

第十一屆臺灣保險卓越獎

保戶服務專案企畫卓越獎 評分標準

一、質化書面評分(60%)

評分項目	配分(%)	考量因素
企畫	18	●創新之理念。 ●專案之目標。 ●專案之架構與管理。 ●專案成本與效益之考量。 ●制定永續發展政策、落實綠色保險服務。
執行	18	●執行方式與流程。 ●專案投入之人力及資源。 ●專案執行之標準化機制。 ●專案之追蹤考核機制。 ●改善保戶服務流程、提升能源效率。 ●應用金融科技創新保戶服務措施。 ●保戶服務活動關注環境永續、以行動展現重視ESG。
成果	24	●專案目標達成之評量。 ●作業流程改善或服務品質之提升。 ●保戶滿意度調查(自行或委外)。 ●專案的成本效益分析。 ●將綠色環保概念融入保戶服務，以實際行動塑造綠色金融。

註：參選公司質化書面資料須加列摘要說明，並按評分項目及考量因素循序說明。

二、複審公司簡報評分標準(40%)

依據初審評分結果獲選進入複選的參選公司，就2023、2024年間於保戶服務方面做得最好、最足以代表公司服務成就之專案為主進行簡報。

三、注意事項

- (一)參選案件所提供或陳述之資料若有虛偽或隱匿不實之情事而獲獎，經檢舉查證屬實者，得經提交評審委員會決議後，取消該案件之獲獎資格，並對外公布。

(二)參選書面資料請務必著重於「保戶服務」相關事項之特色及重點，勿包含過多有關公司之介紹資訊。頁數請勿少於10頁。

(三)參選專案須具備與上(第十)屆不同之創意、創新與差異性。