

2016

中國人壽 2016 企業社會責任報告書

中國人壽
企業社會責任報告書

China life Corporate Social Responsibility Report



目錄 Content

- 03 董事長的話
- 04 總經理的話
- 05 關於報告書
- 07 企業概況與願景
 - 中國人壽公司基本資料
 - 2016 永續重點績效

Chapter 1 落實 永續企業社會責任

- 13 掌握永續議題
 - 企業永續的承諾
 - 重大議題識別
 - 重大考量面與邊界
 - 重大考量面管理
- 21 強化利害關係人溝通
- 25 經營理念與發展策略
 - 永續發展目標
 - 機會與挑戰
 - 新資源分配與商業模式

Chapter 2 堅持 穩健治理與誠信經營

- 33 前言
- 35 穩健營運績效
 - 財務績效與表現
- 37 透明公司治理
 - 董事會及各功能委員會運作情形
 - 誠信經營實施概況
 - 企業永續
- 48 嚴謹風險管理
 - 健全的風險管理機制
 - 風險辨識與因應
 - 預先防範潛在風險

Chapter 3 發展 專業人才培育

- 55 前言
- 58 培育組織人才
 - 員工結構
 - 提升人才吸引力
 - 人才永續發展
- 70 建立友善職場
 - 完善的薪資結構
 - 多樣化的福利制度
 - 保障勞動與人權
 - 和諧的勞資關係

Chapter 4 關懷 建構共好社會

- 81 前言
- 81 深耕保戶關係
 - 提供多元產品
 - 誠摯客戶關懷
 - 緊急災難救助服務
 - 強化資訊安全控管
- 94 攜手社會參與
 - 實踐企業社會責任 創造共享價值
 - 促進社會參與 擴大善的影響力
 - 落實企業志工文化

Chapter 5 開創 友善環境推手

- 107 前言
- 109 創造綠色價值鏈
 - 打造全面綠色服務
 - 供應鏈管理
- 115 珍惜自然資源
 - 能資源使用與節能減碳

APP. 附錄 GRI G4 索引表

董事長的話

全球正面臨著環境、經濟及社會局勢的劇烈改變，中國人壽始終堅信惟有辨識風險並重視永續價值才是企業發展的永續之道。企業社會責任報告書是利害關係人想獲取企業完整資訊的主要來源，也是評估企業因應風險及創造永續價值能力的重要評估工具。根據彭博社（Bloomberg）的調查研究及統計結果顯示，全球企業在環境（E）、社會（S）及公司治理（G）面向揭露程度，臺灣在亞太及日本區域（APAC）中評分最高，在全球的評分排行名列第四。中國人壽十分重視企業社會責任報告書，期望透過完整透明的資訊揭露，贏得利害關係人的信任，驅動企業成長並追求永續。

中國人壽深信要建立價值與永續發展，奠基於以信任為基礎的誠信經營。成立50餘年來始終致力於「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」。自2012年起至2016年總保費、市值及總資產成長逾五成，稅後淨利成長更逾1倍，展現優異經營績效，妥適之資產負債管理及良好之資本適足能力，亦獲主管機關肯定。中國人壽深刻體認金融壽險業是社會公器，在公司治理上時刻以高標準自我要求，連續三屆獲「上市上櫃公司治理評鑑」排名前5%，是唯一獲此殊榮的壽險公司。亮眼表現在在顯示中國人壽精益求精，不斷努力成為一間讓社會大眾及利害關係人信賴的保險公司。

壽險業以人為本，在愛與關懷的基礎上提供保障，是幫助民眾了解風險、控制風險，進而預防風險的好夥伴。世界經濟論壇（WEF）發行2017年全球風險報告中指出，環境風險將是全球最為迫切的風險，包括極端氣候、大規模天災及氣候變遷等等，未來的風險變局不會侷限於單一產業或區域，而是連動且交互影響的。當極端氣候、地震、缺水、空污等天災及人為污染對民眾的生命健康造成威脅影響，壽險業能形成一股穩定社會的積極正向力量，這是中國人壽肩負的社會使命，也是追求永續發展的核心價值，中國人壽會持續推動各項永續作為，與臺灣社會共同攜手走向美好。

隨著數位金融的興起，大數據、區塊鏈及電子商務的普及與運用，壽險業的樣貌正在逐漸改變，但不論型態如何改變，核心本質還是建立在信任之上。面對時局的快速變遷，中國人壽秉持初衷，從民眾的需求出發，扮演好被信任的風險管理與顧問角色，進而發揮影響力，持續在環境（E）、社會（S）及公司治理（G）面向推動各項作為，與臺灣社會共享中國人壽的永續價值。



中國人壽 董事長 **王銘陽**

總經理的話

「關懷」是壽險的核心精神，壽險在人類社會歷經了長久的發展及演進，隨著時代的變遷、科技的進步，壽險也要跟上腳步，符合民眾需求，提供創新的產品及服務，但出發點仍是以「關懷」為初衷。

臺灣社會正面臨人口老化的嚴峻挑戰，隨著人口結構變化，高齡化及少子化使得國內人口老化指數突破100大關。照此趨勢發展，未來在高齡人口生活各面向的照顧，將是臺灣社會須共同面對的課題。政府正積極推動各項長照政策，中國人壽也長期關注社會人口結構轉變帶來的影響，從老年生活經濟負擔、家庭養老與社會養老的需求面向，以多元的商品及服務，為保戶建構完整的醫療與照護保障，從壽險協助民眾建立預防風險的機制，陪伴臺灣社會共同安渡這場風險變局，這是中國人壽的社會使命，也是我們「關懷」的初心。

回顧2016年，中國人壽通過ISO14064-1溫室氣體盤查查證；推動供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」；導入綠色服務流程，減少191萬張的用紙量；支持友善小農，為環境永續盡心力。在社會永續上，導入PIMS管理制度，為保戶建立個資防護網；推動線上投保的便捷管道；打造平等友善職場，系統化的人才培育及有效率的線上學習課程，提供完整教育訓練；鼓勵同仁參與志工服務，落實社會關懷；推動偏鄉教育，幫助學童建立自信心。在永續治理方面，中國人壽維持「twAA」信用評等等級，創新導入經營風險儀表板，精準掌控各項風險。

「We Share We Link」是中國人壽的核心精神與宗旨，連結良善，分享美好，為利害關係人創造共好價值，我們也要把這份「關懷」擴及到更廣泛的議題與面向。聯合國訂定的永續發展目標（Sustainable Development Goals, 下稱SDGs）已正式啟動，中國人壽積極響應SDGs，從環境（E）、社會（S）及公司治理（G）的面向檢視我們的作為並對應永續目標，用實際行動落實SDGs。

此次報告書導入整合性報告書（Integrated Reporting）的精神與框架，辨識風險與機會，進而勾勒出發展策略。危機亦是轉機，每一個風險變局背後都隱含著機會，邁入2017年，中國人壽會秉持金融壽險的專業職能，持續推動各項永續作為，讓中國人壽對臺灣社會的關懷，無微不至、無所不在。



中國人壽 總經理 **郭瑜玲**

關於報告書

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）2016 企業社會責任報告書（以下簡稱本報告書）。

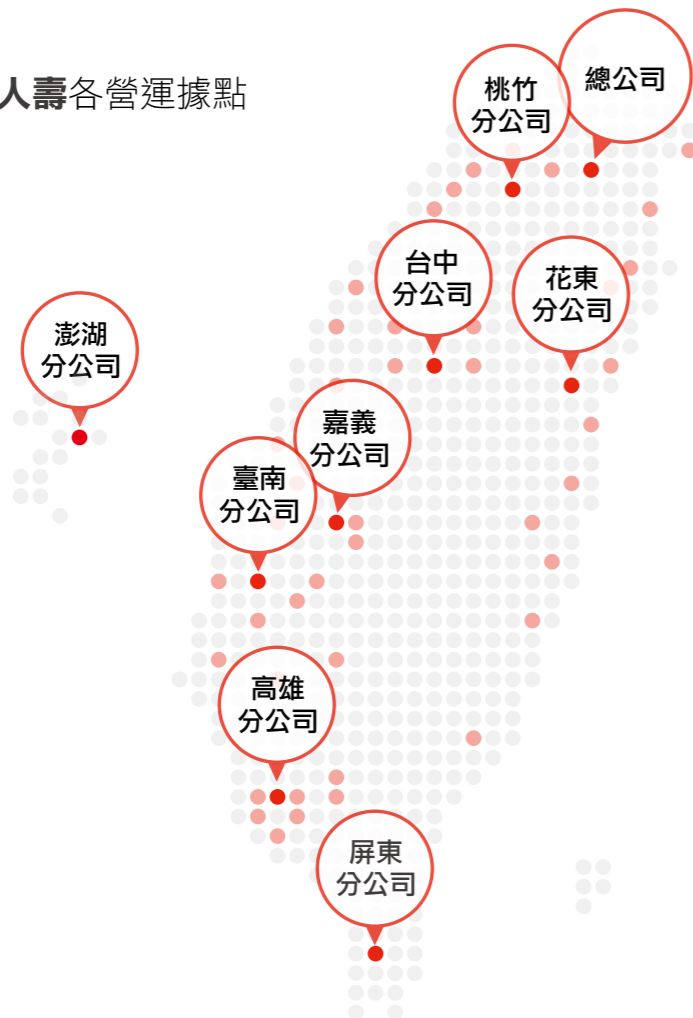
報告書揭露期間

本報告書揭露中國人壽自 2016 年 1 月 1 日至 2016 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 2016 年度期間。前一版報告書發行日期為 2016 年 6 月，下一版本預計發行時間為 2018 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（以下簡稱企網）企業社會責任專區（<http://www.chinalife.com.tw/wps/portal/chinalife/CSR/home/reports/>）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、臺灣各地共 9 間分公司，及 157 個通訊處（<http://www.chinalife.com.tw/wps/portal/chinalife/about-chinalife/join-chinalife/service-locations>）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。

中國人壽各營運據點



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，亦參考國際整合性報導委員會（IIRC）之國際整合性報導架構（Integrated Reporting, IR）、聯合國永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs）、全球盟約（United Nations Global Compact）十項原則、社會責任指引（ISO 26000）、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。

報告書管理

本報告書之內容由各單位經單位主管審閱後提供，並於中國人壽企業社會責任委員會討論與確認，再交由董事長及總經理覆核，忠實呈現中國人壽發展方向與理念，並確保報告書中所揭露之相關績效與資訊符合利害關係人期待。後經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與專責單位聯繫，中國人壽將即時回應與說明：

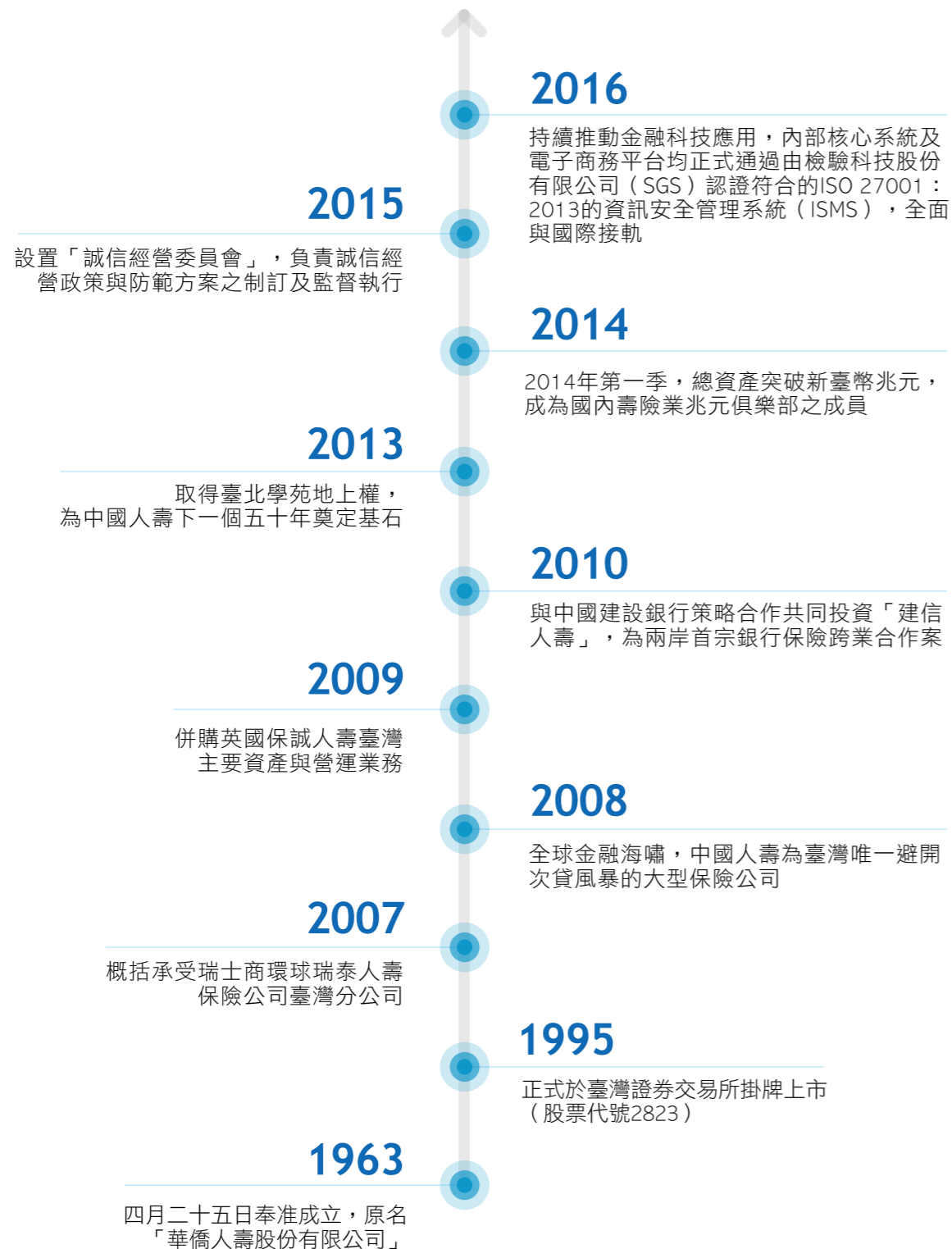
中國人壽保險股份有限公司 公關部
 地址：105 台北市松山區敦化北路 122 號 14 樓
 電話：+886-2-2719-6678
 傳真：+886-2-8770-7375
 電子信箱：pr@chinalife.com.tw



企業概況與願景

企業文化與願景

中國人壽成立 50 餘年來，致力於以「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」為願景，一直以來持續精進公司治理與內控機制。並透過謹慎的風險管理及穩健經營，從公司治理、社會、環境各面向發展中國人壽的永續目標。中國人壽將秉持著「We Share We Link」的核心精神，以前瞻的經營思維、強健的財務清償能力、嚴謹的公司治理及風險管理機制，與利害關係人攜手合作，創造共同價值，實踐企業永續經營的願景，成為壽險業之標竿品牌。



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	「建信人壽保險股份有限公司」已在中國大陸設立 19 家分公司，分支機構達 131 家		
主要產品類型	個人壽險、年金險、萬能保險、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	臺灣地區		
營運據點數量與分佈	7 個客服中心、6 個壽險營業部、9 家分公司，以及 157 個通訊處，地點分佈詳見中國人壽企網 (www.chinalife.com.tw)		
員工數量	內勤員工共 1,956 人，外勤人員 11,246 人		
淨銷售額	237,222,260 千元 (營業收入)；191,139,213 千元 (保費收入)		
資產總額	權益 (A)	81,072,097 千元	(A)+(B)=1,323,711,458 千元
	負債 (B)	1,242,639,361 千元	

備註：詳細資訊請參酌本公司 2016 年年報 (<https://www.chinalife.com.tw/wps/portal/chinalife/investor-relations/shareholder-service/shareholder-meeting>)

2016 永續重點績效

「We Share We Link」是中國人壽的企業核心價值，也是我們永續經營的精神，並以永續發展的三要素公司治理、社會以及環境為基礎，推展中國人壽企業永續發展的指標、策略與各項計畫。

G
公司治理

S
社會

E
環境


誠信經營政策
健全組織架構

- 創新導入經營風險儀表板（風險管理資訊平台），精準掌控各項風險。
- 成立個人資料保護管理委員會，持續推動、管理、督導本公司個人資料管理制度之有效運作。
- 以企業社會責任（CSR）為準則，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。定期評估被投資標的之CSR表現。
- 公布「金融服務業公平待客原則」政策及策略。
- 修訂「企業社會責任守則」，以作為本公司管理企業社會責任相關事項。
- 推動供應商簽署「**供應商企業社會責任承諾書**」，一般採購及營繕工程**100%簽署率**。


穩健營運績效

- 資本適足率仍持續**超過350%**的高水準，**居大型保險公司之冠**。
- 同業中**唯一連續四年發放現金股利**的壽險公司。
- 獲利再創歷史新高，稅後淨利為新臺幣94.7億元，**每股稅後盈餘為2.73元**。
- 外資持股比例從2015年底的54.11%增加至2016年底為**60.70%**。


健全資訊安全系統

- 依BS 10012：2009標準導入個人資料管理制度（PIMS），為壽險同業首家將PIMS導入通訊處之壽險公司。
- 強化資訊安全防護，中國人壽內部核心系統及電子商務平台均正式通過由檢驗科技股份有限公司（SGS）認證**符合ISO27001：2013的資訊安全管理系統（ISMS）**，全面與國際接軌。


強化保戶服務

- 推廣線上投保平台，電子商務通路保費收入佔全壽險業網路投保保費收入達**48%**。
- 設置「愛心服務櫃台」，共服務237人次，並進行櫃台滿意度調查，**滿意度成績達99.5%**。
- 企業網站新增之「金融友善服務專區」，提供身心障礙者使用無障礙金融服務，營造友善金融環境。
- 持續推動「**關懷長者與弱勢到府服務**」，使客戶在承保、續約、理賠等環節更加便利。


發展專業人才培育
完善教育訓練

- **建置數位學習平台**，提供同仁無時差、跨載具之多元課程，鼓勵隨時自我學習。
- **開辦儲備幹部（MA）計畫**，透過兩年輪調培訓優秀青年人才。
- 持續舉辦「資訊科技人才儲備計畫」，培養核心資訊系統所需之專業技能及產業知識。
- 順應數位趨勢規劃辦理「經營管理（含金融科技，Fintech）」、「專業能力」、「新人培育」、「通識知能與技能」四大區塊教育課程，以提升員工於工作專業領域持續精進。
- 提供**多元化員工福利**，打造安心職場，包括：「員工健康管理計畫」、辦理「小小金融保險營」及每季辦理臨廠健康服務等。


落實公益關懷
回饋社會

- 捐助臺南市政府0206震災**新臺幣1,000萬元**，協助災後重建。
- 舉辦**534場**公益活動，志工服務時數創新高**達12,434.5小時**。
- 累計微型保險服務人數6,759人，為經濟弱勢民眾提供保障。
- 自2013年起舉辦「愛就GO 319行動學堂」，四年來總計**近4,200人次**參與。
- **連續9年**於中秋及農曆春節前舉辦愛心展售會，持續支持友善環境小農、協助弱勢團體自力更生。
- 偏鄉二手電腦捐贈及持續贊助弱勢團體，包括：蝦米視障人聲樂團赴歐音樂會、育成基金會「心智障礙者繪畫比賽」等。


友善環境推手

- 榮獲臺北市環保局頒發「**推動綠色採購績優企業**」表揚。
- 2015-2016年綠色採購金額達新臺幣**2,518萬元**。
- 中國人壽持續通過ISO 14064-1溫室氣體盤查認證。
- 打造全面綠色服務流程（e-Service、e-Notice），節省用紙量達**191萬張**，相當於**減碳12,988公斤**。●

● 根據行政院環保署臺灣產品碳足跡資訊網Paper Star影印紙（A4, 80g）之數據，每張紙碳排放量0.0068公斤計算

Chapter 1

落實 永續企業社會責任

2017永續重點目標

訂定中國人壽年度ESG目標並每季追蹤執行狀況

編製及出版「中國人壽企業社會責任報告書」

聯合國永續發展目標 (SDGs)

中國人壽成立企業社會責任委員會定期開會，擘劃中國人壽企業永續發展藍圖，訂定永續發展目標及策略，透過年度ESG追蹤及執行落實永續發展行動，於每年出版企業社會責任報告書，向利害關係人溝通年度永續績效與成果。

12 責任消費
與生產



重點摘錄

- ◆ 因應聯合國永續發展目標 (SDGs) 的啟動，將 SDGs 納入中國人壽策略規劃，各部門據此自主設定 ESG 目標，全面支持全球永續發展
- ◆ 資訊揭露更為詳盡，包含辨識外部環境機會與挑戰、設定永續發展策略以及描述中國人壽各大資本的投入與產出，同時符合國際整合性報導架構 (Integrated Reporting, IR) 之精神
- ◆ 2016 年擴大利害關係人與重大議題分析方式，納入重點部門進行利害關係人關係程度評估及關注議題評估，並透過高階長官針對營運衝擊進行評估，使分析更為精準可信

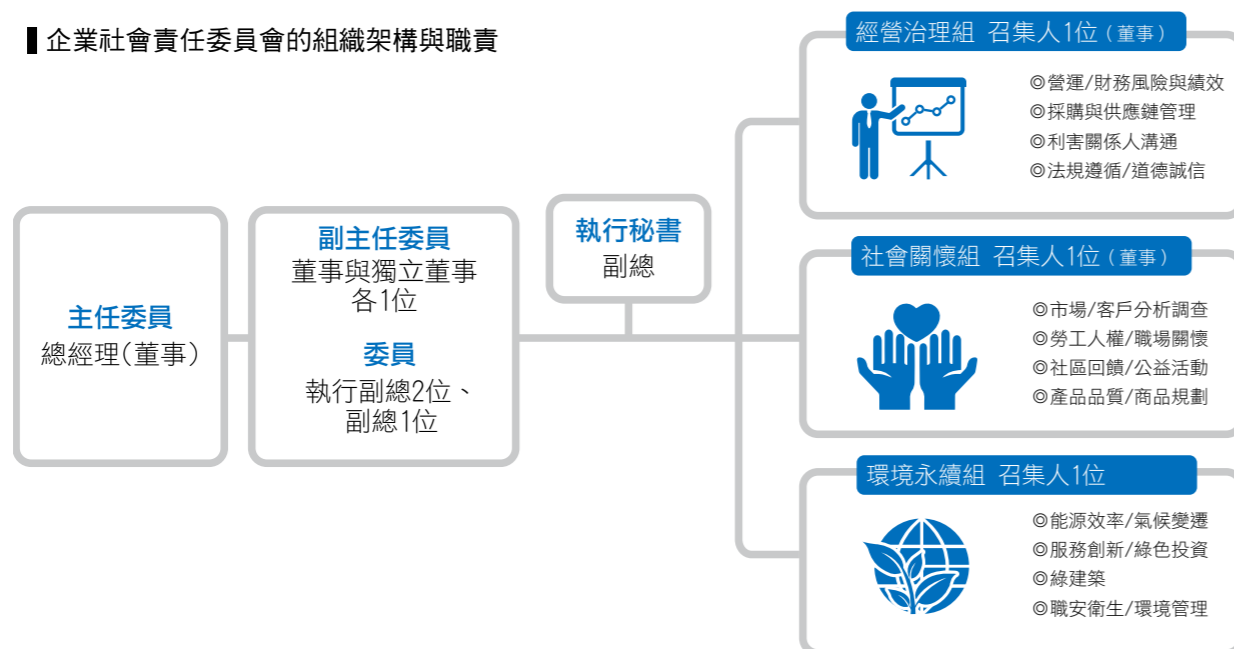
掌握永續議題

企業永續的承諾

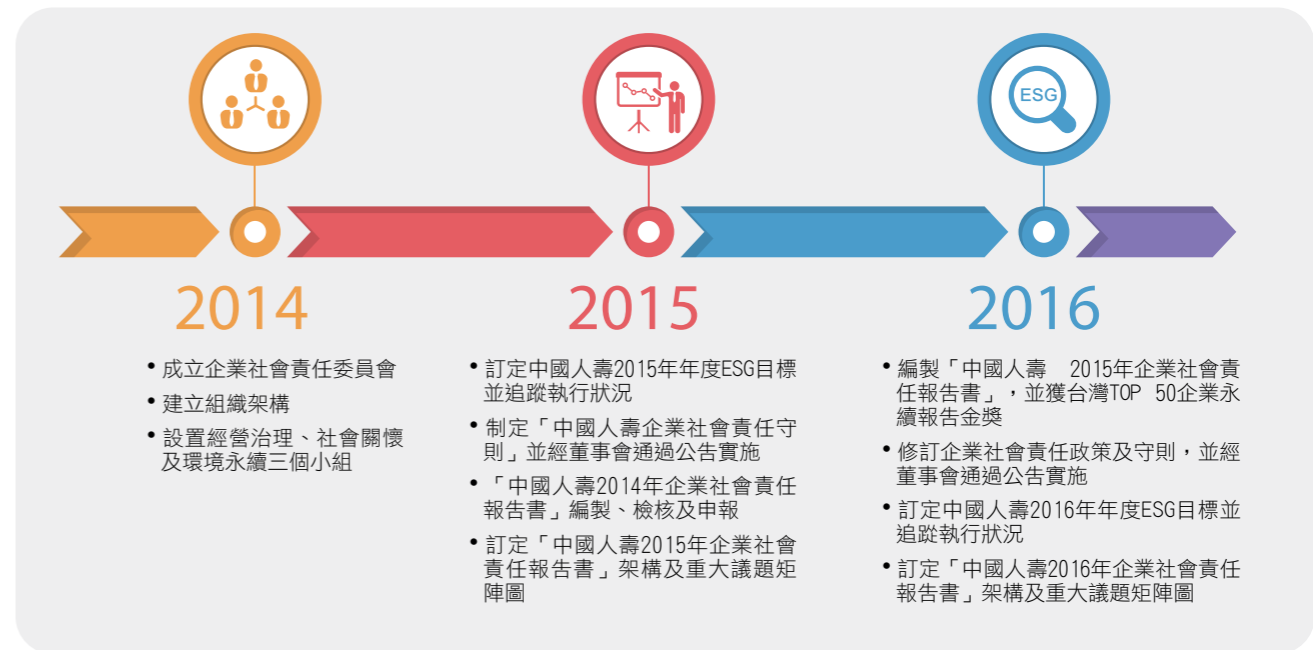
為實踐企業社會責任，達成環境 (Environmental)、社會 (Social) 及公司治理 (Corporate Governance) 之永續目標，中國人壽自 2014 年成立「中國人壽企業社會責任委員會」，以有效的策略即時回應公司治理、環境與社會的相關風險，積極推動供應鏈的社會責任及責任投資，落實企業永續精神。

根據企業社會責任委員會規程，設有主任委員 1 人 (由總經理擔任)、副主任委員 2 人、委員 3 人及執行秘書 1 人，董事比例高達 8 成。委員會組織編制與中國人壽的經營與公司治理策略緊密結合，且每年定期至董事會報告相關作為，確保所委任的能效得以充分發揮。

企業社會責任委員會的組織架構與職責



中國人壽企業社會責任委員會推動歷程

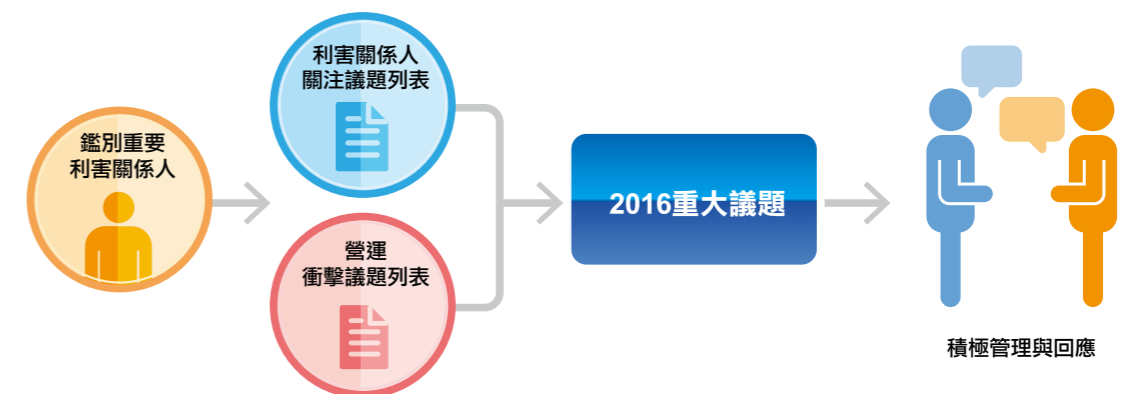


委員會於 2016 年制定「中國人壽 2015 年企業社會責任報告書」內容架構，由公共關係部專責統整編撰，完成檢核與申報，並獲臺灣永續能源研究基金會 2016 TCSA 臺灣企業永續獎頒發「臺灣 Top 50 企業永續報告獎—金融與保險業金獎」之殊榮。

2016 年共召開三次會議，循序完成本公司企業社會責任政策及守則之修訂，並經董事會通過後公告實施，亦接續確立「中國人壽 2016 年企業社會責任報告書」之架構、大綱及重大性議題矩陣圖，持續追蹤 2016 年中國人壽 ESG 目標執行狀況，進一步擬定 2017 年年度 ESG 目標。

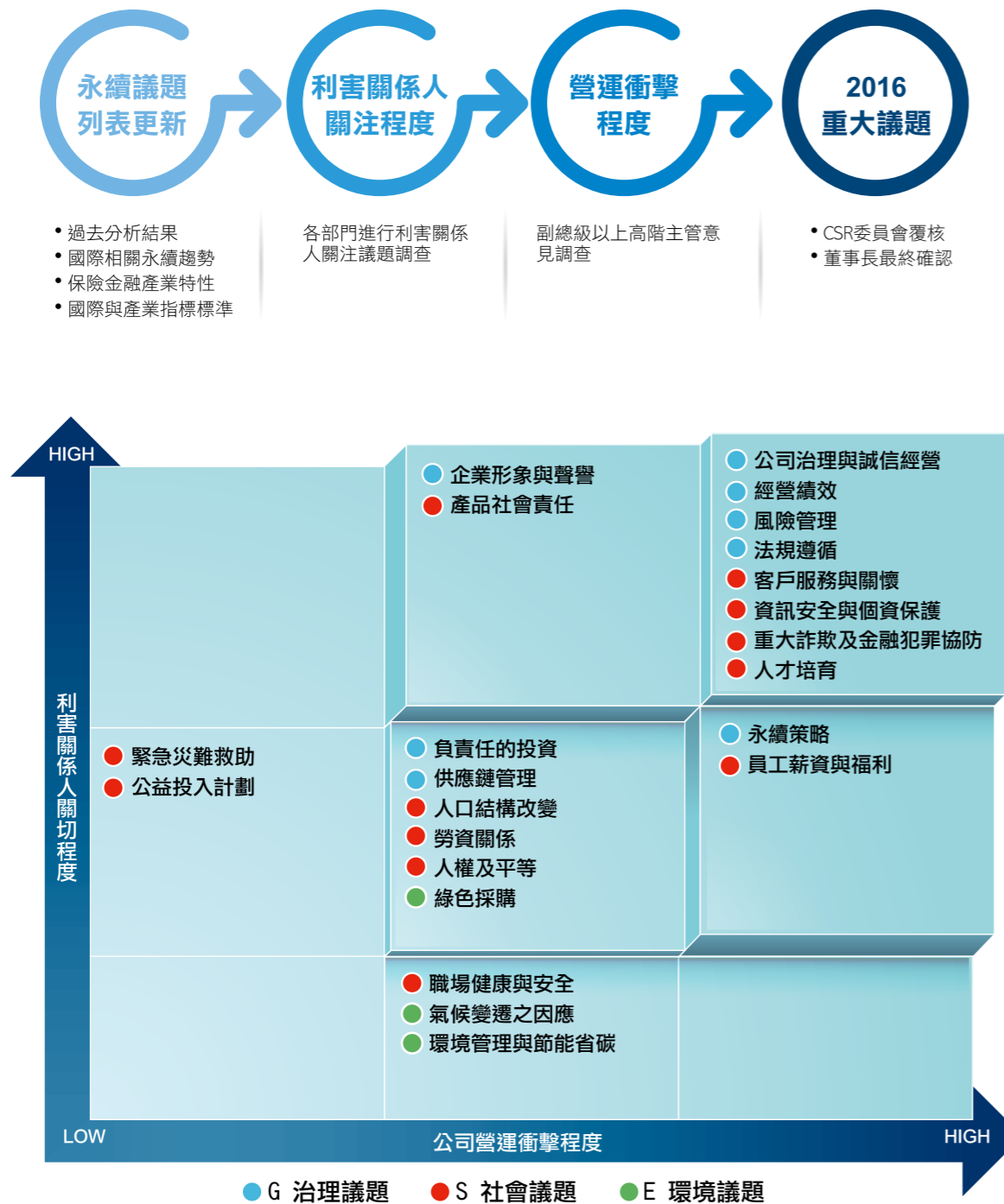
企業社會責任議題管理

為邁向永續經營，鑑別與管理重大議題是中國人壽持續努力的目標，2016 年強化重大議題的識別流程，透過系統化的方式，鑑別與營運相關的利害關係人，辨識關聯度高之利害關係人所關注的議題，並整合議題對營運衝擊程度之評估，之後針對重大議題進行資訊揭露，回應密切關注之利害關係人，同時持續加強相關議題管理並採取具體行動，履行企業永續經營的承諾，攜手與利害關係人創造共好價值。



