



新光人壽



2013

CSR REPORT

2013年新光人壽企業社會責任報告書

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，2014 年發行第三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）2013 年度（2013 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，今年因應 G4 對組織邊界的要求，我們開始將新壽樓管納入邊界判別，未來將逐步將數據涵蓋範圍擴大至子公司及組織邊界外資訊，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 2011~2012 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：2013 年 8 月

下一本 CSR 報告預計發行日期：2015 年 8 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）G4 版綱領，及 AA1000(2008) 標準撰寫，經台灣檢驗科技（股）公司 SGS-Taiwan 保證，符合 AA1000 Type1 中度保證等級，及 GRI G4 核心選項。

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 供下載瀏覽。網站連結：<http://www.skf.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：<http://www.skf.com.tw>



目錄

編輯原則	1	第三方確證聲明書	130
總經理的話	4	GRI G4 相符性對照表	132
傳承 創新 新光五十CSR大事紀	6		
認識新光人壽 08		經濟 34	
商品與服務	11	2013年經濟績效	36
2013 年獲獎紀錄	14	負責任投資行為	38
外部組織參與狀況	15	持續營運機制	39
責任管理 16		環境 42	
公司治理	18	降低環境足跡	44
風險管理	22	減少產品與服務的環境影響	45
CSR管理	26	降低能資源使用	50
企業社會責任委員會	27	提升環保意識	53
利害關係人溝通與交流	28		
重大性考量面與邊界	30		



社會 54		社會一員工	74
社會一產品		勞資關係	74
開發人性價值導向商品	56	人力結構	75
商品創新	57	透明化聘僱與獎酬	80
負責任行銷廣宣機制	60	完善員工福利	82
業務道德管理	60	保障員工權利	85
理賠服務	63	員工行為準則	87
社會一保戶		重視員工聲音	88
全方位保戶服務	64	專業培育與訓練	90
全年無休 -0800 客服中心	66	完善的新人訓練	93
確保保戶滿意	67	建置學習地圖	95
完整的保戶申訴處理機制	70	領導力發展專案	96
新光人壽 App	71	多元培訓機制	98
完善個資管理	72	健康職場	101
		健康安全職場	101
		關懷女性員工	113
		社會一社會	114
		社會參與	114
		新光人壽慈善基金會	115
		女性健康	116
		原住民教育	117
		口述歷史	119
		推動環境教育	123
		其他	124
		社區參與行動	126
		新學伴關係	128
		海外捐贈	129

總經理的話

新光人壽CSR報告

歡迎各位閱讀新光人壽第3本企業社會責任報告，新光人壽發展至今已50年，50年來我們積極深耕台灣各個角落，從鄉村起步再到都市，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。在同仁的共同努力下，新光人壽在2013年獲得「第六屆金省能獎」、「第五屆台灣保險卓越獎」、「第十五屆保險信望愛獎」、「保險龍鳳獎」、「戶外定點吸菸區自主管理認證」，以及由台灣永續能源研究基金會所頒發的「2013台灣企業永續報告獎金融業特優獎」等諸多殊榮的肯定，可見新光人壽於經濟、環境及社會三大面向上的努力受到各界肯定。未來，我們承諾將持續善盡社會責任理念，創造企業的永續價值。

台灣自1993年進入高齡化社會後，人口老化速度非常快，同時平均壽命也不斷增長，壽命延長同時代表年長者的健康更需要被照顧，「看護」也因此成為這個世代的重要議題，我認為，長期看護險絕對是未來20年的主流商品。新光人壽於1996年即領先業界，推出業界第一張長期看護險，近二十年來中，堅持不斷的發展，2013年新光人壽長照健康險銷售件已達11,765件。未來，我們將持續發揮創意與創新，結合更多功能，滿足並超越民眾邁向退休生活時最需要的保障需求，真正發揮保險保障的價值。

一個良善的企業在邁向永續經營的同時，發揮對社會的互助及共好精神，是責無旁貸的責任，2013年新光人壽在社會參與投入的資源金額，占稅前盈餘2%，徹底實踐「取諸社會、用諸社會」的理念。

新光人壽為鼓勵員工透過社會服務的行動，創

造自我的價值感，於2013年著手規劃企業志工服務，鼓勵員工投入教育推廣、生活健康、文化藝術、社會關懷、社區服務及環境保護等多元化的領域，每服務達8小時可抵換有薪公益假一天，訂定相關獎勵制度與辦法鼓勵員工回饋社會，具體發揮企業的社會責任。

有鑑於企業面臨低碳時代所帶來的衝擊，降低能源使用成本及管理溫室氣體排放，已成為企業追求永續發展的必要策略之一。對此，新光人壽2013年導入ISO50001能源管理系統，2014年預計將導入ISO14001環境管理系統，以系統化的管理方式強化新光的綠色競爭力。此外，我們也透過各項創新服務與行動，如推出新光人壽APP、建置「新光數位圖書館」等，從內部員工、業務員、以至於保戶的廣大影響力共同推動節能及環保意識。

保險業是「人與紙」的產業，我認為，保險企業的未來在於「回歸保障、服務客戶、穩定獲利、永續發展」，保險業以人為本，其所肩負的社會責任可說是無比重要，社會多數人的幸福，就建構在保險企業是否能永續經營的前提。未來，我們將持續秉持共好的精神，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



傳承 創新 新光五十 CSR大事紀



1963

- 1963 · 召開成立大會暨第一次股東大會
- 1968 · 設立研修處，辦理內外勤人員教育訓練課程
- 1973 · 成立新光人壽獎助學金基金會
- 1977 · 招募第一期「組訓專員」



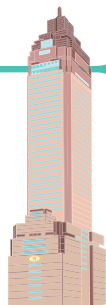
1981

- 1981 · 通過「新光人壽員工退休退職辦法」
- 1982 · 訂定「慰撫因公殉職警察人員辦法」
- 1983 · 設立新光人壽慈善基金會



1987

- 1987 · 購買金剛「寶寶」贈予台北市木柵動物園
- 1988 · 成立保戶服務中心
- 1991 · 成立新光人壽退休人員聯誼會



1993

- 1993 · 新光人壽保險摩天大樓啟用，
為當時全台最高的地標

1994

- 1994 · 提供保戶海外急難救助服務
· 於新光摩天大樓舉辦台灣首次大型登高賽
- 1996 · 首創「新光長期看護終身保險」
- 1997 · 桃園機場設置服務專櫃
- 1998 · 開辦保戶道路救援服務
· 建北服務中心通過ISO_9002國際認證



2000

- 2000 · 業界首創電腦電話整合服務系統(CTI) 提升客戶服務品質
· 全公司理賠與保單行政作業通過ISO_9001國際認證
- 2002 · 高雄機場設置服務專櫃
· 新光金融控股公司正式掛牌上市

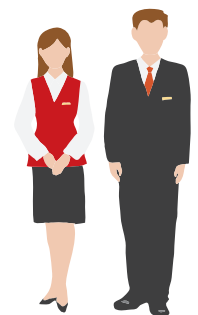
2004

- 2004 · 成立金融保險部，強化經營銀行通路
· 花蓮機場設置服務專櫃
· 榮獲行政院頒發「第十五屆國家品質獎」
- 2005 · 建立以職能發展為基礎的人才發展體系



2007

- 2007 · 成立風險管理部，並設置完備的風管組織，強化風險管理能力
- 2008 · 推行保險單據無紙e化系列活動
- 2009 · 首創SKYPE PHONE 全球保戶服務
- 2010 · 啟動領導力發展專案，培育經營人才
· ALGO市場風險管理系統上線



2011

- 2011 · 實施年輕業務儲備幹部「漾計畫」
· 金門機場設置服務專櫃
· 網路聯播早會開播，全國同步教育訓練
· 成立「SK2U互動網」，經營網路社群
- 2012 · 獲2012台灣企業永續報告獎_金融業銀獎
· 通過ISO_27001資訊安全認證



2013

- 2013 · 服務展業制度全面啟動
· 舉辦「新光五十轉動全台」自行車環台活動
· 推出新光人壽行動服務APP
· 獲2013台灣企業永續獎_台灣TOP 50企業永續報告獎_金融業特優
· 發行金寶LINE貼圖



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 50 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。

	通訊處及分處數 / 佔比	服務中心數 / 佔比
人口密度低地區(註1)	14 5 %	2 15 %
離島地區(註2)	2 1 %	0 0 %
全台總數	290 100 %	13 100 %

註 1：根據 2014 年 5 月底台灣行政區面積表及人口列表資料計算，直轄市、縣、市人口密度低於 100 人 / 平方公里的行政區，含花蓮縣、台東縣。

註 2：含金門縣、澎湖縣。

註 3：人口密度低地區亦設有 11 處銀行通路。

新光人壽
新光金控

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 2014.6.9 最新數據)



企業文化

維持現狀即是落伍

服務品質第一

重視人情義理

共創美麗人生

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，另於 2009 年 4 月在北京合資成立「新光海航人壽」，積極拓展成長快速的大陸保險市場。

新光海航人壽除了北京總公司外，省級分公司

股東結構



的設立已經有海南、陝西兩家，預計 2014 年上半年可再成立江蘇省分公司，未來並將以當地發展潛力、股東資源、政策及投資環境等條件，作為增設分公司據點的考慮因素。隨著各地分公司陸續開設，保費收入必將穩健成長，逐步踏實開拓大陸壽險市場。

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	-
	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

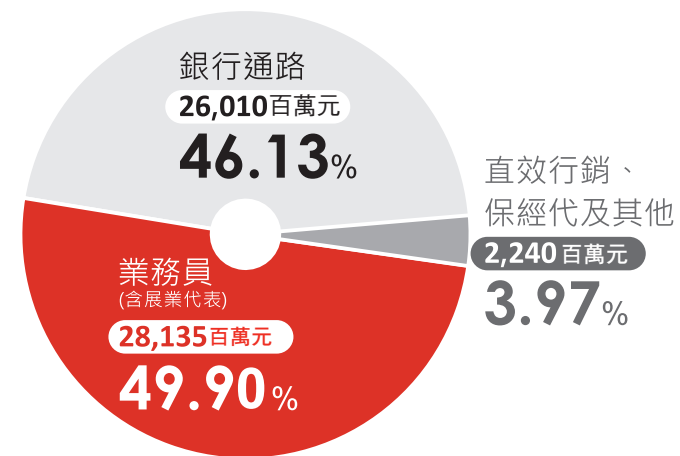
商品與服務

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，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。

金融服務業價值鏈

新光人壽的商品除由業務員進行販售外，於組織外也有其他通路代為銷售，如銀行通路、直效行銷通路（如電話行銷）、保險經紀代理人或網路、機場櫃檯等。以 2013 年為例，最主要的兩項通路為業務員及銀行通路，其中業務員即佔 49.90%，將近五成，其次為銀行通路的 46.13%。而我們除了協助集團內的新光銀行進行銷售，針對集團外的銀行通路，亦積極開發，並提供各合作銀行理專教育訓練，以深化合作關係，創造雙贏局面。

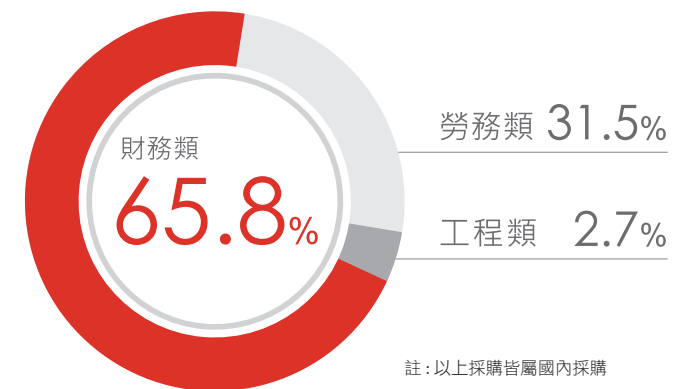
2013年行銷通路比重



供應商類型

新光人壽供應商若以財務、勞務及工程三大類進行分類，則財務類供應商主要包含辦公室軟硬體設備、禮品、廣告、印刷品、資訊設備等；勞務類供應商主要為人力委外、教育訓練、系統維護及處理等；工程類供應商則指新光人壽若於當年度有興建大樓或辦公室修繕等作業，其工程中所發包的相關廠商。

2013年供應商比例



新光人壽商品

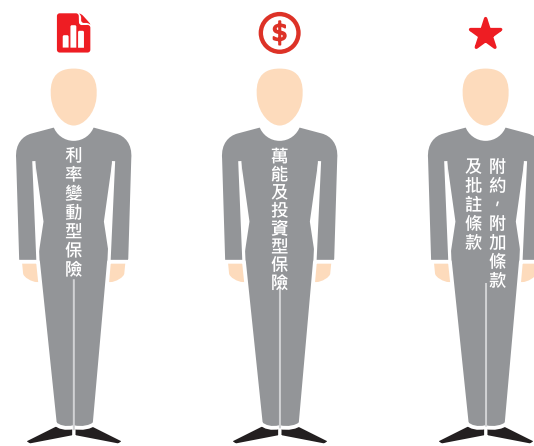
我們秉持創新、服務、誠信、回饋的經營理念，滿足大眾對基本保障的需求及退休後的生活規劃，並回歸保險本質，著重於傳統保障型商品的研發及行銷。

同時因應社會結構變化，新光人壽積極投入銀髮族市場，並配合政府長期照護制度，持續開發新型態的長期看護保險。2013 年長期看護險銷售 11,765 件，保費收入達新台幣 4.7 億，2014 年目標銷售 6 萬件，未來我們將持續研發符合國人生涯規劃的保險商品，提供保戶做更多樣化選擇。

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的保險商品。其中，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，滿足保戶的資產配置需求。

新光人壽擁有完整及全面的商品服務，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，商品資訊揭露請參閱新光人壽網址：

www.skl.com.tw。



新光人壽長照久久長期看護終身保險

新光人壽以提升國人保障為目標，早在 1996 年便推出了業界第一張長期看護險『新光長期看護終身保險』，保障國人的長期看護風險，並榮獲首屆「保險信望愛—最佳商品創意」的肯定。

2012 年我們再推出第二代『新光人壽新長期看護終身壽險』，以業界最高比例長期看護關懷保險金，讓保戶有充裕的資金支應長期看護需求；2013 年 9 月接著推出第

三代「帳戶型」長期看護商品『新光人壽長照久久長期看護終身保險』，減輕國人長期看護保障的負擔。

『新光人壽長照久久長期看護終身保險』具有三大特色：「高齡友善、保費有去有回、國民保單」，除了保費親民，更首創將投保年齡提高至 70 歲，讓更需要長期看護保障的高齡銀髮族享有長期看護的保障。



2013年獲獎紀錄

得獎時間	獎項名稱	頒獎單位
2013.04	保險龍鳳獎 ・壽險公司外勤組特優・壽險公司內勤組特優	現代保險教育事務基金會
2013.07	第六屆金省能獎 - 工商產業甲組優等	台北市政府
2013.07	第五屆台灣保險卓越獎 ・資訊應用卓越獎銀質獎・風險管理卓越獎銀質獎・人才培訓卓越獎銀質獎	財團法人保險事業發展中心
2013.08	第十五屆保險信望愛獎 ・保險終身貢獻獎・最佳社會責任獎・最佳保險教育貢獻獎・最佳通路策略獎 ・最佳通訊處獎 - 彰昌通訊處・最佳保險專業獎・最佳整合傳播獎	現代保險教育事務基金會
2013.11	2013台灣企業永續獎 - 台灣 TOP 50 企業永續報告獎金融業「特優」	台灣永續能源研究基金會
2013.11	現代保險雜誌全國最佳壽險公司排行榜調查 ・知名度最高特優・業務員最優優等・理賠服務最佳優等・最值得推薦優等	現代保險雜誌
2013.12	2013 戶外定點吸菸區自主管理認證	台北市政府



外部組織參與狀況

序號	外部組織名稱	參與狀況
1	中華人力資源管理學會	・會員資格具有策略性意義
2	IIS 國際保險學會	・會員資格具有策略性意義 ・參與研討會、國外派訓等
3	台北市不動產代銷經紀商業同業公會	・會員資格具有策略性意義
4	中華保險服務協會	・會員資格具有策略性意義
5	中華卓越經營協會	・會員資格具有策略性意義
6	海外急難救助會	・會員資格具有策略性意義
7	LIMRA	・會員資格具有策略性意義 ・定期繳納會費
8	LOMA	・會員資格具有策略性意義 ・定期繳納會費
9	壽險管理學會	・在治理機構內佔有席位，鄭濟世董事擔任壽險管理學會理事 ・定期繳納會費
10	財團法人保險犯罪防制中心	・參與專案或委員會 ・參與防制保險犯罪研討會、北中南三區理賠小組、海峽兩岸防制保險詐欺研討會、犯防中心借調小組
11	中華民國全國商業總會	・會員資格具有策略性意義
12	台北市壽險業會計人員聯會	・會員資格具有策略性意義
13	中華民國資訊長協進會	・會員資格具有策略性意義 ・定期繳納會費
14	中華民國電腦學會	・會員資格具有策略性意義 ・定期繳納會費
15	中華民國資訊經理人協會	・會員資格具有策略性意義
16	中華民國精算學會	・參與專案或委員會 ・除定期繳納會費外並提供大額資助 ・會員資格具有策略性意義
17	中華民國內部稽核協會	・會員資格具有策略性意義 ・定期繳納會費
18	台日文化經濟協會	・在治理機構內佔有席位
19	中美經濟合作策進會	・在治理機構內佔有席位
20	中華民國國際經濟合作協會	・在治理機構內佔有席位
21	中華民國人壽保險商業同業公會	・會員資格具有策略性意義
22	台灣生技產業促進協會	・在治理機構內佔有席位
23	台灣工商企業聯合會	・在治理機構內佔有席位
24	東亞經濟會議台灣委員會	・在治理機構內佔有席位
25	中華民國保險學會	・在治理機構內佔有席位
26	中華民國工商協進會	・在治理機構內佔有席位，新光人壽董事長任常務理事 ・會員資格具有策略性意義
27	國際保險監理官協會	・會員資格具有策略性意義
28	台灣金融服務業聯合總會	・會員資格具有策略性意義
29	中華民國勞資關係協進會	・在治理機構內佔有席位，蔡雄繼總經理為該機構的理事
30	中華文化總會	・在治理機構內佔有席位，新光人壽董事長任執行委員



責任管理

| 公司治理 | 風險管理 | CSR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。

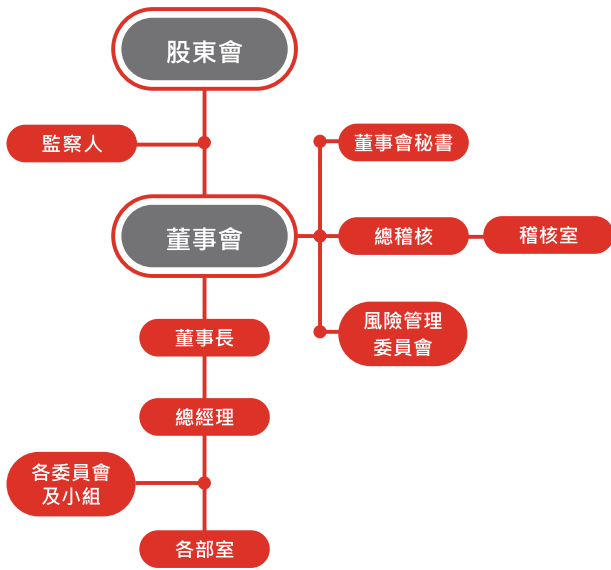
新光人壽信守「穩健踏實」的經營理念，持續以「強化董事會功能」、「成立各類型策略委員會」、「落實資訊揭露」、「強化風險管理」、「健全內部控制制度」等方式來強化公司治理。

為建置良好的公司治理制度，我們訂有「新光人壽保險股份有限公司治理守則」並經董事會通過，且於 2013 年完成 CG6008 人壽保險公司治理制度評鑑，在公司治理的各項構面與機制上持續追求提升，強化企業永續經營的利基。新光人壽公司治理守則， 洽 網 址：http://www.sk1.com.tw//Files/InfoOpen/CompanyManage/2_Org_Rule.pdf

功能性委員會及各類型策略委員會

委員會名稱	主委（召集人）
資產負債管理委員會	董事長
證券投資審議委員會	董事長
不動產企劃委員會	董事長
風險管理委員會(功能性委員會)	獨立董事
勞工安全衛生委員會	總經理
資訊科技指導委員會	總經理
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
勞工退休準備金監督委員會	總經理
員工退休基金管理委員會	總經理

董事會組織圖



委員會名稱	主委（召集人）
策略規劃委員會	總經理
人力資源發展委員會	總經理
CSR企業社會責任委員會	總經理
資訊安全委員會	總經理
能源管理委員會	總經理
保戶申訴委員會	主管保戶服務部的副總經理
服務區域調整委員會	主管保戶服務部的副總經理
授信審議委員會	主管放款部的副總經理

註：風險管理委員會的組成悉依風險管理委員會組織規程辦理，由獨立董事擔任召集人，並由總經理、總稽核、轄風險控管、財會、資訊、投資、精算、業務行銷、保單行政、法令遵循之一級主管，以及董事長指定的本公司人員擔任委員。

新光人壽董事會共有 19 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。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。董事會成員的提名與遴選，都依循各項規定辦理，設置董事 15 至 25 人、監察人 5 人，任期 3 年，得連選連任。

註：由於新光人壽於 2014 年收回特別股，而成為由母公司新光金控持有已發行全部股份的子公司，依公司法、金融控股公司法及公開發行公司獨立董事設置及應遵循事項辦法等規定，董事會成員均由新光金控指派。

此外，為發展與提升董事會在經濟、環境和社會議題上的整體知識，我們針對董事會進行相關訓練課程，相關課程內容請參閱新光人壽年報第 46-48 頁。

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。

董事會席次

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	3	男性	1
	女性	1	女性	0
50歲以上	男性	14	男性	4
	女性	1	女性	0

除了力行財務公開化、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「新光人壽保險股份有限公司道德行為準則」，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。新光人壽道德行為準則， 洽 網 址：http://www.sk1.com.tw//Files/InfoOpen/CompanyManage/2_Org_Rule.pdf

董事、監察人薪酬與組織績效連結	- 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。 - 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、經理人與員工利益共享。 - 此外，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。 ※ 獨立董事，由董事會議定固定報酬，不參與新光人壽的盈餘分派。
高階經理人薪酬與組織績效連結	- 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。 2012 年為強化高階主管績效與整體薪酬的連結，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，同時為連結股東權益與未來風險，訂定高階主管的績效管理辦法、年度績效獎金核發辦法、連結未來風險與獎金的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。

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

自身或其代表的法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係的重要內容，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。

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
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	洪士鈞	凱斯西儲大學企研所 新光金控董事
董事	吳欣儒	柏克萊大學 新誠投資監察人

職稱	姓名	主要學（經）歷及兼任情形
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	淡江文理學院 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

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。



道德廉潔諮詢機制與舉報機制

新光人壽設有法務相關部門，無論內、外勤員工，若在業務上有任何與法律相關的疑義或諮詢需求，皆可透過電子、書面及電話等方式與權責部門聯繫。並透過嚴謹機制，如業務稽查及查訪等，確保員工行為符合道德標準。

員工如有觀察或遇到職業倫理、商業道德或不法行為等問題時，除了透過直屬長官，也可藉由電話及書面方式進行舉報，業務稽查單位在接獲舉報後，會立即進行相關調查與處理。

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、海外投資人論壇	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。

新光人壽風險管理的理念，並非在追求最低的風險或最高的報酬，而是在可接受的風險下，追求最大的利潤。為落實此理念，新光人壽致力於強化公司風險治理，對於重大決策皆經審慎的風險評估後定案，促進公司健全經營與發展。

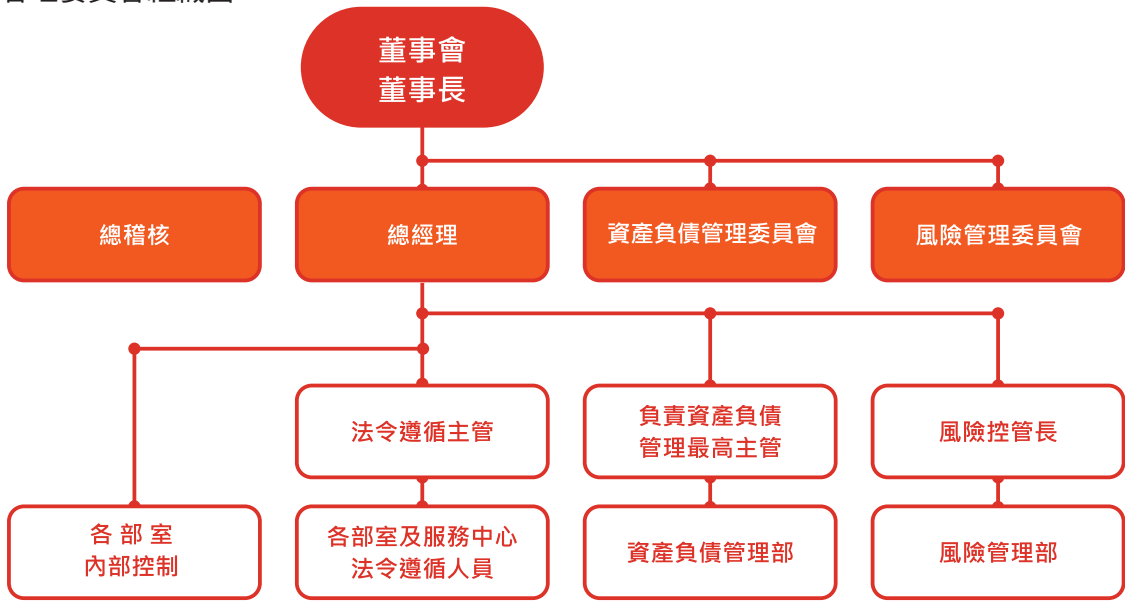
在資產面部分，新光人壽對於市場、信用、流動性及集中度等風險建立完備控管機制，並持續關注市場，在發生顯著變化，便執行壓力測試與敏感性分析，以評估對公司資產面風險影響程度，並執行相對應的風險控管措施。

