

2016

Corporate Social Responsibility Report

南山人壽 企業社會責任報告書



關於報告書

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，並透過廣大員工及業務夥伴的影響力，積極深入社區參與公益活動。

這是我們發行的第4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利害關係人，溝通我們在業務活動、經濟、社會及環境面向上的努力與成果。考量到環境友善性，本報告也出版電子版，您可以從我們的企業網站中CSR專區下載。

下載網址：<http://www.nanshanlife.com.tw/>



報告期間與涵蓋範圍

本報告揭露內容期間為2016年度（2016年1月1日起至2016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2014年、或延伸至2017年第一季之資訊及數據。

參考指引

- 全球永續報告協會（GRI）永續發展報告指南（G4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：2016年8月；下次預計發行日期：2018年8月
發行週期：每年

聯絡資訊

- 聯絡窗口：南山人壽保險股份有限公司 品牌暨公共事務部
- 總公司地址：台北市莊敬路168號
- 電話：8758-8888*88707
- 電子信箱：NS-PR@NANSHAN.com.tw
- 公司網站：<http://www.nanshanlife.com.tw/>

歷年企業社會責任報告書



Contents

目錄



- 1 關於報告書
- 4 董事長的話
- 6 2016亮點績效

8 南山人壽

- 10 公司概況
- 13 商品與服務

16 企業社會責任管理

- 18 CSR管理機制
- 19 利害關係人議合
- 22 重大CSR主題與衝擊判別
- 26 外部組織參與狀況

28 經濟

- 30 2016年經營績效
- 31 榮耀與肯定
- 32 公司治理與法令遵循
- 36 健全的風險管理組織

38 環境

- 40 永續環境 守護地球
- 40 制定環境永續目標 導入環境管理系統
- 43 降低溫室氣體排放 推動建築物節能
- 46 臺北南山廣場鑽石級綠建築
- 47 攜手客戶 推廣電子單據

48 社會

50 客戶服務

- 51 從客戶角度出發 建構全方位服務
- 54 多元溝通管道 重視保戶聲音
- 56 建構完善申訴處理機制
- 57 聆聽保戶聲音 提升客戶滿意度
- 58 確保保戶權益 落實商品資訊透明

60 創新科技

- 61 創新科技 開創智慧保險新時代
- 63 南山e學院 成就員工學習新境界

65 員工關懷

- 66 關懷員工 打造幸福職場
- 68 多元溝通管道 傾聽員工心聲
- 70 建構友善職場 共創職涯雙贏
- 74 完善的員工薪酬與福利
- 76 培養全方位人才

79 業務夥伴

- 80 專業團隊 智慧保險家先驅
- 82 全方位教育訓練 打造保險人才搖籃

86 社會參與

- 87 深耕社區 幸福共融
- 88 南山慈善基金 建構社區醫療照護網絡
- 90 教育關懷 扶助學子安心就學
- 91 守護台灣海岸 關注海洋生態
- 92 支持在地產業發展 挹注台灣幸福能量
- 94 共同推動幸福大未來 創造美好願景

96 第三方確認聲明書

98 GRI G4相符性對照表



董事長的話

南山人壽深耕台灣逾半世紀，秉持保險公益服務精神，在邁向企業永續經營的同時，我們期盼創造經濟、環境及社會的永續價值。隨著聯合國揭櫫17項全球永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)正式啟動，南山人壽積極響應，並從經濟、環境及社會面向檢視我們的CSR作為，以實際行動實踐SDGs，為台灣構築永續幸福願景。

納入責任投資原則 精進公司治理

2016年全球金融市場與經濟局勢充斥著諸多挑戰，即使如此，在全體內勤員工及業務夥伴齊心努力下，營收及獲利均創下亮眼的績效：

- (1) 合併資產總值持續成長，突破新台幣3.6兆元，為業界第二名。
- (2) 合併新契約保費收入達新台幣2,341億元，成長35%，其中壽險新契約保費收入，創歷史新高，為業界第一名。
- (3) 合併總保費收入達新台幣5,069億元，成長14%，其中壽險總保費收入，排名上升為為業界第二名。
- (4) 合併營業收入為新台幣6,591億元，成長15%。
- (5) 合併稅後淨利達新台幣260億元，成長14%。
- (6) 股東權益為新台幣1,476億元。

在全方位穩健發展下，我們連續五年獲得中華信評「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。此外，我們響應主管機關推動保險業董事會績效評估政策，2016年進行「董事會年度績效考核表」，績效評量總平均達90分以上。同時，遵循永續發展報告指南(G4版)之金融產業附加指引建議，落實責任投資原則將環境(E)、社會(S)及公司治理(G)納入公司整體投資政策，並在風險控管的前提下，積極尋求投資契機守護客戶資產，以具體行動實踐永續價值。

倡議環保作為 實踐綠色企業承諾

邁向企業永續成長之路，我們更關注台灣這片土地。南山人壽以國際級綠建築標準打造的「臺北南山廣場」將於2017年底完工，在環境永續議題上，我們因應氣候變遷帶來的環境風險，繼2015年導入溫室氣體管理系統14064-1，2016年導入ISO14001環境管理系統及ISO50001能源管理系統，進一步全面推動內部無紙化運動，並攜手保戶推廣電子單據，藉由大幅降低紙張用量，為地球永續盡一份心力。此外，我們連續五年推動「固沙護灘守護海岸線行動」，透過築籬、固沙、淨灘的方式，守護台灣海岸線自然生態以落實環境永續發展的企業責任。

發揚公益服務精神 推動社會共融

在社會永續上，我們秉持公益服務的企業理念，關懷保戶及回饋社會。為提供客戶更完整的產、壽險保障，南山人壽於2016年9月1日取得美亞產物保險股份有限公司100%股份，並更名為南山產險，為客戶建構全方位的風險防護網。

隨著數位金融崛起，大數據及區塊鏈的應用，逐漸改變金融保險業的樣態，南山人壽始終相信，關懷為保險的核心精神。因此，我們推動台灣最大規模FinTech計畫，啟動「境界成就計畫」，結合最新科技，構建保險業最佳典範系統，提供客戶超越期待的服務。這項計畫於2016年榮獲英國媒體集團Treasury Today Group「亞洲亞當史密斯獎(Adam Smith Awards Asia)」評選為「最受矚目獎(One to Watch)」，彰顯南山構築的企業資源系統，備受國際肯定。

面對台灣人口結構變遷，我們規劃更加創新的退休型商品，提供客戶更完善的老年保障；並領先業界，將長期照顧健康保險納入內勤員工團體保險，實踐保險的價值。同時透過遍布全台的社區關懷行動，為社會共融而努力，2013年7月推動「南山慈善基金-社區醫療關懷計畫」，預計2017年底合作醫院將會增加到200家，協助弱勢病患安心就醫，進一步打造健全的社區醫療照護網絡，創造企業的永續價值。

傑出表現 榮獲國際獎項肯定

2016年是南山在各領域榮獲耀眼成績的一年，包括台灣永續能源研究基金會「台灣Top 50企業永續報告獎」金融及保險業金獎、13度榮獲讀者文摘「信譽品牌」保險類金獎、以及現代保險健康理財雜誌全國最佳壽險公司調查，榮獲「業務員最優」、「理賠服務最佳」、「最值得推薦」特優，及「知名度最高」優等肯定。南山不僅在國內獲致社會大眾信賴，更榮獲四項國際級大獎肯定。連續三年獲得英國專業財經網站「全球銀行及金融評論(Global Banking & Finance Review)」評選為「台灣最佳壽險公司(Best Life Insurance Company Taiwan)」；連續兩年榮獲「全球品牌雜誌(Global Brands Magazine)」及「國際商業觀點雜誌(Global Business Outlook)」評選為「台灣最佳壽險品牌」；並且榮獲「國際財經雜誌(International Finance Magazine)」評選為「台灣最佳壽險公司(Best Life Insurance Company Taiwan)」，南山人壽皆為台灣唯一獲獎之壽險公司。

展望未來，秉持公益服務精神，南山人壽將持續關注利害關係人溝通與回饋，將永續理念與公司核心營運緊密結合，厚植基業長青的永續實力，為台灣挹注幸福能量、建構共融社會，成為一股永續成長的前進力量。

杜英宗

董事長(CSR委員會主席)

經濟

- 3.6 兆元** | 合併資產總值突破新台幣3.6兆元。
- 6,591 億元** | 合併營業收入達新台幣6,591億，較2015年成長15%。
- 260 億元** | 合併稅後淨利達新台幣260億，較2015年成長14%。
- 1st** | 合併新契約保費收入達新台幣2,341億元，成長35%，其中壽險新契約保費收入，創歷史新高，為業界第一名。

環境

- 109 萬張** | 無紙化會議減少6.1 公噸碳排放量，2016年共約減少109萬張列印張數。
- 11.4 公噸** | 連續5年推動「南山人壽守護海岸線行動」，2016年完成了七場逾16公里海岸的淨灘，總計清出近8.5萬件各式廢棄物，總重量近11.4公噸。
- 3項 ISO 認證** | 導入3項ISO環境管理系統
ISO 14064-1 溫室氣體管理系統
ISO 14001 環境管理系統
ISO 50001 能源管理系統

社會

- 43,980 小時** | 2016年南山志工服務時數共43,980小時。
- 200 家 醫院** | 「南山慈善基金-醫療關懷計畫」合作醫院截至2016年12月共132家，預計2017年底將會增加到200家。
- 3.5%** | 2016年基層員工平均月薪較2015年調升3.5%。
- 5年 最低** | 連續5年評議率 / 申訴率在中大型保險公司蟬聯業界最低。
- 75 所學校** | 自2014年9月起至2017年3月，放膽講堂共巡迴75所學校，共計超過6萬名學子參與。
- 22度 獲獎** | 22度獲現代保險健康理財雜誌主辦「保險品質獎-全國最佳壽險公司排行榜」之「業務員最優」大獎。



2016 亮點績效



對應聯合國永續發展目標(SDGs)*

南山人壽

客戶幸福的代言人

10 公司概況

13 商品與服務



*聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals,SDGs)於2016年正式啟動，南山人壽積極響應對SDGs貢獻請詳P.25。

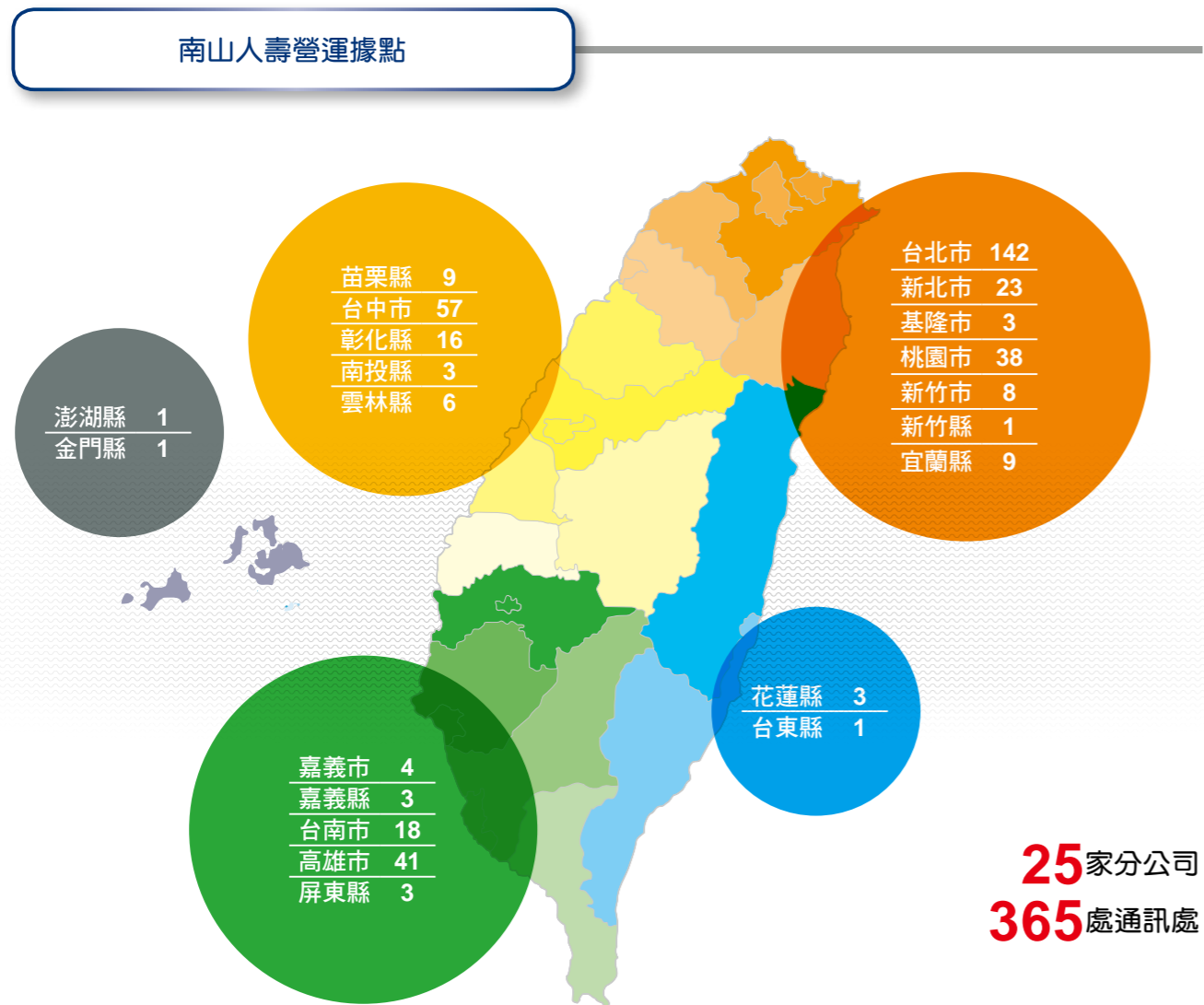
公司概況

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皆居業界領導地位，深獲社會大眾的肯定。

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道地地的本土公司，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。

南山人壽營運範圍主要為台灣，我們深耕台灣社區，包括25家分公司，逾360處通訊處，有效保單超過1,000萬件，擁有超過4千名員工以及3萬多名業務員深入全台灣各角落，提供超過600萬保戶優質的保障及保險規劃服務。

即使在交通不便的偏鄉鄰里，亦設置通訊處服務保戶，2015年並於澎湖及金門正式成立通訊處，不僅象徵著創造在地就業機會，也藉由廣大的保戶服務網絡，善盡企業社會責任以及回饋鄉里。



核心價值與企業願景

五十多年來，南山人壽本著「信賴」、「關懷」、「誠信」的理念，從心踏出每一步，用心服務每一位保戶，矢志幫助更多人勇敢追尋夢想，不僅是保戶、員工、台灣社會的長期依靠，更是台灣人心中最穩健的標竿企業。



成為客戶心中首選的保險公司	保險是一種深具社會公益價值的事業，南山人壽致力於形塑優質的企業文化，透過傳遞誠信與幸福的價值，成為客戶心中保險公司的首選。
成為資產管理最佳的保險公司	南山人壽以宏觀穩健的作法，積極投資佈局全球，成為資產管理最佳的保險公司，與同仁、保戶共享投資成果。
成為員工引以為傲及求職創業者首選的保險公司	南山人壽創造讓同仁能充份發揮才智的平台，致力協助內勤員工與業務夥伴自我實現，打造南山成為頂尖求職者的第一選擇，讓每位南山同仁皆以在南山工作為傲。



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，成為客戶幸福的代言人。

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



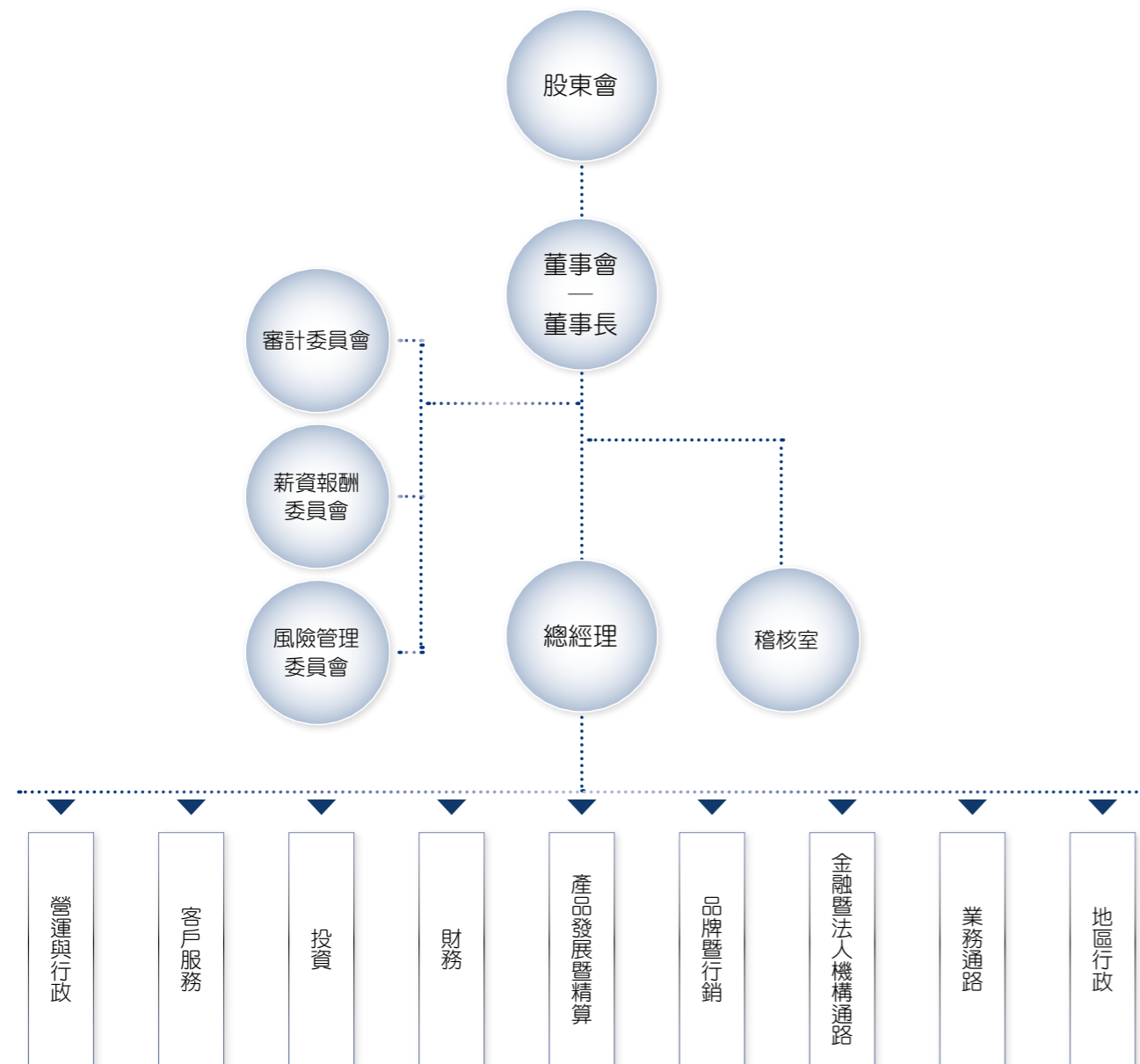
保險，是具有社會公益價值的事業，南山人壽以成為「公益服務業」典範為目標，提供溫暖關懷的服務以及多元且創新商品，為客戶構築人生保障；並透過企業之力回饋社會，深入在地社區服務，為台灣社會成就更多溫暖與幸福。



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

組織架構

南山人壽建構完整的服務及營運體系，提供堅實的後盾，讓員工在此安身立命，充份發揮專業，在貼心、創新文化的鼓勵下，也期許將團隊合作的綜效擴大，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105年度年報
<http://files.hibox.hinet.net/files/Nanshan-annual-report-2016.pdf>，第5頁
 南山人壽股權結構，請參考南山人壽105年度年報
<http://files.hibox.hinet.net/files/Nanshan-annual-report-2016.pdf>，第13頁

