



CSR 2014

南山人壽企業社會責任報告書

報告編輯原則

南山人壽保險股份有限公司(以下簡稱南山人壽)長期深耕台灣保險市場，除提供全方位與創新商品服務，為保戶、股東及員工創造長遠價值外，亦致力於履行企業社會責任(CSR)，並透過廣大員工及業務夥伴的影響力，積極參與各項社區服務及公益活動。

這是我們發行的第2本「企業社會責任報告書」，期望藉此向社會大眾及關心南山人壽的人士，溝通我們在業務活動、經濟、社會及環境等各面向的努力與成果。考量到環境友善，本報告也出版電子版，您可以從我們的企業網站CSR專區中下載。

下載網址：http://www.nanshanlife.com.tw/Public_web/CSR/CSRHome/csrhome.html

報告期間與涵蓋範圍

本報告書揭露內容期間為2014年度(2014年1月1日起至2014年12月31日止)，為求議題的完整表達與績效展現，部分專案的內容與成果，亦會回溯至2013年資訊。

參考指引

- 全球永續報告協會(GRI)永續發展報告指南(G 4版)核心(Core)依循選項
- AA 1000 (2008)第一類型中度保證等級
- 本報告經臺灣檢驗科技股份有限公司(SGS-Taiwan)確證，符合上述綱領及標準的要求(詳見P.96)

發行日期

- 上一版報告發行日期：2014年8月；下次預計發行日期：2016年8月

聯絡資訊

- 南山人壽保險股份有限公司 執行主管室/品牌暨公共事務中心
- 總公司地址：台北市信義區莊敬路168號
- 電話：02-8758-8888
- 電子信箱：NS-PR@NANSHAN.com.tw
- 公司網站：<http://www.nanshanlife.com.tw/>

Contents

2014 南山人壽企業社會責任報告書

- 1 報告編輯原則
- 4 CSR委員會主席的話

6 南山人壽

- 08 實踐「公益服務業」價值
- 10 公司簡介

16 正直誠信·不負所託

- 18 企業社會責任管理機制
- 26 公司治理與風險管理

34 當責有為·積極任事

- 36 多元化的內勤員工結構
- 41 完善的薪酬制度與員工福利
- 42 致力建構友善健康職場
- 45 培養全方位人才

48 團隊合作·互助分享

- 50 專業的業務團隊與制度
- 53 完善教育訓練機制 孕育保險人才的搖籃

56 捍衛客戶的幸福

- 58 以客戶為核心建構全方位服務
- 62 完善申訴處理機制
- 64 精益求精 提升客戶滿意度
- 66 商品資訊透明 確保保戶權益

68 自我挑戰·持續創新

- 70 善用科技 開創主動服務新境界
- 73 建置南山e學院 翻轉訓練與溝通新紀元

74 深耕社區·回饋社會

- 76 社會參與 實踐公益服務業精神
- 78 扎根義工服務文化 深耕在地社區
- 80 成立慈善基金 促進社區健康與醫療照護
- 82 從小學到大學 深入校園推動教育關懷
- 84 贊助地方活動 帶動產業發展

86 節能減碳·永續發展

- 88 環保倡議 愛護地球
- 92 環境永續 推動辦公室節能
- 96 第三方確認聲明書
- 98 GRI G4 相符性對照表



CSR委員會主席的話

南山人壽在台深耕逾50年，半世紀以來，我們秉持「信賴」、「關懷」、「誠信」的信念，履行對保戶、員工及利害關係人的社會責任與承諾。2014年是南山人壽邁向下一個成長與擴張的關鍵年，值此之際，台灣發生許多重大公安事件，如高雄氣爆、食安風暴、環境汙染等，這些重大事件讓我們更堅定企業社會責任的步伐。為此，我們進一步樹立南山人壽在企業社會責任的具體願景—成為「公益服務業」的典範，期能透過企業之力回饋社會，為台灣成就更多溫暖與幸福，創造企業的永續價值。

為了具體實踐公益服務業的真義，我們在內部透過密集的溝通與討論，凝聚共識，匯集而成南山公益服務業的六大行為典範。在這本企業社會責任報告書中，我們將以六大行為典範展現南山2014年在各個面向耕耘的成果，期許我們朝公益服務業的目標邁進。

南山公益服務業六大行為典範

- 正直誠信，不負所託
- 當責有為，積極任事
- 自我挑戰，持續創新
- 捍衛客戶的幸福
- 團隊合作，互助分享
- 深耕社區，回饋社會

穩健經營 為保戶及股東創造最大價值

2014年國際整體景氣復甦緩慢，各國競相實施量化寬鬆政策，大環境仍充滿挑戰。儘管如此，在內勤員工及業務夥伴齊心努力下，南山人壽締造良好的績效表現，成為保戶堅實的依靠：

- 資產總值持續成長，突破新台幣2.8兆元，為業界第二名。
- 總保費收入達新台幣3,923億元，較去年同期增加70億，市佔率約14%，為業界第三名。
- 營業收入為新台幣5,129億元，成長6%。
- 稅後淨利達新台幣213億元，成長19%，創歷史新高紀錄。
- 股東權益為新台幣1,483億元。

傑出專業表現 榮獲各方肯定

在全方位的穩健發展下，南山的經營成果連續三年獲得中華信評「twAA+」、評等展望「穩定」，以及國際標準普爾(S&P)「A-」、評等展望「穩定」的優異成績，為民營保險公司最好的信用評等。

2014年也是南山在各領域獲得耀眼成績的一年，我們的努力成果，獲得許多外部獎項的肯定，包括遠見雜誌「2014遠見五星服務獎」人壽保險業第一名、台灣永續能源研究基金會「台灣TOP50企業永續報告獎-大型企業金融獎」銀獎、11度獲得讀者文摘「信譽品牌」保險類金獎、以及在現代保

險健康理財雜誌全國最佳壽險公司調查中，成為業界唯一六度同時榮獲「最值得推薦」、「業務員最優」、「理賠服務最好」與「知名度最高」四冠王榮耀的壽險公司。

此外，南山人壽於2014年及2015年連續兩年榮獲英國專業財經網站「全球銀行及金融評論(Global Banking & Finance Review)」評選為「台灣最佳壽險公司」，為台灣為唯一獲獎的壽險公司，更於2015年初榮獲全球品牌雜誌(Global Brands Magazine)頒佈「台灣區最佳壽險公司品牌」。

發揚公益服務業精神 戮力實踐企業社會責任

除了傑出的營運績效獲得各界肯定，作為一個道地的本土企業，我們戮力實踐企業社會責任，實際的作為包括：響應主管機關推動保險業董事會績效評估政策，於2014年進行董事會年度績效評量，依據評量結果，董事會自我績效評量總平均90分；在日常營運中關懷客戶、內勤員工與業務夥伴，凝聚共識，樹立公益服務業的企業文化，我們於2014年委託外部專業機構進行「員工認同與發展調查」，獲得92%以上員工高認同度及高滿意度肯定；而在環保議題上，有鑑於全球氣候變遷，南山人壽持續倡議環境保護與推動節能減碳，持續推動固沙護灘守護海岸線行動、獨家贊助「1600貓熊世界之旅—臺北」喚起民眾對瀕臨絕種動物的關注，全民攜手為

臺灣的永續發展而努力。

此外，我們在2013年7月成立「南山慈善基金」，推動社區醫療照護關懷計畫，現今已與全台各縣市90家合作醫院，幫助經濟弱勢病患安心就醫，並協助改善社區醫療照護資源，為台灣打造更健全的社區健康照護網絡。

南山人壽以成為客戶的幸福代言人為己任，我們進一步前瞻趨勢發展，啟動「境界成就計畫」，從客戶角度出發，進行企業流程再造。這項計畫納入保險業「From Cradle to Grave (從搖籃到墳墓)」的種種需求，並以創新為中心，讓最佳化的企業流程透過現代化的資訊系統創造出保險業最佳營運模式，進而提供客戶差異化的保險產品、超越期待的優質服務，為客戶創造幸福價值，奠基南山永續競爭優勢。

我們相信，在內勤員工及業務夥伴攜手努力，以及全體保戶與股東的支持下，秉持公益服務業的精神，南山人壽將以穩健的腳步，透過誠信經營的公司治理、關懷員工及業務夥伴、重視環保議題及公益關懷等方面的具體行動，將永續概念落實到各項營運決策與行動之中，成為保險業的最佳典範。

杜英宗

董事長(CSR委員會主席)



南山人壽

實踐「公益服務業」價值

- 保險本身就具有「公益」性質，在危急時助人度過難關。
- 每個南山人的工作，無論對內或對外，都從對人的關懷與承諾出發。
- 我們提供溫暖關懷的服務，並透過多元且創新商品，為客戶構築人生保障，管理資產，成為其安定與幸福的力量。
- 透過日常工作以及參與社區公益活動，成為台灣社會的幸福捍衛者，為台灣打造更幸福的生活與環境。

為實踐「公益服務業」價值，南山人壽全體同仁共同腦力激盪，共同朝向公益服務業典範邁進。

1

• 正直誠信，不負所託

誠實守法，恪遵職業道德，重視保戶的託付，全力以赴。

2

• 當責有為，積極任事

時常以南山為念，勇於提出想法，主動承擔責任，達成團隊目標。

3

• 自我挑戰，持續創新

不滿足現狀，持續自我要求，凡事思考如何再提升，追求卓越與創新。

4

• 捍衛客戶的幸福

從客戶角度出發，積極主動服務客戶，創造客戶愉悅的使用經驗。

5

• 團隊合作，互助分享

樂於分享經驗及資源，協助同事提升工作效率，完成團隊目標；開放心胸並提供建議，積極參與討論，提高團隊視野。

6

• 深耕社區，回饋社會

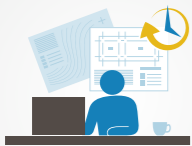
秉持愛與關懷，結合保險業核心職能，積極參與公益活動。



公司簡介

南山人壽成立於1963年7月，是台灣歷史最悠久的保險公司之一，素以專業經營、財務穩健著稱；在業務員素質、教育訓練、科技應用及保戶服務等各方面均居業界領導地位，深獲社會大眾的肯定。

企業願景



- > 成為保戶心中首選的保險公司
- > 成為資產管理最佳的保險公司
- > 成為員工引以為傲及求職創業者首選的保險公司

企業文化



南山人壽認為保險公司不僅是一家企業，更需肩負對個人、家庭保障與社會安定的使命感。我們透過溫暖與關懷的服務特質，展現保險業的核心價值與精神，成為保戶幸福的代言人。

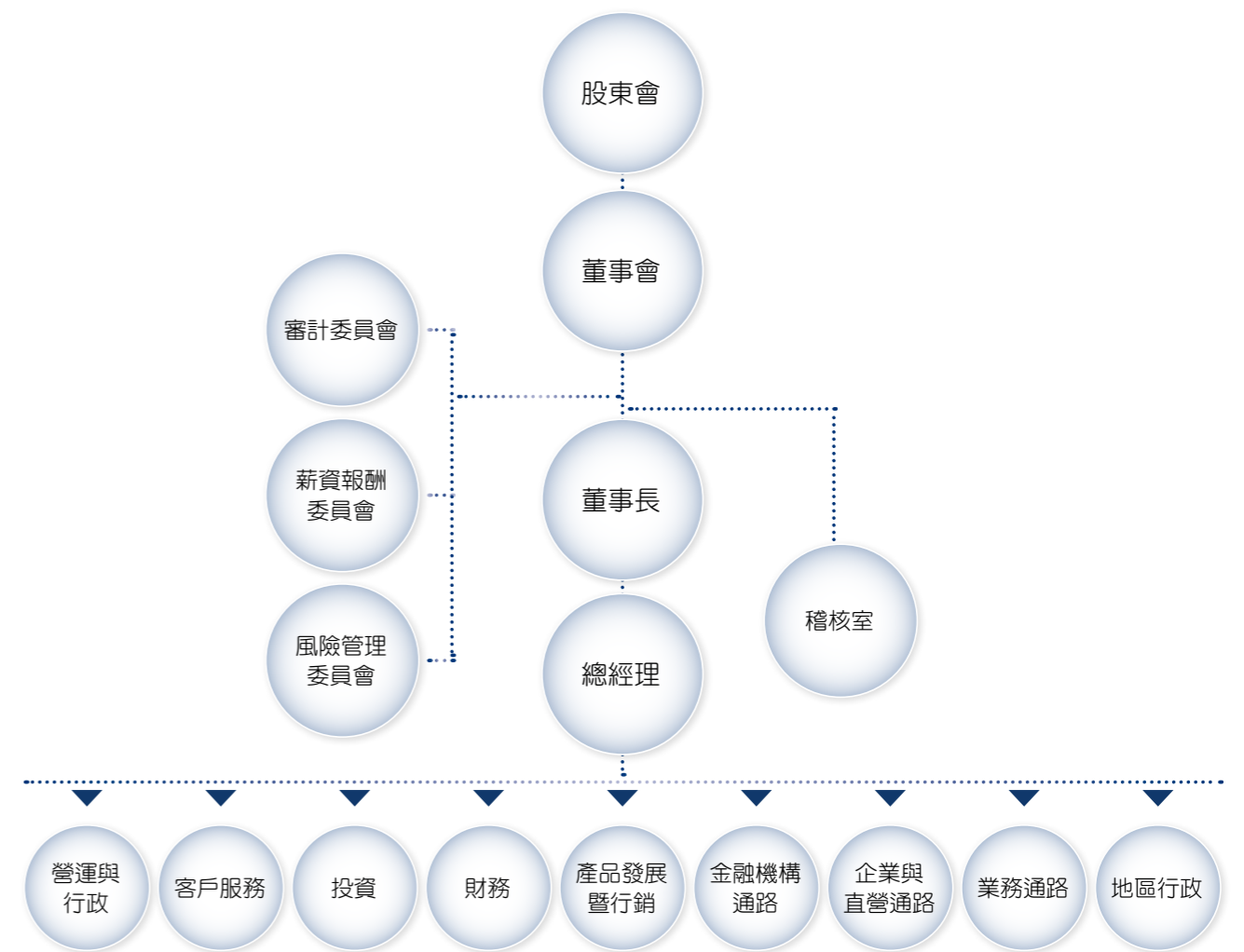
服務的熱忱	以樂在服務的熱忱，將服務提昇到最高境界
關懷的精神	真誠用心的精神，將關懷傳遞到社會每個角落
純樸、真誠與低調	秉持真誠謙虛的態度，認真耕耘，展現專業
認同公司理念，承諾投入	全心承諾，全力投入，並以身為南山人為榮

自2011年潤成投資控股股份有限公司成為最大股東以來，南山人壽由外商企業轉型為道地地地的本土公司，致力於深耕台灣、永續經營，全心全力關心保戶需求、提供超越保戶期待的關懷服務與創新商品，打造南山人壽成為台灣最好、亞洲名列前茅的保險公司。

我們的服務網絡遍及全台灣，有效保單超過940萬件，包括24家分公司，逾370處通訊處，近3,900名員工與超過3萬名業務員深入台灣各角落，為逾450萬保戶，提供保險專業服務。即使在交通不便的偏鄉鄰里，南山人壽亦設置通訊處服務保戶，2015年並前進離島，於澎湖及金門正式成立通訊處，把多元化的資源與優質的服務帶給離島民眾。

企業組織

南山人壽建構完整的服務及營運體系，提供堅實的後盾，除了讓員工在此安身立命，充份發揮專業熱忱，在企業創新文化的鼓勵下，提供保戶更便捷、貼心與專業的服務。



註：各單位職掌說明，請參考南山人壽103年度年報 http://files.hibox.hinet.net/files/201505_5874_B06.pdf，第5頁
南山人壽股權結構，請參考南山人壽103年度年報 http://files.hibox.hinet.net/files/201505_5874_B06.pdf，第13頁

商品與服務

南山人壽的業務營運主要是設計並銷售人身保險商品，以滿足保戶需求為出發，設計並提供大眾針對人生不同階段之保險商品，協助國人於面對人生各種風險時，構築健全的保險保障，並以滿足保戶全方位金融保險理財為目標，透過多元的銷售通路，依客戶需求提供無所不在的服務。

業界最佳業務員通路：

南山人壽擁有超過3萬名業務大軍，為業界唯一20度獲「業務員最優」肯定(現代保險健康理財雜誌-「全國最佳壽險公司排行榜」)，未來將持續擴大增員，拓展新興服務區域，提供全台保戶專業的服務。

結合作夥伴優勢 深耕銀行保險通路：

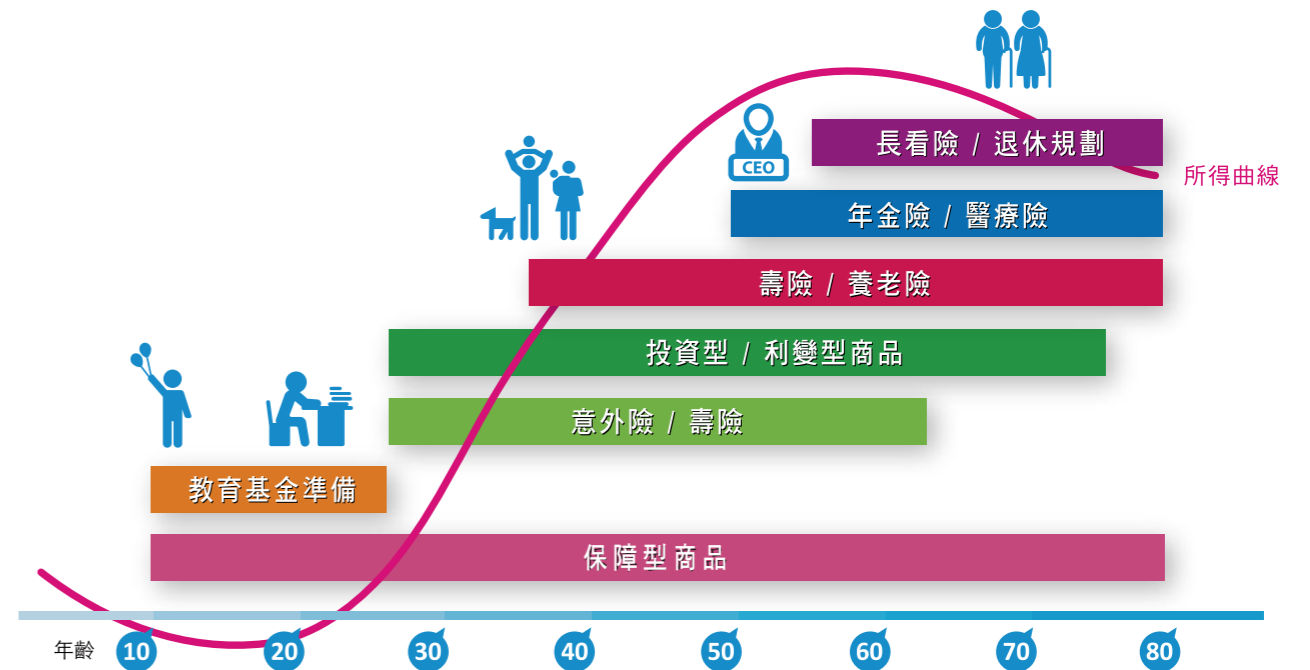
善用非金控特點，多元拓展銷售及服務端點，並針對通路特色量身打造專屬商品。依銀行特性需求，提供客製化訓練課程與活動，深化夥伴關係，積極開拓合作銀行、強化銷售通路的廣度。

企業/團體保險業界市占率第一

為台灣第一家提供團體保險服務的保險公司，企業客戶數達3.3萬家，團險業務市占率第一，首創企業駐點服務，提供企業員工即時保險諮詢，降低企業成本。並推出創新商品，提供企業量身訂做的保險服務。



滿足人生各階段需求的保險商品



重視壽險保障 提供多元商品

提升國人保障，不遺餘力

南山人壽致力於保險推廣，提升國人保障額度，截至2014年12月底，南山人壽保戶每件平均保額為新台幣93.5萬元_(註)，與保險事業發展中心所公佈的國人每件平均保額82.2萬元_(註)相較，高出許多。

註：係指個人死亡險有效契約平均保額。

齊全的健康險商品 滿足醫療保障需求

健康險商品齊全

南山人壽提供種類齊全的健康醫療險商品，包括實支實付、定額、定期或終身保障，保戶可依據自身需求規劃完善的保障配置。

提升個人醫療品質

南山人壽提供完善的健康保險，針對國人十大死因的特定重大疾病及癌症，也提供對應的商品，滿足國人對健康保障的需求。

傷害型保險商品 建構完整意外防護網

南山人壽長期以來持續規劃更完善的意外保障，包含個人意外保險、意外住院日額，以及實支實付型傷害醫療保險等。其中，由南山人壽領先業界推出的意外骨折保險，提供0~79歲國人意外骨折保障，將保障範圍擴充地更加周全，也幫助意外傷病患者安心就醫。

積極響應政府政策率先推出 個人投保的微型保單照顧弱勢

南山人壽於2009年推出業界第一張可以個人投保的微型傷害保險，2014年再推出集體投保型微型傷害保險，並為服務微型保險的保戶，特別提供分公司專屬服務櫃檯，免費電話客服中心「微型保單諮詢」等專屬的貼心服務，讓保戶輕鬆獲得專業協助。

2014年微型保險有效保單共計10,994件，平均每張保額46.4萬，為經濟弱勢或特定身分者提供基本保障，協助轉嫁風險。2014年，南山人壽慈善基金會共計捐助128個單位(包括社福機構、村里辦公室等)，共計14,763位弱勢民眾生活扶助金總計NT\$4,497,625元。

因應社會趨勢 創新保險商品符合民眾所需

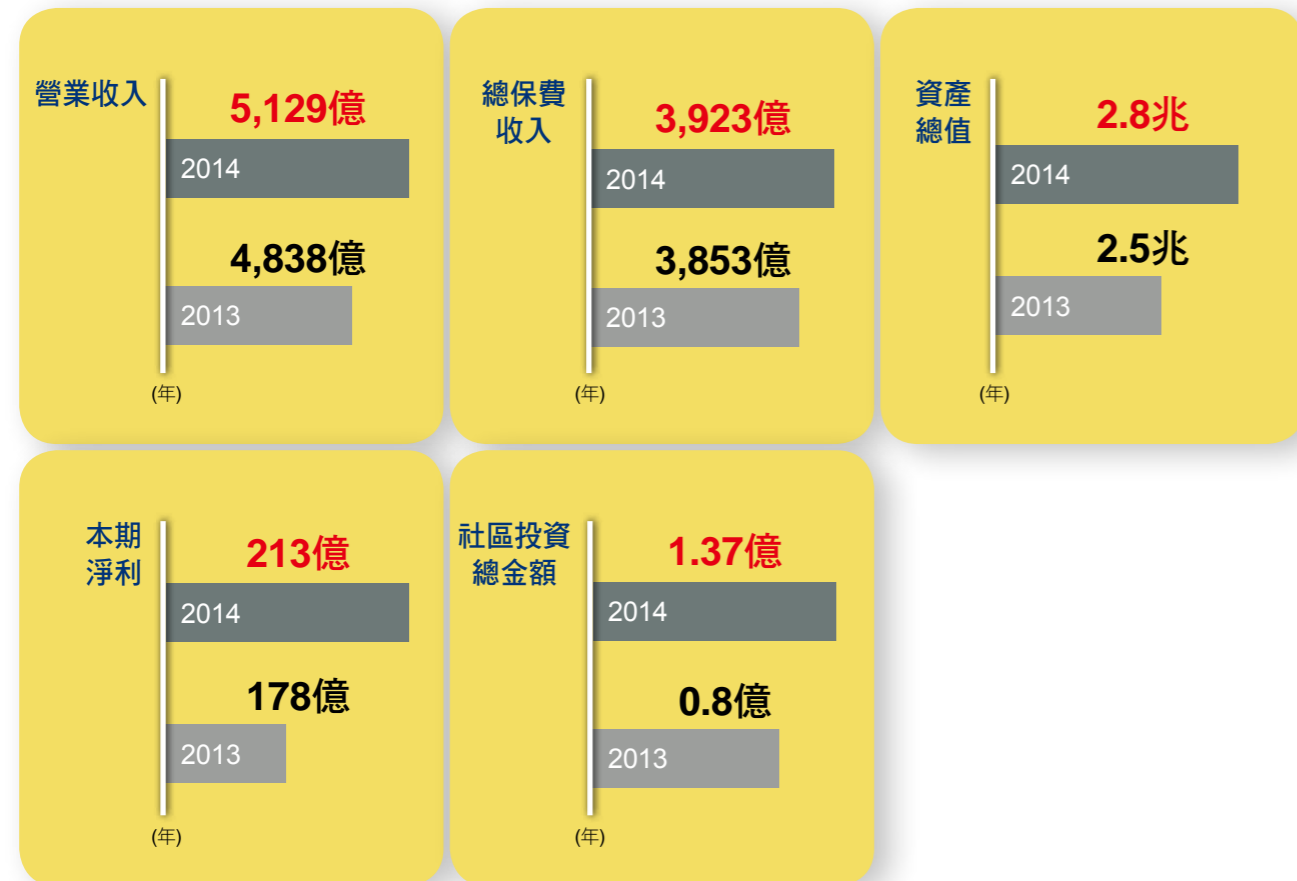
南山人壽以保戶需求為出發，提供合宜而充足的保險保障，亦不斷因應趨勢推陳出新，研發符合需求之保險商品；如2014年推出業界第一張終身實支實付保險，可滿足客戶終身醫療之需求；另為因應民眾對長期照護的多元需求，推出將全殘納入長期給付之長照險，並將投保年齡拉高至70歲，更推出可分30年期繳費的長照險產品，協助不同年齡層的族群照顧未來的自己。

