

2011

# 企業社會責任報告書

豐收貳拾、從心起誠







## 關於我們的報告書：『龍巖2011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。

始終以『誠信』為企業基石的龍巖，在邁入第二十年的今日，正式發表了第一本的『企業社會責任報告書』。代表著我們將以成為一個良好的企業公民，向社會大眾公開呈現我們的努力成果以及發展的方向與策略。

## 報告期間及範籌

我們將在這一本報告書內，說明龍巖2011年1月1日至2011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：

這是我們的第一本社會責任報告書，以電子檔案方式，公告於本公司網頁。這是一個開始，我們將會持續的每年發行，歡迎關心我們的利害關係人下載閱讀。

發表時間：2012年4月

發行單位：

龍巖服務股份有限公司

董事長室

地址：台北市松山區敦化北路150號7樓

電話：+886-2-27121628

傳真：+886-2-27121629

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 企業社會責任組織架構

### 二、公司概况

- 2.1 公司介紹
- 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
- 4.4 生態世紀墓園

### 五、維護社會公益

- 5.1 與員工關係
- 5.2 與客戶關係
- 5.3 與投資人關係
- 5.4 與供應商關係
- 5.5 與社區居民關係
- 5.6 慈善公益







## 一、策略與願景

### 1.1 經營者的話

董事長的話：

**誠信立業、慈悲為懷、肩負社會責任**

**每一位龍巖人，都是一顆菩提種子，用善念灌溉，把愛傳出去。**

龍巖從1992年創立起，就誓言在殯葬服務業走出一條不尋常的道路，因為堅持“誠信立業”在以往資訊不透明的殯葬業，龍巖確實走得辛苦，但也因為堅持，我們才能奠定穩固的基礎。二十年來，我們歷經了無數次的試煉與蛻變，從萌芽、成長到茁壯，當龍巖在生命產業中成功的建立起領導地位，如何提供更高品質服務與更優質的商品，是責無旁貸的企業目標，而隨著能力的不斷提升，我們也背負更大的責任。這個責任，不僅僅是對員工、對股東、更是對業界、社會與國家，一個成熟的企業不能不一肩扛起的任務。

我希望為這個產業注入更多的人性與關懷，除了擴大社會關懷面向，延伸至人文、藝術、環境之外，更希望推廣「企業公民」的理念。我們要以實際的行動，來實現我們對企業社會責任的承諾。

多年來，龍巖除了積極參與地方回饋與環境保護外，在急難救助方面，更是不遺餘力。2001年，我們成立了『龍巖慈善基金會』以慈善公益為主軸，或許正因為是從事與生命息息相關的功德事業，我們更在意的是付出的每份善心與回饋的每份誠意，都能實質而有效的運用在需要的人身上。做只有我們做得到的，才更有意義。結合我們的專業致力於義助斂葬，更在多次的災難中，自告奮勇的投入救災工作，義助罹難者的身後之事，讓生命回歸平等與尊重、在此時刻，我們無不慶幸自己身在此行業，而比其他企業的員工能多做一些什麼。

除了結合本業的行動以外，更往前延伸，我們贊助學術機構的研究計畫，打造安心學習的校園，解決清寒學生的經濟困難、配合地方政府，提供社區人民便利的交通。

我希望龍巖是百年企業，二十歲才小學畢業而已，還要繼續讀國中，還有很多要戰戰兢兢努力和學習的地方，我們會秉持著我們的核心價值：專業、誠信、慈悲，持續的為實踐企業社會責任，創造企業的永續價值而努力。





## 1.2 企業的社會責任的政策及承諾

推動企業社會責任與龍巖的事業政策一直是息息相關密不可分的，一路以來，龍巖也一直本著我們的核心價值『專業、誠信、慈悲』逐步的落實在每一個發展的方向。期望能夠依著策略方向，長期持續的落實身為一個企業公民應盡的責任。

### 我們的企業社會責任政策：

#### 一、落實推動公司治理：

良好的公司治理是企業發展的根本，我們不斷提升經營制度的規劃，以及資訊的公開透明化的層次。

#### 二、發展永續環境：

我們對自然好，自然對我們好。

推動環保議題，節能減碳，全體員工一起來。

隨時關心水土保持狀況。

#### 三、維護社會的公益：

提供員工安全健康的工作環境，合理的報酬及福利，定期舉辦活動，照顧員工的身心健康。

給予弱勢的支持，積極參與地方。

#### 四、加強企業社會責任的資訊揭露

為讓所有利害關係人能夠了解公司的經營資訊，除了依法於公開資訊觀測站應公告的資訊外，我們也在自己的官網提供了所有與營運相關的資訊，並設置了專責單位回應提供所需資訊。

### 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。由稽核室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，由各處級主管及部門主管，負責推動，落實到每一個人的身上。

#### 一、公司治理：

由稽核室負責，整合所有的制度規範，推動內控、內稽相關作業，為每一個作業的落實執行，嚴格的把關。

#### 二、永續的環境：

每個部門都必須在自己的職掌範圍內，為落實環境保護，節能減碳盡一份心力。

#### 三、維護社會公益：

龍巖慈善基金會：以關懷弱勢急難救助為主軸。並利用核心的事業專長，給予每一個生命應有的平等與尊重。

人資部、職福會：照顧員工的身心健康。

#### 四、資訊揭露：

龍巖天堂網，提供了營運上最即時正確的資訊。

客戶滿意單位：提供客戶最直接0800免付費的諮詢管道。

投資單位：設立的投資人專屬的服務，並定期舉辦法說會。

稽核室：設立員工、客戶、供應商意見反應之專責信箱。







## 二、公司概况

### 2.1 公司介紹

龍巖是一個以人為本的殯葬服務產業，成立於1992年5月26日。秉持著「專業、誠信、慈悲」的核心價值，致力為成為大中華區殯葬服務之最佳託付者而努力。過去的二十年來，我們突破種種的難關，從靈骨塔業者成為當前台灣生命產業的領導品牌，其中的意義不僅僅是一個企業的成長歷程，更重要的是龍巖勇於突破、勇於創新的精神，引領了台灣生命產業的良性變革。而龍巖以人為本的理念與精神，更讓台灣民眾對殯葬產業的不良印象有了根本的變化。

