



新光人壽

2014年新光人壽企業社會責任報告書

2014 CSR REPORT



# ▶ 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，2015 年發行第四本企業社會責任報告書，新光人壽期望透過每年 CSR 報告書的發行，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)2014 年度(2014 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，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，由於新光海航人壽主要營運影響於大陸地區，未納入報告書揭露範疇內，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 2012~2013 年，詳實呈現新光人壽在履行 CSR 上的具體行動與進展。

## 報告書參考依據

本報告書內容架構依循全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI) G4 版綱領、AA1000(2008) 標準，並參考聯合國全球盟約揭露

要點撰寫。為確保本報告書公開之資訊可信度，經台灣檢驗科技(股)公司 SGS-Taiwan 查證，確認內容符合 AA1000 Type1 中度保證等級，並符合 GRI G4 核心選項之要求，其獨立保證意見聲明書亦已納入本報告中。

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/>

## 報告書發行日期

現行發行版本：2015年8月發行

- 上一發行版本：2014年8月發行
- 下一發行版本：預定2016年8月發行

## 聯絡我們

新光人壽保險股份有限公司

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 轉7163、7165

傳真：02-2375-8701

電子郵件信箱：[skf11x700@skf.com.tw](mailto:skf11x700@skf.com.tw)

新光人壽網址：<http://www.skf.com.tw/>

新光人壽企業社會責任網址：<http://www.skf.com.tw/csr/>





# 目錄

編輯原則	1
總經理的話	4

第三方確認聲明書	120
GRI G4 相符性對照表	122



## 認識新光人壽 06

商品與服務	08
外部組織參與狀況	09



## 經濟 26

2014年經濟績效	29
ESG責任投資	31
持續營運機制	32



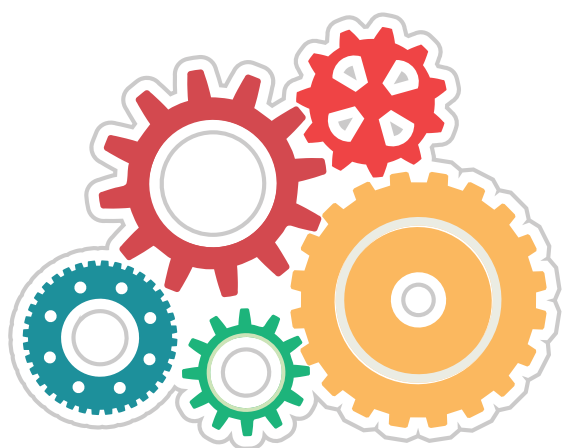
## 責任管理 10

公司治理	13
風險管理	16
CSR管理	19
企業社會責任委員會	20
利害關係人溝通與交流	21
重大性考量面與邊界	23



## 環境 34

降低環境足跡	37
環境政策	37
成立環境暨能源管理委員會	38
減少產品與服務的環境影響	39
轉化用紙文化	39
綠色行銷	41
建築物綠色作為	42
提升環保意識	45



**社會 46**

**社會—產品 48**

開發人性價值導向商品 49

商品創新 50

負責任行銷廣宣 54

**社會—保戶 56**

全方位保戶服務 57

    確保保戶滿意 59

    全年無休 -0800 客服中心 62

    完善回應保戶申訴 63

    創新多樣化通路服務 64

    貼心行動服務 - 新光人壽 APP 66

完善個資管理 67

推動樂齡保障服務 69

**社會 - 員工 74**

**勞資關係 75**

    人力結構 76

    透明化聘僱與獎酬 81

    完善員工福利 82

    保障員工權利 85

    員工行為準則 87

    重視員工聲音 88

**專業培育與訓練 90**

    完善的新人訓練 93

    建置學習地圖 95

**健康職場 100**

    100% 健康職場 101

**社會—社會 108**

**社區參與 109**

**新光人壽慈善基金會 110**

    關注女性議題 111

    原住民課後照顧與關懷 112

    關懷及提升樂齡族群生活品質 112

    口述歷史 113

    推動志工服務 116

    推動環境教育 重視生態保育 118

    支持社區行動 119

    海外捐贈 119



## 新光人壽CSR報告

# ▶ 總經理的話



歡迎各位閱讀新光人壽 2014 年企業社會責任報告書，新光人壽深耕台灣超過 51 年，透過全國各地 327 個分支機構，與在地居民行成緊密連繫。一路以來，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。面對產業的瞬息萬變以及國內外環境的變化與衝擊，我們總是以積極態度應變，確保各項專長領域持續保持領先地位。近年來面對高齡少子化及物聯網時代的來臨，更率先掌握社會及產業趨勢，以「高齡者的需求在哪裡，新光的服務就到哪裡」為目標，期望藉由結合新光關係企業的專業資源，提供高齡者包括經濟面、心理面、健康面、安全面等多元化服務，打造堅強完善的長照防護網。

回顧 2014 年的成果，於經濟及公司治理面上，在全體員工的共同努力下，新光人壽新契約收入達成 901.9 億元，相較前一年度成長 60%；長照險市佔率更勇奪業界之冠，顯示我們針對長期照護風險，提供的經濟面保障，獲得國人相當的肯定。此外，我們亦於去年獲得「微型保險競賽 - 人壽保險業第一名」、「2014 影響力品牌大調查 - 壽險類別 - 優選」、「第十六屆保險信望愛獎」，以及由台灣永續能源研究基金會所頒發的「2014 台灣 TOP 50 企業永續報告獎金

融業金獎」及「2014 年台灣企業永續獎社會共融獎」等諸多殊榮。

環境面上，新光人壽於 2014 年取得 ISO50001 能源管理系統認證，並導入 ISO14001 環境管理系統、ISO14064-1 溫室氣體盤查，以系統化的管理方式強化新光的綠色競爭力，有效管理及降低能源使用成本。另外，為了擴大影響力，去年度新光人壽率先同業舉辦供應商大會，宣導企業社會責任理念、鼓勵供應商共同簽署響應新光人壽供應商 CSR 承諾書，其簽署率達九成。未來，我們將持續強化數位行銷與服務，期望透過 e 化作業的整合，提升保戶服務、貢獻環境永續價值。

社會面上，新光人壽除了關懷高齡議題，也徹底實踐「取諸社會、用諸社會」的理念，2014 年於社會參與投入的資源金額，占稅前盈餘 2%。我們亦制訂獎勵辦法，鼓勵員工透過社會服務行動回饋社會，每服務達 8 小時可抵換有薪公益假一天。人才培育方面，2015 年新光人壽將首重優化組織、加速世代交替、落實制度化教育訓練（OJT, On the Job Training），推出招募年輕世代及創新人才管理方案，給予年輕世代更寬廣的舞台及順暢的升遷管道。因為我們知道，企業的永續發展有賴優秀人才的培育與養成。

展望未來，我認為，保險企業的未來在於「回歸保障、服務保戶、穩定獲利、永續發展」，如何在企業邁向永續經營的同時，發揮對環境、社會友善共好的精神，創造永續價值，是我們持續努力的方向。未來，我們將「樹立典範，帶動進步」，持續將永續概念落實在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社會的永續發展盡心努力，也期許各位不吝給予指教與建議。

總經理

蔡雄繼

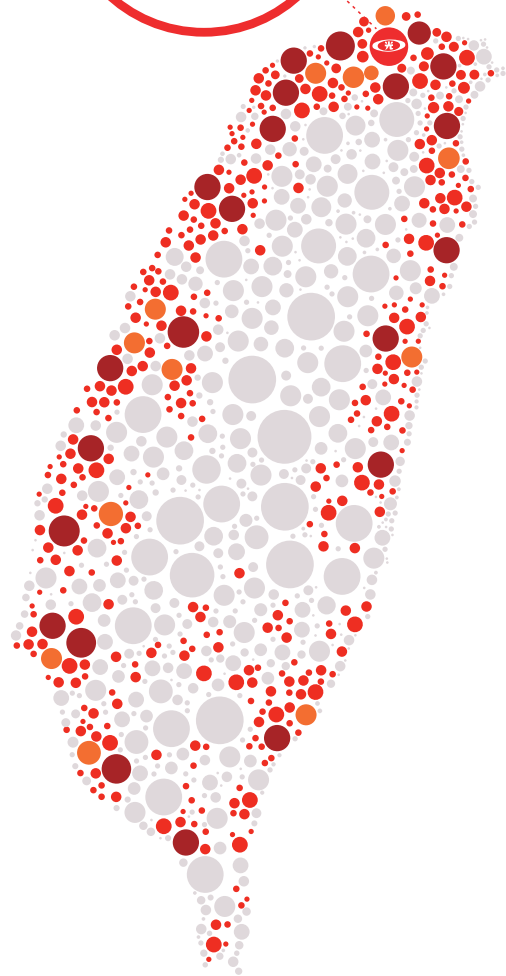




# ▶ 認識新光人壽

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51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,塑造「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」的企業文化,並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	292 / 100%	13 / 100%

註1: 根據2015年2月底臺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: 離島地區包含金門縣、澎湖縣、小琉球。

註3: 人口密度低地區亦設有16處代銷通路,離島地區亦設有13處代銷通路。

註4: 機場櫃檯據點:桃園機場、高雄小港機場、花蓮機場、金門機場、松山國際機場。

- 22家分公司
- 13服務中心及分處
- 292通訊處及分處

(此資料為2015.05.15數據)

## 關係企業

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

## 企業文化



## 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。

## 經營原則

重視保險本質、提高保戶保障	以販售保障型商品為主軸,為公司創造長遠穩定的收入,也為保戶提供足額的保障需求。
降低經營成本	不但要合理搏節費用,更要全方位思考如何降低資金成本。
提高投資效益	穩健經營的基本原則下,透過風險控管,為公司創造合理穩定的獲利。
提升保戶滿意度	不論是新契約招攬或售後服務,都應確保保戶權益,並加強服務品質,提升公司形象。
人才培育	重視優秀人才之養成,並發展具前瞻性的人力資源政策,為企業奠定永續經營之基石。

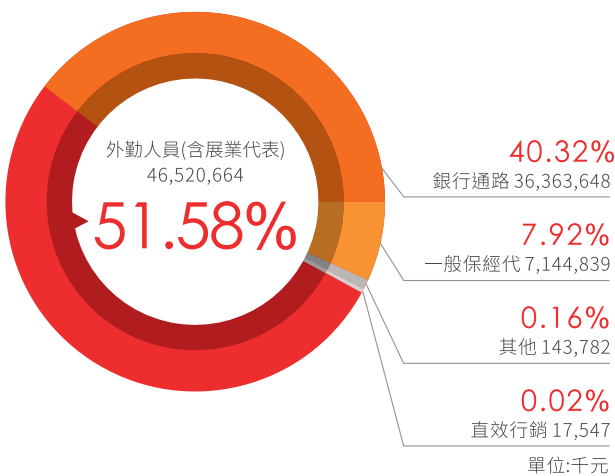




## 商品與服務

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。

### 2014年行銷通路比重



### 金融服務業價值鏈

新光人壽的商品除由外勤人員進行販售外，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 2014 年為例，最主要的兩項通路為外勤人員及銀行通路，其中外勤人員即佔 51.58%，達五成，其次為銀行通路的 40.32%。

### 通路特色

為拓展新的行銷通路及提昇保單附加價值，新光人壽於 2004 年與新光產物合作共同推展產壽險交叉行銷。2014 年異業結盟銷售壽險保費收入突破 1 億元，傳統型分期繳商品佔率也提升至 28%，逐漸往銷售保障型商品方向前進。

新光人壽針對集團外的銀行通路，亦積極開發，除了提供各合作銀行理專教育訓練，並透過 BRM 系統，使行政流程自動化且更為順暢，加速新契約承保及各項保單行政作業處理時間，提高保戶及合作夥伴的滿意度，以深化合作關係，創造雙贏局面。

### 新光人壽商品

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：<http://www.skl.com.tw/Proc/Products/ProductsList.aspx>



## 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／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
11	中華民國全國商業總會	會員資格具有策略性意義
12	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
13	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
14	中華民國資訊經理人協會	會員資格具有策略性意義
15	中華民國精算學會	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
16	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
17	台日文化經濟協會	在治理機構內佔有席位
18	中美經濟合作策進會	在治理機構內佔有席位
19	中華民國國際經濟合作協會	在治理機構內佔有席位
20	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
21	台灣生技產業促進協會	在治理機構內佔有席位
22	臺灣工商企業聯合會	在治理機構內佔有席位
23	東亞經濟會議台灣委員會	在治理機構內佔有席位
24	中華民國保險學會	在治理機構內佔有席位
25	中華民國工商協進會	在治理機構內佔有席位／會員資格具有策略性意義
26	國際保險監理官協會	會員資格具有策略性意義
27	台灣金融服務業聯合總會	會員資格具有策略性意義
28	中華民國勞務關係協進會	在治理機構內佔有席位
29	中華文化總會	在治理機構內佔有席位
30	財團法人金融消費評議中心	除定期繳納會費外並提供大額資助
31	台灣能源技術服務產業發展協會	參與專案或委員會
32	財團法人台灣永續能源研究基金會	在治理機構內佔有席位

# 責任管理

- 公司治理
- 風險管理
- CSR管理

### 「2014影響力品牌」優選

獲經理人月刊主辦之「2014影響力品牌大調查」壽險類別-優選。

### 「2014數位服務標竿企業」優等

數位時代雜誌評選「2014數位服務標竿企業」優等。

### 連續十六年獲保險信望愛 「最佳社會責任獎」

新光人壽為壽險業唯一蟬聯十六年保險信望愛獎「最佳社會責任獎」企業，2014年另勇奪「最佳保險教育貢獻獎」、「最佳通路策略獎」等7項大獎8項優選。

### 「台灣Top50企業永續報告獎」 壽險業唯一金獎

2013、2014年連續兩年榮獲「台灣企業永續獎－台灣Top50企業永續報告獎」金融業特優及金獎，2014年另獲「TCSA社會共融獎」績效獎。

### 業界首辦「供應商大會」

領先壽險同業，舉辦業界首場「供應商大會」，宣導企業社會責任理念，鼓勵簽署CSR承諾書，受邀之廠商簽署率達9成。



## 責任管理CSR議題

### 強化董事會 CSR 管理

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 有助於健全公司體質</li> <li>• 協助董事會成員提升CSR知能</li> </ul>	
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 設置獨董信箱或監察人信箱</li> <li>• 強化董事會成員CSR教育訓練</li> </ul>	
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 建立全體董事及監察人定期進修之制度</li> <li>• 建置利害關係人關注之CSR議題呈報董事會機制</li> </ul>	
2014 年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 規劃於2015年開始進行2014年之董事會績效評估</li> <li>• 不定期寄送研修資訊供董事會成員</li> </ul>	

### 利害關係人溝通與議合

	對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保利害關係人關注議題及聲音獲得回應</li> </ul>
	短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 加強利害關係人溝通平台</li> </ul>
	中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 針對金融業關鍵CSR議題增加多元化溝通介面</li> </ul>
	2014 年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 新增CSR網頁功能：               <ol style="list-style-type: none"> <li>1.利害關係人回饋專區</li> <li>2.利害關係人問卷調查</li> </ol> </li> <li>• 首度舉辦「2014年新光人壽供應商大會」</li> </ul>

### 永續風險管理

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 確保持續管理及回應營運所面臨之永續風險</li> </ul>	
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 持續精進公司內部風險模型</li> </ul>	
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 推動集團風險管理人才交流</li> <li>• 強化風險與績效平衡的機制</li> </ul>	
2014 年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 完成KRI關鍵風險指標</li> <li>• 強化持續營運機制</li> </ul>	

# ▶ 公司治理

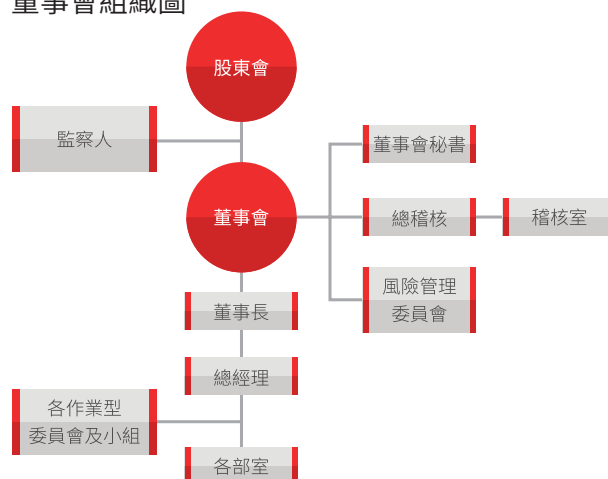
新光人壽信守「穩健踏實」的基本原則，持續以「強化董事會功能」、「成立各類型策略委員會」、「落實資訊揭露」、「強化風險管理」、「健全內部控制制度」等方式來強化公司治理。

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；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，請參閱網址：[http://www.skf.com.tw//Files/InfoOpen/CompanyManage/2\\_Org\\_Rule.pdf](http://www.skf.com.tw//Files/InfoOpen/CompanyManage/2_Org_Rule.pdf)

## 法令及公司治理相關之委員會

委員會名稱	主委(召集人)
風險管理委員會	獨立董事
勞工安全衛生委員會	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
保險商品評議小組	轄商品開發部副總經理級(含)以上主管
保險商品管理小組	轄行政規劃部副總經理
非境外結構型商品審查小組	-
境外結構型商品審查小組	-
不動產企劃委員會	董事長
證券投資審議委員會	董事長
資產負債管理委員會	董事長
人力資源發展委員會	總經理
商品策略委員會	總經理
經營管理委員會	總經理
資訊安全委員會	總經理
資訊科技指導委員會	總經理
策略規劃委員會	總經理
授信審議委員會	轄放款部一級主管

## 董事會組織圖



新光人壽董事會共有 20 席董事席次（包括 3 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有關經濟、環境、社會面向相關職務的成果。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。

## 2014年董事監察人組成狀況

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



為確保董事成員的多樣性及具備經濟、環境、社會面議事之能力，董事會成員之遴選均考量其專業背景，目前新光人壽董事會成員專業包括經營管理、會計、保險、經濟、法律、科技等領域，成員資料請參閱 2014 年新光人壽年報 (P.20)\*。

由於保險業是受到主管機關高度監理的行業，因此，我們特別重視董事會成員的規範與治理機制，依「公開發行公司董事會議事辦法」規定，訂定董事會議事規範，並積極邀請具公信力、專業的獨立董事參與公司治理，維護所有股東的權益。2014 年董事會針對經濟、環境、社會等面向等議題進行討論並通過相關 CSR 議案，包括增訂「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法」、通過新光人壽慈善基金會捐贈作為推動相關社會議題使用案、開辦保戶可選擇「電子保單」做為其保險憑證、訂定「新光人壽保險股份有限公司董事及監察人酬金給付準則」等議題。此外，為提升董事會在經濟、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，內容請參閱 2014 年新光人壽年報 (P.54)\*。

## 董事會薪酬制度

在董事會成員報酬部分，訂有「董事及監察人酬金給付準則」，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，董事酬金請參閱 2014 年新光人壽年報 (P.28~P.32)\*。

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，請參閱網址：[http://www.skl.com.tw//Files/InfoOpen/CompanyManage/2\\_Org\\_Rule.pdf](http://www.skl.com.tw//Files/InfoOpen/CompanyManage/2_Org_Rule.pdf)

<p><b>董事、監察人薪酬與組織績效連結</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 董事、監察人報酬依相關股東常會議事錄決議，並依公司章程授權董事會依其對公司營運參與程度及貢獻價值暨同業通常水準議定。</li> <li>2. 董事、監察人報酬依相關股東常會議事錄決議，除固定性月給報酬外，另有變動性年度一次給付獎金，視公司年度獲利情形調整，並與經理人、員工年度績效獎金核發標準連動，有效連結董事、監察人報酬與組織績效，充分體現董事、監察人、經理人與員工利益共享。</li> <li>3. 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。</li> </ol> <p>※ 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。</p>
<p><b>高階經理人薪酬與組織績效連結</b></p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 以職責為導向的職等架構，並連結外部市場、績效與能力為基礎的獎酬制度下，依高階經理人工作職責、個人能力、績效展現，核定每月薪資，依相關董事會議事錄決議，訂定經理人報酬標準，並於授權範圍內授權董事長核定。另依業務性質訂定相關變動薪資規範予以核發，合理反映其工作價值。</li> <li>2. 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。</li> </ol>

\*註：2014 年新光人壽年報網址：[http://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co\\_id=5831&year=104&mtype=F&](http://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co_id=5831&year=104&mtype=F&)

## 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，內容請參閱 2014 年新光人壽年報 (P.36~P.40)\*。



## 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，藉由加強內部牽制來防止弊端的發生，促進健全經營機制，內容請參閱 2014 年新光人壽年報 (P.62~68)\*。

## 道德廉潔諮詢機制與舉報機制

新光人壽設法務相關部門，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。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。
網站平台	新光人壽網站持續維護及更新公司相關重要資訊，以使投資人了解公司最新消息。這些資訊包括年報、季報、補充性季財務資料、及重要公告與活動。
法人說明會、海內、外投資人論壇	為擴大服務新光人壽所有股東及保戶，亦協同母公司新光金控定期舉辦法人說明會或不定期參加外資券商舉辦的海內、外投資人論壇說明公司的營運、財務概況、公司策略發展及業務經營方針等。

\*註：2014 年新光人壽年報網址：[http://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co\\_id=5831&year=104&mtype=F&](http://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co_id=5831&year=104&mtype=F&)





## ▶ 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。

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，在發生顯著變化時，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。

主要風險	新光回應策略與機制
商品設計及定價風險	為降低因商品設計內容、保險單條款與費率定價引用資料之不適當、不一致或非預期之改變等因素所造成之風險，本公司除確保商品內容符合相關法令規範及精算實務處理準則外，亦依照各商品風險特性，配合適當之精算假設、採用利潤分析、敏感度測試或現金流量測試等方式進行衡量，藉以檢視商品結構之合理性以及費率之適足性、合理性及公平性。並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，藉以檢驗或調整商品內容與費率釐訂。
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之非預期損失風險，本公司建立內部之核保處理制度及程序與制定核保查定手冊，並設定多項核保風險管理指標，說明如下： 1. 為確實管控長期照護所產生的風險，新光人壽於 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。 2. 為強化保戶職業收入資訊確認，以防範道德危險發生，新光人壽於 2014 年 10 月訂定一套強化核保作業機制；除修正應檢附財務狀況告知書之各險種累計死亡保額條件外，另增加被保險人年齡區間與參考年收入及可投保金額之財務核保對照表，以加強財務核保之控管。 3. 為防制道德風險案件發生，我們將於 2015 年 3 月新增財務核保控管機制，如：隨機抽查未達財務核保門檻之保件及凡填寫「財務狀況告知書」之保件，皆須再確認被保險人職業及收入。 4. 為提升外勤人員體況風險及財務風險之選擇能力，由核保人負責至各業務通訊處教育宣導。 5. 為提高新契約品質，以常見疾病為主題於聯播早會定期宣導教育，以達各外勤人員認識常見疾病風險及瞭解核保政策之效。
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之累積限額，並就超出限額之風險透過再保險予以移轉，以確保其清償能力，維護經營之安全。另為降低再保險人無法履行再保合約義務，導致再保險費、賠款或其他費用無法攤回之風險，每月監控有業務往來之再保險人的信用評等，以確保再保險債權。
巨災風險	依商品特性辨識各種可能會造成公司重大損失之巨災事件，並視需要得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。
理賠風險	制定本公司之理賠處理制度與程序、標準作業流程，以減少因理賠作業疏失產生之風險。
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。此外，依據準備金之特性，選取適當的方法建立可行之風險量化模型，進行準備金之適足性分析，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之風險。
氣候變遷風險	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。

## 風險管理四大支柱

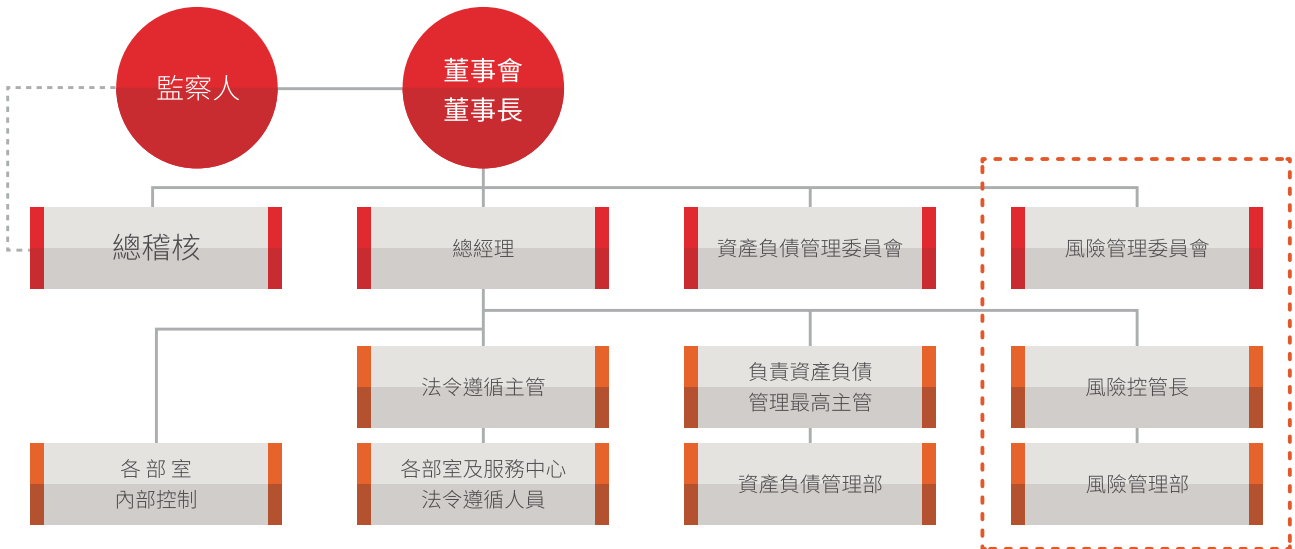
風險管理策略除依循風險管理四大支柱—「風險管理文化、風險管理機制、風險衡量工具及風險績效制度」為一貫的核心宗旨外，亦因應外部法規或環境的變動，近2年來對其內容做了若干重要變更。



項目	2013年	2014年
風險管理文化	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。	新增風險管理委員會之委員，納入「轄人資、總務勞安」及「轄公共事務」之一級主管，俾使風險控管範疇涵蓋公司全面性業務。
風險管理機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新增全權委外投資管理辦法，針對委外投資建立相關風險控管機制並定期控管。</li> <li>2. 修正金融資產減損辦法，針對國內外股票及基金，訂定多項減損客觀證據之量化門檻。</li> <li>3. 依主管機關意見，增修正國內股票核心持股的分類定義標準，篩選出值得中長期投資之優質股票。</li> </ol>
風險衡量工具	<ol style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>3. 作業風險新增14項暨精進1項關鍵風險指標（KRI）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 研究與分析ALGO系統市場風險值（Value at risk）計算的各類模型，探討解決厚尾議題，以強化市場風險的控管。</li> <li>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。</li> <li>3. 作業風險新增13項暨精進23項關鍵風險指標（KRI）。</li> </ol>
風險績效制度	依據「投資單位風險調整後績效管理與獎酬機制訂定準則」，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。	



風險管理委員會組織圖



### 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，及獨立於業務單位以外的風險管理單位，並置風險控管長一職。

新光人壽將「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。

### 全面性訂定關鍵風險指標

為監控風險程度之變化，2014年新光人壽全面性訂定部門作業風險「關鍵風險指標（KRI；Key Risk Indicator）」，總計已導入67項KRI，充分涵蓋公司所有業務，包含招攬、投資、財會、精算、行政、資訊、人資及法律等各區塊，藉以強化作業風險控管的廣度。

高階經理人擔任委員，涵蓋全面業務	各主要轄區一級主管擔任，由總經理擔任當然委員，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，並藉由委員會的各項決議，確實查核落實情形。
設立獨立性的風險管理主管	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。
整體風險管理報告	透過紅、黃、綠的燈號呈現整體風險概廓。為確保燈號一致及客觀性，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。
持續精進與強化	新增「轄人資、總務勞安之一級主管」及「轄公共事務之一級主管」共兩位委員，使風險控管範疇涵蓋公司全面性業務。

## ► CSR 管理

新光人壽的核心優勢在於 51 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，採取對環境和社會負責任的決策及營運方式更是每個部門、每位員工的責任。

### 委員組織架構圖



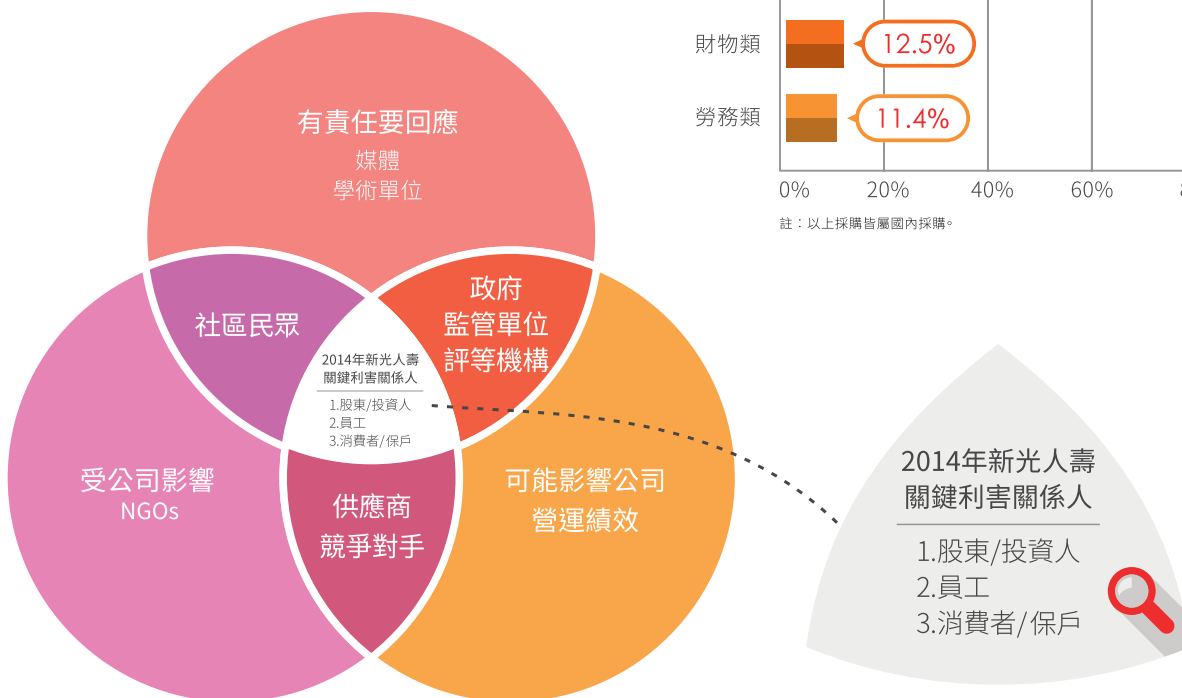
註：「\*」表示為該小組整合單位及聯繫窗口

CSR組織	新光人壽 CSR 委員會，下設「公司治理組」、「客戶關懷組」、「員工關係組」、「環境保護組」、「社會參與組」等五個小組。
CSR整合小組	負責溝通及橫向聯繫，確保各部門主管及幹事皆深入參與。
CSR管理機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 各單位提案經委員會審核、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。</li> </ol>
報告書編審機制	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各單位按利害關係人判別結果，按：關鍵 CSR 議題、中長期目標、產業議題、上年度保險業關鍵議題、GRI 綱領，釐清及彙整本年度 CSR 資訊。</li> <li>2. 各單位將相關資訊整合成「當年度 CSR 報告書」。</li> <li>3. 委託外部第三單位 (2014 年為 SGS-Taiwan) 進行確證，修正完成後，由總經理審查核准 CSR 報告書。</li> </ol>
2014年委員會開會成果	2014 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 2015 年 CSR 方案的提案與規劃。

