

客户服务及投诉渠道

一、联系方式

(一) 电话方式

1) 95511-7 (中文服务)

2) 4008833663-2 (英文服务)

(二) 在线方式

1) APP:平安健康保险

2) 官网:平安健康保险

3) 官微:平安健康生活

4) 小程序:平安健康保险

二、主要业务流程

(一) 保单查询及变更 (保全服务)

1) 平安健康保险 APP

保单查询路径: 我的 (需登录) ->我的保单->保单列表->电子保单

保单变更申请路径: 我的 (需登录) ->我的保单->保单列表->进入对应保单服务项目->录入提交->等待完成

保单验真路径：保单验真路径：关注平安健康保险小程序，点击我的（需登录）->我的工具

->保单验真

2) 微信小程序（平安健康保险）

保单查询路径：我的（需登录）->我的保单->保单列表->电子保单查看

保单变更申请路径：我的（需登录）->保单->保单列表->进入对应保单服务项目->录入提交->等待完成

3) 线下申请

申请流程：下载并填写申请书->提供必要材料->邮寄我司对应承保机构保单服务部->我司

审核处理->通知完成（应备材料可参考保单后的《客户服务指南》）

机构	保全材料邮寄地址（注明“保单服务岗收”）	联系电话
东莞	广东省东莞市南城街道东莞大道南城段 116 号轨道交通大厦 2 号楼 2105-2109 单元平安健康险东莞中心支公司	0769-28639901
北京	北京市西城区金融街 23 号平安大厦 1216 室	010-59700471
佛山	广东省佛山市禅城区季华五路 55 号万科金融中心 A 座 3109 室	0757-82914129
广东	广东省广州市天河区体育东路 160 号平安大厦 18 楼	020-87593783
惠州	广东省惠州市惠城区江北文昌一路华贸大厦 2 座 1404	0752-2884007
江门	广东省江门市蓬江区迎宾大道中 118 号国际金融大厦 1910-1911 平安健康险江门支公司	0750-3299650
茂名	广东省茂名市茂南区西粤南路 188 号东信时代广场写字楼 20 层平安健康险茂名支公司	0668-3322802
清远	广东省清远市清城区广清大道 88 号云山诗意大厦 22 楼平安健康险清远支公司	0763-3813295
汕头	广东省汕头市龙湖区长平路 95 号华润大厦北塔 1003、1004 单元	0754-87272886
中山	广东省中山市东区中山三路 16 号国际金融中心 16 楼 1603 单元	0760-88881002
珠海	广东省珠海市香洲区吉大园林路 51 号平安大厦 101 室平安健康险	0756-3355105
石家庄	河北省石家庄市长安区东大街 5 号开元金融中心 11 楼 D 号、E 号	0311-89668507
河南	河南省郑州市郑东新区榆林北路 36 号绿地中心南塔 5013	0371-55305886
湖北	湖北省武汉市江岸区中山大道 1628 号平安金融中心 12 楼 平安健康保险湖北分公司	027-83903001
湖南	湖南省长沙市天心区湘江中路二段 36 号华远华中心 5 号楼 22 楼	0731-85380315
江苏	江苏省南京市秦淮区汉中路 189 号平安金融中心 2002 室	025-85496000
南通	江苏省南通市崇川区工农南路 128 号天宝大厦 1119 室	0513-89000311
苏州	江苏省苏州园区苏州中心 A 座 3202	0512-69170587

无锡	江苏省无锡市滨湖区金融一街平安财富中心 1303 室	51082800583
机构	保全材料邮寄地址（注明“保单服务岗收”）	联系电话
辽宁	辽宁省沈阳市沈河区友好街 10 号，新地中心 1 号楼 3702	024-31362103
上海	上海市徐汇区凯滨路 206 号 A 座 10 楼	18121302247
深圳	广东省深圳市福田区福华路 355 号皇庭大厦 24 层 A、B、G、H 室	0755-84339415
四川	四川省成都市武侯区人民南路三段 1 号 2 栋 17 层 1701-1708 号	028—61068062
天津	天津市河西区马场道 59 号平安大厦 B 座 23 层	022-58825212
浙江	浙江省杭州市上城区民心路 280 号平安金融中心 1 幢 1801 室-1	0571-87228141
绍兴	浙江省绍兴市越城区迪荡街道梅龙湖路 56 号 1801-1 室	0571-81501658
温州	浙江省温州市鹿城区锦绣路 1067 号置信广场 3004 室	0577-88929252
重庆	重庆市江北区江北城西大街，平安财富中心 B 栋 1706	19112055653
襄阳	湖北省襄阳市樊城区内环路环球金融城 1 幢 1 单元 25 层 4 室-5 室平安健康保险襄阳中心支公司	0710-3123359
汕头	广东省汕头市龙湖区长平路 95 号华润大厦北塔 1003、1004 单元	0754-87272886
通州	北京市通州区观音庵北街 4 号院保利大都汇 T2 写字楼 801 室	010-60568660
徐州	江苏省徐州市云龙区彭城路 93 号泛亚大厦 18 楼 1807、1809 室	0516-83756887

