

东吴人寿全国统一的客户服务及投诉方式

电话服务

公司开通 95354 客户服务专线电话，为客户提供咨询、查询、投诉、理赔报案等服务（含留言服务），工作日人工服务时间：08:00-18:00；客户留言后，1 个工作日内主动回复客户；个人长期寿险业务在犹豫期内对提供有效电话的客户进行电话回访；委托他人代办的保全、理赔金额超 1000 元且通知短信未发送成功的，在支付相关金额后 5 个工作日内对申请资格人进行电话回访。

投诉服务

（一）客户可以通过亲访、来电、来信、网络等多个渠道进行申诉。（二）事实清楚、争议情况简单的保险消费投诉，自收到消费投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人。特殊原因无法按时答复的，向投诉人反馈进展情况。

在线服务访问方式

官方网站 <http://www.soochowlife.net/eportal/ui?pageId=362056>；客服电话 95354；微信公众号号：东吴人寿微服务。

我公司的在线服务功能一般包括以下内容，不同产品及客户的服务内容会有差异，具体以我公司微服务平台中提供的服务为准。

（一）查询服务：包括保单信息查询、电子函件查询、服务进度查询、万能利率查询等；

（二）保全服务：包括保单退保、犹豫期退保、联系方式变更、交费信息变更、基本资料变更、证件有效期变更、保单贷款、保单还款、追加保险费、部分领取、保单补发、生存金/年金领取方式变更、红利领取方式变更等；

（三）理赔服务：包括自助理赔申请和理赔进度查询等；

（四）VIP 服务：包括 VIP 会员信息查询、VIP 服务申请、服务进度查询等；

（五）其他服务：包括续期缴费、在线回访、微健康等。

投诉业务办理须知

一、投诉受理渠道

为了便于您向我公司反馈意见，我们为您提供电话、柜面、信函、公司网站等多个受理渠道。

全国统一客服热线：95354

客服邮箱：services@soochowlife.net

公司网址：www.soochowlife.net

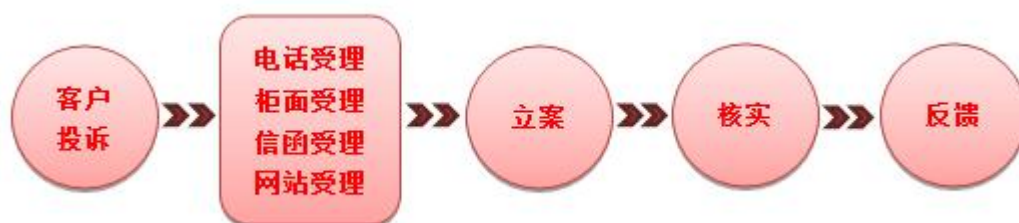
二、投诉应备材料

1、投诉人身份证件(非资格人本人投诉需同时提供资格人身份证件及书面委托材料)；

2、书面投诉材料；

3、投诉事项涉及的保单、各类函件及相关材料。

三、投诉流程



四、投诉处理时效

我们将在投诉受理之日起 1 日内与您取得联系，沟通案件具体情况。事实清楚、争议情况简单的保险消费投诉，自收到消费投诉之日起 15 日内作出处理决定并告知投诉人；案件处理过程中我们将保持与您联系，及时反馈案件处理进展。

理赔处理流程

- (1) 发生保险事故后，请您拨打我司服务电话 95354 或到我司服务网点亲办等方式向我们报案；
- (2) 若您未及时报案，但已按照理赔申请资料要求准备好相关资料，您可直接到我司服务网点或通过我司官方微信服务号提交理赔申请；
- (3) 对于您提出的理赔申请，符合受理条件的，我们将予以受理；对于不符合受理条件的，我们不予受理并向您解释原因；
- (4) 受理理赔申请后，我们将迅速进行审核及必要的处理，及时做出理赔决定。一般案件在 5 个工作日内结案，需进一步调查、核实的案件在 30 日内结案；
- (5) 若我司作出理赔给付的决定，将按照您提供的银行账号，通过银行转账方式向您支付理赔款；
- (6) 若我司作出不予赔付的决定，将在 3 日内向您发出不予赔付决定通知书，并说明理由。

