



新光金控

新光人壽

2015年

企業社會責任報告書



2015
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，2016 年發行第五本企業社會責任報告書，新光人壽期望透過每年 CSR 報告的發行，讓更多關心我們的利害關係人，瞭解新光人壽致力於履行企業社會責任，創造永續價值上的努力。

報告書範疇及邊界

本報告書係揭露新光人壽保險股份有限公司(以下簡稱新光人壽)2015 年度(2015 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，我們開始將新光樓管納入邊界判別，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 2013~2014 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

本報告書參考全球報告倡議組織(Global Reporting Initiative, GRI) G4 版綱領(含金融服務業附加指標)，及 AA1000(2008)標準撰寫，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.skl.com.tw/csr/>

報告書發行日期

現行發行版本：2016 年 8 月發行

· 上一發行版本：2015 年 8 月發行

· 下一發行版本：預定 2017 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 7165、7164

傳真：02-2375-8701

電子郵件信箱：skl11x700@skl.com.tw

新光人壽網址：<http://www.skl.com.tw/>

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



目錄

編輯原則	1
總經理的話	4

第三方確認聲明書	110
GRI G4 相符性對照表	112

認識新光人壽 06

壽險業價值鏈	08
外部組織參與狀況	09

經濟 26

2015 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
環境暨能源管理委員會	38
綠色壽險	39
發展數位金融	39
力行綠色行銷	40
轉化用紙文化	40
建築物綠色作為	42
提升社會大眾環保意識	46



社會

48

社會—產品

整合集團資源提供加值服務	51
與時俱進的商品開發思維	52
負責任廣宣作為	54

社會—保戶

全方位保戶服務	57
傾聽保戶聲音	58
全年無休 0800 客服中心	58
創新多樣化通路服務	60
體貼快速的理賠服務	61
弱勢金融與緊急救助	62
完善回應保戶意見	63
貼心行動服務	64
推動樂齡保障服務	65

社會—員工

勞資關係	69
人力結構	69
優質聘僱機制與獎酬	74
從樂職到樂齡 三階段打造幸福職場	75
階段一：學校	75
階段二：職場—3 大支柱，培育幸福新光人	77
階段三：從企業志工到退休志工	89
專業培育與訓練	90
完整學習地圖	92
重視安全衛生	94

社會—社會

社區參與	97
新光人壽慈善基金會	99
口述歷史迎十年 創意老化助樂齡	100
關注女性議題	103
原住民課後照顧與關懷	104
關懷樂齡族群生活品質	105
推動志工服務	105
推動環境教育 重視生態保育	107
支持社區行動	108
海外捐贈	109



新光人壽 CSR 報告

總經理的話

歡迎各位閱讀新光人壽 2015 年企業社會責任報告書，新光人壽自 1963 年起，以「創新、服務、誠信、回饋」之經營理念，深耕台灣超過半世紀。52 年來，我們不斷思考如何在企業邁向永續經營的同時，創造對環境、社會的永續價值，並以「台灣保險業的領頭羊」為自我目標，期許要成為解決社會議題的方案提供者與價值創造者。以策略性的行動履行對員工、保戶、股東及利害關係人的永續承諾。

回顧 2015 年，新光人壽除了投入稅前盈餘 15% 於社會參與外，為了能持續發揮新光人壽的社會影響力，我們響應「永續保險原則」（Principles for Sustainable Insurance, PSI）理念，將保險業的永續發展原則與精神落實於我們的營運所在地，因此造就 2015 年微型保險總保費達約 307 萬元、總投保件數 13,706 件的佳績。此外，我們也積極鼓勵員工回饋社會，以實際行動支持社區提昇與發展，並提供豐富的志工訓練課程；2015 年企業志工投入 4,532 人次，總時數累積達 16,220.5 小時，更榮獲「104 年度台北市社會局企業志工優等獎」，是壽險業唯一獲獎之企業。

在環境方面，新光人壽為因應氣候變遷所帶來的環境風險，導入並通過「ISO 50001 國際標準」能源管理系統、「ISO14001」環境管理及「ISO14064-1」

溫室氣體盤查系統驗證，預計未來五年內將逐步對特定全國自有大樓進行溫室氣體盤查，據以研擬減量計劃並進行管理。

上述的種種努力，不僅讓我們獲得「2015 台北市節能領導獎」的肯定，也獲得其他如：台灣永續能源研究基金會所頒發的「2015 台灣 TOP 50 企業永續報告獎-金融及保險業金獎」及「創意溝通獎」、第六屆台灣保險卓越獎「微型保險推展卓越金質獎」及「保障型商品推展卓越銀質獎」、第十七屆保險信望愛獎「最佳社會責任獎優選」及「最佳商品創意獎」等榮譽，證明新光人壽於企業社會責任管理上的成績。

另一方面，隨著網路使用習慣及顧客需求改變，發展數位金融的趨勢也已刻不容緩。新光人壽遂於2015 年將壽險六大價值鏈與行動化、雲端化、流程e化、數據化四大數位範疇結合，訂定出公司的數位金融短、中、長期發展策略，期望打造「行雲流水數位新光」，帶給保戶全方位的創新服務與價值。因為惟有提供與時俱進、以客戶為中心的優質商品與服務，客戶關係才得以長久維繫，企業也才能夠永續經營。

未來，我們承諾將持續提升綠色競爭力，有效管理並降低能源資源使用，成為貢獻環境永續價值的一份子；面對金融保險業的產業變化及台灣社會高

齡少子化的趨勢，新光人壽亦將持續開發創新商品與服務，以滿足不同族群的需要，以具體的行動展現「光無所不在，心與你同在」的新光精神。透過我們的保險核心專業，協助及預防可能發生的社會問題，讓在社會角落未受到妥適照顧與保障的民眾都能感受到光的溫暖，讓光所照射到的每個角落，都能孕育無限生機。

我們明白，企業社會責任是一項長期的承諾與行動的累積，更是企業文化與精神的體現。過去五十多年來，感謝您的陪伴與參與，朝向下一個五十年邁進，新光人壽將持續與內外部利害關係人進行溝通，以積極的態度回應社會大眾對我們的期待，並與我們的合作夥伴攜手，共同為社會議題提供創新且可執行的永續解決方案。當然，在我們朝向永續價值鏈努力的過程中，也請各位不吝給予真摯的回饋與建議，「光無所不在，心與你同在」，期許我們做得更好、也做得更貼近您的心。

總經理

蔡雄健

▶ 認識新光人壽

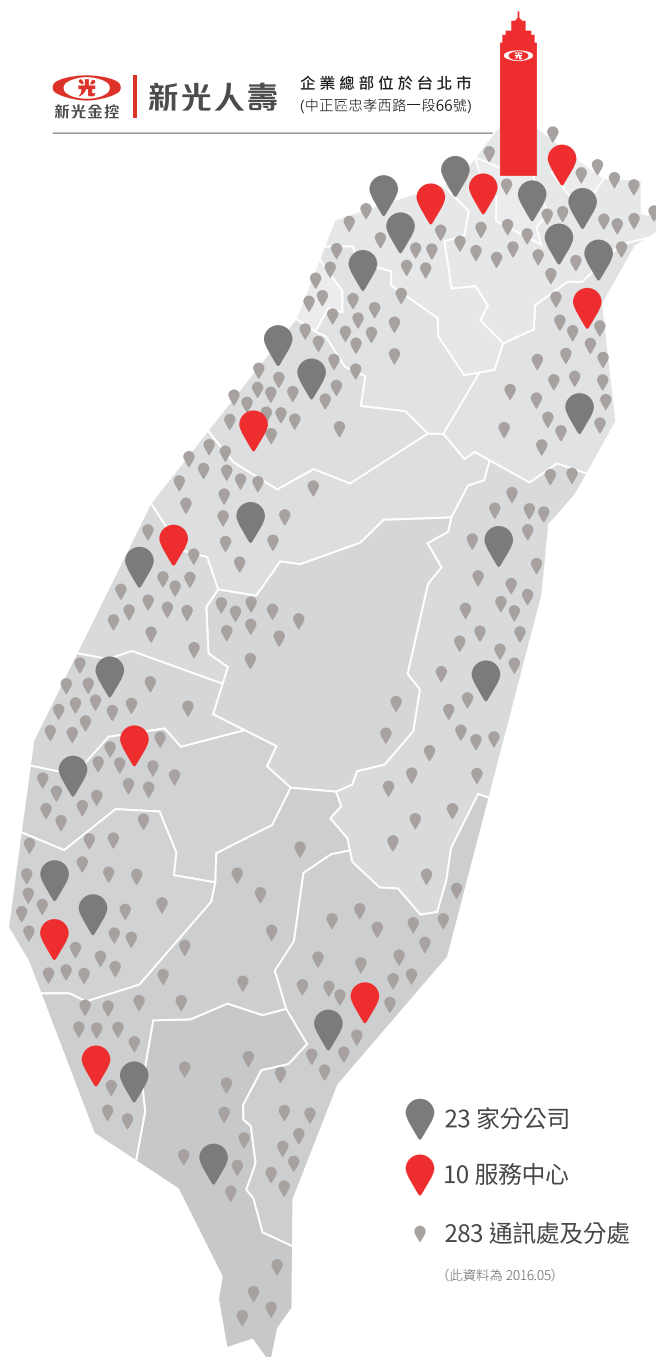
新光人壽保險股份有限公司 (以下簡稱新光人壽) 創立於 1963 年，深耕台灣 52 年，以立足台灣的厚實根基，積極佈局國外，邁向全球經濟舞台。

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。



新光人壽

企業總部位於台北市
(中正區忠孝西路一段66號)



	分公司	通訊處及分處	服務中心
人口密度低地區	2	12	0
離島地區(註2)	1	1	0
全台總數	23	283	10

註 1：根據 2016 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：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。

註 4：代銷通路於人口密度區域設有 16 處、離島地區設有 13 處。

企業文化

1

維持現狀即是落伍

2

服務品質第一

3

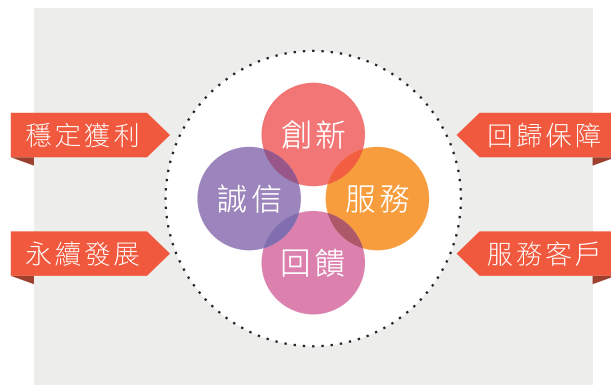
重視人情義理

4

共創美麗人生

經營理念

保險業是「人與紙」的產業，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」，應以人為本發展核心策略，社會上多數人的幸福，建構在壽險企業是否能永續經營的前提下。因此，壽險公司應肩負起應盡之社會責任，與利害關係人共同為永續社會盡心努力。



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

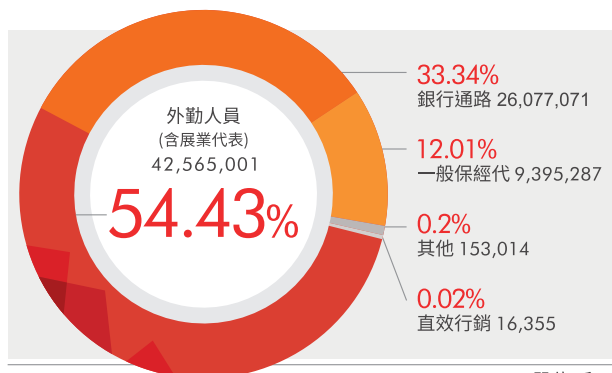
重視保險本質、提高保戶保障	以販售保障型商品為主軸，為公司創造長遠穩定的收入，也為保戶提供足額的保障需求。
降低經營成本	不但要合理摺節費用，更要全方位思考如何降低資金成本。
提高投資效益	穩健經營的基本原則下，透過風險控管，為公司創造合理穩定的獲利。
提升保戶滿意度	不論是新契約招攬或售後服務，都應確保保戶權益，並加強服務品質，提升公司形象。
人才培育	重視優秀人才之養成，並發展具前瞻性的人力資源政策，為企業奠定永續經營之基石。

壽險業價值鏈

隨著社會環境發展、國民生活水準提高，新光人壽持續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。相關商品除由外勤人員進行販售外，亦與如銀行通路、直效行銷通路（如電話行銷）、保險經紀代理人或網路、機場櫃檯等通路合作，提供國人多元及即時服務。

面對金融業人才流動快速、商品酬庸競爭強大之壓力，我們除了開發貼近市場需求之產品外，亦透過強化專業人員技能，及多元化的服務介面，持續維持與通路之間的合作關係，共同創造雙贏局面。

2015 年行銷通路比重

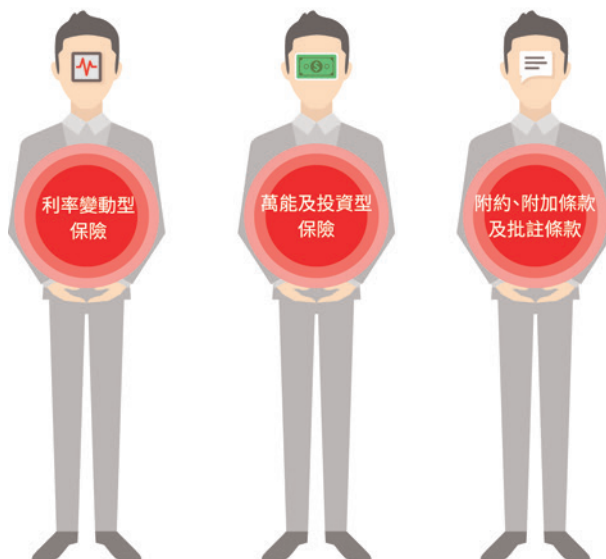
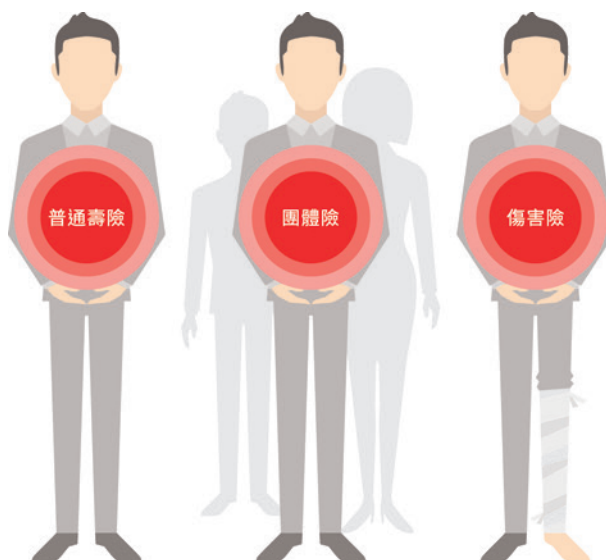


成立國際保險業務分公司 (OIU)

新光人壽於 2015 年經主管機關核准設立國際保險業務分公司 (OIU)，並於同日推出「新光人壽富貴美好萬能終身壽險 (OIU)」，提供外籍人士不同的投保選擇，未來將視市場環境及需求適時開發 OIU 商品，以擴大業務經營範圍，增加商機及提高保費收入，增進國際保險市場競爭力。

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>

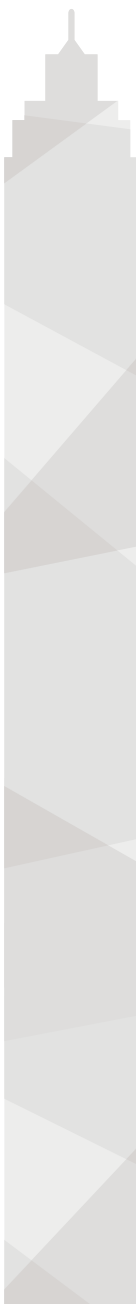


外部組織參與狀況

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	中華民國勞資關係協進會	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^二





連續三年榮獲

「台灣Top50企業永續報告獎」**金融組 金獎**

連續三年榮獲由台灣永續能源研究基金會主辦「2015台灣企業永續獎－台灣Top50企業永續報告獎」金融業金獎之最高等級殊榮。2015年更以「因應高齡化，以多元介面傳遞長期照護觀念」獲得「創意溝通獎」。

獲「第六屆台灣保險卓越獎」**4項大獎**

獲「第六屆台灣保險卓越獎」四項大獎，並在首次新增的政策推展方面獲「微型保險推展卓越獎」金質獎，銀質獎包括「資訊應用卓越獎」、「人才培訓卓越獎」、「保障型商品推展卓越獎」，肯定新光長期在保險業之努力。

獲「第十七屆保險信望愛獎」**4項大獎9項優選**

連續七年榮獲「最佳保險教育貢獻獎」之肯定，顯示新光人壽推動保險教育紮根有成，累計與30所大專院校締結建教合作，積極推動產學實習。此外，另有獲得「最佳通路策略獎」、「最佳通訊處獎」等4項大獎9項優選。

中華信用評等公司評等為 **twAA-**

2015年經中華信用評等公司評定財務實力評等及發行體信用評等等級為twAA-，評等展望為穩定的信評結果。

責任管理 CSR 議題

► 強化董事會 CSR 管理

對新光人壽的重要性	• 有助於健全公司體質 • 協助董事會成員提升 CSR 知能
短期目標	• 強化董事會成員 CSR 教育訓練
中長期策略想法	• 建立全體董事及監察人定期進修之制度 • 建置利害關係人關注之 CSR 議題呈報董事會機制
2015 年執行成果	• 提供董事成員公司治理等 CSR 進修課程，時數達 174 小時



► 利害關係人溝通與議合

對新光人壽的重要性	• 確保利害關係人關注議題及聲音獲得回應
短期目標	• 加強利害關係人溝通平台
中長期策略想法	• 針對金融業關鍵 CSR 增加多元化溝通介面
2015 年執行成果	• 定期出版 CSR 報告書 • 透過 CSR 網頁利害關係人回饋專區回應利害關係人關切議題

► 永續風險管理

對新光人壽的重要性	• 確保持續管理及回應營運所面臨之永續風險
短期目標	• 持續精進公司內部風險模型
中長期策略想法	• 推動集團風險管理人才交流 • 強化風險與績效平衡的機制
2015 年執行成果	• 持續強化投資風險控管機制 • 建置發展風險管理內部模型

▶ 公司治理

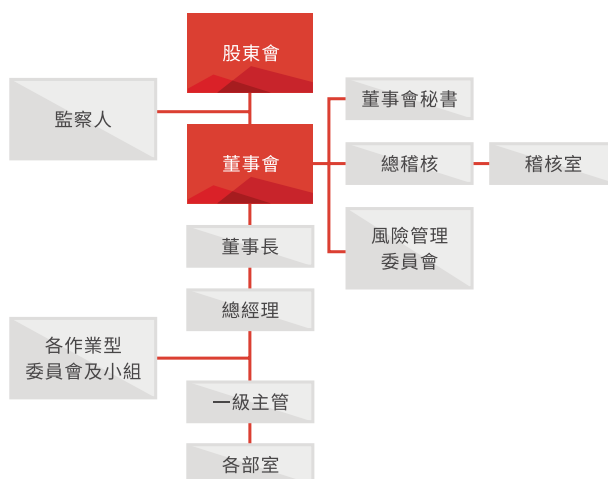
新光人壽信守「穩健踏實」的經營理念，持續以「強化董事會功能」、「成立各類型策略委員會」、「落實資訊揭露」、「強化風險管理」、「健全內部控制制度」等方式來強化公司治理。

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

法令及公司治理相關之委員會及小組

委員會及小組名稱	主委 (召集人)
風險管理委員會	獨立董事
不動產企劃委員會	董事長
資產負債管理委員會	董事長
證券投資審議委員會	總經理
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
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
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
授信審議委員會	轄放款部一級主管
非境外結構型商品審查小組	-
境外結構型商品審查小組	-

董事會組織圖



新光人壽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。2015 年共有 20 位董事（包括 2 名女性董事，5 位獨立董事）及 5 位監察人。新光人壽依據公司法、保險法、證券交易法等相關法令，構築董事會整體架構與職權，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。

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。

2015 年董事監察人組成狀況

年齡	董事 (含獨立董事)		監察人	
29 歲 (含以下)	男性	1	男性	-
	女性	-	女性	-
30~50 歲 (含)	男性	2	男性	-
	女性	1	女性	-
51 歲 (含以上)	男性	15	男性	5
	女性	1	女性	-

為確保董事成員的多樣性及兼具檢視與討論經濟、環境、社會面議題之能力，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、醫學、會計、保險、經濟、法律、科技等領域，內容請參閱保險業公開資訊觀測站之新光人壽資訊公開說明文件。洽網址：<http://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-3.aspx?UID=03458902>

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。

2015 年董事會針對責任管理、經濟、環境、社會等面向等議題進行討論並通過相關 CSR 議案，包括針對風險管理文化、風險管理政策及制度、風險管理執行及檢討與內部稽核之有效性等四大面向評估整體風險管理機制妥適性；各項投資議題；修訂資訊安全政策、「專案運用公共及社會福利事業投資」績效報告、修正「專案運用公共及社會福利事業投資處理程序」、建立新光人壽消費爭議處理制度、捐贈予新光人壽慈善基金會作為緬甸水患受災區救災重建工作之經費等議題。

此外，為提升董事會在責任管理、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，保險業公開資訊觀測站之新光人壽資訊公開說明文件。洽網址：<http://ins-info.ib.gov.tw/customer/Info4-15.aspx?UID=03458902>



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，內容請參閱 2015 年新壽年報 (P.28~P.31)*。

除了力行財務公開化、資訊透明化、貫徹實踐嚴謹的公司治理實務外，新光人壽更率金融同業之先，早於 2005 年便訂定「新光人壽保險股份有限公司道德行為準則」，要求董事、監察人及經理人於執行職務時應行注意的義務，公平對待所有股東，以追求公司整體利益為目標，不得因個人或特定團體利益而損及公司權益。新光人壽道德行為準則，洽 網 址：http://www.skl.com.tw/Files/InfoOpen/CompanyManage/2_Org_Rule.pdf

董事、監察人薪酬 與組織 CSR 績效之連結	除固定性月給報酬外，另有變動性年度一次給付獎金，並與經理人、員工年度相關績效獎金核發標準連動（含 CSR 專案績效），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。
高階經理人薪酬 與組織 CSR 績效連結	以職責為導向的職等架構，依高階經理人所擔負之工作職責（含 CSR 事務）等相關依據來訂定報酬標準，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。

* 註：2015 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=105&mtype=F&

利益迴避機制

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 2015 年新壽年報 (P.35~P.38)*。

健全的內控及稽核制度

新光人壽建置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，主要目的是期望能及早發現並適時改進經營缺失，並藉由加強內部牽制來防止弊端的發生，2015 年相關績效成果，請參閱 2015 年新壽年報 (P.58~P.64)*。



道德廉潔諮詢與舉報

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。

除了透過直屬長官，員工也可藉由電話及書面方式，按依新光人壽道德行為準則、員工申訴處理辦法等相關規定所定程序進行舉報，業務稽查等單位在接獲舉報後，會立即進行相關調查與處理。

透明化的資訊揭露管道

管道	功能
設置發言人及代理發言人	負責與媒體、投資人及分析師溝通。
新聞發佈、記者會與媒體專訪	藉由新聞發佈、記者會與媒體專訪等其他管道，讓投資人與社會大眾了解公司的最新發展狀況。
網站平台	設有中、英文投資人關係網頁，提供投資人即時查詢、下載公司財報、年報及各項主要財務資訊、法說會或股東會等訊息。 供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	向廣大投資人說明公司的營運、財務概況、公司策略發展及業務經營方針等。

