

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

4 孕育多元人才

| GRI 3-3 |

策略重點

- 鼓勵多元歷練
- 傾聽員工聲音
- 職能導向訓練
- 多元平權措施
- 提升員工永續健康度

承諾

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。



重大主題	2024 年目標	達成狀況	2024 年成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
人才吸引與留任	定期關注績優人才留任意向	✓	• 績優人才留任率 95%	• 績優人才留任率維持 90% 以上	• 績優人才留任率維持 90% 以上
	每兩年進行員工敬業度調查	✓	• 2024 年敬業度調查結果為 65%	• 員工敬業度達 70%	• 員工敬業度達 75%
	提升員工訓練時數	✓	• 員工平均受訓時數內勤達 101 小時； 外勤達 153 小時	• 員工訓練時數內勤員工達 80 小時； 外勤員工達 100 小時	• 員工人均受訓時數達 100 小時
	推廣女性培育計畫	✓	• 高階女性主管佔比 23%	• 高階女性主管佔比達 27%	• 高階女性主管佔比達 30%
幸福健康職場*	員工健康高風險比例較前一年下降 0.1%	✓	• 專業職固定薪酬性別比達 89%	• 專業職固定薪酬性別比達 89%	• 提升男女薪酬比
		✓	• 員工健康高風險比例較前一年下降 0.18%	• 員工健康高風險比例較前一年下降 0.1% ； 健康促進活動參與涵蓋率提升 5%	• 主管 KPI 連結員工健康指標

* 註：幸福健康職場為新光金控 2024 永續重大主題

4. 孕育多元人才

4.1 多元人才招聘 | GRI 3-3 |

秉持「傳承沒有終點，創新沒有界限」的精神，強化職能發展、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，落實由上而下的策略目標，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、401-1 |

A. 員工結構

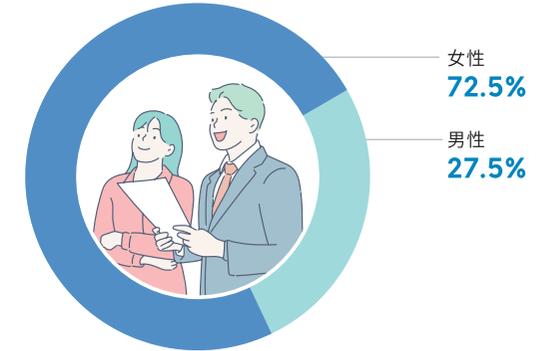
我們重視在地人才及多元性，新光人壽員工組成主要台灣當地員工，高階主管 100% 均為台灣籍；2024 年正式員工總數為 9,992 人（不含非正式人員之展業人員），內勤員工人數為 2,431 人、外勤員工人數為 7,561 人，男性佔 28%、女性佔 72%；男性主管職佔 45%，女性主管職佔 55%。



2024 年員工結構

單位:人	
	人數
內勤員工人數	2,431
外勤員工人數	7,561
正式員工總數	9,992

正式員工		占比
● 女性	7,243	72.5%
● 男性	2,749	27.5%



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		
女性	正式員工	1,538	0	1,537	1	1,538	5,705	0	5,705	0	5,705	7,243
	非正式員工	35	0	34	1	35	2,659	0	2,659	0	2,659	2,694
	小計	1,573	0	1,571	2	1,573	8,364	0	8,364	0	8,364	9,937
男性	正式員工	889	4	889	4	893	1,856	0	1,856	0	1,856	2,749
	非正式員工	34	0	34	0	34	288	0	288	0	288	322
	小計	923	4	923	4	927	2,144	0	2,144	0	2,144	3,071
合計	正式員工	2,427	4	2,426	5	2,431	7,561	0	7,561	0	7,561	9,992
	非正式員工	69	0	68	1	69	2,947	0	2,947	0	2,947	3,016
	小計	2,496	4	2,494	6	2,500	10,508	0	10,508	0	10,508	13,008

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
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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

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

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

目錄

- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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

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

2024 年正式員工僱用狀況

單位：人數



外勤員工人數
75.7%

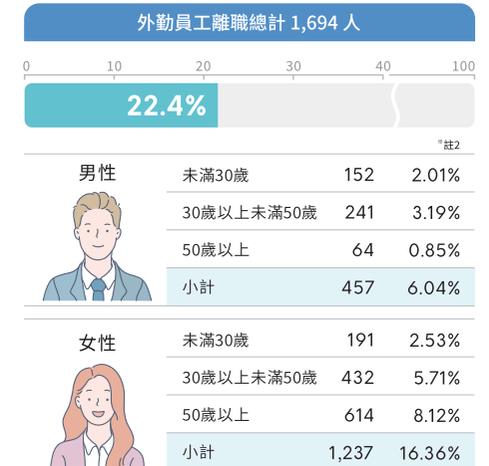
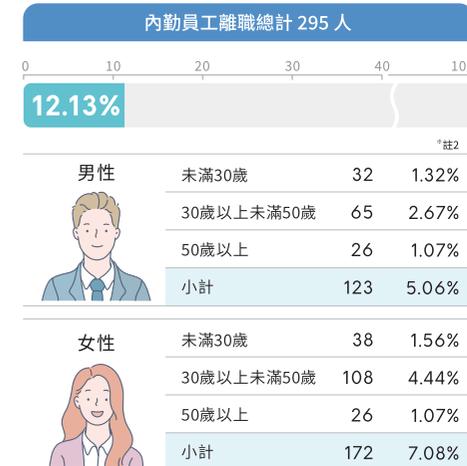
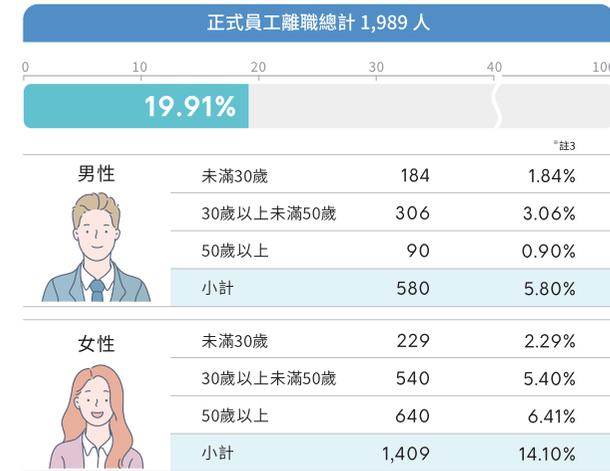
內勤員工人數
24.3%

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	161	6.62%	-	-	39	39	377	5.50%
	30 歲以上未滿 50 歲	17	78	30	125	369	20.32%	-	-	371	371	813	15.66%
	50 歲以上	34	57	28	119	119	9.79%	-	-	45	45	211	3.39%
	小計	51	135	58	244	649	36.73%	-	-	455	455	1,401	24.55%
女	未滿 30 歲	0	0	0	0	261	10.74%	-	-	29	29	531	7.41%
	30 歲以上未滿 50 歲	6	60	19	85	878	39.61%	-	-	343	343	1,928	30.04%
	50 歲以上	9	23	8	40	274	12.92%	-	-	347	347	2,527	38.01%
	小計	15	83	27	125	1,413	63.27%	-	-	719	719	4,986	75.45%
總計		66	218	85	369	2,062	100.00%	-	-	1,174	1,174	6,387	100.00%
職級比例*註3		2.71%	8.97%	3.50%	15.18%	84.82%		-	-	15.53%	15.53%	84.47%	

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：各年齡層內(外)勤正式員工比例(%) = (各年齡層內(外)勤正式員工人數 / 內(外)勤正式員工總人數)。
 註 3：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 4：各職級內(外)勤正式員工比例(%) = (各職級內(外)勤正式員工人數 / 內(外)勤正式員工總人數)

2024 年正式員工離職狀況

單位：人數



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 4：2024 年海外地區無正式員工離職。

目錄

董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

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；2024 年共進用 140 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；2024 年核發獎勵金約 827 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；2024 年共補助 28 人，補助金合計 16.8 萬元

多元化雇用統計

族群		2021	2022	2023	2024
原住民族員工	人數	165	165	153	216
	佔總正式員工比例	1.59%	1.71%	1.66%	2.16%
身心障礙員工	人數	124	125	125	140
	佔總正式員工比例	1.20%	1.30%	1.35%	1.40%

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，2024 年考核績優人員共 843 人，其中男性 313 人，女性 530 人，女性佔比 62.8%，反應出新光人壽對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。

2024 年新光人壽女性主管統計表

	人數	比例
高階主管	15	22.7%
中階主管	83	38.1%
基層主管	27	31.8%
業務單位主管	719	61.2%

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：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

年度擴大招募專案除了持續規劃針對各族群之招募廣宣，也規劃了專案招募特定族群，揚升團隊業務即戰力，2024 年執行之業務招募計畫如下：

1. 菁英計畫：延續漾計畫精神，培育新世代儲備業務主管，加速基層業務主管年輕化。
2. 同業轉任專案：延攬曾任職於同業壽險公司、保經代公司之優秀業務夥伴轉職新光，擬定相關獎勵辦法。
3. 新秀培育專案：增強弱體單位招募動能，吸引各地優秀轉職人員投入保險業。
4. 校園實習生招募辦法：搭配業務通路新實計畫及公關部產學合作計畫，提供實習生考照輔導獎勵與留任報聘獎勵，深植校園影響力。
5. 專銷制精英展業主管培育計畫：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。
6. 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。



目錄

董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

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. 產學合作計畫

- 提供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。2024 年與國內大專院所進行產學實習，共計 231 位來自 63 間學校、105 個科系的學生參與，投入經費約 200 萬元。

