故障处理和每日检查清单

目录

在支持文档链接的 PDF 阅读器中可点击章节。

1. 快速开始	3
2. 页面导航	3
3. Work 状态、颜色和时间线	4
4. Universal Customer Intake	4
5. Auto Quote	6
6. Home Quote	7
7. MPIUA 和 MAIP 详细入口	7
8. Renewal 与 Payment Follow-up	8
9. Plymouth Rock Billing Status	9
10. Add Driver Endorsement	9
11. Add Vehicle Endorsement	9
12. Update Mortgagee Endorsement	10
13. Insurance Card	10
14. Auto/Home Binder	10
15. Cancellation 2A 和 LPR	11
16. RTA E-Stamp	11
17. Customers、Activity 和 Analytics	11
18. 验证码、密码和客户隐私	12
19. 常见问题处理	12
20. 每日 CSR 检查清单	13
21. 管理员升级规则	14

1. 快速开始

1.1 登录

1. 打开 <https://csr.orquestrainsurance.ai>。
2. 输入公司提供的 Orquestra 用户名和密码。
3. 登录后默认进入 Work。
4. 如果刚上线的新页面没有出现，macOS 按 Cmd + Shift + R，Windows 按 Ctrl + Shift + R 强制刷新。

不要把 Orquestra、SinglePoint、MyRMV、MAIP、MPIUA 或 carrier 密码保存到 Excel、客户备注、聊天记录或操作手册。

1.2 推荐的日常操作顺序

1. 先打开 Work，处理 Needs Attention 和 Waiting。
2. 新客户资料从 New Request 进入；固定格式任务可从 Tools 进入。
3. 查看 AI 提取结果，补齐缺失字段，核对低置信度或冲突字段。
4. 涉及 live policy 的操作，必须核对客户、保单、生效日期并勾选授权。
5. 任务开始后，从 Work 详情页查看进度、结果、PDF 和 carrier 网站链接。
6. 主管可在 Analytics 查看当天、本周、本月的成功、失败和待处理任务。

2. 页面导航

- Work：所有真实任务的统一队列。可筛选 Failed、Needs Attention、Running 和 Waiting。
- New Request：粘贴客户文字并上传驾照、registration 等图片，由系统提取资料并进入相应 workflow。
- Customers：从真实 Work 记录形成的客户索引。它不是完整 CRM，也不会显示没有任务记录的全部客户。
- Tools：Auto Quote、Home Quote、Renewal/Payment Follow-up、Insurance Card、Binder、Add Driver、Update Mortgagee、Cancellation 和 RTA E-Stamp。
- Activity：按时间显示任务和人工审核事件。
- Analytics：显示每天、每周、每月任务数量、成功率、失败原因和最近失败任务。
- Help：在线中英文说明和完整 PDF 手册下载。
- Legacy Tools：需要详细字段的 Home、MAIP、MPIUA、Add Vehicle、Billing 和命令式任务入口。地址为 <https://csr.orquestrainsurance.ai/legacy-tools>。

3. Work 状态、颜色和时间线

3.1 顶部状态

- Running：后台正在访问 RMV、SinglePoint 或 carrier 网站。不要重复点击开始按钮。
- Waiting：自动步骤已完成，正在等待 CSR 处理，例如 renewal 文件已经准备好。
- Needs Attention：缺少资料、匹配不唯一、需要验证码、carrier 页面变化或文件不存在。打开任务查看具体说明。
- Completed：该 workflow 已成功完成并保存结果。Completed 不等于保单已 bind，除非任务本身是明确授权的 endorsement 且结果写明已提交。
- Failed：自动任务发生错误。打开时间线查看失败阶段，再到 Analytics 查看相同错误是否重复出现。

3.2 时间线颜色

- 绿色 Completed：该步骤已完成。
- 蓝色 Automation step：自动流程正在执行或已经进入该自动步骤。
- 黄色 Waiting or warning：等待人工输入、缺少非致命资料或出现警告。
- 红色 Failed：该步骤失败，必须查看错误说明。

页面正常情况下会自动刷新 Running 任务。如果 carrier 已完成但顶部仍短暂显示 Running，等待几秒；超过一分钟仍不更新时强制刷新页面。不要因为状态延迟就重复提交 live endorsement。