商品設計及定價風險	- 透過精算假設考量適當的安全係數、採用利潤分析、敏感度測試或推估損益平衡投資報酬率等方式進行衡量。 - 於商品銷售後，定期進行經驗損失率分析、檢視資產配置計劃及風險移轉規劃等，以檢驗或調整商品內容與費率釐訂，以符合費率的適足性、合理性及公平性。
核保風險	- 為控制因業務行銷、承保作業審查與相關作業費用支出等所產生的非預期損失風險，新光人壽建立內部的核保處理制度及程序，並設定多項核保風險管理指標。 - 為確實管控長期照護所產生的風險，新光人壽預計將於 2014 年 4 月建立「新光人壽長期照護核保查定手冊」，達到有效降低理賠率、增加死差益的長期目標。
再保險風險	- 依危險特性、現行業務經營狀況及財務結構等整體評估，訂定每一危險單位及每一危險事故的累積限額，並就超出限額的風險透過再保險予以移轉，以確保其清償能力，維護經營的安全。 - 另為降低再保險人無法履行再保合約義務，導致保費、賠款或其他費用無法攤回的風險，每月確認業務往來的再保險人並定期監控再保險人的信用評等。
巨災風險	- 依商品特性辨識各種可能會造成公司重大損失的巨災事件。 - 以巨災風險損失紀錄或情境分析或風險模型來衡量及管理巨災風險。
準備金相關風險	- 各種準備金提存依據相關法令規定及保單條款計算。 - 依據準備金的特性，選取適當的方法建立可行的風險量化模型，進行準備金的適足性分析，以降低因低估負債而造成準備金提存不足以支應未來履行義務的風險。
氣候變遷風險	- 依近年理賠經驗及國外相關研究，氣候及環境變遷造成氣溫驟變，容易引發老年人心血管疾病，進而提高後續就醫甚至死亡的機率。 - 新光人壽預計將於 2014 年委請相關學者進行理賠研究專案，以評估開發新型態商品及提升保戶關懷機制，減緩季節因素的高額理賠波動發生。

風險管理委員會

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的風險管理委員會，以及獨立於業務單位以外的風險管理單位，並設置風險控管長一職。

風險管理委員會組織圖



我們深知董事、監事、高階主管們的支持是形塑風險管理文化的動力，為樹立由上而下的風險管理風氣，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的決心。

高階經理人擔任委員，涵蓋全面業務

風險管理委員會的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，了解公司各種營運風險，而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」的各項決議，確實查核落實情形。

設立獨立性的風險管理主管

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的風險管理主管，聘請國內少數具備學術及業界雙重歷練的風控領域專家—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

新光人壽的整體風險管理報告，係由一級主管所出具的風險報告彙整而成，透過紅、黃、綠的燈號來呈現企業整體風險概廓。為確保各項燈號判斷的一致及客觀性，我們也建構了紅、黃、綠燈的判斷標準，並定期進行檢討與修正，力求適時適當反應各類風險概況。



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
轄風險控管之一級主管			●	●	●	●	●			●		●
轄財會、精算及放款之一級主管		●		●	●		●	●	●			●
轄資訊之一級主管							●			●		
轄投資 之一級主管	證券投資		●	●	●	●	●					
	不動產			●			●					
轄業務行銷 之一級主管	策略規劃						●	●				
	業務員通路						●	●				
	非業務員通路						●	●				
轄保單行政之一級主管							●	●				
轄法令遵循之一級主管											●	

- 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。

異常追蹤控管機制

針對上述風險燈號為黃燈或紅燈者，將依其業務處理情況列入追蹤控管，除了要求權責單位於後續提出具體改善方案外，並提報下次風險管理委員會。

新光人壽持續精進整體風險管理報告的呈報方

式，自 2013 年起對於各項質化與量化的風險控管項目，改以更詳盡、更完整的呈報方式，經由風險管理委員會審議通過後，提案董事會，以期所有董事及監察人明確掌握公司整體風險概況。

全面性訂定關鍵風險指標

全面性訂定部門作業風險「關鍵風險指標（KRI；Key Risk Indicator）」，於 2013 年新增 14 項並精進 1 項 KRI，直至年底已涵蓋招攬、投資、資訊、財會及行政等面向，藉以強化作業風險控管的廣度。

風險管理策略除依循風險管理四大支柱—「風險管理文化、風險管理機制、風險衡量工具及風險績效制度」為一貫的核心宗旨外，亦因應外部法規或環境的變動，近年來對其內容做了若干重要變更，如下表：



項目	2012 年	2013 年
風險管理文化	為有效推動風險管理文化，定期出具整體風險管理報告，經由風險管理委員會審議通過後，提報至董事會，以更能落實執行風險管理。	持續精進整體風險管理報告之呈報方式，自2013年第2季起，對於各項質化與量化指標，改以更詳盡、完整的方式呈現，以期所有董、監事能更清楚明瞭公司之整體風險概況。
風險管理機制	1. 為提高國內股票部位品質，特修訂國內股票風控辦法，希望透過制度的完善，降低國內股票部位之波動，以達壽險業長期穩健經營之目的。 2. 特別針對外匯部位進行壓力測試，並定期產出壓力測試報告。	1. 持續精進國內股票部位四大分類的控管，將國內股票依其基本面及穩定程度，制定更嚴謹的分類與風險控管機制。 2. 外匯風險控管方面，依保險業風險管理實務守則之規定，定期計算外匯風險值，執行外匯風險限額的控管。
風險衡量工具	1. 作業風險新增15項暨精進1項關鍵風險指標（KRI）。 2. 擴充ALGO系統壓力測試情境內容。 3. 精進利率型金融商品的評價敏感度分析。	1. 精進 ALGO 系統中蒙地卡羅模擬法（Monte Carlo simulation）的風險值（Value at risk）計算模組，以強化市場風險的控管。 2. 對複雜或缺乏公開市場報價的金融商品，本公司持續精進金融資產評價技術，以符合 IFRS 國際會計準則之要求。 3. 作業風險新增 14 項暨精進 1 項關鍵風險指標（KRI）。
風險績效制度	已初步建立本公司經濟資本模型，未來將持續精進。	依據「投資單位風險調整後績效管理與獎勵機制訂定準則」，相關單位分別訂定各類商品之績效獎勵辦法，以符合風險與報酬平衡之目標。

壓力測試

為了更快掌握及預測金融市場發生巨大變動時的影響程度，快速做出因應及決策，新光人壽每月執行壓力測試評估，評估新光人壽在各種極端壓力情境下的風險承受程度，並呈報至高階主管，作為評估風險全貌的參考依據。

歷史情境分析

新光人壽歸納重大事件包含過去台灣及國際金融事件共 17 種風險事件，使新光人壽對於潛在風險

做最佳的預防與因應。

假設情境分析

針對主要風險因子，如股市、利率、匯率漲跌，分析在各項風險來源的情境下，評估各類資產投資部位的預期損益。

敏感度分析

依據主要風險因子，股票、利率和外匯在各不同比率變動下，預期投資部位所可能造成之損益情形。

CSR 管理

新光人壽的核心優勢在於 50 年所培養出來的專業性，我們明白，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。

新光人壽以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，將其關心的議題融入我們的核心業務中。我們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

1. 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。
2. 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

1. 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。
2. 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

1. 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。
2. 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。

企業社會責任委員會

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，我們成立跨部門的企業社會責任委員會（簡稱 CSR 委員會），由總經理擔任主任委員，資深

協理擔任執行幹事，負責統籌規劃公司整體企業社會責任政策、策略目標訂定，以及負責年度 CSR 報告書的編製及發行等事宜。

2013 年共計召開兩次 CSR 委員會，除針對小組成員進行 CSR 教育訓練外，也檢討各小組在 CSR 方案上的年度執行狀況，並進行 2014 年 CSR 方案的提案與規劃。提案經委員會審核、評估，並於高階主管經營管理會議中報告通過後，即納入相關部門的年度工作目標中執行，並由 CSR 整合小組進行後續進度追蹤，作為未來策略規劃及檢討的依據。

2013 年委員會組織架構圖



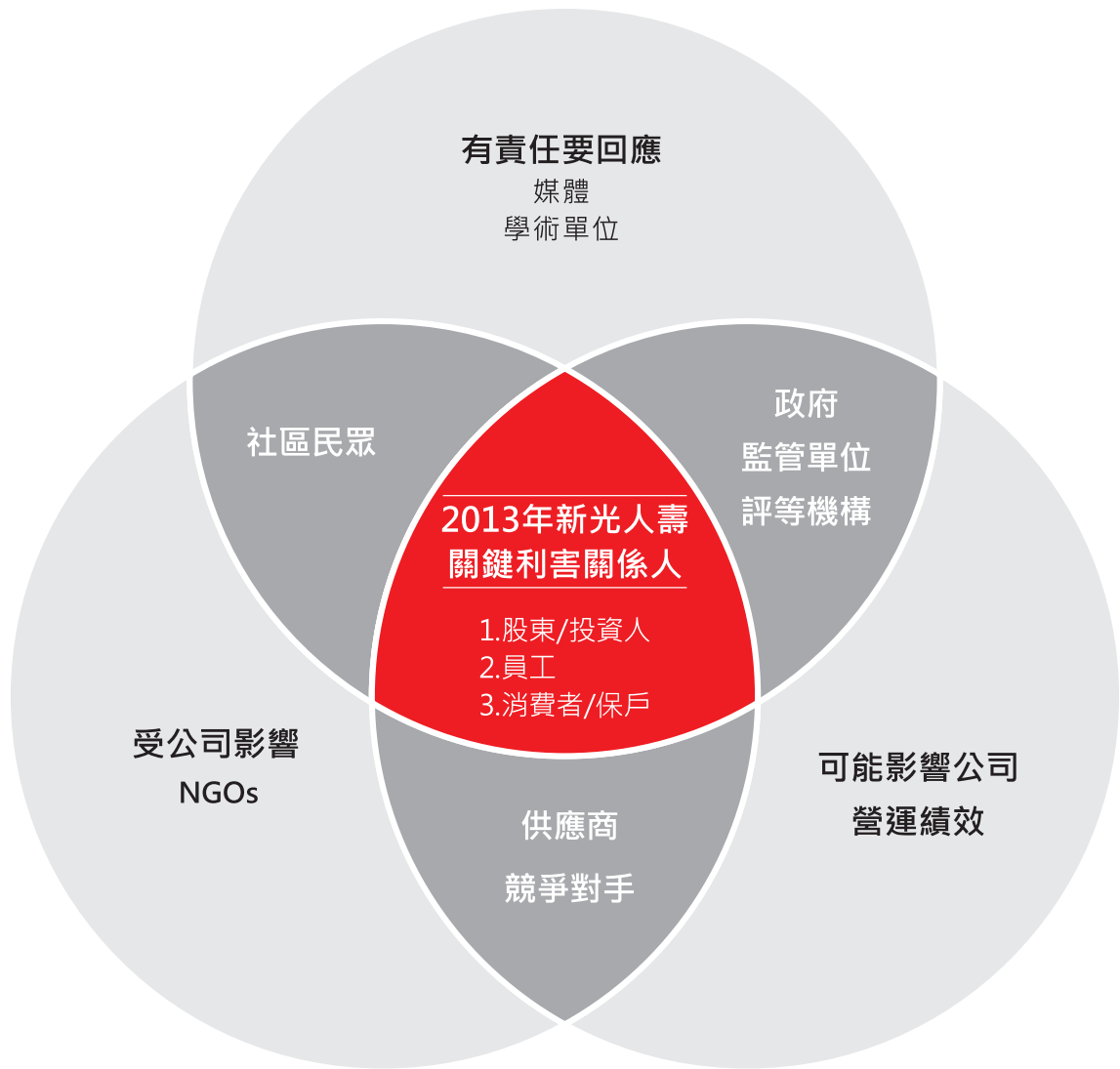
註：「*」表示為該小組整合單位及聯繫窗口

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必不可少的，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、社區成員、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	13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. EV 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) 刊物(行銷王) 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 11次/年 5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 刊物(季刊)	常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 不定期 不定期 4次/年	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	8場 46場 53場 23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		1.公開招標 2.公正議價 3.公平採購

重大性考量面與邊界

我們將從今年 CSR 報告書開始，逐步聚焦於關鍵、重大議題的揭露。為了確認要揭露的重大議題，我們召開內部會議，綜合各方利害關係人觀點，按 G4 綱領的建議，按 1. 鑑別、2. 排序、3. 確證及 4. 檢視等流程，確認出 2013 年度新光人壽 CSR 報告書重大性考量面矩陣，並依此作為報告書議題揭露的依循方向。



2013 年新光人壽 G4 重大性考量面與組織邊界判別程序

Step.1 考量面判別前置作業

資訊來源	人壽保險產業資訊、GRI建議考量面、GRI 金融業附加指引、國際同業關切焦點。
判別準則	各部門代表專業、利害關係人觀點、新光人壽的 CSR 影響程度。

Step.2 考量面於組織內外相關性判別

●表示具重要性或發生衝擊點的實體

經濟類別	組織邊界				
Scope 範疇	組織內		組織外		
	新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路（銀行）	保戶
經濟成果	●	●			
市場地位	●	●			
間接經濟衝擊		●			
採購實務		●			

社區類別	組織邊界				
Scope 範疇	組織內		組織外		
	新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路（銀行）	保戶
當地社區		●		●	●
反貪腐		●			●
法規遵循符合性		●			

勞動條件類別	組織邊界				
Scope 範疇	組織內		組織外		
	新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路（銀行）	保戶
勞雇關係	●	●			
勞資關係	●	●			
職業安全健康	●	●			
教育訓練	●	●		●	
多元化與機會平等	●	●			
同工同酬	●	●			
勞動條件申訴機制	●	●			

人權類別	組織邊界				
Scope 範疇	組織內		組織外		
	新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路（銀行）	保戶
反歧視	●	●	●	●	
人權評估	●	●			
人權申訴機制	●	●			

產品責任類別	組織邊界				
Scope 範疇	組織內		組織外		
	新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路（銀行）	保戶
產品與服務標示		●		●	●
行銷傳播		●		●	●
客戶隱私		●		●	●
法規遵循符合性		●			●
產品組合		●		●	

環境類別	組織邊界				
Scope 範疇	組織內		組織外		
	新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路（銀行）	保戶
原物料		●			
能源	●	●		●	
排放	●	●			
水污與廢棄物		●			
產品與服務對環境的影響		●	●	●	
法規遵循符合性	●	●	●	●	
交通運輸		●			

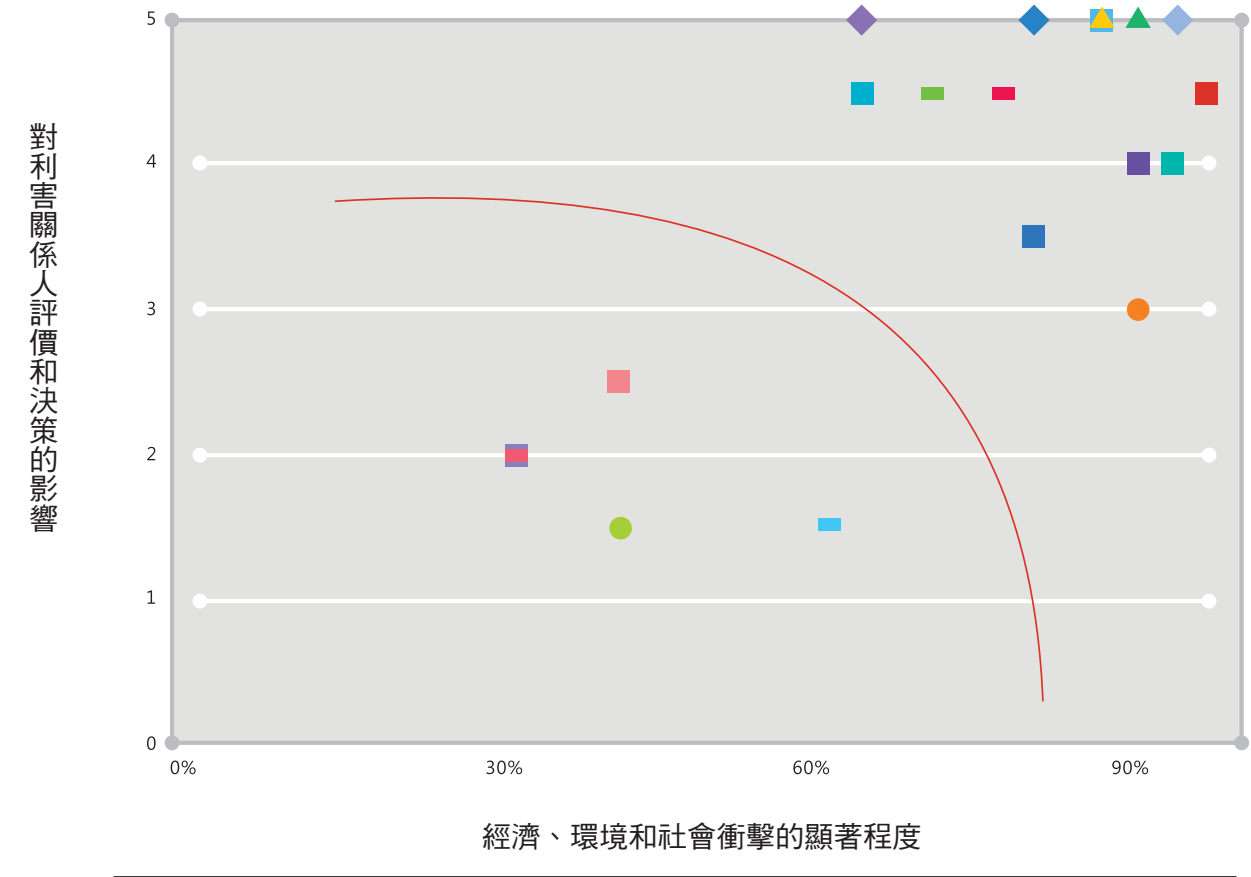
Step.3 2013年新光人壽 CSR 報告書重大性考量面判別結果

經濟	・經濟成果、市場地位、間接經濟衝擊、採購實務
社會	・當地社區、反貪腐、法規遵循符合性 ・勞雇關係、勞資關係、職業安全健康、教育訓練、多元化與機會平等、同工同酬、勞動條件申訴機制 ・反歧視、人權評估、人權申訴機制 ・產品與服務標示、行銷傳播、客戶隱私、法規遵循符合性、產品組合
環境	・原物料、能源、排放、水污與廢棄物、產品與服務對環境的影響、法規遵循符合性、交通運輸

Step.4 考量面排序

在鑑別出具衝擊及影響的考量面，及其對組織邊界的衝擊狀況後，我們召開內部會議，綜合討論及確認今年的重大性考量面矩陣。

2013年重大性考量面矩陣



- ◆ 經濟成果

◆ 市場地位

■ 勞雇關係

▲ 勞資關係

■ 職業安全健康

■ 教育訓練

● 多元化與機會平等
- 同工同酬

■ 勞動條件申訴機制

■ 社會的法規遵循符合性

◆ 產品與服務的標示

■ 行銷傳播

▲ 客戶隱私

■ 產品的法規遵循符合性
- 間接經濟衝擊

● 採購實務

■ 產品與服務對環境的影響

■ 供應商勞動條件評估

■ 人權評估





經濟

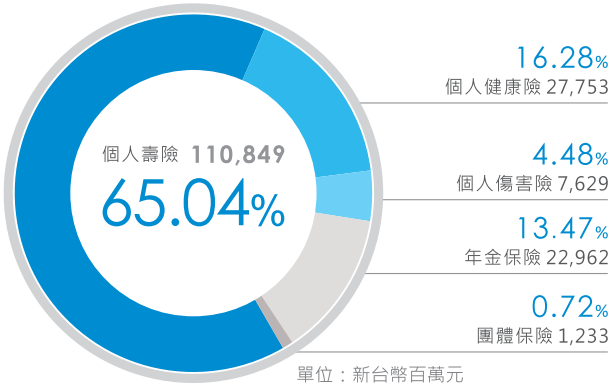
| 2013 年經濟績效 | 負責任投資行為 | 持續營運機制 |

2013 年經濟績效

新光人壽連續五年獲利成長，2013 年的稅後盈餘達新台幣 65.2 億元，較去年成長 13.3%；主要受惠於匯兌避險成本控制得宜，且認列國內現金股利新台幣 66.2 億。此外，股東權益達到新台幣 649.0 億元，較去年成長 20.4%；總資產超過新台幣 1.8 兆，較去年成長 7.6%。

在核心業務部份，商品策略聚焦於創造長期利潤。因持續著重銷售分期繳商品，續年度保費較去年成長 6.5%。積極推廣定期定期額投資型保險商品，使平均保額提高至新台幣 190 萬元，2013 年銷售件數達 21,579 件，同比期增加 97.6%。

營業比重



註：本表的數字為報壽險同業公會的保費收入。



新光人壽經營績效指標

經營指標		2011 年	2012 年	2013 年	增減變動
經營能力指標 (%)	新契約費用率	12.85	15.05	17.04	1.99
	保費收入變動率	-9.87	1.55	-2.58	-4.13
	權益變動率	-31.33	9.81	20.44	10.63
	淨利變動率	1388.78	132.43	13.32	-119.12
	資金運用比率	98.96	99.75	99.83	0.08
	13個月保費繼續率	86.85	89.47	94.68	5.21
	25個月保費繼續率	87.71	78.95	83.44	4.49
獲利能力指標 (%)	資產報酬率	0.16	0.35	0.38	0.03
	業主權益報酬率	4.41	11.17	10.97	-0.20
	資金運用淨收益率	4.28	4.49	4.52	0.03
	投資報酬率	3.92	4.13	4.19	0.06
	營業利益對營業收入的比率	0.79	2.53	2.77	0.24
	稅前純益對總收入比率	0.99	2.44	2.90	0.46
	純益率	0.86	2.27	2.67	0.40
	每股盈餘(元)	0.45	1.05	1.19	0.14
	投資性不動產與不動產抵押放款對資產比率	10.44	12.97	12.42	-0.55

註：上述數據來源為2013年度個體財務報告。

員工保留盈餘及薪資福利支出

年度	2011 年	2012年	2013年
保留盈餘	11,271,150	16,214,148	21,898,715
員工薪資支出	11,188,532	11,295,830	11,505,181
員工福利支出	83,536	82,835	102,459,307

註 1: 員工薪資支出包含內外勤員工的薪資費用、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員工的退職金（卹償金）、訓練費、婚喪禮金、講習費、三節生日補助、EMBA 補助、勤學獎金等。



負責任投資行為

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。



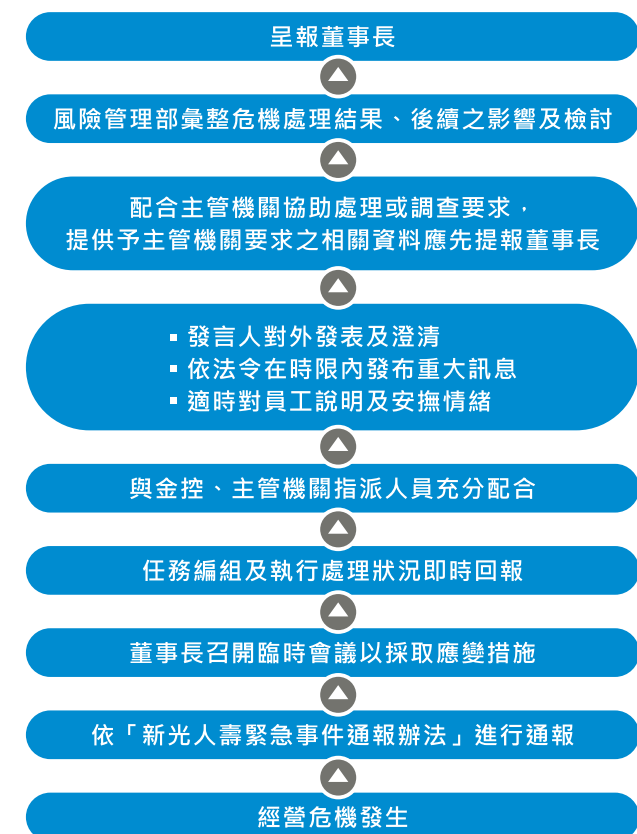
持續營運機制

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的能力的必要性，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，我們設有「經營危機應變小組」，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小組成員職掌如下：



經營危機應變處理流程



⚠ 經營危機應變小組

召集人由董事長擔任

負責經營危機應變措施之決策事項

副召集人由總經理擔任

負責經營危機事件之處理與指揮

小組當然成員

風險控管長、財務長、投資長、資訊長、
(資深)副總經理及會計部、財務部、法務處、
法令遵循主管室等部門以上主管

其他人員

董事長按經營危機發生事件之性質指定參與

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如下：

- **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。
- **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。
- **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。
- **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	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。

2013 年 4 月出現首例 H7N9 境外移入病例，新光人壽隨即由疫情防治因應小組依『重大傳染病防治作業』標準作業程序，啟動防疫預備會議並由專

責的勞安衛生部持續追蹤國內外疫情最新訊息，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的流感、登革熱等進行防疫宣導，以確保員工健康。



H7N9 流感防疫訊息

4/24疾管局發布國內首例境外移入確診病例，雖然不排除病毒變異造成『侷限性人傳人』，但目前仍屬禽傳人階段，請同仁切勿恐慌。



疫情小檔案

**致病源** H7N9 流感病毒

**傳染途徑**

- 1.經呼吸道傳染
- 2.密切接觸受感染的禽類分泌物或排泄物
- 3.直接接觸病毒

★尚無人傳人直接證據

**潛伏期** 7~10天，發燒前即具傳染力

**症狀**

發燒、頭痛、肌肉痛、疲倦、流鼻涕、喉嚨痛及咳嗽等，部分患者伴有腹瀉、嘔吐等症狀。
H7N9流感目前個案均顯示併發嚴重併發症。





環 境

| 降低環境足跡 | 減少產品與服務的環境影響 |

| 降低能資源使用 | 提升環保意識 |

降低環境足跡

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，讓環保的種子漸漸發芽。

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。



新光人壽中、長期環境目標

環境保護中期目標—導入ISO國際標準

- 2014年啟動二項ISO系統導入作業並於2015年取得第三方驗證。
- 2014年導入ISO 14001環境管理系統來具體呈現環境指標與管理政策目標，強化系統運作的績效。