东吴人寿设有的省级分支机构和落地服务机构

我公司目前在江苏、徐州、苏州、河南、山东、安徽、四川、上海设有分支机构，任一分支机构均可对客户的服务申请进行受理。

服务机构清单如下。

序号	机构名称	机构地址	电话
1	东吴人寿保险股份有限公司	苏州市高新区狮山路 28 号高新广场 31-34 楼	0512-69580000
2	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司	苏州工业园区苏州大道西 1 号世纪大厦 1 幢 401、402、405、406A、415 室	0512-68767005
3	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司城区支公司	苏州干将东路 556 号宏盛大厦 506、507、508、514 室	0512-68767082
4	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司新区支公司	苏州市高新区狮山路 35 号金河国际大厦 1106、1108 室	0512-68767075
5	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司吴中支公司	苏州市吴中区东吴北路 109 号东吴大厦 3 幢 701 室	0512-68767166
6	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司相城支公司	苏州市相城区相城大道 1609 号 25 层 09 室	0512-68767055
7	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司园区支公司	苏州市工业园区苏州大道东 381 号 6 幢 1005 室	0512-68767151
8	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司张家港支公司	苏州市张家港市杨舍镇人民东路 11 号华昌东方广场 Z1905-Z1907 室	0512-35023310
9	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司常熟支公司	常熟市海虞北路 33 号裕坤美城大厦（金源电力大厦）2102 室	0512-52018203
10	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司昆山支公司	昆山市玉山镇白马泾路 52 号曼哈顿国际商务楼 1003、1004 室	0512-36886021
11	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司太仓支公司	太仓市城厢镇人民南路 95 号华旭财富中心 A1401、A1409、A1410 室	0512-53585502
12	东吴人寿保险股份有限公司苏州分公司吴江支公司	苏州吴江区松陵镇笠泽路 110 号—1204 商铺、1205 商铺	0512-63983670
13	东吴人寿保险股份有限公司吴江支公司桃源营销服务部	苏州吴江区桃源镇华盛大道 308 号	0512-63983670
14	东吴人寿保险股份有限公司吴江支公司汾湖营销服务部	苏州吴江区汾湖镇城司路 1225 号	0512-63983670

15	东吴人寿保险股份有限公司吴江支公司盛泽营销服务部	苏州吴江区盛泽镇舜湖西路 88 号（盛泽广场国际大厦）13-102 室	0512-63983670
16	东吴人寿保险股份有限公司张家港支公司塘桥营销服务部	张家港市塘桥镇镇中路 1 幢 4 楼	0512-35023310
17	东吴人寿保险股份有限公司张家港支公司锦丰营销服务部	张家港市锦丰镇锦都中央广场 1 幢 217、218 室	0512-35023310
18	东吴人寿保险股份有限公司昆山支公司千灯营销服务部	昆山市千灯镇泰信商业中心秦峰南路 1731 号	0512-36886021
19	东吴人寿保险股份有限公司昆山支公司周市营销服务部	昆山市周市镇时代名苑 18 号楼 302 室	0512-36886021
20	东吴人寿保险股份有限公司昆山支公司蓬朗营销服务部	昆山蓬朗栈泾东路 8 号 201、203、204 室	0512-36886021
21	东吴人寿保险股份有限公司太仓支公司沙溪营销服务部	太仓市沙溪镇南院北路 35 号 107 室	0512-53585502
22	东吴人寿保险股份有限公司太仓支公司浏河营销服务部	浏河镇郑和东路 22-08 号	0512-53585502
23	东吴人寿保险股份有限公司太仓支公司双凤营销服务部	太仓市双凤镇凤林路 4 号	0512-53585502
24	东吴人寿保险股份有限公司常熟支公司碧溪营销服务部	常熟市海虞镇王市路 699 号七里香庭 2 幢 110	0512-52018203
25	东吴人寿保险股份有限公司常熟支公司海虞营销服务部	碧溪新区碧溪中路劳动保障大楼 4 楼	0512-52018203
26	东吴人寿保险股份有限公司吴中支公司木渎营销服务部	苏州市吴中区木渎镇花苑东路 726 号 3 幢 1203、1204 室	0512-68767166
27	东吴人寿保险股份有限公司江苏分公司	江苏省南京市建邺区云锦路 129 号江苏综合保险大厦 3 层	86-0512-69580000
28	东吴人寿保险股份有限公司南京分公司	江苏省南京市鼓楼区汉中路 180 号星汉大厦 17 层	025-87780123
29	东吴人寿保险股份有限公司六合支公司	江苏省南京市六合区雄州街道专诸巷 19 号	025-87780123

