

中國人壽

2015 企業社會責任

報告書

中國人壽

2015 企業社會責任報告書

I 目錄 Content

董事長的話 3

總經理的話 4

關於本報告書 5

企業概況與願景 7

中國人壽公司基本資料 8

企業社會責任議題管理 9

重大議題鑑別 9

重大考量面與邊界 11

重大考量面管理 13

利害關係人溝通 18

2015 永續重點績效 21

CH1 誠信 永續經營核心

前言 25

營運績效 26

公司治理 28

1. 董事會及各功能性委員會 28

2. 誠信經營 31

3. 企業永續 34

嚴謹風險管理 38

1. 風險管理架構 38

2. 風險辨識與因應 40

3. 中壽對於外部變化的
預先防範 42

CH2 關懷 卓越客戶服務

前言 47

以客為尊的服務品質 48

1. 提供優質產品 48

2. 誠摯客戶關懷 50

3. 業務同仁訓練 56

4. 緊急災難救助 57

資訊安全控管 58

CH3 專業 人才培育

前言 63

人力資源政策 64

1. 人才招聘 64

2. 員工結構 66

3. 教育訓練 69

友善職場 76

1. 薪資結構 76

2. 同仁福利 77

3. 身障權益 82

4. 勞資溝通 83

CH4 責任 社會共榮推手

前言 87

社會服務與參與 88

1. 社會參與倡議與企業
志工文化 88

2. 2015 年社會參與活動 90

3. 中國人壽社會影響力 95

環境友善 97

1. 七大綠色作為 97

2. 供應鏈管理 101

app. 附錄

GRI G4 指標對照表 103

一般標準揭露 103

特定標準揭露 105

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表 109

社會責任指引 (ISO26000) 對照表 110

上市上櫃公司企業社會責任
實務守則對照表 111

獨立保證意見說明書 112

董事長的話

創造共享價值 中國人壽的永續之道

2015 年底在巴黎落幕的聯合國氣候變遷綱要公約第 21 次締約方會議 (COP21)，通過了《巴黎氣候協定》，確立全球升溫上限訂在不超過前工業時代平均溫度的攝氏 2°C，並致力控制在 1.5°C 以內的共識。這是人類文明歷史中非常重要的關鍵時刻，是全球各國領袖、企業對於過去因追求發展而忽略造成氣候變遷的自省，也是對未來共同努力遏阻全球暖化的轉捩點。

當世界各國開始展現減碳決心時，企業也該思索在這場氣候風險的變局中，如何為社會扮演積極正向的角色。管理學大師麥可·波特認為，企業應成為促進整體社會價值的主要創造者之一，當氣候變遷為台灣帶來了日益嚴峻的考驗與風險，而人為的輕忽也同樣帶來了衝擊。回顧 2015 年，從風災、飛安到大型公安事件，這些災害事件都造成了重大的傷亡，而壽險業在這些重大事件中，扮演了穩定社會正面力量的角色，這不僅是壽險業肩負的社會使命，更是在追求永續時應該優先建立的核心價值，而這正是中國人壽想要與台灣社會共享的價值，從而這個穩定力量的基礎上，持續推動各項永續作為。

世界不斷在改變，台灣也持續在改變，除了氣候之外，環境在改變，社會型態及人口結構在改變，科技日新月異，許多您我熟悉的生活模式也在改變。這是時代變遷演進的必經過程，企業要順應趨勢改變，然而在這波變革與進步的潮流中，中國人壽有「變」與「不變」。中國人壽正視這些改變都是永續發展正面臨到的課題，惟有秉持著開放、創新的思維，方能在變動的時局中提供更符合民眾需求的產品及服務，這是中國人壽的「變」。而中國人壽「不變」的是，在穩健的治理與經營及嚴謹的風險管理的基礎上追求成長；積極的與利害關係人溝通並信守對保戶、股東、同仁及社會承諾的初衷；從經濟、環境及社會等面向檢視各項作為，始終堅定扮演好穩定社會正面力量，創造共享價值，這就是中國人壽的永續之道。

進入 2016 年，聯合國所訂定的 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 也正式啟動，除了各國政府的支持外，聯合國也期望更多企業能夠投入參與。SDGs 是聯合國為未來 15 年全球永續發展規劃的藍圖，也是中國人壽在邁向永續發展道路上所追求的目標。道路或許崎嶇險阻，但透過支持、尊重及參與，將社會穩定的正面力量形成善的循環，只要目標及方向正確，中國人壽就會義無反顧地朝向永續之道邁進。

中國人壽 董事長 **王銘陽**



總經理的話

接軌趨勢與潮流 讓關懷無所不在

2015年是上市(櫃)公司的「CSR元年」，主管機關金融監督管理委員會要求上市(櫃)特定公司都應編製CSR報告書。中國人壽長期關注國際趨勢及社會變遷，推動企業社會責任起步甚早，在主管機關的鼓勵下，自2007年起即自發性編撰發行CSR報告書迄今，這本報告書已是中國人壽的第9本報告書，向社會大眾說明我們過去一年履行企業社會責任的各項作為，詳實揭露中國人壽在經營治理、社會及環境共融等各方面作為，高度展現我們追求永續的決心及努力。

中國人壽認為追求永續發展的第一要務，除了追求穩健的成長之外，也要從社會、環境及公司治理等三個面向，評估各項潛在風險及衝擊，專注於核心價值才能在穩固基礎上發展更多的永續作為。

「We Share We Link」是中國人壽的核心價值，滿足每一位保戶享有完整保障的需求，信守對保戶、股東、員工及社會的承諾，是我們的初衷，也是邁向永續之路的關鍵。然而時代不斷在改變，企業也要跟上腳步才能提供符合民眾需求的產品及服務，隨著數位浪潮來襲，中國人壽也順應趨勢、秉持初衷，為我們的核心價值賦予時代的新意義。

拜網路科技發達所賜，共享經濟在全球掀起狂潮，現在已是一個邁向「Share & Link」的時代。人們不必擁有某項物品或技能，而是當有需要時，透過網路或其他媒介，可以連結到許多願意分享他們的時間、空間、物品及交通運輸的人，有需要的人享有服務及便利性，而分享的人也得以分攤及降低費用，如台北市廣受好評的YouBike微笑單車就是一例，而這種創造共享價值的理念與中國人壽

「We Share We Link」核心的精神是一致的。共享經濟伴隨著網路科技發展而生，未來會有愈來愈多的服務可以透過網路、行動裝置一鍵到底完成服務。

「世界經濟論壇」(WEF)在2015年發表《金融服務的未來》報告中提到：「數位化浪潮下的金融科技(FinTech)將對金融壽險業帶來顛覆性的翻轉」，金融壽險業將從過往較為被動的「消費者權益保障」轉變為更積極主動的「以消費者為中心」提供服務。

壽險業務是奠基於民眾對保障的需求，建立於對壽險公司專業形象的認可及信賴，而壽險業務同仁在其中扮演了重要且不可或缺的角色，金融科技則可以突破過往服務上在時間及空間上的諸多限制。因此中國人壽相信，若是在業務同仁既有的專業熱誠之優勢基礎上，導入並結合金融科技作為輔助，必可為保戶帶來便利及更符合需求的產品及服務。FinTech是未來的潮流與趨勢，中國人壽將會以最嚴謹的風險管理，在確保資訊安全無虞的前提下持續推動包括電子商務、大數據的運用等各項創新服務，結合業務同仁的優勢，善用FinTech的即時性、行動性及互動性，可以將保障的觀念、產品及服務延伸至傳統上較不易接近金融壽險資源的族群，讓保戶體驗中國人壽無所不在的關懷及服務。



中國人壽 總經理 郭瑜玲

關於本報告書

本報告書為中國人壽保險股份有限公司 (以下簡稱中國人壽) 2015 企業社會責任報告書 (以下簡稱本報告書)。

報告書揭露期間

本報告書揭露中國人壽自 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日於企業社會責任及企業永續發展相關資訊，報告書部分揭露內容因資料整合及透明度考量並不侷限於 2015 年度期間。前一版報告書發行日期為 2015 年 6 月，下一版本預計發行時間為 2017 年 6 月。各年度企業社會責任報告書版本均可在中國人壽企業網站企業社會責任專區 (<https://www.chinalife.com.tw/wps/portal/chinalife/CSR/home>) 下載。

報告範圍與邊界

報告內文所描述之資訊範圍涵蓋中國人壽總公司、全國各地共 9 間分公司，及通訊處之企業社會責任與企業永續發展相關實踐成果及未來策略目標規劃。

參考標準

本報告書依循全球永續性報告協會 (GRI) 發行之永續性報告指南第四版 (Sustainability Reporting Guideline, GRI G4)，並以核心揭露方式進行相關分析、資料彙整及撰擬。此外，亦參考聯合國全球盟約 (United Nations Global Compact) 十項原則、社會責任指引 (ISO26000)、上市 (櫃) 公司企業社會責任實務守則及臺灣證券交易所上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法等國際及國內規範或標準，加強本報告書於永續實踐上之揭露。

報告書查證

本報告書已由獨立第三者驗證機構—英國標準協會 (British Standards Institution, BSI) 依據 AA1000 國際標準，並使用 Type 1 中度保證等級進行相關審查。所揭露之資訊均依據 GRI G4 指南所要求之重大性、包容性及回應性，且符合 GRI G4 指南核心選項，由英國標準協會保證，報告聲明書詳如附錄。

鑒於利害關係人有效溝通與回應，若對於本報告書及中國人壽企業社會責任與企業永續規劃與實踐有任何指教或建議，請不吝利用以下聯繫方式，中國人壽將即時回應與說明：

中國人壽保險股份有限公司 公關部
地址：105 台北市松山區敦化北路 122 號 14 樓
電話：+886-2-2719-6678
傳真：+886-2-8770-7375
電子信箱：pr@chinalife.com.tw



**We Share, We Link
- China Life**

企業概況與願景

中國人壽多年來歷經外部環境轉變與數次金融風暴，在金融業市場上堅定屹立，2014 及 2015 年，為台灣唯一連續獲選「富比士」全球兩千大企業 (Forbes Global 2000) 之壽險業。中國人壽獲台灣證交所「第二屆上市上櫃企業公司治理評鑑」排名 Top 5%*，係唯一連續二年獲此殊榮之壽險業。2015 資本適足率達 350% 以上，為大型保險公司最高。

* 備註：2016 年 4 月證交所公布第 2 屆上市上櫃企業公司治理評鑑排名，評鑑年度為 2015 年。



中國人壽公司基本資料

公司正式名稱	中國人壽保險股份有限公司
總部位置	台北市松山區敦化北路 122 號 5 樓
成立時間	1963 年
上市時間	1995 年正式掛牌 (股票代號 : 2823)
轉投資之大陸保險公司	「建信人壽保險有限公司」已在中國大陸設立 17 家分公司，2015 年底分支機構達 108 家，且獲核准籌建安徽分公司，並於 2016 年 3 月正式開業
主要產品類型	個人壽險、年金險、醫療險、長期照顧險、意外傷害險、團體保險、旅行平安險、微型保險及投資型商品等
主要市場	台灣地區
營運據點數量與分佈	7 個客服中心、7 個壽險營業部、9 家分公司，以及 164 個通訊處，地點分佈詳見中國人壽企業網站
員工數量	內勤員工共 1,853 人，外勤人員 11,686 人
淨銷售額	203,925,508 仟元 (營業收入) ; 162,158,398 仟元 (保費收入)
資產總額	權益 (A) 82,583,868 仟元 負債 (B) 1,120,037,785 仟元 (A)+(B)=1,202,621,653 仟元

* 備註：詳細資訊請參酌本公司 2015 年年報

單位：新臺幣仟元

中國人壽成立 50 餘年來致力於「創造保戶、股東、員工與社會最大的利益與價值，成為最值得信賴的保險公司」。透過謹慎的風險管理及穩健的經營，積極回應利害關係人，從公司治理、社會、環境各面向發展中國人壽的永續目標。為達此一目標，中國人壽極力於內部推廣企業願景並形塑企業文化，要求每位員工在日常工作中予以落實。中國人壽一直保有腳踏實地、專業穩健的特質，並以健全的財務結構與嚴謹的風險管理深得投資人信賴。未來我們將持續貫徹這樣的經營理念，發揮高度的執行力及團隊合作、互助精神，與股東、保戶、中壽員工與整體社會一同邁向未來。

中國人壽的品牌精神強調「Share」&「Link」兩大核心價值。企業標誌上的三道弧線象徵中國人壽最重視的保戶、股東與員工彼此緊密連結、共同與社會及環境邁向永續，並以開創與熱忱的紅色、沉穩專業的灰色展現不斷躍進的企業特質。



企業社會責任議題管理

重大議題鑑別

中國人壽延續過去重大議題評估之精神，本年度我們持續精進於永續議題趨勢了解並強化分析。參照 AA1000 利害關係人議合標準，延續引用上年度問卷調查鑑別後之利害關係人，並由各部門主管及同仁依其專業、參考 GRI G4 重大考量面及金融服務業揭露指南、國內外同業標竿等，重新檢視與鑑別重大議題，再參考各部門與高階主管依據經營策略及永續發展重新排序、調整，經企業社會責任委員會確認及審核，最後提交董事長通過，確認本年度報告書的重大議題。

▼中國人壽的重大議題鑑別流程

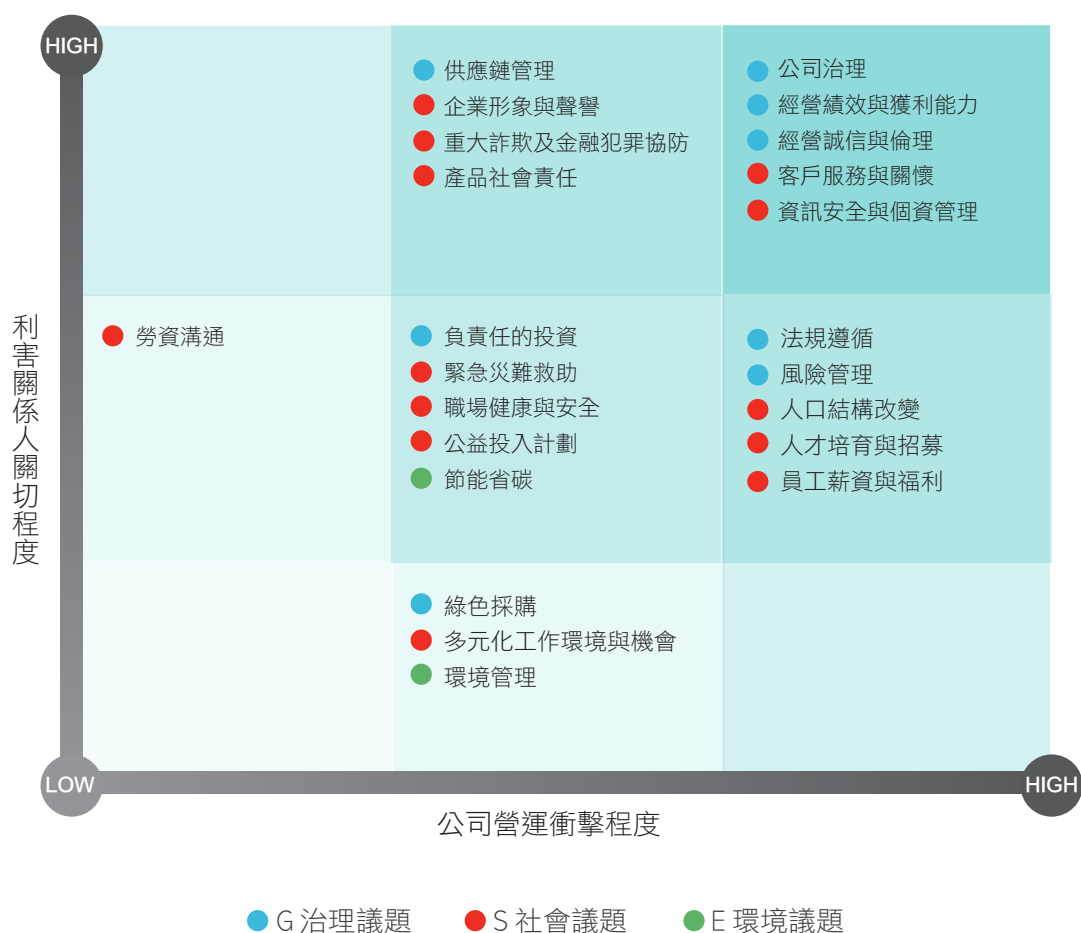


鑑別依據

AA1000利害關係人議合標準 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard) : 「依賴程度」、「影響力」、「關注程度」、「責任」及「多元觀點」五個面向

2015 年利害關係人與重大議題判別，經相關分析進行彙整與歸納後，依據對公司營運衝擊程度（橫軸）及利害關係人關切程度（縱軸），共鑑別出 14 個重大議題，反映中國人壽於治理、社會與環境等議題之重大性排序，故中國人壽優先考量之議題為公司治理、經營績效與獲利能力、經營誠信與倫理、客戶服務與關懷、資訊安全與個資管理，接續為供應鏈管理、企業形象與聲譽、重大詐欺及金融犯罪協防、產品社會責任，法規遵循、風險管理、人口結構改變、人才培育與招募及員工薪資與福利，同時就其他議題一併於本報告書各章節揭露。

▼2015年中國人壽重大議題矩陣



重大考量面與邊界

依據重大議題評估結果，中國人壽依循 GRI G4 要求進行重大考量面對應，檢視其對組織內、外之衝擊程度，並根據產業特性確認其資訊揭露邊界。

項次	面向 (治理 / 社會 / 環境)	重大議題	G4 考量面	考量面 邊界
1	治理	公司治理	一般標準揭露	●◎
2	治理	經營績效與獲利能力	經濟績效	●◎
3	治理	經營誠信與倫理	一般標準揭露反貪腐	●◎
4	社會	客戶服務與關懷	產品及服務標示	●◎
5	社會	資訊安全與個資管理	顧客隱私	●◎
6	治理	法規遵循	法規遵循 (產品責任)	●◎
			法規遵循 (環境)	●◎
			法規遵循 (社會)	●◎
7	治理	風險管理	一般標準揭露	●◎
8	社會	人口結構改變	N / A	●
9	社會	人才培育與招募	訓練與教育	●
10	社會	員工薪資與福利	市場形象	●◎
			勞雇關係	●◎
11	治理	供應鏈管理	供應商勞工實務評估	●◎
			供應商人權評估	●◎
12	社會	企業形象與聲譽	N / A	●◎
13	社會	重大詐欺及金融犯罪協防	一般標準揭露	●◎
			公共政策	●◎
14	社會	產品社會責任	產品及服務標示	●◎
			產品和服務	●◎
			產品組合	●◎
			行銷溝通	●◎

項次	面向 (治理 / 社會 / 環境)	重大議題	G4 考量面	考量面 邊界
15	治理	負責任的投資	稽核	●◎
			產品與服務	●◎
			投資	●◎
16	社會	緊急災難救助	產品組合	●◎
17	社會	職場健康與安全	職業健康與安全	●◎
18	社會	公益投入計劃	間接經濟衝擊	●◎
			當地社區	●◎
19	環境	節能省碳	能源	●◎
			排放	●◎
			產品和服務	●◎
20	社會	勞資溝通	勞 / 資關係	●◎
			勞工實務問題申訴機制	●◎
			強迫與強制勞動	●◎
21	環境	綠色採購	N / A	●◎
22	社會	多元化工作環境與機會	員工多元化與平等機會	●◎
			女男同酬	●◎
			不歧視	●◎
23	環境	環境管理	水	●◎
			廢汗水與廢氣物	●◎
			整體情況	●◎

●組織內：中國人壽和員工

◎組織外：股東投資人、保戶、主管機關、供應商 / 承攬商、媒體、公益團體 / NGO、合作通路或投資對象

重大考量面管理

中國人壽秉持精益求精的態度，依循 GRI G4 對於組織管理方針與評量機制之精神，確保各項重大考量面的相關作為均反映 GRI 之長期永續理念，亦透過實質有效的評量機制，作為 2016 年檢視努力成效與改善機會之依據。

治理議題

經濟績效

管理方針

1. 審慎投資策略，預防資產損益風險
2. 積極拓展行銷通路平台，掌握電子商務與行動裝置市場機會
3. 配合相關法令訂定員工退休辦法
4. 每年估計符合退休條件之員工應領之退休金金額，將不足之部分全額提撥至台灣銀行退休基金專戶

評量機制

1. 年度重要財務指標
2. 設勞資會議並定期每季召開，針對勞資雙方所著重的議題進行雙向溝通與檢討

反貪腐

管理方針

1. 呼應國際透明組織自2007年以來要求各國企業反貪腐之訴求，並且交由各部門主管有責於部門內進行反貪腐宣導，以灌輸員工正確觀念
2. 每年定期開設相關課程，進行全體員工宣導

評量機制

1. 針對涉及違反誠信經營守則之事件進行記錄與檢討
2. 員工教育訓練完訓機制

投資

管理方針

1. 納入ESG考量於投資政策和決策流程，作為投資標的篩選條件之一
2. 內部同仁人權教育及宣導政策與規劃

評量機制

1. 納入人權考量於現有合約或投資協議之鑑別與紀錄
2. 投資標的篩選成效與改善機制
3. 員工教育訓練完訓紀錄

法規遵循 (社會)

管理方針

1. 透過直接隸屬總經理的法令遵循單位，進行法令遵循制度的規劃、管理及執行
2. 各單位辦理法令遵循自行評估作業，確保各營業單位、資金運用單位、資訊單位、資產保管單位及其他管理單位之各項作業及管理規章均知悉並有效因應最新法令規章

評量機制

1. 各單位辦理法令遵循自行評估作業；法令遵循單位對各單位進行法令遵循查核，確保各單位知悉並有效因應最新法令規章
2. 各單位檢視有無同業裁罰案之違規行為，並檢討和改善，確保類似情事在中國人壽不會發生

治理議題

法規遵循
(環境)

管理方針

1. 成立「環境保護委員會」
2. 建立環境保護政策
3. 制訂「環保節能管理規範」

評量機制

因不符合環保相關法規而受政府機關罰款或罰鍰的次數與金額

法規遵循
(產品責任)

管理方針

於產品設計、審查及銷售程序，皆依循『保險商品銷售前程序作業準則』及相關法令規定執行

評量機制

因不符合產品相關法規而受政府機關罰款或罰鍰的數量

稽核

管理方針

1. 依循董事會通過之年度稽核計畫
2. 依循「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」及相關法令規章規定應納入內部稽核之查核事項

評量機制

1. 針對主管機關、會計師、內部稽核與自行查核所發現的檢查意見或查核缺失事項進行改善追蹤
2. 內部控制制度聲明書列出應加強改善事項
3. 持續追蹤改善情形，並以書面提報董事會及審計委員會查閱

社會議題

公共政策

管理方針

1. 遵循「公司治理守則」、「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」、「捐贈管理辦法」
2. 商業往來前，考量交易相對人之合法性及是否涉有不誠信行為，並於雙方簽訂之契約加入交易相對人應遵守誠信經營政策及交易相對人如涉有不誠信行為時，中國人壽得隨時終止或解除契約之條款
3. 每年定期在學習平台上開設相關數位課程，進行全體員工宣導

評量機制

1. 上市上櫃公司治理評鑑
2. 與供應商簽訂契約中訂入誠信經營條款之比率
3. 教育訓練完訓率與線上測驗
4. 誠信經營守則違反事件數
5. 董事會及管理階層積極落實誠信經營政策之承諾比率

供應商
勞工
實務評估

管理方針

推動「供應商企業社會責任辦法」，要求供應商遵循企業社會責任，包括各項勞動條件、職業安全衛生與勞動人權法規遵循

供應商
人權評估

評量機制

供應商合約納入企業社會責任條款及簽訂情形

行銷溝通

管理方針

針對每項產品的說明均透過各種公開管道告知民眾，包含企業網站及網路保險資料庫等；並定期將相關文件呈予監管機關審核

評量機制

違反相關行銷法規之案件數量

產品組合

管理方針

1. 遵循「投資政策及作業規範手冊」依照公司治理、環境與社會三大面向納入投資標的評估原則，避免八大行業或是高污染、高耗能產業
2. 針對經濟資源稀缺的弱勢族群，推出低保費、低保額、簡單易懂的微型保險商品
3. 藉由國內外市場觀察及民眾的需求，除維持既有產品外，每年也會開發新的產品，以符合更多族群的期待

評量機制

1. 產品或投資標的是否具有相關環境與社會附加效益(如節能標章或認證、綠色能源、低碳產品、社會公益、弱勢族群保障等)
2. 定期關注國內外金融業責任投資趨勢，包含法規及公共議題，並視必要增修「投資政策及作業規範手冊」中的責任投資條款

產品及服務標示

管理方針

1. 於2015年6月起於客戶臨櫃辦理業務完成後，邀請客戶進行滿意度回饋
2. 每個申訴案件將召集公司相關部門共同討論並擬定預防措施及因應辦法
3. 定期培訓業務同仁及內勤單位同仁，提升服務品質

評量機制

1. 櫃檯滿意度調查
2. 電話服務中心之客戶滿意度調查
3. 財團法人金融消費評議中心
4. 保險局申訴綜合評分值

顧客隱私

管理方針

透過以下作為，嚴密監守資訊安全及個人資料保護機制：

1. 成立資訊安全委員會
2. 導入資訊安全管理制度(ISMS)
3. 重申隱私權保護政策

評量機制

1. 客戶因個人資料被不當使用而進行申訴之件數
2. 持續導入並擴大ISO27001認證範圍
3. 導入BS 10012 PIMS 個人資料管理制度

員工
多元化
與平等機會

管理方針

1. 績效導向之薪酬政策，確保薪酬水準維持市場競爭力
2. 設有企業社會責任委員會，關注勞工人權議題
3. 每年定期辦理人權政策宣導課程

女男同酬、
不歧視

評量機制

每年參加外部公司舉辦之薪資調查，針對中國人壽內部各職位等級，以及壽險同業之市場薪資水準與福利數據進行比較，並依據評估結果完成年度之薪資調整作業

市場形象、
勞僱關係

勞/資關係

管理方針

申訴管道列於公司內部網站中，申訴者可取得該資訊進行申訴，並依勞動檢查法相關規定辦理

勞工實務
問題申訴
機制

評量機制

追蹤與紀錄勞工方面申訴的數量，並定期針對申訴議題進行檢討與改善

強迫與
強制勞動

職業健康
與安全

管理方針

1. 設有「職業安全衛生委員會」包含勞工代表
2. 員工健康促進與宣導
3. 職場檢測與安全
4. 職場休閒設施

評量機制

每3個月召開1次職業安全衛生委員會會議，針對職場健康與安全及員工健康促進等議題進行彙報、討論、檢討與評量

訓練與
教育

管理方針

1. 建立系列性內部與外部課程訓練與培訓計畫，提供同仁了解目前法令規範、產品知識及服務品質提升等議題
2. 辦理「準處經理養成 (Core-Team) 專班」與「業訓e學堂」數位學習
3. 訂定專業證照考試獎勵辦法，新增專業證照類別，鼓勵員工取得專業證照
4. 鼓勵同仁於職位轉調後得追求新職能領域之專業證照，發展第二專業職能

評量機制

1. 透過年度績效考核機制，檢視培訓人員學習及成長的速度
2. 開課內容與梯次
3. 接受教育訓練人數
4. 課程測驗成績
5. 上課滿意度調查

間接經濟
衝擊

管理方針

透過舉辦多元的公益活動，與當地社區進行交流與互動

評量機制

活動參與人數

當地社區

管理方針

由總公司訂定公益策略，並透過總公司、分公司、通訊處內外勤員工與當地社區進行交流與互動

評量機制

1. 活動參與人數
2. 活動參與員工及受惠民眾意見回饋紀錄

產品和服務

管理方針

1. 各部門紙張輸出採用雙面列印或2合1列印方式
2. 建立電子化服務系統
3. 以電子檔通知單取代紙本通知單
4. 以電子報取代紙本雜誌

評量機制

1. 用紙量
2. 紙張節省占比

供應鏈環境評估

管理方針

修訂包含「企業社會責任及誠信經營條款」之合約，並請合作的供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」