環境保護長期推動方向—從 No cost 到 Low cost

- 從「No cost」出發，透過專業知識檢討分析各項能源使用設備的合理性，執行節能管理計劃，以不用花錢的方式達成節能效益。
- 善用政府提供的獎勵措施，配合花費少數的費用(Low cost)來逐步更新大樓照明系統及環保節能軟、硬體相關設備。

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。

新光人壽採取積極的態度審慎評估嚴重的溫室氣體排放可能帶來的風險，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。

此外，為避免因為氣候變遷對於新光人壽的不動產造成影響，以新光摩天大樓為例，2013 年度共計投保新台幣 42 億元 (4,236,998,514 元)，來防範氣候異常所造成的災害，如地震、颱風、洪水對於建築所產生的影響，避免重大損失。

2013 年綠色採購金額約 1,176 萬元，其中包括 IT 主機採購約 1,165.4 萬元，以及摩天大樓 30 樓南邊 T5 節能燈具裝修約花費 10.65 萬元。

減少產品與服務的環境影響

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，並透過影響我們的保戶，共同落實對環境友善的責任。

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。



轉化用紙文化

保險公司的保險條款和各類小冊子需使用大量紙張，為了實現減少紙張的使用，新光人壽推動全面的紙張使用管理計劃。對此，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。

在全體員工共同努力下，2013 年新光人壽因推動轉化用紙文化，共計減少紙張使用約 449 萬張，總計節省紙張及影印碳粉費用共計約 280 萬元。

節紙目標	說明
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。

2011 用紙量



2012 用紙量



2013 用紙量



註：1、計算準則以總公司、台北、板橋及桃園服務中心等為主
2、僅針對 A4 70G 紙進行統計，不含 A4 80G 紙、色紙及其他種類用紙

未來規劃

我們預計於 2014 年規劃團體險上傳國稅局，預計一年可節省約 44 萬費用支出（含約省下 36 箱作業紙張及大量列印墨水）。此外，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，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為員工招攬保單的主要行銷工具之一，主要為輔助說明，並供保戶留存。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	1.目前包括傳統型保單（新台幣、外幣）及投資型保單繳費通知及送金單，以及繳費證明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。 2.部份銷售文件電子化外，並將原本A3紙張規格縮小為A4，節省紙張使用。 3.我們改以電子檔案存放保存文件，預估可節省10%以上的紙張使用。 4.2013年將要保書改為WEB版，需要時再行列印，減少紙張使用的浪費。



行銷 e 化

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，協助業務員提升行銷、管理保戶資料的效率。

透過行動裝置及 APP，業務員在進行銷售時，無須再隨身攜帶各式紙本資料，與不斷印製修改的保險建議書，也無須因配合法規或費率更動，而不斷汰換舊版文件，大量降低紙張的使用與浪費。

行銷 e 化效益

- 智慧型手機與平板攜帶方便。
- 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。
- 提升業務同仁全面 e 化的可行性，更進一步行動商務化。
- 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

隨著行動商務時代來臨，行動裝置已逐成為業務員與保戶互動的主要的溝通平台。未來新光人壽將依照客戶體驗生命週期規劃（需求開發、商品銷售以及客戶服務三個階段），持續強化 e 動秘書功能，使業務員可透過平板電腦輕鬆掌握客戶、行動投保，及其它客戶服務。

APP - e 動秘書效益

- 無紙化
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。
- 行動化
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，讓業務員更是運用自如，建構了行動業務員系統的基礎。

APP - e 動秘書 客戶體驗生命週期規劃	
需求開發方面	- 行動 CRM 可使業務員精準掌握目標客戶。 - 規畫社群 CRM，使業務員可從社群媒體掌握客戶需求。
商品銷售方面	畫行動 e 投保，可使用 APP 版取代 WEB 版，使用平板完成投保程序。
保戶服務方面	- 業務員可使用行動櫃台完成各項客戶服務，包括行動保全、行動理賠申請以及行動保單借款申請。 - 協助客戶進行保單健檢，同時強化互動行銷功能。

行動櫃台

業務員行動櫃台結合 e 動秘書強大功能，可隨時隨地提供不間斷的保戶服務，透過數位進件取代傳統紙本，減少了業務員遞送紙本申請，及保戶需親臨服務中心辦理的不便。未來將陸續推出包括行動保全、行動理賠申請以及行動保單借款申請等功能。

行動櫃台預期效益	
減少進件往返時間	一般件可節省約2天往返時間，若是補辦件可節省4-6天往返時間。 透過跨區派送，可降低服務中心因案件量太多而增加的處理時間。
有效降低成本	包括紙張使用、郵資以及紙本掃描人力。 節省紙張部份初期估計一年可節省2.4萬張的紙本申請單，為節能減碳盡一份心力。

網路交易服務

新光人壽保戶可透過業務員、臨櫃及網路等服務管道，來進行保單變更及交易。為提供更多元化的服務管道，2013 年新光人壽開辦「網路交易」服務，透過申請「網路交易密碼」進行網路交易，保戶可利用個人電腦、手機、平板電腦等裝置，隨時隨地進行線上交易。

截至 2013 年底，「網路交易」服務申請量已突破一萬人。同時 2013 年全年透過網路辦理契變交易的保單數達 10,406 張。2014 年預計增加多項網路交易項目，提供保戶更加便利的網路服務及品牌感受。



網路客服應用狀況表

項目	內容說明	2013 年成果
會員獨享服務	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。 6. 2013 年新增網路交易服務。	✓服務 10,147 件
SKYPE 服務無國界業界創舉	1. 提供保戶透過 SKYPE 與 0800 客服中心聯繫。 2. 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。	✓服務 93 件
e-mail 網路信箱	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 skl080@skl.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。	✓服務 6,057 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。	✓共計 876 通
Facebook、SK2U 粉絲團	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。	

廢棄物回收

新光人壽本著資源循環再利用理念，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。

我們規劃在 2018 年，讓新光摩天大樓達到 50% 廢棄物回收比例，對此，我們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，讓廢棄物管理成效能持續落實與提升。

新光站前摩天大樓資源回收成果

單位：公斤

指標	2011 年	2012 年	2013 年
回收處理廢棄物總量	396,614	432,000	500,000
焚化處理廢棄物總量	1,305,320	1,068,210	1,132,754
堆肥處理廢棄物總量	-	36,500	222,500
掩埋處理廢棄物總量	-	120,000	120,000

降低能資源使用

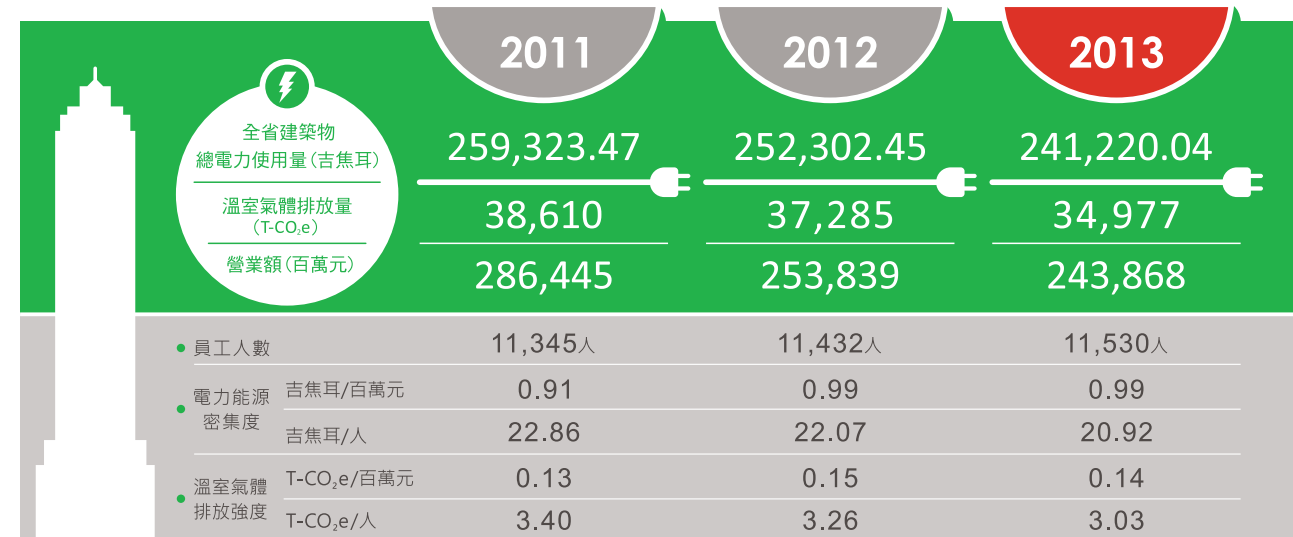
新光人壽全台擁有數十棟建築物與資產，我們明白我們的責任，是建構與強化建築物物業管理的環保方案，未來新光人壽自有及新添購大樓，將積極評估及規劃申請內政部綠建築標章。2013 年標得的新北市新板特區地上權全棟新建，將以 14 億元打造綠建築新建大樓，預計於 2016 年完工進駐。

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，並自行研究各項節能方法，逐年編列預算執行節能工程。

持續降低建築物能源使用量

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，2013 年總用電量比 2012 年減少了 4.4%，有效減少溫室氣體排放量。

新光人壽全省建築物電力使用狀況



註：2011 年採電力排放係數 1kwh = 0.536 kg CO₂e 計算，2012 年採電力排放係數 1kwh = 0.532kg CO₂e 計算。
2013 年採電力排放係數 1kwh = 0.522kg CO₂e 計算。單位轉換 1T(噸)=1000KG 計算。1kwh=3.6*10⁶ 焦耳，1 吉焦耳=10⁹ 焦耳。

導入 ISO 50001 能源管理系統

新光人壽 2013 年導入 ISO 50001 能源管理系統，以節能績效卓著的摩天大樓為示範據點，預計 2014 年 1 月將取得第三方驗證，提高新光人壽的綠色競爭力、持續改善能源績效及減少能源費用支出，達到企業節約能源的目的，進而減少溫室氣體排放。



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，在各項措施控管下，2013 年較 2012 年節省逾 182 萬度電。

在大樓使用率不斷增加下，節能效益卻不減少，新光摩天大樓 2007 年～ 2013 年總計減少的用電度數超過 2,290.3 萬度電，相當於減少超過 16,693 噸的碳排放量。

按照一株 30 年冷杉可吸收 111 公斤二氧化碳來計算，可種植 150,389 株樹木，相當於 25.06 個大安森林公園的樹木總量，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，並成為外部相關單位觀摩學習的對象。

新光摩天大樓節能成效



新光人壽多棟大樓獲金省能獎

新光人壽多棟大樓曾獲得台北市政府「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；及 2013 年台北市政府舉辦的第六屆金省能獎，再次獲得工商產業甲組節能成效優等獎。



新光摩天大樓環境支出



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 = 0.536 kg CO₂e 計算，2012 年電力排放係數 1kwh = 0.532kg CO₂e 計算，2013 年採電力排放係數 1kwh = 0.522kg CO₂e 計算，單位轉換 1T(噸)=1000KG 計算，1kwh=3.6*10⁶ 焦耳，1 吉焦耳=10⁹ 焦耳。

機房節能

由於大樓原有機房空間接近滿載，2013 年我們決定新建機房，並提升新建機房的節能標準，將 PUE 值由 2.5 降為 1.6 ～ 1.7，降幅約 30%。PUE(Power Usage Effectiveness) 為機房 IT 設備消耗評估單位，根據國際 Green Grid 協會評估標準，PUE 值低於 2 才符合節能原則。



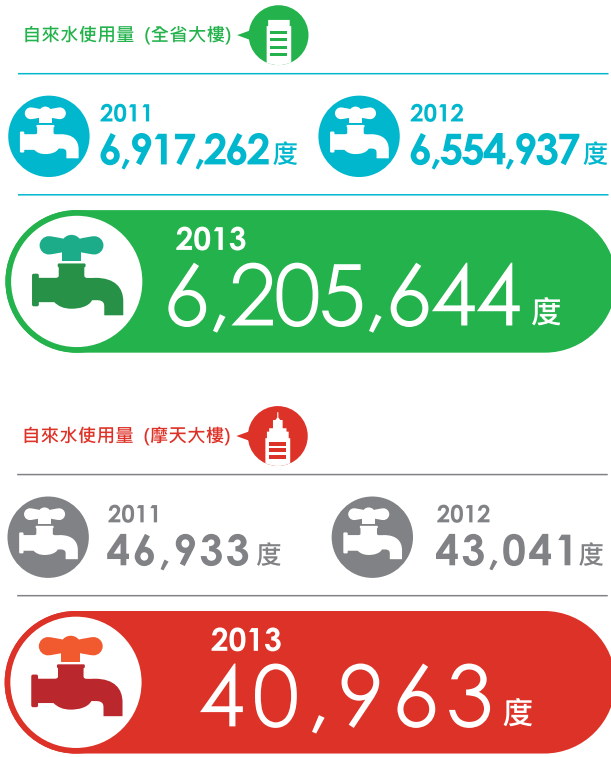
新光人壽機房節能特色	
空間節能	1. 專用獨立的空調區。 2. 架高地板，規劃冷熱通道，減少機房內混風混流。 3. 改善新機房網路、電纜及冷卻設施水管佈線方式，避免讓網路線和電源線纜互相干擾，更易於管理，且不會因漏水而產生電源線纜及設備的影響。
空調節能	1. 資訊機房隔熱。 2. 變頻冰水主機。 3. 變頻水泵。
機電節能	1. 高效率設備。 2. 中央控制能源管理。 3. 電力需量監控。 4. UPS負載量管理。

註：機房環境監控系統，可將 UPS、冷卻水塔、空調機、電力配電盤、消防系統、各電腦機櫃 PDU 等機房週邊基礎設施納入監控，並計算出 PUE 數值。

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，2013 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。

未來新大樓也將採綠建築水回收環保思維，如新北市新板特區新建大樓，採用廢水回收及雨水回收。空調的冷凝水跟生活廢水亦將回收再利用提供每層馬桶沖水使用，雨水回收再利用一樓花園澆水用。



提升環保意識

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，在工作及生活中等共同履行環境保護及節能減碳行動。為持續宣揚「擁抱綠生活，適應新氣候」理念，新光人壽從 2008 年起，連續六年響應「Earth Hour 地球一小時」活動，以行動支持節能減碳。

鼓勵員工多走路少開車

我們明白，新光業務同仁交通旅運所造成的排放影響，對此，我們積極鼓勵業務同仁，對於近距離的客戶拜訪，多用步行或使用低碳運具（如腳踏車），不但有助於減少溫室氣體的排放量，也有益健康。2014 年我們將規劃「日行萬步」活動，以具體行動鼓勵員工「多走路、少開車；多爬樓梯、少坐電梯」，齊心為環保盡一份心力。

2013 年公務車油費總金額(汽油): 6,238,749 元
=178,761(L)=404,554 KgCO₂e=405 T-CO₂e

註：2013 年採 1L(汽油)=34.9 元，1L(汽油)= 2.2631KgCO₂e，1T(噸)=1000KG

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，我們自 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選擇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。

2013 年 e 投保總數共 2,351 件，以一份節省紙張成本 25 元計算，e 投保共產生 58,775 元效益。2014 年將規劃開發 APP 版行動 e 投保，運用平板便於操作的特性，提升保戶的操作便利性。



新光夏日輕衫 我們節電中

2013 年新光人壽為響應經濟部能源局呼應國際節能減碳趨勢，配合世界環境日推動「夏日輕衫 我們節電中」活動。由高階主管帶頭脫掉西裝，帶領全體員工身體力行響應傳承多年的節能文化，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，同時，辦公大樓空調溫度維持在經濟部能源局宣導的夏日適溫(26 ～ 28℃)，讓員工有個輕鬆舒適的夏天，同時達到節能減碳的環保目的。



社 會

- 產品 | 開發人性價值導向商品 | 商品創新 |
| 負責任行銷廣宣機制 |
- 保戶 | 全方位保戶服務 | 完善個資管理 |
- 員工 | 勞資關係 | 專業培育與訓練 | 健康職場 |
- 社會 | 社會參與 | 新光人壽慈善基金會 | 社區參與行動 |

開發人性價值導向商品

新光人壽觀察，目前國人的保險觀念仍偏好儲蓄型商品為主，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。因此，我們秉持「人人有保險、家家有保障」的企業使命，來開發人性價值導向的商品與服務。

我們透過常態性的蒐集、關注市場環境變化及保戶需求，適時推出適宜產品，並持續進行營運策略調整及修正，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。

包括因應社會結構變化，老年人口持續增加的

趨勢下，佈局及推廣長期看護險，拓展銀髮族保險市場；此外，亦針對年輕客戶族群，推動定期定額投資型與保障型保險商品，提高保障額度。

提高保障型商品平均保額

配合政府提高國人保險保障政策，新光人壽以成為「保障型商品領導品牌」為目標，致力於推廣保障型商品。2013 年人壽保險個人保件新契約平均保險金額由 2012 年的 79.2 萬提升為 82.7 萬，成效卓越。

中、長期商品發展目標

- 1.因應社會結構變化，積極推廣長期看護險，持續聚焦長期看護險的商品研發。
- 2.持續注重保障型、分期繳儲蓄型及利率變動型終身壽險商品的研發，以堆疊基礎利益，創造中長期價值。
- 3.善用定期定額投資型保險商品，分散風險與提高保障，發展年輕客戶族群。

2011-2013 年人壽保險個人保件新契約平均保險金額



註：人壽保險個人保件新契約平均保險金額 = 當年度個人壽險新契約意外死亡保額 / 當年度個人壽險新契約件數

商品創新

我們秉持創新及服務社會的精神，依循保險本質與理念，推動符合保戶需求及保障的商品，持續提供社會大眾多元化的創新保險商品。

我們持續增加傳統保障型商品的銷售，透過持續觀察因應社會結構變化、核保技術與商品研發的精進，持續開發及提供符合國人生涯規劃的保險商品，提供更多樣化的選擇。



商品名稱	產品特色
新光人壽長照久久長期看護終身保險	1.保障失能、失智，涵蓋醫療險的不足。 2.身故保障退還保費，有去有回最貼心。 3.長期看護狀態定義簡單化，並豁免保費。 4.月給付最長可達「180 個月」，保障長看者及家人的經濟。 5.業界最高投保年齡，保障更高齡，保費更親民。 6.業界唯一採「每月」給付，高頻率提供經濟支援。
新光人壽優活力定期壽險	判斷是否適用非吸菸體費率條件的優體保單，讓非吸菸體保戶在相同的保障下享有較低的保費。
新光人壽活力骨傷害保險	針對突來的意外貼心設計，保障因骨折導致生活上接踵而來的不便。
新光人壽好安心定期健康保險附約	1.75歲滿期長年期手術險附約，年繳保險費採平準保費方式，不隨年齡增加而遞增。 2.手術項目高達1,499項，不論發生門診手術或住院手術皆有理賠。 3.1,000倍醫療帳戶保障，保險費有去有回。 4.保險期間享有壽險及手術醫療雙重保障。
新光人壽豁免多多豁免保險費健康保險附約	1.業界首創，豁免保費確定給付，豁免範圍業界最廣泛，壽險保障更穩固。 2.自然保費架構，實現低保費高保障。 3.自由選擇豁免期間，依保障需求靈活調整。 4.保險中的保險，投資保障不中斷。 5.主契約要、被保人相同與否皆可附加，保障再擴大。
新光人壽長年期附約延續批註條款	當主契約被保險人因非屬身故的保險事故致主契約終止時，要保人得繼續繳交附約的保險費，以延續附約的效力，使得長年期附約的保障得以延續。



高齡化商品

隨著高齡化議題持續延燒，新光人壽積極投入銀髮族市場，2013年針對長期看護需求，推出「帳戶型」保險，針對規劃退休生活，開發投資型年金保險，保戶於投保時可選擇80歲前之一特定保單週年日作為年金給付開始日，年金累積期間保險費可以靈活彈性繳交，並透過投資標的累積保單帳戶價值，秉持著「高齡者的需求在哪裡，新光的商品就在哪裡」的精神來為國人服務。

此外，新光人壽持續銷售兼具醫療與壽險雙重保障的保險，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」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。

未來新光人壽將持續聚焦具有長期看護特性的商品研發，如設計投資型保險商品結合殘廢扶助金，強化保障項目，全殘廢後提供扶助金，使得保戶能享有較佳的生活及醫療品質。

儲蓄性質保險

新光人壽於 2013 年年底率先送出第一張核准制傳統人民幣保單『新光人壽民富人民幣保險』（將於 2014 年 4 月開始販售），未來將視客戶需求開發不同類型的外幣保單，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。

2013 年推出連結保護型保本基金的投資型保險商品，結合投資理財與壽險規劃，壽險部分為 8 年期定期險，連結 7 年期保護型保本基金，2013 年已推出 2 期，保費收入共約新台幣 40 億元，未來將視經濟環境及市場需求不定期推出。

投資型商品

新光人壽推廣定期定額投資型保險商品，2013 年銷售件數達 21,579 件，平均保額提高至新台幣 190 萬，相較於早期投資型商品的保額普遍偏低的情形，實為提升國人保障的重大里程碑。

另外，為避免要保人因意外狀況而無力繳付保險費時，讓投資型保單能延續定期定額繳費的保障功能，2013 年新光人壽特別量身訂做『新光人壽豁免多多豁免保險費健康保險附約』，當發生保單條款約定的情況時，不僅豁免本附約保險費，更為要保人在豁免期間內，持續定期定額繳付投資型主約的保險費，為保險再加上一層保險。



微型保險

為了增進社會弱勢的基本保障，讓弱勢、經濟窘迫的族群在發生緊急狀況時，也可滿足這些族群的社會需要，新光人壽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。

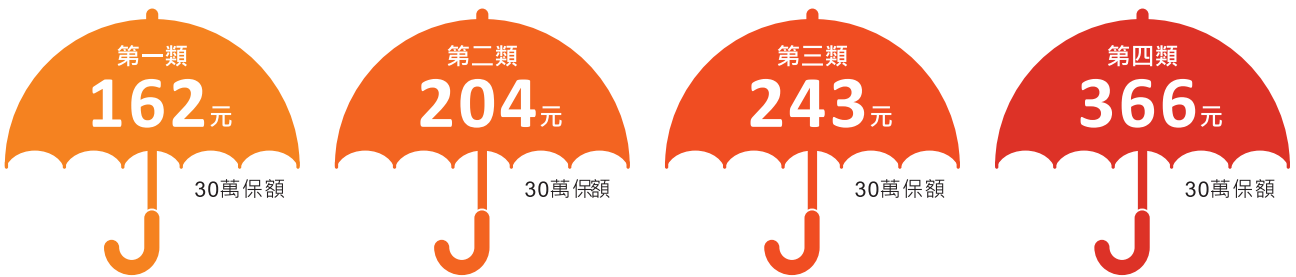
『新光人壽微型傷害保險』提供一倍「身故保險金」及依殘廢等級的「殘廢保險金」，個人即可投保，無須透過團體險的方式，投保年齡自 15 足歲至 60 歲，最高續保年齡為 65 歲。

因應自然災害保障型商品

近年來因氣候變遷在全球各地引發不少天然災害，由於台灣位處颱風、地震頻繁侵襲的區域，加上容易受到氣候（如暴雨）引發災難及事故，對此，新光人壽針對特定意外事故，設計不同保額倍數給付的商品。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，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。

優體保單重視消費者健康與安全

新光人壽 2013 年推出 20 年期的『新光人壽優活力定期壽險』，鼓勵非吸菸體保戶，以較優惠的保費購買優體保單來提高壽險保障，針對 30 歲至 55 歲家庭主要經濟來源的青壯族群，提供非吸菸體及吸菸體二種費率。以男性 30 歲，保險金額 300 萬為例，非吸菸體年繳保費 7,320 元，吸菸體年繳保費 11,880 元，前者比後者便宜 38%，提倡不吸菸，活力又健康。



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。



負責任行銷廣宣機制

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。

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事宜，公正判斷，維護企業及保戶利益。

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，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。

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。



防範業務挪用行為

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的情事。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，端正業務同仁作態度，來降低不法情事發生。

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。並在挪用情事發生後，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。



洗錢防制

為達到防制洗錢的目的及教育宣導，新光人壽指派相關人員專責協調督導洗錢防制注意事項的有效執行，並每年定期舉辦員工洗錢防制在職訓練課程，受訓比率達 100%，受訓時數合計 36,854 小時。

全體應訓人次	全體實訓人次	全體受訓比率	時數合計
18,427	18,427	100%	36,854

註：全體應訓人數含內勤員工及業務員。

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。

理賠服務

新光人壽長期堅持在地誠信經營，持續提高保戶人身保障，補足社會保險的缺口。新光人壽理賠給付在 2007 年突破新台幣 200 億元，於 2013 年再跨越新台幣 250 億元，協助保戶實現對自己及親人的承諾。

新光人壽因應業務銷售形態的改變，除提升相關理賠服務流程系統效能與人員教育訓練外，也於 2013 年進行相關專案。

2013 年理賠服務專案

平板電腦理賠諮詢系統
建置平板電腦理賠諮詢系統，讓業務同仁與保戶洽談時，可立即以平板電腦上網查詢保戶近期相關理賠資訊，以提供全面而完整的保險規劃建議。
理賠案件風險辨識系統
因應理賠案件數量與種類持續增加，與國際 SAS 系統商合作，建置新光人壽理賠案件風險辨識系統，讓每一件理賠案在申請後，立即經由系統辨識其簡易或複雜程度，未來簡易案件將採取系統快速核賠機制，複雜案件則維持人工審核，以兼顧保戶服務及理賠時效。



