

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 4. 孕育多元人才

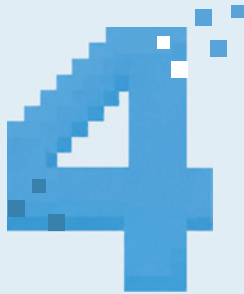
5. 卓越客戶體驗

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



孕育多元人才

| GRI 3-3 |

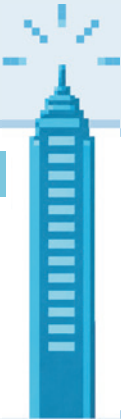


策略重點

- 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	2025 年目標	達成狀況	2025 年成果	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
人才吸引與留任	績優人才留任率維持 90% 以上	✓	績優人才留任率 96.5%	績優人才留任率 85% 以上	定期關注績優人才留任意向 績優人才留任率維持 85% 以上
	員工敬業度調查達 70%	✓	2025 年敬業度調查結果為 73%，涵蓋率達 84%	員工敬業度調查結果達 70%	員工敬業度調查結果達 75%
	員工訓練時數內勤員工達 80 小時；外勤員工達 100 小時	✓	員工訓練時數內勤員工達 87 小時、外勤員工達 151 小時	員工訓練時數內勤達 85 小時；外勤達 100 小時	員工每人平均受訓時數達 85 小時
	培育永續人才	✓	永續課程完訓率 100%	永續證照持證張數達 100 張、辦理永續人才相關訓練，協助永續金融評鑑提升	持續培育永續人才
	高階女性主管占比達 27%	✗	高階女性主管占比達 26.2% ^註	高階女性主管占比達 27%	高階女性主管占比達 30%
	專業職固定薪酬性別比達 89%	✓	專業職固定薪酬性別比 89%	專業職固定薪酬性別比達 89%	提升男女薪酬比

註：係因年底一位高階女性主管申請退休。



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；2025 年正式員工總數為 11,437 人（不含非正式人員之展業人員），內勤員工人數為 2,503 人、外勤員工人數為 8,934 人，男性佔 28%、女性佔 72%；男性主管職佔 46%，女性主管職佔 54%。

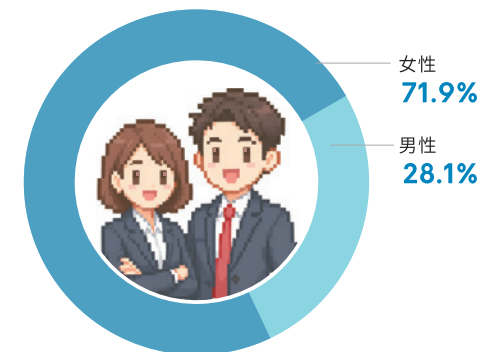


2025 年員工結構

單位：人數

正式員工	人數
內勤	2,503
外勤	8,934
總數	11,437

正式員工	人數	占比
● 女性	8,218	71.9%
● 男性	3,219	28.1%



類別		內勤員工			外勤員工			總計
		台灣地區	海外地區	小計	台灣地區	海外地區	小計	
男性	正式員工	907	5	912	2,307	-	2,307	3,219
	非正式員工	22	-	22	894	-	894	916
	小計	929	5	934	3,201	-	3,201	4,135
女性	正式員工	1591	-	1,591	6,627	-	6,627	8,218
	非正式員工	31	-	31	3,379	-	3,379	3,410
	小計	1,622	-	1,622	10,006	-	10,006	11,628
合計	正式員工	2,498	5	2,503	8,934	-	8,934	11,437
	非正式員工	53	-	53	4,273	-	4,273	4,326
	小計	2,551	5	2,556	13,207	-	13,207	15,763

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

編輯原則

董事長與總經理的話

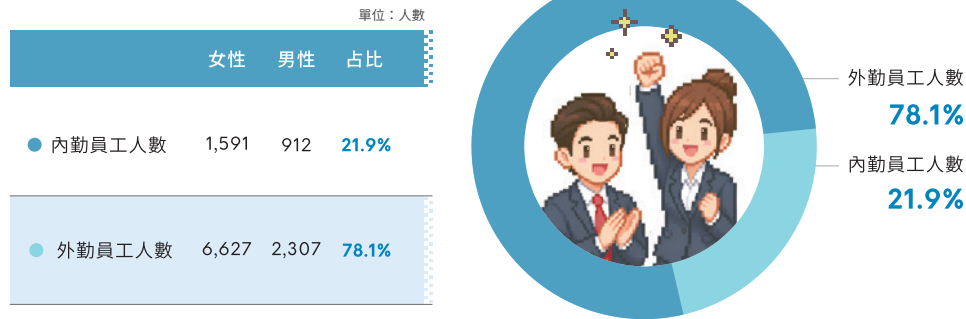
永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
- ➡ 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

2025 年正式員工僱用狀況



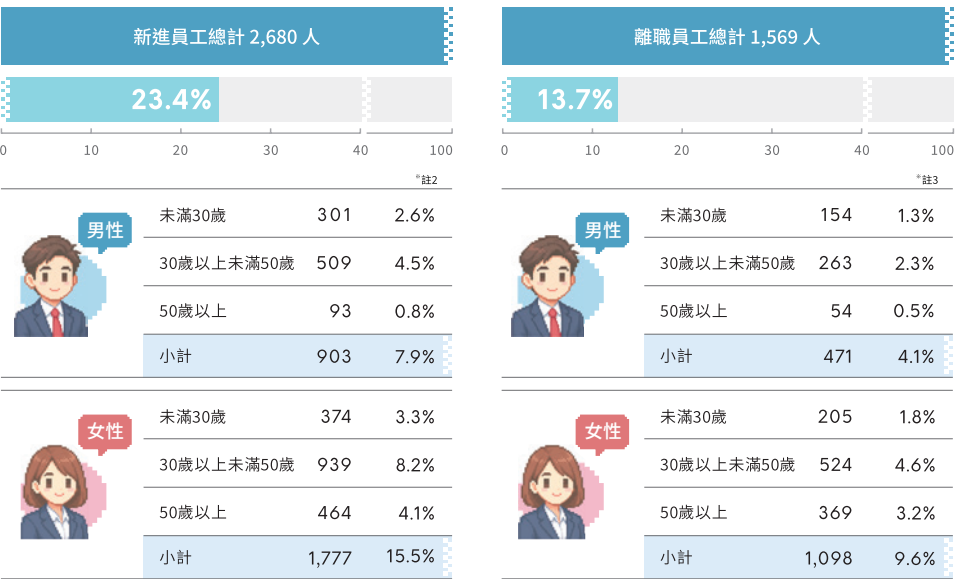
性別	階級	內勤員工	外勤員工	小計	職級比例 ^{*註2}
男性	高階主管	48	-	48	0.4%
	中階主管	136	-	136	1.2%
	基層主管	68	440	508	4.4%
	一般員工	660	1,867	2,527	22.1%
女性	高階主管	17	-	17	0.1%
	中階主管	80	-	80	0.7%
	基層主管	37	692	729	6.4%
	一般員工	1,457	5,935	7,392	64.6%

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）。

性別	年齡	內勤員工	外勤員工	小計	年齡層比例 ^{*註}
男性	未滿 30 歲	133	474	607	5.3%
	30 歲以上未滿 50 歲	513	1,499	2,012	17.6%
	50 歲以上	266	334	600	5.2%
	小計	912	2,307	3,219	28.1%
女性	未滿 30 歲	225	609	834	7.3%
	30 歲以上未滿 50 歲	987	2,716	3,703	32.4%
	50 歲以上	379	3,302	3,681	32.2%
	小計	1,591	6,627	8,218	71.9%

註：各年齡層比例（%）=（各年齡層正式員工人數 / 全體正式員工總人數）。

2025 年正式員工新進及離職統計



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：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：正式員工離職率（%）=（正式員工離職人數 / 全體正式員工總人數）。

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；2025 年共進用 171 名身心障礙員工。
- 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；2025 年共補助 19 人，補助金合計 11.4 萬元。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活

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

多元化雇用統計

族群		2022年	2023年	2024年	2025年
原住民族員工	人數	165	153	216	219
	佔總正式員工比例	1.7%	1.7%	2.2%	1.9%
身心障礙員工	人數	125	125	140	171
	佔總正式員工比例	1.30%	1.35%	1.40%	1.5%

註：依《身心障礙者權益保障法》民營事業機構進用具有就業能力之身心障礙者人數，不得低於員工總人數 1%，且不得少於一人。

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，2025 年考核績優人員共 934 人，其中男性 349 人，女性 585 人，女性佔比 62.6%，反應出新光人壽對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。



2025 年新光人壽女性主管統計表

	人數	比例
高階主管	17	26.2%
中階主管	80	37.0%
基層主管	37	35.2%
業務單位主管	692	61.1%

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，2025 年執行業務招募計畫如下：



- 新人菁英計畫：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。
- 榮光計畫：針對持有退輔會開立之推介就業介紹卡之退除役官兵積極招募，提供培育與定著獎，以發展多元業務人才市場。
- 新賓計畫 + 募光計畫：為吸引年輕世代加入，針對業務部室舉辦大型招募活動或主題講座提供相關經費，擴大招募動能。
- 校園實習生招募辦法：搭配業務通路與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。
- 營業制光點計畫主管培育專案：招募具有企圖心之業務人員，培育一年內在業務領域紮根且向上發展。
- 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。



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。2025 與國內大專院所進行產學實習，共計 164 位來自 53 間學校、82 個科系的學生，至 25 個業務單位參與計畫，投入經費約 192 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，以豐富的課程和饒有趣味的活動，分享知識及經驗，協助學生了解自我、規劃前程。2025 年實習計畫投入約 575 萬元，共招收 13 名暑期實習生、32 名產學合作實習生、15 名資訊類實習生，其中 8 名資訊類實習生於畢業後於新光人壽任職。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

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。2025 年績優人才留任率達 96.5%^註。

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。

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



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 334 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。2025 年共有超過 2,577 位同仁達成學習假目標，平台總學習時數達 105,616 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，2025 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 10,382 小時。



數位轉型與 AI 應用

- **辦理數位金融講座**：年度一共舉辦 7 次「AI 應用初階班」，影響近 400 位同仁了解市面上各種主流 AI 工具、多模態 AI 工具的接觸與使用，以鋪墊後續導入 AI 工具。亦舉辦 4 場「AI 應用中階班」，近 150 位同仁參與，藉由 Excel、Canva 等與 AI 協作，提升同仁工作效率，有近 1/3 學員可以有效節省行政事務時間。
- **定期派訓芬恩特 (Fin&Tech) 創新聚落**：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 84 堂累計 118 人，總受訓時數 1,031 小時，較去年 67 人、645 小時有近 7 成增長。
- **持續數位學習課程**：本年度持續與「安永諮詢」共同辦理一系列合作案，並舉辦 5 堂可信賴人工智慧實務課程，共累計逾 1,200 人修畢，累計達 3,600 小時。藉由線上學習平台「hahow for business」規劃辦理一系列 AI 學習專區，共計 1,355 人參與，累計達 9,654 小時。透過金控自製 AI 影片，全員參與學習，課程共累計近 2,498 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。
- **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**：融合實務銷售流程與數位工具，從客戶管理、關係培養，到保單規劃、成交及後續服務，讓業務與服務無縫交融。2025 年持續推動業務員數位學習，盤點既有數位工具教材，於訓練發展系統設置「i 學習 | 數位學習專區」供同仁學習，並設計「職等評量數位課程」評估學習成效，全年通過人數逐季成長；未來將加強推廣，促進數位工具應用，提升整體業務效能。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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



領導力發展與接班人計畫

- **國內外派訓**：2025 年共 2,556 人次，按業務屬性進行自主專業課程進修，其中國外派訓共 76 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。



蘇黎世海外研習

- **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。
- **接軌國際金融發展**：2025 年員工培訓經費達 147 萬元。使用外語學習平台 goFLUENT：內容包含 19 種語言的線上課程與真人對話課程。



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 2025 年學習地圖開辦 723 班，總完訓人次 15,186 人。

■ 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 2025 年止，內勤人員合計培訓 711 人次，晉升 294 人，晉升率 41.3%；外勤人員合計培訓 518 人，晉升 233 人，晉升率 45%，另 2025 年整合龍耀計畫與領導梯隊為榮耀梯隊，於晉升前培育業務主管管理職能，共培育 40 位儲備處經理、79 位儲備區經理，晉升 2 位區總監、2 位處經理、17 位區經理。
- 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 57 人，晉升率 31%。

■ 證照獎勵：

- 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。
- 2025 年共撥發 879.6 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

E 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，2025 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，2025 年永續相關訓練為 11,483 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。

