

南 山 人 壽
企 業 社 會 責 任
報 告 書

Corporate
Social
Responsibility
Report

2017



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，除提供全方位服務與創新商品，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5本「企業社會責任報告」，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，本報告也有電子版本，您可以從我們的企業網站CSR專區下載。



CSR專區

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2017年度（2017年1月1日起至2017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2015年、或延伸至2018年第一季之資訊及數據。

參考指引

- 全球永續性報告協會（GRI）2016年版GRI準則 核心選項(Core)
- AA 1000 (2008)第一類型中度保證等級
- 國際整合性報導委員會（IIRC）發布之「國際整合性報導架構」IR
- 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.112)

發行日期

上一版報告發行日期：2017年8月；下次預計發行日期：2019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/>



— 歷年報告書 —



2013



2014



2015



2016

1	關於報告書
4	董事長的話
6	2017亮點績效

8 南山人壽

10	公司簡介
12	組織架構
13	商品與服務
18	2017年經營績效
19	榮耀與肯定

34 誠信治理

36	永續治理	40	健全的風險管理
38	誠信經營	42	風險管理與內控
39	力行責任投資		

44 綠色環境

46	環境永續 綠色承諾	51	攜手供應商響應環境永續
48	建築物節能	52	臺北南山廣場鑽石級綠建築
50	資源永續行動	53	電子單據推廣

20 永續策略

22	企業社會責任管理
23	利害關係人溝通與交流
26	重大CSR主題與衝擊判別
28	南山人壽對SDGs的貢獻
30	永續價值管理
32	外部組織參與

54 社會共融

56 客戶服務

57	從客戶角度 開展創新服務
58	多元便利服務管道
59	完善申訴處理機制
60	保戶滿意度調查
62	商品資訊透明
62	行銷宣傳管理
63	即時保單健檢
64	嚴謹個資管理

65 普惠金融

66	普惠金融 關懷客戶
67	客製化貼心服務
68	客戶體驗升級
70	整合資源 樂齡共老

71 創新科技

72	引領智慧保險新時代
73	智慧保險服務
74	培育智慧金融人才
75	物聯網應用

76 員工關懷

77	關懷員工 建構幸福職場
78	打造友善職場環境
79	多元溝通管道
81	員工認同與發展調查
84	多元紓壓管道
86	具競爭力的薪酬制度
89	培育全能專才

91 業務夥伴

92	全方位風險管理團隊
94	培育專業保險人才
96	建構多元業務能力

98 社會參與

99	社會共融 幸福共好
100	義工文化 深耕社區
101	南山慈善基金 提升社區健康力
104	守護海洋生態
105	扶助學子安心就學
108	活絡在地產業發展
109	幸福大未來調查
111	社區關懷

112	第三方確認聲明書
114	GRI 準則索引表



董 事 長 的 話

2017年全球歷經美國總統新政、東北亞地緣政治變局；在環境方面，極端氣候異常天然災害頻傳，以及人口結構變遷衍生的高齡化問題日趨嚴重。面對外在環境的變動及挑戰，南山人壽始終堅信，實踐企業社會責任，是企業邁向永續經營的重要基石。「南山人壽2017年企業社會責任報告書」是南山人壽連續五年自主編制並經國際認證的企業社會責任報告書，並以企業永續發展ESG三面向(Environmental, Social and Governance)為主軸，闡述南山在公司治理、人才培育、公益與保險服務等成就。藉由出版企業社會責任報告書，與利害關係人攜手深化永續發展，具體實踐公益服務價值。我們今年更與國際接軌，領先政策依循全球永續報告協會GRI準則，並導入整合性報導(Integrated Reporting, IR)的精神與框架，全面整合財務和非財務資訊，詮釋南山在企業發展過程中，如何辨識機會與風險，進一步擘劃永續發展策略。

績效卓然有成 精進公司治理

2017年南山人壽與朝陽人壽完成交割，為台灣保險市場健全發展盡一份心力。南山人壽以保障股東權益、強化董事會職能為原則，建置公司治理架構，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，重要決策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。

在經營績效上，即使全球金融市場充斥著諸多挑戰，南山人壽秉持穩健的經營策略，在2017年創造亮眼的財務表現：

- 合併資產總值超過新台幣4兆元，較去年成長11%。
- 合併總保費收入達新台幣5,241億元，較去年成長3%，創歷史新高。
- 合併新契約保費收入新台幣1,987億元；傳統型商品中新契約保費收入(不含投資型商品)，業界第一。
- 合併營業收入為新台幣6,758億元，較去年增加新台幣194億元。
- 合併稅後淨利達新台幣219億元，合併綜合淨利為新台幣387億元，較去年成長逾一倍。

南山人壽厚實的企業基礎及穩健的財務實力，不僅連續六年獲得中華信評「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；我們響應主管機關推動保險業董事會績效評估政策，2017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。此外，為落實股東行動主義，自2018年股東常會起，主動提前採用電子投票制度，方便投資人參與股東會行使議案表決權，發揮市場監督力量，強化公司治理。

力行全方位節能 友善環境推手

當全球氣候變遷與溫室效應影響與日俱增，我們更關注環境永續發展，在全台推動自有大樓全方位節能計畫，接軌國際透過導入溫室氣體管理系統14064-1、ISO14001環境管理系統與ISO50001能源管理系統，並攜手供應商倡議環境永續行動。南山人壽不僅在營運過程，力行環保節能，更將永續的精神實踐在投資上。以國際級綠建築標準打造的「臺北南山廣場」於2018年啟用，這座東亞新地標不僅榮獲「台灣優良智慧綠建築暨系統產品獎」最高榮譽「鉑金獎」，更於2018年榮獲「第二屆亞太地區優良智慧綠建築暨系統產品獎」金獎肯定，展現南山對地球永續的承諾。

發揚公益服務精神 建構共好社會

在社會永續上，台灣正面臨人口老化的嚴峻挑戰，我們響應政策推出小額終老保險，協助台灣民眾打造樂活退休人生。關注高齡化伴隨的長照議題，我們在企業網站建置「樂齡好靠山」網路平台，率先整合政府、社福機構及民間企業三方資源，民眾可在此專區快速獲得完整的長照資訊。我們更以實際行動推動社會共融，2013年7月起推動「南山慈善基金-社區醫療關懷計畫」，截至2018年8月已攜手全台198家合作醫院，協助逾2.3萬名弱勢病患安心就醫，打造健全的社區醫療照護網絡。2018年3月，更首度舉辦南山醫務社工獎，鼓勵與表揚長期在醫院內默默付出、協助弱勢病患獲得社會資源的醫務社工，讓更多人關注並肯定醫務社工的貢獻，在社會上發揮正面影響力。南山的內外勤夥伴也走入全台社區擔任義工，在2017年共有逾1萬人次南山義工，服務逾22萬人次的弱勢朋友，以企業力量實踐公益。

智慧保險服務 創造成動升級

隨著金融科技的發展，南山人壽始終秉持從客戶角度出發的理念，致力結合創新科技，提供客戶嶄新的數位體驗與全方位的保險服務，2018年9月「境界成就計畫」上線，構建全球保險業最佳營運系統。系統上線後，結合數據化分析，將大幅升級客戶的保險體驗。我們更運用科技，創新開發多項新型專利，例如「互動式保障彙整與商品推薦系統」、「客戶洞察及專案管理系統」及「活動量管理系統」皆已獲得智慧財產局核准公告在案，展現南山在Fintech領域的強健實力。

傑出表現 國際舞台綻放光芒

在各項永續議題的耕耘下，2017年南山人壽不僅榮獲國內各界肯定與信賴，更在國際舞台綻放光芒。在國內榮獲由台灣永續能源研究基金會舉辦的「台灣企業永續報告獎」金融及保險業金獎與「2017 TCSA台灣企業永續獎」單項績效類「社會共融獎」雙項殊榮、《遠見雜誌》「2017遠見五星服務獎」人壽保險類首獎及「2017企業社會責任獎—公益推動組」楷模獎殊榮、《天下雜誌》2017「天下企業公民獎-大型企業組」前50強企業肯定，成為唯一獲獎壽險公司。在國際上，四度蟬聯「全球銀行及金融評論(Global Banking & Finance Review)」的臺灣最佳壽險公司(Best Insurance Company Taiwan)肯定，以及連續三年獲得英國專業媒體「全球品牌雜誌(Global Brands Magazine)」頒發「臺灣最佳壽險品牌」的殊榮，南山人壽皆為台灣唯一獲獎之壽險公司。展望未來，南山人壽仍將秉持公益服務精神，結合保險專業及影響力，在追求企業永續發展的同時，發揚環境永續與社會共融價值，成為台灣創新前進的永續力量。

杜英宗

董事長(CSR委員會主席)

治理



2017年董事會成員
自我評量及同儕評鑑
總平均達90分以上，
評鑑等級為優。

90 分以上

合併資產總值規模突
破新台幣4兆元

4 兆元

合併稅後淨利達新台
幣219億

219 億元

合併營業收入達新台
幣6,758億元，較去
年增加新194億元。

6,758 億元

合併新契約保費收入達
新台幣1,987億元，傳
統商品新契約保費收入
(不含投資型商品)，業界
第一名

1st

環境



「臺北南山廣場」榮獲
台灣優良智慧綠建築暨
系統產品獎2017 TIBA
AWARDS最高榮譽的
「鉑金獎」

1st

續導入3項ISO環境系統
ISO14064-1溫室氣體管
理系統
ISO14001環境管理系統
ISO50001能源管理系統

3 項ISO

無紙化會議減少7.9
公噸碳排放量，2017
年南山人壽無紙化會議
共約減少140萬張列
印張數

140 萬張

連續6年推動「南山人
壽守護海岸線行動」，
2017年完成七場淨灘及
一場固砂活動，總計清出
近4.6萬件各式廢棄物，
總重量近8.5公噸

8.5 公噸

社會



連續6年評議
率/申訴率在中
大型保險公司
蟬聯業界最低

6 年最低

2017年內勤
員工平均訓練
時數達32小時

32 小時

南山志工服務
時數共43,128小時

43,128 小時

南山慈善基金-醫療
關懷計劃合作醫院
達189家

189 家

23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

23 度

自2014年9月起至2017
年12月，放膽講堂共巡
迴105所學校，共計超過
7.5萬名學子參與。

7.5 萬名學子



對應聯合國永續發展目標(SDGs)*

*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.28。



南山人壽

客戶幸福的代言人



公司簡介

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

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。

營運據點

南山人壽深耕台灣，服務網絡遍及全台灣，包括**25**家分公司，逾**350**處通訊處，超過**4**千名員工與超過**3**萬名業務員深入台灣各角落，提供逾**600**萬保戶、相當於超過四分之一的台灣人，優質的保障及保險規劃服務。

儘管在交通不便的偏鄉鄰里，南山人壽亦設置分公司及通訊處服務保戶。**1981**年，南山人壽即於花蓮吉安鄉成立分公司，並建設全台第一棟自有大樓；並於**2015**年在澎湖及金門等離島地區成立通訊處。

藉由擴大在地業務，南山人壽延伸保戶服務觸角，將多元化的資源及服務提供在地鄉親，直接照顧當地民眾的保險需求；透過服務據點及通訊處的籌建，更進一步創造當地就業機會，協助更多年輕人返鄉服務、回饋鄉里，攜手與地方共榮發展，具體實踐南山深耕地方及偏鄉的承諾。

南山人壽	永續策略	誠信治理	綠色環境	社會共融
------	------	------	------	------

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創業者的第一選擇，讓每位南山同仁皆以在南山工作為傲。

企業文化

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

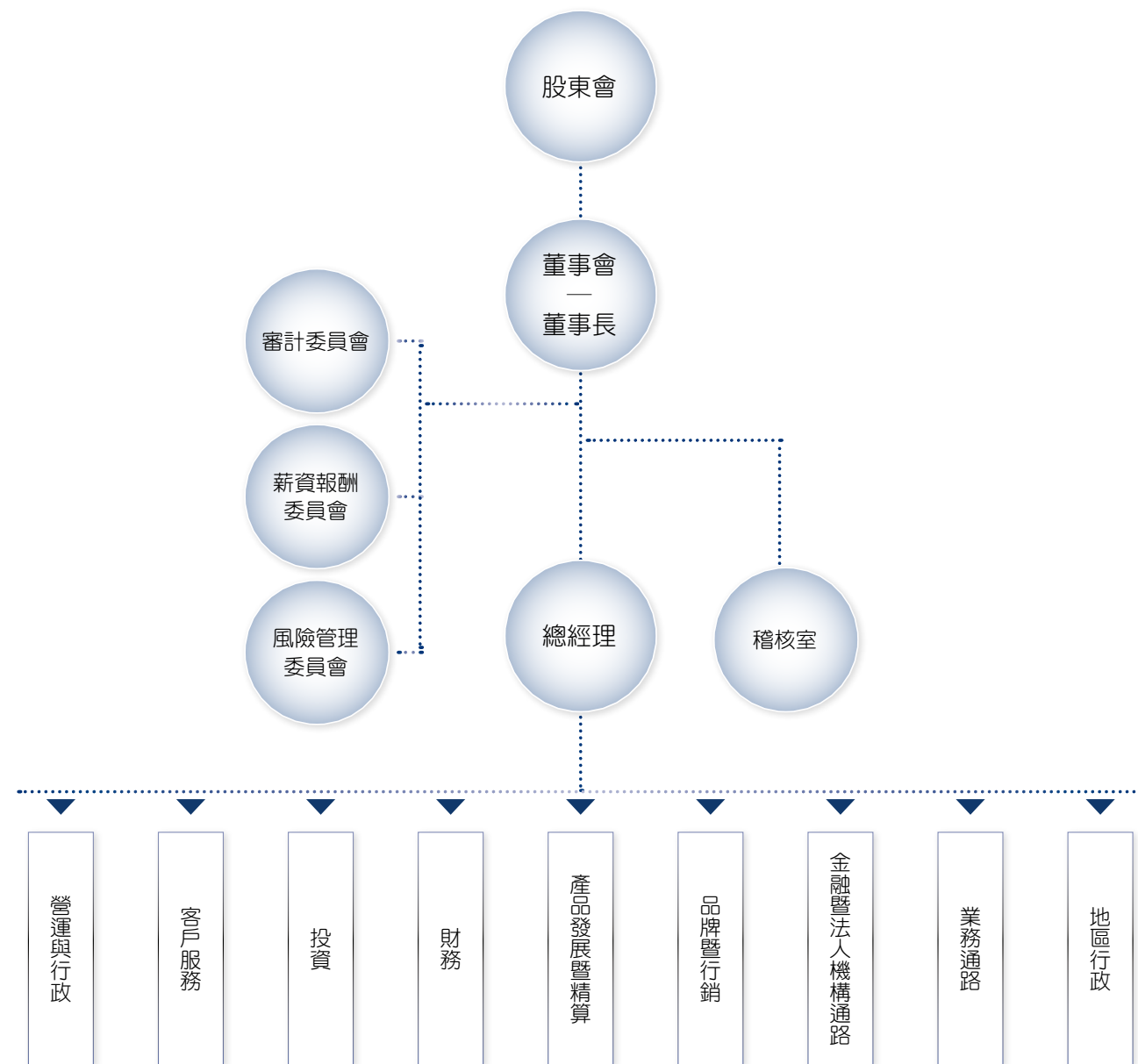
實踐「公益服務業」價值

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。

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，除了讓員工在此安身立命，充份發揮專業熱忱，另外，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：公司組織結構及各單位職掌說明，請參考南山人壽106年度年報
<http://files.hibox.hinet.net/files/Nanshan-annual-report-2017.pdf>，第5頁
 南山人壽法人股東之主要股東、股權結構，請參考南山人壽106年度年報
<http://files.hibox.hinet.net/files/Nanshan-annual-report-2017.pdf>，第14頁

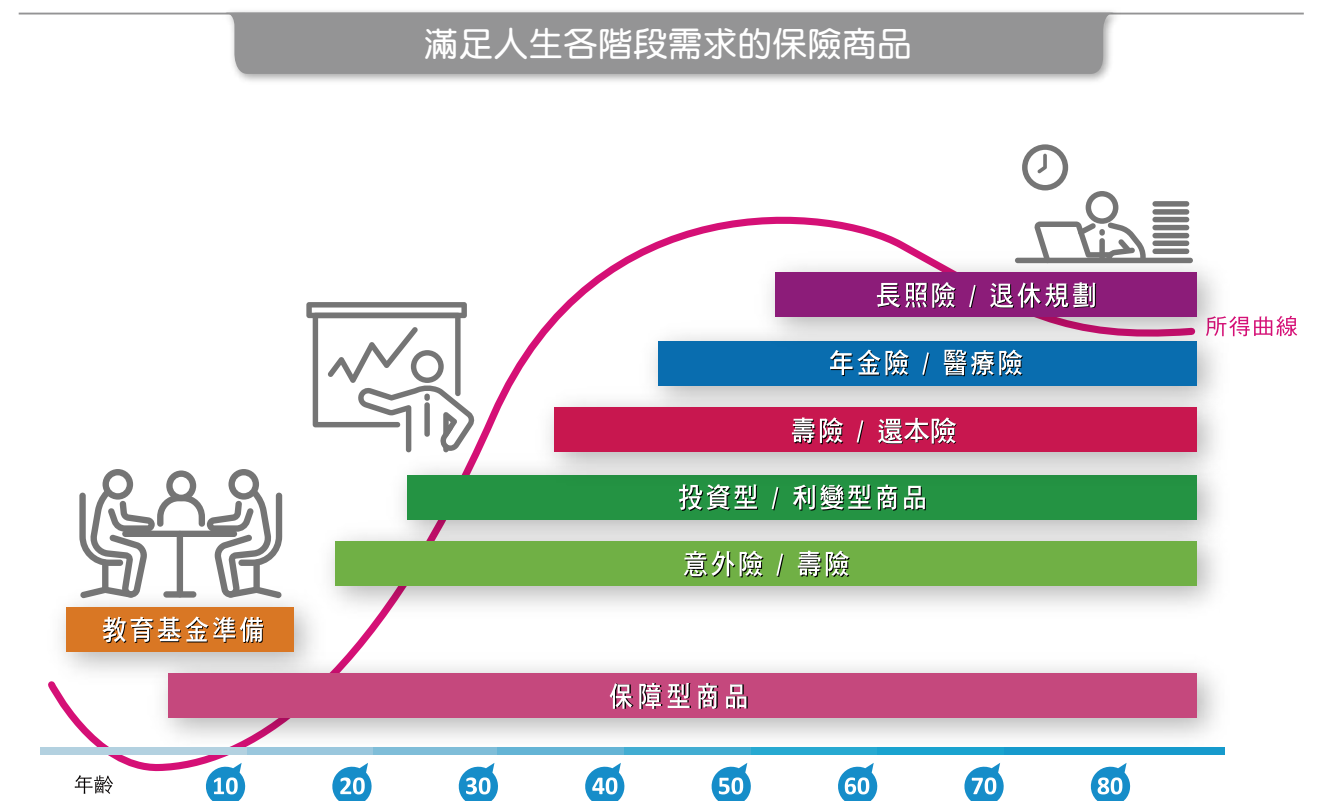


股東會年報

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，秉持從客戶角度出發的理念，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各個角落，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，依客戶需求提供無所不在的服務。

五十多年來，南山人壽持續引領趨勢，觀察社會經濟發展與保戶需求的變化，依據人生各階段提供保戶全方位的保險商品；此外，我們更前瞻未來趨勢發展，不斷推陳出新，研發符合需求的創新商品。例如：因應人口老化，推出一系列還本、長期照顧商品，滿足保戶退休照護需求；推動預防醫學觀念，鼓勵民眾做好保健與保障規畫；因應經濟趨勢，推出多款外幣及投資型保單，提供保戶多元理財、彈性資產配置的解決方案。如欲了解更多商品即時資訊，請詳企業網站/商品資訊專區：<http://www.nanshanlife.com.tw>



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。



2017創新商品 引領業界改變

- 創新推出以自負額設計之實支實付型住院醫療險「南山人壽超醫靠自負額住院醫療健康保險附約」，提供客戶輕鬆提升住院醫療保障額度，以因應醫療科技進步，自費醫療項目日益增加之需求。
- 推出業界首創小額終老專屬長年期傷害險「南山人壽福愛終身傷害保險附約」，響應政府政策推動小額終身壽險政策，協助客戶提高風險保障。
- 創新推出躉繳利率變動型終身意外險「南山人壽意生守護利率變動型保本終身保險」，除額外提供意外、水陸大眾運輸及航空意外加倍給付外，另兼具資產保全功能。
- 為滿足人生不同階段需求，因應年金改革議題，領先業界推出可依個人經濟狀況，變更生存還本金領取金額之利率變動型還本終身保險「南山人壽樂活智選利率變動型還本終身保險(定期給付型)」，提供客戶財務自主及彈性規劃退休收入的新選擇。

聚焦長照風險 建構樂齡平台

依據國家發展委員會推估，台灣從2018年高齡社會邁入到2026年的超高齡社會僅需八年時間，台灣老化速度高居全球第一，高齡化衍生的長期照護議題已成為各國關注的焦點。

為因應高齡社會老年長期照顧需求，南山人壽特別關注「長期照顧」議題，除了研發相關的商品與服務，提供民眾面對高齡社會最佳的風險保障，並教育社會大眾長期照顧的正確觀念，協助民眾提前規劃晚年生活，保障老年生活的經濟安全，以降低高齡社會所帶來的人身風險。

