



About
Taiwan Life



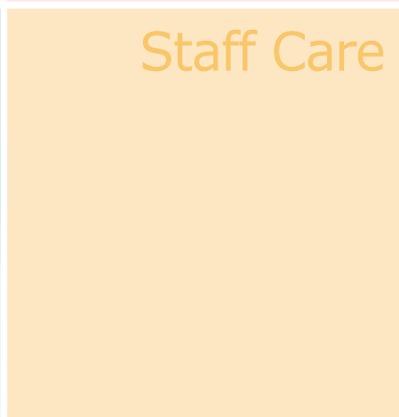
Client
Consideration



YOUR HOPE, MY HOPE

2014企業社會責任報告書 Corporate Social Responsibility

Environment
Protection



Staff Care



Social
Involvement



Corporate
Governance





YOUR HOPE

MY HOPE

用愛守護 希望飛翔

序言

- 6 用愛守護 希望飛翔
- 7 愛的行動 創造無限感動

台壽簡介 About Taiwan Life

- 10 **立足台灣 佈局亞洲**
- 12 **積極創新 持續向前邁進**
堅實團隊 穩健經營
商品創新 多元通路
專業先進 人才培育
- 13 **集團整合 全方位經營**
文向教育基金會
台壽保資融
台壽保產險
未來資產投信
君龍人壽
北京、越南代表處
- 15 **回饋社會 提升企業價值**
擁抱希望 永續企業社會責任
整合資源 推動社會公益
聆聽意見 訂定長期策略
利害關係人鑑別 進行有效溝通
實質性議題分析 真實反應影響
推動供應鏈夥伴 落實企業社會責任
參與外部組織 提升競爭力
2014年度榮譽與獲獎紀錄

公司治理 Corporate Governance

- 24 **秉持永續管理 架構固本組織**
2014年營運 交出亮眼成績
投資綠色產業 善盡社會責任

學術結合專業 董事會陣容堅強
董事及高階經理人 報酬合於企業永續精神
獨立董事 三大系統健全管理

28 防範風險 落實管理

強化風險管理 維持穩定獲利能力
資訊安全管理 個資不外洩
危機應變處理 降低損失
風險管理組織 控管制度化

32 誠信經營 嚴格自我控管

內部稽核 建立良好營運制度
利益迴避 重視消費者權益
員工行為準則 嚴謹自律

客戶關懷 Client Consideration

36 人性化創新商品 引領市場

涵蓋各族群 撐開健康保護傘
落實商品研發機制 提供安心保障

40 全方位服務 尊榮又貼心

據點遍佈全台 服務敏捷
臨櫃好貼心 20分快速理賠
24小時保戶專線 貴賓級服務
系統化管理 聆聽保戶意見

44 客戶權益至上 善盡管理責任

行銷透明 承諾不打折
措施嚴謹 個資不外洩

45 關懷保戶 享受美好人生

服務訊息 多元傳遞不漏失
理賠龍關懷 老朋友好朋友
生日禮讚 讀好書拿好禮
獎助學金 嘉惠學子
I Care癌症篩檢 替家人把關健康
多元加值服務活動 迎向樂活人生

員工照護 Staff Care

- 50 **唯才是用 創造價值**
公開招募 平等雇用
重視員工聲音 保持管道暢通
- 52 **獎勵員工 帶動成長**
努力有回報 表揚優秀員工
展業人員 獎勵競賽中成長
- 54 **專業培育 以人為本**
領先業界 職能培育上雲端
逾百項獎勵 人才投資無上限
在職進修補助 留住人才資產
2大主軸 培育展業人員
- 61 **福利完善 照顧全方位**
休假福利 滿3個月就有假
保險福利 替員工照顧家屬
育兒福利 兼顧工作與教養
健康照護 流感疫苗免費打
旅遊福利 享受樂活生活
- 62 **打造安全健康職場**
必備健康常識 免費學
杜絕職場暴力 打造健康職場
臺灣阿龍家庭日 凝聚向心力

環境保護 Environment Protection

- 66 **綠色職場 實踐節能減碳**
降低職場能源使用量
資源回收再利用
轉變用紙文化
- 69 **服務 e 網打盡 環保又貼心**
行動收費網 客戶滿意度提升
創新 e 化服務 服務不打烊
- 71 **單車美麗行 減碳愛地球**

社會參與 Social Involvement

- 75 **銀髮關懷**
阿公阿嬤節 共學樂趣多
祖孫三代快樂行 為愛向前走
溫馨年菜 獨居長輩不孤單
嚐老體驗 關心自己的未來
留戀眷村 青年返航
樂齡講堂 學習健康變老
- 80 **弱勢關懷**
阿龍愛行動 食物銀行傳溫情
陪伴弱勢學子 打造生命好前景
向學計劃 點亮希望明燈
幼吾幼 給失家兒童擁抱
課後照顧、假期營隊 弱勢兒童開心成長
彩繪心靈 新住民亮起來
- 86 **公益回饋**
高雄氣爆事故 伸出救助援手
捐贈消防警備車 為民服務
微型保單 照顧弱勢者
冰桶挑戰 傳愛接棒
全台募集 做快樂捐血人
- 89 **文化教育**
用故事教育 豐富生命意義
聖誕捐書 傳愛偏鄉
迎接美好時代 鼓勵本土創作

附錄

- 92 財團法人文向教育基金會第5屆董監事會成員與2014年經費收支決算表
- 93 GRI G4一般標準揭露 (GSD) 相符性對照表
GRI G4特定標準揭露 (SSD) 相符性對照表
聯合國全球盟約對照表
OECD多國性企業宣言基本條文
上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表
上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法對照表



台灣人壽保險股份有限公司
董事長

許文偉

用愛守護 希望飛翔

諾貝爾經濟學獎得主傅利曼（Milton Friedman）曾說：「企業家的事業雄心，必須建立在企業良心之上。」是指唯有誠心經營，在企業內部建立優良文化，對外推動企業社會責任，才能創造社會與企業共利共榮的價值，永續經營。這對深耕台灣超過一甲子的台灣人壽經營團隊來說深感認同，唯有企業帶頭做，凝聚員工對企業社會責任的認同，才能將愛與希望不斷往外延伸，讓善的力量不停轉動。

壽險業經營主要在提供民眾無形的商品與服務，是一種助人的行業，在透過核心業務為社會提供價值的同時，台灣人壽更自許成為一個有責任具道德感的社會公民。因此，致力建構完善的公司治理架構，建立縝密的內稽內控及風險管理組織與規範，為股東追求最佳的權益報酬，並提供完善的金融保險服務，是我們一直堅持與努力的目標。2014年台灣人壽通過中華公司治理協會「CG6008公司治理制度評量認證」，這也鼓勵著我們持續走在實踐企業社會責任的道路上。

「真心關懷、從心做起」是落實企業社會責任的核心精神，對外，台灣人壽以積極的行動力回饋社會，幫助弱勢，關懷客戶，在企業內部則重視員工照護，協助員工提升專業能力與自我成長，參與公益服務，建立志工文化。更於2014年榮獲台北市政府勞動局「第四屆幸福企業獎」肯定，未來將更關注「員工幸福指數」，致力讓員工獲得完善的工作保障及穩定的成長發展，以提供客戶專業的優質服務。

企業要永續經營，一定要秉持「取之於社會、用之於社會」的精神，台灣人壽自2008年起自發性地發行「企業社會責任報告書」，公開透明呈現落實企業社會責任的努力與成果，除了領先業界採用最新版的「全球永續性報告第四代指南」（簡稱GRI G4）綱領編撰並成為首家取得GRI G4國際標準查證的保險公司，更榮獲「2014台灣企業永續獎TCSA」銅獎殊榮，展現台灣人壽落實企業社會責任的決心。

起心動念皆為善，回饋社會最難能可貴的，就是發起那份善念，期許台灣人壽所有員工，持續珍惜這樣善的機緣，用愛守護需要被關懷的人，一起為弱勢點燃一盞明燈，讓夢想啟航、希望飛翔。



財團法人文向教育基金會
董事長

洪馮鈞

愛的行動 創造無限感動

安身立命、安居樂業、安養天年，是幸福人生與祥和社會的必要條件；要圓這個美麗的夢，需要更多人共同投入服務。文向教育基金會以「生命教育」與「弱勢關懷」為主軸，積極帶動志工成為「服務提供者」，落實關懷弱勢學童並施予教育，也照顧弱勢銀髮族，以調適其迎向樂活有序的人生，漸次脫離弱勢的循環。「老吾老」及「幼吾幼」，這是文向教育基金會努力的目標。

台灣人口「少子化」、「高齡化」的社會現象已經很顯著，自2014年文向教育基金會結合台灣人壽企業志工日，全國同步辦理「祖孫三代快樂行」公益健走，讓每個家庭的長輩、小朋友共享「祖孫三代」的幸福時光。為深耕「企業志工」服務文化，讓更多人有機會和台壽志工一同感受「行善助人」、「愛的力量」，文向教育基金會與台灣人壽共同成立「志工委員會」，邀請企業員工、親友、保戶，共同投入行動關懷服務，目前已協助台壽志工組成33隊「關懷志工服務隊」，提供獨居長輩送年菜服務，定期至老人安養院，關懷訪視銀髮長輩，近2年與台壽志工擴大服務範圍，認養教養院、育幼院，協助機構籌措生活必需品，與孩子分享素人典範故事，用行動陪伴生命兩端的長輩與孩子。同時，在台北、新北、彰化、屏東、宜蘭等地區，透過策略聯盟合作開辦「兒童課後照顧據點」，讓弱勢家庭孩童下課後有志工老師陪伴完成課業，透過長期關懷及教育，根植安和樂利的祥和社會。

「愛的行動，可以創造無限感動」，讓社會充滿青春、智慧與勇氣，相信台灣是溫暖與愛的寶島。連續二年參與「送年菜」的台壽保戶李小姐分享：「長輩都很期待我們到訪，我看見阿公阿嬤臉上的笑容都超級開心的！除了提供保險的保障需求，台壽的朋友還會帶我來做志工，讓我的生命更精采！」文向教育基金會願意用持續的努力與時間來證明，我們能創造自己與家人的幸福，也能帶給社會正面積極的影響，讓台灣更好！邀請台灣人壽保戶與社會大眾共同加入志工服務的行列，把「珍惜自己，尊重他人」的理念蓄積在台灣的每一個角落，讓社會充滿溫暖與希望。





台壽簡介

About Taiwan Life

用心守護 最誠信的夥伴

秉持永續經營理念，
以成為最傑出與最受客戶推薦的
人壽保險公司為目標，
多年穩健的經營下，
用心培育人才、研發創新商品，
立足台灣並積極邁向國際，
更落實企業社會責任的履行與回饋，
期能為保戶、股東、員工及社會
創造最大的利益及價值。

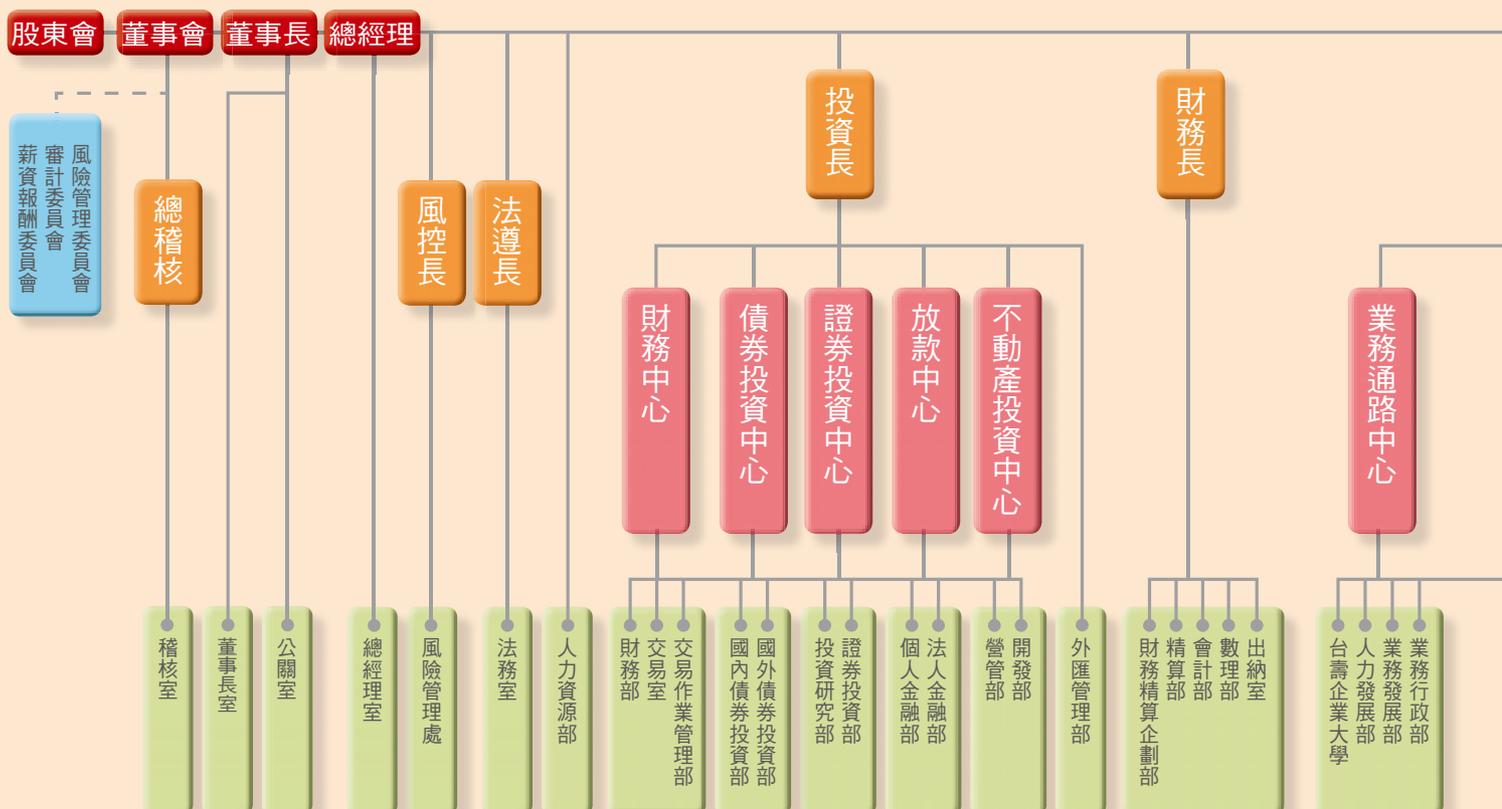
立足台灣 佈局亞洲

除了以保險本業為發展核心，台灣人壽還以垂直、水平整合，架構全方位的金融資產管理集團；並以台灣為中心放眼亞洲，為華人市場提供高品質的金融保險服務，躋身國際水準。

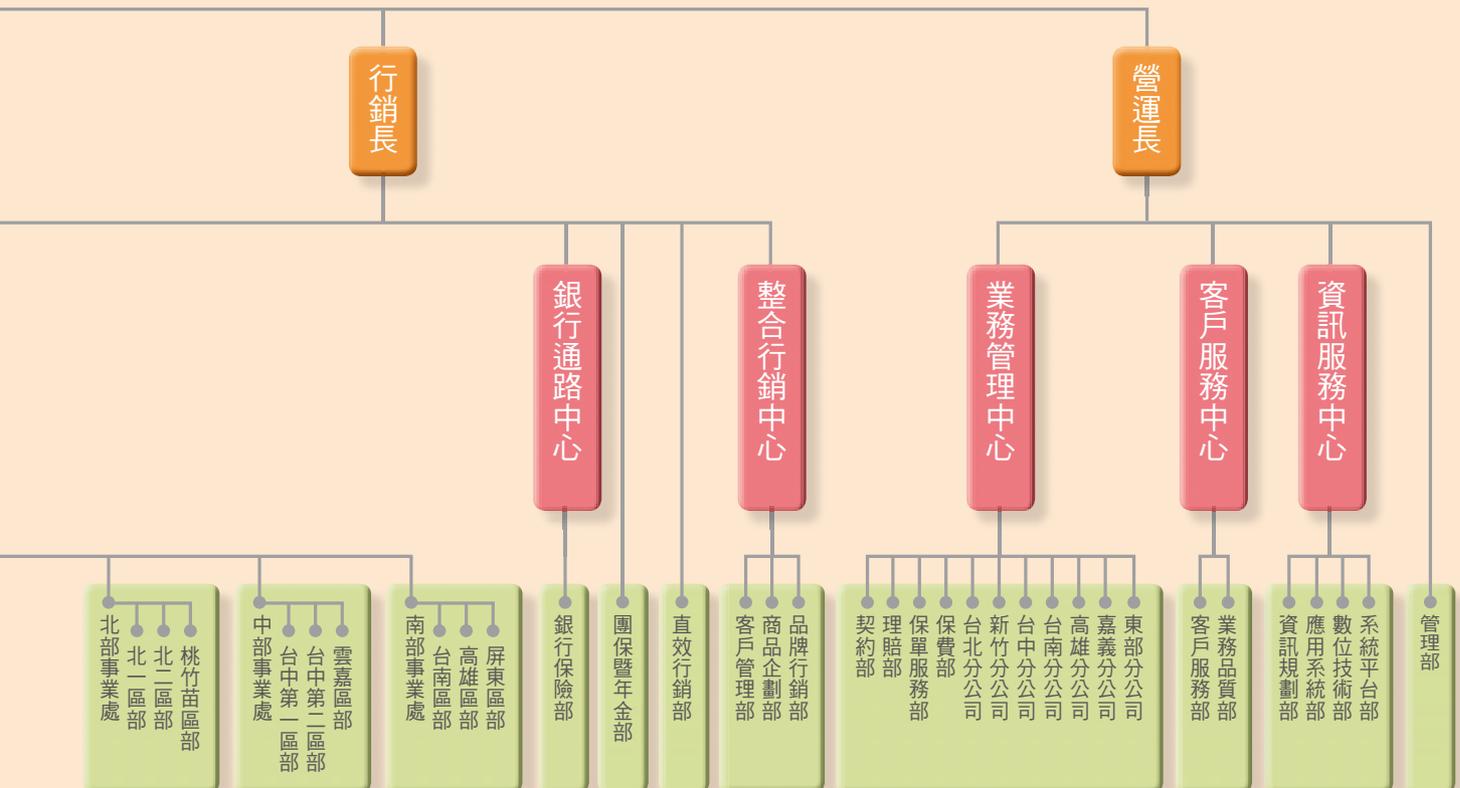
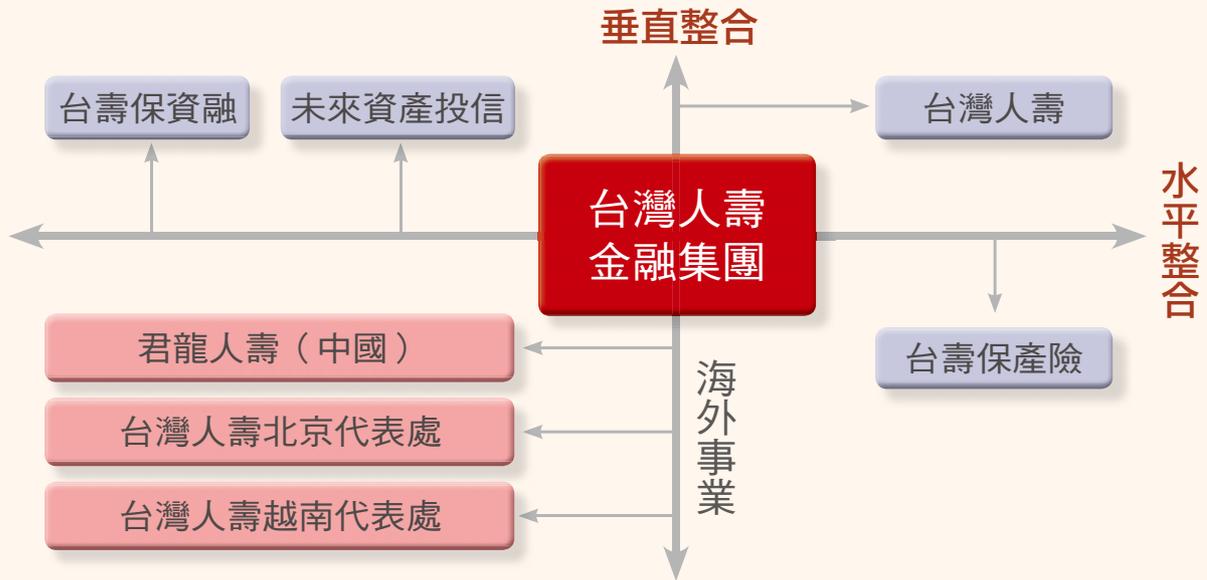
跨足海外 強化國際競爭力

台灣人壽以保險本業為發展核心，以垂直整合與水平整合方式，架構出全方位的金融資產管理集團，建構具國際競爭力的金融資產管理集團為目標。

台灣人壽組織結構



集團組織架構



積極創新 持續向前邁進

1998年7月1日台灣人壽正式民營化，引進保險及資產管理領域傑出的專業人才，共同組成堅強的經營團隊，同時積極培育人才、研發創新多元化商品，持續穩健獲利與成長。

堅實團隊 穩健經營

在臺灣銀行及龍邦集團二大股東組成下，引進保險及資產管理領域傑出的專業人才，共同組成一個堅強的經營團隊。

率先成立資產管理專責單位，將資產做最有效率的運用，以動態資產負債管理執行最適化的資產配置、投資決策與風險管理，不但能達成最大投資效益，也能維持最佳的資產流動性與資產品質，展現絕佳獲利能力。

商品創新 多元通路

隨著經濟社會的改變與人生價值觀念的調整，台灣人壽保險商品不斷推陳出新，商品類型涵括保障型、A&H（意外傷害及健康醫療）、財富型、投資型和團體保險等5大險種，以「保障Better、健康Better、財富Better」三重防護網觀念，整合人身保險、投資理財及退休與資產規劃的保險觀念。除傳統通路外，並透過銀行保險、電話行銷及機場櫃台等多元行銷通路，提供全方位的商品行銷與服務管道。

專業先進 人才培育

在保險市場競爭激烈的時刻，為培育專業保險人才，建置Hi-Link高速內部網路及「視訊教育頻道」TOP Channel新聞台，讓員工即時掌握公司最新資訊及接受完整培訓。