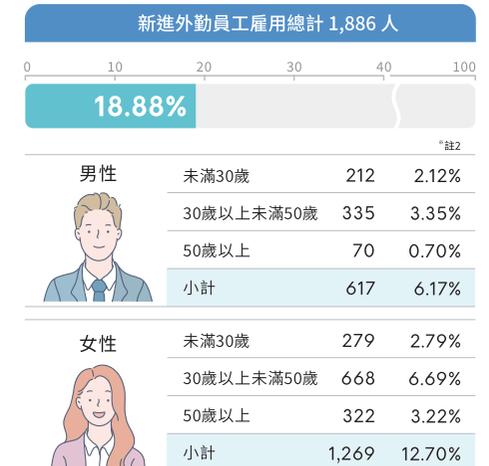
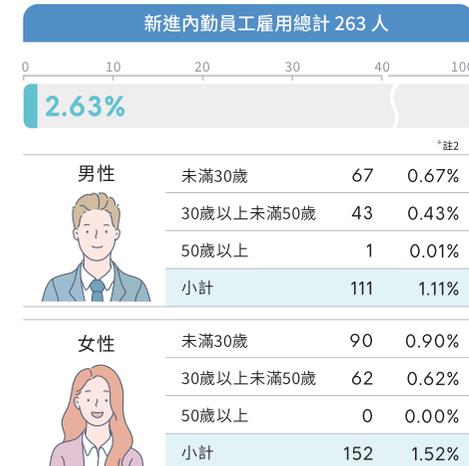
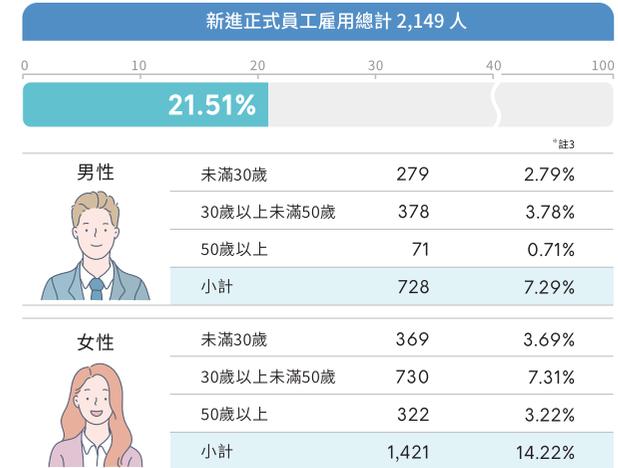


C. 實習計畫

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。2024 年實習計畫投入約 349 萬元，共招收 32 名暑期實習生、33 名產學合作實習生、11 名資訊類實習生，其中 7 名資訊類實習生於畢業後於新光人壽任職。



2024 年新進正式員工僱用狀況



註 1：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。

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

註 3：年度正式員工新進比例(%) = (全體正式員工新進人數 / 全體正式員工總人數)。

註 4：2024 年海外地區無新進之正式員工。

4.2 人才培育與發展 | GRI 3-3 |

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。2024 年績優人才留任率達 94.7%。(註：績優人才留任率 = 內動員工績效等第中位以上(不含中位)人員留任人數 / 目標人數)

依公司年度策略主軸「驅動轉型，共創新局」，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。

A. 數位學習平台與彈性培訓方式

- 引進線上教育訓練平台「hahow for business」，年度培訓經費達 330 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。2024 年共有超過 2,145 位同仁達成學習假目標，平台總學習時數達 79,358 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，2024 年人均使用及上課情況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 8,667 小時。

B. 數位轉型與 AI 應用

- 辦理數位金融講座：財團法人資訊工業策進會產業顧問講授「AIGC 趨勢及產業應用案例」，透過生成式 AI 的技術發展、金融應用、管理議題，了解其帶來的改變、限制與挑戰。黃鐘毅 (Esor) 講授「善用 AI 增加工作生產力」，分享 AI 使用技巧與經驗、了解各種 AI 工具的應用，學會使用提示詞與 AI 工具實戰。
- 執行 Spark Heroes 數位英雄培訓計畫：將 SPARK Heroes 數位人才培育制度持續推動，加速數位轉型深耕。由各部門遴選轄下有意願學習與嘗試改變的數位人才，透過多元培訓計畫，包含 AI 的法遵、風控、資安等議題，積累策略思考、數位專業、高適應性、團隊合作與勇於改變等能力與特質，協助集團深耕數位轉型，發展智能科技人才。

- 定期派訓芬恩特 (Fin&Tech) 創新聚落及北威論壇：科技於金融應用實驗驗證培訓計畫 (POC)、金融數位轉型 WORKSHOP、金融資訊安全系列、Fin&Tech 碰撞沙龍交流會、AI 系列課程、金融資安高階主管儲訓計畫 (CISE) 等系列共派訓 42 堂累計 67 人，總受訓時數 645 小時。推廣同仁報名參加北威論壇 Fintech 線上線下課程 / 講座，共派訓 18 人次。
- 持續合作金融研訓院數位課程：本年度持續與金融研訓院合作一系列 Fintech 數位課程，規劃必修選修制度，鼓勵全員學習「熱門 AI 工具介紹及場景應用」、「AI 發展趨勢與對金融業的影響」數位課程，兩門課程共累計逾 4,000 人修畢。
- 擴大培育科技 社群媒體及大數據專才：推廣金融數位力知識檢定，並實施輔銷訓練資源雲端化。運用 iPad，整合商機系統，提供業務同仁多元、便利的 e 化服務。透過新知趨勢講座，讓同仁了解物聯網、大數據在保險業的運用與發展。
- 大數據流程改造 成立專辦組織：結合科技、社群媒體及大數據分析進行流程改造，積極培育 FinTech 專業人才。



目錄
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

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

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

目錄

董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

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

■ **連結職能展開引領改變工作坊，快速複製成功經驗：**以工作坊的方式進行培育，應用於新開發產品。持續舉辦國際理財證照專班 RFC，提升金融專業提升人才金融專業及服務品質。

■ **數位業務員計畫：**發展數位成為公司策略方向之一，策略經營轄區融合實務銷售流程與數位工具，從客戶管理開始到培養關係，進而與客戶接觸做保單規劃，成交與後續相關服務，整合出業務員必修的「六大基本功」，內容包含會員專區、理賠及契變、權益維護、輔銷管理工具、好客名單、AI 數據模型，用數位讓業務與服務交融。2024 年並展開「業務員數位賦能計畫」，推動業務員數位文化。作法為盤點現有各數位工具教材於訓練發展系統設置「數位力學習專區」提供同仁學習，並設計具辨識學習成果的檢定命題進行業務員「數位力全國通測」。2024 年總通測人數 6,084 人，通測率 99.91%，合格率 99.79%，根據通測結果，將持續加強推廣並落實於業務員基礎訓練、新晉升業務主管訓練，以促進使用數位工具，增進業務效能。



C. 領導力發展與接班人計畫

■ **國內外派訓：**2024 年共 1,647 人次，按業務屬性進行自主專業課程進修，其中國外派訓共 53 人，領導梯隊佔 13 人，藉國際研討、海外會議、實地考察等，拓展國際化思維，增進多元歷練。

■ **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理職務的職涯發展外，更能有跨金融產業歷練。

■ **接軌國際金融發展：**2024 年員工英語培訓經費達 155 萬元。機制包括：語言補助、商用英文線上課程，結合線上學習平台，搭配線下多益英語測驗。2024 年學員平均多益測驗分數約 595 分。

完整培育體系

(一) 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 2024 年學習地圖開辦 555 班，總完訓人次 13,285 人。

(二) 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 年起啟動領導力發展專案，截至 2024 年止，內勤合計培育 711 人次，晉升 294 人，晉升率 41.3%；外勤人員已培訓 399 人，晉升 212 人，晉升率 53%，另 2024 年配合行銷新制，新增龍躍計畫，於晉升前培育業務主管區經理、區總監之管理職能，共培育 12 位準區總監、20 位準區經理。2021 年起同金控執行關鍵人才（高潛力人才）提報規劃暨發展計畫，為永續企業發展、確保管理階層人才能力養成與價值發揮，每年定期追蹤、檢視與調整人才庫；內勤人員累計提報 186 人，晉升 56 人，晉升率 30%。

目錄

董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

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

證照獎勵

- 為了激勵同仁自主進修、取得專業證照，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
- 2024 年共撥發 2,974 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金

類別		2023 年	2024 年
內勤	壽險知能及專業相關證照	8,620	8,948
	1. 壽險外勤人員專業測驗	14,452	14,703
外勤	2. 非投資型商品外幣測驗	11,777	11,383
	3. 投資型商品專業測驗	8,576	8,289
	4. 美國百萬圓桌會議 (MDRT)	200	325
	5. 國際龍獎 (IDA)	161	307
	6. 國際認證財務顧問 (RFC)	78	64
	7. 理財規劃顧問 (AFP)	14	17
	8. 國際理財規劃顧問 (CFP)	59	45
	小計	43,937	44,081

D. 永續發展的全面融入

新光人壽致力培養永續 ESG 人才，投入資源辦理永續相關教育訓練，使永續金融理念由上而下深植於組織與企業文化，於外勤人員聯播早會建立「永續生活誌」主題課程，2024 年共製播 4 個檔次，將最新的永續趨勢以生活化的方式推廣；除了內部教育訓練，員工亦可依業務需求申請外部訓練課程，並提供兩大線上學習平台 hahow / 天下數位課程資源。依數據報表顯示，2024 年永續相關訓練為 26,692 小時，近 1.6 萬人次參訓，落實永續教育推廣，加深員工對永續的認知與行動；另截至 2024 年底永續專責單位人員取得企業永續管理師及永續發展基礎能力測驗通過率達 100%。

