

2015 Corporate Social Responsibility Report

南山人壽 企業社會責任報告書



南山人壽

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，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3本「企業社會責任報告書」，期望藉此與社會大眾及關心南山人壽的利害關係人，分享我們在業務活動、經濟、社會及環境面向的努力與成果。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。(網址：<http://www.nanshanlife.com.tw/PublicWeb/CSR/index.html>)



報告期間與涵蓋範圍

本報告揭露內容期間為2015年度(2015年1月1日起至2015年12月31日止)，為完整表達議題內容，部分專案的內容與成果，亦會回溯至2013年。

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.92)

發行日期

上一版報告發行日期：2015年8月；下次預計發行日期：2017年8月

發行週期：每年

聯絡資訊

- 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：02-8758-8888
- 電子信箱：NS-PR@NANSHAN.com.tw
- 公司網站：<http://www.nanshanlife.com.tw/>

Contents

1 報告編輯原則

4 董事長的話

6 南山人壽簡介

8 公司概況

11 商品與服務

14 企業社會責任管理

16 CSR委員會

17 利害關係人議合

20 重大CSR考量面與邊界
判別

22 外部組織參與狀況

24 經濟面向

26 經營績效

27 榮譽與肯定

28 公司治理與風險管理

34 環境面向

36 導入環境永續管理
落實綠色企業承諾

37 節能減碳
推動建築物節能

40 永續資源
鼓勵員工力行環保

44 社會面向

46 客戶服務

47 建構綿密多元的服務網絡

49 主動創新的保戶服務措施

50 健全完善的申訴處理機制

52 傾聽保戶聲音
提升客戶滿意度

54 重視保戶權益
商品資訊詳實透明

56 創新科技

57 運用科技
開啟智慧保險新境界

60 南山e學院
翻轉訓練與溝通新紀元

61 員工關懷

62 多元任用
適才適所

66 健全的薪酬、福利與制度

68 強化員工變革溝通
建立友善職場

72 培養全方位組織人才

75 業務夥伴

76 專業與關懷兼具的業務
團隊

78 完善的業務制度

79 創新業務員訓練
孕育保險人才的搖籃

82 社會參與

84 深耕義工服務
關懷在地需求

86 南山慈善基金
打造社區醫療照護網絡

88 以教育救貧
培養孩子自立與圓夢能力

90 發現地方特色
支持在地產業發展

92 第三方確認聲明書

94 GRI G4相符性對照表



董事長的話

南山人壽2015年企業社會責任報告書是南山人壽自主編制、並經由第三方國際標準認證的報告書，此為第三年編纂。南山人壽自2011年潤成投資控股成為最大股東以來，秉持深耕台灣、永續經營的理念，藉由每年出版企業社會責任報告書與國際接軌，依經濟、環境、社會三大永續面向審視南山人壽的投入，讓保戶、員工及利害關係人，深入瞭解南山人壽致力履行企業社會責任，與台灣共同成長，開創更美好的幸福願景。

穩健經營 精進公司治理

2015年全球經濟局勢充滿挑戰，金融情勢震盪多變，即使如此，南山人壽在內勤員工及業務夥伴齊心努力下，營收與獲利都創下亮眼的佳績：

- 資產總值持續成長，突破新台幣3.2兆元，為業界第二名。
- 總保費收入達新台幣4,426億元，較去年同期增加503億，市佔率約15%，為業界第三名。
- 營業收入為新台幣5,703億元，成長11%。
- 稅後淨利達新台幣227億元，成長7%。
- 股東權益為新台幣1,325億元。

我們以穩健的財務與經營績效連續四年獲得中華信評「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，2015年進行董事會年度績效評量，依據評量結果，自我績效評量總平均90分。此外，更進一步參照G4金融產業附加指引建議，於2015年董事會通過，將責任投資原則納入公司整體投資政策，在未來投資項目中，將依循此原則，持續關注投資組合的環境(E)、社會(S)、公司治理(G)三大面向，邁向實質的企業永續經營；而此本報告書，也是依循此原則來陳述南山人壽2015年在這三個面向的作為。

導入環境管理 創造地球永續價值

致力企業永續發展的同時，我們更關心自己居住的土地。去年底在巴黎舉行的第21屆聯合國氣候變化綱要公約締約國大會(COP21)，與會國家通過《巴黎協議》(全球氣候公約)，同意自發減少排放溫室氣體，以抑制全球暖化。

在各國展現減碳決心時，南山人壽除了倡議環境保護與推動節能減碳，並已連續三年持續推動固沙護灘守護海岸線行動。我們從自身做起，導入溫室氣體管理系統14064-1、環境及能源管理系統，更進一步全面推行內部無紙化運動，期盼大幅降低紙張用量，為地球永續發展盡一份心力。

實踐公益服務精神 促進社會共融

隨著人口結構變遷，前瞻高齡化社會對於長期照護的需求，我們規劃更加豐富、創新的健康型和退休型商品，以提供更完善的老年退休生活保障，並進一步領先業界，將長期照顧健康保險納入內勤員工團體保險，提供員工更安心的保障，發揮保險的保障價值。

秉持從客戶角度出發的理念，南山人壽開展多項創新業務，包括與中國平安保險公司合作啟動「兩岸雙向理賠服務」，提升兩岸理賠服務品質提供客戶更即時的關懷；並開辦國際保險業務(OIU)，為境外機構與人士提供優質的保險服務。為提供超越客戶期待的服務，我們啟動「境界成就計畫」，運用最新科技，建構全球第一套保險業標竿系統平台，開啟智慧保險新境界，預計2017年第一季完成。

南山人壽以成為公益服務業典範為目標，邁向永續經營之際，促進社會共融，是我們責無旁貸的責任，2013年7月成立「南山慈善基金」，推動社區醫療照顧關懷計畫，迄今已與全台各縣市113家醫院合作，幫助弱勢病患安心就醫，為台灣打造更健全的社區健康照護網絡。

傑出表現 榮獲國內外大獎肯定

豐碩的經營成果以及在CSR領域的耕耘，南山人壽榮獲各界肯定。包括蟬連遠見雜誌「遠見五星服務獎」人壽保險第一名、台灣永續能源研究基金會「台灣企業永續報告獎」金融及保險業-銀獎、12度獲得讀者文摘「信譽品牌」保險類金獎，更在保險事業發展中心舉辦的「第六屆台灣保險卓越獎」中，榮獲保戶服務卓越金質獎。

此外，我們也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」；榮獲「全球品牌雜誌 (Global Brands Magazine)」評選為「2015台灣最佳壽險品牌」；榮獲「國際財經雜誌(International Finance Magazine)」評選為「2016台灣最佳壽險公司」，三大國際獎項中，皆為台灣唯一獲獎的壽險公司。

展望未來，南山人壽秉持公益服務業精神，邁向企業永續經營的同時，並將永續理念落實到各項經營決策與實際行動中，發揚環境永續及社會共融價值，成為社會不斷前進的永續力量，為台灣成就更多溫暖與幸福。

杜英宗

董事長(CSR委員會主席)



南山人壽簡介

- 08 公司概況
- 11 商品與服務

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均居業界領導地位，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。

我們的服務網絡遍及全台灣，有效保單超過980萬件，包括24家分公司，逾370處通訊處，近4,000名員工與超過3萬名業務員深入台灣各角落，為近600萬保戶，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。

企業理念與核心價值

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。

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

實踐「公益服務業」價值



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。

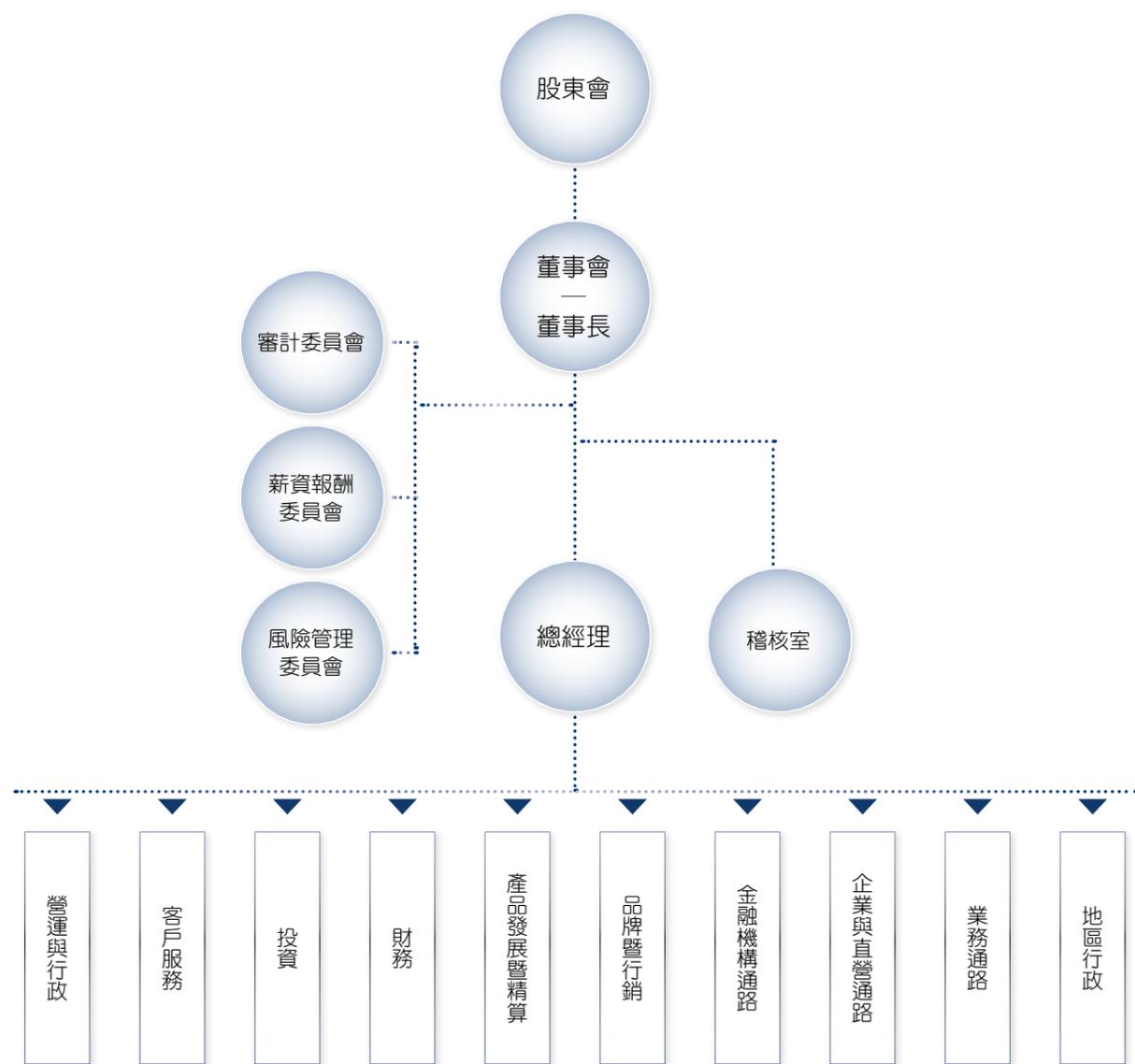
南山人六大行為典範 致力成就公益服務業

- > 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



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104年度年報 <http://files.hibox.hinet.net/files/Nanshan-2015-yearly-report.pdf>，第5頁
南山人壽股權結構，請參考南山人壽104年度年報 <http://files.hibox.hinet.net/files/Nanshan-2015-yearly-report.pdf>，第13頁



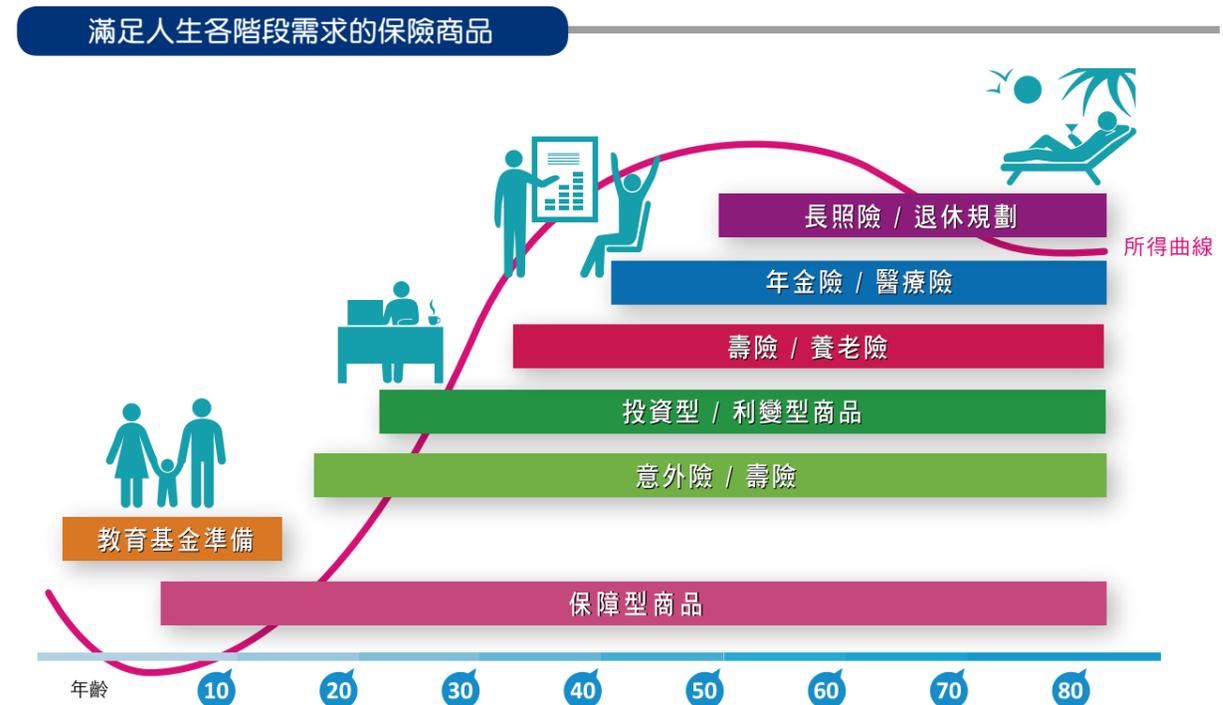
商品與服務

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點，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，為業界唯一21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，企業客戶數約3.7萬家，團險業務市占率第一，首創企業駐點服務，協助企業員工理賠服務與保險諮詢。並推出創新商品，提供企業量身訂做的保險服務。



* 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。



2013-2015年 創新商品 引領業界改變

- 創新癌症及33項特定重大傷病一次給付及特定生活扶助的「南山人壽幸福康祥終身保險」(2013年)
- 領先業界第一家推出終身實支實付型住院醫療之「南山人壽健康醫療帳戶終身保險」(2014年)
- 業界首張長期照顧團體保險「南山人壽長期照顧團體健康保險」, 首創納入內勤員工團體保險中, 由公司全額負擔保險費用(2014年-2015年)
- 業界唯一同步推出旅平險、意外險及定期壽險之網路投保商品, 提供保戶最多元選擇(2014年)
- 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終身壽險「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終身壽險「南山人壽吉利218利率變動型還本終身保險(定期給付型)」(2015年)



2015年 重點商品發展

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定。

在持續努力下, 2015年長期照顧保險新契約件數市占率達45%, 新契約保費市占率達62%, 成為長期照顧保險的領導品牌, 2016年成為業界唯一獲主管機關獎勵肯定之壽險公司。



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的協助。

2015年總計完成13,366件微型保單, 平均每張保額48萬, 為經濟弱勢或特定身分者提供基本保障。此外, 南山人壽慈善基金會共計捐助148個單位(包括社福機構、縣市政府、鄉鎮區公所、村里辦公室、農會、學校及醫院等), 共計幫助11,640位弱勢民眾獲得微型保險保費或生活扶助金, 總計金額超過360萬元。