*所有保单变更服务，需要先确保完成补充投保人身份证件有效期，可至平安健康保险

APP 上述保单变更路径下“个人信息变更”项目进行补充。

（二）理赔服务

1. 报案

投保人、被保险人或受益人在知道保险事故发生后 10 日内，可通过平安健康保险

APP/微信小程序或客户服务热线 95511-7（中文服务）、4008833663-2（英文服

务）通知我司。

2. 预授权

(针对高端保险产品) 被保险人拟接受保单指定的医疗项目前, 可通过客户服务热线 95511-7 (中文服务)、4008833663-2 (英文服务) 或 APP (平安健康保险) 向我们提出预授权申请。

3. 理赔申请

在发生保险事故后, 请按保险合同的要求准备好所需资料, 并通过下列方式提交理赔申请。

1) 在线申请

- APP:平安健康保险

理赔申请: 我的——理赔服务——自助理赔

- 官微:平安健康生活

理赔申请: 我的——在线理赔

- 小程序:平安健康保险

理赔申请: 首页——理赔服务

我的——理赔

2) 柜面申请

可先在官网下载《理赔申请书》(下载地址 平安健康保险官网

www.health.pingan.com 理赔服务 → 下方 理赔常用表格及文件下载 → 事后医

疗理赔申请书（双语），按照保险合同的要求准备好所需资料，亲临分公司柜面提交理赔申请（分公司地址可参见邮寄地址）。

3) 邮寄申请

可先在官网下载《理赔申请书》（下载地址 平安健康保险官网 www.health.pingan.com 理赔服务 → 下方 理赔常用表格及文件下载 → 事后医疗理赔申请书（双语），按照保险合同的要求准备好所需资料，将理赔申请资料邮寄至相应的保单承保机构（邮费由您承担）。可根据如下列表所示保单号前 5 位数字识别承保机构，如有问题请致电客户服务热线 95511 转 7 咨询。

温馨提示：为避免邮寄丢失等，建议您复印留存一份理赔资料，并保留快递单。

理赔申请书下载方式：平安健康保险官网（www.health.pingan.com）→ 理赔服务 → 下方理赔常用表格及文件下载 → 事后医疗理赔申请书（双语）

邮寄地址如下：

保单号前 5 位数字	机构	地址	联系人	电话
92001	北京分公司	北京市西城区金融街 23 号 平安大厦 610 室	理赔服务岗	010-59733218
92002	上海分公司	上海市徐汇区凯滨路 206 号 A 座 10 楼	理赔受理岗	021-20662126
92003	天津分公司	天津市河西区马场道 59 号 平安大厦 B 座 23 层	保单服务岗 (理赔)	18222892921
92004	广东分公司	广州市天河区体育东路 160 号平安大厦 14 楼健康险	保单服务岗	020-87592831
	东莞中心支公司	广东省东莞市南城街道东莞 大道南城段 116 号轨道交通	保单服务岗	0769-28639901

		大厦2号楼2105-2109号单元		
	佛山中心支公司	佛山市禅城区季华五路55号万科金融中心A座3109室平安健康险佛山中心支公司	保单服务岗	0757-82914129
	惠州中心支公司	惠州市惠城区文昌一路7号华贸大厦2座1404室平安健康险惠州中心支公司	保单服务岗	0752-2884007
	珠海中心支公司	珠海市香洲区吉大园林路51号平安大厦1楼101室平安健康险珠海中心支公司	保单服务岗	0756-3355105
	江门中心支公司	江门市蓬江区迎宾大道中118号国际金融大厦19楼平安健康险江门中心支公司	保单服务岗	0750-3299650
	中山中心支公司	中山市东区中山三路16号国际金融大厦16楼1603单元平安健康险中山中心支公司	保单服务岗	0760-88881002
	茂名中心支公司	茂名市茂南区西粤南路188号东信时代广场写字楼20层	保单服务岗	0668-3322802
	清远中心支公司	清远市清城区广清大道88号云山诗意大厦22楼0708室平安健康险	保单服务岗	0763-3813795
	汕头中心支公司	汕头市龙湖区长平路95号华润大厦北塔1004单位平安健康险汕头中心支公司	保单服务岗	0754-87272886
92005	深圳分公司	广东省深圳市福田区福华路350号岗厦皇庭大厦24层平安健康险理赔部	理赔服务岗	19928751768
92006	辽宁分公司	沈阳市沈河区友好街10号新地中心1号楼3702室	保单服务岗	024-31973532
92009	湖北分公司	湖北省武汉市江岸区中山大道1628号企业中心5号12楼	理赔服务岗	027-83903010
	襄阳中心支公司	湖北省襄阳市樊城区内环路环球金融城1栋1单元25层4室-5室平安健康保险襄阳中心支公司	理赔服务岗	0710-3123509
92010	江苏分公司	南京市秦淮区汉中路189号平安金融中心2002室	保单服务岗	025-85496000

