

2013 南山人壽企業社會責任報告書

CSR



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，走過50年，我們除提供全方位與創新的壽險商品及服務，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，並透過員工及業務夥伴的影響力，積極致力各項社區參與及公益慈善活動。

2014年，我們首度發行「企業社會責任報告書」，與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、社會及環境各面向的努力與成果。考量環境友善性，本報告書也出版電子版，您可以從南山人壽企業網站中下載（網址：<http://www.nanshanlife.com.tw/>）。

報告期間與涵蓋範圍

本報告書揭露內容的期間為2013年財務年度（2013年1月1日起至2013年12月31日止），由於這是南山人壽第一次出版CSR報告書，因此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2011年至2012年的資訊。

撰寫參考指引及認證

- 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.104）

發行日期

- 首版：2014年8月；下次預計發行日期：2015年8月

聯絡資訊

感謝您閱讀本報告書，若有任何相關之建議或詢問，請洽南山人壽品牌暨公共事務中心

- 總公司地址：台北市信義區莊敬路168號
- 電話：02-8758-8888
- 電子信箱：NS-PR@NANSHAN.com.tw
- 公司網站：<http://www.nanshanlife.com.tw/>

目錄 | Contents

- 1 報告編輯原則
- 4 CSR委員會主席的話

6 關於南山人壽

- 8 公司簡介
- 16 企業社會責任管理機制



24 公司治理

- 26 董事會治理與法令遵循
- 32 風險管理



36 以客為尊

- 38 據點遍佈全台 服務最便捷
- 45 聆聽保戶聲音 提升服務滿意度
- 50 重視客戶權益 善盡管理之責



52 幸福員工

- 54 視員工如親
- 60 完善的薪酬制度與員工福利
- 63 全力打造健康職場
- 66 培養全方位組織人才



70 業務夥伴

- 72 優質創業平台 開創壽險事業
- 76 保險人才的搖籃 培育新世代人才



78 環境永續

- 80 環保倡議 守護地球
- 84 永續資源 推動辦公室節能



90 社會參與

- 92 扎根義工服務 深耕在地
- 98 促進社區醫療健康照護與長者關懷
- 100 教育關懷 扶助學子安心就學
- 102 發現地方特色 支持在地發展



- 104 第三方確認聲明書
- 106 GRI G4相符性對照表



2013年是南山人壽創立50週年，這一年不僅是南山人壽重要的里程碑，也是新南山從穩定復甦邁入轉型的關鍵年。我們很高興出版了第一本企業社會責任(CSR)報告書。南山人壽能夠在台灣屹立50年，最要感謝的是保戶與台灣社會的支持、信賴，以及所有內勤員工及業務夥伴的努力。自2011年潤成投資控股入主以來，南山人壽已從外商公司轉型為一家道道地地的本土公司。延續自潤泰集團及寶成集團的永續經營、扎根台灣的精神，我們更加深對台灣的承諾與深耕，以「台灣一定要幸福」自我期許，更將保險定位為「公益服務業」，期能以精準及溫暖的客戶服務成為南山長期的競爭優勢，進一步創造壽險業的典範。

獲利成長 為保戶及股東創造最大價值

2013年儘管全球景氣復甦緩慢，整體大環境充滿不確定因素，在內勤員工及業務夥伴齊心努力下，南山人壽仍締造良好的績效表現，包括：

- 資產總值持續成長，突破新台幣2.4兆元，為業界第二名。
- 總保費收入達新台幣3,853億元，較去年同期增加144億，市佔率15%，為業界第三名。
- 營業收入為新台幣4,823億元，成長4%。
- 稅後淨利達新台幣164億元，成長104%，創三年來新高紀錄。
- 股東權益為新台幣1,155億元。

優異專業表現 榮獲各方肯定

在全方位的穩健發展下，南山的經營成果連續二年獲得民營保險業在台灣最好的信用評等——中華信評「twAA+」評等展望「穩定」，以及在國際上標準普爾（Standard & Poor's）「A-」評等展望「穩定」的優異成績。

2013年也是南山人壽受到許多肯定的一年，我們的努力成果，獲得外部相關獎項的肯定，包括遠見雜誌第九屆「企業社會責任獎—社區社群關懷組」首獎，為過去四年來唯一獲得首獎的本土金融業者，以及在《現代保險健康理財雜誌》「全國最佳壽險公司」調查中，成為業界唯一第五度同時榮獲「最值得推薦」、「業務員最優」、「理賠服務最好」與「知名度最高」四冠王榮耀的壽險公司。

此外，南山人壽亦連續十一年獲得讀者文摘雜誌「信譽品牌」保險類金獎，並在2014年

初獲得全球銀行與金融評論（Global Banking & Finance Review）評選為「台灣最佳壽險公司」。

堅守企業承諾 戮力實踐企業社會責任

除了亮麗的經營績效，我們也以高道德標準來要求自己，戮力落實企業社會責任。我們在CSR的作為包括：於2013年選舉四位獨立董事並設置薪酬委員會、審計委員會，更委託專業機構進行公司治理評鑑，提升公司治理水平與效能；在日常營運中關懷客戶、內勤員工與業務夥伴，凝聚共識、創造共榮共好的企業文化；而在環保議題上，有鑑於全球氣候變遷，環境永續發展正面臨嚴峻而巨大的風險及威脅，也會造成組織對經濟、環境及社會層面的衝擊，因此，南山人壽也持續倡議環境保護與推動節能減碳，鼓勵客戶使用電子帳單，並認養保育台灣海岸線、與新北市政府合作共推守護林木行動，倡導環保意識。另外，更結合南山人壽慈善基金會的資源，成立「南山幸福基金」，推動社區醫療照護關懷計畫，透過全台各縣市62個合作醫院，幫助經濟弱勢病患安心就醫，並協助改善社區醫療照護資源，為台灣打造更健全的社區健康照護網絡。

今年是南山第一次發行企業社會責任報告書，發行這本報告書除了與社會大眾溝通南山實踐企業社會責任的績效，更宣誓我們持續深耕在地的決心，以及對台灣的承諾與使命感。在這樣的信念趨動下，我們也同步成立了CSR委員會，下設「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」，藉以凝聚全公司的共識，擬定及執行CSR的策略與作為，落實於日常的實務運作與行動中。

為了更進一步洞察環境趨勢變化，秉持從客戶角度出發的精神，南山人壽今年也正式啟動「境界成就計劃」，期能提升資訊與科技應用的能力，落實流程改造、建構更好的制度與服務，研發提供符合客戶需求的產品，創新保險的價值。我們相信，在內勤員工、業務夥伴攜手努力，及所有保戶與股東的支持下，南山必能持續超越期待，不斷精進，打造南山成為業界典範，更是台灣人信賴的依靠，為台灣投注幸福的能量。

杜英宗 副董事長（CSR委員會主席）





關於南山人壽

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、資訊科技應用以及客戶服務等各方面均居業界領導地位，深獲社會大眾的肯定。

我們的服務網絡遍及全台灣，包括總公司、24家分公司，近400處通訊處，逾4千名內勤員工與超過3萬名業務員深入台灣各角落，為逾430萬保戶、相當於每5.2人就有一個人擁有南山保單，提供保險專業服務。

2011年8月，潤成投資控股股份有限公司（下稱潤成投資）引進專業管理成為南山人壽最大股東，南山人壽也從外商公司轉型為一家道地地土的本土公司。潤成投資為潤泰集團與寶成集團合資成立的台灣公司，兩集團在台灣均為歷史悠久、經營成功且具卓著聲譽的企業。延續潤泰與寶成集團之理念，我們將持續扎根台灣、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。

企業理念與核心價值

保險，是具有社會公益價值的事業。南山人壽認為保險公司不僅是一營利的商業組織，更需肩負對個人、家庭保障與社會安定的使命感，因此南山人壽以成為「公益的服務業」典範為目標，期能透過企業之力回饋社會，發揮保險公益關懷的核心價值，深入在地社區服務，為臺灣社會成就更多溫暖與幸福。

2013年適逢南山人壽成立50週年，本著「信賴」、「關懷」、「誠信」的理念，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，佈局全球，守護保戶資產，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	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員自我實現，打造南山人壽成為頂尖求職者的第一選擇，讓每個人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

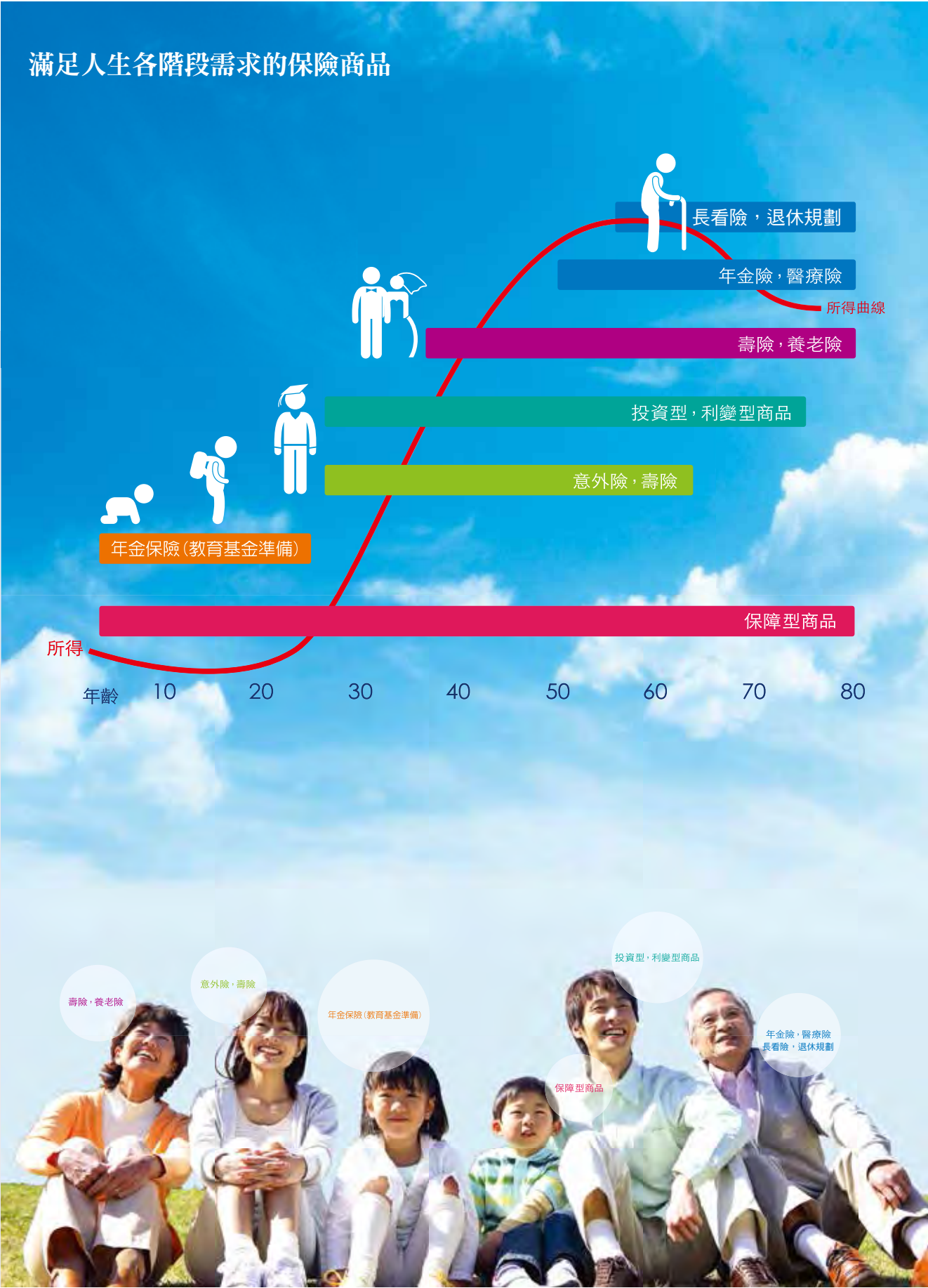
商品與服務

南山人壽的業務營運主要是設計及銷售保險商品，以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30家以上的金融機構通路合作，將優質的商品及服務傳遞到台灣每個角落，提供在地化之保險服務，並以滿足保戶全方位金融保險理財為目標，也是目前業界唯一雙通路平衡發展的壽險公司。

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

持續創新商品 引領業界改變

- 第一家開辦綜合意外險（ 1972年）
- 第一家推出癌症住院費用給付保險（ 1975年）
- 第一家推出增值分紅壽險特別條款（ 1978年）
- 第一家開辦信用卡持有人傷害保險（1992年）
- 第一家推出重大疾病定期保險附約（ 1992年）
- 第一家開辦重大燒燙傷保險（ 1997年）
- 首創具「基金自動平衡」功能的投資連結型壽險（ 2002年）
- 首張以多元分紅機制給付紅利的分紅保單「南山人壽二十年限期繳費終身分紅壽險」（ 2004年）
- 首創帳戶型「南山人壽長期看護健康保險」，獲保險信望愛獎「最佳商品創意獎-壽險組」（ 2005年）
- 率先業界推出首張外幣保單「南山人壽洋洋得益外幣投資連結型保險」（ 2005年）
- 領先業界推出首張優體保單「南山人壽優活定期壽險」（ 2008年）
- 業界第一家開辦個人發單的「南山人壽一年期微型傷害保險」（ 2009年）
- 領先業界推出自動轉換機制與停利機制的投資型商品「南山人壽優越人生變額壽險」（ 2010年）
- 業界第一張依人生收支曲線量身訂作的「南山人壽金旺年年終身保險」（ 2011年）
- 創新概念特定手術補助保險「南山人壽呵護倍至醫療終身保險」，獲保險信望愛獎「最佳商品創意獎優選」（ 2011年）
- 業界第一家海外停留期間長達365天全程保障的「南山人壽海外暢遊保險」，獲保險信望愛獎「最佳商品創意獎優選」（ 2012年）
- 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）



重視壽險保障，提供多元商品

南山人壽重視國人所面臨的風險，以及個人保障額度不足等現象，提供全方位壽險商品。從短年期的一年定期保險，到長年期及終身壽險等，供保戶視需求自由選擇，協助提升國人保險保障。截至2013年12月底，南山客戶每件平均保額為新台幣95.9萬元（註），與保發中心所公佈的國人每件平均保額新台幣83.4萬元（註）相較，高出許多。

註：係指個人死亡險有效契約平均保額。

齊全的健康險商品，滿足醫療保障需求

南山人壽提供種類齊全的健康醫療險商品，包括實支實付、定額、定期或終身保障，協助保戶依據自身需求規劃完善的保障配置。另外，針對長期位居國人十大死因的特定重大疾病及癌症，提供對應的商品，以滿足國人對健康保障的需求。

傷害型保險商品，建構完整意外防護網

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

積極響應政府政策，率先推出可以個人投保的微型保單照顧弱勢

為響應政府政策提供經濟弱勢者基礎的保障，南山人壽於2009年推出業界第一張可以個人投保的微型傷害保險。而且為服務微型保險的保戶，南山人壽特別提供分公司「特定服務櫃檯」、免付費電話客服中心「微型保單諮詢」等專屬的貼心服務，讓保戶輕鬆獲得專業協助。2013年微型保險有效保單共計1,538件，平均每張保額30萬，提供至少1千個以上經濟弱勢家庭的基本保障。

因應人口老化及退休需求，持續創新保險商品

隨著台灣步入高齡化社會，社會關注老年化議題及長期照護服務，南山人壽在商品設計規劃上，積極研發終身醫療、重大疾病及長期看護之新商品。2013年創新推出全台唯一一張將全殘納入長期給付範圍的長看險商品，並推出涵蓋範圍多達34項傷病且兼具類長看險功能的新型態重大疾病險，幫助民眾獲得完整保障，2014年推出可投保至70歲的長期看護保險，滿足客戶退休需求。此外，率先引進「Fee for Health（主動保健康）」理念，推動健康預防醫療概念，促進國人健康。

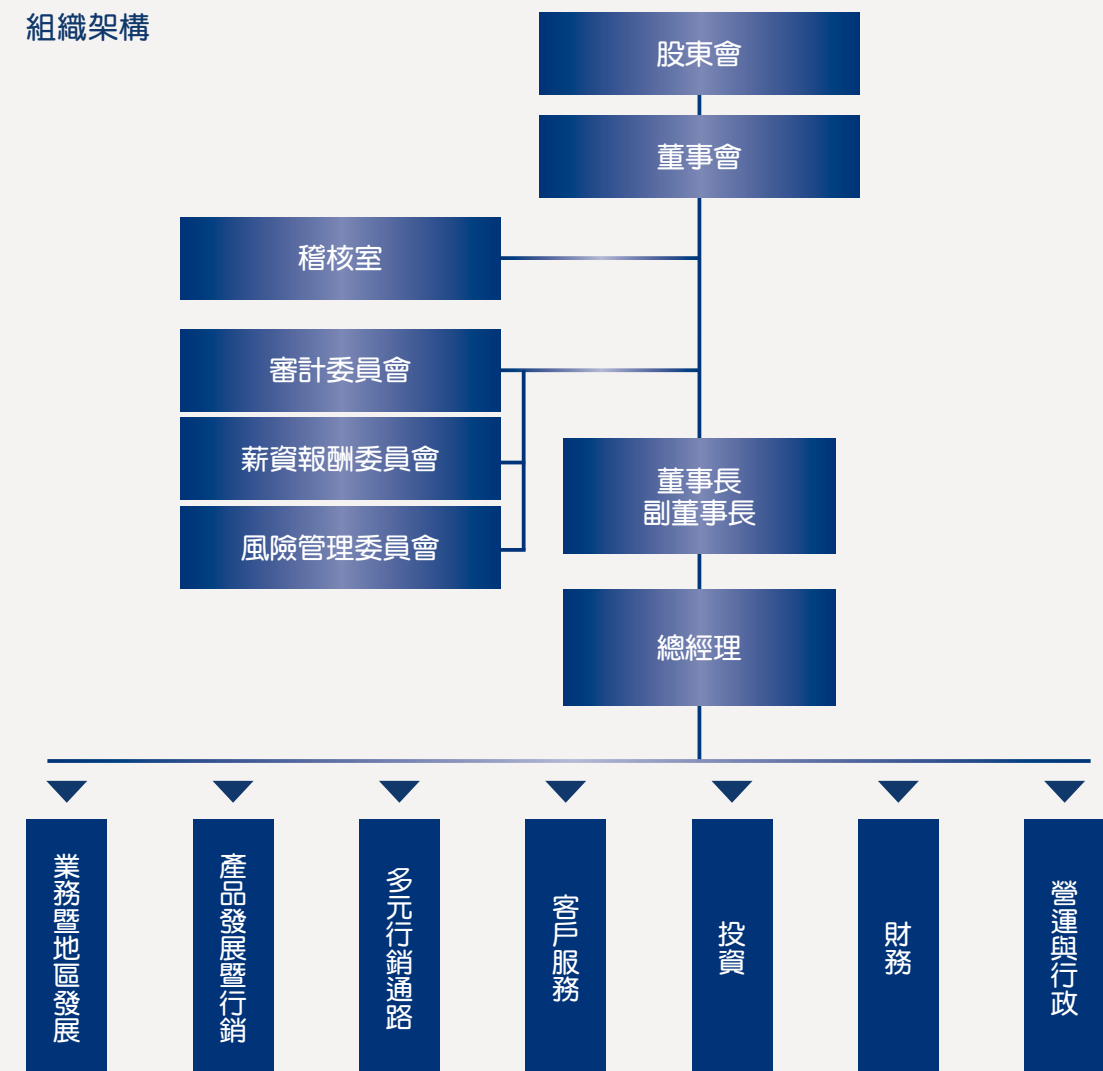
為提供保戶更多、更即時的商品訊息，分別於「南山人壽企業網站」及「南山保戶園地」，提供各項商品即時資訊。企業網站：<http://www.nanshanlife.com.tw>



營運據點及組織架構

南山人壽在全台設有總公司等25個服務據點及近400處通訊處，深耕在地業務，更投入資源與人力持續關懷、付諸行動，與地方共同發展，不僅象徵著創造在地就業機會，也延伸保戶服務的觸角，善盡企業社會責任以及回饋鄉里。即使在交通不便的花東地區或偏鄉鄰里，南山人壽亦設置通訊處來服務客戶。民國70年，南山人壽就在花蓮設立全台第一棟自有大樓，甚至比台北總公司大樓還早一年完工，由此更可以看出我們深耕地方與鄉鎮的承諾。

組織架構



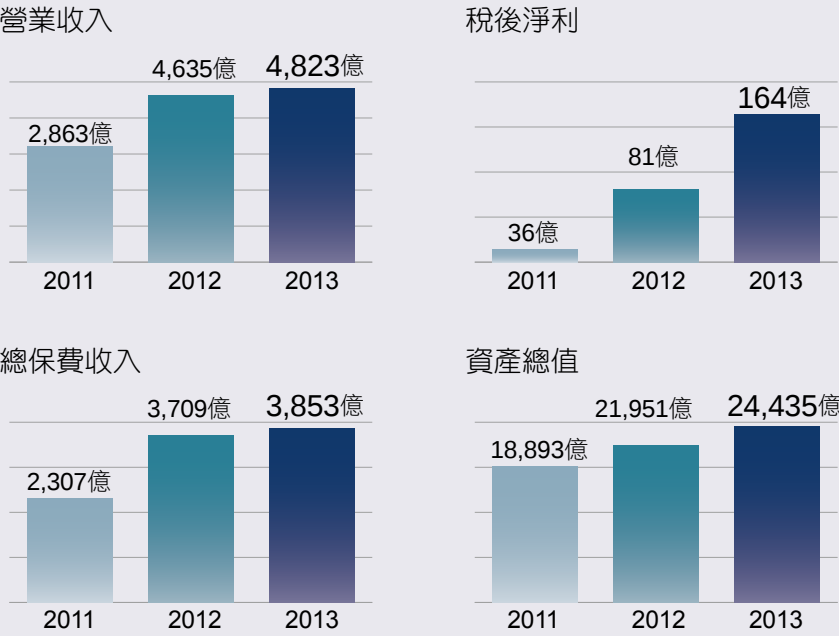
各單位職掌說明，請參考南山人壽102年度年報 http://files.hibox.hinet.net/files/201406_5874_B06.pdf，第5頁
南山人壽股權結構，請參考南山人壽102年度年報 http://files.hibox.hinet.net/files/201406_5874_B06.pdf，第29頁

