

臺銀 No. 38
2023/07
Bank Taiwan 電子報
LIFE INSURANCE
人壽

氣候風險與機會

專刊



ESG浪潮來襲 壽險業如何接招

- ◀ 推動氣候風險管理 創造永續金融
 - ◀ 氣候變遷帶來的機會與機遇
- ◀ ISO10002:2018客戶滿意-組織客訴處理



臺銀人壽
Bank Taiwan LIFE INSURANCE

唯一國營 來自臺銀



臺灣金控
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS

目錄

發行人的話	1
▼ 責任金融	
• ESG 浪潮來襲壽險業如何接招	2
• 臺銀人壽投資盡職治理	6
▼ 重要訊息	
• 112 年度保戶子女獎學金抽獎活動開始申請了！	10
• 新世代打擊詐欺策略行動綱領 1.5 版	12
▼ 社會公益	
• 「為地球保險」520 愛心行動 淨灘同行	14
• 高雄分公司「當我們同在一起」電影欣賞活動	16
• 以愛與陪伴 與「星星的孩子」母親節的歡樂相聚	17
• 花蓮服務中心與老家協會舉辦「守護老大人園遊會」	18
▼ 特別報導	
• 參加「第 35 屆財政盃羽球錦標賽」 獲得丁組及新人獎雙料冠軍 紀實	23
▼ 公平待客	
• 精進公平待客 提升客戶滿意度 淺談 ISO10002:2018 客戶滿意 - 組織客訴處理指南	25
▼ 氣候風險與機會	
• 臺銀人壽推動氣候風險管理 創造永續金融淨零未來	30
• 氣候變遷帶來的機會與機遇	34
▼ ESG 生活	
• 台灣最美鐵路意象：南迴鐵路	38
• 木都異鄉 +1 人	42



發行人的話

親愛的保戶與朋友們，大家好！

時值盛夏，天氣酷熱，但隨著暑假到來，心情是否輕鬆些？本期電子報刊載 ESG、服務精進與社會關懷相關訊息，同時也分享同仁親身體會的美麗臺灣－最美南迴鐵路和質樸「木都」，期待閱讀時能「心靈消暑」。

在業務經營面向，臺銀人壽感謝保戶支持，秉持永續金融與責任投資理念，審慎運用資金，延伸愛地球的影響力。公司官網－資訊公開／投資人盡職治理專區可看到進步軌跡（自 108 年起編製的盡職治理報告），而臺灣金控官網－永續發展專區則揭露集團努力的成果。

在環境和社會關懷面向，臺銀人壽並非點綴式關懷，而是「真心為您」的支持陪伴，分公司更持續在地耕耘。第二季活動中最特別的是，邀集臺灣銀行分行與傳統通路夥伴，南北接力舉行 520「為地球保險活動」－新竹淨海灘、台南淨溪岸，親子同行，寓教於樂。

隨著疫情解封，感覺工作和生活都活絡起來，分享兩個感恩心境。其一，公司同仁第一次組隊參加財政盃羽球賽，獲得分組冠軍與新人獎，跨單位夥伴建立革命感情，增加機構內凝聚力。其二，一位專業資深、人脈豐沛的傳統通路好夥伴，近期爭攬得業績，提供滿意保戶服務，真誠說道…又燃起對保險的初心。（真的，一定要繼續努力！）

正逢眾多學子期末考結束假期開始，提醒您臺銀人壽 112 年度保戶子女獎學金抽獎活動開跑了，期許透過回饋社會的良善循環，鼓勵莘莘學子勤勉誠篤，未來能發揮己力對社會多所貢獻。此外，象徵「熊」好運的熊保 LINE 貼圖已經上架，期待為您帶來滿滿的幸福與好運，希冀保戶和好朋友們會喜歡。

衷心祝福 諸事圓滿 闔家健康

臺銀人壽保險股份有限公司 董事長

劉玉枝 敬啟

ESG 浪潮來襲

壽險業如何接招

● 文 / 投資部 連子儀

近期在新聞媒體上引起熱烈討論的「ESG」是什麼？就是環境保護 (Environmental)、社會責任 (Social) 與公司治理 (Governance) 這三個英文單字的縮寫，其概念是源自 2005 年聯合國邀請全球大型金融機構投資人參與制定與簽署「聯合國責任投資原則 (The Principles for Responsible Investment)」，將環境、社會與公司治理 (ESG) 之永續議題納入投資決策流程。ESG 被視為評估企業中長期經營永續發展指標，故企業愈關注 ESG 議題，將 ESG 議題納入企業經營管理與製造流程，企業的經營穩定度勢必提升，對企業的營運與商譽將帶來正面助益，以提升企業永續經營績效。

隨著地球持續升溫，氣候暖化對地球生態造成的衝擊日益顯著，例如 2019 年 5 月日本北海道出現 127 年

以來最高溫 39.5 度，使得十萬株鬱金香直接被曬死，2022 年 7 月的歐洲熱浪引發野火，上萬人撤離家園。為控制地球氣溫的上升幅度，2015 年聯合國氣候峰會中通過《巴黎協定 Paris Agreement》，所有簽署國同意將地球氣溫上升的幅度範圍控制在攝氏 1.5 度到 2 度間，各國於每五年為一週期，設定減排目標與檢討減碳達成率。

在今 (2023) 年，七大工業國組織會議 G7 在氣候變遷議題上強調將繼續執行《巴黎協定》，擬定氣候變遷與能源轉型相關政策與路徑規劃，以達到減少碳排放、零碳排與確保全球氣溫上升控制在攝氏 1.5 度內的目標。然而，要把氣候暖化控制在攝氏 1.5 度內，就像是要讓一艘巨大的船掉頭一樣並非易事，因此在應對氣候變遷上，希望能在 2030 年實現減排目標，並在 2050 年前

實現淨零溫室氣體排放，而這些目標不只需要七大工業國來執行，地球上的每一個經濟體都無法置身事外。

為加速達到 2050 年淨零排放目標，台灣預計在今年 7 月底前成立碳權交易所，政府將設定碳排放上限額度，若公司的碳排放量低於所設定的上限，公司可以把剩下的額度轉換成碳權，到碳權交易所賣出碳權；如果公司的碳排放量超過上限額度，必須透過碳權交易所買進碳權。所以在此機制下種樹也可以換碳權，透過人為的介入復育森林，可以將樹木吸取的二氧化碳量轉換為碳權，因此擁有森林的紙業成為投資人關注的碳權概念交易題材。

另外，台灣在今年年初立法院通過氣候變遷因應法，取代之前的溫室氣體減量及管理法將碳費徵收納入，預計 2024 年對企業徵收碳費，由於碳費徵收將讓企業有誘因降低碳排放，企業減碳也在無形中產生兩種效益；能源使用率提升以降低生產成本與增加碳權收入，所以企業在生產製造流程中將思考如何讓能源使用更有效率以達到減少碳排的目的。為了讓淨零排放不再僅有宣示，而是提升到法律規範，政府透過碳權交易與碳費徵收雙管齊下，展現落實 2050 淨零目標的決心。



現今，淨零排放已是全世界目標，而金融業不僅是協助產業轉型的領頭羊，更是帶動綠色及減碳投資的重要角色，金融業關鍵的是財務碳排，也就是投融資企業產生的碳排量，因此，每個國家都希望金融業發揮影響力，從資金源頭議合，達到節能減碳目標。

就壽險資金投資來看，核心精神應廣泛涵蓋環境保護、社會責任與公司治理 (ESG)(圖 1)，環境保護面向涵蓋溫室氣體排放、廢棄物與水汙染處理機制、生物多樣性等環境污染防治與監控；社會責任面向包括員工福利、勞工安全與勞資關係等；公司治理面向評估公司的管理與透明度，如董事會的組成人員，公司內部的審計與稽核監管政

策、商業倫理、競爭行為與供應鏈的管理狀況。

執行面上，壽險業投資分析與決策流程嵌入整合 ESG 議題，成立 ESG 投資專責小組來負責規劃與管理相關投資策略，同時擬定符合永續投資的投資政策。初期可以導入外部 ESG 評等機構 ESG 因子分數進行投資標的分析，逐步減碼或賣出 ESG 評等較差的投資標的，專注分析 ESG 評等較高的投資標的，提升整體壽險資金投資組合的 ESG 評等(圖 2)。外部 ESG 評等機構的評估方法皆不相同，統計或量化多元數據整合出一個最適合的 ESG 因子評估機制，期望能同時兼顧壽險資金投資績效與 ESG 投資規範。

圖 1：ESG 的組成



圖 2：壽險資金投資分析與流程



未來壽險資金投資契機與趨勢方向應著重在環境保護，尤其是新能源、能源轉型與 AI 相關的產業與公司，而全球在面對 2050 年淨零碳排的目標下，首要任務便是減少化石燃料使用與發展新能源科技與技術，潔淨電力與電氣化為淨零排放的關鍵。

在推動淨零排放的目標下，壽險公會除已將氣候變遷相關風險納入保險業風險管理守則、完成氣候變遷風險管理問答集、配合訂定 TCFD (Task Force on Climate-related Financial Disclosures, 氣候相關財務揭露) 規範外，各壽險公司也持續推動各項綠色措施，如發行綠色保險商品以因應綠能需求而生之新增財產、新興或變更風險，以及發行電子保單和推動各項數位金融服務以落實無紙化、透過教育提高永續意識、支援環保組織與社群綠化計畫等。

在 2023 年世界地球日行動，壽險業積極參與淨零碳排的活動，舉辦全台 22 縣市接力淨灘活動，而臺銀人壽也參與其中，響應壽險公會「為地球保

險」壽險業接力淨灘活動，喚起大家對海岸地區環境維護之重視，讓環境永續經營。

最後，壽險業對於淨零排放的目標上，利用壽險資金來透過財務碳排達到對環境的影響力外，員工也積極參與環境保育活動達到壽險業對環境影響的正面幫助。在不久的未來，可以想見個人可從走樓梯取代坐電梯、自備容器(便當盒、保溫瓶等)、自備環保吸管與淨灘開始做起，一直到支持符合 ESG 的企業；而企業也可透過自身力行淨零排放的目標，以及投資 ESG 評等較高標的，集結企業更大的力量，真正實踐用投資愛地球。



臺銀人壽投資盡職治理

● 文 / 企劃部

臺銀人壽是我國唯一國營的壽險公司，成立迄今已逾 80 年，持續以世代傳承、永續經營之理念，深耕臺灣保險市場。

壽險資產匯集社會保險保障提存之資金，為公司永續穩健經營、履行對保戶承諾，同時為社會創造價值，以充分發揮保險公司功能，本公司的資金運用原則與目標，除致力於創造資金運用績效外，更進一步將投資管理與 ESG 結合，善盡國營壽險公司的使命及社會責任，期盼引導企業重視並踐履公司治理與社會責任，進而一起為環境永續而努力。

透過社會責任投資提升公司長期價值

本公司為永續穩健經營及履行對保戶之承諾，公司除致力提升資金運用收益外，亦已於 109 年 12 月 28 日更

新簽署「機構投資人盡職治理守則」遵循聲明，在資金運用上除考量被投資公司之公司治理狀況及企業社會責任，並以追求長期穩健收益並維護資產安全為原則，在合理的風險下提升資金運用效率。

本公司履行盡職治理守則之精神，落實企業經營責任，並視個別公司情況，藉由與公司管理階層對話、行使股東提案權及發言權等，行使股東權利，並致力促使董事會與管理階層以符合公司與全體股東最大利益的方式達成營運目標的正當誘因，提供有效的監督機制，以激勵企業善用資源、提升效率，進而提升競爭力，促進全民之社會福祉。當被投資公司在特定議題上有重大違反公司治理原則或損及本公司及保戶權益之虞時，則不定時向被投資公司經營階層詢問處理情形，以維護本公司權益。

臺銀人壽針對盡職治理守則六項原則之遵循情形

原則一 制訂並揭露盡職治理政策

本公司營運目標在於透過各項業務之進行，以謀求客戶及股東之總體利益，為達此一目標，訂有「臺銀人壽保險股份有限公司投資盡職治理政策」，據以管理執行，並訂有「臺銀人壽保險股份有限公司有價證券投資辦法」及「臺銀人壽保險股份有限公司不動產投資辦法」，應考量投資標的企業或賣方企業是否善盡環境保護、社會責任及公司治理 (ESG)，以善盡機構投資人之盡職治理責任。截至 111 年底，國內股票投資標的為台灣證券交易所公司治理評鑑前 50% 者，或為上述指數成分股者之比率為 99.36% (以投資部位金額計算)。