重大議題識別

為確保揭露資訊符合利害關係人期待，中國人壽參考過去重大議題分析結果、國際指標標準、保險金融產業特性以及國際永續趨勢，更新 2016 年度永續議題列表，其中完整包含公司治理、環境與社會三大面向，並以問卷方式調查利害關係人關注程度及對公司營運衝擊程度，透過部門進行會議討論以及副總級以上主管進行衝擊評估，並經過企業社會責任委員會覆核及董事長最終確認，分析鑑別出 12 項重大議題，分別為：公司治理與誠信經營、經營績效、客戶服務與關懷、資訊安全與個資保護、重大詐欺及金融犯罪協防、企業形象與聲譽、產品社會責任、法規遵循、風險管理、永續策略、人才培育以及員工薪資與福利；同時考量資訊完整性，其他議題部分相關資訊亦一併於本報告書各章節進行揭露。



項次	類別	重大議題	對中國人壽的意義	對應章節	對應頁碼
1	治理	公司治理與誠信經營	中國人壽始終堅守誠信經營價值，致力健全公司治理制度及資訊揭露之透明，以向各利害關係人負責。	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營	37-46
2	治理	經營績效	穩健經營與成長是中國人壽對股東、保戶最基本的承諾，透過提供多元的商品、審慎的投資與嚴謹的風險管理，每年皆創造豐碩的盈餘，也帶動公司持續創新前進。	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營	35-36
3	治理	風險管理	為保障資產安全、提升服務品質及增進股東價值，中國人壽全面建立嚴謹的風險管理制度，從風險辨識、衡量、監控、回應至報告，皆全方位掌控相關風險。	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營	48-52
4	治理	法規遵循	中國人壽配合主管機關之要求，各部門皆遵循相關法規進行作業，並且誠信揭露環境法規、產品法規、勞動法規之相關事件。	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營	44
5	社會	客戶服務與關懷	中國人壽致力提供保戶最優質的服務、最貼心的關懷，從商品銷售、售後服務到申訴處理，無微不至的替所有保戶著想，透過服務與關懷守護保戶的權益。	CH4 關懷 - 建構共好社會	84-88
6	社會	資訊安全與個資保護	中國人壽投入大量資源打造資訊安全系統，依主管機關要求進行相關個資保護作業，以最嚴謹的態度面對資訊安全與個資保護，確保個人隱私不外洩，讓保戶能夠安心。	CH4 關懷 - 建構共好社會	91-93
7	社會	重大詐欺及金融犯罪協防	為保障保戶權益並全力協助政府單位維持社會秩序，中國人壽落實保險詐欺防治，以及包含反資恐、反洗錢等金融犯罪之防範。	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營	51
8	社會	人才培育	人才是中國人壽最重要的資產，為培育具有創新思維以及專業技能之人才，我們提供員工完善的教育訓練與考核制度，讓員工能與企業一同成長。	CH3 發展 - 專業人才培育	62-69
9	治理	永續策略	中國人壽追求永續，從環境、社會與公司治理面向發展出具前瞻性之策略規劃，並設定短、中、長期目標，以具體作為落實企業社會責任。	CH1 落實 - 永續企業社會責任	25-30
10	社會	員工薪資與福利	中國人壽提供對內公平、對外具競爭力的薪酬福利，期待員工皆能在友善的職場環境中發揮所長，並獲得相當的回饋。	CH3 發展 - 專業人才培育	70-76
11	治理	企業形象與聲譽	在對內經營運作、對外銷售商品與提供服務的過程中，中國人壽皆充分展現「We Share We Link」之品牌精神，並持續維持市場上良好的聲譽。	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營	33-47
12	社會	產品社會責任	從產品開發設計、標示到行銷溝通，中國人壽謹慎對待每一個商品及每一張保單，並針對弱勢族群提供相關保險服務，促進金融包容性。	CH4 關懷 - 建構共好社會	81-83

12 項重大議題中，「永續策略」為本年度新增之議題，外部利害關係人與內部高階主管對於此議題皆相當關注與重視。中國人壽推動永續作為已臻成熟，各功能部門亦自主設定年度 ESG 目標，以此將永續作為彙整收斂，並發展出永續經營之中、長期目標，展現中國人壽的決心與承諾，相信可為追求永續展開全新的一頁。

重大考量面與邊界

永續面向	重大議題	G4 考量面 / 邊界	組織內		組織外								
			中國人壽	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	公協會		
公司 治 理	公司治理與誠信經營	反貪腐	●	●	●	●	●				●	●	
	經營績效	經濟績效	●	●	●		●			●	●		
	風險管理	風險管理	●	●	●	●					●	●	
	法規遵循	法規遵循 (產品責任)		●	●	●	●			●		●	●
		法規遵循 (環境)		●	●		●						●
		法規遵循 (社會)		●	●		●			●			●
社 會	客戶服務與關懷	產品及服務標示	●		●	●					●	●	
	資訊安全與個資保護	顧客隱私	●		●	●					●	●	
	人才培育	訓練與教育	●		●	●					●	●	
	員工薪資與福利	市場形象		●									
		勞僱關係		●			●						●
		員工多元化與平等機會		●			●						●
		女男同酬		●			●						●
	產品社會責任	不歧視		●			●						●
		產品及服務	產品及服務	●	●	●						●	
			行銷溝通	●	●	●	●					●	●
產品組合			●	●	●						●		

重大考量面管理

公司治理

經濟績效

管理方針

中國人壽致力於維護保戶、員工及股東權益，國內外投資以長期持有獲取穩定收益為主，審慎分析投資標的之風險與報酬，做出適當的資產配置與投資策略，成就最適資產組合；直接投資以成長型產業或具備穩定獲利來源之成熟期事業為主，選案標準為具有獲利能力且財務結構健全，期穩定獲利以帶給保戶、員工及股東最大保障

評量機制與管理績效

- 為確保營運穩定的獲利，相關單位每月提出書面投資管理報告，呈報系統最高主管及總經理，以持續性分析、討論、追蹤投資績效，強化投資績效之監督與管控，並供投資決策參考
- 年度重要財務指標

反貪腐

管理方針

自2007年以來，中國人壽即順應國際潮流，訂定「誠信經營守則」及「誠信經營行為指南」，以嚴防貪腐相關情事發生

評量機制與管理績效

- 藉由建立員工反貪腐教育訓練機制，由各部門主管權責督導傳遞員工正確觀念，且年度定期開設相關課程，「企業誠信經營與道德」內勤完訓率100%、「誠信經營」外勤完訓率100%
- 針對涉及相關守則及指南之事件，將依規進行記錄與檢討，報告年度未有相關情事之發生

法規遵循 (社會)

管理方針

- 法規遵循為經營的基本，中國人壽重視法律遵循，設有法令遵循單位，並直接隸屬總經理管轄，訂定「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，確保法令遵循制度的規劃、管理及執行
- 關注主管機關對同業之裁罰案例，藉以掌握違反法遵之相關風險

評量機制與管理績效

- 每年度法令遵循單位皆依據「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」規定建立包括法令遵循環境、擬訂年度法令遵循計畫及擬訂法令遵循作業手冊等法令遵循制度
- 各單位自主檢視同業裁罰案例之違規行為，並檢討和改善，確保類似情事在中國人壽不會發生

法規遵循 (環境)

管理方針

- 中國人壽成立「環境保護委員會」、制定環境保護政策及「環保節能管理規範」，落實環境保護之理念及確保相關法規之遵循管理
- 藉由制定「供應商企業社會責任辦法」，擴大企業影響力於供應商，共同注重環保議題

評量機制與管理績效

2016年無因違反環保相關法規而受政府機關罰款或罰鍰

法規遵循 (產品責任)

管理方針

- 中國人壽於商品簡介中充分揭露商品各項資訊，並以顯著字體及鮮明顏色標示警語及注意事項，以提醒消費者務必詳加閱讀保單條款內容及各項權利義務
- 中國人壽企網中的商品專區同時公告商品各項資訊，呈現上力求淺顯易懂，提升保戶對商品的瞭解

評量機制與管理績效

2016年無因違反產品責任相關法規而受政府機關罰款或罰鍰

社會

行銷溝通

- 管理方針**
- 中國人壽所提供之商品皆依目標客群之需求為規畫方向，再交由專業精算人員依相關法令規範及公平性原則，進行設計與開發，並充分考量合理性且兼顧公司各項經營成本，期許以「誠信、專業、穩健」的經營態度，提供最適切保險商品予保戶
 - 商品設計、審查及準備銷售程序，均依「保險商品銷售前程序作業準則」及相關規定辦理

評量機制與管理績效 2016年無因違反行銷溝通相關法規而受政府機關罰款或罰鍰

產品組合

- 管理方針**
- 2015年全球主要200多個國家簽署的巴黎協定，目標以2100年前全球暖化速度不比工業時代前升溫攝氏2度為目標。而依臺灣自主減碳貢獻，計畫在2030年減碳20%。有鑒於此，2016年中國人壽以更謹慎負責的態度，在產品設計與投資環節上扮演把關者，同時我們亦持續關注環保、氣候變遷、人口結構改變、文化創意等社會責任等議題，並透過具體的責任投資反映

評量機制與管理績效

- 中國人壽遵循「投資政策及作業規範手冊」，審慎評估投資對象之公司治理、環境與社會相關情形進行投資，亦透過轉投資創投公司，投資綠能、生技、文創產業；並不定期依國際趨勢與中國人壽永續策略方向增修「投資政策及作業規範手冊」
- 針對弱勢族群推出微型保險商品，並每年持續追蹤與關注

產品及服務標示

- 管理方針**
- 保戶為重要的利害關係人，為確保服務品質，中國人壽依據金融監督管理委員會頒佈之「金融服務業公平待客原則」訂定「公平待客原則政策及策略」，保障保戶相關權益

評量機制與管理績效

- 於2016年持續推動櫃檯滿意度調查，於客戶臨櫃辦理業務完成後，邀請客戶進行滿意度回饋，櫃檯滿意度調查，客戶滿意度滿分比例達99.5%
- 定期檢視及視必要性修訂相關辦法，2015年底中國人壽修訂售服保戶服務辦法

顧客隱私

- 管理方針**
- 本公司設有個人資料保護管理委員會，由專責單位持續推動、管理、督導公司整體個人資料管理制度之有效運作
 - 導入BS 10012 PIMS 個人資料管理制度，並按規劃、執行、查核與行動（即PDCA）予以落實
 - 資訊單位導入ISMS 並取得ISO 27001認證，遵循法令、訂立規範，保護資訊資產安全
 - 重申隱私權保護政策

評量機制與管理績效

- 透過內部稽核、個人資料自行查核、風險控制自行評估作業（RCSA）以檢視評量本公司個人資料保護管理措施強度
- 依週期執行內部查核、指標量測及風險評鑑，針對發現事項與風險進行矯正之成效

社會

員工多元化與平等機會、女男同酬、不歧視、市場形象、勞僱關係

- 管理方針**
- 員工為中國人壽重要之資產，以績效導向之薪酬政策，確保員工薪酬水準具市場競爭力
 - 設有企業社會責任委員會，關注勞工人權議題
 - 每年定期辦理人權政策宣導課程

評量機制與管理績效

- 每年委由外部公司進行薪資調查，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
- 設有員工人權相關教育訓練完訓機制
- 定期每季召開薪資會議，針對雙方所著重的議題進行雙向溝通與檢討

訓練與教育

- 管理方針**
- 組織人才永續發展為公司持續進步的動力，透過實體及跨載具之線上學習，規劃兼具深度及廣度之培育方案，持續養成帶領組織前進成長之各職階專業與管理人才，實現永續經營承諾
 - 建立管理機制，於年度績效考核結束時，將表現優良及具潛質之同仁進行管理，於符合組織人才需求時，賦予重要職務或提升為主管職，持續培育。
 - 因應組織規劃及人才意願，透過職務輪調或指派，進行培育
 - 訂定「內勤職工專業考試獎勵辦法」，鼓勵及補助員工取得專業證照
 - 人才培育專案規劃，加速人才養成速度

評量機制與管理績效

- 以總訓練費用、總受訓堂數及人次、課程滿意度、課程測驗成績等機制進行檢核，確保訓練與教育之有效性，同時做為後續改善規劃之依據
- 設立年度績效考核機制，檢視受訓人員學習及成長的成效
- 透過專業證照總人次進行檢核
- 2016啟動「資訊人才儲備計畫」、「儲備幹部培育計畫」、「重點人才發展計畫」之人才培育專案

環境

產品及服務

- 管理方針**
- 中國人壽期望透過綠色服務，帶給保戶優質服務體驗的同時，兼顧環境保護，善用地球資源
 - 與保戶溝通時以電子報取代紙本雜誌、電子通知單取代紙本通知單，並規劃建立全方位的電子化服務系統，減省紙張使用鼓勵公司同仁行為改變，由自身做起響應環保，呼籲各部門紙張輸出採用雙面列印或2合1列印方式

評量機制與管理績效

- 年度設立節省紙張用量目標，2016年透過電子服務、電子通知單，節省紙張用量達191萬張
- 複合機影印及列印使用雙面列印比率平均為27%

強化利害關係人溝通

2016年中國人壽擴大利害關係人鑑別流程方法，透過部門長官參考 AA1000 利害關係人議合標準進行利害關係人關係程度鑑別，藉由包括責任、影響力、張力、多元觀點及依賴性五大重要因子來進行評估，經過彙整與分析，篩選出中國人壽重要之九類利害關係人，包括：主管機關、員工、公協會、保戶、合作通路、股東/投資人、供應商/承攬商、媒體及公益團體/NGO。

中國人壽透過各種管道與利害關係人溝通，以即時瞭解各類利害關係人之回饋為主要目的，並據此進行相關管理做法調整、或提供相應之揭露資訊，以達到良好議合之效益。



股東/投資人

經營績效穩健成長，並進行嚴謹的風險管理，創造股東最佳價值

關切議題

永續策略 / 公司治理與誠信經營 / 法規遵循 / 風險管理 / 經營績效

溝通管道

- 舉辦法人說明會
- 舉辦年度股東會
- 不定期參加券商舉辦之海內外法人說明會及路演 (Roadshow)
- 設有投資人關係部為專責溝通單位，透過電話與電郵回覆投資人與分析師提問
- 中國人壽企網設置中英文版投資人關係專區，並即時公告重要資訊

2016年溝通績效

- 舉辦年度法人說明會1場
- 舉辦股東會1場；外資股東的出席率與投票贊成率皆達六成以上
- 參與10場外辦法人說明會，包括3場國內與7場海外說明會。共計完成131場會議，與229位機構投資人會面
- 外資持股比例從2015年底的54.11%增加至2016年底為60.70%
- 發布重大訊息時，亦同步公告英文重大訊息，並於中國人壽企網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至2016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
- 2016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9-11天公告



保戶

為滿足不同保戶之需求，提供多元且優質的保險商品與貼心的售後服務

關切議題

客戶服務與關懷 / 經營績效 / 永續策略 / 企業形象與聲譽 / 資訊安全與個資保護

溝通管道

- 企網諮詢留言
- 每月發布保戶電子報，內容包含：保戶新訊、熱門話題、理財錦囊、健康與您四大面向
- 撥打免費服務專線、本公司各地客服中心辦理、客戶申訴部
- 透過各地服務櫃檯與保戶面對面溝通
- 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

2016年溝通績效

- 2016年共發行12次保戶電子報
- 2015年6月起開始進行櫃檯服務滿意度調查，2016年持續推動櫃檯滿意度調查，客戶滿意度滿分比例達99.5%
- 2016年增加愛心櫃台服務，共服務237人次



員工

員工為公司最重要的資產，提供良好培訓計畫及優渥薪酬福利

關切議題

經營績效 / 勞資關係 / 人才培育 / 員工薪資與福利 / 永續策略

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
- 每月發行以員工為對象的內部刊物
- 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」
- 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

2016年溝通績效

- 共舉辦4次勞資會議，實施年度健康檢查、勞保投保薪資等級調整、工時分配、職業安全衛生管理委員會勞方代表指派等議題進行充分溝通與討論，最後達成協議
- 2016年共發行12次「員工園地」內部刊物
- 2016年度內勤共計有9件勞動檢查案件，受檢事由包含金融保險業專案檢查及出勤管理檢查等，經公司提供相關資料向勞工主管機關說明後，全數通過勞工主管機關之檢查
- 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
- 追蹤與記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



主管機關

誠信經營金融保險業務，遵守主管機關之規範

關切議題

法規遵循 / 風險管理 / 重大詐欺及金融犯罪協防 / 資訊安全與個資保護 / 公司治理與誠信經營

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
- 配合主管機關監理及檢查，提供相關資料
- 主動至主管機關處進行業務相關說明或報告

2016年溝通績效

- 於2016/6~2016/11主管機關對個資保護相關函令共2件，於2017年1月底前皆已完成
- 配合主管機關「金融業務」檢查，並提供相關資料
- 向主管機關申報稽核計畫及執行情形等監理資料
- 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



供應商 / 承攬商

積極進行供應商管理，並與供應商共同遵循實踐社會責任承諾

關切議題

供應鏈管理 / 綠色採購 / 職場健康與安全 / 永續策略 / 公司治理與誠信經營

溝通管道

- 每年經由評選會議更新營繕工程合格廠商
- 企網「供應商企業社會責任專區」資訊揭露
- 供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」
- 經由廠商遴選、議價會議、合約簽訂等管道，優先採購綠色標章產品

2016年溝通績效

- 營繕工程類供應商淘汰25家、新增26家，2017年度合格廠商增至91家
- 2016年已於企網建立「供應商企業社會責任專區」，並與供應商共同遵循實踐社會責任承諾
- 2016年已完成一般採購合約及營繕工程合約之供應商100%企業社會責任承諾書簽署
- 2016年綠色採購金額總計新臺幣956萬元，並獲臺北市環保局頒發推動綠色採購績優企業表揚



媒體

與媒體維持良好互動，主動提供相關新聞稿件，以強化品牌形象

關切議題

企業形象與聲譽 / 經營績效 / 產品社會責任 / 公司治理與誠信經營 / 風險管理

溝通管道

- 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
- 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、電話及通訊軟體等進行日常溝通

2016年溝通績效

- 舉辦1場公開媒體活動
- 新聞稿發布90篇，主動發稿創造之媒體聲量達2,168則，正面報導占比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277則
- 因應高齡化趨勢及中老年落入貧窮線下困境的社會現象，以壽險顧問角色，提供民眾醫療、長期照護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

投入企業資源與公益團體合作舉辦各項社會參與活動，以感恩的心回饋社會

關切議題

企業形象與聲譽 / 緊急災難救助 / 公益投入計劃 / 人口結構改變 / 產品社會責任

溝通管道

- 推動公益計劃與合作
- 積極參與公部門相關公益活動
- 辦理企業志工活動

2016年溝通績效

- 主動舉辦與參與公益與志工活動共計534場，溝通人次逾1,394萬人次



合作通路

與各個通路培養密切關係，提供優質商品打造雙贏合作模式

關切議題

企業形象與聲譽 / 經營績效 / 產品社會責任 / 永續策略 / 客戶服務與關懷

溝通管道

- 各專責單位日常聯繫以電子郵件、電話或面對面溝通、會議等方式，積極與合作通路互動

2016年溝通績效

- 2016年合作通路共有26家銀行，12家證券
- 在有效及良性的溝通下，銀行保險通路全年總報繳業績達新臺幣556.9億元，分期繳報繳業績更達新臺幣158.5億元



公協會

積極參與產業公協會研究各項保險議題，並遵守公會相關規範

關切議題

產品社會責任 / 法規遵循 / 重大詐欺及金融犯罪協防 / 客戶服務與關懷 / 資訊安全與個資保護

溝通管道

- 透過電子郵件、公文（函）或電話進行日常聯繫
- 參與壽險公會舉辦之各項會議
- 壽險公會洗錢防治政令宣導及教育訓練
- 積極參與討論最新監理政策或會計制度之研究與會議

2016年溝通績效

- 壽險公會各年度辦理洗錢防制教育訓練情形列表
- 協助監理機關監理政策的研究，為協助保險產業創新與進步，不定期提供監理機關公司經驗率資料，並以業者角度建議監理或會計制度的改善方向

經營理念與發展策略

永續發展目標

「We Share We Link」是中國人壽的核心價值，也是永續經營的精神。我們始終認為實踐企業社會責任須與本業結合，運用專業職能的優勢和資源發揮社會的正面影響力。以「為保戶、股東、員工及社會創造最大利益與價值，成為最值得信賴的保險公司」為願景，建構完善的公司治理與風險管理機制以降低營運風險，企業社會責任委員會的運作，針對我們重要利害關係人所關心議題給予回應，從 ESG 三大面向（環境、社會、公司治理）創造永續發展價值，實踐企業永續經營的承諾。



壽險業是最貼近社會脈動的產業之一，舉凡人口結構老化、貧富差距擴大，以及氣候變遷，對環境、社會、民眾的生活及健康產生衝擊，都可能對營運造成影響。因此，除了積極回應利害關係人的需求及利益外，面對諸多的社會與環境問題，我們也有責任透過企業的影響力，回饋並且創造價值。

中國人壽發揮壽險的專業職能優勢，積極透過媒體報導、舉辦各式講座、產學活動等來建立民眾正確保險觀念，拉近保險知識不對稱的差距，進而幫助民眾達到運用保險預防、分散及轉嫁風險的效果，同時建立中國人壽在社會大眾眼中的專家形象。在公益投入方面，跳脫為形象而公益的迷思，秉持保險業以「人」為本，「關懷」為初衷，從社會脈動推行「趨勢公益」，從教育培力、扶助弱勢及友善環境三個面向，降低人口結構、氣候變遷及貧富差距不均等三大社會趨勢造成的社會衝擊。最後，面對能源稀缺及諸多環境問題，我們以落實環保節能、綠色營運的方式，提高日常營運的正向影響。

此外，針對聯合國於 2016 年正式啟動之 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，中國人壽鑑別出其中與自身營運直接相關之九大目標，並發展相應之營運目標與實踐方針，徹底落實永續策略發展與管理。

1 消除貧窮



中國人壽永續策略方向

- ◎擴大推動微型保險，服務更多弱勢族群，提供基本的意外身故及意外殘廢保障，避免突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊。
- ◎透過企業資源結合弱勢團體特色，協助弱勢團體自力更生，以實際的支持行動，鼓勵他們發揮天分，並獲取穩定收入。

對應章節 ▶ CH4關懷-建構共好社會

3 健康與福祉



中國人壽永續策略方向

- ◎推動各式員工健康管理活動，包含健康講座、企業蔬食日、健康享瘦戰鬥營等，並提供員工健康發展的友善職場環境。

對應章節 ▶ CH3發展-專業人才培育

4 教育品質



中國人壽永續策略方向

- ◎針對員工子女開辦「小小金融保險營」，從金融教育角度出發，將金融壽險的專業，轉化為生動活潑的課程及大富翁遊戲，引導孩子建構良好的金錢價值觀。
- ◎長期以來關注偏鄉教育問題，積極運用企業資源改善偏鄉孩童學習環境，並協助孩子們發展才藝、開啟學習潛能，希望成功透過教育翻轉階層，讓孩子因教育擁有無限可能。

對應章節 ▶ CH4關懷-建構共好社會

16 和平與正義制度



中國人壽永續策略方向

- ◎持續履行誠信經營，進行董事會績效評估，並全力配合主管機關要求辦理洗錢及資恐風險評估作業與風險防制計畫。
- ◎強化IT投資，並擴大導入ISO 27001 驗證範圍，同時依照BS10012 PIMS 導入個人資料管理制度，健全資料安全及個資保護管理。

對應章節 ▶ CH2堅持-穩健治理與誠信經營
CH4關懷-建構共好社會

13 氣候行動



中國人壽永續策略方向

- ◎因應氣候變遷，對抗全球暖化，設定年度職場節電比率以及溫室氣體排放減量目標。
- ◎打造綠建築，降低環境衝擊，臺北學苑開發案預計取得黃金級候選綠建築證書。

對應章節 ▶ CH5開創-友善環境推手

12 責任消費與生產



中國人壽永續策略方向

- ◎成立企業社會責任委員會定期開會，擘劃中國人壽企業永續發展藍圖，並於每年出版企業社會責任報告書，向利害關係人溝通年度永續績效與成果。
- ◎推動綠色服務流程，珍惜自然資源、提高資源使用效率，致力於減少紙張使用量並增加廢棄物回收比例。
- ◎邀請供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，擴大永續影響力至服務供應鏈。

對應章節 ▶ CH1落實-永續企業社會責任
CH5開創-友善環境推手

10 減少不平等



中國人壽永續策略方向

- ◎具體落實責任投資，在決策上以CSR為準則評估投資標的，選擇注重ESG之企業，並且揭露於研究報告之中，以作為投資決策之重要評估標準之一。定期評估被投資標的之CSR表現，並適時因應國內外法規及趨勢修正內部投資政策及決策規範。
- ◎加強投資超國際組織債券，支持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。

對應章節 ▶ CH2堅持-穩健治理與誠信經營

8 就業與經濟成長



中國人壽永續策略方向

- ◎規劃儲備幹部計畫、資訊人才培育專案，提供青年完善就業環境，提升職場競爭力。
- ◎持續推動人才培育發展計畫，訓練總時數及每人受訓時數雙雙成長，並針對科技發展趨勢建置數位學習平台，協助員工於數位化時代轉型成長。

對應章節 ▶ CH3發展-專業人才培育



機會與挑戰

隨著國內外法規與趨勢的快速更新、科技技術日新月異的發展、社會人口結構改變、氣候變遷日益顯著，中國人壽隨時檢視外部環境，鑑別風險與機會，以事先管理風險、掌握先機，累積永續發展的動能，提供利害關係人更完整的資訊與服務。

外部環境機會與挑戰

- 新興科技使用
- 電子商務平台技術成熟
- 辦理電子商務應注意事項修正

中國人壽因應作為

- 積極評估電子商務市場趨勢與研究消費者習慣，設計開發符合新世代消費習慣之商品，藉以拓展電商市場並提供保戶更便捷多元之商品選擇
- 電子保單發單系統上線，提升無紙化與發單效率
- 促進電子商務網路投保成長，服務網路會員人數逾3萬人，2016年保費收入市佔率達48%。

社 會

外部環境機會與挑戰

人口結構改變、人口老化、少子化、高齡社會、勞動人口降低、財政負擔增加、經濟成長下降、商業消費行為改變、老人照護需求增加

中國人壽因應作為

- 針對人口日益老化的趨勢，為使保戶在老年時不因疾病陷入經濟困境並能獲得妥善照護，中國人壽於2016年推出新型態的特定傷病商品，除了持續經營住院、手術、防癌險種外，更強化了因特定傷病、失能、失智及身心障礙的長期照護商品
- 持續關注社會人口結構轉變，重視老年生活經濟負擔、家庭養老與社會養老課題，並聚焦銀髮族保險關懷，用最齊全且多元化的商品為保戶建構完整的醫療與照護保障

外部環境機會與挑戰

- 偏鄉教育資源稀缺
- 偏鄉因為城鄉發展差距，有許多經濟弱勢、資源弱勢的兒童，面臨較多隔代教養、家庭機能失調、文化弱勢、生活物資較不足等問題。

中國人壽因應作為

- 透過「愛就GO319行動學堂」深入偏鄉，實質增加偏鄉小學的資源，提升教育水準，縮短城鄉發展差距



公司 治 理

環 境

外部環境機會與挑戰

氣候變遷、天然災害發生的頻率及強度增加、全球暖化、持續升溫的氣候、傳染病增加、乾旱及嚴寒、農作物生長問題、農漁業和人身財產損失

中國人壽因應作為

- 藉由「愛心展售會」進行友善環境小農產品之團購，以實際購買行為幫助農民維持穩定收入
- 針對各項傳染病好發時節進行同仁及保戶之健康衛生宣導

外部環境機會與挑戰

- 監管機關法令要求
- 保險商品費用應符合適足性、合理性及公平性之精神
- 個人傷害保險費率應更具合理性

中國人壽因應作為

- 積極配合主管機關法令要求，重新檢視商品設計，以確保商品開發流程符合法令規範，並適時依據市場需求推出更適合大眾的保險商品，除可增加商品銷售多元性外，亦可兼顧保戶之利益
- 積極配合主管機關法令要求，使保戶可依自身需求規劃適足保障，增加保戶權益

外部環境機會與挑戰

環境保護、綠色消費潮流、落實綠色採購

中國人壽因應作為

- 積極響應政府提倡綠色採購，並優先採購環保標章產品
- 2016年綠色採購金額總計新臺幣956萬元



新資源分配與商業模式

2015年資本投入

策略規劃

2016年資本產出



註：中國人壽屬壽險產業，因產業營運以及企業資源配置之特性，需大量使用人力及智慧資本進行價值創造，提供的產品服務主要為金融保險商品，故不適用製造資本的內容，特此說明。

Chapter 2

堅持 穩健治理與 誠信經營

2017永續重點目標

完善洗錢防制作業，打擊恐怖主義

- 辦理全公司洗錢及資恐風險評估

積極採取責任投資，支持發展永續產業

- 以企業社會責任（CSR）為準則評估投資標的，選擇注重ESG之企業，定期進行評估CSR之表現，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
- 透過投資超國際組織債券支持各組織的宗旨，以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
- 於法規範圍內積極參與被投資公司股東會，以盡保戶資金運用與管理之責，預計參與率至少為95%
- 適時因應國內外法規及趨勢修正內部投資政策及決策規範

強化公司治理與誠信經營，給予股東承諾

- 每年至少辦理一次董事會績效評估
- 持續辦理履行誠信經營，強化同仁及外部利害關係人誠信經營觀念及印象
- 持續配合主管機關辦理上市（櫃）公司治理評鑑（第四屆）

聯合國永續發展目標 (SDGs)

中國人壽始終堅持誠信經營之價值與理念，並全力配合主管機關交辦事項，制定「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」，建立反貪腐賄賂、防止相關利益輸送情事，並配合相關政府政策，擬訂「全面性洗錢及打擊資助恐怖主義風險評估暨防制計畫」，在整體公司治理運作方面，強調各階層的課責性與透明度，以貫徹誠信經營之價值。在投資決策方面，透過投資超國際組織債券，以支持開發中國家的基礎建設及提升人民生活品質，致力於消弭國與國之間的不平等。

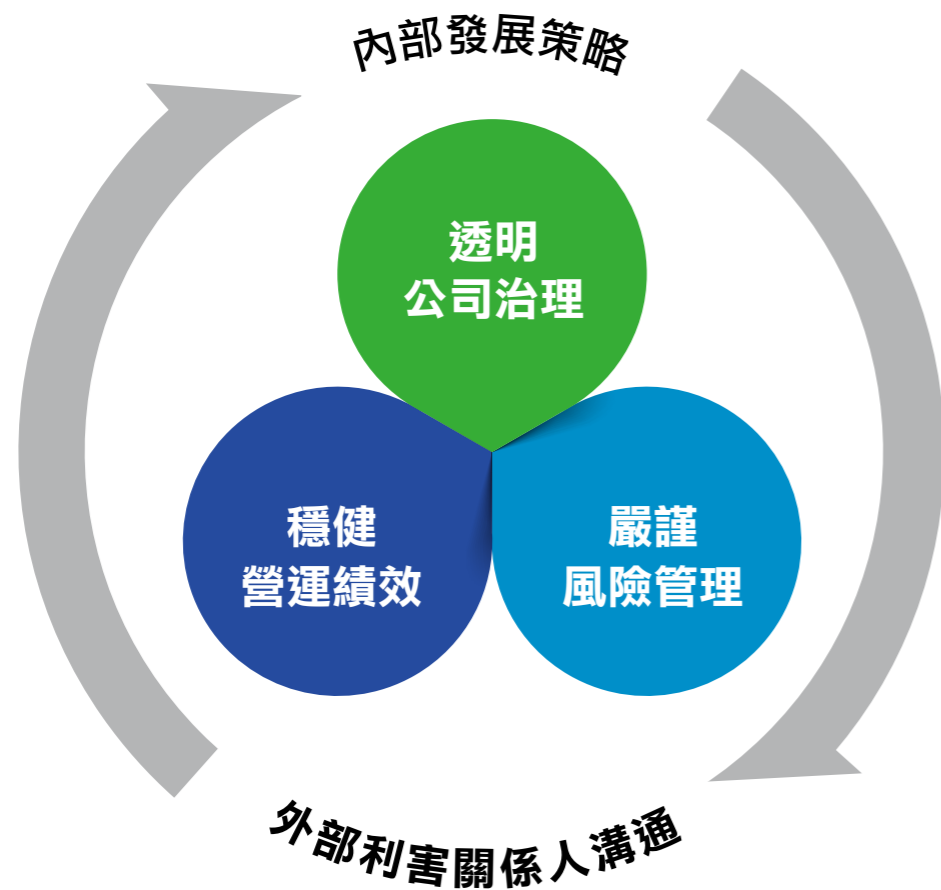


重點
摘錄

- ◆ 唯一連續三屆公司治理評鑑前 5% 排名之壽險公司
- ◆ 獲得中華公司治理協會「CG6010 (2015) 公司治理制度評量」最高等級一特優認證
- ◆ 維持「twAA」信用評等等級
- ◆ 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完成率 100%
- ◆ 新增規劃經營風險儀表板，更加精準掌控相關風險

前言

中國人壽自成立以來，始終堅持誠信經營之價值與理念。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日常作業中，嚴謹審慎地辨識並因應內外部各項風險，以維護保戶、股東及同仁的權益，並且持續在營運績效表現上有亮眼成長，成為壽險業典範。

