

華南產險通過 ISO 10002 國際驗證 啟用數位客訴平台 以科技強化公平待客

華南產物保險秉持「以客戶為中心」理念，持續提升服務品質與保障客戶權益。公司正式通過「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」國際標準驗證，由 BSI 英國標準協會於 115 年 5 月 7 日頒發證書，象徵華南產險的客戶申訴管理已全面與國際接軌，在制度化、透明化及處理效率等面向獲得專業肯定。

為落實公平待客原則並提升申訴處理效率，華南產險同步啟用全新「數位客訴平台」。該平台整合既有通訊與資訊系統，客戶可透過官方網站及多元管道輕鬆反映意見。平台運用自動化與智慧科技進行案件分派與進度追蹤，並即時通知相關單位與客戶，確保每一件申訴均能在透明、公正的流程下妥善處理，讓每一份心聲都被看見。

ISO 10002 為國際具公信力的客戶申訴管理標準之一，重點聚焦於申訴管道可近性、流程透明度與回應效率。華南產險自導入相關體系以來，由申訴處理權責單位跨部門推動，全面盤點申訴制度與流程，強化案件分類、升級通報及風險分級機制。透過數位客訴平台的即時監控與統計分析，客戶聲音成為推動持續改善的重要引擎。

此外，平台設置「案件改善追蹤」功能，系統化彙整與分析各類客訴資料，協助相關單位及早掌握服務痛點與潛在風險，做為產品調整、流程優化與教育訓練的重要依據。華南產險期望藉由科技工具結合人本關懷，打造「有科技、有溫度的金融服務」，在維護金融消費者權益的同時，持續提升企業形象與客戶信任。

華南產物保險副總經理暨發言人林適祺表示：「客戶選擇在重要時刻把保障交給華南產險，對我們而言是一份信任，也是一份責任。每一件申訴背後都是一段真實的經驗與期待。我們希望透過 ISO 10002 的導入與數位客訴平台的建置，讓同仁在面對客戶心聲時，有更清楚的流程依循，也有更多資源支持，以更有溫度的方式，把每一次回應都做到最好。」

