

企業社會責任報告書

China Life CSR Report

2017

中國人壽

目錄 Content

- 03 經營者的話
- 04 關於報告書
- 06 認識中國人壽
- 07 2017 年永續重點績效



CHAPTER 1 信心 - 永續策略

- 13 相信永續力量
- 15 發展永續價值
- 19 深耕永續關係



CHAPTER 2 安心 - 誠信透明

- 28 持續穩健成長
- 31 領航前瞻未來
- 42 掌握金融風險



CHAPTER 3 用心 - 創新成長

- 53 培育永續人才
- 59 培育智慧資產
- 62 攜手卓越前進
- 65 打造幸福職場



CHAPTER 4 愛心 - 社會回饋

- 75 滿足多元需求
- 79 傾聽保戶聲音
- 88 落實社會關懷



CHAPTER 5 關心 - 永續環境

- 103 打造綠色金融
- 106 守護自然環境

APPENDIX

附錄

- 109 GRI Standards 揭露項目對照表
- 113 聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表
- 113 社會責任指引 (ISO 26000) 對照表
- 114 上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表
- 115 獨立保證意見聲明書

經營者的話

「永續發展」是全球關注的課題、企業經營追求的目標。一個企業要永續發展，良好的公司治理是重要基礎，再進一步去追求穩健經營、善盡企業社會責任，以獲得社會的認同與支持。金融監督管理委員會日前公布新版公司治理藍圖(2018-2020)，擘畫未來3年深化公司治理的方針，期與國際接軌，中國人壽深刻體認公司治理對於追求永續的重要性，持續強化公司治理、風險管理及誠信經營，更是責無旁貸，也繳出亮麗的成績單，迄今已連續四年榮獲「上市上櫃企業公司治理評鑑」TOP 5%，以及「CG6010(2015) 公司治理制度評量」最高等級特優認證，在在顯示中國人壽精益求精，為永續發展奠定穩固根基，在2017年9月加入開發金控後，將持續努力成為一間讓社會大眾及利害關係人信賴的保險公司。

中國人壽已邁入55週年，秉持保險「以人為本」的核心理念，關懷社會、回饋社會的初衷從未改變，更重要是與台灣社會共同成長，一起共創並共享永續價值。聯合國已揭曉的17項永續發展目標(Sustainable Development Goals, SDGs)，德國經濟合作與發展部指出，保險業應運用核心專業職能優先發展幾個項目，包括終結貧窮、健全生活品質、性別平等、良好工作與經濟成長以及氣候變遷對策等等，中國人壽也積極響應，從中、長期經營策略的規劃，到各項短期行動方案的推動，皆高度結合環境(E)、社會(S)及公司治理(G)三面向以落實SDGs，其中包括推動微型保險、小額終老保險，實踐普惠金融；因應高齡化社會提供多元的商品及服務，協助民眾建構完整的醫療與照護保障，強化風險預防的觀念與機制；關注偏鄉教育，運用企業資源改善偏鄉孩童學習環境，激發孩童潛能；響應責任投資原則(Principles for Responsible Investment, PRI)，嚴謹評估及進行各項責任投資；推動性別友善、平等的職場，支持友善環境小農以及打造企業總部綠建築等作為，都是中國人壽要與台灣社會共享的永續價值。

中國人壽遵循永續保險原則(Principles for Sustainable Insurance, PSI)推動各項永續作為，未來會持續落實公司治理，秉持穩健經營與永續發展的理念，以前瞻性的思維與專業服務，扮演好被信任的風險管理與顧問角色，關注對保戶、員工、股東、利害關係人的溝通，邀請客戶、廠商、合作夥伴等共同參與，致力達成永續經營承諾，為社會挹注正面能量，持續朝向永續經營典範之路邁進。

中國人壽 董事長 **王銘陽**

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)2017企業社會責任報告書(以下簡稱本報告書)。

報告書揭露期間

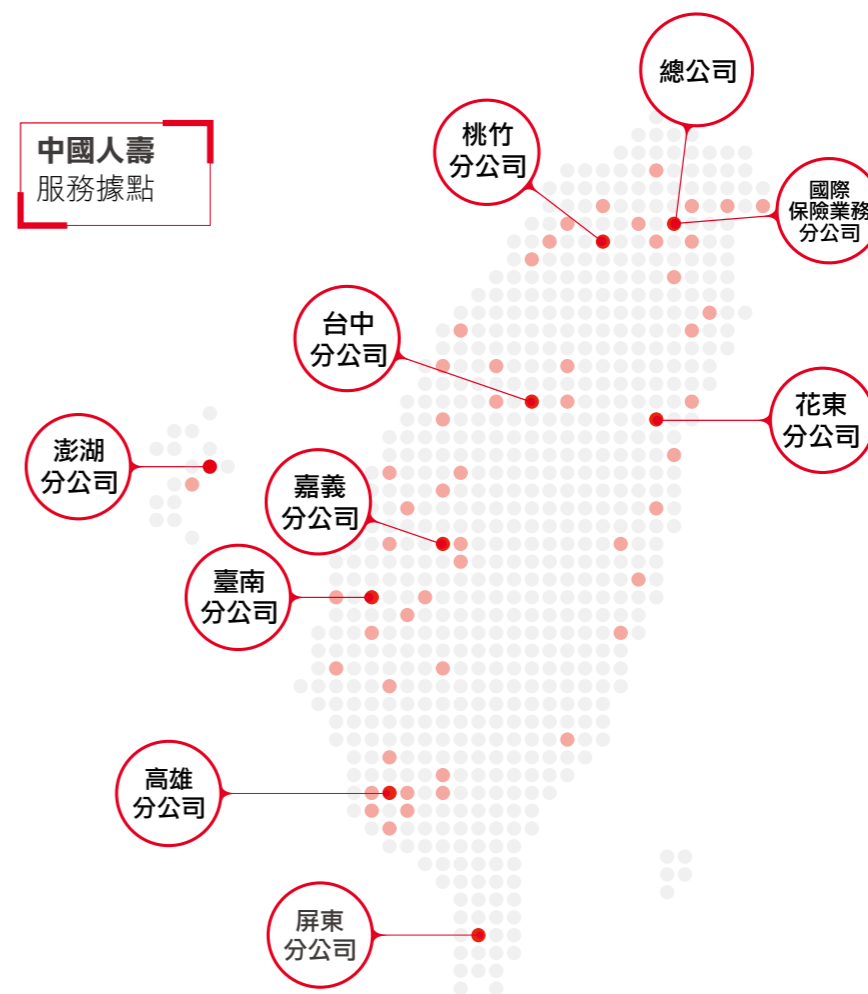
本報告書揭露中國人壽自2017年1月1日至2017年12月31日於企業社會責任及企業永續發展相關資訊，報告書部分揭露內容因資料整合及透明度考量並不侷限於2017年度期間。前一版報告書發行日期為2017年6月，下一版本預計發行時間為2019年6月。各年度企業社會責任報告書版本均可在中國人壽企業網站企業社會責任專區下載。



中國人壽企業
網站企業社會
責任專區

報告範圍與邊界

報告內文所描述之資訊範圍涵蓋中國人壽總公司、全國各地共9間分公司，以及149個通訊處之企業社會責任與企業永續發展相關實踐成果及未來策略目標規劃。



參考標準

本報告書採全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 發行之 GRI Standards 編製，並以核心揭露選項之方式進行相關分析、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。

報告書查證

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

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

中國人壽保險股份有限公司公關部

地址：105 台北市松山區敦化北路 122 號 14 樓
電話：+886-2-2719-6678 分機 1053
傳真：+886-2-8770-7375
電子信箱：pr@chinalife.com.tw



認識中國人壽

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。

- 2017** 開發金控集團投資中國人壽34.99%股權，未來將進行全方位合作
- 2016** 持續推動金融科技應用，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 ISO 27001:2013 的資訊安全管理系統 (ISMS)，全面與國際接軌。
- 2015** 設置「誠信經營委員會」，負責誠信經營政策與防範方案之制訂及監督執行
- 2014** 2014年第一季，總資產突破新臺幣兆元，成為國內壽險業兆元俱樂部之成員
- 2013** 取得台北學苑地上權，為中國人壽下一個五十年奠定基石
- 2010** 與中國建設銀行策略合作共同投資「建信人壽」，為兩岸首宗銀行保險跨業合作案
- 2009** 併購英國保誠人壽臺灣主要資產與營運業務
- 2008** 全球金融海嘯，中國人壽為臺灣唯一避開次貸風暴的大型保險公司
- 2007** 概括承受瑞士商環球瑞泰人壽保險公司臺灣分公司
- 1995** 正式於臺灣證券交易所掛牌上市 (股票代號2823)
- 1963** 四月二十五日奉准成立，原名「華僑人壽股份有限公司」

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」已於中國大陸設立 22 家分公司，2017 年底分支機構達 157 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	▶ 總公司、9 家分公司、7 個客服中心、6 個壽險營業部，以及 149 個通訊處，地點分佈詳見中國人壽企業網站		
員工數量	▶ 內勤員工共 2,004 人，外勤人員 11,133 人		
淨銷售額	▶ 255,328,334 仟元 (營業收入) ; 206,439,794 仟元 (保費收入)		
資產總額	權益 (A)	95,337,747 仟元	(A)+(B)=1,465,734,184 仟元
	負債 (B)	1,370,396,437 仟元	

註：詳細資訊請參酌本公司 2017 年年報 <https://www.chinalife.com.tw/wps/portal/chinalife/investor-relations/shareholder-service/shareholder-meeting>

2017 永續重點績效

「We Share We Link」是中國人壽的企業核心價值，也是永續經營的精神，並以永續發展的三要素 ESG 為基礎，推展中國人壽企業永續發展的願景、策略、指標與各項行動方案。

2017 重點績效

誠信經營完善架構

- 響應**永續保險原則 (PSI) 及責任投資原則 (PRI)**，永續作為接軌國際
- 董事會女性占比達 **44%**，落實性別平等原則
- **誠信經營委員會**調整為法定以外之功能性委員會，強化董事會監督管理機能
- 設立防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責單位及營業單位督導主管，舉辦客製化及多元化教育訓練，並完成獨立第三人查核作業，以落實防制洗錢及打擊資恐文化

營運績效穩健成長

- 全年總保費收入新臺幣 **2,064.4 億元**再創歷史新高，稅後淨利為 **90.8 億元**，每股稅後盈餘為 **2.4 元**
- 同業中唯一**連續五年發放現金股利**的壽險公司
- 響應政府政策，投資於「五加二」新創產業金額達新臺幣 **418.5 億元**

核心職能社會參與

- 採用**倫敦標竿集團 (London Benchmarking Group, LBG)** 模式^①管理與量化社會影響力
- 舉辦 **544 場**公益活動，志工服務時數創新高達 **28,859 小時**
- 自 2013 年起舉辦「愛就 GO 319 行動學堂」，五年來總計近 **4,600 人次**參與
- **連續 10 年** 每年定期舉辦愛心展售會，持續支持友善環境小農、弱勢團體，促進社會良善循環

人才發展安心職場

- 內勤同仁平均持有證照數為 **1.97 張**，較 2016 年成長 **16.57%**
- 開辦保可夢 500 專案培育計畫，透過 iPad 行動載具的使用培育青年優秀人才
- 首度舉辦親子志工活動，以實際勞動了解身心障礙者需求，活動滿意度達 **4.8 分**^②
- 擴大臨場健康服務內容，涵蓋人因性危害預防、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服務，共辦理 26 場，較 2016 年**增加 6 場**
- **連續兩年**通過衛生福利部健康職場認證 - 健康啟動標章、健康促進標章

多元商品貼心服務

- 推動微型保險，服務 **16,306 名**保戶，落實普惠金融，獲主管機關授獎肯定
- 開辦具外溢效果之「中國人壽 GO 健康定期保險」，加入預防機制，鼓勵保戶培養良好運動習慣
- 網路會員人數服務**逾 10 萬人**，較 2016 年成長 **218%**
- 滿意度調查 4 分以上「一般服務櫃台」達 **99.9%**、「愛心服務櫃台」達 **100%**

綠色服務低碳經濟

- 綠色採購金額達 **1,470 萬元**，較 2016 年成長 514 萬元
- 供應商簽署企業社會責任承諾書，財物採購類及營繕工程類合格廠商簽署達成率 **100%**
- 全面推動綠色服務流程，節省用紙達 **348.5 萬張**，相當於**減碳 18,700 公斤**^③
- 溫室氣體排放量 3,376.419 公噸，剔除擴增職場及新增設備後，較 2016 年**減少 97.211 公噸**

① LBG 模式為倫敦標竿集團 (London Benchmarking Group) 所創，透過將社會參與專案之投入、產出及影響予以量化，用以管理專案並展現企業對於社會之貢獻。

② 滿意度總分為 5 分

③ 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



連續四年榮獲
「上市上櫃企業公司治理評鑑」
TOP 5%

通過「個人資料保護管理制度」
BS 10012:2017 PIMS 國際
驗證，為國內首批取得
新版個資管理制度認證的壽險公司

榮獲台灣企業永續學院頒發
「台灣TOP 50 企業永續報告獎」金融及保險業**金獎**、
「企業永續績效-社會共融獎」、
「台灣TOP 50 企業永續獎」
三項大獎肯定，**為壽險業唯一**

「謝謝老師 偏鄉的希望」系列影片
連續二年獲教育部選為敬師月
活動宣導短片以及獲選入
「**2017一起更好**」國慶影片

導入資訊安全管理制度
(ISMS)，持續符合
ISO 27001驗證要求

推動微型保險榮獲
「第七屆臺灣保險卓
越獎-**銀質獎**」

持續取得
ISO 14064-1 溫室
氣體盤查之BSI查證

榮獲《天下雜誌》
2000大企業調查
金融業**第7名**

扶持社會企業成長有成，
獲經濟部頒發
「**社會創新產品及服務
採購獎**」殊榮

獲國際機構「英國標
準協會台灣分公司
(BSI)」肯定，頒發
「**永續實踐獎**」

連續四年獲選
《富比士雜誌》全球
兩千大企業(Forbes
Global 2000)

積極響應綠色消費，**連續二年**獲得
台北市環保局頒發「民間企業與團體綠色採購獎」

中國人壽企業總部開發案取得
黃金級候選綠建築證書

2017年榮耀事蹟

接軌國際的中國人壽永續作為

中國人壽長期重視企業永續發展，並致力於回應全球永續趨勢，以滿足不同利害關係人的需求。中國人壽前瞻性的響應聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI) 及責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，將公司策略規劃及管理納入考量環境、社會及公司治理 (ESG) 等議題，以強化永續機會及風險的掌握，並從商品設計、銷售核保、投資管理、售後服務等各個面向著手，作為公司決策的依據，最終推動企業整體的永續發展。

商品設計

- 除了考量國內、外市場趨勢，開發創新多元且符合民眾需求的商品外，並定期檢視各項精算假設，包含投資報酬率、死亡率、罹病率、脫退率、費用率及稅率等，且根據「保險商品銷售前程序作業準則」，每半年至少召開一次保單管理小組會議進行各項檢視，確保消費者權益。
- 根據社會趨勢，研擬符合客戶所需商品設計策略，至今開辦包含微型保險、小額終老險、健康外溢商品等具有社會價值之保險商品，以提供弱勢族群及一般民眾基本的保障，並促進國人的身心健康。

詳情請見 P.75-P.78 ▶

銷售核保

- 為便捷業務通路對準保戶的投保規劃及說明，於建議書系統加入投保條件的檢核，如可接受的投保年齡、可投保的保額上下限等，以提高投保規劃的準確度，並加速核保作業之進行。
- 為加強保戶個人資料保護，建立資訊安全管理制度 (ISMS) 及個資保護管理政策，且通過 ISO 27001 及 BS 10012:2017 國際驗證，以符合利害關係人對於資訊安全及個資保護之需求與期待。

詳情請見 P.85-P.87 ▶

投資管理

- 響應聯合國責任投資原則 (PRI)，慎選投資標的，除保障股東及保戶權益，更善盡社會責任，推動全球永續發展。
- 將企業社會責任納入投資政策，並定期檢視投資對象的 CSR 績效表現；除法規限制之外，積極參與被投資對象之股東會及投票，表達本公司對於被投資對象 ESG 議題的高度重視。

詳情請見 P.40-P.41 ▶

售後服務

- 提供保戶多樣化的貼心服務，同時因應高齡化趨勢，特別針對年長者及弱勢族群設計符合需求之服務項目。
- 理賠為本公司對保戶的承諾，本於專業、溫馨及效率提供各項服務。所有具授權之理賠人員均經中華民國人壽保險管理學會考試及格後取得資格。業務人員及被保險人均可於線上查詢理賠紀錄，被保險人更可收到受理及結案簡訊。給付通知書除列明給付項目及金額外，並貼心提醒應注意事項（如檢附X光片及收據）。後續將規劃業務人員可透過行動載具申請理賠，以縮短送件時間。

詳情請見 P.79-P.84 ▶

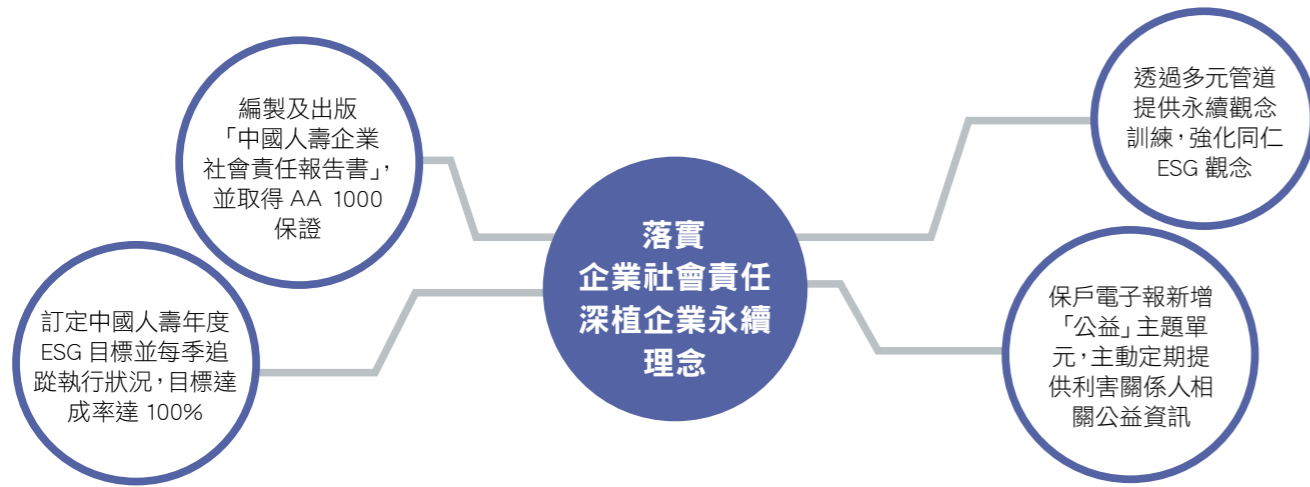


CHAPTER 1

信心 - 永續策略

中國人壽成立企業社會責任委員會，並結合聯合國永續發展目標擘劃企業永續發展藍圖、訂定永續發展策略及目標。透過年度ESG目標的設定、執行與追蹤，落實永續發展作為，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。





相信永續力量

永續邁進

為實踐企業社會責任，達成環境（Environmental）、社會（Social）及公司治理（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」，因應國內外永續趨勢，以前瞻性的策略推動公司治理、環境與社會相關作為，落實企業永續發展。

根據企業社會責任委員會規程，由副董事長擔任主任委員，設有主任委員 1 人、副主任委員 1 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，確保所委任的功能得以充分發揮。

企業社會責任委員會的組織架構與職責



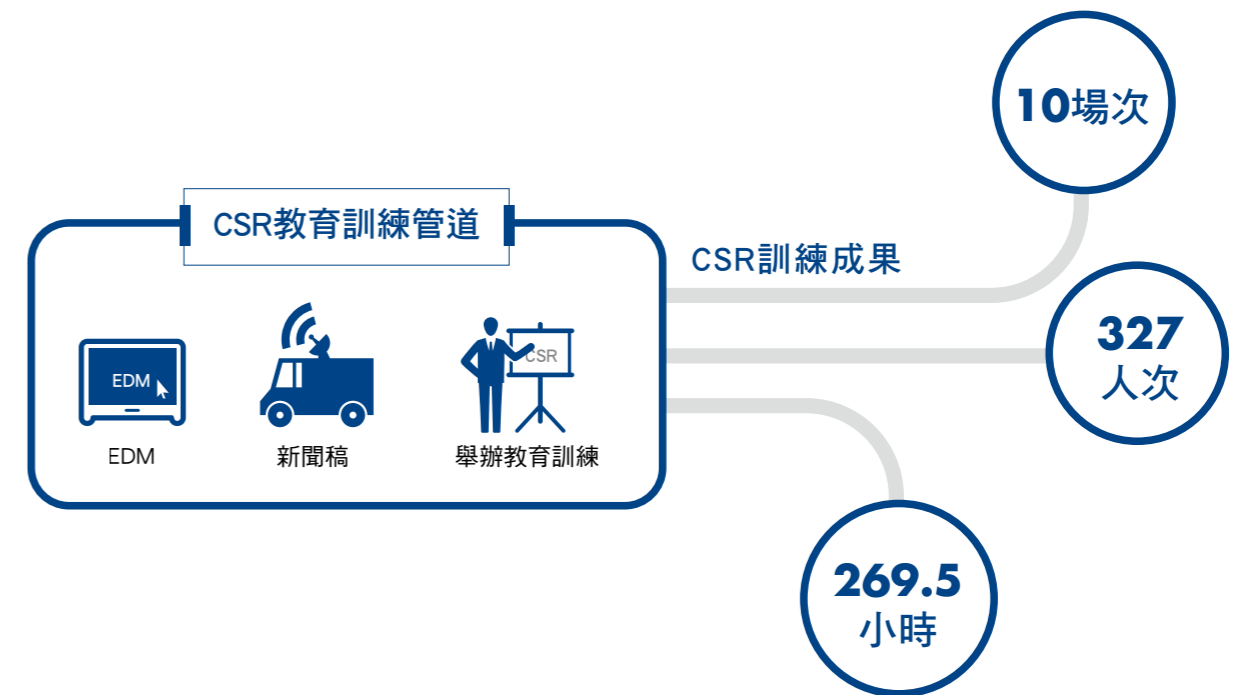
中國人壽企業社會責任委員會推動重點



企業社會責任委員會每年制定「中國人壽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。2016年、2017年連續二年獲臺灣企業永續學院頒發「臺灣 Top 50 企業永續報告獎—金融與保險業」金獎，2017年還同時獲頒「企業綜合績效-TOP50 企業永續獎」及「最佳單項績效獎-社會共融獎」共三項大獎肯定，是唯一獲得三座獎項殊榮的壽險業。

企業社會責任教育訓練規劃

為讓同仁了解本公司之企業社會責任，並內化同仁企業永續的思維，除不定期以電子傳單 (EDM) 方式傳遞新知之外，更透過實體課程強化企業社會責任相關知識及趨勢，包含新人教育訓練及其他與外部顧問合作舉辦相關教育訓練，以讓同仁了解國內外企業社會責任及永續發展趨勢，與國際接軌。





發展永續價值

機會與挑戰

國內外法規與趨勢潮流的快速更新，數位科技的日新月異發展，社會人口結構的迭代改變，氣候變遷的日益顯著，無形地為企業帶來許多的機會與挑戰，因此中國人壽隨時檢視外部環境，鑑別潛在風險與機會，並透過事先管理風險、掌握先機，累積永續發展的動能，對內作為管理措施精進的重要參考，對外提供利害關係人更完整的資訊與服務。



治理

外部環境機會與挑戰

- ◆ 監管機關法令要求及政策
- ◆ 政府政策推動「外溢保單」
- ◆ 保險商品費用應符合適足性、合理性及公平性

中國人壽因應作為

- ◆ 積極配合主管機關各項法令要求及政策，確保商品開發及公司營運符合法令規範，中國人壽推動政策性商品，如全民小額終老保險，提供一般大眾享有基本身故保障。此外，政府放寬保障型商品之新契約責任準備金利率，鼓勵壽險業推行保障型商品，提高國人保障，中國人壽未來也將依保戶需求、市場狀況及政府政策來規劃及推動保障型商品。
- ◆ 響應政府政策，開發具外溢效果之健康險商品，不單只有損害賠償，更加入預防機制，藉由提供保費折減或回饋的誘因，鼓勵保戶培養良好運動習慣，降低保險業者損失率，達到雙贏的目的。2018 年中國人壽將持續開發其他健康促進保險商品，強化保戶健康觀念。
- ◆ 積極配合主管機關法令要求，確保商品的費用率合理適足，避免費差損問題，並定期檢視銷售保單的各項實際經驗，落實商品定價及銷售後管理。

外部環境機會與挑戰

- ◆ 防制洗錢及打擊資恐相關辦法增修，主管機關加強監管力道
- ◆ 國際間重視防制洗錢及打擊資恐相關議題

中國人壽因應作為

- ◆ 因應法令變動，建置內部資料庫、外部資料來源，並針對可疑交易建立監控型態、參數設定及金額門檻等，提升系統輔助監控比例。
- ◆ 設立防制洗錢及打擊資恐專責主管、專責單位及營業單位督導主管，相關專業人員取得國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照資格，落實防制洗錢及打擊資恐之效。
- ◆ 應主管機關要求，完成防制洗錢及打擊資恐機制獨立第三人查核。
- ◆ 實施客製化及多元化防制洗錢及打擊資恐教育訓練，由上而下推動本公司防制洗錢及打擊資恐之文化及風險意識，並持續關注國內外最新動態，以精進相關管理制度。

社會

外部環境機會與挑戰

- ◆ 數位行動服務使用者持續增加
- ◆ 市場擴大與產業競爭
- ◆ 電子商務應注意事項第五階段修正公布

中國人壽因應作為

- ◆ 完成網路投保專區改版，採用響應式網頁設計技術，以更適化的瀏覽體驗，同步滿足電腦、手機、平板等載具使用者的網路投保需求。
- ◆ 積極爭取與銀行、保險經紀代理等其他金融保險業者的合作機會，期望透過合作串聯，為更多民眾提供網路投保服務。
- ◆ 配合電商法令修正，規劃提高旅平險可投保金額，使民眾可透過網路投保獲得更高的保障；並將小額終老壽險納入新商品研發，提供更有溫度的保險保障。

外部環境機會與挑戰

- ◆ 人口結構改變
- ◆ 人口老化
- ◆ 老人照護需求增加
- ◆ 少子化
- ◆ 高齡社會
- ◆ 健康意識的崛起

中國人壽因應作為

- ◆ 針對人口日益老化的趨勢，推出新型態的特定傷病及殘廢扶助商品，強化因特定傷病、失能、失智及身心障礙的長期照護商品，避免保戶老年時因疾病陷入經濟困境，影響原有的生活品質。
- ◆ 根據研究，許多疾病都是長期累積的結果，中國人壽導入創新思維，從協助保戶管理自身健康的角度出發，延伸保險商品的功能及價值，藉由鼓勵規律運動、時常走路的方式，提醒保戶注意健康，建立健康的生活方式。

外部環境機會與挑戰

- ◆ 城鄉發展差距，偏遠地區許多經濟弱勢、資源弱勢兒童，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

- ◆ 「愛就 GO 319 行動學堂」深入偏鄉，將企業資源帶入校園，為年輕學子注入更多關懷與能量，增加偏鄉孩童自信及偏鄉小學的資源，提升教育水準，縮短城鄉發展差距。
- ◆ 提供友善環境的小農產品予偏鄉小學及育幼院，以達到「食安綠學堂」雙公益之綜效。
- ◆ 捐贈偏鄉學校二手電腦並協助安裝、測試使用，不僅於教學上挹注資源，使學童們獲得更好的資訊基礎教育，同時資訊設備亦能重新利用延續其價值。
- ◆ 贊助大專院校學生「俠客 CEO」計畫，至偏鄉進行食安教育或環境保護相關具體服務性活動。

環境

外部環境機會與挑戰

- ◆ 氣候變遷
- ◆ 全球暖化
- ◆ 傳染病增加
- ◆ 天然災害發生的頻率及強度增加
- ◆ 持續升溫的氣候
- ◆ 乾旱及嚴寒

中國人壽因應作為

- ◆ 倡導綠色 e 化服務，推廣電子服務、行動投保、電子通知單、電子保單等，共節省 348.5 萬張用紙量。
- ◆ 搭配環境議題進行同仁認知宣導，提倡節能減碳。
- ◆ 主動推行 ISO 14064-1 溫室氣體盤查查證。
- ◆ 推動各式節能、節水、廢棄物回收方案，並規劃新總部大樓取得綠建築黃金級標章，以降低營運環境衝擊。
- ◆ 積極推廣「食在好」運動，透過影片宣導並鼓勵民眾選用在地當季食材，讓食材的新鮮及營養價值能充分被利用，減少食材加工、包裝保存及跨域運輸配銷等過程中溫室氣體的排放，不僅吃得健康，還能促進環境友善。
- ◆ 藉由「愛心展售會」進行友善環境小農產品之團購，以實際購買行為支持農民以友善環境之耕作方式對待土地。

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，並持續採購環保標章產品，綠色採購金額達 1,470 萬元。



永續策略

「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，並藉企業社會責任委員會的落實運作，針對中壽重要利害關係人所關心議題予以回應，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。

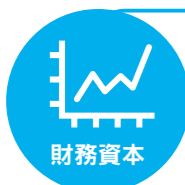
壽險業是最貼近社會脈動的產業之一，舉凡人口結構老化、貧富差距擴大，以及氣候變遷等相關議題，對於環境、社會、民眾的生活及健康產生衝擊，都可能對營運造成影響。因此，除了積極回應利害關係人的需求及利益外，面對諸多的社會與環境問題，中壽也有責任透過企業的影響力，回饋並且創造價值。

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，降低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業形象。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，根據社會脈動推行「趨勢公益」，從教育培力、扶持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，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。

因此，我們前瞻性的結合聯合國於 2016 年正式啟動之 17 項永續發展目標 (Sustainable Development Goals, SDGs)，擘劃中國人壽四大永續發展主軸「誠信治理」、「專業培育」、「價值共創」及「綠色服務」，並各自建立其推動策略，俾使發展主軸得以執行，並由各部門單位據此每年設定年度 ESG 目標，徹底落實中國人壽永續發展策略，同時回應全球永續發展的需求，讓世界更為美好。

2017年資本投入

2017年資本產出



資本額：37,864 佰萬元
資產總額：1,465,734 佰萬元

稅後淨利：9,084 佰萬元
保費收入：206,440 佰萬元
每股稅後盈餘：2.40 元



內勤員工人數(2016)：1,956 人
外勤員工人數(2016)：11,246 人
非主管職平均福利費用：849,968 元

內勤員工人數(2017)：2,004 人
外勤員工人數(2017)：11,133 人
內勤員工留任率：87.14%
外勤員工留任率：71.16%



內勤教育訓練總時數：53,867 小時
外勤教育訓練總時數：655,873 小時
教育訓練費用：31,241,648 元

平均每人持有證照數：1.97 張
網路會員人數：逾 10 萬人



公益投入金額：10,719,829 元
企業志工投入時數：28,859 小時
公益活動場次數：544 場
愛就GO 319 行動學堂推動場次：8 場
愛就GO 玩美力計畫推動場次：6 場
俠客CEO贊助學校數：6 間

服務櫃台滿意度調查4分以上：99.9%
愛心服務櫃台滿意度調查4分以上：100%
微型保單服務人數：16,306 人
公益活動受助單位數：64 間
公益活動受助人次：19,496 次



綠色採購：1,470 萬元
ISO 14064-1 溫室氣體盤查職場數：6 處

總排碳量：3,376.419 二氧化碳當量(公噸)
總用電量：12,643,502 度
推動綠色服務減少用紙量：348.5 萬張
廢棄物回收量：79,206 公斤



深耕永續關係

利害關係人議合

中國人壽擴大利害關係人鑑別流程方法，部門長官參考 AA 1000 利害關係人議合標準進行利害關係人關係程度鑑別，以責任、影響力、張力、多元觀點及依賴性等五大重要因子進行評估。經過彙整與分析，篩選中國人壽重要利害關係人共 9 類，包括股東 / 投資人、保戶、員工、主管機關、供應商 / 承攬商、媒體、公益團體 / NGO、合作通路，以及公協會。

中國人壽透過多樣管道與不同利害關係人溝通，即時瞭解各類利害關係人之回饋，並據此調整相關管理做法，或提供相應之所需資訊，以達到良好議合之效益。

股東 / 投資人

經營績效穩健成長，並建立嚴謹風險管理文化，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**
- ◆ 設置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
 - ◆ 舉辦年度股東會 / 股東臨時會
 - ◆ 舉辦法人說明會
 - ◆ 參與券商舉辦之海內外法人說明會及路演 (Roadshow)
 - ◆ 中國人壽企網設置中英文版投資人關係專區，即時公告重要資訊