在保戶的支持下，2017年南山人壽長期照顧保險新契約保費市占率近八成，成為長期照顧保險市場的領導品牌，並於2018年成為唯一獲主管機關因推動長期照顧險成績優異而頒發獎勵的企業。

南山人壽長期照顧保險優勢

- 提供高齡社會最常見、也是最急需的失能和失智保障
- 符合長期照顧狀態下，預先提供一筆保險金，協助被保險人把握初期的黃金治療期，擁有更好的醫療品質(長照險之長期照顧狀態皆有90天免責期之規定，且須持續符合相關規定)
- 後續每年的長期照顧給付，可減輕家人照顧上的經濟負擔，照顧者可不需要為了照顧家人被迫放棄工作
- 搭配豁免保費機制設計，當被保險人處於失能、失智等長期照顧狀態下，即能免繳續期保費，讓保障進一步延續(長期照顧狀態豁免保險費僅於持續符合長期照顧狀態之期間)

南山人壽長期照顧保險特色

- 南山人壽的長期照顧保險是依金管會頒布的示範條款所推出的商品，依巴氏量表及臨床失智評估量表(CDR)等臨床專業評量表來評估，有效接軌政府長照政策及長照2.0計畫
- 最高承保年齡可達70歲(10年期繳費商品RLTC)
- 根據衛福部統計，國人平均需要長照的時間為7.3年，南山的長期照顧保險只要符合保單條款約定的長期照顧/完全失能時，即先給付整筆保險金，每年可再領取長期照顧/完全失能生活扶助保險金，合計最高達16次，提供需要照顧時的經濟補助
- 2017年再推出保障至95歲的附約型長期照顧保險商品，協助預算相較不足的民眾，也能擁有完整的長期照顧保障





樂齡好靠山 樂老無憂

因應高齡浪潮下所帶來的衝擊和挑戰，南山人壽和聯合報系共同合作完成「高齡化社會需求調查」，發現國人面對高齡化社會，最擔憂的三件事分別為「薪資追不上物價」、「臥病在床，沒人照顧」及「怕拖累另一半或造成子女負擔」，代表民眾在高齡少子化的趨勢下，對於經濟來源和長期照顧的擔憂。對此，南山特別在企業網站上建置「樂齡好靠山」網路平台，率先將政府、社福機構及民間企業三方資源，透過資訊平台整合，民眾可在此專區內快速獲得完整資訊，協助民眾迎向健康樂活的熟齡人生。在網站設計上，從需求者角度出發，依照「一般民眾」或「有照顧需求」不同身分進行導引，透過「樂齡好靠山」網路平台所彙整的各種長照資訊，讓民眾能夠一次找對資源，協助解決實際面對長照上的困境。

「樂齡好靠山」專區資訊

對【一般民眾】

- ◆ 提供熟齡及長照數據、健康知識，鼓勵維持健康並喚醒風險意識
- ◆ 提供長照2.0資訊，協助民眾盡早認識長照資源
- ◆ 羅列熟齡族群可能面臨的風險，並提醒民眾及早進行退休規劃

對【有照顧需求者】

- ◆ 提供照顧難題清單，依照照顧者自身情況找到合適資源
- ◆ 幫助有照顧需求者選擇最合適的照顧方式
- ◆ 提供出院後後續如何銜接長期照顧、何處尋找合適的社福資源
- ◆ 提供喘息服務、照顧技巧、交通接送、到宅沐浴、居家環境改造與照顧者關懷等資源
- ◆ 提供「南山慈善基金-醫療關懷計劃」相關醫療合作協助



樂齡好靠山



微型保單 照顧弱勢

南山人壽於2009年推出第1張個人投保的微型傷害險，更於2014年推出集體投保微型傷害保險，協助弱勢民眾集體投保，讓更多弱勢族群獲得風險保障。2017年總計完成12,810件微型保單，平均每張保額48.5萬，為經濟弱勢或特定身分者提供基本保障。以「南山人壽一年期微型傷害保險」為例，符合資格的民眾可以每天不到1元的保費，享有最高50萬元意外身故保險金或意外殘廢保險金的基本保障，建構基礎的風險防護網。此外，針對無法負擔保費的弱勢朋友，南山人壽慈善基金會透過社福機構、縣市政府/鄉鎮區公所/村里辦公室等100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3,827,522元，幫助近1.2萬名弱勢民眾投保微型保險。

創意溝通 微型保險電影

2017年南山人壽的「微型好險，有保安康」深刻傳達微型保險的意義，獲評審、網友一致肯定，勇奪金管會「好險Action!微電影徵選活動」之「微型保險類」保險業者組金獎及最佳人氣獎雙殊榮，顯示南山人壽長期支持微型保險，傳遞正確保險觀念的努力獲得肯定。南山人壽推出的「微型好險，有保安康」微電影，全片由真實案例改編，有效傳達微型保險提供弱勢族群基礎保障的重要性，更展現出業務人員的溫暖關懷，讓社會因為保險，更具有安心保障的意義。

強化長照知識 樂齡無憂

南山人壽體認到高齡化社會浪潮下，許多在職者須同時肩負照顧失能家人的重擔，2017年與「中華民國家庭照顧者關懷總會」合作，全台舉辦8場《長照2.0預備課 提升家庭照顧戰備力》課程，並結合匿名線上問卷調查，幫助有家庭照顧負擔的南山人壽內勤同仁及外勤夥伴獲得專業諮詢與服務，瞭解如何善用社會資源、減輕照顧負擔。面對有長期照顧需求的家庭，「照顧不離職」已是全球新興的照顧趨勢，持續工作不僅可保有經濟支持，對照顧者也是一種喘息，只要妥善運用各項照顧資源，照顧家人的同時，也能兼顧原本的工作。此外，每位南山人從課程中學習到的知識與技巧，也有助於長期照護知識的推廣，提醒保戶對長照的重視，未雨綢繆及早建構家庭長照戰備力！

榮耀與肯定



經營績效國際肯定

- ◆ 2017年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
- ◆ 2017年標準普爾公司 (S&P) 保險公司財務實力評等及發行體信用評等：A-，評等展望：穩定
- ◆ 2014至2017年連續四年榮獲英國專業財經網站《全球銀行及金融評論Global Banking & Finance Review》評選為「台灣最佳壽險公司」，為台灣唯一獲獎的壽險公司
- ◆ 2017年第三度榮獲《全球商業觀點雜誌Global Business Outlook》評選為「台灣最佳壽險公司」，為台灣唯一獲獎的壽險公司
- ◆ 2015至2017年連續三年榮獲《全球品牌雜誌Global Brands Magazine》評選為「台灣最佳壽險品牌」

品牌信譽與客戶服務

- ◆ 2017年榮獲財團法人保險事業發展中心「台灣保險卓越獎」：保戶服務卓越獎金質獎
- ◆ 2017年榮獲《遠見五星服務獎》人壽保險類首獎
- ◆ 2017年榮獲《國家品牌玉山獎》「傑出企業類」、「最佳產品類」
- ◆ 2017年第十四度榮獲《讀者文摘》「信譽品牌」保險類金獎
- ◆ 2017年榮獲財訊雜誌「消費者金融品牌」壽險類「最佳壽險形象優質獎」
- ◆ 2017年榮獲今周刊「商務人士理想品牌大調查」壽險公司類第二名

保險專業暨人才培育

- ◆ 2012至2017年榮獲「保險龍鳳獎」保險財金系所畢業生最嚮往的壽險公司
- ◆ 2017年榮獲財團法人保險事業發展中心「台灣保險卓越獎」：保障型商品推展卓越獎金質獎、微型保險推展卓越獎金質獎、資訊安全推展卓越獎銀質獎
- ◆ 2017年榮獲現代保險健康理財雜誌「保險品質獎」四大獎項《業務員最優、理賠服務最佳、最值得推薦、知名度最高》，也是業界唯一23度榮獲「業務員最優」的壽險公司
- ◆ 2017年獲得「保險信望愛獎」最佳通路策略獎優選

企業社會責任實踐

- ◆ 2017年榮獲《遠見雜誌》「CSR企業社會責任獎—年度大調查」前40強及「傑出方案—公益推動組」楷模獎
- ◆ 2017年入選《台灣企業永續獎》單項績效類「社會共融獎」及「台灣企業永續報告獎」金融及保險業金獎
- ◆ 天下雜誌「2017 CSR企業公民獎-大型企業組」前50強

2017年經營績效

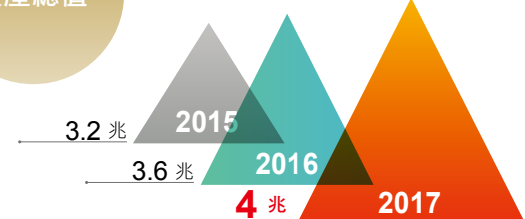
南山人壽秉持穩健的經營理念，在經營團隊的帶領，以及內勤員工及業務夥伴齊心努力下，2017年交出亮眼成績單，2017年南山人壽合併南山產物總保費收入達新台幣5,241億，較去年同期增加172億，市佔率約15%，為業界第二名*。

在合併營業收入部份，達新台幣6,758億元，較去年增加新台幣167億元。合併稅後淨利達新台幣219億元，合併綜合淨利為新台幣387億元，較去年成長逾一倍。由於保費收入的大幅成長，資產總值亦持續成長，突破新台幣4兆元，股東權益為新台幣1,870億元。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，創造美好價值。

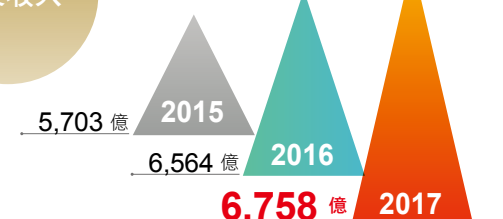
*資料來源：壽險公會

企業經營績效

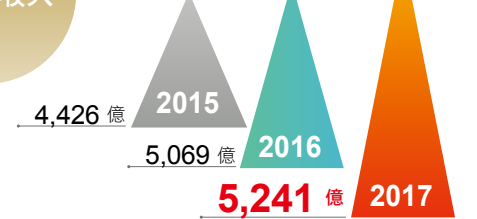
資產總值



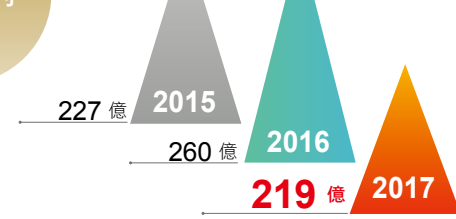
營業收入



總保費收入



稅後淨利



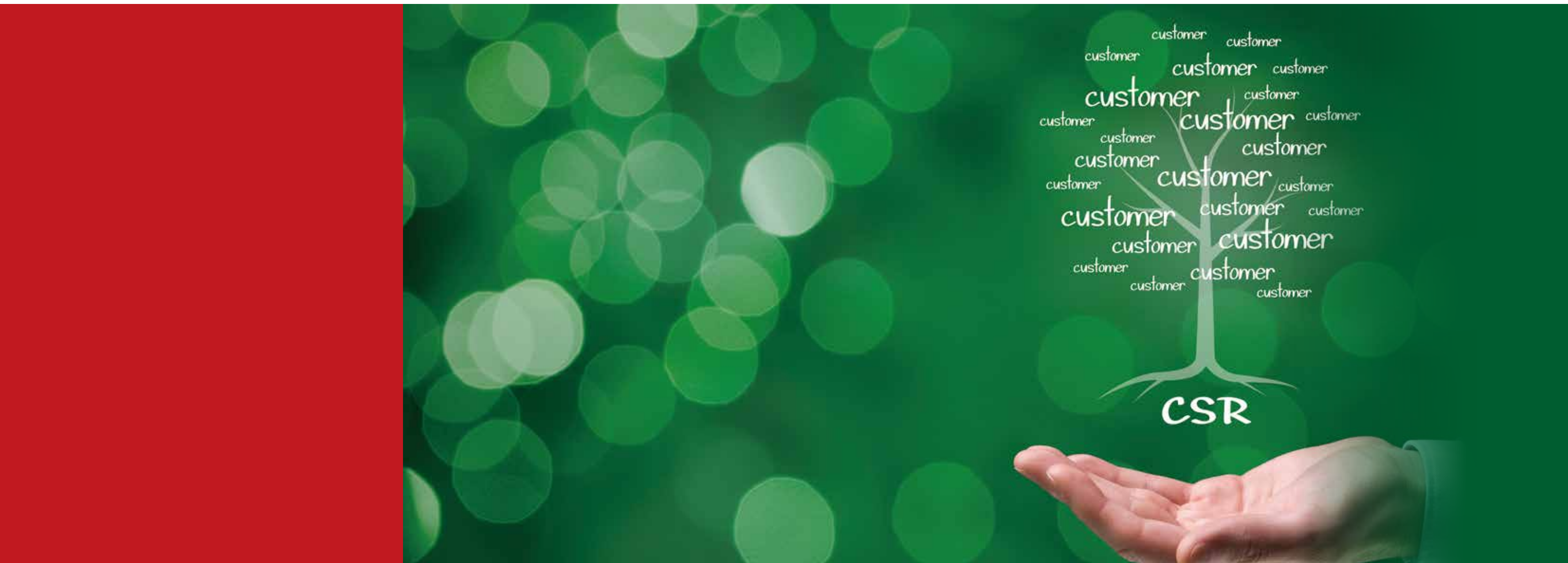
社區投資總金額



單位：新台幣元

	2015 年	2016 年	2017 年
員工人數	3,900人	4,111人	4,148人
薪資福利支出	49億	59億	64億
支付之所得稅 (新台幣千元)	78,658	2,625,753	3,229,368
社區投資總金額 / 佔營業收入比例	1.1億 / 0.02%	1.1億 / 0.02%	1.18億 / 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。



永續策略

成就國際典範

企業社會責任管理

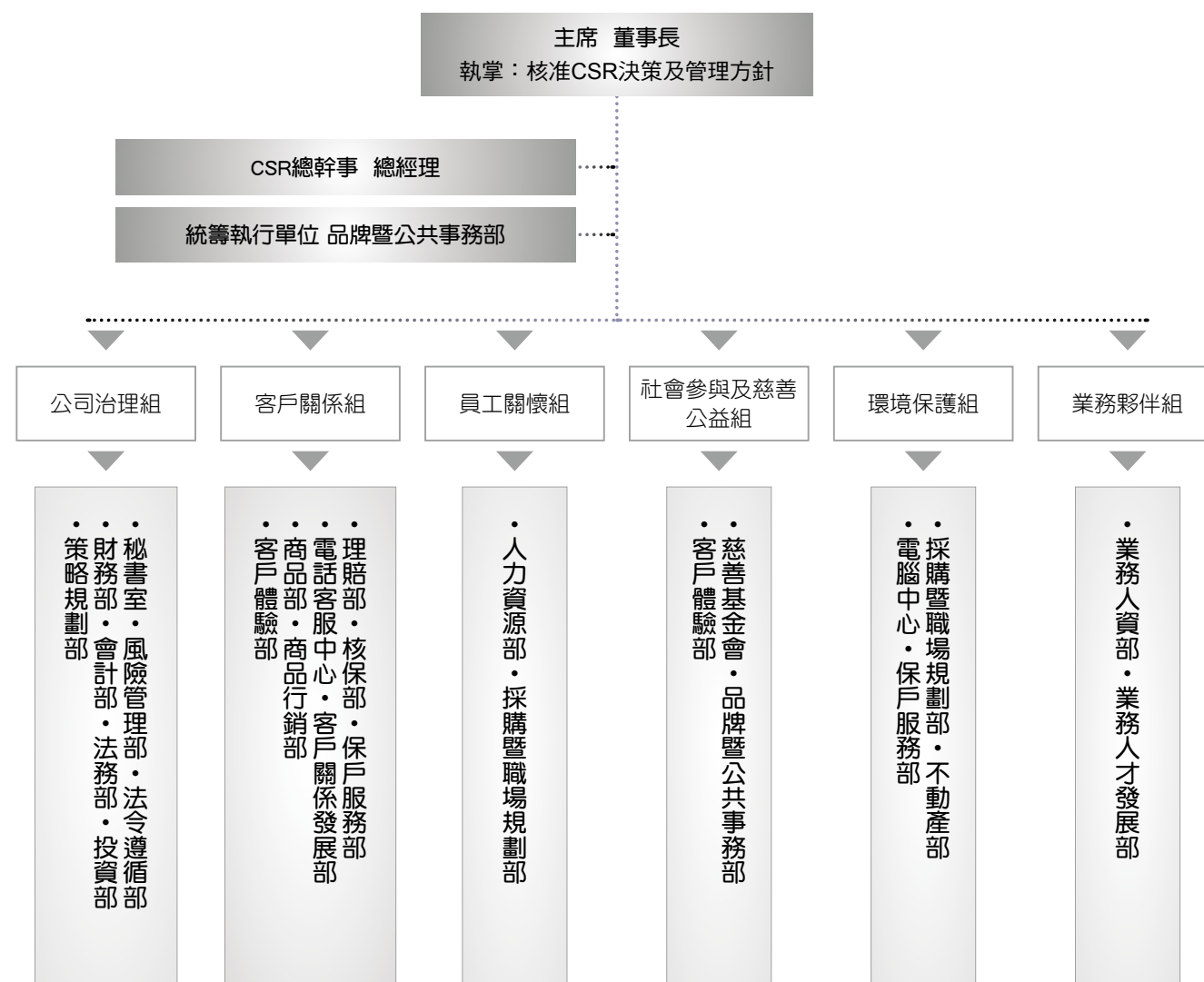
南山人壽認為保險公司不僅是一營利的商業組織，更肩負對個人、家庭保障與社會安定的使命感，因此實踐企業公民的責任，促成企業、產業與社會的永續發展，是南山人壽推動CSR的理念與原則。

為確保CSR理念能制度化在公司內部推行，我們設置了「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，協調及統籌相關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，動員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」任務為執行南山人壽CSR決策、CSR報告書審核與簽署（由委員會主席簽署）、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。另藉由每年出版企業社會責任報告書，檢視公司推行企業社會責任之成效。

CSR委員會



2017年CSR委員會成果

2017年南山人壽共舉辦二次CSR委員會議，第一次安排外部專家針對CSR發展趨勢進行專題演講，包括CSR委員、相關部門以及南山人壽慈善基金會、南山產物等同仁共同參與。第二次則是向CSR委員報告成果與2018年度CSR整體規劃。

利害關係人溝通與交流

我們積極與利害相關人溝通及對話，針對他們關心的議題，作出回應及行動。我們採用AA 1000 SES 利害關係人議合標準(Stakeholder Engagement Standard, SES) (V.2015)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。

南山人壽關鍵利害關係人，包括投資者、保戶(消費者)、員工與業務夥伴、政府單位、當地社區、NGOs及學校等。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。

2017重點利害關係人溝通：南山人壽供應商大會

為帶動價值鏈永續發展，南山人壽2017年在4月22日國際世界地球日前夕，舉辦首屆「南山人壽供應商大會」，邀請CSR先進企業如中華電信及慧與科技CSR代表，向南山人壽供應商夥伴，分享年度CSR發展趨勢，推廣企業永續理念。



2017年南山人壽利害關係人關心之CSR議題及互動狀況

分類	對象	關心議題	溝通方式	2017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 ★ 問卷回覆 ★ 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 ● 獲得中華信用評等公司保險公司財務實力評等及長期發行信用評等：「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 ● 南山聚樂部平台提供貼心服務，豐富客戶生活 ● 贊助宜蘭國際童玩藝術節 ● 舉辦隱形冠軍論壇2次 ● 舉辦3場幸福願景講座 ● 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 工作與生活平衡 ⑤ 學習與成長	★ 內部溝通管道與活動 ★ 教育訓練活動	● 董事長交流站(每月至少1次) ● 定期舉辦員工大會(3次) ● 南山人壽家庭日活動(1次) ● 定期發送內部刊物 ● 利用內勤網站溝通 ● 意見回饋專區 ● 申訴/關懷專線 ● 健康職場系列活動 ● 內勤員工訓練-南山e學院數位學習平台	
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，參與金管會「106年度高齡化、微型保險暨各類保險宣導活動」 ● 參與台灣金融服務業聯合總會「2017年金融服務愛心公益嘉年華」臺中場及高雄場活動 ● 贊助保險事業發展中心舉辦之研討會	
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189家醫院 ● 醫療關懷活動及服務 ● 參與近48場地方公益活動 ● 舉辦79場放膽講座 ● 大學獎學金 ● 全台公益淨灘活動(7場淨灘及1場固砂活動)	
媒體	平面媒體 電子媒體 數位/社群媒體	① 產業經營發展動態 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 ● 不定期媒體餐敘與會議交流	
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	● 董事長交流站(每月至少1次) ● 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	
供應商	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」 ● 供應商大會1場	

CSR



重大CSR主題與衝擊判別

南山人壽今年按GRI準則(GRI Standards)「核心選項」，進行CSR資訊及指標揭露。在決定重大性議題過程中，我們考量了外部新聞媒體資訊、同業關注議題、GRI準則主題、利害關係人關注議題以及政府監管機關要求，在搜集及分析各項資訊後，由CSR小組代表進行重大性議題衝擊之判別。

CSR小組透過上述資料、問卷調查及會議討論方式，針對各主題對「對經濟、環境和社會的顯著衝擊」及「影響利害關係人的評估程度」高低來做出排序(門檻值為 2.6分)，確認2017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揭露內容依據。

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

今年的報告書衝擊邊界除了南山人壽外，也將價值鏈的衝擊納入考量，綜合考量各CSR重大議題、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，判別各議題在組織邊界內、外的衝擊程度。



