

corporate responsibility report

# TABC

## 2018 CSR Report

台名保經企業社會責任報告書



*Congratulations  
Winning Team  
of the Year*

# TABC

台名保經

## 2018 CSR Report

# CONTENTS

## 目錄

### 03 我們的榮耀

### 04 董事長的話

### 06 利害關係人議合

## 08

### ① 關於台名保經

全國首家上櫃保險經紀人公司，成立於 2002 年 10 月，擁有 16 年保險經紀豐富經驗。

## 13

### ② 經濟績效

營收 7.21 億元，年增 9.91%。稅後每股盈餘 3.2 元，維持穩健獲利，兼顧保戶與股東權益。

## 15

### ③ 公司治理

榮獲台灣證交所公司治理評鑑，名列前 6~20% 第二級距。全體董事倡議聯合國 PSI 永續保險原則。

## 27

### ④ 客戶關懷

實施客戶滿意度調查，96% 評價非常滿意。財團法人金融消費評議中心申訴案件 100% 皆已妥適處理。

## 34

### ⑤ 幸福職場

內勤正職同仁薪資與福利費用連續 5 年正成長。承攬業務同仁 5 大優勢制度，經營永續幸福。

## 51

### ⑥ 與地球共好

倡議聯合國 SDGs 可持續發展目標目標 13，採取緊急行動應對氣候變化及其影響。

## 54

### ⑦ 社會參與

自 2005 年開始本公司與致理科技大學產學合作，設立「台名保經獎學金」制度。連續 14 年捐贈致理科大獎學金。

## 附錄

### 58 A.SGS 保證聲明書

### 59 B.2018 承攬業務同仁教育訓練

### 60 C. 業務同仁真心話大告白

### 64 D.GRI Standards Index

### 66 E.重大考量面統計表

# 我們的榮耀



第 5 屆上市上櫃公司治理評鑑第二級距



BSI 英國標準協會永續傑出獎



2018 第 7 屆保險龍鳳獎

財金保險畢業生最嚮往的保險經紀人公司



台名保經總經理 陳養國，受邀參加 2018 第 7 屆保險龍鳳獎。



台名保經總經理 陳養國（右），受邀參加 BSI 英國標準協會永續傑出獎頒獎典禮。



# 董事長的話

作為全國第一家上櫃的保險經紀人公司，台名保經領先業界，倡議聯合國永續發展目標 SDGs，為全人類幸福立足弘大的目標，以打造健康安養之美好社會為永續品牌核心精神。



# 打造健康安養之美好社會

## 商業智慧，締造絕佳經濟績效

網路及行動科技的快速發展，帶動金融保險科技的進程，保險科技 (Insurtech) 的興起，更是為保險業的傳統價值鏈，帶來創新與顛覆。本公司因應數位金融趨勢，多年前斥資打造「台名 e 平台」，近幾年來已逐漸浮現經濟績效。透過「台名 e 平台」，淬鍊大數據掌握分析決策關鍵，是台名保經營收拓展的長遠戰略之一。利用資料探勘、雲端計算、數據分析等技術，解讀過往的保單銷售數據、客戶拜訪成本、以及保單收入等數據，將數據轉換成資訊，而能提供給廣大台名業務團隊，做為業務開發與商業拜訪等決策判斷的關鍵數位金融資訊。

## 金融界唯一！封面人物就是你

台名保經不僅是產壽險商品的經銷通路，「服務通路」將是未來保險經紀人產業很重要的關鍵字。「台名 e 平台」線上提供龐大且精確的客戶與壽險公司資訊，再透過 3,000 多位業務同仁線下服務，未來大勢所趨更會倚重服務財。還有台名的一項競爭重點，就是我們服務的細緻度，這是我們擁有數十年在地經營的能耐，並且將這經驗輸出到對岸，立足台灣放眼大陸。

3000 多位業務同仁，他們卓越的創造力、分析性、領導與社交能力，是無法被取代之處，「台名 e 平台」擅長數據分析、速度以及各家壽險公司保單試算之精確性。人機協作、各司其職。在數位金融 (finetech) 的時代裡，台名保經領先業界將線上與線下之雙引擎完美驅動，持續成為保險經紀人產業的領先者。

同時，我也關注到，在國際上企業社會責任發展的主軸，員工始終是重大利害關係人之一。台名保經率先在 5 年前業界唯一推出「CSR Report 封面人物就是你」的內部活動，以激勵年度表現優良的員工。雖然將員工放在 CSR Report 封面與官網首頁，在國外金融保險業已行之有年，台名保經率先將此做法引進台灣，展現重視員工的具體作為。

## 未來展望：同時具備 ESG 與 EPS

我深切地相信，能讓 CSR 代表的 ESG (環境 Environmental、社會 Social 和治理 Governance) 以及 EPS (每股獲利盈餘) 成功相輔相成，便是最有永續競爭力的企業。台名品牌持續參與社會議題，發揮影響力。例如結合老年化社會議題，主推退休養老保單產品。未來預計整併同樣主推退休安養保單產品的保險經紀人公司，擴大社會影響力以及經濟版圖。同時，我們也積極呼應聯合國永續發展目標 SDGs，接軌國際可持續發展趨勢。

## 台名保經董事長



# 利害關係人議和

## 利害關係人議合群體、鑑別與選擇

針對所議合的利害關係人，我們籌劃嚴謹的鑑別與選擇方法。首先由本公司企業社會責任辦公室小組成員透過內部會議，激盪出各種可能的利害關係人，包括員工、投資人、政府、客戶、供應商、非營利組織、媒體、社區、競爭者。並依循全球性非營利組織 AccountAbility 所制定的 AA1000 利害關係人議合 2015 年版 (AA1000 Stakeholder Engagement Standard, 簡稱 AA1000 SES 2015) 所包括的責任、影響力、張力、依賴及不同觀點這 5 項標準，針對所有利害關係人執行鑑別程序與重要性評分，最終獲得優先議合的 7 大類利害關係人。經過鑑別程序後，本報告年度進行議合的利害關係人群體共有 7 大類，包括 (1) 員工、(2) 股東、(3) 客戶、(4) 供應商、(5) 政府、(6) 非營利組織 / 當地社區以及 (7) CSR 專業機構。

我們雖無成立工會組織，但仍遵循政府勞工法令定期舉行勞資會議進行雙向溝通與集體協商，更依據《勞動基準法》第 83 條以及《勞資會議實施辦法》，每季舉辦勞資會議，必要時得以召開臨時會議，針對促進勞資合作、勞資關係協調、勞動條件改善、勞工福利籌劃議題進行雙方討論。

此外，也遵循《勞動基準法》第 56 條，勞工退休準備金監督委員不定期舉行會議商討，必要時得以召開臨時會議，會議內容聚焦在勞工退休準備金提撥數額查核、資金儲存與支用查核及勞工退休金給付數額。

## 利害關係人議合方式、頻率與特定程序

針對鑑別出來的 7 大類利害關係人，我們分別採取不同的議合形式，包括單向、雙向、一對多或多對一等，詳細內容參照利害關係人議合方式、頻率與特定程序表。這份問卷的議合程序，是特別為了編制此報告而進行。

## 回應利害關係人的標準流程

各部門定期於內部會議舉行時，反饋外部利害關係人議題。我們透過問卷回收與加權統計，取得利害關係人議合所提出之重大主題。接著對應 GRI Standards 指標，以重大主題排序的方式呈現。以下是我們回應利害關係人，以及重大主題分析過程與方法的標準流程：

- 各部門定期於內部會議舉行時，反饋外部利害關係人主題。
- 各部門主管定期向高階管理階層，匯報利害關係人關切主題與未來計畫。
- 籌組企業社會責任辦公室小組，分析各主題對公司的衝擊。
- 參閱全球市佔率前 5 名之國外先進同業 CSR 網站、報告書近 1 千頁文獻，並彙整近 200 頁 PPT。間接觸及數以萬計的相同產業利害關係人所提出之關鍵主題 (Key topics) 與關注事項。以符合 GRI 101 基礎 Foundation:2016 10 大資訊報導原則。
- 依據跨部門討論，重大性議題分析即可要求企業與相同產業內的標竿領導者進行比較，觀察哪些議題是國外先進同業所看重的，然後從中進行自我調整與修正。這份廣泛的基礎比對，可為企業提供更貼近真實情境的營運狀況，反映公司在產業中的位置，並以企業經營策略為基礎，協助設定目標。

●經由內部持續議合方式，企業社會責任辦公室向最高管理階層匯報議合結果，釐清揭露的重大主題及內外部邊界，以及公司如何回應。

●舉辦內部稽核，審查對外公開資訊已經擁有充足的支持性證據。

●針對內部議合的過程與結果，皆留下電子或紙本型式的會議記錄，必要時可作為第三方查證時的佐證資訊。

●確認本年度議題揭露範疇與邊界後，最終透過報告書或正式新聞稿，公開回應利害關係人關注事項。

除了上述標準流程之外，我們於官網上設立利害關係人專區，提供與利害關係人溝通及聯繫的專屬信箱：appeal@tabc.com.tw，對於相關的各項議題，如有任何疑問、建議或甚至是申訴事項，都可藉由此信箱保持暢通及良好的互動。

## 重大利害關係人溝通形式與頻率

### 1. 員工

#### 1.1. 內勤正職員工

1.1.1. 職工福利委員會，定期召開會議研擬增進員工福利事項。

1.1.2. 勞資委員會，定期召開勞資會議，提供員工意見表達及勞資雙方溝通管道。

1.1.3. 不定期舉行員工問卷調查。

1.1.4. 每月更新最新消息於企業官網。

#### 1.2. 外勤承攬團隊

1.2.1. E 化平台：重要訊息公文即時公告更新。

1.2.2. 線上宣導影片「壹週看」：每週把主管機關公告、法規解釋、新商品或商品停售等新訊息，編輯為多媒體影音格式文件。並透過線上播放的方式，讓業務同仁正確接收營運總部公告。

1.2.3. 定期會議：每週舉行一次單位晨會、每季舉辦處經理職級以上業務主管經營管理會議。

1.2.4. 啟動台名 E-agent 平台：利用電子商務推廣保險商品，即時並完整地在全省業務同仁傳遞產品資訊。

2. 股東：每月公告營收狀況、每年編制股東會年報，揭露營運狀況與財務績效。同時設有發言人和代理發言人制度，以及股務專責人員處理相關投資人業務。

3. 客戶：在每日營運活動中，皆與客戶保持高度溝通聯繫。包括電話、E-mail 與手機 APP 即時通訊軟體。

4. 供應商：保險公司。在每日營運活動中，皆與保險公司保持溝通聯繫。例如當新客戶遞件《要保書》，以及協助保戶理賠服務時，透過電話會議或 E-mail，立即與保險公司溝通。

5. 政府：金融監督管理委員會保險局、檢查局、證券櫃檯買賣中心。當接到公文時，依照法定時間回覆書面報告。

6. 非營利組織 / 當地社區：內部專責單位與公益受贈單位藉由電話與 E-mail 聯繫，每年執行一次以上。

#### 7. CSR 專業機構：

7.1. 國內重大 CSR 獎項，例如天下企業公民獎、遠見企業社會責任獎 以及 (3) 台灣企業永續獎 (Taiwan Corporate Sustainability Awards, TCSA)。CSR 專業機構每月釋出之最新消息。

7.2. DJSI 永續報告書，例如 SGS 2018 SUSTAINABILITY REPORT。創立於 1978 年的 SGS，營運總部設立在瑞士日內瓦，SGS 連續 4 年榮登道瓊永續發展至數行業領先者地位，同時也首度被納入富時社會責任新興市場指數 (FTSE4Good Emerging Index)。

7.3. 世界經濟論壇 (WEF) 公布年度「全球風險報告」 (Global Risks Report)。

7.4. 全球市佔率前 5 名保險公司，例如 Aegon N.V. 荷蘭全球保險集團 Sustainability Report。

# Chapter

# 1

# 關於台名保經

# Eternal Happiness



8 體面工作和  
經濟增長



台名保經主動倡議聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 目標 8, 促進永續、包容和可持續經濟增長。

副董事長 陳昭鋒

# 台名保經深耕經營最用心

## 全國首家上櫃

## 保險經紀人公司

台名保經成立於 2002 年 10 月，擁有 16 年保險經紀豐富經驗。提供服務的市場包括台灣和大陸。從事保險經紀業務，營收來自為保險公司招攬人身及財產保險的佣金收入，目前與台名保經簽約的保險公司達 34 家，獲利來源穩定。2014 年 10 月 28 日起，成為國內首家上櫃的保險經紀公司，股票代號 5878。

我們以時機 (Timing) 為諧音，為公司取名「台名」保險經紀人股份有限公司。創業以來，始終以「經營永續的幸福感」為經營理念，致力打造業務同仁與員工優質的事業平台，提供保戶最好、最完整的保險規劃。為與同業達到良好互動，台名保經加入中華民國保險經紀人商業同業公會。同時，本公司李董事長擔任中華民國保險經紀人商業同業公會常務監事。

本公司透過系統化的訓練及配合市場變動、商品趨勢變化等專案課程，打造優質的業務團隊；也依據要保人的風險管理需求來規劃保單，提供客製化專業服務。

### 營業據點

總公司：台北市館前路 49 號 11 樓

### 北部

基隆：基隆市信一路 148 號 9 樓

重慶：台北市重慶南路一段 83 號 9 樓

館前：台北市館前路 49 號 6 樓

桃園：桃園市永安路 191 號 14 樓之 3

頭份：苗栗縣頭份市中央路 485 號 3 樓

### 中部

台中：台中市文心路三段 447 號 25 樓之 2

雲林：雲林縣虎尾鎮公安路 178-18 號 3 樓

嘉義：嘉義市體育路 69 號 2 樓

嘉鑫事業團隊：嘉義市興業西路 145 號 4 樓

### 南部

台南：台南市中西區府前路二段 281 號 5 樓

高雄：高雄市前鎮區一心一路 241 號 11 樓之 2

屏東：屏東市廣東南路 88-15 號 2 樓

台南事業團隊：台南市中西區府前路 2 段 283 號 7 樓

# 持續經營退休保險市場 整併國內優質保經代

預計 2019 年中合併利可安保經，將其納為 100% 子公司，台名保經總經理陳養國強調，利可安成立 3 年來，業務重心在中南部；對西進大陸市場亦有興趣，台名則是側重北部，已有大陸市場開拓實績，兩者整併具有區域業務互補，符合公司同業結盟、異業合作，以及擴大大陸市場三大營運方針。未來，台名保經仍有幾個潛在整併對象在接觸中，若是速度快的話，今年將有進展，台灣中小型保經代林立，整併的目的讓產業秩序變得更好，把「盤」做大！

利可安成立於 2015 年，年度佣收已達 1 億元，此次合作有助於養老、退休市場擴充。利可安資本額約 3 千萬元，總公司在台南，業務員將近 400 人，由南到北擁有 10 個服務據點，去年新契約保費約 12 億元、新契約佣金 1 億多元。台名、利可安均鎖定國內養老、退休等長期險為發展利基，且利可安商品強項在退休養老長單，雙方合作後，將積極搶攻退休保險市場。

國內保經業屬輕資本但獲利穩定的產業，台名保經資本額為 2.37 億元，為傳統保經業前三大，保經公司的國際化及大型化為必然趨勢，先前公司宣誓，中長期將透過同業合作、異業結盟、亞洲布局及電子商務等發展策略，擴大經營規模。