為提供保戶更多、更即時的商品訊息，分別於「南山人壽企業網站」及「南山人壽保戶園地」，提供各項商品即時資訊。企業網站：<http://www.nanshanlife.com.tw>

經營績效

南山人壽在經營團隊的帶領下，內勤員工及業務夥伴齊心努力，2014年交出了亮眼的成績單。2014年總保費收入達新台幣3,923億元，較去年同期增加70億，市佔率14%，為業界第三名。營業收入為新台幣5,129億元，較前一年成長6%。稅後淨利達新台幣213億元，成長19%，創歷史新高紀錄。因保費收入的大幅成長，資產總值亦持續成長，突破新台幣2.8兆元，股東權益為新台幣1,483億元。展望未來，南山人壽將持續強化企業體質，為保戶、員工、股東及社會，創造共好成就。

企業經營績效



	2013	2014
社區投資總金額/佔營業收入比例(%)	0.8億 / 0.02	1.37億 / 0.03
薪資福利支出 <small>詳請參考103年 年報p.175</small>	51億	54億
員工人數	4,040人	3,808人
支付(退還)之所得稅 (單位:新台幣千元)	(2,314,896)	565

註：因本公司於2014年6月經董事會通過變更投資性不動產之會計政策，故2013年之資料，係經過追溯調整。

榮耀與肯定



- 2015蟬聯全球銀行及金融評論 (Global Banking and Finance Review) 評選為「台灣最佳壽險公司」
- 中華信用評等公司保險公司財務實力評等及發行體信用評等：tw AA+，評等展望：穩定
- 標準普爾公司 (S&P) 保險公司財務實力評等及發行體信用評等：A-，評等展望：穩定
- 2014「台灣企業永續獎TCSA」台灣Top50企業永續報告獎-大型企業金融業銀獎
- 遠見雜誌「2014遠見五星服務獎」人壽保險業第一名
- 讀者文摘「2014信譽品牌」保險類金獎(十一度獲獎)
- 現代保險教育事務基金會「2014保險龍鳳獎」保險財金系所畢業生最嚮往的壽險公司-三度蟬連內勤及外勤組特優
- 現代保險健康理財雜誌第22回「全國最佳壽險公司排行榜」四冠王 (業界唯一六度榮獲)
- 財團法人現代保險教育事務基金會第16屆「保險信望愛獎」
「最佳保險專業獎」，同時獲得「最佳社會責任」、「最佳通路策略」等二項優選
- 天下雜誌「2014金牌服務業調查」人壽保險業第二名
- 財訊雙周刊「2014消費者金融品牌大獎」獲得「最佳壽險」、「最佳壽險形象」二項優等獎
- 康健雜誌「2014健康品牌大調查」保險業第二名
- 壹週刊第十一屆服務第壹大獎票選-人壽保險第二名

Contents

18 企業社會責任管理機制

- 18 CSR委員會
- 19 利害關係人議合
- 22 重大CSR議題與邊界判別
- 24 外部組織參與狀況

26 公司治理與風險管理

- 26 董事會治理
- 29 遵循法令 落實誠信
- 31 健全的風險管理組織

正直誠信 · 不負所託

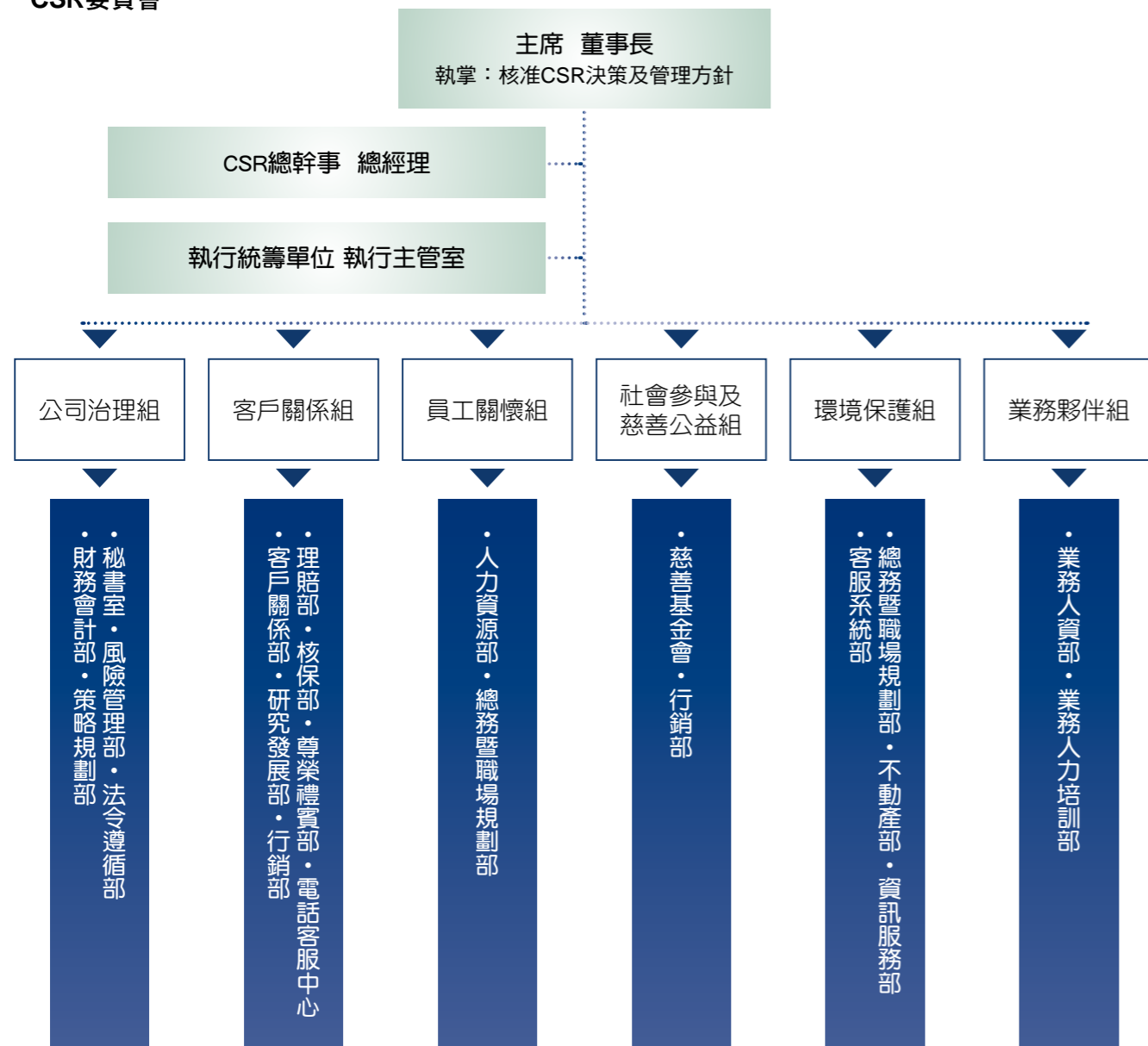
企業社會責任管理機制

落實企業公民的責任，促成企業與社會永續發展，是南山人壽推動CSR的理念與原則。為了履行對廣大利害關係人的承諾，我們成立CSR委員會，由董事長擔任主席，總經理擔任總幹事，並由執行主管室之品牌暨公共事務中心擔任統籌執行單位，協調統籌相關CSR事務的執行。

南山人壽CSR委員會下設六大分組，分別為「公司治理組」、「客戶關係組」、「員工關懷組」、「社會參與及慈善公益組」、「環境保護組」及「夥伴關係組」，同時各組配合行政管理機制，整合全公司各部門共同關注及執行CSR領域各項議題。CSR委員會主要任務為執行南山人壽CSR決策、擬定CSR年度目標、定期追蹤查核及檢討，每半年召開一次會議，CSR報告書由委員會主席審核與簽署。

2014年共召開兩次CSR委員會會議，上半年於3月舉行年第一次CSR委員會成立會議暨教育訓練，由CSR委員及工作小組代表共同參與；下半年於12月舉行，由執行統籌單位及各組向CSR委員報告2014年的成果與檢討、以及2015年度CSR的整體規畫。

CSR委員會



利害關係人議合

我們採用AA 1000 SES 利害關係人議合標準(Stakeholder Engagement. Standard, SES) (V.2011)鑑別六大原則，按對利害關係人之責任、影響力、親近度、依賴性、代表性及政策意涵，鑑別出南山人壽的利害關係人，包括投資者、保戶、員工與業務夥伴、供應商以及社會各界代表、媒體及非營利組織等。

我們積極與利害相關人溝通及對話，有助於瞭解他們關心的議題，作出回應及行動。南山人壽2014年參與之永續議題議合包括：

永續議題議合1

新能源·綠金濟國際高峰論壇

2014年南山人壽投資長楊智淵代表參加經濟部舉辦之「新能源·綠金濟國際高峰論壇」，主要目的為討論如何引導民間資金擴大投資再生能源產業，以及藉由融資工具刺激再生能源發展。

永續議題議合2

台灣風險與保險學會年會暨國際學術研討會

南山人壽受邀擔任「2014年台灣風險與保險學會年會暨國際學術研討會」實務座談與談人，針對風險管理與保險各項研究領域、國際趨勢和國內當前保險相關政策等方面進行學術、實務及政策討論。我們針對長期照顧保險之發展，及台灣面臨高齡社會之問題提出因應建議，和與會貴賓共同探討壽險業經營長期照顧保險之機會。

永續議題議合3

響應水利署企業防災倡議行動

















全球氣候變遷造成極端氣候，已成為常態事件，2014年南山人壽響應由水利署推動之「水利防災·企業論壇」倡議及演講，擔任台中場講員，以「企業履行社會責任及防災相關實務分享」為題，與現場近百位貴賓，分享南山人壽CSR專案「固沙護灘守護海岸線行動計畫」之經驗。

此外，南山人壽亦與企業代表、水利署防汛夥伴及專家學者等近百人，共同進行「水利防災結合企業社會責任-行動啟航」儀式，希望透過與民間企業、學術單位合作交流，結合企業社會責任永續之理念，強化提升全民防災意識。

2014年「水利防災·企業論壇」旨在激盪出未來台灣在防災避災、企業社會責任及環境治理方面，政府與企業間合作發展的契機，更期許在論壇的交流互動下，能喚起民眾、企業與政府的公民共識，讓台灣在「自助、共助、公助」的協力合作平台與機制下永續發展。



2014年南山人壽利害關係人溝通方式與其關注議題

分類	對象	關心議題	溝通方式	2014年實績及頻率
 投資者	一般股東 法人股東 評等機構	獲利能力 公司治理、風險管理 企業社會責任之實行 股票價值 資訊揭露透明度	<ul style="list-style-type: none"> ★ 股東會 ★ IR信箱 ★ 定期面對面溝通 ★ 企業網站/股東服務 ★ 股東會年報 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉行1次股東會 ● 通過中華信用評等公司保險公司財務實力評等及發行體信用評等： tw AA+ 評等展望：穩定 ● 每月公告獲利資訊 
 保戶(消費者)	既有保戶 潛在保戶	產品價格與服務品質 行銷資訊透明化 誠信經營	<ul style="list-style-type: none"> ★ 保戶滿意度調查 ★ 舉辦行銷活動 ★ 發行保戶刊物 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期進行保戶滿意度調查，包括電話及問卷方式 ● 每月及每季發行保戶刊物 ● 舉辦南山財經論壇2次 
 員工	管理階層 一般員工 派遣人力	薪資待遇、福利 職涯發展 工作環境健康安全 工作與生活的平衡 學習與成長	<ul style="list-style-type: none"> ★ 內部溝通管道與活動 ★ 教育訓練活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦3次員工大會 ● 舉辦1次南山人壽全國義賣日暨家庭日活動 ● 不定期發送內部刊物、電子報 ● 每週推廣健康職場系列活動 ● 包括實體課程及南山e學院線上課程等，以及舉行8次南山講堂 
 政府	金管會 內政部 衛福部 各級政府單位	法規遵循 公共政策參與 地方回饋	<ul style="list-style-type: none"> ★ 參與會議、課程或研討會 ★ 活動贊助 	<ul style="list-style-type: none"> ● 不定期參與會議、課程及研討會 ● 響應政策，參與「高齡化、保障型及微型保險宣傳公益路跑暨園遊會」活動 ● 贊助保險事業發展中心舉辦之論壇與兩岸保險法會議 ● 捐助財團法人保險文教基金會成立基金 
 當地社區非營利 組織NGOs、學校	社區民眾 當地民間組織 當地社團團體 學校	社會公益回饋及捐助 公司經營形象 企業志工服務 學生生涯規劃	<ul style="list-style-type: none"> ★ 公益贊助活動 ★ 捐血活動 ★ 放膽講座 ★ 社區關懷活動 	<ul style="list-style-type: none"> ● 南山慈善基金-社區醫療照護關懷計畫捐助68家醫院(截至2014年12月) ● 連續三年舉辦全國義工日/全國義賣日。全國義工日透過捐助物資及捐款550萬元，合計幫助超過700個弱勢家庭，關懷扶持近8,000位弱勢朋友 ● 舉辦南山人壽捐血活動96場 ● 全國各地義工大隊公益活動 ● 舉辦10場放膽講座 ● 提供大學學校特定系所獎學金及清寒優秀學生獎學金 
 媒體	平面媒體 電子媒體 數位/社群媒體	企業營運 企業形象 產品服務資訊 資訊透明度	<ul style="list-style-type: none"> ★ 記者會 ★ 新聞稿 ★ 廣告 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦企業形象、產品發表或公益活動等記者會 ● 發佈新聞稿 ● 設有企業發言人及新聞聯絡人 
 業務夥伴	業務夥伴	業績獎酬 職涯發展 學習與成長	<ul style="list-style-type: none"> ★ 活動及課程 ★ 視訊節目 ★ 刊物 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦教育訓練課程及活動 ● 每週播出兩次南山新聞 ● 每月刊物 ● 全國各地義工大隊公益活動達30場 
 承攬商	設備供應商 工程包商 清潔維護商 廢棄物清理商	價格競爭力 供應鏈勞動環境管理 職業安全衛生管理 教育訓練	<ul style="list-style-type: none"> ★ 招標會議 ★ 管理辦法 	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦公開招標會議 ● 邀請供應商參與全國義賣日等公益活動 

重大CSR議題與邊界判別

南山人壽今年按G4「核心依循」選項，來進行CSR資訊之揭露。在決定議題過程中，由於南山人壽是第二年發行CSR報告，故透過各單位討論及互動來收集及彙整相關議題。

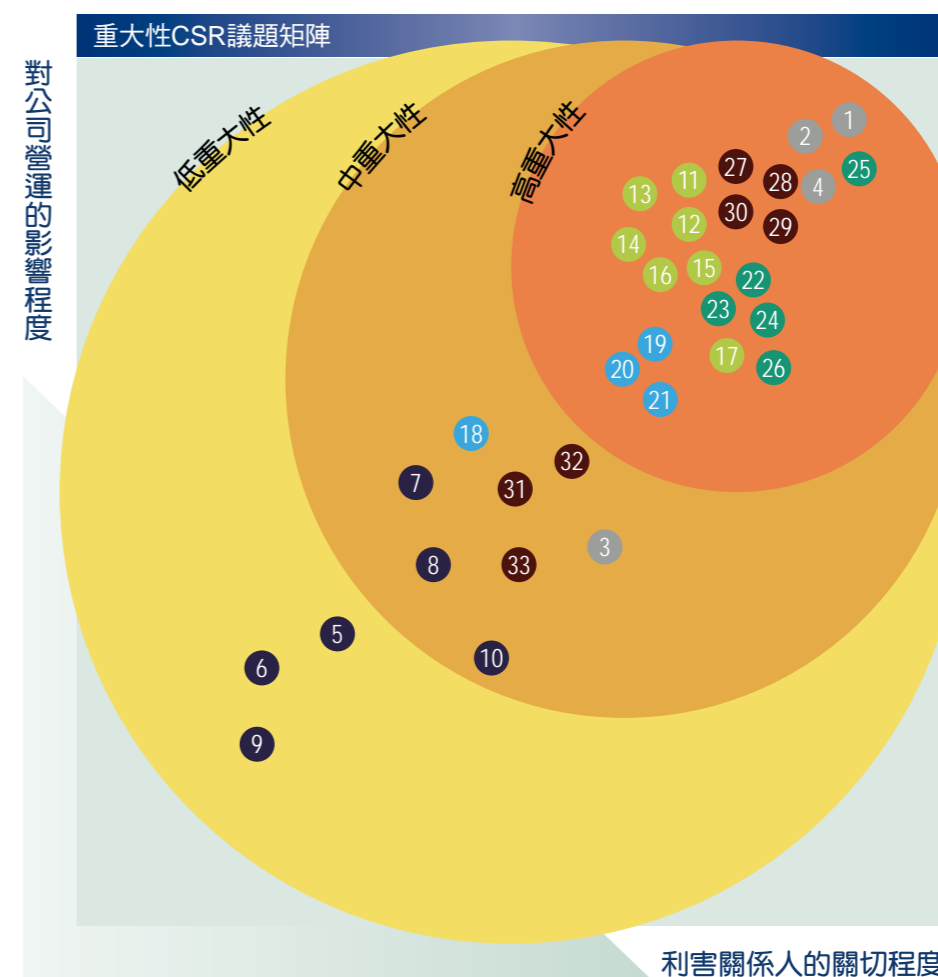
今年的報告書邊界除了南山人壽，也將供應鏈的衝擊納入考量，綜合考量了GRI 46個考量面、金融業產業指標、及國內金融服務業議題，依經濟、社會及環境面向，判別各考量面在組織邊界內外的影響程度。

		組織內衝擊	組織外衝擊
經濟類別	經濟成果	A	C, D
	市場地位	A	C
	間接經濟衝擊	A	
	社會投資	A	C, F
勞動條件類別	雇用	A	C
	勞資關係	A	C
	職業安全健康	A	C
	教育訓練	A	C
	多元化與機會平等	A	C
	同工同酬	A	
	勞動條件申訴機制	A	C
	投資實務	A	
	反歧視	A	C
	集會結社自由	A	C
人權類別	人權申訴機制	A	C
	當地社區	A	B, C, D, F
	反貪腐	A	C
社會類別	不公平競爭行為	A	
	符合法規	A	C
	弱勢族群取得金融服務	A	C
	產品服務標示	A	C, D, F
產品責任類別	行銷傳播	A	C, D, F
	保戶隱私權	A	C, D, F
	符合產品法規	A	C, D
	產品投資組合	A	
	稽核	A	
	積極投資人	A	

註1：A：南山人壽；B：社區；C：業務夥伴；D：銀行通路；E：相關經銷商；F：保戶
 註2：社區、保戶是以被衝擊角度進行判別

在判別完重大議題的衝擊狀況後，我們針對各議題對「公司營運的影響程度」及「利害關係人的關切程度」高低來做出排序，確認2014年南山人壽「重大性CSR議題矩陣」，矩陣右上角區域被定義為重大性議題，並且作為本年度報告書的主題。

在發行報告書後，我們將會透過利害關係人溝通機制(如問卷調查)，來瞭解外界對於資訊揭露的滿意程度，作為未來南山人壽發展、執行、評估各項行動方案，落實持續自我改善的基礎。



- | | | | |
|---------------|-------------|---------------|-----------|
| 1 經濟成果 | 11 雇用 | 18 投資實務 | 27 產品服務標示 |
| 2 市場地位 | 12 勞資關係 | 19 反歧視 | 28 行銷傳播 |
| 3 間接經濟衝擊 | 13 職業安全健康 | 20 集會結社自由 | 29 保戶隱私權 |
| 4 社會投資 | 14 教育訓練 | 21 人權申訴機制 | 30 符合產品法規 |
| | 15 多元化與機會平等 | | 31 產品投資組合 |
| 5 排放 | 16 同工同酬 | 22 當地社區 | 32 稽核 |
| 6 水污與廢棄物 | 17 勞動條件申訴機制 | 23 反貪腐 | 33 積極投資人 |
| 7 產品與服務對環境影響 | | 24 不公平競爭行為 | |
| 8 運輸對環境的影響 | | 25 符合法規 | |
| 9 供應商環境(衝擊)評估 | | 26 弱勢族群取得金融服務 | |
| 10 員工差勤/郵寄 | | | |

註：「公司影響程度」是指各議題可能影響我們營運的程度，而「利害關係人的關切程度」則表示該議題對公司形象及業務的可能影響程度。
 根據我們所判別的重大議題矩陣，未來我們將藉由定期發行CSR報告書，及規劃舉辦各種活動及討論會，來回應利害關係人及關注南山人壽實質CSR組織的需求。

外部組織參與狀況

南山人壽與具影響力的產業公會、協會、政府單位、學術機構等組織保持良好的互動，總計2014年參與及贊助外部相關組織之費用近一億元，藉此提升金融保險業產業競爭力及永續發展。

我們秉持前瞻經營的精神，長期鼓勵員工持續參加各項學術研習活動，並倡導主動終身學習，積極參與各項國際性、全國性、專業性組織，以提升南山人壽整體專業、技能、服務、願景的視野及格局。

南山人壽擔任會員之組織機構		
組織名稱	擔任職務	對組織影響力的說明
中華民國人壽保險商業同業公會	1.會員代表 2.各研究小組/委員會代表	參與會員大會及各研究小組/委員會
中華民國人壽保險管理學會	會員代表/理監事	履行會員權利及義務
中華民國保險學會	會員	履行會員權利及義務
中華民國精算學會	理事長	贊助會員大會、第十八屆東亞精算會議
中華人力資源管理協會	會員	參與課程與認證考試
台灣金融服務業聯合總會	會員代表	履行會員權利及義務
台灣風險與保險學會	論壇主講人	贊助學會，參與論壇活動
兩岸企業家峰會	企業會員	履行會員權利及義務
社團法人台灣理財顧問協會	會員	參與會員大會及相關課程
律師公會等	會員	履行會員權利及義務
政治大學風險與保險研究中心	專業諮詢委員	參與研討會，擔任主講人
美國壽險管理協會(LOMA) 美國壽險行銷協會(LIMRA)	會員	1.參與課程與認證考試 2.協辦 LIMRA Taiwan Executive Board Meeting
財團法人金融消費評議中心	諮詢委員	履行會員權利及義務
財團法人保險文教基金會	委員	捐贈成立基金、擔任基金會委員
財團法人保險犯罪防治中心	會員	履行會員權利及義務
智榮基金會-龍吟華人市場研發論壇中心	創始會員	參與研究方向制訂與趨勢探討