2017 年 溝通績效

- ◆ 舉辦股東會 1 場，外資股東的出席率與投票贊成率皆近七成
- ◆ 舉辦股東臨時會 1 場，外資股東的出席率與投票贊成率皆達七成以上
- ◆ 舉辦年度法人說明會 1 場
- ◆ 參與外辦法人說明會 8 場，包括國內說明會 2 場，海外說明會 6 場；並參與海外路演 1 場，共計完成會議 102 場，與 148 位機構投資人會面
- ◆ 自 2014 年半年報起，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 2017 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，有效協助投資人即時取得充分資訊，已達全球先進國家的標準
- ◆ 股東常會之議事手冊及會議補充資料與年報，均較法令規定時限提前 7-9 天公告；亦同步編製完整版英文股東常會議事手冊與年報，以符合國際潮流，使外資機構能獲得資訊揭露的完整性
- ◆ 重大訊息發布時，同步公告英文重大訊息
- ◆ 中國人壽企網公告各季英文財務報告

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**
- ◆ 各地服務櫃檯與保戶面對面溝通，並辦理保單業務
 - ◆ 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
 - ◆ 發布保戶電子報，內容包含保戶新訊、熱門話題、理財錦囊、健康與您等四大面向
 - ◆ 定期寄發通知單，提供保戶最新保單相關資訊

2017 年 溝通績效

- ◆ 櫃台滿意度調查成績達 99.9%
- ◆ 愛心櫃台服務滿意度成績達 100%
- ◆ 保戶電子報發行 12 次

員工

員工為公司最重要的資產，建立完整培訓地圖，並提供優渥薪酬福利，建構安心職場環境

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**
- ◆ 辦理多元化教育訓練及課程
 - ◆ 更新專業證照獎勵辦法，鼓勵員工精進新專業
 - ◆ 每月發行以員工為對象之內部刊物
 - ◆ 每季定期舉辦勞資會議
 - ◆ 提供線上溝通管道，如菁英行動網數位互動平台、i-Link APP 及 hiBox 電子郵件信箱
 - ◆ 內部網站提供員工申訴管道，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

2017 年 溝通績效

- ◆ 舉辦 Fintech 相關課程，提升員工數位金融知識領域
- ◆ 舉辦防制洗錢及打擊資恐教育訓練，包含督導主管之包班訓練、針對內、外勤員工、專責主管、專責單位人員、高階經理人及董事會成員進行客製化及多元之教育訓練內容等
- ◆ 證照補助範圍增列「國際公認反洗錢師證照」(CAMS)
- ◆ 發行員工園地內部刊物 12 次
- ◆ 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
- ◆ 舉辦勞資會議 4 次，實施年度健康檢查、員工工作規則修訂、行事曆排定原則、特別休假採歷年制排定、基本工資調整等議題進行充分溝通與討論，最後達成協議
- ◆ 業務員於菁英行動網「溝通橋樑」詢問人事相關辦法及薪資問題共計 27 件，全數皆獲圓滿處理
- ◆ 內勤勞動檢查案件共 3 件，受檢事由包含勞工安全衛生護理人員核備、性別工作平等及出勤管理檢查等，經公司提供相關資料向勞工主管機關說明後，除勞工安全衛生護理人員，已依主管機關之要求，於期限內完成報備外，其餘均通過勞工主管機關之檢查

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 防制洗錢及打擊資恐 / 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**
- ◆ 主動至主管機關處進行業務相關說明或報告
 - ◆ 配合主管機關監理及檢查，提供相關資料
 - ◆ 透過電子郵件、公文 (函) 或會議進行日常聯繫

2017 年 溝通績效

- ◆ 至金管會保險局簡報大陸地區參股公司之經營狀況共 2 次
- ◆ 至金管會保險局報告公司防制洗錢及打擊資恐之執行狀況共 1 次
- ◆ 參與行政院洗錢防制辦公室主辦 APG 評鑑前置工作有關國家、產業洗錢及資恐風險評估之討論會議
- ◆ 向主管機關申報稽核計畫及執行情形等監理資料
- ◆ 通過 BS10012:2017 驗證
- ◆ 2016 年 6 月至 11 月主管機關對個資保護相關函令共 2 件，皆於 2017 年 1 月完成
- ◆ 配合主管機關「金融業務」檢查，提供相關資料
- ◆ 不定期提供相關即時資訊予金管會保險局

供應商 / 承攬商

落實供應商管理，並與供應商共同承諾推動企業永續價值

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**
- ◆ 經由廠商遴選、議價會議、合約簽訂等管道，與供應商共同遵循致力於環保等議題，持續採購綠色標章產品
 - ◆ 供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」
 - ◆ 企網「供應商企業社會責任專區」資訊揭露
 - ◆ 每年經由評選會議更新營繕工程合格廠商

2017 年 溝通績效

- ◆ 綠色採購金額達 1,470 萬元，並連續二年獲臺北市環保局頒發推動綠色採購績優企業表揚
- ◆ 財物採購合約及營繕工程合約之供應商企業社會責任承諾書簽署率達 100%
- ◆ 持續宣導推動企網「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
- ◆ 營繕工程類供應商淘汰 9 家、新增 16 家，2018 年度合格廠商增至 98 家



媒體

維護媒體關係，主動提供新聞稿件，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**
- ◆ 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
 - ◆ 不定期舉辦記者會、發布公司新聞稿
 - ◆ 新聞稿發布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
- 2017 年溝通績效**
- ◆ 舉辦公開媒體活動 1 場
 - ◆ 新聞稿發布 110 篇，主動發稿創造之媒體聲量達 2,381 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 190 則
 - ◆ 中國人壽 FB 發布貼文 245 篇，主動創造社群媒體曝光，強化品牌聲量，觸及人次達 3,343,866 次
 - ◆ 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
 - ◆ 提供得獎榮耀、永續作為等訊息，提升企業品牌形象
 - ◆ 榮獲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，結合企業核心職能回饋社會

- 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**
- ◆ 推動公益計畫與合作
 - ◆ 積極參與公部門相關公益活動
 - ◆ 辦理企業志工活動
- 2017 年溝通績效**
- ◆ 主動舉辦與參與公益與志工活動共計 544 場，志工服務時數 28,859 小時



合作通路

加強各個通路夥伴關係，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**
- ◆ 專責單位日常聯繫以電子郵件、電話或面對面溝通、會議、教育訓練等方式，積極與合作通路互動
- 2017 年溝通績效**
- ◆ 合作銀行通路 29 家，證券通路 16 家
 - ◆ 銀行保險通路總報繳業績達 477.6 億元



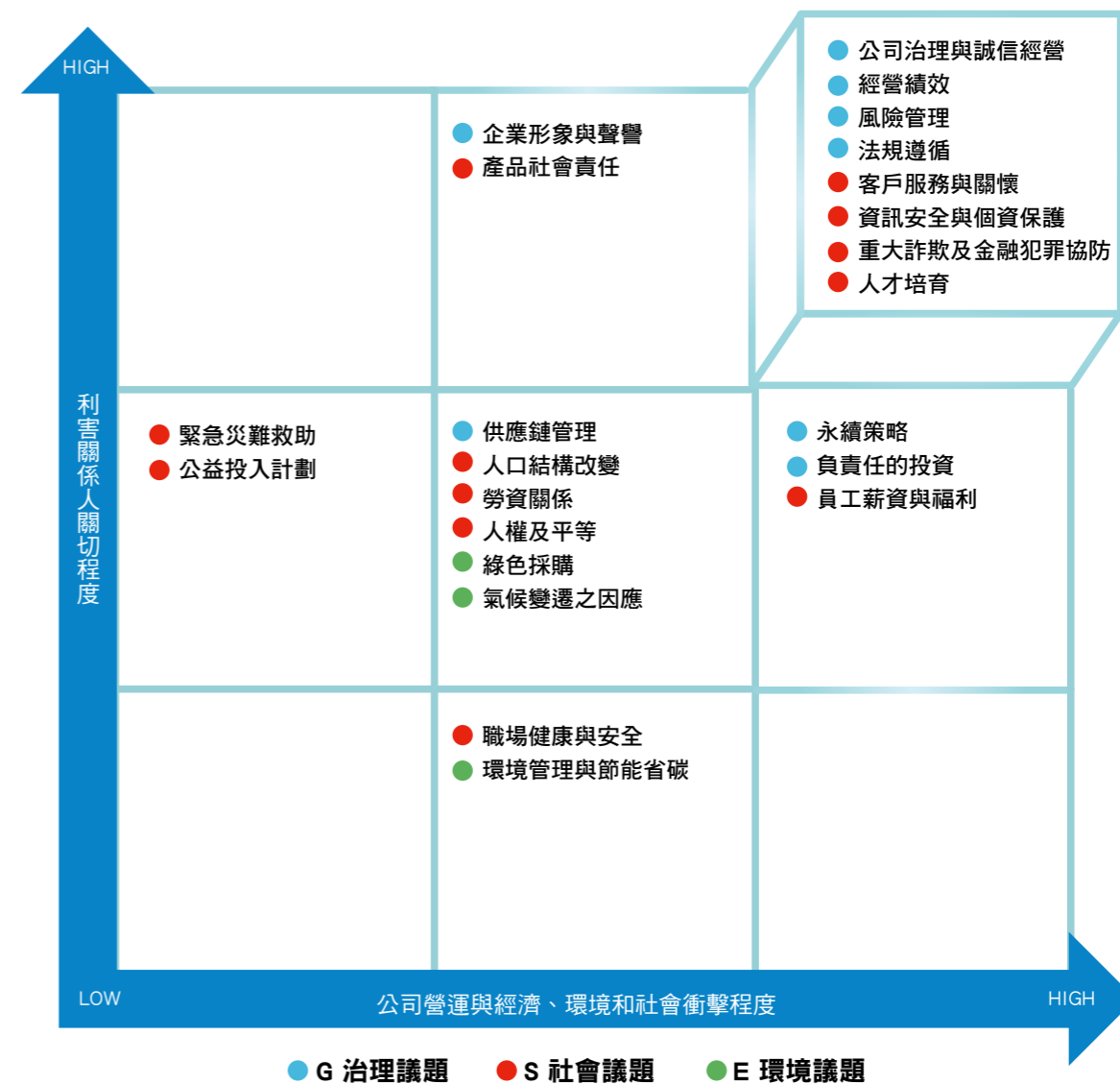
公協會

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**
- ◆ 積極參與討論最新監理政策或會計制度之研究與會議
 - ◆ 參與壽險公會舉辦之各項會議
 - ◆ 參與壽險公會洗錢防治政令宣導及教育訓練
 - ◆ 透過電子郵件、公文(含函)或電話進行日常聯繫
- 2017 年溝通績效**
- ◆ 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，不定期提供公司經驗率資料予監理機關，並以業者角度建議監理或會計制度的改善方向
 - ◆ 參與壽險公會研修「保險業金融友善服務準則實務作業問答集」
 - ◆ 參與壽險公會「106 年 4 月修正之保險業公司治理實務守則『應』之條文檢核表執行事項」會議
 - ◆ 配合壽險公會要求，辦理「不合時宜法令彙整」作業
 - ◆ 壽險公會各年度辦理防制洗錢及打擊資恐教育訓練情形列表
 - ◆ 就主管機關第 10610948840 號函有關不法份子假冒美國國稅局意圖騙取個人資料函向相關單位進行宣導

永續議題鑑別

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、金融保險產業特性以及國際永續趨勢，定期更新年度永續議題列表，其中完整包含公司治理、環境與社會三大面向。2017 年由企業社會責任委員會針對各項議題對公司營運與經濟、環境和社會衝擊程度進行評估討論，並經董事長最終確認，分析鑑別出 13 項重大議題，分別為：公司治理與誠信經營、經營績效、風險管理、法規遵循、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、人才培育、永續策略、負責任的投資、員工薪資與福利、企業形象與聲譽，以及產品社會責任；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。



13 項重大議題中，「負責任的投資」為本年度新增之議題，面對社會環境的改變，壽險業不僅需要關注自身的企業社會責任，更是肩負了回應全球永續趨勢的重任，為響應聯合國責任投資原則(PRI)，中國人壽關注投資對象的 CSR 績效，並積極因應法規變動調整投資政策及決策規範，除善盡保戶資金運用與管理之責，更是進一步攜手投資對象共同推動企業永續，履行身為地球公民一員的責任。

■ 重大主題與邊界

重大議題	GRI 特定主題 / 自訂主題	重大議題對中壽的意義	組織內	組織外							回應章節	回應頁碼			
			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		
治理面向	公司治理與誠信經營	反貪腐	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	31-37	
	經營績效	經濟績效	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，每年皆創造豐碩盈餘，帶動公司持續創新前進	●	●	●		●			●		CH2	29-30	
	風險管理	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，全方位掌控相關風險	●	●	●					●	●	CH2	42-47	
	法規遵循	有關環境保護的法規遵循	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、經濟社會法規之相關事件	●	●	●						●		CH2	48
		社會經濟法規遵循		●	●	●			●		●	●		CH2	48
	永續策略	永續策略	中國人壽追求企業永續，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	17-18
	負責任的投資	產品組合	中國人壽對於投資之評估，以治理、環境、社會面向作為投資決策考量，持續關注投資對象的 CSR 績效，並積極與其溝通議合	●	●	●	●						●	CH2	40-41
企業形象與聲譽	行銷與標示	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，持續維持良好聲譽	●	●	●			●					CH2	28-39	
社會面向	客戶服務與關懷	行銷與標示	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	79-84
	資訊安全與個資保護	客戶隱私	中國人壽建立資訊安全管理系統，並依主管機關要求進行個人資料保護作業，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	85-87
	重大詐欺及金融犯罪協防	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，以及包含反洗錢、反資恐等金融犯罪之防範	●	●	●	●		●				●	CH2	37-39 45-46
	人才培育	訓練與教育	人才是中國人壽最重要的資產，為培育具有創新思維及專業技能之人才，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	53-58	
	員工薪資與福利	市場地位	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	●			●						●	CH3	68
		勞雇關係		●			●						●	CH3	62-68
		員工多元化與平等機會		●			●						●	CH3	62
產品社會責任	行銷與標示	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	75-86		



CHAPTER 2

安心 - 誠信透明

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政策方針，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之政策，並回應近年來洗錢防制及打擊資恐之議題，落實專責組織，完成獨立第三人查核。在整體公司治理運作方面，強調各階層的課責性與透明度，同時建立完善風險控管機制。在投資決策方面，響應責任投資原則(PRI)，將ESG議題納入投資決策流程，並響應政府五加二政策，以扶持國內相關產業成長。



響應責任投資原則，投資決策納入 ESG 作為

2017
ESG 目標及
達成情形

- ◆以 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
- ◆法規範圍內積極參與被投資公司股東會，參與率為 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。

2018
ESG 目標

- ◆以 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，研究報告評估率 100%，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。
- ◆於法規範圍內積極參與被投資公司股東會，參與率達 95%，以盡保戶資金運用與管理之責。
- ◆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，投資相關之外部法規修正時，應於 3 個月內完成。

健全公司治理、誠信經營及風險管理，履行利害關係人承諾

2017
ESG 目標及
達成情形

- ◆依本公司「董事會績效評估辦法」規定，每年辦理董事會績效評估，完成董事會自評、功能性委員會自評、個別董事自評及同儕評鑑，並於向董事會報告績效評估結果。
- ◆獲得第四屆「上市上櫃企業公司治理評鑑」前 5% 排名之殊榮，為唯一連續四屆獲此殊榮的壽險公司。
- ◆每月於公司內網「企業誠信與倫理」資料庫及本公司企業網站利害關係人專區，上傳一篇與誠信經營相關之資訊或文章。

2018
ESG 目標

- ◆辦理上市(櫃)公司治理評鑑(第五屆)。
- ◆主動提升誠信經營委員會位階，為隸屬董事會下法定外之功能性委員會，且委員中一半以上由獨立董事擔任。每年至少執行一次績效考核，以強化董事會之監督及管理機能。
- ◆每年辦理董事會績效評估，並增加每三年委由外部專家團隊進行一次董事會效能評估。
- ◆完成擴建自我風險及清償能力評估機制(ORSA)架構下的外匯內部模型，以增進風險管理之效。

完善防制洗錢及打擊資恐作業，有效風險控管

2017
ESG 目標及
達成情形

- ◆建立防制洗錢及打擊資恐風險評估機制。

2018
ESG 目標

- ◆每年對於內勤、外勤、各營業單位督導主管、專責單位人員、專責主管及高階管理人員、董事會成員等，舉辦多元化之防制洗錢及打擊資恐教育訓練。

管理方針

重大主題	經濟績效 / 反貪腐 / 社會經濟法規遵循
承諾	管理階層簽署「誠信經營聲明書」
政策 / 管理系統	制定「誠信經營守則」、「誠信經營行為指南」、「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件處理辦法」，嚴防貪腐相關情事發生
申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> ◆誠信經營方面，設立多元舉報管道，包含親身舉報、書面舉報及電子信箱舉報 (whistleblower@chinalife.com.tw) ◆財務績效方面，設立投資人關係部，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
評量機制	<ul style="list-style-type: none"> ◆本公司自願於法定功能性委員外，主動將誠信經營委員會調整為隸屬董事會下之功能性委員會，定期召開「誠信經營委員會」，並向董事會報告執行情形 ◆稽核部依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」等相關法令規定，擬定年度稽核計畫報董事會通過，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 ◆本公司董事就內部控制缺失檢討並定期與內部稽核人員座談

持續穩健成長

精進發展

中國人壽為建立良好之公司治理制度，並有效落實公司治理的各項工作，參照「上市上櫃公司治理實務守則」及「保險業公司治理實務守則」，訂定本公司「公司治理守則」，以資遵循。中國人壽為了達成「最有價值與最值得信賴的保險公司」之願景，邀請不同領域的專業人士擔任獨立董事以及各個功能性委員會之委員，除了藉由其專長協助公司進一步強化公司治理，同時也提高獨立董事對公司重要業務之參與度。

另外，中國人壽持續在風險管理政策的基礎及架構下，強化各主要風險的量化管理機制，及公司決策層面上的深度應用。在公司治理、風險管理及持續穩健成長的營運績效下，中國人壽以成為壽險業之典範為目標。

中國人壽秉持六大通路平衡發展策略，配合各通路獨有之特性，推出符合需求之差異化商品，並進行行動數位化轉型提升競爭力，以滿足客戶對於投資、儲蓄、保障與醫療之多元需求，冀望締造公司、保戶雙贏的局面。

中國人壽六大服務通路與發展

協助企業客戶訂作量身的團體保險規劃服務，以建構周全的員工福利及團體成員完善的保障計劃；透過職域與e化作業進行市場開拓及職場服務，提供全方位的服務與保障並重視與保戶建立良好的互動信賴關係。2017年新推出卡安心會員卡電子卡服務，提高保戶查詢服務範圍之便利性。

目前業務員通路擁有超過1萬名業務同仁，為持續擴大招募金融科技業務人才，推出「保可夢500」培育專案，為業務通路注入新血，同時以強化生產力及組織發展實力為主軸。商品策略方面，2017年以投資型保單及外幣保單為推動重點，此外更著重於協助客戶進行「量身訂做」的保險保障規劃，同時進行數位轉型，讓業務人員都能善用數位化工具與客戶溝通，增加有感、即時及快速的服務，提升整體滿意度及競爭力。

持續深耕高資產客戶與新客戶之開發，以多元化、多幣別商品選擇，滿足高資產客戶族群在資產配置上之需求。同時積極開發數位輔銷與服務工具，期以先進、貼心的即時服務，協助高端客戶掌握資產變動，符合多元資產配置需求。

積極深耕經營，以擴大市佔為目標，透過多樣化商品的推廣，以提升服務品質，並吸引優質中大型經代公司成為長期合作夥伴，維持共生共榮、雙贏發展之業務關係。

為依照銀行保險通路市場特性進行發展，力推退休儲蓄與累積資產類型商品，以滿足銀行客戶包括人身保障、退休養老、儲蓄準備等各種保險需求。同時因應數位時代的來臨，將積極與銀行共同研商如何因應數位浪潮可能帶來的各項變革。

電子商務以提升行動裝置投保品質、擴大服務對象、持續深化網路投保服務為主軸，2017年完成中國人壽網路投保專區改版，有效提升行動裝置瀏覽品質，為使更多民眾可享受網路投保服務帶來的便利，在持續積極推廣之下，2017年度會員人數成長率達218%，服務會員人數逾10萬人。電子商務持續提供旅平險、傷害險、年金保險等商品服務，年度保費收入於13家獲准經營電子商務的壽險公司中排名第四。

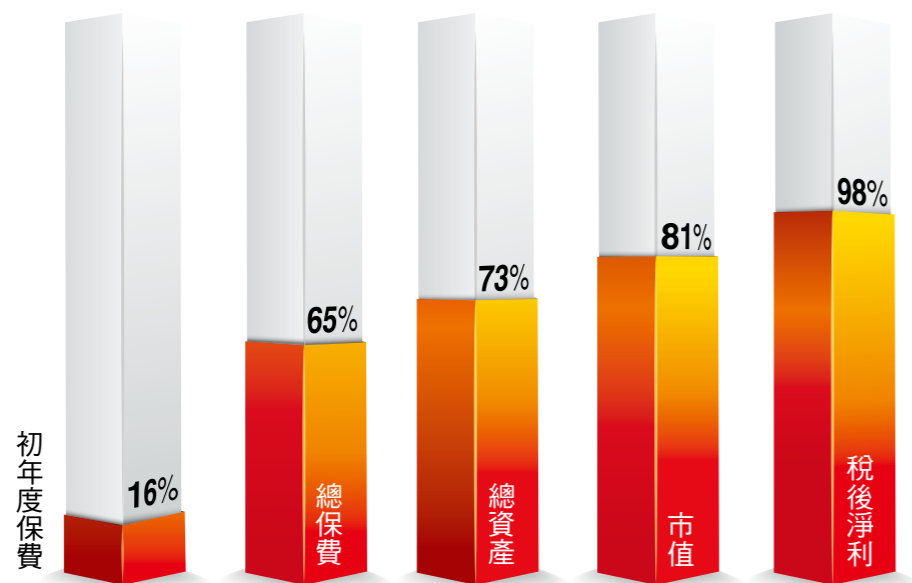


卓越營運

中國人壽 2017 年全年總保費收入 2,064.4 億元，年成長 8%，創下歷史新高，近年積極推動分期繳保單，分期繳保費占比已提高至近四成，續期保費 1,262 億元較去年同期成長 26%，顯現近年中國人壽推動分期繳策略奏效，提升公司長期隱含價值。

中國人壽 2017 年稅後淨利 90.8 億元，每股稅後盈餘為 2.4 元，至 2017 年底市值達 1,134 億元，總資產規模達 1.47 兆元，較前一年底成長 11%。近六年期間，總保費收入、市值及總資產成長逾六成，稅後淨利成長更近 1 倍，在全球低利率的金融環境下，中國人壽仍在業務推展、獲利能力、資產品質及資本結構上維持亮麗的表現；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五年發放現金股利的壽險公司。

近6年財務成長率



註：以 2012 年為基期，統計至 2017 年度

重要財務績效指標

	2017.12.31	2016.12.31	2015.12.31
總資產	1,465,734	1,323,711	1,202,622
稅後淨利	9,084	9,468	9,172
總市值	113,403	111,334	84,339
總保費	206,440	191,139	162,158
初年度保費	80,225	90,627	83,143

單位：新臺幣佰萬元

產生與分配的經濟價值

	2017	2016	2015
營業收入	255,328,334	237,222,260	203,925,508
稅後淨利	9,083,972	9,468,357	9,171,902
每股盈餘 (單位：新臺幣元)	2.40	2.50	2.64
分配給利害關係人的經濟價值			
員工薪資與福利	2,813,000	2,600,650	2,386,948
股息			
發放之股票股息 (盈餘年度)	2,271,839	3,126,384	1,336,133
發放之現金股息 (盈餘年度)	3,029,119	2,779,008	2,004,088
每股現金股利 (單位：新臺幣元)	0.8	0.8	0.6
(退還) 支付之所得稅	(61,294)	(39,334)	702,298

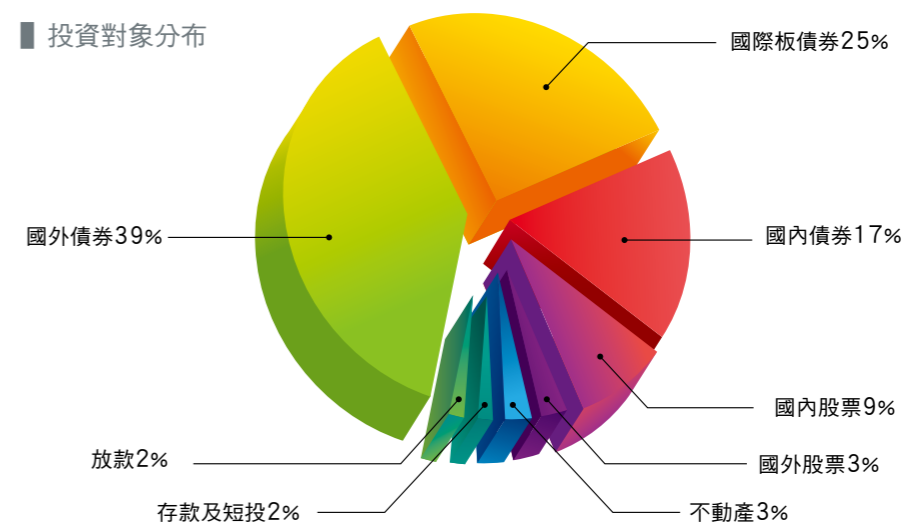
單位：新臺幣仟元

各險別之保費收入

	2017	2016	2015
人壽保險	164,305,128	149,201,003	113,051,099
傷害保險	3,220,672	2,864,789	2,840,381
健康保險	19,287,992	17,970,880	18,661,260
年金保險	19,626,002	21,102,541	27,605,658
總計	206,439,794	191,139,213	162,158,398

單位：新臺幣仟元

投資對象分布



領航前瞻未來

公司治理

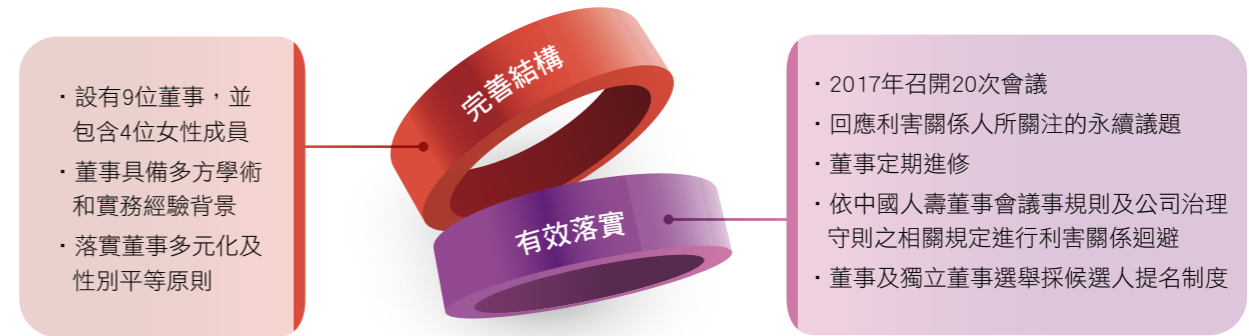
董事會結構

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，另為落實推動性別平等政策綱領，提高女性決策參與並健全董事會結構，中國人壽董事會 9 名成員中（含獨立董事）包含 4 名女性董事。再者，為確保公司整體利益與健全治理文化，中國人壽於 2006 年成立風險管理委員會，2008 年正式設置獨立董事制度，2011 年進一步設置審計委員會及薪資報酬委員會，2017 年更將誠信經營委員會調整為法定以外之功能性委員會，強化董事會的監督與管理功能，各功能性委員會並就所提議案對董事會負責。除前述四個隸屬於董事會下之委員會外，中國人壽另設有隸屬於總經理之下的各類型委員會，讓中國人壽的公司治理架構更加完善。

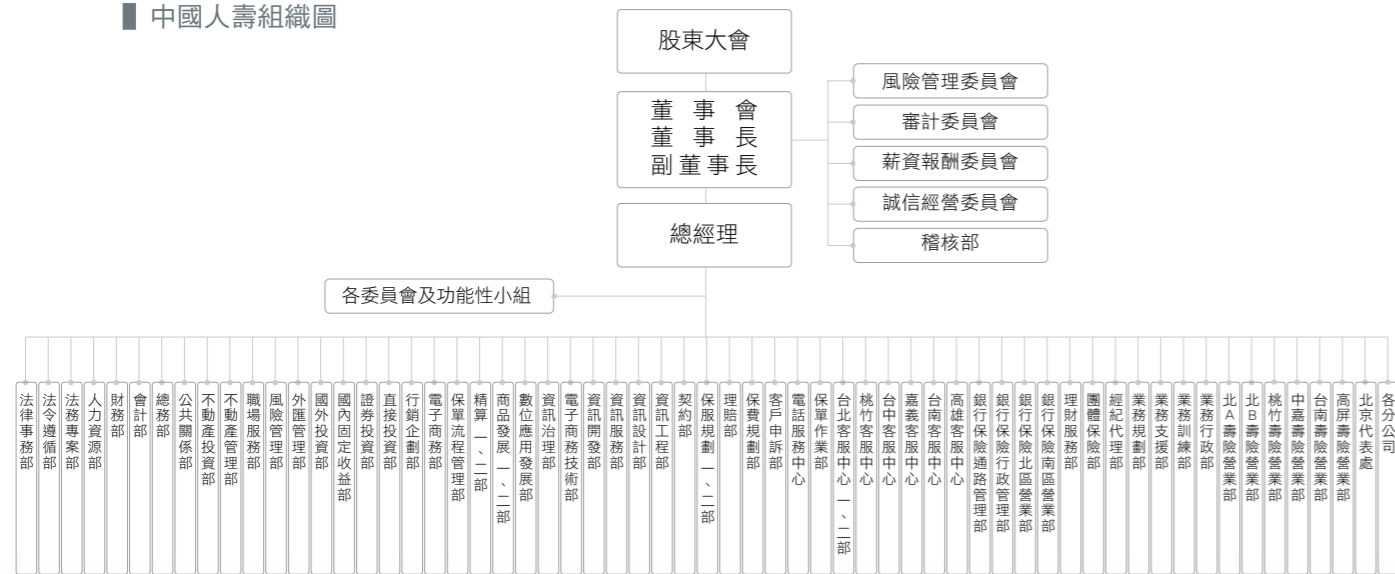


董事會運作情形

董事會完善及有效運作是企業永續經營的重要條件，董事會主要職責在於監督及指導公司營運管理，並與經營團隊維持良好的溝通管道及良性互動，指導公司業務之執行及重大決策之決議，以確保公司穩健發展及保障投資人的權益。中國人壽董事會公司治理績效良好，符合主管機關之期待及法令規範之要求，於第四屆「上市上櫃企業公司治理評鑑」獲得前 5% 排名之殊榮，為唯一連續四屆獲此殊榮的壽險公司。



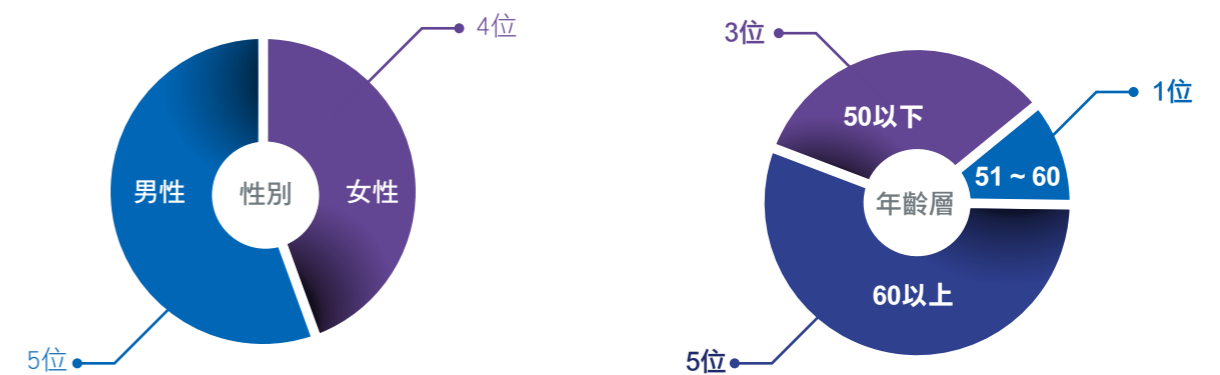
中國人壽組織圖



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	√	√	√			√
施惠琪	董事	女	√	√	√			
黃淑芬	董事	女	√	√	√		√	√
許東敏	董事	男	√	√		√		√
謝欣欣	董事	女	√	√	√			√
龔天益	獨立董事	男	√	√	√			√
潘維大	獨立董事	男	√	√		√		√
許文彥	獨立董事	男	√	√	√		√	√