4.2.2 培訓投入與成果 | GRI 404-1 |

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。

2024 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	4,162	12	4,174	82
		中階	12,977	410	13,387	99
		基層	5,459	48,283	53,742	105
	小計	22,597	48,705	71,302	102	
一般職		64,500	229,573	294,072	143	
女性	管理職	高階	1,731	-	1,731	115
		中階	9,902	751	10,653	128
		基層	2,636	73,177	75,813	102
	小計	14,269	73,928	88,197	104	
一般職		144,139	804,772	948,911	148	
合計		245,505	1,156,978	1,402,482	140	

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

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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



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	1,194,578	94	1,194,672	23,425
		中階	3,724,475	3,226	3,727,701	27,613
		基層	1,566,655	379,944	1,946,598	3,795
		小計	6,485,707	383,264	6,868,971	9,827
	一般職	18,512,490	1,806,534	20,319,024	9,912	
女性	管理職	高階	496,763	-	496,763	33,118
		中階	2,842,166	5,910	2,848,076	34,314
		基層	756,459	575,840	1,332,299	1,786
		小計	4,095,388	581,750	4,677,138	5,542
	一般職	41,370,433	6,332,846	47,703,279	7,455	
合計		70,464,018	9,104,394	79,568,412	7,963	

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。

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，員工將於期初進行年度目標設定，並於中期末分別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%），2024 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，2024 年內部輪調率 78.7%。

異動方式	說明	2024 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。	188
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。	239
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。	4

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，2024 年退休回聘人數為 245 人，不僅讓回聘人員能貢獻多年的經驗，也讓業務能夠無縫銜接，創造佳績。

4.3 友善幸福職場 | GRI 3-3 |

4.3.1 建構多元溝通文化 | GRI 2-25、2-26 |

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

項目 / 說明	2024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 職場性騷擾與其他不法侵害防治課程、DEI 課程推廣	1. 職場性騷擾與其他不法侵害防治課程，訓練時數共2小時，員工涵蓋率 100% 。 2. 2024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 ✉	1件舉報
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



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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. 重視員工聲音

為增進勞資溝通，我們建構多元開放的平台，並藉由以下溝通機制及成果，做為年度員工人權檢核評估之依據。

機制	作法	2024 年溝通成果
勞資會議	於台北市、新北市、新竹市、南投縣、雲林縣、高雄市成立工會，目前無簽署團體協約。	• 以定期會議 (每季) 與工會友善溝通，取代勞資對立的協商或調解。
員工申訴	<ul style="list-style-type: none"> • 成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」。 • 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。 	<ul style="list-style-type: none"> • 員工申訴 (含諮詢、轉業管單位協助處理) 共 1 件。 • 2 件勞資爭議。
員工意見調查及員工座談會	<ul style="list-style-type: none"> • 定期舉行「員工意見調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及意見。 • 調查結果數據參照外部標竿，強化共識並規劃改善行動。 	<ul style="list-style-type: none"> • 2024 年完成年度員工意見調查。 • 可由私人行動裝置填答，確實保障員工隱私。 • 填答使用介面及數據存放皆位於顧問公司系統，嚴格保密個人填答結果。
員工有話大聲說不設限意見信箱	<ul style="list-style-type: none"> • 設立「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。 • 員工溝通信箱：speaklouder@skl.com.tw ✉ 	<ul style="list-style-type: none"> • 共有 6 件員工意見或提案。
內網意見發表區	於公司內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。	• 持續運用意見發表區與員工議合。
不法侵害處理機制	<ul style="list-style-type: none"> • 訂有「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並於公司內部網站公告「禁止工作場所職場不法侵害書面聲明」，以作為建構所有行為規範之標準。 • 訂有「職場不法侵害申訴及懲戒辦法」，對於涉及肢體 / 語言 / 心理 / 騷擾型態之職場不法侵害申訴案件，設有專責調查小組進行調查。 專屬申訴信箱：SKL1999@skl.com ✉ 	<ul style="list-style-type: none"> • 共受理 5 件申訴案並調查，其中 1 件為成立屬於言語暴力類型並懲處公告。 <ul style="list-style-type: none"> — 2024 年結案 3 件、2025 年初結案 2 件。 — 申訴案件以為公然辱罵、毀謗、輕視等言語暴力態樣，且被申訴對象多為單位主管或具有管理權之人員，因此，為強化主管管理技巧應變能力，規劃於 2025 年針對業務單位第一線主管人員安排不法侵害相關研討課程，於全台各地辦理六梯次必訓課程，包含： <ol style="list-style-type: none"> 1. 常見的管理議題研討 / 2. 法律界限與認定 / 3. 衝突管理技巧與團隊溝通領導。

近兩年違反勞動法令資訊：

處分日期	違反法規法條	違反內容	罰鍰金額
2023/07/05	勞動基準法第 30 條第 6 項	出勤紀錄未依規定應逐日記載勞工出勤情形至分鐘	80,000
2024/06/24	勞動基準法第 39 條	假日工資未給或於休假日工作未依規定加給工資	50,000
2024/06/24	勞動基準法第 36 條	未給予勞工例假休息	50,000
2024/06/24	勞動基準法第 24 條	延長工作時間未依規定加給工資	50,000



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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

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

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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

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

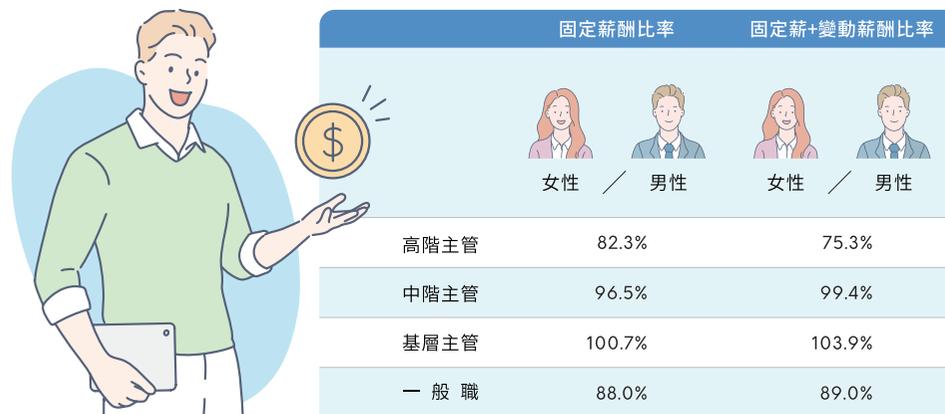
A. 員工薪酬制度

新光人壽整體獎勵策略，係依職位、績效及能力敘薪，不因性別而有所不同。面對外勤員工，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；面對內勤員工，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。

獎勵福利措施

獎勵類別 / 說明	2024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。	<ul style="list-style-type: none"> ● 表現優秀而記功或嘉獎之員工：53人次 ● 核發個人獎金：21.6萬元 ● 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 (由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。	

2024 年各職級員工男女性總薪酬比狀況



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 2024 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



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 2024 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 27,470 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。

B. 員工福利項目

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。



項目	內容
休假福利	<ul style="list-style-type: none"> 包含特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪产假、产假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假、好孕假等。 其中婚假、产假、陪產檢及陪产假優於勞動法令標準。
保險福利	<ul style="list-style-type: none"> 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。 新增承攬人員可自費參加團體保險專案，讓承攬人員多一分保障。
退休福利	<ul style="list-style-type: none"> 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。2024 年提存額度請參閱 2024 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 2024 年發放約 318 萬元生育補助金，共 159 人受惠。 養育補助最多 30,000 元 / 胎 (滿一足歲 10,000 元 / 胎)，2024 年發放約 413 萬元養育補助金，共 413 人受惠。
母性關懷	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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，2024 年 iPad 補助共 345 人。
自主學習福利	<ul style="list-style-type: none"> 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。 2024 年共撥發 270.5 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。(僅內勤)
員工關係促進福利	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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。 2024 年樂活贏家共補助 205 萬元；員工持股信託共補助 6,981 萬元。

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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

2024 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

	內勤員工		外勤員工		總計
	男性	女性	男性	女性	
育嬰留職申請率=(B)/(A)	24%				
復職率=(D)/(C)	73%				
留任率=(F)/(E)	78%				
2024年符合育嬰留職申請資格人數(A)	73	152	86	454	765
2024年實際申請育嬰留職人數(B)	3	52	25	101	181
育嬰留職申請率=(B)/(A)	4%	34%	29%	22%	24%
2024年應復職人數(C)	3	44	30	109	186
2024年實際復職人數(D)	0	40	23	72	135
復職率=(D)/(C)	0%	91%	77%	66%	73%
2023年育嬰留職復職人數(E)	4	31	17	83	135
2023年復職後持續工作一年的人數(F)	3	20	12	70	105
留任率=(F)/(E)	75%	65%	71%	84%	78%

註 1: 「2024 年符合申請育嬰留職申請資格人數」是以 4 年內 (2021-2024 年) 有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2: 「2024 年應復職人數」包含 2022 年申請並應於 2024 年復職、2023 年申請並應於 2024 年復職、2024 年申請並應於 2024 年復職的人數。

註 3: 「2024 年復職人數」包含 2022 年申請並於 2024 年復職、2023 年申請並於 2024 年復職、2024 年申請並於 2024 年復職的人數。

註 4: 「2024 年留任率」= 2023 年復職後持續工作满一年的人數 / 2023 年復職人數。

註 5: 以上未復職原因包括繼續申請留職的人數。



4.4 職場健康與安全

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 深化職場安全文化

A. 成立職業安全委員會

新光人壽依法設有職業安全衛生委員會，主任委員由總經理擔任、當然委員 7 名及職工代表委員 6 名佔委員數 43%，優於法令比率規定。透過委員會擬定職業安全衛生計畫，審議年度目標及方案，並於每季定期召開會議追蹤執行進度、諮商及審議各項安全衛生議題，2024 年於職業安全衛生委員會議中共報告 79 事項、2 建議事項、2 項新提案及追蹤前年 5 項提案均已完成。