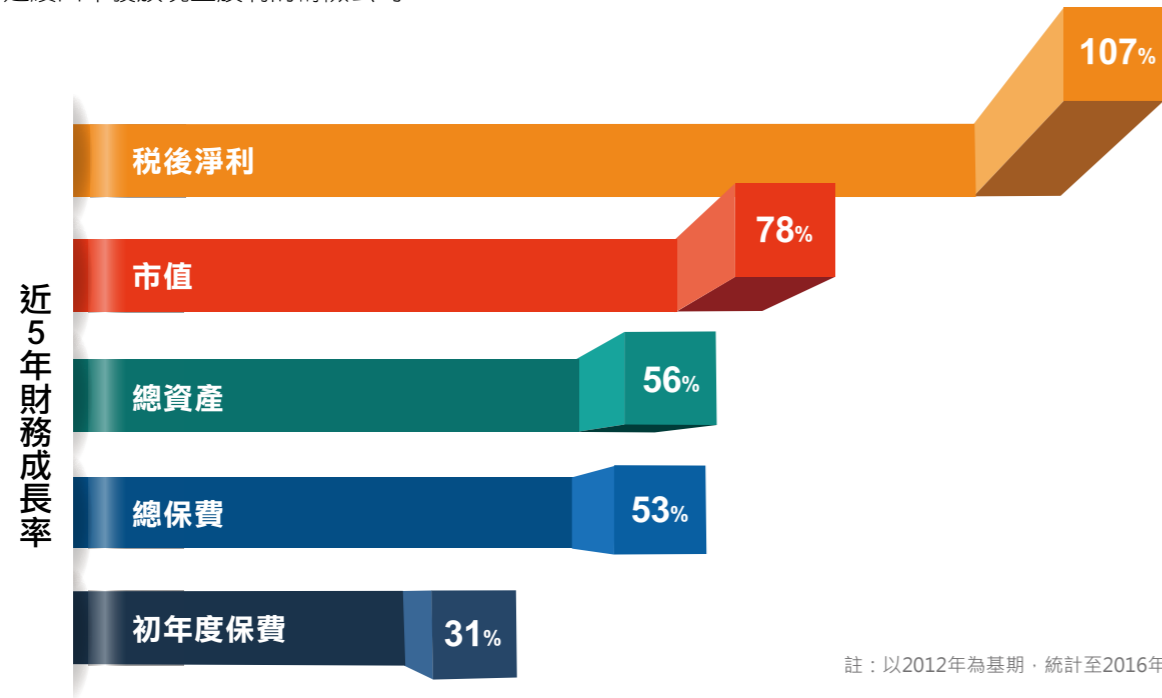


- 01 業務通路**
行動投保專案於2016年啟動，並完成電子保單系統上線。電子保單發單系統不僅帶來無紙化成效的提升，更提高保單製作與發送效率，為保戶的使用體驗提供更完善與多樣化的選擇
- 02 銀行保險**
中國人壽在銀行推展優質多元商品，提供全方位保障、退休與累積資產的產品規劃，滿足客戶各類保險需求
- 03 電子商務**
中國人壽除持續銷售旅行平安險、意外傷害險外，並於2016年5月16日推出業界首張於網路投保銷售的利率變動型年金保險，開啟民眾於網路購買財務規劃型商品的先端，民眾可透過網路投保，進行退休、子女教育、累積人生價值等規劃
- 04 經紀代理**
提供多樣化商品，吸引優質中大型經代公司成為長期合作夥伴，同時深耕經營，提昇服務品質，維持共生共榮之業務關係
- 05 理財服務**
理財服務部業務發展，以打造e化部隊，建立行動平台為主軸。期以先進、貼心的即時服務，提供給高資產客戶貴賓級的專屬服務
- 06 團體保險**
針對企業客戶協助打造完善的團體保險規劃服務；並安排職域市場開拓及職場服務，重視與保戶建立良好的互動關係，提供保戶快速方便快速的全方位服務

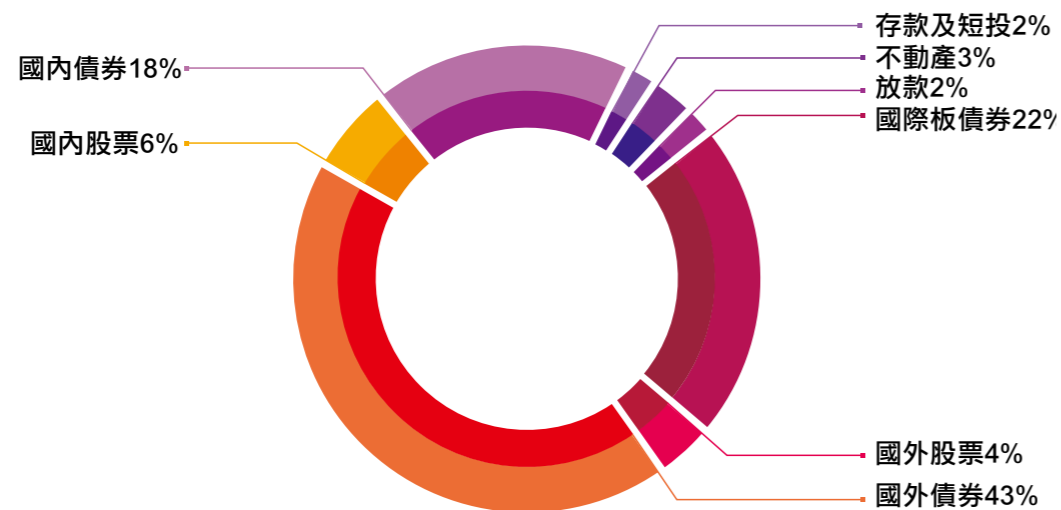
穩健營運績效

財務績效與表現

中國人壽 2016 年盈餘再創新高，初年度保費為新台幣 906.3 億元，總保費 1,911.4 億元，分別較 2015 年成長 9% 及 18%，稅後淨利達 94.7 億元，較 2015 年成長 3%，每股稅後盈餘為 2.73 元，市值 1,113.3 億元，至 2016 年底總資產達 1.3 兆。近五年期間，總保費、市值及總資產成長逾五成，稅後淨利成長更逾 1 倍，在營運績效上表現亮眼；中國人壽秉持穩健經營原則，開發各類型商品滿足不同族群需求，整體業務不斷成長；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四年發放現金股利的壽險公司。



2016 年投資對象分佈



重要財務績效指標

	2016.12.31	2015.12.31	2014.12.31
總資產	1,323,711	1,202,622	1,107,268
稅後淨利	9,468	9,172	6,512
總市值	111,334	84,339	79,860
總保費	191,139	162,158	154,455
初年度保費	90,627	83,143	83,888

單位：新臺幣百萬元

產生與分配的經濟價值

	2016	2015	2014
營業收入	237,222,260	203,925,508	193,631,190
稅後淨利	9,468,357	9,171,902	6,512,806
每股盈餘 (單位：新臺幣元)	2.73	2.64	1.88
分配給利害關係人的經濟價值			
員工薪資與福利 ①	2,600,650	2,386,948	2,116,636
股息			
發放之股票股息 (盈餘年度) ②	3,126,384	1,336,133	3,036,497
發放之現金股息 (盈餘年度)	2,779,008	2,004,088	1,214,599
每股現金股利 (單位：新臺幣元)	0.8	0.6	0.4
(退還) 支付之所得稅	(39,334)	702,298	386,275

單位：新臺幣仟元
 ① 依據財報員工福利費用 (屬於營業費用性質) 的金額填列
 ② 包含資本公積轉增資配股
 ③ 詳細財務績效請參酌本公司 2016 年財務報告，詳見中國人壽企網投資人關係專區之財務資訊 (<https://www.chinalife.com.tw/wps/portal/chinalife/investor-relations/financial/financial-report>)

各險別之保費收入

2016	2015	2014
人壽保險 149,201,003	人壽保險 113,051,099	人壽保險 99,344,916
傷害保險 2,864,789	傷害保險 2,840,381	傷害保險 2,116,636
健康保險 17,970,880	健康保險 18,661,260	健康保險 18,178,551
年金保險 21,102,541	年金保險 27,605,658	年金保險 34,211,523
總計 191,139,213	總計 162,158,398	總計 154,454,879

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

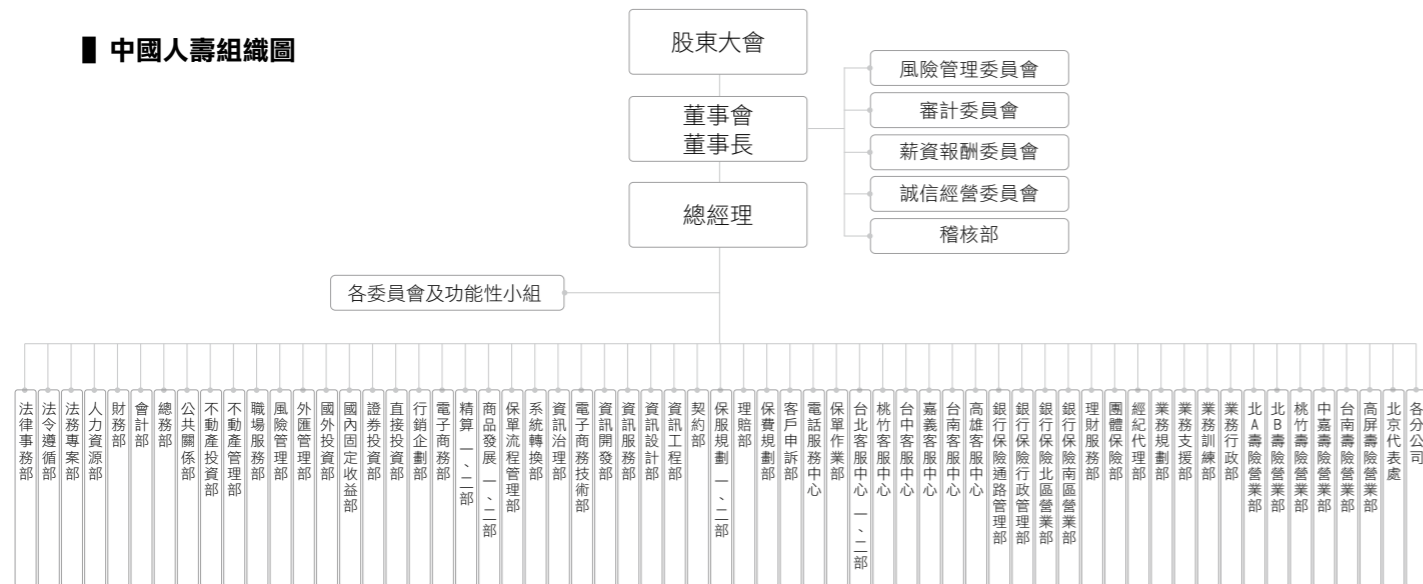
透明公司治理

董事會及各功能委員會運作情形

董事會結構

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，審慎決議公司經營策略與方向，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 屆董事會正式設置獨立董事制度，2011 年 8 月進一步設置審計委員會及薪資報酬委員會，加上已於 2006 年 1 月成立之風險管理委員會，確立中國人壽三大功能性委員會，強化董事會的監督與管理功能，各功能性委員會就所提議案對董事會負責。除前述三大功能性委員會外，另設有「誠信經營委員會」及稽核部，讓中國人壽公司治理架構更加完善。

中國人壽組織圖



2016 年中國人壽董事會共計召開 14 次會議，與經營團隊共同處理各項業務經營與公司治理議題，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 9 位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、法律等面向的多元展現，董事中包含 3 位女性成員，確實落實董事成員多元化及性別平等原則，符合國際趨勢及主管機關政策要求。

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，並定期進修以確保在國內外產業、經濟與發展趨勢快速變化中能與時俱進。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

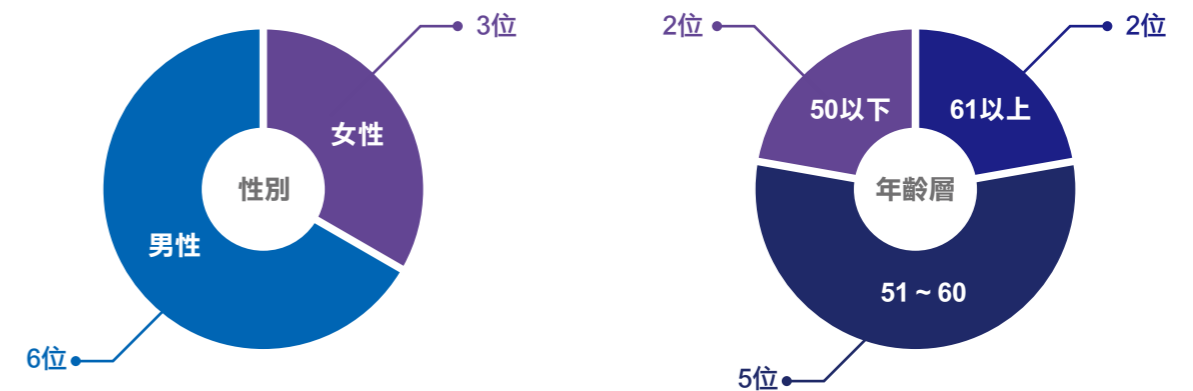
事規則及公司治理守則之相關規定予以迴避，且不得代理其他董事行使表決權，並符合相關法令規定。中國人壽之董事及獨立董事的選舉均採候選人提名制度，符合主管機關之期待及法令規範之要求，亦持續於公司治理主要構面進行優化，於第三屆「上市上櫃企業公司治理評鑑」並獲得前 5% 排名之殊榮，為唯一連續三屆獲此殊榮的壽險公司。

另外，中國人壽於 2016 年透過中華公司治理協會「CG6010 (2015) 公司治理制度評量」，包含書面審查、實地訪評及對中介機構訪談，並經整體評量後，決議中國人壽獲得該評量之最高等級一特優認證，藉由最新國際標準的嚴格檢驗，肯定中國人壽公司治理的成效。

中國人壽董事一覽表

姓名	職稱	性別	董事會多元化背景與核心能力					
			經營管理	領導決策	財務金融	法律	統計精算	保險
王銘陽	董事長	男	√	√	√			√
郭瑜玲	董事	女	√	√	√			√
許東敏	董事	男	√	√		√		√
黃淑芬	董事	女	√	√	√		√	√
蘇錦姿	董事	女	√	√				√
彭金隆	董事	男	√	√	√			√
龔天益	獨立董事	男	√	√	√			√
潘維大	獨立董事	男	√	√		√		√
許文彥	獨立董事	男	√	√	√		√	√

董事學歷分布：4 位博士、4 位碩士以及 1 位學士



董事會績效評估

中國人壽於 2015 年修訂「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。

2016年度執行績效評估之結果



	組成及職掌概述	獨立董事人數/總人數	2016年運作情形
薪資報酬委員會	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	3 / 3	<ul style="list-style-type: none"> 共召開5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 修訂公司章程、董事報酬給付辦法；訂定業務人員績效考核與酬金制度、外部通路機構績效考核與酬金制度等規章辦法
風險管理委員會	<ul style="list-style-type: none"> 直接隸屬於董事會，委員組成共計12人，由具金融保險及財務專業背景之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 	2 / 12	<ul style="list-style-type: none"> 共召開4次會議 訂定風險胃納及主要風險限額 修訂風險管理相關辦法

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2016年度年報。

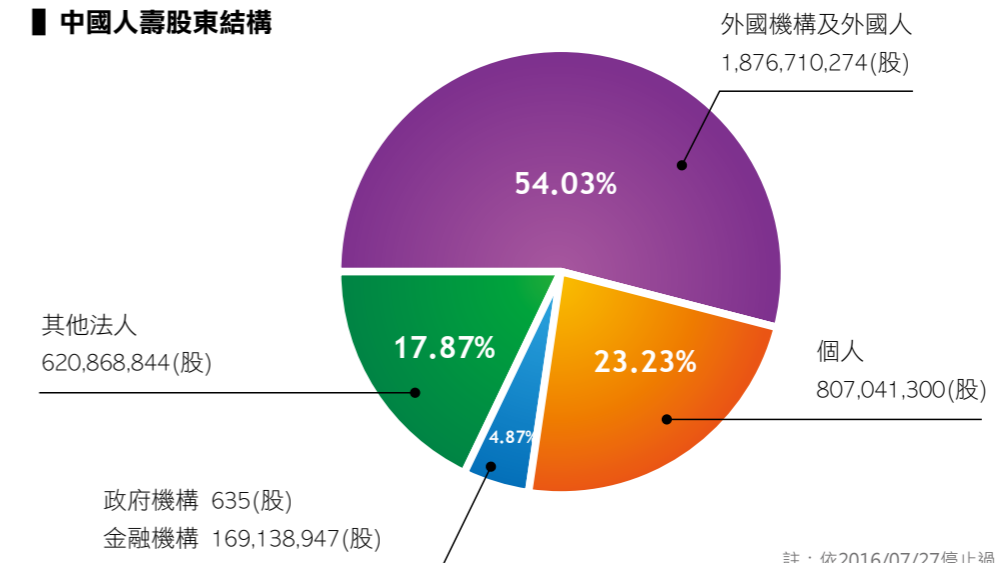
會計師於半年報及年報時向審計委員會說明財務報告查核情形，並就內部控制測試執行與發現及近期法令更新等事項與獨立董事進行雙向溝通。

自 2014 年起，中國人壽已於企網增設投資人關係英文專區，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，重大訊息發布時，亦同步公告英文重大訊息，並於中國人壽企網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，深獲外資法人認同，2016 年底外資持股比例已超過六成，為臺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。

董事會、各功能性委員會運作概況及獨立董事比例

	組成及職掌概述	獨立董事人數/總人數	2016年運作情形
董事會	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、章程審定等	3 / 9	<ul style="list-style-type: none"> 共召開14次會議 通過修訂本公司「董事會議事規則」 通過修訂本公司「公司治理守則」 通過修訂本公司「企業社會責任政策」、「企業社會責任守則」
審計委員會	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	3 / 3	<ul style="list-style-type: none"> 共召開10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

中國人壽股東結構



註：依2016/07/27停止過戶日之資料統計

本公司於 2016 年股東常會特意避開傳統 6 月分股東常會旺季，將開會日期提前至當年度 5 月分，而開會地點鄰近捷運北投站，交通便利。

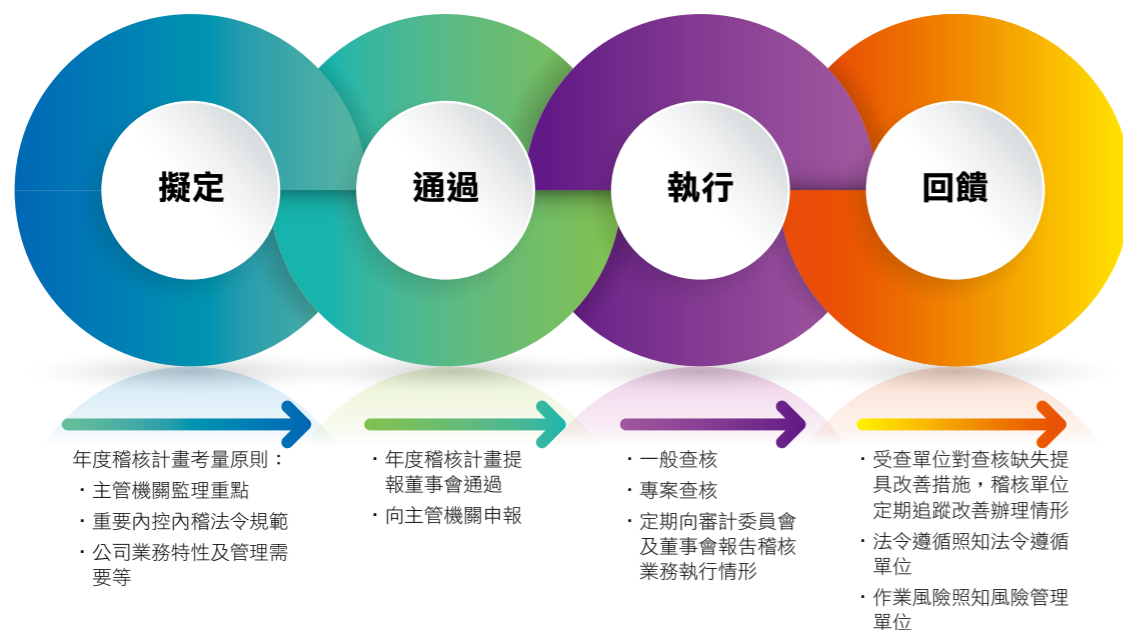
股東常會每項議案表決結果，立即於當日公告於公開資訊觀測站，提供即時與透明的企業資訊。此外，亦重視資訊品質和時效性，各項財務報告和股東會議資料均提早於法令規定期限前公告，如下：

2015 及 2016 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
2015 及 2016 年度財務報告	較法令規定申報期限提前 1 個月，於會計年度結束後 2 個月內公告
2016 年度股東常會議事手冊及會議補充資料與年報	較法令規定申報期限提前 9-11 天公告

內部稽核

內部稽核單位隸屬於董事會，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，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，並依實際需要辦理專案查核。內部稽核單位對主管機關、會計師、內部稽核與自行查核所提列的檢查意見或查核缺失事項，持續追蹤改善辦理情形。總稽核至少每季定期向審計委員會及董事會報告稽核業務執行情形，此外，公司董事亦就內部控制檢討與內部稽核人員座談，以落實保險業公司治理。

內部稽核單位運作情形



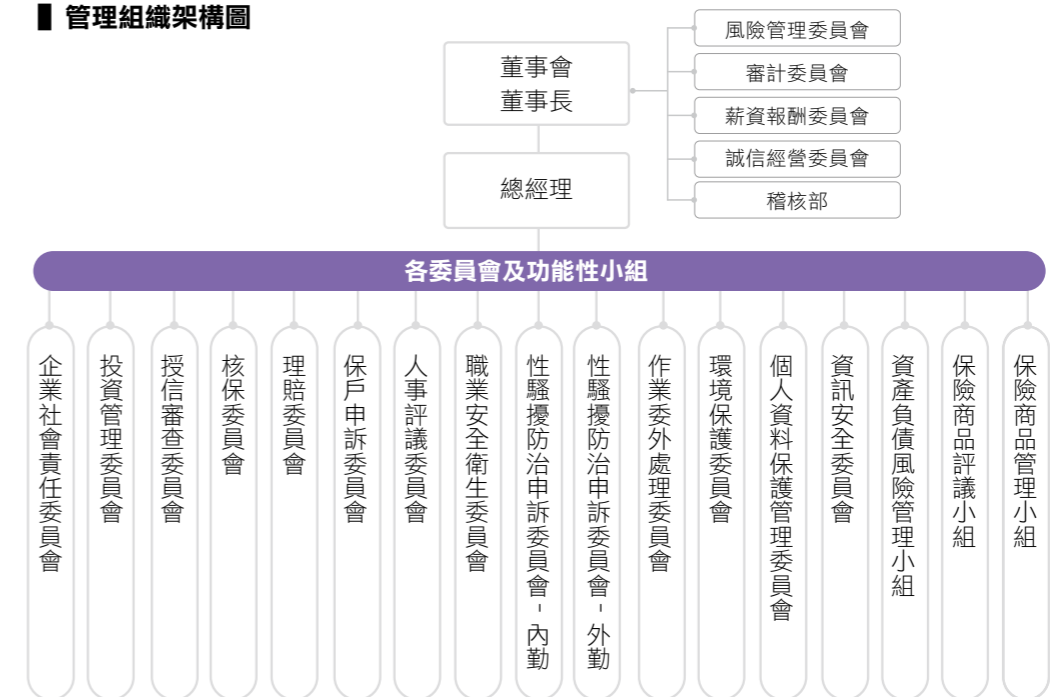
誠信經營實施概況

誠信經營政策

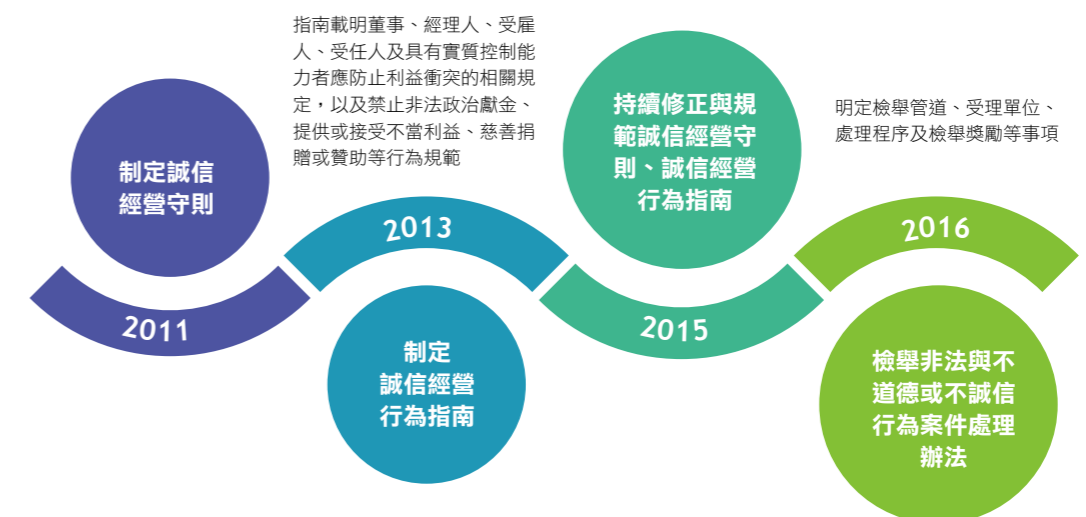
中國人壽深信一個企業要建立價值與永續發展，均奠定於誠信經營基礎上。為健全誠信經營之管理，中國人壽於 2015 年 3 月成立「誠信經營委員會」，為直接隸屬董事會之誠信經營專責單位，負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，每年並定期向董事會報告，期望建立誠信經營之企業文化，並健全誠信經營之管理。

中國人壽除董事會轄下設有審計委員會、薪資報酬委員會、風險管理委員會、誠信經營委員會外，另設有各委員會及功能性小組，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。

管理組織架構圖



中國人壽誠信經營與反貪腐實踐歷程與要點



為了讓誠信經營管理更加健全，中國人壽定期於內部網站及企網揭露企業道德與誠信相關文章，供同仁及管理階層參閱，且亦提供予各董事參考。另要求董事會成員及管理階層每年定期簽署「誠信經營聲明書」，清楚展現我們誠信經營的理念。

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 2016 年底，內、外勤同仁完訓率皆達 100%。此外，各部門主管亦有責任於部門內進行反貪腐宣導，以傳遞員工正確觀念。有效宣導的結果，我們 2016 年並未發生任何違反誠信經營守則之事件。



2016 年中國人壽持續在四個面向落實誠信經營，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：

項目	內容描述
董事會與管理階層積極落實誠信經營政策之承諾	董事會成員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	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。
違反誠信經營行為	2016 年 4 月 28 日訂定並發布本公司「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」，除提供親身舉報、書面舉報及電子郵件 (whistleblower@chinalife.com.tw) 舉報等多重檢舉管道外，並明定相關之處理程序，以處理違反誠信經營行為。

法令遵循

藉由組織提前參與新商品、新服務等規劃，提供完整且即時之法遵意見，供規劃單位適時因應，另輔以法令變動管理系統，完整掌握重要法令變動之遵循狀況，每年定期辦理法遵檢測，追蹤改善，並據以安排相關教育訓練宣導。

法令變動管理系統化

為系統化完整建立法令變動管理作業，同時提供各單位教育訓練參考，中國人壽法令遵循單位規劃建置法令變動管理作業系統。透過作業系統的規格化及自動化管理，可將相關電子檔案及軌跡作系統化之完整留存，方便法令遵循部門及其他相關部門人員隨時使用系統查詢案件之進度與因應情形，此外，作業系統尚可產出相關管理報表，作為統計及分析之用，有助於提升整體法令變動管理作業之效率與強化作業功能，2017 年 1 月起已正式上線，並規劃擴大應用於其他法遵業務，俾系統化累積相關資訊及經驗，供日後應用。

落實法令遵循

法令遵循單位於每年年底訂定下一年度計畫，呈報並經董事會通過後實施，2016 年間法令遵循單位針對不同對象（董事、高階主管、單位法令遵循主管、業務人員、新進人員等）分別就員工保密義務、金融消費者保護、個人資料保護、網路壽險應用法制、洗錢防制相關法令等主題舉辦合計 31 場次的法治教育訓練與宣導。

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。

2016 年人壽保險業遭金融監督管理委員會裁罰之案件計有 48 件，罰鍰合計高達新臺幣（下同）4,284 萬元，其中中國人壽計有 1 件遭主管機關核處 3 項糾正，包括利害關係人資料建檔、應付未付保戶款項主動聯繫保戶及股票投資交易，業已加強作業控管及法令宣導，並於公司企網辦理資訊公開揭露。在 2016 年度人壽保險業總體裁罰金額高達 4,284 萬元之情況下，中國人壽未有遭主管機關科處罰鍰之情形，誠屬難能可貴。

洗錢防制

中國人壽自 2015 年中進行洗錢及資恐風險評估所需之規劃、建置與管理措施，於 2016 年第 2 季開始實施相關管理措施，另於 2016 年第 3 季前完成首次全公司洗錢及資恐風險評估，並依其結果擬訂「全面性洗錢及打擊資助恐怖主義風險評估暨防制計畫」，嗣後並定期評估及更新該計畫，以全面了解公司所面臨之洗錢及資恐風險，建立完整之風險圖像。2017 年 3 月起配合新修訂之「保險業防制洗錢及打擊資恐注意事項」，強化確認客戶身分之審查措施及內部控制制度，並塑造本公司重視防制洗錢及打擊資恐文化，重申防制洗錢及打擊資恐之決心。

另外，我們也持續針對內、外勤同仁舉辦防制洗錢及打擊資恐教育訓練，2016 年針對內勤同仁部分，共開設 4 場次，培訓 1,949 人，完訓率為 100%；外勤同仁部分，共舉辦 15 場次教育訓練，培訓 12,668 人（含離職人員），完訓率為 93.34%，同時於「中壽微講堂」製作線上訓練短片，即時全面性宣導，透過完整的教育訓練來確保其於日常工作中落實主管機關及中國人壽防制洗錢及打擊資恐規範。

業務品質提升

為提升業務招攬之品質，以及處理相關爭議案件，中國人壽設立法務專案部門負責業務品質提升及業務人員招攬、服務爭議之行為調查與提報等業務，其案件來源包含法院、主管機關、公會、公司各部門、其他單位等。

■ 案件處理程序

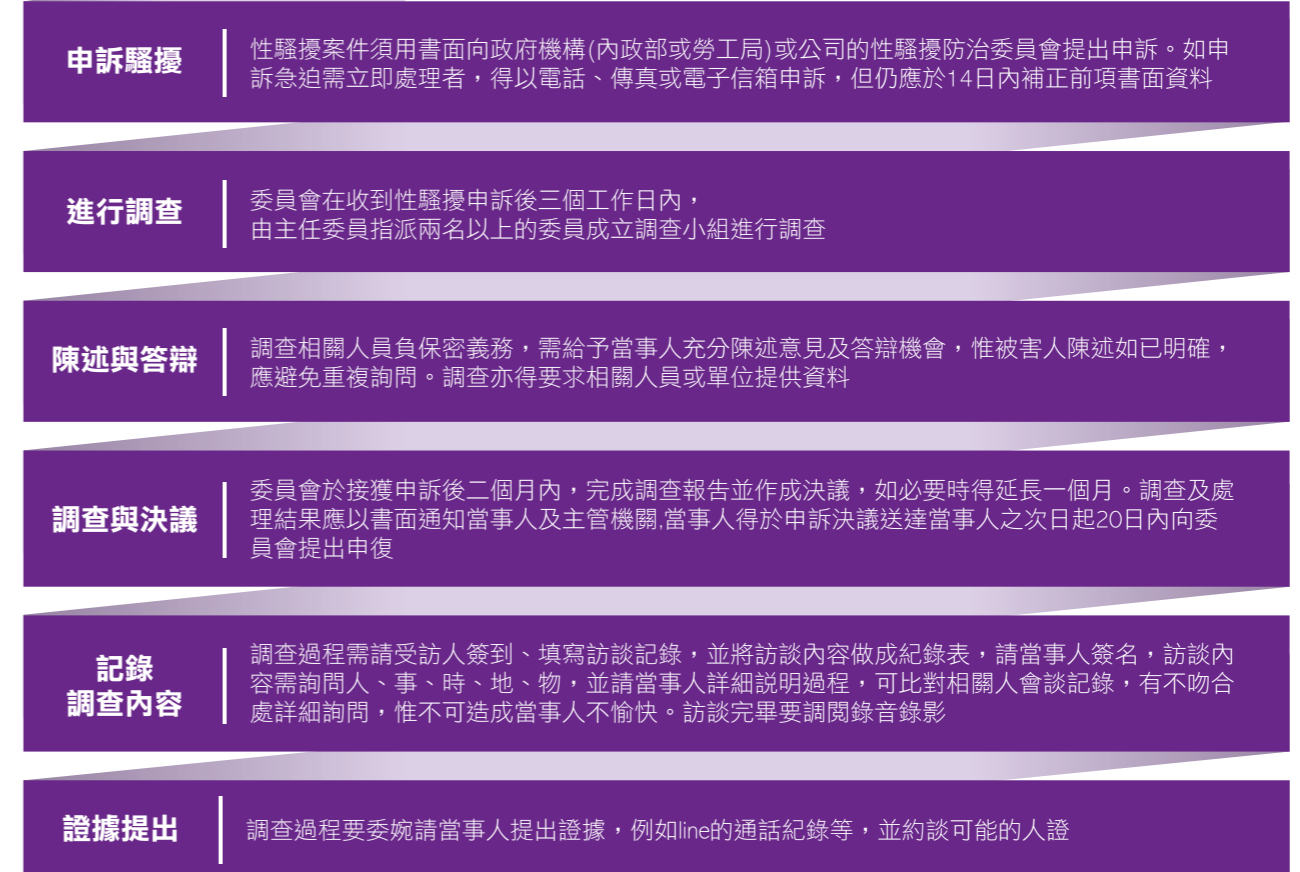


為維護保戶之保單權益，中國人壽各部門一旦發現可能涉及保戶權益之情事，即會辦法務專案部處理。如電話服務中心進行新契約售後電訪時，保戶表示對於保險契約內容尚未完全了解、保戶表示基本資料有誤或電話無法聯絡上保戶等，中國人壽皆十分嚴謹的接受案件、審慎處理，將保戶的需求放在第一順位。