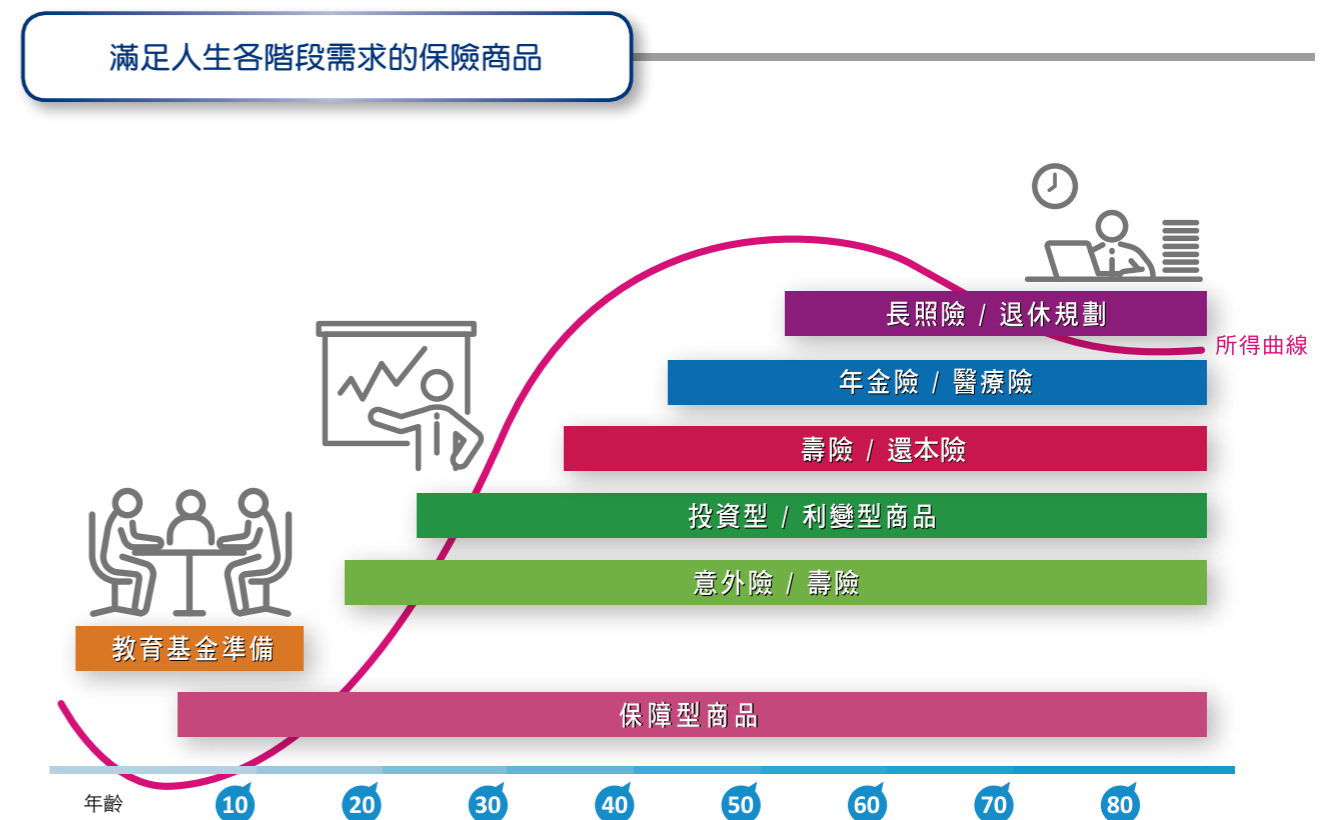


商品與服務

南山人壽的業務營運主要是設計及銷售保險商品，以滿足保戶需求為出發點，協助國人構築健全的風險保障。南山人壽擁有專業的業務員通路及多元行銷通路，透過全台逾3萬名業務員及與超過100家以上的金融機構通路合作，將優質的商品及服務傳遞到台灣每個角落，提供在地化之保險服務，並以滿足保戶全方位金融保險理財為目標，也是目前業界唯一業務員及銀行雙通路平衡發展的壽險公司。

隨著台灣經濟及保險產業逐步發展，從過去到現在，南山人壽持續引領趨勢，敏銳觀察社會經濟與保戶需求的變化，從客戶需求出發，針對不同族群，設計並提供大眾人生各階段之保險保障商品，藉以滿足社會大眾之需求，提供合宜而充足的保險保障。

如欲了解更多商品即時資訊，請詳企業網站/商品資訊專區：<https://www.nanshanlife.com.tw/NanshanWeb/static-sidebar/8>



註：保險是一種社會互助性質的經濟補償制度，保險公司向投保人收取保險費，向特定風險事件所致被保險人損失、或對所發生之約定事件給予經濟補償和給付，並無實質之供應鏈體系，採購之產品及服務，亦僅限於為維持營運所需之財務、勞務及行政等採購。



2015-2016創新商品
引領業界改變

- 業界第一張外幣健康險「南山人壽美滿康祥美元終身保險」(2015年)
- 領先業界第一家推出保險金分期給付壽險之「南山人壽鑫利年年2增額終身壽險(定期給付型)」(2015年)
- 領先業界第一家推出首月即還本之終身壽險「南山人壽吉利218利率變動型還本終身壽險(定期給付型)」(2015年)
- 全台第一張專屬年輕人的重大疾病商品「南山人壽活力康祥定期健康保險」，創新概念一舉榮獲第18屆保險信望愛獎「最佳商品創意獎」以及第3屆Smart智富保單「優質保單獎」殊榮(2016年)
- 領先業界第一家推出一次繳費終身意外保障商品「南山人壽意帆風順保本終身保險(躉繳)」(2016年)
- 業界首張提供客戶增加年金給付期間的選擇，「南山人壽利率變動型年金保險年金給付方式附加條款」及「南山人壽美元利率變動型年金保險年金給付方式附加條款」，使客戶在此保證期間內可領較高之年金金額(2016年)
- 業界首張新增完整天然災害(地震、颱風、洪水或土石流)給付，「南山人壽新人身意外傷害保險附約(PAR)」，若被保險人若不幸因地震、颱風、洪水或土石流，導致身故或殘廢，除可獲得「意外身故保險金或喪葬費用保險金」或「意外殘廢保險金」給付之保險金外，還有「天然災害意外身故保險金或喪葬費用保險金」或「天然災害意外殘廢保險金」之保障(2016年)
- 業界第一張給付年金之保證期間達105歲末之即期年金商品「南山人壽每月享利即期年金保險」，滿足客戶退休規劃需求並提供客戶長期生活所需之資金來源(2016年)

2016年重點商品發展

微型保單 照顧弱勢

南山人壽在2009年領先業界，推出第一張個人投保的微型傷害保險，更於2014年再推出集體投保型微型傷害保險，並將投保對象擴大，以較實惠的費率，提供經濟弱勢族群獲得專業保險協助。2016年總計完成21,240件微型保單，平均每張保額48.6萬，為經濟弱勢或特定身分者提供基本保障。此外，透過社福機構、縣市政府/鄉鎮區公所/村里辦公室等160個單位及合作醫院社工轉介，捐助微型保險保費或生活扶助金總計約660萬元，幫助超過2萬名弱勢民眾投保微型保險，獲金管會頒發微型保單業務績優獎。



長照保險 樂活永續

為因應高齡社會老年長期照顧需求，南山人壽積極推動長期照顧保險，並教育社會大眾長期照顧之觀念，以保障老年生活之經濟安全。2016年金管會舉辦「好險 Action!」微電影徵選活動中，南山人壽創意發想的「長照好險，ACTION!」微電影獲得保險業者組金賞獎以及最佳人氣獎的殊榮。在持續努力推廣下，南山人壽2016年長期照顧險新契約件數市占率達65%，新契約保費市占率達76%，成為長期照顧險的領導品牌，且因推動長期照顧險成績優異，2017年成為唯一獲主管機關獎勵之壽險公司。



CSR管理

接軌國際

成就永續典範

18 CSR管理機制

19 利害關係人議合

22 重大CSR主題與衝擊判別

26 外部組織參與狀況



CSR管理機制

保險公司不僅是金融機構，更需肩負對個人、家庭保障與社會安定的使命感，因此，落實企業公民的責任，促成企業、產業與社會的永續發展，也是南山人壽推動企業社會責任(CSR)的理念與原則。

為了履行對廣大利害關係人的承諾，以及確保CSR理念能制度化在公司內部推行，我們成立「南山人壽CSR委員會」，由董事長擔任主席，總經理擔任總幹事，並由品牌暨公共事務部擔任統籌執行單位，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「業務夥伴組」，同時各組配合行政管理機制，整合全公司各部門負責關注及執行CSR領域各項議題。「南山人壽CSR委員會」主要任務為執行CSR決策、擬定CSR年度目標、定期追蹤查核及檢討，並規劃每半年召開一次會議，CSR報告書的審核由委員會主席簽署，2016年共召開兩次CSR委員會議。



供應鏈企業社會責任

南山人壽與供應商簽訂合約時，針對供應商提供之相關商品或服務必須依循相關法令包括保密協議、個資法、著作權、勞工安全等規範之外，並於合約中載記相關罰則、禁佣、解除或終止等條款，以保障消費者及公司權益。2016年並推動合作供應商簽署「人權及環境永續條款承諾書」，攜手供應鏈實踐企業社會責任。

2016年CSR委員會交流學習

為精進CSR作為，2016年第一次CSR委員會特別安排異業CSR交流學習之旅，參訪信義房屋。信義房屋榮獲多項CSR獎項肯定，透過信義房屋高階主管分享企業文化塑造、社會參與及人才培育等主題，參訪同仁皆有豐富收穫，藉由學習CSR執行經驗，結合南山公益服務文化，強化CSR精神。第二次委員會向CSR委員報告2016年執行成果與檢討，以及2017年度CSR整體規劃。



利害相關人議合

南山人壽採用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，鑑別出南山人壽利害關係人，包括投資者、保戶(消費者)、員工、政府、業務夥伴、媒體及非營利組織、供應商以及社會各界代表等。我們透過多元溝通方式和利害關係人交流，有助於瞭解他們關心的議題，作出回應及行動。包括：

- ① 針對2016年南山企業工會發動罷工事件，南山人壽加強與工會溝通，並持續釋出善意回應工會訴求，南山人壽所有保戶服務及保戶權益均不受影響。
- ② 2016年參與「台灣風險與保險學會年會暨國際學術研討會」，就台灣保險業未來經營風險及重要發展趨勢擔任與談人，分享保險業經營風險並與同業交流。
- ③ 響應CSR倡議，贊助中華民國企業永續發展協會與全球永續報告協會(Global Reporting Initiative, GRI)主辦「GRI G4 金融服務業與食品加工業行業揭露正體中文版」發表會，協助金融及食品產業發行企業社會責任報告書時，建立更明確理解的參考依據，進而提升報告書揭露的品質與實質性。

2016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	2016年實績及頻率
 投資者	一般股東 法人股東 評等機構	① 獲利能力 ② 公司治理、風險管理 ③ 企業社會責任之實行 ④ 股票價值 ⑤ 資訊揭露透明度	★ 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	● 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	① 產品、服務價格與品質 ② 產品、服務、行銷資訊透明化 ③ 誠信經營	★ 保戶滿意度調查 ★ 舉辦行銷活動 ★ 發行保戶刊物	● 定期進行保戶滿意度調查、包括電話及問卷方式 ● 發行南山FUN生活保戶雙月刊 ● 優化南山聚樂部平台，提供貼心服務，豐富客戶生活 ● 連續五年贊助宜蘭國際童玩藝術節邀請大眾參與 ● 舉辦3場幸福願景講座 ● 舉辦2次南山隱形冠軍論壇 ● 各地區不定期舉辦保戶活動 ● 不定期舉辦社群媒體活動
 員工	管理階層 一般員工 派遣人力	① 薪資待遇、業績獎酬與福利 ② 職涯發展 ③ 工作環境健康安全 ④ 工作與生活的平衡 ⑤ 學習與成長	★ 內部溝通管道與活動 ★ 教育訓練活動	● 舉辦3次員工大會 ● 全台四地同步舉辦南山人壽家庭日活動1次 ● 不定期發送內部刊物、電子報 ● 每週推廣健康職場系列活動 ● 利用內勤網站/意見回饋專區/申訴/關懷專線與員工溝通 ● 內勤員工訓練-南山e學院線上課程及南山講堂11次
 政府	金管會 內政部 各級政府單位	① 法規遵循 ② 公共政策參與 ③ 地方回饋	★ 參與會議、課程或研討會 ★ 活動贊助	● 不定期參與會議、課程及研討會 ● 響應政策，參與「105年草地野餐音樂會暨園遊會」活動 ● 參與「105年青年海外度假打工宣導會」活動 ● 贊助保險事業發展中心舉辦之研討會4次
 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	① 社會公益回饋、捐助 ② 公司經營形象 ③ 企業志工 ④ 學生	★ 公益贊助活動 ★ 醫療關懷活動 ★ 社區公益活動 ★ 放膽講座	● 南山慈善基金-醫療關懷計畫捐助132家醫院(截至2016年12月) ● 醫療關懷活動及服務 ● 參與近40場地方公益活動 ● 舉辦75場放膽講座 ● 頒發大學學生獎學金共610位 ● 全台公益淨灘活動共7場
 媒體	平面媒體 電子媒體 數位/社群媒體	① 企業營運 ② 企業形象 ③ 產品服務資訊 ④ 資訊透明度	★ 記者會 ★ 新聞稿 ★ 廣告	● 舉辦企業形象、產品發表或公益活動等記者會 ● 發佈新聞稿 ● 不定期餐敘與會議交流
 業務夥伴	業務夥伴	① 業績獎酬 ② 職涯發展 ③ 學習與成長	★ 活動及課程 ★ 視訊節目 ★ 刊物	● 舉辦業務相關課程及互動會議 ● 每天播出南山新聞視訊節目 ● 每月出版南山月刊 ● 企業內部業務員網站/南山人園地，不定期溝通 ● 業務夥伴教育訓練，南山e學院數位學習平台、APP平台
 承攬商	設備供應商 工程包商 清潔維護商 廢棄物清理商	① 價格競爭力 ② 供應鏈勞動環境管理 ③ 職業安全衛生管理 ④ 教育訓練	★ 招標會議 ★ 管理辦法	● 舉辦公開招標會議 ● 推動簽署「人權及環境永續條款承諾書」

CSR

重大CSR主題與衝擊判別

南山人壽今年按GRI G4指南「核心選項」，進行CSR資訊及指標揭露。在決定重大性主題過程中，我們考量了外部新聞媒體資訊、同業關注議題及政府監管機關要求，在搜集及分析各主題資訊後，透過企業社會責任委員會轄下CSR小組集思廣益、互相討論與互動，進行重大性主題衝擊之判別。

今年的報告書邊界除南山人壽，也將供應鏈的衝擊納入考量，綜合考量GRI 46個主題、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，判別各主題在組織邊界內外的影響程度，並將完全無衝擊之主題刪除，詳如下表所示：

類別	主題	組織內		組織外	
		A	B	C	D
經濟類別	經濟成果	●	●	●	○
	市場地位	●	●	▲	○
環境類別	符合環境法規	●	●	●	▲
	員工差勤/郵寄	●	●	●	●
勞動條件類別	雇用	●	●	▲	▲
	教育訓練	●	●	▲	▲
產品責任類別	顧客健康與安全	●	▲	▲	●
	保戶隱私	●	●	●	▲
	符合產品法規	●	●	●	▲
	產品投資組合	●	▲	▲	●
	稽核	●	▲	▲	▲
	積極投資人	●	▲	▲	▲
	弱勢族群取得金融服務	○	●	▲	▲

註：1. A:南山人壽、B:業務夥伴、C:銀行夥伴、D:行政庶務及電腦設備經銷商
 2. ●具衝擊/影響 ●被衝擊 ○不具衝擊/影響 ▲無相關

在判別完重大性主題的衝擊狀況後，CSR小組透過問卷調查及會議討論方式，針對各主題對「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2016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主題，並且作為本年度報告書的主題。

根據我們所判別的重大主題矩陣，未來我們將藉由定期發行CSR報告書、規劃舉辦各種活動及討論會，回應利害關係人及關注南山人壽實質CSR組織的期望，並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，落實持續自我精進的目標。



註：「對公司營運的影響程度」是指各主題可能影響我們營運的程度，而「利害關係人的關切程度」則表示該主題對公司形象及業務的可能影響程度。

聯合國揭櫫17項全球永續發展目標(Sustainable Development Goals,SDGs)於2016年正式啟動，南山人壽致力於將CSR作為與SDGs連結，以具體行動實踐永續價值。

★代表可貢獻之次目標

重大性主題與目標管理					
2016年 重大主題	對南山人壽的重要性	我們如何管理		對聯合國永續發展目標(SDGs)及次目標的貢獻	我們的行動
經濟績效	持續創造並確保股東及利害關係人的權益，促進投資與提升產業發展。	P.32		目標一  消除貧窮 ★ 確保弱勢群體享有平等獲取經濟資源的權利，包括小額信貸在內的金融服務 ★ 增強弱勢群體的抵禦災害能力，降低其遭受極端天氣事件和其他經濟、社會、環境衝擊和災害	● 推展微型保險P.15 ● 發展自然災害保險產品P.14 ● 重大災害主動關懷機制P.52-53
顧客隱私	2012年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，以妥善保護保戶隱私嚴謹管制，有助維持交易安全性。	P.59		目標十六  和平與正義制度 ★ 大幅減少一切形式的腐敗和賄賂行為 ★ 在各級建立有效、負責和透明的機構	● 有效隱私權管理機制P.59 ● 反貪腐及洗錢法遵訓練P.35
法規遵循 (產品與服務)	確保所有保險產品符合法規要求，消費者瞭解商品特色、保險給付、投保規定及相關費用，以降低公司直接或間接的財務風險。	P.58		目標三  健康與福祉 ★ 實現全民健康保障，包括提供金融風險保護	● 透明清晰產品行銷資訊P.58
顧客的健康與安全	以保戶需求為出發，隨時觀察及掌握社會趨勢發展，不斷推陳出新，研發符合國人需求之創新產品。	P.14		目標三  健康與福祉 ★ 到2030年，藉由預防、治療及促進身心健康，將非傳染性疾病導致的過早死亡減少三分之一	● 研發創新保險產品P.14 ● 提供滿足人生各階段需求產品P.13 ● 推動南山慈善基金P.88
訓練與教育	保險為需要高度專業之產業，高素質人才有助確保公司長期成長及回應時代脈動及趨勢。	P.76		目標四  教育品質 ★ 消除教育中的性別差距，確保殘疾人、原住民和兒童等弱勢群體平等獲得各級教育和職業培訓	● 完整培育及訓練體系P.76,P.82 ● 南山人壽放膽計畫P.90
勞僱關係	營造友善融洽的勞資關係及暢通的溝通管道，建構富有發展機會的職場舞台，期望成為求職者首選的保險公司。	P.66		目標五  性別平等 ★ 採用和加強合理的政策和有執行力的立法，促進性別平等 ★ 確保婦女全面有效參與並享有進入以上各級決策領導層的平等機會	● 重視性別平等P.68 ● 女性員工關懷機制P.68
法規遵循 (環境)	遵守基本環境法令，發揮綠色金融優勢，在低碳經濟時代取得產業發展的契機。	P.40		目標十二  責任消費與生產 ★ 到2030年，藉由預防、減排、回收和再利用，大幅減少廢物的產生 ★ 根據國家政策和優先事項，推行永續的公共採購	● 推動資源永續措施P.40 ● 執行綠色採購P.40 ● 力行建築物節能減碳P.44 ● 辦公室作環保行動P.41
			目標十三  氣候行動 ★ 加強氣候變化減緩、適應、減少影響和早期預警等方面的教育和宣傳，加強人員和機構在此方面的能力		
市場形象	提供優於市場之薪酬及福利，有助吸引及留任優秀人才，確保企業競爭優勢。	P.74		目標八  就業與經濟成長 ★ 到2030年，所有男女，包括青年和殘疾人實現充分和生產性就業，有體面工作，並做到同工同酬	● 優於同業的薪酬與福利P.74



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互動，期望提升金融保險業產業競爭力及永續發展，2016年投入會員資格費用逾新台幣1,800萬元，贊助金額超過新台幣7,000萬元，以實際的投入提升產業發展性。秉持前瞻經營的精神，我們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。

南山人壽長期贊助之團體組織

名稱	方式	對該組織影響力的簡單說明
中央健保局「健保愛心專戶」	捐助	長期捐助
台大法學基金會	贊助	學術贊助
台灣大學	贊助	學術贊助、捐贈「南山人壽優秀年輕學者講座」
台灣風險與保險學會	贊助	贊助學會、參與論壇
各大學學校學生獎學金	捐助	長期捐助就學
東海大學	贊助	學術贊助
社團法人屏東縣啟智協進會等 160個微型保險代保單位	捐助	協助經濟弱勢或特定身分民眾規劃基本意外險保障
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
財團法人七星生態保育基金會	贊助	環保議題倡議
衛生福利部基隆醫院等132家 南山慈善基金合作醫院	捐助	捐助醫療救助基金，幫助經濟弱勢病患

南山人壽擔任會員之組織機構

名稱	擔任職務	對該組織影響力的簡單說明
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、贊助活動
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
中華人力資源管理協會	會員	參與課程與認證考試
中華民國企業永續發展協會	會員	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	會員	履行會員權利及義務
台灣金融服務業聯合總會	會員	履行會員權利及義務
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	履行會員權利及義務
律師公會、醫師公會等	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	履行會員權利及義務
美國壽險管理協會(LOMA) 美國壽險行銷協會(LIMRA)	會員	參與課程與認證考試
財團法人金融消費評議中心	會員	履行會員權利及義務
財團法人保險犯罪防治中心	會員	履行會員權利及義務