經營績效

南山人壽在經營團隊的帶領下，內勤員工及業務夥伴齊心努力，打造亮眼成績。近三年來公司財務健全，業務穩健發展，獲利持續創新高，在專業表現上更屢屢樹立業界典範。

2013年我們交出了亮眼的成績單，包括：2013年總保費收入達新台幣3,853億元，較去年同期增加144億，市佔率15%，為業界第三名；營業收入為新台幣4,823億元，較前一年成長4%；稅後淨利達新台幣164億元，成長104%，創近三年來新高。因保費收入的大幅成長，資產總值亦持續成長，突破新台幣2.4兆元，股東權益為新台幣1,155億元。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



	2011	2012	2013
營業收入	286,262,231	463,498,685	482,259,123
稅後淨利	3,591,744	8,050,646	16,438,648
總保費收入	230,736,852	370,905,877	385,346,835
資產總值	1,889,317,954	2,195,103,166	2,443,487,699
支付之所得稅	7	1,724	56,485
社區投資總金額 / 佔營業收入百分比	65,000 / 0.02%	63,674 / 0.01%	80,750 / 0.02%

單位：千元
註：2011年以前採用ROC GAAP會計制度計算，2012年及2013年採用IFRS新制



榮譽與肯定

- 2014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」
- 2013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
- 2013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天下雜誌「2000大調查」金融業總排名第三名，金融業最賺錢公司第四名
- 天下雜誌「2014金牌服務業調查」人壽保險業第二名
- 讀者文摘「2014信譽品牌」保險類金獎（十一度獲獎）
- 遠見雜誌「2013年企業社會責任獎－社區社群關懷組」首獎
- 衛生福利部國民健康署「2013年全國績優健康職場」--樂群健康獎
- 臺北市政府衛生局「2013年臺北市績優健康職場」--健康卓越獎
- 2013保險事業發展中心第五屆「台灣保險卓越獎」的「公益關懷卓越獎」、「保戶服務卓越獎」、「資訊應用卓越獎」銀質獎
- 現代保險教育事務基金會「2013保險龍鳳獎」保險財金系所畢業生最嚮往的壽險公司－二度蟬連內勤及外勤組特優
- 現代保險健康理財雜誌第21回「全國最佳壽險公司排行榜」四冠王（業界唯一五度榮獲）
- 財團法人現代保險教育事務基金會「保險信望愛獎」的「最佳保險專業獎」、同時獲得「最佳社會責任」、「最佳商品創意」、「最佳通路策略」及「最佳整合傳播」等四項優選殊榮

企業社會責任管理機制

南山人壽認為保險公司不僅是一營利的商業組織，更須肩負對個人、家庭保障與社會安定的使命感，因此戮力落實企業公民責任，促進企業與社會永續發展，是南山人壽推動企業社會責任的理念與原則。此外，我們更將保險定位為「公益的服務業」，期許透過服務與關懷為客戶帶來創新的保險價值。



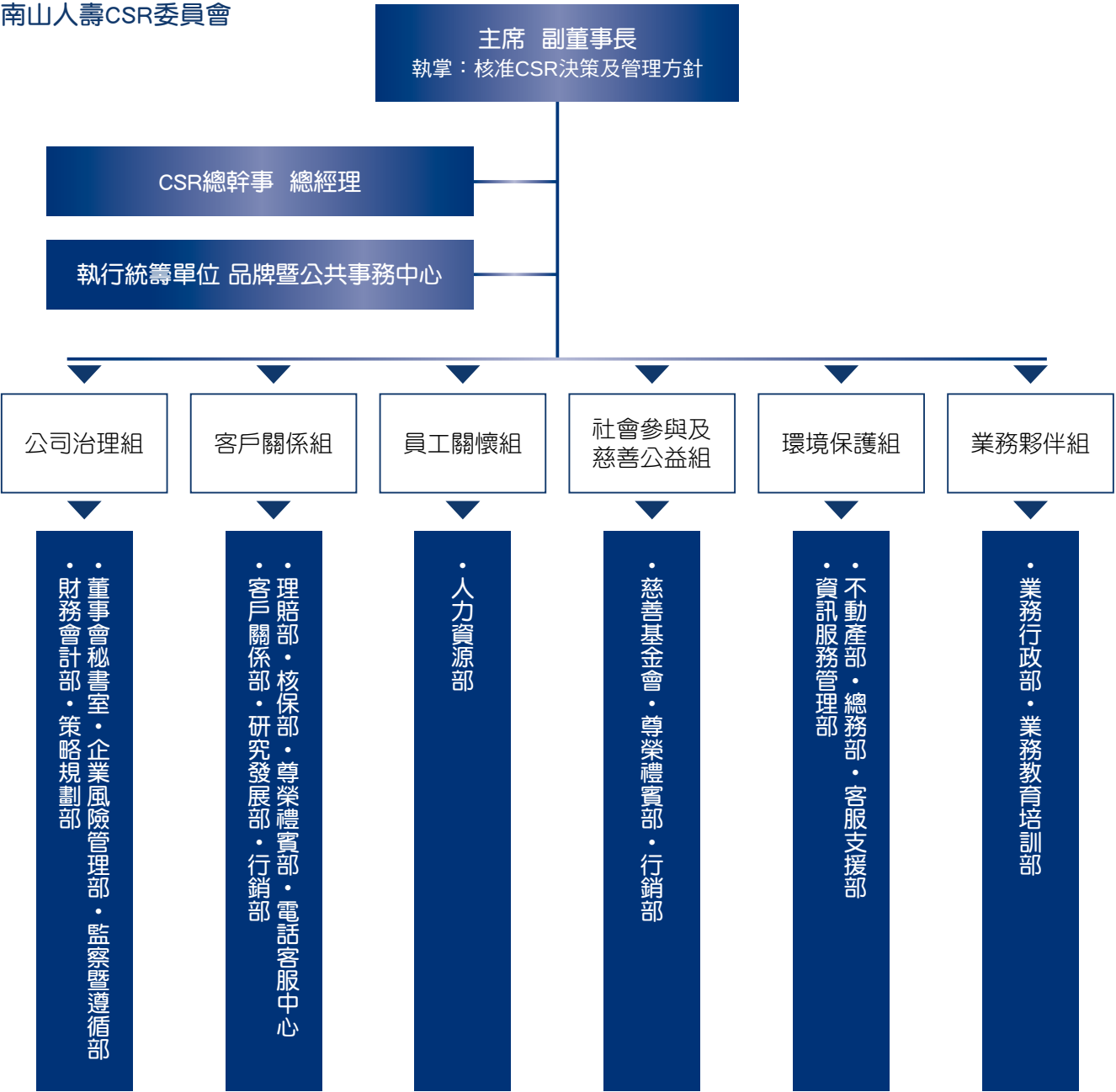
南山人壽「在地照顧・幸福蘭陽」社區醫療關懷計劃獲遠見雜誌2013「企業社會責任獎—社區社群關懷組」首獎的最高肯定，是近四年來唯一獲得首獎的本土金融業。

成立CSR委員會

為了落實企業公民的責任，促進企業與社會永續發展，宣示深耕在地的決心，南山人壽成立CSR委員會，由副董事長擔任主席，總經理擔任總幹事，並由品牌暨公共事務中心擔任統籌執行單位，協調統籌相關CSR事務的執行。

南山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」，同時各組再分別就相關業務，協同公司各部門及南山人壽慈善基金會，共同執行CSR領域相關議題。CSR委員會主要任務為執行南山人壽CSR決策、CSR報告審核與簽署、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。

南山人壽CSR委員會



利害關係人溝通與關注議題

近年來，企業在推動社會責任的層面上，已經轉變為重視企業利害關係人需求，並結合這些利害關係人的需求與企業社會責任的策略，提昇企業社會責任的實踐。南山人壽的業務範圍會接觸到許多不同的利害關係人，因此，我們對於各利害關係人所關注的議題也十分重視。

為辨識本公司之利害關係人，我們從各部門人員於業務營運過程中與各利害關係人之互動經驗，釐清相關之利害關係人，包括：客戶、投資人、員工、供應商、政府機構、社區與非政府組織 / 非營利組織、社會各界代表及媒體等類型。為此，我們積極與利害關係人溝通及對話，藉以了解他們關心的議題與需求，從而作出回應及行動，以維持企業的良好運作，創造更多的價值。

2013年南山人壽利害關係人關心的CSR議題，及與公司之溝通與互動狀況，詳如表列。



利害關係人溝通方式與其關注議題

分類	對象	關心議題	溝通方式	2013年實績
投資者	一般股東 法人股東 評等機構	獲利能力 公司治理、風險管理 企業社會責任之履行 股票價值 資訊揭露透明度	股東會 問卷回覆 定期面對面溝通	• 舉行股東會及臨時股東會 • 進行公司治理評鑑
保戶 (消費者)	既有客戶 潛在客戶	產品價格與服務品質 行銷資訊透明化 誠信經營	保戶滿意度調查 舉辦行銷活動	• 客戶滿意度調查達95%以上 • 連續三年贊助台灣熱氣球嘉年華 • 連續三年贊助宜蘭國際童玩藝術節 • 發行保戶刊物 • 舉辦南山全球財經論壇
員工	管理階層 員工	薪資待遇、福利 職涯發展 工作環境健康安全 工作與生活的平衡 學習與成長	面對面座談 視訊節目 發行電子刊物 執行主管信函 舉辦活動	• 定期舉辦員工大會 • 舉辦50週年感恩茶會 • 舉辦全國義賣日暨家庭日活動，全台超過4萬人次參與 • 推動健康職場系列活動 • 發行刊物
政府	金管會 內政部 各級政府單位	法規遵循 公共政策參與 地方回饋	參與會議、課程 研討會 活動贊助	• 參與贊助2013年國際保險監理官協會（IAIS）年會 • 不定期參與會議、課程及研討會
當地社區非 營利組織	社區民眾 當地民間組織 當地社團團體	社會公益回饋、捐助 公司經營形象 企業志工	贊助公益活動 舉辦關懷活動	• 成立南山幸福基金-社區醫療照護關懷計畫 • 連續二年全台同步舉辦全國義工日 / 全國義賣日，號召超過4萬人次參與 • 第7年舉辦南山人壽捐血活動，募得超過13,500袋血液 • 全國各地義工大隊公益活動達40場
媒體	平面媒體 電子媒體 數位媒體	企業經營發展動態 企業形象 產品服務資訊 資訊透明度	記者會 新聞稿	• 舉辦企業形象、產品發表或公益活動等記者會 • 發佈新聞稿 • 設有企業發言人及新聞聯絡人
供應商	設備供應商 工程包商 清潔維護商 廢棄物清理商	價格競爭力 供應鏈勞動環境管理 職業安全衛生管理 教育訓練	招標會議 管理辦法	• 舉辦公開招標會議 • 參與全國義賣日等公益活動

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，期望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、專業性的組織，以提升南山人壽整體專業、技能、服務、願景的視野及格局。

名稱	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	參與會員大會及各研究小組 / 委員會
台灣金融服務業聯合總會	參與會員大會
財團法人保險事業發展中心	參與課程與贊助中心舉辦之相關活動
財團法人金融消費評議中心	參與會議
財團法人保險犯罪防制中心	會員
智榮基金會-龍吟華人市場研發論壇中心	參與研究方向制訂與趨勢探討
中華民國精算學會	贊助會員大會
兩岸企業家峰會	參與會議
中華民國人壽保險管理學會	參與會員大會
中華民國保險學會	會員
中華人力資源管理協會	會員
社團法人台灣理財顧問協會	參與會員大會及相關課程
LOMA / LIMRA	1.參與課程與認證考試 2.協辦 LIMRA Taiwan Executive Board Meeting
政治大學風險與保險研究中心	參與中心舉辦之研討會，擔任主講人
國立台灣大學	學術贊助
台北市失親兒福利基金會	長期贊助
中央健保局「健保愛心專戶」	長期贊助
教育部學校教育儲蓄專戶	長期贊助
清寒大專生獎學金	贊助就學
新北市農業局	環保議題倡議
羅東聖母醫院-老人醫療大樓	醫療支援與資助
台東聖母醫院	醫療支援與資助
南山幸福基金全台合作醫院62家	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

重大議題與邊界判別

南山人壽今年按G4「核心依循」選項，來進行CSR報告書之揭露。在決定議題過程中，由於今年是首次發行CSR報告，故透過各單位討論及互動，來收集及彙整相關議題。

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

依重大議題的衝擊狀況判別後，再針對各議題「對公司營運的影響程度」及「利害關係人的關切程度」高低來做出排序，確認2013年南山人壽「重大性CSR議題矩陣」，矩陣右上角區域被定義為高重大性議題，並且作為本年度報告書的主題。

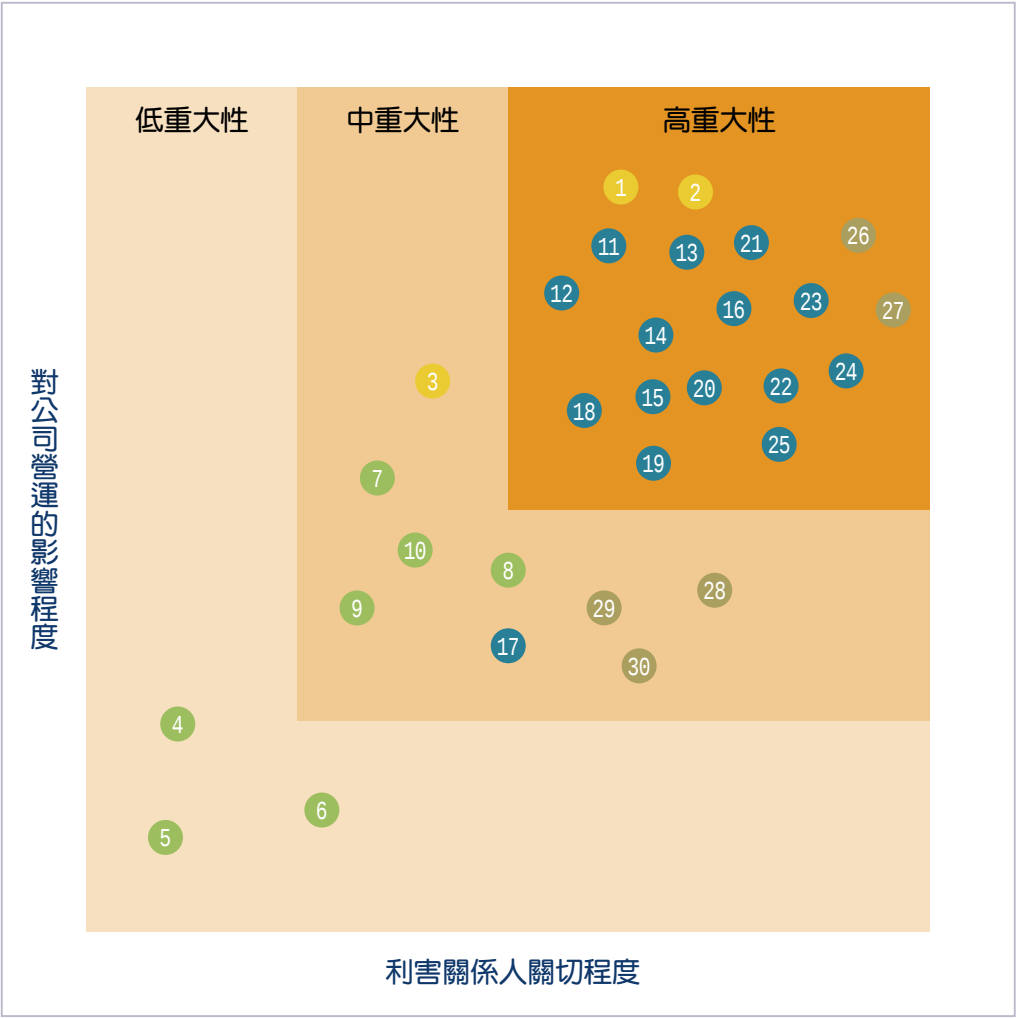
在發行第一本報告書後，我們將會透過利害關係人溝通機制（如問卷調查），來瞭解外界對於資訊揭露的滿意程度，以及關心的議題，作為未來南山人壽發展、執行、評估各項行動方案，落實持續自我改善的基礎。同時，依據我們所判別的重大議題矩陣，藉由定期發行CSR報告書，及規劃舉辦各種活動或討論，來回應利害關係人及關注南山人壽實質CSR組織的需求。



● 重大且具實質性；○ 重大具實質性，計劃於未來揭露；－不具相關性

類別		邊界 考量面	組織內	組織外		
			南山	業務夥伴	多元行銷通路	保戶
經 濟 面		經濟績效	●	●	●	●
		市場形象	●	●	—	—
		間接經濟衝擊	●	—	—	—
環 境 面		能源	●	—	—	—
		排放	●	●	—	—
		空污及排放物	●	—	—	—
		產品與服務對環境影響	●	—	—	○
		運輸	○	○	—	—
		整體環境支出	●	—	—	—
		員工差勤 / 郵寄	○	—	—	—
社 會 面	勞動條件	雇用	●	—	—	—
		勞資關係	●	—	—	—
		職業安全衛生	●	—	—	—
		教育訓練	●	—	—	—
		多元化與機會平等	●	—	—	—
		勞動條件申訴機制	●	—	—	—
	人權	負責任投資行為	●	—	—	—
		人權申訴機制	●	—	—	—
	社會	反貪腐	●	●	—	—
		不公平競爭行為	●	—	—	—
		符合法規	●	●	—	—
	產品責任	產品及服務標示	●	●	●	●
		行銷傳播	●	●	●	●
		客戶隱私權	●	●	●	●
符合產品法規		●	●	●	●	
金融業附加指標		社會投資	●	●	—	●
		弱勢族群取得金融服務	○	○	—	—
		產品投資組合	●	—	—	—
		稽核	●	—	—	—
		積極投資人	●	—	—	—

重大性CSR議題矩陣



1	經濟績效	11	雇用	18	人權申訴機制	26	社會投資
2	市場形象	12	勞資關係	19	反貪腐	27	弱勢族群取得金融服務
3	間接經濟衝擊	13	職業安全衛生	20	不公平競爭行為	28	產品投資組合
4	能源	14	教育訓練	21	符合法規	29	稽核
5	排放	15	多元化與機會平等	22	產品及服務標示	30	積極投資人
6	空污及排放物	16	勞動條件申訴機制	23	行銷傳播		
7	產品與服務對環境影響	17	負責任投資行為	24	客戶隱私權		
8	運輸			25	符合產品法規		
9	整體環境支出						
10	員工差勤 / 郵寄						

註：「對公司營運的影響程度」是指各議題可能影響南山人壽營運的程度，而「利害關係人關切程度」則表示該議題對公司形象及業務的可能影響程度。

公司治理



董事會治理與法令遵循

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

隨著企業利害關係人愈來愈重視公司治理及永續經營成果，並讓公司治理更臻完善，2013年南山人壽申請參加中華公司治理協會 CG6008人壽保險公司治理制度評鑑，按6大評鑑構面進行評鑑，做為我們後續規劃、建置及強化治理制度的參考，有助提升整體公司治理水平。此外，2013年南山人壽也選任獨立董事、設置審計委員會及薪酬委員會等功能性委員會等；我們相信良好的公司治理，不僅能提昇決策效能，有利公司長遠發展，並可增加員工的向心力及為股東創造價值。

董事會治理

為進一步強化公司治理，南山人壽於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，修定「公司章程」、「股東會議事規則」、「董事會議事規則」、「公司治理守則」等公司治理相關的內部規範，以強化公司治理架構及尊重利害關係人權益。

為提供董事及重要職員執行職務的保障，降低相關風險，公司亦為董事及重要職員投保責任險。2013年南山人壽董事會成員共計15位男性，其中14位為50歲以上具產業實務及豐富經驗之成員，1位為30~50歲具專業背景經歷之成員。

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，自2013年6月26日設置開始，至2013年年底，共召開7次審計委員會會議。

設置薪酬委員會

為落實公司治理，並健全南山人壽董事及經理人薪資報酬制度，南山人壽已於2013年6月26日設置薪資報酬委員會，並訂有薪資報酬委員會組織規程，委員會職權包含訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬之政策、制度、標準與結構，以及定期評估董事、總經理及副總經理之薪資報酬。至2013年年底，共召開3次薪資報酬委員會會議。



南山人壽外部董事暨獨立董事

姓名	主要經歷背景	專長
施振榮董事	宏碁集團創辦人及宏碁（股）公司董事長。 智榮文教基金會暨智融集團董事長及國家文化藝術基金會董事長。「財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心」與「KPMG台灣所」於2013年10月31日舉辦「台灣社會企業願景高峰論壇」，特別邀請宏碁集團創辦人施振榮先生，共同探討台灣發展社會企業的願景。	CSR相關背景及具豐富營運經驗
張宏嘉董事	來來百貨（股）公司、豐達產業（股）公司、喜年來（股）公司、來來超商（股）公司、皇冠實業（股）公司、豐群投資控股（股）公司、來來物流（股）公司及立群投資（股）公司董事長。	具豐富營運經驗
陳棠董事	曾任日盛金控董事長、台灣土地銀行董事長、台灣人壽保險（股）公司總經理。現任社團法人李國鼎數位知識促進會理事長、財團法人康寧醫院董事。	
石百達獨立董事	國立台灣大學財務金融學系教授、台灣風險與保險學會理事、合晶光電股份有限公司監察人、台灣金融工程師學會理事及艾笛森光電股份有限公司獨立董事。	風險管理背景
林世銘獨立董事	國立台灣大學會計系教授、中華航空公司董事（行政院國家發展基金管理會代表）、財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心公益董事及會計研究月刊發行人。	會計專長
楊武連獨立董事	私立東海大學管理學院會計學系兼任副教授級專業技術人員、私立東海大學管理學院會計學系會計與產業研究中心諮詢委員、財團法人台灣發展研究院產業與金融研究所副所長。	
蔡彥卿獨立董事	國立台灣大學會計學系教授、台灣證券交易所上市審議部外部審議委員、財團法人中華民國會計研究發展基金會臺灣財務報導準則委員會主任委員、台灣電力股份有限公司獨立董事、創惟科技股份有限公司獨立董事及合富醫療控股股份有限公司獨立董事。	

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。每年除依法召開股東會，保障股東權益，且股東亦可向南山人壽股務代理機構反應或提出建言。同時，在南山人壽成為公開發行公司後，即於公司企業網站，主動設置獨立的「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，除公告每季的財務概況，並持續擴充相關資訊，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。

遵循法令 誠信經營

為確保企業能夠誠信經營，南山人壽除依法令規定制定相關政策與規範外，董事會更以身作則督促經營團隊，教育及傳遞誠信經營之企業文化，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、員工及社會創造價值的使命。