原則二 制訂並揭露利益衝突管理政策

為確保本公司基於客戶或股東之總體利益執行業務，執行各類型利益衝突管理應秉持善良管理與忠實義務，具體意涵包括：客戶及股東利益優先、利益

衝突避免、禁止不當得利與公平處理等原則。本公司於「臺銀人壽保險股份有限公司投資盡職治理政策」中訂定利益衝突管理原則、內部人員行為規範及利害關係人交易控管等規定。

截至 2022 年底，臺銀人壽於盡職治理之範疇並未發生重大利益衝突事件。

原則三 持續關注被投資公司

為確保本公司取得充分且有效之資訊，以評估建立良好之投資決策基礎，針對被投資公司之相關新聞、財務表現、產業概況、經營策略、環境保護、企業誠信、社會責任、勞工權益或公司治理等議題，持續予以關注。

原則四 適當與被投資公司對話及互動

本公司透過與被投資公司適當之對話及互動，以進一步瞭解與溝通被投資公司對產業所面臨之風險與策略，並致力與被投資公司在長期價值創造上取得一定共識。

每年透過電話會議、面會、參與法人說明會或派員參與股東會與被投資公

司溝通。當被投資公司在特定議題上有重大違反公司治理原則或損及本公司客戶及股東長期價值之虞時，本公司將不定時向被投資公司詢問處理情形，且不排除聯合其他投資人共同表達訴求，以維護客戶或股東之權益，並提升被投資公司的永續發展。

原則五 建立明確投票政策與揭露投票情形

本公司為謀取客戶及股東之總體利益，訂定「臺銀人壽保險股份有限公司投資盡職治理政策」，本公司投票政策如下：

1. 除法令另有規定外，不得行使對被投資公司董事、監察人選舉之表決權，亦不得擔任被投資公司董事、監察人。
2. 接獲股東會出席通知時，無論是否出席及是否行使表決權，均應事前作成相關評估分析報告，且並非絕對支持經營階層所提出之議案，並於股東會後將相關書面紀錄提報最近一次董事會。
3. 本公司妥善紀錄出席被投資公司股東會之投票情形。

本公司基於本公司、客戶、股東及被投資公司長期共同利益，審慎行使被投資公司表決權，在收到被投資上市櫃公司股東會通知時，對各項議案均審慎評估並作成出席評估分析報告，且於股東會後將相關書面紀錄提報董事會。近年本公司對持有部位之被投資上市(櫃)公司股東會參與投票比例達 100%。

原則六 定期向客戶或受益人揭露履行盡職治理之情形

除於官方網站提供本公司之產品、業務、營運及財務狀況等相關資訊外，為使一般社會大眾進一步了解本公司辦理機構投資人對於被投資公司之盡職治理概況，本公司網頁設置「資訊公開(投資人盡職治理)」專區，介紹本公司盡職理守則遵循聲明、投資盡職治理政策與本公司參與被投資公司股東會投票情形及本公司盡職治理報告。

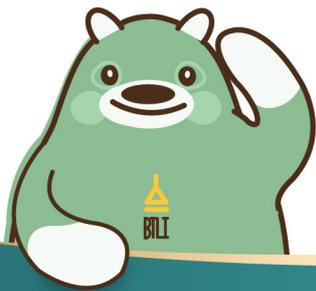
(臺銀人壽盡職治理網頁：www.twfhclife.com.tw/%e8%b3%87%e8%a8%8a%e5%85%ac%e9%96%8b)

臺銀人壽

歲月往復一如初心



公平 在心
待客 如親



廣告



臺銀人壽
Bank Taiwan LIFE INSURANCE

總公司地址：臺北市大安區敦化南路2段69號2~8樓
保戶服務中心免付費電話：0800-011-966
網址：www.twfhclife.com.tw
電話：(02)2784-9151



愛，向前行
看完整影片



臺銀人壽
FB 情報站



LINE@ 好友
享最新資訊

112 年度開跑囉！



保戶子女獎學金

自112年6月30日起開始受理申請
至112年7月31日止



申請資格：

(一) 本公司 112 年 6 月 30 日 (含) 前投保生效之長年期個人保險主約有效契約 (不含一年期以下團體保險、定期險、傷害險、旅平險、新國技險等) 之要、被保險人本人或前兩者之子女，就讀於國內經教育部立案之公私立國小、國中、高中 (職) 及大專院校與研究所 (以上不含空中學校、博士班、EMBA、在職專班、短期臨時性進修、補修等類別之學生)，取得 111 年上或下學年成績單者，均可依本辦法規定申請。

(二) 每位學生限申請一件。

(三) 各組各科學業成績均須及格 (研究所之及格分數為 70 分)，並符合下列條件：

國小及國中組：學業平均成績須達 80 分以上 (或同等評鑑；小數點以下四捨五入)。

高中及大專組：學業平均成績須達 75 分以上 (或同等評鑑；小數點以下四捨五入)。

※ 依教育部 106.10.24 國中、小學成績評量準則，等第與分數轉換如下：

優等：90 分以上 (含)

甲等：80 分以上 (含)~89 分

乙等：70 分以上 (含)~79 分

丙等：60 分以上 (含)~69 分

丁等：未滿 60 分

申請方式：

申請程序採「先申請後審查」之三階段作業方式：

(一) 第一階段—網路申請 (本階段無須檢附成績單及身分證明文件)：於活動網頁輸入申請所需資料並完成上傳，經系統初步審核通過後取得申請編號及驗證碼 (同時以電子郵件通知)，即完成線上申請手續。

(二) 第二階段－抽獎：本公司由法務、稽核、會計、政風人員現場見證，以電腦隨機選取方式抽出中獎人。中獎名單公告於本公司全球資訊網，並以電子郵件通知。

(三) 第三階段－資格審核：中獎人應於收到中獎通知後於期限內至臺銀人壽本活動網頁上傳以下資料供本公司進行資料審查。

1. 合格成績單(需有學生姓名及學校名稱)。
2. 學生之國民身分證(正反面)或戶口名簿影本(足以證明為要、被保險人子女身份)。若學生本人同時為要保人或被保險人，可免附本項資料。
3. 匯款帳號存摺影本(限要、被保險人或學生本人帳戶)。

申請組別：

各組獎學金錄取名額及金額：

國小組 600 名 NTS 1,000

國中組 300 名 NTS 1,500

高中組 300 名 NTS 2,000

大專組 600 名 NTS 3,000

※ 給付方式：一律採匯款方式

內容說明：

(一) 抽獎方式：各組之申請人數如超過提供獎學金的名額，將舉行抽獎活動，以電腦隨機抽出中獎人。

(二) 中獎名單公佈：公開抽獎後，於本公司網站公佈中獎名單，並以電子郵件方式通知得獎人。

(三) 得獎人接獲本公司中獎通知後，至本公司官網上傳應檢附之文件：

1. 合格成績單(需有學生姓名及學校名稱)。
2. 學生之國民身分證正反面或戶口名簿影本(以證明要、被保險人子女身份)。若學生本人同時為要保人或被保險人可免附本資料。
3. 匯款帳號存摺影本(限要、被保險人或學生本人帳戶)。

審查過程中發現有下述任一情形者，喪失得獎資格，該名額由本公司依備取名單順序通知遞補，並進行審查及錄取作業

- (1) 資料不清楚無法辨識
- (2) 成績不符或資格不符
- (3) 申請組別錯誤
- (4) 經本公司官網公告中獎名單後未於期限上傳資料者視同棄權(不另行通知)。
- (5) 每位學生限申請一件。

詐騙來襲，打詐全面出擊

新世代打擊詐欺

修訂「打詐五法」、精進「識詐、堵詐、阻詐、懲詐」4面向策略及措施、達成減少接觸、減少誤信、減少損害的「3減」目標

識



每年

宣導觸及**3,000**萬人次
防詐簡訊**1億4,000**萬則
攔阻率提高**5%**

堵



每年

攔阻詐騙簡訊**3,000**萬則
人頭門號停話**5,000**門
開發數位防詐工具**2**種
網購防詐警示及隱碼**3**大公會

阻



每年

本國銀行
100%將共通性異常交易態樣納入內部預警指標
100%完成申請約定轉帳加強防詐措施

懲



每年

電信詐騙案件查獲集團數提高**5%**

一、前言

近年來詐騙猖獗，已影響人民生活及財產安全，為懲凶罰惡，行政院於111年7月15日訂頒「新世代打擊詐欺策略行動綱領」，透過跨部會合作共同打擊詐欺，如111年減少民眾遭詐騙金額逾67億元、111年8-12月詐騙簡訊案件數大幅下降9成、疑涉詐欺境外警示帳戶全年成功攔阻135案，金額1億4千多萬元、111年較110年查獲詐欺集團件數提升30%、查獲嫌犯數提升40%。

面對電信等詐欺案件犯罪型態與技術不斷演化，行政院已陸續通過「打詐5法」（《中華民國刑法》、《人口販運防制法》、《個人資料保護法》、《洗錢防制法》、《證券投資信託及顧問法》）修正草案，嚴懲深偽詐騙、私行

拘禁及人口販運，並加重相關詐欺罰則，強化網路平臺落實廣告實名制，並於112年5月4日通過「新世代打擊詐欺策略行動綱領1.5版」，精進「識詐、堵詐、阻詐、懲詐」4大面向，運用公私協力推動各項防詐作為，達到「減少接觸、減少誤信、減少損害」3減目標，以全面降低詐騙受害事件。

二、推動重點

■ 識詐（教育宣導面）

1. 精進作法：中央結合地方，公私協力合作，實施百工百業宣導措施，並將反詐騙觀念納入法治教育課程，建立防詐知能。

2. 目標：每年宣導觸及3,000萬人次、防詐簡訊1億4,000萬則、攔阻率提高5%。

■ 堵詐（電信網路面）

1. 精進作法：攔阻及警示國際偽冒來話、攔阻惡意簡訊、建立公益簡訊專用代表門號、研發數位防詐工具，以及輔導電商業者推動物流隱碼技術及網購防詐警示。另與 Meta 建立「綠色通道」下架涉詐廣告，與 LINE 公司研議建置「紅色通道」下架涉詐帳號，也與 Google 建立打詐聯繫管道，加速冒名投資廣告下架，從源頭攔阻詐騙資訊流。

2. 目標：每年攔阻詐騙簡訊 3,000 萬則（採滾動修正）、人頭門號停斷話 5,000 門（採滾動修正）、開發 2 種以上數位防詐工具、輔導 3 大公協會會員辦理網購程序之防詐警示措施及物流隱碼技術。

■ 阻詐（贓款流向面）

1. 精進作法：強化申請約定轉帳防詐措施、漸進納管虛擬資產交易平臺業者、就源頭處理網路假投資廣告、遊戲點數防詐鎖卡及內控機制、第三方支付業者建立客戶審查機制，以及金融機構全臺宣導，更有效攔阻非法詐欺金流。

2. 目標：每年本國銀行 100% 將共通性異常交易態樣納入內部預警指標、100% 完成申請約定轉帳加強防詐措施。

■ 懲詐（偵查打擊面）

1. 精進作法：成立「查緝詐欺及資通犯罪督導中心」，查緝重點為檢肅暴力幫派、嚴懲詐欺集團、截斷不法金流。另加強查扣犯罪所得、落實罪贓返還及強化犯罪被害人關懷，同時優化境內外虛擬通貨調取、凍結及查扣機制。

2. 目標：每年電信詐騙案件查獲集團數提高 5%。

三、結語

詐騙是讓最多國人受害的犯罪型態，打詐已列為政府治安工作的重中之重。「打詐行動綱領 1.5 版」將透過公私協力合作，組成打詐國家隊，精進打詐策略，從法律面和技術面減少通信流及加重詐欺刑責，發揮「前端阻卻」及「後端查緝」之效用，以減少受害者，掃除詐騙集團。（資料來源：行政院網頁 www.ey.gov.tw/Page/5A8A0CB5B41DA11E/f70eba6b-d72b-4b00-9942-b9e00aa34e4b）

「為地球保險」

520 愛心行動 淨灘同行

● 文 / 企劃部



路伙伴及其眷屬依然熱情不減，共有近 170 人熱情參與。也邀請新竹縣拙茁家園院生走出戶外共同參與，本公司也特別藉此愛心行動，致贈兩台洗衣機供給院生使用。另新竹市環保局也蒞臨為淨灘同仁宣導空氣品質辨識、淨灘垃圾分類等，增添淨灘活動知識的多元性。

本公司響應壽險公會「為地球保險」壽險業接力淨灘活動，於 112 年 5 月 20 日特別選定新竹南寮漁港舉辦淨灘活動，以「愛心行動 淨灘同行」，喚起大眾對海洋環境議題的關注，活動當日時有雨勢，但本公司與臺灣銀行和通

