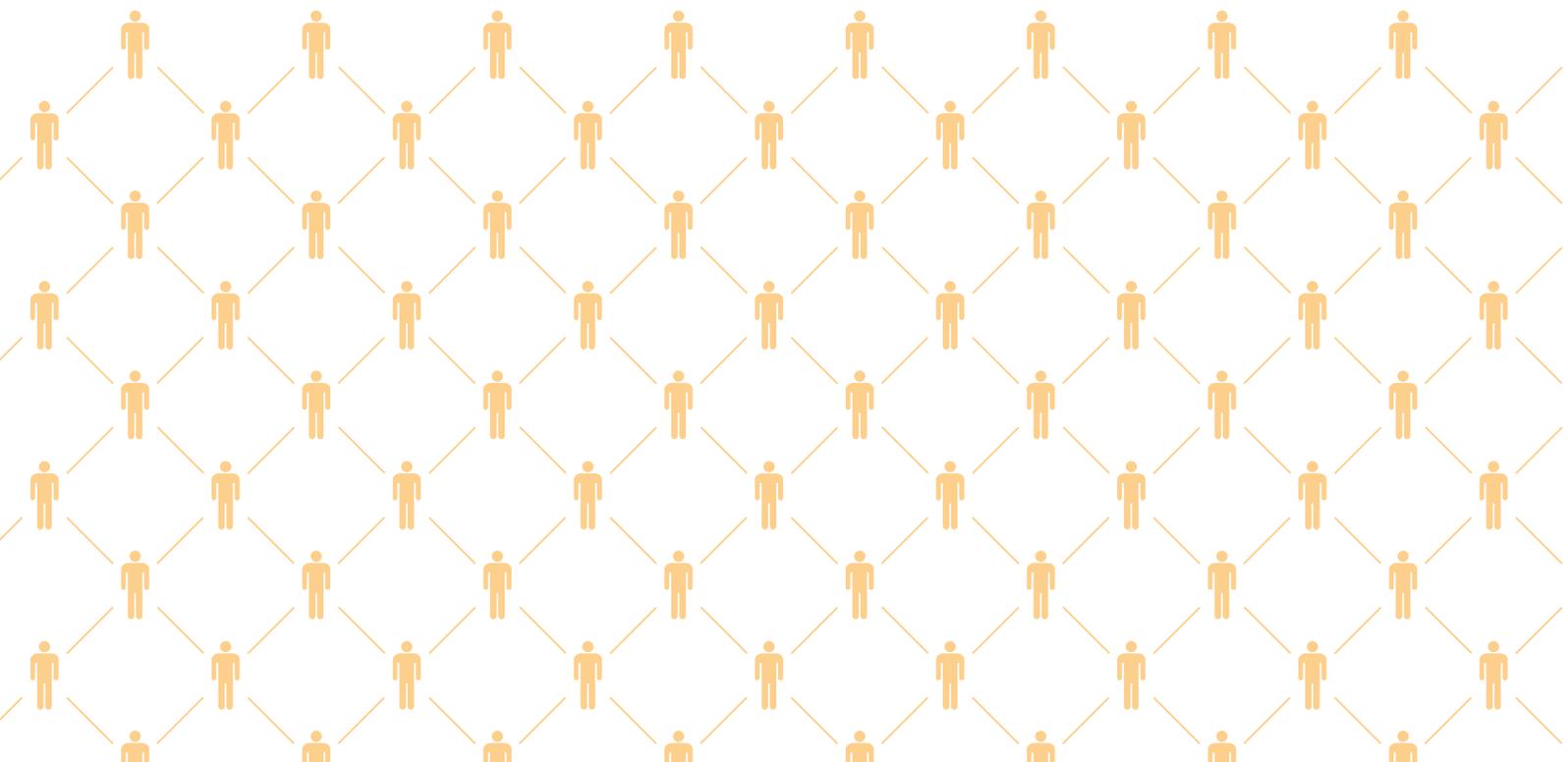


2012 CSR REPORT





Award

- 連續 **14** 年獲得信望愛「最佳社會責任獎」
- 「金省能獎」：工商產業組第2名
- 連續 **3** 年通過「優良哺乳室」評鑑
- 「2012台灣企業永續報告獎」
金融業組銀獎



Customer

- 道路救援累積登錄件數：
累積 **15萬** 件
- 海外急難救助服務：合計18件，675萬
- 「3+2郵遞區號」服務展業制度

區域重劃 服務精耕 主動服務

People

- 員工福利支出：3,668萬
- 育嬰留停復職率：**72%**
- 漾專案：
6期共培育221名業務儲備幹部
- 領導力發展專案



5S

健康職場



Product

傳統壽險平均保額增加

21%

Environment

- 節能累積碳減量：
1,156萬 公斤

(=17.36個大安森林公園樹木總量)
- 無紙e化效益：208萬

Community

- 社會參與投入：**2,985** 萬
- 樂活志工服務：855人次
3,105小時

報告編輯原則

新光人壽自成立以來，用長期的思維，透過高道德標準、有效率的風險與資本管理措施，為保戶創造價值，同時亦秉持善盡社會責任理念，不斷為社會大眾付出，2013 年發行第二本企業社會責任報告書，新光人壽期望透過每年 CSR 報告的發行，讓更多關心我們的利害關係人，瞭解新光人壽致力於履行企業社會責任，創造永續價值上的努力。

報告書範疇及邊界

本報告書係揭露新光人壽保險股份有限公司（以下簡稱新光人壽）2012 年度（2012 年 1 月 1 日~12 月 31 日）在經濟、社會、環境各面向的管理思維，以及關鍵議題績效及成果。內容及績效數據涵蓋新光人壽全台（新光摩天大樓及其它各地區部）資訊，未來我們將逐步將數據涵蓋範圍擴大至海外分公司，以完整組織揭露範圍為追求目標。

同時為展現專案成效，及相關指標趨勢，部份績效數據亦回溯至 2010-2011 年，詳實呈現新光人壽在履行 CSR 上的具體行動與進展。

上一本 CSR 報告發行日期：2012 年 7 月

下一本 CSR 報告預計發行日期：2014 年 7 月

報告書參考依據

本報告書參考全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）G3.1 版 綱領，及 AA1000(2008) 標準撰寫，經台灣檢驗科技（股）公司 SGS-Taiwan 確證，符合 AA1000 中度 Type1，及 GRI 3.1 B+ 應用等級。

本報告書將每年定期持續發行，並提供電子檔於新光人壽 CSR 網站及行動裝置 APP（本年度新增）供下載瀏覽。

網站連結：<http://www.sk1.com.tw/csr/>

聯絡我們

新光人壽綜合企劃部CSR暨績效管理課

地址：台北市忠孝西路一段66號36樓

電話：02-2389-5858

網站：www.sk1.com.tw



目錄

報告編輯原則	1
總經理的話	4

第三方確認聲明書	134
GRI 3.1相符性對照表	136

認識新光人壽 7



2012 年經營績效	
商品與服務	
2012 獲獎紀錄	
企業社會責任願景及使命	16
企業社會責任管理	17
利害關係人溝通與交流	
公司治理	21
風險管理	25
負責任投資行為	32
持續營運應變機制	33

保戶關懷 37



開發人性價值導向的商品	38
商品創新	39
全方位的保戶服務	42
3+2 郵遞區號機制	
0800 客服中心	
保戶申訴與回應	
重大事故回應與處理	
免費道路救援	
業務道德行為管理	
保戶個資保密	52

員工關係 55



員工聘用狀況	56
員工獎酬制度	
輪調制度（多元職位異動方式）	
平等就業機會	
優退機制	
員工行為準則	
完備的福利制度	65
致力建構健康職場	68
女性關懷	
員工健康安全促進方案	
員工溝通	74
員工培育與訓練	75
完善新人訓練	
漾專案	
建置學習地圖	
領導力發展專案	
培育國際人才	
建教合作	
培育內部講師	
聯播早會	
員工滿意度調查	
強化健康安全職場	93



環境保護 99



新光人壽環境政策	
降低環境足跡	101
降低建築物能源使用量	102
資源回收再利用	106
轉化用紙文化	107
推廣環境保護意識	110

社會參與 113



新光人壽慈善基金會	115
女性健康	116
原住民	118
口述歷史	119
其他	124
推動志工服務	
社區參與行動	128
守護生命 推動全國捐血活動	
舉辦大專生金融保險營隊	
鼓勵青少年創作	
支持學生文創教育發展	
青少年線上理財教育	
關心兒童教育	
「幸福的功課」	130
海外捐贈	132

總經理的話

新光人壽 CSR 報告

歡迎各位閱讀新光人壽第 2 本企業社會責任報告，新光人壽深耕台灣超過 50 年，我們持續秉持「在地的新光，道地的服務」精神，履行對保戶、員工、及利害關係人的社會責任與承諾，在全體同仁的努力下，新光人壽在 2012 年獲得「金省能獎」、「台北市工商業辦公場所及量販店節能減碳評獎」、「台北市績優環境教育獎創新獎」、「優良哺乳室認證獎章」、「第十四屆保險信望愛獎」，以及由台灣永續能源研究基金會頒發的「2012 台灣企業永續報告獎金融組銀獎」等諸多殊榮的肯定，顯示新光人壽於經濟、環境及社會三大面向上的經營成果有目共睹，欣慰之餘，我們承諾我們的努力不會因此停下腳步，未來，我們將持續善盡社會責任理念，創造企業的永續價值。

十多年來台灣面臨低利環境，以及國際金融情勢震盪不安，讓壽險業經營經歷相當大的挑戰。然而，新光人壽以保戶長期利益為考量，2012 年持續深耕保障型商品，在商品策略上著重定期繳商品與危險保費成長，此外，我們也提升海外投資比重，以固定收益做有效配置，提高經常性投資收益，不僅在 2012 年看到深耕保障型商品的成果，海外投資也有相當獲利。展望 2013 年，我們將持續注重價值導向保障型、分期繳商品銷售，堆疊中長期價值，累積企業永續經營的實力。

2012 年，為提供保戶更全面的服務，我們推動「服務展業制度」，透過重新劃分服務區域，縮短服務人員與保戶間的距離，提升服務效率與品質。此外，為落實保戶個人資料的保護，歷經三年努力，成功導入 ISO 27001 資訊安全系統並取得認證，實現我們對保戶保障的承諾。

新光人壽認為，企業朝向永續發展是必然的趨勢，企業要做永續，並不是去特別推動永續專案，而是將永續的概念融入企業平常的運作當中，而履行社會責任更是每個部門、每位員工的責任，對此，我們成立跨部門的企業社會責任委員會，透過定期且有系統化的管理，讓 CSR 內化為日常業務的考量準則。

壽險業是服務人的行業，以人為本，因此能發揮的社會責任價值層面及影響力更是廣泛，報告書只是成果的展現與收斂，更重要的是實際對保戶及社會產生哪些正面的影響，不是因為有人看所以才做，而是做本來就應該做的事情，這才是身為一個永續企業最根本的準則，更是壽險業的天條。

以壽險業為例，壽險業的所有保單都需經過主管機關核准才能販售，但企業應該先思考若推出此保單長期對客戶是不好的，或是評估哪些因素可能對客戶不利，就應該避免，在決策時將保戶的權益放在最前面，企業就不會變成只重視眼前短期獲利

的奸商，若對保戶長期利益有害，或是會增加未來的社會成本的，寧可不賣，這就是壽險業應負起的产品責任。表面上，企業社會責任的投資似乎無法短期回收，但企業若能承擔起對社會大眾的責任，獲得保戶及利害關係人的信任與信賴，無形中建立起的品牌價值以長期來看，是非常值得的投資。

未來，我們將持續秉持共好的精神，透過誠信經營的公司治理、關懷員工及夥伴、重視環保議題及社區關懷等各方面的具體行動，將永續概念落實在公司各項營運決策及行動中，我們承諾將以身為永續企業所應肩負的社會責任與利害關係人共同為更永續的社會盡心努力，也期許各位不吝給予指教與建議。

總經理

蔡雄健







認識 新光人壽

新光人壽保險股份有限公司（以下簡稱新光人壽）創立於 1963 年，深耕台灣 49 年，以立足台灣的厚實根基，積極佈局國外，邁向全球經濟舞台。

我們秉持「創新、服務、誠信、回饋」四大經營理念，重視「人的生命價值」，以造福人群為職志，用「在地的新光，道地的服務」的精神來回饋社會。以「人人有保險、家家有保障」為使命，積極轉型重視壽險經營本質，成為「獲利穩健且具高度信賴」的壽險領導品牌。

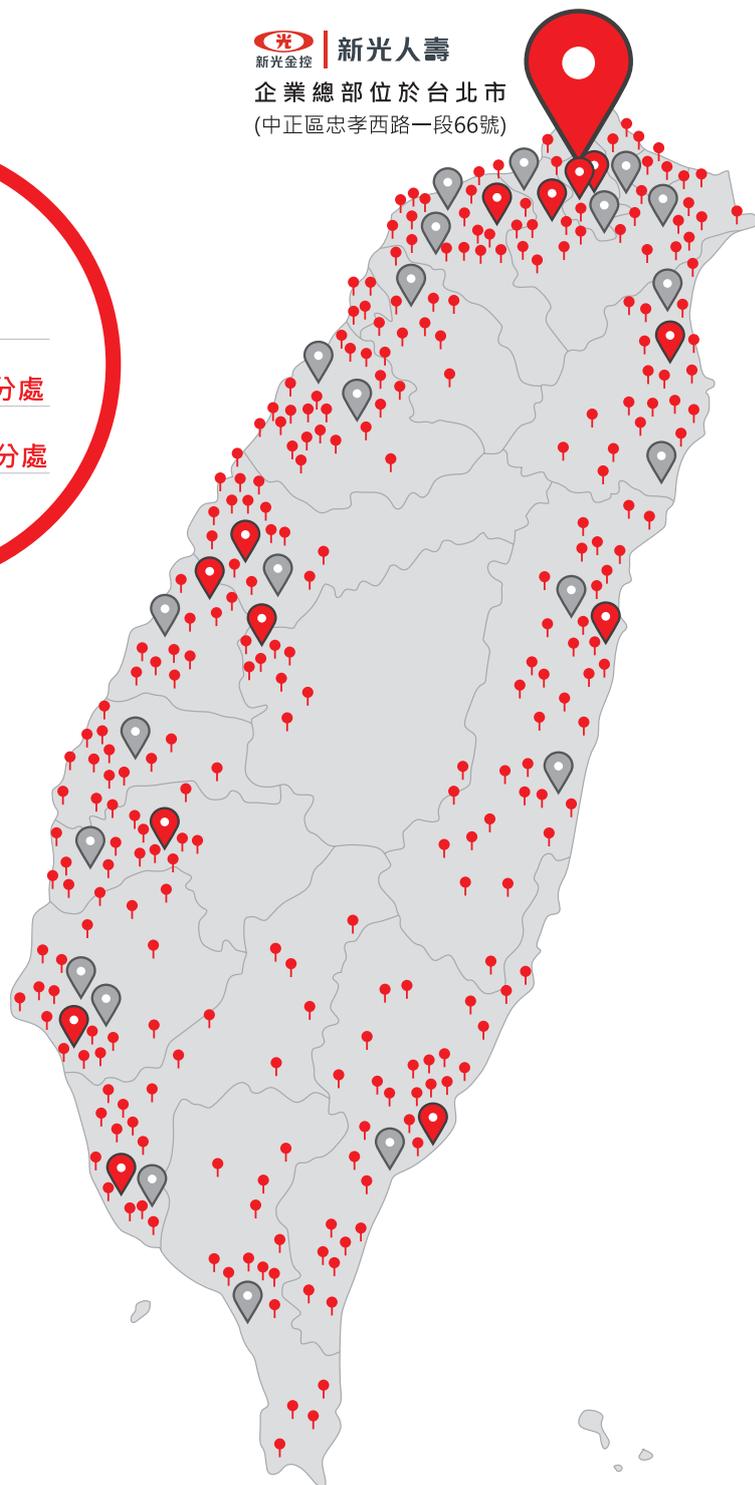
新光人壽

 新光人壽

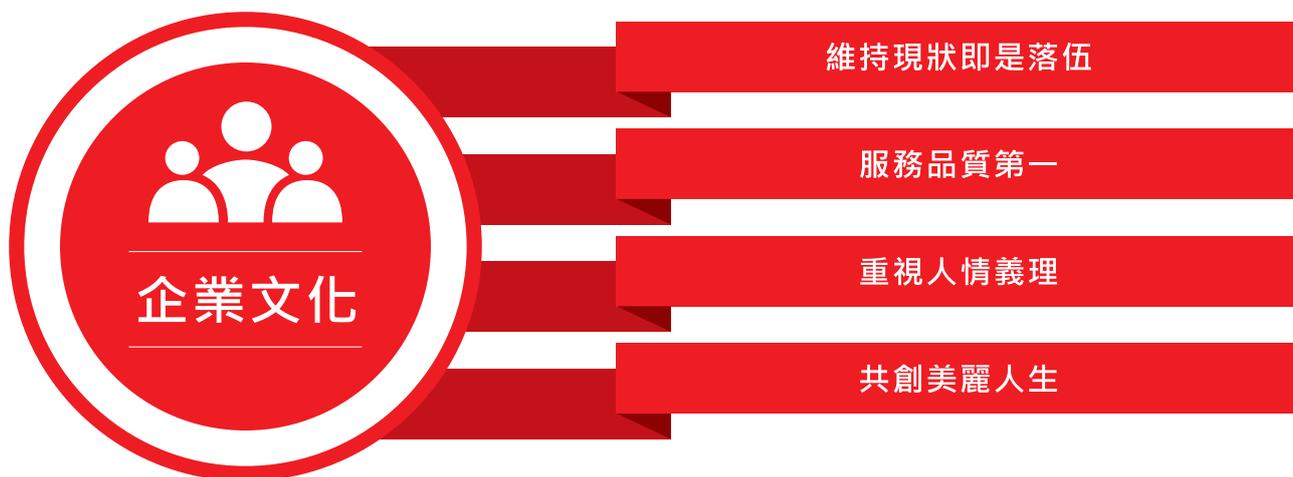
企業總部位於台北市
(中正區忠孝西路一段66號)

全國另有:

-  **22**家分公司
-  **13**服務中心及分處
-  **281**通訊處及分處



(此資料為 2013.6.14 最新數據)



經營理念



創新

經營成功在於掌握變化，適時因應，以取得先機，先馳得點。



服務

隨著服務時代的演進，「顧客至上、服務第一」的觀念已經深入新光人壽每一位員工的心中。



誠信

新光人壽以「人人有保險、家家有保障」為使命，秉持「誠實、正直、信用」的精神，塑造良好的品牌形象，重視商譽，肩負起對顧客的保險承諾，落實「誠信」的理念。



回饋

新光人壽秉承創辦人取之社會、用之社會的經營理念，63年成立吳氏基金會，72年成立新光人壽慈善基金會，濟貧救困；復設立新光人壽獎助學金基金會，獎掖莘莘學子奮勉向學。

活力新光，開創新局

新光人壽以「穩健」為發展主軸，規劃兼顧利潤率與市佔率的商品策略，致力於提高總投資報酬率及降低資金成本。我們的目標是藉由有效的成本控制及資產配置，持續強化核心業務並提高投資收益，逐步提升獲利能力。

維持現狀，即是落伍

新光人壽與長期策略夥伴合作，以回歸保險業本質為主軸，發展一系列保障型商品，讓保戶能依照人生不同階段規劃所需保障，期望透過產品的創新開發，提升國人的生活保障。

重視人的生命價值

新光人壽重視人情義理與生命價值，藉著互助合作與危險分攤的原則，採用專業經理人制度，將口號化為行動，落實企業社會責任的精神，散播行動的種子至全國各縣市鄉鎮。

關係企業

新光人壽所屬子公司為新光人壽公寓大廈管理維護股份有限公司，另在中國北京設立保險子公司「新光海航人壽」，已正式開業，積極拓展成長快速的大陸保險市場；並已赴越南設立代表處，開拓台商及華人眾多的東南亞市場。



股東結構



主體	所有權性質	被投資公司名稱	所在地區	主要營業項目	持股比率(%)	分公司家數
新光人壽			台灣	保險業務經營	-	22
	具有控制能力					
	子公司	新光人壽公寓大廈管理維護股份有限公司	台灣	大樓管理	90.01	-
	合資公司	新光海航人壽保險有限責任公司	中國大陸	保險業務經營	50	3

2012 年經營績效

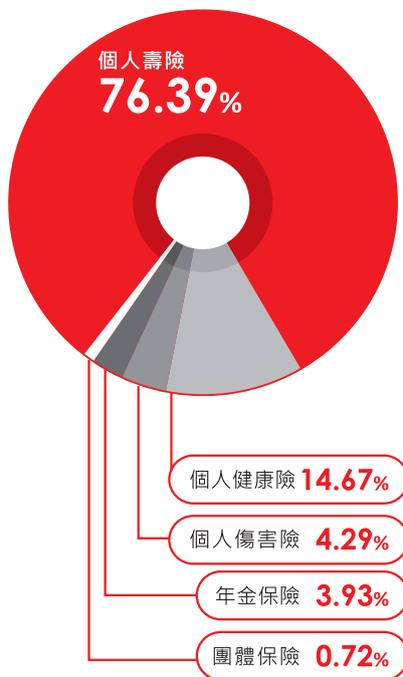
回顧 2012 年，受到歐洲主權債務危機及美國財政懸崖的拖累，全球經濟成長不若預期，國內外投資市場亦面臨相當的挑戰。但新光人壽由於專注核心業務、追求價值成長的策略奏效以及風險管理的有效落實，使公司經營仍能穩健發展。在受惠於匯兌避險成本控制得宜，且認列 REAT 投資利益的情況下，2012 年新光人壽的資金運用報酬率為 4.56%，稅後盈餘為 55.3 億元，總資產近 1.7 兆元，交出了金融海嘯以來最亮麗的成績單。

核心業務方面，商品策略持續以堆疊長期利潤為主要考量，特別著重於定期繳商品與危險保費的穩定成長，目前的主力商品包括定期定額 VUL 商

品、健康險、意外險、長期照護商品與外幣終身保障壽險，2012 年初年度保費 684.7 億元，控制在較 2011 年低 10.6% 之水平，市佔率為 5.8%；傳統型商品初年度保費較 2011 年成長 21.3%，其中定期繳商品初年度保費成長 27.8%，策略效益已逐漸顯現。

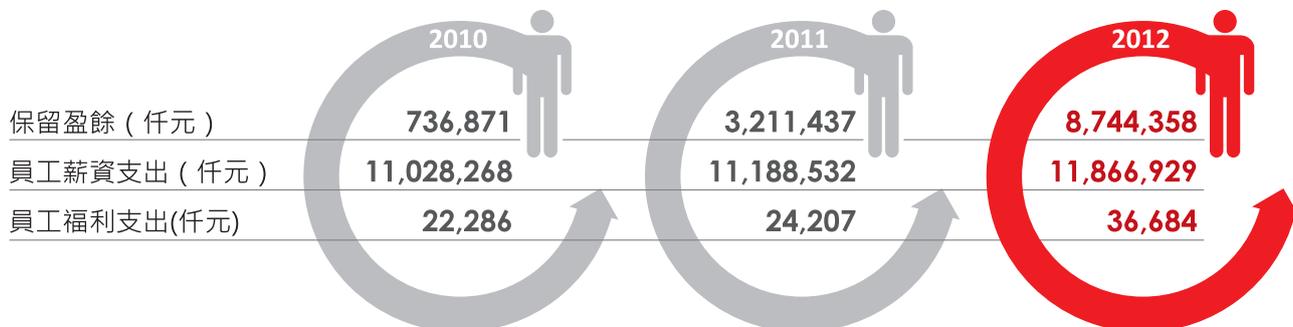
展望 2013 年，新光人壽將持續注重價值導向之保障型、分期繳商品銷售，堆疊死、費差益，以累積中長期之基礎利益。投資型商品方面，將推動定期定額投資型商品銷售，並提高保障額度，除提供客戶較穩定的收益外，亦能對新契約價值產生穩定貢獻。2013 年銷售件數目標較 2012 年成長一倍。

營業比重



經營指標		2010 年	2011 年	2012 年	增減變動
經營能力指標 (%)	新契約費用率	10.80	12.85	15.05	2.20
	保費收入變動率	6.07	-9.87	1.55	11.42
	業主權益變動率	16.66	-31.33	11.61	42.94
	淨利變動率	57.21	1388.78	123.59	-1265.19
	資金運用比率	99.05	98.96	99.40	0.44
	13 個月保費繼續率	93.00	86.85	89.47	2.62
	25 個月保費繼續率	73.00	87.71	78.95	-8.76
獲利能力指標 (%)	資產報酬率	0.01	0.16	0.35	0.19
	業主權益報酬率	0.27	4.41	11.44	7.03
	資金運用淨收益率	4.36	4.28	4.58	0.30
	投資報酬率	3.98	3.92	4.22	0.30
	營業利益對營業收入的比率	0.14	0.79	2.15	1.36
	稅前純益對總收入比率	0.24	0.99	2.07	1.08
	純益率	0.06	0.86	1.93	1.07
	每股盈餘 (元)	0.03	0.45	1.01	0.56

員工保留盈餘及薪資福利支出



註1:員工薪資支出包含內外勤人員的薪資費用、勞健保費用、退休金費用，及其他用人費用。其它用人費用包含員工工資-外聘人員報酬、加班誤餐費、餐費、研修餐費、其它獎金、提撥福利金等。
 註2:員工福利支出包含內外勤人員的退職金(卹償金)、訓練費、婚喪禮金、講習費等，今年度統計尚不包括三節生日補助、EMBA補助、勤學獎金，預計未來將納入福利支出金額計算。

商品與服務

新光人壽提供的商品與服務隨著社會環境發展、國民生活水準提高而不斷調整。我們致力於研究與設計能滿足社會大眾多元化需求的最佳商品，並於 2012 年以「MIS 收入保障健康保險附約」獲得被譽為保險業奧斯卡獎的「保險信望愛獎」-「最佳商品創意獎」，持續落實創新及服務社會的精神。

新光人壽擁有完整及全面的商品服務，並針對社會新鮮人、單身貴族、結婚成家、子女教育及退休養老等不同族群，設計不同商品以全面符合保戶需求。

在商品發展策略部分，我們秉持創新、服務、誠信、回饋的經營理念，以滿足大眾對基本保障的需求與退休後的生活規劃為主要目標，其中，以回歸保險本質的傳統保障型商品喚起保戶的需求，是新光人壽未來商品研發的重點。此外，為因應少子化及步入高齡化社會後老年人口的不斷增加，亦將配合政府長期照護制度，持續開發新型態的長期看護保險。

新光人壽結合商品及通路優勢，設計因應市場經濟現況的金融商品，並針對保戶風險屬性提供全方位資產配置建議、兼顧保戶保障與理財需求保險商品。另外，適時推出不同幣別的外幣傳統型商品，除提供消費者傳統保障外，更提供多元化的理財選擇，全面滿足保戶的資產配置需求。商品資訊揭露請參閱新光人壽網址：www.skf.com.tw



新光人壽商品



新長期看護終身壽險

新光人壽於 1996 年即推出「業界第一張」的「新光長期看護終身保險」，此商品不但為全國首創之長期看護保險商品並獲第一屆保險信望愛獎產品創意獎。而隨著高齡化社會的來臨，也為了配合政府實施的國民年金保險及長期照護計畫，新光人壽再於 2012 年推出符合國人生涯規劃的保險商品，「新光人壽新長期看護終身壽險」提供保戶更多樣化的選擇。

「新光人壽新長期看護終身壽險」提供「長期看護關懷保險金」、「長期看護保險金」、「保險費的豁免」、「身故保險金或喪葬費用保險金」、

「全殘廢保險金」及「祝壽保險金」。久病臥床、老年癡呆者的看護費用皆可免煩惱；而一旦符合長期看護狀態即可豁免保險費，保障不致間斷。

2012 年新光人壽更參與行政院金融監督管理委員會指導，以「聰明理財零爭議，長照御守保安心」為主軸的「全民金融知識 A+」，以及同樣由金融監督管理委員會保險局推動「保障型、年金保險及長期看護保險暨各類保險商品特性及風險宣導活動」，前往花蓮、台東、嘉義等地演講，將長期照護的保險觀念宣達到更多的地方。

2012 獲獎紀錄

得獎時間	獎項名稱	頒獎單位
2012/11	台北市工商業辦公場所及量販店節能減碳評獎 -- 站前摩天大樓銀質獎、新光南京科技大樓優等獎	台北市政府
2012/11	「2012 台灣企業永續報告獎」金融組銀獎	台灣永續能源研究基金會
2012/9	優良哺乳室認證獎章	台北市政府
2012/8	天下雜誌評選為「天下企業公民 TOP30」	天下雜誌
2012/7	第十四屆保險信望愛獎 團體獎 ·獲獎：「最佳社會責任獎」（連續 14 年）、「最佳商品創意獎（壽險組）」、「最佳保險教育貢獻獎」、「最佳通訊處獎（壽險組）—溪湖通訊處」 ·優選：「最佳通路策略獎」、「最佳保險專業獎（壽險組）」、「最佳整合傳播獎」、「最佳通訊處獎（壽險組）—潭子通訊處」 個人獎 ·獲獎：「最佳專業顧問獎（內勤組）」1 名、「最佳專業顧問獎（外勤組）」1 名 ·優選：「最佳專業顧問獎（內勤組）」2 名、「最佳專業顧問獎（外勤組）」2 名、「最佳保險成就獎」2 名、「最佳社會貢獻獎」1 名	現代保險教育事務基金會
2012/6	2012 台北市績優環境教育獎 創新獎	台北市政府環境保護局
2012/6	金省能獎 -- 第二名	台北市政府



大樓名稱	獲獎榮譽
新光人壽保險摩天大樓	<ul style="list-style-type: none"> • 2011年台北市『金省能獎』工商產業甲組第一名 • 2012年台北市工商業辦公場所及量販店節能減碳評獎銀質獎
新光南京東路大樓	<ul style="list-style-type: none"> • 2012年台北市『金省能獎』工商產業甲組第二名
新光南京科技大樓	<ul style="list-style-type: none"> • 2012年台北市工商業辦公場所及量販店節能減碳評獎優等獎



外部組織參與狀況

外部組織		
LOMA	中華民國經濟合作協會	東亞經濟會議台灣委員會
日本精算學會	中華保險服務協會	中華民國勞資關係協進會
中華民國精算學會	國際保險監理官協會	電腦學會
壽險管理學會	工商協進會	社團法人中華人力資源管理協會
壽險公會	投資企業協會	中華卓越經營協會
中華民國保險學會	國家文化總會	財團法人保險犯罪防治中心
LIMRA	中美經濟合作策進會	中華民國資訊經理人協會
MDRT	台灣金融服務聯合總會	海外急難救助會
內部稽核協會	金融監督管理委員會	國立台灣大學進修推廣部

企業社會責任願景與使命

新光人壽的核心優勢在於近 50 年所培養出來的專業性，我們深刻明白對社會的影響力，透過金融和保險等核心優勢基礎，承諾履行企業社會責任，將有助於替我國社會尋求及實現永續發展的未來。

新光人壽用高標準的道德與行為規範來執行所有業務，並透過積極參與利害關係人對話及互動，將他們關心的議題融入我們的核心業務中，包括發展社會型的產品及服務、因應環境挑戰、尊重消費者隱私、積極的社區參與行動等。我們將持續創造新的產品及服務價值，為廣大保戶提供心靈的和平與安全感，朝著實現社會的永續發展作出貢獻。我們期許自己：



成為社會價值創造者

- 透過保險產品和金融產品的創新設計與服務，提供旨在解決社會挑戰的解決方案（如醫療保健和環境等領域投資及貸款），滿足社會的需要。
- 持續推動及深化企業公民行動。

積極參與利害關係人溝通互動，深化彼此的信任與信賴

- 致力維持高水準的資訊揭露的透明度和清晰度，並與我們的利害關係人進行積極對話。
- 與利害關係人合作，共同尋求解決環境和社會問題的方案。

承擔環境責任，共同尋求因應氣候變遷及其他環境挑戰的解決方案

- 開發及設計對環境友好的產品和服務，盡可能減少業務服務對環境的影響。
- 透過價值鏈的綠色採購，加強我們與利害關係人的環境教育行動，提升社會整體環境保育意識。

企業社會責任管理

新光人壽認為，身為一個永續企業，紮根於社會責任願景所衍生的承諾與管理體系是重要關鍵，透過管理讓 CSR 行動跟經營策略結果，內化成為業務與營運的行為準則。

我們承諾履行超越法律限定範圍的道德倫理標準，用審慎的風險管理與投資策略來為保戶創造長期正面的價值。然而，我們更認為履行及管理企業社會責任行動更是每個部門、每位員工的責任，採取對環境和社會負責任的決策及營運方式。

對此，我們成立了跨部門的企業社會責任委員會，由總經理擔任指導委員，資深協理擔任執行幹

事，負責新光人壽整體 CSR 策略的規劃、環境社會面的目標訂定，以及年度 CSR 報告書的編製及發行等事宜。

CSR 委員會每年召開 1 次會議，由綜合企劃部擔任 CSR 整合小組，負責溝通及橫向聯繫，確保各部門主管及幹事都能參與，在規劃出當年度 CSR 議題及行動方案後，由各部門納入年度工作目標中負責執行，由 CSR 委員會進行績效成果討論，並進行當年度的目標審查，作為未來策略的規劃及檢討的依據。

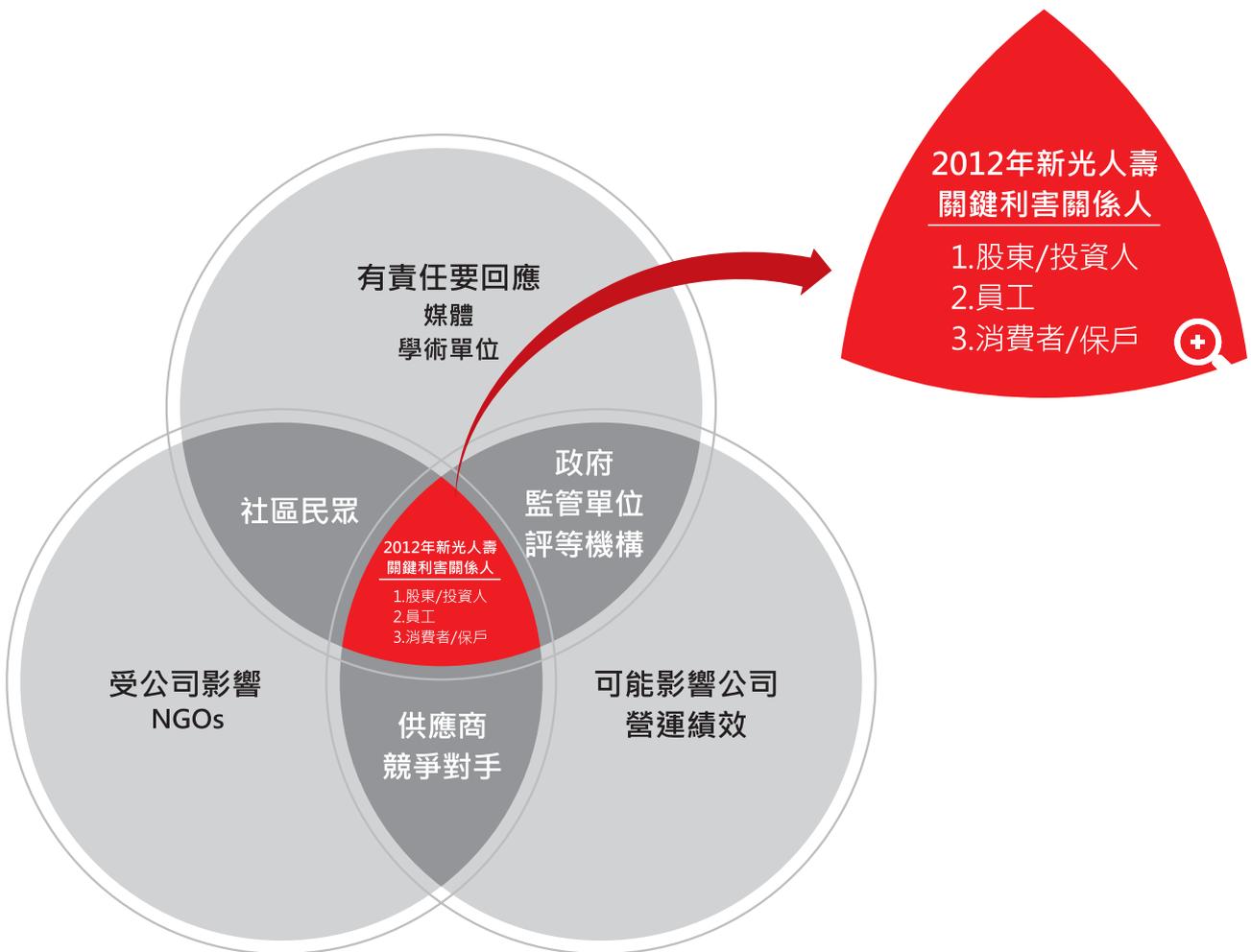


利害關係人溝通與交流

新光人壽認為要積極履行企業社會責任承諾，邀請利害關係人參與是不可避免的，與廣泛的利害關係人進行溝通，並將其關心議題視為企業重要的執行項目，將會協助我們不斷改進行動方向及取得實際成效，並對潛在的解決方案作出持久性的貢獻，為整個社會帶來真正的好處。

新光人壽就各單位所屬業務可能接觸或影響的

利害關係人進行識別與分類，我們的利害關係人主要為以下六個群組：股東及投資人、員工、保戶、社區居民、政府與主管機構及供應商等，按 1. 有責任要回應；2. 受公司影響，及 3. 可能影響公司營運績效等判別依據，來定義出我們重視的「關鍵利害關係人」。主要溝通途徑與其所關心議題表列如下：