B. 完善「ISO45001 職業安全衛生管理系統」、「TOSHMS 台灣職業安全衛生管理系統」

新光人壽遵循職場健康安全政策致力於「建構安全與健康的職場環境，強化自主管理，持續改善安衛績效」更因應企業永續精神新修訂政策「確保健康的生活，促進各年齡階段工作者福祉，並提高職場生產力與創新力。」展現公司對員工職業與衛生的高度關注與承諾，優於法令於各地重點大樓設置職安管理師及健康管理師提供完善及全面性照顧，自 2019 年自發性優於法規導入職業安全衛生系統 ISO45001:2018，為首家取得此驗證之保險業，2023 年將職業安全衛生管理系統擴大涵蓋範圍至所有工作據點 (154 處) 包含行政人員、業務人員及施工承攬工作者，並經第三方機構驗證全據點以「無主要缺失」順利取得 ISO45001 及 TOSHMS 職業安全衛生管理雙系統驗證，2024 年持續接受追蹤稽核並已確認通過。

C. 落實職業安全衛生教育訓練

新光人壽訂有「職業安全衛生管理規章」明確訂定各級主管、人員在安全衛生業務上所需負責的工作，為讓各行政及業務人員都能具備相關知識及能力，以優於法令的配置安排調訓甲種職業安全衛生業務主管及急救人員，並定期安排在職教育訓練，另外也安排所有單位定期模擬緊急避難演練，以確保在緊急事件發生的第一時間有基本的應變能力。2024 年辦理甲種職業安全衛生業務主管訓練 102 人 (初訓 18 人、在職 84 人)、急救人員訓練 190 人 (初訓 36 人、在職 154 人)、新進員工 7 小時安全衛生職前訓練、在職員工 1 小時安全衛生教育訓練，以及各據點緊急應變及逃生演練至少一次。

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

- 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



新光人壽職業安全衛生管理透過建立完善程序書及內部規範，藉由現場主管每季定期工作環境巡查，總公司職業安全衛生管理人員無預警稽查，如有缺失則開立矯正缺失或改善單追蹤改善情形，確保管理系統運作持續有效，每年追蹤驗證，持續推動各類安全與健康保護措施，新光人壽在職業安全衛生管理系統中優化職場環境、預防職業傷害及疾病發生，已規劃中、長期改善目標方案，投入資源超過 1,000 萬。

職業安全衛生管理系統績效 (ISO45001/TOSHMS)		
項目	內容	控制機制
法規鑑別	針對職業安全衛生目、勞動檢查目、勞動條件及就業平等目、勞動保險目、就業福祉目共 11 大類、355 項法規及其他要求進行鑑別，其結果均符合規定。	每年 4 月及 10 月定期更新檢視。
危害鑑別及風險評估	2024 年鑑別 2 項不可忍受風險 4 分：針對超過 2 公尺及超過 6 公尺水塔爬梯雖有管理控制及個人防護用具，但仍有使承攬工作者墜落風險。	擬定 2 項安全衛生方案進行追蹤，以工程控制設置護籠、移動階梯為優先考量，預期成效可降為可忍受風險 3 分。
內部稽核	經受訓合格內部稽核人員與職業安全衛生管理人員和現場主管依照內部稽核計畫及查檢表確認各單位系統運行有效性。 2024 年內部稽核結果有 1 項作業面缺失。	針對內部稽核缺失開立矯正措施單有時效性追蹤改善結果，本案確認已改善。
目標方案	2024 年針對鑑別為不可忍受風險擬 2 項目標方案及執行計畫： • 全台各大樓超過兩公尺水塔之直立爬梯防墜方案 • 摩天大樓超高蓄水之直立爬梯防墜方案	每季列入職安委員會進度報告。
矯正措施	2024 年針對內部稽核缺失開立 1 張矯正措施。	每季列入職安委員會進度報告。

4.4.2 建構職場健康安全環境

新光人壽全方位照顧員工，優於法令設置專任完善的職安衛團隊：職業安全衛生管理人員、健康管理師、諮商心理師。每年訂定職業安全衛生管理計畫、勞工健康管理方案目標及心理健康促進計畫，共同推動員工身心健康安全各項措施，並以 P-D-C-A 系統化管理方式進行。針對各計畫執行期間作階段性檢視及需求性調整，並將成效檢視及改善行動報告高階主管，確保各計畫目標達成及持續改善。

A. 職安與健康風險評估及管控措施



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、健康異常比例設定



- 目錄
- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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
- 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
- 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

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、肥胖、三高預防、10 年心血管中高風險	高度 / 中度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 實施健康高風險分級管理制度。 • 辦理全國健康促進競賽、活動。 • 辦理多元健康促進講座。 • 特約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。 • 多元社團補助。 • 設置多功能健身中心。 • 建置健康管理系統「新光愛健康」 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 2024 年納入健康風險管理對象 1,061 人。由勞工健康服務護理人員進行健康關懷，視需求安排職業醫師訪談，關懷追蹤達 100%。 2. 辦理全國【森動】永續健康促進活動，累計 1,618 人參與，累積總步數共 7 億 47 萬多步，總減碳數 9 萬 9 千多公斤，約可繞地球 17.5 圈，發出總獎勵 476,400 元。 3. 辦理全國業務單位「握力王」活動暨肌少症宣導講座 72 場次，累計 1,274 人參加，講座前後測驗正確率提高超過 30%，發出總獎勵 33,000 元。 4. 辦理多元健康促進活動 / 講座 (生 / 心理)，共計 133 場次，累計 2,868 人次參與，包含：三高預防、肌肉骨骼預防保健、體適能、心理紓壓…等。 5. 提供特約職業醫師臨場健康服務，共 24 場次、127 人次；於業務單位提供特約護理人員臨場健康服務，服務 632 場次，時數達 1,264 小時。 6. 補助多元運動類社團，如：桌球社、籃球社、瑜珈社、登山社…等。 7. 建置「樂笑健身」，提供多樣性健身器材，並開放員工可於下班後，自費申請體適能相關教練教學，增進員工運動習慣並活絡場地使用。 8. 新陳代謝症候群異常率相較 112 年，下降 3.1%。 9. 「新光愛健康」系統，導入個人健康檢查報告查詢及歷年分析。
上、下班途中通勤事故 / 勞動場所交通事故	中 / 低度風險	<ul style="list-style-type: none"> • 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 以「防禦駕駛觀念」為主軸，辦理安全教育訓練實體課程中宣導，共計 30 場次。 2. 交通事故率與前三年平均比例相比，下降 4%，均為輕傷害無失能、死亡事件。



B. 制定各項健康安全風險 4+1 預防計畫

每年優於法規辦理主管及員工之健康檢查，2024 年健康檢查 3,109 人，受檢率 91.2%，健檢補助金額 1,430 萬元。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。亦重視心理健康與壓力管理，與張老師基金會合作，提供員工協助方案 (EAP)

心理諮商服務，2024 年共 203 人次使用，每月提供心靈饗宴文章，辦理紓壓園遊會、心理主題聯播早會影片宣導及部門樂活健診…等，提供多元心理主題活動，引領員工正向紓壓。本公司齊備訂有各項預防計畫：

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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

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

計畫名稱

2024 年執行成效



重複性作業等
促發肌肉骨骼疾病
預防計畫

- 修訂第四版「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 59 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 年間卷比較結果肌肉骨骼不適改善率高達 92.3%(較去年增加 5%)。

友善職場 肌肉骨骼改善_物理治療實例

- 員工自我評估右手腕肌肉骨骼不適分數 NMQ 達 3 分。(基準:關節活動只有正常人的 一半,會影響工作)
- 經護理師評估後「與工作有高相關性」,安排轉介物理治療師徒手治療,並予衛教伸展指導,及提醒工作間務必隨時起身轉換姿勢以降低不適感。
- 後續追蹤:員工表示右手腕肌肉骨骼不適狀況已改善,NMQ 下降 < 3 分。



轉介物理治療師徒手治療



執行職務遭受
不法侵害預防計畫

- 在預防面向，修訂第四版「執行職務遭受不法侵害預防計畫」由職安管理師透過訪談方式與單位主管共同完成職場不法侵害危害辨識及風險評估，自 110 年~113 年完成全公司各單位風險評估，高風險比例以「語言」方面造成侵害比例最高 (35 個單位)，其次為「肢體」傷害 (5 個單位) 及「性騷擾」(5 個單位)；以「處理申訴案件」之語言暴力、心理暴力為不法侵害高風險作業，另外業務人員「招攬」作業，需要陌生拜訪、到客戶家等頻繁接觸，也有受到語言、肢體不法侵害的可能，將依改善風險流程擬定改善措施，如先以調整服務櫃台規格、電話錄音系統、具有錄音音申訴專用會議室、建立安全作業標準程序、加強緊急應變及能力等建議，提供相關單位作為後續規劃參考。
- 在行為建構面向：經總經理簽署宣示「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」公告予全體員工及工作者，每年要求各階層主管進行潛在風險辨識，填寫「職場不法侵害主管自主檢核表」，進行自我檢視是否有涉及不法侵害之管理行為，如對特定員工不平等管理、過輕過重的工作分配、細節上吹毛求疵等，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。
- 職場不法侵害預防及溝通教育訓練，在新進及在職員工安全衛生教育訓練中進行通識教育，對於主管於 2024 年辦理「職場不法侵害預防與溝通教育訓練」、「主管職業安全衛生教育訓練」，共 3 場次共 164 名主管參與，滿意度高達 4.7 分 (總分 5 分)。
- 公開的申訴管道，訂有「執行職務遭受不法侵害申訴及懲戒辦法」第二版，設有調查及審議小組負責相關申訴案件之調查，因應落實相關教育訓練及認知宣導，公開的申訴管道及明訂調查處理程序，促使員工勇於對於遭受不法情事申訴通報，2024 年接獲內部申訴案件共有 5 件，經審議 1 件成立並懲處。