全方位保戶服務

「五十年來，新光人壽用每雙手傳達對保戶的關懷，並創新實現每個承諾」我們在 2011 推動「變革 100」活動，重新檢視服務人員的服務品質與效率，訂定「業務人員服務工作手冊」，讓所有保戶服務都擁有標準作業流程及工作規範，確保服務品質。

我們建構了三位一體的保戶服務網，透過專屬服務人員、專業櫃檯人員及 0800 專業客服人員，形成三環保戶服務網，提供專業、即時、貼心的保戶服務。



服務區域專屬服務人員 (區經理 1,274 名、組長 7,399 名，計 8,673 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可貼近保戶，立即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 (40 位客服人員)	由 0800 客服人員提供專業親切線上即時互動服務(至 2013 年止，計 40 名)，透過電腦語音 CTI (Computer Telephone Integration) 系統及先進之 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。

2012 年新光人壽領先業界，首推以「服務計價」的服務津貼，並展開「服務展業」制度，首創推出以「3 + 2 郵遞區號」的服務概念，詳細劃分服務區域，並估算每一位服務人員的工作負荷，不僅提升服務人員工作積極度及服務意願，也提供服務人員增加服務收入及創造服務的機會。



保戶關懷專案

透過業務同仁親送【新光人壽關懷服務通知函】及【保險契約狀況一覽表】或【新光人壽季刊】或【就想守護您，健康滿分問卷調查表】等資料，落實保戶關懷。

1. 向保戶說明及確認已投保的保單相關資訊，提供保戶辦理相關契約內容變更的服務。
2. 協助保戶檢視保障需求提供生涯設計書，並協助保戶在兼顧財務負擔的能力下，調整保單並完成保戶的保單規劃。
3. 提供保戶各項業務的最新消息或活動，協助申辦各項優惠方案，如道路救援卡申辦、保貸免息活動、信用卡申辦等，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。

成果效益：

1. 多數保戶表示，由於保單投保多年，對於保障內容已不復記憶，新光人壽貼心的拜訪及說明保障內容，讓保戶更加了解自身權益及保障，大大提昇保戶滿意度。
2. 經由關懷專案，發現目標客戶已意外死亡，而家屬不知客戶於生前有投保保單，業務人員圓滿的協助家屬完成理賠申請，讓家屬倍感溫馨，同時也因保戶增加對員工的信任與支持，進而提昇了新保單成交率。
3. 因許多保戶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，於關懷拜訪作業下，員工加強宣導提昇保戶的保障觀念，不僅喚起客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，創造了無限的新幸福。
4. 增加業務同仁與保戶接觸機會，保戶對於業務員主動告知，公司所提供的相關超值服務的方案，也感受到公司對保戶的用心。

■ 全年無休—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」，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。

0800 客服中心功能	
對外	提供保戶即時、快速的諮詢服務。
對內	提供有價值的資訊，作為各部門策略推動的參考基礎。

0800 客服中心扮演著新光人壽與客戶第一線最密切接觸的角色，為提供保戶更多元化的服務與關懷，新光人壽整合公司內部資源，針對客服中心進行組織調整，以提供完善高品質的服務。2013 年新光人壽客服中心處理了 39 萬多通的客服進線服務，其中以詢問保單行政業務為大宗，約占 25.56%。

2014 年客服強化措施

為提供保戶更貼心的服務，2014 年新光人壽 0800 客服中心將透過分析、接觸、作業等 3 面向來提升客服系統。相關措施包括：



客服中心完備服務的構面

系統規劃	提供尊榮客戶優先進線服務功能、來電量狀況處理、分析統計問題處理，並透過系統分析，有效預防警訊或提早準備問題與影響。
制度流程	新光人壽增設獨立評核績效小組，由組長專職現場監控，輔導及即時支援異常電話，以即時回覆解決客戶的問題，並提高首通結案率。
人力資源	透過現場側聽，輔導加強客服的細膩度及周延性，主動發掘及提醒客戶保單相關問題，讓客戶一通電話即可解決客戶提問及保單可能衍生的問題。

項目	說明
成立「樂齡生活諮詢專線」小組	預計於2014年九月啟動，提供保戶相關專業健康管理等諮詢。
產學合作	將與亞洲大學健康產業管理學系合作，進行「成功樂齡計畫-降低醫療及照護費用可行性評估」研究案，評估發展新型態保險商品及保戶服務機制，並規劃招募醫療與健康管理相關背景的理賠專業人才。
建置健康雲計畫	與亞洲大學合作開發健康雲，涵蓋保戶從病前、病中到病後的健康服務，包括『保健雲』、『照護雲』、『樂活雲』： ・『保健雲』提供保戶衛教知識，落實早期預防、早期治療的觀念，或提供一般大眾健康管理服務。 ・『照護雲』希望老年人在家亦可獲得妥善的醫療監測，以落實遠距照護和居家照護。 ・『樂活雲』目標為訓練老年人肌耐力及走出戶外參加活動。

■ 確保保戶滿意

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 93.5%，最後的總成功率更由 79.3%，大幅提升到 98.8% 成效顯著。

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客戶連絡資料正確性、要保人變更、外幣解約件及契約轉換件專案電訪。

除了法規進行新契約電訪作業外，為提昇服務品質，另針對不同險種做不同比例選件進行電訪。新光人壽將於 2014 年 7 月起朝全面電訪為方向，並於高雄增設分處，以提昇服務品質。

保單優惠貸款

為關懷保戶，新光人壽特別提供受災保戶防疫（防災）關懷期間 3 個月，在關懷期間如逢保險單催告、停效、滾本及繳付利息等，均給予寬限；避免保戶受災同時，因短期經濟困頓而導致保單權益的損失，且待關懷期間經過後再重新通知或處理。

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「APP 海外旅行平安險預約投保」*服務，讓保戶節省時間，不受營業時間、地點限制，透過 APP 預約投保服務，即可完成預約投保。

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，目前海外旅平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。

*註：適用 iPhone、iPad 或 Android 系統行動裝置

提供弱勢群體金融服務

新光人壽規劃良好的硬體無障礙空間設置，期望協助弱勢群體如身心障礙、老人、孕婦、小孩、輪椅、持杖、負傷、拖重物、推嬰兒車或視障者等弱勢族群的特殊需求，在最小的環境條件限制下，與一般保戶享有同等的禮遇與各種服務資源，展現新光人壽關懷身心障礙者與弱勢族群福利的態度。



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，服務人員會 24 小時全天候提供保戶車輛免費拖吊服務，至 2013 年底止累積處理了 162,163 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



道路救援服務件數



《道路救援服務感動篇》

保戶林○○，於高速公路上車子拋錨，不知如何是好！求救服務人員，服務人員立即聯絡 0800 道路救援協助提供快速服務，並於網站上代替林先生留言感謝內容如下：

感謝保服課 0800 鄭麗雪小姐專業且立即的服務

在三月的時候，我的一個客戶在我要開早會時來了一通電話，語帶匆忙與緊張的告訴我，說他的車子在高速公路上拋錨了，不知如何是好！

一時走不開的我，才好想好險之前有先幫他登錄拖車道路救援的服務，就打了電話，剛好請鄭麗雪小姐居中協調，讓我的客戶安心的請了高工局的拖吊，不用花一毛錢，快速的解決問題，還省了快 3,000 元的拖吊費，直稱讚新光人壽的服務真到位。多虧公司有提供這樣多元服務，也請了這樣專業且熱誠的服務人員配合，讓身為新壽一員的我，也與有榮焉！

客戶滿意度調查

新光人壽秉持「顧客至上、服務誠懇」的宗旨，提供保戶六星級的服務為目標，自 2013 年規劃客戶滿意度調查，預計 2014 年下半年採隨機抽樣方式寄發 E-DM 請客戶回函，進行滿意度調查分析及改善計劃，將客戶回饋轉化成擬定政策的重要依據，以提升服務滿意度。

全球海外緊急救助

為確保保戶在海外發生緊急狀況有援助，新光人壽的海外急難救助提供了全球 24 小時即時服務。

海外急難救助服務概況



《在地的新光、道地的服務》- 我最難忘的一件客服故事

文 / 沈淑雅

還記得，有一年農曆過年前夕，比往常日子還要忙碌，來客的人數爆增，等待區的椅子坐得滿滿的，保戶或站或坐，等待著叫號，但因為年節氣氛濃厚，每個人的臉上多了一份期待。

這時，我注意到了坐在我前方的一位婦人，每聽到叫號，就拿著手裡的號碼牌看一遍，但她臉上的表情和其他等候的客人明顯不同，那是一股藏不住的笑意，應該是領年金或滿期金吧，我猜想。



就在我服務完上一位保戶後，叫下一個號碼時，那位戴著眼鏡的婦人走了過來，在我的櫃檯前坐下，我忍不住開口：「真是有緣啊，阿桑，我剛剛就有注意到您，只有妳一個人是笑瞇瞇的，我就想說我一定要按到您，要分享一下您的喜悅。」

她笑吟吟的把保單和證件遞給我：「小姐，我要借十萬塊。」

也許是被我的熱情感染，阿桑的話匣子也開了，閒聊幾句後，嘴角的笑咧得大大的，這時，她突然左右看了一下，小小聲的說：「我中獎了，要先借出來付稅金啦！到時候領到錢，就可以換房子車子了。」

聞言，我心中警鈴大作，原本輕鬆的心情轉為嚴肅，開始試探的問她，是參加哪一個單位的抽獎活動，只見阿桑神情有點茫然，說是電話通知的，好像是政府抽的？這不就是電視上常說的詐騙手法嗎？

我小心翼翼地對她解釋說：現在很多詐騙的方式，都是騙人中獎了，要先付稅金，我媽媽上

個月才接過類似的電話，阿桑，妳不要被騙了。

聽到這些，阿桑的心開始動搖了，我接著說，不然，您要不要先把中獎的情況告訴家人，再做決定，您家裡的電話給我，我幫您撥……，想當然爾，電話那頭的家人，千叮嚀萬交代，不可以把錢貸出來，那是騙人的。

掛斷電話後，阿桑眼眶紅紅的，顯然是餘悸猶存，雙手還微微顫抖：「真的是謝謝妳，要不是妳的熱心，我的錢就被騙走了……，謝謝！真的謝謝！」

幾天後，阿桑來了，帶著她自己種的玉米，叫我不棄嫌棄，她說回家後，被兒子罵了一頓，卻被罵得心甘情願。

我深深覺得，面對客戶最重要的是，一定要有一顆誠摯的心，那一顆心要有點「雞婆」，因為面對面的時候，保戶最能感受到我們是不是真心關懷及幫助她。

就像這次，只要多一點點的關懷，就保住了阿桑辛苦存下的錢，這實在是一件很美好的事。

完整的保戶申訴處理機制

我們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。為降低保險糾紛發生，我們藉由各地服務中心的服務櫃檯，及 0800 免費客服專線，提供保戶諮詢服務及反應相關申訴案件，增進服務品質。

直接向本公司申訴	含各地服務中心，0800客服中心及總公司申訴課。申訴方式有:信函、電話、網路、臨櫃及傳真等。
非直接向本公司申訴	含政府機關(如:各縣市政府消保官、金融監督管理委員會保險局、金融消費者評議中心、保發中心等)、民間組織及民代等。

新光人壽對於保戶申訴案件，均指派專人專責處理，每月就一般的申訴案件及評議中心的申訴案件進行統計與分析，並自 2012 年 10 月起每月彙整提供「申訴風險評估分析彙報表」，就常見的問題及爭議重點，通知相關單位進行檢討改善。

釐清	接獲保戶申訴後，釐清申訴內容及確認保戶訴求，若因服務人員個人的服務不佳所產生不滿情緒，則通知服務單位主管進行瞭解，並向保戶致意說明。
處理	如涉保險權益受損，則於申訴案件電子表單流程系統予以建檔受理，並依案情需要及情節輕重，即刻會辦相關權責單位查明處理，並於限期內回覆結案。
檢討	屬情節重大、案情複雜或案涉單位與保戶意見不一，致無法於限期內處理結案者，除於每二週的申訴案件視訊會議中提出討論外，另提報至申訴委員會，以專案會議方式進行專案討論。
分析	定期就申訴案件統計分析其發生原因及處理結果，並製成案例，進行宣導或提供決策參考，以降低申訴。為提升申訴案件處理品質及掌控處理時效，特建立「申訴(服務)案件會辦電子表單流程系統」，以達追蹤管理及統計分析之目的。

2013 年起實施「重點單位輔導改善宣導作業辦法」，每季針對評議申訴案件最多及平均處理天數最長或發生特殊重大案件的業務單位，進行追蹤及輔導，業務單位主管並需填寫「改善計劃回覆表」，以降低評議申訴案件發生。

新光人壽重視保戶的問題，不斷檢討改進，2014 年新設「申訴預警」制度，每月針對發生重大特殊申訴案件及所有申訴案件件數最多的單位，依狀況程度，發布不同的燈號警示，以預防申訴案件發生。

評議案件統計資料

年	件數	評議比率 (%)	平均處理天數
2011	376	0.186	8.25
2012	279	0.131	7.63
2013	274	0.128	4.58

註：評議比率 = (評議件數 / 簽單總件數) * 10,000

新光人壽 App

為增加更多與客戶及潛在客戶互動的機會，新光人壽於 2013 年 5 月推出新光人壽 APP，更於 9 月改版重新推出，以嶄新的 UI 設計與行動用戶見面，提供更方便且更即時的保單售後服務。

新光人壽 APP 提供了保單總歸戶查詢 (含保單基本資料、附加特約明細、繳費明細查詢、投資組合、現有投資標的、保單借款暨利息試算、紅利年金滿期金查詢等)、各項理賠資料查詢、通知書查詢、人壽服務專線、服務據點查詢 LBS 服務、行動繳費、行動保全等服務外，客戶更能透過 APP 即時接收最新訊息及各項優惠活動。新光人壽 APP 更別於同業，獨家推出了摩天大樓登高活動、旅平險預約投保、金寶 Camera、桌布拼圖趣功能。

新光 APP 下載網址：

http://www.skf.com.tw/promotion/APPDownload/app_download.htm

新光人壽 APP- 累積相關統計 (統計區間：2013/5/3 ~ 2014/3/31)	
新光金控及新光人壽APP累積下載量為27,830 (統計至2014/3/31)	
1	行動載具開啟新光人壽APP總次數：237,309次
2	新光人壽保戶會員登入：55,749人次
3	保戶會員使用保單查詢服務功能總次數：493,781次
4	保戶會員使用行動服務功能總次數：5,535次 (自2013/11/18上線至2014/3/31)



完善個資管理

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。

為了確保保戶的資料在蒐集及使用過程中受到完善的保護與管理，新光人壽於公司內或金控內進行共同服務時，除個人基本資料外，其往來交易資料及其他相關資料，應先經客戶書面同意，且不得為使用目的範圍外的蒐集或利用，相關規範及管理機制說明如下：



客戶資料蒐集方式	於符合法令許可或從事共同行銷時，交互運用與揭露客戶資料，以提供客戶完整及多元化的金融商品，均依照個人資料保護法及金融控股公司子公司間共同行銷管理辦法的規定，僅在新光金融控股公司及各子公司間進行交互運用與揭露，除法令另有規定外，不得揭露予其他第三人。
客戶資料儲存及保管方式	新光人壽對於客戶的資料，除設有安全的控管設備及機制外，同時建立異地備援系統及儲存於異地場所，以應特殊或緊急事件或災害發生時，保有客戶完整的資料，兼具嚴密性與安全性。
客戶資料安全及保護方法	新光人壽以SSL加密機制進行資料傳輸的加密，並以加裝防火牆防止第三人不法入侵或內部的非法使用，避免客戶資料遭到非法存取使用，並應用電腦系統隱藏加密方式儲存密碼，以確保客戶的密碼不會遭到非法竊取。

資訊安全教育

新光人壽非常注重員工對於個資風險的認知及保護觀念，自 2012 年到 2013 年共開辦 11 場次與個資保護相關的十大議題的教育訓練課程，深化員工個資保密觀念。我們提供「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，讓所有員工了解保護個人資料的重要性。

此外，我們訂定了資料保護相關準則，同步建構完善的內控制度，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。

另外，為了達到更全面性的個資保護，我們引進勤業眾信會計師事務所作為個資外部顧問參考 BS10012:2009 個人資料管理制度，經由四個階段，歷經 1 年 2 個月的輔導期間，成功建置新光人壽個人資料管理制度。



新光人壽個人資料管理制度建置圖



勞資關係

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。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。

新光人壽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。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，使新光人壽成為優秀人才心目中最佳的選擇。

為加速組織發展並活化組織，新光人壽推動多元增員管道及招募計畫，積極培育人才以期提升年輕族群佔比。截至 2013 年底止，新光人壽員工總數為 11,530 人，員工僱用狀況及人力分佈型態如右表所示。其中，依工作性質與場所區分為內勤員工*（含總公司、服務中心及業務單位）與外勤員工，僱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，其中定期契約人員佔比不足 1%。

* 註：內勤員工包含團保區主任、團保處長、三階處經理、專銷派任處經理。

人力資源中長期目標

加速人才世代交替，提升業績前 30% 年輕族群占率，以提升業務活力，塑造年輕、服務的品牌形象。

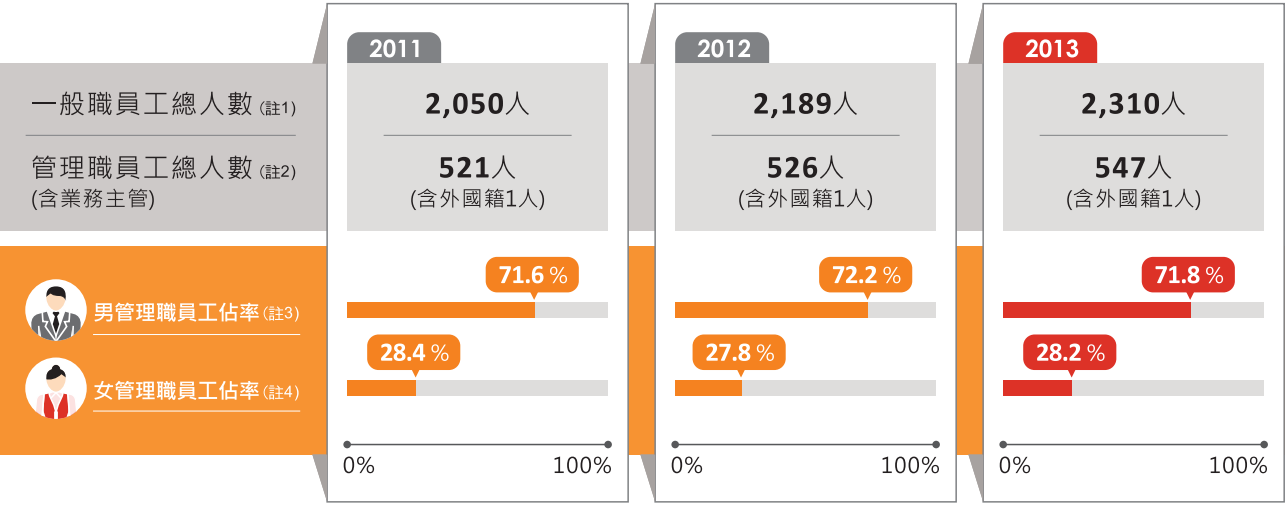


人力結構

內勤員工僱用狀況

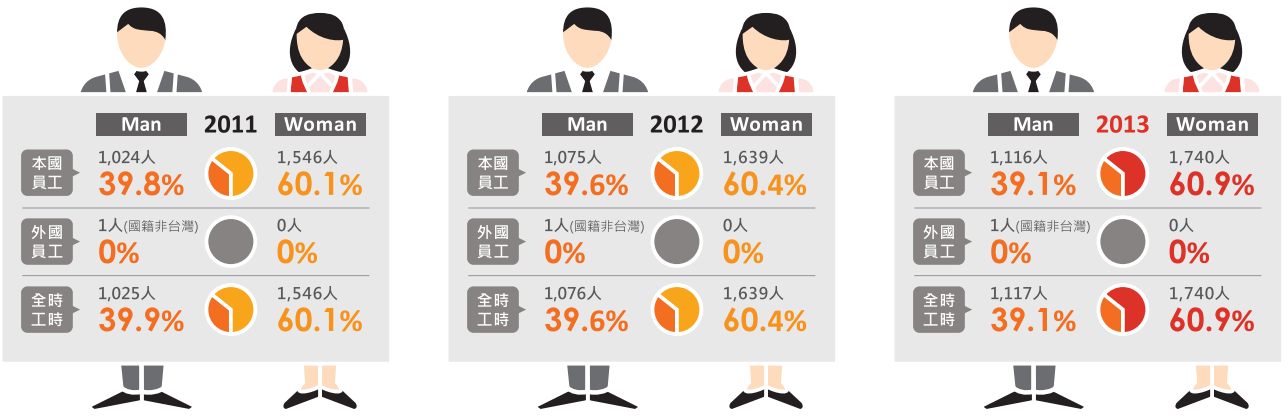


註：總員工數=一般職員+管理職員人數。



註1：非管理職員工人數。
 註2：層級為：最高主管、部主管、課主管、專案主管、處經理。
 註3：男性管理職員工佔率=男性管理職員工數/管理職員工總人數。
 註4：女性管理職員工佔率=女性管理職員工數/管理職員工總人數。

內勤員工男女僱用比率



內勤員工年齡層分布狀況



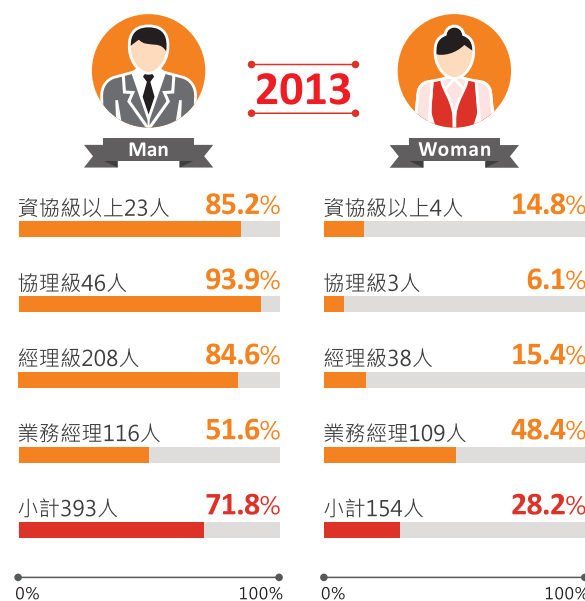
員工國籍分析



管理職員工國籍分析

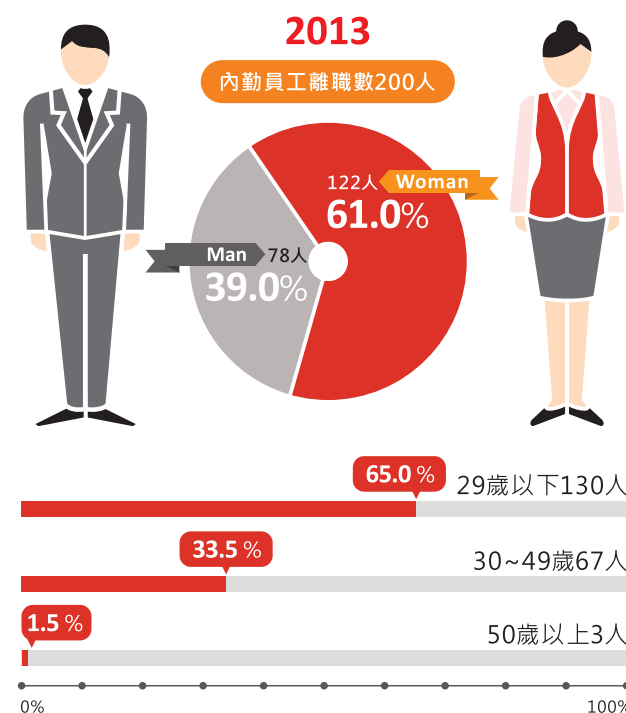


男女主管比率



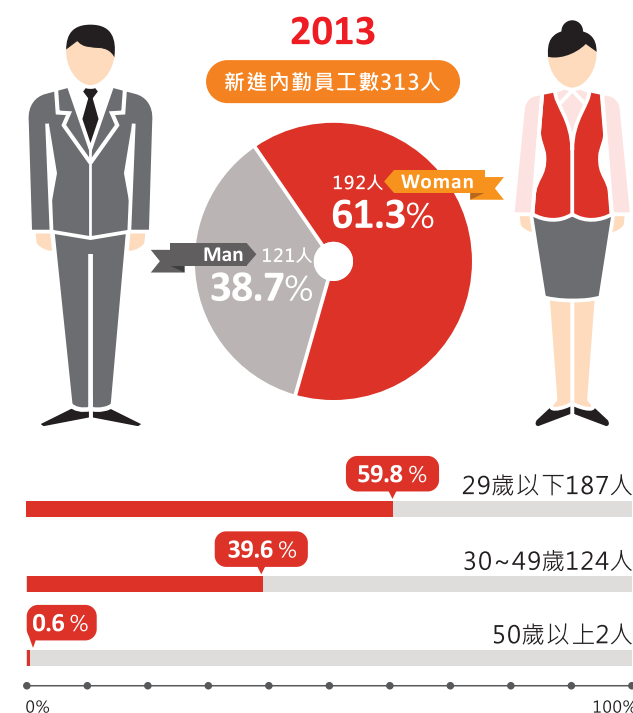
註：管理職員工樣本來源定義說明：
 資協級人數：職位層級為最高主管
 協理級人數：職位層級為部主管
 經理級人數：職位層級為基層主管、課主管、課主管（特）、專案主管、專案主管（特）
 業務經理：職位層級為處經理、處長