本公司致力積極推廣永續行動，自 2012 年即成立永續專責單位，該單位人員除取得企業永續管理師、永續金融管理師等相關永續證照外，截至 2025 年底全員 100% 取得永續金融證照（基礎能力），亦有半數同仁通過永續金融證照（進階能力）。

■ 永續培育計畫，證照獎勵機制

1. 培育對象：涵蓋董監事、高階主管及一般員工，全面提升永續相關知識與能力。
2. 課程規劃：(1) 永續必修課程：共計三小時，確保同仁具備基本永續素養。
(2) 永續證照課程：提供課程補助，並鼓勵同仁參加相關考試。
3. 補助措施：(1) 考試補助：針對永續證照考試，提供報名費用補助。
(2) 其他相關費用依規定核銷。
4. 預算編列：已依人數及課程規劃完成年度預算配置，確保計畫順利推動。

2025 年永續金融證照通過人數及比例

單位：人數

永續金融證照	取得人數	正職員工人數	比率 (%)
基礎及進階能力合計	61	11,437	0.5%

永續金融證照	永續專責單位之業務人員 與主管取得人數	永續專責單位之業務人員 與主管總計人數	比率 (%)
基礎能力	6	6	100%
進階能力	3	6	50%

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。

2025 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	971	-	971	20
		中階	2,304	-	2,304	17
		基層	18,208	51,857	70,065	138
		小計	21,484	51,857	73,341	106
	一般職	74,749	279,300	354,049	140	
 女性	管理職	高階	200	-	200	12
		中階	1,453	-	1,453	18
		基層	11,248	76,408	87,656	120
		小計	12,902	76,408	89,310	108
	一般職	113,300	925,049	1,038,349	140	
合 計		222,435	1,332,614	1,555,049	136	

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

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

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	373,892	-	373,892	48
		中階	886,959	-	886,959	136
		基層	7,009,367	2,155,891	9,165,258	508
		小計	8,270,218	2,155,891	10,426,109	692
	一般職	28,775,051	1,532,191	30,307,242	2,527	
 女性	管理職	高階	77,041	-	77,041	17
		中階	559,471	-	559,471	80
		基層	4,330,084	2,146,787	6,476,871	729
		小計	4,966,596	2,146,787	7,113,383	826
	一般職	43,615,481	4,545,979	48,161,460	7,392	
合 計		85,627,346	10,380,848	96,008,194	11,437	

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。



B. 永續專業人才培訓與投入

新光人壽致力培植並養成多元專業人才，積極投入資源辦理永續專業培訓與教育訓練，2025 年約 30.4 萬人次參訓，永續相關訓練約 24.5 萬小時，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。



單位：元

永續訓練相關課程	教育訓練預算
董事研修課程 (含永續、誠信經營、性別平等)	100,000
ESG 及 CSR 講座	460,000
永續相關證照培訓	185,000
職業安全	1,032,000
普惠金融	1,115,000
DEI、性別平等	440,000
公平待客	300,000
員工關係	2,900,000
ESG 核保及投資	700,000
內稽內控、法令遵循	2,496,870
資訊安全	2,950,000
總計	12,678,870

註：上表之永續訓練相關課程，年度訓練費預算為 12,678,870 元，佔總訓練費預算 11.0%；其中 ESG 核保與投資之培訓預算佔總訓練費預算為 0.6%。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活

➡ 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

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%），2025 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，2025 年內部輪調率 93.3%。

單位：人數

異動方式	說明	2025 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。	478
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。	512
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，2025 年已申請退休之人員，辦理退休回聘人數為 27 人。

另響應政府推動中高齡及高齡者就業促進法，專案鼓勵年滿六十五歲退休人員，辦理一年一聘定期契約回聘業務員，截至 2025 年止共計 412 人簽立定期契約，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	2025 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。	辦理職場不法侵害暨性騷擾防治宣導課程，訓練時數 3.2 小時。
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

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

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	2025 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	• 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。	• 員工申訴（含諮詢、轉業管單位協助理）共 0 件。 • 4 件勞資爭議。
員工意見調查 及員工座談會	• 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。	• 2025 年完成年度員工意見調查，調查結果為 73%，涵蓋率達 84%。
員工有話大聲說 不設限意見信箱	• 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 ✉	• 共有 0 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	• 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」，對於涉及不同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 ✉	• 共受理 5 件申訴案並調查，其中 2 件成立並懲處公告。 • 對經調查屬實之案件，除依規定予以懲處外，職場不法侵害處理小組將強化管理階層之衝突協調職能，以落實管理並防範事件再次發生，持續辦理相關部門之「職場不法侵害案例類型及溝通技巧」課程。2025 年結案 3 件、2026 年初結案 2 件。 • 因應勞動部新修訂「執行職務遭受不法侵害預防指引」，依實際運作狀況，採滾動式檢視並依時令適時修正。

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
2025 年度無違反相關勞動法令			
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

單位：元



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

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

新光人壽整體獎酬策略，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，將業務制度調整為薪酬與業績同步，透過各項獎金設計，高產能對應高報酬，激勵同仁持續追求卓越成長；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。

獎酬福利措施

獎酬類別／說明	2025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：23人次 核發個人獎金：14.1萬元 優秀從業人員：9名內勤及25名外勤員工
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。	



2025 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	83.1%	76.8%
中階主管	95.7%	96.4%
基層主管	95.2%	95.5%
一般職	87.4%	88.5%

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 2025 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
	1.29 : 1	1.29 : 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 2025 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 28,590 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

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

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	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，另有公費團體定期險 100 萬、健康險 1000 等級及傷害險 200 萬，公費團險保險費由公司全額負擔。 - 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	- 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。 - 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。 2025 年發放約 340 萬元生育補助金，共 170 人受惠。 - 養育補助最多 30,000 元 / 胎 (滿一足歲 10,000 元 / 胎)，2025 年發放約 413 萬元養育補助金，共 413 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 3,600 元 / 人，2025 年 iPad 補助共 1,151 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。 2025 年共撥發 879.6 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	規劃年終晚會摸彩、社團活動補助、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。 2025 年樂活贏家共補助 197 萬元；員工持股信託共補助 2,242 萬元。(僅內勤)



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

2025 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

單位：人數

	內勤員工		外勤員工		
					
	男性	女性	男性	女性	總計
育嬰留停申請率= (B) / (A)	20%				
復職率= (D) / (C)	75%				
留任率= (F) / (E)	78%				
2025年符合育嬰留停申請資格人數 (A)	84	152	126	516	878
2025年實際申請育嬰留停人數 (B)	3	55	22	92	172
育嬰留停申請率= (B) / (A)	4%	36%	17%	18%	20%
2025年應復職人數 (C)	2	29	23	90	144
2025年實際復職人數 (D)	2	29	13	64	108
復職率= (D) / (C)	100%	100%	57%	71%	75%
2024年育嬰留停復職人數 (E)	7	38	24	73	142
2024年復職後持續工作一年的人數 (F)	5	32	19	55	111
留任率= (F) / (E)	71%	84%	79%	75%	78%

註 1：「2025 年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以 4 年內（2022-2025 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。

註 2：「2025 年應復職人數」包含 2023 年申請並應於 2025 年復職、2024 年申請並應於 2025 年復職、2025 年申請並應於 2025 年復職的人數。

註 3：「2025 年復職人數」包含 2023 年申請並於 2025 年復職、2024 年申請並於 2025 年復職、2025 年申請並於 2025 年復職的人數。

註 4：「2025 年留任率」= 2024 年復職後持續工作一年的人數 / 2024 年育嬰留停復職人數。

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

「健康為本，守護永續：構建韌性職場」

員工的健康與安全是新光人壽永續經營的根基。我們深信，優質的工作環境不僅是企業無形的影響力，更是推動成長的有形動力。新光人壽秉持「全人、全方位、全守護」的核心理念，由「職業安全衛生委員會」統籌規劃，並經最高管理階層簽署發布「職場健康安全政策」，展現公司對生命價值的至高承諾。

我們透過 ISO 45001 及 TOSHMS 管理體系的嚴謹管控，結合數據驅動的風險預防，並輔以多元化的健康促進活動，全方位守護同仁的身心健康與工作生活平衡，致力成為員工心中最具幸福感的韌性企業。

4.4.1 深化職場安全文化

A. 完善職業安全衛生治理架構

新光人壽設立「職業安全衛生委員會」，由總經理擔任主任委員，展現由高階管理層領導的職安承諾。委員會由 7 名當然委員及 6 名職工代表組成，職工代表比例達 43%（優於法規之 33%），確保勞資雙方充分溝通。2025 年度定期召開每季會議，針對 79 項報告案及各類提案進行審議，結案率達 100%，確保安全衛生議題獲得有效追蹤與解決，透過健康職場經營降低企業整體風險。

B. 領先同業的管理系統驗證

致力於建構全方位的職安防護網，2019 年即成為首家取得 ISO 45001 驗證之保險業者。

1. 雙系統認證：2023 年以「無主要缺失」通過 ISO 45001 及 TOSHMS 雙系統驗證，並持續於 2025 年順利通過追蹤稽核。
2. 100% 全覆蓋：驗證範圍擴及全國所有據點，納入行政、業務人員及施工承攬者。
3. 優於法規配置：於各地重點大樓設置專職職安管理師及健康管理師，提供即時的職場照護。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

C. 落實風險辨識與資源投入

公司建立嚴謹的「稽查機制」與「矯正措施追蹤系統」。2025 年度投入職安資源超過新台幣 4,000 萬元，針對鑑別出之不可忍受風險落實改善。

項目	2025 年鑑別挑戰 (不可忍受風險)	工程與管理對策 (PDCA)	改善績效
高處作業安全	草屯大樓頂樓爬梯設計不良，具墜落風險。	工程改善：增設護籠並重新設計安全爬梯。 管理：納入年度危害告知重點、制定高處作業 SOP。	風險等級由 4 分降至 2 分 (可接受風險)
機械防護安全	電梯機房旋轉盤未設護罩，具捲入風險。	工程改善：全面安裝防護罩與警示標誌。 管理：納入年度危害告知重點、制定停機維修 SOP。	風險等級由 4 分降至 3 分 (持續優化中)

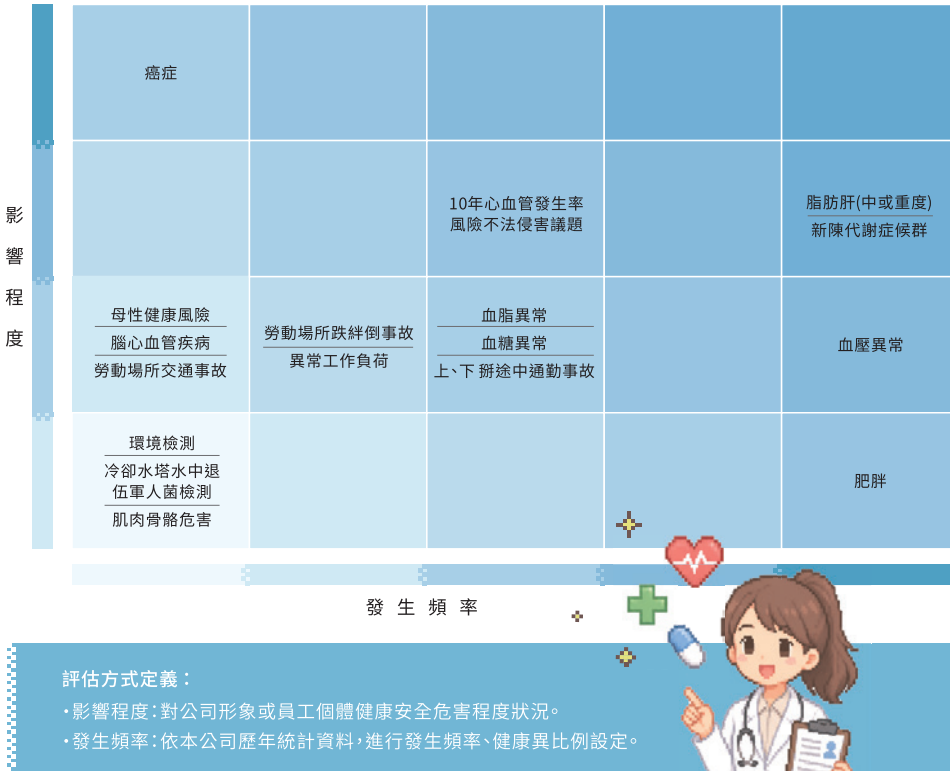
D. 全方位職業安全衛生教育訓練

1. 專業職能深化：為提升各單位自主管理能力，本公司以優於法令之標準，選派行政及業務主管參與「甲種職業安全衛生業務主管」及「急救人員」培訓。2025 年共計辦理：
- (1) 甲種職安業務主管訓練：155 人。
- (2) 急救人員訓練：151 人。
2. 全員安全意識與防護：為確保全員具備應變能力，2025 年完成以下培訓與演練：
- (1) 新進與在職員工教育訓練：100% 完成法定安全衛生教育訓練（新進 3 小時、在職 1 小時）。
- (2) 緊急應變演練：各辦公據點每年至少辦理一次緊急避難與逃生演練，強化災害發生時的應變速度，2025 年全台據點演練覆蓋率達 100%。

