

# 中国人寿保险股份有限公司

## 一、设有省级分支机构和落地服务机构的省（自治区、直辖市、计划单列市）清单

序号	分公司名称	办公地址	联系电话
1	中国人寿保险股份有限公司北京市分公司	北京市朝阳区朝外大街16号1号楼23—32层	010-56909692
2	中国人寿保险股份有限公司天津市分公司	天津市和平区曲阜道38号39-42层	022-23180000
3	中国人寿保险股份有限公司上海市分公司	上海市浦东新区银城路88号1802室,19、20楼	021-20712000
4	中国人寿保险股份有限公司重庆市分公司	重庆市渝中区筷子街2号名义层2至9层、18层（同属民族路23号）	023-68808719
5	中国人寿保险股份有限公司河北省分公司	石家庄市裕华西路18号	0311-86262800
6	中国人寿保险股份有限公司山西省分公司	山西省太原市迎泽大街300号	0351-4064249
7	中国人寿保险股份有限公司内蒙古自治区分公司	内蒙古呼和浩特市新城区新华大街17号	0471-4934170
8	中国人寿保险股份有限公司辽宁省分公司	沈阳市沈河区北站二路58-2号	024-31953137
9	中国人寿保险股份有限公司吉林省分公司	长春市绿园区西安大路2766号	0431-87830039
10	中国人寿保险股份有限公司黑龙江省分公司	黑龙江省哈尔滨市道里区兆麟街108号	0451-84888001
11	中国人寿保险股份有限公司江苏省分公司	江苏省南京市中山东路298号	025-84856057
12	中国人寿保险股份有限公司安徽省分公司	安徽省合肥市包河区滨湖新区庐州大道1111号中国人寿安徽金融中心1层、4-13层、40-42层	0551-62637105
13	中国人寿保险股份有限公司浙江省分公司	浙江省杭州市中河中路80、82号	0571-87216472
14	中国人寿保险股份有限公司福建省分公司	福州市五四路233号保险大厦	0591-87092232
15	中国人寿保险股份有限公司江西省分公司	南昌市中山路526号	0791-86623131
16	中国人寿保险股份有限公司山东省分公司	山东省济南市经十路11001号	0531-86915088
17	中国人寿保险股份有限公司湖北省分公司	湖北省武汉市武昌区丁字桥路37号	027-68871076
18	中国人寿保险股份有限公司湖南省分公司	湖南省长沙市芙蓉区韶山北路178号中国人寿大厦	0731-84302300
19	中国人寿保险股份有限公司河南省分公司	河南省郑州市花园路52号	0371-65633623
20	中国人寿保险股份有限公司广东省分公司	广州市荔湾区中山七路133号广东荔湾大厦	020-81297121
21	中国人寿保险股份有限公司广西壮族自治区	广西南宁市民族大道133号	0771-5800807

	区分公司		
22	中国人寿保险股份有限公司海南省分公司	海口市龙华路39-1号国寿大厦	0898-66529601
23	中国人寿保险股份有限公司四川省分公司	四川省成都市市辖区高新区天府大道北段966号5号楼	028-85987613
24	中国人寿保险股份有限公司云南省分公司	昆明市盘龙区拓东路80号	0871-63192709
25	中国人寿保险股份有限公司贵州省分公司	贵阳市遵义路30号	0851-85568000-9110
26	中国人寿保险股份有限公司陕西省分公司	西安市高新区唐延路51号中国人寿大厦	029-89568860
27	中国人寿保险股份有限公司甘肃省分公司	甘肃省兰州城关区南滨河东路719号	0931-8120382
28	中国人寿保险股份有限公司青海省分公司	青海省西宁市新宁路20号	0971-6305095
29	中国人寿保险股份有限公司宁夏回族自治区分公司	银川市金凤区上海西路103号中国人寿大厦	0951-5669900
30	中国人寿保险股份有限公司新疆维吾尔自治区分公司	乌鲁木齐市水磨沟区南湖东路139号中国人寿高层办公、住宅楼办公用房1-26层	0991-7908610
31	中国人寿保险股份有限公司西藏自治区分公司	西藏自治区拉萨市市辖区柳梧新区世纪大道16号	0891-6395519
32	中国人寿保险股份有限公司大连市分公司	大连市中山区中山路136号希望大厦23层1-8单元, 25层1-8单元, B1层9、12、13单元	0411-82562782
33	中国人寿保险股份有限公司青岛市分公司	青岛市市南区香港中路39号	0532-58088031
34	中国人寿保险股份有限公司宁波市分公司	宁波市灵桥路777号	0574-81850683
35	中国人寿保险股份有限公司厦门市分公司	厦门市湖里区仙岳路4686号601单元、1701单元、2901单元	0592-5539633
36	中国人寿保险股份有限公司深圳市分公司	深圳市福田区福田街道福安社区福华一路123号中国人寿大厦1、2、8层部分, 7、9-12、34、35层	0755-83787022

## 二、全国统一的客户服务及投诉方式（包括客服电话、在线服务访问方式、理赔争议处理机制和工作流程等）

### 1) 投诉渠道:

1. 拨打全国统一客服热线: 95519
2. 登录中国人寿寿险APP, 我的>意见反馈>我要投诉。
3. 前往您所在地的分支机构。

### 2) 投诉处理程序:

1. 投诉受理。为了我们能够清楚了解您的诉求, 您在通过公司客服热线和中国人寿寿险APP投诉时, 请留下您的真实姓名、保险单号、身份信息和有效的联系方式, 我们的投诉处理专员会尽快与您联系。您前往所在地的分支机构时, 我们将安排专人负责接待受理, 尽最大努力当场为您解

决。如果当场无法解决，在收集您的保单资料后，我们将会随后向您致电。

2. 调查处理。自投诉受理之日起 2 个工作日内会有投诉处理人员与您取得联系，进一步了解详细情况，并进行核实和调查。

3. 反馈结果。对于情况清楚、责任清晰的投诉，我们会在受理之日起 15 个工作日内向您反馈处理意见。如果情况复杂需要延长处理时间的，我们会及时与您沟通并向您说明处理进度。

4. 案件办结。如果您认可我们的处理意见，我们会将投诉案件办结。如果您对我们反馈的处理意见有疑问，我们会将案件转回调查处理环节重新进行核实。

3) 客户投诉处理流程图:

