

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）→查保单→保单列表→电子保单查看

保单变更申请路径：我的（需登录）→查保单→保单列表→选对应电子保单→更多服务→进入对应保单服务项目→录入提交→等待完成

保单验真路径：点击我的（需登录）→常用工具→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）→查保单→保单列表→电子保单查看

保单变更申请路径：我的（需登录）→查保单→保单列表→选对应电子保单→进入对应保单服务项目→录入提交→等待完成

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

3) 平安健康保险官网

保单验真路径：登录官网首页（需登录）→更多服务→保单验真

4) 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》）

平安健康保险股份有限公司 保全材料邮寄地址

分公司	保全材料邮寄地址（注明“保单服务岗收”）	联系电话
北京分公司	北京市西城区平安大厦 11 层	个人：010-59730949 团体：010-59700471
上海分公司	上海市徐汇区凯滨路 206 号 A 座 10 楼	18121302247
天津分公司	天津市河西区马场道 59 号平安大厦 B 座 23 层	18222892921
广东分公司	广东省广州市天河区体育东路 160 号平安大厦 20 楼	020-87587709
深圳分公司	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	0755-84339415
辽宁分公司	辽宁省沈阳市沈河区友好街 10 号，新地中心 1 号楼 5102 室	024-31973635
湖北分公司	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
江苏分公司	江苏省南京市秦淮区汉中路 189 号平安金融中心 2002 室	025-85490521
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	0571-87228141
福建分公司	福建省福州市台江区五一中路 88 号平安大厦 21 A/B 单元房屋	0591-83368160
重庆分公司	重庆市江北区江北城西大街，平安财富中心 B 栋 1702	19112055653
湖南分公司	湖南省长沙市天心区湘江中路二段 356 号平安财富中心 10 楼 1001-02 及 1012 室	0731-85380315
安徽分公司	安徽省合肥市蜀山区怀宁路 288 号置地广场 A 座 19 楼 01/02/03/04/05/06/14 号	0551-62826342
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	028—61068059
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	0371-55305896
山西分公司	山西省太原市小店区南内环街 98-2 号财富国际大厦 26 层 2601 号、2602 号、2603 号、2605 号、2606 号	0351-5699560
苏州分公司	江苏省苏州市工业园区圆融时代广场 24 栋 B 区平安财富中心 703 室	0512-69170587

平安健康保险股份有限公司 保全材料邮寄地址

中心支公司/支公司	保全材料邮寄地址（注明“保单服务岗收”）	联系电话
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	0311-89668507
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号轨道交通大厦2号楼2105-2109单元平安健康保险东莞中心支公司	0769-28639901
汕头中心支公司	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
通州支公司	北京市通州区观音庵北街4号院2号楼8层801	010-60568660
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	0516-83756887
昆山支公司	江苏省苏州市工业园区圆融时代广场24栋B区平安财富中心703室	0512-69170587
佛山中心支公司	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
惠州中心支公司	广东省惠州市惠城区江北文昌一路华贸大厦2座1404	0752-2884007
江门中心支公司	广东省江门市蓬江区迎宾大道中118号国际金融大厦1910-1911平安健康保险江门支公司	0750-3299650
茂名中心支公司	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层平安健康保险茂名支公司	0668-3322802
清远中心支公司	广东省清远市清城区广清大道88号云山诗意大厦22楼平安健康保险清远支公司	0763-3813295
汕头中心支公司	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
中山中心支公司	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
珠海中心支公司	广东省珠海市香洲区兴业路88号15楼05-06室	0756-3355105
南通中心支公司	江苏省南通市崇川区工农南路155号南通印象城A座写字楼11层1109室 平安健康保险南通中支	0513-89000311
无锡中心支公司	江苏省无锡市滨湖区金融一街平安财富中心1303室	0510-82800583
绍兴中心支公司	浙江省绍兴市越城区灵芝街道解放大道177号9楼915室	0575-81501658
温州中心支公司	浙江省温州市鹿城区锦绣路1067号置信广场3004室	0577-88929252
资阳中心支公司	四川省资阳市雁江区蜀乡大道710号希望城一期1（F）7-2号（部分）、3号、4号	028-26832100
台州中心支公司	浙江省台州市椒江区白云街道东海大道1800号腾达中心西1幢901室	0576-81820895