2011年與大漢建設股份有限公司合併，成為第一個股票上櫃的殯葬產業，以新氣象、新格局宣誓龍巖無比的遠見與企圖心。

（大漢建設簡介：成立於1987年3月27日，一直以來為提供給大家一個舒適的家為目標，推出許多的建設案，不但在銷售上獲得很好的成績，在品質方面也獲得許多的獎項殊榮。2000年10月4日本公司股票正式在財團法人中華民國證券櫃買中心掛牌買賣）







## 落實殯葬一元化

對龍巖而言，生命產業不只是送別逝者，並將火化、埋葬而已，更不是大肆敲鑼打鼓讓生者風光，重要的是藉由隆重的儀式表達我們對逝去生命的尊重，所以一開始以「事死如事生」的想法以台灣北部的白沙灣安樂園為基礎，陸續完成了亭閣式戶外納骨廊「龍泰陵」、充滿歐美設計風格的藝術化草坪式墓園「無塵樂土」唐風式庭園造景墓園「忘憂淨土」以及可容納38萬個塔位的六星級靈骨塔「真龍殿」，讓台灣民眾有了充滿體貼與尊榮的選擇。今日，我們再度以超越時代的構想邀請世界建築大師安藤忠雄共同打造一個融合殯葬、藝術、人文、自然、生態等元素的世紀墓園，展現龍巖對生命產業的熱忱與真誠。







美麗境界



忘憂境土



竹林精舍



陽光天堂



世紀墓園3D示意圖





「能為客戶做些什麼」、「如何提供超越期許的服務」是龍巖人時時謹記於心的重點指標，經過多次考察國外先進經驗後，與日本SUN LIFE簽約進行殯葬服務交流合作，於市場上首開先例推出「生前契約」商品，落實殯葬一元化，全力提升服務品質及服務範圍。為了讓優質服務能夠更深耕在地，於全省佈局，自購房產，目前已在14個縣市設有服務處，亦積極投入興建自有會館，目前已有4個會館，正陸續在北中南東各地興建。

## 全省禮儀服務據點

### 台北服務處

台北市民權東路二段166號  
TEL : (02)2515-8990

### 和信服務處

台北市北投區立德路125號  
TEL : (02)2892-4232

### 基隆服務處

基隆市仁愛區仁一路105號  
TEL : (02)2425-3037

### 板橋服務處

新北市板橋區長江路一段40號1樓 TEL : (02)8259-6701

### 桃園服務處

桃園縣蘆竹鄉南山路一段177號5樓 TEL : (03)212-1296

### 新竹服務處

新竹市成德路10號 TEL : (03)527-7398

### 苗栗服務處

苗栗市為公路35號 TEL : (037)260-006

### 台中服務處

台中市北區學士路255號1樓  
TEL : (04)2207-6090

### 彰化服務處

彰化市旭光路213號 TEL : (04)726-6002

### 嘉義服務處

嘉義市中山路591號 TEL : (05)216-9769

### 台南服務處

台南市南區國民路118號  
TEL : (06)336-9566

### 高屏服務處

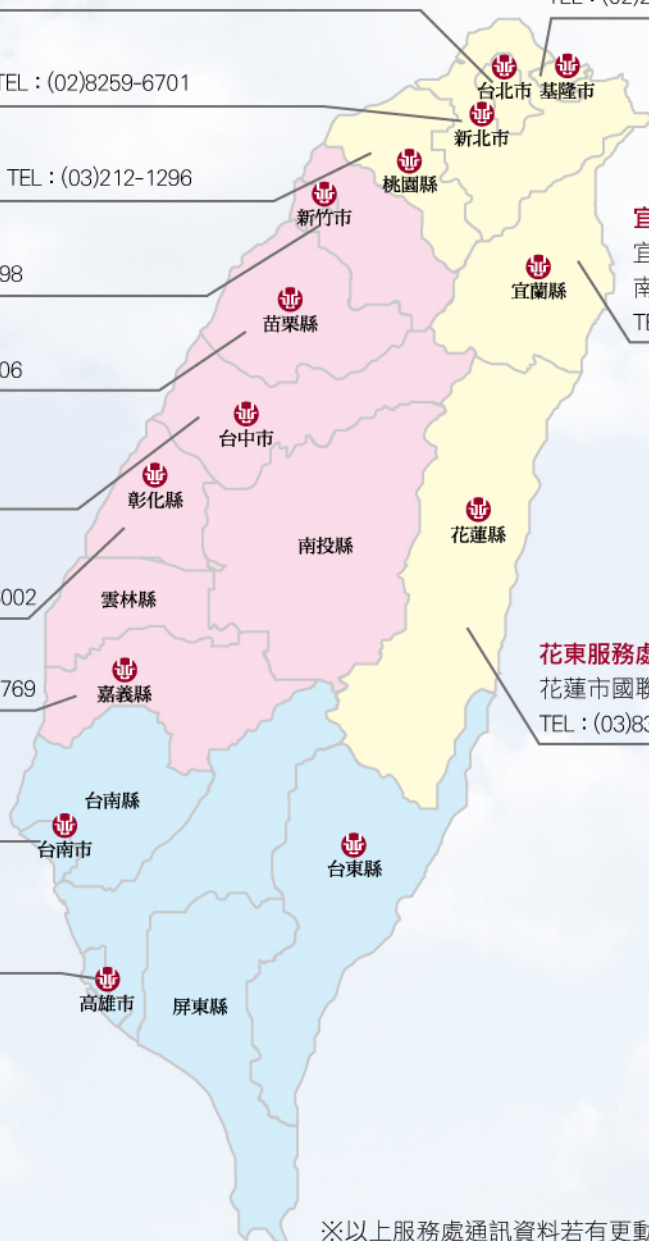
高雄市鳥松區本館路322號  
TEL : (07)370-1918

### 宜蘭服務處

宜蘭縣羅東鎮中正南路125號  
TEL : (03)953-2590

### 花東服務處

花蓮市國聯四路65號6樓  
TEL : (03)832-7816



※以上服務處通訊資料若有更動，依新資料為準





2011年對龍巖來說是十分豐收的一年，2011年底，通過增資子公司宇錡建設，並由宇錡以16億元取得萬里區萬壽山墓園及嘉義嘉雲寶塔的完整所有權與合法經營權，另外還取得台中寶山紀念墓園、楊梅富岡私立富貴山莊墓園與新店青潭墓地的部份土地所有權與優先整合權利。直接併購已有良好營運基礎及現金收入的現有墓園寶塔，對於龍巖擴大殯葬事業版圖及提昇市佔率，都有很大的幫助。以萬壽山墓園裡的福田妙國寶塔及嘉雲寶塔為例，2011年上半年獲利已達1.7億元，未來加上龍巖強大業務通路與品牌形象，將可創造更大業務成長。



