

2017

企業社會責任報告書

# 接軌國際、永續經營





## 2017企業社會責任

關於我們的報告書：『龍巖2017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2018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2017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2017年1月1日至2017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：

這是我們的第七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：2018年5月

### 發行單位：

龍巖股份有限公司

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

網站：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 植栽種植與維護
- 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：

**我們不能停下腳步，因為我們始終認為生命要用更嚴謹、更尊重的方式對待。**

2015~2017年，連續三年公佈公司治理評鑑，龍巖都拿下了排名前5%的優秀成績，而我們認為，這只是一個基本的門檻。良好的公司治理，是企業無形資產的價值呈現。而這個無形資產的價值代表了公司持續進步的動力與能力。由上而下，自董事會的監管及驅動到核心團隊的確實執行，相互合作。我們不斷努力的目的就是為了實現我們對生命的尊重，對所有利害關係人的承諾，達到永續經營的目標。



### 核心價值：專業、誠信、慈悲

感謝一路支持關心龍巖的夥伴們。2017年我們依循著自己的腳步，秉持著專業、誠信、慈悲的核心價值，逐步實現在生命產業開拓中我們所規劃的藍圖。這個產業、這個世界要有競爭力，人才是一切的基礎。我們一向願意給予資源與機會，在2016年舉辦了第一屆的龍巖盃創意大獎賽，目的在創造一個平台能夠吸引優秀的人才，激發他們的熱情，拿出自己的本事，站上舞台，證明自己。2017年第二屆的龍巖盃創意大獎賽，我們將版圖擴大到了中國。來自兩岸各地的優秀學生聚在一起，互相交流自己的創意，吸取各自的優點，爭取表現自己的機會。而我們也在這個比賽中看到了年輕人對於生命產業有更深的認識，也展現出不凡的創意。

### 冠於一時 振於百世 大師計劃

我們希望能夠引領生命產業的再進化，我們始終相信生命值得更好的對待，讓離去的人放心，讓留下的人安心，讓每個生命的最終都得到更妥善的安排。我們更認為生命是獨一無二的創作，每個人的人生都是無法複製的藝術品，生命產業要與國際接軌，台灣也應該創造出自己的生命美學新觀點。

25年前就邀請國寶級建築大師李重耀打造全新的生命殿堂「真龍殿」，且自2003年推動人事物差異化改革並跨界結合美學藝術大師進行商品創新設計，新世紀瓷器大師王俠軍設計富藝術化的骨罐與塔位面板，極簡雕塑大師楊奉琛、雅意雕塑大師楊柏林及王俠軍大師共同設計藝術墓園，更與國際世界級的建築大師安藤忠雄攜手打造光之四塔，同時也結合李天鐸豪宅建築大師與唐忠漢知名室內設計師，從墓園景觀、建築物、內部追思空間到塔位面板，完全以藝術精品規格來創作。以大師美學，重新詮釋人生下個階段的靈魂住所，不但讓台灣的生命產業再進化，更讓台灣的生命美學，展現更深刻的藝術文化。



孔子認為「禮」即為文明之展現，華人認為木代表仁、火代表禮，仁為內，禮行於外，而無禮則無法成仁。這次，我們再度與建築大師李天鐸合作再現仁禮、再創興旺。

李天鐸建築師的設計核心：建築最終必須回到生活裡，以人文貫串自然。

2017年推出向日館的設計。「向日」代表著兩個意義，其一是朝著陽光，象徵具有太陽般明朗、快樂的心。另一意義則是往日、昔日的意思，代表著對從前的思念。運用「火」的概念

為主要題材，火代表溫熱、向上等性質，也有「傳承」之意，薪火相傳、生生不息的意思。生命如同一趟旅程，從老去到離世都是旅程的必經之路，那麼人離世後，會去哪裡呢？有人說會到天堂；有人說會投胎轉世。也有人說死後的景觀，唯有自己看得見。倘若至親離世後，住進一個坐擁秀麗風水、雕樑畫棟的天上宮殿，天然景致搭配人文的感性創作，那必定成為一段令人詠歎的傳奇。



## 強強聯手，大中國殯葬市場長期經營重要事業夥伴

2017年8月25日，龍巖與中國遠洋集團控股旗下100%子公司遠洋地產合資成立新公司。希望能將龍巖在台灣的成功經驗複製到大中華地區。遠洋集團為中國企業在港上市房地產公司十強之一。該集團的業務分布於中國境內二十多個高速發展的一、二線城市，以及美國、澳大利亞、香港等地區，服務範圍包括中高端住宅開發、住商大樓及辦公室開發投資運營、物業服務，養老產業、醫療產業、房地產基金、股權投資、資產管理和海外投資等，遠洋集團之資源豐富，是未來龍巖在大中國殯葬市場長期經營重要的事業夥伴。

## 只有不滿足於現狀，才能不斷的往前，接軌國際

我依舊必須強調，我們永遠不能滿足於現況，持續的推動經營環境的改善，堅持嚴謹公司治理，強化龍巖品牌價值，也將努力提升經營績效，包括擴大經濟規模，降低營運成本，以及活化資產效能。

我們在台灣累積了25年的實力，而今正是踏足國際的時刻，未來將在中國拓展十個以上的據點，我們將從台灣出發，與世界接軌，將生命產業引領至開拓更寬廣的視野版圖。

## 25年，只是一個開始，龍巖將持續進化，帶領華人的生命產業，成為世界推崇的生命文化

25年來，我們始終想著，如何「滿足人們最不幸的需求」，而且是「絕不能重來的需求」，愛沒有終點，龍巖的努力也是。生命的離開，是另一段旅程的開始。就算現在流著眼淚，也透出照亮未來的光芒，讓離開的人好好走，讓留下的人好好過，這是龍巖願意承擔的責任，也是不斷進化的動力。

董事長



## 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。

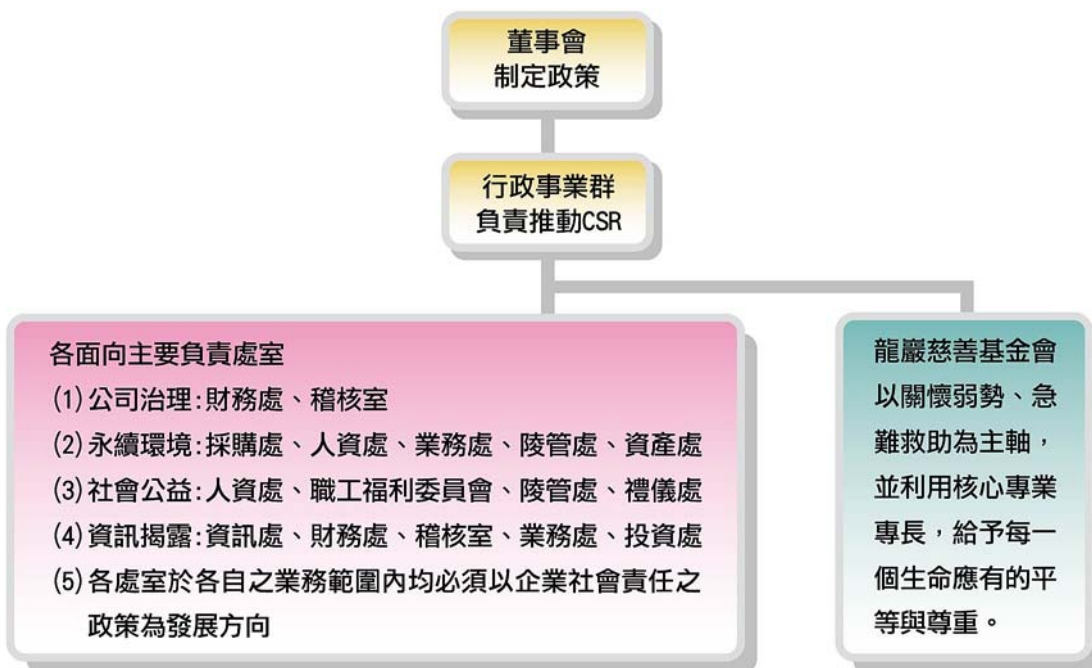
龍巖的企業社會責任，我們不改創業的初衷，堅持『專業、誠信、慈悲』的核心價值，實踐在公司治理、環境保護、社會公益與加強企業社會責任資訊揭露，我們與所有的利害關係者一起來創造一個最適生存的環境。