*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

根据保险合同，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——去理赔——自助理赔
- 官微:平安健康保险
理赔申请：保单服务——在线理赔
- 小程序:平安健康保险
理赔申请：我的——去理赔——自助理赔

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。

平安健康保险股份有限公司 理赔材料邮寄地址

保单号前5位数字	分公司	邮寄地址	联系人	联系电话
92001 92101	北京分公司	北京市西城区金融大街23号平安大厦11层	理赔服务岗	010-59733218
92002 92102	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 92103	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 92104	广东分公司	广州市天河区体育东路160号平安大厦20楼平安健康保险	保单服务岗	020-87592831
92005 92105	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层平安健康保险理赔部	理赔服务岗	19928751768
92006 92106	辽宁分公司	沈阳市沈河区友好街10号新地中心1号楼5102室	保单服务岗	024-31973635
92009 92109	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
92010 92110	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	025-85490521
92012 92112	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
92018 92118	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1702室	理赔服务岗	19112055697
92020 92120	湖南分公司	湖南省长沙市天心区湘江中路二段356号平安财富中心10楼1001-02及1012室	理赔服务岗	0731-85380158
92026 92126	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 92136	苏州分公司	苏州工业园区圆融时代广场24栋B区平安财富中心703室	保单服务岗	18168977058
92032 92132	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
92025 92125	安徽分公司	安徽省合肥市蜀山区怀宁路288号置地广场A座19楼01/02/03/04/05/06/14号	理赔服务岗	0551-62826342
92013 92113	福建分公司	福建省福州市台江区五一中路88号平安大厦21A/B单元房屋	保单服务岗	0591-83368160
92033 92133	山西分公司	山西省太原市小店区南内环街98-2号财富国际大厦26层2601号、2602号、2603号、2605号、2606号	理赔岗	0351-5699560

平安健康保险股份有限公司 理赔材料邮寄地址

保单号前 5 位数字	中心支公司 /支公司	邮寄地址	联系人	联系电话
92001 92101	通州支公司	北京市通州区观音庵北街4号院2号楼8层801	理赔服务岗	010-60568660
92004 92104	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号轨道交通大厦2号楼2105-2109号单元	保单服务岗	0769-28639901
	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室平安健康保险佛山中心支公司	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室平安健康保险惠州中心支公司	保单服务岗	0752-2884007
	珠海中心支公司	广东省珠海市香洲区兴业路88号优特总部大厦15楼05、06室	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楼平安健康保险江门中心支公司	保单服务岗	0750-3299650
	中山中心支公司	中山市东区中山三路16号国际金融中心16楼1603单元平安健康保险中山中心支公司	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室平安健康保险	保单服务岗	0763-3813795
92009 92109	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单位平安健康保险汕头中心支公司	保单服务岗	0754-87272886
	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 92110	南通中心支公司	江苏省南通市崇川区工农南路155号南通印象城A座写字楼11层1109室平安健康保险南通中支	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 92112	绍兴中心支公司	浙江省绍兴市越城区灵芝街道解放大道177号9楼915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室平安健康保险温州中心支公司	保单服务岗	0577-88929252
	台州中心支公司	浙江省台州市椒江区白云街道东海大道1800号腾达中心西1幢901室	保单服务岗	0576-81820895

保单号前 5位数字	中心支公司 /支公司	邮寄地址	联系人	联系电话
92024 92124	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
92026 92026	资阳中心支 公司	四川省资阳市雁江区蜀乡大道710号希望城 一期1(F)7-2号(部分)、3号、4号	保单服务岗	028-26832108
92036 92136	昆山支公司	苏州工业园区圆融时代广场24栋B区平安财 富中心703室	保单服务岗	18168977058