評量機制

1. 供應商簽署「企業社會責任及誠信經營條款」及「供應商企業社會責任承諾書」之家數
2. 違反環境相關法規的供應商家數

能源

管理方針

1. 針對既有的辦公大樓進行設備的定期保養及修繕
2. 檢討老舊耗能設備包含自有職場空調主機及相關設備之更新
3. 進行伺服器虛擬化

評量機制

1. 設備修繕紀錄
2. 用電量

排放

管理方針

依據ISO14064-1執行總公司以及主要分公司(桃竹、台中、嘉義、台南、高雄)工作職場之溫室氣體排放盤查與認證導入

評量機制

1. 排碳量
2. 第三方查證之保證等級(合理保證等級)

水

管理方針

加強並著重管路與老舊儲水設備之查修，以達節水之需

評量機制

優先檢討老舊空調冷卻水塔設備，用以減少自來水之逸散量

廢污水及廢棄物

管理方針

1. 中國人壽所產生的廢污水經大樓廢污水設備處理後排放至公共溝渠或直接排入公共污水道
2. 廢棄物則透過垃圾分類、回收及垃圾減量運動，並委託合法廢棄物清潔單位或由公家垃圾車運往焚化處理

評量機制

1. 廢污水接管率且符合國家法規
2. 廢棄物產生量

整體情況

利害關係人溝通

中國人壽延續前一版本報告書，參照 AA1000 之利害關係人議合標準（AA1000 Stakeholder Engagement Standard），根據「依賴程度」、「影響力」、「關注程度」、「責任」及「多元觀點」五個面向作為判斷標準，並經由各相關部門進行內部評估，最後再依照評分、權重多寡經過整合後，鑑別出九大類主要利害關係人為股東（投資人）、保戶、員工、主管機關、供應商/承攬商、媒體、公益團體、NGO、合作通路、投資對象，並藉此進一步建立更緊密的交流與溝通管道及溝通績效彙整如下表。

股東 (投資人)

- 經營績效與獲利能力
- 公司治理
- 經營誠信與倫理
- 負責任的投資
- 企業形象與聲譽

溝通管道

- 召開法人說明會及國內外公開說明會
- 每年 1 次股東會
- 進行一對一會面或團體會議
- 設有投資人關係部為專責溝通單位
- 中國人壽企業網站設置中英文版投資人關係專區
- 不定期參加海內外說明會及路演（roadshow）

2015年溝通績效

- 舉辦法人說明會 1 場，並參與 10 場公開說明會，包括 3 場國內與 7 場海外說明會
- 逾 163 場 1 對 1 會面或團體會議
- 外資持股比例超過 5 成
- 2015 年度與逾 200 位投資人會面
- 股東會超過 65% 以上外資股東參與投票，其中 6 成以上對各個議案投贊成票
- 主動寄發共 9 篇英文版新聞稿給外資股東，其他股東會訊息也同步提供英文版
- 發布重大訊息時，亦同步公告英文重大訊息，並於中國人壽企業網站公告各季英文財務報告
- 自 2014 年半年報開始，半年度財務報告皆於法令規定申報期限 15 天前完成公告，為壽險業與金控公司首例。2014 及 2015 年度財務報告亦較法定期限提前 1 個月，於會計年度結束後 2 個月內公布，可有效協助投資人及時取得充分資訊，已達全球先進國家的標準
- 2015 年度股東常會議事手冊及會議補充資料與年報，均較法令規定時限提前 7-10 天公告

保戶

- 客戶服務與關懷
- 經營誠信與倫理
- 資訊安全與個資管理
- 產品社會責任
- 經營績效與獲利能力

溝通管道

- 提供 0800-098-889 免費客服專線、企網諮詢留言、書面郵寄或傳真等客服及客訴管道，由專責單位進行日常溝通
- 透過各地服務櫃檯與保戶面對面溝通
- 每月發佈 1 次保戶電子報，內容包含：熱門話題、保戶新訊、理財錦囊與健康與您四大面向
- 其他外部溝通管道包括：主管機關、財團法人金融消費評議中心、各地縣市政府消保官、民意代表等

2015年溝通績效

- 2014 年開始進行客戶滿意度電話調查
- 2015 年 6 月起開始進行櫃檯服務滿意度調查
- 保險局公布申訴綜合評分之非理賠申訴率、理賠申訴率及申訴平均處理天數逐年降低，總排名業界第 6，為近年最佳成績
- 向財團法人金融消費評議中心申請評議的案件數量逐年減少，自 2012 年 264 件降至 2014 年 135 件

員工

- 員工薪資與福利
- 勞資溝通
- 職場健康與安全
- 人才培育與招募
- 經營績效與獲利能力

溝通管道

- 每季定期舉辦勞資會議
- 規劃多元化教育訓練及課程
- 建置員工意見反應信箱
- 每月發行1次「員工園地」內部刊物
- 線上溝通管道包括：「菁英行動網」數位互動平台、「i-Link APP」與「hiBox電子郵件信箱」
- 以人力資源部及業務單位（如業務行政、業務訓練等）做為專責溝通單位

2015年溝通績效

- 共舉辦4次勞資會議，針對哺（集）乳室設置標準及陪產假、產檢假、生理假、婚假、留職停薪之申請規定等議題進行討論
- 接獲內勤員工的申訴案件共4件，經與勞工主管機關溝通後解決，外勤員工1件，皆於溝通後解決
- 公司若發生重大營運變化，需大量解僱職工時，應於符合法令規定情形之日起六十日前，將解僱計畫書通知主管機關及勞資會議之勞方代表，並公告揭示

主管機關

- 重大詐欺及金融犯罪協防
- 法規遵循
- 資訊安全與個資管理
- 風險管理
- 公司治理

溝通管道

- 專責單位透過電子郵件、公文(函)或會議進行日常聯繫
- 依規範主動、按時揭露或申報公司治理及企業社會責任等相關資訊
- 主動至金管會保險局報告公司重大事項之申請案
- 每年至少一次至金管會保險局簡報大陸地區參股公司之經營狀況，並不定期即時提供相關資訊予金管會保險局

2015年溝通績效

- 參與壽險公會組成之多個小組，例如法制研究小組、風險管理小組、展業研究小組、財務會計研究小組、電腦化專案推動研究小組等，將現行商品面、業務面、資金運用面、財稅相關議題與資訊公開，以及電腦化相關資訊安全等之相關法令有不合宜或存廢情形，彙報予主管機關，並提出建議
- 針對公司之重大事項（如股利之發放）在進行正式審查前，至主管機關進行報告，以讓主管機關更清楚了解中國人壽的業務與財務狀況以加速案件核准
- 透過簡報參股公司之經營狀況，向主管機關說明國內保險業在大陸地區之現況、大陸地區的相關法令及保險業務發展情形，並提出相關建議

供應商承攬商

- 供應鏈管理
- 資訊安全與個資管理
- 風險管理
- 法規遵循
- 產品社會責任

溝通管道

- 合約廠商簽署「供應商企業社會責任承諾書」
- 要求供應商簽署環安衛相關合約

2015年溝通績效

- 已完成營繕工程合約供應商100%簽署，一般採購項目34%合約廠商簽署
- 汰換15家、新增21家營繕工程類供應商，下一年度合格廠商增至90家

媒體 <ul style="list-style-type: none"> 企業形象與聲譽 產品社會責任 公司治理 公益投入計劃 經營績效與獲利能力 	溝通管道 <ul style="list-style-type: none"> 不定期舉辦記者會、發布公司新聞稿 發布公司新聞稿加註時事及新聞重點提示，以利媒體引用 主動詢問，並依據媒體需求提供相關稿件、資料或安排發言主管接受採訪，以助其完成新聞專題之製作 以公共關係部做為專責單位，透過電子郵件、電話、媒體餐敘等進行日常溝通
	2015年溝通績效 <ul style="list-style-type: none"> 舉辦1場公開媒體活動 新聞稿發布107篇，主動發稿創造之媒體聲量達2,007則，正面報導佔比100% 主動提供稿件、資料或安排發言主管受訪創造之媒體聲量達264則 因應高齡化趨勢及重大災難時事議題，以壽險顧問角色，提供民眾醫療保險、長期照護意外傷害及退休規劃保障相關知識，促進社會風險管理意識 獲得媒體對中國人壽公關部之專業度、細膩度、周到與發稿量等正面評價

公益團體 NGO <ul style="list-style-type: none"> 公益投入計劃 產品社會責任 企業形象與聲譽 	溝通管道 <ul style="list-style-type: none"> 對外：推動公益計劃推動與合作 對內：推廣企業志工文化
	2015年溝通績效 <ul style="list-style-type: none"> 主動舉辦與參與公益活動共計491場 積極參與公部門相關公益活動

合作通路 <ul style="list-style-type: none"> 資訊安全與個資管理 經營誠信與倫理 產品社會責任 風險管理 企業形象與聲譽 	溝通管道 <ul style="list-style-type: none"> 各專責單位以電子郵件、電話或會議保持日常聯繫
	2015年溝通績效 <ul style="list-style-type: none"> 目前合作保經代公司計有196家，合作銀行通路26家銀行，合作證券通路14家 廣邀各合作通路響應中國人壽微型保險方案，發揮價值鏈影響力

投資對象 <ul style="list-style-type: none"> 公司治理 經營誠信與倫理 負責任的投資 企業形象與聲譽 經營績效與獲利能力 	溝通管道 <ul style="list-style-type: none"> 積極參加投資對象股東會或臨時會 以電話、親訪、參與法說會等方式保持日常聯繫
	2015年溝通績效 <ul style="list-style-type: none"> 2015年以電子投票或親自出席股東會之投資對象共102家，出席比率達97%

2015永續重點績效

參賽評比

- 連續兩年榮獲證交所「上市上櫃企業公司治理評鑑」排名**Top 5%***
- 台灣壽險業**唯一連續兩年**（2014 - 2015）獲選「富比士」全球兩千大企業（Forbes Global 2000）之公司
- 企業社會責任報告書榮獲「台灣**TOP 50**企業永續報告獎」金融及保險業銀獎
- 榮獲金融監督管理委員會104年度**微型保險競賽業務績優**獎殊榮

公司治理

- 訂定「**董事會績效評估辦法**」
- 訂定「**中國人壽企業社會責任守則**」
- 依作業風險曝險狀況建置關鍵風險指標（**KRI**），採量化方式設定監控標準
- 設置隸屬於董事會之專責單位「**誠信經營委員會**」
- 修訂「投資政策及作業規範手冊」，將**誠信經營及CSR**作為納入投資政策評估要點，並於研究報告中揭露

經營績效

- 同業中唯一**連續三年經保險局核准發放現金股利**的壽險公司
- 獲利再創歷史新高，稅前純益為新臺幣**106.8**億元，稅後純益為新臺幣**91.7**億元，每股稅後盈餘為**2.75**元
- **外資持股比例超過50%**為台灣上市金融類股中比例最高者之一
- 資本適足率達**350%**以上，為大型保險公司最高

供應鏈管理

- 供應商合約中增訂「**企業社會責任及誠信經營條款**」，鼓勵與中國人壽交易且訂有採購合約的供應商遵循企業社會責任及誠信經營原則
- 推動供應商簽署「**供應商企業社會責任承諾書**」，營繕工程合約供應商完成簽署率達100%；一般採購項目之合約供應商完成簽署率提升至34%（年度目標20%）

客戶關懷

各地櫃檯客戶滿意度總平均達**4.9**分(滿分為5分)

電話服務中心客戶滿意度總平均達**94.6**分(滿分為100分)

提供**關懷弱勢長者服務**，由專人到府服務保戶

導入**ISO 27001**資訊安全認證並通過SGS驗證

建立**重點人才發展計畫**

響應政府青年就業計畫，辦理「**青年學子暑期實習計畫**」

年度教育訓練費用達**16,876,333**元

推廣企業志工文化，年度同仁申請企業志工服務時達3,584小時，將近預定目標之**1.8倍**

年度共舉辦**491場**社會參與活動，場次較去年成長**236%**

全省舉辦**食安教育講座**，帶動更多民眾提升健康意識

八仙粉塵氣爆捐助新台幣**1,000萬元**予新北市做為重建經費

產品服務

因應數位化，建立**網路投保**平台

微型保險服務人數超過目標值**500**人，為經濟弱勢民眾提供保障

人才培育

友善職場

總公司以及主要分公司服務職場取得「**AED安心場所認證**」

提供優於法令規範的**健康檢查與定期醫護**臨廠服務

主動提供部份職缺**優先且足超額**任用身心障礙者及原住民

社會參與

環境友善

總公司及主要分公司之辦公職場依循**ISO 14064-1**標準完成溫室氣體盤查並導入認證

總公司以及主要分公司達成整體**30%以上**垃圾平均回收率

全省營運據點達成平均節電超過**2%**之目標

持續透過各式紙本表單電子化作業，達成並超過**150萬**張省紙量目標

*備註：2016年4月證交所公布第2屆上市上櫃企業公司治理評鑑排名，評鑑年度為2015年。

Chapter 1

誠信 永續經營核心

The integrity of the core of sustainable development

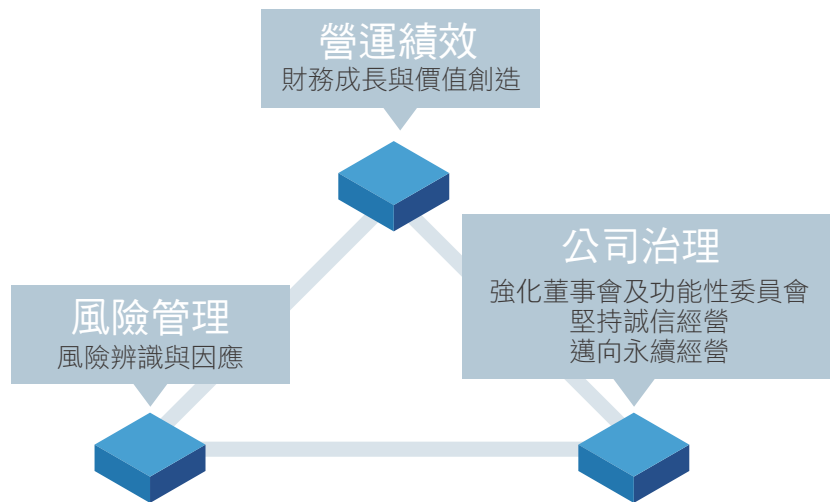
2016永續重點目標

- 1 辦理董事會、功能性委員會績效考核評估，並由執行單位於年度結束後進行評量；個別董事於年度結束後亦進行績效考核的自評和同儕評鑑，以強化公司治理
- 2 訂定「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」
- 3 持續參與上市上櫃公司治理評鑑(第三屆)
- 4 辦理洗錢及資恐風險評估作業，據以擬訂洗錢及資恐風險防制計畫
- 5 修訂本公司「防制洗錢及打擊資助恐怖主義注意事項」
- 6 訂定本公司「評估洗錢及資助恐怖主義風險防制政策」
- 7 強化責任投資，以企業社會責任(CSR)為準則，評估投資標的，排除破壞環境、安全衛生、人權及勞工權益等面向之企業，選擇注重ESG(如環保、綠能、社會投入、產品責任、公司治理等)之企業，並揭露於研究報告之中作為投資決策之重要評估標準之一，並定期評估被投資標的之CSR表現
- 8 支持超國際組織債券的投資，投資金額較2015年度增加新台幣130億元。透過對這些超國際組織及政府機構的投資，間接協助開發中國家的基礎建設及人民生活，其中涵蓋包括水資源、交通、能源、人權等領域
- 9 持續推動供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」達成45%一般採購之合約供應商完成簽署



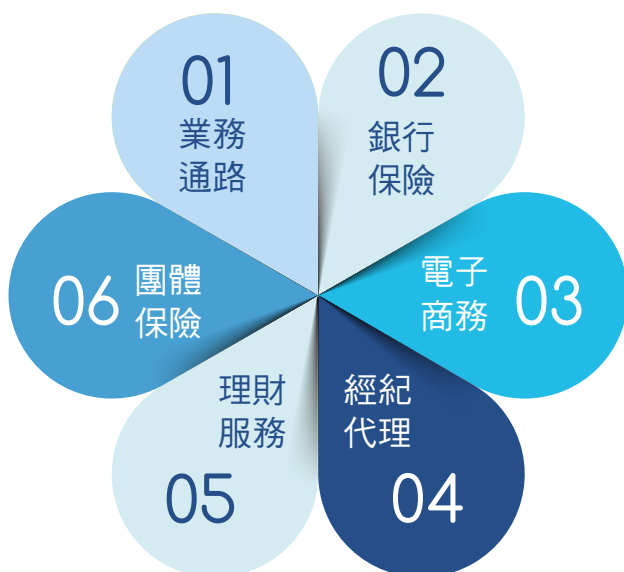
前言

中國人壽自成立以來，誠信是始終堅持的價值和信念。我們相信，誠信是與利害關係人溝通的基礎，是對股東、保戶和同仁承諾的價值延續，是驅動公司不斷成長的關鍵，更是企業永續發展的基石。於公司治理及經營管理上，中國人壽將誠信的核心價值落實於每一項作業中，嚴謹審慎地因應內外各項風險，以確保保戶、股東及同仁的權益，持續在營運績效表現上有亮眼成長，成為壽險業典範。



鑒於數位科技應用廣泛，透過電子商務交易日趨普遍，電子商務成為企業追求下一個成長階段必須掌握的競爭優勢。除了業務同仁、銀行保險、經紀代理、理財服務、團體保險五大通路與發展策略，中國人壽於 2015 年積極發展電子商務，開辦網路投保服務，並在確保資訊交易安全下，提供保戶更便利與值得信賴的保險消費環境。

▼中國人壽的六大服務通路與發展策略



01 業務通路

- 持續增員與擴大招募
- 領導及管理培育規劃
- 創造良好工作環境與升遷管道
- 建立保戶為尊之「量身訂做」保險規劃
- 數位工具有效應用，提供保戶即時服務

02 銀行保險

- 完善壽險保障，提供全方位退休與累積資產的產品規劃

03 電子商務

- 順應網路消費型態，提供保戶全天候24小時保險優化服務
- 提供線上資訊，保戶可便捷瞭解中國人壽背景及相關保險商品
- 提高交易速度並提昇對客戶的服務品質

04 經紀代理

- 提供多樣化商品服務
- 深耕經代公司，穩健市場成長

05 理財服務

- 培訓專業的推展人員，個人化的專屬理財服務
- 協助保戶規劃資產的配置及傳承，創造其優質的快樂人生

06 團體保險

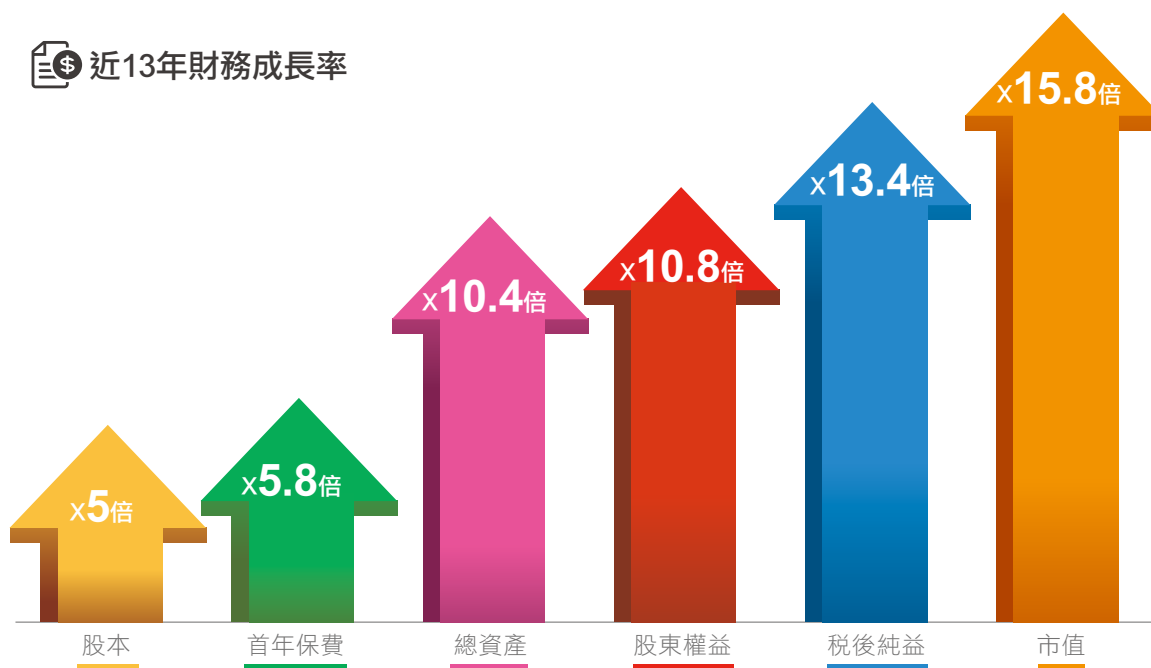
- 優質企業客戶完善的團體保險規劃
- 加強職域市場開拓及職場服務，提升客戶滿意度
- 持續鞏固並擴大中國人壽在團體保險市場領先地位

營運績效

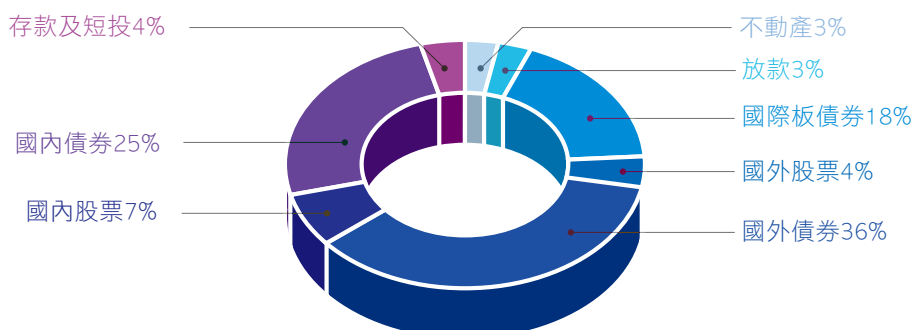
2003年起至2015年，中國人壽的總資產已成長10倍，市值成長約16倍，首年度保費成長近6倍，稅後純益成長率更是逾13倍，財務績效表現優異，獲利能力更屢創佳績；中國人壽以穩健經營原則，除開發各類型商品以滿足不同族群之需求，使得整體業務不斷成長；而且財務穩健並兼顧保戶與股東之權益，其妥適之資產負債管理及良好之資本適足能力，均獲得主管機關的肯定，**成為同業中唯一連續三年發放現金股利的壽險公司**。

2015年中國人壽獲利再創歷史新高，稅前純益為新臺幣(以下同)106.8億元，稅後純益為91.7億元，每股稅後盈餘為2.75元，且資本適足率350%以上，為大型保險公司最高。在投資方面，嚴格遵守中國人壽「投資政策及作業規範手冊」，審慎選擇投資項目並重視風險管理，將風險管理落實於日常投資，據以優化投資效益及資產品質，並確保公司持續創造穩健獲利。

近13年財務成長率



▼2015年投資對象分佈



▼重要財務績效指標

	2013.12.31(註)	2014.12.31(註)	2015.12.31
總資產	977,602	1,107,268	1,202,622
年度盈餘	5,999	6,512	9,172
總市值	82,209	79,860	84,339
總保費	177,246	154,455	162,158
初年度保費	114,385	83,888	83,143

單位：新臺幣百萬元

註：2014年度起投資性不動產後續衡量會計政策由成本模式改為公允價值模式，並追溯調整2013年度之財務資料

▼產生與分配的經濟價值

項目	2013(註3)	2014	2015
營業收入	207,696,267	193,631,190	203,925,508
稅後損益	5,999,242	6,512,806	9,171,902
每股盈餘(單位：新臺幣/元)	1.82	1.96	2.75
分配給利害關係人的經濟價值			
員工薪資與福利(註1)	1,779,487	2,117,483	2,295,468
股息			
發放之股票股息(盈餘年度)(註2)	2,760,455	3,036,497	1,336,133
發放之現金股息(盈餘年度)	1,104,181	1,214,599	2,004,088
每股現金股利(單位：新臺幣/元)	0.40	0.40	0.60
支付之所得稅	92,680	386,275	702,298

單位：新臺幣仟元

註1：依據財報員工福利費用(屬於營業費用性質)的金額填列

註2：包含資本公積轉增資配股

註3：2014年度起投資性不動產後續衡量會計政策由成本模式改為公允價值模式，並追溯調整2013年度之財務資料

註4：詳細財務績效請參酌本公司2015年度財務報告，連結詳見中國人壽企業網站投資人關係專區之

財務資訊：www.chinalife.com.tw/wps/portal/chinalife/investor-relations

▼各險別之保費收入

	2013	2014	2015
人壽保險	79,342,461	99,344,916	113,051,099
傷害保險	2,642,177	2,719,889	2,840,381
健康保險	17,280,856	18,178,551	18,661,260
年金保險	77,980,417	34,211,523	27,605,658
總計	177,245,911	154,454,879	162,158,398

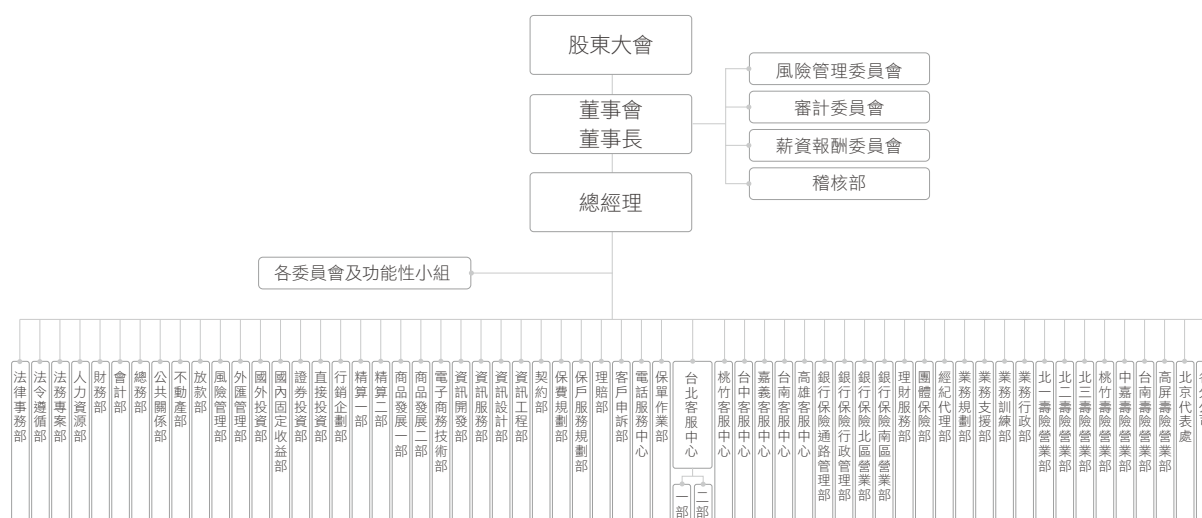
單位：新臺幣仟元

註：投資型保單歸類於人壽保險與年金保險中

公司治理

1. 董事會及各功能性委員會










中國人壽董事會為企業最高決策組織，以實踐廉潔治理精神，對於公司經營策略與方向審慎決議，作為引導船隻的舵手和榜樣。為確保公司整體利益和健全的治理文化，中國人壽於 2008 年 6 月 13 日第 17 屆董事會正式設立獨立董事制度。更於 2011 年 8 月進一步在董事會下設有審計委員會及薪資報酬委員會，以及 2006 年 1 月成立風險管理委員會，成為中國人壽三大功能性委員會，扮演監督功能及強化管理角色，並就所提議案對董事會負責。除前述 3 大功能性委員會外，另設有誠信經營委員會及稽核部，讓中國人壽公司治理更加完善。



2015 年中國人壽董事會共計召開 13 次會議，與經營團隊共同處理各項公司治理議題，並在現今快速變化的產業和市場環境下，迅速因應社會各界及不同利害關係人所關注的永續議題。中國人壽董事會成員具備多方學術和實務經驗背景，得以促進公司在財務金融、企業管理、風險管理及保險、統計、精算、法律等面向多元展現。

