



























## 附录 A

(资料性)

## 保险公司客户服务中心评价参考指标

表 A.1 给出了保险公司客户服务中心评价参考指标，可结合实际服务需要进行选用、调整或补充。

表 A.1 保险公司客户服务中心评价参考指标

指标类型	评价指标	计算口径
服务效率	服务接通率*	服务进入到人工队列后被成功接起的服务量占比。
	客户服务代表利用率*	产能时间/就绪时间的总和与工作付薪时间的比值。 产能时间指处理客户服务工作的时间，就绪时间指客户服务代表等待客户服务的的时间。
	平均积压时间	非实时处理超出目标周期时间后的平均延误时间。
服务质量	客户满意度*	表示非常满意客户数量与有效参评的客户数量比值，客户满意度评价选项设置为“非常不满意”、“不满意”、“满意”、“非常满意”四档。
	服务准确率	未发生服务差错的服务总量与服务总量的比值。
	合规准确率	未发生违反法律法规或监管规定的服务数量与监控的服务总量的比值。
	客户体验通过率	客户体验通过的数量与监控的服务总量的比值。 客户体验通过的标准可从客户角度结合实际场景进行制定，例如服务态度好、具备服务同理心等。
	首次联系解决率	首次联系解决的服务占比。
	犹豫期内回访成功率*	统计周期内电话回访或电子化回访成功件数与统计周期内新单犹豫期内回访总件数的比值。
	知识库准时更新率	所有的知识库内容更新当中，在目标周期时间内完成更新次数的占比。
知识库准确率	知识库内容搜寻中信息为正确的占比。	
培训管理	培训质量	上岗一定目标时间后新员工质检合格量与上岗一定目标时间后的质检总量的比值。
智能化服务	智能化服务占比	通过人工智能或自助服务完成的服务量与总服务量的比值。
	机器人准确率	机器人单个问题回答正确量与机器人回答问题总量的比值。
人员管理	流失率*	统计周期流失人数与期初和期末人数平均值的比值。
	缺勤率	班表发布后缺勤而损失的时数占总排班时数的比例。
招聘管理	招聘准时率	目标周期内完成人员招聘需求的比例。

注：标\*的指标为关键指标，计算口径为监管明确要求或属通识类的应用指标，未标\*的指标为非关键指标，计算口径和应用可结合实际服务需要进行确定。