企業社會責任管理

- 16 CSR委員會
- 17 利害關係人議合
- 20 重大CSR考量面與邊界判別
- 22 外部組織參與狀況

企業社會責任管理

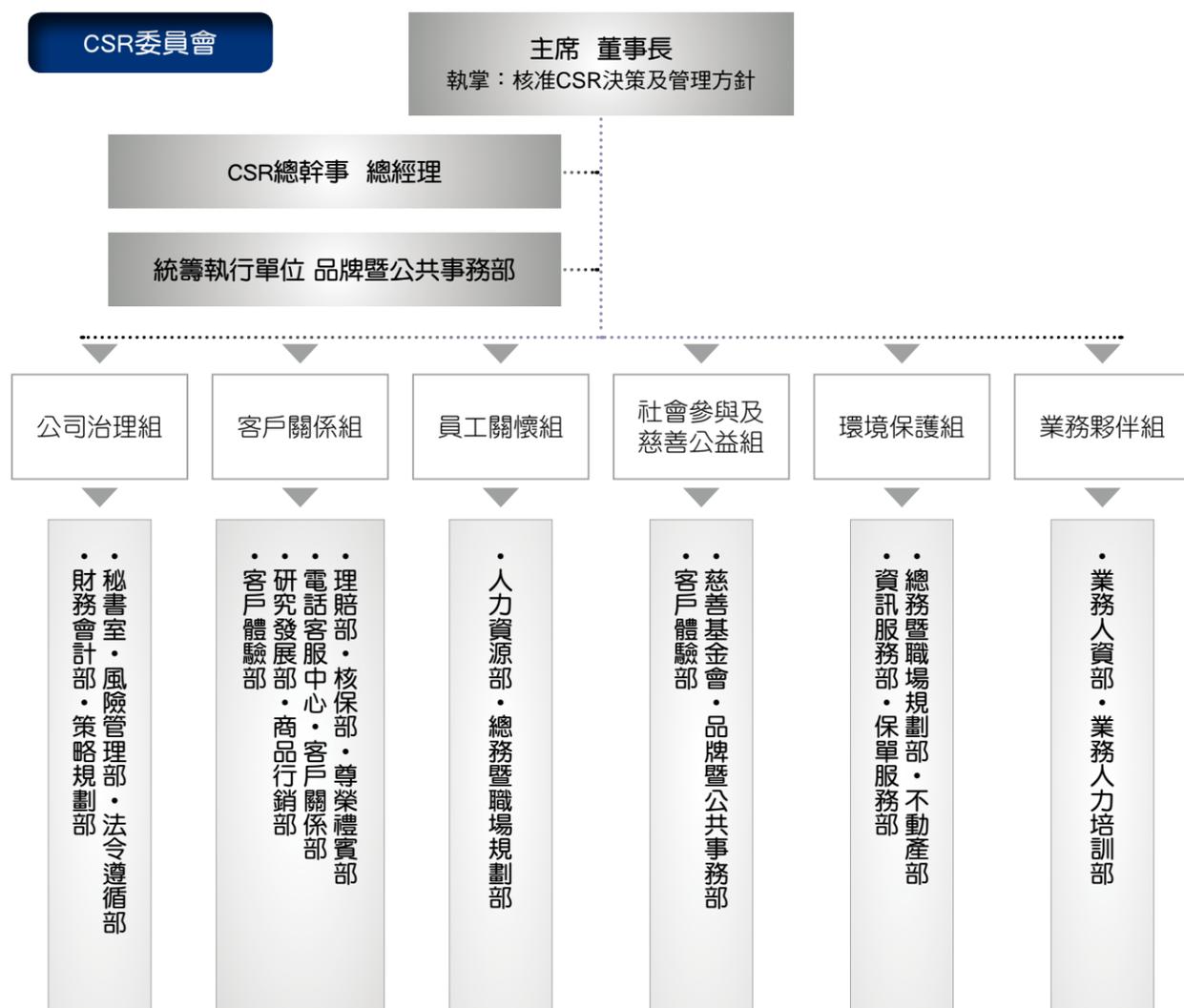
落實企業公民的責任，促成企業與社會永續發展，是南山人壽推動企業社會責任(CSR)的理念與原則。為了履行對廣大利害關係人的承諾，我們成立CSR委員會，由董事長擔任主席，總經理擔任總幹事，並由品牌暨公共事務部擔任統籌執行單位，協調統籌CSR相關事務的執行。

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。2015年共召開兩次CSR委員會會議。

2015年CSR委員會執行狀況

第一次委員會邀請中華電信分享CSR推動執行成果；藉此效法異業經驗，讓南山能夠不斷精進為客戶帶來創新的保險價值，共創台灣幸福願景。第二次委員會則由各小組向CSR委員報告2015年的成果與檢討、以及2016年度CSR的整體規劃。



為響應CSR倡議，對內不僅加強員工的CSR教育訓練，舉辦南山「公益服務講座」，邀請台達電品牌長郭珊珊分享CSR品牌之路，透過全台分公司連線、同仁共同參與講座，啟發公益服務新思維；對外則透過參與學術研討會，與利害關係人進行溝通與交流、以精進南山人壽CSR作為，包括：

- 參與「2015年台灣風險與保險學會年會暨國際學術研討會」：南山人壽總經理陳潤權受邀代表參加研討會，探討保險公司的企業社會責任與永續發展、與保險同業分享與交流CSR相關作為。
- 與台大財務金融學系合作設立「壽險經營管理實務研討」專班：南山人壽連續二年在台大開設保險課程，其中一門課程為企業社會責任，由高階主管講授，分享南山人壽的企業社會責任。

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。針對2015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的訴求，南山人壽所有保戶服務及保戶權益均不受影響。

2015年南山人壽利害關係人關心之CSR議題與互動狀況

分類	對象	關心議題	溝通方式	2015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	<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	① 產品價格與服務品質 ② 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	<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 ● 定期發行保戶刊物 ● 舉辦1次南山財經論壇 ● 連續四年贊助宜蘭國際童玩藝術節 ● 舉辦3場「躍老越樂活」幸福願景講座 ● 舉辦「南山人壽2016月曆日誌攝影比賽」 ● 各地區不定期舉辦保戶活動
 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 每季舉辦員工大會 ● 舉辦1次南山人壽家庭日活動 ● 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8次 ● 舉辦電影欣賞活動
 政府	金管會 內政部 衛福部 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	<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研討會1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 社會公益回饋及捐助 ② 公司經營形象 ③ 企業志工服務 ④ 學生生涯規劃	★ 公益贊助活動 ★ 醫療關懷活動 ★ 放膽講座 ★ 社區關懷活動	<ul style="list-style-type: none"> ● 南山人壽慈善基金-社區醫療關懷計畫捐助113家醫院(截至2015年12月) ● 全國義工日1次 ● 醫療關懷活動及服務 ● 舉辦62場放膽講座(截至2016年2月，2015學年上學期結束) ● 提供大學學校特定系所獎學金及清寒優秀學生獎學金 ● 全台公益淨灘活動6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	<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 ● 不定期餐敘與會議交流 ● 社群媒體活動
 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 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	<ul style="list-style-type: none"> ● 舉辦公開招標會議

重大CSR考量面與邊界判別

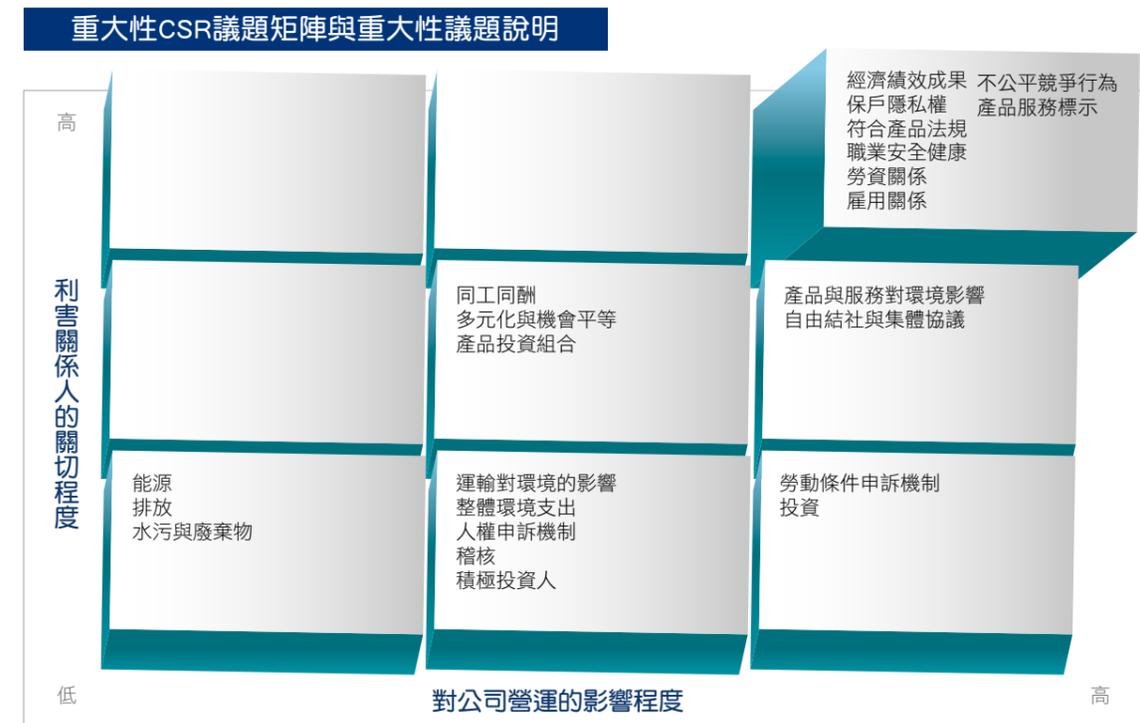
南山人壽今年按G4「核心依循」選項，來進行CSR資訊揭露。在決定相關的議題過程中，透過企業社會責任委員會轄下六大小組之主要負責部門集思廣益，互相討論與互動來收集及彙整相關議題。

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內外的影響程度，並將完全無衝擊之考量面刪除。

		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	B,C,D,F
環境類別	排放	A	C
	水污與廢棄物	A	
	產品與服務對環境影響	A	F
	運輸對環境的影響	A	C
	員工差勤/郵寄	A	
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
人權類別	集會結社自由	A	C
	人權申訴機制	A	C
社區類別	當地社區	A	B,C,D,F
	反貪腐	A	C
	不公平競爭行為	A	
	符合法規	A	C
產品責任類別	弱勢族群取得金融服務	A	C
	產品服務標示	A	C,D,F
	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、保戶是以被影響的程度進行判別

在判別相關考量面的衝擊狀況後，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」高低做出排序，確認2015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)，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。



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，回應利害關係人及關注南山人壽實質CSR組織的期望。

重大性議題	對應G4 考量面	對南山人壽的意義	管理程序 (DMA)頁碼	章節
經濟績效成果	經濟績效	持續獲利成長是企業永續經營的關鍵，代表公司營運的直接經濟成果及價值。	26	經營績效
保戶隱私權	顧客隱私	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，以妥善保護保戶隱私。	54	客戶服務
符合產品法規	法規遵循	確保所有保險產品符合法規要求，以降低公司直接或間接的財務風險。	54	客戶服務
職業安全健康	職業健康與安全	健康的身心是一切的根本，致力為員工打造幸福健康職場。	68	員工關懷
勞資關係	勞資關係	營造友善融洽的勞資關係，建構富有發展機會的職場舞台，期望成為求職者首選的保險公司。	62	員工關懷
雇用關係	勞僱關係	南山人壽女性員工居多，秉持適才適所、多元晉用的原則，男女均享同等公平之機會，有助留用人才及提升營運效率。	62	員工關懷
不公平競爭行為	反競爭行為	金融業為高度監管行業，南山人壽遵循法令，不允許任何反競爭及洗錢行為。	30	公司治理與風險管理
產品服務標示	產品及服務標示	重視保戶權益，產品與服務資訊透明，以維護公平交易，提升保戶滿意度。	54	客戶服務

外部組織參與狀況

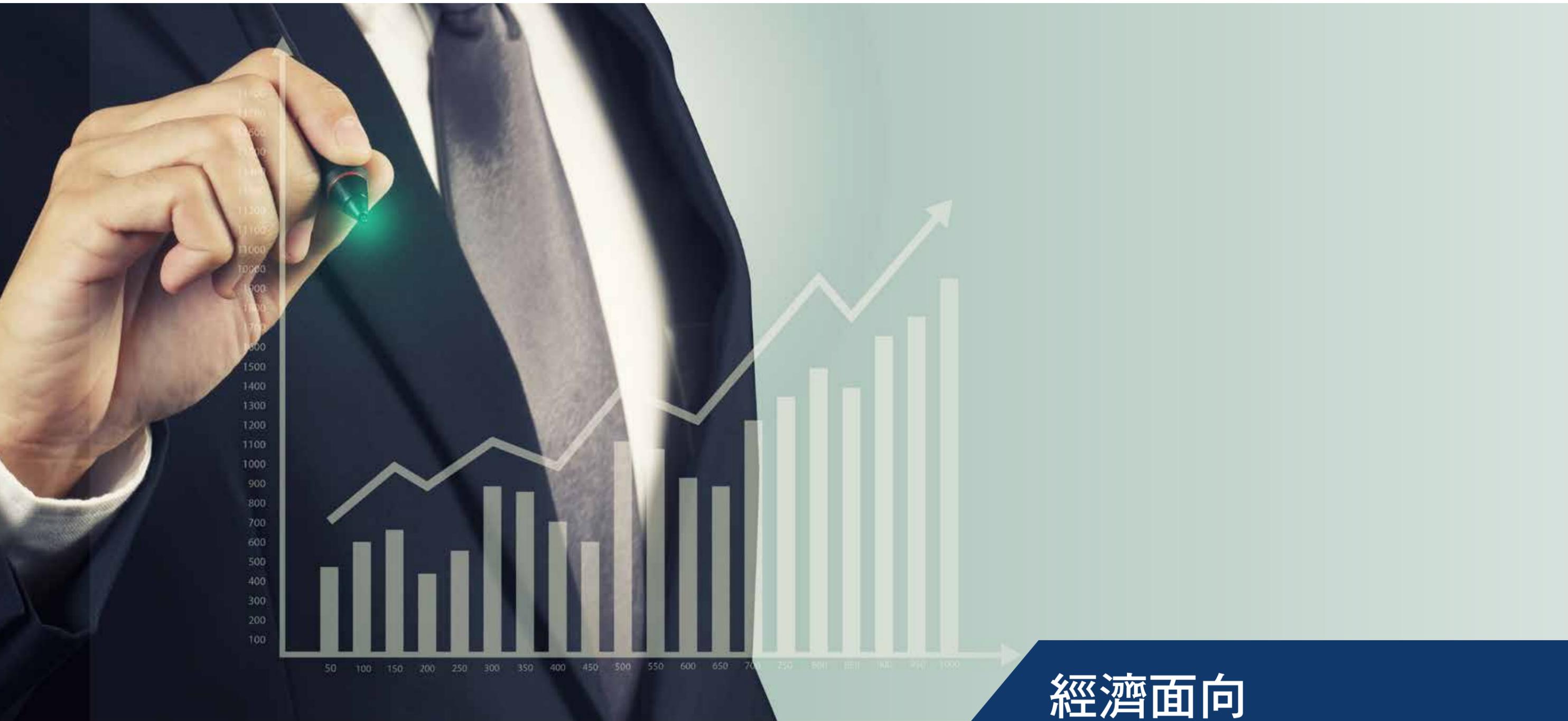
南山人壽與具影響力的產業公會、協會、政府單位、學術機構等組織保持良好的互動，總計2015年參與及贊助外部相關組織之費用近一億元，藉此提升金融保險業產業競爭力及永續發展。我們秉持前瞻經營的精神，長期鼓勵員工持續參加各項學術研習活動，並倡導主動終身學習，積極參與各項國際性、全國性、專業性組織，以提升南山人壽整體專業、技能、服務、願景的視野及格局。

