

国华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	机构名称	办公地址	电话号码
1	安徽分公司	安徽省合肥市蜀山区怀宁路 288 号置地广场 C 座办 3601—3608 室	0551-65288000
2	北京分公司	北京市丰台区丽泽路 16 号院 4 号楼第 20 层 01-07 号单元	010-52513288
3	重庆分公司	重庆市江北区江北嘴聚贤岩广场 9 号重庆国华金融中心 15F1501、1502、16F1603 号	023-86567103
4	广东分公司	广东省广州市天河区黄埔大道中 656 号自编 2402-2410a	020-29193969
5	河南分公司	河南省郑州市郑东新区商务外环 19 号农信大厦 12 楼	0371-60188000/ 0371-60232662
6	河北分公司	河北省石家庄市桥西区自强路 118 号中交财富中心 T2 商务办公楼 20 层	0311-82622971
7	湖南分公司	长沙市芙蓉中路三段 142 号光大发展大厦 B 座 7 楼	0731-88707253
8	湖北分公司	武汉市江岸区三阳路 8 号天悦星辰 A 栋写字楼第 23 层 2301、2302、2303-A 单元	027-85566620
9	江苏分公司	南京市建邺区庐山路 168 号新地中心二期 2003 室	025-52898832
10	辽宁分公司	辽宁省沈阳市沈河区北站路 61 号财富中心 A 座 32 层 3201、3206、3207 室	024-31099571
11	青岛分公司	青岛市市北区凤城路 16 号卓越大厦 21 层	0532-86678651
12	上海分公司	上海市浦东新区向城路 288 号国华人寿金融大厦 8 楼 805、806、807、808、809b 室	021-68595019
13	四川分公司	四川省成都市青羊区大墙西街 33 号鼓楼国际 39 楼	028-65015800
14	山东分公司	山东省济南市市中区经四路万达广场 B 座 22 层	0531-80976662

15	山西分公司	山西省太原市万柏林区迎泽西大街86号信达国际金融中心27层整层	0351-5266976
16	深圳分公司	深圳市罗湖区桂园街道深南东路5016号京基一百大厦A座64层01-02B单元	0755-33061959
17	天津分公司	天津市和平区小白楼街滨江道与大沽北路交口南侧汇金中心1号楼大沽北路65号, 1-3001、1-3007、1-3008、1-3009、1-3010、1-3011	022-23210888
18	浙江分公司	浙江省金华市婺江西路28号时代商务中心1幢1007号	0579-89808368

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）

（一）客服电话

国华人寿全国统一服务号码：95549，我们将竭诚为客户提供高效、便捷、优质的“一站式”服务体验。

（二）在线服务访问方式

国华人寿官微：V95549，目前官微已全面开通保单自助功能，关注后可足不出户完成各类保单变更、续期交费、理赔等服务。

（三）理赔争议处理机制和工作流程

1、客户通过 95549 全国服务热线、95549 全国服务邮箱以及公司官网等互联网平台方式反馈理赔争议的，由总公司客户服务及消费者权益保护部客户服务人员在客服系统中统一受理，并根据相关规则进行转办机构专业人员处理；

2、客户通过机构柜面反馈理赔争议的，由我司专业人员负责接待处理。

（四）理赔、保全等客户服务及投诉渠道

保全服务渠道：客户可通过国华人寿 7*24 小时 e 动柜面智能平台、物理柜面、投保银行的网上银行(含手机银行)、终端机等自助渠道或拨打国华人寿全国统一服务号码 95549 提出保全变更申请。

投诉渠道：国华人寿建立了“信、访、电、网”全方位的投诉通道，消费者可以通过信函邮件、物理柜面、95549 全国服务热线、对外公示的投诉电话、官微在线客服等通道发起投诉，公司将根据保险消费者诉求及时开展调查核实工作，支持消费者合理诉求，化解各类投诉纠纷

三、投保咨询方式、保单查询方式

客户可通过 e 动柜面智能平台、物理柜面、95549 全国服务热线、官微在线客服等通道对投保保单进行咨询、查询。