

創新

INNOVATION

人才吸引與留任／創新與數位金融／客戶關係管理／普惠金融

核心理念：

滿足保戶保障需求，並為公司創造永續發展契機。
重視優秀人才之養成，發展具前瞻性的人資政策，為企業奠定永續經營之基石。

4. 孕育多元人才

5. 卓越客戶體驗



4. 孕育多元人才

新光人壽視人才為永續經營的重要資產，用人唯才，唯才是用，不只自許成為提供保戶優質保障的標竿企業，更以成為最照顧員工的安心企業為目標，致力打造友善幸福職場。

4.1 多元人才招聘

秉持「傳承沒有終點，創新沒有界限」的精神，強化職能建構、確保組織人才永續發展的人力資本策略，採用平衡計分卡發展營運計畫，搭配結合職能的績效發展制度，規劃及推動整體人力資本發展之「選、用、育、留」計畫。

4.1.1 打造具包容性職場 | GRI 2-7、2-8、401-1 |

A. 員工結構

我們重視在地人才及多元性，新光人壽員工組成主要台灣當地員工，高階主管 100% 均為台灣籍；2022 年正式員工總數為 9,632 人（不含非正式人員之展業人員），內勤員工人數為 2,633 人、外勤員工人數為 6,999 人，男性佔 28%、女性佔 72%。



2022 年員工結構

人數	
內勤員工人數	2,633
外勤員工人數	6,999
正式員工總數	9,632

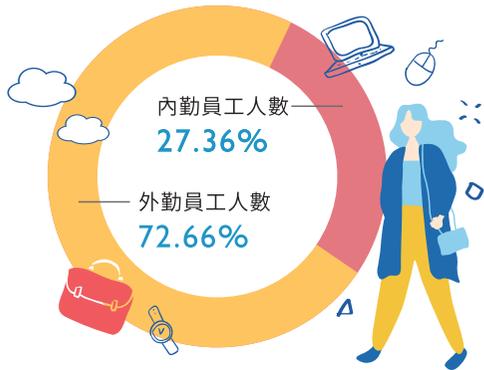
正式員工		
	正式員工	占比
● 女性	6,938	72%
● 男性	2,694	28%



類別	內勤員工					外勤員工					總計	
	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	小計	台灣地區	海外地區	本國籍	外國籍	小計		
女性	正式員工	1,610	1	1,611	0	1,611	5,327	0	5,327	0	5,327	6,938
	非正式員工	23	0	23	0	23	3,383	0	3,383	0	3,383	3,406
	小計	1,633	1	1,634	0	1,634	8,710	0	8,710	0	8,710	10,344
男性	正式員工	1,019	3	1,018	4	1,022	1,672	0	1,672	0	1,672	2,694
	非正式員工	30	0	30	0	30	495	0	495	0	495	525
	小計	1,049	3	1,048	4	1,052	2,167	0	2,167	0	2,167	3,219
合計	正式員工	2,629	4	2,629	4	2,633	6,999	0	6,999	0	6,999	9,632
	非正式員工	53	0	53	0	53	3,878	0	3,878	0	3,878	3,931
	小計	2,682	4	2,682	4	2,686	10,877	0	10,877	0	10,877	13,563

註 1：正式員工即為全職員工。

註 2：內勤非正式員工為派遣、工讀生、實習生、按摩師等，外勤非正式員工為展業代表，與本公司簽訂承攬契約，佔全體員工近三成。



2022年正式員工僱用狀況

單位:人

	女性	男性	占比
● 內勤員工人數	1,611	1,022	27.36%
● 外勤員工人數	5,327	1,672	72.66%

性別	年齡	內勤員工					年齡層比例 ^{註2}	外勤員工					年齡層比例 ^{註2}
		高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工		高階主管	中階主管	基層主管	管理職小計	一般員工	
男	未滿30歲	0	0	6	6	93	1.03%	-	-	71	71	469	5.61%
	30歲以上未滿50歲	13	83	136	232	408	6.64%	-	-	263	263	678	9.77%
	50歲以上	46	53	46	145	138	2.96%	-	-	27	27	164	1.98%
	小計	59	136	188	383	639	10.63%	-	-	361	361	1,311	17.36%
女	未滿30歲	0	0	2	2	201	2.11%	-	-	43	43	594	6.61%
	30歲以上未滿50歲	3	56	66	125	885	10.49%	-	-	328	328	1,791	22.00%
	50歲以上	8	23	58	89	309	4.13%	-	-	341	341	2,230	26.69%
	小計	11	79	126	216	1,395	16.73%	-	-	712	712	4,615	55.31%
總計		72	215	314	599	2,034	27.36%	-	-	1,073	1,073	5,926	72.66%
職級比例 ^{註3}		0.75%	2.23%	3.26%	6.24%	21.11%		-	-	11.14%	11.14%	61.51%	

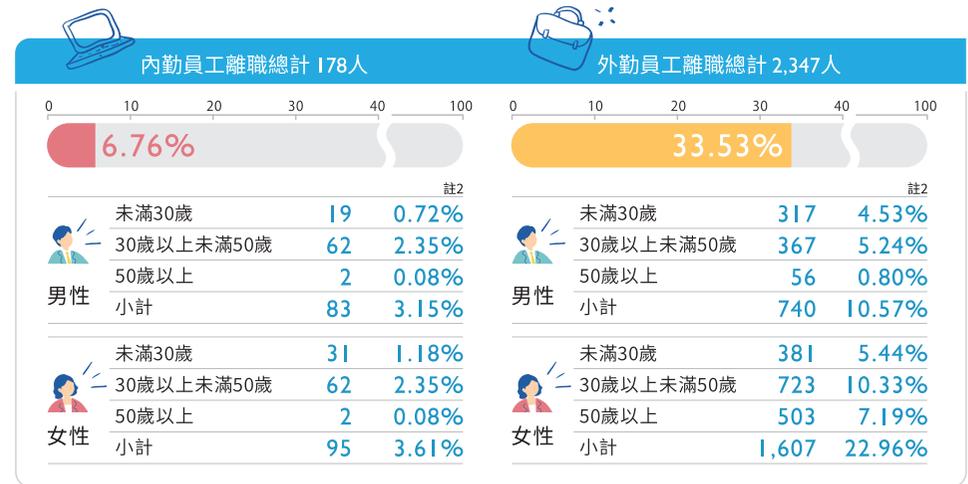
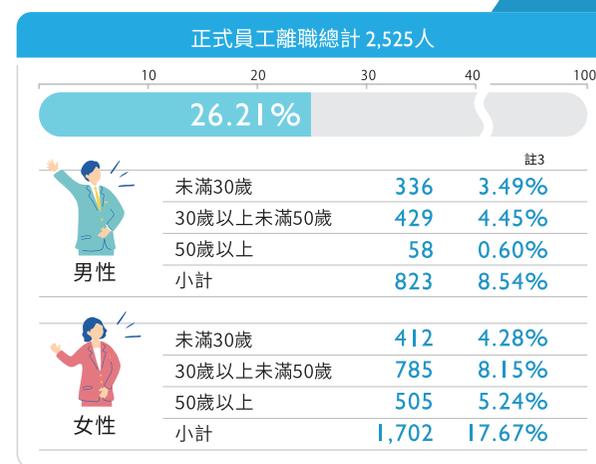
註1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

註2：各年齡層正式員工比例(%) = (各年齡層正式員工人數 / 全體正式員工總人數)。

註3：各職級正式員工比例(%) = (各職級正式員工人數 / 全體正式員工總人數)。

2022年正式員工離職狀況

單位:人



註1：總離職人數定義為自願或因解僱、退休、疾病、工作殉職而離開組織的員工，不包括借調。

註2：內(外)勤正式員工離職率(%) = (內(外)勤正式員工離職人數 / 內(外)勤正式員工總人數)。

註3：年度正式員工離職比例(%) = (全體正式員工離職人數 / 全體正式員工總人數)。

註4：2022年海外地區無正式員工離職。

B. 平等雇用

我們致力打造尊重多元、性別平等之企業文化，藉由雇用不同族群員工，取得更多元的觀點與見解，為企業帶來更多創新與活力。

(1) 尊重身心障礙者及原住民族群之工作權益

我們尊重身心障礙者及原住民族群工作權益，相關作為包括：

- 優於法規要求，加強進用身心障礙員工；2022 年共進用 125 名身心障礙員工
- 訂定《增員原住民族獎勵辦法》，提供原住民就業機會；2022 年核發獎勵金約 1,15 萬元
- 原住民員工返鄉參與歲時祭儀，額外提供 1 天特別休假，及一次性的 6,000 元返鄉補助金；2022 年共補助 64 人，補助金合計 38.4 萬元

多元化雇用統計

		2020年	2021年	2022年
原住民族員工	人數	157	165	165
	佔總正式員工比例	1.49%	1.59%	1.71%
身心障礙員工	人數	143	124	125
	佔總正式員工比例	1.36%	1.20%	1.30%

註：身心障礙員工法定應僱用 100 人。



(2) 性別平權

新光人壽重視兩性平權，除了不會因性別或性傾向而有差別待遇，更重視女性員工的職場參與，不只在於性別比例平衡，更期望其為公司帶來多樣化的視角，2022 年考核績優人員女性比例高於男性，反應出我們對女性的職場設計機制，獲得正面的成果。

2022年新光人壽女性主管統計表

	人數	比例
高階主管	11	15.7%
中階主管	79	36.7%
基層主管	126	40.1%
業務單位主管	712	66.4%



註 1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、外勤區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

註 2：業務單位主管為創造營收單位之主管，不分階層

4.1.2 招募新世代人才

A. 業務員招募計畫

專案 / 計畫	說明	2022 年成果
漾主管培育計畫	 延攬優質年輕人才作為儲備業務主管，加速基層業務主管年輕化	200 人
新秀培育專案	增強弱體單位招募動能，吸引各地優秀轉職人員投入保險業	95 人
專銷制青年展業主管培育計畫 - 展翼專案	透過完整培育訓練、財務補助及獎勵制度，協助提升銷售技能，發展組織並晉升展業主管	新進 18 名人員
專銷制精英展業主管培育計畫	招募具有即戰之力業務人員，協助一年內在本公司生根茁壯發展	新進 7 名人員
數位招募	透過 FACEBOOK 專屬粉絲頁及數位媒體的傳播，於網路上建立一定程度的聲量，擴大招募來源	 FB 貼文曝光 87.1 萬次 FB 貼文觸及數 87.9 萬次

B. 產學合作計畫

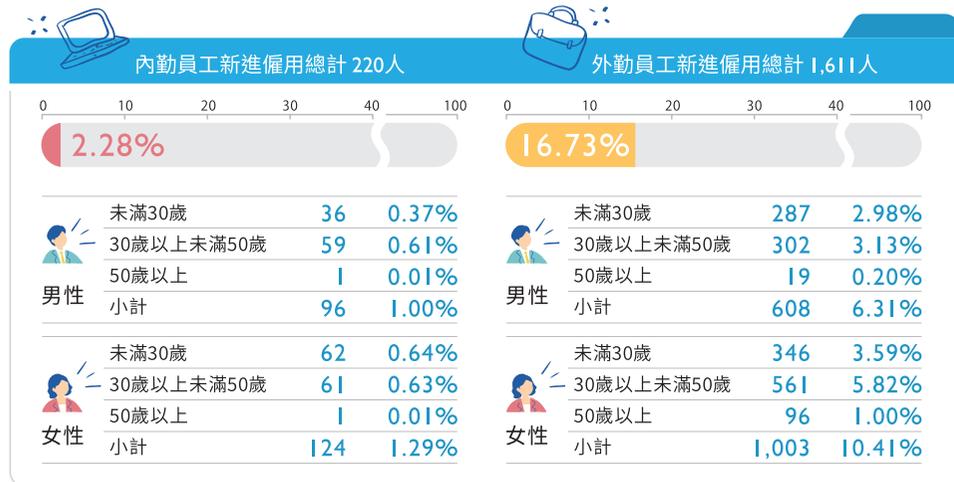
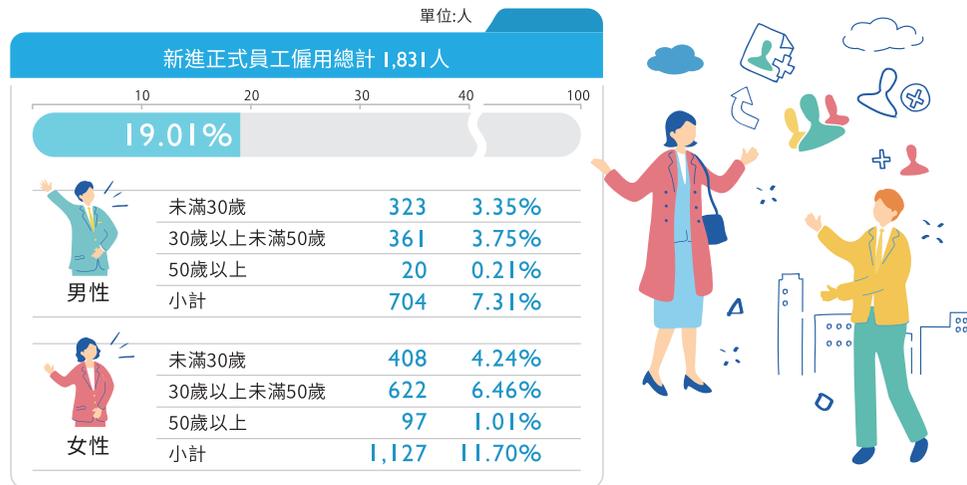
- 提供各大專院校在學學生企業參訪的機會，瞭解公司經營理念及概況。
- 透過內、外勤不同領域的經驗，增進學生對保險金融經營實務運作、培育保險人才。2022 年與國內大專校院共 123 間系所合作，共有 280 位參與產學合作計畫，投入經費約 212 萬元。