董事性別及年齡比



■ 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	2017 年運作情形
董事會 董事會共包含九位成員，董事長為王銘陽先生，其中包含三位獨立董事。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	獨立董事：3 總人數：9 • 共召開 20 次會議 • 通過修訂本公司「董事會績效評估辦法」 • 通過修訂本公司「誠信經營委員會組織規程」
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	獨立董事：3 總人數：3 • 共召開 18 次會議 • 於組織規程或法令規定應經審計委員會同意之事項發生時不定期召開會議
薪資報酬委員會 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	獨立董事：3 總人數：3 • 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訂定規範及進行日常檢視、討論、決議
風險管理委員會 由十二位委員組成，並由具金融保險及財務專業背景的獨立董事擔任召集人。職掌為負責公司風險管理政策的制訂與監督，確保風險管理機制之一致性、妥適性、穩定性與透明度，以建立風險管理文化	獨立董事：1 總人數：12 • 共召開 6 次會議 • 制定或修訂相關政策辦法
誠信經營委員會 由三位獨立董事及三位高階主管董事所組成，負責誠信經營政策與防範方案之制定、監督執行，並定期就相關業務流程進行評估遵循情形向董事會報告	獨立董事：3 總人數：6 • 共召開 1 次會議 • 調整為法定以外之功能性委員會 • 選任召集人

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 2017 年度年報。

中國人壽所委任之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。會計師及總稽核均在無其他管理階層陪同下列席，單獨向審計委員會報告並做成書面紀錄。

董事會績效評估

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



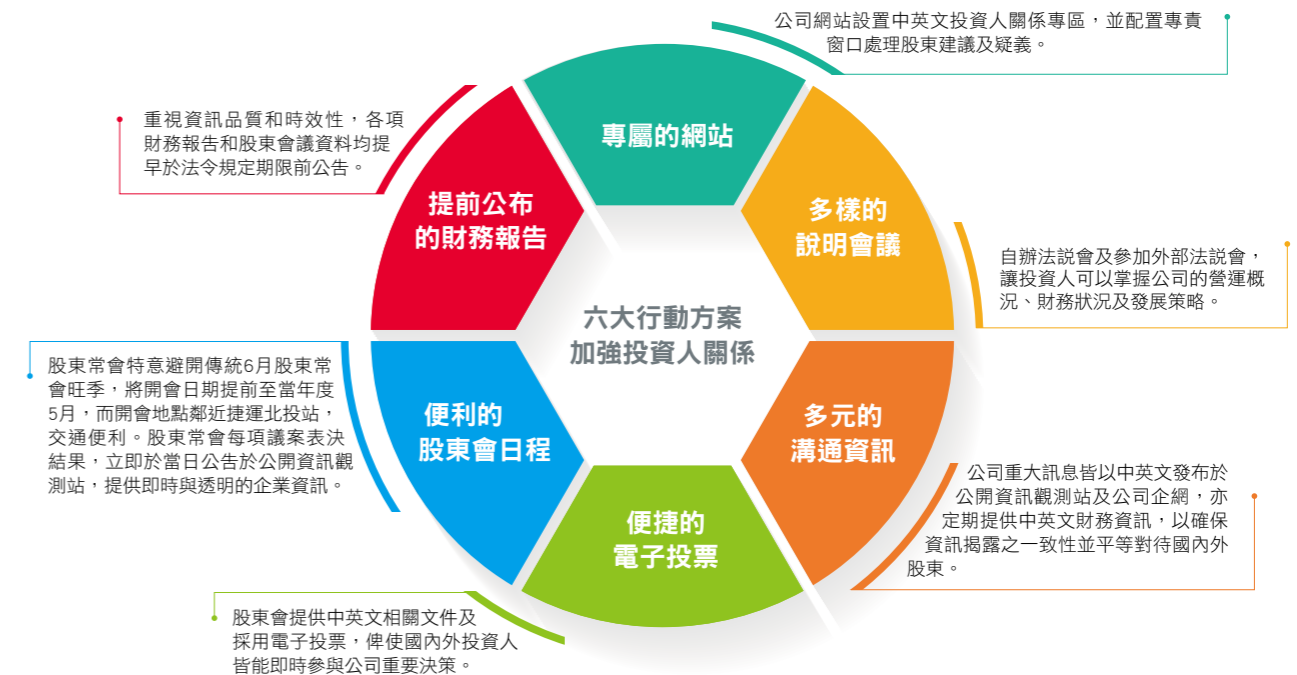
中國人壽向全體董事會成員發出績效自評問卷，2017 年度董事會績效評估結果之董事會績效自評整體平均分數為 96.11 分、董事成員自評整體平均分數為 96.22 分，相關績效考核已於 2018 年 2 月提報董事會。

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，肯定中國人壽公司治理的成效。

除此之外，為使 2018 年起之公司治理機制更為完善，中國人壽於 2017 年亦同步修訂董事會績效評估辦法，將每三年委託外部專業獨立機構或外部學者團隊執行董事會效能評估，協助本公司更客觀檢視現行機制。

資訊揭露公開透明

中國人壽對於投資人關係之管理，是以保障股東權益為目標，確保投資人可以充分知悉公司重要資訊以及參與重大決策。我們透過設立與投資人溝通的多樣管道，並發展六大行動方案，以維護股東權益、平等對待股東為原則，長期以來，中國人壽的財務及業務表現深受投資人肯定，外資持股比重以及外資對於股東會的參與率與投票率均有良好的表現。



2017 半年度財務報告 2014 年至 2017 年，皆為壽險業與金控公司唯一提前於法令規定申報期限 15 天前完成公告者	2017 年度財務報告 2014 年至 2017 年，皆於會計年度結束後 2 個月內公告，較法令規定申報期限提前 1 個月	2017 年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 7-9 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，公司董事亦就內部控制缺失檢討與內部稽核人員座談。此外，獨立董事與內部稽核主管之溝通情形（含溝通之方式、事項及結果等）並於公司網站揭露，以落實保險業公司治理。



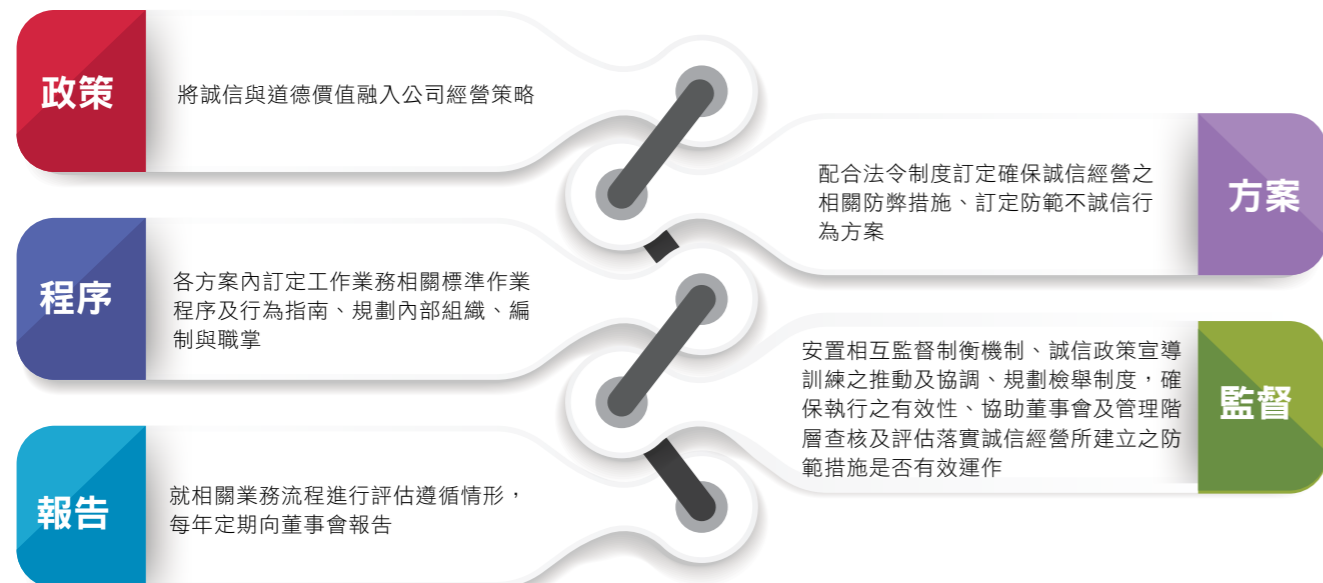
誠正信賴

誠信經營

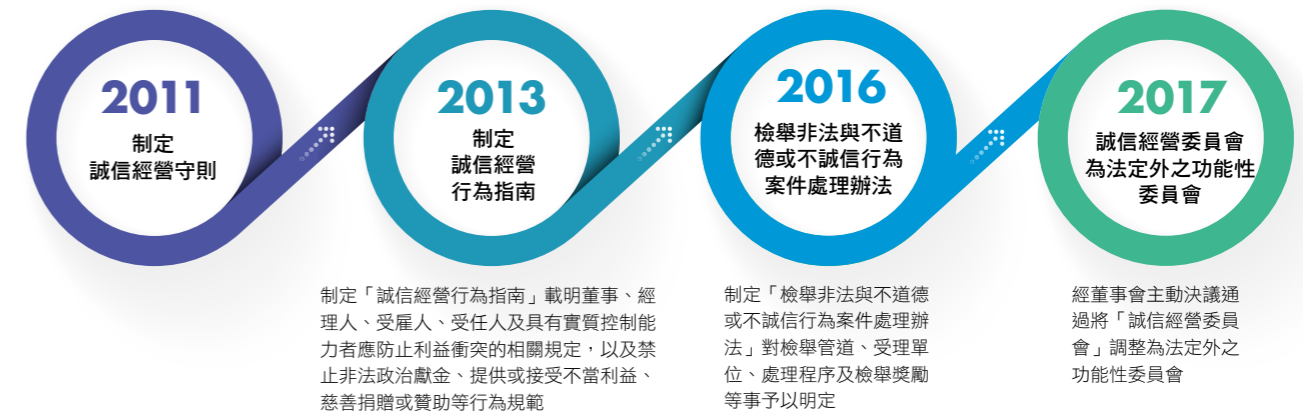
中國人壽深信一個企業的價值與長久，均奠定於誠信經營基礎上。為健全誠信經營之管理，中國人壽於 2015 年 3 月成立「誠信經營委員會」，為直接隸屬董事會之誠信經營專責單位，為強化董事會之監督及管理機能，完善公司治理之執行，乃於 2017 年經董事會主動決議通過將誠信經營委員會調整為功能性委員會，將委員成員半數為獨立董事之規定納入組織規程，使其與薪資報酬委員會、審計委員會及風險管理委員會並列為本公司之四大功能性委員會，以強化獨立董事對誠信經營委員會的參與度。

透過誠信經營委員會的持續運作，以建立中國人壽誠信經營之企業文化，並健全誠信經營之管理。

誠信經營委員會職掌與運作



誠信經營與反貪腐實踐歷程與要點



中國人壽從董事會及管理階層，至部門主管、全體員工皆遵守誠信經營與反貪腐相關規定，透過全面且有效宣導的結果，中國人壽 2017 年並未發生任何違反誠信經營守則之事件。

各階層誠信經營落實作為



2017 年中國人壽持續透過三項量化指標確認公司誠信經營落實程度，以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。

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	要求董事會及管理階層每年定期簽署「誠信經營聲明書」，明示積極落實誠信經營政策之承諾。
誠信經營教育訓練及績效	安排全體內、外勤同仁進行宣導，並透過線上測驗確保同仁之瞭解程度達一定水平。
違反誠信經營行為	2016 年訂定並發布本公司「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，並明定檢舉人應提供資訊、處理流程及對檢舉人保護措施相關之處理程序，對於已發生之不誠信行為，應責成本公司相關單位檢討相關內部控制制度及作業程序，並提出改善措施，以真正落實誠信經營的具體作為。

防制洗錢及打擊資恐



快速因應法令變動，逐步提升系統輔助監控比例

因應洗錢防制法施行，暨其相關授權子法之修訂，為使各單位能迅速掌握法令之最新動態，即時採取適當之因應措施，以降低法律風險，除召開會議進行修訂重點摘要，有效建立清楚適當之法令傳達、諮詢、協調與溝通系統外，並同步進行法令前後差異分析，以確保相關作業得以即時因應。

為符合「金融機構防制洗錢辦法」關於交易持續監控之要求，本公司除透過內部建置之資料庫及外部資料來源，進行姓名及名稱之索引檢核外，針對可疑交易之監控型態、參數設定及金額門檻等，亦同步提升系統輔助監控比例。

設立專責主管、專責單位及營業單位督導主管，落實防制洗錢及打擊資恐機制

而為有效落實公司防制洗錢及打擊資恐機制，中國人壽總機構法遵主管負責督導相關業務，並於 2017 年正式接受指派擔任防制洗錢及打擊資恐專責主管，故於機制規劃上實乃持續延續公司一貫政策，執行成效亦因此彰顯；專責主管依法應至少每半年向董事會及審計委員會報告防制洗錢及打擊資恐相關掌理事務，以利董事會瞭解本公司防制洗錢及打擊資恐業務、風險評估、計畫等運作。

另外，於法令遵循部增設防制洗錢及打擊資恐專責單位，綜理防制洗錢及打擊資恐之相關業務，並於全公司各單位設立督導主管，由科級以上主管擔任，以塑造本公司重視防制洗錢及打擊資恐之文化，確保各營業單位確實落實第一道防線之功能。

為與國際趨勢接軌，提升對於洗錢偵測及預防專業人員之知識，本公司鼓勵與防制洗錢及打擊資恐業務相關人員參與國際公認反洗錢師 (CAMS) 資格認證考試，並規劃相關補助獎勵，迄 2017 年底，防制洗錢及打擊資恐專責單位人員已 100% 通過考試取得國際公認反洗錢師之資格。

完成獨立第三人查核

應主管機關之要求，本公司於 2017 年委請國內具備國際公認反洗錢師 (CAMS) 資格認證以及輔導、查核國內多家金融業防制洗錢及打擊資恐機制經驗之領隊稽核；及其他亦具備輔導、查核國內金融業防制洗錢及打擊資恐機制經驗之稽核團隊，就各面向進行獨立第三人查核，除其中少部分控制措施落實度未臻完善外，現已完成改善或配合加強宣導外，其餘均無發現事項。

防制洗錢及打擊資恐教育訓練

鑒於防制洗錢及打擊資恐為全球性之議題，為持續強化董事、高階管理人員、專責主管、專責單位人員、單位督導主管、及一般內外勤同仁對於洗錢及資恐風險防制之意識，並將持續予以強化與宣導。

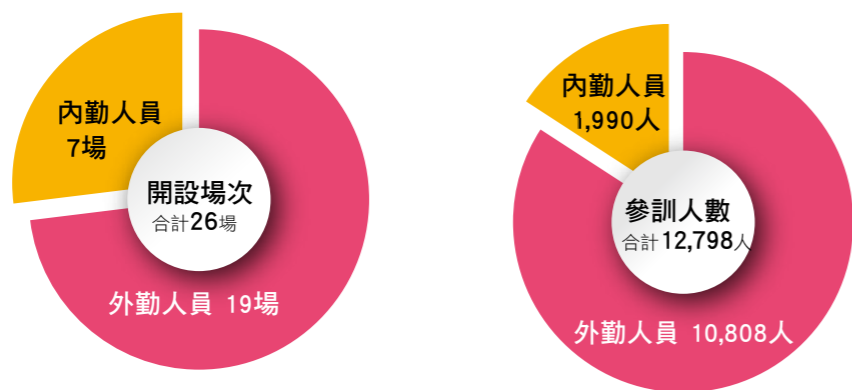
在職教育訓練部分，分別就「最新國內外防制洗錢及打擊資恐相關規範與標準」、「防制洗錢及打擊資恐作業客戶審查及評估」、「洗錢及資恐風險趨勢及態樣」及「防制洗錢及打擊資恐態樣暨案例分析」製作 4 檔教育訓練教材暨試卷，供專責主管、專責人員及單位督導主管等日常教育訓練使用。

多元化教育訓練規劃



防制洗錢與打擊資恐為金融保險業重要工作，2017 年進行中國人壽全體內、外勤同仁加強培訓，舉辦基礎訓練，完訓率達 100%；另舉辦加強專案訓練，延請國內反洗錢知名專業講師包含高旭宏顧問、范沐恩顧問、慶啟人律師等，共舉辦 8 場次，培訓 2,538 人。另外，亦將課程影片數位化，並置於「業訓 e 學堂」提供新進同仁隨時進行線上學習。

■ 2017年防制洗錢與打擊資恐基礎訓練



• 持續優化作業

而為持續精進本公司防制洗錢及打擊資恐制度，並優化作業流程，本公司於 2017 年亦委請顧問規劃就優化員工遴選 (KYE)、持續關注國內、外動態，以及強化人員專業監控能力及落實度等面向進行優化作業。

公協會參與

中國人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，也與同業、學術界及主管機關保持良好的交流及互動。

中華民國精算學會	會員	中華民國人壽保險管理學會	會員
中華民國人壽保險商業同業公會	會員	國際壽險管理協會	會員
財團法人保險事業發展中心	會員	社團法人臺灣理財顧問認證協會	會員
財團法人保險犯罪防制中心	會員	臺灣保險法學會	會員

責任投資

面對全球日趨嚴重的環境污染、氣候變遷、能源供需等生態危機，以及社會產業經濟等問題，中國人壽為善盡企業社會責任，並得永續經營，特別將企業社會責任導入投資政策中，依社會、環境、與公司治理 (即 ESG) 三大面向，評估投資標的之產品、營業項目、或其積極行為，選擇具企業社會責任之投資標的；同時搭配國內外具知名度或公信力之法人機構，或政府機關所遴選之社會責任傑出名單和指數進行參考。

■ 投資標的評估面向



為響應聯合國責任投資原則 (Principles for Responsible Investment, PRI)，中國人壽積極從投資手冊制定、與被投資對象議合互動、公協會參與等各種方式回應，期待透過責任投資，除保障股東及保戶權益，更完善了壽險業的社會責任。另外，為更進一步推動公司治理，中國人壽預計於 2018 年簽署我國證券交易所「機構投資人盡職治理守則」，表達本公司盡職治理之投資承諾。

■ 責任投資決策流程



中國人壽響應責任投資原則 (PRI) 之績效表現

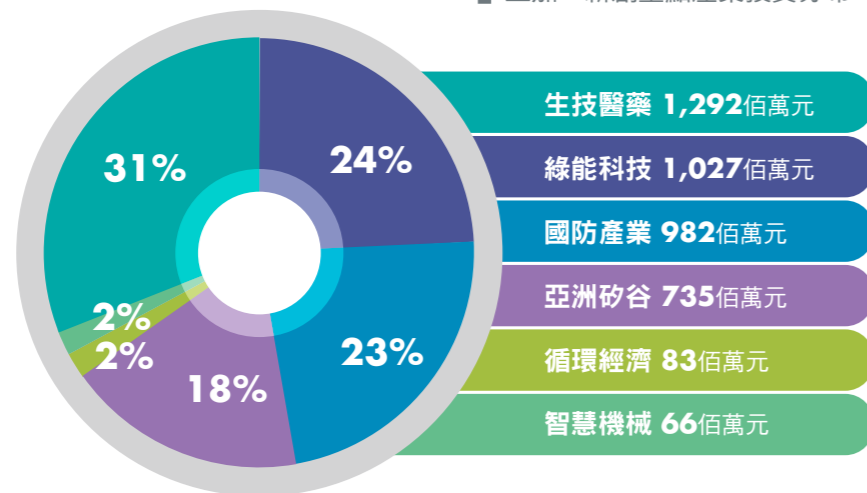
PRI 六大原則	2017 年績效表現
原則 1 將 ESG 議題納入投資分析及決策制定過程	<ul style="list-style-type: none"> 制定「投資手冊」包含 CSR 要素，增修「有價證券投資相關人員利益衝突防範機制」，以強化內部控制、善盡公司資金管理、以及符合保險相關規範 個股投資報告納入 CSR 評估項目比例達 100% 投資未上市櫃公司前需出具投資評估報告，報告中包含環境保護、勞資關係、公司治理等層面
原則 2 積極所有權的行使，將 ESG 議題整合至所有權政策與實務	<ul style="list-style-type: none"> 被投資上市櫃公司股東會之參與率為 100%、股東會議案投票率為 100% ① 被投資未上市櫃公司股東會參加比例 100%、參加投票率 100% ②
原則 3 對於所投資的機構要求適當揭露 ESG	<ul style="list-style-type: none"> 投資評估報告參考投資對象之 CSR 報告書及其他相關資訊 以購買舊股方式參與未上市櫃公司投資時，與投資對象訂定誠信經營政策相關條款達成率為 100%
原則 4 促進投資業界接受及執行 PRI 原則	<ul style="list-style-type: none"> 所持有之 100% 國外基金及 ETF 公司及 33% 國外私募基金為聯合國責任投資原則簽署成員
原則 5 建立合作機制強化 PRI 執行之效能	<ul style="list-style-type: none"> 參與中華民國人壽保險商業同業公會投資研究小組，與業界共商壽險業投資實務
原則 6 個別報告執行 PRI 之活動與進度	<ul style="list-style-type: none"> 每月對被投資公司進行營運或產業鏈趨勢檢討，並報告投資績效予高階主管，其中國內報告層級至董事長、國外報告層級至董事會 於中國人壽 CSR 報告書揭露責任投資成果

① 除涉及保險法規定不得投票之議題外，股東會議案投票率為 100%

② 除董監選舉事項外，參加投票率為 100%

為響應政府政策，支持國內發展重點產業，2017 年中國人壽投資於五加二新創產業金額達新臺幣 418.5 億元，其中包含綠能科技、亞洲矽谷、生技醫藥、國防產業、智慧機械、循環經濟等類別，希冀藉由保險業資金投入，促進國內產業轉型。

五加二新創重點產業投資分布



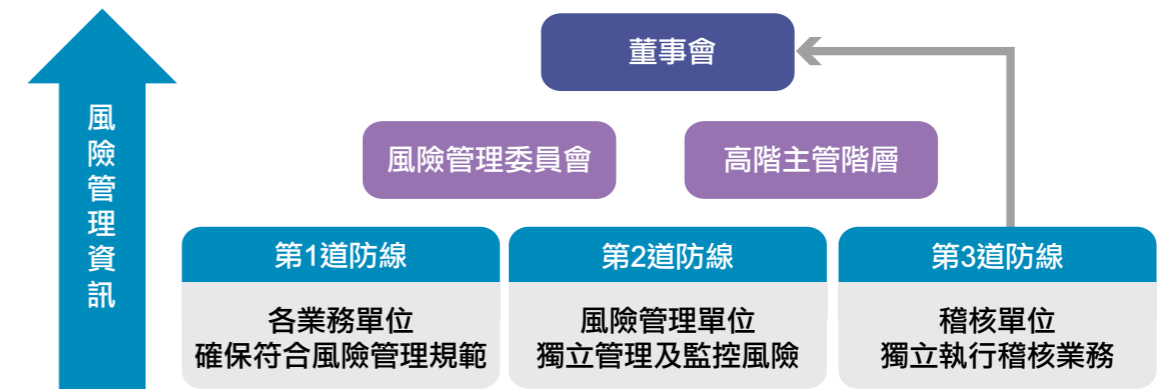
掌握金融風險

風險控管

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的各種施行細則與處理程序，除了達到完整文件化外，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。藉由各面向指標的燈號，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外部委員所提總體經濟、金融市場及保險監理意見等，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。

自我風險及清償能力評估機制 (ORSA)

配合國際發展趨勢及主管機關之要求，中國人壽積極發展符合本身風險管理文化及資產負債風險概廓的 ORSA 架構與理念，並整合於公司預算目標擬訂、業務規劃、投資策略、資本管理等作業流程中，扮演近代風險管理所強調積極協助公司決策之功能。為使 ORSA 得以提供更正確之風險管理資訊，並符合現行風險管理機制之架構，本公司投入相當之人力、物力資源致力於主要風險因子內部模型之建置，如國內股票的隨機模型、債券違約的模擬系統等，而 2018 年更進一步發展外匯隨機模型，解析及配適外匯風險因子的動態行為，並進行檢定及校準。

風險辨識與因應



風險控制自行評估作業 (RCSA)

有系統的協調各流程之運作並持續地執行風險與控制自行評估 (Risk and Control Self-Assessment, RCSA) 作業，透過結構性、系統化方式並考量內外部作業流程管理要求，在各作業流程中辨識出關鍵作業項目並找出特定風險事件所有可能的原因 (Causes) 及可能的後果 (Outcomes) 等，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，以確保公司營運目標的達成。

關鍵風險指標 (KRI)

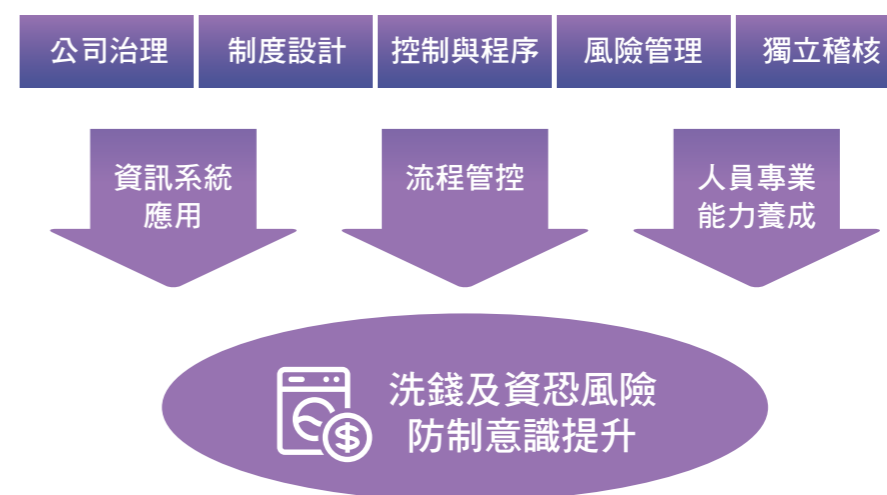
參考法令變動、科技變化、內外部威脅事件的趨勢，本公司已導入 73 項「關鍵風險指標 (Key Risk Indicator, KRI)」，透過化的評估，定期觀察本公司各業務別之風險趨勢，以監控作業風險變化，作為反映風險變化情況的早期預警指標，加強業務單位及風險管理單位的風險認知，並藉由監控關鍵風險指標的流程中瞭解組織內對風險管理的目標及風險容忍度。

風險事件資料蒐集 (LDC)

有效的監控是完善風險管理之要件，本公司已建置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。

洗錢及資恐風險防制

中國人壽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助恐怖主義之風險管理架構，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、自建系統及疑似洗錢或資恐交易表徵規則系統化，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。



中國人壽每年定期辦理全面性洗錢及打擊資助恐怖主義風險評估作業，透過客戶、地域、產品及服務、交易及通路等面向之相關數據分析，並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。

防範潛在風險

重大詐欺與金融犯罪風險

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。其中，2017 年檢警偵破之案件並無本公司之保戶涉案。

■ 保險詐欺防範流程



建立理賠防詐篩選模型，堅守保戶資產安全

保險理賠詐騙手法日新月異，嚴重影響保險公司與保戶權益。現今集團式詐保行為更複雜、涉及層面更為廣泛，在過去以人力分析一個詐保集團案件平均耗時約 2-3 個月，因此若能提升分析時效，就能降低風險及增加破案率；近年來全球金融科技 (FinTech) 與保險科技 (InsurTech) 興起，更多的新科技應用可以運用於風險控管及減少人工作業。因此中國人壽於 2018 年第一季啟動「理賠風險控管專案」，運用大數據分析的方法建置「理賠防詐篩選模型」。透過系統化的風險評估預測，降低人為判讀的誤差，以減少無效理賠支出而造成的財務損失。

「理賠防詐篩選模型」是利用中國人壽過去的理賠數據及經驗，綜合考量保戶病因、投保紀錄、理賠申請時間及理賠歷史紀錄...等因素，結合資料採礦技術，建立數個辨識模型以區分理賠案件之風險，挑出高風險應調查的保戶進行審查，低風險保戶則可快速核賠，未來將可大幅提升理賠作業效率及保戶滿意度。

預估未來在「理賠防詐篩選模型」上線啟用後，調查拒賠命中率①可由 13.64% 增加至 20%，提升約 36% 的破案率。第一年無效理賠支出金額亦可減少約 2,200 萬餘元。



人口結構改變風險

老年化社會將會面臨壽命延長風險、扶養比率上升、醫療費用增加及長期看護需求等問題。中國人壽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。提供適當的保險商品，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。

保單活化	2014 年推動保單活化，協助中高齡保戶可將過去投保的壽險保障在設定規範下轉換為退休生活所需的退休金，使保戶能安穩享受退休生活。
小額終老險	為響應政府推動照顧老年生活，開發小額終老保險，以提供國人老年後基本的壽險保障。
還本型商品	持續推動還本型商品，藉由領取生存金，使國人完備達到退休後理財需求的規劃。
健康險	近年來因人口快速老化導致老年失能人口增加，推動長期看護保險提供保戶未來罹患失能或失智時，因照護需求所花費的高額費用。另，2018 年計畫開發一張健康促進保險商品，更進一步強化保戶健康觀念。

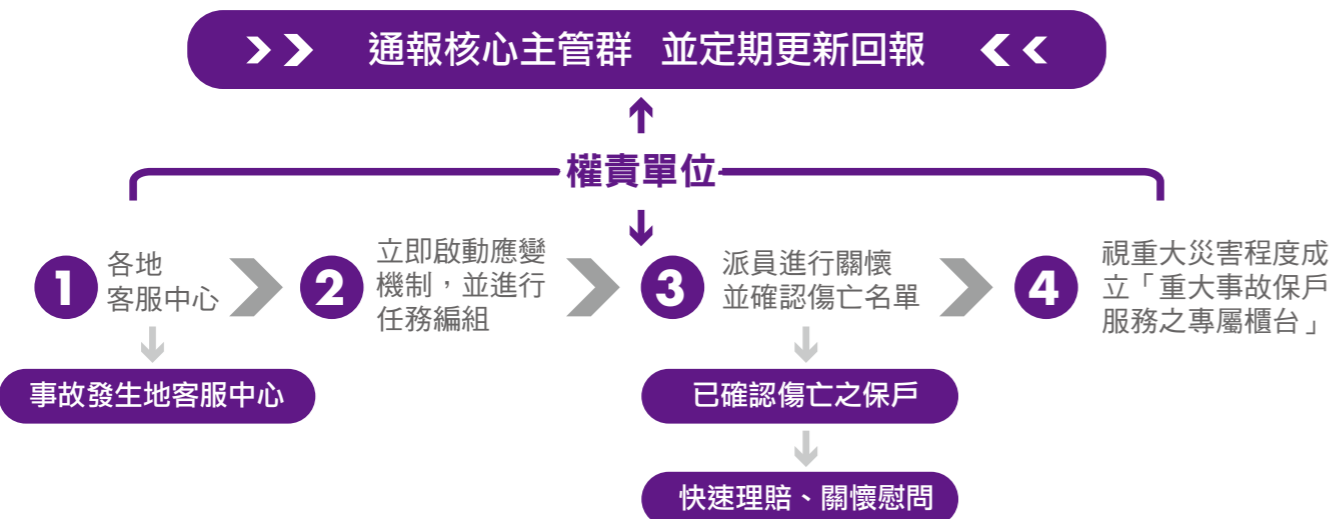
氣候變遷與重大災害風險

近年全球各地氣候異常，以致極端氣候產生影響以及洪水或乾旱等災害不斷發生。在聯合國報告中指出，台灣被界定為氣候變遷的高敏感地區，也發生過霸王寒流及冬颶等極端天氣事件。這些極端事件常常會造成天然災害的發生，進而導致人民財產損失，甚至嚴重威脅到人民生命安全。

因應重大災害的發生，中國人壽秉持關懷與服務精神，在 2017 年期間不幸發生的 0213 國道 5 號交通事故、0602 豪雨成災、尼莎、海棠、天鵝、谷超颶風啟動「售服保戶服務辦法」，以傳達對受災保戶在最需要的時刻予以關懷，主動協助保戶快速處理理賠使其順利渡過難關。

中國人壽 2012 年制定「售服風災各項保戶服務關懷措施作業規範」，2014 年底修訂前述規範為「售服保戶服務辦法」，2017 年初再次修訂該辦法服務措施內容，做為重大災害時處理準則。中國人壽適時檢視、修訂該項辦法，以持續提供保戶最全方位的保障。

