

保險卓越獎

「使用手冊」



國泰人壽



目錄

▶ 前 言	01
▶ 使用獎解	02
▶ 國泰與保險卓越獎	33
▶ 獎勵指南	43

前言

得獎，有什麼用？ 國泰人壽認為，得獎事小 能用在保戶身上才算大事

本使用說明手冊，乃以此服務精神為經，
實用價值為緯，娛樂保戶為宗旨，
期勉夥伴們真心詳讀，著手實踐，
日夜不歇的將保險卓越獎真正用在保戶身上，
以回應保險卓越獎的滿貫肯定，
滿足萬千保戶的殷切期待。

※遵照本手冊使用保險卓越獎座時，
如有不適，應立即停止使用

國泰人壽保險股份有限公司



使用獎解

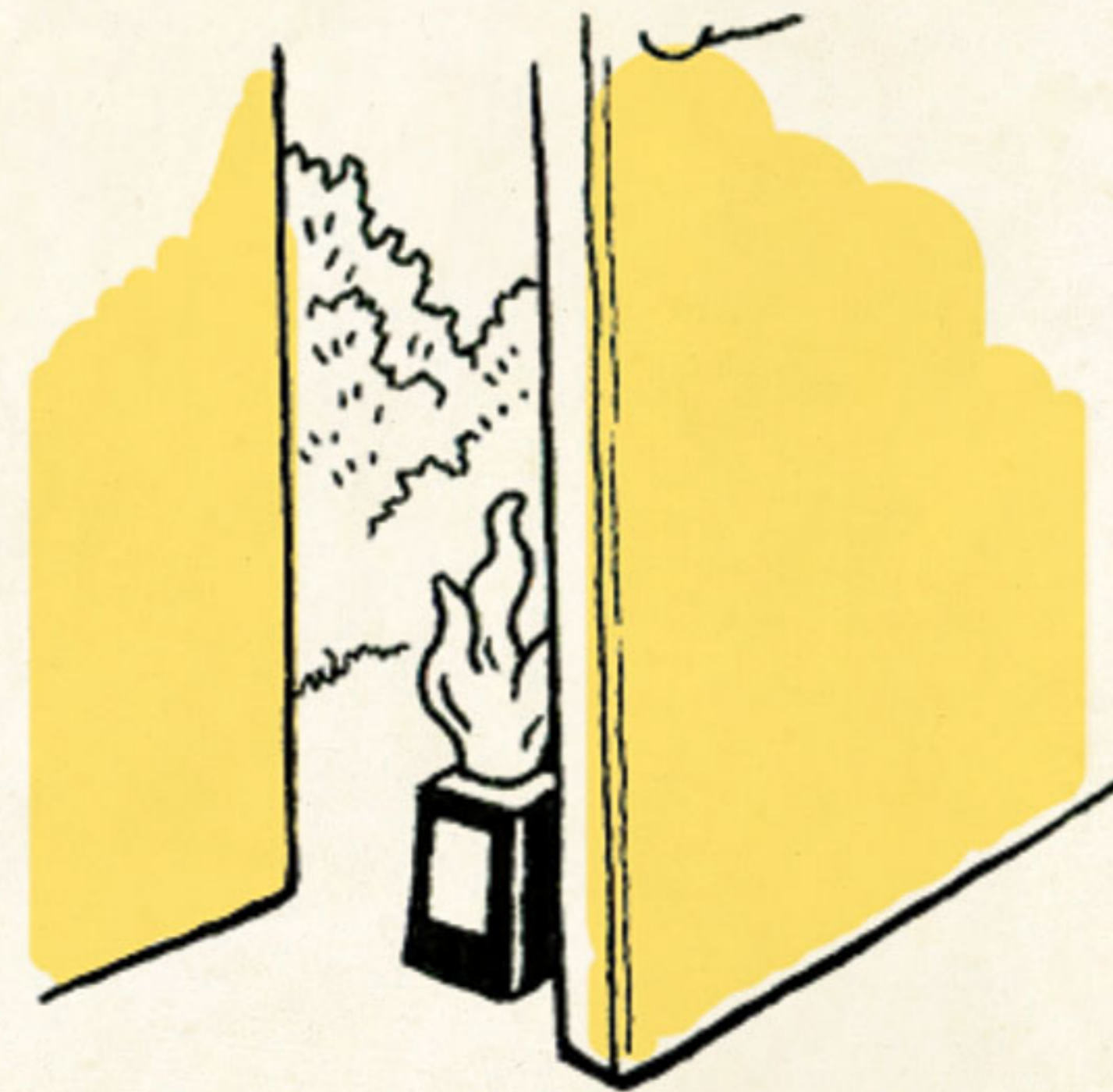
【用法一】



01/ 當門不聽使喚讓保戶受困家中



02/ 立刻持獎座出現於保戶身後



03/ 將獎座確實鎮壓於門框角落



04/ 即可確保保戶從此出入平安

本用途建議搭配以下獎座使用：

風險管理卓越獎

國泰人壽以良好的風險管理文化、主動積極的風險管理能力，持續透過「穩健的風險管理基礎建設」、「明確的風險管理政策」及「精進的風險管理方法」共同運作，發揮整體風險管理的最大功效，故獲此獎。