對應聯合國永續發展目標(SDGs)*



經濟

深耕在地 穩健經營

- 30 2016年經營績效
- 31 榮耀與肯定
- 32 公司治理與法令遵循
- 36 健全的风险管理組織

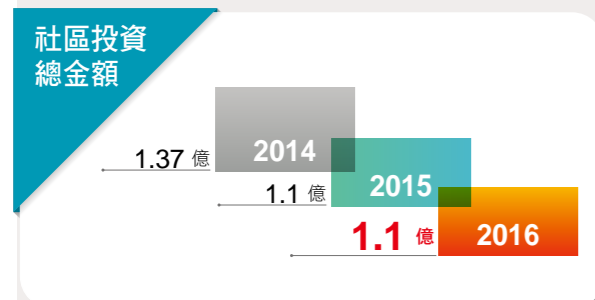
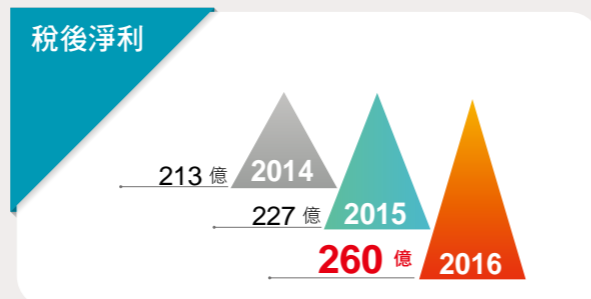
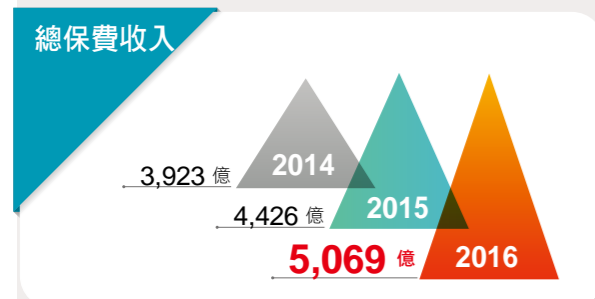
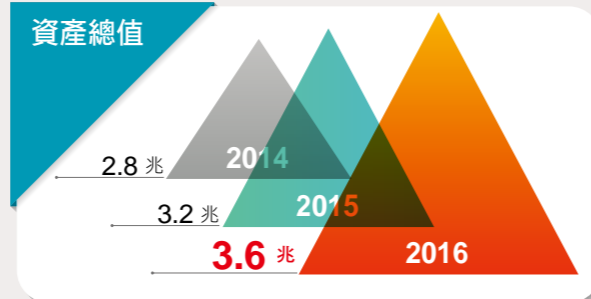
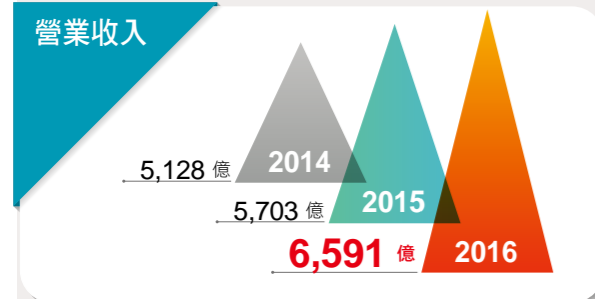
*聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals,SDGs)於2016年正式啟動，南山人壽積極響應對SDGs貢獻請詳P.25。

2016年經營績效

南山人壽秉持穩健的經營策略，在經營團隊的帶領，以及內勤員工及業務夥伴齊心努力下，2016年交出了亮眼的成績單，2016年南山人壽合併南山產物總保費收入達新台幣5,069億，較去年同期增加643億，成長14%，其中壽險總保費收入，為業界第二名。

在合併營業收入部份，達新台幣6,591億元，較前一年成長15%。合併稅後淨利達新台幣260億元，成長14%。因保費收入的大幅成長，資產總值亦持續成長，突破新台幣3.6兆元，股東權益為新台幣1,476億元。展望未來，南山人壽將持續強化企業體質，不僅成為台灣保險業的最佳典範，更要成為世界級的保險公司，為保戶、員工、股東及社會，創造美好價值。

企業經營績效



單位：新台幣元

	2014年	2015年	2016年
員工人數	3,808人	3,900人	4,111人
薪資福利支出 (詳請參考年報)	54億	49億	59億
支付之所得稅 (新台幣千元)	565	78,658	2,625,753
社區投資總金額 /佔營業收入比例	1.37億 0.03%	1.1億 0.02%	1.1億 0.02%

備註：本公司於2016年合併美亞產物保險股份有限公司，更名為南山產物保險股份有限公司，因此，包括營收、淨利等財務績效係揭露合併資訊。

榮耀與肯定



- ◆ 2016亞洲亞當史密斯獎(Adam Smith Awards Asia)評選為最受矚目獎
- ◆ 國際財經雜誌(International Finance Magazine)評選為「2016台灣最佳壽險公司」
- ◆ 連續二年榮獲國際商業觀點雜誌(Global Business Outlook Magazine)評選為「台灣最佳壽險公司」
- ◆ 連續二年榮獲全球品牌雜誌(Global Brands Magazine)評選為「台灣最佳壽險公司」
- ◆ 連續三年榮獲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
- ◆ 台灣永續能源研究基金會「台灣Top 50企業永續報告獎」金融及保險業金獎
- ◆ 天下雜誌「2016 CSR企業公民獎-大型企業組」前50強
- ◆ 遠見雜誌「2016 CSR年度大調查」台灣CSR前40強
- ◆ 財訊雙周刊「2016消費者金融品牌暨金控CSR大獎」壽險類-最佳壽險服務及最佳壽險產品
- ◆ 工商時報「2016臺灣服務業大評鑑」最佳團隊熱忱獎
- ◆ 讀者文摘「2016信譽品牌」保險類金獎(十三度獲獎)
- ◆ 現代保險教育事務基金會「2016保險龍鳳獎」保險財金系所畢業生最嚮往的壽險公司—五度蟬連外勤組特優、內勤組優選
- ◆ 現代保險教育事務基金會第18屆「保險信望愛獎」之「最佳保險專業獎」、「最佳商品創意獎」二項，以及「最佳社會責任」、「最佳保險教育貢獻」、「最佳通路策略」等三項優選殊榮
- ◆ 現代保險健康理財雜誌第24屆「保險品質獎」之「業務員最優」、「理賠服務最佳」、「最值得推薦壽險公司」等三項特優

公司治理與法令遵循

南山人壽公司治理實務運作，以保障股東權益、強化董事會職能、提升資訊透明度、重視管理階層紀律與溝通、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，秉持負責誠信的態度及有效的權責機制，建置公司治理架構，維護公司及股東長遠利益，落實南山人壽作為「公益服務業」的承諾。

董事會治理

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，相關重要決策議案皆於送呈董事會決議前，交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2016年度自我評量及同儕評鑑，共計15位董事參與評鑑，經評量結果統計，南山人壽2016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，2016年共召開12次審計委員會。

設置薪酬委員會

為落實公司治理，並健全南山人壽董事及經理人薪資報酬制度，南山人壽已於2013年6月26日設置薪資報酬委員會，並訂有薪資報酬委員會組織規程，委員會職權包含訂定並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，以及定期評估董事、總經理及副總經理之薪資報酬。2016年共召開5次薪資報酬委員會會議。

利益迴避原則

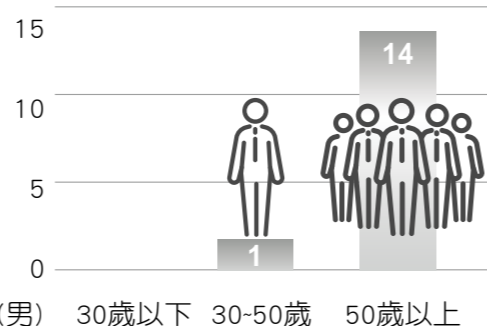
南山人壽重視道德廉潔，按南山人壽「董事會議事規則」規定，董事對於會議事項，與其自身或其代表的法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係的重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。

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，並有各功能幕僚人員全力支援，對股東與投資人的建言或疑慮深入了解並檢討後，以口頭或書面方式答覆。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。

董事會成員組成狀況

2016



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。

利害關係人專區

<https://www.nanshanlife.com.tw/NanshanWeb/static/?p=../PublicWeb/CSR/communicate-list.html>

企業社會責任專區

<https://www.nanshanlife.com.tw/NanshanWeb/static/?p=../PublicWeb/CSR/index.html>

南山人壽慈善基金會網站

<http://www.nanshancharity.org.tw/>

註：1.本公司董事/外部董事專長及兼任本公司與其他公司職務，請參考105年年報P.7-P.12
2.2016年董事會運作情形，請參考105年年報P.25-P.28
3.2016年審計委員會運作情形請參考105年年報P.30-P.32
4.本公司董事對利益關係議案迴避之執行情形，請參考105年年報P.29、P.33





遵循法令 誠信經營

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、客戶、員工創造價值的使命。

內勤員工行為準則及道德工作倫理

南山人壽訂有「內勤員工行為準則」，並提供員工訓練、要求所有員工遵守，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，2016年並無員工違反本準則規範。同時南山人壽「董事行為準則」亦明確規範董事利益迴避制度，避免產生利益衝突，以確保符合最高專業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，南山人壽針對員工道德工作倫理予以完整規範，並透過年度訓練宣導，期建立廉能透明的企業文化，2016年共4,110人次完成訓練。

南山人壽員工道德工作倫理，明訂絕對不容許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日內通報部室主管及法令遵循部。若餽贈禮品價值高於一定金額以上，員工應於事前取得部室主管、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。

制定反托拉斯及壟斷規範

南山人壽於「內勤員工行為準則」中，訂有反托拉斯條文，如有獲悉涉及違反我國公平交易法或其他國家反托拉斯法規的傳聞，或受到主管機關相關調查時，會立即向直屬主管、總公司法令遵循主管及總經理通報，並採取即時的因應或補救措施。

防制洗錢及打擊資恐

南山人壽承諾協助防制洗錢及打擊資助恐怖份子的行為，依洗錢防制法及相關法令規範，制訂有防制洗錢及打擊資助恐怖主義管理政策及相關內部作業規範，對客戶以風險基礎進行分級，再依風險等級進行採取適當之審查及持續交易監控機制。如果發現疑似洗錢或資恐交易，除對疑似資恐交易依法進行凍結外，並會於發現10個工作日內通報法務部調查局。南山人壽將遵照法令要求於2017年成立防制洗錢專責單位，以強化管理機制。

強化法令遵循訓練

為了有效率且持續推動業務員法令遵循及道德規範概念，南山人壽透過實體課程/數位課程/視訊節目等多元化管道，積極推動各項法遵訓練。2016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13,856人次內勤員工以及28,532人次業務員完訓。

南山人壽為了使內勤員工從開始到任，即確保員工瞭解及接收明確的企業誠信經營理念及法律知識，亦持續透過實體或數位管道，提供完整且豐富的法遵訓練。同時，於公司內部設置「法遵E諮詢」提供法令相關之諮詢服務，並設違法舉報專線：02-87588366及舉報信箱：NS-HumanResources-Communication@NanShan.com.tw，提供員工於執行職務時如懷疑或發現疑似洗錢交易、違反法令規章或行為準則之行為時，舉報使用，2016年末自違法舉報專線或信箱接獲相關舉報。

南山人壽向來恪遵法規，並訂有各項嚴謹的內稽內控辦法與相關管理措施，惟2016年仍有6件業務被主管機關裁罰及處分狀況，未來我們會持續關注及改善，提供保戶更好的服務，在業務執行上更符合相關法規之規範。相關資訊皆揭露於南山人壽105年年報中，下載網址<http://files.hibox.hinet.net/files/Nanshan-annual-report-2016.pdf>，第59-60頁。

落實CSR投資原則

2015年南山人壽參照G4金融產業附加指引的建議，將責任投資原則納入「整體性投資政策」中，並經董事會通過，在未來的投資項目中，會按原則之精神，持續關注投資組合的ESG狀況。在實務作為上，2016年部份投資標的，亦已參考台灣50、高薪100等CSR成份股企業，適度將其納入投資組合中。2016年金融商品考量環境與社會責任的投資比例佔總體管理資產比例近八成。

南山人壽責任投資原則

將環境、社會與公司治理(Environmental, Social and Corporate Governance, 簡稱ESG)納入投資政策。投資標的企業須善盡環境保護、企業誠信及社會責任，使本公司資金運用更符合社會期待。

健全的風險管理組織

為確保資本適足與清償能力，健全業務的經營與發展，南山人壽建構完整風險管理組織架構、風險管理機制，與風險管理文化的系統性運作，保障所有保戶的權益。此外，並積極推廣風險管理文化，藉由教育訓練等方式，促使各業務單位肩負起風險管理第一線職責，確保單位內部控制程序有效執行，以符合相關法令規範及內部作業規定。

風險監督與控管機制

南山人壽董事會轄下設置「風險管理委員會」主責擬定風險管理政策，並建置獨立於業務單位外之風險管理部門，執行跨部門及跨投資組合之風險監控及管理。風險管理部依據董事會所訂定的風險胃納及壓力測試等風險衡量結果，就主要風險設定相關風險限額，定期檢視風險限額使用概況，動態監控風險與環境的變化，並提報管理階層及風險管理委員會，俾利即時因應處置。

針對保險業所面臨的各項風險，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，南山人壽藉由各項風險管理工具，如：風險與控制自評(RCSA)、關鍵風險指標(KRI)、市場及信用風險衡量系統(Algo)等，已建立相關風險控管機制，並積極精進內部風險量化模型，進行風險的辨識、衡量、監督與溝通，以確保市場風險管理的落實。

2015年亦訂定自我風險及清償能力(Own Risk and Solvency Assessment, ORSA)政策，配合國際保險業以清償能力為基礎的風險管理趨勢，戮力發展經濟資本(Economic Capital)風險衡量架構，以持續精進公司風險管理機制。



市場風險管理

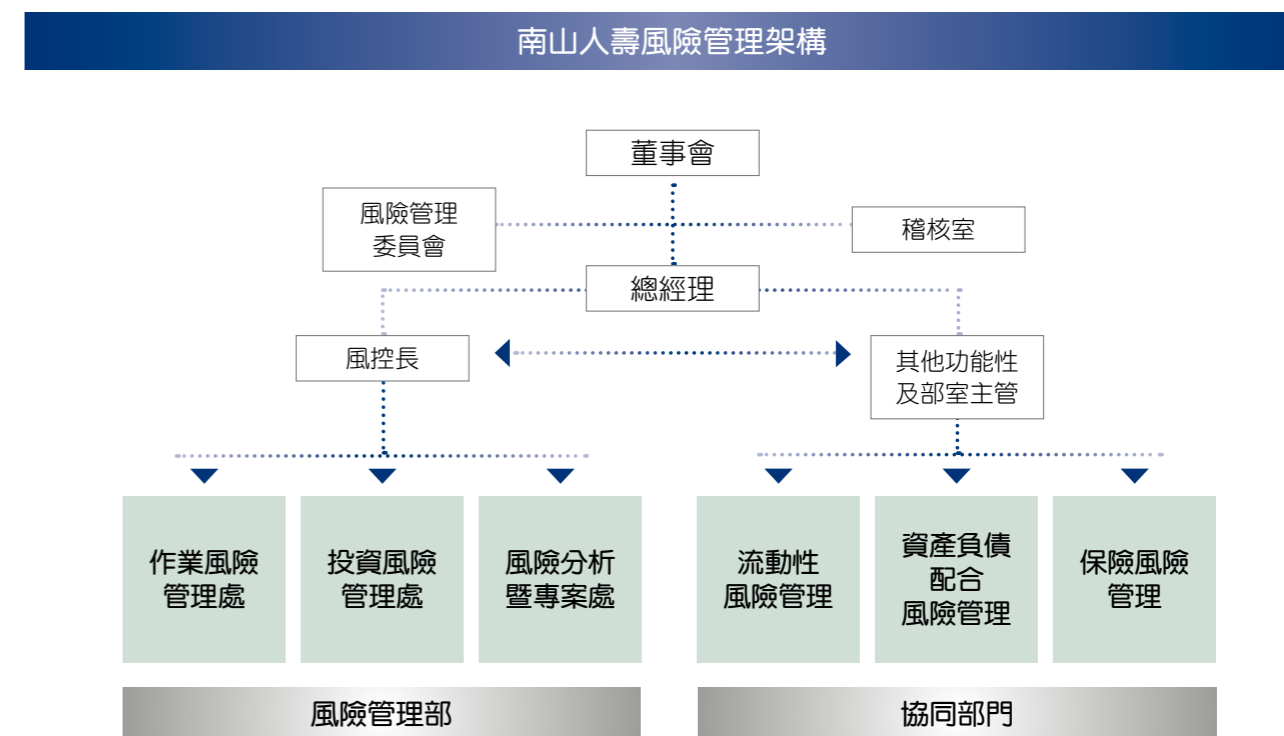
南山人壽以風險值(Value-at-Risk, VaR)為基礎，輔以敏感性分析與壓力測試，定期檢視公司金融商品投資部位在市場風險因子(利率、匯率、及股價)的風險概況。考量公司資本對市場風險的承受能力，設定壓力測試監控指標、市場風險指標、整體及各部門風險值、外匯風險監控指標...等限額，定期檢視限額使用結果，並隨時監控市場變化。

信用風險管理

南山人壽藉由訂定信用風險管理機制，即時與動態地辨識、衡量及監控信用風險，提昇投資組合的資產品質，確保公司穩健經營，以符合最佳信用風險管理原則。同時，協助內部投資單位及相關業務單位對信用風險管理的落實控管，提供管理階層適當之信用風險管理資訊作為決策參考。

以社會永續發展為原則之風險文化使命

2016年南山人壽完成100%控股子公司南山產物之合併案，我們同步移植全面性的風險管理架構，完善南山產物的風險管理文化；同時，2017年概括承受朝陽人壽之資產與負債，南山亦同步導入風險控管機制，以保障全體保戶權益。





對應聯合國永續發展目標(SDGs)*

環境

綠色企業

實踐地球永續價值

- 40 永續環境 守護地球
- 40 制定環境永續目標 導入環境管理系統
- 43 降低溫室氣體排放 推動建築物節能
- 46 臺北南山廣場鑽石級綠建築
- 47 攜手客戶 推廣電子單據



*聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals,SDGs)於2016年正式啟動，南山人壽積極響應對SDGs貢獻請詳P.25。

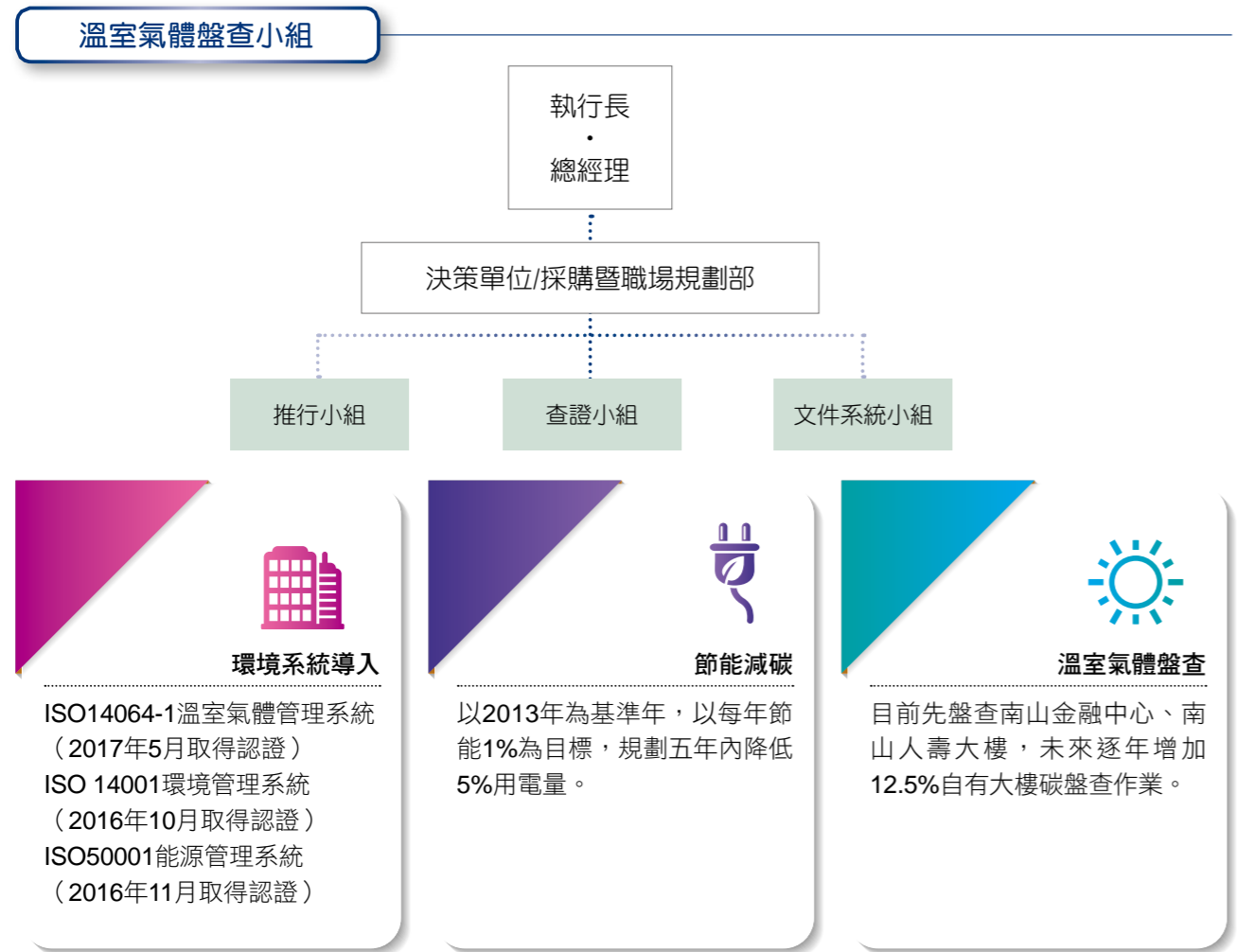
永續環境 守護地球

巴黎氣候協定於2016年底成為具有法律約束力的國際協議，台灣也承諾逐年降低溫室氣體排放量，2050年減碳目標為2005年之50%以下。面臨全球氣候變遷的挑戰，南山人壽以綠色企業自許，在營運及服務的每一個環節中，除了遵守環境相關法規的要求，亦盡力推動各項行動方案及提升綠色採購比例，並將營運對環境的影響降到最低，以實踐環境永續發展的企業社會責任。

