

目錄

董事長與總經理的話

2023 年永續榮耀與肯定

永續重點績效

永續特色專欄

1. 永續新光

低 碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創 新 4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗

共 好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

創新 INNOVATION

核心理念

- 滿足保戶保障需求，並為公司創造永續發展契機。
- 重視優秀人才之養成，發展具前瞻性的人資政策，為企業奠定永續經營之基石。

重點績效

- ✓ 增加好孕假及陪好孕假各 **2日**
- ✓ 領先全國同業，**首家** 推出「家族聯絡網服務」，推動財富守門員、新光165全民防詐計畫等，強化全民金融素養
- ✓ 整體淨推薦值(NPS) **89.2%**，較前一年度提升 **6%**



1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 邁向淨零未來
4. 孕育多元人才
 - 4.1 多元人才招聘
 - 4.2 人才培育與發展
 - 4.3 友善幸福職場
 - 4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
 - 5.1 永續保險
 - 5.2 實現友善金融
 - 5.3 公平待客與客戶體驗
 - 5.4 數位創新服務
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

4. 孕育多元人才

新光人壽視人才為永續經營的重要資產，用人唯才，唯才是用，不只自許成為提供保戶優質保障的標竿企業，更以成為最照顧員工的安心企業為目標，致力打造友善幸福職場。

4.1 多元人才招聘

秉持「傳承沒有終點，創新沒有界限」的精神，強化職能建構、確保組織人才永續發展的人力資本策略，採用平衡計分卡發展營運計畫，搭配結合職能的績效發展制度，規劃及推動整體人力資本發展之「選、用、育、留」計畫。

4.1.1 打造具包容性職場 GRI 2-7、2-8、202-2、401-1

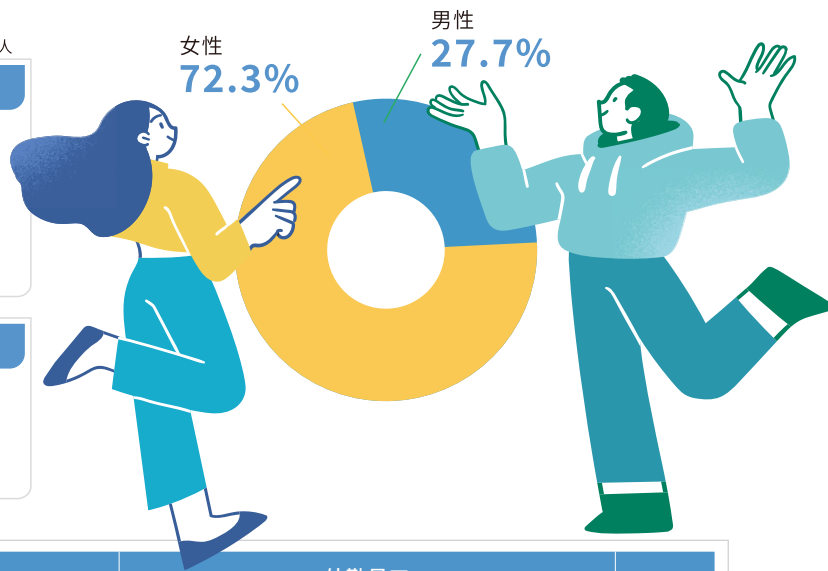
A. 員工結構

我們重視在地人才及多元性，新光人壽員工組成主要台灣當地員工，高階主管 100% 均為台灣籍；2023 年正式員工總數為 9,238 人（不含非正式人員之展業人員），內勤員工人數為 2,425 人、外勤員工人數為 6,813 人，男性佔 28%、女性佔 72%；男性主管職佔 45%，女性主管職佔 55%。

2023 年員工結構

單位:人	
人數	
內勤員工人數	2,425
外勤員工人數	6,813
正式員工總數	9,238

正式員工		占比
● 女性	6,677	72.3%
● 男性	2,561	27.7%



類別		內勤員工					外勤員工					總計
		台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	小計	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	小計	
男性	正式員工	1,541	0	1,541	0	1,541	5,136	0	5,136	0	5,136	6,677
	非正式員工	35	0	35	0	35	3,121	0	3,121	0	3,121	3,156
	小計	1,576	0	1,576	0	1,576	8,257	0	8,257	0	8,257	9,833
女性	正式員工	880	4	881	3	884	1,677	0	1,677	0	1,677	2,561
	非正式員工	33	0	33	0	33	377	0	377	0	377	410
	小計	913	4	914	3	917	2,054	0	2,054	0	2,054	2,971
合計	正式員工	2,421	4	2,422	3	2,425	6,813	0	6,813	0	6,813	9,238
	非正式員工	68	0	68	0	68	3,498	0	3,498	0	3,498	3,566
	小計	2,489	4	2,490	3	2,493	10,311	0	10,311	0	10,311	12,804

註 1：正式員工即為全職員工。

註 2：內勤非正式員工為派遣、工讀生、實習生、按摩師等，外勤非正式員工為展業代表，與本公司簽訂承攬契約，佔全體員工近三成。

- 目錄
- 董事長與總經理的話
- 2023 年永續榮耀與肯定
- 永續重點績效
- 永續特色專欄

- 1. 永續新光
- 2. 強化氣候韌性
- 3. 邁向淨零未來
- 4. 孕育多元人才

- 4.1 多元人才招聘
- 4.2 人才培育與發展
- 4.3 友善幸福職場
- 4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

- 5.1 永續保險
- 5.2 實現友善金融
- 5.3 公平待客與客戶體驗
- 5.4 數位創新服務

6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

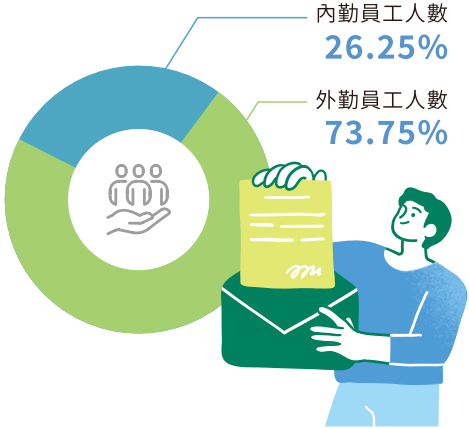
8. 打造共好社會

附錄

2023 年正式員工僱用狀況

單位:人

	女性	男性	占比
● 內勤員工人數	1,541	884	26.25%
● 外勤員工人數	5,136	1,677	73.75%



性別	年齡	內勤員工						外勤員工					
		高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工	年齡層比例*註2	高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工	年齡層比例*註2
男	未滿 30 歲	0	0	0	0	121	1.31%	-	-	53	53	393	4.83%
	30 歲以上未滿 50 歲	16	70	28	114	382	5.37%	-	-	370	370	665	11.20%
	50 歲以上	40	62	29	131	136	2.89%	-	-	42	42	154	2.12%
	小計	56	132	57	245	639	9.57%	-	-	465	465	1,212	18.15%
女	未滿 30 歲	0	0	0	0	213	2.31%	-	-	39	39	522	6.07%
	30 歲以上未滿 50 歲	5	59	18	82	913	10.77%	-	-	363	363	1,728	22.63%
	50 歲以上	9	22	11	42	291	3.60%	-	-	356	356	2,128	26.89%
	小計	14	81	29	124	1,417	16.68%	-	-	758	758	4,378	55.60%
總計		70	213	86	369	2,056	26.25%	-	-	1,223	1,223	5,590	73.75%
職級比例*註3		0.76%	2.31%	0.93%	3.99%	22.26%		-	-	13.24%	13.24%	60.51%	

註 1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

註 2：各年齡層正式員工比例（%）=（各年齡層正式員工人數 / 全體正式員工總人數）。

註 3：各職級正式員工比例（%）=（各職級正式員工人數 / 全體正式員工總人數）。

2023 年正式員工離職狀況

單位:人

正式員工離職總計 2,059 人			
22.29%			
註3			
男性	未滿30歲	284	3.07%
	30歲以上未滿50歲	390	4.22%
	50歲以上	52	0.56%
	小計	726	7.86%
女性	未滿30歲	288	3.12%
	30歲以上未滿50歲	607	6.57%
	50歲以上	438	4.74%
	小計	1,333	14.43%



內勤員工離職總計 235 人			
9.69%			
註2			
男性	未滿30歲	30	1.24%
	30歲以上未滿50歲	86	3.33%
	50歲以上	6	0.25%
	小計	122	5.03%
女性	未滿30歲	31	1.28%
	30歲以上未滿50歲	80	3.30%
	50歲以上	2	0.08%
	小計	113	4.66%

外勤員工離職總計 1,824 人			
26.77%			
註2			
男性	未滿30歲	254	3.73%
	30歲以上未滿50歲	304	4.46%
	50歲以上	46	0.68%
	小計	604	8.87%
女性	未滿30歲	257	3.77%
	30歲以上未滿50歲	527	7.74%
	50歲以上	436	6.40%
	小計	1,220	17.91%

註 1：總離職人數定義為自願或因解僱、退休、疾病、工作殉職而離開組織的員工，不包括借調。

註 2：內（外）勤正式員工離職率（%）=（內（外）勤正式員工離職人數 / 內（外）勤正式員工總人數）。

註 3：年度正式員工離職比例（%）=（全體正式員工離職人數 / 全體正式員工總人數）。

註 4：2023 年海外地區無正式員工離職。

目錄

董事長與總經理的話

2023 年永續榮耀與肯定

永續重點績效

永續特色專欄

1. 永續新光

低 碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創 新 4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招聘

4.2 人才培育與發展

4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

共 好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

B. 平等雇用

我們致力打造尊重多元、性別平等之企業文化，藉由雇用不同族群員工，取得更多元的觀點與見解，為企業帶來更多創新與活力。

(1) 尊重身心障礙者及原住民族群之工作權益

我們尊重身心障礙者及原住民族群工作權益，相關作為包括：

- ◆ 優於法規要求，加強進用身心障礙員工；2023 年共進用 125 名身心障礙員工
- ◆ 訂定《增員原住民族獎勵辦法》，提供原住民就業機會；2023 年核發獎勵金約 1,060 萬元
- ◆ 原住民員工返鄉參與歲時祭儀，額外提供 1 天特別休假，及一次性的 6,000 元返鄉補助金；2023 年共補助 28 人，補助金合計 16.8 萬元

多元化雇用統計

		2020	2021	2022	2023
原住民族員工	人數	157	165	165	153
	佔總正式員工比例	1.49%	1.59%	1.71%	1.66%
身心障礙員工	人數	143	124	125	125
	佔總正式員工比例	1.36%	1.20%	1.30%	1.35%

註：身心障礙員工法定應僱用 100 人。



(2) 性別平權

新光人壽重視兩性平權，除了不會因性別或性傾向而有差別待遇，更重視女性員工的職場參與，不只在於性別比例平衡，更期望其為公司帶來多樣化的視角，2023 年考核績優人員女性比例高於男性，反應出我們對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。



2023 年新光人壽女性主管統計表

	人數	比例
高階主管	14	20.0%
中階主管	81	38.0%
基層主管	787	60.1%
業務單位主管	758	62.0%

註 1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、外勤區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

註 2：業務單位主管為創造營收單位之主管，不分階層。

4.1.2 招募新世代人才

A. 業務員招募計畫

專案 / 計畫	說明	2023 年成果
漾主管培育計劃	延攬優質年輕人才作為儲備業務主管，加速基層業務主管年輕化	165 人
新秀培育專案	增強弱勢單位招募動能，吸引各地優秀轉職人員投入保險業	128 人
專銷制青年展業主管培育計劃 - 展翼專案	透過完整培育訓練、財務補助及獎勵制度，協助提升銷售技能，發展組織並晉升展業主管	新進 22 名人員
專銷制精英展業主管培育計劃	招募具有即戰力之業務人員，協助一年內在本公司生根茁壯發展	新進 11 名人員
數位招募	與知名 KOL 合作招募影片，透過粉絲頁及數位媒體的傳播，於網路上擴大新壽品牌聲量	7,372,566 次曝光數 606,085 次觀看數 37,977 次點擊數 49,394 次互動數



目錄

董事長與總經理的話
2023 年永續榮耀與肯定
永續重點績效
永續特色專欄

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

4. 孕育多元人才

- 4.1 多元人才招聘
- 4.2 人才培育與發展
- 4.3 友善幸福職場
- 4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