我們的 9 位董事均擁有碩士以上學歷，其中 4 位更具有博士學歷，在年齡層分布上，有一位董事之年齡介於 30~50 歲，其餘董事之年齡為 50 歲以上。董事中包含 2 位女性成員，確實落實性別平等原則，其中包含中國人壽總經理，為經營團隊重要成員。董事會成員除於工作上持續累積各領域之相關實務經驗外，並定期進修確保在國內外經濟、產業變化與發展趨勢中與時俱進。於董事會會議事項與董事自身或其代表之法人有利害關係時，均按「中國人壽董事會議事規則」及「公司治理守則」之相關規定予以迴避，且不得代理其他董事行使表決權，並符合相關法令規定。中國人壽之董事及獨立董事的選舉均採候選人提名制度，符合主管機關之期待及法令規範之要求，亦持續配合主管機關辦理上市上櫃公司治理評鑑進行優化。

▼中國人壽董事一覽

								
王銘陽 董事長	郭瑜玲 董事	許東敏 董事	黃淑芬 董事	黃光揚 董事	彭金隆 董事	龔天益 獨立董事	潘維大 獨立董事	許文彥 獨立董事

中國人壽於 2015 年訂定「董事會績效評估辦法」，為辦理董事會、功能性委員會績效考核評估以及個別董事績效考核自評及同儕評鑑之依據。有關董事會、功能性委員會績效考核評估，則由執行單位於每年度結束後進行評量；個別董事每年度結束後亦進行績效考核的自評和同儕評鑑，以強化本公司公司治理。2015 年度執行績效評估之結果，不論董事會、各功能性委員會之績效考核自評及個別董事績效考核自評及同儕評鑑，評鑑結果均符合各考核項目。

▼董事會、各功能性委員會運作概況及獨立董事比例

董事會	<p>組成及職掌概述：董事會共包含 9 位成員，董事長為王銘陽先生，其中包含 3 位為獨立董事。董事會職權包括經營方針核定、預算決算審查、盈餘分派擬定、資本增減擬定、章則審定等</p>
	<p>獨立董事人數 / 總人數： 3 / 9</p> <p>2015 年運作情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎共召開 13 次會議 ◎通過修訂本公司「誠信經營守則」與「誠信經營行為指南」 ◎通過訂定本公司「董事會績效評估辦法」
審計委員會	<p>組成及職掌概述：由全體獨立董事組成，監督並確保公司內部控制有效實施、遵循相關法令規範及公司存在或潛在風險之管控等</p>
	<p>獨立董事人數 / 總人數： 3 / 3</p> <p>2015 年運作情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎共召開 11 次會議 ◎於組織規程或法令規定應經審計委員會同意之事項發生時不定期召開會議
薪資報酬委員會	<p>組成及職掌概述：由全體獨立董事組成，負責評估、訂定、檢討公司董事及高階經理人的薪資報酬與績效</p>
	<p>獨立董事人數 / 總人數： 3 / 3</p> <p>2015 年運作情形：</p> <ul style="list-style-type: none"> ◎共召開 4 次會議 ◎針對公司董事及高階經理人薪資報酬與績效各項議題制訂規範及進行日常檢視、討論、決議

組成及職掌概述：

- ◎直接隸屬於董事會，委員組成共計 12 人，由獨立董事擔任召集人
- ◎委員會職掌：公司風險管理政策的制訂與監督，確保風險管理機制之一致性、妥適性、穩定性與透明度，以建立風險管理文化

獨立董事人數 / 總人數： 2 / 12

2015 年運作情形：

- ◎共召開 5 次會議
- ◎修訂風險管理內部規範
- ◎增訂自我風險及清償能力評估政策及偵測經營風險作業要點

有關董事會及相關功能性委員會運作的實際情形、持股狀況、會議重大結論、進修狀況等，詳見中國人壽保險股份有限公司 2015 年度年報。

中國人壽除積極於公司治理與風險控管外，並建立完善的內控制度，以嚴防弊端發生。內部稽核單位隸屬於董事會下，並依董事會通過之年度稽核計畫、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」及相關法令規定，針對財務、業務、資訊及其他管理單位每年至少辦理一次一般查核，並依實際需要與法令規定辦理專案查核。此外，內部稽核單位再針對主管機關、會計師、內部稽核與自行查核所發現的檢查意見或查核缺失事項進行檢討、改善和追蹤。總稽核除定期向審計委員會報告稽核業務執行情形外，同時向董事會報告頻率也由每半年增加為至少每季定期報告。會計師於半年報及年報時向審計委員會說明財務報告查核情形，並就內部控制測試執行與發現及近期法令更新等事項與獨立董事進行雙向溝通。

為符合國際潮流保障股東平等，因應外資股東對中國人壽的支持，當股東無法親自出席股東會時即可透過電子投票方式行使其股東表決權。2015 年股東會電子投票出席股份總數占公司已發行股份總數比率高達 71%，為 35 家電子投票出席率達七成以上之上市上櫃公司之一，2016 年更獲得臺灣證券交易所獎勵不受每日股東會召開家數限制之優惠，且 2015 年股東會有 6 成以上的外資股東對各議案皆投予贊成票，股東會議案全數順利通過，足以顯現股東與投資人對中國人壽經營之重視。

自 2014 年起，中國人壽已於中壽企網增設投資人關係專屬之英文網頁，亦同步提供股東會英文開會訊息及重要議事資訊，利於外資股東充分獲得所需資訊，在發布重大訊息時，亦同步公告英文重大訊息，並於中國人壽企業網站公告各季英文財務報告，讓外資股東能更及時了解公司重要營運資訊。正因為中國人壽始終保持高度透明的財務訊息揭露、嚴謹的公司治理及優異的經營績效，近年來我們深獲外資法人認同，2015 年外資持股比例已超過 50%，為台灣上市金融類股中外資持股比例最高者之一，顯示國外投資人對公司經營表現的肯定。

於股東常會每項議案表決結果，亦立即於當日公告於公開資訊觀測站，以提供保戶及投資人即時與透明的企業資訊。此外，我們也強調資訊品質和時效性，其各項財務報告和董事會議資料均提早於法令規定提供如下：

- ◆ 2014 及 2015 半年度財務報告：於法令規定申報期限 15 天前完成公告，為壽險業與金控公司唯一提前公告者
- ◆ 2014 及 2015 年度財務報告：較法定期限提前 1 個月，於會計年度結束後 2 個月內公布
- ◆ 2015 年度股東常會議事手冊及會議補充資料與年報：較法令規定時限提前 7-10 天公告

▼ 中國人壽股東結構

股東結構	人數	持有股數 (股)	持有比率 (%)
政府機構	2	612	0.00%
金融機構	30	160,467,477	4.80%
其他法人	281	699,742,584	20.95%
外國機構及外國人	719	1,792,931,629	53.68%
個人	97,013	687,004,398	20.57%
庫藏股	0	0	0.00%
合計	98,045	3,340,146,700	100.00%

註：依 2015/8/09 停止過戶日之資料統計

2. 誠信經營

中國人壽深信一個企業的價值與長久，均奠定於誠信經營基礎上。為健全誠信經營之管理，中國人壽於 2015 年 3 月成立誠信經營委員會，為直接隸屬董事會之誠信經營專責單位，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，並每年定期向董事會報告，期望建立誠信經營之企業文化，並健全誠信經營之管理。

本公司另設有企業社會責任委員會、環保委員會、投資管理委員會、授信審查委員會、資產負債風險管理小組、保險商品評議小組、保險商品管理小組、核保委員會、理賠委員會、保戶申訴委員會等組織，以完備與強化組織運作之機制，有效制定、監督並落實公司各項政策及目標。

中國人壽「誠信經營守則」於 2011 年經董事會通過，並於 2013 年進一步制定「誠信經營行為指南」載明董事、經理人、受僱人、受任人及具有實質控制能力者應防止利益衝突的相關規定，以及禁止非法政治獻金、提供或接受不當利益、慈善捐贈或贊助等行為規範，並於 2015 年持續修正與完善。為了讓誠信經營管理更加健全，中國人壽同時於公司內網、中國人壽企業網站及公開資訊觀測站中揭露相關規範，且要求董事會及管理階層每年定期簽署「誠信經營聲明書」，清楚展現我們的誠信經營理念。

除對高階管理層進行誠信經營之要求外，亦對員工進行相關宣導，並透過線上測驗確保同仁瞭解程度達一定水平。截至 2015 年底，內勤同仁完訓率達 99.79%，外勤同仁完訓率 93.55%，將持續進行至全員完成訓練，預計於 2016 年完訓率達 100%。此外，各部門主管亦有責任於部門內進行反貪腐宣導，以灌輸員工正確觀念。有效宣導的結果，我們 2015 年並未發生任何違反誠信經營守則之事件。

▼誠信經營相關教育訓練及績效

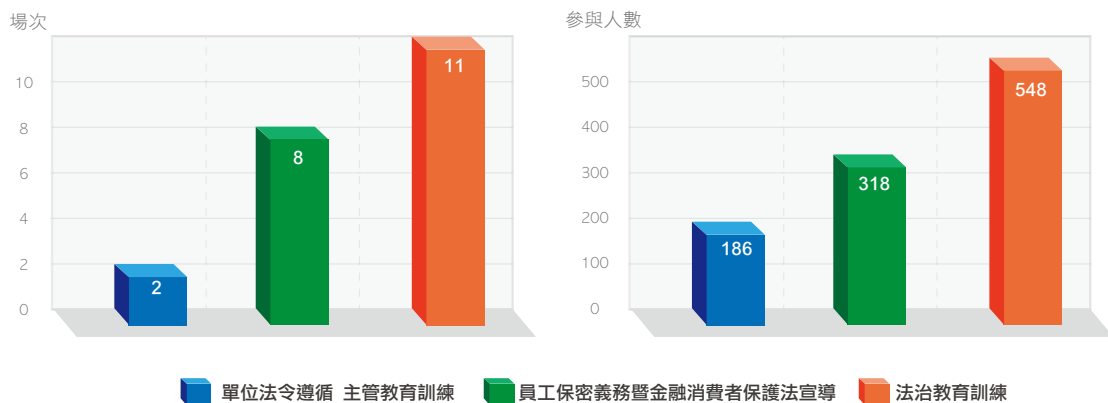


2015 年中國人壽主要在四個面向落實我們的誠信原則，同時呼應國際透明組織自 2007 年以來要求各國企業反貪腐之訴求，相關內容描述如下表：

董事會與管理階層積極落實誠信經營政策之承諾	要求董事會及管理階層每年定期簽署「誠信經營聲明書」，明示積極落實誠信經營政策之承諾
誠信經營教育訓練及績效	安排全體內、外勤同仁進行宣導，並透過線上測驗確保同仁之瞭解程度達一定水平
誠信經營商業活動	<ol style="list-style-type: none"> 1. 進行商業往來前，應考量交易相對人之合法性及是否涉有不誠信行為，避免與涉有不誠信行為者進行交易 2. 與交易相對人從事商業交易，經發現業務往來或合作對象有不誠信行為者，應立即停止與其商業往來，並將其列為拒絕往來對象 3. 於簽訂契約中加入交易相對人應遵守誠信經營政策及交易相對人如涉有不誠信行為或違約等情事時，公司得予終止或解約之條款
違反誠信經營行為	發生不誠信經營行為之案件檢舉及懲處情形並訂定本公司「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」

2.1 法令遵循

中國人壽法令遵循單位直接隸屬總經理，負責法令遵循制度的規劃、管理與執行，即時掌握及因應最新法令變動。2015 年，共針對 112 件法令變動進行管理與通知作業，確保有關部門知悉並有效因應最新法令規範，並於每季業務報告中向董事會及審計委員會報告。法令遵循單位也於每年底訂定下一年度計畫，呈報並經董事會通過後實施。此外，亦透過加強內部宣導與管理，確保業務同仁在招攬、銷售及服務過程中得以遵循法令並維持良好品質，創造讓保戶更加信賴的服務體驗。2015 年期間法令遵循單位陸續針對相關議題召開共計 21 場次的教育訓練和宣導。

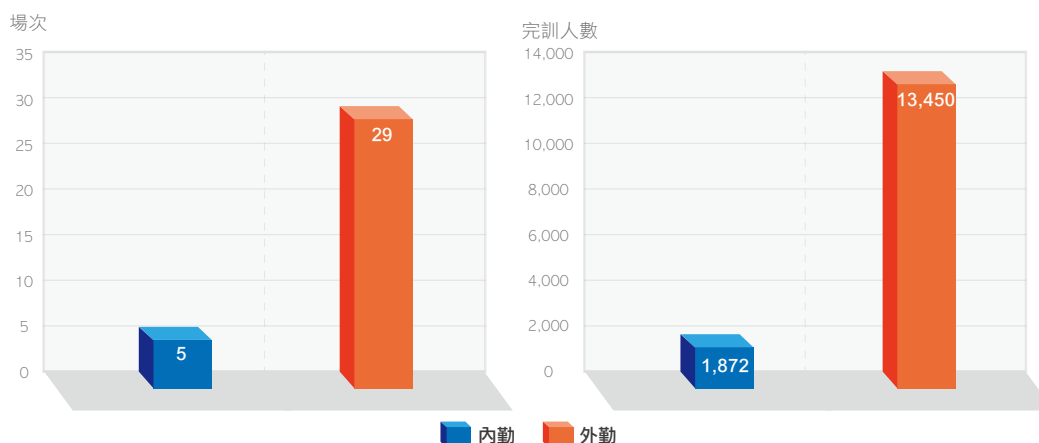


針對主管機關檢查並處分的相關違規事項，中國人壽亦立即修訂與檢討相關內部作業及規範，並持續配合保險及其他有關法令修訂，確保我們在招攬、商品、售後服務及同仁權益保障等各環節符合政府最新之法令規範。2015 年人壽保險業遭金融監督管理委員會裁罰之案件計有 56 件，罰鍰合計高達新臺幣 6,158 萬元，其中中國人壽遭金管會核處罰鍰案件計有 1 件，即 2013 年時因辦理保全作業疏失，致遭主管機關於 2015 年核處罰鍰 60 萬元。經妥善處理已使保戶權益獲得確保，今已加強作業檢核及教育訓練，並重新檢討和強化保全作業控管作業處理程序，俾使保全作業更加完善。

2.2 洗錢防制

為配合「保險業洗錢及資助恐怖主義風險防制計畫執行建議參考方案」、「保險業評估洗錢及資助恐怖主義風險及訂定相關防制計畫指引」及主管機關要求，2015 年中國人壽針對全公司洗錢及資助恐怖主義風險評估、建置相關管理措施，以全面了解公司所面臨之洗錢及資助恐怖主義風險，建立完整之風險圖像，預計於 2016 年第二季開始實施相關管理措施，重申打擊洗錢及資助恐怖主義之決心。另外，我們也持續針對內、外勤同仁舉辦洗錢防制教育訓練，各場次參加率均達 100%，確保其於日常工作中落實主管機關及中國人壽洗錢防制規範。

▼2015年洗錢防制暨防恐金融課程(實體及線上)



註1：內勤人員開設場次統計為2015年1月至12月，對象包括各職級內勤員工

註2：外勤人員開課場次統計自2015年1月至12月，對象包括各職級外勤員工

3. 企業永續

企業永續經營是中國人壽組織營運、決策管理與商品服務的核心環節。因應各界對於企業永續之重視及國內外重大永續趨勢，中國人壽自2014年11月正式成立「中國人壽企業社會責任委員會」，以利於更有效的策略和速度回應營運、環境與社會的相關風險，亦積極推動供應鏈的社會責任，以及責任投資，落實企業永續精神。此外，在外部公協會及重大永續發展倡議積極的參與和響應，除了與保險金融業相關的產業公會，中國人壽也與同業、學術界及主管機關保持良好的交流及互動。

▼公協會參與狀況

公協會名稱	扮演角色
中華民國精算學會	會員
中華民國人壽保險商業同業公會	會員
財團法人保險事業發展中心	會員
財團法人保險犯罪防制中心	會員
中華民國人壽保險管理學會	會員
國際壽險管理協會	會員
臺灣理財顧問認證協會	會員
財團法人金融聯合徵信中心	會員
台灣保險法學會	會員
政治大學風險與保險研究中心	贊助單位、專業諮詢委員

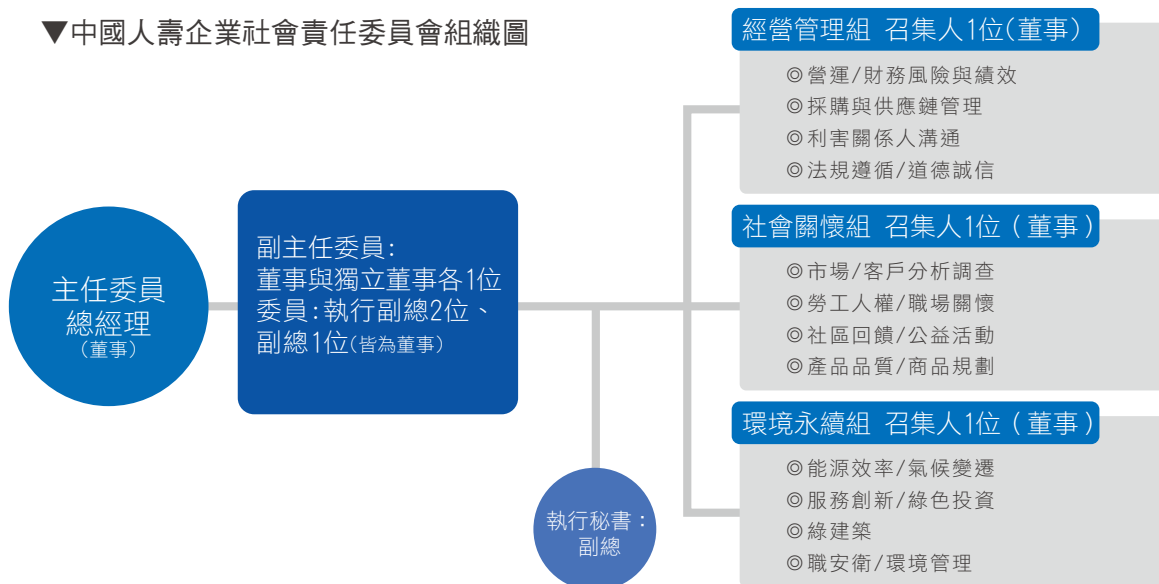
3.1 企業社會責任委員會

實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，是成立中國人壽企業社會責任委員會之主要目的。為落實委員會之運作，於 2015 年共召開三次會議，循序完成 2015 年企業社會責任 ESG 年度目標、「中國人壽 2014 年企業社會責任報告書」內容架構、編製、檢核與申報，並參照臺灣證券交易所及中華民國證券櫃檯買賣中心共同制定之上市上櫃公司企業社會責任實務守則，制定「中國人壽企業社會責任守則」且經董事會通過後公告實施。我們亦接續確立「中國人壽 2015 年企業社會責任報告書」之架構、大綱及重大性議題矩陣圖，做為 2015 年度報告書編製所遵循之依據。企業社會責任委員會也持續追蹤 2015 年中國人壽 ESG 目標執行狀況，並進一步擬定 2016 年度 ESG 年度目標。

中國人壽企業社會責任委員會推動歷程



根據企業社會責任委員會規程，設有主任委員 1 人、副主任委員 2 人、委員 3 人及執行秘書 1 人組成，董事比例高達 100%。委員會組織編制與中國人壽的經營與治理策略緊密結合，確保所委任的功效得以充分發揮。企業社會責任委員會的組織架構與職責如下圖：



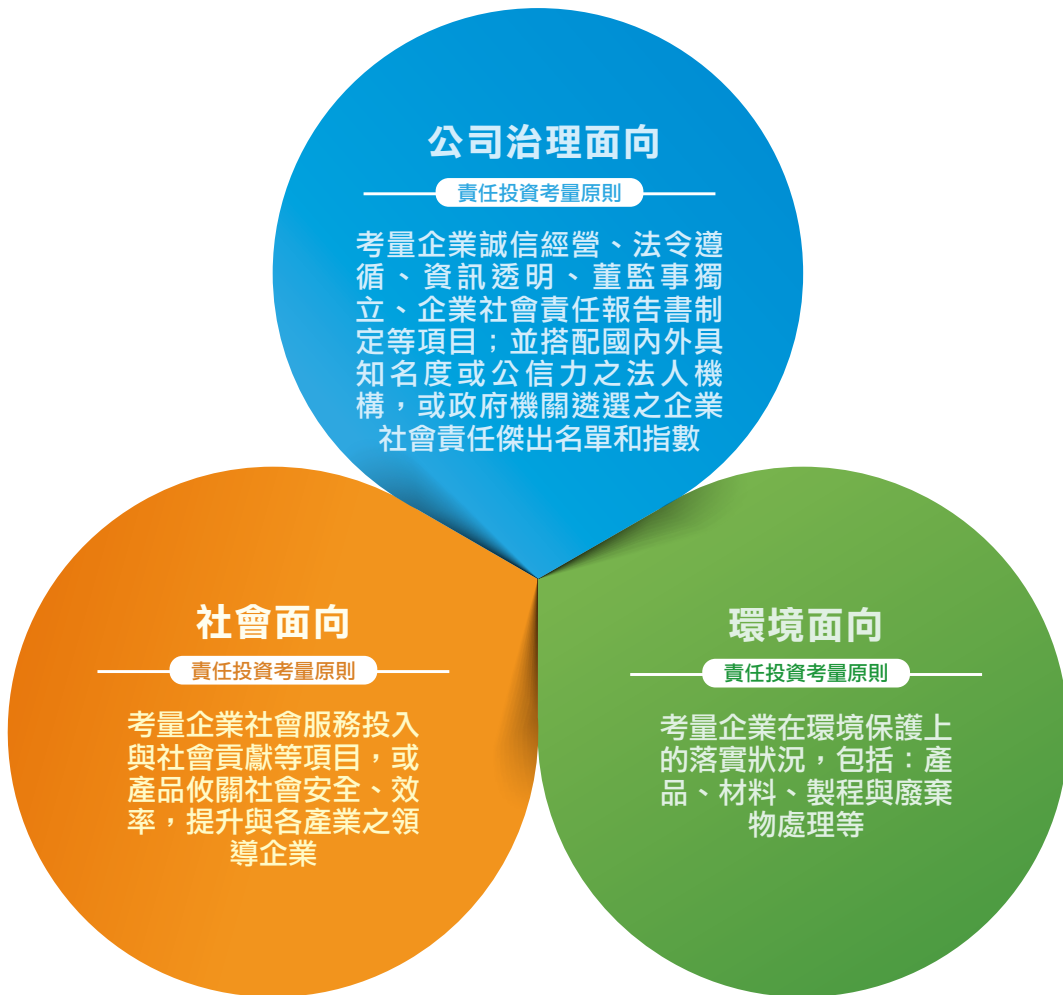
3.2 供應鏈企業社會責任及誠信經營條款

為強化產業之企業社會責任實踐與管理，中國人壽於 2015 年制訂並公告「供應商企業社會責任辦法」，並據此要求供應商承諾並簽署「供應商企業社會責任承諾書」，且優先與營繕工程合約供應商全數完成簽署，並逐年提高一般採購項目合約之供應商簽署。另外，我們也在採購合約中增訂「企業社會責任及誠信經營條款」要求與中國人壽交易且訂有採購合約的供應商遵守。

3.3 責任投資

全球暖化、環境污染等議題及對乾淨能源與食品安全等的需求日漸受到重視，反映出企業在舊有工業營運思維下對環境所帶來的衝擊。有鑒於此，中國人壽以更謹慎負責的態度，在投資環節上扮演好把關者的角色。2015 年中國人壽將責任投資政策明定於本公司「投資政策及作業規範手冊」中，將誠信經營納入投資評估要點，作為投資部門進行投資標的選擇及投資決策時的

遵循準則，確保投資標的之產品、營業項目或其作為符合我們對於企業社會責任之承諾。此外，中國人壽亦在投資決策過程中納入環境 (Environment)、社會 (Society) 及公司治理 (Governance) 等面向作為重要評估事項，排除有破壞環境、安全衛生、人權及勞工權益等行為之企業，選擇注重 ESG(如環保、綠能、社會投入、產品責任、公司治理等) 之企業，並揭露於相關研究報告中，致力於避免危害生命健康與破壞環境之投資對象。中國人壽一直以來非常關注環保、氣候變遷、人口結構改變的社會責任等議題，我們透過轉投資的創業投資基金，積極投資綠能環保概念的電動機車公司、醫療器材公司、新藥開發公司與文化創意公司等產業，針對人口老化、人類疾病、壽命延長提供解決方案，促進綠能、節能與醫療品質等領域的進步。



嚴謹風險管理

1. 風險管理架構

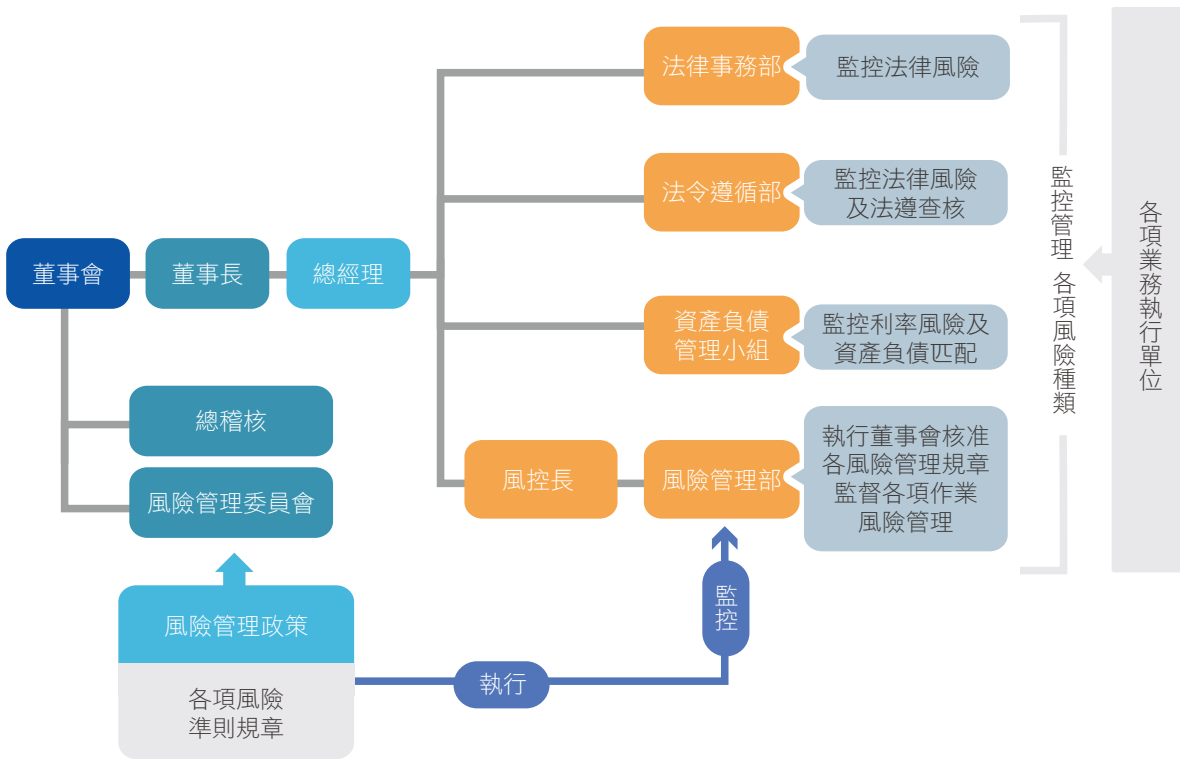
風險管理乃是金融保險業在企業營運的一大議題，更是中國人壽審慎管理的課題。良好的風險管理有助於降低決策失誤機率、減少或規避損失之可能、相對提高企業本身之附加價值，因此建立一個有效的風險管理制度，是中國人壽對所有保戶和股東的責任。自 2006 年 1 月成立風險管理委員會，董事會即通過設立專責的風險管理部與風控長，擔負起協助重大決策擬定、創造公司價值的積極功能。同時中國人壽亦積極發展自我風險及清償能力評估機制（ORSA, Own Risk and Solvency Assessment），建立全體同仁都能深刻體認及遵循的風險管理文化，並落實於每日公司的運作中。中國人壽逐年持續精進我們的風險管理策略，進一步完善中國人壽的企業風險管理 (Enterprise Risk Management) 功能如下圖：

▼建置 作業風險事件資料庫(LDC)