30	东吴人寿保险股份有限公司溧水支公司	江苏省南京市溧水区永阳镇中大街 50 号 401 室	025-87780190
31	东吴人寿保险股份有限公司江宁支公司	江苏省南京市江宁区上元大街 327 号城建大厦 10 楼 1002 室	025-87780151
32	东吴人寿保险股份有限公司扬州分公司	江苏省扬州市邗江区文汇西路 215 号华远国际大厦一楼 101	0514-89991566
33	东吴人寿保险股份有限公司江都支公司	江苏省扬州市江都区仙女镇江淮路 66 号 1-2 楼	0514-86510102
34	东吴人寿保险股份有限公司宝应支公司	江苏省扬州市宝应县苏中中路 197 号凯润金城 7-B 幢 104、105	0514-88990221
35	东吴人寿保险股份有限公司仪征支公司	江苏省仪征市东园北路 302-28 号（哨口苑门市房）	0514-83902706
36	东吴人寿保险股份有限公司高邮支公司	江苏省高邮市邓桥商业城 20、21、22 号楼	0514-84653029
37	东吴人寿保险股份有限公司泰州分公司	泰州市海陵区江州南路 90 号明珠大厦 3 楼	0523-86680966
38	东吴人寿保险股份有限公司靖江支公司	泰州市靖江市渔婆南路 93-5 号	0523-81155338
39	东吴人寿保险股份有限公司姜堰支公司	泰州市姜堰区花园路 181 号（世纪年华对面）	0523-88981002
40	东吴人寿保险股份有限公司泰兴支公司	泰兴市大庆东路 29 号香格里拉大酒店东侧 9 楼	0523-87628051
41	东吴人寿保险股份有限公司无锡分公司	江苏省无锡市梁溪区县前东街 188 号国邮大厦 18 楼	0510-82629962
42	东吴人寿保险股份有限公司惠山支公司	江苏省无锡市崇安区县前东街 188 号国邮大厦 20 楼	0510-82620626
43	东吴人寿保险股份有限公司锡山支公司	江苏省无锡市崇安区县前东街 188 号国邮大厦 20 楼 2006-2010 室	0510-82629905
44	东吴人寿保险股份有限公司江阴支公司	江苏省江阴市名都国际大厦长江路 218 号 1201 室	0510-80623015
45	东吴人寿保险股份有限公司宜兴支公司	江苏省宜兴市教育西路 21 号经贸大厦 17 楼	0510-80769167
46	东吴人寿保险股份有限公司常州分公司	常州市新北区常发广场写字楼 28 楼	0519-81166003
47	东吴人寿保险股份有限公司新北支公司	常州市新北区常发广场写字楼 3 楼	0519-85280986
48	东吴人寿保险股份有限公司武进支公司	常州市武进区湖塘镇武进购物中心 C 幢 C3-3	0519-85257226

