

2015企業社會責任報告書

**追求卓越 幸福永續**





## 2015企業社會責任

關於我們的報告書：『龍巖2015年企業社會責任報告書』

社會責任也是企業使命的一部份，正因為我們產業的特殊性，可以發現、看到不同於其他產業的社會現象，而我們必須去思考，有那些事，由我們來做，會更好。

實踐企業的社會責任是一條堅持的路，我們憑著一股熱忱，朝向既定的企業社會責任政策方向，一步一步的向前邁進。龍巖自2012年起，每年定期發行『企業社會責任報告書』，本期於2016年5月發行，透過本報告書向股東、客戶、社會大眾公開說明我們2015年在社會責任化方面的策略、目標、實際的作為以及產生的績效。

### 報告期間及範疇：

我們將在這一本報告書內，說明龍巖2015年1月1日至2015年12月31日，在公司治理、經營績效、環境保護、社會參與的各項政策、做法及成績。

### 發行資訊：

這是我們的第五本企業社會責任報告書，以電子檔方式，公告於本公司網頁。歡迎關心我們的利害關係人下載閱讀。

發表時間：2016年5月

發行單位：

龍巖股份有限公司－行政事業群

地址：新北市汐止區東勢街111號

電話：+886-2-66159999

傳真：+886-2-66157777

E-MAIL：[janet@lungyengroup.com.tw](mailto:janet@lungyengroup.com.tw)

網站：[www.lungyengroup.com.tw](http://www.lungyengroup.com.tw)





## 目錄

### 一、策略與願景

- 1.1 經營者的話
- 1.2 企業社會責任承諾
- 1.3 企業社會責任組織與架構

### 二、公司概況

- 2.1 公司簡介
- 2.2 營運表現與股東權益
- 2.3 重要里程碑與榮譽記事
- 2.4 組織架構

### 三、落實推動公司治理

- 3.1 董事會
- 3.2 審計委員會
- 3.3 薪酬委員會
- 3.4 稽核室
- 3.5 反貪瀆
- 3.6 利害關係人的溝通

### 四、發展永續環境

- 4.1 環境保護政策
- 4.2 環保材料研發推廣
- 4.3 節能減碳的具體作為

### 五、維護社會公益

- 5.1 與員工的關係
- 5.2 與客戶的關係
- 5.3 與投資人的關係
- 5.4 與供應商的關係
- 5.5 與社區居民的關係
- 5.6 慈善公益



## 一、策略與願景

### 1.1 經營者的話

董事長的話：



**不同的旅程，造就出不同的人生風景**

**生命的最初，純淨、無瑕、無所罣礙。我們勇往直前，不管崎嶇或平坦、絢爛或沉靜。  
用智慧，選擇成功之路。用感動，讓夢想起飛。**

我從不認為殯葬業是一個晦暗的產業，相反的，這是一個光明的，溫暖的產業。安藤忠雄說：最美的天堂，不在天上，而在人間。我們在做的行業就是服務不幸的需求，所以我們不是做完 而是要做到家屬感動，這才叫做我們做到了。這樣的信念，將心比心的出發點，一直都是龍巖人的圭臬。

**起步：從決定去做的那一刻起。**

24年前，投入生命產業，身邊的人應該會覺得你瘋了，24年後，龍巖是業界唯一上市櫃的企業，我們改變了過去的產業印象，更創造了許多沒有人想像過的現在，時間證明了，我們對改革的堅持，大家對龍巖的信任，這些付出是值得的，是有意義的。

24年前，在那個時代，台灣從北到南短短三百多公里的距離，就有十幾二十種的葬禮內容，還有一些奇怪的風俗，不論是產業的工作者或是來祭拜的親友，對於參與一個喪禮的禮儀沒有清楚的認識。因為長期跟日商往來，參加過很多場日本人的喪禮，相較之下，跟台灣的差異實在是非常非常的大，我想讓台灣人也能夠被有尊嚴的對待，我覺得我有這個社會責任來改變這樣子的不幸。先從自己的員工開始派遣學習，讓自己的員工看看日本的現代化，目前為止應該有超過1500人次。然後帶領台灣的媒體到日本觀摩，兩次報導日本的現代化跟台灣的差異化。這二十年來我們做了很多這樣的事情。在殯葬產業裡面，一般消費大眾並不是從業人員，大概要二十年才會碰到一次親友的葬禮，而當家屬在碰到這樣子事情的時候都是一片慌亂，我覺得日本的生前契約是非常值得學習，而且服務也非常好。當發生不幸有這樣的需求時只要一通電話，就能從頭到尾全部包辦。這個在當時的台灣是還沒有的市場，覺得非常有價值可以導入的。

日本殯葬是非常有文化內涵並且莊嚴隆重，我們希望能夠把這樣子的文化移植到台灣。這幾年，我們已經移植了日本的「花祭壇」（日式花山）還有「湯灌」（禮體淨身）。這都是台灣所沒有的。我覺得對於亡者也好，對於市場氛圍的經營也好都是非常大的進展。喪葬文化是非常複雜，它歷史很久遠。改革有其必要，但是改革不可以忘本。要做到四個字『慎終追遠』，積極學習的態度是我們一直都沒有變也不能變的。



## 完美的居所

### 我們親愛的家人在不幸離開的時候，除了舉辦莊嚴的喪禮以外，還要有超高品質完美的居所

我們真龍殿是蓋在山坡地上高一百多公尺的建物，採用鋼構混凝土的建築，並邀請日本知名建商來蓋，主建物20層斜坡下5層的納骨塔。完工至今即便已經過了十年以上仍保有竣工當時的美麗樣貌，儼然就是龍巖這個品牌的象徵。我們在白沙灣安樂園及真龍殿的用心，受到客戶的信賴，也創造了卓越的績效。在取得其他的墓園時，我們就努力著想將龍巖的用心以及優良的管理品質複製到其他的墓園。

2015年，龍巖嘉雲推出創新古典 兼容並蓄的嘉悅廳，簡潔的顏色與線條呈現、石材地板、花型水晶燈，優雅大方，營造心靈沉澱的氛圍。同時嘉雲會館也正式加入服務的行列，龍巖嘉雲會館本著對逝者的敬意，用心規劃優質設備，以現代感的柔和色調，人性化的空間格局，精心營造出如家的溫馨，讓家人可以在此與致意親友細細回顧與逝者間的點點滴滴。

## 核心價值：專業、誠信、慈悲

公司治理是指一種指導及管理企業的機制，以落實企業經營人的責任，並保障股東的合法權益及兼顧其他利害關係人的利益。龍巖多年來秉持『專業、誠信、慈悲』的理念落實公司治理，善用各項資源以提升效率，進而提升競爭力。在2015年公佈第一屆公司治理評鑑，龍巖在此次評鑑中獲得91.22高分，自595家上櫃公司中脫穎而出，名列前5%之優良企業，著實展現龍巖永續經營的企業精神。企業社會責任不只是捐錢、捐血、捐衣服、辦理公益活動，更值得鼓勵的是企業能從本業發展，發揮所長，做出真正對社會有助益的事蹟，也更貼近企業永續發展的精神。『義助殮葬』是我們持續不間斷的服務，這樣的事，讓我們來做會更好。選擇對的事，只要我們有能力，擔負起這個社會責任，是我們責無旁貸的。

## 很誠信地對待所有的人事務，要有很好的學習精神。不斷的努力, 不斷的學習。活到老學到老

24年來我們很努力的開創出自己的路，不斷的學習、突破自我。為實踐對客戶、股東、員工以及社會的責任而努力。

董事長



總經理的話：



### 聰明的人，有企圖心的人，並不是等待風暴過去，而是學會在雨中翩翩起舞

2015年是個充滿挑戰的一年，挑戰經濟不景氣、挑戰產業的翻轉、挑戰對自己的期許。聰明的人，有企圖心的人，並不是等待風暴過去，而是學會在雨中翩翩起舞，而我們再度在風雨中舞出許多的奇蹟。

2015年龍巖創造了53億銷售業績額，履約件數高達5500件。龍巖全台擁有14個禮儀服務據點、7座塔位墓園，超過10萬坪殯葬用地、持有超過100萬座合法塔位。

自101年內政部頒佈《殯葬管理條例》修正一定規模之業者應設置應置專任禮儀師之規定與增訂禮儀師管理辦法以來，我們即以嚴謹的態度並符合法令甚至超越法令規範為目標，我們認為“人”是企業最大的資產，因此龍巖對於人才的培育更是不遺餘力，全力進行輔導禮儀人員取得禮儀師證照。歷經3年來的努力，我們超越業界成為單一登錄人數最多的禮儀公司，人數也遠超過法定規範的7倍之多，連年的資訊揭露評鑑獲得A++的最高等級，在2015年公佈的首屆公司治理評鑑，也憑著我們不斷的要求自己要做到比法令要求更好的精神，榮獲進入前5%之優良企業。通過嚴格的審核標準後，入選為2015年度標桿企業。這些不僅展現出龍巖的品質與口碑，更是自我嚴厲要求的成果。

雖然我們履獲獎項肯定，但我們並沒有沉溺在成功的榮耀之下，無拘束的喝采以及感受快樂，因為我們知道，在競爭的市場上要能脫穎而出，就必須挑戰自己，而挑戰自己最好的方式就是反省跟設定目標。我們已列出了2016的目標清單，該怎麼做會更好、去年做了甚麼是成功的應該要延續下去！軟硬體設施的投入，隨著全新靈車問世、禮體淨身的升級以及禮儀證照的取得，會館的全面翻新，堅強了契約面；安藤忠雄巨作，光之系列四塔齊發，提升了商品面的力道，輔銷中心也即將在全台遍地開花。這就是龍巖的精神。也是我們對消費者負責的態度，而這也成為了消費者選擇相信、支持龍巖的理由！

總經理



## 1.2 企業的社會責任政策與承諾

想要創造更有尊嚴、更優良的生命企業的環境，我們很誠信地對待所有的人事物，擁有很好的學習精神。不斷的努力，不斷的學習。漸漸我們感受到社會大眾的認同，因為我們從事的是與人有關的生命事業，讓在這個環境中生存的生命更受尊重是我們必須擔負起的責任。

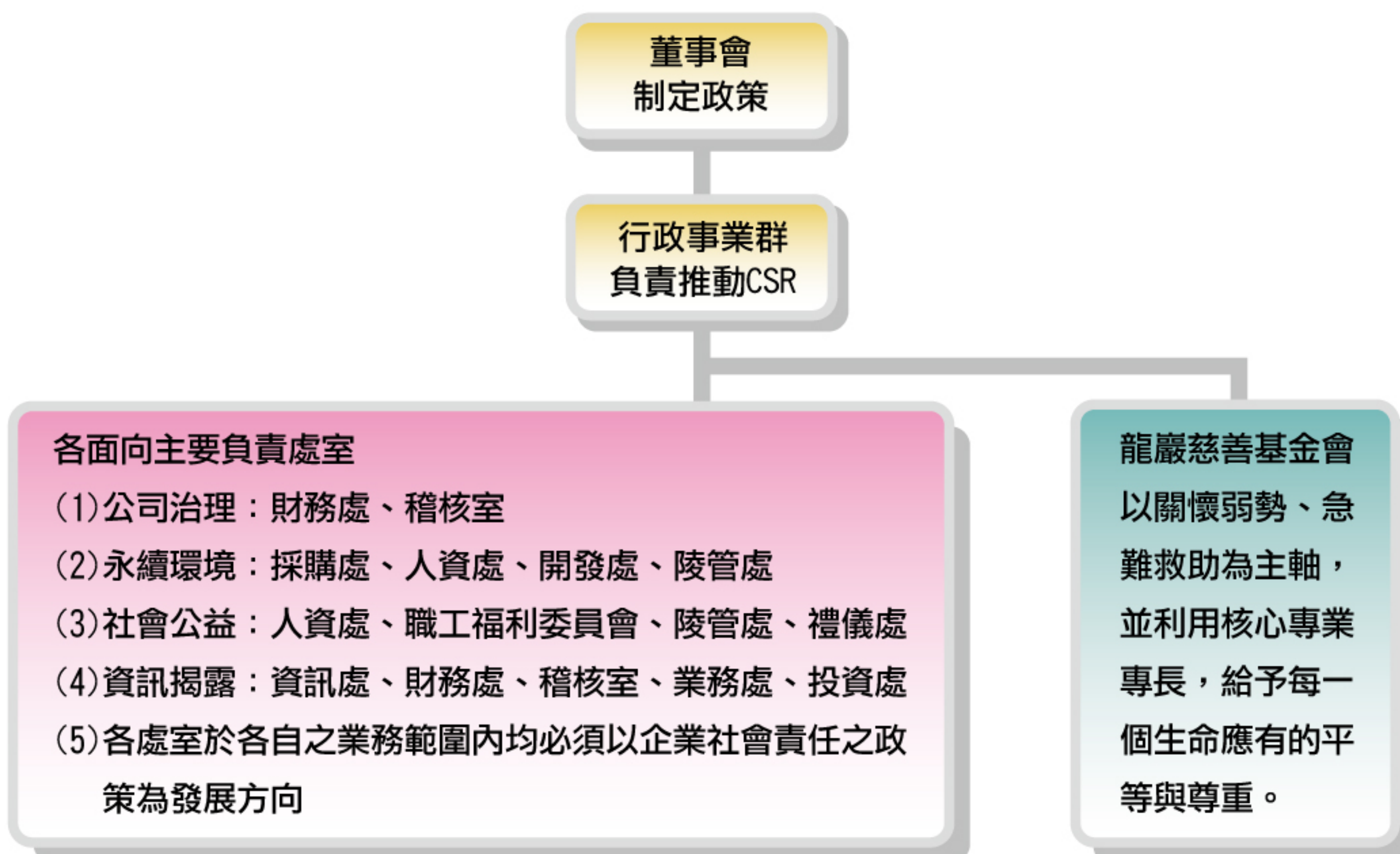
龍巖的企業社會責任，我們不改創業的初衷，堅持『專業、誠信、慈悲』的核心價值，實踐在公司治理、環境保護、社會公益與加強企業社會責任資訊揭露，我們與所有的利害關係者一起來創造一個最適生存的環境。

所以我們承諾

- 一、維持良好的公司治理、持續精進公司治理的管理
- 二、嚴守商業道德規範、遵守法律
- 三、照顧員工的身心健康，提供合理的福利與報酬
- 四、積極的推動環保，節能減碳的議題，並鼓勵所有的龍巖人一起來參與
- 五、創造公司價值、提升股東權益
- 六、經營資訊的公開透明
- 七、積極參與社會公益，給予弱勢支持，回饋地方

## 1.3 企業社會責任與組織架構

龍巖目前由董事會為領導企業社會責任發展的最高組織。由行政事業群為主要擔任負責推動企業社會責任之單位。依據企業社會責任發展的策略及承諾，由各級主管為當然之推動者，落實到每一個人的身上。





## 二、公司概況

### 2.1 公司簡介

公司名稱：龍巖股份有限公司

成立日期：1992年5月26日

資本額：3,990,842,000。

員工人數：462人

股票代號：5530

龍巖股份有限公司（以下簡稱龍巖），成立於1992年。

2011年第一本企業社會責任報告書『豐收貳拾、從心起誠』

2012年第二本企業社會責任報告書『馳騁未來、夢想起飛』。

2013年第三本企業社會責任報告書『衝破極限、創造經典』。

2014年第四本企業社會責任報告書『經典鋒芒、幸福領航』。

2015年第五本企業社會責任報告書『追求卓越、幸福永續』。

2015年經營成果：落實經營計畫，達成經營目標

### 穩健經營、財務透明

龍巖一向採取穩健的財務政策，並堅守合法經營原則，依照殯葬相關法令提撥生前契約信託金，截至2015年，生前契約提撥信託總額為106.39億（資料來源：中華民國信託商業同業公會）其中近74億為龍巖所提撥。