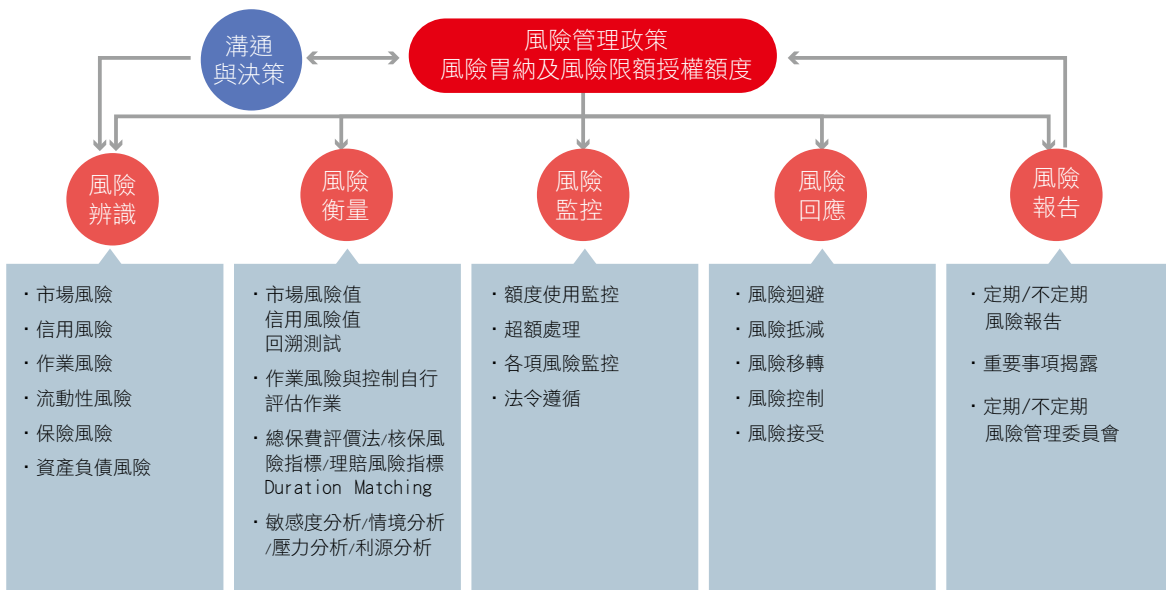
1.1 風險管理架構說明

中國人壽的風險管理部獨立於其他業務單位與交易活動，為獨立風險檢核單位，並執行風險管理制度各項規範，以及定期與不定期向公司治理階層報告重要的風險事項。同時也結合法令遵循部及法律事務部、資產負債管理小組等相關單位，確保中國人壽全面掌握各種營運的潛在風險。風險管理架構與運作流程如下：



1.2 風險管理執行說明

在風險管理委員會授權下，風控長及風險管理部負責日常風險評估、衡量與監控，並於每週及每月將評估及監控結果呈報至高階主管；此外，亦每季提報風險報告至風險管理委員會中討論，最後併同委員會紀錄向董事會報告。若遇有市場或經濟環境異常或重大改變時，風險管理部得即時呈報高階主管及董事會，確保中國人壽即時有效因應。



2. 風險辨識與因應

預先掌握各類風險對壽險業帶來的影響和變化是中國人壽一直以來所秉持的專業態度。「工欲善其事，必先利其器」，透過風險評估工具可有效率地協助辨識、評估及衡量可能發生的危險或衝擊，以及早防範潛在風險事件並達預警之效。除持續性執行風險事件資料蒐集 (LDC)、風險控制自行評估作業 (RCSA)、風險胃納、主要風險限額與日常監控機制外，並於 2015 年第四季完成建置並實施關鍵風險指標 (KRI)、自我風險及清償能力評估機制、風險管理資訊平台等，再行強化風險預警及管理能力，使中國人壽整體風險評估更趨完善。

主要風險	市場	信用	作業	流動性	保險	資產負債
風險控管標的	利率、匯率及權益證券價格	債券發行人及交易對手	作業流程	資金及市場流動性	承擔被保險人移轉之風險**	資產與負債之配合
額度控管	◎	◎	◎	◎	◎	
自我評量			◎		◎	◎
敏感度分析	◎				◎	◎
情境分析	◎				◎	◎
信評追蹤		◎ *			◎	
壓力測試	◎	◎		◎	◎	◎
風險值	◎	◎			◎	
產業分析		◎				
預測	◎	◎		◎	◎	◎
風險監控	◎	◎	◎	◎	◎	◎
其他				<ul style="list-style-type: none"> 資金使用計畫 緊急應變管理 	<ul style="list-style-type: none"> 利潤測試 依不同理賠類型訂定審核要點及標準作業流程 	<ul style="list-style-type: none"> 定期召開小組會議 對資產負債配置策略、資產負債存續期間等相關指標提出比較分析與因應建議

* 備註：除內部信用評等外，也包含合格發行人及交易對手名單。

** 包含的風險有商品設計及定價、核保、再保險、巨災、理賠及準備金相關風險等。



市場風險

依中國人壽市場風險管理辦法，進行利率、匯率及權益證券價格風險之管理。相關機制包含：部位與額度的控管、敏感度分析、壓力測試與情境分析、風險值等。於 2015 年度，另新建國內股票 GARCH 模型，除了通過樣本外殘差相關性與常態假設之檢定外，亦實際使用於預測未來台股市場的波動程度。

信用風險

依中國人壽信用風險管理辦法，進行債券發行人及交易對手信用風險之控管。相關機制包含：合格發行人及交易對手名單、內部信用評等與交易額度之管理、信評分佈及信評變動追蹤、國家地區與產業集中度、壓力測試、預期信用損失、信用風險值等。於 2015 年度，則考量銀行業因應 Basel III 資本要求所發行次順位債的特殊風險屬性，強化該次順位債單一銀行及整體部位之控管與相關資本比率之監控，以控制或規避公司可能面臨的財務損失。

作業風險

透過風險事件資料蒐集 (LDC)、風險控制自行評估作業 (RCSA) 以辨識、評估、衡量所面臨的作業風險，更進一步以量化方式建立關鍵風險指標 (KRI) 並定期檢視，據以評估及辨識可能造成異常損失的各項風險，可及早發出預警並擬定行動方案。

流動性風險

依「中國人壽流動性風險管理辦法」，進行資金及市場流動性風險之管理。相關機制包含：資產與負債現金流量之預測、交易量控管、資金使用計畫及緊急應變管理等。於 2015 年度，更針對公司整體資產變現程度及負債現金流量需求進一步訂定相關指標，以整體性控管流動性風險。

保險風險

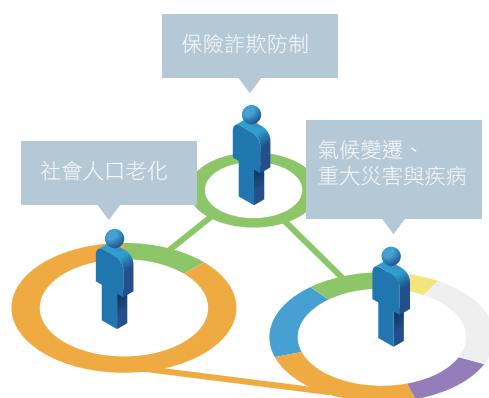
保險風險包含商品設計及開發、核保理賠、銷售後定期風險檢視及準備金適足等相關風險，在風險管理上透過檢核機制、監控程序及衡量測試等方式來有效控管保險風險。

資產負債風險

資產負債風險管理小組對公司各區隔帳戶之資產與負債做定期檢視及管理，並就資產負債配置策略、資產負債存續期間等相關指標提出比較分析與因應建議，以達到公司整體資產與負債匹配的目標。

3. 中壽對於外部變化的預先防範

有鑒於全球風險瞬息萬變，中國人壽觀察近年來國內外風險趨勢，尤其依據世界經濟論壇的全球風險報告 (註 1)、國際保險論壇 (註 2) 及國際保險業龍頭之風險調查報告 (註 3)，對於壽險業關鍵的風險面向，如保險詐欺防制、社會人口老化與重大災害與疾病等，特別予以說明中國人壽面對共同挑戰的決心，並堅定保戶和股東的信心。



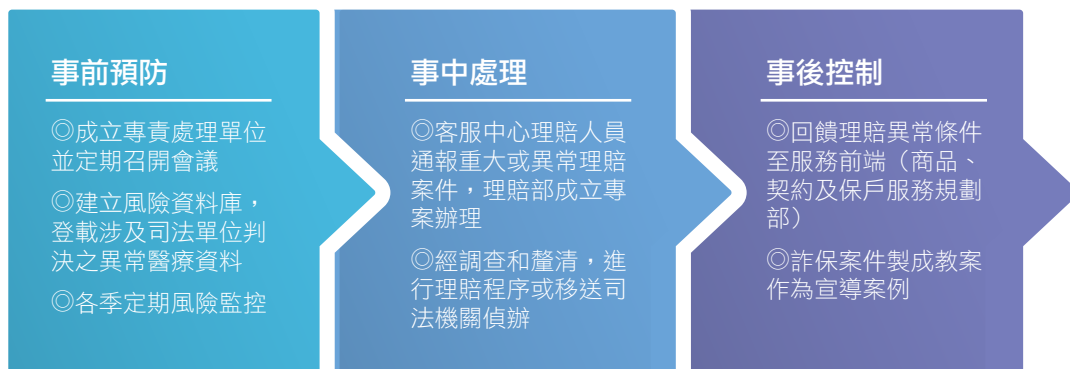
註1: 世界經濟論壇2016全球風險報告

註2: International Insurance Society Forum 2015, Healthcare: 2020 & the Impact of an Aging Population

註3: Allianz Risk Barometer - Top Business Risks 2016

保險詐欺防制

保險詐欺乃是社會誠信的破壞者，甚至進而影響到其他保戶的權益。最有效的防範措施在於事前的預先防範、事中的迅速處理，以及事後的控制與檢討。自中國人壽 2004 年加入保險犯罪防制中心並於 2010 年設置專責單位後，我們積極與相關犯罪防制機構、司法單位密切聯絡與情報分享。我們的客服中心理賠人員也依循「中國人壽法令遵循重大事件通報」及「重大理賠案件處理作業規範」程序，針對重大理賠案件或由系統控管的異常案件進行通報，利於進一步釐清和調查，並視情況進行理賠程序或移送司法機關偵辦。事後也會將相關事件回饋至前端商品、契約及保戶服務規劃部門，加以防範和宣導。



社會人口老化

除了有效管理內部營運風險外，我們也密切關注外在社會及環境變化對中國人壽可能產生的影響與機會，其中人口結構老化趨勢為台灣現下最為迫切與關注之議題，因為人口老化與少子化將導致健康照護、社會保險及福利支出的入不敷出，而老年人常往往因疾病或不健康導致經濟陷入困境，難以獲得妥善照護而致病情惡化或復原狀況不佳。同時隨著生活、飲食習慣改變，許多疾病好發年齡正不斷往下降，再加上高齡化趨勢，伴隨而來的就是潛在的長期照顧需求及風險，其產生的醫療及照護費用很可能會影響生活品質與造成家庭經濟負擔。

因此，協助民眾建構基本的醫療保障，再分散特定傷病、殘廢生活照護、長期照顧的風險，在預算有限的情況下，善用豁免續期保險費機制，給予最全面、最安心的保障以迎接未來老年時代的來臨。同時，中國人壽自 2014 年起配合政府政策，協助中高齡保戶進行保單活化，使保戶得以將過去投保的壽險保障在設定規範下轉換為退休生活所需的退休金，來頤養天年。中國人壽在 2015 年推出殘廢扶助與長期照顧保險，並將於 2016 年推出不含有身故保險金或祝壽保險金之特定傷病商品，並搭配推出輕度重大疾病商品，以滿足不同族群需求。

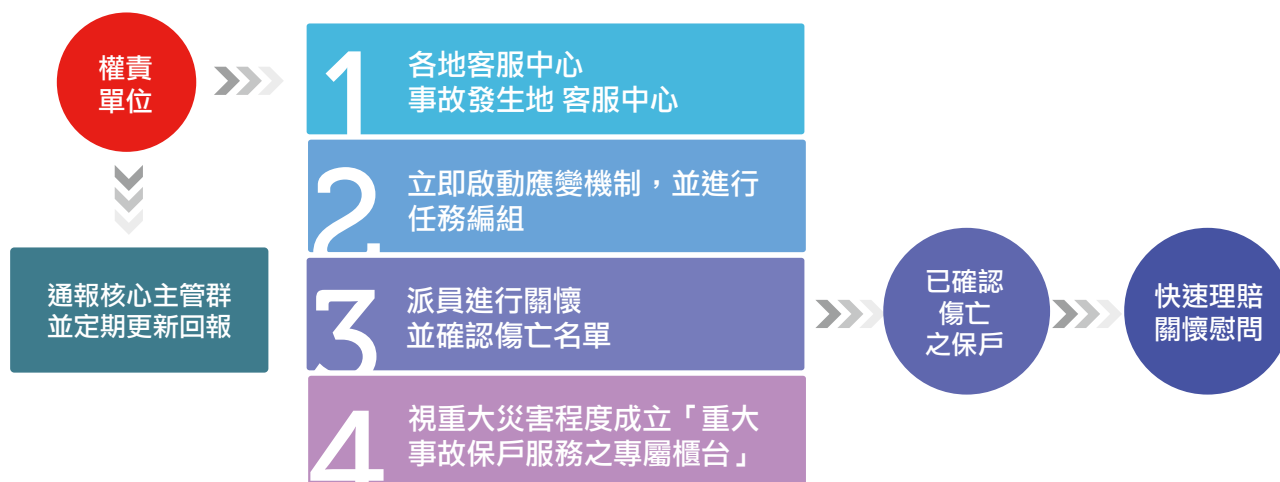
氣候變遷、重大災害與疾病

有鑒於氣候變遷加速天然災害發生的頻率及強度，逐漸對全球經濟活動及金融市場造成顯著的衝擊。台灣也在過去 40 年中，先後遭遇莫拉克、賀伯和納莉等強颱，明顯感受到瞬間大量降雨、乾旱與嚴寒等極端現象，相對造成台灣農漁產業和人身財產安全嚴重的損失。我們也關注到全球暖化持續升溫的氣候，也增加傳染性疾病的發生。2015 年台南市與高雄市相繼爆發登革熱災情，以及異常寒冷的季節，均間接造成保戶理賠金額高於預期。

中國人壽秉持關懷與服務精神，我們自 2012 年制定「售服風災各項保戶服務關懷措施作業規範」後，為符合需求相繼調整內容，於 2014 年修訂前述規範為「售服保戶服務辦法」，做為重大災害時處理規範。因此我們得以在 2015 年期間不幸發生的八仙塵爆意外事件、昌鴻颱風、蘇迪勒颱風、天鵝颱風、杜鵑颱風迅速有效的啟動該機制，讓受災保戶最需要的時刻予以關懷，並獲得全方位的保障。

針對投資風險的控管，中國人壽也藉由投資多角化（Diversification）與集中控管來調整公司投資組合。一來將極端氣候對中國人壽投資及財務造成的不利影響降到最低，確保公司具備足夠因應氣候變遷趨勢所間接施加的給付壓力，更主動關懷且協助保戶快速處理理賠，並即時提供服務措施。

▼重大災害處理流程



Chapter 2

關懷 卓越客戶服務

Care customer service excellence

2016永續重點目標

- 1 2016年Q2推出理賠住院預付金服務
- 2 全省客服中心設置6個「愛心服務櫃台」，服務高齡或行動不便者
- 3 新開發之網站專區或改版時均以無障礙網頁理念設計規劃，並於2016年Q1取得企網無障礙網頁認證（A+）
- 4 持續推動櫃台滿意度調查，滿意度滿分者比例達95%
- 5 持續導入並擴大ISO27001驗證範圍
- 6 擴大IT投資，再提昇客戶資料保護及全面不中斷服務
- 7 擴大推動微型保險，並達到服務人數為5,000位被保險人之目標
- 8 導入BS10012 PIMS 個人資料管理制度
- 9 訂定「中國人壽金融服務業公平待客原則」



前言

秉持「We Share We Link」的服務 DNA，中國人壽除了提供客戶最適合的產品之外，也藉由各種服務創造價值。除了不定期針對客戶提供投保上的建議之外，我們也透過多面向調查並瞭解客戶的想法，以期服務能夠盡善盡美。

中國人壽優質的服務來自於第一線同仁的熱誠與堅持，為了讓同仁能擁有與時俱進的專業保險知識，定期開辦訓練課程，持續精進專業並提供最優質服務的基石。同時，我們亦透過嚴謹的流程及機制，提升個人資料保護，強化保戶及客戶隱私保護。



以客為尊的服務品質

1. 提供優質產品

用心提供優質的產品與優化服務品質一直是中國人壽的目標，我們深刻體認保險的價值即是在風險發生時，得以減緩因危難而可能造成的損失。人的一生從出生、成長並邁向老年的各個階段皆須擁有充足的保障，我們針對不同族群及人生階段給予保戶最需要的產品與服務，也期望能貢獻心力於社會的安定與發展。

此外，對於社會的關注亦是我們長久以來所重視的，於此我們觀察高齡化人口與日俱增，如何確保年長者退休生活品質及獲得優良的醫療服務，均是我們首要考量。此外，鑒於許多疾病好發年齡下降的趨勢，我們更提供許多完善的醫療照護，照顧社會大眾。在現今數位科技日新月異的發展，中國人壽也順應全球加速電子網路數位化的趨勢，投入於社群媒體及新網站架構，藉此與更多年輕族群交流，盡力服務廣大的客戶。

產品介紹

為因應不同客戶需求，中國人壽除持續研究國內外市場趨勢外，也針對不同需求的民眾提供最適當的產品與服務，並依相關法令規範及公平性原則，進行產品設計及開發；並輔以「誠信、專業、穩健」的服務態度，提供客戶最適合的保險商品，滿足民眾的各式需求。

▼中國人壽商品一覽

兒童 / 學生 (24歲以下)	需求 <ul style="list-style-type: none"> · 人身基本保險 · 基本壽險保障 	保險商品 <ul style="list-style-type: none"> · 變額年金保險 · 傷害保險 · 健康保險
社會新鮮人 (25-34歲)	需求 <ul style="list-style-type: none"> · 保障規劃 · 小額資產規劃 	保險商品 <ul style="list-style-type: none"> · 定期壽險 · 終身壽險 · 終身保險 · 變額壽險 · 傷害保險 · 健康保險
父母 (35-44歲)	需求 <ul style="list-style-type: none"> · 保障規劃 / 投資規劃 / 貸款 · 資產規劃 / 子女教育基金 	保險商品 <ul style="list-style-type: none"> · 利率變動型終身壽險 · 終身壽險 · 終身保險 · 變額壽險 · 變額年金保險 · 健康保險
中高齡 / 中壯年 / 子女結婚 (45-64歲)	需求 <ul style="list-style-type: none"> · 退休規劃 / 財富規劃 / 財富移轉 · 資產規劃 / 子女創業基金 	保險商品 <ul style="list-style-type: none"> · 利率變動型終身壽險 · 終身壽險 · 終身保險 · 變額年金保險 · 健康保險 · 利率變動型年金保險



建立網路投保平台

隨著科技與網路環境的進步，民眾的消費型態已逐漸改變，為因應此趨勢，中國人壽亦展開不同的作為：

- ❖ 2015年6月起提供網路投保服務
- ❖ 網路投保項目：旅行平安險及一年期意外傷害保險等產品
- ❖ 環境影響：「無紙化」的線上操作，大大減少了紙張、印刷與書寫油墨的使用，提升節能減碳成效



委託專業投資團隊代操之投資型保單

在瞬息萬變的金融市場，中國人壽為提供客戶多元化的投資標的選擇，委託專業投資機構提供帳戶代操服務，進行資產配置並依市場狀況定期檢視以期協助客戶追求長期穩健報酬之機會，作為客戶未來資產累積及退休規劃的工具。

推動微型保單

為使經濟上較弱勢的民眾亦能享有保險保障，中國人壽積極配合政府政策，於2014及2015年陸續推出微型保險商品，並達成超越2015年500位之投保目標：

- ❖ 提供微型傷害保險、集體微型傷害保險、微型團體傷害保險等三種類型商品
- ❖ 邀請銀行、證券、經紀代理及公益團體等參與推廣，共同推動
- ❖ 2015 年計有台新銀行、凱基銀行、凱基證券、兆豐銀行、台企銀行、板信銀行、康和證券和群益證券等 8 家通路共同推動
- ❖ 受主管機關肯定獲得「業務績優獎」殊榮

開辦國際保險業務 (OIU)

於 2015 年開辦國際保險業務 (OIU)，積極拓展境外人士客群，未來中國人壽將陸續推出適合的 OIU 保險商品與貼心的服務，參考國外經驗並分析境外人士對保險商品的需求，做為未來 OIU 保險商品創新研發之方向，相信可為潛在的境外客戶提供更好的保障與更優質的服務。

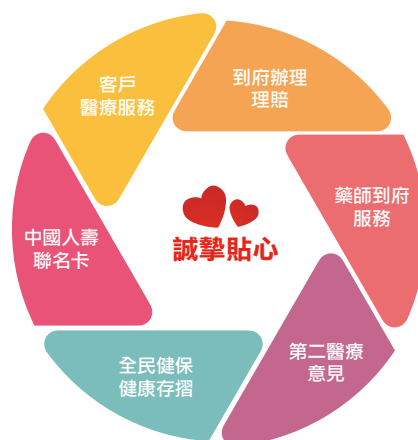
2. 誠摯客戶關懷

客戶關係之維繫是提升既有客戶信賴度及吸引潛在客戶的關鍵。中國人壽向來秉持穩健態度經營事業，擁有優秀專業的服務團隊並持續致力於建立完整的業務銷售平台及持續強化售後服務，且透過完整的產品資源整合以及對客戶權益的高度承諾，投注在既有及新客戶的全方位服務上；同時，為持續了解客戶的真實想法，定期進行客戶滿意度調查，並主動回應客戶申訴，藉此優化及改善服務流程與內容。

2.1 優質服務

客戶服務體系由上而下的誠摯貼心服務是我們必要的堅持，從統籌相關部門，自服務規劃、流程優化、硬體設備建置，到前端服務執行，為的是讓每一位客戶的需求得到滿足。2016 年已研擬制訂「金融服務業公平待客原則」政策與策略，以落實並執行，增進金融消費者對於金融服務業之信心，助益金融服務業之永續發展。

因此，我們積極整合醫療保健資源，建立新穎多元的服務，包括針對較偏遠的保戶辦理貼心的到府理賠服務；與特約藥局合作提供藥師送藥到府服務；提供補助並與癌症專門醫療機構合作，針對疑似癌症患者轉介提供第二次診斷意見。我們也提供健康存摺服務及推出聯名卡，給予保戶及同仁更多更完善的個人醫療資訊和緊急旅遊醫療支援，讓大家安心無慮。我們預計在 2016 年第二季推出理賠住院預付金服務，同時為服務更多年長或行動不便的保戶，將於全省客服中心設置 6 個「愛心服務櫃台」。



客戶醫療服務

因應高齡化人口趨勢，中國人壽持續與專業醫療團隊合作：

- ❖ 提供客戶專屬醫療資源整合服務，並與各地社區診所合作，引導客戶就近診療
- ❖ 針對業務同仁推出特約機構 APP 查詢及行動 GPS 導航功能，方便為客戶查詢醫療據點並就近利用

至 2015 年止中國人壽已與 1,206 家特約機構簽約，其中亦包含偏遠交通不便的地區。2016 年將持續增加包括偏遠地區在內的特約醫療機構，協助客戶獲得更多元廣泛的醫療服務資源。

到府辦理理賠

2015 年起提供關懷措施予 65 歲以上的弱勢客戶：

- ❖ 到府協助辦理理賠
- ❖ 客戶服務相關申請到府收件及送件
- ❖ 專人派送理賠金等貼心理賠服務

申請理賠的同時，客戶可選擇匯款，亦得選擇由專屬服務同仁親送理賠支票至家中轉交客戶。

藥師到府服務

中國人壽特別與特約藥局合作，針對弱勢及偏遠地區的保戶由特約藥局提供藥師到府服務，滿足行動不便及弱勢客戶的領藥及醫療諮詢需求：

- ❖ 2015 年深入全台各地舉辦逾 130 場講座，議題涵蓋健康衛教諮詢、慢性病醫療及長期照護等議題，參與客戶及親友人數超過 3,000 人
- ❖ 每月出刊電子報，向保戶傳遞多元化健康訊息，藉此提醒客戶為自己的健康建立更周全的風險防護網

第二醫療意見（Second Opinion）轉介

持續與和信醫院合作，對於癌症病患給予專業的『第二醫療意見（Second Opinion）』醫療服務轉介。疑似罹患癌症的長年期個人險客戶得以獲取再次病因確認及治療方式諮詢建議。

全民健保健康存摺

與衛生福利部中央健康保險署合作推廣「全民健保健康存摺」，在台北、桃園、台中、台南及高雄設置電腦設備及專人指導服務，民眾可使用健保卡或自然人憑證透過電腦登入健保署「全民健保健康存摺」系統查詢及下載個人最近一年的健保就醫紀錄。本年度也從同仁為出發點，推動「全民健保健康存摺」註冊下載，並計畫於 2016 年擴及外勤同仁，以內、外勤雙軌結合客戶端之推動，運回家戶概念下載「全民健保健康存摺」，以期達成強化個人與家庭式健康管理意識。

中國人壽聯名卡

自 2015 年 10 月 1 日起與凱基銀行合作發行【中國人壽聯名卡】，以提供保戶更完善多元的服務為出發點，並藉此提升保戶對中國人壽品牌的認同度及歸屬感，讓保戶享有最優渥的服務及優惠。

2.2 全新企業網站上線

為符合行動網路時代的民眾需求，讓手機、平板電腦使用者也能順暢瀏覽中國人壽企業網站，我們將「行動優先 (Mobile First)」觀念導入網站設計，並於 2015 年推出全新改版的企業網站；不僅是金融壽險業少數以響應式網頁設計技術 (Responsive Web Design) 製作的網站，我們更在強化溝通、提升無紙化的前提下，重新安排網站地圖，讓各種資訊都能唾手而得；同時，也將各種文件書類以電子檔案格式，放置於企業網站，提供民眾下載使用，降低印刷油墨與紙張使用，提升環境保護作為。我們始終以法令遵循為主臬，於企業網站公布各項應揭露資訊，期待透過更優化的溝通管道，向保戶及民眾傳達中國人壽的企業精神與社會責任執行成果；並持續提升無紙化、實現節能減碳目標，為每一位使用者帶來更美好的瀏覽與互動體驗。

2.3 客戶申訴作業

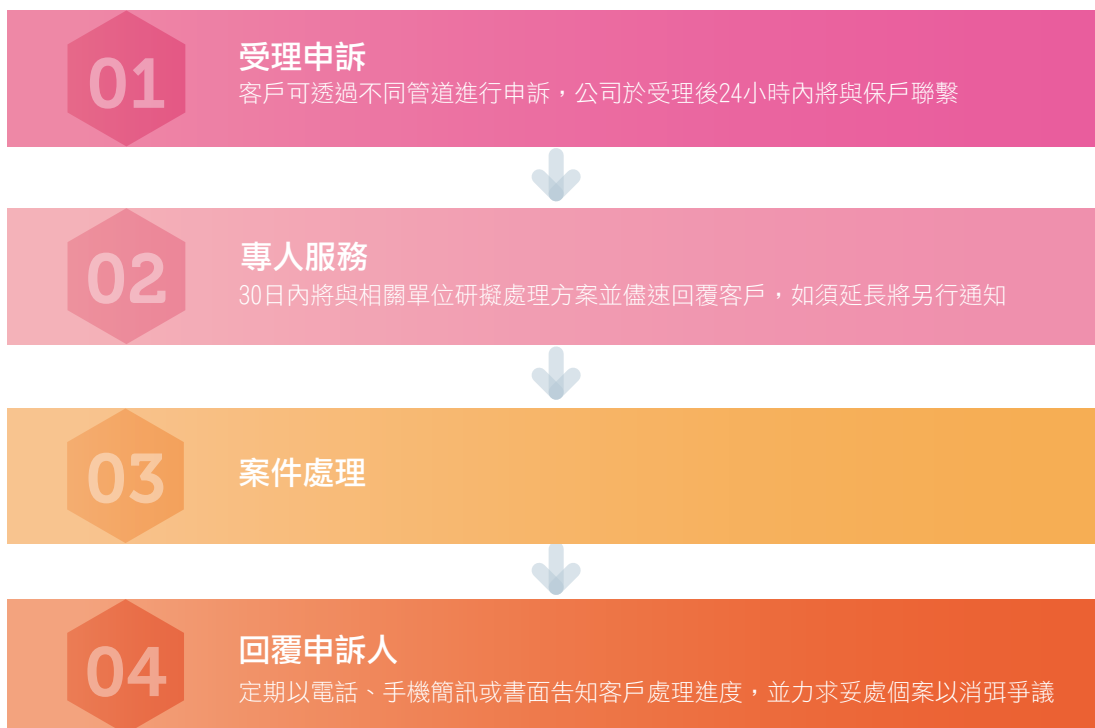
謹慎接納不同的意見與建言，是我們提升服務品質的必要作為。於 2013 年起每週定期召開跨部門申訴案件會議，至 2015 年已持續執行 3 年，由各相關單位主管共同討論預防之道並制訂解決方案。

