

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 <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畫</li> <li>●人員配置、管理嚴謹度與專業程度</li> </ul>
	保戶服務教育訓練與宣導	4 <ul style="list-style-type: none"> <li>●保戶宣導</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	保戶服務執行計畫	8 <ul style="list-style-type: none"> <li>●執行保戶服務教育訓練計畫</li> </ul>
	未來改善計畫	4 <ul style="list-style-type: none"> <li>●現行措施之檢討與改善計畫</li> </ul>
執行成效	保戶服務宣傳	4 <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> </ul>
	客戶滿意度	16 <ul style="list-style-type: none"> <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>●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> <li>●保戶抱怨與申訴之處理情形</li> <li>●與原有作業流程的比較，其改善程度</li> <li>●公司整體理賠案件平均處理天數</li> <li>●申訴案件處理結果</li> </ul> (書面資料請分別依申訴人意見辦理、依保險公司意見辦理、訴訟案件勝訴及和解比率等項目詳細說明)

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(30%)

依據初審評分結果獲選進入複選的參選公司，就 2009、2010 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。