

履行社會責任情形

項目	制度與措施及履行情形
環保	<p>環境永續 - 負責的環境態度</p> <p>台灣人壽關懷環境生態平衡及資源再生是企業應擔負的社會責任，不僅積極取得國際環境標準驗證外，亦積極支持能源轉型及綠色產業在地化，增加再生能源投資並提倡責任授信及綠色金融，共同保護環境，創造永續家園。</p> <p>1. 【合適之環境管理制度】：本公司於 107 年 9 月獲得「ISO 50001 能源管理系統」、「ISO 14001 環境管理系統」及「ISO 14064-1 溫室氣體盤查」外部認證，同時也獲得台北市政府環境保護局辦理推動民間企業與團體綠色採購計畫」積極響應綠色消費績效卓越堪為標竿單位之感謝狀，另公司每半年定期進行環境檢測(包含照度及二氧化碳濃度)，提供合適之辦公環境。</p> <p>2. 【節能減碳及溫室氣體減量策略】：本公司依 ISO 50001 及 ISO 14001 國際標準建置環境與能源系統，並聲明環境與能源政策為：</p> <p>(1) 遵守法規自我要求，擴大採購節能標章的產品。</p> <p>(2) 定期辦理教育訓練，宣導環境保護與能源管理。</p> <p>(3) 整合各項相關資源，落實環境與能源管理方案。</p> <p>(4) 持續環境能源改善，定期審查已達成永續目標。</p> <p>(5) 期擴大企業影響力，串聯周邊企業形成綠能圈。</p> <p> > 節得成果:106 年度 CO2 總排放量經第三方獨立機構查證為 2883.807 噸。</p> <p> > 節得措施:為達節能減碳，辦公室全面使用 LED 燈具，並實施午休時間辦公室關燈政策，及提醒同仁下班後關閉個人電腦主機、非必要性設備及事務機電源，另針對空調設備設控溫度以節省電力支出。</p> <p>3. 【綠色建築】：台灣人壽「中信金控臺中金融大樓」取得銀級候選綠建築證書，預計 2020 年取得 EEWH 銀級綠建築標章。另外，高雄市立圖書館總館共構會展文創會館興建營運移轉案，已於 2017 年 9 月取得銀級候選綠建築證書。台灣人壽持續規劃於臺北市南港區經貿段 15 地號土地地上權案之土地開發案，將採行黃金級綠建築規劃設計，預計 2022 年完工於次年取得 EEWH 黃金級綠建築標章，為創造出人性化與舒適化建築，營造永續性都市空間，同時降低開發行為對環境所帶來之衝擊。</p> <p>4. 【綠色投資】：台灣人壽自 2014 年以來響應政府支持綠能發展，以及 2017 年政府推出「5+2 產業」鼓勵壽險資金投資後，目前累計投入金額達新臺幣 18.9 億元，其中包含 3 個太陽能相關、1 座天然氣發電、1 家廢棄物處理公司及 1 家汗水處理廠，預估每年可減少 83 萬噸碳排放。此外，台灣人壽並於 2018 年參與丹麥哥本哈根基礎建設基金 (Copenhagen Infrastructure Partners) 的投資合作意向簽約活動，期待未來共同參與臺灣離岸風電的投資與融資。</p> <p>5. 【推動 e 化服務活動】：</p> <p>(1) 持續推動保戶線上各類服務，鼓勵申請電子表單，減少用紙量。推動『台灣人壽 APP』保戶隨時掌握保險資訊。</p> <p>(2) 積極運用行動技術協助人員通路提升服務效率與專業形象，自 2014 年首波獲准開辦業務人員『行動投保』服務至今，已陸續提供各種行動化工具提升服務客戶品質與效率，如：行動投保、行動建議書、保單健診及需求分析，截至 2018 年行動投保使用比例接近百分百，大幅減省要保書等相關文件的紙張成本及縮短受理送件時間。</p>