集團整合 全方位經營

台灣人壽 60 多年來秉持深耕台灣、在地紮根的信念穩健成長，持續進行垂直與水平方式整合，以「推動向上、希望前行」的積極行動，為集團發展與國際拓展扎下深厚根基。

文向教育基金會

「財團法人文向教育基金會」自2007年成立，在台灣人壽提撥盈餘挹注經費下，成為企業回饋社會的公益平台，負責台灣人壽企業社會責任政策或制度的策劃與執行，長期以來致力偏遠地區「向學計劃」、「弱勢家庭生命關懷計劃」、「幼吾幼·兒童關懷活動」、「熱活銀髮關懷」等活動，並出版生命教育教材，發揮正向影響力，為台灣人壽實踐「企業公民」責任、回饋社會做了最佳示範，帶領全體員工走向這條溫暖的公益之路。

文向教育基金會英文名為「We Share」，一如其名，秉持「以人為本，尊重生命」的理念，推動「弱勢關懷」及「生命教育」兩大主軸，並成立志工委員會；台灣人壽更從企業內部建立志工文化，推動「向學園丁」、「銀髮志工」、「救援志工」、「扶助志工」等4大企業志工服務領域，投入弱勢家庭學童的教育關懷，及銀髮族生活關懷等，充分表達與人分享的生命理念。

台壽保資融

由台灣人壽百分之百持股，專業經營汽車貸款、企業租車及企業融資等業務，2003年10月正式營運。台壽保資融致力於設計金融服務、開發新產品，並提升附加價值，為廣大消費者及企業用戶，提供專業汽車消費性分期付款商品、高便利性企業長期租車服務，以及多元化的企業融資管道。

並與多家知名汽車銷售廠商合作，配合汽車貸款分期業務和企業租車服務，建置全方位與符合需求之服務平台。

台壽保產險

台壽保產險自2006年7月起正式開始營運，為台灣人壽百分之百投資成立的子公司，經營項目包括火災保險、運輸保險、汽車保險、工程保險、責任險、保證保險、傷害險、健康險等等。

秉持著讓客戶享有「安全、健康的人生」為目標，並堅持「卓越、專業、效率、革新、關懷」5大核心價值。持續整合集團資源，全方位守護保戶的人身及財產風險，期能成為「客戶最信賴的產險公司」，發揮產壽合營之綜效。

未來資產投信

2011年台灣人壽金融集團與韓國未來資產金融集團進行策略聯盟，將台壽保投信更名為未來資產投信，進一步提升基金產品研發及全球投資配置能力，以邁向國際級資產管理公司為目標。

未來資產投信集合眾多投資及研究經驗豐富的專業經理人，透過專業而嚴謹的分析，找出最具潛力的區域及產業，規劃具長期投資價值及成長契機的新基金，嚴格控管投資風險為投資人做最有利的資產管理。

君龍人壽

由台灣人壽與連續多年位居福建省企業集團100強首位的廈門建發集團合資成立，2008年12月17日在廈門正式開業，是首家總部設在福建省的保險公司，以「立足廈門，深耕海西，放眼中國」為發展戰略，目前分支機構已遍佈福建、浙江區域，為閩浙客戶提供高效便捷的保險服務，為深耕中國市場的重要平台。

北京、越南代表處

海外代表處為集團海外版圖拓展的先鋒部隊，配合公司發展策略目標，深入了解駐地市場、建立產官學人脈網絡，協助集團逐漸推展各項實質業務。「北京代表處」在2003年設立，主要聚焦在與大陸產官學交流互動及市場調研，協助君龍人壽業務推動；「越南代表處」則在2006年成立於越南首都——河內，著眼於越南金融保險市場商機開拓，積極尋找合資夥伴，落實版圖南進。

回饋社會 提升企業價值

身為台灣歷史最悠久的壽險公司，在客戶、員工、股東及社會賦予的信任下持續成長；以熱情、服務、誠信、關懷做為經營理念，更以成為最受客戶推薦的人壽保險公司為願景。

擁抱希望 永續企業社會責任

台灣人壽深切體認企業在永續經營與創造獲利的同時，更須肩負企業社會責任使命，重視社會回饋，提升企業價值。因此，台灣人壽長期善盡企業社會責任不遺餘力，並從「社會、經濟、環境」三大層面逐步落實，期許成為永續經營的標竿企業。

2014 CSR績效重點摘要

經濟面



2014年資產總額達

5,083 億元

◎ 2014年資產總額較2013年的4,497億元大幅增加586億元。

◎ 2014年股東權益報酬率12.57%，較2013年的3.21%成長292%。

◎ 2014年每股盈餘1.87元，為2013年0.51元的3.6倍。

環境面



減少溫室氣體排放量

855.7 噸

◎ 電子公文佔比高達94%，2014年公文件數總計14,184件，電子文件為13,334件。

◎ 用電減少160萬4,928度、耗油減少5,526公升，有效降低溫室氣體排放。

◎ 2014年透過電子郵件寄送電子表單超過10萬筆，大大減輕對地球資源消耗。

社會面



參與社會公益投入逾

3,000 萬元

志工時數 9,698 小時

◎ 國內第1張糖尿病病友弱體保單。

◎ 全體內勤與展業同仁及高階長官100%聘僱本國國民。

◎ 國內首家取得EN15838 2009認證。

◎ 全年員工教育訓練時數達248,826小時，專業證照獎勵人數總計581人。

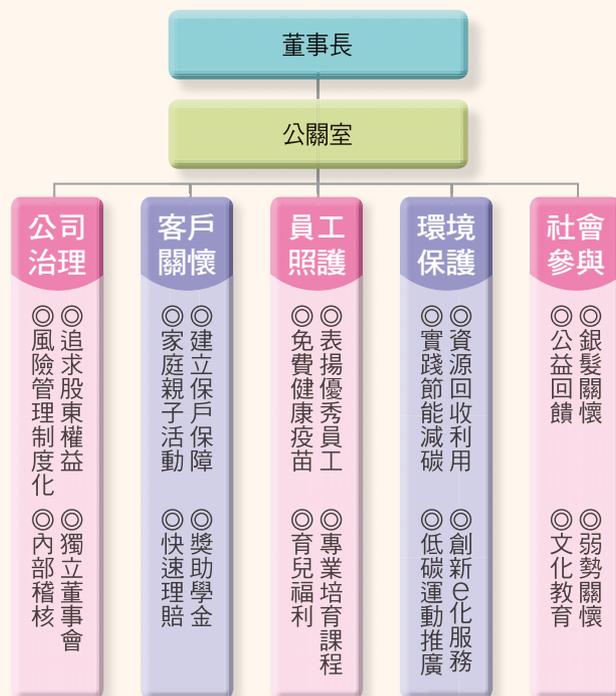
整合資源 推動社會公益

台灣人壽CSR小組，由董事長直屬的公關室專責統籌處理，負責台灣人壽相關企業社會責任議題的風險評估與執行績效，各部門依職權範圍進行評估、規劃及執行。逐步整合內外

資源，從利害關係人的識別、實質議題的整合，到回應的相關做法，以及後續的監控與管理CSR相關議題，並將經濟、環境與社會等重大企業社會責任議題的總體績效，作為各中心主管的責任，列為追蹤與考核的重大事項。此外，公益平台「財團法人文向教育基金會」每年會在董事會呈報未來年度計劃及上年度績效報告，以達推動之成效。

未來將藉專業的訓練及與利害關係人的溝通，強化在CSR上的作法，除自身貫徹實踐企業社會責任的理念外，更期望發揮企業影響力，結合社會力量建立更美好的未來。

CSR整合小組



聆聽意見 訂定長期策略

在了解利害關係人對本公司的期望後，台灣人壽透過鑑別過程中，考量責任、影響力、親近度、依賴性、代表性、政策及策略意圖等原則，衡量各利害關係人對公司的重要性，同時考量「利害關係人對議題的關注程度」與「議題對於組織永續的衝擊或影響」，決定出欲溝通的對象與其關切議題，更確立了台灣人壽未來企業社會責任策略之發展方向。

企業責任發展策略

利害關係人	短期策略	中期策略	長期策略
對保戶	讓保戶擁有最完善的風險保障、理財規劃	研發人性化及特定族群需求商品	◎提供全方位優質服務 ◎成為最信賴的保險公司
對員工	打造健康環境、提供良好的成長空間、舒適的工作環境	◎建置完整的人才培育計劃 ◎適才適所，讓員工能發揮所長	◎完成關鍵人才養成，從內部培育專業與領導人才 ◎建立零障礙的溝通管理，維繫和諧的勞資關係
對股東	◎創造最佳的投資報酬 ◎建立完善的公司治理及風險管理制度	◎資金運用專業化、多元化 ◎持續發展保險核心業務	◎流動性、安全性與獲利性兼顧的原則下，與股東共享經營成果 ◎提升股東權益，實踐企業永續承諾
對社會 政府機關 非營利組織 供應商	◎熱心參與公益回饋社會 ◎本著取之社會、用之社會的經營理念，關懷回饋社會	◎以核心能力推動社會公益 ◎減少對環境的衝擊，促進供應商永續發展	◎達到綠色、低碳的金融保險公司 ◎維護社會公益，善盡企業公民的社會責任

利害關係人鑑別 進行有效溝通

台灣人壽深信鑑別利害關係人並進行良好的溝通，是企業社會責任執行之始。對利害關係人與實質性議題的鑑別過程，先由內部列出「完整利害關係人清單」，並歸納「利害關係人類別」，經由整合「利害關係人關心議題及強度」，列出「實質性議題」，「確定議題的邊界」最後再經由公司全體努力，滿足並「回應實質性議題」，最後經由企業社會責任報告溝通並驗證相關績效。

CSR整合小組報告完成後，將會重新檢視並回顧我們在企業社會責任上的努力，持續修正作法，以確實達成對企業社會責任的承諾。



利害關係人溝通管道

就各單位所屬業務可能接觸或影響的利害關係人進行識別與分類，分為以下7大群組。

利害關係人	溝通管道	參與頻率	關注議題
員工	內部刊物《台壽天地》、TOP Channel台灣人壽新聞台、電子報、例行會議	定期	勞工人權、歧視、申訴管道、勞資關係、培訓與教育、職業健康及安全保護、員工福利、市場推廣
	公文公告、教育訓練	不定期	
	數位學習平台、電子信箱隨時	隨時	
保戶	全國服務網絡、24小時客服專線、保戶專屬服務	隨時	客戶隱私、產品及服務標識、顧客滿意度、保戶申訴機制
	《My Hope》保戶刊物、服務讚報	定期	
	企業網站、Facebook、新聞稿	不定期	
股東	董事會、股東會、年報	定期	經營績效、公司治理、市場推廣、反貪腐
	公開資訊、企業網站、發言人	不定期	
非營利組織	活動辦理、座談會、公文往來	不定期	節能減碳、企業志工、藝文推廣、生命教育、產學合作
社會	企業網站、記者會、健康講座、地方藝文活動、公益活動	不定期	原住民及新住民就業平等、環境保護、弱勢關懷、公益回饋、供應鏈管理
供應商	公開資訊、供應商評核、座談會、公文往來、教育訓練	不定期	對當地的採購、供應商的環境保護、供應商對勞工照顧、供應商勞工人權
政府機關	說明會、公文書、報告書	不定期	公司治理、上市公司CSR相關要求、產品標示、風險控管、利益迴避

實質性議題分析 真實反應影響

對於ISO26000：2010的7大核心主題（組織治理、人權、勞動實務、環境、公平營運實務、消費者議題、社區參與及發展）的實質性（materiality）分析，台灣人壽給予不同的權重，並植基於各利害關係人的觀點，分析哪些實質性議題應予揭露。未來分析方法將朝向輔以由利害關係人決定的作法，透過不同的管道與方式實際了解利害關係人對於議題的關注程度。例如採取email、問卷、電話訪問與網頁互動等方式，調查外部利害關係人對於議題的關注程度。利害關係人可透過免付費服務電話、官方網站客服信箱、郵寄信函、親臨總公司或全台分公司的方式，向台灣人壽提出建言及回饋；台灣人壽將秉持劍及履及的態度，妥善處理並回覆。經與利害關係人溝通並了解，鑑別出實質性議題36項，各議題的對照表如下。

實質性議題矩陣



推動供應鏈夥伴 落實企業社會責任

對於一般事務採購，訂定「財產物品請採購程序」、「廠商管理要點」，近年來供應商約380家，每半年對廠商進行定期或不定期評核，做為選擇合格廠商的基礎；評核項目除對交期、品質的要求外，亦包含對供應商環境保護、勞工安全及人權的要求，若供應商發生嚴重環保或血汗情事時，將不再與該供應商進行交易；台灣人壽亦採行當地國採購及多元開發廠商策略，2014年對台灣區廠商採購比率達100%。在採購過程中，優先選用產品具有綠色環保、低耗能設備及可再生的紙與文具。隨著永續性管理、法規與營運風險等相關議題漸受重視，企業必須了解供應商在環境、社會與公司治理的績效表現。未來將加強企業供應鏈永續性的自我評估開始，評估、篩選及管理供應商營運的企業社會責任績效，如增加節能商品採購比重，達到彈性供應鏈和提升公司競爭力與價值共享等多重目的。

實質性議題對照表

下表為利害關係人議合之實質性議題，指引GRI G4及其它標準之對照表。

實質性 議題	對應 GRI G4 / 報告書章節		組織內	組織外
	類別	考量面		
1. 利益迴避	一般標準	商業倫理與誠信	◎	◎
2. 公司治理	一般標準	治理	◎	
3. 風險管控	一般標準	治理	◎	
4. 企業社會責任作為	一般標準	報告概況	◎	◎
5. 經營績效	經濟面	經濟績效	◎	◎
6. 對當地的採購	經濟面	採購實務	◎	◎
7. 節能減碳	環境面	能源	◎	◎
8. 環境保護	環境面	能源	◎	◎
9. 供應商的環境保護	環境面	供應商環境評估		◎
10. 薪資福利	社會面—勞工實務和尊嚴勞動	勞僱關係	◎	
11. 員工福利	社會面—勞工實務和尊嚴勞動	勞僱關係	◎	
12. 勞資關係	社會面—勞工實務和尊嚴勞動	勞資關係	◎	
13. 職業健康及安全保護	社會面—勞工實務和尊嚴勞動	職業健康及安全	◎	
14. 培訓與教育	社會面—勞工實務和尊嚴勞動	訓練與教育	◎	
15. 就業平等	社會面—勞工實務和尊嚴勞動	員工多元化與機會平等	◎	◎
16. 勞工意見回應機制	社會面—勞工實務和尊嚴勞動	勞工問題申訴機制	◎	
17. 供應商對勞工照顧	社會面—勞工實務和尊嚴勞動	供應商勞工實務評估		◎
18. 勞工人權	社會面—人權	人權、人權問題申訴機制、強迫與強制勞動	◎	
19. 歧視	社會面—人權	不歧視	◎	◎
20. 原住民及新住民	社會面—人權	原住民權利	◎	◎
21. 供應商勞工人權	社會面—人權	供應商人權評估		◎
22. 弱勢關懷	社會面—社會	當地社區		◎
23. 公益回饋	社會面—社會	當地社區		◎
24. 生命教育	社會面—社會	當地社區		◎
25. 企業志工	社會面—社會	當地社區	◎	◎
26. 藝文推廣	社會面—社會	當地社區		◎
27. 產學合作	社會面—社會	當地社區	◎	◎
28. 公益活動	社會面—社會	當地社區	◎	◎
29. 反貪腐	社會面—社會	反貪腐	◎	
30. 保戶申訴機制	社會面—社會	社會衝擊問題申訴機制	◎	◎
31. 顧客滿意度	社會面—產品責任	產品及服務標識	◎	◎
32. 產品及服務標識	社會面—產品責任	產品及服務標識	◎	◎
33. 特定族群產品	社會面—產品責任	行銷溝通	◎	◎
34. 市場推廣	社會面—產品責任	行銷溝通	◎	◎
35. 客戶隱私	社會面—產品責任	顧客隱私	◎	◎
36. 上市公司CSR相關要求	上市上櫃CSR實務守則、上市公司編製與申報CSR報告書作業辦法		◎	◎

參與外部組織 提升競爭力

台灣人壽充分結合外力以強化影響力，參與或支持具影響力的產業公會、協會及相關組織，並保持良好的互動，期望提升競爭力，達到永續發展願景的視野及格局。

台灣人壽加入的專業組織



2014年度榮譽與獲獎紀錄

■ **台灣企業永續報告獎—金融業銅獎**：榮獲「台灣企業永續報告獎」金融業銅獎肯定，證明本公司落實企業社會責任理念並推動企業邁向永續發展的貫徹與決心。

■ **CSR報告書 領先採用GRI G4並通過查證**：「2013企業社會責任報告書」領先業界採用最新版的「全球報告倡議組織全球永續性報告第四代指南」（GRI G4）綱領編撰，參循ISO 26000：2010社會責任導則及AA1000當則性原則等國際標準，順利通過「法國標準協會（AFNOR）」第3方實地評核，為國內保險業首家取得GRI G4國際標準查證的保險公司。

■ **通過「CG6008公司治理評量」認證**：通過「股東權益的保障」、「資訊透明度的強化」、「董事會職能的強化」、「監察人功能的發揮」、「管理階層紀律與溝通」、「利害關係人權益的尊重」等6大構面、共80項標進行評鑑，榮獲「CG6008公司治理評量」認證。落實公司治理、維護員工股東權益、塑造公司治理文化、創造企業永續價值。

■ **五度榮獲聯徵中心「金安獎」殊榮**：在全台430家參與評選的金融機構中表現突出，更是唯一獲獎的保險公司，顯示在各項風險管理上的表現深獲肯定。五度蟬聯獲得「金安獎」肯定，再次證明公司對客戶個人資料安全的重視、對資訊安全嚴格把關不遺餘力。

■ **榮獲「2014第4屆幸福企業獎」**：首度參加即獲得幸福企業獎榮耀，以員工的角度出發，落實企業使命「讓您享有安心的人生」，致力讓員工獲得穩定的發展、打造完善健康職場並共享永續經營願景，真心守護員工的幸福。

■ **客戶服務全台首家通過EN15838：2009認證**：台灣人壽客戶服務活動企劃及0800諮詢服務，獲得EN15838：2009及ISO10001：2007驗證，成為國內第一家取得EN15838：2009認證的金融保險業，展現客戶服務品質，更激勵所有員工持續精進。

■ **「2014遠見五星服務獎」人壽保險類第2名**：該獎項被譽為「台灣服務業奧斯卡獎」，主要透過神秘客不定時抽查面對客戶的第一線員工，進行最直接的體驗服務評鑑。台灣人壽整合運用e化服務，並提供第一線服務員工最佳工具，提升服務效能。此項肯定再次證明，台灣人壽讓保戶獲得最貼心的服務與感動，時時傾聽保戶聲音，滿足保戶需求。

■ **榮獲2014「保險信望愛」大獎 蟬聯「最佳整合傳播獎」**：蟬聯「最佳整合傳播獎」，另外「最佳社會責任」、「最佳商品創意」、「最佳保險專業」、「最佳通路策略」、「最佳保險教育貢獻」、「最佳通訊處」獲得優選肯定。個人獎項則由風險管理處黃文章風控長獲頒「最佳專業顧問獎」榮譽，青山通訊處資深區經理李質斌奪得「最佳專業顧問獎」優選，寫下令人讚賞的榮耀紀錄。

■ **保險品質獎**：現代保險健康理財雜誌舉辦的「全國最佳壽險公司排名調查」，台灣人壽榮獲「知名度最高」、「業務員最優」、優等獎殊榮，整體表現亮眼，顯示台灣人壽品牌形象及保險專業服務深獲肯定。







公司治理

Corporate Governance

誠信治理 永續經營

企業的價值取決於自身的管理，除了嚴格的內控治理、風險管理，台灣人壽更積極推動營運透明化，努力健全公司治理架構，以維護利害關係人權益，達到永續經營的目標。



我們信守「穩健踏實」的經營理念，以「強化董事會功能」、「成立各類型策略委員會」、「落實資訊揭露」、「強化風險管理」、「健全內部控制制度」等方式強化公司治理，並訂有「台灣人壽公司治理守則」。2014年台灣人壽通過「CG6008公司治理評量」認證，透過公司治理評鑑，持續提升公司治理的機制，強化企業永續經營的利基。

秉持永續管理 架構固本組織

以全方位的管理策略維護股東權益，更透過資產投資為股東創造更大利益；並由保險、金融、法律及管理領域中，具有專業背景的董事組成董事會，提升治理效率。

2014年營運 交出亮眼成績

台灣人壽積極開拓A&H藍海市場，推動長年期商品，全面提高國人保險保障。此外，因應邁入高齡化社會可能衍生出的長期照護問題，2014年陸續推出長期看護、特定傷病、殘扶保險等多元保障商品，幫助民眾及早做好規劃；並持續規劃各種符合退休理財的保險商品，呼籲民眾應儘早準備老年生活保障，達成樂活退休的目標。

經營團隊在2014年交出獲利倍增、資產總額躍進、市場佔有率提昇的亮眼成績單（2014年度合併財務報告經簽證會計師查核後，依人身保險業辦理資訊公開管理辦法的規定公

近年營運計劃實施成果		
項目	2013年	2014年
保費收入	56,289,187千元	68,378,793千元
營業收入	76,171,972千元	88,919,402千元
營業淨利	774,383千元	2,174,046千元
本期淨利	477,304千元	1,813,584千元
基本每股盈餘	0.51元	1.87元
資產總額	449,732,462千元	508,321,739千元

告；報告期間內未接受任何來自政府的重大財務援助，詳細財務報告至以下連結查看：
www.twlife.com.tw/investor/financialReport/1427252932044.pdf）。

2014年度市場佔有率		
項目	2013年	2014年
人壽保險	2.39	2.73
傷害保險	1.88	1.93
健康保險	2.20	2.21
年金保險	1.88	1.55
合計	2.30	2.61

單位：%

備註：以總保費收入對全體人身保險業當年度總保險收入之比率計算。

投資綠色產業 善盡社會責任

台灣人壽保費收入部分資金，會以再保險的方式分散風險，其他資金則投資於金融市場，為股東創造更大利益。在投資策略上，為達成資金運用有效配置，並管理投資風險，藉由建立權益商品研究團隊，以提高穩定收益為目標。台灣人壽體認作為負責任的投資者，不應僅以獲利為唯一考量，更應以社會公民之姿，扶植能夠創造有助環境生態的企業，並協助政府推動重大建設。2014年投資綠色產業（污染防治、節能、生技、LED、太陽能、環保材料）金額達1,130百萬元，及政府公債25,100百萬元，期望透過資金的挹注，能為台灣的未來盡一份心力。