註：「對經濟、環境和社會的顯著衝擊」是指各議題對CSR層面之影響，而「影響利害關係人的評估程度」則表示該議題之揭露狀況，可能會影響利害關係人之評估及決策。

註：● 表示具衝擊/影響、● 表示具衝擊、○ 表示不具衝擊 / 影響、空白表示無相關

南山人壽對SDGs的貢獻

南山人壽所處的保險產業，可成為一種風險防護機制，藉由直接及間接方式，實踐聯合國永續發展目標。我們認為，保險業在全球17項永續發展目標中，與5項目標習習相關，透過履行企業社會責任，達成全球永續發展目標。



南山人壽的角色	提供SDGs利害關係人風險防護機制
南山人壽SDGs願景	實踐「包容性保險」作為，若無有效的保險機制，人身安全及資產永續發展不可能真正實現。
原因及意義	- 在沒有任何保護機制的情況下，一般民眾在面對風險事件或衝擊時，弱勢族群通常只能依靠非正式機制來恢復正常生活，或是尋求家人和朋友的幫助、貸款、出售資產或消耗儲蓄等。 - 南山人壽身處的保險業，可以對實現全球永續發展目標作出積極貢獻，保護社會大眾的人身安全及資產，而這也是具體實踐全球永續發展的關鍵要素。

所謂的「包容性保險」，就是期望幫助更多民眾，在危急時刻可以提供急需的資金，幫助恢復正常生活，並重建他們的生計。南山人壽追求的包容性保險，主要是期望透過保險產品、服務及社會責任作為，減輕利害關係人的各種風險（包括生命、健康），及減緩極端氣候對人身安全的影響。我們的行動，也將成為實現永續發展目標的最大助力，讓利害關係人可以從保險中，獲得全方位的風險保護機制。

SDGs目標	保險業如何做出貢獻	南山人壽的做法與成果	頁碼
1 消除貧窮	保險如何消除各地各種形式的貧困 - 為保戶提供風險保護網，防止家庭經濟在遭受不幸後受到衝擊。 - 為保戶提供經濟保護機制。	- 南山人壽以客戶角度出發，時刻觀察及掌握社會趨勢，不斷推陳出新，研發符合國人需求之創新產品 - 南山人壽壽險/醫療保障	P.14-15
3 健康與福祉	保險如何確保所有年齡層的人獲得健康生活與福祉 - 保險與公益機制可發揮補充機制，彌補家庭醫療費不足。 - 保險改善醫療保健資源的取得，及提升所獲得的醫療服務。	「南山人壽慈善基金」與全台各縣市189家醫院合作，持續推動社區醫療照護關懷計畫，為台灣打造更健全的社區健康照護網絡 - 南山人壽微型保險	P.101 P.102 P.103 P.17
5 性別平等	保險如何實現性別平等並賦予所有婦女和女孩平等權力 - 保險可為婦女提供保護，尤其是弱勢婦女。 - 保險可保護婦女避免受到與性別相關的生產健康風險影響。 - 保險可保護婦女，避免受到失去家庭經濟支柱所造成的財務影響，幫助婦女繼續維持家庭、教育子女，保持家庭的財務穩定。	- 因應國人面臨癌症疾病威脅，南山人壽「護您久久終身防癌健康保險」特別設計專為女性罹患乳癌後所需裝設的義乳提供補助，協助女性保戶重返社會，展開新人生。 - 婦女醫療/保障商品 - 長照保險 - 保險理財服務	P.13-15
8 就業與經濟成長	保險如何促進經濟成長，並保持充分的生產與就業 - 保險可保護資產，從而為中小、甚至是微型企業提供貸款及資金。 - 保險可支持中小企業的發展，保護其免受因商業，自然災害或其他災難相關風險損失。 - 保險有助於避免與童工相關的風險融資。	- 將壽險/產險/理財結合成為全方位服務 - 南山產物保險提供自然天災險	P.14
13 氣候行動	保險如何推動減緩氣候變遷之行動 - 保險減輕極端天災事件的影響，協助保戶強化氣候變遷的適應力。 - 保險補充並加強其他氣候變化應對工作。 - 巨災保險保護各種利益相關者，從公司和基礎設施到最脆弱的人群。	- 南山產物保險提供自然天災險 - 南山人壽連續6年發起「守護台灣海岸行動」攜手淨灘固砂，共同守護海岸愛地球 - 打造「臺北南山廣場」成為鑽石級綠建築	P.14 P.104 P.52

永續價值管理

我們依循整合性報告(Integrated Reporting, IR)原則，透過CSR委員會詳實討論，深入分析及統計南山人壽資本投入及創造的產業價值，同

時為確保績效的可持續性，資本的產出指標係呈現連續3年(2015~2017)績效數據，讓利害關係人更了解資本價值曲線的增長狀況。

資本類型	資本投入之 必要性說明	資本投入(元) Input	資本投入 - 策略/關鍵目標		資本投入 - 策略/關鍵目標	資本投入 - 策略/關鍵目標	資本產出(KPIs) Output	關鍵資本產出數據(/年)		
			短期			中、長期		2017	2016	2015
 財務資本	掌握營運風險及機會、確保企業永續經營、守護保戶資產及創造最大股東利益	7,346億	持續質量兼具的保費成長以及穩健投資，守護保戶資產及創造股東利益，厚植企業永續成長的動能			持續強化企業體質與獲利，為保戶、員工、股東及社會創造價值，朝向打造亞太地區最佳保險公司的目標邁進	營業收入(億元)	6,758	6,564	5,703
							資產總值(兆元)	4	3.6	3.2
 製造資本	- 維持資訊系統損害所造成的營運中斷風險 - 輔助業務員銷售及提供卓越保戶服務	0.6億	導入資訊系統，力行無紙化電子作業，縮短作業時間，減少紙張浪費			- 持續推動流程E化及資訊系統安全及防護，減少營運中斷風險 - 提升資訊工具及系統，強化業務員生產力	數位課程訓練時數(小時)	76,148	60,531	16,305
							減少郵件寄送比例(%)(較2011年)	15.27	18.11	14.91
 智慧資本	強化保戶服務機制及工具，與時俱進的掌握社會議題，確保專業及服務能滿足保戶之需求，時刻強化產業之市場競爭力	24.7億	善用科技力量，與世界知名的德國SAP公司合作，推動台灣最大規模FinTech—「境界成就計劃」			透過完善強大數位工具，協助保戶補足人生各階段的保障，並強化業務生產力及提供更優質服務	由於境界計畫尚未正式上線，故尚未設立指標	NA	NA	NA
			整合政府及民間之熟齡與照顧資源，打造「樂齡好靠山」專區，讓民眾在關鍵時刻能獲得完整的資源及專業協助			規劃更加豐富、創新的健康型和退休型商品，提供更完善的老年退休生活保障，讓商品能夠發揮與時俱進的保障價值	樂齡觀念推廣場次(場)	30	NA	NA
							NGO/ NPO合作單位數量(家)	3	NA	NA
							網站累積瀏覽人次	94,004	NA	NA
 人力資本	- 提供完善的福利，確保員工身心均衡發展 - 強化員工專業技能及多元能力	64.6億	- 持續檢視產業薪酬競爭力，適時調整薪酬福利措施 - 結合內、外部訓練，規劃員工訓練發展體系，強化員工競爭力			- 適時調整薪酬福利機制，保持策略彈性，確保人才競爭優勢 - 協助員工轉型升級，學習使用智慧工具，培養全方位南山人才	員工總薪資福利費用(億元)	64	59	49
							內勤員工平均訓練時數(小時)	32	25	19
							健身中心1年使用總人次(人次)	707	NA	NA
							員工健檢率(%)	89	NA	NA
 社會資本	- 深耕公益慈善議題，有助推動社會善的循環，提升民眾普遍幸福感 - 結合保險業核心能力，積極推動及參與各項公益活動，有效凝聚員工之向心力	5.1億	- 建構「南山人壽慈善基金會」公益平台，結合保險業核心能力，關懷並協助有需要的民眾改善生活及提升公平發展機會 - 設立愛心義工組織，結合所有內勤員工與業務夥伴的力量，在社會各角落傳遞愛與關懷 - 提供業務夥伴一個優質創業平台，鼓勵業務員持續成長 - 提供保戶優質的體驗服務			- 打造公益平台，整合企業資源、內外勤夥伴、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，實現長期與持續關懷的承諾 - 系統性進行保險業務人才之全方位培訓，建構完整的「業務力」 - 持續強化保戶體驗及服務，更符合高齡化社會之需求	基金會支出總額(萬元)	8,856	6,667	9,661
							總受惠人次(人)	202,909	109,533	7,398
							基金會義工服務(人次)	10,782	10,995	11,537
							慈善基金合作醫院(家)	189	132	113
							弱勢醫療補助人數(人)	6,663	5,492	4,409
							微型保險受益人數(人)	11,976	20,698	13,764
							放膽講座(累積場次)	122	NA	NA
							放膽講座參與(萬人)	7.5	NA	NA
							業務人員平均教育時數(小時)	18	19	NA
							VIP服務使用(萬人次)	28	NA	NA
 自然資本	- 導入及執行系統性的環境管理程序，有助提昇營運據點環境管理效率 - 降低龐大建築物能源、資源損耗，有助提升能源使用效率，及加強員工工作環境之舒適度及品質	0.54億	全面建置環境管理作業程序，強化職場環境永續管理作為，提升內外勤員工環境意識			以環境友善企業自許，在營運及服務的每一個環節中，除了遵守環境相關法規之要求，亦盡力推動各項行動方案，將營運對環境的影響降到最低。	行政申請流程E化節紙量(張)	6,015	6,133	10,265
							環境支出費用(千萬)	4.5	9.1	7.0
							生活垃圾減量(kg)	158,400	1,254,000	1,267,000
							保單郵寄減量(%，相較於2011年)	15.27	18.11	14.91

外部組織參與

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，期望提升金融保險業產業競爭力及永續發展。2017年於產業及相關公、協會的投入金額約新台幣1,400萬元，贊助金額達新台幣9,000萬元以上，以實際行動，支持產業、公益及相關公共議題之發展。

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。



▲ 南山人壽贊助中華民國企業永續發展協會主辦「GRI準則正體中文版」發表會

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	理監事、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
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	會員代表	履行會員權利及義務
兩岸企業家峰會	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
美國壽險管理學會	會員	參與課程及認證考試
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制中心	會員	履行會員權利及義務

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
大學學生獎學金	捐助	長期捐助獎學金
中央健保局「健保愛心專戶」	捐助	長期捐助
台中市政府-花都藝術季活動	贊助	贊助
台灣風險與保險學會	贊助	贊助
東海大學	贊助	學術贊助
花蓮縣溪水關懷協會	捐助	長期捐助
屏東縣潮州鎮公所等100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
政治大學金融科技研究中心	贊助	參與中心舉辦之研討會
政治大學保險業永續發展研究中心	贊助	學術交流
財團法人七星生態保育基金會	贊助	環保議題倡議
財團法人保險事業發展中心	贊助	參與課程及贊助中心舉辦之相關活動
國立台灣大學	贊助	學術贊助、捐贈「南山人壽優秀年輕學者講座」
衛生福利部基隆醫院等189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安心就醫



誠信治理

深耕在地 穩健經營



永續治理

南山人壽以前瞻性的策略推動公司治理，並以保障股東及保戶權益為原則，強化董事會職能、提升資訊透明度、重視管理階層紀律與維持清償能力，以確保公司及股東長遠利益，實踐企業永續發展的承諾。

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2017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2017年董事會績效評量總平均達90分以上，評鑑等級為優。

金管會為提升公司治理並協助股東方便行使表決權，業依公司法第177條之1第1項之授權，擴大公司應採電子投票之適用範圍，規範自2018年1月1日起，上市（櫃）公司召開股東會時，應將電子方式列為表決權行使管道之一。南山人壽儘管尚未屬於上市(櫃)公司，為強化公司治理，領先響應政府政策，於2017年公司三年計畫會議中經董事長核准，提前於2018年股東會將電子投票列為行使表決權管道之一。藉此方便投資人參與股東會行使議案之表決權，發揮市場監督力量，精進公司治理，以落實股東行動主義。

2017年董事會通過之CSR議案

為發揮保險公益關懷精神，實踐南山人壽「公益服務業」的經營理念，南山人壽以南山人壽慈善基金會為公益平台，整合企業與內外勤夥伴之愛心與力量，力行社會公益，落實企業社會責任。南山人壽於2017年12月22日董事會通過捐贈新台幣7,500萬元予財團法人南山人壽慈善基金會。

審計委員會

為健全公司治理、強化董事會功能，南山人壽依證交法、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相關規定，訂定審計委員會組織規程，於2013年設置審計委員會。

南山人壽審計委員會由四位獨立董事組成，獨立董事積極參與公司重要政策的討論與建議，2017年共召開12次審計委員會。

薪酬委員會

為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。2017年共召開3次薪資報酬委員會會議。

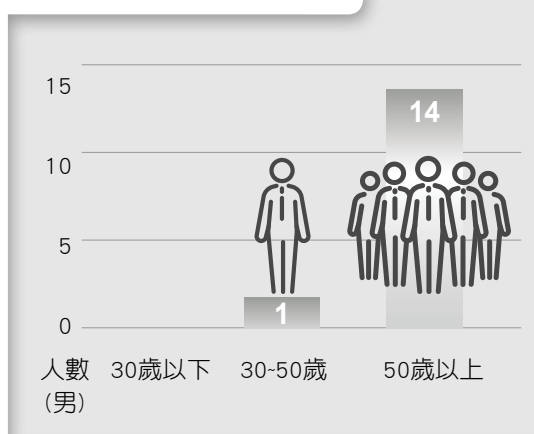
利益迴避

南山人壽重視道德廉潔，依照南山人壽「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。

投資人資訊揭露管道

南山人壽設有發言人、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，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；股東亦可向南山人壽股務代理機構反應或提出建言。

董事會成員組成狀況



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
- 利害關係人專區網址
<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.本公司董事兼任本公司及其他公司職務請詳南山人壽106年度年報P.8~P.13；董事對利益關係議案迴避之執行情形，請參考106年度年報P.30
2.南山人壽董事暨獨立董事專長，請詳106年年報P.16
3.106年董事會運作情形請詳106年度年報P.26~P.30
4.106年審計委員會運作情形請洽106年度年報P.31~P.34



股東會年報



誠信經營

為確保企業誠信經營，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，避免產生誠信風險。

內勤員工行為準則

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，2017年無員工違反本準則規範，以致遭懲處之紀錄。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，以最高專業和道德行為標準來運營企業。

強調工作倫理

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，以建立廉能透明的企業文化。2017年共完成4,148人次訓練。

力行責任投資

2015年南山人壽參照GRI 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。

於實務作為上，參考台灣50、高薪100等成份股中具競爭力及永續發展前景的企業，經審慎評估後適度將其納入投資組合中，並於投資後持續關注被投資公司，適當與被投資公司對話及互動，善盡管理人責任。

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。南山人壽已於2017年遵照法令要求成立防制洗錢專責單位。

反托拉斯及壟斷

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、總機構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。

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/視訊節目等管道，積極推動各項業務員之法遵訓練。此外，為了確保內勤員工在到任第一天，即瞭解及接收明確的企業誠信經營理念及正確的法律知識，我們持續透過實體或數位管道，提供完整且豐富的法遵訓練。2017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13,401人次內勤員工，及106,113人次業務員完訓。

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2017年仍有2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-annual-report-2017.pdf>，第62頁

南山人壽法遵諮詢及舉報機制

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，都可以透過下列管道進行舉報。2017年未自違法舉報專線或信箱接獲員工因違反法令規章或行為準則之內部舉報。

- 南山人壽公司內部設置「法遵E諮詢」，提供同仁法令相關之諮詢服務
- 違法舉報專線：02-87588366
- 舉報信箱：NS-HumanResources-Communication@NanShan.com.tw

健全的風險管理

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。**2017年中華信評將南山人壽企業風險管理的評估看法(ERM Rating)由之前的「允當」等級提高至「允當且風險控管強健」(Adequate with Strong Control)等級，為台灣壽險業界中所獲得之最高等級。**

中華信評於信評報告中指出，南山人壽已建置有全面性的風險管理架構與審慎完善的風險管理監控機制，風險管理的運作已經與擁有大型金控資源的保險公司並駕齊驅。

完善風險治理組織

南山人壽董事會為公司風險管理最高監督與決策單位，依整體營運策略及經營環境，核定風險管理政策，監督風險管理機制之有效運作。董事會轄下設置「風險管理委員會」，由獨立董事擔任召集人，統籌本公司風險管理事宜，並設置獨立於業務單位外之風險管理部，執行跨部門及跨功能之風險監控及管理。

風險管理部依據董事會所訂定的風險胃納，以及風險管理委員會所核定之風險限額，定期檢視風險限額使用概況，動態監控風險與環境的變化，及時提報管理階層及風險管理委員會，俾利後續因應處置。

面對保險業經營的各項風險，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，南山人壽進行風險的辨識、衡量、監督與溝通，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)，建立相關風險控管機制，並積極精進內部風險量化模型，以確保風險管理的落實。

南山人壽配合國際保險業以清償能力為基礎的風險管理趨勢，除了已訂定自我風險及清償能力(Own Risk and Solvency Assessment, ORSA)政策，並戮力發展經濟資本(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

南山人壽之市場風險管理，係以風險值(Value-at-Risk)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。另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

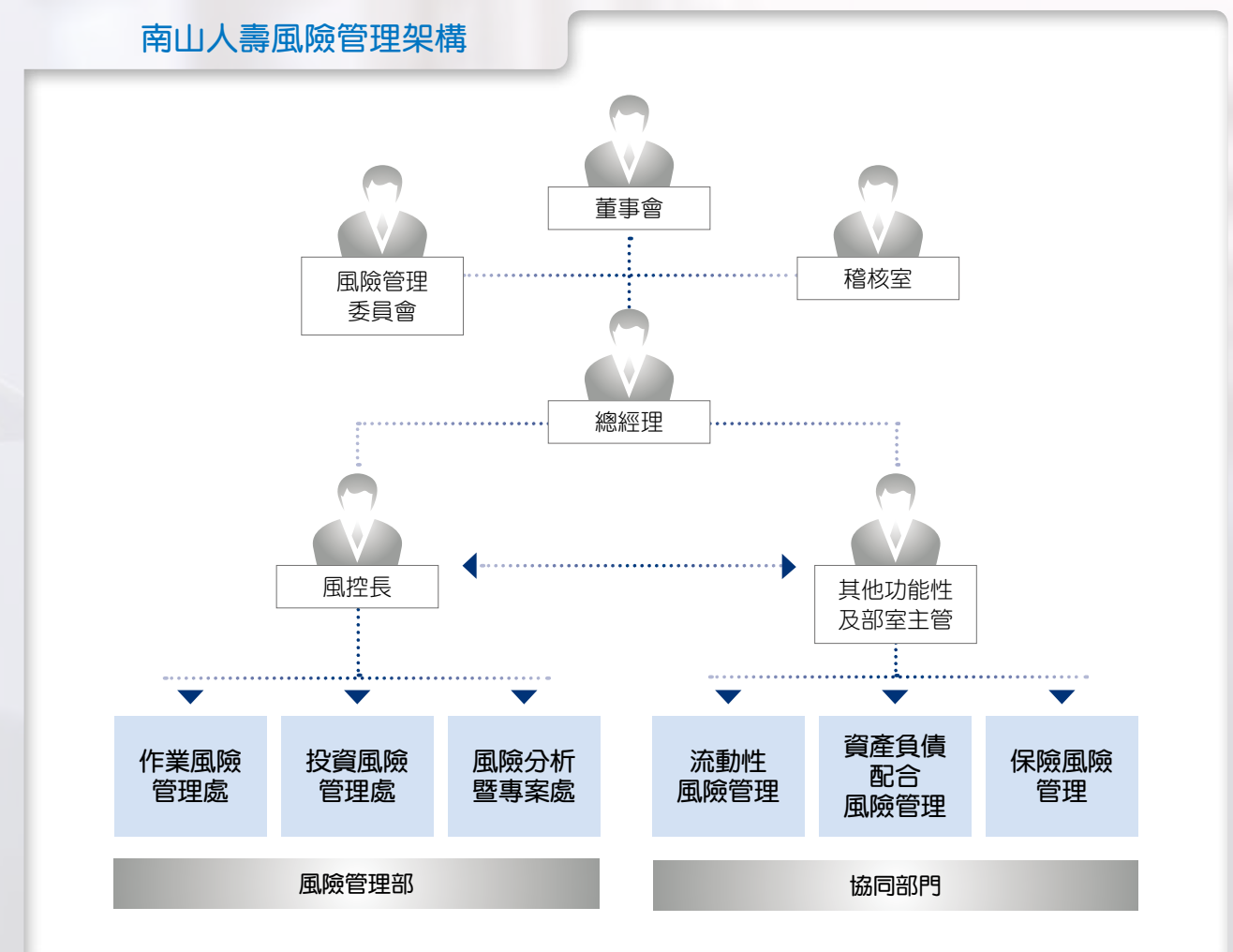
南山人壽之信用風險管理，藉由訂定信用風險管理機制，即時與動態地辨識、衡量及監控信用風險，提升南山人壽投資組合的資產品質，確保公司穩健經營，以符合最佳信用風險管理原則。

