

中国人寿财产保险股份有限公司

一、合作保险信息名称

中国人寿财产保险股份有限公司

二、合作信息披露

1. 合作起止时间：2022年11月15日至今

2. 合作范围：保险产品代理销售

三、公开信息披露网址

<https://www.chinalife-p.com.cn>

四、承保理赔信息客户自主查询网址

<http://claim.chinalife-p.com.cn/claimCarFlow/index.jsp>

五、服务信息披露

1. 全国统一客服服务电话：95519、4008695519

2. 在线服务访问方式：通过关注微信号“中国人寿财险空中服务”小程序-全部-保险服务-在线客服。

3. 电子保单查询方式：通过关注微信号“中国人寿财险空中服务”小程序首页即可查询。

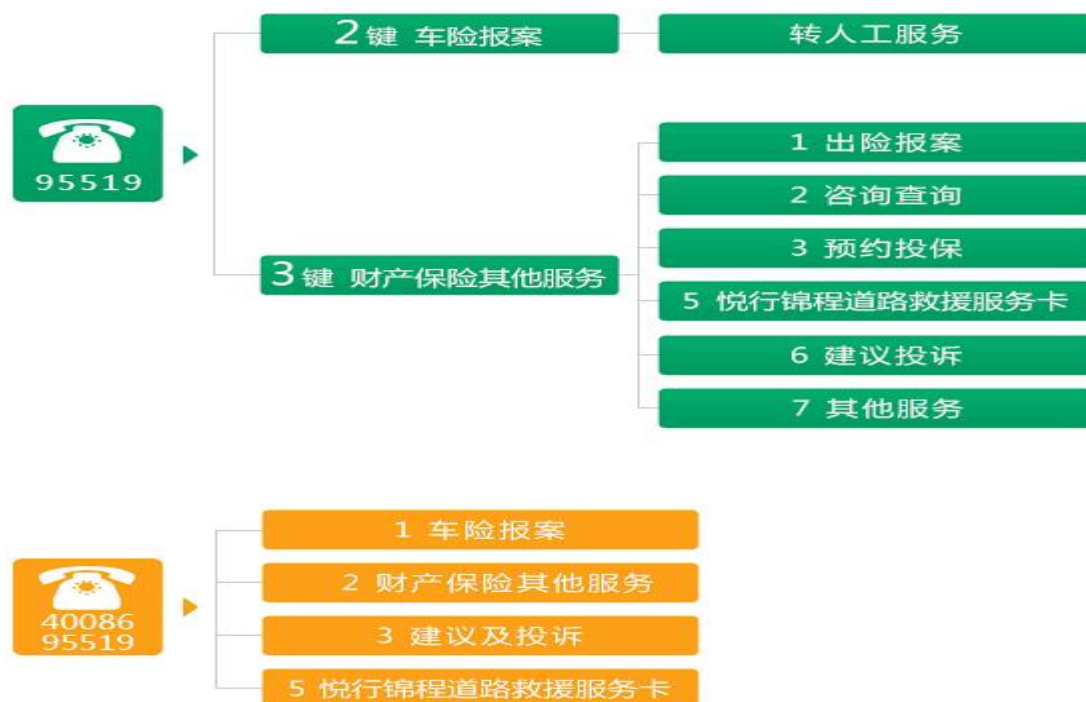
4. 服务网点查询方式：请登录公司官网 www.chinalife.com.cn/www.chinalife-p.com.cn 的公司基

本信息->各分支机构营业场所和联系电话->分支机构联系方式

六、三大服务通道

1. 020 线上服务：微信服务平台（chinalife-pfw）7×24 小时向客户提供在线保单查验、理赔查询、服务指引、网点导航、卡单激活、续保信息推送服务，每日 8：00-20:00 提供人工在线支持服务。公司网站（www.chinalife.com.cn/
www.chinalife-p.com.cn）提供保单查询、理赔查询、投诉建议、救援卡激活、营业网点查询等服务，工作日 9:00-17:00 提供人工在线支持服务。

2. 点对点客服专线：95519、4008695519 双重客服专线 365 天×24 小时为您提供报案、咨询、查询、预约、投诉和保单激活等全方位服务。



3. 面对面服务门店：全国服务门店提供工作日 5×8 小时一站式出单、批改、退保、查勘定损、理赔单证收集等服务；直辖市、省会城市门店，提供周末 2×4 小时服务；其他城市门店，提供周六 4 小时服务（个别偏远县级市及试营业期间除外）。

七、投诉渠道畅通。对未严格履行服务承诺，或在工作中违反职业道德或借工作之便谋取私利、侵害保险消费者合法权益的工作人员，欢迎广大客户和社会各界向我公司反映或投诉。受理渠道包括：全国客户服务热线 95519 或 4008695519、各级机构窗口服务网点、官方网站 www.chinalife.com.cn 或 www.chinalife-p.com.cn

八、诉求处理高效。普通投诉 3 个工作日、重大疑难投诉 5 个工作日内给予答复，对于服务态度类投诉零容忍。中国人寿财险严格践行本服务承诺，设立服务承诺监督邮箱：service@chinalife-p.com.cn。

提示：中国人寿财产保险股份有限公司将及时更新上述信息，如遇未能更新情况，请访问官网进行查询。官网地址 www.chinalife.com.cn