內勤員工離職狀況

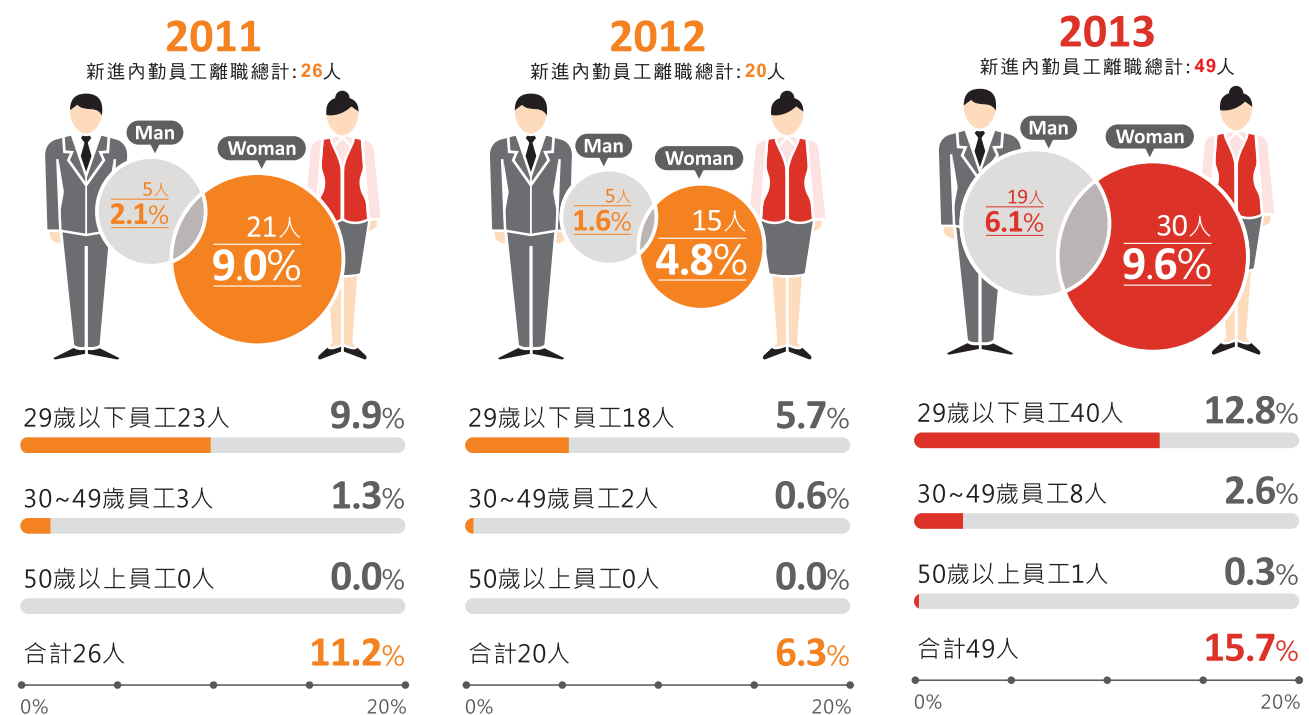


註：離職人員採樣區間為各年度12月31日前離職員工。

新進內勤員工狀況



新進內勤員工離職狀況



註：新進內勤員工離職率 = 當年度新進員工離職數 / 當年度新進員工總數。

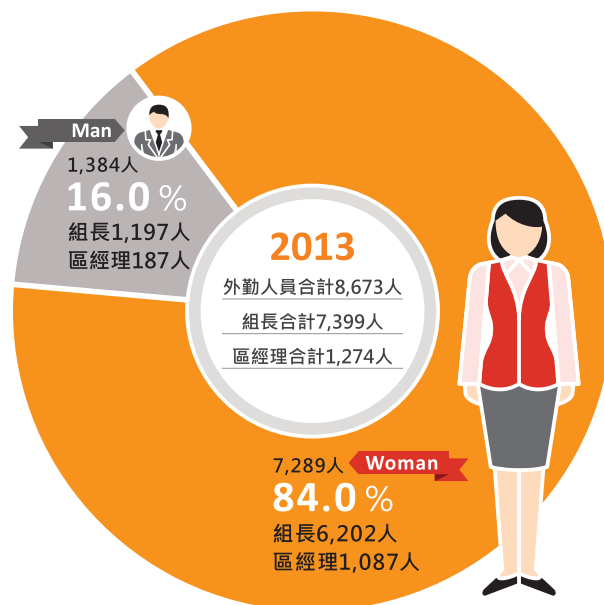
2013 年外勤員工總數為 8,673 人（不含展業代表 1,684 人），均為不定期契約人員；其中業務主管 1,274 人（本項業務主管為區經理），非業務主管 7,399 人（本項非業務主管為組長），外勤員工僱用狀況、男女性別比率及年齡分佈形態，如下表所示。

新光人壽為業界少數有提供正式業務人員基本保障工資 19,047 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。

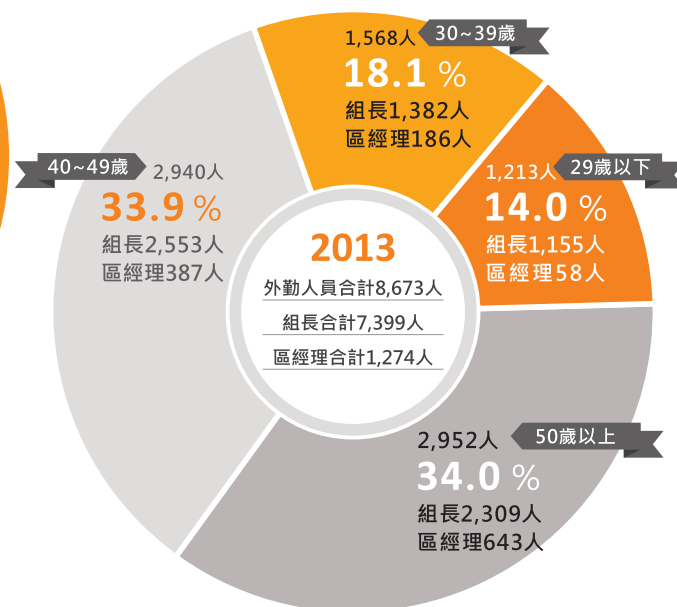


外勤員工僱用狀況

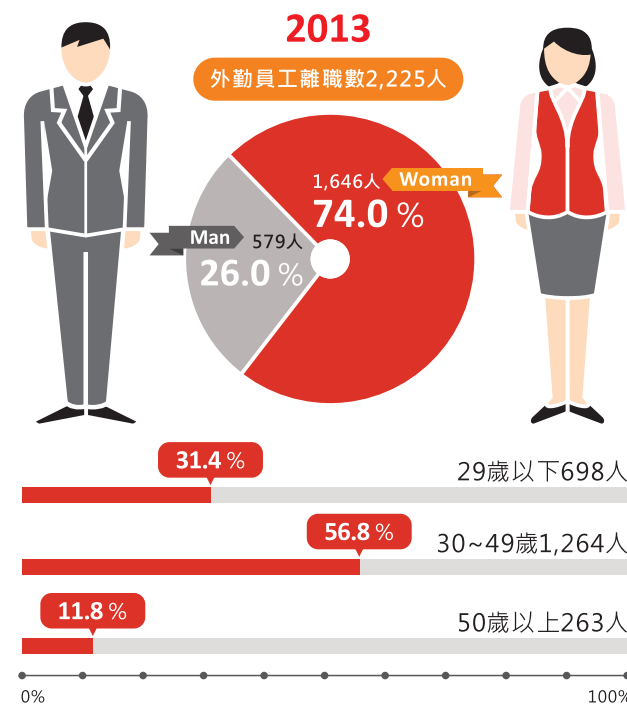
外勤員工男女比率



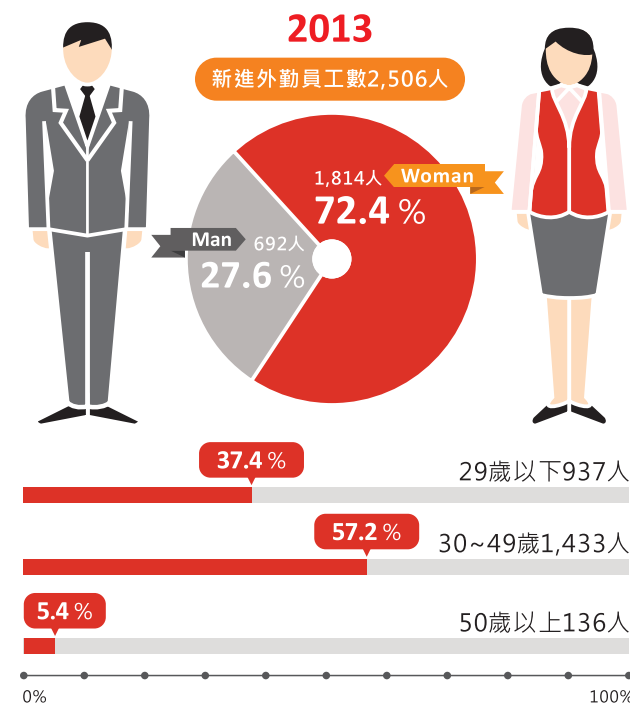
外勤員工年齡層分布狀況



外勤員工離職狀況

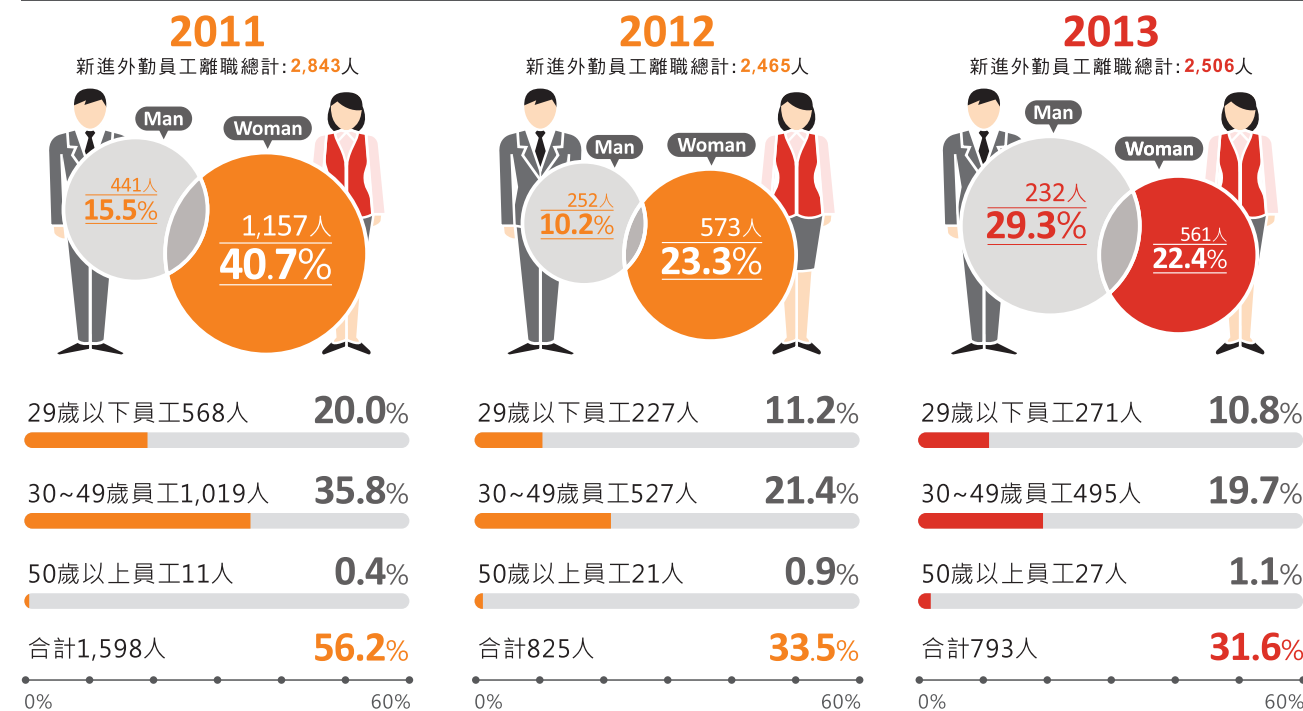


新進外勤員工狀況



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

新進外勤員工離職狀況



註1：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。

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。

透明化聘僱與獎酬

新光人壽在進行員工招募及薪資核定時，採男女平等同工同酬，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。

內勤員工招募係透過公開徵才訊息，經過資格初審後，邀請應徵者參加初試，通過初試者通知複試，再依據複試結果呈權責主管核定錄取結果，並寄發錄取通知，試用期滿後將針對新人進行考核。

外勤員工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

新光人壽針對內勤員工提供優於國內法令規定基本工資，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。為落實依職位職責敘薪、連結市場行情，並優渥保障無經驗新進人員基本生活需求；新光人壽 2013 年起除調高新進人員敘薪標準（最低起薪標準調幅高達 13%）外，並於現行年度考核敘薪外，另增加新進人員前三年特別調薪保

障規範，幫助新進人員到職後能儘速產生安定感，全心投入工作，提高對新進人員的照顧。

此外，我們會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，績效獎金依照個人能力不同而異。同時，亦設有專業暨技術獎勵津貼與獎金，激勵員工士氣。另依業務性質訂定相關特殊績效獎金規範。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、依法提列盈餘公積的餘數，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。

新光人壽遵照勞動基準法的相關規定，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），提供基本工資 19,047 元，在尚未正式任用前，我們會提供一個月 3,100 元出席津貼，出席津貼含基本薪及差勤津貼，提供基本交通補助，落實照顧員工的企業社會責任。新進人員最快可於 56 天成為正式員工。最低薪資係每月均保障最低薪資，並未依組長職等而有所不同。



2013 年新進人員薪資範圍與當地基本工資依性別比較

	內勤員工		外勤員工	
	女性	男性	女性	男性
新進人員薪資範圍	最低26,000， 另依經驗、學歷調整	最低26,000， 另依經驗、學歷調整	最低19,047元， 另會依業績績效調整	最低19,047元， 另會依業績績效調整
新光人壽新進人員薪資範圍 與當地基本工資比率	1.37：1	1.37：1	1：1	1：1

註1：內勤員工依2013年度新進人員薪資範圍與當地基本工資比率定義：新人敘薪範圍/基本工資(19,047)。
註2：外勤員工依2013年度新進人員薪資範圍與當地基本工資比率定義：最低薪資/基本工資(19,047)。

管理職女性 / 男性薪資比率

指標	職位層級	2011 年	2012 年	2013 年
內勤	最高主管	73%	92%	84%
	部主管	89%	89%	95%
	課主管(含專案主管)	98%	95%	95%
	處經理	98%	97%	99%
外勤	區經理	-	-	125%

註：公式=(女性月本薪平均/男性月本薪平均) *100%

一般職女性 / 男性薪資比率

指標	職位層級	2011 年	2012 年	2013 年
內勤	資深專業人員	87%	90%	90%
	專業人員	91%	91%	90%
外勤	組長	-	-	125%

註：公式=(女性月本薪平均/男性月本薪平均) *100%



樂活社團

新光人壽鼓勵員工從事促進健康的社團及康樂活動，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」，以增進與員工之間的交流，提升身心健康與工作效率。2013 年共計有 17 個社團，參與人數 1,438 人，補助金額為 162 萬元，自 2011 年起共計補助 464 萬元。

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，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，如太極拳教學、日文學習班等，透過聯誼會聯繫退休員工的感情，共享新光大家庭的溫暖。至 2013 年底會員數已達 1,568 人。

退休員工參與志工活動

2013 年新光樂活志工社社員共有 465 位，其中 26 位為退休員工，比例為 6%。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，在部分志工活動中更能發揮其影響力。2013 年新光人壽總計舉辦了 46 場樂活志工社的活動，參與人數共計 593 人，獲得員工的參與及支持。



凡參加新光人壽及集團內基金會或其他公益團體舉辦的公益活動（不限平日或假日），經認證後累積服務時數每達 8 小時可抵換有薪公益假一天。並於年底頒發年度服務績優獎、年度特殊貢獻獎、年度推動貢獻獎以表揚員工。

保障員工權利

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。為維護所有員工工作權益，新光人壽訂有人事管理規則、申訴辦法，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，並在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。至於外勤員工部份，則依「業務員管理辦法」作同樣妥善的辦理。

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。

多元職位輪調制度

為達成人力資源最佳化運用，讓企業發展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	2013 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。	751人
內部徵才	各部室職缺訊息及時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。	5人
預約請調	暫無期望的職位出缺時，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。	15人

推動彈性工時

新光人壽於資訊中心實施彈性工時制度，我們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（家庭考量），讓員工得視個別需求調整上下班時間。

鼓勵多元化就業機會

新光人壽尊重原住民族群工作權益，特別訂定「增員原住民族獎勵辦法」，實施至今已屆滿 7 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，提供介紹人與被介紹人獎勵獎金。截至 2013 年已成功提供累積 1,100 多個外勤就業機會，2011 年至 2013 年每年僱用原住民人數約 111 人，累計核發原住民就業獎勵金約 365 萬元。自 2013 年 10 月起，新光人壽超額僱用原住民族工作權保障法規定人數，充分體現新光人壽在尊重原住民族群工作權益所做的努力。

新光人壽努力促進多元文化發展，自 2013 年起，每年主動於歲時祭儀紀念日核給原住民員工特別休假，除額外加給特別休假一日，另提供 6,000 元返鄉補助金，鼓勵原住民族員工參與歲時祭儀，並攜帶家眷共同返鄉參與，提供原住民較佳的就業機會及待遇。

年度	2011 年	2012 年	2013 年
原住民僱用人數	100人	112人	136人
身心障礙員工僱用人數	143人	140人	155人

註：(1) 統計時間為 2013 年 12 月。
(2) 法定應僱用人數為 118 人，故原住民及身心障礙員工均超額僱用。

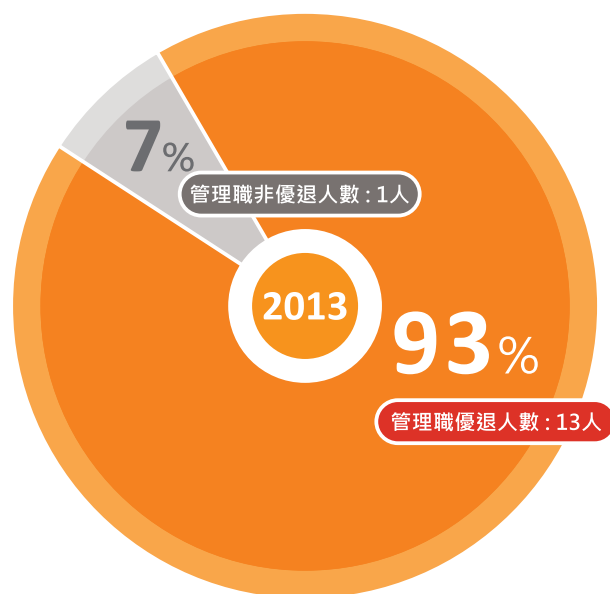
優退機制

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，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。

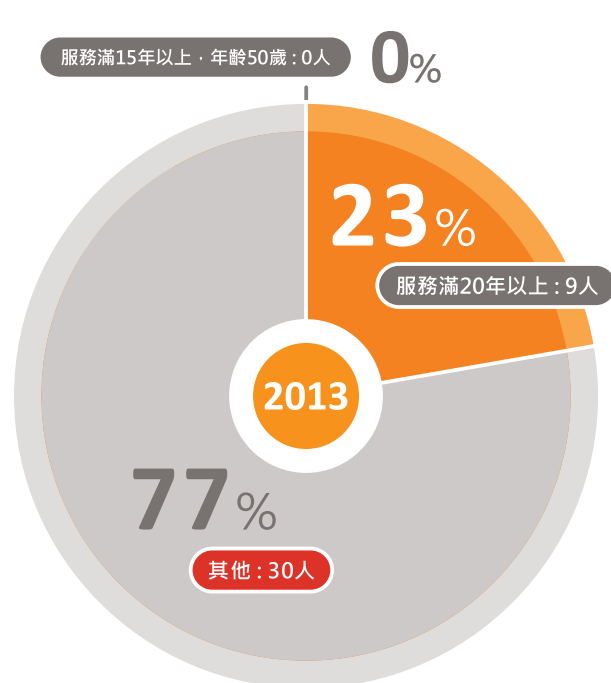
按新光人壽人事管理規則提前退休申請的規定，資深專業人員、專業人員及管理員，有下列情形則可提前申請，包括：服務滿十五年以上，年齡滿五十歲者，或服務滿廿年以上者。至於退休機制，則適用於所有員工，並依勞動基準法規定來辦理。



管理職辦理優退制度退休狀況



非管理職自願申請提前退休狀況



員工行為準則

新光人壽重視從業人員的道德操守，關心保戶的權益，我們於人事管理規則中規範所有員工應遵守的行為準則，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，我們與特定部室新進員工訂立「行為準則同意書」。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，違反人事管理規則的行為均視為不當行為，將予以懲處，致力追求客戶及公司的利益。

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的權益。2013 年，依人事管理規則懲處案件共 4 件合計處分 8 人；獎勵案件共 12 件，合計獎勵 49 人。



於專業導向方面，我們要求員工遵守以下要項

- 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，參與或協助違法的事，並須與該等事務劃清界線。
- 獨立及客觀：必須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。
- 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。
- 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

- 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。
- 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。
- 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。
- 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。
- 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。

重視員工聲音

新光人壽鼓勵員工表達想法並提供多元溝通管道，包含新人座談會、新人回訓研討會、績效面談與職涯發展檢視、跨部門意見發表區、員工辭職懇談、員工申訴管道、員工滿意度調查等，讓員工有開放的平台反映意見。

新人座談會

每年人力資源部定期辦理新進人員新人訓練，透過豐富的教育活動提供新人充足的職場訓練，並於結訓前舉辦新人座談會，邀請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。

新人回訓研討會

新人到職一年內邀請人資主管與新人對談，除宣導公司重要新制度外，人資主管亦回應新人對公司制度的提問與建言，內容含括任用、輪調、晉升、績效、訓練、薪酬福利等面向，提供新進人員對於公司制度的表達管道，並將新進人員的回饋提供相關單位作為制度改善參考，加強新進員工與公司間的溝通，以提升其對公司認同。

績效面談與職涯發展檢視

為使員工擁有明確的職涯發展方向，新光人壽內勤員工每年有三次正式績效溝通：

- (1) 期初目標設定，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。
- (2) 期中績效檢視，由主管與員工共同檢視工作達成情形，並討論下半年工作計畫。
- (3) 期末績效評估，由主管與員工共同檢視工作達成情形，及明年度工作展望，使員工從工作中學習與成長。

外勤員工的績效評估則區分為：

- (1) 組長於每年第三、六、九、十三工作月進行季間考核。
 - (2) 區經理於每年第六、十三工作月進行半年間考核。並於單位早會、區務會議、業務協理會議或區部長會議上檢視業務達成狀況。
- 內勤員工於年度績效評估時，由員工表達期望輪調部室，上一階主管與其討論個人職涯發展規劃。2013 年接受職涯發展檢視的員工比例為 87%，其中男性 81%、女性 92%(不含業務最高主管、三階業務協理、區部經理、處經理、處長)。

2013 年內勤員工接受正式績效評估和審核狀況

指標	2013 年
內勤員工接受正式績效評估和審核的百分比	97.97%

註 1：正式績效評估人數指有考核等第的男女全體員工；所有員工人數指當年度 12 月核薪的 15 薪內勤人數（不含醫師、工讀生）。
註 2：副總級以上、業務部室協理（屬協理級）、業務經理、區部經理（屬經理級）以績效評估為主，未額外進行職能評估，然會接受管理職能培訓。
註 3：未接受績效評估和審核者為評估及審核期間離職或不具考核資格所致。

2013 年外勤員工接受正式績效評估和審核狀況

指標	2013 年
外勤員工接受正式績效評估和審核的百分比	95.9%

註 1：正式績效評估人數指當年度第四季（13 工作月）所產生的受考核人數（不含二三階展業代表、區經理）；所有員工人數指當年度 13 工作月的三階組長核薪人數為基礎（不含二三階展業代表、區經理）。
註 2：未接受績效評估和審核者為評估及審核期間離職或不具考核資格所致。

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。



員工辭職懇談

我們重視辭職員工的意見，針對辭職員工安排辭職懇談，釐清、分析其辭職原因，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。

員工申訴管道

為增進員工團結和諧，新光人壽於 2012 年成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」，並訂定「新光人壽員工申訴處理辦法」，建立「以溝通取代對立」的職場溝通環境。

員工申訴處理小組由總經理擔任組長、轄人力資源部副總經理（資深協理）擔任副組長，申訴處理小組除了解決申訴個案外，也肩負對行政流程、組織管理進行改善的使命，期望藉由此平台促進員工關係。

2013 年勞資爭議件數大幅減少 43%，證明新光人壽透過內部申訴制度減少勞資爭議事件的努力有

了顯著的成效，未來，我們將持續健全內部申訴制度解決機制，取代外部救濟管道。

2013 年員工申訴件狀況

申訴件數	受理情形		申訴類別	有效解決件數
	受理	不受理		
7	5	2	業績品管×2 調動×1 績效考核×1 人員管理×1	4件

註：有效解決件數指的是員工經由公司內部申訴途徑即能有效的解決紛爭，無須再透過外部救濟管道尋求救濟；反之，則為透過外部管道救濟。

員工滿意度調查

新光人壽相當重視員工意見的回饋，於 2006~2008 連續三年舉辦員工暨內部顧客滿意度調查，我們規劃在 2014 年重新啟動員工滿意度調查機制，以瞭解員工及內部顧客的滿意程度，並作為未來內部改善的參考，激勵員工從理性的認同、感性的依存，更具備高認同度地願意在工作付出更多的努力，與公司一同達到組織目標。