風險管理倡議

2017年南山人壽參與保險事業發展中心的清償能力／資本適足率RBC2的相關研究，參酌國內外相關規範及實證研究結果，積極提供建議，協助保險業的永續發展。

另為推廣金融業風險管理教育，南山人壽分別與國立台灣大學及清華大學合作開設風險管理相關課程，將保險業的風險管理文化帶入校園，加強潛在金融保險從業人員之風險管理意識。同時，我們也積極與國內外知名學者合作，針對各項風險管理議題進行交流，持續提升風險管理的質量。

南山人壽風險管理架構



風險管理與內控

南山人壽建構三道防線機制，透過良好的內控制度落實風險管理，以健全業務發展與企業經營。第一道防線為各業務單位，各業務單位均指派風險管理主管，確保有效控管營運風險；風險管理單位為第二道防線，協助風險制度規劃、評估、建議與監督；稽核單位則為第三道防線，查核各項規章與機制之遵循及執行狀況。南山人壽所有新進員工均須接受風險管理教育訓練課程，各業務單位風險管理主管每年亦需接受風險管理在職教育訓練課程。

新興風險一：科技應用之資安風險

隨著資訊科技推陳出新，新科技之應用所造成資安、個資外洩等新興風險議題，南山人壽除了強化內、外資安防護，亦定期辦理資安教育訓練及宣導，強化同仁資訊安全意識。

此外，我們也會每年執行電腦系統資訊安全評估作業，將評估結果呈報風險管理委員會與董事會，落實資訊安全標準的要求，輔以安全信賴的資訊服務管理制度運行，實踐對客戶資料保護之決心與承諾。

南山人壽資安系統導入歷程

- 2014年「ISO27001」資訊安全管理系統，為國內第一家通過ISO/IEC 27001:2013新版驗證之壽險業者
- 2018年以無缺失取得ISO 27001:2013資訊安全管理系統之重新認證
- 「BS10012」PIMS 個人資料管理制度的框架下，驗證本公司個人資料管理相關制度規範的完整性與執行作業的落實度

新興風險二：企業持續營運風險

身為國內大型金融保險機構，南山人壽亦肩負維持國內金融穩定的責任。除積極配合政府政策，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」，確保企業永續經營。

此外，為因應重大偶發事件，南山人壽編制緊急應變團隊，針對不同性質事件進行分組，並視需要定期進行演練，以確保重大偶發事件發生時 (如IT系統停擺、緊急事件或火災地震等)得以妥善因應，且不危及公司正常營運與社會的金融秩序。

南山產物保險：協助客戶管理營運風險

南山產物保險深入結合企業的公共安全損害防阻需求，提供國內大型企業損害防阻服務，藉由事前預防工作，提高企業辦公設備或廠房設備運轉可靠性及工業安全，協助企業客戶管理營運風險並降低保險成本。2017年南山產物已提供保戶紅外線安全檢測服務31場次，預計2018年全年提供紅外線安全檢測服務60場次，可有效降低客戶作業風險。另針對於大型企業客戶，本公司損害防阻工程師可提供損害防阻查勘建議，以提供客戶作業安全性之需求服務。

因應氣候風險 提供保障商品

因應近年來極端氣候所導致之天災風險，南山產物推出「住家綠能升級附加條款」，只要要保人於投保南山產物住宅火災及地震基本保險，或南山產物住家綜合保險，便可投保住家綠能升級附加條款。該附加條款主要功能，在於住家財物損毀後，南山產物將提供現金賠付以綠能建材設備修復或重建保險標的物所需費用，以環境永續思維，強化客戶資產保障。

註： 本附加條款所稱之「綠能建材設備」係指經獲政府機關認可綠建材標章、環保標章及節能標章之建材設備，或由環保標章廠商申請認可產品。



對應聯合國永續發展目標(SDGs)*

*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.28。



綠色環境

實踐地球 永續價值

105年服務業ISO 50001能源管理系統示範輔導成果發表會

節能減碳不能緩 各行各業做能管

主辦單位：經濟部能源局 執行單位：財團法人台灣綠色發展力基金會



環境永續・綠色承諾

氣候變遷已成為全球關注議題，巴黎氣候協定已於2016年正式生效，各國政府及企業皆針對氣候變遷進行相關因應措施，以減緩溫室氣體對地球環境的衝擊。南山人壽從事金融保險業，儘管金融服務業在營運過程中，對環境不易造成重大傷害或汙染衝擊，南山人壽仍以綠色企業自許，不僅遵守環境相關法規要求，更積極推動各項節能行動方案，實踐綠色企業的承諾，為守護地球環境盡一份心力。

為實踐環境永續的企業承諾，南山人壽從內部開始，倡議各項環保活動，結合e化推動各項軟、硬體節能減碳措施，包含用紙量、用電量、水資源及溫室氣體排放等進行管理，更進一步打造國際級綠色建築；對外，我們鼓勵客戶響應電子單據活動，透過減少紙本單據，降低保險單據製程中所耗費的能源，並攜手供應商倡議環保活動，展現身為地球公民的使命。

為實踐綠色企業承諾，南山人壽訂制中長期節能計畫，積極推動環境永續行動，並倡議環保作為，協助環境永續發展，2017年環境支出費用超過4,500萬元。各項中長期計畫包括：

導入環境系統

- ISO14064-1 溫室氣體管理系統
- ISO 14001 環境管理系統
- ISO50001 能源管理系統



節能減碳

- 以2013年為基線年，以每年節能1%為目標，規劃五年內降低5%用電量



溫室氣體盤查

- 目前先盤查南山金融中心、南山人壽大樓之盤查，2017年新增宜蘭、中壢大樓盤查，未來逐年增加12.5%自有大樓碳盤查作業



南山人壽

永續策略

誠信治理

綠色環境

社會共融

節能減碳

結合內勤員工及業務夥伴全體總動員，鼓勵保戶將多項單據及通知書改以電子方式寄送，以達成無紙化的目標。領先業界開發「行動投保通」銷售平台，保戶於平板電腦上簽名即完成投保程序，藉此大幅節省投保過程中使用的紙張，為保護地球資源盡一份心力。

行政流程E化

藉由資訊系統的導入與升級，力行無紙化電子作業，辦理文具用品、雜項及印刷品申請單等E化電子申請作業，共同保護環境，成果卓越。

- 2015年：5,642件，共節省10,265張紙，另2015年因E化而減少之印刷品及快遞申請單，共減少了65,903張紙使用量
- 2016年：6,133件，共節省6,133張紙；另在推動無紙化的電子作業程序下，其各類表單印製需求，較2015年減少用紙11,369,000張
- 2017年：6,015件，共節省6,015張紙。

辦公室環保行動

- **力行節能**：持續推動各項節能減碳措施，包括垃圾分類與廚餘回收、公文袋重覆使用、紙張雙面列印以及多走樓梯少搭電梯等，鼓勵員工環保愛地球。
- **設備汰換**：逐步汰換燈管，將T8更換為T5節能燈管
- **水資源管理**：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2017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、2016年增加。



★全台自有大樓總用水度增加，因為自有大樓增加宜蘭分公司之故

長期推動「南山人壽守護海岸線行動」

南山人壽長期推動「守護海岸線行動」自2012年3月啟動至今，陸續透過築籬、固砂、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。2017年發起「攜手淨灘固砂，守護海岸愛地球」系列活動，邀請各地的南山員工、親友及保戶一起參與淨灘固砂活動：

- 認養桃園許厝港海岸6,000平方公尺的海灘，施做竹籬植樹固砂工程，並種植3,000棵防風樹苗，藉由防風樹苗長大成林，發揮護土固砂功能，阻擋風沙、鹽霧、侵襲土壤。南山在地義工夥伴亦響應植樹固砂義工活動，親手種下樹苗，為自己的家園及環境盡一份心力。
- 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，透過了解廢棄物來源和成因，並進一步推動生活減塑行動，宣導及鼓勵員工從源頭做起，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。

建築物節能

南山人壽長期推動全台自有大樓(共計10棟)全方位節能計畫，並於2016年導入ISO 14064-1溫室氣體管理系統，透過有效管理作為，減緩溫室氣體排放對全球暖化的衝擊。

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，2017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！
南山自有大樓關燈1小時節省電度約4,461度，約可減少2.36t-CO2e排碳量(2017年排放係數0.529公斤CO2e/)

南山人壽全台自有大樓電力使用狀況

能源使用狀況	年份	電力使用量 kWh	排放強度 t-CO2e/人	能源使用狀況	年份	電力使用量 kWh	排放強度 t-CO2e/人
南山人壽大樓	2015年	5,126,200	0.69	台南	2015年	1,174,200	0.16
	2016年	5,707,600	0.73		2016年	1,207,900	0.16
	2017年	6,287,603	0.80		2017年	1,183,800	0.15
南山金融中心	2015年	4,982,340	0.67	高雄	2015年	1,654,800	0.22
	2016年	5,017,540	0.64		2016年	1,746,400	0.22
	2017年	4,979,120	0.63		2017年	1,753,440	0.22
西湖	2015年	73,520	0.01	宜蘭	2017年	599,893	0.08
	2016年	59,520	0.01	總計	2015年	16,693,740	2.23
	2017年	59,720	0.01		2016年	17,603,080	2.26
大安	2015年	563,680	0.08		2017年	18,597,096	2.37
	2016年	534,480	0.07	註1：CO2排放係數來源-經濟部能源局 2015年電力排放係數0.528公斤CO2e/ 2016年電力排放係數0.528公斤CO2e/ 2017年電力排放係數0.529公斤CO2e/ 註2：1度電=0.0036GJ 註3：排放強度＝排放量／員工人數 註4：2015年員工人數為3,900人；2016年員工人數為4,111人；2017年員工人數為 4,148人			
	2017年	590,680	0.08				
中壢	2015年	872,120	0.12				
	2016年	964,360	0.12				
	2017年	910,800	0.12				
台中	2015年	1,229,100	0.16				
	2016年	1,328,000	0.17				
	2017年	1,279,000	0.16				
嘉義	2015年	1,017,780	0.14				
	2016年	1,037,280	0.13				
	2017年	953,040	0.12				

溫室氣體排放狀況

溫室氣體排放主要為南山金融中心與南山人壽大樓

範疇	溫室氣體排放源	單位	2015年	2016年	2017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-CO2e	316.4265	288.572	376.4951
間接溫室氣體排放量 (Scope2)	使用外購電力所造成的排放量	t-CO2e	5,119.4847	5,682.4789	6,501.2626
其它間接溫室氣體排放量 (Scope3)	其它間接排放	t-CO2e	僅鑑別未統計		
總排放量		t-CO2e	5,435.911	5,968.649	6,877.758
溫室氣體排放強度		t-CO2e/人	1.39	1.45	1.66

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，南山人壽溫室氣體盤查作業，係採ISO 14064-1營運控制法進行盤查。
2.2017年電力排放係數1kwh = 0.529kg-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
4.2017年組織邊界新增列宜蘭、中壢大樓導入溫室氣體排放，故總量因而增加。

建築物節能措施與成效

南山人壽在全台自有大樓推行及分享節能方法，未來亦將持續推動建築物節能行動，降低能源損耗。

措 施	內容說明
樓梯輕鬆行 健康一定行	減少短乘電梯，實施上下三層樓步行運動，除共同節能減碳愛地球，亦藉此強化員工自身健康
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全部更換為LED燈(拆除部份燈管) 2. 公區區域照晝燈皆關閉 3. 電梯內部鹵素燈全部更換為LED燈 4. 廁所內部鹵素燈全部全部更換為LED燈
辦公室走道及影印區域照度檢討	平均照度維持 550-600 Lux（燈具配合照度拆除燈管）
戶外招牌燈啟閉時間調整	1. 調整燈光啟閉時間，夏季及冬季各減少半小時 2. 統一全台各大樓的招牌燈啟閉時間，冬季為17:30-21:00，夏季則為18:00-21:00
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及下班時間17:00-18:00全亮，其餘時間為夜間模式

資源永續行動

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，除了營運過程所需的大量紙張之外，還有行政庶務、衛生清潔、會議所需使用之耗材。

身為綠色企業，南山人壽鼓勵員工並積極推動在工作環境中隨手做環保，辦公室推動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)，透過環保宣導、資源回收與垃圾分類、禁菸、飲用水管理、電子單據、視訊會議，及環境綠美化等行動，以實際作為守護地球環境。此外，2017年我們亦租賃9部油電混合車，降低公務車油耗量，期望藉由減少資源使用，進而將此良好習慣及具體做法帶入家庭、社區。

南山人壽金融中心資源處理、回收及再利用成果

類別	一般事業廢棄物 (計量單位)	2017年數量
焚化	生活垃圾(KG)	158,400
 回收或再利用 (建材、燈管、水電瓦斯、垃圾、回收)	全台電腦資產報廢	1,224
	檔案文件廢紙回收(KG)	189,436
	文件收集櫃廢紙回收(KG)	251,126
	家具設備再利用(件/KG)	115
	資源回收如:鐵鋁罐、寶特瓶、塑膠… (KG)	2,385



攜手供應商響應環境永續

氣候變遷已成為全球高度關注的環境議題，南山人壽倡議環境永續及善盡企業社會責任，在2017年4月22日世界地球日前夕，舉辦首屆「南山人壽供應商大會」，包括中華電信、慧與科技、精誠資訊、雄獅旅遊、和運租車等上百位供應商熱烈參與。南山人壽不僅分享CSR發展趨勢，並攜手供應鏈夥伴推廣企業永續理念，同時結合地球日議題，進行環保節能專題講座，分享環保趨勢以及企業如何在日常營運中力行環保。

在供應商大會中，南山人壽特別從全球關注的環境暖化問題，針對氣候變遷議題，號召所有供應商建立具體環保節能管理制度，結合員工環境教育，提升員工環保意識，進一步藉由定期檢視，有效落實環境永續發展之企業文化，致力於愛護地球、珍惜資源、及環保節能，期許供應商能與南山人壽共同促進環境永續、減少溫室氣體排放。

南山人壽同時對於供應商，主動進行綠色及永續供應商風險評核，並配合不同性質的專案需求，持續與供應商合作進行各項綠色採購。

供應商是南山人壽推動CSR的重要夥伴；南山人壽於2016年邀請合作供應商簽署CSR承諾書，內容包括員工權益、環境保護等，鼓勵企業夥伴創造商業利益時，兼顧經濟、社會及環境永續發展，實踐企業社會責任，促進社會共融。未來將邀請更多合作供應商加入簽署CSR承諾書，扮演推動台灣環境永續的關鍵力量。



臺北南山廣場 鑽石級綠建築

有鑑於氣候變遷、全球暖化問題日益嚴重，南山人壽以國際級綠建築標準打造「臺北南山廣場」，除了採用最高安全規格的結構設計，亦大量使用綠色無害建材以及全方位能源環控系統，並於屋頂大量設置植栽，以降低都市熱島效應。

「臺北南山廣場」除了取得內政部核發之「鑽石級候選綠建築證書」，2017年更榮獲台灣優良智慧綠建築暨系統產品獎2017 TIBA AWARDS最高榮譽的「鉑金獎」，2018年代表台灣參加亞太地區優良智慧綠建築暨系統產品獎2018APIGBA AWARDS，榮獲設計類「金獎」殊榮。

「臺北南山廣場」於2018年啟用，建築造型狀似雙手合掌，具有「為台灣祈福」的涵義，包括低樓層的複合式購物中心、第6至43樓規劃做為企業辦公空間，高樓層將作為



景觀餐廳，鑽石型入口建築則設置藝文空間。

南山廣場落成後，將重塑台北天際線，不僅是台北新地標，亦將成為東亞重要商業據點。我們從城市公共性與建築永續觀點出發，以國際級綠建築打造的臺北

南山廣場，結合綠能設計，在工程規劃與施工品質上之嚴謹，其國際標準之安全性與科技應用，堪稱為東亞當代建築先驅。



電子單據推廣

南山人壽積極推廣電子單據，取代以往紙本寄送的方式，將多項單據及通知書將改以電子文件形式寄送，以實際行動履行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，成效卓越。

類別	績效成果	說明
減碳量	減碳453.06t-CO2e	每年申請電子單據服務的保戶數逐年增加，計至2017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	2253.3萬張	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2253.3萬張A4紙張
2017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1.84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。

減少文件郵寄數量

除了推廣電子單據，南山人壽也力行郵寄減量，陸續整合各式大小信封規格，並逐步改採郵筒寄送。回顧過去數年，南山人壽業績大幅成長，但郵寄數量並未隨之增加。

2011年	36,855,758 件	計算基線年
2015年	31,359,641 件	減少 14.91%
2016年	30,179,580 件	減少 18.11%
2017年	31,226,650 件	減少 15.27%

註:基線年表示當年無進行減量行動

無紙化會議

南山人壽於2013年12月領先同業，建置「無紙化會議系統」，達到節能及減少紙張列印的目標，更能深度控管機密資料的流向，降低資料外洩的風險，打造高效率行動會議的全新模式。2017年共約減少141萬1千2百張列印平均張數，其減少碳排放量共計: 7.903 公噸。



對應聯合國永續發展目標(SDGs)*

*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.28。



社會共融

發揚公益服務精神



客戶服務

從客戶角度 開展創新服務

南山人壽重視及傾聽每一位保戶的真實心聲，緊密圍繞著客戶的核心需求，我們設計及建置多元化意見蒐集、回應及滿意度調查機制，循序漸進打造優質的服務基石，為保戶提供全方位的關懷服務。

全方位智慧客服 24小時貼心服務

隨著科技快速發展客戶服務介面，也逐漸從電話、傳真，蛻變為全方位的智慧客服機制。透過手機、平板電腦等行動載具，讓保戶可直接與公司聯繫，即時取得所需資訊，不用受到時間及地域的限制，24小時全年無休為客戶服務。

智慧轉接機制，快速即時回應需求

南山人壽電話客服中心配置「智慧型電話轉接」機制，系統可按客戶需求，判別及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，傳遞南山的溫暖與關懷。

虛實整合，滿足不同族群客戶的需求

除建置專業貼心的24小時電話客服專線外，我們也規劃導入文字交談服務。客戶可透過手機、平板或電腦Pad，以文字與專業客服人員進行互動，即時獲得各項保單資訊，即使客戶身處海外，或為啞啞身障人士，皆不受地域及時間限制，享受南山提供的貼心服務。



多元便利服務管道

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，我們建構多元的溝通管道，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。



多元服務管道

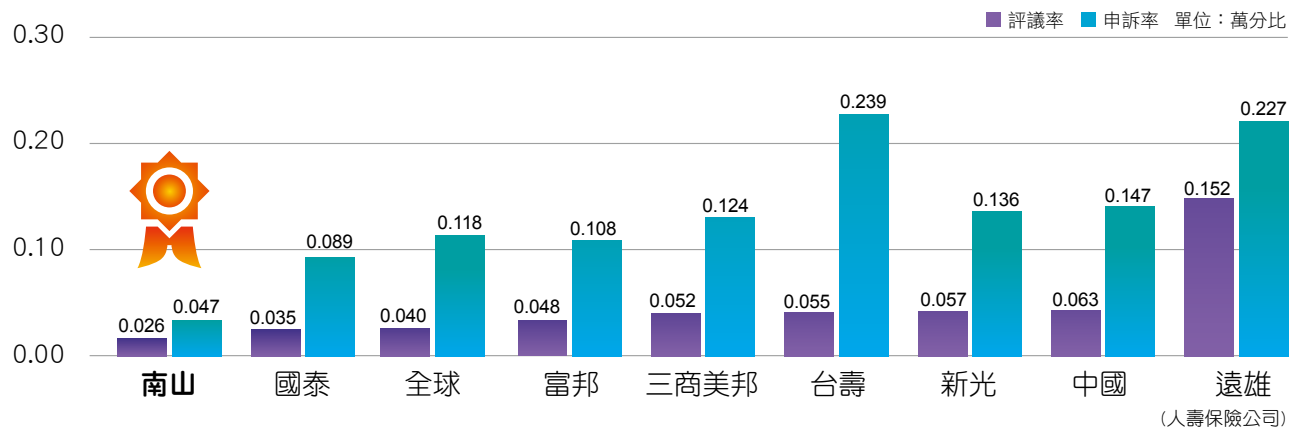
類型	管道	說明
行動服務	南山人壽行動智慧網APP	專為智慧型手機族群所開發的APP，提供一般大眾及南山人壽保戶即時便利的行動服務
數位服務	企業網站	南山人壽企業網站www.nanshanlife.com.tw提供商品、服務、活動訊息及資訊公開內容
	社群媒體	● 南山人壽 南得好靠山FB粉絲團 https://www.facebook.com/NanShanLifeInsurance ● Youtube企業頻道 http://www.youtube.com/user/nanshanchannel ● 南山人壽IG nanshan.co https://www.instagram.com/nanshan.co/
	電子報—南山Fun生活	保戶可線上瀏覽公司最新訊息、商品、服務及活動等內容
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，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，並註明相關法令規範、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



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，建置完善申訴制度與程序，提供保戶即時、快速的處理過程和回應外，更追根究底，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自2012年起已連續6年蟬聯持續保持業界最低的佳績。