嘉雲寶塔



福田妙國生命紀念館



寶山紀念墓園





## 發展藍圖

### 從黑色產業闢出一片又一片的藍海新天地

「2017年，台灣65歲以上人口將增加為14%，達到國際所謂高齡社會，2025年再增加為20%，邁入超高齡社會，2060年比例將高達42%」（資料來源：行政院經濟建設委員會99.9.6）

當別人只發現看見問題的存在，而李世聰董事長已敏銳的發掘出老年人口是個很有潛力的新興市場！醫療技術與科技的進步，人們將更長壽，那如何讓未來這群老而彌堅者，活得更健康開心，讓有照護需求者，能有尊嚴地被照顧呵護，就是龍巖準備進軍的另一塊集團新版圖，長期照護與銀髮養生產業。2008年，龍巖先和已上市的佳醫集團簽約，合資五億元，成立子公司ABH，從佳醫既有的11個據點為出發點，截至2010年年底，已新增近千床，並於北中南新設據點，以成為「大中華區長期照護產業第一品牌」為願景。而在銀髮養生產業方面，預計於自購的南港1700多坪土地，興建高級銀髮住宅，目前也已交由日本知名大師隈研吾，進行規劃設計。龍巖不但滿足往生者的身後黑色產業，更往前延伸到身前的銀色產業。集合了住宅、長照、醫療、文康等多面向的規劃，勢必為龍巖再創另一塊亮眼新版圖。







## 2. 2營運表現

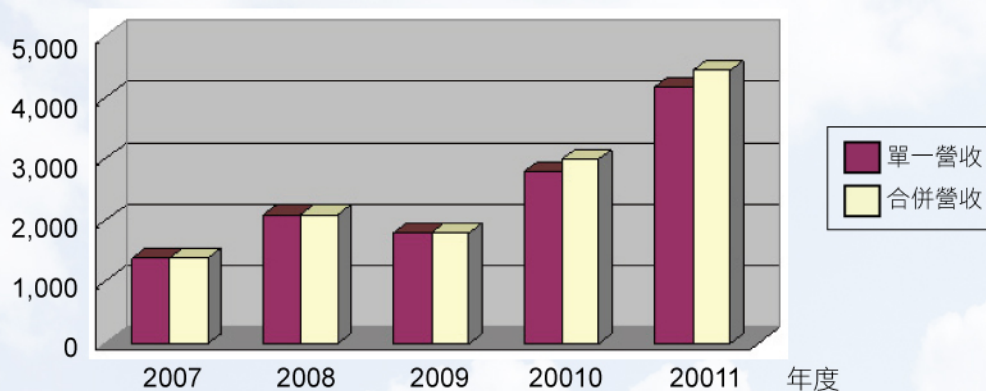
2011年下半年全球籠罩在歐債不確定之風險，造成國內經濟及股市動盪，然在本公司經營團隊及全體員工的努力，營運狀況仍然努力成長，不僅創下公司上櫃以來最佳之財務表現，也完成與龍巖人本服務股份有限公司之合併，合併基準日為2011年2月1日，合併增資發行新股於2011年4月8日掛牌。公司並更名為「龍巖股份有限公司」，於5月9日更名新股掛牌。

在2011年之營運表現方面，公司年合併營業額達新台幣44.55億元，較前一年度增加48.54%，稅後淨利達18.61億元，較前一年度增加112.69%，100年底合併總資產約為新台幣399億元，總市值約為新台幣374億元，由於經營團隊經營績效受到社會大眾的肯定，公司股價有穩健的表現，這也是公司對社會的企業承諾，並以創造最大股東權益為目的的社會責任。

