

2020企業社會責任報告書

擁抱生命科技 引領服務創新





【編輯說明-2020企業社會責任】

關於我們的報告書：『龍巖2020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。

【報告書主要資訊】

一、報告期間及範疇：

本報告書的主題邊界包含了母子公司、關係企業以及與集團組織有往來的商業合作夥伴。針對集團組織內主要以臺灣區域為主體。我們將在這一本報告書內，說明2020年1月1日至2020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。

二、重大性原則

董事會通過企業社會責任的政策於決定永續性議題上主要為參考GRI準則以及SDGs的規範為方向，了解國際上對於永續性議題關注的重點，考量利害關係人的期待以及集團本身的優勢，收集內外部利害關係人對發展企業社會責任相關的議題訊息（包含員工、客戶、股東、政府..）等，檢討後提出在E、S、G各方面持續性可努力的項目及目標，努力達成期望。

三、「本報告書是依循GRI準則：核心選項」編製

【發行資訊】

龍巖自2012年起，每年定期發行『企業社會責任報告書』，前次於2020年07月發行，本期於2021年07月發行，透過本報告書向股東、客戶、社會大眾公開說明我們2020年在 E、S、G三大面向的策略、目標以及實際的作為以及績效。將以電子檔方式，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：2021年07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@lyls.com.tw

網站：www.lungyengroup.com.tw

【報告書確信】

本報告書中特定指標及文字委託資誠聯合會計師事務所（PwC Taiwan）按照中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立有限確信（limited assurance）。



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、公司概况

- 2.1公司簡介
- 2.2主要商品及服務據點
- 2.3營運表現與股東權益
- 2.4重要里程碑與榮譽記事
- 2.5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公司治理暨提名委員會
- 3.5稽核室
- 3.6反貪瀆
- 3.7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商品規劃與環境保護
- 4.4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

六、附錄一：GRI 標準對照表

附錄二：確信項目彙總表

附錄三：會計師有限確信報告

一、策略與願景

1.1 經營者的話



董事長暨執行長的話：

2020年12月03日，我接任了龍巖的董事長的一職。面對這項挑戰，我感到非常興奮但也有許多的情感和回憶湧現。記得30年前，我第一次到訪父親創立的公司(當時還只是一間小小的辦公室)。年幼的我無法理解父親口中的夢想和立志成功的決心，如今龍巖已成長為台灣第一家上市櫃的生命禮儀服務公司，也曾名列全球前三大殯葬集團，在龍巖即將邁入三十而立之年，能夠與團隊一同迎向龍巖的新未來，我心中滿懷感動並深感榮幸。

美國知名的哲學家-拉爾夫·瓦爾多·愛默生(Ralph Waldo Emerson)有句名言：「生活的目的並不是為了快樂，而是為了過得有意義、過得值得令人尊敬、過得富有同情和悲憫之心、過得與眾不同，這些才能證明你活過，而且活得很好！」(“The purpose of life is not to be happy. It is to be useful、to be honorable、to be compassionate、to have it make some difference that you have lived and lived well.”) --Ralph Waldo Emerson

我非常喜歡這段話，因此我個人的生活目標就是要求自己，今天一定要比昨天成長。現在我扛下重責大任，更希望龍巖的發展目標也是如此，一天要比一天進步，一年要比一年成長！這將是所有龍巖人必備的精神。如今這產業有眾多的競爭者，法規也愈來愈嚴謹，讓挑戰更形嚴峻。現在科技與生活變得密不可分時，生命產業也必須要能跟上變化的速度；創新與突破將會是非常重要的課題。

面臨全台近期疫情嚴峻的挑戰，每個產業都在以自己的方式適應和應對，對龍巖而言，我們所做的一切都是基於這一個信念：無論面臨何種情況，我們的服務能改變生命、提供希望、幫助失去至親的家庭走出傷痛。我們將繼續扮演協助和陪伴許多家庭和社區度過生命中最艱困時刻的角色，而能成為生命中的最佳託付者。



總經理的話

庚子年中，世界各地因疫情影響造成許多的動盪與不安，但我們龍巖在全體同仁和業務夥伴的團隊合作之下，依然交出亮眼的成績單。2020年度業績仍見成長，不僅榮獲天下雜誌CSR小巨人獎，讀者文摘消費者評選生命服務業金牌獎的肯定，公司治理的表現亦榮獲櫃買中心評鑑為TOP 5%的的七連霸資優生。各地陵園設施及禮儀服務更是獲獎無數，這些都是每位龍巖人辛苦付出後的共同成果，因為有大家在工作崗位上的認真負責，主動專業和努力不懈，才能讓龍巖持續的成長茁壯，往更高遠的品牌目標邁進，謝謝每一位龍巖人。

龍巖自創立以來，不斷自我挑戰改革創新。無論是禮儀服務品質的提升、塔墓藝術化，以及財務管理和公司治理等自我要求，皆已成為生命產業的標竿，我有幸在龍巖邁入三十週年的前夕加入這個大家庭，深感與有榮焉與責任重大。因此更希望能帶領龍巖進行新一波的改革優化，健全永續經營模式，我相信「工欲善其事，必先利其器」所以我全力推動各項Life Tech（生命科技）專案，致力於龍巖數位轉型計畫。