使用獎解

【用法二】



01/逢年過節保戶烹調大餐之際



02/有時採買之肉品質地差強人意



03/速從廚房窗外體貼的遞上獎座



04/即可讓保戶自由拍打再造彈Q肉質

本用途建議搭配以下獎座使用：

商品創新卓越獎

國泰人壽從消費者的角度出發，因應環境趨勢，持續設計創新且符合保戶需求的保險商品，提供最適切的保障內容，故獲此獎。

使用獎解

【用法三】



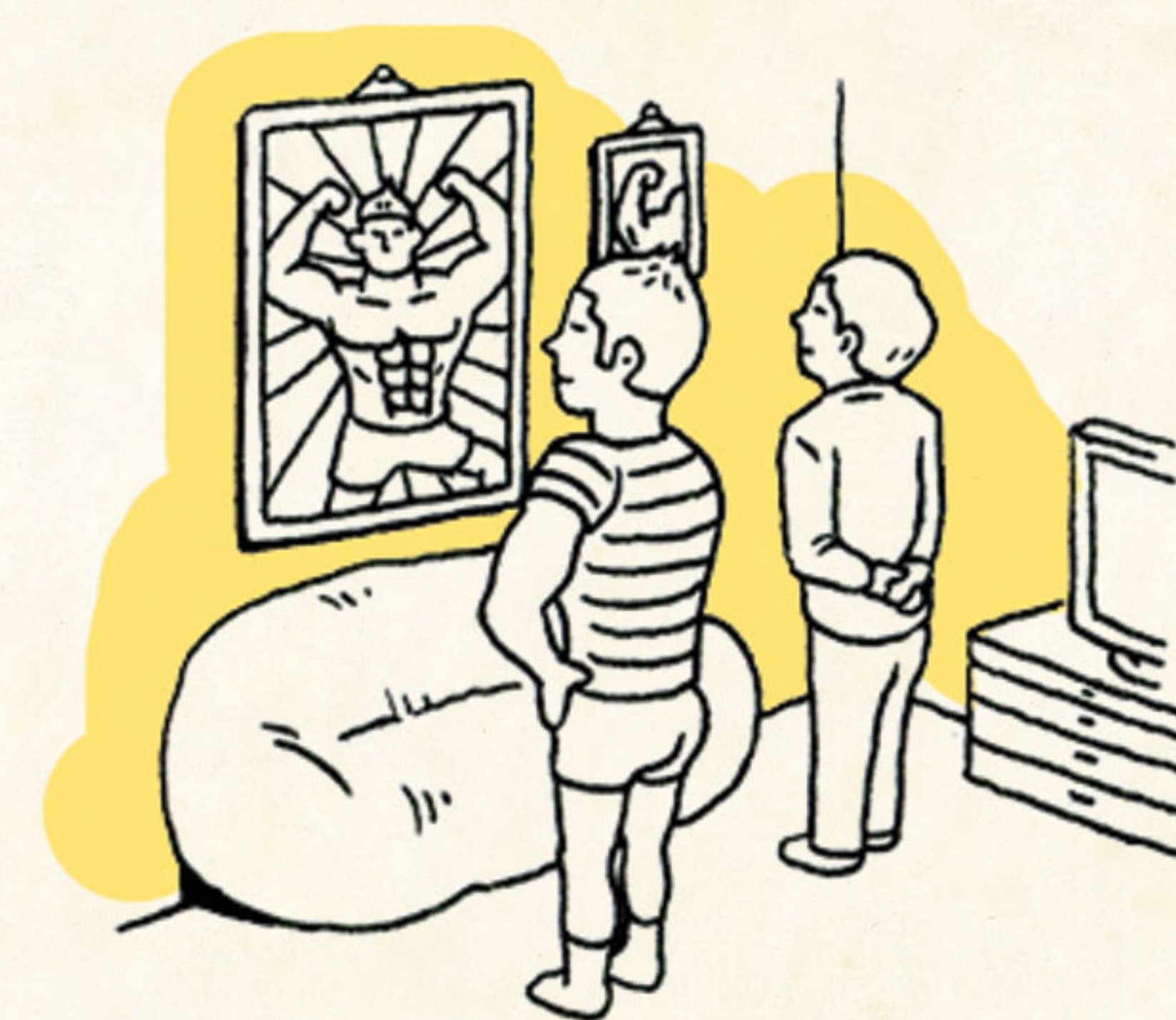
01/ 當保戶標得名畫但不知如何懸掛



02/ 冷靜的持獎座出現於保戶家中



03/ 確認懸掛位置後持獎座拍釘入牆



04/ 即可將名畫安穩懸掛賓主盡歡

本用途建議搭配以下獎座使用：

保戶服務卓越獎

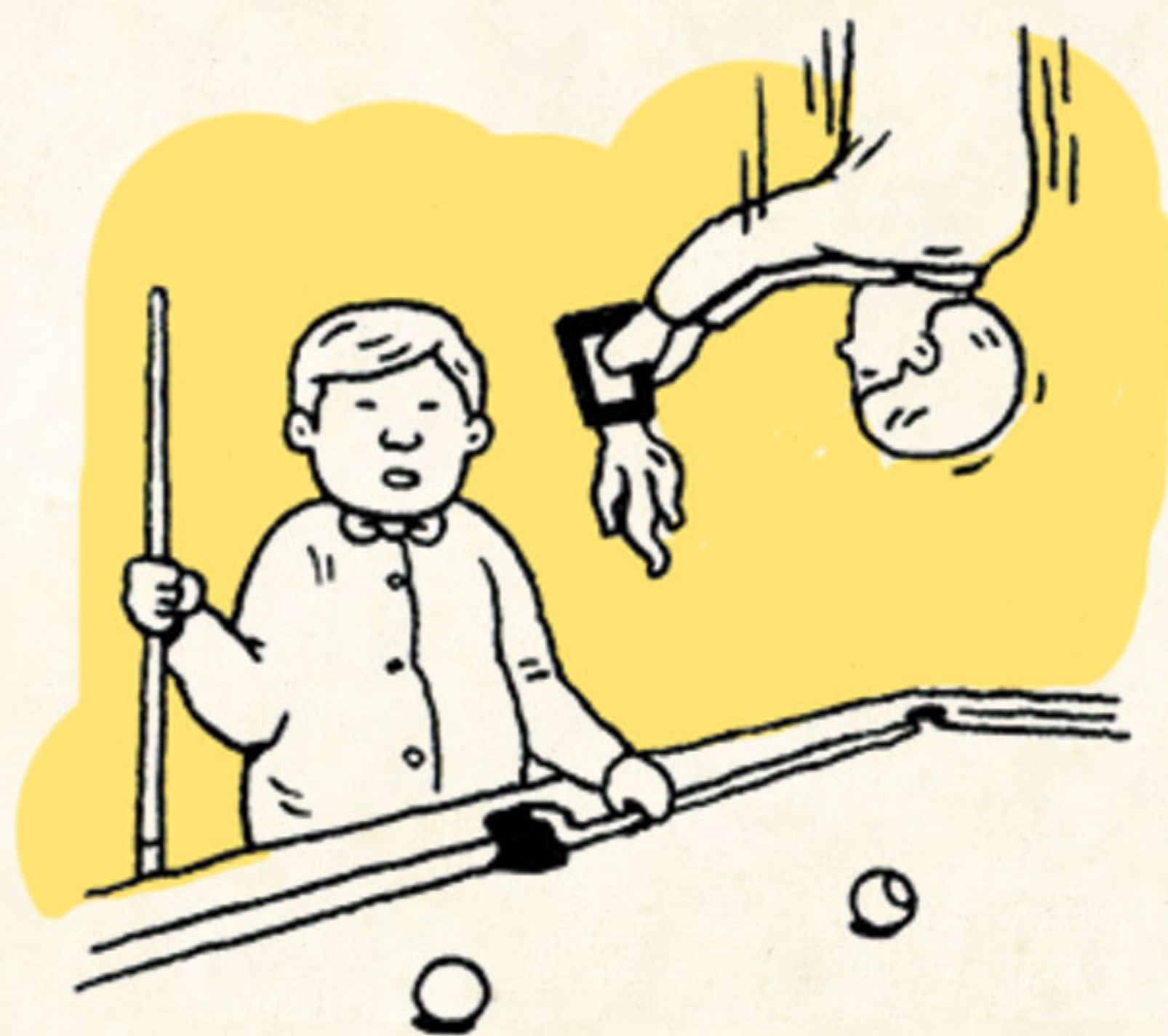
國泰人壽領先業界推出眾多創新服務，更為全國第一家通過「ISO 10002國際客戶申訴處理」國際驗證的公司，貫徹「永遠比別人提前一步」的服務理念，故獲此獎。

使用獎解

【用法四】



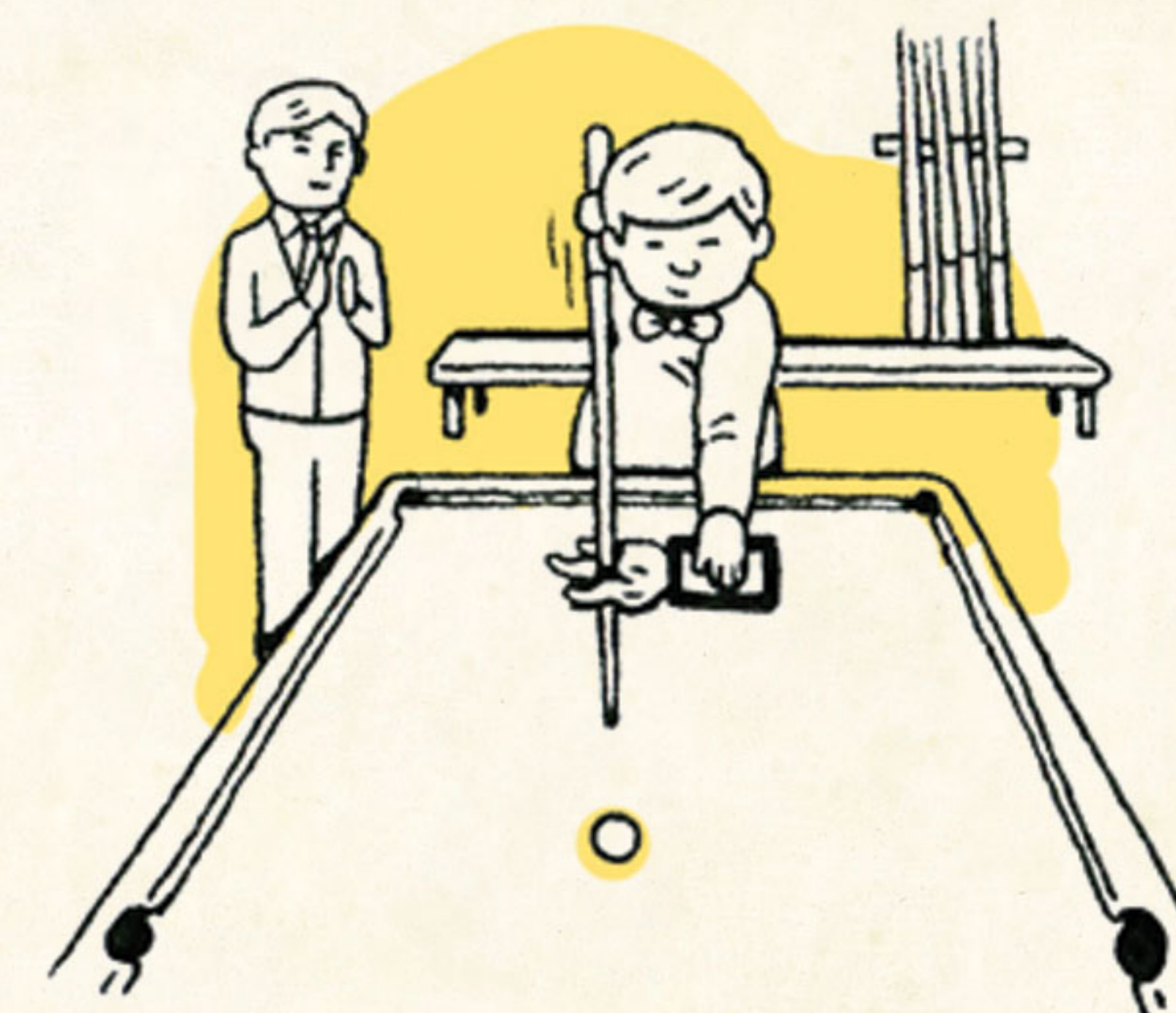
01/ 有時保戶打撞球突然表現失常



02/ 立即持獎座從天花板緩緩降下



03/ 運用獎座造型助客戶穩定架桿



04/ 即可讓保戶重現神準球技自信風采

本用途建議搭配以下獎座使用：

商品創新卓越獎

國泰人壽從消費者的角度出發，因應環境趨勢，持續設計創新且符合保戶需求的保險商品，提供最適切的保障內容，故獲此獎。

使用獎解

【用法五】



01/ 在得知保戶有健身需求之一週內



02/ 即時於浴室將獎座贈與保戶



03/ 並隨身攜帶醫藥箱在一旁待命



04/ 即可讓保戶身體強健無後顧之憂

本用途建議搭配以下獎座使用：

人才培訓卓越獎

國泰人壽獨步業界首創CSN(教室、衛星、網路)學習模式，提升學習的效率與品質，並於 2010年領先業界通過TTQS台灣訓練品質管理系統認證，有效強化培訓效能及組織競爭力，故獲此獎。