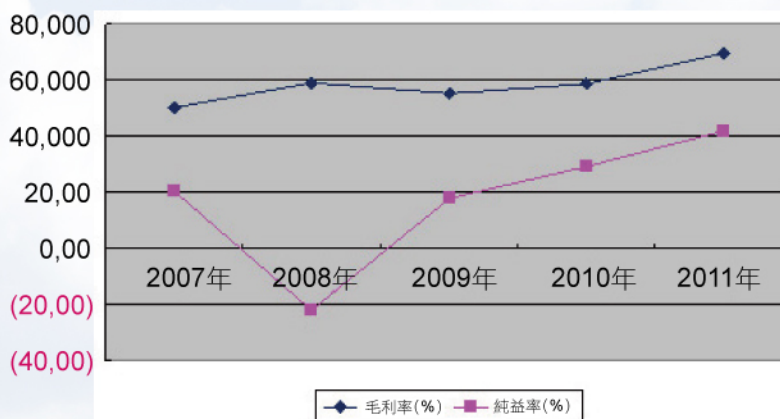
### 各項財務數據

NT百萬元

#### 一、2007~2011年度營業收入



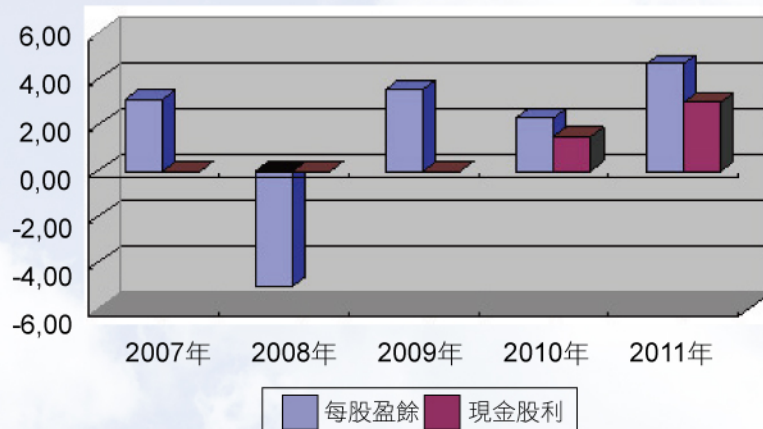
#### 二、2007~2011年度毛利率、純益率







### 三、2007~2011年度EPS、現金股利



## 2.3重要里程碑與榮譽記事

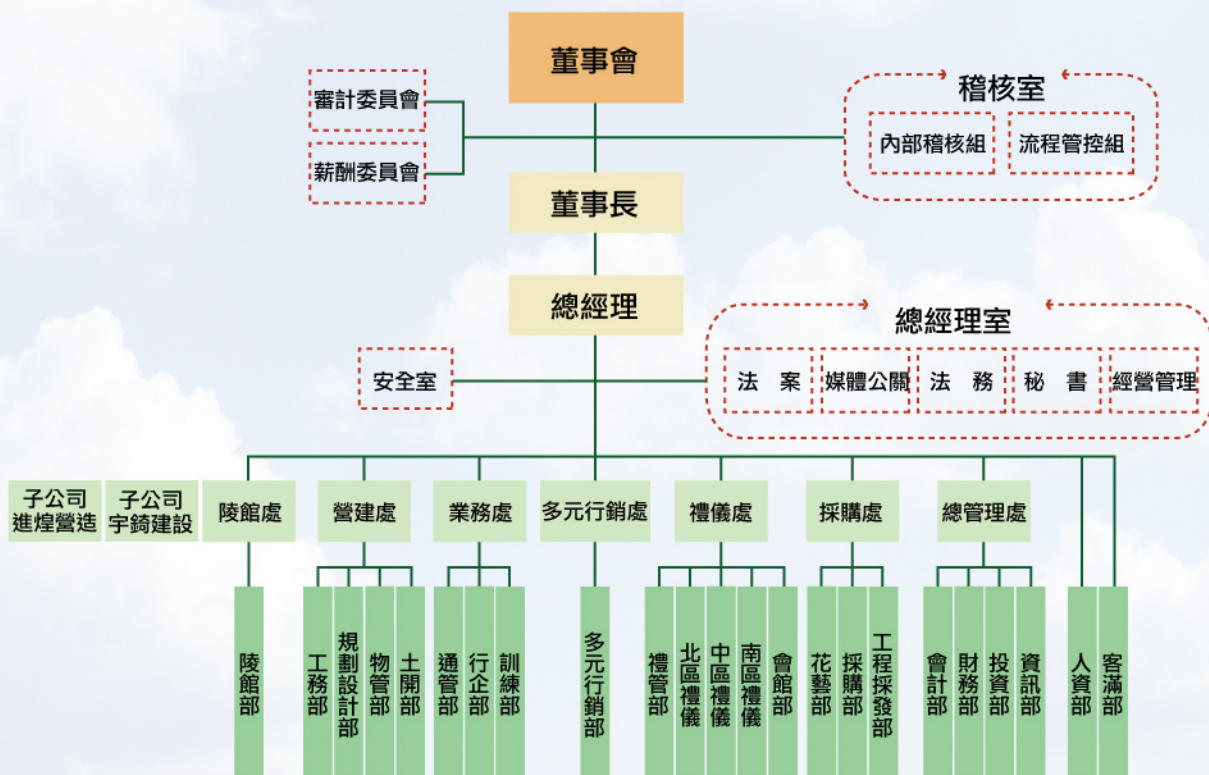






## 2. 4組織架構

### 集團組織圖







## 三、落實推動公司治理

良好的公司治理，是企業永續經營的根基。也是企業社會責任的重要項目。龍巖二十年來，對於公司治理的推動，積極努力不斷精進。並邀請許多的社會賢達人士來參與監督公司治理的運作。

### 3.1 董事會

本公司設董事九名，包含獨立董事三名。每季至少召開乙次董事會，監督及指導公司的經營階層，聽取經營團隊的經營實績報告。其議題包含團隊經營績效的達成狀況，風險的評估、重大議題的討論與決議以及企業社會責任的策略等。並根據營運的狀況，邀請會計師以及其他專家提供專業的意見，以維護決策的品質。

### 3.2 審計委員會

有關獨立董事及審計委員會等之設置，證交法修正條文第183條明定實施日期為96年1月1日，本公司即於同年度配合法令的修正選任三位獨立董事，並成立審計委員會。每季定期召開會議，檢討重大議案，以及審核稽核報告。

### 3.3 薪酬委員會

本公司於2011年成立薪酬委員會，要旨在協助董事會評估公司整體薪酬與福利政策以及經理人的報酬。本公司薪酬委員會由三位獨立董事組成。

### 3.4 稽核室

本公司設有獨立、客觀、直屬董事會的稽核單位。稽核主管可直接向審計委員會或董事們進行相關的意見的溝通。並於審計委員會及董事會中報告稽核報告，且所有稽核室成員之任用薪酬均由審計委員會決議，以保持其獨立客觀之地位。





### 3.5反貪瀆

本公司規範所有員工於執行公司業務活動時，必須完全遵守法律、命令、規範及其他公司內部規章制度，且必須符合誠信之企業核心價值。所有的員工及供應商均不得接受客戶之紅包小費。

我們與供應商間簽立有廉潔條款：嚴禁從業員工個人向廠商或合作人索取回扣，並不允許有期約性質之行賄行為承攬廠商或合作人如有上述行為，經查證後將視為違約，願受賄款額加倍之罰款，並得視情況提前解約，如有尾款尚未付清時逕由本公司扣除，如尾款已付清仍受條約約束續追訴違約應受之罰款。

並於稽核室設立5186申訴專用信箱，由稽核室主管負責受理各方之申訴案件。

### 3.6利害關係人的溝通

針對利害關係人，本公司依照性質不同設有各自的專責溝通管道。

| 對 象    | 管道及做法                                                                                                                                                                                                     |
|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 股東、投資人 | (1) 本公司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。<br>(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。<br>(3) 定期召開股東大會<br>(4) 每年依規定發行年報。於股東會中發送。<br>(5) 官網設有投資人專區，提供投資人所需的資訊。                               |
| 員 工    | (1) 885一幫幫我信箱，員工如對公司有意見時，可以透過885信箱向總經理反應。<br>(2) 不定期主題式問券調查：例如尾牙的滿意度、員工旅遊等議題。<br>(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。<br>(4) 總經理不定期的舉辦“與總經理的午餐約會”活動，讓員工有機會直接與總經理溝通及反應問題。總經理亦可以直接的聽取員工的意見。             |
| 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。<br>(2) 定期召開供應商大會。                                                                                                                                  |
| 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。<br>(2) 不定期的抽訪客戶對公司提供服務的滿意度。<br>(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。<br>(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。 |
| 社 區    | (1) 龍巖慈善基金會，進行相關的社會關懷議題及行動。                                                                                                                                                                               |