- 5.1 永續保險
- 5.2 實現友善金融
- 5.3 公平待客與客戶體驗
- 5.4 數位創新服務

6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

B. 產學合作計畫

- ◆ 提供各大專院校在學學生企業參訪的機會，瞭解公司經營理念及概況。
- ◆ 透過內、外勤不同領域的經驗，增進學生對保險金融經營實務運作、培育保險人才。2023 年與國內大專校院共 83 間系所學生合作，共有 192 位參與產學合作計畫，投入經費約 110 萬元。



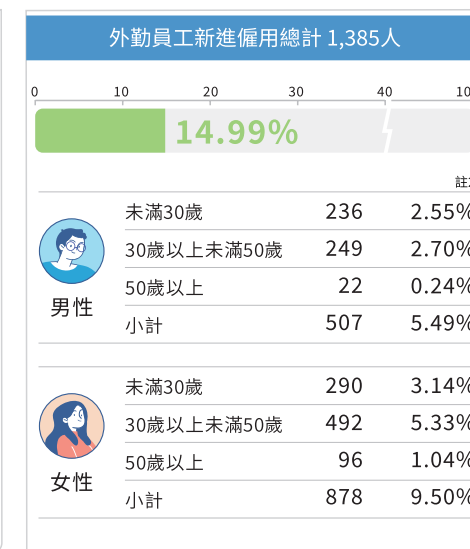
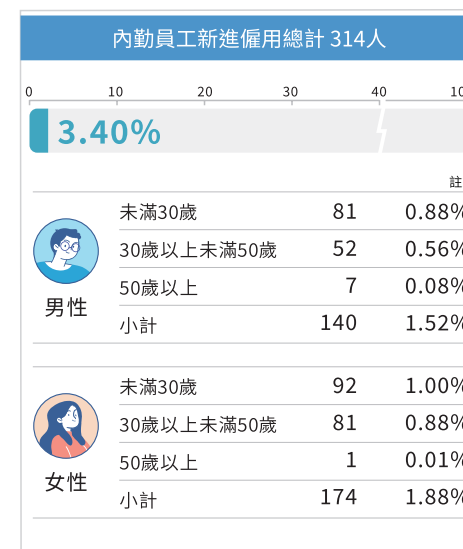
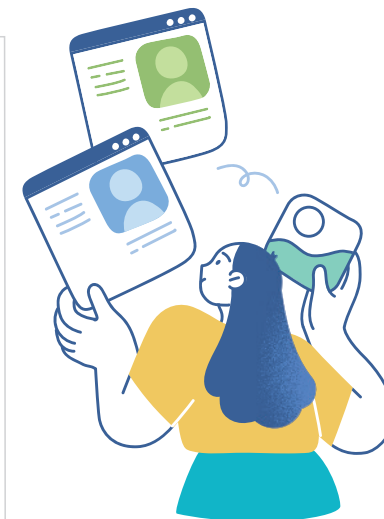
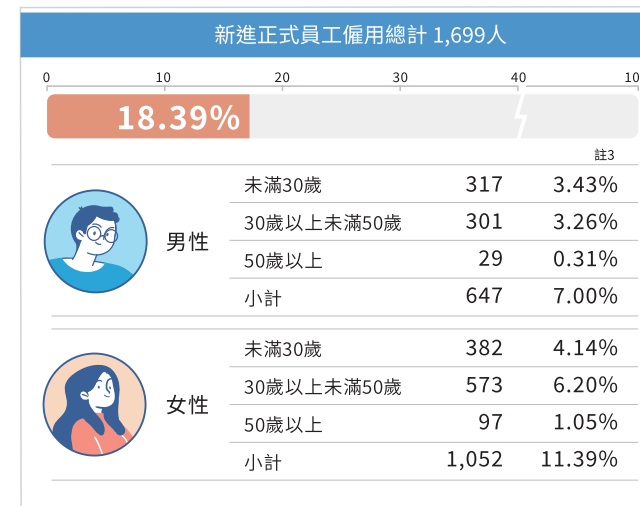
C. 實習計畫

持續推動學生企業實習、暑期實習、保險實務課程、企業參訪等專案，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。2023 年實習計畫投入約 593 萬元，共招收 23 名暑期實習生、28 名產學合作實習生、14 名資訊類實習生，其中 4 名資訊類實習生於畢業後於新光人壽任職。



2023年新進正式員工僱用狀況

單位:人



註 1：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。

註 2：正式員工新進比例（%）=（正式員工新進人數 / 全體正式員工總人數）。

註 3：2023 年海外地區無新進之正式員工。

4.2 人才培育與發展

4.2.1 培訓策略與計畫 GRI 404-2

新光人壽從核心價值觀出發，重視人的生命價值，並將員工視為最重要的資產，用人唯才，唯才是用。2023 年績優人才留任率達 95.4%。

(註：績優人才留任率 = 內勤員工績效等第中位以上 (不含中位) 人員留任人數 / 目標人數)

完整培育體系

完整訓練規劃及職涯發展

- 訓練體系主要分為業務體系及行政體系兩大類並根據各核心人員訓練類別需求，規劃多元化學習機制，開拓職涯發展路徑。
- 業務體系 2023 年學習地圖開辦 464 班，總完訓人次 12,671 人。



依公司年度策略主軸「新光 60 · 永續創新」，訂定年度訓練計畫，以達公司營運策略績效；另為落實人才培育及素質提升，深化專業職人員之專業知能、創新思維及強化數位金融應用，訂定專案訓練計畫。

領導梯隊

- 持續強化內部人才板凳深度，同時擴大領導梯隊的涵蓋範圍，全面提升管理職能。
- 自 2011 年起至 2023 年止，內勤已培訓 922 人，晉升 278 人，晉升率 30.2%；外勤人員已培訓 422 人，晉升 195 人，晉升率 46%。
- 2021 年啟動高潛力人才提報規劃暨發展計畫，每年定期追蹤、檢視與調整人選；內勤人員累計提報 184 人，晉升 38 人，晉升率 20.7%。



證照獎勵

- 為了激勵同仁自主進修，取得專業證照及，提供相關學習及證照費用補助。
- 補助內容包含：報名費、年費補助、外語進修補助、EMBA 及碩士在職專班（含碩士班在職生）補助等。
- 提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼及讀書假等福利。
- 2023 年共撥發 2,788 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。
- 外勤 1-3 證照數下滑，主要因為新光金保代正式成立後，部分同仁證照歸屬移出人壽。下表之專業證照除 MDRT 與 IDA 為當年度申證人數外，均為累積持證。



類別		2022 年	2023 年
內勤	壽險知能及專業相關證照	8,948	8,620
	1. 壽險外勤人員專業測驗	15,448	14,452
外勤	2. 非投資型商品外幣測驗	12,611	11,777
	3. 投資型商品專業測驗	9,143	8,576
	4. 美國百萬圓桌會議 (MDRT)	191	200
	5. 國際龍獎 (IDA)	176	161
	6. 國際認證財務顧問師 (RFC)	139	78
	7. 理財規劃顧問 (AFP)	104	14
	8. 國際理財規劃顧問 (CFP)	98	59
	小計	46,858	43,937

多元訓練管道

人才交流計畫

- 經職涯規劃溝通、確認歷練意願，採計畫性進行交流歷練等多元、彈性人才交流。
- 提供各類職系人才豐富深入專業領域歷練、專業職到管理職再到策略發展高管職務的職涯發展外，更能有跨金融產業歷練。

外部訓練平台

- 2022 年引進線上教育訓練平台「hahow for business」，每年培訓經費達 340 萬，可不受地理限制學習運用，強化全方位能力。鼓勵同仁線上自我學習，推動學習假制度，凡於線上平台閱讀時數達 8 小時，可申請 1 天學習假，每年以申請 2 天為限。2023 年共有超過 2,084 位同仁達成學習假目標，平台總學習時數達 86,037 小時。
- 推廣數位學習平台「天下創新學院」，鼓勵員工利用零碎時間自主學習，強化職涯競爭優勢，2023 年人均閱讀數較去年大幅成長，且相較壽險業與全平台的使用成效有顯著領先，平台總學習時數達 34,236 小時，成效斐然。

2023 年外部訓練平台各類課程閱讀情形

hahow	人次	天下	人次
多元生活	6,727	AI/ 大數據	6,163
商用外語	881	管理職能	33,159
程式語言	1,499	政經 / 產業趨勢	53,538
視覺設計	1,227	行銷 / 業務拓展	10,558
經營管理	3,206	語言學習	6,652
數位行銷	1,213	商管大師	11,504
數據分析	836	高效工作	16,916
職場技能	5,957	企業永續	45,529
企業永續	17,406		
總計	38,952	總計	184,019

國內外派訓

- 2023 年共 1,959 人次，按業務屬性進行自主專業課程進修。

4.2.2 培訓投入與成果

GRI 2-20、2-21、201-3、202-1、401-2、401-3

A. 員工教育訓練投入

新光人壽視為員工為最重要的資產，除持續推動策略型商品，亦藉由業務轉型計畫，聚焦招募年輕新血與培育專業人才，每年投入豐富教育訓練資源，全面提升業務員生產力；數位服務方面，持續強化數位金融人才培訓，提供保戶更多元、便利與智能化的新體驗。2023 年共撥發 2,788 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。

2023 年員工教育訓練成果

單位:小時

員工教育訓練時數統計

		內勤員工	外勤員工	總時數	人均時數	
 男性	管理職	高階	4,764	420	5,184	93
		中階	9,317	911	10,228	77
		基層	7,527	57,854	65,381	125
		小計	21,608	59,185	80,793	114
	一般職	63,157	172,288	235,445	127	

 女性	管理職	高階	1,397	96	1,493	107
		中階	8,837	140	8,977	111
		基層	2,850	86,110	88,960	113
		小計	13,084	86,346	99,430	113
	一般職	157,426	542,542	699,968	121	

合計		255,275	860,361	1,115,636	121
----	--	---------	---------	-----------	-----

註 1：本表之訓練時數含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。
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：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

單位:元

員工教育訓練費用統計

		內勤員工	外勤員工	總費用	人均費用	
 男性	管理職	高階	923,076	-	923,076	16,484
		中階	1,805,189	215	1,805,404	13,677
		基層	1,458,475	1,658,088	3,116,563	5,970
	小計		4,186,740	1,658,303	5,845,043	8,232
	一般職	12,237,111	1,917,517	14,154,627	7,647	

 女性	管理職	高階	270,718	-	270,718	19,337
		中階	1,712,265	-	1,712,265	21,139
		基層	552,236	2,217,178	2,769,415	3,519
	小計		2,535,220	2,217,178	4,752,398	5,388
	一般職	30,502,474	5,148,619	35,651,093	6,152	

合計		49,461,545	10,941,617	60,403,162	6,539
----	--	------------	------------	------------	-------

註 1：本表之訓練時數含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。
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：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。



目錄

董事長與總經理的話

2023 年永續榮耀與肯定

永續重點績效

永續特色專欄

1. 永續新光

低 碳

2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創 新

4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招聘

4.2 人才培育與發展

4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

共 好

6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

新光人壽致力培植並養成多元專業人才，投入資源辦理永續、核保、投資、數位等專業培訓與教育訓練，2023 年超過 2.3 萬人次參訓，永續相關訓練為：31,376 小時，佔總訓練時數約 12.3%，幫助員工在永續轉型過程中發揮更積極的作用，亦使永續金融理念由上而下深植於組織與企業文化。