專業培育與訓練

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。

新光人壽曾獲得國家級人力創新獎、TTQS 訓練品質系統銀牌的雙料冠軍，在數位學習部分，更獲得全國第一家經濟部頂級「AAA」認證。2013 年新光人壽亦獲得第 15 屆保險信望愛獎（公司及個人）及第 5 屆台灣保險卓越獎 - 人才培訓卓越獎銀質獎，具體展現新光人壽在人才培育的投入與成果。



獎項名稱	獎項說明	頒獎單位
第15屆保險信望愛獎 最佳保險教育貢獻獎	對各級學校或社會大眾所投入任何形式的保險教育最具貢獻者，包括建教合作、獎學金設置、活動宣傳等。	現代保險教育事務基金會
第5屆台灣保險卓越獎 人才培訓卓越獎銀質獎	針對業務員及員工訓練、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。	財團法人保險事業發展中心

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的需求，規劃學習地圖，以辦理相關訓練發展活動。

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。



內勤員工每年受訓的平均時數，及投入教育訓練年度總費用

性別	女性			男性			總平均 時數
	受訓 時數	人數	平均受訓 時數	受訓 時數	人數	平均受訓 時數	
2013年	45,466	1,740	26	63,913	1,117	57	38

註 1：本表僅統計內訓、外訓、國外派訓、不含線上學習統計。

註 2：內訓為人資部主辦內勤訓練、外訓為各部門派外訓練（不分內外勤）、國外派訓為公司派外訓練（不分內外勤）。

註 3：內訓及國外派訓受訓對象多為管理職人員，管理職人員男多於女，故男性平均數受訓時數較多；外訓受訓對象中資訊部門普遍訓練時數高於其他部門，而資訊部門人員男多於女，故男性平均數受訓時數較多。

內、外勤員工訓練狀況及投入教育訓練年度總費用

項目 / 年度	2011 年	2012 年	2013 年
訓練課程總時數	272,172	198,378	199,698
教育經費(佰萬元)	56.47	80.75	87.44
員工每人平均訓練時數	23.89	17.35	17.32
員工每人平均訓練費用(元)	4,957	7,063	7,584

註 1：本表統計包含內部訓練、派外訓練、國外派訓及數位學習統計資料。

註 2：2013 年新增甲種勞工安全衛生業務主管派外訓練。

註 3：2013 年因領導梯隊(T1)培育已結訓，因此教育訓練經費較 2012 年下降，預計 2014 年啟動新的領導梯隊培訓。

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. 精算類：美國精算師、日本精算師、中國精算師。 2. 壽險管理類：美國壽險管理師(FIMI)、美國壽險核保師(CLU)、中華民國壽險管理師。 3. 財務分析類：美國特許財務分析師(CFA)、證券投資分析師、金融風險管理師(FRM)。 4. 不動產類：國際認證不動產投資師(CCIM)、不動產估價師、電機技師(高考)、土木技師。 5. 其他：會計師、建築師、律師、電腦稽核師(CISA)、內部稽核師(CIA)。
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	部門派外訓練	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。

行政人員證照取得狀況

年度	2011 年	2012 年	2013 年
證照取得人數(累計值)	6,711	8,018	9,356

業務員認證通過人數

項目 / 年度	2011 年	2012 年	2013 年
壽險業務員專業測驗	1,849	2,103	1,892
非投資型商品外幣測驗	2,026	1,418	1,178
投資型商品專業測驗	260	596	1,277
美國百萬圓桌會議(MDRT)	32	25	194
合計	4,167	4,142	4,541

註：美國百萬圓桌會議(MDRT)統計為當年度已認證之人數

新光人壽致力於協助內、外勤員工的專業養成，並提供相關證照獎勵與研修補助，鼓勵取得壽險知能及專業相關證照，成果斐然。

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。

完善的新人訓練

新光人壽重視新進人才的培育，對新進員工備有完整的培育計畫。新進員工到任後由主管安排領航員帶領，協助快速融入企業文化並提供專業指導，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。訓練時，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。

內勤行政人員

新光人壽結合當前公司發展需要，2012 年以學程概念重新規劃「新進內勤行政人員訓練」機制，並於 2013 年開始執行。

組訓專員

為快速提升組訓專員所需職能，新光人壽為組訓專員量身訂做 4 週的新進訓練，除壽險經營基本知能、商品介紹、醫學常識、簡報表達技巧及電腦應用軟體等訓練課程外，更安排高爾夫、游泳、品酒等社交課程，以提升組訓專員的人脈拓展能力。

組訓專員自 1977 年起開始招募第一期，迄今已招募共 70 期，累積聘任上千人次，2013 年在職人數超過五百多人，其中近五成任職公司內外勤各類管理職，為新光人壽主要幹部人才來源。新人訓後安排 2 年訓練發展計畫，於每季安排回訓課程，協助組訓專員勝任各階段重點任務，發展成為優秀的儲備業務主管。

新光人壽新進內勤行政人員訓練機制	
目標	• 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	• 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-集訓課程」(0-3個月)。 • 第三階段「團隊共識建立-職能深化課程」(3-6個月)。 • 第四階段「新光加油站-新人回訓研討會」(9-12個月)。

「新進內勤行政人員訓練」訓練重點	
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4-5天集訓課程製造學員的共同回憶，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	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 (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。

漾專案

我們於 2011 年啟動「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，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。

至 2013 年漾計畫共舉辦了 10 期，總計共招募 429 名儲備幹部。透過漾計畫進入企業的新進人員，第一年定著率皆較於同期新進組長高出許多，2013 年成員定著率提升至 69%，計畫成效在新人定著情況有顯著提升。

定著率 *	2012 年	2013 年	總計	專案 / 項目	訓練總時數	總參與人數	投入金額
漾成員	59%	69%	64%	漾專案-新人班	570時	209人	77.6萬
新進組長	30%	38%	34%	漾專案-回訓班	280時	324人	83.5萬

說明：定著率＝一年內新進在職漾人數 / 一年內新進報聘漾人數。

展望 2014 年，「漾」計畫將持續擴大招募 260 名青年儲備幹部，期許持續強化組織戰力，培育更多青年優秀主管人才。



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，除一般的內勤行政人員，對於業務人員亦有完整的培訓課程，扎實養成組織戰力。

內勤行政人員

為提升客戶滿意度，強化第一線人員的服務品質，新光人壽自 2010 年推動保單行政轄區學習地圖的建置，至 2013 年止已完成 16 個部室、1,284 人，共計 1,400 項的能力盤點。

內勤行政人員學習地圖建置成果（2010 年至 2013 年）

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：與能力發展與績效、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	能力盤點 【建立標準】 (1)完成保單行政共16個部室。 (註1) (2)合計參與人數1,284人。 (3)合計盤點1,400 項能力。 (註2)	能力評鑑 【能力盤點】 (1)完成1,284人。 (2)結合績效面談時程進行，協助主管聚焦員工能力發展，提升績效面談價值。	發展計畫 【能力發展】 (1)完成個人發展計畫209人。 (註3) (2)完成部室成果發表會，進行成果應用。
	註 1：保單行政部室*12、總務部、勞安衛、外人部、人資部。		
	註 2：學習地圖盤點項目統計。		
	註 3：個人發展計畫已施作部室有理財部、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	- 培養組訓專員允文允武能力。 - 發展組訓專員成為優質的業務儲備幹部。 - 營運企劃及行銷管理人才。
階段	- 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）。

領導力發展專案

為培育及留任壽險經營人才，新光人壽在 2010 年啟動領導力發展專案，透過訪談及知識 / 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。

2013 年新光人壽擴大領導梯隊，向上開展至高階主管，並向下延伸至資深專員，讓整個領導梯隊更精實，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。



2013 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（包含區塊主管、課主管、業務部主管、業務課主管、處經理、區經理等12張成功典範）並運用於選育才參考。																																							
領導力健檢	辦理線上多維度評量回饋，進行管理職能盤點。	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。2013年對新任課主管進行盤點，2014年將對課主管進行全面盤點。 <table><tr><th>年度</th><th>受評者</th><th>評量者</th><th>回饋率</th></tr><tr><td>2010</td><td>170人</td><td>2,149人</td><td>98%</td></tr><tr><td>2012</td><td>161人</td><td>2,169人</td><td>96%</td></tr><tr><td>2013(新任)</td><td>30人</td><td>60人</td><td>100%</td></tr></table>	年度	受評者	評量者	回饋率	2010	170人	2,149人	98%	2012	161人	2,169人	96%	2013(新任)	30人	60人	100%																							
年度	受評者	評量者	回饋率																																						
2010	170人	2,149人	98%																																						
2012	161人	2,169人	96%																																						
2013(新任)	30人	60人	100%																																						
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。	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。 從歷年推展成效來看，課主管職能成績進步(3.49→3.62)；2013年新任課主管IDP期間為4月至10月，職能分數從3.46→3.48。 <table><tr><th>年度</th><th>IDP繳交率</th><th>課主管整體職能平均</th></tr><tr><td>2011</td><td>100%</td><td>3.49</td></tr><tr><td>2012</td><td>98%</td><td>3.62</td></tr><tr><td>2013(新任)</td><td>100%</td><td>3.46→3.48</td></tr></table>	年度	IDP繳交率	課主管整體職能平均	2011	100%	3.49	2012	98%	3.62	2013(新任)	100%	3.46→3.48																											
年度	IDP繳交率	課主管整體職能平均																																							
2011	100%	3.49																																							
2012	98%	3.62																																							
2013(新任)	100%	3.46→3.48																																							
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><tr><th>專案名稱</th><th>培育年度</th><th>培育人數</th><th>梯隊晉升</th><th>年度晉升</th><th>佔總晉升人數比率</th></tr><tr><td>D1專案</td><td>2013-2014</td><td>11人</td><td>1人</td><td>2人</td><td>50%</td></tr><tr><td>T1專案</td><td>2011-2013</td><td>21人</td><td rowspan="2">13人</td><td rowspan="2">22人</td><td rowspan="2">59%</td></tr><tr><td>R1專案</td><td>2012-2013</td><td>18人</td></tr><tr><td>U1專案</td><td>2012-2013</td><td>23人</td><td>6人</td><td>12人</td><td>50%</td></tr><tr><td>S2專案</td><td>2013 (每年一梯)</td><td>67人</td><td>20人</td><td>23人</td><td>87%</td></tr><tr><td>A2專案</td><td>2013 (每年一梯)</td><td>262人</td><td>50人</td><td>94人</td><td>53%</td></tr></table>	專案名稱	培育年度	培育人數	梯隊晉升	年度晉升	佔總晉升人數比率	D1專案	2013-2014	11人	1人	2人	50%	T1專案	2011-2013	21人	13人	22人	59%	R1專案	2012-2013	18人	U1專案	2012-2013	23人	6人	12人	50%	S2專案	2013 (每年一梯)	67人	20人	23人	87%	A2專案	2013 (每年一梯)	262人	50人	94人	53%
專案名稱	培育年度	培育人數	梯隊晉升	年度晉升	佔總晉升人數比率																																				
D1專案	2013-2014	11人	1人	2人	50%																																				
T1專案	2011-2013	21人	13人	22人	59%																																				
R1專案	2012-2013	18人																																							
U1專案	2012-2013	23人	6人	12人	50%																																				
S2專案	2013 (每年一梯)	67人	20人	23人	87%																																				
A2專案	2013 (每年一梯)	262人	50人	94人	53%																																				

梯隊	參與人數	受訓時數	投入資源與經費
區部經理菁英班 (R1-第二年發展)	18	32	306.2萬元
處長菁英班 (U1-第二年發展)	23	67	
區經理菁英班(S2)	67	49	
組長菁英班(A2)	262	28	



多元培訓機制

培育國際人才

為了提高員工專業能力、開展員工的國際視野，新光人壽每年皆會遴選適合的員工參與論壇、研討會、商務會議、以及商務考察，如科隆再保研討會、FALIA 研討會、GSAM 研討會、巴克萊銀行參訪等。

歷年來選派人員遍佈各層級的員工，近年來考量公司策略發展與制度建構，以提昇國際投資比率、精進國際投資績效之要務，故以壽險經營與財會投資為主軸，但仍含括其他各項領域，以確保公司整體健全發展。

2013 年由研修部主管帶領 15 位領導梯隊成員參加於馬來西亞舉辦的國際龍獎 IDA(International Dragon Award)，吸取國際成功經驗，總計投入 790 萬元。

2013 年國外派訓狀況

項目	人數	投入資源（萬元）
美國西雅圖短期進修補助	2人	58
國際龍獎	16人	48
派外人員	214人	684

建教合作

新光人壽關心保險教育，重視培養下一代的保險人才，整合企業與校園資源，提供學生實務學習、教育訓練成長環境與就業機會，奠定未來就業良好基礎。

2013 年增加與逢甲大學、政治大學的合作，累計與 28 所大專院校保險相關科系合作，透過超過 12,000 人的服務、行銷體系和多元化的教育規劃，提供學生良好企業實習環境、輔導考照，並提供保證就業暨獎學金專案。

提供獎助學金暨保證就業專案

為具體落實並擴大建教合作面向、協助政府栽培保險人才，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 38 名學生受惠，目前已有 16 名學生於新光人壽任職。預計 2014 年與政治大學合作，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。



此外，為減輕廣大學子家庭的經濟負擔，使學子安心就學，新光人壽自 1973 年設立新光人壽獎助學金基金會至今，40 年來獎勵許多青年學子、保戶子女。自開辦迄今累計發放 52 次，共獎助 106,375 名學生，金額 2 億 3,421 萬餘元。

企業實習方案

為增進學生對保險金融經營實務運作的了解，我們從 2011 年開始推動「校園卓越人才暑期實習專案」，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，2013 年提供 13 人暑期實習機會。此外，為讓學生提前適應職場環境、瞭解就業方向，新光人壽提供保險相關科系學生企業實習機會，並提供餐點及意外險保障，讓同學在優質實習環境下學習保險實務技能，為就業作準備。2013 年與德明財經科技大學、朝陽科技大學、台中科技大學、嶺東科技大學、崑山科技大學、高雄第一科技大學等校合作企業實習課程，2013 年提供 39 人實習方案。

保險實務課程

為推展保險教育工作及強化學生實務經驗，新光人壽每年選派專業經理人赴校園教授保險行銷與經營管理課程。2013 年在德明財經科技大學、真理大學、高雄第一科技大學等校實施，每學年上課學生超過 300 人次。

專題講座

為使學生充分了解各種理財與投資所需資訊，及吸取台灣創業家的智慧與經驗傳承，新光人壽配合學校專題講座規劃，由高階主管親赴校園授課，為學生擘畫產業藍圖，分析市場趨勢。2013 年專題講座在國立中山大學、淡江大學等校實施，每學年上課學生超過 500 人次。

企業參訪

新光人壽提供學生企業參訪機會，藉此了解公司經營理念與概況、相關職務工作與人才需求。2013 年共安排政治大學風險管理與保險學研究所、德明財經科技大學保金系、實踐大學財金系、淡江大學保險系、逢甲大學風保系、朝陽科技大學保險金融系、實踐大學財務金融學系 - 閩江學院，共計 12 個系所單位參訪。

培育內部講師

新光人壽推動內部講師制度，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。內部講師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。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。

2013 年新光人壽成功培訓出 40 名內部講師，並完成 73 堂課程，參與內部培訓學員的滿意度平均達 4.6(5 分量表)。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 199.4 萬元。

專任講師評鑑制度

新光人壽目前共計有 47 位專任講師，為加速提升專業講師能力發展、優化專任講師授課能力，新光人壽於 2013 年開始規劃專任講師專業職能發展計畫。規劃自 2014 年起，建立講師學習地圖，協助新進講師快速成長。

聯播早會

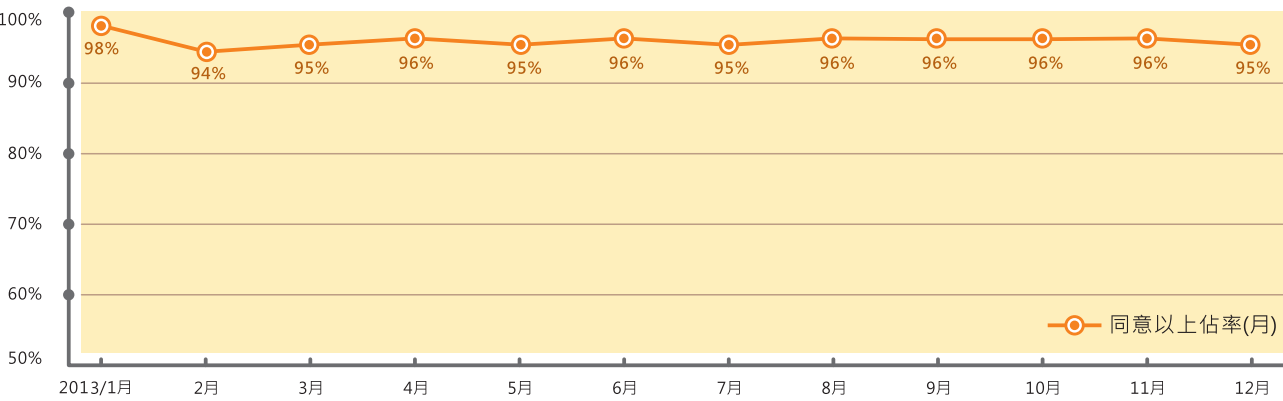
新光人壽在 2011 年透過網路開播節目，讓教育訓練突破既有的時空限制，以更多元的管道提供員工終身學習的環境，讓所有業務同仁隨時可以透過網路取得所需資訊。

網路聯播早會 2013 年共計播出 96 集，平均每月 8 集。除了增加每週五的播出時間，鼓勵員工拜訪客戶，透過保單檢視讓客戶重新了解保障的重要性，配合平板電腦的行銷軟體開發運用，我們也規劃行動商務系列節目，提供員工更完善、多元的線上教育訓練平台。

2014 年起，網路聯播播出時段將更改為每週一到五，除了現有的業務推展部分，並增加保單服務、樂活資訊及契約招攬、理賠等專題節目，以提高對客戶服務的品質與效率，增加與客戶互動的話題，並有效促進業務的成交率。

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，瞭解業務同仁對網路聯播的滿意度，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 95%。



2013 年特色

網路聯播主要收視群為全省各通訊處的業務同仁及單位主管，為方便員工快速取得資訊，於網路聯播早會網中增設頻道專區，將各節目依照其性質進行分類，如商品、增員拓展、行動商務、法令遵循等，各分類影片皆以業務員的角度企劃與製作各類型數位影片，循序漸進地給予第一線的業務夥伴輔銷資訊。

2013 年起我們增設了網路聯播早會的頻道專區，員工可以隨時在聯播早會網中，依據個別的需求進行點閱複習或單位教育訓練使用。

此外，2013 年新增「有獎徵答題目區」及「票選主題區」，以提升節目品質，並特別舉辦有獎徵答活動，鼓勵與強化員工聯播早會相關主題內容的瞭解。

2014 年網路聯播早會每週架構排程

星期一	星期二	星期三	星期四	星期五
news	news	news	news	news
業務推動	服務百分百	樂活專題	業務推動	契約雷達站

健康職場

新光人壽力行建構健康職場理念，於全台各地服務中心成立五處健康中心，2013 年全面完成建置與聘任專業護理師，其職責在於促進、保護、維護所有員工健康和身心的安寧，營造職場員工健康生活型態的氛圍。

健康安全職場

我們在 2010 年首度參與健康職場自主管理認證活動，獲得衛生福利部國民健康署「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。總公司於 2013 年再度申請健康職場認證展延，全台各地分公司亦同步申請健康職場認證均獲得『健康促進標章』的三年認證。

新光人壽總公司由於推動與建構健康職場績效卓著更獲得衛生福利部國民健康署北區健康職場推動中心評選為『2013 年度健康促進績優職場』的殊榮。

菸害防制推動

新光人壽繼 2007 年獲得台北市政府衛生局的無菸職場認證後，持續透過一系列的戒菸及口腔保健課程與活動進行宣導，2013 年共計 9 場次活動，參與人數 414 人。

為照顧總公司摩天大樓內的百貨顧客、辦公室員工，及車站周邊路人的健康權益，我們選定該建築物非緊鄰馬路之一邊設置定點吸菸區，於大樓內部明確告示禁菸辦法，並針對大樓風設計房子造型的熄菸筒，避免菸灰飛揚。

2013 年新光人壽共有三棟大樓『摩天大樓』、『南京大樓』、『信義金融大樓』通過台北市政府衛生局首度辦理的「2013 年戶外定點吸菸自主管理認證」。



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 33.3%。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。

在 2013 年我們藉由勞工安全衛生委員會研議各項職業安全衛生相關事項，並於第三季選任第四屆委員，任期自 2013 年 10 月 11 日起為期三年。

屆次	出席人數	報告案由摘述
2013年第一次 (第三屆)	14	1. 2013年度第一次作業環境測定實施狀況報告 2. 『健康心主張-Watch Your BP』活動專案報告 3. 2013年度非15日薪員工健康檢查活動報告
2013年第二次 (第三屆)	14	1. 『2013愛您一身 相揪出油去』健康促進活動中間報告 2. 2013年第一季食品衛生檢驗結果報告 3. 2013年15日薪員工健康檢查活動報告
2013年第三次 (第三屆)	14	1. 『2013愛您一身 相揪出油去』健康促進活動結案報告 2. 『健康心主張-Watch Your BP』活動結案分析報告 3. 2013年下半年度各地健康促進活動報告 4. 摩天大樓辦理CPR暨AED訓練報告 5. 加強宣導跌倒預防注意事項報告 6. 2013年下半年辦公場所二氧化碳濃度檢測報告 7. 2013年大樓冷卻水塔水中退伍軍人菌檢測結果報告 8. 2013年第二季員工餐廳食品檢驗結果
2013年第四次 (第四屆)	14	1. 戶外定點吸菸規劃設置及申請認證報告 2. 各地健康中心申請健康職場認證報告 3. 板橋、台中、台南及高雄服務中心-健康中心辦理優良哺集乳室申請結果報告 4. 台北北瓦大樓及七賢大樓電磁波檢測結果報告 5. 2013年辦公區域整潔競賽結果報告 6. 實施全國各地飲用水檢測報告

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
2011 年	14	701	24,192,632	0.12	5.80	0.58	405.66
2012 年	15	635	23,317,776	0.13	5.45	0.64	408.49
2013 年	8	561	23,014,592	0.07	4.88	0.35	195.01

註1：GRI工傷引致損失工時比率=工傷事故總計/工作總時數×200,000*

註2：GRI損失工作日比率=損失工作日總計/工作總時數×200,000*

註3：失能傷害頻率=失能傷害人次數*10的六次方/總工時

註4：總合災害指數=（失能傷害人次數*總損失日數）*10的六次方/總工時

註5：2013年發生的職業傷害案件均為通勤或因公的交通事故

(*：指按照每年50個星期，每星期40個工時計，每100名雇員的比率。)

外勤員工申請公傷假統計



註：
統計人員：三階組長 / 區經理、團險組長 / 區主任、電銷專員 / 主任
統計依據：當年度 12 月核薪人數

指標	2011 年	2012 年	2013 年
一般職員工加上管理職員工的受傷率	0.39%	0.59%	0.28%
女性職員工加上管理職員工的受傷率	0.27%	0.52%	0.25%
男性職員工加上管理職員工的受傷率	0.12%	0.07%	0.04%
一般職員工加上管理職員工的損失工作日率	0.01%	0.04%	0.03%
女性職員工加上管理職員工的損失工作日率	0.01%	0.04%	0.02%
男性職員工加上管理職員工的損失工作日率	0.01%	0.001%	0.005%
一般職員工加上管理職員工的缺席率	0.19%	0.21%	0.30%
女性一般職員工加上管理職員工的缺席率	0.16%	0.19%	0.22%
男性職員工加上管理職員工的缺席率	0.03%	0.02%	0.08%

註：受傷率 = 申請公傷假員工數／職員總人數
損失工作日率 = 公傷假天數小計／職員總工作天數
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）



安全

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。2013 年 4 月及 10 月各進行一次，一次為防護團自衛消防編組訓練、實況大樓逃生演練，一次為消防編組及各組實地操作演練，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。

安全衛生教育訓練

為深植員工職業安全衛生觀念，新光人壽 2013 年賦予各業務單位主管管理責任，大規模安排調訓甲種勞工安全衛生業務主管訓練，共計完成 254 位訓練並取得合格證書。目前全國各單位配置 323 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形成聯合救護網絡。

另外，為進行員工在職教育訓練，由勞安衛生部編撰『安全用電與節能』、『安全衛生的重要性』及『新版 CPR 急救教學』等三篇年度安全衛生在職訓練教材。2013 年新光人壽持續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，擬訂重大職災緊急通報作業流程，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。

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。

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。





環境

環境衛生檢測

新光人壽對於員工在工作職場上的安全與大樓環境衛生的維護均不遺餘力，與 SGS 台灣檢驗科技股份有限公司簽訂合約，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。

2013 年分別檢測全台共計 341 處辦公場所，總計檢測 3,351 點均符合法定標準；另外 2013 年亦對全台 10 層樓以下的大樓空調設備的冷卻水塔進行退伍軍人菌檢測，共計 46 棟大樓 80 座，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。

此外，2013 年對全國各大樓設置的飲水機進行全面性的水質檢測，對於自來水水源的大樓檢測大腸桿菌及總菌落數，非自來水水源的大樓則增加檢測砷及硝酸鹽氮，提供員工安全的飲水品質。

此外，考量北瓦大樓部份辦公區域緊臨電腦機房；高雄七賢大樓設有新光保全機房，特別委託台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS) 實施檢測，檢測結果均遠低於環保署曝露參考值 833.3mG，確保員工無曝露高劑量電磁波的風險。



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，為了提供員工安全與健康的餐飲食材，2013 年委託全國公證檢驗股份有限公司 (Intertek Testing Services Taiwan Ltd.) 針對員工餐廳進行肉品動物用藥殘留、瘦肉精；魚類重金屬及抗生素殘留；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。