社區參與	<ol style="list-style-type: none"> 1.【『攜手捐熱血 台灣愛無限』公益捐血服務】：捐血救人為多年來台灣人壽不定期舉辦之活動；為響應捐血助人公益理念，全台辦理 65 場，深入社區、校園宣導正確捐血觀念，同時以實際行動參與捐血，並服務捐血民眾，2018 年總募集超過 4,000 血袋。 2.【彩色健康好人生揪「肝」心】：台灣人壽積極推動國人肝病防治並有感於偏鄉民眾對於肝病防治警覺不足，導致成為肝病防治的死角，特與集團所屬中信慈善基金會共同長期投入，2015-2018 連續 4 年與肝病防治學術基金會合作共同推動肝炎篩檢及肝病防治觀念。 3.【免費送藥到府服務】：為逐步打造友善高齡的社會，台灣人壽自 2017 年起提供保戶及其家屬『免費送藥到府』服務，由專業藥師定時定點送藥，對於罹患多種慢性病而有分裝藥物需求者，也提供「複雜性用藥分裝」服務，免除因為多重用藥產生副作用。
社會貢獻	<ol style="list-style-type: none"> 1.【長照人才培育計畫】：台灣人壽於 2017 年攜手《弘道老人福利基金會》，在台中大甲建置『長照人才培育中心』，為一間居家不同經濟條件的模擬教室，進行擬真實作照顧培訓課程，取代過去只能聽課想像照顧畫面的模式，提升學習效益；本計畫於 2018 年培育 1519 位專業照顧工作者。。 2.【獎助學金】：自 2000 年起為鼓勵保戶及其子女努力向學，每年持續提供保戶子女獎助學金服務，除定額之獎學金名額外，特別提供獎助學金予曾領取本公司長年期個人壽險有效契約身故、或全殘保險金之保戶子女，或殘廢保險金之保戶本人申請，以及微型保單有效契約之保戶子女。 3.【公益講座】：2018 年分別於台北及台中為家庭照顧者辦理「用陪伴，說愛」及「陪你到以後」二場公益講座。「用陪伴，說愛」- 為家庭照顧者說出心裡話：為讓更多人在面臨可能自己也將成為照顧者前做好心理準備，邀請由知名作家同時也是家庭照顧者一張曼娟與精神科鄧惠文醫師分享與說明，另「陪你到以後」- 要家庭照顧者好好照顧自己，則邀請營養學博士劉博仁醫師來及強肌力教主彭淑美老師，教大家照顧家人的同時，也要好好照顧自己。 4.【史丹福銀髮設計競賽】：連續兩年與社會企業 - 《銀享全球股份有限公司》共同策劃舉辦史丹福銀髮設計競賽亞洲區大賽，鼓勵亞洲地區的年輕人發揮創意，用新視角解決「老」問題，為銀髮長輩設計出創新又能貼近實際需求的方案。2018 年更加碼「台壽特別獎」，凡參加本屆亞洲區大賽並赴美參加明年全球大賽且獲入圍者，將可獲得特別獎金，做為持續研發設計補助的經費。
社會服務	<p>深信持續的關懷行動才能具體匯聚力量，秉持「取之於社會、用之於社會」的理念，積極參與各項社會服務：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.【獨老就醫陪伴服務計畫】：與弘道老人福利基金會合作針對家庭支持系統薄弱並有急需醫療與出院後照顧的獨居弱勢長輩，提供陪伴就醫、定期復健。並於 2018 聯手拍攝「獨老就醫路迢迢」紀錄影片，紀錄嘉義大林偏鄉的獨居長輩就醫艱辛過程，真實呈現臺灣長照服務的現狀，迄今影片逾 9,400 個瀏覽次數。 2.【祖孫三代健走活動】：台灣人壽連續七年舉辦祖孫三代活動，『2018 祖孫三代健走活動』系列活動，以陪伴為概念，強化代間情感，以期透過家庭支持力量，推動長輩重視身心健康，並活化祖孫三代的親情，再次展現活力與歡笑。 3.【到宅沐浴服務】：台灣人壽為照顧屏東在地鄉民，連續兩年與屏東《畢嘉士基金會》共同推動到宅沐浴服務，將沐浴設備以「到宅沐浴車」送到失能者家中，就算是沒有熱水的偏僻民宅，也能讓失能者有熱水可洗。另拍攝「浴見，最溫柔的改變」，紀錄畢嘉士基金會走進偏鄉村落到宅沐浴服務過程，讓更多人看見偏鄉長照服務的現況與需求。分享「浴見，最溫柔的改變」紀錄影片，近 3,700 次瀏覽數。

