

保險業 《能力標準說明》 能力單元

「核保」職能範疇

名稱	根據服務承諾評估保險核保運作的質素
編號	105558L5
應用範圍	此能力單元適用於需要負責監察傳統及數碼核保服務質素的人士。具此能力者，能收集數據以分析質素水平、查找改善範圍，並在有需要時調整品質質素。
級別	5
學分	3
能力	<p>表現要求</p> <p>1. 具備企業核保運作的知識</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 掌握企業於核保方面的服務承諾 ● 深諳企業的核保運作 ● 掌握企業產品的特性及目標市場 ● 參考市場上的核保服務慣常做法 <p>2. 評估及改善傳統及數碼核保服務的質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 安排收集企業核保服務的記錄 ● 利用及設定渠道收集客戶對企業核保服務的反饋意見 ● 分析記錄以知悉目前服務有否達到企業的服務承諾水平 ● 識別關鍵的成功因素及有待改善地方 ● 適時調整企業核保服務的質素標準 <p>3. 持續改善傳統及數碼核保的服務質素</p> <ul style="list-style-type: none"> ● 確保核保的質素時刻達至服務承諾水平 ● 根據客戶的反饋意見，適時採取必需的補救行動以改善運作
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"> ● 能夠識別有關核保的記錄以檢示傳統及數碼服務質素 ● 能夠分析已收集的記錄以評估核保的服務質素 ● 能夠找出可改善的地方並進行修正
備註	此能力單元亦適用於人壽保險業者。