我們亦提供多元申訴管道並建立完善的客訴處理程序，讓客戶可以提出最真實的想法並獲得解決。自 2013 年起已將申訴案件件數及處理時效列入客訴相關部門關鍵績效考核指標，至 2015 年第 4 季為止，所有相關部門在降低申訴件數及縮短處理時效之設定改善目標值均已達成。

客訴管道

- ❖ 各地客戶服務中心
- ❖ 0800 客戶服務專線：0800-098-889
- ❖ 電子郵件服務信箱：services@chinalife.com.tw
- ❖ 中國人壽企業網站留言
- ❖ 書面郵寄：105 台北市松山區敦化北路 122 號 11 樓 - 客戶申訴部
- ❖ 傳真：02-87121097
- ❖ 外部申訴管道：如主管機關、財團法人金融消費評議中心、各地縣市政府消保官、民意代表等

▼客訴處理程序



2013 年至 2015 年已回饋各相關單位逾 200 個案件類型，前三大類別及因應方式陳述如下表：

前三名申訴類型	因應方式
理賠類	推動疑似保險詐欺犯罪之異常理賠案件管理，藉此降低公司風險，維護保險制度公平
業務招攬品質提升控管類	相關單位將各類型爭議案件製作成宣導教案，以加強業務同仁招攬品質
客戶服務類	調整繳費通知單內容，並於送金單上增列警語等方式保障客戶權益，進而減少爭議

▼ 2015 年整體客戶申訴的結果共分成 3 個來源，分別說明如下：

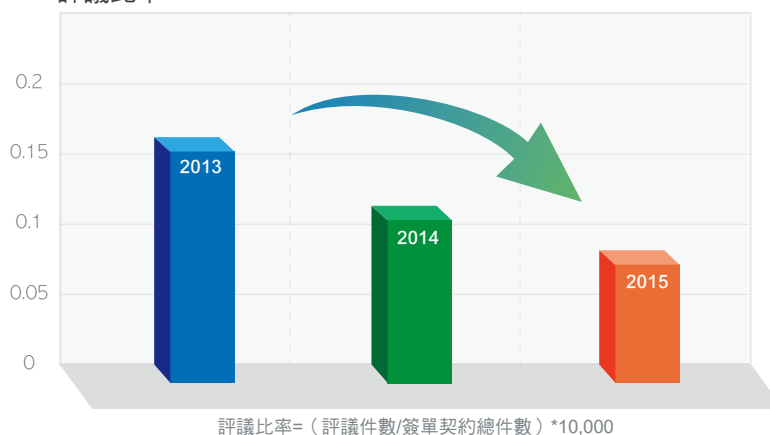
- (1) 財團法人金融消費評議中心申請評議的案件數量及比率較過去 3 年顯著降低，而平均處理天數也已連續兩年維持在 1 天內回覆之業界最佳時效，2015 年僅有 135 件申請評議案件產生，其中理賠客訴案件共 87 件，非理賠申訴案件共計 48 件。此外，我們在 2015 年的保險「招攬」作業，未有遭主管機關裁罰之案件

財團法人金融消費評議中心評議案件相關統計

年度	件數	簽單契約總件數	評議比率	平均處理天數
2013	253	14,910,713	0.16967666	4.41
2014	171	15,184,904	0.11261184	0.58
2015	135	15,402,054	0.0876506	1

說明：保險局已公布凡案件處理天數為 0 天，一律以 1 天計算，故 2015 年之「平均處理天數」1 天即為業界最佳時效。

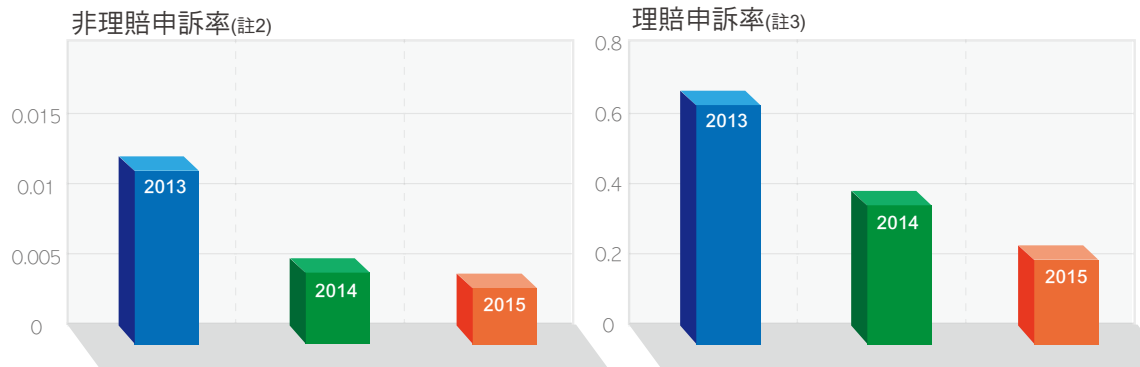
評議比率



- (2) 近 3 年保險局申訴綜合評分值相關數據，在申訴處理與回應效率上也有大幅度進步，更於 2015 年為業界排名達第 6 名 (註 1)

保險局申訴綜合評分績效統計

年度	非理賠申訴率 (註2)	理賠申訴率 (註3)	平均處理天數	業界排名
2013	0.0131	0.6746	4.40	15
2014	0.0049	0.3913	0.75	8
2015	0.0039	0.2136	1	6



註1:2016年3月保險局公佈之排名

註2:非理賠申訴率=(當期非理賠評議件數權值/當期期末有效契約件數)*10,000

註3:理賠申訴率=(當期理賠評議件數權值/當期理賠總件數)*10,000

- (3) 電話服務中心也定期蒐集、分類並回饋客戶建議事項，提供給相關部門作為日後改善及規劃之參考，2015年共計有1,049個客戶意見

唯有正視客戶的建議，方能持續提升服務的品質；我們將持續透過各種方式接觸客戶並傾聽寶貴的建議，經由內部的正式討論後作為我們改善的方向。

2.4 滿意度調查

為了能夠取得客戶們最真實的意見進而自我提升，我們透過兩種方式進行滿意度調查：



(1) 櫃檯滿意度調查

客戶於臨櫃辦理業務完成後，請保戶針對服務滿意程度，以1(最低)~5(最高)計分法，進行滿意度調查；2015年滿分5分之滿意度成績為93.58%，為求提供更精進的服務品質，我們期望2016年滿分5分之滿意度成績達95%。

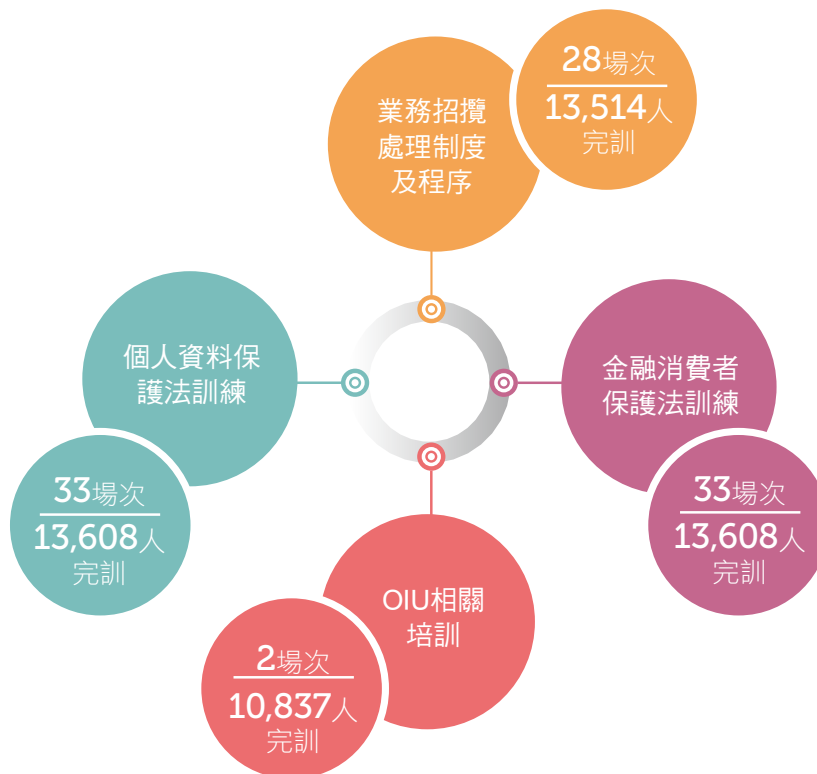
(2) 電話服務中心

以電話回撥方式進行客戶滿意度調查，訪問對象包括要保人、被保人、業務員及銀行理專四類，調查對於客服同仁「服務熱忱」、「服務過程」及「整體表現」之滿意度。

此外，電話服務中心也於 2015 年透過服務主題分類，蒐集『優質音檔』204 通，作為日後學習的模範；並舉辦「服務標竿」選拔活動，提供平台讓同仁分享服務事蹟或案例，藉此鼓勵同仁主動展現服務熱情，表揚優質服務同仁及其事蹟，創造為客戶著想的企業文化。

3. 業務同仁訓練

業務同仁是與客戶直接面對面的第一線，故為維持並提升服務的品質，我們除了持續修訂「業務招攬處理制度及程序」外，也藉由多種管道傳達守法理念與相關法規給業務同仁，以強化合法性、正確行銷觀念並確保服務品質。2015 年針對各職級業務同仁所進行相關教育訓練資訊如下：



除了傳統銷售媒介外，中國人壽替業務同仁研發的數位平台包括 i-Link APP 及 i-Share APP，除既有功能外，2015 年開始業務同仁能參與內部線上課程，時間與地點不受限制地持續接受教育訓練，提升專業知識與技能。

對於每一位業務同仁，除了工作時的教育訓練，亦透過定期查核檢視及表揚優秀同仁等方式，提升整體業務同仁銷售及服務品質。

4. 緊急災難救助

2015 年，台灣經歷了昌鴻、蘇迪勒、天鵝、杜鵑颱風等天然災害侵襲；同年 6 月八仙塵爆意外事件，造成多人死傷，其中多達 69 位為中國人壽客戶遭逢重大燒燙傷。

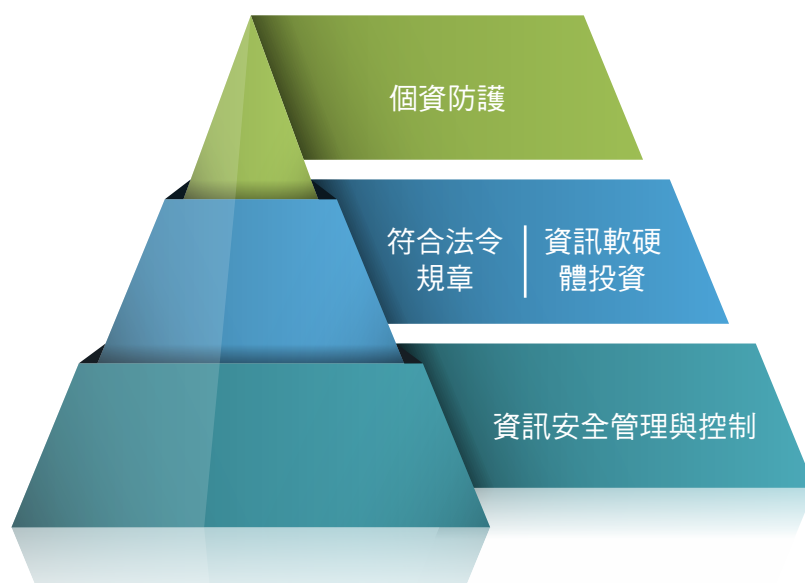
除與受災民眾感同身受外，在這些天災人禍中，我們秉持關懷客戶的服務精神，訪視慰問並立即提供專屬服務，在八仙塵爆意外事件中，中國人壽於事發後第一時間即派專人協助慰問，並處理「快速理賠」給付作業相關事宜，提供保戶住院理賠預付金，對於投保醫療險且因本次事故受傷而入住加護病房（燒燙傷病房）治療之保戶預先給付 5 萬元，入住一般病房治療之保戶預先給付 2 萬元；針對投保「重大燒燙傷保險金」並符合給付條件之保戶，立即給付重大燒燙傷保險金，讓保戶在住院期間即能獲得較佳的就醫品質。此外，在「保費緩收」部分，八仙塵爆受傷保戶於 9 月 30 日前提出保費緩收申請，完成後即可將保費緩收期限延長至應繳日起算 6 個月。「保單貸款優惠」自即日起至 2015 年 9 月 30 日新增之保單貸款，提供 3 個月免息優惠。「房貸紓困措施」提供八仙塵爆受傷房貸客戶，檢附證明文件，可申請本金緩繳（只繳利息）3 個月，協助當事人與家屬盡快復原生活。

		2015 救助案例	作業金額
快速理賠	保險事故一經確認，得不經受益人提出理賠申請，即主動優先處理給付相關事宜	<ul style="list-style-type: none"> 新屋保齡球館大火 復航南港空難 八仙塵爆 蘇迪勒颱風 	32,245,000
保費緩收	可透過業務員或至各地客服中心提出申請，或向0800客戶服務專線諮詢申請方式，即可將保費緩收期限延長至應繳日起算之3~6個月內	<ul style="list-style-type: none"> 八仙塵爆 	4,274
保單貸款優惠措施	受災期間保單貸款免息優惠	<ul style="list-style-type: none"> 八仙塵爆 	70,000
災區客戶免費補發保單	免費申請補發保險單	無客戶提出申請	-
房貸紓困措施	受災房貸客戶，檢附證明文件可申請本金緩繳	無客戶提出申請	-

單位：新臺幣元

資訊安全控管

資訊安全控管乃中國人壽資訊服務關鍵核心，其包含符合法令規章、軟體硬體投入，以及個人資料保護，由下而上全面維護保戶、股東與員工的數位資產。



客戶資訊的保護是我們對客戶的另一個承諾，在運作上，確保作業流程每個環節運作機制正常外，也以嚴謹的態度處理客戶之個人資料，並持續加強資訊作業時之安全控管，確保個人資料能受到妥善保管、個人資料的正確與完整、並能正常取用本公司資料或服務，避免任何可能的資訊安全事件發生；我們於 2015 年取得 ISO27001 國際標準認證，預計 2016 年擴大認證範圍，同時也預計導入 BS10012 PIMS 個人資訊管理系統。



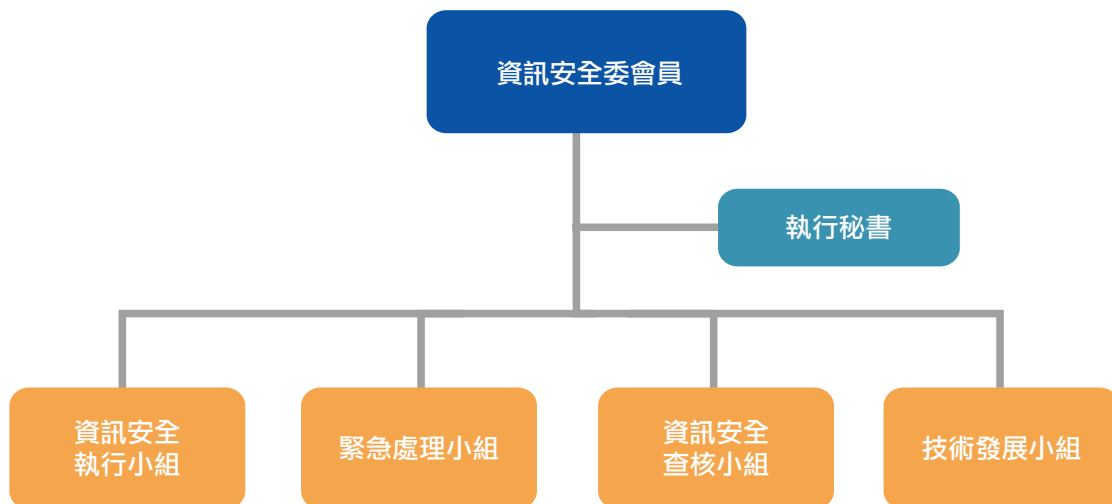
2015 年修訂以下相關個人資料保護的內部規範，以確保同仁在處理個人資料時皆妥善處理：

- ❖ 「個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法」
- ❖ 「個資事故應變、通報及預防管理辦法」
- ❖ 「資訊安全事件管理辦法」
- ❖ 「個人電腦暨可攜式儲存設備管理作業細則」
- ❖ 「更正或補充、刪除、停止處理或利用電子個人資料處理程序」

中國人壽也針對客戶的個人資料安全建立保護機制，包含：



中國人壽資訊安全委員會於 2015 年成立，由總經理擔任召集人，定期審查資訊安全制度推行成效，管理資安體系運作、資訊安全內外部議題、資安查核及改善措施、風險控管與資安目標量測等工作；務求持續改善提升公司資訊安全管理技術與水平，以保護客戶資料、保障業務持續營運、為客戶提供不中斷的服務、防護外來的資訊攻擊，確保公司與客戶資訊資產的機密性、完整性與可用性。2015 年並無侵犯客戶隱私權或個資外洩之案件發生。



在人員認知強化上，於 2015 年共舉辦 13 場個人資料保護法相關法治教育宣導，自 2010 年至 2015 年，平均一年舉辦 16 場；外勤部分，則由業務訓練單位定期進行法令（包括且不限個資法令）培訓相關教育訓練課程，以確保公司全體同仁確實落實個人資料保護。此外，為適切檢視各部門執行業務是否確實遵循個人資料保護相關法令及公司內部規範，個資查核納為歷年查核重點之一。





Chapter 3

專業 人才培育

Professional personnel training

2016永續重點目標

- 1 持續推動人才培育發展計畫，訓練總時數成長5%、平均每人受訓時數成長 2%
- 2 開辦父母工作體驗營、培育小小保險家，舉辦 2 梯次且參與者及家長之滿意度至少4分以上(5分量表)
- 3 推動員工健康管理（健康講座建立員工健康自主管理概念、推動每月一日企業蔬食日、推動健康享瘦戰鬥營等）



前言

中國人壽最大支柱來自於每一位同仁的投入，也是我們最關鍵、最寶貴的資產，亦為永續經營之基礎。為此，我們致力於建構溫情和富活力的企業文化，並在人力資源政策方面，推動重點人才發展計畫、完整教育練習體系及多元的社團活動，以平衡工作與生活，促進組織的活化。藉由教育訓練讓同仁專業能力更為精進，並提供同仁應當享有的薪酬福利和保障，包含自 2013 年 3 月起，所有派遣人員已全數轉任為正式人員，所有同仁均享有相同的薪酬和福利制度。我們秉持平等、不歧視的原則對待所有內、外勤同仁，而同仁性別比例均維持在男性約 35% 及女性約 65%。此外，也確保暢通的勞資溝通與申訴管道，以打造一個讓同仁安心且無後顧之憂的友善職場環境，與組織共同學習和成長。



人力資源政策

1. 人才招募

明日的成就來自於今日人才的培育和發展，其中又以管理和資訊人才為近年來金融保險產業迫切尋覓。我們深切體會到現下青年求職不易與徬徨，在沒有實際工作經驗的累積，充滿熱誠但同時面對經濟壓力的社會新鮮人極為需要企業提供機會和舞台。為此，率先響應政府青年就業計畫，於 2015 年首次規劃辦理「青年學子暑期實習計畫」，不但讓年輕畢業生盡早完成職場銜接，更給予許多的未來可能性。

除了積極向外網羅擁有專業長才的夥伴，亦規劃「重點人才發展計畫」展開培育，培植有助於組織向前邁進的未來領導人。我們更鼓勵同仁透過同體系或跨體系的工作輪調，培養多元專長，有益同仁職涯發展。此外，透過定期工作績效回饋及管理，協助同仁提升工作績效表現，設定未來職涯發展計畫。未來我們將持續推動人才培育發展計畫，並冀期訓練總時數成長 5%、平均每人受訓時數成長 2%。

1.1 人才發展與留任計畫

2015 年規劃提出「重點人才發展計畫」及「資訊科技人才儲備計畫」，完成人才名單確認、人才發展模型建立，啟動系統性培育未來管理人才，並期望因應金融數位化趨勢，儲備金融資訊人才。

重點人才發展計畫

人才識別及養成為企業經營之重要課題，為建立內部管理階層繼任計畫，發展管理梯隊，以達企業永續經營之目的，中國人壽特規劃「重點人才發展計畫」。本計畫著重重點人才之挑選及養成，針對人才提出一系列發展培育計畫，以儲備未來能獨當一面的管理人力為目標。

依據管理人才能力發展模型，分析及蒐集出各層級主管所需要之重要訓練課程，並依據所屬層級與訓練課程需求程度之關係，規劃其訓練地圖。2015 年度重點人才培育課程透過內、外部講師及線上學習平台等管道展開，養成同仁在產業知識、作業管理能力、一般管理能力、人際及個人等能力。

培育人才無法一蹴可幾，關鍵在於日常系統性的推動與執行。中國人壽將人才培育視為企業經營的基礎，以及向上提升的原動力，掌握重點人才的興趣以及專長，有系統地執行及追蹤人才培育計畫，期許人才與公司一起長期發展，達成企業永續經營發展之目的。

資訊科技人才儲備與留任計畫

因應金融數位化趨勢，並儲備資訊程式開發人才，規劃「資訊科技人才儲備計畫」並設計留任方案。透過審慎人才篩選流程，於7月啟動為期2-3年的資訊人才培育計畫。除安排資訊界優秀外部講師，密集培訓外，亦由內部資深優秀人員擔任「名師高徒」一對一指導與訓練，透過實務訓練及邊學邊做，於短期內培植新鮮人擁有初階資訊專業後，目標於2-3年間打造具生產力之優質數位金融資訊人才。

管理人才儲備

- ◎分析及蒐集各層級主管所需的重要訓練課程，並依據所屬層級與訓練課程需求程度之關係，規劃管理人才訓練地圖
- ◎培育課程和學習主題包含商業能力、作業管理能力、一般管理、人際能力、個人能力，透過內部講師、外部機構及線上學習平台多管道執行

資訊科技人才儲備

- ◎長期儲備：主動邀集國內各大學校資訊、數理相關系所畢業生或工作經驗一年以內之新鮮人，審慎篩選後進行為期2-3年的培育及留才計畫
- ◎短期儲備：邀請資訊界優秀講師展開近3月的密集培訓計畫，並安排資深同仁一對一指導與實務訓練
- ◎設計留任方案，厚實資訊人才庫

1.2 響應政府青年就業計畫，辦理「青年學子暑期實習計畫」

為響應政府青年就業計畫，於2015年辦理「青年學子暑期實習計畫」，並已順利於2015年8月底完成，提供我們相關部門橫跨五大專業領域的實習機會，並培養「自我管理」、「溝通協調能力」及「專業技術能力」職場三力，藉由實習期間協助學生建立良好工作態度及價值觀，藉此縮短學用落差，提前職場接軌。

然而，我們知道壽險是結合不同專業領域齊聚一堂的產業，每個部門有如各個獨立經營的公司，同時相互合作連結。對於參與中國人壽實習計畫的學生而言，接觸到的是一個多元跨領域的學習機會，並透過實務印證提早累積經驗，有助於未來職場上學以致用，其中包含五大專業實習領域：

- ❖ 企劃壽險商品：精算、商品發展部門
- ❖ 國內、外投資：國內、外投資部門
- ❖ 多元通路行銷：銀行保險和團體保險部門
- ❖ 保單售後服務：核保和理賠部門
- ❖ 行政後勤支援：法務和會計部門

我們亦重視職場上軟性技巧和正確工作態度的培養，為此特別安排資深輔導人制度，指派熟悉營運業務、成熟穩定且具備服務熱忱的同仁擔任資深輔導，並定期與實習生進行晤談，協助適

應職場生活並提升未來就業信心。實習期間學生均給予實習薪資、勞保、健保及退休金提撥，也與一般同仁享有相同的團保福利，不僅實習工作有保障，也增進實習生對中國人壽的認同感。實習期間表現優良並通過評核的學生，也會頒發正式實習結業證書以茲鼓勵，並歡迎其畢業後加入中國人壽的行列。

實習計畫 推廣活動

7場企業說明會、5場企業徵才博覽會

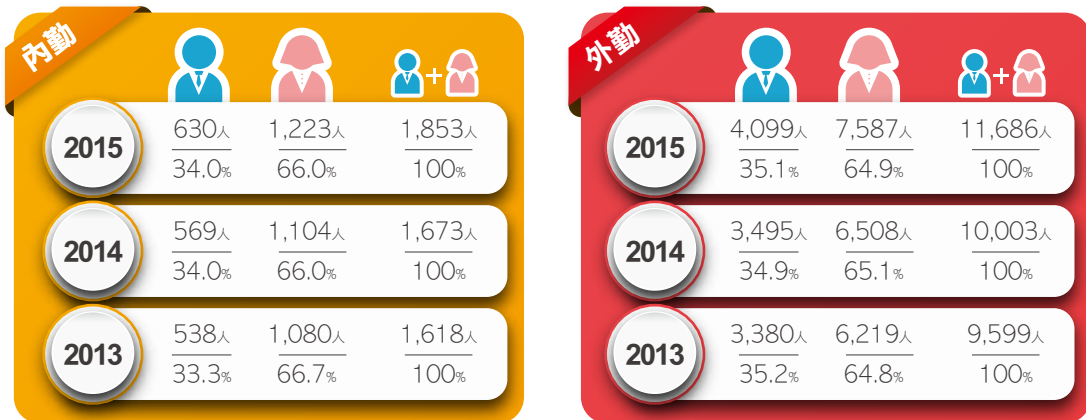
實習生 相關系所背景

商學、國企、數學、法律、會計、風管、保險、精算等相關科系研究所及大學

2. 員工結構

目前員工總數量隨公司規模擴大逐漸成長，截至 2015 年底總人員編制共計 13,539 人。依照同仁職能的不同，分為內勤與外勤兩大類型，其中內勤同仁共計 1,853 人，負責產品開發行銷、核保理賠、客戶服務，以及各項後勤支援與管理，並由人力資源部統籌管理；外勤同仁則共計 11,686 人，乃接觸保戶和社會廣大民眾的第一線服務人員，並由業務相關部門進行管理。無論是內、外勤同仁，員工性別比例係維持在男性約 35% 及女性約 65%。