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、健康服務護理人員、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方案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



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

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、 癌症	高度 / 中度風險	• 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」 • 發佈健康衛教資訊	• 納入健康風險管理對象 2,650 人。由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%。 • 持續辦理全國【森動】永續健康促進活動，2025 年 4,799 人次參與，總減碳數 26 萬餘公斤，總步數 19 億步，約可繞地球 33 圈，發出總獎勵 679,500 元。 • 持續辦理全國業務單位「握力王」活動暨肌少症宣導講座 96 場次，累計 2,460 人次參加，活動參與 1,216 人 (較 2024 年上升 10%)，發出總獎勵 84,000 元。 • 辦理多元健康促進活動 / 講座 (生 / 心理)，共計 90 場次，累計 3,436 人次參與，包含：防癌、三高預防、肌肉骨骼預防保健、體適能、心理紓壓…等。 • 提供特約職業醫師臨場健康服務，共 24 場次、117 人次；於業務單位提供特約護理人員臨場健康服務，服務 748 場次，時數達 1,496 小時。 • 補助多元運動類社團，如：桌球社、籃球社、瑜珈社、登山社…等。 • 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。 • 「新光愛健康」系統，導入個人健康檢查報告查詢及歷年分析。 • 每月健康小叮嚀 12 篇、「森動」健康文宣 12 篇、運動影片 6 則。 
不法侵害議題	中度風險	• 公告「禁止工作場所職場暴力之書面聲明」 • 主管階「職場行為覺察檢視表」 • 職場不法侵害預防及溝通教育訓練 • 落實「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、 「執行職務遭受不法侵害申訴及懲戒辦法」	• 依主管自行檢視「職場行為覺察檢視表」結果，提供員工協助方案 (EAP) 相關資源。 • 辦理業務主管階「職場不法侵害預防教育課程」共計 6 場，221 人，受訓率 88.8%，滿意度 4.65 分 (滿分 5 分) 。
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	• 以「防窺駕駛觀念」為核心，辦理安全教育訓練實體課程，強化員工通勤安全意識。 • 上班通勤事故：近兩年平均 31% → 2025 年 24% (下降 7%) 。 • 下班通勤事故：近兩年平均 13% → 2025 年 7% (減少 6%) 。 • 透過系統性宣導與教育訓練，員工通勤事故率顯著下降。 • 有效提升員工交通安全防護能力，展現教育訓練對事故預防的直接效益。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

B. 健康安全風險 5 大預防計畫

每年均優於健康檢查法規年限及項目規範，辦理主管及員工健康檢查，2025 年受檢 7,471 人，整體受檢率達 80.7%，健檢補助金額合計 2,636 萬元。透過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。

同時，亦重視心理健康與壓力管理，與蛹之生管理顧問股份有限公司合作，提供員工協助方

案 (EAP) 心理相關諮詢服務，2025 年共 582 人次使用，每月提供心靈饗宴文章，辦理心理健康促進講座及相關宣導等，提供多元心理主題活動，透過專業課程提升員工的素養及韌性，引領員工正向思維與因應技巧。

計畫名稱	2025 年執行成效
 重複性作業等 促發肌肉骨骼疾病 預防計畫	• 落實執行「重複性作業等促發肌肉骨骼疾病預防計畫」(第四版)。 • 2024 年改善追蹤成果：2025 年針對高風險名單 67 人進行主動追蹤與改善，其中 3 人與工作相關，經提供諮詢、物理 / 職能治療服務及健康促進指導，有 59 人自覺健康狀況改善，改善率達 94%。 • 2025 年問卷評估：依計畫發放問卷後，評估 67 人高風險人員，其中 1 人與工作相關，預計於 2026 年展開改善措施。  轉介物理治療師徒手治療 友善職場 肌肉骨骼改善 - 物理治療實例 • 員工自我評估肌肉骨骼不適分數 NMQ 雙肩 3 分及上、下背 4 分，經健康服務護理人員評估「與工作有低相關性」，主因長期不當姿勢所致。 • 安排轉介物理治療師，評估原因：整體有明顯肌筋膜張力失衡及整體肌力不足情形，提供徒手治療：被動關節活動及居家活動要領教學。 • 後續追蹤：雙肩及上、下背肌肉骨骼不適分數 NMQ 皆 <3 分，狀況逐漸改善。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

計畫名稱	2025 年執行成效
 執行職務遭受 不法侵害預防計畫	• 落實執行「執行職務遭受不法侵害預防計畫」(第五版)。 • 預防面向：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，爰規畫職業安全教育訓練，建立業務人員之人身安全敏銳度及緊急應變能力。 • 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。2025 年 11 月實施副總級以下之主管人員進行「職場行為覺察檢視表」，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，並提供員工協助方案 (EAP) 相關資源。 • 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，與業務人事部合辦業務單位「職場不法侵害預防教育課程」對象為業務區部、業務通訊處、職團通訊處、電銷中心之主管，課程內容包含：法令宣導、主管義務、內部申訴流程、衝突管理技巧，共計 221 人。 • 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」第三版，設有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，2025 年受理申訴案件共有 8 件，經審議 2 件成立並懲處。
 異常工作負荷 促發疾病預防計畫	• 落實執行「異常工作負荷促發疾病預防計畫」(第四版)。 • 2024 年改善追蹤成果：2025 年針對高風險且需醫師面談對象為 7 人，面談達成率 100%，並依面談結果納入個案追蹤管理。 • 2025 年問卷評估：依計畫發放高風險 26 人填寫問卷，並依風險程度以「異常工作負荷評估表」進行評估，預計於 2026 年展開改善措施。
 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」(第二版)。 • 健康管理：中高齡及高齡員工 4,568 人執行健檢及問卷評估，依健康分級納入健康管理 110 人，由健康服務護理人員執行健康關懷與衛教指導，關懷完成率 100%。 • 健康促進：辦理健康促進講座課程 146 堂，累計參與達 1,854 人次。 • 環境風險評估及教育訓練：每季由主管自主巡查，落實全台職場不法侵害風險評估、工作場所環境危害辨識及緊急應變計畫之執行。同時辦理安全衛生教育訓練，包括新人訓練 3 場及在職教育訓練。
 女性勞工母性 健康保護計畫	• 落實執行「女性勞工母性健康保護計畫」(第五版)，並結合人資請假系統進行關懷管理。 • 健康管理：收案 197 人次，勞工健康護理人員執行健康關懷與衛教指導，關懷完成率 100%；職業醫學醫師進行分級評估，結果皆為第一級管理(無母嬰危害)。 • 環境風險評估：職業安全衛生人員定期進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。 • 母性三好禮：發出母性禮品(好孕禮、寶寶禮、哺育禮)共 197 份，滿意度 4.9 分(5 分制)。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活

➡ 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

C. 職業安全衛生管理與事故處理機制

本公司視同仁的安全健康為企業永續經營的基石。為落實《職業安全衛生法》並追求「零災害、零失能」目標，我們建構了超越法規標準的主動式管理體系。

1. 全員參與的主動通報文化

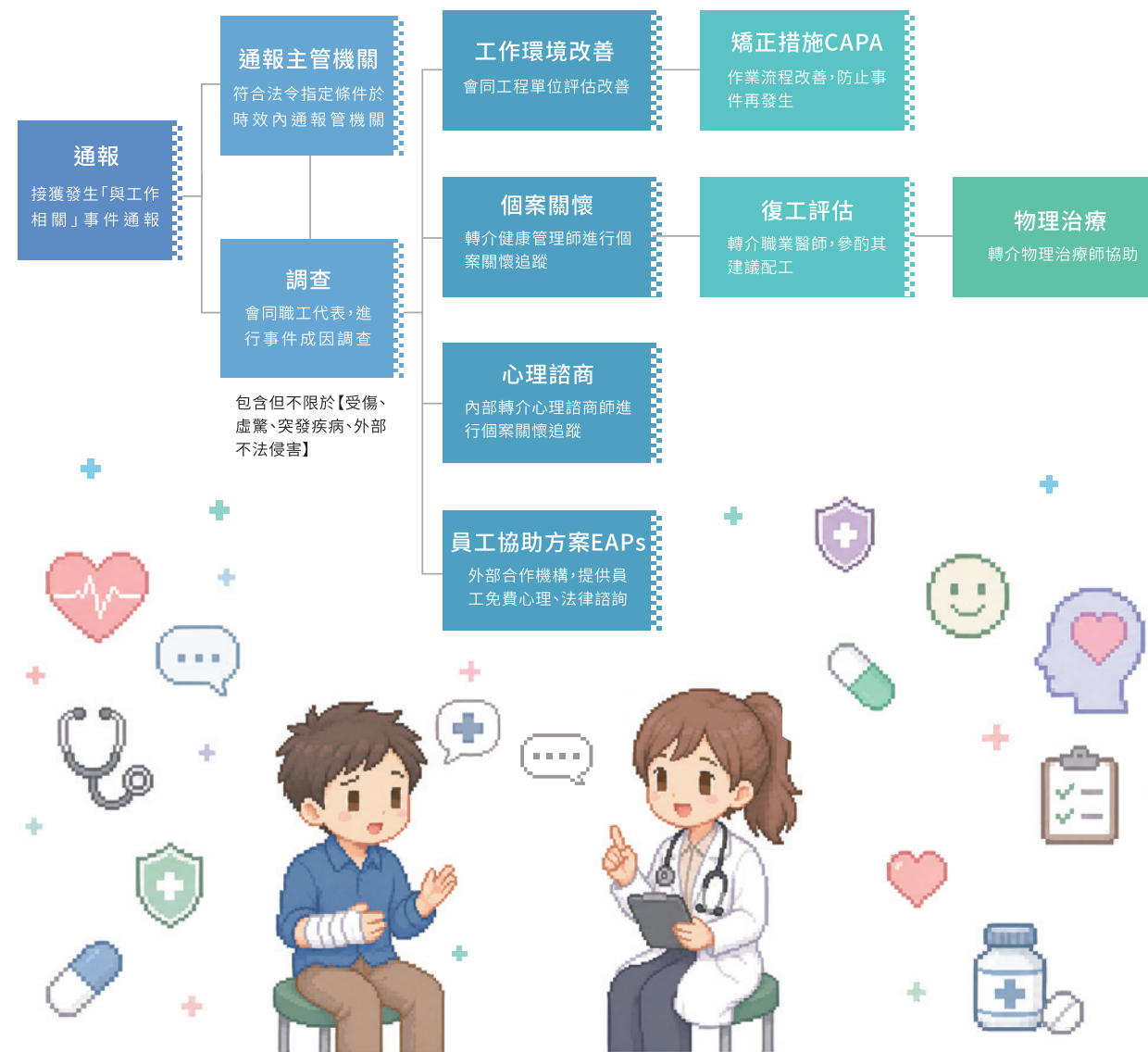
本公司與資訊單位合作建置便捷的「職安事故通報系統」，並訂定嚴謹的權責作業規範。我們致力於形塑「全員通報、早期預警」的企業文化，宣導「無論大小事，凡與工作相關的健康安全事件或疑慮均可通報」。

- (1) 涵蓋範圍：不僅限於工作期間事故，亦將承攬商事故、虛驚事件（Near Miss）、突發疾病及職場不法侵害納入通報範圍。
- (2) 即時應變：職安管理人員配置行動化通報裝置，可隨時接收訊息並立即展開現勘調查，確保事件能及時掌握與妥善處理。

2. 跨團隊專業關懷機制

為確保受災同仁獲得最完善的照顧，系統通報後將依事件性質自動轉介專業團隊介入：

- (1) 健康管理師：提供傷後護理衛教、臨場健康諮詢，並追蹤同仁康復進度。
- (2) 諮商心理師：若涉及職場壓力、心理創傷或不法侵害，提供專業心理支持與諮商。