員工及業務員行為準則

南山人壽訂有「行為準則」，要求所有員工不得利用在南山人壽的職務之便或職權為自己、家庭成員或第三人謀取不當的利益或好處，應避免任何會在個人利益及公司利益間造成衝突，或可能造成衝突的情形。員工應將潛在的利益衝突向所屬主管通報。同時，於公司內部設置通報專線，員工可撥打02-8758-8366或以電子郵件寄至NS-HumanResources-Communication@NanShan.com.tw。員工如對該行為準則有任何疑問或顧慮，或欲通報違反行為準則、公司政策、相關法令及規定的行為，所屬部室/分公司應立即依「內勤人員舞弊通報控制作業」進行調查。調查後，若判定為舞弊，送內勤員工獎懲委員會審理。另有關業務員部分，若分公司發現有疑似舞弊情事，應立即依「業務人員舞弊案件處理作業流程」進行調查。調查後，若判定為非舞弊，仍應送地區履約評量委員會進行評量，若判定為舞弊，則撤銷登錄。為了有效防止業務員舞弊情事發生，南山人壽訂有下列舞弊防止措施：

- 遇有疑似舞弊案件時，立即進行調查
針對業務員，一經發現有疑似舞弊案件，即於發現次日起3個工作日內發出舞弊案件照會單，通報監察暨遵循部，依「業務員舞弊案件處理作業流程」進行舞弊案件的調查並回覆調查結果。若為員工涉及舞弊，經發現後即於3工作



日內通報監察暨遵循部與所屬部門進行調查。於規定期間內確認是否有舞弊事實，並將完成之調查報告及相關文件送監察暨遵循部。

- **就調查結果進行適當的處理**

倘發現業務員舞弊，確認舞弊起次**3**個工作日內，將業務員撤銷登錄。若以非舞弊結案，則送地區履約評量委員會進行評量。內勤員工部分，經調查單位於調查後，確認有舞弊情事者，送內勤員工獎懲委員會審理。

- **檢視機制及改善措施**

舞弊案件完成調查時，同步檢視現行內部控制作業是否有效執行，能否有效發現類似的業務員舞弊案件，及是否有其他改善建議措施。

- **預防的機制**

針對業務員部分，監察暨遵循部會依「侵佔續期保費」、「侵佔首期保費」、「冒名貸款」、「侵佔償還貸款」、「冒名解約」、「侵佔首期退費保費」等六種舞弊類型，定期進行舞弊預防及偵測措施。

員工工作倫理

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，南山人壽制訂員工「道德工作倫理」，並透過完整宣導，以期建立廉能透明的企業文化。除了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，每年要求一律要接受「行為準則」的課程訓練。

本公司絕對不容許不當影響業務關係的商業餽贈及招待，對具有採購權限的員工也嚴禁參加供應商的飲宴活動，並規定對於禮品價值高於新台幣**5,000**元（含）的收受禮品行為，員工應於禮品收受後**30**日內通報部門主管及監察暨遵循部；另，規定禮品價值高於新台幣**5,000**元（含）的餽贈禮品行為，員工應於事前取得部門主管、功能主管、監察暨遵循部、總經理或副董事長核准，始得辦理。

洗錢防制規範及訓練

南山人壽承諾將盡其責任，協助防制洗錢及打擊資助恐怖份子的行為。這些責任通常包括認識客戶（Know Your Customer）、監控客戶交易，及依據

相關法令及南山人壽「洗錢防制注意事項要點」及時進行大額通貨交易及疑似洗錢交易申報。如果發現疑似洗錢交易的案件，發現單位將於**5**個工作日內通報監察暨遵循部，並由該部門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。

為了使全體員工及業務員瞭解防制洗錢之相關法令與實務上運作之關係，本公司針對每位新進員工及初與本公司簽約的新進業務員，皆實施防制洗錢之教育訓練。此外，每年持續對全體在職內勤員工及業務員進行至少一次之防制洗錢教育訓練。而對於與防制洗錢業務相關之人員，更舉辦進階防制洗錢訓練，以提升其效率與善盡本公司之管理責任。

制定反托拉斯及壟斷規範

南山人壽於員工「行為準則」中，訂有下列反托拉斯條文：所有南山人於執行業務時，應遵循我國公平交易法規定，不得涉及限制競爭或妨礙公平競爭的聯合行為、限制轉售價格、濫用獨占優勢地位等情事，以維護交易秩序與保戶利益。如有獲悉涉及違反我國公平交易法或其他國家反托拉斯法規的傳聞，或受到主管機關相關調查時，會立即向直屬主管、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。

強化法令遵循訓練

南山人壽的專業形象深受各界肯定，不僅處處為客戶著想，對於內勤員工及業務員的服務品質與專業更是重視。

針對業務員教育訓練，南山人壽為了提供優質、專業的客戶服務，針對法令遵循相關訓練不但全面而且深化，除依各項法令規定，提供最完善的法令遵循訓練，更配合不同合約層級提供「最佳銷售實務」及「最佳領導實務」課程，讓法令遵循概念確實深植於業務員的日常活動。

針對業務員部分，**2013**年除一般課程，更進行法令遵循宣傳季活動及重要法令宣導訓練，透過案例研討讓業務員更明確瞭解須遵循之相關規範，在**2013**年法令遵循宣傳季活動共舉辦了**297**場次訓練課程，完訓人數達**24,407**人次，通訊處完訓率達**100**%。此

外，配合「保險業招攬廣告自律規範」修訂，及強化業務同仁對「個人資料保護法」的認知，特別進行為期兩個月的「重要法令宣導訓練」，本訓練通訊處宣導率達**98.2**%，課程完成人數達**18,295**人。針對內勤員工的教育訓練，為了使內勤員工從到任開始，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，南山人壽持續透過實體或數位管道，提供完整且豐富的法遵訓練。**2013**年針對全體內勤員工，舉辦了**34**場次實體課程訓練，並提供了**8**門數位課程，總計**75**場次的相關規範與法令等法治訓練，讓誠信經營觀念能落實於員工日常業務執行之中。

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**2013**年仍有部分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，提供客戶更好的服務，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/201406_5874_B06.pdf，第**46**頁及第**89**頁

風險管理

南山人壽透過風險管理組織架構及風險管理文化的系統性運行，確保企業資本適足、清償能力及風險管理的有效性，健全業務的經營發展，以履行維護全體保戶權益的承諾。

全民參與的風險管理文化

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

健全的風險管理組織架構

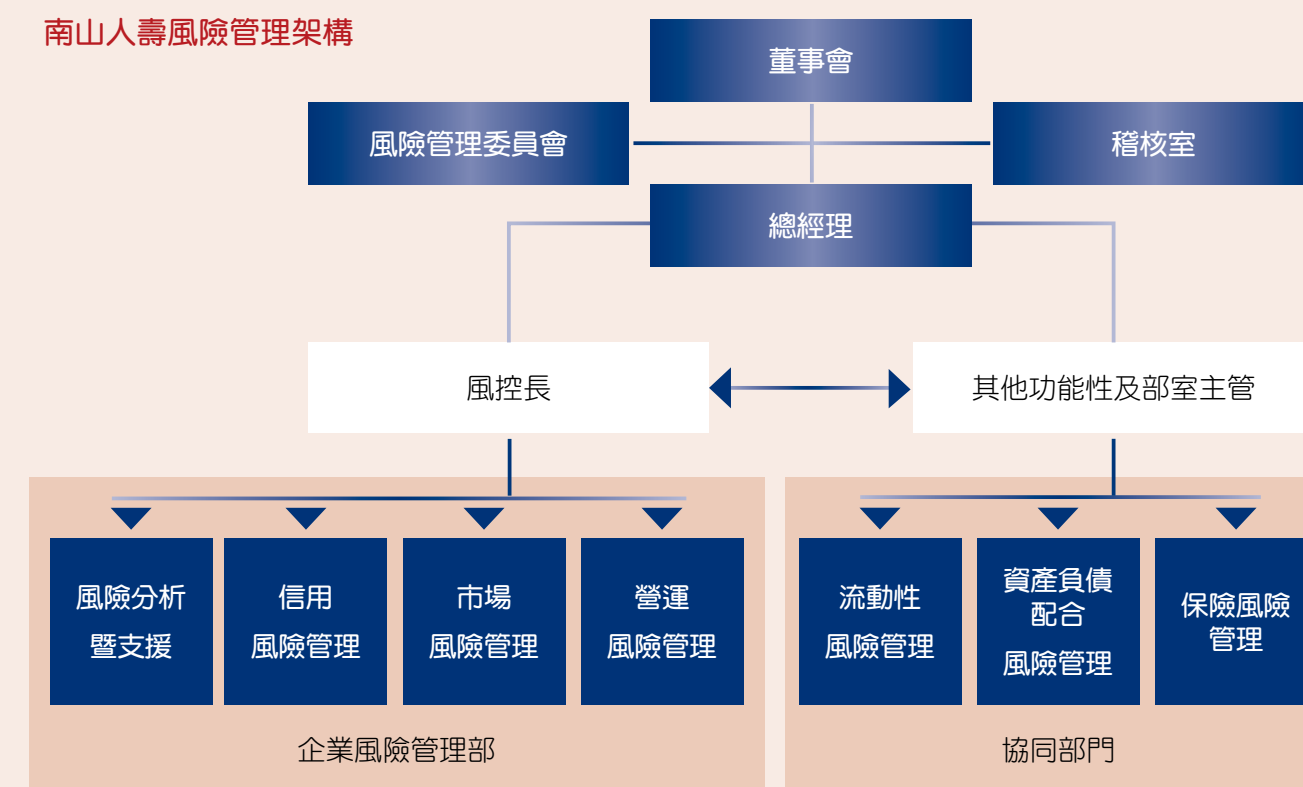
為確保相關風險管理機制之運作，南山人壽將董事會視為公司風險管理最高監督與決策單位，擔負整體風險管理的最終責任。下轄「風險管理委員會」，並由獨立董事擔任召集人，協助擬訂風險管理政策、架構、組織功能，每季召開會議審視公司整體風險管理機制的發展、建置及執行效能，並將會議討論及決議提報至董事會。南山人壽各業務單位均肩負風險管理第一線職責，定期檢視各項風險及限額，確保單位內部控制程序有效執行。此完整而綿密的風險管理組織架構，展現公司落實風險管理的決心。

風險管理委員會職掌

- 擬訂風險管理政策、架構、組織功能，建立質化與量化的管理標準，定期向董事會提出報告並適時向董事會反應風險管理執行情形，提出必要的改善建議。
- 執行董事會風險管理決策，並定期檢視公司整體風險管理機制的發展、建置及執行效能。
- 協助與監督各部門進行風險管理活動。
- 視環境改變調整風險類別、風險限額配置與承擔方式。
- 協調風險管理功能跨部門的互動與溝通。



南山人壽風險管理架構





制定風險管理機制

為確保南山人壽的資本適足與清償能力，能履行對全體保戶的權益，南山人壽制定風險管理機制，以強化風險管理之運作及落實公司風險管理的有效性。

考量風險胃納

於整體風險容忍度上，南山人壽綜合考量經營策略與目標、業務成長、風險與報酬等因素，以資本適足和信用評等為風險胃納的基礎。並依風險胃納訂定風險限額，定期監控並即時預警。

建置風險矩陣

於風險管理機制的落實上，南山人壽辨識各主要風險，並建置風險矩陣定期監控各主要風險狀態，參酌整體經濟環境變化及其他質化衡量後，檢視各項風險曝險程度。相關結果及報告呈報風險管理委員會，就可能影響公司營運的潛在風險討論並制定因應措施，會議結論提報董事會核備。

資產負債風險管理

資產負債配合風險係資產和負債價值變動不一致所導致的風險。為強化南山人壽資產負債管理，以確保南山人壽於維持資本適足與適當的清償能力下均衡發展，特設立資產負債管理委員會協助管理階層進行相關決策。

市場風險管理

市場風險管理係以風險值（Value-at-Risk, VaR）為基礎，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）的曝險狀態。同時，為考量公司資本對市場風險的承受能力，另設定外匯風險、股票風險及各部門風險值的限額，並將限額使用結果定期提報管理階層及風險管理委員會。

信用風險管理

我們以交易前信用額度審核為基礎，設有國家/產業/貨幣限額以分散信用曝險。另交易後即時監控投資標的信用品質變化，並視市場狀況調整信用額度及曝險。

作業風險管理

定期辦理各項作業的風險評估，辨識作業流程、人員及系統可能發生的不當或失誤，找出特定風險事件所有可能的原因及可能的後果，並分析發生的頻率及影響程度，制定持續強化控管措施，預防作業風險事件發生影響保戶權益。

此外，南山人壽為加強風險管理意識，及增加風險管理訓練的參訓率，公司高階主管特別指示將風險管理課程列入員工年度必修課程。透過採案例說明之訓練方式，引導參訓者瞭解風險管理的流程，由作業風險起因的辨識、回應，到後續應執行的管控措施等方式，以作為建立適當風險管理機制的參考。2013年應訓人數為3,968人，參訓率及完成率均為100%。

關注投資策略之CSR觀察

針對投資策略之CSR觀察，未來我們也將參照G4金融產業附加指引的建議，關注投資組合的人權及CSR狀況，並與客戶、被投資者及商業夥伴，共同持續關注對於環境和社會風險和機會的互動及影響。

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。除積極配合政府策略外，另針對保單異常解約、資金鉅額流失或流動性嚴重不足，有損及清償能力狀況，訂有「處理經營危機應變措施辦法」，來確保企業的永續經營。

此外，為因應重大偶發事件，如：人為或天災、內部重大缺失事件或財務業務重大損失之情事等足以影響公司營運、信譽或金融秩序等，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。

以客為尊



據點遍佈全台 服務最便捷

保險業是傳遞關懷與助人的事業，對南山人壽而言，每張保單都是我們對客戶一輩子的承諾。在拓展業務與放眼成長的同時，我們更要求做到效率、精準、溫暖的理賠，傳遞公司的核心價值，做客戶幸福的代言人。

南山人壽秉持「信賴」、「關懷」、「誠信」的理念，透過感動人心與貼心創新的關懷服務，讓每一位客戶都能獲得真心款待，為客戶創造生命中的幸福價值。

打造綿密專業的服務網絡

保險的功能就是在客戶最需要的時刻，提供最即時的關懷理賠與服務，方能彰顯保險的意義與價值。南山人壽從愛與關懷出發，以同理心及真心款待的服務理念，為客戶送上關懷，尤其當災難發生的時候，在第一時間就啟動主動理賠機制，聯繫受災家屬，協理處理保險理賠相關事宜，讓保戶感受到南山的專業與貼心。



以客為尊

為了提升服務的價值，我們更不斷創新推出各項服務措施，透過全台服務據點以及**3**萬多名業務人員提供便捷快速的服務，也藉由多樣化的溝通管道，與客戶維繫密切的互動關係，讓客戶了解南山的脈動。

南山人壽擁有**430**萬保戶，為提供全台保戶便捷、即時與貼心專業的服務品質，我們打造綿密的服務網絡，在全台共設置**25**處客戶服務中心。此外，全年無休的**24**小時電話客服中心及企業網站，讓保戶可以隨時獲得所需的服務。

設置五大地區保戶關懷中心

秉持「客戶在乎的，就是南山所在乎的；客戶在哪裡，南山就在那裡」的理念，南山人壽於全台設立「五大地區保戶關懷中心」，配置地區服務專員及保戶服務義工，這些專責的服務人員就像區里長一樣，就近提供客戶更快速、熱忱的在地服務，讓每一位客戶感受到「南山就是好厝邊」的貼心服務。

一通電話，到府服務

不分年齡、語言落差、文化及身心狀況，保戶只要一通電話，南山人壽隨即可依保戶所在地區，指派服務人員到府提供契約變更、保單借款、滿期還本、解約、繳交續期保費、還款、理賠多項服務。不論偏鄉或城市，我們將保單服務延伸至客戶家中，讓每一位客戶既安心又放心。

尤其針對保戶最需要的理賠服務，南山人壽除持續提升理賠作業效率，更自2013年底領先業界推出「一通電話到府理賠服務」，當客戶撥打0800-020-060免付費客服專線，或使用手機「南山人壽行動智慧網」APP通知後，南山人壽立即派員與客戶聯繫，將貼心服務宅配到府！不僅如此，更首創同業推動「主動理賠」關懷服務，全天候關注新聞時事，一旦有重大意外事故，立即索引是否有南山人壽的保戶，主動派員到府服務客戶與協助家屬，讓關懷更即時。

多元便利的繳費管道

為了讓客戶繳費更輕鬆方便，南山人壽持續開發多元、便利的繳費管道，客戶可自行透過金融機構轉帳扣款服務、全國農業金庫暨全台各農漁會信用部繳費、便利商店24小時繳費服務、信用卡繳交契變／復效保費服務外，亦可前往南山人壽服務櫃檯，以現金、信用卡、支票繳交保費，或由服務人員前往客戶指定地點收費。

此外，領先業界首創推出量販店(大潤發／家樂福)繳費服務，以及手機「行動智慧網」APP下載繳費條碼，持下載條碼即可直接在全家便利商店繳費。多元化的管道，滿足每位客戶不同的需求。

即時、多樣化的溝通管道

為了讓保戶瞭解公司相關的資訊，擁有直接、便利且即時的服務，南山人壽透過多樣化的溝通管道，從實體到雲端，例如：愛在南山保戶季刊、保戶e月刊、商品DM、企業網站、「南山行動智慧網」APP及各項實體活動等，提供保險商品、服務、各項活動與公司動態等消息，與客戶維繫良好密切的互動關係。

貼心創新：化無形的承諾為有形的服務

南山人壽重視對保戶的保障承諾，每一項服務都從保戶的角度出發，提供效率、精準、貼心的服務，並持續推出創新有特色的保戶服務措施，我們珍惜每一次的服務機會，將無形的保單承諾化為有形的關懷，為保戶創造「幸福價值」。

主動出擊、服務超越期待

有感於保戶因住所遷移，卻沒向保險公司更新聯絡方式，因而無法收到滿期金領取通知。南山人壽自2011年起領先同業啟動「尋找滿期金保戶」專案，透過服務專員主動尋找失聯的滿期金保戶。充滿熱忱的服務專員上山下海，全台尋訪失聯的保戶，將滿期／還本金送達保戶手上，許多保戶在收到滿期金時，感動不已，有位保戶激動地握住服務專員的手說：「沒想到保險公司會主動送錢來！」

為提供保戶在國外也能享有保戶服務，南山人壽與「國際思奧思有限公司」(ISOS)



滿期金協尋 達成不可能的尋人任務

服務的本質在於對人的「關懷」。在服務客戶上，南山人壽除了效率、精準，還要求要做到溫暖與關懷，將關懷化為行動，傳遞內心最真誠的「愛」，為客戶盡心盡力做事，甚至讓客戶有驚喜、被感動。在這個理念下，南山人壽啟動「尋找滿期金保戶」專案。

以一位任職於屏東分公司的服務專員林奇享為例，他從公司系統發現一位陳姓保戶的保單期滿，但發出通知後，遲遲不見保戶回覆，於是他依保單上的地址前往尋找，卻發現保戶早已搬離原址，且住家所在地的地址重編，無法找到保戶本人。林奇享發揮服務與關懷的熱忱，請附近鄉里鄰居協尋陳姓保戶的蹤跡，但大家都不知道，連透過戶政連線資料也查訪未果。然而林奇享仍不放棄，於是從公司資料庫中一筆筆檢視保戶歷年來的要保與核保原始紙本資料，發現有一組手寫的電話號碼，按著模糊的字跡，他反覆嘗試不同組合撥打電話，終於接通電話，也從這通電話中輾轉聯繫上陳姓保戶，將這筆滿期金送達保戶手上，更意外緩解了保戶經濟上的燃眉之急。

像林奇享這樣專注服務、發揮助人熱忱，經過鍥而不捨的尋人過程，將滿期金送達失聯保戶手上的案例，每天都有不同的故事在各地方發生。南山人壽的服務專員發揮使命必達的服務精神，將每一份保單的承諾親自送達客戶手中，完成許多看似不可能的任務，帶給保戶驚喜的感動。



南山人壽杜副董事長親自致電感謝保戶

合作，成立「國際支援服務中心」，透過**24**小時服務專線**886-2-2531-7565**，由專人提供醫療、旅遊、法律、留學生等諮詢協助。

此外，針對為經濟弱勢族群設計的微型保單，秉持「互助關懷」的公益核心精神，南山人壽提供主動關懷續保服務，不僅預先掌握續保狀況，並提供續保作業的貼心提醒服務。

高階主管Thank you call

珍惜每一次服務的機會，為了親自向保戶表達謝意，南山人壽首創高階主管感謝簡訊與電話（Thank You Call），當保戶投保後，由高階主管親自致電保戶或發送簡訊，以表達公司的感謝，並傾聽保戶聲音，力求服務品質更上一層樓。

延長服務時間，提升櫃檯服務品質

因應社會趨勢，現代人工作忙碌，南山人壽除彈性延長櫃檯的服務時間最晚至**7**點，並首創業界推出週六上午不打烊櫃檯服務。客戶可利用非上班日輕鬆辦理保單貸款、契變、還款、繳保費、申請電子單據、購買旅平險及申請理賠等服務。

行動化創新服務

行動化服務種類	服務內容說明
南山人壽行動智慧網APP	針對保戶及民眾設計涵蓋 9 大功能、超過 40 項服務的智慧型手機APP，可查詢保單資料、服務據點、投保旅平險、預約各項服務，並附加健康記錄管理、計程車叫車、股匯市動態，以及國內外財經新聞等資訊，創造保戶全新行動服務體驗。
業界首創行動服務櫃檯	為加速保戶服務，於全台四大客戶服務中心推出數位科技行動服務櫃檯，服務人員利用iPad 即可為保戶查詢保單資訊，快速又方便。
「行動投保通」線上投保服務	結合iPad與雲端科技，業務員隨時透過平板電腦，提供保戶商品資訊、製作建議書，並透過觸控螢幕填寫要保書後，保戶直接在平板電腦上簽名，即可輕鬆完成投保。且保戶透過「行動投保通」投保時，所有資料都將以加密方式傳送至南山人壽，提供保戶既安全、方便又快速的投保新體驗。
「南山新感動」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，除提供保單內容及相關作業查詢等基本服務外，透過推播訊息等新功能，全面擴展E化服務範圍，讓業務員即時掌握保戶保單動態與公司行銷資訊，主動提供保戶貼心與便利的諮詢與關懷服務。



以客為尊

此外，於全台各地客戶服務櫃檯視尖峰、離峰時段，隨時調度客服人員支援，提供機動、彈性及整合的服務，讓親臨櫃檯的保戶，都能獲得最適切的服務，大幅縮減客戶等候的時間。以**2013**年為例，與前一年相較客戶親臨櫃檯等待時間，由**2.5**分鐘降為**2**分鐘。