* 註：2015 年新光人壽年報網址：http://doctwse.com.tw/server-java/t57sb01?step=1&colorchg=1&co_id=5831&year=105&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，新光人壽除了財務面外，在整體營運所可能面臨的風險上均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。



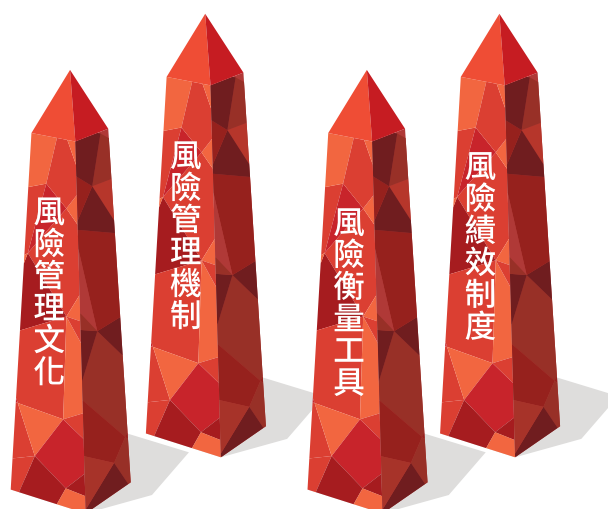
主要風險	因應策略與機制
商品設計及定價風險	1. 確保商品內容符合相關法令規範及精算實務處理準則。 2. 按照商品風險特性，配合適當方式進行衡量，檢視商品結構之合理性以及費率之適足性、合理性及公平性。 3. 商品銷售後定期進行分析及檢視，作為檢驗或調整商品內容與費率之參考。
核保風險	建立內部之核保處理制度及程序與制定核保查定手冊，並設定多項核保風險管理指標，減少非預期損失風險。
再保險風險	1. 訂定每一危險單位及每一危險事故之累積限額，並就超出限額之風險透過再保險予以移轉，以確保其清償能力。 2. 每月監控有業務往來之再保險人的信用評等，以確保再保險債權，降低再保險人無法履行再保合約義務之風險。
巨災風險	1. 辨識各種可能會造成公司重大損失之巨災事件。 2. 視需要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	制定完善理賠處理制度與程序、標準作業流程，減少因理賠作業疏失產生之風險。
準備金相關風險	1. 依據相關法令規定及保單條款計算。 2. 依據準備金之特性，建立可行之風險量化模型，進行準備金之適足性分析，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	1. 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。 2. 已委請相關學者進行理賠研究專案，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。

註：完整訊息請至資訊公開網站參閱：http://www.skl.com.tw/Files/InfoOpen/CompanyManage/15_Org_RiskInfo.pdf

風險管理四大支柱

新光人壽建置完整「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」四大支柱，隨時因應外部法規或環境的變動，確實管理運營風險。

此外，為監控風險程度之變化，2015 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 68 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。



項目	2015 年成果
風險管理文化	1. 持續精進整體風險報告內容，提報至董事會，確保各項風險資訊之透明化。 2. 將緊急事件通報案例納入整體風險報告中，全面掌握公司之風險概況。
風險管理機制	1. 針對大陸地區（境內）投資建立相關風險控管機制並定期控管。 2. 為因應 Basel III 資本要求所發行之次順位債券相關風險控管機制。 3. 持續修正國內、外股票及共同基金之風險控管辦法。 4. 修正外匯風險控管辦法，配合主管機關建議，訂定外匯交易偏離市價之檢核機制。
風險衡量工具	1. 申請提高國外投資限額由 43% 提升至 45%，建置風險管理內部模型。 2. 研究與分析 ALGO 系統市場風險值（Value at risk）計算的各類模型，持續強化回溯測試之研究應用，以精進相關報表之準確性及可用性。 3. 對複雜或缺乏公開市場報價的金融商品，持續精進資產評價技術。
風險績效制度	依據「投資單位風險調整後續效管理與獎勵機制訂定準則」，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。

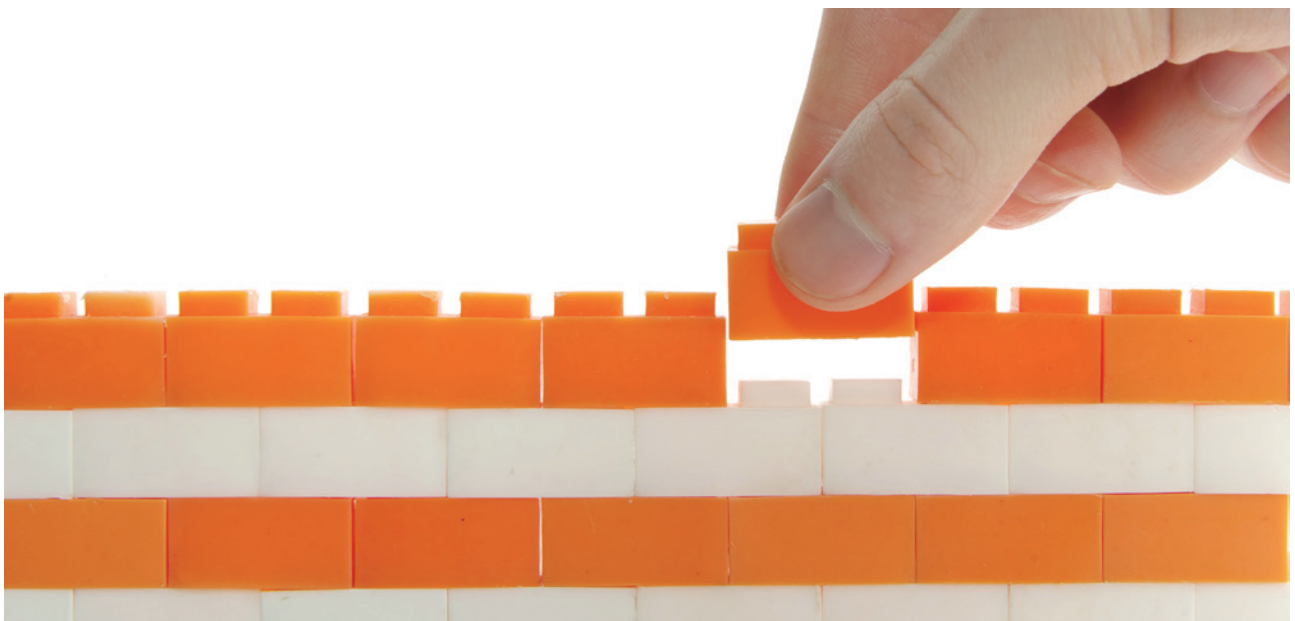
風險管理委員會

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」位階提升至董

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，將風險管理提升至策略性的地位，展現新光人壽落實風險管理的決心。

高階經理人擔任委員，涵蓋全面業務	各主要轄區一級主管擔任，針對重要風險管理議題與管理機制提出意見；另每季提交風險報告，以產出整體風險管理報告，並提報至董事會。
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況。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	持續精進整體風險報告內容，並完整提報至董事會，以確保各項風險資訊之透明化；並將緊急事件通報案例納入整體風險報告中，俾使層峰能更掌握公司之風險概況。



► CSR 管理

新光人壽的核心優勢在於 52 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，扎根於社會責任願景所衍生的承諾與管理體系是重要關鍵。我們建置紮實及具行動力組織，管理及執行各項 CSR 行動，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。

委員會組織架構圖



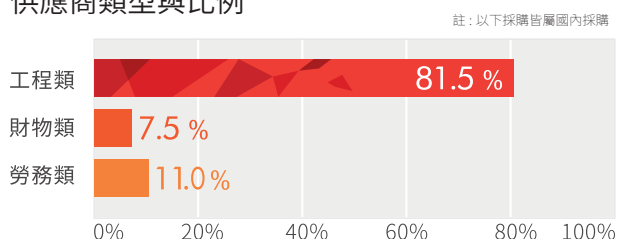
註：「*」表示為該小組整合單位及聯繫窗口。

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	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。 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。
報告書編審機制	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、去年度保險業關鍵議題、GRI 綱領，釐清及彙整本年度 CSR 資訊。 2. 各單位將相關資訊整合成「當年度 CSR 報告書」。 3. 委託外部第三單位 (2015 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。
2015 年委員會開會成果	1. 共計召開 2 次委員會。 2. CSR 委員會成員教育訓練。 3. 檢討各組年度 CSR 方案執行狀況。 4. 針對特定重要 CSR 專案進行 3 次分組討論會議，核實各相關單位執行情況。

利害關係人溝通與交流

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」。

供應商類型與比例



供應鏈管理

為落實供應商管理責任，新光人壽於 2014 年率先同業舉辦「新光人壽供應商大會」，針對供應商進行社會責任教育訓練及宣導，並邀請供應商簽署「新光人壽供應商 CSR 承諾書」，簽署率達 9 成，內容包括企業道德、員工權益與關懷、環境保護等，邀請供應商一同承諾對員工、社會和環境的社會責任共同努力。

新光人壽的供應商可分為勞務類 (11.0%)、財物類 (7.5%)、工程類 (81.5%)，新光人壽鼓勵商業夥伴建構具體的環保政策及措施，並在執行營運行為時，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，如發現有違反相關規範且無立即補正之情事，新光人壽得解除或終止合作關係。



2015 年新光人壽關鍵利害關係人	對新光人壽的影響及重要性
股東 / 投資人	穩健的財務經營績效及有效的投資風險控管，是股東投資人關心的議題，如何妥適的進行相關投資，並最大化長期資產與企業價值，攸關企業是否能持續獲得股東投資人之信賴。
員工	新光人壽視員工為永續經營的重要資產，如何透過員工正確傳遞新光人壽以人為本的服務精神，並積極回應員工各方面的心聲，是企業能否長期經營的關鍵。
消費者 / 保戶	保險是服務人的事業，即時回應並滿足保戶多元化的商品及溝通需求，持續精進提供令保戶滿意的服務，攸關企業是否能永續發展。



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	- 經濟績效 - 負責任的投資行為
				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	- 市場形象 - 雇用關係 - 勞資關係 - 職業健康與安全 - 教育訓練 - 員工多元化與機會平等 - 性別同酬 - 勞動實務申訴機制
				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 不定期 4 次 / 年	考量面	- 顧客隱私 - 產品與服務標示 - 產品與投資組合 - 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 不定期 不定期 不定期 不定期 常設性 常設性	考量面	- 間接經濟衝擊 - 組織營運法規遵循 - 社會衝擊問題申訴機制
				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	- 行銷傳播規範 - 遵循產品與服務法規 - 遵循環境法規
				章節	- 責任管理 - 環境 - 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
				章節	責任管理

重大性考量面與邊界

我們從 2014 年的 CSR 報告書開始，已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，綜合各方利害關係人觀點，確認出 2015 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、議題在 2015 年實際發生狀況及影響。

Step.2 2015 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	經濟績效	29	●	●			
	市場形象	74	●	●			
	間接經濟衝擊	97		●			
	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	遵循環境法規	37	●	●	●	●	



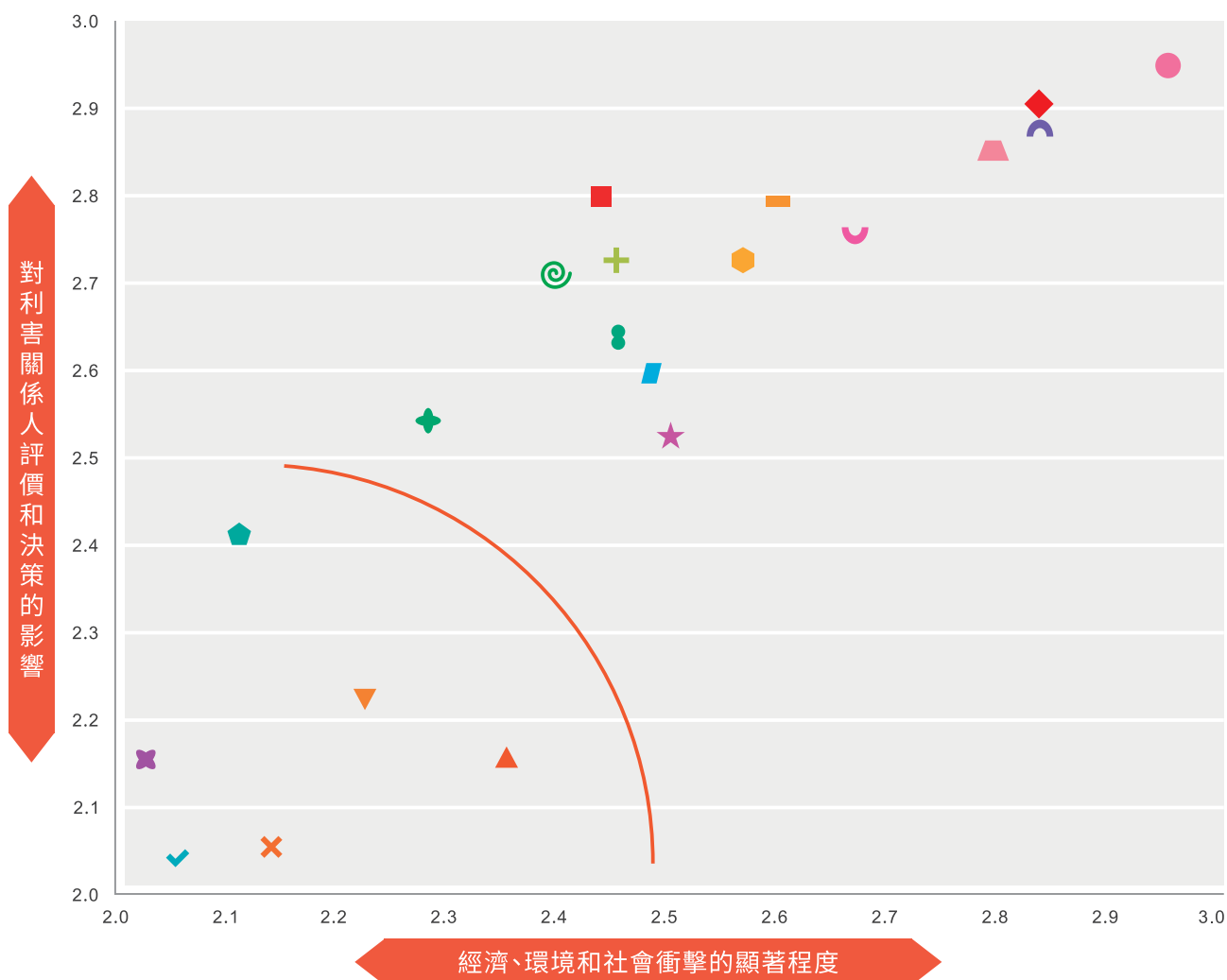
社 會			組 織 邊 界				
類別	考量面	參考頁數	組織內		組織外		
			新壽樓管	新光人壽	供應商	代售通路(銀行)	保戶
勞動實務	雇用關係	69	●	●			
	勞資關係	78	●	●			
	職業健康與安全	83	●	●			
	教育訓練	90	●	●		●	
	員工多元化與機會平等	69	●	●			
	性別同酬	74	●	●			
	勞動實務申訴機制	78	●	●			
人權	負責任的投資行為	31		●			●
社區	反貪腐	54		●			●
	組織營運法規遵循	54		●			
	社會衝擊問題申訴機制	63、78	●	●			
產品責任	產品與服務標示	52		●		●	●
	行銷傳播規範	54		●		●	●
	顧客隱私	55		●		●	●
	遵循產品與服務法規	54		●			●
	產品與投資組合 (金融服務業附加指標)	51		●		●	

Step.3 2015 年新光人壽 CSR 報告書重大考量面判別結果

經濟	經濟績效、市場形象、間接經濟衝擊、採購實務
環境	遵循環境法規
社會	- 雇用關係、勞資關係、職業健康與安全、教育訓練、員工多元化與機會平等、性別同酬、勞動實務申訴機制 - 負責任的投資行為 - 反貪腐、組織營運法規遵循、社會衝擊問題申訴機制 - 產品與服務標示、行銷傳播規範、顧客隱私、遵循產品與服務法規、產品與投資組合 (金融服務業附加指標)

Step.4 考量面排序

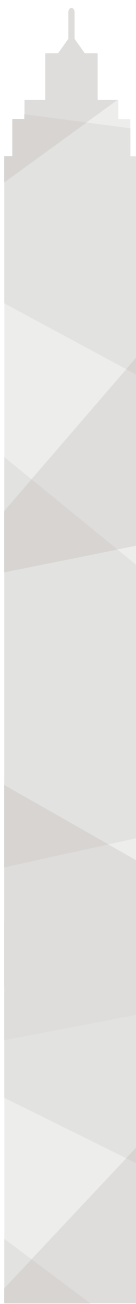
在鑑別出具衝擊及影響的考量面，及其對組織邊界的衝擊狀況後，我們召開內部會議，綜合討論及確認今年的重大性考量面矩陣。



◆ 經濟績效	+ 職業健康與安全	⤿ 組織營運法規遵循
■ 市場形象	◎ 教育訓練	✕ 社會衝擊問題申訴機制
▲ 間接經濟衝擊	✦ 員工多元化與機會平等	★ 產品與服務標示
✕ 採購實務	⚬ 性別同酬	⤿ 行銷傳播規範
▼ 遵循環境法規	⬢ 勞動實務申訴機制	● 顧客隱私
▬ 雇用關係	✓ 負責任的投資行為	▬ 遵循產品與服務法規
⬢ 勞資關係	▬ 反貪腐	

經濟





2015年總保費收入成長 **8.36%**

2015年總保費收入達成2,277億8,638萬元，較上年度增加175億7,562萬元，成長8.36%。

全險有效契約件數成長 **1.95%** 其中個人壽險及健康險成長 **5.41%**

全險有效契約件數為1,753萬5,478件，較上年度增加33萬6,122件，成長率1.95%，個人壽險及健康險主約有效契約件數為803萬6,858件，較上年度增加41萬2,694件，成長率5.41%。

響應ESG責任投資

投入總計約新台幣 **1,100億元**

董事會通過修訂「總投資政策與程序」，增訂「責任投資原則」，2015年底符合相關ESG投資之投入總計約新台幣1,100億元。

提升資訊系統備援能力

2015年完成導入投資系統涵蓋性達 **80%**

新光人壽之業務及運營機制，絕大部份係透過電腦資訊系統，為防止核心系統異常所造成營運中斷之風險，及提升資訊系統備援能力，2015年完成導入投資系統相關服務，涵蓋性達80%。

經濟 CSR 議題

► 負責任投資行為

對新光人壽的重要性	掌握及管理投資標的之 ESG 議題之風險
短期目標	- 參考聯合國責任投資原則 (PRI)，適時將 ESG 議題納入投資決策 - 慎選投資型保單交易對象
中長期策略想法	- 呈現投資標的之 ESG 績效表現 - 重視保戶投資安全 - 揭露投資型保單風險
2015 年執行成果	- 建立投資項目納入 CSR 相關規範 - 落實投資於具 CSR 意識之企業 2015 年符合相關標準之投資金額約達新台幣 1,100 億元



► 授信 CSR 審核準則

對新光人壽的重要性	掌握融資對象之 ESG 表現管理融資風險
短期目標	- 辦理專案融資審核時，審酌借款人善盡 ESG 之狀況 - 辦理公司戶貸款，審酌有無歇業、清算或宣告破產等情事
中長期策略想法	- 企業在申貸時，需提具善盡 ESG 之文件 - 拒絕貸款予未確實履行 ESG 之企業
2015 年執行成果	於新光人壽授信準則中，修訂將融資對象之 CSR 績效條件列為授信評估考量

► 持續營運管理

對新光人壽的重要性	避免資訊系統損害所造成營運中斷風險
短期目標	投資系統轉入備援中心
中長期策略想法	將關鍵第一類系統全面導入備援中心
2015 年執行成果	提升資訊系統備援能力，2015 年完成導入投資系統相關服務，涵蓋性達 80%

► 2015 年經濟績效

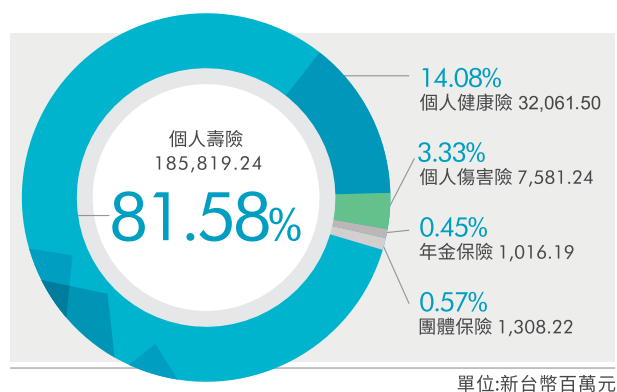
新光人壽目前商品策略以能帶來公司長期利益並受到客戶青睞的保障型及健康險商品為主，2015 年總保費收入達成 2,277 億 8,638 萬元，較上年度增加 175 億 7,562 萬元，成長 8.36%。

國外債市方面，新光人壽新增之國外債券投資主要以外幣保單之保費、選擇產業之領導公司債或公債為主，以降低信用及匯率風險。而國內債市，臺灣央行 2015 年兩次調降重貼現率半碼至 1.625%，2015 年底 10 年期公債利率為 1.03%，較 2014 年底 1.6% 走低 57bps。主要受到中國經濟增速減緩，全球貿易量降低之影響，預計 2016 年國內經濟成長仍位於偏低區間，貨幣政策持續寬鬆，使得利率將在

歷史低點震盪，為求資金運用效率，2015 年新光人壽調整國內債券部位轉投資於信用評等較佳之國際板債券，2015 年底投資餘額已達新臺幣 2,300 億元，以提升整體固定收益。

外匯方面，上半年因外資持續匯入臺灣，造成臺幣表現相對強勢；而下半年因市場預期美國聯準會即將升息，加上中國人民銀行無預警調整人民幣中間價訂價機制，使得亞幣走貶，臺幣亦轉為貶值，累計全年臺幣貶值超過 1.3 元。新光人壽除隨時掌握匯率市場變化外，並透過嚴謹的模組化操作以降低外匯避險成本，全年成本控制在 61bps。

2015 年營業比重



註：本表的數字為報壽險同業公會的保費收入。





新光人壽經營績效指標

經營指標		2013 年	2014 年 (重編) (註 1)	2015 年	增減變動
經營能力指標 (%)	新契約費用率	17.04	16.09	17.15	1.06
	保費收入變動率	(2.58)	27.96	10.63	(17.33)
	權益變動率	20.44	7.14	(7.48)	(14.62)
	淨利變動率	13.32	(75.28)	(91.57)	(17.47)
	資金運用比率	99.83	99.51	99.46	(0.05)
	13 個月保費繼續率	94.68	94.45	97.97	3.52
	25 個月保費繼續率	83.44	92.29	90.79	(1.50)
獲利能力指標 (%)	資產報酬率	0.38	0.90	0.01	(0.89)
	業主權益報酬率	10.97	2.40	0.20	(2.20)
	資金運用淨收益率	4.52	4.43	3.69	(0.74)
	投資報酬率	4.19	4.12	3.48	(0.64)
	營業利益對營業收入的比率	2.77	0.78	0.14	(0.64)
	稅前純益對總收入比率	2.90	1.00	0.20	(0.80)
	純益率	2.67	0.55	0.05	(0.53)
	每股盈餘 (元)	1.19	0.26	0.02	(0.24)
	投資性不動產與不動產抵押放款對資產比率	12.42	11.61	10.05	(1.56)