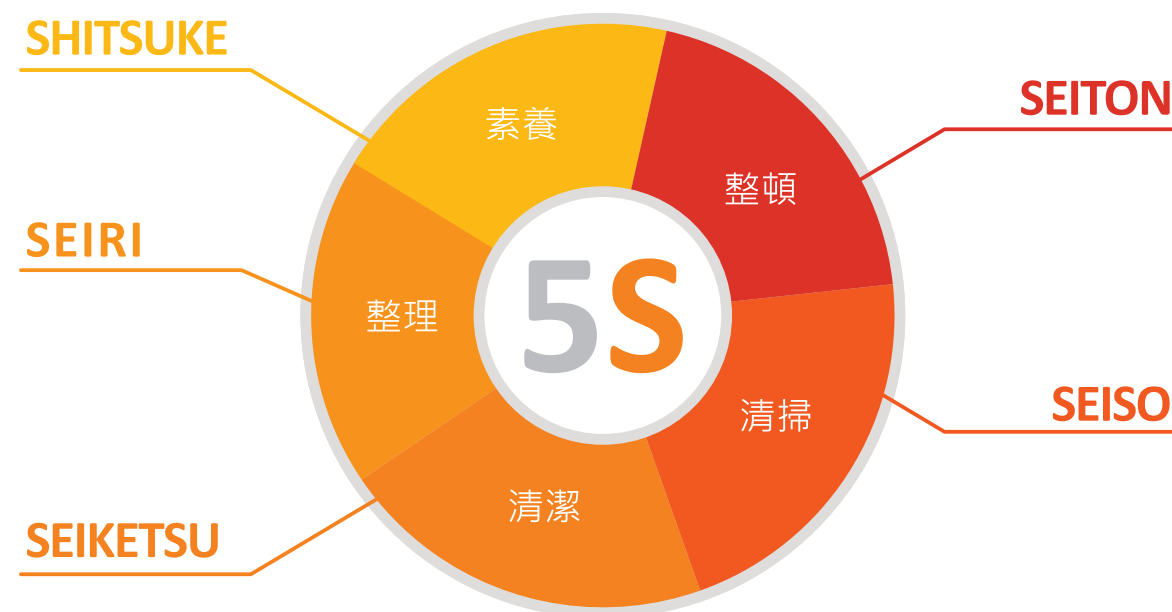


健康

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。



2013 年相關獲獎資訊

獲獎時間	獎項說明	頒獎單位
2013.12.09	新光人壽保險股份有限公司「健康職場認證-健康促進標章」	衛生福利部國民健康署
2013.12.09	新光人壽保險股份有限公司新北市分公司「健康職場認證-健康促進標章」	衛生福利部國民健康署
2013.12.09	新光人壽保險股份有限公司台中分公司「健康職場認證-健康促進標章」	衛生福利部國民健康署
2013.12.09	新光人壽保險股份有限公司台南分公司「健康職場認證-健康促進標章」	衛生福利部國民健康署
2013.12.09	新光人壽保險股份有限公司高雄分公司「健康職場認證-健康促進標章」	衛生福利部國民健康署
2013.12.23	新光人壽保險股份有限公司「2013年戶外定點吸菸自主管理認證」證書	臺北市府衛生局

員工健康照護與宣導

我們透過 E-Mail 及內部網站，每季設計不同主題內容的勞安 e 報，提供員工健康教育及疾病預防的宣導訊息；如農曆春節前發送年節飲食等貼心小提醒，及辦公室常見疾病的預防等。

針對常見重大疾病，我們規劃相關教育訓練、諮詢、預防與風險控制計劃，針對健檢結果統計進行分析、提供各項健康專題講座及電子報發送與疫情防治訊息。有鑑於辦公室員工經常久坐導致腰酸背痛的狀況，我們特別邀請臺大醫院職業醫學醫師為員工講授『骨骼肌肉疾病傷害與預防』，提供員工相關預防知識，以維護員工健康。



有鑑於台灣社會邁入高齡化，2013 年我們針對各單位主管安排更年期保健課程，協助單位主管瞭解更年期的症狀及治療方法，未來針對自己及員工在遇到此一階段時可給予適時與適切的協助。

2013 年新光人壽與外部單位合作辦理 18 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 1,317 人參加。其中，在總公司摩天大樓的訓練特別安排大樓管理單位的機電、警衛、清潔人員及關係企業員工均參與訓練，發揮共好的精神，問卷調查有 88% 的員工表示此活動對自己或家人獲益良多。



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。

2013 年由新光醫院及宏恩醫院規劃年度員工健康檢查，範圍更擴及至金門及馬公地區跨海峽為員工提供到點的健檢服務。健康檢查項目包括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，並新增頸動脈、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的健康管理師進行異常追蹤管理，降低罹患疾病的風險，為員工的健康全方位把關。

此外，我們結合國民健康署推動的『四癌篩檢』，與各地衛生局合作於體檢期間同時辦理乳房攝影、抹片檢查、口腔癌及大腸癌篩檢，透過完整的健康檢查及管理的機制，我們的員工並無發生任何的職業疾病案件。

2013 年員工健檢分析針對前十大異常、代謝症候群及體重管理健康率類別作分析，綜合評估發現員工有肥胖及新陳代謝症候群的問題產生，體內的脂肪過量容易產生心血管疾病。延續 2012 年的減腰圍活動，在 2013 年我們積極透過各地健康中心在各地展開「2013 愛您一身 相揪出油去」的健康減重，降低體脂肪的健康促進活動，教導員工健康的飲食、正確運動方式並養成健康的生活習慣。

健康檢查

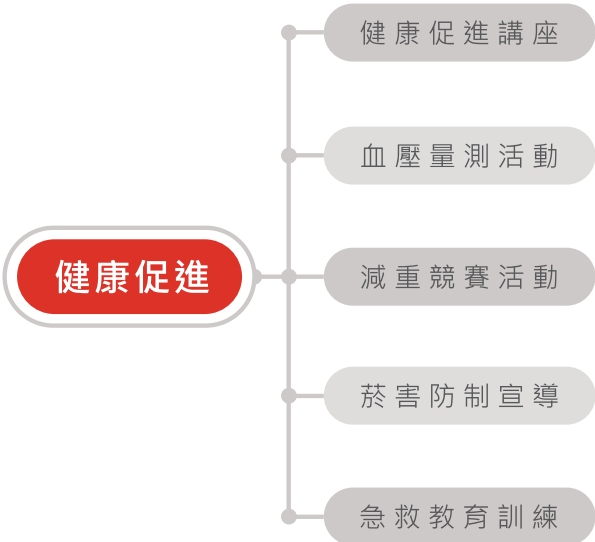
- 定期健康檢查
- 異常追蹤複檢
- 醫療諮詢服務
- 癌症篩檢活動
- 健檢統計分析



員工健康安全促進方案

新光人壽規劃健全的醫護人員從事員工健康服務，提升健康照護率及促進健康的工作環境。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，規劃執行員工健康檢查、健康促進活動專案、衛生教育 / 預防保健宣導講座、菸害防制宣導、傳染病防疫宣導及管理，與緊急救護相關措施…等。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，創造健康親善的職場。

2014 年規劃特約各地大型醫學中心或教學醫院的職業醫學專科醫師進駐各健康中心，由醫師及健康管理師聯手打造健康的工作環境。



『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，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 年總計量測 1,661 人，其中 312 人被評估列為危險族群，針對高血壓危險及高血壓控制不良者，對有意願進行個案管理者，在 2013 年 1 月 ~6 月間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。最終血壓高風險比率下降 19.4%，血壓正常比率上升 13.4%，顯示由健康管理師介入關懷員工已達成效。



『職場紓壓 - 幸福企業』

隨著全球化及產業的快速變遷，工作壓力與過勞已是二十一世紀重要的職場健康議題。為避免高壓力侵蝕員工心理健康，新光人壽 2013 年安排多元化的心理健康促進活動，並增加實際操作課程，透過與張老師基金會合作「十五日薪員工諮商補助方案」協助輔導員工在生活、工作上所遭遇的各種問題與困擾。

面對員工在職場生活中可能遭遇到的困境及威脅，我們除了針對內勤員工提供與張老師基金會合作進行的「十五日薪員

工諮商補助方案」外，也不定期透過各業務單位主管於單位早會中進行口頭宣導，提醒外勤員工在拜訪客戶的過程中，也需注意各種隱藏的危險及威脅，以及在外若遇到口頭、精神上的攻擊，該如何面對及調適。

2013 年總計舉辦 13 場活動課程，參與人數 398 人，滿意度達 88.5%，期望透過推廣職場紓壓，建立健康幸福的職場生活，達成新光幸福企業的願景。





『2013愛您一身 相揪出油去』

有鑑於 2012 年員工健康檢查結果分析，體脂肪異常高居員工第二位，為此，新光人壽舉辦「2013 愛您一身~相揪出油去」減重活動，以改善員工身心健康、提昇生活品質。

活動中聘請專業營養師及運動教練，改變認知、外型改善，由健管師至各單位廣為宣導減重好處、電子報發送、健康操宣傳，並製作影片於聯播早會播

出，增加活動能見度，藉由員工揪團一起來減重，鼓勵力行健康飲食、規律運動及落實健康生活型態達到健康減重。

總計全台共有 455 人參與活動，在短短的二個月內共計減下 729.6kg。未來各地健康中心將持續宣導維持體態重要性，並將健康知能落實於生活中，以期改善員工健康。



關懷女性員工

為響應政府母乳哺育政策及性別平等法的精神，新光人壽積極營造職場哺育環境的活動，以實際行動建構職場母乳哺育的支持系統，於各地建置哺集乳室並由健康管理師負責管理維護。2013 年全省共計 2,363 人次使用。

哺集乳室免費提供熱水夾、奶瓶蔬果清潔劑、清潔刷、輕音樂、穿衣鏡、冰寶及保冰袋、電動集乳器、集乳袋、奶瓶、溢乳墊、熱敷袋等貼心物品，為哺乳媽媽們打造隱密、安心又輕鬆的專屬幸福空間，讓員工返回職場後仍可安心哺集乳。

除提供良善的硬體設備外，哺集乳室亦提供多樣化的育兒、哺乳及健康類型刊物，及由健康管理師編製的媽媽手冊等各類母乳相關衛教書籍與期刊，幫助員工哺集乳的同時，也能增進哺乳、育兒及健康等相關資訊。

新光人壽以家的概念規劃哺集乳室的空間規劃，並增設許多貼心用品與設施，讓員工擁有更舒適的集乳環境，在細心規劃下，哺集乳室滿意度調查平均滿意度提升至 90 分以上。



2013年相關獲獎資訊

獲獎時間	獎項說明	頒獎單位
2013.10.24	臺中市優良哺集乳室競賽【職場組】第二名	臺中市政府衛生局
2013.11.26	『2013年高雄市親善哺(集)乳室競賽』【職場組-特優獎】	高雄市政府衛生局
2013.11.29	2013年度新北市政府衛生局優良哺集乳室	新北市政府衛生局
2013.12.15	臺南市2013年非依法設置機關(構)組『優良哺(集)乳室評選活動』第三名	臺南市政府衛生局

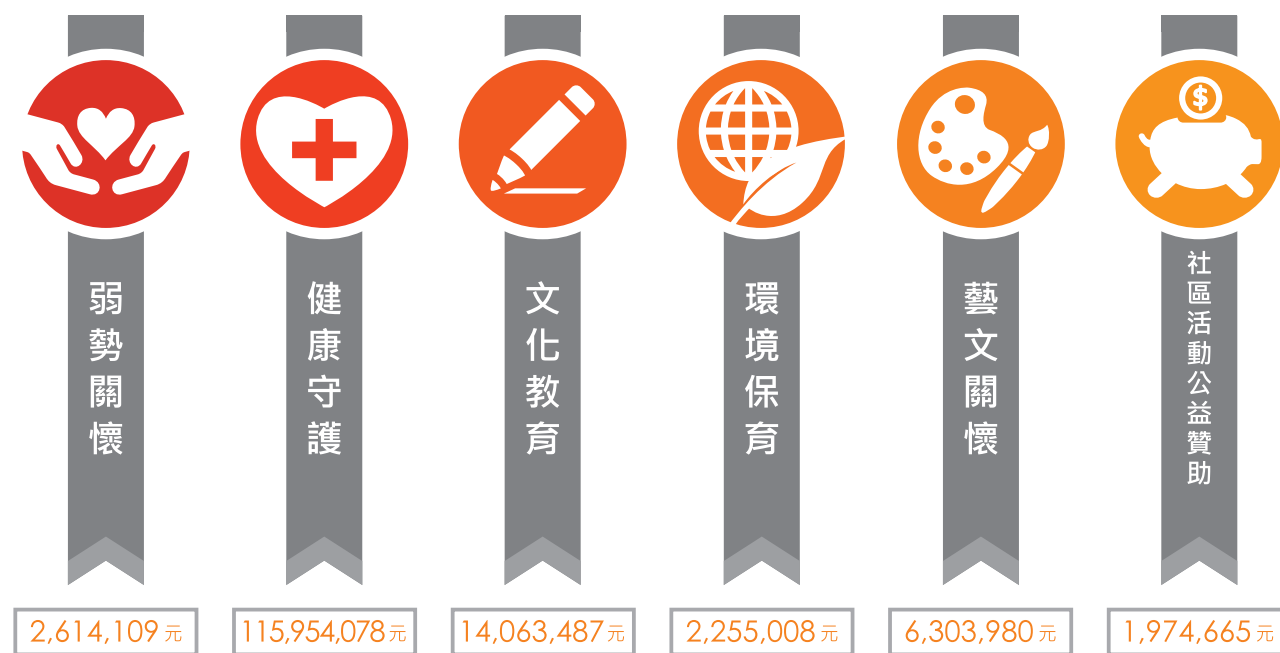


社會參與

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，2013 的活動主軸為關懷高齡議題，打造樂齡生活，同時結合新光人壽慈善基金會，以「女性健康」、「原住民教育」及「口述歷史」為三大方向，並推動生態環境、動物保育等工作，鼓勵新光人壽總公司、業務單位員工投入志工服務，將服務的觸角延伸到社會每個角落。2013 年新光人壽的社會參與投入總額為 1 億 4,317 萬，佔稅前盈餘 2%。



2013 年新光人壽社會參與狀況



總投入金額：**143,165,327 元**

參與及受惠人次：**162,065 人**

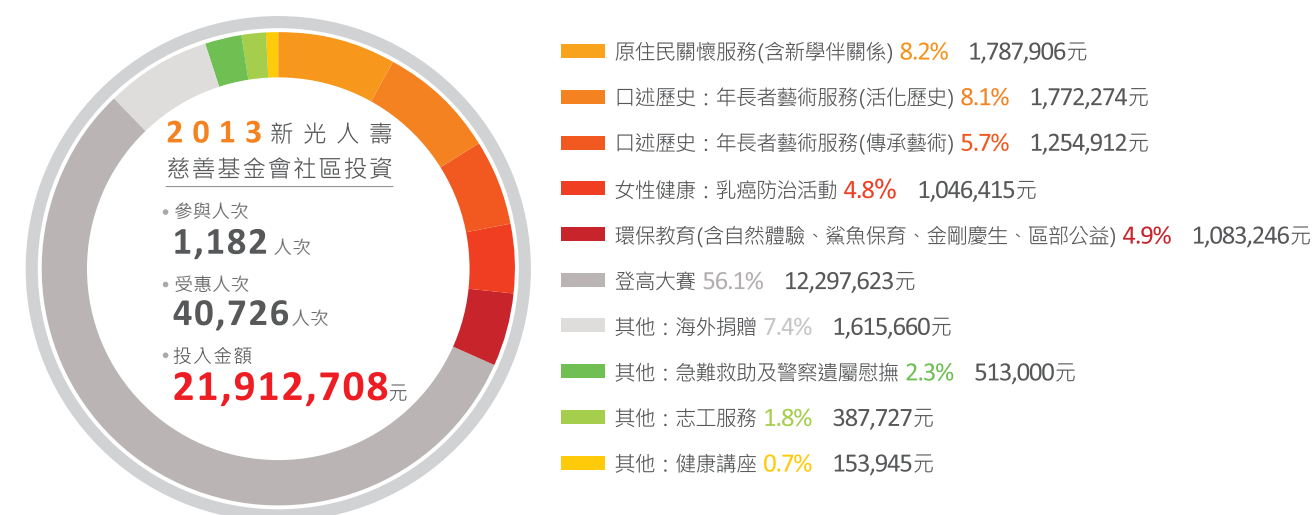
新光人壽慈善基金會

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。30 年補助個人急難救助超過 1.5 億元，捐贈警政消防治安相關設備及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，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，更結合相關的非營利組織，以「女性健康」、「原住民教育」、「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、慈善公益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。



女性健康

研究指出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。

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，期待達到早期發現、早期治癒的效果，累積 7 年已提供逾 17,600 張乳檢券，至 2013 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。



病友教導講座學員如何自我檢查



觸摸腫瘤體驗



協辦「2013 湧現粉紅絲帶」記者會及園遊會



病友們一起體驗登高樂趣

原住民教育

課輔教育穩根基，提升學童課業完成率

新光人壽慈善基金會自 2004 年起，持續贊助台灣彩虹原住民關懷協會成立課輔班，以在地服務在地的精神，在新竹縣竹東鎮與尖石鄉鎮西堡、新光部落，延請當地老師及專業人員，打造穩定的課後照顧支持網絡。每年服務量由 30 名增加到 60 名以上，超過 80% 的孩童穩定參與，功課完成率從 4 成提升至 9 成，累積服務近 14,000 人次。

此外，透過長期書信志工活動和大小筆友見面會，課輔班學童與新光關係機構的員工配對互動，為原鄉孩童帶來更多的愛和關懷及成為其成長的典範，已累積 1,600 封信件往返，服務小筆友達 107 人。

BR-Link 「LINK 的力量・無限大∞」

新光人壽從 2004 年艾利風災之後，長期關注偏鄉地區學童教育以及生活所需，新竹彩虹原住民課輔班的孩子主要來自隔代教養、單親及經濟貧困的弱勢家庭，9 成小朋友只擁有一雙破損嚴重的鞋，「希望有一雙新鞋」成為孩子們心中的共同願望。

透過與社會企業 BR-Link 合作，在員工福利平台中提供訊息，新光員工購買一雙 BR-Link 的鞋子，BR-Link 就為新光員工捐出一雙適合孩子的鞋，短短為期一個月的活動中，共送出 116 雙鞋、售出 43,120 元，展現新光員工參與公益的行動力。



近十年無間斷的贊助竹東尖石鄉彩虹課輔班



多元教材引進，降低偏鄉教育資源的落差

新學伴關係

2010 年起新光人壽慈善基金會參考美國紐約機構 i-Metor 方案，進行書信志工服務，讓忙碌的員工可不受時間、空間的限制而參與公益服務，藉以協助提昇學童的閱讀、寫作技巧以及鼓勵對於未來生涯的發展，並提昇偏鄉小筆友對於學習與閱讀的興趣與意願。2013 年欣逢新光人壽慈善基金會 30 週年，為落實利他、為善的精神，將原有「書信志工」精神擴大，邀請各界企業與社福單位響應，將關注台灣偏鄉基礎教育的理念與關懷透過書信的傳遞散播出去。

六龜國小閱讀計畫

2009 年莫拉克颱風重創高雄，新光金控暨各子公司發起「員工愛心自由捐」，共募集新臺幣 1,522 萬多元協助興建「六龜新光知識館」，幫助學童及附近居民方便閱讀書籍。

新光金控自 2010 年起舉辦一系列關懷活動，除辦理愛心募書近 5,000 本書籍、關懷講座等外，2012 年更將『新光樂活志工社』發展的書信志工關懷模式複製到六龜國小，由新光人壽員工擔任書信志工，經由書信往返的過程，提昇小朋友寫作能力，建立正確的價值觀。

2013 年與國語日報合作規劃「閱讀開啟孩子新視野」系列活動，透過組織校園圖書志工團、校園閱讀運動等活動，讓學生培養主動閱讀的習慣，進而將閱讀生活化；更與國語日報合辦作文比賽，提升孩子閱讀理解能力與表達能力，在作文题目的設計上，我們以給自己之一封信、二十年後的我等自我表達的主題，期待能加強孩童在生活的體驗與落實，並強化新光人壽興建新光知識館深化「閱讀教育」的美意，受惠人次達 176 人。並於年底規劃一整天的戶外教學活動，藉由實際的體驗，開啟孩子的視野，行程包含參觀壽山動物園及科工館，讓小朋友透過實地的觀察提昇學習多元管道，融入於課程中，發揮學習的效益，共計有 280 名學童參與。



吳欣盈執行長親臨活動現場宣告新學伴關係啟動



新學伴關係記者會中共計 12 家企業率先響應



書信志工與六龜國小學童相見歡



以實際的體驗活動，開啟孩子的視野

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

祖孫同台無代溝，傳承長者智慧人生

「活化歷史」方案長期與果陀劇場合作，利用

藝術的媒介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，累積 8 年服務長者 30,000 人次、學童 90,000 人次。

戲劇展演

以爺奶的真實故事改編，2013 年展演「躲吧！躲貓貓」、「大河洗衣店」祖孫聯演舞台劇，觀賞人次達 1,200 人次，歷年累積達 8,200 人次以上。2013 年另以「躲吧！躲貓貓」精華版獲得內政部重陽節「經典傳 Show 老少童心尬擂台」活動全國季军。



長者表演班及說故事養成班

「長者表演基礎班」及「長者表演精煉班」共有 32 名長者參與為期 2 個月的戲劇表演課程，學習聲音表達及讀本的技巧以及影子戲的練習。「長者說故事養成班」有 12 名長者參與為期 1 個半月的說故事課程，結業後安排至大直國小進行活化歷史示範場活動，分享自身故事給小學生聽。



以祖孫舞台劇「大河洗衣店」呈現爺爺們生命故事的精彩片段



奶奶回憶幼時貪玩弄壞大媽親手編織準備要送給父親的圍巾



長者表演班結業開心大合照

師資培訓與國際授證

活化歷史第 4 屆國際帶領師資授證，合格續證師資有 9 名，分別於大台北、台中、新竹、花蓮、屏東執行方案。本案針對歷屆已培訓的帶領師資開設團體督導暨工作坊，以增進帶領師資的技巧與能力。2013 年開設第 8 屆師資培訓班，有 7 位受訓學員展開為期 1 年的實習活動帶領，並接受專業督導。



爺爺回憶過去因戰爭與家鄉母親分別的情景



「躲吧！躲貓貓」獲得「經典傳 Show 老少童心尬擂台」全國季軍



頒發活化歷史國際帶領師資認證

傳承藝術

視覺藝術展創意，重現長者璀璨生命

「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，運用團體帶領技巧，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。

傳承藝術團體

2013 年傳承藝術已進入台灣第 8 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 17 個單位進行，其中以桃園榮家 6 位百歲人瑞團體最具特色，本年度服務人次超過 1,500 人次，8 年來累計超過 10,000 人次。

成立社會企業

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，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」，做為專職傳承藝術的推廣服務單位，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」的概念，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	公司營運的利潤回饋於社會福利系統，協助 65 歲以上的弱勢族群享受更豐富、更美好的高齡生活，並扮演創意老化的倡導角色。

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。

- 服務成果：
1. 服務長者人次：自 2005 年開始，8,177 人次。
 2. 推廣課程參與人次：自 2010 年開始，共計 2,643 人次參與。
 3. 志工人力：累積至 2013 年底，計 281 人。
 4. 服務時數：自 2012 年開始計算，累積至 2013 年底，計 2,033 小時。
 5. 8 年累積投入超過 1,500 萬元。

創意老化推廣

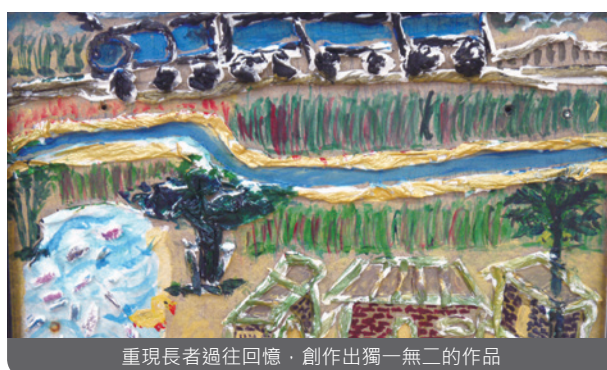
持續與學校、老人福利機構合辦創意老化推廣課程，依據不同對象規劃課程內容，提升各界對高齡化社會議題的重視，並受邀擔任台中年齡友善城市論壇講座及彰化社區照顧關懷據點種子教師研習的主講人，有效將傳承藝術傳達至台灣各角落，合計辦理 35 場次、超過 1,000 人次參與。



有趣的體驗活動引起長者的興趣，達到推廣的效果



帶領者持續教育及創作技巧訓練，維持方案品質



重現長者過往回憶，創作出獨一無二的作品

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，新光人壽慈善基金會開辦團體帶領者培訓班，以理論課程、實習、國際認證及每月督導等培訓計劃，今年度開辦 2 場培訓班，更首度於台中市辦理，將觸角逐漸往中、南部發展。同時，為解決各單位人力不足的問題，定期舉辦「藝術夥伴招募暨訓練會」及「藝術夥伴手作及進階課程」，提供志工再訓練的機會，累積至 2013 年底已招募近 250 位志工，累積服務時數近 800 小時。



服務 6 位百歲人瑞伯伯，見證台灣發展歷史



強調人的互動，為長者建立新的人際關係



首度於台北市以外之縣市開辦帶領者培訓班

推動環境教育

重視生態保育

自然體驗活動及鯊魚保育影展

為鼓勵員工及民眾愛護地球、認識週遭環境，新光人壽慈善基金會 2013 年以「親海・愛鯊守護」為主軸，規劃 2 場自然體驗活動，並邀請中華民國荒野保護協會擔任生態解說，共 82 人參與。

另於台北、台南播放 3 場次救鯊行動紀錄片，並進行影片導讀及映後座談，期能鼓勵民眾拒吃魚翅及建立海洋永續觀念，3 場次共近 650 人次參與，90% 以上參與者表示願意支持「守護鯊魚、保護海洋」的行列。

