

大家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	联系电话
1	安徽分公司	安徽省合肥市蜀山区长江西路 200 号置地投资广场 1205-1211 室、1301-1304 室	0551-68125552
2	北京分公司	北京市朝阳区东三环中路 55 号楼 5 层 601、602、603、605	010-59229335
3	广东分公司	广州市天河区林和西路 9 号 1901 房,1902 房,1916 房 3709 房, 3719 房	0754-88261597
4	河北分公司	河北省石家庄市桥西区南小街 10 号金世界商贸区金智大厦 8 层、10 层 1001、1008、1009 室	0311-85511613
5	河南分公司	河南省郑州市郑东新区康宁街 76 号 3 号楼 603-606、703-708、1103-1104 号	0371-69518919
6	黑龙江分公司	黑龙江省哈尔滨市道里区丽江路 2586 号 AB 栋 A 区 12 层 1-3 号、5-7 号	0451-87589036
7	湖南分公司	湖南省长沙市雨花区人民中路 152 号嘉熙中心 22 楼 2201-2203、2207-2213 室	0731-83053031
8	湖北分公司	湖北省武汉市江汉区青年路 169 号 ICC 环贸中心 A 塔 9 层 901-905、907、908	027-59006865
9	吉林分公司	吉林省长春市南关区人民大街 10606 号东北亚国际金融中心三号楼二楼	0431-81952028
10	江苏分公司	南京市鼓楼区山西路 7 号银河国际广场大厦 23 层、28 层 A 座 B 座 C 座	025-83123026
11	江西分公司	江西省南昌市红谷滩区会展路 135 号中顺大厦 23 层 2301、2302、2303 室	0791-88532727
12	辽宁分公司	沈阳市沈河区友好街 10 号（东北世贸广场 I 区）新地中心 1 号楼 42 层 01+02+03+06B+07A+07B+08 单元	024-31288783
13	山东分公司	济南市市中区顺河东街 66 号银座晶都国际 1 号楼 31 层	0531-55597603
14	山西分公司	山西省太原市小店区亲贤北街 79 号太原茂业中心 1001、1002、1005、1008、1102A、1103、1104、1106 室	0351-8206161
15	上海分公司	上海市浦东新区浦电路 360 号 10 楼 B、C 单	021-61651025

		元	
16	深圳分公司	深圳市福田区莲花街道益田路西、福中路北新世界商务中心 3301-3310	0755-36996356
17	四川分公司	中国（四川）自由贸易试验区成都市高新区万象南路 669 号 1 栋佳辰国际中心 B 座 15 层 1502 号、16 层	028-67136068
18	天津分公司	天津市河西区江西路与合肥道交口西南侧富润中心 1-901, 902, 903, 904, 905, 906, 907	022-65652701
19	浙江分公司	浙江省杭州市上城区财富金融中心 2 幢 5101、5102、5103、5104、5108 室	0571-56920798

二、全国统一的客户服务及投方的方式（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）投诉方式：

1. 来电投诉：全国统一客户服务电话 95569 转 3 转 0。
2. 官微小程序：大家人寿官微-享服务-投诉与建议。
3. 官方网站：使用在线客服功能提出投诉与建议。
4. 来访投诉：亲访公司客户服务中心投诉受理专区。
5. 邮件投诉：将投诉材料发送至邮箱 djlife-service@djbx.com。
6. 传真或来信投诉：将投诉材料传真或邮寄至公司分支机构。

（二）投诉办理须知：

1. 投诉人为客户本人或投诉委托人，客户本人提出投诉确有困难的，可以委托他人代为投诉，委托投诉时应提供投诉人亲笔签名的授权委托书及有效证件，受托人的有效证件原件。授权委托书应当载明委托事项、权限和期限。

2. 投诉时请您提供投诉人的基本情况，包括客户姓名、证件号码、保单信息、联系方式，投诉诉求、主要事实和依据，以及相关事实的证明材料等，以便于案件的核实与处理。

3. 分公司地址、传真号码、投诉受理电子邮箱等投诉渠道，请关注各省级分公司及分支机构公布信息。

（三）电话投诉办理流程：

步骤	具体操作
第一步	拨打本公司全国统一服务（投诉）热线：95569 转 3 转 0

第二步	投诉人应陈述投诉事由并提供相关证据，以便后续开展相应调查工作。
第三步	对于事实清楚、争议情况简单的保险消费投诉，本公司自收到投诉之日起 15 个自然日内做出处理决定并告知投诉人。如由于特殊原因无法按时答复的，本公司将及时向投诉人反馈处理进展情况，并就处理时效做进一步协商。
第四步	投诉人如对本公司的处理时效、处理过程及处理结果表示不满，可采取申请核查、调解、仲裁、诉讼等维权途径。