## 四、發展永續環境

### 4.1 環保的政策：環境保護、盡其在我

環境保護、節能減碳已是近年來大家朗朗上口的新主張，然而這不能只是一個口號，需要的是實際的作業為與對應，惟有推己及人以點、線、面的影響模式，持續的推廣環保觀念與做法，才能真正對環境保護起實際效用。

### 4.2 環保材料的研發推廣

為了對我們居住的環境盡一份心力，我們持續在使用的素材上做一些創新以及改良。

- (1) 新增廢水過濾設備：為使禮體淨身的服務過程中，不讓清洗的汙水造成環境的污染，我們新增了廢水過濾設備。
- (2) 率先採用環保素材：環保棺木、環保紙錢、環保孝服、環保香等環保物品，這類易燃燒、灰燼少且不易產生化學物質的材料特性，更可以讓殯葬民俗中不可避免的燃燒汙染降到最低。

### 4.3 節能減碳的具體做為

- (1) **環保觀念的推動**：要求員工不要使用免洗餐具、回收紙的再利用。鼓勵員工多利用逃生梯上下樓，減少電梯使用。這些具體的作為與要求都是希望全體員工能夠養成良好的環保習慣。而此活動在100.8.18通過台北市產業發展局的工商節能減碳現場抽核作業。
- (2) **水土保持**：為確保真龍殿園區的用水品質，園區定期的執行水質的檢測。且為了確保園區及施工的安全，在園區我們亦設置有排樁自動化監測儀器（包含雨量計、水位觀測井以及傾斜儀），即時的監測園區水土保持狀況。  
持續的綠化：除了世紀墓園的生態外，現有園區的綠化亦持續執行，2011年新種植山櫻花29棵、吉野櫻8棵。

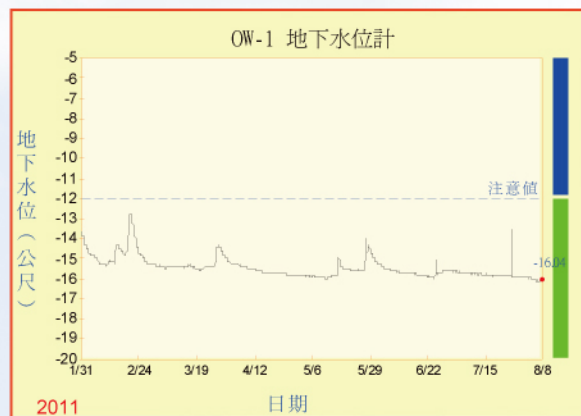
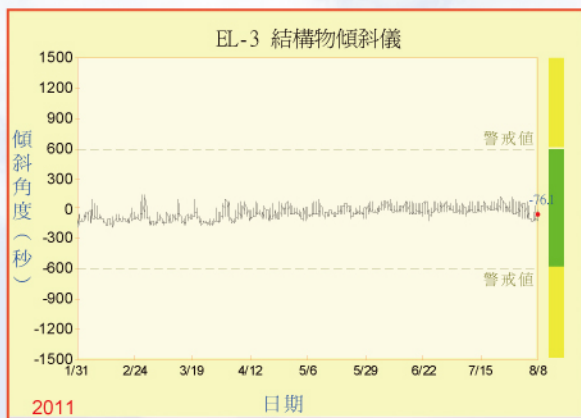
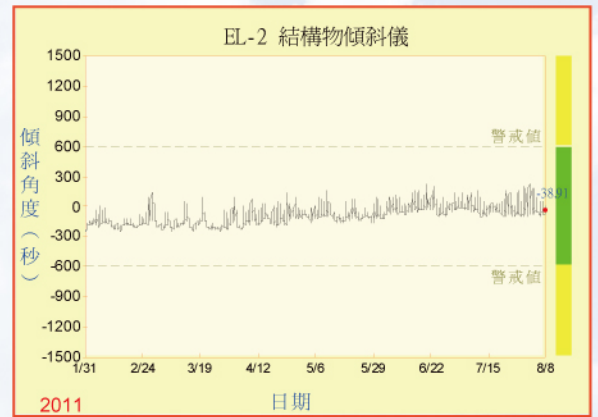
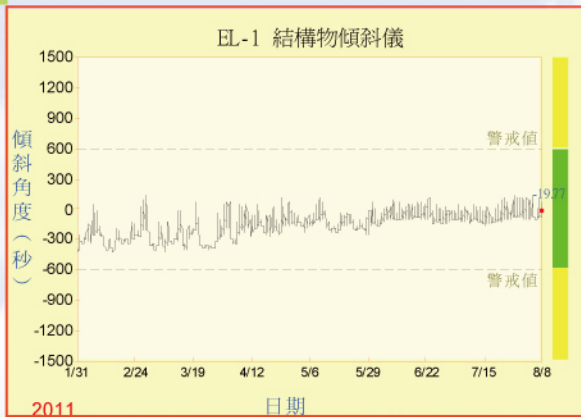




表 2-1 園區監測儀器設置一覽表

| 園區分區                | 儀器設置數量及編號                            |                                                                                       |       |                                 | 備註 |
|---------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------------------------|----|
|                     | 傾斜觀測管<br>(兼水位觀測井)                    | 結構物傾度盤                                                                                | 水位觀測井 | 裂縫計                             |    |
| 真龍殿及朝觀廣場<br>(A 區)   | —                                    | 13 組                                                                                  | —     | —                               |    |
|                     | —                                    | E-1、E-2、E-3、<br>E-4、E-5、E-24、<br>E-6、E-7、E-8、<br>E-9、E-10、E-11、<br>E-12               | —     | —                               |    |
| 加勁填方道路<br>(B 區)     | 3 孔                                  | —                                                                                     | —     | 1 組                             |    |
|                     | SI-3、SI-4、SI-5                       | —                                                                                     | —     | B-15                            |    |
| 參觀台及排椅整治<br>區 (C 區) | 6 孔                                  | 4 組                                                                                   | 1 孔   | —                               |    |
|                     | SI-1、SI-2、<br>SO-1、SO-2<br>SO-3、SO-5 | P-1、P-2、P-3、P-4                                                                       | W-1   | —                               |    |
| 墓園孝區<br>(D 區)       | 2 孔                                  | 8 組                                                                                   | —     | 4 組                             |    |
|                     | SI-10、SI-11                          | E-13、E-14、E-15、<br>E-16、E-17、E-18、<br>E-19、E-20                                       | —     | B-1、B-2、B-3、<br>B-10            |    |
| 墓園忠區<br>(E 區)       | 2 孔                                  | 14 組                                                                                  | —     | 7 組                             |    |
|                     | SI-6、SI-7                            | E-21、E-22、E-23、<br>E-25、E-26、E-27、<br>E-28、E-29、E-30、<br>E-31、E-32、E-33、<br>E-34、E-41 | —     | B-4、B-5、B-6、<br>B-8<br>B-9、B-11 |    |
| 龍泰陵<br>(F 區)        | 2 孔                                  | 5 組                                                                                   | —     | 2 組                             |    |
|                     | SI-8、SI-9                            | E-35、E-36、E-37、<br>E-38、E-39                                                          | —     | B-12、B-13                       |    |
| 水土保持區<br>(G 區)      | —                                    | 1 組                                                                                   | —     | 1 組                             |    |
|                     | —                                    | E-40                                                                                  | —     | B-7                             |    |
| 全區總計                | 15 孔                                 | 45 組                                                                                  | 1 孔   | 15 組                            |    |