使用獎解

【用法六】



01/晴朗的午後幫保戶看護寵物時



02/如遇寵物非常健康行動難以約束



03/保持鎮定的拿出獎座與保戶合作



04/即可讓寵物乖乖安坐繼續享受午後

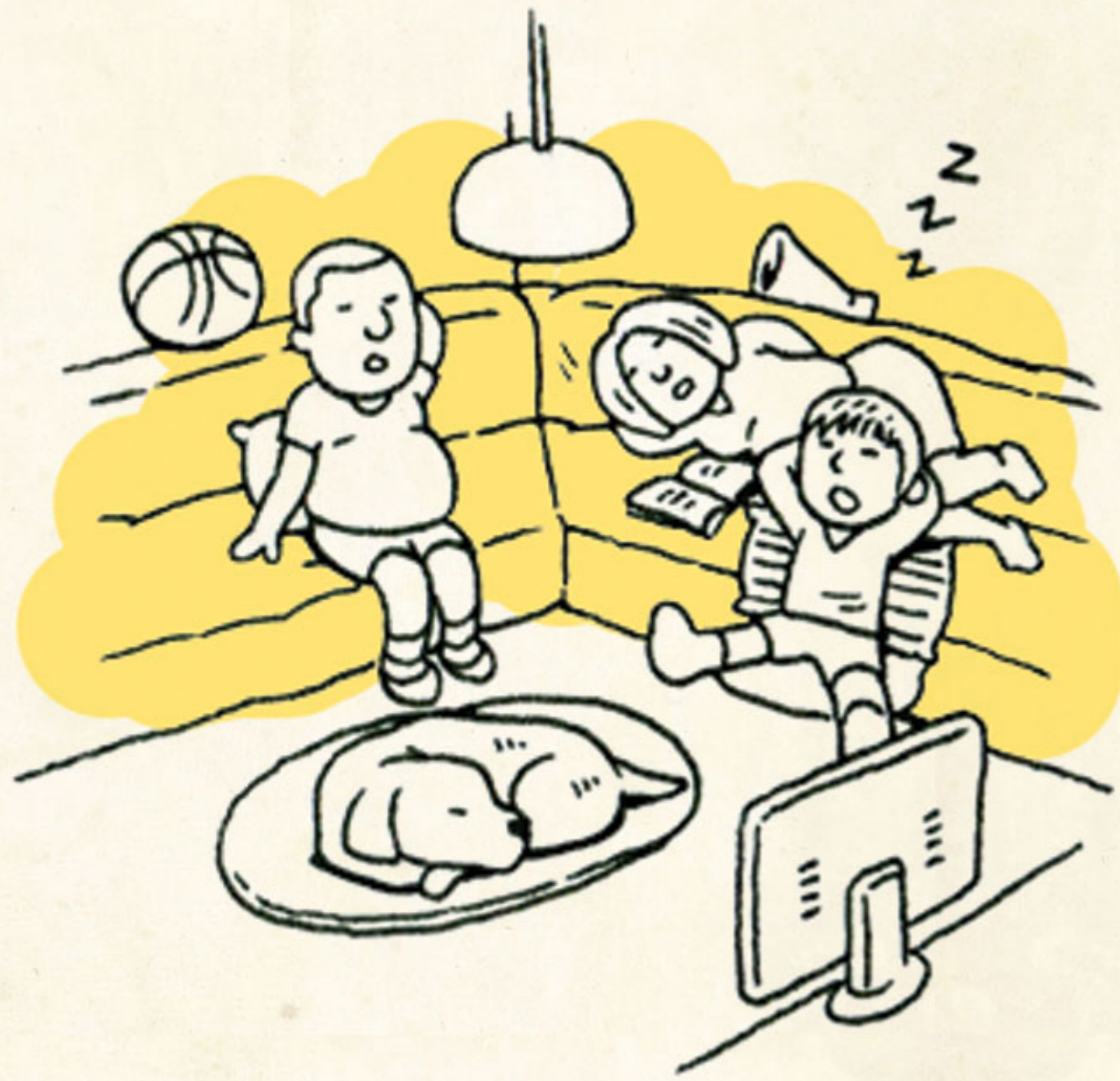
本用途建議搭配以下獎座使用：

公益關懷卓越獎

國泰人壽關注社會發展、關懷弱勢團體，充份展現「取之於社會、用之於社會」之精神，公益活動涵蓋藝術、體育、學術、環保、社會關懷等多元面向，傳遞愛與關懷至社會不同族群和各個角落，故獲此獎。

使用獎解

【用法七】



01/ 有時保戶一家感覺無聊意興闌珊



02/ 巧妙的從電視機裡為保戶帶來獎座



03/ 並從夜市借來大量圈圈納入箱中



04/ 即可進行套圈圈遊戲親子樂陶陶

本用途建議搭配以下獎座使用：

保戶服務卓越獎

國泰人壽領先業界推出眾多創新服務，更為全國第一家通過「ISO 10002國際客戶申訴處理」國際驗證的公司，貫徹「永遠比別人提前一步」的服務理念，故獲此獎。

使用獎解

【用法八】



01/ 當保戶洗滌愛鞋後不知如何晾乾



02/ 帥氣的持獎座從馬桶中乾淨登場



03/ 助保戶將溼答答的鞋子套掛於獎座



04/ 即可讓保戶愛鞋乾爽潔淨亮晶晶

本用途建議搭配以下獎座使用：

公益關懷卓越獎

國泰人壽關注社會發展、關懷弱勢團體，充份展現「取之於社會、用之於社會」之精神，公益活動涵蓋藝術、體育、學術、環保、社會關懷等多元面向，傳遞愛與關懷至社會不同族群和各個角落，故獲此獎。

使用獎解

【用法九】



01/ 有時保戶想自己做一杯新鮮柳橙汁



02/ 聞到果香後立即持獎座出現相助



03/ 將獎座置於電動轉盤上旋轉榨汁



04/ 即可與保戶一同享受100%健康滋味

本用途建議搭配以下獎座使用：

電子商務卓越獎

國泰人壽致力於各項數位化服務，以「My Insurance線上櫃台」，提供保戶多元且完整的線上服務內容。2010年起推出國泰人壽APP，讓保戶可隨時利用行動裝置變更保單資料、查詢保單資訊、服務據點及特約商店相關訊息，服務隨手可得，故獲此獎。