台名保經秉持永續經營原則，主推穩健的退休安養保單商品，較少著墨於投資型保單。我們整合了全國各大保險公司的強勢商品，鎖定退休規劃、養老、保障、教育基金、醫療以及外幣，明確的行銷主軸不只獲得亮眼的成績，更成功規避風險。

據內政部統計，全國 65 歲以上人口數已達 260 萬人，佔總人口數 11%；2018 年，我國老年人口預計將佔總人口數之 16%。高齡化社會將會面臨之問題包括 (1) 壽命延長 (2) 醫療費用增加 (3) 長期看護需求。當前社會的高齡化、少子化及愈來愈多的不婚趨勢，皆為退休、醫療及看護等保險市場帶來商機。我們透過退休安養做為行銷主軸，致力於拓展長年期壽險保單市場，緊扣永續經營的企業理念，致力成為業界最專業的退休品牌。

台名保經發展大陸業務的策略是點到線到面；上海現有 2,400 萬人，江蘇省亦將近 8,000 萬人，無論保險密度或保險滲透度均有高於國內平均水平的需求。加上大陸國務院發展保險的戰略規劃，二地均是保險發展的重點區域。

2015 年 6 月台名已投資大陸上海聯達保代 24.9% 股權，接著 2018 年 1 月獲金管會核准參股昆山豐盛保險代理有限公司，投資比重為 24.9%。大陸發展方向，江蘇省是結合母公司領航集團長期深耕發展的福聯汽車銷售集團的資源，以拓展南京市產險及壽險業務。目前台名保經在大陸已在昆山設立總部，並在南京設立分公司。開始逐步深耕大陸保險市場。

台名、利可安均鎖定國內養老、退休等長期險為發展利基，續期保費有長期的優勢，兩家公司合作，對於專業保險退休品牌經營有正面，尤其台名已參股上海聯達保代、昆山豐盛，一旦利可安成為 100% 子公司，亦有助其在大陸業務發展。

## 產業概況

# 什麼是「保險經紀人公司」？

依據《保險法》第 9 條：本法所稱保險經紀人，指基於被保險人之利益，洽訂保險人保險契約，而收取佣金或報酬之人。

因此，台名保經與保險公司銷售方式最主要的差異，就在於保險經紀人從客戶需求出發，為保戶量身打造最適合的保單，並提供完善的理賠服務。具體而言，有別於壽險業務同仁，保經公司的業務人員可同時銷售多家保險公司保單，滿足保戶需求。

進一步來說，台名保經的商品行銷與一般金控公司旗下的銀行通路切入點不同。一般而言，金控公司採取商品導向的行銷策略，傾向銷售短期期的保單。而本公司則鎖定退休養老族群為核心業務，提供客戶長期規劃，所以對於投資型保單著墨較少，也因而大幅減低客戶投資風險。另外，因為僅代為銷售保險公司之保險商品，因此不會產生保費再投資所衍生的投資風險，最明顯的例子就是我們在 2008 年金融風暴中未受衝擊。

保險公司與保險從業人員產業市場概況 (單位：家數；人；百萬元)

類別		2018	2017	2016	2015	2014	
保險業	立案企業數量	55	54	54	54	54	
	保險從業人員	391,592	384,432	370,476	367,036	351,208	
	簽單保費收入	產險	165,611	156,712	145,962	136,119	132,220
		壽險	3,511,559	3,420,233	3,133,358	2,926,677	2,771,130
保險經紀業	立案企業數量	尚未公布	485	490	493	488	
	保險經紀業務人員	尚未公布	111,618	137,351	131,370	120,764	
	簽單保費收入	產險	尚未公布	28,611	24,105	24,975	26,101
		壽險	尚未公布	347,015	392,265	566,095	562,279

資料來源：財團法人保險事業發展中心

## 保險經紀產業概況

依據財團法人保險事業發展中心最新資料顯示，國內共有近 500 家保險經紀人公司 (insurance broker company)，登錄保險經紀人有近 11 萬人。

台名保經是國內第一家上櫃保險經紀業者，彰顯公司治理透明化，營收財務數據經由勤業眾信聯合會計師事務所查證，穩健營運的企業體質為同業之最。

保險公司共有各種通路銷售保單，包括直營業務團隊、銀行通路、電視購物通路、保險代理通路以及保險經紀通路。對保險公司與保戶而言，保險經紀人公司提供完善的銷售前、中、後端服務。

## 保險產業鏈

以保險產業的上中下游角度來看，台名保經位於產業鏈的中游，專精於代理銷售保單給個人消費者與企業法人。產壽險公司則位於上游的位置，負責提供保單商品。

## 保險業上中下游產業鏈



台名保經內勤主管合照。



# Chapter

# 2

# 經濟績效

# Economic Performance



8 體面工作和經濟增長



台名保經主動倡議聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 目標 8, 促進永續、包容和可持續經濟增長。

管理處 副總 楊淑芬

# 財務穩健，兼顧保戶與股東權益

## 營收 7.21 億元，年增 9.91%

## 稅後每股盈餘 3.2 元，維持穩健獲利

為了闡述不同利害關係人之間的資本流動，以及本公司對社會所帶來的主要經濟衝擊，我們編製經濟指標，回應經濟價值的產生和分配等資訊，也反映了本公司如何為利害關係人創造財富，以及報告期間內全球營運所產生及分配的直接經濟價值。並且，這些財務數據都是經由專業會計師事務所審計的財務報告或損益表來蒐集資料。

整體業務持續成長，秉持穩健經營原則，財務穩健並兼顧保戶與股東之權益，維持連年配發現金股利，五年股利累計超過 15 元，年均殖利率約 6% 以上。

### 近 5 年合併營收成長

合併營收 (單位：新台幣億元)



### 2018 營收分佈 (單位：仟元)

營業收入	金額	比例
壽險經紀收入	352,371	48.9%
續年經紀收入	161,608	22.43%
獎金及手續費收入	152,098	21.10%
產險經紀暨其他收入	54,529	7.57%

### 經濟類別關鍵績效指標 (註 1) (單位：新台幣億元)

	2018	2017	2016	2015	2014
資本額	2.37	2.37	2.37	2.37	1.88
合併營收	7.21	6.56	7.23	6.03	5.22
毛利	1.79	1.64	1.72	1.52	1.40
合併稅後盈餘 (淨利歸屬於母公司業主)	0.76	0.90	0.86	0.74	0.67
每股稅後盈餘 (單位：元)	3.2	3.79	3.62	3.12	3.06
每股淨值 (單位：元)	18.84	19.59	19.07	18.21	21.75
員工薪資與福利費用 (註 2)	0.66	0.6	0.55	0.52	0.50
支付出資人的款項：股東紅利以股票發放	-	-	-	-	0.489
支付出資人的款項：股東紅利以現金發放	0.69(註 3)	0.76	0.76	0.71	0.188

註 1：自 2013 開始，財報編列由原先一般公認會計原則 (Generally Accepted Accounting Principles, GAAP)，改為國際財務報告準則 (International Financial Reporting Standards, IFRS)。

註 2：資訊來源為國際會計準則第 19 號員工福利 (Employee Benefits)，簡稱 IAS 19。

註 3：含資本公積

# Chapter

# 3

# 公司 治理

# Corporate Governance



台名保經主動倡議聯合國 SDGS 17 項可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 目標 16, 倡建和平、包容的社會以促進可持續發展, 讓所有人都能訴諸司法, 在各級建立有效、負責和包容的機構。

總經理 陳養國

# 公司治理 亮點績效

榮獲台灣證交所  
公司治理評鑑  
名列前 6~20% 第二級距

董事開會 6 次

6 小時  
每位董事平均受訓時數  
6 小時 (6 小時 \*8 人 =48 小時)

37.5%  
獨立董事比例

設立薪資報酬委員會  
出席率 100%  
開會 5 次

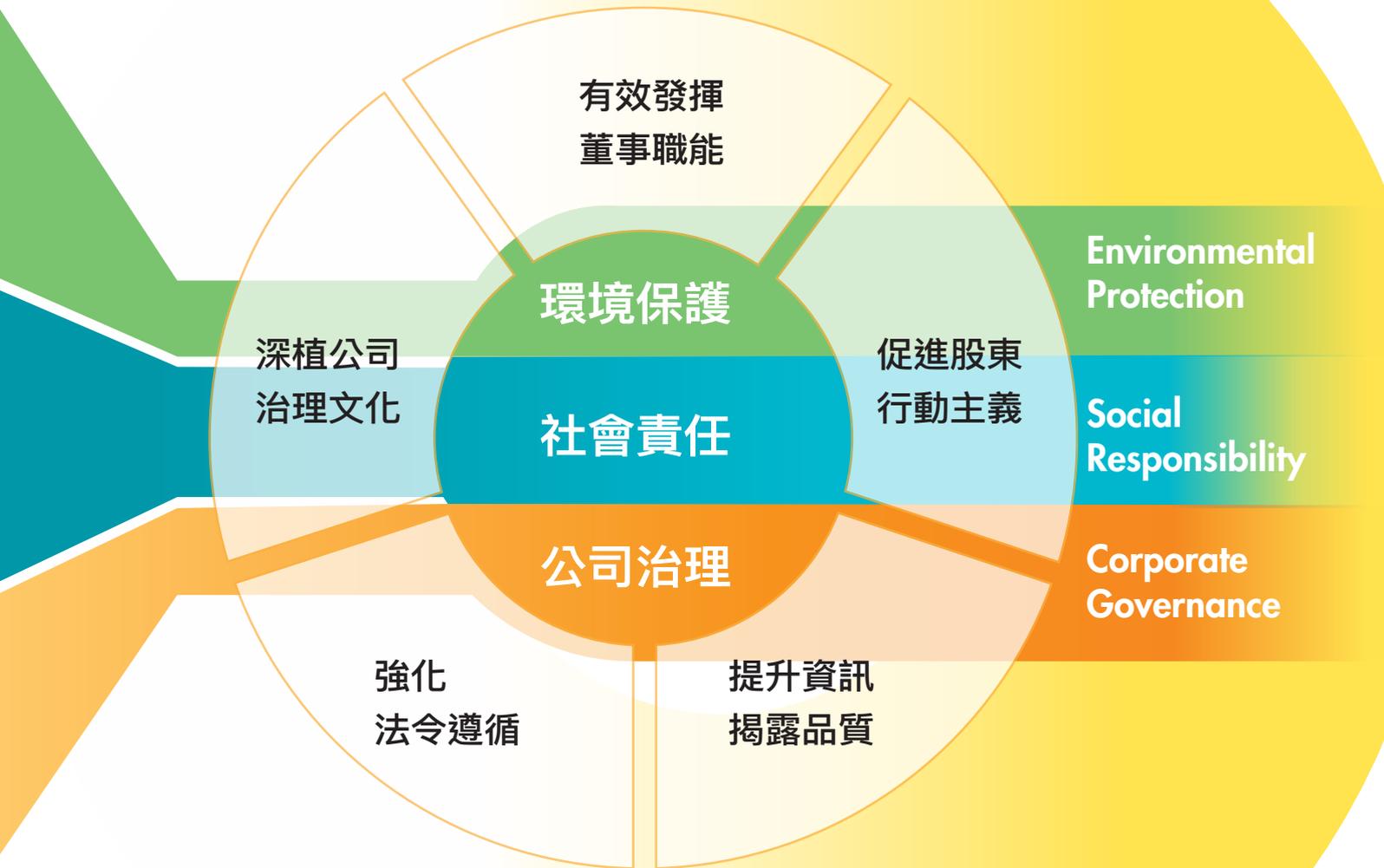
設立審計委員會  
出席率 100%  
開會 5 次

PSI  
全體董事倡議  
聯合國永續保險原則  
Principles for Sustainable  
Insurance

CDD  
強化客戶盡職調查  
Customer Due Diligence  
防制洗錢 打擊資恐

PRI  
聯合國責任投資原則  
The Principles for Responsible Investment





台名保經主動倡議國際 ESG 永續原則，作為公司治理的依循方針之一。ESG 分別代表環境 (Environment)、社會 (Social Responsibility) 以及公司治理 (Corporate Governance)。因為我們深切了解，目前投資市場的趨勢，衡量一家公司是否值得長期投資與否，從以往的單一財務指標，擴及為 ESG 非財務指標。除此之外，包括 OECD 公司治理準則 (The OECD Principles of Corporate Governance)、聯合國永續保險原則 (Principles for Sustainable Insurance, PSI)、聯合國責任投資原則 (The Principles for Responsible Investment, PRI)，都是董事會主動倡議的國際永續發展方針。

台名保經今年榮獲台灣證券交易所公司治理評鑑名列前 6%–20% 第二級距。長期以來，我們以高標準的公司治理方針，確保董事會有效運作。本公司董事皆以公司與全體股東長期利益為前提，客觀獨立行使董事職權。我們也深切的了解，越來越多國內外投資法人與重大利害關係人，皆把公司治理與是否設立獨立董事，視為投資與否的重要指標。因此我們持續遵循公司治理原則，

由全體股東以投票方式組成董事會，並於董事會下成立各功能性委員會，以強化董事會職能。我們以高標準的公司治理方針，確保董事會有效運作，進而保障股東權益。

#### ▼近 5 年公司治理評鑑績效

- 第一屆：尚未成為上櫃公司。
- 第二屆：第三級距，21%~35%。
- 第三屆：第二級距，6~20%。
- 第四屆：第一級距，前 5%。
- 第五屆：第二級距，6~20%。

公司治理是台名營運的最重要機制，董事會成員之治理結構和所信仰的公平正義原則，確保台名保經全體利害關係人，包括董事會、經理、股東、內部審計單位、外部主管機構、第三方獨立稽核單位其他利益相關者，他們之間權利和責任的分配。台名保經針對全國保險公司的各式保單，制定了嚴格審查規則和程序，才決定讓旗下 3 千多名業務員銷售保單。我們選擇穩健經營的保單產品，以對廣大股東與利害關係人負責。

董事會為公司把關、興利及創造價值

職務	姓名	實際出(列)席次數	備註
董事長	台灣領航資產投資股份有限公司代表人：李正之	6	
董事	台灣領航資產投資股份有限公司代表人：陳翠蓉	6	
董事	台灣領航資產投資股份有限公司代表人：陳其鍾	1	107/03/15 改派卸任
董事	台灣領航資產投資股份有限公司代表人：陳昭鋒	4	107/03/15 改派新任
董事	正融實業股份有限公司代表人：陳養國	6	
董事	正融實業股份有限公司代表人：李培瑾	6	
獨立董事	李宗儒	6	
獨立董事	蔡莊灯	6	
獨立董事	謝宗翰	6	

註：全體董事 50 歲以上

# 多元董事會 健全公司治理 共創各方利害關係人最大價值

將保障股東權益列為首要準則

主動倡議經濟合作暨發展組織（OECD）頒訂的公司治理最佳實務準則

## 多元化董事會成員

本公司最高治理機構為董事會，設置 8 席董事，其中 3 席為獨立董事，任期為 3 年。台名保經設立 3 席獨立董事，佔董事會比例 37.5%。有效督導公司做好風險管理、舞弊偵防、營業祕密保護及資安防護。全體董事全力協助公司興利，並共創所有利害關係人之最大價值。董事會也注重性別平等，擁有女性董事 2 名。