壽險業唯一提供電子金融憑證服務

南山人壽獲財政部審核通過，是同業中唯一連續**9**年提供電子金融憑證的壽險公司。一般大眾可於南山人壽客服中心櫃檯免費索取金融憑證，並完成密碼設定，即可進行辦理綜合所得稅結算網路申報，大幅增加報稅的便利性。

打造行動化創新服務

因為關心，所以不斷創新，南山人壽為業界最早開啟數位化的先驅壽險公司之一。為了提升保戶服務品質，南山人壽持續結合最新資訊科技，開發E化及M化服務，期望提供保戶更快、更好、更精準的服務。為保戶及大眾開發「南山人壽行動智慧網」手

機APP，提供業界首創手機刷讀條碼即可繳保費等功能。

此外，為了讓業務員有最先進的工具服務保戶，繼**2001**年推出全國首創PDA壽險軟體「數位業務作業系統」後，於**2012**年推出適用於平板電腦的「南山新感動」APP與「業務智慧通」手機APP等創新業務管理工具，讓保險業務員行銷推廣更便利。

尊榮VIP服務，體驗頂級禮遇

秉持創新的精神，南山人壽以與眾不同的尊榮服務款待VIP保戶，提供量身打造的優質服務，包括享有**24**小時由專人接聽的「尊爵秘書服務」，以及領先業界推出全球機場快速通關、全球專業保健諮詢服務及遠距醫療健康照護服務、國際緊急救援服務等。**2013**年更針對VIP的醫療需求，客製化推出頂級醫療保險，為保戶儲蓄健康本，擁抱幸福人生。

舉辦「南山全球財經論壇」攜手保戶前瞻未來

南山人壽以全球視野，關注在地發展，自2012年起領先業界舉辦「南山全球財經論壇」，邀請經濟領域大師，匯集政、經、學界觀點，分享精闢的金融財經資訊，讓保戶從中建立宏觀視野，在快速變動的經濟局勢中前瞻未來、搶得先機。

2013年上半年以「台灣經濟的轉型」為題，邀請行政院經濟建設委員會主委管中閔、IBM台灣區總經理黃慧珠進行專題演講，探究全球經濟的演變，掌握台灣發展的趨勢與契機。下半年則邀請臺大政治系教授暨蔣經國國際學術交流基金會執行長朱雲漢、友達光電暨明基電通董事長李焜耀進行專題演講，從宏觀的歷史、人文、國際以及財經和產業的角度，探尋台灣未來的競爭力。迄今已有超過3,500位保戶參與，場場滿座，已成為金融服務業的盛會。



聆聽保戶聲音 提升服務滿意度

以客為尊

南山人壽重視每一位消費者的聲音，設計了多元化意見搜集、回應及滿意度調查機制，並持續推動各項創新的服務課程，提升客服人員的專業，從心態到行為，循序漸進打造優質服務的基石，為客戶提供最專業與效率的服務。



24小時電話客服中心全年無休

南山人壽提供客戶24小時、全年無休的貼心、便捷、即時的諮詢服務，客服人員以專業、熱忱及同理心，傾聽客戶需求，並從客戶的讚美、詢問中，逐一釐清問題的根源，立即採取改善行動，持續從解決問題中強化服務品質，提升客戶滿意度。

天天追蹤處理客戶來電 提升服務品質

南山人壽的電話客服中心建立「每日來電追蹤處理」機制，從每一通客戶的讚美或抱怨中，歸納整理出客戶覺得滿意或不滿意的服務，包括理賠、收費服務或業務員銷售與服務等，當天立即發出通報予相關部門，除妥善因應處理客戶的需求，並從中研議未來的改善措施，藉以持續提升服務品質與客戶滿意度。

確保客服品質 落實新進人員訓練

南山人壽為確保服務品質，針對新進客服人員提供為期三個月的專業課程訓練。課程結束後安排資深人員跟聽及實習上線等實機操作，藉由一對一的教學機制進行輔導，確保每一新進人員需達評核標準始可正式上線服務客戶。

重視客戶隱私 語音告知權益

在客戶撥打客服專線電話後，透過語音告知客戶將對通話中的個人資料進行錄音，並為人身保險目的，於業務期間內，客戶可以書面請求查詢、複製、補充或更正、與請求停止蒐集、處理或利用及刪除，以確保客戶權益。

保戶服務認證率業界第一

為了提升客戶服務專業與素質，南山人壽自2010年起推動財團法人保險事業發展中心所舉辦的「保戶服務認證」，目前南山已有2,047位內勤員工擁有「保戶服務認證」證書，成效居業界之冠。

完善申訴處理機制

南山人壽重視每一位保戶的聲音與權益，以關懷、溫暖與精準的效率及態度處理每一件申訴案件。除了設置專責單位「客戶關係部」處理申訴案件，並明訂處理消費申訴案件之相關規定及處理時限，以妥善處理消費申訴案件。此外，我們提供多元的申訴管道，包括：全台各分公司設置客戶申訴窗口、24小時免付費客戶服務專



線、網路及email申訴信箱、南山行動智慧網APP等，以及建立標準化的客戶申訴流程，以審慎、迅速、用心與積極的態度，回應保戶的需求及意見，以提高客戶滿意度。

導入「申訴案件管理系統」 提升處理品質與效率

為提供客戶滿意及快速有效的服務，南山人壽導入「申訴案件管理系統」的資訊建置平台，讓承辦人員更有效率的查詢及掌控申訴案件狀況與進度，提升申訴服務品質與效率。

為有效掌控申訴案件之進度，即時解決保戶的問題，我們將客戶的反應聲音，分類「一般申訴」或「重大案件」，並依申訴類別分為「行政類」及「業務類」，由不同經驗及專長的人員負責處理。另外，還設置「申訴案件QA（Quality Assurance）Team」跨部門專案小組，以加速特殊及重大案件處理進度，並追蹤權責單位完成，提升客戶滿意度。

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

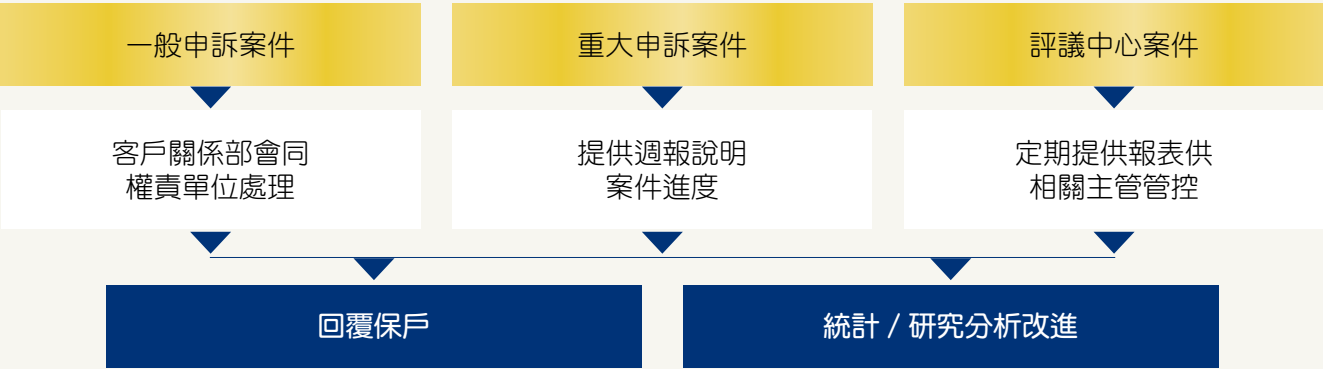
每週、每月、每年舉辦會議與研討會 精進作業品質

為精進申訴處理作業效率與品質，每週由客戶服務最高主管召開會議，總公司及各地區主管共同參與，針對上一週發生的申訴案件進行檢討及改善，建立全台一致的溝通平台與共識，以期全面提升服務品質。

並自2013年7月起，每月由專責單位客戶關係部召開全體客戶關係主管會議，與各地區客戶關係主管一同討論申訴流程、檢視效率、案例研討及作業提升改善。

此外，公司每年召開「申訴處理研討會」，藉由教育訓練的方式，邀集總公司及地區、分公司的申訴處理人員親臨會議，除傳遞公司政策，共同研討申訴案件發生原

申訴案件處理流程



以客為尊

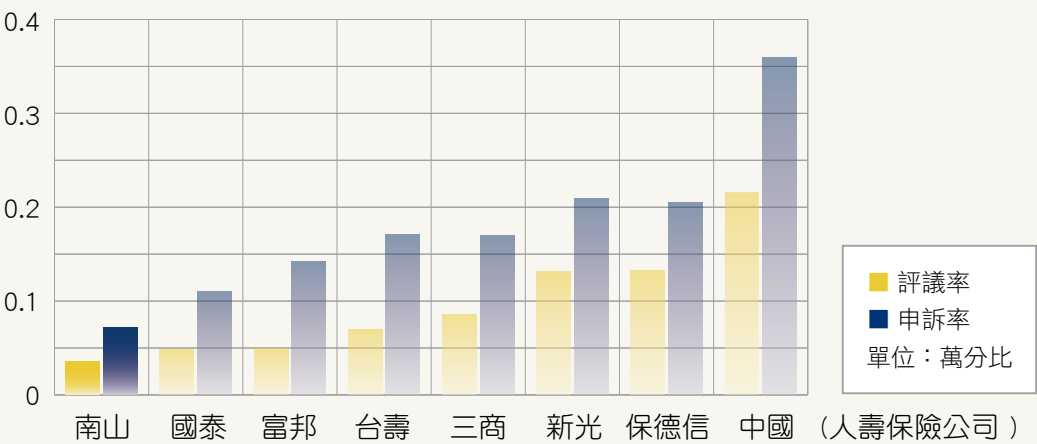
因及改善措施，並由地區分組討論報告方式，相互交流申訴處理方式，建立共識，藉以提升申訴人員的專業知識與技能，有效降低申訴率。

申訴率及評議率極低 為中大型壽險業者表現最優

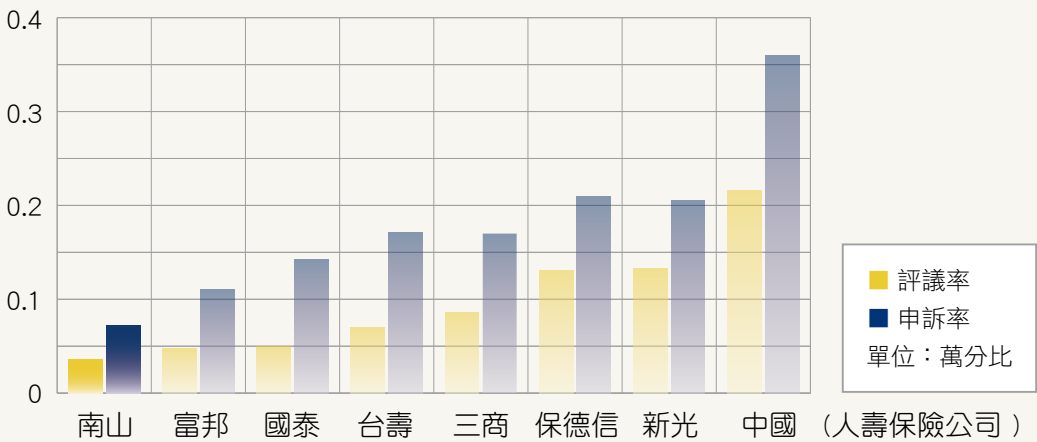
南山人壽秉持「從客戶角度出發」的精神，在各項環節上竭盡所能提供溫暖關懷服務，在建置完善的管理系統及各項回應機制具體落實下，根據金融消費評議中心2013年統計資料顯示，南山人壽連續二年蟬聯中大型保險業者中表現優異的保險公司。2013年南山人壽的「申訴率」及「評議率」以萬分之0.053及萬分之0.033超低比率，成為中大型保險業者中表現優異的保險公司，顯示南山人壽持續贏得客戶的信賴及認同，樹立保險業最佳服務典範。

國內中大型保險公司申訴率 / 評議率

2012年
申訴率 / 評議率



2013年
申訴率 / 評議率



資料來源：財團法人金融消費評議中心
申訴率=【申訴件數 / 簽單契約總件(人)數】*10000，評議率=【申請評議件數 / 簽單契約總件(人)數】*10000

2013年客戶滿意度達95%以上

南山人壽每月進行客戶滿意度調查。針對服務項目的特性與服務內容，凡客戶表示不滿意的事項或服務，皆於客戶反應後1日內通知相關單位處理、檢視與研擬改善方案。
根據2013年客戶滿意度調查結果，每兩個月平均滿意度皆達95%以上。說明如下：

問卷滿意度調查

2013年受訪者對全台各客戶服務中心所提供的櫃檯服務，整體服務滿意度超越98%，服務品質深獲肯定。

電話訪問滿意度調查

根據南山人壽2013年的電話滿意度調查*顯示，客戶平均滿意度為：理賠服務、櫃檯服務及收費服務達98%、電話客服中心達95%，顯示南山人壽的客戶服務品質贏得保戶的肯定。針對其中一項主要反應的內容為等候服務時間較久，根據該反映事項，南山人壽針對客戶至櫃檯時段較集中的服務時段，視現場來客數機動調整服務人員以因應支援，有效縮短了客戶等候時間，大幅提升客戶滿意度。
為了以更公正、客觀的角度分析客戶滿意度與收集客戶資訊，亦於2014年起正式委託外部專業機構執行客戶滿意度調查，作為各項服務改善及強化的基礎。

* 電話滿意度調查題目為等候時間、服務說明（是否清楚、容易瞭解）、服務熱忱（是否主動提供資訊和協助）、洽辦事項處理能力（是否辦妥客戶申請）等。

高標準處理理賠與申訴服務

南山人壽針對各項客戶服務業務，皆制定了服務指標，並藉由客觀的評量方式，定期監控各項指標的達成率，確保客戶能獲得最高品質的服務。以客戶最重視的「理賠服務」及「申訴案件」2項指標為例，2013年均達成極佳的客服品質水準。
2013年針對「理賠服務案件」*的服務指標達成率為：97%可於1個工作天內完成，99.8%可於2個工作天內完成，而99.9%皆可在3個工作天內完成。在「申訴案件」方面的達成率為：2013年平均96%的申訴案件皆在15個工作天內完成結案。

* 此類理賠案件是指文件齊全免照會調查者之醫療理賠案件。

業界首獲TUV-SQS國際服務品質認證

為客觀檢視服務品質，作為改善服務品質的重要參考，並持續優化服務流程，打造讓客戶更感安心及信賴的服務文化，南山人壽於2013年開始執行服務品質認證計畫。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，確認客戶服務及應對的品質。南山人壽是台灣第一家引進此證照課程並取得認證的壽險業者，預計在2014年下半年通過德國萊因TUV-SQS驗證，成為台灣首家取得該驗證的壽險業者。

以客為尊

重視客戶權益 善盡管理之責

南山人壽重視客戶資料的安全，無論是保戶購買保險商品前或購買後，都有詳盡的商品與保障說明、完整的風險資訊揭露，以及滴水不漏的資料保護，徹底落實維護保戶權益，維持交易公平，並以商品內容及適法性為重點，逐一清查是否正確合法。另依據銷售投資型保險商品應遵循事項規定，投資型保險商品各式銷售文件，均由公司核定後統一印刷或供應，業務人員均不得印發自製商品文宣及廣告，以確保客戶權益。



商品資訊透明

為正確傳達商品訊息、有效宣導保險觀念，南山人壽透過簡明易懂的商品簡介、網站商品專區、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，廣宣內容均無誇大不實的情形。

• 簡明易懂的商品簡介

南山人壽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、費用等資訊，讓保戶充份瞭解保險商品及保障內容。

• 完整揭露風險警語

針對購買保險商品應注意的事項及風險警語，均依保險相關法令確實揭露，以提醒保戶注意自身權益，並增進客戶的風險意識及相關知識。

• 清晰的投保範例

為便於保戶確認投保的保險商品是否符合個人需求，南山人壽特別設計各項投保案例，輔以圖例呈現，提升客戶對保險商品的瞭解程度。

• 網站訊息公開完整 便於查詢

南山人壽在企業網站設有商品專區，有利保戶清楚瞭解保險商品內容。並針對保戶設置專屬會員網站—「南山保戶園地」，提供保戶專屬保單服務及各項保險資訊。

• 對業務員進行教育訓練及法令新知

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

行銷宣傳管理

南山人壽為了確保商品行銷宣傳的資訊透明、清楚，符合相關法令的規定，及有效管理各類輔銷工具及訓練教材，訂定「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」。另由法令遵循專責單位明訂「商品簡介應揭露事項自行檢核表」，讓各單位在製作保險商品文宣時，能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符合主管機關及相關法令之要求。

此外，為保障客戶權益及提升業務員專業形象與服務品質，對於業務員在招攬及服務過程中，要求作業上除應符合主管機關之法令外，亦需配合公司之相關作業規範，作為業務員履行合約、執行業務之依循標準。業務員如有違反時，悉依法令、合約、各相關處理規章處理之，以期強化業務員招攬品質。

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：

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

一般而言，保費支出應以不超過個人年收入的30%為宜。若保費支出比例過高，除了容易造成個人或家庭經濟上的負擔，亦可能因未按時繳交續期保費，進而導致保單停效或失效，反而失去保險的意義。因此，為維護客戶權益，南山人壽於審核投保案件時，皆透過要保文件瞭解客戶投保目的、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。

嚴謹個資管理

南山人壽重視保戶的個人資料，秉持企業風險控管原則，及為落實個人資料保護法與個人資料保護法施行細則等相關法令規定的要求，於2012年聘請外部知名企業管理顧問公司協助檢視與建置個人資料保護措施。並於2012年發布「個人資料保護管理政策準則」及「個人資料檔案安全維護管理組織辦事細則」，成立個人資料檔案安全維護管理組織，負責南山人壽個人資料保護管理制度之建立與執行。2013年正式公告個資管理作業要點，讓全體員工與業務夥伴以咨遵循。

此外，於2013年下半年依相關「計畫評核及改善程序要點」，就各單位之個資作業執行情形，進行全面性查核。查核結果顯示南山人壽在個人資料保護有關的各項作業控制目標、措施、流程及程序，都能有效達成且已產生良好的成效。

同時，為了確保客戶個資獲得妥善保護，南山人壽持續進行有關個資保護之相關宣導與教育訓練，強化內勤員工及業務夥伴對個資的風險意識，不斷就各項作業進行檢討，期能以高規格之作業要求，落實對個資的保護措施，善盡管理之責，確保客戶權益。

幸福員工



視員工如親

員工是南山事業上的親人，因為我們相信唯有幸福的員工，才有能力為客戶創造幸福。基於「員工是公司最大資產」的理念，南山人壽致力於營造友善融洽的勞資關係，除了採取多元化的用人策略，提供員工優於當地最低工資的薪酬，並重視員工的身心發展、福利機制及學習成長等，公司也制定了完整的計畫，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。

多元化的內勤員工結構

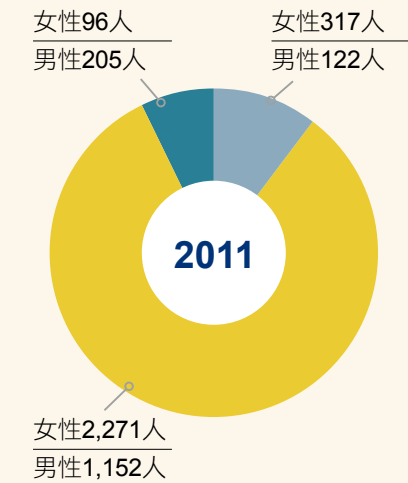
南山人壽在人才招募上，秉持適才適所、多元晉用的原則，不分種族、年齡、國籍、性別、宗教及政黨均享有同等公平之機會。2013年南山人壽員工總人數為4,040人，內勤員工有80%分佈在30至50歲之間，平均年齡為40.6歲，平均年資約為12.7年，因產業特性，女性員工人數多於男性員工，而女性擔任主管職的比重也達54%。此外，內勤員工中有分別來自美國、英國、香港、新加坡與越南等地的外國籍專業人士。

自2011年至2013年底，共有588人符合申請育嬰留停的資格，2013年復職人數為32位，復職率為65%。2013年共雇用身心障礙員工32人。另非典型合約人員約為300人（約為內勤員工總人數的7%）。

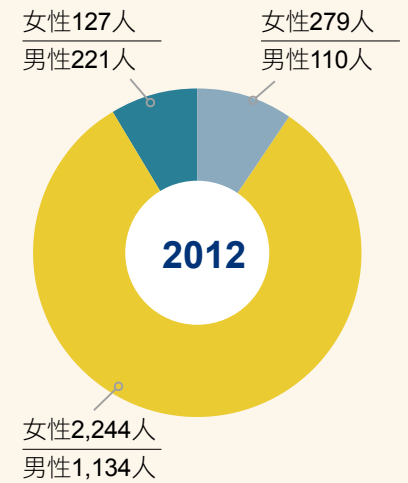


內勤員工年齡狀況

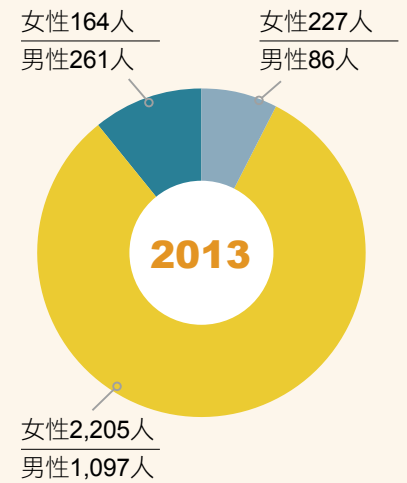
- 平均年齡 39歲
- 平均年資 11.3年
- 員工總數 4,163人



- 平均年齡 39.7歲
- 平均年資 11.9年
- 員工總數 4,115人

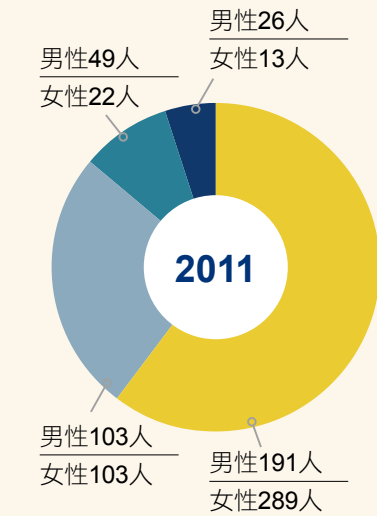


- 平均年齡 40.6歲
- 平均年資 12.7年
- 員工總數 4,040人

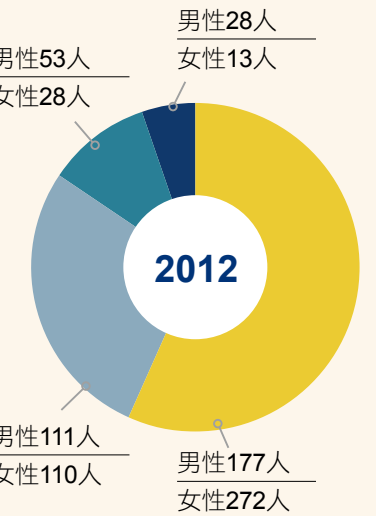


內勤主管職人力狀況

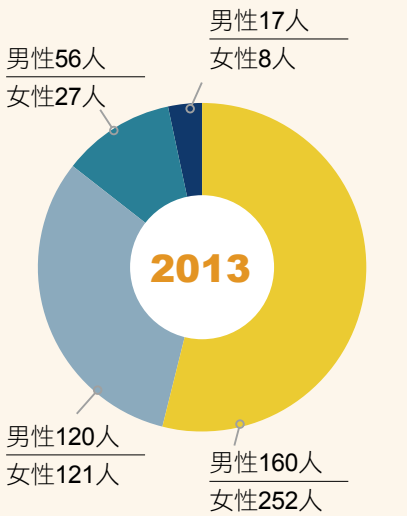
- 合計人數 796人



- 合計人數 792人



- 合計人數 761人



人力狀況數字以2013年12月底管理報表統計數字為依據。

內勤員工國籍狀況

年度		2011	2012	2013
本國員工人數	男性	1,476	1,460	1,440
	女性	2,682	2,648	2,592
外國員工人數	男性	3	5	4
	女性	2	2	4
全職人力		4,163	4,115	4,040