放款中心在授信策略上，企業擔保放款著重明確資金用途，及為提昇產能而實質採購的生產設備融資為主，輔以長期債信良好與財務較透明的大型企業融資；自然人擔保放款以具理財需求、債信良好者為主要業務對象。並參考「赤道原則」精神，在「放款徵信、核貸、覆審作業規範」中增訂「辦理專案融資審核時，宜審酌借款戶是否善盡環境保護、企業誠信經營及社會責



任」條款，藉以重視借款戶的社會和環境風險，並拒絕貸款給未確實履踐社會責任的企業，或要求該企業必須改善勞工、環保等問題才予以放款，以實踐金融機構的企業社會責任。

台灣人壽向來重視風險管理，並以誠信經營展現堅強實力，獲得政府機構、金融機構及大型企業支持，長年持股比例超過50%，並以成為安心可靠而穩健的金融集團為目標持續努力。

普通股股東結構表			
股東結構	人數 (人)	持有股數 (股)	持股比率 (%)
政府機關	4	184,291,136	19.03
金融機構	37	52,743,004	5.45
其他法人	81	388,079,712	40.08
外國機構及外人	117	58,421,251	6.03
個人	36,294	284,695,603	29.41
其他	0	0	0.00
合計	36,533	968,230,706	100.00

更新日期：2015/5/1

學術結合專業 董事會陣容堅強

台灣人壽的經營團隊全力執行董事會決策並落實推動，為股東、客戶、員工創造最高利益，並對經營績效負責。保險業是受到主管機關高度監理的行業，台灣人壽依相關法令，構築董事會架構與職權，負責公司營運政策，並監督管理各階層執行職務的成果，更訂定「台灣人壽公司治理守則」，強化董事會職能，以充分發揮保障保戶及利害關係人權益的功效，並依「公開發行公司董事會議事辦法」規定，訂定「台灣人壽保險股份有限公司董事會議事規則」，提升治理機制。

台灣人壽董事會由10位在保險、金融、法律及管理領域，具有傑出專業背景與豐富經驗的董事組成，董事會成員的提名與遴選，依循各項規定辦理，更積極邀請具備公信力與專業的獨立董事參與公司治理。目前獨立董事人數已達全體董事會成員的三分之一，平均年齡54歲，更顯閱歷豐富，可維護所有股東的權益。

董事會定期聽取各部門重大經營策略報告，審定可行性，並檢視經營策略的執行進度，評量經營團隊業務績效，讓公司持續成長並符合市場需求。為了善盡監督責任，董事會建立稽核、法遵、風險管理等機制，與內部檢核制度同步運行。此外，為提升董事會在經濟、環

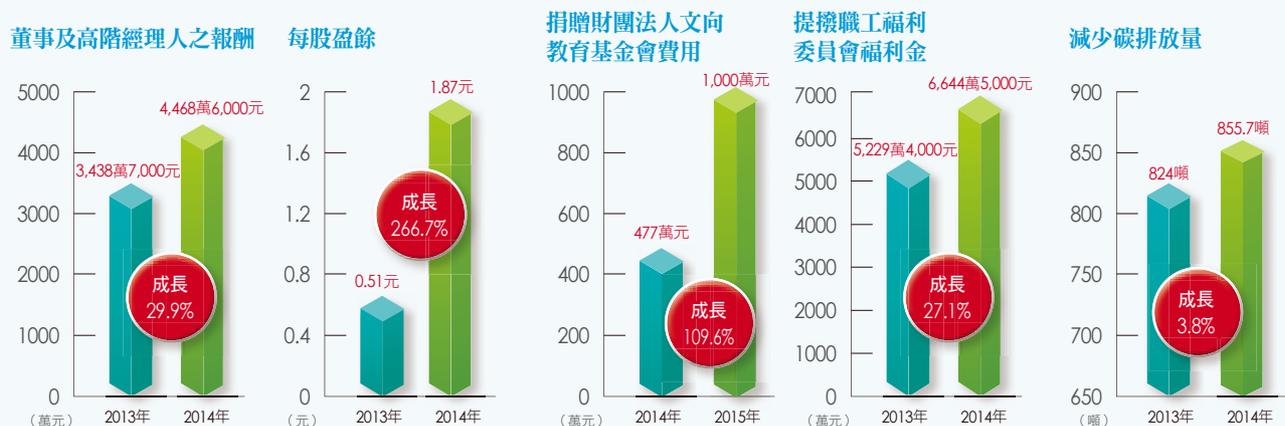
境和社會議題上的整體知識，台灣人壽針對董事會提供董事外部訓練課程，以符合相關法令規範，董事進修情形可從台壽官網「資訊公開」中公司治理之董事進修情形表了解（網址：www.twlife.com.tw/information/file/1427187453450.pdf）。

專業的獨立董事		
姓名	時間	經歷
吳君誠	前年度11月至4月	<ul style="list-style-type: none"> • 國立政治大學企業管理學博士。 • 現任東吳大學財務工程與精算數學系兼任助理教授、中華民國人壽保險商業同業公會新型態人身保險商品認定委員會委員、財團法人金融消費評議中心諮詢顧問。
劉煌基	5月至10月	<ul style="list-style-type: none"> • 東海大學法律學系研究所碩士。 • 現任佐誠律師事務所所長。
賴本隊	4月至9月	<ul style="list-style-type: none"> • 國立政治大學財政研究所法學碩士。 • 現任財團法人海峽兩岸商務發展基金會監事、中華民國人壽保險商業同業公會名譽理事長、朝陽科技大學保險金融管理系學門講座教授。

董事及高階經理人 報酬合於企業永續精神

董事成員位高階經理人需具備實務經驗，其報酬則依其對公司營運參與程度、貢獻價值及承擔責任，以不超過同業水準合理議定，且視公司短期及長期業務目標達成及公司財務狀況等，評估個人表現與公司經營績效及未來風險間關聯之合理性。

最近2年度台灣人壽在優秀的董事與高階主管監督與帶領下，公司經營的盈餘躍進、捐贈公益平台經費增加、碳排放量減少、職工福利金的費用增加，再再彰顯台灣人壽不論在經濟面、社會面、環境面都邁向永續經營之途。



備註：台灣人壽依台灣人壽96.4.25第419次董事會決議，每年固定提撥文向經費，以公司上年度稅後盈餘的1%為上限撥款項捐贈「財團法人文向教育基金會」。

獨立董事 三大系統健全管理

為健全監督功能及強化管理機能，依據「台灣人壽保險股份有限公司董事會議事規則」每月召開一次董事會，若有重要議事須待董事會議決，則每月不限一次召開董事會，總計2014年共召開17次董事會。另外，由獨立董事組成審計委員會、薪資報酬委員會及風險管理委員會，各功能委員會定期向董事會報告執行情形暨改善建議，讓董事會能充分掌握公司治理及風險審核相關機制。

獨立董事 健全管理



「審計委員會專用信箱」網址：www.twlife.com.tw/committeeMailAction.do

防範風險 落實管理

為成為「最傑出與最受客戶推薦的壽險公司」，除積極拓展保險規劃、創新商品研發、提升服務品質，更透過權責單位、風管會、董事會建構堅實的防範措施，增進資金運用效益創造價值。

強化風險管理 維持穩定獲利能力

納入管理的主要風險包含市場、信用、流動性、資產負債配合、保險、作業、集中度、國家及新興風險。為有效處理風險事件，權責單位須在作業規範中辨識存在的風險，並訂定

評估程序、風險指標及風險限額以進行管理，嚴密監控各個風險來源，將風險降至最低。此外，也嚴格落實停損停利機制，當金融市場波動擴大時，有效鎖住獲利或嚴控損失，強化資金運用績效，以維持長期穩定的獲利能力。

台灣人壽主要風險識別及控管措施



資訊安全管理 個資不外洩

台灣人壽多年來持續發展多元化資訊系統，提供展業同仁透過各類輔銷工具即時服務客戶，後勤支援單位更可透過功能強大的資訊系統，快速反應展業同仁及保戶的需求，同時，我們更重視資訊安全議題，堅守「保護好客戶資料，也就是保護好公司資產」的理念。

在任何資訊系統建置過程中，以「資訊安全」為優先考量要素，並訂有「資訊系統權限管理作業要點」、「台灣人壽雲端服務使用暨管理辦法」、「台灣人壽行動裝置使用暨管理

辦法」、「網路服務管理辦法」、「電腦犯罪、病毒擴散及防駭入侵注意事項」等內部作業辦法，透過4大管理面向進行全面性資訊安全控管，並在2013年7月通過「ISO IEC 27001：2005資訊安全管理」認證。

壽險產業所執行業務內容涉及大量客戶機密資料，故針對個資保護，訂有「台灣人壽個人資料保護行為規範要點」、「台灣人壽業務終止後個人資料處理要點」、「台灣人壽個人資料檔案安全維護計劃及業務終止後個人資料處理方法」等防護措施，並於2014年導入資料外洩防護系統（DLP，Data Loss Prevention），強化個資防護。

資訊安全4大管理面向

 <p>系統存取控制</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●作業管理系統採授權制，須有授權才能查詢相關資料。 ●電腦或部室配發行動裝置，控管USB或外接硬碟存取權限，無授權者無法將資料存取至外部。 ●每年至少1次查核公司資訊系統帳號權限。
 <p>網路通訊安全管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●網站、email（垃圾郵件）、核心資料庫、瀏覽網頁等行為建立監控機制並封鎖外部雲端空間，嚴防資料外洩。 ●防火牆每季1次弱點掃描與入侵偵測，防範外部惡意入侵行為。 ●建置DLP防護系統，透過關鍵字監控所寄發信件或存取之資料，防止個資外洩。
 <p>電腦病毒防範與管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●任何連接於企業內部的電腦皆須安裝公司授權之防毒軟體，透過主機集中管理，統一進行病毒碼更新。 ●使用者需確實遵守公司網路使用規範。
 <p>實體及環境安全管理</p>	<ul style="list-style-type: none"> ●針對職場環境訂定安全管理辦法，包含職場人員管理辦法、電腦機房門禁管制辦法、機房與網路設備管理辦法、儲存媒體管理辦法等並列入內控內稽中。

危機應變處理 降低損失

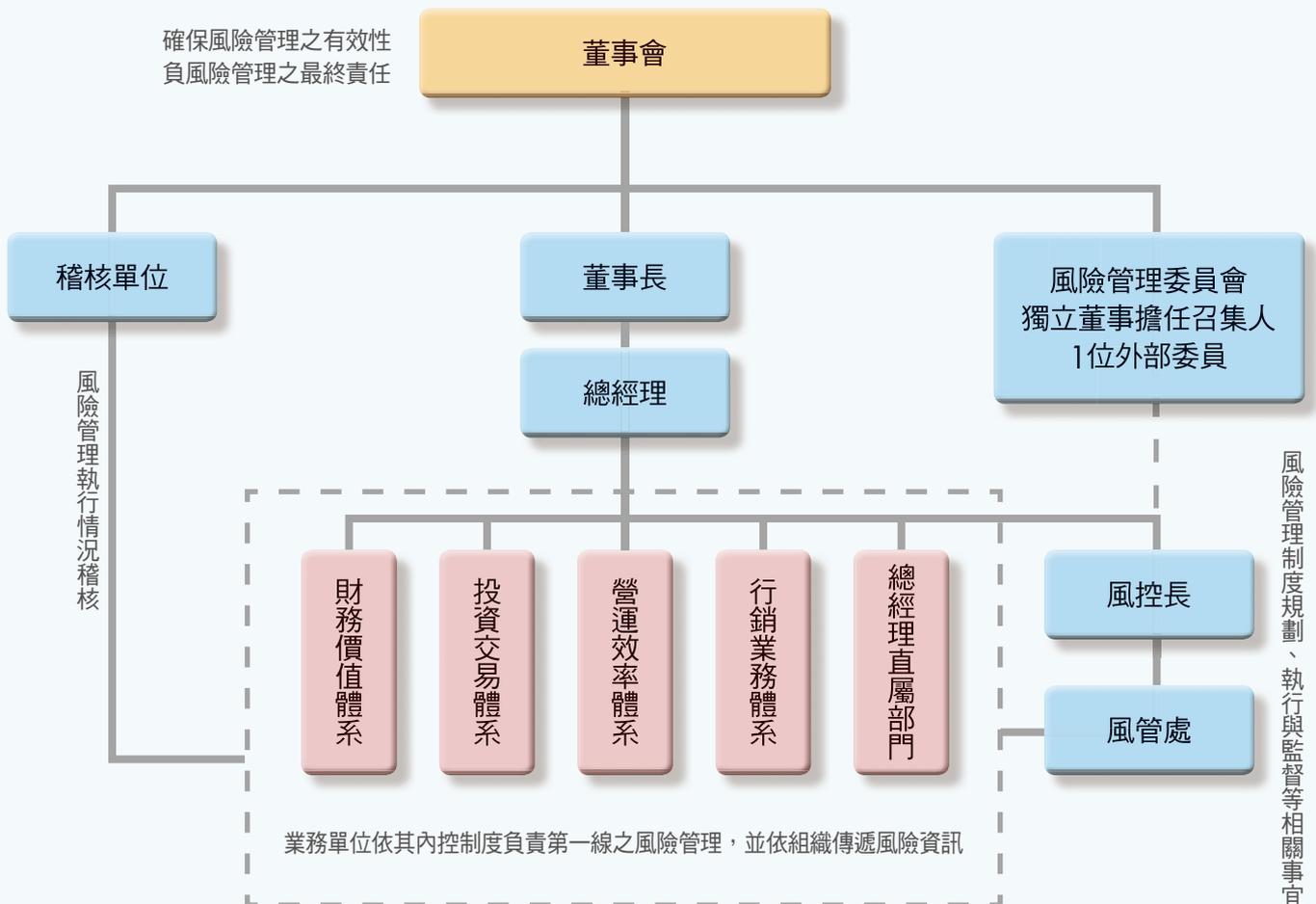
台灣人壽永遠將保戶及員工的權益放在第一位，訂有「緊急事件應變處理辦法」，並依此設置緊急應變小組，由總經理擔任總指揮統籌行政資源力量，迅速處理對公司營運造成重大影響的緊急事件，使災害減低到最低程度。

為強化重大災情發生時的應變能力及維護保戶權益，更依據「台灣人壽災害防護處理要點」，舉辦1年2次防災演練。針對資訊系統，除了將重要資訊系統進行異地備援存放外，亦制訂「業務持續管理作業流程及程序」，每年進行關鍵系統災害備援演練，確保當意外事件發生時，能在最短時間內恢復重要資訊系統運作，降低業務中斷對保戶及公司產生的衝擊。

風險管理組織 控管制度化

為有效規劃、監督與落實執行風險管理事務，台灣人壽設立隸屬董事會的風險管理委員會，以及獨立於業務單位外的風險管理單位，並設置風控長一職。同時指派總稽核擔任委員，針對重要風險管理議題與管理機制提出意見，並對「風險管理委員會」的各項決議，落實查核執行情形。

風險管理組織



誠信經營 嚴格自我控管

誠信經營才能成為客戶最保險的好朋友，台灣人壽在內部管理上，嚴謹稽核、公開查證資料，並落實法令遵循，樹立全體員工應有作為與基本行為準則，爭取顧客信賴。

內部稽核 建立良好營運制度

台灣人壽依據「保險法」、「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」等規定，設置稽核單位，隸屬於董事會，並設置總稽核1人綜理稽核業務，以超然獨立的精神執行稽核業務，每月定時向審計委員會及董事會報告。內部稽核目的在於協助董事會及管理階層，檢查、評估內控制度的缺失及衡量營運效率，並適時提供改善建議，以確保內控制度得有效實施，並作為檢討及修正內控制度的依據。

2014年度稽核單位依年度計劃辦理各項查核業務，共出具69份查核報告，並定期完成查核追蹤改善辦理情形。在自行查核方面，財務、業務及資訊等相關單位，每年至少辦理1次定期自行查核，並依實際需要辦理專案自行查核，再由稽核單位覆核績效；在教育訓練方面，稽核單位每年定期結合法遵及風險管理單位，辦理自行查核及法令遵循教育訓練，以強化各單位自查與法遵人員相關法遵及查核職能。

針對主管機關、會計師、內部稽核單位，以及自行查核時所提列的各項建議，稽核單位亦會持續追蹤複查，並將辦理情形定期以書面交付審計委員會查閱並提報董事會，列為各單位年度獎懲及績效考核重要參考項目。藉由自行查核作業、法令遵循及風險管理作業、內部稽核等內部控制三道防線有效發揮，對公司整體營運、組織運作及制度建立，已具相當效益。

利益迴避 重視消費者權益

台灣人壽遵循《保險法》、《公司法》、《商業會計法》、《證券交易法》及上市相關規章等相關法令，落實誠信經營，以符合上市上櫃公司的誠信經營守則，並防止利益衝突政策確保保戶權益。台灣人壽與關係企業之授信往來，2013年因行政疏忽、利害關係人未建立完整、與利害關係人交易有未報經董事會重度決議，及未提出交易條件不優於其他同類對象的證明文件供董事會決議參考，造成2014年裁罰新台幣180萬元，裁決確定後，台灣人壽

已在第一時間內，依循「保險業對同一人、同一關係人或同一關係企業之放款及其他交易管理辦法」、「保險業利害關係人放款管理辦法」等法規，重新制定「利害關係人放款管理辦法」以供遵循。日後若有交易屬於「利害關係人放款以外之其他交易作業程序」範疇內，明確規範董事會在做成決議前，應對全體董事揭露已存在或潛在的利益衝突。

依《人身保險業辦理資訊公開管理辦法》定期編製資訊公開說明文件，記載內容包括公司概况、財務概況、業務概況、公司治理、各項保險商品、攸關消費大眾權益的重大訊息及其他記載事項。資訊公開說明文件也登載於台灣人壽官網內，並備妥書面資料於總公司、分公司等其他分支機構，供公開查閱或下載，落實股東公平對待原則。

員工行為準則 嚴謹自律

台灣人壽依「保險業內部控制及稽核制度實施辦法」，建立法令遵循制度，並設置「法遵長」統籌公司法令遵循計劃的擬訂與推動，提供相關事宜諮詢、協調及溝通管道，並且由各部門主管擔任法遵主管，定期自行評估檢核作業，以確保員工對相關法規之持續認知與遵循。

為確保公司經營政策及作業符合法令規範，亦針對全體員工頒佈各項內部作業辦法——「台灣人壽保險（股）公司工作規則」、「台灣人壽業務招攬處理制度及程序」、「展業人員管理辦法」，說明員工在工作上應遵守的法律規範、應履行的責任義務，確保有效落實執行與遵守，由獨立稽核部門，執行監督查核，查核結果定期呈報董事會。上述規範，範疇涵蓋員工關係、客戶關係、作業及法律規範等，主要內容也包括互助合作的精神、維護員工及客戶隱私權、塑造安全衛生的職場環境、利益衝突的迴避、不得利用職權圖利自己或他人等，與員工日常工作息息相關。

不僅於此，為提升新契約招攬及服務品質，確保保戶權益，由「業務品質部」專責執行保險業務員的品質控管。遇有業務員違規情形，依照「保險業務員管理規則」及「業務員懲處作業程序」給予適當處分。如屬重大違紀案件時，由跨中心主管所組成的「展業紀律委員會」仲裁；另訂有「展業人員挪用保費清查程序」，一旦發生業務員挪用保費情事，立即交由業務品質部，責成駐區專員會同區部及分公司進行清查，以確保保戶權益。

台灣人壽以積極、謹慎的態度，要求全體展業同仁達到零缺失，故懲處件數95件，其中69件為同仁行政疏失，但為求完善仍以內部懲戒做為警惕，另26件違規案件則以「保險業務人員管理規則」辦理，保障保戶權益。台灣人壽期藉由落實遵循法令，樹立全體員工應有作為與基本行為準則，建立公司形象，爭取顧客信賴，成為客戶最保險的好朋友。





客戶關懷

Client Consideration

可依靠的 好朋友

時刻用心傾聽保戶的聲音，
每一張保單的設計，
都盡力達到家庭照護責任，
讓保戶安心託付，
更貼心的透過活動設計，
替保戶營造美好和諧的家庭關係，
台灣人壽不但是保戶的好朋友，
更是長長久久可依靠的朋友。

無論時代如何變動，保險業始終為助人的行業，台灣人壽一貫堅持「做您最保險的好朋友」，提供保戶最適合的保障及服務。同時，傾聽每一位客戶的聲音，致力開發最貼近需求的保險商品，並用心於提升保戶服務品質，以關懷客戶及保障客戶權益作為最優先考量，堅守給保戶安心的承諾。

人性化創新商品 引領市場

保障是壽險業的基本價值，必須著重長遠的價值思考，因此，台灣人壽朝向提高保障型商品、開發人性化的商品與服務，並隨著社會變遷提供最符趨勢需求的商品，讓每位保戶都安心。

涵蓋各族群 撐開健康保護傘

在人口老化、M型化社會與低利率經濟環境變化下，台灣人壽用心感受保戶的需求，推出適合不同客群的保險商品，更透過資訊蒐集吸取歐美、日本等先進國家經驗，敏銳觀察保戶需求的變化，獨創多項契合特定族群的商品，讓需求者都可以輕鬆擁有完善的保障，期以提高國人保障，為企業及國人創造長遠價值。

族群1 高齡化商品 照護全方位

退休後的醫療及照護保障應提早規劃，針對高齡者需求提供「新長期看護終身壽險」及「新珍愛長期看護終身保險」等系列商品，且為了滿足國人醫療保障需求，陸續推出特定傷病主（附）約系列商品，如「健康加倍終身保險」、「美滿加倍外幣終身保險」等，以強化中高齡國人之醫療保障。

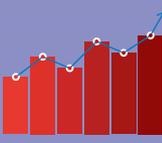
為了實現「健康老化、活躍老化」理念，特別推出70歲高齡者可投保的「LONG好康手術醫療終身保險附約A型」及「LONG好康手術醫療終身健康保險附約B型」，不論住院、門診手術均可理賠，領先業界針對銀髮族易發生的水晶體、髖關節及膝關節人工關節置換手術，加碼提供保額30倍的醫材補助，減輕自費醫材負擔，增進老後生活品質。

為重視人口老化所衍生的問題，包括因失智、失能等所造成的長期照護問題，還有老年

疾病引發的醫療問題，面對高齡化社會趨勢，台灣人壽透過官網推出「樂齡專區」，規劃案例微電影、健康密碼、健康樂齡、真心話答客問、商品櫥窗等5大主題，提醒銀髮生活將面臨的問題，做好規劃，才能打造樂活好將來。