**信託資產餘額證明書**

經查本行受託龍巖股份有限公司信託財產專戶，截至民國 105 年 3 月 31 日止，信託資產餘額合計新臺幣 7,431,368,396 元整。

此致 龍巖股份有限公司

受託人：彰化商業銀行 信託處

中華民國 105 年 3 月 31 日





## 金錢信託業務統計（不含證投信、期信基金保管）

單位：新台幣百萬元

業務別	金額	年度-季						
		101年度	102年度	103年度	104年度 第一季	104年度 第二季	104年度 第三季	104年度 第四季
特定金錢信託投資國外有價證券		2,893,649	2,888,498	3,018,809	3,015,658	3,029,918	3,019,814	2,990,446
特定金錢信託投資國內有價證券		628,450	611,455	650,100	651,099	654,953	650,979	672,725
特定金錢信託投資國內券商結構型商品		422	104	6,891	6,506	6,580	9,783	4,527
員工福利信託		121,389	121,815	124,875	123,457	124,534	128,523	130,445
保險金信託		279	310	413	397	397	398	428
生前契約信託		7,041	8,114	9,433	9,681	9,962	10,426	10,639
電子票證儲存款項信託		3,401	3,477	5,037	5,370	6,051	6,123	6,393
其他預收款信託		13,850	21,259	25,774	24,176	26,973	27,594	24,880
集合管理運用帳戶		10,348	8,782	8,027	8,067	8,305	6,967	6,620
指定營運範圍或方法之單獨管理運用		11,634	13,638	11,554	11,239	11,655	11,227	10,342
不指定營運範圍或方法之單獨管理運用		0	0	0	0	0	0	0
不動產投資信託		67,354	70,033	71,218	71,704	66,568	66,707	69,011
共同信託基金		586	668	296	312	285	291	266
其他(含未載項目)		122,093	129,611	121,071	126,376	121,420	119,887	147,599
合計		3,880,496	3,877,764	4,053,498	4,054,042	4,067,598	4,058,719	4,074,321

註：1、金額指信託財產本金。

2、員工福利信託包括企業員工持股信託及企業員工福利儲蓄信託。

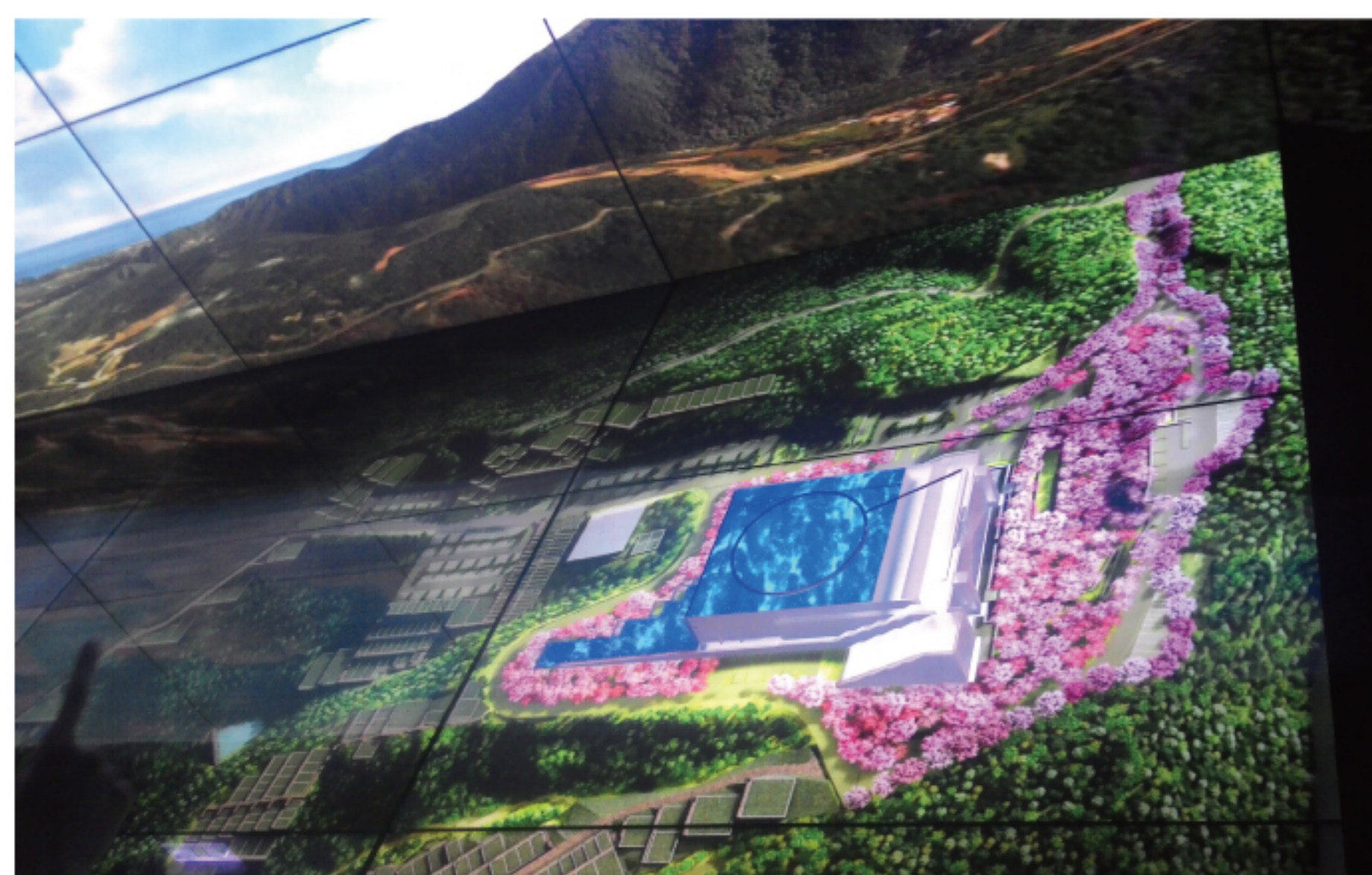




## 光之殿堂品牌館～

生命就像一條長河，在航行的過程中，或許平穩，或許顛頗，  
當航行在最後的渡口，我們都期望能走得從容。

為了讓客戶能夠感受到龍巖與安藤大師合作的光之殿堂那與大自然融合為一體、生生不息、靈魂不滅超脫生命的意涵。我們特別打造了一座品牌館，於2015年正式對外公開。在館內，董事長李世聰分享了經營上的想法，進而談到為什麼找安藤大師合作的原因。安藤大師與李董事長兩人對談光之殿堂的主要設計概念，並以日本狹山池的親身參觀經歷，呼應未來光之殿堂的水瀑設計。因為對自然生態和環境保護的重視，李董事長在與安藤大師合作的過程中，花了許多心力，希望構築一個以櫻花為主題的人間仙境，而這份用心和堅持，也讓安藤大師深深的感動與敬佩。





## 寶山淨土 福延互里～

太陽柔柔地灑在「龍巖寶山」，蔚藍的天空無邊無際，蒼翠的四面森境陪伴著生命的循環。寶山淨土 福延互里有著渾然未經雕琢的地理風水環境，一眼望進蒼天空谷美景，天圓地方，明堂開闊，風光環境令人心神安逸，生活隨心順意，

## 福脈自然，互世坐擁

為了讓家屬能夠擁有一個莊嚴又舒適的祭拜場所，歷經長期工程品質的要求及努力，寶華祭拜廳在2015年11月全新完工對外開放使用。

寶華祭拜廳設計理念利用現有空間柱體之曲折面，選擇莊嚴金色壁布下緣以間接照明營造漂浮感，再搭配靜純白色烤漆玻璃交替之壁面設計，使廳內空間更具有廣大的綿延景深感，讓祭拜者有舒適的空間，再加上凝聚視覺主軸，於色調穩重素雅之追思主牆以示莊嚴，追思主牆前供奉冥王教主地藏王菩薩，以菩薩慈悲大願「地獄不空，誓不成佛」，讓祭拜者有所寄託及祈願。而天花板燈具設計，以抽象手法，高低層次，百千燭的理念，營造祭拜者對先人的思念；燈，象徵著無限的智慧、無限的光明，在菩薩的護佑下，讓先人可以在此受佛的光明智慧而護佑，並而庇佑祭拜者，光明無限，智慧常開。謂之「一燈燃百千燈，以燈續明，終無盡故」，以繁燈燭光祈願，燈燈相傳，延續不絕。當客戶來到寶山紀念墓園園區祭拜先人時，至服務櫃檯登記，並於祭拜土地公後，客戶即可帶著要給菩薩和先人的供品及金銀紙錢來到我們寶華大眾祭拜廳祭拜。廳內安奉著大願地藏王菩薩及眾姓先靈總牌位，提供給客戶一個莊嚴和完善的禮佛及祭拜先人的場所。



## 日光庭園 大器非凡～

日光庭園為一歐式莊園，被群山圍繞，庭園主體為順著山勢建造，並結合景觀搭配，精選尊榮庭園，與地域風貌相協調，相互輝映。莊園必備的景觀花園，透過特殊的地形地貌，妝點未來國度的蜿蜒小徑；四季變換綠意與花卉各司其職，以不同的面貌溫暖每顆來訪的心。優質的生態條件和景觀面貌，專屬庭園的禪風景觀，「墓室壁龕，擬聚情感，齊心戮力 尊榮雙穴，氣宇非凡，庇祐子嗣」融合美觀、氣勢、融古貫今，是具有時代感、藝術感和莊嚴感的全區大理石材雕塑。全區精選頂級石材，一磚一瓦皆為精雕細琢之工藝，從導水設施、基礎工程、刻畫永恆的傳世之作！屋簷挑高2米4，戶戶皆擁180度無遮蔽開闊視野。每一座庭園的主體，都有著6米的奢華面寬以及開闊無遮蔽物的視野，當暖暖日光灑在專屬的家族庭園中，伴著徐徐海風靜靜沉思、回憶先祖的點點滴滴，如同回到過去在自家宅院與長輩一同話家常般的溫馨，會讓前來參拜的人感覺心靈上的平安與幸福。



### 創新古典 兼容並蓄～嘉雲寶塔 嘉悅廳

嘉雲寶塔位於阿里山腳下的嘉義縣水上鄉，是阿里山腳下的一塊瑰寶，出絕世豪宅、綠蔭美地，完美呈獻綠意盎然，極品美宅的優雅環境。嘉悅廳位於嘉雲寶塔九樓，居高臨下，陽光灑入，更可將嘉南平原的美景一覽無遺，在自然天地中體會春、夏、秋、冬四季輪替的自然情境。大廳以新古典歐式設計為主體，簡潔的顏色與線條呈現、石材地板、花型水晶燈，優雅大方，營造心靈沉澱的氛圍。一旁歐洲圖騰浮雕壁板，展現古典主義豐富文化藝術，並將線條化繁為簡注入開放、創新思想及其尊貴的姿容，著實與整棟建築物典雅細緻的新古典主義設計相互輝映，展現低調沉穩的氛圍。空間裡蘊藏著優雅纖細的脈絡，展現功能與美學之間的平衡，傳遞追求自然和諧的概念特色。穿梭於自在舒適的空間中，以「親切」與「和」的服務精神，延續細膩款待賓客之道。

### 羅馬迴廊 迴向極樂

迴廊延續大廳的新古典歐式設計，使用羅馬風格的廊柱，簡潔大方的廊道搭配柔和的燈光，將之「迴」轉歸「向」與法界眾生同享，以拓開自己的心胸，並且使功德有明確方向而不致散失。迴向往生西方極樂世界，期與法界眾生共成佛道，同證菩提。

### 琉璃七佛 接引西方

琉璃為佛教七寶之一，以璀璨水晶及如意金環環繞，內部安裝LED燈光，透過琉璃的澄澈晶瑩，綻放出炫麗的燦光，讓昏暗無明消逝無蹤，指引一道光明途徑。琉璃七佛象徵人生各層面，包含：健康、人際、功名、容貌、智慧、財運、運勢，在佛的護佑下，皆得庇蔭，令人生圓滿幸福，並得佛菩薩的接引，而往生真善美的淨土佛國。



## 禪風設計 心靈沉靜

「禪即是易，易即是禪」「禪易同源、佛道一體」

禪，集合智慧的結晶；以「禪那」止於一念，禪定之道以察覺、返覺觀照菩提室內設計以禪繞畫風圖騰來沉靜心靈，天花拼貼與地面相呼應，一氣呵成。側板CNC圖騰切割珍珠漆及間接照明，意喻每個側板都是禪觀之道的解脫之門。蝙蝠、祥雲與花紋在現代精湛工藝的刻畫下，構成了一幅繁縟富麗的吉祥畫卷。腳踏銅錢幣意謂後人步步高升，平步青雲。



## 逝者安息，生者撫慰～嘉雲會館

龍巖嘉雲會館位於阿里山腳下的嘉義縣水上鄉，水上微風、花卉飄香，104年室裝完工啟用的龍巖嘉雲會館就是在這裡與天地共存，營造出莊嚴祥和又舒適的空間，讓逝者生靈得以安息，生者精神得以撫慰。本著對逝者的敬意，用心規劃優質設備，以現代感的柔和色調，人性化的空間格局，精心營造出如家的溫馨，讓家人可以在此與致意親友細細回顧與逝者間的點點滴滴，全館採現代化經營管理並提供專人服務，豎靈區室別磁卡門禁管理周密，新穎氣派禮廳舉辦告別式或追思會，提供客戶最舒適安全的環境，最貼心的保護，圓滿走完人生最後一場畢業典禮。





## 2. 2營運表現與股東權益

2015年全球各大央行繼續施行寬鬆政策，然在美國升息疑慮，中國成長動能趨緩、原物料大宗商品重挫及信貸市場違約率攀升影響下，全球經濟僅呈現溫和增長。台灣在受到全球成長動能趨緩及紅色供應鏈排擠效應下，經濟成長率為六年來最低。依國際貨幣基金組織（IMF）4月12日發表最新全球經濟展望報告提及：全球經濟增長面對廣泛的停滯風險，且同時受貨幣貶值、地緣政治糾紛等問題衝擊，將2016年的全球經濟增長預測由1月份時預估的3.4%，下調至3.2%，而台灣主計處在2月份因外需成長力道疲弱，台灣經濟增長率由2015年11月預測2.32%下調至1.47%。雖然經濟環境並不理想，但本公司經營團隊及全體員工仍秉持一貫之精神，持續追求營運狀況穩健成長。