淨灘活動中，董事長劉玉枝及總經理周園藝捲起袖子、穿著雨衣帶領大家，細心清理、撿拾沙灘上的垃圾，共同為我們的家園環境盡力。劉董事長表示：「環境保護是時刻要做的，風雨無阻。下雨淨灘或許添加些許阻礙，就





如同個人、家庭生活乃至於企業的經營，也會有意想不到的挑戰，但重要的是，我們能夠克服挑戰，永續、穩健前行」。尤其年輕父母與孩子們闔家參與，以身作則，寓教於樂，讓下一代體認環境保護的重要性。活動結束，總計清理了近 50 大袋的垃圾，成果豐碩。

本公司長年致力環境保護，今年度各在地分公司參與多次植樹、淨堤護水和淨灘活動(上圖)，本次再於北部地區淨灘、淨港，身體力行，以行動引領

大眾對海洋環境教育與保護的重視，減少對海洋生態系統的負擔。本公司秉持臺灣金控集團永續發展藍圖「推展永續共融、致力全民共好、營造社會共榮」之願景，以及「韌性與永續金融」、「氣候與永續能源」、「人才與社會福祉」三大永續策略主軸，將永續目標落實於各項業務營運中務實推動，為邁向零碳、綠色、永續的未來努力。



高雄分公司「當我們同在一起」 電影欣賞活動

● 文 / 高雄分公司



在偏鄉，弱勢孩童不僅面臨經濟困境，教育資源也非常不足，在生活、學習、文化刺激等各方面資源上，城鄉的差距也愈來愈大。偏鄉之所以偏，不只是因各種形式的遠，還有各個層面的少，產生了許多困境，本公司透由「移動到偏鄉」讓我們關注這被遺忘的角落。

在城市，看電影是個再平凡不過的娛樂，然而，高雄市那瑪夏區距離市區是 100 多公里遠的偏遠地區，進出市區來回也要 4 個多小時，看場電影是需要要長途跋涉、翻山越嶺的。

去 (2022) 年 11 月將樂園移動到校園，今 (2023) 年 4 月 15 日，我們將教會變成了電影院。影片播放前，當然也要發放看電影必備的爆米花與飲料，孩子們牽著爸爸媽媽的手領完餐後陸續進場，雀躍的心等待著電影播放。現在的孩童相較於書本文字，以影片方式更容易汲取。藉由影片觀賞「為了與你相遇」讓觀賞者能有正向影響及啟發。

影片故事講述著透過一隻狗狗的旅程，歷經四次輪迴冒險，每一次生死離別，讓他有了新的學習與成長，是一隻忠心對待主人的狗教導人類如何去笑如何去愛如何去找到生命的意義，溫馨感人的影片內容讓觀賞者感動落淚，透由影片啟發知道生命是從誕生開始就是要不斷的學習與成長。

本公司投身於各項公益不餘遺力，一趟出走一次分享，分享愛到每一個需要的角落。

以愛與陪伴 與「星星的孩子」 母親節的歡樂相聚

● 文 / 企劃部

為讓自閉症孩子們深刻感受社會各界真誠的關愛，新北市自閉症服務協進會「星悅小站」於 112 年 5 月 10 日舉辦母親節活動。董事長劉玉枝、總稽核吳淑蕙和公司的愛心天使們與「星星的孩子」歡樂相聚。

新北市自閉症潛能發展中心師生在俏皮活潑的「黑桃 A 及 WAKA WAKA」舞蹈表演中為活動拉開序幕。星兒們真誠賣力演出，台下觀眾也沒閒著，加入搖擺動感行列，瞬間全場氣氛熱烈。

劉董事長感恩表示，臺銀人壽長期關懷「星星的孩子」，並參與協進會舉辦的各項活動，結下的美好緣分；收到星兒親手製作母親節卡片及禮物，與星悅小站如同朋友般，一路看著「星兒們」在協會和老師們用心照顧啟發下，變得更開朗獨立，以及看到星兒們快樂成長，能在這充滿愛的環境中學習、成長、茁壯，感到非常欣慰。當日活動特

別安排大家一起 DIY 動手製作茶包和足浴包，並將成品作為送給星兒媽媽們的母親節禮物。活動尾聲並一起獻唱「母親您真偉大」，感謝星兒母親的付出與關懷，活動別具意義且溫馨。



響應政府推動社會永續和普惠金融，本公司藉由微型保險關懷弱勢團體，自 105 年起並與合作通路共同發起「192 守護天使」計畫，一張保額 30 萬元的微型保單，年保費只有 192 元，迄今已協助全國超過 55 個弱勢團體，近 5,000 個家庭因此受惠。臺銀人壽透過 192 守護天使計畫，希望拋磚引玉，讓關懷的種子起飛，實現社會共好。

花蓮服務中心與老家協會舉辦 「守護老大人園遊會」

● 文 / 企劃部、花蓮服務中心

為增進社會大眾對獨居老人的關懷與重視，本公司花蓮服務中心與花蓮縣老人暨家庭關懷協會於 112 年 5 月 27 日在花蓮市民廣場聯合主辦「2023 愛您依舊·陪伴生命～守護老大人園遊會」，宣揚敬老精神並籌募弱勢獨居老人及貧困家庭服務經費，讓弱勢獨居老人獲得更妥善的照顧與幫助。

互動，免費提供園遊券招待長者，並設置長者照顧區提供免費剪髮、舒壓按摩、健康檢測等服務。

統一發票也是老人暨家庭關懷協會主要服務經費來源之一，隨著電子發票的盛行，募集的發票量逐漸減少，為協助協會募集經費，臺銀人壽花蓮服務中心舉辦「捐發票做公益·送造型氣球活動」，民眾每捐出 5 張 112 年 5 月發票，即贈送可愛造型汽球，現場來賓及小朋友們熱烈響應，紛紛捐發票共襄盛舉做公益。

臺銀人壽長久以來關懷社會弱勢族群，積極參與各項社會公益活動，在老人關懷、弱勢家庭照顧方面，藉由本次園遊會的舉辦，集結花蓮縣多家政府機構、熱心公益攤商及民眾愛心，以實際行動共同參與發揮愛老精神，讓福利邊緣老人及弱勢家庭感受來自社會各界的關懷與愛心。



當日除安排銀髮長者表演、肚皮舞及拉丁舞舞蹈表演及青少年新潮流表演等精采節目活動，更有眾多美食及在地名產愛心攤位，吸引許多民眾前來參加，為邀請老大人走向戶外促進人際

臺銀人壽享樂活終身醫療健康保險(112)

唯一
國營

商品名稱：臺銀人壽享樂活終身醫療健康保險(112)
險種代碼：HM
備查文號：111年09月30日壽險精字第1110540280號函備查

112年02月09日依111年12月08日金管保壽字第1110152342號函修正

給付項目：住院日額保險金、加護病房保險金、燒燙傷病房保險金、住院前後門診保險金、住院療養保險金、住院手術醫療保險金、門診手術醫療保險金、重大器官移植或造血幹細胞移植手術保險金、特定醫材補助保險金、住院醫療費用保險金、健康增值保險金、祝壽保險金、身故保險金或喪葬費用保險金、所繳保險費的退還

(本保險因費率計算考慮脫退率致無解約金)



金融友善商品簡介

注意事項

- 1.消費者於投保前應審慎瞭解本保險商品之承保範圍、除外不保事項及商品風險。
- 2.本保險「疾病」之定義：係指被保險人自本契約生效日起持續有效30日後或復效日起所發生之疾病。如被保險人投保時之保險年齡為零歲且發生中央衛生主管機關所公告之新生兒先天性代謝異常疾病篩檢之疾病者，不受30日之限制。
- 3.本保險所稱「住院」係指被保險人經醫師診斷其疾病或傷害必須入住醫院，且正式辦理住院手續並確實在醫院接受診療者。但不包含全民健康保險法第五十一條所稱之日間住院及精神衛生法第三十五條所稱之日間留院。保險公司辦理理賠作業於需要時會參據醫學專業意見審核被保險人住院之必要性。
- 4.本保險為不分紅保險單，不參加紅利分配，並無紅利給付項目。
- 5.本保險部分年齡可能發生累積所繳保險費超出身故保險金給付之情形。
- 6.投保後解約或不繼續繳費可能不利消費者，請慎選符合需求之保險商品。
- 7.本商品為保險商品，依保險法及相關規定受保險安定基金之保障。本商品非銀行存款，無受存款保險之保障。
- 8.本保險商品詳細內容請詳閱保單條款。
- 9.有關本險所繳保險費退還方式，可至臺銀人壽網站參考本險商品介紹說明。
- 10.人壽保險之死亡給付及年金保險之確定年金給付於被保險人死亡後給付於指定受益人者，依保險法第一百十二條規定不得作為被保險人之遺產，惟如涉有規避遺產稅等稅捐情事者，稽徵機關仍得依據有關稅法規定或納稅者權利保護法第七條所定實質課稅原則辦理。相關實務案例請參考臺銀人壽網站首頁專區。
- 11.消費者於購買本商品前，應詳閱各種銷售文件內容，本商品之預定附加費用率最高24%，最低14%；如要詳細了解本商品其他相關資訊（包含臺銀人壽資訊公開說明文件），請洽臺銀人壽業務員、服務據點（免付費服務及申訴電話：0800-011-966）或網站（網址：www.twfhclife.com.tw），以保障您的權益。

第1頁/共4頁 112.06廣告

保障內容

(詳細內容，請詳閱保單條款)

單位：新臺幣

給付項目		給付金額 (以「住院日額」1,000元為例)				
1.住院日額保險金 (同一次住院最高以365日為限)	(1)住院第1~30日	1,000元×實際住院日數(含入院及出院當日)				
	(2)住院第31日起	2,000元×實際住院日數(含入院及出院當日)				
2.加護病房保險金 3.燒燙傷病房保險金 (同一次住院最高以365日為限)	除住院日額保險金外，另給付3,000元×實際住進加護病房或實際住進燒燙傷病房日數(含轉進及轉出當日)(同一住院日，不論住進出加護病房或燒燙傷病房幾次，均只算一日)					
4.住院前後門診保險金 (每日門診以給付1次為限)	住院診療前二週內及出院後二週內，250元×實際門診日數(含入院及出院當日)					
5.住院療養保險金 (同一次住院最高以365日為限)	500元×實際住院日數(含入院及出院當日)					
6.住院手術醫療保險金	5,000元/次 (同一次手術中，在同一手術位置接受二項以上手術項目時，僅給付1次)					
7.門診手術醫療保險金	2,000元/次 (同一次手術中，在同一手術位置接受二項以上手術項目時，僅給付1次)					
8.重大器官移植或造血幹細胞移植手術保險金(註1)(本項給付以1次為限)	50,000元(本項給付以1次為限)					
9.特定醫材補助保險金(註2) (本項給付以10次為限)	(1)第1~2保單年度：10,000元/次					
	(2)第3保單年度及以後：20,000元/次					
保達 險70 年歲 齡者	除第1~9項外，另給付10.住院醫療費用保險金，以「住院日額」的100倍為限額					
	10.住院醫療費用保險金 「實支實付型」或「日額給付型」擇優給付	限額 10萬 元/次	(1)實支實付型 A.每日病房費用：每日1,000元為限 B.每次住院醫療費用 (2)日額給付型 住院費用：1,000元×住院日數			
醫療保險金給付總額之上限 						
第1~10項之所申領之各項保險金累計總額達其所投保「住院日額」之3,000倍時，本契約效力即行終止。 (以「住院日額」1,000元為例，給付總額最高300萬元)						
11.健康增值保險金(第1~9項)	無理賠 記錄期間	2年(含)以上 但未滿3年	3年(含)以上 但未滿4年	4年(含)以上 但未滿5年	5年(含)以上 但未滿6年	6年(含)以上
	增額比率	20%	30%	40%	50%	60%
12.身故保險金或喪葬費用保險金、所繳保險費的退還(註3) (給付「身故保險金」或「喪葬費用保險金」或退還「所繳保險費」後，本契約效力即行終止)	「年繳保險費總和」×1.06—累計已給付第1~11項之各項保險金 (所應申領之各項保險金累計總額已達「年繳保險費總和」的1.06倍者，不再給付「身故保險金」。) 如被保險人於本契約有效期間且保險年齡達16歲之保單週年日前身故者，改以下列方式處理： (1)滿15足歲前：應退還「所繳保險費」予要保人或應得之人。 (2)滿15足歲後：按「所繳保險費」給付身故保險金。					
13.祝壽保險金	「年繳保險費總和」×1.06—累計已給付第1~11項之各項保險金 (所應申領之各項保險金累計總額已達「年繳保險費總和」的1.06倍者，不再給付「祝壽保險金」。) (被保險人於本契約有效期間且保險年齡達111歲之保單週年日時，本契約效力即行終止。)					
註1：被保險人於本契約有效期間內因疾病或傷害，經醫師診斷於住院期間必須接受心臟、肺臟、胰臟、腎臟、肝臟或造血幹細胞移植手術且已接受手術者。 註2：特定醫材補助保險金，所稱手術項目：1.人工水晶體植入術。2.全膝關節置換術或人工全膝關節再置換手術。3.全股關節置換術或人工全髖關節再置換手術。4.心臟血管支架置放術。5.心律調節器植入術。6.腦室腹腔分流手術。7.心室輔助裝置植入術。8.「兩個瓣膜換置手術」、「三個瓣膜換置手術」或「主動脈瓣或二尖瓣或三尖瓣之置換手術」。 註3：所稱「年繳保險費總和」係指本契約繳費期滿或被保險人身故當時之「住院日額」對照之表定年繳保險費費率(不含特別承保所加收之保險費)乘以保單年度數所計得之金額。 訂立本契約時，以受監護宣告尚未撤銷者為被保險人，其身故保險金變更為喪葬費用保險金。						



