

獎 別	評分項目	配分	考 量 因 素
保 戶 服 務 卓 越 獎	服務理念與制度 ●保戶服務架構 (10%) ●教育訓練與宣導 (10%)	20%	<ul style="list-style-type: none"> <li>●保戶諮詢、服務軟硬體設施</li> <li>●保戶申訴制度，處理方式與時效掌控之規劃</li> <li>●人員配置、管理嚴謹度與專業程度</li> <li>●保戶宣導計劃</li> <li>●員工教育訓練系統之完整性--辦理方式與績效考核之連結</li> </ul>
	服務措施規劃 ●保戶服務執行計劃 (20%) ●未來改善計劃 (10%)	30%	<ul style="list-style-type: none"> <li>●0800 之線路數及服務人員針對有效契約之比例及服務時間/服務數量</li> <li>●服務中心之設置地區數、人員及服務量</li> <li>●教育訓練計劃</li> <li>● 現行措施之檢討與改善計劃</li> </ul>
	執行成效 ●保戶服務宣傳 (10%) ●客戶滿意度(40%)	50%	<ul style="list-style-type: none"> <li>●教育推廣實施成效</li> <li>●廣告文宣、販售商品資訊之揭露方式及成效</li> <li>●員工參與教育訓練情形</li> <li>●後續服務的方便性與周延性</li> <li>●諮詢服務的機動性</li> <li>●保戶抱怨與申訴之處理情形</li> <li>●理賠時效</li> <li>●與原有作業流程的比較，其改善程度</li> <li>●客戶滿意度調查（自行或委外）</li> <li>●保戶服務創新方式與成效</li> </ul>