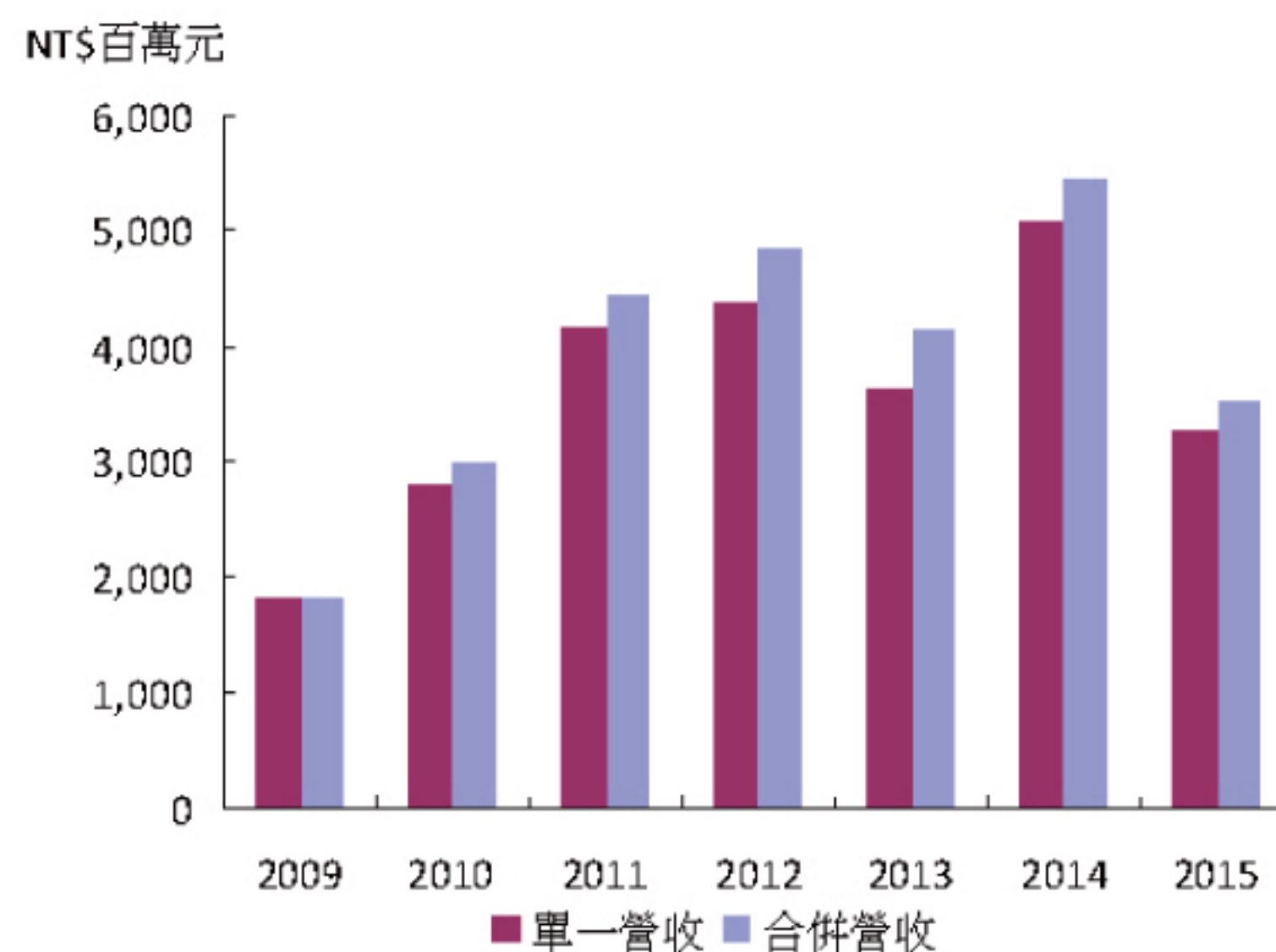
（來源：中華民國統計資訊網<http://www.stat.gov.tw/point.asp?index=1>）

在2015年之營運表現方面，雖整體市場受到經濟低迷影響，公司新銷售業績仍再創新高，使2015年底合併總資產達新台幣475億元，較前一年度足足成長了14.52%。然2015年合併營業額受部分新銷售商品尚未完工無法認列收入之影響，僅達35.29億元，較前一年度減少35.26%；稅後淨利10.89億元，亦較前一年度減少50.32%。

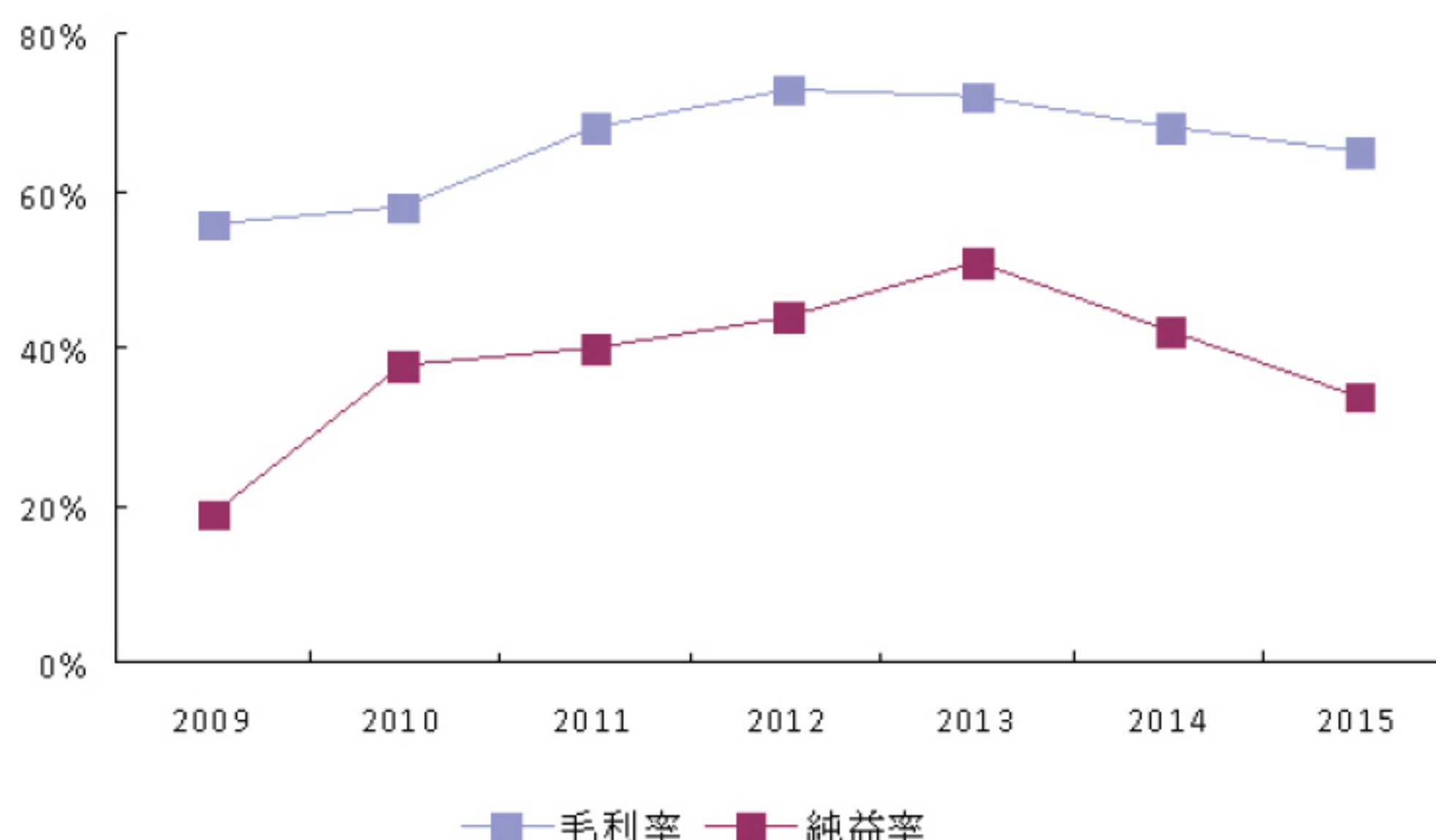
本公司2016年發展策略將著重發揮併購墓園塔位之效益，在全省殯葬一元化服務的理念下，讓龍巖品牌效應得以有效拓展，持續擴大殯葬本業之市佔率，並著手海外佈局，以創造最大股東權益為目的的社會責任。

### 各項財務數據

#### 一、2009~2015年度營業收入

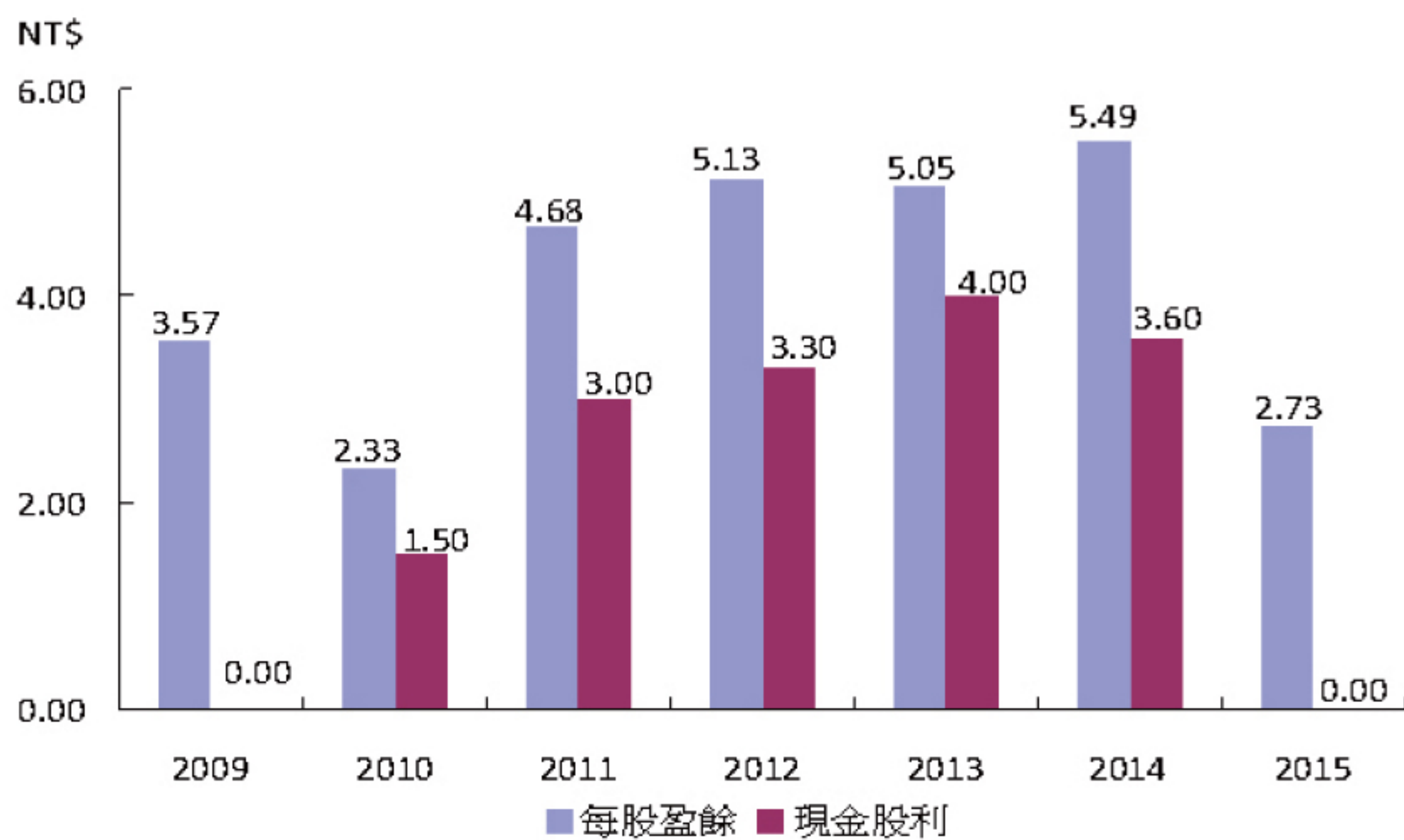


#### 二、2009~2015年度毛利率、純益率





### 三、2009~2015年度EPS、現金股利



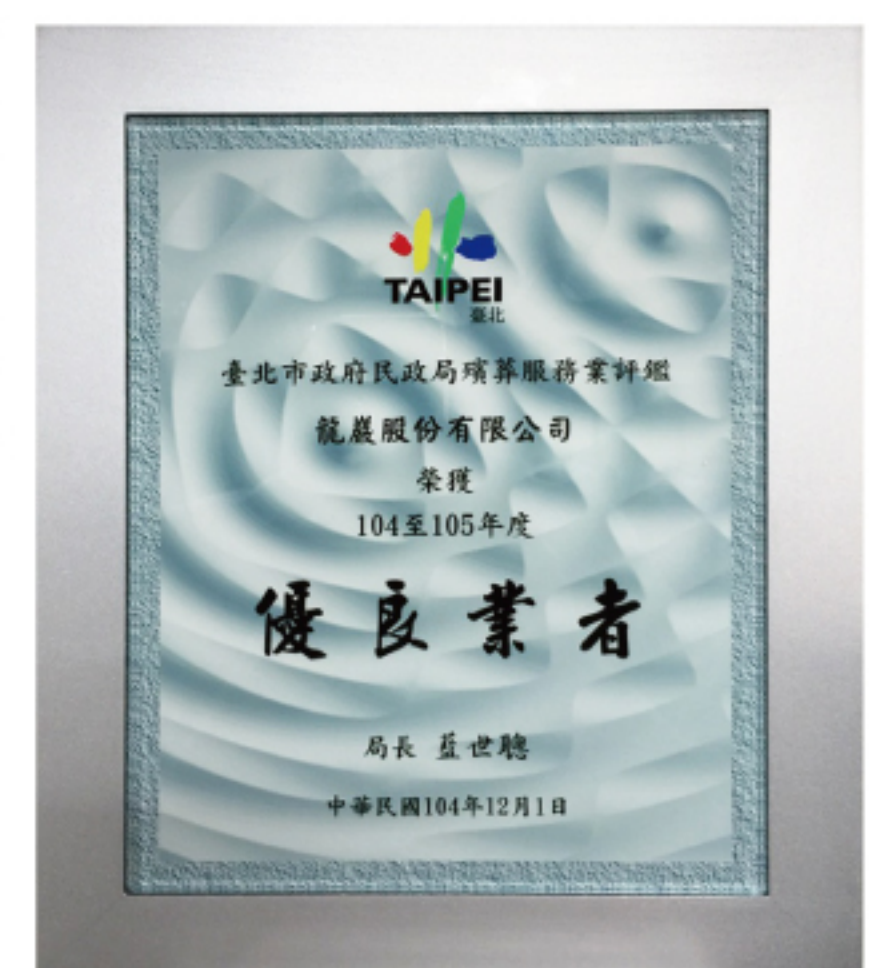
#### 2.3重要里程碑與榮譽記事

- 2015年榮獲天下雜誌評選為服務業第234名，獲利率排行第14名之殊榮。我們在環境快速的變遷下始終保持戰戰兢兢持續突破精進，展現優異的成果。
- 2015年各項禮儀評鑑獲獎紀錄

#### 龍巖榮獲台北市104年度殯葬服務業評鑑優良業者

臺北市政府民政局暨殯葬管理處於104年12月1日（二）上午10時30分在市政大樓一樓沈葆楨廳辦理104年度優良殯葬服務業者頒獎典禮，頒發4家績優業者及19家主動提供公開收費標準表網址予殯葬處之優良業者獎狀及獎座，龍巖同時獲得此二項獎項肯定。

臺北市政府民政局暨殯葬管理處為提升殯葬服務品質，每年藉由評鑑獎勵機制作為提供民眾選擇優質業者之參考依據，保障消費者權益，經由學者專家與市府相關承辦評核，龍巖在人員教育訓練、消費者權益保護與意見管理並努力提供客制化與溫暖服務與創新等各項皆表現優秀，給予獎項肯定及在網站公開推薦優良業者。





#### ■ 2015各項墓園評鑑獎項

榮獲104年度新北市殯葬設施經營業優良獎項



#### ■ 龍巖獲證交所評鑑公司治理 名列前5%之優良企業

103年金融監督管理委員會由證券交易所首次舉辦第一屆公司治理評鑑，本次接受評鑑之上市公司有798家及上櫃公司595家，合計1,393家，依得分情形，證交所公布上市、上櫃排名前20%名單，家數分別為160及119家，排名前5%名單，家數分別為40家及30家，龍巖在此次評鑑中獲得91.22高分，且名列前5%之30家上櫃企業中的優良企業。