性騷擾防治

中國人壽 2016 年曾發生一起性騷擾案件，經發現後立即啟動內部防治程序且配合外部調查，妥適處理並結案；為自源頭防治相關事件發生，中國人壽更加重視公司內部教育宣導，以提升同仁之性別平等與人權觀念。為加強性騷擾防治，本公司針對內外勤舉辦相關教育訓練課程，內勤「人權政策宣導」共舉辦 3 梯次課程，完訓達 1,945 人次，訓練總時數達 3,890 小時（此時數包含人權政策宣導、企業誠信經營及公平待客原則三類課程），內勤完訓率 100%；外勤部分則於「業務招攬處理制度及程序暨安全衛生教育」課程宣導性騷擾防治法與性別工作平等法等規範共舉辦 15 場次，培訓 12,646 人（含離職人員），完訓率為 93.39%，後續將持續宣導訓練，以保障同仁及保戶之權益。

■ 性騷擾防治程序

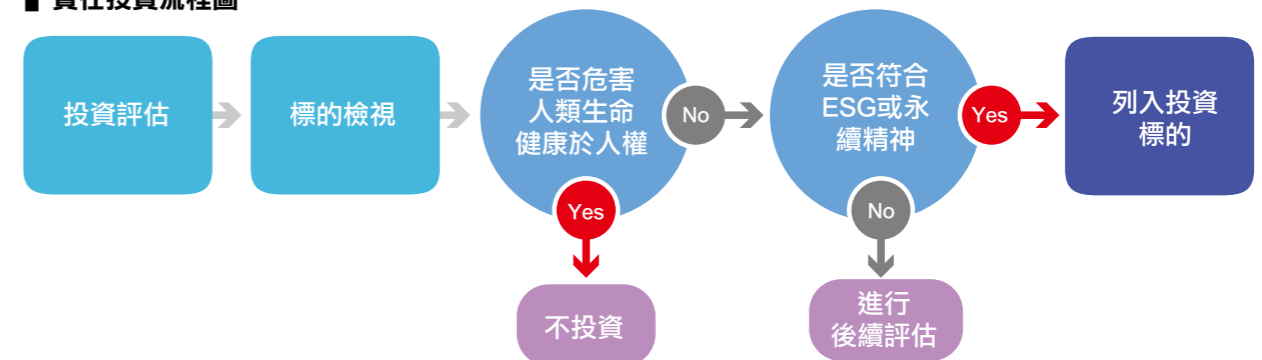


企業永續

責任投資

面對日趨嚴重的環境污染、氣候變遷、能源供需等生態危機、以及惡質產業經濟等問題，本公司為追求永續經營並善盡企業社會責任，已將社會責任導入投資政策中，選擇標的時注重發行人對企業社會責任具體實踐與作為，從環境、社會、公司治理的三大面向評估，並參考國際 CSR 指標如道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）等，積極增加投資組合中符合 ESG 概念及永續精神的發行人。此外，對於危害人類生命健康與人權的公司則不予投資。

■ 責任投資流程圖



中國人壽 2016 年持有超國際組織債券比例較 2015 年大幅增加，投資金額近 5 億美金，儘管投資此類債券收益遠低於其他銀行或公司發行之債券，但基於企業社會責任之考量，透過對這些超國際組織的投資，支持各組織的宗旨，我們等於協助了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。此外，我們也積極參加此類組織之法說會，展現最大熱誠，並與投資對象共同討論組織業務及財務狀況，表達我們的支持。

公協會參與

中壽在外部公協會及重大永續發展倡議積極的參與和響應，除了參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
臺灣保險法學會	會員

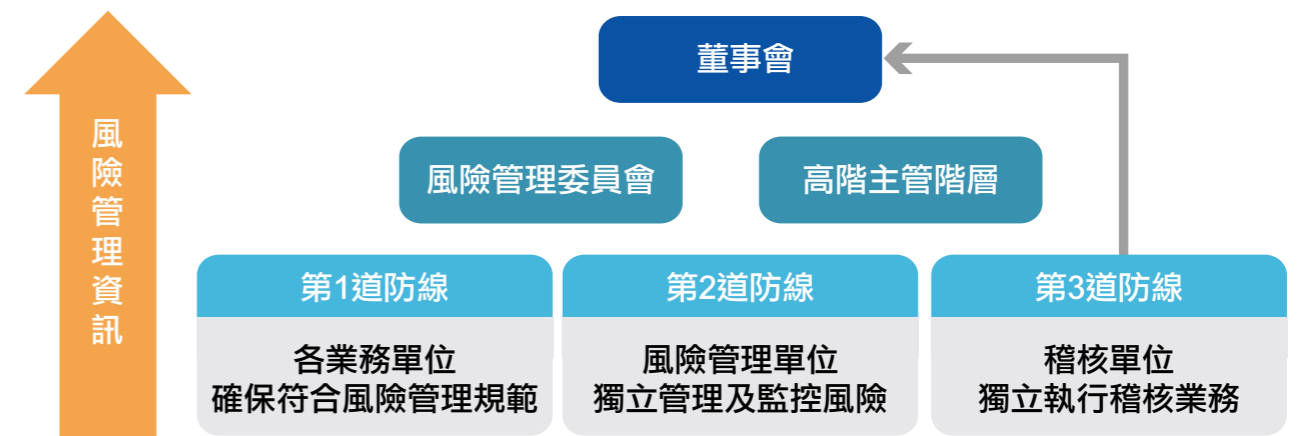


嚴謹風險管理

健全的風險管理機制

風險管理架構

風險管理是金融保險業營運的主要議題，而中國人壽更將嚴謹的風險管理設定為未來持續關注的經營目標。以內部規範的角度而言，中國人壽風險管理架構係由最高階的風險管理政策，往下也往外鋪展出各主要風險的管理辦法，及更細節描述與實務執行各種施行細則與處理程序，除了達到完整文件化之外，亦藉由內部規範來具體呈現中國人壽風險管理機制的普遍落實。另以內部風險管理組織架構而言，中國人壽風險管理功能與職責涵蓋董事會、風險管理委員會、風控長、風險管理部、稽核部及所有業務執行單位，建構了一個由上而下的宣導風險管理文化與理念，及由下而上傳遞風險管理資訊的全面性網絡，進而使公司整體得以體現風險管理的實質成效。



風險管理政策

中國人壽訂定並定期審視風險管理政策，作為全公司所有風險管理機制的最高指導準則。於風險管理政策中，中國人壽明確揭示公司整體風險管理的目標與策略、組織與職責、資本適足性的評估、風險胃納與限額的訂定，所辨識之主要風險類別與其管理流程等，除了符合企業風險管理（Enterprise Risk Management, ERM）的世界趨勢以外，亦成為實務執行與建置規範機制之基礎。

專責風險管理部

中國人壽設置有獨立專責的風險管理部，扮演公司整體風險管理功能的核心，並藉由互動、溝通與職責分配，將其風險管理的需求及成效延伸落實至公司各業務執行單位。風險管理部致力於風險衡量模型之開發、風險監控系統之規劃與執行，並提供風險資訊以利管理階層進行風險回應相關之決策，比如風險規避、移轉或避險、風險控制、承擔與資本需求等。另一方面，風險管理部與所有風險承擔部門（業務執行單位）進行密切的互動溝通，協助與合作執行其風險辨識或控制規劃作業等，使其能夠履行第一線風險管理職責，達到事前預防與預警之功效。

經營風險儀表板

中國人壽經營風險儀表板（風險管理資訊平台）係依「偵測經營風險作業要點」訂定，並據以執行。本儀表板偵測內容包含公司資本適足性、資產品質、管理能力、獲利能力、流動性等層面以外，並納入獲利來源、國外曝險、投資部位、表外項目、民眾陳情及主管機關要求之相關事項。藉由各面向所屬指標及燈號，本公司管理階層、風險管理委員會與董事會皆能即時掌握公司整體曝險及風險管理之狀況，並於必要時研擬與執行相關的因應措施。本儀表板自 2016 年試行以來，已藉由多次內部跨部門會議，及風險管理委員會中外委員所提總體經濟、金融市場及保險監理意見，進行風險指標及準則之檢視與修訂。此外，亦藉由相關監控資料之累積，更能夠掌握及評估公司整體經營風險之改變。

風險辨識與因應

01 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。

02 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2016年度，進一步強化次順位金融債及公司債之監控，包含訂定最低信用評等要求、按信用評等之風險限額及次順位債券之佔率等。

03 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。

04 作業風險

為有效辨識、衡量、監督與管理本公司作業風險，依據「保險業風險管理實務守則」並參考巴賽爾協定對作業風險事件型態，設計本公司七大作業風險及損失事件類型，作為本公司風險辨識及提供作業風險管理資訊之基礎。作業風險管理範疇涵蓋公司關鍵作業循環，包含商品銷售作業、招攬、投資、財會、精算、行政、人資等，藉由作業風險三大管理工具，風險事件資料蒐集(LDC)、風險控制自行評估作業(RCSA)及關鍵風險指標(KRI)之交互運用，建置全面性作業風險管理樣貌資料庫(Risk Profile)。

風險控制自行評估作業 (RCSA)

本公司已建置風險與控制自行評估 (Risk and Control Self-Assessment, RCSA) 機制，藉由風險與控制自行評估作業建立公司風險管理文化、辨識業務流程日常作業風險、建立整體性風險管理策略，並評估內部控制有效性、作為建立風險指標及量化風險之基礎、確保公司營運目標的達成。

關鍵風險指標 (KRI)

本公司已導入 74 項「關鍵風險指標 (Key Risk Indicator, KRI)」，透過量化的評估，定期觀察本公司各業務別之風險趨勢，以監控作業風險變化，作為反映風險變化情況的早期預警指標，加強業務單位及風險管理單位的風險認知，並藉由監控關鍵風險指標的流程中瞭解組織內對風險管理的目標及風險容忍度。

風險事件資料蒐集 (LDC)

有效的監控是完善風險管理之要件，本公司已建制作業風險監控與異常通報機制，藉由損失事件蒐集 (Loss Data Collection, LDC)，除可掌握作業風險實際曝險情形外，亦可及時察覺潛在風險與作業風險管理相關作業程序上之可再強化之處，以利協助進行風險辨識與評估，降低損失事件發生機率與衝擊。

洗錢及打擊資恐風險防制

本公司已就公司治理與制度設計、控制與程序、風險管理、獨立稽核等五面向，建置防制洗錢及打擊資恐之風險管理架構，透過資訊系統運用、流程管控及人員專業能力養成三管齊下之方式，使洗錢及資恐風險防制意識融入組織文化中。從流程中建立三道風險評估機制，以評估洗錢及資恐風險，並透過外購資料庫及自建系統，強化洗錢及資恐風險的辨識能力，再搭配審慎的員工遴選程序及洗錢及資恐風險防制教育訓練以培養同仁意識。

2016 年已完成全面性洗錢及打擊資助恐怖主義風險評估作業，透過保戶、地域、產品之相關數據分析及檢視現行之洗錢及資恐風險防制管控措施，並輔以主管機關發布之洗錢及資恐風險資訊、國外組織發布之報告，執行全面性風險評估並據以擬訂本公司洗錢及資恐風險防制計畫，以達風險防制之效。



預先防範潛在風險

重大詐欺與金融犯罪防範

本公司作業風險損失事件類型分為七大類，作為風險辨識及提供作業風險管理資訊之基礎，其中金融犯罪及詐欺類型已涵蓋洗錢及資助恐怖主義風險、內外部詐欺等情形。定期透過風險控制自行評估作業（RCSA）進行金融犯罪及詐欺風險辨識，以評估關鍵作業流程內部控制有效性，並作為建立關鍵風險指標（KRI）及量化風險之基礎，再透過關鍵風險指標量化的評估，定期每季觀察相關單位於金融犯罪及詐欺風險之趨勢，以監控作業風險變化，作為反映風險變化情況的早期預警機制，以達預防潛在風險之效。統計 2016 年與檢警單位合作偵破之保險詐欺專案計 7 件。



人口結構改變

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衝擊與機會，其中人口結構老化趨勢為臺灣現下最為迫切與關注之議題，並將導致健康照護、社會保險及福利支出，而老年人往往因疾病陷入經濟困境難以獲得妥善照護。

針對人口結構改變提供滿足保戶需求的產品



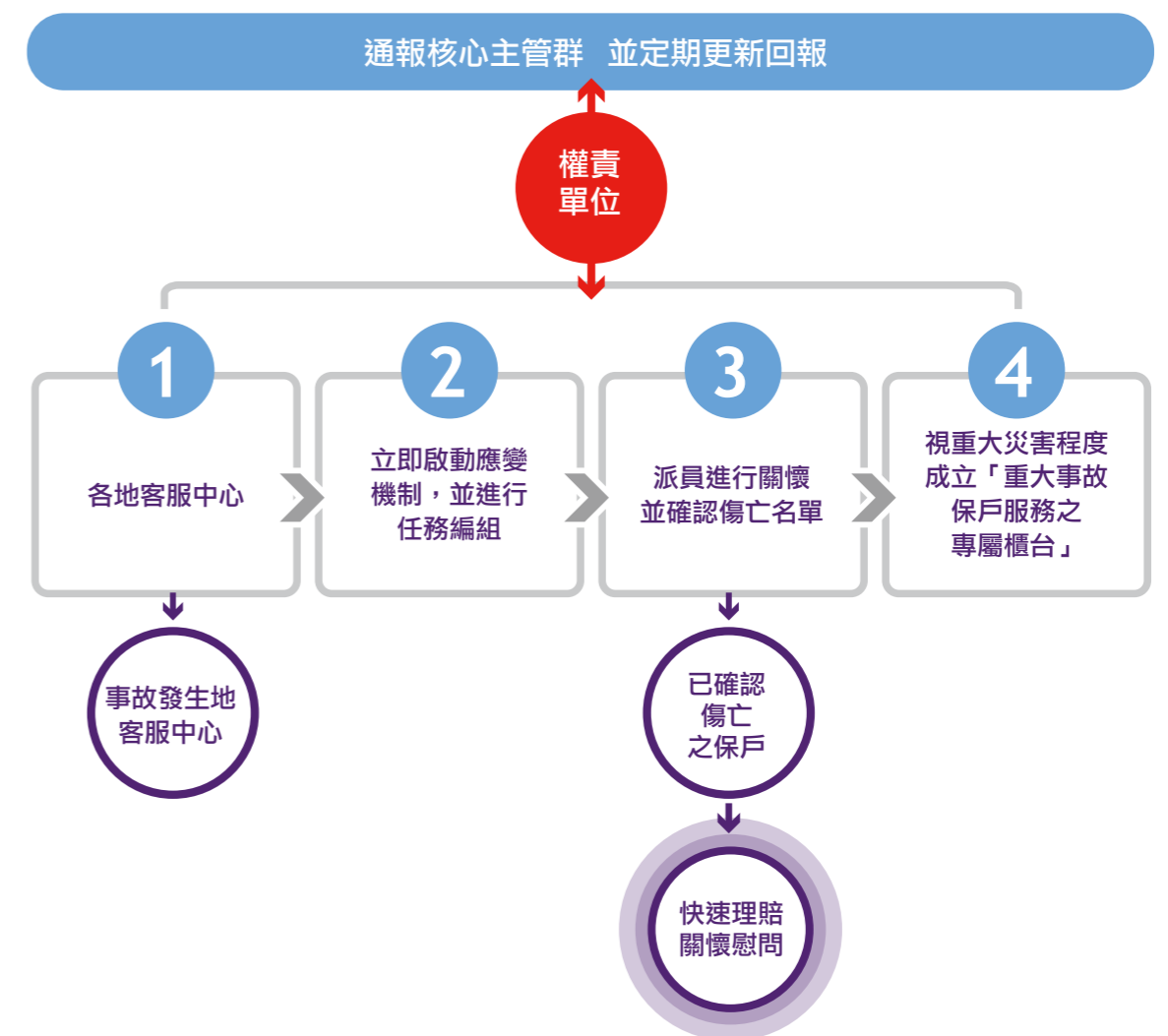
未來我們仍持續關注社會人口結構轉變，重視老年生活經濟負擔、家庭養老與社會養老課題。此外，透過中國人壽多元化通路，更有效地協助保戶完成退休生活準備，以提升老年生活品質並聚焦銀髮族保險關懷，善盡中國人壽對保戶提供保障與服務的承諾。

氣候變遷與重大災害風險

隨著氣候變遷，天然災害發生的頻率及強度也正在改變。依聯合國政府間氣候變遷委員會近年來發布的氣候變遷科學報告中指出隨著暖化的效應加劇，極端氣候事件發生的頻率及強度有增加的趨勢，這些極端事件伴隨著上升的海平面常常會造成淹水、旱災及缺水、暴潮及海岸溢淹，以及海岸侵蝕等風險，常導致財產損失、建設損毀，甚至是人員傷亡或失蹤。

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」，並於 2014 年底修訂前述規範為「售服保戶服務辦法」，做為重大災害的處理規範。因此我們得以在 2016 年期間不幸發生的南臺灣強震、尼伯特、莫蘭蒂、馬勒卡、梅姬颱風迅速有效的啟動該機制，在受災保戶最需要幫助的時刻予以關懷，並獲得全方位的保障，更主動協助保戶快速處理理賠，即時提供服務措施。

重大災害處理流程



Chapter 3

發展 專業人才培育

2017永續重點目標

培育專業金融保險人才

- 持續引進國際性LIMRA（國際壽險行銷研究協會）系統化業務管理職能發展認證課程，提升培訓人次較去年成長20%
- 持續辦理儲備幹部（MA）、青年學子暑期實習，建立僱主品牌形象及儲備未來優質人才
- 培育內部專案管理人才，建立完整的組織專案管理機制及作業流程，以提升企業整體營運績效
- 規劃員工轉職/轉型措施，以因應改變引領成功。辦理數位趨勢類、人員轉型主管班、趨勢策略類等訓練

多元化員工福利，打造安心職場

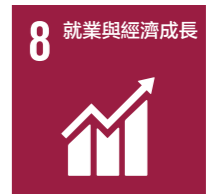
- 開辦「親子志工列車」營造員工與子女交流的機會
- 規劃辦理「健康管理計畫」，以提升同仁體適能，促進員工身體健康
- 持續辦理「小小金融保險營」，且參與者及家長之滿意度至少4分以上（5分量表）
- 每季辦理臨廠健康服務，並提供人因性危害預防、異常工作負荷促發疾病預防、母性健康保護之諮詢及健康指導

暢通勞資溝通管道，員工和諧共融相處

- 透過教育訓練、申訴制度與保密措施，保障同仁、求職者及其他任何第三人得處於免受性騷擾之虞的環境；經由多元徵才管道、職位再安排措施，進用並保障弱勢族群之就業機會
- 遵循勞工法令規範，以維持勞資和諧；透過勞資會議實施，達成意見充分交流與溝通；經由暢通且多元勞工申訴管道，解決同仁個別問題

聯合國永續發展目標 (SDGs)

中國人壽透過完整人力資源政策提供多元優質且具有發展空間的工作機會，包含任用政策與人權保障、人才培育與發展、薪酬與福利以及職業安全與健康維護。招聘任用與薪酬福利部分，秉持著性別平等、同工同酬的精神，並確保女性也能夠有向上發展的機會，董事會中更是包含了三位女性董事，可見中國人壽在消除歧視、人權保障方面卓越實績。



重點
摘錄

- ◆ 中國人壽幸福企業，再創微笑高峰
- ◆ 開發行動中國人壽微講堂；12堂微型課程，創下6,800筆完訓人次，讓業務同仁快速學習以提供更優質服務
- ◆ 開辦儲備幹部（MA）計畫，透過兩年輪調培訓優秀青年人才
- ◆ 人才培育地圖建置，系統化養成永續發展專業及管理人才
- ◆ 針對同仁子女舉辦小小金融保險營，傳遞正確金融保險觀念，亦增進員工家庭情感

前言

人力資本為中國人壽關鍵寶貴的資產，亦為永續經營之基礎。為確保人力資本的妥善運用與規劃，中國人壽恪守國際人權公約，建立完善的任用政策，並發展完整人才培育發展藍圖、打造健康安全工作環境、提供優渥薪酬福利，務使同仁樂在工作，於職涯中持續向前。



● 平等任用

提供多元及平等的就業機會為本公司之員工任用政策，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。任用政策重視平等及多元性，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

● 人權保障



● 人才培育與發展



● 薪酬與福利

01 績效導向薪酬政策

薪酬政策採績效導向，確保同仁整體獎酬水準具同業競爭優勢，以吸引並留任優秀人才

02 員工共享經營績效

02 員工共享經營績效

經營績效與員工共享，視公司營運情況發放年終獎金、辦理員工無償配股或優惠認股活動，增進同仁凝聚力，並視獲利狀況發放員工酬勞，讓員工共享公司之經營成果

03 女男薪資機會平等

03 女男薪資機會平等

本公司薪資之核裁主要考量為個人之學經歷、工作職責及績效表現，不因性別而有所差異，故本公司之女/男薪資比例大致平衡，落實性別平等的理念

04 優厚福利權益保障

04 優厚福利權益保障

重視員工福利和保障，除依勞基法保障員工權益，如：合宜工時、年度休假、產檢假、產假、陪產假、幼兒撫育之育嬰假、家庭照顧假、志工假、退休金提撥、最低薪資保障等，更藉由多樣化的設計，如定期壽險、意外傷害險、意外醫療險及住院醫療險等完整團保方案、年節禮金及年終晚會、子女教育獎學金、婚喪喜慶致禮、住院慰問金、員工自用住宅優惠貸款、生育及結婚津貼、空中花園、員工交誼廳、咖啡廳、健身房、更衣室、淋浴間、桌球室等作為，促進員工工作與生活平衡，本公司並為臺北市政府勞動局頒發之「幸福企業」獲獎公司

05 年度員工福利計劃

05 年度員工福利計劃

福委會每年度依預算推動不同之員工福利計畫，例：生日禮金、三節禮金、員工國內外旅遊或運動會等活動，並舉辦多元的社團活動，重視並提升員工工作與休閒的平衡

薪酬與福利

01 績效導向薪酬政策

06 完善空間硬體設備

06 完善空間硬體設備

設有設備完善之集(哺)乳室，提供女性員工集(哺)乳之舒適空間，並與托育中心合作辦理企業托育服務優惠專案，協助員工之幼兒托育問題，降低員工之身心壓力，兼顧工作與家庭

● 職業安全與健康維護

落實年度健康維護方案

制定優於法規之定期健康檢查頻率與項目、規劃員工健康管理計畫，增進員工健康、提升員工向心力及士氣、提高企業形象和競爭力

完善工作守則規範

制定「安全衛生工作守則」、「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，規範同仁重視工作安全

建立三重職業安全衛生管理組織

透過「職業安全衛生委員會」、「職業安全衛生管理小組」、「職場暴力預防及處置小組」三重組織，強化工作安全

培育組織人才

員工結構

中國人壽內勤與外勤員工為組織發展最堅強的後盾，亦帶來公司持續進步的動能。

■ 同仁類別

內勤 產品開發、核保理賠、客戶服務，以及各項後勤支援與管理

外勤 接觸保戶和社會廣大民眾的第一線服務人員

	2016	2015	2014
內勤	684	630	569
外勤	1,272	1,223	1,104
總計	1,956	1,853	1,673

	2016	2015	2014
內勤	3,927	4,099	3,495
外勤	7,319	7,587	6,508
總計	11,246	11,686	10,003

在人員分布上，內勤同仁的年齡以 30 至 50 歲的族群為主，佔比超過 75%，平均年齡為 38.8 歲，平均年資約 6.74 年，性別比例維持在男性約 35% 女性約 65%，在內勤管理階層的性別分布上，男性主管與女性主管比例約為 52：48，其中女性主管比例較 2015 年增加 3%。外勤同仁的年齡大約以 30 至 50 歲為主，佔業務人員近 56%。

在人員學歷分布方面，內勤以大學、專科學歷為主，佔比超過 77%，另具備碩、博士學歷的同仁佔比約 15%；外勤同仁以大學、專科學歷為主，佔比約 58%。

平均年資(單位：年)					
內勤	外勤	全體	內勤	外勤	全體
7.19	6.50	6.74	4.35	5.02	4.78

平均年齡(單位：歲)					
內勤	外勤	全體	內勤	外勤	全體
40.25	38.01	38.80	36.50	39.52	38.47

內勤				
			全體	
年齡	30歲以下	110	186	296
	30-50歲	461	1,024	1,485
	50歲以上	113	62	175
職務	部門主管 (含)以上	53	29	82
	科主任	129	138	267
	一般員工	502	1,105	1,607
學歷分布	高中職 及以下	54	78	132
	大學/專科	460	1,056	1,516
	碩士	169	138	307
	博士	1	0	1

單位：人

外勤				
			全體	
年齡	30歲以下	1,332	1,625	2,957
	30-50歲	2,048	4,293	6,341
	50歲以上	547	1,401	1,948
職務	業務主管	1,262	2,493	3,755
	業務員	2,665	4,826	7,491
學歷分布	高中職 及以下	1,309	3,039	4,348
	大學/專科	2,381	4,094	6,475
	研究所 以上	237	186	423

單位：人

員工新進及流動率

近3年來中國人壽組織規模持續擴大，內勤新進同仁大幅成長。2016年新進內勤同仁共計442人，截至2016年底內勤同仁共計1,956人，較2015年增加約103人。

近一年內勤同仁總體流動率略成長1.8%，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

內勤	2016		2015		2014	
30歲以下	67人	109人	59人	120人	49人	78人
	3.43%	5.57%	3.18%	6.48%	2.93%	4.66%
30-50歲	93人	165人	110人	175人	52人	109人
	4.75%	8.44%	5.94%	9.44%	3.11%	6.52%
50歲以上	4人	4人	6人	1人	4人	1人
	0.20%	0.20%	0.32%	0.05%	0.24%	0.06%
總計	442人		471人		293人	
	22.60%		25.42%		17.51%	

外勤	2016		2015		2014	
30歲以下	561人	590人	929人	1,143人	680人	792人
	4.99%	5.25%	7.95%	9.78%	6.80%	7.92%
30-50歲	367人	663人	650人	1,287人	480人	925人
	3.26%	5.90%	5.56%	11.01%	4.80%	9.24%
50歲以上	45人	96人	102人	210人	65人	143人
	0.40%	0.85%	0.87%	1.80%	0.65%	1.43%
總計	2,322人		4,321人		3,085人	
	20.65%		36.97%		30.84%	

註：1. 新進員工比例 = 新進員工人數 / 當年底之員工總人數 x 100%
2. 外勤新進員工比例含承攬契約之業務人員

近3年員工流動統計

內勤	2016		2015		2014	
30歲以下	40人	74人	25人	57人	29人	55人
	2.06%	3.81%	1.36%	3.10%	1.73%	3.29%
30-50歲	65人	151人	75人	117人	39人	106人
	3.34%	7.77%	4.08%	6.37%	2.33%	6.34%
50歲以上	5人	5人	12人	2人	5人	1人
	0.26%	0.26%	0.65%	0.11%	0.30%	0.06%
總體流動小計	340人 ^①		288人		235人	
	17.49%		15.69%		14.06%	

註：員工流動率 = 流動人數 / 當年底之員工總人數 x 100% (不含定期人員)
註①：含退休8人、資遣3人

外勤	2016		2015		2014	
30歲以下	500人	591人	495人	587人	532人	645人
	4.45%	5.26%	4.24%	5.02%	5.32%	6.45%
30-50歲	507人	855人	503人	788人	502人	783人
	4.51%	7.60%	4.30%	6.74%	5.01%	7.83%
50歲以上	113人	177人	79人	186人	76人	143人
	1.00%	1.57%	0.68%	1.59%	0.76%	1.43%
總體流動小計	2,743人		2,638人		2,681人	
	24.39%		22.57%		26.80%	

註：員工流動率 = 流動人數 / 當年底之員工總人數 x 100%

提升人才吸引力

近年來，中國人壽持續擴大內勤團隊，認為人才是企業永續經營發展之重要趨動力之一，今年更積極展開人才招募活動，並啟動第一屆儲備幹部（MA）培訓計畫，致力培育跨領域之經營管理人才，為將來企業世代傳承預做準備，達到永續經營之目的。瞄準職場新鮮人，前進北中南各大校園進行校園徵才及企業說明會，不限科系大舉招募跨領域人才。

儲備幹部（MA）培訓計畫

中國人壽儲備幹部（MA）計畫是一系列選才、育才、留才的整合方案，鎖定國內外不分系所優異研究生，招募不分組別，以結構性甄選流程輔以專業測評工具，分為初、複、決選三階段，決選時由董事長及總經理親自面試並挑選最適加入中國人壽專業團隊之人才。

中國人壽儲備幹部設計為期兩年的完整養成計畫，第一階段安排於不同專業領域部門間輪調，培植保險專業之廣度及視野；第二階段安排進入適性部門進行深度發展與實務應用，並強化管理能力。此外也安排 MA 參與經營團隊策略會議及執行各項交辦的專案任務，接觸策略核心，加快熟悉保險業的經營特性並迅速成長，以成為未來傑出的管理人才。



同時為了讓優秀人才持續深耕於中國人壽，儲備幹部計畫提供具競爭力之優渥薪酬。一旦完成並通過 2 年培育及各階段考核者，會依潛力及表現予以安排職位，持續發展培育，以孕育出優秀的企業接班人才。

資訊人才儲備計畫

延續 2015 年「資訊科技人才儲備計畫」，2016 年度仍主動聯絡國內各大優秀學校，招募資訊、數理相關科系畢業生或工作經驗在一年以內之新鮮人，透過內外部講師授課、實機操作訓練及師徒制，培養核心資訊系統所需之專業技能及產業知識。計畫推動迄今，這些新進同仁不論學習及工作上都很積極主動，獲部門主管及導師們一致的肯定。

校園徵才

為延攬更多創新、有熱忱的青年加入，校園徵才季一開跑，中國人壽即前進各大校園積極延攬人才，共計舉辦 2 場企業說明會、6 場企業徵才博覽會，總計收到全國近千份熱情學子的履歷。

臺大 Vision 2016 校園徵才系列活動由董事長及總經理親自領軍，帶領高階主管至活動現場，與年輕學子相見歡。除了分享中國人壽的願景，介紹公司制度與各項職缺之外，更透過與年輕學子近距離的溝通，分享企業經營觀點及就業市場的狀況，傳遞中國人壽的專業及熱情。政大場次則由執行副總親臨現場與學弟妹分享親身經驗與未來職涯的建議。



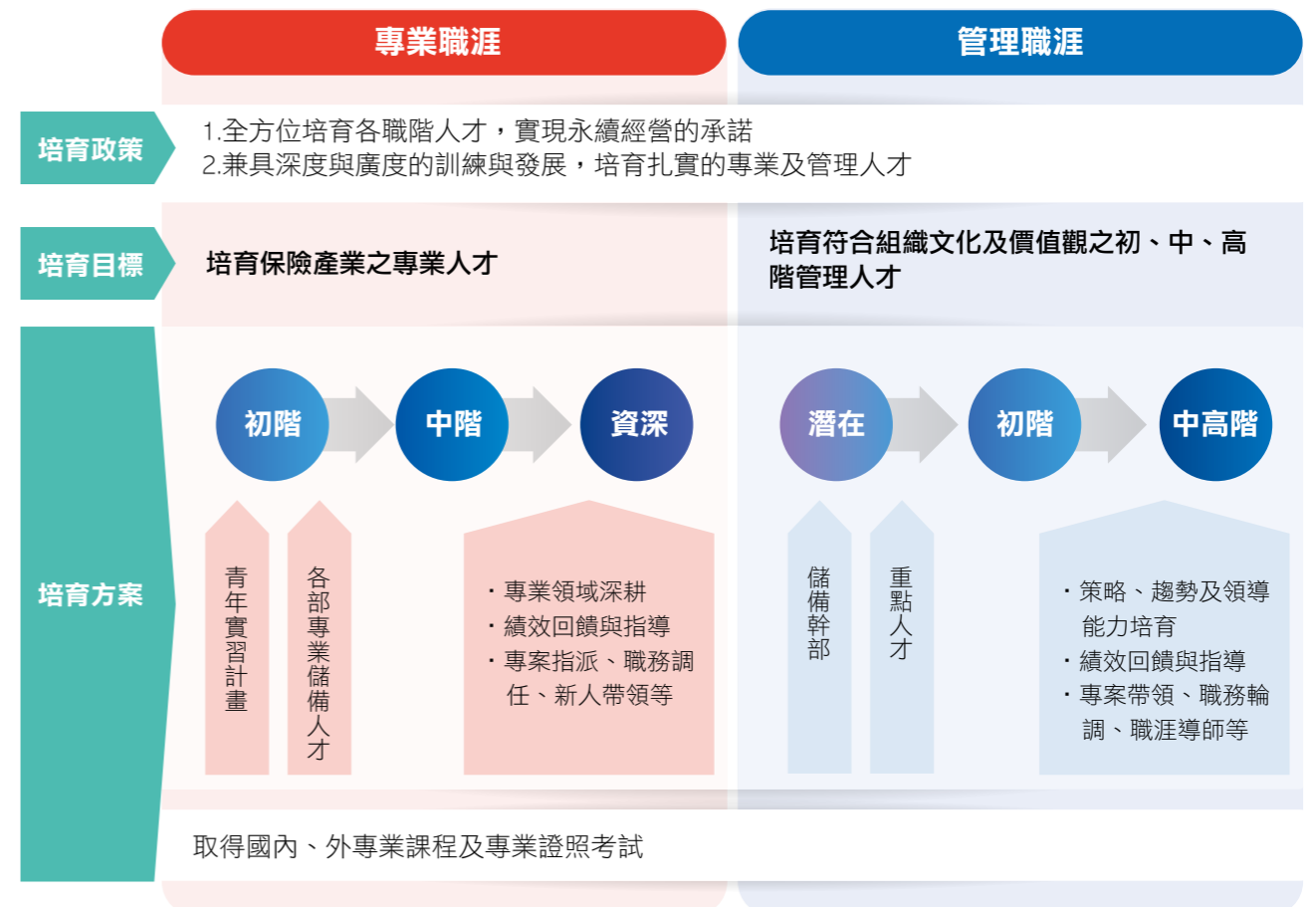
此次校園徵才除了動員總公司高階主管及人力資源部同仁外，中南部當地主管及同仁也到場全程支援，積極參與獵才活動，在在顯示中國人壽對爭取人才的重視。

