

第八屆臺灣保險卓越獎

保戶服務專案企畫卓越獎 評分標準

一、質化書面評分(60%)

評分項目	配分(%)	考量因素
企劃	18	●創新之理念 ●專案之目標 ●專案之架構與管理 ●專案成本與效益之考量
執行	18	●執行方式與流程 ●專案投入之人力及資源 ●專案執行之標準化機制 ●專案之追蹤考核機制
成果評估	24	●專案目標達成之評量 ●作業流程改善或服務品質之提升 ●保戶滿意度調查（自行或委外） ●專案的成本效益分析

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(40%)

依據初審評分結果獲選進入複選的參選公司，就2017、2018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。