使用獎解

【用法十】



01/ 當保戶不慎獲得椰子此棘手物品



02/ 以最火速攜帶獎座空降現場處理



03/ 用獎座厚實底座敲開堅硬的椰子



04/ 即可確保保戶遠離利器安心暢飲

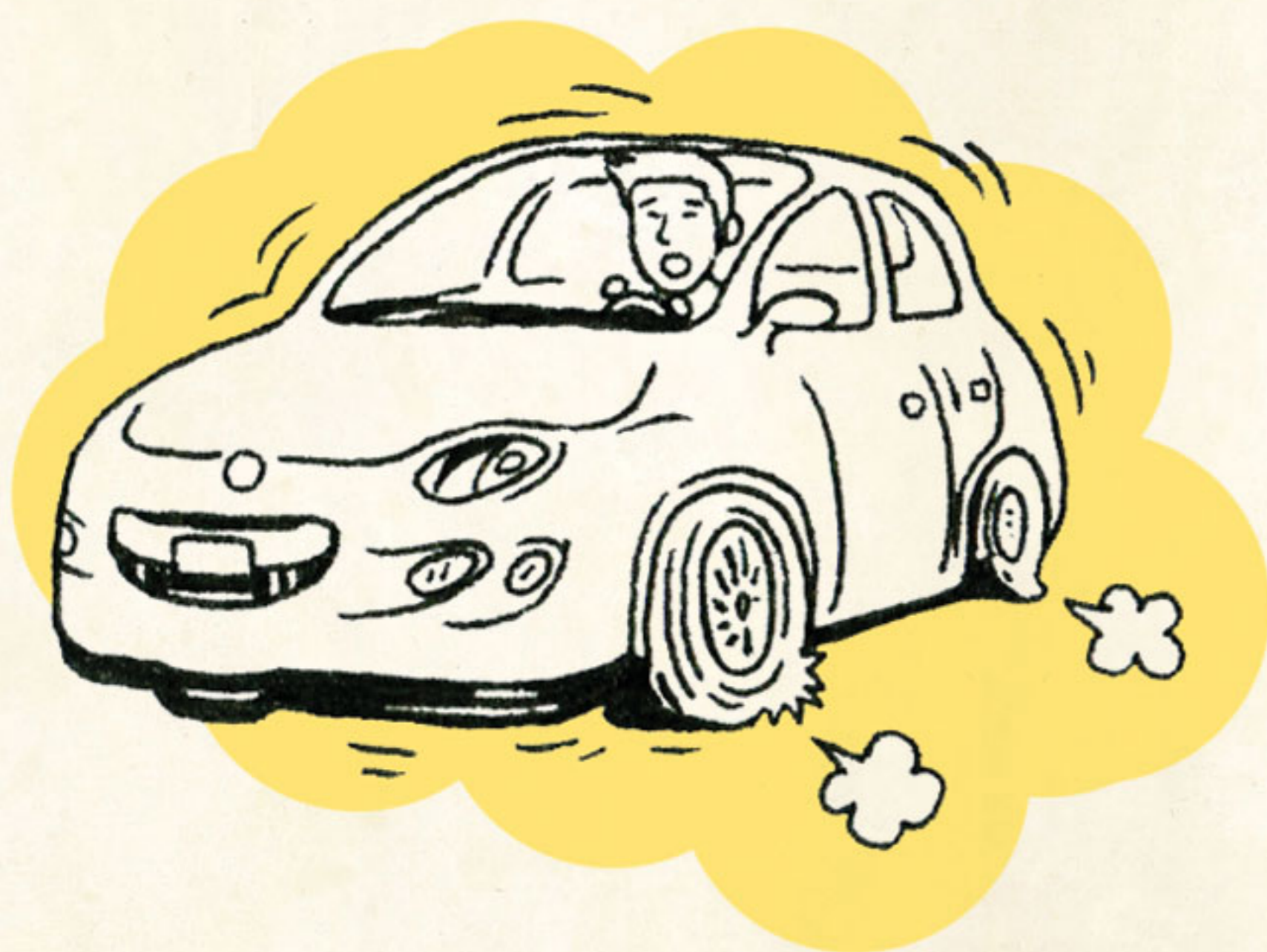
本用途建議搭配以下獎座使用：

風險管理卓越獎

國泰人壽以良好的風險管理文化、主動積極的風險管理能力，持續透過「穩健的風險管理基礎建設」、「明確的風險管理政策」及「精進的風險管理方法」共同運作，發揮整體風險管理的最大功效，故獲此獎。

使用獎解

【用法十一】



01/ 當保戶車輛拋錨於路邊或路肩時



02/ 以巧合之姿攜獎座即時出現後車箱



03/ 將獎座掛上LED燈置於車後方5公尺

※本用途僅供參考，請以道路交通相關規定為準。



04/ 即可讓保戶安心等待道路救援

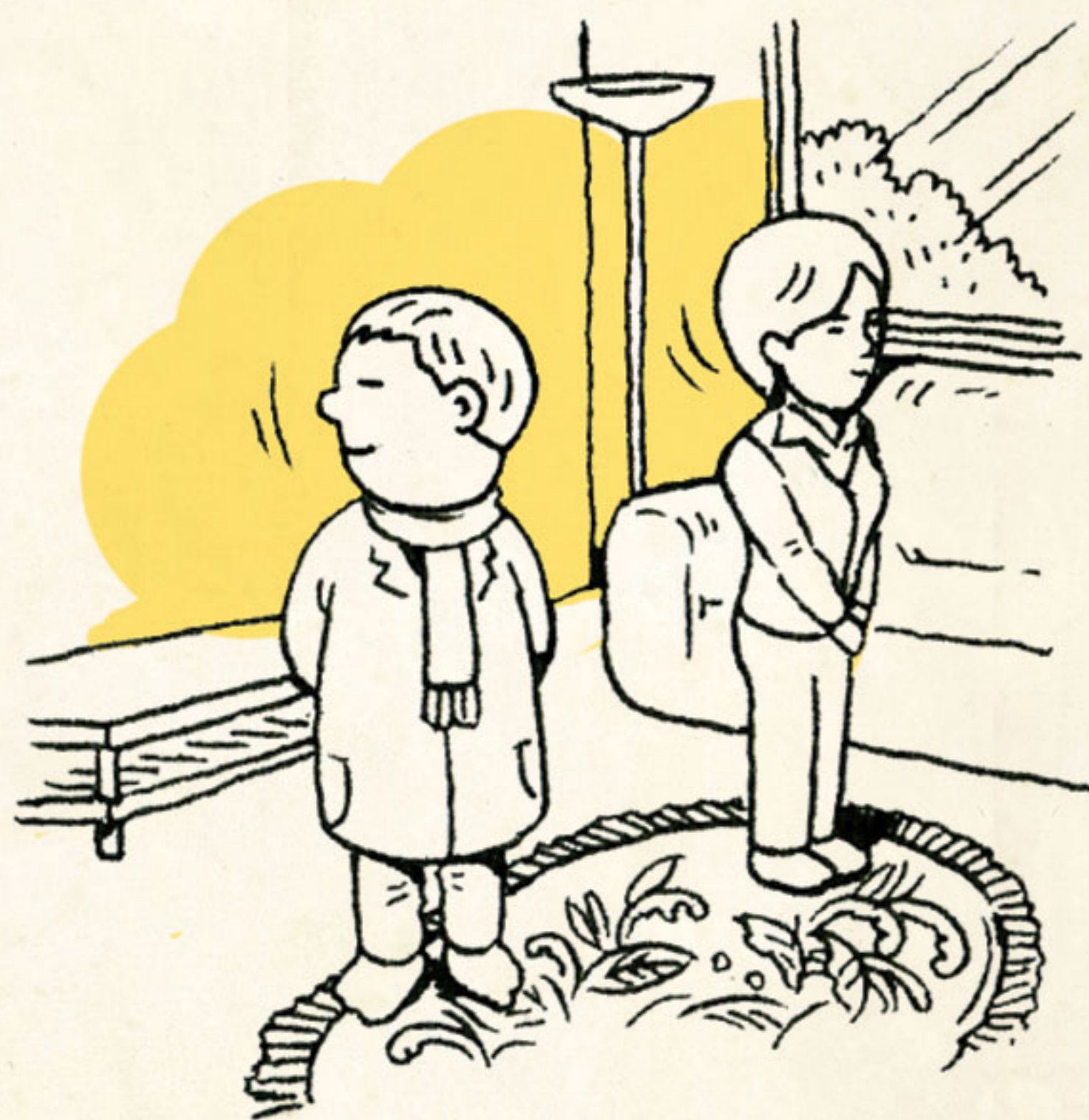
本用途建議搭配以下獎座使用：

電子商務卓越獎

國泰人壽致力於各項數位化服務，以「My Insurance線上櫃台」，提供保戶多元且完整的線上服務內容。2010年起推出國泰人壽APP，讓保戶可隨時利用行動裝置變更保單資料、查詢保單資訊、服務據點及特約商店相關訊息，服務隨手可得，故獲此獎。

