

鄭孟璇

保戶服務專員

✉ menghsuan.cheng@example.com ☎ 0936-840-215 📍 新竹縣竹北市

個人總結

7 年產險保戶服務與理賠文件協調經驗，處理車險、旅平險及續保查詢。熟悉 Guidewire、OCR 文件擷取、CRM 與個資分級，能兼顧理賠時程、保單條款和客戶理解。

工作經歷

保戶服務專員
磐石安行產物保險股份有限公司

9/2021 - 至今

- 在 Guidewire 將車險事故依傷損、第三責任及文件完整度分成 8 種佇列，和 5 位理賠員及 12 家合作修車廠對齊收件規則，首次完整送件率由 63% 升至 85%。
- 用 OCR 預填事故日期、車號與收據金額後逐欄覆核，和資訊及理賠稽核團隊抽查每月 1,600 份文件，人工重複輸入時數減少 44%。
- 將旅平險海外醫療案件加入時區、語言與保證函追蹤欄，協作 3 家救援供應商服務 240 件旺季案件，超過 24 小時無更新比例降至 4%。
- 依保單條款版本在 CRM 顯示續保、批改與除外責任提示，與法遵及 9 位客服主管完成 46 個常見情境測試，錯誤承諾稽核缺失由季均 13 件減至 3 件。

理賠服務行政
合盈互助車險服務中心

4/2018 - 8/2021

- 以 SharePoint 清單追蹤事故照片、估價單與警方資料到件狀態，會同 7 位理賠顧問每日清理 170 件待補案，平均補件週期縮短 1.6 天。
- 用 Excel Power Query 對照保單生效日、繳費紀錄與批改資料，和財會窗口每月核驗 2,300 筆車籍異動，保費重算差異率由 1.8% 降至 0.4%。
- 為 16 家合作修車廠建立電子估價上傳指引並訓練 30 位櫃台，案件首次估價可直接審核比率提高 18 個百分點。
- 將電話回覆模板拆成案件狀態、所需文件和預計更新日三欄，與 4 位資深同仁試行，客戶每案平均追問次數由 2.7 次降為 1.5 次。

教育背景

風險服務學士 - 保險營運與理賠管理學系
竹風金融服務學院

9/2014 - 1/2018

技能專長

保單服務: Guidewire, 保單批改, 續保查詢, 保費核對

理賠協調: OCR 文件驗證, 案件分流, 修車廠協作, 時程追蹤

合規工具: CRM, 個資分級, 稽核紀錄, Power Query

<> 專案經驗

理賠文件缺件預警

用事故類別和條款條件列出各案件尚缺證據及責任人。

- Guidewire
- OCR
- SharePoint
- Power Query

保單服務條款查詢表

依保單版本呈現可辦事項、必要文件與需轉理賠的邊界。

- CRM
- 條款版本庫
- 稽核軌跡
- 流程設計

🌐 語言能力

中文 (母語) **英文** (可處理旅平險文件與救援聯繫)

🏆 證書獎項

產險保戶權益服務證書 - 島鏈風險教育中心 (虛構) (2020)

獎項 | 理賠文件數位改善獎 - 磐石安行服務委員會 (虛構) (2023)