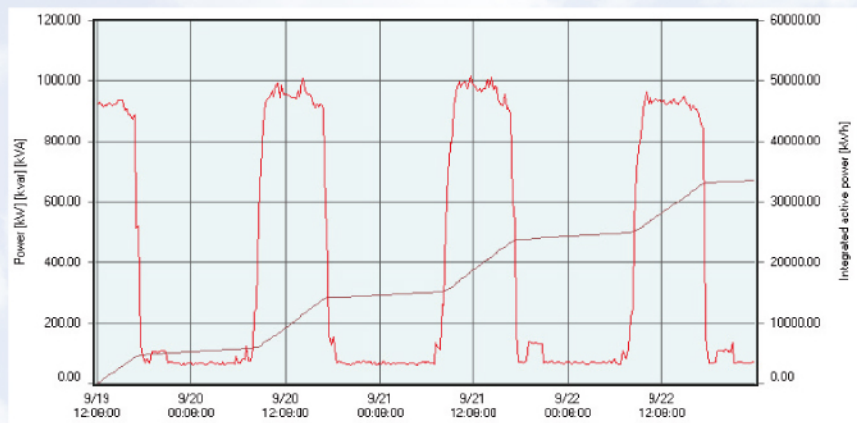








(3) **電能的節約**：真龍殿的區域大，對於電能的使用我們設置了電力監測系統，利用調降與電力公司的契約容量約定及來客的尖峰與離峰時間的規劃做到最適電能的使用。



(4) **空調系統的節能**：利用溫度的監測，維持室內溫度在標準範圍內，減少冷氣的過度浪費。

(5) **照明系統節能**：採用高效率燈具、啟用自動開關。

| 比較表                  |         |          |                                                               |
|----------------------|---------|----------|---------------------------------------------------------------|
|                      | 傳統鹵素燈   | LED燈     | 備 註                                                           |
| 使用壽命                 | 2,000hr | 20,000hr | LED燈為傳統鹵素燈的10倍                                                |
| 溫度                   | 燈芯>200℃ | <65℃     |                                                               |
| 消耗功率<br>(電費每度÷1000W) | 50W     | 5W       | LED燈只有傳統鹵素燈的<br>1/10，每個月可省下<br>(50W-5W)*9hr*30天<br>/1000W÷12度 |





#### 4. 4生態世紀墓園的規劃

由於環境保護為本公司之企業社會責任重點，所以此次與安藤大師的世紀墓園合作案，也特別將生態環境作為規劃的重點。而為此設計理念，我們研擬了長期的生態保育規劃，除了與台大植物系、生物系教授跨領域的合作，進行蝴蝶谷棲地營造研究計畫，先行建構適合蝴蝶生長的濕地生態環境，並堅持在整體生態環境完備後，才開始主體建築的動工。也另行購下一萬坪的土地，專門用來培育在臺灣種植大不易的吉野櫻。在專家、學者的研究下，先行歸納出適合三芝氣候與環境的蝶類，再研究蝶類的食草及蜜源的植物，於墓園周邊以人工方式先行種植，吸引蝴蝶遷徙，這種不計成本保護環境，注重生態的作業，是我們對自然的尊重。我們將秉持著這個信念，在專家的指導之下落實執行，希望能為生態保育工作寫下歷史新頁。







## 五、維護社會公益

### 5.1 與員工關係

照顧員工的身心健康及提供合理的報酬與福利，是我們對員工最基本的承諾。

#### (1) 員工福利

除了法令規範的勞保健保退休金外，公司另有提供團體保險。

定期的安排員工健康檢查，並於季會安排健康講座，提供員工健康的資訊。

辦公室內設有血壓計，部份空間允許的單位，設有簡易的健身設備，讓員工可以方便執行自己的健康管理。

健全的職福會運作，各項福利的措施：電影欣賞、旅遊活動、社團組織...等。

2011年，我們舉辦了三梯次的國內旅遊，鼓勵員工帶家人同遊，由總經理帶隊與員工同樂。下午三點鐘，員工可以集合於電影院，觀賞電影的首映。



#### (2) 員工培育

**通識教育：**新人訓，讓員工迅速的了解公司的商品、文化、組織。

**專業教育：**每一個禮儀師的養成都必須經過嚴謹及專業的訓練。除了禮儀程序的教育之外，還必須接受專業的悲傷輔導訓練以及安全衛生...等。

**委外教育：**公司提供固定的費用補助，提供員工可以依各自的需求，尋求外部專業的訓練。







### (3) 員工的權利

不雇用非法的勞工。

重視二性的平權，本公司制定有完整的性騷擾防治規定。

建立良好的員工溝通申訴管道（885及5186申訴專用信箱）。

與總經理的約會：總經理定期的安排與基層的員工共進午餐，聽取基層員工的心聲以及建議。

## 5.2與客戶關係

### (1) 以五大信條、四道防守護真誠的心

由於時代觀念與消費型態的改變，現代人對殯葬禮儀有了更多的想法與需求，如何提供客戶最貼切、最需要的服務，細心觀察與真誠用心，靈活的應對才能提供給客戶最完善的“客製化服務”我們以莊嚴的榮譽心情，站在家屬的立場給予尊重，嚴格把關並滿足客戶的期待，推出行五大信條：

- 沒有理由、沒有藉口，客戶永遠是對的
- 不分背景、不分等級、堅持對生命的尊重
- 永遠站在客戶的立場，嚴格把關每一項服務品質
- 滿足客戶的期待，完成客戶的託付是我存在最大的價值
- 我從事的是一份功德事業，我做的每一件事都是最神聖的。