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：4,200,841,990元。

員工人數：490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』。


2016年第六本企業社會責任報告書『落實理念、展望世界』。

2017年第七本企業社會責任報告書『接軌國際、永續經營』。

2017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2017年，生前契約提撥信託總額為127.41億（資料來源：中華民國信託商業同業公會）其中近94億為龍巖所提撥

<p style="text-align: center;"><b>信託資產餘額證明書</b></p> <p>經查本行受託龍巖股份有限公司信託財產專戶，截至民國 107 年 3 月 31 日止，信託資產餘額合計新臺幣 9,382,700,962 元整。</p> <p>此致 龍巖股份有限公司</p> <p style="text-align: right;"></p> <p>受託人：彰化商業銀行 信託處</p> <p style="text-align: center;">中華民國 107 年 3 月 31 日</p>
---



## 預收款信託統計

單位：新台幣百萬元

金額	年度-季							
	103年度	104年度	105年度	106年度第1季	106年度第2季	106年度第3季	106年度第4季	
業務別								
1. 生前契約信託	9,433	10,639	11,721	11,831	12,142	12,388	12,741	
2. 電子票證儲存款項信託	5,037	6,393	8,797	9,028	9,169	9,135	9,506	
3. 電子支付機構支付款項信託(儲值款項)	0	0	0	0	0	162	170	
4. 禮券預收款信託	0	0	0	0	0	9,528	13,139	
5. 預售屋價金信託	0	0	0	0	0	11,350	10,142	
6. 其他預收款信託	25,774	24,880	28,209	24,939	25,291	9,313	6,357	
合計	40,244	41,912	48,727	45,798	46,602	51,876	52,055	

註：1. 「電子支付機構支付款項信託」屬代理收付款項者，列入「金錢信託-其他(含未載項目)」。

2. 「電子支付機構支付款項信託(儲值款項)」、「禮券預收款信託」、「預售屋價金信託」自106年第3季起，由「其他預收款信託」項下移出單獨列示。

## 沒有最好，只有更好 沒有小事，每件事情都是大事

龍巖身為生命產業的龍頭，卻從不因此而自滿，一直不斷的在尋求突破以及追求進步，劉偉龍董事長曾說：「對龍巖來說最害怕的事情就是沒有進步，最大的敵人就是自己。」該怎麼從無到有當然重要，但更重要的是該怎麼把本來就做好的事情，做到更好，生命產業是在服務最悲傷的需求，因此對在第一線服務的同仁來說，該如何用更包容、更體諒的態度來陪伴讓家屬感到放心、安心是最重要的。

「專業、誠信、慈悲」是龍巖人的圭臬，因此，提升服務品質先從專業開始，專業除了學識上的進步，視覺上的感受也是重要的，因此我們從一線服務人員的外型開始做調整，女性服務人員的髮型由原本的馬尾調整為更加俐落的包頭，不僅看起來更為專業，也增加工作上的便利性，另一方面也調整了妝容，希望服務人員能夠用更具有生氣又不失端莊的感覺來陪伴在悲傷情緒的家屬。

除此之外，龍巖也特別聘請了在航空業擔任座艙長長達二十五年經驗的同仁來負責教育訓練全體同仁的服務品質，從會館、陵園、禮儀到內勤同仁均要受過專業的服務理念課程，希望能藉此實質提升服務品質。

## 唯有真心體會家屬的感受，才能提供最溫暖的服務

對生命產業來說，讓家屬以及客戶感受到溫度是最重要的一件事情，除了從「心」出發之外，也需要透過教育訓練課程自然內化服務人員，在訓練的過程中同時在課堂上做實際演練，有效提升了服務人員的自信以及專業。

龍巖針對新進人員龍巖也有完整的新進人員訓練計畫，線上人員亦有固定複訓課程及線上考核制度，這一切的投入，都是因為希望維持更優質的服務品質，給家屬以及客戶更好的陪伴以及感受，所有小事對龍巖來說都是大事，因為在乎，所以投入。





## 龍巖世紀墓園/光之殿堂 動工典禮

**新釀：**龍巖集團自1992年成立至今，轉眼間已邁入第25個年頭；從一磚一瓦到宛如六星期飯店的「真龍殿」、以致力完美最後一哩路為目標，我們戰戰兢兢全力追求的，是更優質的殯葬環境與服務，為持續創新及改良，我們邀請普立茲克獎的建築大師共同攜手打造唯一、也是第一的「世紀墓園/光之殿堂」



**窖藏：**一甕清水，蘊釀出芳香醇厚的美酒；須要時間的催化及熟成。竹子用了4年的時間，才僅僅生長了3公分。卻在第五年開始，以每天30公分的速度瘋狂的成長，其實，我們看不到的是在前面的四年，竹子將根在土壤裡延伸了數百平米，紮實了根基。2017年4月15日「世紀墓園/光之殿堂」動工，背後所下的功夫及努力，宛如美酒的蘊釀及竹子的成長。

**出閣：**在動土典禮開始之前，龍巖的大家長 領航龍巖邁向國際的劉偉龍董事長、築夢踏實的郭學君總經理及帶領業務大軍的林淑玲營運長也親臨現場。動土典禮現場的貴賓與業務超過千人！

鼓陣舞獅的表演後，劉偉龍董事長感性的說：「一路走來，十分感謝許多貴人的一路相助，當然也包含今天坐在這裡的許多貴賓。台灣地狹人稠加上殯葬用地本來就少，許多人有願卻找不到一方淨土，但偏偏礙於法規複雜、繁瑣，動土的申請不但耗時也相當困難，許多公司就因此放棄了，但龍巖從不輕言放棄，歷經20多年的努力，至今我們坐在這裡，期待著「光之殿堂」、想像著「世紀墓園」，不知道大家是否可以想像，我們現在坐著的地方在未來，會有滿滿的櫻花、會有蝴蝶飛舞、會有國際大師的第一座墓園座落在這邊，我們可以眼看美景、耳聽兩米水瀑的壯闊水聲，我們可以在這裡感受到的是世界專屬的美麗。許多人會問，為什麼要這樣大費周章來規劃一個墓園，不但邀請國際大師來設計、連塔位空間都是由各業界的頂尖翹楚來做策畫，其實答案很簡單，我們希望龍巖可以將人生的最後一哩路打造的不但有尊嚴更是充滿感性以及藝術性的，生命的終結不是結束，而是開啓另一個開始。曾經，我看著真龍殿的一磚一瓦，從無到有，真龍殿陪伴著龍巖，從沒有人看好的產業，轉變成現在許多人爭相投入的公司；現在，我們重新在這裡聚集，期待著另外一個奇蹟誕生，我們相信光之殿堂/世紀墓園可以完全翻轉台灣的生命產業…」。

動工典禮的現場備妥了近十台的大型挖土機，隱然訴說此處的工程浩大與展現龍巖的決心。動工典禮在兩隻舞獅伴隨著浩蕩鼓陣下展開序幕！焚香祝禱、敬告天地後，董事長等三人與公司高階主管及各區業務副總一同使用金鏟破土，所有的感動在這一時刻隨著鞭炮與震耳欲聾的怪手挖掘聲瀰漫到現場每位伙伴的心中！

**醞釀：**龍巖的「世紀墓園 / 光之殿堂」動工典禮圓滿完成，心中的感動，龍巖人能體會，也有幸邀請了客戶及貴賓與我們一起見證了歷史，我們相信未來仍會堅守著一步一腳印的企業理念，逐步完成未來的期望，我們今天在這裡看見了願景，也相信未來的呈現會比我們想像中的更為美好！

除了動土典禮的活動外，現場備有二十多台的餐飲胖卡車，不僅好吃好喝也好玩；吃飽喝足後，龍巖也精心規劃世紀墓園 / 光之殿堂、印象花園兩組風水解說課程，更有自己動手做的紀念品！在歡樂的笑聲中與夕陽的相伴之下，動土活動圓滿結束。