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

结案后在理赔账户无误情况下，我司收到理赔案件相关资料（票据原件（电子发票除外）、医保结算单原件、第三方报销凭证、病历复印件等）后三日内给付保险金。

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

(三) 投诉服务



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 接待场所及信函邮寄地址

分公司	投诉电话	接待场所及信函邮寄地址	邮编
北京分公司	010-59730602	北京市西城区金融大街 23 号平安大厦 11 层	100033
上海分公司	021-20660229	上海市徐汇区凯滨路 206 号 A 座 10 楼	200032
天津分公司	022-58581077	天津市河西区马场道 59 号增 1 号平安大厦 23 层	300203
广东分公司	020-87584221	广州市天河区体育东路 160 号平安大厦 20 楼	510630
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	518000
辽宁分公司	024-31973635	辽宁省沈阳市沈河区友好街 10 号新地中心 1 号楼 5102 室	110013
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
浙江分公司	0571-86956190	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	310016
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
重庆分公司	023-67791221	重庆市江北区江北城西大街 25 号 15-1 层 2 单元、3 单元、4 单元	400000
河南分公司	0371-55305896	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
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
湖南分公司	0731-85380315	湖南省长沙市天心区湘江中路二段 356 号平安财富中心 10 楼 1001-02 及 1012 室	410000
苏州分公司	0512-69170586	苏州市工业园区圆融时代广场 24 栋 B 区 703 室	215000
安徽分公司	0551-64676890	安徽省合肥市蜀山区怀宁路 288 号置地广场 A 座 19 楼 01/02/03/04/05/06/14 号	230071
福建分公司	0591-83368160	福建省福州市台江区五一中路 88 号平安大厦 21 A/B 单元房屋	350000
山西分公司	0351-5699560	山西省太原市小店区南内环街 98-2 号财富国际大厦 26 层 2601 号、2602 号、2603 号、2605 号、2606 号	030000

*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。

中心支公司/ 支公司名称	投诉电话	接待场所及信函邮寄地址	邮编
东莞中心支公司	0769-28680975	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	523000
中山中心支公司	0760-88881002	广东省中山市东区中山三路 16 号之三国际金融中心 16 层 3 卡	528403
佛山中心支公司	0757-82914129	广东省佛山市禅城区季华五路 55 号万科金融中心 A 座 31 楼 3109 室	528000
茂名中心支公司	0668-3322802	广东省茂名市茂南区西粤南路 188 号东信时代广场 20 楼平安健康保险 15-20 号	525000
惠州中心支公司	0752-2884007	广东省惠州市惠城区江北文昌一路华贸大厦 2 号楼 1404 单元	516003
珠海中心支公司	0756-3355105	广东省珠海市香洲区兴业路 88 号优特总部大厦 15 楼 05、06 室	519000
江门中心支公司	0750-3299650	广东省江门市蓬江区迎宾大道中 118 号 1 幢 1910-1911 室	529000
清远中心支公司	0763-3813295	广东省清远市清城区广清大道 88 号云山诗意大厦 22 楼 07-08 室	511500
温州中心支公司	0577-88929252	浙江省温州市鹿城区锦绣路 1067 号置信广场 1 幢 3004 室	325000
无锡中心支公司	0510-82800870	江苏省无锡市金融一街 15 号无锡平安财富中心 1303 室	214000
南通中心支公司	0513-89000136	江苏省南通市崇川区南通印象城 A 座写字楼 11 层 1109 室	226001
石家庄中心支公司	0311-89668507	石家庄长安区东大街 5 号开元金融中心希尔顿酒店 11E	050000
汕头中心支公司	0754-87272886	广东省汕头市龙湖区长平路 95 号华润大厦北塔 1004 单元	515000
绍兴中心支公司	0575-81501658	浙江省绍兴市越城区灵芝街道解放大道 177 号 9 楼 915 室	312000
襄阳中心支公司	0710-3123509	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	441002
通州支公司	010-60568660	北京市通州区观音庵北街 4 号院 2 号楼 8 层 801	101100
徐州中心支公司	0516-83756118	江苏省徐州市云龙区泛亚大厦 1807、1809 室	221000
资阳中心支公司	028-26832100	四川省资阳市雁江区蜀乡大道 710 号希望城一期 1 (F) 7-2 号 (部分)、3 号、4 号	641300
昆山支公司	0512-69170586	苏州市工业园区圆融时代广场 24 栋 B 区 703 室	215000

中心支公司/ 支公司名称	投诉电话	接待场所及信函邮寄地址	邮编
台州中心支 公司	0576-81820895	浙江省台州市椒江区白云街道东海大道 1800 号腾达中心 西 1 幢 901 室	317700

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。