#### ■ 龍巖入選為2015年度標竿企業

由臺灣證券交易所篩選出上市上櫃公司僅有36家入選為企業社會責任標竿企業，包含上市公司29家、上櫃公司7家

#### ■ 龍巖總經理劉偉龍榮獲104年中華民國優良商人

龍巖連續蟬聯【優良商人獎】成為生命產業界的標竿與典範



#### ■ 榮獲104年電子發票績優營業人獎

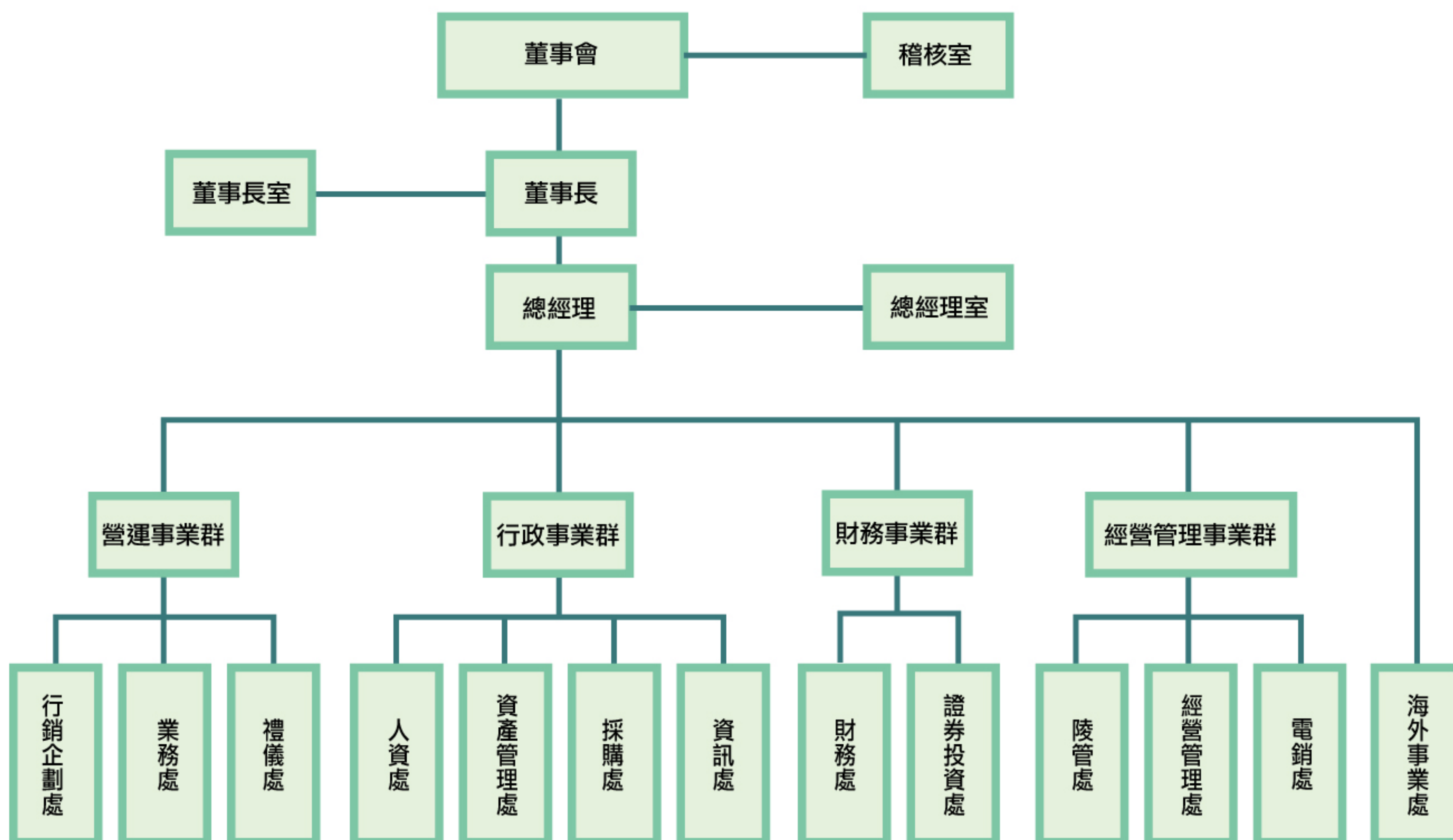
龍巖自成立以來，誠實開立每一張發票，誠實繳納每一分稅，自101年8月起為了提升服務效率，讓服務與時俱進，更配合財政部推行電子發票，落實節能減碳環保政策；龍巖每年開立數百萬張發票，改採用電子發票至今已高達8成以上都是電子發票，不僅節省人力作業，也達到節能環保效益，因此今年榮獲財政部國稅局頒發「104年度使用電子發票績優營業人獎」，展現龍巖落實企業之社會責任，今年度同獲獎的企業共有62家，龍巖為非消費性產業卻能與台新銀行、太平洋崇光百貨、統一超商、全家便利商店、嬌生等消費性產業同樣獲此殊榮。





## 2.4 組織架構

### 組織圖





### 三、落實推動公司治理

公司治理是指一種指導及管理企業的機制，以落實企業經營人的責任，並保障股東的合法權益及兼顧其他利害關係人的利益。龍巖多年來秉持『專業、誠信、慈悲』的理念，用高於法令規範的標準來要求自己，落實執行各項的公司治理制度，及時且正確的資訊揭露，善用各項資源以提升效率，進而提升競爭力，這是我們對客戶、股東、員工應做到的最基本承諾。連續2013、2014公佈之資訊揭露評鑑獲得A++的最高等級評鑑成績，在2015公佈之首屆公司治理評鑑，榮獲上櫃公司排名前5%的殊榮。著實展現龍巖企業永續經營的企業精神，未來更將秉持企業的核心價值，持續落實公司治理，持續推動董事會獨立性、強化董事會功能性與關係人交易之決策過程與揭露，提升企業整體效率與強化公司資訊透明。

#### 3.1 董事會

本公司設有九名董事，包含獨立董事三名。

董事的參與性：2015年共召開董事會九次，實際出席比率達82.28%。

董事會的獨立性：獨立董事佔全體董事席次33%。

本公司制定有『董事會議事規則』各項議事內容、作業程序、議事錄應載明事項、公告及其他應遵循事項，均依照該規辦理。董事會成員以最高度的審慎態度行使職權。本公司九位董事均擁有豐富的學識與經驗，而李董事長「事實管理、資訊透明、尊重專業」的領導風格，在各項重大議題的討論與決策上，董事們獨立、專業的意見，給了公司具體而明確的方向指引。

#### 3.2 審計委員會

本公司由三名獨立董事組成審計委員會，2015年共召開審計委員九次，實際出席比率達100%。

審計委員會協助董事會審查監督各項重大的議題。本公司制定有『審計委員會組織章程』，各項議事規則的運作均依此章程辦理。會議期間針對各項重大的議題，邀請會計師、外部專業顧問...等單位，提供最客觀而精準的意見供審計委員們參考。使得審計委員們能夠協助投資人確保公司在公司治理、資訊透...等方面的可信度，以保障股東的權益。本公司審計委員會擁有內部稽核單位的人事權以及代表公司委任律師、會計師或其他專業人員，就行使職權有關之事項為必要之查核或提供諮詢。過內外稽核單位充份發揮獨立董事制度的功能。

#### 3.3 薪酬委員會

本公司於2011年成立薪酬委員會，並由三名獨立董事組成，定期的召開會議，藉以強化健全的董事及經理人薪資報酬制度。2015年共召開薪酬委員會三次，實際出席比率達100%。

#### 3.4 稽核室

本公司內部稽核單位直接隸屬董事會，依照董事會核定通過的稽核計劃執行，而該計劃亦是依據風險評估辨識程度來擬定。範圍包含了公司所有的作業以及子公司的監理。內部稽核的任務在於檢查評估內部控制制度之缺及衡量營運之效率，適時提供改善建議，以確保制度得以確保制度得以持續有效的實施，並協助董事會及管理階層確實履行其責任。本公司稽核人員每月將查核完成之稽核報告呈審計委員審核，並至少每季一次於審計委員會及董事會中當面提出報告說明。

公司賦予稽核人員一個獨立超然客觀的立場，使得稽核人員無所懼，對於每一項查核工作都能本著追根究底，對於缺失決不隱藏，即持揭露矯正並追蹤改善，以控制風險。用這樣的態度來回饋公司的支持以及保障投資人的權益。



### 3.5 反貪瀆

我們的經營理念與核心價值「以人為本」、「專業、誠信、慈悲」。

任何的貪瀆行為都是不能被允許的，我們抵抗殯葬行業中紅包小費的陋習，我們對所有的供應商宣誓，龍巖不接受任何形式的應酬，並且所有供應商均必須遵守公司的廉潔條款，嚴禁各式回扣及行賄行為。5186信箱由集團總稽核負責，受理各單位的檢舉，只要查證屬實，一律開除，永不錄用，並且移送法辦。利用制度讓大家不願意、不敢犯此天條。

### 3.6. 利害關係人的溝通

針對利害關係人，本公司依照性質的不同設有各自專業溝通管道

對象	管道及做法
股東 投資人	(1) 設有投資人關係維護專責單位，提供投資人所需的資訊，包括財務資訊、公司治理制度等。股東可以透過電話或是郵件詢問問題。 (2) 不定期的召開法說會，主動的與股東、投資人進行雙方的溝通。2015年，共召開四次之溝通會議。 (3) 定期召開股東大會。2015年6月18日 召開龍巖年度股東大會，說明公司之營運結果以及未來發展，出席率達81.89% (4) 每年依規定發行年報。於股東會中發送。 (5) 官網設有投資人專區，提供投資人所需的資訊。
員工	(1) 885-幫幫我信箱，員工如對公司有意見時，可以透過885信箱向總經理反應。 (2) 不定期主題式問券調查。 (3) 5186信箱，提供員工申訴的管道。由稽核室主管負責受理以保護員工的權益。 (4) 每月召開月會，進行雙向的溝通。 (5) 董事長與總經理均會依照工作上所產生的實際案例，用EMAIL方式與全體員工分享。教育員工正確的觀念。
供應商	(1) 本公司與供應商簽訂有廉潔條款，以維護雙方的權益，供應商亦可以利用5186之申訴專線，向公司提出申訴。 (2) 定期召開供應商大會。 (3) 不定期隨機的抽核供應商提供的服務品質，對於表現佳的供應商給予鼓勵，表現不夠好的供應商，也給予應有的教育與懲罰，期待供應商能與公司站在同樣的立場，一起成長，一起提供一個滿意的服務。
客戶	(1) 本公司設有客戶滿意部門，並提供0800免付費之客戶服專線，維護客戶權益。 (2) 不定期的抽訪客戶對公司提供服務的滿意度。 (3) 每個服務個案均提供客戶關懷函，客戶可透過此函向公司反應服務上的問題。 (4) 本公司非常重視客戶的意見，對於每個客戶反應意見，均由總經理親自個案審閱。凡有重大客戶意見，均以即時的簡訊通知總經理。並規定30分鐘聯繫客戶，12小時內回應客戶的問題。 (5) 並不定期派稽核人員執行抽查，以確保客戶得到的服務是符合甚至優於期待。 (6) 龍巖 Talking Love 臉書粉絲團，提供許多公司活動的訊息。
社區	(1) 龍巖慈善基金會，進行相關的社會關懷議題及行動 (2) 各塔區進行相關的敦親睦鄰行動，舉辦法會後的物資，均提供予社區需要的機構。(轄區派出所、三芝區公所、學校、相關鄰里....等)



## 四、發展永續環境

### 4.1 環境保護政策

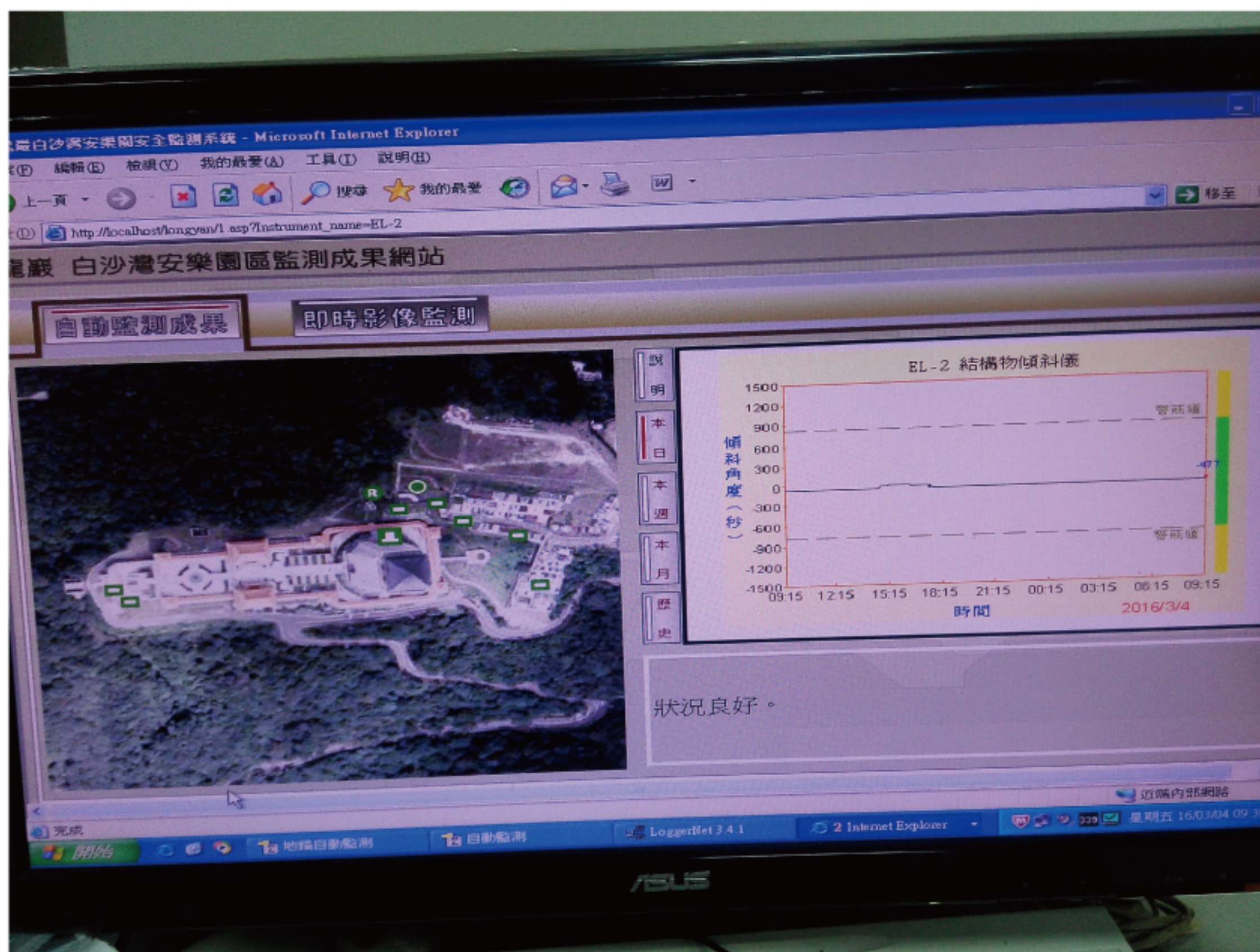
#### 2015年移動森林計劃：

綠化不但能帶來美麗的環境有助於銷售，同時也可以做到良好的水土保持。我們相信，用心把自然照顧好，自然就會照顧好我們所愛的人。於是，我們種了超過1000株的櫻花。

利用移動森林工法，保留樹木最原始而美麗的面貌，讓樹像樹！



持續的綠化與水土保持：各園區均持續的執行植栽計劃，並且持續的定期進行園區的用水品質檢測，以及監測園區水土保持狀況（雨量計、水位觀測井及傾斜儀）地質鑽探確實掌握地質情況，提供工程地質參數選擇之依據，以確實掌握園區建築物的安全，保障人員平安。