類別	課程內容	費用統計	參訓人次
 永續	內訓：全員必修 ESG 及 DEI 課程、永續工作坊、講座等，課程內容包含公平待客、永續思維、永續專案優化、永續趨勢及打造 DEI 職場文化等 外訓：同仁依業務需求申請，課程內容包含永續人才管理策略、永續金融暨氣候變遷、低碳轉型、公司治理、責任投資、不動產 ESG 指標課程、綠色金融等	\$1,081,922	5,441
	Hahow、天下創新設置 ESG/DEI 課程專區	\$4,720,000	3,208
	共計	\$5,801,922	8,649
 核保	內訓：核保部自辦年會及訓練，內容包含核保業務宣導、核保準則、抽查缺失案例、智能核保、數位核保、作業變更等 外訓：同仁依業務需求申請，課程內容包含保險醫學、核保理賠實務等中華民國人壽保險管理學會、各家再保公司、財團法人保險事業發展中心所辦理之課程以及國外相關核保研討會	\$289,825	517
 投資	內訓：投資型 / 外幣收付非投資型保險在職訓及相關作業規範宣導等 外訓：同仁依業務需求申請，包含永續投資、綠能投資趨勢、如何透過投資促進政策強化永續投資等課程以及國外研習及論壇	\$280,033	1,720
 數位	內訓：全員必修數位金融課程、講座等。課程內容包含未來金融趨勢、科技創新、金融科技、大數據分析應用、機器人理財應用等 外訓：同仁依業務需求申請，課程內容包含 AI 學習、數位金融、數位轉型、金融科技、軟體開發等財團法人保險事業發展中心、工業技術研究院、台灣金融研訓院、巨思文化、全智網科技、恆逸教育訓練中心等各訓練機構所開設之課程	\$3,384,326	12,319
	金融研訓院 - 芬恩特創新聚落派訓：各部門依業務需求申請，課程系列包含金融數位轉型 Workshop、金融資訊安全、AI 系列課程、Fin & Tech 碰撞沙龍交流會、AI 信任風險和安全管理、金融科技、科技於金融應用實驗室證培訓計畫 (POC)、金融資安高階主管除訓計畫 (CISE)、駭客奪旗攻防演練、新加坡資安交流參訪團	\$572,000	80
	Hahow、天下創新數位相關課程	\$4,420,000	9,711
	共計	\$8,376,326	22,110

B. 重點訓練專案成效

按內、外勤員工各職階的職能發展需求，開發多元的專業課程，持續培養專業的保險經營人才。

自 2022 年在疫情影響下，我們推動業務面實體課程數位化，除改為遠距線上課外，亦加入數位服務交易課程，提升業務團隊價值與數位轉型能力。

重點訓練專案效益

專案名稱	SPARK Heroes 數位人才培訓計畫
專案概述	自 2021 年以來，人壽即配合金控開始打造數位人才培育平台，2022 年堆疊科技力，2023 年為擴大規模，達全員數位轉型之目標，建立數位種子制度，由各部室遴選數位種子，以作為推動轉型的加速器，藉由推辦講座、提供培訓與認證資源，並和各子公司專業人才技術交流，以落實組織績效、展現成果
營運效益	- 透過扎實而完整的訓練課程，習得關鍵專業技術，迅速累積實戰能力 - 藉由數位科技講座、專業技能提升課程、數位轉型專案推廣等，瞭解業界應用案例，與標竿對象學習，達成典範移轉 - 與金控共享數位學習課程資源與數位專案成果 - 與各子公司專業人才進行技術交流、協同合作，一起檢視問題與資料，制定有效的優化策略並完成
適用對象	各部門推派之數位轉型種子
訓練效益 (柯氏 L1~L5)	L1 反應評估： 1. 講座滿意度 9.0 分 (10 分量表) 2. 工作坊滿意度 9.3 分 (10 分量表) L2 學習評估：完訓率 100% L3 行為評估：產出工作流程解決方案並持續運用 L4 成果評估：以保險契約保全與維護數位化為例 1. 櫃台數位化：原人工處理改以自動化處理 (1) 掃描流程耗時由每批次 15 份耗時 20 分鐘縮減至 5 分鐘，以 2023 年度共 75,145 件案及 84% 數位使用率計算，每批可節省 15 分鐘，共節省約 63,122 分鐘的人力工作量；另可減少用紙約 315,609 張 (1 份 5 張)，並減少約 1,578 分鐘的歸檔時間 (0.025 分鐘 / 份)；共可節省 64,700 分鐘，約工時 1,078 小時 (2) 螢幕輪播數位 DM 節省傳統海報 / 立牌 2,036 份，共節省成本 88,760 元 2. 給付普查機制：原人工抽檢驗改為 RPA 檢驗，每件檢驗時間由 30 分鐘縮減為 5 分鐘，並由原先每月抽檢 1~3 件變成每月 5,000 件普查，每年可節省 1,500,000 分鐘，約工時 25,000 小時 3. 行政部管理平台：原人工彙整資料改以 RPA 自動更新，頻率由月更新增加為日更新，每次耗時由 480 分鐘縮減為 3 分鐘，2023 年度 249 天工作日可節省約 118,773 分鐘，約工時 1,980 小時 綜合上述保險契約保全與維護數位化專案，整年度總計共可創造人力效益達 4,938,208 元 (以基本工資時薪 176 元計算)；紙張節省效益約 97,839 元 (0.31 元 / 張)；廣告節省效益達 88,760 元 L5 報酬評估：ROI 5.03



4.2.3 人才發展
 GRI 404-2、404-3

A. 績效與職能發展評估

為使員工擁有明確的職涯發展方向，我們依據公司年度策略主軸，制定各層級職能項目，並於中期末針對工作目標成果評估（70%）及職能（行為標準）表現進行評估（30%），2023 年正式員工（包含所有性別、內外勤）接受定期績效與職能發展評估比例皆達 100%。

B. 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，2023 年內部輪調率 84%。

異動方式	說明	2023 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，以提升工作動能或符合管理需求	217
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	257
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	5

C. 外勤人員退休回聘機制

為鼓勵退休員工退而不休，持續貢獻其職場經驗，新光人壽訂有「退休重僱專案」，可用專案模式，讓退休人員以其退休職等重新聘用，2023 年退休回聘人數為 87 人。

4.3 友善幸福職場

4.3.1 打造尊重多元、強化溝通及性別平等之企業文化

A. 保障員工人權

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

若有重大營運變化狀況，均會按勞基法第 16 條規定辦理，保障員工權益。此外，我們重視勞動人權，響應國際公認之基本勞動人權公約，將人權議題納入人力資源政策，重視員工之工作及集會結社自由權利，維護所有員工的尊嚴與隱私。同時每年配合母公司新光金控進行人權盡職調查，降低及消弭潛在之人權風險。

新光人壽性別平等促進機制

異動方式	說明	2023 年成果
政策	訂定新光人壽對性騷擾防治的政策申明、申訴、調查及處理機制	持續辦理性騷擾防治宣導及舉報機制運作
委員會	訂定「性別平等推展委員會組織辦法」，以推廣並營造性別友善、多元尊重、包容支持、適性發展之企業文化與環境，提升員工認同與企業營運價值；同步致力性別平等於包容性金融服務、金融素養推廣，及整體社會倡議與支持活動之實質發展，共創性別平等之永續金融目標	依性別平等委員會業務權責召開工作小組執行會議及委員會議追蹤各項工作計畫及執行成效，各工作計畫執行率 100%
教育訓練	性騷擾防治法宣導及教育訓練、DEI 課程推廣	1. 兩場次職場暴力預防宣導及性騷擾防治宣導，訓練時數共 0.4 小時，員工涵蓋率 100% 2. Hahow、天下創新設置 ESG/DEI 課程專區，搭配閱讀獎勵活動，共 3,208 人次參與、1,638 人次完訓 3. 2023 年度針對不同對象（新任主管、處經理、全員、DEI 大使）辦理必、選修 DEI 課程，並不定期轉發 DEI 資訊，派訓完訓率 100%
舉報機制	shinkong113@skl.com.tw ✉	0 舉報
檢核機制	每年檢討內部制度並因應所需調整內部條例辦法	100% 營運據點完成檢核

4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系 GRI 2-20、2-21、201-3、202-1、401-2、401-3

A. 員工薪酬制度

新光人壽整體獎酬策略，係依職位、績效及能力敘薪，不因性別而有所不同。我們提供新進之業務人員基本薪及各項業務獎勵，以激勵其在穩固基礎上持續追求卓越成長。新進人員享有前 3 年特別調薪保障，並提供專業暨技術獎勵津貼與獎金，以提升新進人員安定感，激勵員工提升專業能力。考量公司治理、穩固企業經營及市場競爭性，委請專業顧問進行薪酬制度檢視與優化，以利整體績效持續提升，另由獨立董事組成審計委員會，藉由報酬案審議以達監督之目的。

獎酬福利措施

獎酬類別	說明	2023年成果
績效獎金	參照年度盈餘及達成狀況，按內勤員工年度績效展現、對組織貢獻程度核發績效獎金；且為鼓勵三階制業務員及區經理之業務績效達成成果，亦特別訂定外勤人員績效獎金辦法	●表現優秀而記功或嘉獎之員工:44人次 ●核發個人獎金:26.4萬元 ●部室團康獎金:102萬 ●優秀從業人員:8名內勤及25名外勤員工 (請總經理及一級主管致贈獎牌及禮品)
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	

2023 年各職級員工男女性總薪酬比狀況

	固定薪酬比率	固定薪+變動薪酬比率
	女性 / 男性	女性 / 男性
高階主管	87%	78%
中階主管	97%	102%
基層主管	97%	96%
一般職	87%	87%

註 1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、外勤區部經理；基層主管包含專案經理。
註 2：外勤員工薪酬隨個人業務績效而異，與性別較無相關性，故此處不揭露。
註 3：薪酬包含基本薪資 + 獎勵 + 股票等
註 4：固定報酬比率以 2023 年 12 月月固定報酬為統計基礎

新進基層同仁薪資範圍
與最低薪資狀況

基層人員	女性	男性
	1.52 : 1	1.52 : 1

註 1：基層人員指無工作經驗之新進員工，學歷統一以大專學歷為基準（僅含內勤，因外勤人員男女薪資無差異）。
註 2：最低薪資係指勞動部發布，自 2023 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 26,400 元。
註 3：基層人員薪資為最低保障固定薪（尚不含年終獎金等變動薪），實際敘薪另依經驗、學歷、職位調整。

目錄
董事長與總經理的話
2023 年永續榮耀與肯定
永續重點績效
永續特色專欄

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 邁向淨零未來
4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招聘
4.2 人才培育與發展
4.3 友善幸福職場
4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗
5.1 永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務

6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會

附錄

目錄
董事長與總經理的話
2023 年永續榮耀與肯定
永續重點績效
永續特色專欄
1. 永續新光
低 碳 2. 強化氣候韌性
3. 邁向淨零未來
創 新 4. 孕育多元人才
4.1 多元人才招聘
4.2 人才培育與發展
4.3 友善幸福職場
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
5.1 永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
共 好 6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
附錄

新光人壽對員工福利投注最大心力，按職務類別設計福利組合，合理反映不同職務的需求，依法成立「財團法人職工福利委員會」，負責規劃及推動員工福利事項。

B. 員工福利項目

項目	內容說明
休假福利	- 包含特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪產假、產假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假、好孕假等 - 其中婚假、產假、陪產檢及陪產假優於勞動法令標準。
保險福利	- 員工有投保團體定期壽險者，公司另增加 30% 保險保障，保險費由公司福委會全額負擔。 - 讓承攬人員多一分保障，新增承攬人員可自費參加團體保險專案。
退休福利	- 依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂有員工退休金制度，並足額提列，以確保員工有穩固的退休金提撥和給付。2023 年提存額度請參閱 2023 財報 (P.77)。 - 協助員工建構退休計畫，開發退休專屬年金商品，並推出員工投保的獎勵辦法，鼓勵員工參與及提早作退休規劃。
健康照護福利	- 提供定期健康檢查，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。 - 鼓勵員工以運動促進身心健康，內部設有網球、桌球、瑜珈、籃球、羽球、登山、太極等運動社團。
婚育福利	- 設置哺乳室於正常出勤時間內哺乳時間、提供撫育子女工時調整、托育優惠及良好的育嬰留職停薪制度，維護員工工作權利與機會。 2023 年發放約 304 萬元生育補助金，共 152 人受惠。 - 養育補助最多 30,000 元 / 胎 (滿一足歲 10,000 萬元 / 胎)，2023 年發放約 412 萬元養育補助金，共 412 人受惠。
母性關懷	為確保妊娠期、分娩後以及哺育期女性同仁之身心健康，訂定「女性勞工母性健康保護計畫」對於受保護時期之同仁由勞工臨場健康服務護理人員給予定期關懷，評估工作、家庭與身心調適狀態，在健康、安全及心理面面顧及，並於分別於三個時期提供豐富的母嬰禮品贈與同仁。
生活福利	- 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、筆記型電腦購買補助、遠距派任交通與居住補助、員工餐廳等福利。 - 提供 iPad 購置補助 2,000 元／人及 iPad Pro 購置補助課主管 (含專案主管) 以上人員 1 萬元／人，2023 年 iPad 補助共 649 人、iPad Pro 補助共 12 人。
自主學習福利	- 為培育專業人才並提升專業技能，訂定《專業暨技術人員獎勵辦法》，提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼、報名費、年費補助及讀書假等福利，鼓勵員工自主進修。 2023 年共撥發 2,788 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金
員工關係促進福利	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。
其他	- 結合儲蓄及投資理財概念，讓員工提早進行退休規劃，公司訂定「樂活贏家變額年金保險」投保補助方案及員工持股信託辦法，提供相對應之補助，透過購買股票及年金保險，作為加強員工退休準備的第三支柱。 2023 年樂活贏家共補助 260 萬元；員工持股信託共補助 7,123 萬元。