享樂活小百科

☆每次住院醫療費用是指哪些？

- 1.醫師指示用藥。
- 2.血液(非緊急傷病必要之輸血)。
- 3.掛號費及證明文件。
- 4.來往醫院之救護車費。
- 5.超過全民健康保險給付之住院醫療費用。
- 6.手術費用。

☆每日病房費用是指哪些？

- 1.超等住院之病房費差額。
- 2.管灌飲食以外之膳食費。
- 3.特別護士以外之護理費。

☆住院次數之計算及契約有效期間屆滿後住院之處理：

被保險人於本契約有效期間，因同一疾病或傷害，或因此引起之併發症，於出院後14日內於同一醫院再次住院時，其各種保險金給付合計額，視為一次住院辦理。

前項保險金之給付，倘被保險人係於本契約有效期間屆滿後出院者，臺銀人壽就再次住院部分不予給付保險金。

第2頁/共4頁 112.06廣告



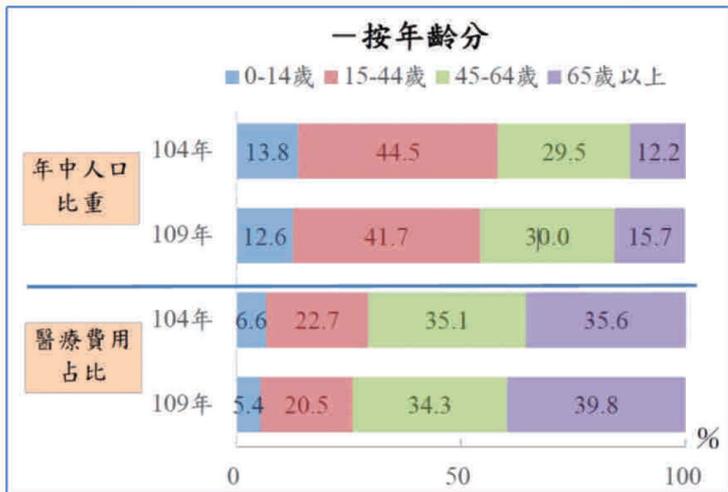
臺銀人壽
Bank Taiwan LIFE INSURANCE



臺灣金控
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS

高齡者占整體醫療費用比例及住院費用逐年增加

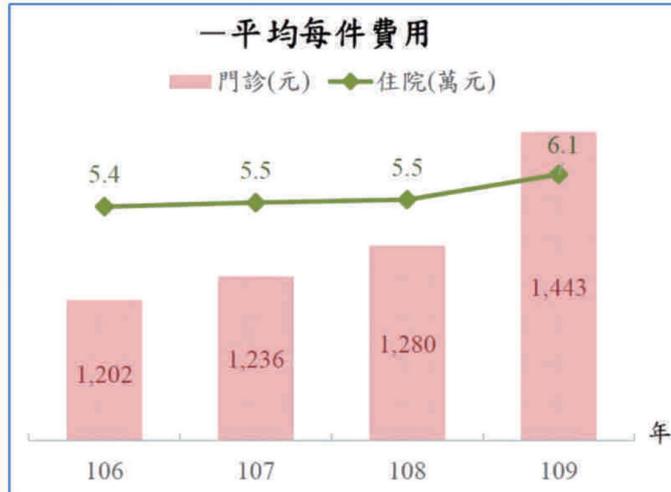
使用健保醫療費用情況



- ◆109年65歲以上人口使用39.8%
- ◆較104年占比增加4.2%

資料來源：行政院主計總處-國情統計通報第231號

健保醫療費用核付狀況



- ◆109年住院平均每件核付費用為61,193元
- ◆較106年增加13.8%

醫材要用健保還自費？「醫材比價網」，資訊更公開，查詢更便利

健保自付差額特材類別

單位：新臺幣元

醫材	特約院所收費(以醫學中心為例)
冠狀動脈塗藥支架	49,431~62,901
特殊功能人工水晶體	23,504~110,000
特殊功能人工心律調節器	20,000~78,667
特殊材質人工髖關節	12,148~182,502
特殊材質生物組織心臟瓣膜	49,887~438,006
治療複雜性心臟不整脈消融導管	38,935~145,400
特殊功能及材質髓內釘組	31,964~80,864

資料來源：衛生福利部中央健康保險署-自付差額醫材比價(健保全額給付特材與保險人自付差額特材比較表)
資料更新日期：111/11/15

全自費醫材

單位：新臺幣元

手術及處置	醫材種類	特約院所收費(以醫學中心為例)
骨、神經科手術及處置	人工膝關節	25,000~180,000
	人工髖關節	60,000~138,835
	頸椎手術	12,438~158,275
	腰椎手術	3,375~436,050
心臟血管手術及處置	心律不整(心臟電燒)	21,250~140,140
	心律不整(心臟節律器)	115,500~990,000
	心臟瓣膜手術	37,000~68,640
消化系統手術及處置	肛門瘻管支撐物	32,000~39,340
	幽門及十二指腸支架	52,000~66,190

資料來源：衛生福利部中央健康保險署-全自費醫材比價
資料更新日期：111/11/15

健保+實支實付型 守護您享樂活到老

繳費期間：10年期						繳費期間：15年期						繳費期間：20年期						繳費期間：30年期					
年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性	年齡	男性	女性
0	3,304	3,101	33	5,436	5,015	0	2,244	2,096	33	3,710	3,393	0	1,739	1,620	33	2,923	2,679	0	1,200	1,131	33	2,058	1,877
1	3,331	3,131	34	5,514	5,061	1	2,245	2,114	34	3,796	3,426	1	1,739	1,634	34	2,966	2,705	1	1,207	1,134	34	2,092	1,896
2	3,351	3,152	35	5,593	5,108	2	2,258	2,127	35	3,853	3,457	2	1,747	1,645	35	3,011	2,733	2	1,213	1,140	35	2,123	1,916
3	3,384	3,185	36	5,671	5,195	3	2,281	2,149	36	3,909	3,488	3	1,765	1,661	36	3,058	2,758	3	1,224	1,151	36	2,159	1,936
4	3,428	3,226	37	5,748	5,243	4	2,310	2,174	37	3,966	3,521	4	1,789	1,691	37	3,102	2,784	4	1,240	1,170	37	2,192	1,954
5	3,482	3,272	38	5,828	5,293	5	2,346	2,206	38	4,021	3,553	5	1,817	1,717	38	3,178	2,812	5	1,257	1,189	38	2,247	1,977
6	3,516	3,324	39	5,907	5,341	6	2,384	2,242	39	4,075	3,588	6	1,846	1,743	39	3,255	2,841	6	1,279	1,208	39	2,306	1,997
7	3,552	3,381	40	5,987	5,392	7	2,429	2,279	40	4,135	3,651	7	1,880	1,774	40	3,307	2,893	7	1,304	1,229	40	2,343	2,036
8	3,595	3,443	41	6,067	5,490	8	2,458	2,322	41	4,233	3,716	8	1,917	1,806	41	3,358	2,947	8	1,330	1,252	41	2,382	2,077
9	3,639	3,507	42	6,151	5,544	9	2,489	2,363	42	4,339	3,753	9	1,942	1,840	42	3,409	2,981	9	1,347	1,276	42	2,419	2,103
10	3,712	3,572	43	6,233	5,603	10	2,520	2,409	43	4,403	3,794	10	1,966	1,887	43	3,462	3,014	10	1,365	1,309	43	2,462	2,129
11	3,758	3,643	44	6,322	5,659	11	2,553	2,456	44	4,517	3,833	11	2,006	1,924	44	3,514	3,049	11	1,394	1,335	44	2,504	2,155
12	3,835	3,714	45	6,406	5,720	12	2,606	2,504	45	4,585	3,876	12	2,048	1,962	45	3,571	3,086	12	1,424	1,362	45	2,548	2,186
13	3,913	3,785	46	6,499	5,838	13	2,661	2,554	46	4,656	3,953	13	2,091	2,001	46	3,632	3,126	13	1,455	1,390			
14	3,991	3,857	47	6,592	5,904	14	2,714	2,602	47	4,733	4,039	14	2,134	2,013	47	3,694	3,166	14	1,483	1,407			
15	4,041	3,904	48	6,689	5,977	15	2,766	2,651	48	4,811	4,088	15	2,145	2,052	48	3,758	3,207	15	1,504	1,427			
16	4,117	3,949	49	6,792	6,050	16	2,802	2,700	49	4,895	4,140	16	2,188	2,090	49	3,826	3,252	16	1,523	1,453			
17	4,196	4,020	50	6,898	6,127	17	2,833	2,732	50	4,981	4,196	17	2,231	2,130	50	3,897	3,300	17	1,554	1,482			
18	4,273	4,091	51	7,104	6,210	18	2,886	2,762	51	5,078	4,256	18	2,273	2,169	51	3,979	3,349	18	1,585	1,508			
19	4,318	4,162	52	7,330	6,295	19	2,939	2,811	52	5,108	4,316	19	2,316	2,193	52	4,060	3,405	19	1,614	1,536			
20	4,393	4,204	53	7,582	6,384	20	2,992	2,859	53	5,214	4,381	20	2,322	2,230	53	4,154	3,461	20	1,634	1,563			
21	4,470	4,243	54	7,742	6,482	21	3,042	2,906	54	5,329	4,451	21	2,364	2,268	54	4,258	3,523	21	1,651	1,590			
22	4,545	4,281	55	7,920	6,586	22	3,095	2,953	55	5,452	4,523	22	2,403	2,322	55	4,366	3,588	22	1,681	1,617			
23	4,621	4,317	56	8,108	6,694	23	3,146	3,000	56	5,592	4,605	23	2,444	2,358				23	1,710	1,644			
24	4,697	4,381	57	8,331	6,813	24	3,197	3,044	57	5,743	4,690	24	2,487	2,395				24	1,741	1,671			
25	4,771	4,444	58	8,569	6,937	25	3,248	3,089	58	5,911	4,785	25	2,527	2,431				25	1,771	1,698			
26	4,848	4,505	59	8,838	7,073	26	3,304	3,153	59	6,109	4,889	26	2,571	2,465				26	1,802	1,722			
27	4,885	4,564	60	9,161	7,230	27	3,358	3,173	60	6,336	5,001	27	2,614	2,500				27	1,833	1,746			
28	4,962	4,653	61	9,300	7,391	28	3,410	3,216				28	2,655	2,533				28	1,864	1,771			
29	5,039	4,743	62	9,444	7,577	29	3,466	3,255				29	2,700	2,564				29	1,896	1,794			
30	5,115	4,795	63	9,619	7,792	30	3,518	3,292				30	2,744	2,595				30	1,927	1,815			
31	5,236	4,882	64	9,814	7,877	31	3,571	3,328				31	2,786	2,625				31	1,960	1,836			
32	5,312	4,930	65	10,039	8,156	32	3,626	3,362				32	2,829	2,652				32	1,991	1,857			

◎半年繳總保費=年繳總保費×0.52，季繳總保費=年繳總保費×0.262，月繳總保費=年繳總保費×0.088，再乘以投保日額後，元以下四捨五入，即為該繳費方式之保險費。