南山人壽長期贊助之團體組織		
組織名稱	方式	對組織影響力的說明
中央健保署「健保愛心專戶」	捐助	長期捐助
失親兒福利基金會	捐助	長期捐助
各大學學校學生獎學金	捐助	長期捐助就學
社團法人中華民國荒野保護協會	贊助	環保議題倡議
社團法人新北市殘障福利服務協會等128個單位	捐助	協助經濟弱勢民眾規劃基本保障
南山慈善基金全台合作醫院68家 (截至2014年12月)	捐助	捐助醫療救助基金幫助經濟弱勢病患，並支持醫院改善社區醫療照護設備與資源
桃園縣環境保護協會	贊助	環保議題倡議
財團法人七星生態保育基金會	贊助	環保議題倡議
財團法人中華民國財金智慧教育推廣協會、 中華基督教救助協會等3個單位	捐助	金融教育扎根計畫
財團法人永續台灣文教基金會	贊助	環保議題倡議
財團法人保險事業發展中心	贊助/參與課程	參與課程與贊助中心舉辦之相關活動
財團法人新北市私立台灣天主教安老院等36個單位	捐助	各地區義工服務活動捐助
高雄市政府社會局社會救助金專戶	捐助	高雄氣爆事件捐贈
國立台灣大學	學術贊助	捐贈「南山人壽優秀年輕學者講座」
教育部學校教育儲蓄專戶	捐助	長期捐助
新北市環保局	贊助	環保議題倡議
衛生福利部北區兒童之家等41個單位	捐助	全國義工日活動捐助

公司治理與風險管理

南山人壽為確實保障股東權益，藉由建構完善公司治理架構，強化董事會職能、提升資訊透明度、重視管理階層的紀律與溝通、維持清償能力及保障保戶權益與尊重利害關係人權益為原則，秉持當責及誠信的態度，維護公司及股東長遠利益。

為確保各利害關係人權益，南山人壽於企業網站分別就保戶、業務夥伴、股東及投資人等利害關係人中架設專區，提升資訊揭露的透明度。另外，亦建置企業社會責任專區以及南山人壽慈善基金會網站，落實南山人壽作為「公益服務業」的承諾！



董事會治理

為進一步強化公司治理，南山人壽自2013年選任4位獨立董事，並設置審計委員會與薪資報酬委員會，公司重要決策相關之議案皆於送呈董事會決議前，先由審計委員會預審及討論。

我們響應主管機關推動保險業董事會績效評估政策，使用「保險業公司治理實務守則」第40條之一所附之「董事會年度績效考核表」，請董事會成員進行2014年度自我評量及同儕評鑑，共計14位董事參與評鑑，經評量結果統計，南山人壽2014年董事會績效評量總平均達90分以上，評鑑等級為「優」。

設置審計委員會

為健全公司治理、強化董事會功能，公司依證交法、公開發行公司審計委員會行使職權辦法及南山人壽公司章程的相關規定，訂定審計委員會組織規程，在2013年設置了審計委員會。

南山人壽審計委員會由4位獨立董事組成，獨立董事積極參與公司重要政策的討論與建議，2014年共召開15次審計委員會。

董事會成員組成狀況

2014

	男性	女性
30歲以下	0	0
30~50歲	1	0
50歲以上	14	0
TOTAL	15	0

南山企業網站：<http://www.nanshanlife.com.tw/>

企業社會責任專區：http://www.nanshanlife.com.tw/Public_web/CSR/CSRHome/csrhome.html

南山人壽慈善基金會網站：<http://www.nanshancharity.org.tw>

南山人壽外部董事暨獨立董事

姓名	主要經歷背景	專長
施振榮董事	宏碁集團創辦人及宏碁(股)公司董事。智榮文教基金會暨智融集團董事長及國家文化藝術基金會董事長。2014年公佈「王道插秧計畫」，智榮文教基金會旗下的四大部門包括「王道薪傳班」、「微笑品牌發展中心」、「龍吟華人市場研發論壇中心」、「標竿學院」都是以社會企業的精神來運作。	CSR相關背景及具豐富營運經驗
張宏嘉董事	三陽工業股份有限公司、來來百貨(股)公司、豐達產業(股)公司、皇冠實業(股)公司、豐群投資控股(股)公司、來來物流(股)公司及立群投資(股)公司董事長。	具豐富營運經驗
陳棠董事	曾任日盛金控董事長、台灣土地銀行董事長、台灣人壽保險(股)公司總經理。現任社團法人李國鼎數位知識促進會理事長、財團法人康寧醫院董事。	
石百達獨立董事	國立台灣大學財務金融學系教授、台灣風險與保險學會理事及艾笛森光電股份有限公司獨立董事。	風險管理背景
林世銘獨立董事	國立台灣大學會計系教授、一卡通票證股份有限公司、中華航空公司董事(行政院國家發展基金管理會代表)、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心公益董事及會計研究月刊發行人。	
楊武連獨立董事	私立東海大學管理學院會計學系兼任副教授級專業技術人員、私立東海大學管理學院會計學系會計與產業研究中心諮詢委員、財團法人台灣發展研究院產業與金融研究所副所長。	會計專長
蔡彥卿獨立董事	國立台灣大學會計學系教授、台灣證券交易所上市審議部外部審議委員、財團法人中華民國會計研究發展基金會臺灣財務報導準則委員會顧問、台灣電力股份有限公司獨立董事、創惟科技股份有限公司獨立董事及合富醫療控股股份有限公司獨立董事。	



設置薪酬委員會

南山人壽設有薪資報酬委員會，定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，並定期評估董事、總經理及副總經理之薪資報酬。2014年共召開3次薪資報酬委員會會議。

利益迴避原則

南山人壽重視道德廉潔，按南山人壽「董事會議事規則」規定，董事對於會議事項，與其自身或其代表的法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係的重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

提供投資人服務管道

南山人壽除設有發言人、代理發言人及股務人員，隨時接受股東與投資人建言或說明疑慮外，並於公司企業網站，主動設置投資人關係專區，提供投資人即時服務。

資訊揭露管道

- 依法召開股東會，保障股東權益。
- 企業網站中設置獨立的「投資人關係」及「股東服務」專區，提供投資人與股東即時查詢管道。
- 依法於證交所的公開資訊觀測站與保險業公開資訊觀測站揭露各項重要資訊。

註：本公司董事兼任本公司及其他公司職務，以及董事對利益關係議案迴避之執行情形請參考南山人壽103年度年報。

遵循法令 落實誠信

為確保企業能夠誠信經營，南山人壽除依法令規定制定相關政策與規範外，董事會更以身作則督促經營團隊，教育及傳遞誠信經營企業文化，透過嚴謹的管理機制與控管，將誠信風險降至最低，貫徹南山人壽為股東、顧客、員工、社會創造價值的使命。

制定員工行為準則及員工工作倫理

南山人壽訂有「行為準則」，要求所有員工不得利用在南山人壽的職務之便或職權為自己、家庭成員或第三人謀取不當的利益或好處。另南山人壽「董事會議事規則」亦訂有董事利益迴避制度，確保符合最高之營運道德行為標準。

為了讓所有員工對企業服務及商業行為有一致的判斷依據，南山人壽亦訂定了「員工工作倫理」，並透過完整宣導，期建立廉能透明的企業文化。並將員工工作倫理列入新進人員到職後應接受的新人訓練中，另針對在職人員，每年並要求一律要接受「行為準則」的課程訓練。

我們絕對不容許會不當影響業務關係的商業餽贈及招待，不僅禁止提供或收受任何餽贈、人情或招待。對具有採購權限的員工嚴禁參加供應商的飲宴活動。若禮品價值高於一定金額以上，員工應於禮品收受後30日內通報部門主管及法令遵循部。若餽贈禮品價值高於一定金額以上，員工應於事前取得部門主管、功能主管、法令遵循部、總經理或董事長核准，始得辦理。

另，為了有效防止內勤員工及業務員舞弊情事發生，南山人壽訂有舞弊防止措施進行控管。

強化法令遵循訓練

為了有效率且能持續地推動業務員法令遵循及道德規範概念，南山人壽透過實體/數位/視訊等多元化管道，推動各項法遵訓練。2014年分別針對內勤員工及業務員開設了法令遵循課程，合計共15,420人次內勤員工，及28,917人次業務員完訓。並藉由法令遵循案例的研討，深化業務員對法令遵循概念的瞭解，讓業務主管成為第一線的法令遵循輔導員，落實最佳實務。

南山人壽於公司內部設置法遵諮詢及違法舉報專線：02-8786-1565，提供所有員工相關諮詢服務，確保各項營運行為符合相關法令之要求。

訂定洗錢防制要點

南山人壽承諾將盡其責任，協助防制洗錢及打擊資助恐怖份子的行為。我們按相關法令及南山人壽「防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項要點」及時進行大額通貨交易及疑似洗錢交易申報，確保交易安全。

南山人壽舞弊防止措施		
措施/對象	業務夥伴	內勤員工
調查	經發現有疑似舞弊案件，即於發現次日起三個工作日內發出舞弊案件照會單，通報法令遵循部，依「業務員舞弊案件處理作業流程」進行舞弊案件的調查並回覆調查結果。	經發現員工涉及舞弊，即於三個工作日內通報法令遵循部與所屬部門進行調查。調查單位於規定期間內確認是否有舞弊事實，並於完成調查時將調查報告及相關文件送法令遵循部。
處理	確認舞弊起次三個工作日內，將業務員撤銷登錄。若以非舞弊結案，則送地區履約評量委員會進行評量。	調查單位於調查結案後，確有舞弊情事者，送內勤員工獎懲委員會審理。
檢視機制/改善措施	舞弊案件完成調查時，同步檢視現行內部控制作業是否有效執行，能否有效發現類似的業務員舞弊案件及可否有其他改善建議措施。	
預防機制	針對業務員部分，法令遵循部會依「侵佔續期保費」、「侵佔首期保費」、「冒名貸款」、「侵佔償還貸款」、「冒名解約」、「侵佔首期退費保費」等六種舞弊類型，定期進行舞弊預防及偵測措施。	

制定反托拉斯及壟斷規範

南山人壽於「員工行為準則」中，訂有反托拉斯條文：所有南山人壽員工於執行業務時，應遵循我國公平交易法規定，不得涉及限制競爭或妨礙公平競爭的聯合行為、限制轉售價格、濫用獨占優勢地位等情事，以維護交易秩序與保戶利益。

落實CSR投資原則

南山人壽投資策略除考量獲利之外，亦將CSR面向列入考量，我們的CSR投資原則為：不投資黑心企業、邪惡產業，不進行惡意套利，並以誠信、謹慎、負責的態度經手每一分錢，管理好南山每一分資產，信守對保戶的每一份承諾，讓客戶有所依靠，透過優質投資為社會創造價值。

儘管目前並未制定正式CSR投資政策，未來我們也將參照G4金融產業附加指引的建議，關注投資組合的人權及CSR狀況，並與保戶、被投資者及商業夥伴，共同持續關注對於環境和社會風險和機會的互動及影響。



健全的風險管理組織

為確保公司的資本適足與清償能力，健全業務的經營與發展。南山人壽藉由風險管理組織架構、風險管理機制與風險管理文化的系統性運作，確保我們能履行全體保戶的權益。

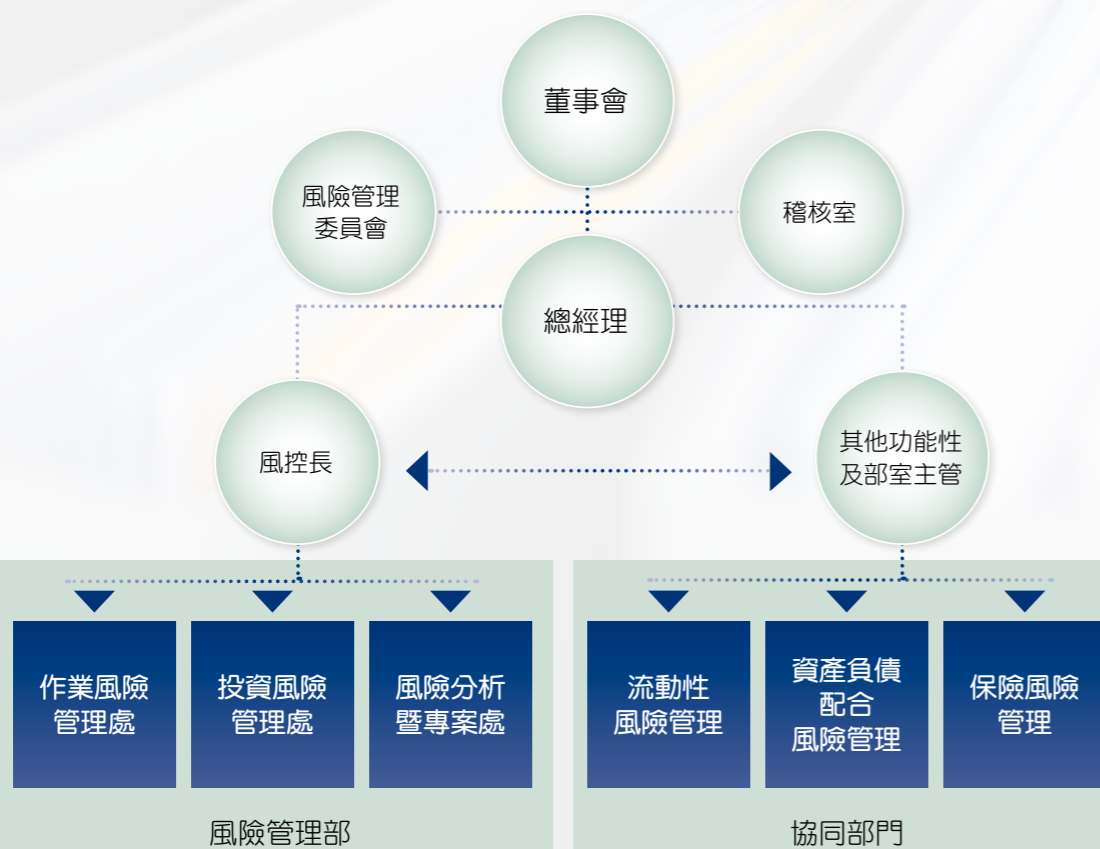
南山人壽自2011年轉型為本土公司後，積極推廣風險管理文化。首先，逐步建立並監控風險預警指標，協助執行主管及內勤員工強化風險掌控的能力。考量風險的多面向特性，公司定期舉辦跨部門風險管理會議，討論經營上所面臨各項挑戰，包括人員的日常工作、業務員的銷售模式、國內外政經環境及法令上的變動等議題。此外，為強化風險管理的文化，從董事會到公司全體內勤員工均需接受風險管理專業訓練，提升全員參與風險管理的意識，打造南山成為兼顧「防弊與興利」的保險公司。

董事會成員及高階主管風險訓練

為符合「保險業風險管理實務守則」第2.2.3條第1項：董事會成員及高階主管人員接受風險管理相關專業訓練的規定，南山人壽每年均安排董事會進行風險管理課程訓練，由副總經理級以上的高階主管參與，2013年總計有4名董事會成員及高階主管參與風險管理訓練。

董事會為南山人壽風險管理最高監督與決策單位，擔負整體風險管理的最終責任。下轄「風險管理委員會」，指派獨立董事一人擔任召集人，協助擬訂風險管理政策、架構、組織功能，每季召開會議審視公司整體風險管理機制的發展、建置及執行效能，並將會議討論及決議提報至董事會。

南山人壽風險管理架構



風險監督與控管機制

針對保險業所面臨的各式風險，諸如：市場風險、信用風險、作業風險、保險風險、流動性風險、資產負債配合風險…等，南山人壽已建立審慎的機制，進行風險的辨識、衡量、監督與溝通。同時，為加強監控，並依據董事會所訂定的風險胃納，以及壓力測試等風險衡量之結果，就主要風險設定相關風險限額，定期檢視風險限額的使用概況，隨時監控風險與環境的變化，提報管理階層及風險管理委員會，以利即時因應處置。

制定企業持續營運機制

身為國內大型金融保險機構，南山人壽亦肩負了維持國內金融穩定的責任。除積極配合政府政策外，針對保單異常解約、資金鉅額流失或流動性嚴重不足…等可能嚴重損及清償能力之狀況，訂有「處理經營危機應變措施辦法」，來確保企業的永續經營。

另，為因應重大偶發事件，南山人壽亦編制有緊急應變團隊，針對不同事件性質進行分組，並視需要定期進行演練，以確保相關事件來臨時得以妥善因應，確保公司信譽、或不危及公司正常營運與金融秩序。本機制所防止的重大偶發事件包括：

1. 人為或天然災害（如：地震、水災、火災、風災等）。
2. 內部控制不良的舞弊案或作業發生重大缺失情事。
3. 安全維護方面（如：搶奪強盜、重大竊盜、辦公處所或設備遭破壞或遭恐嚇等）。
4. 業務方面（如重大理賠案件、假保單、挪用保費等）或財務方面（如資金運用）有重大財務損失。
5. 媒體報導足以影響保險業信譽。
6. 大量解約、保單貸款有資金流動性不足之虞者或情事。
7. 發生資通安全事件，且其結果造成保戶權益受損或影響健全營運。
8. 其他重大事件：非僅以損失金額為絕對要件，其他雖未造成任何金額損失的非量化事件，但有影響南山人壽信譽、或危及公司正常營運、或金融秩序者皆包含在內。

Contents

- 36 多元化的內勤員工結構
- 41 完善的薪酬制度與員工福利
- 42 致力建構友善健康職場
- 45 培育全方位人才



當責有為 · 積極任事

多元化的內勤員工結構

人才是企業最珍貴的資本，更是企業追求永續經營的核心。有鑑於此，南山人壽長期致力於營造友善融洽的勞資關係，建構富有發展機會的職場舞台，期許成為求職創業者首選的保險公司。我們除了提供員工優於當地最低工資的薪酬，針對員工的身心發展、福利機制及學習成長等，制定了完整的計畫，並透過福利、工作環境及組織與文化的提升，建構公平自由的工作氛圍，讓員工取得工作與生活的平衡，在職場舞台上充分發揮所長。

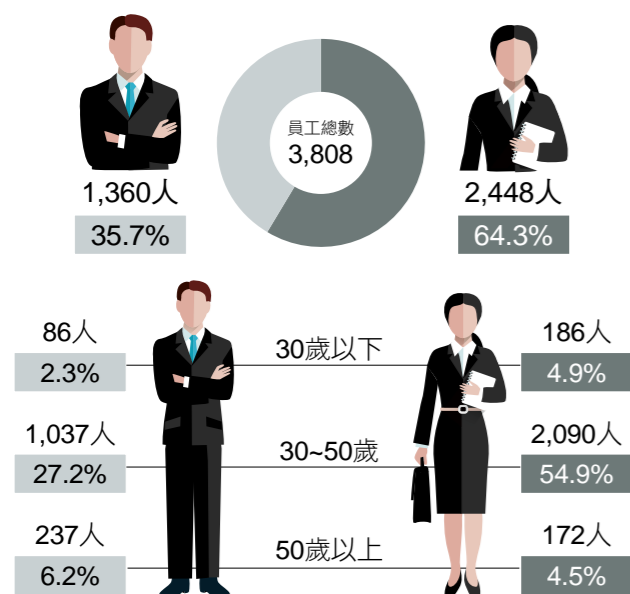
南山人壽秉持適才適所的原則招募人才，2014年內勤員工總人數為3,808人，內勤員工有82%分佈在30至50歲之間，平均年齡為41歲，平均年資約為12.9年。因產業特性，以女性員工較多，女性擔任主管職的比率也達57%。

2014年共有480人符合申請育嬰留停的資格，其中有116人申請育嬰留停，2014年復職人數為28位，復職率為68%。2014年雇用身心障礙員工共27人。另非典型合約人員約為300人(約為內勤員工總人數的8%)。

內勤員工人力及年齡狀況

2014

總數 | 3,808人 | 平均年齡 | 41歲 | 平均年資 | 12.9年

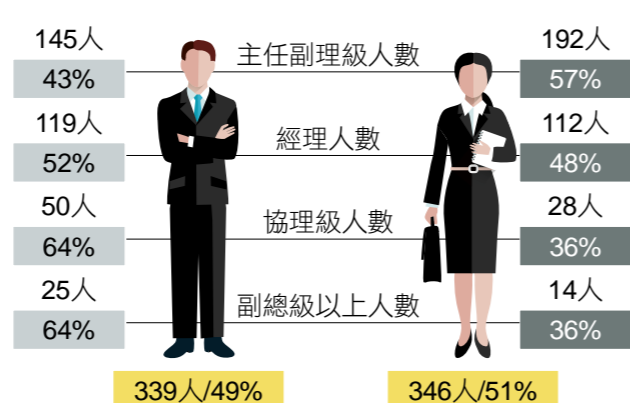


國籍	男性	比例	女性	比例
本國員工	1,355人	35.6%	2,446人	64.2%
外國員工	5人	0.1%	2人	0.1%

內勤主管職人力狀況

2014

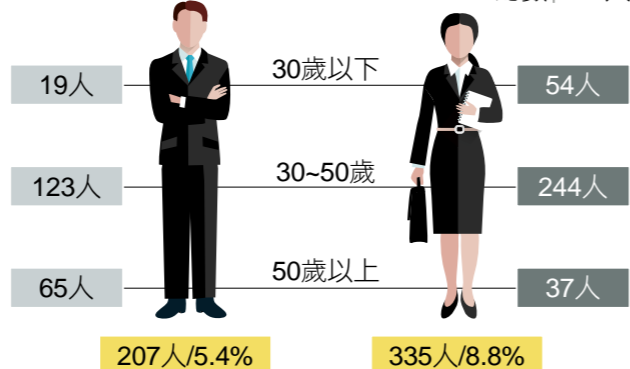
總數 | 685人



離職率

2014

總數 | 542人



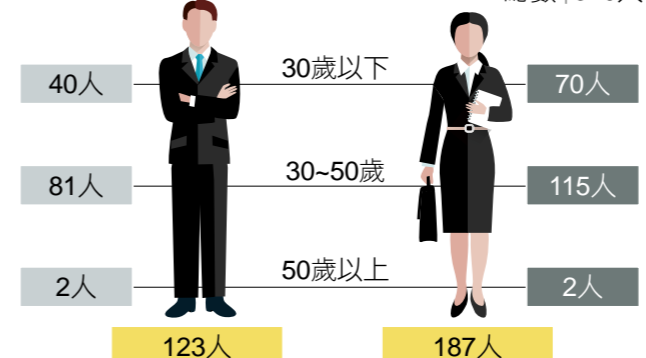
註1：離職率定義=年度離職人數/年度月平均人數
 註2：2014年初公司觀察部份員工，因面臨公司轉型日趨嚴峻之挑戰、難以兼顧工作及家庭等因素，故推動優退/優離方案，計有229人辦理

人力狀況數字以2014年12月底管理報表統計數字為依據

新進員工人數分析

2014

總數 | 310人



	男性	女性
新進總人數	123人	187人
年度新進員工離職人數	13人	15人
年度新進員工離職率	4.2%	4.8%
		9.0%

*新進員工離職定義：於當/同年度任用且離職者
 *新進員工離職率定義：年度新進員工離職人數/年度新進員工人數

育嬰留職停薪申請及復職率

2014

	男性	比例	女性	比例	合計
2014年符合育嬰留停申請資格人數	134	28%	346	72%	480
2014年實際申請育嬰留停人數	3	3%	113	97%	116
可於2014年申請育嬰留停復職的人數	0	0%	41	100%	41
2014年復職人數	0	0%	28	100%	28
2013年復職人數	4	13%	28	87%	32
2013年復職後持續工作一年之人數	3	12%	23	88%	26
留停申請率		2%		33%	24%
復職率		-		68%	68%
留任率		75%		82%	81%

註1：「2014年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以3年內(2012-2014年)有請過產假及陪產假的員工人數計算
 註2：「2014年復職人數」包含2012年申請並於2014年復職、2013年申請並於2014年復職、2014年申請並於2014年復職的人數
 註3：「2014年復職率」計算方式：2014年育嬰留停復職人數 / 所有可於2014年申請育嬰留停復職的人數
 註4：留停申請率計算方式：實際申請育嬰留停人數 / 符合育嬰留停申請資格人數
 註5：留任率計算方式：2013年復職後持續工作一年之人數 / 2013年復職人數

多元化的徵才管道 透明化的聘僱程序

南山人壽透過多元徵才管道延攬優秀人才加入南山，包括：網路徵才、主管推薦、員工舉才獎勵、企業實習等方式，並以透明化的聘僱程序進用人才。

2014年實習生實習計畫

為提供年輕世代體驗及學習職場經驗機會，南山人壽每年舉辦「有薪實習」計畫，暑期提供月薪最高28,000元，學期間提供最高時薪180元，2014年共有29名學員參與實習計畫，每位實習生都配有專屬導師協助輔導，每雙週由實習生提出實習心得，由導師提出評估報告，確實掌握每位實習生之學習進度，並在期末時，由實習生提出實習心得與成果發表，分享實習經驗。

