

新聞稿

2025-03-27

凱基人壽獲頒 ISO 10002 客訴品質管理系統驗證

以「零缺失」通過驗證 客戶服務品質接軌國際 落實公平待客精神

凱基人壽秉持「公平同理，待客如己」的服務理念，以超越客戶期待為目標，提供更多優質、創新及多元的保戶服務，在公司治理單位、董事會的全力支持下，上下齊心完成導入「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」，並以「零缺失」通過國際第三方機構-BSI 英國標準協會驗證，成功接軌國際。今日(3月27日)由BSI 英國標準協會將證書授予凱基人壽郭瑜玲總經理，同時邀請顏信輝獨立董事見證凱基人壽以實際行動長期實踐「以客戶為中心」的價值主張。

ISO 10002:2018 客訴品質管理系統為目前國際最新且系統化的顧客服務管理體系，凱基人壽不僅達到驗證標準，更以「零缺失」通過認證，在在體現了凱基人壽對於客戶滿意度的重視，並落在每個服務環節的決心。凱基人壽總經理郭瑜玲表示，這張證書不僅是肯定，更是一份責任，提醒團隊要繼續努力優化內部管理與服務品質，讓客訴處理及客戶服務能更透明、更高效，確保每個流程均符合公平待客的精神，提供保戶友善且有溫度的服務體驗。

未來，凱基人壽將致力於從三大方向，不斷優化客戶申訴管道與處理流程，並透過精進內部管理與品質控制，確保服務體制的運行與完善。(一) 全面分析客訴案件根本原因，提升處理效率：第一時間接獲客戶意見時，即能全面檢視、釐清與分析，進而使紛爭一次解決；(二) 精進作業流程，循環優化減少申訴發生：以定期抽聽、設定案件處理時效及滿意度 KPI、強化跨部門處理機制，並按季呈報公平待客委員會及董事會，確保符合公平待客精神；(三) 從商品到服務落實皆以客戶為中心：以健全的公司治理與誠信經營為發展基石，從商品設計、業務銷售、售後服務及申訴處理等，優化整體服務流程與強化金融友善服務軟硬體設施，實踐普惠金融的精神，提升企業永續經營能力。

凱基人壽將持續落實公平待客精神，確實保障客戶的最大權益與服務品質，並呼應金控集團策略，以「ONE KGI」品牌概念展現全方位金融服務集團的市場競爭力，落實「致力於您的幸福人生」企業價值，展現年輕有活力的品牌形象，朝向成為「最值得推薦與信賴的壽險公司」目標前進，為保戶提供最佳的保障。