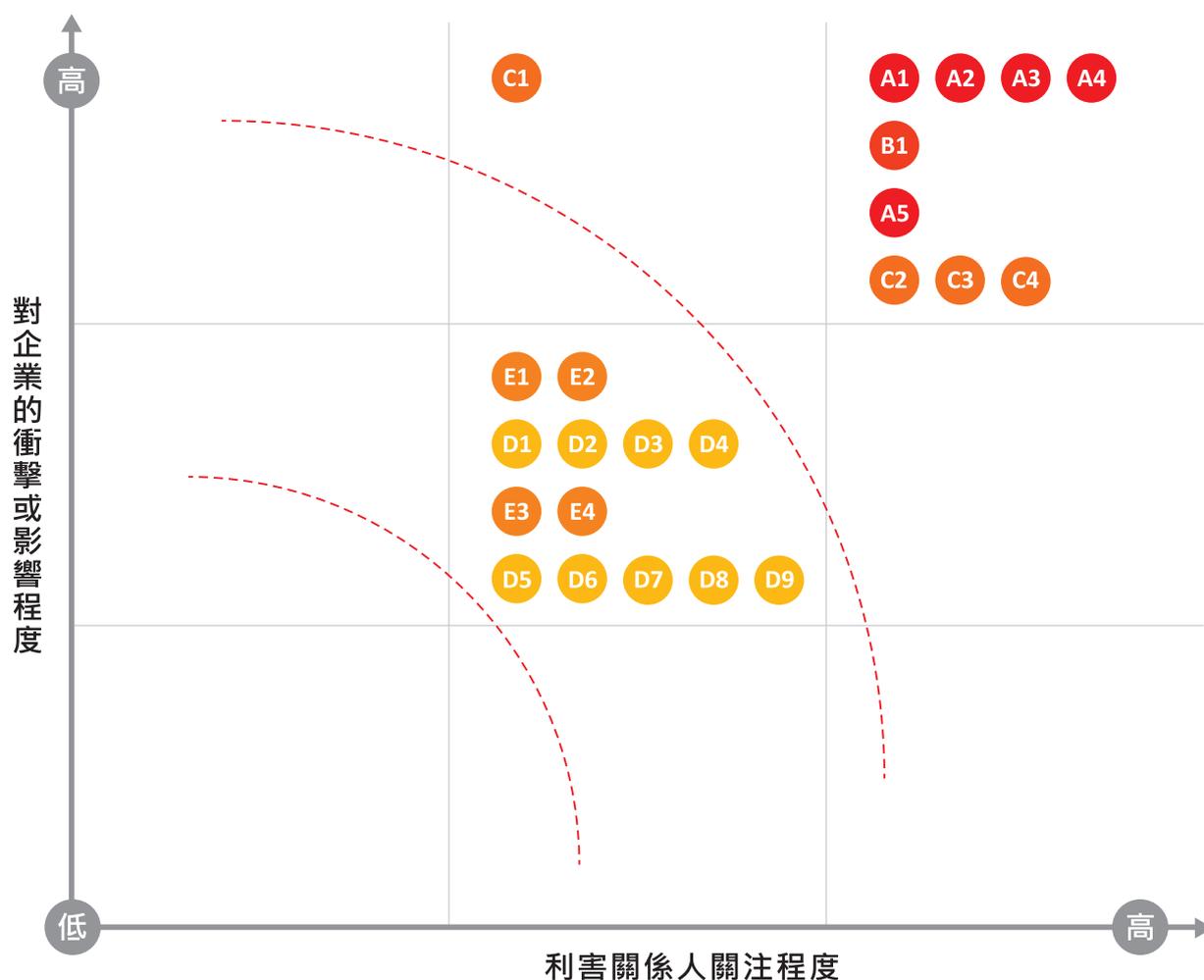


利害關係人溝通管道及其關心議題

	利害關係者	主要溝通途徑	溝通頻率	利害關係者關心的議題
A	股東及投資人	董事會 股東會 年報 營收公告 企業網站 法說會 信評 發言人	10 場 / 年 1 場 / 年 1 次 / 年 常設性 4 次 / 年 1 次 / 年 常設性	1. 資訊揭露 (財務、業務) 2. 符合法令規範 3. 營運狀況 4. 強化公司治理 5. 強化風險管理 6. 隱含價值 7. 主要股東持股比例
B	員工	網站 公文公告 電子報 服務專線 電子信箱 說明會 滿意度調查 (行政滿意度調查) 社團活動 刊物 (新光通訊) 會議 教育訓練 講座 工會	不定期 不定期 1 次 / 月 常設性 常設性 不定期 1-2 次 / 年 不定期 1-2 次 / 年 不定期 不定期 4-5 場 / 年 無	1. 薪酬福利 2. 職涯發展 3. 勞資關係 4. 教育訓練 5. 人員招募 6. 職場環境 7. 安全健康 8. 人權
C	保戶	080 客服專線 網站 專屬服務 EDM VIP 活動 專人到府服務 保單普查	常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	1. 個人資料保護 2. 提高保戶滿意度 3. 確保保戶權益 4. 落實企業社會責任 5. 財務穩健
D	社區居民	記者會 講座 地方藝文活動、公益活動 急難救助 基金會 網站	5 場 34 場 85 場 29 人次 / 年 常設性 常設性	1. 即時資訊 2. 環境保護 3. 生態保育 4. 災害的防止與支援系統的建立 5. 公益活動的投入 6. 就業機會 7. 社區發展
E	政府與主管機關	公函 參加主管機關會議 法庭活動 研討會	不定期 不定期 (新光人壽董監事均依上市 上櫃公司董事監察人進修推 行要點參與研修課程) 不定期 不定期	1. 符合法令規範 2. 配合法令宣導及政策推動 3. 資訊公開揭露 4. 誠實納稅
F	供應商	管理辦法 議價會議 專案會議 契約條文議定	不定期	1. 公開招標 2. 公正議價 3. 公平採購

利害關係人重大性矩陣

2012年由CSR委員會針對「CSR報告書」利害關係人關切議題透過問卷方式，按各利害關係人所關切的議題，參照當年度人壽保險產業資訊、各部門代表專業、國際同業關切焦點，判別2012年度新光人壽CSR報告書重大性議題矩陣，並依此作為報告書議題揭露的依循方向。



A1 公司治理	B1 客戶關係管理	E1 社會公益行動	D2 廢棄物管理	D7 辦公室廠區環保行動
A2 創新研發	C1 勞動人權	E2 企業志工	D3 綠色採購	D8 供應鏈管理
A3 風險管理	C2 員工薪資福利	E3 生態保育	D4 環境會計	D9 綠色產品
A4 資訊安全管理	C3 教育與培訓	E4 環境教育	D5 節能方案行動	
A5 CSR管理組織機制	C4 環境安全衛生	D1 溫室氣體排放減量目標	D6 水資源管理	

公司治理

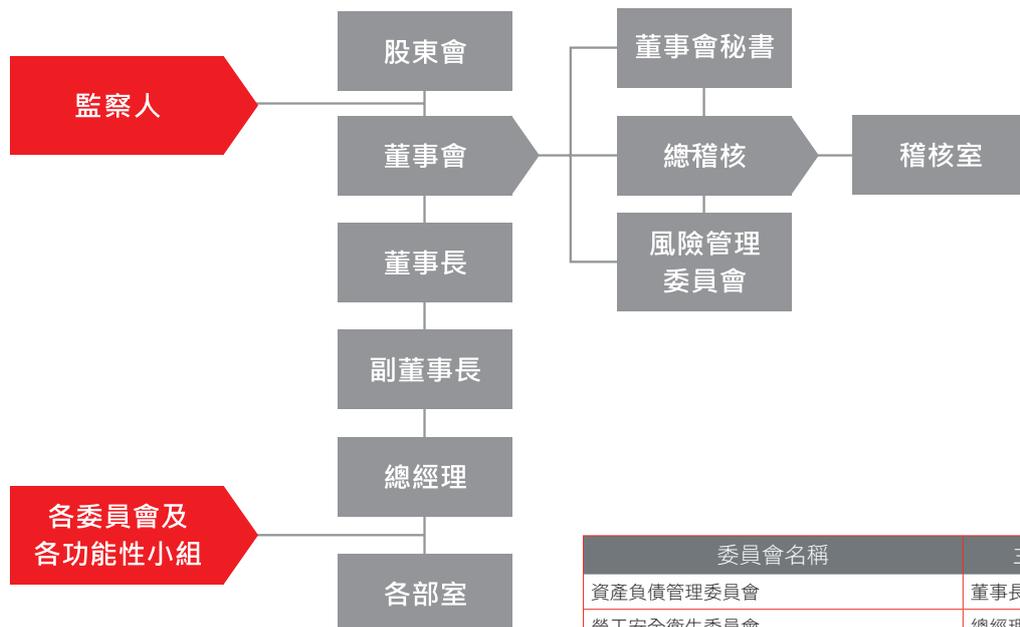
新光人壽秉持永續經營理念，以成為最值得信賴的保險公司為目標，為保戶、股東、員工及社會創造最大的利益及價值。

對此，我們建構了完整獨立的董事會監督機制、專業經營團隊、嚴謹內稽內控機制，並藉由透明即時的溝通機制管道，提升資訊透明度，取得社會大眾及利害關係人的支持和信賴。

我們始終信守「穩健踏實」的經營理念，持續以「強化董事會功能」、「成立各類型策略委員會」、「落實資訊揭露」、「強化風險管理」、「健全內

部控制制度」等方式來強化公司治理。此外，為建置良好之公司治理制度、強化董事會管理機制與職能、保障股東及客戶權益，新光人壽參照「保險業公司治理實務守則」架構訂定新光人壽之公司治理守則並經董事會通過，進一步落實公司治理制度。

新光人壽董事會係依據公司法、保險法、證券交易法等相關法令，構築整體架構與職權，負責公司營運政策，並監督管理各階層執行職務的成果。董事會共有 21 席董事席次（包括 2 名女性董事，5 位獨立董事）及 5 位監察人。



單位：人	董事（含獨立董事）		監察人	
30 歲以下	男性	0	男性	0
	女性	0	女性	0
31-49 歲	男性	2	男性	1
	女性	1	女性	0
50 歲以上	男性	15	男性	4
	女性	1	女性	0

委員會名稱	主委（召集人）
資產負債管理委員會	董事長
勞工安全衛生委員會	總經理
證券投資審議委員會	董事長
不動產企劃委員會	董事長
保戶申訴委員會	主管保戶服務部之副總經理
資訊科技指導委員會	總經理
風險管理委員會	獨立董事
商品策略委員會	總經理
提昇公司競爭品牌暨顧客滿意度專案委員會	總經理
經營管理委員會	總經理
個人資料保護委員會	轄保單行政部門之最高主管

註：不含吳家錄副董事長（2012.1.24 歿）及吳昕杰董事（2012.12.18 辭任）。

由於保險業是受到主管機關高度監理的行業，因此，我們特別重視董事會成員的規範與治理機制。為提升董事會的治理機制，我們除按照「保險業公司治理實務守則」整體架構訂定新光人壽之公司治理守則，以強化董事會職能並充分發揮保障保戶及利害關係人權益之效果外，並依「公開發行公司董事會議事辦法」規定，訂定董事會議事規範，並積

極邀請具備公信力、專業的獨立董事參與公司治理，維護所有股東的權益。

在董事會成員報酬部分，新光人壽董事、監察人除須具備實務經驗外，報酬係按其對公司營運參與程度及貢獻，參考同業水準來議定，此外，獨立董事薪酬由董事會議定固定報酬，並且規定不參與新光人壽的盈餘分派。

<p>董事、監察人薪酬與組織績效連結</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 董事、監察人報酬依相關股東常會議事錄決議，並依公司章程授權董事會依其對公司營運參與程度及貢獻價值暨同業通常水準議定。 2. 董事、監察人報酬依相關股東常會議事錄決議，除固定性月給報酬外，另有變動性年度一次給付獎金，視公司年度獲利情形調整，並與經理人、員工年度績效獎金核發標準連動，有效連結董事、監察人報酬與組織績效，充分體現董事、監察人、經理人與員工目標一致、利益共享。 3. 除上列之外，另依相關股東常會議事錄決議辦理，於每年稅後純益提列法定公積及股息後，如尚有盈餘，提撥一固定比例為董事、監察人酬勞。 <p>※ 獨立董事，由董事會議定固定報酬，不參與本公司之盈餘分派。</p>
<p>高階經理人薪酬與組織績效連結</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以職責為導向的職等架構，並連結外部市場、績效與能力為基礎的獎酬制度下，依高階經理人工作職責、個人能力、績效展現，核定每月薪資，依相關董事會議事錄決議，訂定經理人報酬標準，並於授權範圍內授權董事長核定。另依業務性質訂定相關變動薪資規範予以核發，合理反映其工作價值。 2. 2012 年為強化高階主管績效與整體薪酬之連結，結合「平衡計分卡 (BSC)」、「目標管理 (MBO)」等機制，評估高階經理人的領導績效，同時為鏈結股東權益與未來風險，訂定高階主管之績效管理辦法、年度績效獎金核發辦法、連結未來風險與獎金之長期激勵獎金核發辦法、持股信託實施辦法，鼓勵高階主管創造員工、股東及公司長期價值，共享經營成果。

在政策執行上，除了行財務公開化、資訊透明化、貫徹實踐嚴謹的公司治理實務外，新光人壽更率金融同業之先，早於 2005 年便訂定道德行為準則，要求董事、監察人及經理人於執行職務時應行

注意的義務，公平對待所有股東，以追求公司整體利益為目標，不得因個人或特定團體利益而損及公司權益。

新光人壽董事會成員及主要學（經）歷及兼任情形

職稱	姓名	主要學（經）歷及兼任情形
董事長	吳東進	日本早稻田大學 新光金控董事長 以新光人壽立場，僅有擔任人壽董事長一職，並無兼任新光人壽其他行政職務
副董事長	吳家錄 2012.1.24 歿	彰化商職 新光金控副董事長
董事	葉雲萬	東吳大學會計系 新光金控董事
董事	林伯翰	日本明治大學經營碩士 新光金控董事
董事	洪文棟	高雄醫學院醫學系 新光金控董事
董事	吳東勝	淡江大學企管系 新光金控董事
董事	吳昕恩	加州州立大學洛杉磯分校材料科學研究所 新光金控董事
董事	吳桂蘭	台灣新光實業董事長 新光金控董事
董事	吳東權	淡江大學企管系 王田毛紡董事
董事	潘柏鈺	台灣大學法律系 新光海航副董
董事	吳東明	東吳大學會計系 新纖副董事長
董事	陳漢臣	淡水工商專校 欣和投資董事
董事	吳昕杰 2012.12.18 辭任	哥倫比亞大學心理及經濟系 新光金控董事
董事	洪士鈞	凱斯西儲大學企研所 新光金控董事

職稱	姓名	主要學（經）歷及兼任情形
董事	吳欣儒	柏克萊大學 新誠投資監察人
董事	蘇啓明	台北商專 新光金控監察人
獨立董事	鄭濟世	台灣大學商學研究所碩士 新光金控獨立董事
獨立董事	胡勝益	美國耶魯大學經濟碩士 / 文化大學經濟博士 新光銀行獨立董事 精成科技公司董事 寶勝國際（控股）有限公司（香港）董事
獨立董事	吳文七	日本東京經濟大學經營學博士 新光金控獨立董事
獨立董事	程建人	英國劍橋大學國際公法碩士 / 西班牙馬德里大學博士 前為駐美國、歐盟暨比利時代表處代表
獨立董事	劉春堂	台灣大學法學博士 台灣期交所監察人
監察人	黃和鎮	新光金控監察人
監察人	李峰遙	東吳大學法律系 新光金控監察人
監察人	吳敏暉	淡江物理學院 台新租賃董事
監察人	林敦仁	美國喬治亞大學物理碩士 美國 UCLA 大學電腦碩士 新壽投顧董事長
監察人	洪士琪	美國沙維納大學企管碩士 新光銀行董事

董事會利益迴避機制

為強化各項業務、財務、資訊安全營運效能，新光人壽特設立各類專門委員會，以強化經營透明度、控管公司風險事項及維護股東權益。

此外，為有效落實董事利益迴避制度，我們在董事會議事規範特別規定董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

健全的內控及稽核制度

新光人壽按「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」的規定，建立完善的內部控制制度，並由超然獨立的稽核單位執行查核作業，定期呈報董事會。

透過各部門的自行查核，確實落實查核制度，主要目的是期望能及早發現並適時改進經營缺失，並藉由加強內部牽制來防止弊端的發生，促進新光人壽的健全經營機制。

為有效檢查、評估內部控制制度缺失、衡量營運效率，並適時給予建議，稽核單位會按應加強改善事項清單持續追蹤覆查，確保該制度得以持續有效實施。

透明化的資訊揭露管道

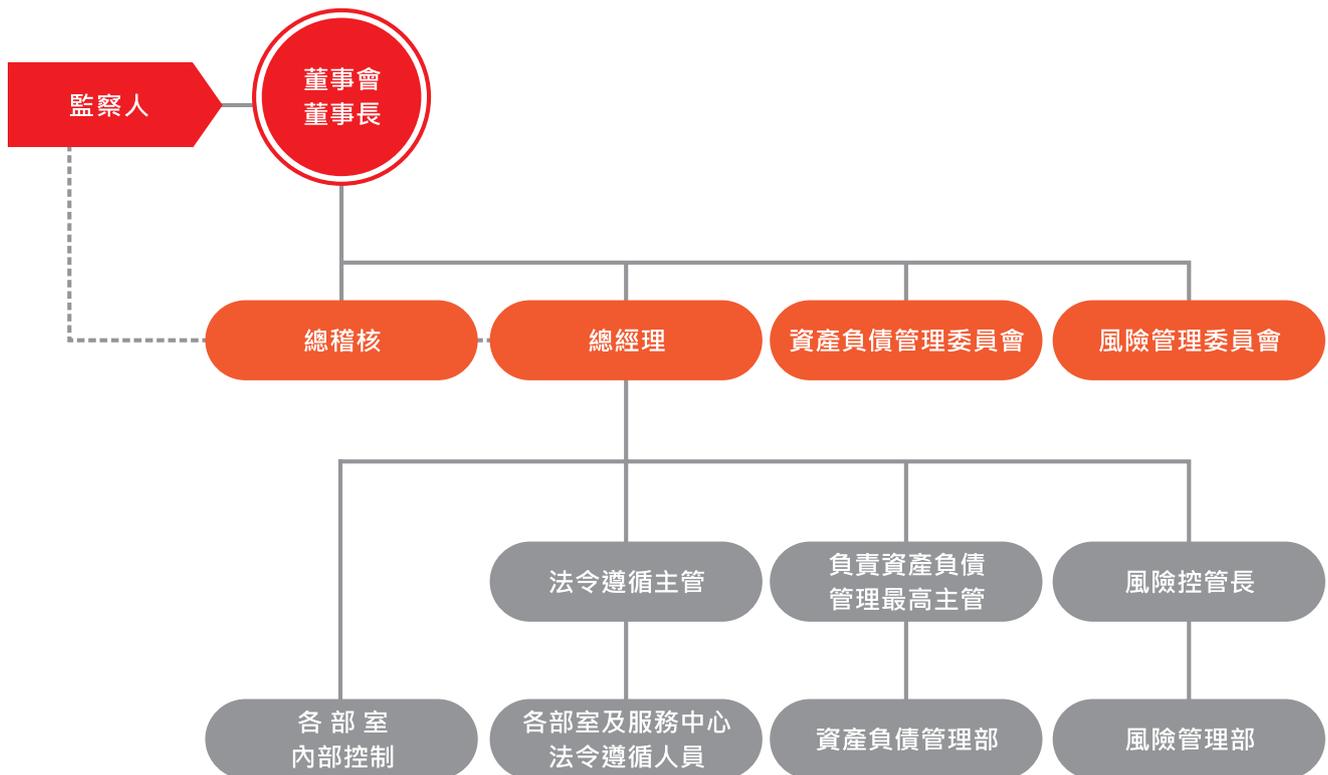
設置發言人及代理發言人	依照「金融控股公司治理實務守則」及「上市上櫃公司治理實務守則」，指派發言人及代理發言人，負責與媒體、投資人及分析師溝通。
新聞發佈、 記者會與媒體專訪	藉由新聞發佈、記者會與媒體專訪等其他管道，讓投資人與社會大眾了解公司的最新發展狀況。
網站平台	設有中、英文投資人關係網頁，提供投資人即時查詢、下載公司財報、年報及各項主要財務資訊、法說會或股東會等訊息。 另於「投資人服務」專區內，架設新光人壽聯絡窗口及聯絡表格，以利投資人用電子郵件方式傳達訊息至新光人壽。 新光人壽網站持續維護及更新公司相關重要資訊，以使投資人了解公司最新消息。這些資訊包括年報、季報、補充性季財務資料、及重要公告與活動。
法人說明會、海內、 外投資人論壇	為擴大服務新光人壽所有股東及保戶，亦協同母公司新光金控定期舉辦法人說明會或不定期參加外資券商舉辦的海內、外投資人論壇說明公司的營運、財務概況、公司策略發展及業務經營方針等。

風險管理

承擔風險及保障保戶的權益，是我們維持營運穩定的重要關鍵，為了確保廣大保戶及股東的權益，新光人壽建構了堅實具效率的風險管理機制，為我們的股東及保戶持續創造價值，並保護我們的企業聲譽。

風險管理組織

為有效規劃、監督與落實執行風險管理事務，新光人壽設立隸屬董事會之風險管理委員會，以及獨立於業務單位以外之風險管理單位，並置風險控管長一職。風險管理組織圖如下：



風險管理委員會

職責

新光人壽「風險管理委員會」直屬董事會，由獨立董事擔任召集人，主要職權為定期評估風險承擔能力、監督風險承受現況及決定風險因應策略。職責詳述如下：

1. 擬訂風險管理政策、架構及組織功能，並建立風險管理的質化與量化標準。
2. 每季向董事會提出報告，適時向董事會反應風險管理執行情形，提出必要的改善建議。
3. 執行董事會風險管理決策，定期檢視公司整體風險管理機制的發展、建置及執行情況。
4. 定期檢視市場風險、信用風險、流動性風險、作業風險、保險風險、資產負債配合風險及其他風險。
5. 督導各部室進行風險管理活動，並協調風險管理跨部室互動與溝通。
6. 授權風險管理部及其他風險管理單位處理違反風險限額時的事宜。

居策略性地位

新光人壽深知董事、監事、高階主管們的支持是形塑風險管理文化的動力，為樹立由上而下之風險管理風氣，故將「風險管理委員會」位階提昇至董事會，特由獨立董事擔任召集人。委員會原則上每季召開 1 次，並將會議決議提報至董事會，將風險管理提昇至策略性的地位，展現新光人壽落實風險管理之決心。

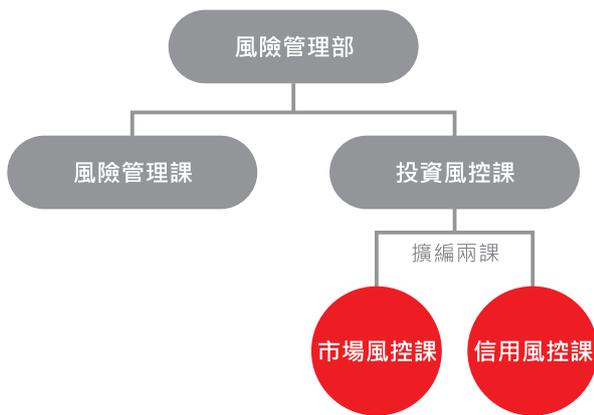
高階經理人擔任委員，涵蓋全面業務

風險管理委員會之委員由各主要轄區一級主管擔任，其業務權責涵蓋資產、負債及資產負債管理三大面向。由總經理擔任當然委員以了解公司各種營運風險，此外，為產生相互制衡作用，同時指派總稽核擔任委員，針對重要風險管理議題與管理機制提出意見，並對「風險管理委員會」之各項決議，確實查核落實情形。「風險管理委員會」組織架構詳如下圖：



風險管理單位組織改造

有鑒於風險管理日趨專業化，新光人壽於 2012 年進行組織改造，將原投資風控課擴編為市場風控課及信用風控課，使整體風險控管業務更完善，並強化資產面風險管理之廣度與深度。組織調整如下圖：



風險管理部組織改造效益如下：

- (一) 符合主管機關對風險管理單位監理要求，強化人員的編制及專業分工。
- (二) 因應國外投資總額的提高，面對更多元的投資商品可進行深入的風險分析（如點心債、新興市場債等）。
- (三) 因應 IFRS9 與 Solvency II 實施，強化金融資產評價之財務工程能力。
- (四) 建構長期性專案研究，例如研究經濟資本、研究 S&P 之新的保險業評等準則與模型等相關議題。
- (五) 對股、匯、債提供更深入完整之風險分析意見。

設立獨立性之風險管理主管

為凸顯重視風險管理的決心，新光人壽於 2008 年起特設獨立且專職化之風險管理主管，聘請國內少數具備學術及業界雙重歷練之風控領域專家—儲蓉博士擔任風險控管長，展現重視及強化風險管理的決心。



整體風險管理報告

風險管理委員會以「整體風險管理報告」來揭露所面臨的經營風險概況，分為兩階段：

- (一) 由各一級主管依所轄業務之風險特性，訂定適當之風險衡量標準及判斷依據，並經過充分的討論後核定，作為風險衡量之依據。
- (二) 各權責主管以紅、黃、綠燈號來呈現各類風險的高低，作為預警及檢討改善的行動指標，透過「整體風險管理報告」可為公司整體風險的控制做最佳的指引。下圖為參考範例：



委員	風險類別	資本 適足性	市場	信用	流動性	集中度	作業	保險	資產負 債配合	資訊	法律	其他
風險控管長			●	●	●	●	●			●		
轄財會之一級主管				●	●		●					●
資訊長							●			●		
投資長			●	●	●	●	●					
轄不動產、放款之一級主管				●			●					
轄精算之一級主管		●					●	●	●			
轄業務行銷之一級主管							●	●				
轄保單行政之一級主管							●	●				
轄法令遵循之一級主管											●	

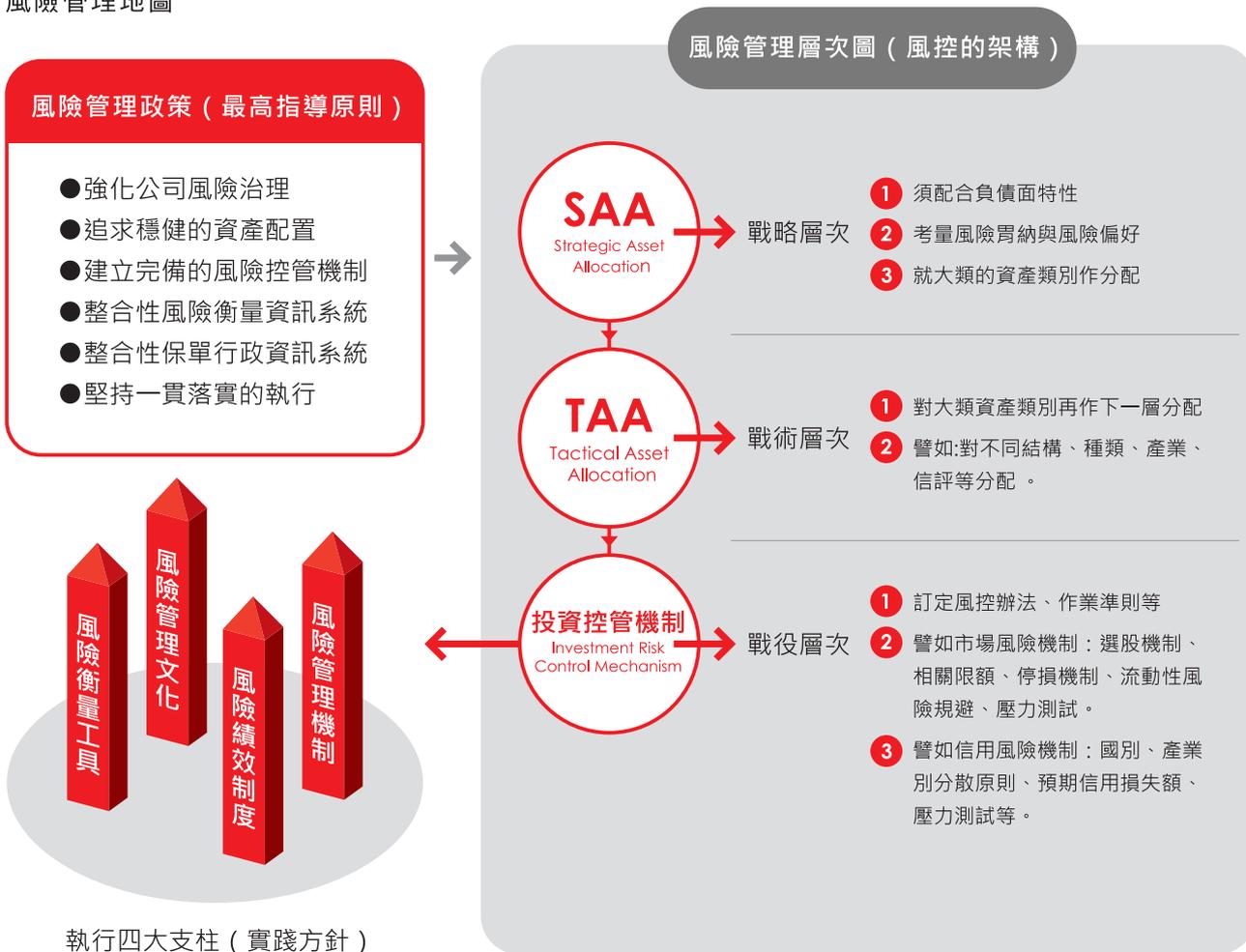
註：● 紅燈—對公司財務、業務或聲譽有嚴重影響，需要密切關注並立即執行改善方案。
● 黃燈—對公司財務、業務或聲譽有負面影響，需要關注與管理。
● 綠燈—對公司財務、業務或聲譽幾乎沒有負面影響。

風險管理地圖

新光人壽之風險管理理念可由風險管理地圖清楚闡釋：首要訂定公司之風險管理政策，作為管理公司整體風險之最高指導原則，其次依風險管理政策所揭示之六大重點原則，導出公司由上而下共三層次的風險管理架構，最後則具體展現於實踐風險管理的四大支柱。



風險管理地圖



風險管理原則—四大支柱

為達成公司健全經營與發展之風險管理最終目標，在風險與報酬平衡的前提下，新光人壽具體實踐於風險管理的四大支柱如下圖：



風險管理文化

將風險管理提昇至策略性的地位，強化風險管理專業訓練內涵，努力深耕風險管理文化至各層級，定期向董事會成員與高階主管人員宣導，落實當責文化，樹立由上而下的風險管理風氣。

加強每位員工對於風險管理的當責觀念，並清楚的認知「風險控管不是裝飾品或附屬品，而是公司永續經營不可或缺的一環」。

風險管理機制

新光人壽之風險管理機制，由上而下可分為四個層級，最上層為風險管理政策，為風險管理之最高指導原則，第二層為各類風險之管理辦法，第三層之機制，依據各類資產特性，訂定其相關風險管理辦法，第四層為各項作業標準作業程序。

新光人壽亦建立完善緊急事件通報機制及危機處理程序，以利高階主管確實掌握公司最即時之情況，期能有效處理並降低損失。

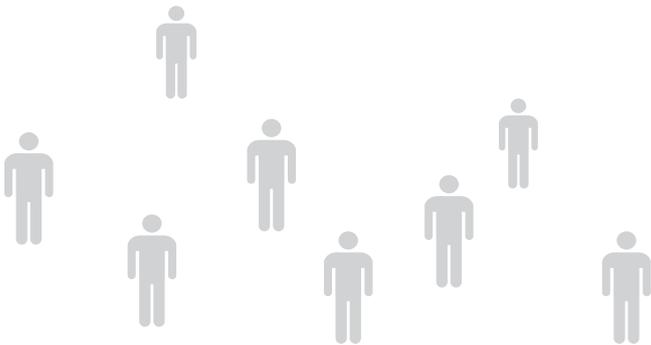
風險衡量工具

新光人壽之風險管理資訊系統，在資產方面有 Algorithmics 市場風險管理系統，負債面有核心系統，以提升風險管理之運作效能。

新光人壽持續以 Algorithmics 系統進行 VaR 限額、國家區域別、集中度等風險控管，並執行壓力測試與敏感性分析；除此之外，亦對複雜或缺乏公開市場報價的金融商品進行評價，以掌握潛在之風險。

風險績效制度

績效若不能與風險連結，將助長高風險的投機行為，危害公司長期利益，故新光人壽訂定「投資單位風險調整後績效管理與獎酬機制訂定準則」，採取分期延期支付及 Reserve 概念發放績效獎金，以符合風險管理政策中「風險與報酬平衡」之目標。



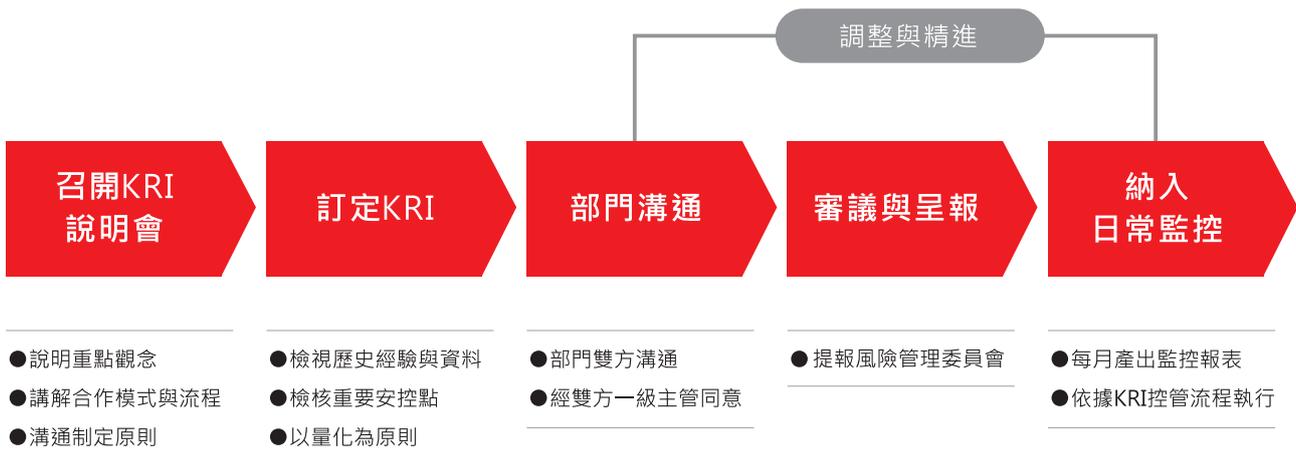
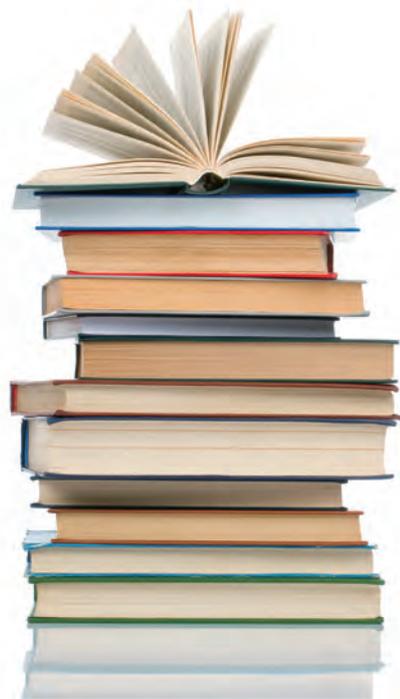
風險管理相關專案

市場風險：五大外匯風險控管指標

在國內長期低利率水準下，公司資金紛紛投入海外商品投資，匯率風險成了台灣壽險業不可避免的難題，加上 2012 年美國、日本貨幣寬鬆影響之下，外匯風險控管在風險管理上甚為困難；有鑑於此，新光人壽針對主要機關外匯價格變動準備金的施行，特組成專案小組進行研究與分析，除建立外匯風險控管點外，並定期進行壓力測試，以確實掌握外匯之風險概況。

作業風險－訂定關鍵風險指標（KRI；Key Risk Indicators）

針對可能面臨高風險之重要作業流程，進行風險評估，並考量各單位主管之經驗，就其安控點訂定適當 KRI 及其警示與門檻值，以監控風險程度之變化，迄今已訂定多達 46 項 KRI，其成果可為同業之典範。



負責任投資行爲

新光人壽像所有的國際壽險公司一樣，重視可靠、安全及透明化，我們了解投資規模所帶來的重大責任，利潤並不是營業的唯一要求。對此，我們藉由自發性的永續投資準則，及符合道德規範的承諾，力求降低資本及投資風險，確保投資人及保戶的長期價值。

重視環境、社會和公司治理 ESG(environmental, social, and corporate governance, ESG) 議題，已然成為金融產業及投資的主流思維，我們深信環境、

社會及公司治理問題會影響投資決策及投資標的績效表現。對此，未來我們將參考聯合國責任投資原則 (PRI)，在進行投資決策及選擇時，適時將環境、社會與治理等層面的議題，整合到我們的政策與實務中，並適當的透過 CSR 報告書，揭露新光人壽在 ESG 上的表現成果。

我們相信遵循 ESG 的原則，將增進我們達到對保戶承諾的能力，以及使我們的投資行為與更廣大社會利益有最佳的結合。



持續營運應變機制

新光人壽體認到現今經濟環境變化急遽及意外發生頻繁，在事前制定經營危機應變措施，於平時培養處理緊急危機之能力之必要性，以預備風險發生時有充分準備因應可能危及健全經營的事件，將意外事件對新光人壽的傷害降至最低。

為了防範因氣候變化所導致的異常氣候災害、

意外，以及經濟環境變化，所導致的營運中斷風險，我們於 2009 年通過「新光人壽保險股份有限公司經營危機應變措施」，除設置「經營危機應變小組」之相關規範外，並建置了相對應的危機應變措施及緊急事件通報辦法。經營危機應變處理流程與設置經營危機應變小組處理如下圖：

經營危機應變處理流程



資訊控管機制

為防止現有系統因異常事件或災害造成營運中斷的風險，以利業務持續運作，新光人壽資訊中心備有相關措施：

1. 同地備援：異常事件或災害發生時，在資訊中心方可營運的情況下，啟動常態性同地備援主機，接續應有的資訊服務功能。
2. 異地備援：當異常事件及災害造成資訊中心機房重大損毀，無法持續營運時，則有計畫性將關鍵核心業務，轉移至常態設立的異地備援中心，持續保持資訊業務不中斷的服務。
3. 異常事件管理：建立重要服務系統應變標準作業程序 (SOP)，設置常態性資訊業務災害應變小組，每年舉辦兩次災害預防演練作業，確保各項應變措施的完整性。
4. 設立專責管理單位：設置權責管理單位建立流程、追蹤管理異常項目、定期舉辦教育訓練、災害相關預防演練，確保各項防護措施的落實，讓資訊業務持續維持營運的最高標準。

防恐機制

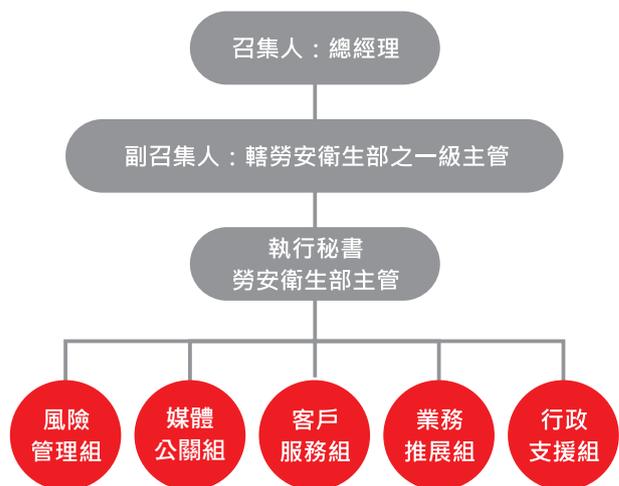
為因應恐怖威脅，我們規劃相關程序並依標準化流程處置，除了強化安全措施與人員管控，包括加強人員安檢、要求配戴識別證、大樓管制物品進入、與警方密切配合等計畫外，亦執行下列三階段機制，來預防類似的事件。

預防機制	從人、事、時、地、物五方面加強
處置機制	<ol style="list-style-type: none">1. 發現可疑立即通報警察、消防、衛生、環保等單位。2. 利用廣播系統通知員工、賓客緊急避難方式與方向，並進行安撫。3. 保全人員協助秩序維護、人員疏散及管制、逮捕現行犯。
復原機制	儘速恢復原狀

防疫機制

因應 2003 年嚴重急性呼吸道症候群與 2009 年的 H1N1 新型流感重大疫情，新光人壽為避免疫情擴大、危及公司營運及員工健康，在疫情發生後，我們立即確認以「通報機制、衛生防護及人事政策」為三大方針，成立「疫情防治因應小組」並擬訂防護對策，由於控管得宜，並未造成公司內部群體感染而導致營運中斷的狀況。

