

### 3. '18年 평가 항목

#### □ '18年 평가 항목 및 배점

구분	평가항목	배점	비고
업무품질·기여도 (35)	업무품질	25	상향 (20→25)
	위탁처리건수 (당사)	10	
법인 Infra (30)	인력규모	10	
	지방권 처리역량 (지방권 지점 및 인력규모 평가)	10	신설
	평균경력	5	신설
	손해사정사 보유율	5	
CS·업무신속성 (15)	<현장보고 3회 이내> 처리 Lead time	10	상향 (5→10) - 배책 : 평균처리기일 (재물은 제외) - 인 : 30일내 처리율
	CS모니터링	5	하향 (10→5)
정보보호 (10)	보안점검 등급	10	
업무협조도 (10)	보상직원만족도, C/R평가 등	10	
가점 (+5)	지점별 손해사정사 배치	(+5)	지점당 (+1)
감점 (-5)	민원/VOC	(-5)	건당 (-2), 손상법인 및 조사자 관련
계		100	순위평가·절대평가