南山人壽後續會針對實習成果，掌握優質年輕人才，持續追蹤並於其畢業時延攬，讓畢業與就業無縫接軌，提供年輕世代優質就業機會。

全面性的員工權益保障措施

南山人壽恪守勞基法規定，禁用童工並嚴格禁止強迫勞動行為，與全體內勤員工簽訂勞動契約、頒訂工作規則，對於業務需求而有延長工時的必要時，或需調動員工工作時，除遵守法令規範之最短通知期外，並尊重員工個人意願。

此外，南山人壽重視職場性別平權，於2002年頒布「工作場所性騷擾防治措施、申訴及懲戒準則」，明文禁止性意味或性別歧視的言詞或行為，創造零職場性騷擾的工作環境。2014年公司並未接獲任何員工投訴申請。在強化職場安全方面，2008年規劃建置安全衛生委員會，每3個月召開委員會議一次，審議並建議安全衛生相關事宜，同時藉由勞方代表的提案與意見反映，深入瞭解員工的需求與工作職場應改善之處。

2014年南山人壽員工沒有發生任何一件職災死亡與職業病的案例，在6件發生的輕/重職災案件中，除1件為工作場所跌倒之意外，餘均為上下班交通事故所致。

內勤員工傷害率及缺勤率

2014	傷害率(IR)			損失天數比率(LDR)			缺勤率(AR)		
	男性	女性	合計	男性	女性	合計	男性	女性	合計
	0.18	0.03	0.08	3	0	1	0.46%	0.84%	0.71%

註1：傷害率 (IR) = (失能傷害人次數 / 工作總時數) x 200,000

註2：損失天數比率(LDR) = (失能損失總天數 / 工作總時數) x 200,000

註3：缺勤率 (AR) = (總缺勤日數 / 總工作天數) x 100%。總缺勤日數包含事假、家庭照顧假、住院病假、非住院病假、安胎假、癌症療養假、生理假等假別的請假天數。

註4：計算IR及LDR之工作總時數、失能傷害人次、失能損失總天數採用勞動部職災申報統計表資訊進行計算。

註5：AR總缺勤日數計算採人資系統實際統計缺勤時數 / 8小時

高認同度、高滿意度 員工樂於付出創造價值

南山人壽自2011年從外商子公司，轉型為道道地地的本土公司，新南山三年來締造多項令人引以為傲的營運成績，一連串的轉型過程，南山同仁歷經前所未有的挑戰及學習機會。為進一步了解員工面對公司轉型的接受度與需求，加速團隊齊心協力共同成長與轉型，2014年與政治大學選舉研究中心合作，利用網路調查平台，進行「2014員工認同與發展調查」，計有3,121名有效填答者，填答率為85%。

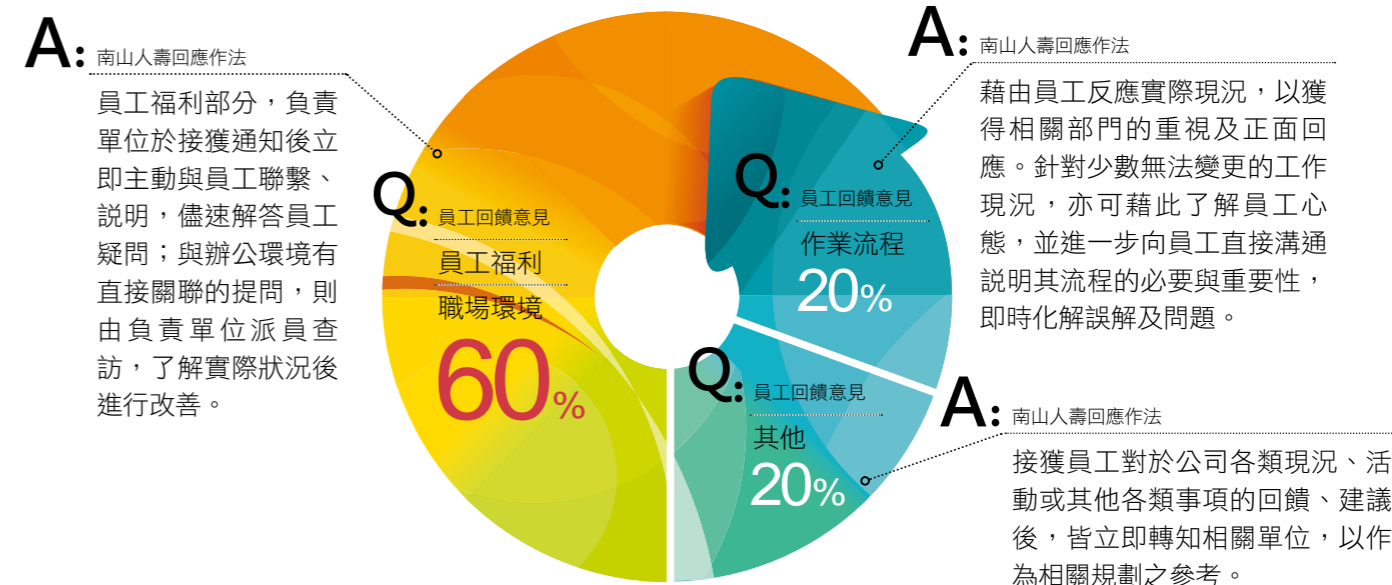
調查結果

- 92%南山員工願意付出額外努力讓工作做得更好
- 89%南山員工以身為南山人壽的一份子為榮
- 87%南山員工樂於參與公司各項變革與轉型計畫
- 75%南山員工滿意目前的工作

多元溝通管道 員工溝通無間隙

南山人壽提供多元的溝通平台，與員工溝通公司重大政策及方向，亦提供員工回饋意見、提出建議或申訴的管道，協助員工解決工作上的困難。在多元機制保障下，2014年僅1件員工申訴案，並依程序回覆處理。

溝通管道	說明
員工大會	每季舉辦一次，由執行主管與員工面對面溝通公司重要方向和策略。
內勤員工網站	提供企業文化、公司經營理念、最新動態、各項專業知識內容等資訊。
意見與回饋專區	可線上提問，或提供建議，由相關單位回覆。
專屬人資服務窗口	各功能配置專屬的人資服務窗口。
各單位溝通窗口	建置各部門/分公司聯絡網，即時溝通公司重要訊息及相關活動。
員工溝通信箱/申訴專線/關懷專線	①員工溝通信箱：不定期發送公司各類政策溝通訊息/eDM/電子報/問卷，同時受理員工詢問與建議。 ②員工申訴專線：02-8758-8366，提供員工安心的申訴管道。 ③員工關懷專線：02-8758-8330，由人力資源部主管負責接聽，回覆員工疑問。
WEinNS電子報	協助員工深入了解公司重要政策、策略與重大事件。
專題快報/EDM	針對重要議題或活動，以單次、每週或雙週不等的較密集頻率發布專題快報/EDM



行動方案

根據「2014員工認同及發展調查」結果，員工在「工作與生活平衡」及「職涯發展」這2個構面分數較低，進而擬定改善「工作與生活平衡」行動方案：

- 為紓解因人力不足形成的工作負擔，積極進行人力遞補，自2014年8至12月，公司人力淨增加186人；並強化報表資訊，按日/週/月提供主管加班/出勤/休假報表，供各主管做人力調度與員工關懷之參考。
- 推動「正念減壓(MBSR)課程」，全省共計310位員工參與，透過課程引導員工正視壓力，以正確的方式紓解壓力。

針對員工意見，南山人壽依生活面、健康面、工作面提出改善對應措施：

面向	2015年行動方案
生活面	<ul style="list-style-type: none"> ● 關懷與照護 <ol style="list-style-type: none"> ① 懷孕員工照護：針對懷孕員工之工作與職場環境進行工作適性評估、並視情況提供必要的調整、協助，及提供健康資訊。 ② 安親照護：針對家有幼兒員工較多之辦公大樓簽訂鄰近之幼稚園或托兒機構優惠，以便員工兼顧工作及小孩接送。 ● 保險理財 <p>退休所得替代規劃：試辦經理級以上「南山人壽基業長青利率變動型年金保險」，提供員工退休所得替代之選擇。</p> ● 親子休閒 <ol style="list-style-type: none"> ① 南山人壽家庭日：以家庭日為主、慈善義賣為輔，廣邀內外勤員工同樂之餘，了解南山人壽公益服務業之理念。 ② 南山人壽職場體驗日：邀請員工家中小學子女參觀公司並體驗櫃檯服務活動，提升員工家人與子女對公司的認同與支持。 ③ 社團休閒活動：開放各地彈性運用社團預算規劃，更貼近在地需求的健康或休閒活動，適時紓解員工壓力。
健康面	<ul style="list-style-type: none"> ● 心理紓壓 <ol style="list-style-type: none"> ① 紓壓講座：提供員工紓壓講座、提供主管敏感度訓練。 ② 心理諮商服務：與外部專業心理諮商機構合作，提供員工全年不限時數之0800免付費心理諮詢專線服務、每人每年6次免費心理諮商服務。 ③ 南山人壽精選電影院：規劃具正向激勵之電影欣賞，並由專業講師/諮商師引領員工交流討論。 ● 生理健康促進 <ol style="list-style-type: none"> ① 健康促進活動：推廣幸福聚樂步健走、一對一醫師健康諮詢、健康講座、減重課程與激勵、健康飲食推廣、運動中心優惠、員工健檢及追蹤關懷等活動。 ② 健康存摺推廣：透過自然人憑證駐點申辦服務及相關宣導，鼓勵員工利用中央健保署線上健康存摺自我健康管理。
工作面	<ul style="list-style-type: none"> ● 強化工作適應與關懷 <ol style="list-style-type: none"> ① 新進員工：強化導師的輔導訓練，持續提供新進員工關懷協助，以加速其環境適應與績效展現。 ② 輪調員工：跨區輪調者，視情況提供租屋或交通補助。 ● 職涯諮詢與訓練 <p>工作諮詢與媒合服務：不定期提供員工工作諮詢及媒合。</p> ● 強化多元職能自主學習 <p>持續擴大南山e學院學習平台課程，促進員工自主學習並強化多元職能，以利職涯轉調與發展。</p>

完善的薪酬制度與員工福利

為延攬人才，並提供員工安心的生涯保障，南山人壽的薪酬制度，兼顧外部競爭性、內部公平性，同時，運用總體薪酬的概念，權衡固定薪酬與變動獎金之間的最佳效用，鼓勵員工追求高績效表現。在員工福利方面，身處保險產業，我們更關注員工的身體健康，本公司提供優於法令的健檢項目及團體保險，讓員工享有健康幸福生活。

薪酬制度

南山人壽總體薪酬定位以薪資調查金融保險業中位數以上為原則，並掌握市場趨勢，針對關鍵人才保持策略彈性，以確保人才競爭優勢。員工績效表現緊密連結，並逐步調高變動獎金、降低固定薪資比重，以高比重變動獎金驅動、激勵並留任高績效人才。

根據主計處「受僱員工薪資調查」結果顯示，南山人壽2014年經常性平均薪資約為人身保險業的1.08倍，合計其他非經常性薪資則為1.28倍，另基層員工2014年平均月薪與2013年比較約上升2.2%。新進人員的起薪標準，不因性別而有差異，且均高於勞動基準法所定之基本工資，2014年應屆大學畢業生起薪範圍之最低標準約為2014年基本工資的1.38倍。

2014年女性/男性月薪比例			
員工類別		女性	男性
主管職	協理級(含)以上	94%	100%
	經理級	96%	100%
	主任/副理級	98%	100%
非主管職		87%	100%

*計算基準採用各職級平均薪資

公平的績效考核制度

南山人壽設立公平合理之績效評核制度與程序，進行每年兩次的績效評核，並以此作為職位晉升、薪資調整，績效獎金發放及員工發展、訓練需求…等優化人力資本相關作業之依據。

對於績效表現未能符合預期或不符合行為規範之員工，主管會進行一對一的績效輔導。同時，人力資源部亦從中關懷與部門主管共同協助員工再度回到團隊積極貢獻；對於績效表現無法提昇之員工，亦會在充分溝通後，進行轉調安置，如確認無適任之組織，在向外安置的過程中，同時提供員工面對下階段職涯工作之必要協助。

全方位員工福利與照顧

身處保險業，我們深刻體會預防勝於治療的重要性，我們不僅是首家將「fees for health(主動保健康)」觀念引進保險產業的保險公司，南山人壽更將這項預防醫學的概念落實到員工福利。本公司提供優於法令的內勤員工健康檢查專案，員工可享有每年健康檢查1次的福利，且健檢內容多達38至108項之不等項目，優於法令的健檢項目18項，並於全台舉辦10場一對一醫師健康諮詢。

此外，除了符合勞動法令的勞健保、勞退金提撥等各項規定外，我們還為員工提供結婚補助、生育補助等福利措施；並定期與全台連鎖、聲譽卓著的大型幼兒教育機構合作，簽訂企業托育合約，並公佈在內部網路上，便於員工隨時查詢使用。整體而言，南山人壽多數福利措施均優於整體金融產業前50%的水準，尤其在員工團體保險保障方面，南山員工定期壽險與意外傷害險，位居業界領先地位。

內勤員工退休福利制度

南山人壽依「勞動基準法」訂定員工退休制度，設立勞工退休準備金監督委員會，按月提撥退休準備金至臺灣銀行信託部之勞工退休準備金專戶，到2014年年底退休準備金結存金額為6.17億元。此外，每年均依國際會計準則第十九號公報(IAS19)進行精算評估，並按其評估結果持續提撥與提列帳上準備，以確保員工退休金請領權益。

針對適用勞退新制員工，則按月提撥月提繳工資6%之退休金至勞保局的個人退休金專戶中。目前選擇適用新制與舊制的員工比例約為4.4:1。另，在適用「勞動基準法」前，南山人壽即在中國信託商業銀行設有內勤員工之公積金專戶，依員工年資提撥基本月薪5%~10%不等之金額做為員工退休基金。

針對內勤退休員工，我們提供退休員工定期壽險，即首年度同原承保金額(36倍基本月薪)，續年度起原「承保金額」的二分之一，全額由公司負擔。另針對內勤退休員工及協理級以上員工的配偶，亦提供退休員工優惠自費團體住院醫療保險，內容包括住院醫療險、癌症醫療保險及意外傷害醫療保險等，並依醫療項目與不同職級提供2,000~90,000元不等之保險保障。

致力建構友善健康職場

職場是員工第二個家，南山人壽為實踐幸福員工的承諾，持續建立完善的員工照護。我們堅信，唯有健康快樂的員工，才能成為客戶的幸福代言人。南山人壽透過全方位健康照護方案以及身心理相關健康促進活動，打造幸福健康的職場環境。

南山人壽成立「員工健康促進委員會」，由總經理擔任主任委員，由上而下推動員工健康管理及健康促進活動，2014年我們更將健康職場與安全衛生結合，由安全衛生委員會來綜理員工健康促進行動，從內而外，推動各項軟、硬體措施來關心員工健康。

多元豐富的健康促進活動

延續2013年「幸福聚樂步」健走活動，2014年更將健走活動擴大為常態性每週一、三、五共3次的例行性活動，鼓勵員工隨時利用辦公室附近的綠地或公園/學校參與健走，養成固定運動的生活習慣，鍛鍊強健體魄與紓解壓力。

健康促進活動	內容	成果
 社團活動	辦理健康相關系列活動，包括登山健行、爬樓梯大賽、社區健走或推廣體適能運動。	2014年共舉辦21次社團活動，累計超過5,200位員工及親友共同參與。
 健康知識推廣	EDM分享重大疾病訊息或健康資訊，提供員工正確的預防及治療管道。	累計溝通文宣超過50篇。
 日常健康促進活動	例行性的健康促進活動，養成員工固定的運動習慣。	近650人次參與，健走步數累積105萬步。
 優於法令的健檢	持續辦理員工健檢，並提供常見癌症篩檢(糞便潛血檢查、子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查)。	員工健檢參與率90.6%。

完善的員工福利制度

團體保險/健康照護

- 定期壽險
- 意外傷害險
- 門診補助
- 住院醫療保險
- 意外傷害醫療保險
- 癌症醫療保險

休假

- 年假
- 全薪病假

員工活動

- 員工旅遊
- 健行活動
- 旺年會
- 慶生活動

節金/致禮




- 端午節
- 中秋節
- 本人結婚
- 子女結婚
- 本人/配偶/父母喪葬

其他

- 服務週年獎勵
- 優惠貸款





此外，我們亦實施以下措施，提供員工更完善的健康職場環境，關心員工身心靈健康：

 設立健康服務站	2014年由聘僱之專職護理師及委任職業醫學科專科醫師辦理臨場健康服務，並於南山人壽金融中心及民權大樓成立「健康服務站」。 2014年共計辦理7次臨場健康服務，內容包括員工健康諮詢、醫師衛教、CPR及AED急救訓練教學和口腔黏膜篩檢等，近350人次參與。並與台北市信義區消防隊辦理急救訓練，提供相關知識指導。
 健檢一對一諮詢	年度健檢結束後，由專職醫師及臨場健康服務醫師，共計辦理3場次健檢報告一對一諮詢服務，由專業醫師提供員工正確預防保健知識，共計吸引近50人次參與。
 心靈會客室	為協助員工紓解壓力，2014年持續強化各項員工協助方案： 1.常設內部關懷專線：88330，提供員工關懷與協助，並由內部醫師及法務協助員工，轉介醫療或法務資源。 2.內部網路設置「快樂工作人」專區，提供快樂生活、熱情工作的資訊，協助員工平衡身心，紓解壓力。



結合專業資源協助員工紓壓

2014年與外部專業心理諮商單位「財團法人華人心理治療研究發展基金會」合作，試辦為期3個月「心靈會客室」EAP（Employee Assistance Programs, 員工協助方案，簡稱EAPs）服務，持續透過EDM進行內部宣傳，提供員工及離退員工包括「0800免付費專線」及「員工個人諮詢/諮商服務」，藉由多元紓壓管道，有效紓解公私壓力，進一步協助員工及離退員工積極管理情緒問題。

 <p>0800 免付費專線服務</p>	<p>員工及離退員工可撥打0800免付費電話，由專業心理師提供初步生活與工作壓力問題紓解。</p>
 <p>個人諮詢/諮商服務</p>	<p>員工及離退員工撥打0800諮詢專線後，如自行要求預約諮商，或由諮商師評估需進一步面對面諮商晤談，將由華心提供諮商場地，並安排合適之心理、管理專業人員與員工進行一對一個別晤談。</p>

南山家庭日 齊聚員工快樂做公益

南山人壽2014年於台北、桃園、台中與高雄同步舉辦第二屆「南山人壽家庭日」，邀請所有內勤員工、業務夥伴及親友一起感受南山人壽公益服務業的關懷文化，傳遞幸福價值，累計全台四場次共吸引超過2萬人次員工及家屬、業務員與保戶參與，一起快樂做公益。家庭日活動結合「全國義賣日」，同步舉辦愛心園遊會及慈善拍賣會，在歡樂之餘響應公益，各場次合計募得善款超過新台幣1,800萬元，所得全部挹注於「南山慈善基金」，用於幫助弱勢安心就醫，改善社區醫療照護資源不足的問題。

培育全方位人才

人才培育，是企業維持競爭力的關鍵優勢。尤其是以傳遞關懷與幸福的保險公司，隨著社會脈動變化快速、商品不斷推陳出新，員工更需要具備專業的金融知識、宏觀開闊的視野、正直誠信的態度，以及利他的服務精神，發揚保險的核心精神與價值，建構企業競爭力，提供保戶最優質的保險保障以及全方位的服務。南山人壽的人才培育目標為培育「高視野、全球觀、全方位、勇於任事」特質的人才，南山人壽將員工所須具備的各種知識技能區分為專業職能、管理職能、核心職能及聚焦學習四大職能，同時結合內、外部訓練規劃員工訓練發展體系，強化員工競爭力。

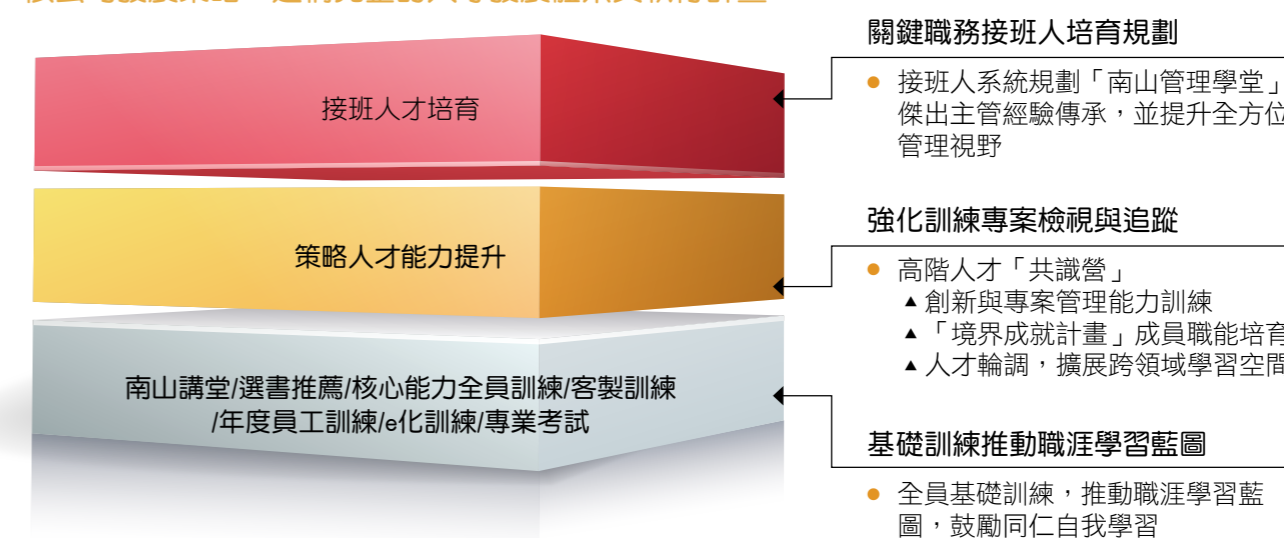
為實踐培育人才的初衷，南山人壽除了既有的「數位學習e-learning」外，因應近年來「翻轉教育」的趨勢與3C工具大量被應用於人才培育，於2014年正式推出「南山e學院」，結合數位學習與社群交流，提供更豐富多元的課程，並可透過平台進行專業知識交流及分享，讓員工不受時間、空間的限制，方便規劃管理及掌握學習進度，延伸訓練與學習的效果。