註 1：自 2015 年起開始適用修正後之保險業財務報告編制準則及經金管會認可之 2013 年版國際財務報導準則、國際會計準則、解釋及解釋公告，因此追溯適用前述準則、解釋及解釋公告並調整前期財務報表影響之項目。

註 2：上述數據來源為 2015 年新光人壽年報 P.102。

近三年保留盈餘及員工薪資福利支出

年度	2013 年	2014 年	2015 年
保留盈餘 (仟元)	21,898,715	19,923,766	19,421,344
員工薪資支出 (仟元) 註 1	10,192,649	10,877,680	9,343,016
員工福利支出 (仟元) 註 2	11,505,181	12,475,164	10,677,048

註 1：員工薪資支出包含薪資費用。

註 2：員工福利費用支出包含薪資費用、勞健保費用、退職後福利、離職福利、其他員工福利。

註 3：上述數據來源為 2015 年度新光人壽個體財務報告。

► 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。

我們參考聯合國責任投資原則 (PRI)，訂定相關程序及辦法，在進行投資決策及選擇時，適時將環境、社會與治理等層面的議題，整合到我們的決策與實務中。

投資實績	結至 2015 年底符合相關 ESG 投資之投入總計約新台幣 1,100 億元。
政策制定	新光人壽董事會通過修訂「總投資政策與程序」，增訂「責任投資原則」，並傳達此政策與程序予所有投資相關人員。
融資放款	善盡相關審查責任，在辦理專案融資審核時，均審酌借款人是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責任。 1. 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；其他非屬前項企業（非金管會強制 CSR 揭露企業）申貸時，授信人員應盡力確認申貸企業有否違反重大污染或重大勞資糾紛等情事，並審慎評估。 2. 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

在氣候變遷因素的影響下，氣候及環境變化急遽，且及意外發生頻繁，為了防範因氣候變化所導致的異常氣候災害、意外，以及經濟環境變化，所導致的營運中斷風險，新光人壽設有「經營危機應變小組」，建置了相對應的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。

2015 年我們針對資訊部門之重要服務系統持續進行盤查，並更新「重要系統服務清冊」，依照各系統對公司之重要性，個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



資訊系統不中斷

新光人壽之業務及運營機制，絕大部份係透過電腦資訊系統，為防止核心系統異常所造成營運中斷之風險，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。

我們更領先同業，建置 Tier 5 等級之異地備援環境，降低服務中斷對企業之衝擊，並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。

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

因應每年可能發生之流感或重大疫情，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。

2015 年南部爆發大規模登革熱疫情，台南市陷入大流行的狀態，我們派駐於台南及高雄的健康管理師與大樓服務處共同進行防疫的各項措施，公司購置防蚊液供員工使用、經常性巡察大樓周邊環境避免孳生病媒蚊、健康管理師追蹤管理疑似病例與確診病例以確保員工及眷屬健康。

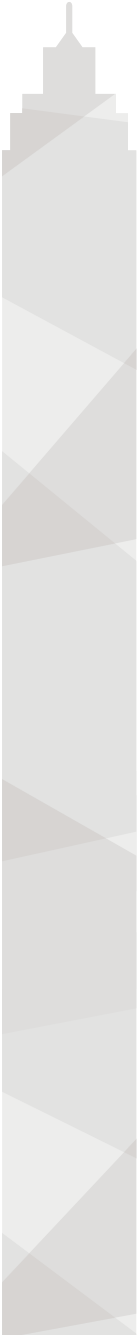
未來，我們將持續關注各項疫情資訊，並透過健康管理師對於零星的流感、登革熱等進行防疫宣導，以確保員工健康。



地區	台南	高雄
衛教宣導場次	5 場	13 場
參與人數	456 人	659 人

環境





用心愛地球

新光人壽取得環境相關 **ISO三大認證**

新光人壽近年將環保的行動推展至大眾，包括推動保單電子化、樂call保及行動e投保等活動，並於2015年成為領有三大環境相關認證(ISO14001-環境管理系統、ISO50001-能源管理系統、ISO14064-1溫室氣體盤查)的壽險業。

節能 **3,804.7**萬度電

減少約 **27,099**噸碳排放量

新光摩天大樓自2007年到2015年總計減少超過3,804.7萬度電等於能量136,970吉焦耳，減少超過27,099噸的碳排放量，相當於40.69個大安森林公園的樹木總量。

自願性購買綠色電力 **10**萬度

積極響應政府節能減碳，發展再生能源電力，2015年參與「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」，總計自願購買綠色電力10萬度。

獲2015年市政府舉辦之節能相關評選 **5**項

1. 信義金融大樓獲「2015臺北市商業大樓節能標示」
2. 內湖瑞光550大樓獲「2015臺北市商業大樓節能標示」
3. 南東大樓獲「2015能源管理人優等獎」
4. 南東大樓獲「2015臺北市節能領導優等獎」
5. 臺南大樓榮獲「2015智慧節電計畫800KW類別第一名」



環境 CSR 議題

► 建置環境管理機制

對新光人壽的重要性	系統性的管理程序，有助提昇環境管理效率
短期目標	五年內完成自有大樓之溫室氣體盤查，研擬減量計劃
中長期策略想法	全面建置環境管理作業程序，強化內外勤員工環境意識
2015 年執行成果	- 通過 ISO14001 環境管理系統驗證 - 通過 ISO14064-1 溫室氣體盤查認證，並取得 TAF 保證等級最高之「合理保證」聲明書 - 獲經濟部節能專案推廣補助，照明及空調系統節能率達 51.43%



► 降低服務過程對環境的影響

對新光人壽的重要性	服務 e 化，減少服務過程能資源耗用	發揮採購影響力，促進綠色產業發展
短期目標	發展無紙化服務及工具	採購具環保標章的資訊及庶務產品
中長期策略想法	業務行銷工具全面 e 化，行動商務化	提昇庶務及資訊產品綠色採購比例
2015 年執行成果	- 提供民眾選擇電子保單 - 推動行動 e 投保，共節省 1,279,752 張紙 - 轉化用紙文化，減少紙張使用約 163 萬張	資訊綠色採購總金額 \$17,347,130

► 降低建築物能資源耗用

對新光人壽的重要性	降低建築物能、資源損耗，提升能源效率
短期目標	- 建立能資源盤查基線 - 推動減量行動
中長期策略想法	提昇建築物智慧化管理功能
2015 年執行成果	- 南東大樓獲「2015 臺北市節能領導優等獎」 - 信義金融大樓及內湖瑞光大樓獲「2015 臺北市商業大樓節能標示」 - 運用 ISO 50001 能源管理系統，施作耗能設備盤查及電費追蹤 - 摩天大樓總用電量節能率達 5.6% - 自願購買 10 萬度綠色電力

▶ 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，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 ISO 環境管理系統，由總經理正式簽署及頒布宣示環境政策。

■ 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作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：

- ◆ 遵循環境相關法令要求，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





環境暨能源管理委員會

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。

導入各項環境管理系統

新光人壽 2015 年正式躋身為業界少數擁有完整環境相關管理系統的永續企業。在能源管理及溫室氣體排放這個關鍵議題上，我們以總公司摩天大樓為起始點，逐步擴展溫室氣體盤查範圍。

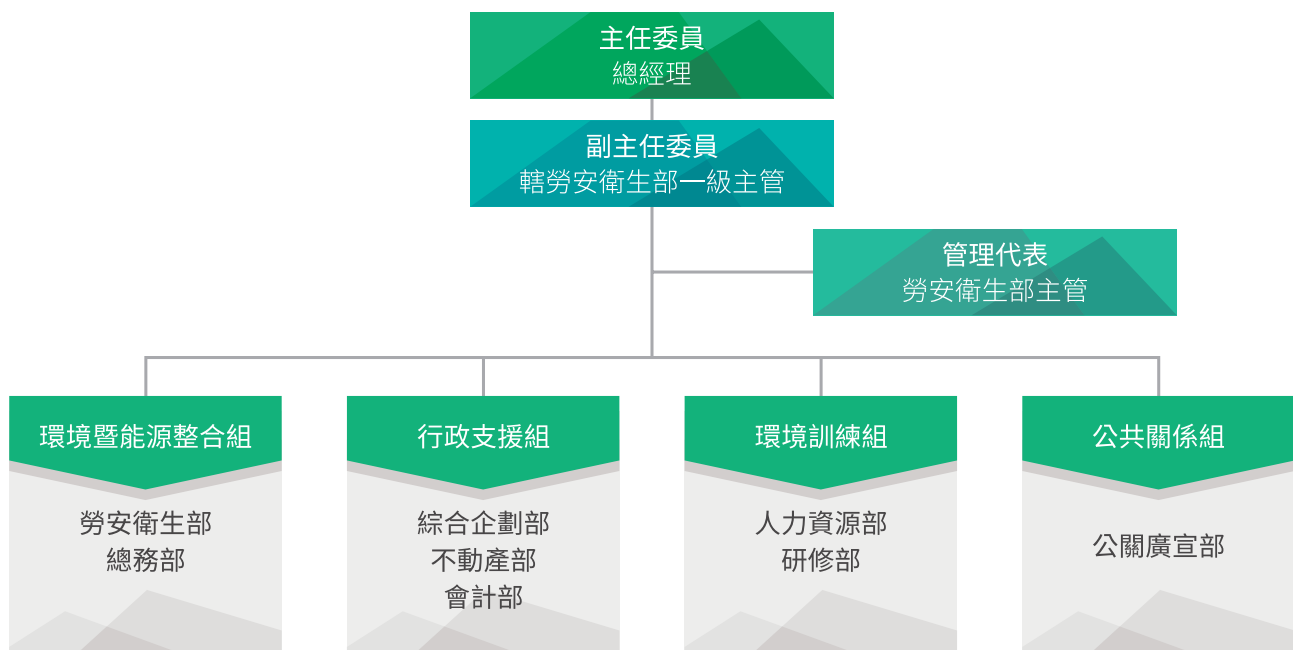
目標設定

未來五年內將逐步對特定全國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。

環境相關管理系統實績

年度	環境面相關系統
2014	導入 ISO50001 能源管理系統，並通過驗證
2015	ISO14001 環境管理系統，並通過驗證 ISO14064-1 溫室氣體盤查，並通過驗證

環境暨能源管理委員會組織圖



▶ 綠色壽險

儘管壽險業的本質，在營運過程中，並不會直接對環境帶來重大的負面衝擊，但我們仍致力於透過「綠色壽險」策略的執行，以降低對能、資源的依賴，並提升產品及服務的環境效益，包括責任投資，及積極發展數位金融，都有助於影響社會大眾，為環境永續帶來正面助益。

2015 年度商業火險（含地震、颱風洪水險）之投保金額共計新台幣約 114 億元，來防範氣候異常所造成的災害，如地震、颱風、洪水對於建築所產生的影響，避免重大損失。

新光人壽綠色壽險策略架構



綠色壽險	2015 年實績
發展數位金融	訂定數位金融發展策略，整合企業內外資源，將活動管理和輔銷工具行動化、雲端化、流程 e 化、數據化，多用網路，少用自然資源。
力行綠色行銷	以一份保單平均約 12 張紙計算，行動 e 投保共節省 1,279,752 張紙，預計 2016 年行動 e 投保件數可達新契約九成以上。
轉化用紙文化	共計減少紙張使用約 163 萬張，總計節省紙張及影印碳粉費用共計約 101 萬元。
建築物綠色作為	2015 年全省總用電量比 2013 年減少了 13.7%。

發展數位金融

新光人壽積極接軌數位金融，期望應用數位的力量，創造新的品牌價值，並期望經由數位金融之程序及作業改變，直接減少相關資源耗用，並間接影響保戶的思考及行為，落實藉由商品與服務，提升環境效益的承諾。

新光數位金融作為	對環境效益
行動商務 APP	提供立即資訊，減少紙張文宣
行動 e 投保	使用率已至 90%，正逐步邁向 100% e 化腳步，減少紙張使用與浪費





力行綠色行銷

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 投保環境效益

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 月起正式啟用離線版行動 e 投保 APP。

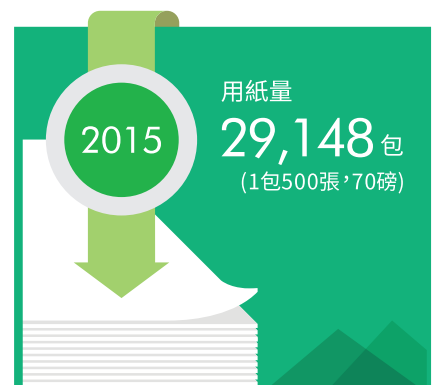
截至 2015 年底，透過行動 e 投保的新契約件數共計 106,646 件，以一份保單平均約 12 張紙計算，行動 e 投保共節省 1,279,752 張紙，預計 2016 年行動 e 投保件數可達新契約九成以上。未來我們將持續開發各類型 APP，減少紙張印刷，以落實綠色行銷，進而達成節能減碳目標。

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，2015 年新光人壽因推動轉化用紙文化，共計減少紙張使用約 163 萬張，總計節省紙張及影印碳粉費用共計約 101 萬元。



註 1：計算準則以總公司、台北、板橋及桃園服務中心等為主

註 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

新光人壽 2013 年到 2015 年間完成許多創新與流程 e 化之系統，大幅提升行政效率、減少紙張耗用，行動包括：

項目	內部請採購 e 化作業	電子公文行動簽核
作為	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。	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。
實績	至 2015 年底已有 779 張請購單、752 張採購單及 534 張驗收單。	行動簽核件數：5,858 件，電子公文總件數：14,251 件，使用占率從 2014 年的 14.7% 提升為 41.1%。

電子公文行動簽核成效



- 行動簽核件數：5,858 件
- 電子公文總件數：14,251 件
- 行動簽核件數占 **41.1%**



- 行動簽核件數：7,645 件
- 電子公文總件數：51,943 件
- 行動簽核件數占 **14.7%**



- 行動簽核件數：1,291 件
- 電子公文總件數：20,118 件
- 行動簽核件數占 **6.3%**



■ 電子保單

新光人壽為符合目前消費者市場需求及社會發展趨勢，藉以滿足消費者在使用上有全新的服務體驗以及提高取得保單之時效性，2015 年起提供民眾可選擇「電子保單」做為其保險憑證，創造便利及有效率之保險市場。

「電子保單」可透過會員專區下載便可立即瀏覽保單內容，不僅可免除保存紙本保單，更可以達到節能減碳之效果。



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，在於如何透過綠色作為，來提供建物及物業管理的環境效益。

綠色承諾

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。



建築物階段	回饋效益				
投資興建期間	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	大樓經營更能帶動地方經濟繁榮、提升國內就業並嘉惠當地居民之生活。				
維運期間	1. 2015 年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 時段，相當於每年贊助新北市 60 萬元舉辦相關市民活動。				
	2. 2015 年新光人壽南京東路、台南運河、曼哈頓及摩天大樓（照明設備）及台南運河大樓（空調系統），申請能源局 ESCO 補助方案更新完畢，經實際量測節能率約如下：				
	更換系統	大樓名稱	改善前耗電量 (Kwh/ 年)	改善後耗電量 (Kwh/ 年)	節能率
	照明	南京東路	935,695	445,215	52.4%
		台南運河	1,412,525	662,891	53.1%
		曼哈頓	725,027	355,214	51.0%
		摩天大樓	634,083	271,963	57.1%
	空調	台南運河	1,129,186	613,651	45.7%
	· 整體改善前：4,836,517 Kwh/ 年				
	· 整體改善後：2,348,934 Kwh/ 年				
· 省 2,487,582 Kwh/ 年，整體節能率：51.43%					

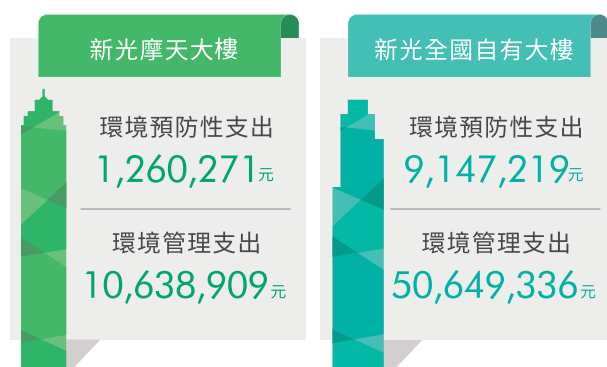
新光人壽建築物	綠色作為	2015 節能效益
新北市新板金融大樓	1. 自 2013 年起規劃投入 14 億元打造綠建築新建大樓，並預計於 2017 年初完工進駐。 2. 2014 年投入 10 億元採購綠色節能設備，符合美國 LEED 規範及台灣綠建築規範。 3. 2015 年新北市新板金融大樓取得黃金級候選綠建築證書。	推估完工後可節能 70 萬度電，相當於減碳 44.5 萬公斤，高於美國 LEED 規範標準 43 萬度電 / 年。
1. 南京東路、台南運河、曼哈頓及摩天大樓 (照明設備) 2. 台南運河大樓 (空調系統)	獲得能源局 ESCO 績效保證專案之節能補助 1,200 萬元，及台北市政府 27 萬元之節能補助。	經規劃推算，節能率達 49% 以上，約可減碳 120 萬公斤。

持續降低建物能源使用量

新光人壽自 2007 年起展開一系列具體行動，將環保與節能落實在大樓各系統的軟、硬體中，目的是減少電力等間接能源的使用量，在各項節能措施執行下，2015 年全省總用電量比 2013 年減少了 13.7%，有效減少溫室氣體排放量。

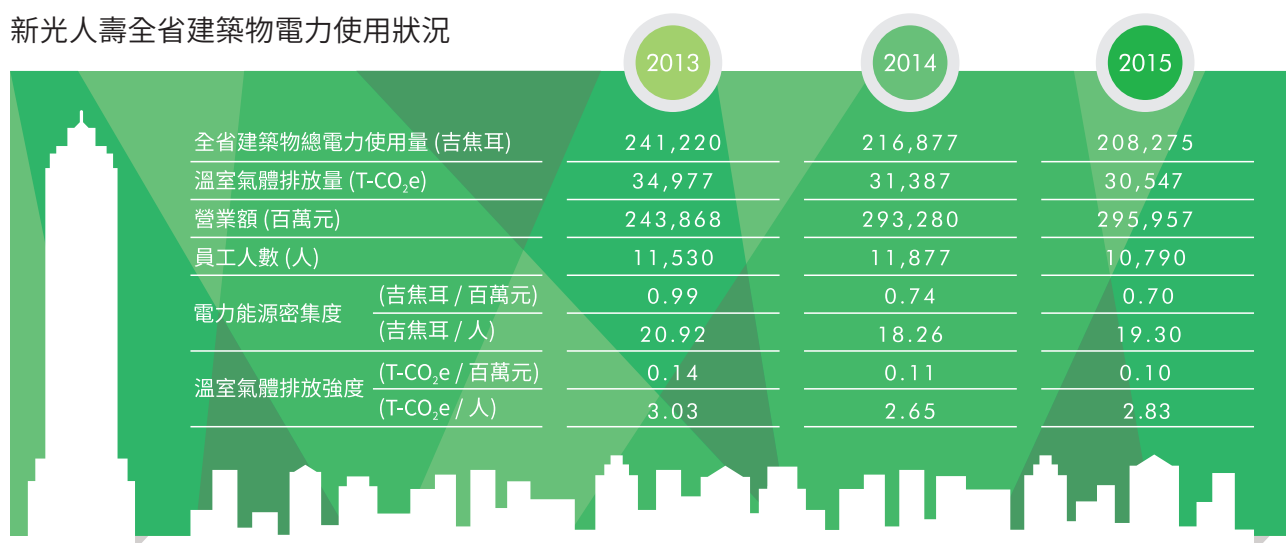
2015 年摩天大樓總用電量為 4,451,612 度，2014 年總用電為 4,716,575 度，共節省 264,963 度電，節能率達 5.6%，符合經濟部 2014 年 8 月 1 日規範能源用戶訂定節約能源目標及執行計畫公告，平均年節電率應達 1% 以上。

新光人壽環境相關支出



註 1：環境預防性支出：消毒水池、外牆清洗及生飲水保養。
 註 2：環境管理支出：垃圾處理清潔人力耗材等。

新光人壽全省建築物電力使用狀況



註 1：2013 年採電力排放係數 1kwh = 0.522kg CO₂e 計算、2014 年採電力排放係數 1kwh = 0.521kg CO₂e 計算、2015 年採電力排放係數 (暫採 2014 年基準)。
 註 2：單位轉換 1T(噸)=1000KG 計算。1kwh=3.6x10⁶ 焦耳



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，新光摩天大樓 2007 年到 2015 年總計減少的用電度數超過 136,970 吉焦耳，相當於減少超過 27,099 噸的碳排放量。

按照一株 30 年冷杉可吸收 111 公斤二氧化碳來計算，相當於種植 244,138 株樹木，約等於 40.69 個大安森林公園的樹木總量。

除了省下數百萬元的營運費用外，也提高摩天大樓的承租率，進而創造租金收益數千萬元的綠色商機，並成為外部相關單位觀摩學習的對象。

支持政府發展再生能源

新光人壽積極響應政府節能減碳，發展再生能源電力，2015 年參與「經濟部自願性綠色電價制度試辦計畫」，總計自願購買綠色電力 10 萬度，認購金額為新台幣 106,000 元。

新光摩天大樓節能成效

	2013	2014	2015
電力	99,965	100,973	97,258
節能成效	26,410	25,402	29,116

單位：吉焦耳



累計節省能源量
(單位：吉焦耳) **136,970**

累計減碳量
(T-CO₂e)

27,099



註：碳排放量以節能起始年 2007 做為計算基準 (126,374 吉焦耳)，依據 2013 年採電力排放係數 1kwh=0.522kg CO₂e 計算，2014 年採電力排放係數 1kwh=0.521kg CO₂e 計算，2015 年採電力排放係數 1kwh=0.528kg CO₂e 計算，單位轉換 1T(噸)=1000KG 計算，1kwh=3.6x10⁶ 焦耳。



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，經過持續的調整校對，2015 新光人壽電腦機房 PUE 穩定維持為 1.60~1.65。

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。

節水行動

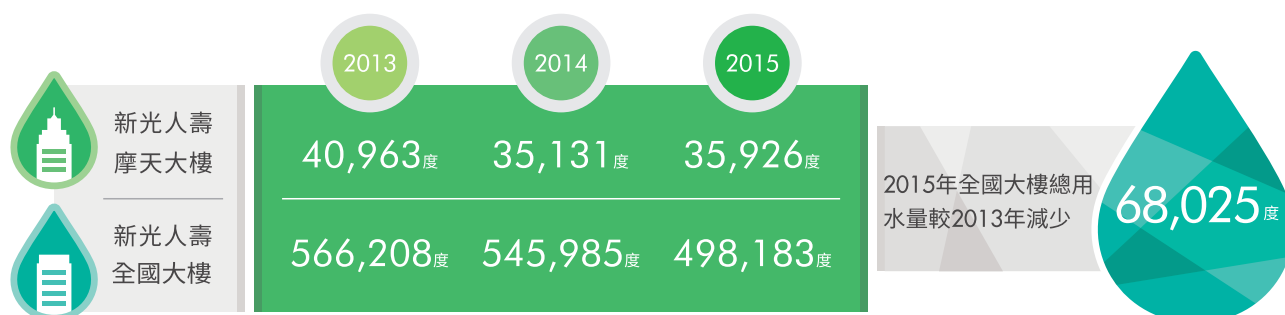
新光人壽用水主要為辦公室民生用途，為員工

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。

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。

新光人壽自來水使用狀況



註：台灣自來水股份有限公司 2015 年平均單位水價為每度 10.96 元

新光人壽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)
2015	245,080	1,154,312	218,600	3,600
2014	225,030	1,135,496	217,700	3,600
2013	500,000	1,132,754	222,500	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