除了內在精神的深化外，由於禮儀服務是生命產業的主體核心，為了更進一步防止疏失遺漏，我們建構了禮儀服務的四道防線，以禮儀防線、稽核防線、業務防線、客服防線，這四道關卡，為服務層層把關。形成有效的損害控制機制，重點在於“預防問題”與“解決問題”藉由第一線禮儀服務同仁的自我檢視，在客戶尚未發現問題時便事先發現並解決，而在稽核與業務防線的重複檢驗下，更可以將無心的疏失降到最低，客服防線則於事後主動發現問題，以做為服務改善的參考。

### (2) 30分鐘12小時

本公司非常重視客戶的意見反應，對於客戶的意見反應，設有客戶申訴作業標準書，其中規範接獲客戶的意見反應30分鐘內必須與客戶聯繫上，了解狀況，12小時內必須回覆客戶的申訴。凡有重大客戶意見反應，必須即時的以簡訊通知各主管及總經理，所有的客戶意見均由總經理逐條審閱。或許100%的客戶滿意度是難以達到的理想，但是100%的用心卻是絕對可以做到。





### 5. 3與投資人關係

本公司設有為投資人服務的專責單位，定期的將公司的財務資訊以及重大訊息公告於公司官網及公開資訊觀測站。

本公司官網設有投資人專區，提供投資人所需的公司資訊、公司治理、公司年報、財務資訊、股東專區、法說會。

各投資人如有問題，亦可以電話、email與我們的專責人員聯繫。

### 5. 4與供應商關係

**(1) 對於供應商的選擇，我們最重視的就是誠信。**

本公司與供應商之間設有廉潔條款，禁止雙方的收賄行為，並提供了良好暢通的申訴管道，避免供應商受到不公平的對待。我們的供應商，就是一起成長的夥伴。

**(2) 而有許多的供應商都是和我們一起努力一起成長。**

在體認環保的重要時，供應商與我們一起努力開發出新產品。

### 5. 5與社區居民關係

在三芝建立了白沙灣安樂園以來，即將龍巖視為三芝的一份子，一開始在招募園區內工作人員時，便以三芝區的民眾為優先，目前園區的工作人員大多為三芝地區居民，提供了許多在地就業機會。而為回饋當地居民的友善與支持，我們年年捐贈三芝區社會救濟勸募款、物資以救助地方清寒民眾外，也屢屢贊助地方教育單位及村里各項活動之舉辦。受贈單位三芝區公所社會課、社團法人中華民國新生活社會福利發展促進會，並由上述二個單位轉發予三芝區及石門區之中低收入戶及弱勢家庭。此外更捐贈社區巴士一輛，提供三芝偏遠社區及醫療所交通往來使用，讓當地居民得以享有更快捷方便的交通。

為推廣環保的觀念，我們提供了三萬八仟伍佰個新北市垃圾專用袋給三芝區圓山村、福德里的居民，希望大家一起來做垃圾分類，垃圾減量、還有鑿井開發水源併回饋供應圓山里缺水居民使用。







## 5. 6 慈善公益

龍巖自成立以來，即秉持”以人為本之精神，全心全意投入生命產業服務社會大眾，多年來已有相當耀眼之成績。

2001年成立龍巖慈善基金會，已於義助殮葬、社區服務、獎助學金、關懷弱勢、醫療提升等領域多方贊助，秉持取之於社會，用之於社會的心情，為讓社會更加美好奉獻一己心力。



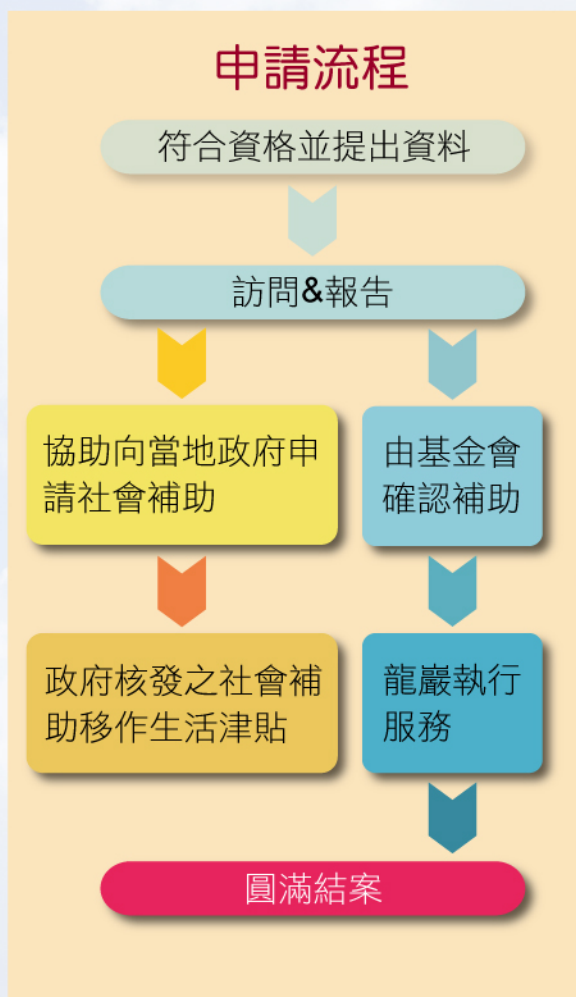


### (1) 義助殮葬，讓生命回歸平等與尊重

殮葬是龍巖的主業，也是最為熟悉的領域，所以基金會長期提供全國性的殮葬申請，提供弱勢家庭免費之喪葬服務。由於目前現有政府單位提供中底收入戶喪葬補助之金額，大多不足以讓案家支付一般喪葬之費用，有鑑於此，龍巖慈善基金會為徹底協助案家解決此類困境，所提供的殮葬協助為龍巖專業之禮儀服務，龍巖一直堅持，不論尊卑，每個生命都有權得到平等的尊重與禮遇。

龍巖基金會自成立以來接受了來自各地醫療院所，鄉鎮市公所，各營業處之請託，協助超過500件轉介之清寒家庭或無依長者的後事處理。讓他們的生命終結不致淒苦無助，對受協助的家庭而言，因基金會全額贊助，不但從根本上解決了殮葬問題，加上龍巖專業禮儀師用心的協助，也讓手足無措的家屬於精神上有所依靠，圓滿了數十個家庭的遺憾。