數位課程特色包括：

- 三十分鐘效率學習，快速吸收了解重點。
- 依課程主題與屬性，安排不同學習方式。
- 主管可依部屬程度，指派選修強化職能。

南山人壽人才培育策略

依公司發展策略，建構完整的人才發展體系與執行計畫

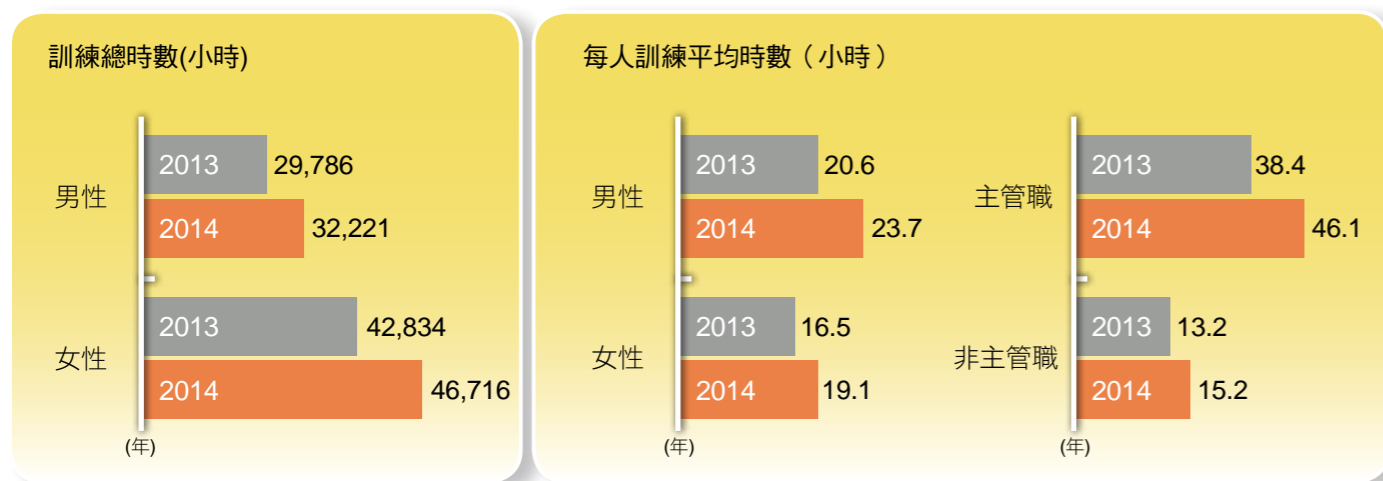


員工培訓策略

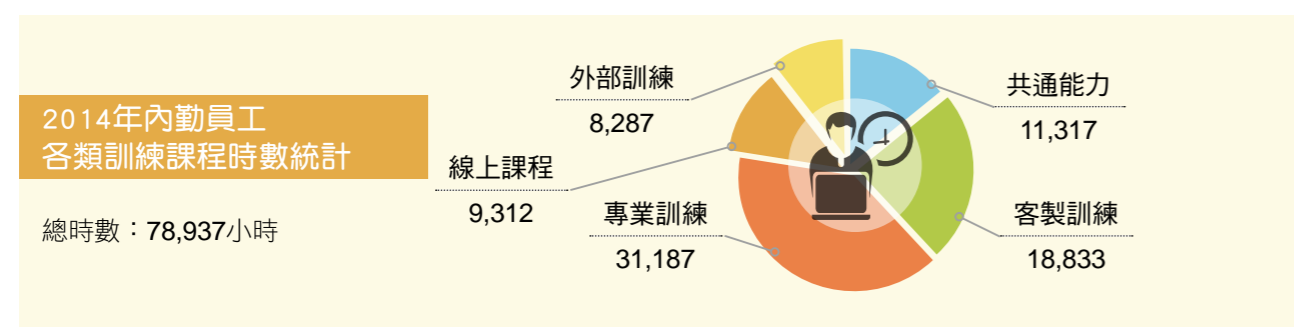
為滿足不同職級員工的發展需要，南山人壽建立「一般員工訓練發展」及「組織菁英人才培育」等專屬訓練體系。針對一般員工提供內外部訓練機會，依照人才培訓要點規定，員工可依其工作需要，申請參與外部訓練活動，包括年度教育訓練、客製化訓練規劃與服務、國際人才交流與培育，及專業證照考試與獎勵。

此外，為開拓員工異業及跨領域學習的機會，南山人壽開辦「南山講堂」，邀請業界標竿領袖演講跨領域學習，藉以提高員工視野及人文素養，吸收新知激發創新概念，轉化為個人觀點，應用於工作中，進而提升組織經營績效。2014年共舉辦8堂課，邀請重量級產官學界講師親自授課，累積參與超過5,000人次。

2014年南山人壽共辦理1,039場次訓練課程，內勤員工訓練總時數超過7萬小時，訓練總費用逾2,000萬元，每人的平均訓練時數較2013年成長。



註:主管職為主任/副理級以上；每人訓練平均時數=訓練總時數/各類別員工總數



組織菁英人才培育

為使企業永續發展，同時因應公司擴張期快速成長所需的管理人才，南山人壽自2004年開始甄選各職級具領導潛力的人員，選定具潛力經理及協理，進行個人發展培育計畫。2014年度計有49位經過推薦遴選菁英，透過績效與職能分析，設定三年個人發展培育計畫，透過指定導師互相溝通，規劃出預計發展之領域、訓練、活動、專案、近身學習等，此外，配合關鍵職務輪調、定期追蹤人才發展進度及適時調整，培育全方位管理人才。截至2014年底，已有8位表現傑出獲得晉升，比例超過16%，南山人壽將持續協助這批優秀人才完成個人發展計劃。

高階管理人才培育計劃—「南山管理學堂」

「南山管理學堂」主要目的為培養對各功能一級主管及分公司經理之經營管理能力，課程結合理論與實務，協助管理者將課程學習轉換為經營實力，進而成為組織長期發展所需的領導人才。截至2014年底已超過65%學員獲得晉升、職務輪調或指派專案。

建構完善人才輪調機制

「職務輪調」是企業培育人才的重要機制，可以提升員工的視野與能力，南山人壽藉由跨功能、總公司與地區輪調，培育全方位人才。

南山人壽的輪調機制區分為兩種，其一為內部挑選具潛能的菁英人才，依設定的個人培育計畫，進行計畫性輪調。另一為針對現職2年以上員工參考公告之職缺與職能需求，經內部面試合格而調任。

2014年計有181人接受輪調安排，約為全體員工的4.7%，接受輪調部門近20個。人力資源部協同接受輪調之部門，依據部門專業職能比對，共同安排學習，並指派單位資深員工擔任輔導員，以協助轉調員工儘速適應新環境，發揮戰力。

提升人才創新能力 厚植永續發展人才實力

前瞻未來趨勢發展及公司發展策略，南山人壽推動一系列「創新提案」競賽，驅動全體員工創新思維並落實日常工作與流程之改善，提升同仁創新及變革因應能力。2014年開始舉辦創新提案競賽，分為流程創新、商品概念創新、服務創新、行銷創新四組。

2014全年度總提案數共385件，經過各月創新提案評選大會評審決議，共選出68件過關提案，包含17件月冠軍、51件評審獎，且相關提案的概念或內容亦陸續應用及執行，逐步落實持續創新與改善的企業文化。

組別	提案內容
流程創新	在公司層面提出可降低成本、提昇效率的新做法
商品概念創新	依時勢潮流或特定族群需求，提出創新保險商品概念
服務創新	符合保戶需求、發揚南山人壽服務業核心價值之創新服務
行銷創新	創新之議題行銷方案，含議題與銷售、保戶接觸等層面規劃

專業證照訓練 發展學習型組織

為提升員工專業知識與能力，鼓勵學習與進修，自1979年，南山人壽即領先業界引進美國壽險管理協會（Life Office Management Association，簡稱LOMA）資格認證，並配合多項獎勵措施，鼓勵員工取得資格，充實保險專業能力，其中包括著名的壽險管理師（Fellow, Life Management Institute，簡稱FLMI）資格。南山培育之壽險管理師人數持續領先業界，截至目前計有479人，考試通過率近90%。也因持續在教育訓練的用心與努力，南山人壽榮獲LOMA的肯定，獲選為「全球Top 15」教育優異公司，並受頒15座教育成就獎。為鼓勵員工多方發展，公司對於壽險管理師、保戶服務師、保險代理師、年金產品管理師、再保管理師…等不同的證照皆設有獎勵制度。2014年總計有2,832人考包括壽險管理師、準壽險及健康險理賠師、保戶服務師三大證照。

截至2014年止，在職員工取得FLMI證照的人數已達479人，考取人數為業界最高，佔全體內勤員工約13%。此外，南山領先業界大舉投入資源培養精算師，目前內部共有17位精算師、15位副精算師，以堅實的精算師陣容，提供保戶更多優質保險商品。

南山人壽並於2011年起即推動由財團法人保險事業發展中心所舉辦的「保戶服務認證」，十屆總合格人數勇奪業界第一，達1,758人，2014年有46%內勤員工通過保戶服務認證。

Contents

50 專業的業務團隊與制度

53 完善教育訓練機制 孕育保險人才的搖籃



團隊合作 · 互助分享



專業的業務團隊與制度

南山人壽深耕台灣超過半個世紀，擁有業界最佳的業務員通路，並以專業優質的教育訓練傲視業界，堪稱是台灣保險業人才的搖籃，因為我們相信，唯有高優質的專業人才，才能提供保戶最好的服務，真正捍衛客戶的幸福。

2014年儘管面臨嚴峻的經濟挑戰，南山人壽業務團隊仍然締造新契約保費699億的佳績，市佔率達14%，業界第二，並以創業家的精神，憑藉著高度專業與優質的服務屢獲保戶肯定，也是業界唯一20度獲得現代保險健康理財雜誌全國最佳壽險公司排行榜「業務員最優」的肯定。

未來，我們除了發揚南山人壽優良的業務文化及特色外，並持續擴大招募業務夥伴，拓展新興服務區域，致力於業務團隊的績效改善與提升，將南山人壽推向捍衛保戶幸福的保險業第一名。

兼具業務力與專業力的團隊

南山人壽擁有超過3萬名業務從業人員，男女比例約為4：6，在年齡分布上，超過半數的業務人員介於30-49歲，他們在職涯高峰時開創壽險事業，提供保戶專業服務。保險從業人員不但要具備業務力，更要持續不斷地提升專業能力，和保持源源不絕的服務熱忱，為此，南山人壽提供完整培訓制度，有層次、有系統地進行人才培訓，除了針對不同合約層級提供不同的發展訓練機會，也開辦頂尖人才特色課程以及成為主管後的職能培訓，並設計透明化的升級制度，鼓勵業務夥伴持續成長、增加收入、發展組織、實踐目標，創造屬於自己的壽險事業，與公司共同成長。

南山人壽與業務夥伴簽訂業務合約，業務夥伴除須符合相關法令之規範外，亦須依與南山人壽所簽訂之業務合約善盡招攬保險及服務保戶之工作。同時，南山人壽依性騷擾防治法及相關法令規定，訂定公司業務員性騷擾防治準則，規範業務員在執行保險業務時，不得有相關違反法令規範之狀況發生。

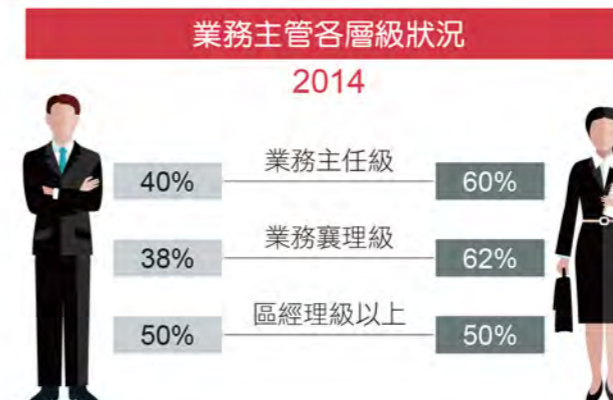
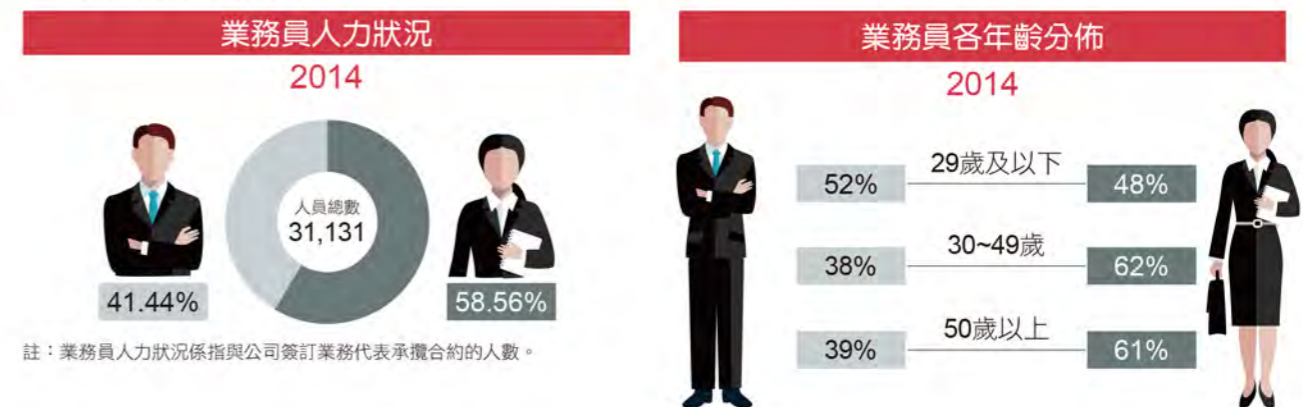
如發生相關案件且行為經調查屬實，南山人壽會視情節輕重，對加害人依法令或合約為適當之處分或處理，並視實際情形採適當方式予以後續追蹤監督，避免再度發生或另生其他報復情事。如經證實有誣告之事實



者，亦對申訴人做適當之處分或處理。

針對故意行為，視情節輕重，對加害人依法令或合約予以履約處理或終止業務代表承攬合約，並為註銷登錄處理；至於重大惡意行為，則終止業務代表承攬合約，並得視情節輕重為註銷登錄或撤銷登錄處理。

業務員結構與性別分佈





業務制度特色

南山人壽採行承攬委任的業務制度，提供業務夥伴一個最佳的創業平台，透過優質的培訓課程、多元的獎勵方案，傳承師徒制精神，協助業務夥伴創建成功的壽險事業。南山人壽業務團隊發展成功的主要關鍵，在於針對各地區特有的在地文化，發展適合該地區屬性的訓練課程與服務網絡，並透過文化傳承分享與交流，成為既競爭又合作的絕佳夥伴關係。

特色	內容
創業家的精神	提供業務員無成本、無風險的創業平台。
專業化的訓練	提供完整的學習及發展機會，針對不同的合約層級，提供專業的訓練。
透明化的升級制度	由業務代表至通訊處總監依業務能力升級，不受任何影響。
自發性的付出	一分耕耘、一分收穫，讓業務員自我要求與管理，成就事業版圖。
成功複製成功	個人保險事業發展無上限，不僅幫助他人亦成就自我，成功的業務員均認同，且樂於分享、彼此推薦。

新鮮人最佳的壽險創業平台

為尋找及培育新世代業務人才，我們也透過多元化界面，招募具潛力之新秀。如針對大學特定系所提供獎學金，並打造「新南山人壽精銳部隊」專屬培訓課程。

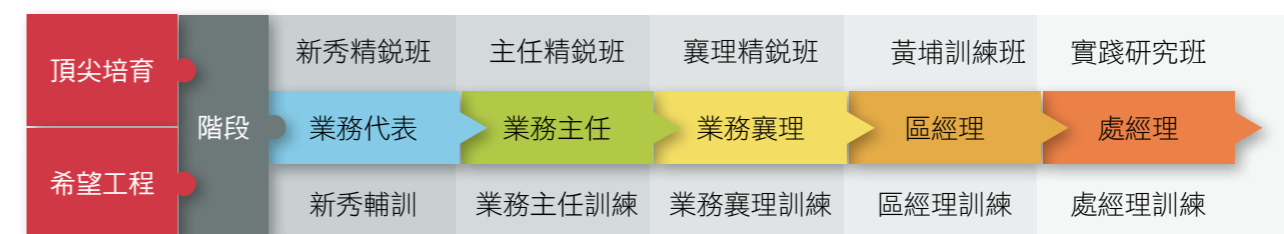
此外，由總公司及地區遴選績優業務主管，共同拜訪特定校系簽訂產學合作合約，規劃客製化訓練課程，期望讓學生加以了解保險金融相關行業的特性，提供學生提早進入職場磨練的機會，為學生未來就業競爭實力奠定良好的基礎，積極培育校園人才。

完善教育訓練機制 孕育保險人才的搖籃

南山人壽深知，人才培育是保險人才維持專業的核心指標。為培育符合企業願景所需人才，進一步打造南山逾3萬名業務夥伴成為客戶的幸福代言人，南山人壽訂定人才培育的策略與目標，並據以發展全方位培訓課程。南山業務夥伴皆須參加基礎職能培訓課程，之後再依照不同業務合約層級，從新進人員到不同層級的業務主管，建立各層級應具備的知識、態度與技能。

此外，為持續挹注新血，南山人壽同時推動世代交替工程，以因應業務人才老化與退休之交棒。在中長期規劃方面，南山致力培育新一代的業務人員與主管，具備新世代領導人才的全方位能力。為此，南山人壽創新規畫「黃埔訓練課程」、「實踐研究班」，有層次、有系統地進行人才培訓；並透過新人專屬的「新秀輔訓計畫」，到成為業務主管後的職能培訓課程，為業務夥伴建構全方位的「業務力」(salesmanship)。

南山人壽業務人才訓練職能流程



新人訓練：新秀輔訓計畫

新人訓練目的是要讓新進業務人員兼具保險知識與實務經驗，除了提升商品知識及銷售技能外，也讓新人完成各項升級為業務主管的必修課程。更重要的是，每一位加入南山的新人，都安排由公司與通訊處主管共同培育，以落實每一個訓練步驟。此外，新人訓練結合數位與實體課程的學習管道，讓新進業務人員能更彈性安排學習時間。

除了一般的新人課程，南山人壽更為優秀新進業務人員提供「新秀輔訓計畫」，搭配量身訂做的專屬課程，結合為期九個月的訓練與育成制度，讓新進業務人員在業務主管與教育訓練同仁的協助下，運用成功經驗，以成功複製成功。

2014年參加新秀輔訓計畫的人數為3,237人，根據後續追蹤統計，參加新秀計畫的新人，在壽險事業的發展均高於未參加者，顯示此一課程的成效卓著。

業務主管訓練：種子學程(SEED)

業務主管是發展組織的領頭羊，為了讓業務主管就任後，能夠具備該職級之職能，南山人壽為業務主管設計了專屬訓練課程-「種子學程(SEED)」，凡新升級的業務主管皆安排於升級後六個月內完成此必修學程，藉由SPEED(業務主任學程)、ENERGY(業務襄理學程)、EMPOWER(區經理學程)、DRIVE(處經理學程)四項學程訓練，協助業務主管快速達成事業發展之階段性目標，並建構成功的經營團隊，成就在南山的終身壽險事業。

南山人壽不僅為業務員提供完善的各層級訓練培訓課程，有鑑於保險業界的競爭愈來愈激烈，財經環境的變化也很快速，我們也加緊培育人才的腳步，期能給予業務夥伴開創事業的完善訓練計畫。為此，南山推出特色課程，強化業務夥伴的業務實力。



精銳訓練班發掘優質新生代

為培育具潛力的優質新生代業務人員，南山人壽針對新人、主任及襄理開辦「精銳訓練班」，由南山人壽各地區最高主管在課程期間為學員們提供輔導諮詢，並協助設定階段目標、自我審視、升級追蹤、承諾與方案輔導。

- 限額遴選（每班限定65名），需達成遴選與獲推薦方能加入課程。
- 嚴格的結業標準，鼓勵參訓學員持續主動學習。
- 業務通路高階主管擔任班主任，由績優內勤主管及外勤業務主管組成的專業講師團隊進行訓練給予指導。
- 邀請績優業務主管擔任課程指導員，隨班輔導諮詢，強化學習。

儲備處經理訓練培養接班人

區經理是通訊處最重要的骨幹，為持續培育地區優質業務人才，南山人壽自2012年12月起開設「黃埔訓練班」，遴選具備潛力之區經理接受訓練，課程採EMBA訓練模式，希望培育其獨當一面的能力，成為通訊處組織發展的先鋒部隊，為公司開拓潛力新興區域。

- 「黃埔訓練班」由董事長領銜擔任班主任，師資陣容堅強，包括公司高階主管以及優秀的處經理，分享專業知識與實務歷練。
- 被遴選出來的參訓者都是公司內部業績、增員與客戶服務表現最出色的區經理，或晉升處經理的準候選人，堪稱菁英中的菁英，學員們亦皆以出身「黃埔」為榮。

「黃埔訓練班」系列課程，內容涵蓋新南山文化、新南山處經理的角色、通訊處經營管理、優質增員及人才發展、主動積極提供優質服務、業務發展新思維等六大主題，旨在培育有志成為處經理的人，學習經營通訊處所需的專業知識與管理能力。「黃埔訓練班」自2012年12月迄2014年，受訓人數129人中已有13位受訓區經理成立通訊處，且競賽成績優異。「黃埔訓練班」創保險業先例，以EMBA課程訓練超級業務員，將儲備人才訓練成全方位的CEO，也因訓練方式創新與成效卓越，吸引財經專業媒體《商業周刊》特別報導。

處經理交流平台打造進階職能課程

2014年南山人壽推動「實踐研究班」訓練課程，由董事長擔任班主任，師資群由南山人壽總公司的內勤高階主管組成，為處經理量身打造進階職能課程。

「實踐研究班」培訓方向涵蓋公司未來發展方向、策略和經營方針，以及人才招攬、法務、財務等實務操作相關知識，不但讓處經理確實掌握公司最新目標與策略，也打造一內外勤高階主管的交流與公司資訊傳遞的平台。「實踐研究班」累計受訓人數已達389人。

**多元化管道的訓練輔助，擴大視野**

南山的教育訓練是一種文化的陶養，透過多元化的各項實體與數位訓練課程、教室與社群交流、通訊處晨會、週會，還有與夥伴間的互動，讓每一個人才每天都不斷地受到潛移默化，持續進步與改變。隨著人才轉型需求，南山人壽進一步將訓練與大型競賽活動融合，轉換學習模式，在業務的血液中挹注公益的因子，開啟業務夥伴的學習「心」視野。

海外菁英論壇訓練	2014年南山人壽舉辦海外論壇活動，邀請安藤忠雄於日本淡路島與南山人壽夥伴分享人生智慧，透過國際大師的分享，串聯起國際化的進修模式。
異業海外參訪	除了透過異業參訪提升服務技巧，更遠赴上海大潤發進行KPI經營管理平台的參訪，學習更多創新服務概念。
社群學習激盪交流	藉由「南山e學院」學習平台及「Jam社群平台」，線上集結3萬多位業務夥伴的學習與智慧，互相交流資訊，迅速累積學習能量。
E-broadcast視訊教學	運用影片教學模式，透過線上視訊學習專區，快速分享最新資訊，並結合影音特性與數位課程，豐富數位學習素材，加深學習強度。

推動業務夥伴專業認證

南山人壽為了提升業務員的專業銷售技巧及品質，並協助業務主管有效進行輔導，2011年實施「專業認證(Certification in Professional, 簡稱CP)系列課程」，運用錄影認證的訓練模式，以標準有步驟的檢核評分，確保銷售流程中每個步驟環節的品質，培養出更專業、符合法令遵循的業務人員。自開辦認證以來，目前累計已超過23,700人次完成專業認證，且將此認證納入新進業務員必修訓練之一。

從業務績效檢視，已完成專業認證的業務員各項表現皆績效卓著，不論是活動率、個人產值、增員比率都有明顯成長；且公司保戶申訴案件逐年下降，顯見南山人壽的教育訓練已達到「質」與「量」並進的提升。

寓公益於業務 實踐公益服務業精神

保險業是傳遞關懷與助人的事業，因此南山人壽除了在保險專業上力求卓越，更積極實踐企業公民責任，我們的業務夥伴長期深耕全台各鄉鎮社區，不僅以保險專業守護對保戶的承諾，更致力於社會參與，主動發掘在地需求，深入社區服務。同時，南山人壽也將保險經營與社會公益緊密結合，發揮「寓公益於業務」的精神，在業務競賽表揚與業績獎勵活動中融入慈善義賣與公益關懷行程。



例如：2014年在業務活動-英雄會中將獎勵績優業務夥伴的旅遊與公益結合，安排探訪偏鄉部落，關懷弱勢長者及身心障礙兒少，於北中南各區展開「公益心旅行」系列活動，除了讓業務夥伴感受到鼓舞與激勵，更讓他們看到偏鄉部落及弱勢民眾，在拓展業務之餘，也不忘投身義工服務，發揮保險大愛精神。

Contents

- 58 以客戶為核心建構全方位服務
- 62 完善申訴處理機制
- 64 精益求精 提升客戶滿意度
- 66 商品資訊透明 確保保戶權益



捍衛客戶的幸福

以客戶為核心建構全方位服務

秉持「視客如親」的服務精神，南山人壽在每一次與客戶接觸的作業環節上，力求發揮同理心，深入了解客戶的需求，以「主動」、「創新」、「關懷」的行動精神，提供超越期待的服務，創造客戶服務的新格局，樹立保險業的服務新標竿，矢志成為「客戶幸福的捍衛者」。

南山人壽積極用心、貼心創新的服務，不僅屢獲客戶讚美，在2014年第12屆《遠見雜誌》五星服務獎調查中，勇奪人壽保險業第一名，在金融評議中心公布的全年度申訴率與評議率蟬聯中大型保險公司中最低的佳績。此外，領先同業以優異的客戶服務品質獲得「德國萊因TÜV-SQS國際服務品質驗證」。

南山人壽以客戶為核心，透過結合實體服務據點、網路雲端服務、電話客服及設置地區專屬服務人員，再加上全台逾3萬名業務人員，架構出綿密的服務網路，從服務據點、專屬服務人員到電話、傳真及網路雲端服務等，提供多元便利的服務管道，全年無休24小時讓全台保戶隨時獲得所需的各項服務。