49	东吴人寿保险股份有限公司溧阳支公司	溧阳市溧城镇南大街 133 号（扬子国际发展公司二楼）	0519-87802625
50	东吴人寿保险股份有限公司南通分公司	江苏省南通市崇川区青年西路 15 号新海通大厦 7 楼、1501、1502、1503 室	0513-55082606、 0513-55082616
51	东吴人寿保险股份有限公司如皋分公司	江苏省南通市如皋市如城镇宏济二区二层第 1-5 号	0513-81717088
52	东吴人寿保险股份有限公司启东分公司	江苏省南通市启东市人民中路 669 号环球大厦 14 楼 1413、1414、1415 室	0513-83902616
53	东吴人寿保险股份有限公司如东分公司	江苏省南通市如东县掘港镇青园北路 36 号四楼	0513-81908540
54	东吴人寿保险股份有限公司海安分公司	海安市城东镇通榆中路 89 号 5 楼	0513-81803036
55	东吴人寿保险股份有限公司盐城分公司	江苏省盐城市迎宾路 188 号 1 幢中信银行 16 楼 1606-16021 室	0515-89819315
56	东吴人寿保险股份有限公司东台支公司	江苏省盐城市东台市金海东路 8 号金海康城四楼东吴人寿	0515-85390856
57	东吴人寿保险股份有限公司响水支公司	江苏省盐城市响水县港电家园西大门开山路东 100 米东吴人寿	0515-89689268
58	东吴人寿保险股份有限公司阜宁支公司	江苏省盐城市阜宁县苏州路 206 号	0515-87233326
59	东吴人寿保险股份有限公司建湖支公司	江苏省盐城市建湖县向阳东路 9 号民生银行旁 58 主题宾馆 9 楼	0515-86228220
60	东吴人寿保险股份有限公司大丰支公司	盐城市大丰区黄海东路与康平路交汇处朝阳景都 11 幢 102 室、202 室	0515-83898883
61	东吴人寿保险股份有限公司射阳支公司	江苏省盐城市射阳县幸福华城 CA8 幢 111 室	0515-89216116
62	东吴人寿保险股份有限公司徐州分公司	黄河西路 118 号蓝湾商务广场(北区) 1 号楼 1-102 一层-01 室	0516-83819500
63	东吴人寿保险股份有限公司睢宁支公司	徐州市睢宁县天虹大道绿都花园门口	0516-88288016
64	东吴人寿保险股份有限公司贾汪支公司	徐州市贾汪区徐矿路 82 号华宸大厦（汉景园路口往东 10 米路北）	0516-87715908
65	东吴人寿保险股份有限公司沛县支公司	徐州市沛县清怡花园东门北侧 100 米	0516-89672609
66	东吴人寿保险股份有限公司新沂支公司	徐州市新沂市建业路锦绣华庭 6-11 号	0516-88896568

67	东吴人寿保险股份有限公司邳州支公司	徐州市邳州市苏州东路三星花苑东门	0516-86628285
68	东吴人寿保险股份有限公司新沂开发区营销服务部	徐州市新沂市徐海路 8-108 号	0516-88891008
69	东吴人寿保险股份有限公司宿迁分公司	宿迁市宿城区金鹏国际大厦 A1701 号	0527-82961210
70	东吴人寿保险股份有限公司宿迁分公司泗阳支公司	江苏省宿迁市泗阳县金康华府 B28 幢	0527-85188069
71	东吴人寿保险股份有限公司宿迁分公司沭阳支公司	江苏省宿迁市沭阳县金地华园 A 区 A7-1-2 号商铺(105、106、205、206)	0527-83099789
72	东吴人寿保险股份有限公司宿迁分公司泗洪支公司	宿迁市泗洪县泗州西大街南侧双良鸿城湾 16#104、105(二层)106(一二层)	0527-86221269
73	东吴人寿保险股份有限公司宿迁分公司宿豫支公司	宿迁市宿豫区金融财富广场 13 楼	0527-82961653
74	东吴人寿保险股份有限公司宿迁分公司宿城支公司	宿迁市宿城区金鹏国际广场 C1701 号-C1704 号	0527-82961867
75	东吴人寿保险股份有限公司镇江分公司	江苏省镇江市中山东路 288 号八佰伴商厦十七楼	0511-83813016
76	东吴人寿保险股份有限公司大港支公司	江苏镇江市大港通港路 11 号 4 楼	0511-83813014
77	东吴人寿保险股份有限公司丹阳支公司	江苏省丹阳市府前星座 14 幢 1-3 楼	0511-86837305
78	东吴人寿保险股份有限公司扬中支公司	江苏省扬中市三茅街道东城秀锦 1 幢西侧 4 楼(衡泰宾馆 4 楼)	0511-88336905
79	东吴人寿保险股份有限公司句容支公司	江苏省句容市华阳南路 28-8 号圣元超市二楼	0511-87238060
80	东吴人寿保险股份有限公司连云港分公司	连云港市海州区郁州路万润 1 号楼(郁州 1-5 层)、万润 1 号楼(郁 1-1-2#商铺)	0518-81162678
81	东吴人寿保险股份有限公司灌云支公司	灌云县伊山镇人民中路金陵御花园 7 幢 208、209 号商铺	0518-88168090
82	东吴人寿保险股份有限公司灌南支公司	灌南县新安镇新兴北路东侧	0518-83820802