### 3.2 沉陷觀測點監測成果

根據本次沉陷觀測點觀測成果顯示，各點累積沉陷量介於 0~10mm 間，無超過管理值情形，亦無明顯沉陷槽產生，監測成果詳表 3-3 及圖 3-3 所示。此外，編號 S-1 及 S-2 沉陷點因受 104 年 6 月計畫區頂部工程施工破壞影響，已於 104 年 12 月重新安裝及量測。

表 3-3 沉陷觀測點監測成果表

編號 日期	單位：mm										
	S-1	S-2	S-3	S-4	S-5	S-6	S-7	S-8	S-9	S-10	S-11
2015/1/5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	-
2015/2/13	2	2	-1	-5	-3	-5	-3	-3	-4	-2	-
2015/3/17	-2	-3	-2	-3	0	2	4	4	4	5	-
2015/3/31	3	3	0	0	0	5	2	0	1	3	0
2015/4/7	0	-4	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-5	-4	0
2015/4/15	1	-3	-1	-2	1	-2	1	1	1	-2	0
2015/4/20	-2	-2	-2	3	-2	3	0	-1	2	1	0
2015/4/27	-3	-6	-4	2	-3	2	2	2	-3	1	0
2015/5/30	-3	-4	-2	2	2	2	4	4	6	5	0
2015/6/30	-1	0	0	2	2	2	1	0	1	2	3
2015/7/31	-	-1	2	2	3	3	-2	-2	-2	1	1
2015/8/31	-	1	-2	-2	-3	2	0	2	1	2	0
2015/9/22	-	-2	-2	-3	2	0	2	1	2	0	0
2015/12/3	-5	-5	-5	-7	-5	0	0	0	-2	-2	2
累計沉陷量	-5	-5	-5	-7	-5	0	0	0	-2	-2	2

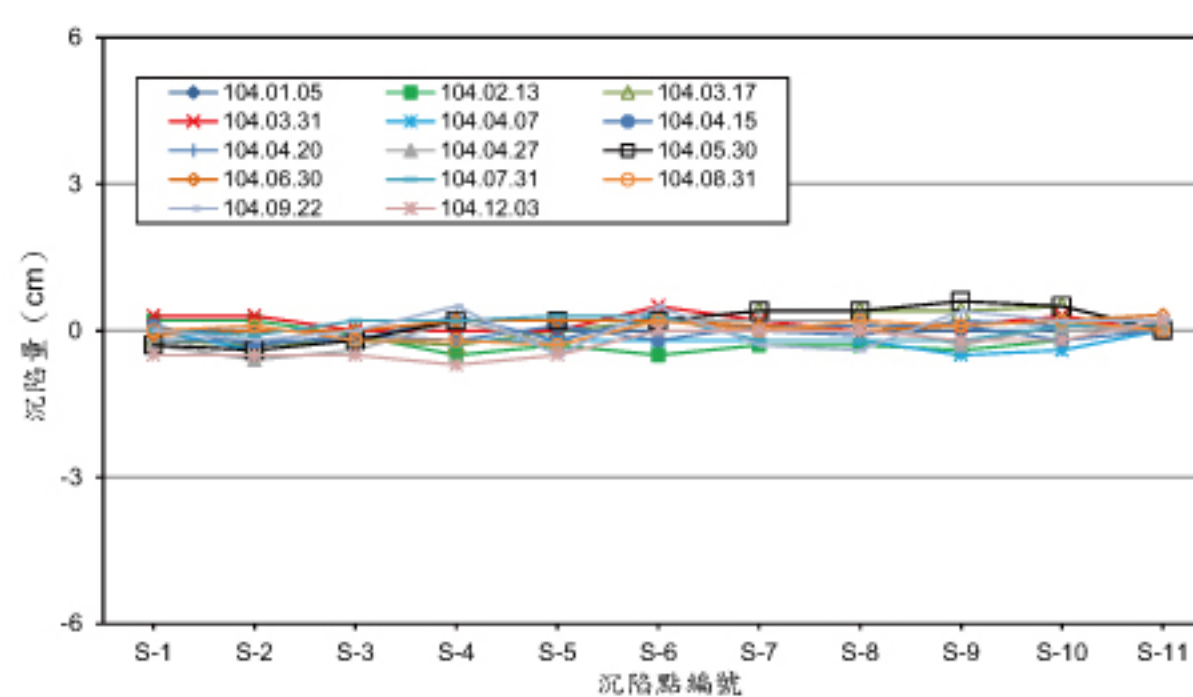


圖 3-3 沉陷觀測點監測成果圖



#### 4.2 環保材料研發推廣

我們在物料的提供上追求較為環保的材質。環保棺木、環保孝服、環保香.....等。

#### 4.3 節能減碳的具體作為

##### (1) 104年度節能措施

節能措施是要持續不斷的進行、精進。2015年我們規劃並展開一系列的具體行動，將環保與節能落實在大樓各系統的軟、硬體中，並結合辦公室環保行動，從龍巖新企業總部為出發點做起，發揮漣漪效應向下紮根至員工的工作及生活中，共同響應環保行動。

##### ■ 電力部分：

1. 每月針對電力使用情況分析檢討，並立即追蹤異常情況。
2. 每年定期針對契約容量使用狀況進行分析檢討，減少違約受罰。
3. 春節及連續假期期間，提醒各單位將可拔除的電器用品的插頭拔除。如：飲水機、冰箱、電腦、印表機等。
4. 飲水機電源增設定時器控制電源。
5. 地下停車場的送排風，設定時間控制。
6. 企業總部全面進行環保節能空調管理，冷氣溫度統一設定26度，夏季季節以外宣導不開空調，環保又健康。
7. 真龍殿部份使用綠電



##### ■ 照明部分：

1. 燈具改善：汰換舊有白熾燈、鹵素燈等舊燈具(管)，企業總部辦公區全面使用節能LED 燈具、停車場全面使用T5環保燈具。
2. 進行節能宣導措施，中午休息時間辦公室內照明關閉或局部關閉，洗手間燈具隨手關閉，減少不必要照明開啟。
3. 張貼隨手關燈宣導貼紙，時時提醒使同仁，避免電力的浪費。
4. 外牆廣告招牌依季節不同調整招牌燈點時間。



■其他部分：

1. 電梯設備：省電設計，並鼓勵員工少坐電梯多走樓梯健身又節能。
2. 洗手間免治馬桶省電設定及隨手關閉電源。
3. 影印機：採購具省電功能的影印機，並可設定待機休眠功能，自動進入省電狀態。
4. 設置專屬事務機器空間，透過事務機跟隨列印功能，大幅下降事務機(由原本8台事務機將低為3台)、以及列表機台數。此部份不但可減少排碳放量，也能兼具辦公室室內空間空氣品質之維持。
5. 廢棄物有效分類與資源回收整理。
6. 節水:企業總部全面使用自動感應式水龍頭，有效減少用水量。
7. 擦手紙部份改用環保材質之規格，不但能降低成本，也能透過具體支持再生利用環保材質之行動，減少碳排放量。
8. 鼓勵員工上下班共乘制度，並提供上下班免費交通車接駁，以降低員工上下班運輸過程對環境的影響。





(2) 104年度節能減碳成效：

為配合全球無紙化運動，推動無紙化或電子化，為了加強成效，部份文件朝向電子化進行，我們也開始重新檢視檔案資料，並改以電子檔案存放保存，進而轉變到無紙化的作業流程。

影印紙	平均使用張數	CO2排放量
103年度	1,391,000張	21,943.03KG
104年度	1,313,500張	20,720.46KG
成效	-77,500張	-1,222.56KG

105年度我們透過事務機的減量以及功能的提升，期望能夠達到再減量10%的成績。



## 五、維護社會公益

### 5.1 與員工的關係

#### 集團總部啟用 幸福企業續航

讓員工有一個健康、安全、舒適的工作環境是我們的責任。除了具備有『員工行為準則』、『性騷擾防治規範』等明文規定，要求每位龍巖人均必須了解其內容規範。給予員工一個安全、平等、尊重、舒適的工作環境。

集團總部在2015年7月底建成啟用，坐落新北市汐止區東勢街。為方便員工上下班，每日安排6~7班之交通接駁車來往總部至南港展覽館捷運站、南港火車站。

建築外觀上採用石材包覆、金屬帷幕牆構築，由內遠眺，101大樓與遠山近水盡收眼底；由外近觀，簡約卻展現時尚感，無論是傍晚霞光映照，或者入夜輔以燈光點綴，佇足欣賞，皆是心靈及視覺的享受。

#### 注入藝術基因 環境氛圍再進化

集團總部共分成景觀步道區、行政大樓及休閒大樓三區；景觀步道區，白色步道搭配綠意盎然的植栽，是員工午餐後散步的最佳選擇；行政大樓，包括地下三層的停車場，以及七層的地上建築，主要功能為員工的辦公區域。每個辦公樓層均設置有咖啡機，由公司提供高等級咖啡供員工免費飲用。除此之外，寬敞氣派的一樓大廳展示了龍巖歷史沿革，以及藝術的珍品收藏，包括台灣國寶級畫家陳澄波《西湖春色》、雕塑大師朱銘《太極一單鞭下勢》等等作品，在在讓外表嚴謹之企業總部，注入藝術的優雅基因。

#### 頂級休閒設施 自用迎賓兩相宜

休閒大樓，則是成為幸福企業的最佳證明，我們希望總部給員工是一個『家』的感覺。各有不同功能屬性的六個樓層，呈現了良好的工作環境與員工福利。頂樓是戶外休憩區，設置游泳池及兒童戲水池，並配有親子淋浴空間；五樓是員工餐廳，董事長堅持自聘星級主廚為同仁打點每一頓營養均衡的餐食，從食材的採買到烹調的方式都有要求，務必達到安全、衛生、好吃的目標。每日四菜一湯的多變佳餚再搭配季節性水果，讓人讚不絕口，下午3：00，廚師們還安排了輕食下午茶，讓員工可以補充一下能量；四樓是宴會廳及卡拉OK區，提供員工團體預約聯繫感情；三樓則是舒壓空間，在這裡，SPA、按摩、蒸氣及烤箱設施一應俱全，並有淋浴、更衣及梳妝間可以使用，隨時腦袋打結時，可以來放鬆一下；二樓是健身器材區及團體韻律教室，配置了專業的運動教練指導，這兒的健身設備完全比照五星級飯店，安全等級也是最高等的。還設置了籃球機、乒乓球桌及撞球台讓員工較量、活動筋骨。





## 看到希望得到公平的績效考評制度

2015年，實施了公平的晉升考核制度，共計108人調薪調薪幅度平均8.7%。

對於基層員工，給予一份安定穩定的收入是我們的責任，2016年將針對襄理階以下的員工全面加薪2000元。公司管理階以上的人才，只要績效好，年度績效獎金沒有月薪比例的限制。

用人以誠，每個員工不分性別，只要有能力，願意爭取，都可以得到一個可以發光發熱的舞台。

目前員工男女之比例為：238：224主管級男女比例為：21：22

## 員工招募

### 龍巖禮儀菁英培訓班第18期招募及訓練

2015年開出30名禮儀人員職缺，從3月起在包含政大、輔大等各大專院校進行校園說明，職缺公佈後投來千封履歷，並從中篩選出數百人進行全省各區分別初試，其中90人晉級參加5/23的複試，最終整體錄取率僅3%，其中不乏國內外碩士生想加入，也有從美商公司、金融產業轉職，引起多家媒體興趣前來報導。

複試中須先通過性向測試、體能測驗，最終進行主考官團體面試等層層關卡，面試通過後可獲得完整的訓練，再經過層層通關測驗，始有可能進階成為可上線服務的禮儀顧問。

禮儀人員的工作內容非常辛苦，24小時不分任何時段服務，可能從凌晨2、3點開始，過了中午都還不能休息，因此對禮儀人員來說體能是基本要求，最主要的工作是幫助親屬將往生者的後事圓滿處理，讓親屬感到心安且沒有任何的遺憾。而絕大多數時間是扮演關懷、協助、聯絡、釋疑的角色、並長期面對失去親人家屬的負面情緒，因此，學習心、細心、貼心的特質更是不可缺少的，並且要有積極執行力、謙虛敬業力的服務態度，讓親屬能夠放心的將親人與後事交到他們的手上。

新人回訓從六月甄選到七月第一階段的新訓、八月第二階段的下單位，在九月進入了第三階段的第一次回訓，從一開始的茫然，經過了新訓課程後再實際下單位跟著學長姐值班服務家屬，經過二個月的冰火洗禮，現在再次的回到課堂上，大家的表情和心態早已經大大的不同。

這次回訓，分發基隆的培昇很有感受，原本在製造業的他，因為想要接觸、服務人而轉至生命產業，也因此對於學習的過程感受特別深，在前二週初訓時學習到的是基礎的殯葬知識、服務觀念與公司的歷史文化，下單位後跟著基隆茂煌學長後才知道連講話的口氣、語調都是需要被調整的，學長還會再三的叮嚀與要求多次練習後才讓他可以面對家屬，而到了現場之後雖然戰戰兢兢，但更發現自己的專業遠遠不足，這次回訓有更多的實務連結課程，如禮俗的部份由權威徐福全教授教授典故，還有各式宗教深入介紹、會場設計等等課程，二週後再次回到單位，他有信心可以學的更快、做的更好。





### 司儀培養訓練：

司儀是一場告別式當中最重要靈魂人物之一，莊嚴穩重的台風，時而感動時而悲傷的語調，有的溫暖有的嚴肅的氛圍，都是從他的麥克風傳遞而出。告別式與一般典禮的司儀最大的不同是因為宗教、風俗、年齡、地區、禮教每一個個案都會有巨大差異，並且不同於一般典禮主持絕對不能講錯話，更遑論笑場，因為這是一場無法重來的告別。因此需要的司儀特質也非常不同，配合禮儀師用敏銳的觀察力與精確的訪談技巧了解家屬的需要、感同身受，才能營造出家屬希望的氛圍與全場的感動。

龍巖首席司儀廖春秀，十三年來主持超過六千場告別式，包含政要名人、商界巨擘、各業界執牛耳人物告別式都有他的身影，凡事要求完美的春秀老師私下幽默風趣，一但站上司儀台，他就是要求嚴格、講究細節與掌控全場的領導者，在強調經驗傳承與扎實訓練的龍巖精神，他更是所有司儀訓練與考官的不二人選。

每年針對全省線上禮儀人員都有相關司儀的專業訓練安排，讓有興趣與能力取得司儀資格的同仁進行密集訓練課程與緊鑼密鼓的練習，由四區資深、專業的專任司儀與首席司儀擔任訓練講師與教官，今年4月起經過一個月的密集訓練後，於5/19在新竹會館進行司儀通關資格初選，共33位人員參加，18位通過初試，這18位同仁再經由一個月的進階訓練，於7/10在桃園會館進行考取資格的最終複試，最終複試通過取得認證，還要經過二十場的實習與認證，所以只有少數人員可以得到可以服務的資格。

