

第五屆臺灣保險卓越獎

保戶服務卓越獎 評分標準

一、初審評分標準(75%)

(一)量化指標評分(25%)				
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	3	7	● 0800 或客服專線線路數佔總保戶比率
	2	3	6	● 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	2	3	● 設置客戶服務中心據點數
	2	2	3	● 正職客戶服務中心服務人員總人數佔總保戶比率
申訴案件處理時效、案件申訴率、業務人員定著率及客戶滿意度	3	4	—	● 保險局公布年度綜合評分之平均處理天數
	3	4	3	● 保險局及金融消費評議中心公布年度申訴案件申訴率或案件比率
	2	4	—	● 理賠訴訟案件佔申請理賠件數之比率
	3	3	3	● 客戶滿意度調查結果
	2	—	—	● 業務人員定著率(任職 13 個月以上)(適用於壽險公司)
	2	—	—	● 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(50%)				
評分項目		配分(%)	考量因素	
服務理念與制度	保戶服務架構	5	● 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	5	● 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	10	● 執行保戶服務教育訓練計畫	
	未來改善計畫	5	● 現行措施之檢討與改善計畫	

保戶服務 宣傳	5	<ul style="list-style-type: none"> ●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
消費者保護教育與 執行	5	<ul style="list-style-type: none"> ●對於其提供之商品或服務，重視消費者之健康與安全。 ●向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平。 ●提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。
保戶資料之保護	5	<ul style="list-style-type: none"> ●對保戶資料之蒐集、處理或利用，尊重當事人之權益，依誠實及信用方式及符合相關法規。 ●不逾越特定目的之必要範圍，並與蒐集之目的具有正當合理之關聯。
客戶滿意度	10	<ul style="list-style-type: none"> ●後續服務的方便性與周延性 ●諮詢服務的機動性 ●客戶滿意度調查（自行或委外） ●保戶服務創新方式與成效 ●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 ●公司整體理賠案件平均處理天數 ●申訴案件處理結果 <p>（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）</p>

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(25%)

依據初審評分結果獲選進入複選的參選公司，就 2011、2012 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

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，並對外公佈。