

第六屆臺灣保險卓越獎

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	2013 年	2014 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	2013 年	2014 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	2013 年	2014 年
1. 保險局公布年度綜合評分值之平均處理天數		
2. 保險局及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：_____	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:1. 2015 年 3 月 25 日(含)前，保險局及金融消費評議中心已公布之統計資料為準。

2. 2013 年度採保險局公布之申訴統計，2014 年度採金融消費評議中心公布之申訴統計。

第六屆臺灣保險卓越獎

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	2013 年	2014 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	2013 年	2014 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	2013 年	2014 年
1. 保險局公布年度綜合評分值之平均處理天數		
2. 保險局及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：_____ (分子/分母*100)	分子：_____ 分母：_____ 比率：_____ (分子/分母*100)
4. 客戶滿意度調查結果(請註明自行或委外)		

註:1. 2015 年 3 月 25 日(含)前，保險局及金融消費評議中心已公布之統計資料為準。

2. 2013 年度採保險局公布之申訴統計，2014 年度採金融消費評議中心公布之申訴統計。

第六屆臺灣保險卓越獎

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	2013 年	2014 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	2013 年	2014 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	2013 年	2014 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:1. 2015 年 3 月 25 日(含)前，保險局及金融消費評議中心已公布之統計資料為準。

2. 2013 年度採保險局公布之申訴統計，2014 年度採金融消費評議中心公布之申訴統計。