南山人壽不僅提供保戶最安心的保障，更積極為環境風險把關，對內持續推動各項辦公室節能減碳措施，包括節水、省電、e化作業、辦公室無紙化以及打造綠色建築，對外則鼓勵保戶申請電子單據，並舉辦淨灘、生活減塑等環保活動。2016年並支持政府政策響應經濟部能源局主辦「企業節電行動家」活動，參與企業總部自願性節能，宣示總部大樓未來3年將降低3%之電力使用量，以具體行動展現愛護地球的承諾。

制定環境永續目標 導入環境管理系統

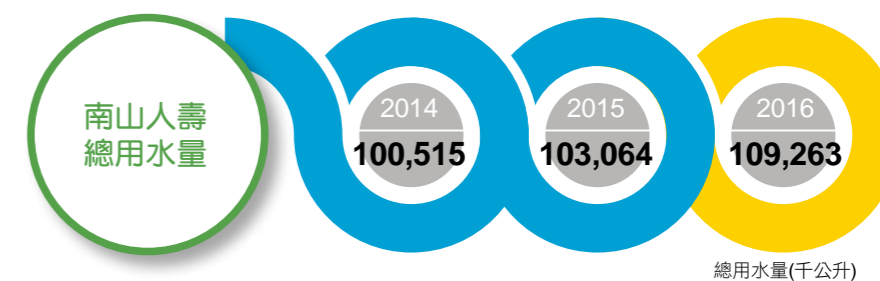
南山人壽於2016年成立跨部門「溫室氣體盤查小組」，由總經理帶領相關部門，定期開會檢討能源耗用情況，並制訂節能執行方向。南山人壽持續推動環境永續行動，並倡議環保作為，自2016年起導入環境系統，並制定各項中長期計畫，以實際行動履行綠色企業的承諾，推動環境永續發展。2016年環境支出費用總計超過9,000萬元。



節能減碳 推動辦公室環保

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、電子單據、視訊會議，及環境綠美化等行動。此外，2016年我們亦租賃9部油電混合車，降低公務車油耗量，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。各項相關措施包括：

- ◆ 推動節能減碳措施：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，會議自備環保杯，鼓勵員工環保愛地球。
- ◆ 力行辦公室無紙化：善用電子化檔案及信箱、公用伺服器儲存、簡報無紙化、若要列印採雙面列印，並設置廢紙再利用收集區供一般文件運用。
- ◆ 設備汰換：將辦公室T8燈管，更換為T5節能燈管。
- ◆ 減少文件郵寄數量：陸續整合各式大小信封，統一規格，並將信封逐步改成郵簡的寄送方式。以南山人壽過去五年業績大幅成長來看，自2011年至2016年總保費收入由2,307億成長至5,069億，在有效控管下，郵件量並未增加，以2011年文件郵寄數量3,685萬件為依據，2016年為3,018萬件，較2011年減少18.11%。
- ◆ 水資源運用：南山人壽以追求水資源節省為目標，秉持環境管理系統持續改善精神，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。由於2016年因專案及人力需求，導致雇用員工人數增加，故水資源之使用量亦較2015年增加。





- ◆ 鼓勵資源回收：鼓勵員工力行資源回收，2016年公司回收項目包括生活垃圾委請合格廠商進行焚化作業，針對家具、電腦資產報廢以及廢紙等進行回收或再利用之作業，以減少廢棄物產生。

南山人壽金融中心資源處理、回收及再利用成果

類別	品名(計量單位)	2015年數量	2016年數量
焚化	生活垃圾(KG)	1,267,000	1,254,000
回收或再利用	全省電腦資產報廢(件)	1,698	611
	檔案文件廢紙回收(KG)	332,067	199,847
	文件收集櫃廢紙回收(KG)	200,810	199,735
	家具設備再利用(件/KG)	1,560	1,400
	資源回收如:鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠等(KG)	25,545	13,572

註：目前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他自有大樓，進行一般廢棄物及回收再利用廢棄物之統計

建置無紙化會議系統

南山人壽自2013年領先同業，建置「無紙化會議系統」，除了具節能及減少紙張列印特性外，更可藉此控管機密資料，降低資料外洩風險，打造出高效行動會議的全新模式。透過這套系統與會主管在開會期間隨時可透過iPad藉由企業私有無線網路連接至伺服器，同步擷取文件進行會議。

由於會議資料都採集中控管方式，加上身分認證和權限控管機制，讓所有與會資料的使用流程都有跡可循，有利於控管機密資料外洩之風險。甚至可透過系統設定時間讓該機密資料在會議之有效時間外可自動刪除，確保公司機密資料的安全性，可謂環保與資安雙贏之措施。

2016年南山人壽無紙化會議共約減少109萬張列印張數，其減少碳排放量共計6.1公噸。



降低溫室氣體排放 推動建築物節能

南山人壽長期推動全台自有大樓全方位節能計畫，並於2016年導入ISO 14064-1溫室氣體管理系統，連續兩年通過第三方驗證機構之盤查與認證，期望透過有效管理作為，降低溫室氣體排放對全球暖化之影響。

南山金融中心與南山人壽大樓溫室氣體排放狀況

範疇	溫室氣體排放源	單位	2015年	2016年
直接溫室氣體排放量(Scope1)	包括固定式排放源、移動式排放源、逸散排放源及製程排放源所排放之六種溫室氣體	t-CO ₂ e	316.4265	288.572
間接溫室氣體排放量(Scope2)	使用外購電力所造成的排放量	t-CO ₂ e	5,119.4847	5,680.0771
其他間接溫室氣體排放量(Scope3)	其他間接排放	t-CO ₂ e	僅鑑別未統計	僅鑑別未統計
總排放量		t-CO ₂ e	5,435.911	5,968.649
溫室氣體排放強度		t-CO ₂ e/人	1.39	1.45

註：1.溫室氣體包括二氧化碳(CO₂)、甲烷(CH₄)、氧化亞氮(N₂O)、氫氟碳化物(HFCs)、全氟碳化物(PFCs)、六氟化硫(SF₆)、三氟化氮(NF₃)等7種，信邦溫室氣體盤查作業，係採ISO 14064-1營運控制法進行盤查。
2.2016年電力排放係數1kwh = 0.528kg CO₂e計算。
3.GWP來源：引用IPCC1995第二次評估報告之全球暖化潛勢值。

建築物節能措施與成效

南山人壽推動相關節能減碳作為，包括調整大樓戶外招牌燈運作時間與電梯開放時間；將會議室及公共區域燈具更換為節能燈具；大樓空調溫度依現行法規維持26°C；提醒員工下班後將窗簾拉下，以降低次日清晨空調的負載；以及推動樓梯輕鬆行、隨手關閉電燈及事務機器電源等措施。

儘管2016年南山人壽全省大樓單位排放強度(排碳量/員工人數)，較2013年小幅增加0.1%，但我們仍在全台自有大樓持續推行及分享節能方法，未來亦將持續推動建築物節能行動，以降低能源損耗。

項目	措施	內容說明
電力	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，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安排電梯運行數量，以減少耗電。
	推行並宣導隨手關燈	公告予各部門指定窗口執行中午休息時段關燈措施，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。
	空調溫度26度	辦公室內空調溫度由23-24度調至26度。
照明	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，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。
	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17:00-18:00全亮，其餘時間為夜間模式。
節水	花園植栽澆灌由自動改為手動	花園植栽澆灌依季節雨量不同，由自動改為手動控制以節省不必要的澆灌。

關燈一小時 減碳愛地球

南山人壽關注氣候變遷所引發之暖化問題，2016年響應世界自然基金會(WWF)所發起的「Earth Hour地球一小時」關燈活動，全台9棟自有大樓關燈一小時，期望藉由實際行動，宣導及時關閉不必要的電源習慣，為地球降溫盡一份心力！總計1小時關燈南山自有大樓節省電度約3,490度，約可減少1.84t-CO₂e排碳量。

南山人壽全省自有大樓電力使用狀況

能源使用狀況	年	電力使用量 kWh	碳排放量 t-CO ₂ e	排放強度 t-CO ₂ e/人
總計	2013年	17,224,268	8,991.07	2.16
	2014年	16,772,800	8,738.63	2.30
	2015年	16,693,740	8,697.44	2.23
	2016年	17,603,080	9,294.43	2.26

1. 依五年節能減碳5%用電量之中長期規劃，以2013年為基準年，每年節能1%為目標。

2. 2016年整體節能量為3.37%，主要因為員工人數較2015年新增211人，導致相關自有大樓用電量提升所致，但整體能源排放強度僅增加0.1%，整體用電量仍控管得宜。

大樓	年份	電力使用量kWh	大樓	年份	電力使用量kWh
台北 南山人壽大樓	2013年	5,591,600	嘉義	2013年	1,110,120
	2014年	5,302,200		2014年	1,025,220
	2015年	5,126,200		2015年	1,017,780
	2016年	5,707,600		2016年	1,037,280
台北 南山金融中心	2013年	4,982,110	台南	2013年	1,142,900
	2014年	4,954,680		2014年	1,141,300
	2015年	4,982,340		2015年	1,174,200
	2016年	5,017,540		2016年	1,207,900
台北 西湖	2013年	43,844	高雄	2013年	1,758,134
	2014年	52,360		2014年	1,659,700
	2015年	73,520		2015年	1,654,800
	2016年	59,520		2016年	1,746,400
台北 大安	2013年	561,760	中壢	2013年	893,400
	2014年	582,880		2014年	846,760
	2015年	563,680		2015年	872,120
	2016年	534,480		2016年	964,360
台中	2013年	1,140,400	台中	2013年	1,140,400
	2014年	1,207,700		2014年	1,207,700
	2015年	1,229,100		2015年	1,229,100
	2016年	1,328,000		2016年	1,328,000

註1：CO₂排放係數來源-經濟部能源局

2013年電力排放係數0.522公斤CO₂e/度
2014年電力排放係數0.521公斤CO₂e/度
2015年電力排放係數0.528公斤CO₂e/度
2016年電力排放係數0.528公斤CO₂e/度

註2：排放強度=排放量/員工人數

註3：歷年員工人數：2013年4,163人、2014年3,808人、2015年3,900人、2016年4,111人



臺北南山廣場鑽石級綠建築

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，從城市公共性與建築永續性觀點出發，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，並於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。



此圖為臺北南山廣場都市設計審議圖面，僅供參考。

攜手客戶 推廣電子單據

南山人壽為求無紙化，積極推廣電子單據，鼓勵保戶加入環保行列，將多項單據及通知書將改以電子化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。我們由內而外全體總動員，全面推動電子單據活動，成效逐漸顯現。

類別	績效成果	說明
減碳量	453.06t-CO2e	每年申請電子單據服務的保戶數逐年增加，統計至2016年12月底已有近10.5%，約107.3萬張的保單改採電子單據。
節紙量	2,253.3萬張	以107.3萬張保單，每張保單每年寄送7次單據，每次寄送3頁A4紙張(含信封)估計，南山人壽因保戶改採電子單據，約可省下約2,253.3萬張A4紙張。
2016年行動	推廣活動	推出「電子單據·洋洋得e」推廣活動，凡保戶所有保單申辦電子單據即可獲贈便利商店電子兌換券，鼓勵保戶實踐環保行動。

註1：(IPCC)方法估算，每年所維護的森林面積大小達1.84公頃。依據每張A4紙張耗用18克碳計算，共減少405.59公噸碳排放。

註2：(IPCC)方法估算，每運送一件實體單據產生約6.32(±0.09)公克二氧化碳，南山人壽一年寄送751.1萬次文件，依此推估南山人壽自推動電子單據以來，運送的部分減碳47.47公噸，合計每年共可減少453.06公噸的碳排放量。



打造永續海岸生態，推動「南山人壽守護海岸線行動」

南山人壽自2012年起長期推動「固沙護灘守護海岸線行動」，陸續透過築籬、固沙、淨灘的方式，守護台灣海岸線自然生態以落實環境永續發展的企業責任。

2016年發起「攜手清海廢·一起愛地球」系列淨灘活動，邀請各地的南山員工及親友一起在北中南等各地海灘參與淨灘，共完成了七場逾16公里海岸的淨灘，總計清出近8.5萬件各式廢棄物，總重量近11.4公噸。

並響應ICC國際淨灘行動(International Coastal Cleanup)的海洋廢棄物監測行動，將撿拾的垃圾作詳細分類與監測記錄，透過了解廢棄物來源和成因，進一步推動生活減塑行動，透過內部教育訓練及社群網站宣導，結合環境教育，鼓勵員工並號召保戶從源頭改變既有的行為與習慣，在生活中力行減塑，共同為打造永續海岸生態盡一份心力。

活動效益

- 參與人數：**1.7場公益淨灘活動共號召近6,000人參與。
- 2.生活減塑行動倡議，號召50,000人次支持與參與在日常生活中力行減塑。
- 淨灘成果：**總計撿拾8.5萬件各式廢棄物，總重量近11.4公噸，包括免洗餐具22,866件、塑膠容器21,311件、塑膠袋14,453件、菸蒂、打火機等其他廢棄物共13,638件，以及漁業與休閒釣魚13,239件。
- 國際同步：**將數據回報「台灣清淨海洋行動聯盟Taiwan Ocean Cleanup Alliance(T.O.C.A)」，與國際同步監測海洋廢棄物。



對應聯合國永續發展目標(SDGs)*

社會

發揚公益服務精神
創造社會共融

- 50 客戶服務
- 60 創新科技
- 65 員工關懷
- 79 業務夥伴
- 86 社會參與



*聯合國永續發展目標(Sustainable Development Goals,SDGs)於2016年正式啟動，南山人壽積極響應對SDGs貢獻請詳P.25。



客戶服務

從客戶角度出發 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，深入了解客戶需求，以「主動」、「創新」、「關懷」的行動精神，提供超越期待的服務，開創客戶服務新格局，以成為客戶幸福的代言人。

南山人壽積極用心、貼心創新的服務，不僅屢獲客戶肯定，在工商時報「2016臺灣服務業大評鑑」榮獲最佳團隊熱忱獎，並自金融消費評議中心2012年成立以來，每年所公布全年度申訴率與評議率，皆蟬聯中大型保險公司中最低的佳績。

南山人壽以客戶為主軸，從實體的服務據點、網路雲端服務、電話客服中心及地區專屬服務人員，結合全台逾3萬名業務人員，建構全方位的服務網絡，透過多元便利的服務管道，讓保戶感受到南山的貼心與專業。我們考量體貼保戶工作繁忙，除延長客服櫃檯服務時間，也持續升級全台客服櫃檯設備，各項軟硬體設施令人耳目一新。此外，也因應尖峰、離峰時段之臨櫃保戶數，機動調度客服人員及客服櫃檯，提供各項措施滿足客戶需求。





南山人壽持續開發多元、創新、貼心服務機制，為廣大的保戶服務

創新保戶服務措施	說明
保險金扣抵醫療費用	南山人壽與臺安醫院合作開辦「保險金扣抵醫療費用」服務。保戶可於出院前(最遲於出院前一天上午)提出申請，出院結帳時，即可直接以保險金扣抵醫療費用，協助保戶快速獲得理賠，省時又兼顧節能減碳。
理賠申請免附單據	保戶至台北醫學大學附設醫院、書田診所等特約醫療院所就醫，南山人壽即直接與院方聯繫，完成快速理賠。
兩岸雙向理賠	與中國平安保險共同合作，提供兩岸雙向理賠服務，讓保戶備感安心與貼心
主動關懷理賠	主動針對國內外事故傷亡名單進行索引，一旦發現名單中有南山人壽保戶，隨即派員到府關懷，並提供協助。 2016年南山人壽共索引234起新聞事件，主動為126位保戶進行理賠。其中，2016年南台灣大地震，除為46位保戶提供理賠服務外，並對167位非南山保戶及193戶因地震導致房屋無法居住者提供關懷慰問及慰問金發放服務。
一通電話到府理賠	保戶只需撥打免費客服專線或使用手機「南山人壽行動智慧網」APP通知，南山人壽將立即派員與保戶聯繫，將貼心服務宅配到府。
20分鐘快速理賠	為協助保戶迅速獲得理賠給付，只要是文件齊全的理賠案件且給付金額在新台幣10萬元以內，保戶可就近前往指定客服中心(中山、中壢、台中、嘉義、台南以及高雄)辦理，並在20分鐘內完成理賠。
電子金融憑證服務	壽險業唯一獲財政部審核通過，取得電子金融憑證提供保戶辦理2005-2016年度綜合所得稅網路結算申報的壽險業者。

貼心服務、豐富客戶生活-南山聚樂部

「南山聚樂部」以健康樂活概念，彙整實用保健及生活資訊，鼓勵保戶重視自身健康，為客戶打造更多元的數位加值服務平台，目前已有超過28萬客戶加入使用「南山聚樂部」平台。為提供保戶和會員更優質貼心的服務，2016年「南山聚樂部」持續與知名廠商進行合作，範圍包括全台樂活休閒、展演活動、美饌輕食、美麗保健等各項優惠，都能在聚樂部平台獲得相關訊息。

溫暖送達，不分你我－2016南台灣大地震關懷服務

2016年除夕前一天的小年夜，是家人團聚的節日，許多家庭正開心迎接新的一年到來，2月6日清晨3時57分，突如其來地牛大翻身，造成南台灣嚴重災情，讓過年的歡樂氣氛瞬間蒙上陰影。

南山人壽立即啟動緊急應變機制，成立「南台灣地震關懷指揮中心」統合企業資源，主動協助受災保戶及到府理賠等關懷服務。地區服務專員也前往收治傷患的成大、奇美、新樓等醫院訪視客戶，回報各院區傷者資料，啟動比客戶更早一步的理賠服務。業務夥伴除了緊急聯繫自己的客戶確認平安外，也組成志工團隊前往災民中心、殯儀館等地提供駐點服務。

同時，南山人壽緊急與銀行協商，創下在過年期間開啟銀行金庫先例，調撥新台幣1,200萬元現金，在災民最需要救助的時候，直接將慰問金以現金方式送到災民手中，即時關懷受苦、受難的災民。身為值得客戶信賴的保險公司，南山全力為受災客戶和民眾分憂，略盡棉薄之力；面對未來，南山也將持續陪伴台灣這塊土地及人們，一起攜手共度難關，成為每位民眾最堅實的靠山。



多元溝通管道 重視保戶聲音

南山人壽重視每位消費者的聲音，為了傾聽保戶真實的心聲與需求，我們建構多元順暢的溝通管道，提供客戶回饋意見，並即時回應與處理客戶需求。同時結合各項創新的服務課程，持續提升員工的服務熱忱及服務理念，循序漸進打造優質的服務基石，為保戶提供專業與效率的服務。

全年無休24小時電話客服中心

南山人壽建置24小時全年無休電話客服中心，提供保戶快速、精準的服務，透過專業的服務人員，傳遞南山人壽的溫暖與關懷，滿足保戶各項需求。電話客服中心配置了「智慧型電話轉接」機制，系統可按客戶需求，自動判別轉接予最專業的客服人員，並可線上即時確認客戶聯繫資料的完整性。除了引進創新科技，我們的客服團隊在年節、客戶生日時，都會即時獻上祝福，並因應客戶需求貼心使用客戶慣用語彙，適時傳遞南山的溫暖與關懷。

保戶除了透過實體及多元溝通管道，與南山互動並獲得即時服務外，南山人壽也規劃導入虛實整合的電話/網際網路服務，透過整合性資料庫更加了解客戶，快速蒐集並記錄客戶脈動，運用整合資訊分析客戶需求，提供更符合客戶需求的服務與商品。

多元便利溝通管道

為了讓保戶從投保前到投保後，都能擁有直接、便利且即時的服務，我們建構多元溝通管道，從實體到雲端，透過公開、透明的資訊服務，揭露各項資訊與活動訊息，與保戶維繫良好的互動關係。