南山人壽擔任會員之組織機構

組織名稱	擔任職務	對該組織影響力的說明
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、活動贊助
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
中華民國精算學會	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
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、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、擔任主講人	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	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	委員	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
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	對該組織影響力的說明
中央健保署「健保愛心專戶」	捐助	長期捐助
台灣大學	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，參與論壇活動
各大學學校學生獎學金	捐助	長期捐助就學
東海大學	學術贊助	學術贊助
社團法人屏東縣啟智協進會等 近150個單位生活扶助金	捐助	協助經濟弱勢民眾規劃基本保障
財團法人保險事業發展中心	贊助/參與課程	贊助中心舉辦之研討會
財團法人七星生態保育基金會	贊助	環保議題倡議
第一社會福利基金會等46個單位	捐助	全國義工日活動捐助
衛生福利部基隆醫院等113家 南山慈善基金合作醫院	捐助	捐助醫療救助基金， 幫助經濟弱勢病患並支持醫院改善 社區醫療照護設備與資源



經濟面向

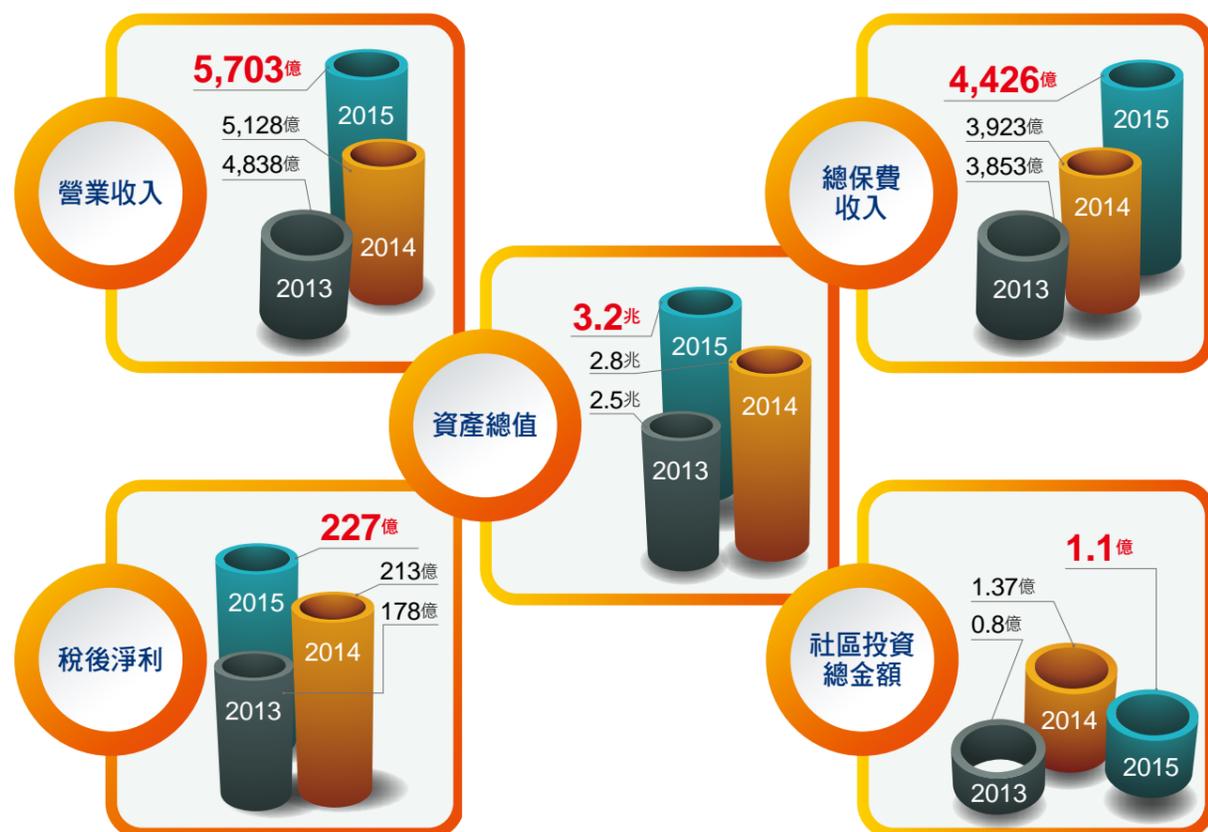
- 26 經營績效
- 27 榮耀與肯定
- 28 公司治理與風險管理

經營績效

南山人壽在股東與保戶的支持，以及經營團隊的帶領下，內勤員工及業務夥伴齊心努力，2015年經營成果表現傑出。

2015年總保費收入達新台幣4,426億元，較去年同期增加503億，成長13%，市佔率約15%，為業界第三名。營業收入為新台幣5,703億元，較前一年成長11%；稅後淨利達新台幣227億元，成長7%，創歷史新高紀錄。因保費收入大幅成長，資產總值亦持續成長，突破新台幣3.2兆元，股東權益為新台幣1,325億元。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



	2014	2015
員工人數	3,808人	3,900人
薪資福利支出 (詳請參考104年年報P.171)	54億	49億
支付之所得稅 單位：(新台幣千元)	565	78,658
社區投資總金額(元) / 佔營業收入比例	1.37億 / 0.03%	1.1億 / 0.02%

榮

耀

與

肯

定



- 全球品牌雜誌(Global Brands Magazine)評選為「2015台灣最佳壽險品牌」
- 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
- 保險事業發展中心「第六屆台灣保險卓越獎」-「保戶服務卓越金質獎」、「公益關懷卓越獎銀質獎」、「保障型商品推展卓越銀質獎」、「微型保險推展卓越銀質獎」
- 台灣永續能源研究基金會「2015台灣企業永續獎」台灣企業永續報告獎-金融及保險業銀獎
- 2015蟬聯遠見雜誌「遠見五星服務獎」人壽保險第一名
- 讀者文摘「2015信譽品牌」保險類金獎(十二度獲獎)
- 現代保險教育事務基金會「2015保險龍鳳獎」保險財金系所畢業生最嚮往的壽險公司-四度蟬連外勤組特優、內勤組優選
- 現代保險教育事務基金會「保險信望愛獎」之「最佳保險專業」、「最佳社會責任」、「最佳商品創意」、「最佳通路策略」及「最佳教育貢獻」等五項優選殊榮
- 天下雜誌「2015 CSR企業公民獎-大型企業組」前50強
- 遠見雜誌「2015 CSR年度大調查」台灣CSR前30強
- 財訊雙周刊第六屆「消費者金融品牌」壽險類-最佳壽險服務優質獎
- 財團法人金融聯合徵信中心2015年度「金安獎」-信用資訊安控績優機構



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、利害關係人專區以及南山人壽慈善基金會網站，提供利害關係人順暢的溝通管道。

董事會治理

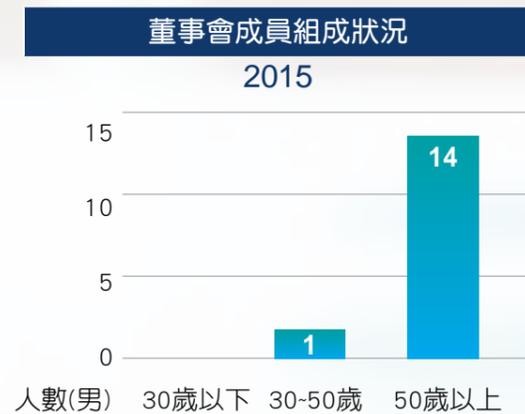
為進一步強化公司治理，南山人壽自2013年選任4位獨立董事，並設置審計委員會與薪資報酬委員會，公司重要決策相關之議案皆於送呈董事會決議前，先由審計委員會預審及討論。

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2015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2015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，2015年共召開16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，南山人壽於2013年設置薪資報酬委員會，並訂有薪資報酬委員會組織規程，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。2015年共召開2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 <http://www.nanshanlife.com.tw/PublicWeb/CSR/communicate.html>

企業社會責任專區 <http://www.nanshanlife.com.tw/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104年度年報。

註2：南山人壽外部董事暨獨立董事專長，請洽104年年報P.7-P.12、P.15。

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。

制定內勤員工行為準則及工作倫理

南山人壽訂有「內勤員工行為準則」，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「董事行為準則」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「員工道德工作倫理」，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「內勤員工行為準則」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。

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，或受到主管機關相調查時，會立即向直屬主管、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。

訂定防制洗錢要點

南山人壽承諾協助防制洗錢及打擊資助恐怖份子的行為，如果發現疑似洗錢交易，發現單位將於5個工作日內通報，並依內部程序提報洗錢防制督導主管簽核後，於10個工作日內通報法務部調查局。

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。2015年分別針對內勤員工及業務員開設了法令遵循課程，合計共有14,434人次的內勤員工以及32,568人次的業務員完訓。

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正確的法律知識，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：02-8758-8366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，且2015年末自上述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2015年仍有3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年報中，下載網址<http://files.hibox.hinet.net/files/Nanshan-2015-yearly-report.pdf>，第50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。

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。在實務作為上，2015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。



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。

南山人壽積極推廣風險管理文化，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。各業務單位肩負風險管理第一線職責，定期檢視各項風險及限額，確保單位內部控制程序有效執行。

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。

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。

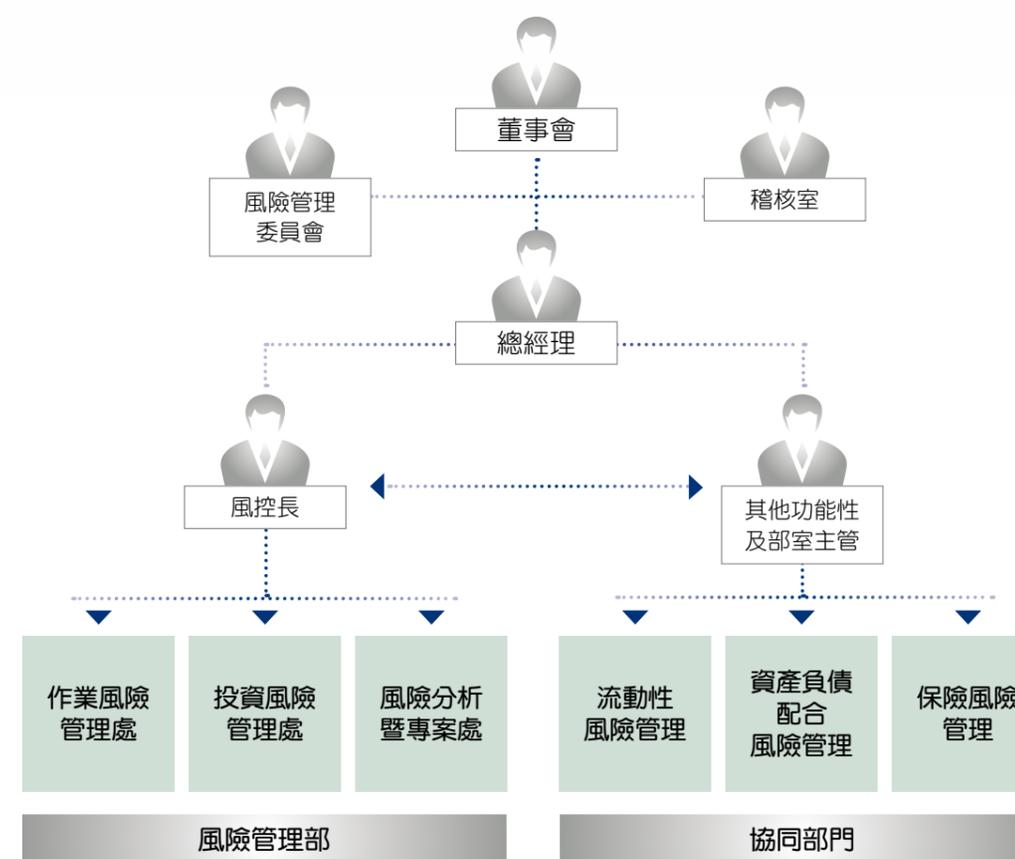
此外，南山人壽於2015年亦訂定了自我風險及清償能力(ORSA)政策，配合國際保險業以清償能力為基礎的風險管理趨勢，戮力發展經濟資本(Economic Capital)風險衡量架構，以持續精進公司風險管理機制。

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。

南山人壽風險管理架構





環境面向

- 36 導入環境永續管理 落實綠色企業承諾
- 37 節能減碳 推動建築物節能
- 40 永續資源 鼓勵員工力行環保

愛護地球 永續發展

全球氣候變遷與溫室效應的影響與日俱增，2015年巴黎召開聯合國氣候變遷會議，各國政府展現積極減量態度，台灣也承諾逐年降低溫室氣體排放量。儘管金融保險業對環境不易造成重大的汙染衝擊，南山人壽善盡企業社會責任，並以綠色企業自許，在營運及服務的過程中，致力於降低對環境的影響，為環境永續盡一份心力。

為落實環境永續發展的企業社會責任，南山人壽積極推動各項軟、硬體節能減碳措施，從內部宣導，並推動各項辦公室環保行動方案，進而打造鑽石級綠建築，身為保險業者，我們不僅提供保戶最安心的保障，更要擔任為環境風險把關的親善大使，以具體行動展現愛護地球的承諾。

導入環境永續管理 落實綠色企業承諾

南山人壽持續推動環境永續行動，並倡議環保作為，幫助環境永續發展。對內推動各項辦公室節能措施，例如節水、省電、E化作業，對外積極推廣電子單據活動，倡議環保活動，並進一步制定各項中長期計畫，以實際行動履行綠色企業的承諾。



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，2015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10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，約減少1.82t-CO₂e排放量。

註：排放係數1kwh=0.521 kg-CO₂e

節能減碳 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，自2012年響應政府參與自願節能，2015年獲經濟部表揚節能「績效卓著」。南山人壽以總公司金融中心為示範大樓，分享全方位節能減碳計畫至全台自有大樓，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。

在各項措施有效推動下，2015年南山人壽全台大樓用電量較2014年減少了0.995%，減碳量達41.2t-CO₂e，未來我們將持續推動建築物節能行動，降低能源損耗。

溫室氣體排放

為響應《巴黎氣候協定》，南山人壽於2015年導入ISO14064-1溫室氣體管理系統，並於2016年3月取得SGS認證。透過獨立第三方驗證機構對盤查程序及結果的查證，將可進一步作為擬訂溫室氣體減量策略之重要指標。

2015年 南山金融中心與 南山人壽大樓 溫室氣體排放量

範疇	溫室氣體排放源	排放量/單位(t-CO ₂ e)
直接溫室氣體排放量(Scope 1)	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	316.4265
間接溫室氣體排放量(Scope 2)	使用外購電力所造成的排放量	5,119.4847
其它間接溫室氣體排放量(Scope 3)	其它間接排放	
總排放量		5,435.911

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。
2.2015年電力排放係數1kwh = 0.521kg 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

節能措施	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，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。
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。
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。
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、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

年份	電力使用量 kWh	碳排放量 t-CO ₂ e	節約成果減碳 t-CO ₂ e	吉焦耳 GJ	能源強度 kWh/人	排放強度 t-CO ₂ e/人
台北 南山人壽大樓						
2013	5,591,600	2,918.82		20,130	1,468.38	0.70
2014	5,302,200	2,767.75	-15.90%	19,088	1,392.38	0.73
2015	4,833,850	2,518.44		17,402	1,239.45	0.65
台北 金融中心 (總公司大樓)						
2013	4,982,110	2,600.66		17,936	1,308.33	0.62
2014	4,954,680	2,586.34	0.01%	17,837	1,301.12	0.68
2015	4,992,416	2,601.05		17,973	1,280.11	0.67
台北 西湖						
2013	43,844	22.89		158	11.51	0.01
2014	52,360	27.33	40.25%	188	13.75	0.01
2015	73,520	38.30		265	18.85	0.01
台北 大安						
2013	561,760	293.24		2,022	147.52	0.07
2014	582,880	304.26	0.15%	2,098	153.07	0.08
2015	563,680	293.68		2,029	144.53	0.08
中壢						
2013	893,400	466.36		3216	234.61	0.11
2014	846,760	442.01	-2.64%	3048	222.36	0.12
2015	872,120	454.37		3,140	223.62	0.12
台中						
2013	1,140,400	595.29		4,105	299.47	0.14
2014	1,207,700	630.42	7.04%	4,348	317.15	0.17
2015	1,229,100	640.36		4,425	315.15	0.16
嘉義						
2013	1,110,120	579.48		3,996	291.52	0.14
2014	1,025,220	535.17	-9.28%	3,691	269.23	0.14
2015	1,017,780	530.26		3,664	260.97	0.14
台南						
2013	1,142,900	596.59		4,114	300.13	0.14
2014	1,141,300	595.76	2.48%	4,109	299.71	0.16
2015	1,174,200	611.76		4,227	301.08	0.16
高雄						
2013	1,758,134	917.75		6329	461.69	0.22
2014	1,659,700	866.36	-6.45%	5975	435.85	0.23
2015年	1,654,800	862.15		5,957	424.31	0.22
總計						
2013	17,224,268	8,991.07		62,007	4,523.18	2.16
2014	16,772,800	8,755.40	-3.38%	60,382	4,404.62	2.30
2015	16,693,740	8,697.44		60,097	4,280.45	2.23