目錄

董事長與總經理的話

2023 年永續榮耀與肯定

永續重點績效

永續特色專欄

1. 永續新光

低 碳

2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創 新

4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招聘

4.2 人才培育與發展

4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

共 好

6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

2023 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

	育嬰留停申請率=(B)/(A) 33%		內勤員工		外勤員工		總計
	復職率=(D)/(C) 62%	留任率=(F)/(E) 79%					
2023年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	78	134	68	449	729		
2023年實際申請育嬰留停人數 (B)	4	96	27	114	241		
育嬰留停申請率=(B)/(A)	5%	72%	40%	25%	33%		
2023年應復職人數 (C)	3	42	24	134	203		
2023年實際復職人數 (D)	2	26	18	80	126		
復職率=(D)/(C)	67%	62%	75%	60%	62%		
2022年育嬰留停復職人數 (E)	1	38	9	92	140		
2022年復職後持續工作一年的人數 (F)	0	35	4	71	110		
留任率=(F)/(E)	0%	92%	44%	77%	79%		

註 1：「2023 年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以 4 年內（2020-2023 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。
 註 2：「2023 年應復職人數」包含 2021 年申請並應於 2023 年復職、2022 年申請並應於 2023 年復職、2023 年申請並應於 2023 年復職的人數。
 註 3：「2023 年復職人數」包含 2021 年申請並於 2023 年復職、2022 年申請並於 2023 年復職、2023 年申請並於 2023 年復職的人數。
 註 4：「2023 年留任率」= 2022 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2022 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。

4.4 職場健康與安全
 GRI 403、SDG03

員工的健康與安全是企業的根基，創造優質的工作環境除了能為企業帶來有形的正面效益外，亦能帶來無形的人為影響力，因此新光人壽致力於提倡「全人、全方位、全守護」的理念，並由職業安全衛生委員會共同擬定職場健康安全政策，經最高主管簽署後公告周知，同時透過多元有趣的健康促進活動及健康安全風險管控，守護員工的身心健康及工作生活平衡，成為員工心中的幸福企業。

4.4.1 職業安全衛生管理系統
 GRI 403-1、403-8

新光人壽自 2019 年由勞安衛生專責單位職安管理人員規劃導入職業安全衛生系統 ISO45001:2018 國際驗證標準，同年摩天大樓取得了第三方驗證，作為首家取得此驗證之保險業，每年持續追蹤驗證；2023 年更為提升全體員工安全衛生意識，將驗證範圍涵蓋所有工作據點（167 處）的行政及業務人員，強化辦公室作業到保險業務招攬之作業流程（佔比 80%）與施工承攬工作者（佔比 20%）的安全衛生意識，並於同年順利取得 ISO45001 及 TOSHMS 職業安全衛生管理雙系統驗證，展現公司對員工職業與衛生的高度關注與承諾體現。



4.4.2 推動職場安全文化

A. 職業安全委員會 GRI403-2、GRI403-4、GRI403-5

為降低職業安全衛生風險，新光人壽設有職業安全衛生委員會，由總經理為主任委員、當然委員 7 名、職工代表委員 6 名佔委員數 43%，優於法令規定。透過委員會擬定職業安全衛生計畫，且定期召開會議追蹤執行進度、各項諮商與協調溝通安全衛生議題，2023 年共報告、諮商 70 事項、追蹤 13 事項、建議 2 事項。

B. 內、外部稽核

每年依內外部規定辦理各類查核，在內部稽核發現需改善之事項時立即實施矯正管理措施進行改善，於 2023 年優於法令規定，自主委託第三方驗證公司進行外部稽核，有效依 P-D-C-A 循環落實矯正改善，順利通過 ISO45001:2018 及 TOSHMS 雙職業安全衛生管理系統之認可。

C. 職業安全衛生教育訓練

新光人壽有完整的職業安全衛生專責團隊，為讓各行政及業務單位都能具備相關知識及能力，以優於法令的配置訓練職業安全衛生業務主管及急救人員，並定期回訓，另外亦針對全體員工進行相關教育訓練，以確保在緊急事件發生的第一時間有基本的應變能力。

大樓名稱	作業內容	風險	風險等級	管控對策	管控後風險
松山金融大樓	露臺開放空間	車道上方圍牆過低，人員墜落風險	4	加裝護欄增加圍牆高度	3 ↓
新安世紀金龍大樓	電腦文書作業	數座燈具損壞、光線不均閃爍，可能造成視力傷害	4	評估更換燈座	1 ↓
新化大樓	辦公區域作業	外推窗戶因年久開口限制器損壞致防墜功能失效，有人員墜落風險	4	該棟大樓修繕外，擬定方案水平展開至全台各據點檢點並修繕	2 ↓

註 1: 涵蓋全工作據點 167 處，共評估 13,903 項作業流程，其中亦包含承攬商 3,528 個作業。
 註 2: 評估範圍包含接待區 (服務台)、辦公區、檔案室、員工餐廳、樓層開放區域、緊急應變、承攬作業、客戶訪視等作業內容進行評估

D. 目標改善項目及成效

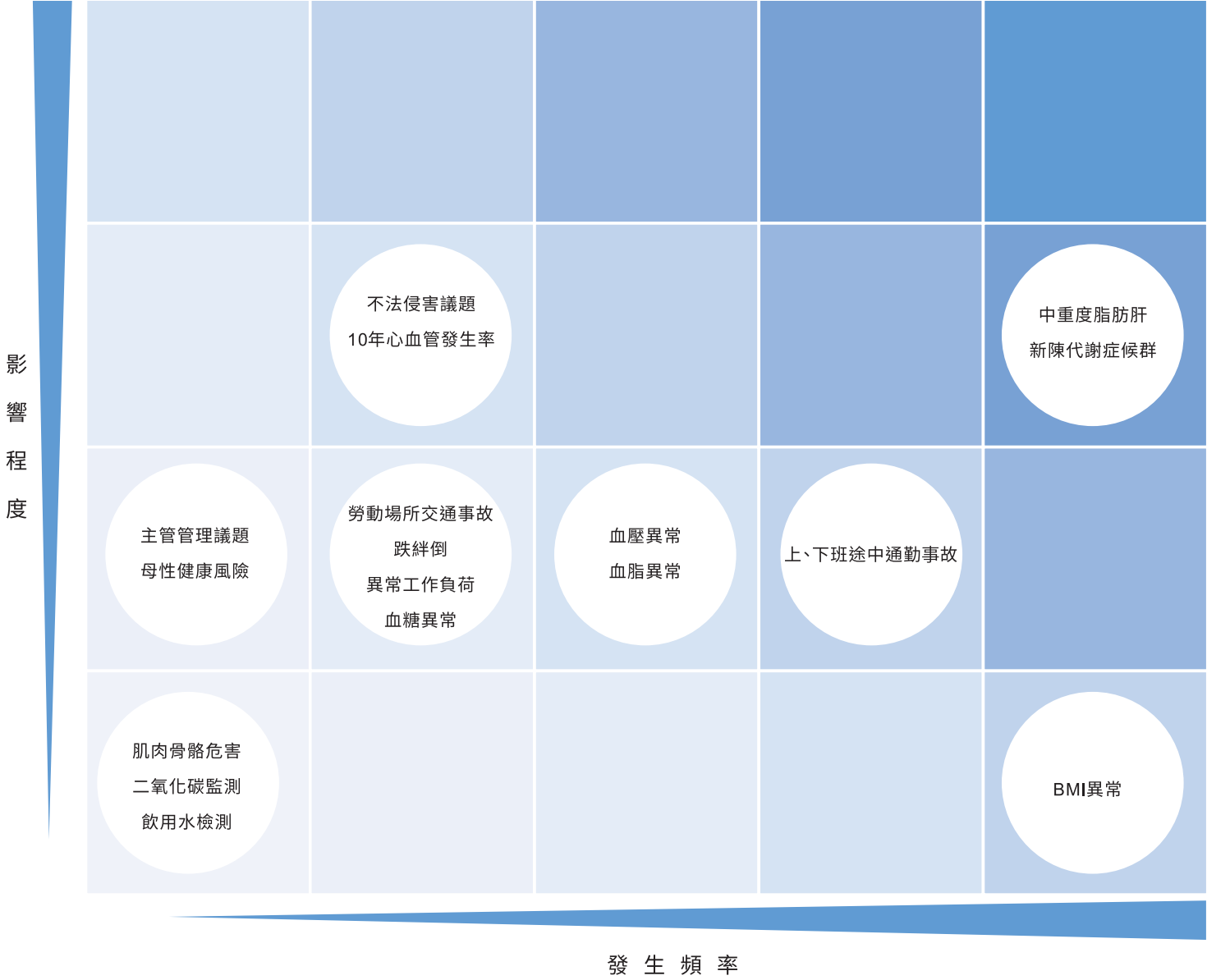
職業安全衛生管理人員每年與各部門單位會同職工代表，依照不同部門作業流程、作業屬性及其工作場域，實地執行安全衛生危害鑑別及風險評估，確認各項風險等級，2023 年環境評估及危害辨識共執行 117 場次，對於高風險項目擬定「安全衛生管理方案」及其他改善方式，系統性落實 P-D-C-A 管理，確保員工及承攬商作業安全。

E. 內外資源串聯

為使資源得到最大化利用，不定期搭配政府及地方資源，並主動響應勞動部活動，攜手建立安全的職場環境及提高員工的個人健康的敏感度。

目錄
董事長與總經理的話
2023 年永續榮耀與肯定
永續重點績效
永續特色專欄
1. 永續新光
低 2. 強化氣候韌性
3. 邁向淨零未來
創 4. 孕育多元人才
4.1 多元人才招聘
4.2 人才培育與發展
4.3 友善幸福職場
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
5.1 永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
共 6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
附錄