3.3 任务详情页

每个 Work 详情页包含：

- 原始 Request 和来源；
- AI understanding 以及已遮罩的驾照号码和 VIN；
- Human review 中仍需确认的字段；
- Result 和可直接打开的 PDF；
- Execution plan & timeline；
- 成功后出现的 carrier 链接。

Quote 成功后通常提供 SinglePoint 或 MAIP 链接；Plymouth Rock billing 和 endorsement 成功后提供 Plymouth Rock 链接。打开 carrier 网站后仍要核对 quote、policy number 和客户身份。

4. Universal Customer Intake

Universal Intake 是新客户资料的首选入口，它把聊天文字、图片、Google Sheet/Excel 和人工补充统一到同一个 Customer、Driver、Vehicle、Property 资料结构。

4.1 支持的输入

- 客户聊天文字或员工整理的文字；
- 驾照照片；
- registration 照片；
- JPG、PNG 或 WebP 图片；
- 每次最多 4 张图片，每张不超过 8 MB。

示例：

```
Run auto quote
Zhang San
12/20/1990
25 Main St Newton MA 02458
[license image]
[registration image]
```

4.2 提取和确认

1. 打开 New Request。
2. 粘贴文字，拖入或选择图片。
3. 点击 Understand request。
4. 系统显示识别出的姓名、生日、地址、驾照、VIN、车辆和 prior insurance 等字段。
5. 黄色或红色字段表示缺失、置信度不足或来源冲突。必须对照原图和客户信息修改。
6. 点击 Confirm fields 保存确认后的值。
7. 如果同名客户有多个地址，选择正确地址后才能继续。

系统会遮罩显示驾照和 VIN 的大部分字符。遮罩只是 UI 保护，不代表资料已经确认。

4.3 MyRMV 自动补充

当资料中有有效的 Massachusetts 驾照号码和 17 位 VIN 时，系统会自动开始 MyRMV 查询。MA 驾照通常以 S 或 SA 开头。

1. 页面显示 Looking up MyRMV 时等待查询完成。
2. 如出现 MyRMV security code required，输入本次收到的 6 位验证码。
3. 验证后，姓名、生日、地址、驾照和匹配车辆会标注为 MyRMV verified。
4. 仍然要检查地址单元号、VIN 和车辆是否属于本次报价。

验证码只用于当前登录，不保存到客户资料。

4.4 缺少 prior insurance

Auto Quote 常见缺项是 prior carrier、prior effective date 和 prior expiration date。主页面可直接在对应字段中补充；Legacy Tools 的 Universal Intake 也可追加一句：

Progressive, 10/1/25-10/1/26

不要根据旧保单或类似客户猜测日期。无法确认时让任务保持 Needs Attention。

5. Auto Quote

5.1 推荐路径：New Request

1. 按第 4 节上传文字、驾照和 registration。
2. 确认客户、DOB、地址、license、VIN 和 prior insurance。
3. 点击 Run Auto Quote。
4. MA 驾照客户进入 SinglePoint；非 MA 或 foreign license 客户按资料进入 MAIP。
5. 打开 Work 详情页等待结果。

5.2 快速路径：MA License + VIN

1. 打开 Tools → New Business → Auto Quote。
2. 输入 MA license number 和 17 位 VIN。
3. 点击 Look up & run。
4. 系统通过 MyRMV 获取客户姓名、DOB、地址和车辆资料，再开始 SinglePoint。
5. 如需验证码，在页面出现提示后输入 6 位 code。

5.3 SinglePoint 结果

Carrier 可能返回：

- RATED / Premium：已得到价格；打开 SinglePoint 链接核对并继续人工销售流程。
- REVIEW / REFER：Carrier 需要人工处理或仍有关键资料不符合要求。不能当作正式价格。
- DECLINED：Carrier 明确拒绝。保存结果供 CSR 审核，不要反复重复同一输入。
- Needs Attention：页面、凭证、验证码、资料或 carrier mapping 需要处理。

Orchestra 会保存 quote，但不会自动 bind、购买或收款。

5.4 非 MA 驾照和 MAIP 时间

非 MA 或 foreign license 必须使用已确认的姓名、DOB、地址、驾照州/国家、first licensed date 和车辆资料。不要伪造 MA license。