**2015年
整體節能量
達3.38%**

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0.521公斤CO₂e/度
註2：1度電=0.0036GJ
註3：能源強度=電力使用量/當年度員工人數
註4：排放強度=排放量/員工人數
註5：2013年員工人數為4,163人；2014年員工人數為3,808人；2015年員工人數為3,900人
註6：減碳成果為與2013年相較之結果

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。

永續資源 鼓勵員工力行環保

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，推動辦公室垃圾分類與資源回收工作，並以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。此外，2015年我們亦租賃5部油電混合車，降低公務車油耗量，藉此減少資源使用，期盼透過全體內勤員工及業務夥伴的節能減碳行動，進而將環保觀念帶入家庭與社區。

辦公室環保作為

對金融服務業來說，辦公室環境是員工主要的作業場所，儘管有生活垃圾、空氣品質、飲用水等議題，但整體來說，保險業所使用的資源項目，除了大量紙張之外，還有行政庶務、衛生清潔、會議所需使用之耗材。南山人壽鼓勵員工善用電子化檔案及信箱、公用伺服器儲存、簡報無紙化、雙面列印，並設置再利用收集區供一般文件運用；為減少廢棄物產生，於每層樓設置電池回收盒，總計2015年回收數量為：廢電池25,677kg、紙箱11,325 kg，其餘資源回收成果如下：

南山人壽金融中心
資源回收及
再利用成果

類別	品名(計量單位)	2014 數量	金額	2015 數量	金額
焚化	生活垃圾(KG)	NA	NA	2,105,080	\$1,159,980
	全省電腦資產報廢(件)	4,944	NA	1,698	\$203,760
回收或再利用 (建材、燈管、 水電瓦斯、 垃圾、回收)	檔案文件廢紙回收(KG)	296,540	\$833,208	332,067	\$581,369
	文件收集櫃廢紙回收(KG)	204,000	\$84,885	200,810	\$56,664
	家具設備再利用(件)	551	\$19,120,655	1,560	\$18,322,608
	資源回收如:鐵鋁罐、 寶特瓶、塑膠... (KG)	15,189	\$25,644	25,677	NA

註1：2014年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
註2：2015年環境支出費用統計超過7千萬元，包含廢棄物處理與裝修及工程建材費用等

行政E化、節紙減碳

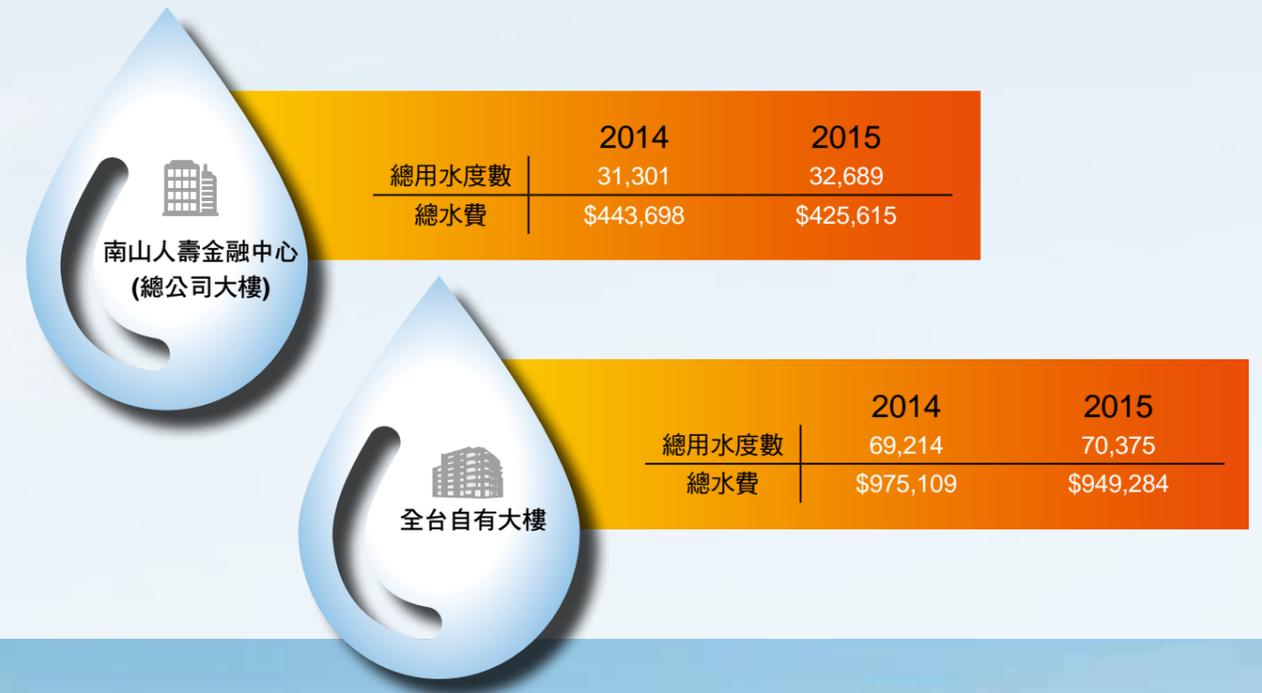
藉由資訊系統的導入與提升，南山人壽力行無紙化電子作業，共同保護環境，將一般文具用品、雜項及印刷品申請單改為E化電子申請作業；總計2015年共節省超過一萬張紙，另因E化而減少之印刷品及快遞申請單，亦減少6萬5千張紙使用量。

力行文件郵寄減量

陸續整合各式大小信封，統一規格，並將信封逐步改成郵筒的寄送方式。以南山人壽過去四年業績大幅成長來看，自2011年至2015年總保費收入由2,307億成長至4,426億，在有效控管下，郵件量並未增加，以2011年文件郵寄數量36,855,758件為依據，2015年為31,359,641件，較2011年減少14.91%。

辦公室節水

2013年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，2015年由於員工人數較2014增加之緣故，故水資源使用量亦較2014年增加。



推廣電子單據

文明社會人類消耗紙張的速度，平均每秒鐘，就有一個足球場大小的森林遭到砍伐，南山人壽積極推廣以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600萬保戶共襄盛舉、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。

類別	績效成果	說明
減碳量	減碳406.19t-CO2e	每年申請電子單據服務的保戶數逐年增加，迄今已有近10%，即96.2萬張的保單改採電子單據
節紙量	2,020.2萬張	以96.2萬張保單，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2020.2萬張A4紙張。
2015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卷，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1.65公頃。依據每張A4紙張耗用18克碳計算，共減少363.63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700萬次文件，依此推估南山人壽自推動電子單據以來，運送的部分減碳42.56公噸，合計每年共可減少406.19公噸的碳排放量。

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管理模式。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。

2015年南山人壽無紙化會議共約減少156萬張列印數，其減少碳排放量共計8.77公噸。



守護台灣海岸生態與自然風貌：「2015年 南山人壽守護台灣海岸線」行動

南山人壽長期推動「固沙護灘守護海岸線行動」自2012年3月啟動至今，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。

2015年更發起「全台淨灘·守護台灣」系列淨灘活動，邀請各地的南山員工及親友一起參與淨灘，並響應ICC國際淨灘行動(International Coastal Cleanup)的海洋廢棄物監測行動，進一步將撿拾的垃圾作詳細分類與監測記錄，期望透過了解廢棄物來源和成因，宣導及鼓勵員工從源頭改變既有的行為與習慣，為守護台灣美麗的海岸生態盡心力。



活動效益

- 6場公益淨灘活動共號召近5,000人共同參與
- 撿拾免洗餐具20,467件、塑膠容器19,796件、塑膠袋12,419件、漁業與休閒釣魚9,885件，以及菸蒂、打火機等其他廢棄物共11,258件
- 我們將數據回報予「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





社會面向

- 46 客戶服務
- 56 創新科技
- 61 員工關懷
- 75 業務夥伴
- 82 社會參與



客戶服務

視客如親 打造貼心便利的服務管道

南山人壽以成為「公益服務業」典範為目標，透過服務與關懷展現保險業的核心精神，為客戶帶來創新的保險價值，秉持「視客如親」的精神，我們將服務落實在每一項作業環節中，期許再創服務新格局，成為客戶的幸福代言人。

貼心創新的服務，南山人壽屢獲各界肯定，在2015年榮獲保險事業發展中心「第六屆台灣保險卓越獎-保戶服務金質獎」；2014、2015連續兩年榮獲《遠見雜誌》五星服務獎人壽保險業第一名，並自金融評議中心2012年成立以來，每年所公布全年度申訴率與評議率，南山人壽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，加上全台逾3萬名業務人員，建構出全方位的服務網絡，透過多元便利的服務管道，讓保戶24小時即時獲得所需的各項服務。

建構綿密多元的服務網絡

南山人壽從客戶角度出發，為了讓保戶從投保前到投保後，都能擁有便利、即時的服務，我們建構了多元的服務管道，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，我們期待透過每一次服務的機會，讓保戶感受到南山的貼心與專業。



多元溝通管道



創新便利的繳費管道

南山人壽持續開發便利多元的繳費管道，協助客戶輕鬆方便繳費，客戶可透過金融機構轉帳扣款、便利商店24小時繳費服務、信用卡繳交契變/復效保費服務(不含保單還款、不定期增額保費)，並可利用現金、信用卡、支票至南山人壽服務櫃台繳交保費。此外，因應行動上網時代來臨，南山人壽領先業界，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，更可透過APP使用網路信用卡繳費，以及查詢保單繳費之專屬ATM虛擬帳號，創新便利的服務，滿足每位客戶不同的需求。

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。



主動創新的保戶服務措施

秉持「視客如親」的服務精神，我們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，提供超越期待的感動服務，開創客戶服務的新格局，樹立保險業的服務新標竿。

「南山人壽城市經濟新願景論壇」共創台灣城市發展新契機

南山人壽自2012年起開業界之先河舉辦財經論壇，透過最直接的交流對話深入探討台灣經濟，分享社會發展的趨勢與脈動，累計近4,500位保戶及嘉賓踴躍參與。

2015年南山人壽財經論壇以「城市經濟新願景」為題，邀請台中市市長林佳龍、台積電董事長張忠謀、前台灣經濟研究院院長洪德生及南山人壽董事長杜英宗等四位重量級產官學界領袖人物，從城市特色、國際趨勢及產業發展的角度出發，剖析政府、企業乃至個人如何成為帶動台灣發展的一股力量，期許透過產官學界多元觀點的啟發，為台中激盪出嶄新的發展願景，為在地創造更多幸福。



創新的保戶服務措施	說明
保險理賠免附單據	保戶前往特約醫療院所-書田診所就醫，南山人壽即直接與院方聯繫，保戶不需自行蒐集理賠資料，即可快速完成理賠。
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	建置常態性理賠關懷小組，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。 2015年南山人壽共索引248起新聞事件，主動為278位保戶進行理賠。其中，針對八仙樂園塵爆事故，南山人壽更在第一時間為179位保戶提供理賠服務。
一通電話到府理賠	保戶只需撥打免付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，可就近前往南山人壽指定的客服中心(中山、中壢、台中、嘉義、台南以及高雄)辦理，在20分鐘內即可完成理賠。
壽險業首家提供電子金融憑證服務-「報稅好輕鬆」	唯一獲財政部審核通過，取得電子金融憑證供保戶辦理2005-2016年度綜合所得稅結算網路申報的壽險業者。

南山人壽會員卡 提供保戶更多元的服務平台

「南山人壽會員卡」以「健康人生」的健康樂活觀念，彙整實用保健資訊，鼓勵保戶重視自身健康，為保戶打造更多元的數位加值服務平台，目前已有超過20萬保戶加入使用「南山人壽會員卡」平台。

「南山人壽會員卡」持續與知名廠商進行合作，範圍包括全台各地的樂活休閒、展演活動、美饌輕食、美麗保健等各項優惠，都能夠在會員卡網站獲得相關訊息。

「南山人壽會員卡」同時提供四大幸福力，藉由四大幸福力與保戶互動，促使保戶服務再升級：

- **享優惠**：精選五大類好康，提供會員享受優惠。
- **換好禮**：會員點數可兌換優惠卷為生活增添樂趣。
- **累點數**：會員可參與多項活動或申辦各項服務，累積會員卡點數。
- **助健康**：透過健康小檢測，協助會員檢視自身健康狀況。

關懷，在最需要的時刻—八仙塵爆關懷理賠

2015年八仙樂園發生粉塵爆炸事件，南山人壽即時啟動服務機制，第一時間分赴各地醫院探視受傷民眾，為無助的家屬及時伸出援手。這起事故中，共有179名為南山保戶，南山同時啟動快速理賠、到府理賠、住院關懷預付保險金等多項理賠服務。

南山人壽主動為受傷保戶進行理賠，第一時間給付保險金予受傷保戶；為了讓保戶安心就醫，對於在加護病房的保戶，提供10萬元的致意慰問金(致意慰問金不會從保戶保險金中扣抵)；一般病房的保戶，提供5萬元致意；已經出院的保戶，也致上1萬元的慰問金，延伸南山對保戶的在乎與關懷。

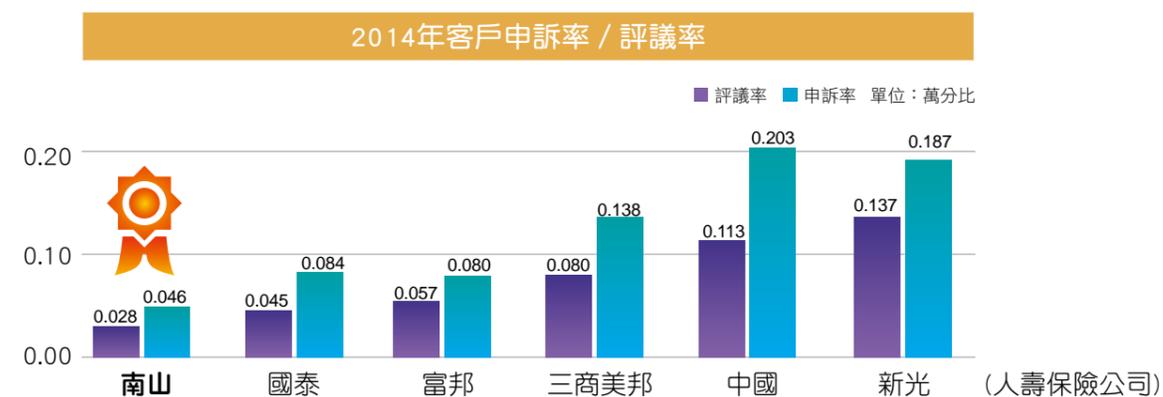
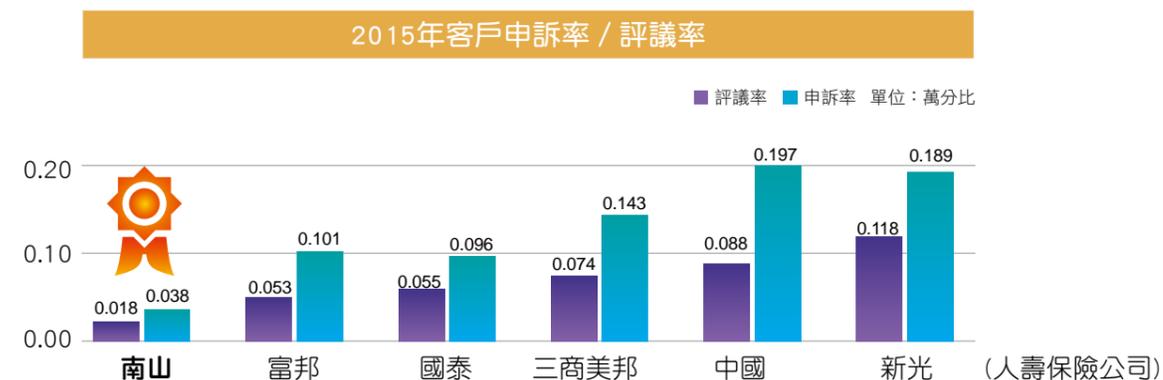
考量傷者治療及復健之路漫長，南山人壽進一步關注到傷患後續的醫療問題，發揚公益服務精神，捐贈1,000萬元委託台北醫學大學附設醫院進行人工皮購買提供塵爆傷患使用，為社會挹注更多溫暖。