異常工作負荷
促發疾病預防計畫

- 修訂第四版「異常工作負荷促發疾病預防計畫」。
- 主動針對高風險名單 135 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 6 人，安排職業醫學醫師訪談諮詢，並給予健康關懷及提供相關 EAP 小卡、紓壓、衛教資訊，關懷達成率 100%。



中高齡及高齡
健康保護計畫

- 落實執行「中高齡及高齡員工安全衛生保護計畫」。
- 配合計畫共計辦理體適能活動 60 場、講座 8 場、文宣 2 篇 (主題:養成危「肌」意識及早「養肌」、存骨本、顧老本)。特於松金、新板金大樓辦理「自我肌力 UP UP 挑戰賽」之小型樂齡體適能專班，及摩天大樓樂齡體適能。



女性勞工母性
健康保護計畫

- 修訂第五版「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 152 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)，關懷率 100%，並贈予母性三好禮 (好孕禮、寶寶禮、哺育禮)。

目錄
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

- 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

- 共好 6. 實踐永續治理

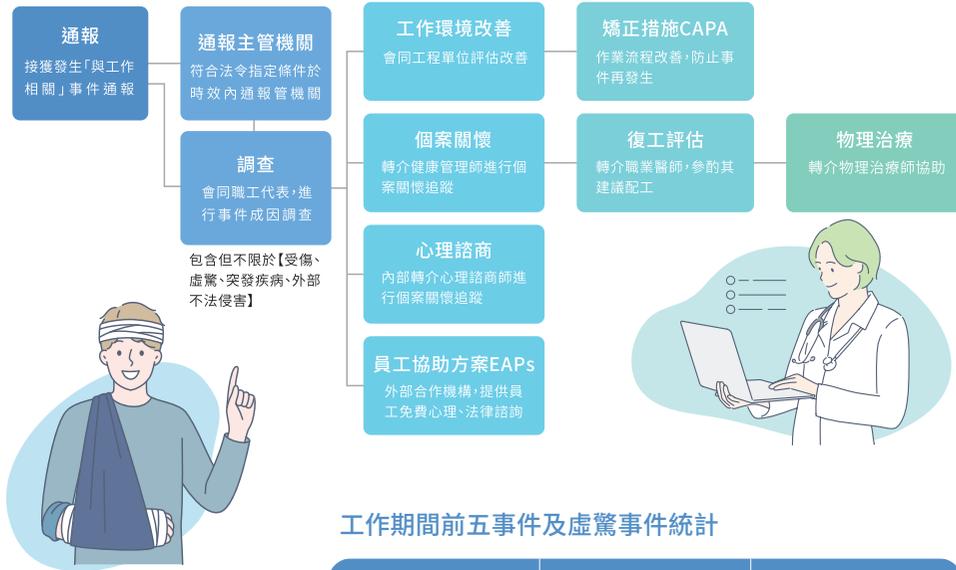
7. 發揮金融永續價值

8. 打造共好社會

附錄

C. 職安事件處理

因應職業安全衛生法第 37 條第二項在指定職業災害發生需掌握通報時效，與資訊單位合作建置便捷的「職安事故通報」系統並訂有相關權責及規範，並長年宣導「無論大小事凡與工作相關的健康安全事件或疑慮均可通報」使發生工作期間事件或承攬商事故、虛驚事件甚至突發疾病均應進行通報，職業安全衛生管理人員配有公務手機可隨時接獲通報資訊即可進行調查處理，並主動轉介健康管理師給予護理衛教關懷、心理諮商師給予心理健康關懷等支援。



工作期間前五事件及虛驚事件統計

事故類型	2023 年 (109 件)	2024 年 (43 件)
交通事故	69%	55%
跌絆倒	19%	25%
外部不法侵害	4%	5%
捲夾危害	0%	2.5%
物品掉落	0%	2.5%
虛驚事件	3%	2.5%

* 不含上、下班通勤

新光人壽 2024 年通報事件均為輕傷害及虛驚事故，無重傷害或死亡之工傷事件，失能傷害頻率 FR(0.18)、失能傷害嚴重率 SR(4.46)，低於所屬產業平均值。

D. 制訂承攬商或供應商職業健康安全管理

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」提供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，2024 年全年度實際合作供應商 (143 家) 及參與議價供應商 (228 家) 均簽署供應商承諾書；共對於 42 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，亦帶動最大承攬商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。

新光人壽對於承攬商之職業安全衛生管理，訂有「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」，要求在勞務承攬採購確認後，應請承攬商填寫入場施工申請交付大樓服務處作人員出入管理，如為洗外牆高處作業等高風險作業則需檢附相關安全衛生證書及相關教育訓練紀錄、健康檢查報告及作業前中檢點表，並辦理協議組織會議；2024 年藉由管理系統內外部稽核確認均落實執行。

於 2024 年增修訂「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」條文，以強化承攬管理：在勞務採購或電器、設備採購均應先確認其在安全衛生法規及本身實際上之需求，並考量可能引起之安全衛生危害及風險，將所需安全衛生規格納入採購需求說明書或契約中；採購單位會以安全衛生績效較佳（曾獲安衛相關獎項、導入相關系統等）、近三年未曾經主管機關公布違反勞動法令、同意簽署供應商承諾書的廠商進行選商。如為裝修類、工程類之承攬作業，總價達新台幣一百萬元以上，安全衛生所需費用則須單獨提列（總價 0.3%~3%），以避免因競價而降低安全衛生標準，並要求專款專用。



5 卓越客戶體驗

| GRI 3-3 |

策略重點

- 促進金融包容性
- 強化保險知識力
- 擴展金融可及性
- 提升客戶體驗感
- 提升業務數位力

承諾

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。



重大主題	2024 年目標	達成狀況	2024 年成果	短期目標 (2025 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
普惠金融	開發至少一項普惠金融商品或服務	✓	<ul style="list-style-type: none"> ● 提供 9 國語言翻譯文件與通譯服務，即時為新住民提供服務 ● 推動財富守門員、金盾守護員、新光 165 全民防詐、白話文運動，強化全民金融素養 	<ul style="list-style-type: none"> ● 推出至少 3 項專屬客群的友善服務 ● 普惠金融商品或服務專案累積至少 1 項 	<ul style="list-style-type: none"> ● 擴展普惠族群，與異業合作提升非財務性支持 ● 持續辦理保險知識及防詐宣導，實體觸及累計 1.2 萬 人次
客戶關係與服務體驗	推動友善金融，並持續維持公平待客評核前段班	✓	<ul style="list-style-type: none"> ● 公平待客原則評核結果為同業排名前 50% 	<ul style="list-style-type: none"> ● 轉動友善金融，並持續維持公平待客評核前段班 	<ul style="list-style-type: none"> ● 推動金融友善服務，公平待客評核維持前段班
	擴增數位客戶與服務，提升客戶滿意度	✓	<ul style="list-style-type: none"> ● 整體淨推薦值 (NPS) 由 89.2% 提升至 91.0% 	<ul style="list-style-type: none"> ● 整體淨推薦值 (NPS) 維持 82% 以上 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年淨推薦值 (NPS) 較前期提升，或 0-6 分批評者比例降低
創新與數位金融	業務通路數位能力提升	✓	<ul style="list-style-type: none"> ● 自有通路 e 投保占比達 93.5% 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自有通路 e 投保占比維持 95% 	<ul style="list-style-type: none"> ● 自有通路 e 投保占比維持 95%
			<ul style="list-style-type: none"> ● 網路會員達 115 萬 	<ul style="list-style-type: none"> ● 網路會員達 123 萬 	<ul style="list-style-type: none"> ● 網路會員達 123 萬

- 目錄
- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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
- 5. 卓越客戶體驗**
- 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. 卓越客戶體驗

5.1 永續保險 | GRI 417-1 |

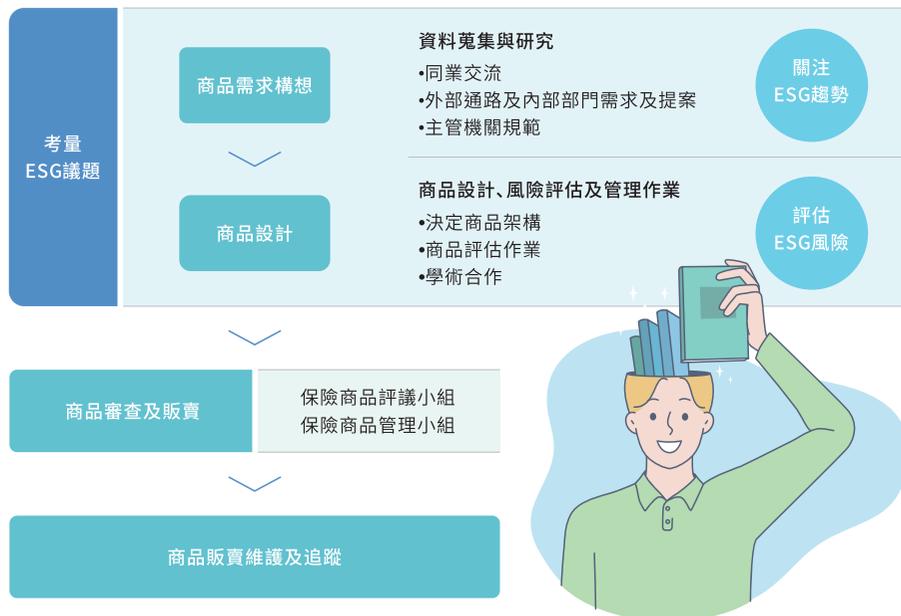
5.1.1 提供安心保障 | GRI 2-27、3-3、417-2、417-3 |