樂齡5大學習專區

 <p>案例微電影</p>	 <p>健康密碼</p>	 <p>健康樂齡</p>	 <p>真心話答客問</p>	 <p>商品櫥窗</p>
<p>2014 推出《媽媽的眼睛》微電影，透過媽媽的眼睛表現出對兒女關愛的眼神從未間斷，而這雙眼睛卻隨著時間而漸漸模糊，呼籲民眾關心父母健康。</p>	<p>數字會說話，讓民眾更清楚台灣因少子化加劇造成青壯年的養護負擔，還有人口老化導至長期照護需求急速增加等社會現象。</p>	<p>從長期看護的認識、台灣失智症盛行、照護的生活支出到政府長期照護保險計劃，以圖像化的方式呈現，引導民眾輕鬆認識長期看護。</p>	<p>讓民眾更清楚為何需要長期看護，哪些人需要長期看護？進而了解長期看護保險與醫療險的不同，喚醒民眾對長期看護保險的重視。</p>	<p>介紹台灣人壽各類保險商品，結合長期照護、老年醫療、壽險保障、重大疾病、預防醫學全方位保障概念，為民眾打造健康樂活人生。</p>

族群2 弱體保單 糖尿病患者更有保障

根據衛生署統計，全台糖尿病患者已突破150萬人，平均每年增加2.5萬人，其中95%以上屬於第2型糖尿病，這類病患多數為40歲以上、體重過重、有糖尿病家族史者，且初期無明顯症狀，要一陣子才會出現「吃多、喝多、尿多」三多症狀。值得注意的是，糖尿病近年有年輕化趨勢，20~44歲的患者增加1倍，而糖尿病患者罹患心血管疾病的風險，更比一般人高出2~4倍，因此，糖尿病與其併發症所衍生的治療及照護費用，往往是非常沈重的負擔。

台灣人壽長期扮演「做客戶健康守護者」的角色，在2014年領先業界首創「糖糖人生定期醫療保險A型/B型」第2型糖尿病友專屬商品，不僅提供住院及手術醫療保障，更獨家設計「慢性腎衰竭保險金」、「雙眼失明保險金」與「肢體重度殘障保險金」等3項併發症保險金，讓保戶獲得良好的醫療照護。

糖尿病專區 為家人盡心

台灣人壽不僅首創糖尿病友專屬商品，更希望民眾重視自我健康管理，特別在官網全新推出「糖尿病專區」，為國人的健康盡一份力。

網站內容規劃認識糖尿病、健康促進、問答集、商品櫥窗、資訊站等5大主題區，正確傳遞糖尿病患者和家人需要瞭解的疾病威脅，以及解除併發症的恐懼。



糖尿病5大學習專區

主題	內容
認識糖尿病	認識糖尿病有哪些症狀、誘發原因、併發症及高危險群。
健康促進	吃對食物、健康DIY、自我照護……以圖像方式呈現，引導民眾養成好習慣，遠離糖尿病。
問答集	糖尿病患者能不能吃糖？應如何控制血糖？透過問答建立正確觀念。
商品櫥窗	詳細介紹第2型糖尿病友專屬商品，讓糖尿病友擁有完善的保障。
資訊站	提供糖尿病相關保健、衛教協會網址連結，讓病友獲得更多的正確資訊。

族群3 婦嬰商品 給女人專屬寵愛

面對現代女性晚婚晚育及少子化的趨勢，首創結合預防、治療、重建及新生兒疾病等多元保障的婦嬰商品「寵愛女人終身保險」，鼓勵女性定期追蹤健康、提早累積健康保障。

「寵愛女人終身保險」在懷孕到生產的過程中，除了提供妊娠期好發併發症的保障外，還提供高達59項的新生兒先天性疾病保障，填補新生兒醫療缺口，作為新生兒專用的緊急醫療預備金，提升醫療品質及治癒率。

族群4 微型保單 發揮大愛精神

為了照顧弱勢族群與善盡社會責任，台灣人壽在2010年推出微型保險商品「大愛微型傷害保險」，以視覺障礙、聽覺機能障礙、聲音機能或語言機能障礙、肢體障礙及顏面損傷等5類身心障礙者為投保對象。並在2014年12月推出「集體投保型微型傷害保險」，擴大承保對象包括中低收入戶、原住民、農民、漁民、身心障礙者等，用最實惠的保險費，補足弱勢族群傷害保險的缺口，也大幅降低重大事故對個人或家庭經濟的衝擊。

2014年10月，保險局號召保險業共同發揮愛心並推動微型保單，台灣人壽率先捐贈50萬元予「財團法人陽光社會福利基金會」、10萬元予「財團法人中華民國聾人協會」，並提供為期5年所需之微型保險投保，期望更多弱勢者得到生活保障。

近年商品創新成果

 <p>糖糖人生定期醫療保險A型／B型</p>	<p>業界首創弱體保單，專屬糖尿病友投保，提供糖尿病常見的失明、截肢、慢性腎衰竭等3大併發症加倍保障。</p>
 <p>FUN心照護終身保險附約A型／FUN心照護終身健康保險附約B型</p>	<p>提供1～11級殘廢保險金及1～6級殘廢安養扶助保險金，可終身保障醫療、安養照顧。</p>
 <p>LONG好康手術醫療終身保險附約A型／LONG好康手術醫療終身健康保險附約B型</p>	<p>投保年齡可達70歲，強化老年人多項微創手術、退化性關節與人工水晶體醫材補助，增進老後生活品質。</p>
 <p>寵愛女人終身保險</p>	<p>業界首創納入政府免費篩檢6項嬰兒先天性代謝異常疾病及重症α地中海型貧血，並提供健康管理、婦嬰照護、女性特殊疾病醫療等保障。</p>

中、長期商品創新規劃

 <p>政府長期照護制度</p> <p>長期看護險商品、結合遠距健康照護服務之健康暨傷害險商品。</p>	 <p>醫藥發展、健保制度變化</p> <p>弱體保單、實物給付模式健康險商品等。</p>	 <p>高齡、少子化貧富差距擴大</p> <p>發展弱勢族群專屬的類微型保險。</p>
--	---	---

落實商品研發機制 提供安心保障

為了確保公司清償能力、提升核心競爭力、增進長期經營價值，以符合客戶、股東、監理機關的要求與期待，台灣人壽從商品研發到銷售後，建立完整的控管流程，加強商品定價、核保理賠及銷售的風險管控，將優質的商品與服務藉由全台灣專業的業務部隊、銀行及多元行銷通路提供給客戶，並透過營運策略目標及績效的檢視進行有效管理，強化國人保險保障，讓保戶安心託付，進而創造客戶、公司及股東三贏的社會價值。



全方位服務 尊榮又貼心

台灣人壽不斷強化服務的便利性與品質，提供全方位的热忱服務，以符合保戶需求，更致力推動快捷便利的「e化保戶服務」，不僅節能減碳，更縮短等待時間，實現滿意服務的目標。

據點遍佈全台 服務敏捷

台灣人壽的服務據點遍佈全台各地，透過7處分公司及各地通訊處服務網，為保戶提供無微不至的服務網絡，並且在桃園中正機場、台中清泉崗機場、高雄小港機場設有機場櫃檯，全年365天皆無休，滿足客戶最即時的投保需求。

全國服務路網		
公司	地址	電話
總公司	台北市中山北路2段42號	(02) 2511-6411
台北分公司	台北市許昌街17號16樓	(02) 2361-2023
新竹分公司	新竹市四維路130號12樓之1	(03) 521-9221
台中分公司	台中市西區五權路72號1~2樓	(04) 2206-6000
嘉義分公司	嘉義市德安路3號3樓	(05) 231-6605
台南分公司	台南市中西區成功路457號8樓	(06) 223-1845
高雄分公司	高雄市新興區六合二路1號17樓	(07) 286-3087
東部分公司	花蓮市國聯一路167號8樓	(03) 832-4378

臨櫃好貼心 20分快速理賠

每個保戶走進台灣人壽第一刻起，都能充分感受到台灣人壽的「用心」、「關心」與「愛心」，臨櫃「新、心、馨」的服務指標，提供溫馨、貼心的感動服務。

為了減少保戶等待時間，特制定臨櫃標準化作業流程「保單借款10分鐘、一般契變20分鐘、20分鐘快速理賠」服務指標，有效提昇作業時效及客戶滿意度。臨櫃服務項目，除了保費繳交、契約變更、保單借款及申辦平安call call卡等一般性服務外，特別設置「20分

鐘快速理賠服務」專屬櫃檯，提供理賠金額5萬元（含）以內的案件，快速理賠服務（團體險及旅平險另依規定辦理）。

根據統計，2014年度臨櫃服務案件數高達35,048件，充分顯示櫃檯服務的便利性，也證明這項服務管道已被廣大保戶接受並加以利用，讓台灣人壽能夠為更多各地保戶服務。

臨櫃貼心服務項目



神秘客稽核 精進服務品質



為了有效提升服務品質及競爭力，並了解服務同仁落實成效，台灣人壽委託外部機構檢核總公司及分公司櫃檯及電話服務品質。檢核項目分櫃檯及電話服務禮儀稽核，櫃檯檢核內容為環境服務、商品服務、基本服務、精緻服務及情境測驗等；電話檢核內容為語音、問候、通話、結束及轉接等。透過多面向的測試，找出服務弱點並加強宣導，作為日後訓練重點，藉此精進服務品質。

24小時保戶專線 貴賓級服務

台灣人壽設有0800-099850保戶服務專線，由客戶服務部統籌，人力配置18人，提供免費電話諮詢服務，並將客戶意見及建議記錄下來，提供相關部門作為檢討改進的依據，扮演保戶與台灣人壽溝通的重要橋樑。

為提供即時服務，台灣人壽建置24小時服務互動式語音系統，保戶只需輸入身分證字號、出生年月日及保單號碼，即可查詢保單繳費狀況、保單狀況及保單借款等資訊，節省客戶進線等候時間，為領先業界的服務科技。

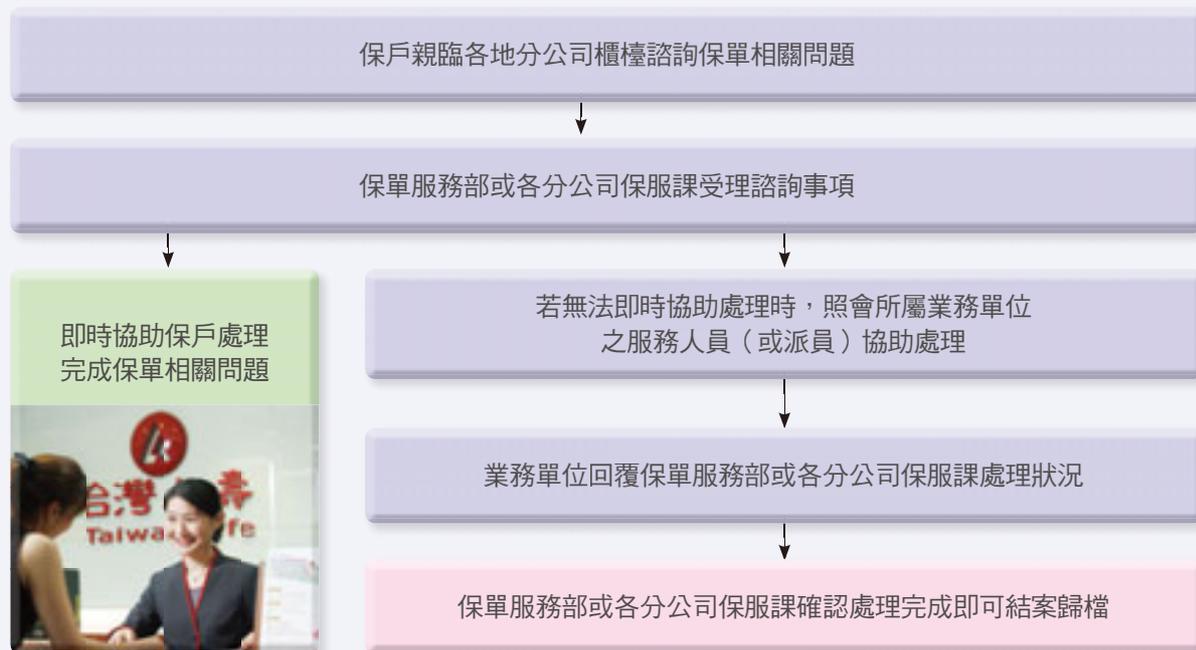
遠在海外的保戶，亦可透過Skype與客服人員聯繫，讓保戶擁有暢通的服務管道；並提供網路預約諮詢服務，保戶可選擇適合接聽電話時段，客服人員會依預約時段主動回電，節省保戶線上等候時間，享有貴賓級的諮詢服務。

根據統計，台灣人壽客服中心2014全年度服務通數（inbound）約為20萬1千通，建立待辦事項共21,800件，皆立即反應予相關部門；撥出（outbound）人次約68,700人次，

主動拜訪保戶，了解保戶對台灣人壽各項服務滿意度及蒐集其心聲，作為相關權責部門調整或修改流之參考。2014年客戶來電在20秒內接聽的比率約為82%，平均通話時間3分40秒內即可完成客戶諮詢，證明台灣人壽專業客服人員可迅速提供保戶正確的資訊。

在2014年全年度調查結果（有效問卷達3,495份），保戶對0800客服人員滿意度平均為99.42%（非常滿意5分+滿意4分），顯示客服中心的用心深受肯定。並針對服務不滿意（2分以下）的保戶，主動了解意見，做為改進方向。

臨櫃諮詢 簡易流程圖



同業首家取得國際認證

2014年通過「法國標準協會（AFNOR）」第三方實地評核，獲得EN15838：2009及ISO10001：2007驗證，成為國內第一家取得EN15838：2009認證的金融保險業，展現了優質服務的軟實力。



系統化管理 聆聽保戶意見

台灣人壽重視保戶及社會大眾的意見，為詳盡了解各方需求、提供表達訴求的管道，提供多元、機動且彈性的申訴機制，充分聆聽，並迅速處理所有反應、建議及問題。

凡是台灣人壽的要（被）保人，或受益人及其他具備資格者，都可以透過書面（郵寄或傳真）、電話、網路、各分公司臨櫃等管道進行申訴。台灣人壽制定標準化申訴處理作業流程——「保戶申訴處理作業程序」及建置「申訴系統」，確保完整及迅速傳達相關訊息，落實處理機制。申訴系統配合每週追蹤處理進度及報表管控，並以系統作業回饋，將案件發生緣由反應予權責部門預防再度發生。另設立專責「保戶申訴委員會」，針對重大申訴個案或是經常性議題進行審議，討論未來處理方向，以維護保戶權益，有效降低申訴率。

面對保戶申訴問題時，公司會指派專人專責處理，力求效率，達到處理過程平均天數逐年降低的目標，期使透過申訴機制把關，提高服務品質。

多元申訴管道



申訴流程



申訴處理速度效率提升

項目	2014年度		2013年度	
	理賠件	非理賠件	理賠件	非理賠件
申請評議案件件數（註1）	15	18	18	23
有效契約總件（人）數（註2）	553萬6,640		526萬9,396	
申請評議比率（註3）	0.02709224	0.03251069	0.03415951	0.04364827
平均處理天數（註4）	0.97		1.69	

註1：以評議中心公布之評議案件為計算基準。

註2：有效契約總件（人）數＝個人保險有效契約總件數＋團體保險有效契約總人數。

註3：申請評議比率＝申請評議件數÷有效契約總件（人）數×10000。

註4：平均處理天數＝當年度已結案評議案件保險公司處理天數合計÷當年度已結案評議案件件數。

以上計算至小數點第二位以下四捨五入。

客戶權益至上 善盡管理責任

對客戶的承諾要能做得到，才能獲得保戶的信賴，因此在揭露每一項商品資訊時，都不忘秉持真實清晰、淺顯易懂的態度；在個人資料的管理上，更嚴守隱私及安全的界線。

行銷透明 承諾不打折

台灣人壽各項商品的銷售、宣傳，都須要通過嚴格的審核機制才能正式發佈，並遵循相關法源規範，如「人身保險業辦理資訊公開管理辦法」、「保險業招攬廣告自律規範」等，以確保資訊的正確性，保障客戶權益，善盡透明行銷之責任。

公司內部更訂有「商品文宣審查管理作業準則」及「展業通路商品文宣審查管理要點」，力求商品資訊及內容真實清晰，若內容涉及利率、費用、報酬及風險時，更要求用平衡、顯著的方式表達，表達力求淺顯易懂。據統計，2014年度台灣人壽並無任何商品資訊標示不清、不實宣傳的違法紀錄。

措施嚴謹 個資不外洩

為落實資訊安全與個人資料保護，特別成立「個人資料保護因應小組」，專責個資管理，確保個資安全無虞，並訂定「台灣人壽個人資料保護行為規範要點」等準則，建構完善的內控制度讓員工遵循，於2013年5月獲得ISO27001資安認證，更在2014年2月導入DLP個資外洩防護系統，定期寄發個資外洩防護彙整信件，要求權責主管協助個資安全防護的控管。

為因應保戶資料保護及資訊安全，台灣人壽以「嚴格權限控管」、「資料備份與定期災難備援演練」、「個人資料、資訊系統及設備盤點」等方式嚴格控管個資的處理及利用，另委請鼎新電腦及國巨律師事務所組成顧問團隊，輔導完成個資盤點及風險評鑑作業，並提出風險改善措施。同時也持續進行個資保護相關宣導與教育訓練，強化全體員工對個資風險意識，並進行作業檢討，善盡管理之責。

關懷保戶 享受美好人生

台灣人壽除了提供最符合需求的保障外，更關心保戶的心靈成長、親子與家庭關係和諧，透過健康年菜、理財夏令營等活動，讓保戶享受樂活人生，更不忘提醒女性要懂得寵愛自己！

服務訊息 多元傳遞不漏失

台灣人壽透過《My Hope台壽與我》保戶電子季刊、《服務讚報》及不定期電子報等方式，傳遞保戶最新保險、理財、保健、權益及服務等資訊。

《My Hope台壽與我》每季發行電子刊，均參考重大時事議題及趨勢脈動擬定主題，邀請醫師、理財專家分享專業知識，提供保戶新知及重要服務資訊。《服務讚報》由服務人員致贈保戶，提供最新服務活動訊息，達到服務提升及社會關懷的目的。此外，更不定期寄發電子刊，期望藉由多元的傳遞方式，讓貼心服務不漏接。



理賠龍關懷 老朋友好朋友

台灣人口老化日益嚴重，高齡化社會將對民眾工作、退休及生活產生影響。台灣人壽長期關懷銀髮族群，自2013年起展開「主動關懷 愛在台灣」貼心服務，2014年持續落實主動關懷年長保戶，推出「理賠龍關懷 老朋友好朋友」活動，進行保單內容檢視並提供各項諮詢，協助辦理相關理賠事宜。

據統計，2014年完成關懷拜訪件數為18,991件，拜訪後得知有82名保戶身故，其中5件符合給付條件，由服務人員協助申請理賠共計309萬元，另有7名保戶經由此專案獲得服務人員協助申請癌症醫療理賠共計46萬8,000元。

理賠龍關懷 3階段執行



生日禮讚 讀好書拿好禮

為服務壽星保戶，提供多樣生日優惠好康，壽星可選擇喜歡的生日賀禮，在生日當月至台壽官網「超值服務」專區，由特約店家及保戶的店提供消費優惠券。為鼓勵保戶培養閱讀好習慣，與知名出版社合作，推出生日禮物書活動，壽星保戶只需支付99元包裝郵寄費，即可在官網「超值服務」專區精選書單中，挑選1本生日禮物書，亦可優惠價購其他書籍。2014年共服務2,362人次，滿意度達95.13%。

獎助學金 嘉惠學子

為回饋保戶，已持續多年提供保戶子女獎學金，並設立獎助學金，鼓勵曾領取身故或全殘保險金保戶的子女，或殘廢保險金的保戶孜孜不倦的向學精神。

活動採網路申請方式，經審核、抽獎，中獎學子可獲得獎金及獎狀；未中獎者，亦可獲得紀念品及獎狀，獎項由服務人員親送，表達對每位保戶之重視。2014年度共有6,272位申請，總計發出約新台幣154萬元獎學金及獎助學金，由735位幸運學子獲獎。

I Care癌症篩檢 替家人把關健康

台灣罹癌率逐年增加，而患者近親因為基因、生活型態等因素，罹癌風險相對較高，更需要定期接受癌症相關篩檢。有鑒於癌症初期多半無明顯症狀，容易被忽略，需要透過篩檢協助偵測，以期透過定期篩檢及早發現與治療。台灣人壽基於長期推廣預防保健觀念，為國內唯一提供癌症篩檢券給初次罹癌保戶之公司，可選擇由其父母、兄弟姊妹、配偶或子女其中1人使用，提醒摯愛的家人定期檢查，關心身體健康。

自2010年8月起至2014年底，已服務5,609位特定保戶，包括首次罹癌且獲給付的防癌險（含主、附約）、重大疾病險、特定傷病險等被保險人。

多元加值服務活動 迎向樂活人生

做為客戶健康的守護者，除了提供完善的保險服務，對於保戶的身心靈健康更加重視，2014年透過全台舉辦一系列的「台灣人壽樂活講堂」共計12場，邀請各界名人專家，為保戶帶來新知，內容包括健康養生、親子教養、長期照護等，全方位提升保戶身心靈健康；此外，為了讓保戶了解如何善用時間、累積人生財富，也邀請專家以淺顯易懂的方式，分享理財知識，及早做好理財規劃，打造幸福美滿的樂活人生。同時，為促進親子關係，也舉辦一系列「健康理方所」夏令營及親子手工皂DIY活動，讓家庭關係更緊密。2014年所舉辦之講座與活動，總計5,129人參加，平均活動感動度高達99.8%。



名廚黃景龍教授健康年菜



多元化「台灣人壽樂活講堂」促進身心靈健康



手工皂達人陳怡安創造親子共同回憶



親子「健康理方所」夏令營，讓您家庭關係更緊密





員工照護

Staff Care

關心夥伴 關愛家人

「人才資產」保值、增值，
提供無虞的職涯訓練與規劃，
維護身心靈健康發展、
營造舒適職場環境，
關心夥伴就如同關愛家人般貼心，
創造企業和員工的雙贏局面，
是台灣人壽時刻存放於心的責任。

壽險業銷售的是無實體的商品與服務，唯有服務熱忱的員工，能賦予商品更高的價值，**壽**是企業永續經營的重要資產。台灣人壽將員工視為最重要的資產，用人唯才、唯才是用，持續建立完善員工照護計劃，不僅遵從誠信的企業文化及各項內外部法令規範，更致力於打造優質工作環境，盼望透過順暢的溝通、健康職場的經營以及完善的福利，讓員工可以在這個大家庭中穩定發展、成就豐富的職業生涯。

