

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	●0800 或正職客服專線服務人員總人數佔總保戶比率
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
	3	3	7	●正職客戶服務中心服務人員總人數佔總保戶比率
理賠申訴處理時效、案件申訴率、業務人員定著率及客戶滿意度	3	4	-	●保險局公布理賠申訴案件年度平均處理天數
	2	3	-	●保險局公布理賠申訴案件年度總申訴率
	2	3	-	●保險局公布非理賠申訴案件年度總申訴率
	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)	