► 提升社會大眾環保意識

新光人壽運用核心能源及資源，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，連續八年響應「Earth Hour 地球一小時」活動，以具行動支持環境保護及節能減碳。

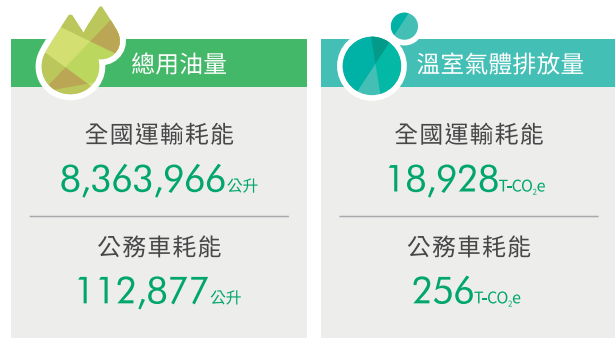
鼓勵員工多走路少開車

我們明白，新光外勤人員交通旅運所造成的排放影響，對此，我們積極鼓勵外勤員工，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。

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

2015 年交通運輸耗能狀況



註1:採經濟部能源局公告2015年能源係數2.2631(kg/L)
註2:採2015年98無鉛汽油均價換算27.38(元/公升)

送，以實際行動減少紙張的浪費。在保戶的支持下，2015 年透過電子方式寄送之單據約節省 1,453.4 萬元寄送費用。

新光夏日輕衫 我們節電中

2015 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，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。



VelO2與光同行－環境永續特展

新光人壽響應環保概念，2016 年於大稻埕碼頭咖啡廣場，以健康、永續為核心理念，舉辦「VelO2 與光同行特展」。

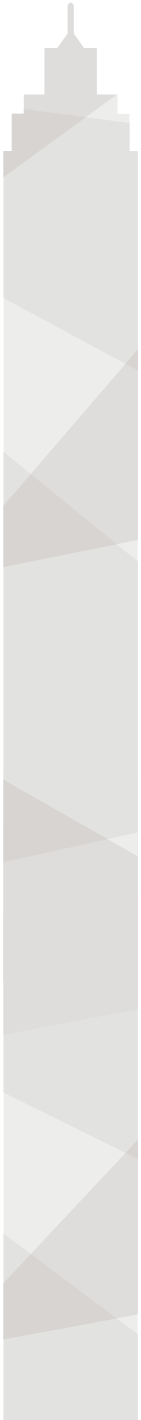
活動由英國設計公司 Loop.pH 精心打造自行車道與 LED 燈結合的裝置藝術，讓民眾騎在自行車道上時，可以透過觀察 LED 燈的變化，了解臺北的空氣品質。展覽結合微旅行，邀請理財貴賓共同參與，感受大稻埕傳統與現代交融、環保與美景共享的獨特文化與歷史氛圍，見證「光」的創意與魅力。

此特展兼具獨特性及公益性，除了獲得臺北市政府的肯定，更成為 2016 年「全球自行車城市大會」（Velo-city Global 2016）大會官方唯一認可之民間企業活動。



社會





長照系列保險商品有效契約達**38萬張**

新光人壽建立長看三保以完整守護國人「癱、病、殘」，2015年長照系列保險商品有效契約已達38萬張。

建置快速核賠機制，理賠由2.5天縮短至**1.8天**

新光人壽建置快速核賠機制，以「快速」、「確實」為最高原則，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，一般理賠案件平均處理天數由2.5天，縮短至1.8天。

建置全方位身心靈照護體系，聘僱**五師**進駐

新光人壽力行「健康職場」理念，2015年建構「全方位身心靈照護體系」，透過醫師、藥師、諮商師、健康管理師、職安管理師的全方位照顧，將健康快樂的工作職場提升至另一個層次。

社會參與投入金額，佔稅前盈餘**15%**

2015年社會參與投入總額為9,051萬，佔稅前盈餘15%。

志工人數達**4,532名**

服務時數高達**16,220.5小時**

2015年新光人壽「愛·守護」全國志工日，號召志工團與多家社福團體，在全國各縣市參與超過30個社區活動，志工參與人數達4,532人，服務時數達16,220.5小時。

心光燦爛 口述歷史**十周年**嘉年華

新光人壽是台灣首次以「創意老化(Creative Ageing)」概念結合發展的企業，旨在創造高齡長者的老年生活充滿各種可能性及創造力，期望為社會傳遞正向的價值及影響力，累計10年以來受惠人次超過13萬人。



社會 - 產品 CSR 議題

► 多元商品與服務

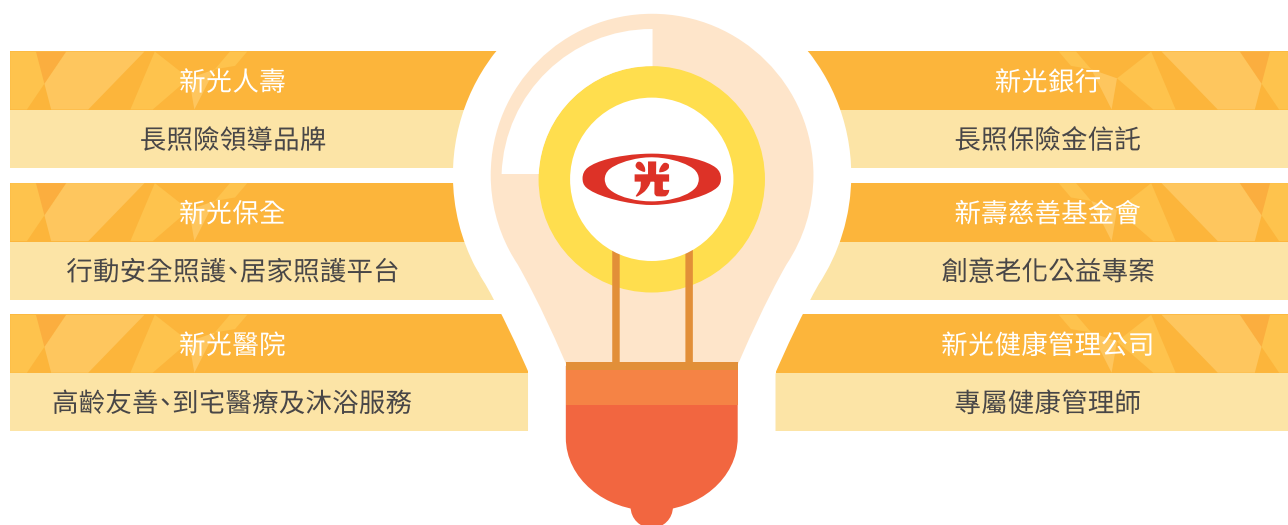
對新光人壽的重要性	提供符合保戶需求之保險及資產配置選擇，強化市場競爭力	因應人口老化衍生之照護需求，提昇市場競爭力
短期目標	開發多幣別保險商品，滿足不同族群之保險需求	針對不同族群之照護需求提供適當的保險服務
中長期策略想法	- 持續注重保障型相關商品的研發 - 針對年輕族群，開發合適之保險商品 - 提供保戶多元化資產配置選擇	- 持續聚焦長期看護險的商品研發 - 整合集團資源，提供加值服務
2015 年執行成果	- 推出以外幣計價的防癌險 - 持續開發利率變動型壽險商品	- 推出第二代殘扶險商品，有效契約達 38 萬張 - 推出銀髮族專屬醫療健康險



▶ 整合集團資源提供加值服務

我們積極整合新光關係機構資源，以認識長照、健康樂活為方向，連結旗下事業體的專業，從健康促進、經濟保障、居住就醫到樂活老化，以一條龍的方式提供適合客戶的加值服務。

公司名稱	負責主軸	說明
新光人壽	長照險領導品牌	新光人壽長期耕耘長期照顧保險，目前已建置「長看三保」長照保險系列商品鐵三角，保障國人『癱』、『病』、『殘』的長照風險。
新光銀行	長照保險金信託	新光銀行推出長期照護保險金信託服務，真正發揮看護保障的功能，讓客戶無後顧之憂。
新光保全	行動安全照護 居家照護平台	新光保全推出 Care U 雲端居家照護以及貼身保鏢行動照護系統，提供家中長輩安全、健康、照護、生活等四大完整服務。
新光醫院	高齡友善 到宅醫療及沐浴服務	新光醫院提供客製化「醫療到宅服務」；並於大台北地區提供長者「居家到宅沐浴」（低收入戶者免費）。
新光健康管理公司	專屬健康管理師	新光健康管理透過健康管理師 1 對 1 健康專屬服務，透過整合性預防醫學與客製化健康管理，為健康把關。
新壽慈善基金會	創意老化公益專案	2004 年即自紐約引進「傳承藝術」與「活化歷史」方案，深耕 10 餘年的堅持，成為台灣推動創意老化、活躍老化的先驅者。



▶ 與時俱進的商品開發思維

新光人壽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。

商品規劃方向

提高保障	回應長照趨勢
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。 2. 持續「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。 3. 持續開發「重大疾病及醫療型」健康險商品，提供保戶全方位的醫療保障。 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。 5. 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。	1. 推出新一代「長看險」，並配合政府政策、實物給付以及結合退休規劃，研發新一代長期看護險。 2. 設計「銀髮傷害及健康保險」，提供銀髮族設計更完善的保障。 3. 持續推動『提高客戶保障』服務，將早期購買的傳統壽險保單，轉換為老年或退休生活可能會用到的健康險，協助保戶補足長壽生活的保障缺口。 4. 開發其他「退休規劃商品」，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。 5. 推出專為銀髮族設計「新光人壽樂活健康定期健康保險」，提供 50 歲以上族群專屬醫療健康險。

特色商品一覽表

特色商品類型	特色說明	成果
長照系列保險商品	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」風險。	2015 年推出第二代殘扶險商品，有效契約已達 38 萬張。
重大疾病及醫療型健康險商品	協助國人規劃未來老年時期較多醫療保障需求。	推出「新光人壽樂活健康定期健康保險」。
50 歲以上族群專屬醫療健康險	保障內容涵蓋 1,493 項手術項目，總給付上限高達住院醫療日額的 1,200 倍；除提供住院、手術醫療保障，每 5 年提供生存保險金及身故保險金的給付。	推出專為銀髮族設計「新光人壽樂活健康定期健康保險」，提供 50 歲以上族群專屬醫療健康險。
利率變動型保險	讓保戶享有保險公司回饋經營績效與投資獲利的好處。	持續開發利率變動型壽險。
微型保險	讓弱勢、經濟窘迫的族群在發生緊急狀況時獲得適當的保障。	截至 2015 年底，新光人壽共承保個人微型保險共 27,371 件，集體微型保險 6,160 件，總計 33,531 件，鼓勵經濟弱勢民眾強化自身的基本保障，避免因意外風險使家庭陷入經濟困頓。
優體保單	較優惠的保費購買優體保單來提高壽險保障，鼓勵國人重視健康。	以保險金額 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%。
因應自然災害保障型商品	讓位處天災風險較高的保戶能擁有更全面的保障。	針對特定意外事故，設計不同保額倍數給付的商品。

註：如欲了解更多商品資訊，洽網址：<http://www.skl.com.tw/Proc/Products/ProductsList.aspx>

長看三保守護國人「癱、病、殘」

「長看三保」一系列契合客戶需求且具獨創性的保險商品，商品線完整涵括殘扶險、長期照顧險及類長照險。

在殘扶險的部分，第一代『新光人壽長扶久久 A、B 型殘廢照護終身 (健康) 保險』提供不分疾病、意外之 1 至 6 級殘廢生活扶助金保障，2015 年銷售 191,301 件，市場反應熱烈。為進一步強化意外保障之重要性，於 2015 年 8 月接續推出新一代『新光人壽長扶雙享 A、B 型殘廢照護終身 (健康) 保險』，提供 80 歲 (含) 以前意外殘廢給付加倍之保障，整體殘扶險之新契約銷售量及件數在業界均名列前茅。

在長期照顧險的部分，『新光人壽長照久久長期照顧終身保險』著重失能與失智保障，『長照久久』保費親民，滿足多元消費能力族群之需求。在類長照險部分，『新光人壽長護久久終身健康保險』著重 13 項特定傷病暨全殘廢致成之長期照護保障。

其中，殘扶險「新光人壽長扶雙享 B 型殘廢照護終身健康保險」以及類長照險「新光人壽長護久久終身健康保險」更從業界類長照險商品中脫穎而出，榮獲「2016 年度最佳風雲保單」之殊榮。

■ 規劃推出「生活習慣病商品」

根據衛生福利部統計，2014 年國人十大死因主要為慢性疾病，且都是與生活習慣有關之疾病 (生活習慣病)，約佔國人死因統計之 70%。

根據長照大調查結果顯示，國人購買醫療及疾病相關之保險佔比僅 30%，有將近 70% 民眾認為保險不足以支付醫療支出，再加上生活習慣病之醫療負擔相對較重，凸顯出國人醫療保障不足狀況。

對此，新光人壽以回歸保險本質為主軸，致力研發各類型健康險商品，堅持以提高保戶保障為目標，未來考慮規劃推出「生活習慣病商品」，以彌補國人保障缺口。

註：2014 年十大死因以慢性病為主，死亡率依序為 (1) 惡性腫瘤 (2) 心臟疾病 (3) 腦血管疾病 (4) 肺炎 (5) 糖尿病 (6) 事故傷害 (7) 慢性下呼吸道疾病 (8) 高血壓性疾病 (9) 慢性肝病及肝硬化 (10) 腎炎、腎病症候群及腎病變。



▶ 負責任廣宣作為

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。

為確保外勤人員熟悉並遵守相關法令，我們每年特別要求業務相關單位，分別實施兩次法令遵循相關課程，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，受訓比率達 100%。

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。

我們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。



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」，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。

為避免保費遭業務員不當挪用，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）。

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%，每次受訓時數為 2 小時。

教育訓練	洗錢防制相關教育訓練			
	訓練頻率 (場次/年)	訓練時數 (小時/次)	員工受訓 比例	訓練內容
內勤員工	2	2	100%	洗錢防制法教育訓練
外勤員工	2	2	100%	洗錢防制法教育訓練



完善資訊安全防護暨個資管理

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，導入 ISO 27001 資安管理系統，用嚴謹的管理流程，確保資訊安全機制之有效性。我們在「個人資料保護法」施行後，於「資訊安全委員會」轄下成立「個人資料保護組」，專責保戶個資的保護與管理，確保保戶的個人資料安全無虞。

為了確保保戶的資料在蒐集及使用過程中受到完善的保護與管理，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。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。



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
2015 年執行成果	• 理賠時間自 2.5 天縮短為 1.8 天 • 啟動「行動 e 理賠 _ 業務員 APP」服務	• 完成 VOC 調查之改善計畫，並納入部門績效定期追蹤 • 全面拜訪專案達成率 110%

► 多元化的服務溝通介面

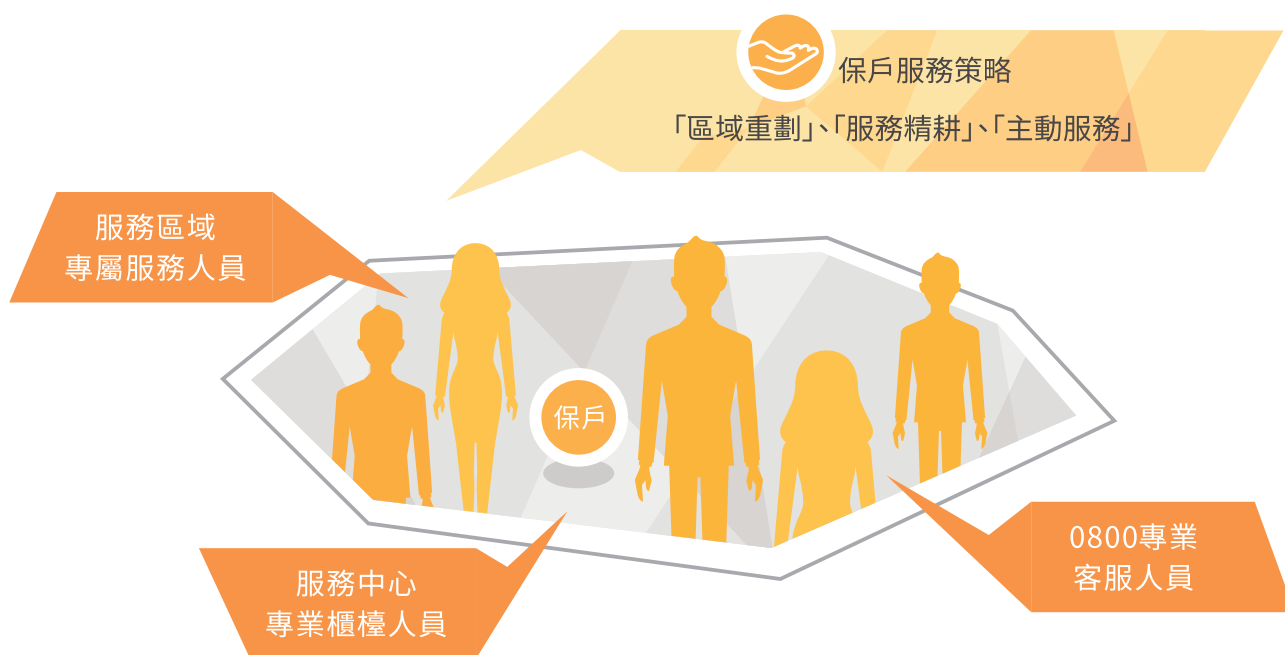
對新光人壽的重要性	• 提供保戶即時性服務，提高保戶便利性	
短期目標	• 提供保戶多元化繳款介面	• 0800 客服中心系統與服務升級 • 增加行動化服務功能
中長期策略想法	• 開放意外險及非保戶的網路投保	• 強化系統友善及便利性
2015 年執行成果	• 建置電子化轉帳授權應用行動裝置 (eDDA)	• 系統升級增加 IVR、語音留言、文字客服及 WEB 等客服多元管道

► 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	
2015 年執行成果	• 推廣全民健保健康存摺 • 舉辦近 100 場健康講座 • 實施成功樂齡計畫	

▶ 全方位保戶服務

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



服務區域專屬服務人員 (區經理 1,208 名、組長 6,930 名，計 8,138 名)	按各服務處所轄「3 + 2 郵遞區號」內的路、街，讓每一位保戶擁有專屬的服務人員可貼近保戶，立即各項優質的金融服務。
服務中心 (10 個服務中心)	由各地服務中心專業櫃檯人員，提供保戶面對面的臨櫃服務，保戶只需一杯茶的等待時間，即可於各地服務中心（含分處）櫃檯取得各項所需要的服務。
0800 客服中心 (43 位 inbound 客服人員) (58 位 outbound 客服人員)	1. 由 0800 客服人員進行線上即時互動服務，提供保戶全年無休且便捷的免費線上諮詢。 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。



▶ 傾聽保戶聲音

全年無休 0800 客服中心

新光人壽秉持「顧客至上、服務誠懇」的宗旨，設有「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。2015 年新光人壽客服中心處理了近 36 萬通的客服進線服

務，其中以詢問保單行政業務（保全、保貸、契約審查）為大宗，約占 26%。此外，我們也定期進行保戶滿意度調查，並將保戶回饋轉化成擬定政策的重要依據。

「VOC 客戶之聲」大調查

為強化保戶服務品質，新光人壽於 2014 年首度委外進行「VOC 客戶之聲」大調查專案，特別針對業務員、0800 客服中心、理賠服務、網路服務及服務中心等面向進行調查，主要目的是期望能夠更具體了解保戶對於新光人壽品牌的認知與感受；其調查結果中針對顧客滿意度項目獲得平均 75.8% 的評價。

我們也針對調查結果，依照不同改善項目，與相關部門討論並研擬優先改善方案，並將其改善指標納入相關部門主管之績效考評，期能以更有效、實質性的作為，來回應保戶所關切的議題，滿足保戶的期待。

優先順序	改善目標	優先改善對策
1	業務員	聯繫表達關懷、對市場產品熟悉度、拜訪客戶的時間管理
2	0800 客服中心	理解需求能力、問題解決能力、應答態度
3	理賠服務	理賠金額、理賠處理天數、理賠資訊明細
4	網路服務	投資理財內容、保險商品服務內容
5	服務中心	顧客等候時間

為持續追蹤顧客需求與服務品質，2015 年我們將內部電訪調查再升級，以前一天每位專員所接聽電話中，抽 4 通進行回訪調查，以四點量表（非常滿意、滿意、普通、不滿意），配合（非常滿意 + 滿意）來計算保戶平均滿意度，2015 年回訪滿意度總平均為 77.8%，顯示改善對策有顯著增加顧客滿意度，我們也預計於 2016 年上半年進行第二次委外「VOC 客戶之聲」大調查，期望透過一連串的改革作為能更符合且滿足顧客需求。

全面拜訪 提升服務品質

為落實保戶關懷，確認保單資料之正確性，我們自 2015 年 2 月份起進行全面拜訪專案，由外勤人員親送「優質客戶保單綜合分析函」及「保險契約狀況一覽表」等資料予要保人檢視保單內容，提升服務品質。2015 年成功拜訪保戶近 33 萬戶，完成近 50 萬筆資料確認，成功拜訪率達 66%。

全面拜訪專案共計投入約 3,800 萬元，2015 年經外勤人員成功拜訪達 66%，超越原訂 60% 之目標，達成率計 110%。此外，為減少紙張資源使用，提升 e 化保單佔率，在同仁的努力下，2015 年共達成 28,596 件保單新增辦理電子郵件服務，同時促成新契約換算保費達 7.3 億元的效益。

貼心服務 主動協助保戶更新收費地址

新光人壽主動透過內政部戶政司及各地戶政公告之資料，配合戶政機關門牌整編及變更，用系統



化方式比對，主動更新保戶收費地址，讓保戶省去地址變更之程序，有效提升服務效能。

2015 年主動更新之收費地址共有 4,198 筆，苗栗縣頭份鎮由於升格為苗栗縣頭份市之原故，系統因此修改了 51,319 筆收費地址，主動為客戶著想，為保戶減少不少麻煩。





創新多樣化通路服務

為提供保戶更即時、更便捷的服務，新光人壽持續開發數位服務工具，期望提供保戶貼心、完整、便利且超越期待的服務。

網路投保

我們響應金管會推動保險業 e 化政策，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，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，截至 2015 年底止，網路投保件數共計有 2,048 件，投保業績達 805,147 元，共計新增 24,195 位會員。

便利的網路交易服務

截至 2015 年底，新光人壽網路交易服務申請量已達 21,575 人，全年透過網路辦理契變交易的次數達 12,959 次，讓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。2015 年網路交易服務項目再升級，我們不斷用心，讓保戶享有更便利的網路服務及品牌感受。

電子化授權轉帳服務

順應 Bank3.0 潮流，台灣票據交換所（以下簡稱票交所）於 2015 年 4 月推出電子化授權 (eDDA) 業務，提供安全又即時的 24 小時全天候約定扣款服務，新光人壽為首波提供「電子化轉帳授權服務」之壽險業者，民眾可使用「晶片金融卡」、「自然人憑證」辦理銀行帳戶授權自動扣繳服務，進行定期重覆性的繳款。