## 2.2 營運表現與股東權益：

全球總體經濟自2016年下半年開始觸底反彈，2017年景氣延續擴張進入上升循環週期，受惠先進國家經濟領先復甦，帶動全球投資、貿易、工業生產等實質經濟動能，企業與消費重拾信心，金融市場交易熱絡，經濟成長表現優於預期，GDP更創下近年新高。全球央行如FED、ECB等指引都趨向鴿派，加上不確性因素大幅減少，市場風險偏好度大增，不論股票、債券、油礦金、REITs、非美貨幣均表現亮麗。

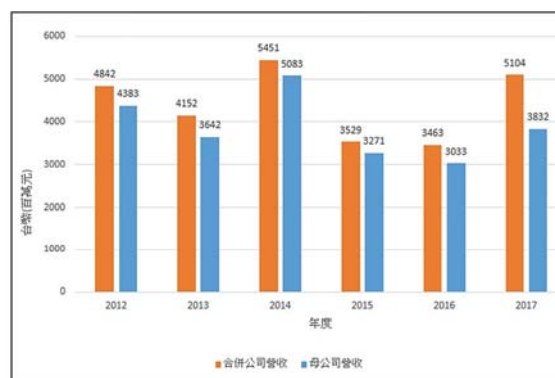
美國經濟2017年表現亮眼，民間投資提供了最主要的成長動能，2017年第二季起的弱勢美元，更直接拉抬了美國的出口表現；Global Insight最新預測美國在2018年GDP成長率可達2.7%，較去年成長率增加0.5個百分點，景氣樂觀氛圍將持續。而歐元區在2017第三季前都呈現逐季增長的態勢，復甦態勢持續。台灣2017年對外貿易受惠於積體電路與機械海外需求強勁，2017年出口較 2016年增加13.22%，進口增加12.55%，進出口雙雙終結連兩年負成長態勢。

在2017年之營運表現方面，本公司經營團隊及全體員工仍戮力不懈，再創佳績。2017年底合併資產總額達到新台幣536.3億，較前一年成長了5.2%，公司年合併營業額為新台幣51.04億，較前一年度大幅成長47.39%，同時稅後淨利達到新台幣18.4億，亦優於去年的9.8億元。

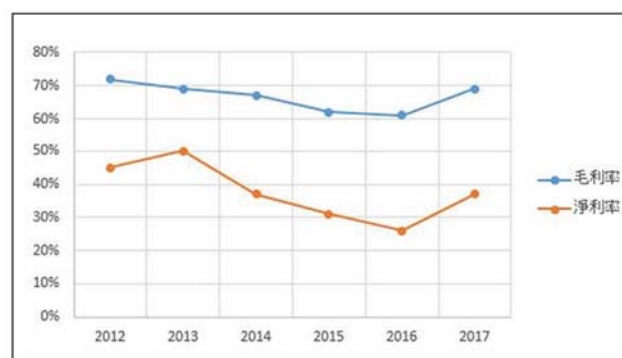
本公司2018年度仍以「預估市場」為策略，「提高市佔率」為目標。在塔墓商品方面，龍巖擁有全台七座優質墓園，與李天鐸、唐忠漢等知名設計師合作推出頂級塔位商品，更委由日本國際級建築大師安藤忠雄規劃設計新北、桃園、台中、高雄四座「光系列」納骨塔建築，總銷可望達到數千億元，為未來銷售注入長期成長動能。持續推動經營環境改善，堅持嚴謹公司治理，強化龍巖品牌價值，也將努力提升經營績效，包括擴大經濟規模，降低營運成本，以及活化資產效能，逐步出售非本業投資不動產，實現長期投資獲利，將資金投注在未來本業擴展。海外部局部分，在台灣本業穩固支持下和多元通路的開發，再輔以大陸當地優勢團隊合作結盟，未來將持續立足大中華生命產業，創造最大股東權益為目的的社會責任。

### 各項財務數據：

#### 一、2012~2017年度營業收入



#### 二、2012~2017年度合併毛利率、淨利率







業評審委員嚴格評鑑，龍巖能夠獲獎在各面向也都下功夫，尤其首重專業服務品質，從禮儀人員的招募、挑選、培訓到成為專業的禮儀人員都有完整的規劃，因此龍巖禮儀人員取得禮儀師證照是業界最高達95張，占總發出的執照數量的12%，龍巖更首創禮儀師徽章制度，凡取得禮儀師證照即可獲得代表榮譽象徵與服務品質的禮儀師徽章，讓家屬也能夠清楚識別。在消費者保障上更是作到商品價格公開透明、定型化契約公開並取得政府備查，開立消費明細與發票以保障消費者權益，協助政府推動電子聯聯，著手開發如電子香等週邊環保商品一起減碳作環保。在創新改良上，今年龍巖特別斥資自購典雅白色靈車以保障消費者行的安全，也提供客製化的式場佈置滿足不同消費者需求。



### 龍巖獲證交所評鑑公司治理 名列前5%之優良企業

龍巖囊括三屆公司治理評鑑名列前5%之企業，受邀參加由台灣證券交易所協同櫃檯買賣中心盛大舉辦之頒獎典禮與晚宴，表揚第三屆公司治理評鑑排名前5%之上市公司43家及上櫃公司33家，由龍巖郭學君總經理代表上台授獎！全體上市櫃公司共1,630家，第三屆公司治理評鑑共有1,496家公司受評，評鑑項目涵蓋維護股東權益、平等對待股東、強化董事會結構與運作、提升資訊透明度、落實企業社會責任等五大構面103項指標，本次在上市843家與上櫃653家中入列評鑑第1級距（前5%），今年首度全數揭露排名，在上市有43家，上櫃有33家，一共有76家企業上榜。就上市櫃公司來說，新進榜的更替率高達四成，而龍巖一直以來秉持著兢兢業業的初衷與自我要求，對於公司治理評鑑的高度重視並堅持努力在生命產業文化的提升，就是希望可以提供一個安心、放心的環境，讓生命產業不再充滿神秘，並且將龍巖打造為一個更為明亮、充滿陽光與信任的領導品牌。