24小時多元便利的服務管道





超越期待的保戶服務措施

南山人壽珍惜每一位客戶，始終從客戶角度出發，提供保戶溫暖關懷、越越期待的服務，是南山人壽一貫的精神與核心價值，並內化成與眾不同的服務特色，打造南山人壽成為「公益服務業」的典範。為此，南山人壽不斷精進各項保戶服務措施，期許透過每一次服務成為保戶最堅實的依靠，守護客戶幸福，成為客戶幸福的捍衛者。

理賠服務	專人到府服務	方便多元的繳費服務
<ul style="list-style-type: none"> ① 主動關懷理賠服務 ② 理賠申請免附單據 ③ 20分鐘快速理賠 ④ 住院關懷預付保險金 	<ul style="list-style-type: none"> ① 一通電話到府服務、到府理賠 ② 滿期/還本金親送服務 	<ul style="list-style-type: none"> ① 全家超商刷讀條碼即可繳費 ② 量販店(大潤發/家樂福)繳費 ③ 全國農業金庫暨農漁會信用部繳費 ④ 金融機構轉帳繳費 ⑤ 客服櫃檯繳費(現金/信用卡/支票) ⑥ 服務人員協助收費

重大公共意外事件，提供溫暖關懷的服務，讓愛無限延伸

2014年7月23日晚上，澎湖馬公發生重大空難，一架由高雄飛往澎湖馬公的復興航空客機在降落時墜毀，造成全機48人不幸罹難、10人受傷的重大事故。儘管當天全台因颱風停止上班上課，得知空難發生，南區理賠中心仍立刻派員前往高雄小港機場瞭解狀況並取得旅客名單，經同仁漏夜比對傷亡人員名單後，確認共有11位南山人壽保戶在事故中不幸罹難。南山人壽隨即召開緊急會議，由南區副總經理召集成立專案小組，並指派專人集結內勤員工與業務夥伴，組成聯合服務團隊前往澎湖進行關懷和理賠服務。



■ 南山人壽服務團隊 迅速提供溫暖服務

南山人壽來自澎湖的同仁主動透過故鄉的人脈張羅服務地點，讓南山團隊一下機就立即展開服務。首先，團隊先前往事故家屬何爺爺家裡探視。聽著保戶家人承受著白髮人送黑髮人的悲傷心聲，卻仍要鎮定堅強地協助家屬處理相關事宜。除了在第一時間協助完成理賠，南山同仁秉持服務熱忱，主動留下聯絡方式，希望能再為這家人做些什麼。

探望何爺爺一家後，南山人壽同仁也前往罹難保戶顏先生位在菊島福園的靈堂致意。顏先生一家四口趁著暑假回澎湖，孝順的顏先生早已計畫好，此行要將母親從澎湖接到高雄，三代同堂共享天倫，結果卻搭上死亡班機，一家四口全數罹難。雖然不能代替家屬承受傷痛，但在家屬們忙於處理後事而分身乏術之際，南山人壽服務團隊主動請家屬分派事務，為往生者做點事、盡一份心力。家屬感受到公司的體貼與關懷，便請南山同仁協助到市區沖洗往生者遺照，或許只是微不足道的小事，但卻代表著家屬對南山服務團隊的接納和信任。

■ 匯聚關懷能量 幫助保戶勇敢向前

當地服務告一段落後，團隊成員一一與受難保戶所屬業務夥伴聯繫，仔細說明團隊在當地進行的服務內容，並將後續工作交棒給業務夥伴。在業務夥伴持續的關懷下，更有家屬直接將罹難親人的理賠金全數交付業務夥伴規劃新保單，由南山人壽延續保戶對家人的遺愛，繼續守護這個家庭。

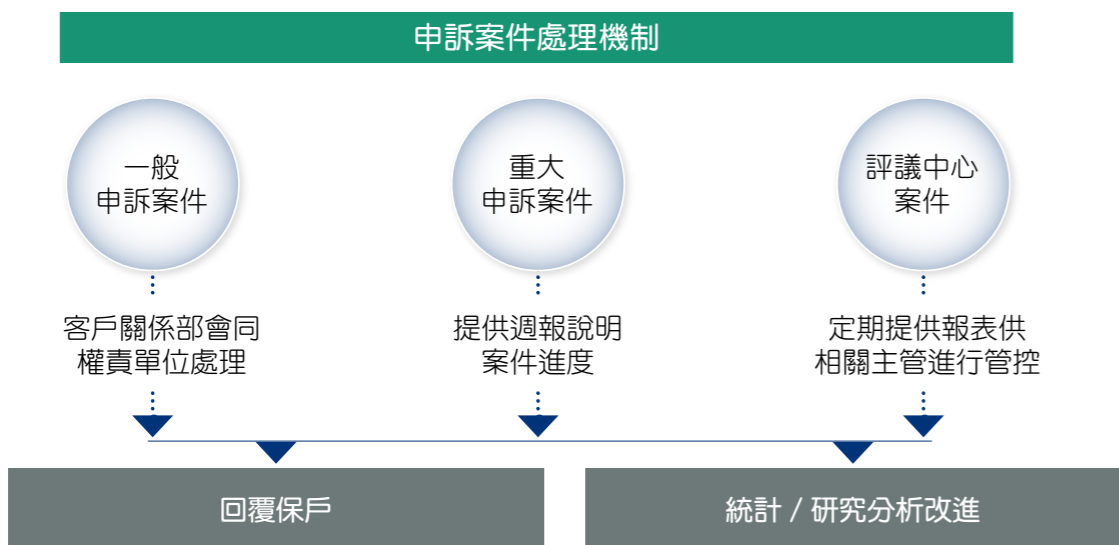
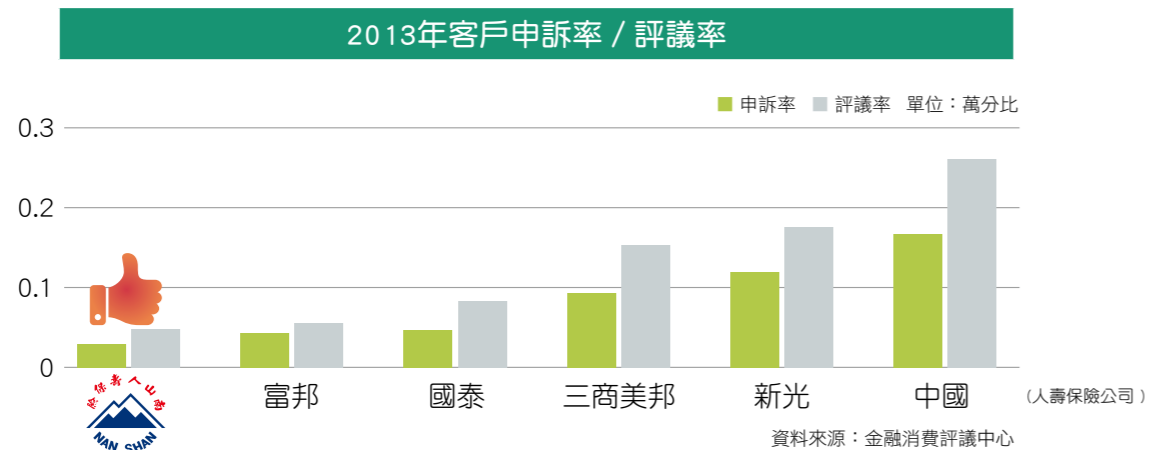
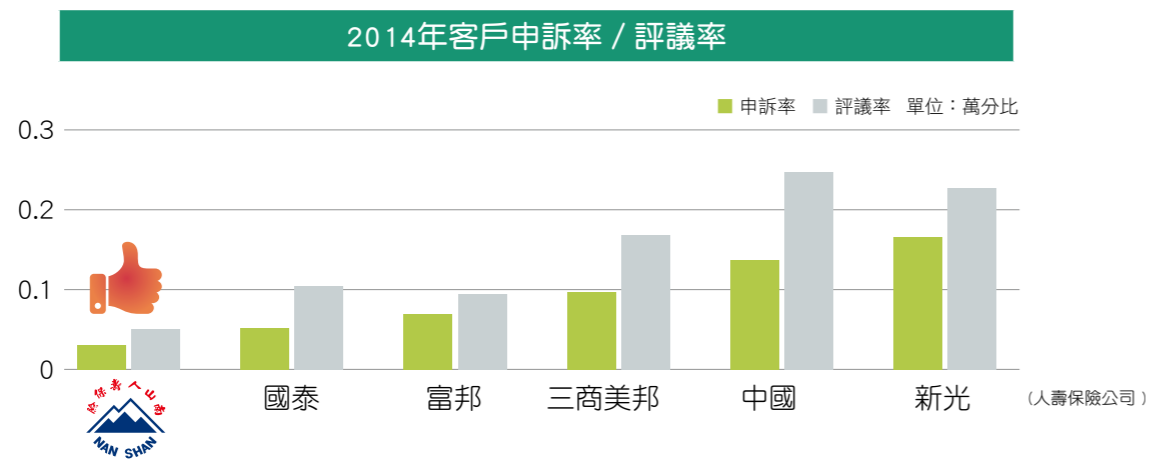
在服務的過程裡，南山的夥伴發揮團隊精神、相互支援，全力把每件事情做好，讓保戶家屬對南山人壽更加肯定與信賴。全程參與服務的一位同仁表示：「面對如此巨災，單一個人能做的事情有限，但是，只要南山人集合起來，盡己所能協助客戶，這股匯聚的正向能量，必將帶給保戶家屬無限大的溫暖，成為他們勇敢向前的動力。」

深耕社區鄰里的貼心服務	主動關懷客戶健康措施
<ul style="list-style-type: none"> ① 客服櫃檯節慶分享活動 ② 客服中心便利貼心服務(提供雨衣、雨傘等) ③ 向鄰近學校與社區提供關懷服務或邀請參與活動 	<ul style="list-style-type: none"> ① 結合醫藥、核保、理賠，成立fees for health團隊 ② 建構「醫療保健知識庫」提供保健資訊 ③ 提供可保商品建議協助保戶建構保險保障 ④ 理賠專人協助解說、提醒保戶定期回診常保健康

完善申訴處理機制

南山人壽重視每一位保戶的聲音，以傾聽、理解及謹慎積極的態度處理每一件申訴案件，每一個申訴都代表保戶的反饋與心聲，我們從中不斷精益求精，提升服務品質與客戶滿意度。

我們持續改善、精進的用心與努力，不僅連年獲得保戶高度的評價，根據金融消費評議中心所公布的申訴率及評議率統計數據顯示，在中大型保險公司中南山人壽已連續3年蟬聯同業中最低申訴率及評議率的紀錄。



建置申訴管道及回應機制

為及時處理保戶的反應與意見，南山人壽提供多元的申訴管道，包括：全台各地區設置專責申訴窗口、24小時免付費保戶服務專線、網路電子郵件信箱、南山人壽行動智慧網APP等，讓我們可以在第一時間獲悉並盡快予以處理，做到服務零時差。

南山人壽建置一套標準化的客戶申訴流程，並設置專責部門客戶關係部及地區客戶申訴處，視案情類別由專責單位分工處理，共同研擬、檢視流程現狀，打造更有效率及價值的處理流程，充分整合及人力資源運用，落實服務品質控管追蹤。

持續檢視與研討，從解決問題中練武功

南山人壽從保戶角度思考，重視每一位保戶的聲音與權益，除了設置專責單位客戶關係部處理申訴案件，並明訂處理消費申訴案件相關規定及處理時限，以妥善處理消費申訴案件。此外，藉由總公司/地區主管共同參與，深入研討申訴案件發生的緣由、處理時間及改善措施，透過每日、每週、每月、每年的檢討與會議，及持續地教育訓練，將服務DNA深植於員工心中，因而能發自內心地提供保戶最即時的溫暖關懷及與眾不同的服務。

迅速回應保戶的需求及意見

為了迅速回應保戶的需求，南山人壽設置案件處理標準，將保戶的反應，分類為「一般申訴」或「重大案件」，並依申訴類別分為「行政類」及「業務類」，由不同經驗及專長的人員負責處理，並有效掌控申訴案件的進度，即時解決保戶的問題。

此外，為提高特殊案件與重大案件的處理效率，並加速跨部門合作協調，視案情提高處理層級，必要時由總經理召開協調及討論會議，以加速特殊及重大案件處理進度，並追蹤權責單位的完成時程，透過即時的有效處理，全面提升保戶滿意度。

導入管理系統，提升回應品質與效率

為提升服務效率及客戶滿意度，南山人壽導入「申訴案件管理系統」資訊建置平台，讓第一線人員能更有效率的查詢及掌控申訴案件的狀況與進度，大幅提升申訴服務的品質與效率。

同時，將案件處理結果統計與研究分析改進列為常態性工作，透過了解案件發生原因、處理時間及建議，將改善的方向回饋予相關部門，藉以逐步提升服務品質，傾聽及回應保戶訴求。

<p>每日案例研討</p>	<p>電話客服中心設有即時通報機制，從每一通保戶的讚美或抱怨中，彙整保戶之意見，於當日立即發出通報予相關部門，一方面要求妥善處理保戶需求，另一方面即刻研議未來改善措施，以快速行動回應保戶對南山人壽的期許，持續提升服務品質與保戶滿意度。</p>
<p>每週檢視</p>	<p>每週由保戶服務最高主管召開會議，針對前一週發生的申訴案件進行檢討及改善，並提供案例予相關部門，做為人員教育訓練的宣導重點，以期提升服務品質。</p>
<p>每月研討訓練</p>	<p>每月由客戶關係部召開客戶關係主管會議（CRD Advisory Committee），與各地區負責申訴案件的主管一同討論申訴流程、檢視效率、案例研討及研議提升作業效率及改善措施。</p>
<p>年度研討會</p>	<p>每年召開「申訴處理研討會」，邀集地區第一線人員進行研討流程改造、案件發生緣由及改善措施，並透過分組討論報告方式，深入交流、探討，提升相關人員服務技能與知識。</p>

精益求精 提升客戶滿意度

為了提升服務品質，南山人壽主動積極地進行客戶滿意度調查，從中了解客戶期待，讓各項保戶服務更臻完善，並精益求精，進一步提供創新且超越保戶期待的服務。

客戶滿意度調查

為了解與掌握保戶滿意度，南山人壽每年定期委外進行滿意度調查。2014年透過電話進行滿意度調查，調查項目包括服務說明、問題處理能力、展現服務熱忱、洽辦事項處理能力等，平均滿意度為理賠服務96.4%、櫃檯服務97%、收費服務95.4%、電話客服中心95.4%，另外，透過問卷調查之整體服務滿意度則超過99.6%。

而針對極少數保戶表示不滿意的事項或服務，皆於保戶反應後1日內通知相關單位處理、檢視與研擬改善方案。

保戶申訴服務及理賠服務指標

此外，南山人壽針對各項保戶服務的業務，皆制定了服務指標，並藉由客觀的評量方式，定期監控各項指標的達成率，確保保戶獲得的服務達到一定標準。以保戶最重視的「理賠服務」及「申訴案件」2項指標為例，2014年均達成優異的客服品質水準。

保戶申訴服務指標

指標	目標處理天數(工作天)	2014年達成率	2013年達成率
申訴案件	15天內結案	99%	96%

保戶理賠服務指標

指標	目標處理天數(工作天)	2014年月平均達成率	2013年月平均達成率
理賠案件 ^(註)	1天內完成理賠	96.6%	97.0%
	2天內完成理賠	99.6%	99.8%
	3天內完成理賠	99.9%	99.9%

註：文件齊全免照會調查者之醫療理賠案件



商品資訊透明 確保保戶權益

南山人壽重視保戶資料的安全，無論是保戶購買商品前或購買後，都有詳盡的商品說明、完整的風險資訊揭露，以及滴水不漏的資料保護，徹底落實維護保戶權益，維持交易公平。

為了確保商品行銷宣傳的資訊透明清晰，符合相關法規的規定，及增進各類輔銷工具及訓練教材的管理效益，南山人壽訂有「廣告、業務招攬及營業促銷活動之宣傳資料暨輔銷工具及訓練教材管理程序」供各單位能依循。

為了讓各單位在製作商品簡介時，得自行檢核相關的法令遵循事項，南山人壽並訂有「商品簡介應揭露事項自行檢核表」，以確保我們對外使用之各式商品文宣皆能符合主管機關及相關法令之要求。我們以商品內容、適法性為重點，逐一清查是否正確合法。另依據銷售投資型保險商品應遵循事項規定，投資型保險商品各式銷售文件，應由各公司核定後統一印刷或供應，屬業務招攬人員均不得印發自製商品文宣及廣告。

此外，南山人壽對於業務員在招攬及服務過程中，要求應符合法令外，對於業務員作業上亦配合各項作業訂有相關作業規範，業務員如有違反時，悉依法令、合約、各相關處理規章處理，強化業務員招攬品質。

商品簡介清楚明瞭，便於保戶了解

為正確傳達商品訊息、有效宣導保險觀念，商品簡介均以清晰的字體與簡明易懂的文字，對保戶詳細說明商品特色、保險給付、投保規定、相關費用等資訊，並設計各項投保案例，以圖例方式呈現，方便業務員進行商品銷售說明，也便於保戶留存查閱。

針對購買保險商品應注意的事項及風險警語，均依保險相關法令確實揭露，以提醒保戶注意自身權益，並增進保戶的風險意識及商品相關知識，廣告內容均無誇大不實欺騙保戶的情形。

同時透過全台3萬多名業務員，打造透明公開的資訊傳遞管道，隨時提供保戶最即時的商品訊息，維護交易公平。

網站訊息完整公開，便於查詢

南山人壽建置透明而公開的企業網站，在官網設有商品專區，並於網站上公告完整的商品相關資訊，以利保戶清楚瞭解商品內容。此外，並針對南山人壽保戶設置「南山人壽保戶園地」會員專屬網站，提供保戶專屬保單服務及各式資訊公告。

提供保戶權益確認書及保障一覽表

南山人壽領先業界首創「保戶權益確認書」，於投保時提醒保戶重要注意事項，使保戶可於充分了解保障內容及相關權益後，再進行投保決定。相關措施包括：

- ① 業務員務必說明或提供相關法令規範
- ② 針對較常發生爭議的項目善盡提醒之責，並請保戶簽署確認。

為維護保戶權益，南山人壽於審核投保案件時，皆透過要保文件瞭解保戶投保目的、職業收入及財務狀況，以衡量其投保金額及保費支出的合理性，發揮保險最大價值。

此外，南山人壽於每一份保險單中貼心彙整保單的各項資訊，例如：契約起始期、繳費期別及年限、給付項目與金額等，讓保戶了解並便於日後可隨時查詢所購買之保障內容。

對業務員提供教育訓練及法令新知

為提供保戶最佳的服務品質，南山人壽重視業務員的行銷與服務品質，嚴格要求業務員透過實體課程及e-Learning線上課程持續學習，並每週製播視訊節目-南山新聞，以利業務員即時掌握公司動態、全球財經脈動與法令新知。

嚴謹的客戶資料保護與管理

南山人壽重視保戶的個人資料，於2012年即成立個人資料檔案安全維護管理組織，系統化進行個資管理機制。2014年我們配合相關法規增修及實務運作，訂定南山人壽「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法要點」，共包含七大項作業要點，以確保個人資料之蒐集、處理及利用，都在適當的管理機制下進行。

2014年南山人壽編制了年度個人資料保護管理自我評估報告書，對於個人資料保護的各項作業進行整體性的檢視，以利了解個人資料保護管理各項制度運作之狀況，確保南山人壽所保管的個人資料均受到嚴密及完善的保護。

同時，南山人壽也推動個人資料保護作業自行評估檢核，及個資保護狀況之全面性查核，確保個資管理循環之有效性及成效。為了確保保戶之個人資料均獲得妥善保護，我們也持續進行有關個人資料保護之相關宣導與教育訓練，除指派專業講師於各地區舉辦實體課程外，並透過網路學習平台提供數位學習課程，列為南山人壽員工的必修課程，目的為強化員工對個人資料保護的風險意識，期能以高規格之作業要求，落實所有員工對保戶個人資料之保護。



Contents

70 善用科技 開創主動服務新境界

73 建置南山e學院 翻轉訓練與溝通新紀元



Vision

自我挑戰 · 持續創新



善用科技 開創主動服務新境界

南山人壽的企業願景是成為客戶心中首選的保險公司。為了逐步實現願景，我們從客戶的角度出發，啟動「境界成就計畫」，與國際軟體巨擘SAP共同建構全球第一套保險業標竿系統平台。這項計畫納入保險業「From Cradle to Grave (從搖籃到墳墓)」的種種需求，並以創新為中心，將最佳化的流程改造透過資訊系統，創造出保險業最佳營運典範。

境界成就計畫將創造有效的新需求與新流程，提供客戶差異化的保險產品及超越期待的優質服務，為顧客創造最高的附加價值，開創主動服務新境界。除了推動境界成就計畫，南山人壽前瞻行動科技發展，打造行動化創新服務，提供客戶更快、更好、更精準的服務。

南山人壽運用行動科技，始終從保戶的角度出發，思考如何提供保戶更即時及優質的服務，推出多項服務措施，期望創造保險業善用科技，創造服務價值的新典範。

創新服務機制，首創手機APP條碼繳費

為了提供保戶輕鬆方便的繳費方式，南山人壽領先業界，首創手機APP條碼繳費服務，保戶只需透過APP下載繳費條碼，持下載條碼即可直接到全家便利商店繳交保費。此外，我們推出「南山人壽行動智慧網APP」，涵蓋9大功能、超過40項服務的智慧型手機APP，可查詢保單資料、服務據點、投保旅平險，並附加健康紀錄管理、計程車叫車，是保戶智慧生活的好幫手。

遠距健康照護服務，為客戶的健康把關

南山人壽與台北醫學大學合作，藉由雲端科技，提供家庭與醫院照護零距離服務。藉由遠距監控、追蹤和個人化的照顧指導，即時提供最合適的處理及醫護建議，幫助保戶落實健康管理，同時，引領產業進一步與預防醫學領域合作。





啟動網路投保服務

南山人壽擁抱科技，積極投入網路投保服務。2014年起，響應國家政策，推出「南山人壽網路投保中心」，打造創新、便利又安全的投保管道。不受時間、空間的限制，只要完成身分認證註冊成為會員，即可在線上輕鬆完成投保。

網路投保並不是將傳統通路的商品、流程與服務放到網站上，而是打造一個虛擬通路，讓保戶從搜尋、註冊、投保到繳費，都可以在網路上完成。並輔以重新安排銷售流程，例如填寫欄位極少化，同時搭配下拉式選單及偵錯機制，讓消費者隨時隨地都能在最短的時間內，以最流暢與完整的方式完成投保，充分體驗南山人壽網路投保帶來的便利性。

建構業務員行動辦公室

為使業務員利用最先進的工具服務保戶，南山人壽創新服務不間斷。於2001年首創全國推出PDA壽險軟體「數位業務作業系統」，2012年推出iPad「新感動」與「業務智慧通」等創新的業務管理工具，並結合雲端科技，全面建構業務員行動平台「行動投保通」，協助業務員為客戶自商品解說到完成投保，皆可利用iPad一指完成，讓業務員服務客戶更便利。

建置保單健檢系統，分析客戶保障缺口

南山人壽為了讓業務員能提供保戶完整的保單分析與建議，建置一套行動建議書系統，供業務員查詢業界保險公司的商品資訊，讓業務員能整合保戶的所有保單，分析保戶的保障缺口，提供專業的保險規劃建議。



建置南山e學院 翻轉訓練與溝通新紀元

為實踐人才培育的初衷，南山人壽不僅將「數位學習e-learning」系統全面提升為「行動學習Mobile learning」系統，並於2014年因應境界成就計劃的推動與改造，正式推出獨步業界的「南山e學院」，這項台灣金融業第一的雲端學習平台，是境界成就計畫的第一個成果。這套訓練平台，可讓內勤員工及業務員使用桌上型電腦、平板電腦或智慧型手機，隨時隨地、不受空間及時間限制終身學習。

同時，南山e學院創新設計「Jam交流網」，跳脫傳統單向學習模式，達到翻轉教室的效果，讓每個人都能成為教室的主角，協助同仁透過數位平台上的互動，分享學習心得，並可即時快速取得解決問題的方法，提升學習的成效。