2017年評議率 / 申訴率



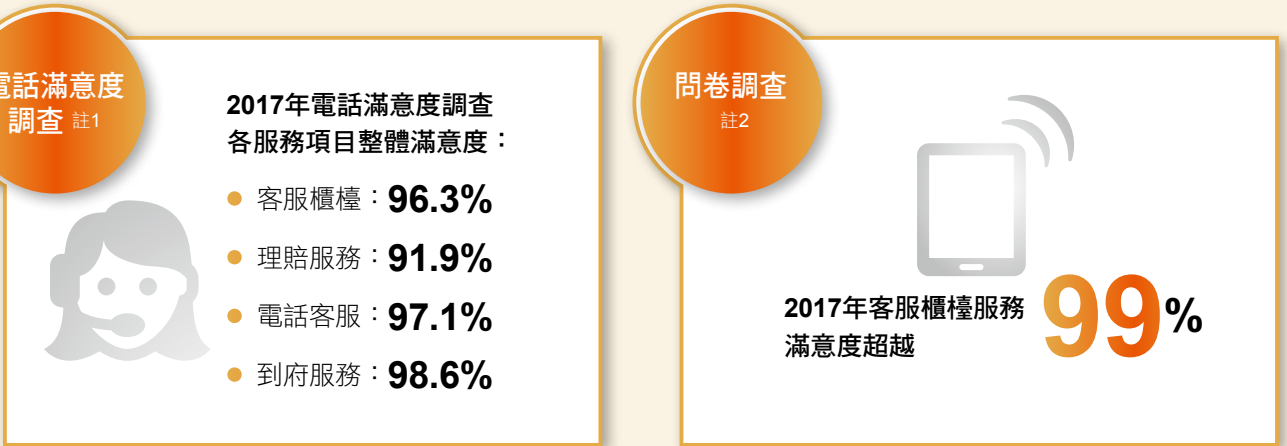
資料來源：金融消費評議中心



保戶滿意度調查

為傾聽保戶真實的心聲與期望，了解與掌握保戶對南山人壽的服務滿意度，我們每年定期委外進行滿意度調查。凡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。南山人壽自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2017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。

此外，南山人壽針對各項保戶服務業務，皆制定服務指標，透過客觀的評量方式，定期監控各項指標的達成率，確保保戶獲得優質服務。以保戶最重視的「申訴服務」及「理賠服務」兩項指標為例，2017年均達成傑出的客服品質水準。



註1：電話滿意度調查問卷項目為：

- (1) 客服櫃檯：櫃檯環境、服務態度、完成客戶所需之服務、案件處理速度、主動詢問其他服務需求等
- (2) 理賠服務：申辦程序、案件處理速度、服務態度、說明清楚、表達關心等
- (3) 電話客服：說明清楚、完成客戶所需之服務、服務態度、親切問候、主動詢問其他服務需求等
- (4) 到府服務：提前通知約定拜訪、按約定時間拜訪、清楚回答、完成客戶所需之服務、服務態度、主動詢問其他服務需求等

註2：2017問卷調查：係針對前往客服櫃檯之保戶填答問卷進行統計，詢問問題為：「環境整潔/擺設」、「貼心設施」、「服裝儀容/專業度」、「服務態度/禮儀」、「清楚解釋並確實完成服務」、「等候時間」。保戶針對上述問題，採用5等量表，給予1~5等評價

保戶申訴服務指標

指標	目標處理天數	2015年達成率	2016年達成率	2017年達成率
申訴案件	15工作天內結案	99.5%	99%	99%

保戶理賠服務指標

指標	目標處理天數 (工作天)	2015年 月平均達成率	2016年 月平均達成率	2017年 月平均達成率
理賠案件(註)	1天內完成理賠	98.4%	97.6%	99.8%
註：文件齊全免照會調查者之醫療理賠案件	2天內完成理賠	99.7%	-	-
	3天內完成理賠	99.9%	99.6%	100%

註：由於理賠案件大多於一天內完成理賠，故自2016年已將2天內完成理賠的目標取消。

南山產物 顧客滿意度調查

南山產物定期進行「顧客滿意度調查」，作為服務改善之參考基礎，自2017年7月起，針對車險保戶推出「特定區域15分鐘抵達車禍現場」，以及「小額理賠現場核決」兩項服務，截至2017年12月底，兩項服務所獲致的客戶滿意度高達95%。

商品資訊透明

南山人壽重視保戶資料安全，無論是保戶購買前及購買後，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，確保客戶個人資料安全無虞。為正確傳達商品訊息，南山人壽透過簡明易懂的商品簡介、南山人壽企業網站商品訊息，以及清晰的投保範例，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。

商品資訊透明機制	
商品簡介簡明易懂	商品簡介均以清晰的字體與簡明易懂的文字，說明商品特色、保險給付、投保規定、相關費用等資訊，除了方便業務員進行商品銷售說明，也利於保戶留存查閱
完整揭露風險警語	針對購買保險商品應注意事項及風險警語，均依照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
清晰透明投保範例	為方便保戶確認其投保的保險商品是否符合個人需求，特別設計各項投保案例，並以圖例方式呈現，有效提升保戶對保險商品的瞭解程度

行銷宣傳管理

為確保商品行銷資訊透明清晰，並符合相關法令的規定，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」提供各單位依循。南山人壽訂有「商品簡介應揭露事項自行檢核表」，讓各單位在製作商品簡介時，得自行檢核相關的法令遵循事項，以確保對外使用之各式商品文宣皆完全符合主管機關及相關法令之要求。此外，南山人壽對於業務員在招攬及服務過程中，要求應符合法令外，對於業務員作業上亦配合各項作業訂有相關作業規範，業務員如有違反時，悉依法令、合約、各相關處理規章處理，強化業務員招攬品質。

文字清晰內容詳盡

為了讓保戶充份瞭解其所購買的保險商品及相關保障內容，每一份商品簡介中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，除了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。

領先業界首創保戶權益確認書

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。

南山產物 透明誠信的產品行銷機制

南山產物藉由作業規範及內部控管程序之管理，確保商品及行銷資訊完整及透明，保障客戶權益。

內部作業規範	內部控管程序
◆訂定「宣傳資料製作及使用管理辦法」，確保南山產物廣告、業務招攬及營業促銷活動的宣傳資料，都能符合法令及公司規範	◆規定業務人員通路部及金融暨法人機構通路應對於網路行銷廣告訂定查核機制 ◆稽核室將廣告文宣資料納入每年「金融消費者保護事宜之監督與管理專案稽核報告」之查核範圍及抽核作業

此外，我們也提供業務員解說之控管及訓練，確保業務員正確傳達商品資訊及特色，減少因資訊不對稱所產生之消費糾紛。目前共有4種管道實施訓練，其內容及成果如下：

壽險舉辦新秀班，置入產險商品課程	每期 15 小時商品訓練
產險自行舉辦產險專班	每班 6 小時，每月2班
透過壽險通訊處/SSC舉辦產險商品課程	依實務需求不定期開設
壽險舉辦分層分群訓練，置入產險商品專業訓練	分層分群訓練(例如：主任委任班、主任精銳班)，時數配合班務調整，表定時間為 1.5 小時

即時保單健檢

為提供客戶更完整的風險保障規劃，南山人壽建置「行動建議書暨保單健檢」系統，協助業務夥伴降低服務成本，同時提供更精確的資訊給客戶，藉由診斷客戶目前的保障缺口，進而增加業務夥伴的銷售機會，相關的功能包括：

- ①**提供更多元的資訊**：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，讓客戶更方便、更快速了解已擁有的保障及缺口。
- ②**商品百科**：透過商品百科功能，快速查詢南山人壽或同業保險公司各險種資料，包含商品條款及簡易商品說明，讓業務夥伴快速了解商品內容。
- ③**輔銷系統功能互相串聯**：不僅幫客戶彙整保單資料，也可協助客戶重新檢視現階段的保障是否足夠，協助客戶規劃更完整的保障內容。



嚴謹個資管理

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。此外，每年南山人壽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。

個資保護機制

本公司已於**2014年**完成導入個人資訊管理制度，並於**2017年10月**取得由SGS-Taiwan所核發之BS 10012個人資料保護管理證書，有效降低可能發生的資安事件衝擊。

為確認已建立有效的個人資料管理循環，**2017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，包括控制目標、措施、流程及程序，尚符合個人資料保護相關規定，應加強事項亦持續積極追蹤以確保完成改善措施計畫。

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。

南山產物 完善個資管理機制

為維護顧客權益與服務品質，南山產物秉持「從客戶角度思考」的企業理念，透過系統面、管理面，二面一體的機制，強化消費者個人資料之安全性。

系統面

以既有資訊安全政策為基礎，導入國際標準認證資訊安全管理系統「ISO 27001」，確保核心業務之運作及資料之機密性、完整性與可用性。

管理面

- 年度個資盤點：依據「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第四條，以及「個人資料檔案安全維護計畫暨業務終止後個人資料處理辦法」附件一第一條規定，公司每年度進行個資盤點，請各單位辨識作業流程中出現的個人資料，並進行個人資料盤點。
- 年度個人資料保護作業自我評估報告：依「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第十五條，以及「個人資料檔案安全維護計畫暨業務終止後個人資料處理辦法」第十六條規定，公司個人資料安全維護小組每年度定期提出相關自我評估報告，且經總經理核定個人資料保護作業自我評估報告。
- 教育訓練：依「金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法」第七條規定，每年度會對所屬全體員工施以個人資料保護認知宣導及教育訓練。
- 內控作業處理程序：於個資法相關法令更新時檢視本部內控作業處理程序之合規性，並因應法令之更新修訂相關內部規範及本部內控作業處理程序。



| 普惠金融



普惠金融 關懷客戶

南山人壽從客戶角度出發，秉持「主動」、「創新」、「關懷」的理念，透過多元服務管道，布建綿密服務網絡，積極主動服務客戶，為保戶創造幸福價值。我們體貼保戶需求，除延長客服櫃檯服務時間，也持續升級全台客服櫃檯設備、機動調度客服人員及櫃檯，提供保戶多元創新服務。

近年來，普惠金融已經成為全球各國備受矚目的議題，南山人壽也將普惠金融列為行動目標，推動多項措施，提供高齡及弱勢族群更為便捷的金融服務。

對象	南山人壽提供作法
高齡族群	設置友善櫃檯，協助長輩、婦幼或行動不便的保戶，能在寬敞舒適的空間中等候，並由專人協助優先洽辦各項保單業務
弱勢族群	根據各地服務中心實際狀況，設置大門防滑設施、無障礙廁所、無障礙坡道、殘障車位，打造更友善、安全的服務空間。針對聽障人士，南山人壽遵循保險局規定，銷售年金險商品時，關於照會與電訪，皆改為紙本照會

客製化貼心服務

隨著數位科技發展，南山人壽建構多元的服務管道，讓保戶享受更即時、便利的服務。保戶可透過申請加入「南山保戶園地」會員，隨時查詢與掌握保單最新資訊；亦可透過智慧型手機下載「南山人壽行動智慧網」APP並完成會員註冊，即可享有保單資料查詢、行動繳費、健康人生及南山聚樂部專區等各項服務。

為提供客戶更便捷的服務體驗，我們的服務項目更升級，自2018年4月15日起，只要是「南山保戶園地」會員，無須另外申請，即可透過網路辦理簡易契約變更、投資型保單投資內容異動、保單借款等各項「保單電子服務」^(註)，讓客戶不受時空限制，簡單輕鬆完成契約變更及保單借款服務，省卻額外送件申辦的麻煩，並免除需臨櫃排隊等候的時間及地點限制，同時兼具環保效果；這些更貼近你我生活的服務，為客戶創造更多幸福價值。

註：贖回／提領部份保單(帳戶)價值及保單借款等給付，須先申請約定保單電子服務匯款帳號(填寫附件約定書遞回保戶服務單位即可)，且保單借款限要／被保險人同一人之保單。

壽險以人為本，南山人壽在「愛」與「關懷」的精神下，將服務的深度與廣度發揮極致。一方面積極從客戶角度思考出發，貼心製造專屬「個人客製化」服務，滿足客戶沒說出口的需求，包括兼顧保戶隱私的個人專屬服務櫃檯及諮詢櫃檯，各地客服中心提供貼心傘、女性用品等，讓臨櫃保戶皆能享有溫馨美好的服務體驗；另一方面，也善用金融科技，為保戶日常生活增添便利，包括啟動「文字交談服務」功能，保戶可透過不同介面，與專業客服人員進行互動，及時獲得各項保單資訊，提供海外、啞客群等不受地域及時間限制的貼心服務。

為提高保戶臨櫃辦理業務的效率與便利性，結合數位與行動科技，於中山、中壢、台中及高雄等四大客服中心推出「行動服務櫃檯」，服務人員可機動利用iPad協助保戶查詢保單資訊，加快辦理速度，節省保戶寶貴時間；並於中山、中壢、台中及高雄等客服中心提供免費無線網路服務，讓保戶的行動生活更添便利。南山人壽並獲財政部審核通過，是唯一取得電子金融憑證供保戶辦理2005~2017年度綜合所得稅結算網路申報的壽險業者，透過電子金融憑證在家中上網完成報稅，簡單、安全又省時。

此外，南山人壽更發揮「公益服務業」的精神，在客服櫃檯與學校和社區中，以實際行動付出真誠關懷，持續傳遞保險幸福價值，不但成為客戶服務新標竿，更為台灣社會創造更多幸福。



個人化服務

- 個人專屬服務櫃檯
- 一站服務辦到好
- 專屬接待諮詢櫃檯
- 貼心服務體驗



數位化服務

- 科技客服突破時空限制
- 行動服務櫃檯
- 客服中心免費上網
- 壽險業唯一提供電子金融憑證服務



深耕社區服務

- 節慶分享活動
- 深耕社區公益關懷

客戶體驗升級

秉持「從客戶角度思考」的理念，南山人壽持續不斷開發多元、創新、貼心服務機制，以提供保戶享有更便利且即時的理賠服務。根據衛生福利部中央健康署統計資料顯示，**2016**年國人每年平均住院天數約為**10**天，而投保醫療保險的民眾，據統計出院後約**1**個月以上時間，才能備齊資料前來申請理賠。南山人壽與醫院合作，提供「理賠免附單據暨保險金扣抵醫療費用」服務，投保南山醫療險的保戶，只要在住院期間提出申請

並經審核通過，即可在出院結帳時，透過即時數位傳輸就醫資訊，享有保險金扣抵醫療費用服務。南山人壽已獲得新型專利的就醫資訊即時傳輸模式與醫院合作，讓保戶出院時即可完成理賠，讓保險金充分發揮即時補足醫療費用缺口的效果，亦快速提升服務效率。

創新項目

保險理賠免附單據	當保戶前往台北醫學大學附設醫院、雙和醫院等特約醫療院所就醫，南山人壽即直接與院方聯繫，保戶不需費心自行蒐集理賠資料，即快速完成理賠
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	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。 2017 年南山人壽共索引 130 起新聞事件，主動為 58 位保戶進行理賠，理賠金額逾新台幣 1.37 億元
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	為讓保戶更快獲得理賠給付，只要是文件齊全的理賠案件(Clean Case)且給付額在新台幣 10 萬元以內，保戶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，並在 20 分鐘內完成理賠
保險金扣抵醫療費用	保戶前往臺安、萬芳、彰基、中國附醫、童綜合、阮綜合等特約醫療院所就醫，經當事人同意，即直接與院方系統連線聯繫，保戶不需費心自行蒐集理賠資料，便可在出院結帳時直接用保險金扣抵醫療費用，免除保戶需先繳付住院醫療費用之負擔，且出院後可安心休養，無須耗時費力申請住院醫療證明文件，省時又減碳

活力圖文 健康人生

預防勝於治療，南山人壽在企業網站建置「健康人生」專區，以協助客戶守護健康為出發點，提供包含健康知識庫、健康DIY和就醫GPS三大功能，透過手機、平板、電腦跨平台服務，使客戶能不受時間和空間限制，隨時隨地關心並管理身體健康，邁向健康生活。**2017**年更與《康健雜誌》合作，每月精選**2**篇健康文章，委由插畫家依各文章主題，繪製圖畫，藉由輕鬆畫風吸引網友目光，將健康議題推廣至大眾。

- 就醫GPS：保戶依照網頁上身體圖示點選身體不舒服的部位，系統即會告知就診時應看哪一科。同時提供醫療機構查詢指南，保戶可以依照所在區域查找到適合的醫療院所，並提供長庚紀念醫院、馬偕紀念醫院、臺北醫學大學附設醫院、高雄醫學大學附設醫院、台北市立聯合醫院、國泰綜合醫院等掛號服務。
- 健康知識庫：網羅養生、醫療和心靈、健康飲食等超過**1,000**筆健康相關知識，協助客戶吸收健康新知與趨勢，藉此建立良好的健康觀念。
- 健康DIY：保戶可上網新增身高、體重、腰圍、臀圍、收縮壓、舒張壓、運動記錄等相關資訊，系統會記錄保戶上傳資料，讓保戶可隨時檢視自己的健康變化，及早預防心臟病、高血壓發生。

「隱形冠軍論壇-創新走向國際」 共創城市發展新契機

南山人壽深耕台灣，關注台灣的國際競爭力，自**2012**年起定期舉辦財經論壇，希望能以直接交流對話方式，分享企業在快速競爭下，如何能超越現狀、提升經營績效，在國際舞台大放異彩。**2017**年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座談。與會的貴賓包括奇力新科技總經理鐘世英、智威資訊科技總經理歐陽志宏、大江生醫董事長林詠翔、穩懋半導體董事長陳進財等一流企業家，透過近距離溝通，分享不同成功經驗，共同引領台灣產業升級，再創台灣榮耀。



整合資源 樂齡共老

台灣已於2018年3月邁入高齡社會，在亞洲地區，是繼日本之後受高齡化衝擊的國家，再加上因少子化導致的稅收減少，國家社會福利支出同步降低，相關長照及失智問題將影響國家及產業發展。

南山人壽長期關注熟齡議題，結合保險核心能力，支持及回應這項社會議題，除了從商品面提供保險保障，更協助民眾在平時累積對於長期照顧的知識，建立正確的觀念，以及在需要時找到合適的長照資源，才能有效因應高齡社會所衍生之議題。

南山人壽從民眾需求出發，進一步深耕熟齡關懷，打造「樂齡好靠山」專區，整合政府及民間之熟齡與照顧資源，集結了政府、民間團體超過800家照顧相關單位，提供31種服務項目，讓民眾在關鍵時刻獲得完整的資源及專業協助。

南山人壽「樂齡好靠山」網站專區特色

- 從推廣熟齡照顧的角度出發，是一個具有公益性質的網站
- 整合各縣市長照資源，提供民眾一站式的網站服務
- 提供民眾試算功能，一旦發生長照需求時，需準備多少費用
- 與實際提供長期照顧服務的醫療機構與民間團體合作，資源整合，共同推動樂齡共融社會



創新科技



引領智慧保險新時代

隨著金融科技的發展，保險業已邁入智慧保險的新時代，南山從客戶角度出發，為提供客戶差異化的保險產品及超越期待的優質服務，與世界知名的德國SAP公司攜手合作，推動「境界成就計畫」，斥資60億元推動台灣最大規模FinTech行動，建構全球第一套保險業標竿系統平台，創立保險業新典範，矢志讓保險服務站上科技尖端。

南山人壽2014年推動「境界成就計畫」，致力於提升公司資訊與科技應用的能力，落實組織、流程及人力結構之改造，除了建構更好的資訊管理系統、制度與服務外，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夥伴，運用最新科技進行自我轉型，接軌數位金融時代。透過強化資訊安全及金融資訊專業能力，創新網路服務及推動金融大數據資料分析運用，南山人壽以客戶導向服務提供者自居，持續提升創新與變革因應能力，為南山永續發展奠基實力。

培養新時代智慧金融人才

隨著金融科技的發展，保險業已邁入科技時代，2017年南山人壽與南山產物將聯合擴大招募逾500位優質內勤菁英，鎖定海內外大學/研究所畢業生、不限科系，從新人開始培育自己的新時代智慧金融菁英。為育成各領域之專業人才，南山除了提供內外部訓練機會、客製化訓練規劃與服務，更依員工職級量身規劃一般訓練發展、組織菁英人才培育及高階領導課程等專屬訓練，近兩年已規劃並完成近百人次至歐、美、亞各洲進行海外研習參訪，以擴展員工高視野及全球觀，邁向國際舞台。同時，為打造全方位幸福職場，提供內勤專業人才優渥的獎酬制度，完善的福利規劃及領先業界的員工團險保障，讓員工無後顧之憂在公司打拼，開創職涯無限可能。

業務員智慧轉型 風險規劃師

隨著人工智慧及行動科技的爆炸性發展，未來許多作業內容較單一、重複性較高的工作，已預期將逐漸被機器人所取代。在台灣金融服務業中，又以銀行、保險、證券業受到的衝擊最大。

對此，南山人壽除了持續創新，亦推動組織轉型，於各分公司成立新型態的業務中心(SSC)，每個業務中心均配置專職訓練人員，並定期依照各業務中心的能力缺口規劃專屬訓練內容。

此外，2014年起推動的「境界成就計畫」，用客戶的角度、未來的眼界、最新的思維，建置領先業界的端對端(End to End)系統。自2016年起，不定期透過視訊介面，向業務夥伴溝通保險金融科技的最新趨勢與應用，同時，於南山社群學習(JAM)平台，成立「NewSmart學堂」社群，協助業務夥伴與公司一起轉型，擁抱金融科技。