2017 年修正章程訂定董事全面採候選人提名制，以記名累積投票法，統計獲得選舉票代表選舉權數較多者當選，其中獨立董事名額與非獨立董事名額分別計算。

董事會成員多具備多元專業學養，包括金融、銀行、保險，以及豐富專業經驗，例如商務、法律、財務與會計。足以承擔經營策略與重大決策，監督經營團隊與管理風險。

2018 年共召開 6 次董事會。董事關注公司治理相關國際發展等新知，每年均參與進修課程，2018 年進修時數平均達 6 小時。

## 功能性委員會

董事會下設立「薪酬報酬委員會」、「審計委員會」、以及「企業社會責任跨部門委員會」，分別協助董事會履行監督職責。

薪資報酬委員會由 3 位獨立董事組成。2018 年共開會 5 次，薪資報酬委員會全體成員出席率 100%。薪資報酬委員會協助董事會評估公司董事、監察人及經理人薪酬水準與公司經營績效之連結，決定分紅提撥比率。

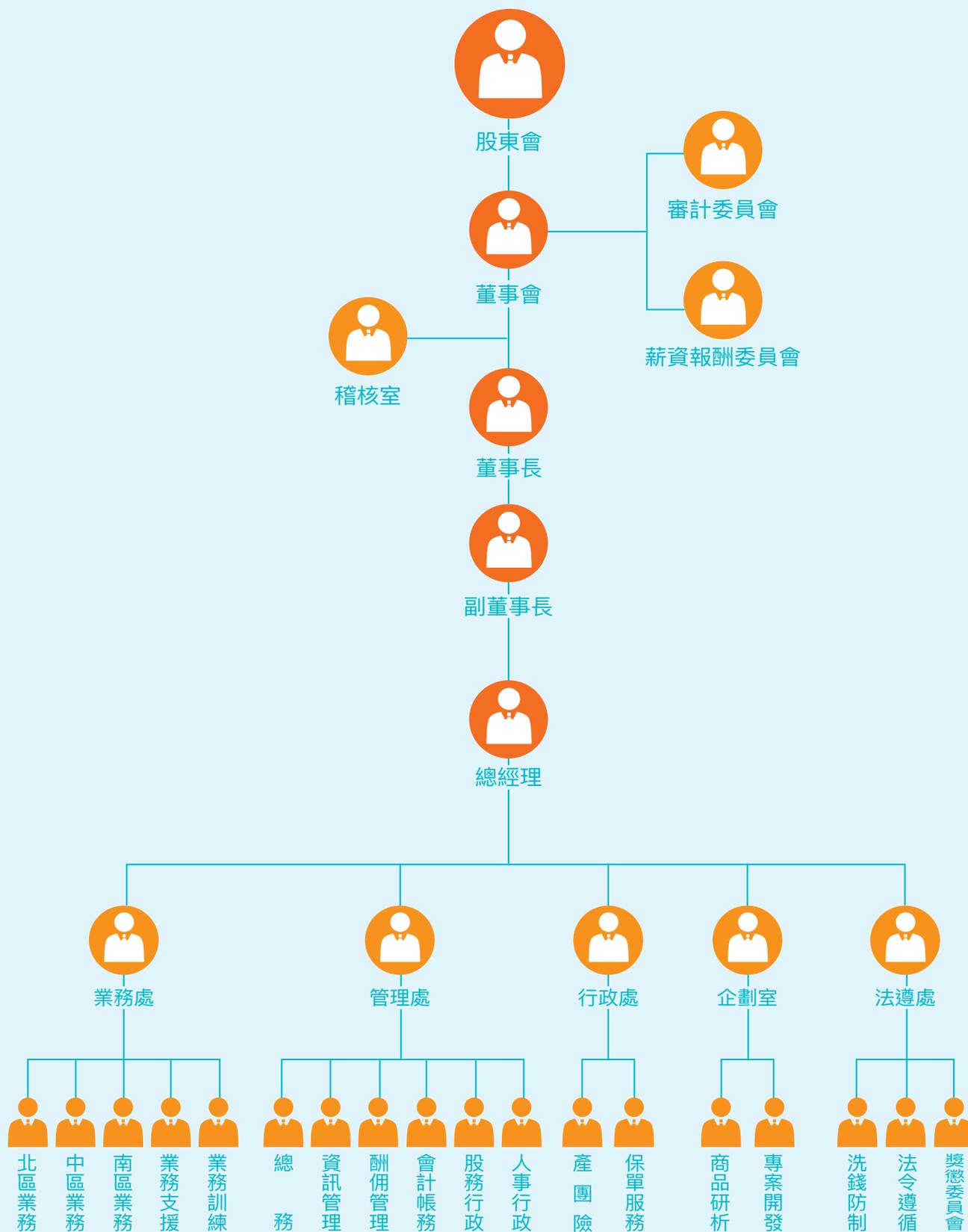
審計委員會由 3 位獨立董事組成。2018 年共開會 5 次，審計委員會全體成員出席率 100%。執行審核預算及決算、盈餘分配或虧損彌補議案之查核，並持續落實內部稽核與風險管理。

## 利益迴避

董事與獨立董事對董事會中與其自身或其代表之法人有利關係的議案，在討論及表決時一律迴避，且不代理其他董事行使其表決權。包括薪酬委員會討論個別董事薪酬時，涉及之董事皆已迴避會議，以彰顯薪酬委員會獨立性。

所有董事就董事會議案利益迴避情形均詳實揭露於股東會年報。2018 年董事績效評估結果相關資訊已揭露於本公司網站。

### 台名保經治理架構圖



# 反貪腐 誠信經營 落實洗錢防制

法遵室蒐集金融保險判決，講述超過個 30 則生動故事  
讓原本索然無味的法令課程，成為台名保經每日晨會最受歡迎的課程之一。

## 誠信經營

台名保經制定《誠信經營守則》、《內部重大資訊處理暨防範內線交易管理作業程序》、《董事道德行為準則》，落實反貪腐。

建立良好之公司治理與風險控管機制，明確規範董事、經理人、員工、受任人或具有實質控制能力者應遵守《公司法》、《證券交易法》、《商業會計法》、《政治獻金法》、《貪污治罪條例》、《政府採購法》、《公職人員利益衝突迴避法》、《上市上櫃相關規章》、其他商業行為或其集團企業與組織營運所在地之相關法令，以落實誠信經營。2018 年並無發生因公司營運或員工違反道德誠信或從事不法遭申訴舉報事件。

董事會與管理階層積極落實誠信經營政策之承諾，也在內部管理及商業活動中確實執行誠信經營政策。

各方利害關係人與員工，可透過各式暢通管道，向本公司各管理階層及人力資源單位陳述意見。台名也將於網站、年報等對外文件，對外活動主動揭露誠信經營政策及反貪腐之執行措施。

## 利害關係人專區

利害關係人	姓名	職稱	信箱
媒體	黃怡綾	經理	elaine@tabc.com.tw
員工	黃怡綾	經理	elaine@tabc.com.tw
產業公會	童怡瑛	專員	rebecca@tabc.com.tw
政府機關	童怡瑛	專員	rebecca@tabc.com.tw
投資人及股東	溫馨儀	副理	doris.wen@tabc.com.tw
供應商 (保險公司)	葉倚珊	經理	sandy_yeh@tabc.com.tw
社會團體	呂怡馨	襄理	lydia@tabc.com.tw
保戶	林秀倫	專員	hsiulunlin@tabc.com.tw

## 超精彩法院判決，3 千位業務員直呼： 比看小說還精彩！

本公司設置法遵室，落實各項法令遵循與洗錢防制。值得一提的是，法遵主管蒐集各法院判決、金融評議案件或者隨手的社會新聞，每天 mail 發送或親自講解判決或新聞事件，向同仁介紹最新法令知識，也南下參與全國各單位早會，以說故事的方式向全體同仁宣導。2018 年講述超過 30 個真實法院判決案例故事，全體同仁對課程滿意度 100%。



### 判決案例故事 1

例如，法院判決中有某保險公司業務員，因為明知被保險人有腦性麻痺，卻在要保書上幫客戶勾選「否」，致保險公司不知情而承保。因為客戶主張都已告知業務員，保險公司無法解除契約，遂轉向業務員求償 200 餘萬。

### 判決案例故事 2

另外，近年來也發生被保險人多年後跳出來主張，當時沒有親見親簽保險契約，導致保險契約無效，法院判決保險公司必須退還保費，或後續保險公司向業務員追討佣金的具體案件。

每堂法院判決案例課程，相較於法條公告在公司內網，更能讓第一線業務同仁，警覺法令遵循的重要性。藉由每一則生動的法院判決分析出不同判決案件中的各種招攬瑕疵或爭議問題增加業務員專業法令知識也提醒台名保經 3,000 多位業務同仁，千萬別為了保單收入而忽略法令法規，以免觸法，甚至導致民、刑事責任。

“法令遵循的前提是，了解法令、而後遵循，讓全體同仁了解法令，是本公司十分重視的管理方針之一。

法遵室 駱冀耕 經理

## 公平待客原則

### 看新聞學法遵

法遵主管也透過新聞案件，如孝子撞多台名車引致的損害賠償責任，介紹民法侵權行為以及車禍可能主張的民、刑事責任，進而讓業務增加與客戶聊天的話題，也可以提醒客戶僅有強制汽車責任險完全不夠保障，務必要有超額責任險才夠完整，讓業務同仁善用新聞事件做議題行銷。也為同仁講解許多民法婚姻繼承，如剩餘財產分配請求權或法定繼承人等法律概念，讓業務同仁遇到客戶詢問時，可以有條理的分析，精準的判斷保單受益人如何填寫最不會有爭議，透過這點點滴滴，建立客戶心目中的專業形象。

法遵室定期宣導公司訂定之《公平待客原則》內部規範，持續維護顧客權益與提升顧客滿意度。同時台名保經為加速保單審核時間，預先經由新契約部門受理檢視，再轉交保險公司。如此一來，將有助於提高服務品質，並增加業務拓展競爭力。為了提升保戶服務品質，特別安排保戶服務部資深同仁接受「核保」與「理賠」實務訓練。當然，我們深切了解核保與理賠是保險公司的營運核心，本公司保戶服務部同仁經由培訓後，相對可在客戶服務時更顯專業，同時於新契約及理賠上加速審核時間。更重要的是，高效率的內勤行政團隊也與產壽險公司充分的合作，共同提供保戶全方位的保單品質與服務。

### 法遵室定期宣導《公平待客原則》內部規範

台名保經由法遵室制定公平待客 9 大原則，並定期向各部門教育訓練，將公平待客落實為本公司企業文化。

1. 訂約公平誠信
2. 注意與忠實義務
3. 廣告招攬真實
4. 商品或服務適合度
5. 告知與揭露
6. 複雜性高風險商品銷售
7. 酬金與業績衡平
8. 申訴保障
9. 業務人員專業性

台名保經企業社會責任報告書  
同業唯一接受獨立第三方查證稽核之保經公司

# 連續 5 年榮獲 GRI Standards & AA1000 雙國際標準保證聲明書

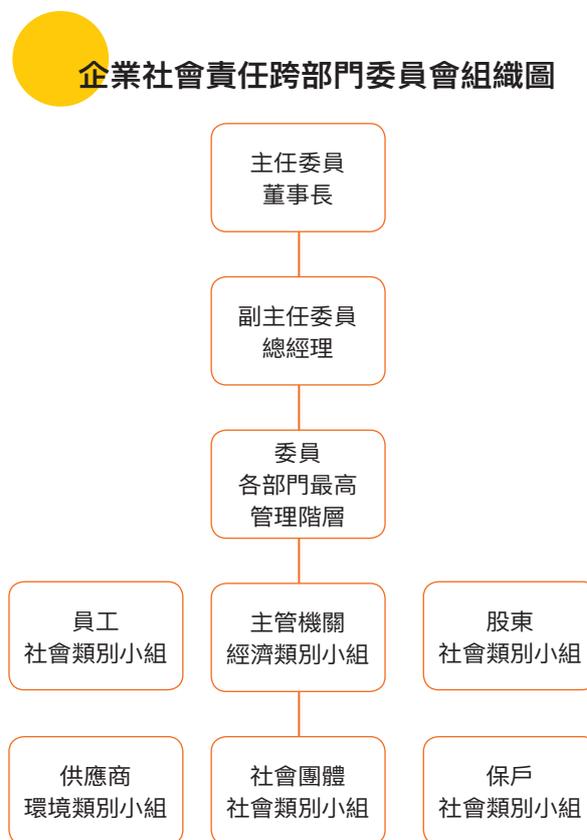
我們籌組企業社會責任跨部門委員會，未來預計直屬董事會，聯同薪酬委員會和審計委員會，成為直屬董事會的第 3 個功能性委員會。負責擬定企業社會責任政策與計畫執行。並制定《企業社會責任實務守則》。

這是本公司第 5 次發行企業社會責任報告書，未來我們將每年持續發行此報告，定期向外界揭露非財務績效以外的營運成果，並以行動實踐永續經營之企業願景。

台名保經 2018 CSR 報告書已經第 5 度獲頒《GRI Standards 以及 AA1000 雙重國際標準保證聲明書》，彰顯本公司最高管理階層對於企業社會責任的重視。

本報告書報告期間為 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日。報告週期每年發佈 1 次。上一次的報告期間為 2017 年 1 月 1 日至 2017 年 12 月 31 日，發佈日期為 2018 年 6 月 30 日。報告期間無規模與供應鏈重大改變。

企業社會責任跨部門委員會組織圖



註：經濟、環境與社會類別小組，互為平行單位。

本報告書依據全球報告倡議組織 GRI 準則 GRI Standards，本報告書選擇核心依循 (In accordance with core option)，針對 GRI Standards 一般標準揭露 (General Standard Disclosures) 與特定標準揭露 (Specific Standard Disclosures) 進行本年度永續議題與資訊揭露。並附有 GRI Standards 完整對照表，以供索引各章節內容。

本報告書透過內部最高管理階層會議，決議尋求外部查證以提高本報告的可信度。委託第三方公正查證機構 SGS 針對報告書中揭露的資訊進行外部保證。採用全球性非營利組織 Account Ability 所制定的 AA1000 保證標準 (AA1000 Assurance Standard) 第 1 應用類型 (Type 1)、中度保證等級 (The Moderate Assurance) 作為保證標準 (Assurance standard)。

本報告書經濟類別的數據來源為 2018 年企業年報所刊登的合併財務報表，合併營收數據涵蓋範圍包括台名保經全部實體。在環境類別的指標揭露，包括用電量與用水量排放統計數據，則以總公司為主要揭露邊界。

如您對本報告書之內容，有任何指教或建議，歡迎您與我們聯繫。

台名保險經紀人股份有限公司

地址：台北市館前路 49 號 11 樓

電話：(02)5558-5988

公司網站：<http://www.tabc.com.tw>

發言人 陳養國 總經理

電話：(02)5558-5988

E-mail：[spokesman@tabc.com.tw](mailto:spokesman@tabc.com.tw)

代理發言人 楊淑芬 副總經理

電話：(02)5558-5988

E-mail：[spokesman@tabc.com.tw](mailto:spokesman@tabc.com.tw)

台名保經依據《上市上櫃公司企業社會責任實務守則》，針對營運活動所產生之經濟、環境及社會議題，應由董事會授權高階管理階層處理，並向董事會報告處理情形。

# 風險管理

世界經濟論壇 2019 年 (WEF) 公布年度「全球風險報告」(Global Risks Report)，資料竊盜、網路攻擊已加入氣候變遷，成為三大引發擔憂的議題，尤其國際關係緊張和伴隨而來的風險，今年可能進一步衝擊全球經濟，阻礙這些重大議題的共同因應和合作。

