國泰人壽率先通過ISO1002客訴品質管理系統

第二十五條 等級：領先

資料來源：2015年國泰金控企業社會責任報告書

*國泰人壽亦透過電訪或E-mail方式每月或每季檢視服務品質，讓國壽連續四年以最高標準通過SGS的服務認證檢定，並成為業界唯一通過ISO10002客訴品質管理系統國際認證之保險公司。*

**企業概述**

國泰金融控股股份有限公司於民國九十年十二月三十一日正式成立。結合國泰世華銀行、國泰人壽、國泰產險、國泰綜合證券、國泰投信等子公司，國泰金控架構起一個功能完整的經營平台。藉由遍佈全省之營業據點與銷售人員，發展共同行銷 (cross-selling)的策略，提供客戶一站購足(one-stop shopping) 的服務。目前國泰金控客戶數超過一千萬，並有七百多個分支機構，以及超過二萬名業務人員，構成最綿密的客戶服務網。國泰金控將不斷強化員工專業能力與工作滿足程度，以提供客戶最高品質的金融服務。追求整合經營的綜效，藉以降低成本，回饋客戶與股東。累積優質的品牌形象，成為客戶心目中最值得信賴與託付的金控公司。

**案例描述**

國泰金控旗下主要子公司每年皆委託具有公信力之大型市調公司執行滿意度調查，2015年國泰人壽與國泰世華銀行皆蟬聯《壹週刊》「服務第壹大獎」。國泰人壽亦透過電訪或E-mail方式每月或每季檢視服務品質，讓國壽連續四年以最高標準通過SGS的服務認證檢定，並成為業界唯一通過ISO10002客訴品質管理系統國際認證之保險公司。另一方面，國泰世華銀行則於2015年5月起擴大客戶滿意度調查範圍與頻率，針對每日來電客服且留有email 之客戶，寄送問卷進行滿意度調查，並將客戶回饋意見納入優化服務與商品內容之參考。

客戶的信任，除了仰賴常設的客訴機制與滿意度調查，亦取決於當重大突發事件發生時，公司回應客戶需求的方式，而國泰金控早於2005 年就制定「重大事件處理辦法」並經不斷修正，現已要求各單位每年申報重大事件通報對應窗口與負責主管，並遵循通報程序，又於2014 年因應公司海外業務的拓展，增訂「國泰金融控股股份有限公司暨子公司海外據點緊急事件因應要點」，加強對海外據點的風險控管。