

保險業 《 能力標準說明 》 能力單元

「保單服務」職能範疇

名稱	制定保單服務守則
編號	105568L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責制定保單服務守則的人士。具此能力者，能訂定服務範圍、與相關部門分析工作流程、制定服務承諾、制定步驟清晰的操作指引，並向相關的員工介紹守則。
級別	5
學分	6 (僅供參考)
能力	<p>表現要求</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 具備管理保險單服務的知識 <ul style="list-style-type: none"> • 掌握企業發展策略 • 掌握企業產品的條款及特點 • 掌握不同業務部門的相關法規要求 2. (a) 制定服務流程守則及績效要求 <ul style="list-style-type: none"> • 決定保單服務的範圍 • 與相關業務部門合作分析服務流程 • 分析相關法規要求對工作流程的影響 • 為企業內部與外部提供保單及其他相關服務，綜合保單服務的操作要求 • 識別重要的服務元素 • 評估績效水平 • 訂定服務承諾 • 發掘潛在銷售及市場推廣機會向客戶提供保單服務 • 制定清晰的操作守則及相關表現要求 2. (b) 介紹及執行保單服務守則 <ul style="list-style-type: none"> • 向相關員工介紹保單服務守則 • 向員工提供服務守則培訓 • 安排執行守則 • 設立渠道以獲取反饋意見 • 從員工反饋意見及市場環境變化來改善守則內容 3. 制定保單服務守則以支援企業發展 <ul style="list-style-type: none"> • 訂定服務程序的內容及績效要求以便制定守則 • 向相關部門介紹保單服務守則 • 就員工的反饋意見及市場環境的變化評估及調整守則內容
評核指引	<p>此能力單元的綜合成效要求為：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 能夠透過綜合保單服務工作流程及績效要求制定保單服務守則 • 能夠為保單行政及相關服務制定操作要求及服務承諾 • 能夠按企業發展及法規要求制定保單服務守則 • 能夠向相關員工介紹保單服務守則 • 能夠設立渠道以收集反饋意見 • 能夠按員工反饋意見及市場環境的變化檢討及改善守則
備註	此能力單元亦適用於一般保險及人壽保險業者。