WEF 報告指出，除了「氣候變遷」已連續三年成為全球專家和決策者最擔憂議題，「網路攻

擊」同時名列「最可能發生」、「衝擊最大」的十大風險排行榜；八十二%受訪者預期今年造成金錢和資料遭竊的網攻風險升高，八成受訪者相信會造成營運中斷，「反映數位技術進入生活各個面向的深入整合，如何造成新的不穩定」。

台名保經留意國際風險變遷趨勢，作為公司治理之重要風險管理方針。報告期間之風險管理具體作為，請見年報。



▲ WEF 「全球風險報告」指出，資料竊盜、網路攻擊已加入氣候變遷，成三大擔憂議題。台名保經留意國際風險變遷趨勢，作為公司治理之重要風險管理方針。

# Chapter

# 4

# 客戶關懷

# Know Your Customer



服務不分內外部，  
貼心與同理心讓客戶服務更有溫度

行政處 保戶服務部 葉倚珊經理

# 實施客戶滿意度調查， 96% 評價非常滿意

本公司於 2018 年度進行客戶滿意度調查，年度滿意度調查係依據公司業務特性選定新契約服務及售後服務兩大類，於 2018 年度新契約及售後服務的客戶中抽樣 133 筆進行電話訪問，經統計有 96% 的客戶對於本公司業務同仁提供的服務給予非常滿意的評價，客戶的肯定是我們努力的動力；未來本公司將持續進行客戶滿意度調查，透過滿意度調查內容做為提供客戶更優質的服務參考。

## 暖心關懷客戶權益

我們除了依相關規範對客戶執行電話關懷訪問外，並設有客服專線供客戶續期保費、保全變更、理賠等諮詢服務。本公司官方網站設有「保戶專區」，不僅有保險 Q&A 服務還可於線上留言諮詢服務，以及 Skype 專屬帳號，提供客戶撥打傳訊息服務，多元服務管道顯示我們對客戶權益的重視，展現出我們的服務是不受時間及地域限制的。未來，我們仍秉持顧客至上的經營理念，全力維護客戶權益。

## 財團法人金融消費評議中心申訴案件 100% 皆已妥適處理，未再進入後續評議階段

依財團法人金融消費評議中心的申訴案件，100% 皆已妥適處理，未再進入後續評議階段，保障客戶權益與客戶創造雙贏共好。

## 近 5 年財團法人金融消費評議中心 金融服務業申訴案件統計圖 (單位：件)

台名保經申訴件數極低  
彰顯售後服務完善



## 財團法人金融消費評議中心金融服務業申訴案件統計表 (單位：件)

業別 – 保險輔助人	2014	2015	2016	2017	2018	總計
保經同業當年度總件數	100	121	86	87	98	492
台名保經當年度申訴件數	0	0	3	2	1	6

註：資料摘自財團法人保險事業發展中心，2017 年保險輔助人共計 485 家。

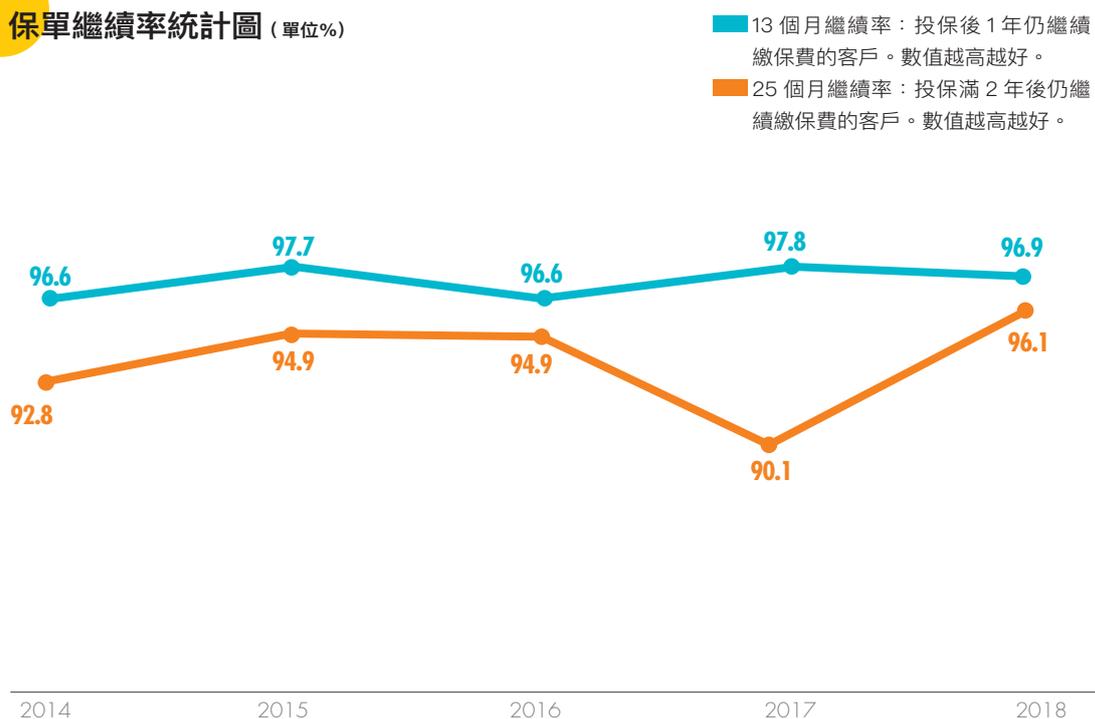
## 與保險公司合作，增加客戶服務深度

我們不僅僅與各家保險公司於行銷上提供客戶不同需求的主軸商品，本公司擁有核保與理賠經驗之行政團隊與保險公司的保單行政、客服體系充分合作為客戶的權益提供更細緻的服務；此外，傾聽客戶的聲音蒐集意見適時向保險公司反映客戶心聲更是接地氣的客戶服務。

13 個月保單繼續率連續 5 年達 96.6% 以上

保險替民眾帶來的是長時間的投資與保障，保單繼續率代表永續經營的績效指標，2018 台名保經「13 個月繼續率：投保後 1 年仍續繳保費」本年度達 96.9%，「25 個月繼續率：投保滿 2 年後仍繼續繳保費」達 96.1%，皆彰顯本公司積極傾聽客戶聲音、與客戶保持良好溝通管道，最終達成高續約率的具體績效展現。

保單繼續率統計圖 (單位%)



# 落實客戶適性分析

台名保經針對全體保戶進行客戶適性分析(Know Your Customer, KYC)，以了解客戶協助客戶規劃最符合需求的保單。

本公司將進行內部討論，調整該公司商品在本公司的比重，並且進行相關宣導，讓業務人員慎選合作保險公司。甚至，針對高投資風險保單商品及複雜性高風險商品，必須呈交董事會核准後才可銷售，目前本公司董事會並未核准任何一張高風險保險商品。

●客戶投保前：提供《書面分析報告》，讓保戶確實了解自身保險需求。

●客戶投保時：業務同仁再次確認保戶需求，執行客戶適性分析(Know Your Customer, KYC)，書面確認保險需求與風險承受度。

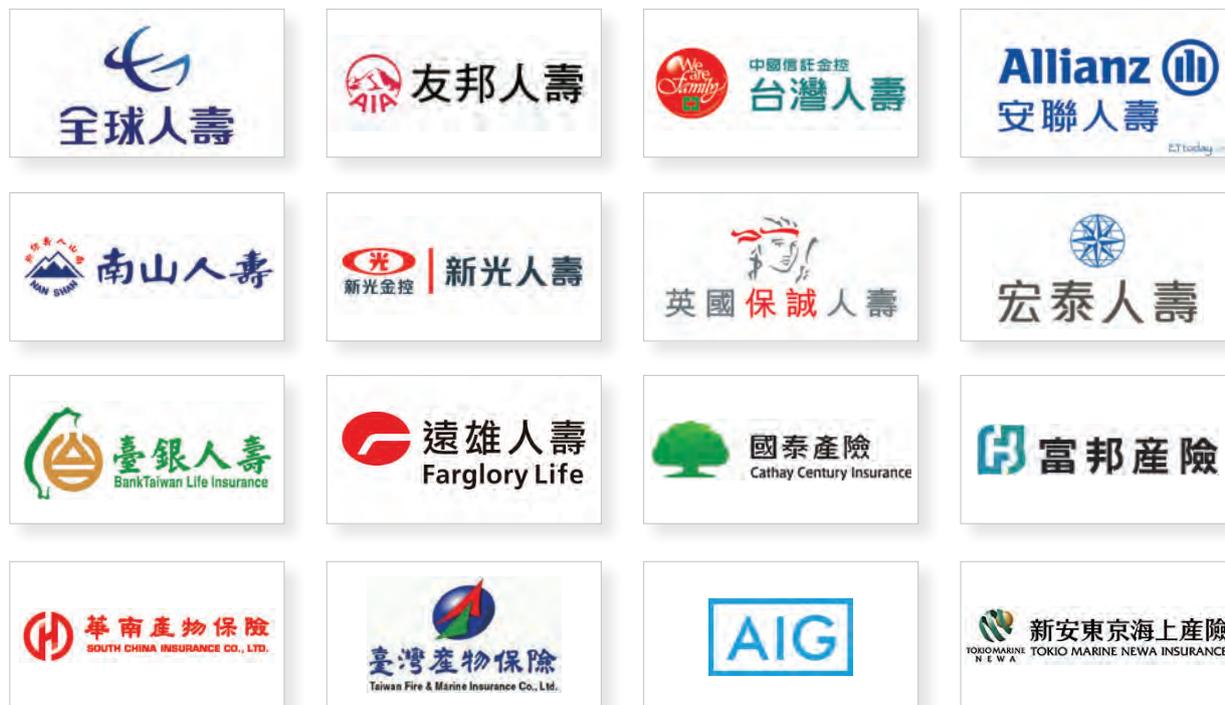
▼台名保經保戶服務部門資深同仁證照一覽表

1. 壽險業務員資格
2. 產險業務員資格
3. 產險保戶服務認證
4. 壽險保戶服務認證
5. 壽險理賠人員
6. 壽險核保人員
7. 銷售外幣收付非投資型保險商品資格
8. 投資型保險商品業務員資格

# Know Your Customer

## 嚴選全國 34 家產壽險公司保單經營永續幸福感

保險經紀人銷售人身保險商品：包括人壽保險、傷害保險、健康保險、年金保險、團體保險及投資型保險。經紀銷售財產保險商品：包括火災保險、汽車保險、責任保險、傷害保險、健康保險、運輸保險等。



### 與台名保經簽訂保險經紀合約的保險公司列表

壽險		團險與產險	
全球人壽保險	康健人壽保險	臺灣產物保險	兆豐產物保險
中國人壽保險	宏泰人壽保險	新光產物保險	南山產物保險
新光人壽保險	台灣人壽保險	旺旺友聯產物保險	華南產物保險
安達人壽保險	富邦人壽保險	新安東京海上產物保險	明台產物保險
臺銀人壽保險	國泰人壽保險	富邦產物保險	第一產物保險
友邦人壽保險	第一金人壽保險	國泰產物保險	和泰產物保險
遠雄人壽保險	元大人壽保險	安達產物保險	法商法國巴黎保險
保誠人壽保險		泰安產物保險	南山人壽保險
安聯人壽保險		台壽保產物保險	保誠人壽保險
			美國國際產物保險

# 接軌國際資安標準 ISO 27001 資訊安全管理系統 BS 10012 個人資訊管理系統

本公司導入資訊安全管理制度，並通過國際驗證機構 BSI 所核發的 ISO/IEC 27001：2013 資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 與第三方查證證書，彰顯資訊安全防護機制已與國際標準接軌，具體展現台名保經迎接保險科技時代，提升資訊安全的績效與決心。此外，自 2015 年開始，導入 BS 10012 個人資訊管理系統 (Personal Information Management System, PIMS)，於 2017 年 2 月完成預評，並每年進行個資外洩緊急應變演練與個資安全教育訓練。

我們依循計畫 – 執行 – 檢查 – 行動循環 (Plan-Do-Check-Act, PDCA Cycle) 流程管理模式，以制度化、文件化及系統化的管理機制，持續監督並檢視管理績效，以確保資訊的機密性、完整

性和可用性。並且強化系統與網路管理、建立系統開發、設計、安全控管機制、落實標準作業程序等超過 300 項安控項目，並透過資訊安全宣導與教育訓練，讓人員瞭解、熟悉資訊安全管理制度。同時也持續強化所有人員、流程與管理方式，建立紮實的資安內控制度，提供客戶更安全有效率的服務。

面對政府積極推動數位金融、保險業 E 化作業，數位化、網路化是必然趨勢，台名保經一向關注消費者需求及市場科技走向，不僅積極的開發數位投保服務，同時也建置最完善安全的資安平台，更是持續提升保戶服務品質及資訊平台使用安全的具體展現。報告期間經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數為零。

公司同仁資安教育內部訓練總受訓時數



資安投入費用



註：2017 投入費用高於 2018 年原因，自 2016 年起，實施 ISO 27001 資安系統建置，購買硬體設備的之費用認列於 2017 年。

# 網路投保， 2017 年 1 月正式上線

因應 Fintech 時代來臨，本公司網路投保 2017 年 1 月正式上線。網路投保系統採用一次性密碼認證 (One Time Password, OTP)，俗稱手機簡訊 OTP 密碼認證，確保網路投保作業安全。

網路投保帶來全新商機，台名保經很早就啟動因應機制。站在台名保經角度而言，因為是通路商，當保險公司規劃完善的網路投保機制，本公司將可立即無縫接軌，提供消費者即時的各項投保服務。不過，保險終究是與人際互動高度關聯的產業。試想，當保戶發生理賠事項時，只能撥打 0800 專線尋求協助，而非透過專業、信任的業務人員處理理賠。在這樣的情況下，保戶感受到的理賠服務是冷冰冰的制式化流程，而非溫暖的關懷。

再來是續保問題，當保單到期前，收到系統發送的電子郵件通知。保戶只能收到系統發送的電子郵件通知。然而最佳做法為，透過台名業務人員持續與客戶雙向溝通，將可提高續保率，也提升客戶保障。對於數位化浪潮，我們的策略是絕對不缺席！透過 O2O 虛實整合營運模式 (Online To Offline)，從網路集客，再交由業務人員接手服務，掌握線上投保商機。

“網路投保帶來全新商機，台名保經很早就啟動因應機制。

行政處 產團險部 陳慎恬 協理



# Chapter 5

# 幸福職場

## Diversity and Equal Opportunity



8 體面工作和經濟增長



台名保經倡議聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 目標 8, 促進永續、包容和可持續經濟增長, 促進充分的就業機會以及有尊嚴的工作。

業務處 沈錦盛 執行副總

# 人力資源結構

2018 年台名保經屬於保險經紀產業，人力資源結構包括 62 位正職內勤同仁，以及 3 千多位承攬業務同仁。

## 正職內勤同仁依性別、類別、年齡以及學歷統計

主要分類	次要分類	男性		女性		小計
		人數	比例	人數	比例	人數
員工類別	經理人(註)	7	11.29%	3	4.84%	10
	非經理人	10	16.13%	42	67.74%	52
	小計	17	27.42%	45	72.58%	62
年齡	30 歲以下	1	1.61%	6	9.68%	7
	31-50 歲	9	14.52%	32	51.61%	41
	51 歲以上	7	11.29%	7	11.29%	14
	小計	17	27.42%	45	72.58%	62
學歷	博士	0	0.00%	0	0.00%	0
	碩士	4	6.45%	3	4.84%	7
	大專	13	20.97%	31	50.00%	44
	高中職	0	0.00%	11	17.74%	11
	小計	17	27.42%	45	72.58%	62