4.4.3 職場安全與健康風險管理
 GRI403-2、GRI403-3、GRI403-6、GRI403-10



評估方式定義

- 影響程度: 對公司形象或員工個體健康安全危害程度狀況
- 發生頻率: 依本公司歷年統計資料, 進行發生頻率、健康異比例設定



目錄

董事長與總經理的話

2023 年永續榮耀與肯定

永續重點績效

永續特色專欄

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招聘

4.2 人才培育與發展

4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

A. 職場健康安全風險議題管控措施

風險議題	風險級別	管控措施	執行成效
新陳代謝症候群、 中重度脂肪肝	高度風險	- 實施健康高風險分級管理制度 - 辦理健康體位管理活動競賽 - 辦理多元健康促進講座及活動 - 設置多功能健身中心	2023 年納入健康風險管理對象 829 人。由勞工健康服務護理人員進行健康關懷，提供健康問題指導、疾病預防衛教，視需求安排職業醫師訪談，關懷追蹤達 100%。 「2023 校正回歸還我健康本色」健康體位管理活動，544 人參加，減重公斤數達 905.35kg、減體脂肪達 551.4%。 「叢林爭霸戰」飲食闖關活動暨新陳代謝宣導講座，辦理 78 場次，累計 2,906 人次參加，講座前後測驗正確率提高超過 30%。 - 建置「樂笑健身」，提供多樣性健身器材，並配有健身教練駐點指導。 - 新陳代謝症候群異常率相較 2022 年，下降 3.5%。 - 中重度脂肪肝異常率相較 2022 年，下降 4.1%。
不法侵害議題	中度風險	- 更新檢視修訂「執行職務遭受不法侵害預防」計畫，聲明公司對各種職場不法侵害「零容忍」立場。 - 成立職場不法侵害專責小組。 - 針對有潛在職場不法侵害管理議題之主管，提供一對一管理顧問諮詢。 - 辦理執行職務遭受不法侵害教育訓練。	2023 年受理 7 件疑似職場不法侵害申訴，共 2 件成立，除相關懲處外，後續協助轉調單位及安排行為人進行心理諮詢。 2023 年共計 20 名主管勾選有管理議題需求，內部心理師電話追蹤並安排適合的內外部資源。 - 透過法遵週及電子文宣宣導，完訓人數 2,626 人；辦理「提升職場不法侵害敏感度」、「新手主管調適與準備」、處經理「職場不法侵害預防教育課程」，共計 121 名主管參與。
上、下班途中通勤事故 / 勞動場所交通事故	中 / 低度風險	- 特定單位實施交通安全宣導 - 辦理安全教育訓練：以「早」一點、「緩」一點、「安全」多一點為主軸進行交通安全宣導 - 彈性請假規範，員工休假最小單位可為半小時，每日有上班十分鐘緩衝時間，實質降低員工對於時間的壓力感	- 特定業務單位（烏松通訊處、鳳南通訊處、彰化區部）進行宣導，共計 91 人參與。 - 辦理安全教育訓練課程，共計 5 場次（新進員工 2 場、全體在職員工線上 2 場、主管職 1 場）。 - 規劃以「防禦駕駛觀念」為主軸，設計三大主題：「安全帽的介紹及選用」、「機車族必備的安全駕駛」、「颱風天騎車」衛教文宣。 - 整體交通事故率與前三年相比，下降 8%。
10 年心血管發生率； BMI、血壓、血脂異常 / 血糖異常	中 / 低度風險	- 職業醫師及護理師臨場健康服務 - 設置健康量測站及血壓量測站	- 提供駐點職業醫師臨場健康服務，2023 年服務 23 場次、152 人次，並提供業務單位護理人員臨場健康服務，服務 844 場次，時數達 1,688 小時。 10 年心血管發生率相較 2022 年，下降 2.7%。 - BMI 異常發生比率相較 2022 年，下降 5.2%。 - 血壓、血脂、血糖異常發生比率相較 2022 年，各下降 7%、1.1%、6.1%。
環境檢測	低度風險	- 優於法令規定檢測辦公室內空氣品質 - 定期檢測飲用水衛生品質	- 每半年對全台辦公室進行「二氧化碳濃度監測」，並高於法令規定優先將 1500ppm 之辦公室列入追蹤控管，研擬評估改善。2023 年松山金融大樓部分樓層因大樓空調系統老舊，連續兩次監測超過 1500ppm，啟動全棟空調設備檢修盤點並排程修繕，以確保辦公室空氣品質優良。 - 全年度二氧化碳未超過法定標準值，各點飲水機皆未檢出大腸桿菌群。

B. 健康檢查與五大計畫

為照顧全體員工身體健康，每年辦理主管及員工優於法規之健康檢查，提供 120 餘項健康檢查項目，總預算金額 8,914,500 元。2023 年健康檢查 3,162 人，受檢率 88%。藉由健康檢查異常分析及問卷回饋，持續提供員工健康照護及高風險員工分級管理制度。

計畫名稱	2023 年 執行成效
 重複性作業等促發肌肉骨骼疾病預防計畫	- 修訂第三版「重複性作業等促發肌肉骨骼疾病預防計畫」。 - 主動針對高風險名單 65 名進行個案管理，提供個別性評估及衛教指導、健康促進、舒活苑視障按摩服務等資訊。 - 依員工狀況或需求轉介物理 / 職能治療師或職業醫學專科醫師給予進一步肌肉骨骼調整及建議。定期評估個案肌肉骨骼改善情形。 - 近 2 年問卷比較結果肌肉骨骼不適改善率高達 87.3%。 友善職場 肌肉骨骼改善 - 物理治療實例 經護理師評估右肩頸肌肉骨骼不適「可能與工作有高相關性」之個案，安排物理治療師服務，提供肩胛、上斜方、頭夾肌、頭半棘肌牽拉及右肩頸主被動式關節活動，並實地至辦公室現場進行調整桌椅高度及工作周圍動線，續由護理師持續追蹤；經施作肌肉骨骼問卷前、後測比對，原不適部位 NMQ 分數由 3 分下降為 0 分，不適問題已完全改善。 
 執行職務遭受不法侵害預防計畫	- 修訂第三版「執行職務遭受不法侵害預防計畫」及第二版「執行職務遭受不法侵害申訴及懲戒辦法」，並成立專責小組。 - 各階層主管填寫職場不法侵害主管自主檢核表，並主動追蹤有潛在管理議題之主管，由內部心理師提供適當資源與協助。 - 辦理「提升職場不法侵害敏感度」、「新手主管調適與準備」、處經理「職場不法侵害預防教育課程」，共計 121 名主管參與，滿意度高達 4.7 分 (總分 5 分)。
 異常工作負荷促發疾病預防計畫	- 修訂第三版「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。 - 主動針對高風險名單 19 名進行個案管理，並以「異常工作負荷評估表」進行評估，建議醫師面談者 5 人，安排職業醫學醫師訪談諮詢及適性工作調整 (如：調整工作時間、變更工作)，並給予健康關懷及提供相關紓壓、衛教資訊，關懷達成率 100%。
 中高齡及高齡健康保護計畫	2023 年訂定「中高齡及高齡員工安全衛生保護計畫」，落實健康及安全相關保護。 - 配合計畫同年於松金大樓辦理「樂齡體適能活動試辦計畫」，期望增進中高齡員工體能，辦理成效：樂齡體適能及講座共計 44 場次、189 人次，滿意度高達 4.5 分 (總分 5 分)，每位參與員工均給予正向回饋 (如：有感提升身體耐力)。此外，另加開樂齡身心理健康促進講座 3 場次、共計 129 人次 (如：如何優雅地慢慢變老、解鎖功能肌力與肌少症的精彩秘訣)。
 女性勞工母性健康保護計畫	- 修訂第四版「女性勞工母性健康保護計畫」，並結合人資請假系統進行關懷管理。 - 執行全台工作場所環境危害辨識及評估，依評估結果給予建議，並提供相關預防宣導。 - 依產檢假 / 產假 / 育嬰留停名單，或員工通報，進行 285 名女性員工收案管理，職業醫學醫師協助進行分級評估，結果皆為第一級管理 (無母嬰危害)。 - 配合六十周年紀念日，辦理「新光六十寶實活動專案」，加發 2023 年出生的新光寶實「享好禮及結緣禮」，獎勵金高達 84 萬，特感謝員工在懷孕時仍辛勞工作。

4.4.4 營造職場永續健康環境及獲獎肯定 GRI403-6、GRI403-7

新光人壽除持續為員工的健康風險做好管控外，同時著重員工身心健康的自主管控意識，每年從健康檢查分析、員工背景結構、問卷回饋中，規劃軟硬體設施及身心健康促進措施，運用 PDCA 進行有效式管理，以期達到「全方位、全守護」的健康職場環境。



目錄

董事長與總經理的話
2023 年永續榮耀與肯定
永續重點績效
永續特色專欄

1. 永續新光

低 碳 2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

創 新 4. 孕育多元人才

- 4.1 多元人才招聘
- 4.2 人才培育與發展
- 4.3 友善幸福職場
- 4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

- 5.1 永續保險
- 5.2 實現友善金融
- 5.3 公平待客與客戶體驗
- 5.4 數位創新服務

共 好 6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

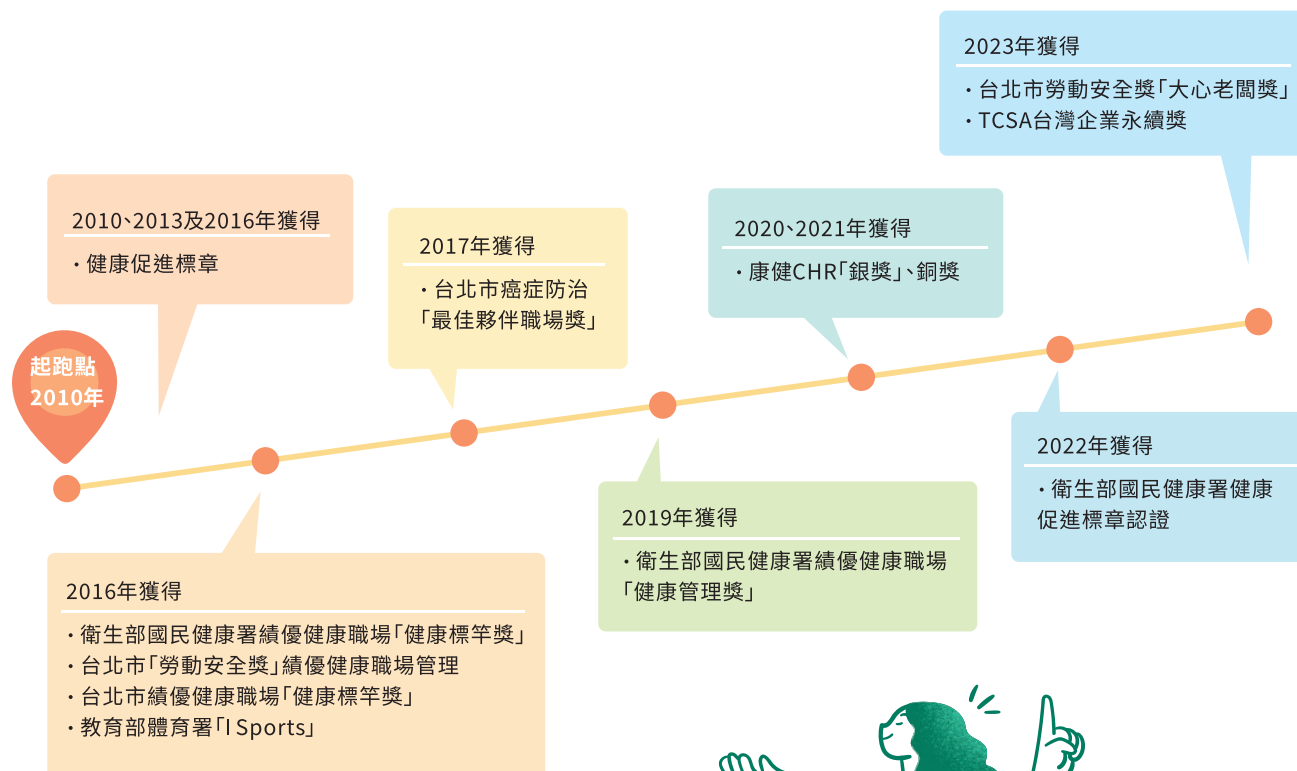
8. 打造共好社會

附錄

帶動相關企業及供應商共好作為 GRI403-7

新光人壽依「新光金融控股股份有限公司供應商管理規範」制定「新光人壽保險股份有限公司供應商承諾書」要求供應商及承攬商簽署，承諾遵守基本勞動人權及保險、訓練及職安衛管理，2023 年全年度實際合作供應商 (142 家) 及參與議價供應商 (158 家) 均簽署供應商承諾書；共對於 24 家實施風險評估，其中 1 家為高風險並進行實地稽核，審視供應商改善狀況；除供應商外，亦帶動關係企業新壽公寓大廈管理股份有限公司之各階層主管人員實施「GRI 403 職業健康與安全永續發展」實地說明各項指標內容，分享推展經驗及給予精進安全衛生管理建議，在職場健康安全面不分對象免費提供相關訓練及資源，由內而外逐步朝向共好的目標。

在職場永續健康這條路上我們不斷進步與成長，歷年來也多次藉由第三方的審視和認可來展現我們在職場健康安全領域的努力，並透過同業及異業的良性交流，以共好為前提激發出更好的職場永續健康作為。