C. 實習計畫

持續推動學生企業實習、暑期實習、保險實務課程、企業參訪等專案，以豐富的課程和饒富趣味的活動，分享知識及經驗，協助學生了解自我、規劃前程。2022 年實習計畫投入約 216 萬元，共招收 4 名暑期實習生、13 名產學合作實習生、10 名資訊類實習生，其中 5 名資訊類實習生於畢業後於新光人壽任職。



2022 年新進正式員工僱用狀況



註 1：新進外勤員工定義為該年度報聘一年內的組長。
 註 2：正式員工新進比例 (%) = (正式員工新進人數 / 全體正式員工總人數)。
 註 3：2022 年海外地區無新進之正式員工。

4.2 人才培育與發展

4.2.1 培訓策略與計畫 | GRI 404-2 |

新光人壽從核心價值觀出發，重視人的生命價值，並將員工視為最重要的資產，用人唯才，唯才是用。2022 年績優人才留任率達 96.2%，新進人員留置率為 78.2%。

依公司年度策略主軸「數位創新 · 永續傳承」，訂定年度訓練計畫，以達公司營運策略績效；另為落實人才培育及素質提升，深化專業職人員之專業知能、創新思維及強化數位金融應用，訂定專案訓練計畫。

完整培育體系

完整訓練規劃及職涯發展

- 訓練體系主要分為業務體系及行政體系兩大類並根據各核心人員訓練類別需求，規劃多元化學習機制，開拓職涯發展路徑
- 業務體系 2022 年學習地圖開辦 520 班，總完訓人次 14,733 人。



■ 領導梯隊

- 持續強化內部人才板凳深度，同時擴大領導梯隊的涵蓋範圍，全面提升管理職能。
- 自 2011 年起至 2022 年止，內勤已培訓 864 人，晉升 253 人，晉升率 29.3%；外勤人員已培訓 390 人，晉升 190 人，晉升率 49%。
- 2021 年啟動高潛力人才提報規劃暨發展計畫，每年定期追蹤、檢視與調整人選；內勤人員累計提報 109 人，晉升 25 人，晉升率 22.9%。外勤人員培訓 42 人，晉升 10 人，晉升率 24%。



■ 證照獎勵

- 為了激勵同仁自主進修及取得專業證照，提供相關學習及證照費用補助。
- 補助內容包含：報名費、年費補助、外語進修補助、EMBA 及碩士在職專班（含碩士班在職生）補助等。
- 提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼及讀書假等福利。
- 2022 年共撥發 2,548 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。
- 外勤 1-3 證照數下滑，主要因為新光金保代正式成立後，部分同仁證照歸屬移出人壽。下表之專業證照除 MDRT 與 IDA 為當年度申證人數外，均為累積持證。

類別		2021 年	2022 年
內勤	壽險知能及專業相關證照	9,295	8,948
外勤	1. 壽險外勤人員專業測驗	19,032	15,448
	2. 非投資型商品外幣測驗	15,047	12,611
	3. 投資型商品專業測驗	10,851	9,143
	4. 美國百萬圓桌會議 (MDRT)	360	191
	5. 國際龍獎 (IDA)	247	176
	6. 國際認證財務顧問 (RFC)	119	139
	7. 理財規劃顧問 (AFP)	92	104
	8. 國際理財規劃顧問 (CFP)	82	98
小計		55,125	46,858

多元訓練管道

人才交流計畫

- 經職涯規劃溝通、確認歷練意願，採計畫性進行交流歷練等多元、彈性人才交流。
- 提供各類職系人才豐富深入專業領域歷練、專業職到管理職再到策略發展高管職務的職涯發展外，更有跨金融產業歷練。

外部訓練平台

- 2022 年引進線上教育訓練平台「hahow for business」，培訓經費達 375 萬，可不受地理限制學習運用，強化專業能力。鼓勵同仁線上自我學習，推動學習假制度，凡於線上平台閱讀時數達 8 小時，可申請 1 天學習假，每年以申請 2 天為限。2022 年共有超過 1,800 位同仁達成學習假目標，平台總學習時數達 57,000 小時。
- 推廣數位線上學習平台「天下創新學院」，鼓勵員工利用零碎時間自主學習，強化職涯競爭優勢，2022 年更獲頒天下創新學院評選之「年度企業學習獎典範組 - 學習巨星獎」，成效斐然。

2022 年外部訓練平台各類課程閱讀情形

hahow	人次	天下	人次
多元生活	7,931	AI/ 大數據	9,202
商用外語	928	管理職能	41,906
程式語言	794	政經 / 產業趨勢	31,419
視覺設計	697	行銷 / 業務拓展	6,655
經營管理	3,322	語言學習	10,037
數位行銷	1,019	溝通表達	52,291
數據分析	837	基礎法財	3,507
職場技能	5,744	高效工作	9,363
總計	21,272	總計	164,380

國內外派訓

- 2022 年共 1,713 人次，按業務屬性進行自主專業課程進修。

接軌國際金融發展

雙語培訓

- 2022 年員工英語培訓經費達 223 萬元。機制包括：語言補助、英文研討會、商用英文工作坊、英語競賽等，結合線上學習平台與 APP 答題，搭配線下多益英語測驗。
- 2022 年全體員工平均多益測驗分數提升 20 分。



數位人才培育

風險 機會	<p>金融科技浪潮來襲，保險業面臨轉型危機。</p> <p>金融科技浪潮下的保險業人才培育計畫。</p>	柯氏評估
八大因應策略	<p>發展 AI 創新合作及辦理數位金融講座</p> <ul style="list-style-type: none"> 定期派訓台灣人工智慧學校 落實年度策略主軸「數位創新，永續傳承」並掌握數位轉型重要經營管理趨勢，與 AI 台灣人工智慧學校合作辦理營運績效實證工作坊：有效提升智能客服小新辨識率；透過顧問輔導針對解決簽名辨識判讀精準度 邀請台灣微軟金融事業群副總經理講授「如何透過數位轉型落實綠色金融」，透過微軟新一代金融創新技術及雲端解決服務，帶動台灣金融業客戶創新改變 	L4
	<p>執行 Spark Heroes 數位英雄培訓計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> 由母公司金控遴選具備 ABC (Agile 敏捷思維；Bold 勇於挑戰；Collaborative 團隊合作) 特質同仁，透過多元培訓計畫並滾動式調整培育內容，培養策略思考、數位專業、高適應性、團隊合作與勇於改變等能力與特質，成為數位轉型計畫種子，協助集團深耕數位轉型，發展智能科技人才 	L3
	<p>定期派訓芬恩特 (Fin&Tech) 創新聚落及北威論壇</p> <ul style="list-style-type: none"> 資訊安全系列培訓計畫、金融資安高階主管儲訓計畫 (CISE)、雲端架構師專業人才認證及金融資安人才養成專班共派訓 5 人 包含金融數位轉型 Workshop、Fin&Tech 碰撞沙龍交流會、金融產業人才培育計畫等，總受訓時數 655 小時 推廣同仁報名參加北威論壇 Fintech 線上線下課程 / 講座，共派訓 153 人次 	L3
	<p>持續合作金融研訓院數位課程</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續與金融研訓院合作一系列 Fintech 數位課程，規劃必修制度，鼓勵全員學習「人工智慧發展趨勢與應用」、「金融科技與監理沙盒」數位課程 	L3
	<p>擴大培育科技 社群媒體及大數據專才</p> <ul style="list-style-type: none"> 推廣金融數位力知識檢定，並實施輔銷訓練資源雲端化 運用 iPad，整合商機系統，提供業務同仁多元、便利的 e 化服務 透過新知趨勢講座，讓同仁了解物聯網、大數據在保險業的運用與發展 	L3
	<p>大數據流程改造 成立專辦組織</p> <ul style="list-style-type: none"> 結合科技、社群媒體及大數據分析進行流程改造，積極培育 FinTech 專業人才 	L4
	<p>連結職能展開引領改變工作坊，快速複製成功經驗</p> <ul style="list-style-type: none"> 以工作坊的方式進行培育，應用於新開發產品 持續舉辦國際理財證照專班 RFC，提升金融專業提升人才金融專業及服務品質 	L4
	<p>數位業務員計畫</p> <ul style="list-style-type: none"> 各層級實體訓練加入數位工具運用 網路聯播宣導運用情境 2023 年 1 月舉行全國通關測驗 	L5

4.2.2 培訓投入與成果 | GRI 404-1

A. 員工教育訓練投入

新光人壽視為員工為最重要的資產，除持續推動策略型商品，亦藉由業務轉型計畫，聚焦招募年輕新血與培育專業人才，每年投入豐富教育訓練資源，全面提升業務員生產力；數位服務方面，持續強化數位金融人才培訓，提供保戶更多元、便利與智能化的新體驗。2022年共撥發 2,548 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金。

2022年員工教育訓練成果

		單位:小時			
		內勤員工	外勤員工	總時數	人均時數
 男性	管理職	高階 4,479	-	4,479	76
		中階 11,354	-	11,354	83
		基層 19,840	27,256	47,096	86
	小計	35,674	27,256	62,930	85
 女性	管理職	高階 1,596	-	1,596	145
		中階 8,122	-	8,122	103
		基層 10,943	50,962	61,905	74
	小計	20,661	50,962	71,623	77
合計		223,830	594,614	818,443	85



註 1：本表之訓練時數含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。

註 2：內訓為人資部主辦內勤訓練、外訓為各部門派外訓練（不分內外勤）、國外派訓為公司派外訓練（不分內外勤）。

註 3：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

員工教育訓練費用統計

		單位:元			
		內勤員工	外勤員工	總費用	人均費用
 男性	管理職	高階 1,049,132	-	1,049,132	17,782
		中階 2,389,280	-	2,389,280	17,568
		基層 3,079,861	3,727,115	6,806,976	13,771
 女性	小計	6,518,273	3,727,115	10,245,388	13,734
	一般職	10,649,693	3,280,165	13,929,858	7,144
 女性	管理職	高階 373,800	-	373,800	33,982
		中階 1,864,595	-	1,864,595	23,602
		基層 1,875,787	6,824,065	8,699,852	10,382
 女性	小計	4,114,182	6,824,065	10,938,247	11,787
	一般職	28,580,083	9,620,853	38,200,936	6,356
合計		49,862,231	23,452,199	73,314,430	7,612



註 1：本表之訓練時數含內訓、外訓、國外派訓、線上課程及新進人員教育訓練。

註 2：內訓為人資部主辦內勤訓練、外訓為各部門派外訓練（不分內外勤）、國外派訓為公司派外訓練（不分內外勤）。

註 3：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。

B. 重點訓練專案成效

按內、外勤員工各職階的職能發展需求，開發多元的專業課程，持續培養專業的保險經營人才。

2022年在疫情影響下，我們推動業務面實體課程數位化，除改為遠距線上課外，亦加入數位服務交易課程，提升業務團隊價值與數位轉型能力。

專案名稱

數位業務員專案

AI 數位人才培訓計畫

專案概述

延續 2015-2019 年推動之 Agent+ 專案，自 2020 年來持續擴充數位平台及資源，並於 2022 年推動數位業務員六大基本功，除了提升業務端精準行銷效率與客戶服務的數位便利，也逐步實現 ESG 降低用紙量及碳排放的使命。

數位轉型為重要經營管理趨勢，為發揮組織最大綜效，鼓勵同仁參加台灣人工智慧學校之課程，與其共同舉辦講座、推動營運績效實證工作坊，並和金控研發團隊進行技術交流，以落實組織績效、展現成果。

營運效益

1. 整合數據分析，助攻精準行銷：

(1) 整合商機系統，於業務同仁經常使用之 E 動秘書 app 內新增客戶儀表板，同仁可以透過客戶儀表板篩選機制，錨定適合的經營對象，推薦適合的保險商品，讓每日的業務拜訪量可以轉化為成交量，透過精準行銷達成業績目標。

(2) Power BI 平台管理權限延伸至區經理，讓基層業務主管可以透過 Power BI 追蹤檢視轄下組長業務活動量，掌握組長使用客戶儀表板執行破冰、滿期金回流以及各季度好客名單經營現況。

- 透過扎實而完整的外訓課程，習得關鍵專業技術，迅速累積實戰能力。
- 與台灣人工智慧學校共同舉辦講座，瞭解業界應用案例，與標竿對象學習，達成典範移轉。
- 透過工作坊模式，和顧問腦力激盪，產出最佳解法。
- 與金控數部研發團隊進行技術交流、協同合作，一起檢視問題與資料，制定有效的優化策略並完成。

2. 整合數位服務，便利客戶經營：

(1) 啟動 OCR 拍立得智能保單健檢服務，簡化原有流程，以保單一拍即得的概念打造「智能保單健診系統」，加速建檔時間，業務員免除繁雜作業後，可以更專注在與保戶溝通及專業服務上。

(2) 快取站整合輔銷內容、商品介紹、保險知識、時事新聞、招募文宣等，讓業務同仁一站取得可分享資訊，客戶經營更容易，關係更親近。



適用對象

全體業務同仁

數位服務應用相關部門同仁

訓練效益

(柯氏 L1~L5)

L1 反應評估：訓練滿意度 4.89 分 (滿分 5 分)

L2 學習評估：2022 年上半年起全面置入實體課程 (新人訓、新晉升主管)，下半年推動線上訓練 (共 68 檔聯播)，完訓率 100%，2023 年 1 月舉行全國通關測驗。

L3 行為評估：1. OCR 拍立得智能保單健檢建檔次數達 42,416 次，業務員使用率達 92%，
2. 2021 年 e-agent 比例達 48.8%，2022 年 e-agent 比例達 56.1%