龍巖的司儀在儀態、談吐、語氣無一不要求，希望呈現給家屬一個有質感、莊嚴、感動的告別式，我們一再的告訴自己，「這次，無法重來」每一次都是唯一，值得最努力的學習與最多次的練習，再次謝謝交付最重要的信任給我們的親屬，這份信任讓我們願意隨時全力以赴。



### 華航課程：重金禮聘專業人員，從心的服務及危機應變的方式

課程主軸為：1. 服務理念思維調整。2. 及時的客訴處理技巧。3. 美姿美儀與接待禮儀。並配合龍巖對於服務品質之要求，有效落實並深化禮儀處會館同仁之勤務工作。



### 內政部推行禮儀師證書專業證照，龍巖已有超過50位同仁取得

禮儀師因工作的專業性被逐漸肯定，政府亦開始訂定如同律師、會計師、醫師等，需通過「國家級考試」才能執業的師字輩相關證照。禮儀師證書的取得須通過殯葬相關法令、學識、實做等的測驗，且須實際修習取得大專院校開立的專業課程學分，及實際業界經驗等多項要求，要培養一位優秀的禮儀師並不容易，至少需要3年以上的時間。

### 龍巖同仁取證已超過50張，取證率35%

自102年年底起龍巖所有的禮儀同仁即積極的投入證書取得相關的修習，經由這二年同仁的努力，於104年年底龍巖已取得超過50張禮儀師證書，根據統計全國相關從業人員已超過1.2萬人，但總發證數不到400張，整體取證率不到3%的現況下，龍巖禮儀人員已有超過35%取得了禮儀師證書，在未來更以全數禮儀人員取得證書為目標。

現行所有的禮儀同仁名片上皆印有其最高取得證照資訊，在提供服務的同時，也讓客戶可以有更多的專業保障。

### 員工培育

- (1) 新人訓練是我們相當重視的，完整的新人訓，能夠讓同仁迅速的了解公司文化及商品。其中包含了人事管理辦法的說明、組織介紹、商品介紹以及環境介紹。同時我們也重視每個訓練之後的心得檢討。受訓學員給予公司的資訊意見回饋是我們不斷改進的重要資料。





## (2) 龍巖講堂 共創正向的價值觀

回顧2015年的龍巖講堂，邀請過金獎導演楊力州、偏鄉教師王政忠，藉由他們的故事，表達了「堅持」即是成就專業及完成夢想的唯一道路；而最後一季的師資依然堅強，聘請到知名主播岑永康，並以「讓你說的話更有魅力！」為題分享，繼續傳遞講堂的理念。

### 岑永康傾囊相授 讓你說的話更有魅力

岑永康在主播台上身經百戰，長期在新聞現場感受水深火熱的即時連線，演講時，他便即興模擬SNG的緊湊感，把聽眾直接當作受訪者，妙語如珠；然而，身為記者，如何讓人專心聽你說話、順利傳達訊息，岑永康有他的獨門之道，看似簡單的三言兩語，其實也必須一而再、再而三的訓練。「當記者那段時間，就算是與同事去KTV唱歌，也要花上幾分鐘介紹演唱人及歌曲，好像有職業病一樣。」他笑著回憶來時路。

不過，這些無時無刻的練習，也化成他茁壯的養份，如何掌握現場氣氛、言語得體，岑永康也成就了自己的內功心法；如今，他在各式產品發表會的話術精準，宴會及尾牙的主持台風穩健、駕輕就熟，也因此受邀擔任金鐘50的星光紅毯主持人，岑永康表示，「我花了很多時間做功課，也準備字版、道具即興發揮，拿出了做新聞的專業態度。」於是，他不只替紅毯增添了笑料，表現甚至可以說是零負評，連網友、鄉民都稱讚。

說話絕對是一門藝術，從初階的言語表達，再到進階的話術運用，岑永康在90分鐘的演講中傾囊相授，他也勉勵所有現場聽眾，最重要的還是「下足苦工，勤能補拙」，唯有私底下的努力不懈，也才有機會臨危不亂，說出充滿力道與質感的字字句句。

### 謝宗哲理性解析 安藤忠雄建築面面觀

除此之外，也因為龍巖集團與安藤忠雄的合作，講堂也長期邀請不同領域的專家來分享他們觀察安藤忠雄的建築之感觸。華山顧問鄭林鐘以及翻譯作家褚炫初都曾經用「知性」及「感性」的面向暢談他們的看法，而歲末年終的封關場，龍巖講堂則是邀請到建築系教授謝宗哲，「理性」分析及介紹安藤忠雄的生平及作品。

謝宗哲在大學時期專研土木領域，為了追隨安藤忠雄的建築之路而學習日文，並透過閱讀和翻譯《安藤忠雄的都市徬徨》一書，創造了與心目中偶像的互動。「這是他親手寫給我的信件，我要把這封信當作傳家寶。」演講時謝宗哲也透過簡報秀出了他的驕傲。

為時兩個鐘頭的精彩演講，不只是分享他對安藤忠雄作品的看法，謝宗哲更娓娓道來每一棟建築背後精彩故事，並運作比較及舉例解說，就像是「光之殿堂」的設計理念，他就以安藤忠雄是融合了日本本福寺水御堂加上羅馬萬神殿、紐約古根漢的多樣元素來闡述，讓聽眾深入淺出認識這位普立茲克獎得主的建築大師之經典作品。

### 龍巖講堂歡迎您 擁抱學習的每個機會

走過2015，龍巖講堂透過不同系列的主題分享，聽眾得以學習、互動與交流，過程中，專注投入的眼神，不畏烈日風雨的參與，激發並傳遞了美好的信念，這也不斷驅動著我們往前邁進；2016龍巖講堂的課程也即將揭幕，還請拭目以待，我們將持續引領來賓敞開心胸，熱情地擁抱學習的每一刻，共創正向的價值觀。

2015年共計舉辦27場共計4158人次參加



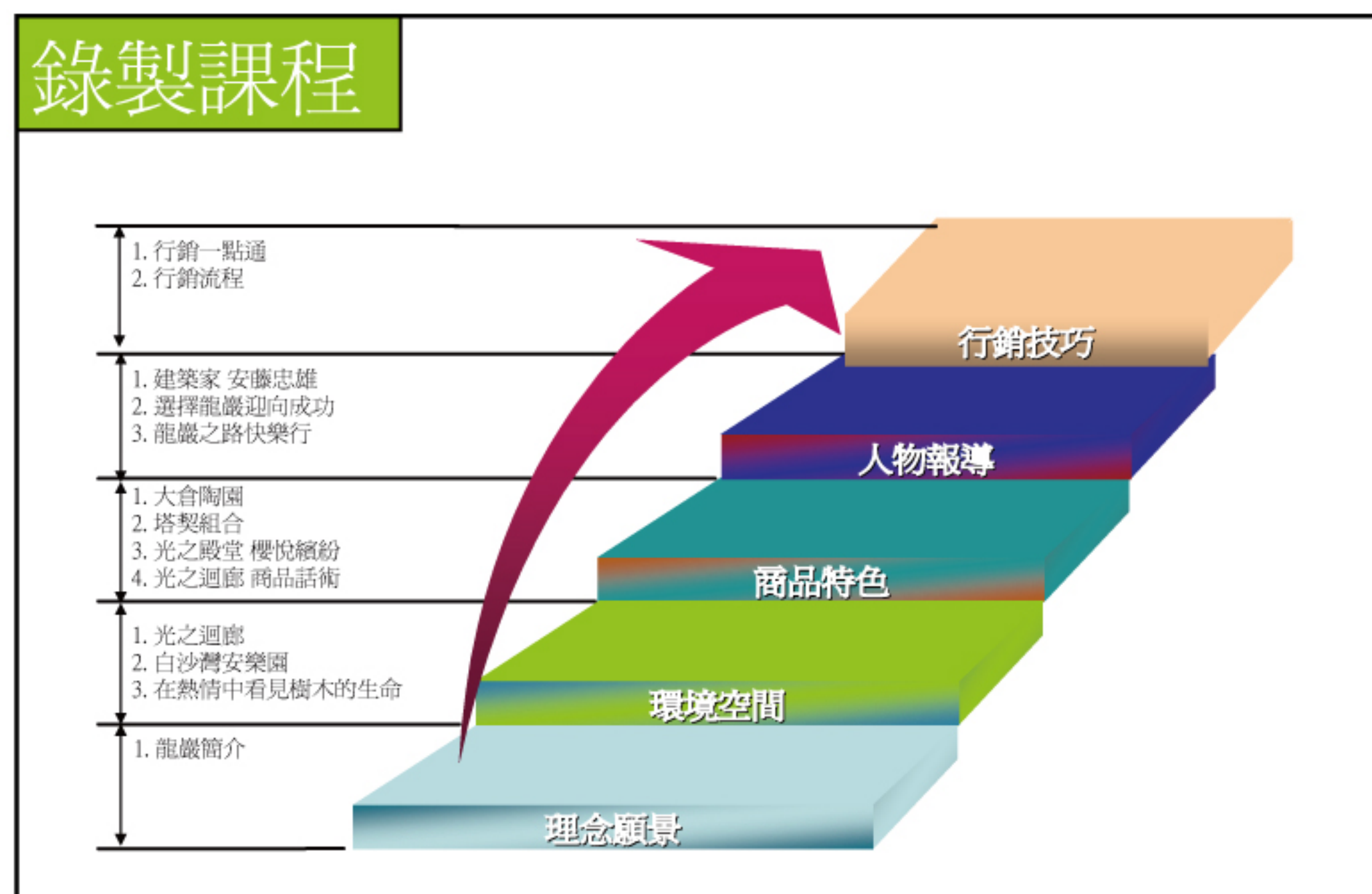


(5) 業務體系的訓練

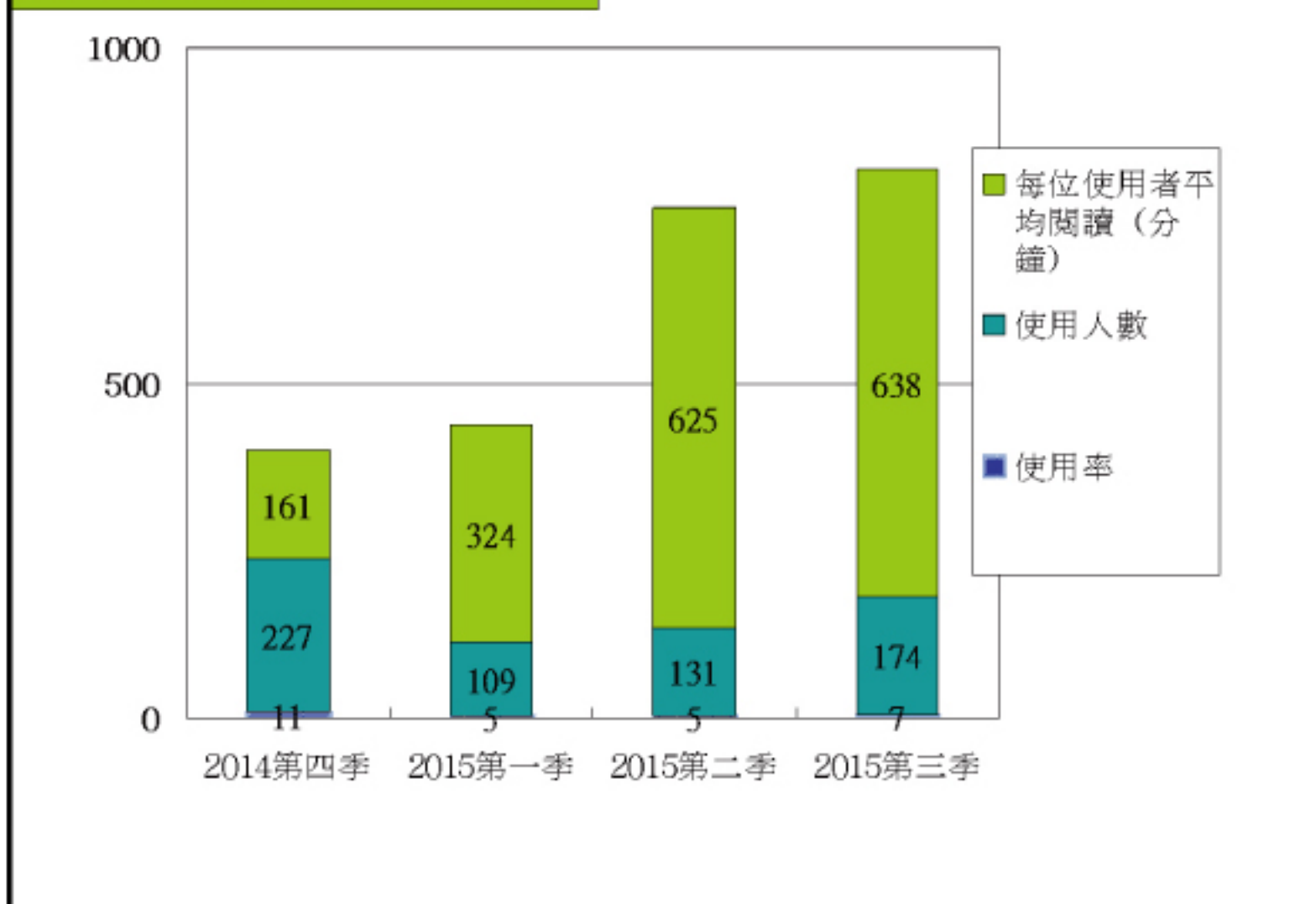
業務人員是銷售的第一線，如何給業務同仁正確的銷售方式以及觀念是公司的義務與責任。2015年舉辦多場商品及銷售技巧訓練班共計參與人次達1540人次。

主題	超級業務養成班	行銷技巧班	塔墓達人特訓班	合計
區域及時間	新竹0112；台北0114；台北0310； 台中0313；台南0313；台北0413； 台中0417；台北0514；台南0616； 台北0622；台北0713；台中0716； 台北0820	台中0120；台南0126；台北0319； 新竹0320；台南0415；台北0520； 台中0521	真龍殿0119 真龍殿0323	22場次
參與人次	545	584	411	1540

龍巖學習網



使用人數暨時間



使用總時數統計





## 多元的員工溝通管道及完整的員工福利

新總部備有可容納300人，設施完備的展演空間，為增加和員工之間的雙向溝通，每月第一週週五召開員工月會。除了進行公司政策說明、各部門間的宣導事項外，認識新員工、慶生等活動。活動結束後，大家可自行前往休閒中心享用廚師們準備的豐盛下午茶，或是去運動休閒、泡泡SPA。



### 完整的員工福利

我們依法成立有職工福利委員會，且正常的運作。

完整的員工福利，保險、健檢、基本的補助：生育補助、結婚補助、喪奠補助、傷病補助；特定節日的禮金、還舉辦許多的部門活動、社團補助、員工旅遊、旺年會等。

團體保險：除了法令規定之勞保健保外，公司並提供了團體保險，每週固定期間由保險公司派人至公司設置團保諮詢室，提供員工有關團保相關問題的解決。開放讓員工可以自由自費將眷屬一起加入團保的行列。讓員工利用少少的費用，可以享有公司團保的全部保障。