類型	管道	說明
行動服務	南山人壽行動智慧網APP	專為智慧型手機族群所開發的APP，提供一般大眾及南山人壽保戶即時便利的行動服務。
	企業網站	南山人壽企業網站 www.nanshanlife.com.tw 提供商品、服務、活動訊息及資訊公開內容。
E化服務	社群媒體	<ul style="list-style-type: none"> 南山人壽，南得好靠山FB粉絲團 https://www.facebook.com/NanShanLifeInsurance Youtube企業頻道 http://www.youtube.com/user/nanshanchannel 南山人壽IG nanshan.co https://www.instagram.com/nanshan.co/
	電子報—保戶雙月刊	提供保戶最新商品、服務及活動等訊息。
實體服務	媒體資訊揭露	記者會、新聞稿發佈、媒體採訪、新聞露出、廣告。
	客服中心服務櫃檯LCD	於中山、板橋、中壢、台中、高雄、北高雄等客服中心，設置多組動態LCD螢幕，隨時播放公司最新服務與活動資訊，讓保戶在等候期間，能迅速瞭解各項重要訊息。
	各項保戶服務活動	不定期舉辦各項保戶活動。
	南山Fun生活(雙月刊)	提供保戶公司最新訊息、商品、服務及活動等內容。
	商品DM	商品簡介詳細揭露商品特色、保障內容及案例介紹等完整資訊，並註明相關法規、風險警語等，提醒保戶注意自身權益。
	各式文件通知	傳統郵寄及e化通知服務。

便利繳費管道

南山持續開發多元、便利的繳費管道，保戶除可自行至金融機構繳費外，亦可由服務人員前往保戶指定地點收費。另外，南山人壽亦首創手機APP條碼繳費，保戶可透過手機APP下載繳費條碼，直接在全家便利商店繳費，亦可透過APP使用網路信用卡繳費及查詢保單繳費之專屬ATM虛擬帳號，讓保戶繳費更輕鬆方便。

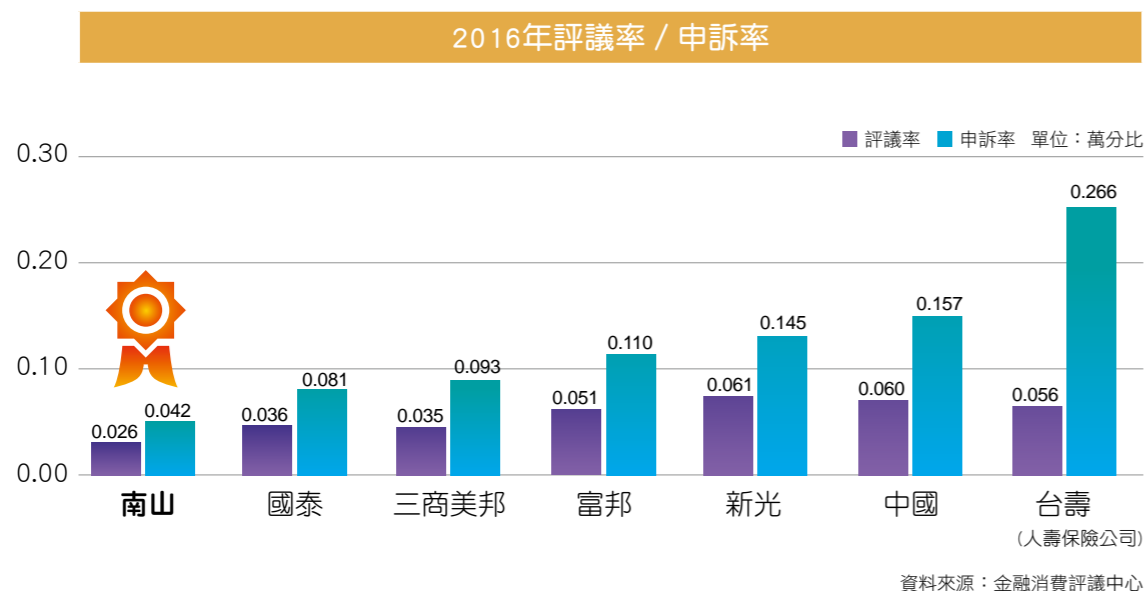
「隱形冠軍論壇-創新走向國際」 共創台灣城市發展新契機

南山人壽自2012年起定期舉辦財經論壇，希望透過最直接的交流對話深入台灣經濟，分享社會發展的趨勢與脈動，提升民眾對在地的關注與投入。

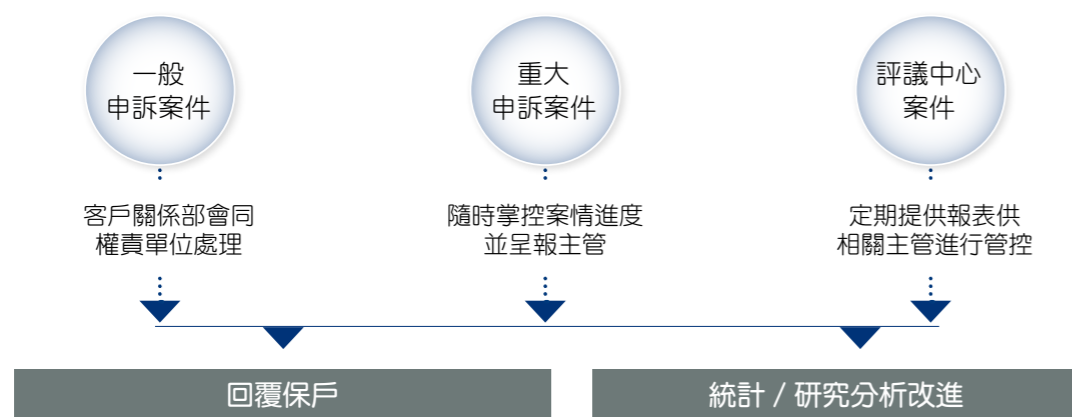
2016年更安排二場重量級講座，邀請產業隱形冠軍與台灣中小企業主面對面交流。與會的貴賓包括紡織股王儒鴻企業董事長洪鎮海、Yahoo亞太區董事總經理暨資深副總裁鄒開蓮、GOGORO創辦人陸學森等一流企業家，透過近距離溝通，不同觀點的相互啟發，激盪及傳授與會者如何在全球商戰中洞燭先機，突圍搶先的經營策略。

建構完善申訴處理機制

南山人壽珍惜每位保戶的託付，我們從客戶角度出發，建置完善的消費爭議處理制度與申訴案件作業處理程序，即時、快速處理及回應保戶問題，更要求追根究底，從問題源頭進行檢視，持續精進服務品質。正因為這份持續改善的用心，南山人壽不僅連年獲得保戶高度評價，根據金融消費評議中心所公布的申訴率及評議率數據顯示，南山人壽在中大型保險公司中已自2012年起連續5年蟬聯持續保持業界最低的佳績。



申訴案件處理機制



聆聽保戶聲音 提升客戶滿意度

為了提升服務品質，南山人壽主動積極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

南山人壽每年定期委外進行滿意度調查，以了解與掌握客戶滿意度。2016年委託創優諮詢管理顧問公司每月進行電話滿意度調查，包括客服櫃檯、理賠服務、電話客服以及到府服務滿意度皆超過91%以上，另外，透過問卷調查之整體服務滿意度則超過99.8%。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。

保戶申訴服務指標及保戶理賠服務指標

南山人壽針對各項保戶服務業務，皆訂定服務指標，透過客觀的評量方式，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「申訴服務」及「理賠服務」2項指標為例，2016年均達成傑出的客服品質水準。

保戶申訴服務指標

指標	目標處理天數	2014年達成率	2015年達成率	2016年達成率
申訴案件	15工作天內結案	99%	99.5%	99%

保戶理賠服務指標

指標	目標處理天數 (工作天)	2016年月平均達成率
理賠案件 <small>註：文件齊全免照會調查者之醫療理賠案件</small>	1天內完成理賠	97.6%
	3天內完成理賠	99.6%

業界首獲國際服務品質認證

南山人壽2014年引進服務品質證照課程，於同年9月通過德國萊因TÜV-SQS驗證，成為台灣首家取得該服務品質驗證的壽險業者，並於2016年順利通過複查。本項認證除針對專業及環境進行嚴謹審查外，也重視客服人員的服務禮儀及應對，認證期間必須接受由稽核員扮演的「神秘客」嚴格實地查核，確認保戶服務及應對的品質。

確保保戶權益 落實商品資訊透明

南山人壽重視保戶資料安全，無論是保戶購買前後，都有詳盡的商品說明、完整的風險資訊揭露，維持交易公平。相關商品內容之審視，都以適法性為重點，逐一清查是否正確合法，並建置完善的客戶隱私管理機制，確保資訊安全。為正確傳達商品訊息，南山人壽透過簡明易懂的商品簡介、網站商品訊息、清晰的投保範例，打造透明公開的資訊傳遞管道，並確保廣告內容均無誇大不實欺騙保戶的情形，相關機制說明如下：

商品簡介清楚明瞭

商品簡介均以清晰的字體與簡明易懂的文字，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，輔以圖例方式呈現，方便業務員進行商品銷售說明，也便於保戶留存查閱，以正確傳達商品訊息，同時有效宣導保險觀念。

針對購買保險商品應注意的事項及風險警語，南山人壽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，廣告內容皆無誇大不實欺騙保戶的情形。

首創保戶權益確認書

為使保戶充份瞭解所購買的保險商品及相關保障內容，每一份商品簡介均詳細說明商品特色、保險給付、投保規定、相關費用說明等，除方便業務員於銷售商品時便於說明，同時也利於保戶留存，隨時進行查閱。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，皆透過要保文件了解保戶投保目的、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，南山人壽於每份保險單中，詳細彙整保單的各項資訊，包括契約起始期、繳費期別及年限、給付項目與金額等，讓保戶了解並於日後可隨時查詢所購買之保障內容。

即時保單健檢 降低保戶風險

為提供客戶更完整的服務，南山人壽建置「行動建議書暨保單健檢」系統，協助業務夥伴彙整保戶已經購買的南山或同業保單，讓客戶全盤掌握已擁有的保障及缺口，例如保單明細表、生命資產表、醫療保障總覽表…等，並檢測出保障缺口，進一步協助客戶及時補足缺口，打造更完善的風險防護網。



嚴謹個資管理與保護措施

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。每年均編制年度個人資料保護管理自我評估報告書，針對各項作業進行整體檢視，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。

為確認已建立有效的個人資料管理循環，2016年10月辦理年度個人資料保護作業自行評估檢核，自行評估結果為南山人壽在個人資料保護有關的各項作業，控制目標、措施、流程及程序，尚符合個資保護相關規定，應加強事項亦持續積極追蹤，完成改善措施計畫。

此外，為落實個人資料保護管理機制，針對2016年所發生2件通報之個資事件態樣及個資風險評鑑結果等加以分析，所採取因應措施如下表所示，並強化相關作業流程，確保個資之保護管理能更臻完善。

我們亦持續進行個資保護之宣導與教育訓練，除指派專業講師於各地區舉辦實體課程外，更透過網路學習平台，將個資列為南山人壽全體員工的必修課程，強化員工對個人資料保護的風險意識。

機制	說明
強化資料保護管理機制	<ul style="list-style-type: none"> ① 訂定相關規範，定期檢視資料夾之權限及檔案，落實電子郵件防護系統控管、實行大量個資存取申請控管，定期或分階段辦理資訊安全評估作業。 ② 安裝軟硬體安控系統程式，以預防因程式碼錯誤所造成之個資損害事件。
強化內控程序及作業管理	<ul style="list-style-type: none"> ① 定期檢視「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」，納入控制作業處理程序，定期辦理個資盤點、個資風險評鑑及個資自評作業。 ② 建立個資事故通報機制，建立處理個人資料安全事故之標準作業程序，由個資事故應變小組受理相關通報，採取必要應變措施，並持續處理個資事故案件及追蹤後續處理進度，將個資事故所造成之損害降到最低。 ③ 委外廠商之管理，凡涉及個資之委外作者，要求將個資相關法令要求納入合約之中，定期督導委外廠商之法遵事宜。



創新科技

創新科技 開創智慧保險新時代

南山人壽致力成為客戶心中首選的保險公司，我們從客戶角度出發，推動台灣最大規模智慧保險計畫-「境界成就計畫」，建構全球第一套保險業標竿系統平台，創立保險業新典範，透過大數據運用及流程e化管理，提供客戶差異化的保險產品及超越期待的優質服務，以創新前瞻思維，將保險服務結合資訊科技，全面提升客戶體驗。

「境界成就計畫」借鏡全球的創新經驗，並從客戶角度出發，使業務員更有效率地提供保戶更便利的服務。在智慧工具的協助下，未來客戶造訪南山人壽網頁時，將可記錄來訪客戶的數位足跡，借助大數據的力量，歸納出客戶的人生階段、保障缺口等關鍵因子，進而早一步預示客戶未來的風險圖像，主動提供客戶適當的保障，展現保險的幸福價值。南山人壽運用科技，打造全方位的數位服務，更透過「境界成就計畫」進行企業整體升級、轉型，為保戶創造更大的服務價值，引領客戶邁向智慧保險新時代。

前瞻行動上網趨勢 企業網站全新改版

隨著智慧型手機與平板電腦普及，改變了全球上網的樣貌，為了讓客戶可以隨時透過電腦、手機、iPad獲得完整資訊，甚至於交通中、辦公室或家裡等場域都能擁有舒適的瀏覽體驗，南山人壽企業網站於2016年全新改版上線。從客戶角度出發，新網站導入最新多螢技術(Responsive Web Design)，貼心考量各式智慧型手機、平板及電腦所適用的系統及螢幕大小，網頁可依客戶的瀏覽裝置或螢幕尺寸，自動調整頁面比例，讓客戶在熟悉的使用介面上流暢操作，打造嶄新的視覺享受及舒適的數位體驗。



創新科技應用 接軌數位金融

南山人壽藉由2014年所推動的「境界成就計畫」，致力提升資訊與科技应用能力，落實組織、流程及人力結構之改造，除了資訊管理系統全面升級，打造舉世第一保險業標竿系統平台，同步提升服務效能外，更積極規劃多元訓練及溝通活動，協助內勤員工及外勤業務人員，運用最新科技進行自我轉型，接軌數位時代。透過強化資訊安全及金融服務專業能力，創新網路服務及推動巨量資料分析運用，南山人壽以客戶導向服務提供者自居，用心踏出每一步，持續提升創新與變革因應能力，為南山永續發展奠基實力。

建置全方位行動保險辦公室

為讓客戶隨時隨地享受南山的優質服務，南山人壽於2001年推出全國首創PDA壽險軟體「數位業務作業系統」，更在2012年推出iPad「新感動」與「業務智慧通」等創新的業務管理工具，建構業務員行動保險辦公室，透過高效能的管理工具，讓業務員為保戶提供零時差的保險服務。

行動數位輔銷 建構業務員一站式服務

南山人壽運用數位知識庫平台，整合各項業務輔銷工具，包括商品訓練、商品推廣及最新輔銷數據等，讓業務員可以立即獲得所需資訊，即時提供客戶所需服務。同時亦建置行動建議書系統，讓業務員整合客戶所有保單，更快速、便利分析保戶的保險缺口，進一步提供保戶更專業的風險規畫建議。

結合行動科技 推出全方位數位服務

行動上網時代來臨，為提供保戶即時、便利服務，推出「南山人壽行動智慧網」手機APP、「南山人壽保戶園地」e化網路服務櫃台，讓客戶隨時隨地掌握個人保障資訊。此外，結合保險服務與數位科技，推出「南山人壽網路投保中心」，透過安全又便捷的網路投保機制，讓客戶在最短的時間內，以流暢與完整的方式輕鬆完成投保。

全方位數位服務

「南山人壽行動智慧網」APP	涵蓋9大功能、逾40項服務的智慧型手機APP，帶給保戶全新行動服務體驗，隨時享受便利服務。
南山人壽網路投保中心	建置「網路投保中心」，打造創新、便利又安全的投保管道，只要通過身分認證註冊成為會員，即可線上輕鬆完成投保。
南山人壽保戶園地	保戶專屬線上服務平台「南山人壽保戶園地」，保戶登入即可進行各項保單及相關綜合服務，方便保戶隨時掌握保單資訊。
「南山聚樂部」會員卡平台	「南山聚樂部」會員卡平台以健康樂活概念，彙整實用保健及生活資訊，為客戶打造更多元的數位增值服務平台，目前已有超過28萬客戶加入使用。
iPad「行動投保服務」	開發行動投保平台，結合iPad與雲端科技，讓業務員可隨時透過平板電腦，協助保戶輕鬆完成投保。
iPad「南山人壽新感動」APP、「業務智慧通」APP	針對業務員開發、適用於平板電腦與手機的兩款APP，讓業務員即時掌握保戶保單動態與公司行銷資訊，主動提供保戶貼心便利的諮詢與關懷服務。
iPad「行動理賠通/行動服務通」	開發「行動理賠」及「服務平台」，透過行動平台協助保戶線上查詢各項保單資訊，並將附件拍照上傳，進行線上理賠/契變申請，理賠申請更便利。

南山e學院 成就員工學習新境界

南山人壽由內而外接軌數位金融，為實踐培育人才的初衷，在2014年領先業界推出「南山e學院」，同仁可以隨時進入數位學院，學習多元課程並自我掌握學習進度，吸收新知以激發更多創新觀念，更可透過學習平台，彼此進行專業知識的交流及分享，延伸訓練與學習的成果。

2016年針對內勤員工推出多元的數位課程，包含共通課程、年度訓練課程、管理課程與部門專業訓練課程，共計223門課程，其中，完訓82,976人次，合計訓練時數共60,531小時，訓練成效卓著，顯見藉由數位科技所提供多元、活潑的訓練模式，更能協助員工落實專業，提升訓練成效。

「南山e學院」同時提供業務夥伴可透過行動載具隨時隨地自主學習，2014年12月底開台至2016年12月底為止，累計登入人次約179萬人次，平均每位業務夥伴一年登入28次，成效極為卓著。這項e化學習平台整合線上數位學習課程、課程管理、講師管理、學員管理、模擬測驗及知識管理等訓練活動，多元的學習主題緊密結合公司發展策略，引領每位內勤同仁及業務夥伴走向更豐富的未來。



南山e學院特色

雙向學習，即時回饋	導入即時互動的學習機制，打破「單向式學習」的窠臼，讓4千位員工及3萬名業務夥伴可以透過平台即時分享與學習，再回到平台進行「回饋」分享，形成良性訓練循環。
社群交流，知識共享	導入Jam社群知識共享概念，結合類似臉書(Facebook)社群功能，讓員工透過Jam平台進行社群交流，互相分享學習。
培育輔導，團隊共好	輔導與訓練合一，成就學習新境界： <ul style="list-style-type: none"> 課程指派：發現職能缺口，主管可指派課程加強學習，協助提升工作職能。 學習協助：掌握團隊成員學習進度，即時提供員工協助。 混成學習模式：將面對面學習（實體課程）、自學方式（數位學習）、社群學習（JAM）進行串連，運用混成學習模式，提升訓練成效。
訓練藍圖，終身學習	依員工所需具備職能，建構終身學習機制，透過訓練藍圖使每位員工都能夠依據職能缺口，自主終身學習。



結合物聯網 為保戶健康把關

接軌物聯網時代，南山人壽引領保險產業與預防醫學領域結合，與臺北醫學大學附設醫院及彰化基督教醫院合作，將保戶個人居家量測的血壓、血糖等生理數值經由網路傳送到遠距健康照護中心，再由遠距中心主動追蹤和提供個人化的照顧指導，以因應各種異常狀況，即時提供最合適的處理和醫護建議，幫助保戶落實健康管理。

透過科技，讓家庭與醫院照護零距離，如同在家中建置一組專業醫療團隊，鼓勵保戶以實際行動管理自身健康，並藉此引領保險產業與預防醫學領域結合，提升社會的健康力。

創意e溝通 結合異業關注長照議題

台灣即將邁入超高齡社會，銀髮族衍生的長期看護需求，引發社會高度關注。南山人壽結合保險專業與異業合作，善用數位科技與客戶進行溝通，2016年與中時報系合作「南山長照，為幸福加分」專欄，每期刊載不同長照主題，輔以說故事的方式，深入淺出闡述長期照顧保險的意義與功能，提供業務夥伴運用新聞剪報或將新聞連結網址，以E-mail、LINE或FB的方式分享給客戶，建立客戶對長照議題的知識與認同。除了提醒民眾及早正視長期照顧需求外，亦藉此推動台灣長期照顧保險之發展，實踐保險的真義。



員工關懷

關懷員工 打造幸福職場

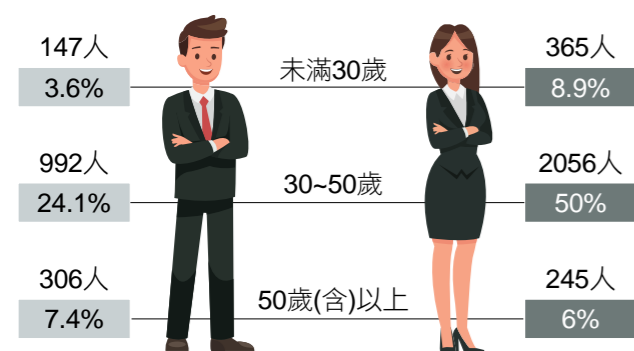
人才是企業最珍貴的資產，更是企業維繫競爭力的關鍵。南山人壽視員工為企業永續成長的夥伴，我們長期致力於營造友善融洽的勞資關係，建構富有發展機會的幸福職場，期許成為求職創業者首選的保險公司。除了提供具競爭力的薪酬福利，南山人壽針對員工身心發展及學習成長，制定完善的職涯發展規劃，並透過暢通的勞資溝通管道、企業文化推廣，凝聚企業認同感，讓員工在公平自由的工作環境中取得工作與生活的平衡，在職場舞台上成就自我，並與公司一同成長。

