

# 第七屆臺灣保險卓越獎

## 保戶服務卓越獎參選公司量化指標評分填報表(壽險)

參選公司名稱：\_\_\_\_\_

### 一、0800 或客服專線線路數、服務人員人數、服務時間及服務量

項 目	2015 年	2016 年
1.0800 或客服專線線路數佔總保戶比率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____
2.0800 或正職客服專線服務人員總人數佔總保戶比率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____

### 二、客戶服務中心地區數、服務人員人數及服務量

項 目	2015 年	2016 年
1.設置客戶服務中心據點數		
2.正職客戶服務中心服務人員總人數佔總保戶比率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____

### 三、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

項 目	2015 年	2016 年
1.保險局公布年度綜合評分值之平均處理天數		
2.金融消費評議中心公布年度申訴案件及申訴率  (分子/分母*10000)	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____ (分子/分母*10000)
3.理賠訴訟案件佔申請理賠件數之比率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____
4.客戶滿意度調查結果(請註明自行或委外)		
5.業務人員定著率(任職 13 個月以上)		
(1)人身保險業務員定著率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____
(2)銷售外幣收付非投資型保險商品業務員定著率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____

(3)投資型保險商品業務員定著率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____
6.第 13 個月保單繼續率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____
7.第 25 個月保單繼續率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____

註:2017 年 3 月 25 日(含)前，以保險局及金融消費評議中心已公布之統計資料為準。

## 第七屆臺灣保險卓越獎

### 保戶服務卓越獎參選公司量化指標評分填報表(產險)

參選公司名稱：\_\_\_\_\_

#### 一、0800 或客服專線線路數、服務人員人數、服務時間及服務量

項 目	2015 年	2016 年
1.0800 或客服專線線路數佔總保戶比率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____
2.0800 或正職客服專線服務人員總人數佔總保戶比率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____

#### 二、客戶服務中心地區數、服務人員人數及服務量

項 目	2015 年	2016 年
1.設置客戶服務中心據點數		
2.正職客戶服務中心服務人員總人數佔總保戶比率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____

### 三、申訴案件處理時效、案件申訴率及客戶滿意度

項 目	2015 年	2016 年
1.保險局公布年度綜合評分值之平均處理天數		
2.金融消費評議中心公布年度申訴案件及申訴率  (分子/分母*10000)	分子 : _____ 分母 : _____ 比率 : _____ (分子/分母*10000)	分子 : _____ 分母 : _____ 比率 : _____ (分子/分母*10000)
3.理賠訴訟案件佔申請理賠件數之比率	分子 : _____ 分母 : _____ 比率 : _____	分子 : _____ 分母 : _____ 比率 : _____
4.客戶滿意度調查結果(請註明自行或委外)		

註:2017 年 3 月 25 日(含)前，以保險局及金融消費評議中心已公布之統計資料為準。

## 第七屆臺灣保險卓越獎

### 保戶服務卓越獎參選公司量化指標評分填報表(輔助人)

參選公司名稱：\_\_\_\_\_

一、0800 或客服專線線路數、服務人員人數、服務時間及服務量

項 目	2015 年	2016 年
1.0800 或客服專線線路數		
2.0800 或正職客服專線服務人員總人數佔總保戶比率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____

二、客戶服務中心地區數、服務人員人數及服務量

項 目	2015 年	2016 年
1.設置客戶服務中心據點數		
2.正職客戶服務中心服務人員總人數佔總保戶比率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____

### 三、申訴案件申訴比率及客戶滿意度

項 目	2015 年	2016 年
1.金融消費評議中心公布年度申訴案件及案件比率	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____
2.客戶滿意度調查結果(請註明自行或委外)		

註:2017 年 3 月 25 日(含)前，以保險局及金融消費評議中心已公布之統計資料為準。