

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	北京市西城区平安大厦 11 层	个人：010-59730949 团体：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 20 楼	020-87587709
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 号国际金融大厦 16 楼 1603 单元	0760-88881002
珠海	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	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	0371-55305896
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	025-85490521
南通	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 平安健康险南通中支	0513-89000311
苏州	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
无锡	江苏省无锡市滨湖区金融一街平安财富中心 1303 室	51082800583
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	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
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
资阳	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	028-26832108
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

机构	保全材料邮寄地址（注明“保单服务岗收”）	联系电话
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 1702	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	0710-3123509
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 2 号楼 8 层 801	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
昆山	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
安徽	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
福建	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
山西	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

*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——去理赔——自助理赔
- 官微:平安健康保险
理赔申请: 我的——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	邮寄地址	联系人	联系电话
92001	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
92001 (个单) 92101 (团单)	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
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 20 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	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 单元平安健康汕头中心支公司	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	保单服务岗	025-85490521

		中心 2002 室		
	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 1702 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
	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	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
	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
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
92025	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	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	保单服务岗	0591-83368160
92033	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

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——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



平安健康保险股份有限公司 承保机构投诉接待信息

省级分公司	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	0755-84339414	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	024-31623827 024-31362131	辽宁省沈阳市沈河区友好街 10 号 37 层 01-04 号	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	0371-55305882 0371-55287785	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 36 号华远华中中心 5 号楼 2201A、2202、2203、2204 房	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 单位	515000
绍兴中心支公司	0575-81501658	浙江省绍兴市越城区迪荡街道财源中心 18 楼 1801-1 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

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
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

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。