MAIP 开放时间为美东时间周一到周六 7:00 AM-7:00 PM。晚上 7 点到早上 7 点以及整个周日，系统会在打开 MAIP 前停止，并显示 MAIP Closed。在下一个开放时段重新运行即可。

6. Home Quote

6.1 从 Tools 开始

1. 打开 Tools → New Business → Home Quote。
2. 如果只有 MA license，可先输入 license；详细资料请点击 Open full Home form。
3. 在 Legacy Tools 中可输入 MA license，或输入姓名、DOB 和完整 property address。
4. 点击 Find Property & Run Home Quote。

6.2 Property 信息

系统会从可用的公开 property sources 查询建筑年份、面积、层数、construction、roof、occupancy 等必要信息。找不到非关键下拉项时，会使用经过批准的默认或第一个可用选项；以下关键内容仍需员工核对：

- 被保险人姓名和 DOB；
- 完整地址和 unit；
- occupancy 和产品类型；
- building/condo 情况；
- replacement cost 或明显异常的面积；
- claims、coverage 和任何 underwriting 答案。

系统不会因为需要价格就虚构客户身份、房屋地址、loss history 或 coverage instruction。

6.3 结果处理

结果为 Premium/RATED 时，可从 Work 打开 SinglePoint 查看。REVIEW、REFER 或缺少关键房屋资料时必须人工处理。生成价格不等于已购买 Home policy。

7. MPIUA 和 MAIP 详细入口

打开 Legacy Tools → MPIUA / MAIP。

7.1 MPIUA Property

1. 选择 MPIUA Property。
2. 输入 customer name。
3. 选择 Dwelling 或 Homeowners，并确认 occupancy。

4. 确认 property address，特别是 condo/unit。
5. 点击 Run MPIUA to Final Review。

流程只运行到最终人工审核位置，不会自动提交、签发或付款。缺少 unit 或地址不一致时应停止，不要选择相似地址代替。

7.2 MAIP Personal Auto

1. 选择 MAIP Personal Auto。
2. MA license 可使用 RMV 资料；out-of-state 或 foreign license 使用详细手动字段。
3. 上传的 license image 会保存在客户私密文件夹，不会自动上传给 MAIP。
4. 核对 applicant、license jurisdiction、first licensed date、VIN 和 address。
5. 在开放时间运行。

8. Renewal 与 Payment Follow-up

8.1 自动任务

启用后，系统每天按 agency 时区在早上 7 点后运行一次，检查今天至未来 21 天内到期的已签发保单。每张到期保单分别创建：

- Renewal Follow-up；
- Payment Follow-up。

系统先检查客户私密文件夹；符合明确名称的 renewal/declaration 和 bill/invoice PDF 会自动附到对应任务。Plymouth Rock 配置启用时，也会以只读方式进入 Policy Documents 获取明确匹配的文件。

系统不会自动续保、付款或联系客户。

8.2 CSR 处理

1. 在 Work 筛选 Waiting 和 Needs Attention。
2. 打开 Renewal Follow-up，点击 Open Renewal Document。
3. 打开 Payment Follow-up，点击 Open Bill Document。
4. 核对 customer、policy number、carrier 和 expiration date。
5. 按 agency 流程联系客户并记录后续动作。
6. 找不到文件时，按照任务说明登录 carrier 获取或核对，不要上传不属于该保单的文件。

8.3 手动扫描和去重

打开 Tools → Policy Service → Renewal & Payment Follow-up，点击 Scan Next 21 Days。系统按 policy number、expiration date 和任务类型去重，因此重复扫描不会重复建相同任务。

如果显示 follow-up source unavailable 或 Google Sheet 403，停止扫描并通知管理员。系统会拒绝用过期快照代替 live issued-policy source。

9. Plymouth Rock Billing Status

这是只读查询，不会付款或修改保单。

1. 打开 New Request，输入 Check billing for Customer Name；或打开 Legacy Tools → Billing Status。
2. 确认完整姓名；同名时选择正确地址。
3. 如有提示，输入 Plymouth Rock security code。
4. 结果显示 policy number，并显示 next payment date/amount 或 Paid in Full。
5. 使用成功后的 Plymouth Rock 链接查看 carrier 记录。