投保規則

- 1.保險期間：至被保險人保險年齡達111歲之保單週年日止。
- 2.繳費年期(期間)/投保年齡：

10年期	15年期	20年期	30年期
0歲~65歲	0歲~60歲	0歲~55歲	0歲~45歲

- 3.繳費方法：分為年繳、半年繳、季繳及月繳等4種。
- 4.投保金額限制：(以百元為單位增加保額)
 - (1)最低投保金額新臺幣1,000元，最高投保金額新臺幣3,000元。
 - (2)被保險人為受監護宣告尚未撤銷者，訂立本契約時累計同業之喪葬費用保險金額不得超過遺產及贈與稅法第十七條有關遺產稅喪葬費扣除額之半數。
- 5.體檢規定：依臺銀人壽住院醫療保險體檢額度辦理。(61歲以上，一律體檢。)
- 6.生調規定：以按「年繳化保險費」乘以「繳費年期」的1.06倍列入「壽險累計保額」計算，並按壽險之生調規定辦理。

- 7.職業加費方式：本險無職業加費，惟不承保職業分類表中職業等級「拒保」之職業。
- 8.次標準體加費方式：經醫務評核為次標準體，依本險次標準體加費表加收保費。
- 9.繳費方式及保費折扣：

	匯款	郵局劃撥	自動轉帳	信用卡
首期	1%	1%	1%	0%
續期	0%	1%	1%	0%
集體彙繳	1% (可與上述折扣同時適用，合計最高2%)			

- 10.附約附加之限制：可附加臺銀人壽同意且經主管機關核准、核備或備查銷售之附約，惟因本險無保險費墊繳，爰不得附加含有保費墊繳條款之附約。
- 11.除上述規定外，其餘準用健康保險一般規定辦理。
- 12.本商品非FATCA商品。



臺銀人壽保險股份有限公司

總公司地址：臺北市大安區敦化南路2段69號2~8樓/電話：(02)2784-9151
 網址：www.twfhlife.com.tw 免費服務及申訴電話：0800-011-966

突破

參加「第 35 屆財政盃羽球錦標賽」

獲得丁組及新人獎雙料冠軍 紀實

● 文 / 保戶服務部 張寶鳳



「突破」這兩個字淺顯易懂，但不容易執行，它需要決心與毅力的支持；因為它給了我力量，所以突破了在臺銀人壽無人創舉的不可能任務～那就是組隊報名參加「第 35 屆財政盃羽球錦標賽」。這是一場生命共同體的戰役，首次參加即獲得丁組及新人獎雙料冠軍～值得與大家分享～

首先感謝長官大力支持這次參賽並給予製作隊服的經費，激起報名參賽同事的榮譽感。回想當時為了積極參加羽球錦標賽，卯足全力，厚著臉皮拿起話筒，透過一個介紹一個，隨機撥打分機拜訪陌生同事，詢問有誰平時在打羽球。很高興且欣慰有人自願報名，也有人因從未參加過比賽而拒絕邀約，但我仍努力游說其中，突破大家的心防，終於勉強組成至少需 10 人的男子丁隊（最後由男生八人、女生三人成隊）。

接下來，下班之餘各自努力加緊練習，為爭取最佳成績，賽前，集合大家在沒有冷氣的國小禮堂內培養默契，反覆訓練，即使汗流浹背也不喊累，表現出團隊精神，這是一份感動～（賽前已有一位傷兵）。

首戰當日，先是面對上屆丁組冠軍，大家磨刀霍霍表現出初生之犢不畏虎的精神準備迎戰，結果以 3:2 開啟了第一場勝利（已有兩位傷兵），當然，在比賽同時亦觀察隔壁對手實力，作為後續排點的依據，正所謂知己知彼百戰百勝；嘿嘿～結果不出所料，下午第二場則以 4:1 輕鬆過關。

第二天一早，即將迎戰前一天完勝對手的強勁新隊，大家忐忑不安，抱持著背水一戰的精神；透過仔細的觀察與團隊縝密的討論，及夥伴 (partner) 組合的策略變化，過程雖有輸贏，奮戰到



最後一刻，終獲得 3:2 的勝利，全隊歡欣鼓舞，也奠定臺銀人壽即將邁入冠軍之路。

下午的賽點，以賽事成績交叉比對，冠軍寶位應無庸置疑；結果，因輕敵的態度差點大意失荊州，關鍵點 31:30 險勝，煮熟的鴨子差點飛了（到此也已有三位傷兵）。我們因首次參賽依規定需以丁組身份別報名參加，比賽過程過關斬將向上攀升，表現出所向披靡的驚人氣勢，終獲得丁組冠軍，頓時在球場上走路有風，間歇聽聞「**臺銀人壽好強啊～**」。

財政盃羽球錦標賽活動宗旨是推行正當休閒活動，培養員工運動風氣，增進員工身心健康，提高工作效率，發揮

團隊精神，我們做到了！活動另辦新人點賽事，新人點獲勝最多場次則獲頒新人獎；本公司亦不畏強敵輕鬆過關，得到新人獎，正所謂臥虎藏龍一點也不為過！

經過這三個月來的合體訓練至比賽結束，讓我深深感受到，大家從陌生到患難與共，即使傷兵不斷仍上場迎戰，互助打氣，表現出可歌可泣的精神，這是同事間 360 度的大轉變；我突破了現狀，同事突破了潛能，長官激勵了我們，臺銀人壽成為大家最強大的後盾，相信只要有決心與毅力，一定可以完成不可能的任務～ We are family～

「突破～ I can～ You can～ We can!」



精進公平待客 提升客戶滿意度

淺談ISO10002:2018

客戶滿意-組織客訴處理指南

● 文 / 保戶服務部 謝志鴻

一、前言

由於消費意識抬頭，每位消費者的喜好漸趨多樣化，企業若想永續經營，就必須傾聽每位顧客的聲音，以及精緻回應客戶的期待。「客訴」，反映出顧客的期待，企業組織是否重視客訴議題，將直接影響企業的商譽，而企業若將抱怨當作是瞭解顧客需求的方法之一，充分運用在整體組織之中，將對企業帶來許多益處。

本公司秉持著「公平在心 待客如親」以客戶為中心的經營理念，提供更友善、更貼近客戶的產品和服務，把服務融入到每位消費者的生活。此外，本公司重視客戶意見，針對客訴設有「多

元完善的申訴管道」與「專責處理單位」，並訂定案件執行辦法，以「積極處理、主動關懷」為最高準則，第一時間聯繫客戶並提出解決方案，將 ISO 10002:2018 品質管理的客訴處理指導原則落實於日常客訴處理上。

二、BSI 驗證與 ISO10002:2018

成立於 1901 年的 BSI 是全球第一家國家標準機構。BSI 的職責是透過制定標準和鼓勵使用標準來幫助提高產品、服務和系統的品質和安全性。

BSI 每年發布 3,100 多項標準，以協作方式為基礎，與產業專家、政府機構、貿易協會、各種規模的企業和消費者合作，制定能反映最佳商業實踐、保

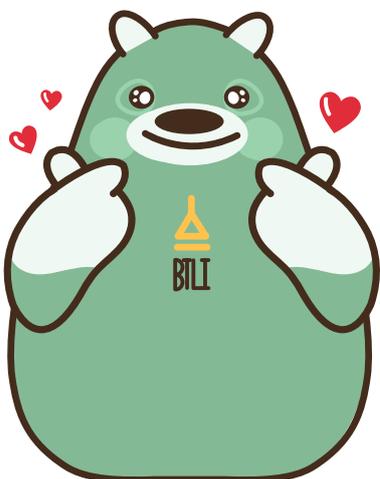
護消費者和促進國際貿易的標準，其中即包括 ISO10002:2018 客戶滿意 - 組織客訴處理系統認證。

ISO 10002 客訴品質管理系統是廣納國際間許多企業處理客訴的經驗而發展成型，為目前國際間最具公信力的客訴管理系統。

三、ISO10002:2018 客戶滿意 - 組織客訴處理指南簡介

1. 適用範圍

ISO10002:2018 為組織內處理產品與服務有關的客訴處理流程指南，包括規劃、設計開發、運作、維護和改善，ISO10002:2018 適用於任何組織，無論其類型或大小 (1 人公司亦適用)，或其提供的產品與服務。



2. 客訴處理的內容

- * 透過創造「以客戶為中心」的環境來提高客戶滿意度。
- * 該環境可以提供回饋 (包括客訴)，解決收到的任何客訴，並提高組織改進其產品與服務的能力。
- * 企業組織最高管理者參與及承諾適當地調配資源，包括人員訓練。
- * 瞭解客訴者的需求及期望。
- * 提供客訴者一個開放、有效、方便的客訴流程。
- * 分析和評估客訴，從而改善產品與服務品質，包括客戶服務。
- * 客訴處理流程的稽核。
- * 審查客訴處理流程的有效性與效率。

3. 客訴處理指導原則

承諾：組織應積極致力於確定和執行一項客訴處理流程。(組織取得認證)

職能：應提供足夠的資源，並致力於處理客訴及有效與效率地管理。

透明性：向顧客、員工及其他利益相關方傳達投訴處理程序的內容，並需

向個別投訴人提供充足資訊，讓對方知悉其投訴個案將如何受理。

可行性：投訴程序對於投訴人來說，必須易達、易懂和易用。程序的內容必須以不同的格式呈現，包括大字的列印本、點字刊物或錄音版等，讓有特殊需求的人士也可以使用。

反應性：組織應在客訴處理方面滿足客戶需要及期望，作出適切的回應。

公正性：應透過客訴處理流程以公平、客觀和公正的方式處理每項客訴。

零費用：對於客訴者來說，整個客訴處理行政流程不得收取費用，投訴人使用投訴處理程序時必須免費。

資訊完整性：確保有關程序的資訊為準確及無誤導成分，而所收集的數據亦為相關、正確、完整、有意義及有用。

保密性：任何可識別個人身分的資訊，只限於機構中作投訴處理的用途，並予以保密，除非該顧客或投訴人同意公開，或法令上要求其公開。

以「客戶為中心」的理念：公開回饋的內容，包括客訴，並通過行動反應其解決客訴的承諾。

責任性：委任適當的人員，負責有關客訴處理的決策、行動及匯報。

改善：提高客訴處理流程的有效性和效率，應該是該組織的永久目標。

能力：處理投訴的人員，須擁有足夠的能力、技術、培訓、教育和經驗。

及時性：鑑於客訴的性質和所使用的流程，客訴應盡快處理。

4. ISO 10002:2018 系統建構步驟

現今大部分的企業即使不了解 ISO 10002 客訴管理系統，也有自己的客訴處理程序。如固定的受理窗口、專門的客服部門來進行，但這些流程即使企業目前在處理結果上沒有問題，並不表示未來在處理上不會發生問題。因此 ISO 10002:2018 客訴管理認證的標準，要求導入管理系統，即是在不管何時、不論何種投訴、要由誰來因應處理，企業都可以保證絕對能讓客訴得到最完善的處置，而且必須常態性地維持這樣的因應處理，並確立具有提升的機制。

ISO 10002:2018 客訴管理系統建構步驟可依企業現有程序的整頓情形、企

業所處的環境，以及想要強化的部分等，以 ISO 10002:2018 的指導原則為基準，建構步驟包括：

領導與承諾：承諾應由組織最高管理層領導，積極致力於有效和高效的客訴處理。

責任與權限：確保組織內建立客訴流程和目標，就是為了實現企業所需的機能，將各個部門、各個階層的功能、責任與權限都明確定義。

分析流程現況及評估風險：將既有的步驟加以改良，以期符合標準規範。先調查既有的客訴處理程序，並從視覺化的流程圖展開。再藉由分析、評估流程圖，找出阻礙標準的問題點及風險，再研討風險管理對策。

建立監測機制實施內部稽核：建立客訴受理時的報告程序，記錄受理客訴及應對過程的情形，並進行客訴處理結果的滿意度調查及記錄管理系統的活動結果，並實施內部稽核及管理審查。

客訴資訊共享、研討分析方法：將記錄的客訴資訊，在企業內部共享，並

由合適部門建置調查及分析程序。

強化書面系統：將管理系統運作上必要的章程類別、樣式類別等書面系統加以強化。

四、導入 ISO 10002:2018 效益

- * 讓組織建構一個「以客戶為中心」、一致、系統化及快速回應的申訴處理過程及系統。
- * 改變員工和管理層對顧客抱怨的恐懼心理，強化與客戶間之溝通技巧。
- * 表明企業組織對客戶反應事項極為在乎及認真處理。
- * 使組織員工重視顧客抱怨，加強客戶關係管理。
- * 鼓勵員工正面因應客戶的抱怨壓力。
- * 指導組織處理顧客抱怨、提高顧客忠誠度。
- * 系統化及效率化的處理客戶抱怨並建立標準系統。
- * 提高員工的客戶管理意識與危機感。
- * 抱怨內容，可作為企業服務持續改善產品或市場策略的機會，提升公司市場聲譽等。