社會公益	<p>1.【第 34 屆點燃生命之火全民募款運動】：為扶助偏鄉弱勢兒童及弱勢家庭，台灣人壽積極響應中國信託慈善基金會第 34 屆的點燃生命之火募款活動，由台灣人壽全體同仁自由捐款，本屆總捐款金額高達 237 萬元。全數款項捐至捐款專戶，扶助偏鄉兒童及暖心年菜募集，為偏鄉弱勢兒童盡份心力。</p> <p>2.【『彩繪夢想希望未來』兒童公益繪畫比賽】：2018 年以「彩繪夢想希望未來」為繪畫主題，邀請小朋友畫出自己的夢想未來，並結合公益關懷概念。每回收一張畫紙，台灣人壽就贊助 3 元等值童書予偏鄉小學圖書館，讓偏鄉孩童也有好書可讀，進而培養閱讀習慣。</p> <p>3.【公益禮盒】：每逢佳節送禮之際，秉持公益精神，選購社福團體禮盒致贈客戶，送禮者的愛心讓收禮者備感暖心，將台灣人壽對社會的點滴關懷產生漣漪，帶動社會溫暖力量。</p>
消費者權益	<p>1.【0800 服務專線】：為提供完善的保戶服務，特設立客戶服務專線 0800-099850(久久保護您)，由專人接聽提供服務，也可透過客服信箱表達相關意見。</p> <p>2.【透明的申訴管道】：設立專責單位「客戶服務部 - 申訴服務科」，提供客戶透明且有效之保戶申訴處理管道與服務。</p> <p>3.【資訊公開】：於公司官網設置各項商品及服務等專區，遵循資訊公開管理辦法，落實資訊揭露之透明化。</p> <p>4.【滿意度電訪】：台灣人壽重視客戶的聲音，針對業務人員服務、繳費服務、櫃檯服務、保單變更服務、客服專線服務、理賠服務等 6 大面向，進行客戶滿意度調查，進而瞭解客戶需求與期待。</p>
人權	<p>台灣人壽給予身心障礙者足額的就業員額，並鼓勵原住民族群投遞本公司職缺，以配合國家政策保障弱勢族群之就業政策。此外，為能有效解決員工於工作上有關個人權益或不公平待遇，以維護員工公平權益，創造和諧的工作環境，特訂定「員工申訴辦法」，員工可透過申訴專線、申訴信箱提出申訴；另如相關人員遭遇性騷擾之情事，則依「工作場所性騷擾防治措施申訴及懲戒辦法」，以優先保護當事人之權益為原則，進行調查處理程序。</p>
安全衛生	<p>本公司由管理階層與工會代表組成職業安全衛生委員會，對於各項安全與衛生進行監督執行相關工作，定期安排職場巡檢，提供員工安全的工作環境，為維護員工身心健康，提供優於《職業安全衛生法》規範之定期健康檢查，給予員工公假並安排全台大型及專業醫療健檢院所，提供員工優質之健康檢查；本公司並提供同仁職業安全衛生教育，定期聘請特約醫師至公司進行相關健康諮詢及衛教，以促進員工身心靈之健康，每月並提供同仁健康衛教宣導及不定期舉辦健康講座及健康促進活動。</p>
其他社會責任活動	<p>【響應推動微型保單】：響應保險局號召保險業共同發揮愛心並推動微型保單，台灣人壽提供弱勢族群微型保險愛心專案，享有基本保險保障，這不只照顧了被保險人本人，更讓其家庭於重大災難時，提高可承受之經濟風險。台灣人壽 2018 年度投保件數為 219 件，投保人數為 25,903 人。</p>