▼近3年員工總數量及性別分佈



註：統計截止時間為當年度之12月31日；中國人壽同仁皆以本國籍為主，無僱用童工。

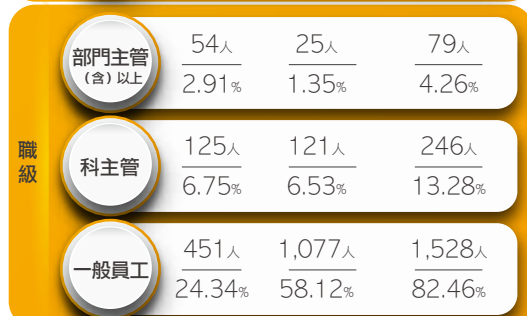
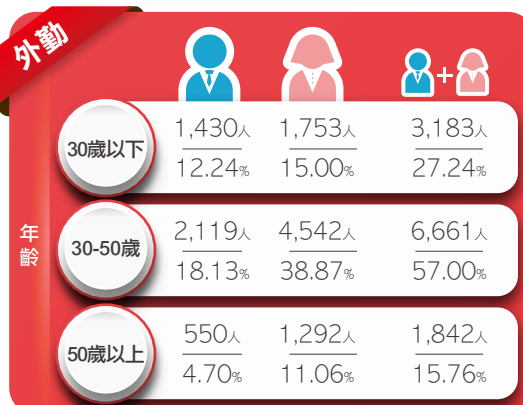
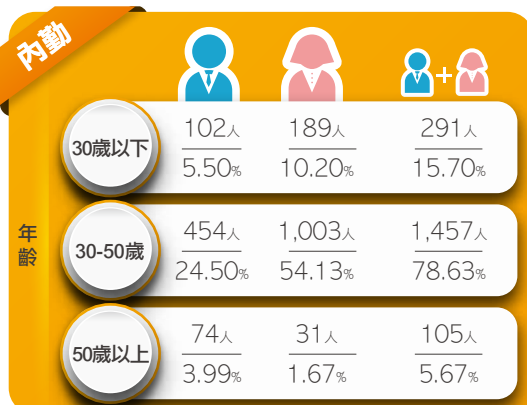
在人員分佈上，全體同仁的年齡分佈以 30 至 50 歲的族群為主，佔比超過 59%。我們的同仁平均年齡為 38.09 歲，平均年資約 5.45 年。在內勤管理階層的性別分佈上，男性主管與女性主管比例約為 55：45，其中副總級以上主管之女性人數則多於男性，藉此可見中國人壽的人才任用不受性別影響，顯示員工升遷機會不因性別而異。外勤同仁的年齡分佈亦以 30 至 50 歲的族群為主，佔所有業務人員近 60%。同仁學歷分佈方面，內勤以大學／專科學歷為主，佔比超過 77%，另具備碩、博士學歷的同仁則佔比約 15%。外勤也以大學／專科為主，佔比超過 57%，以及高中職佔比近 40%。

▼員工平均年資與年齡

	內勤員工		外勤員工	
平均年資	男	▶ 7.19	男	▶ 3.8
	女	▶ 6.27	女	▶ 4.35
	全員	▶ 6.59	全員	▶ 4.16
平均年齡	男	▶ 40.19	男	▶ 36.2
	女	▶ 37.42	女	▶ 38.91
	全員	▶ 38.36	全員	▶ 37.96

註：統計時間截至 2015 年 12 月 31 日

▼員工年齡層、職級及學歷分佈



註：1. 統計時間截至2015年12月31日

2. 業務員簽訂為承攬契約，與本公司無從屬關係，不適用勞動基準法；業務主管身份則為雙合約，加簽聘僱契約適用勞基法且為部份工時制

2015年共有471位新進內勤同仁及4,321位新進外勤同仁。近3年來我們的組織規模持續擴大，整體內、外勤新進同仁趨於成長。總體流動率皆呈現逐年下降的趨勢，然近一年內勤同仁總體流動率略成長1.7%，我們將持續關心同仁離職原因，以提高同仁留任率為努力方向。

▼近3年新進員工人數及比例

		2015		2014		2013	
內勤		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
30歲以下	男	59	3.18%	49	2.93%	55	3.40%
	女	120	6.48%	78	4.66%	135	8.34%
30-50歲	男	110	5.94%	52	3.11%	47	2.90%
	女	175	9.44%	109	6.52%	120	7.42%
50歲以上	男	6	0.32%	4	0.24%	3	0.19%
	女	1	0.05%	1	0.06%	2	0.12%
總計		471	25.42%	293	17.51%	362	22.37%
外勤		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
30歲以下	男	929	7.95%	680	6.80%	681	7.09%
	女	1,143	9.78%	792	7.92%	816	8.50%
30-50歲	男	650	5.56%	480	4.80%	437	4.55%
	女	1,287	11.01%	925	9.24%	733	7.64%
50歲以上	男	102	0.87%	65	0.65%	49	0.51%
	女	210	1.80%	143	1.43%	92	0.96%
總計		4,321	36.97%	3,085	30.84%	2,808	29.25%

註：1. 新進員工比例=新進員工人數/當年底之員工總人數 x100%

2. 外勤新進員工比例含承攬契約之業務人員

▼近3年員工流動率

		2015		2014		2013	
內勤		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
30歲以下	男	28	1.5%	30	1.8%	23	1.4%
	女	66	3.6%	61	3.6%	75	4.6%
30-50歲	男	75	4.0%	39	2.3%	47	2.9%
	女	119	6.4%	109	6.5%	90	5.6%
50歲以上	男	12	0.6%	5	0.3%	4	0.2%
	女	2	0.1%	1	0.1%	2	0.1%
內勤總體流動率		302 (註1)	16.3%	245	14.6%	241	14.9%
外勤		人數	百分比	人數	百分比	人數	百分比
30歲以下	男	495	4.24%	532	5.32%	589	6.13%
	女	587	5.02%	645	6.45%	664	6.92%
30-50歲	男	503	4.30%	502	5.01%	519	5.41%
	女	788	6.74%	783	7.83%	781	8.14%
50歲以上	男	79	0.68%	76	0.76%	76	0.79%
	女	186	1.59%	143	1.43%	114	1.19%
外勤總體流動率		2,638	22.57%	2,681	26.80%	2,743	28.58%

註：員工流動率=流動人數/當年底之員工總人數 x100%；外勤人員之流動率含承攬契約之業務人員

註1：含退休9人、資遣1人

3. 教育訓練

我們相信適才適所，並藉由充分完整培訓制度提升同仁各類職能，其中在新人的培育上，除了熟悉業務執掌外，瞭解中國人壽的理念與價值；在中、高階業務主管的訓練中，我們重視管理及領導能力發展。除了人才職能發展，我們更注重內、外勤講師的培力。除了針對既有講師的培訓與表揚，亦針對新進講師進行遴選與一系列課程與活動培養，以協助公司儲備量大且質優的講師團。

▼近3年員工訓練時數及費用

		2015	2014	2013	
內勤	員工總數	1,223	1,103	1,080	
	女性	總時數	25,178	21,996	18,680
		平均每人受訓時數	21	20	17
		男性	員工總數	630	570
	總時數		15,164	14,341	13,124
	平均每人受訓時數		24	25	24
	總計	員工總數	1,853	1,673	1,618
		總時數	40,342	36,337	31,804
		平均每人受訓時數(註1)	21.8	21.7	19.7
外勤	員工總數	7,587	6,508	6,219	
	女性	總時數	393,733	325,400	296,110
		平均每人受訓時數	52	50	48
		男性	員工總數	4,099	3,495
	總時數		231,214	177,345	179,140
	平均每人受訓時數		56	51	53
	總計	員工總數	11,686	10,003	9,599
		總時數	624,947	502,740	475,250
		平均每人受訓時數	53.5	50.3	49.5
全數總計	總人數	13,539	11,676	11,217	
	總時數	665,289	539,077	507,054	
	平均每人受訓時數	49.1	46.2	45.2	
訓練費用(註2)	總經費	16,876,333	17,478,873	13,145,237	
	平均每人受訓經費	1,371	1,747	1,369	

註1：2014-2015年訓練總時數包含實體訓練及數位學習

註2：訓練費用包含內、外勤人員

3.1 內勤同仁教育訓練

內勤同仁的培訓主要著重「新人培育」、「一般技巧／知識」、「專業能力」及「管理能力」四大區塊，每個區塊皆透過實體課程、數位學習、在職訓練、外派訓練及員工園地電子月刊等

管道落實培訓目的與內容。另為鼓勵同仁多面向學習，亦補助國內、外舉辦之專業訓練課程、講座、研討會等，協助同仁專業領域之發展，以掌握即時產業趨勢及新知。2015年並修訂專業證照考試獎勵辦法，除了原有提供同仁考試假、補助考試報名費、發給獎勵金外，新增專業證照類別之補助獎勵範圍，並鼓勵同仁於職位轉調後得追求新職能領域之專業證照，以利同仁第二專業職能之養成。近3年內勤同仁通過考試、取得專業證照的數量逐漸上升，截至2015年底平均每人持有證照數為1.47張，較2013年之平均每人持有證照數成長51.5%。

▼ 2015年內勤員工專業課程訓練說明(實體及線上)

	實體			線上			混合		
	總受訓時數	人數	平均受訓時數	總受訓時數	人數	平均受訓時數	總受訓時數	人數	平均受訓時數
商品/精算/企劃	998	53	19	1,152	49	24	2,150	102	1,721
壽營體系	2,248	271	8	1,370	62	22	3,618	333	11
多元通路	4,368	175	25	2,146	89	24	6,513	264	25
投資/放款	140	25	6	138	21	7	278	46	6
資訊科技	585	73	8	1,333	111	12	1,918	184	10
行政後勤	1,406	131	11	899	78	12	2,305	209	11
售後服務	15,434	495	54	8,127	220	49	23,561	715	47
總計	25,178	1,223	21	15,164	630	24	40,342	1,853	21.8

▼ 近3年內勤員工專業證照取得狀況

	2013	2014	2015
精算考試科目	42	64	100
取得投資、風控、稽核專案證照	4	5	5
取得核保、理賠專業證照	35	43	58
壽險管理師考試科目	1,482	2,036	2,553
總計	1,563	2,148	2,716
平均每人持有證照數	0.97	1.28	1.47

2014 年所建置導入內勤同仁專屬的數位學習平台，除持續著重法規及專業類課程之展開外，2015 年增添產業趨勢類、專業文章、軟性技能等線上課程。我們也規劃於 2016 年開設同仁互動空間，分享講座 / 活動即時花絮，促進同仁互動，提升凝聚力。累計至 2015 年年底，數位課程類計完成 339 堂，整體總上課時數為 15,652 小時。

新人培育

管 道	說 明
通識訓練	◎熟悉公司風險管理與個資保護政策、商品特色、品牌精神與企業文化 ◎總公司集中訓練，學習團隊建立與合作精神
專業能力培訓	◎針對各通路、後勤支援部門、投資團隊自行規劃所需專業能力訓練，以及系統性學習模式

一般技巧／知識

管 道	說 明
員工園地 電子月刊	◎定期提供「成長」及「名人觀點」近期文章
外派訓練	◎外派訓練安排，包含簡報技巧、專案規劃、有效開會術等
數位學習平台	◎產業趨勢、專業文章、軟性技能、法規訓練等

專業能力

管 道	說 明
專業能力培訓	◎針對各部門專業領域特性，主管或資深同仁知識教導和經驗傳承
外派訓練	◎參與國內訓練或講座，掌握最新產業知識、法令規範、學習跨國／跨業最佳實務、同業經驗交流等
數位學習平台	◎同仁「學習 Anytime Anywhere」，並針對需進行即時宣導的訓練（如系統操作說明、法令介紹、表單使用等）
鼓勵取得證照	◎專業資格考試獎勵、補助及證書取得

管理能力

管 道	說 明
年度管理訓練	◎針對新手主管、科級主管及部門主管之年度管理訓練，包含專業外部講師、專題講座或由主管進行跨部門分享
員工園地 電子月刊	◎定期提供管理性相關文章

在員工績效考核部分，我們內部設有完整的績效管理制度，由主管透過新人試用考核、工作指導及日後的定期績效評估，進行一對一、面對面的溝通、回饋、教導，協助同仁面對工作挑戰，並逐步發揮才能。同仁接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例為 100%。

考核項目	說明
新人試用考核	新人於到職 3 個月內，進行試用考核
不定期績效溝通與回饋	主管針對員工工作表現提供即時回饋，並對不符期許的工作進度、行為、績效表現等給予指導及協助
年中績效考核	每年 6~7 月進行，針對同仁年初設定之重要績效指標 (KPI) 進行檢核與回饋，視情況進行適當調整
年終績效考核	每年 11~12 月進行，針對整年度績效表現進行檢核與回饋，引導同仁思考改善方向、發展個人學習計劃、設定下年度工作目標

3.2 外勤同仁教育訓練

在外勤同仁培訓部分，除了藉由「中壽大學」五大領域（如下圖）系統化的人才培訓外，2015 年亦舉辦為期一年的「準處經理養成（Core-Team）專班」，協助學員擴大壽險產業的格局與視野、學習組織發展及培育人才相關能力。於本年度，我們也配合主管機關法令規範及風險控管原則的最新要求，即時修訂《業務招攬處理制度及程序》，並透過教育訓練強化同仁行銷溝通能力和服務品質。2016 年我們預計引進美國壽險行銷協會 (LIMRA) 所舉辦之國際 CIAM 認證課程，透過課程導入大幅提升業務主管的經營和管理技能、提升專案新人晉升機會、倍增基層主管產能與強化處經理在人才留存與組織擴展。

▼中壽大學五大領域



在智慧型行動裝置的數位化時代，中國人壽建立專屬的「業訓 e 學堂」數位平台，針對不同學習對象量身訂做專屬的課程、並運用多種教學策略（如：問題導向學習、個案研討學習），以及應用不同的載具（如：智慧型手機、平板電腦、筆記型電腦）進行學習，並針對六大類課程所建構出「混成學習」的模式。自 2014 年至 2015 年底，已累計 148 門數位教材與 18 本電子書系列工具，讓業務同仁能夠隨身將工具帶著走，隨時補充商品與行銷等知識。累計上線使用人次已達 127,982 人次，總上課時數計為 29,614 小時。

▼混成學習六大類課程

類別	說明
商品知識	在新商品上市前一週，提供新商品培訓課程，以利同仁了解商品內容，順利銜接零時差。
行銷技巧	包含商品行銷話術課程、新人銜訓 36 堂課及新人專案系列課程，厚實基礎專業能力。
經營管理	包含中壽財富管理大學介紹、增選六大流程等公司組織方面的資訊，以及六大管理技巧。
財金資訊	每季與投信公司合作錄製財金趨勢論壇，提供同仁最新財金資訊，以及投資型商品類課程相關資訊。
證照考試	提供人身保險業務員資格、投資型保單業務員資格及銷售外幣收付非投資型保險商品資格等三類證照輔導課程。
法令培訓	依主管機關規定，提供年度基金、法令、洗錢防制等培訓課程，以使業務同仁具備法令知識，符合相關規範。

業訓 e 學堂所製作的數位教材，強調透過前端學習者需求分析設計不同的教學內容，並於課後進行意見回饋與評鑑，再依此循環修正優化。數位學習與科技在同仁的培訓上有諸多優點如下圖：



2015 年並增加職前新人數位培育、翻轉學習及互動式教案開發，藉由科技輔助學習的方式，拓廣與加深業務同仁的專業。

職前培育安排	◎提供新人「夢想起飛考照學習網」平台進行職前學習 ◎協助學習者考取人身保險業務員資格的學習套卡，提供各項職前準備及公司理念、核心價值、瞭解壽險產業，以及目前市場走向
翻轉學習模式	◎以業訓e學堂為基礎之混成學習，搭配中壽大學各職級實體培訓課程及運用數位科技與多媒體，量身打造專屬的訓練課程
情境模擬式教案	◎提供「情境模擬式教材」（如：向客戶解說商品、壽險商品規劃、異議問題處理等），以最貼近實境的訓練方式培養同仁問題解決與實務能力



友善職場

1. 薪資結構

中國人壽堅持以對外具競爭力、對內具公平性的理念制定員工薪酬，以吸引並留任優秀人才。為確保同仁整體獎酬水準具同業競爭優勢，薪酬政策採績效導向，無論是內、外勤員工，我們雇用員工所提供的薪酬皆高於主管機關規定的最低薪資標準。因應法令變動、提升數位金融競爭能力及提高對保戶服務之品質，公司投入人力資源甚多，2015年12月底員額與薪資預算與去年同期員工人數與薪資實際值相較成長甚多，故平均調薪率約0.63%。此外，本公司之女／男薪資比例大致平衡，其中女性高階主管的薪資比例更高於男性。

▼新進同仁薪資範圍與主管機關基本工資比

		2015	2014	2013
內勤 (註1)		新進人員薪資範圍與當地基本工資		
新進基層 作業員工	薪資範圍	最低 20,300，另依 經驗、學歷調整	最低 20,300，另依 經驗、學歷調整	最低 20,000，另依 經驗、學歷調整
	與主管機關基本 工資比	1.01:1	1.05:1	1.05:1
新進大學 專業行政 人員	薪資範圍	最低 28,000，另依 經驗、學歷調整	最低 28,000，另依 經驗、學歷調整	最低 28,000，另依 經驗、學歷調整
	與主管機關基本 工資比 (註2)	1.40:1	1.45:1	1.47:1
外勤		新進人員薪資範圍與當地基本工資		
基層 業務主管	薪資範圍	依契約所訂之勞動契約工作所得項目支給，每月基本工資之給予 不低於主管機關所訂定每工時之工資		
	與主管機關基本 工資比	1:1	1:1	1:1

註1：主管機關規定之基本工資，2013年為19,047元；2014年為19,273元；2015年為20,008元，以上計算方式為新人薪資範圍／基本工資（幣別／單位：新臺幣／元）

註2：因主管機關規定之基本工資逐年調高，故內勤新進同仁與主管機關基本工資比例逐年下降；外勤新進同仁之工資比則不變

職位層級	項目	2015	2014	2013
部門主管(含)以上	基本薪資率	108%	116%	124%
	全年報酬率	126%	143%	138%
科主管	基本薪資率	91%	95%	97%
	全年報酬率	95%	99%	99%
一般員工	基本薪資率	90%	93%	92%
	全年報酬率	92%	93%	88%

註 1：計算公式 = 女性平均薪資 / 男性平均薪資 x 100%

註 2：2015 年比例下降較多係因該年度引進較多具壽險業工作經驗之同仁，拉高男性平均工資水準所致

▼非擔任主管職務之員工人數、年度員工平均福利費用及與前一年度之差異

非擔任主管職務之員工人數				
年度	2015	2014	2013	
非主管員工人數	1,528 人	1,375 人	1,366 人	
非擔任主管職務之員工平均福利費用及與前一年度之差異				
項目	年度	2015	2014	2013
每人平均費用		741,734 元	738,900 元	710,276 元
與前一年度相比 每人平均費用 成長率		0.38%	4.03%	-

註 1：以上數據係依證交所頒佈之「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」之定義揭露，所謂「非擔任主管職務之員工」係指在企業監督下為企業提供勞務之未擔負管理其他員工或單位之行政責任者，尚不包含與企業僅具承攬關係者。

2. 本公司 2015 年度中下旬進行擴大徵才，非擔任主管職務之員工人數由 2014 年之 1,375 人成長為 2015 年之 1,528 人，成長幅度達 11.1%，創造了 153 個就業機會；但因人員增補時間點集中於年度第三、四季，其薪資福利費用僅為部分之年度費用，但人數已全額計入，形成 2015 年非擔任主管職務之員工平均福利費用成長幅度較低之現象。

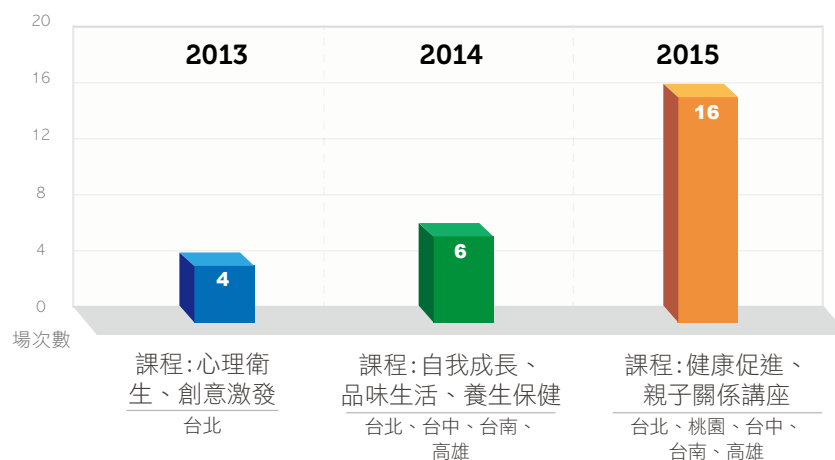
3. 非擔任主管職務之員工平均福利費用之揭露係依證券發行人（含金融各業別）財務報告編製準則規定，「員工福利費用」包括企業給付予「員工」之薪資、勞健保、退休金及其他員工福利費用。

2. 同仁福利

無論新進同仁或資深同仁均能感受到屬於大家庭一份子的歸屬感，我們從重視同仁的福利和保障做起，藉由基本福利項目、退休金提撥、安全工作環境、幼兒撫育之育嬰假，以及全省成立多個員工社團等，確保每位同仁應有的福利和照顧。我們更重視同仁紓解與身心靈與工作生活平衡，2015 年全省舉辦 16 場「工作與生活平衡」講座，2016 年度將持續推動員工健康管理。

中國人壽員工福利項目一覽表	
休假	新進人員於到職第一年度即可享有特別休假
員工保險	勞保、全民健保、團體保險（涵蓋壽險、意外險、家庭住院醫療險、意外醫療險等）
員工借貸	員工購屋貸款利率優惠
獎金	年終獎金、員工紅利（依股東大會決議）、目標達成獎勵、專業考試獎勵金
社團福利	補助成立各項動態及靜態社團，讓同仁能在工作之餘，擁有更全面的生活規劃：2015年補助員工社團經費達 797,900 元
節慶禮金及年終聚餐	除了於每年端午、中秋節慶及生日發放內外勤同仁慰勞禮金，並於每年農曆臘月舉辦員工年終聚餐摸彩活動
員工旅遊	為鼓勵同仁調劑身心，推動員工參與旅遊活動，規劃福委會旅遊補助，總計 2015 年全年申請補助金額為 3,447,578 元
子女教育獎學金	為鼓勵員工子女努力向學，提供子女教育獎學金，總計 2015 年全年補助金額為 6,175,000 元
其他項目	勞工退休金、員工健檢、婚喪喜慶致禮、住院慰問金、並設置員工交誼廳、健身房等，讓同仁在工作之餘也能兼顧身心發展平衡

▼歷年工作與生活平衡課程



退休福利

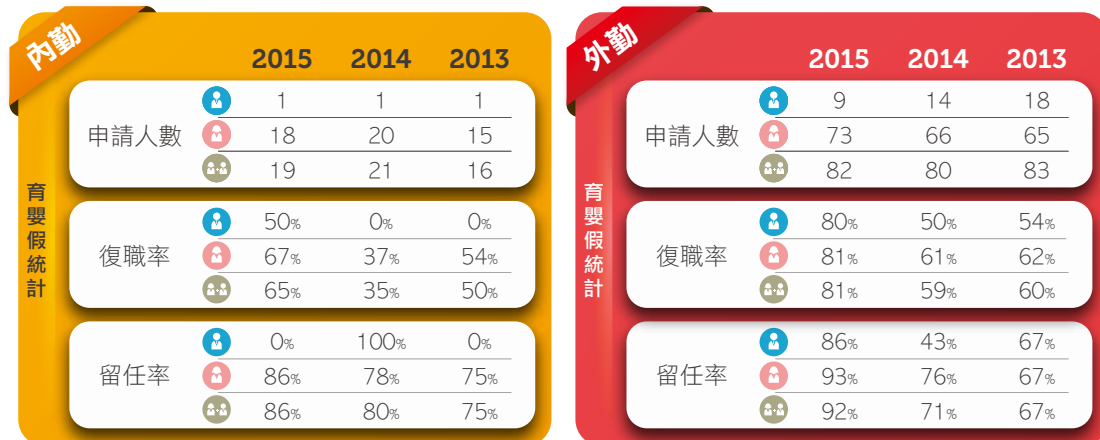
在退休福利方面，中國人壽遵循《勞動基準法》及《勞工退休金條例》訂定員工退休辦法，並依照規定設立「勞工退休準備金監督委員會」，對於適用勞退舊制的員工，每月按薪資總額一定比率提撥退休準備金，存入台灣銀行退休基金專戶。另對於選擇勞退新制的員工，則按月提撥工資 6% 退休金至員工在勞工保險局的個人退休金專戶。

除依據以上法令規定提撥退休準備金外，為確保同仁退休權益，本公司另於中國信託商業銀行開立之退休金專戶定期提撥退休準備金，且定期根據退休金精算報告估算結果，對於退休金成本提撥不足部分，於帳上提列退休金準備。截至 2015 年底帳上準備及退休準備金之餘額為新臺幣 328,491,249 元，足敷支付員工退休金之需求。

幼兒撫育

家乃社會安定的核心，為體恤需照顧幼兒而犧牲職涯發展之同仁，我們在同儕育嬰假的需求上全力予以支援。2015 年共有 19 位內勤同仁及 82 位外勤同仁提出育嬰留職停薪的申請，其中以女性同仁提出申請為主，內勤同仁佔 95%，外勤同仁佔 90% 以上，近年來中國人壽的內勤和外勤同仁留任率皆佳。中國人壽亦規劃於下年度開辦父母工作體驗營及培育小小保險家，促進同仁親子互動。

2015 年留任率內勤同仁達 86%，外勤同仁達 92%，皆較前一年度提高。經調閱相關資料，內勤同仁復職率又於 2015 年提高 30%，主因係 2013~2014 年同仁生育第二胎之比例較過去提高，同仁選擇辭職在家撫育幼兒之比例亦因而提高，由於中國人壽持續推動工作生活持平，亦體恤需照顧幼兒之職家衝突員工，故復職率向上提升。



註：1. 復職率 = 報告年度實際復職人數 / 報告年度應復職人數 x 100%

2. 留任率 = 報告年度之前 1 年度實際復職後滿一年人數 / 報告年度之前 1 年度實際復職總人數 x 100%

安心職場

「達成職場零災害、促進員工身心靈健康」的目標是中國人壽致力於提供舒適、安全的工作環境的動力，我們持續提供同仁優於法令規範的健康檢查與定期醫護臨廠服務，不僅聘有專業醫師提供健康諮詢，也進行各項職場環境檢測，保障同仁公共安全。也藉由設置交誼空間與健身設備，促進同仁養成運動習慣，同時增加同事間溝通情誼機會。

職業安全相關績效如下，其中近 3 年來均無職業病或因公死亡情事，於 2015 年本公司內勤同仁共計有 3 件公傷事故，損失總日數為 67 日。我們也設有「職業安全衛生委員會」共計設有主任委員 1 名、委員 6 名，其中包括勞方代表 3 名，占全體委員人數的 42.9%；勞方代表係依法經由勞資會議之勞方委員推選產生。職業安全衛生委員會負責危害預防及各項安全衛生提案等業務，亦另外設有職業安全衛生專責單位辦理職業安全衛生檢查、職場環境測定與改善、醫療衛生管理等業務，保障員工健康與安全。職業安全相關績效如下。

員工健康關懷與 緊急醫療設備	<ul style="list-style-type: none"> · 電子郵件及網內多項傳染病防治與健康宣導 · 全省主要服務櫃檯增設血壓計免費使用 · 台北總公司大樓免費四癌篩檢及戒菸等多項健康促進活動 · 主要服務據點增設自動體外心臟電擊去顫器 (AED) 急救設備，並取得「AED 安心場所認證」
職場檢測與安全	<ul style="list-style-type: none"> · 各職場消防設備定期檢查與建物公共安全申報 · 持續對職場設備落實自動檢查與環境檢測 · 各職場成立自衛消防編組因應地震、火災、緊急救護等突發事件，配合參與大樓管理單位聯合消防講習或演練 · 設有「職業安全衛生委員會」擔任危害預防及各項安全衛生提案 · 設有職業安全衛生專責單位辦理職業安全衛生檢查、職場環境測定與改善，以及醫療衛生管理
職場休閒設施	<ul style="list-style-type: none"> · 高雄明誠大樓增設交誼廳、健身房、韻律教室、更衣室及淋浴間 · 台北總公司大樓健身房設備

▼職業安全績效

		2015	2014	2013
工傷率 (IR)	男	0%	0%	0.0003%
	女	0.0002%	0.0012%	0.0015%
	總計	0.0002%	0.0012%	0.0018%
職業病率 (ODR)	男	0%	0%	0%
	女	0%	0%	0%
	總計	0%	0%	0%
缺勤率 (AR)	男	0.05%	0.07%	0.04%
	女	0.26%	0.26%	0.25%
	總計	0.31%	0.33%	0.29%
誤工率 (LDR)	男	0%	0%	0.00077%
	女	0.01463%	0.01326%	0.02437%
	總計	0.01463%	0.01326%	0.02514%
死亡數	男	0	0	0
	女	0	0	0
	總計	0	0	0