## 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」。

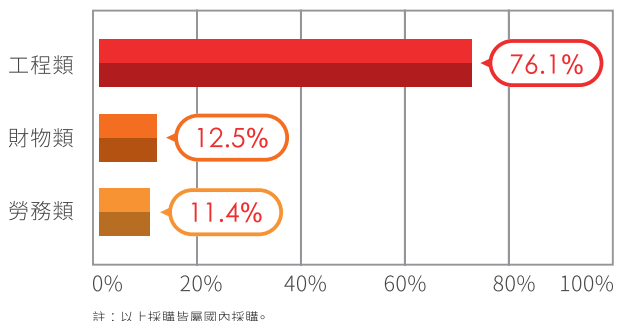


## 供應鏈管理

2014 年新光人壽為加強供應鏈管理，鼓勵供應鏈關注人權及環境永續議題，率先同業舉辦「新光人壽供應商大會」。於會中分享自身近年執行 CSR 概況與心得，並邀請專業講師授與供應商 CSR 教育訓練，建立其企業社會責任觀念。另外，也同時邀請供應商簽署「新光人壽供應商 CSR 承諾書」，總計邀請 48 家廠商參與供應商大會，其中有 43 家響應簽署，簽署率達 9 成。

新光人壽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，以達到企業與社會共好的目標。

### 供應商類型與比例





利害關係人關切議題溝通回應對照表

利害關係人	關切議題	主要溝通途徑	溝通頻率	對應考量面及章節
股東及投資人	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	董事會 年報 財務報告書 企業網站 法說會 信評 發言人	13 場 / 年 1 次 / 年 4 次 / 年 常設性 4 次 / 年 1 次 / 年 常設性	考量面： · 經濟成果 · 法規遵循符合性 章節： ◆ 認識新光 ◆ 責任管理 ◆ 經濟
員工	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	內網意見發表區 內網公告 電子報 (人資 e 報) 服務專線 電子信箱 說明會 滿意度調查 社團活動 家庭日 刊物 (新光通訊) 刊物 (行銷王) 教育訓練 講座 工會	常設性 不定期 1 次 / 月 常設性 常設性 不定期 1~2 次 / 年 不定期 不定期 11 次 / 年 5 次 / 年 不定期 4~5 場 / 年 不定期	考量面： · 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 · 歧視 · 人權評估 · 人權申訴機制 章節： ◆ 社會—員工
保戶	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	080 客服專線 官方網站 新光人壽 APP EDM VIP 活動 專人到府服務 保單普查 保戶季刊	常設性 常設性 常設性 不定期 不定期 不定期 不定期 4 次 / 年	考量面： · 客戶隱私 · 產品與服務標示 · 產品組合 · 反貪腐 章節： ◆ 社會—保戶 ◆ 社會—產品
社區居民	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	記者會 講座 地方藝文活動、公益活動 急難救助 基金會 網站	不定期 28 場 不定期 34 人次 / 年 常設性 常設性	考量面： · 能源 · 排放 · 水汙與廢棄物 · 產品與服務對環境的影響 · 當地社區 · 間接經濟衝擊 章節： ◆ 環境 ◆ 社會—社會
政府與主管機關	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	公函 參加主管機關會議 法庭活動 研討會	不定期 不定期 不定期 不定期	考量面： · 法規遵循符合性 · 行銷傳播 章節： ◆ 責任管理 ◆ 社會—產品
供應商	1. 公開招標 2. 公正議價 3. 公平採購	管理辦法 議價會議 專案會議 契約條文議定 供應商大會	不定期 不定期 不定期 不定期 不定期	考量面： · 採購實務 · 供應商勞動條件評估 章節： ◆ 責任管理

## 重大性考量面與邊界

我們從去年出版的 CSR 報告書開始，逐步聚焦於關鍵、重大議題的揭露。為了確認新光人壽的重大議題，我們召開內部會議，並蒐集各方利害關係人觀點，依照 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 2014 年度新光人壽 CSR 報告書重大性議題矩陣，並依此作為報告書議題揭露的依循方向。

### 新光人壽重大性考量面判別程序

#### 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 2014 年 G4 重大考量面與組織邊界

經 濟			組 織 邊 界				
類別	考量面	參考頁數	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	經濟成果	29	●	●			
	市場地位	81	●	●			
	間接經濟衝擊	109		●			
	採購實務	8-21		●			

環 境			組 織 邊 界				
類別	考量面	參考頁數	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
環境	能源	37	●	●		●	
	排放	37	●	●			
	水污與廢棄物	44		●			
	產品與服務對環境的影響	39		●	●	●	
	法規遵循符合性	37	●	●	●	●	





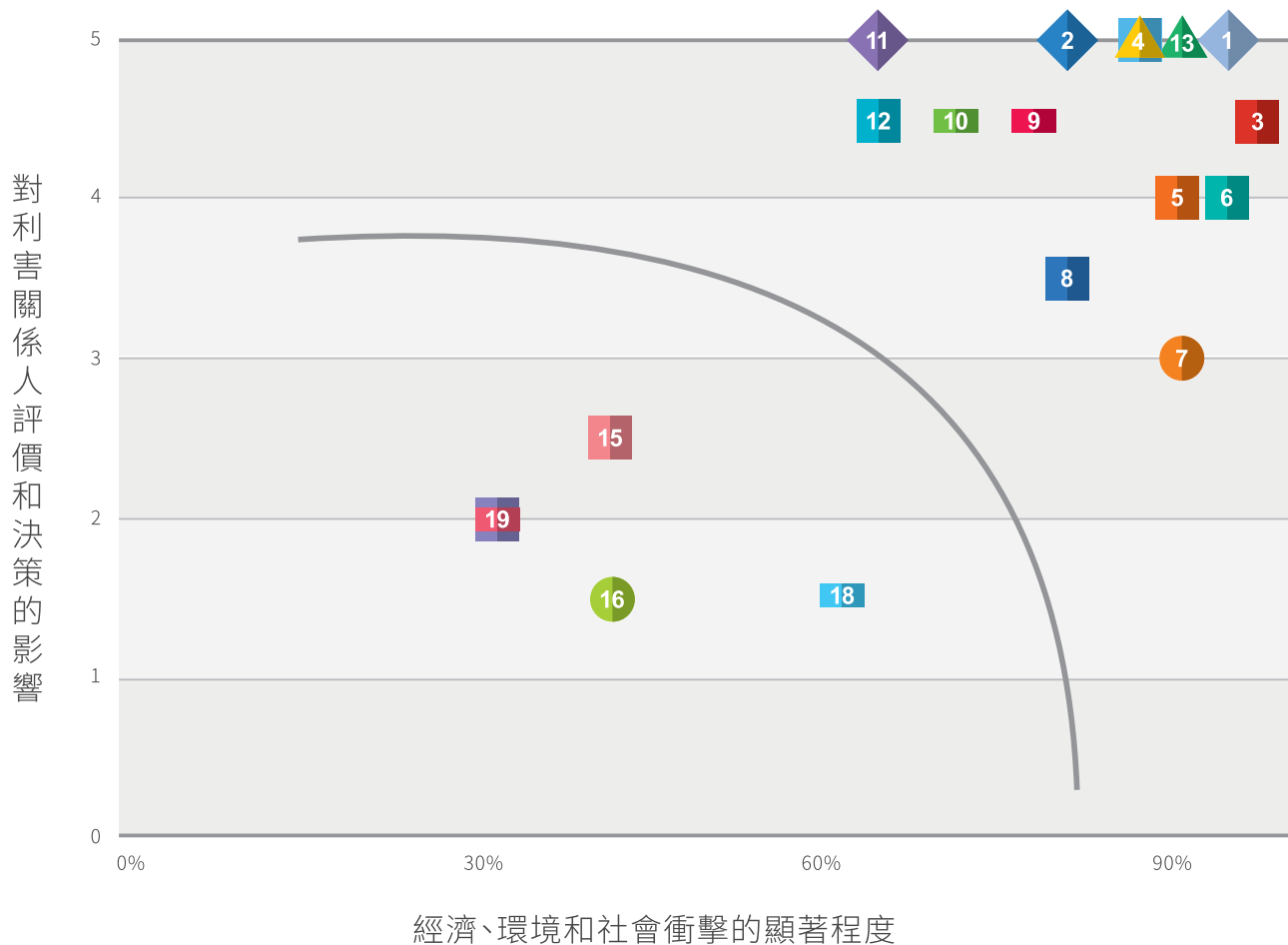
類別	社 會		組 織 邊 界				
	考量面	參考頁數	組織內		組織外		
			新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路(銀行)	保戶
勞動實務	勞雇關係	75	●	●			
	勞資關係	85	●	●			
	職業安全健康	100	●	●			
	教育訓練	90	●	●		●	
	多元化與機會平等	75	●	●			
	同工同酬	81	●	●			
	供應商勞動條件評估	21	●	●			
	勞動條件申訴機制	85-88	●	●			
人權	反歧視	85	●	●	●	●	
	人權評估	85	●	●			
	人權申訴機制	85	●	●			
社區	當地社區	109		●		●	●
	反貪腐	54-87		●			●
	法規遵循符合性	54		●			
產品責任	產品與服務標示	54		●		●	●
	行銷傳播	54		●		●	●
	客戶隱私	67		●		●	●
	法規遵循符合性	54		●			●
	產品組合	49-50		●		●	

### Step.3 2014 年新光人壽 CSR 報告書重大考量面判別結果

經濟	<ul style="list-style-type: none"> <li>經濟成果、市場地位、間接經濟衝擊、採購實務</li> </ul>
環境	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>
社會	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、供應商勞動條件評估、勞動條件申訴機制</li> <li>反歧視、人權評估、人權申訴機制</li> <li>當地社區、反貪腐、社區的法規遵循符合性</li> <li>產品與服務標示、行銷傳播、客戶隱私、產品的法規遵循符合性、產品組合(金融服務業附加指標)</li> </ul>

### 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。



1	經濟成果	8	同工同酬	15	間接經濟衝擊
2	市場地位	9	勞動條件申訴機制	16	採購實務
3	勞雇關係	10	社區的法規遵循符合性	17	產品與服務對環境的影響
4	勞資關係	11	產品與服務的標示	18	供應商勞動條件評估
5	職業安全健康	12	行銷傳播	19	人權評估
6	教育訓練	13	客戶隱私		
7	多元化與機會平等	14	產品的法規遵循符合性		

# 經濟

- 2014年經濟績效
- ESG責任投資
- 持續營運機制

## 提升資訊系統異地備援能力

領先同業建置Tier 5等級資訊備援環境，使系統復原時間目標(RTO)縮短至2小時內，而資料復原點目標(RPO)縮短至1小時內，降低營運受系統異常而中斷之風險。

## 響應ESG 責任投資

參考聯合國責任投資原則(PRI)，適時將ESG議題納入投資決策，並將ESG考量原則列入授信準則之中。

## 新契約收入成長 60.0%

2014年總保費收入達成2,102億元，其中新契約保費收入為901.9億元，比2013年成長60.0%，銷售達成亮眼。

## 外幣保單新契約收入達 292.4億元

2014年外幣保單為銷售重點，新契約保費收入達成292.4億元，創下歷史紀錄。


## 員工福利支出達 1億5,396萬

2014年員工福利總支出達1億5,396萬元，較去年同期成長24.2%。



## 經濟CSR議題


### 負責任投資行為

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>掌握及管理投資標的之ESG議題之風險</li> </ul>	
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>參考聯合國責任投資原則(PRI)，適時將ESG議題納入投資決策</li> <li>慎選投資型保單交易對象</li> </ul>	
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>呈現投資標的之ESG績效表現</li> <li>重視保戶投資安全</li> <li>揭露投資型保單風險</li> </ul>	
2014年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資CSR卓越企業</li> <li>每月檢討投資型商品</li> <li>即時揭露產品資訊</li> </ul>	

### 授信 CSR 審核準則

	對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>掌握融資對象之ESG表現管理融資風險</li> </ul>
	短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>辦理專案融資審核時，審酌借款人善盡ESG之狀況</li> <li>辦理公司戶貸款，審酌有無歇業、清算或宣告破產等情事</li> </ul>
	中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業在申貸時，需提具善盡ESG之文件（如CSR報告書）</li> <li>拒絕貸款予未確實履行ESG之企業。</li> </ul>
	2014年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>已將ESG考量原則列入授信準則之中</li> </ul>

### 持續營運管理

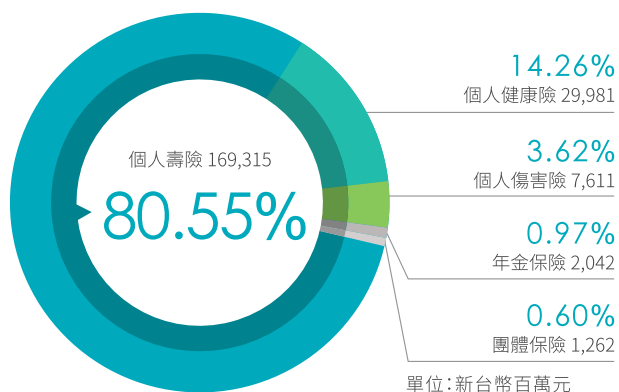
對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>避免資訊系統損害所造成營運中斷風險</li> </ul>	
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>投資系統轉入災備中心</li> </ul>	
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>將關鍵第一類系統全面導入災備中心</li> </ul>	
2014年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>提升資訊系統異地備援能力</li> </ul>	

# ▶ 2014 年經濟績效

新光人壽 2014 年總保費收入達成 2,102 億元，其中新契約保費收入為 901.9 億元，較去年成長 60.0%，今年新契約重點為傳統外幣保單，保費收入達 292.4 億元，創下歷史紀錄。而國內債市，臺灣央行 2014 年全年皆維持重貼現率為 1.875%，2014 年底 10 年期公債利率為 1.60%，較 2013 年底 1.68% 走低 8bps；但 20 年期公債受國際版債券大量發行之影響，由 2013 年底 2.07% 反向走高至 2.13%，新光人壽依整體資產配置需求調整國內債券部位，轉為投資國際版債券 1,187 億元，以提升整體投資收益。

外匯方面，上半年因美國聯邦儲備委員會維持較為鴿派的立場，以及韓圜強勢升值的影響下，新臺幣走勢偏升；而下半年因市場對美國聯邦儲備委員會即將升息之預期轉強，加上日本再次推出量化寬鬆政策，日幣帶領亞幣貶值，使得新臺幣由升轉貶，累計新臺幣全年貶值超過 1.7 元。本公司除隨時掌握匯率市場變化外，並透過模組化操作以有效降低避險成本，並增提外匯價格變動準備金 40 億元，去年度累計提存已達 80 億元。(請參考 2014 年新光人壽年報 (P.1)。網址：[http://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co\\_id=5831&year=104&mtype=F&](http://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co_id=5831&year=104&mtype=F&))

## 營業比重



註：本表的數字為報壽險同業公會的保費收入。





### 近三年新光人壽經營績效指標

經營指標		2012年	2013年	2014年	增減變動
經營能力指標 (%)	新契約費用率	15.05	17.04	16.09	-0.95
	保費收入變動率	1.55	-2.58	27.96	30.54
	權益變動率	9.81	20.44	7.14	-13.3
	淨利變動率	132.43	13.32	-74.1	-87.42
	資金運用比率	99.75	99.83	99.51	-0.32
	13個月保費繼續率	89.47	94.68	94.45	-0.23
	25個月保費繼續率	78.95	83.44	92.29	8.85
獲利能力指標 (%)	資產報酬率	0.35	0.38	0.10	-0.28
	業主權益報酬率	11.17	10.97	2.51	-8.46
	資金運用淨收益率	4.49	4.52	4.43	-0.09
	投資報酬率	4.13	4.19	4.12	-0.07
	營業利益對營業收入的比率	2.53	2.77	0.81	-1.96
	稅前純益對總收入比率	2.44	2.90	1.03	-1.87
	純益率	2.27	2.67	0.58	-2.09
	每股盈餘 (元)	1.05	1.19	0.27	-0.87
	投資性不動產與不動產抵押放款對資產比率	12.97	12.42	11.61	-0.81

註：上述數據來源為 2014 年度個體財務報告。

### 近三年保留盈餘及員工薪資福利支出

年度	2012年	2013年	2014年
保留盈餘 (仟元)	16,214,148	21,898,715	19,923,766
員工薪資支出 (仟元)	11,295,830	11,505,181	12,382,486
員工福利支出 (仟元)	105,704	123,941	153,964

註 1: 員工薪資支出包含內外勤人員的薪資費用、勞健保費用、退休金費用，及其他用人費用。其它用人費用包含員工工資、外聘人員報酬、加班誤餐費、餐費、研修餐費、其它獎金、提撥福利金等。

註 2: 員工福利支出包含內外勤人員的退職金 ( 卹償金)、訓練費、婚喪禮金、講習費、三節生日補助、EMBA 補助、勤學獎金、旺年會、員工退休紀念品、各種補助等。

註 3: 2014 年新增員工福利支出項目 ( 旺年會、員工退休紀念品、各種補助)，故 2012、2013 年數據重新計算。

## ▶ ESG 責任投資

新光人壽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 (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。

未來我們將持續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、社會與公司治理等層面的議題，整合到我們的決策與實務中，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。

針對企業融資放款，新光人壽已將 ESG 考量原則列入授信準則之中，未來將善盡相關審查責任，於辦理專案融資審核時，審酌借款人是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任。辦理公司戶貸款，審酌雇主有無歇業、清算或宣告破產等情事。

我們的長期目標，係期望於企業 (金管會強制 CSR 揭露企業) 申貸時，將其 CSR 報告書列為申貸必備文件。其他企業於申貸時，則需提供相關文件證明其善盡環境保護、企業誠信經營和社會責任，並拒絕貸款予未確實履踐社會責任之企業，或是要求該企業必須改善其勞工、環保等問題始予放款。







# ▶ 持續營運機制

現今經濟環境變化急遽及意外發生頻繁，為了防範氣候變化因素造成的異常氣候災害、意外，以及經濟環境變化等，所導致的營運中斷風險，新光人壽設有「經營危機應變小組」，建置了相對應的危機應變措施及緊急事件通報辦法，將意外事件對新光人壽的傷害降至最低。

為持續完備持續營運機制，2014 年新光人壽針對資訊部門之重要服務系統進行盤查，並建置「重要系統服務清冊」，依照各系統對公司之重要性，各別訂定不同標準之緊急事件通報原則。



## 經營危機應變處理流程



## 提升資訊系統備援能力

為防止核心系統異常所造成營運中斷之風險，新光人壽於 2014 年完成新一代節能電腦機房，降低因機房環境（冷卻系統、電氣線路）異常所造成之服務中斷衝擊風險。更領先同業，建置 Tier5 等級之異地備援環境，降低服務中斷對企業之衝擊，使系統復原時間目標 (RTO) 由過去 36 小時縮短至 2 小時內，而資料復原點目標 (RPO) 由過去 1~24 小時縮短至 1 小時內。

除了同地備援及異地備援機制外，新光人壽更設置常態性資訊業務災害應變小組，建立重要服務系統應變標準作業程序 (SOP)、追蹤管理異常項目、每年舉辦兩次災害預防演練作業，確保落實各項應變措施，讓資訊業務持續維持營運的最高標準。

新光人壽對提升資訊系統備援能力，第一階段目標為分階段逐步提升災備中心備援能力，依重要性陸續導入，2014 年已完成 70% 系統導入，2015 年將陸續導入投資相關服務，預計可達 80% 之涵蓋性，第二階段重點在降低營運對環境衝擊的影響，將逐步完成虛擬化集中作業。



## 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。

2014 年 10 月高雄發生大規模的登革熱疫情，雖然未達啟動防疫機制之標準，但新光人壽謹慎以對，由派駐於高雄當地之健康管理師與長庚職業醫學醫師及當地衛生所共同進行防疫宣導、逐層檢視環境清除病媒蚊孳生源及大樓環境消毒，以杜絕登革熱疫情產生。

未來，我們將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。

# 環境

- 降低環境足跡
- 減少產品與服務的環境影響
- 建築物綠色作為
- 提升環保意識

## 取得「ISO50001」認證

新光人壽摩天大樓於2014年1月取得「ISO50001」認證，並同時導入ISO14001及ISO14064-1 雙管理系統。

## 成立「環境暨能源管理委員會」 宣示環境政策

2014年成立「環境暨能源管理委員會」，並由總經理公開宣示簽署環境政策，由上至下宣導環境保護、節能減碳信念，使環保意識的種籽散播於企業各處。

## 綠色採購達 10億元

2014年自有建築物採購綠色節能設備達新台幣10億元。

## 節能 2,995.9萬度電 減碳量 21,703 t-CO<sub>2</sub>e

自2007年起累計節能2,995.9萬度電，累計減碳量21,703 t-CO<sub>2</sub>e，相當於32.59個大安森林公園的樹木吸碳量。

### 完成新一代節能電腦機房建置

新光人壽以節能減碳為最高目標，將2014年新建機房之PUE值由2.5降為1.6~1.7，降幅約30%，大幅降低電力使用量，也降低因機房環境異常造成營運中斷之風險。


### 正式啟用行動e投保APP

2014年7月起正式啟用離線版行動e投保APP，截至年底，透過行動e投保的新契約件數共計20,351件。



## 環境CSR議題


### 建置環境管理機制

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>有系統性的管理程序，有助提昇環境管理效率</li> </ul>	
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入並取得國際環保、能源管理系統驗證</li> </ul>	
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面建置環境管理作業程序，強化內外勤員工環境意識</li> <li>五年內完成自有大樓之溫室氣體盤查，研擬減量計劃</li> </ul>	
2014 年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>通過能源管理系統ISO 50001認證</li> <li>宣示並簽署環境政策</li> <li>成立環境暨能源管理委員會</li> <li>導入ISO14001及ISO14064-1雙系統</li> </ul>	

### 降低服務過程對環境的影響

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>服務e化，減少服務過程能資源耗用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>發揮採購影響力，促進綠色產業發展</li> </ul>
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>發展無紙化服務及工具</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採購具環保標章的IT及庶務產品</li> </ul>
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>業務行銷工具全面e化，行動商務化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>提昇庶務及IT產品綠色採購比例</li> </ul>
2014 年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>推動行政流程e化，降低紙張耗用</li> <li>推出行動E投保APP</li> <li>持續推廣電子單據</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採購具環保節能標章之IT設備</li> <li>採購省水馬桶</li> </ul>

### 降低建築物能資源耗用

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>降低建築物能資源損耗，提昇能源效率</li> </ul>	
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>建立能資源盤查基線</li> <li>推動減量行動</li> </ul>	
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>提昇建築物智慧化管理功能</li> </ul>	
2014 年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>全面更換LED燈管</li> </ul>	

# ▶ 降低環境足跡

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。

## 環境政策

新光人壽在環境保護工作上，一直持續默默耕耘，2014 年度我們正式導入 ISO14001 環境管理系統及執行溫室氣體盤查，並由總經理正式簽署環境政策宣示，預計於 2015 年取得相關驗證通過證明文件，正式躋身於企業環保公民行列中。



### 新光人壽環境政策

基於對環境保護的義務與責任，我們對環境管理提供必要資源，各管理階層給予必要的協助，並以環境政策為導向做為友善環境之自我期許，將環境保護信念具體透明化，我們將承諾致力達成以下政策：

- ◆ 遵循環保相關法令要求，做一個負責任的地球公民。
- ◆ 全員參與導入友善環境政策，建立環境管理系統。
- ◆ 落實推動自主環保節能措施及資源再利用，建立低碳企業。
- ◆ 提升全員環保意識，推廣環境教育善盡企業社會責任。
- ◆ 持續改善對各項環境議題之成效，達成永續經營之目標。

新光人壽將要求全體員工遵循與貫徹實踐上述承諾，同時與供應商及承攬商共同推動此一理念，且向社會大眾公開揭露。

總經理

蔡雄繼





## 成立環境暨能源管理委員會

2014 年新光人壽成立「環境暨能源管理委員會」，由總經理擔任主任委員，定期召開會議，統籌規劃與建立企業環境暨能源管理系統，落實環境保護與節能減碳目的。

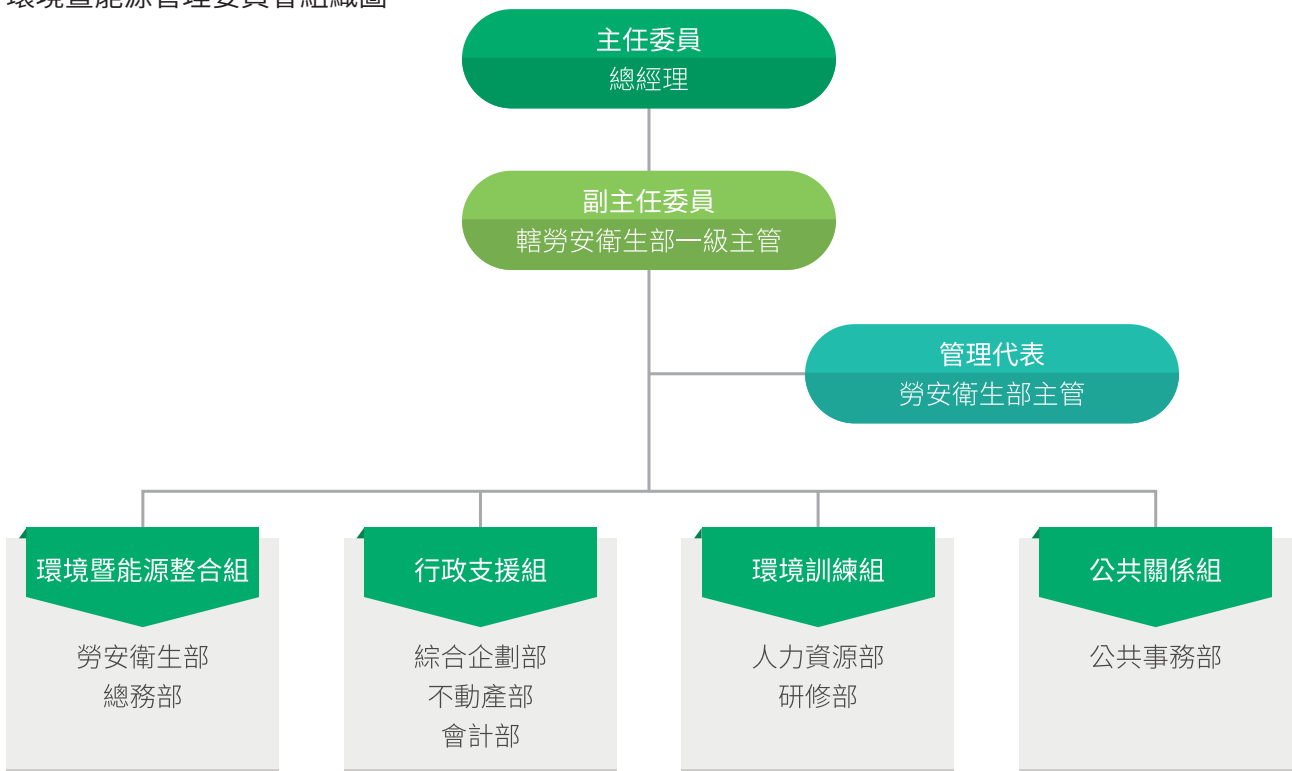
為提升全體委員環境專業知識，我們委由外部顧問進行相關訓練，課程內容涵蓋 ISO14064-1 及 ISO14001 管理系統內部稽核人員訓練、法規鑑別等訓練，讓委員會成員確實瞭解系統導入之相關規範，以順利推動環境管理系統。

## 導入 ISO14001 及 ISO14064-1 雙系統

新光人壽在 2014 年初取得 ISO50001 能源管理系統驗證，並同時導入 ISO14001 環境管理系統，及 ISO14064-1 溫室氣體盤查，希望新光人壽成為業界首家擁有三項環境管理系統的永續企業。

未來，延續 2014 年 ISO14064-1 溫室氣體盤查驗證，我們計畫五年內將逐步對特定自有大樓進行溫室氣體之內部盤查，以掌握企業溫室氣體排放量，據以研擬減量計劃。

### 環境暨能源管理委員會組織圖



# ▶ 減少產品與服務的環境影響

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之間接影響。

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，2014 年度商業火險 (含地震、颱風洪水險) 之投保金額共計約新台幣 119 億元，用以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。

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。2014 年綠色採購 IT 設備產品金額約 1,931.9 萬元，其中桌機 (含液晶螢幕) 採購約 1,512.4 萬元，以及筆記型電腦採購約 419.5 萬元，共同響應環保作為。

## 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，新光人壽成立工作小組並引入數據分析管理制度，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。

