

一、初審評分標準(70%)

(一)量化指標評分(30%)				
評分項目	配分(%)			考量因素
	壽險	產險	輔助人	
0800 或客服專線線路數、服務人員人數、服務時間及服務量	2	4	8	●0800 或客服專線線路數佔總保戶比率
	3	4	7	
客戶服務中心地區數、服務人員人數及服務量	2	3	8	●設置客戶服務中心據點數 ●正職客戶服務中心服務人員總人數佔總保戶比率
	3	3	7	
理賠時效、 案件申訴率、 業務人員定著率及 客戶滿意度	3	4	-	●理賠申訴案件平均處理天數(請填寫保險局公佈之天數數據)
	2	3	-	●理賠申訴率 (請填寫保險局公佈之數據)
	2	3	-	●非理賠申訴率 (請填寫保險局公佈之數據)
	2	3	-	●理賠訴訟案件佔申請理賠件數之比率
	3	3	-	●客戶滿意度調查結果
	3	-	-	●業務人員定著率(任職 13 個月以上)(適用於壽險公司)
	3	-	-	●第 13 個月保單繼續率 (適用於壽險公司)
	2	-	-	●第 25 個月保單繼續率 (適用於壽險公司)

二、質化書面評分(40%)			
評分項目	配分(%)	考量因素	
服務理念與制度	保戶服務架構	4	●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畫 ●人員配置、管理嚴謹度與專業程度
	保戶服務教育訓練與宣導	4	●保戶宣導 ●員工教育訓練系統之完整性--辦理方式與績效 ●考核之連結
服務措施規劃	保戶服務執行計畫	8	●執行保戶服務教育訓練計畫

	未來改善計畫	4	●現行措施之檢討與改善計畫
執行成效	保戶服務宣傳	4	●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
	客戶滿意度	16	●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 ●與原有作業流程的比較，其改善程度 ●客戶滿意度調查（自行或委外） ●保戶服務創新方式與成效 ●理賠案件處理天數 ●申訴案件訴訟結果 ●申訴案件處理結果

## 二、 複審公司簡報評分標準(30%)

依據初審評分結果獲選進入複選的參選公司，就 2007、2008 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進行簡報。