使用獎解

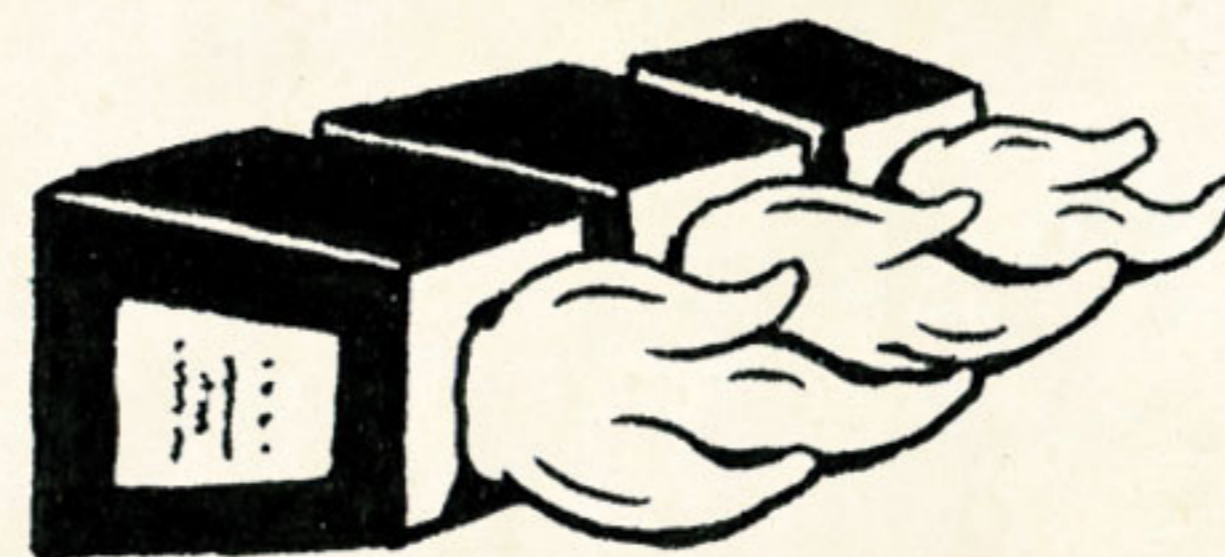
【用法十二】



01/ 參觀保戶全新落成之住處



02/ 參酌風水找出一乾淨而平整之牆面



03/ 將獎座底部紮實黏著牢固整齊



04/ 即可讓保戶輕鬆將衣帽假髮都掛好

本用途建議搭配以下獎座使用：

商品創新卓越獎

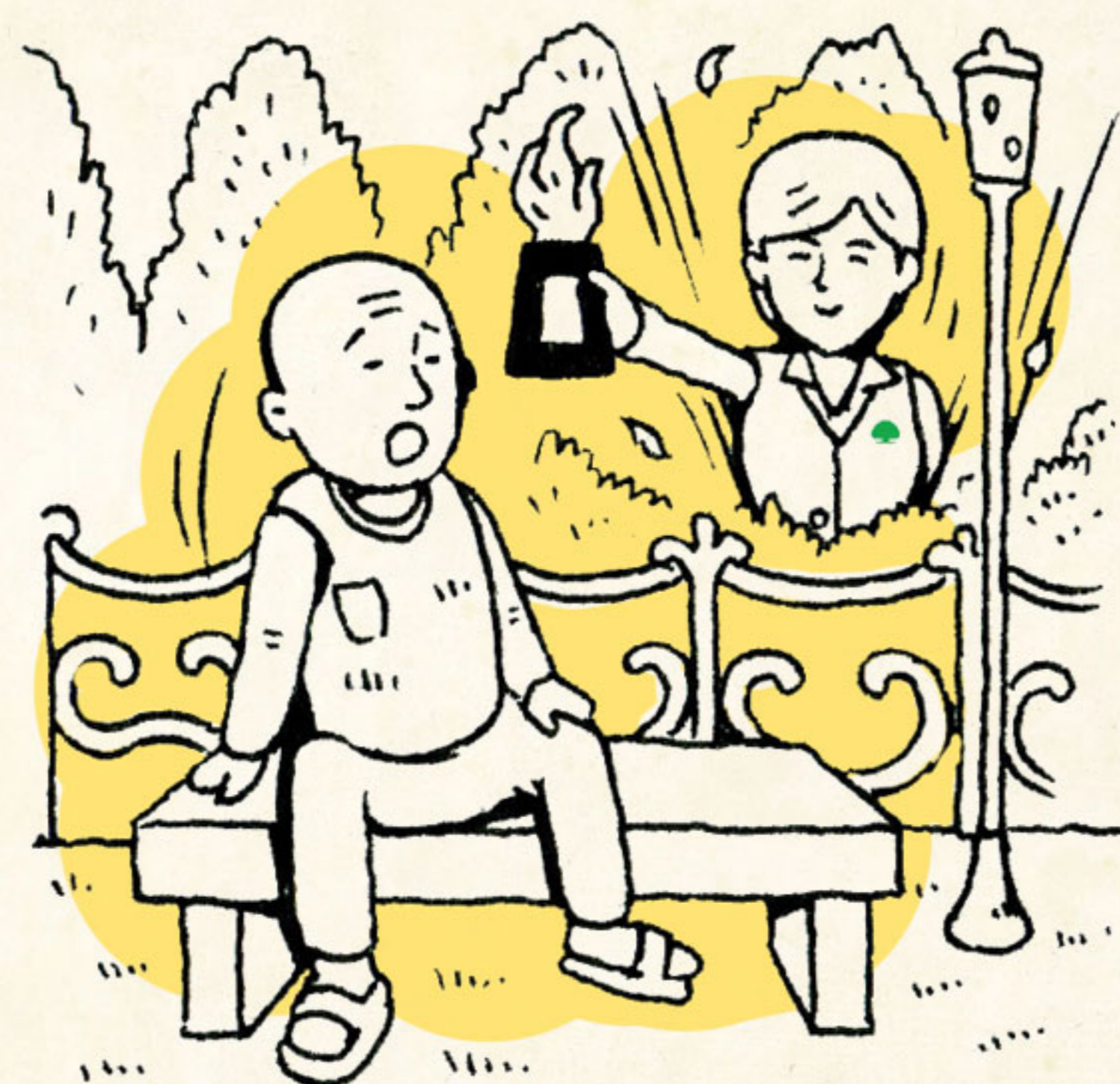
國泰人壽從消費者的角度出發，因應環境趨勢，持續設計創新且符合保戶需求的保險商品，提供最適切的保障內容，故獲此獎。