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。我們致力於開發並提供符合國人生涯規劃的保險商品，確保商品設計與服務流程皆合規，並充分保障消費者權益。

1 商品設計

- 持續關注 ESG 趨勢，於商品開發過程中納入 ESG 議題並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

- 商品銷售及宣傳皆符合法令對資訊揭露的要求，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。
- 關於銷售文件之審核及覆核機制，本公司依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」於內部控制制度訂定「保險商品銷售作業」、「廣告與發布新聞作業」；依「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」，明訂各保險商品資訊、廣告、業務招攬等活動時，應真實正確及內容應清晰明確並加註警語等，以保障保戶之權益。針對標榜「綠色」或「永續」之商品或服務，於對外新聞稿露出時檢核相關聲明是否符合「金融機構防漂綠參考指引」所訂之原則進行。
- 訂定「業務招攬處理制度及程序」，確保營業單位及業務同仁從事廣告、業務招攬及營業促銷活動過程時，應提供保戶充分且真實正確之訊息，以維護保戶知的權益。
- 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。
- 2024 年末發生行銷傳播違規案件，我們將持續落實既有的改善方案與覆核機制，嚴格控管招攬品質，確保行銷傳播活動的合法合規，並保持高度的法規遵循標準，不斷提升內部監控與管理水平，為客戶與社會提供更高品質、更可信賴的服務。



目錄
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

- 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

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

- 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

3 核保



- 於內部控制制度訂定「風險控管機制」及「保險商品銷售作業」規範，嚴格管控新契約承保與核保作業流程；另依「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。
- 響應普惠金融政策，不因對特定承保對象或因被保險人為身心障礙者，而在核保有不公平待遇；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。

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。
- 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

新光人壽致力於品牌與產品創新，透過強化企業跨部門間的合作、深入洞悉客戶真實需求，創造符合市場所需的商品。我們相信為客戶創造更多價值的同時，亦為社會和環境帶來正向影響。

呼應趨勢	商品類型	成果
 ESG 投資型商品 落實 ESG 環境永續概念，將環境保護因子結合保險商品及投資標的	「環境永續」商品	推出台灣第一檔投資型保單連結 ESG 境外結構型商品「穩萬利外幣投資連結型年金保險」。此商品結合由法國巴黎銀行保證的綠色債券投資標的，並搭配「植樹計劃」，當新光人壽保戶每投資 1 萬美金，即在印尼蘇門答臘亞齊地區種植 1 棵樹木。募集期間 (4/8~4/30) 共銷售 2,283 件，最終承保金額達 1.03 億澳幣，並種植 6,590 棵樹木，為復育紅樹林盡一份力。(詳細內容請見永續特色專欄)
 健康促進 藉由「健身運動及有效步數」等外溢機制，設計保費折減誘因，鼓勵保戶提升自身健康管理、降低罹病風險	「外溢機制」商品	鼓勵國人自主健康管理，推出數項創新外溢機制商品，透過有效步數、有效運動、健康睡眠等機制設計，讓保險由事後補償進一步延伸為事前預防，協助保戶促進健康。開賣至 2024 年共銷售 160,088 件，新契約保費收入達 42.69 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

新光人壽穩萬利外幣
投資連結型年金保險



結合由法國巴黎銀行保證的綠色債券投資標的，搭配植樹計劃，將環境保護因子結合保險商品及投資標的決策，提供民眾具有社會責任的投資工具選擇。

第 21 屆「國家品牌玉山獎」
最佳產品類



5.2 實現友善金融 | GRI 3-3 |

新光人壽依循《新光金控普惠金融政策》，致力於規劃多元且具包容性的保險友善服務措施，確保各族群皆能享有平等的金融服務。自 2022 年 3 月成立普惠金融整合小組以來，透過每季召開會議，關注友善金融原則推動重點、進行橫向聯繫與檢討，檢視數位金融、保險商品、銷售機制、及關懷專案等措施，確保不同族群的需求獲得妥善滿足；此外，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，以強化普惠金融治理架構。

除了深化金融服務可及性，新光人壽更積極支持國內文化活動的推展，並與文化內容策進院（文策院）簽署 MOU，透過跨界合作推動「ESG for Culture」，以實際行動支持台灣文化產業

的永續發展。我們深信，金融不僅是經濟發展的驅動力，更能透過文化共創促進社會多元共融，打造更具人文關懷的金融生態。

未來，我們將持續升級全通路的友善保險體驗，將公平待客與金融包容視為核心價值，並融入企業文化之中，以回應客戶多元需求，並實踐普惠金融。



代表人：新光人壽黃敏義總經理、文策院蔡嘉駿董事長
共同目標：雙方將攜手合作，致力於推廣文化待客普惠金融與社會公益結合的理念，促進跨文化交流和理解，為社會建構和諧包容的環境，彰顯文化影響力對社會的貢獻和效益。

攜手文策院 以文化共創實踐普惠金融

響應企業促進文化發展納入我國永續發展實踐範疇，新光人壽與文化內容策進院共同簽署《文化待客普惠金融合作意向書》，承諾將遵守 ESG for Culture 原則，從文化內容出發，結合普惠金融與社會公益，促進跨文化交流和理解，建構和諧包容的社會環境。

2023 年透過文策院媒合與心路基金會、零廢時尚 Story Wear 攜手合作「舊衣新生讓光循環」公益專案（詳細專案內容請見 3.2.3.B 推動低碳綠生活），透過創新合作模式，展現新光人壽在推廣普惠金融與社會公益的實際作為，亦驗證金融保險業與文化內容多元合作的發展潛力。

註：ESG for Culture 原則指雙方承諾將環境、社會、公司治理原則融入合作中，確保合作內容符合 ESG for Culture 原則，並遵守本國公司治理評鑑標準。



目錄
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

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

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，我們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	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。
	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」，2024 年小額終老保險共銷售 2,488 件，累計至 2024 年底受理超過 3.2 萬件新契約。
	實支實付	持續銷售「新光人壽新呵護安心住院醫療健康保險附約」及「新光人壽實全實美醫療終身健康保險」。
	退休規劃	為提供國人更多退休規畫選擇，推出多款變額年金保險及終身還本保險，旨在滿足不同族群的財務需求，讓退休生活更安心。
	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。
 經濟弱勢族群	微型保險	<ul style="list-style-type: none"> 提供弱勢民眾基本保障之保險商品，並持續與各縣市政府社會局、公益團體、農會等機構合作，贊助符合微型保險資格之經濟弱勢、身心障礙或特定身分族群者投保，協助獲得更健全的保障。 2024 年全力推動下，產生 1,380.4 萬之商業效益，同時亦使 7.95 萬名民眾受惠、提供超過 203.9 億的保障，並獲金管會頒發「微型保險業務績優獎」、「微型保險身心障礙關懷獎」及「保險組第三名」。
 青年族群	青年族群專屬商品	<ul style="list-style-type: none"> 為青年族群打造「我的好時光保險計畫」，用小保費換取大保障，依生涯階段需求組合最適保險計畫。 「活力系列」商品精選青年族群最需要的五大基本保障，費率較傳統終身醫療險實惠，可輕鬆繳納無負擔，累計承保 17.8 萬件。



如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網 [🔗](#)

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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

5.2.2 擴展金融可及性

新光人壽關注外部環境變化、察覺各族群使用金融服務之痛點，開發並提供便利且友善的金融服務與工具，在 2024 年提供超過 1.2 萬名民眾暖心的友善金融體驗。



身心障礙族群

普惠金融服務

2024 年成果

聽覺障礙

無障礙溝通服務

有感聽障人士臨櫃辦理業務往往需要專人陪同協助，為提供更完善的服務，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。



日常手語生活屋

為同理聽障人士不便利，安排服務據點人員學習手語、打破語言障礙，讓服務溝通順暢無礙，亦提升員工專業技能。

由五大服務處擴增至全國 33 個服務中心櫃檯，自 2021 年 5 月開辦至年底累計撥打 5 通服務。

舉辦 3 場手語教育訓練，合計 320 位服務人員參與。

視覺、肢體障礙

友善環境

服務據點設有無障礙通道、服務鈴、專屬移動式服務鈴、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。



無障礙網站服務

於官網設置「金融友善服務專區」，提升使用者介面的友善性、降低身心障礙者網路應用問題；優化智能客服「嚕瓜」服務介面，協助使用者順利瀏覽、輕鬆掌握資訊。



服務流程視障優化

與淡江大學視障資源中心合作進行視障族群升級，以視障使用者視角，檢視現行服務流程，並建置視障臨櫃服務 SOP，以貼近使用者改善方案調整優化現行服務流程。

會員專區網站圖形驗證碼

將圖形驗證碼顏色改為深色灰階並調淡背後雜訊，使視力不佳者甚至全色盲者可看清及辨識；驗證碼及撥按鈕皆搭配語音導讀，提供視障者友善的操作引導，提升視障者的操作流暢度。

新壽 APP 視障友善優化

為圖片、按鈕及連結添加完整的替代文字，讓螢幕報讀軟體可準確辨識；確保彈出式視窗與選單設計符合操作邏輯，並重新編排報讀順序；同時，更將 iOS 系統和 Android 系統與螢幕報讀功能整合，以提升視障者的服務體驗與感受。

貼近視障者需求之理賠機制

為打造貼近視障者需求的理賠申請機制，將理賠申請表單、理賠審核通知書及會員專區線上理賠申請結合導讀功能，協助視障者自主完成理賠申請作業、同步提升整體理賠服務品質。

5 大客戶服務據點（台北、新北、台中、台南及高雄）配置專屬移動式服務鈴、完成 6 處營業據點友善環境工程。

「金融友善服務專區」及智能客服「嚕瓜」皆取得國家通訊傳播委員會「無障礙網頁 AA 標章」認證。

舉開北、中、南三場推廣活動，邀請 39 名參與視障者進行服務體驗，並提供 12 名視障者提供保單健診專人服務。



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

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

普惠金融服務

2024 年成果

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 209 件，借款金額達 1,553 萬元。

中高齡長者

• **家族聯絡網**

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，保險公司亦可透過本服務，轉而通知或連繫家族聯絡人，以守護高齡者經濟安全。