不要把账单结果当作实时银行付款确认；客户刚付款时仍需在 carrier portal 核对。

10. Add Driver Endorsement

Add Driver 会真实修改 Plymouth Rock Auto policy。

1. 打开 Tools → Policy Service → Add Driver。
2. 输入 policyholder/customer full name。
3. 输入 endorsement effective date。
4. 输入新 driver 的 legal first name、last name、MA license number 和 relationship。
5. 核对 driver identity、relationship 和 effective date。
6. 勾选 live policy 授权确认框。
7. 点击 Verify & Add Driver。
8. 如需 security code，输入本次 6 位 code。
9. 在 Work 查看 RMV verification、Plymouth Rock submission 和最终结果。

如果 customer、policy 或 RMV identity 不唯一，系统必须停止。不得选择最相似的人继续。

11. Add Vehicle Endorsement

Add Vehicle 当前在 Legacy Tools → Add Car · Plymouth Rock 使用，并会真实修改 Plymouth Rock Auto policy。

1. 输入 customer full name。
2. 输入 17 位 VIN 和 effective date。
3. 系统找到唯一的 issued Plymouth Rock Auto policy。
4. 系统读取 VIN 车辆并复制现有车辆的 coverage 结构。

5. 在最终提交前核对 vehicle、policy、date 和 coverage。
6. 确认获得客户授权后运行。

如果客户有多个 policy、VIN 无效或 current coverage 无法明确复制，应停止并人工处理。

12. Update Mortgagee Endorsement

此操作会真实修改 Plymouth Rock Home policy。

1. 打开 Tools → Policy Service → Update Mortgagee。
2. 输入 customer name 和 endorsement effective date。
3. 输入 mortgagee legal name、street、city、state、ZIP 和可选 loan number。
4. 核对 customer、唯一 Home policy、property address 和 mortgagee clause。
5. 勾选授权框，点击 Update Mortgagee & Create Documents。
6. 如有提示，输入 security code。
7. 完成后下载 Updated Policy 和 Updated Home Binder。

如果 endorsement 已成功但 PDF 暂时未生成，不要再次提交。到 Plymouth Rock 查看已提交记录并稍后获取文件，以免重复 endorsement。

13. Insurance Card

1. 打开 Tools → Policy Service → Insurance Card。
2. 输入 customer full name，点击 Generate card。
3. 同名客户出现多个地址时选择正确记录。
4. 系统只为有 VIN 的车辆生成文件；没有 VIN 的记录会明确跳过。
5. 打开生成的 PDF，检查姓名、车辆、VIN、policy number、carrier 和 dates。

Legacy Tools 的命令框也支持：

```
Generate insurance card for Customer Name
```

Legacy Tools 出现 Send Email 时，邮件只发到服务器配置的 agency/test recipient。发送前必须查看页面显示的 recipient；它不会自动使用客户邮箱。

14. Auto/Home Binder

1. 打开 Tools → Policy Service → Binder。
2. 输入 customer full name，点击 Generate binder。
3. 系统查找该客户已完成并保存的 Auto 和 Home quote。

4. 自动识别可用类型，并为每个匹配类型生成 binder。
5. 打开 PDF，核对 customer、policy/quote、carrier、premium、vehicle/property、mortgagee 和 coverage。

没有 completed quote、客户地址不匹配或关键字段缺失时，系统不会生成可用 binder。生成 binder 不等于 coverage 已 bind。

15. Cancellation 2A 和 LPR

1. 打开 Tools → Policy Service → Cancellation。
2. 输入 customer full name，点击 Generate documents。
3. 系统根据客户资料自动识别 Auto 或 Home：
 - Auto 生成固定 SinglePoint 模板格式的 2A；
 - Home 生成固定 SinglePoint 模板格式的 LPR。
4. Cancellation date 默认当天。
5. 下载后核对 customer、policy、vehicle/property、carrier 和日期。

该功能只生成模板文件，不会向 carrier 提交取消，也不会取消保单。员工必须遵守 agency 的签名、通知、保存和提交程序。

16. RTA E-Stamp

1. 打开 Tools → Documents → RTA E-Stamp。
2. 选择正确 carrier stamp。
3. 上传已经填写好的 RTA PDF，文件必须不超过 15 MB。
4. 点击 Stamp RTA。
5. 打开 stamped PDF，检查页数、表格内容、stamp 位置和清晰度。