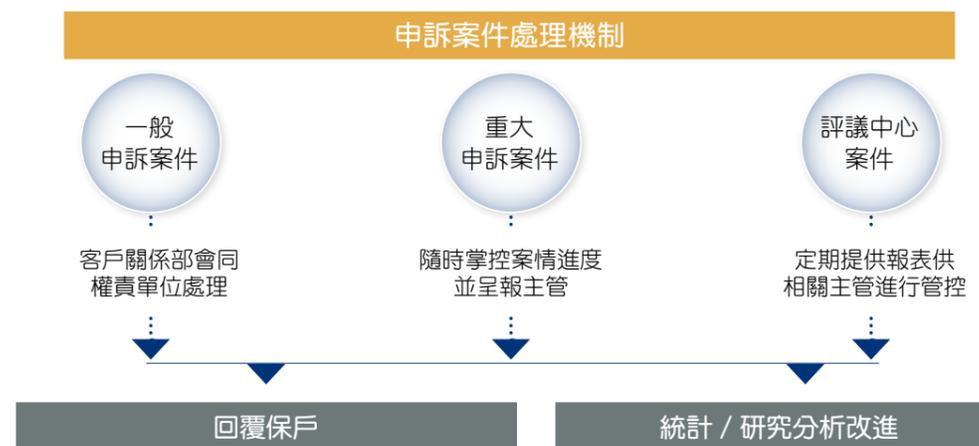
健全完善的申訴處理機制

南山人壽珍惜保戶的託付，重視每位保戶的心聲，我們抱持著同理心，以謹慎積極的態度，處理每件保戶申訴案，並從每件申訴案中，深入探討問題的根由，不斷精進服務流程、提升服務品質，讓服務更加到位，進而超越保戶期待。

持續用心、精益求精的努力，南山人壽不僅連年獲得保戶高度的評價，同時，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4年蟬聯同業中最低申訴率及評議率的紀錄。



資料來源：金融消費評議中心





傾聽保戶聲音 提升客戶滿意度

南山人壽重視每一位保戶的聲音，深信服務的第一步就是傾聽需求，並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，這樣的服務信念，獲得保戶一致的肯定。

客戶滿意度調查

為掌握保戶對南山人壽的服務滿意度，我們主動執行各項滿意度調查，每年定期委託外部專業的企管顧問公司進行電訪。2015年透過電話進行滿意度調查，調查項目包括服務說明、服務態度、處理能力等，平均滿意度高。此外，南山人壽也在客服中心進行問卷調查，整體服務滿意度達99.8%。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

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，2015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
申訴案件	15工作天內結案	99%	99.5%

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	2015年 月平均達成率
理賠案件(註)	1天內完成理賠	96.6%	98.4%
	2天內完成理賠	99.6%	99.7%
	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

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2015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，認證期間必須接受稽核員扮成「神秘客」的嚴格實地查核，確認保戶服務及應對的品質。

重視保戶權益 商品資訊詳實透明

南山人壽重視保戶資料安全，無論是保戶投保商品前或投保後，都有詳盡的商品說明、完整的風險資訊揭露，以及健全完善的資料保護，徹底確保保戶權益，維持交易公平。

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」供各單位依循，以確保商品行銷宣傳的資訊透明清晰，符合相關法規的規定，同時增進各類輔銷工具及訓練教材的管理效益。

此外，為正確傳達商品訊息、宣導保險觀念，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，以及全台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，廣告內容均無誇大不實欺騙保戶的情形。

商品簡介清楚明瞭，便於保戶了解

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，廣告內容均無誇大不實欺騙保戶的情形。

提供保戶權益確認書及保障一覽表

為使保戶充份瞭解所購買的保險商品及相關保障內容，每一份商品簡介均以清晰易讀的字體與文字，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，隨時進行查閱研讀。

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，南山人壽於每份保險單中，詳細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。

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。為確認已建立有效的個人資料管理循環，2015年辦理年度個人資料保護作業自行評估檢核，南山人壽在個人資料保護相關的各項作業，包括控制目標、措施、流程及程序，皆符合個資保護相關規定，應加強事項亦持續積極追蹤，並完成相關改善措施。

為確保保戶的個人資料皆獲得妥善保護，南山人壽進一步積極導入資訊控管工具，以高規格的系統規劃，保護所有員工、保戶之個人資料。

此外，南山人壽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。



即時保單健檢 降低保戶風險

為提供客戶更深入的服務，南山人壽建置「行動建議書系統暨保單健檢」系統，藉由這套系統，業務夥伴能協助保戶彙整已經購買的保單，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，其相關的功能包括：

- ① 提供客戶全方位的保障資訊：利用保單健檢系統，將客戶已購買之南山保單或同業保單進行彙整，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。
- ② 補足保障缺口降低保戶風險：藉由保單健檢協助客戶彙整保單資料，讓客戶重新檢視現階段的保障是否周全，了解客戶的需求及保障缺口，進一步為客戶規劃更完整的保障。



創新科技

運用科技 開啟智慧保險新境界

南山人壽的企業願景是成為客戶心中首選的保險公司，我們從客戶角度出發，與國際知名軟體大廠思愛普軟體系統股份有限公司(SAP)攜手合作，啟動「境界成就計畫」，運用最新科技，共同建構全球第一套保險業標竿系統平台。這項計畫借鏡全球創新經驗，納入保險業「From Cradle to Grave (從搖籃到墳墓)」的種種需求，建置一套現代化的資訊系統。境界成就計畫推動的過程中，同時進行企業流程再造，讓最佳化的流程改造透過資訊系統，創造保險業頂級最佳實務，開啟智慧保險新境界。

境界成就計畫將提供客戶差異化的保險產品及超越期待的優質服務，在這項智慧工具的協助下，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。

接軌物聯網 遠距顧健康

南山人壽與台北醫學大學合作，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，再由遠距中心進行主動監控、追蹤和個人化的照顧指導，能夠因應各種異常狀況，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，形同在家中建置了一組專業醫療團隊，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。



接軌
數位金融3.0

南山人壽因應數位金融趨勢，結合2014年所推動的「境界成就計畫」，致力提升資訊與科技應用的能力，並整合組織、流程及人力結構之全面改造，除了建構舉世第一套的保險業標竿系統平台，更積極規劃多元訓練及溝通活動，運用最新科技，協助內勤員工及業務夥伴成功轉型，順利接軌數位金融3.0時代。

藉由全面提升資訊科技及金融專業能力，結合大數據分析，南山人壽將提供客戶更精準、貼心的服務，以成為客戶幸福代言人。



結合行動科技 提供保戶即時數位服務

因應行動科技發展，為提供保戶、民眾更優質的服務，推出「南山人壽行動智慧網」手機APP，並建構「南山人壽保戶園地」e化網路服務櫃台，協助客戶隨時掌握個人保障資訊。

隨著電子商務時代來臨，南山人壽推出「南山人壽網路投保中心」，結合保險服務與數位科技，同時以確保保戶個資安全為前提，設計便捷又安全的網路投保機制。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，充分體驗南山網路投保帶來的便利性。

創新項目	說明
「南山人壽行動智慧網」APP	推出涵蓋9大功能、超過40項服務的智慧型手機APP，24小時不打烊，為保戶及大眾量身打造全方位隨身秘書服務，一機在手，隨時隨地享受南山的優質服務。
南山人壽網路投保中心	推出網路投保服務，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	為保戶打造專屬線上服務平台—「南山人壽保戶園地」，可進行各項保單及相關綜合服務，方便保戶即時掌握保單資訊。

即時貼心的
數位服務



業務員行動保險辦公室，創造零時差優質服務

前瞻行動科技時代浪潮，南山人壽全方位打造數位創新服務，建構業務員行動辦公室以提供客戶更快、更好、更精準的服務。

南山人壽早在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「南山人壽新感動」APP與智慧型手機專用的「業務智慧通」APP等創新的業務管理工具，全面建構業務人員行動辦公室。

「業務智慧通」APP除了提供保單內容查詢、作業查詢等基本服務項目外，還包括推播訊息和待辦事項管理，兩大便利功能，透過與南山保單系統連結，有效整合客戶保單資訊，便於業務夥伴進行客戶管理。此外，進一步推出「行動投保通」提供業務人員使用平板電腦與保戶進行互動式線上投保、「行動理賠通/行動服務通」進行線上理賠及契約變更申請，協助業務員即時掌握保戶動態與行銷資訊，創造與眾不同的零時差服務，開創主動服務新境界。

創新項目	說明
iPad 「行動投保通」	透過iPad與雲端科技的結合，開發行動投保平台，業務人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與 「業務智慧通」手機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。

行動保險
辦公室

南山e學院 翻轉訓練與溝通新紀元

南山人壽亦將數位創新的理念，延伸至人才培育領域，南山人壽打造全新訓練平台-南山e學院，這項台灣金融業第一的雲端學習平台，正是境界成就計畫的第一項成果。透過這項平台，內勤員工及業務夥伴可以使用桌上型電腦、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。訓練內容則依據內勤員工及業務夥伴不同職能，設計多元學習主題，引領每位同仁走向更豐富充實的未來。

2015年針對內勤員工推行之數位課程，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121門數位學習課程，總計40,749人次完訓，達16,304.5小時，訓練成效卓著，顯見多元、活潑的訓練模式，不僅協助員工吸收專業資訊，更能從即時回饋、雙向的學習過程中，提升訓練成效。

為有效管理及落實各層級業務夥伴的專業及管理的能力，我們正式啟動「南山人壽網路大學-e起上學去」專案。截至2015年12月為止，累計登入人數約55.5萬人次，平均每位業務夥伴一年登入16次。

這項e化學習平台整合了線上數位學習、課程管理、講師管理、學員管理、模擬測驗系統、職能發展及知識管理等訓練活動，結合多元學習主題，為內勤同仁及業務夥伴打造全方位學習藍圖。

南山人壽e學院特色

行動學習、彈指之間

導入即時互動學習機制，打破「單向式學習」的窠臼，讓近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。

社群學習、知識共享

導入Jam社群知識共享的概念，結合類似臉書(facebook)的功能，讓員工透過社群進行互動學習。

終身學習、鼓動人生

依據學員職級所需的專業能力，規劃全方位的學習藍圖：

- 發現同仁職能缺口，主管可指派課程加強學習，協助提升工作職能
- 掌握團隊成員學習進度，即時提供員工協助
- 將面對面學習（實體課程）、自學方式（數位學習）、社群學習（JAM）串連成混成學習模式，提升訓練成效。

培育輔導、厚植人才

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訓練缺口，自主終身學習。



員工關懷



關懷員工需求 塑造幸福職場

保險是無形的商品，更隱含利他的精神，透過保險從業人員對客戶正確傳遞組織的理念，發揮南山公益服務業的精神，展現人身保險的價值。因此，南山人壽對於人才的投資不遺餘力，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，期望成為求職者首選的保險公司。

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。

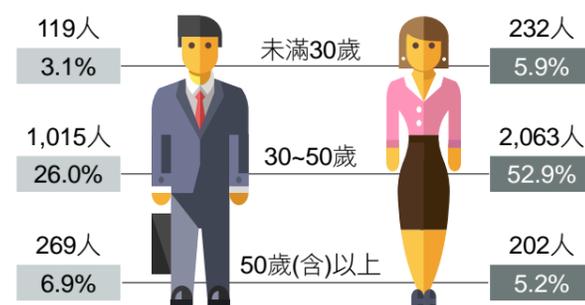
多元任用 適才適所

南山人壽在人才招募上，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。2015年內勤員工總人數為3,900人，內勤員工有79%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，2015年共雇用身心障礙員工29人，另非典型合約人員約為360人(約為內勤員工總人數的9.2%)。

內勤員工人力及年齡狀況

2015

總數 | 3,900人 | 平均年齡 | 41.2歲 | 平均年資 | 12.9年



國籍	男性	比例	女性	比例
本國員工	1,398人	35.8%	2,495人	64.0%
外國員工	5人	0.1%	2人	0.1%

國籍

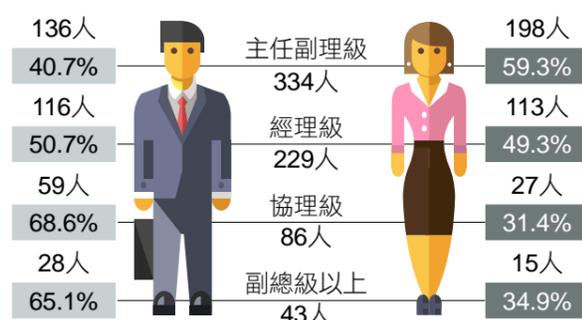
2015

國籍	總計
台灣	3,893
英美	3
香港	2
東南亞	2
總計	3,900

內勤主管職人力狀況

2015

總數 | 692人



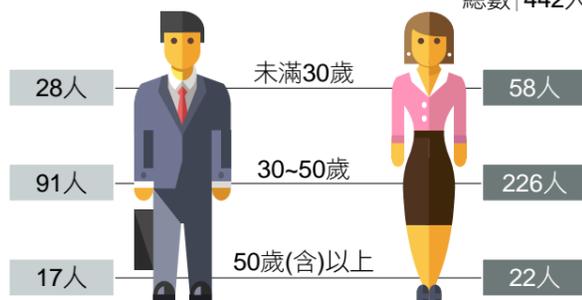
339人/49%

353人/51%

離職率

2015

總數 | 442人



136人/3.6%

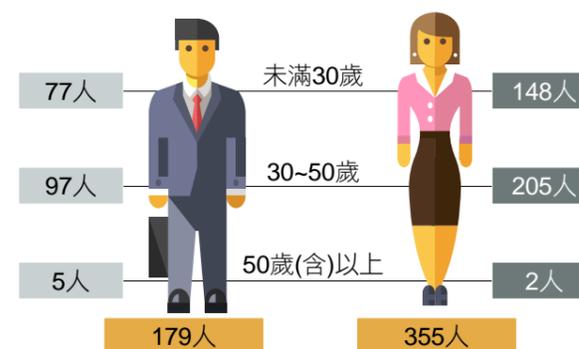
306人/8.0%

*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

2015

總數 | 534人



179人

355人

	男性	女性
新進總人數	179人	355人
新進率	4.7%	9.3%
年度新進員工離職人數	9人	22人
年度新進員工離職率	1.7%	4.1%

*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



重視性別平等

由於產業特性關係，本公司以女性員工較多，為加強對女性員工權益之維護，南山人壽在2002年即頒布了「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，同時規範所有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，2015年公司並未接獲任何的員工投訴。另我們按法令規定提供完整育嬰假制度，2015年共有425人符合申請育嬰留停的資格，其中有118人申請育嬰留停，2015年復職人數為26位，復職率為55.3%。

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，2015年僅1件員工申訴案，並依程序回覆處理，且已完成結案。