智慧保險新服務

南山人壽早於2001年便推出全國首創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，首創行動服務櫃檯，提供業務人員高效能的管理工具，透過科技及貼心便利的軟體設計，讓保險業務員行銷推廣產品更為便利，隨時做好保戶服務。此外，根據瑞士再保2017年資料顯示，2016年全球保費收入合計4兆7,322億美元，占全球GDP 6.4%。而台灣保費收入達845億美元，穩居全球第9，而從保險滲透度來看，台灣壽險滲透度更達到19.2%，為全球第二。台灣民眾投保比例驚人，但卻欠缺為國人量身打造，以在地化核保數據為基礎的核保準則。對此，南山人壽以豐富的在地經驗，運用大數據技術，分析歷年保戶理賠、台灣疾病發生率等數據，逐步建立本地數據資料庫，期望提供國人更細緻化的風險評估服務。

服務項目

「南山人壽行動智慧網」APP	推出涵蓋保單查詢、保單購買、條碼繳費等多功能的智慧型手機APP，帶給保戶全新行動服務體驗。
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，即可在線上輕鬆完成投保。
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」，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加值服務平台。
iPad行動投保服務	透過iPad與雲端科技的結合，業務人員可隨時透過平板電腦，協助保戶輕鬆完成投保。
「南山人壽新感動」、「業務智慧通」APP	針對業務人員開發、適用於平板電腦與手機的兩款APP，讓業務人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。

「南山人壽行動智慧網」APP獲網路安全認證

行動裝置已成為國人生活不可或缺的設備，若程式開發缺乏資安意識，恐造成使用者資料外洩或財務損失之風險。為維護資訊安全，「南山人壽行動智慧網」強化安全防護功能，於2017年參與「行動應用APP基本資安規範」認證，參考OWASP(開放Web軟體安全計畫)及NIST(美國國家標準技術研究所)，針對行動應用程式安全風險評估與審驗，訂定基本資安檢測項目。

「南山人壽行動智慧網」順利通過行動應用程式發布安全、行動應用程式更新、行動應用程式安全回報之檢測。此外，針對敏感性資料檢測，仍持續進行審驗，並於2018年獲得認證，正式開啟服務的新領域，強化保戶資安防護。



培育智慧金融人才

南山人壽在2014年推出領先業界的「南山e學院」，讓員工可以隨時點閱數位課程、查閱學習進度，員工更可透過平台進行專業知識交流及分享，延伸訓練與學習的效果。2017年南山人壽針對內勤員工開設了368門數位課程，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，共計完訓87,165人次，合計訓練時數共76,148小時，以更多元、更活潑的訓練模式，協助員工落實專業，提升訓練成效。

業務夥伴E化學習平台

為有效管理及落實各層級業務夥伴的專業及管理能力，南山啟動雲端學習平台「南山e學院」，成立「NewSmart學堂」社群，供業務夥伴透過行動載具，隨時隨地自主學習。從開台至2017年12月底為止，累計登入人次約350萬人次，平均每位業務夥伴之登入數約為30次/年，有效提升業務夥伴之專業職能與科技思維。

南山e學院特色

雙向學習，即時回饋

導入即時互動學習機制，打破「單向式學習」的窠臼，讓全體的員工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

培育輔導，團隊共好

1. 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
2. 掌握團隊成員學習進度，即時提供員工協助
3. 混成學習模式：透過面對面學習（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

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訓練缺口，自主終身學習

物聯網應用

南山人壽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，再由遠距中心進行主動追蹤和提供個人化的照顧指導，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，等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。

行動數位輔銷

我們整合各項業務輔銷工具，如商品訓練、推廣及最新輔銷數據等，並建立知識庫平台，提供業務員一站式即時訊息服務，並滿足保戶對於數位資訊的需求，大幅減少人力作業時間及經營成本。此外，南山人壽亦持續規劃商品eDM、保單健檢系統等，協助業務員為保戶完成保障檢視，提供保戶更優質風險保障規畫建議。



員工關懷

關懷員工 建構幸福職場

員工是企业永續發展的關鍵因素，南山人壽成立迄今逾50年，長期致力於營造友善融洽的勞資關係。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。

為延攬不同專業的優秀人士，南山人壽除提供員工金融保險業中位數以上、具市場競爭力的獎酬，並針對員工的身心發展、福利機制及學習成長等，制定完整的計畫，期望透過福利、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，落實照顧員工的企业社會責任。

多元化內勤員工結構

2017年南山人壽內勤員工總人數為4,148人，內勤員工有74.8%分佈在30至50歲之間，平均年齡為41歲，平均年資約為12.7年。在員工多元化部份，2017年共雇用身心障礙員工34人。另非典型合約人員約為302人(約為內勤員工總人數的7.3%)。

員工雇用狀況與國籍分布



南山產物內勤員工人力結構



新進員工佔整體 員工之比率	2017年			
	男性	%	女性	%
29歲以下	73	1.8%	139	3.4%
30~50歲	93	2.2%	177	4.3%
51歲以上	4	0.1%	7	0.2%
新進員工總數	493			
新進員工佔整體 員工之比率	11.9%			

離職員工佔整體 員工之比率	2017年			
	男性	%	女性	%
29歲以下	34	0.8%	72	1.7%
30~50歲	101	2.4%	194	4.7%
51歲以上	33	0.8%	22	0.5%
總離職員工人數	456			
離職員工佔整體 員工之比率	11.0%			



打造友善職場環境

由於金融保險業女性員工佔大多數，南山人壽為加強對女性員工權益之維護，在2002年即頒布「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，同時為讓所有員工都擁有防治性騷擾意識，更規範所有員工必須接受網路課程訓練及測驗，創造零職場性騷擾的工作環境。同時，為讓員工在工作與家庭中取得平衡，我們按法令規定提供完整育嬰假制度，2017年共有394人符合申請育嬰留停的資格，其中有104人申請育嬰留停，2017年復職人數為28位，復職率為33.3%。

育嬰假申請狀況

年度	2017		
	男性	女性	合計
2017年符合育嬰留停申請資格人數	133	261	394
2017年實際申請育嬰留停人數	7	97	104
復職率	37.5%	32.9%	33.3%
留任率	0%	82.1%	79.3%



*「2017年符合申請育嬰留停申請資格人數」定義：3年內（2015-2017年）有請過產假及陪產假的員工人數
 *「2017年育嬰留停復職人數」定義：2015年申請並於2017年復職、2016年申請並於2017年復職、2017年申請並於2017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：2017年育嬰留停復職人數／預計於2017年申請育嬰留停復職的人數
 *「留任率」定義：2016年復職後持續工作一年之人數／2016年育嬰留停復職人數

多元溝通管道

藉由多元的溝通平台，與員工溝通公司重大政策及方向，全面瞭解及傾聽員工聲音，並提供員工回饋意見、提出建議或申訴的雙向溝通管道，協助員工解決工作上的困難。在多元溝通管道保障下，2017年共計僅收到1件員工申訴案，除依程序回覆處理，且已完成結案。

溝通管道

董事長交流站

由董事長交流站信箱定期透過電子郵件，以書信方式向同仁說明公司最新營運狀況，及對同仁的期許、勉勵與關懷

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

內勤員工可線上提問或提供建議，並獲得相關單位回覆，協助員工解決在公司面臨的問題

員工溝通信箱 / 申訴專線 / 關懷專線

- ① 員工溝通信箱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，由人力資源部相關主管負責接聽，回覆員工疑問
- ④ 員工關懷小卡：針對特別需要關懷的同仁，製作發送EAP小卡，提醒同仁需要時可使用這些服務

員工溝通大會

定期舉辦全台視訊連線的員工溝通大會，由執行主管與員工面對面溝通公司重要方向和策略，讓遍佈全台各地的員工能同步掌握公司脈動，跨區互動溝通，建立全員共識

WEinNS電子報 (內部刊物)

讓員工更深入地了解公司重要政策、策略與重大事件，並掌握各部門最新動態，同時參與南山人壽整體企業文化的形塑，並提供員工意見回應機制

專題快報/EDM

針對公司年度重要議題、活動、經營理念或營運動態，以單次、每週、雙週或每月不等的較密集頻率，發布各式專題快報/EDM/信函/公告，協助員工即時掌握公司最新動態

各單位溝通窗口

人力資源部建置有各部門主管及秘書聯絡網，即時溝通公司重要訊息及相關活動。除主管及秘書外，亦不定期電話抽樣訪談各部室員工，及時了解重要政策的宣達狀況或員工反應等



2017年員工意見回饋狀況

員工回饋意見	占比	南山人壽回應作法
員工福利	31%	員工福利部分，接獲通知後即主動與員工聯繫、說明，儘速解答員工疑問；辦公環境相關提問，由負責單位派員查訪，了解實際狀況後進行改善。
職場環境	17%	
作業流程	6%	藉由反應現況，獲得相關部門重視及正面回應。針對少數無法變更的工作現況，亦可藉此瞭解員工心態，並進一步向員工溝通說明其流程的必要與重要性，即時處理問題。
其他	46%	主要為員工對於公司各類現況、活動或其他各類事項的回饋、建議，接獲提問後皆立即轉知相關單位，作為相關規劃參考。
2017年總計收到35件員工提問	100%	全數回應

員工認同與發展調查

南山人壽堅信，唯有快樂的員工，才能傳遞給保戶幸福的力量，因此關心員工身、心、靈全方位健康，從人性關懷角度出發，建構完整管理機制，塑造幸福健康安全職場。

南山人壽自2014年啟動「境界成就計畫」，推動公司全面轉型，因涉及企業流程改造與管理模式轉換，也同樣關心在轉型過程中，員工的溝通與調適。我們連續3年委託專業的第三方調查機構，以網路調查平台機制，推動「員工認同與發展調查」，瞭解「境界成就計畫」啟動預期帶來的改變，並協助員工轉型及成長。

良好職業安全衛生管理機制

南山人壽於2008年設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(比例為86%)。2017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7件發生的輕重職災案件中，除1件為在工作場所中因撞到冷氣設備導致之意外，其餘為上下班及公出交通事故所致。



內勤員工傷害率及缺勤率

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
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%
2017	0.06	0.08	0.14	1.73	4.76	6.49	0.77%	1.19%	1.04%

數據說明：傷害率與損失天數減少是因為發生件數減少；缺勤率增加係因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。

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

擁有健康的身體是一切幸福的基礎，為履行幸福員工的承諾，南山人壽由職業安全衛生委員會綜理員工健康促進活動，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	2017年成果
社團活動	- 持續推廣深獲好評之樂活南山活動，同仁自行組團達20人以上，參與有益身心靈平衡之休閒抒壓活動，即可獲得補助 - 配合公司週年期間，舉辦芳香精油抒壓、手沖咖啡體驗、快閃揪團看電影等活動，促進跨單位同仁交誼與抒壓	累計超過3,920位員工參與
健康知識推廣	不定期以EDM分享重大疾病訊息或健康資訊，提供員工正確的疾病預防及治療管道	累計溝通文宣超過33篇
優於法規健檢	- 於每年一次的員工健檢中加碼提供同仁免費腹部超音波健檢 - 持續提供常見癌症篩檢(包括：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88.8% 癌症篩檢服務共計近75人次參與（本項檢查為自費項目）

南山人壽認為提供員工健康的工作環境，是讓員工能樂在工作的要訣，我們透過實施以下措施，提供員工更完善的健康職場環境：

措施	內容	2017年成果
設置健身中心	提供3D虛擬實境電動跑步機、斜臥式健身車、雙功能蝴蝶訓練機…等先進運動器材，協助同仁養成定期運動的健康習慣	自2017年8月正式啟用，採自由使用。推估約707人使用
設立健康服務站	聘僱專職健康服務護理師及委任職業醫學科專科醫師、勞工健康服務醫師辦理臨場健康服務，並於南山金融中心成立「健康服務站」	2017年共計辦理33次臨場健康服務，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215人次
CPR+AED教學訓練	持續與台北市衛生局-健康服務中心聯合辦理CPR+AED教學訓練，提供同仁相關急救知識及實際演練	2017年於南山人壽大樓及南山金融中心共舉行二場次。
捐血活動	於南山金融中心舉辦，鼓勵大樓員工及鄰近民眾踴躍捐血	合計145袋，獲得台北捐血中心頒發感謝狀
健檢一對一諮詢	年度健檢結束後，由專業醫師提供員工正確預防保健知識，以及一對一諮詢服務	- 辦理15場健檢報告 - 共計近118人次參與
施打「季節性流感疫苗」	因應流感疫情，於南山金融中心、南山人壽大樓提供員工施打季節性流感疫苗接種服務	大台北地區總計212人施打

多元紓壓管道

員工是企业組織的重要資產，當員工因個人生活、健康、家庭等種種問題而影響其工作成效時，都會影響企業經營利益，因此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「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。

管道

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諮詢，自2016年開始共累計46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，將安排心理師、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40人次使用
員工關懷小卡	針對特別需要關懷的同仁，製作發送EAP小卡，提醒需要時可使用EAP服務
愛心停車位	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
健康午餐吧	於總公司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
境界紓壓專案	為適時紓解員工工作壓力，提升工作效率，針對專案辦公室持續設置咖啡機與活力補給站



2017家庭日—南山新境界 幸福齊飛舞

家人支持是員工最重要的後盾，南山人壽在2017年於台北、桃園、台中與高雄四地展開第五屆「南山人壽家庭日」，以「南山新境界 幸福齊飛舞」為主題，透過參與團隊趣味競賽、闖關遊戲、美食品嘗等活動，共享幸福時光。活動當天共有7,310名內勤同仁、外勤夥伴及親友歡聚，增進彼此情感交流，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。

具競爭力的薪酬制度

為落實照顧員工的企業社會責任，南山人壽以建立兼顧外部競爭性、內部公平性的健全薪酬制度。總體薪酬定位以金融保險業中位數以上為原則，並配合市場脈動，針對關鍵人才保持策略彈性，以確保人才競爭優勢。特別值得一提，依據2017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。

南山人壽薪酬水準		
	人身保險業 /最低工資	南山人壽
經常性平均薪資	1	1.11倍
合計其他非經常性薪資	1	1.34倍
基層員工平均月薪	-	較2016年 上升1.6%
應屆男、女大學畢業生起薪	1	1.43倍

註1：基層員工平均月薪；數據係南山人壽內部自行比較得出

註2：應屆男、女大學畢業生起薪，數據係與台灣最低工資相比得出

2017年女性/男性薪資比例			
員工類別		女性	男性
主管職	協理級(含)以上	1	1.02
	經理級	1	1.01
	主任/副理級	1	1.02
非主管職		1	0.98-1.05

*計算基準採用各職級平均薪資



多元績效考核制度

為持續提昇公司競爭力，除了以透明、具體的「績效指標」進行評量外，更採計「行為指標」評量方式，驅動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，激勵員工持續高績效表現。

績效管理不但是各級主管管理的有效工具，也是員工自我管理、自我成長和發展的有效工具，因此績效管理也按公司發展策略、參酌業績發展及市場薪資水準，制定差異化的獎酬制度，依績效達成狀況及貢獻度，核發相對應之獎酬，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。

完善員工福利措施

南山人壽在不斷成長發展的同時，除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。

落實員工長照關懷

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，位居業界排名P90之地位；此外，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，從2015年起由公司全額負擔保險費用，提供內勤員工更完整與安心的保障。

員工福利項目

團體保險/健康照護

- 定期壽險
- 意外傷害險
- 門診補助
- 住院醫療保險(註)
- 意外傷害醫療保險
- 癌症醫療保險
- 長期照顧險

員工活動

- 員工旅遊
- 健行活動
- 旺年會
- 慶生活動

節金/致禮

- 端午節
- 中秋節
- 本人結婚
- 子女結婚
- 本人/配偶/父母喪葬
- 本人因公住院
- 員工退休

休假

- 年假
- 全薪病假

優惠貸款

- 免息急用借支
- 服務周年獎勵



註：配偶及子女得自費加保，公司負擔2/3保費；父母得自費加保，保費由員工全額負擔



優於法令的健檢福利

南山人壽建立全方位、多層次員工保障。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，健檢內容優於法定18項健檢項目，並於全台共舉辦12場一對一醫師健康諮詢服務。

健檢套組	健檢項目	健檢內容
一般同仁	男46項 女48項	含各類癌症等血液篩檢項目及腹部超音波，員工亦可以優惠價自費加選個人所需的健檢項目；並於本年度新增腹部超音波為免費檢查項目
經/協理級	男53項 女55項	較一般同仁套組增加：醣化血色素、丙型麩氨轉化酶、B肝e抗原、C肝篩檢、四碘甲狀腺素、甲狀腺刺激賀爾蒙及心電圖
副總經理	男61項 女63項	較經/協理套組增加：類風濕因子檢測、攝護腺超音波、乳房超音波、甲狀腺超音波、頸動脈或心臟超音波、精密型身體組成分析及數位骨質密度、健康評估解說及總結報告解說等
功能主管 或資深副總	六組尊榮頂級健檢套組 (任選一組)約106項	除副總級之健檢項目外，可依自行需求選擇六類型其中之一為健檢套組

退休福利制度

為使員工退休後的生活獲得保障，南山人壽按「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2017年年底退休準備金結存金額為7.69億元。

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7:1。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。在本公司適用「勞動基準法」(民國87年4月1日)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。

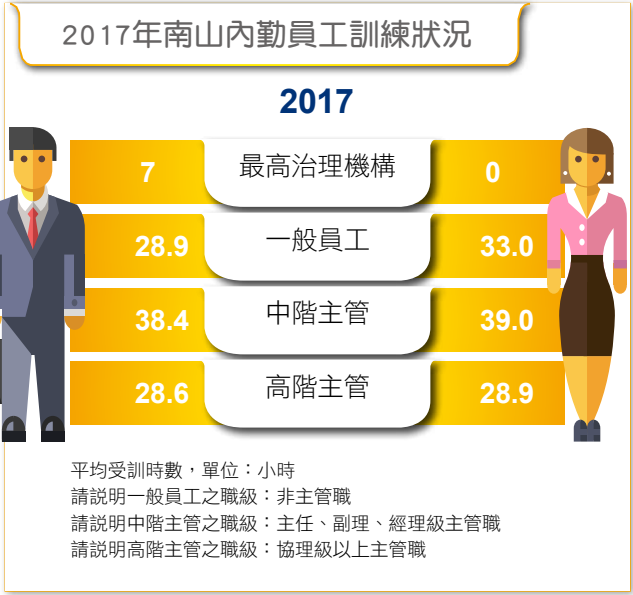
針對內勤退休員工，我們提供符合資格退休員工定期壽險，即首年度同原承保金額(36倍基本月薪)，續年度起原「承保金額」的1/2，全額由公司負擔。另針對內勤退休員工及協理級以上員工的配偶(員工退休前須連續加保5年)，亦提供退休員工優惠自費團體住院醫療保險。另為關懷退休員工，南山人壽會在年度重要活動舉辦時，邀請退休員工回公司共襄盛舉，如旺年會、登山健行、公益慈善等。



培育全能專才

南山人壽因應數位金融趨勢，重視人才的培育與養成，我們將員工所須具備的各種知識技能分為四大職能，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，奠基南山永續競爭優勢。當中策略包括：

- 以「從客戶角度思考」及成為「智慧的南山」為努力目標，協助員工轉型升級，學習使用智慧工具，培養「全方位、高視野、全球觀、勇於任事」的南山人才特質，迎接新境界。
- 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。
- 為吸引更多有理想和抱負的人才，積極深耕校園，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，快速成長。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。
- 瞄準目標人才及其群聚管道，進行精準招募，並舉辦大型招募活動，強化招募符合南山特質之優秀人才，為組織注入活水，培養新時代智慧金融尖兵。



五個南山 培育人才 發展學習型組織

2017年我們以五個南山為主軸，包含：樂業的南山、溝通的南山、智慧的南山、數據的南山、人才的南山，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，發展學習型組織，積極擴大訓練投資。透過有效的訓練，員工平均產值提升，並創造終身學習環境，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。

員工訓練發展

南山人壽重視人才的訓練與發展，深信員工不斷學習，公司才能持續發展。針對一般員工皆提供有內外部訓練機會，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等，**2017年**每名員工受訓時數為**32.2**小時。

培育接班人才

企業接班人才的建立不但是企業基業長青的基礎，更是競爭優勢所在，南山人壽除重視一般同仁的中長期職涯發展外，更為奠定百年基業的永續經營，透過績效、潛能與**360**度評量以辨識和遴選出具南山領導潛力的人員，建構領導梯隊接班計劃並依其個人發展計畫(IDP)進行量身訂做的人才發展。

2017年度計有**18**位主管進行個人發展培育計畫(IDP)，透過主管溝通，規劃出職涯發展領域、專業訓練、活動與專案近身學習及職務輪調等培育方式，定期追蹤人才發展進度，並於年底呈報執行主管以持續精進菁英人才發展。

專業證照傲視業界

為確保能以最專業的知識，提供客戶最優質的服務，南山人壽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。因此，我們所培育之壽險管理師人數領先業界，截至**2017**年底，扣除離職員工，在職員工取得美國壽險管理協會（**LOMA**）壽險管理師資格認證（**FLMI**）人數達**497**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。

由於南山人壽持續在教育訓練的用心與努力，榮獲**LOMA**的肯定與讚揚，不但受頒**16**座教育成就獎，並**3**次獲得教育卓越獎。**2017**年總計有**821**人次報考包括**FLMI**、**ALHC**、**ACS**三大證照，整體考試通過率達**85%**。

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**12**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 提升專業性

南山人壽於**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」，累計十六屆總合格人數達**2,557**人，**2017**年有**44%**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達**71%**。

產學合作 培育全方位壽險管理人才

南山人壽及南山產物與台灣大學財務金融學系、清華大學計量財務金融系合作，開設「壽險經營管理實務研討」專班，深耕產學交流，促進產學合作，協同學學用合一，並為健全台灣金融市場奠定良好基礎。此外，為厚實國內高階金融人才的培養，亦贊助台灣大學財務金融學系卓越教師獎勵暨聘才基金，以及提供學生獎學金、實習機會，培育全方位壽險管理人才。