5. 卓越客戶體驗

新光人壽透過開發創新金融服務、推動數位科技轉型，並以持續落實完善公平待客為責任，致力為客戶打造優質且全方位的保險服務旅程。

5.1 永續保險

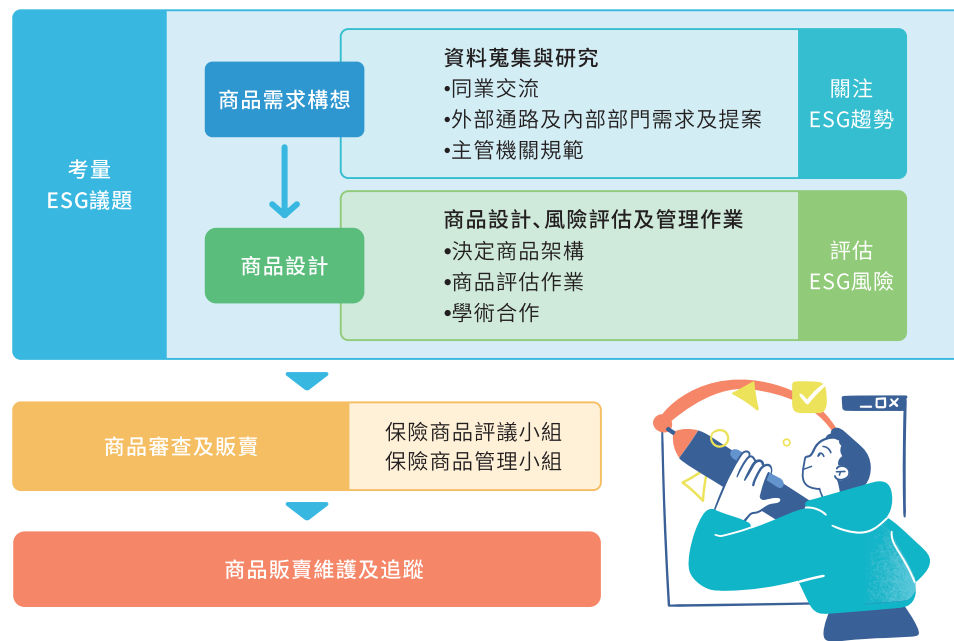
5.1.1 提供安心保障

新光人壽遵循永續保險原則 (PSI)，將 ESG 與永續議題納入公司之決策，並因應社會結構變化、保戶需求等趨勢，精進商品研發、核保技術與理賠服務，持續開發及提供符合國人生涯規劃的保險商品，並透過下列原則，確保符合及保障消費者權益：

1 商品設計

- 持續關注 ESG 趨勢，並於商品開發過程中納入 ESG 議題，建立包容性商品量測機制，持續提供符合民眾生涯的保險商品，落實公平待客，實現友善金融。
- 商品開發時，均遵照保險商品設計研發之相關法令辦理，於銷售前召開「保險商品管理小組」會議、「保險商品評議小組」會議；於銷售後定期透過「保險商品管理小組」銷售後檢視機制，檢視各項銷售狀況，確保維護永續經營及落實消費者權益保障。

新光人壽商品開發及設計流程



2 銷售廣宣

- 商品之銷售及宣傳皆符合法令對資訊揭露的要求外，商品條款參照主管機關示範條款撰寫內容，並依法定程序完成審查。
- 遵循「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」於官網資訊公開及商品專區，提供各商品保險單條款樣張，供客戶了解商品資訊。
- 重視業務人員的招攬行為，及銷售文件之審核及覆核機制，依循「保險業招攬廣告自律規範」訂定「商品銷售宣傳資料使用管理規範」，力求商品資訊的真實正確、清晰易懂及內容完整性，確保各類商品說明書或文宣、字體或風險警語，均已依相關規定充分揭露，保障消費者知的權益。
- 訂定「業務招攬處理制度及程序」，透過制定內部規範並嚴格控管，以確保營業單位及業務員從事廣告、業務招攬及營業促銷活動過程中，提供真實廣告資訊，以免保戶權益受影響。
- 啟動「業務員防詐欺風險控管模型」，透過風險示警，預防業務員異常招攬行為，防範挪用保費、不當行銷、不當勸誘保戶等不當作為。
- 2023 年共計 3 件未遵循行銷傳播相關法規之案件，皆已完成檢討且提出具體改善方案，設置覆核機制並加強控管招攬品質，並於本公司資訊公開揭露，詳見資訊公開 - 其他應記載事項。

目錄

董事長與總經理的話

2023 年永續榮耀與肯定

永續重點績效

永續特色專欄

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招聘

4.2 人才培育與發展

4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

3 核保

- 依據「核保處理制度及程序」及「國際保險業務分公司 (OIU) 核保處理制度及程序」進行核保作業處理。
- 核保人員本諸核保專業，考量公司之風險承擔能力，就要保人及被保險人的基本資料、投保動機、保險利益、需求程度、適合度事項、職業、收入、財務、保險費之資金來源及健康狀況等加以評估，並注意保件有無道德危險或不當節稅等情形，以公正超然的立場進行核保。
- 建立「核保風險分級模型」，啟動大數據於核保風險管理之應用，利用過往理賠數據及核保經驗，結合資料探勘技術 (data mining) 進行風險篩選，運用於實務作業中針對高風險客戶進行抽查體檢。
- 針對高齡投保者，基於保險商品本質及公平待客原則，核保人員於核保過程主動進行關懷及加強審查評估其投保適當性及是否有辨識不利投保權益之能力，成為高齡客戶守護者避免高齡剝削。
- 響應普惠金融政策，不會對特定承保對象或因被保險人為身心障礙者，而在核保上有不公平待遇。

4 理賠

- 持續改善核賠機制與流程，建立核賠風險模型，進行作業分流：風險低案件配合自動核賠機制，由系統自動理算金額之方式迅速賠付，可將理賠時間縮小至數小時內即可完成。
- 自 2021 年起，年滿 18 歲以上持有本公司保單之保戶，可透過業務人員協助辦理行動理賠，同時透過保險科技運用共享平台，讓持有多家保險公司保單之保戶，可向投保之任一家保險公司線上申請個人保險之醫療、失能及重疾理賠給付，享受多家同步受理服務，並結合 MID(Mobile ID) 行動身分識別技術，以線上數位身分驗證簡化理賠申請程序，讓保戶申請保險理賠可線上「一鍵搞定」。
- 依循主管機關規範，未獲給付案件須明確敘明理由、依據之法令或契約條款，並以書面方式通知保戶。

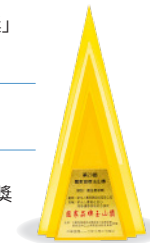
5.1.2 創新永續商品

我們致力於品牌與產品創新外，亦同步強化企業跨部門間的合作，深入洞悉客戶最真實的需求，創造符合市場所需的商品。

呼應趨勢	商品類型	成果
開發 ESG 趨勢商品 落實 ESG 經營理念，發揮金融保險核心能力，協助保戶抵禦空污及食安威脅	「空污保單」商品	• 持續銷售升級版「外掛式空污附加條款」，提供心、肺與兩大肺部特定疾病保障（肺部纖維化及慢性阻塞性肺病（重度））之強化型終身醫療保障。 • 開辦至 2023 年底共銷售 1,725 件，新契約保費收入約 914 萬元。
	「食安保單」商品	• 推出業界首創食安保單「食在安心終身健康保險附加條款」，可貼補因消化系統疾病住院及手術的費用支出。 • 開辦至 2023 年底共銷售 455 件，新契約保費收入約 249 萬元。
健康促進 藉由「健身運動及有效步數」等外溢機制設計，透過保費折減誘因，鼓勵保戶提升自身健康管理、降低罹病風險	「外溢機制」商品	• 鼓勵自主健康管理並響應普惠金融，推出「Go 普惠 new 定期保險」，主打「每張保單萬元保費」且 0 到 65 歲皆可投保，並訴求「出事賠你錢、活著還你錢、散步給你錢、生病免繳錢、千元有找錢」等概念，並結合新光人壽 APP 以數位化方式紀錄點數累積成效，透過外溢機制鼓勵保戶提升自身健康，Go 普惠系列於 2023 年共銷售 5,707 件，新契約保費收入達 6,452 萬元。 • 外溢機制商品開賣至 2023 年共銷售 128,462 件，新契約保費收入達 36.75 億元。

如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網

優質專業榮耀		
新光人壽食在安心終身健康保險附加條款	推出業界首創推出外掛式「食安保單」，並延續「新光一畝田幸福餐桌」公益理念，透過捐助台灣食物銀行聯合會，並號召小農發揮綠愛心，投入食物銀行續食計劃，雙管齊下，讓家家戶戶都能享受餐桌上的幸福。	第 18 屆「中華民國年度十大企業 金炬獎」年度創新設計獎
		第 20 屆「國家品牌玉山獎」最佳產品類
		第 25 屆「保險信望愛獎」最佳商品創意獎—壽險組優選



目錄
董事長與總經理的話
2023 年永續榮耀與肯定
永續重點績效
永續特色專欄

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 邁向淨零未來
4. 孕育多元人才
4.1 多元人才招聘
4.2 人才培育與發展
4.3 友善幸福職場
4.4 職場健康與安全
5. 卓越客戶體驗
5.1 永續保險
5.2 實現友善金融
5.3 公平待客與客戶體驗
5.4 數位創新服務
6. 實踐永續治理
7. 發揮金融永續價值
8. 打造共好社會
附錄

5.2 實現友善金融

新光人壽依循《新光金控普惠金融政策》，規劃一系列保險友善服務措施，讓各族群皆可享有同等的金融服務。為此，我們於 2022 年 3 月成立普惠金融整合小組，每季召開會議，關注友善金融原則推動重點，透過小組會議進行橫向聯繫與檢討，檢視數位金融、商品、銷售、關懷等友善金融服務專案之落實，

並兼顧不同族群之需求；同時，依據法規動態調整相關管理機制，並將相關舉措提報董事會。

未來，我們將持續追求全通路的友善保險體驗，建立保護消費者企業文化，聚焦公平待客的核心價值，回應客戶需求的本質，落實普惠金融。

5.2.1 促進金融包容性 GRI 203-2

新光人壽積極響應永續發展目標 SDGs1、8 並落實公平待客與實現包容性成長，重視各族群之商品需求，打造多元且完善的商品，實現「人人有保險、家家有保障」之企業使命。



受惠族群	商品類型	成果
 高齡及身心障礙族群	長照系列保險商品	提供多元類型長照系列商品，包含終身型、定期型、純長照型、含身故給付長照型、長照分次金及一次金等，讓保戶有更多選擇，貼近自身風險需求。
	「實支實付型」健康險商品	持續銷售「新光人壽呵護安心住院醫療健康保險附約」及「新光人壽增安心自負額住院醫療健康保險附約」。
	退休規劃商品	推出「新光人壽新完美贏家（外幣）變額年金保險」、「新光人壽新威利贏家（外幣）變額年金保險」、「新光人壽新大贏家（外幣）變額年金保險」、「新光人壽美利享退外幣利率變動型終身還本保險」、「新光人壽美好利來終身還本保險」及「新光人壽五利富足終身還本保險」，提供國人退休規劃選擇。
	保障型保險商品平台	基富通「保障型保險商品平台」商品，推廣提高保障的觀念。
	小額終老保險	提供低保費、終身保障之「新光人壽頌愛心小額終身壽險」。2023 年小額終老保險共銷售 3,963 件，累計至 2023 年底受理超過 2.9 萬件新契約，榮獲金管會頒發「高齡化保險競賽表現優良獎」肯定。
 經濟弱勢族群	微型保險	• 新光人壽長期關懷弱勢，持續與各縣市政府社會局、公益團體、農會等機構合作，提供符合資格之經濟弱勢、身心障礙或特定身分族群者保費贊助，協助弱勢民眾獲得更健全的保障。2023 年獲金管會頒發「微型保險業務績優獎」、「微型保險身心障礙關懷獎」及「產壽險業第三名」。 • 2023 年全力推動下，產生 1,244 萬之商業效益，同時亦使超過 8.8 萬名民眾受惠、提供超過 245.1 億的保障。
 青年族群	年輕族群專屬商品	• 持續銷售「我的好時光保險計畫」，依生涯階段需求，組合最適保險計畫。 • 持續推動「活力系列」商品，累計承保 14.3 萬件。

如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網



5.2.2 擴展金融可及性

新光人壽提供各族群便利且友善的金融服務與工具，透過無障礙溝通服務與聽語障礙人士順暢溝通、家族聯絡網促進年長保戶與家人即時進行保單健診、樂齡服務專線使客服人員提供妥適服務等，在 2023 年提供約 4,000 位民眾暖心的友善金融體驗。