註：1. 工傷率 (IR) = 工傷事件數總計 / 工作總天數 x 100%

2. 職業病率 (ODR) = 職業病事件數總計 / 工作總天數 x 100%

3. 缺勤率 (AR) = 工傷假、病假、生理假天數 / 工作總天數 x 100%

4. 誤工率 (LDR) = 工傷假天數 / 工作總天數 x 100%

5. 死亡數為因工傷死亡的員工數

6. 依臺灣證券交易所最新修訂「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」內容說明，故外勤保險業務員不列於本表統計範圍

3. 身障權益

身障同仁與其他正職同仁享有一樣的權益與機會，我們除了主動提供部份職缺保障身心障礙者優先錄用，給予身障同仁更多就職機會外，更瞭解到身障同仁在工作上需要特殊輔助，故亦依照員工身心障礙障別提供各類貼心工作輔具，包含提供特大螢幕與放大文字滑鼠給視障同仁，減少薄弱視力在工作上的不便；為協助聽障同仁清楚職務內容，在進行工作指導時，主管特別將工作流程以文字配合電腦畫面呈現；在身障措施方面，總公司入口處設有無障礙通道、專用電梯按鈕，並針對身心障礙者延長電梯開關時間及對視障同仁提供點字裝置。

近三年身障同仁數量分別為：2013年 68 位、2014年 75 位、2015年 66 位，其中有 41% 為任職 1-5 年者，59% 為 5 年以上，其中更不乏有任職 12、13 年以上的身障同仁，我們以協助更多身障者為宗旨。更值得我們驕傲的，於台中分公司的 1 位身障同仁自 2010 年加入至今，已經取得「美國 FLMI 初級壽險管理師證書」、「人身保險業務員資格證書」及「外幣非投資型業務員證書」等 3 張證書，未來亦將持續參與相關考試，期許成為專業壽險管理師。

此外，中國人壽重視平等及多元性政策，並持續經營維護一個相互尊重的職場環境，讓同仁擁有正確、客觀和包容的品德。為此，全體內勤同仁皆必須接受「人權政策宣導」課程，2015 年底完訓率已達 99.79%，並將持續安排課程，預計 2016 年完訓率達 100%。2015 年並未發生任何歧視事件，亦無雇用童工、強迫、強制勞工或涉及侵犯同仁利益等情事發生。另，我們亦主動提供部份職缺優先且足超額任用原住民，截至 2015 年底，本公司已僱用原住民達 66 人，其中內勤 16 人、外勤 50 人。



人權宣導課程內容

- ◎員工的工作及集會結社自由權利，並極力維護所有員工的尊嚴與隱私。為維護所有員工工作權益，公司依法訂有工作規則，並經主管機關審查通過。
- ◎員工工作與生活平衡，辦理各項員工福利，並宣導公司重視員工家庭生活與休閒，不強制員工勞動之政策立場，期許能減輕員工的生活壓力，提高其工作績效表現。
- ◎多元及平等的就業機會，不因種族、階級、語言、思想、宗教、黨派、籍貫、出生地、性別、性傾向、年齡、婚姻、容貌、五官、身心障礙或以往工會會員身分，予以歧視。
- ◎勞資溝通管道(設有勞資會議)，員工可透過本項機制充分表達意見。
- ◎性別工作平等(設有性騷擾防治委員會)，如員工遭受騷擾，提供員工包含申訴受理單位、申訴專線、及懲處等規定，讓員工都能藉由了解兩性相處規範，保全自身權益並防止及杜絕性騷擾事件的發生。

4. 勞資溝通

為促進勞資雙方良好溝通的與互動，中國人壽設有勞資會議，每季定期召開 1 次會議，針對勞資雙方所著重的議題進行良性的雙向溝通。2015 年共針對哺（集）乳室設置標準及陪產假、產檢假、生理假、婚假、留職停薪之申請規定等議題進行充分溝通與討論，最後達成協議，另每週由董事長召開系統以上主管及各業務線最高主管之經營管理會議，每月由總經理召開全公司部門主管之經營主管會議，為組織內部重要及正式的溝通管道。

▼2015年勞資會議討論議題

	哺(集)乳室設置標準
	修改陪產假、產檢假、生理假、留職停薪之申請規定
	修改產檢假之申請規定
	修改生理假之申請規定
	修改婚假之申請規定

2015 年勞資會議討論議題	事由說明	結論
哺（集）乳室設置標準	配合「性別工作平等法」中新增僱用受僱者二百五十人以上之雇主，需依「哺集乳室與托兒設施措施設置標準及經費補助辦法」規定設置哺（集）乳室	經全體出席代表同意通過
修改陪產假、產檢假、生理假、留職停薪之申請規定	配合主管機關修訂「性別工作平等法」，修訂本公司「內勤職工請假辦法」、「內勤職工留職停薪辦法」	經全體出席代表同意通過
修改產檢假之申請規定	配合勞動部 104.05.29 勞動條 4 字第 1040130594 號函釋，修訂本公司「內勤職工請假辦法」中關於產檢假之申請規定	經全體出席代表同意通過
修改生理假之申請規定	配合勞動部 104.09.08 發布勞動條 4 字第 1040131594 號函釋，修訂本公司「內勤職工請假辦法」中關於生理假之申請規定	經全體出席代表同意通過
修改婚假之申請規定	配合勞動部 104.10.07 發布勞動 3 字第 1040130270 號函釋，修訂本公司「內勤職工請假辦法」中關於婚假之申請規定	經全體出席代表同意通過

我們也設有暢通的申訴管道，確保下情能夠充份上達。若同仁遭遇到任何工作上的問題，可透過申訴管道向各級主管、人力資源單位提出申訴，由公司積極處理與回應。2015 年，中國人壽共發生 4 件因加班費給付問題產生的內勤同仁申訴案件，經公司提供相關資料向勞工主管機關說明後，勞工主管機關認定公司無違法事實，該申訴案業已圓滿解決。外勤同仁部分無勞資爭議案件。

Chapter 4

責任 社會共榮推手

Responsibility for social prosperity Pushing Hands

2016永續重點目標

- 1 企業志工時數較2015年目標成長1倍
- 2 總公司、桃竹、台中、嘉義、台南、高雄分公司內勤使用職場之平均溫室氣體減量成效達2%以上
- 3 全省外勤職場(通訊處)之平均節電率達2%以上
- 4 總公司、桃竹、台中、嘉義、台南、高雄分公司等共計6處主要職場之垃圾平均回收率達40%以上
- 5 台北學苑開發案取得黃金級候選綠建築證書
- 6 推動服務流程綠色服務，用紙量節省超過160萬張



前言

永續經營對中國人壽而言，除追求財務績效外，強化社會公益及降低環境影響也是我們的責任。

企業未來的競爭，有賴於消費者與企業共同創造價值。而壽險事業最大的資產是人，因此我們以人為中心，連結各利害關係人影響並創造社會及環境的定安，形成共好循環。致力對社會做出更多的承諾與改變，以 We Share We Link 的品牌精神，積極投入、發揚壽險業助人精神，帶動社會朝向一個更充滿愛與關懷的境界，創造永續未來。



社會服務與參與

中國人壽投入社會參與多年，時時觀察社會變遷與脈動，以人為本，以利他精神為起點，長期持續且一步一腳印，推動各項社會參與。

因為這個理念，中國人壽每年針對不同族群規劃多元的公益活動，透過長期的耕耘與付出，甚至與公益團體建立長期合作機制，以期在各面向提升中國人壽社會參與的廣度與深度。

1. 社會參與倡議與企業志工文化



「We Share We Link」是中國人壽的品牌精神，也是公益投入的核心理念。我們發揮保險業以人為根基的影響力，觀察社會趨勢所需，規劃長期的公益策略，結合中國人壽資源在各面向回應社會對我們的期待，與民眾共同創造永續未來。

「人口結構改變、氣候變遷、弱勢族群」為中國人壽所關注的三大社會及環境議題，據此發展出三大社會參與倡議「公益、健康、環境」。

1 公益倡議

發揮保險業人本精神，扶持弱勢公益團體自力更生計劃；跑遍全國偏鄉小學，鼓勵相對資源弱勢的學童多閱讀、多吸收健康新知，為未來奠定更好的基礎。

2 健康倡議

壽險業與健康息息相關，我們推動民眾更重視健康，至偏鄉小學為下一代兒童建立健康知識，也支持在地小農，鼓勵同仁與保戶直接向產地小農購買友善環境產品。

3 環境倡議

全球面臨氣候變遷，國內食安問題層出不窮，更需要關注環境議題，為下一代守護更好的健康環境。

以偏鄉小學孩童、身心障礙者、友善環境小農、保戶及一般民眾為主

2015主要社會參與活動

愛就GO 319行動學堂

2015主要社會參與活動

食安綠學堂、愛心展售會、體育推廣

2015主要社會參與活動

二手電腦捐贈、俠客CEO



社會參與從「每小時」企業志工時數扎根

中國人壽號召內外勤員工投入社會服務，讓「傳遞希望分享愛」成為我們的企業文化。為鼓勵同仁參與更多社會服務，中國人壽推動內勤同仁一日志工假，每月舉辦企業志工說明會、提供弱勢團體志工活動訊息並發動揪團公益活動，邀集同仁依專長、興趣參與多元的志工活動，高階主管也親身帶頭做公益。

不論是陪伴偏鄉孩童閱讀、協助公益團體義賣、至庇護工場及安養中心關懷身障住民或是挽袖捐血，都能看到中國人壽志工身著紅背心的熱情身影；2015年內勤同仁投入志工的時數達3,584小時，遠高於我們在2015年所設定的目標。

歷年企業志工活動大事紀

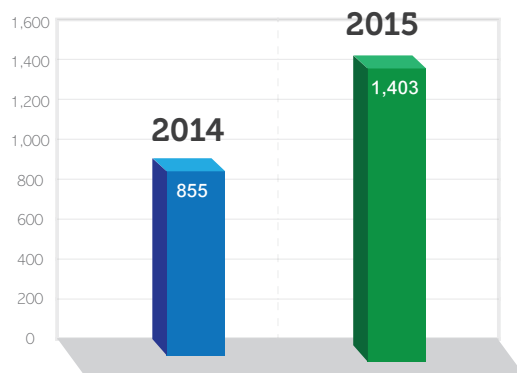


註：有薪志工假3,584小時，相當於額外支出薪資成本896,000元。

除了同仁熱情投入之外，中國人壽在2015年投入更多資源在各項公益活動中，投入金額相較於2014年成長1.6倍。

中國人壽始終將「取之於社會，用之於社會」的理念落實在每個角落，希望我們的社會能夠更加凝聚與活絡，並且以一步一腳印的精實精神，繼續貫徹到我們每一場志工活動中。

公益投入金額（單位：新臺幣/萬元）



2. 2015 年社會參與活動

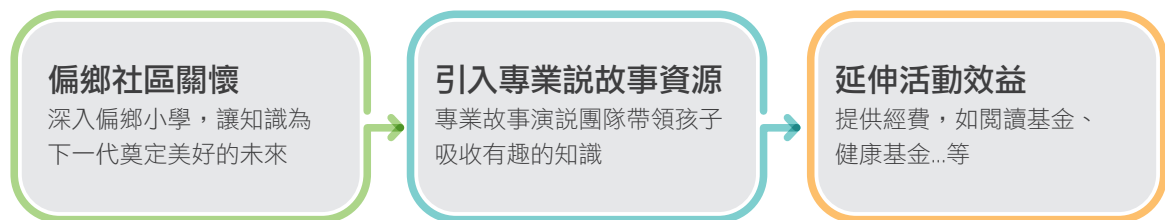
中國人壽每年依照社會參與策略，逐步落實我們的想法與目標，進而持續關注更多的族群；2015 年中國人壽全國內、外勤同仁投入許多資源，參與多場公益活動，年度共舉辦 491 場。

年度總場次
491 場

2.1 [愛就 GO 319 行動學堂]

中國人壽深知偏鄉因為城鄉發展差距，有許多經濟弱勢、資源弱勢的兒童、新台灣之子，這些孩子也面臨較多隔代教養、文化弱勢、生活物資較不足等問題，我們自 2013 年就開始推動「愛就 GO 319 行動學堂」，至 2015 年底已舉辦 49 場，深入台灣偏鄉小學推廣閱讀、理財及健康飲食觀念，並提供食安教育推廣經費等，鼓勵學校舉辦以友善環境為主的活動，實質增加偏鄉小學的資源，提升偏鄉兒童健康意識。

三大特色



愛就 GO 319 行動學堂推動績效



來自校方的回饋

中國人壽的偏鄉學校挹注專案，幫忙了學校很多。在生活的方面，也挹注學校健康書籍的購書基金，以及學生的營養午餐蔬果加菜金，從學習到閱讀，到學生的食物，通通都幫我們想到了，從一個學校老師的角度來看，這是很完整且有效的挹注方案，從一個家長的角度來看，我們也很感謝中國人壽對自家孩子的照顧，感謝中國人壽對偏鄉的孩子的照顧及協助，也讓我們知道，在社會上還是有很多溫暖的火光在默默地照亮台灣每一塊的地方，不會因為它在偏遠，而被遺忘。中國人壽，謝謝您。

宜蘭縣頭城鎮大里國小

王啟新



中國人壽推網路影片 向偏鄉老師致敬

「愛就 GO 319 行動學堂」在活動執行中，我們發現城鄉之間的資源落差很大，但偏鄉孩子臉上的笑容和純真，卻很有感染力。

偏鄉學校因為環境、條件及資源有所不同，卻有一群老師堅持理念，用不同的方式，堅守崗位並善用週遭環境資源，發展出獨特校園特色，啟發孩子的心靈，創造孩子的快樂與自信，更守護孩子的夢想，默默為教育重新定義。

有感於偏鄉老師們的用心，讓孩子們綻放出活躍的生命力，中國人壽對這份無私的付出深受感動與認同，因為這跟我們服務保戶的堅持是一樣的。因此推出「謝謝老師 偏鄉的希望」網路影片，傳達對老師的感謝，也邀請民眾與中國人壽一起為偏鄉老師加油。

老師是成就偏鄉孩子的重要推手，善念傳千里，你我的每一聲喝采都是他們持續推動偏鄉教育的動力，讓無私正面的力量，傳遞全台灣。也期望在未來透過這份小小的感動，去影響更多人，讓每個人都可以看見自己的價值，鼓勵大家每天多做一點小事，在台灣每個角落一同傳遞希望、分享愛，用正向的精神及力量讓今天比昨天更好，用愛讓下一代比我們更好。



影片介紹

影片拍攝地點為花蓮縣玉里鎮春日國小，是全台偏鄉學校的一個縮影，這裡的老師用熱情與認真，願意花數年時間耐心等待孩子自我探索與成長，讓孩子看見自己的價值，讓孩子充滿快樂與自信。如果您認同這群老師、認同中國人壽的理念，誠摯邀請您與家人朋友分享，讓更多人知道這群老師的故事。

觀賞影片：<http://www.chinalife.com.tw/wps/portal/chinalife/CSR/home/videos/> 或上 youtube 搜尋「謝謝老師 偏鄉的希望」

老師的回饋

「我可以給資源，但是你要擁有，得自己努力。即便長大要留在家鄉從事農工，也是個有品味、有選擇、快樂的藍領。即便在偏鄉，也要做自己的主流。」這是春日國小一直以來給孩子的教育理念。

中國人壽人員與我們聯繫影片拍攝時，我只告訴他偏鄉的孩子很快樂，請他們拍出真正的偏鄉。當看到影片成果時，真的謝謝中國人壽拍出真實的春日國小。

花蓮縣玉里鎮春日國小 謝明賢 老師

2.2【體育推廣】

為推廣國內體育活動，2015 年贊助相關體育賽事，推動民眾培養正當休閒習慣、提升國人體育風氣並促進健康。

- 與「104 學年度高中籃球聯賽（HBL）」、「第 13 季超級籃球聯賽（SBL）」等賽事合作，並邀請偏鄉小學瑪陵國小打擊樂團在 SBL 賽事開幕賽中展現自我才藝
- 贊助東吳大學「2015 東吳國際超級馬拉松」，為全球唯一在校園舉辦兼具教育價值的賽事，藉超級馬拉松選手在身體極度困乏下展現堅持到底的精神，並提供學生參與國際運動賽會志工服務，發揮熱誠助人情操

2.3【二手電腦捐贈】

中國人壽為提升資源利用價值，洽詢偏鄉小學需求後，整合專業及資源，共捐贈 33 台二手電腦並親赴偏鄉小學協助安裝及測試使用。不但為老師在教學上挹注資源，讓學童們獲得更好的資訊基礎教育，更拉近城鄉間的數位落差，資訊設備也能重新利用延續其價值。

2.4【食安綠學堂】

台灣近幾年來食安問題層出不窮。近幾年來，我們透過不同的方式幫助偏鄉學童從小開始接觸正確的友善環境及健康飲食知識；2015 年規劃有趣的食安故事，至 18 所偏鄉小學進行演說活動，讓孩子在聽故事時，吸收食品安全及愛護環境的觀念，並協助學校共同推廣食安教育。未來中國人壽將繼續透過不同方式，幫助用心推動食安教育的偏鄉小學。

除了偏鄉學童外，我們也邀請嘉義長庚醫院專業營養師，針對保戶及保戶子女，於 10 月及 11 月在台北、台中、高雄各舉辦一場以「營養的迷思、食物大解密及兒童健康吃」為食安主題之講座，透過營養師的專業說明及與來賓互動的方式加深保戶及其子女健康飲食正確觀念。三場講座參加人次共約 270 人，希望以這 270 人為種子，將健康飲食觀念再擴散，讓更多人了解健康飲食的重要性。

推廣食安教育 五星級主廚教偏鄉孩子料理

中國人壽在推動「愛就 GO 319 行動學堂」時，發現許多偏鄉老師在校園內用一己之力推動食安教育，希望孩子能從小建立良好的健康飲食習慣及友善環境觀念。

為了支持這群認真努力的老師，我們帶著五星主廚到石碇雲海國小，讓孩子一圓五星主廚教學課、並品嚐五星主廚特別準備的健康料理。偏鄉孩子們走出教室就能接觸到土地，若能讓食安教育從小扎根，建立正確觀念，期許他們未來都能成為食安小尖兵，進而達到友善環境的理念。





來自校方的回饋

我們學校非常重視食安教育，在食農課程中會教導學生要吃的健康、安全與環保，每年舉辦的小廚神廚藝比賽就是為了落實我們的理念。由於中國人壽的贊助，讓小朋友們能有機會接受主廚的指導，學到健康烹煮食物的技巧。以往上烹飪課，小朋友都必須自己帶器具到學校，非常不便，有了中國人壽捐贈烹飪器具，讓小朋友不用再那麼辛苦，現在我們可以快樂的上課了。非常感謝中國人壽讓主廚到雲海、捐助烹飪器具及食安教育基金，讓我們學得更好！

新北市石碇區雲海國小

2.5【愛心展售會】

中國人壽為扶助弱勢團體與社會企業的發展，每年在總公司或分公司，定期舉辦中秋節及愛上大掃除愛心展售會，讓各弱勢團體、社會企業能透過這個活動與同仁做面對面接觸、購買產品，為單位提升銷售創造收入。2015年的愛心展售會加入許多特色，以豐富的內容吸引更多同仁參與：

偏鄉學童DIY義賣

- 邀請新北市雲海國小及彰化縣香田國小的學童準備了自己親手種植的稻米及創作的手工藝品進行義賣
- 學童擔任展售會表演嘉賓，對於學童演出時專注認真的神情及純真可愛的笑容，中國人壽同仁給予熱烈掌聲喝采

憨兒中秋彩繪柚子

- 在中秋節的展售會安排了善於繪畫的憨兒在現場親繪專屬臉譜柚子，每個筆觸讓人感受到憨兒藏在內心深處的敏銳觀察力與創造力

憨兒彩繪紅包袋

- 展售會當日有憨兒認真專注的親手繪出獨一無二的紅包袋，同仁在現場紛紛為他加油打氣，也讓義賣會增添許多溫暖，每一個紅包袋，也成為同仁過年為家人準備的最好禮物

歷年扶持團體：鄰鄉良食、綠農的家、行健村、福山農場、台灣原味、育成基金會、罕病基金會。



來自社會企業的回饋

對環境最友善的方式，是從日常生活身體力行。

鄰鄉良食與中國人壽的合作從四年前開始，透過中國人壽內部專責單位長期推動，以及中國人壽同仁持續不間斷的努力與創新，支持台灣土地友善環境的作為及友善農業，我們親眼見證到中國人壽對於環境關懷的顯著成效。今日的中國人壽，從高層到基層員工，從總公司到地區通訊處，都已將友善環境的理念深植心中，透過日常營運及生活消費行為的改變，開始對地球的永續美好做出卓越貢獻。謝謝中國人壽！

鄰鄉良食 譚景文

2.6 【俠客 CEO】

中國人壽自 2007 年以來推出以大專院校學生為主軸的公益計劃，此活動目的即是為鼓勵大專院校學子向我們提案，運用我們提供的資源幫助弱勢者。此活動嘗試讓更多學子走進台灣幫助每個需要關懷的角落，在服務過程中體驗企業社會責任所發揮的實質影響力。

CASE

明倫國小環保學習營 / 國立高雄應用科技大學國際企業系

以活潑的營隊方式，結合環保主題設計多元遊戲，帶領偏鄉孩子藉遊戲認識異國文化，並引導學童動手做、透過角色扮演的戲劇或是案例分享，讓孩童了解保護地球和水土保持的重要性。

2.7 【愛心發票箱】

中國人壽認為捐贈發票是幫助社福團體最簡單的方式之一，每張發票就是社福團體無限的希望，因此我們積極協助社福團體於總公司各樓層放置發票箱，讓同仁可以隨手捐發票，透過同仁的努力之下，2015 年共募集 6,383 張發票；亦透過內部宣達，鼓勵同仁在購物時，將電子發票以「愛心碼」方式進行捐贈。



特別邀請屏東大成國小的學童為發票箱進行美化，將原本傳統的發票箱裝飾成【海綿寶寶環保發票箱】，因為在他們心目中最愛的卡通人物是海綿寶寶，他們覺得海綿寶寶總是以活潑歡樂的樣子面對所有人；透過我們的志工與學童共同創作下，希望這個海綿寶寶發票箱也可以將這些嘿皮 (Happy) 的氛圍分享給所有人。

2.8 【八仙粉塵氣爆捐助】

八仙塵爆造成嚴重災情，中國人壽於第一時間主動提供受傷保戶多項服務，包含快速理賠、住院理賠預付金等，並立即捐出新臺幣 1,000 萬元予新北市「八仙粉塵氣爆救助專戶」做為重建經費，協助八仙塵爆傷者治療復健，為塵爆傷者醫療、後續照護與未來的復健之路提供協助。

除了捐款與提供相關保戶服務外，我們也發動員工揪團捐血，發動數波員工分批捐血活動，獻出一己之力幫助燒燙傷病患輸血的需求，並特別規劃捐血企業志工假，鼓勵員工挽起袖子參與。

3. 中國人壽社會影響力

為有效且廣泛的傳遞正確的保險知識，有賴媒體提供社會大眾多元的資訊以及完整的報導，因此我們秉持創造共同價值的精神，與大眾媒體積極互動並建立長期夥伴關係，發揮中國人壽在壽險專業的知識及影響力，提供媒體具趨勢性的新聞議題及素材，再藉由媒體的報導傳遞，進一步引導社會大眾建立正確且健康的壽險觀念，創造中國人壽、媒體及社會大眾的三贏。

幫助民眾建立正確的保險知識，需要長期且具規劃性的媒體曝光策略，在新聞議題的規劃上，我們掌握社會趨勢脈動，結合時事並以專家建議及叮嚀引起民眾共鳴，如發生南港空難、八仙塵爆及蘇迪勒風災等重大災難事件時，提醒民眾加強個人意外傷害保障、因應高齡化及少子化衝擊可強化醫療、長照及退休的保障規劃、以及國人出國旅遊人次屢創新高，提醒民眾投保旅行平安險的重要性，再再加深民眾對於風險移轉、保險權益及商品新知的觀念，進而建立深度保障意識，讓保險形成社會一股安定力量。因此，中國人壽 2015 年主動發佈新聞稿 108 篇，創造之媒體露出達 2,007 則，全年約有 917,600,400 人次（註）的民眾透過媒體接觸到我們所傳遞的保險知識及正確風險觀念。

▼中國人壽與大眾媒體建立長期夥伴關係 - 媒體記者的肯定及回饋



註：依據潤利艾克曼媒體監測中心統計，若以發行量較高的七家報社(自由時報約70萬份、聯合報約60萬份、中國時報及蘋果日報各約50萬份、工商時報、經濟日報及聯合晚報各約30萬份)之平均發行量約457,200份，乘以中國人壽2015年媒體露出2,007則來計算，約有917,600,400人次的民眾透過媒體接受到我們傳遞的資訊。

我們將持續致力於壽險業的專業與核心能力應用在企業社會責任上，透過社會價值之創造，型塑更穩定、和諧的社會。



環境友善

中國人壽除致力於保險服務，亦於環境保護不遺餘力，身為一間以永續發展為目標的公司，我們也投入許多心力與資源在環境保護上，期許能藉由我們微小的力量讓大家所處的環境變得更乾淨及美好。

中國人壽於 2014 年正式成立「環境保護委員會」，由各相關部門組成，負責制定環境政策、環境議題處理與監督環境政策及作為等執行方式與結果。2015 年環境保護委員會分於 7 月 21 日與 12 月 9 日召開 2 次會議，會中我們除完成「環保節能管理規範」之制訂、逐項檢討 2015 年環境保護管理目標之執行成效外，亦重新檢討並確立我們 2016 年度之環境保護管理目標。

中國人壽環境保護政策

- 一、訂定環保目標，勵行管理措施
- 二、著重能源節約，提倡資源回收
- 三、遵守環保法規，落實綠色採購
- 四、透過教育訓練，提升環保節能
- 五、協同供應廠商，善盡企業責任
- 六、劃分責任單位，定期檢討成效

1. 七大綠色作為

環境議題牽涉的範圍極廣，中國人壽針對所有相關議題進行篩選，除觀察國內外市場及同業趨勢外，也參考哪些議題是中國人壽可以著力的列為主要改善對象，篩選後包括綠建築、用電量、用水量、溫室氣體排放量、用紙量、廢棄物管理及綠色採購等，皆為我們可以再改善的項目。

考量本公司所屬行業實無廢（汙）水排放、噪音汙染、有毒汙染等議題，故就本公司作業型態而言，滿足環境管理系統驗證，是以導入溫室氣體排放盤查及查證 (ISO 14064-1)，做為環境管理之核心，經由溫室氣體排放減量具體措施（透過宣導員工節約能源，使用高效率照明，以及老舊設備之汰換等方式），達到節能減量目標，用以有效地減少溫室氣體排放量，達到環境永續之目的。

▼中國人壽七大綠色作為及未來目標說明

項目	2015 執行績效	2016 目標	2016 預計作為
綠建築	提升台北學苑新建工程案為黃金級綠建築，目前持續規劃中。	規劃及申請內政部綠建築標章。	規劃及申請內政部綠建築標章。
溫室氣體	依據 ISO14064-1 執行溫室氣體排放盤查與認證導入。	總公司及 5 處主要分公司內勤之平均溫室氣體減量成效達 2% 以上。	透過老舊耗能設備之更新，以及節能措施之宣導，針對原有職場與設備，檢討溫室氣體排放之減量數據，用以整體落實公司環境保護政策。
用電量	全省營運據點整體用電量之平均節電率為 2.7%，另換算能源密集度之平均節電率達 8.6%。	全省外勤職場（通訊處）之平均節電率達 2% 以上。	透過職場節電措施之推行，以及單位使用坪效之提升，檢討原有職場之節電成效，以達用電量之節省。