## ■龍巖獲頒天下雜誌「天下CSR企業公民獎」「企業公民小巨人獎」

龍巖自1992年成立以來，致力提升殯葬文化，就是希望為客戶提供最精緻、最滿意的服務。

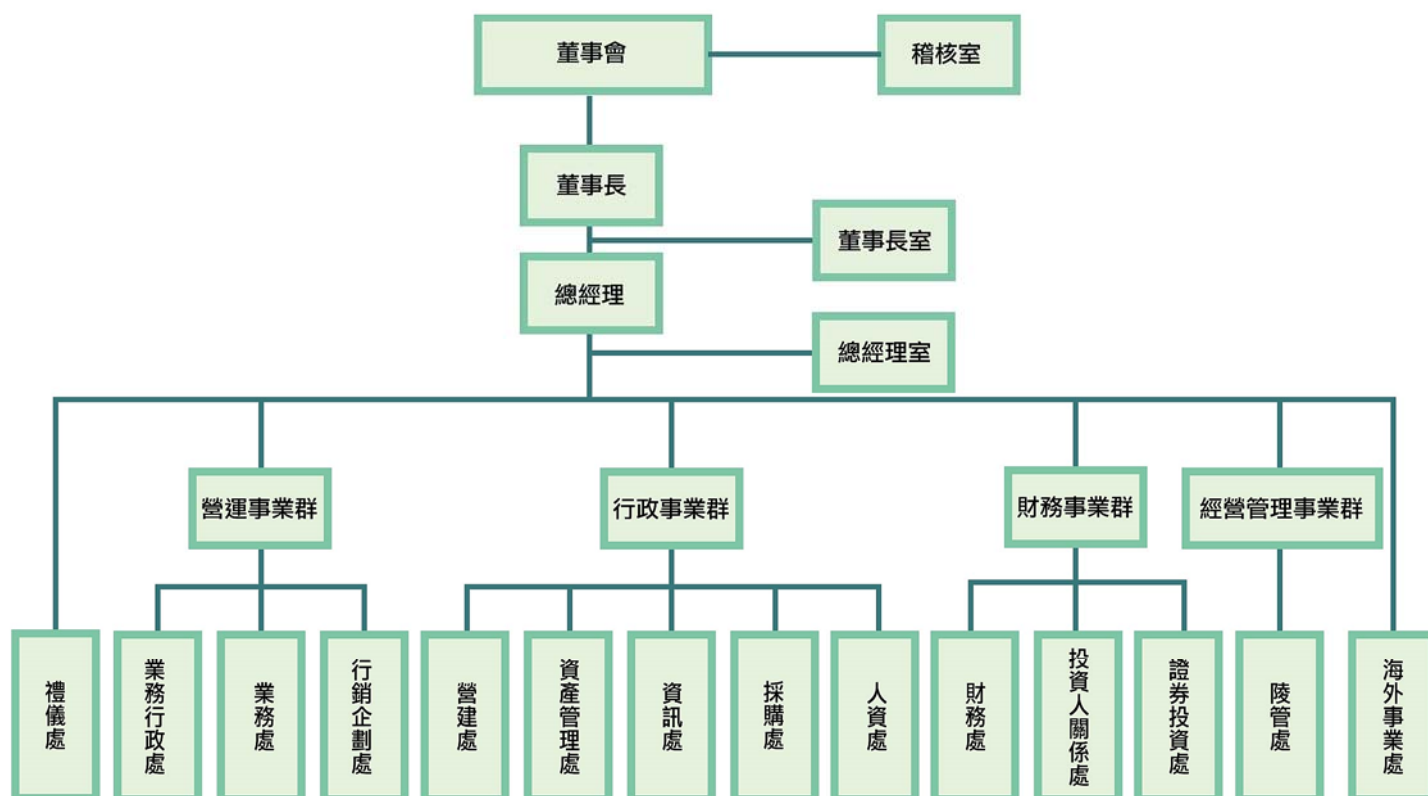
龍巖專注本業積極參與社會公益：此次評鑑在社會參與得分最高，由於龍巖25年一路走來仍專注本業積極參與社會公益，成立慈善基金會，堅持對生命的尊重及以完整的企業資源，提供免費喪葬服務，默默的來協助弱勢族群走完人生最後一哩路。協助花蓮偏鄉兒童可以好好到校就學、獎助醫學人才進行特殊疾病的研究、發展地區健康照護支持網絡，且對於地方回饋與照顧更是不遺餘力的推展，因為我們相信選擇做對的事，是一家永續經營的企業應該要有的社會責任，讓這股善的力量能夠延續。另外在公司治理及企業承諾上，龍巖堅持沒有最好只有更好的思維下，以高標準作好公司治理內控管理，推行幸福企業承諾對員工的照顧福利作為，為員工打造企業總部提供優質工作環境，也獲得健康職場認證獎章。

龍巖盃校園競賽在人才培育上也突破以往舉辦龍巖盃校園競賽，加強產學之間的連結，提高學生對於企業的創新能力與認同感，並強化品牌的正面形象與聯想，意外獲得上千名學生們的熱烈參與。在這次評選中不僅讓評審感受到龍巖在公司治理與對員工照顧、人才培育的用心深表讚許，一致認為龍巖是生命產業的領頭羊，給予極高的評價，更希望帶動生命產業的提升。



## 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。2015、2016、2017連續三年公司治理評鑑，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：2017年共召開董事會十一次，實際出席比率達87.76%。

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，而劉董事長「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，2017年共召開審計委員十次，實際出席比率達89.66%。

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。

2017年共召開薪酬委員會二次，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」。

我們用最高標準來規範自己，不但不容許任何的貪瀆行為，進而要求嚴格的避免與防範可能發生的關說或是利益輸送。與廠商間的往來，必須排除私下的餐敘與餽贈。與廠商間的關係，是合作夥伴關係，大家一起在「合約約定範圍」內追求雙贏。廠商把品質顧好就不用關說，提供的價格實在就不用餽贈，彼此誠懇共好，自然能共同成長、長久往來。設立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。這樣的制度建立，在於防範不必要的困擾，避免個人的私人情誼，影響到公司對品質的要求。我們不要等到事情發生了才來處理，而是根本就不應該讓它有機會發生，這就是我們公司的企業文化。對的事，要持續堅持，這才是企業長治久安之道

### 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	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 設有投資人關係處維護專責單位，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。</li> <li>(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。2017年，共召開七次之溝通會議。</li> <li>(3) 定期召開股東大會。2017年6月21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80.43%</li> <li>(4) 每年依規定發行年報。於股東會中發送。</li> <li>(5) 官網設有投資人專區，提供投資人所需的資訊。</li> </ul>
員工	<ul style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(2) 不定期主題式問券調查。</li> <li>(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。</li> <li>(4) 每月召開月會，進行雙向的溝通。</li> <li>(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。</li> </ul>
供應商	<ul style="list-style-type: none"> <li>(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。</li> <li>(2) 定期召開供應商大會。</li> <li>(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。</li> </ul>
客戶	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 本公司設有客戶滿意部門，並提供0800免付費之客戶服務專線，維護客戶權益。</li> <li>(2) 不定期的抽訪客戶對公司提供服務的滿意度。</li> <li>(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。</li> <li>(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。</li> <li>(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。</li> <li>(6) 龍巖 Talking Love臉書粉絲團，提供許多公司活動的訊息。</li> </ul>
社區	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1) 龍巖慈善基金會，進行相關的社會關懷議題及行動</li> <li>(2) 各塔區進行相關的教親睦鄰行動，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)</li> </ul>



## 四、發展永續環境

### 4.1 環境保護政策：

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。

### 4.2 植栽種植及維護

#### (1) 三芝移動森林櫻花維護

為使已種植的櫻花能夠生長的好，除了維護的相關作業外，2017年，我們聘請了專業的樹醫生，定期的為櫻花進行檢查，並給予必要的治療。已大幅的降低樹木的死亡數量。

### 三芝移動森林106年11-12月維護報告

#### 1. 櫻花盤點：

移動森林櫻花未存活盤點紀錄											
編號	樹種	未存活櫻花編號	盤點日期	編號	樹種	未存活櫻花編號	盤點日期	編號	樹種	未存活櫻花編號	盤點日期
1	大寒櫻	A016	105/7/1	16	吉野櫻	C010	105/7/1	31	吉野櫻	E015	106/7/6
2	大寒櫻	A025	105/7/1	17	大寒櫻	A053	106/4/3	32	吉野櫻	E017	106/7/6
3	大寒櫻	A030	105/7/1	18	大寒櫻	A184	106/4/3	33	吉野櫻	E025	106/7/6
4	大寒櫻	A036	105/7/1	19	大寒櫻	A185	106/4/3	34	吉野櫻	E031	106/7/6
5	大寒櫻	A061	105/7/1	20	大寒櫻	A194	106/4/3	35	吉野櫻	E061	106/7/6
6	大寒櫻	A094	105/7/1	21	大寒櫻	A261	106/4/3	36	吉野櫻	E083	106/7/6
7	大寒櫻	A122	105/7/1	22	大寒櫻	A265	106/4/3	37	吉野櫻	E177	106/7/6
8	大寒櫻	A125	105/7/1	23	吉野櫻	E046	106/4/3	38	吉野櫻	C001	106/7/6
9	大寒櫻	A175	105/7/1	24	吉野櫻	E047	106/4/3	39	大寒櫻	A081	106/8/31
10	大寒櫻	A176	105/7/1	25	吉野櫻	E060	106/4/3	40	大寒櫻	A166	106/8/31
11	大寒櫻	A211	105/7/1	26	吉野櫻	E163	106/4/3	41	吉野櫻	E078	106/8/31
12	大寒櫻	A263	105/7/1	27	吉野櫻	C051	106/4/3	42	吉野櫻	E089	106/8/31
13	吉野櫻	B140	105/7/1	28	大寒櫻	A158	106/7/6	43	吉野櫻	C057	106/8/31
14	吉野櫻	B161	105/7/1	29	大寒櫻	A167	106/7/6				
15	吉野櫻	B171	105/7/1	30	大寒櫻	A246	106/7/6				