南山e學院特色



行動學習、彈指之間

「南山e學院」支援各項新穎瀏覽器，透過行動裝置，掌握沒有邊界的終身學習機會，並提供每位學員個性化的使用環境，錄製自我介紹影片，打造專屬自己風格的學習平台。



社群學習、知識共享

創新導入Jam社群知識共享的概念，結合類似臉書(facebook)的功能，集結學員智慧，藉由數位平台，快速分享交流，並記錄經年累月的成功經驗，結合實體或數位課程，自己就是教室的主角。



終身學習、鼓動人生

依學員職級所需的專業能力打造全方位的學習藍圖

- 內勤員工：依據核心職能、專業職能、管理職能模組，規劃自我職涯發展與學習藍圖。
- 業務夥伴：提供專業證照、法令規範、銷售服務、經營客戶關係、組織人力發展等六大學程，並依據課程規畫多元學習主題。



培育輔導、厚植人才

客製化學習介面，結合強大的搜尋功能，快速查詢學員關注的課程、完訓紀錄及資料。主管可即時掌握團隊成員學習進度，以及職能缺口，適時提醒或指派課程學習，提升工作職能。

Let's Jam公益服務業行為典範大募集 凝聚全員共識

Jam交流網社群平台，不僅可做為學習功能的延伸與強化，同時可讓公司各項活動，透過社群討論，即時發掘同仁的新想法和新動能。為了溝通公益服務業的企業理念，我們透過Jam社群平台進行一連串活動。例如進行「南山人行為典範大募集」限時活動，短短約一小時即有六百多則留言及回應；趁著這股熱潮，進行了第二波Let's Jam活動—「公益服務業，這樣做就對了！」，連續八天安排不同功能/部門的專屬日，激發功能的團隊榮譽感，累計超過3,000人次參與、近1.6萬則留言及回應，透過Let's Jam系列活動，南山人凝聚全員共識、由下而上共同定義南山「公益服務業」的文化與具體行為。



Contents

- 76 社會參與 實踐公益服務業精神
- 78 扎根義工服務文化 深耕在地社區
- 80 成立慈善基金 促進社區健康與醫療照護
- 82 從小學到大學 深入校園推動教育關懷
- 84 贊助地方活動 帶動產業發展



深耕社區 回饋社會



社會參與 實踐公益服務業精神

南山人壽認為保險是「公益服務業」，保險業的核心價值就是傳遞關懷與幸福，秉持「信賴、關懷、誠信」的信念，致力將企業社會責任與經營策略緊密結合，以行動實踐保險公益關懷的核心價值，期許能夠透過持續幫助更多有需要的朋友，推動社會善的循環，提升民眾的幸福感。

為此，我們透過遍佈全台的服務網絡，深入社區發掘在地需求，提供照顧與協助，實踐對台灣這片土地與生長在此的人們長期的關懷與承諾。

為了落實對公益關懷及社會參與的承諾，南山人壽藉由南山人壽慈善基金會的公益平台結合企業與所有內勤員工與業務夥伴的力量，發揮保險事業的核心價值與使命，關懷並協助有需要的民眾改善生活、擁有更安心的健康照護，與更公平的就學及發展機會。

善用遍佈全台的服務網絡，主動發掘在地需求，深入社區服務。

核心能力

打造公益平台，整合企業資源、內勤員工、業務夥伴、保戶與社會大眾的力量，擴大影響力。

建立義工服務為企業的核心價值與文化，實現長期、持續關懷的承諾。

我們期望做到，「哪裡需要關懷，南山人壽就在那裏」。從城市到鄉村、從老人到小孩、從就醫、就學到生活的扶助，成為更多人溫暖的依靠，為台灣創造更大的幸福。2014年南山人壽的社會參與成果，總計號召逾3萬人次參與公益活動，愛心支持逾1,100個公益團體/弱勢家庭、服務逾50萬人次的弱勢朋友。





扎根義工服務文化 深耕在地社區

南山人壽認為，企業社會責任的實踐，絕不僅止於金錢上的捐助，我們結合公司的核心能力，凝聚內外勤夥伴與全台服務據點的力量，成立愛心義工組織，主動深入社區長期協助長者生活照護、關懷兒少與身心障礙朋友等；並藉由每年舉辦全國義工日，為弱勢民眾送上愛心；舉辦全國義賣日，為支持弱勢醫療照護的慈善基金籌募善款，為社會創造更多幸福價值。

目前南山人壽義工大隊全台總計共有25個分隊，總人數超過18,000人，並提供義工假、設立公益獎項表揚傑出義工，2012年起每年至少舉辦兩次全台同步的大型義工活動，廣受員工及家人、業務夥伴與社會大眾認可並熱情參與。

全國義工日 送愛全台

「2014南山人壽全國義工日」已是第三屆舉辦，近萬名熱情的南山員工在同一天攜手做公益，帶領親友與保戶一起走入各地鄉鎮擔任愛心義工，把關懷與祝福親自送到身心障礙、清寒家庭、單親兒童和失依長者等弱勢朋友手中。在此次全台同步舉辦的大型義工活動中，全台各地25個南山志工分隊共舉辦30場送愛行動，透



過捐助物資及捐款新台幣550萬元，合計幫助超過700個弱勢家庭，關懷扶持近8,000位弱勢朋友，是台灣罕見單日動員人力最多、規模最大的義工活動。

全國義賣日暨家庭日 扶助弱勢就醫

為幫助弱勢朋友安心就醫，並改善社區醫療照護資源，2014南山人壽舉辦「全國義賣日暨家庭日」於全台同步舉辦四場大型愛心園遊會及慈善拍賣會，超過2萬人參與，義賣所得及愛心捐款約1,800萬元，全數挹注南山慈善基金-社區醫療照護關懷計畫。

南山人壽發揮公益平台的影響力，不僅匯集南山人壽員工與業務夥伴的愛心力量，更分獲來自保戶、企業夥伴等各界善心人士的響應，以捐款或捐物等行動支持慈善基金募款活動。

此外，更將家庭日活動結合全國義賣日，邀請所有內勤員工、業務夥伴及親友一起感受南山人壽公益服務業的關懷文化，傳遞幸福價值，在歡樂之餘響應公益，讓活動更具意義。



成立慈善基金 促進社區健康與醫療照護

南山人壽遍佈全台的同仁每天在深入各地社區服務的過程中，看見許多弱勢家庭的民眾即使生病也不敢去看病，尤其醫藥費用逐年升高，對他們來說是很沈重的負擔。

南山人壽了解政府資源有限，也唯有企業與社會資源的挹注，才能將關懷的力量擴大。為此，南山人壽於2013年推動「南山慈善基金-社區醫療照護關懷計畫」，迄今與全台各縣市90家醫院合作，透過醫院與專業的社工評估，直接提供弱勢朋友醫療費用的補助，讓他們安心看病，度過難關，攜手為台灣打造更健全的醫療照護網絡。

自推展以來，透過定期的調查與訪視醫院，了解醫院實際執行的運作狀況與期待，並從中調整慈善基金的運作方式，讓救助更普及，也讓基金更好運用、醫療救助也更及時。

2014年透過「南山人壽全國義賣日」，南山人壽於台北、中壢、台中、高雄共舉辦四場義賣會，獲得南山人壽內勤員工、業務夥伴、企業夥伴、保戶及社會大眾熱情響應，全台湧入2萬人一起快樂做公益，並募得善款約1,800萬元，全數挹注慈善基金。

此外，南山人壽除事先捐款1,000萬之外，也發起「買一份保障·成就多一份幸福」買保單相對捐活動，邀請保戶共同為弱勢朋友盡一分心力，保戶每買一張南山人壽保單(不含旅平險及團體險)，南山人壽就相對捐出100元，活動為期二個月，總計共捐款2,000萬元全數挹注南山慈善基金。

「南山慈善基金」平台的設立，有效匯聚了台灣人的善與愛的暖流，南山人壽期望這股溫暖的力量為台灣創造更多、更大的幸福，並為台灣企業投入公益樹立創新的標竿典範，讓台灣更幸福。

南山慈善基金執行重點與成果



救助更普及：持續增加合作醫院，讓醫療照護服務網絡更加綿密

- 截至2015年5月，合作醫院已達90家，除了台灣本島外，服務也擴及離島的澎湖與金門，打造更綿密的醫療救助網絡；預計2015年底將可增加到100家醫院。
- 截至2015年5月累計捐款已超過9,700萬元，包括：
 - ① 個案救助：累計捐助金額逾7,400萬元。
 - ② 社區醫療照護方案：支持全台19家醫院共計23項社區醫療照護方案，包括添購遠距照護服務所需交通工具、籌建長期照護中心、支持弱勢病患家屬喘息服務、獨居長輩送餐及健康照護服務等。



救助更及時：依第一線社工人員回饋，簡化基金申請程序並放寬救助範圍

- 定期進行合作醫院問卷調查，了解合作醫院對慈善基金期待與建議。
- 根據調查結果，將原先「逐案轉介、逐案撥補」的申請模式，調整為「整筆撥補、逐案轉介」審核，簡化審核流程，加速補助程序。2015年3月更進一步將須事先審核的程序，調整為事後的控管核備，使醫療救助更迅速及時。
- 依醫院實際需求，將看護費、安置費與急難救助納入慈善基金救助範圍。2015年3月再放寬醫療費用補助至3萬元；並將看護費視為獨立的補助項目，最高限額1萬元，以解決弱勢病患實際的需求。



南山慈善基金-社區醫療照護關懷計畫成果

(自2013年7月1日啟動至2015年5月31日止)

募款收入：約一億元

捐款支出：超過9,700萬，用途如下：

- (1) 捐助弱勢民眾就醫救助：支出逾7,400萬元，幫助超過4,700名弱勢病患。
- (2) 捐助醫療資源提升及改善：支出逾2,300萬元(累計捐助19家醫院，共計輪椅296輛、醫療巡迴車8部、遠距照護服務機車10台、復康巴士1部，以及支持11項社區醫療照護方案，如籌建長期照護中心、支持弱勢病患家屬喘息服務、獨居長輩送餐及健康照護服務等)，每年可服務超過50萬人次。



從小學到大學 深入校園推動教育關懷

教育是改變孩子未來的關鍵力量，南山人壽以「教育救貧」為出發點，從小學到大學，針對不同年齡的弱勢學子，依據年齡層的特質，推動各項教育扶助計畫，透過課程、講座以及獎助學金等計劃給予幫助，培育孩子們自立與圓夢的能力，激發他們對人生的想像力，讓經濟弱勢家庭的孩子在人生起點擁有更充裕的支援，從中也學習樂於助人的能力，未來得以自力脫貧並為國家社會帶來正向影響力。

針對國小學童，推動金融教育扎根計畫，培養自立脫貧能力；舉辦以國、高中職學生為對象的「放膽講堂」，啟發青少年勇敢逐夢；提供大學清寒優秀學生獎學金及產學合作機會，提昇其職場競爭力；另外對於經濟弱勢或家中突遭變故學生，每年透過捐助教育部「學校教育儲蓄戶」平台、家扶基金會、失親兒福利基金會等社福團體，提供助學金或緊急紓困經費，協助其安心就學。

安心就學 深化理財觀念

南山人壽運用金融保險專業，推動金融知識扎根教育，將課程直接帶入課輔機構，透過與財金智慧教育推廣協會合作，針對中華基督教救助協會及博幼基金會陪讀/課輔班的弱勢學童進行生活財金教育扎根計畫，讓孩子從小建立正確金錢觀念與基礎財金知識，培養自立與圓夢能力。

透過種子講師與志工培訓、六堂生活財金知識課程，共計有40位課輔班老師及80位南山人壽義工夥伴參與培訓，帶領台北、新北、台中、南投、台南、高雄等共15個班270位孩子透過遊戲互動與實作，學習正確的金錢觀念與財金知識，順利完成課程任務並成功圓夢。

南山人壽放膽計畫 鼓勵放膽逐夢

南山人壽關注台灣及未來世代的發展，尤其是期望建立偏鄉弱勢學童的自信，相信自己能改變環境，關心周遭的人事物，也立志為自己、社區、甚至國家社會帶來正向的影響力。

因此，南山人壽於2014年起推動「放膽計畫」，邀請社會賢達至全台灣、高中職校進行演講，鼓勵青少年相信自己、放膽逐夢，成為一股前進的新力量，共創台灣幸福願景。自2014年9月至2015年5月共巡迴全台40所學校，有近3萬名學子參與此一活動。

為了激勵學生實踐公益理想，南山人壽同時成立「放膽基金」，鼓勵學子於參加「放膽講堂」後，從關懷周遭人事物的角度提出公益計畫，南山人壽依據各個計畫的創意、可執行度以及可發揮的影響力等進行評選，通過評選的計畫，給予新台幣2萬到5萬元不等的金額補助，並結合南山人壽在各地的網絡與資源，輔導並協助青年學子去推動公益計畫。在放膽講堂之後，我們收到來自北中南東各地學校的申請企劃案，其中位於花蓮縣的上騰工商更先後提出三件企劃案，藉由放膽基金的補助，讓學生組成的社區服務隊有資源進行在地社區清潔，到育幼院與養老院進行公益表演，踏出實現公益夢想的第一步，也為周遭社區帶來溫暖與關懷。

弱勢家庭教育補助 點亮希望

南山人壽每年提供大學清寒優秀獎學金並推動產學合作，舉辦校園人才培育計畫，幫助大學學生拓展視野、累積社會經驗。

為鼓勵及支持更多優秀或家境清寒但仍努力向學的學生繼續往上深造，南山人壽針對大學學生提供獎學金，優先幫助失親或單親的經濟弱勢學生、南山人壽微型保單保戶或其子女，2014年更擴及熱心公益服務、社團參與表現優秀的學生，希望朝更廣泛的面向關心國家未來的主人翁。2014年共捐助503萬元予全台180個系所503位大學學生。

此外，並透過教育部學校教育儲蓄戶平台，對於遭逢急難而影響就學的國、高中生，提供教育與生活費用協助，補助教育生活費，或是家中突遭變故的緊急經濟紓困經費，使他們求學的路不致因經濟困頓中斷。共計捐款150萬餘元幫助45所學校251位學子。

南山人壽捐血活動 成就多幸福

許多孩子因為家庭經濟因素，處於不安定甚至艱困的就學環境，因而無心或無力上學。南山人壽推動捐血活動，串聯全台民眾及南山人壽全體內勤員工及業務夥伴的愛心，2014年全台舉辦96場次，共募得12,900袋熱血。

南山人壽捐血活動累計8年來募集超過89,000袋熱血，不僅協助紓解血荒，每一袋血液更相對捐款幫助經濟弱勢家庭的學童安心就學，相對捐款更超過1,200萬，幫助5,600多位經濟弱勢家庭的小朋友獲得妥善的照顧與成長資源，讓點滴的愛心陪伴孩子成長。

除此之外，捐血紀念品亦特別選購身心障礙團體庇護工場商品或有機農作，透過捐血活動讓一份愛心得以創造1+1+1大於3的加乘效益，為社會成就更大的幸福。



贊助地方活動 帶動產業發展

秉持「在地關懷、深耕臺灣」的理念，南山人壽投入企業資源與地方政府共同發展在地經濟及觀光產業，連續三年分別與台東縣政府與宜蘭縣政府攜手合作推動「臺灣熱氣球嘉年華」及「宜蘭國際童玩藝術節」，大力推動地方觀光，促進經濟繁榮，間接為當地創造就業機會。

最具國際魅力活動：臺灣熱氣球嘉年華

南山人壽自2012年開始贊助台東縣政府舉辦「臺灣國際熱氣球嘉年華」，是唯一連續三年贊助的企業，期許透過企業之力協助地方發展，推升台東成為世界級的熱氣球活動勝地。過去兩年，熱氣球活動不但為台東帶來每年超過80萬人次的觀光人潮，提高在地的就業機會，創造在地的經濟產能，更讓世界看見臺灣觀光的軟實力，列入交通部觀光局「臺灣觀光年曆」最具國際魅力與特色的活動，帶動當地經濟發展。

結合網路活動捐款助學

在南山人壽FB網頁推出網路活動，只要點選「贊助公益」按鈕，即相對捐款100元。活動推出9天即達到活動目標，共計捐贈100萬元，透過教育部「學校教育儲蓄戶平台」，用於幫助家境清寒或家中突遭變故之學生安心就學，繼續展翅高飛。

舉辦熱氣球圓夢之旅

為滿足偏鄉地區孩子飛翔的夢想，幫助孩童開拓視野，獲得與以往不同的體驗，特別邀請台東縣大武鄉、達仁鄉、長濱鄉等27所學校，共308名國小學童搭乘熱氣球。讓學童感受到來自社會的關懷和鼓勵，給予他們踏向未來的自信，具有公益和教育上的雙重意義。

邀請自閉兒家庭參與臺東熱氣球嘉年華親子日

與社團法人台東縣自閉症協進會合作，試辦自閉兒搭乘熱氣球活動。邀請社團法人台東縣自閉症協進會所服務的自閉兒及其家屬共45人搭乘熱氣球，希望讓熱氣球活動更充滿愛，也使自閉兒及身心障礙家庭認識台東這友善幸福的城市。

台灣夏日盛事：宜蘭國際童玩藝術節

南山人壽連續三年和宜蘭縣政府合作宜蘭國際童玩藝術節，透過企業資源的挹注，邀請保戶與民眾趁暑假一起到宜蘭，歡度這場夏日盛事。

南山人壽獨家贊助「南山人壽小毛怪」互動體驗區，由林舜龍藝術家以「種子船續航計劃」設計，傳達南山人壽結合在地文化且贊助公益不遺餘力的形象。

為了讓更多弱勢兒童能共享這份歡樂，2014年南山人壽再度與台北市失親兒福利基金會合作，邀請超過200位失親兒共同參與宜蘭國際童玩藝術節，並由南山人壽義工隨行陪伴，讓弱勢孩子們也能感受童玩節的特色與魅力，創造愉快的暑假回憶。

2014年宜蘭國際童玩藝術節總計吸引超過52萬人次參加，期間更培訓超過1,000個小朋友以及大專青年工讀生等參與活動，深耕學童對宜蘭在地的認同感，同時讓文化藝術前進童玩節，促進文化藝術交流、打開國際視野。

共同主辦幸福大未來調查 推升台灣幸福指數

2014年南山人壽與經濟日報第三度共同主辦「幸福大未來—縣市幸福指數大調查」活動，以多達22,000人次的調查樣本為基礎，透過公正客觀的調查，追蹤了解各地幸福指數的變化，結合OECD美好生活指數，編製出台灣版的「幸福指數」，真實呈現出各縣市民眾心中的幸福感。

為延伸公益的力量，特別舉辦「網路相對捐」活動，藉由企業資源的宣傳推動，最後捐出最高150萬元，支持弱勢學童財經生活教育與圓夢計畫。

南山人壽持續結合全台服務據點及南山人壽慈善基金會的力量，為在地創造幸福能量，期望透過各縣市幸福指數的編製，共同為台灣縣市幸福把脈，創造更幸福的未來。





節能減碳 · 永續發展

環保倡議 愛護地球

獨家贊助「1600貓熊世界之旅-臺北」

為喚醒人們關注熊貓棲息地遭受破壞的問題，同時強化生態保育的觀念，南山人壽善盡企業社會責任，獨家贊助「1600貓熊世界之旅-臺北」活動，期望透過這項深具環保理念、寓教於樂的活動，讓環境永續的觀念能夠向下紮根。

「1600貓熊世界之旅-臺北」活動是由世界自然基金會 (WWF Deutschland) 舉辦，由藝術家Paulo Grangeon 使用環保材質，製作出象徵目前地球上僅存的1,600隻野生貓熊，並於德國及歐洲各地巡迴展出，臺北則是亞洲地區首站裝置藝術展區，除了1,600隻紙雕貓熊外，特別加入200隻紙雕台灣黑熊共同展出，藉此喚起人們對保護珍貴野生動物之意識。本項活動展出期間，共吸引超過300萬人次參與，整體活動滿意度近92.3%。

「南山人壽固沙護灘守護台灣海岸線」行動

體認到環境的永續維護需要長期、系統性的投入，南山人壽結合全台各地的服務網絡和義工組織，親身投入各項固沙護灘活動；我們觀察到台灣雖然擁有綿延約1,200公里的美麗海岸線，然而在全球氣候變遷，及業著不當開發的影響下，導致台灣海岸線年年遭受嚴重侵蝕。

為此，南山人壽從「企業投入固沙護灘」、「義工參與」及「倡導生態環保教育」三大面向著手，啟動「南山人壽固沙護灘守護台灣海岸線」行動，帶領上千名義工走向海岸、攜手固沙護灘，全面守護台灣海岸生態與風貌。

「南山人壽固沙護灘守護海岸線」行動累積了2年多來的經驗與成果，於2014年8月22日受邀至經濟部水利署主辦之「2014水利防災·企業論壇」中進行專題分享並參與座談。過程中，「南山人壽固沙護灘守護海岸線」行動的經驗與成果，受到水利署主管機關代表、在場學者專家、生態環保機構及企業代表們熱烈討論與高度肯定，並期許南山踏出的腳步，能號召更多企業與民眾響應。




「1600貓熊世界之旅-臺北」活動特色

環境行動特色		內容
展前	「熊出沒注意」 一快閃攝影	選定10個臺北代表地景，結合10種瀕臨絕種的保育類動物，藉由快閃攝影的形式，在四天內完成定點拍照計畫。成功吸引美國、德國、英國、愛爾蘭、大陸、香港等各國媒體報導。
	擴大利害關係人 參與介面	除了邀請中華民國自然生態保育協會及台灣環境資訊協會共同倡議，更邀請桃園縣復興鄉三民國小及長興國小的學生擔任志工，寓教於樂傳承保育觀念。
展期	大型裝置藝術展	2014/2/28-3/30活動期間，於臺北市政府廣場及中正紀念堂兩廳院廣場舉辦裝置藝術展及展場活動，展出1,600隻紙雕貓熊、200隻紙雕台灣黑熊、大型貓熊以及動物保育展示專區。
	保育知識宣導	活動現場舉辦多項活動，包括整點保育知識搶答、貓熊集章活動，藉此宣導正確保育觀念，總參與人數近13萬人次。 結合規劃「電子單據·熊愛地球親善大使」活動，鼓勵保戶實踐環保愛地球的理念。
	義工服務 邀請員工 保戶熱情參與	南山人壽義工協助民眾與紙雕貓熊近距離體驗，活動期間深度接觸人次近13萬人。 邀請南山人壽50名保戶參與紙雕貓熊補色修復活動，進行紙雕貓熊傳統技藝製作介紹及交流，增加保戶環保意識並落實於行動。
展後	環保理念宣導	結合內部會議、校園及公益活動共舉行55場次宣導活動，總計約6,000人次參與。 展場活動結束後，南山人壽於台北民權東路南山大樓門口展出一隻大型貓熊為期半年，藉此宣導環境保育的重要性。

「南山人壽固沙護灘守護台灣海岸線」行動企業承諾

內容	成效
全員參與 績效卓越	<p>在新北市富貴角、苗栗龍鳳漁港、屏東滿州鄉九棚等七處海域，進行圍籬固沙工程，成效包括：</p> <ol style="list-style-type: none"> ① 建置8,601公尺長堆沙籬工程 ② 堆沙體積共6,281.14立方公尺、堆沙重量16,518公噸 ③ 種植2,500株濱海植物 ④ 清除200平方公尺外來種植物互花米草 ⑤ 淨灘4.6公噸 ⑥ 2012年至2014年，共舉辦14次固沙、淨灘、環保影展講座等義工活動，號召約3,000人參與
因地制宜 擴大合作 共創生態和諧	<ol style="list-style-type: none"> ① 原合作單位：七星生態保育基金會 ② 因地制宜，擴大合作對象，與各地環保團體合作，包括： <ul style="list-style-type: none"> · 荒野保護協會：在台中高美溼地進行移除外來種植物（互花米草）的行動 · 永續台灣文教基金會：在台南七股潟湖外傘頂洲沙灘，以適合該地區的工法建置沙籬進行護沙行動
建置資訊平台 有效分享傳遞	<p>建置專案網頁專區，分享行動成果及各項生態環保資訊，讓員工對此行動有更全面的認識。專區網址：http://www.nanshancharity.org.tw/NSearch/index.html</p>

 電子單據推廣

儘管金融保險產業對環境不易造成重大有害或汙染衝擊，南山人壽仍以綠色企業自許，在營運及服務的每一個環節中，盡力將對環境的影響降到最低，我們積極推廣電子單據，取代以往紙本寄送的方式，以實際行動落實永續綠能的企業目標。