項目	2015 執行績效	2016 目標	2016 預計作為
用水量	針對全省 31 棟物業 (459 處自來水龍頭) 透過安裝節水墊片及調整出水量，用以減少用水量。	加強並著重管路與老舊儲水設備之查修，以達節水之需。	優先檢討老舊空調冷卻水塔設備，用以減少自來水之逸散量。
用紙量	1. 團體保險新契約報價系統已上線；電子保單系統目前主管機關已核准。 2. 去除臨櫃服務單位，複合機使用雙面列印比率平均為 34%。 3. 透過推動服務流程綠色服務 (行動 / 網路投保的建置、電子通知單增加等措施)，共節省超過 150 萬張紙。	推動服務流程綠色服務，用紙量節省超過 160 萬張。	持續透過行動 / 網路投保的建置、電子通知單增加等措施，以提升環境保護之效。
廢棄物管理	除於台北總公司大樓持續執行廢棄物管理外，亦開始逐步拓展至各主要自有物業，經統計本年度垃圾平均回收率已超過 30%。	總公司及 5 處主要分公司職場之垃圾平均回收率達 40% 以上。	持續推動資源回收與廢棄物減量之政策。
綠色採購	2015 年以辦公用品與設備採購為範疇，綠色採購金額為新臺幣 1,562 萬元。	2016 年將持續增加綠色採購項目。	透過採購會議討論或蒐集各環保標章品項，加強落實綠色採購。

綠建築

持續的節能減碳固然重要，若建築物的本質就是綠建築時，對環境造成的負面影響就少得多，可達到省能源、省資源、低污染的環保訴求。目前我們對於新建築開發案均訂定綠建築標章取得計畫，2015 年進行中之台北學苑新建工程案採黃金級綠建築標章規格規劃，預計 2016 年取得本綠建築候選證書；2015 年亦針對各自有職場依保養與修繕狀況進行老舊耗能設備之更新，並對於各工作場所持續推行節能措施例如電梯依時段減台運作、外招牌燈閉時間調整、飲水機加裝定時器、公共走道及照度檢討等。

溫室氣體減量

2015 年我們透過總、分公司各單位之統合及外部顧問指導，強化了溫室氣體排放盤查與揭露程序，揭露數據並導入第三方查證作業。本年度我們依據 ISO14064-1 執行總公司以及主要分公司 (桃竹、台中、嘉義、台南、高雄) 工作據點之溫室氣體排放盤查與認證導入，後續我們將依盤查結果，作為本公司進行溫室氣體減量相關計畫之參考，並持續監控本公司溫室氣體的排放。

2015 溫室氣體 排放盤查結果	範疇一			範疇二	總排放當量
	固定排放	移動排放	逸散排放	能源間接排放	
排放當量 (公噸 CO ₂ e/年)	157.763			2,857.94	3,015.711
	0.522	55.734	101.507		
範疇別占比 (%)	5.23%			94.77%	100.00%
	0.33%	35.33%	64.34%		

註：1. 溫室氣體排放量以公噸二氧化碳當量 (公噸 CO₂e) 表示。

2. 直接排放源 (範疇一)：針對直接來自於本大樓所擁有或控制的排放源。

3. 間接排放源 (範疇二)：組織使用由組織邊界外部所提供的電力所產生的溫室氣體排放。

4. 由其他公司擁有或控制之間接排放 (範疇三)：因無法掌握其活動及溫室氣體排放，不予以量化，包含有：委外之作業車輛及人力 (文件包裹委外運輸)、員工通勤、差旅及商務旅行之私有車輛、長租型車輛或大眾運輸工具、廢棄物清運等。

未來我們將持續推動節能減碳政策，除積極管理辦公流程各主要面向的能源耗用外，也預計透過增加電子通知單的種類及 e 化服務應用項目、使用動態密碼 (OTP) 機制取代紙本密碼函補發、行動契約變更申請等方式，建立快速便捷的服務，向我們的保戶倡議節能減碳理念，共同努力達到無印製、裝訂、掃描及保單遞送零碳排放的終極目標。

用電量

中國人壽針對既有的辦公大樓進行設備的定期保養及修繕，檢討老舊耗能設備如空調系統、自有職場冰水主機、相關設備之更新及伺服器虛擬化，以減少能源消耗。

台北總公司大樓於 2015 年持續參加「台北市商業大樓節能標示計畫」，經審查再次通過，並連續獲得台北市政府產業發展局頒發「104 年台北市商業大樓節能標示書」(有效期限至 2017 年 11 月)。我們於 2015 年度花費新臺幣 14,948,531 元執行相關節電改善，經統計 2015 年中國人壽不含新擴增據點職場用電量之節電率為 2.7%，能源密集度 (單位用電 / 單位總人數) 之平均節電率達 8.6%。

用電單位	2014 年		2015 年		節電百分比	
	用電度數 (A)	能源密集度 (C)	用電度數 (B)	能源密集度 (D)	整體用電量 (A-B)/A	能源密集度 (C-D)/C
總公司 / 桃竹 / 台中 / 嘉義 / 台南 / 高雄 / 花東 / 澎湖分公司	5,109,445	3,393	5,009,297	3,124	2.0%	7.9%
全省通訊處	7,332,052	2,060	7,095,372	1,856	3.2%	9.9%
合計	12,441,497	2,456	12,104,670	2,250	2.7%	8.6%

在 2015 年，中國人壽不含新擴增據點職場用電量計節省 336,827 度電，相當於減少 175 噸碳排放 (以千度電產生 0.521 噸 CO2e 估算)。

用水量 / 用紙量

除了積極節能外，我們自 2014 年即在台北總公司及全台灣各地營運據點透過安裝節水墊片及調整出水量的方式節水，用以減少自來水使用量，另 2015 年我們也針對台北學苑新建工程案，規劃採用具省水標章的設備、設置雨水回收系統以及綠地設置節水澆灌系統等節水設施，用以降低大樓營運對環境的衝擊，並提升資源利用效率。

身為金融業的中國人壽，由於列印保單的需要，故對於紙的使用量較高，我們針對用紙的部份也逐年採用更多方式減少新紙的需求，主要透過以下幾種方式：

- 2015 年持續推展各部門紙張輸出採用雙面列印或 2 合 1 列印方式，目標達成率 89%，去除櫃檯服務單位之目標達成率為 114%
- 電子化服務系統，保戶無需填寫書面申請書，線上即可完成保單變更服務，節省紙張耗用。2015 年以 e-Service 方式申請保服案件共 150,815 件，佔總保服申請案件之 22.91%，減少 A4 紙張 301,630 張，減少碳排放量約 2,172 公斤
- 以電子檔形式取代紙本通知單，目前已有 69 種通知單提供 e 化服務，2015 年寄發超過 150 萬張，較上一年度成長 7%，2016 年將持續推動綠色服務，以超過 160 萬張省紙量為目標

廢棄物管理

中國人壽產生的廢棄物分為二種，分別是一般廢棄物及可回收廢棄物，我們透過垃圾分類、回收及垃圾減量運動，並委託合法廢棄物清潔單位或由公家垃圾車運往焚化處理。2015 年中國人壽除於台北總公司大樓持續執行廢棄物管理外，亦開始向分公司 (桃竹、台中、嘉義、台南、高雄分公司等 5 單位) 啟動廢棄物管理作業，前述單位依中國人壽所佔面積比例分算後，2015 年回收再利用量約 56,976 公斤 (廢棄物總量約 142,334 公斤)，佔整體廢棄物比例超過 30%。

辦公用品與設備採購：落實綠色採購

中國人壽配合政府政策並積極落實綠色採購原則 (2014 年訂定之)，並盡量採用在地的供應商，以減少日常採購對環境與社會造成的衝擊。我們目前採取階段性實施供應商的綠色採購，2015 年仍以辦公用品與設備採購為範疇，綠色採購金額為 1,562 萬元；2016 年將持續增加綠色採購項目，並落實供應商管理與採購的政策。

2. 供應鏈管理

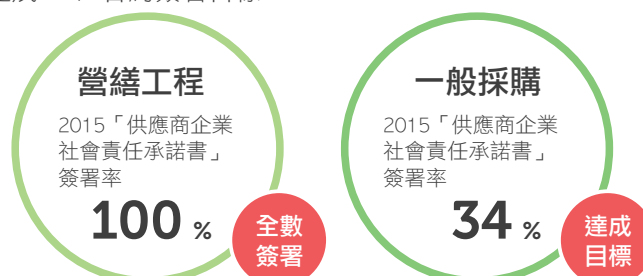
中國人壽自 2014 年開始強化對供應商的企業社會責任管理；另一方面，我們也積極與通路合作，結合我們的商品與服務，共同倡議、推動中國人壽的永續發展理念。透過上游供應商，中國人壽期望帶動供應鏈朝向永續發展之方向，乃至於對社會及環境產生實質之貢獻與價值。

2015 年大宗供應商種類與去年差異不大，主要供應商分為以下 3 類：



2015 年起中國人壽供應商合約中，正式增訂「企業社會責任及誠信經營條款」，要求與我們交易且訂有供應商合約者，應遵循企業社會責任及誠信經營原則，包括確實遵守環境保護、各項勞動條件、職業安全衛生與勞動人權等相關法規。倘有涉及職業安全衛生法規等相關法律之規定，應無條件遵守中國人壽所制訂相關之承攬商安全衛生及環境管理辦法。我們亦在投標須知與承攬合約中，明訂要求供應商不得使用含有環保署公告之毒性化學物質與危害人體之危險因子的材料，必須符合環保標章規格標準及無毒害等特性，確保承攬商遵循相關環境與健康規範。

2015 年推動供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，營繕工程合約供應商完成簽署比率達 100%。另一般採購項目之合約供應商簽署完成度提升至 34%，超越 2015 年原訂 20% 目標，2016 年將依序增加達成 45% 合約簽署目標。



我們一直將供應商視為合作夥伴，為確保供應鏈穩定性、長期經營與生產在地化，目前皆以台灣供應商為主，在地供應商家數比例達 99%。

營繕工程

在營繕工程供應商的選擇上，為確保工程品質及安全性，我們規範每年至少應更新 10% 合格廠商，2015 年我們在原合計 84 家的合格廠商中，共篩選、剔除 15 家，並另提報新增核可的 21 家廠商，預計 2016 年營繕工程計增為 90 家的合格廠商；所有核可廠商皆須簽署「承攬商安全衛生契約」、「承攬商遵守安全衛生及環境管理承諾書」、「承攬商施工安全衛生通知單」及「承攬商違反安全衛生契約罰則」等文件，用以落實保護勞工的精神，2016 年亦將持續推動「供應商企業社會責任承諾書」簽署，與承攬商一起為我們居住的環境貢獻心力。



Appendix
附錄

GRI G4 指標對照表

一般標準揭露

指標	說明	對應章節或備註 (含省略說明)	頁碼
策略與分析			
G4-1	提供組織最高決策者的聲明	董事長的話 總經理的話	3-4
G4-2	描述關鍵衝擊、風險及機會	[CH1] 嚴謹風險管理	40-44
組織概述			
G4-3	說明組織名稱	[We Share, We Link] 企業概況與願景	8
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	[We Share, We Link] 企業概況與願景 [CH1] 前言 [CH2] 以客為尊的服務品質	8 25 48-50
G4-5	說明組織總部所在位置	[We Share, We Link] 企業概況與願景	8
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	[We Share, We Link] 企業概況與願景	8
G4-7	所有權的性質與法律形式	[We Share, We Link] 企業概況與願景	8
G4-8	說明組織所提供服務的市場	[We Share, We Link] 企業概況與願景 [CH1] 前言	8 25
G4-9	說明組織規模，包括員工總人數、營運據點總數、淨銷售額、按債務和權益區分的資本總額、提供產品或服務的數量	[We Share, We Link] 企業概況與願景 [CH1] 營運績效	8 26-27
G4-10	依聘僱合約與性別報告員工總數	[CH3] 人力資源政策	66
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	本公司無成立工會，故無集體協商協定之簽訂	-
G4-12	描述組織的供應鏈	[CH1] 公司治理 [CH4] 環境友善	36 101
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化	無重大變化	-
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	[CH1] 嚴謹風險管理	38-39
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	本公司無簽署認可外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	-
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	[CH1] 公司治理	34
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體	除中國人壽本體外，無其他合併財報之個體	-

指標	說明	對應章節或備註 (含省略說明)	頁碼
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程	[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	9
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	10-12
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	[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	10-12
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	[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	10-12
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	無重編之情形	-
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	無顯著改變	-
利害關係人議合			
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	[We Share, We Link] 利害關係人溝通	18-20
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	[We Share, We Link] 利害關係人溝通	18-20
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	[We Share, We Link] 利害關係人溝通	18-20
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	[We Share, We Link] 利害關係人溝通	18-20
報告書基本資料			
G4-28	所提供資訊的報告期間	關於報告書	5
G4-29	上一次報告的日期	關於報告書	5
G4-30	報告週期	關於報告書	5
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	關於報告書	5
G4-32	說明組織選擇的「依循」選項	關於報告書	5
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法	關於報告書	5
治理			
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會，鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	[CH1] 公司治理	28-30 35-36
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成	[CH1] 公司治理	28-30
G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	[CH1] 公司治理	28

指標	說明	對應章節或備註 (含省略說明)	頁碼
G4-43	說明為發展與提升最高治理機構在經濟、環境和社會議題上的整體知識所採取的措施	[CH1] 公司治理	35-36
G4-48	說明最高層級委員會或職位，其職責為正式檢視及核准組織永續性報告書，並確保已涵蓋所有重大考量面	[CH1] 公司治理	35
倫理與誠信			
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	[CH1] 公司治理	31-34 36-37


特定標準揭露

重大考量面	指標	說明	對應章節或備註	頁碼
經濟績效	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	[CH1] 營運績效	26-27
	G4-EC2	氣候變遷對組織活動所產生的財務影響及其他風險與機會	[CH1] 嚴謹風險管理	44
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	[CH3] 友善職場	78
市場形象	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	[CH3] 友善職場	76-77
	G4-EC6	在重要營運據點，僱用當地居民為高階管理階層的比例	[CH3] 人力資源政策	66-67
間接經濟衝擊	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	EC8	顯著の間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	[CH4] 社會服務與參與	88
能源	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	[CH4] 環境友善	99-100
	G4-EN5	能源密集度	[CH4] 環境友善	99-100
	G4-EN6	減少能源的消耗	[CH4] 環境友善	99-100
排放	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-EN15	直接溫室氣體排放 (範疇一)	[CH4] 環境友善	98-99
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	[CH4] 環境友善	98-99
廢污水及廢棄物	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	[CH4] 環境友善	100

經濟

環境

重大考量面	指標	說明	對應章節或備註	頁碼
產品和服務	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	[CH4] 環境友善	100
法規遵循	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額·以及所受罰款以外之制裁的次數	* 中國人壽本年度未有環境面相關違規情事	-
供應商環境評估	DMA		[CH4] 環境友善	101
	G4-EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響·以及所採取的行動	[CH4] 環境友善	101
勞僱關係	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-LA1	按年齡組別·性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	[CH3] 人力資源政策	68-69
	G4-LA2	按重要營運據點劃分·只提供給全職員工的福利	[CH3] 友善職場	78
	G4-LA3	按性別劃分·育嬰假後復職和留任的比例	[CH3] 友善職場	79
勞 / 資關係	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	[We Share, We Link] 利害關係人溝通	19
職業健康與安全	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中·協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	[CH3] 人力資源政策	80
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別·工傷頻率·職業病·損失日數比例及缺勤率·以及因公死亡事故總數	[CH3] 友善職場	81
	G4-LA7	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的勞工	中國人壽無涉及疾病高發生率與高風險職務	-
	G4-LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題	中國人壽無成立工會·故無相關協議	-
訓練與教育	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分·每名員工每年接受訓練的平均時數	[CH3] 人力資源政策	70-71
	G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫	[CH3] 人力資源政策	70-71
	G4-LA11	按性別和員工類別劃分·接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	[CH3] 人力資源政策	72

 環境  勞工實務與尊嚴勞動

重大考量面	指標	說明	對應章節或備註	頁碼
員工多元化 與平等機會	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分·公司治理組織成員和各類員工的組成	[CH3] 人力資源政策 [CH3] 友善職場	67 82
女男同酬	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分·女男基本薪資和報酬的比例	[CH3] 人力資源政策	66-67
供應商勞工 實務評估	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	[CH4] 環境友善	101
勞工實務 問題申訴機制	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-LA16	經由正式申訴機制立案·處理和解決的勞工實務申訴的數量	[CH3] 友善職場	83-84
投資	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數·以及受訓練員工的百分比	[CH3] 友善職場	82
不歧視	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-HR3	歧視事件的總數·以及組織採取的改善行動	[CH3] 友善職場	82-83
童工	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	82
	G4-HR5	已發現具有嚴重使用童工風險的營運據點和供應商·以及採取有助於杜絕使用童工的行動	[CH3] 友善職場	82-83
強迫與強制 勞動	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商·以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	[CH3] 友善職場 [CH4] 環境友善	82-83 101
供應商 人權評估	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在負面的衝擊以及所採取的行動	[CH4] 環境友善	101

■ 勞工實務與尊嚴勞動

■ 人權

重大考量面	指標	說明	對應章節或備註	頁碼
當地社區	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-SO1	營運據點中·已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	[CH4] 社會服務與參與	88-90
	G4-SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	[CH4] 社會服務與參與	88-96
	FS14	推動計畫以改善弱勢族群使用金融服務	[CH2] 以客為尊的服務品質	48-52
反貪腐	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	[CH1] 公司治理	31-32
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	* 中國人壽本年度無相關違規情事	-
公共政策	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-SO6	按國家和接受者 / 受益者分類的政治獻金總值	* 中國人壽並未提供任何形式的政治獻金	-
法規遵循	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額·以及所受罰款以外之制裁的次數	[CH1] 公司治理	33
產品及服務標示	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-PR4	依結果類別劃分·違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	[CH1] 公司治理	33
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	[CH2] 以客為尊的服務品質	55
行銷溝通	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	* 中國人壽並未銷售禁止銷售或有爭議之產品	-
	G4-PR7	按結果類別劃分·違反有關行銷推廣(包括廣告、推銷及贊助)的法規及自願性準則的事件總數	* 中國人壽本年度無相關違規情事	-
顧客隱私	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	* 中國人壽本年度無侵犯顧客隱私權或個資外洩之情形	-

重大考量面	指標	說明	對應章節或備註	頁碼
法規遵循	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	[CH1] 公司治理	33
產品組合	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
	FS6	依照地區 / 規模大小 / 產業等區分，說明產品或服務之種類和各項產品經濟價值及其比例	[CH1] 營運績效	26-27
	FS7	依照目的區分，說明為了社會公益推出之產品或服務的經濟價值	[CH2] 以客為尊的服務品質	49-52
	FS8	依照目的區分，說明為了環境保護推出之產品或服務的經濟價值	* 中國人壽屬於壽險業，產品與環境保護的關聯性較低	-
稽核	DMA		[We Share, We Link] 企業社會責任議題管理	13-17
積極所有權	FS10	公司針對環境或社會議題，與其投資對象進行溝通互動的比例和數量	* 中國人壽目前以投資相關部門之評估與篩選為主，未直接與投資對象進行溝通互動	-
	FS11	在資產管理業務中，符合正面或負面環境 / 社會篩選原則的資產的比例	* 中國人壽目前於投資相關部門之評估與篩選，尚未統計經正面或負面環境 / 社會篩選原則的資產比例	-

產品責任

聯合國全球盟約（UN Global Compact）對照表

分類	主要議題	對應章節 / 說明
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	CH3 專業 - 人才培育：友善職場
	保證不與踐踏人權者同流合污	CH1 誠信 - 永續經營核心：公司治理 CH4 責任 - 社會共榮推手：環境友善
勞工標準	企業界應支持結社自由及切實承認集體談判權	CH3 專業 - 人才培育：友善職場
	消除一切形式的強迫和強制勞動	CH3 專業 - 人才培育：友善職場
	切實廢除童工	CH3 專業 - 人才培育：友善職場
	消除就業和職業方面的歧視	CH3 專業 - 人才培育：友善職場
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	CH1 誠信 - 永續經營核心：嚴謹風險管理 CH4 責任 - 社會共榮推手：環境友善
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	CH4 責任 - 社會共榮推手：環境友善
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	CH4 責任 - 社會共榮推手：環境友善
反腐敗	企業界應努力反對一切形式的腐敗，包括敲詐和賄賂	CH1 誠信 - 永續經營核心：公司治理

社會責任指引 (ISO26000) 對照表

分類	主要議題	對應章節/說明
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統企業社會責任理念	CH1 誠信 - 永續經營核心: 公司治理
	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	CH3 專業 - 人才培育: 友善職場
人權	處理人權的風險處境	CH3 專業 - 人才培育: 友善職場
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	CH1 誠信 - 永續經營核心: 公司治理
	解決委屈	CH3 專業 - 人才培育: 友善職場
	不可歧視弱勢族群	CH3 專業 - 人才培育: 友善職場
	保障公民與政治權	CH3 專業 - 人才培育: 友善職場
	保障經濟、社會與文化權	CH3 專業 - 人才培育: 友善職場
	保障基本工作權利	CH3 專業 - 人才培育: 友善職場
	促進就業及聘僱關係	CH3 專業 - 人才培育: 人力資源政策
	工作條件與社會保護	CH3 專業 - 人才培育: 友善職場
	勞動實務	保持社會對話
環境	維護工作的健康與安全	CH3 專業 - 人才培育: 友善職場
	人力發展與訓練	CH3 專業 - 人才培育: 人力資源政策
	污染預防	CH4 責任 - 社會共榮推手: 環境友善
	永續資源利用	CH4 責任 - 社會共榮推手: 環境友善
	氣候變遷減緩與適應	CH1 誠信 - 永續經營核心: 嚴謹風險管理
公平運作實務	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	CH4 責任 - 社會共榮推手: 環境友善
	反貪腐	CH1 誠信 - 永續經營核心: 公司治理
	負責任的政治參與	CH1 誠信 - 永續經營核心: 公司治理
	公平競爭	CH1 誠信 - 永續經營核心: 公司治理
	促進產業價值鏈的社會責任	CH1 誠信 - 永續經營核心: 公司治理
	尊重智慧財產權	* 與壽險業關聯性較低

分類	主要議題	對應章節／說明
消費者 議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	CH2 關懷 - 卓越客戶服務：以客為尊的服務品質
	保護消費者的健康與安全	CH2 關懷 - 卓越客戶服務：以客為尊的服務品質
	支持永續消費	CH2 關懷 - 卓越客戶服務：以客為尊的服務品質
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	CH2 關懷 - 卓越客戶服務：以客為尊的服務品質
	消費者資料保護與隱私	CH2 關懷 - 卓越客戶服務：資訊安全控管
	保障享用服務權	CH2 關懷 - 卓越客戶服務：以客為尊的服務品質
	教育及提高意識	CH4 責任 - 社會共榮推手：社會服務與參與
社區參與 與發展	社區參與	CH4 責任 - 社會共榮推手：社會服務與參與
	創造就業與技術發展	CH3 專業 - 人才培育：人力資源政策
	發展科技	* 與壽險業關聯性較低
	幫助增加財富與收入	CH2 關懷 - 卓越客戶服務：以客為尊的服務品質
	推廣教育及文化	CH4 責任 - 社會共榮推手：社會服務與參與
	推廣健康	CH4 責任 - 社會共榮推手：社會服務與參與
	社會投資	CH4 責任 - 社會共榮推手：社會服務與參與

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

章節	對應章節／說明
第一章 總則	CH1 誠信 - 永續經營核心：公司治理
第二章 落實推動公司治理	CH1 誠信 - 永續經營核心：公司治理
第三章 發展永續環境	CH4 責任 - 社會共榮推手：環境友善
第四章 維護社會公益	CH4 責任 - 社會共榮推手：社會服務與參與
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	CH1 誠信 - 永續經營核心：公司治理
第六章 附則	CH1 誠信 - 永續經營核心：公司治理

獨立保證意見聲明書

中國人壽保險股份有限公司 2015 年企業社會責任報告書

英國標準協會與中國人壽保險股份有限公司(簡稱中國人壽)為相互獨立的公司,英國標準協會除了針對中國人壽 2015 年企業社會責任報告書進行評估和查證外,與中國人壽並無任何財務上的關係。

本獨立保證意見聲明書僅作為對下列中國人壽企業社會責任報告書中所界定範圍內的相關事項進行查證之結論,而不作為其他之用途。除對查證事實提出獨立保證意見聲明書外,對於其他目的之使用,或閱讀此獨立保證意見聲明書的任何人,英國標準協會並不負有或承擔任何有關法律或其他之責任。

本獨立保證意見聲明書係英國標準協會審查中國人壽提供之相關資訊所作成之結論,因此審查範圍乃基於並侷限在這些提供的資訊內容之內,英國標準協會認為這些資訊內容都是完整且準確的。

對於這份獨立保證意見聲明書所載內容或相關事項之任何疑問,將交由中國人壽一併回覆。

查證範圍

中國人壽與英國標準協會協議的查證範圍包括:

1. 整份報告書內容中有關 2015 年中國人壽總部及其 9 間分公司在臺灣之相關營運系統與活動。
2. 依照 AA1000 保證標準(2008)的第 1 應用類型評估中國人壽遵循 AA1000 當責性原則標準的本質和程度,不包括對於報告書揭露的資訊/數據之可信賴度的查證。

本聲明書以英文作成並已翻譯為中文以供參考。

意見聲明

我們總結中國人壽企業社會責任報告書內容,對於中國人壽的相關運作與績效則提供了一個公平的觀點。我們相信有關中國人壽 2015 年的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。基於保證範圍限制事項、中國人壽所提供資訊與數據以及抽樣之測試,此報告書並無重大的不實陳述。我們相信有關中國人壽 2015 年度的經濟、社會及環境等績效指標是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效指標展現了中國人壽對識別利害關係人的努力。

我們的工作是由一組具有依據 AA1000 保證標準(2008)查證能力之團隊執行,以及策劃和執行這部分的工作,以獲得必要的訊息資料及說明。我們認為就中國人壽所提供的足夠證據,表明其依循 AA1000 保證標準(2008)的報告方法和自我聲明依循全球永續性報告 G4 版指南核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據,我們執行了以下工作:

- 對來自外部團體的議題相關於中國人壽政策進行審查,以確認本報告書中聲明書的合適性
- 與中國人壽管理者討論有關利害關係人參與的方式,然而,我們並無直接接觸外部利害關係人
- 訪談 30 位與永續性管理、報告書編製及資訊提供有關的員工
- 審查有關組織的關鍵性發展
- 審查內部稽核的發現
- 審查報告書中所作宣告的支持性證據
- 針對公司報告書及其描述有關 AA1000 保證標準(2008)之包容性、重大性及回應性原則的流程管理進行審查

結論

針對包容性、重大性及回應性之 AA1000 當責性原則與全球永續性報告 G4 版指南的詳細審查結果如下:

包容性

2015 年度報告書反映出中國人壽持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋中國人壽的包容性議題。

重大性

中國人壽已於公司層級建立程序，依據對公司永續發展的影響程度與建立的準則，對各部門所鑑別出來的相關事項，建立執行的優先順序。因此，重大性永續議題已完整分析並揭露永續經營相關資訊，使利害關係人得以對公司的管理與績效進行判斷。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋了中國人壽的重大性議題。

回應性

中國人壽執行來自利害關係人的期待與看法之回應。中國人壽已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會。以我們的專業意見而言，這份報告書適切地涵蓋了中國人壽的回應性議題。

全球永續性報告指南

中國人壽提供有關遵循全球永續性報告 G4 版指南的自我宣告，與相當於“核心選項”(揭露每項重大考量面有關的至少一個績效指標)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 GRI 的社會責任與永續發展的績效指標已被報告、部分報告或省略。以我們的專業意見而言，此自我宣告涵蓋了中國人壽的社會性與永續性議題。

保證等級

依據 AA1000 保證標準(2008)我們審查本聲明書為中度保證等級，如同本聲明書中所描述的範圍與方法。

責任

這份企業社會責任報告書所屬責任，如同責任信中所宣稱，為中國人壽負責人所有。我們的責任為基於所描述的範圍與方法，提供專業意見並提供利害關係人一個獨立的保證意見聲明書。

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具工程背景，且接受過如 AA1000AS、ISO14001、OHSAS18001、ISO14064 及 ISO9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員與碳足跡查證員資格之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
23 May, 2016



AA1000
Licensed Assurance Provider
000-4

Taiwan Headquarters: 5th Floor, No. 39, Ji-Hu Rd., Nei-Hu Dist., Taipei 114, Taiwan, R.O.C.

BSI Taiwan is a subsidiary of British Standards Institution.