唯才是用 創造價值

在人才招募上台灣人壽始終秉持精益求精的精神，除了採取多樣化的徵才管道，更鼓勵從內部進行培訓擢升，凝聚員工向心力，在這個大家庭中實現圓滿的職涯規劃，創造自我價值。

公開招募 平等雇用

台灣人壽對於人員的招募始終秉持精益求精的精神，期許能發揮組織最大的人力資源效益，進而提升股東價值、創造人盡其才的環境，因此採取多樣化的徵才管道，讓更多人得知招募資訊。在人力管理上以專業工作能力為依歸，重視工作人權、男女薪酬平等，不會因性別、種族、年齡、身體狀況、宗教、政治立場、婚姻狀況、工會立場而有所不同。相關勞動條件均按照勞動基準法規定辦理，在平權的良好環境下，落實在員工招募、進用、職涯發展、薪酬福利及退休計劃等各方面。

在薪酬福利部分，2013年非主管同仁共計997人，平均薪資5萬2,037元，包含員工勞健保、退休金、年終獎金、團保，其他福利費用則為7萬2,852元；2014年非主管同仁共計912人，平均薪資5萬3,032元，包含員工勞健保、退休金、年終獎金、團保，其他福利費用則為7萬4,245元。總計員工福利相關費用2013年支出2,652萬2,410元，2014年2,154萬2,871元。

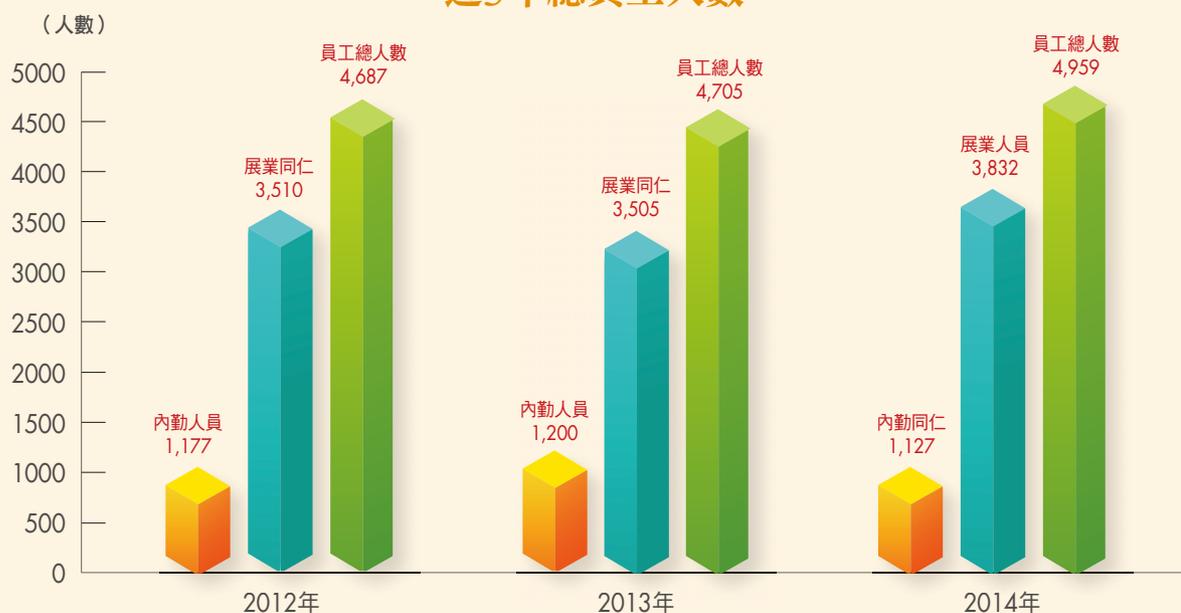
重視員工聲音 保持管道暢通

為了保持勞資關係和諧、暢通的員工溝通管道，訂有工作人員申訴處理辦法及人事評議委員會，2014年全年並無員工反映受到歧視或損及勞工權益的事件發生。

員工權益保障方面，則規劃了勞資會議，建立每季定期溝通的機制，傾聽員工代表的提案與意見反映，2014年總公司共舉辦4場次、各分公司也各自舉辦3場次以上，藉以了解員工的意見，做為組織及單位改善的參考。

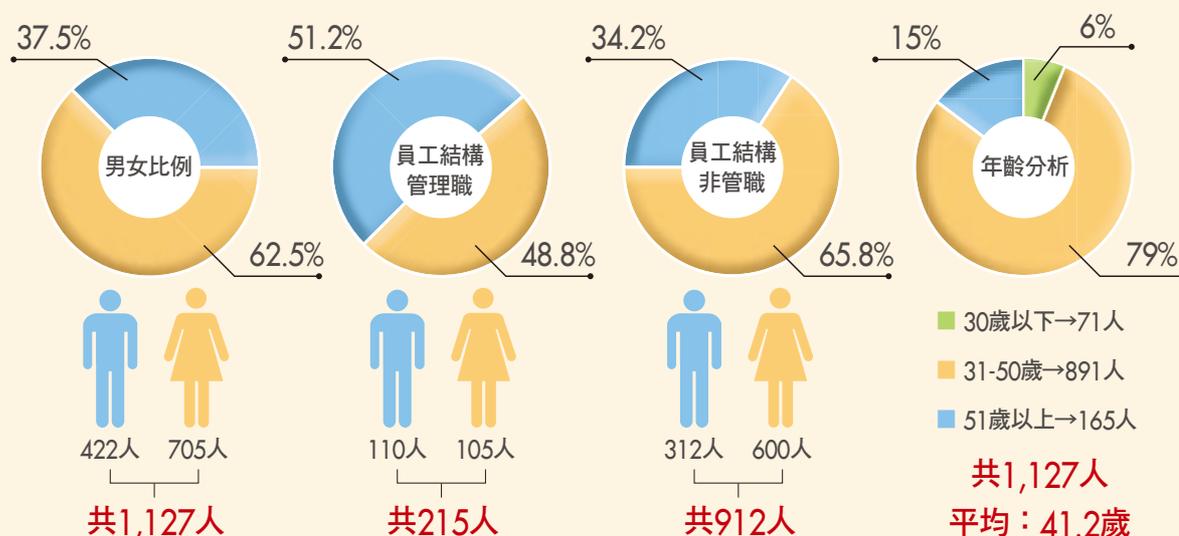
台灣人壽也重視離職員工的意見，針對離職員工安排懇談會，了解員工對公司的問題回饋，期望透過多元管道，使員工的意見獲得適當的支持與理解，促進良好組織發展。管理部定期針對內勤員工進行「員工滿意度調查」，從中探討員工對公司職場及工作流程的滿意度。

近3年總員工人數



備註：2014年全年晉用40位身心障礙人士，9位原住民族，營造平等的就業環境。

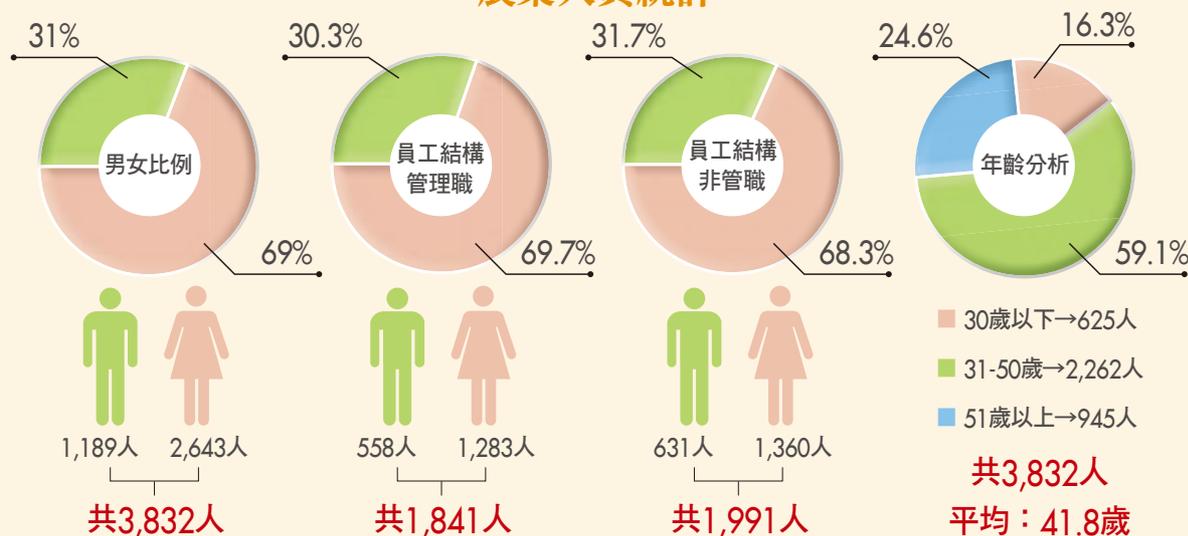
內勤人員統計



內勤人員各職級比例						
職級	男	佔比%	女	佔比%	合計	佔比
中心主管以上	15	1.33	4	0.35	19	1.69
部室主管	34	3.02	26	2.31	60	5.32
副理/襄理	5	0.44	8	0.71	13	1.15
科長/課長	56	4.97	67	5.94	123	10.91
非主管人員	312	27.68	600	53.24	912	80.92
合計	422	37.44	705	62.56	1,127	100.00

展業人員各職級比例						
職級	男	佔比%	女	佔比%	合計	佔比
處經理	66	75.9	21	24.1	87	2.3
區經理	125	39.7	190	60.3	315	8.2
展業主任/襄理	367	25.5	1,072	74.5	1,439	37.6
非管理職	631	31.7	1,360	68.3	1,991	52.0
合計	1,189	31.02	2,643	68.98	3,832	100.0

展業人員統計



備註：以上資料統計至2014/12/31

獎勵員工 帶動成長

提供員工安全健康、有人權與合理酬賞的工作環境外，員工職涯發展更是台灣人壽所重視，為使員工更具成長動力，成為支持公司永續發展的重要推力，因此制定了各項鼓勵措施。

努力有回報 表揚優秀員工

為獎勵員工在工作上優異的表現，並感謝員工對公司的貢獻，每半年依「表揚優秀人員

實施辦法」辦理推薦評選，並舉辦公開表揚活動。特殊優異表現者還可以得到出國獎勵，2014年共15名內勤同仁獲得優秀人員表揚、4名獲得出國旅遊獎勵。

同時，每年中華民國人壽保險商業同業公會舉辦的「人身保險業優秀從業人員」選拔，2014年「102年度人身保險業優秀從業人員」，台灣人壽共有2名內勤人員及12名展業人員獲獎，接受大會公開表揚。

為了感謝員工對公司長期的貢獻，對於服務10年以上的資深員工辦理表揚活動，依個別服務年資頒發紀念獎牌及獎金。2014年度共表揚86位資深員工，並發放獎金79萬元。

資深員工獎勵狀況		
獎項	人數	發放獎金
10年獎	52	26萬元
15年獎	15	15萬元
20年獎	6	9萬元
25年獎	10	20萬元
30年獎	2	6萬元
40年獎	1	3萬元
合計	86	79萬元



展業人員 獎勵競賽中成長

為了激勵展業人員業績持續成長，台灣人壽定期舉辦各項競賽，透過優渥的獎勵方式，讓展業人員能自我激勵、挑戰目標，並帶動團隊士氣。

展業人員競賽項目				
名稱	競賽期間	目的	獎勵內容	獎勵人數
高峰競賽	前年度12月至4月	協助展業同仁達成年度上/下半年業務目標，激勵展業士氣，並開創個人壽險事業顛峰，以業績為競賽標準。	參加國外旅遊獎勵及競賽表揚大會，並可獲頒證書、獎牌等。如獲得總會長資格還可以免費邀請1~2位來賓參加旅遊。	560人
董事長盃	6月至10月			453人
增員群星會	4月至9月	持續引進優秀人才、健全組織發展，以成功新增人力及職等進階（或促使業績達成目標）。	參加國外獎勵旅遊，增員風雲會特定期間內達標者，可以優惠的金額攜帶1名眷屬參加。	220人
增員風雲會	10月至次年3月			151人

專業培育 以人為本

為提供保戶更專業、更貼近需求的服務，提升員工保險專業是必要之事，此外，員工職涯發展也值得重視，因此建構了進修的完善機制，提供多元化學習機會。

領先業界 職能培育上雲端

台灣人壽依循ISO 10015規範，以完整的職務說明書及職能標準，作為訓練需求分析的重要依據，包括內勤各職務主要職責，及所需的專業知識技巧、核心管理職能項目、重要度及基本水準。

台灣人壽更與世界級大廠甲骨文Oracle合作，協同打造「台灣人壽雲端人才管理系統」，即時掌握員工的職能分析、職位適任度與晉升預備度。各部門及員工亦可依據職能缺口與培訓需求，透過線上隨選式課程列表，依學習風格與年度工作重點，規劃符合組織目標、職位、個人需求的學習計劃，使訓練發展更具系統性、規劃性與長期性。透過領先業界的創新作法，成為全台第一家人才管理上雲端的金融保險公司。



2014年教育訓練經費

項目	內容
教育訓練	2,027萬2,000元 (佔公司總支出比例0.62%)
內勤訓練費用	611萬元 (平均每人5,000元)
外勤訓練費用	1,416萬2,000元 (平均每人3,000元)
教育訓練時數	248,826小時 (內勤平均每人39.6小時， 外勤平均每人53.3小時)

逾百項獎勵 人才投資無上限

為了提升員工專業能力，除教育訓練外，亦鼓勵員工考取專業證照，要求全體員工取得壽險、投資型、產險業務證照，以提供保戶更專業的服務。同時，也積極鼓勵員工取得各項專業考試、國際性認證及榮譽，提升專業形象。

台灣人壽設立多達132項專業獎勵與補助方案，依通過考試或取得資格，核發專業獎金、津貼、考試費補助及提供考試假。2014年度專業證照獎勵人數更高達581人次，人才投資無上限。為順應全球化趨勢與國際接軌、蒐集最新先進的思維或技術，訂有「外國語文進修補助辦法」，無條件限制，每人每年享1萬元語言進修補助。

2014年內勤員工基本證照數

項目	張數	佔員工比例
人身保險業務員	1,069	94.9%
投資型保險商品業務員	890	79%
產險業務員	905	80.3%

2014年內勤員工專業證照數

項目	張數	項目	張數
中華民國壽險管理師	43	保險業保戶服務認證（人身保險）	278
美國壽險管理師（LOMA-FIMI）	75	會計師	7
中華民國精算師	7	律師	1
美國精算師（FCAS、ACAS、FSA、ASA）	10	核保人員	155
美國特許財務分析師（CFA）	4	理賠人員	127
美國財務風險管理師（FRM）	5	美國客戶服務師（LOMA-ACS）	151
認證理財規劃顧問（CFP）	4	國際專案管理師（PMP）	19
企業風險管理師	1	專業壽險規劃師（CLU）	1
個人風險管理師	4	證券投資分析人員	10
國際內部稽核師（CIA）	6	外幣收付非投資型保險業務員	622

在職進修補助 留住人才資產

為增進中高階管理人才專業管理知能，台壽積極培育及拔擢內部人才，主管職缺均優先由內部遴選，2012年至2014年非管理職人員符合職務要求條件而晉升管理職之人數逐年增加。此外，訂有「內外勤主管進修補助實施要點」，全額補助學費。自2004年起提供在職進修補助，鼓勵主管報考研究所，以加強專業知識，擴展視野及人脈，並將其研究論文視為公司重要智慧財產。至2014年度獲研究所在職進修全額補助者已達41位，獲得研究論文共34本，2014年共補助13人次，金額共計105萬8,462元。

內部晉升比例逐年提升



2大主軸 培育展業人員

台灣人壽根據員工職能發展與訓練需求，為展業人員建構了完整的培育計劃，以系統化訓練課程、多元化學習為兩大主軸。

主軸1 系統化訓練學程

針對不同職級、功能體系的職能要求與角色，展開對應的職能培養與訓練課程，協助員工系統化的學習與成長，累積職涯發展所需的各項專業知識、技能與態度，厚植專業職能與競爭優勢。透過AMD（Agency Management Development System）系統，為通訊處建立一套完整的業務運作系統，協助主管領導通訊處獲得高效率的成長，培育出卓越的領導團隊。以經驗傳承為目標，建構優質的講師培養機制，藉由講師部隊擔任公司及展業單位授課講師，協助課程研發、提供課程回饋，以經驗與專業職能，將優質企業文化傳承並發揚光大。

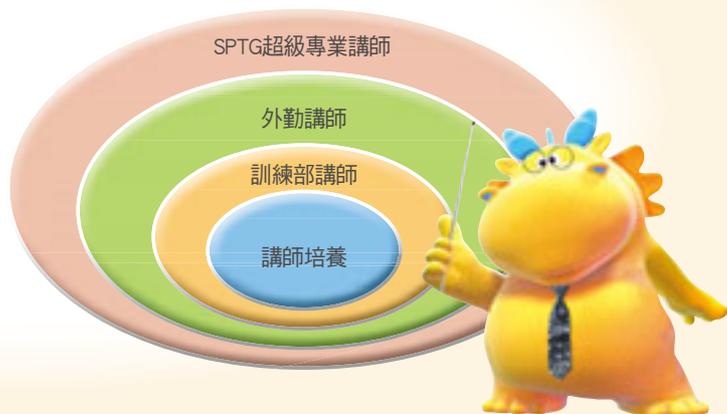
展業人員系統化訓練課程



AMD運作系統



講師培養機制



5大模組訓練學程	
 模組五 處經理卓越經營學程	處經理卓越經營班 I / II
 模組四 區經理訓練學程	區經理訓練班 I / II 區經理在職訓練主題課程 處經理養成班
 模組三 主任/襄理訓練學程	主任訓練課程 I / II 主任在職訓練主題課程 襄理訓練課程 I / II 襄理在職訓練主題課程 區經理養成班
 模組二 龍來訓練學程	龍來基礎班
 模組一 新秀訓練學程	公會輔導班 先修培育班 實務行銷班 成功發展班 主任養成班



主軸2 發展多元化訓練網絡

台灣人壽為協助所有員工在資訊科技蓬勃發展環境下不斷自我提升，透過教室訓練、網路學習、影音教學及刊物自學4種不同方式的「混成學習模式」（blending learning），提升學習效能，突破時空限制，以多元管道提供員工終身學習環境。

混成學習模式



訓練3環



■ 教室實體訓練 效益極大化

於外勤培訓上，發展完整的訓練3環，透過學校教育、補習教育、家庭教育進行分層培訓，打造無縫隙的銜接教育環境。

職能養成訓練課程：依各職級開辦相關課程，包含協助新人順利考取證照及在職訓練課程等，2014年共計舉辦2,101次課程，總時數達21,911小時，有16,026人次完訓，滿意度均高達95%以上。

在職專案訓練課程：針對展業人員需求，舉辦「ABC改變前的覺醒課程」、「NBS需求分析銷售工具運用實務班」及「TTT講師培訓課程」，2014年共計開辦8班，517人參訓並完成結訓，結訓率高達100%，顯示學員參與度相當高。



通識訓練：台灣人壽為落實各項法令宣導，以保護客戶權益並保障自己，除了在各職級訓練安排法令遵循課程外，更透過e-learning線上學習模式開辦法令遵循必修課程。為了提高線上學習成效，全面自行編撰數位課程內容，透過活潑與高互動的教學設計，提高學員的課程參與。其中「洗錢防制機制與廉政反貪訓練」，2014年度共有3,436人接受訓練，完訓率達90%。在兩性平等教育方面，為了打擊職場歧視與性騷擾，在2014年開辦「職場平等暨性騷擾防治線上訓練課程」，共有3,494人接受訓練，完訓率達92%。

內勤同仁企業社會責任核心主題教育訓練

CSR類別	人次	訓練時數	訓練人時
組織治理	272	786.5	920.5
消費者議題	3,282	1,513.42	5,727.92
環境	129	531	625.5
人權	45	22.5	214.5
勞動實務	65	109.836	217.836
公平營運實務	152	155	890
社區參與	35	0.5	17.5
反貪腐	1,078	161	1,191
洗錢防制	1,089	19	2,167
性騷擾防治	1,081	2	1,081
TOTAL	7,228	3,300.756	13,052.756

備註：統計至2014/12/31內勤在職人數1,127人

■ 網路學習零時差 隨處是教室

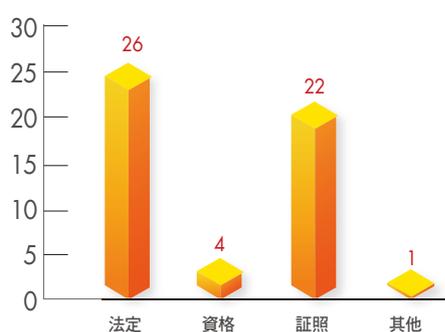
為了更快速傳遞商品資訊並維持高服務品質，台灣人壽建置了「數位學習平台」，同時結合「TOP Channel台灣人壽新聞台」，透過各式行動載具（如智慧型手機、平板電腦等），即時觀看課程內容。

台灣人壽持續更新「數位學習平台」課程內容，建置至今已安裝70多門線上課程，為落實訓練計劃，可透過訓練通報查詢功能，以不同顏色燈號，掌握訓練成果及公會通報狀態。

數位學習平台成果

根據2014年度統計，高達99.9%外勤人員曾經使用數位學習平台。

線上課程開班數量（總計53班次）



線上課程參與人次

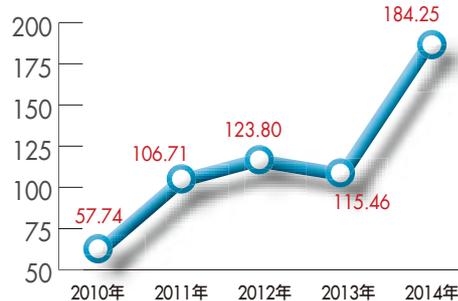


每人平均上線次數



備註：該年度登入總人次 ÷ 該年度月平均登入人數

每日平均上線次數



備註：該年度登入平台總人次 ÷ 365

■ TOP Channel新聞台 創新教學

TOP Channel (Taiwan-Life On-air Program) 自2009年8月開播以來，展業人員已建立良好收視習慣。統計至2014年底，共製播了548集節目，每集內容均包含3~5則新聞及1則專題報導。