L4 成果評估：OCR 拍立得智能保單健檢產製規劃書達 703,866 份，服務客戶數達 459,650 人。

L5 報酬評估：ROI 5.91

L1 反應評估：1. 講座滿意度 4.6 分 (5 分量表)

2. 工作坊滿意度 4.3 分 (5 分量表)

L2 學習評估：完訓率 100%

L3 行為評估：產出工作流程解決方案並持續運用。

L4 成果評估：導入 AI 簽名辨識後

1. 表單準確率由 49% 提升至 56.7%。

2. 原單組 (8 個身份別，多份保單簽名文件) 10~20 秒的人工簽名比對時間，縮短到 2~4 秒內完成。

3. 每筆核保案件可省下 30 秒~60 秒的人工簽名比對時間，一年約 50 萬件新契約件，每年則可省下 4,166 小時的工時。

L5 報酬評估：ROI 2.50



4.2.3 人才發展 | GRI 404-2、404-3 |

A. 績效與職能發展評估

為使員工擁有明確的職涯發展方向，我們依據公司年度策略主軸，制定各層級職能項目，並於中期末針對工作目標成果評估（70%）及職能（行為標準）表現進行評估（30%），2022年正式員工績效與職能發展評估比例皆達100%。

B. 多元職位輪調制度

為達成人力資源最佳化運用，讓企業發展與員工個人職涯連結，我們每年調查內勤員工調任意向，再透過職位輪調方式，適度調節工作內容與環境，兼收提升工作能力與效率的效益，2022年內部輪調率83%。

異動方式	說明	2022年異動人數
輪調	派任單位或特殊職位達一定年資者，進行跨單位或跨職位常態性職位異動，以提升工作動能或符合管理需求。	385
內部徵才	各部室職缺訊息及時公告於內部網頁專區，員工可依個人興趣與職涯規劃需求提出申請。	183
預約請調	暫無期望的職位出缺時，員工亦可依個人需求提出預約請調申請，待該職位出缺時進行異動。	7

C. 外勤人員退休回聘機制

為鼓勵退休員工退而不休，持續貢獻其職場經驗，新光人壽訂有「退休重僱專案」，可用專案模式，讓退休人員以其退休職等重新聘用，2022年退休回聘人數為115人。

4.3 幸福職場

4.3.1 打造尊重多元、強化溝通及性別平等之企業文化

A. 保障員工人權

新光人壽在進行員工招募及薪資核定时，不會因其性別、種族、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會立場而有所不同，並禁止聘僱16歲以下童工，消弭各種可能強迫勞動之情事發生。

若有重大營運變化狀況，均會按勞基法第16條規定辦理，保障員工權益。此外，我們重視勞動人權，響應國際公認之基本勞動人權公約，將人權議題納入人力資源政策，重視員工之工作及集會結社自由權利，維護所有員工的尊嚴與隱私。同時每年配合母公司新光金控進行人權盡職調查，降低及消弭潛在之人權風險。

新光人壽性別平等促進機制

項目	說明
政策	訂定新光人壽對性騷擾防治的政策申明、申訴、調查及處理機制。
教育訓練	性騷擾防治法宣導及教育訓練。
舉報機制	shinkong113@skl.com.tw
檢核機制	每年檢討內部制度並因應所需調整內部條例辦法。

2022年成果

- 持續辦理性騷擾防治宣導及舉報機制運作。
- 10月11日為「國際女孩日」，2022年當天於網路聯播平台播放了性騷擾防治宣導，一起建立性別平等職場文化。
- 2場次職場暴力預防宣導及性騷擾防治宣導，訓練時數共0.4小時，員工涵蓋率100%。
- 0舉報。
- 100%營運據點完成檢核。

B. 重視員工聲音

為增進勞資溝通，我們建構多元開放的平台，並藉由以下溝通機制及成果，做為年度員工人權檢核評估之依據。

項目	說明
勞資會議	<ul style="list-style-type: none"> 於台北市、新北市、新竹市、台中市、南投縣、雲林縣、彰化縣、高雄市成立工會，目前無簽署團體協約。
員工申訴	<ul style="list-style-type: none"> 成立「員工申訴處理小組」及「重大勞資爭議處理小組」。 訂定「新光人壽員工申訴處理辦法」，建立「以溝通取代對立」的職場溝通環境。
員工意見調查及員工座談會	<ul style="list-style-type: none"> 定期舉行「員工意見調查」，藉此瞭解員工對公司的認同程度及意見。 調查結果數據參照外部標竿，強化共識並規劃改善行動。
員工有話大聲說不設限意見信箱	<ul style="list-style-type: none"> 設立「員工有話大聲說不設限意見信箱」，由專人收案辦理，並將員工意見及心聲呈送最高主管。 員工溝通信箱 ✉️: speaklouder@skl.com.tw
內網意見發表區	<ul style="list-style-type: none"> 於公司內部網站設有意見發表區，由專責單位負責回應，提供員工立即性、便利性的諮詢平台。
不法侵害處理機制	<ul style="list-style-type: none"> 訂有「執行職務遭受不法侵害預防計畫」，並於公司內部網站公告「禁止工作場所職場不法侵害書面聲明」，以作為建構所有行為規範之標準。 訂有「職場不法侵害申訴及懲戒辦法」，對於涉及肢體/語言/心理/跟騷型態之職場不法侵害申訴案件，設有專責調查小組進行調查。 專屬申訴信箱 ✉️: SKL1999@skl.com



2022年成果

- 以定期會議(每季)與工會友善溝通，取代勞資對立的協商或調解。
- 員工申訴(含諮詢、轉業管單位協助處理)共2件。
- 4件勞資爭議。
- 2022年完成年度員工意見調查。
- 可由私人行動裝置填答，確實保障員工隱私。
- 填答使用介面及數據存放皆位於顧問公司系統，嚴格保密個人填答結果。
- 共有0件員工意見或提案。
- 持續運用意見發表區與員工議合。
- 共受理2件申訴案，1件成立。

4.3.2 建置良好薪酬與福利關懷體系 | GRI 2-20、2-21、201-3、401-2、401-3 |

A. 員工薪酬制度

新光人壽整體獎勵策略，係依職位、績效及能力敘薪，不因性別而有所不同。我們保障無經驗新進業務人員基本生活需求，在尚未正式任用前，提供一個月 4,800 元津貼，為業界少數提供業務人員基本保障工資之企業。新進人員享有前 3 年特別調薪保障，並提供專業暨技術獎勵津貼與獎金，以提升新進人員安定感，激勵員工提升專業能力。考量公司治理、穩固企業經營及市場競爭性，委請專業顧問進行薪酬制度檢視與優化，以利整體績效持續提升，另由獨立董事組成審計委員會，藉由報酬案審議以達監督之目的。

獎酬福利措施

獎酬類別	說明
績效獎金	參照年度盈餘及達成狀況，按內勤員工年度績效展現、對組織貢獻程度核發績效獎金；且為鼓勵業務員及區經理之業務績效達成成果，亦特別訂定外勤人員績效獎金辦法。
專業技術獎金	專業暨技術獎勵津貼與獎金。
特殊績效獎金	依業務性質訂定相關特殊績效獎金規範，視業務達成狀況核發。
員工酬勞	若該年度決算有盈餘，會提撥剩餘金額的百分之一作為員工酬勞。

2022年成果

- 表現優秀而記功或嘉獎之員工: 39人次
- 核發個人獎金: 32.6萬元
- 部室團康獎金: 139萬
- 優秀從業人員: 10名內勤及 26名外勤員工
(請總經理及一級主管致贈獎牌及禮品)




2022年各職級員工女性總薪酬比狀況

	固定薪酬比率	固定薪+變動薪酬比率	固定薪酬比率 (中位數)	固定薪+變動薪酬比率 (中位數)
	女性:男性	女性:男性	女性:男性	女性:男性
高階主管	94.88%	92.52%	109%	110%
中階主管	101.26%	106.14%	100%	103%
基層主管	95.53%	121.37%	104%	112%
一般職	84.73%	83.78%	82%	82%

註 1：高階主管為總經理及部室主管以上層級；中階主管為專案協理、課主管、外勤區部經理；基層主管包含專案經理、處經理及區經理。
 註 2：外勤員工薪酬隨個人業務績效而異，與性別較無相關性，故此處不揭露。
 註 3：薪酬包含基本薪資 + 獎勵 + 股票等
 註 4：固定報酬比率以 2022 年 12 月月固定報酬為統計基礎。

新進基層同仁薪資範圍與最低薪資狀況

	女	男
基層人員	1.25 : 1	1.25 : 1

註 1：基層人員指無工作經驗之新進員工，學歷統一以大專學歷為基準（僅含內勤，因外勤人員男女薪資無差異）。
 註 2：最低薪資係指勞動部發布，自 2022 年 1 月 1 日起實施之最低薪資 24,000 元。
 註 3：基層人員薪資為最低保障固定薪（尚不含年終獎金等變動薪），實際敘薪另依經驗、學歷、職位調整。

新光人壽對員工福利投注最大心力，按職務類別設計福利組合，合理反映不同職務的需求，依法成立「財團法人職工福利委員會」，設立職工福利社，負責規劃及推動員工福利事項。

B. 員工福利項目

項目	內容說明
休假福利	<ul style="list-style-type: none"> 包含特別休假、婚假、喪假、公假、公傷假、陪產假、產假、病假、生理假、事假、家庭照顧假、產檢假、天然災害假、防疫假等。 其中婚假、產假、陪產檢及陪產假優於勞動法令標準。
保險福利	<ul style="list-style-type: none"> 為員工投保勞工保險、全民健康保險，並提供員工優惠費率投保各式團體保險，特別是所有內、外勤員工皆享有每年健檢之福利。 員工有投保團體定期壽險者，公司另增加 30% 保險保障，此部分保險費由公司福委會全額負擔。 讓承攬人員多一分保障，新增承攬人員可自費參加團體保險專案。
退休福利	<ul style="list-style-type: none"> 依據「勞動基準法」及「勞工退休金條例」訂有員工退休金制度，並足額提列，以確保員工有穩固的退休金提撥和給付。2022 年提存額度請參閱 2022 財報 (P.81~85)。 遇員工成就退休條件時，另致贈退休紀念品，提供優於勞動法令標準之福利。 協助員工建構退休計畫，開發退休專屬年金商品，並推出員工投保的獎勵辦法，鼓勵員工參與及提早作退休規劃。
健康照護福利	<ul style="list-style-type: none"> 提供定期健康檢查，配置醫師提供體檢服務與醫療諮詢、災害住院補助、就醫住院優惠、健康講座、CPR 急救訓練、提供防疫照護（施打流感疫苗、設置乾洗手及量測體溫等防疫物品）。 鼓勵員工以運動促進身心健康，內部設有網球、桌球、瑜珈、籃球、羽球、登山、太極等運動社團。
婚育福利	<ul style="list-style-type: none"> 設置哺乳室於正常出勤時間內哺乳時間、提供撫育子女工時調整、托育優惠及良好的育嬰留職停薪制度，維護員工工作權利與機會。 2022 年發放約 408 萬元生育補助金，共 204 人受惠。 養育補助最多 30,000 元 / 胎，2022 年發放約 527 萬元養育補助金，共 527 人受惠。
母性關懷	<ul style="list-style-type: none"> 為確保妊娠期、分娩後以及哺育期女性同仁之身心健康，訂定「女性勞工母性健康保護計畫」對於受保護時期之同仁由勞工臨場健康服務護理人員給予定期關懷，評估工作、家庭與身心調適狀態，在健康、安全及心理方面顧及，並於分別於三個時期提供豐富的母嬰禮品贈與同仁。 2022 年媽媽禮發放 84 份、寶寶禮發放 90 份、哺育禮發放 73 份 規劃 2023 年「新光 60 寶寶」好禮專案，已編列 96 萬元預算。
生活福利	<ul style="list-style-type: none"> 提供婚喪喜慶補助、房貸優惠、汽機車貸款補助、生日與三節禮品、端午與中秋節金、筆記型電腦購買補助、遠距派任交通與居住補助、員工餐廳、特約洗衣等福利。 提供 iPad 購置補助 2,000 元 / 人及 iPad Pro 購置補助課主管（含專案主管）以上人員 1 萬元 / 人，2022 年 iPad 補助共 888 人、iPad Pro 補助共 12 人。
自主學習福利	<ul style="list-style-type: none"> 為培育專業人才並提升專業技能，訂定《專業暨技術人員獎勵辦法》，提供專業證照獎勵金、持續性獎勵津貼、報名費、年費補助及讀書假等福利，鼓勵員工自主進修。 2022 年共撥發 2,548 萬元專業證照獎勵津貼及獎勵金
員工關係促進福利	<ul style="list-style-type: none"> 規劃年終晚會摸彩、社團活動補助、旅遊補助、員工表揚等員工促進福利。
其他	<ul style="list-style-type: none"> 結合儲蓄及投資理財概念，讓員工提早進行退休規劃，公司訂定「樂活贏家變額年金保險」投保補助方案及員工持股信託辦法，提供相對應之補助，透過購買股票及年金保險，作為加強員工退休準備的第三支柱。 2022 年樂活贏家共補助 280 萬元；員工持股信託共補助 7,584 萬元。



4.4 職場健康與安全

4.4.1 強化身心健康平衡

新光人壽重視全體員工的健康與安全，力行「健康安全職場」理念，由職業安全衛生委員會成員共同擬訂職場健康安全政策，並經總經理簽署，將其政策公告員工知悉。自導入職業安全衛生管理系統 ISO 45001，為國內第一家取得系統驗證之保險業者，以「全方位守護」概念，採用 P-D-C-A 管理循環，進行各項健康安全風險管控措施。