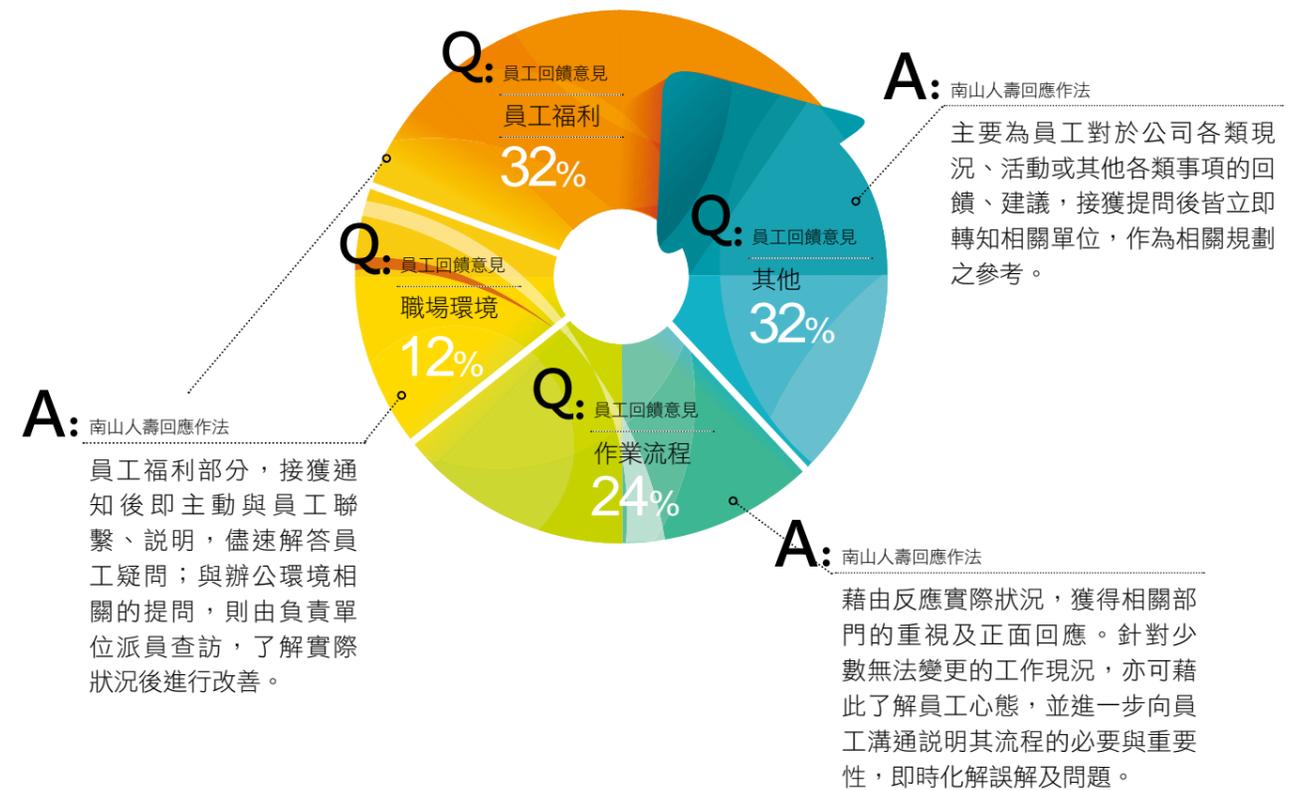
育嬰留職停薪申請及復職率			
2015			
	男性	女性	合計
2015年符合育嬰留停申請資格人數	136	289	425
2015年實際申請育嬰留停人數	10	108	118
預計於2015年申請育嬰留停復職的人數	3	44	47
2015年育嬰留停復職人數	3	23	26
2014年育嬰留停復職人數	0	28	28
2014年復職後持續工作一年之人數	0	20	20
留停申請率	7.4%	37.4%	27.8%
復職率	100.0%	52.3%	55.3%
留任率	-	71.4%	71.4%

註1：「2015年符合申請育嬰留停申請資格人數」定義：3年內（2013-2015年）有請過產假及陪產假的員工人數
 註2：「2015年育嬰留停復職人數」定義：2013年申請並於2015年復職、2014年申請並於2015年復職、2015年申請並於2015年復職的人數
 註3：「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
 註4：「復職率」定義：2015年育嬰留停復職人數／預計於2015年申請育嬰留停復職的人數
 註5：「留任率」定義：2014年復職後持續工作一年之人數／2014年育嬰留停復職人數



內勤員工溝通管道		
溝通管道		說明
面對面座談	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，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，由相關單位回覆。
申訴信箱專線	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。
刊物	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相關活動。
問卷調查	員工意見調查	每年舉行一次，全面了解員工心聲與狀況，並據以進行改善行動。

2015年總計收到41件員工提問，主要針對員工福利、職場環境、作業流程及其他事項等，南山人壽全數回應。



健全的薪酬、福利與制度

提供具市場競爭力的獎酬與完善的員工福利措施，是南山人壽照顧員工生活的基本信念，為延攬人才、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2015年經常性平均薪資約為人身保險業的1.12倍，合計其他非經常性薪資則為1.21倍，另基層員工2015年平均月薪與2014年比較約上升3.2%。

針對新進人員之薪酬，南山人壽並不因性別而有差異，且均高於勞動基準法所定之基本工資，2015年應屆大學畢業生起薪範圍之最低標準約為2015年基本工資的1.32倍。

整體而言，依據2015年Towers Watson金融產業福利調查分析報告內容，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。

2015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	98%	100%
	經理級	96%	100%
	主任/副理級	97%	100%
非主管職		87%	100%

*計算基準採用各職級平均薪資

引領業界 首創員工長期照顧團體保險

員工是企業永續經營的珍貴資產，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外，更擴及門診醫療，建構完善的員工團體保險。

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，再加上疾病年輕化的趨勢，年輕族群也可能因不幸發生疾病或意外，產生長期照顧需求，因此南山人壽領先業界，首創將長期照顧健康保險納入內勤員工團體保險中，由公司全額負擔保險費用，提供內勤員工更完整、更安心的保障。



多元績效考核制度

為持續提昇公司競爭力、推動組織轉型並形塑企業文化，我們除了透明、具體的「績效指標」(員工評核率100%)進行評量外，更採計360度「行為指標」評量，以多元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。

完善的員工福利制度

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39至108項之不等項目，優於法令的健檢項目18項，包含各類癌症等血液篩檢項目，以及主管級增加超音波、身體組成分析儀、甲狀腺機能等，資深副總則增加精密儀器檢查、無痛腸胃鏡檢查、各項功能醫學檢查及各科會診等；健檢結束後，並於全台舉辦8場一對一醫師健康諮詢，提供同仁醫療諮詢服務。

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。

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2015年年底退休準備金結存金額為6.8億元。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4.8:1。此外，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。

另，為關懷退休員工，南山人壽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、公益慈善等。

節金/致禮

- 端午節/中秋節禮金3,500元
- 本人結婚，按不同年資2,400~6,000元
- 子女結婚 按不同年資2,000~3,200元
- 本人/配偶/父母喪葬，按不同年資致禮
- 本人因公住院1,000元
- 員工退休，依年資/職級提供10,000~100,000元

其他

- 服務週年獎勵
- 優惠貸款
- 免息急用借支

團體保險/健康照護

- 定期壽險36倍薪資保額
- 意外傷害險36倍薪資保額
- 門診補助每次最高500元(一年20次)
- 住院醫療保險，依職級實支實付
- 意外傷害醫療保險，每次事故最高限額10,000元
- 癌症醫療保險
- 長期照顧保險

休假

- 年假依不同年資給予11~30天
- 全薪病假24天/年(年資1年以上者)

員工活動

- 員工旅遊3,500元/年
- 健行活動
- 旺年會
- 慶生活動

單位：新台幣



強化員工變革溝通 建立友善職場

保險是人的事業，健康的身心是一切的根本，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，南山人壽關心員工身、心、靈全方位健康，致力塑造幸福健康職場。過去四年來，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，除建立「變革大使」(Change Agent)組織，加強員工與不同利害關係人之溝通外；並自2014年起即開始進行「員工認同與發展調查」。針對調查結果，推動相關改善方案，在2015年進行的「新南山的轉變與成長-員工認同與發展調查」結果顯示：南山人壽依照2014員工調查結果，針對持續改善員工「工作與生活平衡」及「職涯發展預期度」之行動方案，已發揮顯著成效。

類別	行動方案	2014年	2015年	績效成果
工作與生活平衡	工作面 ① 強化員工關懷預警系統，每日/每週主動關懷連續加班或加班較多之員工 ② 舉辦共識營，解決跨單位日常運作與溝通問題	58%	75%	↑ 17%
	生活面 ① 推動「母性健康保護計畫」，照顧懷孕女性員工 ② 與辦公大樓鄰近幼稚園或托兒機構簽訂優惠合作方案，方便員工兼顧工作及小孩接送 ③ 內勤員工長期照顧團體健康保險方案 ④ 南山人壽家庭日 ⑤ 社團休閒活動 ⑥ 健康午餐吧 ⑦ 愛心停車位			
	健康面 心理紓壓 ① 紓壓講座 ② 心理諮商服務 ③ 南山精選電影院 生理健康促進 ① 健康服務 ② 健康促進活動 ③ 健康存摺推廣			
職涯發展預期度	① 強化工作適應與關懷 ② 職涯諮詢與訓練 ③ 強化多元職能自主學習	68%	79%	↑ 11%

註：2014、2015年比例所代表之意義為正向認同分佈

設置職業安全衛生委員會

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，除主任委員及安全衛生管理處推派之委員為公司指派，其餘五位皆為勞工代表(71%)，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。

內勤員工傷害率及缺勤率

2015	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
	0.04	0.02	0.06	6.14	0.68	6.82	0.54%	0.78%	0.69%

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 / 每天工作8小時計

打造健康幸福職場

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，透過全方位健康照護方案以及身心靈相關健康促進活動，打造幸福健康的職場環境。

南山人壽推動員工健康管理及健康促進活動，自2014年起將健康職場與安全衛生結合，由安全衛生委員會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。

健康促進活動	內容	成果
社團活動－登山健行	辦理健康相關系列活動，包括登山健行、社區健走或推廣體適能運動，希望能以更多元易行的方式，鼓勵員工重視身體健康。	2015年累計共超過2,200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60篇
日常健康促進活動－幸福聚樂步，快樂健走趣	透過例行性的健康促進活動，養成員工規律運動的健康習慣。	全年度累計參與人數共4,437人，健走步數累積1162萬步，約10,648公里(環島10.2圈)，消耗514,692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。	員工健檢參與率84.8%

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：

設立健康服務站	2015年由聘僱之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，並於南山人壽金融中心成立「健康服務站」。 2015年共計辦理16次臨廠健康服務，內容包括預防心血管疾病與工作壓力講座及諮詢、體重管理與健康諮詢講座、癌症預防講座、母性健康保護諮詢、職業肌肉骨骼傷害講座及諮詢、旅遊醫學講座、健檢報告說明講座，參與人次近565人次；並與台北市政府消防局辦理急救訓練，提供相關知識指導。
健檢一對一諮詢	年度健檢結束後，共計辦理2場健檢報告說明講座及8場一對一諮詢服務，由專業醫師提供員工正確預防保健知識，以維護全員健康，共計吸引近130人參與。



結合專業資源協助員工紓壓

2015年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」繼續合作「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, 提供員工包括「0800免付費專線」及「員工諮商服務」, 希望能提供多元紓壓管道, 有效紓解公私壓力, 進一步協助員工積極管理情緒問題。

0800免付費專線服務	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29人次使用。
員工諮商服務	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晤談; 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6人次使用。
愛心停車位	為體貼行動不便與懷孕女性員工, 2015年在各自有大樓規劃「愛心停車位」, 提供有需求的員工使用。
健康午餐吧	於南山人壽總公司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。
團體紓壓課程	由專業諮商師量身開辦團體紓壓教學, 針對壓力較大難以外出上課的單位, 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、芳香紓壓工作坊等, 協助員工透過紓壓技巧的學習調劑身心、適時紓解壓力。
南山精選電影院	透過寓教於樂、激勵人心的電影欣賞及講座, 導引員工了解與認同南山人壽的行為典範, 以娛樂結合紓壓的方式, 觸動員工對工作的熱情與執著, 成為樂在工作的快樂南山人。

南山人壽家庭日

南山人壽在2015年於台北、桃園、台中與高雄四地同步舉辦第三屆「南山人壽家庭日」, 以「南山Fun樂園」為主題, 邀請所有內勤同仁、業務夥伴及親友歡聚在一起, 透過參與團隊趣味競賽、闖關尋寶、美食品嚐及輕旅遊等活動, 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。



小南小山職場體驗營

南山人壽在2015年首次於南山金融中心及新北業務中心舉辦「小南小山職場體驗營」, 邀請同仁子女來公司參加親子互動課程及體驗櫃檯活動, 透過輕鬆有趣的互動遊戲和活動, 不但讓小朋友們在營隊中了解南山、體會保險真諦、學習金融理財知識, 同時增進人際關係、促進親子認同, 希望能讓同仁家人和子女更理解南山「公益服務業」的使命和意義, 進而提升同仁家人對公司、對同仁工作的認同和支持!



培養全方位組織人才

保險，來自人與人的信任，因此，保險的專業不僅止於商品，更重要的是從客戶的角度思考，將冰冷的條款與數據，轉化成有溫度的關懷服務。人才是企業永續發展的基礎，南山人壽相信，有最好的人才，才能達成最好的服務品質，隨著社會型態快速轉變，員工更需要具備專業的金融知識，持續進化保險專業，同時秉持公益服務業的信念，進而提供保戶最專業的保障規劃及全方位的貼心服務。

為此，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，我們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，奠基企業永續發展優勢。

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，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。

2015年南山以CHANGE為主軸，打造年度訓練重點策略，針對不同層級的人員，提供訓練與職涯發展建議，並鼓勵員工參與各項專業測驗及外部訓練，運用多元方式與平台，積極擴大訓練投資。故2015年雖訓練時數較2014年減少，但目標更加精準，透過有效的訓練，從而創造終身學習環境，使員工具備優良的專業知識以服務客戶，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。

- C**ulture 塑造以「公益服務業」為核心的企業文化
- H**uman 建構適才適性之人才訓練發展計畫
- A**spire 標竿分享·汲取異業經驗·打造典範
- N**et 迎接數位金融3.0·成就智慧新南山
- G**lobal 移地訓練·提升國際化視野
- E**xpand 延伸教室·創造終身學習組織

訓練績效說明

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。

2015年度計有12位經過推薦遴選精英，透過績效與職能分析，設定三年個人發展培育計畫(IDP)，透過指定Mentor溝通，規劃出預計發展之領域、訓練、活動、專案、近身學習等，並配合關鍵職務輪調，定期追蹤人才發展進度及適時調整，培育全方位管理人才。

高階管理人才培育計劃—「南山管理學堂」

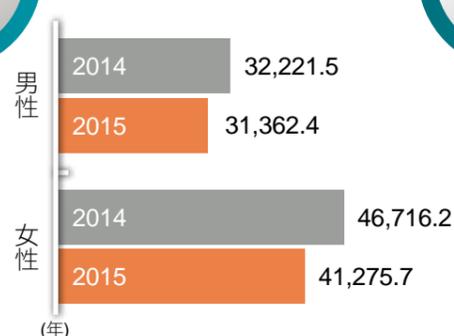
為確保管理階層的永續發展，南山人壽藉由經理人才培育機制、高階主管管理訓練與部門經理人接班藍圖規劃等策略，來培育下一代接班人。

「南山人壽管理學堂」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，透過全面的經營管理觀點注入，完備管理者經營知能；亦透過系統性與實務結合的訓練手法，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全方位主管。

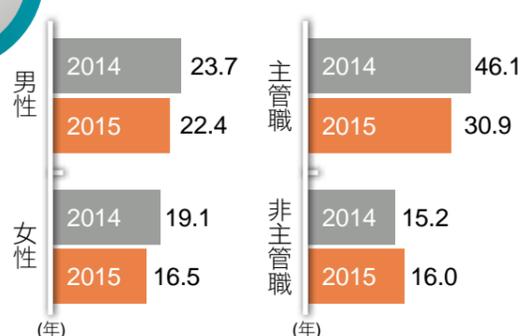
提高同仁視野、人文素養及激發創新概念—「南山講堂」

「南山講堂」自2013年起針對全體內勤員工舉辦主題式講座，邀請各界標竿領袖分享異業成功經驗，藉以提升員工視野、人文素養及身心健康，達到跨領域學習，吸收新知激發創新概念，並轉化為個人觀點，應用於工作中，進而提升組織營運績效，2015年共舉辦8堂課，累計參與超過5,000人次。