註：經理人包含協理職級以上，含董事長及副董事長

## 正職內勤同仁按年齡組別、性別及地區劃分新進與離職員工的總數及比例

主要分類	次要分類	男性		女性		小計	
		總人數	比例	總人數	比例	數量	比例
新進員工	30 歲以下	0	0.00%	2	3.23%	2	3.23%
	31~50 歲	2	3.23%	2	3.23%	4	6.45%
	51 歲以上	0	0.00%	1	1.61%	1	1.61%
	小計	2	3.23%	5	8.06%	7	11.29%
離職員工	30 歲以下	0	0.00%	2	3.23%	2	3.23%
	31~50 歲	1	1.61%	1	1.61%	2	3.23%
	51 歲以上	0	0.00%	1	1.61%	1	1.61%
	小計	1	1.61%	4	6.45%	5	8.06%

註：新進率：公式如右：報告期間新進員工人數 ÷ 報告期末總人數

離職率：公式如右：報告期間離職員工人數 ÷ 報告期末總人數

承攬業務同仁，依據性別比例與職階區分。承攬業務同仁總人數 3 千多位

職務位階	基層業務專員		中階基層主管		高階主管	
	業務專員：566 人		區經理：448 人		業務副總：3 人	
職稱	男：29.0% 男：164 人	女：71.0% 女：402 人	男：33.3% 男：149 人	女：66.7% 女：299 人	男：33.3% 男：1 人	女：66.7% 女：2 人
			業務副理：546 人		業務協理：4 人	
			男：33.5% 男：183 人	女：66.5% 女：363 人	男：50.0% 男：2 人	女：50.0% 女：2 人
			業務襄理：1310 人		業務總監：23 人	
			男：30.2% 男：395 人	女：69.8% 女：915 人	男：34.8% 男：8 人	女：65.2% 女：15 人
		業務主任：695 人		處經理：72 人		
		男：32.5% 男：226 人	女：67.5% 女：469 人	男：26.4% 男：19 人	女：73.6% 女：53 人	

承攬業務同仁總人數 3 千多位，女性比例佔 71.0%、男性佔 29.0%，而在主管職級的性別分布上，報告期間高階主管女性業務副總佔 66.7%，具體顯示女性擁有平等的升遷機會。



# 薪酬與福利

## 內勤正職同仁

內勤正職同仁 2018 年非擔任主管職務之員工人數共計 52 人，較去年增加 2 人。此外，2018 年每位員工平均福利費用為 721 仟元。非擔任主管職務全時員工之薪資「平均數」554 仟元。資訊來源為 2018 年台名保經個體財報。本公司預計 2020 年起再增加揭露非擔任主管職務全時員工之薪資「中位數」。

## 內勤正職同仁退休制度

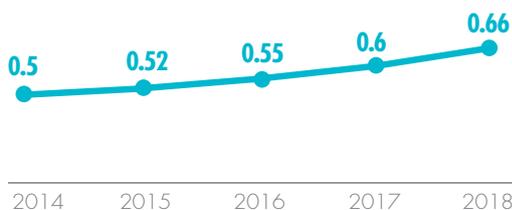
依勞動基準法則之規定實施辦理，定期提撥勞工退休準備金，專戶儲存於台灣銀行，年底委請精算師計算，以確保推休金準備提列充足。依勞工退休金條列規定，凡選擇新制者，公司每月提撥不低於勞工每個月工資 6% 至勞工退休金帳戶，並依退休金條列之規定辦理退些相關事宜。本公司依照《勞動基準法》，《勞工退休金》所訂之退休相關規範，定本公司退休制度。

針對全體內勤同仁，台名保經致力於打造永續的幸福感。

管理處 黃怡綾 經理



## 近 5 年員工薪資與福利連年成長



註：資訊來源為 2014~2018 年台名保經個體財報。



### 內勤正職同仁福利制度

針對內勤行政團隊，為充分照顧同仁、保障其生活，依據《職工福利金條例》設置職工福利委員會，定期召開會議研商增進同仁福利事項。同時，受集體協商協定保障之總員工數比例為100%。關於本公司提供之福利制度如下：

1. 員工加保團體保險。
2. 生日禮金、中秋節及端午節節金、年終獎金及績效獎金。
3. 結婚及生育禮金、親人治喪慰問金、傷病慰問金。
4. 員工健康檢查。
5. 員工制服。
6. 不定期舉辦活動，包含：慶生會、節慶活動、員工旅遊等等。

### 職業健康管理

新鮮空氣送排風機安裝工程，2016年已安裝完成，每天啟動2次，運轉1個小時，增進換氣效率，增進同仁健康。以及空氣清淨機設置，總公司購置空氣清淨機3台，有效避免同仁因流感病毒在室內循環，促進同仁健康。



為犒賞員工辛勞，每年定期由職福會全額補助內勤同仁員工旅遊，2018年前往慈湖秘境之旅。

# 現場宣告英國哈利波特獎勵旅遊 全場 3000 多位同仁為之驚喜！ 2018 年度業務表揚大會

台名保經 2018 年度業務表揚大會於 3 月 20 日在新莊典華會館盛大舉行，每年象徵業務最高榮譽的會長，也正式揭曉。每年度會長獎向來競爭激烈，最後由台北重慶單位副總郭淑瓊、桃園單位總監洪文昌以及台北館前單位協理李培瑾蟬聯會長寶座。此次，副總郭淑瓊與總監洪文昌分別榮獲年度總監組與處經理組會長，且兩位同時榮獲終身會長獎（連續三年獲得會長獎），協理李培瑾則榮獲個人組會長且於去年度亦已榮獲終身會長獎項，要蟬聯年度會長獎及獲得終身會長獎誠屬不易，其努力不懈、堅持到底的精神，值得業務同仁學習。

今年度表揚項目為「終身會長」、「年度會長」、「年度總監三霸」、「年度處經理六強」、「年度個人十傑」、「MDRT 百萬圓桌會員」、「台名之星」、「直轄處 500B 俱樂部」、「台柱盃」、「名人賽」、「晉升處經理級以上主管」、

「繼續率績效卓越獎」、「講師資格證書」以及「功在台名」，共計 14 個獎項、163 位得獎人、364 個獎次，因此，2018 可說是豐收的一年。

每年台名保經年度業務表揚大會除了表揚當年度績效傑出的業務同仁外，其會場布置也是重點之一，為增加業務同仁對海外旅遊競賽地點的吸引力，今年度配合西安、英國海外競賽，製作許多特別的布置物，讓所有與會的同仁彷彿置身於該國家一樣，尤其英國，更是用著名的電影「哈利波特」為主題來進行布置，從工作人員身著葛萊芬多學院的服裝，一直到九又四分之三月台場景，皆有許多與會同仁爭相合照。

然而每年針對績效傑出的業務同仁，定期舉辦盛大頒獎典禮，得獎人在活動當天也都盛裝出席、爭豔比美，為星光大道增添華麗風采。歡迎加入台名，也預祝順利得獎，一同參與盛會，接受全體同仁齊聚祝賀的掌聲。



▲年度業務大會以著名的電影「哈利波特」為主題來進行布置



▲年度業務大會以著名的電影「哈利波特」為主題來進行布置



▲個人組會長獎



▲處經理組會長獎



▲總監組會長獎



▲個人十傑



▲處經理六強



▲總監三霸



▲針對承攬業務同仁，每年定期舉辦兩次海外獎勵旅遊 – 俄羅斯之旅。



▲針對承攬業務同仁，每年定期舉辦兩次海外獎勵旅遊 – 珠海澳門之旅

# 每年 2 次海外獎勵旅遊 高階主管陪同激勵士氣

為激勵業務同仁展業，針對 3 千多位承攬業務同仁，每年舉辦「台柱盃」及「名人賽」2 次業績競賽，並提供海外獎勵旅遊 (Incentive Tour)，達標業務同仁將由公司招待前往國外旅遊。鼓勵業務同仁把海外獎勵旅遊當成目標，努力爭取屬於自己與團隊的榮耀。2018 年 3 月舉辦 10 天 8 夜「名人賽 - 俄羅斯深度遊」、9 月則舉辦 5 天 4 夜「台柱盃 - 珠澳之旅」，年度累計出團人數超過百人。歷年足跡踏遍五大洲，亞洲 (中國、泰國、印尼、新加坡、馬來西亞、韓國、日本、香港)、非洲 (埃及)、北美洲 (美國、加拿大)、大洋洲 (澳洲、紐西蘭)、歐洲 (法國、奧地利、捷克、德國、瑞士、義大利、荷蘭、比利時、西班牙、俄羅斯) 等，都有台名保經到此一遊的足跡。

每趟旅程在行程、餐飲、住宿等方面均精心安排，優於坊間旅遊團的規格與細緻的服務，讓每位參加的同仁都能有美好的旅遊體驗，回國後有滿滿的動能繼續打拚，進而引領其他夥伴共同達標。台名保經藉此也歡迎自我期許高、具良好學習態度、突破創新及強烈成就動機的嶄新世代加入台名保經團隊。

台名保經 3000 多位業務同仁，今年一起努力前往英國哈利波特的獎勵旅遊吧！

業務處 林靜雯 協理



## 海外獎勵旅遊地點

年份	上半年 (台柱盃)	下半年 (名人賽)
2019	中國西安	英國
2018	澳門	澳洲
2017	日本北海道	俄羅斯
2016	馬來西亞蘭卡威	美國東部
2015	日本九州	西班牙
2014	南海 (新加坡、馬來西亞)	美國西部
2013	日本東京	紐西蘭

## 2018 業務表揚大會得獎名單，依職級排列

內部獎項				
獎項名稱	獎項成績	職稱 姓名		
終身會長	連續 3 年達成年度會長獎項	副總 郭淑瓊 總監 洪文昌		
年度會長	總監組 處經理組 個人組	副總 郭淑瓊 總監 洪文昌 協理 李培瑾		
年度總監三霸	總監體系年度業績前 3 名	副總 郭淑瓊 總監 黃裕嫻 總監 梁琇玥		
年度處經理六強	直轄處年度業績前 6 名	副總 郭淑瓊 總監 黎秀芬 總監 洪文昌	處經理 林聰文 處經理 顏美如 處經理 丁惠玉	
年度個人十傑	個人年度業績前 10 名	協理 李培瑾 處經理 朱寶寶 處經理 陳鳳珠 處經理 黃慶華 處經理 顏美如	區經理 楊宜蓁 區經理 楊育鑫 區經理 簡翊如 區經理 林慧珍 區經理 涂尚甫	
晉升	晉升處經理，組織業績人力達成公司規定標準	處經理 莊仲豪 處經理 劉玉葉		
	晉升總監，組織業績人力達成公司規定標準	總監 郭于平 總監 林恭賢		
直轄處 500B 俱樂部	直轄處業績年度完成 500 萬	副總 郭淑瓊 總監 黎秀芬	總監 洪文昌 處經理 林聰文	
繼續率 績效卓越獎	年度繼續率及業績 達成公司規定標準	協理 李培瑾 總監 甄宗瑛 總監 梁琇玥 總監 金俐君 處經理 梁金蓮 處經理 曾元譽 處經理 林鳳玉 處經理 胡之希 處經理 陳鳳珠 處經理 李靜儀 處經理 黃慶華 處經理 顏美如 處經理 李惠珍 處經理 蔡昀哲	處經理 王瓊珠 處經理 丁惠玉 處經理 陳尚伶 處經理 蘇美徽 區經理 蔡慧璇 區經理 張素禎 區經理 廖志昌 區經理 方妍晴 區經理 曾華泰 區經理 張瑞遠 區經理 蔡雨純 區經理 林華祥 區經理 林淑雅 區經理 蕭高淑對	區經理 林艷卿 區經理 鄭雪娥 區經理 蘇沛臻 區經理 楊翠娥 區經理 林秀美 區經理 邱嘉玲 區經理 陳雅玲 區經理 簡翊如 業務副理 蔡辰溱 業務副理 張世鑫 業務副理 方明惠 業務副理 張金木
台名之星	連續 12 個月以上， 達成公司規定的單月業績門檻	協理 李培瑾 區經理 廖志昌 區經理 楊育鑫		
	連續 48 個月以上， 達成公司規定的單月業績門檻	處經理 顏美如 區經理 林秀美		
功在台名	年度優秀講師	副總 郭淑瓊 協理 李培瑾 協理 傅泰山 總監 黎秀芬	總監 洪文昌 總監 梁琇玥 處經理 黃志成 處經理 林聰文	處經理 林彩惠 處經理 蘇美徽

內部獎項				
獎項名稱	獎項成績	職稱 姓名		
講師資格證書	符合講師資格管理辦法之認證講師	副總 郭淑瓊 副總 黃裕煌 副總 吳雪娥 協理 李培瑾 協理 傅泰山 協理 黃翠蓮 協理 蕭伯納 總監 黎秀芬 總監 黃麗華 總監 呂桂惠 總監 林文勝 總監 洪文昌	總監 梁琇玥 總監 楊世男 總監 吳佳玲 總監 吳志臣 處經理 黃德福 處經理 梁金蓮 處經理 郭美蘭 處經理 黃志成 處經理 衛曉文 處經理 林聰文 處經理 張雅慧 處經理 林彩惠	處經理 丁惠玉 處經理 陳尚伶 處經理 蘇美徽 處經理 洪利彰 區經理 陳朝壽 區經理 陳慧真 區經理 陳佩穎 區經理 薛佩惠 區經理 蔡瀚霖 區經理 林珮芝 區經理 許美琳 業務襄理 林韋志
台柱盃	協理組	協理 李培瑾 副總 黃裕煌 副總 吳雪娥		
	總監組	副總 郭淑瓊 總監 黎秀芬	總監 邱祥 總監 梁琇玥	總監 黃裕嫻 總監 陳錦燕
	處經理組	副總 郭淑瓊 總監 黎秀芬 總監 洪文昌 總監 郭于平	處經理 黃志成 處經理 林聰文 處經理 黃慶華 處經理 顏美如	處經理 林彩惠 處經理 徐澤珉 處經理 丁惠玉
	個人組	總監 藍雅玲 總監 甄宗瑛 總監 陳錦燕 總監 金俐君 處經理 黃志成 處經理 朱實實 處經理 林紆瓠 處經理 林鳳玉 處經理 陳鳳珠 處經理 曾結賢	處經理 黃慶華 處經理 莊仲豪 處經理 顏美如 處經理 洪利彰 區經理 張素禎 區經理 楊宜業 區經理 楊桂美 區經理 張瑞遠 區經理 楊育鑫 區經理 鄭雪娥	區經理 楊翠娥 區經理 林秀美 區經理 涂尚甫 區經理 林慧珍 區經理 簡翊如 區經理 張藝蓮 業務副理 陳惠菁 業務副理 謝岳璇 業務襄理 林裕茂
觀摩資格	總監 蔡淑美 處經理 馬秀美 處經理 曾元譽 處經理 衛曉文 處經理 李靜儀 處經理 張永霞 處經理 楊玉蘭 處經理 李惠珍 處經理 王瓊珠 處經理 張俊松 處經理 劉玉葉 處經理 蘇美徽 區經理 謝錦榮 區經理 陳鴻鈞	區經理 蔡慧璇 區經理 蘇秋月 區經理 江玉梅 區經理 方妍晴 區經理 何姿慧 區經理 呂明雪 區經理 許嘉維 區經理 陳彥志 區經理 曾華泰 區經理 廖志昌 區經理 鄭慧君 區經理 洪懿甄 區經理 何人玉 區經理 楊雪櫻	區經理 廖秋鳳 區經理 蔡雨純 區經理 林艷卿 區經理 邱嘉玲 區經理 林芳逸 區經理 丁沛晴 業務副理 呂嘉馨 業務副理 梁立靜 業務副理 詹紹綺 業務副理 蔡辰溱 業務副理 林怡甄 業務副理 張嘉璋 業務副理 楊淑芬 業務襄理 馮沛潔	