2011年：共受理46件，執行完畢31件。製作發送義助殮葬文宣5000份、寄發公文108封、各營業處佈達52個營業處、寄發EDM500份。







**希望. COME**

關懷多一點 希望就能更靠近一點  
在緊握的雙手中傳遞著 我們暖暖的愛

龍巖慈善基金會成立於2001年7月，  
至今已邁入第10年，致力於  
提供社會大眾無力殮葬的協助，  
歷年來協助遭逢喪親的清寒家庭  
已超過500位。

**義助殮葬慈善服務**  
本會提供「義助殮葬慈善服務」機制，凡具  
所列資格之任一項，經核定即由龍巖基金會禮  
儀團隊執行喪禮服務，可依國家之宗教信仰  
禮儀中式或西式之服務，內容包含：接體、  
發靈、治喪協調、入殮、奠禮、發引、火化  
封罐、協助安奉喜塔(不含塔位)等完整服務  
流程，協助家屬辦理親友人生最後旅程，  
不留遺憾。

**補助資格：**  
(1)領有政府核發中、低收入證明之家庭。  
(2)經醫院或社區機構之社工轉介證明家經濟狀況弱勢者。  
(3)經由親屬人/村里長轉介者，經本會確認無力殮葬者。  
※(符合上述其一，即可申請)

相信您我周遭都有需要幫助的人  
請您伸出援手讓我們一起幫幫他  
洽詢電話：02-8712-1274

龍巖慈善基金會  
立案字號：台(90)內授中社字第9071803號  
地址：10548台北市松山區敦化北路150號3F  
郵電：http://www.lungyen.org.tw

## (2) 捐贈福澤基金會，為獨居老人送餐

採取資源共享合作期提升照顧老人生活服務，建構老人「文康」、「養護」、「安養」、「長期照顧」等資源，以擴大合作成效。專案金額：新台幣貳佰萬整。

- **服務對象：**獨居、長者及低收入清寒長者
- **區域：**南港區、內湖區、萬華區
- **服務項目：**

- 一、獨居老人：老人在宅服務及送平安餐
- 二、急難救助：緊急醫療及喪葬輔助服務
- 三、扶老攜幼：獎助學金及回饋服務







### (3) 公益贊助福澤基金會

【福老攜幼 真愛久久 代代相傳 歡喜相見歡】 活動參與：

針對服務區之行政機關、高中及國中提出合作及獎助辦法，期使受獎助的優質學生與福澤共同服務老人提昇照顧老人需求。

- ・餐 會：100年3月5日 豪景大酒店。
- ・對 象：南港區、內湖區、萬華區服務之長者大里、華江高中、雙園、萬華國中學生老師。
- ・背 景：具低收入、中底收入、清寒證明、區公所薦舉在校成績、操行優良者。
- ・獎助學金：2011學年度每人15,000元 88人。
- ・回 饋：受獎助學生志願參加慈善活動，關懷所服務之長者及其他弱勢，累計志工服務時數為一年10小時。



### (4) 公益贊助苗栗家扶中心

幫助家庭經濟貧困的兒童少年與家庭脫離貧窮，使其能夠安心求學、充實自我競爭力。

- ・對 象：經濟貧困家庭之兒童少年經濟扶助。
- ・區 域：苗栗地區。
- ・人 數：772戶、1738人。
- ・服務項目：獎助學金、受虐兒童安置、助養、急難救助金等。
- ・專案金額：100,000元





### (5) 提供弱勢團體工作機會

蓮花朵朵，幸福久久。和社團法人中華民國新生活社會福利發展促進會合作，提供弱勢團體折紙蓮花的工作機會。



### (6) 獎助醫學人才

獎助台大醫學人才專案，讓龍巖為提升全生命服務品質盡一份心力。

專案金額：5,200,000元

我們關心且擅長的，就盡力去做；而我們關心卻不專精的就交給懂的人，幫我們完成。雖然龍巖的專業是生命產業，但以此延伸的各項議題，始終是我們關注與在意的焦點，最終目的，仍希望帶給人們更好的全生命服務品質。有鑒與此，龍巖關注到台大醫學院在醫學研究、教育改革與人才培育，向來是引領台灣醫學領域的翹楚，感念於台大醫學院在其專業領域的用心與成就，更期待能為社會大眾之生命與醫療品質盡一份心力，自2009年起，定期於每年度捐助520萬元予台大醫學院，共同辦理「獎助醫學人才」專案計畫。無論是針對特殊疾病，或帶來延年益壽之成果的相關研究，只要是能夠增進人類生命品質，都希望能帶給專業領域的研究生充裕的資源，專心從事研究創新。哪怕是一點點的進步，只要能夠對生命有所貢獻，都是人類的莫大福祉。







### （ 7 ） 打造安心學習的校園、捐贈成大安心就學濟助方案

為了讓學生安心就學、快樂學習，龍巖響應成大「安心就學濟助方案」專案金額新台幣5,000,000元安心就學濟助方案，是希望在就學貸款與獎學金外，提供一個實質解決清寒學生的生活問題，讓學生無後顧之憂，不必為籌措生活費到處打工而影響學業。我們認為這是一鼓善力量的傳遞，這樣的基金是一灘活水，這樣的好事，龍巖一定要一起來做，而我們不但捐款也提供工作機會，希望成大學生能夠到本公司來一起努力。

### （ 8 ） 311日本震災

2011年3月11日，鄰國日本發生了重大的地震災害，我們首先捐贈了新台幣1000萬元，另外針對短缺的物資電池、手電筒、露營燈等，陸續的透過國內外的管道，送到最需要的地方，共計新台幣125萬元。

### （ 9 ） 地方捐贈

其餘地方活動的捐贈，龍巖總是跑第一，包含老人會活動經費、台北藝術家文教基金會、三芝國小活動經費、安康社區重陽敬老活動、圓山、福德、八賢里活動、台灣民俗研討會、寶塔協進會專案研究費、福成社區發展協會、福惠宮活動經費、三芝慈善協會…等活動。2011年約計有320萬元。



龍巖以成為一個良好的企業公民而努力，將企業社會責任的精神與觀念落實在每一個作業規範中。員工不只是為自己、為企業工作，更進一步的是為盡一份社會責任而努力。我們冀望在員工、企業、社會的正向發展下，達到龍巖的永續經營目標以及企業社會公益的責任。