五、臺銀人壽執行情形

1. 本公司為提高服務及優化申訴作業，自 2022 年 9 月即規劃導入申訴作業程序制度，並計畫於 2023 年 8 月取得 ISO 10002:2018 申訴管理制度認證。
2. 目前已完成申訴認證所需 1 至 4 階文件及完妥相關作業程序，如各項政策目標監測指標、建立滿意度調查機制與結果、執行指標量測與分析、建立內外部議題與風險評級機制等。並已於 2023 年 4 月舉辦 ISO 10002:2018 稽核員教育訓練課程，本公司受訓學員均已取得稽核員證書。
3. 相關申訴文件及作業程序於 2023 年 7 月 6 日辦理 ISO 10002:2018 驗證預審會議，經 BSI 驗證公司稽核人員檢視後，本公司相關文件及作業程序均符合 ISO 10002:2018 申訴管理制度之驗證標準及稽核準則。
4. 承上，BSI 驗證公司訂於 2023 年 8 月 7 日親赴本公司辦理正式書審驗證程序，以及於 2023 年 8 月 21 日辦理

正式實審驗證程序，本公司將努力配合 BSI 驗證作業以順利取得申訴管理制度 ISO 10002:2018 認證。

六、結語

任何企業組織均無法讓所有顧客完全滿意，但是讓顧客主動對企業「申訴」或讓他們對公司以外不特定之他人抱怨公司服務的缺點，二者後續產生的效應及造成的影響卻差異極大。真正的重點是，企業該如何面對及處理這些客訴？ISO 10002:2018 客訴管理系統可以協助企業訂出有效的實踐方法。此標準可以協助企業建立一個兼有效益與效率的客訴處理流程，並加以運用。

參考資料

1. BSI 國際服務驗證公司官方網站。
2. BSI ISO10002:2018 品質管理 - 客戶滿意 - 組織客訴處理指南稽核員訓練課程資料。



臺銀人壽推動氣候風險管理 創造永續金融淨零未來

● 文 / 風險管理部 蔡伊玲

氣候相關管理的重要性

由於人類經濟活動發展，大量使用化石燃料，導致大氣中溫室氣體持續增加，地球被籠罩在厚厚的溫室，太陽照射的熱量難以散去，導致溫度升高，造成全球暖化、海平面上升、生態失衡等，對全球生物生存產生威脅；聯合國政府間氣候變遷專門委員會 (Intergovernmental Panel on Climate Changes, IPCC) 於 2021 年發布第六次氣候變遷評估報告，研究發現人為氣候變遷已造成世界各地區許多極端氣候事件，如極端豪雨、乾旱、熱浪、野火在世界各地頻傳，呼籲各締約方應採取更為急迫之氣候行動，在 2050 年溫室氣體達淨零排放，以因應氣候風險衝擊。

何謂淨零排放？雖然有「零」，但並非完全不能排放溫室氣體，而是努力

讓人為的溫室氣體排放量達到最少，並利用一些方法如自然碳匯及負碳技術，以加減法概念，使：

$$\text{人為溫室氣體排放} - \text{移除溫室氣體} = 0$$

移除溫室氣體的方法可分為兩大類，一是自然碳匯，像是森林、土壤及海洋都能夠吸附、保存溫室氣體，二是人為開發負碳技術，如碳捕捉、封存等。

2021 年第 26 屆聯合國氣候變遷大會 (COP26) 強調 2050 淨零排放與能源轉型，並首次在氣候協議中明確提到各國應減少煤炭的使用；世界經濟論壇 (World Economic Forum, WEF) 於近年發布之全球風險報告 (The Global Risks Report)，顯示氣候相關風險已連續數年位居全球重大風險，其 2023 年 1 月發布之全球風險報告中，未來 10 年

前三大風險均與氣候變遷風險相關，如氣候變遷減緩失敗、氣候變遷調適失敗（註 1）、自然災害及極端天氣事件。此外，報告中提及現有資源大部分被用於短期危機，中長期風險投入不足將增加自然系統壓力，自然系統與氣候變遷息息相關，如氣候變遷衝擊、生物多樣性流失、糧食危機及自然資源的消耗可能導致各種危機，這些都需要完善的政策規劃及投資，世界才能減緩自然災害的衝擊並增加氣候調適的量能。

台灣將 2050 年溫室氣體 淨零排放納入法規

為因應氣候變遷衝擊，全球有超過 130 個國家或地區宣示淨零排放承諾，淨零碳排已為世界趨勢，蔡總統於 110 年 4 月 22 日世界地球日宣示「2050 淨零排放」是全世界目標，也是臺灣目標；行政院環保署推動「溫室氣體減量及管理法」的修法（其原本規定 2050 年溫室氣體排放減少至 2005 年 50% 以下）工作，於 112 年 1 月 10 日經立法院三讀通過，將法規名稱修正為「氣候變遷因應法」，修正重點係將 2050 年

淨零排放目標入法，並提升層級強化氣候治理、排放管制及促進減量、新增氣候變遷調適專章、徵收碳費等，其中對碳費徵收，行政院環保署正進行碳費徵收與支用之整體經濟影響評估，除了分階段對溫室氣體排放源徵收碳費外，對高碳排戶（註 2）能有效減少溫室氣體排放量並達指定目標者，得提出自主減量計畫申請核定優惠費率，碳費收入主要將作為「溫室氣體管理基金」，專款專用於執行溫室氣體減量及氣候變遷調適等用途。

金管會要求 112 年起每年 6 月底揭露 氣候風險與機會之管理情形

金管會為推動「綠色金融行動方案 2.0」所定永續金融發展目標之核心策略，於 110 年 11 月底發布「保險業氣候相關風險財務揭露指引」（以下簡稱 TCFD 指引），要求業者依規模及業務性質建立氣候相關風險與機會之評估及揭露機制，包括治理、策略、風險管理、指標與目標四大面向，訂定相關內部規範，定期審視以確保公司依 TCFD

指引規定辦理，於 111 年起實施，並要求自 112 年起應於每年 6 月 30 日前將公司之氣候風險財務揭露資訊納入永續報告書或公布於公司網站，驅動業者審視自身因應氣候變遷之風險與能力，增進營運韌性，發揮我國金融體系促進整體社會追求永續發展之角色及功能。

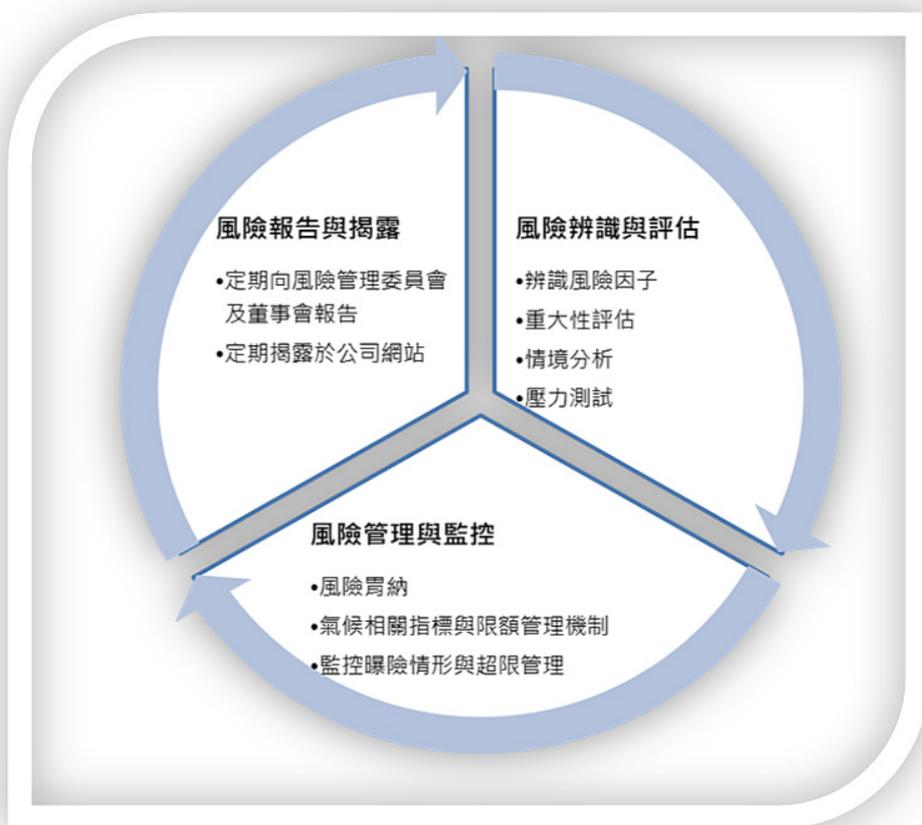
「本國保險業氣候相關財務揭露實務手冊」(註 3)(簡稱 TCFD 實務手冊)

將氣候相關風險之分類分為「實體風險」及「轉型風險」二大類，「實體風險」為立即性或長期性，立即性包括乾旱、洪水、颶風、冰雹、野火、雪崩及龍捲風等日趨嚴重的極端天氣事件；長期性係指氣候模式的長期變化（如持續性高溫）或引起海平面上升、長期的熱浪、降雨頻率和降雨量的變化等；

「轉型風險」則分為法規與政策風險、技術風險、消費者偏好及聲譽風險。

本公司之 氣候相關風險管理與揭露

為強化本公司氣候相關風險管理，於 111 年將氣候相關風險納入整體風險管理架構，對氣候相關風險進行風險辨識與評估、管理及監控，強化因應氣候相關風險衝擊，並於 112 年 6 月底前將本公司氣候相關風險與機會之管理情形揭露於公司網站。



臺銀人壽氣候相關風險管理流程圖

為辨識氣候相關風險，本公司設定影響本公司之主要氣候風險因子，按「發生可能性」及「衝擊程度」進行內部調查，並依其重大性排序，作為風險管理依據，對評估結果提出因應策略(註4)。評估結果呼應低碳轉型對本公司之重要性，如公司未積極轉型，將使客戶對於本公司商品認同度降低，影響購買

保單意願，故本公司將積極發展保單相關數位服務，有效提升執行環境永續之理念；另於投資上將定期對投資對象進行盡職調查及盤查其碳排量，並鼓勵高碳排產業投資對象採取措施以降低其氣候相關風險，發揮公司管理資金之影響力，陪伴投融資對象共同實踐永續金融的淨零未來。

註釋

1. 氣候變遷減緩是指人為減少溫室氣體排放量或增加溫室氣體儲存量，例如降低燃煤發電、以再生能源發電、汰換節能設備、碳捕捉封存技術等；氣候變遷調適是指為因應實際或預期的氣候衝擊或其影響，在自然或人類系統調整，以減輕危害或發展有利的機會，例如加高堤防、從易受因海平面上升而引發災害的沿海地區撤離、以耐溫抗熱性強的作物取代傳統作物等。
2. 環保署事業溫室氣體排放量資訊平台統計至 111 年 12 月底直接排放量逾 2.5 萬公噸之業者共 289 家，總排放 233.9 百萬公噸 CO₂e，前六大產業為電力、鋼鐵、基本化學製造、煉油、水泥及半導體，占整體約 9 成。
3. 金管會於 111 年 1 月籌組「產、壽險 TCFD 實務手冊訂定專案小組」，同年 12 月 30 日完該手冊。
4. 本公司氣候相關風險評估結果與回應策略之詳細內容請見臺銀人壽官網「氣候相關風險與機會之管理情形」。

氣候變遷

帶來的機會與機遇

● 文 / 企劃部

2016 年 4 月 22 日世界地球日，171 國在聯合國總部簽署《巴黎氣候協定》，協定內容包含將目標升溫小於 2 攝氏度、所有國家進行碳減排或限排，以及由已開發國家提供綠色氣候基金，協助開發中國家應對及適應氣候變遷。由協定主要內容的觀察可以預期，將對產業以及我們的日常生活帶來廣泛性的影響，這些影響包含：

1. 環境保護法令趨於嚴格：巴黎氣候協定確定了全球溫室氣體減排目標，迫使各國加強減排行動，這將對高碳排放的行業產生直接性的影響。衝擊最大的產業如化石燃料、能源、交通和製造業。這些行業可能面臨更嚴格的環保規範、減排目標和綠色技術要求，進而提高營運成本，需要調整經營模式來符合低碳經濟的要求。