	南通中心支公司	江苏省南通市崇川区工农南路128号天宝大厦1119平安健康险南通中支	保单服务岗	0513-89000311
	无锡中心支公司	江苏省无锡市滨湖区金融一街15号无锡平安财富中心1303室	保单服务岗	0510-82800583
	徐州中心支公司	江苏省徐州市云龙区彭城路93号泛亚大厦18楼1807、1809室	保单服务岗	0516-83756887
92012	浙江分公司	浙江省杭州市上城区民心路280号平安金融中心1幢1801室-1	保单服务岗	0571-87228141
	绍兴中心支公司	浙江省绍兴市越城区迪荡街道梅龙湖路56号财源中心1801-1室	理赔服务岗	0575-81501658
	温州中心支公司	温州市鹿城区锦绣路1067号置信中心1幢3004室平安健康险温州中心支公司	保单服务岗	0577-88929252
92018	重庆分公司	重庆市江北区江北城西大街25号平安财富中心B座1706室	理赔服务岗	19112055697
92024	石家庄中心支公司	河北省石家庄市长安区东大街5号开元金融中心11楼D号、E号	理赔服务岗	0311-89667806
92020	湖南分公司	湖南省长沙市天心区湘江中路二段36号华远华中心5号楼2201A	理赔服务岗	0731-85380158
92026	四川分公司	四川省成都市武侯区人民南路三段1号2栋17层1701-1708号	保单服务岗	028-81291246
92036	苏州分公司	苏州工业园区苏州中心A座3202室	保单服务岗	18168977058
92032	河南分公司	河南省郑州市郑东新区榆林北路36号绿地中心南塔5013	理赔服务岗	0371 - 55302002

4. 理赔受理及审核

在收到完整的理赔申请材料后，我司将在合同约定的时效内完成审核结案。

5. 理赔金支付

- 1) 对于符合赔付约定的柜面和邮寄申请，我司在做出理赔决定后的 1 个工作日内向客户指定的账户发起支付。
- 2) 对于符合赔付约定的在线申请，如理赔金达到或超过 1 万元人民币，我司将通知客户补充邮寄材料，在收到客户材料后 1 个工作日内向客户指定的账户发起支付；如理赔金未达 1 万元人民币，我司在做出理赔决定后的 1 个工作日内向客户指定的账户发起支付。

6. 理赔结果通知

结案后，我司会向客户发出理赔通知书。客户也可通过理赔进度查询，了解理赔结果。

7. 理赔进度查询

- APP:平安健康保险
理赔进度查询：我的——理赔服务——理赔记录
- 小程序:平安健康保险
理赔进度查询：我的——理赔进度
- 客户服务热线：
95511-7（中文服务）、4008833663-2（英文服务）

(三) 投诉服务

消费投诉处理流程图



投诉维权渠道

- (1) 客服热线 (95511-7) ;
- (2) 官方网站 (<https://health.pingan.com>) 在线客服;
- (3) 电子邮箱 (health@pingan.com.cn) ;
- (4) 平安健康保险APP, 我的一帮助与客服—在线客服;
- (5) 至当地机构营业场所当面反映;
- (6) 将投诉信函寄至承保机构;
- (7) 致电承保机构。

投诉人应备材料

- (1) 投诉人基本情况。包括姓名、有效证件号码、联系电话、保单号、分单号等;
- (2) 投诉请求、主要事由和理由, 若有相关事实证明材料请一并提供;
- (3) 投诉应由保险消费者本人提出, 也可以委托他人代为提出。委托他人投诉的, 请提交授权委托书原件以及受托人的身份证明, 授权委托书应当载明委托事项、权限和期限, 并应当由保险消费者本人亲笔签名或盖章。