83	东吴人寿保险股份有限公司东海支公司	东海县牛山镇环城东路9号建材商贸城22幢22-6号	5018-87282739
84	东吴人寿保险股份有限公司赣榆支公司	连云港市赣榆区青口镇华中路中心商业步行街1号楼10号门面（一、二层）、11号门面（二层）、12号门面（二层）	0518-86266782
85	东吴人寿淮安分公司	江苏省淮安市清河区淮海东路1号丰惠广场7楼	0517-83168585
86	东吴人寿淮安区支公司	江苏省淮安市淮安区盛世豪庭11号商业用房3室、4室	0517-85885629
87	东吴人寿洪泽县支公司	江苏省淮安市洪泽县建超财富广场5幢-11、12号	0517-87213983
88	东吴人寿盱眙县支公司	江苏省淮安市盱眙县盱城镇金鼎华府东大门26幢1004室	0517-88265608
89	东吴人寿涟水县支公司	江苏省淮安市涟水县涟城镇涟洲路东侧涟洲花园商铺5-28号	0517-82999338
90	东吴人寿保险股份有限公司上海分公司	上海市虹口区公平路18号1号楼5层	021-35365300
91	东吴人寿保险股份有限公司山东分公司	山东省济南市历下区千佛山路1号CCPARK东塔10-11楼	0531-55657503
92	东吴人寿保险股份有限公司安徽分公司	临泉路与凤凰山路交叉口正奇金融广场B座东吴人寿	0551-65296679 0551-65296675 0551-65296633
93	东吴人寿保险股份有限公司庐江支公司	安徽省合肥市庐江县庐城镇越城北路76号康桥商务大厦1幢5层501室	0551-87212917

94	东吴人寿保险股份有限公司肥东支公司	安徽省合肥市肥东县店埠镇公园路星光国际广场 3-7-1202 室	0551-67669662
95	东吴人寿保险股份有限公司肥西支公司	安徽省合肥市肥西县上派镇西南国际车城诚挚大厦 A 座 13AF-13A09-12	0551-68858898
96	东吴人寿保险股份有限公司阜阳中心支公司	安徽省阜阳市颍州区一道河中路 68 号国祯燃气大厦 3 层	0558-7116789
97	东吴人寿保险股份有限公司安庆中心支公司	安徽省安庆市开发区湖心北路 1 号报业大厦 10-11 层	0556-8755519
98	东吴人寿保险股份有限公司亳州中心支公司	安徽省亳州市谯城区魏武大道南段 199 号药都银行综合楼办公大楼 10 层	0558-5716678
99	东吴人寿保险股份有限公司宿州中心支公司	安徽省宿州市埇桥区银河一路与人民路交叉口环宇国际大厦 5#1201-1207、1218 室	0557-3060111
100	东吴人寿保险股份有限公司巢湖支公司	安徽省巢湖市长江路南侧天巢广场江南风情街 67、71 号	0551-82310771
101	东吴人寿河南分公司	河南省郑州市郑东新区 CBD 商务外环路 23 号中科大厦 5 楼	0371-53389728
102	东吴人寿河南分公司金水中心支公司	河南省郑州市金水区黄河路 1 号院 3 栋 14 层 1406 号	0371-53389752
103	东吴人寿河南分公司管城中心支公司	河南省郑州市管城区紫荆山路 219 号鑫泰大厦 9 层 905 号	0371-53389705
104	东吴人寿河南分公司许昌中心支公司	河南省许昌市莲城大道与智慧大道交叉口亨源通世纪广场 7 座 4 楼	0374-8379500
105	东吴人寿河南分公司南阳中心支公司	河南省南阳市范蠡路与明山路交叉口儒林置业 5 号楼附 B	0377-60690610