多元化的內勤員工結構

南山人壽在1998年4月起適用勞動基準法後，與全體內勤員工重新簽訂勞動契約，並於同年10月依法令頒訂「工作規則」，及按勞基法16條規定保障員工權益。在人才招募上，南山人壽秉持適才適所、多元晉用的原則，不分種族、年齡、國籍、性別、宗教及政黨均享有同等公平之機會。2016年內勤員工總人數為4,111人，內勤員工有74.1%分佈在30至50歲之間，平均年齡為41歲，平均年資約為12.6年。2016年共雇用身心障礙員工31人，另非典型合約人員約為367人(約為內勤員工總人數的8.9%)。

內勤員工人力及年齡狀況

2016
總數 | 4,111人 | 平均年齡 | 41歲 | 平均年資 | 12.6年

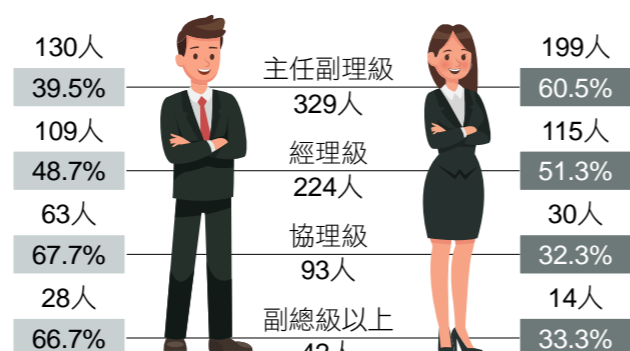


國籍	男性	比例	女性	比例
本國員工	1,441人	35.1%	2,664人	64.8%
外國員工	4人	0.1%	2人	0.05%



內勤主管職人力狀況

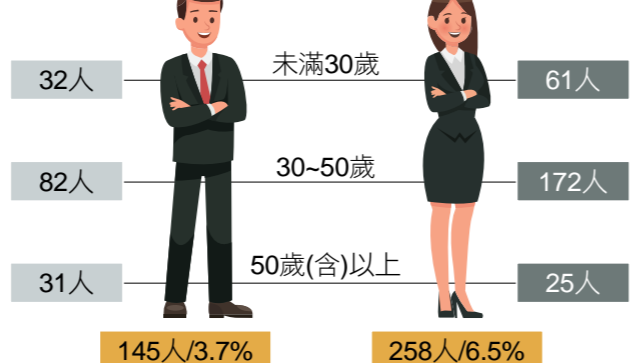
2016
總數 | 688人



330人/48% 358人/52.0%

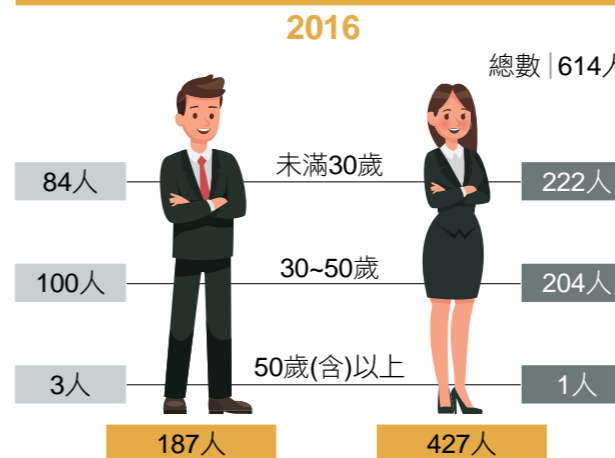
離職率

2016
總數 | 403人



*離職率定義=年度離職人數/年度月平均人數

新進員工人數分析



	男性	女性
新進總人數	187人	427人
新進率	4.7%	10.8%
年度新進員工離職人數	28人	31人
年度新進員工離職率	4.6%	5.0%
		9.6%

*新進率定義：年度新進人數/年度月平均人數
*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



非典型合約人力狀況

年度	2014年		2015年		2016年		
	人	%	人	%	人	%	
定期契約人員	男性	61	1.6%	64	1.6%	70	1.7%
	女性	277	7.3%	296	7.6%	297	7.2%

*人力占比係與當年度內勤員工人數相除得之

國籍

國籍	台灣	英國	香港	馬來西亞	越南	美國	總計
2014	3,801	1	1	1	2	2	3,808
2015	3,893	1	2	1	1	2	3,900
2016	4,105	1	2	1	1	1	4,111



重視性別平等

由於產業特性，南山人壽女性員工占大多數，為加強維護女性員工權益，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，同時規範全體員工必須上網接受訓練及測驗，創造零職場性騷擾的工作環境。2016年接獲1位派遣人員投訴，經調查性騷擾行為不成立。我們依法提供完整育嬰假制度，2016年共有413人符合申請育嬰留停的資格，其中有115人申請育嬰留停，2016年復職人數為29位，復職率為54.7%。

育嬰留職停薪申請及復職率

2016

	男性	女性	合計
2016年符合育嬰留停申請資格人數	138	275	413
復職率	25.0%	57.1%	54.7%
留任率	100%	87.0%	88.5%

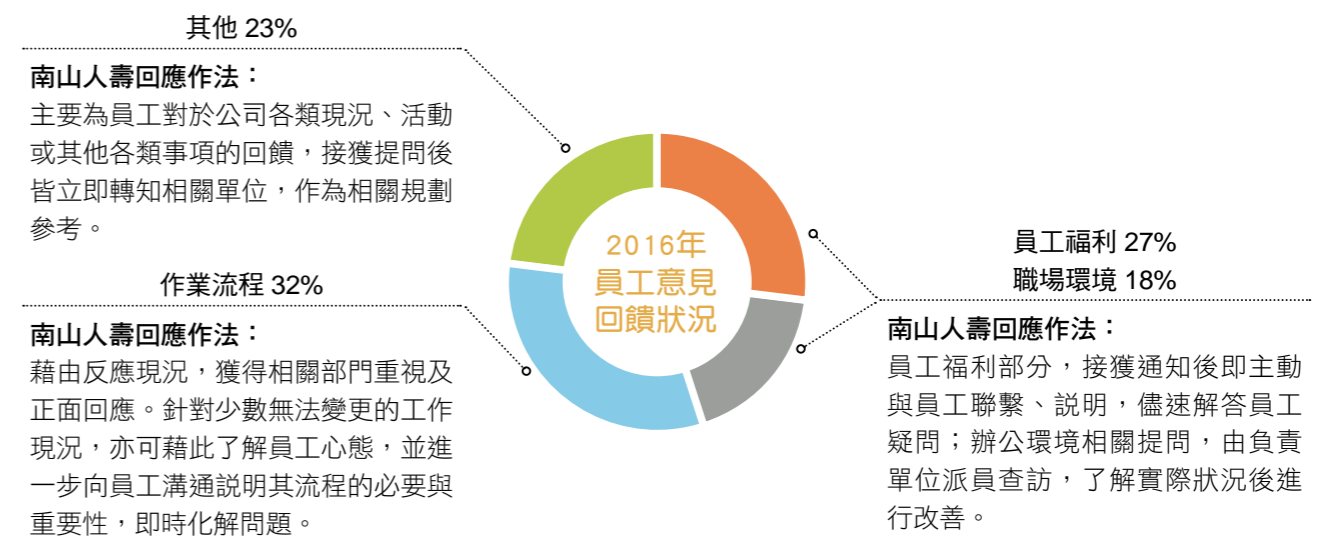
- *「2016年符合申請育嬰留停申請資格人數」定義：3年內（2014-2016年）有請過產假及陪產假的員工人數
- *「2016年育嬰留停復職人數」定義：2014年申請並於2016年復職、2015年申請並於2016年復職、2016年申請並於2016年復職的人數
- *「留停申請率」定義：實際申請育嬰留停人數／符合育嬰留停申請資格人數
- *「復職率」定義：2016年育嬰留停復職人數／預計於2016年申請育嬰留停復職的人數
- *「留任率」定義：2015年復職後持續工作一年之人數／2015年育嬰留停復職人數

多元溝通管道 傾聽員工心聲

為全面了解及傾聽員工聲音，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，2016年共計4件員工或派遣人員申訴案，並依程序回覆處理，且已完成結案。

內勤員工溝通管道		
溝通管道		說明
面對面座談	員工溝通大會	定期舉辦員工溝通大會，由執行主管與員工面對面溝通公司重要方向和策略，讓員工掌握公司脈動，建立全員共識。
網站	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，並獲得相關單位回覆。
申訴信箱	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。 NS-HumanResources-Communication@nanshan.com.tw ② 員工申訴專線：02-8758-8366由專責主管接聽並匿名處理員工申訴案件，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。
刊物	WEinNS電子報 (內部刊物)	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	針對公司重要議題、活動、經營理念或營運動態，以單次、每週、雙週或每月不等頻率發布專題快報/eDM。
溝通窗口	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活動。
問卷調查	員工認同與發展調查	舉行員工調查，全面了解員工心聲與狀況，並據以進行改善行動。

2016年總計收到22件員工提問，主要針對員工福利、職場環境、作業流程等事項建議，南山人壽全數回應。

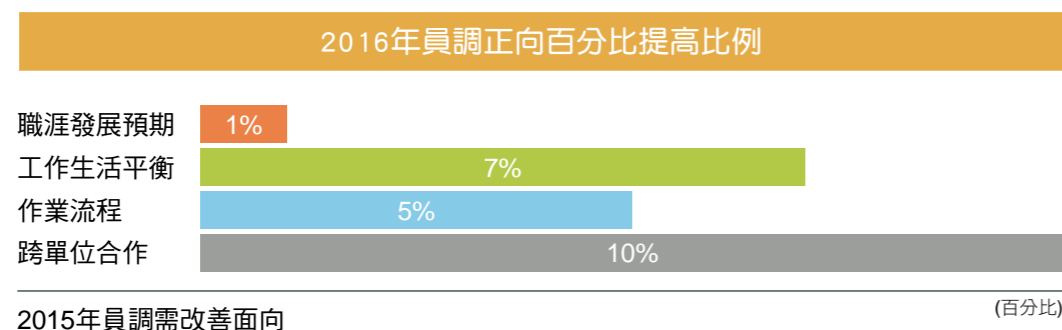


建構友善職場 共創職涯雙贏

南山人壽關心員工身、心、靈全方位健康，我們堅信，唯有快樂的員工，才能傳遞給保戶幸福的力量。也因此，我們從關懷角度出發，建構完整管理機制，塑造幸福健康職場。過去五年來，隨著大環境的變動，南山人壽歷經諸多變革與成長，自2014年啟動「境界成就計畫」，推動公司全面轉型，涉及企業改造及流程變革，也同樣關注員工在轉型過程中的調適與溝通。

為因應變革帶來的轉變，並協助員工轉型及成長，南山人壽已連續3年委託專業第三方調查機構，以網路調查平台機制，推動「員工認同與發展調查」。2016年共有3,711位同仁完成線上問卷填答，整體填答率94%，較2014年與2015年更為提升，亦獲得5,581筆開放題意見回饋，顯示同仁善用此溝通管道提供建言，協助公司轉型與成長。

此外，「2016內勤員工認同與發展調查」之構面，由2015年的8個構面增加為14個構面，並新增多種國內外常模之參照。整體而言，南山人壽在客戶導向、創新、領導力、變革溝通、績效管理、敬業度、團隊合作、流程效率、職涯發展、直屬主管、工作評價等多個構面的正向百分比都比國際標竿企業表現優異。2016年進行的調查結果顯示，相較於2015年，員工在職涯發展預期、工作生活平衡、作業流程與跨單位合作等四個面向較需改善，各單位針對調查結果，亦已推動行動方案，因此，員工反映問題皆已獲得改善。



健全的職業安衛管理機制

南山人壽自2008年開始規劃建置職業安全衛生委員會，委員會成員共七人，除主任委員為公司指派，綜理會務，其餘六位皆為勞工代表(86%)。委員會每3個月召開委員會議一次，主要審議、協調及建議安全衛生相關事宜。2016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13件發生的輕重職災案件中，除2件為工作場所跌倒之意外，其餘均為上下班交通事故所致。

年度	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
2014	0.06	0.02	0.08	1.30	0.50	1.80	0.46%	0.84%	0.71%
2015	0.04	0.02	0.06	6.14	0.68	6.82	0.54%	0.78%	0.69%
2016	0.10	0.16	0.27	9.05	5.02	14.07	0.64%	0.95%	0.84%

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、生理假等假別之請假天數。
 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/每天工作8小時計
 註6：數據說明：傷害率、損失天數與缺勤率增加是因為發生件數增加及人員請假天數增多所致。
 2016年職災13件(含11件交通事故、2件跌傷)，2015年則為6件。

打造健康幸福職場

職場是員工第二個家，為實踐幸福員工承諾，南山人壽持續建構完善的員工照護，藉由全方位的健康照護方案以及身心靈相關健康促進活動，打造幸福健康職場環境。

健康促進活動	內容	成果
社團活動－樂活南山及各地區身心健康活動	推動健康相關系列活動，包括登山健行、社區健走或體適能運動，2016年新增樂活南山活動，同仁自行組團20人以上，參與有益身心靈平衡休閒紓壓活動，即可獲得補助。	2016年共累計超過2,900位員工及親友共同參與。
健康知識推廣－多元豐富的eDM	為強化員工健康意識，不定期以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37篇。
日常健康促進活動－幸福聚樂步，快樂健走趣	透過例行性健康促進活動，養成員工規律運動的健康習慣。	<ul style="list-style-type: none"> 2016年累計參與超過五千人。 健走步數累積1,836萬步，約12,718公里(環島12.2圈)，消耗761,830卡路里。
優於法令的健檢－癌症篩檢檢查	為建立員工預防保健觀念，除持續辦理員工健檢；更提供常見癌症篩檢(口腔癌篩檢、糞便潛血檢查、子宮頸抹片檢查、乳房攝影檢查)保障員工健康。	<ul style="list-style-type: none"> 員工健檢參與率87.8%。 癌症篩檢服務166人次參與。



此外，南山人壽同時推動以下措施，提供員工更完善的健康職場環境：

<p>設立健康服務站</p>	<ul style="list-style-type: none"> ① 聘僱專職健康服務護理師及委任職業醫學科專科醫師辦理臨廠健康服務，並於南山金融中心成立「健康服務站」。 ② 2016年共計辦理19次臨廠健康服務，內容包括異常工作負荷促發疾病預防諮詢、母性健康保護諮詢、職業肌肉骨骼傷害諮詢、健檢報告諮詢，參與人數計142人次。 ③ 與台北市衛生局健康服務中心聯合辦理21場CPR+AED教學訓練，提供同仁急救知識及實際演練，參與人數計1,137人次，並取得南山民權大樓安心場所認證。
<p>健檢一對一諮詢</p>	<p>年度健檢結束後，共計辦理12場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，以維護全員健康，共計88人次參與。</p>

結合專業資源 協助員工紓壓

南山人壽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」合作推動「心靈會客室」EAP (Employee Assistance Programs, 員工協助方案, 簡稱EAPs) 服務，提供員工包括「0800免付費專線」及「員工諮商服務」，希望藉由多元紓壓管道，有效紓解公私壓力，進一步協助員工管理情緒問題。

<p>0800免付費專線服務</p>	<p>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，累計34人次使用。</p>
<p>員工諮商服務</p>	<p>員工撥打0800諮詢專線後，如心理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諮談；如有必要亦可提供員工與家人共同參與之家庭諮商服務，累計35人次使用。</p>
<p>愛心停車位</p>	<p>為體貼行動不便與懷孕女性員工，2015年起在各自有大樓規劃「愛心停車位」，提供有需求的員工使用。</p>
<p>健康午餐吧</p>	<p>於南山金融中心1樓大廳設立「南山健康午餐BAR」，洽談品質、食安俱佳的精緻盒餐及現切水果店家駐點，減輕員工用餐排隊、環境擁擠之不便。</p>
<p>團體紓壓課程</p>	<p>由專業諮商師量身開辦團體紓壓教學，提供「到辦公室服務」之客製化紓壓課程，包括好眠工作坊、肢體伸展工作坊、芳香紓壓工作坊、藝術治療工作坊等，協助員工透過紓壓技巧的學習調劑身心、適時釋放壓力。2016年共計舉辦10場，累計321人次參與。</p>
<p>境界紓壓專案</p>	<p>為適時紓解員工工作壓力，提升工作效率，針對境界專案辦公室設置咖啡機、活力補給站與按摩服務。2016年共舉辦四場按摩服務，累計服務106人次。</p>

2016家庭日
南山Family總動員

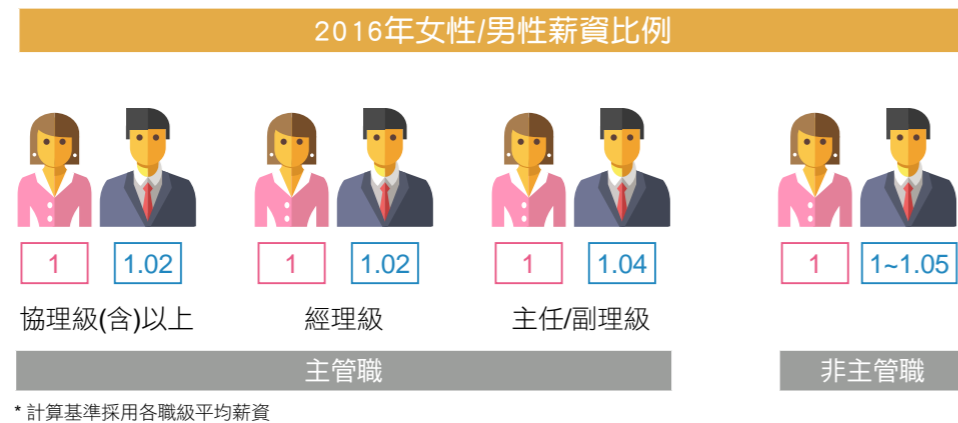
南山人壽2016年於台北、桃園、台中與高雄四地同步展開第四屆「南山人壽家庭日」，以「南山Family 總動員」為主題，當天共有9,685名內勤同仁、業務夥伴及親友歡聚在一起，透過參與團隊趣味競賽、闖關遊戲、美食品嚐等活動，共享快樂幸福的時光，增進彼此情感交流，進一步凝聚南山人的向心力，也讓南山親友們藉此機會更認識南山、認同南山，成為同仁打拚事業的堅強後盾。



完善的員工薪酬與福利

南山人壽延攬不同專業人才提供具競爭力薪酬福利，並兼顧外部競爭性、內部公平性，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。根據主計處「受僱員工薪資調查」結果顯示，南山人壽2016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1.23倍，另基層員工2016年平均月薪與2015年相較約上升3.5%。針對新進人員之薪酬，南山人壽不因性別而有差異，且均高於勞動基準法所定之基本工資，2016年應屆大學畢業生起薪之最低標準約為2016年基本工資的1.33倍。

整體而言，依據2015年Towers Watson金融產業福利調查分析報告，南山人壽多數福利措施均優於金融產業前50%的水準，尤其在員工團體保險保障方面，位居業界領先地位。除符合勞動法令的勞健保、勞退休金提撥等各項規定外，我們還為員工提供全方位員工團體保險及婚喪致禮/節金等福利措施，讓員工的生活無後顧之憂，專心致力於職涯發展。



多元績效考核制度

為持續提升公司競爭力，除了透明、具體的「績效指標」(員工評核率100%)進行評量外，協理級以上更採計360度「行為指標」評量方式，激勵員工將企業文化展現於日常行為當中，同時績效考核結果亦作為員工晉升、發展、薪資調整及績效獎金發放依據。績效管理部份也依公司發展策略、參酌業績發展及市場薪資水準，制定差異化的獎勵制度，依績效達成狀況及貢獻度，核發相對應之獎勵，形塑論功行賞的文化，並透過績效評核制度，建立公平升遷管道，留任高潛能員工及打造高效能團隊。

優於法令的健檢福利

南山人壽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40至106項，優於法令規定的健檢項目18項，並於全台共舉辦12場一對一醫師健康諮詢。

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2016年年底退休準備金結存金額為7.26億元。

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5.5:1。委任經理人則依委任經理人職工退休基金由公司提撥薪資6-10%，並依個



人意願選擇勞退新制、信託基金、年金保險等。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，我們提供符合退休資格員工定期壽險，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1/2，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(員工退休前須連續加保5年)，亦提供退休員工優惠自費團體住院醫療保險。另為關懷退休員工，南山人壽會在年度重要活動舉辦時，邀請退休員工回公司共襄盛舉，如旺年會、登山健行、公益慈善活動等。