企業說明會

由人力資源部副總經理領軍親自介紹中國人壽儲備幹部（MA）計畫與職缺外，並安排中國人壽任職之校友主管出席，與學弟妹分享在中國人壽培育下淬煉出的能力與職涯發展建議，不僅讓年輕學子能夠更加認識中國人壽，還能深切體認到壽險業是由多元的專業部門所組成，需要的是跨領域的人才，未來更將跳脫傳統經營窠臼，朝向數位科技化發展，成為一種跨界整合的創新金融服務事業。

人才永續發展

因應外部環境挑戰與改變，中國人壽持續投入多元人才發展培育方案，2016 年整體投入教育訓練費用達 103,100,000 元，平均每人受訓時數較前一年度成長 9%。透過實體及跨載具之線上學習平台，規劃兼具深度及廣度之發展方案，持續養成帶領組織前進成長之各職階專業與管理人才，實現永續經營之承諾。



■ 近 3 年員工訓練時數

	2016			2015			2014		
	內勤	外勤	小計	內勤	外勤	小計	內勤	外勤	小計
員工數	684	1,272	1,956	630	1,223	1,853	570	1,103	1,673
訓練時數	23,134	36,056	59,190	15,164	25,178	40,342	14,341	21,996	36,337
平均每人受訓時數 ^①	34	28	30.3	24	21	21.8	25	20	21.7
外勤									
員工數	3,928	7,318	11,246	4,099	7,587	11,686	3,495	6,508	10,003
訓練時數	249,238	400,249	649,487	231,214	393,733	624,947	177,345	325,400	502,740
平均每人受訓時數	64	55	57.8	56	52	53.5	51	50	50.3
內外勤合計									
總員工數	13,202			13,539			11,676		
總訓練時數	708,677			665,289			539,077		
平均每人受訓時數	53.7			49.1			46.2		

註①：2014-2016 年訓練總時數包含實體訓練及數位學習

■ 專業職涯發展

中國人壽重視專業及管理人才的養成，持續增編訓練費用，以實體及數位學習平台管道，著重「經營管理（含金融科技 Fintech）」、「專業能力」、「新人培育」、「通識知能與技能」四大區塊，進行各階層同仁之訓練，以提升員工於工作專業領域持續精進，達成終身學習，並得藉此機會與同業進行交流，更貼近市場趨勢，間接提升其職場競爭力。

課程	說明
經營管理 (含金融科技 Fintech)	<ul style="list-style-type: none"> ◎經營策略課程 ◎數位金融趨勢課程 ◎新手主管與基層主管職能課程

課程	說明
專業能力	<ul style="list-style-type: none"> 職務專業知識、技能課程 ◎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 體系別法定課程 ◎針對各部門專業法定類，辦理核保、理賠、會計、稽核、精算等相關領域課程

課程	說明
新人培育	<ul style="list-style-type: none"> 新人養成教育訓練 ◎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 新人專業能力培訓 ◎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

課程	說明
通識知能與技能	<ul style="list-style-type: none"> 法定訓練 ◎洗錢防制、個資、資安法治訓練、企業誠信經營與道德、金融服務業公平待客原則 人權宣導 ◎透過本課程讓員工瞭解自身的權力、福利及勞資溝通管道 個人能力或其他 ◎電腦工具應用、健康系列課程

頒訂「內勤職工專業考試獎勵辦法」，提供考試假、補助考試報名費及給予獎勵金等，鼓勵及補助同仁考取美國壽險管理師證照及跨工作領域之專業證照。近 3 年通過考試人次及取得之證照數逐年提升，截至 2016 年底平均每人持有證照數為 1.69 張，較 2015 年之平均每人持有證照數成長 14.97%。

■ 近 3 年內勤員工專業證照取得狀況

內勤員工專業證照取得狀況	2016	2015	2014
精算考試科目	130	100	64
取得投資、風控、稽核專案證照	7	5	5
取得核保、理賠專業證照	69	58	43
壽險管理師考試科目	3,097	2,553	2,036
總計	3,303	2,716	2,148
平均每人持有證照數	1.69	1.47	1.28

因應數位金融科技之挑戰，中國人壽於 2014 年打造 24 小時無休、彈性與無所不在的行動化「員工學習網」，讓同仁可以透過行動載具進行多元的線上學習，課程從法令到專業、溝通、趨勢類等，成效斐然；累計至 2016 年底，數位課程共完成 446 堂，整體總上課時數為 36,177 小時。2016 年更透過此數位學習網，建立以健康為主題的互動分享空間（Social-Learning），讓同仁於實際參與健康促進活動後，可以進入分享空間分享營養、運動減重等心得，彼此激勵並促進跨部門同仁連結，亦達成建立自主管理健康之習慣。

管理職涯選育

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，為建立內部管理階層繼任計畫，持續投注心力。

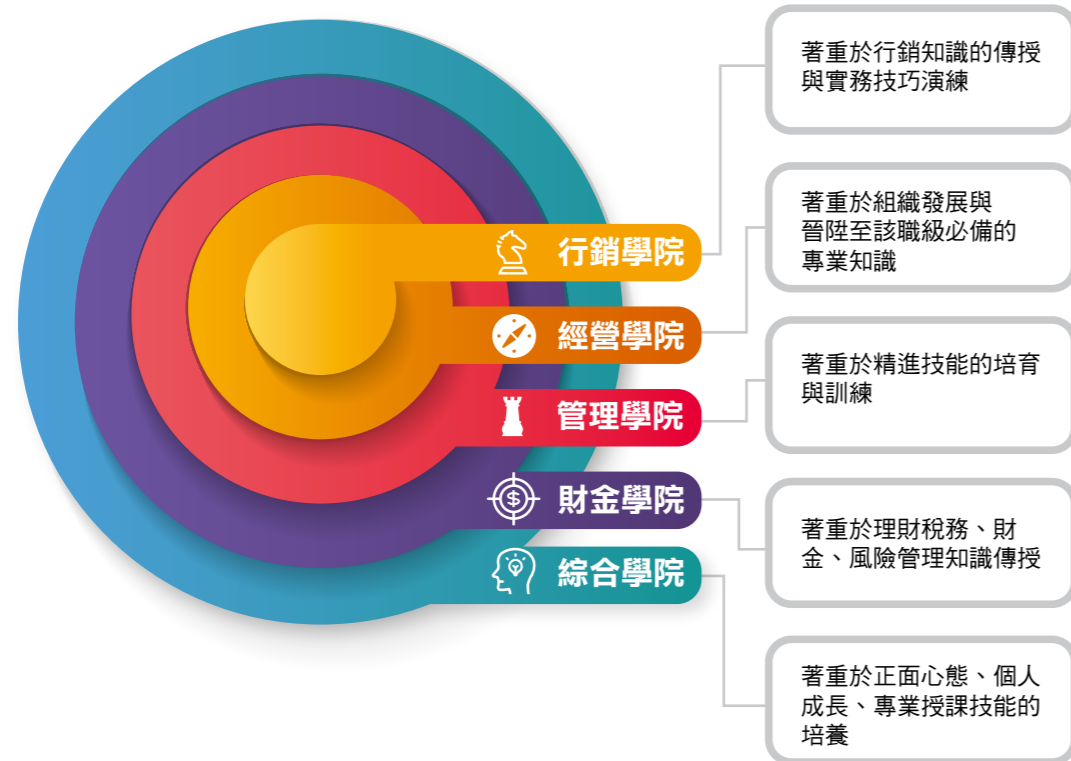
透過完整的績效管理循環，包含新人試用考核、日常工作指導、年度績效考核，由主管與員工進行一對一的溝通、回饋及指導，目的為輔佐同仁的工作表現，持續挑戰。另建立管理機制，於年度績效考核結束時，將表現優良及具潛質之同仁進行人才管理，於符合組織人才需求時，推薦賦予重要職務或提升為主管職，持續培育。同仁接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例為 100%。

中國人壽於 2015 年提出「重點人才發展計畫」，完成人才名單確認及發展模型，啟動系統性培育計畫，並於 2016 年持續展開，以儲備未來管理人才為目標。培育重點係透過內、外部講師、線上學習平台、專案研討等管道，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，並有系統地執行及追蹤，期許人才與公司一起長期發展。

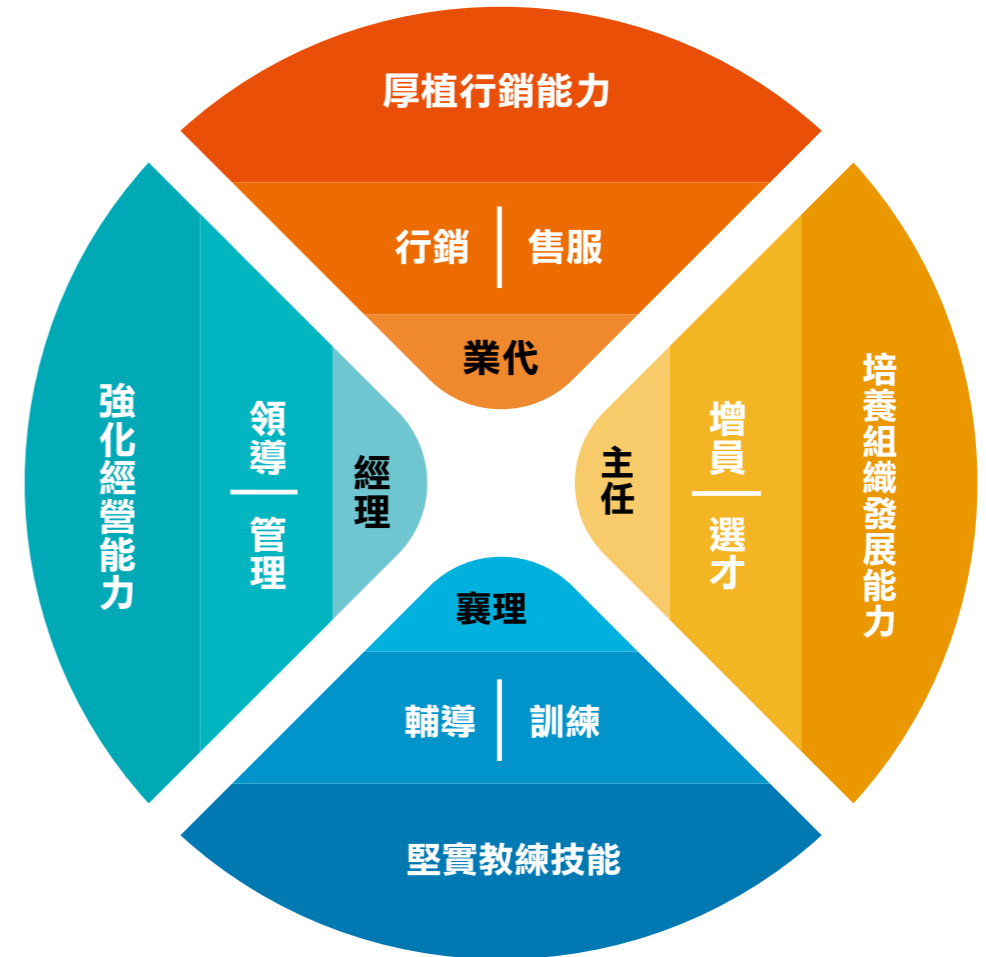
中壽大學五大大學院

外勤員工培訓，透過「中壽大學」完整的訓練規劃，對新進及各職級的業務同仁提供系統化的人才培訓，建構業務工作的專業知識與技能。

中壽大學



中壽大學針對主任、襄理到經理等不同職級，皆設定了明確的培訓重點與目標，讓同仁清楚理解各職級的角色與定位，建立各職級共同的文化、熟悉的語言、奠定良好的職能。系統化的培訓，協助新進業務同仁在 5 年內隨著職涯發展逐步提升自我金融保險專業及管理能力。



數位學習平台—業訓 e 學堂

為因應數位化趨勢，公司對外勤員工培訓建置了專屬的「業訓 e 學堂」數位平台，以強化同仁在職場上所需的商品知識、行銷技巧、管理能力與法令知識等，於 2016 年累計有 110 門數位教材並開發 25 本電子書系列工具，讓業務同仁能夠隨身將工具帶著走，隨時補充商品知識、開拓業務領域。

業訓 e 學堂的數位課程依據成人學習的特性，實地了解同仁的需求及實務上操作的流程步驟，打造數位學習的完美架構。

業訓 e 學堂的數位課程類別，主要區分為「商品知識」、「行銷技巧」、「經營管理」、「財金資訊」、「銷售實務」、「行動工具應用」、「證照考試」及「法令培訓」八大類，每項區塊涵蓋數位課程、線上測驗、影音學習以及電子書閱讀展示等，落實培訓目的與內容。

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	包含中國人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
銷售實務	於電子書新上架時，提供完整運用教學，包含全險寶寶、帆船理論、需求分析話術之實境 Show 等，厚實銷售工具之應用
行動工具應用	提供平板工具之實用技巧，包含外觀手勢、電子書應用、資訊分享、收發郵件等
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，使業務同仁具備法令知識，符合相關規範

中壽微講堂

於 2016 年我們將數位課程進行變革，業訓 e 學堂成立了「中壽微講堂」系列課程。「中壽微講堂」系列課程針對增員、行銷、商品、iPad 基礎、法令課程，進行每堂 4-8 分鐘的微型課程，我們共開發了 12 堂微型課程，創下了 6,800 筆完訓人次。中壽微講堂系列課程在同仁的培訓上，有許多優點，包含：

- ◆ 將大項知識拆解成各項小概念，同仁只需要針對模糊不清的概念在平台上輸入關鍵字，即可進行該項目的學習，有別於以往一定要將整套課程聽完才能找到想要的技能。
- ◆ 科技的進步使學員的閱讀耐性減少，微學習將大知識拆解，我們僅設計 4-8 分鐘的簡短課程，同仁可利用各項瑣碎時間進行學習，知識彷彿就放在同仁的口袋中，隨時帶著走。
- ◆ 中壽微講堂的開發結合時下流行的話題與時事，炒作話題性、引爆學習的熱忱。



於 2016 年，我們正式展開數位化情境模擬之變革。因應數位發展迅速、各項銷售工具 APP 開發，同仁面對數位教材不再只是聽，而是深入情境並模擬實機操作。情境模擬系列課程在同仁的培訓上，有許多優點，如：

- ◆ 實機的環境模擬設計：同仁可透過實機環境模擬設計，了解該工具的整體環境、功能與架構。
- ◆ 即時回饋：同仁在情境模擬設計的課程中模擬實機的操作練習，課程會作錯誤提示並引導正確觀念，強化實機模擬的熟練度。
- ◆ 測驗：同仁在情境模擬設計的課程中先行練習，並獲得課程的回饋與引導後，即可進行自我檢核測驗，除了了解自我學習成效，並可重複進行模擬練習與檢測。



中國人壽堅強的團隊陣容，始終守護著業務同仁與客戶，我們將持續以完整的訓練系統，提供最優質的服務。隨著時代潮流與科技發展，中國人壽也不斷翻新與變革，不論在數位行銷、e 化增員均積極投入大量資源，引領業務同仁朝向數位化邁進，並將教育訓練融合數位工具，運用科技及網路的輔助，開創新的學習體驗。在公司組織升級的同時，藉由數位化的學習，連結了所有的業務同仁，提供更完善的服務與優質的共享學習環境，促進學習的動機，並以專業的判斷、創新的模式，打造人才培育的概念，開創專屬中國人壽新時代的組織戰略與動能。

業務人才精進

LIMRA 專業國際課程

2016 年度首度引進國際壽險行銷研究協會 (LIMRA) 「Pacesetter 管理技巧研習班」與「AMTC 業務經理管理培訓班」兩門專業性課程，LIMRA 為全球最具公信力的壽險學會，擁有國際性、權威性和專業性的培訓課程，能在最短時間內提升中高階業務主管管理效能，故中國人壽透過此課程，能讓學員學習到銷售管理的最佳做法，並將其應用於規劃、增員、選才、培訓、績效管理五大主題上，以提升團隊經營績效，使其在當今競爭的環境中成功。

綜觀對課程結訓後之業務主管展開績效追蹤調查，分析上課前及課後六個月經營績效，在發展組織之關鍵指標成長率，皆優於課前與公司整體平均，2017 年將持續舉辦，以透過 LIMRA 專業課程，強化經營管理效能與通訊處人員定著、產能，堅實主管在日常管理之關鍵職能，進而壯大組織規模，以完成中國人壽年度目標與中長期發展策略。

準處經理培訓 (Core Team) 專案課程

深受業務主管好評之「準處經理培訓 Core Team 專案課程」，主要培育具有成處潛能的菁英業務經理能提升準處經理職能，課程可漸進式帶動學員所轄單位組織發展氛圍，成為通訊處標竿。本訓練內容涵蓋「職能提升培訓計畫」、「增員與選才」、「訓練與輔導」、「領導與管理」等培訓，以強化目標學員區經營成長，為未來發展做準備。專案課程也特別邀請業務通路蘇錦姿副總經理擔任課程總教練，每月給予學員實作上的指導，並由高階長官、績優處經理及管顧名師等強棒講師，親自擔綱授課。

2016 年度專案績效卓越，學員主管組數成長達 19.3%，人力增長 33.2%，均較同職級主管佳，且已成功培育 2 個通訊處，顯見課程對於菁英區經理邁向處經理之路有所助益，學員之表現也成為其他業務經理之楷模，讓公司在組織團隊上更加茁壯。

主任晉升培育計畫

為了提升業務主任的定著率，展開主任晉升培育計畫，規劃六堂系列課程，為期半年，強化主任三大職能，包括商品面、技巧面以及增員面，強化課後作業與績效追蹤 機制期能夠提升產能，發展組織。



業務品質辦法

中國人壽始終守護著業務同仁與客戶間的關係，我們相信優質的業務品質，不僅提升業務同仁的專業形象，更能堅定客戶對業務同仁及公司的信賴。因此，在主要的年度獎勵競賽辦法中，除將保費繼續率（13 個月須達 80%）設為爭取榮譽之基本條件外，也針對業務品質訂定「保單品質俱樂部」會員甄選辦法，透過設定 7 項指標甄選出具備良好展業能力暨優質客戶服務，與專業保險知識及行為規範足以為同儕典範等之優質業務同仁，俾使中國人壽之業務同仁，提供予保戶最優質的保險專業服務。

建立友善職場

完善的薪資結構

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，2016 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 3.5%。此外，本公司薪資之敘薪主要考量為個人學經歷、工作職責及績效表現，不因性別而有所差異，故本公司之女 / 男薪資比例大致平衡，落實性別平等的理念。

■ 新進同仁薪資範圍與主管機關基本工資比

內勤		2016	2015	2014
新進基層作業員工	薪資範圍	最低 20,300 元，另依經驗、學歷調整	最低 20,300 元，另依經驗、學歷調整	最低 20,300 元，另依經驗、學歷調整
	與主管機關基本工資比	1.01 : 1	1.01 : 1	1.05 : 1
新進大學專業行政人員	薪資範圍	最低 28,000 元，另依經驗、學歷調整	最低 28,000 元，另依經驗、學歷調整	最低 28,000 元，另依經驗、學歷調整
	與主管機關基本工資比	1.40 : 1	1.40 : 1	1.45 : 1

外勤		2016	2015	2014
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

■ 各層級人員薪資比率表

職位層級	基本薪資比率 (女:男)	全年報酬比率 (女:男)
部門主管 (含) 以上	1.06 : 1	1.23 : 1
科主管	0.92 : 1	0.9 : 1
一般員工	0.9 : 1	0.9 : 1

■ 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			
項目 / 年度	2016	2015	2014
非主管員工人數	1,607 人	1,528 人	1,375 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	2016	2015	2014
每人平均費用	772,775 元	741,734 元	738,900 元
與前一年度相比 每人平均費用成長率	4.18%	0.38%	4.03%

多樣化的福利制度

無論新進同仁或資深同仁均能感受到身為中國人壽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、子女教育獎學金，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。

福利項目	福利內容	使用人次
休假	新進人員於到職第一年度即可享有特別休假	431 人次
志工假	為鼓勵同仁參與公益活動回饋社會，每年提供一日志工假	261 人次
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）	勞保給付 99 人次 團保理賠 648 人次
員工借貸	員工購屋、機車貸款利率優惠	購屋貸款 24 人次 機車貸款 8 人次
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	939 人次
健康檢查	為關懷員工身體健康，提供健康檢查，讓同仁能夠擁有完善的身心照護，總計 2016 年全年補助金額為 4,051,800 元	1,153 人次
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	2016 年無員工旅遊
員工健康管理計畫	推動員工健康管理計畫的各項活動及講座，幫助員工認識生活及工作上的各式健康危害因子，養成良好生活型態及健康行為	1,001 人次
小小金融保險營	規劃「小小金融保險營」，邀請員工的子女跟爸媽一同體驗上班趣，感受幸福職場	55 人次
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，2016 年全年補助金額總計為 3,099,600 元	1,168 人次
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，並於每年農曆月舉辦員工年終聚餐摸彩活動	生日禮金 1,804 人次 端午禮金 1,760 人次 中秋禮金 1,789 人次 年終聚餐 1,956 人次
獎金	年終獎金、員工酬勞（依股東大會決議）、目標達成獎勵、專業考試獎勵金	年終獎金 1,842 人次 員工酬勞 1,669 人次 目標達成獎勵 126 人次 專業考試獎勵金 156 人次
其他項目	勞工退休金、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	婚喪喜慶致禮 552 人次 住院慰問金 532 人次

小小金融保險營

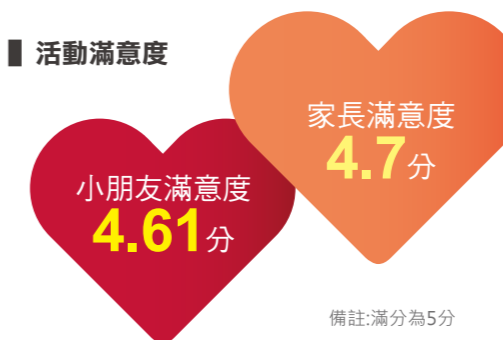
在雙薪家庭普遍的社會，孩子們常對父母的職業不太了解，也難以體會父母工作的辛勞。為提升員工親子間互動及溝通，中國人壽在暑假期間創造不一樣的親子體驗，特別舉辦 2 梯「小小金融保險營」活動，讓同仁子女跟著爸媽來上班。除了讓孩子們認識爸爸媽媽平常上班的職場環境外，也安排了有趣的金融保險遊戲、食品安全及 DIY 課程，透過活動，增進親子間的聊天話題及天倫之樂，與員工共同打造幸福職場，重新定義家庭「心」價值。

「小小金融保險營」從金融教育角度出發，將金融壽險的專業，轉化為生動活潑的課程及大富翁遊戲，把保險、理財、金融詐騙這些專有名詞，融入孩子們的小腦袋中，引導孩子建構良好的保險觀念與金錢價值觀。針對低年級孩童，安排食品安全課程及活動，教導孩童如何自食物金字塔中選擇健康食物，學習分辨食品與食物的不同，建立孩童從小自我照顧、了解自己的身體健康，達到寓教於樂效果。營隊中小男孩開心地說：「大富翁很好玩，也可以了解儲蓄的重要性。」也有女孩羞澀地對父親說：「爸爸辛苦了，我愛你」，父親則以擁抱作為最溫暖的回應。



兩天的活動，讓原本認真嚴肅的辦公室添加了小朋友們的歡笑聲，因董事長的大力支持，更親臨活動現場並頒發結業證書，活動現場洋溢著快樂的工作氛圍，單純真誠的聲音深入融化每個人的心靈。

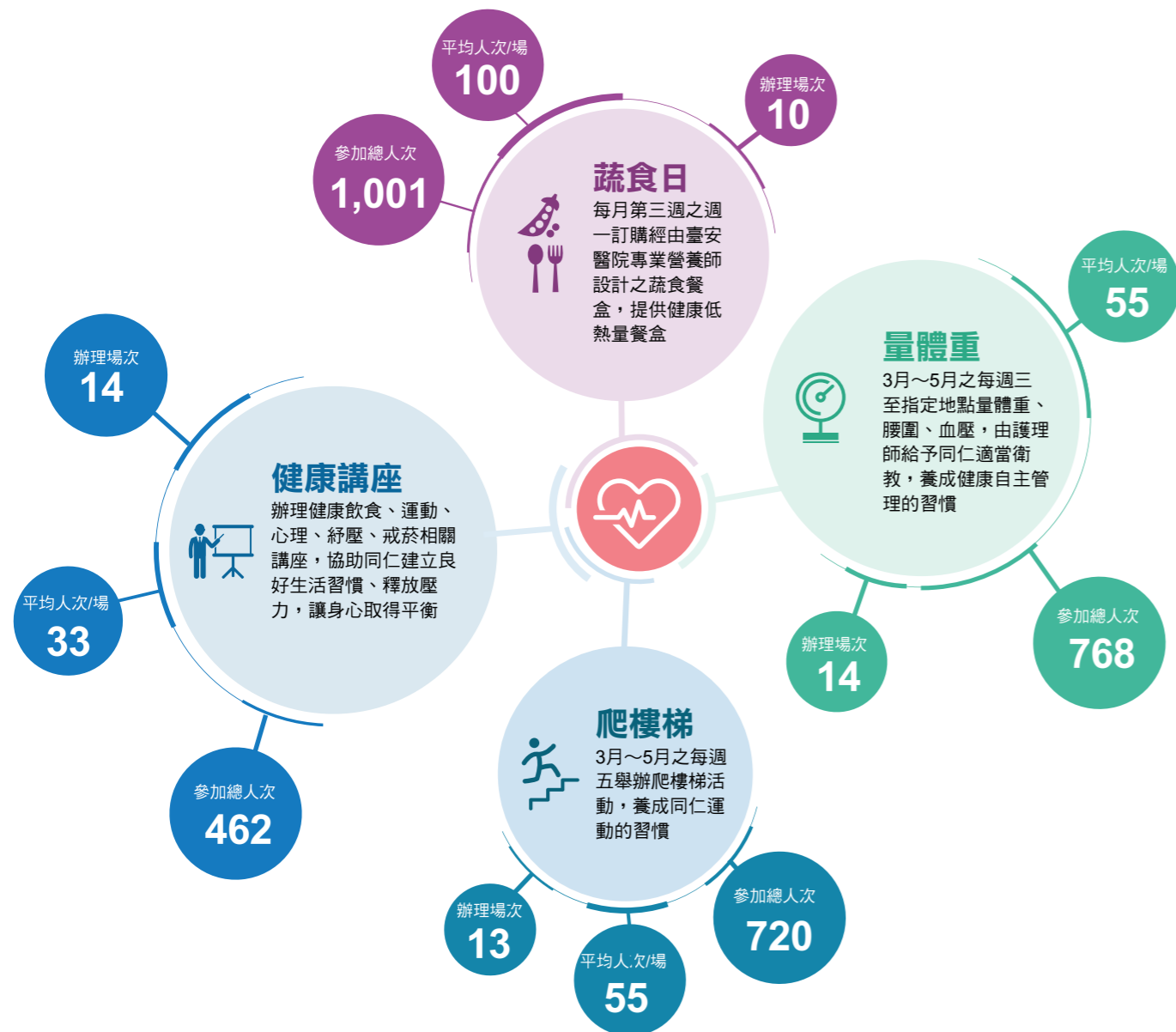
活動滿意度



辦理「員工健康管理計畫」

藉由推動員工健康管理計畫的各項活動及講座，幫助員工認識生活及工作上的各式健康危害因子，養成良好生活型態及健康行為，整體計畫含健康自我管理、良好的飲食行為、規律的運動習慣及適當的壓力因應策略等，以增進員工健康、提升員工向心力及士氣。

2016 年推動「健康享瘦戰鬥『贏』活動」，號召同仁一起「健康吃」、「規律動」，更要「定期量體重」，並祭出競賽獎項激勵同仁參加，包括參加獎與最佳甩油獎，完成參與活動後測者共 60 位，活動辦理前總重量 4,212 公斤，活動辦理後總重量 4,091 公斤，合計減重 121 公斤，平均每人減重 2 公斤。



■ 近年舉辦之工作與生活平衡講座主題及場次



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，存入臺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，中國人壽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 2016 年底帳上準備及退休準備金之餘額為新臺幣 303,737,240 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，中國人壽在同仁育嬰假的需求上全力予以支援。2016 年共計 27 位內勤及 64 位外勤同仁提出育嬰留職停薪申請，其中內勤以女性同仁提出申請為主，約佔 93%，而男性同仁申請比率也較去年成長 2 倍。外勤部分也以女性同仁提出申請為主，約佔 86%。

近年來中國人壽申請育嬰留職停薪的內勤同仁留任率佳。2016 年內勤同仁復職率達 62%，留任率則達 82%，外勤同仁復職率達 68%，留任率則達 88%。內勤同仁留任率近三年都維持在 80% 以上，其中男性同仁的留任率持續達 100%。由此可見，中國人壽持續推動工作生活平衡，體恤需照顧幼兒之職家衝突員工，不分男女，復職率及留任率均維持高標水平。

■ 育嬰留職停薪統計

	2016		2015		2014	
	男	女	男	女	男	女
申請人數	2	25	1	18	1	20
	合計 27		合計 19		合計 21	
復職率 (%)	100	60	50	67	0	37
	合計 62		合計 65		合計 37	
留任率 (%)	100	80	0	86	100	78
	合計 82		合計 86		合計 80	

外勤	2016		2015		2014	
申請人數	9	55	9	73	14	66
	合計 64		合計 82		合計 80	
復職率 (%)	75	67	80	81	50	61
	合計 68		合計 81		合計 59	
留任率 (%)	83	89	86	93	43	76
	合計 88		合計 92		合計 71	

註：1. 復職率 = 報告年度實際復職人數 / 報告年度應復職人數 x100%

2. 留任率 = 報告年度之前 1 年實際復職後滿一年人數 / 報告年度之前 1 年實際復職總人數 x100%

職場安全衛生



醫護人員臨廠服務

為提供舒適安全的工作環境，全省主要服務櫃檯提供血壓計免費使用，以及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」，並於各工作職場設置共 125 位經外部訓練合格之急救人員辦理急救事宜，亦購置足夠急救藥品及器材發送各工作職場。

另配合遵循勞工健康保護規則，公司特雇用護理人員辦理同仁的健康促進與衛生指導、工作相關傷病之防治、以及急救、緊急處置，並利用郵件及網內傳送傳染病預防及健康宣導。亦特約林口長庚醫院、臺中榮總醫院及高雄長庚醫院合格之醫師會同公司護理人員，分別辦理每季臺北地區 (敦北大樓、卓越大樓、太平大樓)、臺中地區 (美術皇家大樓) 及高雄地區 (明誠大樓) 之現場健康臨廠服務作業，其共辦理 20 場次。

健康促進活動

為能「早期發現、早期治療」及預防流感保護全體員工健康，2016 年 11 月 11 日與松山區健康服務中心合作辦理員工免費的三高檢測、子宮頸抹片、乳房攝影、口腔癌篩檢、大腸癌篩檢，同時敦親睦鄰開放附近里民參與，現場也提供松山區健康中心特派醫護人員前來施打 50 歲以上流感疫苗，當日共有 194 人次參加本次活動。

職業安全衛生委員會

職業安全衛生委員會為一常設的組織，共設有主任委員 1 名，委員 6 名，其中包括 3 位勞工代表，占全體委員人數的 42.9%，2016 年度分別於 3 月 4 日、6 月 17 日、9 月 23 日及 12 月 15 日召開定期每季委員會，及於 3 月 22 日召開臨時會，以審議、建議公司各安全衛生政策及提案，另公司亦設有職業安全衛生管理單位，用以擬訂、規劃、督導及推動安全衛生管理事項，並指導有關部門實施。2016 年度特制定「執行職務遭受不法侵害預防計畫」、「人因性危害預防計畫」、「異常工作負荷促發疾病預防計畫」及「母性健康保護計畫」以落實員工的安全衛生措施。

職場休閒設施

為鼓勵員工運動健身，於臺北總公司大樓設立健身房及相關設備，並於高雄明誠大樓設立交誼廳、健身房、韻律教室、更衣室及淋浴間。

職業安全績效

	2016		2015		2014	
工傷率 (IR)	0.0004	0.0011	0	0.0002	0	0.0012
	總計 0.0015		總計 0.0002		總計 0.0012	
職業病率 (ODR)	0	0	0	0	0	0
	總計 0		總計 0		總計 0	
缺勤率 (AR)	0.08	0.29	0.05	0.26	0.07	0.26
	總計 0.38		總計 0.31		總計 0.33	
誤工率 (LDR)	0.0021	0.0048	0	0.01463	0	0.01326
	總計 0.0069		總計 0.01463		總計 0.01326	
死亡數	0	0	0	0	0	0
	總計 0		總計 0		總計 0	