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

➡ 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

2025 年職業災害處理績效分析

本公司 2025 年之職安績效顯示，透過主動通報機制，我們得以在事故惡化前採取有效預防。

1. 職安事件統計表

通報類別	說明	2024 年度 (43 件)	2025 年度 (44 件)	趨勢變化與改善對策
虛驚事件	無人員受傷，僅驚嚇或輕微財損	15%	25%	 正向成長：反映員工安全意識提升，有助於早期發現環境死角。
交通事故	因公外出發生交通事故	50%	21%	 大幅下降：推動防禦駕駛宣導及調整業務流程見效。
跌絆倒	輕微擦挫傷、骨折	25%	32%	 增加：樓層止滑優化與照明改善，將加強巡檢。
突發疾病	職場中發生緊急救護事件	5%	14%	 增加：強化中高齡員工健康監測與臨場醫護諮詢。
切割傷	工作環境導致之輕微外傷	-	5%	 增加：加強事務工具使用規範與防護教育。
其他	包含職場不法侵害等	5%	3%	 持續監控：維持法律諮詢支援。

2. 管理成效：落實預防，降低損失

儘管 2025 年度內部通報工作期間發生事故件數為 44 件，但因公司落實「早期介入、即時關懷」，多數案件在初期即獲得妥善處置：

- 安全指標表現：2025 年度 (1-6 月) 勞保給付勾稽為 0 件，代表無重大職業傷病發生。失能傷害頻率 (FR) 與嚴重率 (SR) 均為 0。顯示「多通報、早預防」的策略能有效阻斷風險傳遞鏈，將潛在傷害降至最低。

D. 責任供應鏈與承攬商職安衛管理

新光人壽深知企業責任延伸至供應鏈的重要性。我們透過嚴謹的制度落實供應商管理，並積極與合作夥伴共創安全的工作環境。

1. 責任供應鏈之承諾與落實

本公司依循金控供應商管理規範，要求合作廠商簽署「供應商承諾書」，確保其在勞動人權、職安衛管理及環境永續等方面符合本公司標準。

- (1) 簽署成效：2025 年度實際合作之 193 家供應商，以及參與議價之 331 家廠商，簽署率達 100%。
- (2) 價值帶動：積極輔導關鍵合作夥伴（如新壽公寓大廈管理公司）參與 ISO 45001 及 TOSHMS 驗證，透過稽核經驗分享，帶動整體供應鏈之安衛管理精進。

2. 嚴謹的承攬商選商與採購機制

為預防作業風險，我們將職安衛績效納入採購決策之關鍵指標：

- (1) 選商優化：優先選擇具安衛獎項、導入管理系統或近三年無重大違法紀錄之廠商。
- (2) 安全成本外部化：針對總價達新台幣 100 萬元以上之工程類案件，強制要求單獨提列安全衛生費用（總價 0.3% ~ 3%）並專款專用，避免廠商因價格競爭而犧牲安全標準。

3. 動態進場管制與高風險作業管理

本公司訂定「承攬工作及變更管理安全衛生實施要點」，確保施工全程受控：

- (1) 進場申報：依施工名冊執行入場人員管理。
- (2) 高風險作業管控：針對外牆清洗、高處作業等高風險項目，廠商須檢附安全證照、教育訓練紀錄及健檢報告，並經協議組織會議確認安全措施後方可開工。
- (3) 稽核監督：2025 年透過內外稽核確認，所有高風險承攬作業均落實安全檢點。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

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



卓越客戶體驗

GRI 3-3

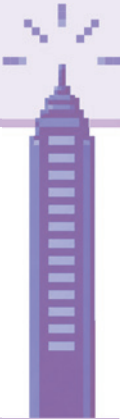


策略重點

- 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	2025 年目標	達成狀況	2025 年成果	短期目標 (2026 年)	中長期目標 (以 2030 為目標年)
普惠金融	推出至少 3 項專屬客群的友善服務		針對身心障礙、中高齡長者、新住民、金融脆弱等族群推出 11 項友善服務	擴大服務範疇，推出至少 3 項專屬客群的友善服務	擴展普惠族群，與異業合作提升非財務性支持
	開發普惠金融商品或服務專案至少 1 項		開發 1 項商品及 1 項服務	開發至少 2 項普惠金融商品或服務	
	辦理保險知識與防詐宣導，實體觸及達 1,000 人次		實體宣導活動觸及超過 5,700 人次	深化金融及防詐知識，舉辦至少 30 場外部金融理財保險知識與防詐宣導活動，並達成內部員工及外部客戶實體觸及 1,000 人次	普及金融及防詐知識，持續辦理金融理財保險知識及防詐宣導，自 2024 年起實體觸及累計 1 萬人次
客戶關係與服務體驗	轉動友善金融，並持續維持公平待客評核前段班		獲金管會「公平待客原則評核」排名前 25% 之業者	轉動友善金融，並持續維持公平待客評核前段班	推動金融友善服務，公平待客評核維持前段班
	整體淨推薦值 (NPS) 維持 82% 以上 ^{註 1}		91.4%	整體淨推薦值 (NPS) 維持 82% 以上	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	自有通路 e 投保占比維持 95%		自有通路 e 投保占比達 96.2%	自有通路 e 投保占比維持 95%	
	網路會員達 123 萬		網路會員超過 125 萬	網路會員達 130 萬	網路會員達 155 萬

* 註 1：整體淨推薦值包含 0800 客服、臨櫃人員、業務員及會員專區之調查結果



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

4. 孕育多元人才

→ 5. 卓越客戶體驗

5.1 落實永續保險

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



卓越客戶體驗

5.1 落實永續保險 | 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。

2025 年末發生產品、服務之資訊與標示不符及行銷傳播違規案件，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。



保險產品服務流程

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



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

5.1 落實永續保險

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

廣告宣傳



- 商品宣傳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。
- 關於商品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」並依「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。

業務招攬與要保



- 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。同時，亦加強業務同仁確實瞭解客戶所繳交保險費係用以購買保險商品、投保險種、保險金額及保險費支出與其實際需求具相當性、瞭解客戶對匯率風險之承受能力，以確保該商品與服務適合客戶投保。
- 訂定「公平待客原則執行要點」，規範要保文件應設計了解保戶現況及商品需求之問項。業務員於洽訂保險契約前，應就問項訪談保戶，並進行商品適合度分析後，依其評估結果客戶風險承受度分級等機制；洽訂契約時，應逐項解說商品特性與保障內容，以確保客戶具有足夠的資訊，選擇最適商品。
- 啟動「業務員風險分析系統」，透過風險示警，防範業務同仁以招攬或服務之不當行為挪用侵占保戶款項。

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，而在核保上有不公平待遇；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。

理賠



- 面對身心障礙及高齡客戶，一般理賠案件積極於 3 日內給付完成；面對新住民，提供 8 國語言之理賠申請書，展現公平待客之精神。
- 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。
- 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，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」。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

- 5.1 落實永續保險
- 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

5.1.2 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	投資型商品連結「ESG 認證」基金標的	2025 年投資型商品符合 ESG 認證之可連結基金標的共計新增 6 檔，累積符合 ESG 認證之可連結基金標的共計 15 檔，其累計資產規模約 9.2 億元。
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 2025 年共銷售 190,948 件，初年度保費收入達 48.18 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

現代保險教育事務基金會

保險信望愛獎【最佳商品創意獎—壽險組】：
新光人壽保險公司 醫材寶一年期健康保險附約



中華民國國家企業競爭力發展協會、
國家品牌玉山獎甄選活動委員會

國家品牌玉山獎【最佳產品獎】：
新光人壽保險公司 醫材寶一年期健康保險附約



特色商品「穩萬利第 2 期」

新光人壽推出「穩萬利外幣投資連結型年金保險」，投資標的為法國巴黎銀行發行的 8 年期社會債券^{註 2}連結 M&G ESG 巴黎協議全球永續股票基金（美元）選擇權^{註 3}，為壽險業界首檔連結社會債券的境外結構型商品。本商品不僅導入永續投資，更結合生態與公益行動。募集期間保戶每投資 1.5 萬澳幣，即由法國專業植樹公司 Reforest' Action 於印尼種植 1 棵樹木；每成交 1 張保單，新壽即捐助 100 元予國語日報，提升偏鄉或弱勢孩童受教權，攜手保戶將投資轉化為愛心，達成「穩健收益、守護生態、深耕社會」的三重價值。

在募集期間結束後，約種植 2,000 顆樹木，預期將可儲存 300 噸二氧化碳、提供 6,000 處動物棲息地。同時，本次約捐贈 5 萬元予國語日報，推動偏鄉學校讀報教育，將保戶的投資參與轉化為改變社會的溫暖力量。

註 1：募集期間為 2025 年 2 月 19 日到 3 月 25 日。
註 2：法國巴黎銀行發行的社會債券所募集資金將用於融資符合資格的社會資產，包括就業權、社會經濟進步及賦權（公平獲取之機會）、可負擔之住宅、受教權、獲得人文及社會關懷之權利等，為社會帶來正向影響。
註 3：M&G 巴黎協議全球永續股票基金投資於為《巴黎協議》氣候變遷目標做出貢獻的企業，透過排他法和正向篩選，找尋具永續商業模式及符合 ESG 標準的公司，聚焦各產業高品質價值股，選出具超額報酬潛力標的。



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

- 5.1 落實永續保險
- 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《台新新光金控普惠金融聲明》、《新光人壽公平待客原則政策》及《新光人壽公平待客原則策略》，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，由保全部擔任專責單位，負責統籌並定期召開會議，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。

除持續深化金融服務可及性，新光人壽亦積極支持國內文化活動的推展，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、實踐普惠金融。

5.2.1 普惠金融商品 | GRI 203-2 |

為提升金融包容性，新光人壽重視各族群之商品需求，打造多元且完善的商品，實踐「人人有保險、家家有保障」之企業使命。

族群	商品類型	保障	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，協助保戶規劃長期照顧風險，滿足相關照護需求。	長照系列保險新契約全年銷售 7,069 件，累計至 2025 年底共有 167,344 件有效契約。
	小額終老保險	為因應高齡化與少子化社會，新光人壽推動『頌愛心小額終身壽險』，以簡單易懂、低保費及高承保年齡之特色，消除投保門檻，落實普惠金融；讓中高齡族群、小資族等民眾，能以親民預算獲得終身基礎保障。	小額終老保險新契約全年銷售 3,214 件，累計至 2025 年底共有 29,659 件有效契約。
	實支實付	考量台灣正式邁入超高齡社會，新光人壽自 2024 年推出終身型實支實付險「新光人壽實全實美醫療終身健康保險」後，更於 2025 年推出改版之「新光人壽醫實之選醫療終身健康保險」，針對高齡實支提供保障。同時亦持續銷售「新光人壽新呵護安心住院醫療健康保險附約」與「新光人壽增呵護自負額住院醫療健康保險附約」等實支實付保險。	終身型實支實付險於 2024 年 12 月 25 日開始銷售，累積至 2025 年底新契約銷售共 33,923 件。
	年金保險	為提供國人更多退休規劃選擇，持續銷售多款年金保險，讓退休生活更安心，包括「新光人壽穩萬利外幣投資連結型年金保險」、「新光人壽 EZ Cash 利率變動型年金保險【乙型】」、「新光人壽新威利贏家變額年金保險」等共 16 檔商品。	年金險新契約全年銷售 2,213 件，累計至 2025 年底共有 36,146 件有效契約。
 經濟弱勢族群	保障型保險商品平台	為推廣提高保障的觀念，與基富通「保障型保險商品平台」合作，提供定期壽險、重大疾病健康保險、微型保險等系列商品，民眾可依不同階段檢視自身需求，建立完整的保險防護。	保障型保險商品平台之商品全年新契約銷售 20 件，累計至 2025 年底共有 79 件有效契約。
	微型保險	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。 	在全力推動下，全年產生 1,495 萬之商業效益，亦使 6.9 萬名民眾受惠、提供超過 184.2 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」及榮獲台灣保險卓越獎「微型保險推展卓越獎金質獎」。
 青年族群	青年專屬商品	「我的好時光保險計畫」專為青年族群打造，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。	活力系列全年新契約銷售 12,467 件，累計至 2025 年底共有 162,838 件有效契約。

如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網

5.2.2 普惠金融服務

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 2025 年提供超過 52 萬人次暖心的友善金融體驗。