TOP Channel視訊專區成果

2014年TOP Channel共播出101集節目，於每週一及週四首播，統計自2011年8月18日開台至2014年年底，TOP Channel平均每月使用人次為2,843人、平均每月使用人數為1,259人。

TOP Channel新聞數量



TOP Channel專題數量



備註：總訪客人次：所有訪客造訪次數，累計計算。

■ 專屬自學刊物 為自己充電

《台壽天地TaiwanLife》採雙月刊出版，截至2014年12月已發行116期，是展業人員專屬的智慧刊物。每期製作時都會視內容屬性，與TOP Channel製作小組進行同步報導，有效資源整合，讓員工可藉由不同形式獲取專業知識。



福利完善 照顧全方位

擁有健康身心才能提供優質服務，台灣人壽全方位照護員工身心靈健康，除設立職工福利委員會，納入結婚、生育、喪葬等補助，並不定期舉辦休閒活動，讓員工維繫和樂家庭關係。

休假福利 滿3個月就有假

依據勞動相關法規，提供員工生育、育嬰假、婚假、喪假、生理假及家庭照顧假等各類假別，且為了體恤員工平時工作辛勞，更提供高於勞基法的要求，工作滿3個月即依比例給予內勤員工特休假，且特休假依年資累計，最高可以達到30天。

保險福利 替員工照顧家屬

為員工投保勞、健保，以提供基本保障，亦提供完善的公費團體保險。同時，為擔任特殊職務（如理賠調查、法務催收、收費服務）或駐外員工增額投保意外及醫療險，並提供車輛保養、油資補助等，讓外出工作的員工更安心有保障。針對員工配偶、子女均可免費加入團體保險，並提供優惠自費方案，可依需求選擇更完整的保障。

育兒福利 兼顧工作與教養

員工本人或配偶於在職期間生產，將提供2,000元的見面禮。為使員工能兼顧工作與家庭，在各辦公場所設置哺乳室，方便職業媽媽能兼顧工作與哺育子女責任。並與幼兒園合作，提供優惠的幼兒托育專案，讓員工更安心的上班。

提供良好的育嬰留職停薪制度，維護工作權利與機會，統計2014年申請育嬰留職停薪40人，另於當年留職停薪期滿應復職者計28人，其中有18人復職，5人申請留停期間延長，5人不復職，復職率為64.3%。

健康照護 流感疫苗免費打

提供優於《職業安全衛生法》規範之定期健康檢查，除員工享有定期健檢、流感疫苗施

打，也以優惠價提供眷屬參與健康檢查。同時提供半天公假並安排全台共11家大型及專業醫療健檢院所，方便員工就近前往。2014年共有1,093人參加，支出金額達546萬5,000元。

旅遊福利 享受樂活生活

除了提供喪葬生育補助、房貸優惠，春節、端午、中秋三節福利金外，為鼓勵員工體驗享受樂活生活，積極推動員工參與旅遊活動，規劃福委會旅遊補助，每人提供年度旅遊補助款6,000元，以豐富身、心、靈健康。總計2014年全年申請補助人數為3,544人，支出金額達1,995萬2,434元，約佔福利收入總額21.26%。

打造安全健康職場

台灣人壽是一個和諧的大家庭，期盼每個成員都能在舒適的環境中工作，不但致力打造無菸、無暴力的職場，也重視員工健康教育培養，並透過臺灣阿龍家庭日活動，增進凝聚力。

必備健康常識 免費學

成立職業安全衛生委員會，維護工作場所安全與衛生，防止職業災害。委員人數共計11人，資方代表6人、勞方代表5人，2014年共召開4次委員會，針對職業安全衛相關法規修訂、職業安全衛生教育訓練推動、員工健康檢查、健康促進活動、環境檢測、消防安全等議題討論，經委員決議通過並報告執行狀況。

另由專責單位「勞工安全衛生科」負責員工安全衛生相關事宜，並聘有專業護理師，除了可進行緊急傷病處理，還能提供同仁健康諮詢。勞工安全衛生科主動彙集重要健康資訊，增進員工健康知識。為了增加員工的急救常識，辦理CPR教育訓練，培訓了21位合格急救人員；並於全台職場設立了AED（自動體外心臟除顫器），以為緊急使用。



杜絕職場暴力 打造健康職場

依據《菸害防制法》制定總、分公司禁菸規範——台灣人壽健康職場無菸聲明，以正式發文公告方式，宣示公司落實「健康Better」政策，達到建構健康無菸的職場環境。

在公共環境衛生方面，定期舉辦環境消毒與消防安全檢查，對設置的飲水機也進行全面性的水質檢測，確保員工飲水品質。並安排定期職場電磁波及照度檢測、定期安排消防演練進行消防觀念宣導及設備使用介紹，在總部大樓設有保全人員，全台各服務臨櫃皆有「安心99警民連線」設施，營造安全的辦公環境。

為保障員工執行職務免於遭受身體或精神不法侵害，特以書面聲明禁止工作場所職場暴力，杜絕管理階層主管有職場霸凌的行為，亦不容許員工間、客戶、或陌生人對員工有職場暴力行為，並設立申訴專線（02-25116411分機10230及10816）及申訴信箱（9958-pub@twlife.com.tw），提供諮詢與申訴管道。

促進健康系列活動

量血壓服務	每週三由醫護同仁提供量血壓服務，協助員工自我健康管理。
口腔癌篩檢	藉由口腔癌篩檢，讓員工了解口腔健康狀況，亦可檢測體內一氧化碳濃度。
爬樓梯減重	鼓勵員工透過登階運動達到減重成效，總公司與各分公司前3名別贈送價值約3,000元、2,000元、1,000元的運動器材。
健康逗陣走	規劃21條健走路線，利用上下班途中、中午相揪健康逗陣走，每周3次以上。參加者可獲免費健康體適能檢測2次，了解運動前後柔軟度、肌力、肌耐力、心肺耐力及身體組成的變化。

臺灣阿龍家庭日 凝聚向心力

為凝聚員工向心力，每年舉辦「臺灣阿龍家庭日」活動，可邀請家人到公司認識職場環境，彼此關懷成長，或利用假日舉辦戶外聯誼活動，期使員工家屬對公司更加了解與認識，並給予肯定與支持。







環境保護

Environment Protection

守護家園 愛地球

一沙一世界、一花一天堂，
繽紛的色彩組成了美麗的家園，
地球需要我們共同愛護，
才能展現鮮艷動人的活力，
隨手做環保、建立與土地的和諧關係，
讓每個明天都更美好。

台灣人壽長期關注環境保護及節能減碳議題，儘管金融業在服務產製過程中，直接耗能及碳排放量相對其他產業較低，但我們仍持續在企業內部實行環保職場政策，積極推動企業e化與節能減碳，不僅致力於降低服務流程中的耗能，也推動節能樂活運動，以行動落實員工環保教育，並呼籲民眾一同關心地球暖化對生態影響及環境保護的重要性，期許透過自身做起，建立與土地的和諧關係，善盡「地球公民」的責任。

台灣人壽以「降低職場能源使用量」、「資源回收再利用」、「轉化用紙文化」、「節能服務e網打盡」、「推廣低碳運動」的實際行動，展現對環境保護的努力，期許我們未來的環境能更加美好。

綠色職場 實踐節能減碳

採購具有環保節能標章且可重覆使用的用品，以電子公文取代傳統紙本文件……在公司與員工共同努力下，從各項數據中可以清楚看到減能減碳的成效，讓生活環境更美好，人人都有責。

金融保險業產品的特性不同於製造業，主要在提供無形的保險商品與服務，雖然在營運過程中對環境的衝擊較小，但台灣人壽仍秉持環境保護的理念，力行能源與資源的節約及管理，努力減少服務過程中可能對環境產生的衝擊與影響。

因此，企業員工藉由各項自發性的改善方式，將環保永續的概念落實到日常組織營運上，從「降低職場能源使用量」、「資源回收再利用」、「轉化用紙文化」等3大面向共同落實對環境友善的責任。



1 降低職場能源使用量

台灣人壽實踐綠色承諾、響應綠色採購，優先採購具有環保節能標章以及可重覆使用的用品，同時選用節能設備，如節能複合事務機、節能燈具，此外更採取下列措施降低職場能源使用量：

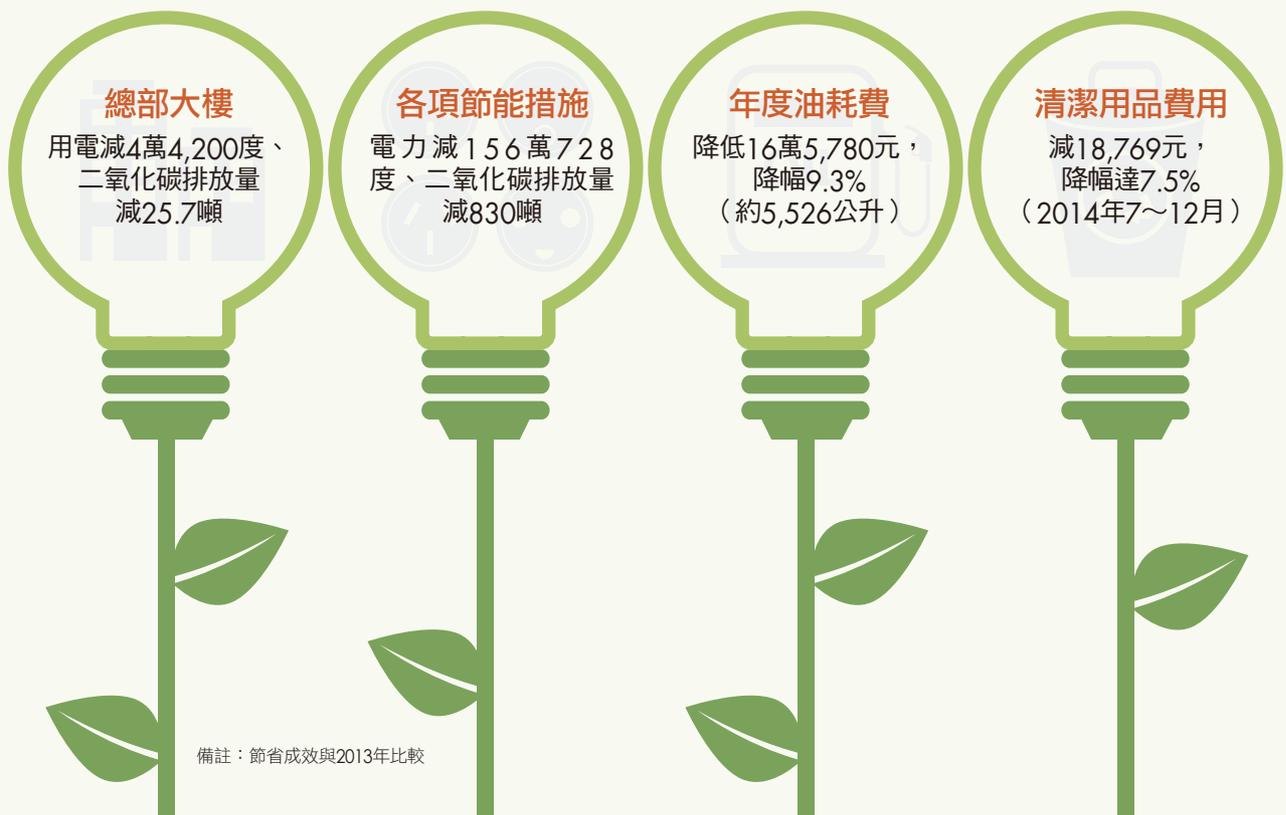


照明設備：各地辦公室及總部大樓大多採用節能燈具，總部大樓職場走道及地下室停車場，依循能源局建議，以減燈方式達到節能減碳效益。

- 
節能風扇：2014年起總部大樓辦公區全面安裝節能風扇設備，以提高氣流循環效率，並提高空調1°C設定溫度。
- 
油耗節能：宣導員工出差以搭乘大眾交通工具為主，並提供員工短程公差捷運卡；另加入高鐵企業會員，提供各地出差快速購票服務窗口，減少自行開車油耗使用量及在交通過程中的碳排放量。
- 
人員離座：人員離座超過10分鐘或午休時，關閉電腦螢幕，並宣導螢幕電源設定15分鐘後自動關閉。
- 
清潔用品：2014年7月開始推廣降低清潔用品的使用數量，僅提供必要區域使用，以減少衛生紙張的浪費。

依節能計劃統計，總部大樓2014年用電度數較2013年降低4萬4,200度，平均月降3,683度，減少二氧化碳排放量25.7噸；採用各項節能設備及措施，預估總節省電力為156萬728度，減少碳排放量總計830噸。年度油耗費用降低16萬5,780元，降幅9.3%，以每公升30元核算，年度減少使用5,526公升，而2014年7~12月較1~6月降低清潔用品費用18,769元，降幅也達7.5%。

2014年能源使用成效



面向
2

資源回收再利用

致力提升各項資源的利用效率，使用對環境負荷衝擊低的再生物料，同時妥善維護資產使用，並針對公司員工積極進行宣導：採用雙面列印、善用回收紙張、自行攜帶水杯、減少採購一次性用品（如環保碳粉匣等）、內部傳送文件皆重覆使用舊信封、舊紙箱，更要求員工將垃圾隨手分類、資源回收。

資源回收數量

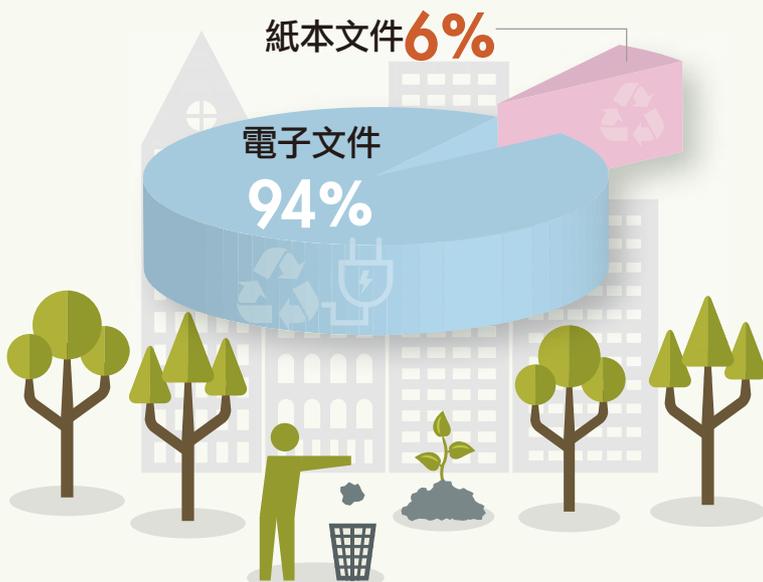


面向
3

轉變用紙文化

自2012年起全面將保戶刊物電子化，更在不同節慶時推出客制化阿龍電子賀卡，以減少傳統紙張賀卡的使用；公司主要內部會議也陸續以無紙化方式進行；2013年啟用的戰情室更以iPad作為會議輔具，大幅減少開會紙張的列印，顯現高層主管以身作則響應環保政策。此外，2013年導入公文電子化系統，推行公文無紙化，不僅精簡行政流程，提昇工作效率。

以電子文件降低紙張浪費



經過1年的努力，2014年公文文件共計14,184件，其中紙本文件850件，佔所有公文的5.99%，電子文件13,334件，比例為94%，不僅大幅降低用紙量及倉儲空間，更證明台灣人壽全體同仁對於節能環保的重視。

服務e網打盡 環保又貼心

為求服務行動化的創新，並響應環保政策，從早安！晚安！台灣人壽網、行動收費網，到推出台壽和你在一起 APP 應用程式，不僅帶給保戶更便利的服務，也更能維護地球環境。

台灣人壽積極推動最優質且快速的服務，2007年起推出「早安！晚安！台灣人壽網」保戶專區線上作業平台；2011年因應智慧型手機的盛行，推出「台灣人壽智慧行動平台」APP，提供保戶更多元的服務管道，與申請電子化通知服務措施。

統計2014年線上變更及申請受理件數共2,979件，至2014年底申請線上查詢功能保戶達112,433人，線上作業功能的保戶達13,139人；其中，電子保價通知單的保戶累計達17,003人，其他表單電子通知達13,150人，透過email傳送電子表單全年已逾10萬筆。

行動收費網 客戶滿意度提升

為了響應政府環保政策，台灣人壽從2012年起不再主動寄發報稅用保險費繳納證明單；若保戶有實體紙本送金單、保單借款利息收據、各項繳費通知單等需求，則採用同一要保人歸戶方式寄發，以減少紙張的列印，減輕對地球資源的消耗。

此外，2013年開始建置提醒繳費的「行動收費網」，服務人員可利用平台掌握收費行程，



並即時查詢保戶收費及保單資訊，以便快速提供服務並紀錄保戶需求，透過這個平台服務的保戶全年已逾20萬人次，不僅提升服務滿意度，也落實環保推動之雙贏形象。

創新 e 化服務 服務不打烊

為求服務行動化的創新，台灣人壽2014全新推出「台壽和你在一起」APP應用程式，並結合行動平台的推播功能，讓民眾免費下載，將所有保戶資訊 e 網打盡。

民眾可透過「台壽和你在一起」APP中「樂活PHOTO相機」功能，開啟手機內建相機，並提供活潑生動的阿龍貼圖、生活型態圖素、特色節慶圖框及文字編輯功能，隨時編輯出特色相片；且樂活PHOTO相機拍下的照片，可儲存在A-Lung相本中，讓使用者方便隨時再度編修及翻閱。

台灣人壽期望能透過創新的 e 化服務，將服務網絡延伸至台灣的每個角落，打造讓保戶一手掌握即時資訊的「台灣人壽24小時行動服務中心」，不僅帶給保戶更便利的服務，也更能維護地球環境。

「台壽和你在一起」APP功能



台壽 最新訊息

- ◎ 與台灣人壽官網連結，可隨時查看台灣人壽快訊。
- ◎ 樂活收件夾利用推播服務，可即時接收最新保戶服務活動及新商品等資訊。



保戶 智慧平台

- 提供載點方便保戶下載，可隨時瀏覽保障內容或進行線上保單借款服務等。



保戶 生日禮讚

- ◎ 與台灣人壽官網保戶增值服務連結，至「生日讀樂趣」及「生日享優惠」活動網頁挑選一本精選好書。
- ◎ 下載特約店家生日優惠券，享有多元的生日好禮服務。



樂活 好康多

- 連結至台壽官網「保戶獨享優惠區」，可隨時掌握台灣人壽特約店家最新優惠內容。



樂活 好健康

- 連結官網專區，所有養生食譜和健康新知都能隨身帶著走。

單車美麗行 減碳愛地球

騎單車已經成為近年來最流行的休閒運動之一，短程通勤路線以單車取代交通工具，不但有益身心健康，還可以減少二氧化碳排放的數量，單車美麗行，希望每個人都能共同響應參與。

有鑑於全球暖化問題嚴重，台灣人壽自2005年起與國內單車製造知名大廠美利達工業公司合作，在全台各地舉辦大型戶外單車活動，引導民眾將單車的使用融入生活，以騎乘單車替代短程交通工具，一同節能減碳為愛護地球盡一份心力，既健身、又環保。

此活動已成為單車愛好者年度重要聚會，並藉由活動，協助地方觀光推動，展現地方人文、歷史、地理、景觀、特色及物產，將地方資產進行高效曝光，促進經濟流通，提昇地方產業收益。2014年全台共執行10場次，共有逾21,000位車友參加。

美利達單車活動場次

場次	日期	地點 / 活動名稱	規模 (人數)
1	04/19	新北市—樂活樹林鐵馬行	1,500
2	05/26	高雄—經典百K	4,617
3	07/20	桃園—月亮心、天使情 公益單車	1,004
4	08/16	台北—北42闊瀨尋騎	904
5	10/19	彰化—經典百K	5,950
6	11/08	彰化—八卦山美利達盃	3,692
7	11/15	台南—1919愛走動單車陪騎	581
8	12/06	新竹—1919愛走動單車陪騎	672
9	12/20	台北—1919愛走動單車陪騎	1,417
10	12/28	高雄—1919愛走動單車陪騎	1,100
小計			21,437



台灣人壽 文向教育基金會

2014祖孫三代快樂行 銀髮關懷健走

謝謝你 為愛向前走





社會參與

Social Involvement

傳遞溫情 分享愛

無論是青年學子、銀髮長者或新住民，
在社會每個角落都有需要被關懷，
身為企業公民的一份子，
更應盡到「取諸社會、用諸社會」的責任，
以公益回饋付之行動、溫暖人心，
台灣人壽時時不忘落實對社會的承諾。

台灣人壽一向秉持著「取諸社會、用諸社會」的宗旨，以「企業公民」自居，善盡企業公民的責任，以公益志業回饋社會，溫暖人心。

近年來更以「老吾老·幼吾幼」為社會參與核心，從銀髮關懷、弱勢關懷、公益回饋及藝文推廣這4大層面落實社會公益，針對孩童、青年學子、銀髮長者、社區民眾、社會大眾及日益增加的新住民等族群，設計符合需求的活動與計劃，強化對社會各角落的關懷。

除了結合企業志工與公益單位——文向教育基金會全力投入外，更將結合各個非營利組織（Non-Profit Organization, NPO）、大專院校、社區團體等力量共同努力，將服務的觸角延伸到社會每個角落，隨時不忘「取諸社會，用諸社會」的初衷，積極落實對社會的承諾。

2014年台灣人壽社會參與狀況



銀髮關懷

「家有一老，如有一寶」老人家的銀髮智慧是無價的珍寶，學習陪伴長者，其實也是在關心未來年老後的自己；「微孝」很簡單，只要多一點問候、把愛說出口，就能讓長者健康變老。

阿公阿嬤節 共學樂趣多

每年元月的第2個星期日，是高齡長輩專屬的「阿公阿嬤節」，為了打造友善高齡的社會環境，台灣人壽與文向教育基金會自2012年起，結合弘道老人福利基金會舉辦「阿公阿嬤節系列活動」，帶動社會大眾共同關心高齡長輩食、衣、住、行、育、樂等生活需求，希望能逐步提升民眾對長者的重視並促進互動關係。

2014年第9屆阿公阿嬤節舉辦的「育見愛·祖孫共學趣」活動，以「技藝傳承」、「終身學習」、「代間教育」這3大核心為主軸，藉由祖孫共學活動設計，串連台灣高齡服務網路的力量帶動祖孫共學的風潮，讓民眾更重視高齡者「育」的議題。