2018 業務表揚大會得獎名單，依職級排列

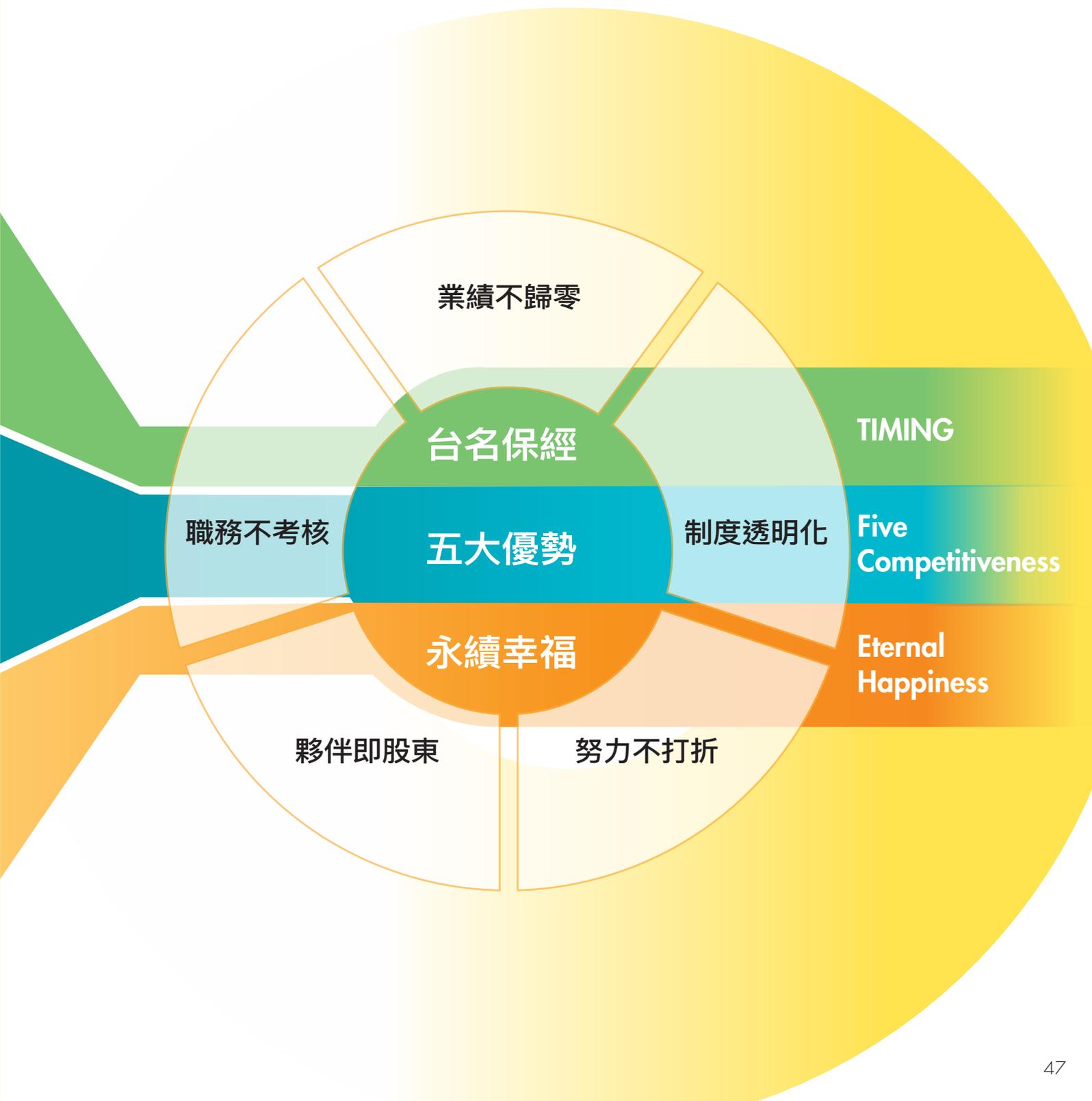
內部獎項				
獎項名稱	獎項成績	職稱 姓名		
名人賽	協理組	副總 黃裕煌 副總 吳雪娥		
	總監組	副總 郭淑瓊 總監 黎秀芬 總監 洪文昌	總監 梁琇玥 總監 黃裕嫻	
	處經理組	副總 郭淑瓊 總監 黎秀芬 總監 潘宗保 總監 洪文昌	總監 郭于平 總監 蔡淑美 處經理 林聰文 處經理 黃慶華	處經理 顏美如 處經理 林彩惠 處經理 丁惠玉
	個人組	協理 李培瑾 處經理 朱寶寶 處經理 陳鳳珠 處經理 黃慶華 處經理 陳宛庭 處經理 顏美如 處經理 李惠珍	處經理 周香伶 區經理 黃靖潔 區經理 謝錦榮 區經理 楊宜蓁 區經理 楊育鑫 區經理 涂尚甫 區經理 林秀美	區經理 簡翊如 區經理 林慧珍 業務副理 林火旺 業務副理 蘇軒 業務副理 張美珍 業務副理 林書弘 業務副理 鄭麗吟
	觀摩資格	總監 藍雅玲 總監 張琪 總監 甄宗瑛 總監 金剛君 處經理 馬秀美 處經理 曾元譽 處經理 梁金蓮 處經理 黃志成 處經理 林紆瓠 處經理 林鳳玉 處經理 胡之希 處經理 曾結賢 處經理 莊仲豪	處經理 張雅慧 處經理 黃俊文 處經理 洪利彰 區經理 陳鴻鈞 區經理 蔡慧璇 區經理 陳淑華 區經理 何姿慧 區經理 李厚清 區經理 胡素珍 區經理 陳佩穎 區經理 陳彥志 區經理 曾華泰 區經理 洪懿甄	區經理 林淑雅 區經理 楊翠娥 區經理 鄭雪娥 區經理 張銘泰 區經理 張藝蓮 區經理 林芳逸 業務副理 周素鳳 業務副理 梁立靜 業務副理 陳惠菁 業務襄理 陳美芳 業務襄理 馮沛潔

外部獎項					
獎項名稱	職稱 姓名				
百萬圓桌頂尖會員	區經理 柯瑞珠 區經理 涂尚甫				
百萬圓桌超級會員	處經理 方乃倫 區經理 楊翠娥				
百萬圓桌會員	副總 郭淑瓊 協理 李培瑾 總監 藍雅玲 總監 甄宗瑛 總監 梁琇玥 總監 吳志臣 處經理 馬秀美 處經理 黃志成 處經理 衛曉文 處經理 朱寶寶 處經理 林鳳玉 處經理 林聰文 處經理 曾結賢 處經理 黃翊喬	處經理 羅慧明 處經理 莊仲豪 處經理 顏美如 處經理 蔡昀哲 處經理 張雅慧 處經理 徐澤珉 處經理 劉玉葉 處經理 藍雲玲 處經理 周香伶 處經理 洪利彰 處經理 蘇秋月 區經理 謝錦榮 區經理 黃靖潔 區經理 蔡慧璇	區經理 林靜茹 區經理 林雪紅 區經理 楊桂美 區經理 李厚清 區經理 廖志昌 區經理 鄭慧君 區經理 陳秀璧 區經理 方妍晴 區經理 曾華泰 區經理 湯芋茜 區經理 賴倩 區經理 楊育鑫 區經理 施晏彤 區經理 林艷卿	區經理 蘇沛臻 區經理 李正琦 區經理 陳怡吟 區經理 林碧雲 區經理 林秀美 區經理 邱嘉玲 區經理 張藝蓮 區經理 林芳逸 區經理 許榮宗 區經理 林慧珍 區經理 曹慈瀾 業務副理 張濤棠 業務副理 詹紹綺 業務副理 鄭仁勇	業務副理 林怡甄 業務副理 陳淑惠 業務副理 呂啟銘 業務副理 陳慧儒 業務副理 周伯豪 業務副理 鄭麗吟 業務副理 游佳寧 業務襄理 王鈺欣 業務襄理 徐鳳凰 業務襄理 李品毅 業務專員 曾庭之

註：百萬圓桌終身會員 (Million Dollar Round Table, MDRT) 係一國際性獨立協會，包含來自 79 個國家、481 家人壽保險公司的三萬五千多位會員，MDRT 會員資格是一項深受珍視的事業里程碑。

# 五大優勢制度 齊心打拼未來

台名成立以來努力維護制度五大精神，讓所有來台名的人都用創業的精神在這園地裡永續經營。大家互相鼓勵、無私分享、追求共好，幸福不是口號，是經營來的，願志同道合的壽險從業人員，選擇台名、一起經營永續的幸福感。



承攬業務同仁

# 暢通的升遷管道

業務同仁職務位階與職稱一覽表



北中南三區主管 沈錦盛執行副總（右二）  
賴建璋協理（右一）、何威呈 協理（左二）、  
謝佩璇 襄理（左一）。



# 教育訓練

## 承攬業務同仁

針對 3 千多位業務銷售團隊，建立管理學院、教育學院、財金學院、行銷學院 4 大課程，完整培訓保險經紀人才。同時，每週把主管機關公告、法規解釋、新商品或商品停售等最新消息，製作影音檔《壹週看》，透過線上播放方式傳達給全體同仁。

## 業務經營策劃會議

我們的業務同仁一旦升遷到處經理職級，依據我們「夥伴即股東」的人力資源政策規定，這時候的他已具備合夥人身份。成為合夥人的權利是，可獲得全公司合併營收稅前盈餘一定比例的分紅獎金。另一方面，他必須善盡合夥人責任，因此我們為他們量身打造業務經營策劃會議，讓他們能充分了解升遷為合夥人之後，所需具備的相關專業知識與管理技能。

2018 年 11 月 28 日至 29 日，於桃園渴望會館舉辦「業務經營策劃會議」，與會對象為公司行政高層主管與來自全國各單位的業務主管。會議時間為期 2 天 1 夜，舉辦此會議之目的除與各單位業務主管訂定新一年度的業務目標外，也藉此會議分別與各主管進行策略研討，共同凝聚團隊向心力。

創造有效能的經營管理團隊、組織發展的資源與角色定位以及主管自身領導能力的提升亦是每年舉辦業務經營策劃會議的重點之一。全體主管並齊聚一堂宣示全力達成年度目標，期許台名邁向全新未來。

## 四大學院培訓重點與目標

●行銷學院：對於新進人員，各項保險專業證照及銷售資格的取得，是新人加入台名後的入門課程。取得證照之後，接著培育紮實的產壽險保單商品專業知識，未來可以向客戶提供最佳保單商品。

●管理學院：針對業務主管，提供管理技巧、團隊經營、領導統御培訓，並且協助有意願晉升的業務人員挑戰更高職級的晉升目標，成功培養「增員選才、輔導培育」的課程訓練。

●財金學院：針對資深業務人員，我們提供保單專業知識、團隊管理之外的各式財務金融課程，包括相關稅務、信託、風險、法令遵循，定期邀請學界教授、律師、銀行專業人員蒞臨講授。

●教育學院：熟悉保險法規及授課能力的培養，遵守保險從業人員相關法令，定期舉辦保險相關法令宣導及課程。此外，另一個重點則放在優秀業務主管授課能力的培養及實務操作。

關於 2018 年更詳盡的四大學院教育訓練時數統計，請見附錄 B。



台名保經倡議聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 目標 4：確保包容和公平的優質教育，讓全民終身享有學習機會。

## 2018 全國進修會 2 天 1 夜 18 小時紮實培訓



### 近 300 位業務菁英及高階主管齊聚一堂

2018 台名保經全國進修會分別在桃園渴望會館以及台南統茂會館舉行，活動時間為期 2 天 1 夜、18 小時紮實培訓，本次課程吸引全國各地近 300 名業務菁英熱情參與。兩天的課程由台北館前單位李培瑾協理、黃志成處經理、台北重慶單位林聰文處經理以及基隆單位黎秀芬總監輪番上陣，將專業的行銷技能傳授給所有參訓同仁，其絕無冷場的課程分享，大大提升了參訓同仁的商品知識與行銷能力，另外也特別邀請到台灣有史以來最年輕獲得十大傑出青年、總統創新獎、總統教育獎，目前為全球百大企業的首席智庫及講師、台灣 6.0 希望工程的執行長－沈芯菱老師，跟所有參訓同仁分享「成功，未必是打敗多少人而是幫助多少人」，透過這場豐富的課程分享，讓許多參訓同仁心靈上獲得滿足，更能全心投入本次活動中。而課程中李正之董事長及陳養國總經理也率領許多高階主管共同出席，號召大家一起打拼，凝聚同仁士氣，並期許公司年度業績目標再度達標。

全國進修會是本公司每年度最盛大的訓練課程，全國各單位業務同仁均受邀參加。培訓目標為培育業務人員行銷能力、加強業務人員保險法規知識、強化業務人員正確從業態度、激勵業務人員肯定自我表現、凝聚單位士氣達成公司目標。課程進行過程中，透過團隊競賽與小組活動的互動方式進行，讓業務同仁以生動活潑的方式學習。



### 內勤正職同仁

針對 62 位內勤同仁，不分性別享有均等的教育訓練機會。2018 年行政同仁每年每人平均受訓時數 16 小時。內勤同仁不分職級，接受定期績效及職業發展檢視的員工比例為 100%。

### 內勤同仁培訓課程類別

1. 內訓：不定期於各單位內部會議時，單位主管實施專業職能傳授，每堂 1~3 小時。
2. 外訓：每年定期補助每人 4 千元教育訓練補助金。
3. 特殊功能課程：每年不定期舉辦特殊功能課程，例如資安意識培訓、保險法規培訓及健康管理培訓等。

# Chapter 6

# 與地球共好

## Holding Hands with the Earth

13 氣候行動



台名保經倡議聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 目標 13, 採取緊急行動應對氣候變化及其影響。

管理處 鍾穎文 經理

## 水資源管理

本公司水資源的來源 100% 來自台灣自來水公司供應的自來水。透過統計圖表，台名保經具體掌握當地水資源的詳細使用數據；同時，也得以計算因使用水資源而產生的二氧化碳當量。計算方式為：本公司台北營運總部 2018 年水費共 13,304 元，依據台灣自來水公司平均每度水單價 12.14 元，換算 2018 年水資源消耗 1,095.88 度。再依據台灣自來水公司用水排放係數公告，每產製 1 度水將產生 0.162 公斤二氧化碳。最後，再將二氧化碳排放當量以公噸為單位，而得出 2018 年二氧化碳當量統計結果 0.18tonCO<sub>2</sub>e（註：資料來源：台北自來水事業處，每度平均單價為 11.56 元（含稅 12.14 元）。

## 電力能源管理

透過記錄電力能源消耗統計，並計算因使用電力而產生的二氧化碳當量，2018 年本公司台北營運總部電力消耗總度數為 69,169 度，換算二氧化碳當量為 38.32 公噸。計算方式為依據經濟部能源局 2018 年度公告電力排放係數統計，每 1 度電將產生 0.554 公斤二氧化碳。同時，我們執行許多節能減碳措施，包括 18：00 以後冷氣關閉、裝設電扇降低室溫、黑白影印紙磅數由 100 磅降低到 70 磅以及推廣雙面列印與紙張重