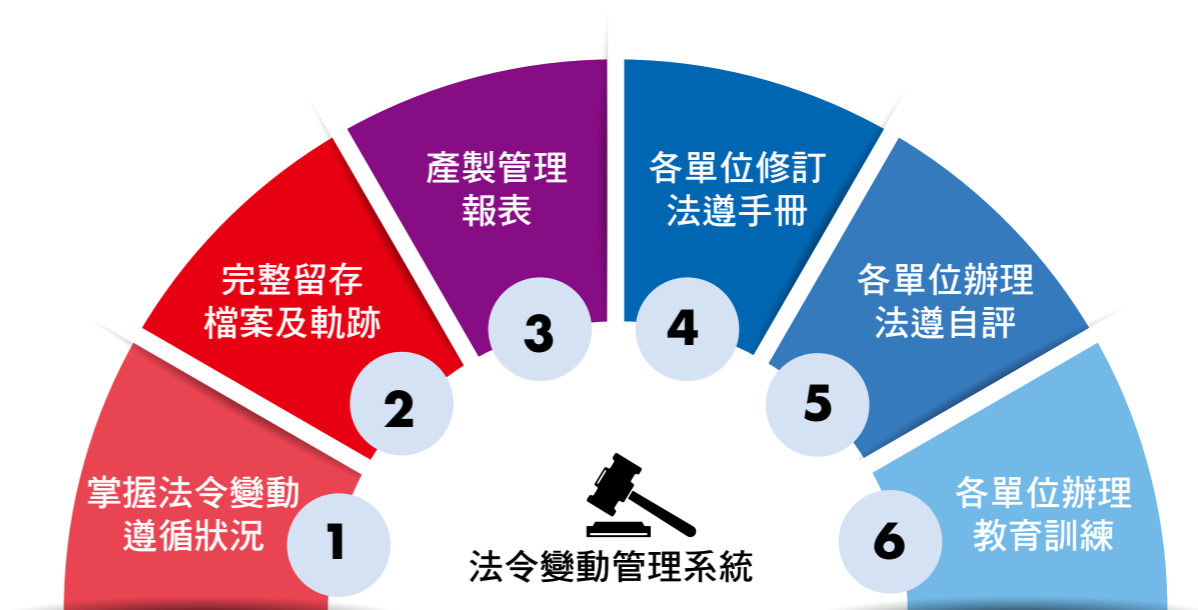
重大災害處理流程



法規遵循

中國人壽法令遵循單位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，方便法令遵循單位及其他相關單位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，於 2017 年正式上線，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，2017 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、外國帳戶稅收遵從法案 (Foreign Account Tax Compliance Act, FATCA)、同業裁罰案例分析、洗錢防制相關法令等主題，舉辦合計 22 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同業違規事項，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环节符合政府最新之法令規範。2017 年全國人壽保險業遭金融監督管理委員會裁罰之案件計有 34 件，罰鍰合計高達新臺幣 2,760 萬元，中國人壽計有 2 件，遭主管機關核處新臺幣 150 萬元及 5 項糾正，均已完成檢討並提出具體改善方案，以加強作業控管，並於本公司企業網站辦理資訊公開揭露。



落實法令遵循



CHAPTER 3

用心 - 創新成長

中國人壽透過完整人力資源政策提供多元優質且具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、薪酬與福利及職業安全與健康維護。

招聘任用與薪酬福利部分，秉持性別平等、同工同酬的精神，確保女性也能有向上發展的機會，董事會中更是包含了四位女性董事，展現中國人壽在性別平等的重視與落實。

在人權保障部分，除主動提供部分職缺保障身心障礙者優先錄用外，亦設置專用電梯按鈕、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，身障人數為62位，其中不乏有13年以上資歷之身障同仁，可見中國人壽在人權保障的顯著實績。



建構完整發展地圖，培育專業金融保險人才

2017 ESG 目標及達成情形

- ◆ 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，舉辦「Pacesetter 管理技巧研習班」與「AMTC 業務經理管理培訓班」，累積培訓 158 人次，較 2016 年成長 20%。
- ◆ 招募儲備幹部(MA)及辦理輪調計畫、青年學子暑期實習生計畫。
- ◆ 因應金融科技發展，辦理數位趨勢類、趨勢策略類課程、人員轉型主管班及員工輔導留任等多元訓練，培育金融科技人才。
- ◆ 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，提升企業整體營運績效。

2018 ESG 目標

- ◆ 持續致力於僱主品牌形象建立及未來優質人才儲備，規劃招募儲備幹部 4 至 8 名、實習生 8 至 12 名、研發替代役 3 至 6 名。
- ◆ 提升員工金融科技知識，持續辦理員工轉職 / 轉型數位趨勢課程。
- ◆ 規劃業務同仁六大學習地圖，建置模組化數位培育模式，以因應金融數位化轉型。

多元化員工福利，建構安心職場

2017 ESG 目標及達成情形

- ◆ 舉辦「親子志工列車」，員工與子女一同參與志工活動，進而營造親子交流的機會。
- ◆ 持續辦理「小小金融保險營」，透過課程與遊戲，培育小小保險家，並讓員工子女認識父母平日辦公環境，促進員工親子和諧關係，且參與者及家長之滿意度達 4.86 分(5 分量表)。
- ◆ 以「運動」為主軸，辦理「健康管理計畫」，含體適能檢測、全省運動講座。
- ◆ 持續每季辦理臨場健康服務，並擴大服務內容，涵蓋人因性危害預防、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服務。

2018 ESG 目標

- ◆ 辦理「小小親子保險營」及「小小歡樂保險營」，培育小小保險家，促進親子交流。
- ◆ 辦理「健康管理計畫」，含體適能檢測、運動有氧課程、健康講座，提升同仁體適能，促進員工身體健康。
- ◆ 辦理臨場健康服務 26 場，包括提供職務遭受不法侵害預防、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。
- ◆ 提升辦公環境品質，規劃總公司、台中、高雄分公司派訓同仁，取得室內空氣品質維護管理專責人員合格證書。

管理方針

重大主題	市場地位 / 勞雇關係 / 訓練與教育 / 員工多元化與平等機會
承諾	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 建立以績效導向之薪酬政策，確保員工薪酬水準具市場競爭力 ◆ 重視及落實性別平等法規政策，保障女性就業平等，及擁有公平晉升機會
政策 / 管理系統	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 訂定「內勤職工專業考試獎勵辦法」，鼓勵員工考取美國壽險業管理師證照、跨工作領域專業證照及所屬工作領域證照，並持續因應趨勢或法規，增列新領域專業證照 ◆ 訂定「內勤職工請假辦法」、「內勤職工特別休假辦法」、「內勤職工留職停薪辦法」時，依法令規定給予員工各項假別，並視法令變動情形，修訂相關辦法之規定，確保符合法令規範

申訴機制

- ◆ 召開勞資會議，針對勞工權益相關議題進行雙向溝通
- ◆ 公司內網公布申訴管道，申訴事件依勞動檢查法相關規定辦理

評量機制

- ◆ 每年委由外部公司進行薪資調查，針對各職位等級，及壽險同業之市場薪資水準與福利數據進行比較，並依評估結果完成年度薪資調整作業
- ◆ 年度績效考核所鑑別出之表現優異及具潛質員工進行管理、培育，於符合組織人才需求時，賦予重要職務或提升為主管職
- ◆ 定期輔導業務人員金融(人身保險、外幣、投資型商品)專業證照
- ◆ 設立年度培育檢核機制，以確保受訓同仁學習及成長的績效
- ◆ 每年為內、外勤同仁進行人權相關教育訓練，強化同仁人權重視的概念
- ◆ 每季定期召開勞資會議，針對雙方注重議題進行雙向溝通與檢討
- ◆ 追蹤與紀錄勞工方面申訴數量，並定期針對申訴議題進行檢討與改善
- ◆ 中國人壽內勤勞動檢查案件共計 3 件，受檢事由為：「勞工安全衛生護理人員核備」、「性別工作平等」及「出勤管理檢查」，經提供相關資料向主管機關說明後，除勞工安全衛生護理人員，已依主管機關之要求，於期限內完成報備外，其餘事件皆已通過勞工主管機關之檢查，認定中國人壽無違法事實。外勤方面受出勤管理檢查共計 3 件，經提供資料向主管機關說明已改善。

人才是中國人壽關鍵、寶貴的資產，是中國人壽永續經營的基礎。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，提供多元、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、身心障礙或過往工會會員身分，予以歧視，並藉由完整的培育藍圖、完善的人權尊重、優渥的薪酬福利，及健康安全的職場環境，用心，攜手同仁樂在工作，相互尊重，創新成長。



培育永續人才

人才孕育

員工是公司重要的資產，中國人壽重視員工多元發展，透過多樣教育訓練課程與完善晉升制度，鼓勵同仁持續學習、增進視野，協助同仁職涯規劃、精進自我。為強化同仁競爭力，中國人壽整體投入教育訓練費用達 31,241,648 元，其中內勤人員平均受訓時數為 26.88 小時，外勤人員平均受訓時數為 58.91 小時。透過實體及跨載具數位學習平台，定期考核與檢視，養成帶領組織前進成長之各職階人才，用心讓同仁與中國人壽一同持續進步與成長。

2017 年教育訓練開設概況

	內勤				外勤			
	合計時數	平均時數	合計時數	平均時數	合計時數	平均時數	合計時數	平均時數
主管職務	6,534.17	7,620.65	14,154.82	39.21	87,961	169,585	257,546	70.95
非主管職務	12,600.17	27,111.75	39,711.92	24.17	154,443	243,884	398,327	53.09
合計時數	19,134.34	34,732.40	53,866.74		242,404.00	413,469.00	655,873.00	
平均時數	27.65	26.47	26.88		63.42	56.55	58.91	

註：業務同仁教育訓練包含法令、商品、行銷課程等多元課程，故業務同仁人均教育訓練時數較內勤同仁高。

單位：小時

內勤同仁教育訓練

因應外部環境改變與挑戰，中國人壽持續投入多元人才發展培育方案，規劃兼具深度與廣度之「經營管理」、「專業能力」、「新人培育」及「通識知識與技能」四大類別之課程，鼓勵同仁不斷地於專業領域持續精進，提升職場競爭力。並擴大辦理數位金融相關課程，透過派外訓練、自辦訓練、海外參訪等多元管道，提升各專業領域同仁之知識技能，類別涵蓋人員轉型 - 主管篇、數位趨勢認知類、趨勢策略講座類、數位科技類等，總訓練時數超過 9,000 小時。

同時，為促進產學交流，增進國際金融科技新知，中國人壽贊助國立政治大學金融科技研究中心相關之研究事宜，並多次派員出席美國、日本、以色列、大陸等地辦理之保險科技趨勢課程，接軌國際潮流，並得藉此機會與同業進行交流，貼近市場趨勢，與時俱進。



教育訓練類別

課程	說明
經營管理	◎經營策略課程 ◎金融數位課程 ◎新手主管與各階主管職能課程

課程	說明
專業能力	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	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，以及總公司集中訓練，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
通識知識與技能	法定訓練： ◎洗錢防制暨防資恐、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等 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

數位學習

加速因應數位金融科技趨勢，進行內勤人員專屬之「員工學習網」平台升級，以響應式的網頁設計，提供學員快速上課、連結按鈕等多項功能，大幅提高學員使用便利性。同時，新版平台亦採用單一窗口登入方式，且具備課程教材加密機制，降低駭客竊取教材之可能性，提供學員更加安全的使用環境。

在法令、專業、溝通、趨勢類等課程提供外，推出「員工自主學習課程」新方案，增設 15 堂「保險商品輕鬆學」系列課程，提供同仁選修，增進保險商品專業知識。新課程大受歡迎，此平台自 2014 年~2017 年累計完成 521 堂課程，總受訓時數 53,808 小時。

專業證照獎勵

除制定「內勤職工專業考試獎勵辦法」，提供考試假、補助考試 / 報名費及獎勵金，鼓勵同仁積極考取美國壽險管理師 (LOMA)、所屬工作領域或跨領域專業證照外。鑒於國際金融市場自由化、洗錢手法不斷演進，中國人壽重視防制洗錢及反資恐議題，以通過亞太防制洗錢組織評鑑為目標，於獎勵辦法中新增國際公認反洗錢師 (CAMS) 證照為補助範圍，並設計鼓勵同仁報考方案，擴大適用對象及補助次數，以加速人才培育為目標。內勤同仁平均持有證照數為 1.97 張，較 2016 年成長 16.57%。

內勤	專業證照取得情況	2017	2016	2015
	精算考試科目	170	130	100
	取得投資、風控、稽核、反洗錢師專業證照	12	7	5
	取得核保、理賠專業證照	74	69	58
	壽險管理師考試科目	3,687	3,097	2,553
	總計	3,943	3,303	2,716
	平均每人持有證照數	1.97	1.69	1.47

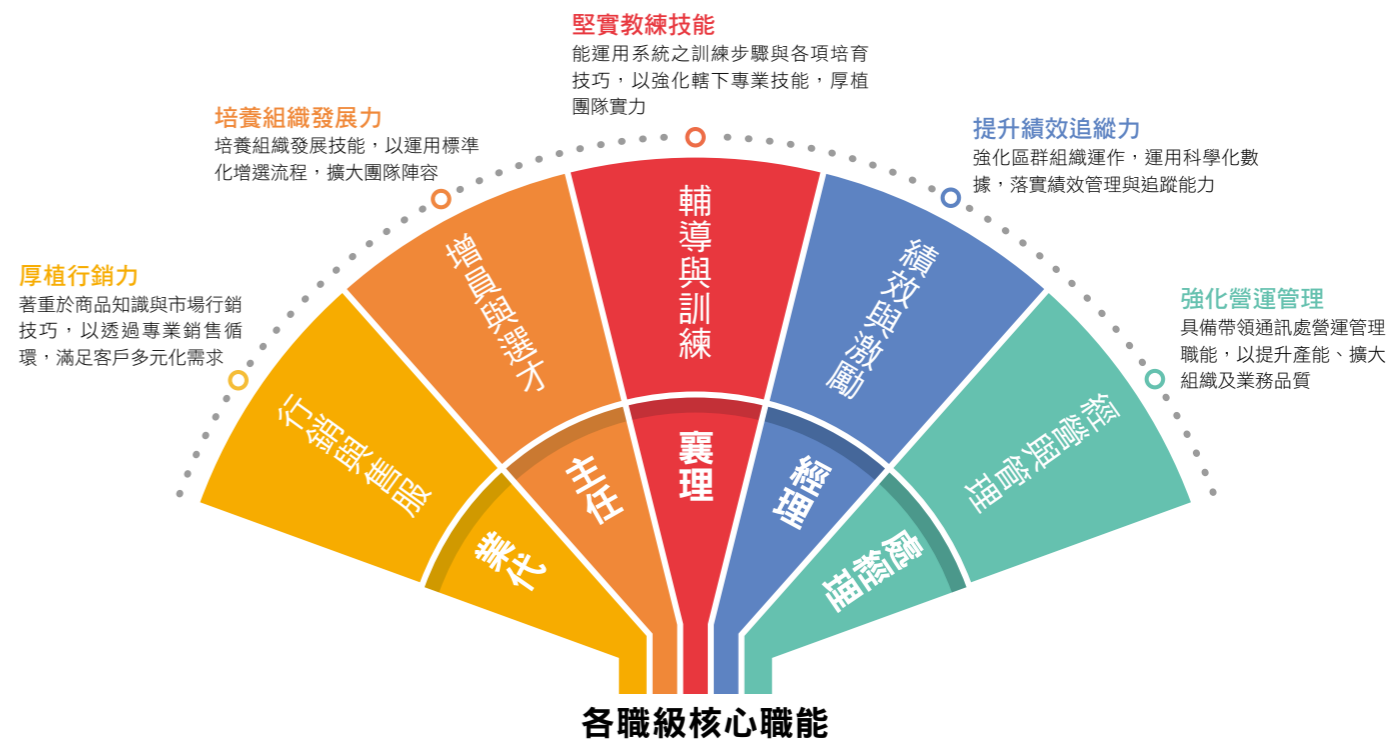
外勤同仁教育訓練

中國人壽透過「中壽大學」行銷學院、經營學院、管理學院、財金學院及綜合學院等五大不同面向的完整訓練規劃，進行系統化的人才培訓，協助新進業務同仁逐步累積自我金融保險專業與管理能力。同時，針對主任、襄理至經理等不同職級，皆設定明確的培訓重點，讓同仁清楚理解各職級角色與定位，建立各職級間共同文化與熟悉語言，奠定良好職能。



業務訓練體系

中國人壽發展系統化學習地圖，為各職階同仁打造專屬職能地圖，導航性的訓練地圖，讓業務同仁更了解各職位所需職能；實體及線上的混成學習環境，一站整合所有教育訓練，讓學習發展直接展現於工作中，用角度改變觀念，用尺度把握人生，為每位業務同仁打造心中的夢想職業。2017 年「業訓 e 學堂」線上點閱達 246,690 人次，較前一年成長 98%，總完訓為 51,542 人次。



用科技打造數位學習環境

因應數位金融趨勢時代來臨，中國人壽持續導入數位學習，透過電子書教材開發，學員可於電子書中進行筆記及拍照，達到課前預習與前測，課中指導與回饋，課後複習與測驗的功效。2017 年開發 28 門電子書，並將其中 8 門經典系列課程教材進行改版，讓原先需以紙本教材進行教授的班級，改以電子書教授，預估節省教材成本約 15 萬元，節省紙張 12 餘萬張。2018 年將持續開發其它課程電子書，預計進行 16 門教材開發，擴大電子書開班數，營造數位學習環境。

同時，運用社群平台 (如 Line@) 即時、互動性強的特點，方便講師於課前、中、後進行說明與指導，中國人壽將 Line 導入班級經營，不僅提升學習效率，鞏固學習成果，亦提前炒熱學習氛圍，讓學員體驗中國人壽客製化、專屬化的用心。



業務主管人才精進

時代潮流與科技的不斷進步，中國人壽亦隨之翻新與變革，在提供融合數位工具的教育訓練課程外，通過各式專案培訓課程，完善的共享學習環境，促進業務員學習動機，引領業務員以專業的判斷、貼心的服務，開創專屬中國人壽新時代的動能。



• LIMRA 專業國際課程

國際壽險行銷研究協會 (LIMRA) 為全球最具公信力的壽險研究機構，結合全球會員公司的調查研究分析與績優經理人的成功經驗，提供國際性、權威性、專業性的調查研究與培訓課程，短期內強化中高階業務主管管理技巧與提升產能。銷售與管理職能為壽險從業人員首重職能，中國人壽自 2016 年引進 LIMRA 「Pacesetter 管理技巧研習班」及「AMTC 業務經理管理培訓班」兩門專業培訓，緊扣規劃、增員、選才、培訓及績效管理五大經營管理核心的課程主軸，及輔以 28 種經營管理技能的實作學習，有效厚植與深化中國人壽主管職能，切實推動團隊經營績效成長。

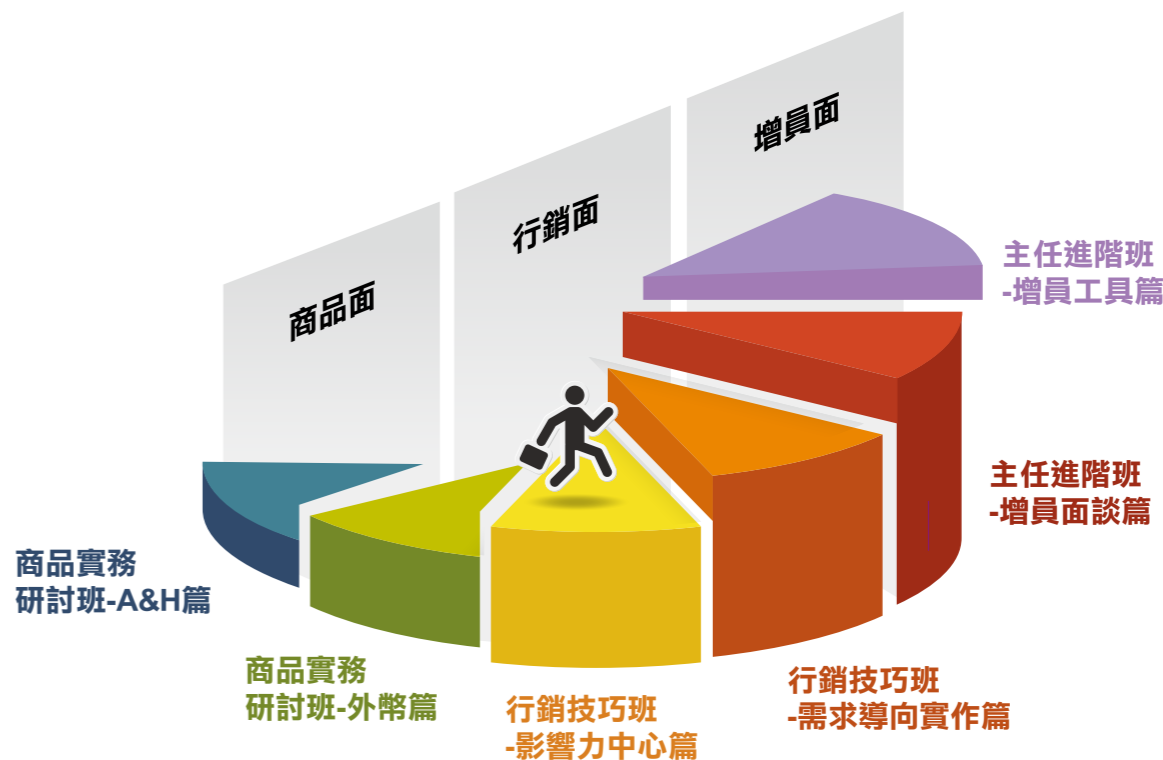
2017 年共舉辦 6 梯次，培訓 139 位業務經理，通過檢視結訓學員課前及課後六個月關鍵指標，報聘數成長 65%，新增人力成長 5%，表現優於培訓前與公司整體績效。2018 年將持續舉辦 7 個梯次，引領更多主管經營思維、做法的正向轉變，創造整體產能與組織發展的新高點。

• 準處經理 (Core Team) 培訓專案課程

具有處經理培育搖籃之稱的「準處經理培訓 (Core Team) 專案」，以推動增員為目標，致力於培育具有成處潛能的菁英業務經理，累積增員實力、拓展組織，其涵蓋「職能提升培訓計畫」、「增員與選才」、「訓練與輔導」、「領導與管理」的多元課程內容，短、中、長期經營績效指標的設立與每月的檢視與督促，以及每月邀請中國人壽績優處經理實作上的指導與經驗分享，成功培育多位新科通訊處處經理，專案學員更是各地區爭相邀請之組織發展講師，是所轄單位組織發展的重要推手。2017 年成功培育 2 位新科處經理，學員主管組數成長 4%，人力增長 9.1%，均較同職級主管佳。

• 業務主任晉升培育計畫

為提升業務主任之定著與培育再晉升，擴大組織基盤，中國人壽展開主任晉升培育計畫，建構商品面、技巧面、增員面三大系列六堂課程，展開為期半年的計畫，透過課後作業與績效追蹤機制，協助提升產能與組織發展。



業務培訓品質精進

• 辦理專業講師培訓

內部講師是中國人壽內部知識、技術與典範傳遞的重要關鍵人物。為培植專業講師團隊，中國人壽定期遴選新進、績優且具授課潛力的業務主管，參與講師基礎培訓班 (BTT)，養成正確心態與克服上台的緊張情緒，增進授課技巧與建立系統化的教學設計能力，邁向成功講師之列。同時，針對既有講師群，定期舉辦進修課程，協助講師提升授課技巧。課程改版或新課程推出上線前，亦會遴選合適的講師人選，邀請其擔任課程顧問及參加高階講師培訓 (TTT)。

為確保講師教學品質，於新授課程前，邀請其參加講師培訓及旁聽課程，並由課程研發團隊進行課程說明、試講試教及教學觀摩，課前確保講師完整傳遞課程精神與內容；課中執課人員全程協助講師授課，確保授課內容完整；課後學員填寫課程及講師滿意度調查問卷，提供予講師及課程規劃單位、執行單位作為後續調整參考。

績效考核

人才的培育並非一蹴可幾，日常作業中系統性的推動與執行行為主要關鍵，從新人試用考核、日常工作指導、年度績效考核，員工接受定期考核的比例為 100%。透過完整的績效管理循環，主管與同仁進行一對一的溝通與指導，輔佐同仁工作表現，持續迎接多元挑戰。同時，建立管理機制，將年度績效考核表現優良、具發展性的同仁進行人才管理，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。

中國人壽持續辦理「重點人才發展計畫」，於既有的商業能力、產業趨勢、個人能力之培育主軸上，新加入金融數位趨勢之概念與應用內容，掌握產業數位科技化、新工作執行模式、創新客戶服務等面向，以培育具未來觀的年輕世代管理梯隊為目標。

培育智慧資產

人才投資

人才是企業永續經營發展的重要趨動力，中國人壽重視青年學子的培育，積極展開五項人才招募方案，延攬各領域人才。



校園徵才、儲備幹部(MA)培訓計畫及青年學子實習計畫，前進校園引進職場新血
研發替代役、保可夢500，面對金融數位浪潮，加速資訊人才儲備

1. 暑期實習計畫

為縮減台灣學子在教育與產業所需技能之學用落差，中國人壽響應政府「善用人力創造就業」政策，積極培育未來金融保險專業人才。為期二個月的青年學子實習計畫，以完善的實習課程、資深輔導人及參與組織內多元活動等三大核心主軸展開，規劃資深輔導人制度，藉由優秀穩重、具備服務熱忱並熟悉營運業務的中壽人，擔任資深輔導人，加快學子了解業務運作，深度參與工作事務，並獲得關懷與即時回饋，打造扎實、專業的實習內容，協助學子累積職場經驗，探索專業技能。同時，中國人壽提供實習薪資、勞健保、退休金提撥及團保等相關福利，針對表現優異的同學，如有適當職缺，畢業後提供優先錄用機會。



中壽青年學子實習計畫，透過資深輔導人制度，協助學子累積社會經驗，豐富履歷內容

2. 校園徵才

為延攬更多創新、熱忱的青年學子加入，中國人壽於每年校園徵才季一開跑，即積極前進各大校園主動獵才，分享中國人壽願景，介紹公司制度與各項職缺，期望透過與年輕學子的近距離溝通，分享經營觀點及就業市場狀況，傳遞身為中壽人的專業與熱情。台大 Vision 2017 校園徵才系列活動，由總經理親自領軍，帶領高階主管、北中南各地主管及同仁至活動現場與年輕學子相見歡，分享中壽願景、職場現況、職涯方向等各類問題，顯示中國人壽對爭取人才的重視。2017 年校園徵才活動總計收到熱情學子履歷近千份。



3. 研發替代役

響應內政部研發替代役制度，有效運用役男專長，促進國家整體經濟發展，中國人壽以紮實且循序漸進的基礎能力培訓，及比照正職人員的薪酬福利，延攬優秀人才，儲備數位科技人才。替代役期結束後，視工作學習情況及個人性向，規劃內部或公司外部職能訓練，提供暢通的晉升職務與轉調工作單位制度，使研發替代役男適才適所，學以致用。

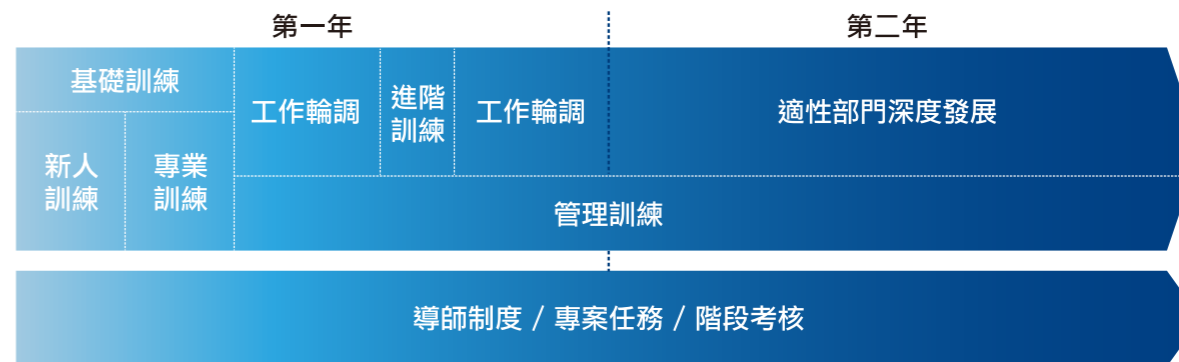


4. 儲備幹部 (MA) 培訓計畫

儲備幹部 (MA) 培育計畫鎖定國內外不分科系研究所優秀畢業生，招募不分組別，不僅由人力資源部副總經理親自介紹 MA 計畫與職缺，亦安排任職於中國人壽主管的校友出席，與學弟妹們分享在中國人壽培育下淬煉出的能力與職涯發展建議。儲備幹部 (MA) 培育計畫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，由董事長及總經理親自面試，讓青年學子認識壽險業是由多元的專業部門所組成，需要跨領域的人才，未來更將跳脫傳統經營窠臼，朝向數位科技化發展，成為跨界整合的創新金融服務事業。



為期兩年的完整養成計畫，依個人適性所設計展開，通過第一階段壽險業不同專業領域的輪調與學習，培植保險專業之廣度與視野；第二階段進入適性部門進行深度發展與實務應用，強化管理能力；參與經營團隊策略會議及賦予各項專案任務，讓 MA 實際參與多元業務、接觸策略核心，加快熟悉保險業的經營特性，成為未來傑出的專業或管理人才。



同時，中國人壽提供優於業界水準的優渥薪資，於儲備幹部期間依工作表現參與薪資調整、年終獎金發放及員工酬勞分配，讓優秀人才持續深耕於中國人壽。完成並通過 2 年培育及各階段考核，依潛力及表現安排職位，晉升管理職位，提供優秀菁英充分發揮的舞台，孕育優秀的企業接班人才。

5. 保可夢 500 專案培育計畫

隨著金融科技發展，除原「新秀及千大」新人優渥財補專案外，中國人壽推出「保可夢 500」培育專案，首波鎖定 500 位 35 歲以下，具人身保險業務員資格的年輕菁英，以一個月籌備月，加上九個月的專案期間，鼓勵勇於追求夢想的年輕人全力衝刺發展事業。



專案人員於第一個月的籌備月期間，在完全沒有業績壓力下，全力吸收金融保險知識，取得市場熱銷商品銷售資格，打造完善的金融專業力，完成特定課程並通過「外幣收付非投資型保險商品證照」或「投資型保險商品證照」，即能獲得 iPad 與 2 萬元津貼。於為期九個月的專案期間，透過 iPad 行動載具的使用、主管的帶領，厚實專案新人的金融保險知識、客戶需求導向分析的行銷能力、外幣及投資型保單多元財務配置的規劃能力，課程內容涵蓋「行動投保訓練班」、「新人基礎班」、「專案基礎班」、「專案進階班」、「專案高階班」、「法令遵循班」、「主任先修班」等，同仁只要於專案期間達成條件，每月即可獲得 2 萬元培訓津貼，整體財務補助最高可達 32 萬元。中國人壽以優渥的財務補助、完整的訓練資源及有利的升遷管道，協助年輕菁英打造卓越的金融專業與業務實力，讓工作與夢想同時達陣。

■ 甄選保可夢 500 面試四部曲



攜手卓越前進

人才凝聚

員工是公司持續進步的動力，也是公司永續發展的堅強後盾。中國人壽不僅提供多元及平等的就業機會，亦開設「人權政策宣導」課程，全體員工皆須參與，中國人壽用心經營，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。

員工結構



中國人壽對待所有同仁皆以職能為依據，任用政策重視平等及多元性，2017 年雇用身心障礙同仁 62 位，少數族群（原住民）60 位。截至 2017 年底，中國人壽員工總人數為 13,137 位，其中內勤員工 2,004 位，外勤員工 11,133 位。

■ 2017 年員工人數統計

	內勤			外勤			
	內勤	合計	外勤	合計	合計		
不定期契約人員	689	1,310	1,999	業務主管	1,196	2,434	3,630
定期契約人員	3	2	5	業務員	2,626	4,877	7,503
總計	692	1,312	2,004	總計	3,822	7,311	11,133

單位：人

人員分布上，內勤同仁以女性為主，約佔 65.47%，較 2016 年成長 3.14%；且管理階層的性別分布，女性主管比例約佔一半；內勤同仁年齡方面則以 30 至 50 歲的族群為主，約佔 76.85%，平均年齡為 39.40 歲，平均年資約 7.18 年。學歷則以大學 / 專科學歷為主，具碩、博士學歷的同仁佔比約為 16.52%。

外勤同仁平均年齡為 39.06 歲，平均年資為 6.7 年，以 30 至 50 歲的族群為主。管理階層方面以女性主管為主，約佔 67.05%，顯現中國人壽兩性平等的任用政策。

■ 平均年齡與年資

	內勤			外勤		
	內勤	合計	外勤	合計	合計	
平均年資（單位：年）	7.63	6.94	7.18	6.09	7.02	6.70
平均年齡（單位：歲）	40.97	38.58	39.40	37.11	40.08	39.06