使用獎解

【用法十三】



01/ 有時保戶隻身在外背部奇癢難止



02/ 速將獎座從草叢間低調的遞給保戶



03/ 助保戶使用獎座尖端摩擦背部



04/ 即可讓保戶輕鬆止癢快樂不求人

本用途建議搭配以下獎座使用：

保戶服務卓越獎

國泰人壽領先業界推出眾多創新服務，更為全國第一家通過「ISO 10002 國際客戶申訴處理」國際驗證的公司，貫徹「永遠比別人提前一步」的服務理念，故獲此獎。

使用獎解

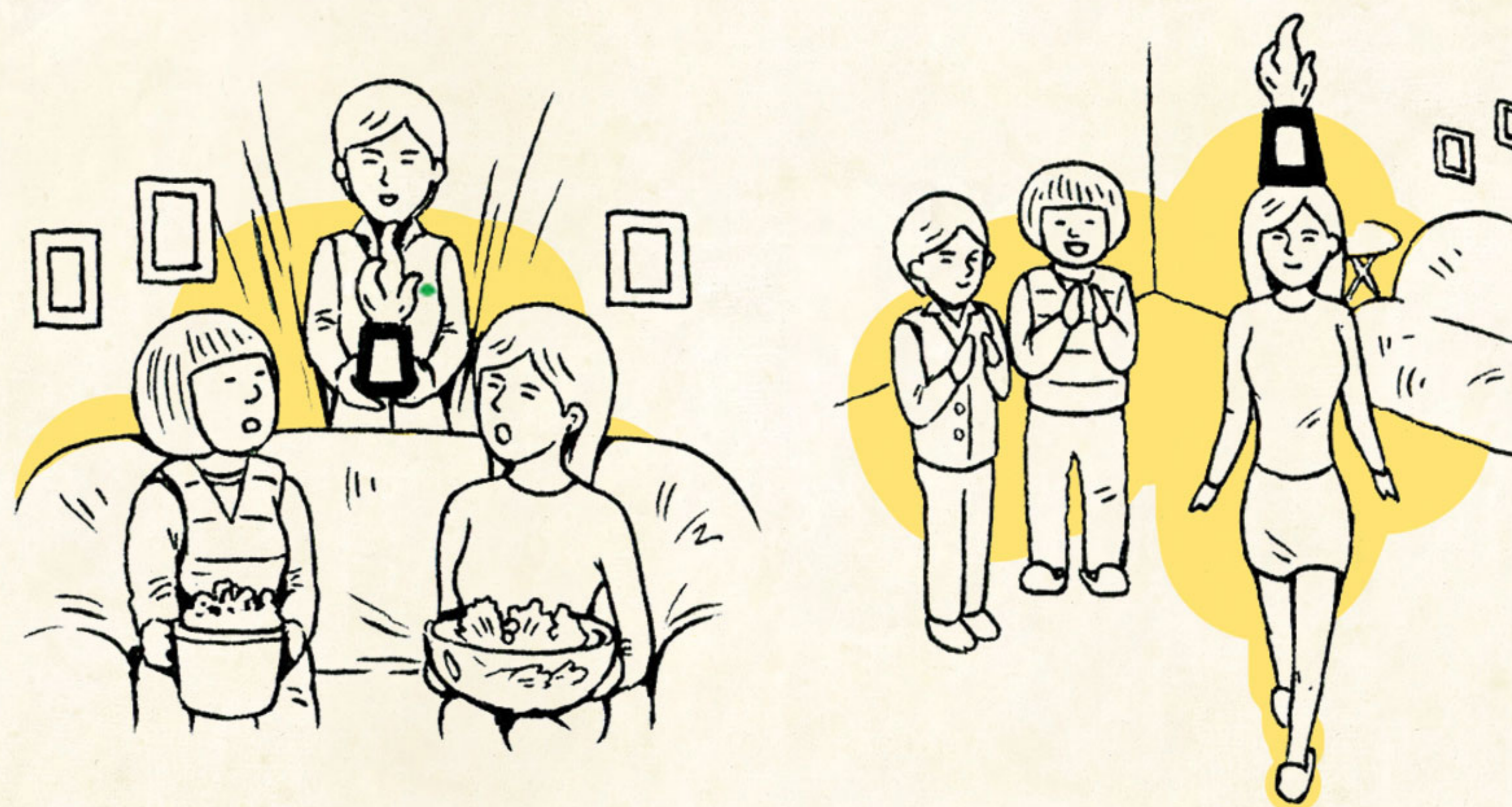
【用法十四】



01/當保戶家有女初長成的這天來到



02/並且有了想當世界名模的偉大夢想



03/從沙發後方將準備已久的獎座端出

04/即可助保戶之女培養儀態氣質不凡

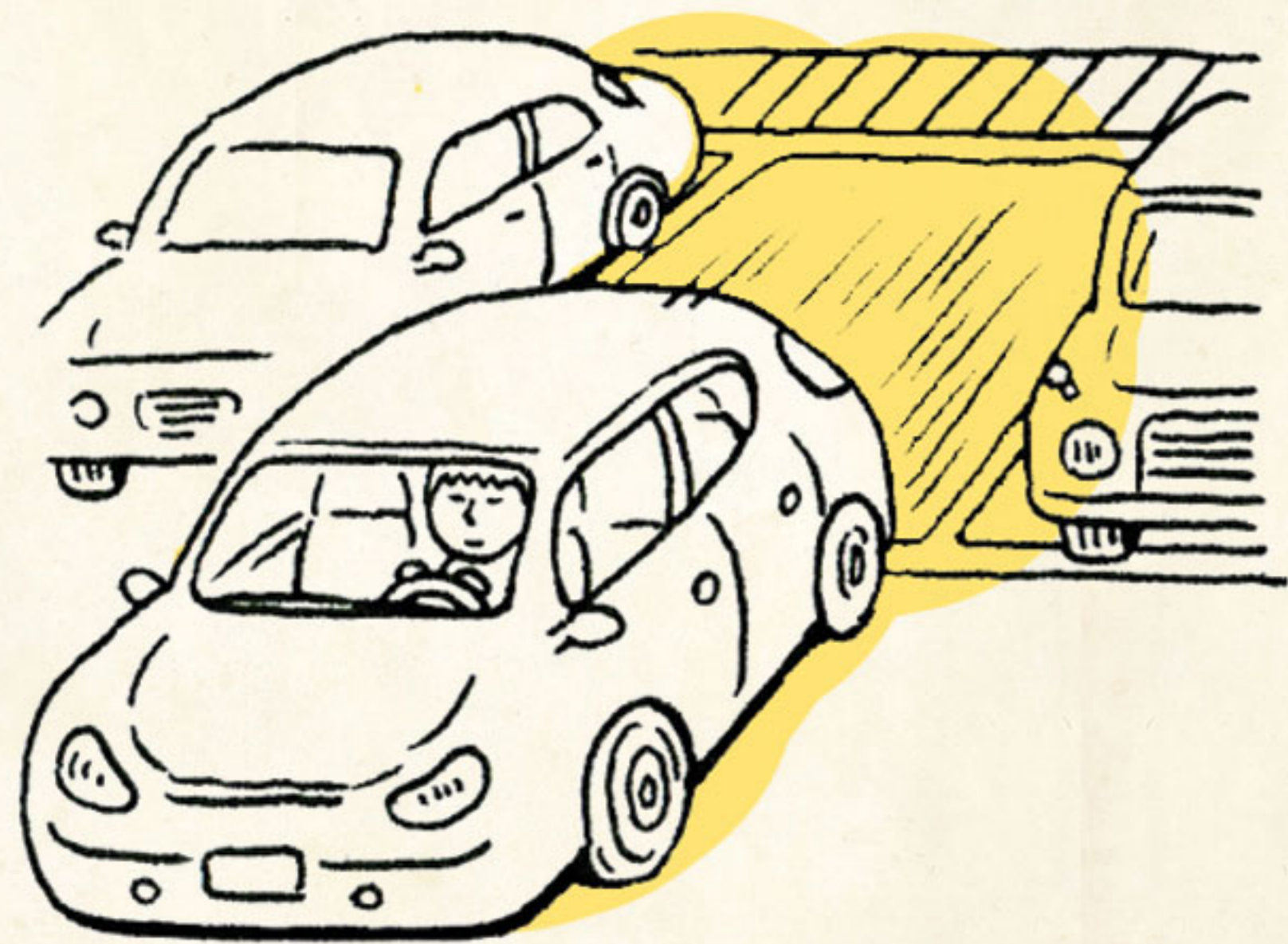
本用途建議搭配以下獎座使用：

保戶服務卓越獎

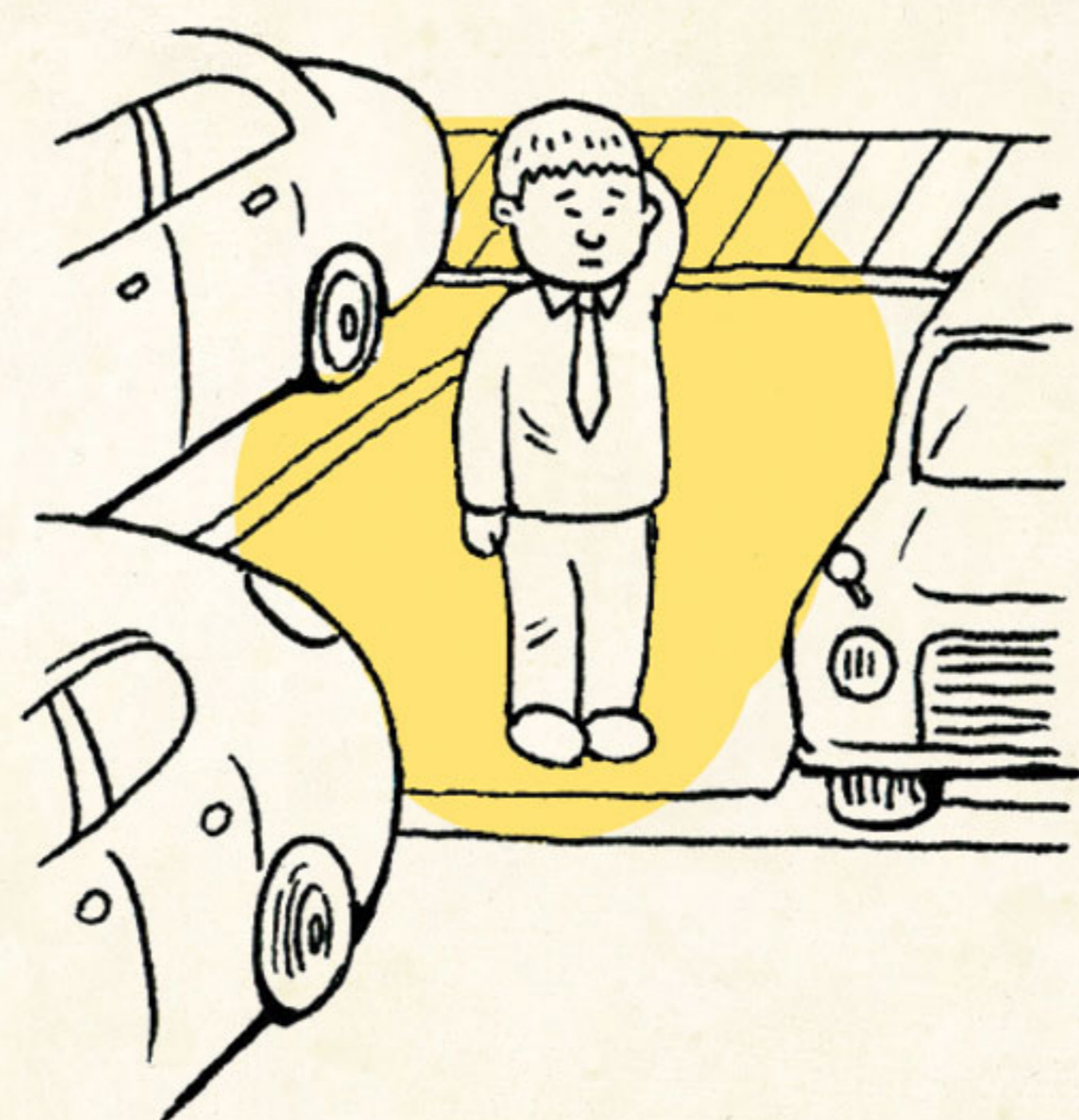
國泰人壽領先業界推出眾多創新服務，更為全國第一家通過「ISO 10002 國際客戶申訴處理」國際驗證的公司，貫徹「永遠比別人提前一步」的服務理念，故獲此獎。

