

# 臺銀人壽保險股份有限公司

## 113年度顧客滿意度調查執行計畫書

### 一、主旨

茲為調查本公司顧客對本公司所提供各項服務品質之滿意度，並提供興革意見，俾建立本公司優質企業形象，提升本公司整體服務品質，及落實公平待客、友善金融原則，特訂定本顧客滿意度調查執行計畫書。

### 二、服務現況診斷

本公司為提供優質服務暨完善處理顧客多元意見，訂定「客戶消費爭議案件處理辦法」、「客戶消費爭議暨諮詢案件處理須知」及「客戶消費爭議案件處理標準作業流程(SOP)」等規定，將來自金融消費評議中心、財政部民意信箱、金管會客訴系統、立法院陳情案件及本公司顧客申訴或意見等各種客訴管道案件，由專責管理單位責由該案件處理單位與業務主管單位積極妥處後，再加以整合、彙整相關業管單位意見及分析案件類型、爭議原因及改善檢討方案後，提至消費爭議案件處理小組及董事會討論，以完善處理顧客申訴及依顧客回饋意見改善作業流程，進而提升顧客滿意度。

### 三、服務標準建立

(一)本公司訂有「員工服務守則」、「為民服務考核評分表」、「總公司各部室營運目標暨年度計畫考核項目及評核標準」及「分公司績效考核項目評核標準表」等，以為提升服務態度應對禮儀之參考及檢核，並供同仁遵循及應用。

(二)顧客投訴案件之處理：

1. 受理客訴案件後立即依客訴作業規定，依照客訴類別分送各相關單位辦理。
2. 各相關單位收到通知後，指定專人處理客訴案件，進行原因瞭解及處理，並於核定層級核准後，於規定期間內將處理結

果回覆當事人。

3. 客訴案件處理完畢，相關資料及紀錄設卷保管。
4. 專責管理單位彙整已發生之爭議案件辦理情形及案件類型，進行檢討分析按月陳報總經理，並至少每年將爭議案件統計資料，陳報爭議案件處理小組審議及提報董事會，以防範類似爭議案件再度發生。

#### 四、服務教育訓練

- (一) 每年對爭議案件應改善事項規劃相關研習課程或多元化之線上學習課程，或邀請外部專業講師講授服務相關主題(例如活用手語、溝通談判等課程)，以提升各承辦單位人員處理爭議案件之專業能力及服務意識。
- (二) 各部室對同仁的相關客訴及服務議題，除平時落實於日常作業個案執行外，亦藉由舉辦教育訓練課程，及利用集思會或科會進行宣導同業裁罰案例、申訴案例、公平待客及金融金融友善服務準則，以加強同仁專業及服務意識。
- (三) 為培養員工終身學習觀念，全面提升人力素質，鼓勵同仁利用公餘時間，提升學歷進修或參加語言訓練或學習其他專業，本公司已訂立「員工進修補助注意事項」及「員工訓練進修實施辦法」等規定，予以學費及報名費補助。

#### 五、服務流程改善

- (一) 就客訴爭議處理案件，責成業務主管單位檢討及適時修正規章或作業流程，並予列管追蹤，以提升便民服務。
- (二) 藉由顧客滿意度調查，了解顧客需求，提出因應及改善措施，並控管各單位落實改善情形。
- (三) 為提升金融消費爭議案件處理品質與效率，本公司彙整已發生之爭議案件類型，進行檢討分析。並至少每年應彙整已發生之爭議案件類型等統計資料及研議具體改善措施，陳報爭議案件處理小組審議並提報董事會，以提高服務滿意度。

## 六、員工激勵

- (一)同仁服務態度良好受顧客讚許者或有特殊優秀表現者，除列為員工考核項目外，並依本公司「工作規則」及「職員獎懲要點」等規定，由各業管單位於年度激勵方案、工作考成敘獎等案提報服務績優人員獎勵。
- (二)訂有「提案制度處理要點」，激勵員工發揮潛能及創意，對提出業務經營管理及作業改進之興革意見之提案員工及執行單位予以獎勵。
- (三)每年提報優秀服務同仁參加財政部及壽險公會優秀人員選拔。

## 七、服務評鑑

- (一)本公司訂有「總公司各部室經營管理績效考核項目評分標準表」、「分公司績效考核項目評核標準表」等，檢視對於客訴案件處理情形並列為該單位年度經營管理績效評比。
- (二)辦理為民服務實地訪查及電話禮貌測試，本公司訂有「為民服務考核評分表」實地查核服務據點服務情形及提出建議事項，並辦理各單位同仁電話禮儀抽查活動，激勵各單位落實服務精進，並列為單位年度經營管理績效評比事項。

## 八、調查方式

- (一)分為「一般調查」及「專案調查」。均採線上調查方式辦理。
- (二)於本公司官網設置「滿意度調查」專區，顧客可自行上網填寫，不受時間地點之限制，即時又方便。並於營業廳設有電腦及QR code 供臨櫃保戶現場使用及上網填寫。
- (三)為回饋及感謝保戶熱心參與及建言，鼓勵保戶參加問卷調查活動，本公司不定期舉辦專案抽獎活動，於官網、FB、LINE 等社群媒體發布活動消息及 E-MAIL 通知保戶參加抽獎活動，並抽出得獎保戶致贈紀念品或禮券。

## 九、調查內容

- (一)調查對象

本公司所有有效保險契約之要保人(旅平險、新國技險及團體險保戶除外)，最低問卷填寫基本件數為4,700件。

## (二)調查問題

1. 您對於業務員進行保險業務招攬時，對於本公司之保險商品及其相關條款內容的解說情形。
2. 您對於業務員於保險單招攬之後，所提供之保險單內容之諮詢及其他相關服務情形。
3. 你對於本公司保單之核發速度等作業品質。
4. 您對於本公司提供之復效及各項保險契約變更服務作業品質。
5. 您對於本公司提供之解約金、滿期金、生存金等各項給付作業之服務品質。
6. 您對於本公司提供之意外、醫療、身故等各項理賠作業之服務品質。
7. 您對於本公司提供之24小時0800免付費客服專線電話諮詢服務品質。
8. 您對於本公司提供之櫃檯、傳真、電子郵件、臉書粉絲團、保單網路線上查詢等多元管道服務之品質。
9. 您對於本公司推出之各項保險商品內容。
10. 您對於本公司提供之壽險、醫療險、意外險、失能險、年金險等各類保險商品保障完整度。
11. 對本公司整體服務推薦值：
12. 對本公司之寶貴意見。(非選項)(包含對上述問卷內容或曾經申辦案件之具體意見)

## (三)評分方式

1. 滿意度等級分為四個選項：(1)非常滿意(2)滿意(3)不滿意(4)非常不滿意，其中屬(1)非常滿意及(2)滿意二選項者皆列為滿意項下，據以計算顧客滿意度之百分比。

## 2. 計算方式

(1)將回收之「顧客滿意度問卷」，依各單項計算滿意度百分比。

(2)各單項計算滿意度百分比：各單項回答非常滿意及滿意之問卷數/有效回收問卷總數。

3. 依據財政部所屬事業113年度工作考成實施要點「顧客滿意度」評估指標之評量計算方式，計算顧客滿意度得分。

## 十、統計分析

(一)問卷回收後，辦理顧客滿意度之統計分析。

(二)彙整受訪者之具體意見，供各相關單位參考。

十一、本項評分將作為財政部所屬事業年度工作考成績效評估項目之評分。

十二、本執行計畫書依程序函送臺灣金控公司轉陳財政部核備。