金融脆弱族群



身心障礙族群



普惠金融服務		2025 年成果
金融脆弱族群	理賠小教室 為提升保戶及潛在保戶識別理賠風險能力，啟動「理賠沒問題」保險理賠小教室計畫，針對新住民、身心障礙者、高齡及 18-20 歲新鮮公民四大族群之保險理賠知識缺口，設計不同題材的理賠宣導內容，讓理賠重要訊息可即時傳遞，也讓客戶於理賠申請時能更清楚自身權益。	針對理賠基本關鍵名詞製作四檔短動畫影片，並結合 8 國語言版本，以擴大理賠服務對象。 
	新光 165 全民防詐 建置「新光 165 全民防詐」網頁，提供多國語言保戶權益提醒文件下載，並刊登各類詐騙資訊與防詐影片，透過情境模擬及重點筆記，協助民眾提升防詐知識。同時分享成功阻詐案例，並設有多個官方防詐平台連結，強化全民識詐能力，降低受騙風險。	全年共 24,467 人次瀏覽。
	阻詐互聯網 透過 CIS 客戶資訊整合系統，協助服務人員即時掌握客戶資訊，大幅縮短查詢時間，強化辨識客戶需求的能力，能預先探知其可能遭遇的障礙，適時提供個人化關懷。2024 年推出「關懷探知標籤」並建立「阻詐聯防作業」，透過線上與線下協作，快速識別高風險客戶並即時啟動防詐機制。	優化客戶體驗流暢度，並透過線上線下的阻詐聯防，讓客戶感受財產受到全方位守護。
普惠金融服務		2025 年成果
聽覺障礙	手語視訊翻譯服務 將手語視訊翻譯服務推廣至北中南客戶服務據點，讓聽語障客戶辦理業務更便利、溝通無障礙，此舉將為業界首創，希望為聽語障客戶盡份心力。	全台服務據點皆設置手語視訊翻譯服務。 
	視障無障礙服務 為打造視障客戶無礙的臨櫃體驗，全台服務據點皆規劃完善的輔助設施。2025 年 8 月 26 日國際狗日於入口處張貼「導盲犬友善貼紙」，建立視障者與導盲犬安心進出的友善環境；同年 10 月設置「服務鈴」提供即時專人引導，協助視障客戶辦理各項金融業務。	全台服務據點大樓出入口明顯處皆設置服務鈴並張貼導盲犬友善貼紙。
視覺障礙	新光人壽 APP 視障友善優化 現行數位流程主要以視覺使用者為設計基礎，然對視障者而言，存在理解困難與可及性問題。為改善此痛點，我們以實際使用情境出發，調整語音提示方式與欄位呈現順序，並加入基本引導與操作輔助設計，優化四大方向，讓使用者在無視覺輔助下仍可進行操作。 	通過台北市視障者家長協會視障友善雙系統認證（iOS 及 Android），率先成為多功能整合且通過雙系統視障友善檢測的保險業者，全年觸及超過 52 萬人次。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

5.1 落實永續保險

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

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

- 5.1 落實永續保險
- 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

身心障礙族群



普惠金融服務

肢體障礙

無障礙服務設施

持續優化無障礙環境，除設有無障礙通道、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、輪椅外，2025 年進一步增設拐杖夾，透過完備的輔具設施，為行動不便及高齡客戶打造安全、便利的服務空間。

心智障礙

保險服務易讀手冊

與肯納基金會、真善美智能障礙中心合作，將複雜保險內容轉化為更容易理解的格式，製成「光安心指引手冊」，確保文件內容可讓自閉症、喜憨兒、高齡長者等金融脆弱族群能清楚理解。此手冊提供給有需求的客戶及第一線同仁使用，協助弱勢族群更安心理解保險，減少知識落差造成的服務風險。

2025 年成果

服務據點皆設有無障礙通道、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；服務櫃檯配置拐杖夾等輔具設施並提供輪椅進出。



普惠金融服務

家族聯絡網

為友善高齡服務，自 2023 年底推出家族聯絡網服務，讓保戶能設定家屬為聯絡人。2025 年聚焦在詐騙防制，當保戶申請保單解約、部分提領、保單借款超出一定金額之款項或其他特殊情境時，由企業主動通知家族聯絡人，提升阻詐力度，守住保戶與其家人的安心。

無障礙設計之網路投保平台

2025 年 9 月全新改版上線，以「溫暖、直覺、易懂」為設計核心，亦特別強化無障礙設計，實現無障礙數位服務新典範。

2025 年成果

全年共 347 位保戶申辦，相比 2024 年 178 人辦理，增長 94.9%。

榮獲國家通訊傳播委員會無障礙 AA 等級標章認證及「2025 IIA 國際創新獎：國際創新獎－服務與解決方案類」殊榮。



普惠金融服務

保戶重要權益

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」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。



2025 年成果

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保戶重要權益提醒說明，並置於防詐網頁，全共 304 人次下載。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

- 5.1 落實永續保險
- 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

5.2.3 強化金融素養

新光人壽致力提升社會各階層金融素養，透過趣味桌遊、工作坊、專題演講等多元形式，深化大眾對金融保險的認識。同時，隨詐騙手法層出不窮，我們積極響應政府打詐政策，整合線上與線下渠道提升大眾及員工的識詐能力。2025 年共計辦理 1,915 場防制詐騙宣導活動，透過發揮保險核心職能，落實普惠金融並守護保戶資產安全。



防詐 宣導	身心 障礙	原住民	新住民	青年	中高齡 長者	其他	合計
場次	4	4	6	23	259	1,619	1,915

註：其他對象包含社會大眾、員工。

族群	金融素養專案	金融 知識	識詐 宣導	2025 年成果
 身心障礙	保險服務易讀手冊 - 團體議和成果發表活動 新光人壽關注身心障礙族群的金融保險知識理解需求。在「保險服務易讀手冊」編製完成後辦理成果發表，活動中透過交流與回饋，協助自閉症者、智能障礙者、喜憨兒安心了解金融保險知識及防詐概念，降低資訊落差風險；協助同仁打造友善語言，展現保險服務的包容與尊重。			於新光人壽新板金融大樓舉辦 1 場團體議和成果發表活動，邀請簡敏秋獨董、肯納基金會與真善美智能障礙中心成員、保單行政及保戶服務轄區同仁，共 5 位身心障礙者、4 位基金會老師及 34 位內部同仁參與。 
	財富守門員 – 前進喜樂保育院 與「瑪喜樂基金會」合作，將「財富守門員」桌遊帶進喜樂保育院，透過智能障礙學員與志工的歡樂互動，將艱澀的防詐知識轉化為簡單有趣的遊戲情境。在擲骰與故事本的引導下，學員們學會守護錢財、增加金融保險知識及識詐能力。志工們隨時從旁依不同學員的理解能力，調整遊戲難易度，確保每位學員都能在輕鬆氛圍中參與並收穫滿滿。			全年舉辦 3 場，共邀請 57 位身心障礙學員參加。 
 原住民	玉山計畫 攜手卡內基訓練推動「玉山計畫」，旨在深耕青年學子的金融競爭力。透過結合領導力溝通與專業金融知識，協助偏鄉地區、原住民、更生少年等特殊境遇學員建立正確理財觀與風險意識，更透過互動式引導與實例拆解，建立正確金融防詐意識，強化青年的金融素養。			執行職場體驗日共計 4 場，受惠 110 人次，滿意度 4.33 分 (滿分 5)；其中 35.62% 的學生在活動後對保險有更深入了解，並對於金融保險業有興趣。 

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

- 5.1 落實永續保險
- 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

族群	金融素養專案	金融知識	識詐宣導	2025 年成果
 新住民	南洋台灣姐妹會金融培力工作坊 與中華民國南洋台灣姊妹會於台北、桃園、彰化及嘉義共同辦理「新住民金融防詐工作坊」，以「強化詐騙識別」、「詐騙查核能力」及「遭詐救濟管道」三主題為核心，透過新住民防詐種子教師講課、分組遊戲及模擬情境演練，提升新住民破解詐騙話術、查證假訊息的能力。			辦理 2 場次種子講師培訓、考核，培育 9 位新住民種子講師；辦理 4 場跨縣市防詐工作坊、共 114 人次新住民及其家庭成員參與。 
 青年族群	財富守門員 / 金盾守護員 依公司蒐集實際遇到的保險事件、詐騙實例及基礎保險概念，研發出具教育意義的桌遊教具把真實的風險應對帶進課堂，並持續推廣至各級學校，希望從學童開始扎根，將保險概念轉化為趣味桌遊，致力透過遊戲式教育，落實普惠金融，讓風險保險觀念深入社會每個角落。			舉辦 19 場，共計 593 名學童參加。 
	新光 165 全民防詐校園宣導 針對學生族群規劃專屬防詐宣導活動，透過互動遊戲設計，引導學生在輕鬆氛圍中認識常見詐騙手法，提升其辨識能力與警覺心。活動中播放防詐影片，以情境式說明方式呈現各類詐騙案例，讓學生能更直觀地理解詐騙的運作模式及可能造成的影響。藉由遊戲與影片的雙重結合，不僅強化學生對詐騙預防與防制的認知，也培養其在日常生活中主動防範的意識。			辦理防詐宣導 4 場，對象涵蓋國中、高中及大學生，共 99 人參與。 
 高齡長者	新光偏鄉遠距健康樂齡 攜手數位人道協會，除運用線上遠距方式向偏鄉高齡長者傳達健康促進概念外，員工也以企業志工身份認養原民住部落偏鄉據點，深入偏鄉據點服務，進行普惠金融教育及防詐騙宣導，協助建立基礎風險防護網，消除金融資訊落差。（詳細專案內容請見 8.1.2 健康促進）			於 6 個偏鄉據點辦理 258 堂遠距健康課程，總受益人次達 46,626 人次。 
	銀光咖啡館 攜手板橋銀光咖啡館（長照據點）、板橋區衛生所及亞東醫院跨界合作。透過舉辦失智症預防與防詐騙專題講座，結合健康促進活動，旨在建立社區防護網，同步提升高齡長者的健康知能與防詐意識。			辦理 1 場、共服務 17 人次，參與對象 60-69 歲 3 人、70-79 歲 6 人、80 歲以上 8 人，顯示本計畫對於高齡族群具有良好推廣成效。 

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

- 5.1 落實永續保險
- 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

族群	金融素養專案	金融知識	識詐宣導	2025 年成果
 社會大眾	推廣介入權 普及金融宣導 新光人壽重視保戶的保單權益，針對保單強制發生，除了第一時間寄發扣押關懷通知函、解約後通知外，在條件允許下，也會盡力協助保戶保留保單。同時，為使保戶權益不受損，於 2025 年 9 月以簡訊通知被扣押保戶有新法救濟 - 介入權；10 月寄出關懷通知，隨函告知行使介入權之方式及內容；12 月於官方網站「保單強制執行專區」新增介入權相關介紹，內容涵蓋介入權權利說明、申請指引、諮詢管道並提供問答集，歡迎民眾上網了解更多保單強制執行相關知識。			首家建置「保單強制執行專區」之保險公司，提供各類情境的異狀範例供客戶參考。截至 12 月底，介入權申請案件逾百件。 
	新光 165 全民防詐宣導 以遊戲體驗、知識問答及情境模擬等方式，於大型活動設置防詐宣導攤位並規劃多元互動形式，向民眾傳遞防詐觀念。透過與參與者面對面交流，提升其對詐騙手法的認識與警覺外，亦推廣新光防詐專屬網頁，提供更完整的資訊資源，協助民眾持續強化防詐知識。藉由寓教於樂的宣導模式，深化社會大眾的防詐意識，持續守護民眾的財務安全。			共舉辦 14 場防詐宣導攤位活動 (如：新光盃熱門街舞大賽、新光 Fun Run — Run For Earth、新光繪畫比賽頒獎典禮及 2025 台北國際金融博覽會等)，宣導人次共 4,622 人。 
 臨櫃服務人員	卓越櫃台服務演練計畫 為落實金融友善服務，形塑優良公平待客意識，鼓勵善用卓越服務演練教材並定期演練，強化員工服務經驗共享並提升識詐技巧及熟練臨櫃關懷流程，以提升櫃台保戶服務品質。			演練教材全面更新，強化金融友善實際操作，如新增手語服務、法扣件處理等情境，並收錄最新識詐案例，以強化同仁的識詐技巧和熟練臨櫃關懷流程。全年共於 33 個服務據點辦理 580 場次。 
 業務同仁	數位尖兵全台宣導 由數位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企業專屬簡碼服務、協助客戶識詐等概念與技巧，降低遭釣魚簡訊等詐騙風險，以避免財損。			全年共辦理 486 場，增加識詐能力並協助客戶識別詐騙。 
	聯播早會 於全台業務通路活動播放防詐宣導影片，強化同仁對金融犯罪的警覺性。			全年共辦理 539 場，讓同仁更容易理解詐騙手法，提升防詐警覺。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

- 5.1 落實永續保險
- 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

5.3 公平待客與客戶體驗

| GRI 3-3 |

新光人壽秉持「誠信、承諾、創新、合作」之企業核心價值，將「公平待客原則」內化為全體同仁的行為準則。我們致力提升金融服務可及性與品質，主動向高齡族群、年輕族群、身心障礙者、新住民、原住民、受關稅衝擊者等多元客戶提供更多實體或數位之關懷措施，落實普惠金融。近年，詐騙案件日益嚴峻，本公司特別於「公平待客原則執行要點」中增訂相關防詐措施，內容包括識別易受詐騙之客戶、掌握異常投保或交易情境等規範，以期強化客戶保障，並展現公司守護保戶安全的決心。