此服務可改善傳統轉帳付款紙本約定作業常見之印鑑錯誤、銀行帳號或身分證號碼填錯等造成轉帳失敗問題，並且有效提升服務效率及服務品質，同時減少紙張使用，響應節能減碳愛地球。



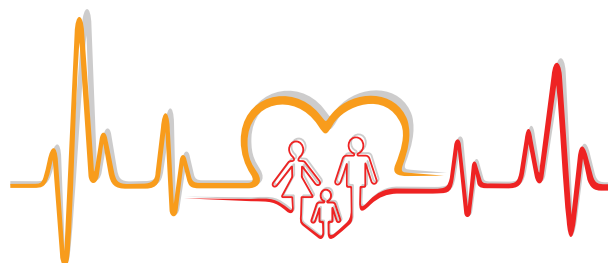
體貼快速的理賠服務

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。為確保保戶權益，新光人壽建置有快速核賠機制，以「快速」、「確實」為最高原則，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，體貼快速的回應保戶需求。

此機制於 2015 年上線後，理賠時間自上線前的 2.51 天，縮短至 1.84 天，未來持續優化相關服務績效，提高理賠處理流程與效率。

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。
快速核賠機制	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。

一般理賠案件平均處理天數比較



醫療保險金抵繳住院醫療費用服務

為提升保戶理賠服務，新光人壽於 2015 年 6 月與新光醫院合作進行日額型保險金抵繳住院醫療費用，符合相關保單資格之保戶於新光醫院住院時簽署相關同意文件，出院結帳即可在理賠金額度內抵繳住院醫療費用，較以往出院後再聯繫保險公司申請，大幅縮短理賠給付時間。

後續將評估服務成效，並逐步推展至其他院所，以即時發揮保險理賠的費用補償功能。

行動 e 理賠

新光人壽 2015 年啟動「行動 e 理賠」業務員 APP 服務，讓業務人員透過行動裝置 (平板或手機)，就可以進行理賠線上申請、文件影像、資料登打。

除可減少紙張使用外，自動化流程，亦有效縮短理賠案件時間，另規劃於 2016 年將提供行動 e 理賠服務，導入客戶專區自主理賠 (網路交易、線上理賠)，提升 e 理賠普及率及客戶滿意度。

弱勢金融與緊急救助

新光人壽規劃良好的硬體無障礙空間設置，讓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。

此外，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。



24 小時緊急關懷服務

(1) 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。2015 年新光人壽花費 588 萬元提供 9 件海外救助服務。

(2) 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，2013~2015 年來共計提供 9,040 件道路救援服務，成為保戶最堅實的後盾。

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。

■ 啟動地震關懷服務

2016 年初 2 月 6 日高雄美濃發生大地震，撼動南台灣，新光關係機構第一時間展現關懷，捐贈新台幣 1,000 萬元，幫助相關單位緊急救助、協助救災作業，期望讓居民儘快重建家園。

災情發生第一時間，新光人壽立即啟動保戶關懷服務措施，主動積極清查災區範圍內之保單件數，針對受傷名單進行了解，並發放慰問金予受傷及不幸罹難客戶。

我們設置免付費諮詢電話，春節期間指派專人提供保戶即時諮詢服務，並提供保戶包括實施「保單補發免工本費」、「緩繳保費與保單借款利息」及「房屋貸款本金寬延優惠」等各項服務事宜，並開放新壽台南新化大樓一樓，提供救援的國軍們休憩之處，以實際行動善盡企業社會責任。

完善回應保戶意見

新光人壽重視保戶申訴問題，視危機為轉機，接獲保戶投訴後，立即由專責部門人員負責查明處理，並積極追蹤結案，以即時回覆保戶。

另外對於申訴案件，均適時進行檢討改善，並持續強化各項作業與服務，以提升服務品質與效率，降低申訴案件發生。新光人壽對於保戶申訴案件之重視與積極處理的態度，已獲得具體效果，如評議申訴案件權值及綜合評分值各項名次，均有大幅改善與進步。

近三年評議中心申訴案件狀況統計

年度	2013 年	2014 年	2015 年
評議件數（權值）	114 件	109.5 件	83 件
平均處理天數	4.77 天	1.37 天	1.59 天

近二年保險局申訴綜合評分值及名次

項目	2014 年	2015 年
非理賠 申訴率名次	15	12
理賠 申訴率名次	18	14
平均處理 天數名次	13	9
綜合 評分值	15.33	11.67
總名次	19	15

資料來源：金管會保險局





貼心行動服務

新光人壽秉持服務保戶理念，持續發展「新光人壽 APP」，使用 iOS 和 Android 兩種系統的保戶都可以享有優質與方便的行動數位服務，上線截至 2015 年底止，共有 30,078 次的下載量，每月 APP 平均開啟次數為 32,500 次，每月保戶會員登入平均為 12,850 人次。

確保保戶權益

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），降低因連繫不到保戶而造成之申訴案件，同時讓保戶享有貼心之服務。自 2015 年 1 月 12 日起，截至 2015 年 12 月 7 日統計，累積使用 48,767 次，平均每日有高達 147 次之使用率。

智慧服務提醒系統

我們從關懷保戶的角度出發，在全國六大服務

新光人壽 APP 創新服務

因應數位金融趨勢，透過客戶 APP，完整地提供保單服務，讓新光人壽保戶會員在任何時間地點（Anytime Anywhere）均能辦理保單服務。2015 年新增 18 項服務，其中，更重視保戶靈活運用資金，保戶會員可隨時檢視投資型商品基金投資報酬率，隨時贖回、變更投資比例或轉換投資基金標的、更可以隨時申請將投資收益、到期收益等撥回帳戶，此外，保戶更可以隨時透過 APP 申請保單貸款，動動手指，只要半天時間，就能夠活用保單，調度資金。

中心櫃檯及 0800 客服中心導入「智慧服務提醒系統」（Intelligence Service Reminding System，簡稱 ISRS），協助服務人員能夠快速地服務保戶，讓保戶能有貼心的服務感受。



▶ 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。

對此，新光人壽發揮集團綜效，與健保署合作推動「全民健保健康存摺」系統，開放所屬七個服務據點，包含台北、新北、桃園、台中、台南及高雄服務中心與總公司摩天大樓站前分處，設置最新觸控電腦機台，供民眾使用查詢及下載「全民健保健康存摺」，民眾申請送出十分鐘後就能在電腦端以自然人憑證或健保卡下載。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，為國人實現完美人生、樂在生活之願景。

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，讓保戶無後顧之憂。

積極推動長照理念 開創健康樂活人生

為提升國人對「長期照護」議題之認知，新光人壽結合企業核心職能、業務通路及相關資源，推動「認識長照 健康樂活」活動，透過推展「長照護資訊網」、「樂齡生活手札」、「新光長照 / 殘扶險專刊」、「健康講座」、「公益活動」等五大行動，整合虛實介面，積極傳遞長期照護知識，並藉由分享平台，累積及擴大長期照護議題之理念。

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	增加社會互動，提升長輩自信	創意老化公益專案



行動一：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，提早為未來作準備。

網頁設計具人性化，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 2016 年 2 月 21 日為止，網站累計流量為 99,381、瀏覽量為 372,706。同時，在「長照」關鍵字的自然結果排序中，目前已經排名到第 1 頁，不僅為同業的首位，也是民營機構的首家（排除政府機構及非營利事業組織）。

新光人壽長照護網站 <http://care.skl.com.tw/>

行動二：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，更發展出樂齡生活專案推出《樂齡生活手札》，透過問答引導的形式，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。

行動三：全省健康講座

2015 年舉辦近 100 場健康講座，除了推廣長照護觀念及宣導長照護醫療資訊之外，並邀請專科醫師、相關領域的專家及學者對業務員工、客戶及一般消費者，針對殘廢照護、醫療保健、婦女癌症防治、失智症照護等相關議題進行交流，將「認識長照 健康樂活」的觀念傳遞到全省各個角落，協助國人具體因應老齡化趨勢，享受健康樂齡生活，合計參加人數超過一萬人次。

行動四：公益路跑暨園遊會 持續推廣長照觀念

新光人壽參加由金管會保險局舉辦的「2015 年高齡化、微型保險暨各類保險宣導活動 - 公益路跑暨園遊會」，於園遊會中設置攤位，宣傳長期照護觀念，並透過互動遊戲傳遞長照知識給與會者，藉此提升民眾對長期照護的認知。



行動五：發行「長照大小事」光碟、長照專刊、殘扶專刊

為提升國人對長期照護的認知，新光人壽製作「長照大小事」光碟，匯集長照護理相關新聞報導、案例分享以及長照護理保險金信託介紹，並整合新光集團資源，持續在人潮聚集的熱門地點，如桃園國際機場櫃台、新光醫院以及內外部各式宣傳媒體推出廣宣海報、微電影，以宣導長照護理相關知識，同時透過 0800 客服中心提供免費使用諮詢。

此外，新光人壽於 2014 年與現代保險雜誌合作，彙編「新光長照專刊」，2015 年亦合作彙編「新光殘扶專刊」，闡述失能的風險與長期照護現況，並提醒國人及早準備的重要性，以降低可能產生的長照風險與經濟負擔。

成功樂齡計畫

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。

於 2015 年 3 月進行「成功樂齡計畫」（Successful Plan of Aging, 簡稱 SPA），這是繼 2014 年與亞洲大學合作「成功樂齡計畫 - 降低醫療及照護費用可行性評估」研究案後再度合作。新光人壽擇定南投地區業務單位進行試辦，邀請 40 位業務同仁及 80 位保戶共同參與。

為了使參與者重視成功老化，改變健康行為，進而提升健康或延緩老化與失能，計畫內容包括：體適能前後測、長期照護生活輔具參訪、及老年營養與養生中草藥膳、慢性病防治與老年用藥、壓力調適及法律常識等講座，讓樂齡族更加重視老化議題。

我們持續深耕長期照護的商品創新，並透過培養業務同仁成功樂齡的觀念及知識，提供保戶購買商品的加值服務，未來將思考推行 SPA 計畫至其他業務單位。



社會 - 員工 CSR 議題

► 勞資關係

對新光人壽的重要性	提供完善的福利，確保員工身心均衡發展	提供多元化溝通管道
短期目標	提供具競爭力的員工薪酬福利	定期舉辦員工座談會，強化管理與基層員工之交流
中長期策略想法	持續檢視產業薪酬競爭力，適時調整薪酬福利措施	積極回應員工心聲
2015年執行成果	- 全面調升伙食津貼 - 推動三班制彈性工時	- 進行員工認同度調查及員工座談會 - 舉辦31場員工座談會 - 設立「員工有話大聲說不設限意見信箱」

► 人才培育與新世代人才晉用

對新光人壽的重要性	提供保戶專業保險服務，確保組織人才永續發展	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
短期目標	- 持續領導人及接班人培育計畫 - 推動新世代人才晉升計畫 - 透過多元介面瞭解員工培育需求 - 推動績優外勤員工重雇回聘機制	持續推動產學實習專案，協助新世代人才提前了解就業方向
中長期策略想法	計畫性團隊人才建立，強化人才多元性	成為提供最完整保險實習體驗之保險公司
2015 年執行成果	- 遴選潛力人才晉升為主管 - 引進 DISC 測評，協助主管與團隊員工有效溝通 - 建置策略性人資管理發展系統	- 提供超過 300 名學生企業實習機會 - 輔導學生考取共計 191 張證照 75 名實習學生報聘留任

► 打造健康職場環境

對新光人壽的重要性	提供完善的幸福健康職場
短期目標	- 強化員工健康促進機制 - 建構「全方位身心靈照護體系」
中長期策略想法	持續建置及提供員工健康安全環境
2015 年執行成果	- 推動 5 師駐點健康滿點 - 建置雲端血壓量測一健康便利站 - 獲台北市政府衛生局頒發「AED 安心場所證書」 - 提供員工心理諮商協助 (EAP) - 提供員工紓壓按摩服務



▶ 勞資關係

人力結構

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，新光人壽不只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。

截至 2015 年底止，新光人壽正式員工總數為 10,790 人 (不含非正式人員之展業人員)，依工作性

質與場所區分為內勤員工 *2,652 人 (含總公司、服務中心及業務單位) 與外勤員工 *8,138 人，其中男性佔 22.7%、女性佔 77.3%，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：內勤員工包含團保區主任、團保處長、三階處經理、專銷派任處經理。外勤員工不包含非正式人員之展業人員 5,672 人 (男性 1,179 人、女性 4,493 人)。





2015 年正式員工僱用狀況

內勤員工總人數

2,652人

管理職 554人
一般職 2,098人

外勤員工總人數

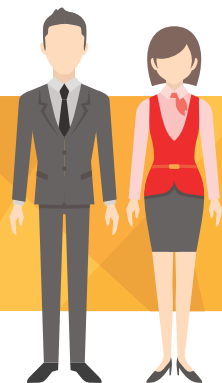
8,138人

管理職 1,208人
一般職 6,930人

員工總人數

10,790人

男性:2,454人(22.7%)
女性:8,336人(77.3%)



註1：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。
註2：外勤管理職為區經理

2015 年員工結構狀況

內勤員工



MAN

台灣地區 1,024人
海外地區 14人
正式員工 1,038人
非正式員工 0人



WOMAN

台灣地區 1,611人
海外地區 3人
正式員工 1,614人
非正式員工 3人

外勤員工



MAN

台灣地區 1,416人
海外地區 0人
正式員工 1,416人
非正式員工 1,179人



WOMAN

台灣地區 6,722人
海外地區 0人
正式員工 6,722人
非正式員工 4,490人

2015 年內勤員工男女年齡層僱用狀況

內勤員工
總人數
2,652人



MAN

1,038人 **39.1%**



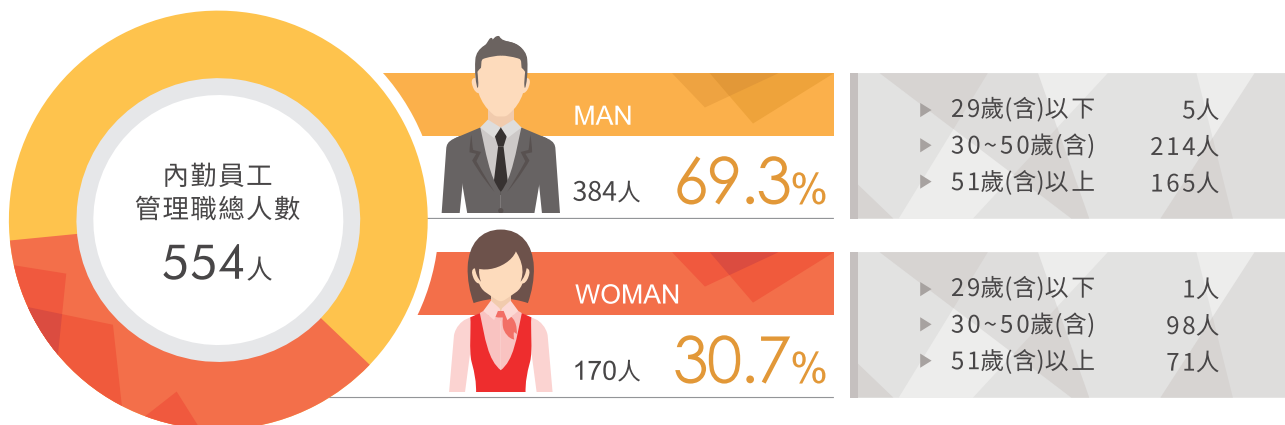
WOMAN

1,614人 **60.9%**

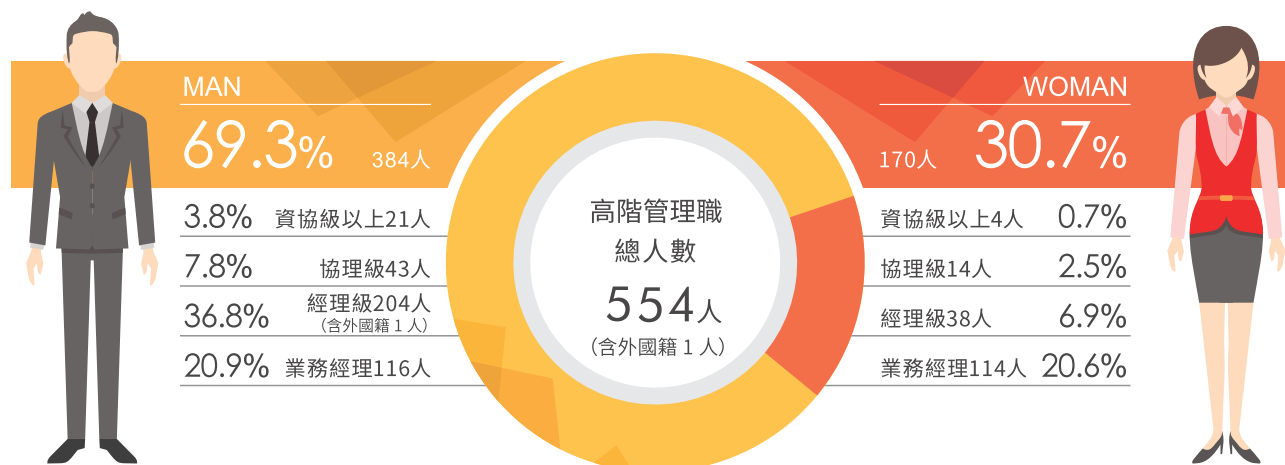
▶ 29歲(含)以下 115人
▶ 30~50歲(含) 571人
▶ 51歲(含)以上 352人