離職率

年度	2011		2012		2013	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
30歲以下	30	82	29	72	22	44
30~50歲	97	202	114	255	89	188
50歲以上	8	9	20	14	26	14
離職人數總計	135	293	163	341	137	246
離職率	3.3%	7.1%	4.0%	8.3%	3.4%	6.0%

新進員工人數分析

年度	2011		2012		2013	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性
30歲以下	66	114	62	116	35	77
30~50歲	85	161	84	179	75	115
50歲以上	7	5	3	12	6	0
年度新進員工小計	158	280	149	307	116	192
年度新進員工離職人數	23	48	30	73	15	19
年度新進員工離職率	5.3%	11.0%	6.6%	16.0%	4.9%	6.2%

*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

保障員工權益

本公司遵守勞基法規規定，除了無雇用童工或強迫勞動之行為，並與全體內勤員工簽訂勞動契約、頒訂工作規則，對於業務需求而有延長工時的必要時，或調動員工工作時，將預先通知且尊重員工個別意願。

此外，南山人壽也重視職場性別平權，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，創造零職場性騷擾的工作環境。**2013**年未接獲任何員工投訴申請。

在增進職場安全保障員工權益上，則自**2008**年開始規劃建置安全衛生委員會，委員會任期**2**年，每**3**個月召開委員會議一次，審議並建議落實安全衛生相關政策，同時也藉由勞方代表的提案與意見反映，深入瞭解基層員工的實際需求與工作職場應改善之處。**2013**年南山人壽員工沒有發生任何一件職災死亡與職業病的案例，在**6**件發生的職災案件中，除**1**件為工作場所跌倒之意外，其餘均為上下班交通事故所致。

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
2011	0.22	0.15	0.18	7.39	8.43	8.06	0.54%	1.15%	0.93%
2012	0.05	0.06	0.06	3.74	0.90	1.91	0.61%	1.19%	0.98%
2013	0.00	0.19	0.12	0.00	8.39	5.38	0.53%	0.98%	0.82%

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。

育嬰留職停薪申請及復職率

年度	2013				
	男性	%	女性	%	合計
2013年符合育嬰留停申請資格人數	147	25%	441	75%	588
2013年實際申請育嬰留停人數	3	6%	51	94%	54
可於2013年申請育嬰留停復職的人數	4	8%	45	92%	49
2013年復職人數	4	13%	28	87%	32
復職率	100%		62%		65%
2012年復職後持續工作一年之人數	1	4%	24	96%	25
留任率	100%		89%		89%

註1：「2013年符合申請育嬰留停申請資格人數」是以3年內（2011-2013年）有請過產假及陪產假的員工人數計算
註2：「2013年復職人數」包含2010年至2013年申請育嬰留停並於2013年復職的人數
註3：「2013年復職率」計算方式：2013年育嬰留停復職人數 / 所有可於2013年申請育嬰留停復職的人數



多樣化的徵才管道 適才適任的招募制度

南山人壽營運範圍主要以台灣為主，我們採取多樣化的徵才管道，透過單一專屬人資窗口掌握招募過程與結果，依據用人單位需求採公開招募，經過資格初審、再由權責主管進行面試，明確溝通工作職掌與期許，並由人力資源部進行性向測驗，提供適任職務及未來職涯發展可能藍圖，以達適才適所之目標。

此外，為了讓求職者在面試的過程中先行了解公司的文化與發展，也在面試過程中輔以影片、書面介紹及高階主管溝通信函等工具。

多元溝通管道 傾聽員工聲音

為了全面了解及傾聽員工聲音，我們設置了多元溝通管道，包括每季由執行主管與員工面對面溝通公司重要方向和策略的「員工大會」(Town Hall Meeting)，讓員工掌握公司脈動，建立全員共識；透過內勤網站上之意見回饋專區、員工溝通信箱/申訴專線/關懷專線，由專責主管負責處理員工的申訴案件；以及透過內部刊物、EDM、執行主管電子郵件等溝通管道，傳遞公司營運策略與企業文化理念等，讓員工更深入地了解公司發展，並掌握各部門最新動態。

2013年我們共計收取69件透過上述內部溝通管道提出的員工提問與建議，主要來自「員工福利」（29%）、「職場環境」（31%）及「作業流程」（20%）三大類問題。

人力資源部在收到問題後，會通知負責單位主動聯繫員工、說明、並儘速解答疑問，或者立即派員查訪，了解實際狀況後進行改善。針對少數無法變更的工作現況，亦可藉此了解員工心態，並進一步向員工直接溝通說明其流程的必要與重要性，即時化解誤解及問題。

員工建議讓南山人壽的媽媽們享有六星級哺乳室

去年十二月份，一位正值哺乳期的員工媽媽利用意見與回饋專區的溝通管道，提出了期望公司哺乳室能再進一步改善的建議。

不動產部的主管在接獲此意見後，首先積極地向有使用需求的媽媽們查訪，深入了解媽媽們的使用需求，接著尋求合適的空間重新規劃哺乳室。令人驚喜的是兩個月後全體員工就接收到哺乳室全新改裝、升級登場的公告：新的哺乳室不僅進行了樓層搬遷，全新改裝後的裝潢與設備包括木地板、最先進的臭氧消毒櫃、24小時不間斷的冷熱水及哺乳室專用冰箱等。這項新措施不僅讓南山媽媽們感受到公司的用心及溫暖，更深獲全體員工一致好評，大聲喊讚，使用率大幅提高，更連續4年榮獲台北市政府衛生局優良哺乳室認證肯定。



溝通管道		內容
員工大會（Townhall）	面對面座談	每季舉辦一次員工溝通大會，由執行主管與員工面對面溝通公司重要方向和策略
	內勤網站	企業文化與公司經營理念之溝通
網站	意見回饋專區	員工線上提問與提供建議
	員工溝通信箱	發送公司各類政策溝通訊息，並同時受理員工各類詢問與建議
員工專屬信箱	員工關懷專線	常設員工關懷專線，自動跳號由人力資源部相關主管負責接聽，回覆員工疑問
	員工申訴專線	由專責主管接聽並處理員工申訴案件，提供員工安心的申訴管道
刊物	WEinNS電子報	每月出刊一次的電子報
	專題快報&EDM	針對重要議題活動，發佈專題快報與EDM
各部門人資溝通窗口	聯繫窗口	建立各部門／分公司主管及秘書聯絡網，即時溝通公司重要訊息

完善的薪酬制度與員工福利

南山人壽以對外具競爭力、對內具公平性的理念制定薪酬，確保員工整體獎酬水準具同業競爭優勢，並吸引與留任優秀人才。而身處保險產業，我們更重視員工的身心健康，提供優於法定的健檢項目與團體保險，讓員工在健康與生活上無後顧之憂。



薪酬制度

本公司總體薪酬定位以薪資調查中金融保險業之中位數（P50）為原則，對於關鍵人才並有策略性調整機制，以確保員工整體獎酬水準具同業競爭優勢。員工的薪酬秉持同工同酬的原則，係依據其工作職掌與專業知識技能而定，不會因為個人性別、婚姻狀況、宗教、種族、國籍、黨派的差異而有所不同，並結合績效管理制度與公司營運狀況發放績效獎金，以獎勵員工的貢獻，並激勵員工。

根據主計處「受僱員工薪資調查」結果顯示，南山人壽2013年經常性平均薪資約為人身保險業的1.25倍，合計其他非經常性薪資則為1.29倍。新進人員之起薪標準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，2013年應屆大學畢業生起薪範圍之最低標準約為2013年基本工資的1.38倍。

定期績效評估

為持續提昇公司競爭力、達成營運目標並型塑企業文化，南山人壽透過訂定具體工作目標及可量化之「績效指標」，以及來自主管、同儕、部屬等多元角度評量之「行為指標」，激勵與引導員工的績效與行為表現，每年定期辦理績效評核，並依評核結果作為員工晉升、發展、薪資調整及績效獎金發放的依據。

2013年度績效評核涵蓋的員工比例為99.3%，僅尚在試用期間之新進人員未適用年度績效評核。

完善的員工福利與照護

身處保險產業，南山人壽長期陪伴客戶一同走過生老病死，從每日處理保險規劃與理賠事務中，我們比其他行業更加深刻體會「預防勝於治療」的重要，也更重視健康預防的觀念與推廣。

除符合勞動法令的勞健保、勞退金提撥、結婚補助、生育補助等福利措施，並提供

員工福利項目	內容
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	補助上限20次 / 年，每次最高500元
住院醫療保險（註）	實支實付： 住院費（每日）：依不同職級2,000~3,000元 醫院各項雜費（每次）：依不同職級40,000~60,000元 外科手術費（每次）：依不同職級60,000~90,000元 醫師診查費（每日）：依不同職級1,000~1,500元 日額給付（每日）：依不同職級2,000~3,000元
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	住院醫療（每日）：依不同職級2,000~3,000元 手術治療（每次）：依不同職級60,000~90,000元 出院後療養（每日）：依不同職級2,000~3,000元
休假	
年假	年資1年以上者，按不同年資給予11~30天
全薪病假	年資1年以上者，1年給予24天
員工活動	
員工旅遊	3,500元 / 年
健行活動	另邀請退休員工參加
旺年會	另邀請退休員工參加
慶生活動	300元 / 人
節金 / 致禮	
端午節	3,500元
中秋節	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	21,000元 / 10,000元 / 5,000元
服務週年獎勵	依不同服務年資給予2,500~48,000元獎勵與1~4錢金質徽章
優惠貸款	
免息急用借支	依不同事由最高可借支10萬~40萬元
房貸補助	申辦員工房屋貸款者，每月補助房貸利息的15%

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，惟保額略低



員工優於法令每年一次的健康檢查，與國內聲譽卓越、全台連鎖的大型幼兒教育機構合作，簽訂企業托育合約，讓員工在健康與生活上無後顧之憂，專心致力於職涯發展；此外，公司更提供優渥的員工團體保險，為員工與其家人建構完善的健康保障防護網，此項福利甚至擴及已退休的員工。

據美商韜睿惠悅企業管理顧問公司2013年市場福利調查分析，整體而言，南山人壽多數福利措施均優於整體金融產業中位數的水準。

內勤員工退休福利制度

自1998年4月起適用勞動基準法後，南山人壽已依「勞動基準法」訂定員工退休制度，並設立勞工退休準備金監督委員會，優於法令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2013年年底退休準備金結存金額為5.68億元。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。

2005年7月「勞工退休金條例」實施後，公司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，以保障員工退休後的生活。目前選擇適用新制與舊制的員工比例約為3.95:1。另，在適用勞動基準法前，南山人壽即在中國信託商業銀行設有內勤員工之公積金專戶，依員工年資提撥基本月薪5%~10%不等之金額做為員工退休基金。

針對內勤退休員工，我們提供退休員工定期壽險，即首年度同原承保金額（36倍基本月薪），續年度起原「承保金額」的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，亦提供退休員工優惠自費團體住院醫療保險。

全力打造健康職場

幸福員工

保險是人的事業，更是一種公益的服務業，身心的健康是一切的根本，我們堅信，唯有健康快樂的員工，才能傳遞給客戶幸福的力量。也因此，南山人壽關心員工身心健康，從本業出發，以人本的關懷角度，塑造幸福健康職場。



我們從內而外，推動各項軟、硬體措施來關心員工健康，而且為鼓勵員工發展運動風氣，員工皆可運用公司場地資源，自組各類小型運動／休閒社團，如瑜珈社、汽球社、皮拉提斯、氣功、太極拳等。員工充份享有集合結社的自由，可以建立和選擇加入相關社團組織、參與社團活動，不需要事先獲得授權。

除了照顧員工身心健康，我們也積極與外部單位連結，向大眾、保戶及社會大眾宣導健康預防的觀念。南山人壽與財團法人台灣癌症基金會推廣「全民練5功 防癌就輕鬆」癌症預防概念，落實「蔬果彩虹579、規律運動、定期篩檢、體重控制、遠離菸害」五項健康生活習慣。我們相信，透過企業由內而外的推動，號召企業全體總動員，除了職場更健康，也有助於形塑社會的健康風氣，共同打造健康大未來。



多元豐富的健康促進方案與活動

根據最近兩年的員工健康檢查結果顯示，員工前三大健檢異常項目分別為「身體質量指數（BMI）」、「膽固醇」及「高血壓」，這三項都與肥胖及其衍生的代謝症候群相關，其中BMI異常率高達41%，必需設法回到理想體重並維持之，以促進員工健康。為了改善員工健康，我們以「虛擬環島」的創新概

多元豐富的健康促進方案與活動

項目	內容	成效
建置種子部隊與宣導平台	- 種子部隊：各單位宣導的5好幸福種子 - 宣導平台：5好幸福操MV接龍活動、每週透過視訊快報、健康開講、eDM、午休廣播宣導	- 超過2,000人次共襄盛舉5好幸福操 - 累計溝通文宣近120篇
設計簡單易行多元有趣的活動	- 活力Friday：每週五開放穿著休閒便服幸福聚樂步 - 爬樓梯送水果 - 健康週、健康吃 - 減重、健走及戒菸班 - 抒壓工作坊、線上抒壓課程	- 全員2個月合力減重約700公斤 - 幸福聚樂步破373萬步，虛擬環台二圈半 - 爬樓梯送水果累積超過36萬階樓梯，約等於177座台北101大樓的高度 - 健康吃活動，共送出達24,000份餐盒及水果 - 相關課程講座滿意度達90%
主管支持、同儕相互激勵	- 活動起跑記者會：共同宣誓推動健康職場 - 激勵機制：鼓勵共同參與BMI打卡讚 - 每月公告團隊活力健康排行榜	- BMI打卡讚近4,200人次參與 - 按部門獎勵BMI正常率最高及進步團體獎，並進行公開表揚 - 針對進步最多前50名頒予「享受幸福獎」，成功戒菸員工頒予「保健勇士獎」

念，推動了員工「幸福聚樂步」健走活動，將每週五訂為「活力Friday」，開放員工每週五可著運動休閒服上班，利用辦公室附近的綠地、公園或小學參與健走，培養固定運動習慣。同時為吸引員工參與，我們透過全台串連，邀請主管與員工參與所屬辦公大樓的健走隊，並將所有人的健走步數累積起來，計算環島的進度，此一創新概念成功培養了員工持續每周健康運動的觀念，2013年總健走步數累積已突破373萬步，約相當於環島兩圈半。

2013年榮獲健康職場獎項

衛生福利部國民健康署「全國績優健康職場」
台北市政府衛生局「台北市績優健康職場」
台北市政府衛生局「健康體重管理活動團體人氣獎」

幸福員工



結合慈善公益的員工家庭日

南山人壽陪伴台灣走過半世紀，在邁向50週年之際，為感謝員工的努力及親友的支持，在2013年在台北、桃園、台中與高雄四地同步舉辦第一屆「南山人壽家庭日」，邀請所有內勤員工及業務夥伴及親友一起「逗陣幸福」，感受南山人壽的公益關懷文化，並共同傳遞幸福價值，共吸引超過4萬人次員工及家屬、業務員與保戶的參與。

南山人壽家庭日活動也結合「全國義賣日」，同步舉辦愛心園遊會及慈善拍賣會，在歡樂之餘還能夠響應公益，所得全部都挹注於「南山幸福基金」，用於幫助弱勢朋友安心就醫，改善社區醫療照護資源不足的問題，也讓活動更具意義。

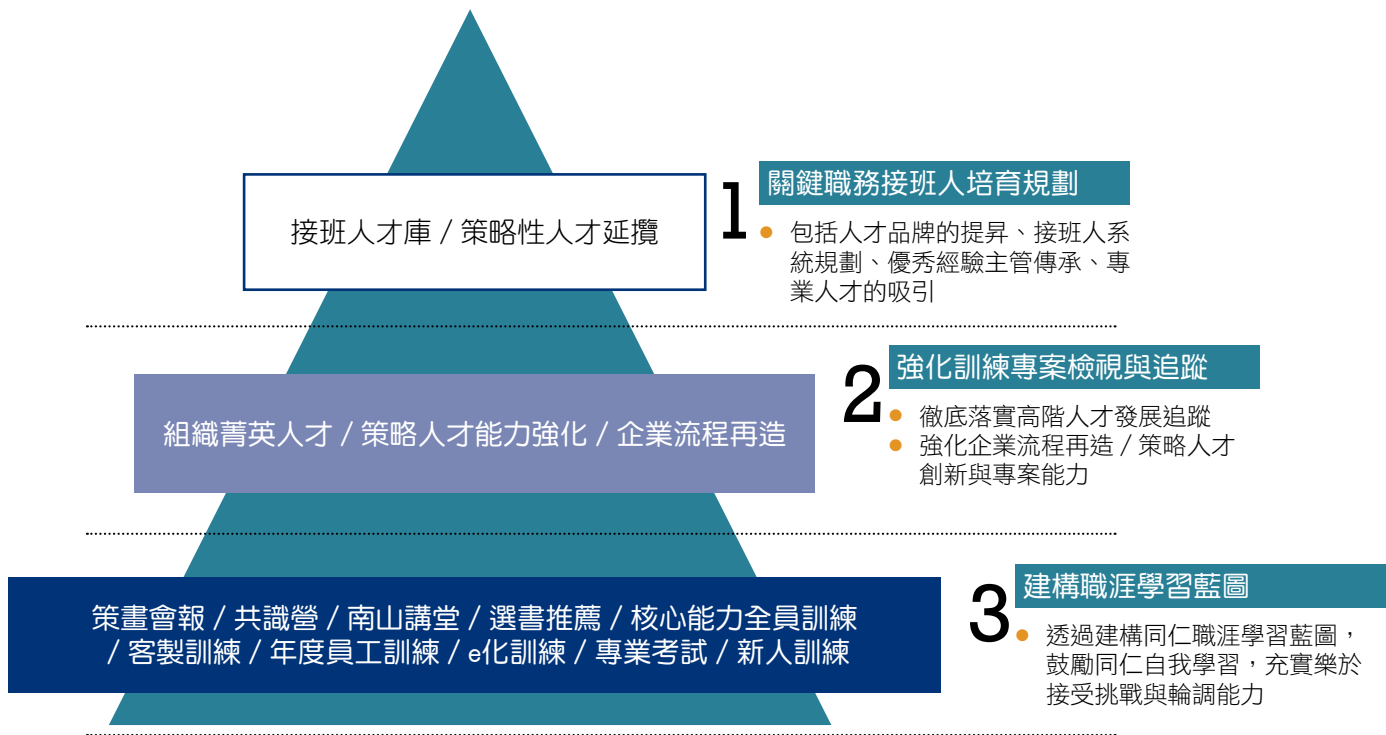
培養全方位組織人才

南山人壽在人才培育的策略目標為：培養每一位員工成為「全方位、高視野、全球觀、勇於任事」的人才，因此我們提倡以「人才培訓及發展」為本的文化與風氣，致力發展學習型組織，透過多元培育管道，全面提昇員工職能及對自我價值的重視，發揮專業特長，提供全台灣430萬保戶最優質的保險保障及全方位的關懷服務。

人才培育策略

南山人壽致力於培育具備「全方位、高視野、全球觀、勇於任事」特質的未來人才，因此，我們依公司發展策略，建構完整的人才發展體系與執行計劃。針對不同層級的人員，提供專業訓練與生涯發展，並鼓勵員工參與各項專業人員的測驗及外部訓練，使員工具備優良的專業知識以服務客戶。

此外，透過跨部門會議、專案與研討會，互相交流學習，培養員工具備全方位與勇於任事的職能，同時舉辦「南山講堂」，邀請跨產業的專業人士分享產業經驗與知識，提升員工的視野與格局，這股自發性學習的風氣已在公司內部形成文化，並為南山在壽險業界樹立良好的專業形象。



提升內勤員工訓練品質

南山人壽針對內勤員工，設立「一般員工訓練發展」及「組織菁英人才培育」等專屬訓練發展體系。同時更依據全體內勤員工的需求，提供各式不同內外部的在職訓練課程，包括年度教育訓練、客製化訓練規劃與服務、數位課程、國際人才交流與培育，及專業證照考試與獎勵。