全年共有 179 名保戶申請親自至櫃檯辦理，開辦至今累計 255 名保戶辦理。

• **阻詐互聯網**

客戶資訊系統 (CIS 系統) 運用內部大數據，於客戶資訊系統內建關懷探知標籤 (CISPT)，讓櫃台人員及 0800 客服人員可同步在第一時間探知客戶可能遭遇的障礙、留意高風險客戶，及時提供關懷指引與服務。

打造阻詐互聯網，成功攔阻詐騙 7 件、累計金額近 900 萬元，盡心守護保戶財產安全。

• **樂齡服務專線**

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...等)，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。

全年服務 2,757 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，讓使用者只需簡單輸入資料後，運用合理計算規則，即可產製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、近期新聞報導等資訊，協助未來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。

產製超過 8,300 份生涯規劃報告。

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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



新住民 /
原住民 /
外籍人士

普惠金融服務

2024 年成果

• 多國語言翻譯文件

為強化與新住民溝通、消弭資訊落差，與新住民家庭成長協會合作，將「保戶重要權益」及「理賠申請書」翻譯為多國語言，協助新住民保戶以熟悉的母語了解自身保險權益及理賠服務。



• 新住民及原住民族語通譯服務

新住民於保單諮詢、契約變更、理賠申請等需求時，常面臨語言不通的困擾，為跨越其障礙，我們與「台灣新住民家庭成長協會」合作，推出多國語言通譯服務，透過協會多國通譯員的親身口譯，讓新住民客戶能夠以自己的母語溝通，充分了解自身相關權益，從而減少語言溝通的資訊落差。此外，亦於全台服務中心配置多國語言翻譯機，協助第一線服務人員及時為新住民客戶提供協助。



• 新住民子女多元輔導服務

協助回台的新住民子女中文學習支持，提供新板金場域作為課後輔導場所，並安排專業課輔志工根據需求調整教學內容，幫助這些孩子更好地適應學校和社會環境。



提供越南文、緬甸文、印尼文、韓文、泰文、菲律賓文、馬來文、日文及英文等九國語言文件，其中保戶重要權益上架於防詐網頁，共 440 人次下載。



提供 9 國通譯語言，協助 2 位客戶進行越南語及英語的通譯服務；於全國 32 處服務中心均設置多國語言翻譯機提供即時服務。

自開辦以來，維持每週兩次（除寒暑假暫停），共協助 12 位新住民子女多元輔導服務，其中包含來自越南 7 位、菲律賓 3 位、泰國 1 位、印尼 1 位等新住民子女。



5.2.3 強化金融素養

新光人壽為促進社會金融素養，對內加強員工訓練，宣導防詐騙的重要性與相關技巧；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

趣味桌遊課程、專業財經課程、座談會等多元形式與管道，提升大眾金融、保險、防詐等意識。2024 年共辦理場 789 場、累積超過 146 萬人次，持續發揮核心職能、推廣普惠金融。

金融素養專案

2024 年成果



業務同仁

• 數位尖兵全台宣導

由數位服務發展部專責人員組成數位尖兵，於全台單位巡迴時向業務同仁宣導科技防詐知識，藉由早會時間傳授詐騙相關法規、協助客戶識詐等概念與技巧。有鑑於釣魚簡訊詐騙盛行，加強宣導商用簡碼「68288」，並進一步由業務員向保戶宣導如何辨識，降低詐騙風險、避免財損。

• 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。

• 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、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。

• 金盾守護員

因應民法成年下修成年齡至 18 歲，再次與彤鳥社會企業設計「金盾守護員」桌遊課程，適合高中(職)以上年齡層參加，透過遊戲式教學，運用「保險事件卡」融入真實詐騙情節，並透過角色和擲骰子互動，讓學生在遊戲中學習風險管理，進而增進自我的保險觀念，強化自身的金融韌性。

全年度辦理 595 場、共計 19,862 人次，持續提醒及推廣以提升業務同仁防詐騙意識。



開辦至今共與 18 所學校合作。全年辦理 154 場財經素養課程、教育時數達 337 小時，受惠人次達 6,573 人，課後滿意度調查 4.3 分 (5 分滿分)。



累計辦理 17 場次財富守門員課程，受惠人次 586 人。其中 3 場插旗離島的澎湖縣政府社會處一同攜手合作，向新住民及弱勢家庭推廣財富守門員桌遊課程。



桌遊布教具取得經濟部智慧財產局設計專利權。累計辦理 10 場次金盾守護員課程，受惠人數 348 人。



目錄
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

- 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

目錄

- 董事長與總經理的話
- 永續重點績效
- 永續榮耀與肯定
- 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

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



社會大眾



新住民



高齡長者

金融素養專案

• 新光 165 全民防詐

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。
識詐：透過多元管道辦理線上防詐互動活動及線下座談會，帶動防詐意識。
阻詐：違失態樣管控要點及管控機制盤點，並制定櫃台同仁阻詐流程納入教育訓練教材。
打詐：定期查核業務員確保保戶權益，主動發送提醒保戶重要權益以保持警覺。

• 白話文運動

與彤鳥社會企業合作設計，將新光人壽嘻瓜與小玉化身為漫畫主角，以淺顯易懂的語句向不同族群傳達正確的保險觀念，除了用可愛親民的漫畫以外，也盡量將艱澀的保險觀念用淺顯易懂的方式傳遞給民眾。
提供多元閱讀的模式資訊，除了漫畫以外，也提供視障者閱讀的文字，讓視障者也可以了解漫畫的內容。



• 新住民金融友善暨數位知識宣導座談會

因應數位金融時代的發展，為防止新住民保戶對數位繳費工具熟悉程度存在落差，面臨被詐騙風險，透過舉辦座談會，介紹保單上常見的名詞與概念及宣導數位工具便利性。

• 高齡反詐騙宣導

台灣 2026 年將進入超高齡社會，同時詐騙案與財損數逐年攀升，其中又以高齡長者被詐騙的情況增長快速。有鑑於此，特別將字體放大並以簡單易懂為設計原則，說明近年高齡者常見受詐騙手法及自保方法，以電子郵件發送反詐騙宣導通知及家族聯絡網資訊，請高齡者與家人共同留意，小心求證。

2024 年成果

- 年度業務品質查核共發查 73 案，訪查 1,631 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，以提升客戶識詐能力，總開封達 8 萬人次。
- 新光人壽專屬防詐網頁全年共 4,991 人次瀏覽
- 防詐網頁提供多國語言重要權益，達 440 人次下載
- 辦理 3 場阻詐關懷流程宣導教育訓練，共 320 人參與
- 辦理識詐宣導 7 場，逾 400 人參與
- 客戶關懷語音權益提醒達 70 萬人次
- 保戶重要權益發送通知達 57 萬人次



針對不同屬性客戶包含高齡者、青少年、孩童、新住民等四類，推出 12 篇四格漫畫，2024 年各季主題如下：

- 第一季：高齡者常見的詐騙態樣與金融剝削樣態提醒。
- 第二季：青年常見的保險疑惑與詐騙樣態。
- 第三季：國小的保險知識與應該習得的反詐資訊。
- 第四季：強化新住民的保險認知與透過通譯服務避免遇到詐騙情節。

全年共辦理 3 場，提供 45 位新住民保戶實用的金融知識宣導，對保險能有更完整的基礎認知。



共發送 83,655 人次。



目錄
董事長與總經理的話
永續重點績效
永續榮耀與肯定
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

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

5.3 公平待客與客戶體驗 | GRI 3-3 |

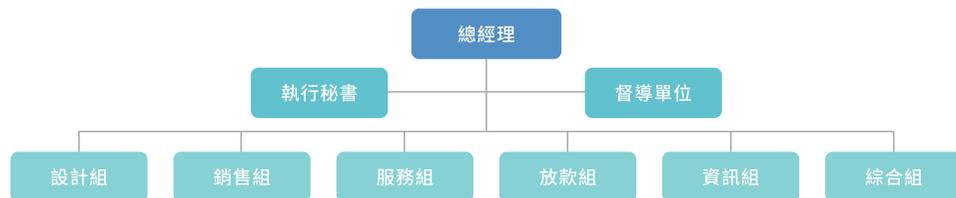
新光人壽秉持「友善服務」、「誠信經營」及「金融服務業公平待客原則」之精神，將其作為全體共同遵循之核心價值與行為準則，建立以「公平待客」為核心之企業文化，藉以提升金融服務可及性、使用性、維持服務品質以及強化基礎金融服務和保護消費者權益。我們透過持續推動公平待客、落實普惠金融並實現社會共好；宣導金融保險常識，使消費者瞭解保險的重要性；並對高齡者及身心障礙者保戶主動提供更多實體或數位之關懷措施，落實公平待客精神，致力成為最受保戶信賴的壽險領導品牌。

5.3.1 落實公平待客

A. 公平待客委員會

新光人壽自 2016 年即訂定「公平待客原則政策」與「公平待客原則策略」，並於 2019 年授權總經理成立「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，並將成果定期提報審計委員會、董事會核備，形塑由上而下之公平待客原則企業文化，保障保戶權益。2024 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。

公平待客委員會組織圖



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、CRPD 身心障礙者權益保障等訓練課程，提升同仁遵法意識，2024 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，2024 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」、「金融消費者保護的法制設計與實際運作」、「保單價值強制執行問題研析」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並依循「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、防詐、申訴處理等納入評估事項，並推動多項具體作為，2024 年推動多項措施及獲獎成果如下：