按性別及年齡、職務、學歷區分的員工人數

年齡	內勤			外勤			
	合計	男	女	合計	男	女	
30歲以下	300	106	194	2,781	1,241	1,540	
31-49歲	1,540	476	1,064	6,258	1,989	4,269	
50歲以上	164	110	54	2,094	592	1,502	
職務	合計	79	51	28	3,630	1,196	2,434
	部門主管(含)以上	282	139	143	7,503	2,626	4,877
	科主管	1,643	502	1,141	4,158	1,231	2,927
一般員工	124	49	75	4,158	1,231	2,927	
學歷	合計	2	2	-	445	233	212
	博士	329	179	150	6,530	2,358	4,172
	碩士	1,549	462	1,087	4,158	1,231	2,927
	大學/專科	124	49	75	4,158	1,231	2,927
高中職及以下							

單位：人

員工流動概況

近年中壽內勤同仁人數持續成長，2017年新進內勤同仁共計317人，佔全體內勤同仁比率為15.82%，其中女性為211人，佔新進人員66.56%；離職人數為257人，佔全體內勤同仁比率為12.86%，較2016年下降4.63%，顯示中國人壽工作環境品質不斷提高，未來將持續追蹤同仁流動狀況，檢討與勉勵，創造更優質的工作環境。外勤同仁方面，2017年新進2,144人，佔全體外勤同仁比率為19.26%，其中新進50歲以上同仁仍有146人，足見中國人壽多元且平等的任用政策；離職人數為3,211人，佔全體外勤同仁比率為28.84%。

2017年按性別及年齡別區分之離職人員統計

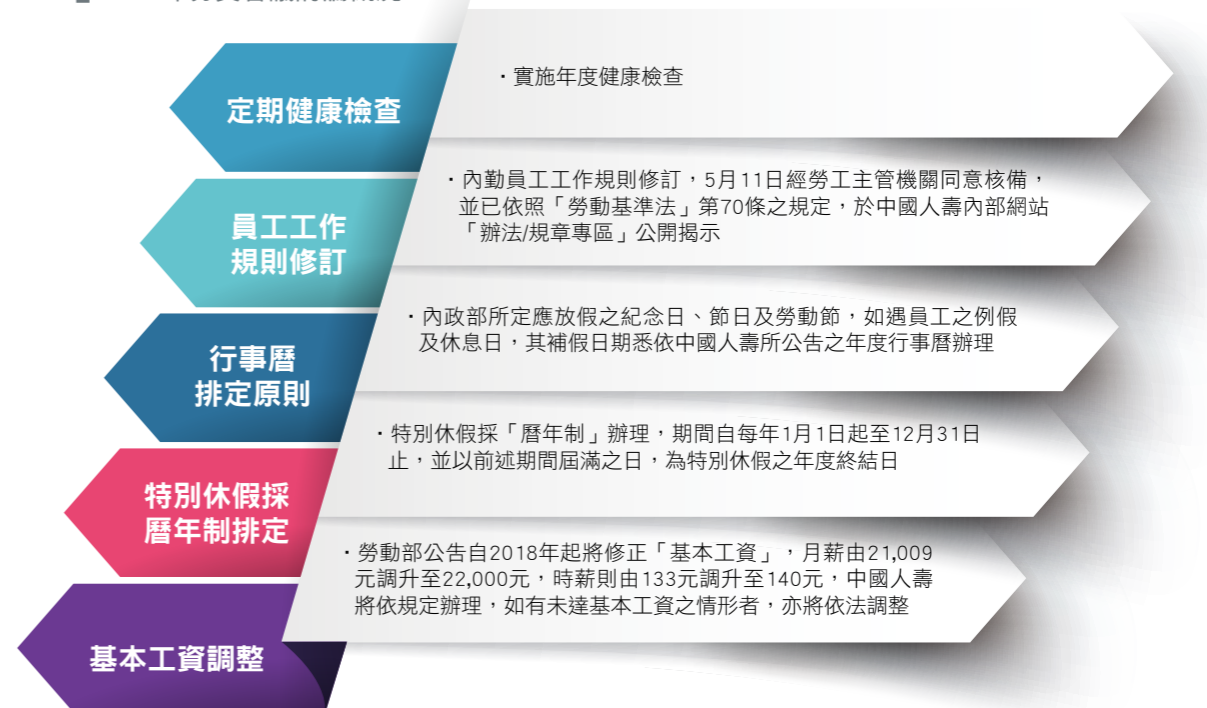
離職人員年齡層	內勤			外勤		
	合計	男	女	合計	男	女
30歲以下	85	37	48	1,388	644	744
31-49歲	156	51	105	1,538	588	950
50歲以上	16	7	9	285	83	202
總計	257	95	162	3,211	1,315	1,896
	12.86%	4.75%	8.10%	28.84%	11.81%	17.03%

①內勤離職人員統計不包含定期契約人員
②外勤離職人員比例含承攬契約之業務人員

勞資和諧 勞資溝通

為促進勞資雙方良好溝通與互動，中國人壽設置勞資會議，每季定期召開，針對勞資雙方所著重之議題進行良性雙向溝通。2017年針對定期健康檢查、員工工作規則修訂、行事曆排定原則、特別休假採曆年制排定、基本工資調整等五大議題，進行充分溝通與討論，且經全體出席代表同意通過，達成協議。同時，每週召開高階主管及各業務線最高主管之經營管理會議，並不定期召開全公司部門主管之經營主管會議，強化組織內部重要及正式的溝通管道。另設置暢通的申訴管道，積極處理回應，同仁若遭遇任何工作問題，可透過申訴管道向各級主管、人力資源單位提出申訴。

2017年勞資會議討論概況



2017年按性別及年齡別區分之新進人員統計

新進人員年齡層	內勤			外勤		
	合計	男	女	合計	男	女
30歲以下	140	52	88	986	447	539
31-49歲	175	52	123	1,012	333	679
50歲以上	2	2	-	146	50	96
總計	317	106	211	2,144	830	1,314
	15.82%	5.29%	10.53%	19.26%	7.46%	11.80%

①外勤新進人員比例含承攬契約之業務人員

打造幸福職場

薪資福利

多樣化的福利制度

讓新進同仁和資深同仁均能感受到身為中國人壽大家庭一分子的歸屬感是中國人壽始終秉持的信念，從重視同仁的福利和保障起，提供同仁多樣的福利和多元的活動，基本福利項目、退休金提撥、育嬰假、子女教育獎學金，及全省豐富員工社團成立等，確保每位同仁皆獲得應有的福利與照顧。

2017 年內勤正職員工福利使用概況

福利項目	福利內容	使用人次
休假	與本公司簽訂不定期契約之新進同仁，於到職第一年度即可享有特別休假。	289 人次
志工假	鼓勵同仁積極參與公益活動回饋社會，每年提供一日志工假	245 人次
員工保險	勞保、全民健保、團體保險（含壽險、意外險、家庭住院醫療險、意外醫療險、團險理賠等），2017 年團體保險理賠金額 8,326,117 元。	勞保給付 79 人次 團保理賠 642 人次
員工借貸 (購屋、購買機車)	員工購屋、機車貸款利率優惠。	購屋貸款 22 人次 機車貸款 7 人次
社團福利	補助成立各項動態、靜態社團，讓同仁在工作之餘，擁有更全面的生活規劃。	980 人次
節慶禮金及年終聚餐	除每年端午、中秋節慶及生日發放慰勞禮金外，亦於每年農曆臘月舉辦員工年終聚餐摸彩活動，2017 年發放慰勞禮金 28,774,000 元。	生日禮金 1,924 人次 端午禮金 1,884 人次 中秋禮金 1,925 人次 年終聚餐 1,953 人次
員工旅遊	鼓勵同仁調劑身心，規劃福委會旅遊補助，2017 年補助金額為 3,552,000 元。	296 人次
子女教育獎學金	鼓勵同仁子女努力向學，提供子女教育獎學金，2017 年補助金額 3,359,300 元。	1,228 人次
健康檢查	關懷員工身體健康，提供健康檢查，2017 年補助金額 4,585,980 元。	874 人次
其他項目	重視工作與生活平衡，提供婚喪喜慶致禮、住院慰問金、企業托育優惠外，設置現磨咖啡機、空中花園、員工交誼廳、健身房、哺（集）乳室等，讓同仁工作之餘也能兼顧身心發展。	婚喪喜慶致禮 345 人次 住院慰問金 554 人次

幼兒撫育及育嬰假

家庭是社會安定的根本，中國人壽體恤同仁需特定期間照顧幼兒之需求，全力支持育嬰假，所有符合資格同仁均享有申請育嬰假之權利，2017 年共有 23 名內勤同仁申請育嬰留停，其女性同仁申請人數 20 名，佔 86.96%，男性同仁申請人數亦較 2016 年成長；外勤同仁方面則有 75 名同仁提出申請。近年中國人壽申請育嬰留職停薪的內勤同仁留任率佳，2017 年復職率達 86.36%，留任率則達 93.75%，分別較 2016 年成長 24.36% 及 11.75%，其中男性同仁留任率持續達 100%，可見中國人壽持續推動工作生活平衡，體恤照顧幼兒的員工，不分男女其復職率及留任率均維持高標水平。

2017 年育嬰留職停薪統計

	內勤			外勤		
	合計	合計	合計	合計	合計	合計
2017 年申請育嬰留職總人數	3	20	23	15	60	75
2017 年實際復職人數	1	18	19	11	43	54
2016 年該年度育嬰留職復職後持續工作一年人數	1	14	15	5	35	40
復職率	100%	85.71%	86.36%	73.33%	67.19%	68.35%
留任率	100%	93.33%	93.75%	83.33%	79.55%	80.00%

① 復職率 = (2017 年實際復職的人數 / 2017 年應復職的人數) × 100
留任率 = (2016 年復職後十二個月仍在職的員工總數 / 2016 年實際復職人數) × 100

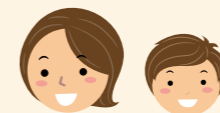
原來跟孩子一起上班是這麼溫暖的感覺！ 「小小保險營」與孩子攜手共築幸福職場

在普遍雙薪家庭的現今社會，孩子們對於父母的職業通常不太了解，也較難體會父母工作的辛勞；長期關注員工議題的中國人壽，深信同仁的幸福是社會與企業永續發展的動能，積極提供多元化的員工福利，讓同仁擁有完善、安心的職場環境。2016 年首度開辦「小小保險營」以來，同仁反應熱烈，2017 年於暑假期間持續舉辦，緊扣親子間的情感，創造親子間難忘的回憶。

這一天，爸媽牽著孩子們的小手一起踏進辦公室，除了認識爸媽平常的工作職場及同事外，孩子間的交流更增添辦公室歡笑聲。從金融教育角度出發，將金融保險的專業，轉化為生動活潑的課程與遊戲，讓孩子們學習更多金融知識，建構良好的保險觀念與金錢價值觀。同時，亦設計食安實驗室及環保小尖兵活動，鼓勵孩子重視健康並成為愛護地球的小尖兵。

中國人壽透過活動將同仁親子情感緊密串連，感染中國人壽大家庭的歸屬感，帶動和諧友善的氛圍。

能让孩子認識自己的職場環境，看到工作上努力的身影，更有一股默默支持的力量，有助於在工作與家庭間取得平衡。



第一次跟媽媽上班很新奇，漂亮的辦公室有很多熱情的阿姨叔叔們，還有很多零食可以吃，我覺得上班好好玩，希望下次還能再來玩！



同仁滿意度
4.82 分
(滿分為 5 分)

小朋友滿意度
4.89 分
(滿分為 5 分)

30 名小朋友
一同參與



中國人壽首辦親子志工 大小朋友齊做公益

父母大多會利用暑假期間為孩子規劃安親班、夏令營或親子小旅行，活動多元行程滿檔，然而中國人壽的爸爸媽媽特別不一樣，在這個夏天與孩子共同參與中國人壽首度舉辦的親子志工列車活動，前往伊甸基金會三重愛悅養護中心，了解身心障礙者的需求，協助身心障礙者活動，用行動教育啟發孩子們的公益思維，用實際勞動了解並認同付出的真諦，體驗公益的心靈滿足感。

從開始的害羞與不自在，這些小學到高中的孩子們在父母身體力行下，從打掃清潔環境做起，在基金會社工引導中，透過道具體會身心障礙者的不便，學習如何協助他們。同時，志工們更陪伴身心障礙者完成多樣任務及小遊戲，親自研磨咖啡豆，刺激味蕾並強化手部的肌力與反應；繪畫拼貼與桌遊，志工們牽著他們的手合力完成色彩奔放的畫作，發揮多元創意。親子志工列車活動不僅拉近親子間的情感，更種下良善的種子，延伸幸福。



共22名同仁、7名小朋友參與



活動滿意度4.8分(滿分5分)

第一次與孩子一起參加志工服務，透過實際接觸與付出，讓孩子理解社會上有許多需要幫助的人，體驗助人的快樂與滿足感。

退休福利

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，依規定設立「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；對於選擇勞退新制的員工，則按月提撥工資 6% 退休金至員工於勞工保險局的個人退休金專戶。同時，為確保同仁退休權益，定期依據退休金精算報告估算結果，針對退休金成本提撥不足部分，於帳上提列退休金準備，截至 2017 年底帳上準備及退休準備金之餘額為新臺幣 323,044,338 元，足敷支付員工退休金需求。

■ 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

項目	2017	2016	2015
非擔任主管職務之員工人數			
非主管員工人數	1,643 人	1,607 人	1,528 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			
每人平均福利費用	849,968 元	772,775 元	741,734 元
每人平均福利費用成長率	9.99%	4.18%	0.38%

完善的薪資結構

對外具競爭力、對內具公平性的理念制定員工薪酬是中國人壽堅持的原則，為確保同仁整體獎酬水準具同業競爭優勢，中國人壽採取績效導向，提供的內外勤薪酬皆高於主管機關規定的最低薪資標準，吸引並留任優秀人才。2017 年員額與薪資預算較 2016 年同期員工人數與薪資實際值成長甚多，平均調薪率約 2.5%。同時，薪資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，女男薪資比例大致平衡，落實性別平等理念。

■ 2017 年新進同仁薪資範圍與主管機關基本工資比

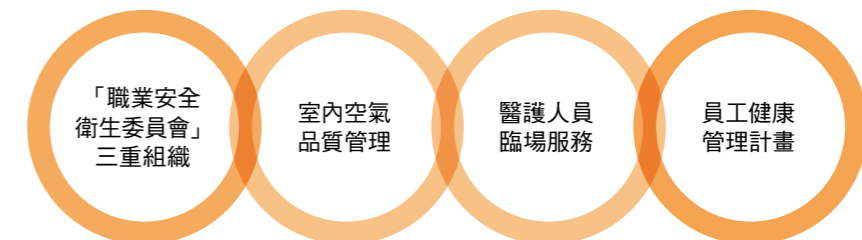
內勤	新進基層作業員工	薪資範圍	最低 21,100 元，另依經驗、學歷調整
		與主管機關基本工資比	1:1
外勤	新進大學專業行政人員	薪資範圍	最低 28,000 元，另依經驗、學歷調整
		與主管機關基本工資比	1.33:1
外勤	基層業務主管	薪資範圍	依契約所訂之勞動契約工作所得項目支付，每月基本工資之給予不低於主管機關所訂定每工時之工資
		與主管機關基本工資比	1:1

■ 2017 年各層級女男薪酬比率

層級	基本薪資比率		全年報酬比率	
	男	女	男	女
部門主管(含)以上	1.03	1	1.19	1
科主管	0.91	1	0.9	1
一般員工	0.89	1	0.88	1

健康守護

中國人壽堅信員工的身心健康是公司持續營運的根源，以「職業安全衛生委員會」、「職業安全衛生管理單位」、「職場暴力預防及處置小組」三重組織、室內空氣品質管理、醫護人員臨場服務，及員工健康管理計畫等四個面向強化職場環境安全與員工健康。「職業安全衛生委員會」、「職業安全衛生管理單位」、「職場暴力預防及處置小組」三重組織由相關部門主管、勞工代表、各級職業安全衛生業務主管、職業安全衛生管理員、醫師、護理人員及急救人員組成，針對各項安全衛生事務進行規劃、督導、執行、評估及改善。同時，為確保工作安全，訂定「安全衛生工作守則」，規範並使同仁於工作時應注意之安全衛生、設備使用與維護、教育訓練、健康管理、急救與搶救、事故通報與處理等事項有所依循。



「職業安全衛生委員會」三重組織



2017 年職業安全衛生增修項目概況

項目	增修說明
職業安全衛生管理規章	配合公司組織異動，調整部門名稱
母性健康保護計畫	保護妊娠中及分娩後未滿一年之本公司女性員工
異常工作負荷促發疾病預防計畫	針對高風險族群提供勞工健康服務醫師健康指導，避免異常工作負荷情形發生
承攬商安全衛生及環境管理辦法	強化承攬商安全衛生及工作環境管理，提供並協助承攬商相關安全衛生、工作環境管理之相關資訊，確保各項作業安全進行
職業災害通報及處理程序	配合公司組織異動，調整部門名稱，並修正各勞動檢查機構職災通報專線
環保節能管理規範	配合公司組織異動，調整部門名稱
2018 年度職業安全衛生管理計畫	為防止職業災害，保障員工安全與健康，訂定本計畫，確保各工作場所之安全運作，達到零重大職業災害之目標

職場安全與環境監測方面，2017 年定期辦理職場消防安全設備檢修及建築物公共安全檢查申報，並持續對職場設備落實安全衛生之自動檢查、上下半年各一次之環境監測（二氧化碳濃度與職場照度），確保作業環境之妥適性。同時，為因應地震、火災、緊急救護等突發事件，除成立自衛消防編組外，亦積極參與大樓管理單位舉辦之聯合消防講習或緊急疏散演練，強化同仁緊急應變能力。

2017 年職業安全績效

			總計
工傷率	0.0002%	0.0010%	0.0012%
缺勤率	0.0794%	0.3142%	0.3936%
損工日數率	0.0060%	0.0119%	0.0179%

- ① 2017 年無發生因公死亡事件及職業病
- ② 2017 年工傷類別以上下班及公出之交通事故為主
- ③ 工傷率 = 工傷事故總件數 / (工作總天數 * 總人數) * 100%
- 缺勤率 = (工傷假 + 病假 + 生理假天數) / (工作總天數 * 總人數) * 100%
- 損工日數率 = 工傷假天數 / (工作總天數 * 總人數) * 100%

室內空氣品質管理

每天約 80-90% 的時間處於室內環境中，室內空氣品質的良窳，直接影響工作品質與效率，為確保職場內空氣污染物對員工健康影響最小化，中國人壽優於保險業「室內空氣品質管理法」規範，特別規劃 2018 年於北、中、南各區派訓一名同仁參加外部訓練，取得室內空氣品質維護管理專責人員合格證書，落實檢討、執行職場室內空氣品質維護之有效管理，提供員工清新的室內空氣品質。

醫護人員臨場服務

為提供舒適安全健康的工作環境，中國人壽不僅持續於全省主要服務櫃檯提供血壓計免費使用，設置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」，亦於各工作職場配置 141 位經外部訓練合格之急救人員，辦理急救事宜，合格急救人員較 2016 年增加 16 位，並購置急救藥品與器材發送各工作職場。

同時，中國人壽特別雇用 7 位護理師，以促進同仁健康，提供衛生指導、工作相關傷病防治及急救與緊急處置，並利用郵件與網內宣導傳染病預防與健康維護，2017 年除延續 2016 年特約林口長庚醫院、台中榮總醫院及高雄長庚醫院合格之醫師，辦理每季台北地區（敦北大樓、卓越大樓、太平大樓）、台中地區（美術皇家大樓）及高雄地區（明誠大樓）現場健康臨場服務作業，亦擴大服務，針對敦北大樓另再增加 2 場次，及特約台南市立醫院辦理每季台南地區（金三角大樓）之現場健康臨場服務作業，共計辦理 26 場次，較 2016 年增加 6 場次。

員工健康管理計畫

為提升同仁體適能，辦理體適能檢測，透過各項運動講座、課程，協助同仁尋找適合自己的運動方式，進而促進身體健康，提高工作效率，中國人壽連續兩年通過衛生福利部健康職場認證—健康啟動標章、健康促進標章。





CHAPTER 4

愛心 - 社會回饋

中國人壽發揮壽險業核心價值，善盡企業社會責任，增進金融包容性，為因應社會貧富差距、高齡化等社會議題，提供符合社會所需之保險商品。另一方面，有感於環境與社會的改變，中國人壽投入企業資源及員工參與，以「教育培力、扶持弱勢及友善環境」三大主軸推動公益活動，提升教育品質、扶助弱勢團體以及改善地球環境，將溫暖送往各個需要的角落，讓世界更加美好。



多元商品與貼心服務，提供保戶無微不至的關懷

2017 ESG 目標及 達成情形

- ◆擴大推動微型保險，承保人數達 16,306 位。
- ◆「無障礙網頁」新增頁面內容，並取得認證標章。
- ◆電子商務改版提供客戶優質操作介面 (RWD)、更為便利地查詢網站資訊。
- ◆推出中國人壽主動關懷提醒服務，於給付通知書上主動提供保戶相關理賠申請的服務資訊，保障保戶權益。
- ◆滿意度調查 4 分以上 (共 5 分) 「一般服務櫃台」達 99.9%、「愛心服務櫃台」達 100%。

2018 ESG 目標

- ◆持續推動微型保險，較 2017 年原始目標成長 10%。
- ◆擴大推動「小額終老」保單，新增電商銷售通路，讓更多人享有保障。
- ◆推出提供健檢服務之健康促進保險商品，鼓勵保戶養成定期健康檢查、追蹤自身健康狀況，達到疾病預防之效果，進而減少健保資源的使用。
- ◆持續推動 iHealth 服務，較 2017 年服務人數成長 10%。
- ◆持續進行「一般服務櫃台」、「愛心服務櫃台」滿意度調查，4 分以上成績達 99% 以上。
- ◆回撥進行「電話服務客戶滿意度調查」，平均服務滿意度達 96% 以上。
- ◆客服人員專業證照平均考取量達 3.5 張，藉此強化客服人員專業知識，以利迅速處理客戶問題，提升服務品質與滿意度。
- ◆於 2018 年第一季導入「理賠案件風險預警系統」，減少保險詐欺案件的發生，同時提升理賠行政作業速度及增加理賠破案率。

健全資訊安全系統，妥善處理保戶個資

2017 ESG 目標及 達成情形

- ◆優於同業成立行動辦公室，有效強化資安控管及提升辦公效能。
- ◆通過個人資料管理制度 BS 10012:2017 驗證，並取得證書。

2018 ESG 目標

- ◆透過 PDCA 循環維運本公司個人資料保護管理制度 (PIMS)，並每年委由第三方驗證單位審查管理制度運作情形，以持續強化個資保護機制。
- ◆將個資保護觀念納入組織文化中，擬舉辦 8 場個人資料保護教育訓練，其中個資保護認知教育訓練 E-learning 線上課程完訓率達 100%。

結合金融保險業核心職能，參與社會關懷

2017 ESG 目標及 達成情形

- ◆建置公益平台，透過展示扶助對象 (弱勢團體與偏鄉學童) 的作品，進而協助他們建立自信，同時呈現中國人壽公益精神，每年精選具故事性的作品，完成蒐集 112 幅畫作。
- ◆為提升孩童金融保險觀念，透過「愛就 GO 319 行動學堂」，於全台偏鄉小學舉辦 8 場金融保險為主題的知識教育活動。

2018 ESG 目標

- ◆為提升孩童金融保險觀念，持續於偏鄉小學進行金融保險知識教育活動，一年 12 場。

管理方針

重大主題

行銷與標示 / 客戶隱私

承諾

- ◆快速而有效的處理客戶申訴事項，提高服務品質
- ◆消弭客戶與公司間之紛爭，提升企業形象
- ◆依照國際標準，持續強化及改善本公司個人資料管理制度，以提供客戶更安全、更有保障及尊重當事人資訊隱私權的金融服務環境
- ◆確保公司資訊資產之機密性、資訊作業管理之完整性、資訊作業持續運作及資訊作業符合相關法令規則

政策 / 管理系統

- ◆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
- ◆依據金管會頒布之「金融服務業公平待客原則」訂定「公平待客原則政策及策略」，守護保戶相關權益
- ◆制定「消費爭議處理制度」及「客戶申訴部工作手冊」，以確保申訴 / 評議案件處理之品質與效率
- ◆成立資訊安全管理組織，督導資訊安全管理制度之運作，鑑別資訊安全管理制度之內、外部議題及利害關係人對本公司之資訊安全要求與期望，並導入資訊安全管理制度 (ISMS)，持續符合 ISO 27001 驗證要求
- ◆為展示對於遵循資料保護法令與最佳實務的支持與承諾，由董事會核准個資保護管理政策及個資保護管理目標，並由總經理擔任召集人成立個人資料保護管理委員會，另依據個人資料保護法及 BS10012 標準，持續強化本公司個資保護管理制度

申訴機制

- ◆各地客戶服務中心
- ◆客戶服務專線 0800-098-889
- ◆傳真 02-87121097
- ◆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 臺北市松山區敦化北路 122 號客戶申訴部
- ◆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






評量機制

- ◆定期檢視及修訂相關辦法，並再次修訂售服保戶服務辦法
- ◆按月彙整申訴 / 評議案件，並提供客戶申訴管理月報表予公司決策長官，並與客戶申訴未達到 KPI 之相關單位進行溝通檢討，提供改善建議
- ◆櫃台滿意度調查達 4 分以上比例達 99.9%，愛心服務櫃台滿分比例達 100%
- ◆每半年與財團法人金融消費評議中心核對其受理及計件 / 不計件評議案件數量
- ◆設置資訊安全指標，涵蓋本公司之資訊安全目標，並與「資訊安全聲明」作適當結合
- ◆定期或不定期進行資訊安全管理制度之評估或查核作業，以檢討控管目標、規範與作業程序是否合乎相關標準、法令規定或資訊安全需求，並依預期規劃有效執行與維持，以持續增進資訊安全管理制度的有效性
- ◆取得 BS 10012:2017 國際標準驗證，是國內首批取得新版個資管理制度認證的壽險公司，接軌國際最新標準與趨勢
- ◆2016 年取得 ISO 27001 國際標準驗證，並定期執行資訊安全管理審查，持續維持其效力

滿足多元需求

優質保障

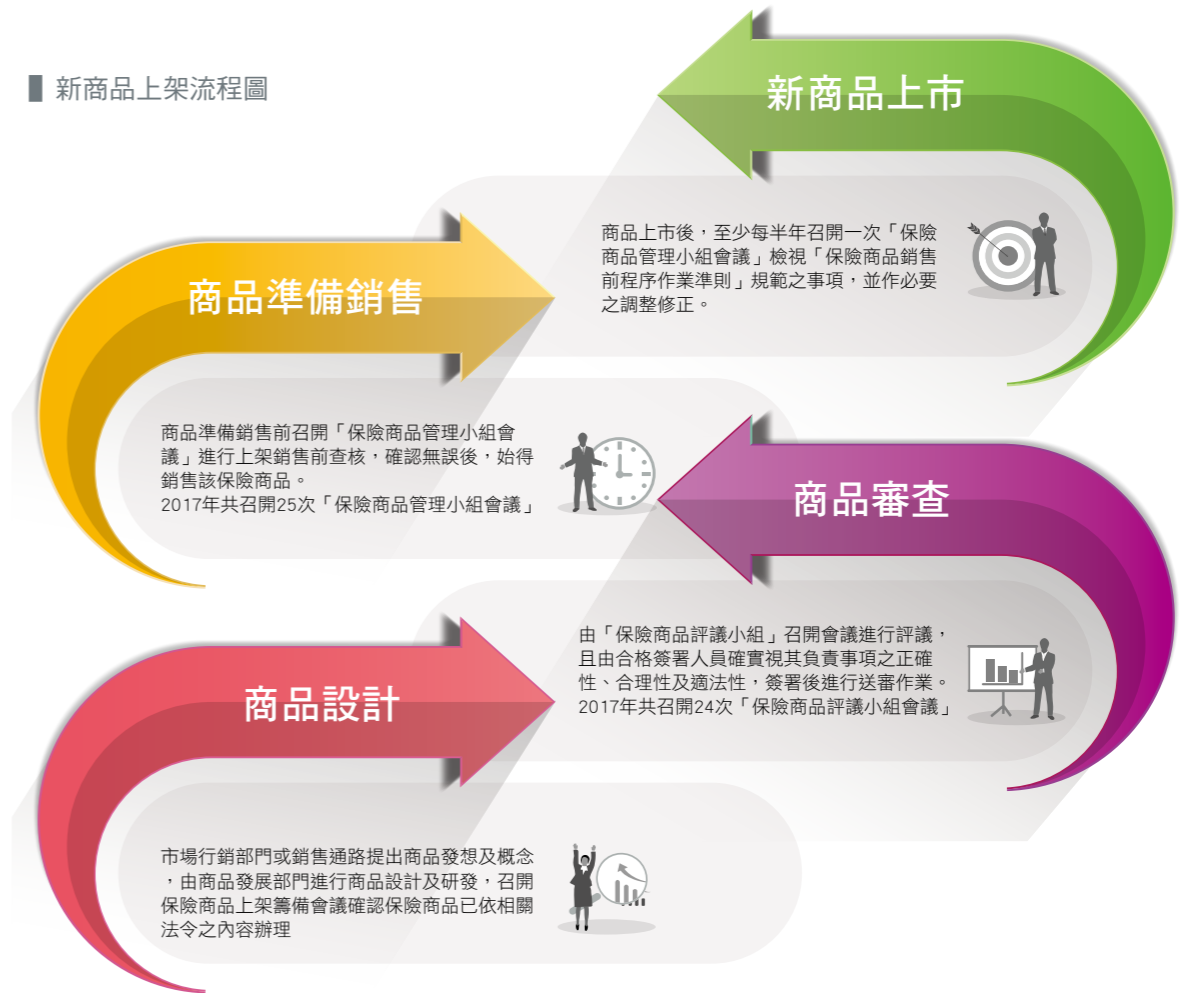
因應不同客戶需求及社會人口結構轉變等因素，中國人壽持續致力推廣多元幣別躉繳與分期繳納的傳統壽險、適合退休規劃的年金商品、提升醫療品質的健康險、適合長期看護需求的殘廢扶助保險以及兼顧投資與保障需求的投資型保單，以滿足保戶生命週期的多元需求。讓保戶可以透過妥善的保險規劃來補足保障缺口，透過事前規劃，在未來生活、醫療及照護各方面維持應有的品質，善盡中國人壽對保戶提供保障與服務的承諾。

 兒童／學生 24歲以下	需求 <ul style="list-style-type: none"> 人身基本保險 基本壽險保障 	中國人壽提供的商品 <ul style="list-style-type: none"> 投資型保險 醫療保險、殘扶險 意外險
 社會新鮮人 25-34歲	需求 <ul style="list-style-type: none"> 保障規劃 小額資產規劃 醫療費用需求 	中國人壽提供的商品 <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、殘扶險
 父母 35-44歲	需求 <ul style="list-style-type: none"> 保障規劃 / 投資規劃 / 貸款 資產規劃 / 子女教育基金 醫療費用需求 	中國人壽提供的商品 <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、殘扶險
 中高齡 / 中壯年 子女結婚 45-64歲	需求 <ul style="list-style-type: none"> 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 醫療費用需求 	中國人壽提供的商品 <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、殘扶險 年金保險 萬能保險
 退休 65歲以上	需求 <ul style="list-style-type: none"> 財富移轉 / 醫療 / 長期看顧 即期年金 / 資產規劃 / 投資 	中國人壽提供的商品 <ul style="list-style-type: none"> 年金保險 萬能保險 醫療保險、長期照顧保險、殘扶險 保單活化

 國內、外旅遊遊客	 境外人士	 經濟弱勢族群	 一般大眾
需求 <ul style="list-style-type: none"> 旅遊風險避險 	需求 <ul style="list-style-type: none"> 資產規劃 	需求 <ul style="list-style-type: none"> 人身基本保險 	需求 <ul style="list-style-type: none"> 基本身故保障
中國人壽提供的商品 <ul style="list-style-type: none"> 旅遊平安險 	中國人壽提供的商品 <ul style="list-style-type: none"> OIU 保單 	中國人壽提供的商品 <ul style="list-style-type: none"> 微型傷害保險 	中國人壽提供的商品 <ul style="list-style-type: none"> 小額終老保險

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，新商品上市共包含四個階段：商品設計、商品審查、商品準備銷售階段及新商品上市。



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。

多元商品保障

微型保險

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、且商品標示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，提供基本安全的保障，避免突發事故對家庭經濟造成嚴重衝擊。

· 多元通路推廣

中國人壽積極與勵馨社會福利基金會、台中基督教長老會、中華社會福利聯合勸募協會、靖娟基金會、宜蘭縣政府、雲林縣政府及花蓮縣政府等單位合作，共同推廣微型保險服務，藉此將保險保障推廣到台灣每個需要關懷的角落，為弱勢家庭提供堅強的後盾，協助經濟弱勢的家庭在急難危險時能獲得多一份幫助，享有一定的保障與經濟支持。另外，於 9 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，陸續與更多通路展開合作，創造共好的社會。