註：工傷率 = 工傷事故件數總計 / 工作總天數

職業病率 = 職業病件數總計 / 工作總天數

缺勤率 = 工傷假 + 病假 + 生理假天數 / 工作總天數

誤工率 = 工傷假天數 / 工作總天數

單位：百分比 (%)

獎勵旅遊

為激勵外勤業務員之業績提升，中國人壽每半年度安排海外旅遊福利獎勵績優業務員，近 5 年來共有 8,872 人次出團，足跡遍布世界各洲。

保障勞動與人權

人權政策

為貫徹平等及多元性政策，並營造和諧的職場環境，全體內勤員工皆必須接受「人權政策宣導」課程，課程內容涵蓋下列重點：

- ◆ 本公司重視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，已依法訂定工作規則，並經主管機關審查通過。
- ◆ 本公司重視員工工作與生活平衡，辦理各項員工福利，並宣導中國人壽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。
- ◆ 本公司提供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。
- ◆ 為促進勞資和諧、增加勞資溝通管道，中國人壽設有勞資會議，員工可透過本項機制充分表達意見。

中國人壽重視性別工作平等，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，保全自身權益並杜絕性騷擾事件的發生。

身心障礙及少數族群聘用

在中國人壽，身障同仁享有與正職同仁一樣的權益與機會。我們除了主動提供部分職缺保障身心障礙者優先錄用外，在硬體工作環境上，提供無障礙洗手間、通道、停車位、專用電梯按鈕、點字標示、電腦放大螢幕、放大鏡、識別燈號等友善設施；鼓勵身障同仁持續於專業領域精進，報考工作所需專業證照，提升職場競爭力。

近三年身障同仁數量分別為：2014年 75 位、2015年 66 位、2016年計 68 位，其中有 33% 為任職 1-5 年者，67% 為 5 年以上，其中更不乏有任職 13、14 年以上的身障同仁。

在適才適所的原則下，中國人壽亦主動提供部分職缺優先且足超額任用原住民，截至 2016 年底，本公司已僱用原住民達 58 人。



和諧的勞資關係

為促進勞資雙方良好溝通與互動，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。2016 年共針對實施年度健康檢查、勞保投保薪資等級調整、工時分配、職業安全衛生管理委員會勞方代表指派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。

2016年勞資會議討論議題

勞工定期健康檢查

實施年度健康檢查

勞保投保薪資等級調整

依2016年3月18日勞動部勞動保2字第1050140080號令，修正「勞工保險投保薪資分級表」

依「職業安全衛生管理辦法」第十一條第四款之規定，由勞方代表推選「職業安全衛生管理委員會」之勞工代表

「職業安全衛生管理委員會」勞工代表之任期為二年，於2016年9月30日屆滿。依「職業安全衛生管理辦法」第十一條第四款規定，「職業安全衛生管理委員會」勞工代表之產生，應由勞資會議之勞方代表推舉之

公司如因業務需要，且符合相關法令規範之前提下，可針對員工每二週或每四週之正常工作時數加以分配

依據勞動基準法第卅、卅之一條之規定辦理

經全體出席代表
同意通過

中國人壽亦設有暢通的申訴管道，確保下情能夠充分上達。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。2016 年，中國人壽內勤共計有 9 件勞動檢查案件，受檢事由包含金融保險業專案檢查及出勤管理檢查等，經公司提供相關資料向勞工主管機關說明後，全數通過勞工主管機關之檢查。

Chapter 4

關懷 建構共好社會

2017永續重點目標

完善售後服務，提供保戶無微不至的關懷

- 電子商務改版提供客戶優質操作介面（RWD）便利地查詢網站資訊
- 給付通知書上提供保戶相關理賠申請的服務資訊，保障保戶權益
- 「無障礙網頁」新增頁面內容並取得認證標章
- 持續進行「一般服務櫃台」滿意度調查，並增加「愛心服務櫃台」滿意度調查，維持滿意度達滿分

健全資訊安全系統與謹慎處理保戶個資

- 優於同業成立行動辦公室，強化資安控管及提升辦公效能
- 通過BS 10012個人資料管理制度認證

結合保險金融業核心職能回饋社會

- 建置公益平台每年精選50幅學童及耄兒們具故事性的畫作作品
- 擴大推動微型保險，提升受惠人數較前一年度增加500位之目標
- 為提升孩童金融保險觀念，於偏鄉小學舉辦8場以金融保險為主題的知識教育活動

聯合國永續發展目標 (SDGs)

中國人壽善盡企業社會責任，增進金融包容性，針對經濟弱勢族群提供微型保險服務，並與縣市政府、公益團體合作推廣，讓更多弱勢族群、家庭因此受惠。我們始終與保戶站在同一陣線，當發生緊急危難時也在第一時間伸出援手，幫助受災戶儘快復原。另一方面，有感於人口結構的改變，延伸出的教育問題，中國人壽透過舉辦「愛就GO 319行動學堂」活動，提升資源相對匱乏的偏鄉地區教育品質，希望藉由教育翻轉偏鄉孩童的人生。



重點
摘錄

- ◆ 首家導入 PIMS 管理制度至通訊處之壽險公司，建立完整個資保護網
- ◆ 推廣線上投保平台，電子商務通路保費收入占全壽險業網路投保保費收入達 48%
- ◆ 愛就 GO 志工團，2016 年累積進行 534 場活動，投入 12,434.5 小時
- ◆ 愛就 GO 319 行動學堂，四年來活動總計近 4,200 人次參與

前言

深耕客戶關係是提升既有保戶信賴度及吸引潛在客戶的關鍵。有鑑於此，中國人壽持續透過強化售後服務、精進個資保護與資訊安全，創造服務價值，提升客戶忠誠及黏著度。在緊急災難發生時，亦提供多項關懷及救助服務，協助保戶度過難關。中國人壽致力於提供客戶滿意的服務，秉持著壽險業「以人為核心」之精神，長期投入企業資源推動社會參與，持續創造社會影響力，落實「We Share We Link」之品牌理念。

深耕保戶關係

提供多元產品

因應不同客戶需求，中國人壽除了持續研究國內、外市場趨勢之外，也針對不同民眾提供最符合需求的產品與服務，並依相關法令規範及公平性原則，進行產品設計及開發；此外，更輔以「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。中國人壽於 2016 年持續致力推廣多元幣別躉繳與分期繳的傳統壽險、適合退休規劃的年金商品、提升醫療品質及照護需求的健康險以及兼顧投資與保障需求的投資型保單，以滿足保戶生命週期的多元需求。

中國人壽商品一覽

兒童 / 學生 (24歲以下)	社會新鮮人 (25-34歲)	父母 (35-44歲)
<p>需求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 人身基本保險 · 基本壽險保障 <p>中國人壽提供商品</p> <ul style="list-style-type: none"> · 投資型保險 · 意外險 · 醫療保險 	<p>需求</p> <ul style="list-style-type: none"> · 保障規劃 · 小額資產規劃 <p>中國人壽提供商品</p> <ul style="list-style-type: none"> · 低費率、高保障定期壽險 · 增額型終身壽險 · 還本型終身保險 · 投資型保險 · 意外險 · 醫療保險 	<p>需求</p> <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 <p>中國人壽提供商品</p> <ul style="list-style-type: none"> · 利率變動型終身壽險 · 增額型終身壽險 · 還本型終身保險 · 投資型保險 · 醫療保險、長期照顧保險

中高齡 / 中壯年 / 子女結婚 (45-64歲)

- 需求**
- 保障規劃 / 退休規劃 / 財富規劃 / 財富移轉
 - 資產規劃 / 子女創業基金
- 中國人壽提供商品**
- 利率變動型終身壽險
 - 增額型終身壽險
 - 還本型終身保險
 - 投資型保險
 - 醫療保險、長期照顧保險
 - 年金保險
 - 萬能保險

退休 (65歲以上)

- 需求**
- 財富移轉 / 醫療 / 長期照顧
 - 即期年金 / 資產規劃 / 投資
- 中國人壽提供商品**
- 年金保險
 - 萬能保險
 - 醫療保險、長期照顧保險
 - 保單活化

海外旅遊遊客

- 需求**
- 旅遊風險避險
- 中國人壽提供商品**
- 旅遊平安險

境外人士

- 需求**
- 資產規劃
- 中國人壽提供商品**
- OIU保單

經濟弱勢族群

- 需求**
- 人身基本保險
- 中國人壽提供商品**
- 微型傷害保險

推廣微型保險

經濟弱勢扶助

為能讓弱勢族群享有基本傷害險的身故與殘廢保障之需求，中國人壽於 2014 年相繼推出低保費、低保額、簡單易懂的微型保險商品，分別為微型傷害保險、集體微型傷害保險、微型團體傷害保險等三種類型商品。以經濟弱勢族群可負擔之保費，提供基本的意外身故及意外殘廢保障，避免突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊。

中國人壽秉持企業社會責任精神，為照顧弱勢族群的民眾能享有基本的保險保障，積極與財團法人勵馨社會福利基金會、中華社會福利聯合勸募協會、宜蘭縣政府等單位合作，共同推廣微型保險服務，藉此將保險保障推廣到臺灣每個需要關懷的角落，為弱勢家庭提供堅強的後盾。

多元通路拓展

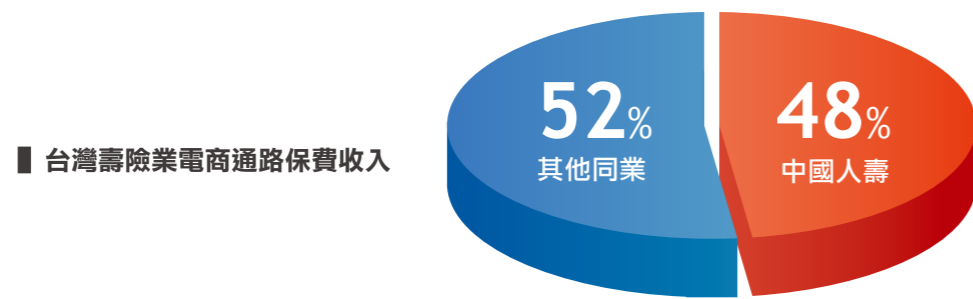
為積極開拓微型保單業務，中國人壽陸續與更多通路展開合作，2016 年有 13 家合作銀行通路上架中國人壽微型保單商品，並將微型保單列為推展重點，創造共好的社會。此外，中國人壽積極響應政府政策並照顧弱勢族群，連續兩年與宜蘭縣政府攜手推動微型保險服務，讓經濟弱勢的家庭，都有機會享有基本的意外身故及意外殘廢保障，讓弱勢民眾不致因意外事故導致的死亡或後續醫療支出的費用增加而使家庭陷入困境中，可以獲得一定的保障與經濟支持，在急難危險時多一份幫助，截至 2016 年底已有六千多人受惠。

網路投保平台

中國人壽電子商務通路（以下簡稱電商通路）以提供全天候便利線上投保服務為理念，於 2015 年 6 月 22 日正式啟動服務，以「使用者中心」為網站規劃主軸，透過縝密的使用者體驗設計，使一向被認為專業度高、投保手續繁多的人壽保險，變得易於閱讀、理解，並讓保戶只需透過簡單的網路投保、繳費流程，即可自主完成投保。

中國人壽電商通路自啟動以來，陸續推出旅行平安險、意外傷害險，並在 2016 年 5 月 16 日推出業界第一張可於網路投保的利率變動型年金保險—「中國人壽鑫滿 e 足利率變動型年金保險」，使電商通路除為保戶提供旅行平安及日常生活的意外傷害保障外，更進一步以保險理財型商品，協助民眾實現退休、圓夢、子女教育等人生目標。

截至 2016 年 12 月 31 日止，電商通路保費收入占全壽險業網路投保保費收入達 48%，領先業界。



新商品規劃

中國人壽提供多元化產品與服務，以滿足不同客戶的需求。為確保新商品上架作業皆符合法令相關規範，在新商品銷售前，歷經三個階段：商品設計、商品審查及商品準備銷售階段。



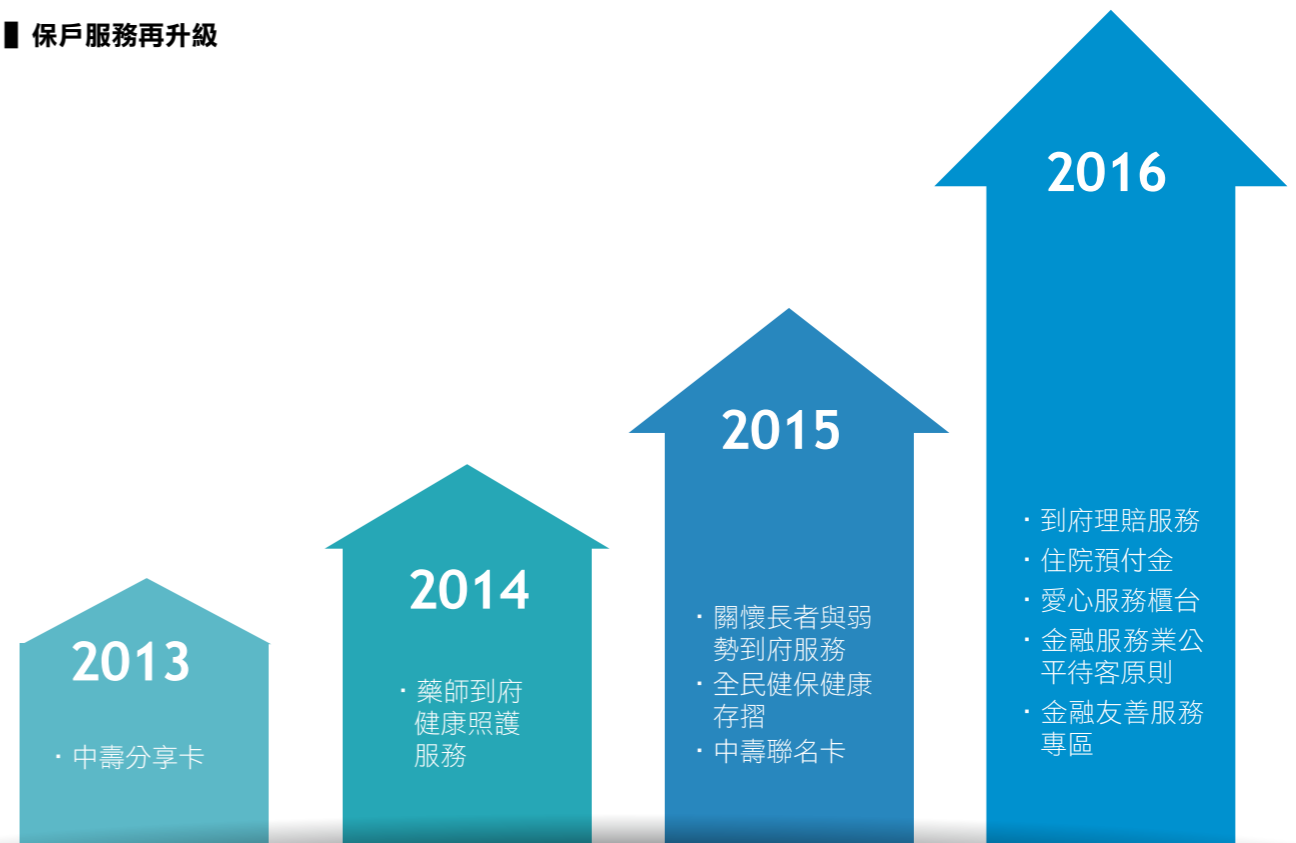
商品上市後，至少每半年召開一次「保險商品管理小組會議」檢視「保險商品銷售前程序作業準則」規範之事項，並作必要之調整修正。中國人壽於推出各項服務、新保險商品或經主管機關認定屬重大變更應採核准方式辦理之保險商品前，皆由總機構法令遵循主管提出具符合法令規章及內部規範之意見並簽署負責，符合「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」之規範，落實保險相關法令遵守及消費者權益保護。

誠摯客戶關懷

2016 年 6 月中國人壽公布「金融服務業公平待客原則」政策與策略，透過不斷的內部宣導及教育訓練，確實執行以提升金融服務業員工對於金融消費者保護之認知及相關法規之遵循，增進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。另外，為確保身心障礙者充分享有基本權利、平等及合理便利之金融服務，企網於 2016 年 8 月新增「金融友善服務專區」，更規劃於 2017 年將「金融友善服務專區」建置為無障礙網頁，以提供身心障礙者使用無障礙金融服務，營造友善金融環境。

未來也將持續秉持著分享與連結的企業核心精神，提供更多優質、創新及多元的保戶服務，讓保戶不只享有保障，在生活中也能盡享便利及優惠，創造中國人壽與保戶的雙贏。

■ 保戶服務再升級



提升售後服務範疇

特約醫療院所服務

至 2016 年止，中國人壽已與 1,244 家醫療院所簽約，其中亦包含 34 家位於偏遠交通不便的地區，2017 年將藉由全臺各地通訊處的協助，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。

- ◆ 為了方便客戶就近診療，中國人壽持續與各地社區診所合作，提供更多客戶專屬醫療資源整合服務
- ◆ 針對眾多客戶使用 APP 查詢醫療據點並就近利用，中國人壽持續優化並更新特約機構 APP 查詢及行動 GPS 導航功能

第二醫療意見 (Second Opinion) 轉介

針對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，中國人壽將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，並依保戶居住地提供金額不等的車馬費補助，為保戶節省醫療負擔。2016 年申請車馬費補助者共 10 人次，補助金額共 \$13,000 元。

關懷長者與弱勢到府服務

2016 年，中國人壽也提供關懷措施予弱勢（視障、啞、身心障礙或行動不便）及長者（65 歲以上），包含到府協助辦理理賠、客戶服務相關申請到府收件及送件等，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，2016 年到府服務件數為 73 件，其中包含 57 件到府理賠案件。

住院預付金服務

過去，保戶申請醫療保險理賠金，都是屬於事後作業，也就是等保戶出院、就醫完畢，備妥醫院診斷書、收據等申請理賠相關資料後，保戶才可向保險公司申請住院醫療理賠金。然而，民眾在就醫期間可能已有醫療費用需繳交，有鑒於此，一向重視保戶需求的中國人壽，積極發揮保險保障功能，2016 年 6 月新開辦「住院預付金」服務，讓因疾病或意外傷害事故住院的中國人壽保戶，只要符合申請條件，即可在就醫的當下提出申請，中國人壽將主動派員到院關懷及收送件，經審核後最高將可獲得住院預付金新臺幣 6 萬元的實質幫助，2016 年共計有 11 位客戶使用此服務，給付金額為 321,800 元。

全民健保健康存摺

中國人壽為增進民眾自主健康管理，從提升保戶服務及維護民眾健康的理念出發，自 2015 年起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」。並於全臺五處客服中心（臺北、桃園、臺中、臺南及高雄）設置電腦設備及專人指導之服務，鼓勵民眾使用健保卡或自然人憑證，透過「全民健保健康存摺」查詢就醫紀錄，達成「自我健康、自主管理」的目標。

愛心服務櫃台

為提供高齡且行動不便的保戶更優質的洽公環境，自 2016 年 3 月 1 日起，於中國人壽臺北、桃竹、臺中、嘉義、臺南及高雄客服中心櫃台設置專為特定對象優先服務之「愛心服務櫃台」，針對高齡、行動不便者或需要幫助之保戶，提供專櫃或專人優先協助辦理各項保險業務的貼心服務，以縮短保戶等候時間，透過主動積極的「關懷」與「熱情服務」，讓保戶能感受更快速及人性化的服務，同時提升保戶信任及認同度，截至 2016 年，共服務 237 人次。



櫃台滿意度調查

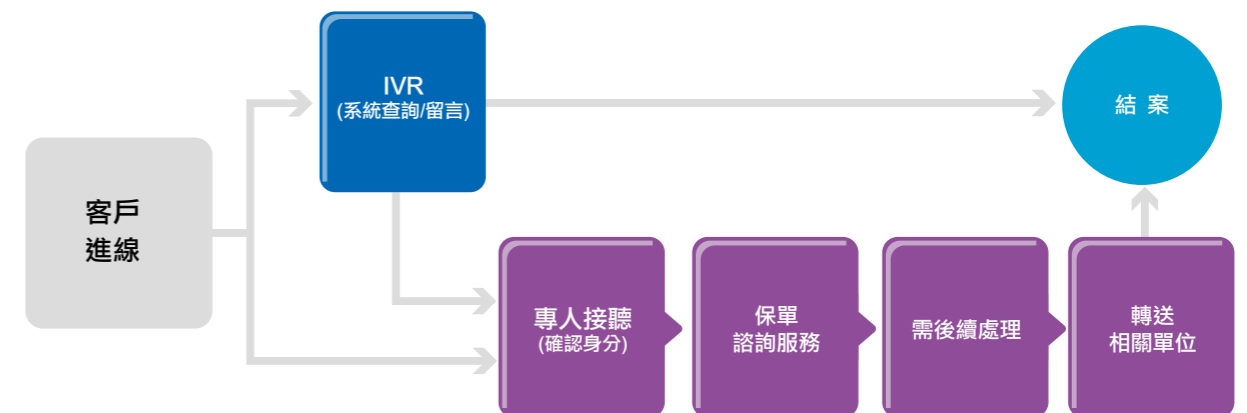
為了解保戶對中國人壽的櫃台服務情況的滿意度情形，並作為服務改善的參考，客戶於臨櫃辦理業務完成後，櫃台人員請保戶針對服務滿意程度，以 1（最低）~5（最高）計分法進行調查，2016 年滿意度調查 4 分以上成績達 99.5%。

2017 年除持續推動一般櫃台的滿意度調查外，另將增加「愛心服務櫃台」滿意度調查，期望愛心服務櫃台的滿意度可達 4 分以上。

誠摯電話服務

電話服務中心服務功能性多元化，作為客戶與中國人壽之間的服務橋樑，保戶除透過電話諮詢外，亦可透過企業網站留言進行諮詢服務，以符合新世代保戶之需求，客服專員在提供客戶各項服務的同時，積極蒐集客戶建議，2016 年共彙整 918 個客戶意見，並提供相關部門做為評估或改善的參考。

電話服務接聽電話時段為平日 08:00~22:00 及假日 08:00~20:00；另非客服專員值機時段，則為 IVR 語音留言，保戶可透過 IVR 查詢所需內容，或留言後於翌日再由專人回電；如遇三天以上連續假期則會另行發文通知各單位，非客服專員值機時段，電話轉由海外急難救助專線協助接聽，遇緊急事件，皆設有緊急連絡人之窗口，仍可轉接專人協助處理，確保全年 365 天服務不中斷。



客戶申訴機制

謹慎接納不同的意見與建言，是中國人壽提升服務品質的必要作為，對外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。

公司內部於 2013 年起至今（已持續 4 年）每週定期召開跨部門申訴案件會議，由各相關單位主管共同討論預防之道並制訂解決方案。並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 2016 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等

01
受理申訴

02
專人服務

03
案件處理

04
回覆
申訴人

客訴處理程序

客戶可透過不同管道進行申訴，公司於受理後24小時內將與保戶聯繫

30日內將與相關單位研擬處理方案並儘速回覆客戶，如須延長將另行通知

定期以電話、手機簡訊或書面告知客戶處理進度，並力求妥當處理個案以消弭爭議

2013年至2016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：

理賠類	業務招攬品質提升控管類	客戶服務類
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	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	調整各類繳費通知單寄送方式，並增加多種通知繳費管道方式保障客戶權益，進而減少爭議

2016年客戶申訴數量減少、回應效率提升：

- 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4年顯著降低，而平均處理天數也以連續3年維持在1天內回覆之業界最佳時效（排名業界第一），2016年僅有96件申請評議案件產生，其中理賠客訴案件共65件，非理賠申訴案件共計31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 ①	平均處理天數
2015	135	15,402,054	0.0876506	1
2016	96	16,060,558	0.0597737	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2015~2016年之「平均處理天數」1天即為業界最佳時效。

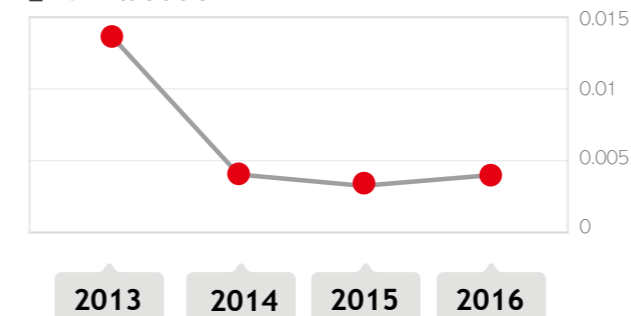
①評議比率 = (評議件數 / 簽單契約總件數) * 10,000

- 近4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，2017年3月公布之最近一年業界排名達第6名。

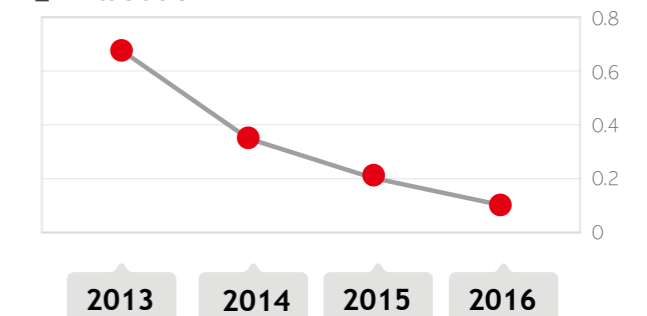
保險局申訴綜合評分績效統計

	非理賠申訴率	理賠申訴率	業界排名
2016	0.0047	0.1228	6
2015	0.0039	0.2136	6
2014	0.0049	0.3913	8
2013	0.0131	0.6746	15

非理賠申訴率



理賠申訴率



①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

②理賠申訴率 = (當期理賠評議件數權值 / 當期理賠總件數) * 10,000

緊急災難救助服務

天然災害或意外事故可能對保險業的營運造成直接衝擊，對保戶生活及其周遭社區與環境而言，也可能產生工作中斷、傷殘及家園破壞等嚴重影響。

中國人壽為因應風災以及重大災害事件之發生，秉持主動關懷保戶提供全方位保障之服務精神，啟動各項保戶服務措施之應變機制；傳達對保戶更快速、貼心及便利之關懷，協助受災保戶順利度過難關，特訂定重大災難事件中國人壽保戶關懷服務措施。

保服優惠措施

- 因風災或重大災害事件致保單遺失或毀損可免費申請補發
- 保單貸款3個月免息優惠
 - 尼伯特颱風共計1件申請
 - 梅姬颱風共計9件申請

保費緩收措施

- 受災保戶可申請保費緩收期限延長至應繳日起3個月
- 台南大地震共計3件申請

快速理賠措施

- 因風災或重大災害事件身故及傷害者提供快速理賠服務
- 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
- 台南大地震共主動給付18位保戶

房貸紓困措施

- 受災客戶檢附相關證明文件，即可申請房貸本金緩繳3個月

免費補發保單

- 災區保戶得免費申請補發保險單

旅平險彈性調整

- 投保旅平險因風災影響行程者，可申請取消或延期

個案處理措施

- 若有受災戶申請上述服務超出作業規定，可向各區客戶服務中心或客服專線洽詢

註：上述服務應變措施視災情嚴重狀況增加服務期限及施行細節

為使保戶於重大風災時能第一時間取得相關保戶服務關懷措施，將颱風侵襲所造成之災害進行內外部溝通通報及因應作法，訂定下列機制：



註①：非上班時間：次一工作日上午8:30啟動；週末、假日：視情況提前啟動作業

註②：判定標準依氣象局發佈資訊為準

六大緊急救助

2016年，臺灣經歷了尼伯特、莫蘭蒂、馬勒卡、梅姬颱風等風災侵襲，造成各地不同程度之水患和臺灣農漁產業及人身財產安全嚴重的損失。中國人壽在第一時間即提出多項保戶服務措施及災區保戶救助方案，包括「保費緩收」、「保單貸款優惠」、「房貸紓困」、「旅平險彈性調整」、「保服優惠」及「快速理賠」等六大緊急救助方案，協助保戶度過難關。

保戶關懷服務

在2016年2月，南臺灣強震造成多人死傷，中國人壽郭瑜玲總經理更一早抵達台南，親自坐鎮指揮由總公司與當地同仁組成的關懷行動小組，掌握傷者名單並派員至醫院探視、盡速提供保戶必要的協助。

針對震災災情，中國人壽除了主動捐出新臺幣1,000萬元並即啟動「重大災難事件中國人壽保戶關懷服務措施」。中國人壽主動給付理賠金予18位受災保戶，亦針對南台強震事件成立物資中心，由中國人壽關懷行動小組將物資親送至災區現場，提供災區民眾最直接的援助。

強化資訊安全控管

資訊安全架構

中國人壽十分重視資訊安全防護，由資訊部門全面導入資訊安全管理制度，並符合 ISO 27001 之國際標準，同時選擇資訊基礎建設與關鍵系統之營運管理為範圍，通過 ISO 27001：2013 標準認證。透過提升資訊安全的控管與保護，以達成業務持續營運，提供不中斷的服務，同時保護個人資料安全，避免客戶遭受損失或妨礙客戶權益。

中國人壽於 2016 年逐步增修資訊安全制度文件約 70 份，作為資訊安全政策、規範、控制及程序各方面遵循的依據，同時依照 ISO 27001 標準，採用「Plan-Do-Check-Act (PDCA)」之循環運作模式，建立資訊安全管理制度，並維繫資安議題處理、風險評鑑、資安查核與量測等業務能有效運作與持續改進。



資訊安全委員會

為了維繫資訊安全管理制度的運行並確保資訊安全管理成效，中國人壽「資訊安全委員會」負責管理並審查各項資訊安全管理作業，自 2016 年起定期召開資訊安全委員會會議，2016 年度已審查包括「DDoS 攻擊防範與因應」、「升級安全傳輸加密服務」、「導入 ISMS 之管制區域範圍」、「立即阻擋含個資之外寄電子郵件」、「DDoS 攻擊演練」等資安議題與風險處理、資安查核及資安指標量測等資安作業結果。

個人資料安全全面升級

中國人壽除提供符合保戶需求的商品與服務外，在作業流程的各個環節，以謹慎的態度處理保戶之個人資料，確保資料能受到妥善保護，且尊重保戶個人隱私。

全面配合法令規範

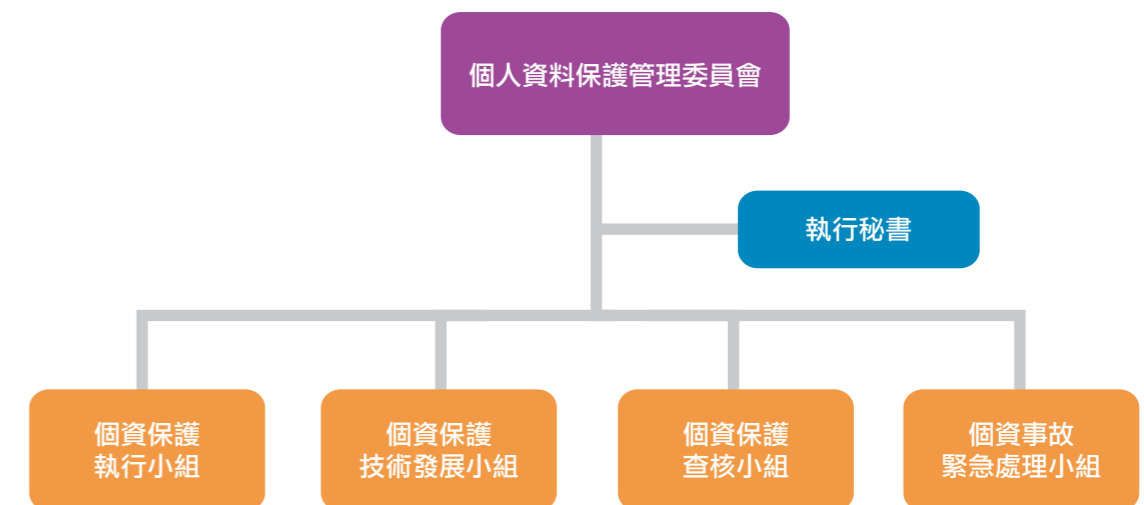
因應《個人資料保護法》及《金融監督管理委員會指定非公務機關個人資料檔案安全維護辦法》，中國人壽於 2013 年特別訂定《中國人壽保險股份有限公司個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法》，除配合法令修正適時調整外，亦要求各個資管理部門訂定《個人資料檔案安全維護計畫及業務終止後個人資料處理方法細部規則》，以落實個人資料定期盤點及自行查核作業等，要求每位同仁遵循公司及主管機關的個人資料保護目標，依法蒐集、處理及利用個人資料，並作為業務及內勤人員日常操作的依據，為保戶的隱私及公司的資產把關。

自主驗證國際標準

中國人壽為展現個人資料保護決心及再強化個人資料保護管理機制，以資訊安全管理制度為基礎，於 2016 年依 BS 10012：2009 標準導入個人資料管理制度 (PIMS)，本公司 PIMS 導入係以保戶個人資料蒐集、處理、利用之完整作業流程進行考量，因此導入範圍涵蓋程度相當完整，包含總公司各部門、各分公司及兩通處，且本公司是第一間將 PIMS 管理制度導入通處之壽險公司，希冀藉由資訊安全及個資保護最佳管理實務，協助本公司建置符合國際標準之個人資料暨資訊安全保護管理機制，並預計於 2017 年底前通過 BS 10012：2009 驗證。