5.3.1 落實公平待客

A. 公平待客委員會

新光人壽訂定「公平待客原則之政策」與「公平待客原則之策略」，由法令遵循部擔任專責單位，並成立「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。2025 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定期向董事會提出公平待客原則執行業務報告。

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，2025 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，2025 年依層級與業務性質，分別為董事、高階主管及業務同仁規劃線上及面授教育訓練，以 2025 年 10 月 9 日舉辦之專題教育訓練為例，課程主題為「科技防詐與公平待客」，以期提升同仁對於新興科技風險的認識；董事亦完成研修「公平待客原則：從監理要求到治理實務」、「金融友善與弱勢保障：包容性治理議題」、「洗錢防制及公平待客原則（含金融友善服務）暨資安防護」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、友善金融及防制詐騙等納入評估事項，並推動多項具體作為，2025 年推動多項措施及獲獎成果如下：

加強重點	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	高齡族群	• 首家推出家族聯絡網機制以守護高齡經濟安全之保險公司。
	身心障礙族群	• 與基金會合作，研發「易讀手冊」，協助肯納症及身心障礙族群理解保單權益。
	新住民	• 開辦新住民金融培訓工作坊，培養識詐種子教師，提升新住民破解詐騙話術、查證假訊息的能力。
	原住民	• 提供 16 族族語的翻譯服務，確保資訊傳遞零障礙。
	年輕族群	• 優化「智能保單健診系統」及提供「關鍵保障卡」服務，為客戶量身訂做保障規劃，榮獲 114 年亞洲保險業獎「年度最佳保險科技獎」。
	跨性別族群	• 規劃「跨性別主題講座」，協同同仁建構對跨性別客戶之認識。
	失智族群	• 關注失智症患者需求，舉辦 13 場「長照系列講座」，邀請醫師、失智協會擔任講師，增進同仁對失智症之理解與照護知能。
	受關稅衝擊族群	• 啟動「緩繳優惠」保戶關懷服務及放款客戶協助措施。
防制詐騙之措施 及其成效	外部協力	• 申請虛擬櫃檯服務試辦案並獲核准正式開辦。
		• 響應「金融科技發展路徑圖 (2.0)」建置跨體系之「金融 Fast-ID 體驗轉接中心」，向保險局申請金融 Fast-ID 試辦案，擔任保險組先導機構。
	內部協力	• 建置「新光 165 全民防詐網」，整合各類常見詐騙手法與案例警示，並傳授實用防詐技巧。
申訴處理機制之 健全性	制度面	• 擴大導入 68288 官方專屬簡碼之保全業務範圍，從源頭防範簡訊詐騙。
		• 建立跨部門阻詐機制，客戶服務系統串接「家族聯絡人」資訊，建構內部阻詐防線。
	執行面	• 語音系統主動提醒防詐及保單檢視，並運用社群與郵件等管道精準宣導保戶重要權益資訊。
		• 建構五階段申訴管理防線：建構「事前教育、事中預警、關鍵陳報、事後分析、優化獎勵」五大防線。
		• 榮獲 ISO 10002 與 10004 雙認證，結合皇家神秘客實地驗證，打造頂級服務標竿。



2025 獲獎成果

獲金管會「公平待客原則評核」排名前 25% 之業者



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

- 5.1 落實永續保險
- 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

5.3.2 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，帶給客戶有感的服務體驗。2025 年在 0800 客服、臨櫃人員、業務員及會員專區的暖心服務下，整體淨推薦值（NPS）達到 91.4%，充分展現客戶對服務品質的高度肯定。

為持續提升客戶服務品質，新光人壽繼 2021 年保險業首家企業通過「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」兩大服務標準驗證外，更導入「ISO 10004:2018 客戶滿意度管理系統」，透過系統化的方法監測客戶滿意度，將客戶 NPS（淨推薦值）的回饋整合為「客戶之聲（VOC）」，使客戶的多元反饋建議，可有效的轉化為作業流程改善的依據與動力。2025 年通過驗證，成功取得壽險業界首家「ISO 10004 客戶滿意度管理系統」證書，為壽險業客戶體驗及信任度立下高標竿。（證書詳附錄📄）

A. 及時客戶服務支援

新光人壽透過多元反映意見的管道，擴大蒐集 VOC 客戶心聲並即時提供反饋。此外，定期進行客戶意見檢視，將客戶的反饋及建議轉化為改善作業流程的動力，提供客戶優質的服務體驗，創造競爭優勢並提升客戶滿意度。

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。2025 年共服務近 40 萬通的來電，其中抽樣 4 萬筆調查人數之服務滿意度為 95.0%，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 91.4%，服務品質備受客戶肯定。



0800 客戶服務專線	2023 年	2024 年	2025 年
服務滿意度	94.3%	95.4%	95.0%
淨推薦值NPS	89.4%	90.4%	91.4%

2. 智能客服中心

為消弭數位落差，確保高齡與身障族群享有平等、尊嚴的金融服務權利，新光人壽秉持「認真，讓美好發生」的精神，率先將「數位包容」植入服務核心，打造全台首家榮獲「無障礙網頁 AA 標章」認證的壽險智能客服📄。



我們致力成為保戶的「智慧好夥伴」，24 小時全天候提供精準支援。透過特別建置的「理賠進度查詢」入口，大幅提升資訊透明度。我們將持續深耕數位技術，在每一個觸點落實「認真」的承諾，創造更美好的數位永續體驗。

2025 年智能客服亮點

百萬服務量能：

年度服務突破 150 萬人次，較前一年大幅成長 20%

超高滿意信賴：

憑藉人性化互動與精準回覆，創下 91.4% 的用戶服務滿意度



► 保險卓越獎銀質獎



▲ 財訊金融獎金質獎

3. 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。2025 年共提供 9 件服務案件，投入救助資金達 339 萬元。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

5.1 落實永續保險

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

4. 緊急災害事故關懷服務

- 天然或重大災害受災保戶優惠措施：因應天然或重大災害造成各地災情時，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、續期保費緩繳優惠、保險單借款利息緩繳優惠，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。2025 年分別於 1 月嘉義強震、2 月台中新光三越氣爆、4 月關稅衝擊、7 月丹娜絲颱風、8 月楊柳風災、9 月強烈颱風樺加沙、11 月鳳凰颱風共啟動 7 次緊急應變機制。
- 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。2025 年共啟動 2 次，分別為台中新光三越氣爆、花蓮馬太鞍溪堰塞湖溢流重大事件。

5. 經濟紓困保單借款優惠約定專案

面對 2025 年 4 月美國對等關稅帶來的全球市場動盪、造成民生經濟等衝擊，新光人壽第一時間啟動應變措施，提供續期保費緩繳優惠、保險單借款利息緩繳優惠及房屋貸款展延方案優惠服務，以協助保戶降低短期經濟衝擊，並於同年 10 月因美國關稅持續影響再次開放「緩繳優惠」，確保保戶的保障不因短期財務壓力而中斷。另亦提供經濟弱勢保戶保單借款優惠利率，專案說明如下：

要保人符合對象資格者	優惠方案
身心障礙者、低收入戶或中低收入戶、屬於特殊境遇家庭扶助條例所定特殊境遇家庭之成員、經濟困難者	保單借款提供每一保戶最高優惠借款金額新台幣 10 萬元、優惠期間 3 年、優惠利率 2.165%。

2025 年由以往年初辦理至 3 月 31 日，特延長至 9 月 30 日，核准件數共 154 件，借款金額達 1,270 萬元。

B. 完善回應保戶意見

| GRI2-25、2-26 |

新光人壽建構完善的申訴處理機制及多元申訴管道，接獲保戶投訴後，由專責部門即時查明處理，並積極追蹤結案，確保客戶訴求獲得快速回應。在金融消費爭議案件處理上，我們以風險為導向檢視金融消費爭議案件潛在風險，追溯申訴問題根源，適時提報改善建議，回饋權責單位檢視管控措施妥適性，且依風險為導向之升級陳報作業流程辦理通報。同時，每季向公平待客委員會提報違反公平待客原則之申訴案件且洽請案關單位提出改善建議，並由相關單位定期呈報董事會。

為持續強化員工職能，我們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	申訴處理流程
1. 客戶服務櫃檯 2. 客戶服務專線 0800-031-115 3. 金融友善諮詢服務暨申訴專線 0800-300-885 4. 官網保戶心聲： https://www.skl.com.tw/3d516f1d14.html 5. 電子郵件 skl080@skl.com.tw 6. 信函 保戶關係部 220 新北市板橋區中山路一段 141 號 7 樓	1. 案件受理：各申訴單位接獲金融消費爭議案件後，將立即指派專人受理並向金融消費者確認申訴事項。 2. 溝通與回覆：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。 4. 改善與追蹤：問題改善與優化

客戶申訴處理流程圖



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 |

年度	2023 年		2024 年		2025 年	
分析項目	非理賠案件	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	0.028	0.030	0.035	0.029	0.034	0.025
平均處理天數	1.13		1.06		1.12	

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）

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

5.1 落實永續保險

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

5.4 數位創新服務

| GRI 3-3、203-2 |

新光人壽接軌數位金融趨勢，戮力推動保險科技應用以優化行政效率、提升顧客體驗。我們以「建構生態協作 深化客戶體驗；數位增強賦能 業務全面升級；整合高效營運 擴增服務效能」為數位創新策略，透過科技賦能提升服務可及性、降低互動門檻，強化服務體驗流暢與流程自動化，各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，相關成果屢獲外部獎項肯定。展望未來，我們將持續致力於數位創新服務模式的改變，致力成為大眾健康保障與財富管理的智慧好夥伴。

數位服務成果

策略一：建構生態協作 深化客戶體驗

方案	內容	2025 年成果
 新光人壽 APP 視障友善優化	過去視覺障礙者使用數位金融與保險服務時，常因語音提示不足或操作順序不一致而受阻。為改善這些痛點，新光人壽不斷吸取保戶回饋，並與外部專業團隊合作，針對保單查詢與保障明細、健康管理、保單相關功能、會員登入與驗證流程的導讀，以及整體操作動線與進度提示語音等環節進行全面優化，確保視障使用者在無視覺輔助下也能獨立完成必要的保險操作。	通過台北市視障者家長協會視障友善雙系統認證，率先成為完成多功能整合且通過雙系統視障友善檢測的保險業。 
 跨機構金融 Fast-ID 身分驗證	響應金管會「金融科技發展路徑圖 (2.0)」建置跨體系之「金融 Fast-ID 驗證轉接中心」，導入跨機構數位身分驗證機制，以串聯現行各體系金融 Fast-ID，提升身分核驗的一致性與便利性。 客戶加入新光人壽會員專區並完成金融 Fast-ID 註冊，在其他保險機構線上申請特定服務時，即可透過新光人壽轉接進行身分驗證，提供民眾更加安全便利的數位金融服務體驗。	壽險業首家同時擔任驗證方及請求驗證方的保險公司。 
 重新建構數位會員流程	將網路服務與網路投保會員機制整合，客戶不用再重複申請會員，並簡化申請會員之步驟及身分驗證環節。	於 8 月上線，提升數位服務效率與客戶體驗。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

- 5.1 落實永續保險
- 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

策略二：數位增強賦能 業務全面升級

方案	內容	2025 年成果
 新光人壽網路投保 2.0	網路投保全新改版上線，以「溫暖、直覺、易懂」為設計核心，並特別強化無障礙設計，藉以降低數位落差，實現無障礙數位服務新典範。	榮獲國家通訊傳播委員會無障礙 AA 等級標章認證及「2025 IIA 國際創新獎：國際創新獎－服務與解決方案類」殊榮。 
 線上繳費服務多元化	台灣票據交換所行動繳費服務 (Enhanced Financial Collection Service, eFCS)：為提升繳費效率與客戶便利性，攜手多家業者如嗶嗶繳、icash Pay、iPASS MONEY 等，提供保戶多元化行動繳費管道，可於業者平台即時繳納新光人壽續期保費與保單借款利息，使保戶繳費不受時間、地點限制，並減少保戶面臨紙本遺失、通知錯誤或臨櫃不便等問題，進而提升繳費成功率與整體服務感受。	eFCS 行動繳費 1,500 件，占新光人壽自行繳費管道 0.3%。
 行動版電子化轉帳授權服務	會員專區建置電子化自行繳費平台，線上線下整合提供便利的「一站式」數位體驗，包含多元繳費方式，如要保人活期帳戶扣款、信用卡繳費、電子支付、行動銀行等，透過 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。	成功登入電子化自行繳費平台達 5.7 萬件，於平台完成線上繳費達 1.2 萬件，占率 21%。
 行動保全服務平台	業務員使用之「行動商務 APP」新增 7 項契變交易，包含「自動續保選擇變更」、「保單出單類型變更」「減額繳清保險」、「展期定期保險」、「紅利選擇權變更」、「附約延續權批註」、「外幣保險單借款批註」，確保各項契約變更更安全、透明的數位環境下完成。	自有通路之案件可透過 E 契變送件率由 73% 提升至 98%。 