複利用。另外致力於各項資源節約措施，除使用資訊系統減少實體文件、建置會議視訊系統減少公務差旅外，更鼓勵內部使用回收信封進行文件傳遞，以降低服務提供過程中對環境可能造成的潛在衝擊。

未揭露其他營運據點的原因是由於據點皆位於商辦大樓，由大樓管委會統一指定管理費，無區分電費與水費。且其他營運據點為 3 千多位承攬業務同仁辦公據點，位於台北營運總部的正職同仁，並無在其他營運據點辦公。

## 彈性操作空調主機開啟時間

本公司所在的大樓設立 2 台 400 噸中央空調主機，供應整棟大樓冷氣空調。近年來更執行相關能源節省措施，有效達成整棟大樓節能減碳目標。具體措施包括冷卻水塔清洗保養次數由每月 1 次增加為 2 次。依據季節彈性操作空調主機開啟時間。每年 5 月至 9-10 月，開機時間為 7 點，延遲 30 分鐘啟用。關機時段為 17：30，提前 30 分鐘關閉，僅供送風。每年 10 月至 4 月，開機時間為 7：30，延遲開機 1 小時，關機時段為 17：00-17：30，下班提前 1 小時關機，僅供送風。



## 節能減碳持續改善措施

項目	2018 年成效	持續改善措施	持續改善目標	持續改善目標量化
① LED 燈具更換	總公司完成 館前 TB16 單位完成 桃園 TC01 單位完成 雲林 TG01 單位完成	先汰換 T8 舊型燈具	全公司更換 LED 燈具	預計中南部單位陸續執行
② 視訊會議	例行月會、員工訓練 內勤教育訓練 28 往返人次	擴大範圍	全會議視訊化	各項廠商合作及開發採視訊會議討論
③ 加裝循環扇	總公司 館前 TB16 單位 重慶 TB19 單位 桃園 TC01 單位完成 雲林 TG01 單位完成	擴大範圍	擴大實施範圍	預計中南部單位陸續執行
④ 股東會電子投票	2017 年度 67 人 2018 年度 96 人	評估成效中	加強推廣	
⑤ 資訊主機虛擬化	完成 10 台新 (750w) 主機架設，取代舊機型 (350w)50 台	擴大範圍	全系統雲端虛擬化	2 台
⑥ 個人電腦淘汰	完成 16 台新 (180w) 主機架設，取代舊機型 (200w)16 台	擴大範圍	持續更新	16 台
⑦ 更新員工制服	總公司更新員工制服，採用乾爽透氣布料，有效降底體感溫度。	擴大範圍	持續更新	有效降底體感溫度，減少冷氣和電風扇的能源使用。
⑧ 蔬食餐盒	每年響應 1,000 份蔬食餐盒。	擴大範圍	加強推廣	



Chapter

7

# 社會參與

## Support Services Society

1 消除貧窮



台名保經倡議聯合國 SDGs 17 項可持續發展目標 (Sustainable Development Goals, 簡稱 SDGs) 目標 1, 在全世界消除一切形式的貧困。

企劃室 羅淑芬 經理



### 連續 8 年參加捐血活動

秉持捐血一袋、救人一命之精神，本公司長期積極鼓勵員工參與公益活動，自 2011 年連續 8 年參加捐血活動，希望從己身做起，喚起大眾的熱血響應。我們也鼓勵員工將自己的熱血化成溫暖的愛心，傳遞給最需要的病患，以實際行動回饋社會，讓愛一直延續，使正面影響力從公司內部延伸至社會大眾，散播更多希望的種子。2018 年 10 月 18 日，台名保經舉辦北中南三區聯合捐血活動，動員全公司同仁參與捐血活動，以環保減塑為主題於現場提供環保不銹鋼吸管作為贈品號召民眾捐血，最後三區共捐出近 300 袋熱血，並獲得醫療財團法人台灣血液基金會台北、台中、高雄捐血中心頒發感謝狀共 3 只。

### 連續 10 年參與「寒士吃飽 30 尾牙」公益活動

本公司已連續 10 年參與財團法人創世服務基金會「寒士吃飽 30 尾牙」公益活動。創世基金會為全國唯一一家專門照顧植物人的社福機構，每逢農曆春節，創世與人安、華山基金會，皆會共同舉辦尾牙活動，邀請全台近 4 萬名寒士、街友、獨居長者、單親媽媽等弱勢朋友齊聚一堂享用豐盛餐宴，一同感受年節喜氣及社會的愛與關懷。創世基金會年度尾牙活動於 2018 年 2 月 4 日在台北市總統府前廣場盛大舉行，本公司響應公益，也同步發起台名保經愛心捐款活動，凝結全公司同仁的力量共襄盛舉，希望透過每人小小的愛心，涓滴細流匯集成暖暖的關心，發揮對社會最大的幫助，讓每個角落的弱勢朋友能夠感受社會的溫暖面。

### 連續 14 年捐贈致理科大獎學金

自 2005 年開始本公司與致理科技大學產學合作，設立「台名保經獎學金」制度。每學期針對品學兼優學生頒發獎學金，鼓勵學子們敦品勵學、持續精進，以期未來將所學回饋社會，同時也藉此培育國內優秀保險專業人才達成「產學雙贏」的終極目標。產學合作期間總經理陳養國數次前往致理進行實務專題演講，分享職場經驗、工作態度，激勵學生勇敢追夢，獲得學生熱烈歡迎。獎學金成立至今已 14 年，累積受益人數達 140 人。

### 贊助人壽保險文教基金會清寒學子獎助學金

贊助人壽保險文教基金會偏鄉清寒國中學子 107 學年度獎助學金，秉持長期關懷弱勢與企業責任精神，希望能減輕偏鄉清寒家庭經濟負擔，協助偏鄉學子求學路順遂。

### 與華山基金會合作 端午送禮關懷長者

認捐華山基金會永和分站地區長者端午禮 100 份，並於端午節前夕，由華山志工陪同該公司員工前往協助分送並探訪地方長者，希望為地方獨居長者年節禮添一份心意，也讓公司員工在探訪時與長者晤談。

### 認購中秋小農文旦，助老扶幼

本公司已連續多年與人壽保險文教基金會合作，於中秋節認購小農文旦，2018 年認購小農文旦分贈華山華山基金會永和分站以及大同育幼院，以期達到扶老攜幼之舉，也為華山基金會永和地區的地方獨老於中秋佳節更增暖意。

### 贊助大同育幼院創院 20 周年園遊會

自 2017 年開始本公司開始與大同育幼院合作，不定期以專案方式贊助，2018 年大同育幼院創院 20 周年園遊會出錢出力，資助園遊會之外，員工也自發前往擔任招待義工，協助園遊會順利進行。



### 先探雜誌講座公益活動

本公司於 2018 年與先探雜誌、台灣產物保險聯合舉辦理財與健康先驅講座，講座採免費報名，一年兩場次，約吸引 500 民眾報名，場場座無虛席，廣受民眾歡迎，講座除了理財趨勢，也提供健康新知，讓所有參與者滿獲而歸。



# 附錄

- A SGS 保證聲明書
- B 2018 年 3,000 位以上承攬  
業務同仁教育訓練
- C 業務同仁真心話大告白
- D GRI Standards Index
- E 重大考量面統計表

# 附錄 A

## SGS 保證聲明書



### ASSURANCE STATEMENT

**SGS TAIWAN LTD.'S REPORT ON SUSTAINABILITY ACTIVITIES IN THE TAIMING ASSURANCE BROKER CO., LTD.'S CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY REPORT FOR 2018**

**NATURE AND SCOPE OF THE ASSURANCE/VERIFICATION**  
 SGS Taiwan Ltd. (hereinafter referred to as SGS) was commissioned by Taiming Assurance Broker Co., Ltd. (hereinafter referred to as TABC) to conduct an independent assurance of the Corporate Social Responsibility Report for 2018 (hereinafter referred to as CSR Report). The scope of the assurance, based on the SGS Sustainability Report Assurance methodology, included the sampled text, and data in accompanying tables, contained in this report.

The information in the TABC's CSR Report of 2018 and its presentation are the responsibility of the management of TABC. SGS has not been involved in the preparation of any of the material included in TABC's CSR Report of 2018.

Our responsibility is to express an opinion on the report content within the scope of verification with the intention to inform all TABC's stakeholders.

The SGS protocols are based upon internationally recognized guidance, including the Principles contained within the Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (GRI Standards) 101: Foundation 2016 for accuracy and reliability and the guidance on levels of assurance contained within the AA1000 series of standards and guidance for Assurance Providers.

This report has been assured using our protocols for:

- AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1 evaluation of the report content and supporting management systems against the AA1000 Accountability Principles (2008) at a moderate level of scrutiny; and
- evaluation of the report against the requirements of Global Reporting Initiative Sustainability Reporting Standards (100, 200, 300 and 400 series) claimed in the GRI content index as material and in accordance with.

The assurance comprised a combination of pre-assurance research, interviews with relevant employees, superintendents, CSR committee members and the senior management in Taiwan; documentation and record review and validation with external bodies and/or stakeholders where relevant. Financial data drawn directly from independently audited financial accounts has not been checked back to source as part of this assurance process.

**STATEMENT OF INDEPENDENCE AND COMPETENCE**  
 The SGS Group of companies is the world leader in inspection, testing and verification, operating in more than 140 countries and providing services including management systems and service certification; quality, environmental, social and ethical auditing and training; environmental, social and sustainability report assurance. SGS affirm our independence from TABC, being free from bias and conflicts of interest with the organisation, its subsidiaries and stakeholders.

TW1PP 5008 Issue 1905

The assurance team was assembled based on their knowledge, experience and qualifications for this assignment, and comprised auditors registered with ISO 26000, ISO 20121, ISO 50001, SA8000, RBA, QMS, EMS, SMS, GPMS, CFP, WFP, GHG Verification and GHG Validation Lead Auditors and experience on the SRA Assurance service provisions.

**VERIFICATION/ ASSURANCE OPINION**  
 On the basis of the methodology described and the verification work performed, we are satisfied that the information and data contained within TABC's CSR Report of 2018 verified is accurate, reliable and provides a fair and balanced representation of TABC sustainability activities in 01/01/2018 to 12/31/2018.

The assurance team is of the opinion that the Report can be used by the Reporting Organisation's Stakeholders. We believe that the organisation has chosen an appropriate level of assurance for this stage in their reporting. In our opinion, the contents of the report meet the requirements of GRI Standards in accordance with Core Option and AA1000 Assurance Standard (2008) Type 1, Moderate level assurance.

**AA1000 ACCOUNTABILITY PRINCIPLES (2008) CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

**Inclusivity**  
 TABC has demonstrated a commitment to stakeholder inclusivity and stakeholder engagement. A variety of engagement efforts such as survey and communication to employees, customers, investors, suppliers, CSR experts, and other stakeholders are implemented to underpin the organization's understanding of stakeholder concerns.

**Materiality**  
 Except for referring to other reports in the industry, TABC is encouraged to establish its own processes for identifying material topics, which are based on the two dimensions of Materiality principle.

**Responsiveness**  
 The report includes coverage given to stakeholder engagement and channels for stakeholder feedback.

**GLOBAL REPORTING INITIATIVE REPORTING STANDARDS CONCLUSIONS, FINDINGS AND RECOMMENDATIONS**

The report, TABC's CSR Report of 2018, is adequately in line with the GRI Standards in accordance with Core Option. The material topics and their boundaries within and outside of the organization are properly defined in accordance with GRI's Reporting Principles for Defining Report Content. Disclosures of identified material topics and boundaries, and stakeholder engagement, GRI 102-40 to GRI 102-47, are correctly located in content index and report. For future reporting, it is recommended to estimate GHG emissions reduced as a direct result of reduction initiatives (GRI 305-5). Also, TABC shall establish an effective way to report average hours of training per year per employee (GRI 404-1) complying with the reporting requirements. Lastly, due to the fact that comparability is necessary for evaluating performance, TABC is encouraged to report information in a manner that enables stakeholders to analyze changes in the organization's performance over time in future reports.

**Signed:**  
 For and on behalf of SGS Taiwan Ltd.



**David Huang**  
 Senior Director  
 Taipei, Taiwan  
 28 June, 2019  
 WWW.SGS.COM



TW1PP5008 Issue 1905

# 附錄 B

## 2018 年 3,000 位以上 承攬業務同仁教育訓練

序號	年份	月份	課程項目	課程 / 會議 / 活動名稱	課程 / 會議 / 活動地點	課程人數	課程天數	參訓資格	授課講師	課程內容概述
1	2018	1~12	早會專題	各單位早會專題	各營業單位訓練教室	20 人 ~120 人 / 場	1	全體業務同仁	單位主管 / 保險公司 / 外聘講師	商品訓練 / 經濟趨勢 / 金融知識 / 保險法規 / 醫療常識 / 職業道德 / 行銷觀念等等...
2	2018	1~12	法令遵循	防制洗錢教育訓練課程	各營業單位訓練教室 / 線上課程	3,858	1	全體業務同仁	法遵室 駱冀耕 經理	防制洗錢教育訓練法規宣導 & 測驗
3	2018	1	新人訓練	北區第 120 期新人基礎訓練課程 (台北)	台北總公司訓練教室	18	2	新進同仁	台名保經 新人基礎訓練講師群	新人基礎課程 - 商品訓練 / 保險法規 / 職業道德 / 行銷觀念
4	2018	3	新人訓練	北區第 121 期新人基礎訓練課程 (台北)	台北總公司訓練教室	22	2	新進同仁	台名保經 新人基礎訓練講師群	新人基礎課程 - 商品訓練 / 保險法規 / 職業道德 / 行銷觀念
5	2018	5	新人訓練	北區第 122 期新人基礎訓練課程 (台北)	台北總公司訓練教室	10	2	新進同仁	台名保經 新人基礎訓練講師群	新人基礎課程 - 商品訓練 / 保險法規 / 職業道德 / 行銷觀念
6	2018	7	新人訓練	北區第 123 期新人基礎訓練課程 (台北)	台北總公司訓練教室	15	2	新進同仁	台名保經 新人基礎訓練講師群	新人基礎課程 - 商品訓練 / 保險法規 / 職業道德 / 行銷觀念
7	2018	11	新人訓練	北區第 124 期新人基礎訓練課程 (台北)	台北總公司訓練教室	14	2	新進同仁	台名保經 新人基礎訓練講師群	新人基礎課程 - 商品訓練 / 保險法規 / 職業道德 / 行銷觀念
8	2018	1	新人訓練	中區第 35 期新人基礎訓練課程 (雲林)	TG01 雲林單位訓練教室	8	2	新進同仁	台名保經 新人基礎訓練講師群	新人基礎課程 - 商品訓練 / 保險法規 / 職業道德 / 行銷觀念
9	2018	7	新人訓練	中區第 36 期新人基礎訓練課程 (台中)	TF01 台中單位訓練教室	13	2	新進同仁	台名保經 新人基礎訓練講師群	新人基礎課程 - 商品訓練 / 保險法規 / 職業道德 / 行銷觀念
10	2018	1	新人訓練	南區第 49 期新人基礎訓練課程 (台南)	TI02 台南單位訓練教室	10	2	新進同仁	台名保經 新人基礎訓練講師群	新人基礎課程 - 商品訓練 / 保險法規 / 職業道德 / 行銷觀念
11	2018	1	新人訓練	南區第 50 期新人基礎訓練課程 (屏東)	TL01 屏東單位訓練教室	40	2	新進同仁	台名保經 新人基礎訓練講師群	新人基礎課程 - 商品訓練 / 保險法規 / 職業道德 / 行銷觀念