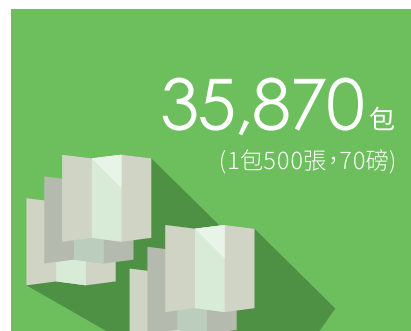
在全體員工共同努力下，2014 年新光人壽因推動轉化用紙文化，共計減少紙張使用約 164 萬張，總計節省紙張及影印碳粉費用共計約 102 萬元。



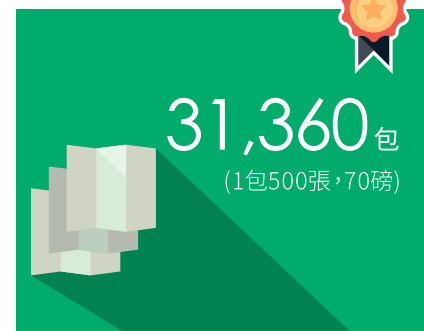
2012用紙量



2013用紙量



2014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





## 行政流程 e 化減少紙張耗用

為減少新光人壽營運過程對於地球資源（如紙張）的需求，我們於 2013 年到 2014 年間完成許多創新與流程 e 化之系統，其中包括內部行政作業面之請採購 e 化作業、電子公文行動簽核等，提升行政效率、減少紙張耗用。

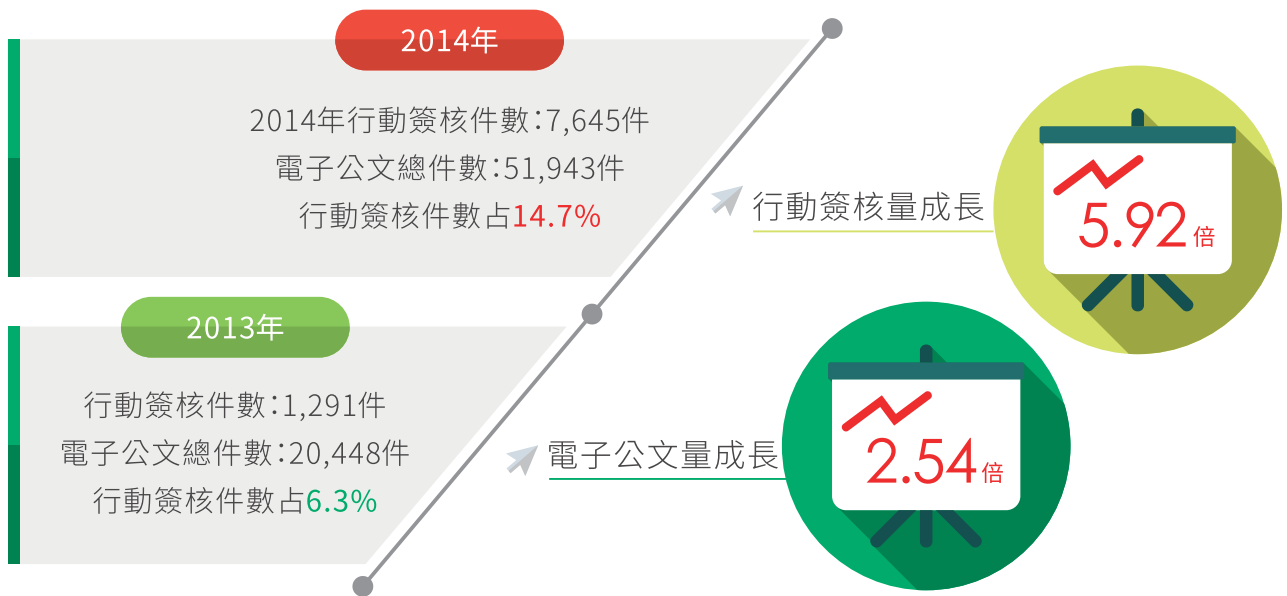
### 內部請採購 e 化作業

整合採購、驗收作業程序，從採購申請、送件、會辦、主管簽核 e 化，不僅減少請採購作業之用紙需求，亦可減少人工作業壓件。

系統上線至今已有 288 張請購單、192 張採購單及 192 張驗收單，預計於 2015 年 6 月開放全公司所有部門使用。

### 電子公文行動簽核

僅須透過行動裝置登入電子公文行動簽核系統，便可掌握目前待核決公文件數，同時檢視公文內容並批示意見及決行，更可隨時查詢已簽之公文資料以支援決策。



減少商品送審文件印製頁數	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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。</li> <li>2. 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。</li> </ol>
使用環保紙張、油墨印製DM	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 為因應環保趨勢，未來我們將階段性將保險商品 DM 採用環保紙張及油墨印製商品 DM，善盡環境責任。</li> </ol>
推動無紙化及文件電子化	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 漸次推動無紙化或電子化，訂定相關獎勵辦法及單位推動目標。</li> <li>2. 部份銷售文件電子化外，並將原本 A3 的紙張規格縮小為 A4。</li> <li>3. 改以電子檔案存放保存文件，2014 年底已經節省 10% 以上的紙張使用。</li> <li>4. 2013 年起要保書推動 WEB 版，於需要時再行列印。</li> </ol>

## 綠色行銷

新光人壽配合行動通訊時代的來臨，及外勤人員行銷習慣的改變，積極推動行銷 e 化作業及 APP 等應用服務，以綠色行銷工具，協助外勤人員提升行銷、管理保戶資料的效率。

### 新光人壽綠色行銷效益

- 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。
- 提升外勤人員全面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。



## 行動 e 投保

為減少保戶服務過程中的紙張耗用，並提高核保效率，新光人壽 2013 年 12 月開始建置行動 e 投保 APP，於 2014 年 6 月獲金融監督管理委員會同意，並於 2014 年 7 月起正式啓用離線版行動 e 投保 APP。

截至 2014 年底，透過行動 e 投保的新契約件數共計 20,351 件，以一份節省紙張成本 25 元計算，行動 e 投保共產生 508,775 元效益，預計 2015 年行動 e 投保件數可突破 5 萬件。未來我們將持續開發各類型 APP，以提升服務效率、減少文件印製量。

投保方式	程序	安全性
傳統壽險投保方式	1. 外勤人員需帶著紙本的商品簡介資料、保險建議書向保戶介紹。 2. 保戶確定且同意投保，須簽署紙本要保書及相關文件，再由外勤人員將要保文件帶回公司辦理核保事宜。	具有實體紙本，較容易洩漏個人資料。
行動 e 投保	1. 透過平板電腦，介紹保單與提供保費試算。 2. 保戶於平板電腦進行線上填單及簽名，簽名影像經加密傳輸回公司，即時辦理核保事宜。	使用傳輸加密、資料加密及自動清除資料等控管機制。



# ▶ 建築物綠色作為

新光人壽除在全台擁有數十棟建築物與資產，現行興建中之開發案則包括全台八棟新建大樓，總投資金額 160 億元以上。我們深切明白自身的責任，是建構與強化建築物物業管理的環保方案。故投資興建期間不僅增加對國內原物料之需求、提供工作機會等，以帶動 GDP 成長，促進國內間接經濟影響；開發案完工後，大樓經營更能帶動地方經濟繁榮、提昇國內就業並嘉惠當地居民之生活。

此外，為回饋社區，新光新板金融大樓提供一樓層會議室供新北市政府免費舉辦市民活動，一年共計回饋 30 天，相當於每年贊助新北市 60 萬元舉辦相關市民活動。

我們承諾，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，並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，善盡環保責任。

## 持續降低建築物能源使用量

新光人壽自 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，2014 年總用電量比 2013 年減少了 10.1%，有效減少溫室氣體排放量。

## 通過 ISO50001 能源管理系統認證

新光人壽摩天大樓 ISO 50001 能源管理系統，於 2014 年 1 月取得第三方驗證，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。



新光人壽建築物	綠色作為	節能效益
新北市新板金融大樓	自 2013 年起計畫投入 14 億元打造綠建築新建大樓，並預計於 2016 年完工進駐。2014 年投入 10 億元採購綠色節能設備，包括：導入 EMS 能源管理系統、雨水回收系統、採購省水馬桶、帷幕牆節能玻璃、內裝油漆、室內裝修材料、空調變頻設備、高效率馬達、廢水處理、LED 照明設備、可回收建材等，符合美國 LEED 規範及台灣綠建築規範，本案更獲得台灣能源局 ESCO 補助 1,200 萬元。	節能 220 萬度 / 年，相當於減碳 110 萬公斤，高於美國 LEED 規範標 43 萬度電 / 年。
位於南京東路、台南運河、曼哈頓、摩天大樓四棟大樓		節能 230 萬度 / 年，節能率 49% 以上，相當於減碳 120 萬公斤。

## 新光摩天大樓節能

新光摩天大樓力行減碳政策，採用節能設備，並執行電力、空調、照明等各項系統節能措施，在大樓使用率不斷增加下，節能效益卻不減少，2007年~2014年總計減少的用電度數超過 2,995.92 萬度電，相當於減少超過 2,170.3 萬公斤的碳排放量。

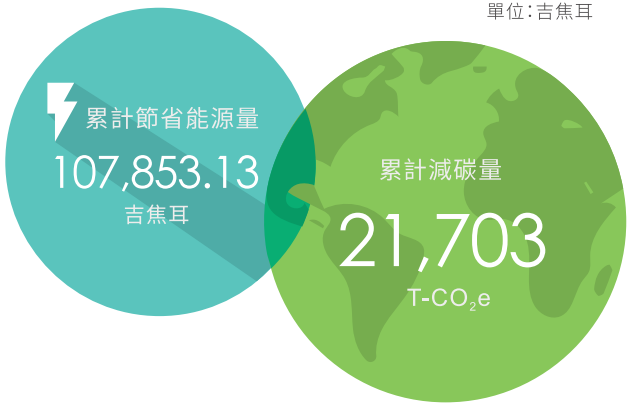
按照一株 30 年冷杉可吸收 111 公斤二氧化碳來計算，等於多種植 195,526 株樹木，相當於 32.59 個大安森林公園的樹木總量。

除了省下數百萬元的營運費用外，我們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

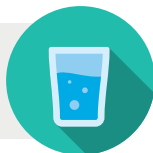
	2012	2013	2014
電力	106,548.48	99,964.80	100,972.80
節能成效	19,825.92	26,409.60	25,401.60

單位：吉焦耳



## 新光摩天大樓環境支出

環境預防性支出 **1,262,671**  
(消毒水池外牆清洗及生飲水保養)



環境管理支出 **10,690,352**  
(垃圾處理清潔人力耗材等)



單位：新台幣元

## 新光人壽全省建築物電力使用狀況

	2012	2013	2014
全省建築物總電力使用量 (吉焦耳)	252,302	241,220	216,877
溫室氣體排放量 (T-CO <sub>2</sub> e)	37,285	34,977	31,387
營業額 (百萬元)	253,839	243,868	293,280
員工人數 (人)	11,432	11,530	11,877
電力能源密集度 (吉焦耳 / 百萬元)	0.99	0.99	0.74
(吉焦耳 / 人)	22.07	20.92	18.26
溫室氣體排放強度 (T-CO <sub>2</sub> e / 百萬元)	0.15	0.14	0.11
(T-CO <sub>2</sub> e / 人)	3.26	3.03	2.65

註 1：2012 年採電力排放係數 1kwh = 0.532kg CO<sub>2</sub>e 計算，2013 年採電力排放係數 1kwh = 0.522kg CO<sub>2</sub>e 計算，2014 年採電力排放係數 1kwh = 0.521kg CO<sub>2</sub>e 計算。單位轉換 1T(噸)=1000KG 計算。1kwh=3.6x10<sup>6</sup> 焦耳  
 註 2：2014 年新光人壽全省建築物中，因嘉義大樓自當年 7 月起出租，故該大樓之公共區域使用電力不列入上表總電力使用量之統計。



## 機房節能

由於原有機房空間接近滿載，2014 年新光人壽以每年業務的成長推算適度的伺服器增建，新建未來十年所需之新機房。我們以節能減碳為最高目標，將機房 PUE 值由 2.5 降為 1.6 ~ 1.7，降幅約 30%，大幅降低電力使用量。

此外，為因應大量資訊服務所衍生出之主機電源需求，我們亦逐年朝節能機房努力，透過虛擬環境統籌相關資源來達成，目前 windows 主機虛擬化已達 45% 之涵蓋率。

## 廢棄物回收

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，新光人壽積極推動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」，讓廢棄物管理成效能持續落實與提升。

### 新光站前摩天大樓廢棄物處理狀況



回收處理廢棄物總量  
(資源回收)



焚化處理廢棄物總量  
(垃圾運量)



堆肥處理廢棄物總量  
(餐廳廚餘)



營建混合物再利用  
(大型廢棄物)

年份	回收處理廢棄物總量 (資源回收)	焚化處理廢棄物總量 (垃圾運量)	堆肥處理廢棄物總量 (餐廳廚餘)	營建混合物再利用 (大型廢棄物)
2012	432,000	1,068,210	36,500	3,600
2013	500,000	1,132,754	222,500	3,600
2014	225,030	1,135,496	217,700	3,600

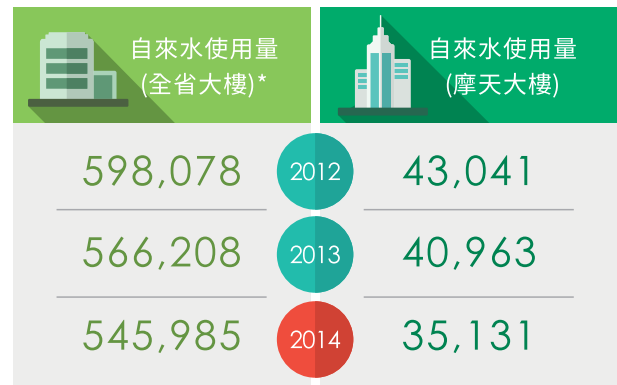
註：由於其他大樓數據統計不易，目前先以揭露新光大樓數據為主。

單位：公斤

## 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，並加強員工教育宣導，減少不必要的水資源浪費。

2014 年新光人壽無論在全省或摩天大樓的用水量均明顯減少，未來在新北市新板特區的新建大樓，也將採用廢水回收及雨水回收：空調的冷凝水及生活廢水，將回收供每層馬桶沖水使用；雨水則回收供一樓花園澆灌使用，提升水資源使用效率。



\*註：台灣自來水股份有限公司2014年平均單位水價為每度10.96元

單位：度

## ► 提升環保意識

新光人壽運用核心能力及資源，藉由各類大型活動的舉辦，積極推廣環保教育理念，並透過廣大員工、眷屬及保戶的串連及影響力，在工作及生活中共同履行環境保護及節能減碳行動。

而為持續宣揚「擁抱綠生活，適應新氣候」理念，新光人壽從 2008 年起，連續七年響應「Earth Hour 地球一小時」活動，以具體行動支持環境保護及節能減碳。

### 鼓勵員工多走路少開車

我們明白新光外勤人員交通旅運所造成的排放影響，對此，我們積極鼓勵外勤人員，對於近距離的保戶拜訪，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 年我們舉辦「健康齊步走」活動，鼓勵員工日行萬步，並成立「新光人壽健康齊步走風雲榜」臉書粉絲團，即時公告各項活動資訊，藉由多元化平台，鼓勵員工形成良性競爭。

本活動獲得廣大員工響應，活動總計累積了 2.64 億步，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。

2014 年公務車油費金額為 6,437,687 元，相當於 195,377 公升用油量、442 噸二氧化碳排放量。

### 推動保戶 e 化電子單據

除了透過保戶回饋摸彩活動，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。在保戶的支持下，2014 年透過電子方式寄送之單據約節省 1,294.1 萬元寄送費用。

### 新光夏日輕衫我們節電中

2014 年新光人壽響應國際節能減碳行動，在世界環境日推動「夏日輕衫我們節電中」活動。

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°C)，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

## ·保戶·

全方位保戶服務 | 完善個資管理 | 推動樂齡保障服務

## ·員工·

勞資關係 | 專業培育與訓練 | 健康職場

## ·社會·

社區參與 | 新光人壽慈善基金會

### 金管會「微型保險競賽」壽險業第一

榮獲「微型保險競賽」保險業第二名(壽險業第一名)殊榮,於2014年累計承保件數16,645件,承保金額為337萬元。

### 長照險市佔率第一

2014年新光人壽「長看三保」(長照久久、長護久久、長扶久久)合計承保件數5.7萬件,保費收入19億元,穩居長看險市場龍頭寶座。



新進人員留置率達

**93%**

2014年新進人員留置率達93%，較2013年成長9%。

### 推動樂齡服務

2014年進行「長期照護大調查」，並建置「長照護資訊網」、發行業界首創《樂齡生活手札》、辦理全省巡迴健康講座等，不分年齡層，推廣樂齡、長照意識。

2014年「健康減重享瘦臺南」  
活動團體組第三名

員工健康促進活動累計體重減少

**1,262.8Kg**

2014年舉辦員工健康促進活動，體重總計減少1,262.8Kg，體脂肪總計減少：850.2%。

社會參與投入金額，佔稅前盈餘 **2%**

2014年社會參與投入總計5,853萬元，佔稅前盈餘2%。

志工服務達 **12,040小時**

2014年累計志工服務總時數達12,040小時。





## 社會：產品CSR議題

### 多元商品與服務

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供符合保戶需求之保險及資產配置選擇，強化市場競爭力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>因應人口老化衍生之照護需求，提昇市場競爭力</li> </ul>
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>開發多幣別保險商品，滿足不同族群之保險需求</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>針對不同族群之照護需求提供適當的保險服務</li> </ul>
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續聚焦長期看護險的商品研發</li> <li>持續注重保障型相關商品的研發</li> <li>針對年輕族群，開發合適之保險商品</li> <li>提供保戶多元化資產配置選擇</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>整合集團資源，提供加值服務</li> </ul>
2014年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>響應政府政策，提供各類長期看護險</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>推出三項長期看護保險服務，架構長看三保（長扶、長護、長照）鐵三角防護網</li> </ul>



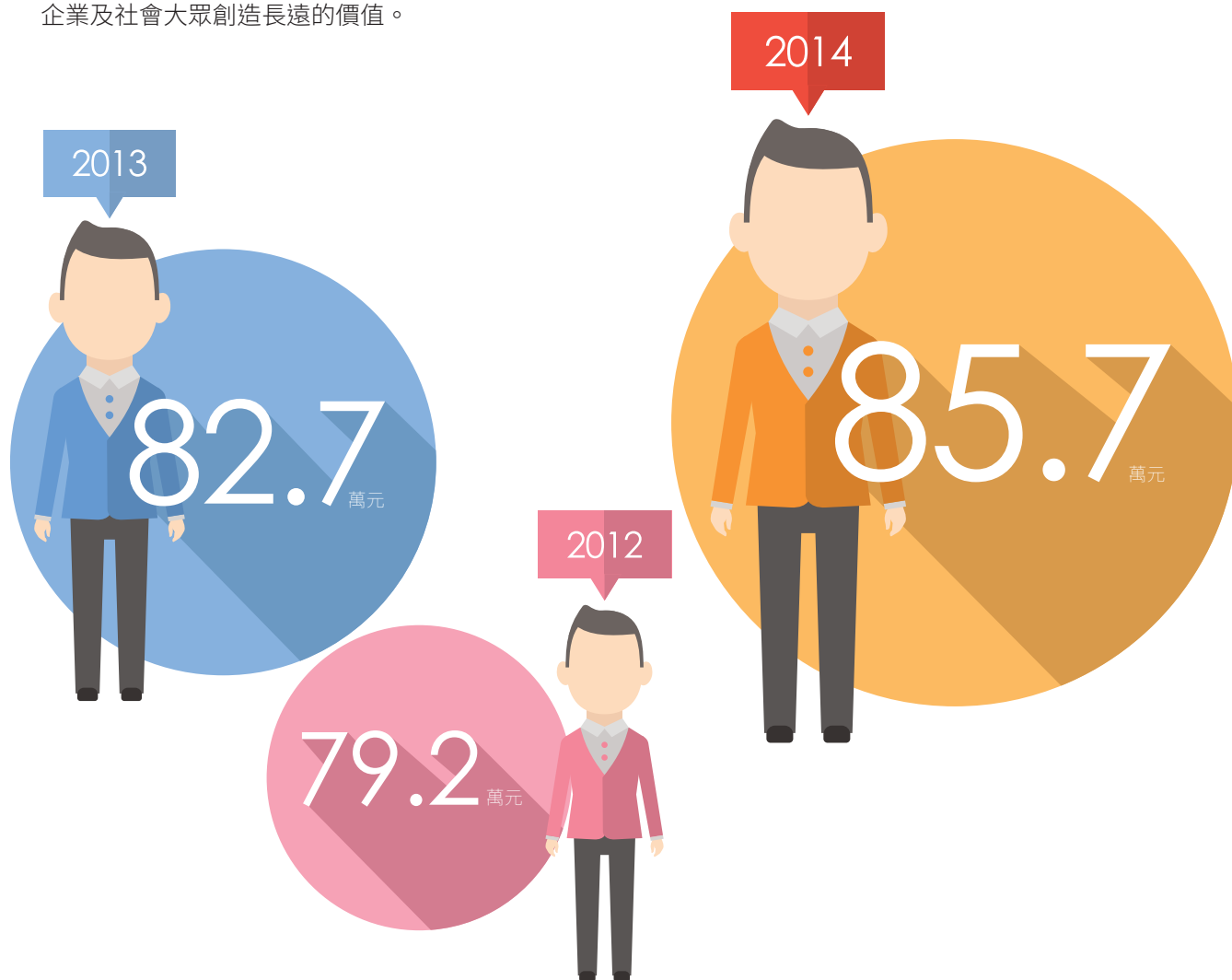
## ▶ 開發人性價值導向商品

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，然保險與人息息相關，長期保障才是壽險業的基本價值。對此，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。

### 提高保障型商品平均保額

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。2014年人壽保險個人保件新契約平均保險金額由2013年82.7萬提升為85.7萬，成效卓越。



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

新光人壽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，透過不間斷的觀察以因應社會結構變化、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。

### 長期看護商品

臺灣人口快速老化、失智率與失能率攀升，新光人壽一直以提升國人保障為目標，面對少子化與高齡化伴隨的照護問題，透過商業保險轉嫁照護風險即顯得格外重要。

新光人壽繼 2013 年推出長期看護險後，於 2014 年接連推出類長期看護險及殘扶險，其保障內容從失能、失智以狀態認定，到涵蓋 13 項特定傷病及殘廢等級 1 ~ 11 級共 75 項，新光人壽建立長看



三保以佈局各類型長期看護險，完整守護國人「癱、病、殘」。

2014 年新光人壽「長看三保」合計承保件數約 5.7 萬件，保費收入約 19 億元，銷售成績亮眼，穩居長看險市場龍頭寶座。

### 商品規劃方向

回應不同族群需求之商品規劃	回應高齡需求之商品規劃
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加強推動「微型保險」照顧經濟弱勢民眾，致力「低保額、低保費且保障內容簡單易懂」之商品。</li> <li>2. 持續推動「低保費、高保障」商品，低保費係指保費繳交門檻低，不會造成要保人規劃保障的過多負擔；高保障則可有效提高平均保額，在標的面則持續尋求穩健之新型態投資標的，提供保戶多元化的選擇。</li> <li>3. 設計「外幣健康險」對於長期海外經商、出國留學或辦理移民等具有外幣需求者，除壽險及年金險外，亦有醫療相關保障需求，可適時以外幣支付醫療費用。</li> <li>4. 回歸「保險」本質，持續開發不同類型「保障型商品」推廣提高保障的觀念。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 推出新一代「長看險」提供更優質的服務，另將配合政府政策、實物給付以及結合退休規劃，研發新一代長期看護險。</li> <li>2. 評估風險控管及兼顧市場需求，設計「銀髮傷害及健康保險」，提供銀髮族設計更完善的保障。</li> <li>3. 開發其他「退休規劃商品」，回應長壽風險，滿足高齡族群退休階段的收入來源，並考量醫療、失能、重大傷病…等保障需求。</li> </ol>

註：已於 2015.01.26 販售外幣健康險：「愛無間美元防癌終身保險」及「愛無限澳幣防癌終身保險」

## 長看三保守護國人「癱、病、殘」

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』，在商品不斷創新下，至今推出第三代『長照久久長期看護終身保險』。

為了完整各類長期看護險的保障範圍，除了「癱」的保障之外，於 2014 年 6 月推出『長護久久終身健康保險』提供罹患 13 項特定傷病或全殘廢患者的長期照顧保障，守護「病」的風險，更於 2014 年 12 月接著推出保障「殘」的『長扶久久 A、B 型殘廢照護終身（健康）保險』，不論因疾病或意外，只要符合殘廢等級即理賠，漸進式的完整「癱、病、殘」的照護保險，讓國人不必擔憂進入長期照顧後資金的短缺，更能替家人分擔經濟壓力、替自己打造有尊嚴的「晚美」人生。



### 因應不同族群之長看險選擇建議

族群	狀況	可能風險	建議選擇險種
小資族 (年輕族群)	工作時期意外風險高	殘	長扶久久 A、B 型殘廢照護終身 (健康) 保險
	家族有特定傷病病史者	病	長護久久終身健康保險
三明治族 (青壯年族群)	工作時期意外風險高	殘	長扶久久 A、B 型殘廢照護終身 (健康) 保險
	家族有特定傷病病史者	病	長護久久終身健康保險
退休族	有子女 (父母) 須照顧者，保障罹病後家庭所需負擔	癱	長照久久長期看護終身保險
銀髮族	有 (無) 子女者，保障自己年老罹病所需經濟支出	癱	長照久久長期看護終身保險



## 微型保險

新光人壽全力啟動外勤人員推廣微型保險；推廣微型保險，不僅是善盡企業社會責任，也希望協助政府建構更健全的社會安全機制，讓弱勢族群擁有需要的保障。

我們期望藉由專案的推廣，深入社會各個角落，介紹微型保險給需要的族群，普及微型保險的觀念，進一步提高微型保險的投保率，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。

\* 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。

微型保險的特色是保費較低、投保便利、免體檢，核保與理賠的程序也相對簡單。如一年期的微型傷害保險，民眾只需檢附相關資格證明文件，即可享有保險金額最高 30 萬的意外身故保險金或殘廢保險金的基本保障，保額雖然不高，但在遭逢變故時，可讓家人不用擔心墜入赤貧的深淵。

在我們努力推廣下，新光人壽為壽險業微型保險有效契約人數第 1 名。同時根據金管會統計，截至 2014 年底，我國微型保險保單合計達 13 萬 1 千人，對於補強社會基層安全網相當有助益。



## 投資型商品

新光人壽推廣定期定額投資型保險商品，2014 年銷售件數達 21,611 件，平均保額達新台幣 170 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。

定期定額除了可分散投資風險外，還可用較低的保險費購得相對較高的壽險保障，2014 年更推出由投信全權決定運用標的『新聯鑫變額壽險』，除了定期定額投資、身故保障之外，還多了全殘廢扶助保險金，透過保險的規劃來兼顧投資、壽險及全殘廢風險的完整保障；除此之外，研發可附加於投資型商品的『一年期防癌健康保險附約』、『一年期手術健康保險附約』提供手術、罹癌的保障內容，於定期定額投資同時也能透過附約得到醫療保障。

## 儲蓄性質保險

針對具有儲蓄型保險需求的保戶，新光人壽於 2014 年策略性推出每萬元單一費率的儲蓄型商品，0 至 74 歲均採單一費率，避免年紀越大繳交保費越高的問題。

同時為了滿足有外幣置產需求的保戶，除了臺幣型保單外還開放美元型儲蓄險，且商品於繳費期間內即可領取生存保險金，「每年還本」的還本型保險除了提供壽險保障之外，在整個資金配置中，年年領取的生存保險金還能提供「確定的」收益水準，保證長期、穩定的現金流，能幫助個人進行約束性的長期儲蓄，做到專款專用。

## 利率變動型保險

2014 年美國量化寬鬆措施 (QE) 緩退，利率逐步反彈走升，為符合市場對保費降低之預期心理，陸續開發利率變動型壽險，讓保戶有機會依宣告利率隨市場走升而領取「增加回饋金」，等於是保險公司將經營績效與投資獲利回饋給保戶，讓保戶享有回饋機制同時公司又能加以控制解約風險。

## 優體保單重視消費者健康與安全

為了鼓勵國人重視健康，新光人壽販售優體保單一『新光人壽優活力定期壽險』，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。

## 提供多元化的資產配置規劃

隨著生命階段與生活型態、家庭責任的不同，每個人對保險的需求也會有所變化，新光人壽有多樣保險商品，因應保戶不同人生階段的需求，提供選擇搭配。

### 因應不同人生階段之商品組合建議

適合族群	規劃重點	建議保險類型
小資 單身族	預算有限，基本保障優先，再依據經濟狀況，加強醫療及長照保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>定期壽險、投資型保險</li> <li>醫療險附約、手術險附約</li> <li>意外險、殘扶險</li> </ul>
已婚 持家族	家庭責任較重，宜加強保障，避免可能面臨的醫療支出及長照負擔影響家庭經濟	<ul style="list-style-type: none"> <li>終身壽險、投資型保險</li> <li>長看險、終身健康險、終身醫療險</li> </ul>
屆齡 退休族	經濟狀況穩定，家庭責任減輕，退休規劃之餘，建議增加長看保障及醫療保障	<ul style="list-style-type: none"> <li>利率變動型增額壽險、生死合險</li> <li>長看險、終身健康險、終身醫療險</li> </ul>



## 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。



## ▶ 負責任行銷廣宣

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。

而在外勤人員行銷部份，我們訂有「業務招攬處理制度及程序」，規範外勤人員資格、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「外勤人員重要法令」教育課程，要求新進外勤人員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，每半年皆會於各地區進行一次宣導課程，確保每位外勤人員皆了解各項法規，保障保戶權益，提升服務品質。

為確保外勤人員熟悉並遵守相關法令，新光人壽研修部於 2014 年針對業務部室、區部、通訊處暨行銷通路部（含專銷制、電銷、新產）於指定期間（3 月、9 月）實施兩次法令遵循相關課程，主要課程包含：洗錢防制法教育訓練、金融消費者保護法教育訓練、員工保密教育訓練、個人資料保護法教育訓練、資訊安全教育訓練、優體壽險教育訓練，受訓人員共計 19,343 人。