統計日期	1070306
原移植櫻花總數	540
105/7/1死亡	16
106/4/3死亡	11
106/7/6死亡	11
106/8/31死亡	5
	43
剩餘數量	497

#### 2. 2017年度新種植櫻花樹163株

2017/03/11:斷根定植163株

2017/04/13:第一次開花

2017/07/12:第一次看診

#### 達樂花園-2017/3(斷根移植)





## 達樂花園-2017/4



### 樹醫師報告

	達樂花園
整體健康評分平均	3.8
5分者：樹木健康狀況良好，無病枯枝者	35
4分者：有少量病枯枝者	82
3分者：樹木健康狀況普通，已發現病蟲害危害	30
2分者：樹木健康狀況不良，病蟲害危害嚴重，有大量病枯枝者	7
1分者：樹木健康狀況極不良	3
已經死亡	6

### 達樂花園

時間	枯損及樹勢不佳數量	備註	死亡率
106/6	6	資料來源: 工採部現場清點	4%
106/7	6	資料來源: 台大植物醫學團隊 診斷報告書	

## 4.3 節能減碳的具體作為

### 106年度節能措施

#### 一、電力部分：

106年度設定各物業管理單位必須努力達成用電度數下降5%之目標，並且每月檢討。在實際增加空間的使用時間以及使用範圍下，雖未達成下降5%，但仍下降了3%。

105年用電總數	106年目標用電數	106年實際用電數	下降%
10,837,171	10,295,315	10,533,133	-3%



在加入使用區域增加的影響變數調整下，全省24個物業，僅有2處未達5%之目標

### 整體績效說明

#### ● 全省共24個物業(營業場所，不含物流倉)

- 會館暨服務處16處
- 陵園7處
- 企業總部

#### ● 年度目標達成情況

年度達成情況	原始台電用電度數	加入調整項因素
用電度數下降達5%以上	12處 (會館/服務處9處、陵園2處、總部)	19處 (會館/服務處14處、陵園4處、總部)
用電度數有下降，但未達5%	2處(三芝、福田)	3處(福田、嘉雲、高屏處)
年度用電度數增加	10處(會館/服務處7處、陵園3處)	2處(基隆處、安泰)

### 策略

1. 每月檢討電力使用情況，並追蹤異常情況。
2. 每年針對契約容量使用狀況進行分析，企業總部106年由750kva調整為270 kva。
3. 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. 企業總部排風設備由每週使用總時數由378HR降為160HR。
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27度，夏季季節以外宣導不開空調，環保又健康。
7. 106年推廣企業總部用電度數，節省5%為目標。
8. 真龍殿使用綠電為地球環保盡份心力。
9. 配合能源政策建置空調儲冰系統將空調用電轉換到離峰時段。
10. 107年度起仍將目標設定為用電度數下降5%，將總部各層樓加裝分電錶，更進一步控管用電狀況。



綠電標字第1061000440號

### 二、照明部分：

1. 各物業採取LED燈具之更換。

案場	更換燈具項目	更換前耗年電量(度)	更換前年總電費	更換LED後年耗電量度數(度)	更換LED後預估年電費	年預估節省電費	節省百分比
桃園處一樓	一、44組MR16燈泡(50W)更換為LED燈(9W) 二、42組PLC燈管(27W)更換為LED燈(14W) 三、236組T8燈管(40W)更換為LED燈具(18W) 四、4組MR16燈泡(50W)小型投射燈更換為小型LED 投射燈(14W)	67823	217,724	22950	73,676	144,048	66.16%
台北會館B棟	98具T8(80W)輕鋼架燈具更換為LED(40W)	45864	202,862	16932	73,608	129,254	63.72%
高雄會館	194組T5(28W)長燈管更換為LED(18W)	23,458	136,809	167,612	99,910	36,899	26.97%

2. 中午休息時間辦公室內照明全面關閉，洗手間燈具隨手關閉，減少不必要照明開啓。
3. 張貼隨手關燈宣導貼紙，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。



### 三、其他部份

1. 電梯設備：鼓勵員工多走樓梯健身又節能，並控管電梯離峰時間使用數量。
2. 洗手間免治馬桶省電設定及隨手關閉電源。
3. 事務機：採購具備省電功能的事務機，106年推廣企業總部事務機印量減少10%為目標。實際上達成減量52,382張，減幅達11.6%。107年度仍以減量10%為目標。
4. 廢棄物有效分類與資源回收整理。
5. 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。

### 四、106年度企業總部節能減碳成效：

#### 1. 企業總部電度節能減碳成效

企業總部用電度數	度數	CO2排放量 (KG)	備註
105年度	1,522,600	8,107	106年企業總部用電度數減少84,800度(降幅5.57%)，依能源局公佈之105年度電力排放係數：每度電約排放0.529公斤的CO2。故減少碳排放量1,059KG。
106年度	1,437,800	7,048	
成效	(84,800)	(1,059)	

#### 2. 企業總部事務機節能減碳成效

企業總部事務機印量	平均使用張數	CO2排放量 (KG)	備註
105年度	450,411	8,107	106年企業總部事務機印量減少52,382張(降幅11.6%)，依內政部營建署資料，節省5000張A4紙將護樹0.6棵，故間接護樹6.28棵。
106年度	398,029	7,165	
成效	(52,382)	(943)	

#### 3. 通知函改以簡訊方式，節省印刷及紙張的使用





### 五、107年度針對節能減碳措施：

龍巖規劃並展開美化環境與節能落實，並結合辦公室環保行動，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。

1. 透過節能事務機跟隨列印功能，大幅下降事務機以及列表機台數。此部份不但可減少排碳量，也能兼具辦公室室內空間空氣品質之維持。
2. 企業總部停車場種植櫻花樹，可美化環境且降低排碳量。
3. 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。
4. 持續宣導隨手關燈、鼓勵員工多走樓梯...等與優先選購環保標章、省能標章、省水標章及EER值高的商品已達到節能減碳。





## 五、維護社會公益

### 5.1 與員工的關係

照顧員工的健康是我們的責任。提供優良的辦公環境。安全健康衛生的午餐，五星級的休閒運動中心。



公平的績效考評制度：用人不分性別，只要有能力，都可以得到一個發光發熱的舞台

員工人數:490 人;員工數男女比(%):49.80:50.20

一級主管人數:22人;主管數男女比(%): 55:45

### 員工招募及培育

〈第二屆校園經營創意競賽〉2016年9月-2017年1月

### 台灣V.S大陸 兩岸首次校園爭霸總決賽，千人角逐總冠軍30萬 瘋搶百萬年薪MVP

第二屆「龍巖盃-校園企業經營創意競賽」自2017年9月如火如荼的展開，龍巖祭出校園競賽最高獎金冠軍30萬、亞軍20萬、季軍10萬及數名佳作5萬元，還有年薪百萬的MVP工作合約吸引兩岸學生熱烈參與競賽，此次兩岸報名人數突破2000人共計383隊，不僅刷新競賽的參賽紀錄更是首次橫跨兩岸的校園競賽。由台大任立中教授領軍的台灣行銷科學學會先進行一輪書面海選，挑出64隊來參加今日(1/13)上午台灣晉級分組決賽，將選出前8強隊晉級下午的總決賽，與大陸推派出5組強隊展開激烈的校園爭霸總決賽。將選出前三名及佳作隊伍，總獎金高達上百萬元，及表現優異突出的個人MVP，郭學君總經理特別強調，MVP沒有人數限制，只要是夠優秀的人才，龍巖都敢給出百萬年薪的合約！