A. 職業安全衛生委員會 | GRI 403-4 |

新光人壽設有職業安全衛生委員會（以下簡稱職安委員會），共計 11 名委員，由職業安全衛生管理人員與相關部門主管及勞工代表組成。其中勞工代表人數計 4 人，優於法定人數 1/3 以上。每季召開一次，並邀請工作者參與職業安全衛生相關政策及計畫修訂，進行諮商，同時提供職業安全衛生相關資訊與提案討論，確保各項健康安全工作推行符合員工需求與企業期望。2022 年，職安委員會共計審議 / 追蹤達 62 件工作事項、建議事項 4 件、追蹤事項 2 件。

B. 職業安全衛生系統 (ISO 45001) 驗證 | GRI 403-1、403-8 |

新光人壽以優於法規規定之標準要求自己，自發性於 2019 年取得總公司 ISO45001 管理系統驗證。首次驗證涵蓋人數 1,050 人，驗證活動範疇主要為本公司可控制、可影響工作者之作業環境及工作環境，並於 2022 年換證通過。管理系統自發展以來所建立之作業程序均適用於新光人壽全台各工作場所及員工，並於 2023 年底進行全台各工作場所 ISO45001 及 TOSHMS 雙驗證申請，以提升系統涵蓋率達 100% 的目標。

C. 職場健康安全管理流程與成果

新光人壽視員工為公司重要資產，為維護員工身心健康，創造工作與生活平衡的工作環境，從職場健康安全相關風險辨識，至各項健康促進活動的規劃、執行與檢核，均依循 P-D-C-A 管理循環執行。

2022 年內外勤員工育嬰留職停薪復職率及留任率

項目	內勤員工		外勤員工		總計
	男	女	男	女	
2022年符合育嬰留職申請資格人數 (A)	79	153	45	398	675
2022年實際申請育嬰留職人數 (B)	7	125	23	125	280
育嬰留職申請率=(B)/(A)	9%	82%	51%	31%	41%
2022年應復職人數 (C)	1	49	15	118	183
2022年實際復職人數 (D)	1	38	9	92	140
復職率=(D)/(C)	100%	78%	60%	78%	77%
2021年育嬰留職復職人數 (E)	1	28	10	88	127
2021年復職後持續工作一年的人數 (F)	1	25	6	64	96
留任率=(F)/(E)	100%	89%	60%	73%	76%



註 1：*2022 年符合申請育嬰留職申請資格人數* 是以 4 年內（2019-2022 年）有請過產假及陪產假的員工人數計算。
 註 2：*2022 年應復職人數* 包含 2020 年申請並應於 2022 年復職、2021 年申請並應於 2022 年復職、2022 年申請並應於 2022 年復職的人數。
 註 3：*2022 年復職人數* 包含 2020 年申請並於 2022 年復職、2021 年申請並於 2022 年復職、2022 年申請並於 2022 年復職的人數。
 註 4：*2022 年留任率* = 2021 年復職後持續工作滿一年的人數 / 2021 年復職人數。
 註 5：以上未復職原因包括繼續申請留職的人數。





持續以系統化管理方式，藉由健康檢查分析、職業安全衛生各項計畫成效評估、公司內部控制、職安管理系統的內/外部稽核及管理審查的結果，結合組織政策擬定優化、改善措施、或列目標方案追蹤管理。

視員工為公司重要資產，維護員工身心健康，創造工作與生活平衡的工作環境。透過系統化管理方式，從健康檢查中分析員工健康需求、同時也從危害辨識與風險評估作業分析出作業風險，在職業安全衛生委員會與勞工代表報告、提案討論，由職業安全衛生管理人員、健康管理師、商心理師共同規劃，編列足額經費擬定年度執行工作、活動計畫，持續精進優化管理措施。

職場安全

- 監測
- 辦公室二氧化碳環境監測
 - 各飲用機水質檢測
 - 冷卻水塔退伍軍人菌檢測查核
 - 職業安全衛生管理系統及公司內部/外部稽核驗證制度
 - 職場夜間工作安全衛生查核
 - 各單位不法侵害環境評估
 - 各職業安全衛生主管巡查通報
 - 意外/虛驚事故通報
 - 安全衛生矯正措施

促進健康

- 分析
- 健康檢查結果、危害險族群分析
 - 異常工作負荷高風險族群問卷分析
 - 重複性肌肉骨骼作業健康問卷分析
 - 女性勞工母性健康保護自主評估表調查
 - 講座、課程及活動後滿意度問卷

心理健康

- 調查
- 主管不法侵害自主檢核作業
 - 課程、活動後滿意度問卷通報
 - 不法侵害申訴通報

職場安全

- 組織/人員
- 職業安全衛生委員會每季召開
 - 各單位甲種職業安全衛生主管設置派訓
 - 各單位急救人員設置派訓
- 環境
- 各單位急救箱設置
- 教育訓練
- 新進員工實體教育訓練
 - 在職員工線上課程
 - 新晉升主管職場暴力預防敏感度覺察課程

促進健康

- 知能
- 健康衛教文宣每季/月提供
 - 實體/線上健康講座辦理
 - 物理治療師進駐服務行為
 - 每年辦理全員工之健康體位活動
 - 實體/線上運動課程
 - 錄製運動影片
- 自主
- 每年實施優於法令年限及項目之健康檢查。
 - 「新光i健康」小站結合App自主量測
 - 體適能活動辦理

心理健康

- 三級預防工作
- 初級：員工心理健康講座、主管心理知能講座
 - 二級：部門樂活健診、不法侵害預防、員工協助服務方案、主管管理諮詢
 - 三級：特殊心理議題員工管理與諮詢

(1) 職場健康安全風險辨識 | GRI 403-2、403-3、403-10 |

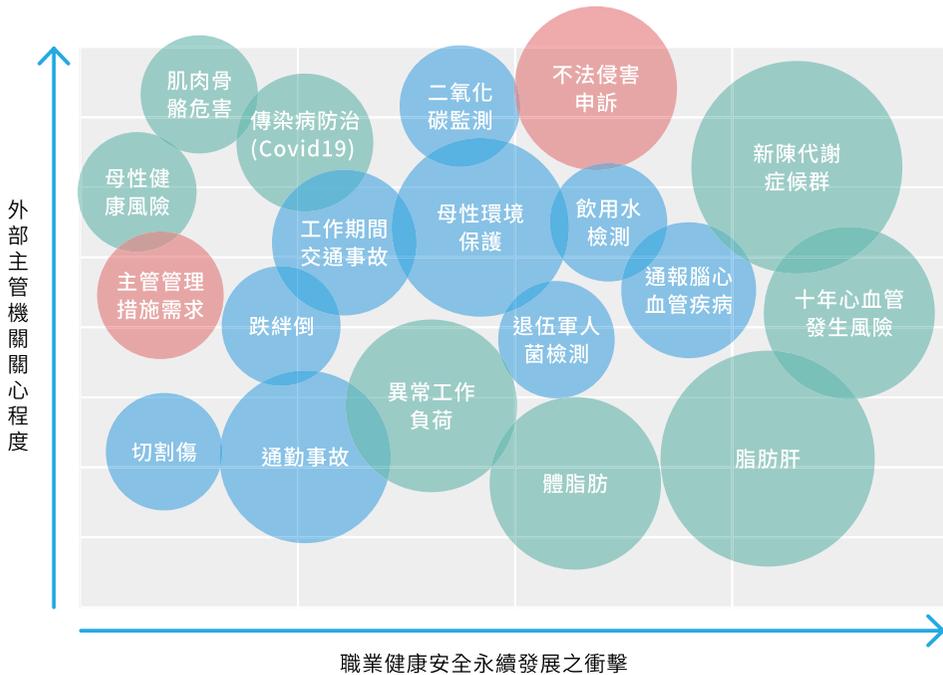
為有效進行職場危害風險辨識，精進職場安全衛生與促進健康，訂定安全衛生危害鑑別及風險評估程序，針對可能造成人員傷害或事故之各項作業進行危害鑑別，對於不可忍受風險擬定目標方案追蹤控管，利用矯正改善措施追蹤改善，促使管理系統持續有效。

職場健康安全風險辨識結果

風險類型	評估項目	2022 年辨識結果
作業風險	危害鑑別與風險評估	<ul style="list-style-type: none"> 年度定期檢視，鑑別 37 項作業內容以現有防護措施評估發生危害可能性 (P) 及嚴重程度 (S)，確認風險等級，對於不可忍受風險擬定目標方案追蹤改善 1 件，已完成。
環境風險	飲用水質	<ul style="list-style-type: none"> 委託環保署合格檢驗機構進行全國各地飲用水機檢測，平均每季檢測 167 台飲用水機，水質檢測結果均符合標準。 對於使用地下水之地區 1 處，每季加驗硝酸鹽氮、砷，並持續監控。
	冷卻水塔	<ul style="list-style-type: none"> 確保中央空調大樓工作者健康，定期於夏季進行空調冷卻水塔水中退伍軍人菌採檢作業，共 47 座，檢測結果均符合標準。 如有追蹤五年不合格頻率過高於每年春季時加驗。
	辦公室空氣監測	<ul style="list-style-type: none"> 委託主管機關核准作業環境監測機構，由專業技師進行所有辦公場所二氧化碳監測，平均每半年檢測 386 處所，監測結果均符合規範。 為使員工的工作環境有良好的空氣品質，優於法令設定，對於超過 1500ppm 之辦公場所列管追蹤，評估空調及辦公空間換氣效率研擬改善。
	主管安全巡查	<ul style="list-style-type: none"> 因應散落型態之工作場所，訂有「職業安全衛生業務主管管理辦法」及相關作業要點，調派各工作場所主管接受甲種職業安全衛生業務主管訓練，確保對於現場環境安全認知，每三個月執行工作場所巡視作業，由職業安全衛生管理人員實施紀錄抽查共計 329 份。
身心健康風險	女性勞工母性保護預防	<ul style="list-style-type: none"> 職業安全衛生管理人員進行各部門環境與作業面風險評估，有部分單位因作業內容可能影響母嬰健康評估為 2 級，大致為臨櫃久坐、工作壓力及交通事故，將以關懷及宣導方式進行改善，其餘均為 1 級。 採用半主動方式將所需對象納入管理，由勞工健康服務護理人員檢視員工自評內容及關懷訪談共 182 人次，職業醫學專科醫師已完成面談評估分級共 164 人次，均為一級健康風險。於關懷同時給予母性禮品申請資訊。
	重複性作業肌肉骨骼危害預防	<ul style="list-style-type: none"> 透過肌肉骨骼疾病之問卷調查及與工作相關性調查進行高風險名單篩選出疑似有危害、有危害及確診疾病人員。 對於高風險員工，經物理(職能)治療師/勞工健康服務護理人員給予健康指導、更換辦公椅後痠痛不適感緩解，均已獲得改善。
	異常工作負荷預防	<ul style="list-style-type: none"> 依據業務性質篩選出異常工作負荷促發疾病高風險對象 145 名，透過填寫評估問卷篩選風險等級，安排醫師面談或健康指導，完成率 100%。
	職場不法侵害預防	<ul style="list-style-type: none"> 依照組織目標，自 2022 年起 3 年應完成全據點各工作環境評估及主管訪談，以辨識環境及作業流程風險，第一年實施涵蓋率已達 46%。 課主管以上階層填寫「職場不法侵害行為自主檢核表」，並提供管理諮詢管道，共有 42 名主管希望透過管理諮詢解決現有人員管理議題。

(2) 職場安全健康風險矩陣 | GRI 403-2、403-4、403-9 |

我們綜合近年意外事故統計分析結果、員工健康及環境監測紀錄，併同各類風險來源可能造成衝擊，完成本公司健康安全風險矩陣，並規劃相對因應措施，保障員工健康安全。



註：風險矩陣評估方式定義：圓圈大小係依本公司歷年統計資料進行發生頻率、異常比率以及對公司衝擊影響評估風險等級。

職場安全健康風險矩陣與專責管理人員



職安管理師



健康管理師



諮商心理師

D. 職場健康安全計畫執行情形 | GRI 403-5、403-6 |

2022 年我們透過歷年數據追蹤統計，歸納出現代文明病 (脂肪肝、三高、新陳代謝症候群等) 及通勤交通事故，為新光人壽主要健康安全風險。對此，我們於職業安全衛生管理計畫及勞工健康管理方案中因應風險擬定一系列活動，鼓勵主管人員帶隊共同參與各項健康安全活動，強化員工健康安全觀念，落實企業健康安全文化。

(1) 工作者的健康安全心理計畫 | GRI 403-5、403-6、403-7 |

新光人壽對於員工的身、心理健康同等重視，除每年辦理主管職 / 員工職健康檢查，提供每位員工 4 項超音波影像儀器檢查，由公司付費且另有多項優於法規的健檢項目外，亦建立健檢後高風險分級管理標準，內聘專職勞工健康服務護理人員進行各分級關懷追蹤管理制度，評估同仁狀況，適時轉介職業醫生、物理治療師或相關專業人員。

為幫助員工維繫良好的身心健康，我們依勞工健康保護規則，擬訂「健康管理方案」，辦理優於法規之特約勞工臨場健康服務。生理方面，於 34 個地區安排特約醫護臨場健康服務，護理師每月辦理二次健康服務、醫師健康服務視需求安排；公司內部建置六個健康中心，聘用專責勞工健康服務護理人員進行健康促進、規劃及管理；心理方面，除與專業機構合作提供全體員工協助服務方案 (EAP)，同仁每年享有五次心理諮商；公司內部並設有專職心理師，提供主管及員工即時性心理健康諮詢服務。每年依據公司及同仁需求推動心理健康促進計畫，依不同層級之員工、主管需求，給予相關心理健康諮詢服務。