強化個人資料保護管理能力

為強化個資安全維護機制運作效率，並整合運用個人資料管理制度所需資源，中國人壽於 2016 年下半年成立個人資料保護管理委員會，由總經理擔任召集人，以持續推動、管理、督導本公司個人資料管理制度之有效運作；個人資料保護管理委員會定期每半年召開會議，會議中從個資保護之執行、技術發展、管理制度監督與審查、個資事故管理等議題，向各委員報告本公司個資保護整體運作情形。



個資保護首要任務為「明確識別及界定組織個人資料範圍」，因此，中國人壽於 2016 年導入顧問公司「個資盤點方法論」，以系統化、結構化方式重新盤點本公司各業務單位作業流程以界定個資範圍及其涉及個人資料蒐集、處理、利用之流程，作為中國人壽個資保護管理機制設計之依據。再以「APEC 隱私權保護九大原則」為架構，輔以 BS 10012 及 ISO 27001 對個資保護及資訊安全管控要求，執行隱私衝擊分析 (Privacy Impact Analysis, PIA)，以全面檢視本公司個資保護能力，並以風險基礎法，透過風險評鑑衡量可能產生的個人資料風險，強化本公司對個資保護之公司治理能力，2016 年無發生故意侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料相關之個資事故。

資訊安全與個資保護教育訓練

中國人壽為了提升同仁對於資訊安全的認知與能力，2016 年舉辦超過 10 場資安教育訓練，包括一場全公司同仁參與之 E-Learning，除了宣導資訊安全須知外，亦加強個資保護相關知識與要求，並對於勒索軟體、社交工程等影響個資之資安攻擊手法亦加強認知與防範相關訓練；同時選派多位同仁接受 ISO 27001 標準教育訓練並取得 Lead Audit 資格。

■ 2016 年資訊安全教育訓練計畫

課程名稱	對象
資訊資產蒐集與風險管理方法論	專案執行團隊
風險評鑑實務	專案核心團隊
ISO 27001 標準訓練	專案核心團隊
業務持續營運管理	一般 IT 同仁
ISO 20000 國際標準介紹與實務分享	一般 IT 同仁
資訊安全內部稽核方法介紹	專案核心團隊
E-Learning 資訊安全認知宣導	一般同仁
Web 應用程式安全	電商技術部、資訊服務部同仁

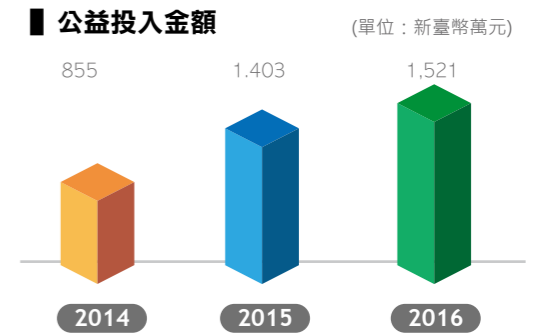
為持續使本公司同仁瞭解個人資料保護責任及強化其個人資料管理制度維運能力，透過教育訓練使個人資料保護管理認知融入組織文化中，以提高、強化與維持同仁對個人資料保護管理的認知，於 2016 年已舉辦 10 堂共 23 場次個資保護相關教育訓練。

中國人壽高度重視個人資料之保護，不論是保戶、員工或合作對象的個人資料，都要求人員嚴加保護，並恪遵「個人資料保護法」等規範。法令遵循單位於 2016 年共舉辦了 17 場有關個人資料保護相關法令之法治教育訓練及宣導；外勤部分，則由業務訓練單位定期對全體業務員進行個人資料保護法令之相關培訓，以確保公司全體人員對個人資料保護之落實。

攜手社會參與

實踐企業社會責任 創造共享價值

中國人壽以「We Share We Link」的品牌精神落實企業社會責任，致力於對社會做出更多承諾與改變，運用企業資源發展對社會有助益的公益活動專案，積極回應利害關係人對於保險業「以人為核心」的影響力與期許。中國人壽觀察社會趨勢所需，規劃長期的公益策略，著眼公益活動三大面向的作為，包括教育培力、扶持弱勢及友善環境，由內而外發揮企業影響力，由外而內深化永續經營的理念，讓每一步公益行動，都發揮最大的成效。



促進社會參與 擴大善的影響力

中國人壽規劃社會參與三大面向，包含教育培力、扶持弱勢、友善環境，逐步落實公益理念與目標，進而持續關注更多需要幫助的族群；中國人壽全體內、外勤同仁投入許多資源，2016 年主動舉辦及參與公益活動共 534 場。



- 01 · 2015年啟動
· 捐贈3所偏鄉小學二手電腦設備
- 02 · 贊助成立社區育樂教室
· 扶持偏鄉弱勢家庭助學金
· 舉辦兒童節關懷活動
- 03 · 連續4年贊助「閱讀獎勵金」活動
· 提供收容少年藉由書本學會自我表達及寫作能力，也建立良好財務管理能力
- 04 · 受邀教育部「2016敬師活動影片」
· 師鐸獎表揚大會及各大宣傳通路撥放
· 影片觸及人次達千萬
- 05 · 連續10年推動
· 2016年提供10所大專院校贊助
- 06 · 至2016年共走訪56所偏鄉小學，參與人次高達4,200人

教育培力

秉持著為下一代打造美好未來的信念，以「人」為本及「利他精神」為起點，中國人壽長期以來關注偏鄉教育問題，積極運用企業資源改善偏鄉孩童學習環境及協助孩子們發展才藝，提升學習潛能，讓知識的力量萌芽、成長、茁壯，更希望透過教育翻轉階層，鼓勵孩子們勇敢築夢，綻放活躍的生命力，為偏鄉學童注入更多關懷與能量。

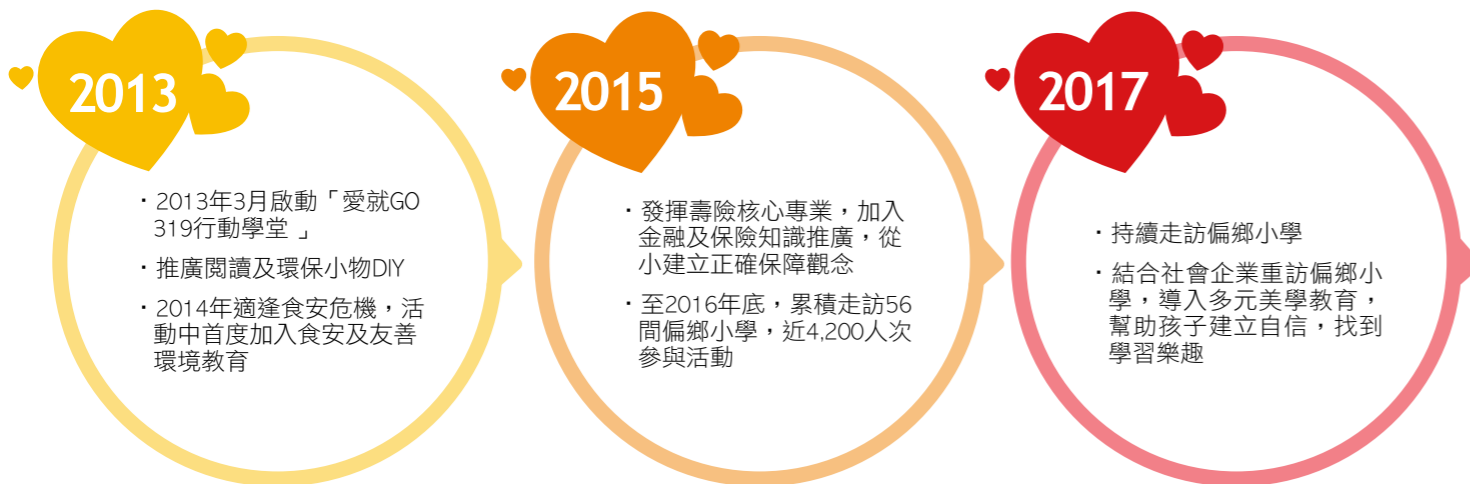
深入偏鄉 落地耕耘 X 愛就 GO 319 行動學堂

隨著經濟環境變遷、社會結構改變的影響，新臺灣之子（文化衝擊）及經濟弱勢（低收入戶）兒童面臨求學困難的現象，且因城鄉發展差距，造成偏鄉教育資源相對匱乏、缺少文化刺激，常常伴隨著隔代教養、社會適應、文化差異等外在因素，使偏鄉學童的教育環境更加困難及複雜。

因此，中國人壽自 2013 年啟動「愛就 GO 319 行動學堂」，迄今，活動參與人數近 4,200 人，志工時數近 4,000 小時。四年來，中國人壽深入臺灣 319 個鄉鎮小學進行閱讀教育推廣、帶動偏鄉學童的閱讀風氣，以閱讀為根基並融合時事設計教材，以提升孩童學習興趣，進而增進知識提升競爭力。在手作 DIY 的活動過程中，我們看見了孩子們豐富的想像力與創造力，在揮灑創作及完成作品時眼中的那份自信。自 2017 年起，中國人壽將以更多面向的活動內容豐富孩子們的視野，以更多元的藝術教育深化孩子們的自信。

為因應全球金融科技 (Fintech) 熱潮以及臺灣數位金融服務迅速普及，急遽加速數位訊息對消費者之影響力，2017 年將以網路公益平台的建置呈現中國人壽歷年公益活動的成果，以提升利害關係人對中國人壽於社會參與面的印象，達到長期及聚焦的溝通效果。此外，亦可用於網路及行動裝置進行擴散，以創造數位宣傳效益，並讓社會大眾更了解中國人壽在社會參與的投入與付出。

■ 中壽「愛就GO 319行動學堂」推動進程



微影片—謝謝老師 偏鄉的希望II

「愛就GO 319行動學堂」活動執行中，中國人壽發現城鄉之間資源落差雖大，但偏鄉教師對教學的用心付出，努力守護孩子的笑容與希望。繼2015年後，推出「謝謝老師 偏鄉的希望II」微影片，傳達對老師的感謝，也邀請大家與中國人壽一起為偏鄉老師加油。

重點指標

教育部為喚起大眾尊師重道的風氣，於2016年9月辦理一系列敬師活動，中國人壽「謝謝老師 偏鄉的希望」影片深受教育部青睞，故將影片列為「向老師致敬短片」之一，並於師鐸獎表揚大會及其他相關通路播放影片。透過教育部宣傳管道包含FB社群、電視廣告、戶外廣告及捷運廣告，觸及千萬人次

影片傳散效應

2016年（台東永安國小）謝謝老師偏鄉的希望II：<https://youtu.be/tg-XWuAHvgE> 影片上線並在中國人壽粉絲團舉辦互動遊戲，自2016年12月28日上線一週後，影片觸及3萬人，1萬5千次觀看，超過1千個互動（按讚/留言/分享）。

培育公益種子 X 俠客 CEO 計畫

何謂「俠客 CEO」？中國人壽認為新一代的未來領袖不僅需要具備卓越的經營管理能力以及宏觀的國際視野，更應積極投入社會參與，並融合新時代的領袖特質與東方固有的俠義精神，以成為未來所需的領袖、真正的「俠客 CEO」。

為鼓勵國內大專院校的同學們能夠多多投入社會參與活動，中國人壽自 2007 年起，即推動「俠客 CEO」之國內大專院校社團活動贊助辦法，透過提供贊助的方式拋磚引玉，讓保險的「利他精神」在各大專院校紮根，只要有能力，我們都可以為這個社會盡一份心力！

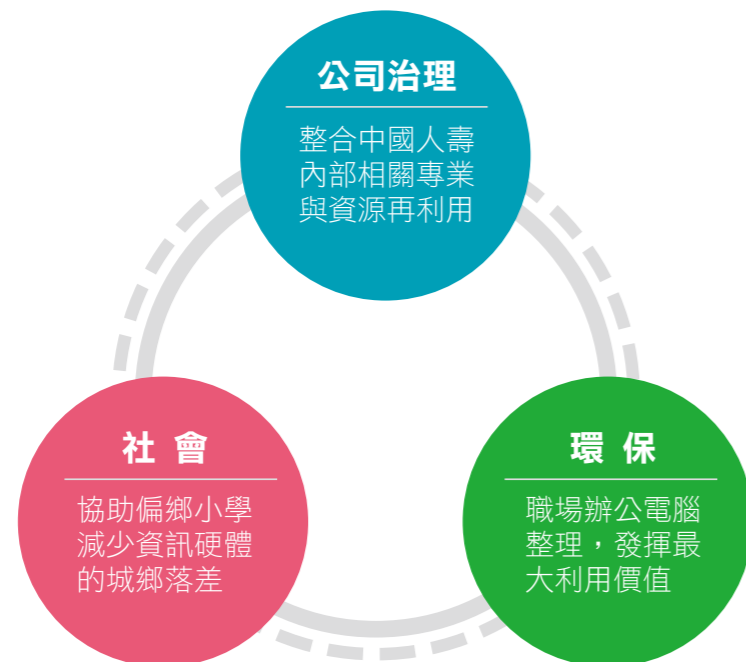
每年規劃贊助的企劃案主題皆會因應趨勢調整以符合時事，如近二年以環境議題及偏鄉需求為主，將主題調整為針對「全國偏鄉小學（含教育優先區）、弱勢團體、以及友善環境小農」的需求，提出與「食安教育或環境保護」有關的具體服務性活動等。2016 年共贊助 10 間大專院校同學投入公益活動。

資源無界限 X 偏鄉二手電腦捐贈

為了將資源利用價值發揮到最大，中國人壽自 2015 年起，將修復後仍可繼續使用的職場辦公電腦媒合偏鄉小學之需求，親赴小學協助安裝及測試使用，降低學童因環境造成的數位資訊落差，不僅讓資訊設備達到資源循環，同時也造福弱勢學子。二手電腦捐贈希望能夠達到下列三大目的：

- ◆ 公司治理層面 - 整合中國人壽內部相關專業與資源再利用，發揮社會的正面影響力。
- ◆ 環保層面 - 運用資源再利用的觀念，將職場辦公電腦重新整理，發揮最大利用價值。
- ◆ 社會層面 - 協助偏鄉小學減少資訊硬體的城鄉落差，提供更多資源讓學童有更好的資訊基礎教育。

中國人壽於 2017 年捐贈 20 台二手電腦至偏鄉小學，並提供二年硬體保固服務，讓學子使用無虞。



- 01** · 2012年成立志工團
· 提供一日志工假
· 每年逾600場弱勢團體志工活動資訊
· 志工服務時數12,434.5小時
· 服務場次共534場
- 02** · 贊助赴奧地利表演經費
· 邀約至企業年終尾牙及業務表揚大會演出
- 03** · 連續2年支持蒲公英助養計畫
- 04** · 連續8年贊助
· 企業內部規劃「分享愛會議室」展示得獎畫作

- 05** · 雙公益概念
· 採購小農產品以提供受災戶最直接的援助
- 06** · 累計受惠人數達6,700人
- 07** · 募集發票數逾1.6萬張
- 08** · 捐款新臺幣1,000萬元
· 啟動快速理賠暨緊急關懷服務
· 協助受災戶重建家園
- 09** · 提供弱勢團體直接的協助
· 間接提升自閉症者社會化的生活能力
- 10** · 連續4年贊助推動「藝術療育」計畫

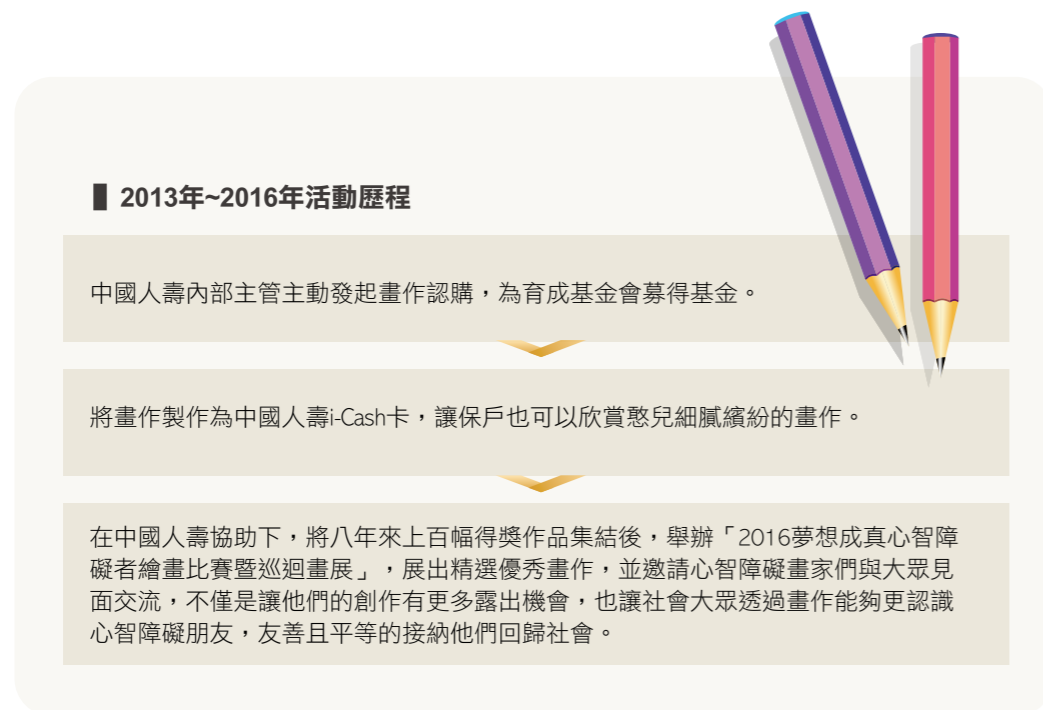
扶持弱勢

中國人壽運用企業資源結合弱勢團體之特色，協助弱勢團體自力更生，以實際的支持行動，鼓勵他們發揮天分創造商品，營造穩定收入並期盼能達到拋磚引玉的效果，讓更多社會大眾關懷並支持弱勢團體，透過多面向的公益作為，建立良善美好的社會。

讓憨兒的梦想發光 X 育成基金會「心智障礙者繪畫比賽」

中國人壽為鼓勵心智障礙者發揮藝術天分，展現不凡的天賦，自 2009 年第一屆起，持續八年贊助財團法人育成社會福利基金會「心智障礙繪畫比賽」。藉由比賽建立一個專屬心智障礙者展現自我的舞台，讓他們透過繪畫創作，發揮藝術天分及潛能，抒發情感，幫他們找到自信。每次皆有超過百件的作品參賽，從畫作中發現這些創作者擁有不凡的天賦與能量，透過作品傳遞出感動與共鳴的元素。

此外，更持續於中國人壽總公司規劃「分享愛會議室」做為畫作展示空間及理念宣導之所在，讓中國人壽員工、訪客在進入會議室時，能夠藉由心智障礙朋友細膩且繽紛的繪畫作品，強化對其能力的肯定與瞭解，感受他們不被身心障礙打敗的勇敢精神。



愛心助弱勢 X 發票隨手捐

中國人壽認為「捐贈發票」是幫助社福團體最簡單也最直接的方式之一，小小一張發票，也能累積成大大的愛心，對社福團體來說更是無限的希望。

因此中國人壽總公司自 2015 年起，於各樓層擺放社福團體發票箱，讓同仁可以隨手捐發票。隨著政府推動電子發票的政策下，中國人壽也透過內部宣達方式，鼓勵同仁在購物時，以「愛心碼」方式進行捐贈，同時也為地球環保盡一份心力。

2016 年協助壽險文教基金會共募得 1,891 張實體發票，中獎金額將做為協助偏鄉學童獎助學金及相關活動規劃使用。另外，中國人壽響應「105 年度高齡化、微型保險暨各類保險宣導活動 - 草地音樂暨園遊會」活動，中國人壽於一日內即募得逾 1 萬 6 千張發票，捐贈華山基金會作為老人照護的協助基金。

讓世界都聽見「臺灣最真誠的聲音」 X 蝦米視障人聲樂團

「蝦米視障人聲樂團」係由臺灣合唱音樂中心招募多位愛唱歌的視障朋友所組成，以 a cappella（阿卡貝拉）的純人聲音樂，吟唱出他們心中最單純、最真誠的感動，饒富穿透力的歌聲傳遞著無限的希望與愛。為了讓世界都能聽到他們的好聲音，中國人壽特別贊助出國經費，讓他們遠赴奧地利演出，除了支持並協助推廣藝術外，更期望透過「蝦米視障人聲樂團」演繹心靈最真誠的聲音，讓世界都聽見「臺灣最真誠的聲音」。

此外，中國人壽公司年終尾牙及業務年會亦邀請「蝦米視障人聲樂團」演出，不僅提供了視障表演者發揮自我的舞台，實現夢想，也讓同仁可以近距離感受他們強大的生命力。透過藝術贊助，中國人壽幫助身心障礙者超越障礙自我突破的構想，讓視障者發揮潛能，踏出臺灣走向國際。

公益贊助 扶持弱勢

中國人壽長期投入社會參與及扶持弱勢團體，實際觀察弱勢團體需求，透過贊助或捐贈的方式，協助弱勢團體自立，創造更溫暖的社會環境。包括「忠義基金會公益手札」廣告贊助、提供臺東縣紅葉村風災受災戶有機食材、贊助中華民國自閉症總會舉辦「繁星點點，營向勝利」藝能賽；臺南市政府 0206 震災捐款新臺幣 1,000 萬元，協助災後重建、財團法人慈懷社會福利基金會閱讀活動等。



友善環境

壽險業與環境風險及民眾健康息息相關，而因應氣候變遷導致全球環境日益惡化，節能減碳及減少溫室氣體排放已成為刻不容緩的重要議題。中國人壽為響應政府政策及符合國際潮流，善盡企業社會責任，致力於降低服務對環境衝擊之影響，持續節能減碳愛護地球，落實友善環境及綠色環保作為，以永續發展為目標，與環境共存共榮。

公益大平台 X 愛心展售會

中國人壽長期關注社會弱勢族群、扶助友善小農與社會企業的發展，投入企業核心資源來關懷社會、服務社會。愛心展售會於每年中秋及農曆年前定期舉辦，迄今已邁入第九年，透過愛心展售會的舉辦，讓公益團體及友善環境小農可以藉此推廣產品並傳遞正確的飲食觀念，藉此體現土地、環境與人的共存共好；同仁及民眾亦可購得實用的二手良品及優質農產品，更讓資源可以循環共享，了解健康飲食及友善環境的重要性。愛心展售會活動現場也邀請弱勢族群與身心障礙者展現才藝，以幫助他們融入社會接觸人群。歷年來扶持的團體包含鄰鄉良食、綠農的家、行健村、福山農場、臺灣原味、育成基金會、罕病基金會、一籃子、伊甸基金會、芙彤園等。

■ 愛心展售會四大理念



支持友善環境小農

- 提供場地舉辦弱勢團體或社會企業展售會，以預購及現場展售方式號召同仁購買，展售會銷售金額也逐年成長。顯示友善環境與公益觀念已深植於同仁內心，逐漸改變其消費習慣與公益參與，發揮社會影響力
- 傳達中國人壽永續經營理念，採購社福團體或友善小農商品作為企業禮品。另培植同仁為企業種子，向保戶傳遞永續觀念



扶持弱勢團體

- 提供弱勢孩童與身心障礙者表演舞台，增加他們與社會接觸的機會
- 憨兒們現場販售商品增加與人互動機會提高社交能力
- 憨兒們藉由現場寫春聯、彩繪文旦等展現特殊才藝

雙公益擴大效益

- 發起內部同仁認購弱勢團體年節商品，並協助將認購的愛心物資轉贈予有需要的社福單位，將一份愛心擴大為兩份助力與希望
- 公司認購小農商品捐贈給育幼院孩童或是風災災民

環保與公益結合

- 發動二手物資募集，邀請同仁捐贈愛心物資，除了達到物品再利用的環保效益外，也提供身心障礙者擁有更多工作機會，幫助他們從社會的消費層，蛻變成社會的生產者，不僅讓身障者有經濟收入也將物資傳遞給需要的人
- 鼓勵同仁食用當地當令食材，除新鮮之外，更可減少銷售過程中運送所產生的碳足跡

■ 愛心展售會歷年成果



落實企業志工文化

為提升員工社會參與度，中國人壽於 2012 年成立並推動「愛就 GO 志工團」，並於 2014 年提供「志工假」鼓勵同仁主動參與志工服務，帶著中國人壽的「We Share We Link」的核心精神，發揮以人為本的信念，持續用善念化為行動，讓我們所在的寶島因為這份愛的行動而向上提升。

中國人壽積極落實企業社會責任，鼓勵員工參與社會公益活動，集結總公司及全臺各地 9 家分公司、157 個通訊處資源，積極推動公益活動，並鼓勵員工自發主動的參與社會公益，期望藉由人的力量去聯結更多人，擴大影響力。也藉由參與志工服務，凝聚同仁向心力，更提供弱勢族群實質上的物資協助與關懷陪伴，帶給社會更多貢獻。

「愛就 GO 志工團」服務，結合時事與節慶等，規劃相關主題志工服務活動，並不定期參與社區、環保等公益活動。志工服務主動提供弱勢團體必要的支持與捐助，協助他們自立以與社會接軌，讓善心正向循環。

同時，為鼓勵同仁參加志工服務，中國人壽與約 10 家社福團體長期合作，每年提供逾 600 場的志工活動資訊，志工活動需求遍佈全國，以利同仁報名參與。



2016 年企業志工團足跡

忠義社會福利基金會
· 添購新年新衣經費

育成基金會
· 夢想工坊 - 分享愛湯圓公益活動
· 永明發展中心 - 電子設備添購經費
· 南港養護中心 - 中秋志工聯歡會
· 蘭興作業站 - 作業設備更新添購經費

世界展望會
· 復興育樂中心 - 食安教育活動

財團法人靖娟兒童安全文教基金會
· 兒童節派對

伊甸愛悅養護中心
· 端午志工關懷活動

陽光基金會
· 志工服務活動

臺灣愛鄰社區服務協會
· 重陽節慶活動

金管會保險局
· 高齡化保險觀念宣導暨發票募集志工服務

關愛之家愛心育幼院
· 耶誕禮物募集活動



擴大服務面向

志工團以「公益在地化」為目標，擴大公益服務面向

2012

成立愛就GO 志工團

成立中國人壽「愛就GO 志工團」，並由王銘陽董事長擔任志工團團長

2013

2014

志工假制度

推出志工假制度：
提供內勤同仁每年一日有薪志工假

2015

積極參與公益

- 年度累計491場公益活動
- 有薪志工假年度累計為3,584小時，相當於投入89.6萬元

2016

多元化服務

結合時事與節慶，規劃相關性主題活動，年度累計534場公益活動，內外勤志工服務時數共計12,434.5小時，換算投入金額超過175.9萬元



Chapter 5

開創 友善環境推手



2017永續重點目標

因應氣候變遷，落實環境管理

- 2017年上半年取得臺北學苑開發案黃金級候選綠建築證書
- 持續通過ISO 14064-1溫室氣體盤查查證
- 全省各職場之平均年節電率達1%以上，五年達5%之長期目標（以2016年為基準年）
- 總公司、桃竹、臺中、嘉義、臺南、高雄分公司等共計6處主要職場之垃圾平均回收率達45%以上

打造綠色服務，與保戶合作守護環境

- 推動綠色服務流程，用紙量節省200萬張
- 推動網路投保70%保件使用電子保單

推動供應鏈管理，與供應商共同承諾企業永續

- 持續採購綠色標章產品，金額達1,100萬以上
- 持續推動供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，簽署比率達8成以上

聯合國永續發展目標 (SDGs)

巴黎協定已於2016年10月經批准後正式生效，全球政府及企業皆針對氣候變遷進行相關風險辨識、適應、減緩等，中國人壽亦響應此國際趨勢，將氣候變遷視為外部風險之一，自主針對與營運相關之環境永續五大願景進行管理，包含溫室氣體、用電量、水資源管理、廢棄物管理以及綠建築，並將環境相關績效詳實的定期揭露於企業社會責任報告書，以展現我們身為地球公民之責任與使命。



重點
摘錄

- ◆ 總公司以及 5 處主要分公司（桃竹、臺中、嘉義、臺南、高雄）工作職場溫室氣體盤查，並通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證
- ◆ 打造全面綠色服務流程，推動 e-Notice 及 e-Service 節省用紙量達 191 萬張，相當於減少 12,988 公斤碳排放
- ◆ 推動供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，並達成 2016 年一般採購及營繕工程 100% 簽署率

前言

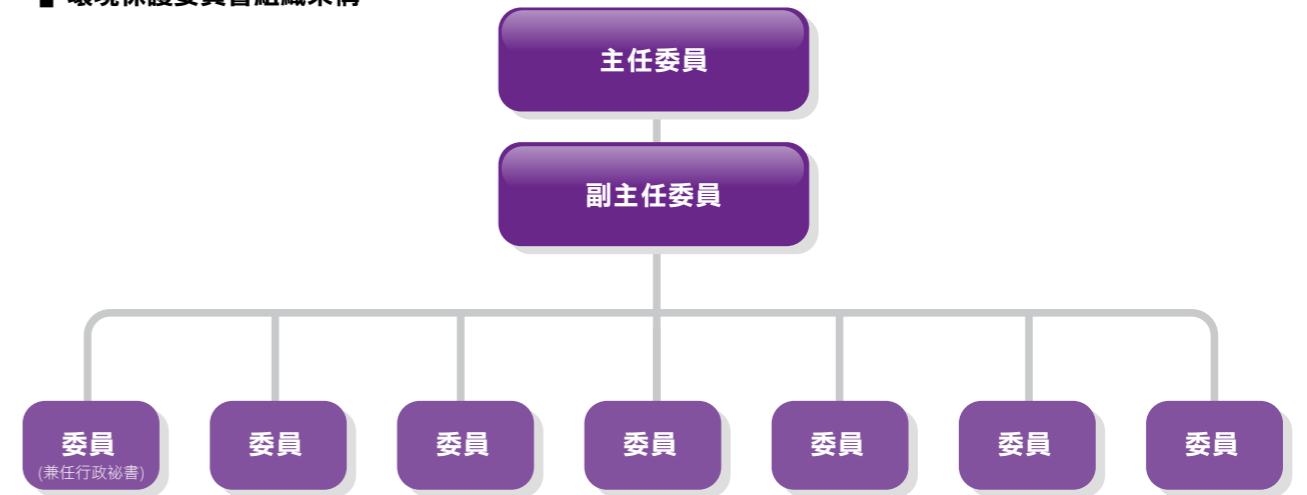
中國人壽為推動環境保護之行動，建立綠色低碳的企業環境，承諾以全員參與、永續經營的理念，致力以下環境保護政策：

環境保護政策

- ◎訂定環保目標，勵行管理措施。
- ◎著重能源節約，提倡資源回收。
- ◎遵守環保法規，落實綠色採購。
- ◎透過教育訓練，提昇環保智能。
- ◎協同供應商，善盡企業責任。
- ◎劃分責任單位，定期檢討成效。

中國人壽為推動環境保護、建立綠色低碳的企業環境，基於企業社會責任與永續經營的理念，制定環境保護政策，並督導與評估環保綠能措施，特於 2014 年成立環境保護委員會，其由售後服務、資訊及行政支援等各功能別之主管擔任委員，委員會成員共九位，設主任委員一位、副主任委員一位、委員七位（其中一位委員兼任執行秘書，負責綜理會務及會議聯繫事宜），本委員會之主要職責為負責制定及修訂委員會規程、環境保護政策之相關辦法及規範，以及監督節能減碳、廢棄物管理、環境衛生、環境保護等措施之執行結果。

■ 環境保護委員會組織架構



管理實績

2016 年共召開二次會議，會中除完成本公司「環保節能管理規範」之內容修訂，以及評估檢討 2016 年環保措施之執行情形外，亦確立 2017 年環境保護管理目標與措施之執行方向如下：