· 卓越推動績效

中國人壽 2014 年起自推動微型保險迄今，即主動捐贈予多個縣市社會局及社福團體，已為全國近二萬五千名符合條件的經濟弱勢民眾提供保障，在整體的微型金融中扮演了重要角色。這幾年內，曾發生因意外身亡的微型保險保戶，在中國人壽同仁積極協助家屬備齊各項文件，迅速提供保險理賠金支應不幸發生急難的家庭，將一份溫暖傳遞給家屬，幫助並陪伴他們渡過人生難關，充分實踐企業社會責任，讓保險成為社會安定力量。



■ 中國人壽榮獲「微型保險推展卓越獎」銀質獎肯定

健康險商品 - 外溢保單

許多醫學研究都指出，適度健走運動能緩解壓力，也能有效抑制或減緩慢性疾病的產生。為鼓勵保戶養成自我健康管理習慣，推出「中國人壽 GO 健康定期保險」，並開發專屬「中國人壽 Keep Going APP」，只要透過手機下載並完成中國人壽會員註冊，即能設定每日步數目標，在久坐之餘，亦可提醒不忘起身適度運動。另結合具有計步功能之穿戴裝置，可將保戶每日步數上傳至資料庫，計算年度平均步數，再依不同級別給予費率折減。希望透過創新的商品設計，能協助節省保戶荷包、享有保險保障外，更可以維持健康的體魄。

具外溢效果之健康險商品，不單只有損害賠償，更加入預防機制，藉由提供保費折減或回饋的誘因，鼓勵保戶培養良好運動習慣，降低保險業者損失率，達到雙贏目的，同時也減少長壽風險下社會醫療的支出。

電子商務

中國人壽電子商務持續提供旅平險、傷害險、年金險投保服務，2017 年年度保費收入於 13 家獲准經營電子商務的壽險公司中排名第四。此外，中國人壽以會員為對象，持續進行使用者體驗與購買行為調查，並完成 7 項網站優化，提升網站使用者體驗，同時積極擴大會員人數，服務會員人數逾 10 萬人，成長率達 218%。

中國人壽積極參與「保險業辦理電子商務應注意事項」修正提案過程，包括電子商務、契約、保戶服務規劃、保費規劃、IT、團體保險、行銷企劃等部門，皆指派人員加入壽險公會電商小組，於「保險業辦理電子商務應注意事項」修正提案過程中，會議出席率達 100%。

數位應用發展

金融科技 (FinTech) 與保險科技 (InsurTech) 的到來，對於傳統保險銷售、保戶服務及作業模式造成巨大的影響，中國人壽因應快速的金融科技與保險科技浪潮衝擊，成立專責單位，負責規劃及整合公司數位科技運用發展，協助公司推動數位轉型，強化公司數位競爭力。

除了透過公司資源與服務整合、研究各項金融科技應用並協助導入新科技之外，同時協助優化保戶服務現有作業流程，降低人工作業比率，並提升行動化及自動化服務。展望未來，為了提升經營效率及服務品質，將陸續規劃導入 AI 人工智慧、區塊鏈技術來發展客戶標籤、客戶分群、智能理賠、智能客服 (Chatbot)，也持續發展數位化工具 (行動投保、理賠、照會)，讓保險服務融入客戶生活，提升客戶服務與顧客體驗，更快速地滿足客戶無時無刻的保險需求。

■ 數位應用發展短、中、長期目標



短期目標：理賠模型

為降低理賠詐欺案件造成的風險損失，規劃於 2018 年啟動「理賠風險控管專案」，導入數據模型建立與分析，透過整合理賠資料，並採取科學方法建置「理賠防詐篩選模型」，透過系統自動化的風險評估預測，降低人為判讀的誤差，以減少無效理賠支出；除了以「壞人模型」找出品質不佳的保戶外，未來也將此風險評估預測方法運用於行動理賠中，篩選出「好人模型」以快速核賠優良的保戶，增進服務效率，持續帶給客戶更貼心創新的服務體驗。

中期策略：核保模型

雖然傳統人工核保作業能有效選擇風險，但過程中須花費大量時間和資金成本。核保自動化趨勢日益顯著，未來利用大數據資料收集和分析平台，根據投保記錄、病史、歷史理賠等資訊，建立「核保篩選模型」來簡化核保流程，將核保人員人工審核重點放在高風險案件，以有效降低人員之負荷並提升審核品質；另外結合行動投保及網路投保，保戶可迅速得知初步保單申請結果，提升客戶滿意度。

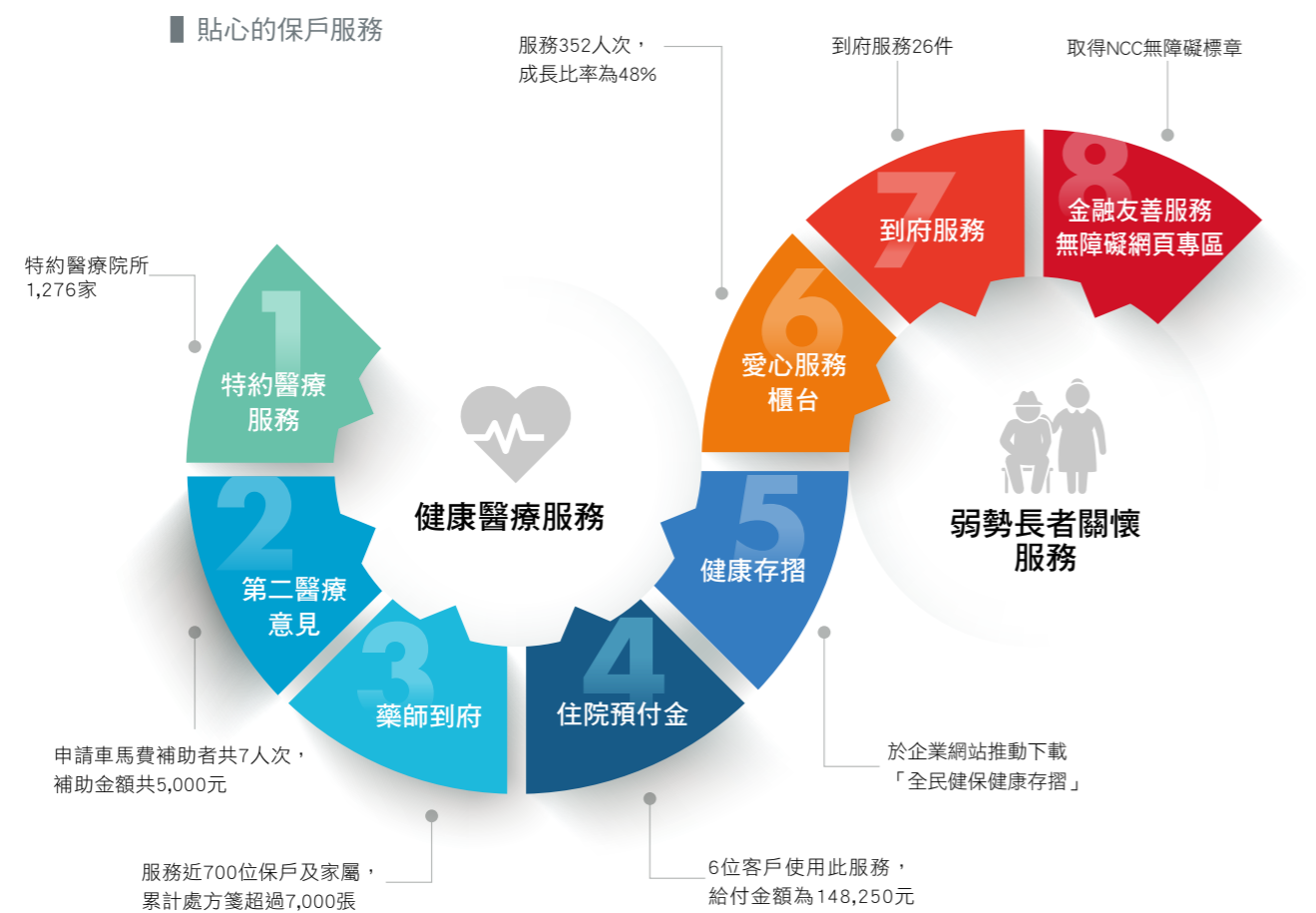
長期方針：精準行銷

實體經濟與數位經濟融合發展時代來臨，單純電子商務型態亦轉為線上線下虛實整合模式，中國人壽將應用大數據及金融科技，建立前端客戶服務、行銷...等模型，協助業務員區分客群，即時發現客戶保險需求，導向價值服務的精準業務模式，協助業務人員制定更具體的行銷模式，創造服務差異化，提升市場競爭力，提高保戶滿意度與黏著度。

傾聽保戶聲音

貼心服務

中國人壽為建立重視金融消費者保護之企業文化，確保本公司提供金融商品或服務之整體交易過程，均以公平合理之方式對待金融消費者，故於 2016 年 6 月訂定「金融服務業公平待客原則」政策與策略作為遵循依據，並配合該法令的實施、增修，適時進行維護更新。中國人壽透過持續的內部宣導和教育訓練，確實提升金融服務業員工對於金融消費者保護之認知，並定期檢視執行成果提交董事會，確保該項政策落實情形。



1. 特約醫療服務

中國人壽因應高齡化人口趨勢，持續與各地區醫療院所合作，引導客戶就近診療，至 2017 年底已與 1,276 家醫療院所簽約，其中不乏較具規模之地區醫院，致力提供客戶最優質的專屬醫療資源整合服務。

另外，中國人壽推出特約機構 APP 查詢及行動 GPS 導航功能，方便為客戶查詢醫療據點並就近利用，提升客戶便利性及使用率，推廣「小病小醫」的觀念，以減少醫療資源浪費。

2. 第二醫療意見

中國人壽長期與癌症預防及癌症治療有卓越成就的和信治癌中心醫院合作，對於疑似罹患癌症患者給予專業的「第二醫療意見 (Second Opinion)」醫療服務轉介，並提供再次的病因確認及治療方式與建議。中國人壽依保戶戶籍地提供金額不等的車馬費補助，為保戶節省醫療負擔。

3. 藥師到府

中國人壽領先業界於 2014 年起與政昇藥局 (iHealth) 合作推出「藥師到府健康照護服務」，針對保戶及其家屬中有領取連續處方箋藥品需求者，只需以電話、傳真、網路或 LINE 等方式聯繫，毋需再至醫院排隊，由藥師親送至指定地點，並提供免費用藥評估建議、藥物交互作用免費評估服務、健康諮詢與衛教等相關服務。展望 2018 年，將推出更貼心的升級服務，以周全完善的照護網絡。

4. 住院預付金

過去保戶申請醫療保險理賠金，皆屬於事後作業，也就是待保戶出院、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，於 2016 年開辦「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 60,000 元的實質幫助。

5. 健康存摺 2.0

中國人壽長期關注民眾健康，為增進「自我健康、自主管理」概念，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」，在全台五處客戶服務中心 (台北、桃園、台中、台南及高雄) 設置電腦設備及專人指導服務，鼓勵民眾可使用健保卡或自然人憑證透過電腦登入健保署「全民健保健康存摺」系統查詢及下載個人最近一年的健保就醫紀錄。並於 2017 年配合「健康存摺 2.0」推廣說明，於企業網站推動下載「全民健保健康存摺」，以配合政策強化國人健康管理意識。

6. 愛心服務櫃台

為提供高齡且行動不便的保戶更優質及迅速的洽公環境，自 2016 年起，於中國人壽台北、桃竹、台中、嘉義、台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。

7. 到府服務

中國人壽持續提供關懷措施予弱勢 (視障、暗啞、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。

8. 金融友善服務無障礙網頁專區

中國人壽企業網站提供金融友善服務無障礙網頁專區，並成功取得 NCC 認可之無障礙標章，揭露包含環境、溝通及服務、商品、資訊、公告及統計等準則應告知的必要訊息。無障礙網頁原先設計為協助對滑鼠操作有障礙之人士可快速瀏覽網站之任何資訊，而這樣的設計讓一般的使用者也能更便利地使用網站。例如在網站上提供「圖片替代文字說明」，除可幫助視障者獲取圖片資訊，當網站上的圖片無法呈現時，一般民眾也可經由替代文字說明取得相關資訊。



金融友善服務無障礙網頁專區

保戶電子報

中國人壽長期透過 E 化電子報提供保戶相關資訊，資訊類型包含：保戶新訊、熱門話題、理財錦囊、健康與您四大面向，每月寄發電子報，合計共 53 篇文章，可寄送達 283,582 人次，較前一年度成長近 7%，使保戶能在具有效率及響應環保的方式下獲取資訊。

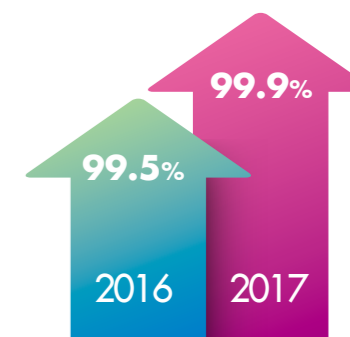
緊急災難救助

台灣地處副熱帶，並位於環太平洋地震帶上，故每年都有遭受颱風、豪雨、乾旱、寒流及地震等天然災害侵襲之虞，也往往造成居民生命、財產及公共設施之嚴重損失。中國人壽為因應重大災害事件之發生，於 2017 年再次修訂「售服保戶服務辦法」，提供保戶更優質的保戶服務措施，並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，協助受災保戶順利度過難關。

櫃台客戶滿意度

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，滿意度調查 4 分以上成績達 99.9%。

2018 年將持續推動一般櫃台及「愛心服務櫃台」的滿意度調查，期望提升比 2017 年更高滿意度之服務品質。

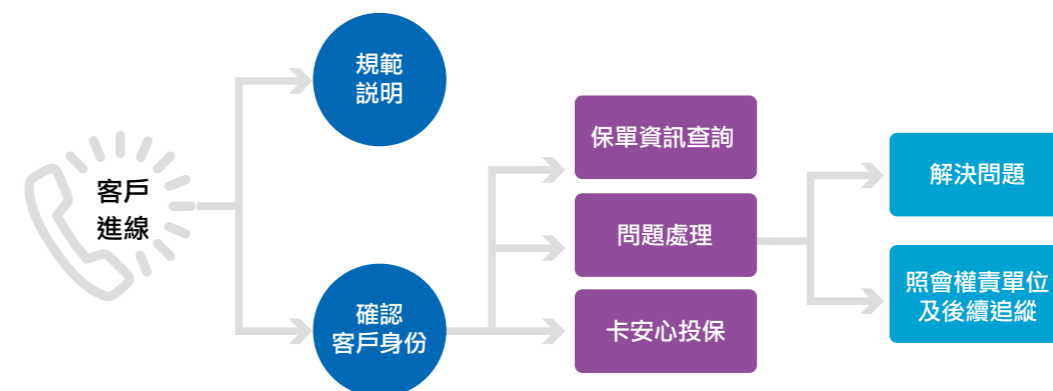


■ 櫃台客戶滿意度調查結果

電話服務中心

服務流程

確保客戶權益，對於來電諮詢保單問題會先進行合宜的身分確認，再依客戶所需提供必要的協助，如遇無法立即回覆之案件，則透過內部照會流程後送相關權責單位協助處理，藉由團隊合作共同解決客戶問題。



客服人員專業培訓

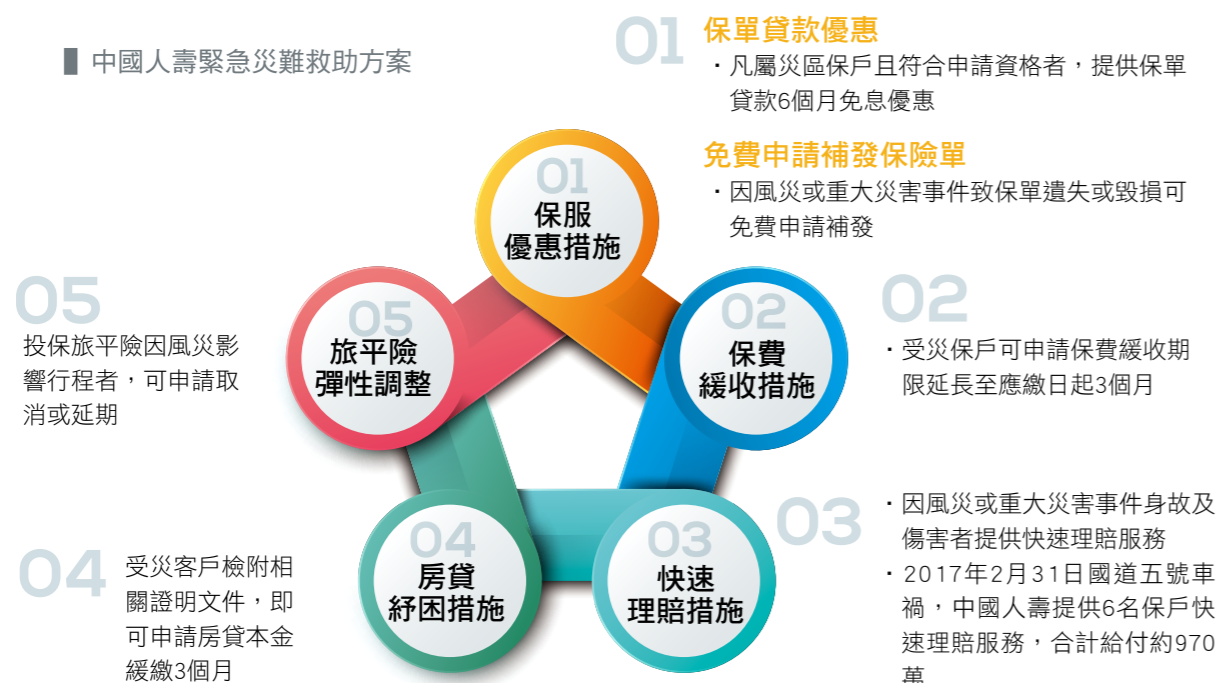
擔任電話服務中心客服人員需具有全方位的專業技能，除最基本的業務員證照資格外，對電話禮儀及服務態度、情緒管理的要求也較其他職務高。此外為了提供客戶專業的諮詢服務，對於在職的客服人員亦積極鼓勵考取外幣商品、投資型商品、LOMA 初級壽險管理師、保險業保戶服務認證等相關證照，2017 年每位客服人員平均具備 3 張保險相關證照資格。

為了維持客服人員專業素質，除了推廣同仁自行進修報考證照外，也定期安排在職訓練課程，課程內容包含防制洗錢暨打擊資恐風險防制、個人資料保護、資訊安全、金融服務業公平待客原則、人權政策宣導、企業誠信經營與道德、業務招攬處理制度及程序、安全衛生教育、基金相關課程、OIU 相關培訓、年金訓練、利變年金課程之外，亦包含了新電商網站規範與說明、行動投保課程、應付未付執行作業、新商品規範與內容、闔家安康專案等多元課程，於 2017 年度共進行 35 堂課程，每人平均訓練時數約 30 小時。

滿意度調查

為強化服務品質，電話服務中心持續進行滿意度調查，以即時了解客戶感受、線上問題解決狀況及整體服務表現。2017 年滿意度調查獲得 96% 以上的評價，未來將持續透過滿意度調查收集客戶意見與回饋，做為提升服務品質參考依據。

■ 中國人壽緊急災難救助方案



滿意回饋

■ 提供貼心服務



客戶申訴及處理

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。

自 2013 年起至今（已持續 5 年），中國人壽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，2017 年所有相關部門皆達成所設目標。

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 - 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

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

02
專人服務

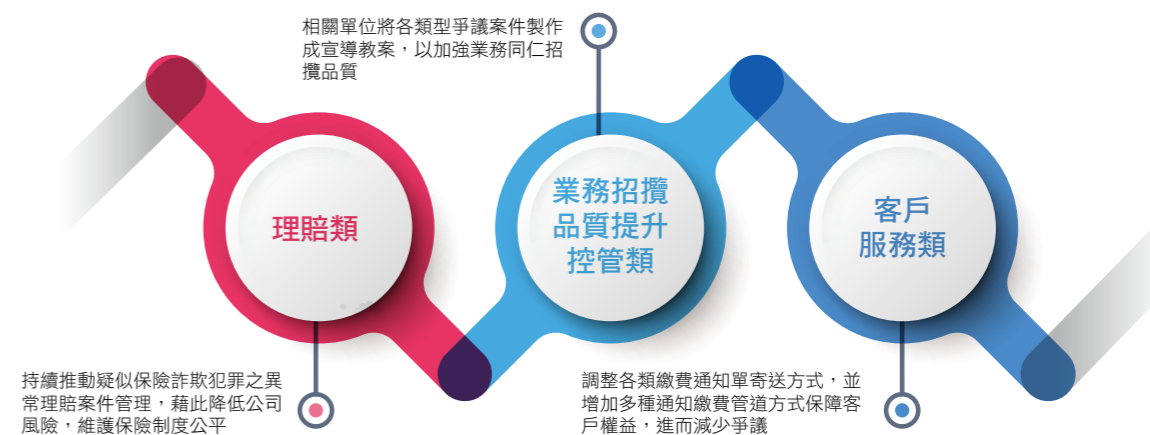
30 日內將與相關單位研擬處理方案並儘速回覆客戶，如須延長將另行通知

03
案件處理

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

04
回覆
申訴人

2013 年至 2017 年已回饋各相關單位逾 230 個案件類型，前三大類別及因應方式陳述如下：



2017 年控制客戶申訴數量、維持業界最佳回應效率：

1. 財團法人金融消費評議中心申請評議的平均處理天數，以連續 4 年維持在 1 天內回覆之業界最佳時效，排名業界第一。2017 年雖有 111 件申請評議案件產生，其中理賠客訴案件共 72 件，非理賠申訴案件共計 39 件，但亦達成 97.3% 之妥處。

財團法人金融消費評議中心評議案件相關統計說明

年度	件數	簽單契約總件數	評議比率 ^①	平均處理天數
2017	111	17,590,927	0.0613952	1
2016	96	16,060,558	0.0597737	1
2015	135	15,402,054	0.0876506	1

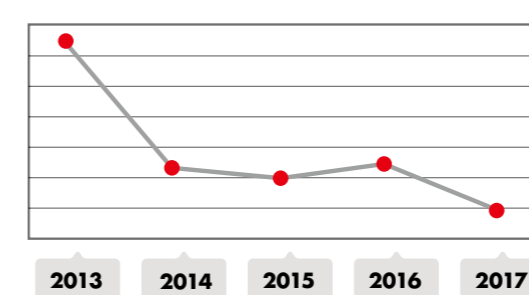
說明：保險局已公布凡案件處理天數為 0 天，一律以 1 天計算，故 2015-2017 年之「平均處理天數」1 天即為業界最佳時效。

2. 近 5 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，2018 年 3 月公布之最近一年業界排名達第 5 名。

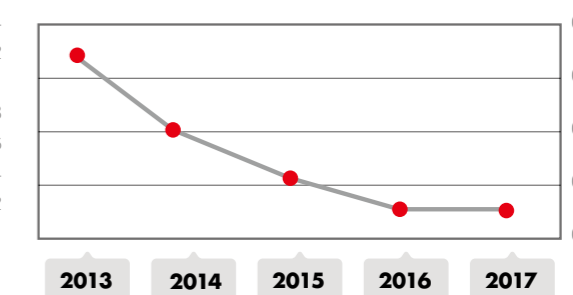
保險局申訴綜合評分績統計

年度	2017	2016	2015	2014	2013
非理賠申訴率 ^②	0.0020	0.0047	0.0039	0.0049	0.0131
理賠申訴率 ^③	0.0775	0.1228	0.2136	0.3913	0.6746
業界排名	5	6	6	8	15

非理賠申訴率



理賠申訴率



① 評議比率 = (評議件數 / 簽單契約總件數) * 10,000

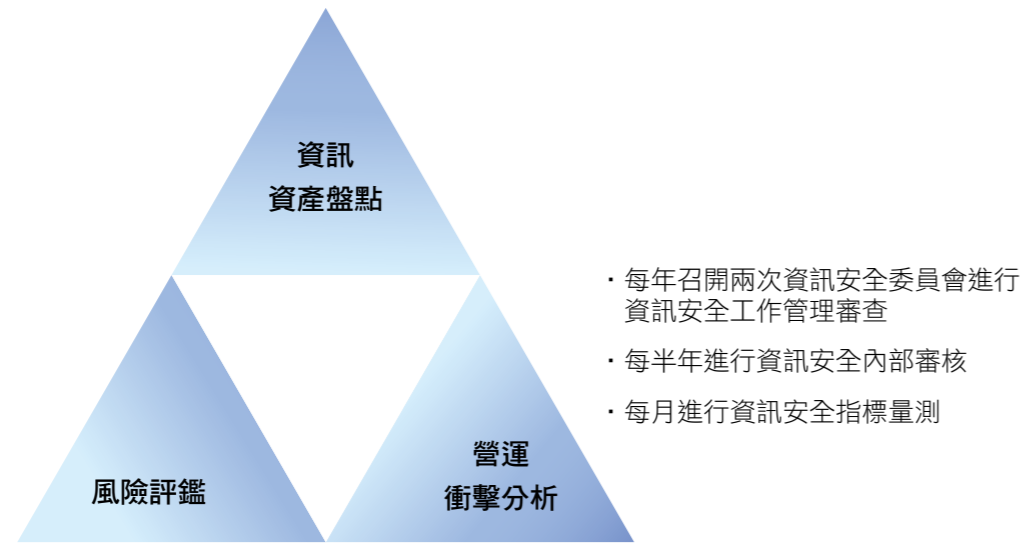
② 非理賠申訴率 = (當期非理賠評議件數權值 / 當期期末有效契約件數) * 10,000

③ 理賠申訴率 = (當期理賠評議件數權值 / 當期理賠總件數) * 10,000

資安守護

中國人壽重視資訊安全防護管理，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 國際標準驗證。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權益。

中國人壽定期進行資訊安全管理審查，以維持資訊安全管理制度及管控程序實施之有效性。2017 年修訂 5 份二階管理辦法、6 份三階作業細則，符合並遵循資訊安全目標之規定。



資訊安全架構以各區聯防整合方式組成

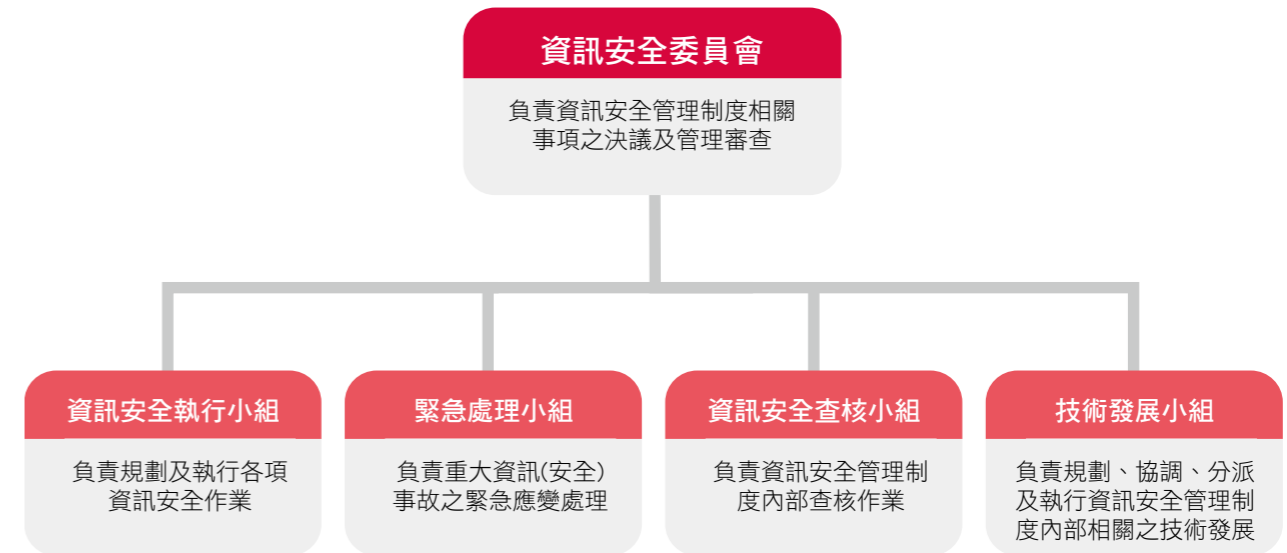


行動辦公室

中國人壽於 2017 年逐步建立行動辦公室，同時加強資訊安全管理，以避免透過行動裝置造成資料落地，降低資料外洩之風險。

資安防線	相關單位	具體資安措施
第一線 直接接觸保戶人員	收費人員	收費裝置強化授權及加密管理，將收費系統與保戶資料隔離保戶，避免不當操作或是設備遺失而造成資料外洩風險。
第二線 後勤人員	資料建檔人員、 IT人員	除依職務需求取得適當操作授權，所有保戶資料之維護與傳輸皆在中心端機房受到嚴格保護，避免資料遭不當取用或落地，相關操作行為皆留存紀錄軌跡與影像錄影紀錄，作為覆核與稽核依據。

資訊安全委員會組織與職掌



2017 年召開兩次資訊安全委員會，議題包含「ISMS 擴大範圍驗證發現事項」、「金管會保險局要求作業」、「ISMS 內部查核發現事項」、「2017 年營運衝擊分析結果」、「租用中華電信 hcloud 雲端儲存服務」、「雲端服務測試計畫」等，在嚴謹的資訊安全組織及管理架構之下，2017 年中國人壽無發生資訊安全事故相關情事。

個人資料保護

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

個資管理接軌國際

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，於 2016 年依 BS10012:2009 標準導入個人資料管理制度 (PIMS)，導入範圍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，因此涵蓋程度相當完整，包含總公司各部門、各分公司及兩通訊處；依據個人資料保護最佳管理實務，並藉由 PDCA 之管理模式，從設置個資保護目標、內外部利害關係人對管理制度的期望、個資保護風險評估機制、有效性量測運作、自行查核制度及持續性的教育訓練等，將個資保護管理意識逐步融入同仁日常作業中，使其成為公司組織文化，以提升個人資料暨資訊安全保護管理能力並接軌國際對個資保護管理趨勢。

通過最新國際標準驗證

導入 PIMS 管理制度過程中，面臨 BS 10012 標準轉版，在面對提高個資保護管理能力的期望、新版標準的要求及驗證時程的要求下，公司本著對客戶個人資料保護之永續承諾，決定採最新標準強化個資保護管理機制進行驗證，並於 2017 年通過 BS 10012:2017 驗證，未來公司仍將依循國際制度標準、國內法令規範，達到個人資料保護之永續承諾，善盡企業社會責任。



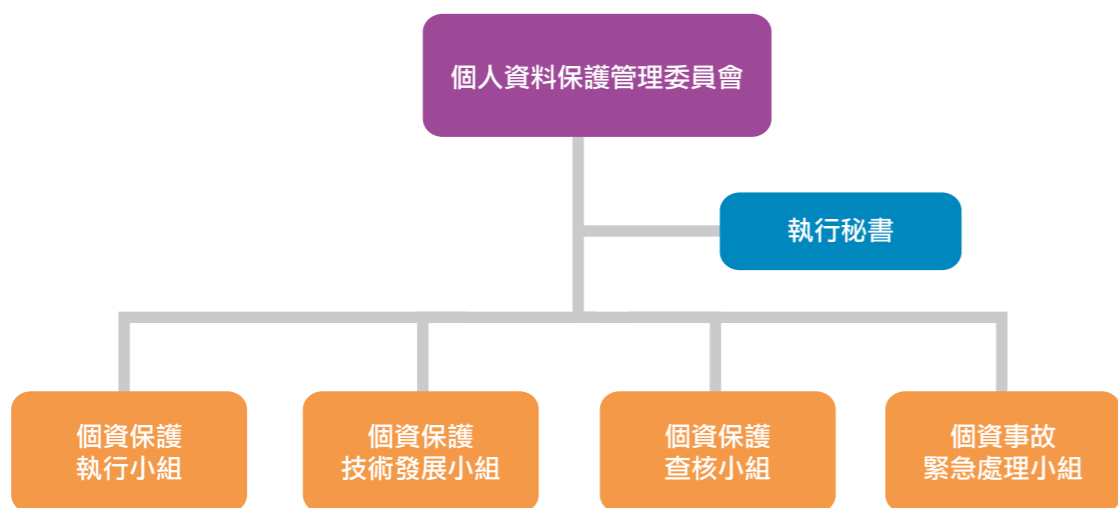
**2017 無發生故意侵犯
顧客隱私權或遺失顧客資
料相關之個資事故**

個資保護教育訓練

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 2017 年已舉辦 14 場實體課程、4 場數位課程及 1 場外訓課程之個資保護相關教育訓練。

個人資料保護管理委員會

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，中國人壽已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。



落實社會關懷

運用三大主軸 創造共好價值

中國人壽以「We Share We Link」的品牌精神落實企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, 簡稱 CSR)，展現企業永續價值，運用企業資源擊劃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「以人為根基」的影響力與期許，以展現台灣美好的人、事、物，讓這片土地上的美好被看見，達到你我共好的願景。