▶ 29歲(含)以下 329人
▶ 30~50歲(含) 1,056人
▶ 51歲(含)以上 229人

2015 年內勤員工管理職男女年齡層僱用狀況



2015 年高階男女主管比例 - 依各職級區分



註1：資協級以上人數：職位層級為最高主管及董事長、總經理。

註2：協理級人數：職位層級為部主管。

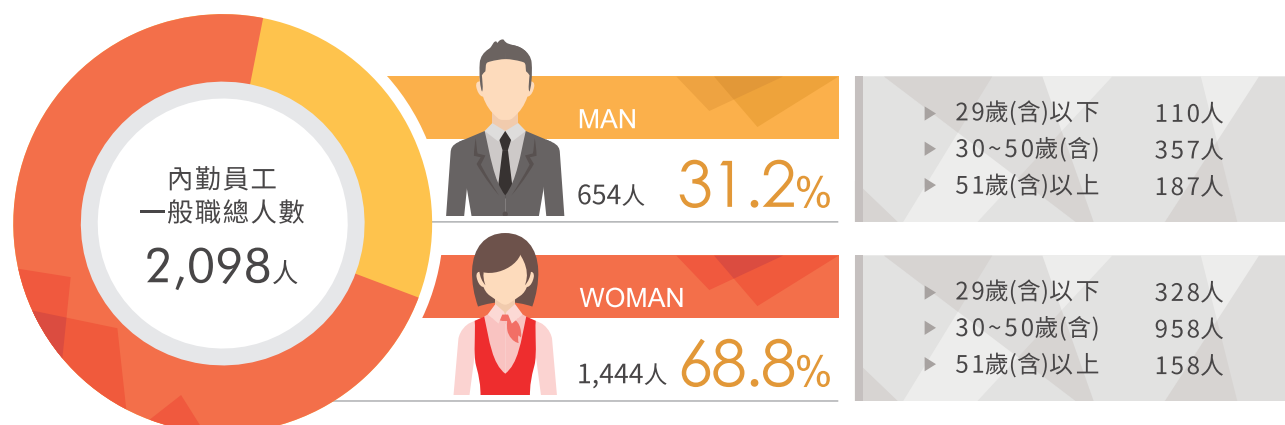
註3：經理級人數：職位層級為課主管、專案主管。

註4：業務經理：職位層級為處經理、處長。

註5：外勤主管為區經理。

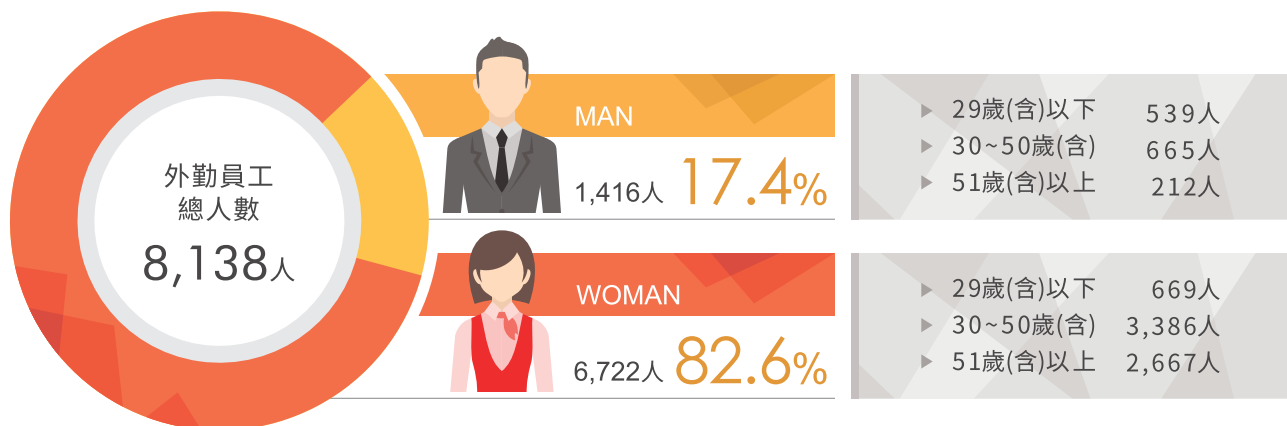
註6：分母為內勤管理職男女總人數。

2015 年內勤員工一般職男女年齡層僱用狀況

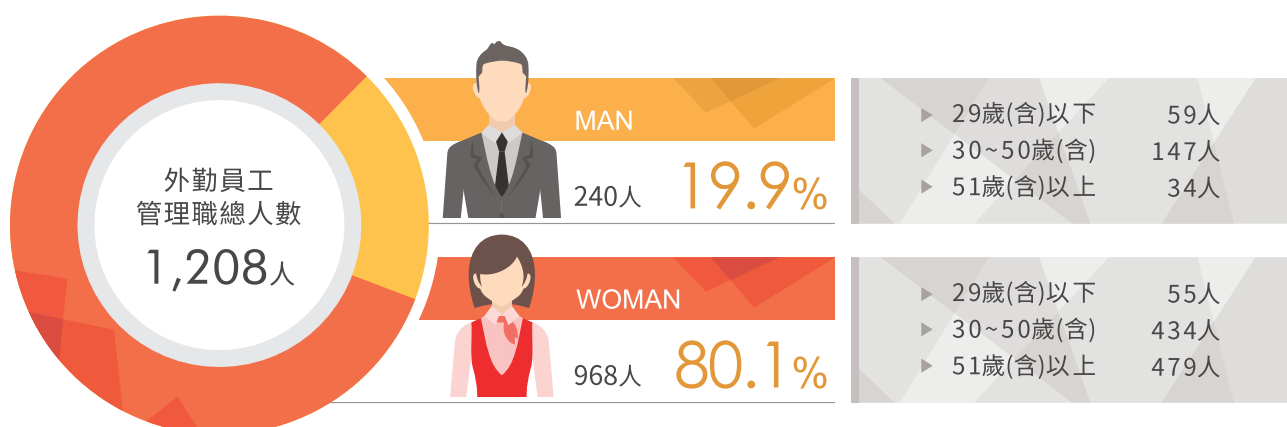




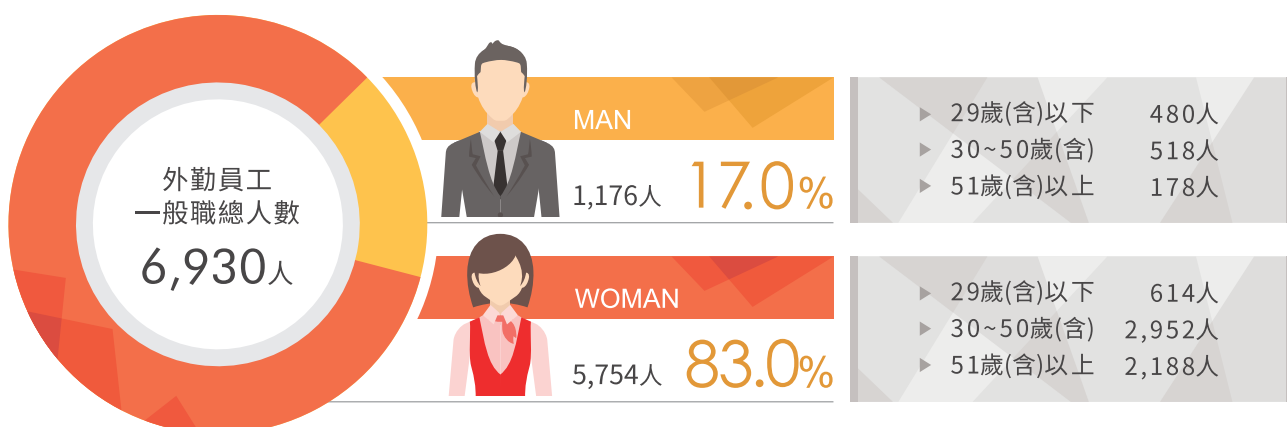
2015 年外勤員工男女年齡層僱用狀況



2015 年外勤員工管理職男女年齡層僱用狀況

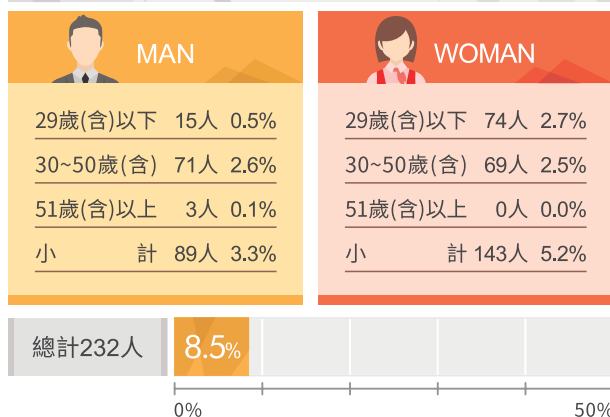


2015 年外勤員工一般職男女年齡層僱用狀況

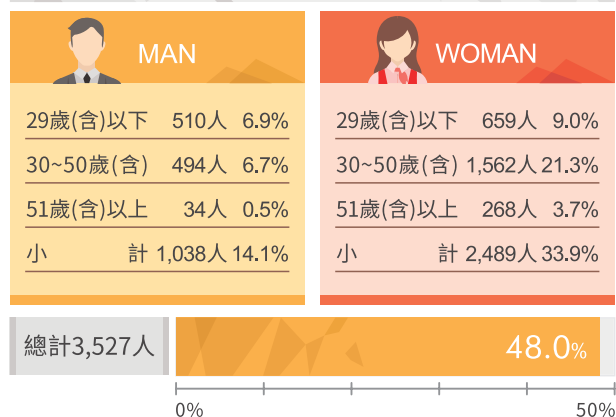


2015 年正式員工離職狀況

內勤人員離職狀況



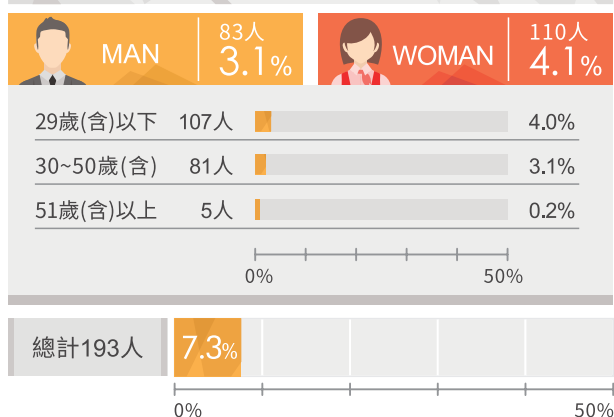
外勤人員離職狀況



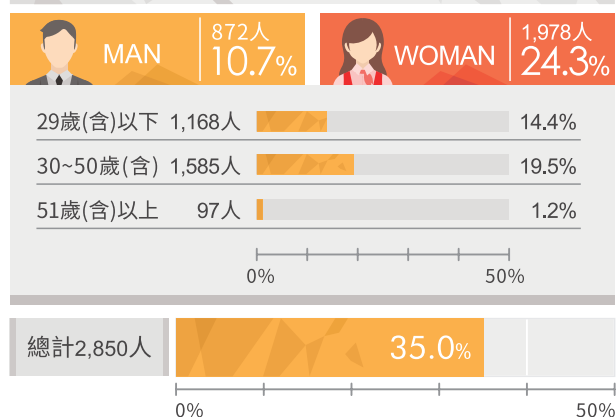
註：離職率=分子為辭職人數(採該年度12月31日前辭職員工人數)，分母為員工人數(採該年度期初+期末平均人數)。

2015 年新進員工僱用狀況

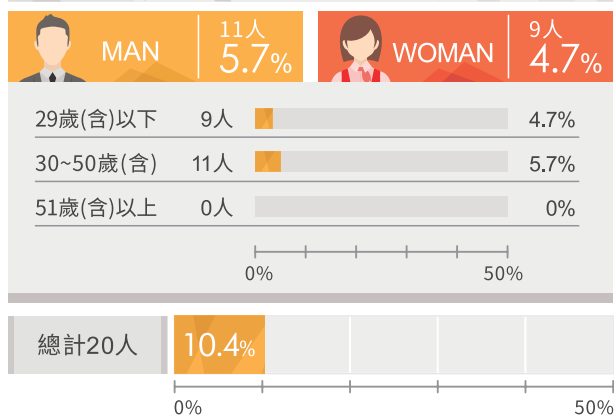
內勤員工新進比例



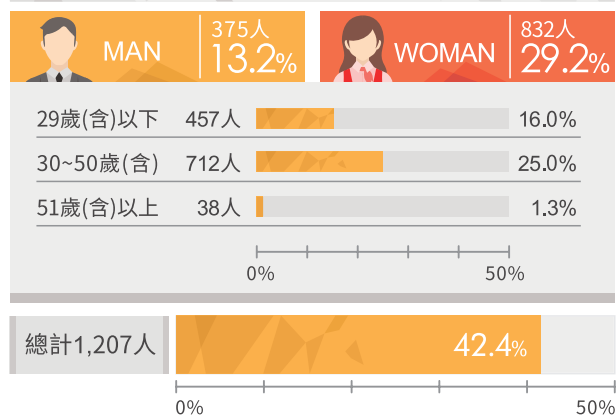
外勤員工新進比例



新進內勤員工離職率



新進外勤員工離職率



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。

註3：內外勤新進比例=內外勤新進人數/內外勤員工總人數。

註4：內外勤新進員工離職率=內外勤新進人員離職人數/內外勤新進員工總人數。



優質聘僱機制與獎酬

新光人壽在進行員工招募及薪資核定时，採男女平等，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，並消弭各種可能強迫勞動之情事發生。

新光人壽為業界少數提供正式業務人員基本保障工資 (20,008 元) 的公司，且在尚未正式任用前，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。

為保障無經驗新進員工基本生活需求，我們在 2013 年調高新進員工敘薪標準（最低起薪標準調幅高達 13%），另增加新進員工前 3 年特別調薪保障規範，提升新進員工安定感，全心投入工作。另為落實照顧員工，適時推動薪酬福利措施，2015 年全面調升伙食津貼。

獎酬類別	說明	2015 年成果
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。	- 因表現優秀而記功或嘉獎之員工達 26 人次。 - 總計核發個人獎金共 100,000 元、部室團康獎金共 580,000 元。 - 選出 7 名內勤及 24 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。
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)	

2015 年新進員工男女薪資範圍與當地基本工資比率

薪資保障	內勤員工		外勤員工	
	女性	男性	女性	男性
新進員工薪資範圍	最低 27,000 元， 另依經驗、學歷調整	最低 27,000 元， 另依經驗、學歷調整	最低 20,008 元， 另會依業績績效調整	最低 20,008 元， 另會依業績績效調整
新進員工薪資與台灣基本工資比率	1.35 : 1	1.35 : 1	1 : 1	1 : 1

註 1：新人指無工作經驗、學歷統一以大專學歷為基準。

註 2：最低工資係指 2015 年台灣法令規定之最低薪資。

註 3：內、外勤員工依 2015 年 7 月最新公告之新進員工薪資範圍與當地基本工資比率定義：最低薪資 / 基本工資 (20,008 元)。

2015 年各職級員工男女薪資比率		
職級	內勤員工	外勤員工
管理職	99.8%	100%
一般職	96.4%	100%
董事	100.0%	-

註 1：公式=(男性月本薪平均/女性月本薪平均)*100%。

註 2：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。

註 3：外勤管理職為區經理。

2015 年與 2014 年一般職員工平均薪資比較			
職級	2014 年 (A)	2015 年 (B)	2015 年與 2014 年比較 (B)-(A)
一般職員工 平均薪資 (元)	42,869	45,106	2,237

註：一般職員工平均薪資僅統計內勤員工。

▶ 從樂職到樂齡 三階段打造幸福職場

我們將職場視為「家」的延伸體，透過三個環節『工作、生活、健康』緊扣員工與工作職場，希望每一個員工在辦公室仍享有如同「家」的感覺。新光人壽落實在『幸福』的每個小細節，期望由各面向中的小確幸建立一個完整的幸福企業！

新光人壽三階段打造幸福職場



從學校到職場、樂職照顧、樂齡退休關懷



第一階段 學校

1. 強化學生專業技能
2. 提供職場體驗機會
3. 訓用合一接軌職場

第二階段 職場

1. 重視員工意見心聲
2. 良好福利關懷體系
3. 強化身心健康平衡

第三階段 退休

1. 退休關懷完善機制
2. 樂活志工快意人生

階段一：學校

人才策略	作法
1. 強化學生專業技能	1. 獎學金方案，發展壽險專業
2. 提供職場體驗機會	2. 暑期實習及金融訓練營
3. 訓用合一接軌職場	3. 產學合作，畢業接軌就業

新光人壽獎助學金

新光人壽獎助學金成立於 1973 年，為創辦人吳火獅先生有感於幼年家貧，無法接受較完整的教育，因此在新光人壽成立 10 周年時提撥 200 萬元所設立，希望藉此獎勵優秀年輕學子，協助他們順利完成學業。40 多年來共獎勵 113,406 名青年學子、保戶子女，累積發放金額達 2.5 億餘元。

暑期實習與產學合作方案

縮短學用落差，提升青年能力

為協助青年學子找到就業方向，提早培養進入職場的各種能力，新光人壽提供暑期實習、產學合作等多元實習方案，冀望透過產學合作，加強青年學子的實務經驗與品格教育，藉此提升其職場競爭力與自信心。

大專青年金融成長營

邀請產官學界重量級人士擔任講師，以豐富的課程和饒富趣味的活動，分享知識及經驗，協助學生了解自我、規劃前程，為畢業後的就業競爭預作準備。



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 39 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 40 名學生受惠，且有 1 位學生於實習後加入公司服務。
資訊類學生企業實習專案	與元智大學資管系合作企業實習，經遴選程序提供優秀學生於資訊單位進行程式開發實習。	2014 年有 4 位實習生於資訊部門進行專業實習。
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、朝陽科技大學、崑山科技大學實施，每學年上課學生超過 3,000 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、淡江大學、高雄第一科技大學、致理科技大學、臺灣風險與保險學會等校實施，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。	2015 年共安排嶺東科技大學金融與風險管理系等 10 所學校參訪。

階段二：職場－3大支柱，培育幸福新光人

策略	作法
1. 重視員工意見心聲	1. 性別平等，多元溝通管道
2. 良好福利關懷體系	2. 完整職場福利關懷體系
3. 強化身心健康平衡	3. 全方位健康安全機制



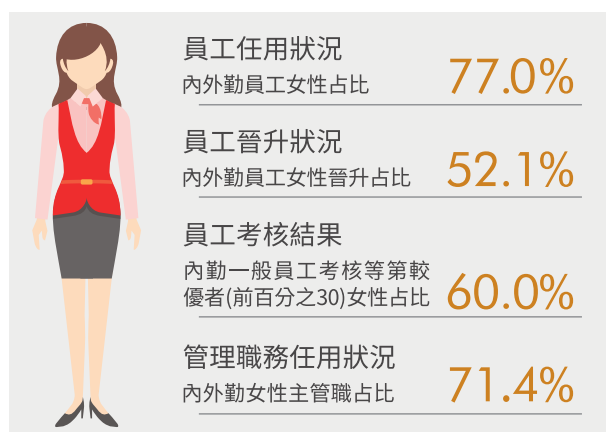
尊重身心障礙及原住民族群工作權益

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。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

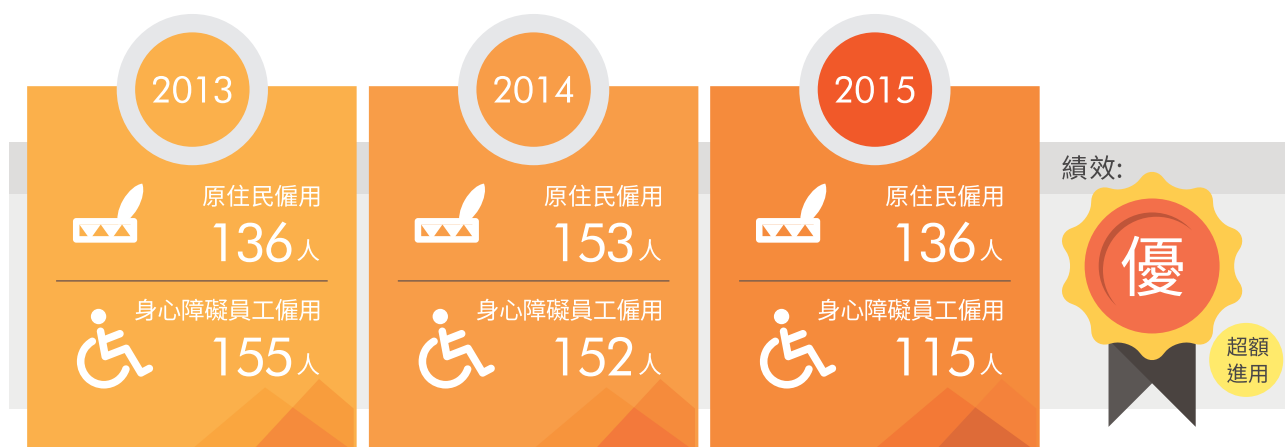
員工參與歲時祭儀，並攜帶家眷共同返鄉參與，提供原住民較佳的就業機會及待遇，2015年總計補助30人。

重視女性職場表現

新光人壽除了不會因性別或性傾向而有差別待遇外，在職場表現、資歷及績效展現上，女性員工的表現相當卓越，這也反應出我們對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。以2015年而言：



身心障礙及原住民族群僱用人數



註1：統計時間為2015年12月。

註2：法定應僱人數為108人，故原住民及身心障礙員工均超額僱用。

保障員工權利

我們重視員工的工作及集會結社自由權利，並極力維護所有員工的尊嚴與隱私，為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 反應相關申訴事件。

重視員工聲音

我們建構多元開放的平台，讓員工意見得以充份反映及處理，溝通機制如下：

機制	作法	成果
工會協商	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。	2015 年工會與公司針對勞動條件協商共 1 件，最終達成共識獲得解決。
員工申訴	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。	1. 員工共提出 11 件申訴，藉由員工申訴進行內部管理改善或辦法檢視者有 8 件，11 件申訴案均獲得有效解決。 2. 勞資爭議數從 2014 年的 34 件減少為 18 件。
員工認同度調查及員工座談會	1. 進行「員工認同度調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及建議。 2. 根據調查分析結果，員工普遍期望能夠加強與高階主管之溝通管道。	2015 年舉辦 31 場之員工座談會，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。
不設限意見信箱	2015 年開設「員工有話大聲說不設限意見信箱」，由專人收案辦理，並將員工意見及心聲呈送最高主管。	截至年底有 8 件員工意見或提案，均呈交相關單位研議討論。

員工認同度調查

我們連續 2 年進行「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，員工普遍期望能夠加強與高階主管之溝通管道，為具體回應員工聲音，我們於 2015 年舉辦 31 場之員工座談會，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

為使員工擁有明確的職涯發展方向，新光人壽內勤員工每年有三次正式績效溝通，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。

2015 年內勤員工接受正式績效評估和審核百分比為 97%，外勤員工接受正式績效評估和審核百分比為 89%。

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，我們每年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	2015 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。	634
內部徵才	各部室職缺訊息即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。	6
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。	8

註：統計 2015 年預約請調及異動生效人員

推動彈性工時

為協助員工兼顧工作及家庭生活平衡，新光人壽設有彈性工時制度，2015 年重新規劃，設置有三班彈性工時，讓內勤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），在工作中也能照顧到家庭成員之需求。

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

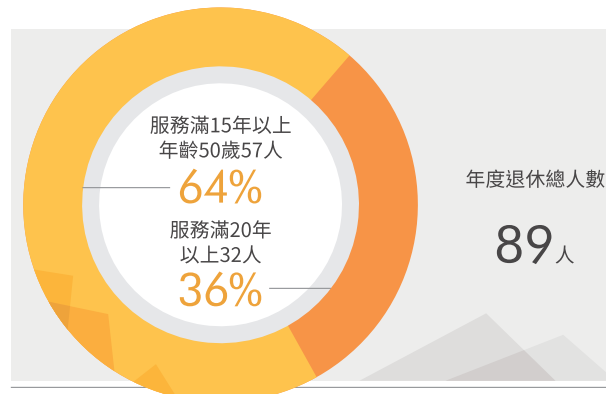
新光人壽訂有「退休重雇專案」，可用專案模式開放退休人員於退休時可申請回聘為組長，經公司審核通過者以其退休職等重新聘用，2015 年退休回聘人數為 288 人，鼓勵退休員工退而不休，持續貢獻其職場經驗。

管理職辦理優退制度退休狀況



註：優退機制目前僅適用於內勤員工

非管理職自願申請提前退休狀況





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、家庭照顾假、產檢假、天然灾害假、防疫假等各類假別，其中产假、天然灾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），特別是所有內、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。

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。（請參閱年報 P.297 頁）

健康照護福利

提供內勤員工每年定期健康檢查、外勤員工每 3 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。



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。

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。自 2014 年起結婚補助已由

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。2015 年申請育嬰留職停薪者計 175 人。

優良哺集乳室認證

為響應政府母乳哺育政策及性別平等法的精神，新光人壽積極營造職場哺育環境的活動，以實際行動建構職場母乳哺育的支持系統，於各地建置哺集乳室並由健康管理師負責管理維護。2015 年全國共計 9,544 人次使用，獲得台北市政府「優良哺集乳室認證」之肯定。

台北	台中	台南	高雄
7,656 人次	852 人次	108 人次	928 人次



2015 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						
	內勤人員		外勤人員		男	女	總計
	男	女	男	女			
2015年符合育嬰留停申請資格人數	82	184	16	197	98	381	479
2015年實際申請育嬰留停人數	5	62	8	100	13	162	175
2015年應復職人數(A)	2	47	11	126	13	173	186
2015年復職人數(B)	0	26	7	104	7	130	137
復職率=(B)/(A)	0%	55%	64%	83%	54%	75%	74%
2014年復職人數(C)	0	24	8	98	8	122	130
2014年復職後持續工作一年的人數(D)	0	18	1	29	1	47	48
留任率=(D)/(C)	-	75%	13%	30%	13%	39%	37%

註 1：「2015 年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以 3 年內（2013-2015 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2：「2015 年應復職人數」包含 2013 年申請並應於 2015 年復職、2014 年申請並應於 2015 年復職、2015 年申請並應於 2015 年復職的人數。

註 3：「2015 年復職人數」包含 2013 年申請並於 2015 年復職、2014 年申請並於 2015 年復職、2015 年申請並於 2015 年復職的人數。

註 4：「2015 年留任率」=2014 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2014 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。



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。2015 年底為止，上架商品數為 7,912 項，業績較 2014 年成長 1.26 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，新光人壽與電子書商合作，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。

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。





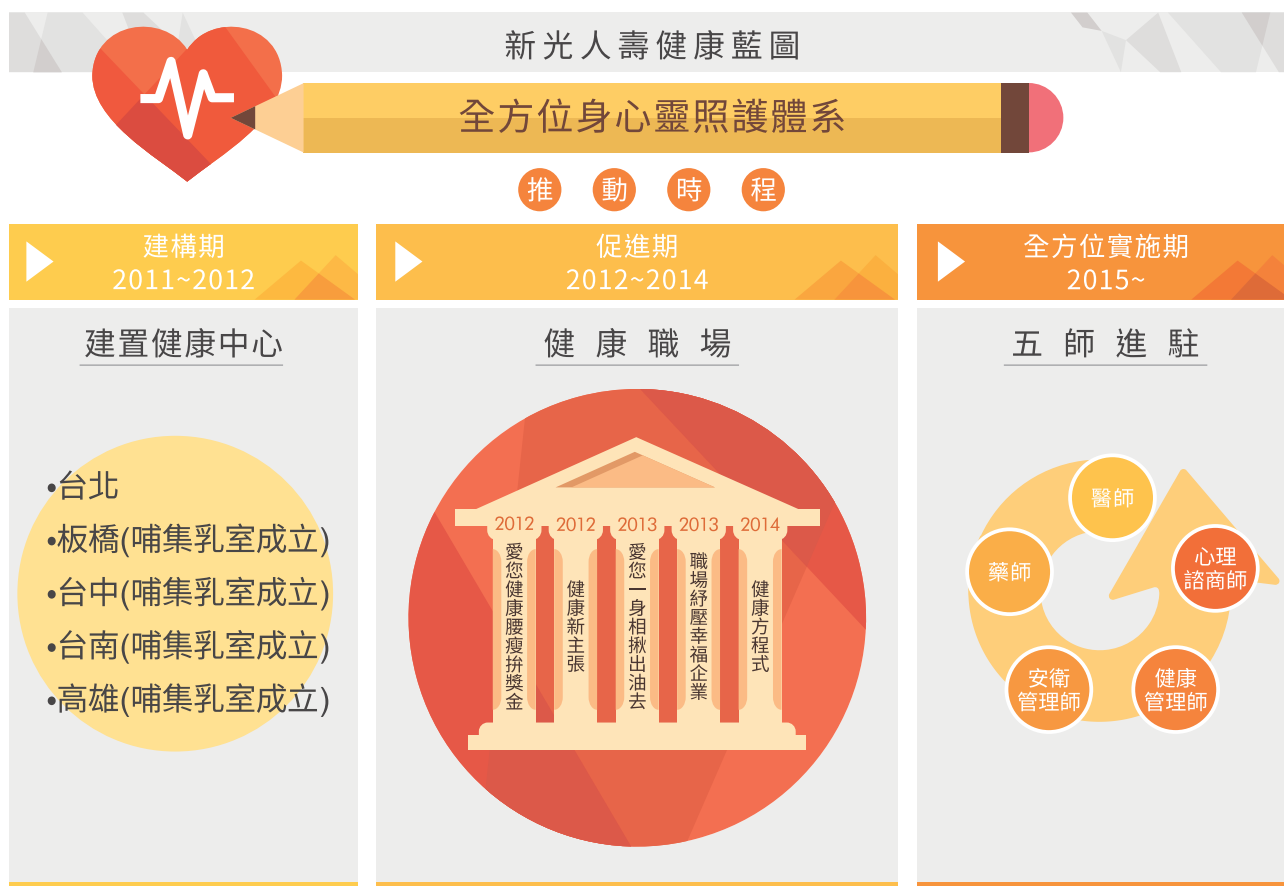
支柱三【健康與身心平衡】



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。2015 年新光人壽建構「全方位身心靈照護體系」，透過醫師、藥師、諮商師、健康管理師、職安管理師的全方位照顧，將健康快