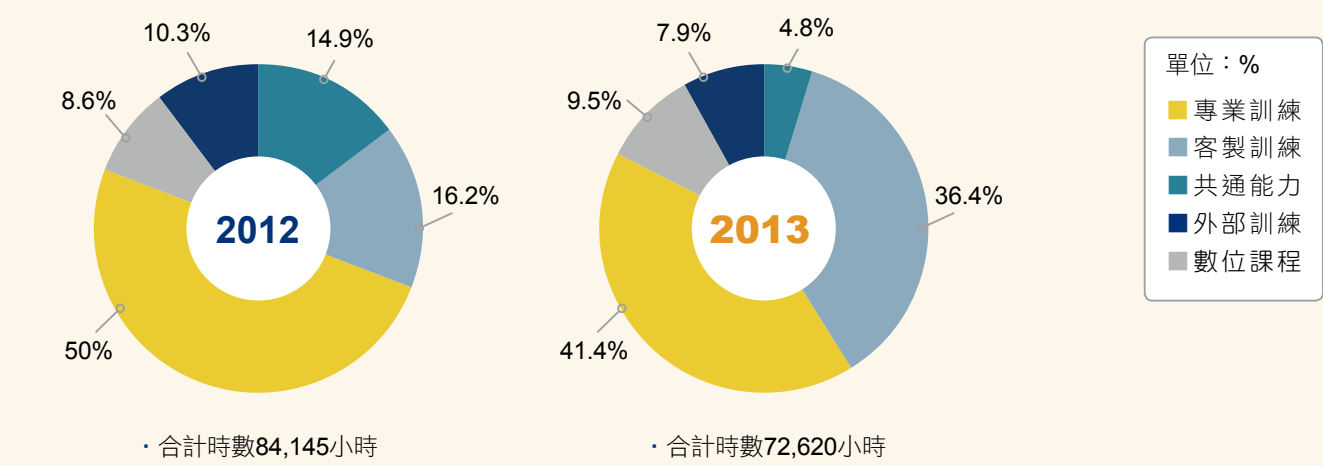
公司針對一般員工皆提供有內外部訓練機會，依照人才培訓要點規定，員工可依其工作需要，參與外部訓練活動。以組織內部訓練而言，公司為鼓勵各部門及分公司同仁持續學習，有效提升員工知識、態度與技能，各部門皆建構完整的內部培訓計劃。

2013年南山人壽內勤員工訓練總時數超過7萬小時，雖然訓練課次較前一年度略減少，但訓練總費用逾2,000萬，較前一年成長約一倍，顯示南山人壽對於員工教育訓練更用心，除深入提升課程之品質，亦配合公司策略強化組織菁英人才培訓之目標。

項目 年度	舉行課次	教育訓練年度費用 (千元)	訓練總時數		每人訓練平均時數			
			男性	女性	男性	女性	主管職	非主管職
2011	1,168	10,000	20,858.0	41,602.0	14.1	15.5	23.2	13.1
2012	1,267	10,005	33,265.3	50,880.0	22.7	19.2	37.5	16.4
2013	1,038	21,555	29,786.2	42,834.0	20.6	16.5	38.4	13.2

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

2012年~2013年內勤員工各類訓練課程時數統計



組織菁英人才培育

競爭激烈的人才爭奪戰中，精準辨識人才，並同時掌握人才是所有企業當務之急。面對快速成長之組織發展需求，南山人壽針對組織內部現有具發展潛力之主管人員，規劃菁英專案進行經營管理能力訓練，期待透過全面之經營管理觀點注入，完備管理者經營知能。

高階管理人才培育計劃－「南山管理學堂」

為因應快速成長之組織發展需求，針對管理人才的發展，南山人壽於2012年6月開辦「南山管理學堂」，主要目的為持續培養各功能一級主管及分公司經理之視野及經營管理能力。主要架構大致可分為經理人才培育機制、高階主管管理訓練與部門經理人接班藍圖規劃。



為期2年的培訓課程，由副董事長杜英宗擔任「班主任」，主導所有課程規劃與討論。課程內容結合理論與實務，包含企業願景擘畫、公司治理與風險控管及企業績效提升等三個構面，共17個訓練主題。邀請的講師均為一時之選，包含產業高階經理人及知名

學者，如IBM大中華區總裁錢大群、台灣奧美整合行銷傳播集團董事長白崇亮、台灣大學副校長湯明哲等，透過系統性學習並結合講師們精闢深入之產業經營實務，協助主管們將課程知識之學習轉換為經營實力，進而成為組織長期發展所需之領導管理人才。

至2013年為止，參與「南山管理學堂」精英專案的人數為80人，佔全公司管理職人數約10%，其工作表現傑出獲得晉升的人數亦不在少數。

專業證照訓練

南山人壽於1971年率先引進美國人壽保險管理學會（LOMA）資格測驗，協助提升台灣保險管理人才的培育；1986年更參與業界籌組中華民國人壽保險管理學會。因為對於保險教育推廣的用心與熱忱，我們十四度榮獲LOMA協會頒發「LOMA教育成就獎」，並於2010年獲頒「全球教育領袖獎」。

南山人壽擁有業界許多專業保險從業人員，公司也透過持續輔導員工取得相關專業證照與課程，包括FLMI（壽險管理師）、ALHC（準壽險及健康險理賠師）、ACS（客戶服務師）等三大證照，全面提升同仁的專業能力，提供客戶最優質的服務。

截至2013年底止，扣除離職員工，在職員工取得FLMI證照的人數已達501人，考取人數為業界最高，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。



提高同仁視野、人文素養及激發創新概念－「南山講堂」

組織就像一個有機體，不僅會成長，也必須隨著環境的變化，進行自我調整，因應各種挑戰，而「南山講堂」就是南山以多元方式培育員工眼界與跨界思考的一種方式。「南山講堂」針對全體內勤員工每個月舉辦主題式講座，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。2013年「南山講堂」共舉辦8堂課，內勤員工超過4,600人次參與。

主題	主講人
台灣人口趨勢、影響及因應	前行政院政務委員兼福建省政府主席 薛承泰
原來，我們的工作這麼令人感動	前宜蘭醫院副院長、台北榮總醫院顧問 陳玉枝
創新求變與多角化經營－南僑經驗分享	南僑集團會長 陳飛龍
承諾・用心守護病人－談癌病	和信醫院醫務長 簡哲民
Wow Wow Wow王品集團經驗分享	王品集團董事長 戴勝益
立基於生命的經營之道－誠品書店經驗分享	誠品書店董事長 吳清友
堅定信念－肝病世界權威陳定信的人生志業	前台大醫學院院長 陳定信
新常態時代的幸福行政	台北醫學大學董事長 李祖德

業務夥伴



南山金融中心
NAN SHAN
FINANCIAL CENTRE

優質創業平台 開創壽險事業

政府在1962年起開放民營保險公司成立，50年來南山人壽對保險業最大的貢獻之一，就是把專業制度導入業務人員培訓，大幅提高保險從業人員的社會地位，並且深化南山對市場的經營能力。同時，透過培育專業的保險人才，在保險行銷上打破早期依賴人情銷售的模式，為台灣民眾提供專業、優質的保險服務，也為社會注入正確的風險保障與保險價值觀。

今日，逾3萬名業務大軍仍是南山人壽的重要資產與業務發展夥伴。南山的業務制度強調的是「創業家精神」，在承攬委任的業務制度下，提供業務夥伴一個好的創業平台，並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、增加收入、發展組織、實踐目標，創造屬於自己的壽險事業，與公司共同成長。

2013年，雖然市場挑戰嚴峻，南山的業務團隊仍締造新契約保費709億的佳績，市佔率達17%，且南山業務夥伴的高度專業與服務品質屢獲保戶肯定，已第19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，更三度被選為保險財金系所畢業生最嚮往的壽險公司之外勤組特優。

南山人壽的業務團隊將持續以「創造以客戶為中心且具特色的保險公司」之方針，致力於建立直接、主動、積極與客戶接觸的文化，提升服務效率與品質；在業務組織上，則將持續擴大增員，拓展新發展區域市場；在業務推動上，則鼓勵業務同仁銷售以提供客戶長期穩定生活所需的保障型壽險及健康、意外險為主，同時戮力提高及穩定業務夥伴的收入，健全公司的經營績效，創造保戶、業務夥伴與公司三贏的成果。

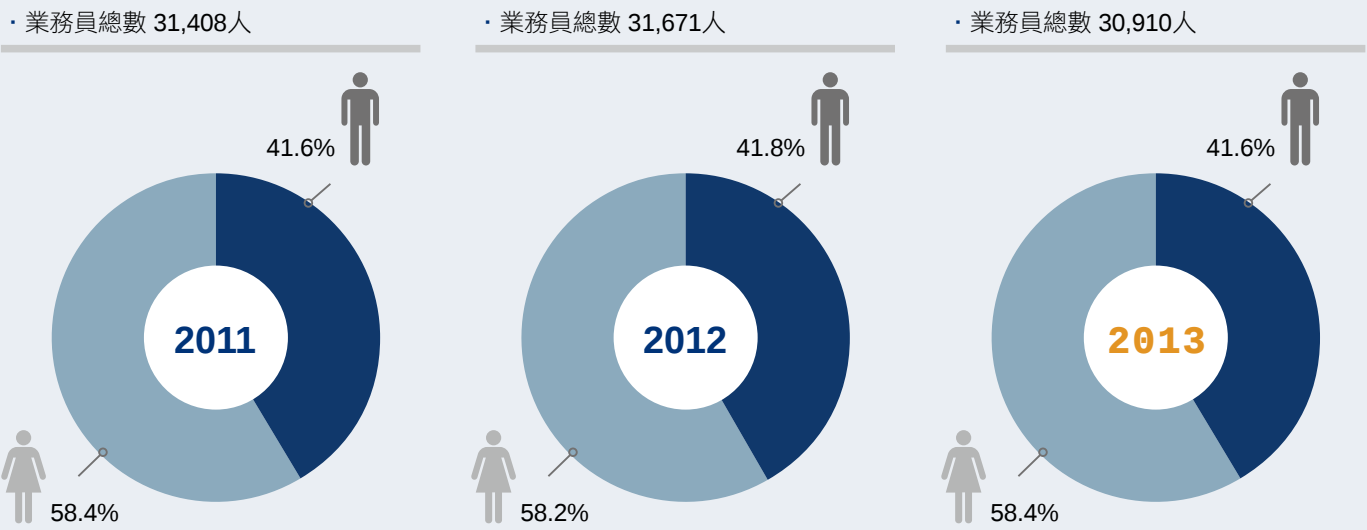
專業的業務團隊

南山人壽現擁有業務員超過3萬名，男女比例約為4：6。在年齡分布上，56%的業務人力介於30－49歲，於職涯高峰時開創壽險事業，提供保戶專業服務。此外，公司除了針對不同合約層級提供不同的發展訓練機會，也設計透明化的升級制度，協助業務員成就事業版圖。

業務員與南山人壽簽訂業務合約，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。南山人壽並依照金管會頒佈之保險業務員管理規則，制定南山人壽「業務人員履約作業評量標準」，以強化業務人員招攬品質，維護保戶權益。此外，本公司也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，強化業務員之紀律管理。

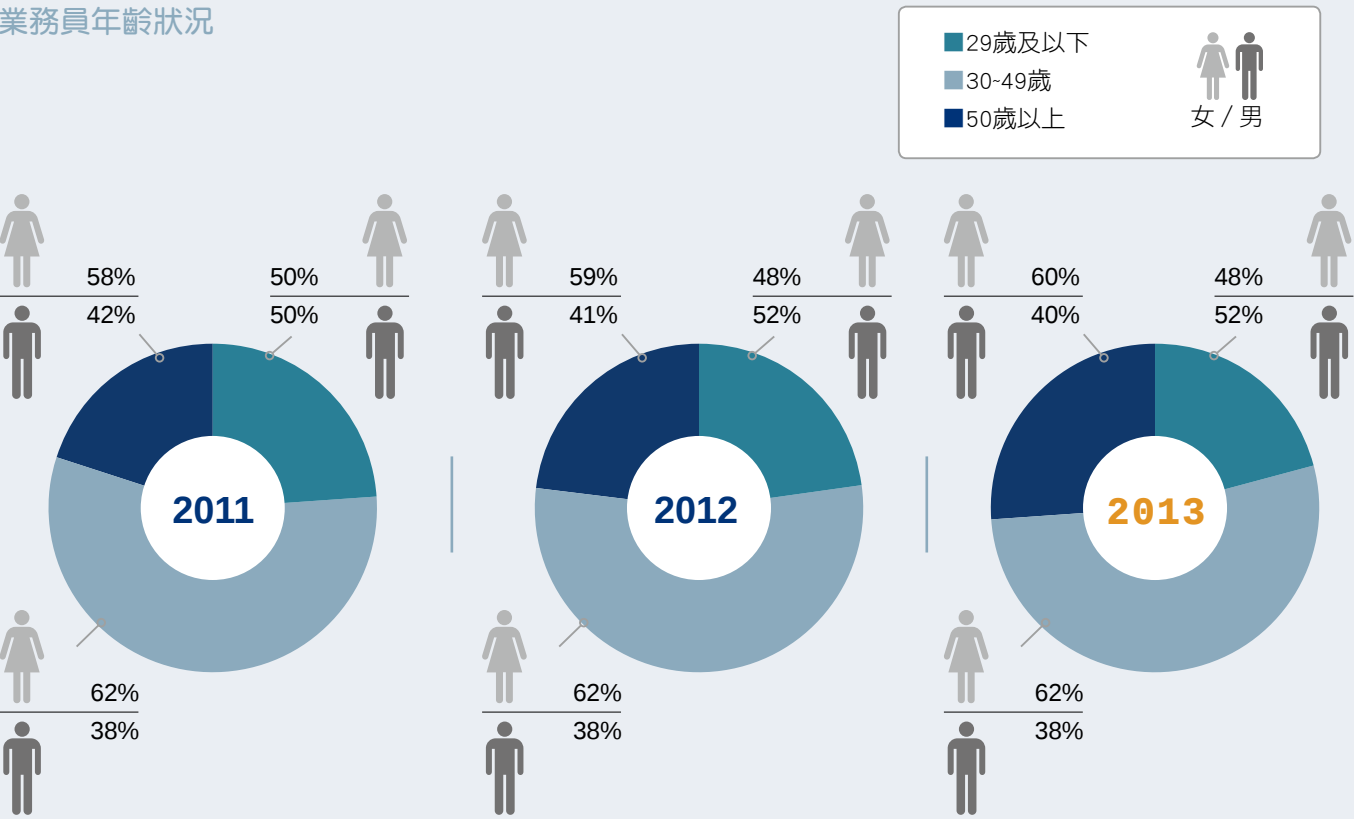


業務員人力狀況

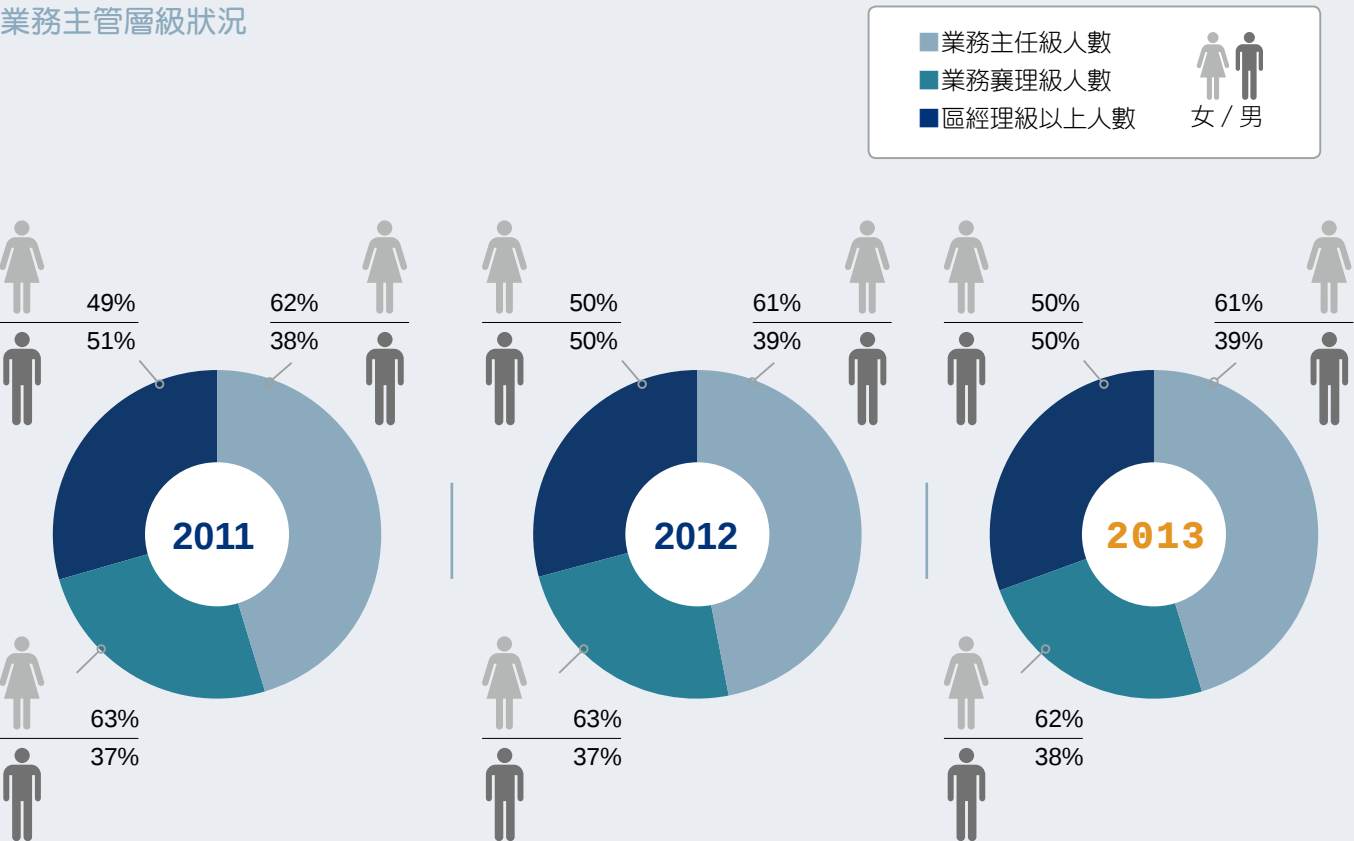


註：業務員人力狀況係指與公司簽訂業務代表承攬合約的人數。

業務員年齡狀況



業務主管層級狀況



專業化教育訓練與輔導

為培訓業務員具備專業素質，南山人壽除了一般專業的訓練課程，更提供分層分級的訓練，從業務員到不同層級的業務主管，量身訂做課程，強化各階段的核心職能與專業。此外，業務員自登錄後每年須依「人身保險業務員教育訓練要點」規定，參加公司所辦理的教育訓練。第一年須達30小時9種課程，第2~5年須達12小時共計12種課程的訓練，未參加者予以撤銷其業務員登錄資格。

此外，為了提升專業銷售技巧及品質，並協助業務主管有效進行輔導，公司還建構整合了數位學習、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之學習平台，並且運用錄影認證的

訓練模式，以標準有步驟的檢核評分，確保銷售流程中每個步驟環節的品質，培養出更專業、符合法令遵循的業務行銷人員。自錄影認證訓練開辦認證以來，目前累計已超過20,000人次完成專業認證，且納入新進業務員必修訓練，持續進行推廣訓練。



保險業界首創EMBA學習模式 打造CEO級經理人

EMBA是上班族拚升遷的管道之一，更成為邁向高階主管的門票。南山人壽被稱為是台灣壽險人才的搖籃，在2012年首創導入EMBA訓練模式，分別針對各層級具潛力之業務主管，提供「黃埔預校」、「黃埔先修班」及「儲備處經理訓練課程」等職能培育課程，由副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，提升業務主管組織經營的能力，讓有潛力的業務主管擁有全方位的格局與視野，為公司儲備優秀的處經理人才，成為南山未來開拓新地區業務的先鋒。

為提升通訊處主管具備CEO級的格局與視野，南山人壽更進一步以更高規格的訓練資源，開創高階課程「南山實踐研究院」，引導通訊處主管以企業主的角度分析、策畫組織成長，並研討公司策略，實際參與公司的成長與發展，將通訊處以中小企業模式經營，與南山共同成就堅實的壽險事業艦隊。

保險人才的搖籃 培育新世代人才

每年畢業季許多應屆畢業生即將投入就業市場之際，為了幫助年輕人找對適才適性的發展舞台，南山人壽除了在全台各地舉辦多場就業講座，公司的高階主管更親赴第一線進行專題演講，以宏觀的角度分析保險事業及南山的經營理念，同時邀請頂尖業務主管現身說法，分享成功經驗，尋找及培育新世代人才。



師徒制精神 培養獨當一面的保險菁英

南山的教育訓練品質始終是業界的標竿，為了使新血能快速成長，秉持特有所傳承的精神，我們推動「新秀輔訓計畫」，以師徒制的觀念，由資深的業務主管帶領新進業務人員，陪同進行客戶服務、商品行銷等實地演練，踏著頂尖業務主管成功的步伐，在潛移默化中吸收南山半世紀以來深厚的知識及經驗，讓新進業務人員更能快速成長，成為獨當一面的優秀保險菁英。

同時，藉由提供新進業務人員優於業界的財務補助，依照業績表現於輔訓期間前九個月給予不同比例的補助，每月補助最高可達新台幣2萬5千元，讓年輕人可以放心擘畫美好未來！

獎學金與實習制度鼓勵創業精神

為鼓勵校園菁英勇敢踏出創業的第一步，積極藉由與大專院校進行產學合作，讓青年學子早一步認識保險的觀念及價值，目前已與超過40所大專院校合作，為學生開設保險專業課程、提供產業實習機會或輔導考取專業壽險證照；同時，全台通訊處積極推動職場體驗活動，在業務主管的帶領下，讓學子能及早接觸職場生活，實際



體驗保險業工作的內容，培植實力！

南山人壽也透過提供校園菁英獎學金與清寒獎學金，如針對國立大學特定系所提供固定名額之高額獎學金，針對領取獎學金之學生打造「新南山精銳部隊」專屬培訓課程。

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

長期深耕在地 深入社區提供服務

保險業的核心理念，是為了守護個人與社會的幸福而存在。南山人壽全台逾3萬名業務夥伴，深耕在地業務的同時，更投入心力持續關懷在地、為服務社區付諸行動。

從平時自發性參與社區鄰里服務，到長期關懷在地弱勢團體，南山分布在全台各地的業務員，不管是平時發揮好鄰居的互助精神，定期協助周邊鄰里進行環境清潔工作，或歲末年節持續與在地慈善團體合作愛心義賣、捐助弱勢朋友籌辦尾牙等活動，都可以看到南山業務人員溫暖傳遞愛與溫暖的身影和笑容。

2011年年底公司進一步成立「南山義工大隊」，以更有組織、有計畫地結合企業資源扶持社會各角落需要關懷的民眾，平均每年有超過6萬5千人次參與義工服務、扶助近數萬名弱勢朋友。已連續兩年舉辦的「全國義工日」及「全國義賣日」活動，更展現出南山業務夥伴驚人的能量與團結的展現，不但慷慨解囊、出力出錢，也號召保戶一同參與公益活動，為社會持續挹注幸福能量。