族群		普惠金融服務	2023 年成果
身心障礙族群	 聽覺障礙族群	無障礙溝通服務 領先壽險業界推出聽語障人士「手語視訊翻譯服務」，保戶至臨櫃辦理保單服務時，能以視訊電話向專業手語翻譯員連線，使聽語障人士能順暢溝通。	手語視訊翻譯服務自 2021 年 5 月開辦至年底累計撥打 2 通服務。
	 視覺、肢體障礙	- 無障礙網站服務 - 友善環境 - 多元服務管道 於官網設置「金融友善服務專區」，降低身心障礙者網路應用問題。 服務據點設有無障礙通道、服務鈴、設施按鈕設置點字貼、引導指示牌，服務櫃檯配置輔具設施並供輪椅進出。 透過客戶服務專線（0800-031-115），提供線上或到府服務。	金融友善服務專區於取得國家通訊傳播委員會「無障礙標章 AA 認證」。
	 中高齡長者	家族聯絡網 領先同業推出「家族聯絡網」服務，開放年滿 65 歲具行為能力的要保人，可以親臨新光人壽客戶服務櫃台，申請指定一名家庭成員擔任家族聯絡人。家族聯絡人經申請人指定授權後，可以協助申請人掌握及管理保單狀況，包含查詢保單內容、補發繳費證明等，而當發生重大災害而申請人失聯，或特定通知無法寄達申請人時，新光人壽亦可透過本服務，轉而通知或連繫家族聯絡人，以守護高齡者經濟安全。 此外，為響應 921 國際失智症日，呼應大眾關注高齡及失智議題，辦理獎勵活動，促進年長保戶與家人即時進行保單健診，了解自身保障權益。	累計 75 名保戶親自至櫃檯辦理，並有 45 名保戶在辦理完成後，前往人生設計所進行保單健診，檢視自身保障權益。



	光 新光人壽 新光金控 Shin Kong Life
	目錄 董事長與總經理的話 2023 年永續榮耀與肯定 永續重點績效 永續特色專欄
	1. 永續新光 2. 強化氣候韌性 3. 邁向淨零未來 4. 孕育多元人才 4.1 多元人才招聘 4.2 人才培育與發展 4.3 友善幸福職場 4.4 職場健康與安全 5. 卓越客戶體驗 5.1 永續保險 5.2 實現友善金融 5.3 公平待客與客戶體驗 5.4 數位創新服務
低 碳	
創 新	
共 好	6. 實踐永續治理 7. 發揮金融永續價值 8. 打造共好社會
	附錄

族群	普惠金融服務	2023 年成果
 中高齡長者	• 金融友善貼標 客戶資訊系統內建關懷探知標籤 (CISPT)，使櫃台人員及 0800 客服人員皆可預先探知客戶可能遭遇的障礙，即時提供關懷指引與服務舉措，例如：高齡保戶至臨櫃辦理解約或貸款時，系統隨即跳出提醒關懷客戶有無受到詐騙之情事，本項功能亦獲得兩項智財局新型專利肯定。 • 樂齡服務專線 以「樂齡快服務進線不迷路 高齡善關懷溫暖笑開懷」出發，當進線客服之客戶，經系統判別為 65 歲以上樂齡客戶時，無需語音 IVR(互動式語音應答) 選項操作，優先進線諮詢；客服人員透過系統資訊快速識別客戶需求 (如：友善貼標、線管道和客戶 IVR 瀏覽歷程提醒…)，放緩語速、耐心應對，提供國、台語雙聲道，並以客戶慣用語言溝通，口語化解說保單相關內容，用溫暖妥適的服務減少資訊落差，提升客戶體驗。	CIS 友善關懷貼標使用率達 91%。 自 12 月開辦至 2024 年 2 月已累積服務 722 人次樂齡客戶。 
 青年族群	• 人生設計 + 以年輕化的視覺體驗、彙整不同專業機構的統計資料，讓使用者在只需簡單輸入後，運用合理計算規則，即可客製化的生涯規劃報告，同時亦附上詳細的計算說明、資料來源、網站連結、近期新聞報導，協助他們未來進一步進行需求分析與保障規劃時，能有更清楚的架構，為大眾建立正確保險觀念的第一步。	共協助 20~29 歲的青年族群完成 2,934 份生涯規劃報告。 
 低收入戶	• 經濟紓困保單借款優惠約定專案 協助保戶解決資金需求的煩惱，陪伴度過可能發生的財務不確定性，讓生活及資金運用更具靈活性。	經濟紓困保單借款優惠案期間為 1/1~3/31，核准件數 267 件，借款金額達 2,100 萬元。

5.2.3 強化金融素養

新光人壽為促進社會金融素養，對內加強業務員訓練，藉由早會時間向業務員宣導如何協助客戶識詐、加強詐騙相關法規宣導，全年共辦理 140 場；對外更將服務場域延伸，投入更多資源予金融弱勢族群，如偏鄉學童、青年族群、高齡長者等，藉由研發桌遊課程、專業財經課程、座談會等多元形式，提升金融、保險、防詐等意識，2023 年累積超過 1.2 萬人次受惠，持續發揮核心職能、推廣普惠金融。

金融素養專案	2023 年成果
• 高中財經素養課程 與台中市政府教育局、台灣財經素養教育推廣協會及多所學校共同合辦金融教育，於各級高中推廣金融素養、推動青少年財經素養教育。透過邀請財經專家、業界師資推廣財經視野、金融理財、創業創投與金融科技等多面向知識，深入淺出地增進學生財經領域正確觀念，為青少年財經教育扎穩根基並多元學習，進而提升競爭力。 	開辦至今共辦理 215 場財經素養課程、教育時數達 418 小時，課後滿意度調查 4.3 分 (5 分滿分)；其中 2023 年受惠人次達 11,018 人。
• 財富守門員 與彤鳥社會企業共同設計財富守門員桌遊課程，透過遊戲式教學讓學生在遊戲中學習，運用「保險事件卡」融入真實詐騙情節，製造防詐騙情境，並透過角色和擲骰子相互結合，以「簡易帶入保險概念」、「互動有趣」等特點，提升學生的保險知能，進而將金融知識融入生活中。此課程不僅帶入校園，更深入偏鄉，替偏鄉教師解決較難執行的金融素養教育，學生可透過遊戲了解保險如何提供個人抗風險的能力，也學習不任意將現金、個人資料等轉交給他人，避免成為詐騙受害者等知識；同時，桌遊課程所使用的教具，擷取雷雕廢邊材和再生紙，賦予教具永續的意義。	2023 年 5 月至 12 月累計辦理 9 場次財富守門員課程，受惠人數 193 人。 
• 新光 165 全民防詐計劃  透過「識詐、阻詐、打詐」之防詐宣導、交易監控、定期關懷等措施遏阻金融詐騙，提高客戶及同仁對詐騙行為的警覺性，增進風險辨識之能力，以降低財物之傷害及損失。 	- 年度業務品質查核共發查 80 案，訪查 1,505 名保戶，確認保單資料正確，以保障保戶權益。 - 透過 LINE 官方帳號貼文及推播宣導防詐知識，以提昇客戶識詐能力，活動五日共推播 19 萬人，7.1 萬人開封，1.6 萬人點擊。其中以 75 歲以上開封及點擊率均為最高。
• 高齡防詐座談會 因應高齡保戶對數位繳費工具熟悉程度存在落差，且近年來詐騙手法不斷進步，為加強保戶的防範意識及宣導應對手法，基於公平待客原則於全台各地舉辦了防詐座談會，面對面聆聽保戶聲音時，亦分享數位工具的便利性。	全年共辦理 5 場，提供 100 位高齡保戶實用的詐騙預防知識與對策。 

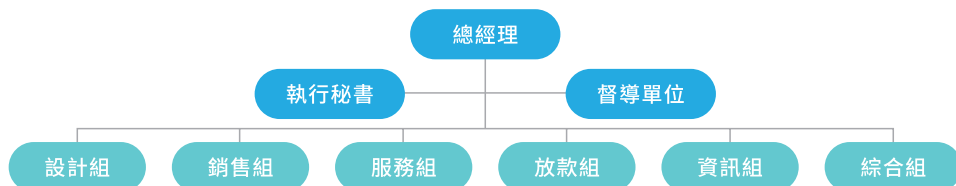
5.3 公平待客與客戶體驗 GRI 2-26、417-1、417-2、417-3

新光人壽秉持「友善服務」、「誠信經營」及「金融服務業公平待客原則」之精神，將其作為全體共同遵循之核心價值與行為準則，建立以「公平待客」為核心之企業文化，藉以提升金融服務可及性、使用性、維持服務品質以及強化基礎金融服務和保護消費者權益。我們透過持續推動公平待客、落實普惠金融並實現社會共好；宣導金融保險常識，使消費者瞭解保險的重要性；並對高齡者及身心障礙者保戶主動提供更多實體或數位之關懷措施，落實公平待客精神，致力成為最受保戶信賴的壽險領導品牌。

5.3.1 落實公平待客

A. 公平待客委員會

新光人壽於 2019 年修訂「公平待客原則政策」與「公平待客原則策略」，成立「公平待客委員會」，下設六個推動小組、三個督導單位，負責督導公平待客原則相關作業之執行，並將成果定期提報董事會審議，形塑由上而下之公平待客原則企業文化，保障保戶權益。2023 年共召開 4 次公平待客委員會，審議並報告公平待客原則相關事項；由總機構法令遵循主管向董事會提出公平待客原則執行業務報告共 2 次。



B. 公平待客教育訓練

為建立公平待客文化，本公司定期對全體員工舉辦法令遵循教育訓練，透過金融消費者保護法及金融服務業公平待客原則、金融友善、重視身心障礙者投保權益等訓練課程，提升同仁遵法意識，2023 年達 100% 完訓。另依實務需求提供不同位階與職掌相應之教育訓練，2023 年為董事、高階主管與負責業務同仁，邀請外部講師進行面授教育訓練共 10 場；董事亦完成研修「誠信經營與公平待客及金融友善之落實、AML/CFT 監理趨勢」、「金融服務業公平待客原則」等課程，持續提升董事及高階經理人對於公平待客及金融友善等認知。

C. 公平待客強化措施與成果

新光人壽積極推動公平待客、依循「金融服務業公平待客原則」之精神，將公平待客原則、友善金融及高齡關懷等納入評估事項，並推動多項具體作為，2023 年推動多項措施及獲獎成果如下：

	面向	措施
 改善高齡者與身心障礙者之數位落差及權益	銷售面	• 推出醫材補助及長照金遞增商品，增強高齡防護。
		• 高齡文宣進化，商品資訊清晰易讀。
		• 橫向聯繫與溝通，精準確認高齡客戶認知情形。
	服務面	• 面對高齡不識字之保戶，以第三人見證取代簽名。
		• 線上理賠試算，系統主動啟動高齡客戶友善關懷提示。
		• 專注照顧高齡保戶：ATM 借款特別關懷，人工覆聽高齡保戶錄音。
 落實年輕客群權益之保障	服務面	• 推行家族聯聯網，守護高齡經濟安全。
		• 設置樂齡服務專線，高齡者優先進線。
		• 關懷多元族群，提供新住民多語言通譯，並支持弱勢家庭就業。
	數位面	• 邀請評議中心委員參與高齡申訴案例研討會，深度解析高齡消費爭議。
		• 舉辦高齡防詐座談會，邀請高齡保戶傳達詐騙預防知識。
		• 聯手淡江大學視障資源中心，打造國內第一套「金融保險業者視障友善服務整體解決方案」。
	銷售面	• 擴大客戶服務系統 (CIS) 金融脆弱友善關懷貼標，新增客戶單一視圖與客戶歷程資料，縮短查詢客戶資料的時間。
		• 啟動 FIDO 身分驗證，無密碼比有密碼更安全可靠。
		• 針對年輕族群投保習慣，推出靈活保單組合，數位化團購投保。
	服務面	• 「人生設計所」線上線下方式推廣保單鑑定概念與服務。
		• 甫成年者 (18~19 歲) 申請解約時，特別電訪關懷。

獲獎成果

連續兩年獲金管會「公平待客原則評核績優獎」之肯定。
(排名前 25% 的業者)