重點	面向	措施
擴大金融平權範疇： 保障金融脆弱族群 公平享有服務與資源	金融脆弱族群	• 設立保單強制執行關懷專區，主動關懷保險契約遭強制執行之保戶
	新住民	• 推出多國語言版本保險文件，提升理賠與銷售服務可及性
	原住民	• 關懷深入生活場域，於原住民族豐年音樂節推廣微型保險
	年輕族群	• 開發「金盾守護員」、「財富守門員」桌遊課程，知識教育融合遊戲互動走進高教校園
	失智者	• 獨董領銜失智友善天使講座，增進同仁對失智症理解與照護知能
	受刑人	• 前進圖園宣導防詐知識，奠基收容人正確金融觀念
	高齡族群	• 推出樂齡保障新選擇「醫材寶」，特定醫材給付守護銀髮族健康
防制詐騙之措施 及其成效	外部協力	• 新光 165 全民防詐網整合防制詐騙資訊，全方位提升識詐能力 • 官方 OTP 簡訊專屬簡碼「68288」，降低客戶遭釣魚簡訊詐騙風險
	內部協力	• 建立跨部門阻詐機制，CIS 系統標示「易受詐騙」客群強化金融安全 • 0800 進線時新增預錄客服關懷語音宣告，提示防詐警語
申訴處理機制 之健全性	制度面	• 保險業首家引用全面性風險評估方法論，通盤檢討申訴案件提報改善建議 • 新增《業務品質合規促進評鑑辦法》，鼓勵單位提出優化行政作業舉措，降低申訴案件
	執行面	• 樂齡服務升級：客服申訴專線優先進線、台語關懷服務，客戶滿意度高達 96% • 客服櫃台通過神秘客查核，申訴品質管理系統年年通過 ISO 10002 國際標準驗證

2024 年度殊榮

獲金管會「公平待客原則評核」排名 26%~50% 之業者。



目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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

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，2024 年整體淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 為 91.0%、客戶理賠滿意度為 89.6%，顯示客戶對服務的高度肯定與支持。

為提升客戶服務品質，新光人壽通過「bsi. 英國標準協會」嚴格檢驗，取得「RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神祕客及「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）

A. 重大災難服務

服務	說明	成果
全球海外緊急救助服務	<ul style="list-style-type: none"> 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 2024 年，累計提供 109 件服務案件，總共花費 4,290 萬元。
緊急災害事故關懷服務	<ul style="list-style-type: none"> 「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。 	2024 年發生東部海域地震、凱米颱風、屏東安泰醫院大火等重大事件共啟動 3 次緊急應變機制。

B. 及時客戶服務支援

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。2024 年共服務近 44 萬通的來電，其中抽樣 5.1 萬筆調查人數之服務滿意度為 95.4%，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 90.4%，服務品質備受客戶肯定。



0800 客戶服務專線	2022	2023	2024
服務滿意度	95.8%	94.3%	95.4%
淨推薦值NPS	81.6%	89.4%	90.4%

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。

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

- 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

C. 完善回應保戶意見 | GRI 2-25、2-26 |

面對保戶申訴問題，新光人壽設有申訴處理流程及多元申訴管道，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。對內，我們持續強化員工職能、推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，達成降低外部申訴件之目標。透過事前預防、制度建立，即時迅速之客訴處理，深化客服人員對金融消費者保護的認知及相關法規的遵循觀念，並持續取得「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」服務標準驗證，有效控管案件並提升服務品質。

- 申訴管道**
- 免費申訴專線 0800-031-115
 - 金融友善諮詢服務暨申訴專線 07-2389009
 - 官網保戶心聲 [↗](#)



● **申訴處理流程：**

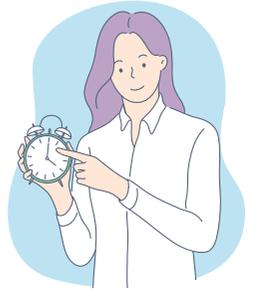
1. 案件受理：各申訴單位接獲申訴案件，即派專人處理。
2. 處理時間：本公司受理申訴案件之日起算 30 日內為適當之處理，倘必須展延處理時間，將以電話或書面通知申訴人。
3. 處理結果：本公司將以專函或其他方式通知申訴人。



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	2022		2023		2024	
	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	0.032	0.031	0.028	0.03	0.035	0.029
平均處理天數	1.02		1.13		1.06	

資料來源：財團法人金融消費評議中心（公布頻率為每年一次）



5.4 數位創新服務 | GRI 3-3、203-2 |

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「打造卓越服務、深化數位價值、發展金融創新」作為數位創新策略，透過科技賦能，增加服務可及性、應用性並降低互動門檻，提升服務體驗流暢感與流程的自動化。相關專案之開發進度與執行績效經由關鍵績效檢視會議、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，2024 年取得 2 件數位金融相關專利，累積 38 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，提供全通路的輕旅程服務架構，並將 ESG 精神實踐於產品開發、營運流程、人才發展、永續貢獻四大指標中。



新光人壽數位服務成果

策略一 打造卓越服務

方案與內容	2024 年成果
<p>▶ APP 視障友善優化</p> <ul style="list-style-type: none"> 為圖片、按鈕及連結添加完整的替代文字，便於螢幕報讀軟體準確辨識，並支援 iOS 系統的 VoiceOver 功能和 Android 系統的 TalkBack 功能 重新編排報讀順序，確保彈出式視窗與選單設計符合操作邏輯 	<ul style="list-style-type: none"> 提供視障者友善的操作引導，提升視障者的操作流暢度
<p>▶ 智能客服掌握客戶數位軌跡</p> <ul style="list-style-type: none"> 「智能客服中心」電話客服 「智能客服中心」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 	<ul style="list-style-type: none"> 電話簡易變更服務：服務 8.8 萬人次 智慧提醒服務：服務 0.7 萬人次 智能客服 2.0 服務：145.2 萬人次
<p>▶ APP 導入 NFC 感應讀卡</p> <ul style="list-style-type: none"> 無須再透過讀卡機，可直接使用手機感應晶片金融卡進行身分驗證 	<p>降低會員升級操作門檻，提高便利性</p> 
<p>▶ 電子化自行繳費平台</p> <ul style="list-style-type: none"> 線上線下整合，提供便利的「一站式」數位體驗 於 mail/ 簡訊 +LINE 官方帳號收到電子化繳費通知即可登入平台選擇繳費方式完成繳費 	<p>電子化自行繳費通知推動：全年約開通 2.9 萬件</p> 

策略二 深化數位價值

方案與內容	2024 年成果
<p>▶ 行動 APP 創新互動服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 「行動商務 APP」業務數位輔銷工具，提供行動 e 拜訪、e 投保、e 給付、e 契變及 e 理賠等服務 「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 	 <ul style="list-style-type: none"> 行動商務 APP 新增 e 補辦數位服務 新光人壽 APP 累積 75.8 萬下載次數
<p>▶ FIDO 身分驗證服務</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>FIDO 服務使用次數超過 62 萬次</p> 
<p>▶ 會員專區優化客戶體驗</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 會員人數：累計達 115 萬人 當年度交易量：達 80.8 萬件

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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

目錄

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

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

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

策略三 發展金融創新

方案與內容	2024 年成果
<p>▶ AI 商品助理</p> <ul style="list-style-type: none"> 為幫助業務員賦能、強化實戰力，於 2024 年推出業界首創「AI 超能夥伴·商品助理」，將生成式 AI 與 RAG 技術完美融合，精確解析保單條款，解決業務員以往消化商品條款平均需花費 15 分鐘以上的痛點，減少業務員現在僅需透過自然語言互動，即可立即查詢商品資訊。讓業務員能隨時隨地第一時間與客戶說明，進而達到「業務有信心、客戶也信任」的境界 	<ul style="list-style-type: none"> 預計每年節省業務員時間轉化薪資量化效益近千萬 業務員使用推薦度：8.3 分（滿分 10 分） 獲得智財局新型專利「智慧問答系統」
<p>▶ 智能保單健診</p> <ul style="list-style-type: none"> 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，並透過保障燈號標示，快速揭露保障缺口 	<p>服務客戶數約 110 萬；產製規劃書約 110 萬份</p>
<p>▶ 智能保單健診</p> <ul style="list-style-type: none"> 為了讓建議書系統有效協助業務拓展，成為業務員創造新契約重要工具之一，2023 年 11 月 1 日正式上線投資型建議書後，2024 年 12 月 25 日傳統型建議書也全新改版上線，除嶄新操作介面之外，亦提供跨載具服務，讓業務員不論使用手機或平板及 PC 電腦，都能順暢完成建議書規劃 	<p>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</p>
<p>▶ 理賠風險篩選系統</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 32.2% 快速理賠進階風險分析系統 (1) 正常件平均經辦天數 1.4 天 (2) 人均月審核件數 401 件
<p>▶ E 任務整合大平台</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>持續推出維護客戶權益服務名單，其中「受益人變更率」從 2023 年甫上線 7.2%，2024 年提升至 15.7%，保障客戶權益</p>

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。

專利成果	「友善關懷標示客戶服務輔助系統」獲智財局新型專利	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，協助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。
	「智慧問答系統」獲得智財局新型專利	將生成式 AI 與 RAG 技術融合，精確解析保單條款，僅需透過自然語言互動，即可立即查詢商品資訊，即問即答並梳理要點。

數位創新肯定

- IIA 國際創新獎「服務與解決方案類」
- 2024 保險卓越評比「卓越數位金融獎」
- 2024 APEA 亞太傑出企業「卓越企業管理獎 (Corporate Excellence Award)」
- 新光金控數位之星競賽獎「部門轉型入圍獎」