「新光人壽疫情防治因應小組」組織成員



2012 年國內外雖然無重大疫情產生，新光人壽仍持續由疫情防治因應小組建立『重大傳染病防治作業』標準作業程序，一旦經中央主管機關發佈重大傳染病有國內大流行之虞者，將立即召開疫情防治因應小組會議，啟動相關防疫機制，確保公司內部運作及對外營運體系可持續運作。

我們持續關注各項疫情資訊，並透過健康管理師對於零星之流感、登革熱等進行防疫宣導，以確保員工健康。

防疫 SOP

經中央主管機關核定之重大傳染病，
已發佈在國內有大流行之虞者。

召開「疫情防治因應小組第一次會議」
(後續會議將視國內疫情變更狀態，增加會議次數及層級)

疫情等級第二級：
確認各項防疫器材、設備均已備置完成。

疫情等級第三級：
1. 宣導並執行使用乾洗手等相關設備。
2. 確認防疫器材及設備之備品存量是否足夠。
3. 針對前往疫區出差及旅遊之行為加以管制。
4. 開始啟動緊急通報機制。

疫情等級第四級：
1. 加強門禁管理。
2. 進入大樓及辦公室人員測量體溫。
3. 加強大樓內部及辦公場所之消毒頻率。

疫情等級第五級、第六級，或公司內部出現疫
情傳播：
1. 啟動異地辦公機制。
2. 召開緊急應變臨時會議。

中央主管機關宣佈疫情解除，
即由疫情防治因應小組召集人宣佈階段性任務同時解除。







保戶關懷

關心保戶的需求，滿足保戶的需要，是持續提升經營與服務品質的關鍵，新光人壽以關懷保戶為出發點，不斷開發及設計對保戶保障有益的商品。

從 2011 年起我們開始倡導回歸保險本質，持續以「保障為主、儲蓄為輔」為經營主軸，用「創造共好」的理念，以正直的態度及訓練來執行業務，期望為保戶提供足額的保障及貼心的服務，並為企業創造長遠穩定的收入。

開發人性價值導向的商品

新光人壽觀察到，目前國人的保險觀念仍偏好以儲蓄型商品為主，保險與人息息相關，保障才是壽險業的基本價值，必須著重於長遠的價值思考。也因此，我們以「誠信創造信任、與保戶共創雙贏」的理念，來開發人性價值導向的商品與服務。

根據統計，台灣民眾的平均保額偏低，保障明顯不足，為提高國人的保障額度，新光人壽秉持「人人有保險、家家有保障」的企業使命，以創新及服務社會的精神，持續研發新型態商品。

為研發滿足保戶需求的商品，新光人壽將「發展價值導向與多元化的商品策略」列入企業六大經營策略方針中，據此訂定 1. 提高保障型商品佔率、2. 積極銷售定期定額投資型商品、3. 推動滿期金回流商品開發，以及「長期且穩定推動提高保戶保障」等策略方向。

此外，我們也常態性的蒐集、關注市場環境變化及保戶需求，持續不斷針對內部及對外部相關業務議題進行統計、分析及研究，並透過營運策略目標及績效的檢視修正，做有效管理，期望達到提高國人保障的理念，為企業及社會大眾創造長遠的價值。

提高保障型商品平均保額

我們配合政府提高國人保險保障政策，以成為「保障型商品領導品牌」為目標，延續對於保障型商品的銷售政策，並逐步降低儲蓄型商品的銷售比重；另為了讓社會大眾瞭解提高保障額度的意義，2012 年我們舉辦了各類商品說明會議及活動，傳統壽險的平均保額較 2011 年增加約 21% (69.0 萬 → 83.2 萬)，顯見新光人壽在保障型商品推動上得到大幅成長。

註：個人壽險新契約的平均保額 = 當年度個人壽險新契約疾病死亡保額 / 當年度個人壽險新契約件數

新光人壽醫保雙享終身健康保險

保障特色：

- 1. 保障範圍廣：保障範圍廣，保障期間長。
- 2. 保障金額高：保障金額高，保障期間長。
- 3. 保障期限長：保障期限長，保障期間長。
- 4. 保障金額高：保障金額高，保障期間長。

新光人壽

新光人壽新長期看護終身壽險

保障特色：

- 1. 保障範圍廣：保障範圍廣，保障期間長。
- 2. 保障金額高：保障金額高，保障期間長。
- 3. 保障期限長：保障期限長，保障期間長。
- 4. 保障金額高：保障金額高，保障期間長。

新光人壽

新光人壽守護滿分定期健康保險附約

保障特色：

- 1. 保障範圍廣：保障範圍廣，保障期間長。
- 2. 保障金額高：保障金額高，保障期間長。
- 3. 保障期限長：保障期限長，保障期間長。
- 4. 保障金額高：保障金額高，保障期間長。

新光人壽

商品創新

為因應氣候變化可能對人體健康造成的影響，新光人壽秉持著創新及服務社會的精神，持續進行新型態商品的研發，2012 年新光人壽仍依循回歸保險本質與理念，持續推動一系列符合保戶需求的商品來提高保戶保障。

新光人壽藉由核保技術與商品研發持續精進，增加保障較強的傳統型保險商品銷售，期望藉由提高國人的保障額度，讓社會大眾享受健康快樂的生活。未來我們亦將配合高齡化社會、政府實施的國民年金保險及長期照護計畫，持續開發符合國人生涯規劃的保險商品，提供保戶更多樣化的選擇。



商品名稱	創新特色說明
悠活人生專案	<ol style="list-style-type: none"> 1. 重大傷病項目擴大為 31 項。 2. 被保險人於繳費期間內發生意外傷害事故，保障增值。 3. 更新續保「MTR 多型態定期壽險附約」，可享 5% 保費折扣。 4. 提供罹患重大傷病時單次「重大傷病保險金」後，豁免保費可持續到 80 歲保有壽險保障。
新長期看護終身壽險	久病臥床、老年癡呆，看護費用免煩惱，符合長期狀態豁免保險費，保障不間斷。
醫保雙享終身健康保險	壽險及醫療保障一次購足，「保障調整日」前強調壽險保障，「保障調整日」後著重醫療保障。
美力骨傷害保險	天有不測風雲、人有旦夕禍福，針對突來的意外貼心設計骨折險，保障因骨折導致生活上接踵而來的不便。
守護滿分定期健康保險附約	定期健康保險附約擁有 6 大商品特色，守護健康： <ol style="list-style-type: none"> 1. 住院醫療保障，守護最放心。 2. 1,499 項手術保障，守護很周全。 3. 無理賠紀錄優，守護會增值。 4. 理賠上限 1,000 倍，守護好安心。 5. 保證續約條款，守護不中斷。 6. 住院手術雙重保，守護有滿分。

針對老年化社會開發的商品

因應高齡化社會的來臨，新光人壽配合政府實施的國民年金保險及長期照護計畫，成為首創長期看護保險商品的人壽保險公司之一，也因此獲得第一屆保險信望愛產品創意獎。

為提供更多元的服務，我們於 2012 年推出符合國人生涯規劃的「新長期看護終身壽險」，讓保戶擁有更多樣化的選擇。「新光人壽新長期看護終身壽險」提供「長期看護關懷保險金」、「長期看護保險金」、「保險費的豁免」、「身故保險金或喪葬費用保險金」、「全殘廢保險金」及「祝壽保險金」，讓久病臥床、老年癡呆者，無須煩惱看護費用；符合長期看護狀態即可豁免保險費，使其保障不間斷。

此外，新光人壽亦開發兼具醫療與壽險雙重保障的『醫保雙享終身健康保險』讓壽險及醫療保障一次購足，利用「保障調整日」為分界點，調整不同時期的保障需求。「保障調整日」以 55 歲及 65 歲提供保戶投保時的選擇，「保障調整日」前強調壽險保障，「保障調整日」後著重醫療保障，以達到雙重保障的效果。

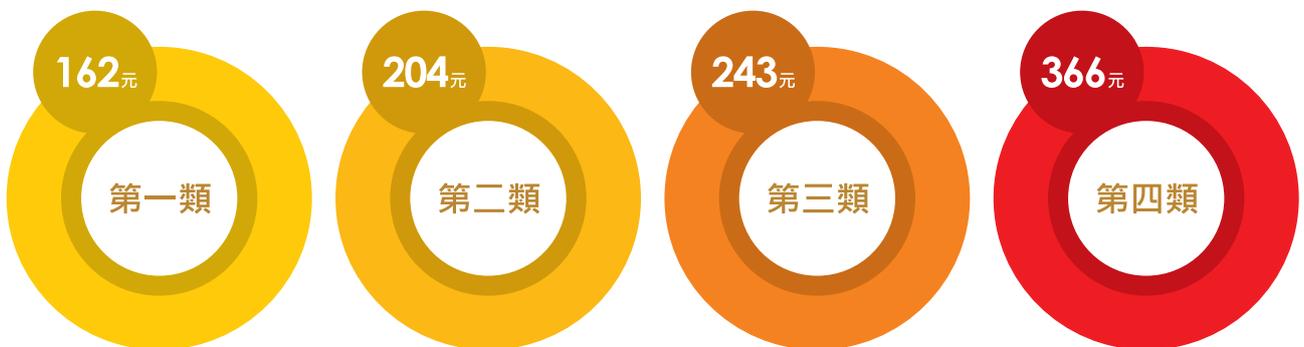
微型保險商品

為提供經濟弱勢者基本程度的保障，填補社會保險或社會救助不足的缺口，新光人壽積極配合主管機關所推動的「提高國人保險保障方案」，針對弱勢族群*及經濟弱勢者的需求為考量，推出意外身故、殘廢保障的微型傷害保險。

*註：新光人壽微型傷害保險承保範圍包含 1. 法定經濟弱勢者、2. 原住民、3. 合法立案社福團體、4. 機構服務對象、及 5. 符合政府法規救助家庭等五項。

2012 年新光人壽響應由金管會保險局所推動的「保障型、年金保險及長期看護保險暨各類保險商品特性及風險宣導活動」，前往花蓮協助宣導「微型保險商品」及「高齡化保險商品」。而為擴大民眾對微型保險商品的認識，該宣導活動的微型保險商品篇邀請一般民眾及社福團體、機構及各縣市政府等與扶助弱勢民眾相關單位參加。

「新光人壽微型傷害保險」提供一倍「身故保險金」及依殘廢等級的「殘廢保險金」，投保年齡自 15 足歲至 60 歲，最高續保年齡為 65 歲。



(30萬保額) 單位：元

註：意外險是一種依據被保險人工作內容危險程度來決定保費的保險，與壽險或醫療險是用年齡與性別來決定保費的商品不相同。一般來說，保險公司將所有的工作內容分成七個職業等級，從最安全的第1類(行政)，第2類(外勤業務)，第3類(技術指導)，第4類(現場操作)，到危險等級較高的第5類，第6類，拒保類。



投資型商品

有鑑於投資型商品仍以「委外代操投資型保單」* 為市場主流，對此，我們在 2012 年陸續再推出的變額壽險以定期定額方式來分散投資時點、渡過景氣循環，並開發提供未來長期年金保險的規劃的變額年金保險。

* 註：「委外代操投資型保單」表委由投信全權決定運用標的的投資型保單

2012 年整年度委外代操投資型保單新契約件數約 1 萬件，與 2011 年相比，成長約 1.5 倍，平均保額較 2011 年增加約 8%。未來我們將持續觀察市場環境變化，適時推出符合保戶需求的商品。



儲蓄性質保險

由於國人理財觀念日漸國際化，對於外幣資產需求逐漸增加，新光人壽為提供保戶作為投資理財或退休規劃等多元化資產配置工具，除持續銷售以美元計價的外幣保險外，考量保戶對其他幣別的需求，另推出以澳幣計價、躉繳 6 年期的外幣保險，並持續開發其他類型外幣保單。

2012 年新光人壽再陸續推出以美元計價的外幣保單，如提供不同教育階段「獎學保險金」的『美兒美外幣終身保險』，繳費年期較短且保障每 5 年遞增的『美好外幣終身壽險』及繳費期滿單利遞增的『美旺外幣終身還本保險』，60 歲以前保障每年單利遞增，60 歲以後保障雖改為單利遞減但提供生存保險金的『美滿外幣終身還本保險』，未來將因應市場需求進行人民幣保單的開發，做為投資理財或退休規劃，提供保戶多元化的資產配置工具。

因應自然災害保障型商品

近年來因氣候的變遷所產生極端氣候，在全球引發了不少天然災害，並造成重大人員傷亡。由於台灣位處颱風、地震頻繁侵襲的區域，再加上容易受到氣候（如暴雨）引發災難及事故，對此，我們推出「加倍幸福終身壽險」，提供保戶更多受到傷害事故後的保障。

由於台灣國人對死亡的保障普遍偏低，我們特別針對特定的意外事故，設計不同保額倍數的給付，例如一般意外身故可獲得保額 2 倍，如果因颱風或洪水意外而身故可獲得保額 5 倍理賠，而雷雨季發生的雷擊事故最高可獲得 20 倍理賠，讓位處天災風險較高的保戶能擁有更全面的保障。

全方位的保戶服務

「顧客至上、服務第一」是新光人壽對每一位保戶的承諾，並深植在我們每一位員工的心中。新光人壽藉由內、外資源的協調與整合，透過「服務員工」來履行做好「服務顧客」的目標。

由於保險商品朝多元化發展，為了提升資訊透

明度，讓保戶即時取得便利專業的服務，新光人壽以 1. 服務區域專屬服務人員、2. 服務中心專業櫃檯人員及 3. 0800 專業客服人員為三個服務主幹，建構了全方位的三環保戶服務網，提升對保戶的服務品質。



服務區域專屬服務人員 (區經理 1,370 名、組長 7,347 名，計 8,717 名)	按各服務處所轄「3 + 2 郵遞區號」內的路、街，讓每一位保戶擁有專屬的服務人員，提供各項優質的金融服務。
服務中心 (13 個服務中心)	由各地服務中心專業櫃檯人員，提供保戶面對面的臨櫃服務，保戶只需一杯茶的等待時間，即可於各地服務中心（含分處）櫃檯取得各項所需要的服務。
0800 客服中心 (47 位客服人員)	由客服人員提供即時互動服務，透過電腦語音 CTI(Computer Telephone Integration) 系統及先進的 IVR(Interactive Voice Response) 功能，簡易快速操作，提供保戶全年無休且便捷的免費線上諮詢，達到雙向即時正確溝通，快速服務的目的。



服務區域專屬服務人員

服務區域劃分，落實服務展業制度：新光人壽觀察到社會變遷，服務人員的服務內容已從早期的單純收費服務，逐漸演變為多元化服務。新光人壽回歸保險公司的本質，思考如何落實在地服務，提供保戶客製化、高效率的服務。

對此，我們在2012年推動了「服務展業制度」，執行「區域重劃」、「服務精耕」、「主動服務」三階段程序，重新盤點及檢視全省服務人員的服務區域、服務距離及平均服務件數，參考郵局「3+2郵遞區號」，重新劃分服務區域，縮短服務人員與保戶之間的距離，並藉由均化服務人員的服務量，提升對保戶的服務效率與品質。

區域重劃

首創以郵遞區號作為劃分依據，指定固定人員作為第一線的保單服務人員，並主動寄發服務人員通知函，告知保戶該地區的服務人員，會依地域性提供各項完整的保單服務，確保無孤兒保單的狀況發生。

服務精耕

透過標準作業程序(SOP)教育訓練、早會與每週視訊聯播課程加強宣導演練，落實服務精耕及創造保戶滿意程度。

主動服務

將主動到府服務視為目標，讓保戶可以在家享受優質的金融保險服務。

3+2 郵遞區號機制

為提供保戶持續且完整的服務，新光人壽參考「郵遞區號 3+2」，重新劃分業務服務區域，讓保戶不致因業務人員異動而產生孤兒保單狀況。

而在服務區域重新劃分後，我們也主動寄出「服務人員異動通知函」，讓保戶瞭解及確認服務人員窗口，並要求服務人員親自拜訪保戶，落實「保戶在哪裡、服務就在哪裡」的服務品質。

對保戶的主要效益

- 強化保戶收費地址的正確辨識，亦可系統化服務區域，提供保戶更精準的服務。
- 當新保單建檔或收費地址異動時，可檢核「收費地址」的正確性，確保公司與保戶的溝通管道暢通。
- 透過系統化的服務區域劃分，重新計算使服務合理分配，提升服務人員工作效率。

未來規劃與發展

- 依照保戶分佈狀況，未來可作為新光人壽服務據點設立的參考，以提高保戶服務的及時效能。
- 展開「彩虹計劃_客戶地圖」，以「紅、澄、黃、綠、藍、靛、紫」區隔服務主題，指引服務人員對保戶的服務，以主動化、多面向、保戶導向的服務情報，提供客製化的專屬服務，使服務人員量身打造每位保戶的服務需求。

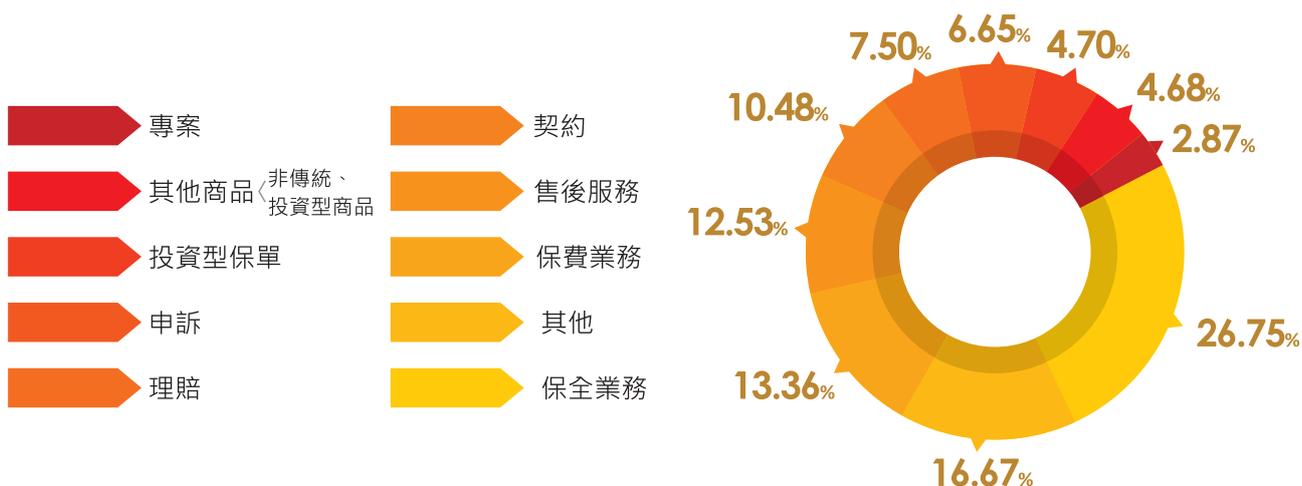
0800 客服中心

為提供保戶最專業即時的服務，我們設置「0800 客服中心」提供全年無休、即時互動性的服務。0800 客服中心擁有 CTI(Computer Telephone Integration) 系統儲存服務必要資訊，由專業客服人員運用知識取得、資訊擴散、資訊解讀及組織記憶等四大流程，迅速提供保戶正確的資訊。

2012 年新光人壽客服中心處理了 40 多萬通的客服進線服務，其中以詢問保全業務資訊為大宗，約占 26.75%。



2012年來電問題統計



0800 客服中心服務內容	
保險單查詢	提供完整的內容資訊，保戶可即時掌握最新動態，並檢視狀況。
保險單各項服務申請諮詢	如個人化訊息通知、保險費、保險給付及好康活動，保戶權益有保障。
提供保戶急難救助服務	如免費道路救援、海外急難救助。
專案優惠活動諮詢	如優惠房貸、保單借款優惠利率等。
藝文公益活動諮詢	如保戶子女獎助學金、登高大賽、理財新人王活動及藝文講座等。
其他加值服務諮詢	如有效契約保戶，可享新光醫院健康檢查九折及住院病房費用差價九折優待，及為便利保戶繳納保費，凡透過銀行或郵局辦理自動轉帳者，保費可享有 1% 的折扣優待。另有花蓮新光兆豐農場保戶住宿訂房優惠等相關訊息。
申訴抱怨處理	由專人服務處理相關申訴案件。

成立專責單位 提升服務品質

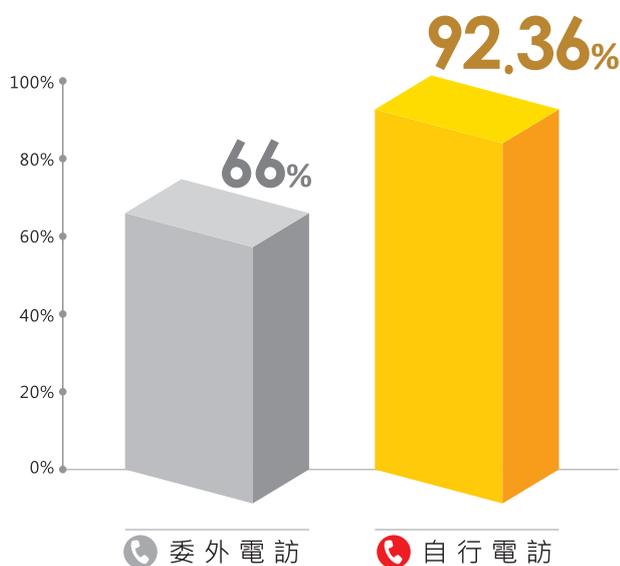
為全面提升新契約招攬及服務品質，確保保戶權益，我們在 2012 年成立專責部門（保戶服務課），將原本新契約保單的委外電訪，轉成內部親自電訪，成功將第一次電訪成功率從委外作業時的 66%，大幅提昇到 92.4%，而最後的總成功率更由 79.3%，大幅提升到 98.3%，成效顯著。

除了進行新契約電訪作業外，專責單位亦針對契約變更等項目進行專案電訪作業，目前進行的專案包括要保人變更、外幣解約件及契約轉換件專案電訪，另規劃的專案電訪，包括 VIP 保戶及停、失效件的專案電訪。

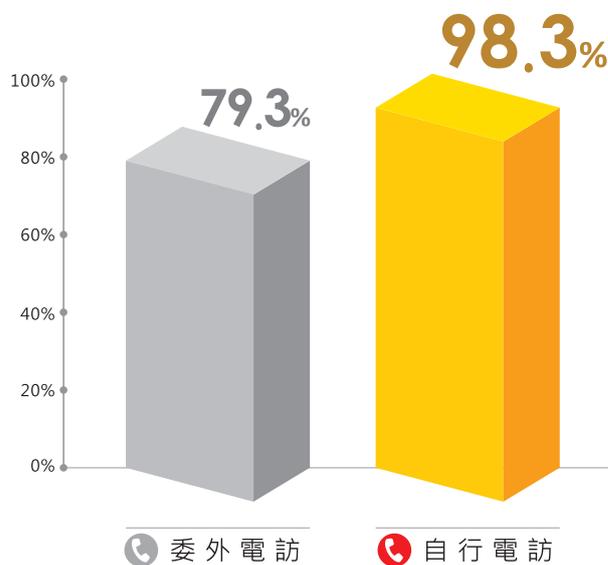
101年電訪統計資料				
類別	險種	總件數	成功件數	成功佔率
投資型		23,413	23,150	98.9%
傳統型	外幣	2,446	2,316	94.7%
	一般	2,891	2,808	97.1%
合計		28,750	28,274	98.3%

電訪抽樣數說明：投資型保單 100% 全數電訪，非投資型部分每日 2% 抽樣電訪。

第一次電訪成功率



電訪總成功率



此外，2012 年我們推動了全國性大規模的「保戶普查」及「保戶關懷」專案，以實際行動提升及加強與保戶的服務及互動關係。

保戶普查專案

由於許多人對保險的認知仍停留在「有保就好」，忽略了保險真正目的是建立完善的家庭防護網，新光人壽秉持著「人人有保險，家家有保障」的使命，透過「保戶普查」行動，加強宣導提昇保戶的保障觀念。

普查對象係為投保超過 10 年以上、保障額度不足且保戶個人或家庭保障需求改變的保戶群。透過業務同仁轉送【保險契約狀況一覽表】，讓保戶檢視保障缺口，在兼顧財務負擔能力下，調整其保單規劃，不僅喚起保戶保障的意識及需求，同時也為保戶撐起無形的保障型守護傘。

保戶關懷專案

針對毋須繳費的保單（例如保單狀況為繳費期滿、躉繳件、減額繳清者），新光人壽主動向保戶表達關懷，透過服務人員轉送【關懷服務通知函】及【關懷服務聯繫單】，提供保障內容說明及確認相關保單資料，同時邀請保戶申辦電子帳單，共同響應『節能環保、愛地球』的活動。

大多數的保戶表示，因保單投保多年且又不再繳費，對於其保障內容已不復記憶，對於主動貼心的拜訪及說明，讓他們更加了解自身權益與保障。

網路客服應用狀況表

項目	內容說明	2011 年 & 2012 年成果
 會員獨享服務	<ol style="list-style-type: none"> 1. 保單資料總覽。 2. 線上服務：如投資型商品比例配置、投資型商品基金轉換、網路簡易契變等。 3. 個人化訊息通知：如基金警示、設定通知書查詢。 4. 保單紀錄查詢：理賠紀錄及進度查詢。 5. 申請保險費繳納證明。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2011 年計服務 4,885 件 ✓ 2012 年計服務 4,510 件
 SKYPE 服務無國界業界創舉	<ol style="list-style-type: none"> 1. SKYPE 是常用的網路通話服務，提供保戶透過 SKYPE 與 0800 客服中心聯繫。 2. 全球化服務：透過 SKYPE 讓保戶在世界各地都能享受到保險服務，為業界創舉。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2011 年計服務 149 件 ✓ 2012 年計服務 347 件
 e-mail 網路信箱	<ol style="list-style-type: none"> 1. 因應上網人口增加及海外保戶的服務需求，提供保險相關諮詢服務。 2. 提供 sk1080@sk1.com.tw 電子郵件信箱，指派專人即時回應處理問題，便利時間管理。 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2011 年計服務 5,077 件 ✓ 2012 年計服務 4,888 件
 語音留言	保戶可留言告知所需服務內容及可接聽電話的時段，再由客服人員主動回電，節省保戶時間。	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 2011 年共計 542 通 ✓ 2012 年共計 679 通
 Facebook、SK2U 粉絲團	<ol style="list-style-type: none"> 1. SK2U 新光互動網為一網路互動平台，表達我們的服務熱誠，及互動信賴。 2. 加入 SK2U 粉絲團，可隨時掌握各項活動、職缺公告、影音分享及優惠訊息。 	

保戶申訴與回應

新光人壽視保戶意見回饋為成長與進步的動力，認真對待並迅速處理所有反應、建議及問題。保戶若有任何意見與建議，除了透過各地服務中心反應外，亦可使用信函、電話、網路、傳真等方式，或撥打 0800 免費客服專線來反應各項需求。

在保戶提出反應及建議後，會交由保戶服務部申訴課，及各地服務中心申訴專員專責處理，確保每一項意見都能得到完善的處理及回應，包括：

- 接獲保戶反應及申訴後，立即釐清申訴內容，確認保戶訴求。
- 如涉及保戶權益受損，除予以建檔受理外，並依需要及情節輕重，轉交相關權責單位處理及回覆。
- 如屬情節重大、案情複雜或案涉單位與保戶意見不一，導致無法在限期內處理時，則會提報至新光人壽申訴委員會，以專案方式進行討論及處理。
- 定期統計分析申訴原因及處理結果，並製成個案例進行宣導，並作為相關決策參考。



為有效掌握申訴處理品質及時效，新光人壽建置有「申訴(服務)案件會辦電子表單流程系統」，進行系統化的追蹤管理及統計分析。此外，保戶服務部申訴課與各服務中心，每二週固定召開保戶申訴案件視訊會議，就情節重大及逾期處理案件，逐件進行討論及意見交流。

申訴(服務)案件會辦電子表單流程系統特色

效益	說明
時間管理	1. 申訴案件受理後，即於電子表單流程系統建檔，隨時可供查詢、追蹤與管理。 2. 系統自動管控機制，將逾期未結的申訴案件，即時通知案涉單位的主管。
知識管理	申訴案件往往均涉及法令或專業知識的判定，每個案件的處理過程資料會上傳至系統中，讓系統成為知識庫與教育訓練平台，提供知識累積傳承、經驗分享及檢討回饋的功能。
報表管理	藉由電子表單流程系統的資料庫運作，可快速產生正確統計分析報表，除可供進行深度分析外，對於申訴案件的會辦狀況、處理天數等時效的控管與回饋，亦有相當助益。



重大事故回應與處理

在重大或特殊事故發生時，新光人壽第一時間採取行動，秉持主動瞭解、即時關懷及服務不中斷精神，先確認是否有保戶受到波及，並優先以保戶災難援助為處理原則，主動協助後續協助及理賠事宜。

釐清

- 透過管道取得事故人員名單（事故當日內）
- 確認保戶名單及狀況（事故當日內）
- 進行理賠作業（事故發生 3 日內）
- 至保戶宅慰問與交付理賠金（事故發生 3 日內）

通知

- 回覆保戶有關該事故來電詢問或進行理賠通報。

溝通

- 撰寫新聞稿表達公司處理該事故做法。
- 媒體聯繫與接受採訪。
- 評估與進行公司社會捐助方式及金額。

2012 年司馬庫斯翻車事件

泰山收 江美枝

加入公司這個大家庭，將近十三個年頭，經歷了各式各樣的保險事故，看到了每個家庭經由保險金的理賠，解決了龐大的醫療費用，也安頓了家中老小，更由失去親人的傷痛慢慢的回歸到正常的生活步調，也深深的體會保險對民眾的重要性。

這些年來對我產生最大震撼的事，莫於發生在去年十二月九日的事，新竹司馬庫斯翻車的事件，這個假日的下午正要準備晚餐，電視新聞不斷的播出快報新北市泰山國小同學遊覽車翻覆的意外，跑馬燈一個一個跑出熟悉的名字，讓我整顆心揪在一起，那不是真的吧！罹難者和受傷的人都是我們再熟悉不過的朋友，其中一位罹難者更是我們剛退休的好姐妹，在我服務的區域裡有二位罹難者和三位大難不死的傷者，總公司董事長、總經理第一時間指示授權單位的大家長和我們服務的員工，挨家挨戶的致上最沈痛的哀悼，我們也以最快速的時

間送上理賠支票。讓家屬得以順利的處理後續的各種問題。

一直到現在為止，事故已經發生將近半年，我們還是持續的給予關懷和協助，傷者而言，身體的傷痛已經慢慢痊癒，但是心裡的恐懼和痛苦還需要時間慢慢復原。風險是無所不在的，用少少的金錢可以將風險轉嫁由保險公司來承擔，經由這次的事務也更加深了信念；保險是一輩子的承諾。



免費道路救援

在業界紛紛取消道路救援的同時，新光人壽依然堅持服務不打烊，只要保戶一通電話，無論何地，電腦系統會即刻以手機簡訊通知服務人員，24小時全天候提供保戶車輛免費拖吊服務，至2012年底止累積處理了152,294件道路救援，在第一時間給予保戶貼心關懷及協助。

道路救援累積登錄件數一覽表



2011年累積 **139,872** 件

2012年累積 **152,294** 件

全球海外緊急救助

在全球化帶動下，海外旅運頻率提高已成趨勢，為確保保戶在海外發生緊急狀況能獲得援助，新光人壽的海外急難救助提供了全球24小時即時服務。

APP 預約投保海外旅行平安險

為提供出國保戶快速便捷的服務，新光人壽率先推出不受營業時間、地點限制，節省時間及減碳的「APP 海外旅行平安險預約投保」*服務，透過APP預約投保服務，即可完成預約投保。

*註：適用 iPhone、iPad 或 Android 系統行動裝置。

透過清晰易懂 APP 介面，當保戶完成預約投保後，藉由產生的 QRcode，保戶就可以前往新光人壽駐機場櫃檯進行繳費動作，大幅減少櫃檯填寫投保資料的時間，節能省紙又快速便利。目前此海外旅行平安險預約投保服務限於桃園機場出境的旅客適用，未來將逐步擴展至各大機場櫃檯。

道路救援服務件數一覽表



2011年累積 **4,676** 件

+



2012年累積 **4,365** 件

=



合計 **9,041** 件

海外急難救助服務一覽表



+



=



透明的行銷廣宣機制

新光人壽各項商品的銷售、宣傳，除了內容皆符合法令對資訊揭露的要求外，公司內部更訂有「商品銷售宣傳資料使用管理規範」，力求商品資訊及內容的真實清晰，若內容涉及利率、費用、報酬及風險時，更要求用平衡及顯著的方式表達，中文表達力求淺顯易懂，必要時得附註原文。

而在業務員行銷部份，我們訂有「業務招攬處理制度及程序」，規範業務員資格、招攬時應遵守的行為準則及獎懲條件，保障保戶權益，避免糾紛件產生。

除了制定具體行為規章，我們也規劃了完整「業務員重要法令」教育課程，要求新進業務同仁接受訓練後才可晉升成正式人員。另針對已晉升的正式人員，每半年皆會由地區進行一次宣導課程，確保每位業務同仁皆了解各項法規，保障保戶權益，提升服務品質。

業務道德行為管理

新光人壽重視業務員的招攬行為，為了防範業務單位道德危險發生，我們設有權責部門，負責制訂及執行相關措施，並訂定「業務招攬處理制度及程序」，透過嚴格控管，確保企業利益及保戶投保權益不受影響。

除了控管機制，我們也特別要求業務同仁必須取得正式資格並辦妥登錄後，才能進行商品銷售及招攬。另從事投資型保險商品，或外幣收付非投資型保險商品招攬人員，亦要先通過投資型保險商品資格測驗，或通過銷售外幣收付非投資型保險商品測驗並辦妥登錄。

我們會針對業務單位進行每月隨機抽查，包括查詢送金單領用及作廢、支票退票管理及理賠查核等，並隨機電訪保戶查詢簽收回聯是否親簽、保單貸款尚未清償者，制訂防範保費挪用管理機制。

為加強控管業務員的招攬行為，我們要求業務同仁於招攬保險時注意下列事項

- 出示登錄證，並告知授權範圍。
- 提供傳統型個人人壽保險條款樣張供要保人審閱，審閱期間不得低於 3 日。
- 應遵守新契約招攬違失處理辦法及保全作業違失處分辦法的規範等…。

我們同時要求業務員不得有下列情事

- 以未具保險業招攬人員資格者為招攬。
- 對要保人或被保險人以錯價、放佣或其他不當折減保險費的方法為招攬。
- 以誇大不實、引人錯誤的宣傳、廣告或其他不當的方法為招攬。
- 使用未經保險業同意的文宣、廣告、簡介、商品說明書及建議書等文書為招攬。
- 慫恿保戶違反告知義務或以不當的手段唆使保戶辦理退保、轉保、縮小保額、繳清、展期或貸款等行為。
- 酬金支付對象與要保書所載招攬人員不同。
- 挪用或侵占保險費。
- 未確認保戶對保單的適合度。
- 其他損害保戶權益的情事。

此外，新光人壽亦會協同申訴課及 0800 客服中心，針對各項申訴案件，向保戶端及業務人員釐清招攬過程有無缺失，公正判斷，維護企業及保戶利益。

防範業務挪用行爲

近年來業界常發生業務員挪用保戶保費，進而影響保戶權益及企業形象之情事。為防範相關事件發生，我們透過「單位自行檢查作業」及「加強挪用宣導」等措施，事前防範及遏阻業務員不法動機，端正業務員工作態度，來降低不法情事發生。

此外，我們也透過加重業務主管的監督及控管責任來進行控管，若涉及挪用案情嚴重的主管，則予以停職查辦。

若真的不幸發生保費挪用事件，則在挪用案件發生後，由權責單位寄發清查通知，立即停止挪用者所經辦的業務及經手資訊，並由該單位主管及員工，共同協助清查是否有其它挪用情事，透過親自拜訪或書函、電話通知保戶，告知公司已處置該業務員免職的訊息。於挪用情事發生後，視案情需要，請業務稽查協助連繫保戶及督導單位，確認是否依公司辦法規定落實清查，確保保戶權益。

尊重訪客

新光人壽的保全人員是聘僱關係企業（新光、誼光保全）公司人員。我們針對保全人員的訓練主要為訪客接待時的應對機制與標準執勤程序。訪客接待時的應對態度為「以客為尊」的服務，並應了解各單位權責，以遇狀況時能及時通報相關人員到場處理，避免事態擴大。標準執勤程序，若發現異狀，應迅速通報主管知悉，並進行監控，以利從旁協助排解。

2013 年加強業務員辨識的規劃

為了提升業務同仁專業形象，加強業務員辨識度，預計於 2013 年對於已取得人身保險業務員資格及財產保險業務員資格者，在名片上加印「人身（財產）保險業務員資格測驗合格」。目前已規範對外不得使用冠有理財、財富管理、金融、投資顧問、基金、財稅、融資（信用）等職稱，避免造成資訊及溝通落差而產生糾紛。

避免保費挪用機制

- 鼓勵保戶使用信用卡扣款、轉帳繳費，避免現金。
宣導【業務招攬處理制度及程序】，並明確訂定年度各單位轉帳目標數，鼓勵保戶利用信用卡扣款或轉帳繳費，降低業務員經手新契約收費與招攬爭議。
- 內控機制，採行非現金匯款。
針對現金方式繳納保險費者，單張保單首期保費以新台幣五萬元為上限；超過五萬元者，會要求以非現金方式繳納（匯款、信用卡，支票）

保戶個資保密

近年來個人資料外洩事件頻傳，讓個資保護成為各產業關注的重大議題，為確保新光人壽保戶資料的安全性及政府「個人資料保護法」的施行，我們在「資訊安全委員會」轄下成立「個人資料保護組」，專責保戶個資的保護與管理，確保保戶的個人資料安全無虞。

為了因應 2012 年實施的「個人資料保護法」，新光人壽推動多項措施及辦法，包括訂定「資訊安全政策」、「新光人壽個人資料蒐集、處理及利用的內部管理程序」、「資料文件管制管理準則」、「資料對外提供作業辦法」等，並全面實行個人資料保護法測驗，個人資料保護法法令遵循專案自行檢視等，強化保戶個人資料保護控管。其中在 2012 年透過「個人資料保護委員會」之個資相關申訴案件處理，成功處理 1 件個資申訴案件，且相關人員亦依人事管理規定予以處分。

為了確保保戶的資料在使用過程中受到完善的保護與管理，我們制訂了保護資料管理機制，包括：

保護資料管理機制

1. 對外傳送的大量保戶資料均以加密或 SSL 傳輸，避免保戶資料於傳輸過程遭竊取。
2. 對外提供的保戶保單查詢，均經由 SSL 加密傳輸進行，避免保戶資料於傳輸過程遭竊取。
3. 建立外接式媒體管制措施，防止未授權資料經內部人員攜出。
4. 建置內、外雙層的網路防火牆，防止由外而內的網路入侵攻擊，防止保戶資料遭受竊取。



我們在 2012 年提供「業務機密及資訊安全教育（含個人資料保護法）」法令宣導教育簡報，由各內外勤單位在定期法遵課程上作宣導教育，讓所有員工了解保護個人資料的重要性，並強調違反法令懲處案例，讓員工深刻了解遵守個人資料保護法的重要性。