樂的工作職場提升至另一個層次。

2016 年將規劃除現有的五師照護體系之外，更將聘僱視障按摩師並與外部單位合作設置專屬企業之 EAP 個案管理師，以『七師進駐』提供新光人壽同仁『七星級』的職場健康安全照護。





針對全體員工

五師駐點健康滿點

作法	2015 年績效成果
『健康工作 _ 職業醫師』 • 2014 年各地健康中心安排職業醫學專科醫師會同職業安全衛生管理師及健康管理師進行工作現場的訪視與員工的健康諮詢。 • 2015 年採主動介入模式，由健康管理師設定個案目標，再由職業醫師與同仁見面會談，並適時轉介予員工相關專業機構，讓有需要協助的員工獲得關懷。	• 職業醫師 4 位 • 諮詢關懷 32 人 • 評估及講座 487 人 • 母性關懷 33 人
『快樂生活 _ 諮商師』 • 由專業的機構及財團法人「張老師」基金會輔導企業 EAP，建構整合式之員工協助方案。 • 啟動「事前預防」機制，安排員工諮商師進駐。 • 對主管進行團隊覺察課程輔導，並提供一對一之諮詢服務，以強化工作、生活與健康三個層面的平衡。	• 主管轉介個案諮商 • 員工 EAP 隨身小卡 13,000 張 • 主管關懷報 5 件 • 員工關懷報 5 件 • 危機事件安心團體與主管關懷信 • 團體諮商課程 3 場次 • 參與人數 60 人
『醫藥保健 _ 藥師』 • 2015 年起與連鎖藥局合作，安排企業專職服務藥師進駐全國各健康中心。 • 藥師駐點對藥品、保健食品之用藥諮詢及提供專線與線上諮詢服務。 • 首次進駐辦理藥師諮詢服務及黃斑部檢測服務。	• 躍獅連鎖藥局進駐藥師 10 人 • 講座參與人數 109 人 • 黃斑部密度檢測人數 60 人
『真心關懷 _ 健康管理師』 • 聘任專業合格的護理師擔任健康管理師，以促進及保護員工健康身心的安寧。 • 依健康檢查結果分析，由職業醫師與健康管理師共同研擬階段性關懷執行方案，輔以健康管理師以電話、郵件或線上諮詢方式提供健康關懷與改善方案及就醫資訊等，主動協助同仁瞭解自身健康狀態。	• 健康管理師 8 位 • 護理及諮詢服務 • 2014 年：4,528 人次 • 2015 年：4,713 人次 • 健康高風險關懷 228 人 • 連續三年未接受健檢關懷 332 人
『安全舒適 _ 職安衛管理師』 • 由職業醫學專科醫師會同職業安全衛生管理師及健康管理師進行工作現場的訪視與員工的健康諮詢。 • 規劃系列性職場安全管理措施與檢測，提供員工安全舒適的工作環境。	職業安全衛生管理師 3 位，規劃職業安全衛生法之四大計畫並執行： 1. 女性勞工母性健康 2. 人因危害預防 3. 肌肉骨骼傷害預防 4. 異常工作負荷促發疾病預防

針對女性員工

作法	2015 年績效成果
母性健康： 由職業醫學醫師與健康管理師攜手共同針對妊娠中及分娩後之同仁進行健康風險評估關懷。	• 職業醫學醫師 4 位 • 健康管理師 8 位 • 妊娠中 / 分娩後關懷人數 33 位
優良哺集乳室認證： 營造職場哺育環境的活動，以實際行動建構職場母乳哺育的支持系統。	• 共計 9,544 人次使用

針對工作環境

作法	2015 年績效成果
疫情防治： 2015 年南部爆發大規模登革熱疫情，台南市陷入大流行的狀態，我們派駐於台南及高雄的健康管理師與大樓服務處共同進行防疫，確保員工及眷屬健康。	- 衛教宣導場次 18 場 - 參與人數 1,115 人
食安控管： 委託外部檢驗機構，每季對員工餐廳食材進行抽驗，針對時下經常爆發之食品安全問題，不定期抽驗，以確保同仁吃的健康吃的安全。	2015 年委託全國公證檢驗股份有限公司 (Intertek Testing Services Taiwan Ltd.) 針對員工餐廳進行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。

員工心理諮商 (EAP) 協助

作法	2015 年績效成果
員工諮商協助： 啟動「新光人壽員工協助方案」，公司全額補助，鼓勵同仁使用免付費諮詢服務，所有諮詢服務均受隱私權保護，如下： - 提供 24 小時 0800 諮詢專線 - 提供線上諮詢及 skype 帳號 - 提供直接面談預約專線 - 全員發送「EAP 服務隨身小卡」	- 共計問題事件：5 件 - 身心壓力 2 件 - 兩性情感 1 件 - 轉介諮詢 1 件 - 贈與諮詢 1 件 - 滿意度：100%
團體諮商課程： 我們優先安排客服單位進行團體諮商課程，邀請台北市諮商心理師公會副理事長 _ 林世莉諮商師為同仁進行「快樂就在轉彎處」團體課程。	- 場次：3 - 參與人數：60 人 - 滿意度：83.5%
主管轉介個案： 若同仁有行為異常之情事，主管可轉介予專責勞安衛生部，透過健康管理師個別訪談後，由職業醫師進行健康諮詢，經徵得員工本人同意轉介心理諮商師，由公司全額補助諮商及身心科診療費用。	主管轉介諮商人數為 1 位，經四個月輔導後，該名員工並已順利返回職場。
重大創傷團體諮商： 啟動危機事件員工協助 EAP，辦理安心講座、小團體諮商及提供一對一安心諮詢，協助輔導同仁生活工作上遭遇的問題，提升團隊氛圍。	- 部門安心講座：52 人參與。 - 一對一諮商：危機事件處理服務個案關懷 2 件，滿意度 100%。



環境衛生及飲用水檢測

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，定期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。

2015 年監測全台 352 處辦公場所，總計檢測 1,535 點均符合法定標準；此外，針對 42 棟大樓 80 座空調冷卻水塔，進行退伍軍人菌抽測，防止因空調系統散播病菌，以維持良好的空氣品質提供更舒適及安全的環境。

2015 年因部份辦公室裝修，為確保員工免於遭受裝修污染物影響空氣品質，我們特別安排抽測空氣中有害物質濃度以確認是否影響空氣品質危害員工健康，裝修污染物之甲醛、甲苯、二甲苯等有機物質結果正常；為確保員工飲水健康及降低心中疑慮，特別安排大樓進水口、原水口及出水口飲水機進行水中鉛含量抽驗，檢驗結果未檢出鉛。

■ 南台灣大地震後一員工身心協助方案（EAP）

2016 年 2 月 6 日小年夜清晨發生芮氏規模 6.4 的大地震，新光人壽逢甲通訊處接獲受傷員工家人求助，得知消息後，總經理立即指示成立救援小組進行即刻救援任務。開工第一天，逢甲通訊處單位單位氣氛低迷，我們立即啟動危機事件，員工協助 EAP 介入輔導，包括：

- 積極聯繫 EAP 顧問，協助輔導員工生活、工作上遭遇的問題，由一級主管發出關懷信，提升團隊氛圍。
- 安排部門安心講座，針對創傷後壓力反應的認識與因應進行講座，參加人數共 52 人，並於課後提供安心文宣。
- 安排小團體諮商，共有 8 位員工參與。
- 使用祝福箱，透過逢甲家族傳情箱，請員工將思念或鼓勵的話語寫下來。
- 針對有需要的員工，採一對一電話諮詢方式進行輔導，由心理諮商師進行關懷。共計 4 位員工參與 EAP 員工諮商，2 位已結案，2 位持續關懷中。

經過 EAP 輔導結果，目前單位氣氛已漸漸恢復，部門員工表示：

1. 安心講座對我及家人幫助很大，讓我知道如何給予家人支持。
2. 透過課程才知道原來我還有更深層問題是選擇逃避的，而現在我願意勇敢正視它。
3. 上完課哭一哭後，情緒已漸漸恢復了，現在好多了。
4. 課後感覺大家的工作氣氛有恢復，有上課真好，謝謝公司的安排。



2015 年癌症講座與 HPV 疫苗施打成果

根據最新世界癌症調查報告數據，未來 20 年全球癌症病例每年將新增 2,500 萬人，新光人壽積極照顧員工健康，2015 年邀請中山醫學大學附設醫院曾志仁副院長出席演講，提供最新癌症預防新觀念；後續並規劃以員工優惠價安排 HPV 疫苗施打專案，邀請醫療團隊進駐公司分三期為員工施打疫苗。

・ 講座參與人數：109 人 ・ 疫苗施打人數 (含眷屬)：114 人



新光舒活苑紓壓按摩排解工作壓力

新光人壽 2015 年於各健康中心試辦員工紓壓按摩，與視障按摩相關機構合作試辦，提供 10 名身心障礙人員工作機會，並紓緩員工因工作壓力而產生的痠痛，共計 207 名員工參與。因滿意度高達 95% 以上，故規劃於 2016 年在總公司試辦成立按摩小站 _ 新光舒活苑，並聘僱視障人員提供常態性的按摩服務。未來將規劃於全國各健康中心所在大樓及資訊大樓開設新光舒活苑分館。

- ・ 台中舉辦 2 場，參與人數 106 人，滿意度 100%。
- ・ 台南舉辦 2 場，參與人數 56 人，滿意度 95%。
- ・ 高雄舉辦 1 場，參與人數 45 人。





■ 設置健康便利站 (HATM)

新光人壽與台北市政府衛生局合作，成為首家以照顧員工為出發點設置健康便利站 (HATM) 之企業。我們利用健康聯網的概念，藉由物聯網來管理健康，在總公司與資訊大樓設置雲端血壓量測站，員工只要用識別證 (台北卡 / 悠遊卡 / 一卡通) 作為身分識別，透過連網血壓計，就可將量測數據同步上傳至『台北市政府健康雲』，讓員工得以追蹤量測記錄。

一、特色：

- 量測便利：友善配備便於員工使用，整合量測設備自動傳輸。
- 雲端應用：資料自動上傳儲存於雲端，可於電腦或行動裝置查詢。
- 隱私安全：使用員工卡、台北卡、悠遊卡識別身分，卡片離開或逾時自動跳回首頁。
- 高齡友善：簡明語音及圖示操作提醒，量測數值列印及健康提醒。

設置地點	使用人次	平均月使用人次
總公司 (摩天大樓)	1,308	261
IT 資訊 (北瓦大樓)	800	160

二、未來規劃：

透過物聯網的概念，我們將於 2016 年規劃於總公司各樓層及全國各健康中心建置連網之健康量測站：

- 健康管理師透過雲端進行健康管理。
- 員工透過手機 APP 查詢量測記錄與接收健康管理師之雲端關懷。
- 除血壓外，還可量測體重體脂。
- 配戴智慧手環可記錄走路步數、消耗熱量、公里數與睡眠狀態並上傳雲端。



階段三：從企業志工到退休志工

策略	作法
1. 企業志工	1. 企業志工服務
2. 退休關懷完善機制	2. 退休員工參與志工活動
3. 樂活志工快意人生	3. 長青聯誼會

為發揮企業社會責任，提昇員工自我價值感，新光人壽訂定『志工服務假』及『獎勵制度』，凡參與政府立案、公益及慈善等團體辦理之公益活動，經認證核立服務時數累積，每達八小時可換得一天「公益假」，讓員工在從事志工時能得到心靈上的滿足及更多正面支持的能量，另表揚績優志工，以激發擔任志工的意願及使命感。2015 年，由遍佈全國之業務單位結合地方上長期配合之公益團體共計有 4,532 名員工參與志工，時數高達 16,220.5 小時，北部發起捐發票、關懷長者活動，結合『華山基金會』舉辦愛心義賣、中部與深根老人服務的『弘道老人基金會』合作，將二手物義賣所得捐助作為老人照護服務經費、南部則兼顧公益與健康，透過健走活動接近大自然，並將愛心義賣募款所得全數捐

贈予伊甸基金會，屏東場另與創世基金會合作，訪視關懷身障及植物人，透過全國性大型活動鼓勵員工參與，培養企業志工文化，以具體行動幫助更多弱勢團體。

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 332 位，其中 15 位為退休員工，比例為 5%。2015 年志工社總計舉辦了 70 場樂活志工社的活動，共吸引 650 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 2015 年底會員數已達 1,638 人。



▶ 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。

2014 至 2015 年期間，新光人壽獲得第 16、17 屆保險信望愛獎 (公司及個人)，及第 6 屆台灣保險卓越獎「人才培育卓越獎銀質獎」等肯定，具體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。

2015 年員工教育訓練成果

項目	內勤員工						外勤員工						合計
	管理職		一般職		小計		管理職		一般職		小計		
	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	男	女	
教育訓練 總時數 (小時)	13,340	9,162	16,734	38,983	30,074	48,145	14,835	40,363	70,991	287,789	85,826	328,152	492,198
人均受訓 時數 (小時/人)	34.74	53.89	25.59	27.00	28.97	29.83	61.81	41.70	60.37	50.02	60.61	48.82	45.62
教育訓練 總費用 (千元)	61,647						54,413						116,059
人均訓練 費用 (千元/人)	23.25						6.69						10.76

註 1：本表僅統計內訓、外訓、國外派訓、不含線上學習統計。

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

註 3：人均計算採 2015 年底之在職人數計算。

2015 年新進員工教育訓練時數統計表

分類	教育訓練總時數		人均受訓時數	
	男	女	男	女
內勤員工	1,887	3,480	23.30	22.70
外勤員工	39,517	104,831	79.35	87.87
合計	41,404	108,311	71.51	80.45

註 1：新進員工定義為「一年內」，故外勤以 ABT 課程及 AA1-AA4 課程為主。

註 2：人均受訓時數 = 當年度新人教育訓練總時數 / 年度受訓之新進人員 (人次)。



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

行政人員證照取得狀況

年度	2013 年	2014 年	2015 年
證照取得人數 (累計值)	8,676	8,643	9,166

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，2015 年新光人壽新進人員留置率為 89%。

外勤員工認證通過人數



2013	2014	2015
1,892 人	2,429 人	2,072 人
1,178 人	1,588 人	1,484 人
1,277 人	852 人	779 人
37 人	66 人	103 人
4,384 人	4,935 人	4,438 人

註：美國百萬圓桌會議 (MDRT) 統計為當年度會員人數

完整學習地圖

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。

內勤行政人員

我們在 2010~2013 年建構學習地圖，截至 2015 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 2015~2018 年完成全公司學習地圖建置。

未來我們會以學習地圖作為員工個人發展計畫依據，透過組織性的建置，建構相對應之人才培育機制，讓員工與組織間的關係更加緊密。截至 2015 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 2015~2018 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。

風險	行動	績效成果
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，培育接班及留任壽險經營人才。	打造接班人	2015 年遴選 4 位高階職務繼任人才、10 位高潛力人才，於 2015 年進行評鑑、發展，持續強化內部人才板凳深度，期間 4 位主管晉升。
如何有效盤點各職務所需具備的能力與條件，建立領導力標準 (建立成功典範)，快速培育主管儲備人選，以因應產業競爭將企業人才永續。	擴大領導梯隊	1. 首度進行大型專案工作坊，透過反覆驗證客戶經驗的過程，發想新的商業模式。 2. TR2 提出之主題專案，期能為公司創造 33 億元的商業價值。
面對人才世代交替，如何發展及培育資深專員層級，儲備課主管人才庫，因應未來人才需求。	Y 計畫	1. 建立發展及檢核機制，由單位主管主導人才培育，建立自主學習機制。 2. 規劃 3 個主軸課程及開設相關管理課程。

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。

培育下一代領導人才

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。2015~2016 年我們執行了「打造接班人」、「擴大領導梯隊」、「Y 計畫」，全面提升管理職能，引領新光人壽拓展新格局與市場價值。

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。2015 年總計 101 人次出席，投入 557 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，2015 年新光人壽派出 19 位研修部講師、業務主管參加杜拜舉辦之國際龍獎及紐澳良舉辦之 MDRT 體驗營學習世界級的業務銷售成功經驗。

2015 年國外派訓統計

項目 / 年度	2015 年
國外培訓人次	230
國外培訓總天數	1,151
國外培訓費用 (萬元)	1,567

培育內部講師

新光人壽提供培訓資源，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。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。

2015 年新光人壽投入約 75.2 萬元的資源，發展專任講師專業職能發展計畫，協助專任講師持續成長，進而提供外勤員工專業培育與訓練。

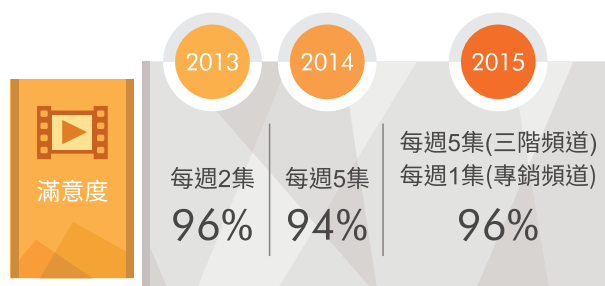


網路聯播早會 學習無距離

對於業務單位遍布全省的新光而言，透過網路聯播的機制，可以讓第一線員工在第一時間接受公司最新資訊及訓練，再者利用網路 24 小時不間斷的特性，也可讓有需求的員工後續進行內容複習，達到員工自主學習的目的。

2015 年「新光人壽網路聯播早會」共播出 2,943 分鐘，專銷頻道播出 954 分鐘，豐富的內容與知識，提供所有的外勤員工更多元化的訓練內容。透過問卷調查，網路聯播 2015 年的平均滿意度為 96%。

網路聯播早會平均滿意度





► 重視安全衛生

為因應新修之職業安全衛生法，2015 年我們依法將「勞工安全衛生委員會」更名為「職業安全衛生委員會」，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，委員會勞工代表佔委員 35.7%。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)

	職業傷害 (件)	總損失 工作日(天)	總經歷 工時(HR)	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)
2013	8	561	23,014,592	0.06	4	0.34	24	0.09
2014	10	881	24,794,804	0.08	7	0.40	35	0.11
2015	10	289	22,918,888	0.09	2.52	0.43	12.60	0.07

註1：2015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)X200,000/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)X200,000/總經歷工時。

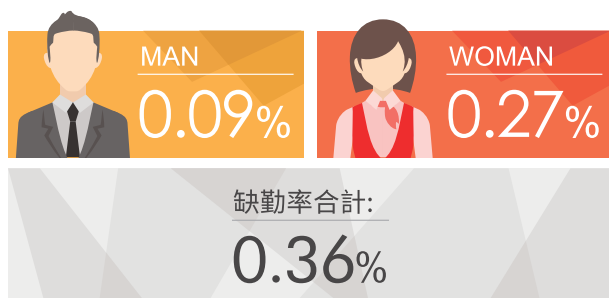
註4：失能傷害頻率(FR，小數第三位無條件捨去)=職業傷害(件)X1,000,000/總經歷工時。

註5：失能傷害嚴重率(SR，小數第一位無條件捨去)=總損失工作日(天)X1,000,000/總經歷工時。

註6：綜合傷害指數(FSI)=(FRXSR/1000)之平方根。

註7：上述註2、註3之200,000為：按照每年50週、每週工時40小時計，每100名僱員的比例。

2015 年缺勤率統計表



註：缺勤率=病假、事假、公傷假天數小計/職員總工作天數。

近三年外勤員工申請公傷假統計



註：統計人員：三階組長/區經理、團險組長/區主任、電銷專員/主任。

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，我們每年均舉辦二次消防演練，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，強化大樓辦公人員防火、防災等應變能力。目前全國各單位配置 307 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 formed 聯合救護網絡。

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，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。

■ 建置完整緊急救護網及訓練課程

有鑒於心肌梗塞猝死急救不及而死亡的案例頻繁，並響應世界各國積極推動到院前救護，提高病人搶救成功率，新光人壽建置完整的緊急救護網，及訓練課程，以確保同仁發生緊急意外事故時，能於第一時間通知相關人員處理，協助傷病患接受即時且適當的醫護救護，提高同仁緊急應變能力，並增加同仁急救認知。

實施內容	1. 緊急救護網絡建置： - 研擬制訂摩天大樓緊急救護流程，於全國各健康中心所在大樓同步展開規劃及演練緊急救護網絡。 - 由健康管理師與專業急救人員及大樓管理公司合作規劃通報組、引導就醫組與緊急救護組，期在緊急狀況發生時能迅速即時應變。 2. 職傷健康管理： - 建立職傷通報流程 - 職安衛管理師會同單位主管進行調查原因。 - 傷病同仁轉由轄區健康管理師進行追蹤關懷與健康護理諮詢。 3. CPR+AED 訓練： 自 2013 年起辦理 CPR+AED 訓練課程來普及 AED 簡易使用與救人觀念的全民教育，期許同仁普遍明瞭 AED 急救觀念，期望同仁面臨危急狀況時能協助提高患者存活率。2015 年總計辦理 17 場次共有 1,039 人參與。 4. 安心場所認證： 我們於總公司摩天大樓一樓設置 AED，登錄於衛生福利部 AED 急救資訊網，並指派 AED 管理員，更有高達 97% 的同仁完成 CPR+AED 教育訓練。目前已通過台北市政府衛生局審查，發給效期三年之「AED 安心場所證書」，以提供更多元的安心友善職場。
未來計畫	規劃於 2016 年在全國 11 棟自有大樓設置 AED，將針對該棟大樓員工陸續安排 CPR+AED 訓練，以申請安心場所認證。

社會 - 社會 CSR 議題

► 推動企業志工

對新光人壽的重要性	- 深耕公益慈善議題，有助回饋社會及提升企業形象 - 有效凝聚員工向心力
短期目標	- 網站設置志工專區 - 結合在地組織推動地方公益活動 - 促進志工經驗分享 - 提供員工公益假
中長期策略想法	- 增加異業結盟合作 - 志願服務媒合資訊化 - 將志工服務融入企業文化 - 吸引多元人才投入志工服務
2015 年執行成果	- 完成網路志工專區 - 舉辦 2015 年新光人壽「愛・守護」全國志工日 - 榮獲「2015 台北市政府社會局企業志工選拔 - 優等獎」



► 落實弱勢族群的關懷與照顧

對新光人壽的重要性	- 善盡社會責任，分擔政府及社區風險 - 關懷及提升樂齡族群生活品質
短期目標	- 提供經濟弱勢民眾基礎的人身保險保障，提升生活品質 - 持續透過公益活動，帶領社會大眾關注「樂齡議題」
中長期策略想法	- 持續推動微型保險，結合公益團體提供服務之對象，落實對經濟弱勢民眾之照顧責任 - 持續以「社會企業」推動年長者藝術服務活動
2015 年執行成果	- 微型保單投保件數 13,706 件，年度承保業績達 3,067,379 元 - 口述歷史志工服務時數超過 4,600 小時 - 舉辦『為銀髮飛揚而跑』登高大賽，捐贈 100 台 AED