2. 技術創新及產業升級：許多國家和企業開始投資於可再生能源、節能技術、清潔交通等領域的研發和應用。這將促進產業轉型或升級、帶動綠色產業的增長，並為那些能提供相關解決方案的企業帶來機會。

3. 資金和投資轉移：為實現減排目標，許多國家的金融機構開始調整投資組合，將資金轉向低碳和可持續發展項目。這可能會對高碳產業的資金供應和融資帶來挑戰，但也為低碳行業提供了更多資金和投資機會。

隨著巴黎氣候協定逐漸形成全球共識，「氣候變遷」帶來的不確定性，雖然普遍被視為風險，但也帶來了一些潛在機會或機遇。若我們都能充分認識氣候變遷的影響，面對挑戰、掌握契機，那麼氣候變遷也將促使身為地球一

份子的我們自省和反思，進而從我們個人的生活習慣、產業的發展、政府與國家制度上，實現變革和創新，這也為人們提供了一些機會來應對氣候變化並促進可持續發展，這些潛在機會包含：

1. 可再生能源：運用太陽能、風力、水力等發電的潔淨能源，可以減少對化石燃料的依賴，降低碳排放，還可以創造新的就業機會和經濟成長。此外，可再生能源產業的發展也將促進清潔能源技術的創新和採用。

2. 綠色經濟和創新：減少溫室氣體排放的需要，推動綠色技術和解決方案的發展。綠色經濟涉及到可持續的產業和商業模式，如可持續農業、循環經濟和環境服務。這將會為創新企業和初創公司帶來商機。



3. 就業機會：應對氣候變化需要大規模的工程和技術解決方案，這將創造許多新的就業機會，如可再生能源設施建設、能源效率改進、氣候適應工程和碳捕獲技術等。此外，新的綠色經濟行業和服務也將帶來新的就業機會。

4. 可持續城市和交通：改善城市和交通系統的可持續性可以減少污染、擁塞和能源消耗。可持續城市規劃和新型交通解決方案（如電動車、氫能源車、共享交通工具、智慧交通系統等），可以改善人們的生活品質，並創造更潔淨、效率的城市。

5. 自然資源管理：氣候變化威脅到生態系統和自然資源，但也提供了機會來改善自然資源管理。保護和恢復生態系統可以增加生物多樣性、改善土壤質量、減少自然災害風險，並提供生態旅遊和可持續農業的機會。

6. 國際合作和政策支持：氣候變化是全球性挑戰，需要國際合作和政策支持來解決。這為各國提供了機會加強合作，共同應對氣候變化，並促進可持續發展目標的實現。

歷史總是在重演，任何時代的轉變，善於掌握和因應的人，它就是機會，反之就是風險。然而，這些機會和潛在的好處並不會自然而然的出現在我們眼前，它們需要我們積極的努力和具體行動。因此，具有氣候風險意識的政府和組織，已著手推動關鍵措施，除了降低氣候變遷帶來的風險，也可以幫助我們利用氣候變化帶來的新契機：

1. 可持續發展的投資：政府、企業和個人應該加大對可持續發展和綠色經濟產業的投資，減少甚至摒棄高碳排產業。這包括投資於可再生能源、清潔能源的應用、能源效率改進和可持續城市基礎設施等方面。

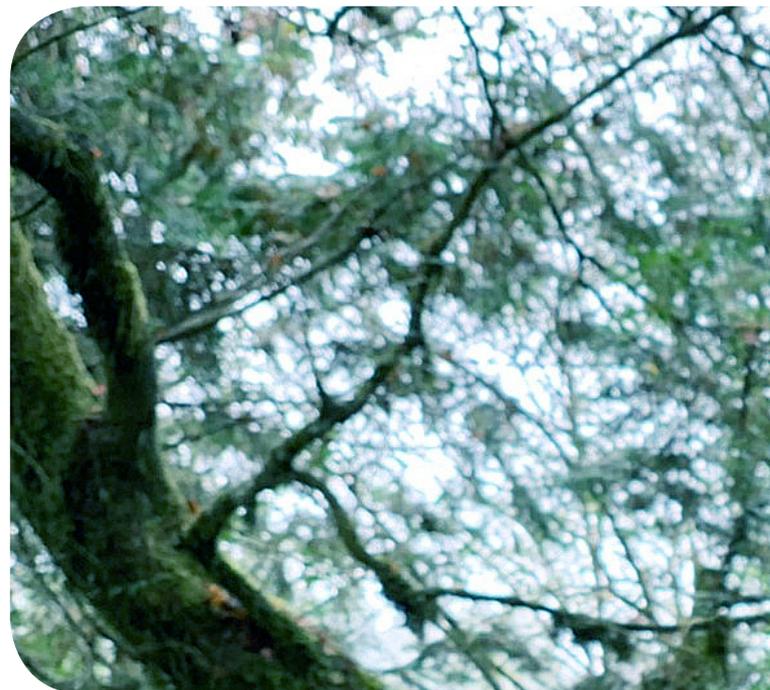
2. 制定氣候政策：不僅是政府，企業也應該依所處的產業特性，訂定企業內部的氣候風險因應政策，主動、共同減少溫室氣體排放並促進低碳經濟轉型，除了掌握氣候變遷的商業契機外，同時善盡企業社會責任。

3. 科技創新和知識轉移：鼓勵科技創新和知識轉移、促進氣候變化領域的

技術和解決方案的採用。政府、企業和研究機構可以加強合作，共享經驗和最佳實務，並支持綠色創新型企業和初創公司。

4. 提升教育意識：加強氣候變化教育和公眾意識提高，增加人們對於氣候變化問題的認識和理解。這可以通過教育機構、媒體和社會組織的合作來實現，以培養可持續發展意識和行為。

5. 加強國際合作：各國應加強國際合作，共同應對氣候變化挑戰。這包括在國際氣候談判框架下加強合作，分享技術和資源，提供財政援助，並推動全球氣候治理的發展。



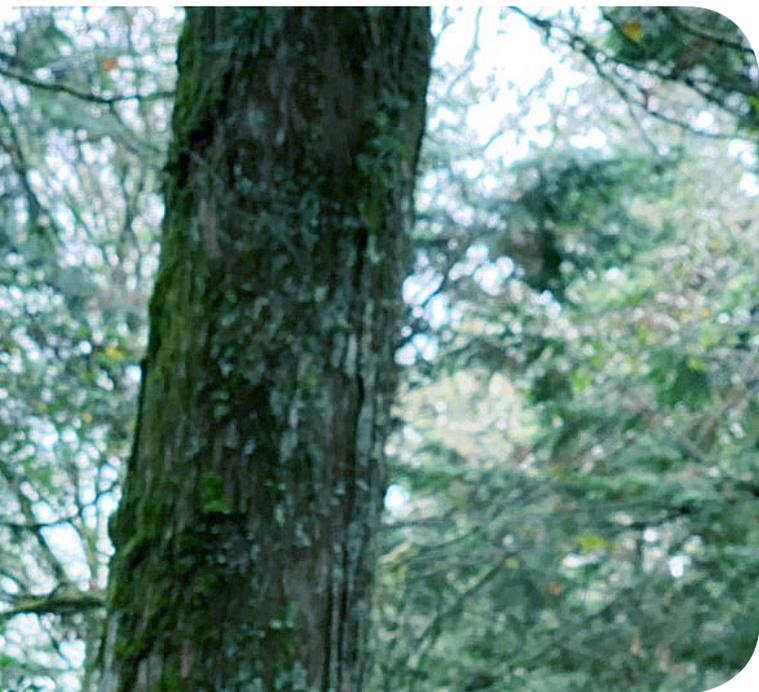
說了這麼多氣候變遷所帶來的機會，我們將鏡頭轉到壽險業，氣候變遷對壽險業帶來的機會是什麼呢？對社會大眾而言，可能一時難以聯想壽險業和氣候變遷的關係，而事實上，在主管機關有遠見的引領下，壽險業很早就開始著手盤點氣候變遷帶來的風險和機會，並研擬對策，為保護我們的地球，發揮壽險業的力量和功能。

首先，壽險業可以透過多元的保單設計，提供保戶應對氣候變遷的解決方案，讓保戶將氣候變遷所帶來的風險，移轉給保險公司承擔；此外，壽險公司也可以透過實物給付保單的設

計，將原本的死亡理賠金設計成提供樹葬、環保葬等實物給付方式，讓所有認同環境永續的保戶，共同響應減少土葬、納骨塔增建等對環境帶來的壓力。

此外，壽險業聚集龐大資金，壽險資金的投資與運用動見觀瞻，影響產業發展甚鉅。近年來，每一家壽險公司在其投資政策上都做了一些調整和改變，不外乎降低高碳排產業投資、支持綠能產業發展，透過投資政策的調整，響應了巴黎氣候協定的精神，同時協助政府引導產業朝向綠色經濟、減排的方向發展，以近年壽險資金大幅提升在新能源相關產業（如太陽能發電、風電、電動車等）的布局與投資，並將其納入經營績效指標，即可見一斑。

氣候變遷為每一個人、每一個產業帶來了新的機會和挑戰，當然人壽保險公司也不例外。通過適應新需求、強化風險評估能力、尋找投資機會和做好風險管理，我們每一個人、每一個產業都可以在這一領域中發展壯大並促進環境的永續發展。



台灣最美鐵路意象：

南迴 鐵路

● 文 / 桃園分公司 呂華維



「藍皮解憂號觀光列車」每天早上一個班次從枋寮出發。

南迴鐵路於 109 年完成電氣化的最後一哩路 - 枋寮至知本間的鐵路電氣化工程並於 109 年 12 月 20 日通車，也就代表著台灣鐵路環狀線已達成全線電氣化的目標了。

這最後一哩路的電氣化工程並不容易，原有號誌系統需全面更新為電氣化號誌，部分車站又需配合月台加寬，重新布置相關機電設備，因為是在舊鐵路的原線上施工，得在維持列車正常營運下逐次切換完成後，才能進行電氣化施工，也因為得兼顧正常營運，必須等到夜間列車停駛後，辦理路線斷電封鎖以

確保作業人員安全，才能進場施工，每日實際可施工時間大幅受限，何況大部分路段位處偏遠，公路無法到達，鐵路為唯一通達的運輸工具，故需以軌道施工車輛進入施工，再加上沿途舊有的邊坡、隧道、橋梁補強工程及多良一號隧道改線工程等，大幅增加了工程的困難度。

電氣化工程的完備，可以提升列車速率（高雄台東間可以節省 29 分鐘，高雄花蓮間節省 37 分鐘），並簡化於軌道上行駛的車種、增加列車調度靈活性，也有效減少了廢氣排放，改善隧

道、車站及車內空氣品質，成為符合永續綠色概念的大眾運輸，並透過交通的便捷同時促進東部觀光發展。

南迴鐵路，台灣最南端鐵路，沿途盡是山海美景與深山秘境。無疑地，南迴鐵路就是台灣最美鐵道。從屏東枋寮至台東市，全長 98.2 公里。不論是最美麗車站—多良車站、鐵道迷心中秘境—枋野、中央、菩安號誌站，甚至許多在運行中的車站，也都宛如遺世的秘境。

南迴鐵路沿線概述

(一) 南迴鐵路—西部台灣海峽沿線



枋寮站

南迴鐵路目前有 11 個還在營運中的車站，其中西部海岸線有：枋寮、加祿、內獅、枋山等四個車站。台鐵完成全島環狀鐵路電氣化後，現在從台北搭



乘自強號可以直達枋寮車站。譬如每天早上 8:00 從台北出發的普悠瑪，中午 12:30 即可抵達枋寮。而過去知名的藍皮普通車，退役前即行駛在枋寮—台東間，儘管其現已退出營運列車之列，但目前已重新整修為「藍皮解憂號觀光列車」，委由雄獅旅行社經營，每天早上一個班次從枋寮出發。

加祿、內獅、枋山為三個僅有區間車停靠的小車站。枋山車站也是台灣載運量最小的車站，位於半山腰上，前不著村、後不著店，但卻有很棒的視野景觀。

南迴鐵路西側的車站，皆位於台 1 線（屏鵝公路）不遠處，抵達並不困難，只是這些有特色、又美麗的小車站，經常被旅人所忽略。



嘉和遮體，因擔心鐵道被砲擊在平原中蓋起來的一座隧道。

南迴鐵路西側依山傍海，加祿、內獅、枋山間還有「嘉和遮體」、「枋山灣」、「枋山車站全景」等有趣、美麗的攝影景點。「枋山灣」、「枋山車站全景」位於山區的小產業道路中，雖然距離台 1 線不遠、抵達也不困難，但交通工具上可能須以摩托車才方便抵達。