### 兩岸競爭激烈 爭取使上最高獎金與百萬年薪

今年校園競賽台灣有260隊報名參賽且一半以上都是來自台大、成大、政大、清大、北大等國立大學學生組隊參賽，大陸方面則大多來自北京、上海的學生組隊123隊報名參賽，希望透過校園競賽增進雙方學術交流。賽制項目分為6大主題，包含品牌策略發展、塔位墓園商品設計與開發策略、市場行銷研究策略、市場深耕與開發策略、電子商務與數位發展策略、海外市場拓展策略等項目，報名隊伍50%以上選擇品牌發展策略及市場行銷研究策略項目，競爭相當激烈，也有不少商設系、建築系學生報名塔位墓園設計與開發策略主題，挑戰生命產業創新商品設計。



由台大任立中教授領軍的台灣行銷科學學會先進行一輪書面海選，挑出64隊來參加1/13(六)上午台灣晉級分組決賽，將選出前8強隊晉級下午的總決賽，與大陸推派出5組強隊於當日下午展開激烈的校園爭霸總決賽。特別邀請到重量級的評審團有中國貿促商業行業姚歆秘書長、台大全球品牌行銷研究中心任立中教授、中原大學設計系陳其澎院長、台灣歐力士集團李國權總經理及龍巖集團劉偉龍董事長、郭學君總經理親自出馬擔任總決賽評審，評選未來生命產業的新新人才及具國際發展的策略提案，將選出前三名及佳作隊伍，總獎金高達上百萬元，及表現優異突出的個人MVP，郭學君總經理特別強調，MVP沒有人數限制，只要是夠優秀的人才，龍巖都敢給出百萬年薪的合約！

### 提案創意不設限 線上商城、VR、機器人都出籠

透過此次競賽可以明顯看出台生與陸生的差異，台灣對於生命文化的想法與創新很天馬行空卻也點出未來可行的發展趨勢，就像是以消費者為出發點，提出數位化建立雲端平台、線上商城、APP軟體，甚或導入VR虛擬實境呈現式場場景及增設機器人互動服務，在塔位墓園方面提出以主題樂園的概念結合科技與藝術進行商品創新改良，企圖提供消費者更便利多元的服務，還有學生為提出具體的市場行銷策略，事先進行問卷調查，來分析的台灣市場並提出行銷策略，其中有一組學生對於日本建築大師為龍巖所設計的自然人文墓園~光之殿堂十分有興趣，針對此提出行銷策略，而陸生則是善用他們對於大陸市場、文化、地緣的了解，為龍巖提出西進大陸廣大市場具體的分析與開發策略，由此可見每位參賽學生無不發揮創意使出渾身解數，表達出強烈爭冠的企圖心。

今日擔任總決賽評審郭學君總經理表示，龍巖一直在作差異化革命，對於人才培育更是我們跟同業最大的差異，因此希望透過校園競賽建立一個大平台讓學生可以盡情發揮創意、展現獨特的想法，且每年斥資高額獎金持續來舉辦，對於學生的提案我們都會很認真的看待，並且於賽後召集各處級主管一一審式討論，哪些提案可以來修正施行，讓學生們未來將有機會透過這個競賽平台來實現，也有機會跨界與大師級合作，將創意設計的商品推出市場銷售。

### 台生不負眾望將冠亞軍留在台灣

第二屆龍巖盃校園創意競賽競爭相當熱烈，台生果然不負眾望將冠亞軍留在台灣，冠軍由台大國企所與政大企研所碩士生組成“CKS隊”奪得總冠軍抱回30萬元獎金，亞軍則是由逢甲國貿系“三隻小豬隊”同學拿下20萬元獎金，由來自中國礦業學院的“厲害了，龍巖隊”抱回季軍獎盃10萬元獎金。今年有4隊獲得佳作獎金5萬元，由北京大學“COCO隊”台灣大學“一期一會”隊、成功大學“GINDER”隊及世新大學“西郎姑陶”隊獲得。

由於各隊參賽的同學不管在口語表達、邏輯分析能力都很強，因此今年個人MVP獎項特別擴大共有37名同學獲得，未來將安排MVP得主寒暑假期間先到龍巖實習，凡通過龍巖的面談及可獲得百萬年薪合約，畢業後將直接到龍巖任職銜接就業。希望透過大獎賽向下扎根延攬人才、帶頭提升台灣薪資水平，創造良善的就業環境正向循環。

### 校園競賽說明會(共計15場)

場次	學校	日期/時間
1	台北大學	9/14(四)14:10-15:00
2	台灣大學	9/18(一)中午12:30
3	高雄應用科技大學	9/19(二)12:00-13:30
4	輔仁大學	9/20(三)12:00-1:30
5	中原大學	9/20(三)16:10-17:00
6	東吳大學	9/21(四)12:00-13:00
7	政治大學	9/21(四)12:00-13:00
8	逢甲大學	9/25(一)12:00-13:00
9	靜宜大學	9/26(二)9:10-10:00
10	東海大學	9/26(二)12:10-13:00
11	臺灣師範大學	9/26(二)11:30-12:20
12	中國文化大學	9/27(三)1:00-3:00
13	成功大學	9/27(三)12:00-13:00
14	南台科技大學	9/27(三)3:10-4:30
15	淡江大學	10/3(二)11:00-12:00





## 員工培育

### (1) 2017年員工訓練彙整

#### 內勤員工

龍巖致力於營造一個持續且豐富的學習環境，且為達成發展目標，充實員工之知識技能與發揮潛能，以提高工作效率，發揚敬業精神，在此理念之下，龍巖制訂了『教育訓練辦法』，內容涵括職前訓練、集中訓練、專業外派訓練及在職訓練，總計在106年度，龍巖共有139人受訓，共計 262小時，總費用為 739,045元

	新人訓練	龍巖學院訓練	員工派外訓練	總計
人數	70	52	17	139
時數	7.5	32	222.5	262
人次(人數*時數)	525	1664	3,782.5	5,971.5
費用	16,275	650,000	72,770	739,045

#### 龍巖學院

本年度龍巖學院開辦中高階主管訓練課程，主要為增加各主管的管理能力與知識。授課的講師均為台大管理學院的教授群。為使課程進行順利，並且不擔誤實務的工作，由總經理領隊，每週二次上午8：30-10：30。中高階主管必須總部報到，不准遲到，請假必須總經理核准。紮紮實實32小時的訓練，所有的學員們，均得到許多的知識與啟發，對於未來的工作更有方向與想法了。

#### 八大管理主題精煉課程

- 高階菁英管理與實務精釐解析
- 8大主題組成
  - 32小時管理精粹(4hrs/主題)
  - 精選師資至企業總部面授
  - 個案教學不設限



課程主題	上課日期	講師	教材
財務管理與財報分析	09/05(二)·09/12(二)	林修葳	投影片講義、課後分組作業
組織整合與管理	09/19(二)·09/26(二)	陳俊忠	投影片講義、個案教材、閱讀短文、課間討論、課後個人作業
服務與品牌行銷	09/20(三)·09/27(三)	林俊昇	投影片講義、閱讀短文與課間討論
行銷管理與顧客行為	10/17(二)·10/18(三)	任立中	投影片講義、課間習作與討論
產業創新管理	10/24(二)·10/25(三)	林博文	投影片講義、課間討論
策略管理	10/31(二)·11/01(三)	陳厚銘	投影片講義、課間討論
組織行為與領導應用	11/08(三)·11/15(三)	陳家聲	投影片講義、課間討論
談判與協商	11/22(三)·11/29(三)	盧信昌	投影片講義、課前預習與課間討論