投诉案件时效

- (1) 对于事实清楚、争议情况简单的消费投诉: 15日内作出处理决定并告知投诉人;
- (2) 情况复杂的消费投诉: 30日内作出处理决定并告知投诉人。

投诉处理原则

以事实为依据, 遵循依法合规、便捷高效、标本兼治、多元化解、保密原则, 切实维护保险消费者合法权益。

您的权利

- (1) 若投诉人对投诉处理结果有异议, 可以采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等其他合法途径维权;
- (2) 投诉人对分支机构处理结果有异议的, 可以自收到处理决定之日起30日内向其上级机构书面申请核查, 核查机构自收到核查申请之日起30日内作出核查决定并告知投诉人。

平安健康保险

☎ 95511 转7 🌐 <https://health.pingan.com>

中国平安 PINGAN

专业 · 价值

专业 让生活更简单

平安健康保险股份有限公司 承保机构投诉接待信息

序	省级分公司名称	投诉电话	接待/信访地址	邮编
1	北京分公司	010-59730602	北京市西城区金融大街 23 号平安大厦 610 室	100033
2	上海分公司	021-38642159	上海市徐汇区凯滨路 206 号 A 座 10 楼	200030
3	天津分公司	022-58581077	天津市河西区马场道 59 号平安大厦 B 座 23 层	300203
4	广东分公司	020-87584221	广州市天河区体育东路 160 号平安大厦 14 楼	510620
5	深圳分公司	0755-82773381	深圳市福田区福田街道岗厦社区福华路 350 号岗厦皇庭大厦 24 层 A、B、C、D、G、H, 13 层 D、E、F、G1	518000
6	辽宁分公司	024-31623827 024-31457310	辽宁省沈阳市沈河区友好街 10 号 37 层 01-04 号	110013
7	江苏分公司	025-85496010	江苏省南京市秦淮区汉中路 189 号平安金融中心 20 层	210001
8	浙江分公司	0571-86956190 0571-86455492	浙江省杭州市上城区民心路 280 号平安金融中心 1 幢 1801 室-1	310005
9	四川分公司*	028-81294413	四川省成都市武侯区人民南路三段 1 号 2 栋 17 层 1701-1708 号	610041
10	重庆分公司	023- 67791221	重庆市江北区江北城西大街 25 号 15-1 层 3 单元、6 单元	400000
11	河南分公司	0371-55305882 0371-55305892	河南省郑州市郑东新区榆林北路 36 号 1 号楼写字楼 50 层 13、14、15、16 单元	450000
12	湖北分公司	027-83903032	武汉市江岸区中山大道 1628 号武汉天地-企业中心 5 号大厦 1 栋 12-1B、12-2、12-3、12-4、12-5	430000
13	湖南分公司	0731-85380315	湖南省长沙市天心区湘江中路二段 36 号华远华中心 5 号楼 2201A、2202、2203、2204 房	410000

*四川分公司承保保单还可以通过以下途径进行投诉反馈：

(1) 四川保险业消费者权益保护中心维权热线：028-841-12378；

(2) 微信在线投诉或申请调解：搜索小程序“四川保险消保中心”，在线投诉或申请调解。

三、保险消费风险提示

亲爱的保险消费者：

您好，平安健康保险股份有限公司提示您，在购买我司人身保险产品时，请如实告知被保险人的健康状况，不轻信虚假宣传及误导，避免在发生保险事故后出现理赔纠纷，以维护自身合法权益。

一、不轻信虚假宣传及误导。在销售过程中，您可能会遇到，个别保险销售人员以如实告知健康状况将面临增加保费、拒绝承保等为由，诱导保险消费者隐瞒真实健康状况投保。在这种情况下，如发生保险事故，易产生理赔纠纷，保险消费者可能得不到保险赔偿或给付，使得自身权益受到损害。

二、如实告知是保险消费者的法定义务。《保险法》（2015年修订）第十六条规定，订立保险合同，保险人（指与投保人订立保险合同，并按照合同约定承担赔偿责任或者给付保险金责任的保险公司）就保险标的或者被保险人的有关情况提出询问的，投保人应当如实告知。投保人故意或者因重大过失未履行如实告知义务，足以影响保险人决定是否同意承保或者提高保险费率的，保险人按照规定条件有权解除合同。保险消费者履行如实告知义务，既遵循了相关法律规定，也能够避免因未如实告知出现理赔纠纷。

三、如实回答健康状况询问。保险机构主要采用书面方式询问被保险人健康状况。保险消费者需要客观地填写健康状况问卷等，如确因时间久远等记不清某些健康情况，请您及时查询就诊记录、诊断报告等相关诊疗资料，避免因健康状况告知不准确，影响保险合同效力。

感谢您对平安健康保险的支持与关注。