業務夥伴



全方位風險管理團隊

保險業務員是服務保戶的最前線人員，南山人壽擁有業界頂尖的業務員通路，目前擁有業務員人數逾3萬名，憑藉著高度專業與服務品質屢獲保戶肯定，在2017年23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。

南山人壽所建構的承攬委任業務制度，提供業務夥伴一個優良的創業平台，透過優質的培訓課程、多元的獎勵方案，鼓勵業務員持續成長，進而增加收入、發展組織、實踐人生目標，創造屬於自己的壽險事業，與南山人壽共同成長。

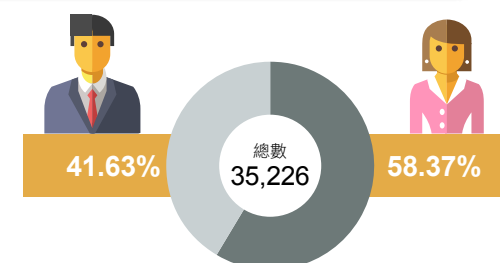
專業業務團隊

南山人壽擁有逾3萬名業務員，男女比例為4:6，以在職涯巔峰開創壽險事業的30至49歲族群占半數，鼓勵業務員以全方位風險管理師為目標，激發主動關懷的服務熱忱。

南山人壽深知專業保險人才是公司發展最重要的關鍵，唯有專業的人才方能精準對應客戶需求，因此針對不同層級、不同階段，有系統地提供精準訓練，全面提升職能及對自我價值的重視，培育出專業的保險人才與業務團隊，為保戶提供全方位保障。

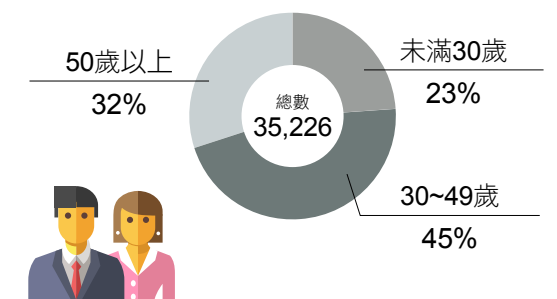
2017業務員結構與性別分佈

人力結構

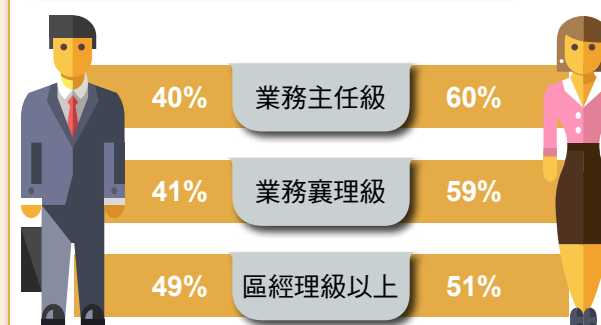


註：1.業務員人力狀況係指與公司簽訂業務代表承攬合約的人數。
2.業務員國籍包含本國籍99.99%及外國籍0.01%。

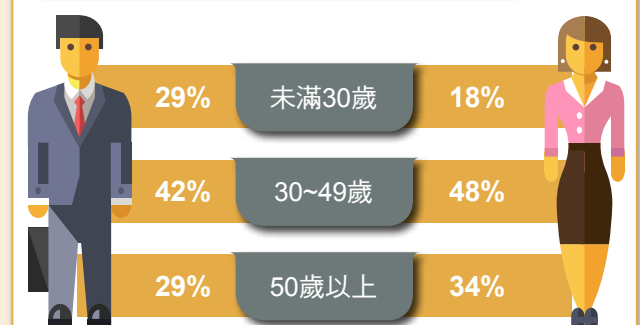
業務員年齡分佈狀況



各層級業務主管男女比例



業務員男女各年齡層分佈狀況



培育專業保險人才

南山人壽業務團隊以特有的承攬式業務制度，配合台灣各地區在地文化之需求，發展適性訓練課程與服務網絡，協助業務夥伴創建成功的壽險事業。南山人壽業務團隊成功的要訣在於透過文化傳承分享與交流，成為既競爭又合作的絕佳夥伴關係，不但成就自己的壽險事業，同時也為台灣保險業培養更多全方位專才。

完整培訓體系 多元輔助訓練

人才是企業永續經營的珍貴資產，企業互相競爭，其實就是一場爭奪人才的競賽，擁有好的人才就等於在競賽的過程中贏得先機。南山人壽以分群培育的精神根據人才發展階段及需求，系統性進行保險業務人才之全方位培訓，透過兩大講堂及三大學程與六大學院，建構南山智慧大學，為業務夥伴建構完整的「業務力」。



隨著人工智慧及行動科技的發展，許多作業內容單一、重複性較高的工作已逐漸被機器人所取代，當中又以銀行、保險、證券業受到的衝擊最大，南山人壽透過多樣化訓練課程，協助業務夥伴們提升業務技能，並隨著人才轉型需求，將訓練與大型競賽活動融合與轉換學習模式，開啟業務夥伴的學習視野。

社群學習互動

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，提供群組內夥伴們資訊交流

E-broadcast視訊教學

運用影片教學模式，透過「E-broadcast」線上學習專區，快速分享各項影片資訊，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

南山人壽致力發展學習型組織，培育「全方位、高視野、全球觀、勇於任事」的人才，期許能為客戶提供最佳的保險服務，2017年培訓成果如下：



新秀輔訓計畫 打造新世代創業首選平台

南山人壽致力推動業務團隊年輕化，號召年輕世代加入壽險事業，規劃專屬新人之「新秀輔訓計畫」，設計9個月、22種類型、近200小時的訓練，以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，為業界少見的培訓制度及育才系統。

為幫助新人安心學習，提升創業成功的機會，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26,000元。以2015年南山「新秀輔訓計畫」結業學員為例，首年度每月平均收入可達新台幣

5萬元以上，較勞動部統計一般行業的新鮮人平均起薪約3萬元高出約7成。

同時，因應FinTech浪潮下，對於具有完整的專業背景與人脈資源之金融背景人才，亦推出量身訂做「金融人才輔訓計畫」，每月最高可提供新台幣35,000元的財務補助方案，以協助金融人才發揮優勢潛能，快速進入市場。

前進校園 規劃客製化課程

為協助年輕學子找到未來發展方向，及早儲備競爭力，近年來積極深入校園向下紮根，透過特定校系簽訂產學合作合約，規劃客製化訓練課程，在寒暑假期間，在全台五大地區舉辦大學生營隊活動，邀請各領域名人分享職涯歷程，並結合多元有趣的課程規劃，例如：深受大學生喜愛的實境遊戲、桌遊遊戲、職場體驗、互動競賽…等，將金融保險知識融入活動體驗中，讓年輕學子了解保險的價值和意義，並追尋未來的人生方向。我們也針對長期合作之學校系所，提供優秀或清寒大學生獎助學金，2017年提供77個學校、149個系所申請機會，計有近900位學生獲得獎助學金獎勵，讓學子們能減緩經濟煩憂，求學之路更無後顧之憂。

接班人訓練

擁有完善的接班規劃，成為企業能否永續經營的關鍵，因此在培育領導人才部份，推動「接班人計畫訓練班」，課程內容涵蓋業務發展、組織發展、客戶服務及團隊運作與品質，更重要關鍵在於設置追蹤輔導機



制，鼓勵協助業務夥伴及組織成長。2017年共計40位準處經理參加培訓，迄今已有5位成立通訊處，達成創業的夢想。接班人計畫訓練班目的，主要在促使新任處經理能力提早到位，在尚未成立通訊處前，即具備處經理應有的關鍵職能，有系統地培育其成為具備「南山way」，期縮短成立通訊處的時間，讓夥伴未來上任後就適任，成為一位體質扎實的新時代處經理

黃埔訓練培育接班人

為培育具潛力的新世代通訊處處主管，並結合南山轉型發展的需求，重建企業文化與共識，特別規劃「黃埔訓練-儲備處經理訓練」，強化人才培育機制。黃埔訓練內容涵蓋新南山文化、新南山處經理的角色、通訊處經營管理、優質增員及人才發展、主動積極提供優質服務、業務發展新思維等六大主題，幫助儲備處經理深化專業知能，為未來的發展做準備，自2012年開始至今，合計有332位區經理完成訓練，並成立32個通訊處及4個分處。

建構多元業務能力

近年台灣天災、意外不斷，從美濃大地震、高雄氣爆、復興空難、八仙塵暴…到2017年蝶戀花翻車事件，造成許多家庭人身及財產上的巨大損失，生活一夕間陷入困境，國人每年雖支出鉅額保費，但多購買儲蓄險或理財型保險商品，偏重理財風險而忽略人身風險及財產風險，因此造成死亡、意外、財產保障嚴重不足，突顯國人各種風險間的強烈失衡。對此，南山強化2017年的訓練內容以養成業務員全方位風險管理思維，提供保戶更切合需求之商品及服務。

重視業務員基本人權

為提供業務夥伴安心、自在的工作環境，我們依性騷擾防治法及相關法令規定，訂定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，並設置多元管道，保障其基本勞動人權。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，確保業務員能在不被冒犯的環境中工作。

南山人壽	永續策略	誠信治理	綠色環境	社會共融
------	------	------	------	------

多元管道	說明
實體管道	向所屬業務中心反應，若承辦窗口無權處理，則再向上呈報地區訓練人員/訓練主管，若地區訓練單位仍無法處理，則地區進一步向上呈報總公司訓練專職窗口及訓練主管並協助解決問題
電子管道	自行於入口網站填寫我有提案建議，經電話客服中心轉送至相關單位，相關單位須親自聯絡提案的同仁協助解決問題，並將處理狀況回報電話客服中心進行記錄保存

業務員全方位風險產品思維訓練

面向	說明	2017年成果
全方位風險管理	將壽險/產險/理財全方位風險管理觀念加入新人第1個月必修課程	共開設129梯次，3,045人完訓
六大保障缺口	利用大數據將客戶進行分群，並計算各群六大保障的建議額度，比對客戶建議額度與現有額度診斷出客戶的六大保障缺口，透過通訊處授課搭配每周視訊意外及健康險日進行訓練，培育業務人員依客戶需求規劃合適商品	- 通訊處培訓共計375場次，16,557人完訓 2017年健康暨意外險商品市佔第一 - 榮獲財團法人保險事業發展中心「保障型商品推展卓越獎」金質獎。
財產風險	2016年南山人壽併購美亞產險成立南山產物，並規劃完整的產險訓練，透過實體課程搭配每周視訊產險日進行訓練，以提供客戶更完整的產、壽險保障及專業服務，為保戶建構全方位的風險防護網	- 實體課程共536梯次，3,045人完訓 - 產險持照率自58.4%提升至67.4%
長照退休	透過通訊處培訓搭配視訊進行訓練，提供業務夥伴和客戶進行互動、溝通長照觀念，以協助中高齡、屆齡退休的客戶族群補足退休金缺口	2017年長照險市佔第一
微型保險	推動微型保單，供弱勢族群擁有基本意外保障，透過視訊及拍攝微電影賦予業務人員使命感	- 有效契約12,810件 - 榮獲保發中心「微型保險推展卓越獎」金質獎 「微型好險，有保安康」微電影獲第三屆「好險Action！」保險業者組-微型保險金質獎

落實公益服務業 義工服務 在地深耕

南山人壽認為保險是公益服務業，從平時的業務，到公益領域的耕耘，都是期望透過南山人壽的服務與關懷，帶給台灣人民更好的生活，在2011年成立「南山人壽義工大隊」，有組織、有計畫地結合企業資源服務社區各角落需要關懷的民眾，2017年超過1萬人次參與義工服務、扶助逾22萬名弱勢朋友，成為社區最佳公益夥伴。例如南山人壽已連續六年推出的「守護台灣海岸線行動」，在2017年展現出南山人壽業務夥伴驚人的能量，透過號召保戶共同參與固砂淨灘活動，總計清出逾8.5公噸廢棄物，為守護台灣海岸線盡心力。



社會參與

社會共融 幸福共好

南山人壽相信「幸福的力量，是改變生命的開始」，期許能透過持續幫助更多需要幫助的朋友，推動社會善的循環，為台灣創造更多幸福。我們從本業出發，結合保險核心能力，積極推動及參與各項公益活動。透過遍佈全台的服務網絡，深入社區發掘在地需求，提供照顧與協助，讓更多人得到更妥善的照顧，讓生活更有保障。

2017年南山人壽總計號召逾1萬人次走入社區、鄉鎮參與公益活動，愛心支持逾200個公益團體/醫院、服務逾22萬人次的弱勢朋友，走出困境，實踐公益回饋社會的理念。

南山人壽核心能力

- 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、內外勤夥伴、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	2015年	2016年	2017年
現金捐贈	(仟)元	109,902	114,001	118,764
企業志工投入時間	小時	46,148	43,980	43,128

南山人壽服務網絡遍及全台且長期深耕在地，為落實對公益關懷及社會參與的承諾，藉由「南山人壽慈善基金會」的公益平台，結合企業所有內勤員工與業務夥伴的力量，發揮保險事業的核心價值與使命，關懷並協助有需要的民眾度過難關、改善生活、擁有更完善的健康照護，與更公平的就學及發展機會，為台灣帶來更多幸福。

南山人壽社會參與主軸





義工文化深耕社區

南山人壽認為，企業社會責任的實踐，絕不僅止於金錢上的捐助，而是應該主動發掘在地需求，深入社區幫助有需要的民眾。因此，南山人壽結合員工及組織資源，在2011年成立義工大隊，以具組織、有計畫的結合企業資源，幫助社會各角落需要支援的民眾。

南山人壽結合公司的行政組織及管理制度，設立愛心義工組織，在全台灣各角落傳遞愛與關懷，並進行社會及環境永續發展相關活動，發揮深耕在地的服務精神，實踐南山促進社會共融，達成幸福共好的承諾。全台灣南山人壽義工夥伴，每年深入鄰里社區號召上萬名義工參與社會公益服務，並設立公益獎項及傑出義工表揚，扎根義工文化。

南山人壽認為保險是一種公益服務業，不僅能為大眾提供保障，為社會帶來希望，更要以實際行動實踐，全台灣義工夥伴用實際行動實踐保險公益關懷的核心價值，透過關懷地方上的弱勢身心障礙朋友、長者、孩童及清寒家庭、並舉辦愛心捐血活動，共舉辦48場在地關懷公益服務活動，服務逾14,000人次有需要的民眾。

關注樂齡-長者共餐

南山人壽與伊甸基金會共同推動「疼愛老寶貝」長期照顧服務計畫，除了提供居家照顧用品及復健輔具，協助民眾在地安老之外，更在2018年1月於三峽地區舉辦「愛圍爐」活動，共同歡喜吃辦桌，享受年節團圓樂。南山人壽30位愛心志工出席響應，用愛陪伴300位弱勢長者，享用溫熱年菜，提早歡度溫馨圍爐。當天除了協助接送長輩到會場，南山義工團隊更準備音樂表演，並分別入席每一桌，協助長輩們挾菜用餐、話家常，讓長者感受到社會溫暖與濃濃人情味。

南山產物 熱血傳愛

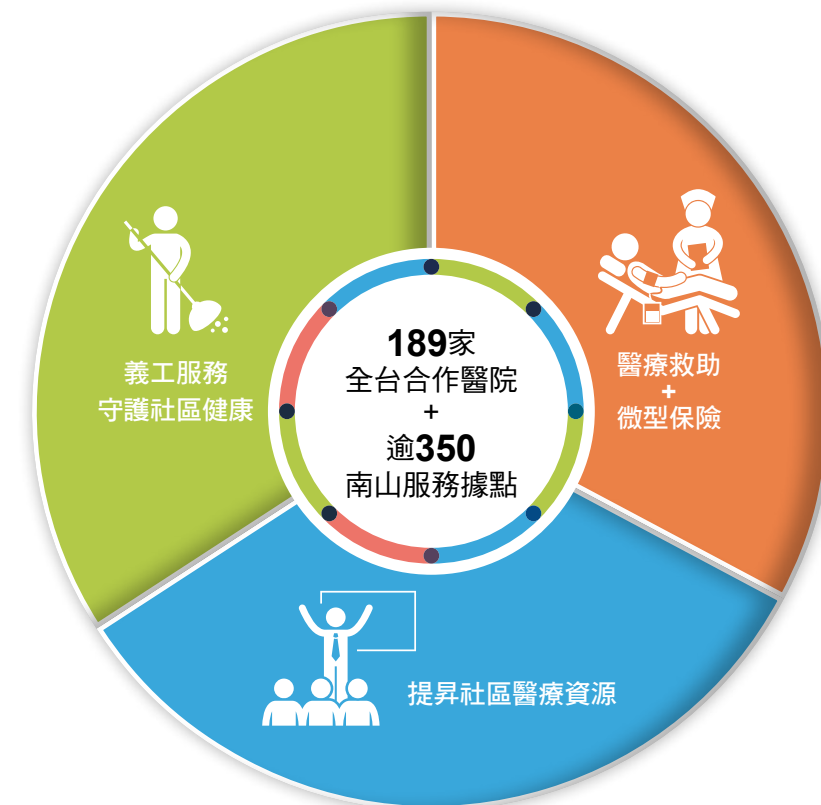
南山產物承襲母公司公益服務精神，期許透過企業之力回饋社會。2017年為南山產物成立的第一屆周年慶，以公益來回饋社會，特與台灣血液基金會合作，在南山產物「慶生捐血月」活動期間，舉辦三個場次的捐血活動，短短三天，號召近300人參與，合計共捐出231袋的熱血，期盼透過這項公益活動，除了鼓勵民眾「熱血傳愛」，捲起袖子捐出熱血做公益，一同幫助社會上急需用血的病患之外，更希望與民眾共同攜手用愛心做公益，以實際行動回饋社會，為台灣社會成就更多溫暖。

南山慈善基金 提升社區健康力

南山人壽遍布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。南山人壽於2013年推動「南山慈善基金-醫療關懷計畫」，至2017年底與全台各縣市189家醫院合作，透過醫院與專業社工評估，直接提供弱勢朋友包括醫療、看護、輔具、營養費補助，協助安心就醫。

我們從關懷弱勢醫療、整合醫院及南山義工資源，進一步提升社區健康力，攜手為台灣打造更健全的醫療照護，幫助更多有需要的民眾，為台灣企業投入公益樹立一個創新的標竿典範，讓台灣更幸福。

除了透過醫院社工評估，直接提供弱勢朋友醫療費用補助，協助安心就醫之外，南山人壽連續六年透過中央健保局「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，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2017年累積已捐款新台幣850萬元，幫助逾1,200名弱勢民眾解決健保欠費困境。





南山慈善基金醫療照護關懷成果速覽

累計捐助支出：新台幣逾**2.6**億元，用途如下：

- 弱勢民眾就醫補助：弱勢民眾就醫補助累計捐助支出超過**2.3**億元。
- 醫療資源提升及改善：累計醫療資源改善的捐助支出達**3,397**萬元。共捐助**26**家醫院，**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。

2017年慈善基金特色

服務範圍更綿密並結合南山義工走入醫院、深入社區，提升社區健康力 建構完善醫療網絡

救助更普及
持續增加合作醫院，讓醫療
照護服務網絡更加綿密

- 全台合作醫院已達**189**家，服務範圍擴及離島及偏遠地區較小型醫院。
- 擴大支持**21**家醫院的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。
- **2017**年總計捐款逾新台幣**7,700**萬元，幫助逾**6,600**名急需看病卻付不起醫療費用的經濟弱勢病患及家庭。

範圍更擴大
主動深入社區，服務更多有
需要民眾

- 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**40**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
- **2017**年總計有逾**5,000**人次義工投入舉辦逾百場醫療關懷服務及活動，總計服務逾**20**萬人次，讓社區照護的力量在地扎根。



▲ 衛生福利部次長呂寶靜頒發「第一屆南山醫務社工獎」團體組典範獎。

全台首創醫務社工獎 感謝為社會帶來幸福力量

南山人壽自**2013**年啟動「南山慈善基金-醫療關懷計畫」以來，在全台各縣市醫院醫務社工們的協助下，幫助許多經濟弱勢病患和家庭，讓他們安心就醫、度過急難。在合作過程中，南山人壽深刻感受醫務社工的工作專業與辛勞，為感謝這些默默付出的英雄，南山人壽參與籌辦全台第一個專為醫務社工設立的獎項 - 「南山醫務社工獎」，希望呼籲社會對醫務社會工作人員與醫療環境予以關注，為台灣社會帶來更多幸福力量。

「第一屆南山醫務社工獎」於**2017**年**12**月推動，獲得全國各醫療院所廣大迴響，共計有全台**76**家醫院、共**98**件報名參加。**2018**年**3**月舉辦頒獎典禮，脫穎而出的獲獎醫院醫務社工團隊和個人，都在專業工作上結合不同創新的服務，獲評審團一致肯定。

展望未來，南山人壽將持續透過「南山慈善基金-醫療關懷計畫」，關注弱勢醫療救助與社區健康照護的議題，與各界醫療院所團隊及醫務社工夥伴們繼續攜手、共盡心力，用行動力讓台灣更美好。