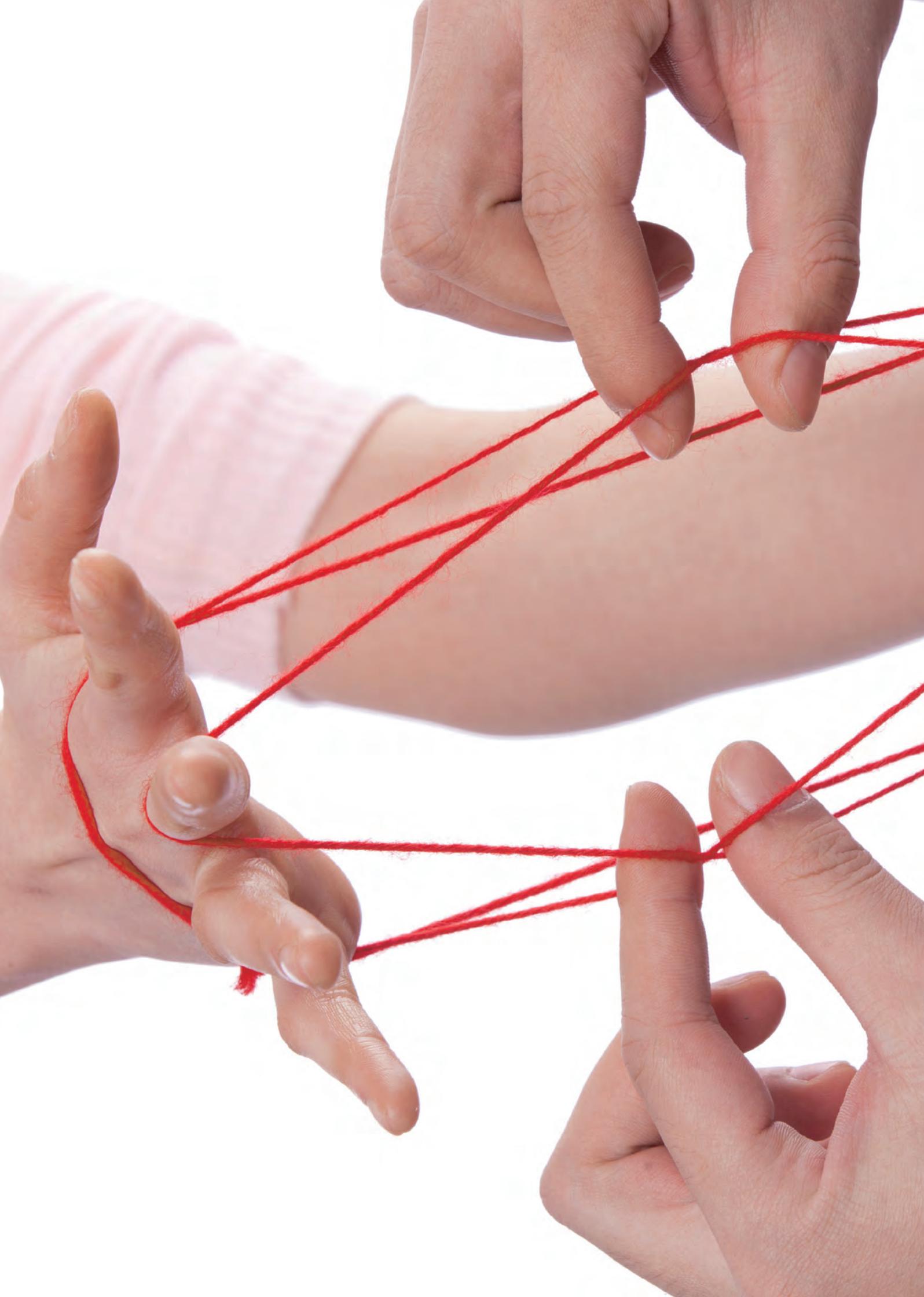
此外，我們也訂定了資料保護相關準則，同步建構了完善的內控制度，並投入相當的資源，部署完整的資訊安全產品與導入相關技術。

至於在員工資安教育與管理方面，我們由「資訊安全委員會」統籌資訊安全管理，制定了「資訊安全政策」供全體員工遵循，每位員工均簽署保密協定，同時也持續辦理資訊安全教育訓練，深化「資料保護、人人有責」的個資保密觀念。

導入 ISO 27001 資訊安全系統

用心照護保戶托付予新光人壽的個人資料，一直是我們致力達成的目標與承諾。對此，新光人壽積極推動資訊安全的管理制度，導入國際標準 ISO 27001:2005 資訊安全管理系統，歷經 3 年努力，終於在 2012 年 10 月獲得由 BSI 所頒發的 ISO 27001 證書。導入並取得資訊安全認證，履現了新光人壽對保障保戶永遠不變的關心與承諾，也正式宣告新光人壽邁入另一個安全管理的里程碑。







員工關係

壽險業銷售的是無實體的商品與服務，透過人員銷售，賦予商品更高的價值，所以壽險業的經營首重人才，員工是我們永續經營的重要資產。因此，新光人壽從核心價值出發，將員工視為最重要的資產，用人唯才，唯才是用。

隨著壽險業的進入門檻愈來愈高，新光人壽對人才的思維及訓練，已經從量轉變成質。我們不只自許成為提供保戶優質保障的標竿企業，也期望成為最照顧員工的安心企業。

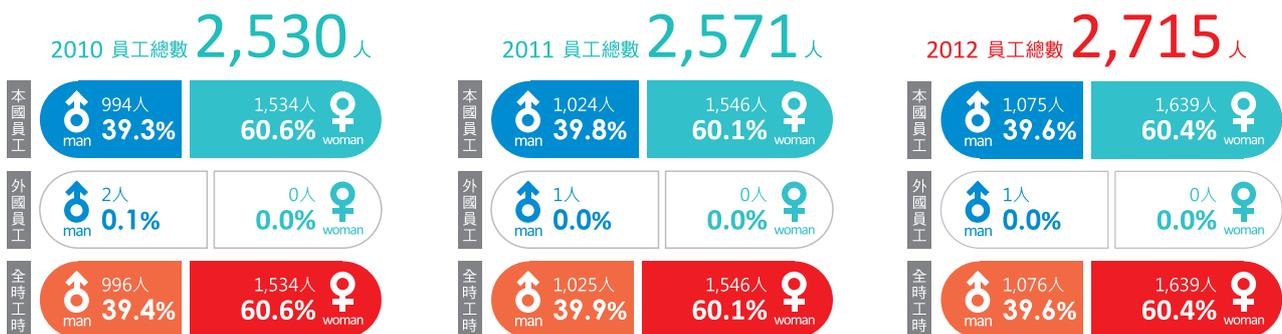
員工聘用狀況

新光人壽積極建構以職責為導向的職等架構，連結外部市場、績效與能力為基礎的獎酬制度，致力改善職場環境，透過 e 化訓練平台及完整業務專業知識的培訓，讓員工可以在新光人壽發展豐富的職業生涯，並使新光人壽成為優秀人才心目中最佳的選擇。

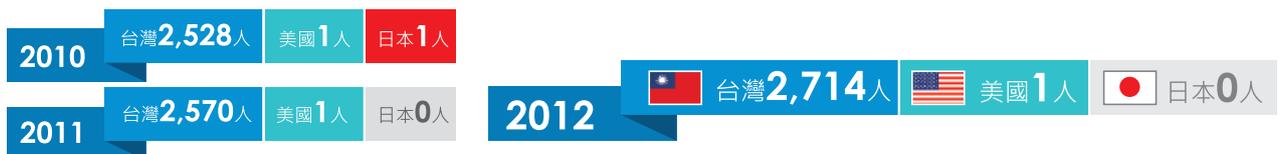
截至 2012 年底止，新光人壽員工總數為 11,432 人，員工雇用狀況及人力分佈形態如下表所示。其中，依工作性質與場所區分為內勤人員*（含總公司、服務中心及業務單位）與外勤人員，雇用形式係依據勞動基準法勞動契約定義，區分為不定期契約人員與定期契約人員。

* 註：內勤員工指十五日薪人員，包含團保區經理、團保處長、三階處經理、三階派駐處經理；不含借調人員、董監事、顧問及新制區經理。

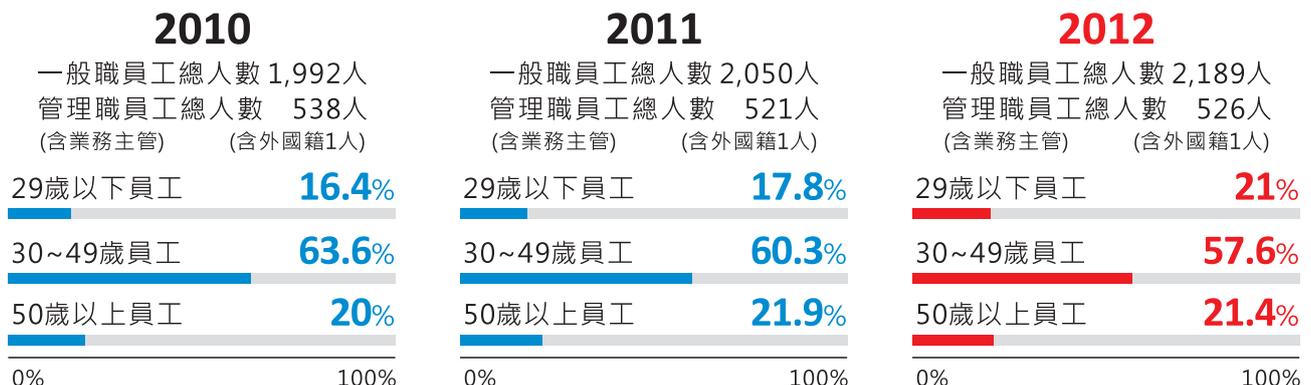
內勤人員雇用狀況（一）



內勤人員國籍分析

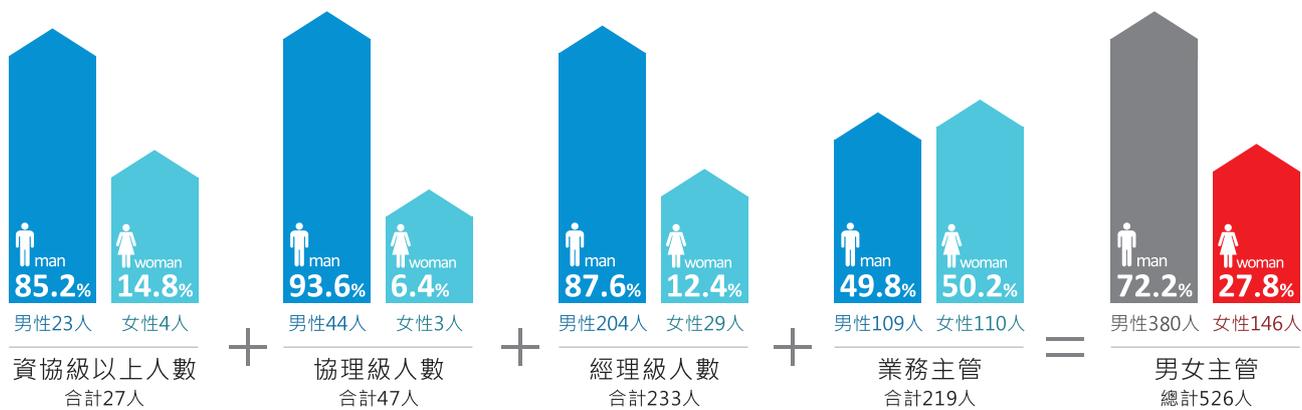


內勤人員雇用狀況（二）

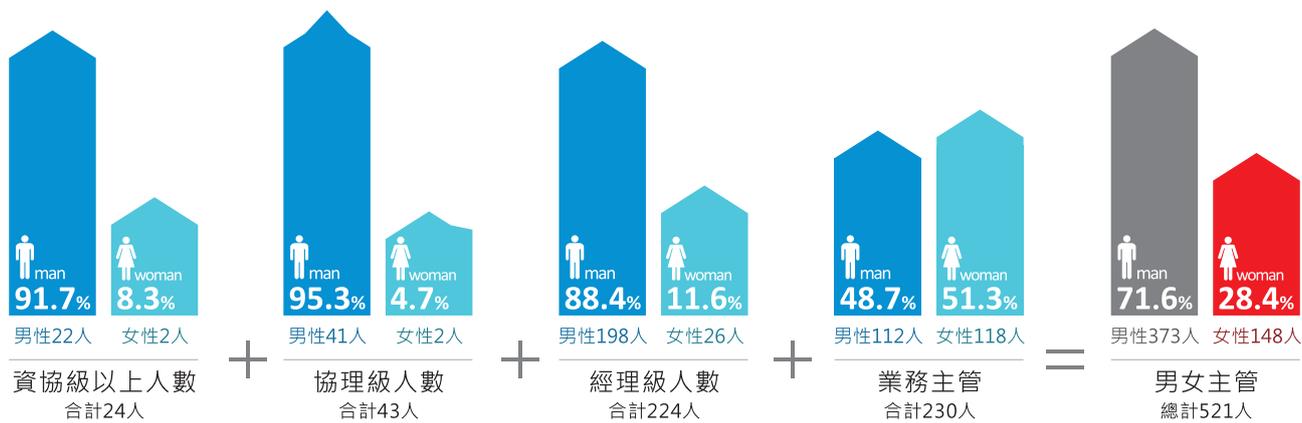




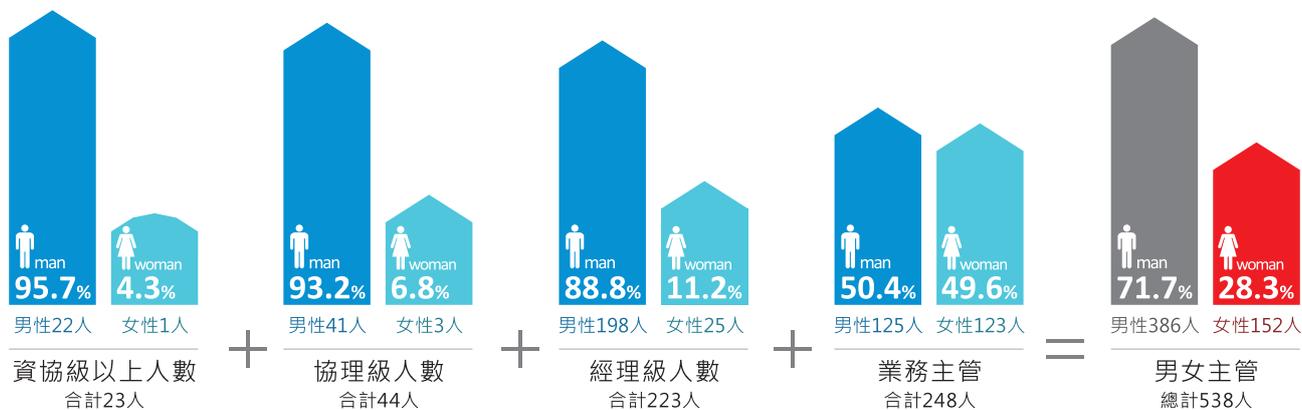
2012 年內勤男女主管比例



2011 年內勤男女主管比例



2010 年內勤男女主管比例



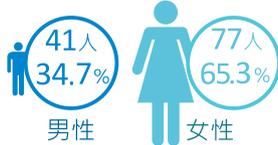
管理職員工樣本來源定義說明：

資協級人數：職位層級為最高主管；協理級人數：職位層級為部主管；經理級人數：職位層級為課主管、專案主管、基層主管；業務主管：職位層級為處經理、處長

內勤員工離職佔率

2012

內勤員工離職數 118人



29歲以下63人 **53.4%**

30歲~49歲55人 **46.6%**

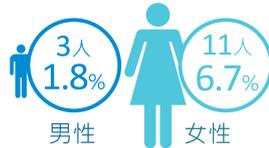
50歲以上0人 **0.0%**

0% 100%

新進內勤員工離職率

2010

新進內勤員工數 164人



29歲以下12人 **7.3%**

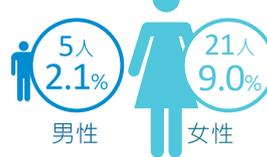
30歲~49歲2人 **1.2%**

50歲以上0人 **0.0%**

0% 10%

2011

新進內勤員工數 233人



29歲以下23人 **9.9%**

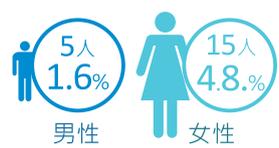
30歲~49歲3人 **1.3%**

50歲以上0人 **0.0%**

0% 10%

2012

新進內勤員工數 315人



29歲以下18人 **5.7%**

30歲~49歲2人 **0.6%**

50歲以上0人 **0.0%**

0% 10%

註：離職人員採樣區間為各年度12月31日前離職員工。

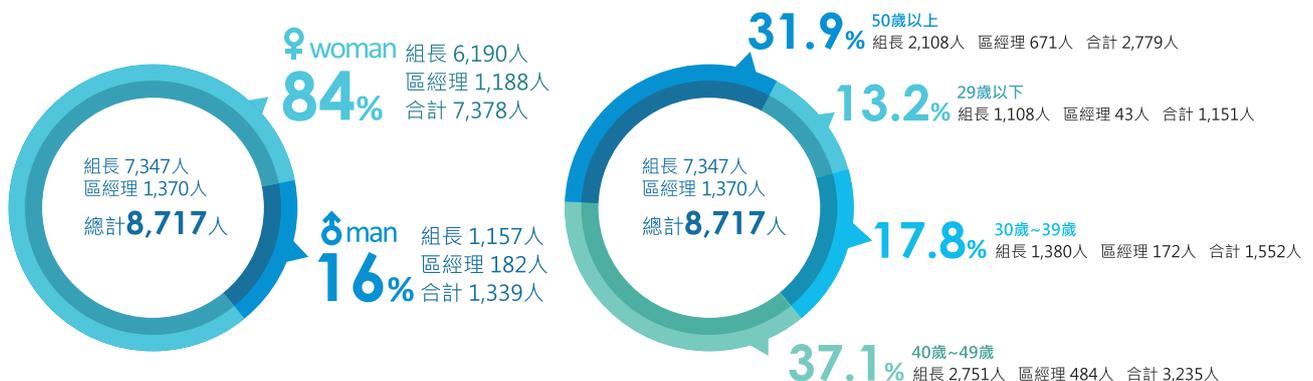
2012年外勤員工總數為8,717人，均為不定期契約人員；其中業務主管1,370人（本項業務主管為區經理），非業務主管7,347人（本項非業務主管為組長，不含展業代表），外勤員工雇用狀況、男女性別比例及年齡分佈形態，如下圖所示。

本公司女性從業人員比例較男性為高，近年來仍沿襲過往傳統，目前女性佔率為84%，男性為16%。就年齡分析來看，本公司外勤從業人員以40

歲以上人員為主力，比例超過六成。探究業務人員平均年齡略高原因為：制度福利良好、且教育訓練扎實，再以公司有服務區域提供業務人員拓展，故業務人員在穩定著後，都有機會能在公司做長期發展。

新光人壽為業界少數有提供正式業務人員基本保障工資18,780元的公司，因此在執行考核制度上較為嚴格，也造成定著率略低於同業。

外勤人員雇用狀況



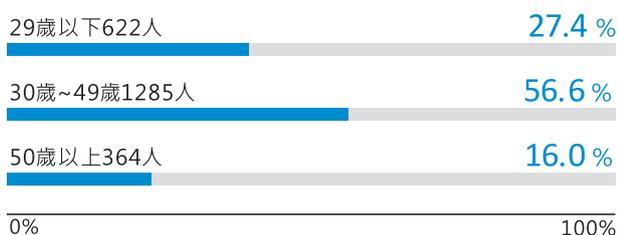
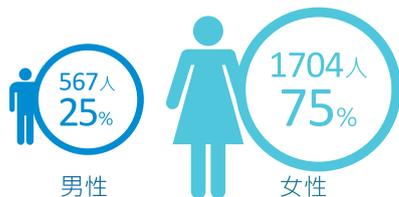
註：區經理為外勤主管。



外勤員工離職佔率

2012

外勤員工離職數 2,271人



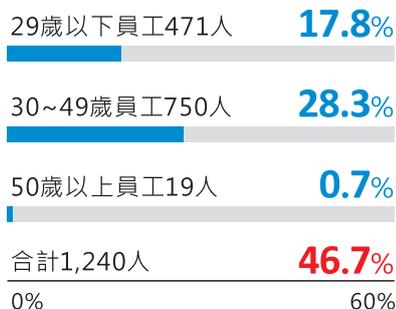
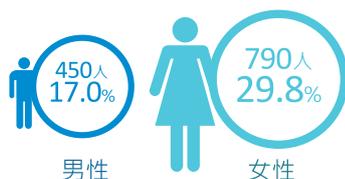
註：外勤員工離職數為統計該年度在職之組長（含一年內之新進組長），採樣區間為各年度12月31日前離職員工。



新進外勤員工離職率

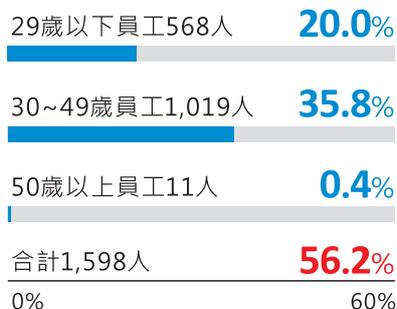
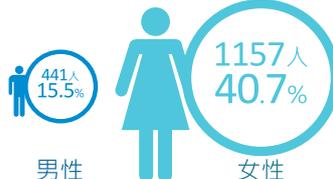
2010

新進外勤員工數2,653人



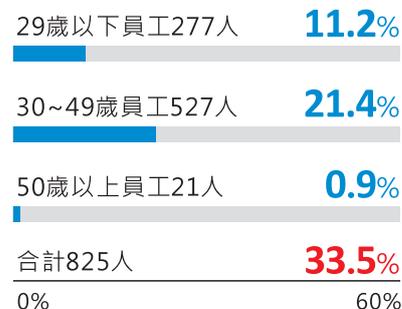
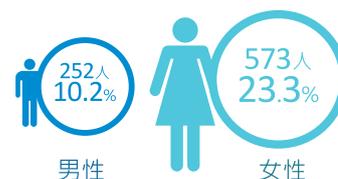
2011

新進外勤員工數2,843人



2012

新進外勤員工數2,465人



註1：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內之組長。

註2：新進外勤員工離職率 = 當年度新進員工離職數 / 當年度新進員工總數。

透明化聘僱程序

新光人壽的聘僱程序，依照內勤及組訓專員的工作性質及場所有所不同，但在進行員工招募及薪資核定時，均採男女平等同效同酬，不會因其性別、種族、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會立場而有所不同。

內勤人員及組訓專員招募部份，係依據人力需求公開招募，先經過資格初審，再進行初試，分為筆試及面試二階段。通過初試者通知複試，然後由新人分派單位會簽用人單位主管，簽呈至轄區主管核定，再依據複試結果簽呈錄取名單呈權責主管核定，接著寄發錄取通知。新人向人力資源部、用人單位報到，試用期滿後再進行考核，組訓專員試用期間為六個月、一般職員為三個月。

外勤人員招募則由各單位的區經理、處經理依業務員管理辦法經甄試、初審，區部經理審核，且經職前教育結訓並參加公會測驗合格及通過登錄，至單位報到始得聘用。

員工獎酬制度

新光人壽關心員工的工作及生活需求，針對內勤人員（一般人員、管理職人員）提供合理起敘薪資，並視經驗、學歷及區域調整，力求合理反映其工作貢獻，按其職責、能力與績效貢獻度，提供合理的薪資與獎勵，不因性別而有不同的起敘薪資方式。此外，新光人壽參照年度盈餘達成狀況，按員工年度績效展現、對組織貢獻來核發績效獎金，績效獎金依照個人績效不同而異，但不會因男女性別而有不同的績效獎金計算方式。同時，亦設有專業暨技術獎勵津貼與獎金，激勵員工提升士氣。另依業務性質訂定相關特殊績效獎金規範。

此外，若該年度決算有盈餘，依法完成一切稅捐及依財務會計準則調整後，於彌補以往年度虧損、



依法提列盈餘公積之餘數，優先分派特別股股利後，會提撥剩餘金額的百分之一作為員工紅利。

為落實依職位職責敘薪、連結市場行情，並適度保障無經驗新進人員基本生活需求；新光人壽2013年施行新進人員敘薪暨保障規範，幫助新進人員能有高起薪，並於年度考核敘薪以外，再有任職三年內每一年之特別調薪，以使產生安定感，全心投入工作，提高對新進人員之照顧。

此外，為增加員工激勵誘因，新光人壽規劃2013年頒發員工長期激勵獎金，提供給高績效潛力人才員工認股權憑證，激勵其承擔更具挑戰性責任，為企業及產業創造更多價值。

進入新光人壽擔任業務員，在尚未正式任用（實習組長）前，我們會提供一個月3,100元出席津貼，相當於每小時110元，提供基本交通補助。新光人壽遵照勞動基準法之相關規定，提供新進業務員基本工資保障，並依勞動基準法部份工時方式聘僱，達到正式任用標準後（三等組長以上），提供最低保障工資18,780元，落實照顧員工的企業社會責任。



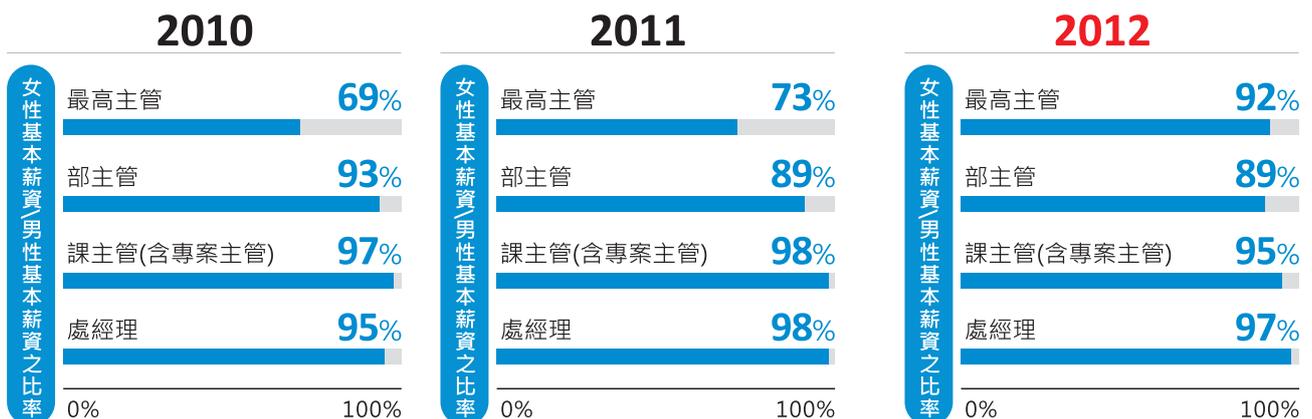
2012年新進人員薪資範圍與當地最低薪資依性別比較

	內勤人員		外勤人員	
	女性	男性	女性	男性
新進人員薪資範圍	最低 23,000，另會依經驗、學歷及區域調整	最低 23,000，另會依經驗、學歷及區域調整	最低 18,780 元，另會依業績績效調整	最低 18,780 元，另會依業績績效調整
新光人壽新進人員薪資範圍與當地最低薪資比率	1.22 : 1	1.22 : 1	1 : 1	1 : 1

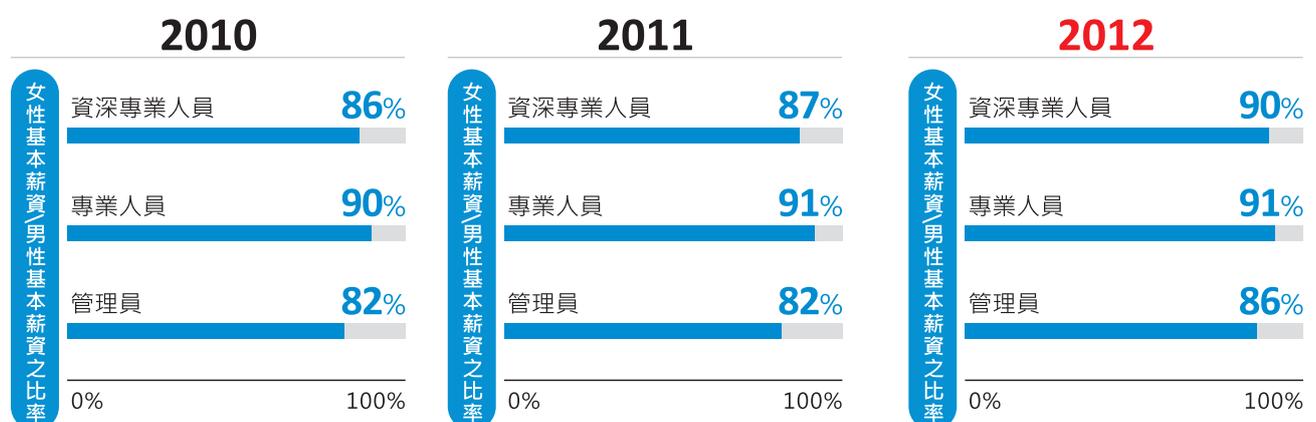
註 1：內勤人員依 2012 年度新進人員薪資範圍與當地最低薪資比率定義：新人敘薪範圍 / 最低基本工資 (18,780)。

註 2：外勤人員依 2012 年度新進人員薪資範圍與當地最低薪資比率：最低薪資 / 基本工資 (18,780)。

管理職女性/男性薪資比率(含業務主管)



內勤一般職員女性/男性薪資比率



保障員工人權

我們重視員工的工作及集會結社自由權利，並極力維護所有員工的尊嚴與隱私，為促進兩性平等的工作環境，除公告性騷擾防治法宣導外，亦訂定了「新光人壽對性騷擾防治的政策申明、申訴、調查及處理機制」，提供包含申訴單位、申訴信箱、性騷擾申訴處理委員會及懲處等規定，讓員工都能藉由了解兩性相處規範，保全自身權益並防止及杜絕性騷擾事件的發生。

另外，為維護所有員工工作權益，訂有人事管理規則，員工的職務及服務地點，得因業務上的需要，依勞動基準法及勞工事務主管機關頒示的調動五原則的相關規定予以遷調，並會在進行職務異動前跟員工進行溝通，經異動程序核准後，妥善安排工作交接及通知作業。至於外勤人員部份，則依「業務員管理辦法」作同樣妥善的辦理。

輪調制度（多元職位異動方式）

為達成人力資源最佳化運用，讓企業發展能夠與員工個人職涯連結，我們透過職位輪調方式，適度調節工作內容與環境，兼收提升工作能力與效率的效益。目前新光人壽職位異動方式分為：依公司指派（輪調）、內部徵才、預約請調三種。

異動方式	說明	2012年異動人數
輪調	派任單位或特殊職位達一定年資者，進行跨單位或跨職位常態性職位異動，以提昇工作動能或符合管理需求。	638人
內部徵才	各部室即時職缺訊息公告於內部網頁專區，員工可依個人興趣與職涯規劃需求提出申請。	11人
預約請調	若暫無期望之職位出缺時，員工亦可依個人需求提出預約請調申請，待該職位出缺時進行異動。	14人

註：2012年內部徵才共59人申請，預約請調共有32人申請。

推動彈性工時

自2003年起，新光人壽於資訊中心實施彈性工時制度，區分為3個上班時段，以上滿8小時工時為原則，讓資訊同仁可考量自身需求每季選擇上下班時段，藉此提升資訊同仁的工作滿意度、士氣及定著率。考量員工兼顧工作及家庭生活平衡需求，諸如上班尖峰時間交通壅塞（交通考量）、家庭需要接送小孩或照顧長輩等（家庭考量）等，於2013年規劃擴大彈性調整工作時間等措施的實施範圍，讓員工得視個別需求調整上下班時間。

平等就業機會

新光人壽尊重原住民族工作權益，配合政府落實「原住民族工作權保障法」，特別訂定「增員原住民族獎勵辦法」，實施至今已屆滿6年，對於外勤招聘人員，只要是具原住民身份人員、報聘成為正式組長後，對於介紹人與具原住民身份之被介紹人給予獎金，以此鼓勵各級單位任用原住民族，目前已累積成功提供900多個外勤就業機會，至於內勤人員方面，近三年（2010年至2012年），每年聘雇原住民人數約110人，累計核發原住民就業獎勵金約240萬元，以提供較佳的就業機會及待遇。

原住民每月平均雇用人數

年度	2010年	2011年	2012年
月平均雇用人數	110人	110人	109人

身心障礙員工雇用人數

年度	2010年	2011年	2012年
內勤人員	10人	9人	8人
外勤人員	132人	134人	132人
總計	142人	143人	140人

註：因2010~2012年整體勞健保加保人數（分別為12,312人、11,682人、11,665人）下降，故身心障礙員工雇用人數略微下降。



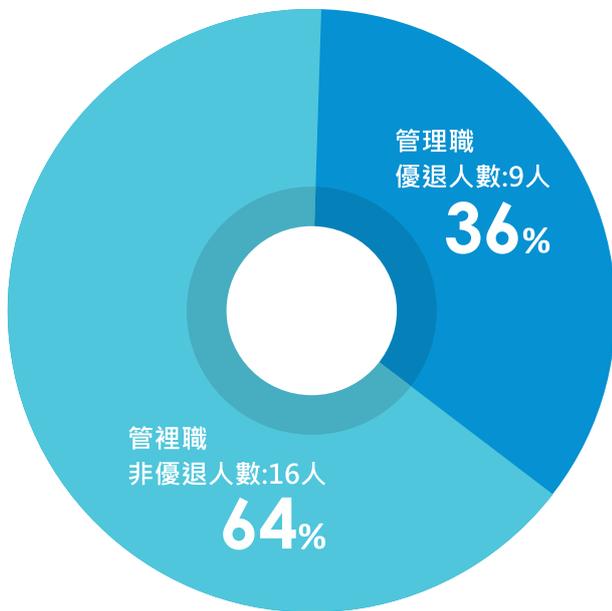
優退機制

新光人壽在依法定標準給付退休金下，提供非主管職員工提前申請退休的優惠條件。另外，自2009年底開始，每年定期提供管理職員工屆齡優惠退休申請機制，加給一定標準優惠給付，寬廣員工的生涯選擇。

按新光人壽人事管理規則提前退休申請的規定，資深專業人員、專業人員及管理員，有下列情形則可提前申請，包括：服務滿十五年以上，年齡滿五十歲者，或服務滿廿年以上者。至於退休機制，則適用於所有員工，並依勞動基準法規定來辦理。

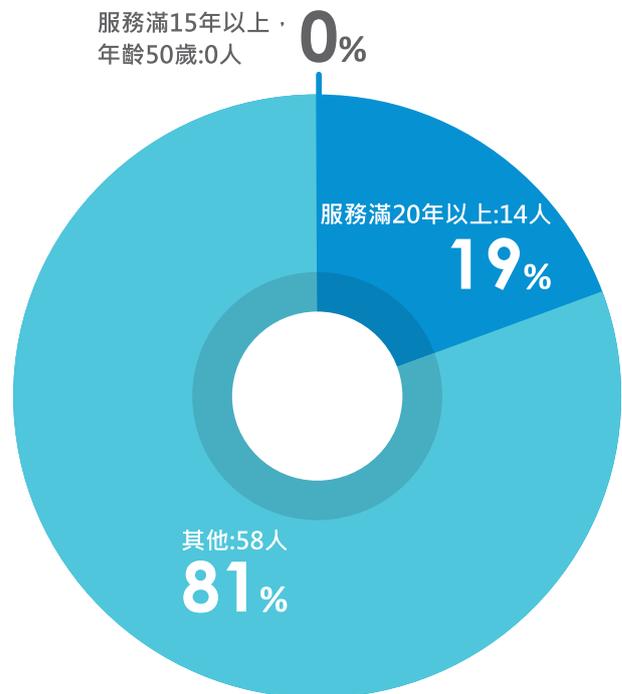


管理職自願申請提前退休狀況



年度管理職辦理退休總人數:25人

非管理職自願申請提前退休狀況



年度退休總人數:72人

註:其他為非管理職自願申請退休(非提前)及命令退休人員。

員工行為準則

新光人壽重視從業人員的道德操守，關心保戶被服務的權益，我們於人事管理規則中規範所有員工應遵守之行為準則，作為日常執行業務運作的基準，此規範適用於經理人及所有內外勤員工。

每一位員工均有責任依最高的道德標準維護公司的聲譽，為此，我們針對員工訂立「行為準則同意書」，期望員工成為合法、誠信、並具有專業能力的從業人員，違反人事管理規則的行為均視

為不當行為，將予以懲處。此外，我們規範員工以正直、勤勉、尊重及道德行事，並提昇自身的專業能力，合理、謹慎地運用獨立專業的能力判斷，致力追求客戶及公司之利益。

我們落實要求所有員工遵守本規範，以確保新光人壽及所有利害相關者之權益。2012年，依人事管理規則懲處案件共7件合計處分7人；獎勵案件共12件，合計獎勵26人。

於專業導向方面，我們要求員工遵守以下要項：

1. **熟知法律**：必須了解並遵守政府、政府機關、有關當局、發照單位或管理專業活動的專業機構現行的所有法律、規則及法規；並不得在明知違法的情況下，參與或協助違法之事，並須與該等事務劃清界線。
2. **獨立及客觀**：必須要合理謹慎且合理判斷，達成並維護其專業活動的獨立性及客觀性。不得提出、要求、或接受任何可能會削弱自己或他人獨立性及客觀性的餽贈、利益、或報酬。
3. **追求事實**：不得在知情下提出任何無法代表事實的投資 / 信用 / 業務分析、建議、行動或其它專業活動。
4. **行為正直**：不得參與任何涉及背信、詐欺、欺騙、或進行任何可能傷及其誠信、信賴度或專業能力的行為。

面對客戶及潛在客戶上，我們要求員工善盡以下責任：

1. **忠誠、謹慎及關照**：必須著眼客戶利益，同時將客戶利益置於自身利益之上。
2. **公平交易**：在提供投資 / 信用 / 業務分析、建議、行動、或是參與其它專業活動時，必須公平而客觀地與所有客戶及潛在客戶往來。
3. **適切性**：負責按照某一特定指令、策略或風格管理投資組合時，必須作出與組合所提出的目標及限制相符的投資建議或投資行動。
4. **表現績效**：溝通投資 / 業務績效資訊時，必須合理努力，確保該資訊是公平、正確而完整的。
5. **保密**：必須對目前、先前及潛在客戶保密，除非是依法需揭露該資訊；或客戶或潛在客戶提供書面同意該資訊可予揭露。



完備的福利制度

新光人壽本著「誠信、回饋」的經營理念，對員工福利投注最大心力，並按職務類別設計不同的福利組合，合理反映不同職務的需求。

新光人壽依法成立財團法人職工福利委員會，並設立職工福利社，由全職員工專任，負責規劃及推動員工福利事項。福委會設有專屬網頁，提供多種優惠福利品，並讓員工於生日或節慶時可任選一種，以申慶賀。從 2012 年規劃開發福利團購網（新光·友購站），設有輔銷館、一般館、名片館及專案館，並預計 2013 年中開始運作，提供業務費用核銷平台及全方位物超所值購物服務。2013 年將規劃員工家庭日活動，透過社團聯慶、園遊會及趣味競賽等活動，凝聚員工向心力、增進親屬認同。

