

华泰人寿客户服务介绍

一、 电话服务通道

(1) 全国统一客服热线: 95509

该专线为客户综合服务主通道, 覆盖保单咨询、保全业务办理指引、保费查询、服务预约等各类基础服务。客户拨打专线后, 可根据语音导航快速转接对应服务模块, 由专业客服人员提供耐心、细致的一对一解答; 针对 60 岁(含)以上老年客户, 系统将自动匹配客户信息, 优先转接老年专属服务通道, 由经验丰富的人工座席提供适配化服务, 切实降低老年客户沟通门槛。

(2) 全国统一投诉专线: 4008895509

该专线为客户投诉专属通道, 专门对接客户在保单服务全场景中产生的投诉与诉求。客户拨打后按 6 投诉建议后直接接入投诉专属坐席, 坐席人员将第一时间记录客户诉求、核实问题详情, 建立服务台账, 切实保障客户合法权益。

二、 在线服务通道

(1) 华泰人寿官网

客户登录华泰人寿官方网站 <https://life.ehuatai.com/>, 进入首页“在线客服”板块, 即可发起在线咨询与反馈。

(2) 微信服务号“华泰人寿微服务”

客户微信搜索并关注服务号“华泰人寿微服务”, 进入“客户服务”“保单服务”菜单栏, 点击对应“在线客服”入口, 即可随时随地发

起服务需求。