醫務社工故事：「第一屆南山醫務社工獎」獲得廣大迴響，經過激烈的角逐與評審，共有**8**家醫院和**8**位醫務社工以專業結合創新的服務成效與特色，脫穎而出獲獎，例如：獲得個人組典範獎肯定的三軍總醫院澎湖分院劉淑皎，不但是三軍總醫院澎湖分院第一，也是唯一社工師。醫務社工師的工作一做就是十一年，讓她練就十八般武藝，工作內容從一般的社會工作到身心障礙鑑定及志工帶領等無所不包；服務場域更從一般病房到安寧及負壓隔離病房，甚至擴及澎湖監獄病房與澎湖鄉親們的家裡。在離島資源相對不足情況下，更積極開拓在急難救助、硬體設備或照顧上資源，只要看到需求，總是盡心盡力，希望提供鄉親更好服務。



守護海洋生態

守護台灣海岸線行動計畫

台灣擁有綿延約1,200公里的美麗海岸線，因全球氣候以及不當開發等影響，海岸線遭受嚴重侵蝕，同時也因為人為造成的垃圾，海洋生態環境被破壞。南山人壽長期關注環境議題，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愛地球活動，以實際行動來守護家園。

我們響應ICC國際淨灘行動(International Coastal Cleanup)的海洋廢棄物監測行動，透過淨灘及進一步將撿拾的垃圾作詳細分類與監測記錄，其中包含免洗餐具、塑膠容器、塑膠袋、菸蒂、打火機等其他廢棄物，以及漁業與休閒釣魚，發現有高達8成以上的海洋垃圾，都是人類產生，嚴重造成全球海洋污染。

為了以實際行動守護台灣美麗的海岸生態，南山人壽連續六年發起守護台灣海岸行動，除了號召內外勤同仁、親友及保戶以實際行動投入固砂淨灘活動，並呼籲大家除了淨灘之外，更要從源頭垃圾減量做起，在日常生活中身體力行減塑行動，共同為守護海洋生態、愛護地球環境盡一份心力。

南山人壽長期關注台灣海岸線不斷流失對海岸生態環境造成的衝擊，2017年的「攜手淨灘固砂．守護海岸愛地球」活動，除了淨灘，更由在地義工夥伴響應植樹固砂活動，親手種下樹苗，希望防風樹苗能長大成林，發揮護土固砂功能，阻擋風沙、鹽霧、侵襲當地。為後代子孫留下美麗的家園。

南山人壽「攜手淨灘固砂．守護海岸愛地球」速覽

響應倡議	ICC國際淨灘行動(International Coastal Cleanup)的海洋廢棄物監測行動
場次	- 七場淨灘及一場固砂活動 - 淨灘地區包括：北海岸萬里下寮海灘、桃園許厝港海灘、台中大安港附近海灘、台南北門區新北港汕附近海岸，以及高雄旗津海灘
淨灘成果	清出近4.6萬件各式廢棄物，總重量近8.5公噸
固砂成果	- 認養桃園許厝港海岸6,000平方公尺海灘 - 施做竹籬植樹固砂工程，並種植3,000棵防風樹苗

扶助學子安心就學

教育是推動國家成長的關鍵，更是改變孩子成長的重要力量，南山人壽長期以來推動各項教育方案，希望增進偏鄉、弱勢族群孩童孩子自信心，鼓勵透過自我力量，勇敢立定志向，追逐夢想，改變自己、社區，進一步影響國家、社會。

放膽計畫推動世代成長

南山人壽長期關注台灣及未來世代的發展，於2014年起推動「放膽計畫」，透過「放膽講堂」及「放膽基金」2大行動主軸，建立偏鄉、弱勢學童的自信，為自己、社區、甚至國家社會帶來正向的影響力。

放膽計畫主軸	內容	累積成果
放膽講堂	邀請社會賢達人士走入校園，透過與學生對話與交流，鼓勵並啟發青少年勇敢放膽追逐夢想	- 巡迴全台105所學校 - 舉辦122場次 - 超過7.5萬名學子參與
放膽基金	從關懷周遭人事物的角度提出公益計畫，南山人壽每年提撥新台幣100萬公益基金，補助青年學子執行放膽基金計畫	- 超過200位同學申請 - 補助金額近新台幣80萬元

註：累積成果統計期間：2014年9月至2017年12月

聚焦4大領域 鼓勵學生放膽逐夢

放膽講座邀請社會賢達深入校園，分享個人成長、職涯發展，或是參與公益計畫的心得與感動，啟發青少年放膽逐夢，以良善的起心動念，付諸行動成為改變世界的力量。

2017年共舉行35場「放膽講座」，足跡踏遍全台北中南東各地，參與的學校師長及學生皆表達對「放膽講座」的肯定，藉由講師們的豐富歷練，不僅開拓了學生的視野，更幫助他們了解該如何從自己的興趣及天賦出發，思考發展志向。



聚焦4大領域

科學教育	有鑑於台灣學生普遍缺乏科普知識，南山人壽與國家太空中心合作，透過目前最熱門的福爾摩沙衛星五號話題，前進學校與學生分享科學知識，啟發同學追逐自己的太空夢。
特殊專長職人	人生並非只有在讀書和考試達到第一，只要把一件單純的事做到極致，人人都可以是第一，都是成功典範。透過各領域的菁英達人分享，鼓勵學生天生我材必有用，行行都能出狀元。
城市菁英	聽見來自心底的聲音，找到夢想的開端，抓住發揮自我專長的機會，將專長發揮在需要的地方，邀請各行各業最頂尖的菁英，與學生分享他們是如何發掘夢想，做好準備、儲備實力、迎接挑戰，才能達到今天的成就。
公益領袖	邀請長期投身公益的各領域專家，至偏鄉地區鼓勵青少年發揮自身影響力、改善周遭人事物，勇敢成為社區改變的起點。

接軌年輕社群 放膽直播

參與放膽講座的年輕學生，皆為2000年以後出生的數位世代，此世代的生活是由「行動」+「社群」組成，為讓放膽講座可以接觸和啟發更多的中學生族群，南山人壽特別在南山人壽官方粉絲團「南山，南得好靠山」上進行直播，期望透過網路直播的傳播力量，讓講師的生命故事，可以影響更多年輕人。

放膽基金

南山人壽期待同學在參加放膽講堂後，能成為公益種子，延續放膽精神。因此推動「放膽基金」，鼓勵同學結合自身的專才與創意，主動關心周遭人、事、物。在南山人壽放膽基金的支持下，2017年治平高中發動43位學生，選在母親節前夕，策畫「以愛傳情」活動，除參訪觀音愛心家園，亦透過喜憨兒擔任老師，指導學生親手設計和烘焙蛋糕，送給媽媽做為母親節禮物，也陪伴觀音愛心家園的喜憨兒院生，達到「服務」與「學習」雙效果。

偏鄉弱勢學童課輔

為了弱勢經濟的兒童不要輸在起跑點上，南山人壽堅信教育是最有價值的投資，陪伴是最有影響的力量，連續二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，兼具生命品格教育、文化學習的方式，幫助弱勢學童提升對課業學習的興趣、建立正確的價值觀，藉以培養學童自立與圓夢的能力。

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，投入義工服務，與學童一起進行遊戲互動與實作活動，以學習正確的金錢觀念與財務知識。
輔導範圍	花蓮縣市地區弱勢家庭，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階段學童共102位學童
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活動。

清優秀大學學生獎學金

人才是企業最重要的資產，南山人壽為激發年輕學子的熱情與創意，鼓勵及早儲備競爭力，深入校園向下紮根，透過提供獎學金和職涯規劃講座與同學面對面接觸，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，讓工作與生活更有意義。為支持及鼓勵更多家境清寒努力向學的優秀學生努力向學、繼續向上深造，南山人壽針對77所大專院校、149個系所特別設置獎學金，供失親、單親經濟弱勢、熱心公益服務、積極參與社團活動及表現優秀學生申請，2017年共計有887名學生得獎，每名學生頒發新台幣5千元獎學金，協助減輕經濟壓力，專心求學。

除了設立獎學金之外，為實踐人才培育理念，2017年南山人壽在台北、中壢、台中、高雄四地舉辦五場獎學金頒獎暨職涯講座，邀請各領域名人到校與學生及家長共同座談，分享自我生命成長歷程與經驗，拓展年輕同學視野，透過面對面交流，激發年輕同學對實現夢想的熱情與動力，共吸引近910位學生及家長參與。



南山盃保險個案比賽

新鮮人求職往往會面臨到獨立思考與問題應變的考驗，為協助青年學子儲備未來職場競爭力，南山人壽自2014年起在南台灣舉辦「南山盃保險個案比賽」，共吸引來自台南、高雄與屏東14所學校、155名學生組成32隊參加。比賽活動除包含一般的保險理財規劃，更特別著重風險及危機的概念，透過理論與實務相結合，設計貼近現實案例的課程，讓同學體驗規劃保險時可能遇到的複雜情境，進而提升風險規劃策略的思維，讓學生跳脫學術思考模式，縮短課程與實務間的落差，協助學生提早接觸企業界，為求職預作準備，厚植進入社會工作根基。



活絡在地產業發展

南山人壽以實際行動實踐「深耕台灣、在地關懷」的理念，參與「宜蘭國際童玩藝術節」、「臺中花都藝術季」活動，展現對台灣在地觀光發展的支持，更希望透過企業資源的挹注，帶動在地觀光升級，實踐企業社會責任。

宜蘭國際童玩藝術節

宜蘭國際童玩藝術節多年來兼顧藝術、文化、童年的活動精神，已成為宜蘭每年最具代表性的大型文藝活動，也是台灣行銷國際的指標性盛典之一。南山人壽連續6年贊助「宜蘭國際童玩藝術節」活動，2017年以「穿越時空歷險記」的主題，特別贊助園區最受小朋友歡迎的體驗設施「童玩競技場」，同時更延續往年邀請社福機構孩童進園區歡樂遊玩的傳統，邀請失親兒基金會服務的300名小朋友免費入園暢遊，讓這些平日難得外出遊玩的失親孩子實現夢想，給予他們一個溫暖、愉快的暑假回憶，以實際行動展現對在地的支持。此外，活動期間每個周末邀請民眾到南山攤位填寫問卷，即可獲贈精美贈禮，與在地保戶及民眾同歡，透過積極參與與熱忱投入，南山人壽戮力支持與提升台灣在地觀光與產業發展。

臺中花都藝術季 以藝術文化挹注城市觀光

臺中是台灣的宜居城市，南山人壽深耕臺中地區多年，2016-2017年連續兩年贊助臺中市政府「臺中花都藝術季」，協助臺中市政府串連在地藝術文化資源，與當地花卉特色，以「花都」作為城市意象，建構盛大藝術節慶活動，推廣臺中。臺中花都藝術季邀請台中在地及國內外優質團隊，兩年來在臺中市共舉辦超過400場藝文饗宴，吸引超過300萬來自全台各地的民眾共襄盛舉，成功為2018年臺中世界花卉博覽會暖身，讓臺中能躍上國際舞台，被世界看見。



幸福大未來調查

南山人壽深信「能為別人帶來幸福，才是真正的幸福」，因此自2012年起，連續6年與經濟日報共同主辦「幸福大未來」，藉由每年持續的民調，真實呈現出各縣市民眾心中的幸福感，喚醒民眾及縣市政府對生活與環境的重視，更希望藉著統計結果的發佈，了解各縣市的特色與需求，整合企業資源進一步投入在地發展或參與公益活動，成為守護台灣幸福的一股力量。2017年幸福大未來專案透過縣市幸福指數大調查、縣市幸福報導、幸福願景講座、保險理財市調及跨平台推廣等機制，創造台灣幸福願景，讓社會產生正向改變。

縣市幸福指數大調查

幸福指數調查的樣本數、公正性為全國最高，運用專業與公正的大規模民調，連續6年調查結果，皆獲得社會各界極大迴響及縣市政府的極大重視，作為未來施政改善的重要依據。

縣市專題報導

縣市專題報導主要係透過幸福指數跨年度比較，瞭解各縣市幸福發展的趨勢，並結合「南山在地幸福故事」分享南山內外勤同仁如何透過全台服務據點，持續在各地舉辦長者關懷與社區服務活動，以實際行動實踐熟齡關懷的動人故事。

幸福願景講座

為協助民眾迎向健康樂活的熟齡人生，打造樂齡共老的未來，2017年舉辦北、中、南三場幸福願景講座，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，共吸引近640位南山人壽客戶參與，滿意度高達98%以上。

保險理財調查

南山人壽長期關注社會發展與民眾保險保障缺口，我們發現台灣老化問題嚴重，為提醒民眾對於高齡化社會風險的認知並及早準備，規劃保險理財調查，以進一步了解民眾對於退休與保險理財的看法與規劃，透過新聞稿、社群媒體等提醒民眾對於退休準備應有的認知，並提供相關保險理財建議，協助民眾預先規劃退休生活，才能安享退休樂活人生。



社區關懷

藝術不但能觸動心靈，更能減輕現代人壓力，南山人壽希望能將藝術在生活中落實，透過藝術的感染力，與大眾共享助人的喜悅與逐夢的勇氣。

《小小城市藝術家》繪畫比賽 彩繪出助人之樂

助人為快樂之本，為鼓勵兒童以助人傳遞愛心，南山人壽及南山產物共同舉辦《幫助別人最快樂》小小城市藝術家繪畫比賽，共收到近400件參賽作品，並經專業評審團評選出52幅得獎作品，於「臺北南山廣場」圍籬展出得獎作品。

《幫助別人最快樂》小小城市藝術家繪畫比賽，參賽者的年齡層從幼稚園到國小六年級，小朋友多以自己幫助別人的經驗取材，搭配豐富的創造力與天真無邪的筆觸，一筆一畫地描繪出「助人」為世界帶來的美好。

臺北南山廣場星空電影院

結合燈光、表演、攝影、編劇、導演等多項元素所共同組合而成的電影，是大眾接觸藝術、涵養美學的最佳管道，因此南山人壽在2017年於臺北南山廣場前的信義廣場舉辦三場「臺北南山廣場星空電影院」，以戶外星空電影院的概念，邀請民眾攜家帶眷、呼朋喚友，共同躺在草地上免費欣賞熱門電影，共享秋天周末夜的好時光，共同創造精彩城市回憶。

弱勢學童電影欣賞

南山人壽認為企業的社會參與，除了贊助金錢之外，如能透過文化、藝術滋潤弱勢族群視野與胸襟，更名為台灣社會帶來幸福能量。

為讓弱勢家庭學童擁有難忘的兒童節，南山人壽特別邀請中華基督教救助協會中區陪讀班小朋友們，在南山人壽投資興建，甫完工啟用的台中站前秀泰影城觀賞全球知名動畫電影《藍色小精靈3：失落的藍藍村》，希望藉由片中主角冒險犯難的精神，鼓勵學童們在日常生活中，無畏現實的困難、勇於逐夢，並學習團隊互助合作、勇敢創造無限可能的真諦。





ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE NAN SHAN LIFE INSURANCE CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2017

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 2017 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the Nan Shan Life's CSR Report of 2017 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 2017.

Our responsibility is to express an opinion on the report content 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 Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 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:

- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (2016)
- evaluation of the report against the IIRC International <IR> Framework (Chinese version 2015) requirements for content elements.

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.

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 2017 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of NAN SHAN LIFE sustainability activities in 01/01/2017 to 12/31/2017.

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 Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance. The report also appropriately responds to the content elements requirements of The IIRC International <IR> Framework.

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, CSR experts, 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 material 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 STANDARDS (2016) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, NAN SHAN LIFE's CSR Report of 2017, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics 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 topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to have more descriptions of NAN SHAN LIFE's involvement with the impacts for each material topic (103-1), and how efforts were given to mitigate the impacts. When reporting on goals and targets for each material topic, the expected results are suggested to be set, if applicable, with quantitative objectives

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

David Huang, Director

Taipei, Taiwan

06 July, 2018

WWW.SGS.COM



AA1000

Licensed Assurance Provider
000-8

GRI 準則索引表 (GRI Standards Index)

一般揭露

GRI 準則	揭露項目	頁碼/url/說明	省略理由
1. 組織概況			
102-1	組織名稱	1	-
102-2	活動、品牌、產品與服務	13	-
102-3	總部位置	1	-
102-4	營運活動地點	10	-
102-5	所有權與法律形式	1	-
102-6	提供服務的市場	10	-
102-7	組織規模	18	-
102-8	員工與其它工作者的資訊	77	-
102-9	供應鏈	13	-
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無重大改變/邊界納入南山產物	-
102-11	預警原則或方針	40-43	-
102-12	外部倡議	47	-
102-13	公協會的會員資格	32	-
2 策略			
102-14	決策者的聲明	4-5	-
102-15	關鍵衝擊、風險及機會	4-5	-
3 倫理與誠信			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	11,38	-
102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制	39	-
4 治理			
102-18	治理結構	12,37	-
102-19	委任權責	22	-
102-20	管理階層負責經濟、環境和社會主題	22	-
102-21	與利害關係人諮商經濟、環境和社會主題	24	-

GRI 準則	揭露項目	頁碼/url/說明	省略理由
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	37	-
102-23	最高治理單位的主席	參考106年度年報 公司治理P.5	-
102-24	最高治理單位的提名與遴選	參考106年度年報 公司治理P.8	-
102-25	利益衝突	37	-
102-26	最高治理單位在設立宗旨、價值觀及策略的角色	11	-
102-27	最高治理單位的群體智識	23, 36	-
102-28	最高治理單位的績效評估	22	-
102-29	鑑別與管理經濟、環境和社會衝擊	26, 27	-
102-30	風險管理程序的有效性	41	-
102-31	經濟、環境和社會主題的檢視	22	-
102-32	最高治理單位於永續性報導的角色	22	-
102-33	溝通重要關鍵議題	24	-
102-34	關鍵議題的性質與總數	27	-
102-35	薪酬政策	37	-
102-36	薪酬決定的流程	37	-
102-37	利害關係人的參與	37	-
5 利害關係人溝通			
102-40	利害關係人團體	24	-
102-41	團體協約	無訂定協約	-
102-42	鑑別與選擇利害關係人	23	-
102-43	與利害關係人溝通的方針	23,24	-
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	24-25	-



GRI 準則索引表 (GRI Standards Index)

一般揭露

GRI 準則	揭露項目	頁碼/url/說明	省略理由
6 報導實務			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	1	-
102-46	界定報告書「內容」與「主題邊界」	26-27	-
102-47	重大主題列表	27	-
102-48	資訊重編	1	-
102-49	報導改變	1	-
102-50	報導期間	1	-
102-51	上一次報告書的日期	1	-
102-52	報導週期	1	-
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	1	-
102-54	依循GRI準則報導的宣告	1	-
102-55	GRI內容索引	1	-
102-56	外部保證/確信	1	-

重大主題

GRI 準則	揭露項目	頁碼/url/說明	省略
GRI 201 經濟績效			
103	管理方針	18	-
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	18	-
201-3	定義福利計畫義務與其它退休計畫	88	-
GRI 202 市場地位			
103	管理方針	86	-
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	86	-
202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	98.5%	-
GRI 203 間接經濟衝擊 ◎非重大考量面，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	99	-
203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	101,108	-
203-2	顯著的間接經濟衝擊	100-105,107	-
GRI 302 能源 ◎非重大考量面，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	46	-
302-1	組織內部的能源消耗量	48	-
302-3	能源密集度	48	-
302-4	減少能源消耗	49	-
302-5	降低產品和服務的能源需求	47,53	-
GRI 303 水 ◎非重大考量面，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	47	-
303-1	依來源劃分的取水量	47	-
GRI 305 排放 ◎非重大考量面，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	46	-
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	49	-
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放	49	-
305-4	溫室氣體排放密集度	49	-
305-5	溫室氣體排放減量	48	-

GRI 準則索引表 (GRI Standards Index)

重大主題

GRI 準則	揭露項目	頁碼/url/說明	省略
GRI 306 廢汙水和廢棄物 ◎非重大考量面，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	50	-
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	50	-
GRI 307 有關環境保護的法規遵循			
103	管理方針	46	-
307-1	違反環保法規	無相關情事	-
GRI 401 勞雇關係			
103	管理方針	77	-
401-1	新進員工和離職員工	77	-
401-2	提供給全職員工的福利	82,83-85,87	-
401-3	育嬰假	78	-
GRI 403 職業安全衛生 ◎非重大考量面，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	81	-
403-1	勞工安全衛生委員會中的工作者代表	81	-
403-2	傷害類別、傷害、職業病、損工日數、缺勤等比例，以及因公死亡件數	82	-
GRI 404 訓練與教育			
103	管理方針	89	-
404-1	每名員工每年接受訓練的平均小時數	90	-
404-2	提升員工職能及過渡協助方案	89	-
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	86	-
GRI 405 員工多元化與平等機會 ◎非重大考量面，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	77	-
405-1	治理單位與員工的多元化	37,77	-
405-2	女性對男性基本薪資加報酬的比率	86	-

GRI 準則	揭露項目	頁碼/url/說明	省略
GRI 406 不歧視 ◎非重大考量面，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	78	-
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	無相關情事	-
GRI 416 顧客健康與安全			
103	管理方針	13	-
416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	無相關情事	-
GRI 417 行銷與標示			
103	管理方針	62	-
417-1	產品和服務資訊與標示的要求	62-63	-
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示相關法規的事件	無相關情事	-
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	無相關情事	-
GRI 418 客戶隱私 ◎非重大考量面，但視利害關人需求揭露			
103	管理方針	64	-
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	無相關情事	-
GRI 419 社會經濟法規遵循			
103	管理方針	36,62	-
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	無相關情事	-