只可使用 agency 授权的 stamp。E-Stamp 生成文件，不代表 RMV 已收到、接受或处理该 RTA。

17. Customers、Activity 和 Analytics

17.1 Customers

Customers 页面来自 Work 记录，显示每位客户的 open 和 completed 数量以及最近任务。它用于从任务回到客户，不是 carrier policy system 的替代品。

17.2 Activity

Activity 按时间显示 request received、field confirmation、browser start、document found、quote complete 和 failure 等事件。出现争议时先查看[这里](#)和 Work 时间线。

17.3 Analytics

Analytics 显示：

- Today、This week、This month 的 total、successful、failed、pending 和 success rate ；
- 按 workflow 的任务数量 ；
- repeated failure causes ；
- latest failed tasks。

Success rate 不包含仍在 Waiting、Running 或 Needs Attention 的待处理任务。主管应先处理重复失败原因，再检查单次客户资料问题。

18. 验证码、密码和客户隐私

- Security code 只输入当前页面的 code 字段，不要写入 notes 或截图长期保存。
- Carrier 密码更换后，只由授权管理员在 Render 的环境变量中更新。
- 驾照、registration、VIN、DOB、地址和 policy documents 都是客户私密资料。
- 只上传本次业务需要的图片，任务完成后按 agency retention policy 处理。
- Work 页面会遮罩 license 和 VIN，但下载 PDF 和 carrier 页面仍可能显示完整资料。
- 不要把真实客户资料放进测试示例、公开 issue、普通 email 或未授权 AI 工具。

19. 常见问题处理

19.1 一直显示 Running

等待 60 秒并强制刷新。如果时间线没有新事件，到 Analytics 或 Render logs 检查后台错误。Live endorsement 已到 carrier 确认页时不要重复提交。

19.2 Needs Attention

打开任务详情，查看 exception reason

和最后一个黄色/红色时间线步骤。补齐资料、选择正确客户、输入验证码或人工登录 carrier。不要通过反复重跑掩盖错误。

19.3 找到多个客户或保单

根据完整地址选择。仍无法唯一确认时停止并联系主管或客户。不能只按姓名选择第一条。

19.4 MyRMV 或 Plymouth Rock 要验证码

使用当前登录新收到的 6 位 code。过期 code 不要重复输入。网页提示新的 code 时使用最新一封。

19.5 Google Sheet 403 或 sync pending

Quote 可能会在保存本地记录后继续，但 Renewal/Payment 自动扫描会停止以避免使用过期资料。通知管理员检查 Sheet 是否以 reader 权限分享给生产 service account。

19.6 Carrier 页面变化、找不到按钮或文件

停止自动任务，保存 Work ID 和页面错误说明。不要猜测新的按钮。管理员修复 locator 后再重跑。

19.7 PDF 无法打开或内容缺失

重新打开 Work 中的 PDF 链接。确认浏览器允许新标签页。若文件关键字段缺失，不得发送或提交；回到客户资料或 carrier 核对。

20. 每日 CSR 检查清单

开始工作时：

- 登录 Work，处理 Needs Attention；
- 检查 Waiting 的 Renewal 和 Payment Follow-up；
- 确认 MAIP 是否在开放时间；
- 确认当天 carrier/security-code 邮箱可用。

每个任务提交前：

- 核对 customer full name 和 address；
- 核对 policy number、VIN/property、effective date；
- 核对 coverage、mortgagee、relationship 等业务字段；
- 确认 live policy authorization；
- 确认任务没有正在 Running 的重复版本。

下班前：

- 查看 Analytics 的 failed 和 pending；
- 处理或升级未完成的 Needs Attention；
- 确认已下载文件属于正确客户；
- 不在本地桌面或 Downloads 长期保留客户文件。

21. 管理员升级规则

以下情况交给管理员，不由 CSR 自行修改服务器：

- Google Sheet/API permission 403 ；
- Carrier 密码或 login URL 更换 ；
- Render deployment failure ；
- 重复出现相同 locator/page change ；
- Persistent disk、customer folder 或 PDF 路径错误 ；
- 任务状态与 carrier 实际结果持续不一致 ；
- 需要新增 carrier、agency、QQ Catalyst adapter 或数据来源。

报告问题时提供 Work ID、workflow、发生时间、页面显示的安全错误说明和是否已经在 carrier portal 成功。不要发送密码、完整驾照号码或完整客户文件。