### 業務道德管理

新光人壽重視外勤人員的招攬行為，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，我們也特別要求外勤人員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。

## 防範業務挪用行為

近年來業界常發生外勤人員挪用保戶保費，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，新光人壽訂定「挪用防制與處理準則」之事前防制、事中處理、事後檢討，透過「單位每週自行檢查作業」及「加強挪用宣導」等措施，事前防範及遏阻外勤人員不法動機，端正外勤人員工作態度，來降低不法情事發生。

若真的不幸發生保費挪用事件，我們會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，並進行後續之清查及告知保戶等程序。在挪用情事發生後，也會視案情需要請業務稽查協助連繫保戶及督導單位，確認是否有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 38,336 時。

## 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。

### 避免保費挪用機制

為避免保費遭不肖業務員挪用，我們鼓勵保戶使用信用卡扣款、轉帳繳費，避免收取現金，在外勤人員部份，則強力宣導【業務招攬處理制度及程序】，並明確訂定年度各單位轉帳目標數，降低外勤人員經手收費與招攬爭議。

在內控機制部份，針對現金方式繳納保險費者，單張保單首期保費以新台幣五萬為上限；超過五萬元者，會要求以非現金方式繳納（匯款、轉帳、信用卡、支票）。







## 社會：保戶CSR議題


### 提升保戶服務品質

對新光人壽的重要性	• 提升保戶便利服務，提高服務效率，確保保戶滿意	
短期目標	• 改善理賠流程 • 提升會員專區交易功能	• 依據「VOC 客戶之聲」調查結果研擬改善計畫
中長期策略想法	• 持續改善核賠機制與流程	• 檢視客戶需求提升客戶滿意度
2014 年執行成果	• 建置快速核賠機制 • 推動保戶關懷專案	• 進行「VOC 客戶之聲」大調查

### 多元化的服務溝通介面

對新光人壽的重要性	• 提供保戶即時性服務，提高保戶便利性	
短期目標	• 提供保戶多元化匯款介面 • 0800客服中心系統與服務升級	• 增加行動化服務功能
中長期策略想法	• 開放意外險及非保戶的網路投保	• 強化系統友善及便利性
2014 年執行成果	• 開放新光銀行臨櫃繳費 • 推動網路投保專案	• 0800客服中心增加高雄服務據點 • 新光人壽APP新增創新服務功能

### 推廣及促進樂齡議題

對新光人壽的重要性	• 因應人口老化的社會需求，提倡樂齡照護，成為樂齡產業領頭羊	
短期目標	• 增加銀髮族群及弱勢族群專屬服務 • 建置多元管道提供年輕族群對長期照護風險知識	
中長期策略想法	• 串連集團資源，提供高齡者多元照護服務 • 強化年輕族群的健康照顧意識及對樂齡生活的認知準備	
2014 年執行成果	• 長照護保險信託 • 進行長期照護大調查 • 舉辦健康講座 • 建置完成長照護網站 • 推動「成功樂齡調查計劃」 • 發行「樂齡生活手札」	

# ▶ 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 年推動「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。



<p>服務區域專屬服務人員 (區經理1,270名、組長7,760名，計9,030名)</p>	<p>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。</p>
<p>服務中心 (13個服務中心)</p>	<p>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。</p>
<p>0800客服中心 (40位inbound客服人員) (70位outbound客服人員)</p>	<p>1. 由 0800 客服人員提供線上即時互動服務 (至 2014 年止，計 110 名)，透過電腦語音 CTI (Computer Telephone Integration) 系統及先進的 IVR (Interactive Voice Response) 功能，簡易快速操作，提供保戶全年無休且便捷的免費線上諮詢，達到雙向即時正確溝通，快速服務的目的。 2. 另配合法令規範，全面提升新契約招攬及服務品質並確保保戶權益，由 outbound 人員親自電訪，以降低新契約招攬申訴率。</p>



### 保戶關懷專案

保戶關懷專案係透過外勤人員親送【優質保戶保單綜合分析函】及【保險契約狀況一覽表】等資料，落實保戶關懷。自2014年2月份起實施，2014年度共執行近107萬件，成功拜訪保戶72萬件，成功拜訪比例達68%。

保戶關懷專案共計投入1億3千多萬元資源費用，不僅成功提高保戶資料正確性，同時提升e化佔率，並促成新契約換算保費達八億元的效益。

### 提升資料品質

配合戶政機關門牌整編或政府行政區升格等門牌變更，我們主動透過內政部戶政司及各地戶政公告之資料，將歷屆門牌整編之地址，進行系統化的交叉比對與確認後，主動更新保戶收費地址，協助保戶省去契變地址程序、減少服務人員往返時間以提升服務效能。

2014年由系統因整編而更新之收費地址共為18,091筆、桃園縣升格直轄市系統修改收費地址共967,547筆。



## 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，將原本新契約保單的委外電訪，轉成內部親自電訪，2014 年新契約電訪商品：投資型、傳統型、外幣、傷害險，總成功率達 95.9%。

### 快速核賠機制

為兼具加速核賠效率及核賠正確性，確保保戶權益，新光人壽建立快速核賠機制，將篩選後之低風險案件轉由系統或專人審核給付，以逐步達到 24HR 全年無休的理賠服務。

對此，我們持續因應實務現況修正理賠案件風險辨識模型，以確保核賠效率與正確性，並規劃理賠人員分級機制，經由訂定相關評鑑辦法，驅動理賠人員主動學習與提升本職學能；並依據案件類型進行分類處理，以持續改善作業品質。

### 理賠集中登打 縮短理賠時程

當不預期之危險發生時，理賠是保險公司履行對保戶承諾的關鍵時刻。傳統理賠服務，含收件傳送至完成需耗時 3 至 5 個工作天，偏遠地區則更加費時。

#### 理賠登打系統集中登打流程



#### 一般理賠案件平均處理天數比較

年度月份	平均處理天數	前一年同期比較	平均處理天數	較同期縮短天數
2014 年 12 月	1.78 天	2013 年 12 月	1.89 天	0.11 天



我們以「快速」、「確實」為最高原則，2014 年推動「理賠資料登打系統」建置專案，結合影像掃描 (FileNet) 資料即時登打，達到立即分案、線上快速審核、縮短理賠時程的成效。

服務人員可於收件後立即登入系統掃描，將影像傳輸至登打系統，由登打中心登打完成後逕拋至核心系統並分發予各經辦受理審核結案，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成，大大提升理賠服務效能。

效益部份，理賠時間已由上線前的 3.0 天，縮短至 1.8 天。我們規劃在 2015 年 7 月正式委由專業人員實施登打作業，持續優化相關服務績效，提高理賠處理流程與效率。



## 24 小時全球海外緊急救助服務

為提供保戶出國旅遊服務，當保戶發生緊急事件需救助時，即啟動海外急難救助機制，提供保戶於全球 24 小時之即時服務。

### 海外急難救助服務件數及金額



## 24 小時免費道路救援服務

在業界紛紛取消道路救援服務時，新光人壽依然堅持服務不打烊，只要保戶一通電話，無論在何地，24 小時全天候提供車輛免費拖吊服務，電腦系統並即刻以手機簡訊通知服務人員，使其能在第一時間關懷保戶，且在道路救援完成後，保戶關懷課亦會再向保戶電訪，進行滿意度調查。

### 道路救援服務件數



## 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。

## 弱勢金融服務

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。

新光人壽官方網站 (www.skl.com.tw)，係依據行政院研究發展考核委員會訂定的「無障礙網頁開發規範」開發，並通過了機器檢測第一優先等級，提供身心障礙族群親和便利的瀏覽機制。

2015 年我們規劃推出新版的官方網站，能夠順利取得「無障礙網站 A+ 標章」，讓更多的身心障礙族群能夠更便利的使用網路。

## 保戶諮詢預約服務

自 2014 年起，為提供自主性較高及慣用網路之保戶有更便利的專人諮詢管道，我們開發了保戶諮詢預約服務，使保戶可透過網站或 APP，於其所指定的時間由專人聯繫提供服務，截至 2014 年底，累計服務 91 件。

## 繳費證明查詢申請

稅務機關為便利民眾並響應節能減碳，自 2009 年起，個人綜合所得稅申報，可免附保險費繳納證明。

對此，新光人壽除了配合現代人生活型態及行動裝置的普及，開發了 APP 查詢繳費證明之功能，2014 年保戶可透過會員專區，或是 APP 查詢及列印繳費證明，提供保戶便利查詢機制。

## 轉帳百寶箱

為使服務人員能充分掌握保費轉帳的各項規定及要領，2014 年設置「轉帳百寶箱」，提供服務人員非派員繳費管道基本規定，如各家銀行辦理轉帳核印時間、繳費虛擬帳號、每月扣款時間及非派員繳費相關規定等，以便向保戶說明，減少行政事務流程發生錯誤，更提供多元化的服務溝通介面。

## 查詢聯繫要保人資料

為解決服務人員依收費地址無法找尋到保戶的情況，新光人壽於內部網站開放「查詢聯繫要保人資料」專區，提供服務人員保戶之重要連繫資料(如電話、地址、E-MAIL)，不僅可增加服務人員與保戶

接觸之機會，收取保費，加強服務外，也可降低因連繫不到保戶而造成之申訴案件。自 2014 年 10 月 20 日起，截至 2014 年 12 月 29 日統計，累積使用 10,224 次，平均每日有高達 144 次之使用率。

## 保戶滿意度調查

新光人壽秉持「顧客至上、服務誠懇」的宗旨，2014 年進行保戶滿意度問卷調查，共計發放 1,000 份問卷，採隨機抽樣方式寄發 E-DM 請保戶回函，問卷回覆率 100%。

問卷內容針對四大面向進行調查，包括 0800 客服中心、服務中心、系統相關，以及整體滿意度進行瞭解，並將保戶回饋轉化成擬定政策的重要依據。

為精進客戶 e 化服務，深切瞭解保戶的需求，對官網資訊及 e 化服務的滿意度，我們在 2014 年進行網路問卷調查，調查結果顯示，有 85% 的保戶滿意新版官網整體的服務，未來我們亦將持續不定期透過各種內、外部追蹤機制，期望提升保戶滿意度至 90% 以上。

調查面向	0800客服中心	服務中心(分處)	系統相關	整體滿意度
調查內容	客服人員服務態度 / 專業能力 / 整體表現	大廳環境 / 服務人員態度與解決問題能力 / 整體滿意度	官網提供的商品資訊 / 會員專區服務內容 / APP 設計與操作設計	購買之保險商品 / 繳費便利性 / 外勤人員售後服務 / 保單借款及年金處理速度 / 新光人壽整體滿意度
滿意度	81%	86%	73%	81%

## 「VOC 客戶之聲」大調查

為了使我們的服務設計能更加滿足客戶的真實需求，強化與客戶間的關係，新光人壽於 2014 年首度進行「VOC 客戶之聲」大調查。專案自 2014 年底開始啟動，以一系列工具、方法與技術，收集客戶的意見，再透過質與量的分析，發掘客戶重視的需求，以及該需求對客戶的重要性與意義。另外，也透過三個面向：「價值評估」、「回應能力」、「連結力」，來衡量新光人壽與顧客間的關係，了解客戶對於新光與主要競爭品牌間的認知與感受。

未來，我們將針對調查結果進行檢討與改善，並將各面向改善重點責付權責單位，進行改善方案之研擬，以利更有效、實質性的回應外部客戶所關切的議題，滿足客戶的期待。



## 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，為擴大在地服務，2014 年更成立高雄分處。

### 0800 客服中心系統升級

為提供保戶更多元化的服務與關懷，新光人壽針對 0800 客服中心進行系統升級，升級前提供專人接聽及保戶語音服務，升級後朝向全方位網路客服中心邁進，提供更完整即時自主性服務。升級服務包括：

1. 文字客服：保戶可透過文字方式與客服人員進行線上服務。
2. 語音交談：保戶可透過網路線路進線與客服人員交談。
3. IVR 語音自主服務：提供保單借款、保單帳戶查詢、保費查詢、各地服務中心（分處）住址電話等查詢。
4. 語音留言：當客服專線滿線時，自動語音會告知保戶並提供留言服務，再由客服人員主動依保戶留言指示回電，以節省保戶的寶貴時間。
5. E-mail：新光人壽網站提供 skl080@skl.com.tw 電子郵件信箱，可打破時空的限制，並立即由專人回應處理，便利保戶進行時間管理。



2014 年新光人壽客服中心處理了近 35 萬通的客服進線服務，其中以詢問保單行政業務為大宗，約占 25.40%。

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。
構面	系統規劃	提供尊榮保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，以即時回覆解決保戶的問題，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，主動發掘及提醒保戶保單相關問題，讓保戶一通電話即可解決保戶提問及保單可能衍生的問題。

# 完善回應保戶申訴

新光人壽重視保戶，視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。

## 1. 完整申訴機制

項目	內容
受理單位	1. 總公司申訴課 2. 0800 客服中心 3. 服務中心(含分處)
處理期限	1. 違反法令或公司規定，造成保戶權益受損或案件來源為金融監督管理委員會保險局或金融消費評議中心等情節重大者，案涉單位應於 5 日內處理回覆。 2. 一般申訴案件應於 10 日內處理回覆。
特殊狀況	1. 視狀況移由業務稽查處派員協助調查。 2. 狀況特殊或情節重大，移由保戶申訴委員會召開會議討論議決。
時效掌控	1. 各案涉或權責單位受理案件後，若未依規定於時限內處理完成，得依情節輕重，對行為人及單位主管逕行簽議處分。 2. 如因怠忽處理，衍生重大爭議，造成公司形象或權益受損時，依情節輕重專案議處。
追蹤統計	總公司申訴課定期分析案件統計資料，並視狀況公布。

## 2. 快速回應處理



## 3. 有效掌握時效

在有效機制控管下，近二年評議中心之保戶申訴案件件數及平均處理天數呈現大幅下降趨勢，顯現新光人壽對於保戶申訴案件之重視與積極處理的態度，已獲得正面效果。

項目	內容
系統控管	1. 利用申訴系統進行案件之追蹤管理及統計分析。 2. 系統設有自動管控功能，可將逾期未回覆處理之案件，直接進行篩選，並即時通知案涉或權責單位主管，若逾一定期限仍未妥適處理回覆者，層層通報，最後將通報至總經理。 3. 快速條件篩選，產生所需之統計分析資料，可供深度分析，並為案件之控管與資訊回饋。
會議討論	1. 總公司申訴課每日召開早會，掌握案件處理時效，提升處理效率與品質。 2. 每雙週一固定舉辦案件處理討論視訊會議，由申訴業務之最高主管親自主持，逐件進行討論。 3. 如屬情節重大或特殊狀況，則另提報至申訴委員會進行討論處理。

## 評議中心申訴案件平均處理天數統計

年度	2013年	2014年
評議件數	114 件	109.5 件
平均處理天數	4.77 天	1.37 天

資料來源：金管會保險局





## 創新多樣化通路服務

為提供保戶方便運用多樣的 M 化工具，新光人壽自 2013 年起陸續拓展網路及線上通路、社群媒體或電子商務工具，提供保戶貼心、完整、便利且超越期待的服務，使其擁有最佳的使用者體驗。

### 多元化購買保險商品管道

新光人壽的商品除由專業保險外勤人員進行販售外，於組織外亦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。除此之外，配合行動通訊時代的來臨，我們更積極開發便捷的服務管道。

### APP 投保海外旅平險

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 QR Code，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。

### 網路投保

2014 年我們響應金管會推動保險業 e 化政策，開放消費者直接於網路或親臨保險公司申請會員帳號密碼、使用會員帳號密碼，搭配一次性動態密碼或他業金融憑證等方式進行網路投保。

2014 年積極依循相關法令申請辦理網路投保業務，規劃並建置投保網站及研發相關適用商品等事宜，經金管會於 2015 年 2 月 17 日核准，新光人壽於 2015 年 3 月正式開辦，提供消費者隨時隨地上網購買保險商品。



### 便捷的網路投保流程



## 便利的網路交易服務

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 2014 年底，網路交易服務申請量已達 11,828 人。同時 2014 年全年透過網路辦理契變交易的次數達 3,203 次。2015 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。

## 貼心多元的繳費管道

新光人壽秉持以保戶需求作為服務依歸，提供了多元化繳費方式與 e 化管道，讓保戶能選擇最適合的保險費繳交方式，落實便利繳費服務。

### APP 電子條碼繳費

保戶可使用行動設備下載新光人壽保戶 APP，即可在全家便利超商使用「電子條碼」繳費。「APP 電子條碼繳費」服務，保戶免攜帶紙本帳單出門，透過行動設備就可以輕鬆繳保費。

### 7-ELEVEN ibon 繳費服務

2014 年新光人壽與國內便利商店第一大龍頭 7-ELEVEN 攜手合作，在全台 5 千多家 7-ELEVEN 門市，都可以透過 ibon 進行繳費。

截至 2015 年 1 月為止，透過 ibon 繳費每件平均保費為 29,865 元 (2014 年在超商繳費每件平均保費 1,757 元)。

### 開放新光銀行臨櫃繳款

2014 年提供保戶可至全國 104 家新光銀行分行臨櫃繳交續期保費，自行劃撥繳費之保戶可持公司寄發之繳款通知單，於繳款截止日前就近至新光銀

### 新光人壽APP QR Code



iOS 下載



Android 下載

行繳交續期保費，截至 2014 年年底為止共計有 2,255 件，有逐步增加趨勢。

此外，保戶可利用其他繳費方式：如新光銀行自動櫃員機 ATM/ 新光銀行網路 ATM/ 新光網路銀行 / 行動銀行 APP 繳費 / 新光人壽 APP 繳費。





## 貼心行動服務－新光人壽 APP

新光人壽秉持服務保戶理念，開發出便利的「新光人壽 APP」，提供保戶更優質與方便的行動服務。新光人壽 APP 從上線至今，共推出 iOS 和 Android 兩種系統，截至 2014 年底止，共有

18,242 次的下載量，每月平均 20,000 次的 APP 開啟次數，及每月約 6,000 人次的會員登入，強化保戶行動化使用體驗。



### 新光人壽APP創新服務

為強化便利性與互動性，新光人壽 APP 2014 年獨家推出了旅平險預約投保、摩天大樓登高活動、金寶 Camera、桌布拼圖趣…等創新服務。

APP 結合 Google 地圖定位服務，只要保戶互開啟手機定位功能，亦可以為保戶找出最近的服務中心 / 據點 / 醫院的位置 (LBS 查詢)，讓保戶可更快速與便利的查詢資訊。

因應手機的便利性，對於自繳件的保戶，提供不須帶繳費通知單出門，也可繳費的服務，利用手機 APP 的繳費服務，可直接將繳費金額與資訊，利用電子條碼顯示於手機螢幕上，保戶只要帶著手機到超商掃描就可以繳費，除方便簡單外，也響應綠色環保無紙化政策推行。

此外，為強化 CSR 資訊的溝通，我們亦推出了 CSR 報告書 APP、電子書 APP、新光五十特刊 APP，藉由行動資訊的傳播，讓新光人壽的服務更深入到保戶的生活之中。

## ▶ 完善個資管理

新光人壽對於保戶資料及隱私權保護不遺餘力，除成立資訊安全委員會，定期針對企業資安保護事項進行討論外，每年亦投入大量預算確保機制之有效性。

我們在「個人資料保護法」施行後，導入並取得 ISO 27001:2005 資訊安全認證體系，並在「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。

此外，我們亦全面實行個人資料保護法測驗，2013 年更引入外部顧問協助導入 BS10012:2009 個人資料管理制度 (PIMS)，確保公司內部針對保戶資料及隱私之保護更為完備。



<p>新光人壽 資安政策及程序</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 資訊安全政策</li> <li>• 個人資料管理政策</li> <li>• 個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法</li> <li>• 資料文件管制管理準則</li> <li>• 資料對外提供作業辦法</li> </ul>
<p>資料管理機制</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 每位員工均簽署保密協定</li> <li>• 對外傳送的大量保戶資料均以加密或SSL傳輸，避免保戶資料於傳輸過程遭竊取</li> <li>• 對外提供的保戶保單查詢，均經由SSL加密傳輸進行，避免保戶資料於傳輸過程遭竊取</li> <li>• 建立外接式媒體管制措施，防止未授權資料經內部人員攜出</li> <li>• 建置內、外雙層的網路防火牆，防止由外而內的網路入侵攻擊，防止保戶資料遭受竊取</li> </ul>
<p>教育訓練</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 「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</li> <li>• 內外勤單位定期法遵課程進行宣導教育</li> </ul>
<p>社交工程演練</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 第一階段重點在於提升員工對社交攻擊之認識</li> <li>• 第二階段則是強化高風險群組之資安概念</li> </ul>



## 嚴謹保戶資訊控管

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，我們訂定了新光人壽「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」並公告於新光人壽官網使保戶知悉其權利。

新光人壽於公司內或金控內進行共同行銷服務時，除姓名及地址外，共同蒐集、處理及利用保戶其他個人基本資料、往來交易資料等相關資料，都必須按個人資料保護法相關規定辦理。



保戶資料蒐集方式	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 適用之特定目的與法務部公告之個人資料保護特定目的一致，並由個人資料保護組制度推行團隊公告，讓所有員工皆可透過相關管道取得。</li> <li>2. 進行蒐集作業時均提供「蒐集、處理及利用個人資料告知事項」予保戶，以盡告知之義務。</li> </ol>
保戶資料儲存及保管方式	於保戶的資料，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，因應特殊或緊急事件或災害發生。
保戶資料安全及保護方法	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，並以電腦系統隱藏加密方式儲存密碼，確保保戶密碼不會遭到非法竊取。

## 個資查核控管

新光人壽因應監理趨勢、個人資料保護法及施行細則相關法規的實行，修訂新光人壽內部控制制度、法令遵循手冊及新光人壽個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序。

我們按個人資料保護組會議決議，將個資查核項目列入內控自行查核總表，編訂並提供「個人資料保護作業納入自行查核事項總表之查核項目範本」，在內控自行查核人員教育訓練課程中進行宣導，並逐項說明個資查核項目之法令內規依據及管控重點。



控管重點

-  蒐集、處理及利用之適法性
-  建置適當之安全管理措施  
保護個資檔案
-  當事人權利行使與  
個資事故應變措施
-  軌跡紀錄、稽核制度  
與持續改善機制

## ▶ 推動樂齡保障服務

根據國家發展會統計，2018 年我國老年人口比率將超過 14%，臺灣即將進入高齡社會，到了 2025 年時，預估每 3.4 個工作人口，就要負擔 1 位高齡者，除了增加醫療成本，需要長期照護的機率也相對提高。

根據財團法人保險事業發展中心統計，2014 年臺灣在保險市場中，國人的投保率約達 230%，亦即每個人平均投保 2.3 張保單，其中人壽保險普及率更高達 322%，但反觀長期看護險的投保率僅有 2%，形成強烈反差，顯示國人對於長期照護的風險意識仍屬不足。

對於長期照護的風險意識薄弱，加上年輕族群誤以為長期照護是提供給高齡族群使用，殊不知目前台灣需要長期照護者，有近 40% 是青壯年人，年輕失能的照護期間會更長，照護者經濟負擔將更重。

對此，新光人壽發揮集團綜效，滿足保戶「一次購足」的便利性，從健康促進、經濟保障、居住就醫到樂活老化，提供一條龍服務，讓廣大的保戶擁有安心的高齡退休規劃，為國人實現晚美人生、樂在生活之願景。





## 高齡者的需求在哪裡，新光的商品就在哪裡

結合集團內資源投入高齡照護，發展「在宅安養、在地老化」



### 串連集團資源，協助高齡者樂在生活

層面	關係機構	主軸	說明
經濟面	新光人壽	長照相關保險	防範並減緩因長照所面臨的經濟問題
	新光銀行	長照保險金信託	真正發揮看護保障的功能
生理面	新光醫院	到宅醫療及沐浴服務	提供醫療及照護服務
	新光健康管理公司	專屬健康管理師	規劃專屬健康管理
安全面	新光保全	行動安全照護、居家照顧平台	維護長輩居家安全
心理面	新光人壽慈善基金會	傳承藝術及活化歷史專案	創意老化，提升長輩自信

## 長照商品・守護國人

新光人壽為國內第一家推出長期看護保險商品的業者，除了推出長看三保商品外，並與新光銀行合作，推出長期照護保險金信託服務。

保戶完成保險金信託業務後，一旦發生狀況，

新光人壽會將長期照護相關保險金撥入信託專戶，由新光銀行依照委託人事先指定好的撥款方式管理運用該保險金，真正發揮看護保障的功能，讓保戶無後顧之憂。

### 行動一：長期照護大調查

新光人壽 2014 年與中華民國家庭照顧者關懷總會（臺灣第一個倡導家庭照顧者權益的公益團體）合作，推動「長期照護大調查」，目的為瞭解國人對長照議題的了解程度、心理態度以及相對應的準備行為。

調查結果發現，國人普遍意識到長期照護的需求，但未必具備正確的認知及準備，因此新光人壽特別建置「長照護資訊網」，提供專業且專門的長照護知識分享平台，未來我們將持續豐富網站內容，並加強與年輕人的互動，強化年輕人的長期照護風險意識。

#### 調查結果

1. 31.8% 完全不清楚長期照護所需時間、25.7% 認為長期照護在五年以內。(根據衛福部資料指出，「依據國人的平均壽命和疾病型態等變數推估，國人一生中的長期照護需求時間約為 7.3 年」)
2. 對於糖尿病、高血壓等國人常見疾病，僅有 19% 與 16.5% 知道可能導致長期照護，顯示大部分受訪者對於長期照護的了解不夠。
3. 現為長期照顧者、或曾有長期照護經驗之受訪者，50.8% 的人在經濟負擔方面經常感到困擾，必須省吃儉用、節省開銷；40% 受訪者在乎沒有時間從事自己想做的事情；有 32.3% 的人身體常常感到疲憊。
4. 75% 受訪者未主動搜尋過長照資訊。
5. 96.7% 的年輕族群同意長照為人生必經之事；但在主動搜尋資訊方面，年輕族群於各年齡層排名倒數第二。

### 行動二：長照護資訊網

為喚起國人對長期照護的風險意識，新光人壽「長照護資訊網」提供一站式的服務，內容涵蓋長期照護、失智、失能、社福資源運用、保險、案例分享…等各類長照護相關資訊。

藉由網路的便利與分享特性，提供民眾全面且完整的資訊分享，提早為未來作準備，以避免長照風險來臨時的措手不及。

網頁設計也具人性化，可搭配使用者之載具，切換適合的網頁設計頁面，方便瀏覽閱讀。2014 年 10 月 9 日至 2015 年 3 月 30 日為止，網站累計流量為 51,475、瀏覽量 118,096。詳細內容請見新光人壽長照護資訊網：<http://care.skl.com.tw/>





### 行動三：保單活化服務


新光人壽配合金管會推動活化保單政策，針對國人老年及長壽可能面臨的風險提供保障，鼓勵保戶把本來預留給家人領取的傳統保單，轉換為自己可生前運用的健康險、長照險或年金險。

此舉主要為協助保戶將生活可能產生的資金缺口，例如失智、中風或者失能之後的醫療或長看費用，轉嫁給保險公司，保障面對老化風險之生活需求，讓保戶能享受無憂的老年生活。

### 行動四：業界首創發行《樂齡生活手札》

新光人壽響應政府推動「長期照護」政策及「長照十年計劃」，除了加強保戶對長照商品的重視及對未來醫療與照護費用的重視，更有感於國人在邁入老年或發生長期照護狀態時，可能無法清楚表達自己的想法，所以發展出樂齡生活專案推出《樂齡生活手札》，透過以問答引導的形式，協助撰寫者以書寫的方式預做紀錄。

另外與亞洲大學健康產業管理學系產學合作計劃，評估發展新型態保險商品及保戶服務機制，並特別設立【樂齡生活諮詢小組】，協助保戶了解手札功能，及針對手札內容，從照護、財務、稅務、保險、到生前契約的安排等，提供專業的諮詢服務。

項目	說明	
功能	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 可以「立即上手」的生活筆記書：</li> <li>1. 提醒自己一處理生活瑣事不再忘東忘西。</li> <li>2. 給家人一遇到緊急狀況不再手忙腳亂。</li> <li>• 可以幫你打理生活大小事，也能讓家人感到更安心！</li> </ul>	
手札前言	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 這是一本回顧過往及展望今後的人生會更加充實的一本手札。</li> <li>• 由回憶、情感表白及表達自己心願的幾個部分所構成的。</li> <li>• 整理出關於自己的回憶，及對家人親友的感謝。</li> </ul> <p>常言道：「天有不測風雲」，當某些突發事情發生時，已事先規劃好自己的想法、意願和留下身後多樣的告知事項，以避免家人措手不及，或不知所措。</p>	

### 行動五：全省健康講座

2014 年新光人壽持續舉辦全省健康講座，宣導推廣長期照護醫療相關資訊，包括 42 場「健康講座」、8 場「美麗人生講座」，共計 50 場講座，合計參加人數約 7,800 人次。2015 年我們將持續舉辦健康講座，並將講座主題延伸到癌症或其他疾病的預防與治療，藉此喚起國人的健康意識及風險意識。

## 成功樂齡計劃

有鑑於年長者的醫療照顧與長期照護需求不斷增加，罹患疾病的失能者之醫療及長期照護成本擴增，將造成全民健保、長期照護保險或商業保險的費用持續上漲。

對此，新光人壽於 2014 年推動「成功樂齡調查計劃」，共發放 700 份問卷，回收 621 份，其中受訪者包括 180 位員工，期望從中年人開始促進成功老化，期望能降低未來可能的醫療與長期照護花費，促進民眾健康並減少保險理賠的機會，達到保戶、公司與社會的三贏結果。

針對研究結果，新光人壽將從 2015 年起，針對會員及員工開始實施成功樂齡試辦計劃，導入「樂齡體驗中心體驗、圓滿人生手札、銀髮族生活規劃專業諮詢（免付費電話及網路諮詢）」，計畫首先將從南投開始試辦，提升大眾對成功樂齡概念之理解，及未來服務推動之基礎。