課程剪影  
財務管理與財報分析



課程剪影  
組織整合與管理



課程剪影  
服務與品牌行銷



課程剪影  
行銷管理與顧客行為





產業創新管理



課程剪影  
策略管理



課程剪影  
組織行為與領導應用



課程剪影  
談判與協商





課程主題	學員回饋
財務管理與財報分析	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 老師很用心，且以相對簡單方式讓大家理解艱澀的報表</li> <li>✓ 講義以龍巖為例很用心</li> <li>✓ 小組討論很費力但很有意義</li> <li>✓ 老師細心講解及成員熱心分享獲益良多</li> <li>● 沒有財會背景及基礎的學員，理解內容有困難，課後作業有些吃力</li> <li>● 課程安排很緊湊，作業期能更有彈性</li> </ul>
組織整合與管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 老師非常棒</li> <li>✓ 很喜歡老師上課的方式</li> <li>✓ 個案透過小組的方式討論受益良多</li> <li>✓ 經過老師的引導有了不同的思維</li> <li>✓ 老師會針對學員回答的內容再加以說明，感覺真的很棒</li> <li>● 課程時間太短、實例討論不足</li> </ul>
服務與品牌行銷	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 課程內容深入淺出，點出目前台灣企業做品牌上所面臨的問題及迷思</li> <li>✓ 讓常接觸第一線人員的我覺得很有感</li> <li>✓ 感觸最深的是我認為不能安於現狀，要不斷的檢討改善才能更精進</li> <li>● 課程時間太短、後面的課程上的比較趕</li> </ul>
行銷管理與顧客行為	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ 課程設計十分用心也貼近工作</li> <li>✓ 建議每年回訓激發同仁發想創意</li> <li>✓ 課程非常深入淺出，門外漢的都覺得行銷原來這麼有趣及重要，</li> <li>✓ 意猶未盡，建議再請教授來傳授經驗協助公司</li> <li>✓ 希望能有更多相關案例的分享</li> <li>● 課程時間太短</li> </ul>
產業創新管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建議講師與學員能有更多互動，例如穿插安排實例或分組討論</li> <li>● 課程時間太短</li> </ul>
策略管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 課程時間太短，專業名詞/英文用語無法一一解釋</li> </ul>

### 多元的員工溝通管道

- (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) 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。
- (5) 總經理不定期針對政策推出召開說明會，親自向員工說明政策的目的及方向。

### 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；還舉辦許多的部門活動、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：

新總部備有好設備，並且由公司自聘的廚師為各單位的聚餐聯誼活動提供安全健康的餐飲，讓同仁可以在公司自己的KTV內安全健康的歡唱聯誼。

#### 季會活動：

每季舉辦，定期與員工溝通公司的相關政策，以及新人介紹和每季的慶生。不定期執行專案的講座，增加員工在生活、工作上的職能。

### 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。

### 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，滿足投資人對風險的掌控及獲利的預期，進而公平的體現公司價值，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. 法說會：106年度，共7場。
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. 未來公司展望及發展重點





### 投資人如何取得公司公開資訊：

1. 設有投資人關係處維護專責單位，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。2017年共召開七次之溝通會議。
3. 定期召開股東大會。2017年6月21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80.43%。
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，提供投資人所需之訊息。

### 106年法說會

公司代號	公司名稱	發言日期	發言時間	主旨
5530	龍巖	106/05/05	11:22:50	本公司受邀參與元大證券舉辦之 2017 年第一季法人說明會
5530	龍巖	106/05/19	18:13:13	本公司受邀參加由匯立證券舉行之海外投資人說明會
5530	龍巖	106/09/13	16:16:28	本公司受邀參加由統一證券舉行之 2017 年第三季投資論壇
5530	龍巖	106/09/20	14:55:05	本公司受邀參加由富邦證券舉行之 2017 年度第三季度的投資論壇
5530	龍巖	106/10/13	20:54:20	本公司受邀參加由麥格里證券舉行之海外投資人說明會
5530	龍巖	106/12/04	18:28:07	本公司受邀參加由匯豐銀行舉行之海外投資人說明會
5530	龍巖	106/12/11	17:53:12	本公司受邀參加由統一證券舉行之投資人說明會

### 5.4與供應商的關係：圓滿一個服務過程中很重要的環節

#### 2017/09舉辦供應商聯席會

主要目的在於有效溝通傳達公司的政策與價值，並建立良好意見溝通的橋樑。

當天來自全省各地的供應商老闆，約50名。大家聚在一起。由總經理負責主持會議，首先代表公司感謝各家供應商老闆給予龍巖在各類服務上提供優良品質的資源供應。並且與各供應商分享公司未來的發展政策與方向。並且再度強調龍巖與供應商的關係，是合作夥伴關係。大家一起在「合約約定範圍」內追求雙贏。廠商把品質顧好就不用關說，提供的價格實在就不用餽贈，彼此誠懇共好，自然能共同成長、長久往來。

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。

接著安排健康美味的餐點，在輕鬆愉快的氣氛下進行溝通以及合作方式的檢討，如何創造龍巖、客戶、供應商間的共贏，是我們一致的目的。





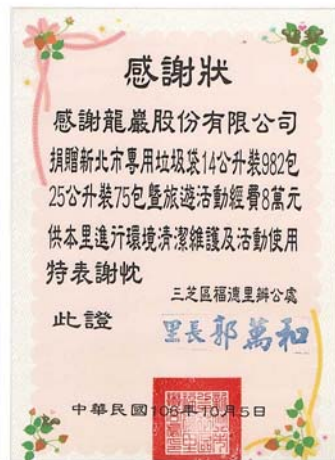
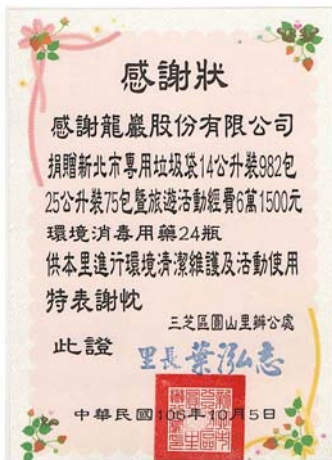
## 5.5與社區居民的關係

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、資助國小的活動、重陽敬老活動，圓山、福德、埔坪里等相關鄰里的活動以及弱勢團體。

106年捐贈三芝區埔坪里重陽敬老活動物資



106年捐贈三芝區圓山里福德里環保物資-1



106-捐贈三芝區公所法會物資





## 106-捐贈三芝國小教育活動經費



## 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。

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。透過龍巖慈善基金會執行的社會公益，共計支出1,200萬，受益達37,000人次。

### 2017 社會公益成果



義助殮葬	申請47件 / 執行40件	01
偏鄉助學金	300萬 / 500名學童	02
銀髮關懷	246萬 / 31,580人次	03
金山健康照護網絡	50萬 / 4000人	04
台大醫學人才獎助	250萬 / 70名	05
台大醫學研究專案	50萬 / 10	06

#### (1) 義助殮葬，愛讓回家的路上不孤單

殮葬是我們最專長的事，而且我們一直堅持著，不論尊卑，每個生命都有權得到平等的尊重與禮遇。2017年共受理47件，執行完畢40件。

今年度由於嘉義縣市政府將基金會納入該縣市慈善公益團體資源手冊中，因此2017年度較2016年度轉介之個案增加一倍之後，今年度將會再度行文至其他縣市政府，讓有需要的人得到最好的照顧。





## (2) 龍巖與浩然共同攜手 打造浩然敬老院長者的運動天堂

1. 台灣現階段已邁入老年化社會，浩然敬老院創建至今31個年頭，提供給長輩溫暖無微不至的照顧服務，也引進醫療服務門診及居家安寧照顧，不斷提升高齡長者在硬體設備及照顧服務上的服務，來滿足長者在院老化的需求，過去龍巖基金會捐贈巴士照顧浩然長者行的便利，今年台北市主辦世大運，長輩們也要一起動起來，因此今年6月10日龍巖基金會本著回饋社會與照顧長者的誠心，與福澤基金會共同來協助浩然敬老院，進行『龍福運動廣場』的修建，打造適合長者運動的環境與設備，營造院內長者健康運動、活力充沛，且有尊嚴的生活和家園感，讓長輩們平時就可以一起打打桌球、檯球、高爾夫球等，豐富身心靈促進身體健康。

2. 龍巖與福澤共同提供浩然長者健康運動廣場之整修工程，增加浩然敬老院運動空間與設施設備，提供獨居長者在院老化，促進健康與娛樂，期再強化健康、娛樂，綜合照顧服務方案。再此同時，龍巖與福澤拋磚引玉，推動運動風氣和建立老人自信心與健康為主要目標。