首創員工長期照顧團體保險，實踐幸福員工承諾

秉持照顧員工的信念，南山人壽提供員工團體定期壽險與意外傷害險各36倍薪資保額的保障，團體醫療保險除住院醫療保險，更擴及門診醫療，建構完善的員工團體保險，位居業界排名P90之地位。身處保險產業，南山人壽更重視為員工構築風險防護網，隨著台灣邁入高齡化社會，我們深刻體認長期照顧已成為每個人必須面對的課題，加上疾病年輕化趨勢，年輕族群可能因不幸發生疾病或意外，產生長期照顧需求，2015年起由公司負擔全額保費，提供員工「長期照顧險」，讓內勤員工獲得更完整、更完整及安心的保障。

培育全方位人才

為培育企業長遠發展與願景所需的人才，南山人壽透過多元培育管道，全面提升員工專業職能，持續進化保險專業，秉持公益服務業的理念，進而為保戶提供優質的保障與全方位的服務。同時，隨著金融科技發展，南山進一步發展全新人才培育工程，藉由培育新世代人才接軌數位金融時代，強化員工競爭力建構企業競爭優勢。南山人壽依據公司中長期的發展策略，陸續推動下列人才發展活動：

- 以「全方位、高視野、全球觀、勇於任事」為人才培育目標，提供員工全方位職涯藍圖，員工可依工作所需具備專業知識、技能，安排個人學習發展計畫。此外，結合公司發展策略，協助員工配合公司轉型升級，提升自我競爭力。
- 依各單位專業人才需求、職務屬性及其所應具備的能力、職能等條件，整合相關資源與專業基礎知識，推出通識課程，為組織培育跨領域人才。
- 深耕校園，與大學特定系所合作開設課程，並針對在校學生舉辦實習生專案，讓學生能學以致用。此外，亦主動出擊，透過各類校園徵才活動，持續吸引更多優秀學子加入南山。
- 瞄準目標人才進行精準招募，結合大型招募活動，招募符合南山特質之優秀人才，為組織注入活水。

員工訓練發展

南山人壽針對一般員工皆提供內外部訓練機會，員工可視工作需要，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。



2014年-2016年內勤員工訓練費用與時數統計

項目年度	舉行課次	教育訓練年度費用(千元)	訓練總時數		每人訓練平均時數			
			男性	女性	男性	女性	主管職	非主管職
2014	1,039	20,227	32,221.5	46,716.2	23.7	19.1	46.1	15.2
2015	619	27,479	31,362.4	41,275.7	22.4	16.5	30.9	16.0
2016	703	38,765	37,502.8	65,606.8	26.0	24.6	32.0	23.7

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

2014年-2016年內勤員工各類訓練課程時數統計

年度	訓練時數小計	共通能力	客製訓練	專業訓練	線上課程	外部訓練
2014年	78,937.0	11,317.3	18,833.0	31,187.1	9,312.0	8,287.6
2015年	72,638.1	15,104.5	6,259.5	26,964.1	16,304.5	8,005.5
2016年	103,109.6	15,300.5	648.0	19,577.3	60,537.0	7,046.5

2014年-2016年平均訓練時數產出損益

年度	營業收入	稅前損益	平均訓練時數產出營業收入	平均訓練時數產出損益	訓練時數小計
2012年	463,498,685	8,061,713	5,508	96	84,145.3
2013年	483,816,094	17,555,333	6,662	242	72,620.2
2014年	512,889,913	22,992,326	6,498	291	78,937.0
2015年	570,315,114	26,494,791	7,851	365	72,638.1
2016年	659,050,763	29,055,820	6,392	282	103,109.6

註：1.此投入產出損益為特別指標，故以5年數據統計
2.平均訓練時數產出營業收入=營業收入/訓練時數小計
3.平均訓練時數產出損益=稅前損益/訓練時數小計

國際化專業人才培育，開拓員工全球視野

為提升人才國際視野培育競爭優勢，南山人壽積極進行國際化專業人才培育，藉由國際接軌，擴展員工全球視野，2016年國際交流地區包含歐亞美三大洲，主題涵蓋金融科技、保險產業趨勢、精算、投資等。除了國際專業人才培育之外，2014年起南山人壽推動「境界成就計畫」，運用最新資訊科技進行企業流程再造，進而創造保險業最佳營運典範。為了使南山同仁及早具備系統相關的開發及維運能力，進而擴大視野掌握未來發展趨勢，南山人壽陸續規劃移地訓練，安排同仁前往德國、北京、德國、加拿大及新加坡等地進行訓練，希望透過與世界級顧問面對面的師徒傳授與實地操作的方式，提升相關人員的專業能力，成為境界成就計畫上線後戰力最堅強的部隊。

培育接班人才

為奠定企業永續發展基石深化人才布局，南山人壽自2004年開始甄選各職級具備領導潛力的人才，進行個人發展培育計畫(IDP)，以建立優質的企業接班團隊。2016年度計有26位主管進行個人發展培育計畫(IDP)，透過指定導師相互溝通，規劃出職涯發展領域、專業訓練、專案指派、近身學習等培育方式，循序漸進養成未來接班人能力。此外，結合關鍵職務輪調，定期追蹤人才發展進度，以培育全方位管理人才。

高階管理人才培育計劃—「南山思塾」

因應公司轉型及快速成長所需的管理人才，進一步厚植組織接班實力，南山人壽於2016年成立「南山思塾」，並由南山人壽董事長杜英宗擔任班導師，並邀請國立政治大學司徒達賢教授蒞臨指導。「南山思塾」強調理論與實務的結合，透過互動式個案教學方式，提升關鍵人才的經營管理能力，協助高階主管將課程知識轉化為經營實力，進而成為組織長期發展所需的領導管理人才。

南山講堂

「南山講堂」自2013年起針對全體內勤員工舉行主題式講座，邀請各界標竿領袖分享成功經驗，期能經由異業及跨領域學習，吸收新知提高員工視野及人文素養，進而激發創新概念，轉化為個人觀點，應用於工作中，進而提升組織營運績效。2016年共舉辦11堂課，累積參與近7,000人次。

專業證照訓練 領先業界

南山人壽自70年代起，即領先業界陸續引進各項專業證照考試，獎勵及鼓勵員工取得相關專業證照。也因此，我們所培育之壽險管理師人數領先業界，截至2016年底，累計有493位在職同仁取得美國壽險管理協會(Life Office Management Association，簡稱LOMA)資格認證。

由於南山人壽持續在教育訓練的用心與努力，榮獲LOMA的高度肯定，獲選為「全球Top 15」教育優異公司，並受頒15座教育成就獎。2016年總計有961人次報考包括FLMI、ALHC、ACS三大證照，整體考試通過率近88%。截至2016年止，在職員工取得FLMI證照的人數達493人，佔全體內勤員工約12%，展現南山人壽培育專業人才的決心與努力。

堅實的精算師陣容

南山領先業界，大舉投入資源培養精算師，並鼓勵員工取得認證，目前南山共有14位精算師、15位副精算師，以堅實的精算師陣容，持續提供保戶更多優質保險商品。

國內保險專業證照

南山人壽於2011年起推動由財團法人保險事業發展中心舉辦的「保戶服務認證」，累計十四屆總合格人數達2,462人，2016年有44%內勤員工擁有保戶服務認證證書，客戶服務功能員工通過此認證比率更達73%。



業務夥伴

專業團隊 智慧保險家先驅

南山人壽擁有業界最佳的業務員通路，以創業家的精神，結合專業優質的教育訓練傲視業界。深耕台灣逾半世紀，南山人壽逾3萬名業務團隊憑藉著高度專業與服務品質屢獲保戶肯定，並於2016年第22度榮獲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」的殊榮。隨著金融科技發展，保險業邁向新時代，我們期許培育南山的業務夥伴成為智慧保險家，為台灣保險業務人員樹立專業形象，提供客戶創新、貼心的服務，實踐保險家真價值。

南山人壽致力打造優質的創業平台，透過承攬委任業務制度，輔以優質的培訓課程、多元的獎勵方案，鼓勵業務員持續成長、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。

專業力與業務力兼具的團隊

南山人壽擁有超過3萬名業務員，男女比例約為4：6。在年齡分佈上，近半數的業務夥伴介於30-49歲，在職涯高峰時開創壽險事業，提供保戶專業服務。保險業務員是服務保戶的最前線，南山人壽提供業務員優質的創業平台，鼓勵業務員以創業精神經營壽險事業，激發業務員主動關懷的服務熱忱。

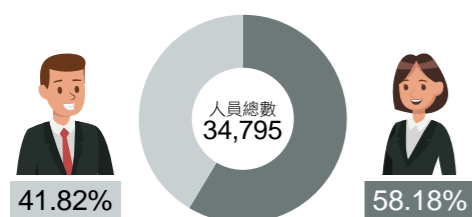
秉持從客戶角度出發的服務理念，南山人壽規劃全方位的教育訓練課程，從輔導新進業務員考取證照，到一系列專業課程及分層分級的訓練，強化各層級業務夥伴的核心職能與專業，藉以培育出更專業、優質的業務員，為客戶提供最佳的保險服務。



業務員結構與性別分佈

業務員人力狀況

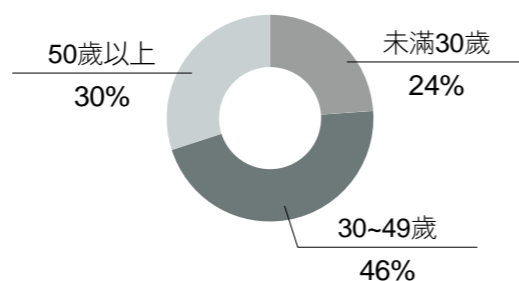
2016



註：1.業務員人力狀況係指與公司簽訂業務代表承攬合約的人數。
2.業務員國籍包含本國籍99.98%及外國籍0.02%。

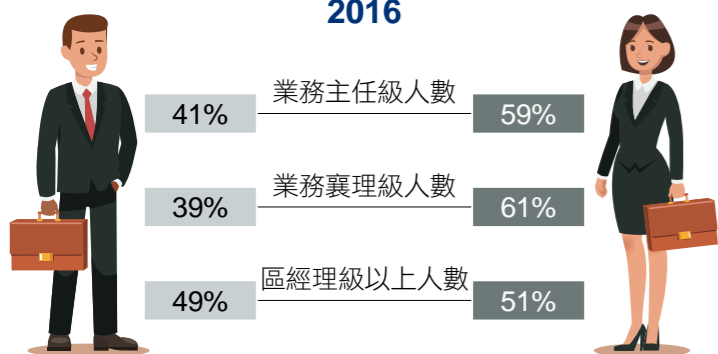
業務員年齡分佈狀況

2016



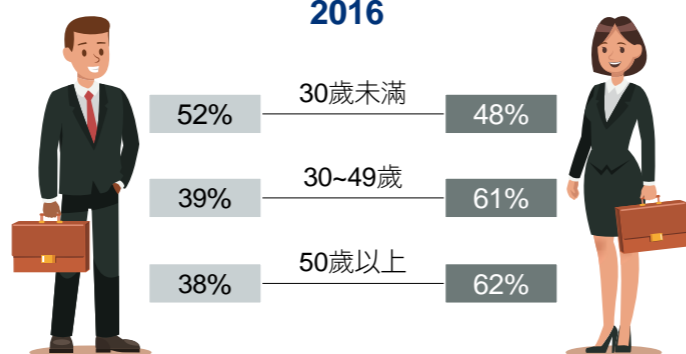
業務主管各層級男女比例

2016



業務員各年齡男女分佈狀況

2016



明訂業務員性騷擾防治準則

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，將視情節輕重，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，避免事件再度發生。

完善的業務制度

南山人壽業務團隊成功發展的主要關鍵在於特有的承攬式業務制度，並針對北部、桃竹、中部、南部等四大區部特有的在地文化，發展適合該地區屬性的訓練課程與服務網絡，結合文化傳承分享與交流，成為既競爭又合作的絕佳夥伴關係。南山人壽業務制度特色如下：

特色	內容
創業家的精神	南山人壽提供業務員無成本、無風險的創業平台；讓業務員做自己的主人，成敗掌握在自己手中，靠實力累積收入吸引優秀人才加入。
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，提供專業訓練，期使各合約層級業務員在不同階段，都能擁有更多的知識與能力，提供客戶更專業的服務。
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。

全方位教育訓練 打造保險人才搖籃

南山人壽期待每一位業務夥伴都是「公益服務業」的實踐家，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。為此，南山以分群培育的概念建構出南山智慧大學，設計六大學院、兩大講堂及三大學程，根據發展階段及需求，有層次、有系統地進行保險人才全方位培訓。透過業務新人專屬的「新人學院」，到成為業務主管後的「管理學院」，輔以頂尖人才專屬的「精銳、黃埔、高資及領袖學院」，另搭配以最新行銷策略及法遵議題為主軸的「行銷講堂」和「法遵講堂」，為業務夥伴建構完整的「業務力」(salesmanship)。

業務人才訓練藍圖-南山智慧大學



新保險職能發展學程培育關鍵能力

為培育新世代智慧保險家，南山智慧大學除規劃六大學院，分群培育業務人才，更針對保險專業人才所需具備的關鍵能力，發展全員參訓「風險管理及理財」、「智慧銷售」及「團隊發展」三大學程。藉由理論及實務兼具的培訓方式，協助業務夥伴為客戶規劃最完整的風險保障，進一步成就智慧業務團隊。



新人學院

新人訓練是為了提升新進業務人員各項商品知識及銷售技能，讓新人委任為業務主管所需的必修課程。藉由實體課程輔以數位課程，培育新進保險人才成為全方位風險理財規劃師。

管理學院

業務主管是組織發展的關鍵，南山為業務主管在管理學院設計專屬「種子 (SEED) 系列課程」，新升級主管需在升級後六個月內完成此課程，藉由系統化的訓練，協助業務主管快速達成事業發展的階段性目標。

精銳學院

精銳學院是遴選各層級最頂尖的業務夥伴量身訂做的培訓課程，透過同儕相互學習、強化銷售、服務與組織發展的核心職能。此外，精銳學院結合專屬輔導機制，由南山各地區最高的業務主管為學員們提供輔導諮詢，協助業務菁英向上升級。

黃埔學院

黃埔學院首創EMBA訓練模式，課程內容涵蓋新南山文化、處經理角色、通訊處經營管理、優質增員及人才發展、優質服務、業務發展新思維等六大主題，以培育有志成為處經理的業務夥伴，成為全方位CEO級業務主管。黃埔學院自2012年開始至今，合計有301位區經理完成訓練，並成立32個通訊處及4個分處。

高資學院

南山高資會為南山人壽的業務標竿，為協助高資會員拓展高端客戶市場，規劃專業財稅及財經知識課程，以精進業務夥伴銷售力。課程內容依客戶特性及財務需求，安排主題式實務研討課程，並結合客製化議題，讓南山成為高資產客戶首選品牌。

領袖學院

領袖學院參訓成員為現任總監/處經理，由南山人壽杜英宗董事長擔任班主任，是專為菁英量身打造的進階課程。課程以座談方式進行雙向溝通，內容涵蓋南山未來發展的方向、策略和經營方針，以及人才招攬、客戶服務、品牌行銷、法務、財務等實務操作相關知識，讓處經理掌握公司最新發展策略。



多元化輔助訓練

南山人壽透過多樣化訓練課程，協助業務夥伴提升業務技能，並隨著人才轉型需求，將人才培訓與大型業務競賽活動結合，開啟業務夥伴更寬廣的學習視野。為表揚頂尖業務夥伴，南山人壽2016年於日本東京舉行菁英高峰會頒獎暨獎勵旅遊，邀請國際知名建築大師安藤忠雄演講，親炙大師風範與精神，透過國際大師的分享，串聯起國際化進修模式。

<p>社群學習互動</p>	<p>藉由「南山e學院」學習平台及「Jam社群」知識共享，線上集結南山人壽3萬多位業務夥伴的智慧，提供群組內業務夥伴們資訊交流。</p>
<p>E-broadcast視訊教學</p>	<p>運用影片教學模式，透過「E-broadcast」線上學習專區，提供業務夥伴最新資訊，並結合影音特性與數位課程，豐富數位學習素材與加深學習強度。</p>



產學合作 培育新世代人才

為協助年輕學子與企業接軌，南山人壽與特定大專院校簽訂產學合作合約，規劃客製化訓練課程，透過企業挹注教育資源，提供學校更豐富的產業經驗，同時讓學生畢業後可順利與產業銜接，學以致用，創造雙贏。此外，因應不同大專系所需求，南山更為學校及青年學子量身打造最適宜的產學合作方案，為台灣保險產業培育新世代保險人才。

南山人壽定期於寒暑假期間舉辦五大地區的大學生營隊活動，邀請各領域名人分享生命成長歷程與歷練，拓展年輕同學視野，激發對實現夢想的熱情與動力。此外，結合多元有趣的課程規劃，例如桌遊遊戲、職場體驗、互動競賽...等活動，將金融保險知識融入活動體驗中，讓新鮮人瞭解保險的意義與價值。

在地深耕 深化義工服務

南山人壽超過3萬多名業務員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，同時不忘發揮保險公益關懷精神，挹注心力持續關懷在地，為社區服務而努力。在2011年「南山人壽義工大隊」成立後，我們有組織、有計畫地結合企業資源扶持社會各角落需要關懷的民眾，2016年超過1萬1千人次參與義工服務、扶助逾12萬名弱勢朋友。例如在2016年全台淨灘系列活動中，展現出南山人壽業務夥伴龐大的公益能量，業務夥伴更號召保戶一同參與公益活動，為地球環保及守護台灣海岸線盡心力。



社會參與

深耕社區 幸福共融

南山人壽認為保險是「公益服務業」，致力將企業社會責任與經營策略緊密結合。透過遍佈全台的內勤員工與業務夥伴所形成的公益網絡，深入發掘在地需求，同時結合南山人壽慈善基金會平台，實踐保險公益服務價值，進一步為台灣挹注幸福能量，促進社會共融。2016年南山人壽總計號召逾1.1萬人次參與公益活動，愛心支持逾300個公益團體與醫院、服務逾14萬人次的弱勢朋友，實現南山人壽推動公益回饋社會的理念。

核心能力

- > 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。
- > 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，擴大公益影響力。
- > 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。

南山人壽社會參與績效統計

類別	單位	2012年	2013年	2014年	2015年	2016年
現金捐贈	(仟)元	70,204	89,449	123,510	109,902	114,001
物資捐贈	(仟)元	1,534	1,382	690	282	0
企業志工投入時間	小時	97,720	112,340	110,938	46,148	43,980

南山人壽社會參與主軸





創建義工文化 深耕社區服務

南山人壽認為，保險的本質就是公益關懷，除了提供每位保戶，人生中安定且支持他們前行、圓夢的依靠。我們更以愛與關懷為出發點，善用遍布全台的服務網路，於2011年成立義工大隊，具組織、有計畫的結合企業資源，主動發掘在地需求，深入社區幫助有需要的民眾。

南山人壽義工大隊全台共設6個分隊，每年號召上萬名義工投入社會公益及環境永續相關活動，發揮深耕在地的服務精神，在社會各角落傳遞愛與關懷。我們並設立義工假、公益獎項及傑出義工表揚，將義工服務深植於企業核心價值與文化中，實踐南山對促進社會共融的承諾。全台南山義工夥伴用實際行動關懷地方上的弱勢身心障礙朋友、長者、孩童及清寒家庭、舉辦愛心捐血活動，2016年透過近40場在地關懷公益服務活動，服務逾9,500人次有需要的民眾。

南山慈善基金 建構社區醫療照護網絡

南山人壽透過遍布全台綿密的業務網絡提供專業的保險服務，也積極善用資源提供弱勢民眾醫療關懷服務。2013年起，推動「南山慈善基金－醫療關懷計畫」透過醫院專業社工評估，為急需看病但因經濟困難或突遭變故無力就醫的民眾，提供醫療費用與看護、輔具、膳食營養等相關費用補助，協助弱勢病患安心就醫。

為全面提升社區健康力，南山慈善基金更協助各地合作醫院改善社區醫療照護資源，贊助醫療設備以照顧偏遠地區病患，並主動深入社區，投入逾百場醫療照護服務及社區健康促進等醫療關懷服務，將疾病預防或健康促進的觀念帶入社區，從源頭為民眾的健康把關，讓健康照護的力量在地扎根。

此外，南山人壽連續五年透過中央健保局健保愛心專戶，協助代償積欠的健保費，幫助經濟困難，無力繳納健保費用的民眾(貧/病/急)，維持其基本醫療需求，幫助他們回歸醫療網絡，重獲妥善的醫療照顧，截至2016年已捐款新台幣700萬元，幫助逾1,000名弱勢民眾解決健保欠費困境。

南山人壽更自2015年起擴大支持「南山慈善基金-醫療關懷計畫」，整合各地南山義工人力、合作醫院醫護專業、社區人脈及場地資源，深入鄰里社區，幫助更多有需要的民眾，為台灣樹立公益創新的標竿典範，讓台灣更幸福。

南山慈善基金 醫療關懷 計畫成果

累計捐助：

超過1.9億元(自2013年7月啟動至2016年12月止)

成果包括：

- ① 弱勢民眾就醫補助：累計捐助超過新台幣1.56億元。
- ② 醫療資源提升及改善：累計改善醫療資源捐助支出達新台幣3,300萬元，共捐助26家醫院、34項方案，包括輪椅296輛、醫療巡迴車/救護車/復康巴士9部、遠距照護服務機車10台，以及支持8項社區醫療照護方案。