類別	目的
成功老化準備課程	協助會員及員工作好老年準備，避免因心境、健康、財務困難、財產糾紛或其他可能發生的老年困境造成後續理賠，並積極提升正向能量，順利銜接各類成功樂齡服務。
健康促進類服務	針對身體、認知、情緒、營養等健康層面進行預防及促進的服務。
醫療照顧與健康管理類服務	使已有慢性病之中老年會員具有自我照顧及健康管理的能力，對於家中有慢性病長輩的會員使其有健康管理及協助照顧家人的常識。
居住與照護安全類服務	降低健康風險與財務風險，使會員老年生活獲得基本保障。
終身學習、休閒活動、社會參與及社會支持服務	透過適當的休閒及社會參與降低健康風險，加強社會網絡與社會支持，提升心理情緒健康。





## 社會：員工CSR議題

### 勞資關係

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供完善的福利，確保員工身心均衡發展</li> <li>提供多元化溝通管道</li> </ul>	
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供具競爭力的員工薪酬福利</li> <li>規劃舉辦員工座談會，由一級主管參與傾聽員工心聲</li> </ul>	
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續檢視產業薪酬競爭力，適時推動薪酬福利措施</li> </ul>	
2014年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>舉辦員工家庭日 / 進行員工認同度調查 /</li> <li>提高員工生育補助 / 提供心理諮詢全額補助</li> </ul>	

### 人才培育與新世代人才晉用

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化員工培育訓練，提升人員素質，促進組織永續發展</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加新世代人才學習與就業接軌能力，減少企業新進人員教育成本及時程</li> </ul>
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續領導人及接班人培育計畫</li> <li>推動人才晉升計畫</li> <li>透過多元介面瞭解員工培育需求</li> <li>推動績優外勤人員重僱回聘機制</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動產學實習專案，協助新世代人才提前適應職場環境、瞭解就業方向</li> </ul>
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>計畫性建立團隊人才，強化人才多元性</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>成為提供最完整保險實習體驗之保險公司</li> <li>引導新世代人才增進對保險商品與業務行銷流程的瞭解</li> </ul>
2014年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>打造YES青年業務團隊</li> <li>啟動菁英人才管理計畫</li> <li>建置高效主動情境式行政服務系統</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>榮獲2014年保險信望愛獎最佳保險教育貢獻獎</li> <li>實習同學參加2014全國技職保險教育實習心得競賽，囊括全國第一名、第二名</li> </ul>

### 打造健康職場環境

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>提供完善的幸福健康職場</li> </ul>
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>強化員工健康促進機制</li> <li>建構「全方位身心靈照護體系」</li> </ul>
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續建置及提供員工健康安全環境</li> </ul>
2014年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>成立健身中心 / 醫學中心及教學醫院進駐健康中心 / 進行職場檢測 /</li> <li>進行員工餐廳熱量分析 / 舉辦企業抒壓日 / 推動「-3H+3D=健康零風險」計劃</li> </ul>

## ▶ 勞資關係

新光人壽從核心價值出發，視人才為永續經營的重要資產，用人唯才，唯才是用，新光人壽不自許成為提供保戶優質保障的標竿企業，更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，我們藉由多元增員及招募管道，積極培育多元背景人才，鼓勵在職員工進行跨部門、跨單位輪調，達到最適化內部晉升及外部引進人力結構比例。

截至 2014 年底止，新光人壽員工總數為 11,877 人 (不含展業人員)，依工作性質與場所區分為內勤人員\* (含總公司、服務中心及業務單位) 與外勤人員\*，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，其中不定期契約人員佔比超過 99%。

\*註：內勤人員包含壽保區主任、壽保處長、三階處經理、專辦派任處經理。

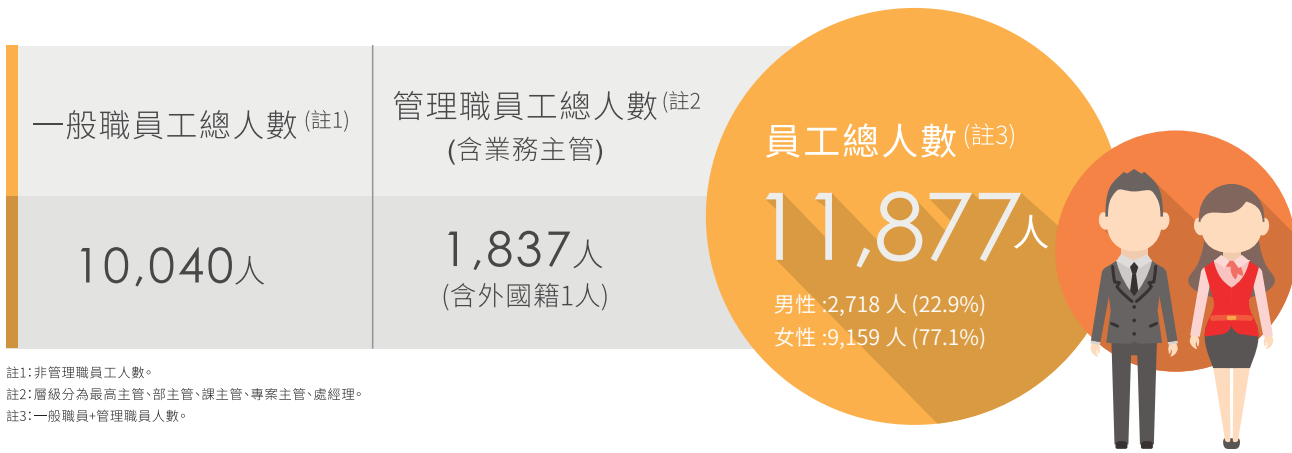
\*註：外勤人員不包含展業人員 1,714 人 (男性 :328 人、女性 :1,386 人)。



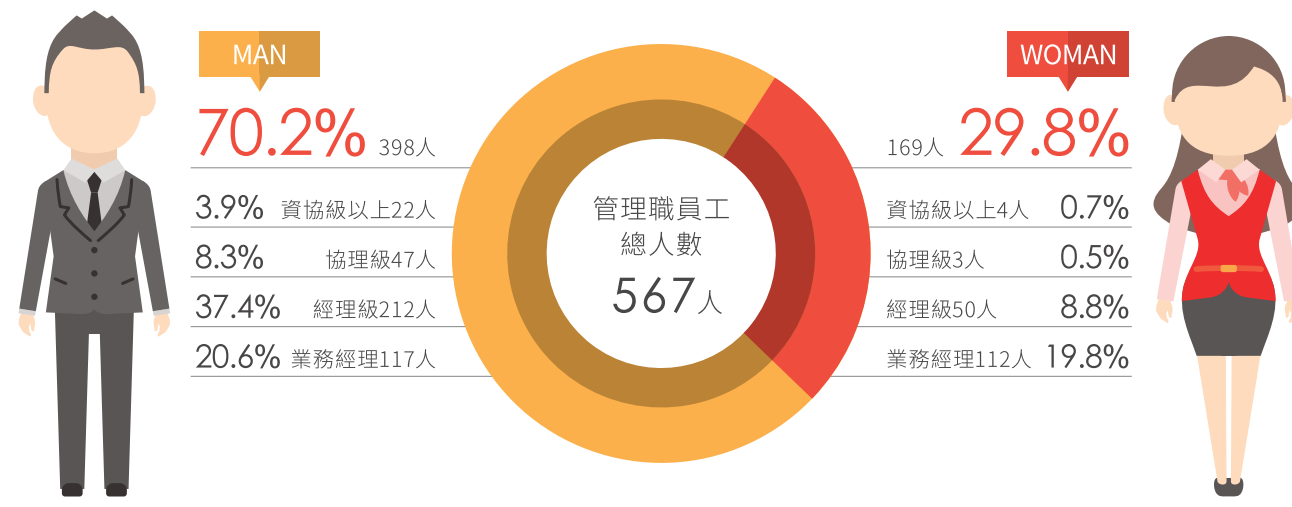


# 人力結構

## 2014年總員工僱用狀況

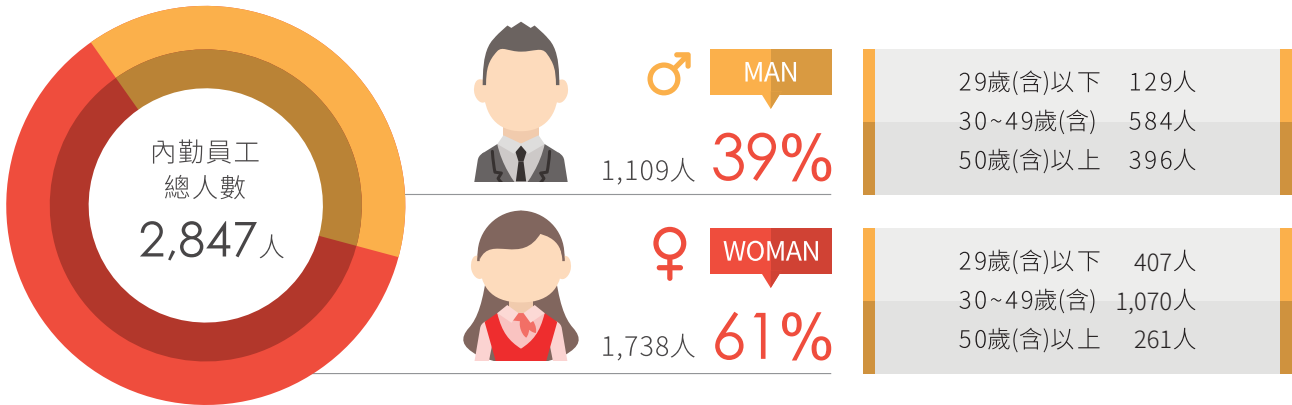


## 2014年內勤員工管理職僱用狀況

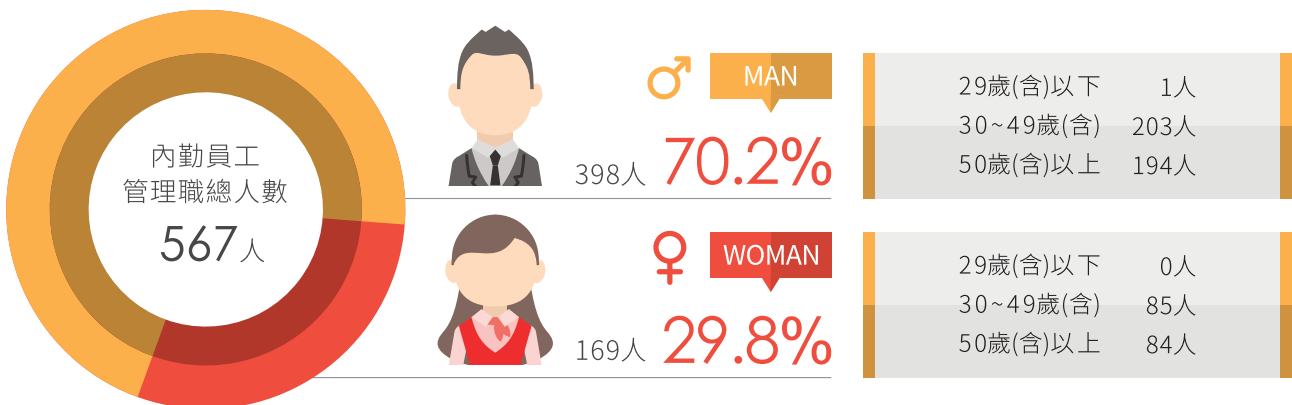


管理職員工定義說明:  
 資協級以上人數: 職位層級為最高主管及董事長、總經理  
 協理級人數: 職位層級為部主管  
 經理級人數: 職位層級為課主管、專案主管  
 業務經理: 職位層級為處經理、處長

### 2014年內勤員工男女年齡層僱用狀況

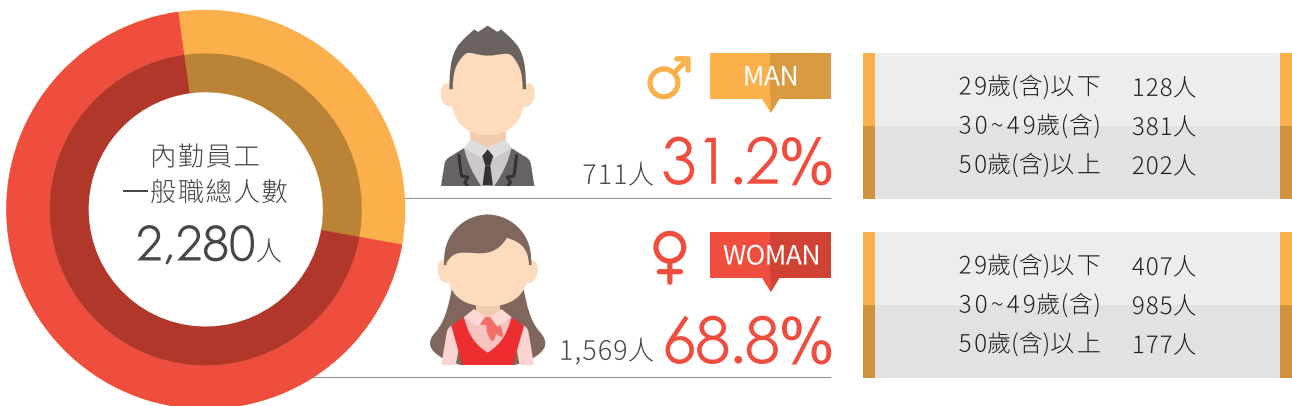


### 2014年內勤員工管理職男女年齡層僱用狀況



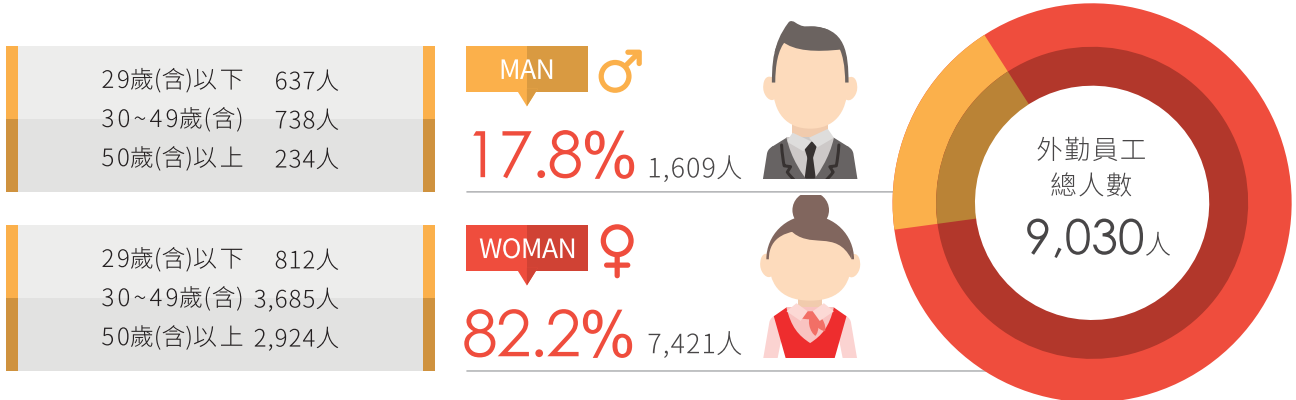
註：內勤管理職為業務經理、經理級、協理級、資深協理級以上人員。

### 2014年內勤員工一般職男女年齡層僱用狀況

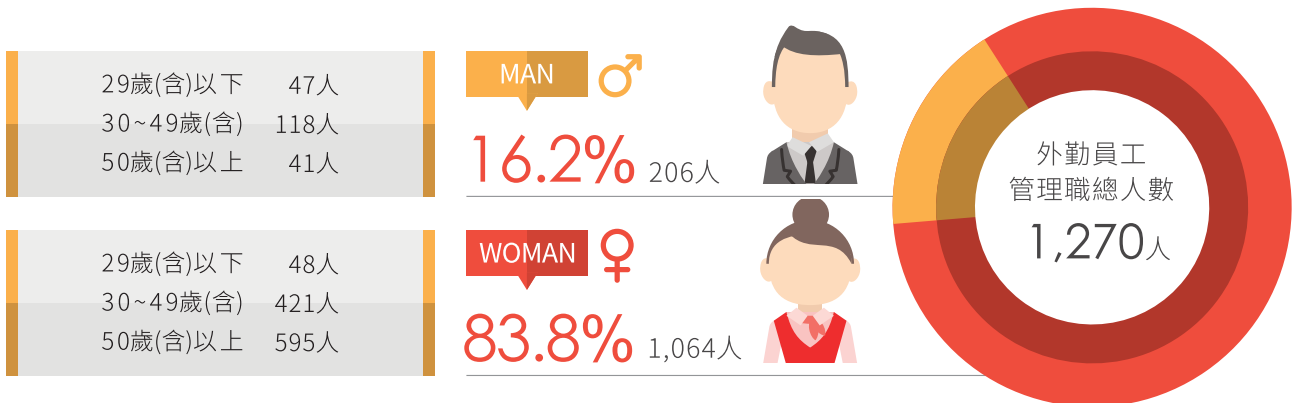




### 2014年外勤員工男女年齡層僱用狀況

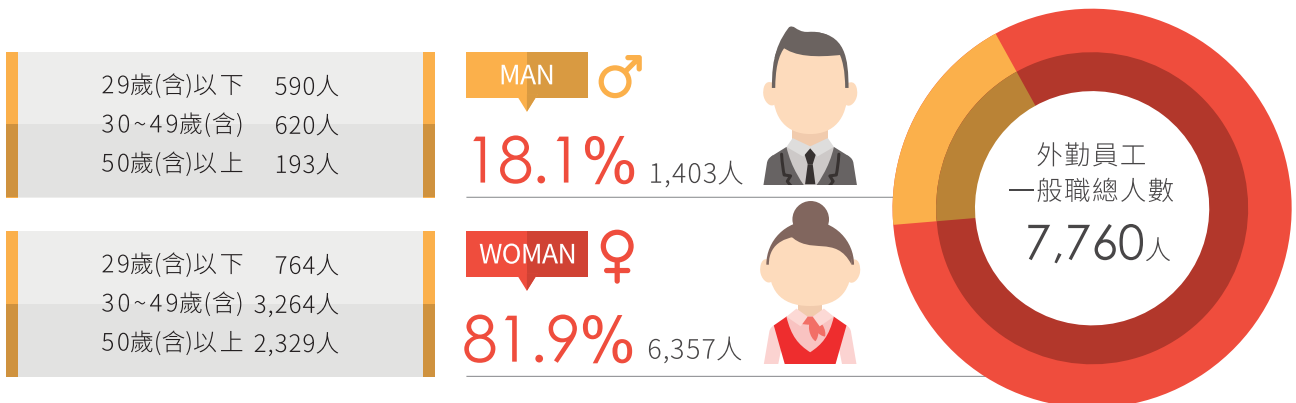


### 2014年外勤員工管理職男女年齡層僱用狀況



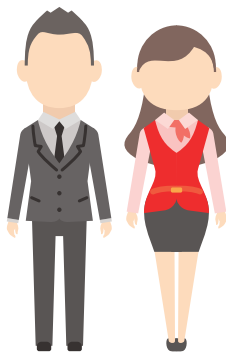
註：外勤管理職為區經理。

### 2014年外勤員工一般職男女年齡層僱用狀況

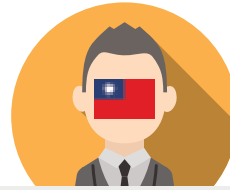


2014 年外勤員工總數為 9,030 人，均為不定期契約人員；其中業務主管 1,270 人 (本項業務主管為區經理)，非業務主管 7,760 人 (本項非業務主管為組長)。

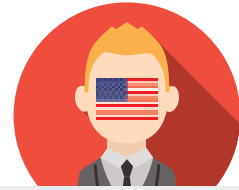
新光人壽為業界少數提供正式業務人員基本保障工資 (19,273 元) 的公司，且在在尚未正式任用前，我們會提供一個月 3,100 元津貼，也由於對考核之執行較為嚴格，造成定著率略低於同業。



### 2014年管理職員工國籍分配



台灣籍 1,836 人



美國籍 1 人

### 2014年員工國籍分配

本國籍員工

11,876 人

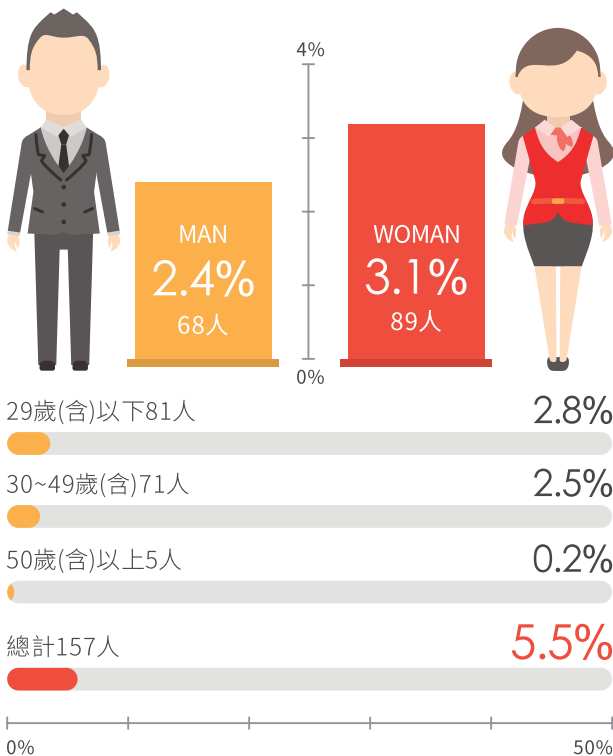
外國籍員工

1 人

員工總數

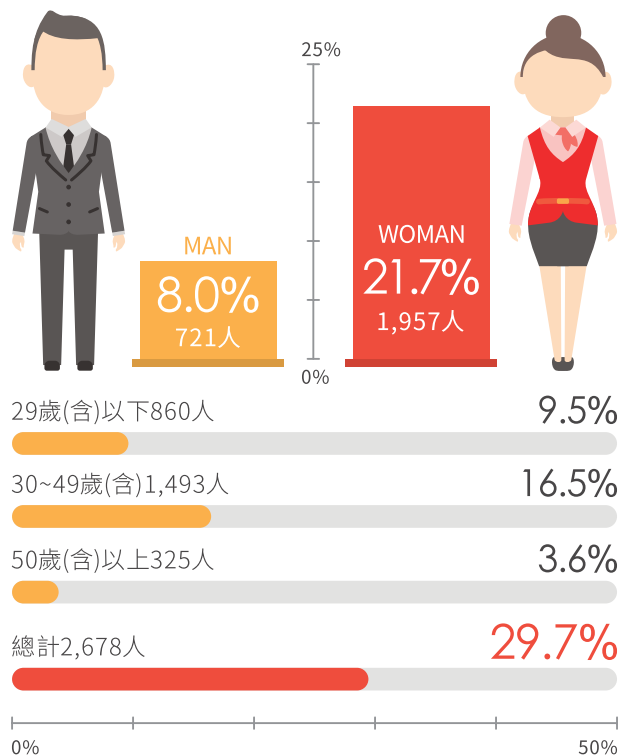
11,877 人

### 2014年內勤員工離職狀況



註：人員離職數採樣區間為該年度12月31日前離職員工。

### 2014年外勤員工離職狀況

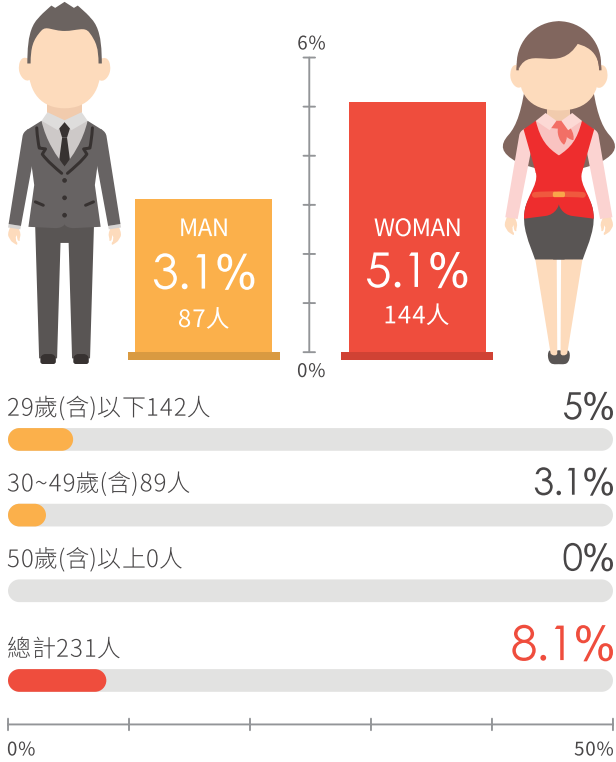


註：人員離職數採樣區間為該年度12月31日前離職員工。

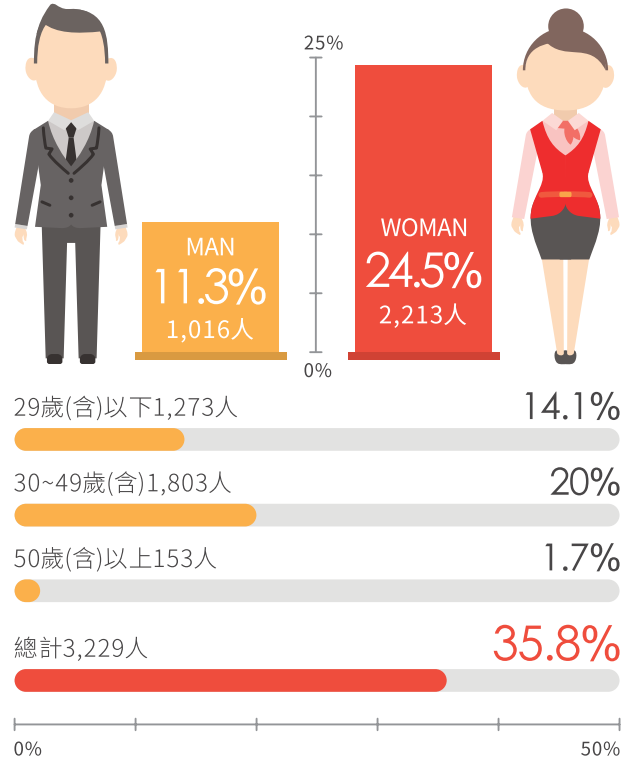




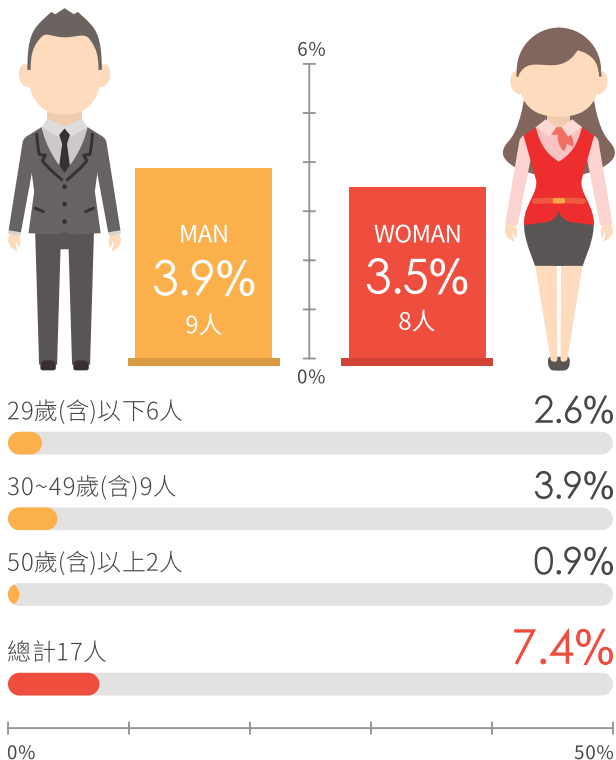
### 2014年內勤新進員工僱用狀況



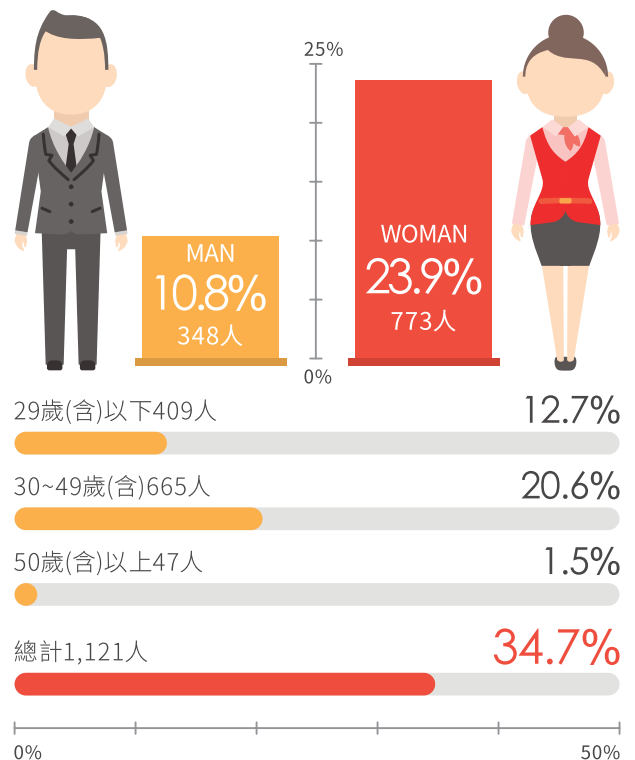
### 2014年外勤新進員工僱用狀況



### 2014年內勤新進員工離職狀況



### 2014年外勤新進員工離職狀況



註1:新進員工離職率=當年度新進員工離職數/當年度新進員工總數。  
註2:新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。

## 透明化聘僱與獎酬

新光人壽在進行員工招募及薪資核定时，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，同時，我們禁止聘僱 16 歲以下童工，並消弭各種可能之強迫勞動之情事發生。

### 穩定安心的員工獎酬

我們提供內勤人員優於國內法令規定基本工資，並按其職責、能力與績效貢獻度，提供合理的薪資與獎勵。

為保障無經驗新進人員基本生活需求，我們在 2013 年調高新進人員敘薪標準（最低起薪標準調幅高達 13%），另增加新進人員前 3 年特別調薪保障規範，提升新進人員安定感，全心投入工作。

### 近三年男女薪資比率

職級	職位層級	2012	2013	2014
管理職	最高主管	92%	84%	80%
	部主管	89%	95%	103%
	課主管(含專案主管)	95%	95%	96%
	處經理	97%	99%	101%
一般職	資深專業人員	90%	90%	90%
	專業人員	91%	90%	90%