此外，我們也常年辦理全台健康促進競賽活動，促進員工健康知能、習慣、行為並提升單位團隊向心力；定期發佈健康、疾病、安全及防疫衛教文宣於內部公司網站，將健康安全防疫新生活知能帶給全體員工。

潛在風險來源	2022 年重要工作	2022 年執行成果
<p>脂肪肝、新陳代謝症候群、BMI 異常</p>	<p>辦理健康促進「2022 甩油擂台」健康爭霸賽活動，培養運動生活化以突破靜態的身體，激發想動本能；透過個人 / 團隊競賽相互激勵，逐月設定闖關條件，幫助同仁達到減重目標。活動總投入經費為 431,077 元，內容包含：</p> <ul style="list-style-type: none"> 幸福健步逐月 15、20、25 萬步以上 參與線上 / 實體課程；共辦理 18 場，2,629 人次參與 健康金頭腦問答互動 4 場 衛教文宣 4 則；點閱次數 20,742 次 	<ul style="list-style-type: none"> 425 人完賽，晉級闖關平均完賽率 68.85% 成功減重 377 人、總減 1194.2 公斤、平均每人減下 3.2 公斤；較去年增長 4 倍 成功減脂 322 人、總減 654.4%、平均每人減 2% 活動總累計 4 億 4 千萬步，每人每日萬步；約繞行台灣 211 圈 
<p>三高、腦 / 心血管疾病、癌症 異常工作負荷促發疾病危害^註</p>	<ul style="list-style-type: none"> 定期員工健康檢查，參酌職業專科醫師建議將健康檢查結果進行分級管理，並建立高風險關懷名單。 提供職業醫師及護理師臨場健康服務。 辨識異常工作負荷促發疾病高風險群，並提供問卷確認風險等級，視評估結果安排職業專科醫師進行面談指導。 發送健康衛教文宣「天氣冷颼颼！保暖功夫足夠嗎？」「是誰讓胰島素變壞人」。 	<ul style="list-style-type: none"> 健康檢查到查率：管理職 82.8%、一般行政人員及三階單位業務區經理 91.3%（含業務員 87.9%） 健康關懷分級管理：0.5 級管理 632 人、1 級管理 1,897 人、2 級管理 888 人，共追蹤人數 3,417 人。 辨識異常工作負荷促發疾病高風險群共 145 名，安排職業專科醫師進行面談指導共 1 名，其結果不需進行工作調整，維持原工作。 臨場健康服務場次 668 場、時數 1,356 小時。
<p>母性健康保護^註</p>	<ul style="list-style-type: none"> 對於妊娠期、分娩後以及哺育期女性同仁由勞工臨場健康服務護理人員給予定期關懷，評估工作、家庭及身心調適狀態，在健康、安全及心理面面顧及，並於分別於三個時期提供豐富的母嬰禮品贈與同仁。 媽媽育兒講座 2 場「與瘦同行，產後雕塑與放鬆」、「給父母的一堂課：兒童性平不能等」。 	<ul style="list-style-type: none"> 通報人次 267 人次。 媽媽禮發放 84 份、寶寶禮發放 90 份、哺育禮發放 73 份。 松山金融大樓取得優良哺乳室認證。 
<p>心理議題</p>	<ul style="list-style-type: none"> 將心理健康概念導入職場，內部心理師每年藉由員工使用 EAP 常見心理議題結果分析來評估同仁之需求，設計符合員工之心理健康促進計畫。 本年首度辦理心理管家專案，設計五大主題供同仁申請與內部心理師進行線上 / 面談諮詢，包含：「工作家庭兩頭燒 - 我真的想好好照顧自己」、「九型人格測驗與解析」、「解夢人一讀懂你的潛意識」、「別讓失眠壓垮你」、「是情緒糟不是你很糟」。 	<ul style="list-style-type: none"> 4 場講座及五大心理主題諮詢總共 165 人參與，平均滿意度為 4.7；多數參與者回饋希望多一點時間以及開進階課程。 
<p>不法侵害</p>	<ul style="list-style-type: none"> 為落實職場不法侵害零容忍，定期檢視公司執行職務遭受不法侵害預防計畫，本年將新增跟蹤騷擾之不法侵害類型；另為加速申訴處理流程，修訂執行職務遭受不法侵害申訴及懲戒辦法。 	<ul style="list-style-type: none"> 本年接獲內部不法侵害通報，2 件受理，1 件成立，除必要之懲處外，亦請相對人進行管理知能諮詢，預防再發生率。
<p>肌肉骨骼危害</p>	<ul style="list-style-type: none"> 配合健康檢查提供具重複性肌肉骨骼疾病風險之員工填寫問卷共計 2,308 人，追蹤前次評估結果傷病問卷調查（≥ 3 分）疑似有危害共計 70 名。 物理 / 職能治療師於各地健康中心定期訪視，每月提供 2-2.5 小時以上之諮詢衛教、講座、工作訪視。 	<ul style="list-style-type: none"> 前次傷病問卷評估結果疑似有危害者，經勞工健康服務護理人員給予關懷指導或提供物理治療服務後均獲得緩解及改善。 物理治療服務 152.5 小時，共計 287 人次使用。

註 1：職業安全衛生法第 6 條第 2 項新興職業傷病預防作業及同法第 31 條母性健康危害預防作業為法定執行工作事項。

註 2：除母性健康保護、在職員工健康檢查外，其餘各項健康促進活動均提供新光人壽正職員工及壽險工作承攬人員；2022 年為全體員工健康檢查，對象包括全體業務同仁。

註 3：2022 年健康關懷分級增列 0.5 級管理為低度健康風險，由轄區健康管理師六個月內健康追蹤關懷。其他分級定義：一級管理為中度健康風險，由轄區健康管理師四個月內健康追蹤關懷；二級為高度健康風險，由轄區健康管理師二個月內建議就醫關懷，視需要轉介特約職業專科醫師。

註 4：為有效協助員工緩解肌肉骨骼不適問題，自 2018 年 4 月起正式定期於各地健康中心提供物理 / 職能治療師諮詢服務。

員工的聲音我們聽見了



我們於追蹤健檢後高風險分級管理訪談名單的過程中，發現業務人員有許多減重需求。同仁反應因外食居多，在挑選食物上面臨諸多困擾，期望能增加健康飲食及挑選健康食物的知識，所以我們於 2021 年小規模試辦健康飲食趣味競賽活動，參與員工反應熱絡，故特於 2023 年規劃擴大辦理「叢林爭霸戰」健康飲食趣味競賽活動，期以透過有趣方式提升健康飲食相關知能並化為健康飲食之行為。



(2) 意外事故通報機制 | GRI 403-9 |

新光人壽有建置意外事故管理機制，透過事前預防與事後關懷的方式，降低職場安全意外發生之危害。此外，有鑑於本公司職業災害意外事件以交通意外事故居多，而近下班時間或假日拜訪客戶途中不慎發生之車禍事件，過往容易因造成內部延遲通報情況，為此我們結合公司內部通訊軟體，建立「勞安事故通報員」APP 服務系統，提供多元管道讓員工發生意外時能及時反映與通報，以利公司第一時間提供所需之關懷與資源。



依據 職業安全衛生法第37條
 • 應通報事件如未通報或延遲，處3~30萬罰鍰。

本公司安全衛生工作守則
 • 於獲知意外事故發生三小時內，應通報總務勞安部/勞安衛生課。



預防 職安管理師調查分析原因
 • 依「重大職災緊急事件通報作業」進行事故調查，了解發生原因。
 • 事故統計與分析，研擬改善措施。
 • 會同相關部室執行改善作業，預防再發生。



關懷 健康管理師致電關懷
 • 於工作期間受傷住院或工作場所受傷者，依「意外事故追蹤管理流程」提供專人健康關懷。
 • 確認復工適應情況。
 • 必要時，安排職業醫生提供諮詢服務。



2022年內外勤員工職業傷害相關統計

項目	內勤員工	外勤員工
工作總時數(小時)	5,270,000	13,998,000
職業傷害死亡人數(人)	0	0
職業傷害死亡率	0	0
嚴重的職業傷害人數(人)	0	0
嚴重的職業傷害率	0	0
可記錄之職業傷害人數(人)	1	4
可記錄之職業傷害率	0.38	0.29
職業病死亡人數(人)	0	0
職業病死亡率	0%	0%
可記錄之職業病件數(件)	0	0



註：

- 職業傷害死亡率 = (職業傷害所造成之死亡人數 / 工作總時數) × 1,000,000。
- 嚴重的職業傷害率 = (嚴重的職業傷害人數 / 工作總時數) × 1,000,000。
- 可記錄之職業傷害率 = (可記錄之職業傷害人數 / 工作總時數) × 1,000,000。
- 職業傷害類型：職業傷害件數共計 5 件 (與勞動部資料庫勾稽)，皆為交通意外事故導致暫時全失能，5 位員工經確認均已完成健康關懷。
- 職業病類型：無
- 工作總時數：員工預定工作總時數 (總人數 * 年工作天數 * 每日工作時數)。
- 嚴重的職業傷害包含：因職業災害致死亡、永久全失能、永久部分失能等。
- 本職業傷害統計資料係依勞動部職安署每月職災月報表報備資料填寫，2022 年末接獲非正式員工申請資料。

(3) 安全衛生訓練 | GRI 403-5 |

新光人壽為有效守護員工之安全與健康，依法令要求、工作型態、職位等重要指標辨識訓練需求，並安排相對應之課程：

主管階	
基礎課程	<ul style="list-style-type: none"> 面臨散落型態之工作場所，派訓主管接受 42 小時「甲種職業安全衛生業務主管教育訓練」及每兩年接受六小時在職教育訓練，全台持有證書主管 253 名，確保各工作場所主管都能熟知職業安全衛生相關法規。 辦理主管階通識課程「職場不法侵害專題宣導」，提升對於不法侵害類型認知及正確處理機制。
進階課程	<ul style="list-style-type: none"> 每年提供 6 小時職業安全衛生教育訓練課程給新晉升主管，目的在於提升主管職安衛知識與公司安全衛生管理機制；課程滿意度平均 4.8 分 (5 滿分)。 提供新晉升主管「提升職場不法侵害敏感度」滿意度平均 4.8 分 (5 滿分)、「新手主管調適與準備」滿意度平均 4.9 分 (5 滿分)。
員工階	
通識課程	<ul style="list-style-type: none"> 對新進人員均辦理新進人員一般安全衛生教育訓練，行政職由職業安全衛生管理人員進行授課，並增列心理議題課程。 每年提供 1 小時在職安全衛生教育訓練課程，提供工作安全衛生注意事項說明、危害辨識提升認知、消防緊急應變。
特別訓練	<ul style="list-style-type: none"> 針對集中式大樓辦理 AED+CPR 訓練，參與訓練員工數達該工作場所 9 成，除原有的摩天大樓獲得安心場所認證外，2022 年新板金融、台南運河大樓陸續取得「安心場所認證」。 全台各單位各班次設置急救人員，共計 395 名，並依照法規提供每三年三小時在職教育訓練，確保各工作場所緊急處置能力。

(4) 承攬商安全管理 | GRI 403-7 |

新光人壽訂定有「承攬工作暨變更安全衛生管理要點」提供辨識評量表單、安全衛生承諾書、危害因素告知單，納入進場工作或簽訂合約之必要條件，並要求供應商簽署「新光人壽保險股份有限公司供應商承諾書」推動環境永續發展及維護基本人權。

5. 卓越客戶體驗

新光人壽透過開發創新金融服務、推動數位科技轉型，並以持續落實完善公平待客為責任，致力為客戶打造優質且全方位的保險服務旅程。

5.1 多元產品

5.1.1 創新金融與永續商品 | GRI 417-2 |

新光人壽因應永續/ESG趨勢、社會結構變化、保戶需求、核保技術與商品研發的精進，持續開發及提供符合國人生涯規劃的保險商品，並透過下列原則，確保符合及保障消費者權益，包括：

- 商品開發時，均遵照保險商品設計研發之相關法令辦理，並於商品銷售前召開「保險商品管理小組」會議，落實消費者權益保障
- 持續關注 ESG，於商品開發過程中納入 ESG 評議議題，建立包容性商品量測機制，落實公平待客，實現友善金融，提升保戶服務

為提供國人保險保障、鼓勵國人維持健康，強化健康風險管理能力，2022 年新光人壽開發 8 張保障型商品、9 張健康及傷害險商品。



新光人壽商品開發及設計流程



優質專業榮耀

新光人壽非常健康終身健康保險附加條款

首創外掛式空污保單，因應空氣污染及新冠肺炎疫情對人體健康的危害，給予肺部特定保障，提供特定住院、手術等醫療給付做重點補強。

「第十七屆金炬獎」年度創新設計獎



新光人壽我的好時光保險計畫

從青年角度出發，以「小保費換大保障」為理念設計，精選住院、手術、實支、傷害、長照及壽險等六大定期保障，十年後更約續保，保障不中斷。

「國家品牌玉山獎 - 最佳產品類」暨「全國首獎」



我們致力於品牌與產品創新外，亦同步強化企業跨部門間的合作，深入洞悉客戶最真實的需求，創造符合市場所需的商品。

呼應趨勢	商品類型	成果
開發 ESG 趨勢商品 落實 ESG 經營理念，發揮金融保險核心能力，協助保戶抵禦空污及食安威脅	「空污保單」商品	持續銷售升級版「外掛式空污附加條款」，提供心、肺與兩大肺部特定疾病保障（肺部纖維化及慢性阻塞性肺病（重度））之強化型終身醫療保障。截至 2022 年底，銷售 1,445 件，新契約保費收入約 770 萬元。
	「食安保單」商品	推出業界首創食安保單「食在安心終身健康保險附加條款」，可貼補因消化系統疾病住院及手術的費用支出。截至 2022 年底，銷售 254 件，新契約保費收入約 140 萬元。
健康促進 藉由「健身運動、有效步數及運動賽事」等三大外溢機制，透過保費折減誘因，鼓勵保戶提升自身健康管理、降低罹病風險	「外溢機制」商品	鼓勵國人自主健康管理，推出數項創新外溢機制商品，2022 年外溢保單 52,622 件，保費收入達 13 億元，累計至 2022 年底有效契約件數約 8.1 萬件。保戶總累計步數達 16 億步及 2.2 萬次健身房使用次數。