使用獎解

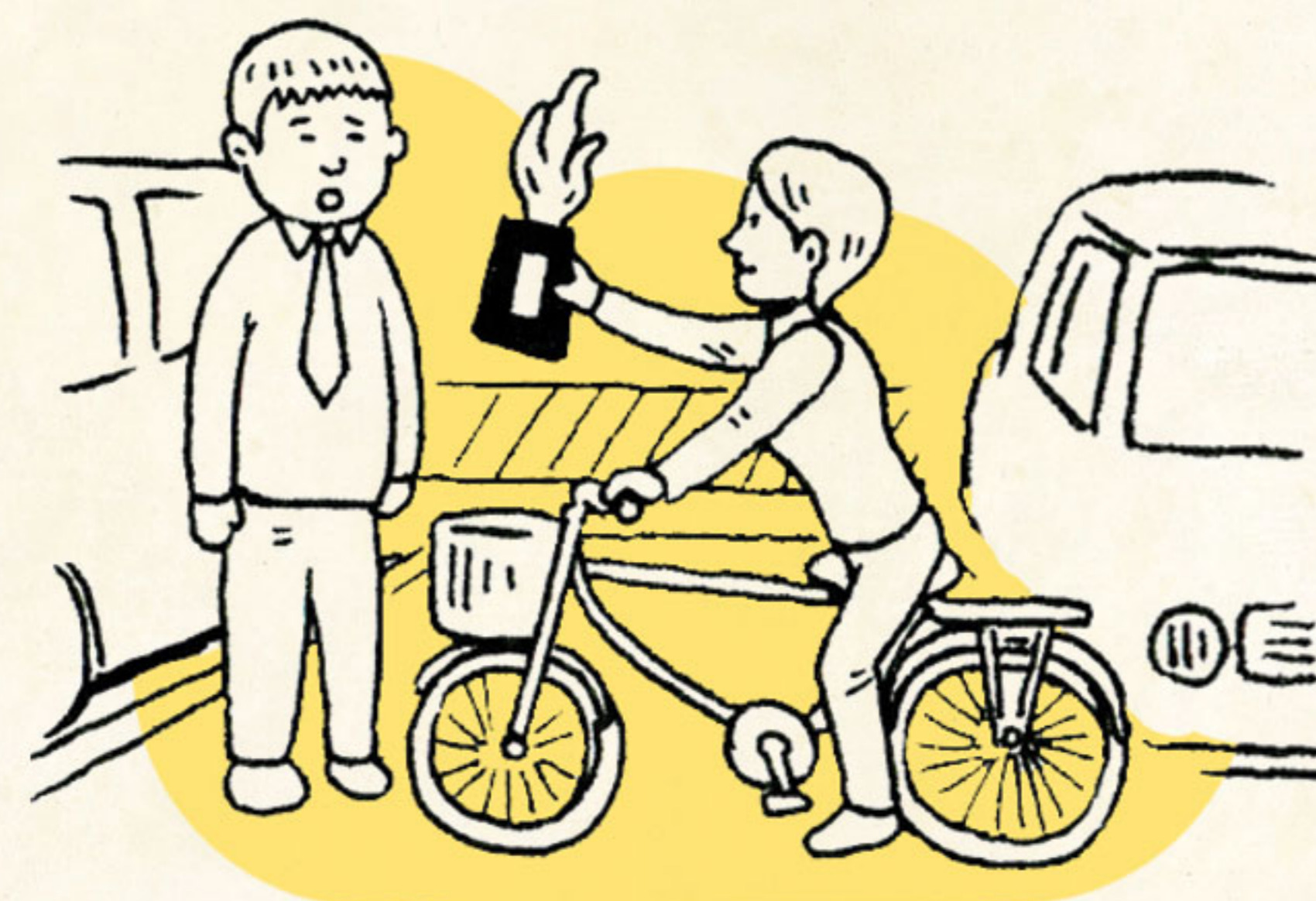
【用法十五】



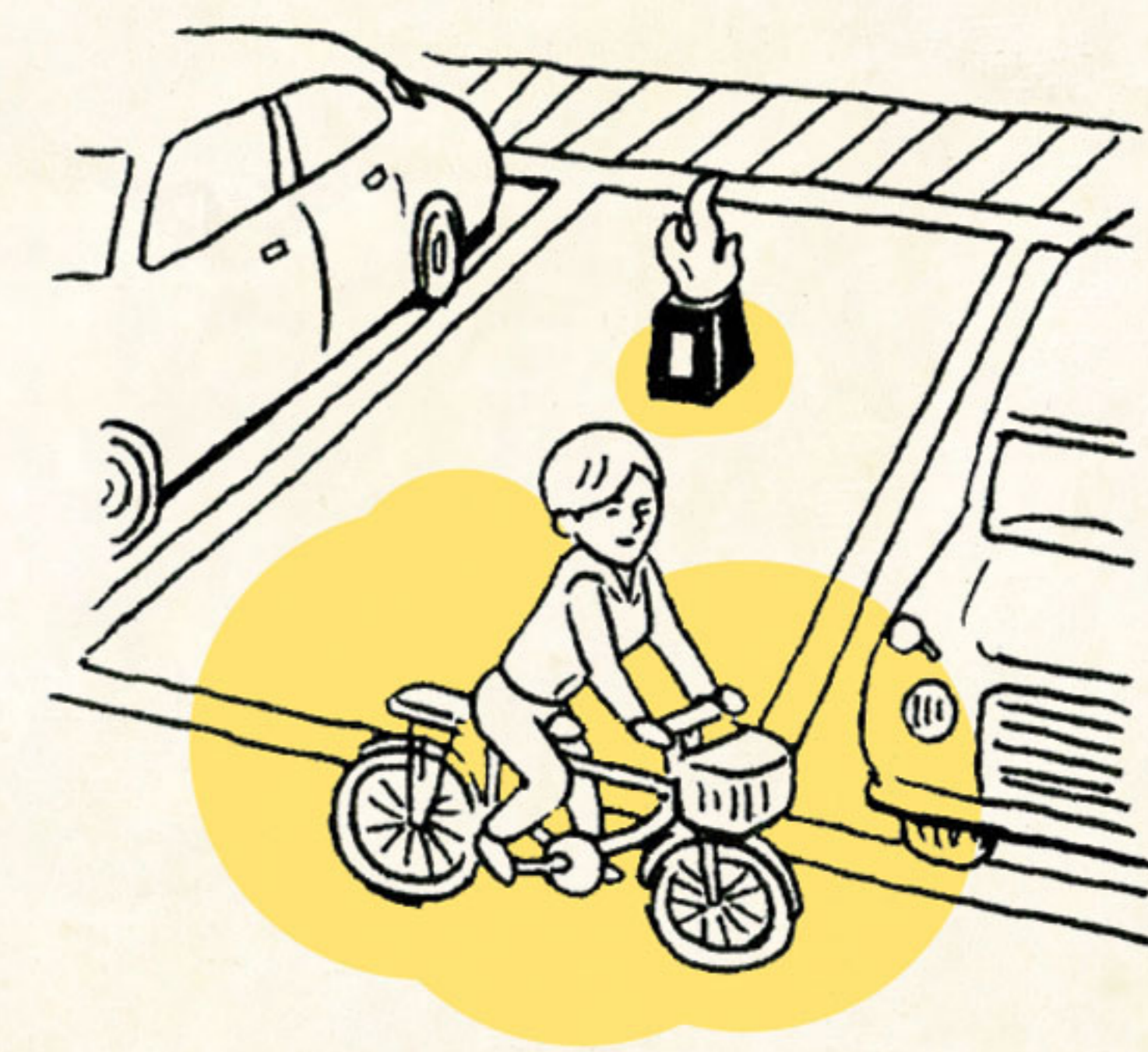
01/ 當保戶駕車出門留下空曠車位



02/ 為免他人盜用車位影響保戶權益



03/ 速騎附菜籃之單車及時送上獎座



04/ 即可以獎座搭配巡邏保護車位無虞

本用途建議搭配以下獎座使用：

風險管理卓越獎

國泰人壽以良好的風險管理文化、主動積極的風險管理能力，持續透過「穩健的風險管理基礎建設」、「明確的風險管理政策」及「精進的風險管理方法」共同運作，發揮整體風險管理的最大功效，故獲此獎。

國泰與保險卓越獎

保險卓越獎使用手冊 設計宗旨

得獎事小 能用在您身上才算大事

是七百多萬保戶的讚美與推薦，
讓我們榮獲2011第四屆保險卓越獎滿貫肯定，
這本手冊給您會心一笑，
更要緊的是，
我們要將得獎的光芒與鼓勵，真正加惠於您。



► 得獎，我們這樣用

一、人才培育

培育人才國泰人壽以創新科技打造多元競爭力

持續培育人才及精進專業，是企業確保競爭力的核心關鍵，而向來是保險卓越獎人才培育最大贏家的國泰人壽，已連續四屆榮獲人才培訓保險卓越獎。國泰人壽的人才培育，一方面在「硬體設備」上有完善的規劃，於全臺設有的3大教育中心、10大訓練處，協助業務員能掌握即時市場脈動，提供更好的服務品質，並獨步業界首創C+S+N（教室、衛星、網路）學習模式，提升學習的效率與品質；一方面亦聚焦「軟體訓練系統」，於2010年領先業界通過TTQS臺灣訓練品質管理系統認證，藉國家級評鑑標準檢視培訓體制，有效強化培訓效能及組織競爭力，於軟硬兼備的策略下，創造多元競爭力。

在培育未來優秀人才方面，國泰人壽積極投入產學合作，針對各大學保險財經相關科系學生，提供建教合作及實習計劃。

此外，國泰人壽為了提升業務員服務競爭力，近期更發展e化行銷工具，業務人員只要打開iPad即可拉出各式表格、試算表，增加資料處理的效率，並利於向客戶溝通及解說。完整的培訓制度加上e化工具，對於有志從事保險事業的精英業務人才來說，國泰人壽可謂其理想的共同選擇。

二、電子商務

服務與時俱進，國泰人壽推出「e化行銷利器」

國泰人壽致力於各項數位化服務，卓越的表現備受肯定。除了是壽險業界唯一蟬聯三屆電子商務卓越獎之企業，更榮獲100年度《數位時代》雜誌舉辦的《2011數位服務標竿企業大調查中》人壽保險業第一名的殊榮。

國泰人壽的「MyInsurance線上櫃台」，提供保戶超過20種線上服務項目，為業界最完整的服務網。保戶可利用線上櫃台查詢保單內容、進行線上交易、變更保單資料或投資型保單的基金標的等，亦可透過網路申請辦理保單借款及投資型保單基金贖回，輕鬆調度資金。

三、保戶服務

「超越客戶的期待」，國泰人壽以貼心服務感動消費者

國泰人壽領先業界推出眾多創新服務，深獲客戶肯定。例如『住院醫療預付金』在理賠申請前，給予客戶最即時的支援，是為壽險業中首創的服務。除此之外更體貼客戶生病時的不便，推出國泰人壽在醫院的駐點服務櫃檯，讓為疾病所苦的客户，獲得更全面的關懷與服務。

另一方面，有鑒於快速的理賠是對保戶最大的尊重，國泰人壽也推出快速理賠措施，理賠服務效率領先同業（3天內核付率高達88%），亦得到客戶的感念與信賴。

除了服務規劃的用心，國泰人壽向來以高於同業的服務標準為前進的目標，於2009年底主動申請ISO10002驗證，歷經嚴謹規範檢視，於2010年5月通過認證，正式成為全國各產業第一家通過「ISO10002國際客戶申訴處理」國際驗證的公司，貫徹「永遠比別人提前一步」的服務理念。

四、商品創新

「契合需求」，國泰人壽用心設計每一份保單

國泰人壽總是以契合客戶需求為商品設計理念，以創新、實質有用的保單內容，提供保戶最貼心的保障。連續四屆獲得「商品創新保險卓越獎」肯定，更獲得2011「保險信望愛獎」最佳商品創意獎。