員工餐廳環境優化成果

為使員工享受更便利舒適的用餐空間，福委會自 2011 年起開始優化員工餐廳環境，提供多樣化餐點、舉辦摸彩、加菜活動，並延長用餐服務時間，規劃窗邊座位，讓員工用餐時欣賞高樓景觀，此外，亦配合特定節慶，將餐廳佈置成不同主題，並針對餐具、廚具及食材不定期進行抽檢，為員工健康進行安全把關。

截至 2012 年止，用餐人數比 2011 年成長 166%（每日平均約 150 人→約 250 人）；2013 年，我們將提供每位用餐員工 15 元補助及用餐人潮分流措施，加速提升用餐人數，較 2012 年成長 120%。

新光人壽員工福利項目

休假福利

提供員工請休特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪產假、產假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、天然災害假、防疫假等各類假別，其中產假、天然災害假的給薪標準優於勞動法令標準。

保險福利

除了為員工投保勞工保險、全民健康保險外，提供員工優惠費率投保各式團體保險（定期險、意外險、醫療險與防癌險）。另就特定職務人員與派駐海外人員公費提供意外險、旅平險等保障。

退休福利

按月提繳勞工退休金與提撥勞工退休準備金，遇員工成就退休條件時依法給付退休金，另提供退休紀念品。其中成就退休條件更是優於勞動法令標準，寬廣員工生涯選擇。

健康照護福利

提供員工每年定期健康檢查、公司配置醫師提供體檢服務與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR 急救訓練、提供防疫照護（施打流感疫苗、設置乾洗手及量測體溫等防疫物品）；以及為積極推動員工養成良好健身習慣，職工福利委員會亦補助多個運動社團。

生活福利

我們提供婚喪喜慶補助、房貸優惠、汽機車貸款補助、生日與三節禮品、端午節與中秋節禮金、子女勤學獎勵、筆記型電腦購買補助、遠距派任交通與居住補助、員工餐廳、特約洗衣、會館住宿優惠、福利社團販售、關係企業資源共享及特約商店優惠。

自主學習福利

我們鼓勵員工取得專業證照、學位進修、外語及電腦研修等並提供補助與獎勵，另設置圖書室書籍借閱。

員工關係促進福利

我們規劃年終晚會(摸彩)、社團活動補助、旅遊補助、模範員工表揚等員工促進福利。

婚育福利

提供育嬰留職停薪、設置哺乳室於正常出勤時間內哺乳時間、撫育子女工時調整、托育優惠。其中哺乳室於 2010 年 9 月榮獲台北市政府取得優良哺乳室認證。

新光人壽提供良好的育嬰留職停薪制度，並維護員工工作權利與機會，統計 2012 年內外勤人員合計申請育嬰留職停薪人數計 107 人，當年度申請復職人數 63 人，應復職人數計 87 人，復職率為 72.4%。



內勤人員育嬰留職停薪申請及復職率			
年度	2012 年		
	男性	女性	合計
符合育嬰留停申請資格人數	73	188	261
實際申請育嬰留停人數	3	41	44
當年度申請復職人數 (B)	3	26	29
當年度應復職人數 (A)	5	36	41
復職率 (B)/(A)	71%		
2011 年復職後持續工作一年人數 (C)	2	10	12

外勤人員育嬰留職停薪申請及復職率			
年度	2012 年		
	男性	女性	合計
符合育嬰留停申請資格人數	11	127	138
實際申請育嬰留停人數	6	57	63
當年度申請復職人數 (B)	3	31	34
當年度應復職人數 (A)	3	43	46
復職率 (B)/(A)	74%		
2011 年復職後持續工作一年人數 (C)	1	14	15

註 1: "符合申請育嬰留停申請資格人數" 是以 3 年內 (2010-2012 年) 有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2: 當年度應復職人數: (當年度復職人數 + 當年度應復職但離職人數 + 續育嬰留停人數)。

註 3: 復職率 = 當年度申請復職人數 / 當年度應復職人數。



樂活社團

新光人壽保障員工集會或結社自由，訂有「職工福利委員會社團補助管理辦法」，鼓勵員工從事促進健康的社團及康樂活動，增進與員工之間的交流，提升身心健康與工作效率。

2012 年跨區域性設立健康樂活社、高屏舞蹈社 2 個社團，提供外埠員工增進身心健康及聯誼活動的新選擇。



退休員工參與志工活動

2012 年新光樂活志工社社員共有 418 位，其中 19 位為退休員工，比例為 4.5%。由於退休人員比一般在職員工有更多的時間可以參與長期的志工服務，在某些志工活動中更能發揮其影響力，如參與天使心家族社會福利基金會每月固定辦理的陪伴特殊兒童服務志工，因為退休志工人長期固定照顧同一區特殊兒童，在特殊兒童的父母學習相關育兒知識的同時，能讓父母得到喘息及互相鼓勵與支持的空間。

長青聯誼會

為感謝退休員工對新光人壽的卓著貢獻，新光人壽開業界先河，在前副董事長吳家錄提議下，於 1992 年創立「新光人壽長青暨仕女聯誼會」，定期舉辦交誼活動，期望透過聯誼會聯繫退休員工的感情，共享新光大家庭的溫暖。此外，退休人員亦可將其豐富的工作經驗和人脈與後進分享，讓優良傳統可以傳承。近年來在經濟環境劇烈變動之際，新光人壽高層仍秉持初衷排除萬難，邀請長青會員參與年度旅遊聚會，至 2012 年底會員數已達 1,503 人。



致力建構健康職場

新光人壽視員工生命健康與安全保障為第一優先，故特別重視員工的身心健康及工作環境的安全衛生。對此，我們透過五部曲來打造健康職場，藉由 5 部曲來連結成全方位健康促進循環管理，讓員工擁有健康、愉快的職場環境，享受工作的樂趣。

新光人壽健康職場5部曲



我們在 2010 年首度參與健康職場自主管理認證活動，獲得行政院衛生署國民健康局「健康促進標章」及台北市績優健康職場「健康卓越獎」的雙重榮耀，認證期間至 2013 年 12 月 31 日止。預定於 2013 年申請健康職場認證展延。

員工 EAP

為使員工擁有健康的身心全心投入工作，提升員工抗壓力、增進團隊工作績效與士氣，2012 年起我們開始規劃與張老師基金會（台北總會、台北分會）合作，預計於 2013 年正式啟動，員工不分職級，每人每年可享 3 次免費與諮商師聯繫，協助輔導員工在生活、工作上所遭遇的各種問題與困擾，以塑造高績效的健康永續企業。

女性關懷

新光人壽重視女性員工的工作家庭平衡，響應政府提倡母乳哺育及配合性別平等法促進工作平等措施，為女性員工設置哺集乳室。新光人壽的哺集乳室提供職場哺乳媽媽完善的集乳及母乳冰存空間，亦定期檢測並由專人管理維護，讓媽媽們能安心工作，並在職場中擁有溫馨舒適的集乳環境。

新光人壽的摩天大樓哺集乳室獲得台北市優良哺集乳室認證，並於 2010 年~2012 年，連續 3 年通過「優良哺集乳室」評鑑，在全省共有 5 個哺集乳室，包括摩天大樓、板橋服務中心、台中服務中心、台南服務中心、高雄服務中心，其中，摩天大樓 2012 年度哺集乳室使用人次高達 50 位。





哺乳室員工使用心聲

第一次走進哺乳室，真是太感人了，所有設備一應俱全呢！
感謝勞苦功高負責維護哺乳室的人資部員工！

金融保險部

感謝公司的用心~哺乳室真的很讚哦！

會計部

新光哺乳室的設備應有盡有真是超棒滴！
新光哺乳室的媽媽也是超熱情滴！

團意險部

看著妹妹喝ㄋㄋㄋ是一種滿足的的幸福，滿足到讓我一度想要短暫退出職場，還好有摩天哺乳室讓我撐了下去；生了老二之後，更讓我迫不及待的想要重返哺乳室。我只能說有一起努力的戰友真好，大家的相互鼓勵讓我的哺乳之路一路順暢、愉悅！！

勞安部

哺乳室的設備齊全好好用，環境整潔衛生方便，讓哺乳媽媽可以安心舒適的集乳，給個讚。

壽險資訊部

自回娘家閉關到出關，一直怕無法勝任人母一角、怕是少奶奶一族，所以每天都處在惶恐和不知所措下過完的，但讓我一步步從緊張到輕鬆、從無助到分享，在那兒可以愉快的暢談，可以自在的說出別人無法理解的問題，就是每天要準時報到兩次的小天地，謝謝公司的貼心照顧，和媽媽們的無私分享~生幾個都沒問題啦！

公共事務部

相信每個認真上班又要哺乳的媽咪們，一定都感受到新光的用心，每次去哺乳室都帶著愉快的心情去，相信每個寶寶托哺乳室的福~每天都喝得飽飽的！有一個這麼麼棒的哺乳室~是別的地方找不到的！各位伙伴們，千萬不要放棄餵母乳哦~在哺乳室裡面的每個媽咪都會給你加油鼓勵的！

人力資源部

聯誼活動

為了調劑員工身心健康，促進員工間認識、交流，結成美好姻緣，新光人壽福委會 2011 年舉辦了單身員工旅遊踏青團康活動，共有 44 位員工參與，該場活動成為首家獲得台北市民政局單身聯誼活動補助的民間企業。本次參與者滿意度調查，在「凝聚向心力」及「整體滿意度」面向得分達 82%，「促進團結及敬業精神的互動配合滿意度」達 87%，「激發創意與團隊學習的流程安排」、「活動創意」等滿意度高達 89%。

員工健康宣導

我們透過 E-Mail 及內部網站，藉由發送電子報，不定期提供員工健康教育及疾病預防的宣導訊息。例如 2011 年日本發生 311 大地震引發核電輻射危機事件後，即製作一系列文宣發送，向員工宣導地震防護要領及核電輻射注意事項。

針對重大疾病進行的教育訓練、諮詢、預防與風險控制計劃方面，我們進行健檢結果統計分析、各項健康專題講座及電子報發送與疫情防治活動。

新光人壽為了善盡企業社會責任，在董事長的強力推動下，於站前摩天大樓、板橋服務中心、台中服務中心、台南服務中心及高雄服務中心等處之健康中心配置了與國際航空站所使用同等級的自動體外心臟電擊器 -AED，讓健康管理師除了提供健康

服務、醫學講座、衛教宣導等健康促進活動外，在突遇緊急救護狀況時也能及時提供有效的救護。

此外，我們與外部單位合作辦理 4 場 CPR（心肺復甦術，Cardio Pulmonary Resuscitation, CPR）及 AED（自動體外心臟電擊器，Automated External Defibrillator, AED）教學宣導課程，共計 386 人參加，通過測驗的員工可領取『CPR 民眾版學習護照』，參與員工表示因參加實地操作練習，未來如果發生緊急狀況時較不會感到恐慌，獲益良多。



課程名稱	辦理單位	外部合作單位	課程數	人數
CPR 及 AED 教學宣導課程	勞安衛生部各地健康管理師	新光保全	1	8
		台中市迅雷救護協會	9	206
		台南市中西區衛生所 台南護專	4	142
		高雄市新興區消防局	1	30

員工健康檢查與管理

新光人壽每年規劃辦理員工健康檢查活動，提供優於法令規定的檢查項目，在年度健康檢查活動完成後，我們會規劃一系列健康促進活動，安排專業醫療諮詢活動，提供免費的心電圖、骨質密度、體脂肪檢查及女性乳房超音波檢查等，讓員工了解健檢效益，增進個人健康保健觀念。此外，我們提供員工眷屬使用員工優惠價至合約醫院健檢，安排員工到院健檢同時，提供眷屬共同前往檢查。



個人健康保養觀念



2012 年員工健康檢查，新光人壽補助金額 1,700-35,000 元不等，由新光醫院及臺安醫院規劃年度健康檢查，其中員工健康檢查項目除了新陳代謝症候群與五大癌症篩檢、心電圖、腹部超音波檢查等，增加了頸動脈、乳房、婦科及攝護腺超音波檢查，讓員工可以自行選擇適合個人需求的檢查項目並透過健康中心之健康管理師進行異常追蹤管理，降低罹患疾病之風險，為同仁的健康全方位把關。



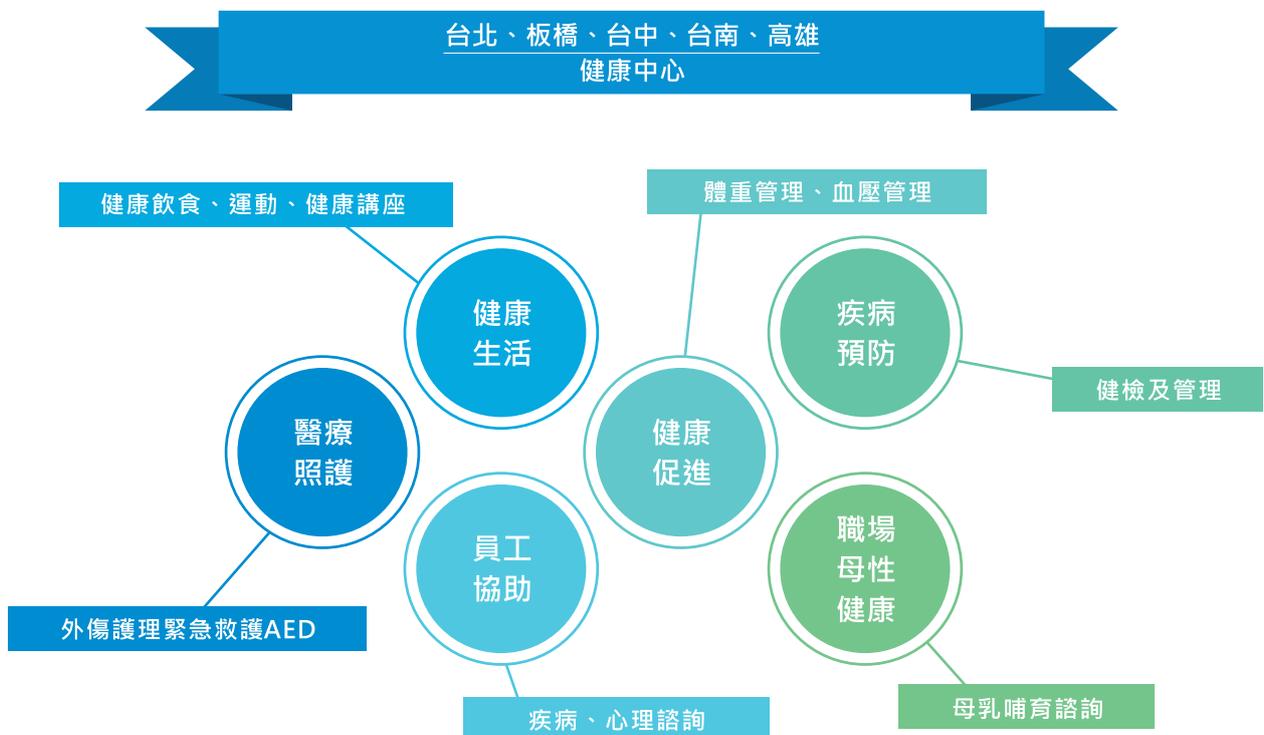
員工健康安全促進方案

身心健康的員工是企业最大的資產，也是企業永續發展的磐石。新光人壽期以規劃健全的醫護人員從事勞工健康服務，提升健康照護率及促進健康的工作環境。有鑑於此，新光人壽在摩天大樓、板橋、台中、台南及高雄服務中心等五處設有健康中心，聘任專業合格的護理師擔任該大樓的健康管理師，其職責在於促進、保護、維護所有員工健康和身心的安寧，期望透過健康管理師的專業創造健康親善的職場。

各地健康中心除了基本的血壓、血脂、體脂計、外傷用藥及休息床外更配置了與國際機場使用同等級的『自動心臟電擊器 (AED)』及氧氣等緊急用救護器材，讓員工能更安心的工作。

繼 2011 年員工健檢分析發現員工的腰圍與體重的異常比例偏高，我們隨即在 2012 年的員工健康檢查項目中新增骨質密度及計算體脂肪，經健康檢查結果分析相較於 2011 年其中腹部超音波檢查異常蟬連第一名，血壓異常則從第二名下降至第八名，BMI 及膽固醇仍列居前五名，員工的腰圍異常亦增加了 10%，顯示員工的運動量不足，造成健康狀態產生隱憂。

綜合評估發現員工在過去一年有肥胖的問題產生，體內的脂肪過量容易產生心血管疾病，有鑑於此，2013 年我們將積極透過各地健康中心在各地展開健康減重，降低體脂肪的健康促進活動，期望教導員工健康的飲食、正確運動方式以養成健康的生活習慣。





愛您健康 腰瘦拼獎金

2012 年舉辦『愛您健康 腰瘦拼獎金』減腰圍活動，向員工宣導正確減腰圍方式，包含日常生活之飲食、運動及生活照護重點，鼓勵員工積極參與自我健康照護，體認三高及新陳代謝症候群對健康的危害。期望藉此活動讓腰圍過大之員工減少身體負擔，減輕三高症狀，促進身體健康，提高工作效率，一同為新光大家庭而努力。



健康心主張~Watch Your BP

2012 年舉辦『健康心主張~Watch Your BP』活動，以貼近員工的需求"到點"為員工量測血壓，讓健康管理師成為員工的健康秘書，也讓員工瞭解自身血壓值並進行個人衛生教育，教導員工高血壓防治及照護技巧，遠離心血管疾病的威脅。

2012 年 9 月至 12 月為期 11 週期間，總計量測 1,661 人，其中 312 人由健康管理師評估列為危險族群，針對高血壓危險及高血壓控制不良者，依健康狀況區分為高、中、低三類族群，並對有意願進行個案管理者，進行為期六個月的個別差異化健康照護，持續以電訪或現場衛教方式進行健康管理，定期協助量測血壓給予適切的追蹤及照護，期望藉此降低員工的疾病發生的風險。



2012 年「員工健康安全促進方案」活動狀況



員工溝通

新光人壽鼓勵員工表達想法並提供多元溝通管道，包含新人訓座談會、績效面談、跨部門意見發表區、勞資爭議申訴管道、員工離職懇談等，讓員工有開放的平台反映意見。

新人訓座談會

提供新人充足的職場訓練，並於結訓前舉辦新人訓座談會，邀請研修部、人力資源部主管與會，讓新人充分反映意見，並可獲得立即的回應。

績效面談

為使員工擁有良好且明確的職涯發展方向，每年初由各單位主管與員工共同設定年度績效指標與工作目標，並透過雙向溝通，訂定員工年度發展計畫，使員工工作獲得支持，並從中學習與成長。

跨部門意見發表區

為促進跨部門間的溝通，我們於內部網站開設意見發表區，供內外勤員工針對工作上的問題提出詢問，並由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台，協助工作問題的解決與業務推展。

勞資爭議申訴管道

為增進團結和諧、減少勞資爭議，我們於 2012 年成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」，塑造「以溝通取代對立」的職場溝通環境，透過中立第三方組員組成的評議小組，將申訴案件問題重新釐清，並提出處理建議方案。申訴處理小組不只解決申訴人的個案，同時也對行政流程、組織管理有著潛移默化的改善效果。期望藉由此平台，增進員工關係並保障員工與公司雙方權益。

自員工申訴處理小組成立以來，2012 年共計有兩件申訴案件，已受理一件案件並已順利結案。

員工離職懇談

我們重視離職員工的意見，並透過人力資源部安排離職懇談，釐清、分析其離職原因，以瞭解員工對公司的回饋以改善問題、維護與增進優勢之處。

新光人壽期望透過上述多元管道，使員工的個人意見得以獲得適當支持與理解，並增進對公司的認同感與員工間的凝聚力，促進更好的組織發展。

年度	受理情形			受理件處理結果
	申訴件數	受理	不受理	
2012 年	2	1	1	已結案 1 件 1. 結果：免除原行政處分。 2. 影響：因主動補告知產生之新契約短期死亡、劣質件，將個案參酌評估是否處分及處分內容，在不影響公司權益下保留彈性。



員工培育與訓練

為提供保戶更專業、更貼近需求的服務，新光人壽每年提撥上億元的教育訓練費用，長期培育壽險人才，致力於提升員工保險專業。

新光人壽在 2007 至 2011 年間獲得國家級人力創新獎、TTQS 訓練品質系統銀牌，是我國壽險業中唯一獲得此二獎的企業，而數位學習部分，更獲得經濟部頂級「AAA」認證。也因此，新光人壽獲得 2012 年第 14 屆保險信望愛獎（公司及個人）及第 30 屆國家傑出經理獎（個人）的肯定，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。



2012 年人力資源獎項

獎項名稱	獎項說明	頒獎單位
第 14 屆保險信望愛獎 「最佳保險專業獎（壽險組優選）」	針對業務員訓練、專業考試通過情形、公司發行刊物、內外勤教育訓練具有優異成效的公司進行表彰。	現代保險教育事務基金會
第 14 屆保險信望愛獎 「最佳專業顧問獎（內勤組）- 壽以祥」 「最佳專業顧問獎（外勤組）- 蔡天富」	針對保險相關專業表現優異者進行表彰，含接受國內外專業組織教育訓練、獲得國內外專業考試或資格證書等。	現代保險教育事務基金會
第 30 屆國家傑出經理獎 （人力資源經理類）- 李錫豐	表揚專業經理人致力提昇企業管理品質、績效及國家經濟發展之貢獻。	社團法人中華民國企業經理協進會

除了專業課程訓練，我們更重視員工職涯發展，建構了從新進人員職前訓練、領航員制度，到在職員工進修等完善機制。此外，我們也經常與國外保險公司進行交流，拓展員工的國際視野，並透過員工內部轉調制度，讓員工多元化學習，有效開拓職涯發展路徑。

新光人壽人才培訓策略

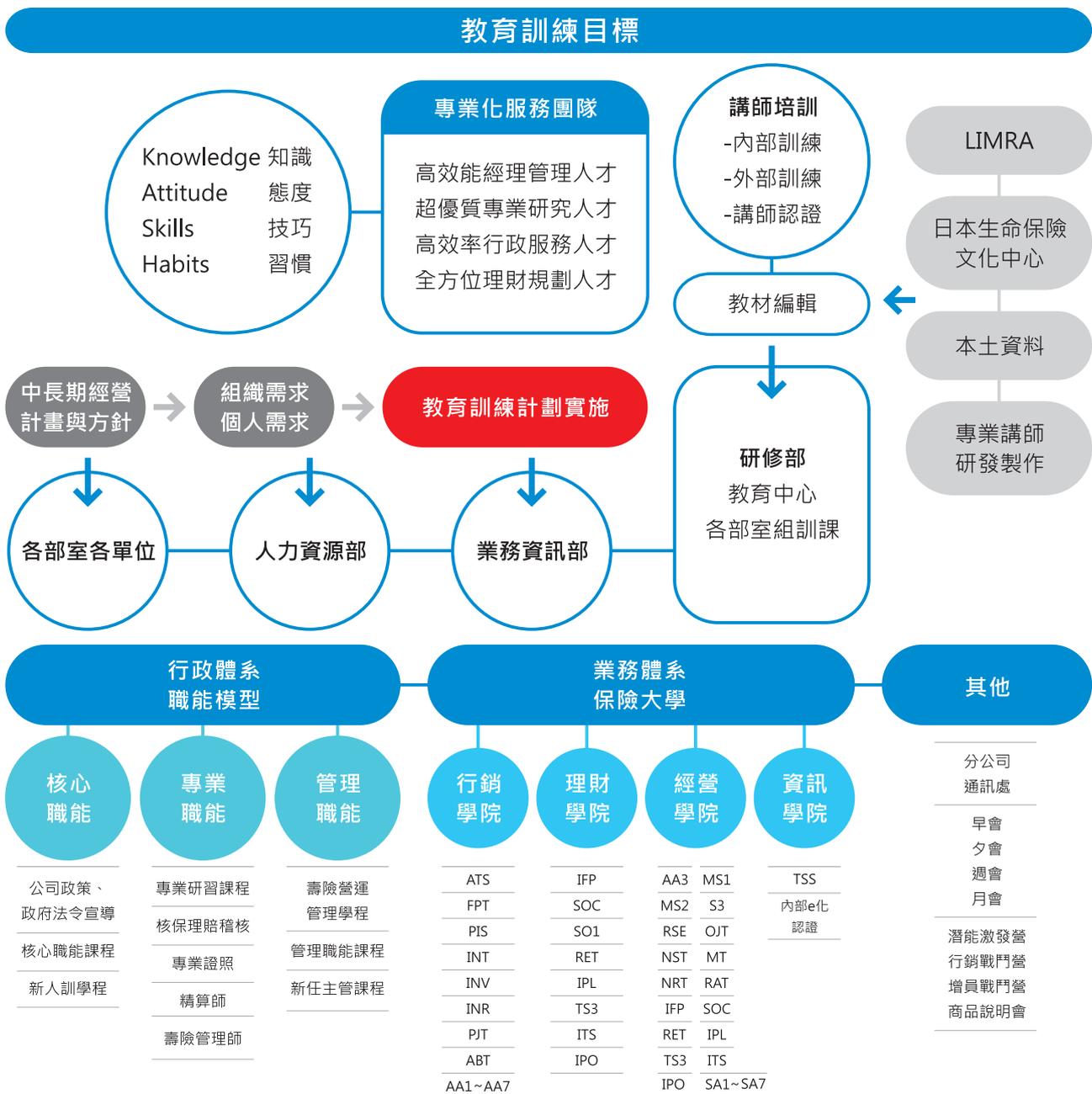


訓練內容

新光人壽訓練體系為業務體系（外勤）及行政體系（內勤）兩大類，並由專責單位負責，根據各核心人員訓練類別之需求，規劃學習地圖，以辦理相關訓練發展活動。

負責單位	訓練內容
研修部	業務推展人員的教育訓練規劃與執行 核心人員（業務員與業務主管）訓練
人力資源部	管理階層及內勤行政人員的教育訓練與執行 核心人員（專業職與管理職人員）訓練

人才培育體系





除了既定的內部訓練外，為鼓勵員工終生學習，我們也提供多元化及豐富資源來提昇員工的專業技能，包括：

編號	獎勵補助	說明
1	專業暨技術人員獎勵辦法 (專業證照獎勵津貼)	1. 財務分析類：證券投資分析師、美國特許財務分析師 (CFA)。 2. 精算類：中國精算師、日本精算師、美國精算師。 3. 壽險管理類：美國壽險管理師 (FLMI)、美國壽險核保師 (CLU)、中華民國壽險管理師。 4. 不動產投資類：國際認證不動產投資師 (CCIM)、不動產估價師。
2	資訊人員專業認證 考試報名費補助辦法	發照單位：微軟、CISCO、Oracle Sun Java、Oracle、PMI、CompTIA、OGC、BSI、ISACA、(ISC) ² 、中華民國品質學會。
3	部門內部派訓	1. 單位主管視員工業務需求指派員工參與內部 / 外部訓練。 2. 員工視業務需求申請內部 / 外部訓練，由單位主管核可。

在業務體系(外勤)專業訓練部分，有鑑於金融環境與法令變化快速、投資型商品，及傳統外幣保單市場需求的快速攀升，為了讓業務人員提供客戶理財規劃，善用金融商品交叉行銷，我們不斷輔導業務人員充實專業知能，及考取專業證照，滿足廣大客戶的需求。

證照課程規劃內容	
課程名稱	INT- 利率變動型商品班 (3 小時) INV- 投資型保險商品證照班 (19.5 小時) INR- 投資型商品複習班 (30 小時) PIS- 產險證照班 (7 小時) FPT- 外幣保單證照班 (5 小時) TS3- 信託證照班 (12 小時) ITS- 投信投顧班 (6 小時) IFP- 保險與財務規劃班 (13 小時) IPL- 投資工具與規劃班 (6 小時) CF1- 現金流 (7 小時) IPO- 華爾街大亨班 (5 小時)
對象	業務同仁
開課頻率	每年
目標	協助考取各項專業考試
評估方式	L1：滿意度調查 L2：課後測驗 L3：考照率

新光人壽內、外勤員工訓練狀況

項目 / 年度	2010 年	2011 年	2012 年
訓練課程總時數	379,581	272,172	198,378
訓練課程總人次	33,701	60,374	38,494
教育經費 (佰萬元 (NT))	83.59	56.47	80.75
員工人數	13,710	13,945	13,029
員工每人平均訓練時數	27.7	19.5	15.2
員工每人平均訓練費用 (元)	6,097	4,049	6,198
每人平均訓練費用 (元)	2,480	935	2,097

註1：2012年因擴大培育領導梯隊，重點發展菁英人才庫，投入較多訓練資源及成本，故當年度訓練經費及平均訓練費用皆提升，平均訓練時數下降。
註2：未來統計教育訓練人次將會依據性別以及職級區分。

員工接受正式績效評估和審核狀況

指標	2010 年	2011 年	2012 年
所有員工接受正式績效評估和審核的百分比	96.50%	96.90%	99.07%

註1：正式績效評估人數指有考核等第之男女全體員工；所有員工人數指當年度12月核薪的15薪內動人數(不含董事長、副董事長、總經理、董監事、顧問、借調人員、醫師、工讀生)。
註2：未接受績效評估和審核者為評估及審核期間新進、育嬰留停和離職所致。

新光人壽致力於協助內、外勤人員的專業養成，並提供相關證照獎勵與研修補助，鼓勵取得壽險能力及專業相關證照，成果斐然。

行政人員證照取得狀況

	2010年	2011年	2012年
證照取得人數(累計值)	3,407	6,711	8,018

業務員認證通過人數

	2010年	2011年	2012年
1. 壽險業務員專業測驗	2,202	1,849	2,110
2. 非投資型商品外幣測驗	1,954	2,026	1,418
3. 投資型商品專業測驗	627	260	596
4. 美國百萬圓桌會議(MDRT)	39	32	25
合計	4,822	4,167	4,149

註：美國百萬圓桌會議(MDRT)統計為當年度已認證之人數。

完善新人訓練

新光人壽重視新進人才的培育，對有意願進入新光人壽的新人，備有完整的培育計劃，協助其快速融入職場環境，並提升對公司的認同感及向心力。在新人考照養成期間，除了供應午餐，我們也給予新人車馬費。訓練期間，業務同仁調訓至士林教育中心研訓，或研修課程路途超過30公里者，可申請研修差旅費，士林教育中心並提供住宿及供餐。

行政人員

新光人壽新進行政人員訓練機制

目標	<ul style="list-style-type: none"> · 瞭解組織願景、價值觀、規章及相關人資制度。 · 認同企業文化、公司核心價值。 · 掌握人際互動、協調溝通。 · 凝聚組織向心力、團隊合作。
學程	<ul style="list-style-type: none"> · 第一階段「數位課程學習+領航計畫」(0-3個月) · 第二階段「新光新星活力營~5天集訓課程」(0-3個月) · 第三階段「團隊共識建立~回訓課程」(3-6個月) · 第四階段「成功典範建立~結訓座談」(9-12個月)





我們結合當前公司發展需要，2012 年開始用學程的概念，重新規劃「新進行政人員訓練」機制，並規劃在 2013 年開始執行，重點包括：

On Time 調訓	新人訓練從「報到」即開始，並在 3 個月內完成集訓課程調訓作業。
班級經營	以班級經營方式強化學員的情誼，增加同梯學員革命情感，藉由 5 天集訓課程讓學員擁有共同回憶，打造屬於當期夥伴的共同情感，以建立工作人脈支持網絡，以提升新人留置率作為未來方向和目標。
創新元素	<ol style="list-style-type: none">1. 邀請高階長官開訓、推選班級幹部、建立班規守則、啟發學習動能及感恩回饋。2. 課中活動設計：職能拼圖破冰活動、人際溝通課程、小組計分競賽。3. 結訓典禮：學習成果發表會、頒獎。4. 三面向成果評量<ol style="list-style-type: none">(1) 知識面：課後學習測驗。(2) 人才面：邀請學員主管列席，發掘新光新星。(3) 行為面：建置導師制度，回饋學員學習成果。

學員回饋心聲

經過訓練後，除了認識許多在其他不同單位學員之外，對公司之組織與文化也有更深入的認識與了解。

獲得很多跟公司有關的商品資訊感覺非常充實。

感受到人資單位花了很多時間，用心安排課程與活動，讓我們收穫很多，謝謝人資單位唷！

好久沒過團體生活，有機會認識新朋友，讓我留下難忘的回憶，辛苦你們了。

授課講師將自身經驗分享給我們，獲益良多！



組訓專員

針對新進組訓專員部份，我們亦設有完整教育訓練制度，包括 4 週的職前訓練，及豐富活動企劃實務訓練，期望培養出大型活動企劃、執行及台風；

而在業務推動及團隊領導部份，則透過領導力培育，引領與激勵員工共同達成設定的業務目標。

內、外勤雙軌發展，提供多元化職涯選擇

時間	4 週	第 1 年	第 2、3 年	第 4 年起
內容	職前訓練	組訓專員	基層業務主管	1. 公司調派各專業領域 2. 自願挑戰業務管理職
學習重點	壽險基礎知識養成	1. 行銷企劃與執行 2. 壽險經營實務 3. 金融專業知識養成	培訓管理實務及學習 銷售與增員技巧磨練	多元化專業發展

漾專案

我們在 2011 年啟動了「漾」專案，以完整的教育訓練機制、一對一的專屬教練機制，藉由經驗傳承與社群網絡，建立強大的同儕後盾，期望吸引及招募優秀青年加入，積極培育下一代的青年主管，為企業厚植人力基礎。

2012 年漾專案共舉辦了 6 期，培育出 221 名儲備幹部。在成果部份，透過漾專案進入企業的新進人員，第一年定著率*約 60%，相較於同期新進組長的 30%，本專案有效提升了新人定著狀況。

*說明：第 13 個月定著率 = 當年度新登錄漾人數迄第 13 個月仍在職 / 當年度新登錄漾人數。

此外，在 2012 年第一屆漾計劃成員晉升大典中，共計有 20% 的漾成員超越考核標準，達成晉升表揚資格。新光人壽「漾」專案提供周延的財務補助，讓年輕人可以此「新起點」奠基，成就自己的一番事業，創造更美好的未來。

展望 2013 年，「漾」專案規劃將擴大招募 200 名青年儲備幹部，期許持續強化組織活力，培育更多青年優秀主管人才，共同締造事業的高峰。





建置學習地圖

新光人壽依據內、外勤員工各職階的職能發展，開發多元的專業課程，讓每一位新光人在競爭激烈的保險市場中勝出，不斷培養專業的保險經營人才，朝建立高績效團隊目標邁進。

為培育經營人才，厚植人力資源，除一般的行政人員，我們也透過「組訓專員」的培育，協助業務單位落實組織發展、教育訓練及業務推展，並作為業務及其他體系管理人才之基礎。



行政人員

目的 1.專業能力體檢，聚焦個人發展。 2.成功經驗複製。 3.培養跨領域專業人才。

應用 1.考訓合一：能力發展與績效、晉升連結。 2.實際應用學習地圖，縮短專案時程，提前達標。

成果



(1)完成保單行政共12個部室。
(註1)

(2)合計參與人數1,184人。

(3)合計盤點1,040 項能力。(註2)

註1：理賠部、行政管理部、行政規劃部、保費部，保戶服務部、六大服務中心、內務人員共12個部室。

註2：行政人員學習地圖盤點項目統計。

(1)完成123人。

(2)能力齊備率：前測平均值84%。(註3)

(3)能力齊備率：後測平均值91%。(註3)

註3：已施作能力評鑑部室有理賠部、行政管理部、保費部、保戶服務部，能力齊備率採平均值計算。

(1)完成個人發展計畫74人。
(註4)

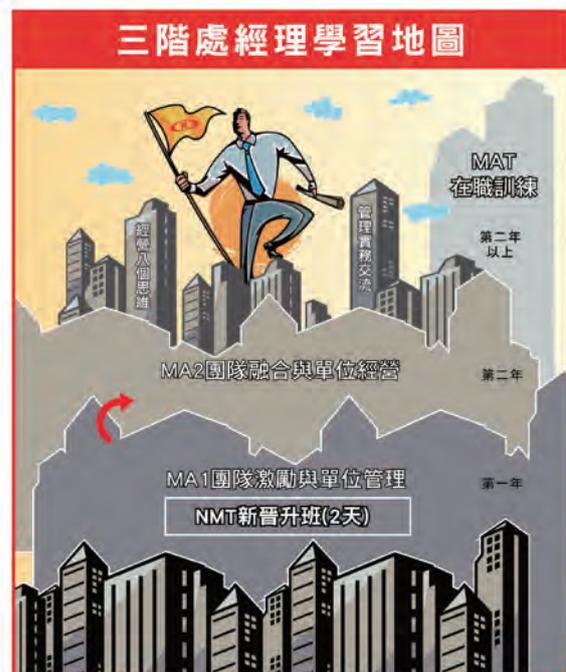
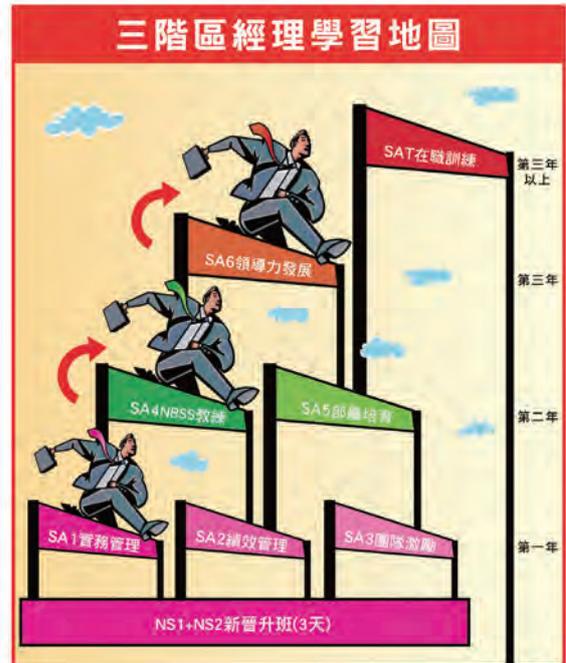
(2)完成部室成果發表會，進行成果應用。

註4：個人發展計畫已施作部室有理賠部、行政管理部、保費部、保戶服務部，優先發展專員、專案襄理層級人員。

組訓專員

為厚植壽險業務的營運、企劃及行銷管理人才，厚植業務主管人才庫，針對組訓專員的學習地圖部份，我們將之分成兩階段來進行，期間並給予不同評估機制，確認學習地圖成效。

目的	<ul style="list-style-type: none"> · 培養組訓專員允文允武能力。 · 發展組訓專員成為優質之業務儲備幹部。 · 營運企劃及行銷管理人才。
階段	<ul style="list-style-type: none"> · 第一階段規劃為期二年的訓練發展地圖，共計 284 小時培訓，同時輔以領航教練制度及實習任務，每季進行評核作業。 · 第二階段為轉任區經理前，進行轉任評估及轉任後適任評估（即為績效評估）。