5.1.2 普惠金融商品 | GRI203-2 |

新光人壽積極響應 SDGs 1.4 及 8.10、依循「新光金控普惠金融政策」、落實公平待客與實現包容性成長，重視各族群之商品需求，提供多元且完善的商品及服務，以提升金融服務使用性。

受惠族群	商品類型	成果
 <p>高齡及身心障礙族群</p> <p>因應高齡少子社會、滿足保戶投資及退休規劃、提升國人生活保障，推出多元商品，讓退休規劃更具彈性</p>	<p>長照系列保險商品</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供多元類型長照系列商品，包含終身型、定期型、純長照型、含身故給付長照型、長照分次金及一次金等，讓保戶有更多選擇，貼近自身風險缺口。 <p>「實支實付型」健康險商品</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續銷售「新光人壽呵護安心住院醫療健康保險附約」及「新光人壽增安心自負額住院醫療健康保險附約」。 <p>退休規劃商品</p> <ul style="list-style-type: none"> 推出「新光人壽完美贏家（外幣）變額年金保險」及「新光人壽美年好鑽外幣利率變動型終身還本保險」，提供國人退休規劃選擇。 <p>保障型保險商品平台</p> <ul style="list-style-type: none"> 基富通「保障型保險商品平台」商品，推廣提高保障的觀念。 <p>小額終老保險</p> <ul style="list-style-type: none"> 提供低保費、終身保障之頌愛心小額終身壽險及 My Only 小額終身壽險。2022 年小額終老保險共 5,010 件，累計至 2022 年底受理超過 2.5 萬件新契約。 	
 <p>經濟弱勢族群</p> <p>提供微型保險，強化弱勢族群基本保障</p>	<p>微型保險</p> <ul style="list-style-type: none"> 全力推動微型保險，2022 年超過 4.6 萬名民眾受惠、提供超過 141.8 億的保障。 持續與各縣市政府社會局、公益團體、農會等機構合作，提供微型保險保費贊助，落實對經濟弱勢照顧的社會政策。榮獲金管會頒發「微型保險業務績優獎」及「微型保險身心障礙關懷獎」。 	
 <p>青年族群</p> <p>以「小保費換大保障」理念，開發高保障、低單價之保險商品，為青年族群搭配最適保險</p>	<p>年輕族群專屬商品</p> <ul style="list-style-type: none"> 持續銷售「我的好時光保險計畫」，依生涯階段需求，組合最適保險計畫。 持續推動「活力系列」商品，已承保 14.1 萬件新契約。 	

如欲了解更多商品資訊，請參考新光人壽官網

5.2 數位創新服務

新光人壽接軌數位金融趨勢，戮力推動各種數位及保險科技應用、優化行政效率，及提升顧客體驗，將「深化客戶關係，提升營運效能，拓展多元場景」作為數位創新策略。我們以人為本，透過科技賦能，創新客戶體驗，增加服務可及性以及應用性，降低互動門檻，提升服務體驗流暢感與流程的自動化。

展望未來，我們將持續致力於數位創新服務模式的改變，持續提供全通路的輕旅程服務架構，並將以 ESG 精神實於產品開發、營運流程、人才發展、永續貢獻四大指標中。

5.2.1 發展數位金融－深化客戶關係

新光人壽數位服務創新成果

多元的觸及管道 創新的投保體驗 友善的查繳服務 便捷的給付申請 及時的回應客戶

- 新光人壽Line官方帳號
- 人生設計所Line官方帳號
- 新光保單鑑定師
- 新光人壽官網
- 光速保、行動投保
- 無紙化生調
- 網路投保
- 電子e保單
- 新光人壽 eFCS繳費平台
- 新光人壽APP
- 新光人壽會員專區
- 電子單據
- 保全/理賠聯盟鏈
- 保險理賠醫起通
- MyData 平台
- 智能客服中心



A. 多元的觸及管道

(1) 新光人壽 - Line 官方帳號

新光人壽看準國人對 LINE 的黏著度，領先同業將客製化保險服務搬上 LINE 官方帳號，將企業的 LINE 官方帳號定位為「口袋裡的服務中心」，提供多項超貼心的一對一專屬服務，如保單 / 匯款通知、保單借 / 還款、繳費及查詢專屬服務人員等，2022 年更推出醫療理賠金試算、解約金試算、電子保單下載等多項功能，使口袋服務中心更臻完備，讓新光人壽的客戶「揪甘心」。只要保戶綁定會員資料後，即可使用多達 32 項的個人化服務。為擴大官方帳號好友數，進一步打造品牌鐵粉，新光人壽不定期推出抽獎回饋活動綁定好友、提高互動及聲量等，使好友數在 3 年內快速成長突破 426 萬人，高居業界第一，使用量同期亦成長 1.6 倍，發揮數位圈粉力獲得「國家品牌玉山獎 - 最佳人氣品牌獎」肯定。

2022 年新光人壽 LINE 好友人數已突破 426 萬人，全服務總點擊使用率累計近 34 萬次，並獲得「國家品牌玉山獎—最佳人氣品牌」、「CSEA 客服卓越大獎」、「GCCA(大中華客服中心聯盟)大獎」、「數位奇點獎」、「行銷傳播傑出貢獻獎」，客戶滿意度調查超過 5 成非常滿意。



在疫情嚴峻階段，我們鼓勵保戶自主使用數位金融工具完成保險服務，透過 LINE 官方帳號功能優化，如「保單借款還款專戶查詢」、「LINE 通知型訊息服務 (PNP)」等，並設計遊戲化及累積點數之行銷活動，持續深化服務能量，期望透過利用 LINE 的普及度及黏著度來提升金融服務的可及性與使用性。2022 年推出的「新契約核保通知」更一舉通過「交易服務通知型訊息系統」新型專利申請，為 LINE 官方帳號再次奠定數位服務里程碑。

(2) 人生設計所 LIFE Lab - Line 官方帳號

新光人壽於 2018 年成立新型態保險體驗店「人生設計所 LIFE Lab.」(以下簡稱人生設計所)，並於同年底成立人生設計所 LIFE Lab. LINE 官方帳號；主要提供人生設計所客戶常見問題的回覆以及各項活動參與，例如：保險諮詢、新契約規劃、講座報名、MGM 行銷活動等，並可轉由專人線上客服引導客戶完成相關流程。在客戶逐漸習慣線上自主服務，且業務人員實體諮詢式微的同時，人生設計所透過保持舒適距離且兼具溫度的服務，讓每位客戶猶如隨身攜帶著保險諮詢專家，提供即時諮詢服務。

目前壽險業界大部分 LINE 社群平台著重於保戶服務數位化的優化方向，人生設計所 LINE 官方帳號則致力於提供客戶有趣的保險知識文，以及客觀專業的保險諮詢服務，除了利用超過 200 種情境的自動回覆模組於第一時間回應客戶問題，更提供線上專人文字諮詢、專人視訊諮詢等服務，不僅掌握回覆的黃金時間，第一時間排除客訴，更可以提升客戶好感度，增加與品牌消費的黏著度。



(3) 新光保單鑑定師

2022 年人生設計所延伸運用 OCR 技術，開發保單鑑定網頁「新光保單鑑定師」，吸引數位時代想自主做保單健診的客戶，將網頁結合 OCR 技術讓客戶拍照上傳保單或手動輸入保單資訊進行健診並產出個人化的簡易分析，讓一般民眾也能自行鑑定家中保單的保障，如果手邊沒有保單或是一張保單都沒有規劃的民眾，也能透過網頁內獨家設計的人生風險鑑定，測出當下最需要的三大保障。



B. 創新的投保體驗

(1) 遠距平台應用——光速保、行動投保與無紙化生調

受新冠疫情的影響，帶動遠距「零接觸」投保的新趨勢。新光人壽升級保險數位服務、加速各類遠距服務的應用，推出專屬「視訊錄影平台」，透過視訊結合身分驗證與電子簽章技術，整合行動 e 投保，客戶只需要簡單三步驟，即可在不與業務員接觸的情況下完成投保。新光人壽「光速保」服務主打客戶不必下載任何軟體，且任一行動裝置皆可使用，透過簡訊就能進行身分認證，並以電子簽章簽署要保文件。全程無紙化、資料不落地，強調快速便利、免接觸的服務體驗，不僅投保快速，並兼具防疫及無紙化的節碳效益。

此外，2022 年新光人壽領先同業，業界首創「行動投保確認同意書以電子方式簽署」客戶只需於行動投保前選擇「電子文件方式」簽署確認同意書，接下來以本人的手機進行身分認證，成功取得電子憑證簽署同意書，簽署完成的同意書、併要保書及相關文件加密回傳至公司主機，全程採無紙化資料不落地，讓客戶能輕鬆、簡便完成行動投保作業。新光人壽為確保客戶權益及保障，在身分認證流程採用 MobileID 認證的安全機制，透過 4G/5G 網路和電信業留存資料比對使用者的個人資料與手機門號註冊者相同，強化身分認證；同意書電子文件則以客戶之私密金鑰對文件內容加密形成電子簽章，確保客戶簽署資料之完整性及不可否認性，個資保護更通過「BS 10012 個人資料管理制度認證」。而客戶簽署的要保資料及同意書經傳輸至公司主機系統時，同步刪除行動裝置留存，讓客戶安心享有優質安全的金融保險服務。



客戶不必下載視訊軟體，只要透過簡訊進行身分認證(MID)，以電子簽章簽署要保文件，輕鬆簡便 e 指搞定。

2022 年我們亦將遠距平台應用場景擴展到調查作業，建造「資訊不落地的無紙化生調」。以數位化的生調流程整合調查作業功能，提供生調人員便捷的作業平台，達到接案、調查、到結案一機完成。貼合服務場景，滿足易用性、資訊安全、個資防護等訴求，結合創新功能，輔助生調人員減低於數位轉換過程中所產生的不便。生調結果數據化，關鍵數據自動帶入核保畫面提升效率，因應疫情下保戶對於社交距離的遠距需求，藉由遠距視訊的方式完成生調作業，大量節省調查作業的交通往返時間，提升核保作業效率。

自 11 月上線後已完成
近 500 件生調案件



(2) 網路投保

提供超過 10 個保險商品，透過創新數位溝通模式，運用影音短片說明各項商品特色，讓客戶輕鬆理解受理規定及商品內容，滿足多元保障需求、提供便捷的投保服務。

2022 年網路投保共 21,388 件，保費收入約 1,260 萬元。

C. 友善的查繳服務

(1) 新光人壽 eFCS 繳費平台

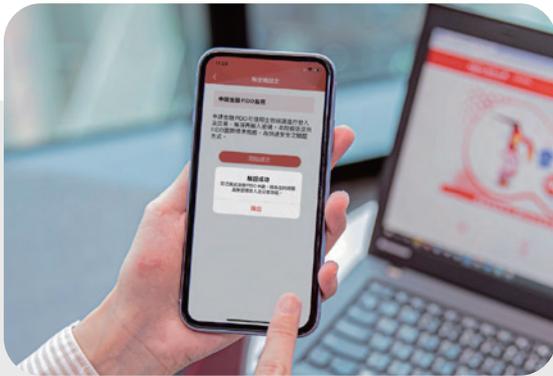
因應數位服務趨勢，響應政府推動無現金化，新光人壽與時俱進，除原有可透過新光人壽會員專區、新光人壽 APP、Line 官方帳號及智能繳費機即時查繳保費外，為進一步提升繳費便利性，2022 年與台灣票據交換所、新光銀行共同建置「新光人壽 eFCS 繳費平台」，推出 eFCS 掃碼繳費及 eFCS 即查即繳服務。保戶收到自行繳費通知單後，可開啟行動銀行或電子支付 APP，掃描通知單上的三段式條碼後完成繳費；也可以隨時隨地登入票交所電支 APP，即時查繳應繳保費，於行動裝置上完成繳費。

(2) 新光人壽 APP

保戶可透過行動裝置下載「新光人壽 APP」，除提供便利的自主服務、外溢保單搭配健康管理等優質服務外，新增「FIDO 無密碼交易認證」與「APP Guard 資安防護」兩大安全防護功能，在強化客戶登入驗證體驗、堅固交易安全保障與行動網路安全監控之下，守護客戶個資安全。



自上線後累計 52 萬人次下載、月均開啟約 26 萬次、月均有 12 萬名保戶登入



(3) 新光人壽會員專區

2022 年底會員人數累計已達 96 萬人，當年度服務交易量達 77 萬件手機門號驗證申辦佔率達 78.3%；更連續獲得「國家品牌玉山獎」。

搭建以消費者為中心的創新數位服務，不僅為客戶帶來更便利的金融體驗，亦能體現友善環境的無紙承諾。新光人壽數位平台以「始於驗證，終於金流」為發展路徑，領先業界推出「透過手機進行實名認證」的身分驗證技術，客戶輸入門號進行身分驗證，即可成為新壽網路會員。此外，亦透過多元身分驗證方式，增加便利及多元性，客戶加入後可從新光人壽會員專區辦理保單查詢、保單借款、契變、理賠、信用卡交易變更等多樣交易服務。