5.3.2 客戶服務與溝通

新光人壽傾聽客戶需求、秉持「3D 服務政策」，以有溫度的「熱誠服務 Do With Passion」，傾聽客戶需求；以數位科技來提供多元友善的「數位服務 Do By Technology」；更導入「bsi. 國際卓越服務標章驗證」提升客服專員的「專業服務 Do Things Right」，並運用科技賦能改善流程提升服務效能，希望帶給客戶有感的服務體驗。同時，導入「淨推薦值」(NPS)，將客戶回饋之推薦程度，作為衡量客戶對公司服務之評價，並轉化為服務提升之重要決策參考。在各項作為推動下，2023 年整體淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 為 89.2%、客戶理賠滿意度為 90.5%，客戶服務品質有感提升。

3D 服務政策

熱誠服務 Do With Passion | 數位服務 Do By Technology | 專業服務 Do Things Right

A. 重大災難服務

服務	說明	成果
全球海外緊急救助服務	當保戶在海外旅遊發生緊急事件需救助時，立即啟動海外急難救助機制。	2013 年至 2023 年，累計提供 77 件服務案件，總共花費 3,957 萬元。
緊急災害事故關懷服務	「防颱／防災五保」機制：發生颱風、災害時，即啟動五項緊急應變措施，包含主動協助理賠及關懷服務、保單補發免收工本費、保險費繳納寬限優惠、保單借款繳息作業優惠，及房屋貸款本金寬延優惠等保戶關懷服務，協助保戶因應重大事故及氣候變遷之災害。 重大事故關懷慰問金：當保戶遭遇重大意外事故時，提供關懷慰問金。	2023 年共啟動一次緊急應變機制。

B. 持續優化客戶服務

1.0800 客戶服務專線

新光人壽設有「0800 客戶服務專線」，迅速提供客戶正確的資訊，並定期進行客戶滿意度調查強化服務品質。為確保服務品質持續穩定，透過培訓課程及定期檢核機制，改善服務水準，提升顧客滿意度。2023 年共服務近 47 萬通的來電，其中抽樣 5 萬筆調查人數之服務滿意度為 94.3%，以詢問保單行政業務（保全、保費及契約內容諮詢）為大宗；而 0800 客戶服務專線 NPS 為 89.4%，服務品質備受客戶肯定。

	0800 客戶服務專線	2021	2022	2023
服務滿意度		88.1%	95.8%	94.3%
淨推薦值NPS		80.1%	81.6%	89.4%

2. 智能客服中心

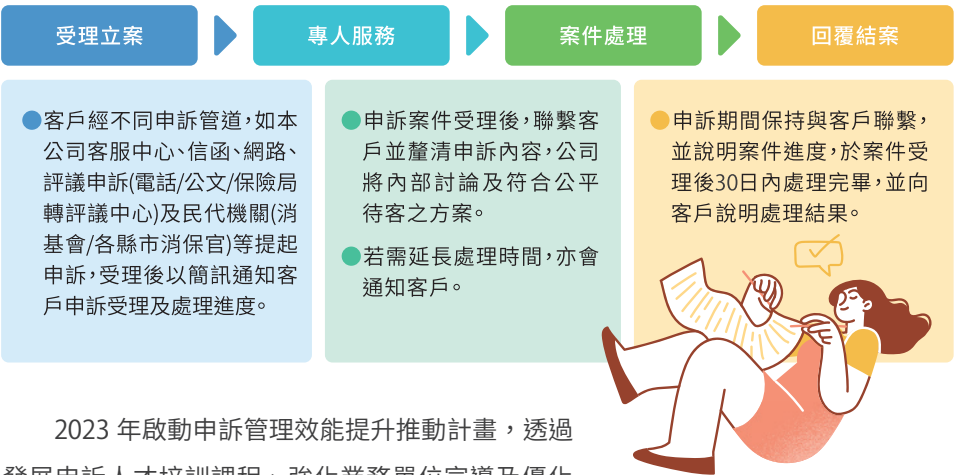
新光人壽首創「智能客服中心（Smart Contact Center）」透過多元及智慧化服務功能，協助第一線客服人員提供一站式貼心支援，讓使用者隨時、隨心、隨處得到最好的服務品質。2022 年導入「AI 訓練中心」，讓問題先透過自然語言處理模型 (NLP) 判斷，產出 AI 學習率報告，再由調教師隨時做出專業調整，而後搭配另一個 AI 模型「調教梳理分析工具」，用全視角觀點，精準掌握例句離群值、系統內各式引擎回答狀況、向量索引機制的變化，讓知識分佈動態呈現一覽無遺，達成用「AI 管理 AI」的技術領先，為客戶提供最先進的科技服務。

為提升客戶服務品質，新光人壽客服於 2017 年通過「bsi. 英國標準協會」嚴格檢驗，取得「RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神秘客」及「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」兩大服務標準驗證，為壽險業首家取得之卓越服務標章企業。（證書詳附錄）

C. 完善回應保戶意見

面對保戶申訴問題，我們設有申訴處理流程及申訴信箱✉，於接獲保戶投訴後，立即由專責部門查明處理，並積極追蹤結案，以即時回覆保戶。在有效控管及回應的努力之下，評議申訴案件權值及綜合評分值各項名次，均大幅改善與進步，並獲得具體成效。

新光人壽客戶申訴處理流程



2023 年啟動申訴管理效能提升推動計畫，透過發展申訴人才培訓課程、強化業務單位宣導及優化申訴系統 2.0 三大面向，提升業務人員管理、精進申訴處理效率及品質，並達成降低外部申訴件之目標。

近三年理賠及非理賠評議案件之評議比率及平均處理天數 (SASB：FN-IN-270a.2)

分析項目	2021年		2022年		2023年	
	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件
評議比率	0.035	0.032	0.032	0.031	0.028	0.03
平均處理天數	1.02		1.02		1.13	

資料來源：財團法人金融消費評議中心 (公布頻率：每年一次)

5.4 數位創新服務

新光人壽接軌數位金融趨勢，戮力推動各種數位及保險科技應用、優化行政效率，及提升顧客體驗，將「輔銷數位支援，服務體驗提升，應用科技流程」作為數位創新策略。我們以人為本，透過科技賦能、創新客戶體驗，增加服務可及性以及應用性，降低互動門檻，提升服務體驗流暢感與流程的自動化，其中相關專案之開發進度與執行績效亦於關鍵績效檢視會議、數位金融月會等場合中定期檢視，以確保服務開發的即時性及品質。2023 年取得 1 件數位金融相關專利，累積 36 件，亦獲得多項外部獎項肯定。

展望未來，我們將持續致力於數位創新服務模式的改變，持續提供全通路的輕旅程服務架構，並將以 ESG 精神實於產品開發、營運流程、人才發展、永續貢獻四大指標中。

數位創新肯定

「2023 行銷傳播傑出貢獻獎」
年度傑出品牌、社會創新獎、年度傑出品牌經理人

「2023 IIA 國際創新獎」
組織與文化類、產品類、服務與解決方案類

「2023 卓越保險評比」卓越數位金融獎

第 20 屆「國家品牌玉山獎」
最佳人氣品牌類、首獎



策略	方案	內容	2023 年成果
輔銷數位支援	行動 APP 創新互動服務	「行動商務 APP」業務數位輔銷工具 「新光人壽 APP」結合各項業務服務與保戶健康管理等，提供便利的自主服務。	 - 提供業務員行動 e 拜訪、e 投保、e 給付、e 契變及 e 理賠等數位服務 - 新光人壽 APP 累積 66.4 萬下載次數
	智能保單健診	- 使用光學字元辨識技術 (OCR)，透過相機鏡頭識別保單內容，彙整保障概況，快速完成保單健診 - 嶄新報表風格，融入企業專屬數位原創角色，並新增保障燈號，快速揭露保障缺口	 服務客戶數約 117 萬； 產製規劃書約 118 萬份
	投資型建議書全面改版	全新改版後投資型建議書，於多種載具設備 (手機或平板及 PC 電腦裝置) 提供簡潔且直覺的操作介面，以及表單報表整合功能	強化業務員及多元通路業務拓展，提升服務效能及行銷支援
服務體驗提升	FIDO 身分驗證服務	 - 以「生物辨識取代輸入密碼」，解決忘記密碼的痛點 - FIDO 驗證為以加密之公私鑰進行身分驗證，資安更勝傳統登入 - 設計跨螢幕驗證，實踐公平待客、普惠金融原則	- 壽險業首家上線，並運用於登入平台或線上交易如保單借款、基金轉換等 - 推出後 FIDO 使用量占 APP 登入量 40%
	行動體驗享受便利生活	- 行動版電子化授權轉帳服務 (eDDA) - 推出「手機門號驗證」申辦網路保險服務 - 結合新光銀行「立碼驗」服務，讓客戶可於超商進行身分驗證進行服務申請	- 行動版授權轉帳服務：已有 15 萬人次使用 - 手機門號驗證申辦佔率：達 79% - 立碼驗服務驗證次數：417 筆
	會員專區優化客戶體驗	- 簡潔且直覺的操作介面，安排客戶易用性測試，實際觀察操作體驗，據以改善設計 - 搭配「FIDO 無密碼交易認證」服務，設計跨裝置交易驗證	- 會員人數：累計達 106 萬人 - 當年度交易量：達 82.8 萬件

目錄

董事長與總經理的話

2023 年永續榮耀與肯定

永續重點績效

永續特色專欄

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 邁向淨零未來

4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招聘

4.2 人才培育與發展

4.3 友善幸福職場

4.4 職場健康與安全

5. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險

5.2 實現友善金融

5.3 公平待客與客戶體驗

5.4 數位創新服務

6. 實踐永續治理

7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

策略	方案	內容	2023 年成果
服務體驗提升	智能客服掌握客戶數位軌跡	「智能客服中心」電話客服 「小新智能客服 2.0」網路客服，配合公司內部網站改版進行優化，協助業務同仁快速取得精準資訊；建置 AI 訓練中心提升調教效能；開發問答反饋服務更精準瞭解客戶心聲。	- 電話簡易變更服務：服務 9.3 萬人次 - 智慧提醒服務：服務 0.7 萬人次 - 小新智能客服 2.0 服務：39.4 萬人次 
 應用科技流程	理賠風險篩選系統	- 理賠風險分析系統： 為提升調查命中率而建構的分析系統架構及分析資訊平台，當發查率下降且破案率上升時，為系統發揮其功能，藉此改善整體調查績效、防範理賠詐欺行為。 - 快速理賠進階風險分析系統： 將理賠風險量化，提升案件分級的準確性。	- 理賠風險分析系統： (1) 理賠發查率^(註 1) 1.7% (2) 理賠破案率^(註 2) 31.6% - 快速理賠進階風險分析系統： (1) 正常件平均經辦天數 1.1 天 (2) 人均月審核件數 438 件
	E 任務整合大平台	以「業務員服務客戶」場景設計，優化行動服務，透過跨系統整合、優化串連多 APP，提供業務員一站式的輔銷工具直覺使用體驗。以客戶 ID 歸戶，整合客戶所有資料，單一介面即可查找所有服務名單，並可完整追蹤每個服務節點及業績成效，亦提供主管查詢轄下成員活動管理及業績報表之管理工具。	- 業務員使用率達 98% - 維護客戶權益服務辦理近 16 萬件，使繳費不中斷 - 鞏固營收新契約客戶數達 1.2 萬人；換算保費約 9.77 億元 
	AI 智能化地址校正	- 智能化地址校正引擎及檢核規則導入，以 PAPAGO 導航系統採用商用門牌地址資料庫進行比對，以確保地址正確性，並且有效防制金融詐騙的發生。 - 獲智財局新型專利，為全國第一個客戶通訊資料治理新型專利。	有效辨識地址近 57 萬筆通訊地址，確保客戶地址正確性，保障客戶權益通知信件能投遞至客戶信箱
 專利成果	CIS 客戶資訊整合系統	壽險業首家運用內部大數據，在系統內提供「友善關懷貼標」功能。提供服務人員辨識弱勢客戶之依據，並適時給予服務關懷，進而維護其保單權益。	- 獲得智財局新型專利「友善關懷標示客戶服務輔助系統」 - 客服及臨櫃人員對於 CIS 系統各功能滿意度達 4.6 顆星（滿意度最高 5 顆星）

註 1：理賠發查率＝發查件數 / 結案件數；「發查」是指調查員協助調閱病歷或醫療資料、查看事故或現狀等輔助案件審核的程序。

註 2：理賠破案率＝破案件數 / 發查件數。

註 3：如欲了解更多新光人壽數位創新成果，請參考新光人壽企業永續網站。