106	东吴人寿河南分公司淅川中心支公司	河南省南阳市淅川县什字路 218 号	0377-60698637
107	东吴人寿河南分公司安阳中心支公司	河南省安阳市北关区红旗路天域国际 18 号城市便捷酒店北楼 1 至 3 层	0372--3692000
108	东吴人寿河南分公司平顶山中心支公司	河南省平顶山市新华区凌云路北段东金石九天城鸿馆综合楼五楼	0375-2392888
109	东吴人寿河南分公司漯河中心支公司	河南省漯河市源汇区交通路与滨河路交叉口昌建外滩 3 号楼 3 幢	0395-3391800
110	东吴人寿河南分公司周口中心支公司	河南省周口市黄河路 41 号盛世家园第 3 幢 1、2 单元	0394-8683000
111	东吴人寿河南分公司禹州中心支公司	河南省禹州市颍川办滨河大道恒达阳光城-阳光美园 3#商业四层	0374-8388662
112	东吴人寿河南分公司新密中心支公司	河南省新密市溱水路正升阳光城 6—7	0371-55381599
113	东吴人寿河南分公司巩义中心支公司	河南省巩义市嵩山路 115 号 14 号楼付 34、35 号	0371-53655599
114	东吴人寿河南分公司荥阳中心支公司	河南省荥阳市索河路与三公路交叉口东北侧新区名苑 17 号楼	0371-55386101
115	东吴人寿保险股份有限公司四川分公司	成都市武侯区人民南路四段 11 号附 1 号大陆国际 25 楼	028-85286677
116	东吴人寿保险股份有限公司四川分公司温江营销服务部	成都市温江区南熏大道二段 716 号附 207 号 1 栋 2 层 29 号、附 208 号 1 栋 2 层 30 号、736 号附 301 号 1 栋 3 层 3 号	028-62547647

117	东吴人寿保险股份有限公司四川分公司彭州营销服务部	四川省成都市彭州市金彭西路371号云锦华府2栋1单元20楼4—6号	028-83866856
118	东吴人寿保险股份有限公司四川分公司邛崃营销服务部	四川省邛崃市临邛镇朱水碾街281号附8号4栋1-2层	028-88766873
119	东吴人寿保险股份有限公司四川分公司都江堰营销服务部	都江堰市幸福镇太平街上段“中国·都江堰水街”4栋2层10号-12号	028-87174626
120	东吴人寿保险股份有限公司四川分公司新都营销服务部	四川省成都市新都区新都镇兴乐北路88号1幢20层2号、3号、4号	028-83005805
121	东吴人寿保险股份有限公司四川分公司双流营销服务部	四川省成都市双流区东升街道金河路4055号附302号	028-64932791
122	东吴人寿保险股份有限公司四川分公司简阳营销服务部	四川省成都市简阳市石桥镇雄州大道南段343号附2号2层	028-27113300
123	东吴人寿保险股份有限公司南充中心支公司	南充市顺庆区铁欣路5号南充火车站客运配套综合楼5楼	0817-2250999
124	东吴人寿保险股份有限公司南充中心支公司	四川省南充市南部县南隆镇蜀北大道二环交汇处时代雅居1号楼1幢	0817-8063998
125	东吴人寿保险股份有限公司营山支公司	四川省南充市营山县朗池镇正东街101号2号楼	0817-7961831
126	东吴人寿保险股份有限公司绵阳中心支公司	绵阳市涪城区长虹大道北段21号未来城4栋3楼1号、4楼1号	0816-2571593
127	东吴人寿保险股份有限公司遂宁中心支公司	遂宁市船山区介福东路172号天一·水都钰园3层5号	0825-8111170

128	东吴人寿保险股份有限公司达州中心支公司	四川省达州市通川区金龙大道199号第2层	0818-8110078
-----	---------------------	----------------------	--------------