註：專業人員為五、六職等，資深專業人員為七、八職等。

註：外勤人員僅考慮基本工資(不含業績變動薪)的情況下，不分性別或年資，基本工資相同的。  
故區經理薪資女性/男性=100%，組長薪資女性/男性=100%。



2014 年因表現優秀而記功或嘉獎之員工達 102 人次。總計核發個人獎金共 199,000 元、部室團康獎金共 579,000 元。

另每年度依「人身保險業優秀從業人員表揚辦法」遴選優秀內勤、外勤員工並公開表揚。依 2013 年員工之表現，於 2014 年選出 6 名內勤及 21 名外勤員工為優秀從業人員，並請總經理及一級主管親自致贈獎牌及禮品。

績效獎金	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
專業技術獎金	專業暨技術獎勵津貼與獎金
特殊績效獎金	依業務性質訂定相關特殊績效獎金規範，視業務達成狀況核發
員工紅利	若該年度決算有盈餘，會提撥剩餘金額的百分之一作為員工紅利。(依法完成各項提撥後之盈餘)

### 2014 年新進人員男女薪資範圍與當地基本工資比較

薪資保障	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 27,000， 另依經驗、學歷調整	最低 27,000， 另依經驗、學歷調整	最低 19,273 元， 另會依業績績效調整	最低 19,273 元， 另會依業績績效調整
新光人壽新進人員薪資 與台灣基本工資比率	1.40 : 1	1.40 : 1	1 : 1	1 : 1

註 1：內勤人員依 2014 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 (19,273)。

註 2：外勤人員依 2014 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 (19,273)。



## 完善員工福利

新光人壽本著「誠信、回饋」的經營理念，對員工福利投注最大心力，按職務類別設計不同的福利組合，合理反映不同職務的需求。我們亦依法成立財團法人職工福利委員會，設立職工福利社，負責規劃及推動員工福利事項。

### 新光人壽員工福利項目

#### 休假福利

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

#### 保險福利

為員工投保勞工保險、全民健康保險外，並提供員工優惠費率投保各式團體保險（壽險、意外險、醫療險與防癌險），特別是所有外勤員工皆享有每年健檢之福利。另就特定職務人員與派駐海外人員公費提供意外險、旅平險等保障。

#### 健康照護福利

提供內勤員工每年定期健康檢查、外勤人員每3年定期健康檢查，於2014年改為每年定期健康檢查。公司配置醫師提供體檢服務與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR急救訓練、提供防疫照護（施打流感疫苗、設置乾洗手及量測體溫等防疫物品）；為積極推動員工養成良好健身習慣，職工福利委員會亦補助多個運動社團。

#### 員工關係促進福利

我們規劃年終晚會摸彩、社團活動補助、旅遊補助、員工表揚等員工促進福利。2014年分北、中、南部在全台灣舉辦四場員工家庭日活動，員工出席率近八成，實際參與人數總計約10,000人，參與員

工整體滿意度達到91.99%。活動也透過贊助公益、園遊會、趣味競賽及藝人演唱會等活動，凝聚員工向心力、增進親屬認同感。

#### 退休福利

我們按勞基法規定，替選擇舊制及選擇新制但保留舊制年資的勞工，按月繼續提撥勞工退休準備金，同時亦依勞工退休金條例規定，替選擇新制的勞工按月提撥不低於薪資6%存儲，遇員工成就退休條件時依法給付退休金，另提供退休紀念品。其中成就退休條件更是優於勞動法令標準，寬廣員工生涯選擇。

#### 增修撫卹辦法 善盡外勤人員照顧責任

為避免發生資深外勤人員，在屆齡退休前遭受非因公身故之狀況，新光人壽感念其對公司之奉獻，著手修訂「外勤人員管理辦法」，新增撫卹金項目，落實照顧資深外勤人員之責任。包括：

- 勞動基準法退休金制度者，非因職業災害而致死亡時，按其死亡時之服務年資，每滿一年，給予一個月基本工資（依身故當時之基本工資規範）之撫卹金，合計最高以二十個月為限。
- 適用勞工退休金條例制度者，非因職業災害而致死亡時，則按前述規定計算所得之撫卹金總額，減除公司按月已提繳之勞工退休金總額之餘額，發給撫卹金。
- 服務年資之計算：滿半年以上以一年計算，未滿半年以半年計。

## 生活福利

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

福利團購網「新光·友購站」，讓員工享有物超所值購物服務，並將網站經營效益轉由職工福利委員會運用於提昇員工福利。2014 年底為止，上架商品數為 6,510 項，業績較 2013 年成長 5.92 倍。

## 自主學習福利

我們鼓勵員工取得專業證照、學位進修、外語及電腦研修等並提供補助與獎勵，另於總公司設置圖書室，不定期購買新書供員工借閱，提供員工充實新知、調劑身心、紓解壓力的管道。

為進一步提供更完備的知識共享平台，2014 年與電子書商合作，推出 24 小時不打烊的「新光人壽

數位圖書館」，讓員工不論在任何時間、地點，都能透過手機、平板或個人電腦進入數位圖書館吸取各項最新的資訊。

## 婚育福利

提供育嬰留職停薪、設置哺乳室供同仁於正常出勤時間內哺乳、撫育子女工時調整、托育優惠。2014 年獲得各縣市政府「優良哺乳室評選」之肯定：

- (1)台中市：職場組第二名。
- (2)台南市：非依法設置機關(構)組第三名。
- (3)高雄市：職場組特優獎。

新光人壽提供良好的育嬰留職停薪制度，維護員工工作權利與機會，2014 年申請育嬰留職停薪者計 76 人。自 2014 年起結婚補助由 8,000 元調升至 14,000 元，生育補助由 2,000 元 / 胎提升至 6,000 元 / 胎。

## 2014 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

項目	全體員工						總計
	內勤人員		外勤人員		男	女	
	男	女	男	女			
2014年符合育嬰留停申請資格人數	67	159	14	154	81	313	394
2014年實際申請育嬰留停人數	0	15	5	56	5	71	76
2014年應復職人數(A)	0	27	10	112	10	139	149
2014年復職人數(B)	0	24	8	98	8	122	130
復職率=(B)/(A)	-	89%	80%	88%	80%	88%	87%
2013年復職人數(C)	1	30	5	26	6	56	62
2013年復職後持續工作一年的人數(D)	1	28	5	16	6	44	50
留任率=(D)/(C)	100%	93%	100%	62%	100%	79%	81%

註 1：“2014 年符合申請育嬰留停申請資格人數”是以 3 年內（2012-2014 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2：“2014 年應復職人數”包含 2012 年申請並應於 2014 年復職、2013 年申請並應於 2014 年復職、2014 年申請並應於 2014 年復職的人數。

註 3：“2014 年復職人數”包含 2012 年申請並於 2014 年復職、2013 年申請並於 2014 年復職、2014 年申請並於 2014 年復職的人數。

註 4：“2014 年留任率”=2013 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2013 年復職人數。

註 5：以上未復職原因包括繼續申請留停的人數。



## 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。2014 年共計有 16 個社團，參與人數 2,291 人，補助金額為 165 萬元，自 2011 年起累計共補助 629 萬元。

## 推動企業志工服務

為發揮企業責任，提昇員工自我的價值感，新光人壽從 2013 年開始規劃企業志工，並自 2014 年起招募員工加入『新光志工』行列，連結非營利團體的志工需求，鼓勵員工於工作之外，能展開視野、瞭解社會的需求，將工作壓力轉化為工作活力，透過實際的付出及參與，共同為社會貢獻心力。

我們設置訂定『志工服務假』及『獎勵制度』，鼓勵員工積極參與公益服務，2014 年招募 2,369 位員工參與，服務時數達 9,002 小時。未來每年將規劃不同的活動主題，訂定一天作為企業志工日，鼓勵員工參與社會服務工作，培養企業志工文化。

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。



## 新光人壽企業志工



## 退休員工參與志工活動

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。對此，我們成立了「新光樂活志工社」，目前社員共有 511 位，其中 28 位為退休員工，比例為 5%。2014 年志工社總計舉辦了 79 場樂活志工社的活動，共吸引 847 名員工的參與及支持。

## 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 2014 年底會員數已達 1,588 人。

## 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基本人權、尊嚴與隱私。

為促進兩性平等的工作環境，除公告性騷擾防治法宣導外，亦訂定了「新光人壽對性騷擾防治的政策申明、申訴、調查及處理機制」，提供包含申訴單位、申訴信箱、性騷擾申訴處理委員會及懲處等規定，並公告於員工內網，讓員工都能藉由了解兩性相處規範，保障自身權益並防止及杜絕性騷擾事件的發生，員工可透過 [shinkong113@skl.com.tw](mailto:shinkong113@skl.com.tw) 反應相關申訴事件。

### 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，我們在每年年底調查內勤員工調任意向，再透過職位輪調方式，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	2014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。	779
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。	8
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。	9

### 推動彈性工時

考量員工兼顧工作及家庭生活平衡需求，新光人壽資訊中心實施彈性工時制度，讓員工得視個別需求調整上下班時間（如接送小孩或照顧長輩），滿足員工在工作中仍必須照顧到家庭成員之需求。

### 多元化就業機會

新光人壽尊重原住民族群工作權益，8年前即訂定「增員原住民族獎勵辦法」，提供原住民就業機會。截至2014年底，累積已提供原住民族群1,100多個外勤就業機會。

政策	增員原住民族獎勵辦法
獎勵機制	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。
成果	1. 2012年至2014年每年僱用原住民人數約134人。 2. 累計核發原住民就業獎勵金約365萬元。

此外，我們自2013年起，主動於歲時祭儀紀念日時，核發予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	2012年	2013年	2014年
原住民僱用人數	112人	136人	153人
身心障礙員工僱用人數	140人	155人	152人

註：(1) 統計時間為2014年12月。

(2) 法定應僱用人數為121人，故原住民及身心障礙員工均超額雇用。



## 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，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。

## 退休員工回聘機制

新光人壽訂有「退休重僱專案」，可用專案模式開放退休人員於退休時可申請回聘為組長，經公司審核通過者以其退休職等重新聘用，2014年退休回聘人數為207人，鼓勵退休員工退而不休，持續貢獻其職場經驗。

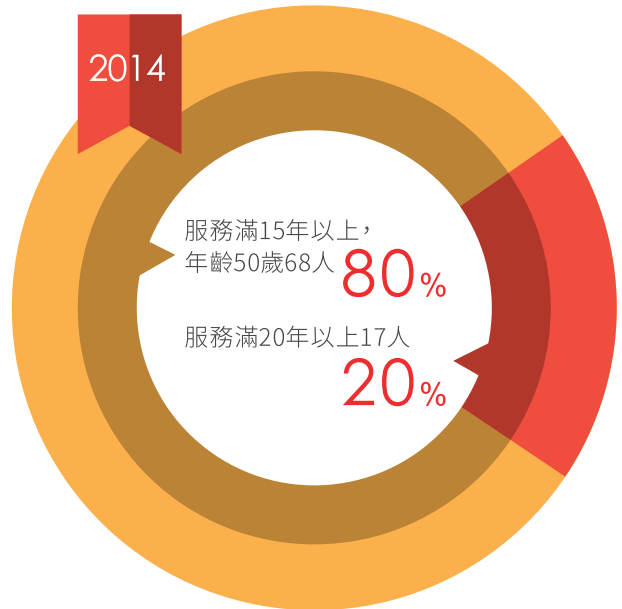


2014年管理職辦理優退制度退休狀況



● 年度管理職辦理退休總計 9人

2014年非管理職自願申請提前退休狀況



● 年度退休總計 85人

註：優退機制目前僅適用於內勤人員

## 員工行為準則

新光人壽重視從業人員的道德操守，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。

我們落實要求所有員工遵守本規範，確保新光人壽及所有利害相關者的權益。2014年，依相關獎懲規定辦理獎勵案件共17件，合計獎勵102人；懲處案件共54件，合計處分57人，建立賞罰分明之企業文化。



### 於專業導向方面，我們要求員工遵守：

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

### 面對保戶及潛在保戶上，我們要求員工善盡以下責任：

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





## 重視員工聲音

新光人壽提供多元溝通管道，包含新人座談會、績效面談、跨部門意見發表區、員工辭職懇談、員工申訴管道、員工認同度調查等，讓員工有開放的平台反映意見。

此外，新光人壽員工分別於台北市、新北市、新竹市、台中市、南投縣、雲林縣、彰化縣、高雄市成立工會，作為另一種員工與公司溝通之管道。

### 暢通申訴管道

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。

截至 2014 年底止，員工共提出了 12 件申訴 (業績品管 3 件、調動 2 件、績效考核 1 件、人員管理 5 件、勞動條件 1 件)，受理 7 件，而藉由員工申訴進行內部管理改善或辦法檢視者有 5 件，共有效解決件數 \*11 件。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。

\* 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。

### 員工意見回饋管道

新進人員	新人座談會	定期辦理新進人員訓練，於結訓前舉辦新人座談會，讓新進人員充分反映意見。
	回訓研討會	新進員工到職一年內，邀請人資主管與新人對談，讓新進人員更瞭解公司制度，並適度反應其就職之心聲，除作為員工制度改善之參考，也藉此提升新進員工對公司之認同感。
內、外勤員工	跨部門意見發表區	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。
	員工懇談	安排員工懇談，釐清及分析其建議原因，瞭解員工對公司之回饋，改善及回應員工需求。
	員工提案制度	為傾聽員工意見，建立創新思維，以核發獎金之方式鼓勵全體員工參與提案。2014 年共 9 件提案獲獎，總計發出 54,000 元獎金。



## 績效與職涯發展檢視

為使員工擁有明確的職涯發展方向，新光人壽內勤人員每年有三次正式績效溝通，由主管與員工共同檢視工作達成情形，使員工從工作中學習與成長。

## 員工認同度調查

2014 年我們進行了「員工認同度調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及建議。根據調查分析結果，新光人壽員工對 1. 工作內容、2. 工作環境、3. 薪資福利、4. 經營管理等面向之整體認同度達到 72.3%，惟普遍期望能夠加強與高階主管之溝通管道。

為回應員工聲音，我們規劃於 2015 年舉辦員工座談會，由一級主管參與傾聽員工心聲，強化管理與基層員工之交流。



## 績效與職涯發展檢視

內勤員工	外勤員工
1. 期初目標設定，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。	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。

註：4 週等於 1 個工作月

## 內勤員工接受正式績效評估和審核狀況

指標	2014年
內勤員工接受正式績效評估和審核的百分比	95.8%

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）、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（服務未滿 3 個月）所致。

## 外勤員工接受正式績效評估和審核狀況

指標	2014年
外勤員工接受正式績效評估和審核的百分比	93.8%

註 1：核薪人數係指：以當年度 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：考核人數係指當年度第四季（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）。

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。

# ▶ 專業培育與訓練

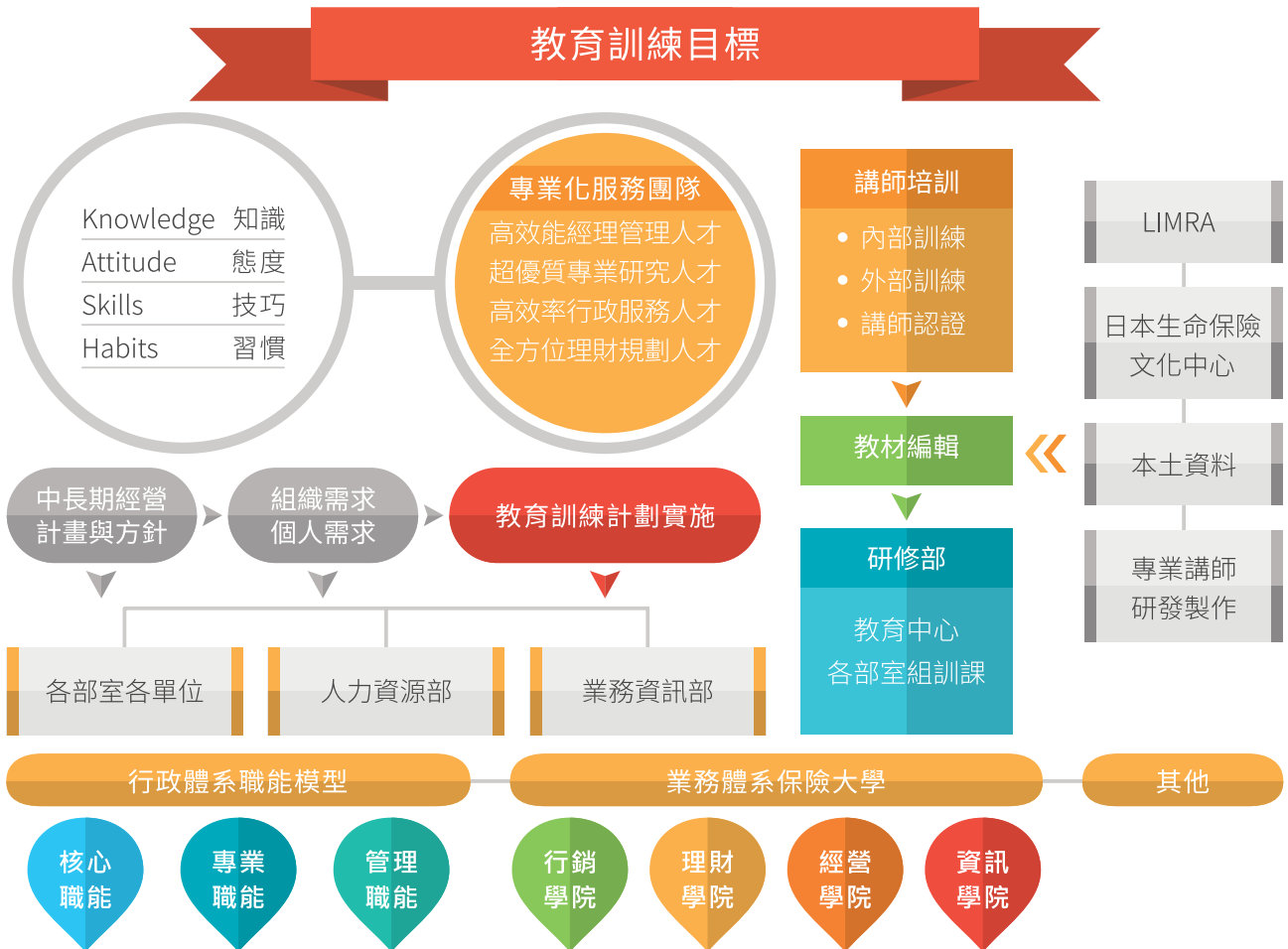
為提供保戶更專業、更貼近需求的服務，新光人壽致力於提升員工保險專業，每年提撥上億元的教育訓練費用，長期培育壽險人才。過去曾獲得國家級人力創新獎、TTQS 訓練品質系統銀牌；在數位學習部分，更獲得全國第一家經濟部頂級「AAA」認證。

2013-2014 年期間，新光人壽則獲得第 15、16 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等肯定，展現新光人壽在人才培育的投入與成果。

## 新光人壽人才培訓策略

新光人壽訓練體系主要分為業務體系 (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，讓員工多元化學習，有效開拓職涯發展路徑。然無論針對內外勤體系，新光人壽皆依循下列三大策略主軸進行人才培訓，以達強化人才庫、永續經營的目標：

- (1) 培育專業人才，深耕壽險市場。
- (2) 打造菁英人才庫，強化領導梯隊。
- (3) 培育跨領域人才，永續人才傳承。





### 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
2014 年	66,390	1,738	38	44,031	1,109	40	39

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：內訓為人力資源主辦內勤訓練、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）。

### 近三年員工訓練狀況及投入教育訓練年度總費用

項目/年度	2012年	2013年	2014年
訓練課程總時數	198,378	199,698	682,359
教育經費 ( 佰萬元 (NT))	80.75	87.44	126.65
員工每人平均訓練時數	17.35	17.32	57.45
員工每人平均訓練費用 ( 元 )	7,063	7,584	10,664

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 2：2014 年強化網路聯播早會、業務人員訓練及法令遵循數位課程，提升訓練總時數。

註 3：2014 年因啟動新一期領導梯隊並重點發展菁英人才庫、增加國外派訓資源，提高教育訓練經費。



新光人壽致力於協助內、外勤人員的專業養成，並提供相關證照獎勵與研修補助，鼓勵取得壽險知識及專業相關證照，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保戶理財規劃，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，滿足廣大保戶的需求。

### 行政人員證照取得狀況

	2012年	2013年	2014年
證照取得人數（累計值）	8,018	8,676	8,643

### 外勤人員認證通過人數

項目/年度	2012年	2013年	2014年
1. 壽險外勤人員專業測驗	2,103	1,892	2,429
2. 非投資型商品外幣測驗	1,418	1,178	1,588
3. 投資型商品專業測驗	596	1,277	852
4. 美國百萬圓桌會議 (MDRT)	25	37	66

註：美國百萬圓桌會議 (MDRT) 統計為當年度會員人數

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 (FLMI)、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、ISC2、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。

## 完善的新人訓練

新光人壽重視新進員工的培育，針對內、外勤新進人員，備有完整的培育計劃，主要目的為讓新進人員到職後能儘速產生安定感，全心投入工作。

透過完善的領航員制度、嶄新的「新進人員學程」、新進人員敘薪暨保障規範、國外派訓的機會及職涯發展路徑，多面向的制度實施，2014年新光人壽新進人員留置率達到93%，較2013年提升9%。

### 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。

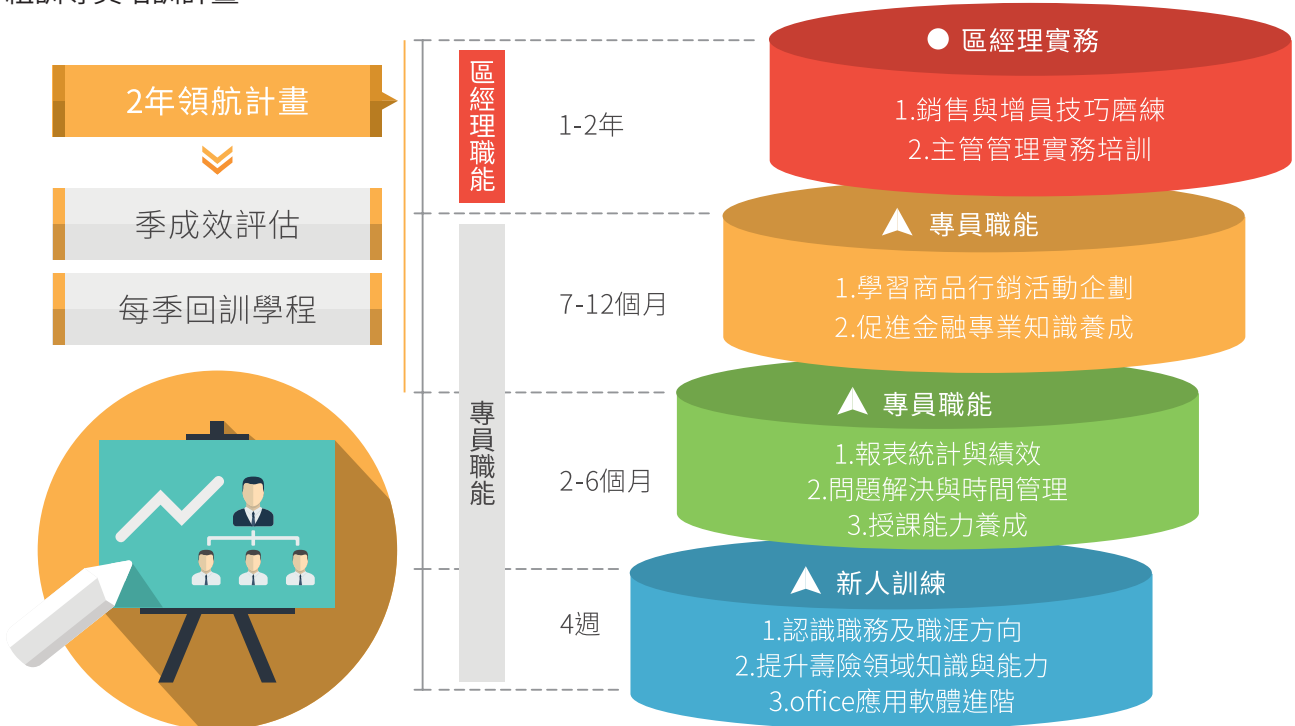
組訓專員自1977年起開始招募第一期，迄今已招募共71期，累積聘任上千人次，2014年在職人數超過五百多人，其中近五成任職公司內外勤各類管理職，為新光人壽主要幹部人才來源。

### 內勤行政人員

#### 新光人壽新進內勤行政人員訓練機制

目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>瞭解組織願景、價值觀、規章及相關人資制度。</li> <li>認同企業文化、公司核心價值。</li> <li>掌握人際互動、協調溝通。</li> <li>凝聚組織向心力、團隊合作。</li> </ul>
學程	<ul style="list-style-type: none"> <li>第一階段「數位課程學習+領航計畫」</li> <li>第二階段「新光新星活力營~集訓課程」</li> <li>第三階段「團隊共識建立~職能深化課程」</li> <li>第四階段「新光加油站~新人回訓研討會」</li> </ul>

#### 組訓專員培訓計畫





## YES(Young、Electronic、Sales) 專案

2014 年我們啟動 YES 增員專案，打造新型態三階業務體系，並以年輕、電子化、業務三元素，及年輕 e 化的外勤人員團隊作為招募主軸。2014 年 4 個專案通訊處共招募 96 人，2015 年又增加 5 個專案通訊處，預計招募 140 人。招募對象主要遴選 35 歲以下之青年主管，作為組織發展的主軸，專責招募、訓練等事宜。

YES 專案通訊處轄下所有外勤人員，除提供財務補助金計劃外，於培育計劃開始即配備最新款的平板電腦 iPad-Air2，輕鬆打造年輕 e 化之銷售專業團隊。YES 專案通訊處並作為產學合作的核心單位，積極參與各項校園合作及活動舉辦，積極拓展年輕族群及校園市場。

## 漾專案：加速晉升計劃

新光人壽不斷致力於加強新人培訓，及提高工作福利待遇，吸引及留任優秀之業務人才。

我們於 2011 年啟動「漾」專案，提供大學以上的畢業生專屬的「漾」青年主管培育計劃，以創新業界的「服務展業專案」搭配提供新人「一畝田」，協助業務新人成為保險專才，定著率也維持在一定水準之上。

2015 年新光人壽將藉由 YOUNG 成員的跨處晉升計劃，帶動 YOUNG 成員加速晉升業務主管的理想。同時「漾」計劃將持續擴大招募 300 名青年儲備幹部，期許持續強化組織戰術，培育更多青年優秀主管人才。

專案/項目	訓練總時數	總參與人數	投入金額
漾專案 - 新人班	624 時	209 人	197 萬
漾專案 - 回訓班	266 時	619 人	81 萬

定著率*	2012年	2013年	2014年	總計
漾成員	71.1%	68.8%	68.5%	69.0%
新進組長 (不含漾)	34.5%	44.7%	44.7%	40.9%

註：計算說明

各年度分別觀察漾及新進組長（不含漾）的母體資料，以其「登錄日」起一年內是否「註銷」來判別在職與否，如果無「註銷登錄日」或「註銷登錄日」在登錄日起一年後，皆視其為在職以計算定著率。

## 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。

### 組訓專員

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

目的	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 培養組訓專員允文允武能力。</li> <li>• 發展組訓專員成為優質的業務儲備幹部。</li> <li>• 培育營運企劃及行銷管理人才。</li> </ul>
階段	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 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。</li> <li>• 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)。</li> </ul>

### 內勤行政人員

我們在 2010~2014 年建構學習地圖，以營運行政為首發，快速完成 12 個部室學習地圖建置及發展，並以團隊工作坊方式複製成功經驗，截至 2014 年底止，總共已完成 29 個部室學習地圖，共計 1,816 項的能力項目，建置率達 55%，並規劃在 2015-2016 年完成全公司學習地圖建置。

在完成學習地圖建置後，我們依此進行專業職員工能力評鑑，做為員工個人發展計畫依據，建構相對應之人才培育機制，截至 2014 年底止，共已完成 1,380 人能力評鑑。



### 新光人壽學習地圖特色

專業能力體檢， 聚焦個人發展	成功經驗複製	培養跨領域 專業人才
加速提升及傳承 部室專業	將專業學習地圖推動至後勤行政等系統進行，預計 2015-2016 年完成全公司部室學習地圖建置。	透過全公司專業學習地圖建置，擴充人員能力發展之學習廣度，並推動績優人才工作輪調，實現培養跨領域專業人才之目標。





## 菁英人才管理計畫

金融經營環境日益挑戰、兩岸產業人才需求的趨動下及企業人力逐漸老化情形下，如何培育接班人才，已成重要關鍵議題。新光人壽自 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，盤點出各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準 (成功典範)，培育主管儲備人選。

2014 年新光人壽瞄準組織需求，啟動接班人計

劃，藉由「接班人計劃三部曲」，計畫性檢視、評估與培育課主管 (含) 以上管理職人才，以達成「人才世代交替，強化業務活力」之策略方針。同時也擴大領導梯隊的涵蓋範圍，藉由加速領導力發展專案，全面提升管理職能，引領新光人壽拓展新格局與市場價值。

接班人計劃首部曲	接班人計劃首部曲盤點符合公司整體發展策略需求之接班人選名單 (課主管 (含) 以上管理職缺)。
接班人計劃二部曲	由各權責主管與所轄接班人選共同討論，決定發展目標，訂定 IDP 個人發展計劃，接班人選負起完成 IDP 之承諾與責任，權責主管指導、協調發展資源、追蹤進度與成效。
接班人計劃三部曲	結合「人資管理發展系統 (HRMDS)」管理人才資料、建立接班人計劃樹狀圖，以長期維護運作接班人計劃，藉此與其他人資模組整合，發揮綜效。

## 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、最高主管、部主管、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) 並運用於選才育才參考。
領導力健檢	辦理線上多維度評量回饋，進行管理職能盤點。	定期舉行課主管領導力盤點，2014 年擴大對部室主管及課主管進行全面盤點，受評者 288 人、評量者 3,217 人，回饋率達 92%。
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) 搭配教練 (Coaching) 制度及職能訓練課程，以提升領導力。	2014 年多維度評量於年底施行，規劃於 2015 年展開 IDP 作業。
建構領導人才庫	透過標準化機制遴選菁英人才，量身訂作加速發展計畫，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	行政體系： 統計至 2014 年底，已有 1 位晉升至最高主管、14 位晉升部主管、11 位晉升課主管。 業務體系： 統計至 2014 年底，已有 9 位晉升業務課主管、63 位晉升處經理。