### 員工健檢：

照顧員工健康是我們的責任，定期舉辦員工健檢：一般員工二年一次、主管級一年一次。

### 部門聚餐：

為使各部門於工作之餘能有一些小確幸，提撥福利金，每季一次，以部門為單位舉辦聚餐活動，聯絡感情。

新總部休閒中心讓員工可以方便開心的舉辦各式活動：

KTV有夠大，設備齊全，各事業處在耶誕節的時候，在這舉辦聯誼歡唱活動。

韻律教室的有氧課和瑜珈課開班囉。

### 年終同樂會

春節假期前二天，北、中、南的龍巖人齊聚一堂。2015年，我們來到了淡水漁人碼頭福容飯店。哇！好大的飯店，外形就像是一艘船一樣呢！

各組的同仁們，下午即先到場地進行彩排，個個磨拳擦掌為爭取表演獎金而努力著。抽獎是重頭戲，天啊！今年董事長個人加碼200萬！全體同仁都瘋了啦！豐富的節目安排，好吃的料理，無限暢飲的飲料，大家放心的吃喝，累了，在飯店好好的休息，隔天一早，董事長及總經理帶領著一級主管逐一的向同仁們致謝，領著伴手禮，回家過年去！

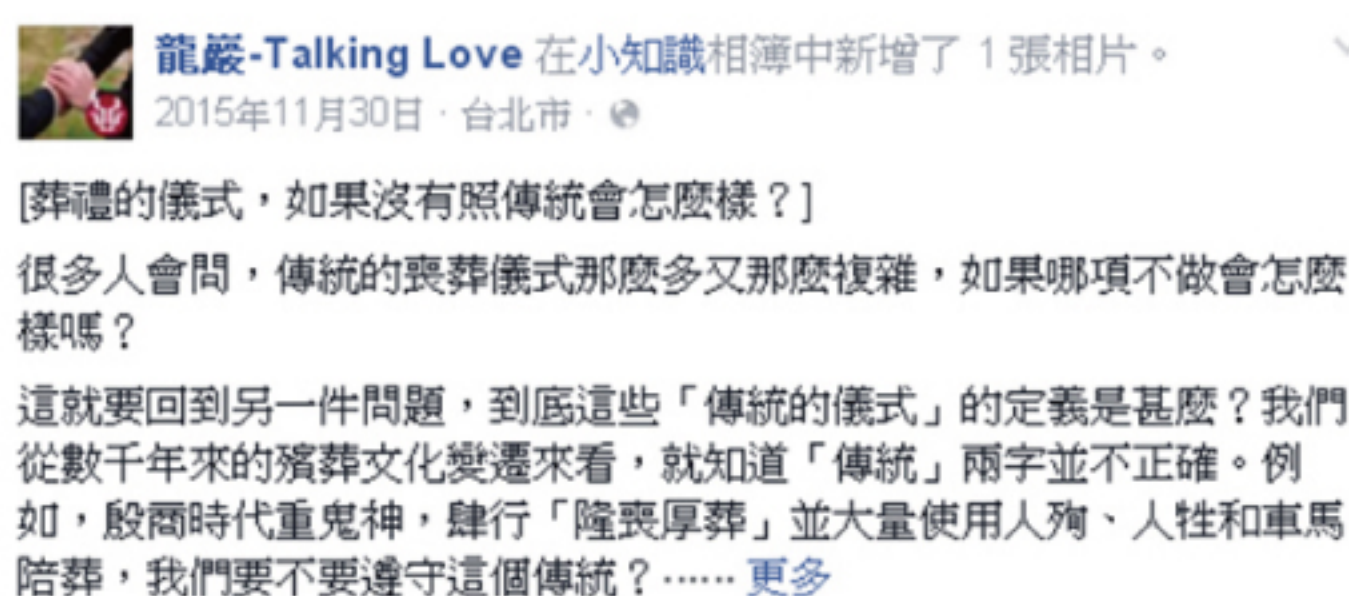


## 5. 2與客戶的關係

- (1) 本公司設有客戶滿意部門，並提供0800免付費之客戶服專線，維護客戶權益。
- (2) 不定期的抽訪客戶對公司提供服務的滿意度。
- (3) 每個服務個案均提供客戶關懷函，客戶可透過此函向公司反應服務上的問題。
- (4) 本公司非常重視客戶的意見，對於每個客戶反應意見，均由總經理親自個案審閱。凡有重大客戶意見，均以即時的簡訊通知總經理。並規定30分鐘聯繫客戶，12小時內回應客戶的問題。
- (5) 並不定期派稽核人員執行抽查，以確保客戶得到的服務是符合甚至優於期待。
- (7) 龍巖-Talking Love臉書粉絲團成立



在這兒，可以看到公司的資訊、可以學到生命的知識、可以得到心靈的安慰。





### 5. 3與投資人的關係

投資人關係管理(Investor Relations Management)通過充分的信息披露和良好的溝通，提高投資者對公司的認同度，形成與投資者擁有互相信任的關係，增強投資者信心，進而提升公司價值，有助於企業長期發展目標的實現。

投資人關係管理(Investor Relations Management)的功能：

1. 有助於提升公司的投資價值。
2. 保護投資者的重要措施之一
3. 公司治理的重要內容。
4. 證券市場的規範化、市場化、機構化和向買方市場逐步轉變的需要。

如何與投資者有效溝通：

1. 海內外法說會：104年度，共4場。法說地點：台灣，新加坡，香港，日本 等
2. 電話會議
3. 公司拜訪
4. 書面 Email

投資人會議主題：

1. 報告營運結果
2. 產業變化與趨勢
3. 未來公司展望

投資人如何取得公司公開資訊：

- (1)設有投資人關係維護專責單位，提供投資人所需的資訊，包括財務資訊、公司治理制度等。股東可以透過電話或郵件詢問問題。
- (2)不定期的召開法說會，主管與股東、投資人進行雙方的溝通。2015年共召開四次之溝通會議。
- (3)定期召開股東大會。2015年6月18日召開龍巖年度股東大會，說明公司之營運結果以及未來發展，出席率達81.89%。
- (4)每年依規定發行年報，並於股東會中發送。
- (5)官網設有投資人專區，提供投資人所需的資訊

104年法說會		
No.	日期	主旨
1	104/01/16	公告本公司受邀參加德意志證券舉辦之"dbAccess Taiwan Conference 2015"
2	104/03/17	公告本公司受邀參加美銀美林證券舉辦之"2015 Taiwan, Technology & Beyond"
3	104/05/18	公告本公司受邀參加德意志證券舉辦之"dbAccess Asia Conference 2015"
4	104/06/08	公告本公司受邀參加瑞銀證券舉辦之"日本NDR (non-deal roadshow)"

### 5. 4與供應商的關係：圓滿一個服務過程中很重要的環節

龍巖嚴審供應商的供貨品質，希望供應商將成本花在品質的提升上，與供應商聯手杜絕紅包小費的文化。龍巖與供應商簽訂有廉潔條款，以維護雙方的權益，只要有任何人向供應商提出不法、不合理的要求，可以利用5186之申訴專線，向公司提出申訴。

並定期召開供應商大會，建立雙向的意見交換與溝通。

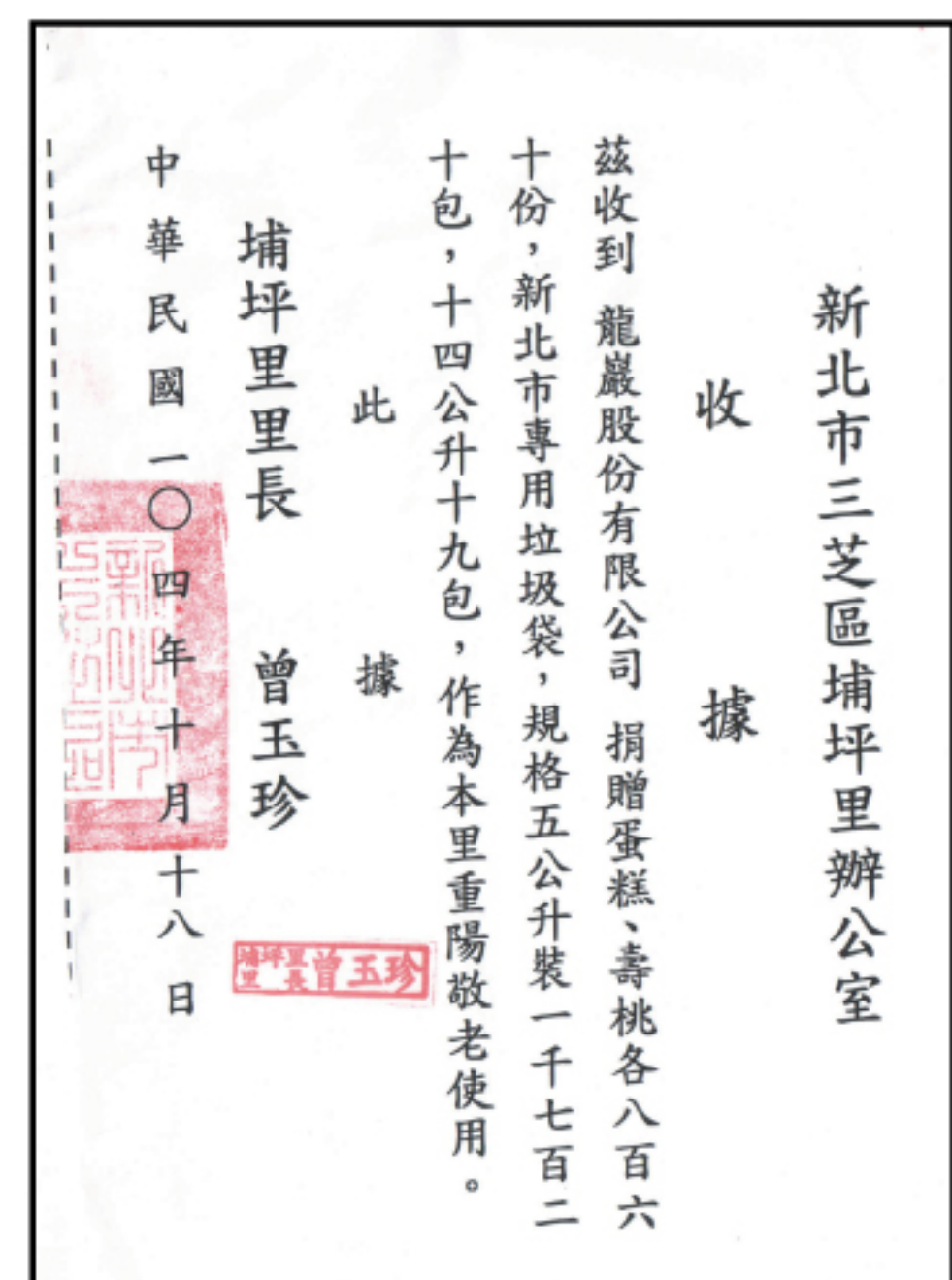
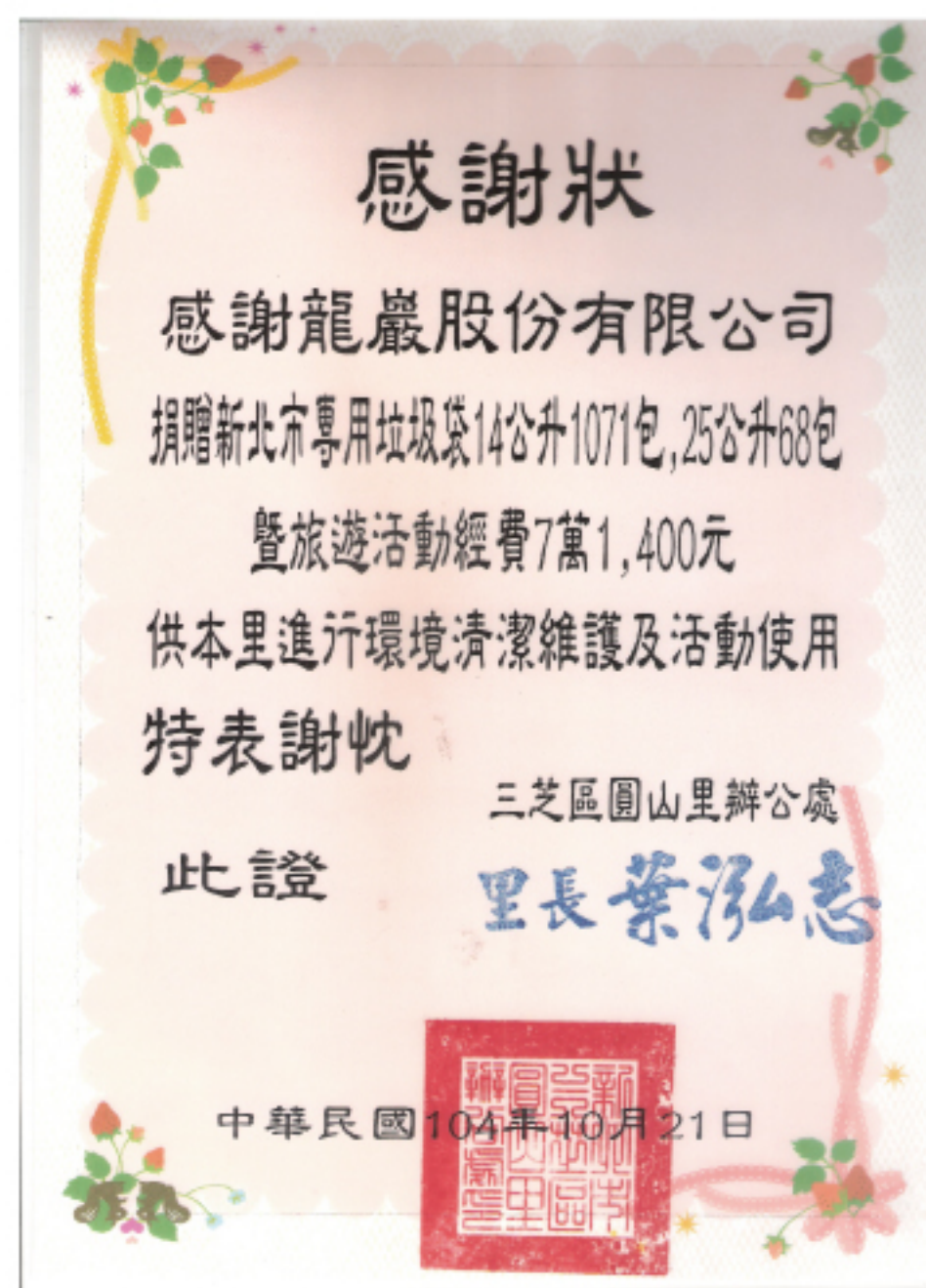
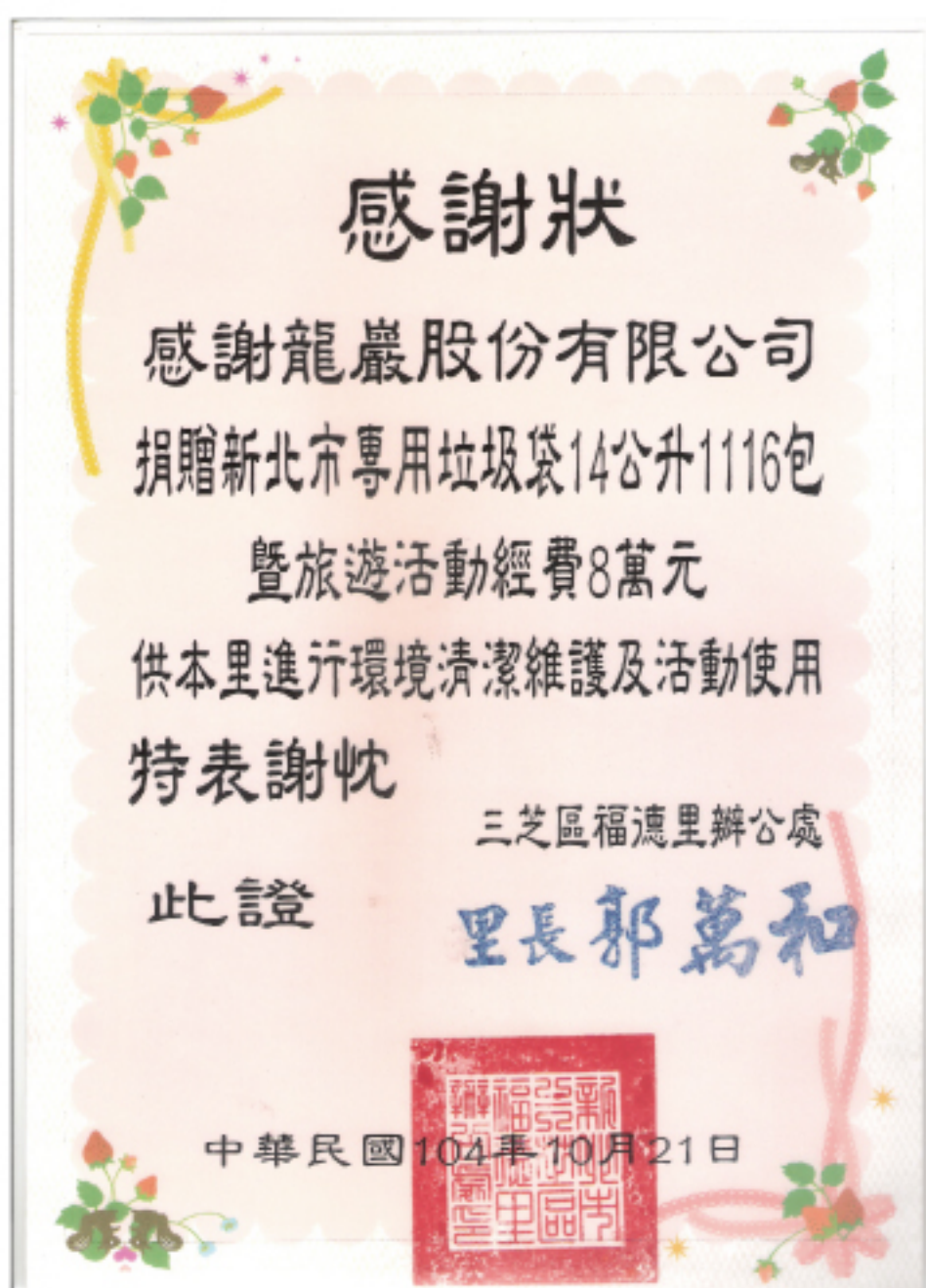
本公司之合格供應商需遵照「供應商管理辦法」進行選定及考核，且我們積極與合格供應商共同推展於環境保護、品質、綠色產品、人員安全及道德準則等，建立相互永續合作的供應鏈管理制度。供貨品質好的供應商，我們也會給予應有的回饋。期待供應商能與公司站在同樣的立場，建立一個良性的循環，一起成長，一起提供一個滿意的服務。