並以社會趨勢所需，長期關注並掌握社會脈動，發展出獨特的「趨勢公益」，規劃長期的公益策略，秉持「多公益」理念，讓公益的力量能結合發揮綜效，並以「教育培力、扶持弱勢、友善環境」為三大社會參與主軸，長期推動永續作為，在各個公益面向發揮企業影響力，讓愛擴散，創造社會共好價值。

社會參與三大主軸



教育培力

以「人」為本及「利他精神」為起點，秉持著為下一代打造美好未來的信念，中國人壽長期關注偏鄉教育問題，積極投入企業資源改善偏鄉學童學習環境及協助發展才藝，為偏鄉注入更多關懷與能量。自 2013 年開始推動「愛就 GO 319 行動學堂」，用閱讀、友善環境、正確理財觀念及多樣才藝幫助偏鄉孩童提升競爭力與展現自信；2017 年結合社會企業導入更多元的藝術教育至過去曾走訪的偏鄉小學，以「愛就 GO 玩美力計畫」協助孩子們發展才藝、提高學習動機，希望藉由教育翻轉階層，讓孩子因教育擁有無限可能。此外，中國人壽特別拍攝了「謝謝老師 偏鄉的希望」系列影片，感謝偏鄉教師為教育付出的努力，深獲政府、學術界等好評。

扶持弱勢

中國人壽自我期許能運用企業資源結合弱勢團體特色，從最起初企業贊助者的角色，進一步積極協助弱勢團體推廣商品，以實際行動支持、鼓勵他們發揮天分創作，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；此外，中國人壽更持續透過公益作為的投入，包括：定期舉辦「捐血活動」展現熱血助人的一面，並透過「實質捐款」發揮保險業以人為本的影響力，號召內、外勤同仁投入「愛就 GO 志工團」志工服務，除於平日服務外，更特別選擇佳節前夕，走到第一線、用行動陪伴弱勢團體，把愛分享到更多需要的角落，建立良善美好的社會。

友善環境

中國人壽重視永續環境，將友善環境理念結合多元公益作為，包括自 2009 年舉辦迄今的「愛心展售會」，多年來持續邀請公益團體和友善環境小農參與，近期更扶持社會企業發展，提供整合平台，推廣優質產品及傳遞正確飲食觀念，展售當季蔬果及在地農產品，鼓勵食當季、用在地；舉辦「食在好」活動，推廣有益健康又能友善環境的理念；「食安綠學堂」專案採購，採購台灣在地水果捐贈偏鄉小學及育幼院，透過陪伴及食安故事解說為偏鄉學童建立友善環境及營養均衡觀念。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。

採用 LBG 模式管理社會參與專案

為了有效管理社會參與之資源投入品質，中國人壽於 2017 年採用倫敦標竿集團 LBG(London Benchmarking Group) 模式，從專案啟動、執行至結案過程中評估社會參與活動對於社會所帶來的具體效益，藉由投入、產出及影響三大構面，衡量專案對於社會所帶來之正面影響力。

除了展現本公司對於社會參與的努力，更作為內部效率管理、流程優化的評量工具。未來，亦將持續評估把更多的社會參與專案納入管理範疇，以同樣的資源創造更大、更長遠的社會正面影響，讓改變成真。

愛就 GO 319 行動學堂

投入
Inputs

Why

中國人壽長期關注社會脈動及變化，有感於偏鄉學童的基礎教育薄弱，實際走訪後發現，偏鄉小學不僅需要願意長期在偏鄉耕耘的老師，也需要能夠引發這群孩子學習興趣的內容，中壽希望帶入企業資源，用閱讀、友善環境、正確理財觀念及藝術教育幫助偏鄉學童提升競爭力

What

2013 年起啟動「愛就 GO 319 行動學堂」

How

現金捐贈 32 萬元 (2017 年)
活動執行費 111 萬元 (2017 年)

產出
Outputs

社會效益

- ◆參與學童 342 人
- ◆參與教師 116 人
- ◆服務學校 8 所
- ◆舉辦閱讀活動 8 場

商業效益

- ◆媒體發稿 29 篇
- ◆志工參與 19 人次
- ◆志工參與 76 小時

槓桿 Leverage

- ◆捐贈偏鄉小學二手電腦 20 組
- ◆偏鄉小學活動捐贈 70 萬元
- ◆偏鄉小學活動執行費 236 萬元
- ◆了解偏鄉需求，後續延伸社會參與專案及建置公益平台，共舉辦活動 25 場，參與學童 848 人、參與教師 216 人、參與志工 55 人
 - 食安綠學堂，投入金額 3.9 萬元
 - 愛就 GO 玩美力計畫，與 2 家社會企業合作、贊助藝術教育基金 24 萬元
 - 愛就 GO 公益平台，設置網路公益平台

影響
Impacts

社會

◆經費贊助

因應偏鄉教學資源不足，中國人壽提供閱讀經費及藝術培力經費，協助學校依需求為孩子們量身購置課外書籍並結合專業說故事團隊及社會企業進行多元藝術教育

◆志工投入

偏鄉因人口外移，許多孩子皆屬隔代教養，放學後鮮少有機會獲得父母的陪伴。結合企業志工及專業演說故事團隊深入校園，以互動性的主題搭配有趣的 DIY 活動，讓學童體驗從未接觸過的閱讀感受，引發其學習興趣。中國人壽志工的到訪，活動中的陪伴與關懷，不論是一起玩遊戲、念故事書、動手 DIY，都是支持孩子的一股安定力量

◆導入多元美學教育

透過專業藝術團隊加入，結合家鄉特色進行美學藝術課程，協助孩子發掘更多不同的可能。另將偏鄉孩童美學藝術作品製作為實體商品，於假日市集及展售會義賣，販售金額 5 萬元，所得作為偏鄉學校經費使用

◆增加曝光

拍攝偏鄉小學特色介紹影片，除能提升孩子的自信心，增加社會資源挹注的可能性；另建置公益平台，將學童作品製成電子卡片 (E 卡)，增加傳散效益，愛就 GO 公益平台累計造訪 14,167 人次

商業

- ◆「愛就 GO 319 行動學堂」專案獲台灣企業永續學院頒發「2017 年台灣企業永續獎 - 社會共融獎」肯定

- ◆拍攝「謝謝老師 偏鄉的希望」影片，榮獲教育部選入敬師月及國慶影片

- ◆「謝謝老師 偏鄉的希望 II」影片播出，提升企業曝光度，觸及 4,454 萬人次

- ◆「愛就 GO 玩美力計畫」媒體發稿 27 篇

投入 (Inputs)：企業投入之資源
產出 (Outputs)：社會參與活動之成果
影響 (Impacts)：社會參與活動所造成之改變
槓桿 (Leverage)：衡量來自其他專案或組織的資源投入



愛心展售會

投入
Inputs

Why

中國人壽長期關注社會弱勢族群、友善小農與社會企業的發展，因此投入企業核心資源來關懷社會、服務社會，除了透過定期舉辦愛心展售會邀請小農、弱勢團體等單位前來設攤，更集結同仁與社會大眾的實質參與及幫助，創造社會良善循環。

What

每年定期舉辦「愛心展售會」，打造「善」的平台

How

- 活動執行費 33 萬元
- 活動投入 22 人
- 活動投入參與時數 88 小時

產出
Outputs

社會效益

- 展售會舉辦 2 次
- 禮品說明會 2 場
- 扶持弱勢團體 11 家

商業效益

- 展售會銷售總金額 69 萬元（含部門送禮、同仁預購、現場銷售等）
- 展售會媒體發稿 5 篇

槓桿 Leverage

- 發起二手物資募集活動，同仁捐贈愛心物資
- 邀請弱勢團體與身心障礙者展現才藝，增加與社會接觸機會

社會

• 跨界串連，擴大社會公益

透過中國人壽舉辦愛心展售會，促進社會企業與社福團體有更多交流與合作，偏鄉小學之間的友好互助等，如：參與愛心展售會販售產品之餘，間接媒合鄰鄉良食委由育成基金會進行產品包裝代工，提供憨兒自助自立的機會。在走訪偏鄉小學後，發現偏小需求，中國人壽贊助高雄集來國小孩童進行校外教學，並邀請於愛心展售會現場表演才藝，另協助同是偏鄉的新竹石磊國小學童義賣商品募集畢旅費用，發揮企業影響力，讓助人的力量擴大、延續。2017 年參與表演之弱勢孩童、身心障礙者人數 33 人。

• 提供舞台，展現弱勢團體自信

2017 年邀請偏鄉學童與育成基金會的心智障礙青年們至中國人壽愛心展售會現場聯合展演，除實踐生命教育，更讓不同領域的孩子們，齊心協力的舞台上合作、表現才藝、展現自我。

• 延續效益，建構社會互助平台

連續 10 年舉辦愛心展售會，除現場展售產品以增加憨兒與民眾互動機會，增進社交能力外，每年亦發起同仁捐贈物資給予社福團體、偏鄉小學等單位，除了達到物品再利用的環保效益外，也提供身心障礙者更多工作機會，幫助他們從社會的消費層，蛻變成社會的生產者，讓身障者擁有經濟收入，也將物資傳遞給需要的人。

商業

• 採購社福團體或友善小農商品做為企業禮品，或捐助社福團體

• 培育同仁為企業種子，向保戶傳遞永續觀念

• 同仁食用當地當令食材，建立友善環境觀念，減少碳足跡

• 扶持社會企業成長有成，獲經濟部頒發「社會創新產品及服務採購獎」殊榮



投入 (Inputs): 企業投入之資源
產出 (Outputs): 社會參與活動之成果
影響 (Impacts): 社會參與活動所造成之改變
槓桿 (Leverage): 衡量來自其他專案或組織的資源投入

教育培力

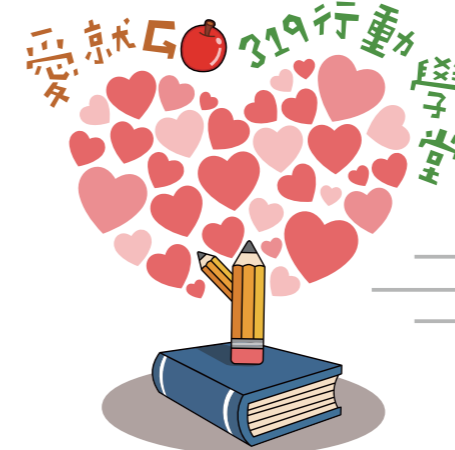
愛就 GO 319 行動學堂，看見偏鄉美好未來

中國人壽自 2013 年啟動「愛就 GO 319 行動學堂」，深入台灣 319 個鄉鎮小學進行閱讀教育、推動偏鄉學童的閱讀風氣，以閱讀為根基，融合時事設計教材，以提升孩童學習興趣，進而增進知識提升他們的競爭力，並培養其軟實力。

更因應全球 Fintech 熱潮以及台灣數位金融服務迅速普及，急遽加速數位訊息對社會大眾的影響力，中國人壽於 2017 年建置「愛就 GO 公益平台」呈現歷年公益活動的成果及偏鄉孩童、身心障礙者繪畫作品，打破距離的限制及時間的屏障，讓更多人看到他們的作品，使其看見自己的價值，並提升利害關係人對中國人壽於社會參與面的印象，達到長期且聚焦的溝通效果，更透過網路及行動裝置的傳散創造數位宣傳效益，進而提升對中國人壽社會參與的印象及溫暖付出的企業形象。



愛就 GO 公益平台



中心思想
培養閱讀習慣以提升
學童競爭力



讓更多人看見孩子學校的美好



2017 年協助偏鄉小學拍攝學校特色短片，透過社群及新聞媒體增加學校曝光度，讓孩子們被看見。影片僅上線 2 個月即有 4.5 萬觀看次數、曝光人次更突破 44 萬，且獲得平面及網路媒體報導，同時透過學校社群串聯影片，讓更多人看見孩子的學校。



宜蘭永樂國小
特色介紹短片網址

愛就 GO 玩美力計畫，美學教育展現自信

中國人壽在「愛就 GO 319 行動學堂」走訪過程中發現，美術創作有助偏鄉孩子獲得成就感，從中找到學習的動力。故以此活動作為延伸基礎，另外啟動了「愛就 GO 玩美力計畫」，以雙公益理念結合社會企業，為偏鄉學校導入美學教育，誘發孩子們的潛能，結合在地文化及特色為主題，藉由創作提升他們對家鄉及自我的認同，豐富孩子的視野進而建立自信。未來也將持續秉持「愛的雙公益」的理念及模式，結合教育培力並扶持社會企業發展等多元作為，使公益力量發揮更大效益，讓更多孩子的才華被看見。

2017 年攜手藝術型社會企業及新銳藝術家，透過美學藝術課程，將「家鄉在地文化及校園特色」融入美術創作中展現孩子內在本質的美術潛能，同時透過孩子的視角讓大眾更加認識偏鄉學童，提供其表現機會及舞台，從中看見自我價值，提升並展現自信。2018 年更進一步結合「當季節令」發想創作，提升素材應用頻次，並預計將孩子的作品製作成贈品，分享給利害關係人以擴大宣傳效益，讓孩子獲得更多支持及肯定。

中國人壽致力於企業永續發展，扶持弱勢是其中不可或缺的核心價值，而在邁向永續的道路上，攜手社會企業合作共同盡一份心力，透過其所提供的產品及服務來幫助弱勢，充分落實 CSR 精神，發揮企業的社會影響力，創造更大的共享價值，為壽險業唯一於 2017 年獲經濟部中小企業處頒發「Buying Power- 社會創新產品及服務採購獎」殊榮肯定。

謝謝老師 偏鄉的希望，微影片擴大影響力

「愛就 GO 319 行動學堂」深入偏鄉推廣閱讀過程中，發現許多熱情認真的偏鄉老師，努力克服城鄉落差，發展獨特校園特色，啟發孩子的心靈，創造孩子的快樂與自信。有感於偏鄉老師們的付出及用心，讓孩子們綻放出活躍的生命力，推出「謝謝老師 偏鄉的希望」系列影片，傳達對老師的感謝。

老師的熱情與付出讓人感佩，中國人壽拍攝的「謝謝老師 偏鄉的希望」系列影片，想讓更多人看到老師們的努力，用行動給這群老師鼓勵與支持，更希望擴大這份感謝，邀請民眾向生命中曾經幫助讓我們變得更好的人說聲感謝，讓台灣每個角落充滿美好，也是中壽想要與台灣社會分享的重要價值。

自拍攝「謝謝老師 偏鄉的希望」系列影片以來，連續二年深受教育部青睞選為敬師月宣傳短片，結合公部門資源擴大宣傳，2017 年更取得獨家合作，中國人壽董事長王銘陽受邀出席教育部舉辦的「感謝有你 敬師有禮」記者會，由教育部頒贈感謝狀，感謝中國人壽長期關注並投入在偏鄉教育的努力，共同為教育注入更多關懷與能量，創造許多具體效益。



來自校方的回饋

「中國人壽玩美力計畫為孩子們帶來不同的視野及觀察，而且創作主題是以玉里家鄉為中心，加深了對故鄉的認同，也對自己更有信心。」
-- 花蓮春日國小 張正二老師

「美好的事物，沒有一定標準，也沒有固定型式，能夠啟發孩子創造力，回歸教育本質，幫助孩子找到自我定位。」
-- 花蓮春日國小 吳景雲老師

- ◆敬師月活動：「謝謝老師 偏鄉的希望」系列影片，連續二年獲教育部選為敬師月活動宣導短片，2017 年更取得教育部獨家合作，透過公部門投入大量資源擴大宣傳，創造加乘的宣傳效益。
- ◆國慶日活動：「謝謝老師 偏鄉的希望」系列影片，獲選入「2017 一起更好」國慶影片，並於國慶日當天於凱達格蘭大道活動會場播出，深受政府單位肯定。
- ◆多元媒體曝光：2017 年透過多元媒體曝光宣傳，包含電視廣告、廣播電台、網路媒體 (Facebook、影音廣告、部落格)、LCD 廣告、戶外廣告等，共計觸及超過 2,300 萬人次。

來自校方的回饋

「透過這一支影片的拍攝，我開始思考「放手」和「高質量陪伴」之間的平衡點，或許，它將是一種動態性的平衡，會隨著時間、階段而有所調整。」
-- 台東 永安國小 盧慶文老師

謝謝老師 偏鄉的希望 II

台東永安國小為台灣學校的一隅縮影，有著默默為孩子們付出的老師，每位老師都用自己的熱情與堅持，為孩子帶來夢想與希望，相信孩子們有能力翻轉自己的未來。



2017 年教育部
敬師短片



謝謝老師
偏鄉的希望 II

中國人壽俠客 CEO，攜手學生回饋社會

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，才是未來所需的領袖、真正的「俠客 CEO」。

有鑑於此，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，推動「俠客 CEO」之國內大專院校社團活動贊助辦法，已有 10 年根基，於中因應趨勢變化提供多樣贊助主題，以期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！

「俠客 CEO」每年贊助的主題皆因應趨勢調整以更符合時事作公益倡議，如近年因應環境議題及偏鄉需求，而將主題調整為針對「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。

俠客CEO累積活動效益

130所
大專院校
獲得贊助

2012-2017年

153位學生
志工投入

2017年

近千位
偏鄉學童及
當地居民受益

2017年

2018 年將擴大贊助範圍，舉行「俠客 CEO」全台愛的接力賽，號召全台大專院校的年輕學子們一起加入愛心公益的行列，到台灣各地進行愛的接力賽，針對「全國偏鄉小學、弱勢團體、或友善環境小農」的需求，提出與「友善環境、教育培力、扶持弱勢或理財保險觀念推廣」相關的具體服務性活動，持續鼓勵年輕學子發揮愛心，具體實踐公益價值。

扶持弱勢

愛就 GO 志工團，服務不間斷

中國人壽於 2012 年成立「愛就 GO 志工團」並推動志工活動，透過同仁自發性參與社會服務，以實際行動陪伴弱勢團體，進而從人延伸到對這片土地、社會的關懷，將愛散播到不同角落。為提升員工社會參與度，於 2014 年起提供內勤同仁一日「志工假」，鼓勵更多同仁積極投入社會服務的行列。

「愛就 GO 志工團」結合時事與節慶規劃相關主題志工活動，不定期參與社區、環保等公益服務，主動提供弱勢團體必要的支持與捐助，協助其自立並與社會接軌，更鼓勵員工自發主動參與志工服務，期望藉由連結人的力量擴大影響力，讓善心正向循環。2017 年進行內部同仁公益活動滿意度問卷調查，其中超過 9 成的同仁對於公司舉辦志工活動表示肯定與認同，可見在長期且持續性的推動下，這股服務熱忱已內化為中國人壽同仁共同的 DNA。

■ 愛就GO 志工團兩大服務主軸



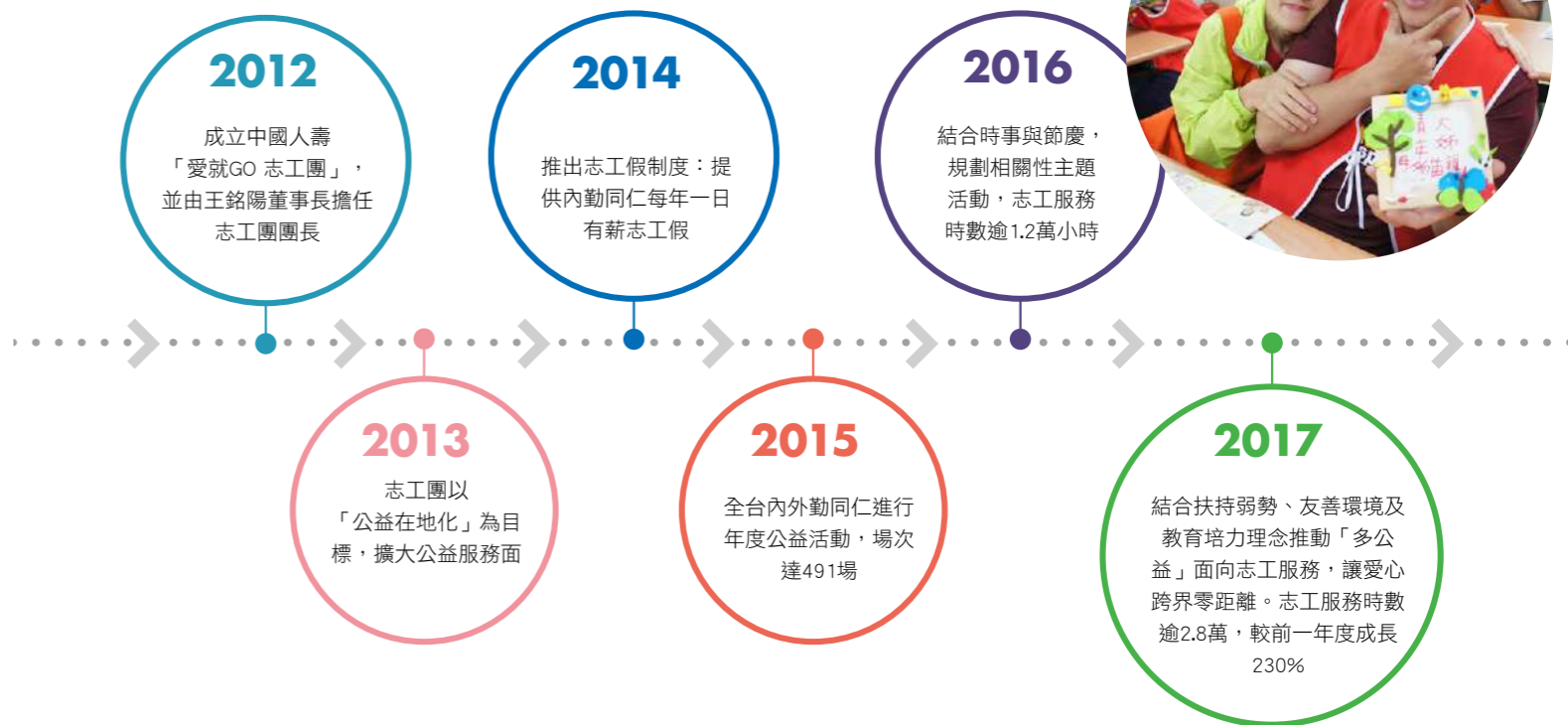
◆ 社福機構：

育成社會福利基金會、天使心家族服務基金會、喜憨兒社會福利基金會、忠義基金會、陽光基金會、伊甸基金會、罕見疾病基金會、安得烈慈善協會、喜樂家族社會福利基金會、唐氏症基金會、基督教芥菜種會等。

◆ 服務內容：

送物資到偏鄉、近距離陪伴身心障礙者、弱勢長者與育幼院童，並協助參與互動課程與手作 DIY 活動、機構環境清潔及行政庶務協助等。

為鼓勵同仁參加志工服務，中國人壽與近 10 家社福團體長期合作，並透過企業內網公告服務需求，鼓勵同仁參與公益活動，2017 年提供近 3,000 場志工資訊供同仁報名，志工活動需求遍佈全國。



蝦米人聲樂團巡迴展演，生命舞台突破障礙

中國人壽向來善盡企業社會責任，秉持著「We Share We Link」的精神與理念，除積極投入及參與社會關懷及公益活動外，也透過支持及贊助藝術活動，連結美好事物，分享給更多人，創造中國人壽與社會的共同價值。

透過藝術贊助擴展中國人壽公益面向，幫助身心障礙者超越障礙、自我突破，協助視障者發揮潛能，開創不同的謀生領域，透過歌聲展現其對生命的韌性與奮鬥精神，展現出強大的生命力。

- ◆ 贊助「Vokal. Total- 國際現代阿卡貝拉大賽」企劃
- ◆ 提供藝文團體於中國人壽員工尾牙、業務年會活動展演
- ◆ 贊助「蝦米ㄟㄨ、台灣」藝術公益巡迴計劃

2017 年中國人壽為擴大藝術公益，除了蝦米視障人聲樂團外，更邀請台灣努力於學習與自我突破的音樂與藝術工作者參與，共同於台灣新竹、南投、中壢、嘉義、台東巡演，期望以新合唱出發，創造藝術的感動，推廣藝術公益。

友善環境

食在好，食農教育珍惜土地

中國人壽體認友善環境之重要，透過「食在好」專案向社會大眾傳遞「如何吃得健康也兼顧友善環境」之最新觀念。2017 年更延續友善環境作為，以人日常最相關的「食」為切入點，透過「當季」、「在地」食材挑選對環境與健康好處的知識堆疊、觀念建構，以期培養成民眾健康的飲食與友善環境之觀念及作為，建立人、土地、環境的連結與共好。



壽險業與環境風險及民眾健康息息相關，中國人壽將友善環境及健康議題結合，推動食安教育，自 2009 年八八風災首創預購農產品，贊助微型企業建立綠色農產品網購平台、每年舉辦愛心展售會，協助友善環境小農推廣產品等。中國人壽也希望可以擴大這份影響力，透過「食在好」影片，讓民眾從選用地當季食材開始做起，配合運動逐步養成良好生活習慣，永保健康。

現代人對於「吃」日益講究，除了要吃得飽、吃得巧，輕鬆樂活與慢食觀念漸漸植入民心，此一風氣不僅提升了營養師在大眾心中的地位，也令營養師在日常生活中扮演著重要的角色。因此中國人壽特別邀請專業營養師運用當令食材精心設計料理食譜，並以深入淺出的介紹、生活料理影片的教作以及提供趣味與實用小秘訣，強化民眾對影片關注與收藏度，傳遞友善環境之觀念。

2017 年於中國人壽內部舉辦 30 場說明會，對內傳遞並建立同仁友善環境之觀念，另推出 7 支影片，以淺顯易懂且無距離的卡通動畫宣導「當季」、「在地」食材對友善環境的重要性與影響，對外則搭配「食安綠學堂」專案，除定期提供偏鄉小學、育幼院小農蔬果外，亦將動畫影片做為該活動的食安教育宣導教材。



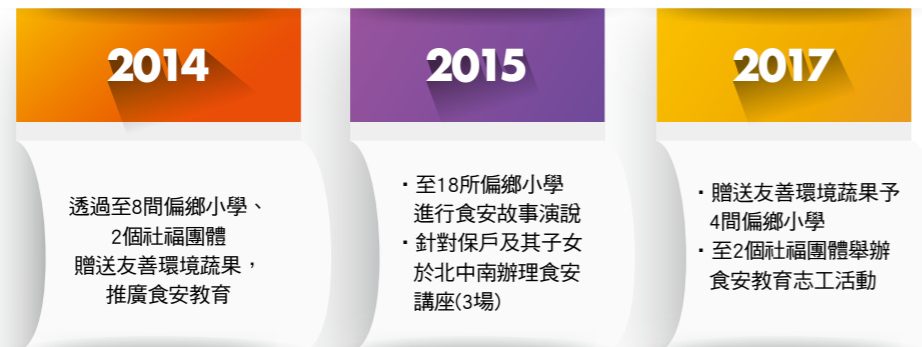
食在好動畫

食安綠學堂，友善農產支持偏鄉

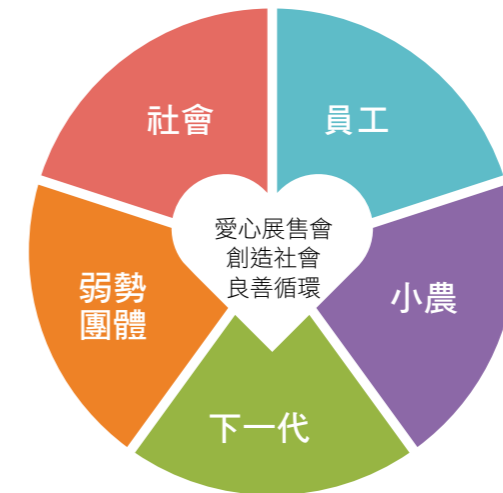
台灣近年來食安問題層出不窮，且中國人壽在走訪各偏鄉小學時，發現許多弱勢學童因低收入、隔代教養或父母外出工作等問題，必須依賴學校提供餐點。



有鑑於此，中壽與社會企業（如：鄰鄉良食、綠農的家）協力規劃「推廣食安教育、贈送友善環境蔬果」的活動設計，希望學童享用在地蔬果的同時，也了解蔬果來源及種植方式，從小開始接受食品安全及愛護環境的概念。



透過有趣的食安故事活動、講座及購買友善環境小農之農產品建立學童正確之食安觀念，2014 年 - 2017 年已幫助超過 1,000 位學童，同時達雙公益之綜效。



愛心展售會，創造多贏共享價值

中國人壽長期關注社會弱勢族群、友善小農與社會企業的發展，每年定期舉辦愛心展售會，且逐年擴增扶持單位，邀請小農、弱勢團體等單位前來設攤，更集結同仁與現場民眾透過實質的參與及幫助，將愛心展售會打造成為一個「公益大平台」。

愛心展售會累積長期的成效，奠定良善根基，歷年來合作的社會企業與團體包含鄰鄉良食、綠農的家、行健村、福山農場、台灣原味、育成基金會、罕病基金會、一籃子、伊甸基金會、芙彤園、耕山農創、喜樂家族基金會、唐氏症基金會、台灣好農、用心快樂社會企業等。



中秋愛心展售會活動



CHAPTER 5

關心 - 永續環境

巴黎協定已於2016年正式生效，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六大願景進行管理，包含用紙量、溫室氣體、用電量、水資源、廢棄物及綠建築，為環境保育盡一己之力，展現中國人壽身為地球公民之責任與使命。



打造綠色金融，與保戶合作守護環境

2017 ESG 目標及 達成情形

- ◆ 推動綠色服務流程，包括 e-Notice、e-Service、電子保單及行動投保，用紙節省 348.5 萬張。
- ◆ 推動網路投保保件使用電子保單達 82%。

2018 ESG 目標

- ◆ 持續推動綠色服務流程，包括 E-notice、e-Service、電子保單及行動投保，用紙節省 385.6 萬張。
- ◆ 持續推動網路投保保件使用電子保單，並較前一年度目標成長。
- ◆ 全面推廣行動投保，減少紙張使用量，縮短核保時程 1.5 天。

推動永續供應鏈管理，攜手承諾社會責任

2017 ESG 目標及 達成情形

- ◆ 採購綠色標章產品，綠色採購金額達 1,470 萬元。
- ◆ 持續推動財物採購類供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，完成合約供應商簽署 24 家，簽署達成率 100%。
- ◆ 擴大推動營繕工程廠商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，營繕工程合約廠商 16 家，簽署率為 100%。

2018 ESG 目標

- ◆ 擴大綠色採購範疇，新增營繕工程類，綠色採購金額達 1,980 萬元。
- ◆ 持續推動供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，財物採購類新開發之簽約供應商及營繕工程合格廠商簽署達成率 100%。

因應氣候變遷，落實環境管理

2017 ESG 目標及 達成情形

- ◆ 持續進行總公司及 5 處主要分公司（桃竹、台中、嘉義、台南、高雄）工作職場溫室氣體盤查，並通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，溫室氣體排放量為 3,376.419 公噸 CO₂e。
- ◆ 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），並響應參與 3 場環保議題相關活動。全省各職場之平均節電率為 1.43%。
- ◆ 總公司、桃竹、台中、嘉義、台南、高雄分公司等 6 處主要職場之垃圾平均回收率為 47.22%。
- ◆ 中國人壽新建總部大樓開發案取得黃金級候選綠建築證書。

2018 ESG 目標

- ◆ 持續進行總公司及 5 處分公司（桃竹、台中、嘉義、台南、高雄）工作職場溫室氣體盤查，並持續通過 ISO 14064-1 溫室氣體盤查證。
- ◆ 持續推動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，並響應參與環保議題相關活動 3 場。
- ◆ 持續辦理總公司、桃竹、台中、嘉義、台南、高雄分公司等 6 處主要職場之垃圾平均回收率達 50% 以上。
- ◆ 減少對環境的衝擊，中壽企業總部開發案施工期間，每季進行「環境監測」及「樹木保護」作業。

管理方針

重大主題	有關環境保護的法規遵循
承諾	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 基於企業社會責任與永續經營的理念，推動環境保護政策，督導與評估環保綠能措施，成立環境保護委員會，規範組織及落實職責 ◆ 推動財物及營繕工程採購簽約供應商簽署「供應商企業社會責任承諾書」，於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
政策 / 管理系統	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 制定「中國人壽環境保護政策」、「供應商企業社會責任辦法」及「承攬商安全衛生及環境管理辦法」
申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 為確保營繕工程供應商個人資料權利行使，訂定當事人權利行使流程，以茲遵循
評量機制	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 辦理 ISO 14064-1 溫室氣體盤查，並通過第三方查證，作為後續溫室氣體管理維護、建議改善之依據



打造綠色金融

E 點就通

倡導 e 化服務，實踐節能減碳！

資訊科技的演進，大幅改變了金融業商品服務的提供方式與消費行為，數位服務平台取代傳統紙本服務模式，儼然已成為趨勢。中國人壽積極推廣網路交易、商務系統及電子化服務，朝向行動服務發展，更以減少紙張使用為持續努力的目標。



