第八屆臺灣保險卓越獎

保戶服務卓越獎參選公司量化指標評分填報表(壽險)

2017年

2018年

分子:____

分母:

比率:

參選公司名稱:

項

目

2. 正職客戶服務中心服務人員總人數佔總保戶比率

一、0800或客服專線線路數、服務人員人數、服務時間及服務量

	分子:	分子:
1.0800 或客服專線線路數佔總保戶比率	分母:	分母:
	比率:	比率:
	分子:	分子:
2.0800 或正職客服專線服務人員總人數佔總保戶 比率	分母:	分母:
	比率:	比率:
二、客戶服務中心地區數、服務人員人數及服務量		
項目	2017年	2018年
1. 設置客戶服務中心據點數		

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	2017年	2018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: 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:
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:

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

註:2019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。

第八屆臺灣保險卓越獎

參選公司名稱:

項

目

2. 正職客戶服務中心服務人員總人數佔總保戶比率

一、0800或客服專線線路數、服務人員人數、服務時間及服務量

保戶服務卓越獎參選公司量化指標評分填報表(產險)

2017年

2018年

	7 7 ·	ガフ・
1.0800 或客服專線線路數佔總保戶比率	分母:	分母:
	比率:	比率:
	分子:	分子:
2.0800 或正職客服專線服務人員總人數佔總保戶比率	分母:	分母:
	比率:	比率:
二、客戶服務中心地區數、服務人員人數及服務量		
項目	2017年	2018 年
1. 設置客戶服務中心據點數		

分母:

比率:____ 比率:___

三、申訴案件處理時效、案件申訴率及客戶滿意度

項目	2017年	2018 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	分母:	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:2019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。

第八屆臺灣保險卓越獎

保戶服務卓越獎參選公司量化指標評分填報表(輔助人)

2018年

分子:____

分母:____

比率:____

參選公司名稱:______

項

1. 設置客戶服務中心據點數

目

2. 正職客戶服務中心服務人員總人數佔總保戶比率

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	2017年	2018 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		

2017年

分子:____

分母:____

比率:____

三、申訴案件申訴比率及客戶滿意度

項目	2017 年	2018 年
	分子:	分子:
1. 金融消費評議中心公布年度申訴案件及案件比率	分母:	分母:
	比率:	比率:
2. 客戶滿意度調查結果(請註明自行或委外)		

註:2019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。