2022 年底會員人數累計已達 96 萬人，當年度服務交易量達 77 萬件手機門號驗證申辦佔率達 78.3%；更連續獲得「國家品牌玉山獎」。

D. 便捷的給付申請

(1) 保全 / 理賠聯盟鏈 & 保險理賠醫起通

新光人壽積極建構及發展保險科技發展平台，以「單一申請，文件互通」之模式，讓保戶「享受一家申請，多家同步受理」快速、簡便的服務，並搭配「理賠醫起通」功能，延伸至醫療機構，可免檢附診斷書與費用證明的紙本文件。此外，保戶可通過線上數位身分驗證，結合電子簽署達成理賠服務無紙化，提供保戶系統化之理賠及支付服務，達到減少作業風險、縮短處理天數。電子保單存證自 2020 年上線後，新光人壽所製發之電子保單，皆透過第三方認證機構「保險科技共享平台」進行認驗證及存證，並記錄投保與異動歷程，並於 2022 年 12 月首家提供各保單型態進行認證及存證，做為日後發生電子保單真偽爭議時之佐證，保障保戶與保險公司之權益。

2022年6月，亦在保險科技運用共享平臺上推出保險存摺服務。保戶只要完成註冊，登入保險存摺就能隨時一站式瀏覽所有人身投保資料、申請投保紀錄，擺脫紙本保單保存不易的問題。

配合壽險公會「保險理賠醫起通」功能，提供保戶系統化之理賠及支付服務，減少作業風險、縮短處理天數，提升客戶滿意度。於2022年底新光人壽也投入「理賠聯盟鏈 2.0：行動 / 線上理賠申請數位身分驗證」試辦案。搭配「行動 e 理賠」讓業務員在收受理賠案件申請時，由現行的紙本申請改由透過平板電腦申請受理，資料即時登打，結合影像檔案傳輸，達到快速審核、縮短理賠時程的成效，讓客戶感受因諸多便利性而進化的服務質感。

(2) 個人化資料自主運用 (MyData)

新光人壽重視公平待客，已是「壽險業第一家」理賠服務成功申接國發會個人化資料自主運用 (MyData 平臺) 的服務提供者，為提供保戶更便利快速的金融服務，於保戶線上申請理賠時，透過 MyData 平臺，經申請者完成身分驗證及同意後，將現戶全戶戶籍資料、親屬關係資料提供予本公司作為申請理賠相關證明文件。未來保戶於官網會員區申請數位理賠服務，即可於申請頁面操作授權 MyData 平臺，免去申請紙本證明文件，獲取更便利的金融服務。



E. 及時的回應客戶

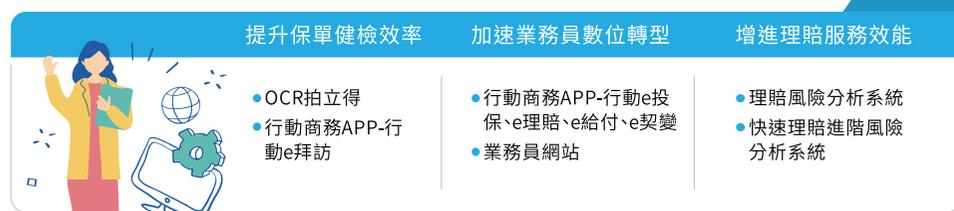
(1) 智能客服中心

新光人壽領先同業，首創「智能客服中心 (Smart Contact Center)」透過多元及智慧化服務功能，協助第一線客服人員，提供一站式貼心支援，讓使用者隨時、隨心、隨處得到最好的服務品質。

智能服務	說明	成果
語音辨識系統	<ul style="list-style-type: none"> 創新語音辨識技術，提供精準服務 提供即時管理資訊 	 <ul style="list-style-type: none"> 電話簡易變更服務 10.8 萬人次 智慧提醒服務：5,700 人次 小新智能客服 2.0 服務：32 萬人次 業務員專屬「Agent 小新」滿意度：98.1% 「智能客服小新」滿意度：91.2% 取得多輪式對話式商務服務新型專利 續審通過「RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神祕客」、「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」兩大服務標準驗證 蟬聯 CSEA 卓越客服大獎「最佳智能系統應用企業」獎項
CRM 大數據分析	<ul style="list-style-type: none"> 結合語音分析系統，自動將海量錄音轉為結構化索引，挖掘有價值的資訊 透過視覺化自主分析，深入了解保戶的想法與需求 	
AI 人工智慧服務	<ul style="list-style-type: none"> 將保險知識內化至「小新」機器人知識庫 「小新 2.0」：壽險業首創使用 GOOGLE 最新的演算技術，導入全新 UI/UX 互動體驗設計，讓保戶感受「小新」猶如真人一樣的服務溫度。 建置 AI 訓練中心提升調教效能；開發問答反饋服務更精準瞭解客戶心聲。 陸續取得多輪式對話商務建置、編輯、設計等新型專利。 	

5.2.2 保險科技運用－提升營運效能

新光人壽數位營運效能優化成果

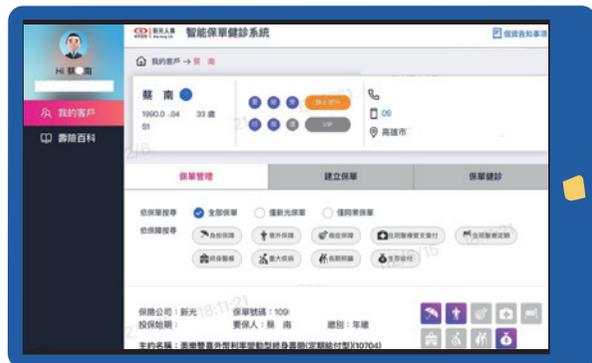


A. AI 加持,提升保單健檢效率

(1)OCR 拍立得

新光人壽結合光學字元辨識技術 (OCR) 以及自然語言處理技術 (NLP) 技術, 打造「智能保單健診系統」, 不僅簡化業務員繁雜作業流程, 加速建檔時間, 更可專注在與保戶溝通及專業服務, 自上線以來已分析超過 2 萬筆不同家庭的保障資料, 讓每一位新光保戶都可以享受到最適合的保障內容與保險額度。另外, 我們亦啟動「拍立得專案」, 以保單一拍即得的概念, 協助業務員將各家保險公司的保單拍照掃描, 並運用 AI 人工智慧分析, 便可彙整保障概況, 完成保單健診, 大幅提升服務效能。

上線後已服務客戶數約 42 萬並產製規劃書約 65 萬份。



B. 數位賦能,加速業務員轉型

(1) 行動商務 APP

秉持發展綠色金融保險服務精神, 為客戶帶來優質低碳金融服務, 讓保險更加貼近生活。積極數位賦能業務員, 推出「e-agent 數位業務員服務認證機制」, 觀察各項數位服務交易指標, 並透過行政單位專案宣導及專題研修活動, 促使業務員轉型為數位業務員。2022 年 e-agent 普及率達 56.1%, 加速保單售後服務效率, 減少資源耗用。



註 1: 行動商務 app 統計資訊範圍僅為自有通路
註 2: 行動 e 投保為統計壽險及意外險件

(2) 業務員網站

「業務員網站」為公司點擊率較高的網站，舉凡業務員重要線上支援系統：商品資訊，新契約報備系統、行政通知、業績 / 佣金查詢、行政查詢、作業規範及表單下載等服務功能，均建置於此系統中。2022 年改版五大目的：

- ◆ 打造全新 UI 及內容架構，業務員整體使用後滿意度達 83%
- ◆ 友善登入頁面
- ◆ RWD 響應式網頁設計：提供不同裝置體驗，較改版後提升 5% NPS 滿意度
- ◆ 強化個資保護措施：權限控管功能數共 66 項完成度 100%
- ◆ 重新分類各系統功能：每月業務員 0800 進線諮詢量減少 20%。

C. 善用科技，增進理賠服務效能

(1) 理賠風險分析系統

建置「理賠風險分析系統」，透過「立即分案、線上快速審核、縮短理賠時程」3 大策略，快速的回應保戶理賠需求。2022 年客戶理賠滿意度達 91.1%。



註 1：理賠發查率 = 發查件數 / 結案件數；「發查」是指調查員協助調閱病歷或醫療資料、查看事故或現狀等輔助案件審核的程序。
 註 2：理賠破案率 = 破案件數 / 發查件數。

5.3 公平待客 | GRI 2-26 |

新光人壽秉持「友善服務」及「誠信經營」的精神，為提升金融服務可及性、使用性、維持服務品質以及強化基礎金融服務和保護消費者權益，持續推動公平待客、落實普惠金融並實現社會共好，提供大眾最安心的服務，致力成為最受保戶信賴的壽險領導品牌。

在各項作為推動下，2022 年保單行政流程整體淨推薦值 (Net Promoter Score, NPS) 為 82.8%、客戶理賠滿意度為 91.1%，客戶服務品質有感提升。

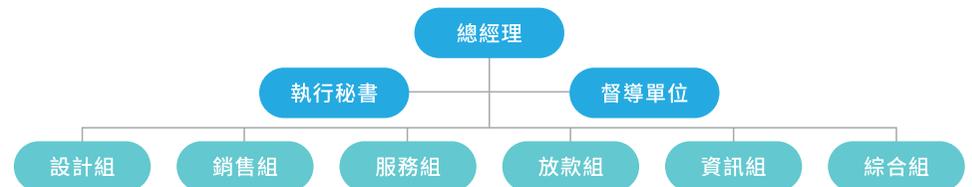
5.3.1 落實公平待客原則 | GRI 417-1、417-2、417-3 |

新光人壽依循「金融服務業公平待客原則」之精神，將其作為全體共同遵循之核心價值與行為準則，建立以「公平待客」為核心之企業文化。透過持續宣導金融保險常識，使消費者瞭解保險的重要性；並對高齡者及身心障礙者保戶主動提供更多實體或數位之關懷措施，以落實公平待客精神。

A. 公平待客委員會

(1) 政策／辦法及運作機制

在 2019 年修訂「公平待客原則政策」與「公平待客原則策略」，成立「公平待客委員會」，下設「設計組」、「銷售組」、「服務組」、「放款組」、「資訊組」、「綜合組」六個推動小組，負責督導公平待客原則相關作業之執行，並將成果定期提報董事會審議，形塑由上而下之公平待客原則企業文化，保障保戶權益。



(2) 2022 年執行成果

- ◆ 2022 年召開 4 次公平待客委員會，審議並報告公平待客原則相關事項。
- ◆ 2022 年由總機構法令遵循主管向董事會提出公平待客原則業務報告共 2 次。
- ◆ 針對董事、高階主管與負責業務同仁，邀請外部講師進行面授教育訓練共 11 場；亦對全體員工辦理公平待客原則相關教育訓練，由上而下深化公平待客意識。
- ◆ 2022 年獲金管會評核為排名前 25% 之績優金融機構。

B. 強化公平待客措施

商品設計面	<ul style="list-style-type: none"> • 打造符合各類需求之保險商品： <ul style="list-style-type: none"> ▮ 持續開發包容性商品，包含基本保障型、外溢保單、微型保險、小額終老、政策型保險、實物給付等商品。 ▮ 將高齡族群常見的特定醫材納入保障、長期照顧保險彈性設計有一次給付及分期給付。 ▮ 設計可讀性高之商品文宣及影片，並於商品銷售前召開「商品評議小組會議」，售後召開「條款討論會議」，降低保戶對於條款之疑義。 	
招攬行銷面	<ul style="list-style-type: none"> • 對高齡者金融剝削之預防保護作為： <ul style="list-style-type: none"> ▮ 對內加強各通路 KYC、KYP 作業宣導，並納入考核評鑑；對外促進 KYP 作業，讓高齡者更容易瞭解保險商品內容。如發生違反 KYC 或 KYP 作業，或對高齡客戶不當行銷或其他違規事項，將進行懲戒處分及追扣收回相關利益。 ▮ 於客戶儀表中針對 65 歲以上年長者進行標註及提醒，使業務員更易辨識高齡客群，並依相關規定辦理。 • 打造「業務員防詐欺風險控管模型」，以 AI 技術詳細分析，防範保險業務員挪用侵占保戶款項，獲得經濟部智慧財產局新型專利肯定。 	
保全客服面	<ul style="list-style-type: none"> • 優化客戶服務系統 (CIS) 建置友善關懷提示功能，針對不同身障類別及等級提供服務，並取得專利。 • 業界首家上線「行動身分識別服務」，保戶可憑著手機門號，就能通過實名身分驗證，成為新光人壽網路會員，申辦網路保險服務。 • 舉辦「高齡保戶防詐騙宣導暨數位友善座談會」，透過製作台語版之保險詐騙探照鏡動畫片，在輕鬆氛圍中，讓與會保戶認識防詐的三不原則及數位友善的便利繳費管道。 • 智能化地址專案：有鑑於實務上新契約進件及辦理契約變更時，填寫不存在地址或因填寫 / 建檔錯誤，以致相關通知寄送無法確實送達；為確保客戶權限提升保戶地址資料正確性、強化通訊資料治理之資料品質，建置「智能化地址校正」機制。該專案運用「智能化地址校正專案系統」，可比對輸入地址是否存在於內政部戶政門牌、是否為最新地址，並提供建議地址提示，讓客戶承保新契約及保單契約變更時，可於第一時間查驗地址並採用正確地址建檔；此系統應用於保險作業取得新型專利。 • 保單檢視：新光人壽結合 OCR 以及 NLP 技術，開發最新的「智能保單健診系統」，透過 AI 輔助，只要幾張照片便可分析客戶保單現況及保障缺口。維繫注意及忠實義務，善盡公平待客義務，將艱難的保險商品與保障項目，轉換成簡顯易懂的方式，讓每一位新光保戶都可以享受到最適合的保障內容與保險額度。 • 官網設置公平待客專區，並設置無障礙 2.0 雙 A 標章的金融友善服務專區。 • 首創「手語視訊翻譯平台」🔗，使聽語障人士溝通零距離。 • 為深化高齡、失智及視障友善金融服務，與多扶事業、台灣失智症協會及淡江大學視障資源中心展開合作，對全國北中南臨櫃服務人員與服務專員進行教育訓練，強化相關待客服務流程。 • 主動拜訪並服務 99 歲以上的高齡保戶，進行友善關懷，協助其了解自身保單，同步梳理通訊資料，以維護其權益。 • 舉辦高齡保戶數位友善座談會，透過面對面宣導及互動收集保戶之聲，鞏固防詐觀念防止金融剝削。 	
理賠面	<ul style="list-style-type: none"> • 理賠審核通知書結合政府長照服務資訊並建立自行檢核機制。 	
申訴面	<ul style="list-style-type: none"> • 針對 65 歲以上銀髮族招攬爭議之處理： <ul style="list-style-type: none"> ▮ 申訴系統增設警語提示 ▮ 會辦核保部門，檢討發生原因並研擬改善措施 	