# 附錄 B

## 2018 年 3,000 位以上 承攬業務同仁教育訓練

序號	年份	月份	課程項目	課程 / 會議 / 活動名稱	課程 / 會議 / 活動地點	課程人數	課程天數	參訓資格	授課講師	課程內容概述
12	2018	3	行銷訓練	新晉升主管誓師大會	台中南山訓練中心	13	1	各職級新晉升同仁	台名保經 高雄單位 林彩惠 處經理	學習主管應有的職能與態度、並能運用活動量管理
13	2018	4	行銷訓練	中國人壽優勢商品行銷訓練	館前路 49 號 6 樓訓練教室	147	1	全體業務同仁	中國人壽 黃懷漢 經理	中國人壽商品優勢與銷售利基
14	2018	2	行銷訓練	北區行銷訓練進修營	台北市青少年發展處	228	1	全體業務同仁	弘育企管 呂翊榮 執行長	高淨資產客戶經營
15	2018	8	行銷訓練	北區行銷訓練進修營	台灣大學公衛學院 101 講堂	204	1	全體業務同仁	麥克瘋管理顧問 黃正靈 執行長 台名保經 首席講師 黎秀芬 總監	美元保單商品解析與銷售利基、長照商品規劃分析
16	2018	1	行銷訓練	中南區行銷訓練進修營	台南新朝代大飯店	198	1	全體業務同仁	台灣金融研訓院 郭俊杰 老師	資產傳承之活用保單規劃
17	2018	8	行銷訓練	中南區行銷訓練進修營	嘉義產業創新研習中心	107	1	全體業務同仁	起初國際 陳煥庭 執行長	影響一生的決定 - 價值觀建立
18	2018	5	行銷訓練	南區行銷訓練進修營	高雄外貿協會訓練教室	146	1	全體業務同仁	遠雄人壽 張永昌 經理	殘照快易通 - 長照商品解析與銷售演練
19	2018	9	行銷訓練	2018 中南區年度進修會	台南關子嶺統茂溫泉會館	100	2	全體業務同仁	台名保經 首席講師 李培瑾 協理 台名保經 首席講師 黎秀芬 總監 台名保經 首席講師 黃志成 處經理 台名保經 首席講師 林聰文 處經理	退休商品 & 長照商品公版解析與銷售演練
20	2018	9	行銷訓練	2018 北區年度進修會	桃園龍潭渴望會館	132	2	全體業務同仁	台名保經 首席講師 李培瑾 協理 台名保經 首席講師 黎秀芬 總監 台名保經 首席講師 黃志成 處經理 台名保經 首席講師 林聰文 處經理	退休商品 & 長照商品公版解析與銷售演練
21	2018	2	徵募訓練	北區徵募回訓工作坊	館前路 49 號 6 樓訓練教室	15	1	2017 徵募訓練完訓同仁	台名保經 高雄單位 林彩惠 處經理	徵募實務經驗交流，增強徵募技能
22	2018	2	徵募訓練	中南區徵募回訓工作坊	嘉義產業創新中心	24	1	2017 徵募訓練完訓同仁	台名保經 高雄單位 林彩惠 處經理	徵募實務經驗交流，增強徵募技能
23	2018	1	團隊經營	語言與溝通、自我訂位與價值觀	新竹馬武督統一度假村	85	2	職級為處經理以上主管	起初國際 陳煥庭 執行長	加強主管溝通能力、學習團隊管理與激勵
24	2018	7	講師培訓	第一期新血輪種子講師培訓營	東森山林度假酒店	18	3	公司 & 單位主管推薦之績優同仁 ( 採調訓制 )	台名保經 首席講師 李培瑾 協理 台名保經 首席講師 黎秀芬 總監 台名保經 首席講師 黃志成 處經理 台名保經 首席講師 林聰文 處經理	內部講師培訓，達成台名文化傳承的使命。

# 附錄 C 業務同仁真心話大告白



**年度總監三霸  
副總 郭淑瓊**  
有事雪中送炭  
沒事錦上添花  
好險~有保險  
讓我們當個  
傳播愛與責任的天使



**年度總監三霸  
總監 黃裕嫻**  
用熱忱與誠信待人，  
用專業與同理心做事，  
幫助更多人擁有安全、  
確定的未來。



**年度總監三霸  
總監 梁琇玥**  
這是一份愛的事業，  
幫助完成責任與愛的延續，  
幫助完成夢想的實現。



**年度處經理六強  
總監 洪文昌**  
人生掌握在自己手上，  
給保險一個機會也給自己  
一個機會，  
一念之間，你的人生就不  
一樣！



**年度處經理六強  
總監 黎秀芬**  
保險是將愛延續的行業。  
在這多變的環境，  
有太多的不確定及風險。  
希望能透過保險織成一張看不見  
的保護網，  
守護著人們的愛。



**年度處經理六強  
處經理 丁惠玉**  
忠於使命，  
讓遇到我的客戶、  
朋友感到幸福。

# 業務同仁真心話大告白



年度處經理六強  
處經理 林聰文

保險~是對家庭與自我，  
具體的「愛與責任」的延續體現。  
願與~所有團隊夥伴，學習+運  
用專業，幫助所有「有緣」的客  
戶做好完善規畫。



年度處經理六強  
處經理 顏美如

從客戶角度出發、  
做客戶最穩固的屏障、  
用熱忱與堅定的心走保險的路。



年度個人十傑  
協理 李培瑾

無論你從事什麼行業，  
只要做好兩件事就夠了：  
一個是你的專業，  
一個是你的人品。  
專業決定了你的存在，  
人品決定了你的人脈；  
剩下的就是堅持，  
用善良、專業和真誠贏取更多的信任！



年度個人十傑  
處經理 朱寶寶

保險是一條勤奮的路  
保險是一條堅持的路  
保險是一條服務的路  
保險是一條誠實的路  
  
一本初衷 勇往直前  
利人也利己



年度個人十傑  
區經理 簡翊如

成功並非偶然，  
堅持努力才是成功  
的捷徑！！



年度個人十傑  
區經理 涂尚甫

一定成為一流  
否則永遠是二流



年度個人十傑  
區經理 林慧珍  
簡單事 重複做



年度個人十傑  
處經理 黃慶華  
談到未雨綢繆  
你最希望能照顧誰



年度個人十傑  
區經理 楊宜堯  
在保險這條路上，  
我為客戶，  
用誠信專業為客戶做最完整的規劃  
把風險降到最低，  
守護客戶家庭的幸福；  
而在台名保經，  
我可以努力創造人生的價值，  
打造屬於自己的幸福！



年度個人十傑  
處經理 陳鳳珠  
透過自身生活經驗的  
累積及組織同仁的專  
業交流，  
仔細聆聽客戶內心的聲音，  
一一為客戶構築堅實的安全網。



年度個人十傑  
區經理 楊育鑫  
保持實踐力、  
上進心及服務熱忱，  
做保戶生命中的貴人

# 附錄 D

## GRI Standards Index

GRI 準則編號	重大主題	揭露項目編號	揭露項目標題
GRI 102 : 2016			
GRI 102	組織概況	102-1	組織名稱
GRI 102	組織概況	102-2	活動、品牌、產品與服務
GRI 102	組織概況	102-3	總部位置
GRI 102	組織概況	102-4	營運據點
GRI 102	組織概況	102-5	所有權與法律形式
GRI 102	組織概況	102-6	提供服務的市場
GRI 102	組織概況	102-7	組織規模
GRI 102	組織概況	102-8	員工與其他工作者的資訊
GRI 102	組織概況	102-9	供應鏈
GRI 102	組織概況	102-10	組織與其供應鏈的重大改變
GRI 102	組織概況	102-11	預警原則或方針
GRI 102	組織概況	102-12	外部倡議
GRI 102	組織概況	102-13	公協會的會員資格
GRI 102	策略	102-14	決策者的聲明
GRI 102	倫理與誠信	102-16	價值、原則、標準及行為規範
GRI 102	治理	102-18	治理結構
GRI 102	利害關係人溝通	102-40	利害關係人團體
GRI 102	利害關係人溝通	102-41	團體協約
GRI 102	利害關係人溝通	102-42	鑑別與選擇利害關係人
GRI 102	利害關係人溝通	102-43	與利害關係人溝通的方針
GRI 102	利害關係人溝通	102-44	提出之關鍵主題與關注事項
GRI 102	報導實務	102-45	合併財務報表中所包含的實體
GRI 102	報導實務	102-46	界定報告書內容與主題邊界
GRI 102	報導實務	102-47	重大主題表列
GRI 102	報導實務	102-48	資訊重編
GRI 102	報導實務	102-49	報導改變
GRI 102	報導實務	102-50	報導期間
GRI 102	報導實務	102-51	上一次報告書的日期
GRI 102	報導實務	102-52	報導週期
GRI 102	報導實務	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人
GRI 102	報導實務	102-54	依循 GRI 準則報導的宣告
GRI 102	報導實務	102-55	GRI 內容索引
GRI 102	報導實務	102-56	外部保證 / 確信

GRI 準則編號	重大主題	揭露項目編號	揭露項目標題
GRI 103	管理方針	103-1	解釋重大主題及其邊界
GRI 103	管理方針	103-2	管理方針及其要素
GRI 103	管理方針	103-3	管理方針的評估
GRI 201	經濟績效	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值
GRI 201	經濟績效	201-3	定義福利計劃義務與其他退休計畫
GRI 203	間接經濟衝擊	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊
GRI 302	能源	302-1	組織內部的能源消耗量
GRI 303	水	303-1	依來源劃分的取水量
GRI 305	排放	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放
GRI 305	排放	305-5	溫室氣體排放減量
GRI 401	勞雇關係	401-1	新進員工和離職員工
GRI 404	訓練與教育	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數
GRI 405	員工多元化與平等機會	405-1	治理單位與員工的多元化
GRI 418	客戶隱私	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴

# 附錄 E

## 重大考量面統計表

重大議題	管理政策、承諾與行動方案	
營收拓展	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 進入資本市場，擴大資金規模。</li> <li>2. 通過參股昆山豐盛保險代理有限公司。</li> <li>3. 向主管機關保險局遞案申請網路投保業務試行，開拓網路投保新局。</li> <li>4. 預計 2019 年中合併利可安保經，納為 100% 子公司</li> </ol>	
穩健營運	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 選任獨立董事。</li> <li>2. 設立審計委員會。</li> <li>3. 制訂公司治理守則。</li> <li>4. 公告內部控制制度聲明書。</li> <li>5. 制訂誠信經營守則。</li> <li>6. 第三方財務稽核。</li> <li>7. 專業股務代辦機構。</li> <li>8. 資訊透明化。</li> <li>9. 參與公司治理評鑑制度，透過自我檢視，強化董事會運作。</li> </ol>	
友善職場	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平等聘僱機會</li> <li>2. 符合勞動法令之薪酬與福利</li> <li>3. 暢通勞資溝通管道</li> <li>4. 完善培訓機制</li> </ol>	
法令遵循	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 透過法院判例，落實法遵培訓。</li> <li>2. 制定《公平待客原則》內部規範，維護消費者權益。</li> </ol>	
客戶服務	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 投保前：台名保經執行客戶適性分析 (Know Your Customer, KYC)，並提供《書面分析報告》，讓保戶確實了解自身保險需求與風險承受度。</li> <li>2. 投保時：台名保經業務同仁再次確認保戶需求，並在保險公司《要保書》書面確認保險需求。</li> <li>3. 投保簽約後：台名保經提供《銷售服務確認書》，向客戶逐一檢視相關說明是否落實。</li> </ol>	
氣候變遷行動	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 採購環保標章產品。</li> <li>2. 無紙化政策。</li> <li>3. 汰舊換新硬體設備，提高能源效率。</li> <li>4. 倡議一週一日蔬食。</li> </ol>	
客戶隱私	<p>本公司導入資訊安全管理制度，並通過國際驗證機構 BSI 所核發的 ISO/IEC 27001:2013 資訊安全管理系統 (Information Security Management System, ISMS) 與第三方查證證書，彰顯資訊安全防護機制已與國際標準接軌，具體展現台名保經迎接保險科技時代，提升資訊安全的績效與決心。此外，自 2015 年開始，導入 BS 10012 個人資訊管理系統 (Personal Information Management System, PIMS)，於 2017 年 2 月完成預評，並每年進行個資外洩緊急應變演練與個資安全教育訓練。</p>	
社會公益	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 定期舉辦公益活動，號召業務同仁一同參與。</li> <li>2. 贊助獎學金，培育專業人才。</li> <li>3. 長期關懷社會，贊助各項公益活動，援助偏鄉、特殊兒童、老人關懷。</li> <li>4. 響應環保議題，與公益結合。</li> </ol>	

管理方針的評估	GRI 重大主題與對應指標	利害關係人衝擊邊界						
		員工	外部股東	客戶	供應商	政府	NGO	CSR 專業機
1.2018 營收 7.21 億元。	經濟績效 GRI 201-1	✓	✓	✓		✓		✓
1. 公司治理評鑑榮獲第 2 級距前 6%~20%。 2. 股東會電子投票 2018 年度 96 人。 3. 董事會運作執行，無遭受主管機關裁處糾正。	治理 GRI 102-16/ 自訂主題	✓	✓	✓	✓		✓	✓
1.2018 年每位員工平均福利費用為 721 仟元。 2.2018 年非擔任主管職務全時員工之薪資「平均數」554 仟元。	勞雇關係 GRI 401-2	✓			✓		✓	✓
1.2018 年講述超過 30 個真實法院判決案例故事。 2. 全體同仁對課程滿意度 100%。 3. 無違反重大社會與經濟領域之法律和規定。	社會經濟法規遵循 GRI 419-1	✓				✓		
1. 客戶滿意度調查，96% 評價非常滿意。 2. 依財團法人金融消費評議中心近 5 年統計的金額服務業申訴件數，相較於 485 家同業，令人鼓舞的是，台名保經 5 年來平均申訴率僅 1.36%。	行銷與標示 GRI 417-1	✓	✓		✓		✓	✓
1.LED 燈具更換。 2. 視訊會議。 3. 新鮮空氣送排風機安裝工程。 4. 加裝循環扇。 5. 股東會電子投票 2018 年度 96 人。 6. 資訊主機虛擬化。 7. 個人電腦淘汰。 8. 每年響應 1,000 份蔬食餐盒。	排放 GRI 305-5	✓			✓			✓
經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴為零件。	客戶隱私 418-1	✓		✓				
1. 公益贊助華山創世基金會「寒士吃飽三十」尾牙宴。 2. 贊助財團法人壽保險文教基金會清寒學子獎學金。 3. 贊助致理科技大學獎學金。 4. 認捐華山基金會永和分站端午關懷禮。 5. 以環保吸管為贈品，舉辦北中南三區聯合捐血活動。 6. 認購財團法人壽保險文教基金會「2018 吃柚子·顧孩子中秋文旦義賣活動」。 7. 贊助大同育幼院 20 周年創院活動並派同仁前往擔任義工。 8. 與台灣產物保險、先探雜誌舉辦健康財富講座。	間接經濟衝擊 GRI 203-1	✓				✓		



**台名保險經紀人股份有限公司**  
TAIMING ASSURANCE BROKER CO., LTD.

**台名保險經紀人股份有限公司**

[www.tabc.com.tw](http://www.tabc.com.tw)

Cover Story explanation : Congratulations Winning team of the Year.The tradition of selecting a "Winning team of the Year" began in 2015 CSR Report, to honor the best sales team in achieving the annual revenue performance.