這次活動吸引144對祖孫共襄盛舉，更號召了全台15個縣市，共93個團體來自社區、學校機關團體及台灣人壽「志工委員會」各分會的志工參與，共同在阿公阿嬤節前後舉辦一系列活動，在台中教育大學舉辦的成果發表會上，台灣人壽志工們擔任「微孝大使」，大家「學習」陪伴長者，藉此告訴更多人「微孝」其實很簡單。第9屆阿公阿嬤節各項系列活動，總計有1,861名長輩參與，並吸引1,537人主動擔任「微孝行動大使」志工。



祖孫三代快樂行 為愛向前走

為了推動銀髮關懷、凝聚世代情感，台灣人壽在一年一度的「企業志工日」，和文向教育基金會共同舉辦「2014祖孫三代快樂行」銀髮關懷健走活動，11月8日這天，台北、桃園、新竹、台中、嘉義、台南、高雄、屏東、花蓮全台共有9個縣市齊步走，獲得各地縣市政府大力支持。在台灣人壽號召下，不僅是集團旗下志工全體總動員，還邀請保戶與社會大眾共同參與，當天全台有超過2萬人一起健康走出戶外，更有許多民眾是全家總動員，長輩與小朋友們一起享受幸福時光。

「2014祖孫三代快樂行」活動主題為「謝謝你·為愛向前走」，即使是親密家人，也該常常說聲「謝謝你」，道出對彼此付出的感念與感謝，家人之間的情感一定會越來越濃厚！

台灣人壽希望透過大型公益健走活動，讓更多民眾參與公益，集合眾人愛的力量傳遞希望與溫暖，除了文向教育基金會外，更廣邀弘道老人福利基金會、中華基督教救助協會、陽光社會福利基金會、老五老基金會及向陽公益基金會等公益團體熱情加入。



溫馨年菜 獨居長輩不孤單

秉持「服務是長期的承諾，感動需要熱情延續」精神，台灣人壽企業志工自2011年起，年年響應老五老基金會「獨居老人送年菜」服務活動，在小年夜當天，由台灣人壽林欽淼總經理率領志工擔任「年菜宅配大使」，讓位於偏鄉地區及山地部落的獨居長輩，能夠在年節吃到熱騰騰的年菜，感受各方溫暖。

趁著共同享用年菜的機會陪長輩聊天，也協助行動不便的長輩清理環境、貼上春聯，讓居家生活空間煥然一新，讓大家都開心迎接新年新氣象。台灣人壽在高階主管身體力行帶領下，自2012~2014年連續3年參與偏鄉獨居長輩送年菜關懷服務，投入的志工從2013年的48位增加至66位，不僅把對偏鄉獨居長輩的關懷化為實際行動，更把公益當做習慣。

嗜老體驗 關心自己的未來

每個人都會變老，這是生命必經的過程，關心現在的老人就是關心未來的自己。自2009年起，台灣人壽與文向教育基金會在全台各地與員工、眷屬及保戶成立「熱活銀髮族關懷志工服務隊」團隊，以「在地志工照顧在地長輩」為理念，志工隊認養當地老人福利機構，定

年菜上桌囉！

為了讓獨居長者和家家戶戶一起感受過年熱鬧氛圍，「獨居老人送年菜」活動在全台上菜，新北市石碇區、雙溪區、貢寮區，新竹市區，台中市石岡區，彰化縣鹿港鎮、和美鎮、縣西鄉、伸港鄉、福興鄉，雲林區西螺鄉、崙背鄉、二崙鄉這些地方，都吃得到美味佳餚！



期到安養機構、銀髮社區照顧據點，陪伴銀髮族長者，成為社區長輩的好鄰居，產生更緊密的連結，讓長輩享有鄰里間的關懷及溫暖。

另也與弘道老人福利基金會、老五老基金會等專業老人福利機構合作，規劃特定服務方案，提供穩定及優質的人力資源，活化台灣高齡社會服務，喚起全民共同關心高齡化議題。

至今已在全台各地累計組成33個「熱活銀髮族關懷志工服務隊」，服務觸角遍全國各地，累計1,515位志工投入9,353小時銀髮長輩關懷服務。

留戀眷村 青年返航

「眷村文化」是台灣特有的文化資產，隨著眷村改建政策，老榮民住進高聳的國宅大樓，水平的社會關係網路，被新建社區公寓與國宅的垂直空間切斷，鑑於眷村文化逐漸消逝，文向教育基金會特別與績優團隊「希望之樹種子青年團隊」合作，舉辦「戀眷村——光榮四海青年返航」計劃。

計劃目的是讓青年藉由行動，從「家庭」、「鄰居」、「社區」3方面協助高雄市左營區「合群新城」的爺爺、奶奶、中壯年居民、眷村第三代年輕人，增進親善友誼，強化垂直社區鄰里關係，促進良善的社會適應及老年人自我實現。

「戀眷村——光榮四海青年返航」以活動中心及交誼廳做為服務執行地點，規劃3大方向的系列活動：



1. 活躍老化、看見光榮

因應老榮民需求設計，安排健康舞蹈運動、長輩講古時間等14場系列活動，共計有690人次社區長輩同歡。

2. 樂活照護、看見光榮

以第一代眷民子女（高齡長輩的主要照顧者）為出發點的系列活動，共舉辦14場「照顧長輩不可不知」系列講座，聘請專家針對老人健康、居家安全照顧、飲食及養生、DIY手指功能訓練等議題深入探討，讓子女更深入了解老人長期照護的重要性，並學習以健康的態度提供家中長輩生活協助，一連串活動下來，共計480人次社區居民受益。

3. 捲動青年、重返光榮

帶領老榮民的孫執輩及社區年輕人，舉辦3場「把愛說出口之傳情活動」，讓長輩與子女、孫兒面對面大聲把愛說出來，還有20名資深老長輩們與青年共同以圖文記述的方式，將當地眷村的發展歷程，做成如時光隧道一般的空間記錄，在社區活動中心建立眷村紀念印象館。



關懷眷村老人動起來！

「戀眷村——光榮四海青年返航」計劃結合台灣人壽企業志工與在地資源及非營利組織結盟合作，捲動更多青年共同參與，關懷老人議題，並因應高齡化社會需求，針對高齡長者為對象設計活動，協助老年人自我實現，帶動代間交流；同時建立非營利組織的區域聯盟體系相互支援，擴大青年行動的影響力。本計劃，更獲選教育部青年發展署103年「青年社區參與行動計劃」績優團隊。



樂齡講堂 學習健康變老

「樂齡學習講堂」以活化樂齡族、終身快樂學習為主軸，並由「生命教育推廣讀書會」說故事志工團隊進駐台北市中山老人住宅暨服務中心，和長輩交朋友、關心老人家的健康狀況，貼近住宅年長者的想法，每個月規劃1~2次的活動。

透過每次活動將高齡長輩在意的話題，例如：銀髮保健新知、養生秘笈、健康飲食、樂齡態度、老人適合的運動等，依據生、老、病、死人生必須面對的課題，歸納成系統課程，由

「生命教育推廣讀書會」的故事志工團成員、92歲的丁力田老先生主講，讓90歲超高齡老人以自身經驗教導80歲高齡老人如何健康變老。

「樂齡故事講堂」以高齡長輩為真實學習典範，激發更多老人家重視養生、運動及保健，激發高齡長輩用正面的態度樂活過日子，2014年共舉辦12場次，總計167人次銀髮長輩參與活動，投入志工人力90人次。



弱勢關懷

不要輸在起跑點是許多父母對孩子的期待，但有一群孩子，卻因為經濟弱勢無法走到學習終點，更有一群幼童，因為疾病失去家庭的擁抱，讓他們快樂成長，需要你我伸出援手。

阿龍愛行動 食物銀行傳溫情

台灣至少有60萬個社會邊緣戶（約170多萬人），極需民間企業與公益團體伸出援手，為了幫助這些弱勢家庭，台灣人壽連續2年與中華基督教救助協會——1919食物銀行合作，舉辦「阿龍愛行動」公益捐贈，提供這些弱勢家庭最基本的溫飽。

這項活動動員集團所屬公司全體同仁，捐贈食物包給全台弱勢家庭，並在網路平台、公車與捷運燈箱廣告，及全台100多個通訊處放置宣傳立牌與海報，熱情邀請保戶、民眾一起參與公益，為了感謝民眾的愛與支持，特別針對指定捐款支持「阿龍愛行動——1919食物銀

行」1,000元以上捐款人致贈獨家阿龍商品。

2014年台灣人壽「阿龍愛行動——1919食物銀行」捐款金額達190萬8,945元，全數捐贈「中華基督教救助協會——1919食物銀行」專款使用，台灣人壽與文向教育基金會也組成志工隊，實地前往需要急難救助的家庭發放食物包，給予弱勢朋友溫暖與希望，讓愛的行動遍佈全台。



陪伴弱勢學子 打造生命好前景

根據內政部兒童局調查，台灣有超過10多萬名兒童因為他們的父母沒有能力供孩子參加校外課輔班，也沒有人在下課後能陪伴教導，許多孩子放棄學習，流連不良場所，將會成為未來的社會隱憂。

為了經濟弱勢家庭的孩子，中華基督教救助協會特於台北美堤河濱公園舉辦「2014 Let's Run1919空英陪讀路跑」活動籌募陪讀經費，這項活動與台灣人壽長期關心弱勢孩子未來發展、陪同長大的理念十分相符，台灣人壽不僅贊助參與，更號召同仁擔任現場志工，落實企業志工精神。

不僅於此，台灣人壽了解偏鄉地區的弱勢學生，在學習上的落差更嚴重，為了讓弱勢學子有機會參加優質的戶外體驗活動營隊，文向教育基金會與雲林縣社會福利推展協會，共同策劃在台南尖山埤江南戶外基地舉行2天1夜的「探索體驗突破自我」夏令營，邀請雲林家扶中心60位國小五年級至國中三年級受扶助家庭學子參加。台灣人壽許舒博董事長、文向教育基金會洪鴻銘董事長也加入營隊行列，擔任志工叔叔，和孩子進行面對面互動、給予成長學習的鼓勵，一起合作挑戰，完成指定任務，希望透過「做中學」體驗式活動，培養青少年適應生活環境能力、提升解決問題的技巧，從中找到自信與自我定位，進而提升面對未來的競爭力。



向學計劃 點亮希望明燈

台灣已邁入M型社會，在貧者越貧、富者越富的趨勢下，社會左邊的窮人和右邊的富人都變多，但原本代表多數與安定力量的中產階級，卻逐漸減少，許多經濟面臨困境的家庭，對於未來缺錢、更缺希望，無法提供子女持續升學的費用，更不敢奢望孩子可以完成目標學程。

「向學計劃」以長期協助成績優異但經濟條件弱勢的學生持續升學為目的，讓清寒學子不要因為打工賺錢而放棄學業，完成自我設定的目標學程。「向學計劃」除了每學期提供獎助學金外，也安排台灣人壽的志工擔任「向學園丁」，關懷同學的課業及生活，為孩子點亮一盞希望明燈。

從2007年開始推動以來，已經持續關懷114個清寒學子及家庭，令人開心的是，首批小學生已進入大學就讀，並成功培育3名學子進入博士班，持續朝學術研究精進，多位孩子在「向學計劃」的協助下，得以培養自己第二專長，例如舞蹈、設計、體育競賽等，甚至代表台灣參與國際競賽，目前已經有41位受助學生順利完成自己設定的目標學程，開始踏入職場，擔任律師、老師、護理師等職務，運用所學展開下一個夢想，回饋社會。



2014年學子的榮耀

趙增偉

台灣科技大學建築系博士班3年級，103年論文「Landscape design for outdoor leisure spaces at nursing homes: A case study of Taiwan Suang-Lien Elderly Centre」發表於WFL Publisher國際期刊。

張君珮

現就讀於美國加州柏克萊大學，攻讀LL.M program (Master of Law法學碩士)，通過教育部101年度公費留學考試，攻讀專業研究領域美國財經法學公司併購公司重整。

黃淑玲

交通大學教育研究所3年級，羅東高工專任輔導老師，2014年出版《看完再動手！這樣做審查資料就對了》大學入學申請工具書。

幼吾幼 給失家兒童擁抱

台灣人壽與文向教育基金會的企業志工，在前進全國社區銀髮族照顧關懷的服務過程中，看見全台約有11萬7,000位孩童，因為多重障礙或嚴重照顧疏忽等因素，長期收容在照顧機構，因此在2013年起啟動「幼吾幼·失家兒童關懷行動」，協助各地育幼院、身心障礙教養院、偏鄉學校，籌措孩童生活及學習必需品，並透過1日志工服務，帶著孩子走出安置機構、學校的有形圍牆，接觸更真實的社會環境，以最真實的生活方式學習，共同分享生命的溫暖及希望。

為了確實符合被服務者的需求，志工在活動前要先拜訪機構及學校，與工作人員、老師了解孩子的屬性，依據照顧機構、學校、孩子提出的物資需求，列出生活及學習上迫切急需的物資，號召單位同仁、保戶共同募款、採購新品。

了解孩子屬性、志工服務注意事項後，志工隊會依據孩子學習需求、多元發展方向、場地空間等條件規劃活動，利用送物資的機會，擔任1日志工，帶給孩子快樂及溫暖，不同需求的孩童，關懷活動志工更規劃不同的方案，讓每個孩子都被細心呵護。

1. 針對「育幼院」院童

運用文向教育基金會「擁抱系列」生命教育套書做為媒材，規劃適合大人小孩共同遊戲的體驗式團康活動，由台灣人壽員工及保戶組成的志工進入育幼院，和孩子一同遊戲、觀賞故事影片，從彼此的互動中，培養孩子們解決問題的能力，也豐富志工及孩子的生命經驗。

2. 針對「教養院」院童

志工隊進入教養院辦理團康活動，或與機構合作，帶著唐寶寶、多重障礙、罕見疾病等身障院童外出用餐，並且進行社區清潔打掃，讓具有行動能力的身障孩子與社會接軌，一起為社會盡一份心力。

走進偏鄉 遠赴「最高」學府

「幼吾幼·失家兒童關懷行動」不辭路途遙遠，2年來走進嘉義六腳鄉、台南玉井區、高雄大寮區、花蓮秀林鄉……等數個偏鄉地區，並進入新店烏來、屏東霧台、屏東牡丹等山地部落，最遠曾到位在海拔1,000公尺的霧台國小，堪稱是全國「最高」的小學。



3. 針對「偏鄉及部落」孩童

都會區孩子理所當然的消費行為，對偏鄉孩子來說可能是一種遙不可及的夢想。為了實現山區孩子單純的夢想，志工組成車隊把山下的麥當勞送到山上，讓孩子品嚐漢堡、薯條的滋味，也將帳棚、睡袋、野炊用具送到部落學校，和原住民孩子在野外實地學習，認識地形、氣候、風向，強化原住民孩童野外安全遊戲的觀念。

2014年共有367位企業志工，帶著客戶及朋友共同參與失家兒童關懷行動，總計共陪伴528位失家兒童及原住民孩童，並募集物資金額31萬3,322元，協助沒有家庭依靠的小樹苗茁壯成長。

課後照顧、假期營隊 弱勢兒童開心成長

處於資源相對弱勢的家庭，兒童及少年在成長過程中，往往比一般孩子要面對更多成長、教育及貧窮風險，社會參與和社會融合機會亦相對較少，透過策略聯盟合作模式，台灣人壽在台北、新北、新竹、彰化、屏東、宜蘭地區，開辦「弱勢兒童課後照顧據點」，安排特殊家境的弱勢兒童課後照顧、團體輔導、寒暑假生活輔導、假期營隊、生命教育課程、提供免費營養餐點等服務。

各照顧據點內都有聘請課輔老師，也有大學生及台灣人壽志工，輔導孩童學校教學內容提供孩童伴讀服務，讓孩子在下課後有老師陪伴，完成學校課業，一整天忙碌於工作的父母也有片刻喘息的空間。不僅於此，為了幫助家長增加其親職功能、增進親子關係，還開辦了家長成長課程及故事培訓課程。服務方案配置專業社工，定期到學童家中訪視，掌握孩子課業及生活狀況，幫助家長連結社區資源，提供弱勢家庭適時的協助。



寒暑假更與台北市立大學特殊教育學系、大葉大學休閒管理系、東吳大學社工系專業師資生、實習生及系所指導老師合作，以「弱勢關懷」及「服務學習」為方向，依弱勢孩童的興趣設計多元課程及戶外營隊、夜宿營隊活動，以生活環境做教材，進行氣球DIY、閩南語、數位相機基本技巧與攝影操作、攀樹、露營、農村體驗、鐵道旅行等趣味課程，學習生活基本技能、強化自主能力。

透過互動式動態教學活動，強調小學生從「做中學」親自參與及動手操作，不僅提升專業師資生的教學實務經驗，培養雙方「知行合一」統整能力，更建立學童同理關懷心態，學習團隊合作等正向人生觀念。



照顧據點獲得肯定

宜蘭縣「馬賽國小課後照顧據點」

自2013年起，連續2年獲得「教育部終身學習圈計劃-多元文化學習圈」肯定及經費補助執行；此外，亦獲得「衛生福利部社會及家庭署」肯定，2013、2014年以「馬賽小學堂」以教育投資模式辦理經濟弱勢家庭自立脫貧服務方案」計劃，獲得公益彩券回饋金經費補助辦理。

台北市「雙蓮國小課後照顧據點」

在台北市政府辦理的「103年度弱勢家庭兒童及少年社區照顧服務評比」中，榮獲99.4高分。摘錄委員評語：「據點與學校合作關係良好，善用學校資源創造雙贏，此項合作模式及成效足為其他縣市及據點之楷模。」

彩繪心靈 新住民亮起來

近年來隨著跨國婚姻的增加，台灣家庭型態與人口結構產生質與量的變化，許多外籍配偶因不同的語言、習慣、風俗文化，婚後家庭生活面臨困難與挑戰，造成生活適應、家人關係、子女教養等各方面的問題，因此台灣人壽贊助「台灣新住民家長彩繪心靈工作坊」計劃，協助新移民者建立自信心、提升學習意願，讓他們抒發壓力，昇華心靈。

2014年文向教育基金會更出版《彩繪生命，悅動人生：富里新移民的心靈成長故事》一書，紀錄新移民學員作品和課堂上的成長分享，免費提供全台服務新移民的團體，讓更多人看見新移民婦女的辛勞及韌性。

未來台灣將隨著新移民第二代的成長，出現許多具備多元文化特質的社會中堅份子，文向教育基金會結合天主教花蓮教區，以花蓮縣南區新移民、貧困、單親、隔代教養和身心障

礙等弱勢家庭為服務對象，透過「情緒溫度計：台灣新住民家庭親子共讀繪本計劃」，用說故事分享及親子共學的方式，協助新移民媽媽們建立信心，和社區成員形成「友伴關係」，讓孩子和媽媽在多元文化背景中共同成長、培養好品格。



專款補助幫助更多人

台灣新住民彩繪心靈工作坊

這項計劃重視新住民婦女個人潛能發展，通過2014年「教育部終身學習圈計劃—多元文化學習圈」、「內政部外籍配偶照顧輔導基金」專款補助，並獲得花蓮縣長夫人徐榛蔚女士認同贊助經費。

情緒溫度計 台灣新住民家庭親子共讀繪本

透過活動協助新住民及新住民的子女提升自我認同，並強化國人對異國文化的融合及欣賞，獲得教育部肯定，並通過2014年「教育部終身學習圈計劃—多元文化學習圈」支持及專款補助。

公益回饋

取諸社會、用諸社會是企業應有的責任，帶頭做公益之餘，透過實際行動傳達一個簡單的理念：付出關懷與救助並不須要花費太多心力，只要給與多點關心，捲起袖子就能做公益。

高雄氣爆事故 伸出救助援手

高雄市在2014年7月31日深夜發生嚴重氣爆意外，震撼人心、令人不捨，據統計造成逾20

人往生、270多人受傷，為了讓災民盡速安頓並重建家園，台灣人壽提撥500萬元協助救災，並進行企業員工1日捐款活動，總計捐款為128萬3,207元，將捐款予「高雄市政府社會局社會救助金專戶」，藉此拋磚引玉。

此外，台灣人壽在第一時間緊急應變與主動查詢，對於受傷保戶派員前往醫院慰問，並提前給付醫療保險金，身故保戶以最快速度聯繫家屬進行理賠作業。台灣人壽與台壽保產險也在當地共同成立「高雄氣爆緊急應變中心」，在五權國小的前進指揮中心設置「台灣人壽及台壽保產險關懷服務站」協助受災民眾，期待受災者透過人與人之間愛的互動，平平安安度過難關。



捐贈消防警備車 為民服務

消防救災救護工作刻不容緩、分秒必爭。根據彰化縣消防局統計，2013年第2大隊永靖分隊出勤為民服務件數共計8,818次，平均每小時執行1件為民服務工作。

文向教育基金會朱炳昱榮譽董事長有感於消防人員無私的奉獻犧牲，特捐贈高性能警備車，提供彰化消防局第2大隊永靖分隊執行救災與為民服務勤務使用，以提升永靖分隊救災與服務品質，並對於消防人員在執行勤務有莫大助益，進而使民眾生命財產安全獲得更佳的保障。



微型保單 照顧弱勢者

台灣人壽長期積極推動金融保險教育，為了讓大眾建立正確的保險觀念，並支持公益活動，在2014年7月及11月參與台灣金融服務業聯合總會在新北市及彰化舉辦的「103年金融服務關懷社會」。園遊會以慈善公益、金融知識宣導為主題，活動當天猶如一場溫馨熱鬧且能獲得豐富金融知識的嘉年華會，不僅達到關懷基層弱勢民眾目的，也在潛移默化中學習金融知識。

此外，隨著國人平均年齡增加，我國老年人口逐年遞增，據統計，2015年將邁入超高齡社會，為了因應高齡化問題，所以希望透過活動建立民眾相關保險保障知識，另一方面，也要提醒弱勢民眾可善用微型保險提前規劃基本保險保障！

有鑑於此，台灣人壽參與了金管會保險局舉辦的「微型有溫暖、高齡有保障、全民樂開跑」公益路跑園遊會活動，響應保險業共同發揮愛心並推動微型保單，參加民眾在現場各式互動遊戲中增進保險知識，了解微形保單對弱勢民眾的重要性。

冰桶挑戰 傳愛接棒

冰桶傳愛是一個有非常意義的活動，在台灣人壽金融總部大樓1樓，台灣人壽許舒博董事長完成ALS冰桶挑戰，用行動支持漸凍人公益募款活動。

另一方面，也期望這個活動能帶動其他公益團體的募款計劃推動，讓社會資源與眾人的愛心，

能夠有效被分配及運用，接受冰桶挑戰的同時捐款10萬元給向陽公益基金會。為了發揮傳愛精神，特別再提撥保障基金給身障團體，專案辦理台灣人壽「大愛微型保險」，期望這個有意義的活動能持續下去，讓更多的公益團體藉此獲得更多的協助與關懷。