環境永續



環保倡議 守護地球

保險業為金融服務產業，儘管對環境不會造成重大損害或汙染衝擊，然而在服務保戶及行政支援過程中，仍不免會使用電力、紙張及耗材等能源，因此南山人壽致力於減少營運過程對環境的影響。

秉持「地球是我家、愛護靠大家」的理念，我們支持響應政府推動各項節能活動，以具體行動展現關懷環境、愛護地球的承諾。

為落實環境永續發展的企業責任，面臨全球氣候變遷，環境日益惡化，我們對內持續推動各項辦公室節能減碳措施，如：節水、省電、E化作業等，對外積極推廣電子單據活動，倡議環保活動，如舉辦淨山、淨灘、資源回收等環保活動，響應新北市政府推動「種樹也要護樹」活動，贊助大樹搬遷的經費，並與林務局共同發起「南山人壽守護台灣海岸線行動」，守護台灣海岸生態與風貌。

固沙、護樹，守護台灣自然之美

南山人壽以遍佈全台的南山義工大隊為後盾，每年持續推動淨山、淨灘、資源回收與環境教育等各項環保愛地球活動，以實際行動來守護我們的家園。

觀察到台灣雖然擁有綿延約1,200公里的美麗海岸線，然而在全球氣候變遷及業者不當開發的影響下，導致台灣海岸線年年遭受嚴重侵蝕。為了減緩海岸不斷退縮的問題，保護台灣環境，南山人壽自2012年與行政院農業委員會林務局、七星生態保育基金會合作，啟動「南山人壽守護台灣海岸線」行動計畫，帶領上千名義工走向海岸、攜手固沙護灘，利用植被、圍籬等自然工法來保全海岸線，防止海沙流失，為延續台灣美麗的海洋景觀盡一份心力。

「南山人壽守護台灣海岸線」行動計畫延續迄今，已分別在新北市富貴角、苗栗龍鳳漁港、屏東滿州鄉九棚等三處海域，進行圍籬固沙工程，總計海灘堆沙量為3,992.77立方公尺，重量10,455公噸；除進行固沙植被的守護行動，南山義工也參與海洋環境教育課程。

2013年更進一步推動「守護林木行動」，響應新北市政府「種樹也要護樹」的活動，將因土地開發面臨被砍伐的樹木，搬遷到合適的環境，讓我們的自然資源得以延續。



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，鼓勵**430萬**保戶共襄盛舉、加入環保的行列，動員全國客服櫃檯人員及近**400**處通訊處的業務員，主動邀請保戶申請電子單據，期望能減少紙張消耗，以實際行動落實永續環境的企業目標。電子單據專案推動多年以來，成效逐漸顯現，包括：

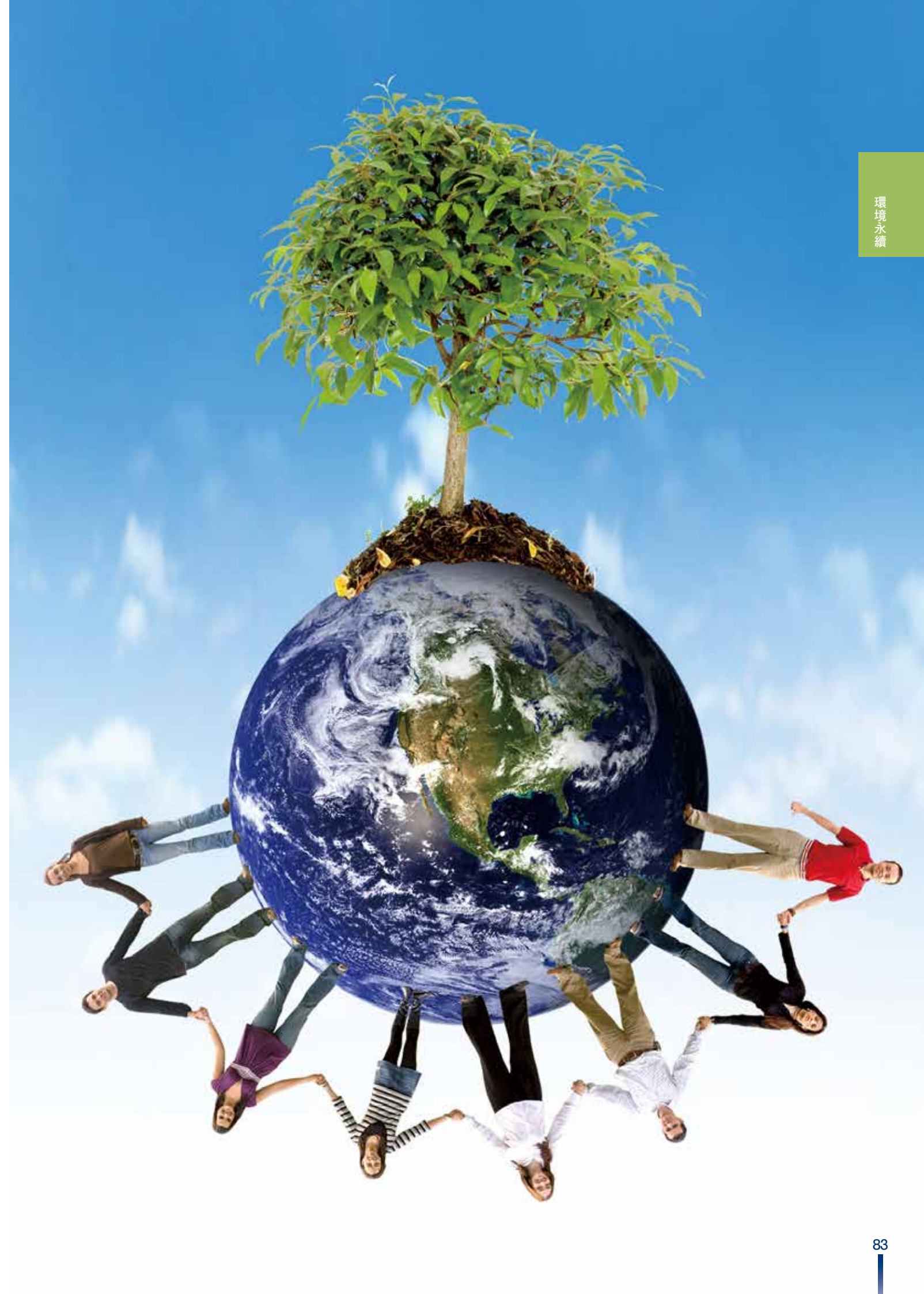
- 電子單據申辦達百萬件，每年減少1座大安森林公園碳吸收量

自推動以來，每年申請電子化單據服務的保戶數逐年增加，迄今已有近**100萬**張的保單改採電子化單據寄送。以**100萬**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，南山人壽因鼓勵保戶改採電子化單據，省下約**2100萬**張A4紙張。依政府間氣候變化專門委員會(IPCC)建議之方法估算，每年所維護的森林面積大小達**1.71**公頃。而若依據每張A4紙張耗用**18克**碳計算，共可減少**378公噸**碳排放。再依照IPCC之估算方法，每運送一件實體單據將產生約**6.32(±0.09)**公克二氧化碳，若以南山人壽一年寄送**700萬**次文件計算，推估自推動電子單據以來，運送的部分減碳達**44.24公噸**。合計採電子化單據之後，南山人壽每年共可減少**422.24公噸**的碳排放量，相當於**1座大安森林公園**的碳吸收量，對地球環境盡一分心力。

接續歷年在環保上的投入與努力，**2014**年更結合「**1600貓熊世界之旅-台北**」活動，規劃「電子單據・熊愛地球親善大使」，鼓勵保戶申請電子單據，將紙貓熊帶回家認養，吸引眾多保戶參與響應。

- 環保結合公益，降低城鄉數位落差

南山人壽也結合南山人壽慈善基金會資源，於**2011**年發起「電子單據e舉數德」活動，結合電子單據申請與公益活動，活動為期**4**個月，凡保戶於活動期間成功申請電子單據，基金會即相對捐款新台幣**50元**，作為全台偏遠地區**23家**「數位機會中心」的營運經費，提升當地學童及居民的數位化程度，為縮短城鄉差距盡一份心力。此一活動獲得保戶踴躍響應，共捐助近**130萬元**予屏東縣鹽埔鄉公所等全台**23家**數位機會中心，讓偏鄉孩童也可享受數位科技學習。





永續資源 推動辦公室節能

有鑒於節能減碳的時代趨勢，身為地球公民的一份子，南山人壽關注環保節能議題，積極推動各項軟、硬體節能減碳措施，從員工環保作為、辦公室省水、省電、省紙與E化作業的落實推動，到興建綠建築等。身為保險業者，我們不僅提供保戶最安心的保障，也是大環境風險管理與永續資源的親善大使！

建築物節能

南山人壽自**2011**年起推動全台**10**棟自有大樓之全方位節能計劃，包括調整全台各自有大樓戶外招牌燈時間與電梯開放時間；將各自有大樓會議室及公共區域燈具更換為節能燈具；自有大樓空調溫度依現行法規規定維持**26℃**；並推行下班後將窗簾拉下，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的電源開關等節能措施。

為有效推動節能，自**2011**年起逐步將**T8**燈管更換為節能燈管**T5**，首先從台北開始，**2011**年完成南山民權大樓之燈管替換；**2013**年將南山總公司大樓**3,930**組燈管完成替換，共節省電力**188,874**瓦，電費約**43.6**萬元。未來將持續於全台自有營運大樓全面更換，目前達成率為五分之一。而在省水部分，則自**2013**年起，委聘外部專業顧問盤點各自有大樓之設備，從而擬定節水方案。

另外，透過執行單位逐一至各部門及各地辦公室區域推廣隨手節約能源措施，預估一年可減少**1,000**噸的二氧化碳排放。在有效節能控管下，各單位員工的排放強度，也維持在既定水準。

南山人壽金融中心（總公司大樓）建築物節能措施

項目	措 施	說明
電力	樓梯輕鬆行 健康一定行	減少短乘電梯，實施上下三層樓步行運動，除共同發揮節能減碳愛地球的愛心外，並可藉此強化自身的健康
	電梯依時段減台運作	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，以避免不必要的耗電
	上下班尖峰時間開放機車道柵欄	車道口有交管人員的時間，開放機車道柵欄，減少電力耗用
	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，另提醒主管叮嚀部屬不在辦公室時隨手關燈
	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等設備電源
照明	公共梯廳照度檢討	平均照度維持 210 Lux (燈具配合照度拆除燈管)
	鹵素燈數量檢討 或更新為LED燈	• 檢討會議室鹵素燈數量(拆除部份燈管) • 公共區照晝燈皆關閉 • 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)
	戶外招牌燈關閉時間調整	• 調整燈光關閉時間，夏季及冬季各減少半小時 • 統一全台各大樓的招牌燈關閉時間，依冬季17:30-21:00，夏季18:00-21:00執行
節水	停車場燈光管控	依車流量及上班時間 08:00~09:00 及下班時間 17:00~18:00 全亮，其餘時間為夜間模式
	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

臺北南山廣場綠建築 打造國際級新地標

南山人壽2012年標下世貿二館地上權開發案，將打造國際級新地標建築「臺北南山廣場」，並以綠建築鑽石級標準來規劃興建。

「臺北南山廣場」位於信義區，我們從城市公共性的觀點出發，特別著重環境生態的平衡及綠地的設置。在建築物構造上，將透過空間規劃與建物外觀設計來追求降低耗能及隔熱；在建材上則朝二氧化碳減量的方向進行規劃設計。同時，為有效利用水資源，分別就衛浴設備、植栽節水澆灌系統、雨水回收再利用以及空調冷凝水回收四方面規劃設計。

此外，未來週邊將規劃多處開放的綠色公共空間，結合綠樹植栽設計、人行道和自行車道的設置，並擺放行人座椅等街道傢俱，營造出一親善市民且重視綠化生態的建築設計，期望能與市民的日常生活合而為一，提供便利而舒適的休憩空間，享受繁忙都會中可貴的綠意和悠閒。另在商場與辦公大樓之間還規劃設計開放式的活動廣場，民眾可在此參加或舉辦活動，讓城市生活更精彩。

註：「臺北南山廣場」相關資料係採2013年9月5日提送都市設計審議報告書內容，非核定圖面，僅供參考。



推動E化、鼓勵員工力行環保

對金融保險服務業來說，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、會議所需使用等耗材。

為此，南山人壽鼓勵並積極推動在工作職場中隨手做環保，以3R為執行原則於辦公室中推動垃圾分類與資源回收工作，亦即減量(Reduce)、再利用(Reuse)與回收(Recycle)，同時推動禁菸、飲用水管理、環境綠美化等行動，期望藉此減少資源耗用，進而養成良好習慣及將具體做法帶入家庭與社區。相關推動E化措施及員工環保作為包括：

- 辦公室無紙化行動：善用電子化檔案及電子郵件傳送、公用伺服器儲存檔案、簡報無紙化、雙面列印，檢視列印的必要性，降低影印紙及傳真紙的使用；並主動設置再利用收集區，供一般文件回收運用。2013年並率先於總公司設置無紙化會議室，以期節省紙張用量。
- E化行政作業：推動內部表單電子化，逐步擴大範圍，未來無論是查詢、簽核都直接採線上作業，省去書面作業的資源耗用。並啟動大型資訊系統整合計畫，加速E化作業。
- 伺服器虛擬化：自2011年起開始運用伺服器虛擬化技術整合，將原採用實體伺服器的應用系統整合至虛擬化架構，迄今已經將原安裝在398台獨立實體機器的應用系統轉移至採用虛擬化技術的48台實體機器上。在整合措施執行下，每年可減少235.6公噸碳排放量。
- 力行郵寄減量：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。以南山人壽過去三年業績大幅成長來看，郵件量並未增加，在有效控管下，自2011年至2013年總保費收入由2,307億成長至3,853億，但文件郵寄數量卻逐年遞減。以2011年文件郵寄數量36,855,758件為依據，2012年為29,169,865件，較2011年減少20.85%；2013年為29,531,269件，較2011年減少19.87%。
- 減少紙杯用量：鼓勵員工參與會議自備環保杯，以降低紙杯之使用量。

南山人壽金融中心（總公司大樓）2011年~2013年資源回收及再利用成果



環境永續

南山人壽2013年公務車能源耗用狀況



註:能源消耗量以汽油每公升=7800Kcal；1Kcal=4.1868*10-6GJ換算

南山人壽金融中心（總公司大樓）2011年~2013年電力使用狀況

項目	單位	2011	2012	2013
電力使用量	度	5,112,420	4,998,440	4,982,110
碳排放量	t-CO2e	2,668.68	2,609.19	2,600.66
吉焦耳	GJ	18,404.71	17,994.38	17,935.6
排放強度	t-CO2e	0.64	0.63	0.64

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)
註2：1度電=0.0036GJ
註3：排放強度=排放量／員工人數

印表機節能環保專案 獲HP綠能環保大賞(Eco Award)台灣區首獎

為達到「紙張減量」與「節能減碳」的目標，南山人壽長久以來一直關注印表機節能環保之議題，運用最新印表機科技進行管理列印，整合全台通訊處的輸出設備，大幅節省成本並提高管理效能，在2011年獲得HP綠能環保大賞(Eco Award)台灣區首獎。

同時，針對全台近400處通訊處，及33棟內勤辦公室大樓列印需求分析，進一步推動「印表機節能環保」專案，相關措施包括：

- 整合印表機資源、採用較節能的噴墨印表機：將大約1,635台雷射印表機，降至910台，並將其中734台改成耗能較低的噴墨印表機，使用對環境無害的墨水原料。每日之耗電量減為169.27度，每月節省13,436度，每年估可減少85,775公斤碳排放量。
- 建立印表機中央管理機制管理耗材：藉由中央管理伺服器，管理每一台印表機之碳粉（墨水）、調配耗材與服務人員，避免耗材之浪費。
- 管制「黑白/彩色列印」與「強制雙面列印」：為減少紙張浪費，將印表機預設為雙面列印，亦透過中央管理伺服器整合，管控彩色列印及強制雙面列印。



社會參與



扎根義工服務 深耕在地

南山人壽副董事長杜英宗曾說：「能為別人的幸福而努力，進而傳遞幸福，這才是最大的幸福」。南山人壽以愛與關懷為本，結合保險業核心能力，積極推動及參與各項公益活動。藉由「南山人壽慈善基金會」的公益平台，結合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，並透過遍布全台的服務網絡深入社區發掘在地需求，提供關懷與協助，實踐對台灣與這片土地上的人們長期付出與承諾。

「哪裡需要關懷，南山就在那裏」，從城市到鄉村、從老人到小孩、從就醫、就學到生活的扶助，南山人壽期許成為更多人溫暖的依靠，為台灣創造更大的幸福。2013年南山人壽總計號召超過6萬人次的南山義工參與公益活動，愛心支持超過600個公益團體與弱勢家庭、服務超過30萬人次的弱勢朋友，社會參與捐贈金額超過新台幣7,900萬元，落實南山人壽推動公益、回饋社會的理念。

社會參與績效統計

類別	單位	2012	2013
現金捐贈	元	62,139,571	79,367,922
物資捐贈	元	1,534,090	1,382,172
企業志工投入時間	小時	97,720	112,340





成立義工大隊 推動義工文化

企業的社會參與，不是口號、也不只是金錢捐助，而應深植於每一個企業成員的價值觀。因此，在南山人壽，3萬多名業務夥伴平常在做的事，就是深入社區服務、關懷保戶，推動社會公益與社區關懷活動。2011年南山人壽更成立「全國義工大隊」，以具組織、有計畫的方式，結合內勤員工、業務夥伴的力量及企業資源，扶持社會各角落需要幫助的民眾。

南山人壽全國義工大隊運用公司既成的業務區域、行政組織及管理制度，設立6個義工大隊，配合全台服務據點，下轄25個義工分隊，目前義工大隊總人數超過15,000人，貼近在地需求，發展社區服務活動，發揮深耕在地的服務精神。

南山人壽並設立公益獎項及傑出義工表揚，扎根義工文化。同時，每年至少舉辦兩次全台同步的大型義工活動－「全國義工日」與「全國義賣日」，號召內勤員工、業務夥伴、並邀請客戶與企業夥伴及供應商共襄盛舉，串聯企業義工，凝聚愛心。

全國義工日 萬人牽手全台送暖

保險是一種公益關懷事業，不僅為大眾提供保障，更要為社會帶來希望，南山人壽自2012年首度發起「全國義工日」，號召上萬名南山義工在同一天帶著親友與保戶走入全台各地，透過各項義工服務，身體力行實踐保險大愛的承諾。

2013年適逢南山人壽成立50周年，第二屆「全國義工日」於全台19個縣市同步展開，南山同仁化身愛心天使，帶著親友及保戶深入各地城鄉社區進行共40場義工服務活動。服務的範圍包括環境保護、社區與長者醫療關懷、弱勢家庭與兒童、身心



障礙朋友等，幫助近450個公益團體及弱勢家庭、扶助逾8,500名弱勢朋友，是台灣罕見單日動員人力最多、規模最大的義工活動。

分享的幸福 全國義賣日暨家庭日

深入社區提供關懷服務，是我們認為為社會傳遞幸福的方式。南山人壽自2012年起舉辦「全國義賣日」活動，在同一天串連全台各地服務網絡，號召同仁、保戶及大眾，走入社區凝聚愛心力量，透過義賣與捐款，協助各縣市的社福團體和弱勢朋友，讓他們生活得更有力量。

2013年盛大舉辦第二屆「全國義賣日」並結合家庭日活動，於全台同步舉辦四場大型愛心園遊會及慈善拍賣會，不僅匯集內勤員工與業務夥伴的愛心力量，更分獲來自保戶、旅日球星陽岱鋼、潤泰集團、企業夥伴如花旗銀行、雄獅旅行社與台灣佳能資訊等各界善心人士的響應，總計超過4萬人次參與活動。當天義賣日所得及愛心捐款合計超過2,000萬元，全數挹注「南山幸福基金」，用於協助弱勢朋友安心就醫，及改善社區照護醫療資源。

由於同一天也是南山人壽家庭日，許多同仁邀請家人一同出席，並捲袖做公益，使同仁間的感情更加凝聚，活動不僅溫馨，更充滿歡樂的氣氛。透過參與家庭日與義賣會的活動，讓同仁的家人們更加感受到南山人壽公益關懷的企業文化，傳遞幸福價值，進而認同在南山服務是值得引以為傲的事業。



深耕在地 全台愛心總動員

南山人壽業務夥伴長期深耕全台各鄉鎮社區，不僅以保險專業守護對保戶的承諾，更致力於社會參與，各地分公司與通訊處結合同山人壽慈善基金會的力量，透過愛心捐款、舉辦園遊會、義賣，或與當地公益社服團體合辦慈善關懷活動等，主動發掘在地需求，深入社區服務，服務內容包括對年長者的生活照護、兒少關懷、身心障礙關懷及環境保護等。總計2013年幫助600多個社福團體及弱勢家庭，服務超過30萬人次，落實公司推動公益回饋社會的理念。

關懷原住民兒童營養健康計劃

以南山人壽在桃園復興鄉推動的「關懷原住民兒童營養健康計劃」為例，為了照顧復興鄉部落學童的健康，由中正通訊處業務夥伴發起愛心捐款，捐助保久乳予復興鄉11所小學。此一計劃獲得桃園地區內勤員工及各通訊處的業務夥伴踴躍響應，且南山人壽慈善基金會也提供經費補助，活動至2013年已經邁入第七年，為當地上千位學童補給營養，讓他們健康的成長，第一年喝到保久乳的一年級學生現在已是國中新生了。

推動社區環保意識

另一個服務在地社區的例子則是南山人壽的台中分公司同仁長期推動社區環保意識。除了透過不定期舉辦淨山活動，號召同仁及保戶共襄盛舉，還給山林清新的面貌，更把每月19日訂為「新南山環保日」，由在地的各單位主管帶領數十位同仁，到周邊鄰里進行環境清潔工作，如遇下雨或假日則順延進行，希望透過每月不輟的服務，拉近鄰里居民彼此間的距離，攜手打造清新台中。

愛的行動持續不間斷

長期深耕社區的活動從北到南各地通訊處的業務夥伴每年持續不間斷地進行，包括：壽豐通訊處已連續11年參加家扶中心舉辦的「關懷兒童愛心園遊會」義賣，並將所得全數捐贈中心扶助的弱勢家庭，亦不斷透過各項活動，支持家扶中心各項關懷兒童與安家服務工作；南投分公司則持續關懷復活啟智中心的身心障礙孩子，自2012年起更投入陪伴孩子們種菜，等到農作物收成再買回，而南投埔新通訊處更幾乎每逢收成就主動愛

