

# 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。