▶ 社區參與

新光人壽營運範圍遍佈全台，身為社區長期可靠的大鄰居之一，我們重視與地區居民的連結及互動，為落實地方永續經營，我們積極發展社區參與關係，結合「新光人壽慈善基金會」的力量，從核心能力出發，關注樂齡議題、生態環境、動物保育等領域，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。

在全體員工的熱情投入之下，2015 年新光人壽的社會參與投入人數總計 4,532 人，總時數達 16,220.5 小時，投入總額為 9,051 萬，佔稅前盈餘 15%（國際企業達 1% 以上即為優質社區參與企業），以實際的作為與資源，支持社區社會的提升與發展。

2015 年新光人壽社會參與狀況



總投入金額：90,516,180 元

總參與(受惠)人次：975,898 人



為符合志工服務的精神，凝聚員工之向心力，新光人壽於 2015 年 10 月份由各部室自訂一日作為志工日，以自發性的方式辦理志工活動，讓更多的員工投入志工服務，透過實際的付出及參與，培養員工的公益觀念養成志願服務的習慣，共同發揮愛心，使員工的付出更具長期扎根的效果。



新光人壽「愛・守護」全國志工日

2015 年新光人壽「愛・守護」全國志工日，號召五大部室(志工團)，分別與中和北聖慈善會、華山基金會、創世基隆分院、官田農會、伊甸基金會、弘道老人基金會等多家社團團體公益合作，在全國各縣市參與超過 30 個社區活動，協助愛心義賣、發票募集等活動進行，共同關懷弱勢及長者，志工參與人數達 4,532 人，總計服務 16,220.5 小時，以實際行動傳遞愛與關懷，回饋在地社區。



▶ 新光人壽慈善基金會

新光人壽慈善基金會創立於 1983 年，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 32 年來，已在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 1.5 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。

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。

2015 年新光人壽慈善基金會社區投資狀況



口述歷史	活化歷史: 6,910 人次 傳承藝術: 2,077 人次 十周年嘉年華: 7,285 人次	9,799,506 元	38.6%
女性健康	講座: 530 人次 乳癌病友: 300 人次	295,213 元	1.2%
原住民教育及新學伴關係	原住民: 71 人次 見面會: 103 人次	900,000 元	3.5%
企業志工	企業志工: 4,532 人次	512,285 元	2.0%
銀髮飛揚公益活動	登高: 6,465 人次 路跑: 12,317 人次	6,327,936 元	25.0%
其他公益贊助、海外捐贈	國內: 2,767 人次	4,795,895 元	19.0%
急難救助、警消慰撫、微型保險	警消慰撫: 16 人次 急難救助: 13 人次 微型保險: 3,685 人次	警消慰撫: 1,600,000 元 急難救助: 65,000 元 微型保險: 1,071,240 元	10.7%

口述歷史迎十年 創意老化助樂齡

根據最新統計，至 2015 年 12 月底，國內 65 歲以上高齡人口數已達全人口的 12.51%。臺灣將於 2018 年邁入高齡社會 (14%)，2025 年邁入超高齡社會門檻 (20%)，我國由高齡轉變為超高齡社會僅有 7 年的準備時間。

2015 年立法院通過「長期照顧服務法」，然《健康遠見》進行「國人長照認知大調查」結果發現，近 50% 民眾從沒聽過「長期照顧法」，且高達 93% 未曾替自己或家人申請過長照服務。「長照」仍是一般社會大眾的陌生議題。

理念

CSR 與公益必須永續，我們透過「社會企業」模式邁向永續經營。

新光人壽早於 2005 年起關注長照議題，十年來持續堅持及努力，串連企業資源，讓國人認識、關心高齡及長照議題。

核心 CSR 公益特色

- 新光人壽是台灣首次以「創意老化 (Creative Ageing)」概念結合發展的企業，旨在創造高齡長者的老年生活充滿各種可能性及延續創造力，期望為社會傳遞與創造正向的價值及影響力。
- 為了讓方案具永續性，2010 年成立了社會企業「新活藝術服務有限公司」，期望達成下列 2 項目標：
 - (1) 跳脫社福系統既有的補助方式，用企業經營理念及思維來推動方案運作，盈餘不做股東分配，而是回饋給更需要幫助的對象。
 - (2) 幫助有志於「社會企業」的青年創業家，使其在創業前期，能夠走得更穩健更踏實，藉此達到提攜後進的目的，使中小型企業皆有均衡發展的機會，共創健全的商業環境共融社會。



口述歷史推動內容有兩方向，分別為「傳承藝術」及「活化歷史」，2015 年模式及關鍵績效如下：

方案	服務對象	核心價值	執行方式
傳承藝術	失智、失能長者為主	- 以人為中心的服務理念 - 建立自然性支持，由 1 對 1 陪伴中建立長遠關係 - 以藝術作為溝通媒介，協助長者重新建立社會連結	- 舉辦傳承藝術團體 - 培訓團體帶領者 - 招募藝術志工 - 藉展覽與演講推廣創意老化 - 開辦猴氣小提燈工作坊
活化歷史	身心健康長者為主	- 鼓勵長者參與說故事課程（分享與互動） - 增進隔代溝通與互動（同理與尊重） - 鼓勵長者與社會連結（參與與付出）	- 長者說故事技巧訓練 - 師資培訓、團體督導工作坊及國際認證 - 祖孫舞台劇展演
兩方案	全球對創意老化有興趣的大眾	- 我們立足亞太、放眼國際，建立長者服務平台 - 分享台灣創意老化十年經驗，與世界各國方案接軌交流，廣納創意	2015 心光燦爛，口述歷史十周年，創意樂齡嘉年華 2016 年 2 月參加新加坡創意老化研討會、2016 年 9 月參加 NCCA 華盛頓創意老化研討會
投入經費	金額：9,799,506 元		
服務人次	參與 / 受惠人次：16,272 人次，累計受惠 137,709 人次。 志工人數：430 人，服務時數超過 4,600 小時。		



■ 口述歷史十年成果

10年前引入台灣後的成長及在地化特色

因應東方文化的風俗與民情，口述歷史在基金會與合作團隊的努力下，於台灣發展出不同於美國的樣貌，包括種子教師培訓、志工團隊招募及教案開發，都是台灣獨有的，累積十年來的成果，也成為基金會以台灣為出發點，邁向全亞洲，將方案複製到東方世界的重要動能與利基。

心光燦爛-口述歷史十周年 創意樂齡嘉年華

口述歷史方案深耕全台，推動十年來累積了藝術成果，我們在 2015 年十周年展，邀請裝置藝術、數位互動、影像創作、動畫設計、空間設計等跨領域的創作者們，多層次主題多元展現口述歷史十年成果。

國際利害關係人交流－未來延續性

也由於十年堅持成果耀眼，基金會陸續接到日本、美國、以及新加坡的邀請，希望能夠藉由演講、或工作坊，有更進一步的交流，甚至日本與新加坡都因為非常看好傳承藝術的潛力，希望能夠與我們合作將口述歷史方案複製到它們國家，有效拓展出國際交流成果。



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。2015 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，在全台辦理 4 場次乳癌防治講座，藉由防癌概念的經驗分享，宣導民眾養成定期篩檢的習慣，吸引近 530 人次參與。

贊助國際婦女權益倡導

我們支持諾貝爾婦女倡議組織 (Nobel Women's Initiative) 推動國際婦女權益理念，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、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。基金會於 2014 年贊助此法案，並於 2015 年 9 月赴紐約參與聯合國 1325 法案的報告發表活動，未來將持續關注法案推行。

2015 點亮粉紅絲帶系列活動

為響應 10 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 2015 年「點亮粉紅絲帶系列活動」，以行腳為運動主軸，推出「打擊癌症全台健康行腳」活動，規劃全台 22 縣市、26 條健康步道路線，要帶民眾走出戶外、走向自然。期許乳癌防治觀念能透過健康運動與理念推廣，得以喚起社會大眾的重視與落實。

適逢由乳癌病友們成立的「指語飛舞」手語律動舞蹈工作坊創立十年，此活動與十周年成果展聯合舉辦，透過點亮粉紅絲帶儀式，姐妹們彼此鼓舞，關懷轉移復發的病友，並不斷提醒及宣導女性重視乳癌防治的觀念。



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，自 2004 年起，持續贊助台灣彩虹原住民關懷協會成立課輔班，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。

2015 年服務 71 名原住民在學兒童及青少年，

累積服務人次達 13,419 人次，所服務的學童中高達 97% 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 92% 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 95% 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

我們參考美國紐約機構 i-Metor 方案，自 2010 年起，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，並提昇偏鄉小筆友對於學習與閱讀的興趣與意願。

2015 年我們在海事博物館舉辦「新學伴關係書信筆友見面會」，邀請新竹竹東、新光部落孩童與新光員工參觀海事館及欣賞紀錄片「夢想海洋」，讓從未接觸海洋的孩子們同時獲得視覺及觸覺感官的雙重感受。現場大小筆友約 103 位參加。至今累積 2,046 封信件往返，服務小筆友達 571 人次。



關懷樂齡族群生活品質

登高大賽 plus 公益

永續與堅持，邁入第 33 屆的登高大賽，為呼應高齡社會來臨，除了賽事主軸訂為『為銀髮飛揚而跑』，並增加「銀髮體驗組」外，將報名費收入全數捐出，購買『自動體外心臟電擊去顫器』(AED)，捐贈予雙北市政府衛生局，台北市配置於所轄 28 間國中及 22 間國小、新北市則設置予新北市政府警察分局及派出所共 50 台，總計 100 台。



健康講座 ~Fighting! 戰勝癌魔

根據衛福部統計，平均每 11 分 24 秒，就有 1 人死於癌症，且罹癌死亡男多於女，死亡年齡中位數是 69 歲。為宣導民眾正確概念，基金會邀請台灣防癌病友協會專業醫師，結合新光醫院營養師，教導員工及保戶如何調整飲食及認識食物，並培養按時篩檢的習慣，降低罹癌風險。2015 年共辦理 10 場次，超過 500 人次參與，滿意度達 90% 以上。

推動志工服務

新光人壽慈善基金會於 2009 年成立「新光樂活志工社」，目前與台灣 21 間不同的社福單位合作，提供志工支援服務，彌補社福單位舉辦活動之人力需求。

企業志工未來發展方向

- 由新光人壽全國服務據點認養弱勢社區，透過志工服務長期認養點，提供關懷訪視，主動關懷社會弱勢。
- 結合新光樂活志工社串連新光關係機構相關資源，發展與非營利組織深度長期合作之模式，打造穩定且持續之志願服務專業團隊。

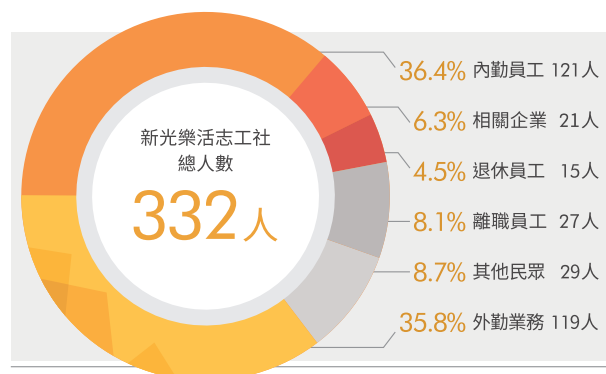




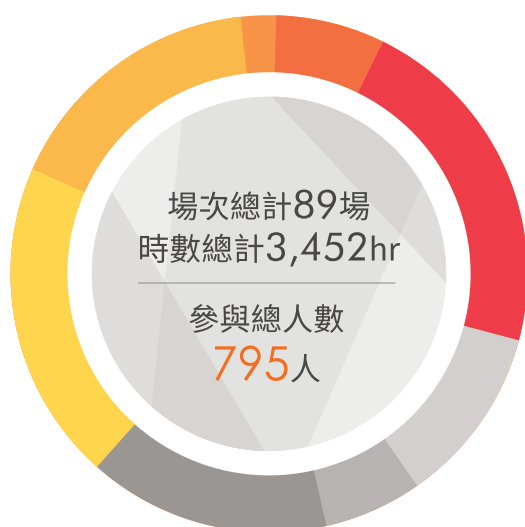
新光樂活志工社目前登記志工人數約 332 人，志工人數每年以倍增速度成長，至今僅台北的企業志工已超過 3,000 人次。2015 年共執行 89 場次服務，志工時數累積達 3,452 小時。

2015 年我們榮獲「台北市社會局企業志工優等獎」，是壽險業唯一獲獎之企業。除此之外，志工社也會開辦豐富的志工訓練課程，主題非常多元，從禪繞畫抒壓、養生議題，到專業知能的學習與提升等，藉由一連串精彩課程與活動，讓參與的志工獲得公益服務的自我肯定及心智提升效益。

新光樂活志工社成員比例



新光人壽 2015 年參與樂活志工社的活動狀況



類別	場次	服務時數	參與人數	參與比例
長輩	5場	256.5hr	56人	7.0%
身障	33場	917hr	176人	22.1%
兒童	13場	363hr	90人	11.3%
婦女	8場	166.5hr	49人	6.2%
社區	17場	688hr	122人	15.3%
原住民	4場	450hr	157人	19.7%
課程	7場	306hr	129人	16.2%
志工關係	2場	305hr	16人	2.0%

推動環境教育 重視生態保育

台北市動物園之友協會「金剛猩猩保育」

我們長期關注野生動物保育之議題，新光人壽慈善基金會自 1995 年起，每年贊助臺北市動物園之友協會辦理金剛保育及「寶寶」慶生活動，藉由金剛「寶寶」重獲新生的真實故事，啟發民眾重視自然環境，關注瀕臨絕種的保育類金剛猩猩面臨的危機及動物生態環境。



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，2015 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
財團法人台中市私立甘霖社會福利慈善事業基金會	Dalcroze 失智症長者音樂輔療團體	- 化被動為主動：藉由樂器演奏，讓失智症長者不再是被動聆聽音樂，而是主動參與，提昇自信心、成就感與自我價值感，節奏變化更能帶來主動思考，保持大腦神經的活躍與健康。 - 化躁動為平和：藉由動態的肢體動作，幫助長者釋放躁動能量，同時讓音樂中的聲頻波動緩和長者情緒、減少躁動行為的次數。	NT 43,200
社團法人台灣結節硬化症協會	攜手向前 - 結節家庭支持服務計畫	改善病友家庭照顧者長期累積的壓力，使其恢復照顧能力與社會功能，透過抒壓活動參與減緩照顧者壓力，維持良好的照顧品質，並預防心理疾病。	NT 26,400
台灣關愛行人安全協會	2015 年安心守護到山巔公益活動	此公益以雲、嘉、南偏鄉、弱勢、新住民學校為主要贊助對象，執行交通安全扎根課程。	NT 580,000



海外捐贈

緬甸醫療

新光人壽慈善基金會與國際非政府組織 Global Health through Education, Training and Service(GHETS) 執行台緬醫療提升合作計畫，贊助 120,000 美元，目標在提升緬甸社區醫療水準，期

望透過種子教師培訓計畫，培育核心師資小組、建立診所訓練中心為方向，更進一步整合政府與學術機構之政策改革，提升緬甸的醫療水準及技術知識，增進當地醫療資源水準。

其他捐贈

捐贈單位	捐贈項目 / 事由 / 活動	贊助金額
Royal National Theatre	一年製作超過 20 部的戲劇，並混合新潮與經典的風格，提供民眾各種藝文活動和服務。	NT 89,567
The Courtauld Institute of Art	是一個具有領導性地位的非營利藝術機構，特別是在歷史、藝術、建築的研究與保存上。其畫廊擁有英國最受歡迎的收藏品，並定期透過公開演講與展出，讓民眾更了解藝術史的發展。	NT 63,826
The London Academy of Music and Dramatic Art,(LAMDA)	是一所國際知名的戲劇學校，策劃許多出色的演講與戲劇公演。近年結合戲劇訓練的專業，協助各界提昇溝通品質、建立團隊默契，並借助戲劇教學，讓情緒及行為特殊的兒童，擁有自在的溝通技巧。	NT 16,255
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，作品有從 16 世紀至最新的出版物皆有。	NT 29,136
Royal Academy of Arts	是由藝術家及建築師共同領導，目標在推動創意、愉快以及感恩的視覺藝術，並且辦理展示會、教育以及論壇。	NT 92,008
World Economic Forum	成立於 1971 年，是一個以基金會形式成立的非營利組織，總部設在瑞士日內瓦，歷年論壇均聚集全球各界的領袖人物，討論世界所面臨最緊迫問題，以及因應對策。	NT 41,470

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 2015

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 2015. 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 2015 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 2015. 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 protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Guidelines (2013) for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for Shin Kong Life, subsidiary and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report ;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013) and Financial Services Sector Disclosures.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research; interviews with relevant superintendents, CSR committee and the management; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

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

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors experienced in one or more of the following; AA1000, GRI, ISO 26000, ISO 20121, ISO 14001, OHSAS 18001, SA8000, SMETA, EICC, ISO 50001, QMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SGS Integrating Sustainability Communications service provision.

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within Shin Kong Life's CSR Report of 2015 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Shin Kong Life sustainability activities in 01/01/2015 to 12/31/2015.

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. 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 2015, 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.



Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
22 June, 2016
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GRI G4 相符性對照表

一般標準揭露

指標	內容	頁碼 / 說明 / 連結	外部確證 (p.110-p.111)
策略及分析			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明 (如 CEO、董事長或等同的高階職位者)	4-5	✓
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	4-5	✓
組織概況			
G4-3	組織名稱	1	✓
G4-4	主要品牌、產品與服務	7-8	✓
G4-5	組織總部所在位置	6	✓
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	6, 8	✓
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, 8	✓
G4-9	組織規模	6, 8, 29-30, 70	✓
G4-10	員工總數	69-70	✓
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	8, 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	無重大改變	✓
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, 46, 66, 100-101	✓
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	✓
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	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	23-25	✓
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	23-25	✓
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	✓
利害關係人議合			
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	✓
報告書基本資料			
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	1,110-111	✓

指標	內容	頁碼 / 說明 / 連結	外部確證 (p.110-p.111)
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	13-14, 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	14, 20	✓
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	✓
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	13, 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	✓

特定標準揭露及金融服務業附加指標

指標	描述	頁碼 / 說明 / 連結	未揭露的原因	外部確證 (p.110-p.111)
類別：經濟				
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, 97, 99	-	✓
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, 39	-	✓
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	80	-	✓
考量面：市場形象				
G4-DMA	管理方針揭露	74	-	✓
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	74	-	✓
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	71	-	✓
考量面：間接經濟衝擊				
G4-DMA	管理方針揭露	97, 99	-	✓
G4-EC7	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	42, 52, 98, 104-106, 108	-	✓
G4-EC8	顯著之間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	52, 104, 109	-	✓
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率	21	-	✓
類別：環境				
考量面：原物料				
G4-DMA	管理方針揭露	37, 38	-	✓
G4-EN1	所用原物料的重量或體積	40	-	✓
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	43-44	-	✓
考量面：排放				
G4-DMA	管理方針揭露	37, 38	-	✓
G4-EN15	直接溫室氣體排放 (範疇一)	43	-	✓
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	43	-	✓
G4-EN18	溫室氣體排放強度	43	-	✓

指標	描述	頁碼 / 說明 / 連結	未揭露的原因	外部確證 (p.110-p.111)
G4-EN19	減少溫室氣體的排放量	43, 44	-	✓
考量面：廢污水和廢棄物				
G4-DMA	管理方針揭露	45	-	✓
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	45	-	✓
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：法規遵循符合性				
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	46	-	✓
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	46	-	✓
類別：社會				
子類別：勞工實務與尊嚴勞動				
考量面：雇用關係				
G4-DMA	管理方針揭露	69	-	✓
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	70-73	-	✓
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	80-82	-	✓
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	81	-	✓
考量面：勞資關係				
G4-DMA	管理方針揭露	78	-	✓
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	83, 94	-	✓
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	94	-	✓

指標	描述	頁碼 / 說明 / 連結	未揭露的原因	外部確證 (p.110-p.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	94	-	✓
G4-LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題	無相關議題	-	✓
考量面：教育訓練				
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	90	-	✓
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	91-93	-	✓
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	78	-	✓
考量面：員工多元化與機會平等				
G4-DMA	管理方針揭露	74, 77	-	✓
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, 70-73	-	✓
考量面：性別同酬				
G4-DMA	管理方針揭露	74	-	✓
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	74	-	✓
考量面：勞動實務申訴機制				
G4-DMA	管理方針揭露	78	-	✓
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	78	-	✓
子類別：人權				
考量面：投資				
G4-DMA	管理方針揭露	31	-	✓
G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比	54	-	✓
考量面：反歧視				
G4-DMA	管理方針揭露	78	-	✓
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	-	✓
子類別：社會				
考量面：當地社區				
G4-DMA	管理方針揭露	97	-	✓
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	52, 62	-	✓

指標	描述	頁碼 / 說明 / 連結	未揭露的原因	外部確證 (p.110-p.111)
考量面：反貪腐				
G4-DMA	管理方針揭露	54	-	✓
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				
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	管理方針揭露	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之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	58	-	✓
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	參考年報 P.42-43 網址 : http://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01	-	✓
考量面：顧客隱私				
G4-DMA	管理方針揭露	55	-	✓
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 2015 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	參考年報 P.42-43 網址 : http://doc.twse.com.tw/server-java/t57sb01	-	✓

指標	描述	頁碼 / 說明 / 連結	未揭露的原因	外部確證 (p.110-p.111)
考量面：產品與投資組合				
DMA-FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策	51-52	-	✓
DMA-FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序	51-52	-	✓
DMA-FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程	51-52	-	✓
DMA-FS4	改善員工執行環境和社會政策的能力之流程和應用至事業部之程序	51-52	-	✓
DMA-FS5	在環境及社會風險及機遇方面，與客戶／業務夥伴的相互影響	51-52	-	✓
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	52-53	-	✓
FS8	為針對有益於環境而設計的產品和服務	39-41	-	✓



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】 從樂職到樂齡 三階段打造幸福職場 - 保障員工權利	78
	保證不與踐踏人權者同流合污	【責任管理】 CSR 管理 - 供應鏈管理	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】 從樂職到樂齡 三階段打造幸福職場 - 保障員工權利 / 重視員工聲音	78
	消除一切形式的強迫與強制勞動	【社會 _ 員工】 勞資關係 - 優質聘僱機制與獎酬	74
	確實廢除童工	【社會 _ 員工】 勞資關係 - 優質聘僱機制與獎酬	74
	消除就業和職業方面的歧視	【社會 _ 員工】 勞資關係 - 優質聘僱機制與獎酬	74
環境	企業應支持採用預防性方法應付環境挑戰	【環境】 降低環境足跡 / 綠色壽險 / 提升社會大眾環保意識	40-47
	採取主動促進在環境方面更負責任的作法	【環境】 降低環境足跡 / 綠色壽險 / 提升社會大眾環保意識	37-47
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	【環境】 綠色壽險	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】 負責任廣宣作為	54-55



新光人壽

2015 CSR REPORT



本報告書全部採用環保紙
並使用環保大豆油墨印製



2015年企業社會責任報告書

2015 CSR REPORT

www.skl.com.tw/CSR/