2016年南山慈善基金成果提升

救助更普及

- 持續增加合作醫院，2016年全台合作醫院已達132家，服務範圍擴及離島及偏遠地區小型醫院。
- 調高醫療、看護及醫療相關費用補助上限，以符合第一線弱勢醫療救助需求。
- 新增龐大醫療費用救助專案，協助因遭遇急難無力負擔龐大醫藥費用的弱勢病患度過難關。
- 2016年捐款逾新台幣5,300萬元，幫助近5,500名急需看病卻付不起醫療費用的經濟弱勢病患及家庭。

南山慈善基金 成果提升

主動深入社區

- 結合南山、醫院與社區三方資源，將醫療關懷的範圍與對象大幅延伸至社區，致力守護社區民眾健康。
- 走入醫院擔任長期服務義工，用實際行動提供病友關懷與服務，成為病患家庭身心安頓的支持力量。
- 深入全台各地鄰里社區，舉辦逾60場癌症篩檢、疾病預防、衛教講座、失智/安寧照護宣導，或各類健康促進等各類醫療關懷與服務活動。
- 2016年總計有逾2,500人次義工投入舉辦逾百場醫療關懷服務及活動，服務近11萬人次，讓社區照護的力量在地扎根。



教育關懷 扶助學子安心就學

教育是改變孩子未來的關鍵力量，南山人壽長期推動各項教育關懷方案，秉持「教育救貧」的理念，關注弱勢學子教育與自立能力的培養，尤其是期望建立偏鄉、弱勢學童的自信，相信自己可以改變環境，關心周遭的人事物。我們相信，弱勢學子真正需要的不只是短暫的金錢捐助，唯有提供公平的教育與學習資源，關心周遭的人事物，他們才有獨立展翅飛翔、迎向未來的勇氣，進一步為自己、社區、甚至國家社會帶來正向的影響力。

放膽計畫 鼓勵學子放膽逐夢

南山人壽於2014年起推動「放膽計畫」，此計畫包括「放膽講堂」及「放膽基金」。「放膽講堂」邀請社會賢達走入校園與學生對話，鼓勵並啟發青少年勇敢放膽追逐夢想，而「放膽基金」則鼓勵學子於參加「放膽講堂」後，從關懷周遭人事物的角度提出公益計畫，並由南山人壽每年提撥100萬公益基金，補助青年學子執行放膽基金計畫。

自2014年9月至2017年3月，放膽講堂共巡迴全台75所學校，足跡踏遍台灣各鄉鎮總計超過15,000公里，相當於繞行台灣15圈。包括台中海拔最高的梨山中小學，及屏東最南端的滿洲中學，共計超過6萬名學子參與此一活動，鼓舞青年學子立志向上、放膽逐夢，成為一股前進的新力量，共創台灣幸福願景。放膽基金至今已協助超過150位同學執行公益服務計畫，當中有些學生化身公益種子，利用課餘時間陪伴社區弱勢兒童或獨居長輩，更有學生發揮所長，將親身力行走遍全台的經驗，透過社群網路傳播，讓更多人了解現今人為的光害對大自然的影響，總計放膽基金補助金額近60萬元。

弱勢學童課輔 培養學童自信與圓夢能力

許多孩子因為環境、經濟因素，而處於不安定甚至艱困的求學環境，因而無心上學，落入世代貧困的惡性循環當中。南山人壽2016年與花蓮縣溪水關懷協會合作，推動「花蓮縣溪水關懷計畫」，採一年三期方式，以課程輔導、生命品格教育、文化學習方式，幫助弱勢學童提升課業學習的興趣、建立正確的價值觀，藉以培養學童自立與圓夢的能力。

南山大學生獎學金

南山人壽積極深入校園向下紮根，每年透過提供大學生獎學金和產學合作等校園人才培訓計畫，為大學生量身訂做職涯規劃講座與寒暑假營隊，透過豐富多元活動，與同學面對面接觸，鼓勵年輕學子利用機會探索自我，發掘潛能，及早累積競爭力，為未來預作準備。為支持及鼓勵青年學子向學，針對77所大專院校、161個系所特別設置獎學金，2016年共計有610名學生得獎，每名學生頒發新台幣5千~1萬元獎學金。同時，為培育學子因應未來職場所需的競爭力，2016年在台北、中壢、台中、高雄四地舉辦六場獎學金頒獎暨職涯講座，邀請知名企業人士與講師分享職場及產業脈動，吸引1,059位學生及家長參與。

項目	說明
南山人壽核心職能投入	運用金融保險專業協助課程規劃，結合義工服務，與學童一起進行遊戲互動與實作活動，學習正確的金錢觀念與財務知識。
輔導範圍	花蓮縣市地區的弱勢家庭，包括原住民家庭、低收入戶、身心障礙、隔代教養、單親等特殊家庭。
對象	就讀國小及國中之青少年學童。
機制	根據學童的學習階段與成效，提供個別化的課程指導，包括：英語基礎學習、國中入學前的暑期學前班、高中學員弱勢科目加強複習，以及為提升品格教育所舉辦的品德營隊活動。

守護台灣海岸 關注海洋生態

南山人壽以遍佈全台義工為後盾，每年積極推動淨山、淨灘、資源回收、環境教育等各項環保活動，以實際行動守護我們的家園。2016年舉辦「攜手清海廢·一起愛地球」全台淨灘活動，在北海岸萬里下寮及頂寮海灘、桃園永安漁港北面海岸、台中大安港附近海灘、台南七股潟湖附近海岸，以及高雄旗津海灘等地，完成了七場逾16公里海岸的淨灘，總計清出近8.5萬件各式廢棄物，總重量近11.4公噸。

全台淨灘活動所清除的海洋垃圾，經由詳細分類和監測記錄後發現，近8成都是與人類飲食相關的生活垃圾。有鑑於此，南山人壽進一步推動生活減塑行動，宣導及鼓勵員工從源頭改變既有的行為與習慣，在生活中力行減塑，號召同仁及大眾近50,000人次響應，透過扎根生態環保教育，擴大影響力。





支持在地產業發展 挹注台灣幸福能量

秉持「在地關懷、深耕台灣」的理念，南山人壽以企業之力協助政府發展在地經濟及觀光產業，活絡地方產業發展，贊助「宜蘭國際童玩藝術節」、「台北繽紛耶誕季」、「2016台中花都藝術季」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，更進一步讓世界看見台灣觀光的軟實力。

盛夏與蘭陽有約 宜蘭國際童玩藝術節

南山人壽連續5年贊助童玩節活動，繼2015年贊助童玩節廣受歡迎的「萊特兄弟飛行者一號」，2016年更呼應童玩節「童心一丁一丫、」主題，贊助園區唯一高空遊戲體驗設施「嬉遊塔」，並規劃現場活動與民眾互動，以實際行動展現對在地的支持。為服務民眾，南山人壽在活動園區內設置「嬉遊一夏」服務攤位，活動期間每個周末邀請民眾參與活動並提供好禮回饋，藉由與民眾互動參與，為歡樂時光留下美好回憶。此外，我們延續公益服務企業精神，連續4年邀請失親兒福利基金會服務的弱勢兒童參與童玩節盛會。2016年共計邀請300名小朋友免費入園，為來自全台各縣市的偏鄉失親兒創造暑假開心難忘的回憶，同時也感受南山的關懷與溫暖。



贊助創意體驗「嬉遊塔」、啟動童心夢想

「嬉遊塔」取西遊記之諧音命名，以西遊記做為發想，結合迷宮空間，設計各式有趣的闖關遊戲，打造具有體能、創意、驚奇的互動設施，讓孩子盡情探險、體驗生活樂趣。爸媽也可以與小朋友一同回到童年無拘無束的遊戲時光，享受淋漓揮汗的暢快歡樂。



攜手臺北市政府共創法式耶誕風情

南山人壽響應及支持政府促進國際交流，2016年與臺北市政府及法國在台協會合作，首度將歐洲最古老且著名的史特拉斯堡(Strasbourg)市集引進台北，推出「台北繽紛耶誕季」活動，為市民帶來國際文化新體驗。台北繽紛耶誕季活動共計25天(12/1~12/25)成功吸引超過50萬人次。活動現場佈置有典雅燦爛的光廊造景、兩棵高達10米及12米的巨型耶誕樹、奇幻的旋轉木馬，以及15座法式小木屋，營造出歐洲耶誕市集的氣氛，除了展售超過1,000種手工製品及創意飾品，更邀請手作DIY達人進駐市集與民眾互動，搭配各式音樂演出，讓民眾不用遠赴歐洲，就能體會濃厚的異國情趣與耶誕氛圍。同時，在歲末送暖的時節，也藉此活動為台東及全台灣弱勢家庭兒童及少年募款，在寒冬中帶來希望、愛和夢想。



台中花都藝術季 支持行銷城市觀光

南山人壽以行動為2018世界花博在臺中暖身，2016年贊助臺中市政府「台中花都藝術季」，以「跨域、翻新」為主軸，協助臺中市政府透過在地文化資源，結合台中當地花卉特色，以「花都」作為城市意象推廣台中。10月15日開幕當天更邀請到國際級美聲天后海莉·薇斯特拉擔綱演出，演唱一系列以花為主題的中外歌曲，引爆現場約1.5萬名樂迷的熱情，此外，南山人壽也邀請VIP保戶到現場共襄盛舉。台中花都藝術季為期2.5個月，共舉辦超過200場系列活動，成功吸引全台各地的民眾共襄盛舉，為2018年的臺中世界花卉博覽會暖身，成功提升臺中在國際舞台的能見度。



共同推動幸福大未來 創造美好願景

南山人壽自2012年起連續5年與經濟日報共同主辦「幸福大未來」系列活動，共同為台灣的幸福度把脈，集結全民力量為台灣創造美好願景。2016年幸福大未來透過縣市幸福指數大調查並結合縣市幸福報導、幸福願景講座、保險理財調查，透過追蹤各地幸福指數的變化真實呈現出各縣市民眾心中的幸福感，喚起各縣市提升幸福力量。

縣市幸福指數大調查

幸福指數調查內容分為主觀民調及客觀指數，主觀幸福感調查於2016年6月14日至8月31日，以電話訪問20歲以上民眾、全國22縣市共22,497位有效樣本，客觀指標係採用OECD美好生活指數計算方法，統計居住、收入、就業等11項客觀指標。縣市幸福指數大調查連續5年所公布的結果，皆獲得社會各界極大迴響及縣市政府的極大重視，並作為未來施政改善的重要依據。調查結果顯示，2016年新竹市為全台第一幸福縣市，澎湖縣及花蓮縣為第二、三名。

南山在地幸福故事

南山人壽以各縣市幸福指數為藍本，深入了解各地需求，透過南山遍布全台各地的服務網絡，協助各縣市社區在地發展，希望能匯聚更多推動台灣社會向上的力量，為台灣創造更幸福的未來。這些動人的故事系列更於2016年刊登於經濟日報「南山在地幸福故事」報導，細說南山如何結合全台分公司與通訊處的力量，與各地政府或基層機構合作推動各項公益活動，並以實際行動實踐關懷在地，攜手迎向幸福的歷程。相關內容請詳幸福大未來活動網站<http://edn.udn.com/ACT/2016/happy/citynews.html>



保險理財調查

為提醒民眾及早因應高齡化社會，儘早檢視自己的退休規劃，透過保險理財調查了解民眾對退休的觀念及規劃，同時，輔以新聞稿、社群媒體提醒民眾對於退休準備應有的認知，並提供相關保險理財規畫建議，協助民眾預約幸福樂活的退休生活。

幸福願景講座

為推廣樂活退休觀念，2016年幸福願景講座邀請名人專家分享樂活慢遊與保險理財的專業知識與經驗，三場講座共吸引近600位南山人壽客戶參與，熱烈互動之餘，滿意度也高達95%。幸福大未來系列活動，除了舉辦縣市幸福指數調查及幸福願景講座等實體活動外，2016年更透過平面及網路媒體同步進行宣傳。藉由多元平台及生動活潑的溝通內容，成功創造話題提升活動效益，喚起更多民眾關心所在縣市的幸福感，進而為創造台灣美好幸福未來而努力。



場次	台中	台北	高雄
日期	10/1	10/17	10/24
名人專題演講及座談	文史工作者王浩一 台灣飲食之美	旅遊作家溫士凱 許一個美好時光	公益旅行家褚士瑩 旅行教我的10件事



ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE NAN SHAN LIFE INSURANCE CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2016

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 for 2016 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report 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 2016 and its presentation are the responsibility of the management of Nan Shan Life. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in Nan Shan Life's CSR Report of 2016.

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

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

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a moderate level of scrutiny for **Nan Shan Life** and moderate level of scrutiny for applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report;
- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008); and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013) and G4 Sector Disclosures for Financial Services.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; 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. Voluntary disclosures listed in the content index and considered as non-material were beyond the scope of the evaluation against GRI G4 requirements.

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 affirm our independence from **Nan Shan Life**, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 12121, ISO 50001, SA8000, EICC, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

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 2016 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of **Nan Shan Life** sustainability activities in 01/01/2016 to 12/31/2016.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI G4 Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

Nan Shan Life has demonstrated a good commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

Materiality

Nan Shan Life has established effective processes for determining issues that are relevant to the business. Formal review has identified stakeholders and those issues that are material to each group and the report addresses these at an appropriate level to reflect their importance and priority to these stakeholders.

Responsiveness

The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES (G4 2013) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, **Nan Shan Life's** CSR Report of 2016, is adequately in line with the GRI G4 Core Option. The material aspects and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material aspects and boundaries, and stakeholder engagement, G4-17 to G4-27, are correctly located in content index and report. More governance related GSDs may be further enhanced in future reports. Disclosures on Management Approach components such as goals and targets set for identified material aspects may be further enhanced in next report.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang, Director
Taipei, Taiwan
21 June, 2017
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

指標	條文	頁碼/說明	外部保證 P96-P97
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)	5	√
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	4	√
組織簡介			
G4-3	組織名稱	1	√
G4-4	主要品牌、產品與服務	13	√
G4-5	組織總部所在位置	1	√
G4-6	組織主要營運國家與據點數	10	√
G4-7	所有權的性質與法律形式	12	√
G4-8	組織所提供服務的市場	10	√
G4-9	組織規模	10	√
G4-10	員工總數	30,66	√
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	√
G4-12	組織的供應鏈	13	√
G4-13	報告期間的重大變化	無	√
G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	36	√
G4-15	組織參與或支持的外界發起的經濟、環境、社會公約、原則或其他倡議	32,40,47	√
G4-16	組織參與的公協會或國際性倡議組織	26-27	√
定義實質性面向與邊界			
G4-17	涵蓋於財務報表的實體	參考 105 年度年報 P.3,68	√
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	22	√
G4-19	鑑別出的重大性考量面	22	√
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	√
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	√
G4-22	報告書重編的影響及原因	無重編資訊	√
G4-23	範疇與考量面邊界上的顯著改變	無顯著改變	√

指標	條文	頁碼/說明	外部保證 P96-P97
利害關係人議合			
G4-24	與組織議合的利害關係人清單	20-21	√
G4-25	辨識及選擇議合利害關係人的根據	19	√
G4-26	利害關係人議合的方法與頻率	20-21	√
G4-27	利害關係人議合過程中所提出的「關鍵議題」及「關注事項」，及組織如何回應	20-21	√
G4-28	報告期間	1	√
G4-29	上一次報告的日期	1	√
G4-30	報告週期	1	√
G4-31	報告或報告內容的聯絡人	1	√
G4-32	組織選擇的「依循」選項	1	√
G4-33	組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	1	√
G4-34	組織治理結構	32	√
G4-35	最高治理機構授權委任CSR的流程	18	√
G4-36	組織是否指派負CSR議題之經營階層人員，此受指派之人員是否直接向董事會直接報告	18	√
G4-38	董事會及其委員會的組成	32	√
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	參考 105 年度年報 公司治理報告P.4	√
G4-41	避免及管理利益衝突之流程及揭露狀況	參考 105 年度年報 公司治理報告P.25	√
G4-47	最高治理機構檢視CSR衝擊、風險與機會的頻率	18	√
G4-48	批准組織CSR報告書的最高層級	18	√
G4-51	對高層的薪酬政策，薪酬政策中績效準則與CSR目標之間的關係	參考 105 年度年報 P.22	√
G4-52	最高治理機構薪酬決定流程	32	√
道德與廉潔			
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	11,34	√
G4-57	內、外部尋求對於法律與廉潔的諮詢機制	35	√
G4-58	內、外部舉報不法與不道德行為的機制	35	√



GRI G4 相符性對照表 核心選項

特定標準揭露

指標	條文	頁碼/說明	省略說明	外部保證 P.96-P97
*經濟績效				
G4-DMA		32		V
G4-EC1	直接經濟價值的產出與分配	30,參考105年度年報P.198		V
G4-EC3	退休計畫	75		V
*市場形象				
G4-DMA		74		V
G4-EC5	依性別(揭露)標準起薪與當地最低薪資的比例	74		V
G4-EC6	資深管理階層為在地聘雇(在地人)之比例	95%		V
間接經濟衝擊 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		87		V
G4-EC7	基礎建設投資與服務所產生之發展和衝擊	88-89		V
G4-EC8	間接經濟衝擊	15,87		V
能源 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		40		V
G4-EN3	組織內之能源耗用	45		V
G4-EN5	能源強度	45		V
G4-EN6	能源耗用之減量	44		V
G4-EN7	產品與服務(於使用階段)能源需求之減量	47,42		V
水 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		41		V
G4-EN8	按來源說明的總耗水量	41		V
排放 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		40		V
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇1)	43		V
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇2)	43		V
G4-EN18	溫室氣體排放強度	43		V
G4-EN19	溫室氣體排放之減量	42,44,47		V

註:*代表南山人壽重大考量面

指標	條文	頁碼/說明	省略說明	外部保證 P.96-P97
廢污水及廢棄物 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		41		V
G4-EN23	廢棄物總量及其處理方式	42		V
	紙類廢棄物, 及IT廢棄物總量及其處理方式	41		V
產品及服務 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		47		V
G4-EN27	降低產品和服務環境影響的程度	47		V
交通運輸 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		41		V
G4-EN30	運送產品、物料與人員所造成的環境衝擊	41		V
*法規遵循				
G4-DMA		40		V
G4-EN29	違反環境法律法規被處巨額罰款的金額，以及所受非經濟處罰的次數	無相關情事		V
*勞僱關係				
G4-DMA		66		V
G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分的新進員工和離職員工總數及比例	66-67		V
G4-LA2	全職員工福利	74-75		V
G4-LA3	育嬰假的復職率和留任率	68		V
職業健康與安全 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		70		V
G4-LA5	勞工安全衛生委員會之勞方代表比例	71		V
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷、職業病、誤工及缺勤比例，以及因公死亡人數	71		V
*訓練與教育				
G4-DMA		76		V
G4-LA9	依性別與職級之平均訓練時數	76		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	77-78		V
G4-LA11	按性別和員工職級劃分，接受定期績效及職業發展考評的員工比例	67		V

GRI G4 相符性對照表 核心選項

特定標準揭露

指標	條文	頁碼/說明	省略說明	外部保證 P.96-P97
員工多元化與平等機會 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		74		V
G4-LA12	按性別、年齡組別、少數族裔成員及其他多元化指標劃分，治理組織成員和各類員工的組成	32,66,67		V
女男同酬 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		74		V
G4-LA13	依職級與區域揭露男女底薪與薪酬之比例	74		V
勞工實務問題申訴機制 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		68		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	69		V
不歧視 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		68		V
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的糾正行動	68		V
FS13	依類別揭露，在人口密度低或貧困地區的服務據點	10		V
FS14	促進弱勢及偏遠地區族群取得金融服務的措施	10		V
當地社區 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		88		V
G4-SO1	實施了當地社區參與、影響評估和發展計畫的營運點比例	88,100%		V
反貪腐 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		34		V
G4-SO4	反貪腐政策及程序的溝通及培訓	35		V
G4-SO5	對於已證實之貪腐事件的處置	無相關情事		V
反競爭行為 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		35		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
法規遵循 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		35		V
G4-SO8	違反法律法規的次數與罰款金額	35	參考105年度年報 P.59-60	V

註：*代表南山人壽重大考量面

指標	條文	頁碼/說明	省略說明	外部保證 P.96-P97
*顧客的健康與安全				
G4-DMA		14		V
G4-PR1	為改善健康和安全而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之比例	50%	針對2016年 創新商品	V
G4-PR2	違反產品和服務健康與安全影響的法規次數與罰款金額	無相關情事		V
產品及服務標示 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		58		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	無相關情事		V
G4-PR5	保戶滿意度調查結果	57		V
行銷溝通 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		58		V
G4-PR7	違反行銷傳播法規的事件	無相關情事		V
*顧客隱私				
G4-DMA		59		V
G4-PR8	侵害保戶隱私及遺失保戶資訊的事件	59		V
*法規遵循				
G4-DMA		58		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 ◎非重大考量面，但視利害關係人需求揭露				
G4-DMA		35		V
FS2	評估和篩選環境和社會風險的程序	35		V
FS6	CSR相關投資組合的百分比	35		V
FS7	提供特定有益於社會的產品和服務所對應的價值	15,91		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