(二) 南迴鐵路－中央山脈段

南迴鐵路共有 35 座隧道，隧道總長近 40 公里，隧道可謂是南迴鐵路的特色之一。南迴鐵路於枋山車站後轉入山區，穿越中央山脈最南側，從古莊車站、大武車站沿東部海岸線北上台東。枋山車站－古莊車站間，為中央山脈最南端的山區地帶，其中 8 公里長的「中央隧道」，直線穿越茶留凡山。

這段 20-30 公里長的南迴山區鐵路，幾乎為無人煙地帶。為因應落山風、土石流等行車安全，並解決會車問題，當年興建南迴鐵路時，於偏遠山區設置了三個號誌站－枋野、中央、菩安號誌站，皆可謂秘境中的秘境車站，若能克服困難，蒐集完成這三個號誌站的人，我們稱之為鐵道迷，其實一點也不為過。



枋野號誌站，是三者中唯一一個有人在管理的號誌站。

(三) 南迴鐵路－太平洋海岸線

南迴鐵路從「中央隧道」進入台東境內，經菩安號誌站後，首先抵達「古莊車站」（目前已廢站成為號誌站）。然後由南而北經過：大武、瀧溪、金崙、太麻里、知本、康樂，最後抵達終點站台東車站。南迴鐵路東側車站，交通安排上並不困難，皆位於南迴公路（台 9 線）

多良站



附近。知本以南的車站，都是南迴公路沿線上靠海的聚落。南迴鐵路上最知名的景點，大概就是已廢站的「多良車站」，該站有「台灣最美麗車站」的稱號。然而知名度大開後，現已成為人聲沸騰的喧鬧景點，悠閒愜意風情不再。

此外，太麻里車站前方直通海濱的「日昇大道」(日昇路)，從車站大門看出去，筆直的馬路直通碧海藍天，車站附近的「櫻木花道平交道」，則因為視野景觀極相似灌籃高手中櫻木與晴子碰面的平交道(實景為湘南海岸的江之電鐵)，因此也是聲名大作，有「台灣最美麗平交道」的稱號。

而當年還沒營運就遭廢棄，因此比較少人知道的「富山號誌站」，則有「最美的遺落車站」稱號。

尋找南迴鐵路心得

南迴鐵路絕對是鐵道迷心中的傳奇，但即便不是鐵道迷，南迴鐵路也有足夠多的賣點吸引一般觀光客。我們可以搭乘藍皮解憂號，吹著海風感受南迴鐵路。也可以開著車，探訪熱門的景點。甚至尋覓鐵道迷思念的秘境，如：枋野、中央、菩安號誌站。南迴鐵路之於我就宛如一幅無止境的拼圖，從單一車站偶然的到訪開始，到專程逐一景點的巡禮，在這過程又會發現許多想去的轉角處。



櫻木花道平交道

木都

• 文 / 嘉義分公司 邱稟淇

異鄉 +1 人



檜意森活村

嘉義 我來了

六月才開始，天氣卻像是印象中的酷暑。

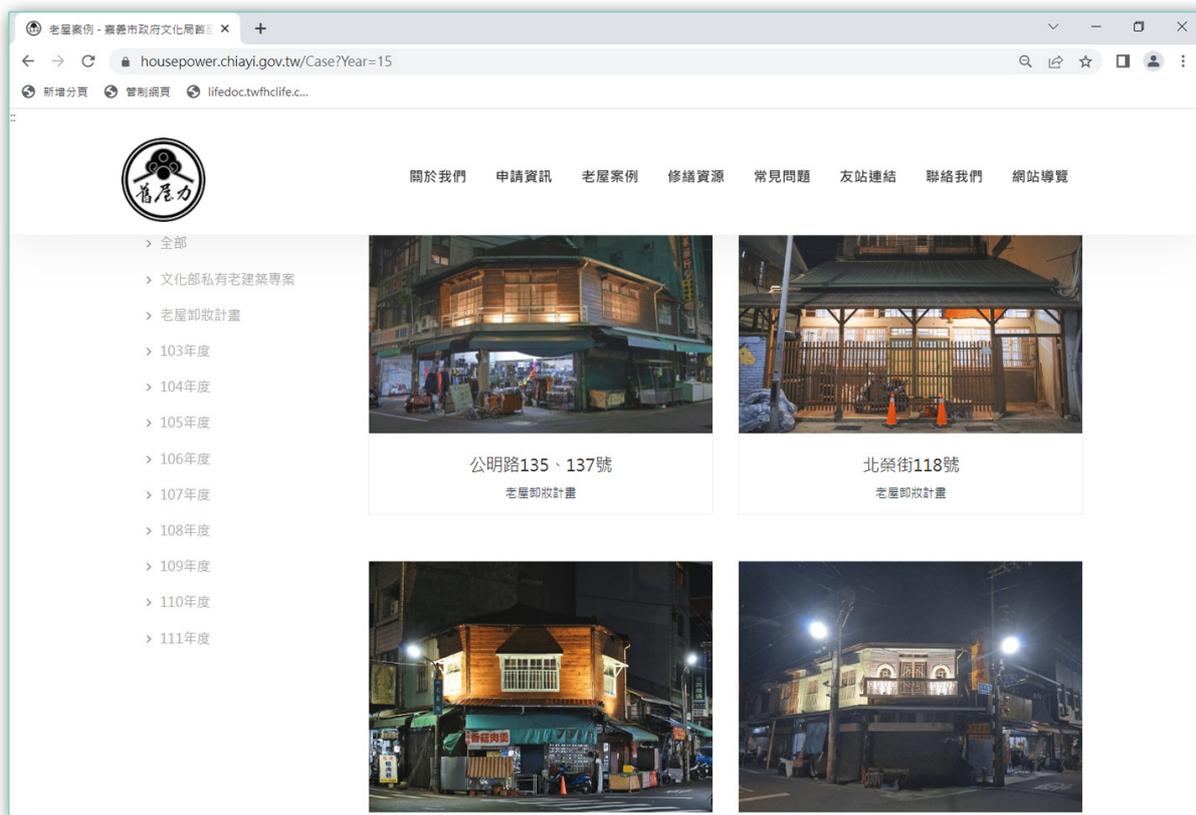
今 (2023) 年 2 月初，我從台中調到嘉義，每天清晨天還未亮，就已經奮力奔跑在台鐵那沒有盡頭的階梯上，趕著搭乘每班要精心計算時間的火車，花近四小時往返台中嘉義。有時候看著車窗外一片片只屬於嘉南地區特有的平原，我心裡有些感慨，這樣的生活經驗我以為在 2、30 年前學生時期後再也不會有了，沒想到人都到了中年也是要為了生活如此的奔波。

只不過一下了火車，畫風丕變，我騎上 YouBike 飛奔在街頭，雖然來不及看清楚兩旁的景色，但早晨的清風和騎著單車的自在吹淡了旅人的憂傷，突然間覺得自己像少女時代的老少女…我輕輕的哼起歌來。

經年孕育的木建築森林

嘉義市在早年因做為阿里山林業輸出的窗口，而有木材城市的美譽，並在當時引動了全台的移民。直到現在，仍保有「木都」的文化底蘊，更是網路調查中，六都之外，最宜居的城市，除了有林務局的森林鐵道、北門車站、製材所、檜意森活村等政府部門的木建築，嘉義市還有共六千多棟的木構房子，檜木房屋密度全國第一。

為數眾多的木造老房子，一方面成為嘉義市重要的文化資產，近年來，嘉義市政府透過「舊屋力計畫」和「老



嘉義市政府文化局舊屋力網站，其中有許多美好的案例，<https://housepower.chiayi.gov.tw/>

「屋卸妝計畫」活化舊有建築並補助產業，讓年輕人回流創業，在充滿韻味的老房內經營新形態的餐飲業、咖啡廳，揉合出城市的新風貌。

另一方面，不若現今主流的石化建材，木材具有固碳的功效，在地舊有木材、木建築的持續使用與再利用，對環境循環永續多所助益，近年研究全球暖化的專家，也深入研究以木建築作為都市中的碳匯（carbon sink，又名碳吸儲庫，指能夠無限期累積二氧化碳的天然或人工倉庫）以吸收、捕獲大氣中之二氧化碳的可能。

兼容的鄉村城市

嘉義市同時也是一個傳統跟現代並存的城市，高聳的大樓不多，大部分是五樓以下樓房，其中不乏具有歷史的建築物，它的容顏，在我看來像是凍結在民國 80、90 年代，是典型的鄉村城市，熱鬧繁華卻不脫序，饒富趣味。特別的是，這裡的學校很多、廟宇很多、教會也比其他的城市多了許多，在一個不算大的城市裡，教育和不同的宗教機構隨處可見但卻能和平共處，兼容並蓄，我想這也反應了大部分在地居民善良且包容的特質。



記得剛來不久的一天中午去買便當，人很多，快輪到我時，才發現這家的便當是真的銅板價，而我手上只有千元大鈔，與其說我擔心造成老闆娘的不便，我更擔心被白眼.. 於是我決定午晚餐一起買了！大雞肉飯便當、小魯肉飯便當，再加兩碗味噌湯，共計 90 元 ... ？！我遲遲不敢掏錢。

「小姐，你忘了帶錢嗎？下次再付」老闆娘豪邁地問我。「真的不好意思，我只有千元鈔」我羞赧的回答。

「唉叻，那有甚麼關係？只要是真

鈔就行」老闆娘爽朗的回應著，瞬間排隊等待中的大家都笑了。

直到三月中，好不容易在嘉義市外環找到適合的住處，我才順利在這裡落腳。我住的地方在後庄八掌溪親水公園旁，每年三月中旬左右整片黃金風鈴花開，灑滿八掌溪畔，清晨或傍晚散步堤岸旁頗具詩意。

收心 轉化 然後出發吧

來到這裡的這幾個月，我深深地覺得這個世界上沒有十全十美的人事物，生活中的挫折和難處不曾停歇，但

就算是有瑕疵或不完美，也能夠將它視為景色之一，這叫幸福感。這裡跟台灣中部以北的經濟相比是有差距，但幸福指數也是有差距的高，因為幸福的感覺是會傳染的。

這次的搬家過程還是另一場浩劫。身邊同儕都有自己的家庭和事業，不好麻煩大家；父母親年紀大了，也不想讓他們擔心，我國中畢業就往外求學、工作，在台中的住處十多餘年，這個地方存放很多東西，小到一張紙條，大到一整櫃的書本，都深深刻著我某段的回憶。只是再怎麼捨不得，到了不得不離開的時候，也是要開始實施一連串的斷、捨、離。

在整個整理打包的過程中，我發現我堆在那裡鮮少使用，甚至不曾開封過的物品遠比實際上我真正有用上的東西多上了幾倍，有的是禮物，有的只是因為想要，有的是因為買的太多……，各式各樣的原因把那些不需要的東西越積越多，就像是心中累藏的心事般，有一天到了人生中场清點的時候，才發現是自己讓自己變得複雜而沈重了。

人的一生要面對的難處和挑戰是遠遠超過我們所能預想的，那些曾經覺得刻骨銘心的事情在遇到下一個困難之後都變得雲淡風輕。人生過程像是種化學變化，不可逆的，走過的漫漫長夜，不被理解的孤寂，所受的苦不一定會白白受過，世界或許一言難盡，但你我可以選擇最合拍的旋律，哼著歌繼續走下去。



參考資料

- * 黃敏惠打造「木都」永續城，讓嘉義市登宜居榜首 - 遠見雜誌 <https://esg.gvm.com.tw/article/28414>
- * 嘉義市「木都」美譽再起，六千戶木建築的萬種可能 - 微笑台灣 <https://smiletaiwan.cw.com.tw/amp/article/5008>
- * 從建築找到全球暖化的新解方！以木頭造屋取代鋼筋水泥，每年可望吸收上億噸二氧化碳 - 今周刊 <https://www.businesstoday.com.tw/article/category/80393/post/202006030016/>
- * 「舊屋力」與「老屋卸妝」雙軌並行下，嘉義老屋再造新靈魂：新華美西裝社、芋泔商行、吳蹦影像工作室、碰碰諸羅山 - 嘉義異鄉人 <https://outsiderinchiayi.com/oldhousepower/>

世界在變 臺銀人壽 心永不變

陪你走過每一個蛻變時刻

官方網站



Line@



Facebook



Youtube



廣告



臺銀人壽
BankTaiwan LIFE INSURANCE

總公司地址：臺北市大安區敦化南路2段69號2~8樓
免付費服務及申訴電話：0800-011-966
網址：www.twfhclife.com.tw
電話：(02)2784-9151



臺灣金控
TAIWAN FINANCIAL HOLDINGS