金剛寶寶慶生會

由於人類經濟活動的擴張，許多動物生存的熱帶雨林環境遭破壞的範圍迅速擴大，新光人壽慈善基金會自 1995 年起贊助台北市動物園之友協會，舉辦「金剛猩猩保育教育活動」，於每年兒童節前後舉辦金剛慶生及保育活動，期望藉由金剛「寶寶」獲得新生的故事，加強國人對愛護動物的觀念並了解靈長類動物所面臨的危機，同時積極與台北市立動物園合作為金剛『寶寶』配對而努力。



為金剛寶寶歡慶 28 歲生日

區部公益—自然體驗一日遊

新光人壽慈善基金會透過多種管道提供業務單位員工及其顧客接觸公益、關懷社會的機會，年度主題包括老化體驗、身心障礙體驗、庇護工場參訪等。2013 年年度主題定為「綠色環保—自然體驗」，於桃園大溪花海農場及新竹馬武督探索森林舉行，鼓勵參與者接觸大自然，並安排生態導覽，為宣導環境保護盡一份心力，本系列活動參與人數達 1,731 位。

2014 年規劃

「呷甜甜・愛動物」，手工糖認購活動

為響應台北市立動物園百週年活動，並持續關注瀕臨絕種台灣原生種，新光人壽慈善基金會擬規劃製作包含金剛猩猩、大貓熊、台灣黑熊、穿山甲及新光「光」logo 等五種造型的手工糖果，藉由新光人壽業務同仁愛心認購，宣導動物保育的概念，同時盈餘將捐贈台北市立動物園，作為動物保育及金剛配對之用。

新光公益路跑賽

2014 年新光金控、新光人壽、新光銀行與新光人壽慈善基金會將共同規劃於 7 月 6 日大貓熊圓仔週歲時，於台北市立動物園週邊及園內，舉辦「新光公益路跑賽~為保育野生動物而跑」，並搭配圓仔慶生會活動，為保育台灣野生動物付諸具體行動。

其他

推動志工服務

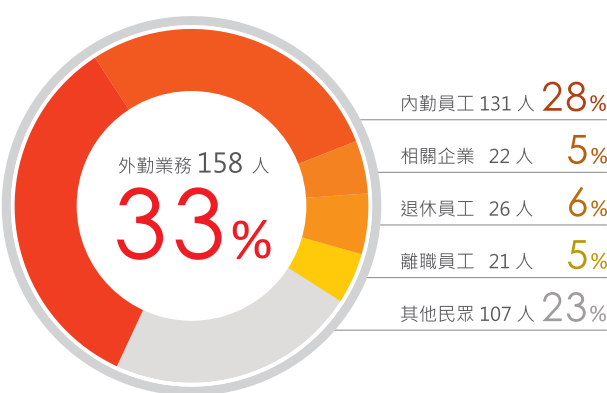
為提供員工擔任志工及回饋社會的管道，新光人壽慈善基金會於 2009 年成立「新光樂活志工社」，成立至今北區社員人數已累積達 465 位。

2013 年與 22 間不同非營利組織合作，出席 46 場次服務，服務類型多元，志工可依照個人狀況安排每月服務規劃，如參與中華民國腦性麻痺協會全國地板滾球競賽、愛盲基金會盲用電腦競賽，也至街頭協助宣導導盲犬、環保與反家暴的精神等。

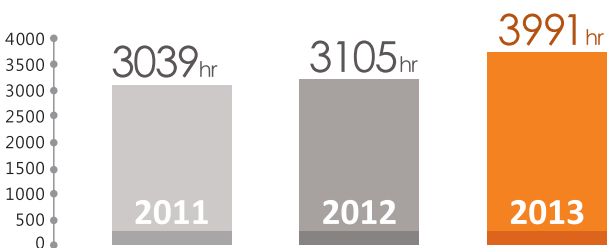
另外，我們長期與天使心家族基金會、華山基金會合作，累積服務時數超過 3,900 小時，較去年成長 1.25%。我們每年亦不定期舉辦培訓課程，提供志工進修與自我成長的機會，凝聚志工向心力、提昇志工服務品質。

2013 年志工整體服務時數增加，但服務人次較歷年下修，顯見志工單次投入服務的時間增加、服務穩定度提昇，也可見整日服務的次數較往年提昇。

新光樂活志工北區社員分配

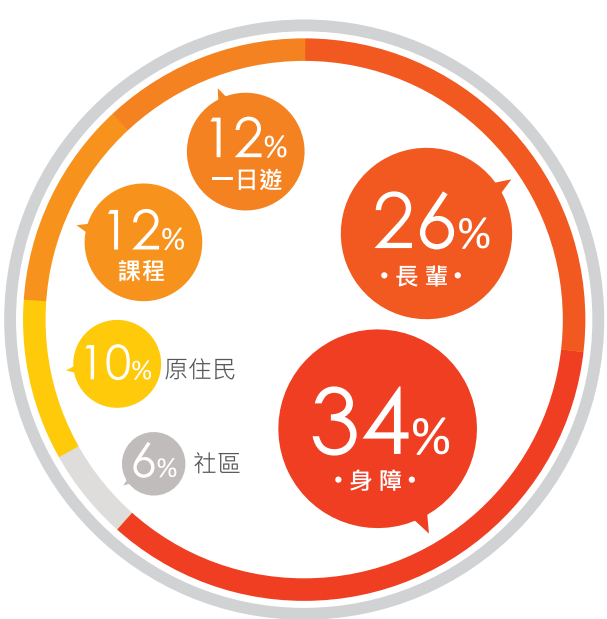


服務時數成長



2014 年新光樂活志工社將轉向精緻化發展，協助企業內部發起企業志工並串連相關資源，著重志工關係經營、服務在職進修以及個人學習與成長面向，同時著力於發展與非營利組織深度長期合作的模式，打造穩定且持續的志願服務專業團隊。

2013年新光樂活志工社活動狀況



對象	場次	時數 (hr)	人次
長輩	10	1023.3	127
身障	17	1354.0	137
社區	8	259.5	88
原住民	4	406.5	120
課程	6	468.0	61
一日遊	1	480.0	60
總計	46	3991.3	593

「作伙練 5 功」健康防癌講座

為使民眾遠離癌症的威脅，新光人壽邀請台灣癌症基金會擔任講師，透過「正確飲食（蔬果彩虹 579）」、「規律運動」、「體重控制」、「避免吸菸及暴露於二手菸的環境」及「早期篩檢及治療」等五步驟，宣導正確防癌觀念，2013 年與新光人壽業務單位配合，辦理 10 場次講座，共近 900 人參與，整體滿意度達 95% 以上。





社區參與行動

積極推廣「公共場所設置 AED」

我們明白每分每秒對於搶救生命的重要性，心臟驟停一分鐘內若能以電擊急救，高達 90% 的人會痊癒。新光人壽為積極推廣 AED 並慶祝五十周年，特別舉辦「新光五十 轉動全台」自行車環台活動，從新光摩天大樓出發，行經板橋、台中、嘉義、高雄、台東、羅東，結合當地公益團體貢獻愛心，並捐贈 AED 自動體外心臟除顫器予當地政府機關外，每一場捐贈皆包含一台『口袋型 AED』，另增加 5 台 AED 提供新竹縣市政府，總計捐贈 55 台，以維護公共健康及安全的生活環境。

2013 年第 31 屆新光摩天大樓登高大賽「為搶救生命 (AED) 而跑」邀請衛生署長、台北市衛生局長、台北市消防局長等貴賓共襄盛舉，共 5,279 人報名參加，藉此宣示企業與政府共同守護國人生命安全的決心。

我們極力推廣在人口流量大的公共場所設置 AED 的計劃，第二波捐贈我們預計於台鐵、動物園、轉運站等人口密集處設置 54 台 AED，投資金額共計 540 萬元，目前陸續設置中。



新光大專生金融保險營隊

為普及社會金融教育，新光人壽 2002 年起每年寒暑期舉辦金融保險營隊，邀請產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也能活潑有趣，樂於投入保險產業。

近年更結合金控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及實用的金融常識，提前作好人生規劃，為未來的競爭提早作準備。2013 年共計投入 160 萬元，參與人數共 234 人。

華山公益義賣

為使獨居老人在過年能夠享有溫暖的團圓飯，新光人壽與華山基金會於全台 15 處，舉辦「愛心相伴・團圓吃飯」二手物愛心市集，活動共募得 220 萬元，募款所得將作為明年度獨居長者尾牙「寒士吃飽三十」使用。活動當天，新光人壽更提供心路基金會庇護工廠製作的「心路心願熊」作為活動紀念品，為社會中增添更多溫暖的關懷氣息。



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，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，2004 年 8 月起開始舉辦街舞比賽，2013 年新光盃熱門街舞大賽邁向第十屆，參加對象為全國高中職及各大專院校系所學生，主辦單位特別與日本街舞推廣團體合作，邀請兩組日本隊伍進行表演賽，促進中日街舞文化交流。報名隊伍創下歷屆新高，並首次新增組別分為青年組與社會組，共計有 132 組參賽隊伍。



區域性活動贊助

新光人壽長期熱心公益、回饋社會，近年來更將關懷的觸角延伸到各地，贊助南投萬人泳渡日月潭、嘉義國際管樂節、高雄耶誕晚會、雲林崙背文化節、台北金山中元祭等，讓在地民眾感受新光的在地服務精神。

台南鹽水蜂炮

新光人壽贊助一年一度的台南鹽水蜂炮，今年主炮台以「天官賜福好運來」為主題，並致贈『蛇來運轉環保小提燈』給參與鹽水蜂炮的民眾，與大

家同樂。此外，我們在新光人壽鹽水收費處前也安排新光炮城點炮儀式，為今年元宵更添一番滋味，本活動共投入 40 萬元，吸引超過 10 萬人參與，其中包含日本、印度、印尼、巴西、華沙、中國等各國代表也蒞臨參與活動。

泳渡日月潭

新光人壽贊助泳渡日月潭活動已邁入第 31 屆，2013 年投入 60 萬元，參加泳渡的隊伍總計有 1,211 隊，共 30 個國家參加，國際選手計 1,088 人參加，其中有 849 位大陸泳客，237 位身障泳士們參加。

日月潭萬人泳渡系列活動中，縣府農業在水社碼頭舉行總統魚苗放流活動，將施放 1 萬條曲腰魚苗，象徵水庫生態源源不絕，使得萬人泳渡活動更加多元化且具生態教育意義。



高雄耶誕晚會

由高雄市政府社會局主辦，新光人壽、新光銀行協辦的耶誕節活動已邁入第 8 年，長期以來以弱勢關懷、響應公益為主軸，今年以「2013 白色聖誕彩色夢想」為主題，著重高雄市偏遠地區及弱勢團體耶誕圓夢計畫，有別以往餐會及禮物的募集形式，今年特別深入地方並投入社區圓夢計劃，共募集 6 個社區耶誕微夢想，共計投入 50 萬元。



新學伴關係

2004 年艾利颱風重創台灣，同年 10 月，新光人壽開始與台灣原住民彩虹關懷協會合作，展開竹東及附近部落的系列關懷。新光人壽先後在竹東及尖石部落發展出安親課後輔導、個案輔導、親子理財講座、原鄉文化種籽計畫等系列活動，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。

2013 年是新光人壽慈善基金會成立的第三十年，始終秉持「取諸社會、用諸社會」的理念，一如蒲公英散播種子，關心社會的每一個角落。三十週年是一個重要的里程碑，基金會以原有「書信筆友」的概念，規劃「新學伴關係」方案，從基礎教育著手，培養台灣孩童關心週遭環境事物，進而有發聲的管道，成為促進社會前進的力量。

我們希望透過「新學伴關係」為概念，延伸「學習」、「陪伴」等元素，傳遞出無微不至的關懷，期待更多企業、學校機關、團體及個人共同響應，一同組成策略性聯盟，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。

除擴大原有「原住民教育方案」，以透過書信溝通作為開端，讓大小筆友分享生活經驗並互相鼓勵，建立正向的影響力。同時廣邀企業共同響應，對偏鄉教育投注更多資源與關懷，將新光人壽慈善基金會的經驗分享給社會具有熱心公益的企業團體和個人。

2013 年 11 月舉辦「新學伴關係記者會暨



書信筆友見面會」，現場大小筆友共計超過 200 人參與，響應企業除新光關係機構，有新光金控、新光人壽、新光銀行、新光兆豐休閒農場、新光投信，還有元富證券、致伸科技股份有限公司、互助營造股份有公司、域動行銷有限公司、南僑化學工業股份有限公司、橘子磨坊數位創意溝通等 12 家企業。

2013 年我們秉持關懷偏鄉基礎教育的理念，與國語日報社合作，響應贊助「送報到山巔」計畫，延伸「幸福的功課」計畫，提供新竹尖石鄉偏鄉孩童免費國語日報合計 3,914 份，並支持課輔班老師接受「讀報師資培訓課程」，提昇教學品質與知能，進而增進偏鄉國語文基礎教育學習資源與品質，並透過多元教材的引進，降低偏鄉教育資源的落差以及提昇學童學習刺激。



未來長期計畫

1. 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。

2. 加強學童的自我瞭解，與發掘夢想

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，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。

3. 課輔班畢業學生的追蹤與評估

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。

4. 書信筆友拉近城鄉「心」距離

2012 年底將書信關懷方案此一模式複製到六龜國小，並開始進行六龜地區的系列關懷，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。



海外捐贈

捐贈單位	捐贈項目 / 事由 / 活動	捐贈金額 (含稅)
Institute For Philanthropy (IFP)	IFP為一培養慈善企業家之的非營利組織，定期安排參訪海外非營利組織的課程，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\$912,879元
London Academy of Music and Dramatic Art (LAMDA)	LAMDA是一個戲劇學校，用戲劇教學在情緒及行為特殊的兒童身上，增加他們的溝通技巧與自信心。	NT\$14,389元
Royal National Theatre	該組織一年製作超過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\$71,124元
Royal Academy of Arts	該組織是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，並且辦理展示會、教育以及論壇。	NT\$85,262元
Global Dignity-Cambodia	該組織致力提昇青少年人格自我意識、提升學習和教育水平為目的。本會此次捐助該組織購買交通車，幫助青少年解決每日需長途步行上學之的狀況，讓學習不再受阻。	NT\$222,822元
Camara Learning Ltd.	該組織協助弱勢社群E化學習的全球性社會企業，在非洲、愛爾蘭等9個國家設有據點，提供弱勢社群的學童E化教學的師資、設備和課程，藉此縮短貧富數位教育的落差。	NT\$309,184元
總計		NT\$1,615,660元

第三方確證聲明書



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE STATEMENT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN SHIN KONG LIFE INSURANCE CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT OF 2013

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 (hereinafter referred to as CSR Report) of 2013. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Communications Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables contained in this report.

The information in the Shin Kong Life's CSR Report of 2013 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 CSR Report of 2013.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance set out below with the intention to inform all of Shin Kong Life's stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Communications based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative (hereinafter referred to as GRI) Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard (2008). 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 for Shin Kong Life, subsidiary and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report ;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013) and Financial Services Sector Disclosures.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research; interviews with relevant superintendents, CSR committee and the management; 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 experienced in one or more of the following; AA1000, GRI, ISO 26000, ISO 20121, ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000, SMETA, EICC, ISO 50001, QMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SGS Integrating Sustainability Communications service provision.

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 CSR Report of 2013 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Shin Kong Life sustainability activities in 01/01/2013 to 12/31/2013.

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 third 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 GRI G4 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 GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

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 have direct involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

Shin Kong Life has implemented appropriate process for determining issues that are material to the organization. We believe 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. It is recommended that the process and criteria applied to assess materiality to be integrated and formalized in Shin Kong Life's management framework to ensure better consistent result in future reporting.

Responsiveness

The report provides a comprehensive response to the issues and stakeholder concerns relating to Shin Kong Life's activities. Future reporting would benefit from more reporting on the results of stakeholder feedback on this report.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, Shin Kong Life's CSR Report of 2013, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. Addressing on subsidiary, DMA (Disclosure on Management Approach), results of surveys measuring customer satisfaction, Product Portfolio and Active Ownership may be further enhanced in next report. In addition, disclosure on travel on behalf of the company and use of courier service is encouraged in future reporting.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
29 July, 2014
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GRI G4 相符性對照表

一般標準揭露

指標	內容	頁碼 / 說明 / 連結	外部確證 (p.130-p.131)
策略及分析			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明(如CEO、董事長或等同的高階職位者)	4,5	√
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會。	4,5	√
組織概況			
G4-3	組織名稱	8	√
G4-4	主要品牌、產品與服務。	11~13, 56-59	√
G4-5	組織總部所在位置	8	√
G4-6	組織在多少國家營運、組織主要的營運在哪些國家或報告中所涵蓋的永續議題在哪些國家。	8,10	√
G4-7	所有權的性質與法律形式	10	√
G4-8	組織所提供服務的市場	8,10	√
G4-9	組織規模	37	√
G4-10	員工總數	74	√
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	無工會	√
G4-12	組織的供應鏈	11	√
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化。	無重大變化	√
G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	22, 38	√
G4-15	經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議。	53	√
G4-16	組織參與的公協會(如產業公協會)和國家或國際性倡議組織的會員資格	15	√
定義實質性面向與邊界			
G4-17	組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	合併財報包含新光人壽、新光樓管及新光海航人壽	√
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	30	√
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	30-33	√
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界。	30-33	√
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界。	30-33	√
G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	無相關情事	√
G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變。	無相關情事	√
利害關係人議合			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	29	√
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法。	28	√
G4-26	說明與利害關係人議合的方式	28-29	√
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項。	29	√
報告簡介			
G4-28	所提供資訊的報告期間	1	√
G4-29	上一次報告的日期(如果有)	1	√
G4-30	報告週期(如每年一次、兩年一次)	1	√
G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	1	√
G4-32	組織選擇的「依循」選項	1	√
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	130-131	√

指標	內容	頁碼 / 說明 / 連結	外部確證 (p.130-p.131)
治理			
G4-34	組織的治理結構	18	√
G4-35	最高治理機構針對經濟、環境及社會議題，授權委任給高階管理階層與其他員工的流程。	27	√
G4-36	組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告。	27	√
G4-37	利害關係人與最高治理機構在經濟、環境和社會議題上諮詢的流程。	27	√
G4-38	按分類，說明最高治理機構及其委員會的組成。	19	√
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	20	√
G4-40	最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則。	19	√
G4-41	最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突之流程，及是否有向利害關係人揭露利益衝突。	20	√
G4-42	最高治理機構與高階管理階層，在發展、核准與更新該組織之宗旨、價值或願景、策略、政策，以及與經濟、環境、社會衝擊相關之目標上的角色。	9,10	√
G4-43	為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施。	19	√
G4-44	說明最高治理機構在經濟、環境和社會議題表現的評量流程。說明此評量流程是否獨立進行且頻率為何。說明此流程是否為自我評估。	27	√
G4-45	說明最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生之衝擊、風險和機會所扮演的角色。	19,27	√
G4-46	最高治理機構在檢視組織針對經濟、環境和社會議題風險管理流程之有效性上的角色。	19,27	√
G4-47	最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會之頻率。	29	√
G4-48	最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面。	29	√
G4-49	與最高治理機構溝通重要關鍵議題的程序	29	√
G4-50	與最高治理機構溝通之重要關鍵議題的性質和總數，以及後續所採取的處理和解決機制。	33	√
G4-51	按類型，說明最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策。	19	√
G4-52	說明薪酬決定的流程。說明是否有薪酬顧問參與薪酬的制定，以及他們是否獨立於管理階層。說明薪酬顧問與組織之間是否存在其他任何關係。	19	√
G4-53	如適用時，說明如何尋求利害關係人意見並將其意見與薪酬結合，包括對薪酬政策和提案之投票結果。	19	√
道德與廉潔			
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則。	18,19	√
G4-57	對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務之內外部機制，如服務專線或諮詢專線。	21	√
G4-58	對於舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內、外部機制,如透過直屬管理向上報告、舉報機制或是專線。	21	√

特定標準揭露

指標	內容	頁碼 / 說明 / 連結	省略的原因	外部確證 (p.130-p.131)
策略及分析				
管理方針		114,115		√
G4-EC1	直接經濟價值的產出與分配	37,114		√
G4-EC2	氣候變遷對組織產生的財務風險與機會	22,44		√
G4-EC3	福利計畫及範圍	82		√
市場地位				
管理方針		74		√
G4-EC5	在重要營運據點，依性別揭露標準起薪與當地最低薪資的比例。	81		√
G4-EC6	在重要營運據點，僱用當地居民為高階管理階層的比例。	100%皆為本國籍員工		√
間接經濟衝擊				
管理方針		115		√
G4-EC7	基礎建設投資與支援服務所產生之發展和衝擊	108		√
G4-EC8	顯著的間接經濟衝擊	85,94		√
採購實務				
管理方針		11		√
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例。	11		√
原物料				
管理方針		45		√
G4-EN1	所用原物料之重量或體積	45		√
能源				
管理方針		50		√
G4-EN3	組織內之能源耗用	50		√
G4-EN5	能源強度	50		√
G4-EN6	能源耗用之減量	51,52		√
排放				
管理方針		50		√
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇1)	53		√
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇2)	50,53		√
G4-EN18	溫室氣體排放強度	50		√
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	51		√
水污與廢棄物				
管理方針		49		√
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	49		√
產品與服務對環境的影響				
管理方針		45		√
G4-EN27	降低產品與服務對環境衝擊的設計	45		√
環境面的法規遵循				
管理方針		44		√
G4-EN29	違反環境法律法規所被懲處之重大罰款金額，以及所受非經濟處罰的次數。	無相關情事		√
交通運輸				
管理方針		53		√

指標	內容	頁碼 / 說明 / 連結	省略的原因	外部確證 (p.130-p.131)
G4-EN30	為組織營運而運輸產品、其他商品、原料以及員工交通所產生的顯著環境衝擊。	53		√
勞雇關係				
管理方針		80		√
G4-LA1	依年齡組別、性別及區域，揭露新進員工數目及比率和員工離職數及流動率。	77,79		√
G4-LA2	全職員工的福利	82		√
G4-LA3	依性別劃分，揭露育嬰假的復職率和留任率。	83		√
勞資關係				
管理方針		74		√
G4-LA4	營運變化的最短告知期限	85		√
職業安全健康				
管理方針		104,40,41,62		√
G4-LA5	勞工安全健康委員會中員工的代表	102		√
G4-LA6	依性別及區域，揭露職業傷害種類、傷害率、職業病率、損工率、缺勤率與工作相關之死亡人數。	102,103		√
G4-LA7	職務上具疾病高風險或發生率的員工	無相關情事		√
G4-LA8	與工會達成之正式協議中所包含之安全衛生議題	無工會, 102		√
教育訓練				
管理方針		90		√
G4-LA9	依性別與員工類別劃分，每名員工平均訓練時數。	92		√
G4-LA10	加強員工持續就業能力及協助員工轉職的技能管理及終生學習計畫	93-99		√
G4-LA11	依性別與員工類別劃分，定期接受績效及職能發展評估的員工百分比。	88		√
多元化與機會平等				
管理方針		74		√
G4-LA12	依性別、年齡組別、少數族裔成員及其它多元化指標揭露治理公司成員和各類員工的組成。	76,77,19		√
考量面：同工同酬				
管理方針		80		√
G4-LA13	依員工類別與重要營運據點劃分，提供男女底薪與薪酬之比例。	81		√
考量面：勞動條件申訴機制				
管理方針		89		√
G4-LA16	經由正式勞動條件申訴機制所提出，立案與解決的申訴數目。	89		√
考量面：反歧視				
管理方針		85		√
G4-HR3	歧視事件總數及組織採取的改善行動	無相關情事		√
考量面：人權評估				
管理方針		85		√
G4-HR9	接受人權審查或衝擊評估的運營點總數和百分比	目前尚無相關評估機制		√

指標	內容	頁碼 / 說明 / 連結	省略的原因	外部確證 (p.130-p.131)
考量面：人權申訴機制				
管理方針		85		√
G4-HR12	經由正式人權條件申訴機制所提出，立案與解決的申訴數目。	無相關情事		√
考量面：當地社區				
管理方針		114		√
G4-SO2	對當地社區具有實際和潛在負面衝擊的營運據點	無相關情事		√
FS13	依類別揭露，在人口密度低或貧困地區的服務據點。	8		√
FS14	改善弱勢團體取得金融服務	59,67		√
考量面：反貪腐				
管理方針		87		√
G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	62		√
G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	無相關情事		√
考量面：社會面法規遵循				
管理方針		18		√
G4-SO8	違反法律法規的次數與罰款金額	無相關情事		√
考量面：產品與服務標示				
管理方針		38,60		√
G4-PR3	組織程序要求的產品及服務資訊種類，以及標示這些資訊於重要產品及服務上的百分比。	100%		√
G4-PR4	產品與服務違反資訊與標示法規的事件	無相關情事		√
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	規劃於2014年執行		√
考量面：行銷傳播				
管理方針		60		√
G4-PR6	禁止或衝突貨物的銷售	所有銷售之產品皆遵循主管機關要求，無銷售禁止或爭議商品		√
G4-PR7	違反行銷傳播法規的事件及自願性準則的事件總數	無相關情事		√
考量面：客戶隱私				
管理方針		72		√
G4-PR8	經證實侵害客戶隱私及遺失客戶資訊的事件	無相關情事		√
考量面：法規遵循				
管理方針		60		√
G4-PR9	產品與服務違反法規的罰款金額	參考新光金控年報P.49		√
考量面：產品組合				
管理方針	FS1 FS2 FS3 FS4 FS5	38		√
FS6	依區域、大小和產業說明，投資組合的百分比。	機密		√
FS7	依目的說明，提供特定有益於社會的產品和服務所對應的價值。	59		√



本報告書全部採用環保紙
並使用環保大豆油墨印製

50
傳承 創新 新光五十

2013
CSR REPORT

2013年新光人壽企業社會責任報告書
www.skl.com.tw/CSR/