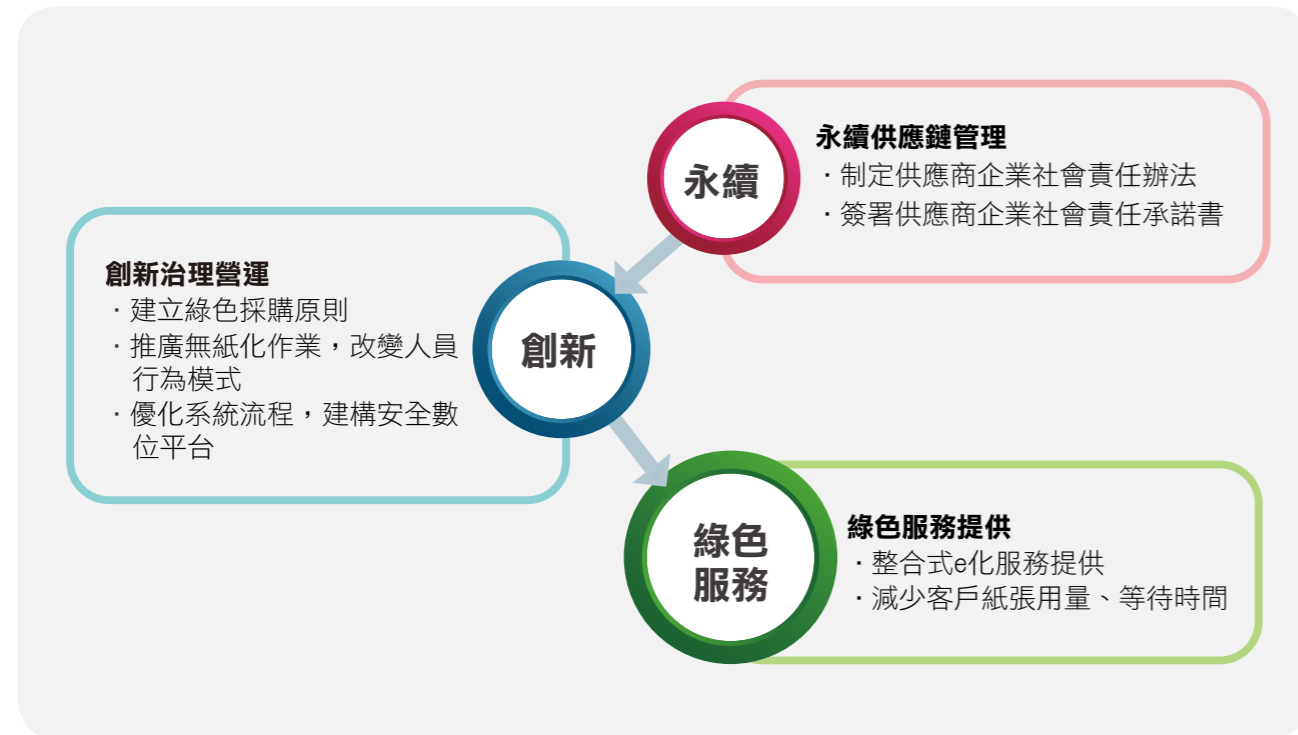
環境管理與節能省碳

- ✓ 臺北學苑開發案：
 - 2017 年上半年取得黃金級候選綠建築證書
 - 採成本較高之逆打工法，減輕開挖時的粉塵逸散
 - 施工期間設置噪音即時監測顯示看板，加強施工噪音監測
 - 施工期間採用成本較高的低噪音施工機具，部分圍籬增高至 4m 降低噪音影響
 - 配合增設區域滯洪池，以減輕或協助解決區域淹水問題
 - 施工期間施工機具皆採低污染施工機具或安裝濾煙器避免黑煙排放
 - 施工期間設置圍籬及防溢座，防止逕流廢水未經處理直接流至排水溝
 - 設置污水處理設施（含混凝沉澱單元）並加強維護清理，使施工期間逕流水可達到 SS<30mg/L 的標準
 - 施工期間將於基地內安裝「空氣盒子」，用以偵測基地內 PM2.5 之數值，可提供作為學術研究用途，且依偵測所得之 PM2.5 數值，若有異常變化時，可加強相關污染防治措施，如加強灑水、減少高污染機具作業…等
 - 施工期間運土卡車採符合第五期排放標準之卡車
- ✓ 持續通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證
- ✓ 推動綠色服務流程，用紙量節省 200 萬張
- ✓ 網路投保 70% 保件使用電子保單
- ✓ 推動各職場之平均年節電率達 1%，五年達 5%
- ✓ 六處主要職場之垃圾平均回收率達 45% 以上

持續採購綠色標章產品，金額達新臺幣 1,100 萬元以上

創造綠色價值鏈

面對全球氣候變遷，節能減碳及減少溫室氣體排放，已成為地球公民最重要的議題，金融保險業雖於營運過程中不易造成環境負荷，但在服務過程中仍可能對環境產生影響，中國人壽從自身營運中做起，透過專業技術建構e化平台，提供客戶綠色服務；同時發揮企業影響力，對供應商進行永續管理，創造由上至下的綠色價值鏈。



打造全面綠色服務

隨著行動通訊技術之進步，金融業的商品與服務產生許多重大變革，且大幅改變金融服務的提供方式及消費行為，在資訊數位化的趨勢中，我們積極推動電子化服務，朝向行動服務、網路交易及商務系統等發展，利用數位服務平台取代傳統紙本服務模式。

在確保資訊交易安全下，我們提供保戶安全、便利、迅速與值得信賴的數位保險服務。保戶可即時掌握保單資訊，辦理保單內容異動服務，免去舟車勞頓之苦，有效簡化保戶需臨櫃填寫紙本之不便。公司亦提供電子化通知書服務，保戶申請後相關通知將以電子郵件方式寄送，減少紙張列印及書面文件傳遞所產生的碳排放。

我們藉由科技的力量提供多項無紙化的保險服務，力求減少相關資源耗損，並期望間接影響保戶的思考及行為，實現節能減碳之目標。

電子保單

為響應政府金融 3.0 政策及金融數位科技時代來臨，中國人壽積極推動數位化及無紙化作業，自 2015 年 4 月開始建置全通路全商品適用之電子保單平台，提供保戶電子保單，並針對售後作業流程及制度進行規劃，電子化保單亦透過第三方認證機制以確保客戶資料保密及正確性。

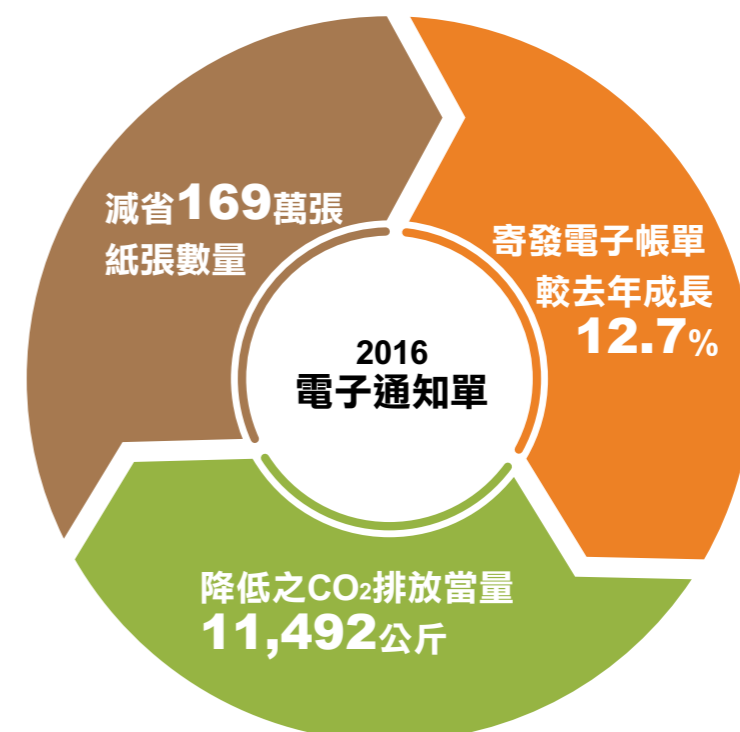
電子保單開發歷程與成效



電子通知單 (e-Notice)

為滿足現代消費者使用 e-mail 習慣，中國人壽積極推動電子表單取代書面郵寄，減少書面列印與郵寄，截至 2016 年，中國人壽已提供 69 種電子通知單據服務，以提高服務通知文件遞送效率，並減少紙張耗損及碳粉列印之使用。在無紙化服務之過程中，透過減少相關資源耗用，間接影響保戶的思考及行為，同時達到節能減碳目標，提升環境永續之作為，實現環保理念。

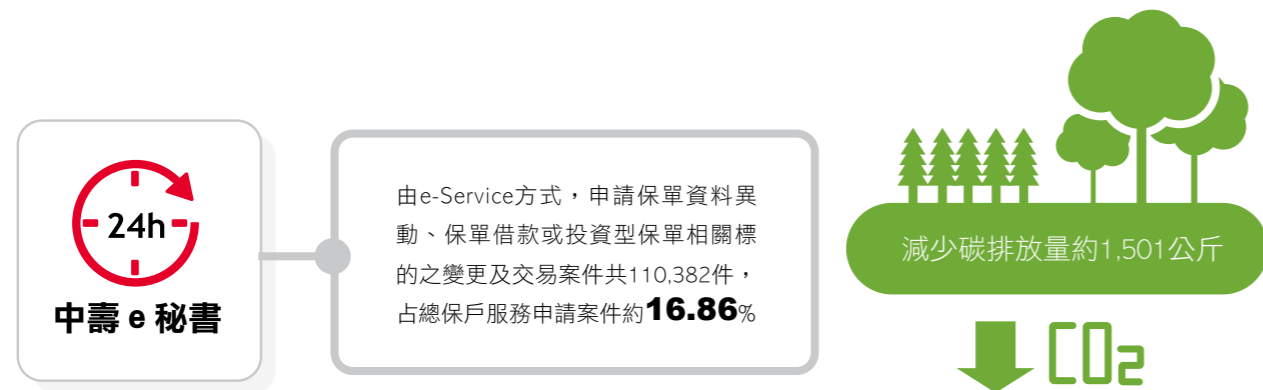
在保戶投保新契約時，即可在要保書中約定相關通知書／單據以電子形式寄送，已吸引許多客戶的加入，以實際行動呼應環境保護之作為。



電子服務 (e-Service)

隨著科技與網路環境的進步，民眾的消費型態已大幅改變，透過網路完成各項金融交易、享受各項服務也成了消費者生活的一部分，中國人壽提供了保戶 24 小時無時差、無地域限制的「中壽 e 秘書」即時服務，保戶只需透過手機 OTP 即時完成身分驗證即可查詢各項保單資訊、辦理保單異動服務。不但免去舟車勞頓的困擾、節省寶貴時間，更可透過簡單的點選，方便享受輕鬆即時的個人服務，有效提升服務效率及服務品質，還可減少因交通工具、紙張列印及郵寄運送過程所產生的碳排放量，為我們生活的環境盡一份心力，成為節能減碳、愛護地球的小小推手。

隨著自動化交易服務啟用人數逐年增加，2016 年以 e-Service 方式申請保單資料異動、保單借款或投資型保單相關標的之變更及交易案件共 110,382 件，占總保戶服務申請案件約 16.86%，減少 A4 紙張 220,764 張，相當於減少碳排放量約 1,501 公斤。由此可知已有許多保戶習慣透過網路進行交易，藉由自動化交易帶來的方便、快速已成為保戶日常生活的一部分。



銀行保險通路無紙化

銀行保險通路亦響應無紙化之政策，近年來行政作業面持續推動減少紙張耗用，包括：

- 照會電子化專案的推動：部分通路新契約照會中已不退要保文件正本，減少紙張傳遞的碳排放量，目前有合作關係且有報件通路為 33 家，其中已有 21 家（占銀行通路之 64%）不退正本，減少新契約照會文件遞送數量
- 計績及獎金發送作業：配合合作通路完成佣金及獎金資料的電子化加密傳輸作業，取代紙本實體寄送，目前合作有報件的合作通路有 33 家，佣獎明細全部採用電子化作業，100% 減少紙張列印
- 各類售服表單以電子表單取代紙本，讓合作通路置放於內部網站，有需要再行下載，避免因預印表單而增加紙張耗量

行動投保

為降低保戶服務過程中所耗用的紙張數，並提高核保效率，中國人壽推動行動投保 APP 服務。透過行動投保 APP 可線上進行資料檢核降低填寫錯誤及照會率，提升要保書填寫內容的正確性，降低要保書紙張使用量，進而節省文件印製、遞送、掃描、建檔、倉儲等成本，達到節能減碳的效益。



理賠系統流程改善優化

為求理賠內部作業效率以及減少人力、紙張的使用，中國人壽全面更新內部理賠系統、改善流程，實行後除了增進作業效率及正確性之外，更大幅減少紙張使用，降低服務過程對於自然環境產生的衝擊。



數位科技推廣業務

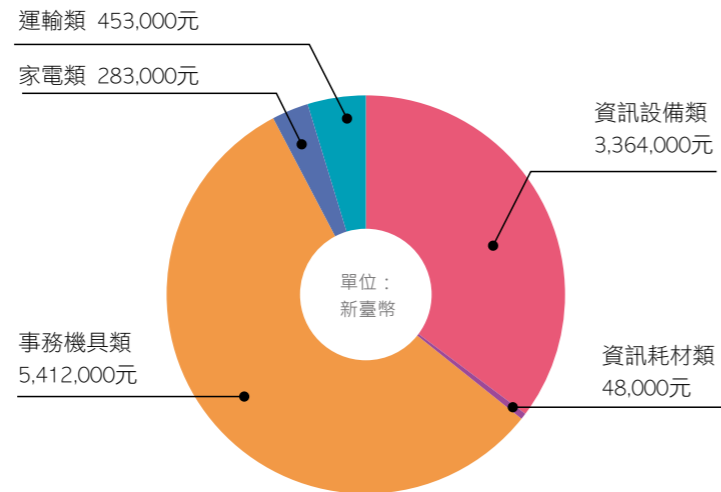
科技為金融產業帶來巨大的衝擊與挑戰，同時也驅動了創新的服務內容和方式。因應金融服務行動數位化趨勢，中壽積極建構完善安全的行動平台，包括行動裝置應用軟體「i-Link」、「i-Share」、「i-Easy」，以強而有力的行政資源支持業務團隊的展業需求，而行動平台的建置也突破了過往時間及空間上的諸多限制，讓同仁得以提供保戶即時且全方位的服務。目前，使用「i-Link」及「i-Share」之業務主管人數已達 9 成以上，「i-Easy」亦即將完成營運測試，邁入行動投保的新局。此外，現正進行之「菁英行動網」改版優化，將使業務同仁更便於使用線上資訊，提升展業及管理效能，並期待促進公司資源有效配置與運用，發揮綜效。中壽傾力打造行動平台，期讓業務同仁確實掌握數位科技的便利與優勢，強化市場競爭力，提升服務效率及品質。

供應鏈管理

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，在進行採購時，優先採用環保標章產品，以符合低污染、可回收、省資源之環保實質意義，以降低對環境負荷的衝擊，2016年綠色採購金額共計新臺幣 956 萬元，並獲臺北市環保局頒發推動綠色採購績優企業表揚。

2016年綠色採購類別與金額



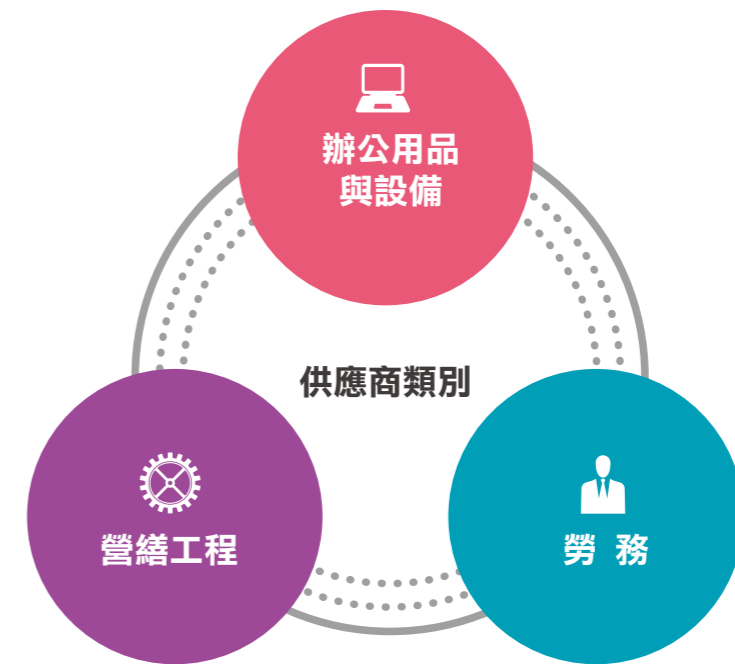
綠色採購原則

- 在採購時依循以下原則選擇供應商：
 - ✓ 採購前考慮產品是否需要
 - ✓ 採購時考慮產品生命週期對環境的各種衝擊，並注意產品使用後是否妥善廢棄處理
 - ✓ 選擇對環境友善的供應商
 - ✓ 收集產品及供應商的環境資訊
- 優先採購環保署認定的環保、節能、省水等標章產品或服務，減少使用對環境有毒、有害之材料
- 汰換電源耗效率差的資訊設備以增加能源使用效率
- 提倡設備有效使用、報廢處理與再利用等三大策略
- 於採購合約中，明訂要求供應商應致力於提供符合環保、安全或衛生等議題的產品或服務，以促進經濟、社會與環境生態之平衡及永續發展

針對供應商之環境保護政策

- 本公司宜評估採購行為對供應來源社區之環境與社會之影響，並敦促供應商共同致力落實企業社會責任。
- 供應商應致力於減少或消除各種形式的浪費，包括水和能源。供應商可以在設備、維修或生產過程中使用節能措施，或通過回收、再用或替代物料的方式達到節能的目標
- 供應商應致力於減少污染物、有毒物及廢棄物之排放，並應妥善處理廢棄物。對於廢棄物之處理應符合相關規定辦理，以降低對自然環境之衝擊

供應鏈管理政策理念



依循中國人壽訂定的供應商及相關採購規範，落實供應鏈管理，以公平、公正、公開的方式遴選廠商，並經由公開議價、簽約、進度討論、驗收作業與履約管理等程序及方式，積極管理供應商的供貨品質、交期與價格。倘有涉及職業安全衛生法規等相關法律之規定，應遵守本公司所制訂相關之承攬商安全衛生及環境管理辦法。

為更有系統地落實供應鏈的企業社會責任管理，並在供應商選擇上建立法規遵循、環境評估、勞工實務、人權評估及社會衝擊等篩選標準，並於 2015 年訂定《供應商企業社會責任辦法》，為落實該辦法的執行，也逐步推動供應商簽署《供應商企業社會承諾書》，要求供應商確實遵守環境保護、各項勞動條件、勞工安全衛生與勞動人權等相關法規，推動一般採購合約供應商簽署率達 100%；此外，我們推動在採購合約中列《企業社會責任及誠信經營條款》，鼓勵與我們交易且訂有採購合約的廠商，遵循企業社會責任及誠信經營原則，以公平與透明之方式進行商業活動。

另外，中國人壽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，在地供應商採購金額比例達 99% 以上，未來亦將持續支持在地採購，促進地方經濟發展。

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，規範每年至少應更新 10% 合格廠商，2016 年在原合計 90 家的合格廠商中，共篩選、剔除 25 家，並另提報新增核可的 26 家廠商，預計 2017 年營繕工程計增為 91 家的合格廠商；2016 年營繕工程合約廠商簽署「供應商企業社會責任承諾書」比率達 100%，整體營繕採購件數簽回「供應商企業社會責任承諾書」之比率為 94.1%。除此之外，亦同步完成「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」等文件簽署，用以落實保護勞工的精神，2017 年將持續與承攬商一起為我們居住的環境貢獻心力。

珍惜自然資源

能資源使用與節能減碳



溫室氣體

2016年中國人壽持續針對總公司及主要分公司（桃竹、臺中、嘉義、臺南、高雄）辦理年度溫室氣體盤查，並於2016年4月取得ISO 14064-1溫室氣體盤查之BSI查證，且依盤查結果，相關資料將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與比較之執行依據。

2016 溫室氣體 排放盤查結果	範疇 1			範疇 2	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)	0	35.919	124.415	3,083.092	3,243.426
範疇別占比 (%)	0%	4.94%	77.60%	95.06%	100.00%

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 1)：針對直接來自於擁有或控制的排放源
 ③ 間接排放源 (範疇 2)：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 其他排放源 (範疇 3)：其他活動所產生之其他間接排放，排放源是由其他公司擁有或控制，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
 ⑤ 電力係數來源：經濟部能源局 2015 年度公告之電力係數
 ⑥ 全球暖化趨勢 (GWP) 來源：2007 年版 (AR4)

2016年持續依據「環保節能管理規範」落實工作職場溫室氣體減量行動，亦透過EDM宣達環保節能相關理念：

- ◆ 實踐【綠色概念】讓我們一起愛地球，隨時攜帶餐具，既環保又健康。
- ◆ 【減塑行動】響應無塑生活，一起把環保 < 袋 > 回家，為我們的地球盡一份心力。

為因應全球氣候變遷議題，中國人壽設定2016年碳排放減量目標為總公司、桃竹、臺中、嘉義、臺南、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，經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，最後2016年總公司及主要分公司（桃竹、臺中、嘉義、臺南、高雄）剔除擴增職場與新增設備後，相較去年溫室氣體排放之減量百分比為3.25%，相當減少98.105噸的溫室氣體排放量。



用電量

2016年我們除持續透過宣導同仁日常生活節能外，亦針對自有物業更新老舊耗能空調主機及相關設施費用計為新臺幣8,891,835元，綜論2016年各工作職場之節電成效，詳如下述：



- ◆ 全省外勤職場（通訊處）部分：2016年全省外勤職場（通訊處）平均節電率為3.80%。
- ◆ 內/外勤職場節電成效統計：經統計2016年全省內/外勤職場之能源密集度（單位用電/營業額（萬元））之平均節電率達13.48%，節電成效是屬顯著。

用電單位	2016年		2015年		節電百分比 能源密集度(D-C)/D
	用電度數(A)	能源密集度(C)	用電度數(B)	能源密集度(D)	
內勤職場(總/分公司)及 外勤職場(通訊處)	12,704,019	0.54	12,622,122	0.62	13.48%

水資源管理

本公司工作屬性雖非屬用水量之製造業，除日常辦公衛生用水外，用水量主要集中於空調與噴池用水量之逸散及換水頻率，故除持續透過安裝節水墊片及調整出水量的方式節水，致力提升資源利用效率外，本年度亦針對減少用水逸散執行多項節水措施，包含加強管路與老舊儲水設備（各類水塔與馬桶設備）之查修、減低水源之滲漏、用水器具更新時，使用具省水標章之設備、檢討現行大樓景觀水池換水頻率（增加池水活動率，並增購池底吸塵器）。



2016年度總公司大樓節水成效			
總公司水資源	單位	2016年度	2015年度
總用水	度	15,158.7906	14,894.659
總工時	仟小時	1,862.753	1,745.388
每仟小時用水量	度/仟小時	8.14	8.53
每仟小時用水減量比例			4.57%

註：2016年總用水量由於員工總數成長略為增加，但每仟小時用水量減少，顯見中國人壽之節水成效顯著。

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，為落實資源再利用政策，透過推廣與執行垃圾分類與資源回收，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。2016年總公司及主要分公司（桃竹、臺中、嘉義、臺南、高雄）回收再利用量約 72,426 公斤（廢棄物總量約 158,538 公斤），回收占整體廢棄物比例為達 40% 以上。



廢棄物回收40%

綠建築

針對新建築開發案持續執行綠建築標章取得計畫，臺北學苑開發案目前採黃金級綠建築標章規格持續進行中，並於 2017 年上半年取得綠建築候選證書，相關規劃簡要說明如下：

項目	內容
綠化量 ↑	創造綠化環境，產生氧氣、吸收二氧化碳、淨化空氣，進而達到緩和都市氣候暖化現象、促進生物多樣化、創造綠意都市空間等目的
基地保水 ↑	運用基地透水性設計手法，並廣設貯留滲水池，以促進大地之水循環能力、改善生態環境、調節微氣候、緩和都市氣候暖化現象
室內健康與環境 ↑	室內裝修以低空污、低逸散、低裝修為主要策略，並採用具有綠建築標章之環保建材，以創造健康室內環境為目的
日常能源用量 ↓	以節能活氧換氣系統，及雙層帷幕電動百葉，達到建築節能之目的
碳排放量 ↓	建築規劃設計以輕量化構造設計為主軸，以達到降低二氧化碳排放量為目的
廢棄物量 ↓	室內隔間規劃盡量以乾式隔間及採用可循環再利用之建材設計手法，降低工程廢棄物產生，並在施工中嚴格防制營建空氣污染，以降低都市霾害污染
水資源使用 ↓	利用雨水回收再利用手法，及採用省水設備，達到節約水資源之目的
污水與垃圾 ↓	規劃地下室設置垃圾集中場，執行垃圾分類資源回收，並設置冷藏、冷凍或壓縮等垃圾處理設施，同時建立雨污水分流系統，確保基地廢水導入都市廢水回收系統，降低環境水污染

App. 附錄

- GRI G4指標對照表
- 聯合國全球盟約（UN Global Compact）對照表
- 社會責任指引（ISO 26000）對照表
- 獨立保證意見聲明書
- 上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

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	48-52
組織概述			
G4-3	說明組織名稱	關於報告書	5
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	企業願景與概況 [CH2] 前言 [CH4] 深耕保戶關係	8 34 81-88
G4-5	說明組織總部所在位置	企業願景與概況	8
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	企業願景與概況	8
G4-7	所有權的性質與法律形式	企業願景與概況	8
G4-8	說明組織所提供服務的市場	企業願景與概況 [CH2] 前言	8 34
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	企業願景與概況 [CH2] 財務績效與表現	8 35-36
G4-10	員工組成	[CH3] 員工結構	58-59
G4-11	受集體協商協訂保障的總員工數比例	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	[CH5] 供應鏈管理	114
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權及供應鏈的重大變化	無重大變化	
G4-14	說明組織是否具有因應之預警方針或原則	[CH2] 嚴謹風險管理	48-52
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制訂的經濟、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	[CH2] 企業永續	47
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體。 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中。	除中國人壽本體外，無其他合併財報之個體	
G4-18	界定報告內容和考量面邊界的流程及組織如何依循「界定報告內容的原則」	[CH1] 掌握永續議題	13-17 21-24
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	[CH1] 重大考量面與邊界	17

指標	說明	對應章節或備註 (含省略說明)	頁碼
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	[CH1] 重大考量面與邊界	17
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	[CH1] 重大考量面與邊界	17
G4-22	說明對先前報告書中所提供知任何資訊有重編的影響及原因	無重編之情形	
G4-23	說明與先前報告書期間相比，在範疇與考量面邊界的顯著改變	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	[CH1] 強化利害關係人溝通	21-24
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	[CH1] 強化利害關係人溝通	21-24
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	[CH1] 強化利害關係人溝通	21-24
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	[CH1] 重大議題識別 [CH1] 強化利害關係人溝通	16 21-24
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	6
G4-32	說明組織所選擇的「依循」選項	關於報告書	6
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	6
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] 掌握永續議題 [CH2] 董事會及各功能委員會運作情形	13 37-40
G4-38	說明最高治理機構及其委員會的組成	[CH2] 董事會及各功能委員會運作情形	37-40
G4-39	說明最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	[CH2] 董事會及各功能委員會運作情形	37-38
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] 企業永續的承諾	13-14
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] 企業永續的承諾	13-14
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	[CH2] 誠信經營實施概況	42-46

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		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	[CH2] 財務績效與表現	35-36
	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	[CH2] 預先防範潛在風險	52
	EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	[CH3] 多樣化的福利制度	71-76
市場形象	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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] 完善的薪資結構	70
	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] 員工結構	58-59
間接經濟衝擊	EC8	顯著的間接經濟衝擊，包括衝擊的程度	[CH4] 攜手社會參與	94-102
採購實務	EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	[CH5] 供應鏈管理	114
能源	EN3	組織內部的能源消耗量	[CH5] 能資源使用與節能減碳	116
	EN5	能源密集度	[CH5] 能資源使用與節能減碳	116
	EN6	減少能源的消耗	[CH5] 能資源使用與節能減碳	116
排放	EN15	直接溫室氣體排放 (範疇一)	[CH5] 能資源使用與節能減碳	115-116
	EN16	能源間接溫室氣體排放量 (範疇二)	[CH5] 能資源使用與節能減碳	115-116
廢汙水及廢棄物	EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	[CH5] 能資源使用與節能減碳	117
產品及服務	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	[CH5] 打造全面綠色服務	109-112
法規遵循	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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	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	[CH5] 供應鏈管理	114
勞僱關係	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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] 員工結構	59-60
	LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工 (不包括臨時或兼職員工) 的福利	[CH3] 多樣化的福利制度	71-76
	LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	[CH3] 多樣化的福利制度	74-75
勞 / 資關係	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	[CH1] 強化利害關係人溝通	22
	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] 多樣化的福利制度	76
職業健康與安全	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] 多樣化的福利制度	76
	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	
	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	

重大考量面	指標	說明	對應章節或備註	頁碼
訓練與教育	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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] 人才永續發展	63
	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] 人才永續發展	62-69
	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] 人才永續發展	65
員工多元化與平等機會	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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] 員工結構	59
女男同酬	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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] 完善的薪資結構	70
供應商勞工實務評估	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	[CH5] 供應鏈管理	114
勞工實務問題申訴機制	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] 和諧的勞資關係	78
投資	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] 保障勞動與人權	77
不歧視	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	[CH2] 誠信經營實施情況	45
童工	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	無涉及童工之營運據點或供應商	
強迫與強制勞動	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	無涉及強迫或強制勞動事件風險之營運據點或供應商	
供應商人權評估	HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動	[CH5] 供應鏈管理	114
當地社區	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] 攜手社會參與	94-102
	SO2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運據點	中國人壽本年度之營運據點未有對當地社區造成負面衝擊之情事	
	FS14	推動計畫以改善弱勢族群使用金融服務	[CH4] 提供多元產品	82
反貪腐	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練	[CH2] 誠信經營實施情況	43
	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	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		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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	[CH2] 誠信經營實施情況	44
產品及服務標示	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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	[CH2] 誠信經營實施情況	44
	PR5	客戶滿意度調查的結果	[CH4] 誠摯客戶關懷	86

社會責任指引（ISO26000）對照表

重大考量面	指標	說明	對應章節或備註	頁碼
行銷溝通	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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	
	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		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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	[CH4] 強化資訊安全控管	93
法規遵循	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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	[CH2] 誠信經營實施情況	44
產品組合	DMA		[CH1] 重大考量面管理	18-20
	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	[CH2] 財務績效與表現	36
	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	[CH4] 提供多元產品	82

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 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	保證不與踐踏人權者同流合污	CH5 開創 - 友善環境推手: 創造綠色價值鏈
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 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	消除一切形式的強迫和強制勞動	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	切實廢除童工	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	消除就業和職業方面的歧視	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 嚴謹風險管理 CH5 開創 - 友善環境推手: 珍惜自然資源
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	CH5 開創 - 友善環境推手: 珍惜自然資源
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	CH5 開創 - 友善環境推手: 創造綠色價值鏈
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	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 透明公司治理

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	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 透明公司治理
人權	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	處理人權的風險處境	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	避免有同謀關係 - 直接、利益及沉默等同謀關係	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 透明公司治理
	解決委屈	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	不可歧視弱勢族群	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	保障公民與政治權	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	保障經濟、社會與文化權	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	保障基本工作權利	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
勞動實務	促進就業及聘僱關係	CH3 發展 - 專業人才培育: 培育組織人才
	工作條件與社會保護	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	保持社會對話	CH4 關懷 - 建構共好社會: 攜手社會參與
	維護工作的健康與安全	CH3 發展 - 專業人才培育: 建立友善職場
	人力發展與訓練	CH3 發展 - 專業人才培育: 培育組織人才
環境	污染預防	CH5 開創 - 友善環境推手: 珍惜自然資源
	永續資源利用	CH5 開創 - 友善環境推手: 珍惜自然資源
	氣候變遷減緩與適應	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 嚴謹風險管理
	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	CH5 開創 - 友善環境推手: 珍惜自然資源
公平運作實務	反貪腐	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 透明公司治理
	負責任的政治參與	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 透明公司治理
	公平競爭	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 透明公司治理
	促進產業價值鏈的社會責任	CH5 開創 - 友善環境推手: 創造綠色價值鏈
	尊重智慧財產權	* 與壽險業關聯性較低
消費者議題	公平的行銷、資訊與契約的實務	CH4 關懷 - 建構共好社會: 深耕保戶關係
	保護消費者的健康與安全	CH4 關懷 - 建構共好社會: 深耕保戶關係
	支持永續消費	CH4 關懷 - 建構共好社會: 深耕保戶關係
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	CH4 關懷 - 建構共好社會: 深耕保戶關係
	消費者資料保護與隱私	CH4 關懷 - 建構共好社會: 深耕保戶關係
	保障享用服務權	CH4 關懷 - 建構共好社會: 深耕保戶關係
	教育及提高意識	CH4 關懷 - 建構共好社會: 攜手社會參與

分類	主要議題	對應章節/說明
社區參與與發展	社區參與	CH4 關懷 - 建構共好社會: 攜手社會參與
	創造就業與技術發展	CH3 發展 - 專業人才培育: 培育組織人才
	發展科技	* 與壽險業關聯性較低
	幫助增加財富與收入	CH4 關懷 - 建構共好社會: 攜手社會參與
	推廣教育及文化	CH4 關懷 - 建構共好社會: 攜手社會參與
	推廣健康	CH4 關懷 - 建構共好社會: 攜手社會參與
	社會投資	CH4 關懷 - 建構共好社會: 攜手社會參與

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	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 透明公司治理
第二章 落實推動公司治理	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 透明公司治理
第三章 發展永續環境	CH5 開創 - 友善環境推手: 珍惜自然資源
第四章 維護社會公益	CH4 關懷 - 建構共好社會: 攜手社會參與
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 透明公司治理
第六章 附則	CH2 堅持 - 穩健治理與誠信經營: 透明公司治理

感謝各方利害關係人對於中國人壽在企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 作為的關注，本公司亦持續在 ESG 三面向積極推展與實踐，並主動將企業社會責任相關資訊、企業社會責任報告書揭露於中國人壽企業網站供查閱。未來，中國人壽將持續以創新的思維，為保戶、員工、股東及社會創造更多的利益與價值；以更開闊的格局與視野、勇於任事的態度，締造出更亮麗的成績，邁向永續發展。

獨立保證意見聲明書

中國人壽保險股份有限公司 2016 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 2016 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. 本查證作業範疇與中國人壽 2016 年企業社會責任報告書揭露之報告範疇一致。
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 2016 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 2016 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，表明其依據 AA1000 保證標準(2008)的報告方法和自我聲明依據全球永續性報告 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對於中國人壽政策進行高階管理層訪談，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

2016 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，建立执行的優先順序。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

中國人壽提供有關依據全球永續性報告 G4 版指南的自我宣告，與相當於“核心選項”(揭露每項重大考量而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。本保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
2017-06-01

bsi.



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.