## 培育國際人才

為提升員工專業能力、拓展員工的國際視野，新光人壽每年皆會遴選適合的員工參與國際論壇、研討會、商務會議、及商務考察，選派人員遍佈各層級之員工。2014 年總計 181 人次出席，投入 572 萬元之培育經費。

諸如科隆再保研討會、FALIA 研討會、GSAM 研討會、巴克萊銀行參訪等國際研討會在內，2014 年新光人壽派出 8 位業務主管，參加於馬來西亞舉辦的 MDRT 體驗營，學習世界級的業務銷售經驗。

## 協助新世代接軌職場

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，提供在校學生實務學習、教育訓練成長環境與就業機會，奠定未來就業良好基礎。

2014 年增加與逢甲大學、政治大學、元智大學合作，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。



## 培育內部講師

新光人壽由企業提供培訓資源，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。

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 2014 年專任講師專業職能發展計畫，投入 118.4 萬，協助專任講師持續成長，進而提供外勤人員專業培育與訓練。

專案	說明	成果
獎助學金暨保證就業專案	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。	共計 36 名學生受惠，已有 22 名學生於畢業後於新光人壽任職。
校園卓越人才暑期實習專案	透過實習及引導回饋機制，讓學生從工作中實踐在校所學，並深入了解保險業運作，作為未來職涯規劃之參考。	共計 33 名學生受惠。
保險實務課程	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，推展保險教育工作及強化學生實務經驗。	淡江大學、德明財經科大、真理大學、高雄第一科大、銘傳大學、台北商業大學實施，每學年上課學生超過 400 人次。
專題講座	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。	國立中山大學、政治大學、中國科技大學等校實施，每學年上課學生超過 500 人次。
企業參訪	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。	共計 7 個大學系所單位參訪。



## 網路聯播早會 學習無距離

我們透過網路開播節目，讓教育訓練突破既有的時空限制，讓所有外勤人員隨時可以透過網路取得所需資訊。

「新光人壽聯播早會」自開播以來，從一星期一集節目，至 2014 年擴大至一星期五期節目，總計播放了 2,951 分鐘，比 2013 年多了一千分鐘以上，豐富的內容與知識，提供所有的外勤人員更多元化的訓練內容。

除了既有的業務推展節目，2014 年起更增架了多項專題節目，及保單行政相關業務、行動商務、財經月報、樂活人生等各項節目。

而為確保網路聯播早會內容符合外勤人員所需，我們每月定期進行問卷調查，瞭解外勤人員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，2014 年度的平均滿意度為 94%。

### e 動達人

因應行動商務的興起，新光人壽亦全面推廣業務人員「行動力」，2014 年推出「e 動達人」計劃。強調學習在地化、行銷科技化、單位電子化以及業務行動化四大方針，建立交流平台，全面加速單位 e 化並提升外勤人員的行動化 (M 化) 程度。

### 新光人壽 e 動達人

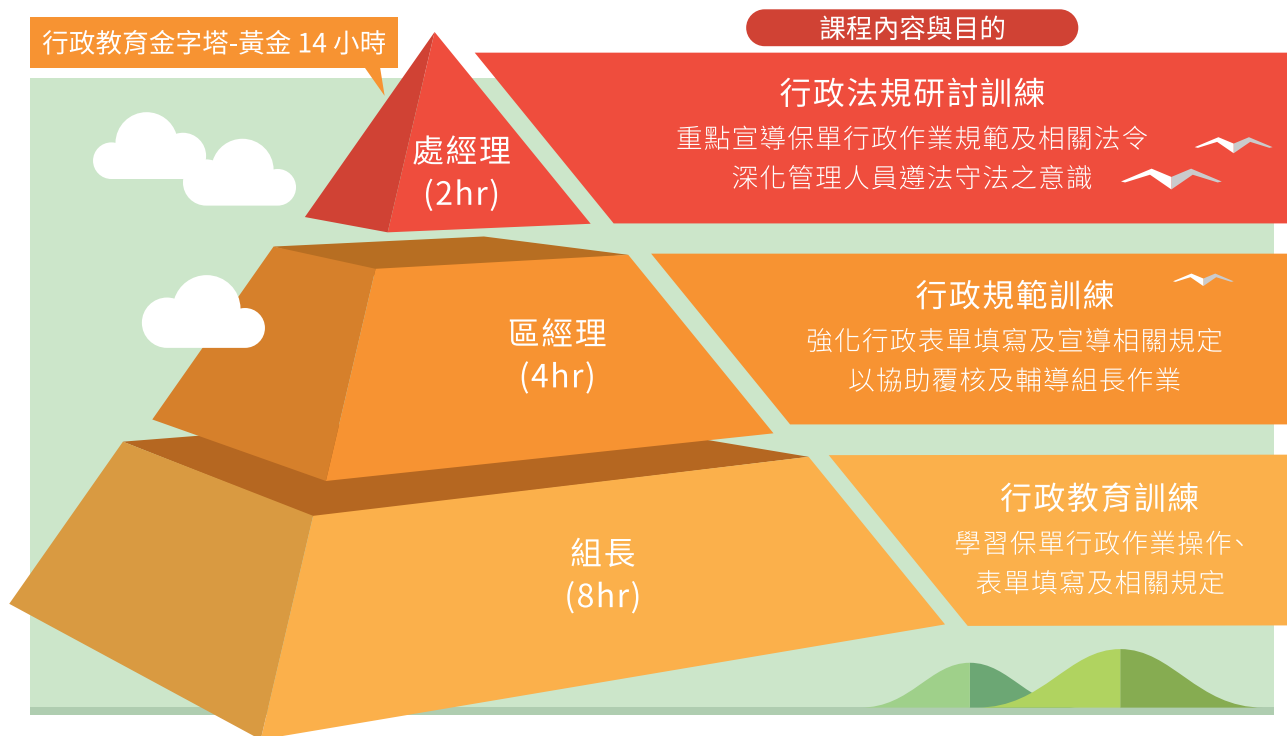
項目	說明
行動商務日交流	每週固定一天訂為「行動商務日」，針對各項 e 化及 M 化主題與外勤人員面對面交流。
種子講師培訓	各單位遴選 e 化程度較高之學員參與訓練，再傳授給單位內員工。
定期宣導活動	固定於數位媒體聯播早會宣導各項新的 e 化訊息。
獎勵制度	透過獎勵鼓勵各單位提升 e 化程度。
協助解決問題	各項問題均可透過 e 動達人，第一時間取得解決方案，有效支援外勤人員之業務推動。
參與社團討論	透過社團交流互動，讓外勤人員彼此溝通交流，同時透過意見反饋，讓資訊單位做為規劃上的參考。

### 網路聯播早會平均滿意度



### e 動秘書APP

為協助外勤人員接軌行動世代，提供保戶快速服務，我們開發了「e 動秘書 APP」，提供外勤人員多達十三項行政通知 (包括新契約、轉帳、理賠等)，讓外勤人員即時掌握保戶保單各項資訊，以立即通知維護保戶權益，也可直接排進行事曆安排保戶約訪，方便外勤人員做行程安排和行銷運用。



## 行政服務提升機制

針對 2014 年由外勤人員所提出之「期望加強行政及服務教育」意見，我們推出了「行政服務提升三部曲」計畫，針對業務體系之保單行政教育訓練現況進行檢視，並推動後續教育訓練計畫。

我們設計獨特之「行政教育金字塔—黃金 14 小時」，透過點、線、面的行政教育體系，持續建構並提供外勤人員完善的壽險行政專業教育訓練計畫。

## 高效主動情境式行政服務系統

## 建置高效主動情境式行政服務系統

有鑑於外勤人員於招攬保戶或進行售後服務時，經常要下載表單或查詢保戶的保單資訊，因表單繁雜部門眾多，容易找不到，查詢保單資訊又因為不知道行政查詢相關功能的作用，以致於無法即時回覆保戶需求，造成保戶等待，甚至服務斷線。

對此，我們在 2014 年推出了『高效主動情境式行政服務系統』，包含兩個子系統 - 『表單大師』及『線上專家』，提供外勤人員更高效率的解決方案。

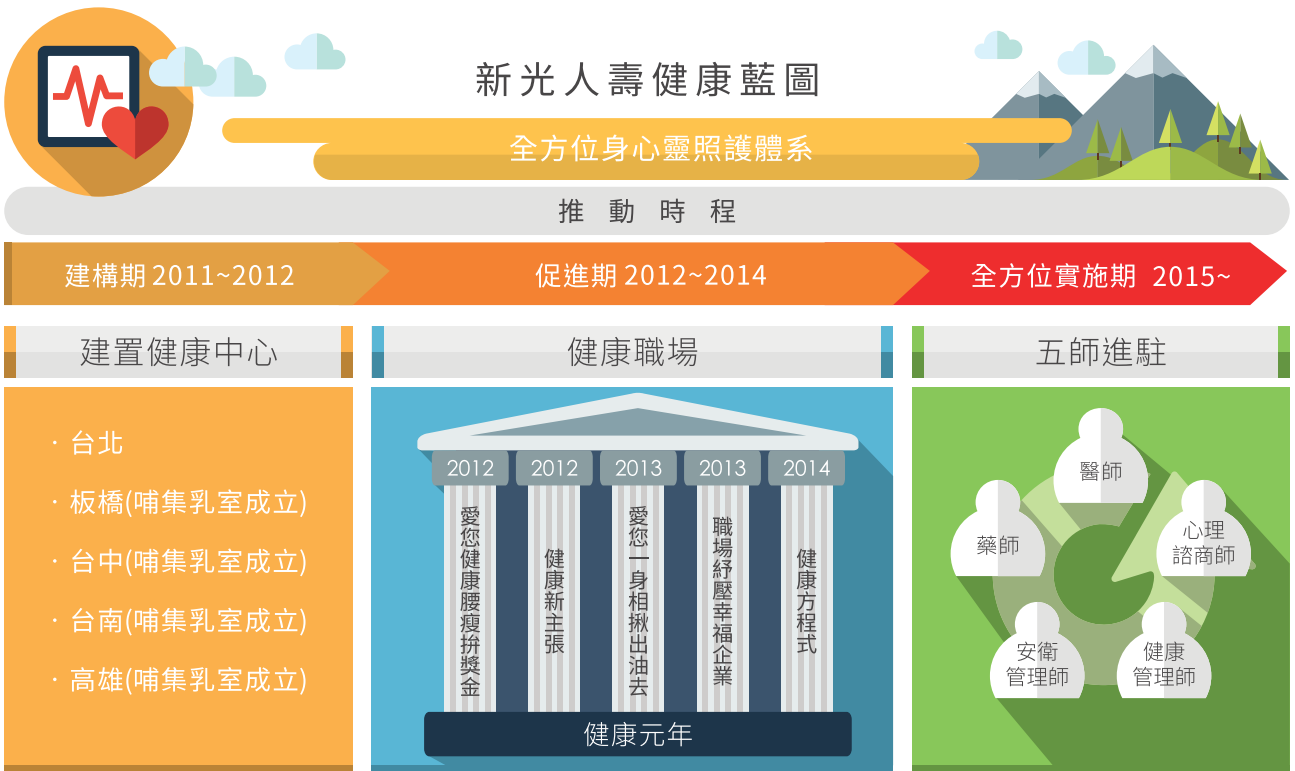
子系統	效益說明
表單大師	1. 大幅縮短表單尋找時間： <ul style="list-style-type: none"> <li>過去：找某一張表單，必須先找部門，再找表單，但如果挑錯部門，就無法尋找到正確表單。</li> <li>現在：輸入表單關鍵字或代號，就可以簡單快速找到相關表單，縮短至少約一半甚至於四分之三以上的找尋時間。</li> </ul> 2. 新手容易入門：系統操作更加人性化，讓新進外勤人員更容易了解整體表單跟架構。
線上專家	1. 操作簡易。 2. 資訊集中管理：行政單位有新功能上線時，亦可整合進此平台中，資訊隨時連動集中、透明化。 3. 成本較低：減少重複性教育訓練的資源投入。 4. 提升工作效能：透過主動使用的設計，提高業務員工作效能。



# ▶ 健康職場

新光人壽力行「健康職場」理念，除了於全台各地服務中心成立五處健康中心，聘任專業護理師，確保員工身心健康外。我們規劃在 2015 年建構「全方位身心靈照護體系」，將健康快樂的工作職場提升至另一個層次。

我們將引進外部專業資源，包括職業醫學專科醫師、員工諮商師、藥師、健康管理師及職業安全衛生管理師，針對員工不同生理、心理、及精神各方面的需求，提供諮詢與協助，增進員工健康狀況，為員工健康把關。



專業人員	功能
職業醫學專科醫師	· 藉由主動介入的模式，找出需要被協助的員工，轉介予員工協助的專業機構人員。
員工諮商師	· 提供張老師基金會之個別諮商全額補助。 · 由專業的機構輔導企業EAP，建構整合式之員工協助方案，啟動「事前預防」機制。
藥師	· 與連鎖藥局合作，安排企業專職服務藥師進駐為員工提供各項服務。
健康管理師	· 以關懷員工的角度出發，連結外部資源確保員工身心健康。
職業安全衛生管理師	· 按「職業安全衛生法令規範」執行各項作業。 · 預防職場過勞與暴力，與健康管理師共同規劃推動健康促進方案。

## 100% 健康職場

新光人壽及全台各地分公司，均通過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。

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『102 年度健康促進績優職場』的殊榮。

### 職業安全健康

新光人壽設有跨部門人員所組成之勞工安全衛生委員會，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、職業安全衛生管理人員、各部門主管、醫護人員等組成，2014 年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。

### 近三年失能傷害相關統計（依勞委會職災統計資料）

項目	職業傷害 (件)	總損失 工作日(天)	總經歷 工時	工傷率 (IR)	損失日數 比例(LDR)	失能傷害 頻率(FR)	失能傷害 嚴重率(SR)	綜合傷害 指數(FSI)
2012 年	15	635	23,317,776	0.12	5	0.64	27	0.13
2013 年	8	561	23,014,592	0.06	4	0.34	24	0.09
2014 年	10	881	24,794,804	0.08	7	0.40	35	0.11

註 1：2014 年發生的職業傷害案件均為通勤或因公的交通事故

註 2：工傷率 (IR, 小數第三位無條件捨去) = 職業傷害 (件) X 200,000 / 總經歷工時

註 3：損失日數比例 (LDR, 小數第一位無條件捨去) = 總損失工作日 (天) X 200,000 / 總經歷工時

註 4：失能傷害頻率 (FR, 小數第三位無條件捨去) = 職業傷害 (件) X 1,000,000 / 總經歷工時

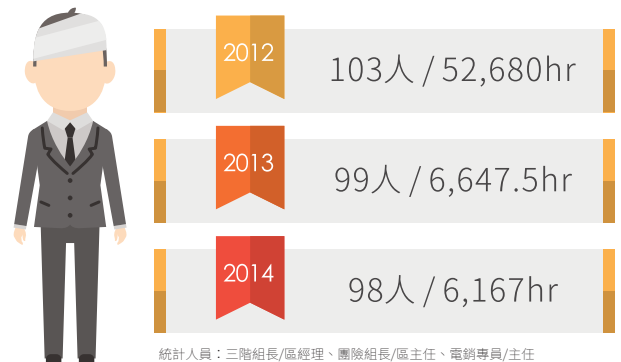
指標		2012年	2013年	2014年
缺勤率	男	0.02%	0.08%	0.05%
	女	0.19%	0.22%	0.37%
	合計	0.21%	0.30%	0.42%
受傷率	男	0.07%	0.04%	0.14%
	女	0.52%	0.25%	0.14%
	合計	0.59%	0.28%	0.28%
損失工作日率	男	0.00%	0.01%	0.00%
	女	0.04%	0.02%	0.00%
	合計	0.04%	0.03%	0.01%

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

缺勤率 = 病假、事假天數小計 / 職員總工作天數

### 外勤人員申請公傷假統計



統計人員：三階組長/區經理、團險組長/區主任、電銷專員/主任

統計依據：當年度12月核薪人數



# 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。2014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。

## 安全衛生教育訓練

為深植員工職業安全衛生觀念及建立其安全行為，新光人壽自2013年起賦予各業務單位主管管理責任，大規模安排調訓甲種職業安全衛生業務主管訓練，截至2014年12月，共計271位完成訓練並取得合格證書。

目前全國各單位配置323位合格的急救人員並與健康管理師結合，在意外狀況發生時能迅速的形成立聯合救護網絡。另外，定期規劃不同主題之課程實施員工在職教育訓練，同時亦透過豐富且具教育意涵之EDM進行宣導。

2014年新光人壽除對全國各大樓的不動產管理人實施新法「職業安全衛生法」宣導外，亦持續進行危險物品管理、承攬商管理、環境安全管理及節能減碳措施等面向在職訓練，期許共同維護安全衛生環境。

## 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職業安全衛生相關法規要求，對於所屬員工應提供必要個人防護及教育訓練；至新光人壽工作場所施作專業工程時，需設置警戒區域、告知相關危害，以避免員工誤入施工區域而受傷或妨礙工程的進行。此外，我們也提供環境危害因素告知單，使承攬人員注意新光人壽環境應注意事項，避免意外發生，建立與承攬商的友善夥伴關係。



## 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監測辦公場所二氧化碳濃度。

2014 年分別監測全台共計 353 處辦公場所，總計檢測 3,232 點均符合法定標準；另外 2014 年亦對全台大樓設置有空調設備的冷卻水塔進行退伍軍人菌抽測，共計完成 22 棟大樓 49 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，2014 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，提供員工安全衛生的飲水品質。



### 食品衛生檢驗

有鑑於國內外不斷爆發食品安全衛生的危機事件，為了提供員工安全與健康的餐飲食材，2014 年委託全國公證檢驗股份有限公司 (Intertek Testing Services Taiwan Ltd.) 針對新光摩天大樓員工餐廳進行如肉品動物用藥殘留、瘦肉精；魚類重金屬及抗生素殘留；蔬菜 310 項農藥殘留……等多項檢驗。

未來我們會定期審視且適時增加檢驗項目，以確保員工吃的安全。而在 2014 年國內爆發黑心油品事件後，新光人壽立即全面檢視員工餐廳使用之油品，除要求團膳廠商提具購入及檢驗合格證明外，特別針對現場使用之進口橄欖油進行採樣抽測油脂類重金屬、芥酸、黃麴毒素、酸價、過氧化價、苯駢芘等有害物質，確保員工所食用之油品健康及安全，經檢驗後證實為合格油品，並將檢驗結果公告於員工餐廳「食在安心」公佈欄。







## 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，透過隨機抽查的評核方式，促使各部室間相互激勵，以利達成預期目標，並降低職場危害事件發生之風險。

### 員工健康照護與宣導

新光人壽透過 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；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，並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。

有鑑於科技發達，3C 產品幾乎成為人人不可或缺的隨身攜帶用品，及考量到辦公室員工經常久坐，導致腰酸背痛的狀況，2014 年我們特別邀請國泰醫院物理治療師為員工講授『預約 20 年後的青春 - 3C 症候群 out！』藉由治療師輕鬆詼諧的教導，讓員工用簡易運動換回健康。除了實體的教學課程外更由物理治療師錄製簡易辦公室健康操在業務單位的聯播早會中播放，讓全國各地的外勤人員透過影片教學方式學習，以全面提升員工健康。

繼 2013 年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）教學宣導課程後，2014 年新光人



壽持續辦理 AED+CPR 教學共計 14 場次 523 人參加。

有鑑於國人十大死因中首位癌症（惡性腫瘤）始終高居不下，2014 年我們與外部單位合作辦理癌症徵兆宣導、HPV 癌篩、預防大腸癌真方『便』等宣導課程，協助員工瞭解癌症症狀及治療方法。

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。

### 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，年度健康檢查活動完成後，辦理醫師駐點諮詢活動，為員工健檢各項數據釋疑並安排複檢，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。

此外，我們亦規劃一系列健康促進活動讓員工了解健檢效益，並提供員工眷屬使用優惠價至合約醫院健檢，為員工的健康全方位把關。

## 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。

2014 年我們在全國各地健康中心所在大樓，與當地醫學中心職業醫學科簽訂特約職業專科醫師駐點服務，每季由職業醫師進駐至大樓進行健康醫療服務與員工健康諮詢，由醫師及健康管理師聯手打造健康的工作環境，並於第一次進駐時，召集當地主管與職業安全衛生管理師及健康管理師等進行訪視前會議與現場巡視，以瞭解現場作業模式。

另外，我們也自 2014 年 11 月起，於摩天大樓設置員工健身休閒區，提供員工一個下班後運動健身的專屬空間。同時備有淋浴設施，讓員工可以安心無慮的盡情揮汗，同時達到紓解壓力以及維持健康的目的。



### 體適能量測活動

有鑑於員工身體活動的機會日益減少，進而易促發相關慢性疾病，2014 年我們與中國文化大學一運動與健康促進學系師生團隊合作辦理「健康體適能量測活動」，期望透過各項量測及問卷評估讓員工瞭解個人生理機能狀態，藉以透過評估報告提昇健康體能，以建立友善健康職場。

### 員工餐廳熱量分析

為使員工飲食熱量能自行控制並均衡的攝取，2014 年特別由健康管理師與營養師共同分析製作餐食熱量分析表，讓員工可以自行計算熱量挑選適合的食材，另外製作「飲食紅綠燈\_飲食看燈行健康加把勁」之宣導看板，健康管理師將食材依熱量、油脂、糖份及鹽份作為分類標準，再依烹調方式區分成紅、黃、綠三種燈號，提醒員工無論在外食或自行烹飪時可多吃或少量攝取的建議，藉此建立員工健康的飲食習慣。





## 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，2013 年為照顧總公司摩天大樓內人員及週邊路人的健康權益，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。

截至 2014 年止，新光人壽共有『摩天大樓』、『南京大樓』、『信義金融大樓』通過台北市政府衛生局「戶外定點吸菸自主管理認證」。

除了推動無菸環境，2014 年我們在高雄地區辦理戒菸班活動，並組成『戒菸醫療團隊』輔導戒菸活動期共計六週，由有意願戒菸之員工免費參與活動，活動期間安排六堂課程，並搭配戒菸藥物、口腔篩檢等，全勤參與及戒菸成功者頒發獎金、禮品，活動共計 8 人參加 7 人戒菸成功，經追蹤六個月仍持續戒菸，成功率達 88.5%，活動滿意度達 96%。

## 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，以實際行動建構職場母乳哺育的支持系統。

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，2014 年全省共計 1,580 人次使用。在細心規劃下，哺集乳室滿意度調查平均滿意度提升至 100 分。

2014 年各地健康中心與當地衛生所合作辦理媽媽教室，除指導新手媽媽哺乳外更教導孕期中媽咪如何舒緩不適症狀；為鼓勵職場新手媽媽，部室主管特別準備了貼心禮物贈送，並贊助哺集乳室相關用品，以實際行動支持與鼓勵生育與哺育母乳。

## 企業紓壓日：告別 Morning Blue，一分鐘 Happy In

繼 2013 年辦理 13 場次之紓壓課程後，新光人壽 2014 年與董氏基金會合作推動企業紓壓日（5 月的第一個禮拜一），共創幸福職場，由新光人壽劉信成副總經理參與企業紓壓日推廣記者會，分享自己對抗壓力的成功祕訣，並提醒上班族正向思考的重要，上班前為自己創造小確幸，告別 Morning Blue。

此外，我們舉辦「企業紓壓日 \_ 穴道按摩 DIY」活動，邀請盲人重建院老師，讓員工接觸各式紓壓技巧與資訊，帶領員工在辦公室就能做的穴道紓壓按摩，藉由活動培養紓壓習慣，補充正向能量，成為快樂上班族活動，參與人數共計 150 人；另外，我們也特別錄製「春夏養生經絡穴道按摩」及「秋季養生穴道按摩」於聯播早會播放，讓同仁學習如何透過季節穴位按摩，一方面可達養生效果，更可以藉此紓緩累積在身體上的壓力。



## 健康方程式 - 強化員工健康

金融保險業因工作負荷過重、質量大、步調快速、必須長期集中精神，故常導致工作疲勞指數偏高。另外，我們根據員工健檢結果發現，新光人壽員工健康異常項目前三名為脂肪肝、體脂率、BMI 值偏高等。

由於上述健康異常狀況皆與肥胖有關，對此，我們在 2014 年推動了「-3H+3D= 健康零風險」計劃，透過「健康飲食」、「健康齊步走」及「窈窕 3D 非夢事」活動，將營養、休閒、運動，落實於日常生活中，並藉由多元化課程及趣味體重管理競賽方式，讓同仁於活動中瞭解健康的涵義，培養正確的健康觀念及健康的生活型態。

健康方程式	成果
健康飲食	完成多場次健康宣導課程。
健康齊步走	四週平均參與人數達 1,556 人，累計共 2.64 億步。
窈窕 3D 非夢事	參與人數 987 人，體重總計減少 1,262.8Kg，體脂肪總計減少：850.2%。

註：-3H (Hypertension 高血壓、Hyperglycemia 高血糖、Hyperlipidemia 高血脂)  
+3D (Do Health diet 健康飲食、Do Exercise 動態生活、Do Control 體重管理)

### 上班族就是要腳勤

#### 每日一萬步 健康齊步走

在這兩個月期間，以「日行萬步」為目標，採用智慧手機 APP 程式計步，讓員工能隨時隨地知道自己今天走了幾步，當缺幾步就可以達成目標，並規劃多堂實體健康課程，教導正確有氧健走方式，在全台各單位掀起一股愛走路的風氣。

這次活動中能圓滿完成，除了各地的健康管理師耐心地協助外，也有賴每位同仁全力支援，在各自的工作崗位以外，每周辛苦地彙整組員計步資料，需要擔任宣傳工作和協助推廣活動的重責大任。健康齊步走的活動，讓許多原本不相信可以自己「日行萬步」的員工，在經過兩個月持之以恆地走路，以及同事們互相鼓勵下，都晉身為萬步俱樂部。

目前同仁首要注意的健康管理議題，

為帶動員工良好的運動習慣，新光人壽勞安衛生部今年特別舉辦「健康方程式 -3H+3D=0 風險」之健康齊步走活動計畫，在 5 月 14 日至 7 月 8 日期間進行分組競賽，

「健康」是美好人生的必備條件，體重過重或肥胖常是成為疾病形成的危險因子，新光人壽關心員工健康管理，特別統計 2013 年員工健檢結果，發現男性同仁體重過重或肥胖者比例高達 61.8%，女性同仁則為 20.0%，顯示健康體態是

每次活動都吸引規模大衆，手機步行 APP 網路社群，訊息、捷徑一舉兩得。

46 新光通訊 353

### 新光人壽健康促進活動

#### 窈窕 3D 非夢事 減重心法分享

動機，是最單純的力量。減重不外乎如此，那凡最小的夢想或最大理想，只要下定決心，就比抱持著試試看的人更能成功。而減重也需要減掉肥胖者的腦袋，不只要運動，更要從改變飲食與生活型態做起，慢慢培養好習慣，並將不良習慣給拋開，想要有收穫就得先付出，對的事情持續做，「瘦」就會是必然的結果。

今年度新光人壽勞安衛生部持續推動健康促進活動，其中於 7-9 月舉辦的「窈窕 3D 非夢事」活動，看到許多同仁獲得健康、瘦得更有自信，是我們健康管理師最關心的時刻，我們也邀請重新拾回健康體態的參與同仁，將他們的減重心法與大家分享。

充滿自信笑容，從來沒想到可以再度穿上帥氣的西裝，原來過去的辛苦都是這麼的值得！

三個月前，我是擁有啤酒肚、身形超胖的一位上班族；每當公司下午三點鐘運動音樂

再次穿上塵封在衣櫃的西裝外套，站在鏡子面前的我，

窈窕 3D 非夢事 減重心法

風險管理部 謝承佑

(左) 減重前 vs. (右) 減重後

總公司分組種子人與謝承佑，歷經三個月減重計畫，成功拿下 16 公斤再穿上帥氣西裝。

47 新光通訊 355



## 社會：社會CSR議題

### 推動志工服務

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>深耕公益慈善議題，有助回饋社會及提昇企業形象</li> <li>有效凝聚員工之向心力</li> </ul>
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>網站設置志工專區</li> <li>促進志工經驗分享</li> <li>訂定與落實志工獎勵機制與辦法</li> <li>結合在地組織推動地方公益活動</li> <li>提升企業志工招募數</li> </ul>
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>增加異業結盟合作</li> <li>將志工服務融入企業文化</li> <li>志願服務媒合資訊化</li> <li>吸引多元人才投入志工服務</li> </ul>
2014 年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>志工服務總時數12,040小時（含樂活志工社）</li> <li>企業志工招募年度目標2,700人，實達2,369人，服務時數總計9,002小時</li> <li>志工參與服務平均每人每次4小時</li> <li>榮獲「103年度台北市綜合類志願服務運用單位評鑑」績優單位</li> </ul>