C. 負責任行銷廣宣

新光人壽各項商品的設計、銷售及宣傳，符合法令對資訊揭露的要求外，商品條款參照主管機關示範條款撰寫內容，並依法定程序完成審查。

- ◆ 遵循「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」於官網資訊公開及商品專區，提供各商品保險單條款樣張，供客戶了解商品資訊。
- ◆ 重視外勤人員的招攬行為，及銷售文件之審核及覆核機制，依循「保險業招攬廣告自律規範」訂定「商品銷售宣傳資料使用管理規範」，確保各類商品說明書或文宣、字體或風險警語，均已依相關規定充分揭露，保障消費者知的權益。
- ◆ 訂定「業務招攬處理制度及程序」，透過嚴格控管機制，防範保費挪用管理機制，確保企業利益及保戶權益不受影響。
- ◆ 啟動「業務員防詐欺風險控管模型」，透過風險示警，預防業務員異常招攬行

為，防範挪用保費、不當行銷、不當勸誘保戶等不當作為。

- ◆ 依循主管機關規範，未獲給付案件須明確敘明理由、依據之法令或契約條款，並以書面方式通知保戶。

2022年共計1件未遵循行銷傳播相關法規之案件，皆已完成檢討且提出具體改善方案，設置覆核機制並加強控管招攬品質，並於本公司資訊公開揭露，詳見資訊公開 - 其他應記載事項。

D. 保險友善服務措施

安定社會是保險業的社會責任，新光人壽響應普惠金融政策，規劃一系列保險友善服務措施，讓各族群皆可享有同等的金融服務。未來將持續追求全通路的友善保險體驗，建立保護消費者企業文化，聚焦公平待客的核心價值，回應客戶需求的本質，落實普惠金融。

服務對象	措施	普惠服務機制	2022年成果
 弱勢族群	建置金融友善服務	<ul style="list-style-type: none"> 無障礙網站服務：於官網設置「金融友善服務專區」，降低身心障礙者網路應用問題。 無障礙溝通服務：領先壽險業界推出聽語障人士 LOY「手語視訊翻譯平台」。保戶至臨櫃辦理保單服務時，能以視訊電話向專業手語翻譯員連線，使聽語障人士能順暢溝通。 友善環境：服務據點設有無障礙通道、服務鈴或引導指示牌，服務櫃檯配置輔具設施並供輪椅進出。 多元服務管道：透過客戶服務專線（0800-031-115），提供線上或到府服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 「金融友善服務專區」於取得國家通訊傳播委員會「無障礙標章 AA 認證」。 「手語視訊翻譯平台」自 2021 年 5 月開辦至 2023 年 1 月累計撥打 2 通服務。 
	推廣金融保險教育	<ul style="list-style-type: none"> 定期邀請各界專家分享理財、休閒、身心健康等各領域之專業新知。 與淡江大學視障資源中心共同辦理「視障友善金融教育訓練」，強化相關待客服務流程，保障弱勢族群的財務安全及自身權益，以增進服務人員友善服務相關識能，提供適切待客指引與最有溫度的金融服務。 	<ul style="list-style-type: none"> 舉辦 20 場「新光美麗人生」講座（含 5 場線上直播場），參與人數總計 3,624 人。 開辦視障友善金融教育訓練 3 場次，累計訓練 311 人次；失智症相關服務議題滿意度 86%、視覺無障礙服務概念滿意度 88%。
 急難／ 受災保戶	全球海外緊急救助服務	<ul style="list-style-type: none"> 當保戶在海外旅遊發生緊急事件需救助時，新光人壽立即啟動海外急難救助機制。 	<ul style="list-style-type: none"> 2013 年至 2022 年，累計提供 64 件服務案件，總共花費 3,441 萬元
	緊急災害事故關懷服務	<ul style="list-style-type: none"> 「防颱／防災五保」機制：發生颱風、災害時，即啟動主動協助理賠及關懷、保單補發免收工本費、保費繳納寬限、保單借款繳息作業優惠，及房屋貸款本金寬延等五項保戶關懷服務。 重大事故關懷慰問金：當保戶遭遇重大意外事故時，新光人壽提供關懷慰問金。 	<ul style="list-style-type: none"> 2022 軒嵐諾颱風來襲，新光人壽隨即啟動「防颱五保」保戶關懷服務，協助保戶因應颱風災害。

服務對象	措施	普惠服務機制	2022 年成果
 <p>中高齡長者</p>	<p>新光人壽長照護網站</p> <p>發揮集團綜效完善長者退休規劃</p> <p>關懷長者提供適切服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> 為提升大眾對於長照議題的了解，設置新光人壽長照護網站，傳遞長期照護知識、社福資源運用、保險、專業醫護訪談、養生健康訊息及促進交流分享等。 結合新光集團資源，從經濟保障、安全照護、到宅醫療、健康醫療到樂活老化，提供保戶完善的高齡退休的樂齡生活；於新光站前樂活未來館內設置全國首創的 4.5 坪全齡照護室，並於新北市板橋打造「新板傑仕堡全齡園區」，提供高齡長者健康、安全無虞的退休生活空間。 與多扶事業共同開辦「銀髮高齡長者工作坊」教育訓練，以提供高齡保戶更貼心的多元服務；與社團法人台灣失智症協會共同開辦「失智高齡待客指引」訓練課程，以提供高齡失智長者更適切的服務。 於重陽節佳節前夕親訪銀髮高齡保戶並致贈關懷見面禮，祝福長者重陽節快樂，同時協助長者清楚自身保單狀況，同步梳理通訊資料，確保高齡保戶的權益，期盼實踐普惠金融。 啟動「家族聯聯網」服務專案，透過建立多元化聯繫管道，使高齡者能由其家屬協助掌握保單狀況，以防範高齡者遭金融剝削及詐騙、減少應付未付款並提升有效聯繫率，以達到高齡者安老之目的。家族聯聯網服務預計於 2023 年 3 月正式推出。 	<ul style="list-style-type: none"> 網站累計 87 萬訪問人次、不重複訪客約 68 萬人，直接流量達 22%、自然搜尋流量達 71%；其中 25-54 歲瀏覽者佔 70%，有效提供青壯年族群所需資訊。 「新板傑仕堡全齡園區」通過 SNQ 國家品質認證，成為全台首間通過該認證之樂齡宅。 銀髮高齡長者工作坊教育訓練，訓練 52 位高齡長者服務人員，瞭解銀髮族需求並透過穿戴彭祖包體驗進入長者世界，藉由換位思考讓銀髮服務更具同理心。 失智高齡待客指引訓練課程共 3 場次，訓練人次 311 人。 關懷高齡保戶共 192 位，服務人員整體親訪率 44%，共拜訪 84 位保戶（其中 20 名已身故）。 
 <p>COVID-19 疫情衝擊</p>	<p>防疫紓因</p>	<ul style="list-style-type: none"> 因應新冠肺炎疫情，鼓勵保戶多使用數位自主服務管道，降低接觸風險，並提供緩繳保費 / 保單借款利息、線上快速通關理賠 EXPRESS、各項理賠融通因應措施等服務；針對擔任醫護人員之保戶因工作染疫且經確診者，新光人壽亦致贈防疫關懷慰問金 3 萬元。 為幫助因疫情衝擊生計之保戶度過難關，自主性舉辦三次保單借款優惠專案（借款利率 1.5%~3.0%），於同年配合主管機關政策，辦理「經濟紓因保單借款優惠專案」（借款利率 1.28%）。 	<ul style="list-style-type: none"> 配合主管機關政策辦理之「經濟紓因保單借款優惠專案」，共核貸 3.8212 億元，本公司共貸出 0.39 億元，佔比為 10%，排名為業界第四。 全年合計辦理四次保單借款優惠專案，共 15,220 人完成申請，申辦總優惠金額達 75.92 億元。
 <p>青年族群</p>	<p>人生設計所</p> <p>金融教育</p>	<ul style="list-style-type: none"> 推出人生設計+ APP 與網頁版，透過此數位工具，彙整來自於不同專業機構的統計資料，讓青年族群簡單輸入資訊，即可取得數據透明且提供相似客群數據的生涯規劃報告。該報告運用合理計算規則，並附上詳細的計算說明、資料來源、網站連結、近期新聞報導，協助青年未來進行需求分析與保障規劃時，能有更清楚的架構。 新光人壽與非營業組織及政府單位、學校共同合辦金融教育，於各級高中推廣金融素養。其目的在推動青少年財經素養教育，特色為依據年級規劃講授內容、由淺入深，邀請財經專家、業界師資以講座或課程的方式推廣財經視野、金融理財、創業創投、與金融科技等多面向知識，增進學生財經領域正確觀念。學生可依興趣選修多樣主題，進而提升競爭力，強化未來升學及職涯規劃。 	<ul style="list-style-type: none"> 人生設計+ 用可愛年輕化的視覺體驗讓相對保險無感的青年族群更願意嘗試，以易讀的視覺化操作流程，呈現專業複雜的人生旅程，成為年輕人們建立正確保險觀念的第一步；2022 年共協助 20~29 歲的青年族群完成 3,430 份生涯規劃報告。 111 學年度與臺中市臺中一中、臺中女中、文華高中、基隆女中、大同高中等高中合作，提供 19 場講座及近 200 節課程；講座包含高一財經素養入門課程、高二財經專題課程以及高三財經專題進階課程。111 年度影響至少 3,000 人次，並可期待青少年的共學效益擴散至同儕之間。

5.3.2 客戶服務與溝通

新光人壽傾聽客戶需求，以有溫度的「熱誠服務 Do With Passion」，傾聽客戶需求；以數位科技來提供多元友善的「數位服務 Do By Technology」；更導入「bsi. 國際卓越服務標章驗證」提升客服專員的「專業服務 Do Things Right」。我們秉持「3D 服務政策」，並運用科技賦能改善流程提升服務效能，希望帶給客戶有感的服務體驗，同時導入「淨推薦值」(NPS)，將客戶回饋之推薦程度，作為衡量客戶對公司服務之評價，並轉化為服務提升作為之重要決策參考。



A. 持續優化客戶服務

(1) 傾聽保戶聲音

新光人壽設有「0800 客戶服務專線」，迅速提供客戶正確的資訊，並定期進行客戶滿意度調查強化服務品質。為確保服務品質持續穩定，透過培訓課程及定期檢核機制，改善服務水準，提升顧客滿意度。

2022 年「0800 客戶服務專線」共服務近 50 萬通的來電，服務滿意度為 95.8%，其中以詢問保單行政業務（保全、保費及契約內容諮詢）為大宗。2022 年新光人壽 0800 客戶服務專線 NPS，由 2021 年 80.1%，提升至 81.6%。

滿意度調查機制	2020年	2021年	2022年
滿意之客戶佔比	88.6%	88.1%	95.8%



為提升客戶服務品質，新光人壽客服於 2016 年通過「bsi. 英國標準協會」嚴格檢驗，取得「RMS (Royal Mystery shopper) 皇家神祕客」及「ISO 10002:2018 客訴品質管理系統」兩大服務標準驗證，為壽險業首家取得之卓越服務標章企業。（證書詳附錄）

(2) 創新臨櫃體驗

我們將人生設計所與新光人壽台北、新北行政中心結合，以具現代化、專業的門市形象，讓保戶從第一開始就有全新的感受，當保戶進入店內後即有專人負責接待，詢問今天來店的目的，協助填寫相關文件或操作自主服務機，節省行政作業的時間，店內裝設二台數位工具「人生設計+」生涯規劃 App，可讓民眾以人生各階段保險需求出發，自由勾勒夢想藍圖、主動喚醒風險規避意識。多元化的諮詢室空間設置，讓每個來店的民眾，都能擁有一個舒適放心又隱密的諮詢環境。



B. 完善回應保戶意見

針對保戶申訴問題，我們設有申訴信箱，於接獲保戶投訴後，立即由專責部門查明處理，並積極追蹤結案，以即時回覆保戶。在有效控管及回應的努力之下，評議申訴案件權值及綜合評分各項名次，均大幅改善與進步，並獲得具體成效。

近三年理賠及非理賠評議案件之評議比率及平均處理天數

	2020年		2021年		2022年	
分析項目	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件	理賠案件	非理賠案件
評議比率	0.034	0.037	0.035	0.032	0.032	0.031
平均處理天數	1.02		1.02		1.02	

資料來源：財團法人金融消費評議中心（公布頻率每年一次）