全台募集 做快樂捐血人

為了持續響應捐血救人的理念，提升社會公益關懷形象，台灣人壽自2011年起，連續多年參與並贊助校園捐血活動，鼓勵大眾發揮互助博愛精神，除了透過「台北捐血中心」的媒介，參與大專院校舉辦的校園捐血活動外，亦透過「血液基金會」媒合其他全台各地捐血中

心，贊助地區性捐血活動。

2014年度總共募集1,847血袋，更贊助「中國青年救國團——雲林縣團委會」為了解決寒冬血荒而舉辦的「熱血之夜 公益慈善演唱會」，鼓勵民眾成為快樂捐血人及回饋捐血人之奉獻。



文化教育

資訊科技的發達，讓大眾的閱讀習慣慢慢改變，其實透過閱讀他人的生命與經驗，可以讓迷航的人們找到新的力量，而透過讀書、說故事、繪畫等文化教育方式，可以豐富每個人的心靈。

用故事教育 豐富生命意義

在紛亂的社會氣氛中，透過閱讀他人的生命與經驗，可以建立年輕人對生命的正確認知、了解生命的意義，讓「迷航」的人們找到安定自身的力量。

因此，台灣人壽與文向教育基金會共同出版「擁抱系列」生命教育套書：《擁抱綻放在山崖邊的花朵》、《擁抱孤挺在疾風中的勁草》、《擁抱燦爛在陽光下的大樹》，內容集結台灣本土的典範故事。「擁抱系列」套書以「說故事」的方式分享先天障礙、逆境重生及志願服務的經驗，透過主角的成長經驗，了解在地生命勇士如何走出困境，發揮生命價值。



2011年起為擴大「擁抱系列」生命教育套書的效益，特別聘請叢書製作團隊、亞洲體驗教育學會專業老師，以及「生命教育推廣讀書會」說故事志工團隊中具備跨領域專業的志工擔任師資群，培養更多說故事的志工人才，傳遞生命希望的種子。

「生命教育推廣讀書會」由一群對「生命教育」有熱誠、對「說故事」有興趣的企業志工共同組成，說故事志工團隊將說故事能力與各種藝術領域技巧結合，如觀察力、聲音、肢體、戲劇等，透過「說故事」將「生命教育」推廣至自己居住的社區、平日服務的學校、民間補習班、職場、醫院、老人養護中心、朋友及家人。

自2011年6月迄今，共培訓160位志工，成員包含台灣人壽企業志工（扶助志工）、上班族、故事媽媽、家庭主婦、自由業者、退休人士，年齡涵蓋16~99歲，說故事志工團隊共計提供60場以上生命教育分享活動，服務超過1,200人次，陪伴幼兒、小學生、身障青少年、家長、銀髮族，分享生命的意義與價值。



說故事志工 進階教育訓練

由於故事志工扮演著人與人之間連接情感的角色，在2014年進階教育訓練中，運用交通部系列微電影《美好生活的連結者》真實故事，結合中華郵政工會、台灣郵政協會，邀請微電影主角、愛心郵工與「生命教育推廣讀書會」說故事志工團隊交流，互相鼓勵彼此從生活、工作中，付出一點點自己的能力、時間，用自己能做的事情去溫暖別人。



把動人故事 推廣到海外

來自印尼華僑的黃鳳梨女士（76歲）也是說故事志工團隊的成員，她在印尼亞沙漢地區辦理「擁抱系列」社區電影欣賞活動，將台灣生命勇士動人的故事推廣到印尼地區，讓印尼華僑及當地居民看見台灣動人的力量。



聖誕捐書 傳愛偏鄉

偏鄉教育資源的缺乏，也將使城鄉差距擴大。因此，台灣人壽期待透過募書活動，豐富偏鄉學童的視野，培養孩童及青少年深度閱讀的習慣，同時也讓好書再創造價值，讓知識的力量成為弱勢孩子們的希望。

台灣人壽連續2年偕同文向教育基金會，響應「財團法人誠品文化藝術基金會——閱讀分享計劃」，募集書況良好的童書，並發起「聖誕捐書獻愛心」活動，號召台灣人壽及文向教育基金會同仁及志工募集二手書籍，豐富偏鄉學校的閱讀資源，培養偏鄉兒少良好的閱讀習慣與能力，也希望透過一本本的愛心好書，讓這些兒童及青少年從閱讀中看見更廣大的世界。

總計2014年共募集802本童書，在聖誕夜當天於台灣人壽金融大樓總部舉行捐書儀式，將大家對偏鄉地區兒童的關愛，透過捐書的方式把愛傳遞出去。



迎接美好時代 鼓勵本土創作

台灣人壽透過舉辦不同類型的藝術比賽，提昇美的感受力、想像力、創造力與實踐力，進而增加生活幸福感。為了鼓勵兒童創作、發揮想像力，每年都舉辦兒童創意彩繪比賽，2014年與公益團體「財團法人陽光社會福利基金會」合作，進行「1張畫紙捐1元」公益捐款計劃，為燒燙傷朋友帶來溫暖陽光，繪畫主題為「迎向陽光 我的未來不是夢」，每繳回1件參賽作品，台灣人壽即捐款給陽光社會福利基金會。

此外，更在2011年起設立「台灣人壽創藝獎」，每年持續以不同形式的創作型態（如油畫、攝影），鼓勵藝術創作者詮釋台灣真善美，期希能透過2014年創藝獎「尋找台灣人最原始的聲音—謝謝你」圖文創作比賽，讓藝術為近來台灣低迷的社會氣氛帶來一股正面積極的能量，並讓美的陶冶無所不在，以厚植台灣美感與文化創意軟實力。

財團法人文向教育基金會第5屆董監事會成員

名譽董事長：台灣人壽金融集團 朱炳昱先生

董事15席 (依姓氏筆劃順序排列，任期自2013年1月1日至2015年12月31日)

序號	姓名	單位	職稱
1	洪鴻銘	財團法人文向教育基金會	董事長
2	朱博璋	龍邦國際興業	常務董事兼總經理
3	吳志雄	臺北醫學大學·部立雙和醫院	院長
4	李祖德	臺北醫學大學董事會	董事
5	季延平	政治大學資訊管理學系	教授
6	林蒼祥	淡江大學財金所教授兼兩岸金融中心主任	教授
7	林文英	台壽保產險	董事
8	邱德成	益鼎創投	董事長
9	高瑞華	君龍人壽	董事總經理
10	陳森松	台壽保產險	董事長
11	陳增雄	台壽保資融	總經理
12	陳慶浩	頂新和德文教基金會	副董事長
13	簡松棋	中國信託商業銀行	顧問
14	魏哲楨	台灣人壽	首席特別助理
15	魏啟林	國票金控	董事長

監事3席 (依姓氏筆劃順序排列，任期自2013年1月1日至2015年12月31日)

序號	姓名	單位	職稱
1	林欽森	台灣人壽	總經理
2	魏胡幸枝	龍邦國際興業	諮詢顧問
3	謝龍發	大葉大學	副校長

2014年經費收支決算表 (2014年1月1日至12月31日) 單位：新臺幣元

項目		結算金額	項目		結算金額
收入	捐贈收入	7,180,831	支出	人事費用	3,832,980
	專案收入	459,632		獎助學金費用	907,685
	利息收入	56,294		贊助費用	365,803
	其他收入	35,000		捐助費用	951,657
	收入合計	7,731,757		推廣費用	3,941,555
			行政費用	2,129,024	
			支出合計	12,128,704	

本期結餘 (短絀)	(4,396,947)
上期結餘 (短絀)	4,942,240
累積結餘 (短絀)	545,293

GRI G4 一般標準揭露 (GSD) 相符性對照表

類別	指標代號	指標內容	相關準則	頁碼
策略與分析	G4-1	提供組織最高決策者的聲明 (如CEO、董事長或等同的高階職位者)，內容包含判斷與組織相關的永續性議題，及針對這些對組織具相關性的面向提出永續性策略。	★●◆▲	4、15-16
組織概況	G4-3	組織名稱。		報告編輯原則
	G4-4	主要品牌、產品與服務。		10-14
	G4-5	組織總部所在位置。		10
	G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名 (包括主要營運所在國或與永續發展議題有關的所在國)。		11、14
	G4-7	所有權的性質與法律形式。		12、26
	G4-8	說明組織所提供服務的市場 (包含地理細分、所服務的行業、客戶/受惠者的類型)。		10-15
	G4-9	組織規模。		26
	G4-10	a. 依聘僱合約及性別分類的員工總數。 b. 依聘僱合約及性別分類的正式員工總數。 c. 依正式員工與非正式員工及性別分類的總勞動力。 d. 依據區域及性別分類的總勞動力。 e. 組織的主要職位是否大部分由法律上認為自聘的人員擔任，或由非員工及非正式員工的個人 (包括承包商的正式員工及非正式員工) 擔任。 f. 聘僱人數的任何重大變化 (如旅遊業或農業，聘僱人數會隨著季節有所變動)。		51-52
	G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例。	★●◆	50-51
	G4-12	組織的供應鏈。	◆	18
	G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化。		無重大改變
	G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則。	◆	28-31
	G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議。	★◆	聯合國全球盟約 OECD多國性企業宣言 上市上櫃公司企業社會責任實務守則 上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法 ISO260000 AFAQ26000

聯合國全球盟約★、OECD多國性企業宣言●、上市上櫃公司企業社會責任實務守則◆、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法▲

類別	指標代號	指標內容	相關準則	頁碼
組織概況	G4-16	組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格。		20
鑑別重大考量面與邊界	G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體。 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中。	●	25
	G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程。 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」。		16-20
	G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面。	◆	18
	G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界。	◆	19
	G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界。	◆	19
	G4-22	對先前報告書中所提供之任何資訊，有進行重編的影響及原因。		增列金融業附加指引相關指標
	G4-23	和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變。		無重大改變
利害關係人議合	G4-24	組織進行議合的利害關係人群體。	◆	16-17
	G4-25	議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法。	◆	16-17
	G4-26	與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行。		16-20
	G4-27	經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體。	◆	16-20
報告書基本資料	G4-28	提供資訊的報告期間（如會計年度或日曆年度）。		報告編輯原則
	G4-29	上一次報告的日期。		報告編輯原則
	G4-30	報告週期。		報告編輯原則
	G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人。		報告編輯原則
	G4-32	a. 組織選擇的「依循」選項。 b. 針對所擇選項的GRI內容索引。 c. 如報告書經過外部保／確信，請引述外部保證／確信報告。		報告編輯原則
	G4-33	a. 組織為報告尋求外部保證／確信的政策與現行做法。 b. 未在永續報告書附帶保證／確信報告，則需說明已提供的任何外部保證／確信的根據及範圍。 c. 組織與保證／確信雙方之間的關係。 d. 最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序。	◆	報告編輯原則
治理	G4-34	組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。	●◆	26-31
倫理與誠信	G4-56	組織之價值、原則、標準和行為規範，例如行為準則和倫理守則。	●◆	32-33

聯合國全球盟約★、OECD多國性企業宣言●、上市上櫃公司企業社會責任實務守則◆、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法▲

GRI G4 特定標準揭露 (SSD) 相符性對照表

重大考量面	代號	指標內容	相關準則	頁碼
經濟類別				
經濟績效	DMA	管理方針揭露。	◎	24-27
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值。	◎	24-25
採購實務	DMA	管理方針揭露。		18
	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例。		18
環境類別				
能源	DMA	管理方針揭露。	★●◆	66-71
	G4-EN6	減少能源的消耗。	★●	67-68
產品及服務	DMA	管理方針揭露。	★▲	69-70
	G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度。	★▲	69-70
供應商環境評估	DMA	管理方針揭露。		18
	G4-EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響及所採取的行動。		未發生
社會類別 — 勞工實務和尊嚴勞動				
勞僱關係	DMA	管理方針揭露。	●	49-50
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例。	●	51-52
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工（不包括臨時或兼職員工）的福利。	●	51-52
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例。	●	51-52
勞資關係	DMA	管理方針揭露。	●	50
	G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期。	★●	50
職業健康與安全	DMA	管理方針揭露。	★●◎◆	61-63
	G4-LA8	工會正式協約中納入健康與安全相關議題。	●	62
訓練與教育	DMA	管理方針揭露。	◆	54-60
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數。	◆	54
	G4-LA10	強化員工持續受僱能力以及協助其管理退休生涯的職能管理與終生學習計畫。	◆	55-58
員工多元化與平等機會	DMA	管理方針揭露。		50-51
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成。		50-51
勞工實務問題與申訴機制	DMA	管理方針揭露。		50-51
	G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量。		50-51
供應商勞工實務評估	DMA	管理方針揭露。	★●◎◆	18
	G4-LA15	供應鏈對勞工實務有顯著實際或潛在的負面衝擊以及所採取的行動。	★●	未發生

聯合國全球盟約★、OECD多國性企業宣言●、金融行業補充指引◎、赤道原則▼、上市上櫃公司企業社會責任實務守則◆、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法▲

社會類別 — 人權				
重大考量面	代號	指標內容	相關準則	頁碼
人權	DMA	管理方針揭露。	★◆	58
	G4-HR2	員工接受營運相關人權政策的訓練總時數，以及受訓練員工的百分比。	★◆	58
不歧視	DMA	管理方針揭露。	★●	63
	G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動。	★●	未發生
強迫與強制勞動	DMA	管理方針揭露。	★	50
	G4-HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動。	★	未發生
原住民權利	DMA	管理方針揭露。	★●	50
	G4-HR8	涉及侵害原住民權利的事件總數，以及組織所採取的行動。	★●	未發生
供應商人權評估	DMA	管理方針揭露。	★●◎◆	18
	G4-HR11	供應鏈對人權有顯著實際或潛在負面的衝擊及所採取的行動。	★●	未發生
人權問題申訴機制	DMA	管理方針揭露。	★	63
	G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量。	★	63
社會類別 — 社會				
當地社區	DMA	管理方針揭露。	74	33、41-43
	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比。	75-91	33、41-43
反貪腐	DMA	管理方針揭露。	★●	32-33
	G4-SO3	已進行貪腐風險評估的營運據點總數及百分比，以及所鑑別出的顯著風險。	★●	32-33
	G4-SO4	反貪腐政策和程序的溝通及訓練。	★●	32-33
社會衝擊問題申訴機制	DMA	管理方針揭露。		33、41-43
	G4-SO11	經由正式申訴機制立案、處理和解決的社會衝擊申訴之數量。		33、41-43
社會類別 — 產品責任				
產品及服務標示	DMA	管理方針揭露。	●◎◆	35-39
	DMA-FS15	公平設計及銷售金融產品和服務的政策。	◎	35-39
	DMA-FS16	提高金融知識的舉措。	◎	44-45
	G4-PR3	依組織資訊與標示程序所劃分的產品與服務資訊種類，以及需要符合此種資訊規定的重要產品及服務類別的百分比。	●◆	44
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量。	●	44
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果。	●	42
	行銷溝通	DMA	管理方針揭露。	●◆
G4-PR6		禁止或有爭議產品的銷售。	●◆	44
G4-PR7		按結果類別劃分，違反有關行銷推廣（包括廣告、推銷及贊助）的法規及自願性準則的事件總數。	●◆	44

聯合國全球盟約★、OECD多國性企業宣言●、金融行業補充指引◎、赤道原則▼、上市上櫃公司企業社會責任實務守則◆、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法▲

社會類別一 產品責任				
重大考量面	代號	指標內容	相關準則	頁碼
顧客隱私	DMA	管理方針揭露。	●	44
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次。	●	發生1件因人員疏失致文件錯置情事，經人員再教育及交互檢核改善後已未再發生
產品與投資組合	DMA	管理方針揭露。	◎	25-26
	DMA-FS1	適用於事業部之具體環境和社會要素之政策。	◎	25-26
	DMA-FS2	事業部評估與篩選環境和社會風險的程序。	◎	28-31
產品與投資組合	DMA-FS3	在協議或交易範圍內監督客戶執行和符合環境和社會要求之流程。	◎▼▲	25-26
	FS7	為帶來明確社會利益而設計的產品和服務。	◎▲	25-26

聯合國全球盟約★、OECD多國性企業宣言●、金融行業補充指引◎、赤道原則▼、上市上櫃公司企業社會責任實務守則◆、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法▲

聯合國全球盟約對照表

類別	原則	主要議題	對應GRI指標
人權	一	企業應該尊重和維護國際公認的各項人權。	G4-15、原住民權利 DMA、G4-HR8、G4-HR9
	二	絕不參與任何漠視與踐踏人權的行為。	人權DMA、供應商人權評估DMA、人權問題申訴機制DMA、G4-HR2、G4-HR11、G4-HR12
勞工標準	三	企業應該維護結社自由，承認勞資集體談判的權利。	G4-3、G4-LA4
	四	消除各種形式的強迫性勞動。	強迫與強制勞動 DMA、供應商勞工實務評估DMA、G4-HR6、G4-LA15
	五	消滅童工制。	職業健康與安全 DMA
	六	杜絕任何在用工與職業方面的歧視行為。	不歧視 DMA、G4-HR3
環境	七	企業應對環境挑戰未雨綢繆。	G4-1
	八	主動增加對環保所承擔的責任。	供應商環境評估 DMA、產品及服務 DMA、G4-EN27、G4-EN33
	九	鼓勵開發和推廣環境友好型技術。	能源 DMA、G4-EN6
反腐敗	十	企業應反對各種形式的貪污、包括敲詐勒索和行賄受賄。	反貪腐 DMA、G4-SO3、G4-SO4

OECD多國性企業宣言基本條文

綱領	綱領重點	對應 GRI G4 指標
一	觀念與原則	G4-1
二	一般政策	G4-1、G4-34
三	揭露	G4-17、G4-34、G4-LA4

綱領	綱領重點	對應 GRI G4 指標
四	就業及勞資關係	勞僱關係 DMA、勞資關係 DMA、職業健康與安全 DMA、不歧視 DMA、原住民權利 DMA、供應商勞工實務評估 DMA、供應商人權評估 DMA、G4-LA1、G4-LA2、G4-LA3、G4-LA4、G4-LA15、G4-HR3、G4-HR8
五	環境	G4-11、能源 DMA、G4-EN6
六	打擊賄賂	反貪腐 DMA、G4-SO3、G4-SO4
七	消費者權益	產品及服務標示 DMA、行銷溝通 DMA、顧客隱私 DMA、G4-PR3、G4-PR4、G4-PR5、G4-PR6、G4-PR7、G4-PR8
八	科技	G4-34
九	競爭	G4-56
十	稅捐	G4-56、G4-EC1、G4-EC9

上市上櫃公司企業社會責任實務守則對照表

章節	條文	章節重點	對應 GRI G4 指標
第一章	1-5	制定之目的、適用之對象、實踐之原則等	G4-1、G4-19
第二章	6-11	落實推動公司治理	G4-1、G4-15、G4-19、G4-20、G4-21、G4-24、G4-25、G4-56
第三章	12-18	發展永續環境	G4-15、能源 DMA
第四章	19-28	維護社會公益	G4-1、G4-11、G4-12、G4-14、G4-24、G4-27、G4-34、職業健康與安全 DMA、訓練與教育 DMA、產品及服務標示 DMA、行銷溝通 DMA、G4-LA9、G4-LA10、G4-PR3、G4-PR6、G4-PR7
第五章	29-30	加強企業社會責任資訊揭露	G4-15、G4-33
第六章	31	檢討改進公司所建置之企業社會責任制度	G4-1

上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法對照表

條文	條文內容	對應 GRI G4 指標 / 報告書內容
第1條	本作業辦法之訂定依據。	不適用
第2條	編製與申報企業社會責任報告書之上市公司範圍及所應採用之語言。	報告書編輯原則
第3條	企業社會責任報告書編製之頻率、參考之指南及應涵括之內容。	報告書編輯原則
第4條	特定產業於報告書內充分揭露其營運活動對環境及社會大眾影響重大之資訊，爰明訂其應加強揭露之內容。	G4-1、產品及服務 DMA、G4-EN27、DMA-FS3、FS7
第5條	企業社會責任報告書及該報告書檔案置於公司網站之連結，應申報至公開資訊觀測站之時限。	報告書編輯原則
第6條	本作業辦法之實施與修正方式。	不適用

報告編輯原則

台灣人壽保險股份有限公司（以下簡稱台灣人壽）自成立以來，無時不以回饋社會的信念營運，並於2008年起，每年均自發性地以社會責任報告書與公司所有利害關係人溝通。今年報告書內容，主要在讓社會大眾有所關注台灣人壽的利害關係人，瞭解2014年台灣人壽在因應永續及社會責任議題的承諾與行動，及我們在各種CSR議題上的努力與堅持。

報告期間

本報告書是揭露2014年度（2014年1月1日～12月31日）台灣人壽各項CSR管理方針、關鍵議題回應以及行動的績效與成果。上次發行日：2014年6月，預計下次發行日：2016年6月。

報告書範疇及邊界

為了整體展現台灣人壽在CSR領域的發展，報告書的內容及績效數據所涵蓋的範圍，以台灣地區為主，包括總公司及各分公司。本報告與2013年之報告範疇、邊界無重大的改變，且無合併／收購、基準年報告期間之改變、業務性質與量測方法的改變等情事。

報告綱領和確證

本報告書主要以全球報告倡議組織（Global Reporting Initiative, GRI）G4版綱領為主要架構，佐以AA1000（2008）為編寫原則，並參考ISO 26000：2010企業社會責任指引、聯合國全球盟約、OECD多國性企業宣言基本條文、赤道原則、上市上櫃公司企業社會責任實務守則、上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法等相關準則撰寫。此次報告是以AA 1000標準之中度Type1保證等級，以及GRI G4核心應用等級撰寫。

聯絡資訊

台灣人壽非常重視與各利害關係人之溝通。在此，感謝您對本報告書的閱讀，更期待您在閱讀完之後，回饋我們對本報告書的任何指教，您可以與台灣人壽公關室聯繫，您的建言與期許是促使我們持續進步的寶貴動力。

發行單位：台灣人壽保險股份有限公司

發行人：許舒博

編輯單位：台灣人壽公關室、財團法人文向教育基金會

美術設計：《Money錢》雜誌

發行處：台北市中山區中山北路2段42號

電話：02-2511-6411 / 0800-099850

網站：www.twlife.com.tw



用愛守護 希望飛翔

2014企業社會責任報告書
Corporate Social Responsibility