

服務理念與制度

- 保戶諮詢、服務軟硬體設施
- 保戶申訴制度，處理方式與時效掌控之規劃
- 人員配置、管理嚴謹度與專業程度
- 保戶宣導計劃
- 員工教育訓練系統之完整性--辦理方式與績效考核之連結

服務措施之規劃

- 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
- 服務中心之設置地區數、人員及服務量
- 教育訓練計劃
- 現行措施之檢討與改善計劃

執行之成效

- 教育推廣實施成效
- 廣告文宣、販售商品資訊之揭露方式及成效
- 員工參與教育訓練情形
- 後續服務的方便性與周延性
- 諮詢服務的機動性
- 保戶抱怨與申訴之處理情形
- 理賠時效
- 作業流程的改善程度

參考資料

- 保單繼續率(適用於壽險公司，並由參加徵選之公司提供資料。)