

# 第七屆臺灣保險卓越獎

## 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值之平均處理天數
	3	4	3	●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"> <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 <ul style="list-style-type: none"> <li>●員工參與教育訓練情形</li> </ul> </li> </ul>
消費者保護教育與 執行	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>●對於其提供之商品或服務，重視消費者之健康與安全。</li> <li>●向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平。</li> <li>●提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要消費者保護措施之具體說明。</li> </ul>
保戶資料之保護	5	<ul style="list-style-type: none"> <li>●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。</li> <li>●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。</li> <li>●提供個資保護之具體措施及作法。</li> </ul>
客戶滿意度	10	<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 <ul style="list-style-type: none"> <li>●公司整體理賠案件平均處理天數</li> </ul> </li> <li>●申訴案件處理結果 (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)</li> </ul>

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 2015、2016 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，並對外公布。