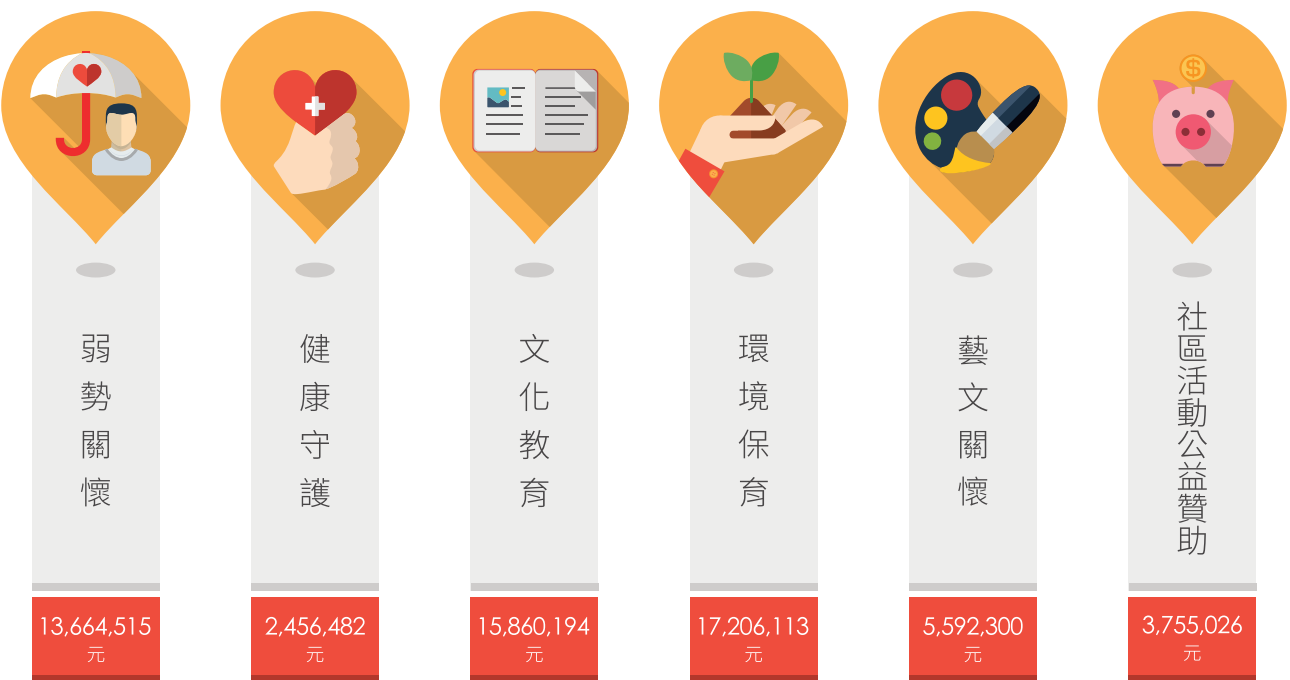
### 落實弱勢族群的關懷與照顧

對新光人壽的重要性	<ul style="list-style-type: none"> <li>善盡社會責任，分擔政府及社區風險</li> <li>關懷及提升樂齡族群生活品質</li> </ul>
短期目標	<ul style="list-style-type: none"> <li>主動提供弱勢族群保險保障服務，提升生活保障與品質</li> <li>持續透過公益活動，帶領社會大眾關注「樂齡議題」</li> </ul>
中長期策略想法	<ul style="list-style-type: none"> <li>持續推動微型保險，結合其他公益團體，落實對經濟弱勢民眾之照顧責任</li> <li>持續以「社會企業」推動年長者藝術服務活動</li> </ul>
2014 年執行成果	<ul style="list-style-type: none"> <li>榮獲金管會舉辦「微型保險競賽」保險業第二名，人壽保險業的第一名</li> <li>舉辦第32屆新光摩天大樓登高大賽「為高齡友善而跑」</li> <li>持續推動藝術服務長者的方案「傳承藝術」與「活化歷史」</li> </ul>



## ▶ 社區參與

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。2014 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。2014年新光人壽的社會參與投入總額為5,853萬元，佔稅前盈餘2%。



總投入金額：58,534,630元

總參與(受惠)人次：818,386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。

成立 31 年來，新光人壽慈善基金會投入個人急難救助暨重大災害補助累計近 1.6 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，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」、「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

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



## 2014年新光人壽慈善基金會社區投資狀況



口述歷史	活化:6,092人 傳承:6,552人	3,989,643元	21.4%
女性健康	講座:450人 乳癌病友:300人	2,055,437元	11.0%
原住民教育及新學伴關係	原住民:67人 見面會:115人	1,033,586元	5.5%
企業志工	公益旅行:37人 企業志工:2,369人	682,600元	3.7%
登高	10,074人	4,124,000元	22.1%
動物園公益路跑	13,000人	3,561,492元	19.1%
其他公益贊助、海外捐贈	國內贊助:3,685人	2,316,355元	12.4%
急難救助、警消慰撫、微型保險	微型保險:2,492人	890,060元	4.8%

## 推動微型保險 業界第一

為鼓勵經濟弱勢民眾強化自身的基本保障，扶持弱勢家庭，避免因意外風險使家庭陷入經濟困頓。2014 年新光人壽透過相關社福團體所提供符合投保微型保單資格之弱勢族群，由新光人壽慈善基金會擔任代理投保單位，主動提供保險保障服務，並協助確認投保資格、證明文件、投保意願等投保程序，共計投入 10 部門超過 50 人力辦理本項業務。

2014 年計有 29 家機構與新光人壽簽訂『集體投保型微型傷害保險契約』，包括高雄市、嘉義市、新北市政府社會局、各大專院校、台東區農會、台南地區農(漁)會、台南地區鄰里辦公處、台南地區婦女聯合會、啟智中心等。

2014 年承保件數總計 16,645 件，包括個人微型 14,153 件、集體微型 2,492 件，2014 年微型保單推動成果為壽險業第一，產壽險第二。



## 關注女性議題

### 乳癌防治宣導活動

乳癌是台灣婦癌發生率第 1 位，死亡率第 4 位的癌症，每年約新增 9,000 人，並有年輕化的趨勢。加上台灣僅 2 成 6 的低篩檢率，造成存活率下降。2014 年新光人壽慈善基金會持續與中華民國乳癌病友協會合作，透過新光人壽與新光銀行，於全台辦理 5 場次乳癌防治講座，由病友現身說法傳遞防癌概念，建立民眾養成定期篩檢的習慣，合計近 450 人次參與。

### 贊助 2014 點亮粉紅絲帶系列活動

響應十月國際乳癌防治月，新光人壽慈善基金會贊助中華民國乳癌病友協會「點亮粉紅絲帶系列活動」，號召全台超過 300 名乳癌病友，以騎乘自行車方式踩踏花蓮十三鄉鎮，傳遞粉紅絲帶，藉此幫助花蓮病友勇敢走出，並讓民眾看見在地就醫的優勢，鼓勵社會大眾共同參與乳癌防治。

### 贊助國際婦女權益倡導

新光人壽慈善基金會贊助諾貝爾婦女倡議組織 (Nobel Women's Initiative) 推動國際婦女權益倡導工作，旨在充分發揮婦女參與和平進程，維持和促進國際和平與安全的決議，同時呼籲採取相關措施，以保護和尊重婦女和女孩的人權，特別是在憲法、選舉制度、員警和司法方面。





## 原住民課後照顧與關懷

有感於偏鄉地區許多原住民學童因為課業跟不上、學習狀況較慢，而使課業落後、行為出現偏差，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，成為社區中補助性功能的支持方案。

2014 年服務 67 名原住民在學兒童及青少年，累積服務人次達 14,000 人次，所服務的學童中高達 98% 的學童就學狀況穩定，有效降低中輟以及行為偏差的問題產生。此外，有高達 90% 的課輔班學童在各方品格、作業完成率、書寫的整齊度皆有提升，也有 93% 的學童會主動在課輔班自行完成功課，藉此提升學童學習成就感、強化學習意願。

### 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，同時凝聚企業志工的力量，開始進行書信志工服務，讓忙碌的企業員工可不受時間、空間的限制而參與公益服務，期待可以改善學童的閱讀、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。

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。

2014 年 5 月假臺北市立動物園舉辦「新學伴關係記者會暨書信筆友見面會」，邀請新竹竹東、新光部落孩童與新光員工一起遊園看貓熊圓仔、玩團康及闖關遊戲。現場大小筆友約 115 人參與。至今已累積 1,800 封信件往返，服務小筆友達 450 人次。

## 關懷及提升 樂齡族群生活品質

### 三十二屆新光摩天大樓登高大賽

新光人壽慈善基金會 2014 年舉辦第 32 屆新光摩天大樓登高大賽，今年主題「為高齡友善而跑」，含團體組、銀髮族約 10,070 人報名參加。新光共計投入 238 萬元、400 人力、更捐贈 10 台「復樂步」，協助高齡長者及步行困難的人能自主性的活動，在居家生活中作為簡單的移動輔具外，另捐贈二部「到宅沐浴車」，分別贈送新光醫院及亞東醫院，提供失能老人免費的洗澡服務，協助其沐浴照護使用。

### 2014 健康講座 ~ 你也可以愈活愈精彩

為提供新光人壽員工及保戶對於老的新認知，培養民眾養成正確生活方式，降低老人疾病、失智發生率，打破對老的傳統刻板印象。2014 年邀請傳承藝術方案講師擔任主講人，分享成功老化之概念及案例，全年度辦理 7 場次，近 400 人次參與，滿意度達九成以上。



## 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，2014 年度服務全台長者 1,610 人次；全台學童 2,703 人次。



### 戲劇展演

以爺奶的真實故事改編，本年度展演「愛唱歌的老房子」祖孫舞台劇，本年度觀賞人次達 1,783 人次，歷年累積達 9,972 人次以上。

### 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 28 名長者參與為期 1 個半月的戲劇表演課程，學習聲音表達及讀本的技巧與詮釋。「長者說故事養成班」有 21 名長者參與為期 1 個半月的說故事課程，結業後安排至士林國小進行活化歷史示範場活動，分享自身故事給小學生聽。

### 師資培訓與國際授證

2014 年開設第 9 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，並接受本案之專業督導。活化歷史第 5 屆國際帶領師資授證，合格續證師資有 14 名，分別於大台北、台中、新竹、花蓮、台南及屏東執行方案。本案針對歷屆已培訓之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。





## 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

2014 年傳承藝術已進入台灣第九年，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、老人服務中心等 18 個機構服務，另與新北市立圖書館合作，於三重、新莊、平溪三地分館辦理團體，並將於新總館落成時辦理成果展。累積至今已服務長者超過 10,000 人次。

### 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，合計辦理 12 場次，超過 300 人次參與。另規劃示範場活動，提供未曾接觸過傳承藝術之老人機構免費進行體驗，全年度共辦理 9 場次，服務超過 50 名長者。

### 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，有系統的訓練學員成為專業帶領者，今年度開辦 3 場培訓班，共計 22 人參與受訓。為解決各單位人力不足的問題，自 2011 年起定期舉辦「藝術夥伴招募暨訓練會」及「藝術夥伴手作及進階課程」，累積 3 年已招募近 350 位志工，並陸續投入服務中，累積服務時數近 3,000 小時。



## 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的必要性
長期	成為華語國家「創意老化」的龍頭

### 服務成果：

- 各項服務總人次：自 2005 年開始，14,141 人次。
- 推廣課程參與人次：自 2010 年開始，共計 3,503 人次參與。
- 志工人力：累積至 2014 年底，計 346 人。
- 服務時數：自 2012 年開始計算，累積至 2014 年底，計 2,980 小時。
- 9 年累積投入超過 1,600 萬元。



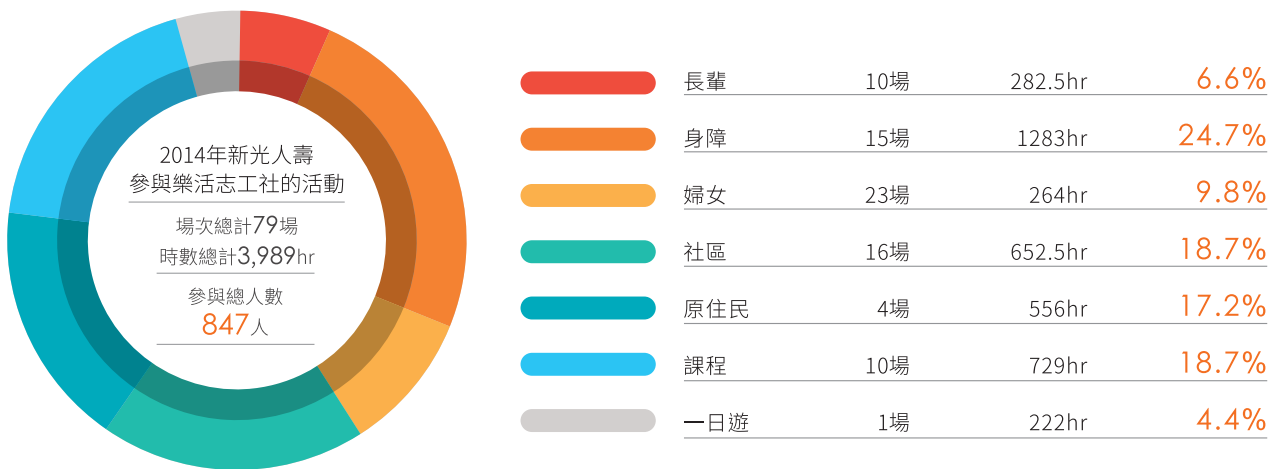
## 推動志工服務

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」，2014年成立屆滿第5年的「新光樂活志工社」與19間不同的社福單位配搭，由新光樂活志工自發性擔任活動時的人力支援、提供服務，年度共服務68場次、累積服務時數達3,038小時。

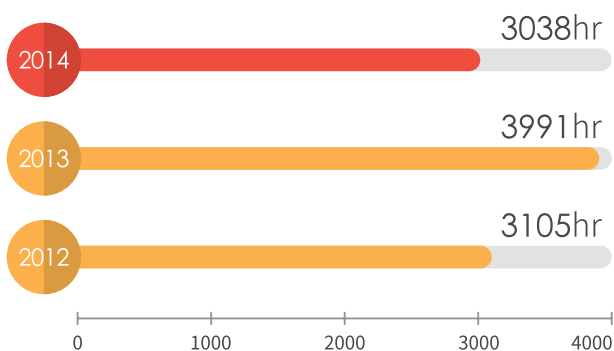
2014年轉向精緻化發展，合作之社福單位與非營利組織服務對象更為廣泛，身心障礙、長輩、單親家庭與婦女、原住民學童等，透過與社會福利等非營利組織合作，開發多元化志工服務需求，配合各類屬性招募志工，有效滿足社福單位活動辦理之人力需求。

2014年仍維持2項長期服務志工，包含天使心家族喘息志工與新學伴關係書信筆友，志工可依照個人狀況安排每月服務規劃。此外，「新光樂活志工社」也開辦豐富的志工訓練課程，辦理11場次、參與人次達236人，主題從經絡抒壓、運動保健到專業知能的學習與提昇。曾辦理服務分享交流會，邀請社福單位分享社會工作專業服務內容，增進志工對於合作機構的認識，下半年更搭配時事邀請美國 Institute for Responsible Technology (IRT) 組織分享基因改造等相關食安議題。

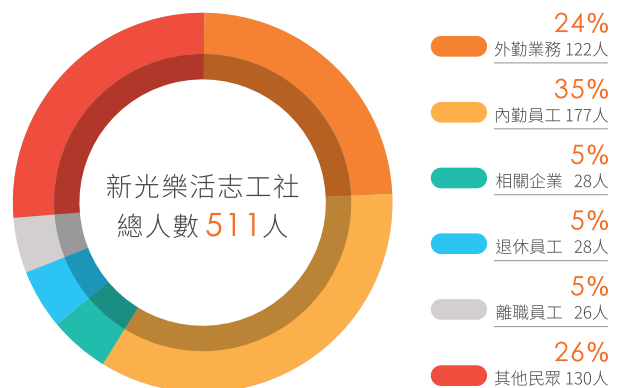
新光人壽2014年參與樂活志工社的活動項目、志工參與人數及時間



服務時數成長 (不含課程、一日遊)



新光樂活志工北區社員分配



## 榮獲「103 年度台北市綜合類志願服務運用單位評鑑」績優單位

透過完善的服務與培訓機制，提昇志工服務素質與水平，新光樂活志工社越漸成熟的志工社團管理與運作，終於 2014 年榮獲「103 年度台北市綜合類志願服務運用單位評鑑」績優單位。這份殊榮對於新光樂活志工社是相當大的肯定，未來我們將持續凝聚志工向心力、提昇服務品質，朝向更優質志工服務團隊的目標邁進。





## 推動環境教育 重視生態保育

### 2014 新光公益路跑賽 - 為保育野生動物而跑

延續新光人壽及新光關係機構推廣公益活動的優良傳統，及慶祝臺北市立動物園建園 100 週年，2014 年我們以公益健康的方式鼓勵民眾走出戶外、參與路跑。活動投入 1,097 萬元，共計近 13,000 人次報名參加，報名費全數捐贈台北市動物園之友協會作為金剛寶寶配對等保育工作專款，落實國內動物保育教育的宣導，讓國人保有豐富的自然生態環境。



### 臺北市動物園之友「金剛猩猩保育」

為加強國人愛護動物並了解靈長類動物及目前世界上金剛猩猩族群的現況及所面臨的危機，每年由新光人壽慈善基金會贊助，臺北市動物園之友協會負責執行，於兒童節舉辦金剛慶生及保育活動，藉由金剛「寶寶」獲得新生的故事，加強國人對愛護動物理念及對野生動物保育之重視。



### 新光公益旅行

2009 年起新光人壽慈善基金會透過多元且豐富的專案計畫提供企業員工及其親友、保戶參與公益服務與活動，落實社會關懷、投入慈善服務。2014 年跳脫以往的辦理方式，試辦兩梯次「新光公益旅行」，分別帶領企業員工與社會大眾前往新竹尖石鄉鎮西堡部落以及花蓮光復鄉進行兩天一夜的公益體驗之旅。

行程規劃以公益服務為主軸，例如：社區日間老人中心服務、農事耕作、環境保育等，此外亦安排休閒體驗之活動，例如：神木區導覽、傳統文化體驗以及在地美食品嚐。參與的夥伴回饋「原來，



在台灣也可以看見這麼美麗的人情、這麼豐富的風景，因為有公益旅行讓我重新看見台灣的真善美！」

## 支持社區行動

新光人壽除了每年積極舉辦各類社區及公益活動外，也贊助國內社會福利團體之相關專案計畫，2014 年贊助計畫及內容說明如下：

贊助單位	贊助計畫	贊助內容說明	贊助金額
社團法人 台灣基地協會	中部地區少數性別/ 傾向者健康促進計畫	透過篩檢服務，改善同志社群對於篩檢服務之刻板印象，提供服務對象正確資訊、評估服務對象風險行為成因，後適時介入處理，促進同志族群重視自身健康議題，進而提升生理、心理、社會功能。	30,000 元
台灣婦女團體 全國聯合會	用愛翻轉 - 弱勢單親子女助學計畫	針對單親弱勢子女（以國中、小學生為主）提供教育所需的書籍材料，減輕單親家長面對孩子就學過程中的困難與壓力，進而穩定孩子就學狀況、提昇家庭穩定度。	50,000 元
台灣彩虹雙福協會	埔里地區中輟犯罪之虞 青少年個案團體及外展服務	協助埔里地區中輟及犯罪之虞少年肯定自我及探索生涯發展，增強學習動力，穩定就學，協助其個人朝向健全發展，成為具有自信心及競爭力的人。	20,000 元

## 海外捐贈

捐贈單位	捐贈項目/事由/活動	捐贈金額 (含稅)
Youth and Philanthropy Initiative England (YPI)	提供中學生透過學術性慈善課程，讓年輕人真實參與其社區的發展，協助擔任問題的解決者和志願者。	317,043 元
Skiing for the Hero	為受傷的退役士兵建立一個滑雪的慈善活動，帶給退役軍人信心以及行動自由，並且幫助他們重新就業。	31,703 元
The London Academy of Music and Dramatic Art (LAMDA)	為一戲劇學校，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。	17,025 元
The London Library	成立於 1841 年，是英國重要的文學機構，館藏一萬冊圖書和期刊含括 50 種多種語言，作品從 16 世紀至最新的出版物皆有。	28,931 元
Royal National Theatre	一年製作超過 20 部戲劇，並混合新潮與經典的風格，提供民眾各種藝文活動和服務。	79,026 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 2014**

#### **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 2014. 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 2014 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 2014. 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. Standard disclosures not related to the identified material aspects but are indicated in the GRI content index were not evaluated for their conformance against the GRI G4 'in accordance' disclosure requirements.

#### **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 2014 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Shin Kong Life sustainability activities in 01/01/2014 to 12/31/2014.

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 fourth to be assured by an independent assurance team and the second to be evaluated 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 2014, 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 are correctly located in content index and report. More disclosure on the role of the highest governance body in evaluating environmental and social performance is encouraged in future reporting. In addition, the address of Disclosure on Management Approach may be further enhanced.

**Signed:**

**For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.**




**AA1000**  
 Licensed Assurance Provider  
 000-8

**Dennis Yang, Chief Operating Officer**  
 Taipei, Taiwan  
 22 June, 2015  
 WWW.SGS.COM



# 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.120-p.121)
<b>策略及分析</b>			
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	✓
<b>組織概況</b>			
G4-3	組織名稱	1	✓
G4-4	主要品牌、產品與服務	7-8	✓
G4-5	組織總部所在位置	1	✓
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	6	✓
G4-7	所有權的性質與法律形式	6	✓
G4-8	組織所提供服務的市場	6	✓
G4-9	組織規模	6, 29-30, 76	✓
G4-10	員工總數	75-76	✓
G4-11	受集體協商協定保障的總員工數比例	尚未有集體協商機制	✓
G4-12	組織的供應鏈	21	✓
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	無相關情事	✓
G4-14	組織是否具有因應相關的預警方針或原則	16-18	✓
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	31, 45, 71, 106, 111	✓
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	9	✓
<b>鑑別重大考量面與邊界</b>			
G4-17	組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	1	✓
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	23	✓
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	25	✓
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	23-24	✓
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	23-24	✓
G4-22	對先前報告書中所提供的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	✓
<b>利害關係人議合</b>			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	21	✓
G4-25	就所議合的利害關係人,說明鑑別與選擇的方法	21	✓
G4-26	說明與利害關係人議合的方式,包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率,並說明任何的議合程序 是否特別為編製此報告而進行	22	✓
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出的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	22	✓
<b>報告書基本資料</b>			
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	1,120-121	✓

指標	內容	頁碼 / 說明 / 連結	外部確證 (p.120-p.121)
治理			
G4-34	組織的治理結構	13	✓
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	20	✓
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。	13	✓
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	20-21	✓
G4-38	按分類,說明最高治理機構及其委員會的組成	13	✓
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	無兼任	✓
G4-40	最高治理機構及其委員會的提名與遴選流程,以及最高治理機構成員提名和遴選的準則	14	✓
G4-41	最高治理機構如何確保避免及管理利益衝突的流程,及是否有向利害關係人揭露利益衝突	15	✓
G4-42	最高治理機構與高階管理階層,在發展、核准與更新該組織的宗旨、價值或願景、策略、政策,以及與經濟、環境、社會衝擊相關的目標上的角色	13	✓
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	14	✓
G4-45	說明最高治理機構於鑑別與管理經濟、環境與社會產生的衝擊、風險和機會所扮演的角色	13-14	✓
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的有效性上的角色	13-14	✓
G4-47	最高治理機構檢視經濟、環境和社會衝擊、風險與機會的頻率	22	✓
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	20	✓
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	14	✓
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。	14	✓
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的投票結果。	14	✓
倫理與誠信			
G4-56	組織的價值、原則、標準和行為規範,如行為準則和倫理守則。	13, 14	✓
G4-57	對倫理與合法行為徵詢意見及組織誠信相關事務的內外部機制,如服務專線或諮詢專線	15	✓
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	15	✓



## 特定標準揭露

指標	描述	頁碼 / 說明 / 連結	未揭露的原因	外部確證 (p.120-p.121)
<b>類別：經濟</b>				
考量面：經濟績效				
G4-DMA	管理方針揭露	29	-	✓
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	29-30, 109-110	-	✓
G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	16	-	✓
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	82	-	✓
考量面：市場形象				
G4-DMA	管理方針揭露	81	-	✓
G4-EC5	在重要營運據點,不同性別的基層人員標準薪資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	近100%管理階層皆為本國籍 僅1人為美國籍	-	✓
考量面：間接經濟衝擊				
G4-DMA	管理方針揭露	109	-	✓
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	42-52	-	✓
G4-EC8	顯著之間接經濟衝擊,包括衝擊的程度	110-119	-	✓
考量面：採購實務				
G4-DMA	管理方針揭露	8, 21	-	✓
G4-EC9	於重要營運據點,採購支出來自當地供應商的比例	21	-	✓
<b>類別：環境</b>				
考量面：原物料				
G4-DMA	管理方針揭露	39	-	✓
G4-EN1	所用原物料的重量或體積	39	-	✓
考量面：能源				
G4-DMA	管理方針揭露	37	-	✓
G4-EN3	組織內部的能源消耗量	43	-	✓
G4-EN5	能源密集度	43	-	✓
G4-EN6	減少能源的消耗	42-43	-	✓
考量面：排放				
G4-DMA	管理方針揭露	37	-	✓
G4-EN15	直接溫室氣體排放(範疇一)	41	-	✓
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇二)	41	-	✓
G4-EN18	溫室氣體排放強度	41	-	✓
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	40-41	-	✓

指標	描述	頁碼 / 說明 / 連結	未揭露的原因	外部確證 (p.120-p.121)
考量面：廢污水和廢棄物				
G4-DMA	管理方針揭露	44	-	✓
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	44	-	✓
考量面：產品和服務				
G4-DMA	管理方針揭露	39	-	✓
G4-EN23	降低產品和服務對環境衝擊的程度	39-41	-	✓
考量面：法規遵循				
G4-DMA	管理方針揭露	37	-	✓
G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外的制裁的次數	無裁罰	-	✓
考量面：交通運輸				
G4-DMA	管理方針揭露	45	-	✓
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補充	45, 107	-	✓
<b>類別：社會</b>				
子類別：勞工實務				
考量面：勞雇關係				
G4-DMA	管理方針揭露	75	-	✓
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數	76-79	-	✓
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	82-83	-	✓
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	83	-	✓
考量面：勞/資關係				
G4-DMA	管理方針揭露	85	-	✓
G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	依據勞基法，尚未有集體協商	-	✓
考量面：職業健康與安全				
G4-DMA	管理方針揭露	100	-	✓
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	111	-	✓
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	111	-	✓
考量面：訓練與教育				
G4-DMA	管理方針揭露	90	-	✓
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	91	-	✓
G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	93-97	-	✓
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	89	-	✓



指標	描述	頁碼 / 說明 / 連結	未揭露的原因	外部確證 (p.120-p.121)
考量面：員工多元化與平等機會				
G4-DMA	管理方針揭露	75	-	✓
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分,公司治理組織成員和各類員工的組成	13, 76-79	-	✓
考量面：女男同酬				
G4-DMA	管理方針揭露	81	-	✓
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分,女男基本薪資和報酬的比例	81	-	✓
考量面：供應商勞工實務評估				
G4-DMA	管理方針揭露	21	-	✓
G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	無相關情事	-	✓
考量面：勞工實務申訴機制				
G4-DMA	管理方針揭露	85, 88	-	✓
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	88	-	✓
子類別：人權				
考量面：不歧視				
G4-DMA	管理方針揭露	85	-	✓
G4-HR3	歧視事件的總數,以及組織採取的改善行動	無相關情事	-	✓
考量面：人權評估				
G4-DMA	管理方針揭露	85	-	✓
G4-HR9	接受人權檢視或衝擊評估的營運據點的總數和百分比	目前無相關評估機制	目前無相關評估機制	✓
考量面：人權實務申訴機制				
G4-DMA	管理方針揭露	85	-	✓
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	無相關情事	-	✓
考量面：當地社區				
G4-DMA	管理方針揭露	109	-	✓
FS13	人口低密度或貧困地區的服務據點	6	-	✓
FS14	改善弱勢團體獲取金融服務	60, 111	-	✓
考量面：反貪腐				
G4-DMA	管理方針揭露	54, 87	-	✓
G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	54-55	-	✓
G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	無相關情事	-	✓
考量面：法規遵循				

指標	描述	頁碼 / 說明 / 連結	未揭露的原因	外部確證 (p.120-p.121)
G4-DMA	管理方針揭露	54	-	✓
G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額,以及所受罰款以外的制裁的次數	無重大罰款	-	✓
子類別:產品責任				
考量面:產品及服務標示				
G4-DMA	(FS 15, FS16)	54	-	✓
G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類,以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比	54	-	✓
G4-PR4	依結果類別劃分,違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範的事件數量	無相關情事	-	✓
G4-PR5	保戶滿意度調查的結果	61	-	✓
考量面:行銷溝通				
G4-DMA	管理方針揭露	54	-	✓
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	所有銷售的產品皆遵循主管機關要求,無銷售禁止或爭議商品	-	✓
G4-PR7	按結果類別劃分,違反有關行銷推廣(包括廣告、推銷及贊助)的法規及自願性準則的事件總數	參考新光金控年報p.45、46	-	✓
考量面:顧客隱私				
G4-DMA	管理方針揭露	67	-	✓
G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	依據2014評議中心資料顯示 無相關情事	-	✓
考量面:法規遵循				
G4-DMA	管理方針揭露	54	-	✓
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	無相關情事	-	✓
考量面:產品與投資組合				
DMA	FS1 FS2 FS3 FS4 FS5	49-50	-	✓
FS6	依區域、大小和產業,說明投資組合的百分比	屬內部資料,不便對外揭露	-	✓
FS7	為針對有益於社會而設計的產品和服務	50-52, 53, 60	-	✓
FS8	為針對有益於環境而設計的產品和服務	40-41	-	✓





## 聯合國全球盟約 (The UN Global Compact) 對照表

分類	主要議題	企業社會責任報告書相關章節	頁碼
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	【社會_員工】 勞資關係-保障員工權利	85
	保證不與踐踏人權者同流合污	【責任管理】 CSR管理-利害關係人溝通與交流	21
勞工標準	企業應支持結社自由及確實承諾集體談判權	【社會_員工】 勞資關係-保障員工權利/重視員工聲音	85-88
	消除一切形式的強迫與強制勞動	【社會_員工】 勞資關係-透明化聘僱與薪酬	81
	確實廢除童工	【社會_員工】 勞資關係-透明化聘僱與薪酬	81
	消除就業和職業方面的歧視	【社會_員工】 勞資關係-透明化聘僱與薪酬	81
環境	企業應支持採用預防性方法應付環境挑戰	【環境】 減少產品與服務的環境影響	39-41
	採取主動促進在環境方面更負責任的做法	【環境】 降低環境足跡/減少產品與服務的環境影響/ 建築物綠色作為/提升環保意識	37-45
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	【環境】 減少產品與服務的環境影響	39-41
反腐敗	企業應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	【社會_產品】 負責任行銷廣宣  【社會_員工】 勞資關係-員工行為準則	54-55, 87



本報告書全部採用環保紙  
並使用環保大豆油墨印製





# 2014 CSR REPORT

2014年新光人壽企業社會責任報告書



[www.skl.com.tw/CSR/](http://www.skl.com.tw/CSR/)