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

4. 孕育多元人才

➡ 5. 卓越客戶體驗

5.1 落實永續保險

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

策略三：整合高效營運 擴增服務效能

方案	內容	2025 年成果
 行政法務智能系統	自最高法院民事大法庭裁定保單得為強制執行標的後，保單扣押案件量呈爆發式增長。為因應法規變革，本公司領先業界首創導入整合新世代光學字元辨識 (OCR) 與大型語言模型 (LLM) 技術，快速精準地將各類紙本或電子文件轉換為可編輯的數位文本。透過此系統成功整合債務人保單資訊，革新傳統保單扣押流程，重構保單扣押作業流程，大幅提升案件處理效率與準確性，其案件處理效率提升達 50%-75%，並獲法院認為業界標竿。	法院執行相關命令電子化占比提高至 70%，且流程 E 化全年可減少 30 萬紙張，相當於減少 2.03 噸碳足跡排放。(以每包 A4 之 70 磅紙張碳排放量為 3.4kg CO ₂ e 計算) 以自動化比例 70%、平均薪資每小時 280 元計算，預計年成本節省 470 萬元之人工費用，其查詢費保守估計能為公司每年帶來 400 萬之收入。
 保全 / 理賠聯盟鏈服務 & 保險理賠醫起通	響應主管機關聯合業界便民服務，新光人壽加入保全 / 理賠聯盟鏈服務、保險理賠醫起通，保戶若有指定通訊資料變更或醫療理賠時，只要在一家保險公司申請，即可自動完成多家公司申請送件，免去保戶必須向所有投保公司逐一填單，提出變更或理賠申請之繁瑣程序。 2025 年參與壽險公會與保經公會共同推動試辦「行動理賠聯盟鏈暨數位身份驗證機制」計畫，保經公司業務員透過行動裝置提供一站式數位理賠申請服務，以協助保戶即時填寫與簽署數位申請書，擴大保戶理賠服務的可近性與便利性。	全年完成近 2.7 萬件保戶透過保全聯盟鏈申請之變更案件；完成約 8.9 萬件保戶透過理賠聯盟鏈收送理賠申請的案件。

數位創新肯定

數位創新肯定						
獎項						
	國家品牌玉山獎 全國首獎 - 最佳產品類	國家品牌玉山獎 玉山獎 - 最佳產品類	2025 卓越保險評比 卓越數位金融獎	IIA 國際創新獎	亞洲保險業獎 年度最佳保險科技獎	數位金融獎 數位公平待客獎 - 優質獎
主辦單位	中華民國國家企業競爭力發展協會		卓越雜誌	亞洲企業商會	Charlton Media Group	工商時報

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

4. 孕育多元人才

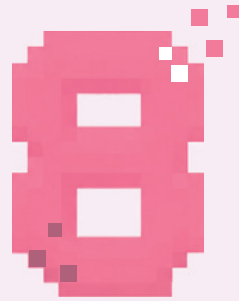
5. 卓越客戶體驗

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



打造共好社會



策略重點

- 規劃持續性策略公益活動
- 鼓勵員工參與企業志工

承諾

重視與地區居民的連結及互動，運用豐沛的企業人才資源，推動「企業志工」服務計畫，積極發展社區參與關係。



2025
亮點主軸

- 新光人壽從永續飲食角度切入，透過食農教育、食漁教育再到海洋教育，打造具體可延續的環境永續影響力。
- 新光人壽長期投入資源支持運動產業發展，透過贊助棒球、籃球賽事，舉辦足球訓練等多元活動，實踐運動企業的社會責任。



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
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

- 8.1 社區參與策略與投入
- 8.2 企業志工

附錄

8

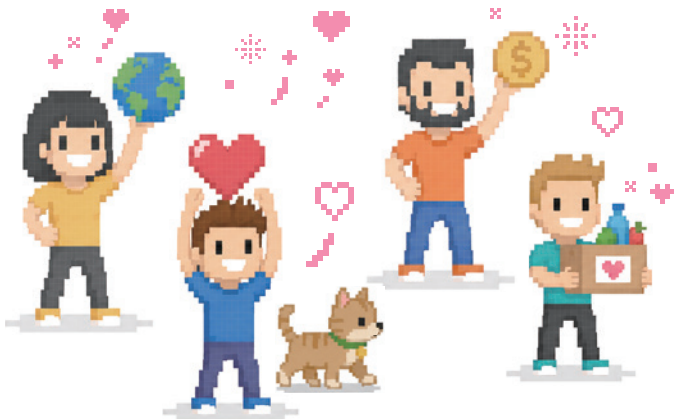
打造共好社會

8.1 社會參與策略與投入

新光人壽秉持「認真永續 綠色生活」的永續主軸，開展社區參與活動。藉由遍佈全台的營運據點，結合金融專業，關注學童教育、弱勢關懷、全民健康、環境永續、文化保存及體育推動等關鍵議題，持續擴大正向社會影響力，朝向與社會共好、與環境共生的長期目標邁進。

鼓勵內、外勤同仁一同投入志工服務，並設定 2025 年關鍵績效指標人均志工時數 3.7 小時，將新光人壽的服務延伸到社會角落，實踐「取之社會，用之社會」的企業經營宗旨。

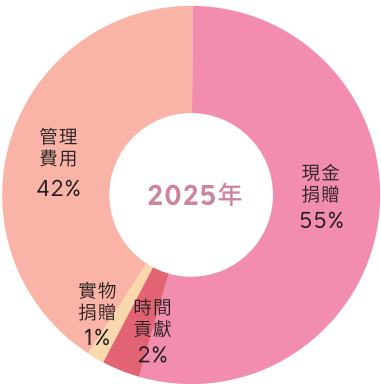
2025 年在全體員工的熱情投入下，新光人壽的社會參與投入總額達 4,689 萬元、總受惠人次達 164 萬人，人均志工時數 3.94 小時，以實際的行動與資源投入，支持社區社會的共榮與發展。



2024-2025 年社會參與投入形式

單位：元

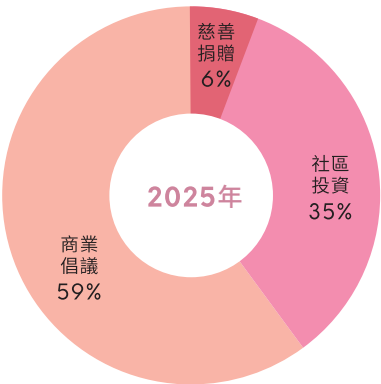
投入類型	2024年	2025年
● 現金捐贈	17,524,677	25,734,009
● 時間貢獻 (企業志工投入時數轉換)	2,516,890	887,855
● 實物捐贈	1,042,825	599,510
● 管理費用	13,690,439	19,673,217
合計	34,774,831	46,894,591



2024-2025 年社會參與投入類型

單位：元

公益行動類型	2024年		2025年	
	投入費用	占 比	投入費用	占 比
● 慈善捐贈	344,741	1%	3,000,000	6%
● 社區投資	13,577,582	39%	16,460,215	35%
● 商業倡議	20,852,508	60%	27,434,376	59%
合計	34,774,831	100%	46,894,591	100%



註 1：投入費用包含活動費用（含行政人事費用）、實物捐贈及贊助金額。
註 2：部分活動列舉：
慈善捐贈：花蓮馬太鞍堰塞湖賑災募款。
社區投資：捐血活動、街舞大賽、電競親子營、魔術方塊公開賽、Fun Run 微路跑、樂齡偏鄉公益專案。
商業倡議：微型保險贊助計畫、產學合作人才培育、保戶子女教育獎學金、全國繪畫比賽。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
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

- 8.1 社區參與策略與投入
- 8.2 企業志工

附錄

8.1.1 全人發展

新光人壽致力提升全民全方位的知識與能力，透過獎助優秀青年學子，激發藝術創造力，鼓勵新世代多元嘗試，並舉辦多項休閒運動賽事，提供各領域人才，大展身手的機會，培養正向健康的休閒娛樂。同時將資源帶入偏鄉，縮短城鄉落差，提升國際視野，共創永續美好生活。



公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果
A 一般大眾及年輕族群 新光全國繪畫比賽 聰明繪財富 守護夢想路	邁入第 21 屆，為深耕在地服務，構築小朋友及長者參與繪畫比賽之平台，以培養兒童正確金錢觀為核心，鼓勵從小學習儲蓄、理財與防詐的基本觀念。另規劃「你畫畫，我回饋」活動，每件參賽作品回饋 10 元，邀請專業師資至偏鄉學校舉辦繪畫培力課程，讓學生透過多元教育，建立受用一輩子的能力。	總收件數 11,222 件 ，網路人氣票選參與人數 11,015 人，總票數 26,736 票。 
新光盃魔術方塊公開賽	邁入第 8 年，透過長期的資源投入，引進世界魔方競技領域中最具公信力的 WCA 國際認證，培養國人正向益智興趣，除原有的北中南三場外，再增加台東場次，讓東部學童與在地玩家也能站上國際級競技舞台，透過競賽，引導青少年培養邏輯思考、耐心與抗壓性，協助建立健康的數位生活平衡。	參賽人數達到 1,107 位 ，創下歷年新高。 
新光盃熱門街舞大賽	邁入第 22 屆，是國內首家私人企業獨資舉辦，歷史最悠久的街舞賽事，為推動街舞運動的先行者。提供熱愛街舞的大小朋友們打造具備國際規格的圓夢舞台，至今已有超過 1.6 萬人次的大小朋友參與。本屆賽事分為排舞及霹靂舞競賽，並延續 2024 年新設的「B-GRIL」女子霹靂舞項目，鼓勵所有女性透過舞蹈展現自我，開創無限可能。	1,565 人次 報名參與，賽事總獎金高達 136.5 萬元。 
新光電競親子營	邁入第 7 屆，新光電競發展為「新光電競親子營」及「新光盃-激鬥夏日祭」兩大系列，為提升兒少數位能力與防範網路沉迷問題 2025 年以「數位韌性」、「數位倫理」、「數位平權」三大主軸為引，回應當前數位社會變遷下兒少網路行為與親子教育的挑戰，同時兼顧高齡者以及偏鄉學子的數位參與機會。	受惠人數親子營 148 人 、電競賽 262 人 以及偏鄉學子 29 人 。賽事直播觸及 7,225 人次。

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

- 1. 永續新光
- 2. 強化氣候韌性
- 3. 建構淨零新生活
- 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

- 8.1 社區參與策略與投入
- 8.2 企業志工

附錄

B

新住民及原住民

公益活動

活動摘要

2025 年效益 / 成果

幸福的功課

培力計畫：
連續 2 年前進南投信義鄉、雲林林內鄉、高雄六龜區、美濃區、甲仙區…等偏鄉及原住民學校，將金融本業的理財保險知識轉化成學童易懂的教育課程，並串聯企業長期支持的街舞、魔術方塊、電競及繪畫等公關活動，將許多具國際經驗的專業師資成功帶入國小，讓偏鄉學童也能有探索世界舞台的機會。

讀報計畫：
連續 8 年以讀報教育翻轉偏鄉及原住民學校學童閱讀力、寫作與創作能力，透過國語日報多元體材報導合作推出「聰明學金融專欄」，強化對金融知識教育認知。

玉山計畫：
連續 2 年針對弱勢家庭、偏鄉地區、原住民、更生少年等特殊境遇對象，提供卡內基訓練、職場體驗及企業實習的機會，並延伸金融理財及防詐相關主題課程，強化金融理財素養。

新住民金融防詐工作坊

連續 2 年與南洋台灣姐妹會共同合作，將新住民常見的詐騙案例彙整，開發出金融防詐教案，以「強化詐騙識別」、「詐騙查核能力」以及「遭詐救濟管道」三主題為核心，培力具語言優勢的新住民成為金融種子講師，透過據同鄉文化脈絡講師的經歷分享，建立可信賴的防詐安全網。也透過 PODCAST 訪談在台新住民詐騙經驗分享為新移民族群建立正確金融防詐知識，協助掌握金融自主權。

