

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

机构名称	营业场所详细地址	邮编	联系电话
四川省分公司	四川省成都市高新区交子大道 177 号 1 栋 2 单元 7-8 层	610000	028-83298592
江苏省分公司	江苏省南京市秦淮区建邺路 98 号第二十一、二十二、二十三、二十五层	210004	025-86978855
河北省分公司	河北省石家庄市桥西区裕华西路 15 号万象天成商务广场 A 座 1401、1403 室、17、18 层	50000	0311-85298928
山东省分公司	济南市历下区文化东路 16 号中建文化广场 A 座 5-11 层	250014	0531-81910025
吉林省分公司	吉林省长春市朝阳区前进大街 996 号力旺广场 A 座 5-8 楼	130000	0431-80823000
浙江省分公司	浙江省杭州市上城区小营街道解放路 18 号 401-413 室、301-303 室、306-313 室	310009	0571-85871757
湖南省分公司	湖南省长沙市天心区湘府中路 369 号星城荣域园综合办公楼 9 楼	410004	0731-82923377
湖北省分公司	湖北省武汉市武昌区中北路 166 号普提金商务中心 A 座 1、17、19、20 楼	443000	027-86793435
黑龙江省分公司	黑龙江省哈尔滨市道里区群力第六大道 1265 号汇智金座 8-11 层	150070	0451-58680123
广东省分公司	广东省广州市越秀区广州大道中 301 号 19 楼 1901 自编之一，20 楼 2001，21 楼 2101 房	510000	020-87355051
河南省分公司	郑州市郑东新区九如东路与商务外环交叉口中国人保大厦	450018	0371-69068116
陕西省分公司	陕西省西安市高新区科技路 48 号创业广场 3 层	710075	029-88327227
江西省分公司	江西省南昌市红谷滩万达广场 A 区 A5 栋写字楼第 6 层及第 18-20 层	330038	0791-82139028
山西省分公司	山西省太原市小店区南内环街 100 号恒地大厦 6 层	30012	0351-7673419
广西壮族自治区分公司	广西壮族自治区南宁市青秀区合作路 1 号昌泰东盟园 SOHO 公寓 2 号楼 4-11 层	530022	0771-2751168
安徽省分公司	安徽省合肥市庐阳区濉溪路 118 号置地汇丰广场 14-15 层	230041	0551-67126218
北京市分公司	北京市东城区王府井大街 45 号院 1 号楼 4 层 404-408、5 层 506-512、6 层、7 层	100010	010-65507777
内蒙古自治区分公司	内蒙古自治区呼和浩特市赛罕区乌兰察布东街园艺新家园 101 号楼 25 层、26 层	10020	0471-3299014
重庆市分公司	重庆市江北区金融街 3 号 1-1、6-1、7-1、9-1、18-1、19-1	400000	023-61529604
辽宁省分公司	沈阳市皇姑区黄河南大街 111 号第 A 座 1 单元 18、19 层	110031	024-66601652
云南省分公司	云南省昆明市五华区护国路 2-4 号广业大厦 13、17 楼	650021	0871-68011515
福建省分公司	福建省福州市鼓楼区营迹路 69 号恒力创富中心西塔 20 层 13、14 号、20-24 号、西塔 21 层-23 层	350003	0591-86311113

甘肃省分公司	甘肃省兰州市城关区庆阳路 75 号中科银座大厦西塔第 25 层、第 26 层 (西面、北面)	730030	0931-8795607
新疆维吾尔自治区分公司	新疆维吾尔自治区乌鲁木齐市天山区光明路 276 号 E 阳臻品综合楼 8 层、9 层	830000	0991-7506180
贵州省分公司	贵州省贵阳市南明区机场路 18 号亨特国际金融中心 25 层 1-8 号、26 层 1-8 号	550000	0851-88579143
青岛市分公司	青岛市市南区香港中路 61 号乙远洋大厦 6 层北半层、青岛市市南区香港中路 61 号甲远洋大厦 26 层整层	266000	0532-66776990
深圳市分公司	深圳市罗湖区笋岗街道招商开元中心 03 地块 A 座第 22 层 01-12 单元、28 层 01、05、06、09、1	518032	0755-83243217、0755-8
宁夏回族自治区分公司	宁夏回族自治区银川市金凤区尹家渠街东侧, 枕水路南侧悦海新天地购物广场 14 号写字楼 21、22 层	750002	0951-8646320
大连市分公司	辽宁省大连市沙河口区白山路 109 号人民保险寿险办公楼	116019	0411-88145127
海南省分公司	海南省海口市美兰区国兴大道 5 号海南大厦主楼 7 楼	570203	0898-68514931
天津市分公司	天津市和平区南市大街与福安大街交口天汇广场 1-1901 至 2101,1-301 部分, 1-601, 1-8	300021	022-23456565
宁波市分公司	宁波市海曙区永丰西路 227、231 号 A 座 7 楼、8 楼, B 座 (1-6)、(2-4), 229 号 B 座 (1-4)	315000	0574-83880888
厦门市分公司	厦门市思明区湖滨南路 357-359 号海晟国际大厦商业部分 102、204、301 单元, 写字楼部分 150	361000	0592-2125362
上海市分公司	上海市黄浦区福佑路 8 号 1001、1002、401 室	200010	021-63338686
青海省分公司	青海省西宁市城西区五四西路 66 号 C8 楼 9 层	810001	0971-8080603
西藏自治区分公司	西藏自治区拉萨市城关区拉萨市金珠西路 107 号圣城锦苑 B 座一层、五层、六层	850000	0891-6521763

**注:** 为充分发挥中国人民保险集团内各子公司战略协同效应, 推动业务协同发展, 本公司与中国人民财产保险股份有限公司、中国人民健康保险股份有限公司开展相互代理业务。

## 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 workflows 等)

### 1) 投诉渠道:

1. 拨打全国统一客服热线: 95518
2. 登录人保寿险寿险 E 服务微信小程序, 我的>在线客服>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人保寿险寿险 E 服务微信小程序投诉时, 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：