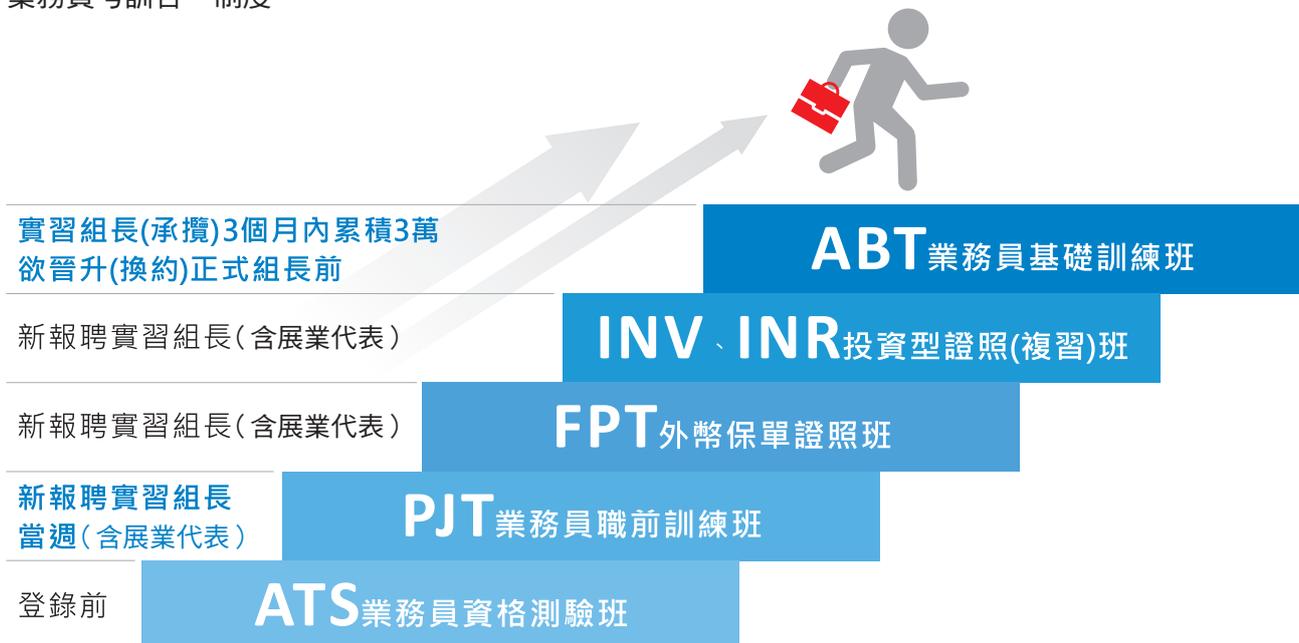


新進組長

紮實培訓新進業務員能夠在短兵相接的壽險行業，擁有脫穎而出的專業戰鬥力，並朝壽險百萬圓桌的一員邁進，新光人壽以優質的 TTQS 教育訓練體系為基礎，規劃為期一年的新進業務員訓練（行銷、服務、理財、投資等課程），學程設計包含新進的黃金四週 72 小時業務員基礎訓練班 (Agent Basic Training, 簡稱 ABT, 業務員在受訓期間免除業績考核，且提供勤學津貼補助)，及晉升正式組長滿 3、6、9、12 個工作月的 2 天專業職能訓練（當期結訓且業績達一定標準，再加發勤學津貼）。這都是新光人壽努力營造優質專業學習環境的努力，為有志於壽險事業的新人，提供一個務實的創業機會，也期許每位新人都能夠專業倍增、收入倍增。



業務員考訓合一制度



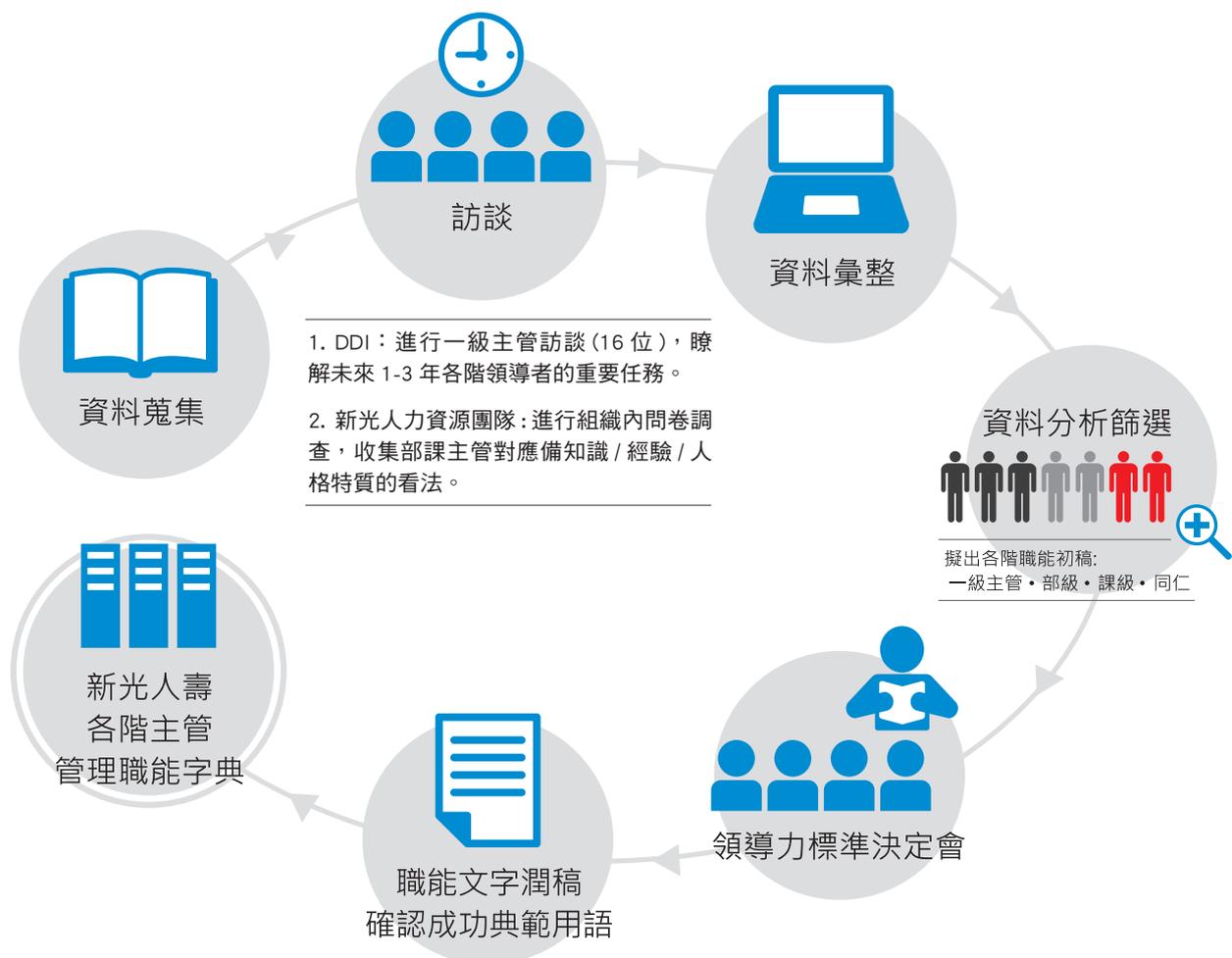
領導力發展專案

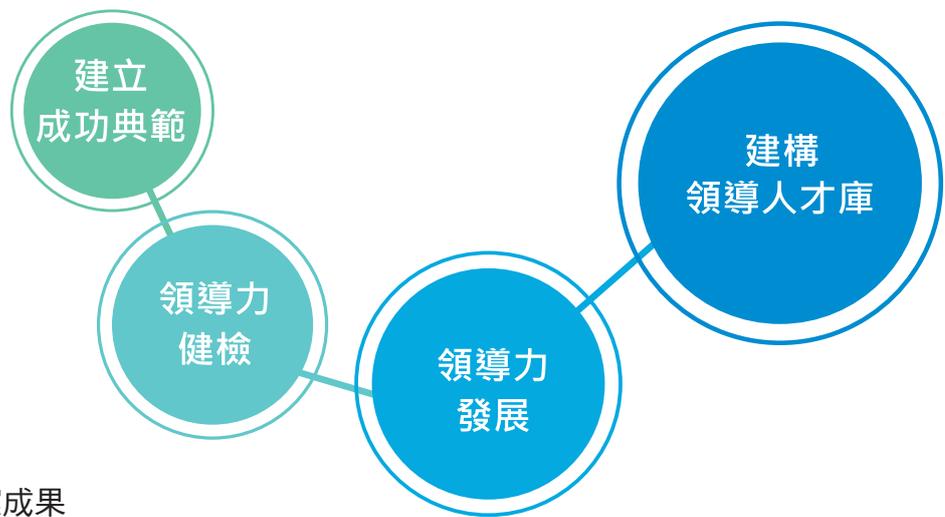
在金融經營大環境的挑戰，及兩岸產業才需求的趨動下，如何培育及留任壽險經營人才，已成為新光人壽中、長期人才發展重要關鍵議題。對此，我們在 2010 年啟動領導力發展專案，持續進行領導力發展與領導人才庫培育。

我們聚焦於重要任務，透過訪談方式盤出各層級人員職能，並進行知識/經驗/人格特質問卷調查，

盤出各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準。

在成功經驗帶動下，我們規劃在 2013 年擴大領導梯隊，向上開展高階主管 D1 專案，並向下延伸至資深專員 Y1 計畫，讓整個領導梯隊的規模更精實，藉由領導力加速發展，全面提升管理職能，引領新光人壽拓展新格局與市場價值。

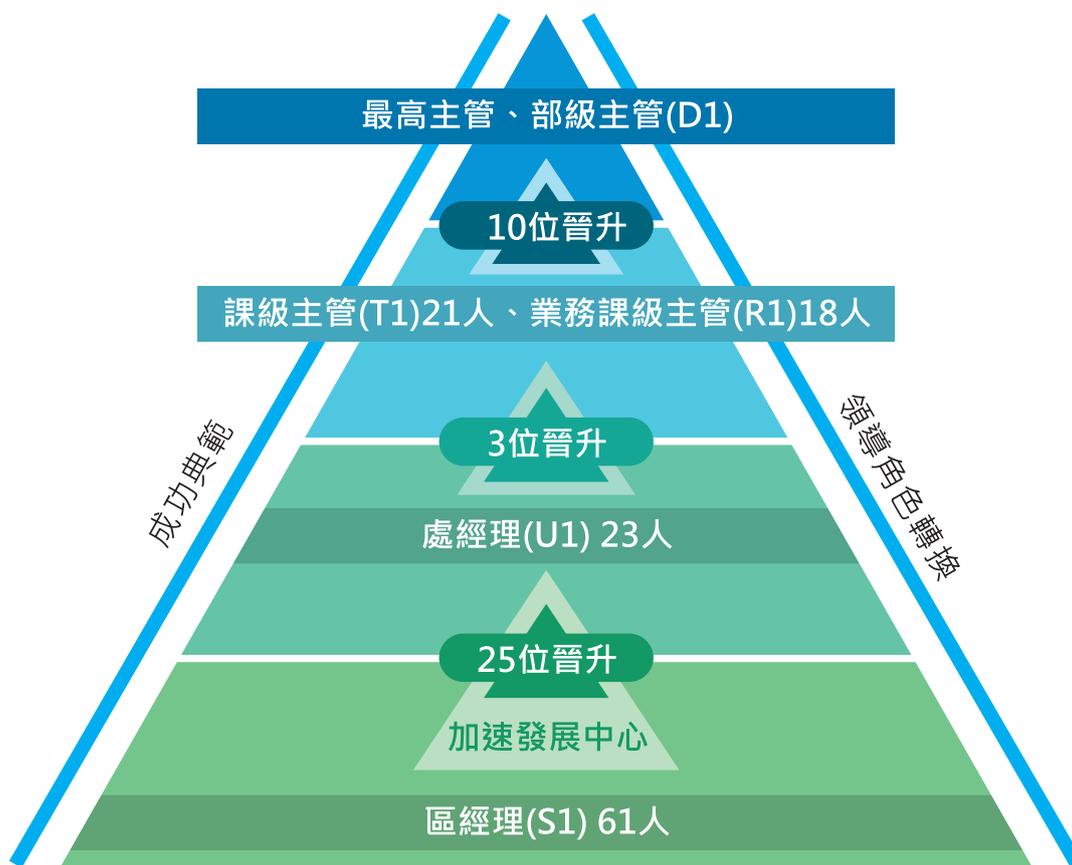




2012年領導力發展專案成果

歷程	說明	成果																
建立成功典範	透過高階訪談聚焦各層級主管未來 1 至 3 年最重要的任務，盤出各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準。	完成各層級成功典範（包含部主管、課主管、業務部主管、業務課主管、處經理、區經理等 6 張成功典範）並運用於選才育才參考。																
領導力健檢	辦理線上多維度評量回饋，進行管理職能盤點。	<p>自 2010 年起，每兩年舉行一次課主管領導力盤點。透過北中南三地全員溝通會，說明評量目的、評分標準與系統操作。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>受評者</th> <th>評量者</th> <th>回饋率</th> <th>溝通會</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2010</td> <td>170 人</td> <td>2,149 人</td> <td>98%</td> <td>41 場</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>161 人</td> <td>2,169 人</td> <td>96%</td> <td>11 場</td> </tr> </tbody> </table>	年度	受評者	評量者	回饋率	溝通會	2010	170 人	2,149 人	98%	41 場	2012	161 人	2,169 人	96%	11 場	
年度	受評者	評量者	回饋率	溝通會														
2010	170 人	2,149 人	98%	41 場														
2012	161 人	2,169 人	96%	11 場														
領導力發展	分析多維度優勢與待發展項目，推動個人發展計畫 IDP (Individual Development Plan) 搭配 Coaching 制度及職能訓練課程，以提升領導力。	<p>課主管 IDP 制度推展的目的為提升管理職能，並透過多維度評量來檢測能力進步情形。從兩年推展成效來看，上階主管 Coaching 能力提升，課主管職能成績進步。</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年度</th> <th>IDP 繳交率</th> <th>最高主管回饋部主管 Coaching 成績</th> <th>課主管整體職能平均</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2011</td> <td>100%</td> <td>3.4</td> <td>3.49</td> </tr> <tr> <td>2012</td> <td>98%</td> <td>3.7</td> <td>3.62</td> </tr> </tbody> </table>	年度	IDP 繳交率	最高主管回饋部主管 Coaching 成績	課主管整體職能平均	2011	100%	3.4	3.49	2012	98%	3.7	3.62				
年度	IDP 繳交率	最高主管回饋部主管 Coaching 成績	課主管整體職能平均															
2011	100%	3.4	3.49															
2012	98%	3.7	3.62															
建構領導人才庫	透過標準化機制遴選菁英人才，量身訂作二年加速發展計畫，以多元跨領域學習方式，快速提升領導力，有效培育公司未來高階人才。	<table border="1"> <thead> <tr> <th>專案名稱</th> <th>培育年度</th> <th>人數</th> <th>佔管理人數比率</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>T1 專案</td> <td>2011-2012</td> <td>21 人</td> <td>11%</td> </tr> <tr> <td>R1 專案</td> <td>2012-2013</td> <td>18 人</td> <td>43%</td> </tr> <tr> <td>U1 專案</td> <td>2012-2013</td> <td>23 人</td> <td>10%</td> </tr> </tbody> </table>	專案名稱	培育年度	人數	佔管理人數比率	T1 專案	2011-2012	21 人	11%	R1 專案	2012-2013	18 人	43%	U1 專案	2012-2013	23 人	10%
專案名稱	培育年度	人數	佔管理人數比率															
T1 專案	2011-2012	21 人	11%															
R1 專案	2012-2013	18 人	43%															
U1 專案	2012-2013	23 人	10%															

新光人壽領導力發展專案說明圖



專案名稱：新光人壽領導力發展專案

專案對象：總計140位(D1+T1+R1+U1+S1)

專案時間：2010-迄今

專案目的：

1. 建立領導力標準(成功典範)
2. 全面提升主管的領導力
 - 進行主管領導力健檢
 - 規劃培育系統與資源
 - 全面開展培育計劃
 - 建立領導人才庫



領導梯隊學員心聲

很感謝本人很幸運有一個超優 coach，課程活動參與程度較高，獲得 / 感想也較豐富。我們在這樣的計劃中發現，課主管還真的是很忙，以致於計劃趕不上變化，變化讓我們難以招架 / 消化；中間過程或有成員們力有未逮之處，其間都很感謝主辦單位的體貼及包容，使大家能夠順利走完流程。有幸參與本計劃，很棒，謝謝！



整個專案對我最大的助益就是加強領導及管理能力及協助人脈關係建立。可以跨領域學習及增加與長官、不同單位員工互動機會。



多開一扇窗，受益良多。部主管用心觀察與指導。了解同儕觀點，有助了解自己。提昇自己溝通協調能力。



學習提昇績效溝通的次序，從理念順從策略提想，到完成步驟，我已瞭解真正的領導是讓員工動起來，朝績效目標前進直到成功。激勵、尊重每個人的差異。主管心中都要有達成績效的使命感，透過策略、團隊合作、教導與執行目標，隨時激勵部屬達成績效。



當帶領與培育部屬遇到問題時，會思考上課內容及技巧，試圖從中找尋答案。透過長官的工作分享與指導與同儕的標竿，可提升自我的領導與管理能力。



專題研究由指導委員劉資協指定研究方向，勾勒出近、中、遠程改善理賠指數規劃作業圖，藉著會議指出方向，對我的助益是示範一種宏觀規劃的典型。



對來年工作績效甚為幫助，以往著重個案，現在我有大戰略圖的策略想法。顧問檢視 IDP，直擊個人優缺點，對我在管理職能發展上點出提昇績效重點、並建議專題要與公司目標聯結。



環境多樣性體驗與宣導研討會

為提升新光人壽員工對環境生態議題的認知與瞭解，展現以人為本對環境的影響力，新光人壽慈善基金會與中華民國荒野保護協會合作，2012年分別在新北市五股溼地、基隆潮境公園、汐止翠湖郊山、烏來信賢步道、八里挖子尾溼地、台北富陽公園等地，規劃了6場次的戶外生態體驗與工作假期活動，共計有260人次員工、保戶及一般民眾參與，滿意度達90%以上。

此外，2012年我們除了舉辦環境保護講座之外，也鼓勵員工參加外部舉辦的高齡化相關議題研討會，讓員工對節能減碳，及與產業有關的重要議題趨勢（高齡化社會）有更深入的瞭解。



「節能綠生活」環境保護講座
油電雙漲要如何省荷包?專業老師教您省錢大作戰!!

您了解家庭、社區、學校及公司耗能的情況嗎?荒野保護協會專業講師，教導您探索出具體消耗的電器，探索了解學校、家庭、社區及公司耗能的情況，並能規劃改善耗能之具體方案與實踐，有效的節省不必要的水、電浪費。歡迎您來報名參加，一起成為節電環保小尖兵囉!

- 講座時間：5/17(四)下午4:30~6:00(90分鐘)
- 地點：摩天大樓43F大會議室
- 參加對象：總公司摩天大樓同仁
- 報名辦法：請上內網或電話與各公司窗口報名
新光人壽 請上內網訓練發展系統報名
新光金控 歐上昌(#3871)
新光銀行 王瑛瑄(#6618)

CSR議題(環境、社會)講座參與狀況

課程	內容	參與人數	時數 (hr)
節能綠生活，環境保護講座 (合作對象：荒野保護協會)	邀請專業講師講述關於公司、學校、社區、家庭耗能的情況，並能規劃改善耗能之具體方案與實踐，有效減少不必要的水、電浪費。	38	1.5
高齡化議題綜合研討會 - 探討高齡社會下老人經濟與照護議題	由多位知名專家學者從老人經濟、長照制度、失智等層面，提供最精闢解說與知識交流，探討高齡社會下老人經濟與照護議題。	8	7
高齡化議題國際研討會	依據聯合國報告顯示，全球老年人口比例正以前所未見的速度增加中，面對高齡化衝擊，壽險業將承受長壽風險與醫療費用上漲風險，但銀髮族消費大軍的興起，也是壽險業未來經營調整方向與市場開拓。	4	8



培育國際人才

為掌握國際市場新知，保持與同業互動與交流，新光人壽每年皆大量選派合適員工出國受訓，前往合作之再保、投資公司或國際專業組織，進行短期研修、參與論壇、研討會、商務會議、以及商務考察，增加員工的國際交流經驗，增進專業知能。

過去我們選派出國的員工平均遍佈各層級，主要係著眼於專業人才的長期及均衡發展，但近年在配合國際投資比率、精進國際投資績效的企業發展策略下，國外派訓主要係以壽險經營與財會投資為主軸，但仍會含括其他各項領域，確保人才專業的健全發展。

國際化人才庫

為了因應兩岸及海外市場的人力需求，我們在 2012 年建置了海外人才庫，由內部招募有意願朝海外發展的員工，運用教育訓練及工作輪調歷練等方式予以培訓，使其專業能力與職能得符合需求，協助其有效率地銜接海外事務，讓員工擁有更寬廣的職涯發展機會。

項目	人數	投入資源(萬元)
美國西雅圖短期進修補助	3 人(原為 5 人, 2 人延至 2013 年進修)	147 萬(目前實際核銷 88 萬)
派外研修	171 人	613 萬

建教合作

建教合作是具備教育、經濟、與適應社會功能的制度，整合了「教育」與「實作」的功能，由學校及企業雙方共同培育人才，讓教育與社會經濟密切結合，是一種可以配合國家經濟及人力資源發展的教育措施。

新光人壽近年來透過多元管道與學校建立合作關係，投注資源提供在校生實習合作機會，期望在建教合作的機制下，培育更多未來優秀人才。

提供獎助學金

新光人壽在我國金融保險相關校系設立了獎學金方案，提供獎助學金給予優秀學生就學與生活的支持，並保障未來進入新光人壽工作服務的機會，讓優秀潛力人才得以安心就學、順利就業。開辦迄今共計 23 名學生受惠，除仍在學的學生之外，目前已有 11 名學生於新光人壽任職。未來我們將持續擴大合作範圍，讓更多學生能夠獲得企業資源與就業機會，促進人才就業及產業的發展。

起始年度	學校	科系	累積獎助人數	已於新光人壽任職數
2009 年起	淡江大學	保險學系、保險經營所	12 人	8 人
2010 年起	東吳大學	財務工程與精算數學系	7 人	3 人
2011 年起	中山大學	財務管理所	4 人	0 人

暑期實習方案

我們從 2011 年開始推動「校園卓越人才暑期實習專案」，實習單位包含投資、精算、財會、法務、行銷企劃、資訊、人力資源等領域，提供大學生暑期實習機會，透過資深員工的帶領，讓學生得以從工作體驗中內化實踐在校所學的課程與知識。

此方案開辦獲得學生良好的迴響，在校園徵才、企業說明會中擁有高度的詢問度。未來我們將提供更多實習機會，以創造更大的效益。

年度	實習單位	實習人數
2011 年	人力資源部	2 人
2012 年	法務處	2 人
	資產負債管理部	2 人
	外務企劃部	1 人
	資訊管理部	1 人
	業務資訊部	1 人
總計		9 人

培育內部講師

新光人壽推動內部講師制度的主要目的，是期望透過知識經驗的萃取與自製教材開發，有效傳承企業內部知識及實務經驗。除了由企業提供培訓資源，給予完整的訓練需求分析、課程設計與引導技巧養成外，內部講師在開課前，均被要求必須通過試講考驗，同時給予課中、課後建議，適時調整教學品質。透過第二專長培養及系統化專業課程，逐步形成各專業領域知識庫，增加企業管理文化的價值傳承。

我們在 2012 年開辦壽險營運學程，由 12 位轄區最高主管擔任種子講師，藉由其豐富的領導經驗與職涯歷練，分享實務心得與管理技巧教導，並輔以自製數位課程，加強及延伸學習成效。2012 年共培訓出 21 名內部講師，並完成 54 堂課程，參與內部培訓學員的滿意度平均達 99%。

內部講師制度的推動，對新光人壽的效益除了備課溝通便利、講師相對瞭解企業文化，能使用企業內部一致的溝通語言進行教學外，課程節費效益更高達 108 萬元。

內部講師課程	講師人數	授課總時數	外講成本	內講成本	節費效益
目標選才	1	14	175,770	7,000	168,770
壽險營運	8	63	504,000	31,500	472,500
向上溝通	3	42	336,000	21,000	315,000
績效目標設定 績效回饋技巧	2	6	48,000	3,000	45,000
EXCEL ACCESS	3	23.5	58,050	11,750	46,300
公文寫作	1	17.5	43,750	8,750	35,000
合計	18	166	1,165,570	83,000	1,082,570

註：節費原因在於壽險營運、向上溝通等大批開課，與高單價的目標選才課程由內部講師講授，有助節省委外成本。



聯播早會

壽險銷售正逐步走向專業化行銷的層次，加上金融環境的瞬息萬變，不斷考驗著業務員的應變能力，如何在第一時間提供業務員最即時、正確的教育支援，間接使客戶得到最完善的理財服務，是教育訓練成效評估最重要的事情。

為了迅速傳遞各項政策與資訊，讓教育訓練有效且系統化的進行，新光人壽在 2011 年透過網路開播節目，藉由網路聯播於各通訊處播放，讓教育訓練突破既有的時空限制，以更多元的管道提供員工

終身學習的環境。此外，各期節目會存放於雲端數位學習平台，讓所有業務同仁得以不受時間、空間限制，隨時可以透過網路取得所需資訊。

網路聯播早會 2012 年共計播出 98 集，平均每月 9 集。2012 年我們更增加每週五的播出時間，推動提高客戶保障，鼓勵員工拜訪客戶透過保單檢視，讓客戶重新檢視了解保障的重要性，同時也將各項政策更迅速的佈達每位業務同仁。

效益

1. 即時反應瞬息萬變的市場趨勢，強化教育訓練的深度與廣度，以提升業務員專業及應變能力，協助客戶作好保險規劃。
2. 有效傳遞公司的經營方向及策略，以落實公司政策執行力。
3. 配合公司未來的發展策略，有效提高兩岸及跨國的溝通效率。
4. 節目內容數位化，方便共用教育資源。



節目內容

1. 重要新聞：公司各項政策即時佈達與提醒。
2. 業務部室承製主題：增員拓展、組織戰力、服務展業、市場開拓。
3. 帶狀主題：商機系統介紹、提高客戶保障、財經月報、專家觀點、精彩職涯。
4. 戰情報導：保險月與團結月各通訊處系列報導。
5. 總公司部室：法遵宣導、行政作業須知、申訴案例宣導、部室介紹等。

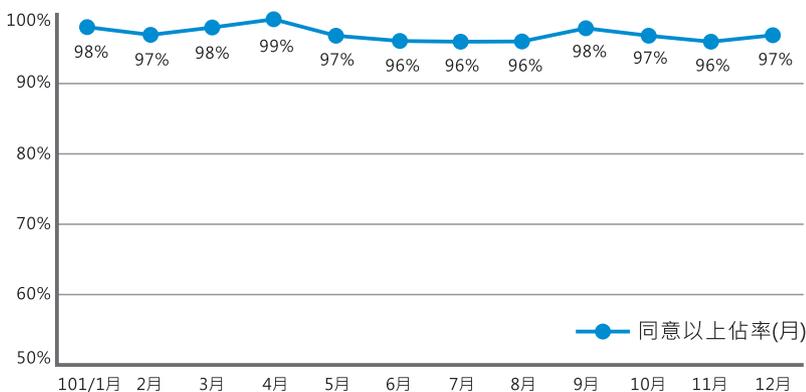
2012年特色

2012 年起我們打造雲端資料平台運用，員工可以在公司網域，隨時透過 iPad 的 e 動秘書 APP 收看網路聯播早會。

網路聯播最主要的收視群正是全省各通訊處的業務同仁及單位主管，為了瞭解同仁實務上的需求，我們事先進行抽樣訪談並彙整結果，將節目型態定調為兩主軸「一週大事」及「行銷專題」。在新增的雲端應用功能部份，係用業務員的角度企畫與製作各類型數位影片，真實描繪業務同仁在第一線拜訪客戶所可能面臨的各種案例，並輔以適切的回應方式。

網路聯播早會滿意度

為確保網路聯播早會內容符合業務同仁所需，我們每月定期進行問卷調查，透過開方式與封閉式問題，確實掌握及瞭解業務同仁對網路聯播的滿意度。於開播後，透過網路問卷回收滿意度或建議事項，隨時調整課程內容，適時強化網路聯播主題內容及豐富性，網路聯播早會開辦至今，平均滿意度高達 97%。



101年	滿意度/月	回饋率/月	同意以上佔率(月)
1月	4.54	42%	98%
2月	4.66	29%	97%
3月	4.76	37%	98%
4月	4.70	24%	99%
5月	4.69	24%	97%
6月	4.40	56%	96%
7月	4.41	46%	96%
8月	4.41	42%	96%
9月	4.61	34%	98%
10月	4.51	44%	97%
11月	4.46	30%	96%
12月	4.41	39%	97%

員工滿意度調查

人是組織中最重要資產，企業隨著全球化競爭愈趨激烈，如何藉由這群寶貴的資產 - 員工，能在工作上得到滿足，以產出更好的工作績效，是企業經營管理上重要的課題。

新光人壽曾於 2006-2008 年舉辦員工暨內部顧客滿意度調查，瞭解員工及內部顧客的滿意程度，作為未來內部改善之參考，另外，公司為使服務優化，舉辦人氣部室暨滿意人員選拔，促進職場活絡與建立服務形象標竿。

我們規劃在 2013 年重新啟動員工滿意度調查機制，更進一步瞭解什麼樣的工作環境，能激勵員工從理性的認同、感性的依存，並且具備高認同度地願意在工作付出更多的努力，共同達到組織目標。

項目	人數
員工滿意度調查面向	組織目標、組織能力、組織溝通、協調合作、薪獎制度、關心制度、職場環境、組織氛圍、工作設計、服務領導。
內部顧客滿意度調查面向	跨部室的服務品質、服務效率、服務熱忱、狀況處理、自我提升/超越滿意。
調查後改善措施	改善職場環境方面，建置無菸工作場所、擴充哺乳室設備及改善用餐環境，且成立籃球社、鐵馬社、西洋劍社充實休閒生活；促進部門溝通方面，開辦部室內團隊共識營，以促進團隊凝聚共識。



強化健康安全職場

新光人壽重視員工健康，隨時注意職場環境的安全與衛生狀況，我們在 2012 年延續以具體的行動落實執行珍愛員工，強化健康安全職場；在安全、衛生及健康等三面向落實推動員工照護計畫，讓所有的員工均可以擁有安心及舒適的工作場所。



面向	2012 年實績
安全	針對全國各大樓的不動產管理人進行危險物品管理、承攬商管理、環境安全管理、節約能源等面向進行在職訓練。
衛生	1. 每半年聘請專業證照的檢測人員檢測辦公場所二氧化碳濃度，2012 年上下半年度分別檢測全台共計 331 處及 332 處辦公場所，總計檢測 3540 點均符合法定標準。 2. 2012 年首度對全台 64 棟大樓 118 座空調設備的冷卻水塔進行退伍軍人菌檢測，防止因空調系統散播病菌，以維持良好的空氣品質提供更舒適及安全的環境。
健康	2012 年我們在全國五處大樓設置健康中心聘任專業護理師擔任健康管理師，執行員工健康照護、健康促進與衛生教育宣導，五處健康中心總計執行護理諮詢 2112 件、健康服務 612 人次、衛生教育 49 場次共計 1507 人參與。

勞工健康安全

新光人壽勞工安全衛生委員會由跨部門人員所組成，負責研擬、協調全公司的健康與安全推動工作，由總經理擔任主任委員，並由勞工代表、安全衛生管理人員、各部門主管、醫護人員等組成，委

員會勞工代表佔委員 38.4%。委員會每三個月召開會議一次，會議中討論研議各項安全及衛生的議題，並追蹤各項決議事項的成效。

外勤人員申請公傷假統計



統計人員：三階組長/區經理、團險組長/區主任、電銷專員/主任

損失工作日比率（依勞委會職災統計資料）

項目	職業傷害 (件數)	損失工作日 (天數)	工作總時數	工傷引致 損失工時比率	損失工作日比率	失能傷害頻率	工作傷害總合 災害指數
2010年	13	715	24,736,480	0.11	5.78	0.61	375.76
2011年	14	701	24,192,632	0.12	5.80	0.62	405.66
2012年	15	635	23,317,776	0.13	5.45	0.64	408.49

指標	2010年	2011年	2012年
一般職員工加上管理職員工的受傷率	0.36%	0.39%	0.59%
女性職員工加上管理職員工的受傷率	0.24%	0.27%	0.52%
男性職員工加上管理職員工的受傷率	0.12%	0.12%	0.07%
一般職員工加上管理職員工的損失工作日率	0.01%	0.01%	0.04%
女性職員工加上管理職員工的損失工作日率	0.01%	0.01%	0.04%
男性職員工加上管理職員工的損失工作日率	0.001%	0.01%	0.001%
一般職員工加上管理職員工的缺席率	0.07%	0.19%	0.21%
女性一般職員工加上管理職員工的缺席率	0.06%	0.16%	0.19%
男性職員工加上管理職員工的缺席率	0.01%	0.03%	0.02%
一般職員工加上管理職員工的事故件數	9件	10件	16件
女性一般職員工加上管理職員工的事故件數	6件	7件	14件
男性一般職員工加上管理職員工的事故件數	3件	3件	2件

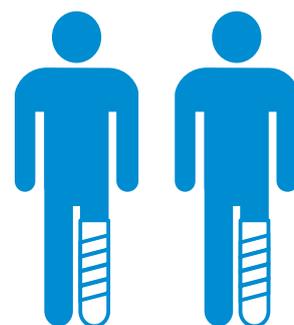
註1: 受傷率 = 申請公傷假員工數 / 職員總人數。

註2: 損失工作日率 = 公傷假天數小計 / 職員總工作天數。

註3: 缺席率 = 病假、事假天數小計 / 職員總工作天數。

【事、病假包括假別為：生理假、事假、家庭照顧假、病假(住院)、病假(住院)－安胎休養、病假(住院)－癌症治療。】

註4: 事故件數為申請公傷假人數(僅含15日薪員工統計)。





安全

安全衛生教育訓練

新光人壽重視員工安全，透過配置於各地的 41 位甲種勞工安全衛生業務主管隨時關心及注意職場的環境安全與衛生狀況，由專責的勞安衛生部編撰『電線使用安全』及『安全駕駛 - 機車篇』二篇年度安全衛生在職訓練教材，進行員工在職教育訓練，並於全國各單位配置 318 位合格的急救人員與健康管理師結合，在意外狀況發生時能迅速的 formed 聯合救護網絡。2012 年更針對全國各大樓的不動產管理人進行危險物品管理、承攬商管理、環境安全管理、節約能源等面向的在職訓練。

辦公場所意外事故傷害調查及改善

我們建立辦公場所意外事故通報機制，透過「意外事件調查表」發現職場的不安全環境或人員的不安全行為，進行軟硬體設施及環境的改善。

承攬商安全管理

新光人壽訂有「承攬工作安全衛生管理實施要點」規範承攬商作業安全。對於各項委外承攬作業要求承攬廠商應善盡勞工安全衛生相關法規要求，對於所屬員工應提供必要個人防護及教育訓練；至新光人壽工作場所施作專業工程時，需設置警戒區域、告知相關危害，以避免員工誤入施工區域而受傷或妨礙工程的進行。

此外，我們也提供環境危害因素告知單，使承攬人員注意新光人壽環境應注意事項，避免意外發生，建立與承攬商的友善夥伴關係。

對於供應鏈所關注的人權及環境永續議題，新光人壽亦將會履行企業責任，擬定及鼓勵承攬商及供應商夥伴響應與簽署「CSR 承諾書」，鼓勵商業夥伴建構具體環保節能政策及措施，並在執行營運行為時，應特別注意不得對環境及人權產生重大負面影響。

緊急應變機制

新光摩天大樓為超高樓層，也是台北市重要地標，為降低火災發生率及傷亡率，宣導火災預防及緊急應變措施，教育避難逃生的基本常識要領，及為配合消防法規規定及強化大樓辦公人員防火、防災等應變能力，我們每年均舉辦二次消防演練。2012 年 4 月及 9 月各進行一次，一次為防護團自衛消防編組訓練、實況演練，一次為消防新知及大樓安全講習，其目的為：

1. 符合消防法規的要求。
2. 加強大樓人員防災應變能力及熟悉疏散逃生路線。
3. 防制與消弭災害發生。
4. 發現問題做為檢討改進的參考。

自衛消防編組訓練主要目標為降低火災發生率及傷亡率，宣導火災預防及緊急應變、避難、逃生、疏散、集結的基本常識要領，期使辦公環境更加安全，生命更有保障，提升大樓服務的品質。



環境

環境衛生檢測

為營造更健康安全衛生的職場環境，我們與台灣檢驗科技股份有限公司 SGS-Taiwan 簽訂合約，由具有專業證照的檢測人員每六個月檢測辦公場所二氧化碳濃度，2012 年上下半年度分別檢測全台共計 331 處及 332 處辦公場所，總計檢測 3540 點均符合法定標準；另外在 2012 年首度對全台 64 棟大樓 118 座空調設備的冷卻水塔進行退伍軍人菌檢測，防止因空調系統散播病菌，維持良好的空氣品質，提供員工衛生舒適的工作環境。



食品衛生檢驗

有鑑於國內外不斷爆發食品衛生的危機事件，尤其是牛肉瘦肉精事件等，為了提供安全與健康的餐飲食材，2012 年委託 SGS-Taiwan 針對員工餐廳進行肉品動物用藥殘留、瘦肉精；麵食防腐劑、漂白劑；蔬菜 251 項農藥殘留；水果、飲品、冰塊、生飲水大腸桿菌、金黃色葡萄球菌…等，及人員刀具砧板的衛生塗抹等多項檢驗，確保員工食的安全。





健康

5S 健康職場好環境

每年定期辦理辦公區域整潔競賽，將源自於日本 5S 運動【5S：整理（SEIRI）、整頓（SEITON）、清掃（SEISO）、清潔（SEIKETSU）、素養（SHITSUKE）】帶進工作職場中，讓所有員工每年至少能審視一次自己的辦公環境，將不必要、多餘的物品清除，確認各項用具是否依使用頻率整理放置，以及養成各項環保節能習慣。

健康照護與宣導

2012 年我們在全國 5 處大樓設置健康中心，並聘任專業護理師擔任健康管理師，執行員工健康照護、健康促進與衛生教育宣導行動。總計 5 處健康中心共執行護理諮詢 2112 件、健康服務 612 人次、衛生教育 49 場次，共吸引 1,507 人參與。此外，我們也會透過電子系統，每季發送勞安電子報，並不定期發送健康新知電子報，讓員工即時收到多元化的健康訊息。







環境保護

新光人壽長期關注環境保護及節能減碳，是國內金融業者中，最積極響應落實節能減碳與生態保育活動的企業之一，儘管氣候變遷對我們的業務範疇不致產生重大影響，但身為百大企業之一分子我們責無旁貸，從設備設施能源管理出發到辦公室節能落實在員工生活中，讓環保的種籽漸漸發芽。

作為一個負責任的企業，我們持續努力減少對環境可能產生的影響與足跡，透過各項自發性的行動與改善專案，致力提高能源效率，減少能源、紙張及水資源的耗用，並透過影響我們的廣大保戶，共同落實對環境友善的責任。

新光人壽環境政策

我們期望透過「降低建築物能源使用量」、「資源回收再利用」、「轉化用紙文化」、「推廣環境保護意識」等四大面向行動，來減少營運及業務執行對環境的影響。





降低環境足跡

氣候變化被認為是世界面臨的最大環境挑戰，極端的氣候變化，如颱風、乾旱和大洪水等重大災害容易引發疾病發病率，並危及人身安全，造成財物損失。因此適應和減緩氣候風險是保險公司首要重視的管理問題，同時，努力解決此問題也等同於創造新的商業機會。

新光人壽一直遵循這樣的原則，採取積極的姿態審慎評估嚴重的溫室氣體排放可能帶來的風險，我們將積極宣導通知，邀請我們的員工和保戶關心氣候變化的相關議題。由於人壽保險是服務業，總