訓練總時數 (小時)

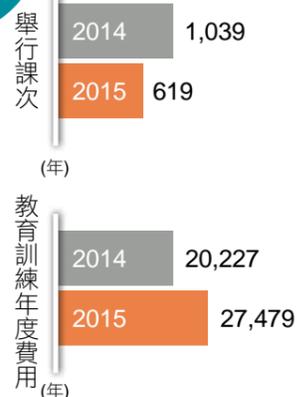


每人訓練平均時數 (小時)

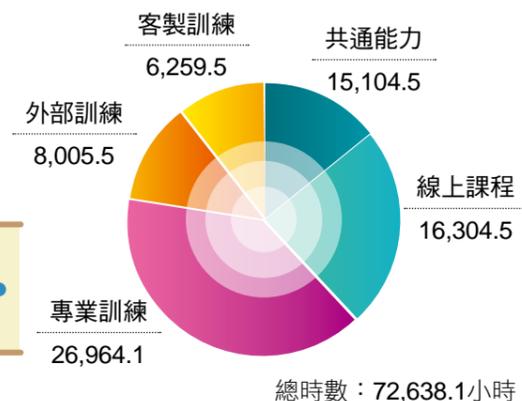


註:主管職為主任/副理級以上; 每人訓練平均時數=訓練總時數/各類別員工總數

舉行課次·教育訓練年度費用 (千元)



2015年內勤員工各類訓練課程時數統計





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，並配合多項的獎勵措施，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）資格認證。

南山培育之壽險管理師人數持續領先業界，截至2015年底，計有483位在同職同仁取得LOMA資格認證，考試通過率近86%。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。截至2015年止，累計有2,964人報考包括FLMI、ALHC、ACS三大證照。

截至2015年止，扣除離職員工，在職員工取得FLMI證照的人數達483人，佔全體內勤員工約12%，充份展現南山人壽培養專業人才的決心與努力。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15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。

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，累計十二屆總合格人數達2,355人，2015年有46%內勤員工擁有保發中心保戶服務認證證書，保戶服務功能員工通過此認證比率更超過80%以上。



業務夥伴

專業團隊 發揚保險家真價值

南山人壽擁有業界頂尖的業務員通路，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，業務團隊專業優質的服務，屢獲保戶及各界讚許，連續21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」的肯定。我們期許培育業務團隊成為「保險家」，為台灣保險業樹立專業形象，因為保險家銷售的不僅是一張保單，更是一份對於台灣社會的永恆承諾。

南山人壽致力打造優質的創業平台，透過專業的培訓課程、多元的獎勵方案，鼓勵業務員持續成長，進而協助業務夥伴達成人生目標，開創屬於自己的壽險事業，與南山人壽共同成長。

專業與關懷兼具的業務團隊

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

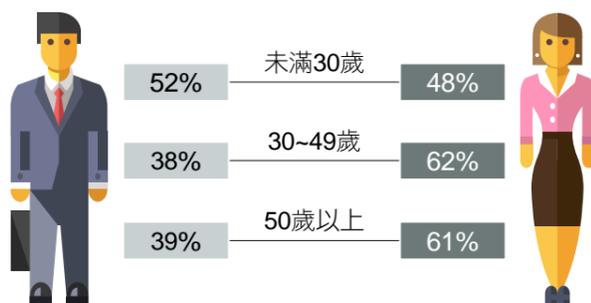
2015



註：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。

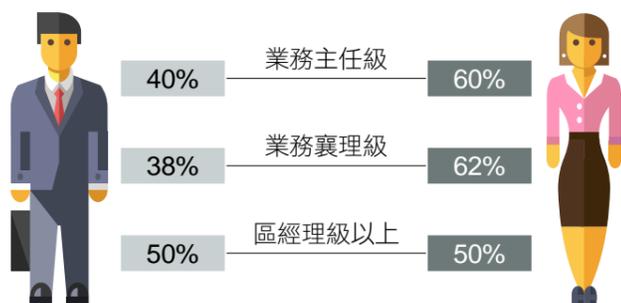
業務員各年齡男女分佈狀況

2015



業務主管各層級男女比例

2015



此外，南山人壽首創保險業界EMBA學習模式，分別針對各層級深具業務潛力的業務主管，提供客製化的培育課程，針對有潛力之業務主管，更由董事長杜英宗領軍各領域高階主管，傳授經營管理相關課程，提升業務主管經營管理的能力，以擁有全方位的格局與視野，厚實業務發展的能量。

業務合約與性騷擾防治準則

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。

完善的業務制度

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，幫助業務夥伴成功建立自己的事業，同時亦為社會及南山培育眾多優秀的保險人才。

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。

創新業務員訓練 孕育保險人才的搖籃

人才是企業維持競爭力的關鍵指標，尤其是以傳遞關懷與幸福為核心價值的保險公司，隨著社會脈動快速變化、商品不斷推陳出新，保險業務員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，以及關懷的服務精神，以發揚保險公益服務的核心精神，建構企業競爭力，進一步提供社會安定的保障。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，南山人壽訂定全方位的人才培育策略與目標，並據以發展各層級業務員培訓課程。南山業務夥伴皆須參加基礎職能培訓課程，之後再依照不同的層級，從新進人員到業務主管，建立各層級應具備的知識、態度與技能。2015年南山人壽全面啟動創新的人才培育模式，無論新人訓練還是業務主管的訓練規劃皆以關鍵能力為起點，進而將訓練分為專業基礎訓練計畫、儲備人才培育計畫和頂尖人才發展計畫，透過三大面向開展，讓每一階段的人才獲得適當的培育訓練。

南山人壽業務人才職能訓練發展模式



南山人壽 「北海道菁英高峰會」 榮耀不忘學習

為表揚頂尖績優業務夥伴，南山人壽2015年於日本北海道舉辦菁英高峰會頒獎暨獎勵旅遊，總計超過6,700位優秀業務夥伴達成高峰競賽資格。南山人壽董事長杜英宗除親自出席北海道頒獎典禮，嘉許業務菁英的努力之外，更親自帶隊前往球場為台灣之光陽岱綱加油打氣，期許南山業務團隊學習棒球隊的互助補位精神，並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，於業務獎勵旅遊中結合知性的學習之旅，榮耀不忘學習。



專業基礎訓練-新人與業務主管訓練

新人訓練的目的是要讓新人兼具保險知識與實務經驗，除了提升新進業務人員各項商品知識及銷售技能外，也能讓新人完成委任為業務主管所需的必修課程。業務主管是發展組織的領頭羊，為了讓業務人員在接受委任成為業務主管後，能夠具備所屬職級的職能，南山人壽為業務主管設計了專屬的主管訓練課程，凡是新委任的業務主管皆安排於委任後六個月內完成此必修學程，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，並建構成功的經營團隊，成就在南山的終身事業。

儲備人才培育-新秀輔訓計畫

南山人壽除了基礎的新人課程，還另外遴選優秀新人，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，提供「新秀輔訓計畫」，讓新進業務人員從踏進南山第一步開始到後續成長茁壯、發展組織，都能在業務主管與訓練同仁的協助下，運用成功經驗，以成功複製成功。

「新秀輔訓計畫」以超過132小時的訓練，透過循序漸進的系統化課程，搭配業務主管陪同實務作業，快速培養新人保險專業和銷售實力，並且針對新秀輔訓計畫提供新人財務補助方案，每月最高可達新台幣25,000元，幫助新人安心學習，提升創業成功的機會，協助年輕業務人員成長，提供客戶更好的服務。

2015年參加南山新秀輔訓計畫的新人為3,202人，根據後續追蹤統計，參加新秀計畫的新人，在壽險事業的發展表現，均高於未參加者，顯示此一課程的成效卓著。

頂尖人才發展-精銳訓練班

「精銳訓練班」是南山遴選頂尖業務夥伴進行分群訓練，讓菁英相互學習、交流，量身訂做的課程，藉以強化銷售、服務與組織發展的核心職能，幫助每一層級的業務夥伴都能向上升級，朝下一個目標邁進。此外，透過啟動專屬輔導機制，由南山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、升級追蹤與方案輔導。

南山人壽並率先導入EMBA訓練模式，以培養「CEO」的方式來執行高階業務主管培訓，讓教育訓練與職涯規劃緊密結合，幫助人才提升格局與視野，成為獨當一面的保險棟樑。

培育新生代 領導人才

在壽險業中，組織發展是業務員的一大任務，成立通訊處猶如業務員即將在厚實的業務基礎上自立門戶，為培育深具潛力的區經理，能順利成立通訊處，南山人壽規畫「黃埔訓練-儲備處經理訓練」課程，作為通訊處組織發展的先鋒部隊。黃埔訓練內容涵蓋企業文化、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，旨在培育儲備處經理深化專業知能，為未來發展做準備，自2012年開始至今，合計有206位區經理完成訓練。2015年針對現任處經理，再度推出的全新高階主管訓練課程-「高階主管論壇」。這項課程由南山人壽董事長杜英宗擔任班主任，師資群則由總公司高階主管所組成，透過與通訊處處經理面對面的溝通對談，讓處經理們對於公司發展策略有更深入的認同與共識，以培養新世代領導人才養成與時俱進的能力。

全方位學習模式提升訓練能量

南山人壽針對業務夥伴規畫多元化的實體與數位訓練課程、教室與社群交流、通訊處晨會、週會，以及業務夥伴間的交流互動，透過全方位的學習模式，讓每一位業務夥伴在潛移默化中，培養專業及關懷兼具的服務精神。南山人壽更進一步將訓練與大型競賽活動融合，在業務夥伴的血液中注入公益的因子，發揚保險公益服務精神。

海外菁英論壇訓練	2015年南山人壽舉辦海外論壇活動，三度邀請安藤忠雄大師與南山人壽夥伴分享人生百年的智慧，透過國際大師的分享，串聯起國際化進修模式。
異業海外參訪	除了透過異業參訪提升服務技巧，更遠赴中國大陸大潤發進行KPI經營管理平台參訪，學習更多創新服務概念。
社群學習互動	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。2015年南山e學院結合大型會議，與會者可線上瀏覽簡報、同步分享重要資訊給業務夥伴，不僅落實環保並提升溝通效率。
E-broadcast視訊教學	運用影片教學模式，透過線上視訊學習專區，快速分享最新影片資訊，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。

在地深耕 強化社區服務

南山人壽除了在保險專業上力求卓越，更積極落實企業社會公民責任，將保險經營與社會公益緊密結合，鼓勵業務同仁拓展業務之餘，不忘發揮保險大愛精神，南山人壽全台逾3萬名業務夥伴，深耕在地業務的同時，更挹注心力持續關懷在地、為服務社區付諸行動。

我們在2011年成立「南山人壽義工大隊」後，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，2015年總計超過1.1萬人次參與義工服務；在「南山人壽全國義工日」、全台淨灘系列活動中，更展現出南山人壽業務夥伴驚人的能量，號召保戶一同參與公益活動，為社會帶來更多幸福價值。



深耕社區 回饋社會

保險公司不僅是金融機構，更肩負對個人、家庭保障與社會安定的使命感，南山人壽以成為「公益服務業」典範為目標，致力將企業社會責任與經營策略緊密結合，具體力行保險公益關懷的核心價值，幫助更多有需要的朋友，實踐南山對台灣這片土地的長期關懷與承諾。

南山人壽透過遍佈全台的內勤員工與業務夥伴所形成的公益網絡，延伸關懷的觸角並深入發掘在地需求，並以南山人壽慈善基金會為平台，長期投注心力於耕耘社區醫療照護、教育關懷及關懷在地需求等領域，協助有需要的民眾改善生活、擁有更安心的健康照護，以及更公平的就學及發展機會，發揚保險公益服務精神，進一步為台灣民眾挹注更多幸福能量。

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。



社會參與

南山人壽社會參與主軸





深耕義工服務 關懷在地需求

南山人壽以愛與關懷為出發點，結合保險業核心能力，串聯遍及全台的3萬多名業務夥伴建構的服務網絡，主動深入社區積極推動及參與各項公益活動；從城市到鄉村、從老人到小孩、從就醫、就學到生活的扶助，只要哪裡有需求，南山的愛就會在有需要的地方深根、發芽且茁壯。2015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1,200個公益團體及弱勢家庭、服務逾60萬人次的弱勢朋友，實現南山人壽回饋社會的企業理念。

我們凝聚內外勤夥伴與全台服務據點的力量，成立義工大隊，南山義工長期深耕各鄉鎮地區，協助長者生活照護、關懷兒少與身心障礙朋友，為弱勢民眾傳遞溫暖。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。

全國義工日 萬人牽手送愛全台

「2015南山人壽全國義工日」已是第四屆舉辦，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，將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。

為了幫助身心障礙朋友增加面對人群、融入社會的信心，南山人壽與第一社會福利基金會、心路基金會及新北市自閉症適應體育推廣協會等社福單位合作，舉辦一場小型運動會，南山義工熱心地陪同身心障礙朋友一起活動筋骨，透過互動與交流，共度歡樂的假日時光。

許多弱勢兒童受限於環境和經濟問題，平常難得有出遊的機會，對他們來說，能夠外出參加育樂活動，就是一份珍貴的禮物。為了替弱勢小朋友留下快樂的回憶，南山義工分別與兒童福利聯盟和失親兒基金會合作，陪伴新竹港南國小及台中、南投、彰化的弱勢孩童到士林科教館或淡水休閒農場同樂，讓小朋友們盡情享受歡樂時光，並透過寓教於樂的活動設計，教育孩子們學習尊重、關懷與團體合作。此外，由於許多偏鄉弱勢



孩子營養攝取不足，南山義工也特別探訪了桃園縣的三民、介壽、霞雲、羅浮、奎輝、義盛、長興、高義、三光、光華、巴陵等11所國小，以及宜蘭縣的大同國小和苗栗縣的梅園國小，捐贈保久乳或營養餐費，南山義工還陪同小朋友一起進行團康遊戲及競賽活動，用歡笑為他們補充成長的能量。

台灣社會高齡化趨勢快速，有許多高齡長者乏人照料，為了能提供弱勢長輩更多關心與資源，南山義工與弘道基金會、華山基金會合作，進行「送愛到家」長者關懷行動，訪視台北市、新北市、中壢及高雄的獨居長者。

另，許多弱勢清寒家庭隱藏在街頭巷尾中，需要外界的關懷和扶持，因此南山義工今日特別規劃了「愛心宅配行」，訪視台中、彰化、南投、雲林、嘉義、新營等地區的清寒家庭。早在活動之前，南山義工就已經先貼心了解這些清寒家庭在生活物資上的需求，並發起物資募集行動，活動當日除了致贈生活扶助金外，也帶上這些募集的生活物資給清寒家庭一個驚喜，同時主動協助他們打掃居家環境，希望用這份真誠的關懷，帶給清寒家庭一份鼓勵和溫暖。

這場全台同步舉辦的大型義工活動中，全台各地共有25個南山志工分隊舉辦40場送愛行動，藉由捐助物資及捐款新台幣550萬元，合計幫助超過750個社福團體、偏遠地區學校及弱勢家庭，扶助超過7,000位有需要的弱勢朋友，是台灣罕見單日動員人力最多、規模最大的義工活動。

2015年南山人壽社會參與投資統計

類別	總計
現金捐贈	1.1億元
物資捐贈	28萬元
企業志工服務時間	46,148小時



南山慈善基金 打造社區醫療照護網絡

南山人壽認為保險是「公益服務業」，我們透過服務、關懷來實踐保險的真義，南山人壽遍佈全台的內外勤夥伴每天在深入各地社區服務的過程中，發現許多弱勢民眾隱身在社會各個角落，即使生病也不敢就醫，一旦個人或家庭遭逢變故，不只是就醫甚至連生活都將陷入困境，可能造成家庭悲劇。