得獎商品「卓越理財變額萬能壽險」，可協助客戶克服投資追高殺低的人性弱點及解決國人保障不足的問題，首創定期不定額超跌自動加碼機制，提昇未來獲利機會。且精選母子基金結合三大自動投資機制（自動轉換、自動停利、自動加碼），幫助保戶落實投資紀律，輕鬆穩健累積財富；在保障面也提供低保費即可輕鬆擁有高壽險保障，且可以依人生不同階段責任調整保障需求。

另有鑒於高齡少子化及高齡醫療費用增加的現象，「國泰人壽安心無憂醫療終身保險」獨創預先儲備「老年專屬醫療帳戶」的設計，結合長期看護及老年醫療所需各項保障，考慮通膨因素，不用擔心老後醫療費用影響退休生活品質。

五、風險管理

風險管理深獲大眾肯定，國泰人壽榮獲風險管理保險卓越獎

從2008年雷曼兄弟所引發的一連串金融風暴，到今年剛發生的歐債危機以及國內近期的金融弊案來看，企業風險管理設計的良窳與執行的嚴謹度，決定它在大眾心中是一個誠信、值得信賴的好夥伴，亦或是一個投機者。

面對動盪的金融環境，國泰人壽積極致力於風險管理文化的深植與能力的提升，自2008年起已連續四年獲得標準普爾「強健（Strong）」之企業風險管理評等，並為臺灣地區唯一獲此殊榮之壽險公司。

面對動盪的金融環境，國泰人壽將持續透過風險辨識、衡量、管理之落實與監督，及早洞悉風險、積極應對風險、進而管理風險。

六、公益關懷

大樹深耕，以行動展現關懷

投入慈善公益數十載的國泰人壽，長期以行動落實企業社會責任，整合企業力量以及經營管理的專業，積極投入各項公益活動。

2008全球金融風暴後，原本資源相對貧乏的弱勢族群生活條件更形惡化。國泰金融集團有鑑於此，更率先發起龐大的「一日志工，讓愛轉動」計畫，透過集團旗下人壽、保險、銀行等子公司，強力號召員工推動關懷訪視活動，深獲社會各企業及壽險公會肯定，並陸續響應討論跟進，帶動社會投入公益活動。

此外，國泰人壽公益活動涵蓋多元面向，如新移民關懷，提供課後親子教育，針對偏遠地區兒童舉辦都市成長營，協助新移民的子女在臺灣教育學習上銜接得更為完善，降低文化差異可能帶來的教育落差。更自1996年起長期贊助雲門舞集，15年來累積達44場萬人參與的戶外公演，推動藝術發展不遺餘力，顯見國泰人壽透過多元關懷面向，傳遞愛與關懷至社會不同族群和各個角落的用心。

► 保險卓越獎簡介

【宗旨】

配合政府發展金融服務產業政策，鼓勵保險業者積極提升保險專業及服務品質，並增進消費者權益之維護，特舉辦『台灣保險卓越獎』。

【指導單位】

行政院金融監督管理委員會、行政院消費者保護委員會

【主辦單位】

財團法人保險事業發展中心

【協辦單位】

中華民國人壽保險商業同業公會 / 中華民國產物保險商業同業公會

中華民國保險經紀人商業同業公會 / 中華民國保險經紀人協會

中華民國保險代理人商業同業公會 / 臺北市公證商業同業公會

財團法人保險犯罪防制中心 / 財團法人汽車交通事故特別補償基金

財團法人住宅地震保險基金 / 財團法人保險安定基金

【獎項類別 公司整體獎】

公司整體獎分為六大類，凡符合參加資格之公司，參選業務以2009年及2010年度已完成之業務為準：（詳見第四屆保險卓越獎各獎項評分標準）

1. 保戶服務卓越獎

注重完善保戶服務系統之建構，保戶服務措施與教育宣導計畫之執行落實，以確保保戶權益。

●各公司須就公司整體保戶服務措施提供量化指標及質化書面資料，參與本屆保戶服務卓越獎之選拔。

●本獎項將頒發壽險公司1名、產險公司1名、保險輔助人1名。

2. 人才培訓卓越獎

鼓勵保險產業進行人才培育，加強培訓專業化、跨領域、國際化之專業人員，並充分運用新觀念與新技術，提昇人才養成效能。

●各公司須就公司整體人才培訓情形提供量化指標及質化書面資料，參與本屆人才培訓卓越獎之選拔。

●本獎項將頒發壽險公司1名、產險公司1名、保險輔助人1名。

3. 商品創新卓越獎

於兼顧公司財務穩健及保戶利益原則下，以全方位理念設計具創意及競爭力之多元化保險商品，滿足消費者之各類風險保障需求。

●送審資料以2009-2010年核准商品或備查新商品且確定曾於市場銷售者為範圍，該獎項係以公司為單位，且最多得以2件新商品為限。但各公司之參賽商品不得有違反「保險商品銷售前程序作業準則」第三十條之情事，且已得本獎項之商品不得再參賽。如參賽商品已在2009-2010年銷售後停售，須載明停售日期與停售原因。

●本獎項將頒發壽險公司1名、產險公司1名。

4. 電子商務卓越獎

鼓勵保險產業運用各種資訊技術，以擴大保險商機、提升經營效率及強化B2B/B2C之服務水準。

●各公司於初審時須就公司整體e化情形提供量化指標及質化書面資料，惟有鑑於每家公司之e化重點項目及辦理時程各有不同，各公司於複審時宜以2009-2010年完成之單一專案或進行改善之單一計畫作為簡報內容，參與本屆電子商務卓越獎之選拔。（視需要將實地至入圍公司進行評核）

●本獎項將頒發壽險公司1名、產險公司1名、保險輔助人1名。

5. 風險管理卓越獎

鼓勵保險產業重視整體風險管理之經營策略與組織文化，以質化及量化之管理方式，有效控管企業可能面臨之各種風險，俾提昇經營效率。

●各公司於初審時須就公司整體風險管理推動情形提供量化指標及質化書面資料，並儘量提供實際已執行之相關資料。各公司於複審時，則以補充性說明公司整體風險控管之運作為原則。

●本獎項將頒發壽險公司1名、產險公司1名。

6. 公益關懷卓越獎

鼓勵保險產業關注社會發展或關懷弱勢團體，充份展現『取之於社會、用之於社會』之精神，透過關懷活動落實公益理念，善盡保險業之社會責任。

●各公司須就公司整體公益關懷活動為範圍，提供量化指標及質化書面資料，並輔以相關文件，參與本屆公益關懷卓越獎之選拔。

資料來源：財團法人保險事業發展中心官方網站 www.tii.org.tw/fcontent/award/award01.asp

獎勵指南

熱心分享 也可以得獎

保險卓越獎使用手冊 獎勵指南



iPhone 4S X 3

【活動名稱】國泰人壽保險卓越獎使用手冊

【主辦單位】國泰人壽保險股份有限公司

【活動期間】自2011年12月23日10時起至2012年1月22日23時止。

【活動方式】只要將《國泰人壽保險卓越獎使用手冊》中任一則創意用途文章分享到個人 Facebook 塗鴉牆上，即有機會獲得iPhone 4S（共三名）。

【得獎公布時間】2012年2月5日。

【得獎公布方式】得獎名單將公布於《國泰人壽保險卓越獎使用手冊》活動網站。

【活動注意事項】

- 01 本活動獎品寄送地區僅限臺、澎、金、馬地區。
- 02 報名（參加）本活動之同時，即表示同意主辦單位得因本活動之需要依（電腦處理）個人資料保護法蒐集、（電腦）處理及利用其個人資料。
- 03 本活動如有任何因電腦、網路、電話、技術或其他不可歸責於主辦單位之事由，致參加本活動者所寄出或登錄（填寫）之資料有遺失、錯誤、無法辨識或毀損等情形，主辦單位不負任何法律責任。
- 04 本活動獎品不得要求轉換、轉讓或折換現金。
- 05 主辦單位僅會以網站公告方式通知中獎訊息，請參加本活動者密切注意網站公告，慎防詐騙行為。
- 06 請參加本活動者請自行確認所填寫之資料均為正確，若因資料不全或錯誤，致無法通知活動相關訊息或送達獎品者，主辦單位恕不負責。
- 07 得獎者如有冒用他人身分、不符合或違反本活動辦法規定事項者，主辦單位有取消其得獎資格的權利。
- 08 本活動獎品悉以實物為準，如遇缺貨或不可抗力之因素無法提供時，主辦單位有權以其他等值商品代之。
- 09 依稅法規定，年度所得獎項金額(價值)累計達1,000元以上者，主辦單位將於翌年依法開立扣繳憑單予得獎者；得獎獎項金額(價值)逾20,000元者，並須先繳交10%之稅金(外國人為20%)，請得獎者領(兌)獎時檢附身分證影本，以利日後扣繳憑單之寄送。
- 10 本活動因故無法進行時，主辦單位保有修改、變更或暫停本活動之權利，如有未盡事宜，悉依主辦單位相關規定或解釋辦理，並得隨時補充公告之。
- 11 本活動係由國泰人壽所舉辦，並非由Facebook 平台贊助、管理及開發，參加本活動者之所有行為及所提供之資料，僅供主辦單位辦理本活動使用。



國泰人壽