體來說對環境的影響是比較低的，我們明白對環境的影響，主要來自於建築物與業務人員交通活動所產生的能源消耗，與我們的投資決策所帶來的間接影響。

而為了達成我們對環境的承諾，新光人壽積極在價值鏈中推動節能減碳行動，包括減少溫室氣體排放量的節能專案，及省水與節紙等中長期措施，並跟我們的保戶一起努力，宣導並爭取他們的認同，共同減少保單紙張的使用，與我們一起響應環保。



降低建築物能源使用量

新光人壽全台擁有數十棟建築物與資產，我們明白我們的責任，是建構與強化建築物物業管理的環保方案。新光人壽長期關注環境保護及節能減碳，自 2007 年起展開一系列的具體行動，將環保與節能落實在大樓各系統的軟、硬體中，目標是減少電力等間接能源的使用量，在各項節能措施執行下，2012 年總用電量比 2011 年減少了 2.7%，有效減少溫室氣體排放量。

此外，我們亦持續活化舊有的建築物與設備，導入各項節能措施持續降低能源用量，首創利用離峰電價時段將數百噸的蓄水槽填滿及自行研究各項節能方法，逐年編列預算執行節能工程。

新光摩天大樓節能

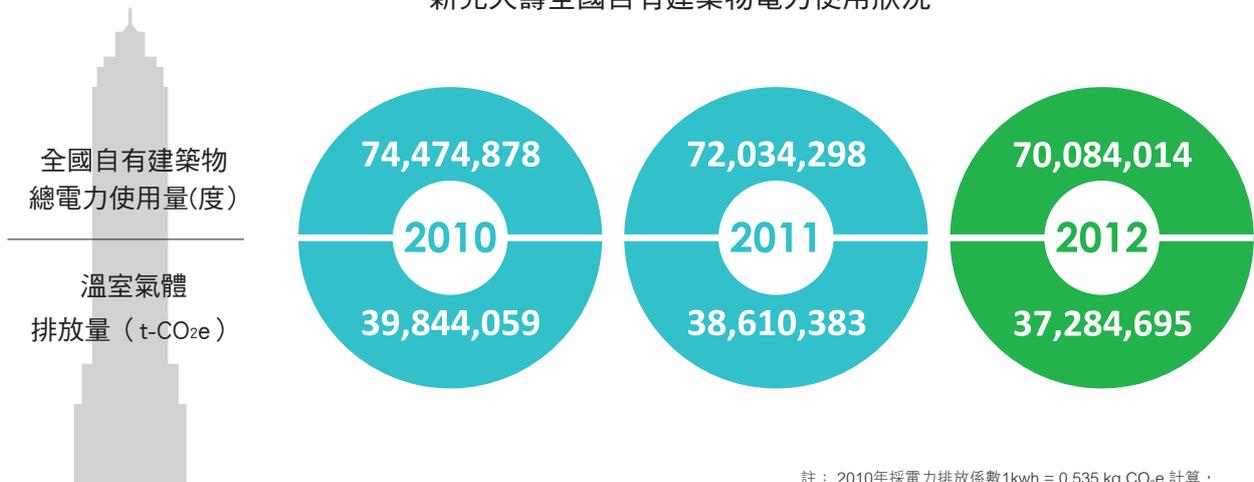
企業減碳做環保最直接的效益就是成本的減少，以位處市中心，屬於台北市地標大樓之一的新光摩天大樓為例，自 2007 年起力行減碳政策，採用節能設備，並執行電力、空調、照明等各項系統節

能措施，總計新光摩天大樓 2012 年較 2011 年節省逾 69 萬度電，減少逾 37 萬公斤碳排放量。較 5 年前累計減少逾 1,556.7 萬度的用電量。

2012 年新光摩天大樓完全滿租，在大樓使用率不斷增加下，從 2007 年逾 3,510 萬度，至 2012 年少於 2,959 萬度，總計減少的用電度數超過 1,556.7 萬度電，相當於減少超過 1,156.4 萬公斤的碳排放量。按照一株 30 年冷杉可吸收 111 公斤二氧化碳來計算，可種植 104,189 株樹木，相當於 17.36 個大安森林公園的樹木總量，達到環保實效，成為節約能源成效卓越的優良單位。這樣的成效除了省下數百萬元的營運費用外，也提高摩天大樓的承租率，進而創造租金收益數千萬元的綠色商機，成為外部相關單位觀摩學習的對象。

在未來新光人壽自有及新添購的大樓，亦積極評估及規劃申請內政部綠建築標章（如：2013 年新光人壽得標之台灣菸酒位於新北市新板特區地上權），以追求長期環境保護及節能減碳的永續發展。

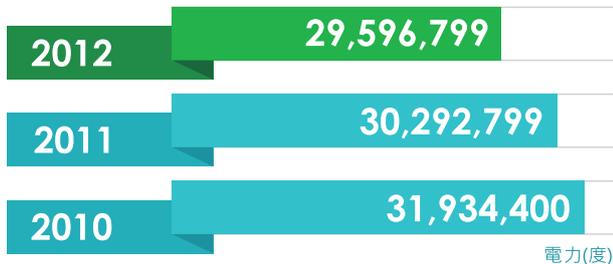
新光人壽全國自有建築物電力使用狀況



註：2010年採電力排放係數1kwh = 0.535 kg CO₂e 計算，
2011年採電力排放係數1kwh = 0.536 kg CO₂e 計算，
2012年電力排放係數按能源局公告1kwh = 0.532kg CO₂e 計算。

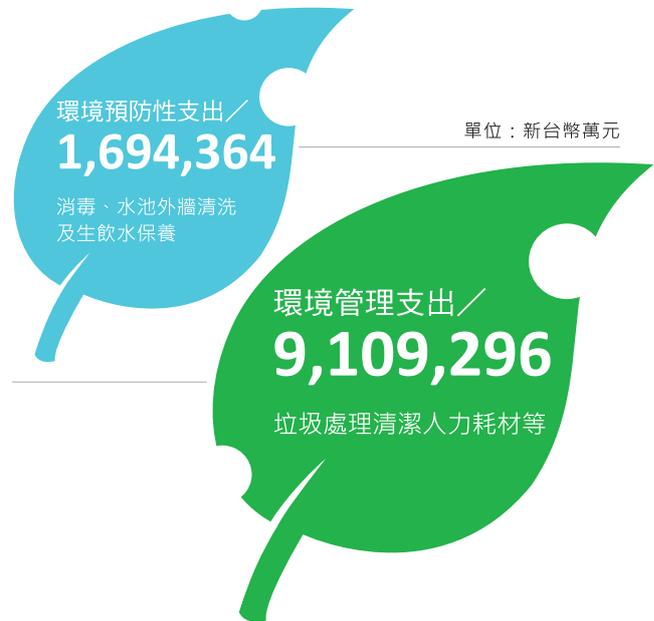


新光摩天大樓節能成效



註：碳排放量以節能起始年(2007)做為計算基準，依據2011年電力排放係數1kwh = 0.536kgCO₂e 追溯更新歷年電力碳排放量，2012年電力排放係數按能源局公告1kwh = 0.532kgCO₂e 計算。

新光摩天大樓環境支出



新光南京東路大樓金省能獎

新光人壽連續兩年獲得台北市政府「金省能獎」的肯定。繼 2011 年新光站前摩天大樓榮獲金省能獎第一名後，我們將環保節能的基因複製到新光南京東路大樓，並參加 2012 年由台北市政府舉辦的第五屆金省能獎，榮獲工商業甲組節能成效第二名。

新光南京科技大樓工商業辦公場所 節能減碳優等獎

新光南京科技大樓位於台北市南京建國路口，樓高 11 層，從建築設計、電力使用、照明使用、空調使用至各類設備維護上積極節約能源，並確保使用功率達 98% 以上，定期以數字檢視節能成效，避免不必要的能源浪費。



新光南京科技大樓節能措施

	空調	1	冷氣不外洩
		2	冷卻水塔與空調機組的進、出風口處已淨空並保持空氣流通
		3	空調系統定期巡檢確保系統運轉效率正常
		4	使用高效率能源設備
		5	室內冷氣平均溫度須保持在 26°C 以上
		6	辦公室及其他供應空調區域冷氣溫度維持在攝氏 26°C (含) 以上
		7	泵浦加裝變頻器 (如泵浦、冷卻水塔風車等)
		8	設定冷卻水塔水溫限值以控制風車運轉
		9	以風扇加強室內空氣流通降低空調設定溫度
		10	使用變頻空調冰水主機
		11	窗簾或隔熱貼紙減少戶外輻射熱入侵
		12	使用冷氣阻隔設施，冷氣不外洩
		13	依各季室外空氣溫度調整冰水主機出回水溫度
	照明與鍋爐	1	白天騎樓不開燈
		2	室內照度符合國家照度標準
		3	室內及廣告招牌的照明不使用白熾燈泡
		4	提升鍋爐運轉效率
	電力及動力	1	使用能源監控管理系統或用電需量控制器
		2	全年平均功率因數 95%(含) 以上
		3	非尖峰時段減少非必要電梯、電扶梯使用
		4	停車場抽排風機實施時間管理或 CO 濃度控制
		5	用電設備設置時間控制器
	照明	1	辦公室及公共區域基礎照明使用 T8 燈具與省電燈泡、T5 燈具及 LED 燈具
		2	照明區域符合 CNS 照度標準
		3	騎樓白天不點燈 (陰雨天除外)
		4	公共走廊與走動頻率較低區域照明使用動作偵測器
		5	靠窗區域利用自然採光減少燈具開啟
		6	燈具採用二線式控制運轉
		7	時間控制器控制燈具點燈時間
		8	緊急逃生指示燈採用 LED 燈具
		9	裝設節能標章燈具
	節水	1	裝設節水標章設備
		2	水龍頭上裝設光電偵測器或使用水流量控制器
		3	雨水回收系統
	其它	1	太陽能供電裝置
		2	風力供電裝置
		3	其他節能標章設備



榮獲台北市工商業辦公場所節能減碳評獎

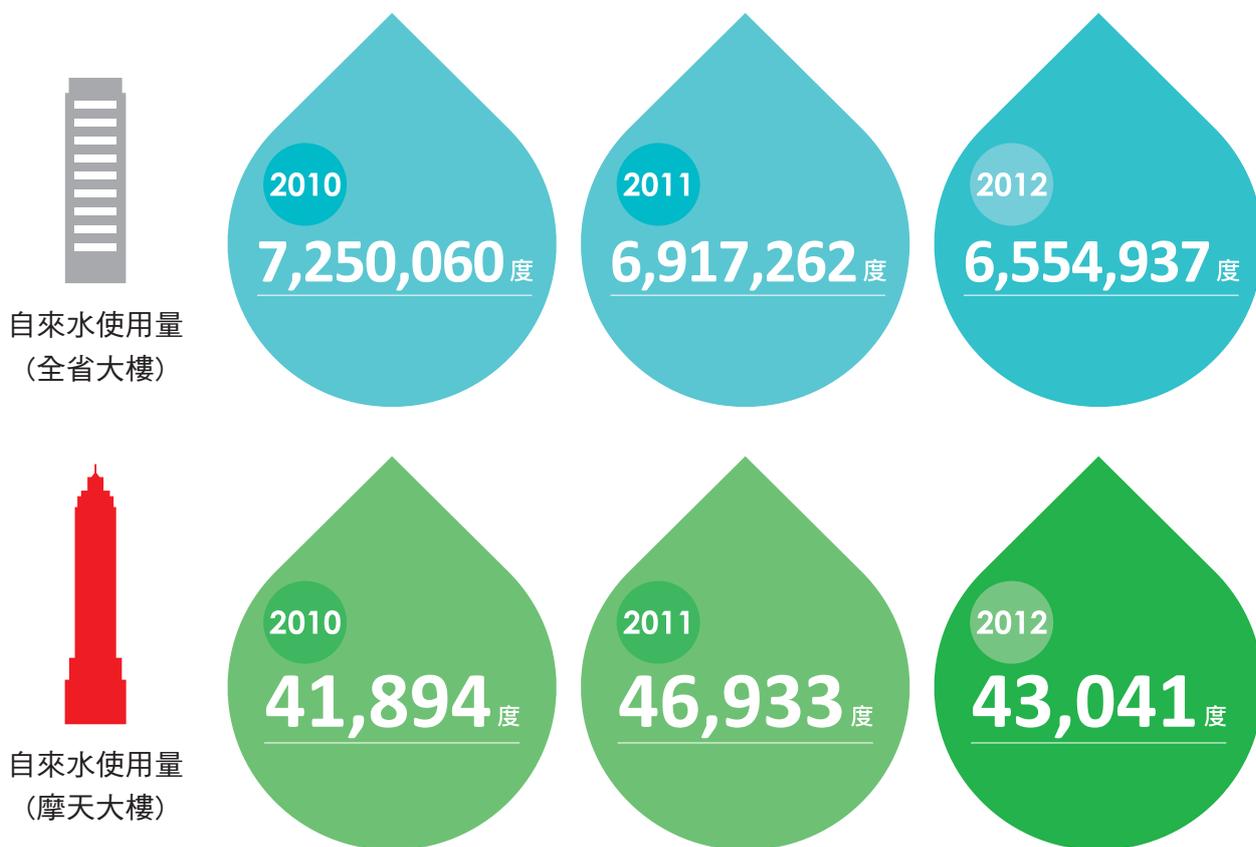
在各項建築物節能減碳措施的有效執行下，2012 年新光人壽參與台北市政府舉辦之台北市工商業辦公場所及量販店節能減碳評獎，在眾多參賽者中，新光站前摩天大樓，及新光南京科技大樓雙獲殊榮，分別榮獲銀質獎及優等獎的肯定，履現新光人壽對於環境保護的承諾與行動決心。



節水行動

新光人壽用水主要為辦公室民生用途，主要為員工及部分消費者使用，且由於主要來源為自來水，生活污水均排放至都市污水下水道，雖然對水源不會造成重大影響，但我們仍透過相關措施力行節水，包括加裝水龍頭節水器、改換自動感應式水龍頭等

措施，並加強員工教育宣導，減少不必要的水資源浪費，也藉此節約經費支出，2012 年無論是全省，或是新光站前摩天大樓，用水量均明顯減少，顯示節水成效卓越。



資源回收再利用

新光人壽基於資源循環再利用、萬物生生不息的精神，推動廢棄物資源回收、垃圾分類活動，並進行將生財設備延長使用年限，將待報廢的生財器具可用零件拆卸再生等「資源化管理」。

新光人壽訂有增加廢棄物回收目標，目前並於總公司所有樓層設立回收環保站，將殘餘廢棄物進行回收處理排序，再利用或焚燒或垃圾填埋處理。

我們的目標是建築物能全面達到 50% 的回收比例，並將繼續和加強清潔人員的培訓及大樓用戶的分類回收宣導，讓廢棄物管理效能持續落實與提升。



註：堆肥處理廢棄物總量及掩埋處理廢棄物總量自 2012 年起開始統計，故無 2010 及 2011 年統計資訊。

回收處理廢棄物總量
資源回收



焚化處理廢棄物總量
垃圾運量



堆肥處理廢棄物總量
餐廳廚餘



掩埋處理廢棄物總量
大型廢棄物





轉化用紙文化

截至目前為止，保險公司的保險條款和各類小冊子使用了大量的紙張。新光人壽為了實現減少紙張的使用，推動全面的紙張使用管理計劃。我們成立工作小組並引入數據分析管理制度，將紙張成本支出數據可視化，每月匯報進展情況，協助相關單位釐清每年紙張的使用量及採購狀況，進而轉變到無紙化的業務流程。

新光人壽並於 2011 年設立短期目標，希望 2012 年能達成紙張採購量減少 10% 的目標；惟因個資法上路造成個資相關表單列印需求增加，故 2012 年僅達成減量 6% 之目標。但新光人壽未來仍會繼續透過推行單據 e 化等活動來達到紙張減量的目標。

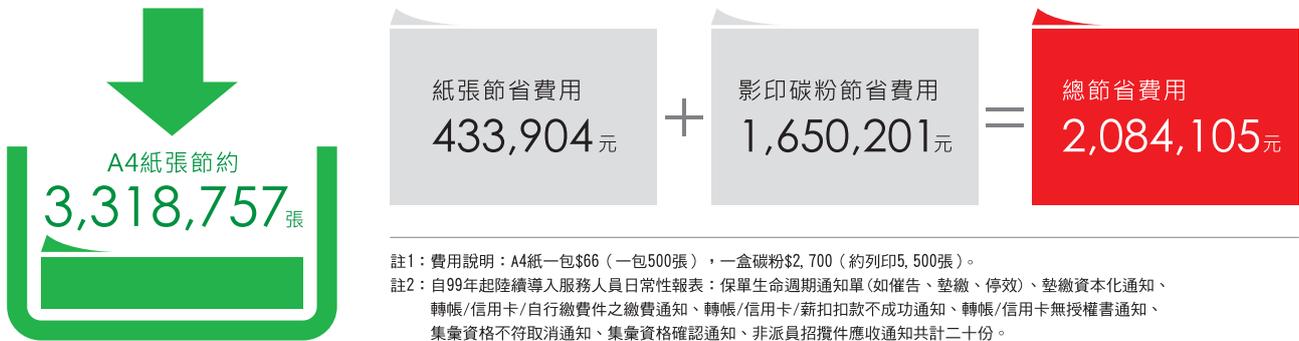
節紙目標	說明	成果
短期目標	2012 年目標為比 2011 年減少 10% 紙張採購量。	減少 6%
中期目標	增加電子單據的應用項目，如新光人壽各項服務的通知及活動訊息的傳達。	
長期目標	將繼續推廣至所有 750 萬保戶，一同辦理 e 化以落實節能減碳，減少紙張消耗。	



我們透過員工宣導及教育訓練，力行紙張減量行動，相關行動包括：

減少商品送審文件印製頁數	由於保險商品受主管機關監理與規範，商品推出時必須準備相關送審文件，包含保單條款、各項利潤測試及財務指標等分析，往往一個新商品就必須列印上百頁的文件，目前新光人壽已部分採光碟檢送、部分採雙面列印或調整格式的方式節省紙張。
使用環保紙張、油墨印製 DM	保險商品 DM 為同仁招攬保單的主要行銷工具之一，一方面作為商品說明上的輔助工具，另一方面提供保戶留存參考。目前新光人壽 DM 的材質係為傳統印刷所使用的紙張及油墨，但為因應環保趨勢，未來我們將階段性採用環保紙張及油墨印製商品 DM，善盡環境責任。
推動無紙化及文件電子化	<ol style="list-style-type: none"> 目前包括傳統型保單（新台幣、外幣）及投資型保單，以及繳費證明或送金單皆已推動無紙化或電子化，為了加強推動成效，我們也訂定相關獎勵辦法及單位推動目標。 除了將部份銷售文件電子化外，並將原本 A3 的紙張規格縮小為 A4，節省紙張使用。 另配合全球無紙化運動，我們重新檢視檔案資料，並改以電子檔案存放保存，在完成資料文件電子化後，預估可節省 10% 以上的紙張使用。 歷年來要保書採大量印製後再分配給各單位，難免造成分配不均，導致部分單位有剩餘，而部分單位卻需要追加；若遇到法令或商品變更需要調整要保書，原有要保書也須銷毀而造成浪費。新光人壽規劃於 2013 年將要保書改為 WEB 版，待同仁需要時再行列印，以期減少紙張使用的浪費。

保件節能減碳效益預估



行銷 e 化 – 減少能、資源使用

配合行動通訊時代的來臨，及業務員行銷習慣的改變，新光人壽 2012 年積極推動行銷 e 化。在硬體部份提供補助，鼓勵購買平板電腦、方便行銷；在軟體部份，設計了名為「APP-e 動秘書」應用程式，協助業務同仁提升行銷、管理保戶資料的效率。

透過行動裝置及 APP，業務同仁在進行銷售時，便無須再隨身攜帶各式紙本資料，與不斷印製修改之保險建議書，也無須因配合法規或費率更動，而必須不斷汰換舊版文件，除了有效節能，也大量降低紙張的使用與浪費。

行銷 e 化效益

1. 智慧型手機與平板攜帶方便。
2. 觸控及 App 改變傳統應用程式設計，大幅降低學習門檻使用更簡單。
3. 提升業務同仁全面 e 化的可行性，更進一步行動商務化。
4. 隨時、隨地使用行動裝置進行業務、保戶及要保書管理，大幅提升工作效益。





APP-e 動秘書

APP - e 動秘書特色	
離線作業	不會受限於網路連線的環境，且系統使用簡單。
特殊的使用介面	操作容易且 App 介面易與保戶產生互動。
整合多樣功能	將多媒體典藏、費率試算、商機系統、保戶情報、行事曆、互動行銷、最新消息、網站連結等功能整合在一起，業務同仁只要透過 e 動秘書，就能使用各項功能。
無侷限性	未購買 IPAD 的業務同仁也能透過 PC 或 NB 使用。
具未來擴充性	將陸續開發業績管理、保戶地圖、行政支援等各項功能，將提供業務同仁更完善的行銷管理工具，預計於 2013 年底前完成第二代的業務員行銷系統開發。

APP - e 動秘書效益	
1. 無紙化（滿足行銷資料需快速更新需求）：	對保戶展示的說明文件，完全可藉由電子裝置來呈現，節省大量說明文件的印製，且可確保說明文件內容的正確性，降低資訊傳達不對稱風險。
2. 行動化（滿足雲端行銷資料便利需求）：	行動裝置平台所提供的輔銷資料，能大量、完整且迅速的提供給業務員，直覺化的簡單操作方式，讓業務同仁更是運用自如，建構了行動業務員系統的基礎。



推廣環境保護意識

新光人壽運用自身的商業資源，透過各項大型活動，積極推廣環保教育理念，透過廣大員工、眷屬及保戶的串連及影響力，在工作及生活中共同履行環境保護及節能減碳行動。

推動保戶 e 化電子單據

除了透過全國登山健行活動，鼓勵保戶申請電子單據外，我們在 2012 年積極推動送金單收據（繳費通知單暨收據）等「無紙 e 政策」，鼓勵保戶使用電子收據，取代實體書面文件寄送，響應減少紙張使用，環保愛地球。我們規劃 2013 年起將電子單據 e 化推廣至傳統型新契約，讓保戶在訂立保險新

契約時，即可於要保書中直接約定未來所有單據以電子方式寄送，以實際行動減少紙張的浪費。

新光夏日輕衫 節能好 HIGH 心

2012 年我們配合世界環境日推動「夏日輕衫－節能好 HIGH 心」活動。以 HIGH 為行動宗旨。在 6 月至 9 月底，除正式場合外，男性員工著襯衫不打領帶，女性員工著制服不著背心、領巾，並將大樓空調溫度維持在夏日適溫（26°C~28°C），積極宣導及推廣減碳愛地球的觀念，並號召全體員工參與自主實施「夏日輕衫，空調提高 1°C」，希望藉由簡單的小動作，鼓勵員工養成節約能源的好習慣。





健康百分百 減碳一起來

為響應環保、關心大眾身心健康，我們在 2012 年舉行「健康百分百 減碳一起來－2012 年新光人壽全國健行暨母親節感恩活動」，共分 26 條健行路線，邀請員工及保戶走向戶外，全台估計有 3 萬人參與。

台北健行主場於淡水漁人碼頭舉辦，由新光人壽總經理帶領總公司及業務同仁與保戶近 5,000 人共襄盛舉，並於活動中簽署十大環保宣言，提倡環保風氣，鼓勵民眾身體力行，節能減碳，養成環保好習慣，從生活中為愛護地球盡一份心力。

十大環保宣言

- | | |
|------------|-------------|
| 1. 冷氣控溫不外洩 | 6. 每週一天不開車 |
| 2. 隨手關燈不浪費 | 7. 選車用車助減碳 |
| 3. 省電燈具更省錢 | 8. 多吃素食少吃肉 |
| 4. 節能省水看標章 | 9. 自備杯筷帕與袋 |
| 5. 鐵馬步行兼運動 | 10. 惜用資源護地球 |



常態性響應關燈節能減碳活動

新光人壽在遍佈全國 200 多棟辦公大樓積極推動「節約能源、有效用電」措施，每年定期響應「夏至關燈」，並參與「Earth Hour 地球一小時」、中秋節「燈不亮·月亮」活動，在新光摩天大樓、信義區曼哈頓大樓、內湖科技大樓等 26 棟自有大樓，以及新光銀行全台 105 家分行的自有辦公樓層及頂樓景觀關閉照明、廣場招牌、外牆照明、招牌燈等非必要照明設施電源，以最實際的行動為地球貢獻己力。

新光摩天大樓登高大賽 「為節能減碳而跑」

2012 年新光人壽持續辦理「第 30 屆新光摩天大樓登高大賽」公益活動，邀請環保署署長、中油董事長、台灣永續能源研究基金會執行長、台灣環境資訊協會理事長、氣候變遷與能源永續協會秘書長等貴賓共襄勝舉。

本年度活動主題為「為節能減碳而跑」，主要原因來自氣候異常與環保減碳議題持續延燒，希望藉由登高大賽鼓勵大家多爬樓梯，讓大眾再度省思節能省電的重要性，把節能減碳的觀念與做法帶至日常生活中。

新光人壽以具體行動支持具環保理念的 NGO、NPO 發展，於活動後將報名費收入 100 萬元，全數捐贈予台灣永續能源研究基金會、台灣環境資訊協會、氣候變遷與能源永續協會等環保團體。







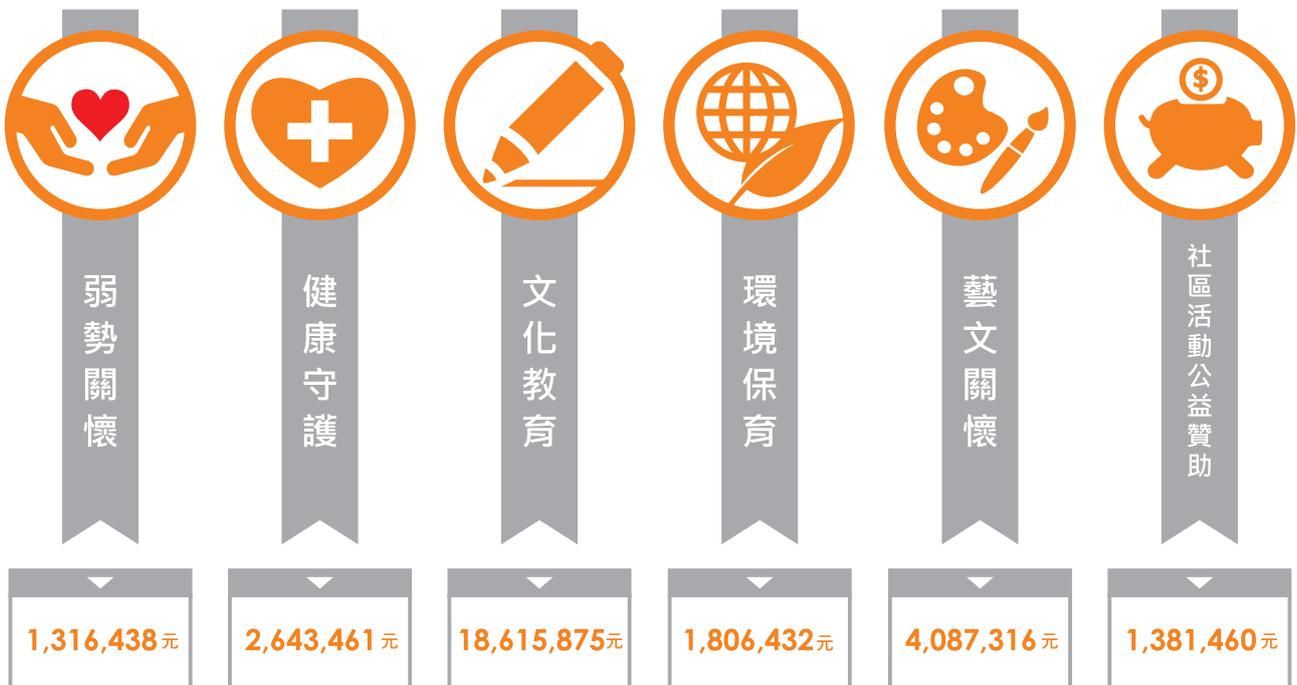
社會參與

新光人壽為落實地方永續經營，積極發展社區關係，設立社區活動推展小組，2012 年的活動主軸為「環境保護」及「關懷偏鄉教育」。

同時結合旗下新光人壽慈善基金會從改變觀念的節能行動，到支持原住民兒童與青少年教育方案、鼓勵身心障礙者與社會接觸、關心老年族群、女性健康、推動傳統文化、推廣保險基礎教育等社會關懷項目，積極投入公益志業，不落人後。



2012年新光人壽社會參與狀況



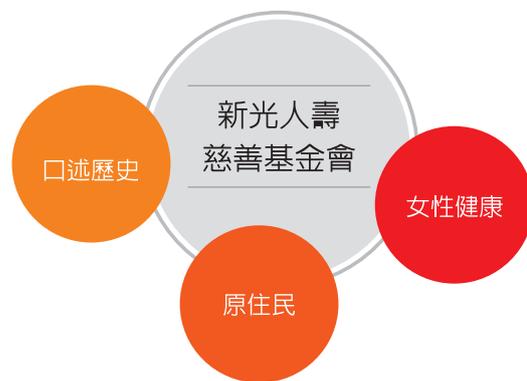
總計：**29,850,982**元



新光人壽慈善基金會

新光人壽慈善基金會自 1983 年創立以來，秉持著「取諸社會、用諸社會」的宗旨，延續創辦人吳火獅先生的精神從事社會公益，以舉辦或捐助慈善公益事業為目的。29 年來補助個人急難救助超過 1.56 億元，慰撫因公殉職警消超過 1.4 億元，各項重大天災投入超過 1.6 億元，總累積捐贈金額超過新台幣 30 億元。

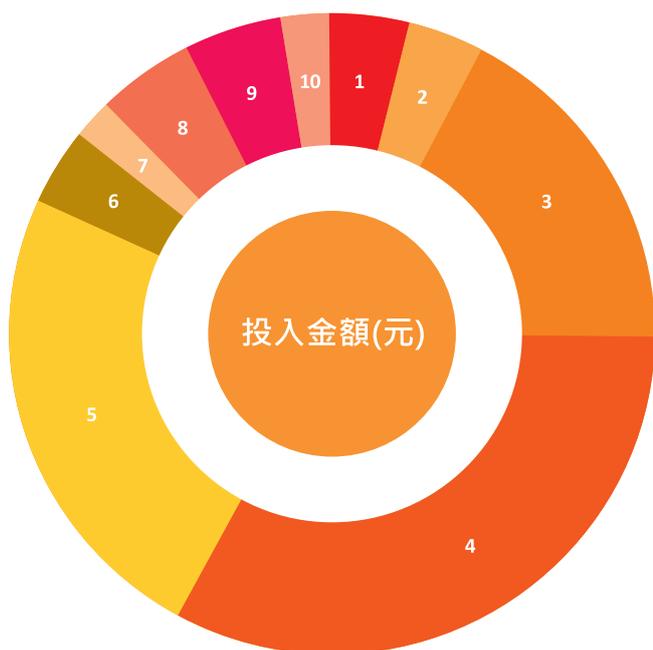
我們強調策略性的慈善工作，透過對贊助夥伴及內部員工的績效評估，去評量社會參與的績效成果，期望創造累積及持續性的活動效益，把種子的生命力延續下去。除了傳統的急難救助之外，更結合相關之非營利組織團體，以「女性健康」、「原住民」、「口述歷史」為三大策略發展方向，也擴大結合企業志工人力的運用，期許以槓桿作用的原理，讓公益服務加乘達到最好的效果與影響力。



理念

自創立以來積極投入各項社會福利事業的推動，為使社會大眾得到更多的關懷，對貧困災害、文化學術及社會福利工作的贊助均不遺餘力。秉持著「取諸社會、用諸社會」的創立宗旨，熱心參與公益活動，多方回饋社會，期使我們的社會更加美好。

2012年新光人壽慈善基金會社區投資(Community investment)狀況



1	女性健康：乳癌防治講座	213,100元
2	女性健康：系列講座	184,167元
3	原住民關懷服務	900,000元
4	口述歷史：年長者藝術服務(活化歷史)	1,714,027元
5	口述歷史：年長者藝術服務(傳承藝術)	1,245,468元
6	其他：志工服務	217,003元
7	其他：公益教育及體驗	91,350元
8	其他：環保教育	256,432元
9	其他：生態保育	250,000元
10	知識教育長期計畫(六龜新光知識館)	126,568元

參與人數	受惠人數	投入總金額
1,472 人	8,189 人	4,889,762 元

女性健康

提升民衆乳癌防治意識、增加乳癌篩檢率

行政院衛生署國民健康局癌症登記數據發現，乳癌是台灣婦癌發生率第 1 位，死亡率第 4 位的癌症，每年約新增 9,000 人，並有年輕化的趨勢，加上台灣僅 2 成 6 的篩檢率，造成存活率下降。新光人壽慈善基金會為培養民眾正確防癌觀念，並鼓勵養成定期篩檢的習慣，2012 年再次與中華民國乳癌病友協會合作，透過新光人壽與新光銀行，於全台辦理 9 場次乳癌防治講座，由病友現身說法傳遞防癌概念，合計近 800 人次參與，滿意度達九成七以上。此外，為平衡城鄉差距，2013 年將再次與中華

民國乳癌病友協會合作，以中部地區為主要宣導地區，預計辦理 6 場次宣導講座。

另外，為達到早期發現、早期治癒的效果，自 2007 年開始，新光人壽慈善基金會與新光醫院合作推出免費乳房超音波健檢券，提供民眾免費受檢機會，2012 年度與各社福、婦女團體…等單位合作，提供逾 6,300 張乳檢券，6 年來已有超過 17,000 位女性受檢，至 2012 年底為止，疑似惡性案例共 102 位，在新光醫院做後續追蹤，確立診斷共 17 位，並提早接受治療，成功挽救了 17 個家庭。



10/18 雄北區部課後留影。



觸摸腫瘤體驗。



10/19 士林區部活動現場。



講師至各分組教導如何自我檢查。

關心女性身心健康

女性健康是全球性議題，由聯合國及世界衛生組織的女性健康政策得知，女性健康的趨勢朝向健康促進及兩性平權的目標邁進，包含的面向相當廣泛。

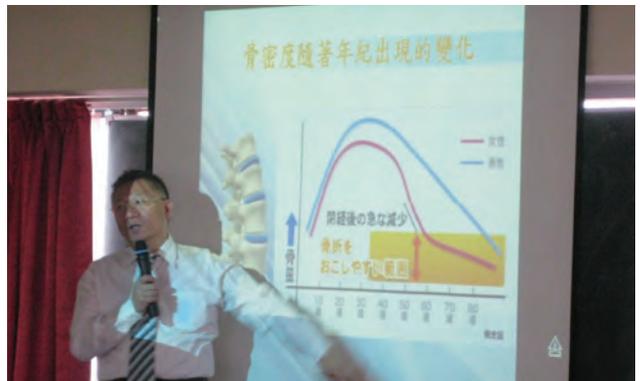
為關懷女性健康，提升民眾健康知能，2012年我們針對女性常見疾病及關心議題，邀請專業醫師擔任講師，舉辦 13 場次「Hold 住妳的健康 - 女性健康講座」，主題包含預防骨質疏鬆及子宮疾病、體重控制、介紹睡眠障礙、藥膳食補養生等健康議題，

及微整型、平價時尚風格等流行議題，共超過 1,000 位民眾參與，滿意度達九成以上。

根據講座後的問卷調查，我們針對參與民眾最感興趣的健康議題，聚焦於癌症預防的工作上，2013 年度將規劃 10 場「作伙練 5 功 - 健康防癌講座」，透過講座宣導正確防癌觀念，推動健康飲食及健康生活，並培養民眾按時節儉的習慣，降低罹癌風險。



6/6 邀請廖振焜醫師講述骨質疏鬆。



6/16 陳劍龍醫師說明骨質密度的變化。



7/6 葉秋芳老師示範簡易按摩手法。



7/13 林晏瑄心理師說明睡眠障礙種類及簡易放鬆方法。

原住民

原住民兒童安親課輔方案

由於原住民單親、隔代教養、經濟弱勢等類型的家庭日漸增加，家長大多無法提供足夠的教育資源，新光人壽慈善基金會透過贊助「台灣彩虹原住民關懷協會」，在新竹縣竹東鎮、尖石鄉新光及鎮西堡部落舉辦安親課輔服務，以當地原住民為課輔老師，開設安親課輔班，協助解決原住民兒童的課後照顧問題，培養學童讀書習慣，同時縮短城鄉教育差距，提升學童未來的競爭力。

2004 年開辦以來，學童課業完成比例從四成提升到九成。2012 年的總服務量為 15,400 多人次。此外，本會也發動「大手牽小手 - 原住民書信志工」活動，招募約 80 名的新光人壽員工與原住民學童通信，期待藉由書信往返，與之建立友誼並成為其模範。

原住民兒童教育理財講座

原住民家庭普遍處於社會經濟地位較低的情況，其中一個原因與理財觀念薄弱，金錢使用方式、原則與現代模式有所差異，並且容易信任人而被詐騙有關。因此新光人壽慈善基金會連結新光銀行的專業講師在竹東鎮及新光部落開辦原住民兒童理財活動，透過活動教授理財觀念，並結合日常生活中的時事機會教育及實際演練，累積理財能力與培養正向態度。2012 年共舉辦三場次，共有學生 187 人次參與。





口述歷史

推動年長者藝術服務活動

新光人壽慈善基金會執行長自 2003 年起與美國 Elders Share the Arts (ESTA) 專業老人社福機構接洽，於 2005 年正式引進以藝術服務長者的方案 – 「傳承藝術」與「活化歷史」，秉持著「創意老化」的概念，使長者皆能身心健康，正向的面對老年生活，讓老年生活充滿各種可能性及依舊充滿創造力。

活化歷史

「活化歷史」方案長期與果陀劇場合作，利用藝術的表現創造隔代互動的許多可能性，藉由長者

說故事的方式引導學生重新釐清『老的價值』與『老的不同面向』，縮小隔代溝通的鴻溝。年長者亦能藉由與孩子的互動，再度與社會產生新的連結，活出充滿高齡智慧的自信風采。

【活化歷史師資培訓與國際授證】

2012 年度開設第七屆師資培訓班，有 6 位受訓學員展開為期一年的實習活動帶領，並接受專業督導。2007 年起活化歷史將推展至各地培訓帶領師資，累計至 2012 年共培訓 57 位帶領者，2012 年度中通過評核獲頒授證有 14 名師資，分別於大台北、台中、新竹、花蓮、屏東執行活化歷史方案。



每年舉辦兩次的團體督導課程。



國際帶領師資授證大合照。



活化歷史師資培訓班。



生命故事劇場研習工作坊。

【戲劇展演】

活化歷史戲劇讓長輩們用戲劇演出的方式重現自己的生命能量，本年度展演「靠近」、「阿智」、「躲吧！躲貓貓」祖孫聯演舞台劇，以爺爺奶奶的真實故事改編，讓台下的觀眾感受到熱情與活力，增進隔代間的分享與互動以及增加高齡者的社會參與度。2012 年累計觀賞人次達 1,072 人次，滿意度達九成以上。