有鑑於此，南山人壽於2013年推動「南山慈善基金-社區醫療關懷計畫」，迄今與全台各縣市113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，協助他們安心就醫，為台灣打造更健全的醫療照護網絡。

我們期望這股溫暖的力量能為台灣創造更多、更大的幸福，因此自2015年起擴大支持本項計畫，致力成為積極投入弱勢醫療救助與社區醫療關懷的企業，幫助更多有需要的民眾，為台灣樹立一個創新的標竿典範，讓台灣更幸福。

此外，南山人壽連續四年透過中央健保局「健保愛心專戶」，協助代償積欠健保費，幫助經濟困難，無力繳納健保費用的民眾，維持其基本醫療需求，解決目前健保卡被鎖卡停用的困境，幫助他們重獲妥善的醫療照顧，截至2015年已捐款550萬元、幫助逾550名弱勢民眾解決健保欠費困境。

南山人壽慈善基金 社區醫療照護關懷 計畫成果

自2013年7月1日啟動至2015年12月31日止，累計捐助支出約1.37億元，用途如下：

- (1) 弱勢民眾就醫救助：累計捐助支出達1.03億元。
- (2) 醫療資源提升及改善：累計改善醫療資源的捐助支出達0.34億元。(累計捐助25家醫院，共34項方案，包含輪椅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)。



2015年南山慈善基金新里程：服務範圍更綿密、結合南山義工走入醫院、深入社區

執行作法	說明
持續增加合作醫院 醫療照護網絡更加綿密	<ul style="list-style-type: none"> 為強化弱勢醫療救助網絡，更符合實際救助需求，2015年全台合作醫院已達113家，同時服務範圍亦擴及至金門、澎湖離島及偏遠地區較小型醫院。 調高醫療費用補助上限、將看護費用獨立成單一補助項目，更能符合第一線弱勢醫療救助的需求。 2015年捐款逾6,415萬元，包括個案救助及支持社區醫療照護方案。 幫助超過4,409名急需看病卻付不起醫療費用的經濟弱勢病患及家庭，累計捐助金額約5,246萬元 2015年支持14家醫院、14項方案（包括：添購醫療巡迴車、救護車、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），共計近1,169萬元，約可服務5.6萬人次有需要的民眾。
建置e化管理平台 申請基金更便捷、更好用	<ul style="list-style-type: none"> 將全台各地醫院的醫療救助基金之申請及管理導入e化系統，不僅減少人工作業成本，更有效掌握上百家醫院補助情形及救助個案資料
主動深入社區 服務更多有需要民眾	<ul style="list-style-type: none"> 進一步結合南山、醫院與社區三方資源，為病患提供所需的關懷與服務，成為醫院最佳公益夥伴。 深入全台各地鄰里社區，舉辦癌症篩檢、疾病預防、衛教講座、失智/安寧照護宣導，或各類健康促進等醫療關懷與服務活動。 2015年總計舉辦27場上述活動，服務約7,400人次，讓社區照護的力量在地扎根。



以教育救貧 培養孩子自立與圓夢能力

教育不僅是國家永續發展的根基，更是讓弱勢學子增加競爭力、改變未來的關鍵力量，南山人壽以「教育救貧」為出發點，長期推動各項教育關懷方案，關注弱勢學子教育與自立能力的培養。因為我們相信，弱勢學子真正需要的不只是短暫的金錢捐助，唯有讓他們擁有公平的教育與學習資源，他們才有獨立展翅飛翔、迎向未來的勇氣，進一步自力脫貧並成為改變世界的力量。

我們針對中學學生，於全國高中職學校舉辦「放膽講堂」，啟發國中、高中職學生立定志向勇敢逐夢，同時，針對大學清寒學子，南山人壽設立大學清寒優秀學生獎學金及產學合作計畫，讓學生在就學期間，就能提早儲備職場競爭力。

南山人壽放膽計畫 鼓勵學子放膽逐夢

南山人壽長期關注台灣未來世代的發展，透過遍布全台的公益網絡，我們發現偏鄉弱勢學童更需要社會關愛，我們期望讓弱勢學童在人生起跑點上擁有更充裕的支援，協助他們建立自信、立定志向，相信自己能改變環境，進一步為社區、國家帶來正向的影響力。

因此，南山人壽於2014年起推動「放膽計畫」，邀請社會賢達至全國中、高中、高職進行演講，鼓勵青少年相信自己、放膽逐夢，成為一股前進的新興力量，共創台灣幸福願景。自2014年9月至2016年2月，放膽講堂共巡迴全台北中南東15大縣市、54所學校，共舉辦62場講座，足跡踏遍台灣各鄉鎮總計超過10,000公里，相當於繞行台灣10圈，共計超過3萬7千名學子參與此一活動。

為了進一步鼓舞學生實踐公益理想，南山人壽同時成立「放膽基金」，鼓勵學子參加「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推動公益計畫。放膽基金至今已協助超過70位同學執行公益服務計畫，補助金額近25萬元。



南山人壽慈善基金會大學學生獎學金		
年度	成果	金額
2013年	全台108個校系，共299位大學學生(含清寒組276位及23位微型保單保戶/子女)	299萬元
2014年	全台180個校系，503位大學學生(含優秀組217位、清寒組283位及3位微型保單保戶/子女)。	503萬元
2015年	全台76所大學、160個系所，528位學生(含優秀組243位、清寒組285位)	528萬元

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。為鼓勵及支持更多家境清寒卻仍努力向學的學生繼續深造，南山人壽針對大學的學生提供獎學金，優先幫助失親或單親的經濟弱勢學生，2015年共計有528名學生申請，每名學生頒發新台幣1萬元獎學金。

此外，為鼓舞學子培育因應未來職場需求之競爭力，2015年南山人壽在台北、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，到校與學生及家長共同座談，協助學生掌握職場及產業脈動，吸引近1,200位學生及家長參與。

導護設施 捐贈計畫

南山人壽從2007年開始持續每年進行「南山人壽守護您」導護設施捐贈計畫，確保國小學童上下學時的交通安全，以實際行動來守護國家未來的主人翁。

我們所捐贈的導護設施，除了以便識度佳的橘、黃二色作為主色調外，對於警示文字於印刷時也要求添加足量的反光粉，確保陰雨天或傍晚視線不良時，路過駕駛仍能清楚識別，保護學童與導護志工的安全。

此外，各分公司亦不定時深入鄰近社區、學校，協助社區服務或發送小禮物，深耕在地，並邀請附近學校的小朋友到客服中心表演或參與活動，加強與在地保戶的連結，並真誠給予關懷。

捐贈成果

- 起始年度：2007年迄今，持續進行
- 受惠人數：約85萬人
- 累計捐贈學校：目前累計捐贈1,083所公立小學(約佔全台公立小學的40%)
- 累計捐贈金額：約800萬元

發現地方特色 支持在地產業發展

南山人壽秉持「在地關懷、深耕台灣」的理念，以企業之力協助地方政府發展在地經濟及觀光產業，活絡地方產業發展，連續四年與宜蘭縣政府攜手合作推動「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，以實際行動展現對台灣觀光與在地產業的支持。

台灣夏日盛事：宜蘭國際童玩藝術節

宜蘭國際童玩藝術節是宜蘭縣最具指標性的大型文化藝術活動，南山人壽連續四年和宜蘭縣政府合作，透過企業資源的挹注，帶動在地觀光升級，同時邀請保戶與民眾趁著暑假一起到宜蘭，歡度這場夏日盛事。

宜蘭縣政府公布宜蘭國際童玩藝術節的活動滿意度調查，在參與活動的1,132位受訪有效樣本中，非宜蘭縣居民占79.77%，宜蘭縣居民占20.23%，顯示近八成參與民眾都是從其他縣市甚至國家遠道而來參加這場活動，對提振當地觀光與活絡經濟，具有相當助益。南山人壽持續四年的贊助與合作，除了直接回饋蘭陽地區民眾對南山人壽的支持，更間接協助地方產業發展，同時提升南山人壽深耕在地的企業社會公民形象。

贊助裝置藝術，倡議共同理念

呼應2015年童玩節主題「飛」，南山人壽特別贊助活動現場裝置藝術「萊特兄弟飛行者一號」，藉此傳遞「創意會飛！快樂會飛！想像力會飛！」的理念，鼓勵大小朋友勇於創意發想、追逐夢想、逐夢踏實。

好康e夏活動，邀請民眾保戶同樂

在活動現場設置「好康e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。透過積極規劃與參與，南山人壽持續為提升宜蘭在地與經濟力貫注源源不絕的活力。

邀請弱勢兒童同樂，延伸公益價值

我們延續往年邀請弱勢孩童進園遊玩的傳統，邀請失親兒福利基金會服務的300名小朋友免費入園，讓弱勢孩子感受童玩節特色與魅力，創造愉快的暑假回憶，也為童年記憶加上一塊美麗的拼圖。



共同主辦幸福大未來調查 挹注台灣幸福能量

2015年南山人壽與經濟日報第四度共同主辦「幸福大未來—縣市幸福指數大調查」活動，以多達22,482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，結合經濟合作暨發展組織(OECD)「美好生活指數」，編製出台灣版的「幸福指數」，真實呈現各縣市民眾心中的幸福感。

除了縣市幸福指數調查及幸福願景講座，宣傳層面更包括平面及網路媒體，藉由多元的媒體規劃，達到訊息散播及創造話題的效果，南山人壽並結合全台服務據點及南山人壽慈善基金會的力量，投入在地發展或公益活動，期望透過各縣市幸福指數的編製，共同為台灣各縣市幸福把脈，為台灣挹注更多幸福能量。

縣市幸福報導

縣市專題報導自2012年展開，內容探討縣市主客觀指數結果，透過幸福指數跨年度比較做更完整的觀察，可以看到各縣市幸福發展的趨勢，持續追蹤縣市的幸福成長幅度與發展，真實呈現各縣市民眾的幸福感，不但喚醒民眾對生活及環境的重視，也喚起各縣市提升幸福的力量。

幸福願景講座

「2015幸福大未來」結合聯合報系願景工程「活躍老化」及聯合晚報「失智與長照」等議題，結合南山人壽對高齡化社會風險的關注與專業建議，於北中南舉辦了三場「躍老越樂活」幸福願景講座，吸引約600位南山保戶參加，整體講座滿意度高達95%以上。

場次	台北	高雄	台中
日期	10/31	11/7	12/19
名人專題演講及座談	知名主播林書焯 分享照護失智長者經驗	國際演說家吳娟瑜 分享自身長照長者經驗	林口長庚醫院腎臟科 主治醫師顏宗海 分享如何食在健康





ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE NAN SHAN LIFE INSURANCE CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2015

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 2015 (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 2015 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 2015.

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 20121, 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 2015 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of Nan Shan Life sustainability activities in 01/01/2015 to 12/31/2015.

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. The report may be more emphasis on addressing issues that can reflect the relative priority of the identified material aspects. Threshold for determining materiality may be further defined in the future.

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 2015, 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 for identified material aspects may be further enhanced in next report.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Dennis Yang, Chief Operating Officer

Taipei, Taiwan

01 July, 2016

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 P.92-P93
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	V
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	4	V
組織簡介			
G4-3	組織名稱	1	V
G4-4	主要品牌、產品與服務	11-13	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	1	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	8	V
G4-9	組織規模	8,26	V
G4-10	員工總數	8,62	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	11	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	32	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	91	V
G4-16	組織參與的公協會或國際性倡議組織	22,23	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	1,20	V
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	20	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	20,21	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	20,21	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	20,21	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

指標	條文	頁碼/說明	外部保證 P.92-P93
利害關係人議合			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	18	V
G4-25	說明利害關係人議和、鑑別與選擇的方法	18	V
G4-26	利害關係人議合的方式	18	V
G4-27	利害關係人議合所提出之關鍵議題	18-19	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	2015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	92	V
治理			
G4-34	組織治理結構	10,28	V
G4-35	最高治理機構授權委任CSR的流程	16	V
G4-36	按分類，說明最高治理機構及其委員會的組成	16,28,29	V
G4-38	董事會及其委員會的組成	28	V
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	參考104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104年年報 公司治理報告 P.25	V
G4-47	最高治理機構檢視CSR衝擊、風險與機會的頻率	16	V
G4-48	批准組織CSR報告書的最高層級	16	V
G4-51	最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	參考104年年報 P.22	V
G4-52	最高治理機構薪酬決定流程	29	V
道德與廉潔			
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	8,9,30,77	V
G4-57	內、外部尋求對於法律與廉潔的諮詢機制	31	V
G4-58	舉報機制	31	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.92-P93
經濟績效				
G4-DMA	管理程序揭露	26		V
G4-EC1	直接經濟價值的產出與分配	26		V
G4-EC3	退休計畫	67		V
市場形象 * 非重大考量面，但按主管機關要求揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	66		V
G4-EC5	依性別(揭露)標準起薪與當地最低薪資的比例	66		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，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	83		V
G4-EC7	基礎建設投資與服務所產生之發展和衝擊	84,86,89		V
G4-EC8	間接經濟衝擊	90,91		V
能源 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	36		V
G4-EN3	組織內之能源耗用	38		V
G4-EN5	能源強度	38		V
G4-EN6	能源耗用之減量	36-38		V
G4-EN7	產品與服務(於使用階段)能源需求之減量	41		V
排放 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	36		V
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇1)	37		V
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇2)	37		V
G4-EN18	溫室氣體排放強度	38		V
G4-EN19	溫室氣體排放之減量	38		V
廢汗水及廢棄物 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	40		V
G4-EN23	廢棄物總量及其處理方式	40		V
	紙類廢棄物, 及IT廢棄物總量及其處理方式	40,42		V
產品與服務 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	42		V
G4-EN27	降低產品與服務對環境衝擊的設計	42		V

指標	條文	頁碼/說明	省略說明	外部保證 P.92-P93
交通運輸 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	42		V
G4-EN30	運送產品、物料與人員所造成的環境衝擊	42		V
勞僱關係				
G4-DMA	管理程序揭露	62		V
G4-LA1	新進員工數目及比率和員工離職數目及流動率	63		V
G4-LA2	全職員工福利	67		V
G4-LA3	育嬰假的復職率和留任率	64		V
勞資關係				
G4-DMA	管理程序揭露	62		V
G4-LA4	營運變化的最短告知期限	65		V
職業健康與安全				
G4-DMA	管理程序揭露	68		V
G4-LA5	勞工安全健康委員會中員工的代表	68(71%)		V
G4-LA6	傷害種類、傷害率、職業病率、損工率、缺勤率	69		V
訓練與教育 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	72		V
G4-LA9	依性別與職級之平均訓練時數	72		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	68,73-74		V
G4-LA11	依性別與職級之職能發展評估	68		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.92-P93
員工多元化與平等機會 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	63		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	28,62		V
女男同酬 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	66		V
G4-LA13	依職級與區域揭露男女底薪與薪酬之比例	66		V
勞工實務問題申訴機制 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	63		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	63		V
投資 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	31		V
G4-HR1	載有人權條款或經由人權審查的投資協定	2015年無重要投資		V
G4-HR2	員工人權的訓練時數與百分比	100%		V
不歧視 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	63		V
G4-HR3	歧視事件與矯正措施	63		V
FS13	依類別揭露，在人口密度低或貧困地區的服務據點	8		V
FS14	促進弱勢及偏遠地區族群取得金融服務的措施	13,49		V
人權問題申訴機制 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	63		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	63,65		V
反貪腐 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	30		V
G4-SO4	反貪腐溝通與訓練	31		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				
G4-DMA	管理程序揭露	30		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

指標	條文	頁碼/說明	省略說明	外部保證 P.92-P93
法規遵循				
G4-DMA	管理程序揭露	30		V
G4-SO8	違反法律法規的次數與罰款金額	104年年報P.50		V
產品及服務標示				
G4-DMA	管理程序揭露	54		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	52		V
行銷溝通 * 非重大考量面，但揭露				
G4-DMA	管理程序揭露	54		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	管理程序揭露	54		V
G4-PR8	侵害保戶隱私及遺失保戶資訊的事件	無相關情事		V
法規遵循(產品)				
G4-DMA	管理程序揭露	54		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 * GRI金融業特定指標				
G4-DMA	管理程序揭露	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	13,89		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