行動唯一潮流興起 中壽網路投保專區實踐全新跨螢體驗

中國人壽提供 24 小時線上服務平台，保戶能隨時隨地進行網路投保、保單查詢；提供電子化通知書服務，保戶申請後相關通知以電子郵件方式寄送，數位化的服務不僅讓保戶能即時掌握保險資本，簡化保戶填寫紙本的不便，亦大幅減少紙張列印，降低申請中郵寄或交通往返行為所產生之溫室氣體。

2017 E 起行動愛地球

推動「2017 E 起行動愛地球」活動，只要透過「行動投保 (i-Easy)」投保新契約，且選擇以「電子保單」發單，並完成下載簽收，及同時申辦「保戶 E 通知 (電子單據)」服務成功者，要保人即有機會獲得全家商品電子兌換券 100 元，活動期間符合得獎資格保戶超過 1,000 名。

團險網路服務一線上申請加退保

2017 年新推出團險網路服務內容，提供要保單位線上申請員工本人加退保服務，及被保險人線上查詢投保內容，降低行政紙本作業流程，增加初步核保檢核，提高客戶即時服務效率。

電子服務 (e-Service)

中國人壽提供全天候零距離的電子服務平台，保戶能即時快速的查詢保單內容及辦理保單異動服務，有效簡化保戶填寫紙本之不便，亦降低申請中郵寄或交通往返行為所產生之溫室氣體，2017 年電子服務平台受理保單異動案件超過 11.3 萬件，2017 年節省紙張用量達 34 萬張。

電子保單

自 2015 年開始建置全通路、全商品適用之電子保單平台，中國人壽提供保戶電子保單，並執行第三方認證機制，確保客戶資料保密及正確性，以及針對售後作業流程及制度進行規劃。電商通路之電子保單發單件數超過 82%。

電子通知單 (e-Notice)

電子檔取代紙本保單、通知信函及單據，減少書面列印與郵寄，以及將電子檔置放於公司網站，供保戶即時下載查詢；保戶亦可於新保單投保時，透過平版成立契約，並約定保單及相關通知書 / 單據以電子形式寄送。2016 年底，中國人壽已提供電子通知單據 69 種，2017 年更新增 5 種，總申辦人數達 178,863 人，申辦人數成長 8.5%。

銀行保險通路無紙化

2014 年銀行保險通路推動照會電子化專案起，新契約照會以電子郵件方式傳輸，取代原先的要保文件正本退還，大幅減少紙張用量，提升照會時效。2017 年更擴大洽談推動要保書電子檔使用，降低事先印製紙本要保書數量，減少庫存作廢的浪費。2017 年新契約照會每日透過電子郵件傳輸通路已達 22 家。

行動投保 (i-Easy)

配發行動載具設備進行保險服務，業務同仁僅需 iPad，即可協助保戶輸入資料、線上檢核、預覽要保文件及簽名，輕鬆完成投保，打造送件時間不受限、行動投保無紙化。

2016 年行動投保 APP 上線，透過線上資料檢核提升要保書填寫內容的正確性，大幅降低要保書紙張的使用量，以及相關行政作業的成本。2017 年更擴大推廣行動投保 APP，年底之進件率達 70%，累計保單 6.5 萬份，節省要保文件紙張使用量達 39.5 萬張。

菁英行動網改版

引進專業顧問團隊，持續進行菁英行動網改版規劃，從客戶視角出發，連結旅平險、保單貸款試算功能，隨時記錄客戶脈動，降低資訊蒐集時間，專注於保戶開發與關係維持；從業務同仁個人化視角出發，導入活動量管理及績效管理作業，系統性掌握同仁績效進度，提高輔導管理效率，提升育成率，用「菁英行動網」打造高專業、高效率、高產能的業務團隊。2017 年辦理需求訪談會議 49 場，專案會議 19 場。

綠色供應

綠色採購

中國人壽將供應商視為重要合作夥伴，注重供應鏈穩定性、長期經營與生產在地化，在地供應商採購金額比率達 99%，未來亦將持續強化在地採購的比例；另制定綠色採購政策，優先採用環保標章產品，符合低污染、可回收、省資源之環保實質意義，2017 年綠色採購金額達 1,470 萬元，較 2016 年成長 514 萬元，並連續 2 年榮獲台北市環保局頒發「推動綠色採購績優企業」。

近兩年綠色採購類別及金額

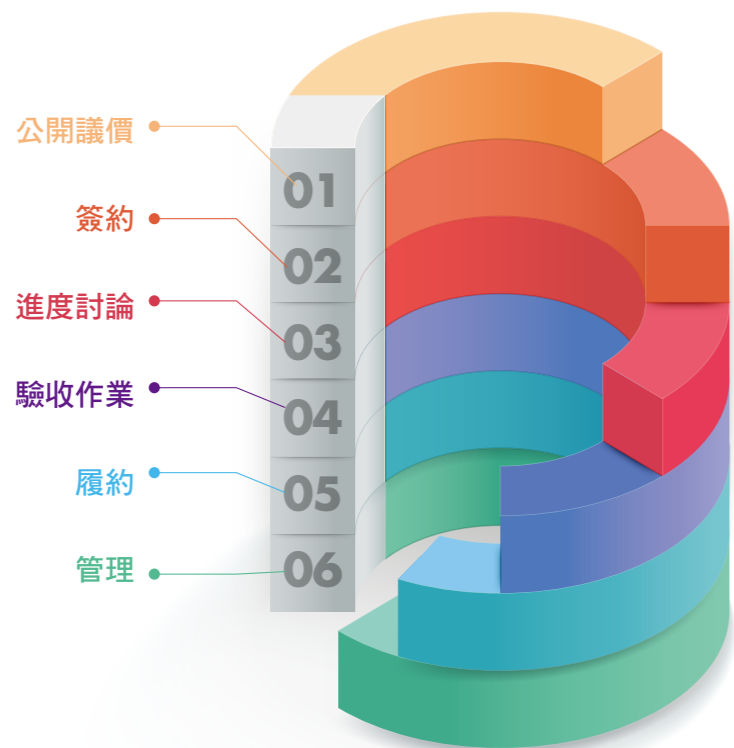
	2017	2016
資訊設備類	6,243,000	3,364,000
資訊耗材類	41,000	48,000
事務機具類	6,540,000	5,412,000
家電類	416,000	283,000
運輸類	1,460,000	453,000

單位：新臺幣元

中國人壽綠色採購原則

- ◆ 在採購時依循以下原則：
 - ✓ 蒐集產品及供應商的環境保護資訊
 - ✓ 採購時考慮產品生命週期對於環境的衝擊，並注意產品使用後是否妥善處理廢棄物品
 - ✓ 選擇用心照顧環境的供應商
- ◆ 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
- ◆ 汰換電源耗能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

供應商管理



中國人壽供應商源自於「辦公用品與設備」、「勞務」以及「營繕工程」等三大類，並積極推動供應鏈的企業社會責任管理，於 2015 年訂定「供應商企業社會責任辦法」，將供應商法規遵循、環境評估、勞工實務、人權評估及社會衝擊納入篩選評估，以公平、公正、公開的方式遴選廠商，積極控管供應商的供貨品質、交期與價格。同時，中國人壽逐步推動供應商簽署「供應商企業社會承諾書」，2017 年更於採購合約中增訂「企業社會責任及誠信經營條款」，只要有交易且訂有採購合約的廠商，皆必須確實遵守環境保護、各項勞動條件、勞工安全衛生與勞動人權等相關法規，如有違反法令情事，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響或情節重大時，得提出終止或解除契約。

營繕工程類供應商

中國人壽重視工程品質及安全性，規範每年至少更新 10% 合格廠商，2017 年於既有 91 家合格廠商中篩選剔除 9 家，提報新增核可 16 家，預計 2018 年營繕工程合格廠商增為 98 家。同時，中國人壽亦要求營繕工程合約廠商簽署「供應商企業社會責任承諾書」、「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」，落實保護勞工、綠化環境的承諾。

財物採購類及
營繕工程類合約廠商
「**供應商企業
社會責任承諾書**」
簽署達成率 **100%**

重視工程品質及安全，落實
保護勞工、綠化環境承諾
**合格廠商
達 98 家**
2018

守護自然環境

節約能源

建立綠色低碳的企業環境是中國人壽的目標，基於企業社會責任與永續經營的理念，制定環境保護政策，督導與評估環保綠能措施。並於 2014 年成立「環境保護委員會」，由售後服務、資訊及行政支援等各功能別之主管組成，設置一位主任委員、一位副主任委員一位及七位委員，負責制定與修訂委員會規程、環境保護政策之相關辦法及規範，以及監督環境衛生宣導、溫室氣體管理、電力使用量、水資源管理、廢棄物管理等措施執行結果。

中國人壽環境保護政策

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



環境保護宣導

持續依據「環保節能管理規範」落實各工作職場溫室氣體減量行動，不僅透過 EDM 宣達員工設置資源回收桶與廚餘桶、避免增加外食垃圾方法、收納塑膠袋回收再利用等多項日常生活環保節能措施，2017 年更響應參與外部環保活動，落實中國人壽能源節約、資源回收的環境保護政策。

325 地球一小時

響應 325 地球一小時，於企網首頁及 FB 刊登響應關燈一小時活動，FB 觸及人數達 218,301 人次。

605 世界環境日

響應 605 世界環境日，對外辦理「保護地球 123，請你跟我這樣做。多肉盆栽送給你！」活動，共 402 人參與。對外於 FB 宣導響應環保活動，互動數達 1,305 次。

1004 燈不亮，月亮

響應城市廣播網 1004 中秋節晚上 8 點關燈一小時活動，邀請全體同仁參與響應，並關閉全省職場（內勤及通訊處）及招牌燈一小時。

溫室氣體管理

2015年起針對總公司及主要分公司(桃竹、台中、嘉義、台南、高雄)進行溫室氣體盤查，2015年及2016年溫室氣體總排放量分別為3,015.711公噸CO₂e/年及3,312.618公噸CO₂e/年^①，而2017年溫室氣體總排放量為3,376.419公噸CO₂e/年，並於2018年4月取得ISO 14064-1 溫室氣體盤查之BSI查證，中國人壽將持續監控溫室氣體排放，推動減量相關計畫。

2017 年溫室氣體排放統計

單位：二氧化碳當量(公噸)

	直接排放 (範疇一)			間接排放 (範疇二)	總排放
	固定排放源	移動排放源	散逸排放源		
排放當量	0.000	42.666	132.445	3,201.308	3,376.419
		175.111			
範疇別占比 (%)	0.00%	24.37%	75.63%	94.81%	100.00%
		5.19%			

註：採經濟部能源局 2016 年公告之電力係數，GWP 值採 2007 年版 (AR4)，盤查採用營運控制權

電力使用管理

因應全球氣候變遷議題，以 2016 年為基準年，訂定全省各職場之平均節電率達 1% 以上，五年達 5% 之長期目標。為落實環境管理，2017 年進行自有物業更新老舊耗能空調主機及相關設施，投入費用計為 9,270,306 元。統計 2017 年用電與 2016 年(基準年)相同範疇下，其用電量為 12,643,502 度，較 2016 年減少 183,764 度(661,550.4 百萬焦耳)，其平均節電率為 1.43%，並相當於減少 97.211 公噸碳排放(以千度電產生 0.529 噸二氧化碳計算)，節電成效顯著。

中國人壽 2017 年度之總用電量為 12,838,021 度(46,216,875.6 百萬焦耳)，其能源密集度為 50.28(度 / 百萬元)，較 2016 年的 54.07(度 / 百萬元)之平均節電率為 7.01%，詳如下表。

	2017	2016
用電量(度數)	12,838,021	12,827,266
營業額(百萬元)	255,328	237,222
能源密集度(度 / 百萬元)	50.28	54.07



註①：中國人壽能源使用以電力為主，為非再生能源，其統計範圍為內勤職場(總 / 分公司)

註②：配合總公司敦北大樓加班空調用電納入計算基準，調整 2016 年用電度數

① 敦北大樓加班空調用電納入盤查，故重新調整 2016 年盤查清單，原排放量為 3,243.426 公噸 CO₂e/ 年調整為 3,312.618 公噸 CO₂e/ 年

水資源管理

中國人壽水資源主要來自自來水，集中使用於空調與噴池用水量之逸散及換水頻率，除持續透過安裝節水墊片及調整出水量，提升資源利用效率外，2017 年亦針對減少用水逸散執行多項節水措施，如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、使用具省水標章之設備、檢討整併大樓中央空調系統、減少景觀用水清洗次數，及持續宣導同仁節水。2017 年總公司大樓總用水量 16,467.44 度，月平均用水量 3.60 度 / 坪(註：月平均使用面積 4,580.23 坪)。

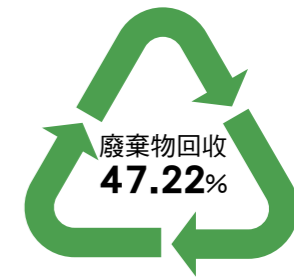
近二年總公司大樓用水量統計

	2017	2016
總用水量(度)	16,467.44	15,158.79
月平均使用面積(坪)	4,580.23	4,035.12
月平均用水量(度 / 坪)	3.60	3.76
用水減量比例	4.26%	



廢棄物管理

中國人壽產生之廢棄物皆為無害廢棄物，並分為一般廢棄物及可回收廢棄物兩種，一般廢棄物透過合法清運商運載至政府核可之處理機構，以焚化方式處理。通過推廣與執行垃圾分類、資源回收，及增加回收種類，如塑膠袋與廚餘，落實資源再利用政策。2017 年總公司及主要分公司(桃竹、台中、嘉義、台南、高雄)廢棄物總重量為 167,733 公斤，回收再利用約 79,206 公斤，回收再利用比例為 47.22% 以上，較 2016 年成長 9%。



綠建築

中國人壽持續執行綠建築標章取得計畫，在中國人壽新建總部大樓施工期間每季進行環境監測與樹木保護作業，並規劃設置太陽能光電板，減少環境衝擊。另 2018 年將持續針對各地自有大樓評估設置太陽能光電板的可能性。

- 空氣品質、噪音與振動、交通流量、放流水及施工噪音環境監測
- 樹木保護作業，原地保留 6 株、現地假植 17 株、區外移植 39 株，共 62 株樹木
- 規劃設置太陽能光電板(建置電力設備容量 35.7KW)，預估每年可供發電量 32,055 度，每年減少碳排放 16.957 公噸



2017年6月取得
黃金級候選
綠建築證書

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，本公司亦在 ESG 三面向不斷地積極推展與實踐，並主動將企業社會責任報告書及相關資訊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。

附錄

GRI Standards 揭露項目對照表

指標	說明	報告書章節 (含省略說明)	頁碼
組織概況(2016)			
102-1	組織名稱	關於報告書	04
		認識中國人壽	06
102-2	活動、品牌、產品與服務	認識中國人壽	06
		[CH4] 優質保障 本年度所有產品皆經主管機關審核後上市銷售	75
102-3	總部位置	認識中國人壽	06
102-4	營運活動地點	關於報告書	04
		認識中國人壽	06
102-5	所有權與法律形式	認識中國人壽	06
102-6	提供服務的市場	認識中國人壽	06
102-7	組織規模	認識中國人壽	06
102-8	員工與其他工作者的資訊	[CH3] 人才凝聚	62-63
		本公司勞工無兼職人員	
102-9	供應鏈	[CH5] 綠色供應	104-105
102-10	組織與其供應鏈的重大改變	無重大變化	
102-11	預警原則或方針	[CH2] 風險控管	42-47
102-12	外部倡議	[CH5] 節約能源	106
102-13	公協會的會員資格	[CH2] 誠信信賴	39
策略(2016)			
102-14	決策者的聲明	經營者的話	03
倫理與誠信(2016)			
102-16	價值、原則、標準及行為規範	[CH2] 誠信信賴	35-39
倫理與誠信(2016)			
102-18	治理結構	CH1] 永續力量	13-14
		[CH2] 公司治理	31-33
倫理與誠信(2016)			
102-40	利害關係人團體	[CH1] 利害關係人議合	19-21
102-41	團體協約	中國人壽無成立工會，故無集體協商協定之簽訂	
102-42	鑑別與選擇利害關係人	[CH1] 利害關係人議合	19-21
102-43	與利害關係人溝通的方針	[CH1] 利害關係人議合	19-21
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	[CH1] 利害關係人議合	19-21

指標	說明	報告書章節 (含省略說明)	頁碼
報導實務(2016)			
102-45	合併財務報表中所包含的實體	除中國人壽外，無其他合併財報之個體	
102-46	界定報告書內容與主題邊界	[CH1] 議題鑑別	23-24
102-47	重大主題表列	[CH1] 議題鑑別	23-24
102-48	資訊重編	中國人壽 2017 年配合總公司敦北大樓加班空調用電納入計算基準，故調整 2016 年用電度數	107
102-49	報導改變	[CH1] 永續議題鑑別	22
102-50	報導期間	關於報告書	04
102-51	上一次報告書的日期	關於報告書	04
102-52	報導週期	關於報告書	04
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	關於報告書	04
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	關於報告書	04
102-55	GRI 內容索引	附錄	109-112
102-56	外部保證 / 確信	關於報告書	04
		附錄	115-116
一般揭露			
103-1	解釋重大主題及其邊界	[CH1] 議題鑑別	23-24
		[CH2] 安心 - 誠信透明	27
		[CH3] 用心 - 創新成長	51-52
		[CH4] 愛心 - 社會回饋	74
		[CH5] 關心 - 永續環境	102
		[CH5] 關心 - 永續環境	102
103-2	管理方針及其要素	[CH2] 安心 - 誠信透明	27
		[CH3] 用心 - 創新成長	51-52
		[CH4] 愛心 - 社會回饋	74
		[CH5] 關心 - 永續環境	102
		[CH5] 關心 - 永續環境	102
		[CH5] 關心 - 永續環境	102
103-3	管理方針的評估	[CH2] 安心 - 誠信透明	27
		[CH3] 用心 - 創新成長	51-52
		[CH4] 愛心 - 社會回饋	74
		[CH5] 關心 - 永續環境	102
		[CH5] 關心 - 永續環境	102
		[CH5] 關心 - 永續環境	102
管理方針 (2016)			
GRI 201：經濟績效(2016)			
201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	[CH2] 卓越營運	29-30
201-3	定義福利計畫義務與其他退休計畫	[CH3] 薪酬福利	65-68
GRI 202：市場地位(2016)			
202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	[CH3] 薪酬福利	68
GRI 204：採購實務(2016)			
204-1	來自當地供應商的採購支出比例	[CH5] 綠色供應	104
GRI 205：反貪腐(2016)			
205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	[CH2] 誠信信賴	36
205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	中國人壽 2017 年度無相關違規情事	

指標	說明	報告書章節 (含省略說明)	頁碼
環境面向			
GRI 302：能源(2016)			
302-1	組織內部的能源消耗量	[CH5] 節約能源	107
302-3	能源密集度	[CH5] 節約能源	107
302-4	減少能源消耗	[CH5] 節約能源	107
GRI 305：排放(2016)			
305-1	直接(範疇一)溫室氣體排放	[CH5] 節約能源	107
305-2	能源間接(範疇二)溫室氣體排放量	[CH5] 節約能源	107
GRI 306：廢汙水和廢棄物(2016)			
306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	[CH5] 節約能源	108
GRI 307：有關環境保護的法規遵循(2016)			
307-1	違反環保法規	中國人壽本年度未有環境面相 關違規情事	
GRI 308：供應商環境(2016)			
308-2	供應鏈對環境的負面衝擊，以及所採取的行動	[CH5] 綠色供應 本公司供應商未有對環境明顯的負面衝擊	108
社會面向			
GRI 401：勞雇關係(2016)			
401-1	新進員工和離職員工	[CH3] 人才凝聚	63-64
401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	[CH3] 薪資福利	65
GRI 402：勞資關係(2016)			
402-1	關於營運變化的最短預告期	[CH1] 利害關係人議合	20
GRI 403：職業安全衛生(2016)			
403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	[CH3] 健康守護	69
403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	[CH3] 健康守護 本年度排除員工之工作者無發生任何工作傷害	70
403-3	與其職業有關之疾病高發生率與高風險的工作者	中國人壽無涉及疾病高發生率與高風險職務的工作者	
403-4	工會正式協定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	
GRI 404：訓練與教育(2016)			
404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	[CH3] 人才培育	53
404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	[CH3] 人才培育	58
GRI 405：員工多元化與平等機會(2016)			
405-1	治理單位與員工的多元化	[CH2] 公司治理 [CH3] 人才凝聚	32 63
405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	[CH3] 薪資福利	68

指標	說明	報告書章節 (含省略說明)	頁碼
社會面向			
GRI 406：不歧視(2016)			
406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	中國人壽本年度無涉及任何歧視事件	
GRI 408：童工(2016)			
408-1	營運據點和供應商使用童工之重大風險	中國人壽無涉及童工之營運據點或供應商	
GRI 409：強迫或強制勞動(2016)			
409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	中國人壽無涉及強迫或強制勞動事件風險之營運據點或供應商	
GRI 412：人權評估(2016)			
412-2	人權政策或程序的員工訓練	[CH3] 用心 - 創新成長	52
GRI 413：當地社區(2016)			
413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	[CH4] 扶持弱勢	95-96
413-2	對當地社區具有顯著實際或潛在負面衝擊的營運活動	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	
GRI 414：供應商社會評估(2016)			
414-2	供應鏈中負面的社會衝擊以及所採取的行動	[CH5] 綠色供應 本公司供應商未有對社會明顯的負面衝擊	105
GRI 415：公共政策(2016)			
415-1	政治捐獻	中國人壽並未提供任何形式的政治獻金	
GRI 417：行銷與標示(2016)			
417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	[CH2] 法規遵循	48
417-3	未遵循行銷傳播相關法規的事件	[CH2] 法規遵循	48
GRI 418：客戶隱私(2016)			
418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	[CH4] 資安守護	86-87
GRI 419：社會經濟法規遵循(2016)			
419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	[CH2] 法規遵循	48
GRI金融服務業補充指引：產品組合			
FS7	各經營業務為創造社會效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	[CH2] 責任投資 [CH4] 優質保障	40-41 76-77
FS8	各經營業務為創造環境效益所設計的產品與服務，依目的細分其貨幣價值	[CH2] 責任投資	40-41
自訂主題			
	風險管理	[CH2] 風險控管	42-47
	永續策略	[CH1] 永續策略	17-18
	重大詐欺及金融犯罪協防	[CH2] 風險控管	45-46

聯合國全球盟約 (UN Global Compact) 對照表

分類	主要議題	對應章節
人權	企業應支持並尊重國際公認的人權	CH3 用心 - 創新成長
	保證不與踐踏人權者同流合污	CH5 關心 - 永續環境：綠色供應
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 用心 - 創新成長
	消除一切形式的強迫和強制勞動	CH3 用心 - 創新成長
	切實廢除童工	CH3 用心 - 創新成長
	消除就業和職業方面的歧視	CH3 用心 - 創新成長
環境	企業界應支持採用預防性方法應付環境挑戰	CH2 安心 - 誠信透明：風險控管 CH5 關心 - 永續環境
	採取主動行動促進在環境方面更負責任的做法	CH5 關心 - 永續環境
	鼓勵開發和推廣環境友好型技術	CH5 關心 - 永續環境：綠色供應
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 安心 - 誠信透明：誠正信賴

社會責任指引 (ISO 26000) 對照表

分類	主要議題	對應章節/說明
組織治理	執行目標時下決策與實施的系統企業社會責任理念	CH1 信心 - 永續策略：永續邁進
人權	符合法規並透過查核避免因人權問題造成的風險	CH3 用心 - 創新成長
	處理人權的風險處境	CH3 用心 - 創新成長
	避免有同謀關係－直接、利益及沉默等同謀關係	CH2 安心 - 誠信透明：誠正信賴
	解決委屈	CH3 用心 - 創新成長
	不可歧視弱勢族群	CH3 用心 - 創新成長
	保障公民與政治權	CH3 用心 - 創新成長
	保障經濟、社會與文化權	CH3 用心 - 創新成長
	保障基本工作權利	CH3 用心 - 創新成長
勞動實務	促進就業及聘僱關係	CH3 用心 - 創新成長
	工作條件與社會保護	CH3 用心 - 創新成長
	保持社會對話	CH4 愛心 - 社會回饋：落實社會關懷
	維護工作的健康與安全	CH3 用心 - 創新成長：健康守護
	人力發展與訓練	CH3 用心 - 創新成長：人才孕育
環境	污染預防	CH5 關心 - 永續環境
	永續資源利用	CH5 關心 - 永續環境
	氣候變遷減緩與適應	CH2 安心 - 誠信透明：風險控管
	環境保護、生物多樣性與自然棲地修復	CH5 關心 - 永續環境

分類	主要議題	對應章節/說明
公平運作實務	反貪腐	CH2 安心 - 誠信透明：誠正信賴
	負責任的政治參與	CH2 安心 - 誠信透明：誠正信賴
	公平競爭	CH2 安心 - 誠信透明：誠正信賴
	促進產業價值鏈的社會責任	CH5 關心 - 永續環境：綠色供應
	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 愛心 - 社會回饋：滿足多元需求、傾聽保戶聲音
	保護消費者的健康與安全	CH4 愛心 - 社會回饋：滿足多元需求、傾聽保戶聲音
	支持永續消費	CH4 愛心 - 社會回饋：滿足多元需求、傾聽保戶聲音
	消費者服務、支援、抱怨與爭議解決	CH4 愛心 - 社會回饋：滿足多元需求、傾聽保戶聲音
	消費者資料保護與隱私	CH4 愛心 - 社會回饋：資安守護
	保障享用服務權	CH4 愛心 - 社會回饋：滿足多元需求、傾聽保戶聲音
	教育及提高意識	CH4 愛心 - 社會回饋：落實社會關懷
社區參與與發展	社區參與	CH4 愛心 - 社會回饋：落實社會關懷
	創造就業與技術發展	CH3 用心 - 創新成長：人才投資
	發展科技	* 與壽險業關聯性較低
	幫助增加財富與收入	CH4 愛心 - 社會回饋：落實社會關懷
	推廣教育及文化	CH4 愛心 - 社會回饋：落實社會關懷
	推廣健康	CH4 愛心 - 社會回饋：落實社會關懷
	社會投資	CH4 愛心 - 社會回饋：落實社會關懷

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

章節	對應章節/說明
第一章 總則	CH1 信心 - 永續策略：相信永續力量
第二章 落實推動公司治理	CH2 安心 - 誠信透明：公司治理
第三章 發展永續環境	CH5 關心 - 永續環境
第四章 維護社會公益	CH3 用心 - 創新成長 CH4 愛心 - 社會回饋
第五章 加強企業社會責任資訊揭露	CH2 安心 - 誠信透明：公司治理
第六章 附則	CH1 信心 - 永續策略：相信永續力量

獨立保證意見聲明書

中國人壽保險股份有限公司 2017 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 2017 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 2017 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 2017 年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 2017 年的經濟、社會及環境等績效資訊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 2017 年度的經濟、社會及環境等績效資訊是被正確無誤地呈現。報告書所揭露的績效資訊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循 2016 年版 GRI 永續性報導準則核心選項係屬公允的。

查證方法

為了收集與作成結論有關的證據，我們執行了以下工作：

- 對來自外部團體的議題相關於中國人壽政策進行高階管理層訪談，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 35 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
- 針對公司報告書中有關 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 2016 年版 GRI 永續性報導準則的詳細審查結果如下：

包容性

2017 年度報告書反映出中國人壽持續尋求利害關係人的參與，以發展及達成對企業社會責任具有責任且策略性的回應。報告書已公正地報告與揭露經濟、社會和環境的訊息，足以支持適當的計畫與目標設定。以我們的專業意見而言，這份報告書涵蓋中國人壽的包容性議題。

重大性

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

回應性

中國人壽執行來自利害關係人的期待與看法之回應。中國人壽已發展相關道德政策，作為提供進一步回應利害關係人的機會，並能對利害關係人所關切之議題作出及時性回應。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。

GRI 永續性報導準則

中國人壽提供有關符合 2016 年版 GRI 永續性報導準則的自我宣告，與相當於“核心選項”(每個涵蓋特定主題 GRI 準則之重大主題，至少一個特定主題的揭露項目依循其全部的報導要求)的相關資料。基於審查的結果，我們確認報告書中參照 2016 年版 GRI 永續性報導準則的社會責任與永續發展的相關揭露項目已被報告、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責任與永續性主題。

保證等級

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

責任

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

能力與獨立性

英國標準協會於 1901 年成立，為全球標準與驗證的領導者。本查證團隊係由具工程背景，且接受過如 AA1000 AS、ISO 14001、OHSAS 18001、ISO 14064 及 ISO 9001 之一系列永續性、環境及社會等管理標準的訓練，具有主導稽核員之成員組成。本保證係依據 BSI 公平交易準則執行。

For and on behalf of BSI:



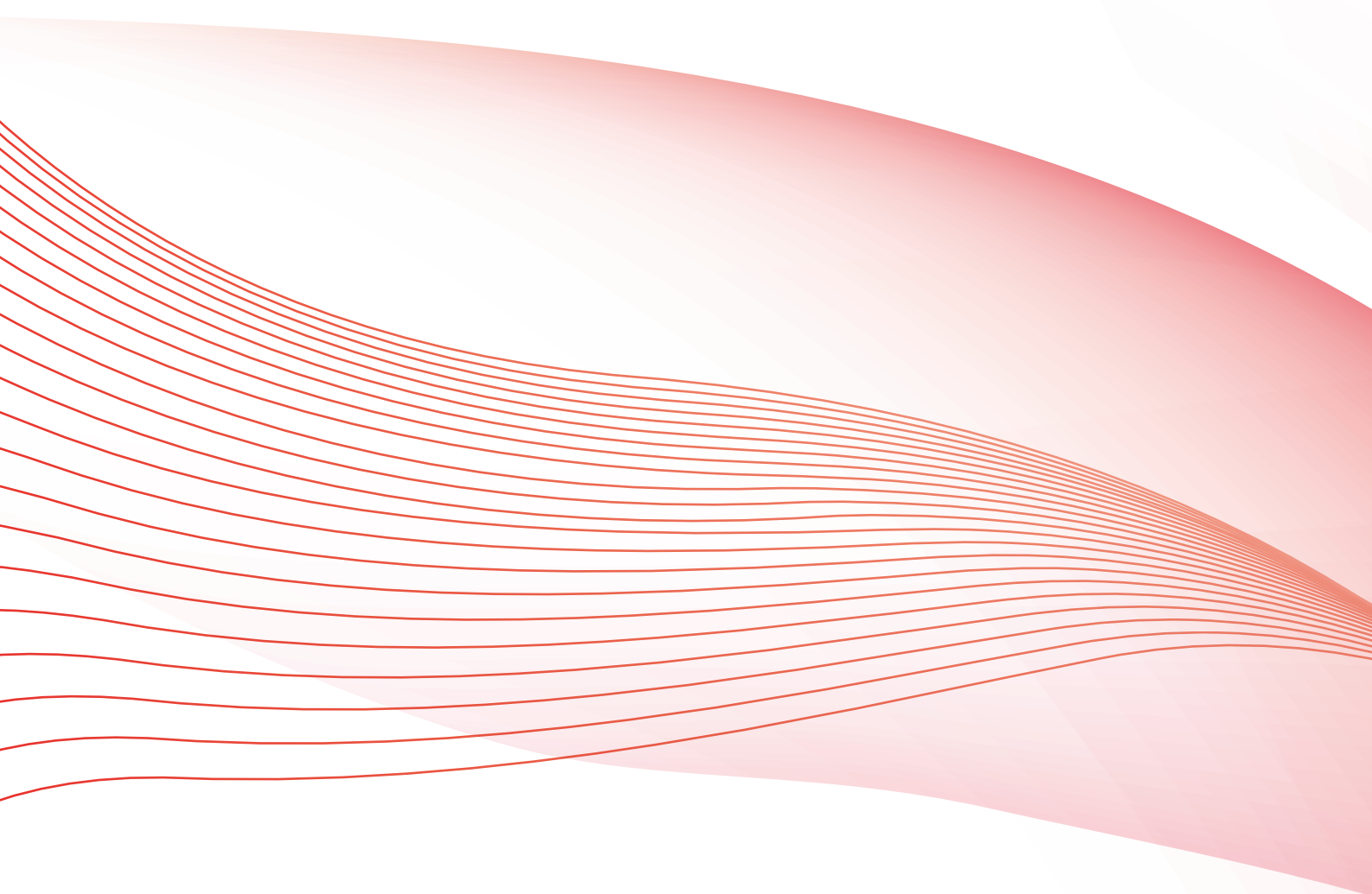
Peter Pu
Managing Director BSI Taiwan
2018-06-14




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.



We Share We Link
 中國人壽
www.chinalife.com.tw