「阿智」舞台劇演出關於分離的人生故事。



「靠近」舞台劇由祖孫合演陶子奶奶小時候跟僕人的有趣回憶。



「靠近」舞台劇演出郝爺爺小時候面臨戰爭的情結。



躲吧！躲貓貓」舞台劇演出竹葉青奶奶小時候與日本小男童經歷的青梅竹馬的回憶。

【長者表演班及長者說故事養成班】

「長者表演班」有 16 名長者參與為期 2 個月的戲劇表演課程，包含戲劇、舞蹈及歌唱課程。「長者說故事養成班」有 20 名長者參與為期 1 個半月的說故事課程，結業後進行活化歷史示範活動，分享自身故事給小學生聽。



長者說故事養成班大合照。



長者戲劇表演班成果結業發表會。



透過肢體開發與戲劇演出，讓長者更有發揮舞台空間。



長者戲劇表演班成果發表演出。



傳承藝術

「傳承藝術」方案是透過專業講師的帶領，讓長者在藝術夥伴志工的陪伴與合作下，讓長者將過去、現在、未來的生命經驗，透過創作視覺藝術方式記錄下來，增加長者與親人或年輕朋友間的互動，讓長輩們用藝術道盡一生喜怒哀樂的回憶。

扶植社會企業

2003年由新光人壽慈善基金會吳欣盈執行長自美國ESTA的機構引進，2005年正式在台灣執行，為結合更多資源，2009年開始評估並著手規劃成立社會企業，以服務商品為社會服務及利益回歸到社會福利為原則，2010年正式成立社會企業「新活藝術服務有限公司」，做為專職傳承藝術之推廣服務單位，提供長者更優質的銀髮生活，公司盈餘將回歸到服務上，提供弱勢長者傳承藝術服務，或為助人工作者辦理工作坊、課程等。



成立宗旨

1	以企業模式經營，跳脫政府社福系統所提供殘補式的服務，推廣「使用者付費」之概念，讓傳承藝術等創意老化服務普及於老年族群。
2	為專業人員打造良好的工作環境與待遇，使專業人力長久投注於長期照顧領域，累積工作經驗與專業技能，確保服務使用者得到高品質服務。
3	公司營運之利潤回饋於社會福利系統，協助 65 歲以上之弱勢族群享受更豐富、更美好的高齡生活，並扮演創意老化之倡導角色。

期程	目標
短期	讓全台灣的長輩都有機會接受傳承藝術服務。
中期	提升政府重視長輩們有從事創作及參與藝術之必要性。
長期	成為華語國家「創意老化」之龍頭。

【傳承藝術團體】

2012年傳承藝術已進入台灣第八年，持續提供多元化的服務形式，在傳承藝術團體中，於各養護機構、老人服務中心、社區關懷據點、新光醫院等23個單位進行，服務人次超過1,600人次，八年來累計人數超過1萬人次。



強調人的互動，為長者建立新的人際關係。



結合新光醫院資源，服務社區長輩。



長者與志工共同完成每次的創作。



開發繪本式的自傳「生命故事書」。

【創意老化推廣】

除持續與學校、老人福利機構合辦創意老化推廣課程，也與新光人壽業務單位辦理創”藝”手作課程，依據不同對象規劃課程內容，提升各界對高齡化社會議題的重視，更有效將傳承藝術傳達至台灣各角落，合計辦理29場次、近1,600人次參與，滿意度達9成以上。



課程中體驗傳承藝術的暖身活動。



針對專業社工人員提出創意老化新概念。



以兔子為主題，回顧每人的2011年(兔年)。



體驗藝術品創作，用彩鹽彩繪出心情故事。

【帶領者訓練及志工招募】

為吸引更多專業人士或有志從事老人服務人士加入傳承藝術團隊中，我們提供包含基礎課程訓練、藝術創作、團體演練等，使學員經由實習、國際認證等階段，取得正式團體帶領者資格。目前已開辦 11 屆帶領者培訓班，共近 80 位學員參與，每年持續認證並執行傳承藝術有 8 位團體帶領者。

此外，我們定期舉辦「藝術夥伴招募暨訓練會」以及「藝術夥伴手作及訓練課程」，規劃不同課程及手作課內容，持續訓練志工。目前已招募超過 200 位志工，2012 年實際參與志工為 55 位，且總服務時數超過 400 小時。



小班制教學確保學員的學習狀況。



2012 年底首次於台北市以外開辦培訓班。



3 小時的課程訓練志工成為「藝術夥伴」。



持續訓練藝術夥伴，服務更上手。



其他

推動志工服務

為提供員工擔任志工及回饋社會的管道，新光人壽慈善基金會於 2009 年成立「新光樂活志工社」，目前有 400 多位社員，2012 年度總計約 855 人次志工參與課程及服務，總服務時數達 3,105 個小時，包括特殊兒童陪伴、原住民兒童筆友志工、粉刷志工、陪自閉症兒童健走活動志工…等。

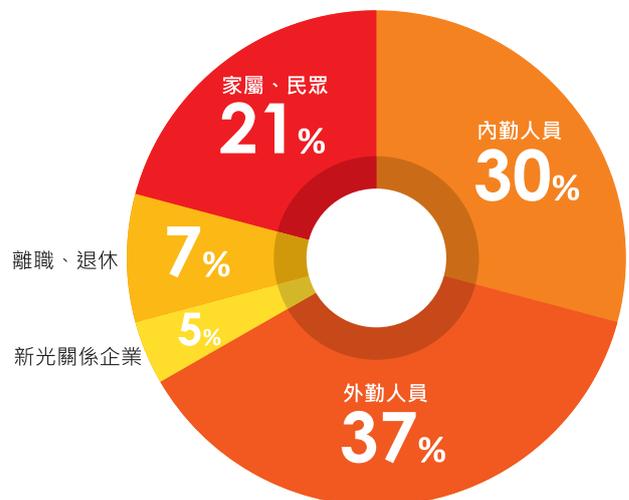
目前接受「新光樂活志工社」志工人力的機構包括：天使心家族社會福利基金會、現代婦女基金會、中華民國自閉症家長總會、華山基金會等單位，對新光志工的整體服務表現滿意，並表示希望未來再合作。此外，我們亦針對參與志工進行問卷調查，志工滿意度高達九成五。

2013 年志工社的目標，除了將持續補足社福團體志工人力，另將開辦相關志工訓練課程及相關聯誼活動，加強服務志工的熱忱及專業性，並強化志工向心力。此外，我們以推動全體員工志願服務為中長期目標，研擬鼓勵辦法，希望鼓勵更多員工參與社會服務。



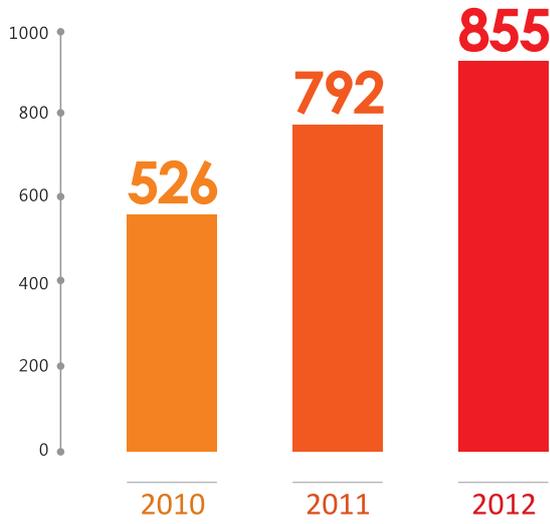
新光樂活志工社

內勤人員	126人
外勤人員	155人
家屬、民眾	87人
離職、退休	28人
新光關係企業	22人
總計	418人

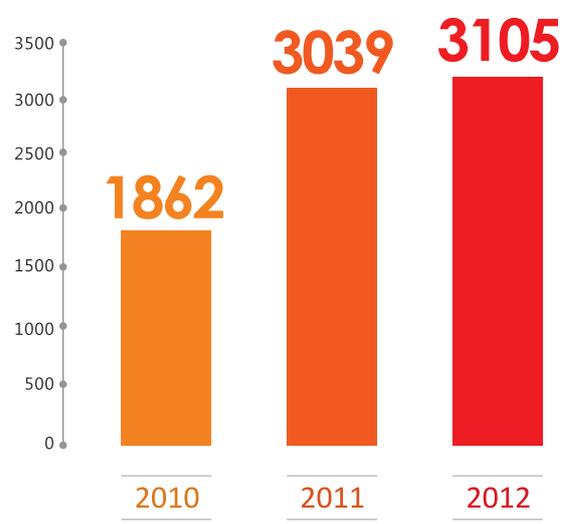




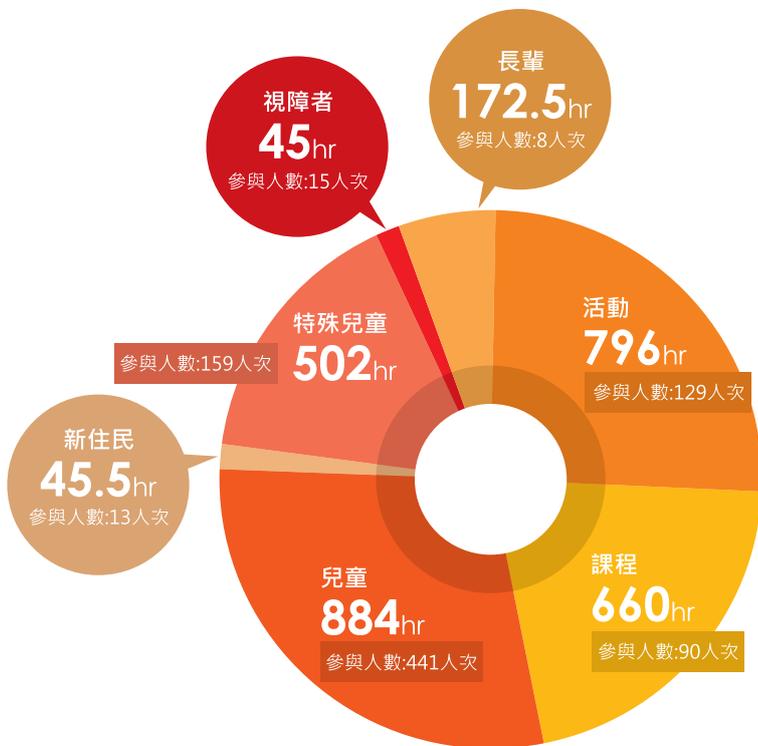
服務人次成長



服務時數成長



新光人壽2012參與樂活志工社的活動項目、志工參與人次及時間



- 活動
- 粉刷志工
 - 【2012星星相惜 讓愛走動】志工服務
 - 天使心陪伴家庭活動
 - 新光金控-美麗人生講座
 - 活化歷史DM志工
 - 有聲書錄音志工
 - 五股溼地自然體驗暨外來種清除工作
 - 反家暴街頭宣導-活動志工
 - 反家暴街頭宣導-紫絲帶拼圖志工
 - 【老愛在身邊 敬老園遊會】
 - 心智障礙才藝大賽徵賽程協助志工
 - 天使心音樂會
 - 新光金控-敦南誠品耶誕
- 課程
- 【2012星星相惜 讓愛走動】課程
 - 環保課程-1
 - 環保課程-2
 - 志工基礎課程
 - 志工特殊課程
- 兒童
- 賽珍珠基金會-新住民兒童托育
 - 新壽慈善基金會-兒童親子講座
 - 【玩具繪本 出去玩】陪伴社區孩子過暑假
 - 兒童安全社區宣導活動
 - 書信志工見面會
 - 書信筆友通信
- 特殊兒童
- 北藝大一日藝術活動
 - 輕度自閉症青年團體
 - 天使心講座陪伴
- 新住民
- 資訊志工
- 視障者
- 【大睛奇EYE無敵】陪視障騎協力車志工
- 長輩
- 傳承藝術-藝術夥伴

公益教育及體驗

抱持著推廣公益教育及提升員工同理心的目標，2012年我們分別與三家身心障礙庇護工場合作，包括心路基金會一家工場、伊甸社會福利基金會的台中市迦南園烘焙庇護工場、臺北市自閉症家長協會的小貝殼庇護工場。透過參訪庇護工場，讓員工和民眾有機會學習尊重差異並以正向的心看待心智障礙者，活動約有110人參與，滿意度達九成。

重視生態保育

由於人類經濟活動的擴張，許多動物因其生存的熱帶雨林環境遭破壞的範圍迅速擴大，使巨猿科動物面臨絕種的命運，為加強國人愛護動物並了解靈長類動物所面臨的危機，新光人壽慈善基金會自1995年起不間斷的贊助台北市動物之友協會，舉辦「金剛猩猩保育教育活動」，於每年四月兒童節舉辦金剛慶生及保育活動，藉由金剛『寶寶』獲得新生的故事，加強國人對愛護動物的觀念。2012年園方也重新整頓金剛猩猩的生活空間，以增加舒適度及與民眾互動，並為未來金剛配對作準備。

親子教育成長講座

為提升父母在親職教育上的知識與能力，新光人壽慈善基金會於北部地區舉辦五場兒童教育的相關講座，包括幼兒發展觀察、兒童心理與時間管理教育、網路教養與媒體識讀、如何發現孩子潛能，及孩子學習英語的黃金時期，總計有455人參加講座，課程滿意度達九成。



募集二手童書送偏鄉課輔班

為豐富新竹和花蓮偏鄉地區的課輔班圖書館藏，新光人壽慈善基金會號召人壽員工捐贈家中的二手童書，共募集 1,192 本的二手童書，分別捐贈台灣彩虹原住民關懷協會及善牧基金會花蓮光復中心，期待透過老師的引導閱讀能夠打開原住民孩子的心房，並培養其閱讀和學習興趣。

中輟少年都市體驗團體

為協助中輟青少年對未來有更明確的方向，新光人壽慈善基金會贊助台灣彩虹雙福協會，舉辦 2 場大埔里地區中途輟學暨中輟之虞兒童少年都市體驗教育型活動，藉著實際參觀就業職場、團體工作及個案會談，協助缺乏自我肯定的中輟青少年，提升未來生涯發展的重視，進而成為對未來努力的動能。



社區參與行動

守護生命 推動全國捐血活動

根據台灣血液基金會統計，每年年初易有寒流來襲，捐血人數易減少，導致血庫瀕臨血荒，有鑑於此，新光人壽於每年農曆過年後舉行全國捐血活動，以實際的捐血行動，體現企業關懷與分享的精神。2012年「世界捐血人日」，台灣血液基金會特別在記者會上表揚新光人壽舉辦捐血活動超過10年，並特別致贈感謝牌。



舉辦大專生金融保險營隊

新光人壽長期致力於推廣保險教育，自2002年起每年寒暑期舉辦金融保險營隊，邀請產、官、學界重量級人士擔任講師，分享金融知識及經驗，以寓教於樂的課程規劃，讓同學體驗保險工作的多元面向，協助提升學員正確金融觀念、培育保險人才，為保險產業發展注入新活力。2010年起，暑期營隊調整為以「金控」角度出發，結合各子公司專業特質與資源，擴大課程涵蓋層面，讓青年學子學習更多元化，為未來的競爭提早作好準備。歷年總計寒暑期營隊總參與人數超過2,200人。

鼓勵青少年創作

新光人壽長期支持青少年族群投入正當休閒活動，藉由提供企業資源，發揮企業社會責任，使青年學子有良好的舞台發揮創意及活力。自2001年起於新光摩天大樓廣場常態性舉辦音樂創作及熱門街舞等競賽活動，2012年新光盃熱門街舞報名隊數91隊，累計頒發14萬4千元獎金，2012年新光盃音樂創作大賽報名隊數65隊，累計頒發10萬9千元獎金。





支持學生文創教育發展

新光人壽為推動國內學生文創教育發展，2012年提供新光美術館場地給台藝大書畫藝術碩士班、台師大美術系、台藝大書畫藝術學系、高師大美術系、東海大學美術系五所美術科系之畢業學生推出個展，以具體的行動支持學生投入文創教育。

青少年線上理財教育

為培養青少年理財及風險規劃能力，新光人壽透過兼具趣味與知識性的網路投資競賽，以整合性的投資遊戲宣導青年正確投資觀念，讓青年學子對資產配置及投資選擇有實際操作機會，提早了解投資理財規劃與風險規避實務。2012年舉辦第八屆理財新人王，參賽人數為 10,637 人，參賽學校數 63 所，歷年累積 7 萬多人參賽。

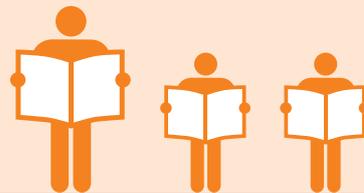
此外，新光人壽亦為青年族群成立 SK2U 新光

互動網網路平台，提供豐富的企業活動資訊、知識分享及多元化的文章。希望透過網站多元實務的學習平台，擴大保險教育理念，同時藉著分享金融理財觀念與生活實用新知，普及推廣金融知識，創建青年學子良好的線上學習環境。SK2U 新光互動網目前會員人數累積 3 萬多人。SK2U 新光互動網：
<http://www.sk2you.com.tw/>

關心兒童教育

新光人壽鼓勵兒童勇於實現夢想，藉由多元題材讓小畫家們自由發揮繪畫創意，自 2006 年至 2012 年已連續舉辦 7 年兒童著色比賽，每年都吸引許多小朋友參加，2012 年新光全國兒童繪畫比賽共有 27,005 件作品參賽，共計 1,162 名優秀作品入圍獲獎。另同步舉辦廢電池回收活動，共募得 2158.25 公斤的廢電池，全數捐給中華民國智障者家長總會換取資源回收金。

幸福的功課



2004 年艾利颱風重創台灣，由於新光創辦人 吳火獅先生為新竹人，公司對於竹東及尖石部落的災情特別關注，經過實地訪視，發現災區中與新光集團同名的「新光部落」及「新光國小」。因此，同年 10 月，新光人壽開始展開竹東及附近部落的系列關懷。

根據調查，原住民學童完成家庭作業比例不到一半，因此學業基礎不足，進入國中後容易成為中輟生，未來可能面臨失業與文化流失等問題。有鑑於此，新光人壽引進台灣彩虹原住民關懷協會在南投安親課輔的成功經驗，確立以「原住民基礎教育」為公益關懷主軸，從解決根本的教育問題著手。

安親課輔班並不是坊間的「補習班」，而是定位為「發展全人教育與傳承原住民文化」的輔導課程，藉以補充弱勢家庭學生的教育資源，及彌補學童下課後的安親需求，對於弱勢家庭的父母提供預防性的服務，能有效預防孩子在課後遊蕩而發生意外，更奠定學生學習與品德的基礎，在學習上獲得成就感，而不至於輟學。

新光人壽先後在竹東及尖石部落發展出安親課後輔導(2004~)、個案輔導(2005~)、親子理財講座(2009~)、原鄉文化種籽計畫(2011~)等系列活動，協助原住民家長解決子女課後照顧問題，並給予偏差行為者輔導，發展原住民少年生涯規畫與支持家長就業。2010 年，更擴大號召員工擔任「大手牽小手—書信關懷」筆友志工，進行一對一關懷，不但提供孩子除了父母外的成長模範，也同時教育員工積極關懷其他族群，同時增加學童寫作能力。亦於 2012 年展開二手童書募集，共募集到 3,498 本，豐富課輔班的教育資源。



未來長期計劃

推動學童全人發展

未來 5 年，安親課輔班將更著重於學童品德教育，並透過課輔老師，傳承原住民的母語及文化，安排體育、美術等活動，作為學童完成課業後的全方位學習，費用預計投入新台幣 5 萬元。

加強學童的自我瞭解，與發掘夢想

目前透過書信輔導活動引導學童對於自我興趣的發掘，未來期待舉辦相關認識自我、興趣發現等活動，幫助學童了解自我，情緒及挫折管理，進一步自我肯定及增強其學習動機。未來 2-3 年預計結合書信志工見面會，號召核心志工共同設計主題活動，由書信志工一對一陪伴原住民學童透過遊戲闖關，探索自我。活動預計投入新台幣 10 萬元。

課輔班畢業學生的追蹤與評估

本方案已執行 8 年，目前針對課輔班 7 位學生，每兩個月進行一次的聯繫與評估，未來將藉由提供獎學金來鼓勵學生敦品勵學，定期追蹤學童的成長和學習，並在個案發生危急情況或生涯重大轉折時，及時提供個案或家庭的諮詢與援助。未來 5 年計劃結合當地其他服務原住民的社福團體，為原住民國中生提供更多適切的幫助。

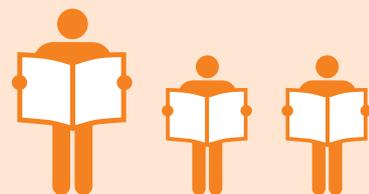
書信筆友拉近城鄉「心」距離

有鑒於竹東及尖石部落的書信關懷方案，2012 年底將此模式複製到六龜國小，並開始進行六龜地區的系列關懷，除了書信關懷之外，將持續與荒野生態保護協會高雄分會合作舉辦「環境教育」及「生態保育」講座，未來規劃將結合新光集團資源，包括新光銀行理財規劃課程及新光醫院健康教育課程，真正縮短城鄉間資訊及教育的距離。



2012 年幸福的功課總投入

類別	金額 (元)
竹東、尖石部落安親課輔	90 萬元
「大手牽小手」書信關懷	12 萬元
竹東、尖石部落親子理財講座	2 萬 6 千元
二手童書募集活動	約 1 萬元
原鄉文化種子計畫專案	15 萬元
總計	120 萬 6 千元





海外捐贈

捐贈單位	捐贈項目 / 事由 / 活動	捐贈金額 (含稅)
Save the Children	為提昇 5 歲以下兒童的存活率，在全球推行「Every One」方案，本會贊助三年「促進中國五歲以下外移兒童之母親照顧與健康照顧方案」。	NT\$474,250
Institute For Philanthropy (IFP)	為一培養慈善企業家之非營利組織，定期安排參訪課程，讓願意投身慈善工作的企業家可進修與開闊視野，了解世界性的非營利組織議題，開發慈善創意精神。	NT\$266,175
Wildlife Media	其組織使命為創造一個適合野生動物居住的健康環境，並透過影片、創意教育及創新宣傳促進人類注重環境保育。	NT\$125,000
See Change	透過一系列的活動，包括電影放映、戲劇表演、讀書會和藝術展覽，以改變觀念、影響社群及動員支持來造成影響力。	NT\$90,621
The London Academy of Music and Dramatic Art (LAMDA)	為一戲劇學校，透過戲劇教學協助情緒及行為特殊的兒童，增加他們的溝通技巧與自信心。	NT\$58,745
Royal National Theatre	一年製作超過 20 部的戲劇，並混合新潮與經典的風格，提供民眾各種藝文活動和服務。	NT\$73,170
The Royal Academy of Arts	由藝術家及建築師共同領導，目標在推動創意、愉快以及感恩的視覺藝術。	NT\$72,040
The Enghien International Musical Encounters (IMUSE)	鼓勵年輕音樂學子與專業演奏家間的交流，給予學子生涯發展技能的機會。	NT\$92,253
Thames Diamond Jubilee Foundation	慶祝英國女王在位 60 年舉行傳統遊藝和藝術家為首的銀禧主題娛樂活動。	NT\$48,264
總計		NT\$1,300,518



第三方確證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2012

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Shin Kong Life Insurance Co., Ltd. (hereinafter referred to as Shin Kong Life) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report of 2012. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the Shin Kong Life's Corporate Social Responsibility Report of 2012 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of Shin Kong Life. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Shin Kong Life's Corporate Social Responsibility Report of 2012. Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of verification set out below with the intention to inform all Shin Kong Life's stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Reports based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard. These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organization.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G3.1 2011).

The assurance comprised a combination of pre-assurance research; interviews with relevant employees at headquarter of Shin Kong Life in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant.

Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirms our independence from Shin Kong Life, being free from bias and conflicts of interest with the organization, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with QMS, EMS, SMS, EnMS, GPMS, SA 8000, GHG Verification Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

VERIFICATION/ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within Shin Kong Life's Corporate Social Responsibility Report of 2012 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Shin Kong Life sustainability activities from 01/01/2012 to 12/31/2012.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organization's Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the second to be assured by an independent assurance team and Shin Kong Life has taken a bold step by offering the report to evaluation against both Global Reporting Initiative's G3.1 guidelines and the AA1000 Assurance standard. This shows a deserved confidence in their reporting process. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of Global Reporting Initiative G3.1 Application Level B+ and AA1000 Assurance Standard (2008) type 1, moderate level.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

Shin Kong Life has demonstrated its commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, local communities, suppliers, media, NGOs and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. It is recommended to develop a stakeholder mapping process and to consider have direct involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

Shin Kong Life has established and implemented appropriate process for determining issues that are material to the organization. The report has addressed the great majority of Shin Kong Life's material issues at an appropriate level to reflect their importance and priority to the stakeholders. Shin Kong Life may consider direct engagement to its stakeholders and formalized the engagement process as well as documented in future reporting.

Responsiveness

Shin Kong Life is committed to being responsive to stakeholders and their concerns. Future reporting may reinforce on how the contribution is made to sustainable development outcomes.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Principles, Standard Disclosures and Indicators

The report, Shin Kong Life's Corporate Social Responsibility Report of 2012, is adequately in line with the Global Reporting Initiative G3.1 application level B+. Contents of Disclosure on Management Approach may have more clearly defined policies and goals for each aspect. It may consider having disclosure on organization's greenhouse gases emission in next report. It is also recommended to adopt additional requirements described in FSSS (Financial Services Sector Supplement) for performance indicators in future reporting.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
25 July, 2013
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GRI 3.1 相符性對照表

		揭露項目	頁次
策略與分析	1.1	機構的最高決策者對其組織與策略永續性的相關聲明	4-5
	1.2	主要影響、風險及機會的說明	4-5
機構簡介	2.1	機構名稱	1
	2.2	主要的品牌、產品及 / 或服務	12-13
	2.3	機構的營運架構	21
	2.4	機構的總部位置	8
	2.5	機構營運國家	8
	2.6	所有權的性質與法律形式	10
	2.7	機構供應的市場	8
	2.8	報告機構的規模	11
	2.9	報告期內機構規模、架構或所有權方面的重大改變	無重大改變
	2.10	報告期間所獲得的獎項	14-15
報告參數	3.1	資訊報告期間	1
	3.2	上一份報告的日期	1
	3.3	報告週期	1
	3.4	查詢報告或報告內容的聯絡資訊	1
	3.5	界定報告內容的過程	18-20
	3.6	報告的邊界	1
	3.7	指出任何有關報告範疇及邊界的限制	1
	3.8	匯報可能嚴重影響報告的合資機構、附屬機構、租用設施等	無相關情事
	3.9	數據量測技巧及計算基準	見各章節說明
	3.10	解釋舊報告所載的資訊重新陳述的效應及原因	見各章節說明
	3.11	報告的範疇、邊界或所用的計算方法與以往報告的重大分別	無相關情事
	3.12	表列各類型標準揭露在報告中的位置	136-139
	3.13	外部確證的政策與現行措施	134-135
治理、承諾與議合	4.1	機構的治理架構	21
	4.2	指出最高治理機構的主席是否兼任行政職位	23
	4.3	董事會中獨立及 / 或非執行成員的人數	21
	4.4	股東及員工向最高治理機關提出建議或經營方向的機制	19, 24
	4.5	對高層人員的補償與機構績效的關係	22
	4.6	避免最高治理機關出現利益衝突的程序	24
	4.7	決定董事會成員的關於永續性專業的流程	17、23
	4.8	機構內部的使命或價值觀、行為守則，以及其實施現況	9-10,16
	4.9	董事會管理經濟、環境及社會績效的監督程序和頻率	17
	4.10	董事會評估本身經濟、環境及社會績效的程序	17
	4.11	解釋機構有否及如何按預警方針或原則行事	25-35
	4.12	機構對外界發起的約章、原則或其他倡議的參與或支持	119-123
	4.13	機構加入的一些協會或倡議組織	15
	4.14	機構議合的利害關係人群體清單	19
	4.15	辨識及選擇要議合的利害關係人的根據	18
	4.16	利害關係人議合的方法，包括議合的頻率	19
	4.17	利害關係人議合過程中所提出的關鍵主題，以及機構如何回應	19-20

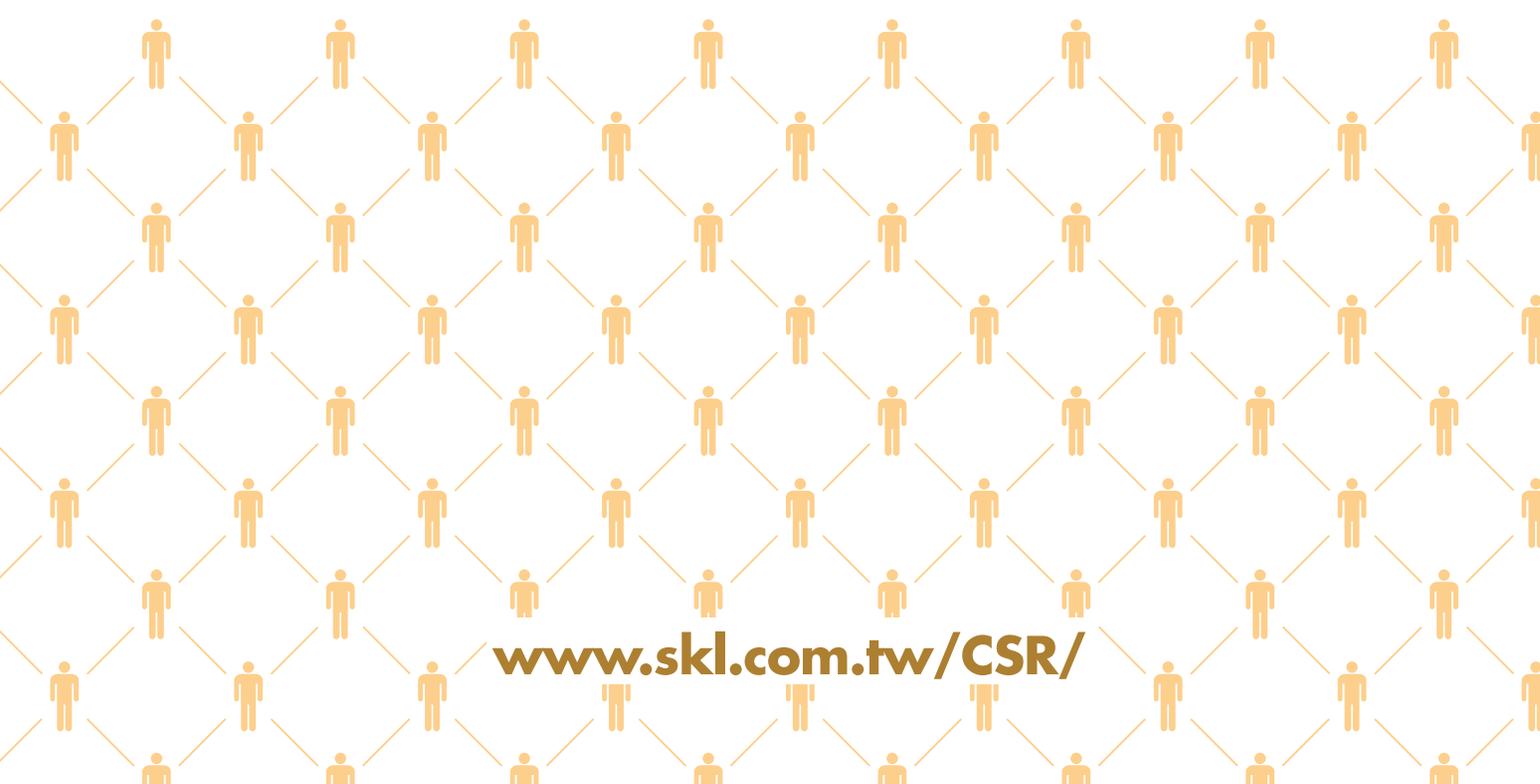
經濟指標		揭露項目	頁次
管理方針			11
經濟績效	EC1	產出及分配的直接經濟價值（員工薪資福利 / 社會投資）	11-12
	EC2	因氣候變遷造成的財務影響，及其他的風險與機會	41
	EC3	機構擬定的退休金計畫是否完全	67
	EC4	來自於政府的重大財務援助	無相關情事
市場地位	EC5	標準薪資與當地最低工資的比例	61
	EC6	對當地供應商的政策、措施及支出比例	95
	EC7	在各主要營運地點聘用當地人員的程序	60
間接經濟衝擊	EC8	為公共利益而提供的基礎建設投資及服務，其發展與影響	40, 130
	EC9	瞭解並說明重大的間接經濟影響和影響程度	80
環境指標		揭露項目	頁次
管理方針			99-100
能源	EN1	所用物料的重量或用量	107
	EN2	使用再生原料作為生產原料的比例	本公司為服務業，不適用
	EN3	按主要來源劃分的直接能源耗量	-
	EN4	按主要來源劃分的間接能源耗量	102
	EN5	經環境保育及提高效率而節省的能源	102-104
	EN6	提供具能源效益或以可再生能源為本的計畫	-
	EN7	減少間接能源耗用的計畫，以及計畫成效	102-104
水	EN8	按來源劃分的總用水量	105
	EN9	因排水而嚴重影響的水源	本公司為服務業，不適用
	EN10	循環再用及再利用水的總用量	-
生物多樣性	EN11	在環境保護區或生物多樣性的地區的資產	無資產
	EN12	機構活動、產品及服務在生物多樣性方面的重大影響	無相關情事
	EN13	受保護或經修復的棲息地	無相關情事
	EN14	對生物多樣性的策略	無相關情事
	EN15	棲息地受機構作業影響的瀕臨絕種物種數量	無相關情事
排放物、 污水及廢棄物	EN16	按重量劃分的直接與間接溫室氣體總排放量	102
	EN17	其他相關按重量劃分的溫室氣體總排放量	-
	EN18	減少溫室氣體排放的計畫及成效	102-103
	EN19	臭氧物質排放量	本公司為服務業，不適用
	EN20	氮氧化物、硫氧化物及其他重要氣體的排放量	本公司為服務業，不適用
	EN21	按品質及目的地劃分的總排水量	所有用水為辦公室用水，排入一般下水道
	EN22	按種類及處置方法劃分的廢棄物總重量	106
	EN23	嚴重溢漏的總次數及溢漏量	不適用
	EN24	按照《巴賽爾公約》處理的有毒的廢棄物重量	不適用
	EN25	受機構排水及徑流嚴重影響的水源及相關棲息地	不適用

產品及服務	EN26	減低產品及服務的環境影響的計畫及其成效	107-109
	EN27	包裝材料	不適用
遵守法規	EN28	違反環境法律及規則被處罰款的總額和次數	無相關情事
交通運輸	EN29	運輸產品及員工通勤等所產生的重大環境影響	無相關情事
整體情況	EN30	按總類劃分的總環保開支及投資	103
勞工指標		揭露項目	頁次
管理方針			55,56
雇用	LA1	按雇用型式、合約及地區劃分的員工總數，並依性別來細分。	56,58
	LA2	按年齡組別、性別及地區劃分的雇員離職總數及比率，另加計新進員工的總數及離職率。	58-59
	LA3	按營運據點劃分，只提供予全職雇員（不包括臨時或兼職雇員）的福利。	65-69
勞資關係	LA4	受集體協議（Collective Bargaining Agreement）保障的雇員百分比。	無工會
	LA5	有關特定工作更動的最短通知期，包括有否在集體協議中明訂。	62
	LA6	在正式健康安全委員會中，協助監察及諮詢職業健康與安全計畫的勞方代表比例。（用百分比表示）	93
	LA7	按地區與性別劃分的工傷、職業病、損失工作日及缺勤比率，以及和工作有關的死亡人數。	94
	LA8	為協助雇員、雇員家屬或社區成員而推行，與嚴重疾病的教育、培訓、輔導、預防，以及風險監控有關的計畫。	70-73
	LA9	與工會達成的正式協定中，跟健康安全有關的主題。	無工會
培訓與教育	LA10	按雇員職級及性別，計算每一個員工的每年平均受訓時數。	77
	LA11	加強雇員的持續受聘能力，協助雇員轉職的技能管理，以及終生學習的專案或課程。	81-86
多元化與平等機會	LA12	按性別區分，接受定期評比及職業發展檢討的雇員的百分比。	77
	LA13	按性別、年齡、少數族裔成員，以及其它多樣性指標，細分高階人員、各職種員工的狀況。	56-57, 62
	LA14	按營運據點、員工職種及職別，區分男性與女性的基本薪資比率和獎金（紅利）比率。	61
	LA15	按性別區分，在生產育嬰假後的恢復工作率與留任率。	66
人權指標		揭露項目	頁次
管理方針			62
投資和採購	HR1	載有任何關注人權條款，或已通過人權審查的重要投資協定與合約的數量及百分比。	報告期間無重大投資
	HR2	已通過人權審查的重要供應商、承包商及其它商業夥伴的百分比。	95
	HR3	員工的人權訓練	62
反歧視	HR4	歧視個案的總數，以及機構採取的行動	無相關情事
結社自由與集體協商權	HR5	危害或違反員工、重要供應商集合結社自由和集體協議作業模式鑑別，及採取的行動。	無相關情事
童工	HR6	鑑別貴公司與重要供應商，哪些作業模式，可能危害童工，並衡量消除童工的貢獻。	依勞基法禁用童工
強迫勞動	HR7	鑑別作業模式，可能導致公司與重要供應商的強制勞動，並衡量消除所有形式強迫勞動的貢獻。	無相關情事
安全措施	HR8	保全的人權訓練	51

當地住民	HR9	涉及侵犯當地住民 / 原住民權利的個案總數	無相關情事
評量	HR10	接受人權審查與 (或) 影響評估的營運活動總數與比例。	-
矯正措施	HR11	經由正式申訴機制與人權有關的申訴件數、處理和解決的數量。	無相關情事
社會指標		揭露項目	頁次
管理方針			113
社區	SO1	執行「議合對話、影響評估及開發計畫」的比率。	本公司設立於都會區
貪腐	SO2	已作貪腐風險分析的業務單位的總數及百分比	100%
	SO3	已接受機構反貪腐政策及程序培訓的員工百分比	100%
	SO4	回應貪腐個案所採取的行動	無相關情事
公共政策	SO5	對公共政策的立場和遊說	-
	SO6	政治捐獻	無捐獻
反競爭行為	SO7	涉及反競爭行為、反壟斷措施訴訟的總數和結果	無相關情事
遵守法規	SO8	違法律律及規則被處鉅額罰款的總額	無罰款
社區	SO9	對當地社區具有重大潛在或實際負面影響的營運活動有哪些？	無相關情事
	SO10	對當地社區具有重大潛在或實際負面影響的預防與減緩措施	無相關情事
產品指標		揭露項目	頁次
管理方針			37-38
保戶健康與安全	PR1	產品及服務在其生命週期各階段對安全與健康的影響	不適用
	PR2	違反規範產品及服務健康與安全的次數	無相關情事
產品及服務標示	PR3	標示產品及服務所需的資訊種類	24
	PR4	違反規範產品及服務資訊標章的次數	無相關情事
	PR5	滿足保戶需求的措施，包括保戶滿意度調查結果	44-49
行銷推廣溝通	PR6	符合行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的計畫	50-51
	PR7	違反行銷推廣相關法律、標準及自願性規約的次數	無相關情事
保戶隱私權	PR8	侵犯顧客隱私權及遺失顧客資料的實際投訴總次數	52
遵守法規	PR9	產品或服務違反法律所處鉅額罰款的總額	無罰款



本報告書全部採用環保紙
並使用環保大豆油墨印製



www.skl.com.tw/CSR/