為鼓勵450萬保戶共襄盛舉、加入推動環保的行列，對內透過競賽獎勵的推廣方式，動員全台客服櫃檯人員及逾370處通訊處轄下業務員，主動邀請保戶申請電子單據，期望保戶能共同響應善待地球、愛護環境的理念，透過使用電子單據來減少紙張消耗。

2014年我們接續歷年在環保上的投入與努力，結合「1600紙貓熊世界之旅-臺北」活動，規劃「電子單據·熊愛地球親善大使」活動，以及「電子單據·e馬當先」推廣活動，鼓勵保戶實踐環保愛地球的理念。自推廣電子單據以來，成效卓著，每年減碳388.46公噸：申請電子單據服務的保戶數逐年增加，迄今占比近10%，即約92萬張的保單改採電子單據服務。南山人壽一年寄送700萬次文件，依此推估自推動電子單據以來，寄送的部分可減碳40.7公噸，合計每年共可減少388.46公噸的碳排放量。



臺北南山廣場在興建期間，注重環境綠美化工程，並力行節能減碳，除選用不同特色之植栽，打造綠色圍籬，透過雨水澆灌系統有效運用水資源，並以太陽能板結合LED燈提供夜間照明，2014年獲得臺北市建築工程圍籬綠美化評選-「綠化組」及「美化組」雙項特優。

臺北南山廣場鑽石級綠建築
國際級新地標

南山人壽2012年標下世貿二館地上權開發案，以國際級標準興建，從城市公共性的觀點出發，特別著重環境生態的平衡及綠地的設置，將打造為信義計畫區最搶眼的綠建築，臺北南山廣場於2015年3月正式取得內政部核發之「鑽石級候選綠建築證書」。

建築空間設計及室內環境

1. 採用高架地板及管道間設置維修孔，減少施工廢棄物、二氧化碳對環境造成的傷害。
2. 室內採乾式輕隔間設計，降低結構載重及增加結構耐久性。
3. 室內裝修採用綠建材標章材料，降低有害物質飄散，同時引進新鮮空氣，形成優質通風環境。
4. 戶外開放空間種植大型喬木，並採複層立體空中綠化，讓民眾享受清新綠化的清淨空氣。

節能設計

1. 外牆採用低熱傳透率外牆及節能Low-E玻璃，降低空調耗能；照明燈具採用防眩光隔柵或燈罩，降低眩光對眼睛傷害。
2. 採用高效能空間照明，並搭配分區開關及自然採光，減少電燈的使用量。

水資源設計

採用透水鋪面、地底水撲滿及建築筏基滯洪設計，並以雨水回收再利用設計澆灌景觀植栽。

廢棄物改善

1. 設置垃圾分類回收桶，並設置專門垃圾分類處理室，有效執行垃圾分類與資源回收。
2. 辦公、商場衍生之各類排水、廢水採分流方式配置管線，有效管理環境衛生品質。



此圖為臺北南山廣場都市設計審議圖面，僅供參考。

環境永續 推動辦公室節能

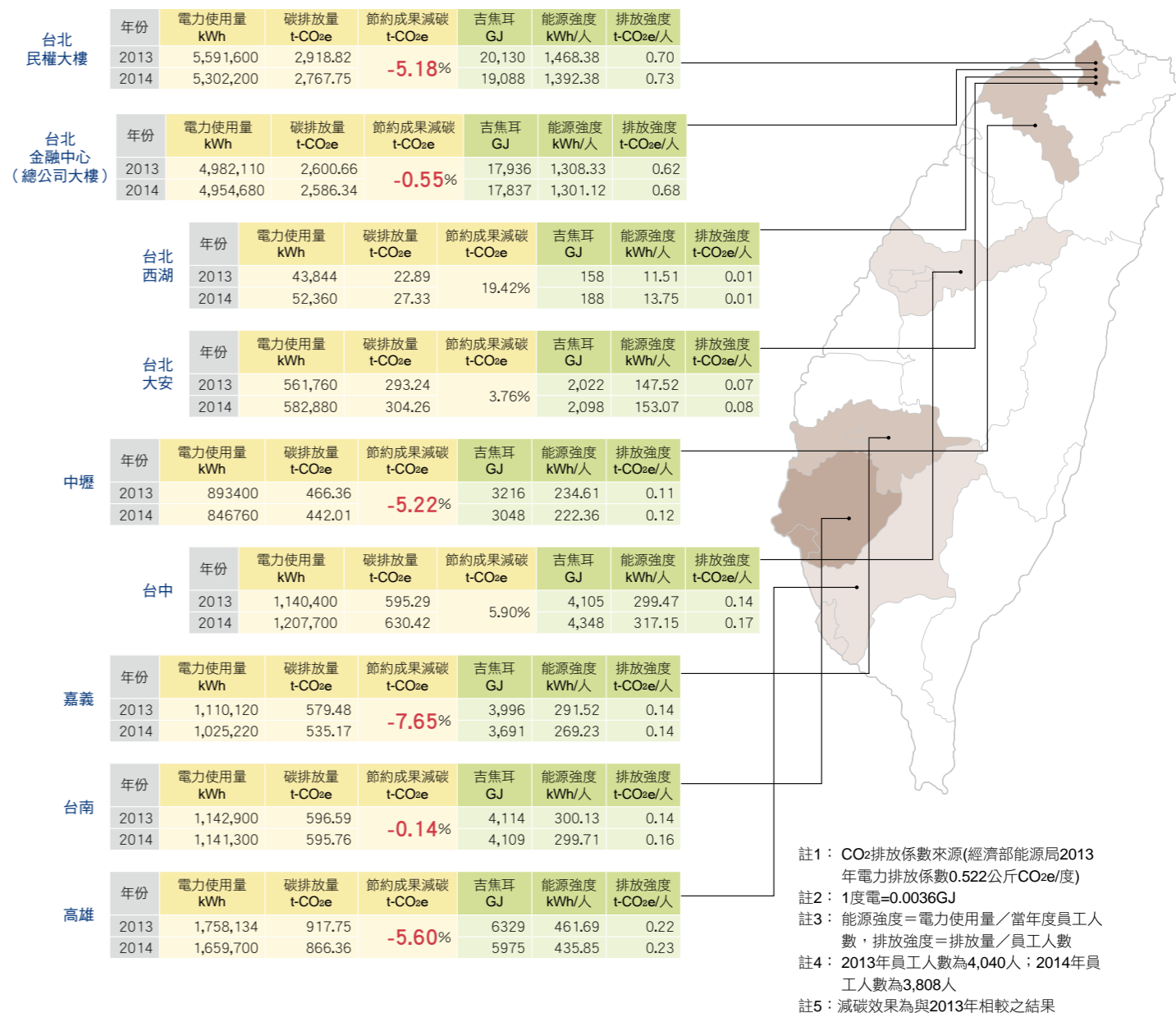
建築物節能措施與成效

南山人壽關注環保節能議題，積極推動各項軟、硬體節能減碳措施，並以南山人壽總公司大樓為示範大樓，分享全方位節能減碳計畫至全台自有大樓，在各項措施有效推動下，2014年南山人壽全省大樓用量較2013年減少了2.62%，減碳量達235.67t-CO_{2e}，未來我們將持續推動建築物節能行動，降低能源損耗。

措施	內容說明
樓梯輕鬆行 健康一定行	減少短乘電梯，實施上下三層樓步行運動，除共同節能減碳愛地球，亦藉此強化員工健康。
電梯依離峰時段 減台運作	依上下班時段及假日電梯尖峰及離峰時段調度電梯運轉數量，以減少耗電。
上下班尖峰時間 開放機車道柵欄	車道口設有交管人員，於人員執勤時，暫停機車道柵欄管制功能，減少柵欄耗電。
推行並宣導隨手關燈	各部門指定窗口於中午休息時段執行關燈措施，另提醒主管不在辦公室時應隨手關燈。
下班後隨手關閉 事務設備電源	提醒員工下班後隨手關閉個人電腦、事務機器及空氣清淨機。
公共梯廳照度檢討	平均照度維持 210 Lux (燈具配合照度拆除燈管)。
鹵素燈數量檢討 或更新為LED燈	1. 檢討會議室鹵素燈數量(拆除部份燈管)。 2. 公區區域照畫燈皆關閉。 3. 電梯內部鹵素燈全部更換為LED燈。 4. 廁所內部鹵素燈全部拆除。
辦公室走道 及影印區域照度檢討	平均照度維持 550-600 Lux (燈具配合照度拆除燈管)。
戶外招牌燈 啟閉時間調整	1. 調整燈光啟閉時間，夏季及冬季各減少半小時。 2. 統一全台各大樓的招牌燈啟閉時間，冬季為17:30-21:00，夏季則為18:00-21:00。
空調溫度26度	辦公室內空調溫度由23-24度調至26度。
停車場燈光管控	依車流量及上班時間進行管控，08:00~09:00及下班時間17:00~18:00全亮，其餘時間為夜間模式。

南山人壽盤點全台自有大樓電力使用量及節能成效

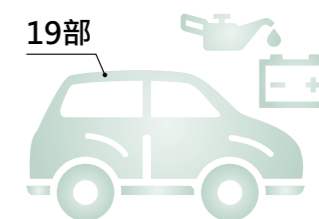
總計	年份	電力使用量 kWh	碳排放量 t-CO _{2e}	節約成果減碳 t-CO _{2e}	吉焦耳 GJ	能源強度 kWh/人	排放強度 t-CO _{2e} /人
	2013	17,224,268	8,991.07		62,007	4,523.18	2.16
	2014	16,772,800	8,755.40	-2.62%	60,382	4,404.62	2.30



南山人壽公務車能源耗用狀況

年份	油資(元)	公里數	數量(公升)	排碳量 t-CO _{2e}	熱值 (GJ)
2013	約184萬	369,927	52,184	123	1,717
2014	約196萬	419,007	57,172	134	1,881

註：1加侖為3.8公升，1加侖汽油=0.125GJ(GRI係數)



永續環境措施

身為地球公民的一份子，南山人壽了解資源永續、節能減碳的重要性，我們鼓勵員工在工作環境中隨手做環保，並推動辦公室垃圾分類與資源回收工作以3R為執行原則，亦即減量(Reduce)、再利用(Reuse)、回收(Recycle)，包括環保宣導、資源回收與垃圾分類之推動、禁菸、飲用水管理、環境綠美化等行動，期望藉此減少資源使用，進而將此良好習慣及具體做法帶入家庭與社區中。南山人壽並將環保觀念與相關業務執行納入三年計劃中，藉以落實推廣環保意識，各項中長期的推動計畫包括：

持續推廣電子單據及行動投保服務

- 追求無紙化目標，在售後服務過程提供保戶電子單據服務，並透過舉辦各類獎勵活動，對保戶、內勤員工及業務夥伴推廣電子單據服務，以提高申請率。
- 領先業界開發「行動投保通」銷售平台，客戶可以直接在平板電腦簽名後即完成投保，從行銷推廣到完成投保，都可於線上完成，大幅節省紙張列印，為保護地球資源盡一份心力。

力行印材節能專案

- 整合列印需求、採用節能印表機，不再自購印表機，且運用最新印表機科技進行辦公室列印管理，預設雙面列印、檢視列印的必要性以達到「紙張減量」與「節能減碳」的目標。自2011年起推動迄今，印表機數量由1,635台降至872台，每年不只節省大量紙張，更減少碳排放達10.55公噸。
- 逐步汰換大型電腦伺服器，改採雲端儲存空間：自2011年起全面整合既有近400台伺服器，統一規劃縮減為38台採用虛擬化技術的伺服器，每年可減少235.5公噸碳排放量，大幅降低機組與空調設備的電力。

垃圾減量、辦公室耗材重覆使用及宣導隨手節能省電等

- 持續推動各項節能減碳措施，包括垃圾分類與廚餘回收、公文袋重覆使用、紙張雙面列印以及多走樓梯少搭電梯等，鼓勵員工力行環保愛地球。
- 自2011年起逐步汰換燈管，將T8更換為T5節能燈管，陸續自台北總公司所在的南山金融中心及南山民權大樓開始進行，2013年更跨足到外縣市其他自用營運大樓完成4,094組燈管替換，2014年燈管替換率再成長32.8%，更換了5,438組，自用大樓電力節省451,468度。
- 其他具體行動，包括鼓勵員工推動E化作業、使用環保餐具及保溫杯，每週一宣導蔬食減碳幸福等措施，營運設備環保標章把關，跨部門合作辦理健康職場健走 / 爬山等活動，展現關懷環境、愛護地球的承諾。

使用對環境無害的材質以降低環境衝擊

如保單封底及封套選用可環保分解的PP材質。

辦公室節水

自2013年起，委聘外部專業顧問盤點各自有大樓之設備，以擬定節水方案，用水度數由2013年31,677m³減為2014年31,301 m³。



	2013	2014
總用水度數	31,677	31,301
總水費	\$448,709	\$443,698



領先同業建置無紙化會議系統

南山人壽領先同業建置「無紙化會議系統」，除了做到節能及減少紙張列印的目標之外，更重要的是深度控管機密資料的流向，並藉此降低資料外洩的風險，打造出高效行動會議的全新管理模式。2014年南山人壽視訊會議共計減少了387,800張紙張列印，減少2.17 t-CO₂e碳排放量。

南山人壽金融中心（總公司大樓）資源回收及再利用成果

品名 (計量單位)	2013年數量	金額(NT\$)	2014數量	金額(NT\$)
全省電腦資產報廢(部)	2,319	-	4,944	-
檔案文件廢紙回收(KG)	236,981	\$715,485	296,540	\$833,208
文件收集櫃廢紙回收(KG)	185,880	\$88,892	204,000	\$84,885
家具設備再利用(件/KG)	401	\$22,294,461	8,984	\$115,934
資源回收如:鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠等(KG)	15,300	\$28,744	15,189	\$25,644

註：2013及2014年僅針對南山人壽金融中心進行統計，未來我們將逐步擴及其它自有大樓，進行一般廢棄物及回收再利用廢棄物之統計



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE STATEMENT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN NAN SHAN LIFE INSURANCE CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT OF 2014

NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION

SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Nan Shan Life Insurance Co., Ltd. (hereinafter referred to as Nan Shan Life) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report (hereinafter referred to as CSR Report) of 2014. The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Communications Assurance methodology, included the text, and data in accompanying tables contained in this report.

The information in the Nan Shan Life's CSR Report of 2014 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of Nan Shan Life. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the Nan Shan Life's CSR Report of 2014.

Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance set out below with the intention to inform all of Nan Shan Life's stakeholders.

The SGS Group has developed a set of protocols for the Assurance of Sustainability Communications based on current best practice guidance provided in the Global Reporting Initiative (hereinafter referred to as GRI) Sustainability Reporting Guidelines and the AA1000 Assurance Standard (2008). These protocols follow differing options for Assurance depending the reporting history and capabilities of the Reporting Organization.

This report has been assured using our protocols for:

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

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

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

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

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

VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION

On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within Nan Shan Life's CSR Report of 2014 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Nan Shan Life sustainability activities in 01/01/2014 to 12/31/2014.

The assurance team is of the opinion that the report can be used by the Reporting Organization's Stakeholders. We believe that the organization has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. The report is the second to be assured by an independent assurance team and evaluated against both GRI G4 guidelines and the AA1000 Assurance standard. This shows a deserved confidence in their reporting process.

In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

Nan Shan Life has demonstrated its commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, local communities, suppliers, media, NGOs and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. It is recommended to have direct involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

Nan Shan Life has implemented appropriate process for determining issues that are material to the organization. We believe the report has addressed the great majority of Nan Shan Life's material issues at an appropriate level to reflect their importance and priority to the stakeholders. It is recommended that the process and criteria applied to assess materiality to be integrated and formalized in Nan Shan Life's management framework to ensure better consistent result in future reporting.

Responsiveness

The report provides a comprehensive response to the issues and stakeholder concerns relating to Nan Shan Life's activities. Future reporting would benefit from more reporting on the results of stakeholder feedback on this report.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, Nan Shan Life's CSR Report of 2014, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects, boundaries, and stakeholder engagement are correctly located in content index and report. More disclosure on the role of the highest governance body in evaluating environmental and social performance is encouraged in future reporting. In addition, the address of Product Portfolio may be further enhanced.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
24 July, 2015
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GRI G4 相符性對照表 核心選項

一般標準揭露	條文	頁碼/說明	外部保證 P.96
策略與分析			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明(如CEO、董事長或等同的高階職位者)	4-5	V
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	4-5	V
組織簡介			
G4-3	組織名稱	1	V
G4-4	主要品牌、產品與服務	12	V
G4-5	組織總部所在位置	1	V
G4-6	組織主要的營運所在國家	11	V
G4-7	所有權的性質與法律形式	1	V
G4-8	組織所提供服務的市場	11	V
G4-9	組織規模	10-11	V
G4-10	員工總數	36	V
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	目前並無簽署 團體協約	V
G4-12	組織的供應鏈	12	V
G4-13	報告期間的重大變化	無重大變化	V
G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	26	V
G4-15	經組織簽署認可由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	19,90	V
G4-16	組織參與的公協會或國際性倡議組織	24-25	V
定義實質性面向與邊界			
G4-17	組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	11	V
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	22-23	V
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	22	V
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	22	V
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	22	V
G4-22	報告書重編的影響及原因	無重編資訊	V
G4-23	範疇與考量面邊界上的顯著改變	無顯著改變	V

一般標準揭露	條文	頁碼/說明	外部保證 P.96
利害關係人議合			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	20-21	V
G4-25	說明利害關係人議和、鑑別與選擇的方法	19	V
G4-26	利害關係人議合的方式	19-21	V
G4-27	利害關係人議合所提出之關鍵議題	20	V
G4-28	所提供資訊的報告期間	1	V
G4-29	上一次報告的日期	2014年8月	V
G4-30	報告週期	1	V
G4-31	可回答報告或內容相關問題的聯絡人	1	V
G4-32	組織選擇的「依循」選項	1	V
G4-33	組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	1,96-97	V
治理			
G4-34	組織治理結構	11,26	V
G4-35	最高治理機構授權委任CSR的流程	18	V
G4-36	按分類，說明最高治理機構及其委員會的組成	18	V
G4-38	董事會及其委員會的組成	26	V
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	參考103年年報 公司治理報告 P.4	V
G4-41	避免及管理利益衝突之流程及揭露狀況	參考103年年報 公司治理報告 P.24	V
G4-47	最高治理機構檢視CSR衝擊、風險與機會的頻率	18	V
G4-48	批准組織CSR報告書的最高層級	18	V
G4-51	最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	參考103年年報 公司治理報告 P.20	V
G4-52	最高治理機構薪酬決定流程	28	V
道德與廉潔			
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	8,9,29	V
G4-57	內、外部尋求對於法律與廉潔的諮詢機制	30	V
G4-58	舉報機制	30	V

GRI G4 相符性對照表 核心選項

特定標準揭露	條文	頁碼/說明	省略說明	外部保證 P.96
經濟績效				
G4-DMA	管理方法揭露	11		V
G4-EC1	直接經濟價值的產出與分配	14, 參考103 年年報P.186		V
G4-EC3	退休計畫	42		V
市場形象				
G4-DMA	管理方法揭露	41		V
G4-EC5	依性別(揭露)標準起薪與當地最低薪資的比例	41		V
G4-EC6	資深管理階層為在地聘雇(在地人)之比例	95%		V
間接經濟影響				
G4-DMA	管理方法揭露	84		V
G4-EC7	基礎建設投資與服務所產生之發展和衝擊	80-81		V
G4-EC8	間接經濟衝擊	82-83,84-85		V
能源				
G4-DMA	管理方法揭露	92		V
G4-EN3	組織內之能源耗用	93		V
G4-EN5	能源強度	93		V
G4-EN6	能源耗用之減量	93		V
G4-EN7	產品與服務(於使用階段)能源需求之減量	90		V
排放				
G4-DMA	管理方法揭露	92		V
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇1)	93		V
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇2)	93		V
G4-EN18	溫室氣體排放強度	93		V
G4-EN19	溫室氣體排放之減量	92,94		V

特定標準揭露	條文	頁碼/說明	省略說明	外部保證 P.96
空污及廢棄物				
G4-DMA	管理方法揭露	94		V
G4-EN23	廢棄物總量及其處理方式	95		V
	紙類廢棄物，及IT廢棄物總量及其處理方式	90,94-95		V
產品與服務對環境影響				
G4-DMA	管理方法揭露	94		V
G4-EN27	降低產品與服務對環境衝擊的設計	70,94		V
運輸				
G4-DMA	管理方法揭露	90		V
G4-EN30	運送產品、物料與人員所造成的環境衝擊	90		V
雇用				
G4-DMA	管理方法揭露	36		V
G4-LA1	新進員工數目及比率和員工離職數目及流動率	36-37		V
G4-LA2	全職員工福利	42-43		V
G4-LA3	育嬰假的復職率和留任率	37		V
勞資關係				
G4-DMA	管理方法揭露	47		V
G4-LA4	營運變化的最短告知期限	47		V
職業安全衛生				
G4-DMA	管理方法揭露	42		V
G4-LA5	勞工安全健康委員會中員工的代表	70%		V
G4-LA6	傷害種類、傷害率、職業病率、損工率、缺勤率	38		V
教育訓練				
G4-DMA	管理方法揭露	45		V
G4-LA9	依性別與職級之平均訓練時數	46		V
G4-LA10	加強員工持續就業能力及協助員工轉職的技能管理及終生學習計畫	45-47		V
G4-LA11	依性別與職級之職能發展評估	41		V

GRI G4 相符性對照表 核心選項

特定標準揭露	條文	頁碼/說明	省略說明	外部保證 P.96
多樣性與平等				
G4-DMA	管理方法揭露	67		V
G4-LA12	依性別、年齡組別、少數族裔成員及其它多元化指標揭露治理公司成員和各類員工的組成	26,36		V
同工同酬				
G4-DMA	管理方法揭露	41		V
G4-LA13	依職級與區域揭露男女底薪與薪酬之比例	41		V
勞動申訴機制				
G4-DMA	管理方法揭露	39,43		V
G4-LA16	經由正式勞動條件申訴機制所提出，呼應與解決的申訴數目	39		V
投資實務				
G4-DMA	管理方法揭露	31		V
G4-HR1	載有人權條款或經由人權審查的投資協定		2014年 無重要投資	V
G4-HR2	員工人權的訓練時數與百分比	100%		V
反歧視				
G4-DMA	管理方法揭露	38		V
G4-HR3	歧視事件與矯正措施	38		V
FS13	依類別揭露，在人口密度低或貧困地區的服務據點	11		V
FS14	促進弱勢及偏遠地區族群取得金融服務的措施	13,83		V
人權申訴機制				
G4-DMA	管理方法揭露	38		V
G4-HR12	經由正式人權條件申訴機制所提出，呼應與解決的申訴數目	38		V
反貪腐				
G4-DMA	管理方法揭露	30		V
G4-SO4	反貪腐溝通與訓練	29		V
G4-SO5	對於已證實之貪腐事件的處置	無相關情事		V

特定標準揭露	條文	頁碼/說明	省略說明	外部保證 P.96
不公平競爭行為				
G4-DMA	管理方法揭露	31		V
G4-SO7	涉及反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律訴訟之總數及其結果	無相關情事		V
符合法規				
G4-DMA	管理方法揭露	29		V
G4-SO8	違反法律法規的次數與罰款金額	參考103年 年報P.93		V
產品服務標示				
G4-DMA	管理方法揭露	66		V
G4-PR3	產品及服務資訊標示百分比	100%		V
G4-PR4	產品與服務違反資訊與標示法規的事件	參考103年 年報P.49		V
G4-PR5	客戶滿意度調查結果	64-65		V
行銷傳播				
G4-DMA	管理方法揭露	66		V
G4-PR7	違反行銷傳播法規的事件	參考103年 年報P.49		V
客戶隱私權				
G4-DMA	管理方法揭露	67		V
G4-PR8	侵害客戶隱私及遺失客戶資訊的事件	無相關情事		V
符合產品法規				
G4-DMA	管理方法揭露	66		V
G4-PR9	產品與服務違反法規的罰款金額	無相關情事		V
產品投資組合				
G4-DMA	管理方法揭露	31		V
FS2	評估和篩選環境和社會風險的程序	31		V
FS6	CSR相關投資組合的百分比	31		V
FS7	提供特定有益於社會的產品和服務所對應的價值	13		V

為珍惜資源，本報告書採用環保再生紙及環保大豆油墨印製。