## 5. 5與社區居民的關係

對於地方的回饋與照顧，龍巖一向是不遺餘力。除了持續對地方活動的支持外，也持續的提供物資給地方弱勢團體、資助老人會的活動、國小的活動、社會重陽敬老活動，相關鄰里的活動以及弱勢團體。

### 捐贈三芝圓山里、福德里、埔平里環保垃圾袋





## 捐贈與華義警分隊執勤配備



## 捐贈三芝區物資

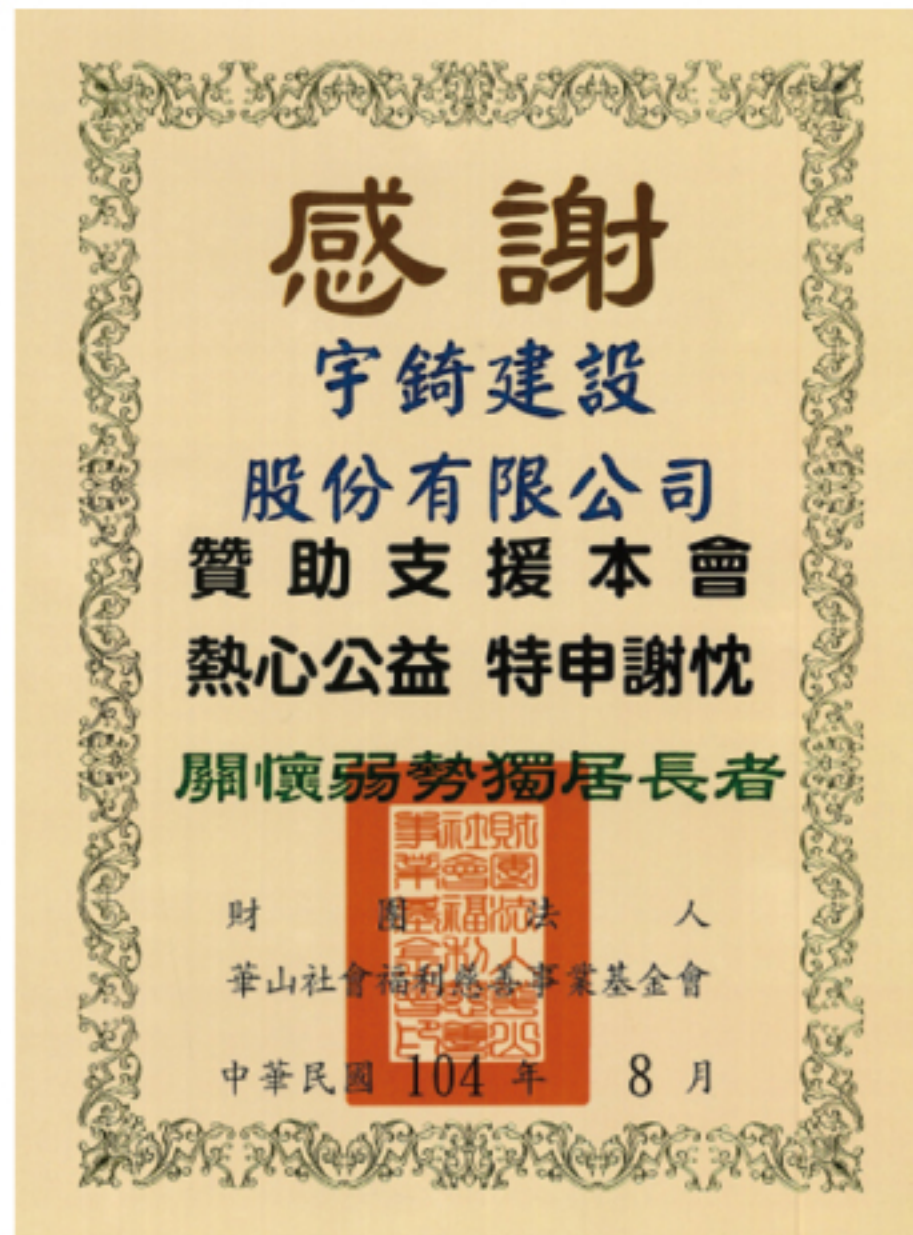


## 贊助三芝國小校慶





## 捐贈華山基金會



## 捐贈花蓮縣政府



2015年度清明法會物資  
取之於社會用之於社會的理念來回饋地方善盡企業之社會責任





## 舉辦三芝區老人居家環境安全與改善宣導活動



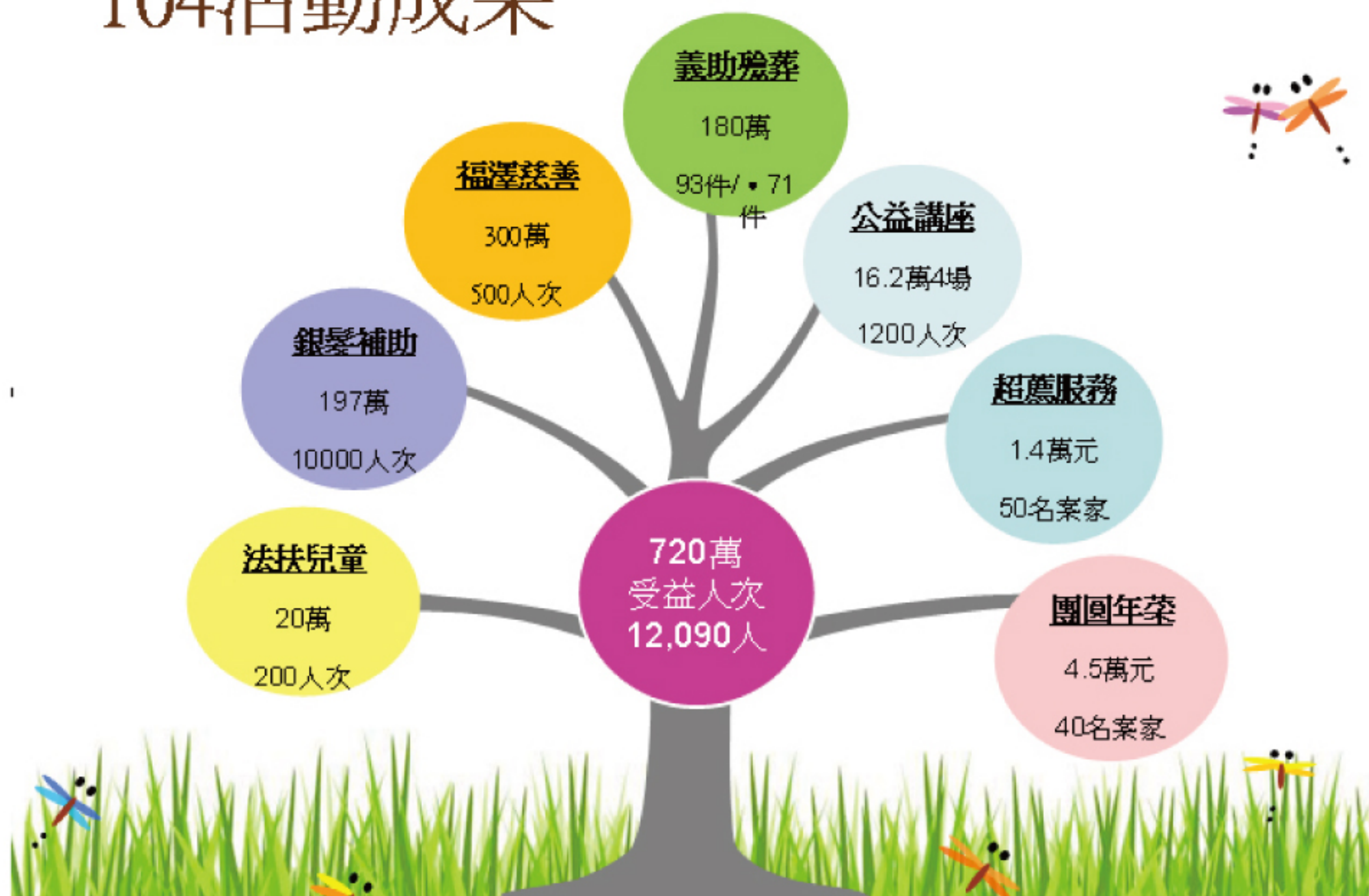
### 5.6 慈善公益

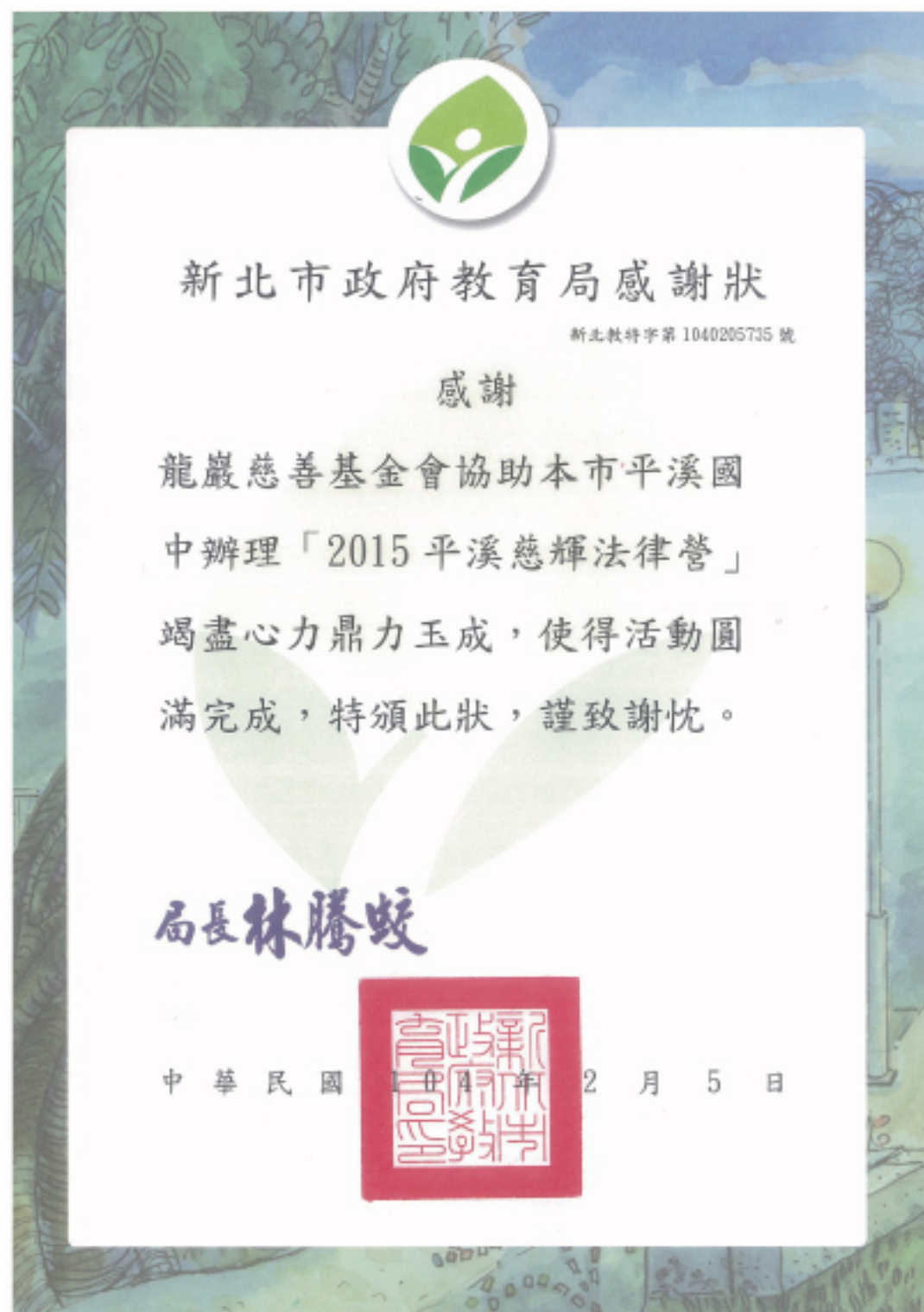
基於對生命的尊重，秉持著龍巖的核心價值：『專業、誠信、慈悲』，支持慈善公益活動回饋社會是我們想做、要做而且持續在做的事。

一直以來，在本業上，義助殮葬的持續執行以及提供弱勢團體工作機會，由新生活社會福利發展促進會供應祭祀物品，與台大醫學院合作人才培育專案亦沒有間斷。只要我們做得到，龍巖願意為生命的每一個階段貢獻出我們的力量。2015年總計捐贈金額達2300萬元。

透過龍巖慈善基金會執行的社會公益，共計花費720萬，受益人次達12,090人次。

## 104活動成果





龍巖一直以實踐企業社會責任為永續經營的重要精神，  
我們用這一本企業社會責任報告書代表我們的決心與信心。