心認購，讓中心有持續性的經濟收入；嘉義分公司長期與華山基金會合作，關懷年長者與服務獨居老人等。

未來，南山人壽也將繼續透過南山人壽慈善基金會和南山義工大隊，把愛與關懷持續推展出去，用行動力讓台灣更美好。



促進社區醫療健康照護與長者關懷

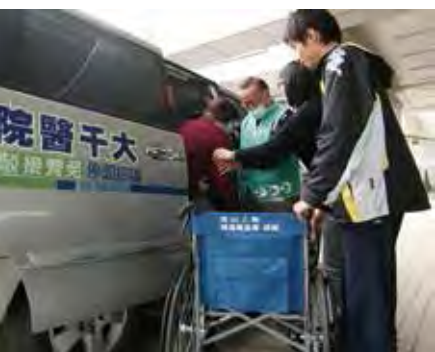
保險是關懷與公益的事業，也是社區關懷服務的延伸。台灣逐漸邁向高齡化社會，而經濟弱勢者的醫療救助需求更日益攀升，南山人壽在企業社會責任與公益回饋的決策上，致力於結合保險本業與專長，希望透過捐助與社區關懷活動，提昇地區健康生活品質，落實以保險打造健康與醫療風險防護網的核心精神。不管是透過全台各地的業務夥伴與義工長期關懷及服務長者，或是在2013年成立「南山幸福基金」，推動社區醫療照護計畫，都是希望能發揮保險專業，並延伸服務精神的例子。



長者關懷 照顧老人生活與健康

台灣已邁向高齡化社會，根據調查顯示，2012年50歲以上人口占比上升至31.6%，未來20年將持續增加；行政院國家發展委員會最新的人口統計也指出，2020年65歲以上人口將佔14%，到了2045年將達到20%的高齡人口，成為世界上第二個超高齡的國家。台灣人口結構的改變，將衝擊個人、家庭與社會，也因此，許多獨居年長者欠缺關懷陪伴，尤其是偏遠鄉鎮更急需老人健康照護服務。有感於此，南山全台各義工分隊透過與社福機構包括弘道老人基金會、華山基金會、天主教安老院等合作，陪同長者外出購物、佳節圍爐聚餐、假日陪伴探訪，以實際作為給予長者們溫暖，陪伴他們用開朗樂觀的心情面對老年生活。

尤其在東部的宜蘭和偏遠的台東，南山人的愛心更不落人後。2012年南山人壽慈善基金會推動「在地照顧 幸福蘭陽」社區醫療關懷計畫，從保險本業出發，除了以捐款響應羅東聖母醫院籌蓋全台第一棟老人醫療大樓，在宜蘭的南山同仁更不間斷、深入參與羅東聖母醫院各項醫療關懷服務，同時提供醫院駐點服務，幫助有保險相關需求的民眾。此項計畫的深入與用心，獲得遠見雜誌「2013企業社會責任獎—社區社群關懷組」首獎的最高肯定，也是近四年來唯一獲得首獎的本土金融業。而在台東，南山人壽義工經常前往台東馬偕醫院協助義賣及病患到院服務，讓更多就醫長者可以獲得貼心的照料，也參與為獨居老人提供送餐服務，讓長輩們享用熱騰騰的餐食。



南山幸福基金 落實在地社區健康照護

在保險的本業上，南山人壽致力於為民眾建構完善的保險保障，但對於沒有保險的經濟弱勢者，我們也從公益的角度出發，幫助他們擁有安心就醫的基本人權以及健康的保障。



觀察到台灣地區低收入戶逐年攀升，且政府補助資源有限，經濟弱勢者若迫於急難有醫療需求時往往無力就醫。南山人壽從協助弱勢族群透過健保愛心專戶解除健保鎖卡、重享醫療照顧的過程中，從健保署與各縣市醫院的社工室得知，台灣雖有完善的健保制度，但經濟弱勢者或突遭急難致健保費繳納中斷的人，就無法享有健保的照顧。基於「保險是公益服務業」的使命感，我們思考如何幫助有就醫需要的弱勢朋友安心就醫，以補足保險或政府資源所不能及的缺憾。

南山人壽於是在2013年7月宣布正式成立「南山幸福基金」，推動社區醫療照護關懷計畫。「南山幸福基金」計劃的核心理念，就是落實照顧在地需求、服務社區鄉親，我們定調這個計畫不只是由企業捐錢，更要結合南山人壽各地服務網絡與全台各縣市醫院社區醫療與社工資源，幫助弱勢就醫及協助提升社區醫療環境，為台灣建構一個更健全的社區醫療照護網絡。

「南山幸福基金」在全台設置25個「幸福基金委員會」，由業務地區主管擔任主席，各分公司推薦2~4名熱心公益、具影響力的資深業務主管，擔任各地區委員，並設置各醫院的聯繫窗口，協助幸福基金的推廣、募款與個案關懷，並受理申請及基金核撥

等事務。

為了籌募幸福基金，南山人壽除率先捐款1,000萬元，更號召內勤員工、業務夥伴、保戶、企業夥伴及社會大眾響應愛心捐款，並舉辦全國義賣日活動，將義賣所得全數挹注幸福基金。此外，發起「買一份保障·成就多一份幸福」買保單相對捐活動，活動期間每買一張南山人壽保單(不含旅平險及團體險)，南山人壽就相對捐出新台幣50元，活動為期三個月，獲許多保戶響應，累計共捐款1,000萬元。在短短6個月內，「南山幸福基金」即募得超過6,000萬元善款。

截至2014年6月，南山幸福基金已與全台各縣市62家合作醫院，總計捐助超過6,000萬元經費，已救助超過1,500個弱勢家庭，及協助醫院汰換老舊的巡迴醫療車與輪椅，包括：捐助18家醫院共計輪椅296輛、醫療巡迴車8部、遠距照護服務機車10台、復康巴士1部，以及支持8項社區醫療照護方案，嘉惠超過50萬人次。

「南山幸福基金」平台的設立，有效匯聚了台灣人的善與愛的暖流，期望這股溫暖的力量也將為台灣創造更多、更大的幸福，並為台灣企業投入公益樹立一個創新的標竿典範。

教育關懷 扶助學子安心就學

孩子是國家未來的希望，而教育是孩子學習成長的關鍵。南山人壽用愛與關懷陪伴孩子成長，為此，我們推動各項教育關懷扶助行動，如：提供經濟弱勢學生助學金，使經濟弱勢學生或家中突遭變故的孩子們能安心就學，不致因經濟因素中斷學習之路；也提供清寒學生獎學金，鼓勵家境清寒的大專學生，努力向學，早日完成學業。此外，南山人壽也致力守護校園安全，透過持續捐贈導護設施，守護學童上下學時的交通安全，迄今已捐贈約全台40%的小學。



捐血活動 一份愛心成就多份幸福

在台灣，仍有許多兒童因為家庭經濟因素，無心或無力上學。南山人壽以「一份愛心，成就多份幸福」的理念，推動捐血活動，號召全台民眾及南山人壽員工及業務夥伴的愛心，以「您捐血，南山相對捐款」的方式，不僅協助紓解血荒，也幫助經濟弱勢家庭的學童安心就學。此外，捐血紀念品亦特別選購身心障礙團體庇護工場商品或有機農作，讓捐血人的每一份愛心，得以創造出1+1+1大於3的加乘效益，為社會成就更大的幸福。

2013年共舉辦97場捐血活動，募得13,500袋熱血，捐助135萬元，作為450位清寒失親學生助學金。南山人壽捐血活動自2007年起持續迄今，累計共募集超過75,000袋熱血，創下連續六年捐血成績皆突破10,000袋的紀錄，並榮獲血液基金會頒發「捐血績優社團」。此外，相對捐款更超過1,000萬元，幫助5,000多位經濟弱勢家庭的小朋友獲得妥善的照顧與成長資源，讓點滴的愛心隨孩子成長。

弱勢家庭教育補助 點亮希望未來

捐助教育部「教育儲蓄專戶」

自2010年起，南山人壽透過教育部設置的「學校教育儲蓄戶」平台，四年來累計捐款超過900萬，幫助全台各縣市超過200所學校、上千位清寒家庭或遇急難需救助的學生，提供學雜費或生活費的補助，或是家中突遭變故的緊急經濟紓困經費，使孩子們求學的路不致因經濟困頓中斷。這項善舉，獲得教育部2012年頒獎表揚，也是當年度唯一獲表揚的保險業者。

舉辦南山人壽慈善基金會清寒學生獎學金

為鼓勵更多家境清寒但努力向學的優秀大專學生，南山人壽自2010年開始設立「清寒學生獎學金」，透過南山人壽清寒獎學金的獎助，鼓勵學生努力完成學業。2013



年總計頒發給65所大專院校120系的299位同學，其中包括23位南山人壽微型保單的保戶子女。4年來累計共獎助超過600位同學，幫助他們完成學業。

守護校園安全 捐贈導護設施

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，為國小學童上下學時的交通安全盡份心力，守護國家未來的主人翁。此計畫的進行方式是全台的業務夥伴至各國小進行宣傳及需求調查，依需求再協助汰換或增設校園導護設施，各項設施包含：四角伸縮導護旗/桿、導護布背心、導護反光背心、交通錐等。

南山人壽所捐贈的導護設施，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要添加足量的反光粉，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。

「南山人壽守護您」專案成果

- 起始年度：2007年迄今，年年持續進行
- 受惠人數：全台各縣市約85萬小學生
- 捐贈學校數：已捐贈1,041所小學，約佔全台小學的40%
- 累計捐贈金額：約700萬元

發現地方特色 支持在地發展

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發展特色活動，促進觀光與經濟繁榮，為在地注入活力與希望，也藉此間接幫助創造就業機會。從2012年贊助台灣知名團體「優人神鼓」帶領「彰監鼓舞打擊樂團」台北巡演、及關心民俗傳統文化贊助「彰化台灣燈會」、到連續三年與台東縣政府及宜蘭縣政府攜手合作推動「台灣熱氣球嘉年華」與「宜蘭國際童玩藝術節」，用行動展現對台灣在地觀光與文化發展的支持。

連續三年贊助舉辦台灣熱氣球嘉年華

南山人壽自2012年起連續贊助「台灣熱氣球嘉年華」，2013年更特別打造南山專屬熱氣球，也是台灣首顆企業球，象徵南山「愛」與「關懷」的企業精神，也代表我們承諾以企業之力協助推動地方觀光，活絡經濟發展。

除了透過企業資源邀請南山同仁、保戶及民眾參與，也邀請台東縣家庭經濟弱勢的學童來搭乘熱氣球，體驗漂浮在藍天的樂趣，一圓孩子們搭乘熱氣球飛上天際的夢想。期許以企業之力，協助臺東成為臺灣熱氣球活動的觀光勝地，進而提升觀光產業價值。

「台灣熱氣球嘉年華」活動，已成功帶動當地及全台熱氣球風，並增加台東當地觀光收益，列入交通部觀光局「2013臺灣觀光年曆」最具國際魅力與特色的活動，並榮獲2013天下雜誌「金牌服務大賞-節慶活動類」第2名。

支持地方特色活動 贊助宜蘭國際童玩藝術節

宜蘭童玩節是每年盛夏的大事之一，更吸引國外表演團體來台參與。南山人壽自2012年起連續與宜蘭縣政府合作，協助帶動觀光升級，提升宜蘭觀光產業。2013年獨家贊助大型戶外設施「南山幸福龍體驗場」，邀請保戶與民眾趁暑假一起到宜蘭，長達51天的精采活動吸引超過52萬人次參加。

我們同樣也延伸公益的力量，邀請平日較少有機會參與大型活動的經濟弱勢兒童參加，拓展他們的生活體驗。宜蘭同仁更提供會場駐點服務，協助遊客各項需求，並為羅東聖母醫院進行義賣及募款活動，活動期間總計募得新台幣60萬元，捐贈予羅東聖母醫院，協助老人醫療大樓的興建。

共同主辦幸福大未來調查 創造在地幸福能量

為了使民眾感受幸福、創造幸福，南山人壽與經濟日報自2012年起共同主辦「幸福大未來—縣市幸福指數大調查」活動，以歷來規模最大、高達22,000人次的民意調查樣本為基礎，並參照國際經濟合作發展組織(OECD)的美好生活指數為架構，編製出台灣版的「幸福指數」，藉由這項調查結果，以及各縣市客觀數據進行分析，提出幸福建言，以正向的力量，促進未來更幸福的生活。

同時，南山人壽也依據各縣市幸福指數，了解各地特色與需求，透過南山人壽全台服務網絡與南山人壽慈善基金會的公益力量，投入在地的發展或公益活動、公眾服務等，與政府及民眾攜手耕耘，共同為台灣創造幸福。





ASSURANCE STATEMENT

SGS TAIWAN LTD.'S INDEPENDENT ASSURANCE REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE NAN SHAN LIFE INSURANCE CO., LTD.'s CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT OF 2013

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) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report (hereinafter referred to as CSR Report) of 2013. 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's CSR Report of 2013 and its presentation are the responsibility of the superintendents, CSR committee and the management of NAN SHAN. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in the NAN SHAN's CSR Report of 2013. Our responsibility is to express an opinion on the text, data, graphs and statements within the scope of assurance set out below with the intention to inform all NAN SHAN's stakeholders.

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

This report has been assured using our protocols for:

- evaluation of content veracity at a high level of scrutiny for NAN SHAN and moderate level of scrutiny for subsidiaries, joint ventures, and applicable aspect boundaries outside of the organization covered by this report ;
- evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008);
- evaluation of the report against the GRI Sustainability Reporting Guidelines (G4 2013).

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

STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE

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

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors 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's CSR Report of 2013 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of NAN SHAN sustainability activities in 01/01/2013 to 12/31/2013.

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

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

AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

Inclusivity

NAN SHAN 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, media, NGOs, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns. For future reporting, NAN SHAN may proactively consider having more direct involvement of stakeholders during future engagement.

Materiality

NAN SHAN 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. Stakeholders' understanding of sustainability impacts of NAN SHAN may be strengthened in next report.

Responsiveness

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

GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING GUIDELINES CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS

The report, NAN SHAN's CSR Report of 2013, 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 disclosure on supply chain management and material aspects having boundaries outside of the organization are encouraged in future reporting. Disclosures on EN17 are encouraged, and the address of Disclosure on Management Approach may be further enhanced in future reports.

Signed:

For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.

Dennis Yang, Chief Operating Officer
Taipei, Taiwan
01 August, 2014
WWW.SGS.COM



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-8

GRI G4相符性對照表 核心選項

一般標準揭露	條文內容	頁碼 / 說明	外部保證 (P.104)
策略與分析			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明(如CEO、董事長或等同的高階職位者)	4-5	V
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	4-5	V
組織概況			
G4-3	組織名稱	1	V
G4-4	主要品牌、產品與服務	10-12	V
G4-5	組織總部所在位置	1	V
G4-6	組織主要的營運所在國家	13	V
G4-7	所有權的性質與法律形式	13	V
G4-8	組織所提供服務的市場	13	V
G4-9	組織規模	14	V
G4-10	員工總數	54	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	10	V
G4-13	報告期間的重大變化	無相關情事	V
G4-14	組織是否具有因應相關之預警方針或原則	30,80	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	12,80	V
G4-16	組織參與的公協會或國際性倡議組織	20	V
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	22	V
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	21	V
G4-19	所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	22	V
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	22	V
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	22	V
G4-22	報告書重編的影響及原因	首度發行報告	V
G4-23	範疇與考量面邊界上的顯著改變	首度發行報告	V

一般標準揭露	條文內容	頁碼 / 說明	外部保證 (P.104)
利害關係人議合			
G4-24	組織進行議合的利害關係人群體	19	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	18-19	V
G4-27	利害關係人議合所提出之關鍵議題	18-19	V
報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間	1	V
G4-29	上一次報告的日期	首度發行報告	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	104-105	V
治理			
G4-34	組織治理結構	13	V
G4-35	最高治理機構授權委任CSR的流程	17	V
G4-36	按分類，說明最高治理機構及其委員會的組成	26	V
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	參考102年年報公司治理報告P.4	V
G4-40	最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程與準則	參考102年年報公司治理報告P.6	V
G4-41	避免及管理利益衝突之流程及揭露狀況	參考102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	5	V
G4-51	最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	參考102年年報公司治理報告P.20	V
G4-52	最高治理機構薪酬決定流程	26	V
倫理與誠信			
G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範	8,29	V
G4-58	舉報機制	29,58	V

GRI G4相符性對照表 核心選項

特定標準揭露	條文內容	頁碼 / 說明	省略說明	外部保證 (P.104)
經濟績效				
G4-DMA	管理方法揭露	14	—	V
G4-EC1	直接經濟價值的產出與分配	14,參考102年年報P.165	—	V
	金融機構社區投資	92	—	V
G4-EC3	退休計畫	62	—	V
市場形象				
G4-DMA	管理方法揭露	60	—	V
G4-EC5	依性別(揭露)標準起薪與當地最低薪資的比例	60	—	V
G4-EC6	資深管理階層為在地聘雇(在地人)之比例	96%	—	V
間接經濟衝擊				
G4-DMA	管理方法揭露	102	—	V
G4-EC7	基礎建設投資與服務所產生之發展和衝擊	98,101	—	V
G4-EC8	間接經濟衝擊	98,102	—	V
能源				
G4-DMA	管理方法揭露	80	—	V
G4-EN3	組織內之能源耗用	88	—	V
G4-EN5	能源強度	88	—	V
G4-EN6	能源耗用之減量	85-86,89	—	V
G4-EN7	產品與服務(於使用階段)能源需求之減量	87	—	V
排放				
G4-DMA	管理方法揭露	84	—	V
G4-EN15	直接溫室氣體排放量(範疇1)	88	—	V
G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量(範疇2)	88	—	V
G4-EN18	溫室氣體排放強度	88	—	V
G4-EN19	溫室氣體排放之減量	86,89	—	V
空污及排放物				
G4-DMA	管理方法揭露	87	—	V
G4-EN23	廢棄物總量及其處理方式	88	—	V
	紙類廢棄物，及IT廢棄物總量及其處理方式	88	—	V

特定標準揭露	條文內容	頁碼 / 說明	省略說明	外部保證 (P.104)
產品與服務對環境影響				
G4-DMA	管理方法揭露	82	—	V
G4-EN27	降低產品與服務對環境衝擊的設計	82	—	V
運輸				
G4-DMA	管理方法揭露	87	—	V
G4-EN30	運送產品、物料與人員所造成的環境衝擊	87	—	V
雇用				
G4-DMA	管理方法揭露	54	—	V
G4-LA1	新進員工數目及比率和員工離職數目及流動率	56	—	V
G4-LA2	全職員工福利	60-61	—	V
G4-LA3	育嬰假的復職率和留任率	57	—	V
勞資關係				
G4-DMA	管理方法揭露	57	—	V
G4-LA4	營運變化的最短告知期限	57	—	V
職業安全衛生				
G4-DMA	管理方法揭露	63	—	V
G4-LA5	勞工安全健康委員會中員工的代表	70%	—	V
G4-LA6	傷害種類、傷害率、職業病率、損工率、缺勤率	57	—	V
教育訓練				
G4-DMA	管理方法揭露	66	—	V
G4-LA9	依性別與職級之平均訓練時數	67	—	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	68-69	—	V
G4-LA11	依性別與職級之職能發展評估	60	—	V
多元化與機會平等				
G4-DMA	管理方法揭露	67	—	V
G4-LA12	依性別、年齡組別、少數族裔成員及其它多元化指標揭露治理公司成員和各類員工的組成	26,55-56	—	V
同工同酬				
G4-DMA	管理方法揭露	60	—	V

GRI G4相符性對照表 核心選項

特定標準揭露	條文內容	頁碼 / 說明	省略說明	外部保證 (P.104)
G4-LA13	依職級與區域揭露男女底薪與薪酬之比例	60	—	V
勞動條件申訴機制				
G4-DMA	管理方法揭露	57	—	V
G4-LA16	經由正式勞動條件申訴機制所提出、處理與解決的申訴數量	57	—	V
負責任投資行為				
G4-DMA	管理方法揭露	31	—	V
G4-HR1	載有人權條款或經由人權審查的投資協定	—	目前暫無相關行動，將於討論後執行	V
G4-HR2	員工人權的訓練時數與百分比	100%	—	V
反歧視				
G4-DMA	管理方法揭露	57	—	V
G4-HR3	歧視事件與矯正措施	57	—	V
集會結社自由				
G4-DMA	管理方法揭露	59	—	V
G4-HR4	識別員工與供應商違反自由結社與集體協議的狀況與風險	59	—	V
人權申訴機制				
G4-DMA	管理方法揭露	57	—	V
G4-HR12	經由正式人權條件申訴機制所提出，處理與解決的申訴數量	57	—	V
反貪腐				
G4-DMA	管理方法揭露	29	—	V
G4-S04	反貪腐溝通與訓練	31	—	V
G4-S05	對於已證實之貪腐事件的處置	無相關情事	—	V
FS13	依類別揭露，在人口密度低或貧困地區的服務據點	13	—	V
FS14	促進弱勢及偏遠地區族群取得金融服務的措施	38	—	V
不公平競爭行為				
G4-DMA	管理方法揭露	31	—	V
G4-S07	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

特定標準揭露	條文內容	頁碼 / 說明	省略說明	外部保證 (P.104)
符合法規				
G4-DMA	管理方法揭露	31	—	V
G4-S08	違反法律法規的次數與罰款金額	無相關情事	—	V
產品及服務標示				
G4-DMA	管理方法揭露	50	—	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	客戶滿意度調查結果	49	—	V
行銷傳播				
G4-DMA	管理方法揭露	51	—	V
G4-PR7	違反行銷傳播法規的事件	無相關情事	—	V
客戶隱私權				
G4-DMA	管理方法揭露	51	—	V
G4-PR8	侵害客戶隱私及遺失客戶資訊的事件	參考102年年報 公司治理P.47	—	V
符合產品法規				
G4-DMA	管理方法揭露	50	—	V
G4-PR9	產品與服務違反法規的罰款金額	無相關情事	—	V
產品投資組合				
G4-DMA	管理方法揭露	參考102年年報 P.70-71	—	V
FS7	提供特定有益於社會的產品和服務所對應的價值	12	—	V
稽核				
G4-DMA	管理方法揭露	—	目前暫無相關行動，將於討論後執行	V
FS9	執行環境及社會政策評估稽核及風險評估程序的涵蓋率及頻率	—	目前暫無相關行動，將於討論後執行	V
積極投資人				
G4-DMA	管理方法揭露	—	目前暫無相關行動，將於討論後執行	V



南山人壽