3. 臺北市現在已經是一個「高齡化社會城市」，如何讓長者活得健康與活得快樂，首重是：「健康運動」，今年贊助「龍福運動廣場」設置，期望帶動高齡市民一起響應健康運動的風氣，讓台北市成為「活力健康老人」先趨的城市之一。





### (3) 銀髮關懷專案

#### 「關懷弱勢、獨居老人」公益活動補助案

本著「使老有所終、壯有所用、幼有所長、鰥寡孤獨廢疾者皆有所養」之精神，已連續4年發起「關懷弱勢、獨居老人」活動補助，近年來活動成效佳，累計服務人數達 6.5萬人次，為持續推動弱勢關懷服務，今年度將接續補助高雄市各人民團體辦理相關弱勢關懷活動，俾能使為國家、社會拼搏一生的長者們，感受到我們的敬意與溫暖，同時達成基金會回饋地方社會、提昇公益形象之目標。

執行期間：106/9~12

受益人數：31,580人次

捐助費用：246萬



### (4) 天使之翼·美麗原鄉慈善計畫 贊助

福澤慈善基金會協助花蓮偏遠地區家境清寒及低收入戶之國高中完成學業，提供學雜費及相關所需的補助，並且頒發勤學獎以鼓勵學業成績優異的學生，本會為了讓慈善的能量能在彼此的合作中更加茁壯，持續贊助福澤基金會辦理106年度「天使之翼·美麗原鄉」偏鄉兒童助學專案，共同扶助花蓮地區偏鄉莘莘學子完成學業。

補助學校：花蓮縣立秀林國中、美崙國中、吉安國中、化仁國中、富北國中、宜昌國中、北濱國中等7所學校

執行期間：106/1~12

受益人數：500位學生

捐助費用：300萬





		102 年度	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度
花蓮縣立 秀林國民中學	學務資助學專家金額	37,800	629,670	120,648	522,780	208,640
	學務資助學生人數	54	398	265	189	74
	輔導學獎金額		38,000	38,000	38,000	38,000
	輔導學獎人數		3	3	3	3
	一校一特色年度金額		25,200		100,000	
	本年度合計總額	37,800	692,870	158,648	660,780	24,6640
	本年度合計人數	54	401	268	192	77

		102 年度	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度
花蓮縣立 美崙國民中學	學務資助學專家金額	7,200	162,325	93,700	498,200	192,735
	學務資助學生人數	18	58	14	90	54
	輔導學獎金額		38,000	38,000	38,000	38,000
	輔導學獎人數		3	3	3	3
	一校一特色年度金額			50,000		
	本年度合計總額	7,200	200,325	181,700	536,200	230,735
	本年度合計人數	18	61	17	93	57

		102 年度	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度
花蓮縣立 吉安國民中學	學務資助學專家金額	45,500	54,000	132,090	315,320	161,500
	學務資助學生人數	50	10	56	76	61
	輔導學獎金額		38,000	38,000	38,000	38,000
	輔導學獎人數		3	3	3	3
	一校一特色年度金額					
	本年度合計總額	45,500	92,000	170,090	353,320	199,500
	本年度合計人數	50	13	59	81	64

		102 年度	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度
花蓮縣立 化仁國民中學	學務資助學專家金額		38,000	251,400	332,560	90,765
	學務資助學生人數		3	232	132	16
	輔導學獎金額		38,000	38,000	38,000	38,000
	輔導學獎人數		3	3	3	3
	專門優良扶植計劃金額				48,000	96,000
	專門優良扶植計劃人數				4	4
	一校一特色年度金額		76,000	269,400	418,560	724,765
本年度合計總額		76,000	269,400	418,560	724,765	
本年度合計人數		6	235	139	23	

		102 年度	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度
花蓮縣立 富北國民中學	學務資助學專家金額				48,674	572
	學務資助學生人數				12	4
	輔導學獎金額				38,000	38,000
	輔導學獎人數				3	3
	一校一特色年度金額					
	本年度合計總額				86,674	38,572
	本年度合計人數				15	7

		102 年度	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度
花蓮縣立 宜昌國民中學	學務資助學專家金額				38,000	6,400
	學務資助學生人數				3	4
	輔導學獎金額				38,000	38,000
	輔導學獎人數				3	3
	一校一特色年度金額				500,000	200,000
	本年度合計總額				576,000	244,400
	本年度合計人數				6	7

		102 年度	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度
花蓮縣立 北濱國民小學	學務資助學專家金額					
	學務資助學生人數					
	輔導學獎金額					
	輔導學獎人數					
	一校一特色年度金額			300,000		50,000
	本年度合計總額			300,000		50,000
	本年度合計人數					60,000

	103 年度	104 年度	105 年度	106 年度
秀林國民中學	徐林○瑾 - 第一名 余○軒 - 第二名 楊○靜 - 第三名	陳○雅 - 第一名 胡○曉 - 第二名 余○ - 第三名	田○燕 - 第一名 林○智 - 第二名 羅○恩 - 第三名	胡○萍 - 第一名 朱○蕊 - 第二名 邱○偉 - 第三名
美崙國民中學	江○祥 - 第一名 洪○維 - 第二名 陳○萍 - 第三名	魏○ - 第一名 黃○誌 - 第二名 胡○欽 - 第三名	黃○宇 - 第一名 王○樺 - 第二名 劉○鴻 - 第三名	潘○琳 - 第一名 黃○峰 - 第二名 李○賢 - 第三名
化仁國民中學	劉○琪 - 第一名 汪○鴻 - 第二名 劉○好 - 第三名	吳○華 - 第一名 黃○怡 - 第二名 林○欣 - 第三名	余○駿 - 第一名 溫○偉 - 第二名 李○宇 - 第三名	耿○昌 - 第一名 陳○翰 - 第二名 王○謙 - 第三名
吉安國民中學	莊○真 - 第一名 陳○品 - 第二名 謝○福 - 第三名	游○軍 - 第一名 尤○哲 - 第二名 趙○開 - 第三名	朱李○丙 - 第一名 胡○馨 - 第二名 羅○雅 - 第三名	徐○利 - 第一名 王○玉 - 第二名 林○雅 - 第三名
富北國民中學			李○龍 - 第一名 林○怡 - 第二名 羅○ - 第三名	洪○翰 - 第一名 陳○浩 - 第二名 張○晉 - 第三名
宜昌國民中學			黃○欣 - 第一名 林○如 - 第二名 林○汝 - 第三名	吳○晉 - 第一名 黃○晨 - 第二名 張○如 - 第三名



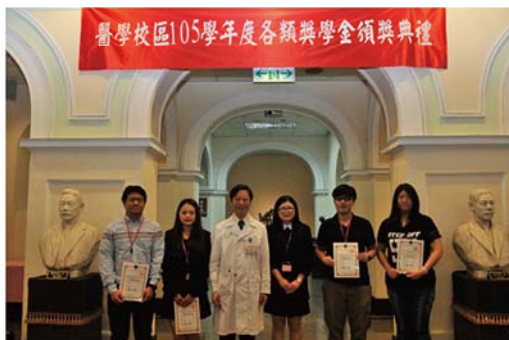
### (5) 醫學人才獎助專案

#### 「臺大醫學院-106年度獎助醫學人才專案」

由於科技發達現代社會中有許多罕見疾病或是不治之症，帶給家庭與社會非常沉重的負擔，因此在特殊疾病研究上長期缺乏穩定的資源挹助，來幫助醫學專業人才與家境困苦清寒學子能夠專心投入研究，研發新醫療技術來造福人類且減少家庭與社會的醫療重擔，有感於台大醫學院在醫學研究及人才培養，以提撥清寒獎助金與一般獎助金獎勵學術研究現優異之醫學研究生，來推動多方面罕見疾病的研究與突破，為社會帶來助益與福祉。

受益人數：協助50位學生

捐助費用：250萬



### (6) 「青杏醫學文教基金會-醫學研究專案」

為鼓勵優秀醫學人員，研究發展尖端醫學，依本會宗旨捐助青杏醫學文教基金會50萬元辦理「補助醫學研究專案」，協助改善與提升國內的醫療研究服務品質，以造福廣大人民的醫療福祉與健康促進。

捐助費用：50萬

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。