共舉辦 **13 場** 活動，約 279 人次偏鄉學童受益。



共舉辦 **24 場**，受惠人數達 906 人。

共舉辦 **4 場** 金融知識課程，總受惠人數 110 人。

於台北、桃園、彰化及嘉義辦理巡迴金融防詐工作坊共 **6 場**。工作坊及 PODCAST 共 285 人次受益。



C

身心障礙者

陪伴視障者
一起聽見棒球的感動

攜手與愛無限公益慈善發展協會、台鋼集團合作，共同邀請視障朋友及陪同者進入台北大巨蛋棒球場觀賽，並由新光人壽董事長魏寶生帶領企業志工，共同用聲音與行動服務，陪伴視障者「聽見」棒球的緊張與感動，有機會體驗多元體育活動，傳遞運動無障礙的溫暖與力量，實踐身心障礙運動平權。

80 名 視障朋友參與。



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

- 1. 永續新光
- 2. 強化氣候韌性
- 3. 建構淨零新生活
- 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

- 8.1 社區參與策略與投入
- 8.2 企業志工

附錄

8.1.2 健康促進

為響應聯合國永續發展目標 SDGs3，新光人壽透過舉辦全國捐血活動、健走路跑、遍地開花…等活動，鼓勵民眾關心自身的健康，並提升全民健康識能。此外亦透過舉辦遠距醫療，提供長者健康資訊，消弭城鄉醫療資源落差，以建立安定、無漏洞的醫療防護網。



公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果
2025 新光 Fun Run — Run For Earth 永續路跑	已持續 19 年舉辦「全國健行活動」，邀請全國保戶及同仁走出戶外。2025 年正式轉型成微路跑型態辦理，以新光 Fun Run – Run For Earth 為主題，依序在臺北、臺中與高雄三地舉辦，以實際行動推動減碳永續。	共 22 位企業志工參與，共減少 1,017 個寶特瓶的使用，總減碳量達 156 公斤 。 受惠人數為 1,730 人。 
全國捐血活動	自 2003 年起長期免費提供新光摩天大樓廣場供捐血車停放，至今已吸引超過 27 萬人次，累計募得近 46 萬袋熱血。 2025 年捐血活動以「暖心助人，捐血不分 I/E 人」為主題，呼籲全國民眾不分血型、不分身分，共同伸出援手，用行動拯救更多生命。	全國捐血活動共 30 個捐血點，643 位志工參與，累計募得 51,778 袋 熱血。 
遠距健康 促進偏鄉樂齡公益專案	攜手數位人道協會運用線上遠距方式與講師互動學習，將健康促進概念傳播至偏鄉長者外，員工也以企業志工身份認養阿里山、台東大武、金門金城、花蓮瑞穗、宜蘭南澳、屏東霧台六個偏鄉及原住民部落據點，強化與社區在地的連結，深入服務現場，結合保險核心職能，進行普惠金融教育及防詐騙宣導，並陪伴長者摺製紙藝品，藉由手工藝創作訓練手眼協調，增進大腦與器官的活絡，延緩退化。	共 37 位企業志工參與、投入 92.5 小時。 提供 258 堂 遠距健康課程，服務總受益人次 46,626 人次。 本案採用社會投資報酬率 SROI 方法，評估結果顯示每投入 1 元新台幣，創造了 11.09 元 新台幣之社會價值。 



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

- 1. 永續新光
- 2. 強化氣候韌性
- 3. 建構淨零新生活
- 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

- 8.1 社區參與策略與投入
- 8.2 企業志工

附錄

8.1.3 環境永續

因應全球生物多樣性趨勢（TNFD），本公司將透過實際行動回應海洋與陸域生態保育需求。以淨淨海洋系列活動培訓潛水志工並推動淨灘行動，提升海洋廢棄物清除與保育意識，同時結合萬人泳渡日月潭與小小魚兒要回家魚苗放流計畫，強化水域生態復育；透過新光一畝田幸福餐桌推動食農教育，續食惜食與土地共好；森動永續等植樹與棲地維護活動，串聯森林保育與健康倡議，逐步實現與自然共生、減緩生物多樣性流失的目標。



公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果
 「淨淨海洋」 - 潛水志工培訓活動、淨灘活動	新光人壽長期致力於關心環境永續，為落實環境永續，2023 年起開發《淨淨海洋》環境永續專案，攜手國際潛水協會 PADI，共同展開 Open Water 潛水志工培訓計畫。 繼去年培育 10 位企業潛水志工後，今年再度培育 14 位企業潛水志工，並配合打擊海洋垃圾 Dive Against Debris 證照課程，希望能將志工們培養成能在安全無虞的狀況潛入海底，並能透過每次的淨海行動，可回報收集垃圾的類型、數量和位置給海洋相關研究單位，作為改善海洋生態系統的參考資料。	共執行 1 場淨灘（新北瑞芳）、2 場淨海行動（新北瑞芳、屏東墾丁）。 共 40 人次企業志工參與，新增培訓 14 位 企業潛水志工，清除約 200 公斤海洋廢棄物。 
日月潭施放總統魚苗	連續 19 年與南投縣政府合作日月潭萬人泳渡公益活動，秉持推廣健康促進、鼓勵職場運動風氣與在地回饋的理念，黃敏義總經理受邀出席開幕儀式，並響應縣府生態復育行動，一起施放總統魚苗，保護原生魚種，維護日月潭生態平衡；同時，新光人壽員工亦組隊參加，以實際行動推廣全民運動，泳出健康。	在水社碼頭放流 1 萬尾曲腰魚（俗稱總統魚）魚苗，傳達日月潭生態永續教育理念。 
小小魚兒要回家	2025 年將公益計畫觸角延伸至食漁教育、生態平衡等多元面向，分別於 6 月及 10 月安排企業志工培訓課程，安排同仁至石門水庫，參與由桃園市政府與大溪區漁會共同舉辦的「小小魚兒要回家」魚苗放流活動，透過魚苗放流活動，體會漁業永續的重要性，並傳達漁業保育、水庫資源永續的精神。	於石門水庫放流大頭鰱魚苗 7.5 萬尾及烏鰡魚苗 1 萬尾，共計 8.5 萬尾。共 59 人次參與志工培訓及志工活動，志工時數 472 小時。 

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光
2. 強化氣候韌性
3. 建構淨零新生活
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

- 8.1 社區參與策略與投入
- 8.2 企業志工

附錄

公益活動

活動摘要

2025 年效益 / 成果



新光一畝田幸福餐桌

小農市集

自 2017 年成立至今共投入近 500 萬餘元，小農銷售總額為 3,000 萬餘元，除了降低食物里程及中間商剝削外，同時也提高農友經濟能力，進而延緩農村人力老化的問題。

續食惜食

醃蔬果大變身：從 2023 年起開始執行，邀請新光小農捐出賣相不好但無毒友善的農作物與各地社福機構，透過新光地號召捐贈與全台社福機構，讓受安置的長者及幼童皆可獲得更新鮮的蔬果，並減少食材的浪費，實踐永續飲食的理念。

小農上菜：2023 年開辦以來共執行 11 場次，由新光小農自發性募集共好基金，並採購小農自產自銷的無毒友善新鮮蔬果與全台偏鄉弱勢機構。

聯名計畫

2025「新光小農市集 × 興大有機饗宴有機好食光」，與中興大學有機農業推動中心合作，共同推動食農共好、實踐永續價值，讓民眾深入了解有機農產品的產地來源、標章辨識、料理方式及綠色生活的實踐方式，傳遞有機農業對環境永續的重要價值。

小農市集共舉辦 **78 場**，受惠人數達 21,840 人次。

醃蔬果大變身活動共捐贈 **5 次**，受惠人數達 700 人。

小農上菜活動，受惠人次約 **1,120 人**。

號召來自全臺 12 縣市，16 家有機農產品經營者齊聚臺北。



目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

- 1. 永續新光
- 2. 強化氣候韌性
- 3. 建構淨零新生活
- 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

- 8.1 社區參與策略與投入
- 8.2 企業志工

附錄

8.1.4 文化發展

新光人壽深耕台灣超過 62 年，營運範圍遍佈全台，身為社區長期可靠的鄰居，力挺地方重要民俗節慶與地區居民的連結互動，協助傳統文化永續傳承並促進地方觀光與產業活絡。



公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果
大甲媽祖繞境 	連續 5 年與財團法人臺中市大甲鎮瀾宮合作，參與「大甲媽祖國際觀光文化節活動」，遶境沿途 300 多公里的路程中，派出吉祥物遶境花車一路守護信徒，在地業務單位設立服務攤位，為民眾加油打氣、發送補給品，以多元方式回饋地方，凝聚社區意識並活絡在地經濟，促進社會永續發展。	第 21 屆「國家品牌玉山獎」評選中，勇奪最佳人氣品牌類「全國首獎」最高榮譽肯定。 
台南鹽水蜂炮	連續 16 年深耕在地、支持台南代表性民俗文化活動「鹽水蜂炮」，打造巨型蜂炮炮台，與地方鄉民共慶元宵，串連在地文化與觀光資源，創造文化體驗經濟，促進地方永續發展。	受惠人數為 3,000 人。 
澎湖國際海上花火節 	連續 12 年力挺「澎湖國際海上花火節」，並於 2025 年 7 月 1 日舉行企業主題場「新光人壽之夜」活動，以實際行動支持澎湖觀光發展。	受惠人數為 8,973 人。 

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

- 1. 永續新光
- 2. 強化氣候韌性
- 3. 建構淨零新生活
- 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

- 8.1 社區參與策略與投入
- 8.2 企業志工

附錄

8.1.5 體育推動

新光人壽秉持 ESG 永續經營理念，長期推廣各式體育活動回饋社會，透過贊助優秀基層足球校隊，贊助棒球、籃球賽事及舉辦足球訓練等多元活動，善盡企業力量支持運動產業發展，促進全民運動風氣，連續五度獲得教育部體育署頒發「運動企業認證標章」。



公益活動	活動摘要	2025 年效益 / 成果
與中華職棒味全龍合作	為實踐運動企業之責，新光人壽長期關注台灣棒球發展，力挺台灣棒球運動，2024~2025 年與「味全龍」棒球隊進行跨界合作，除了球場廣告宣傳露出外，也有許多業務行銷上的結合，以提升公司品牌企業形象，輔助業務行銷推廣，為雙方累積亮眼的合作綜效，並冠名贊助「新光主題日」活動，希望透過音樂、表演及充滿熱血的棒球賽事，讓廣大球迷感受到新光人壽滿滿的熱情與活力。	2025 年贊助「味全龍」天母主場 60 場，總進場觀眾人數，共 697,087 人。 
與臺北台新戰神籃球隊合作	「臺北台新戰神」籃球隊，以打造最好的舞台與最棒的球賽為目標，讓籃球運動成為台灣重要的運動賽事。新光人壽於 2024~2025 賽季，首度與「臺北台新戰神」進行廣告活動合作，以提升新光人壽積極參與推動國內運動賽事與回饋社會的公益品牌企業形象。 	2024~2025 賽季，贊助「臺北台新戰神」和平籃球館主場 18 場，總進場觀眾人數，共 70,235 人。 
新光小小足球嘉年華	新光人壽董事長魏寶生攜手前中華男足隊長吳昭興，共同舉辦「新光小小足球員訓練營」，推廣足球運動，培養基層人才。吸引全台約 200 組家庭共襄盛舉，讓孩子們接觸足球技術、戰術與身體協調訓練，也讓家長們齊聚同樂，一同見證孩子在球場上揮灑汗水，自信奔馳的成長足跡。 	受惠人數約 200 人 (實際參與活動之學童為 129 人)。 

目錄

編輯原則

董事長與總經理的話

永續重點績效

永續榮耀與肯定

1. 永續新光

2. 強化氣候韌性

3. 建構淨零新生活

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

8.1 社區參與策略與投入

8.2 企業志工

附錄

8.2 志工參與

新光人壽發揮守護信念，將公益行動結合企業核心價值，積極推動「企業志工」服務計畫，鼓勵員工於工作之外，瞭解社會上的需求，讓新的守護傳遞愛心，散播到社會上更多需要關懷的地方。

本公司建構完善的企業志工參與機制，鼓勵員工於非上班時間投入公益服務，凡每累計八小時志工服務時數，即可申請一日「志工假」，每年度最高可申請三日志工假，展現企業對員工社會參與的實質支持。

2025 年企業志工熱心參與全國健行活動、全國捐血活動、遠距醫療偏鄉樂齡關懷、幸福的功課、淨灘及潛水志工培訓等公益活動，今年更將公益計畫觸角延伸至食漁教育、生態平衡等多元面向，並鼓勵員工自發性參與志工基礎教育訓練課程，提升專業知能，為社會貢獻一份心力，將企業對社會的責任和價值等 ESG 核心理念，內化至員工的日常生活，落實壽險業守護社會的核心價值。



2025年企業志工

人均參與時數 **3.94 小時**

累計約有 **2,681人次** 參與服務

總時數達 **42,172小時**