2020年底起，電子訃文、客戶線上服務專區皆已執行完成，陵園的各項系統也將會在2021年度陸續進行e化，讓作業流程能更加簡便提升效益，而數位浪潮下，各溝通平台的管理綜效和品牌經營是我們接下來關切的方向，網路力量無遠弗屆，在快速傳播的年代，有賴每位夥伴以兢兢業業、專業和貼心的態度為家屬服務，才能為龍巖帶來好口碑，更有助於品牌的永續發展，我相信「年輕化、活力化」將會是龍巖的新氣象，期待能有更多新血和夥伴加入，這條改革之路，任重而道遠，期許你我一起並肩同行，共創龍巖的新未來。

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。

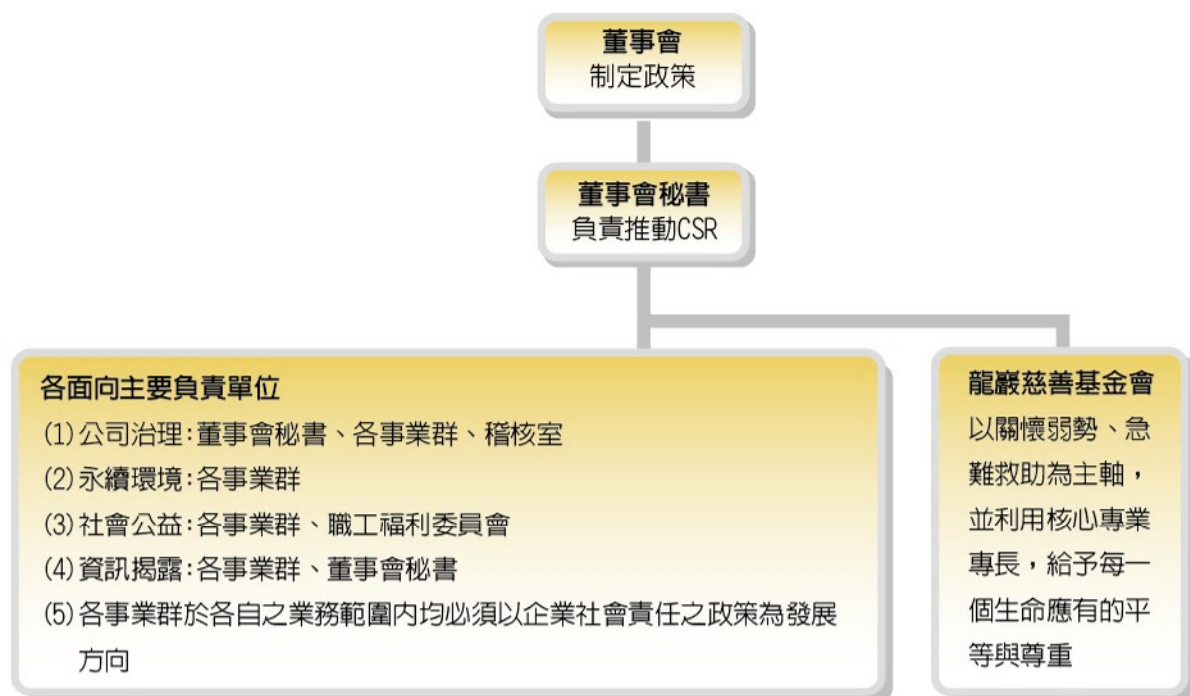
龍巖的企業社會責任，我們不改創業的初衷，堅持『專業、誠信、慈悲』的核心價值，實踐在公司治理、環境保護、社會公益與加強企業社會責任資訊揭露，我們與所有的利害關係者一起來創造一個最適生存的環境。

所以我們承諾：

- (1) 維持良好的公司治理、持續精進公司治理的管理。
- (2) 嚴守商業道德規範、遵守法律。
- (3) 照顧員工的身心健康，提供合理的福利與報酬。
- (4) 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。
- (5) 創造公司價值、提升股東權益。
- (6) 經營資訊的公開透明。
- (7) 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，並且於2018年6月20日成立「公司治理暨提名委員會」之功能性委員會，將企業社會責任列為委員會的目標之一，由董事會秘書擔任主要負責推動單位，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：1987年03月27日

資本額：4,200,841,990

員工人數：507人

股票代號：5530

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2020年，生前契約提撥信託總額為159.47億（資料來源：中華民國信託商業同業公會）其中近119.521億為龍巖所提撥（約佔全生前契約信託總額之75%）

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 109 年 12 月 31 日止，信託資產餘額合計新臺幣 11,952,146,066 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 109 年 12 月 31 日

單位：新台幣百萬元

金額	106年度	107年度	108年度	109年度第1季	109年度第2季	109年度第3季	109年度第4季
業務別							
1.生前契約信託	12,741	13,910	15,051	15,168	15,342	15,637	15,947
2.電子票證儲存款項信託	9,506	10,354	11,477	11,602	11,718	12,123	12,360
3.電子支付機構支付款項信託(儲值款項)	170	756	1,768	2,201	2,799	2,923	3,592
4.禮券預收款信託	13,139	13,383	13,729	13,492	12,979	13,709	14,579
5.預售屋價金信託	10,142	19,192	26,881	28,355	31,645	36,245	43,754
6.其他預收款信託	6,357	6,163	5,977	5,959	5,544	5,479	5,740
合計	52,055	63,758	74,883	76,777	80,027	86,116	95,972

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)」。

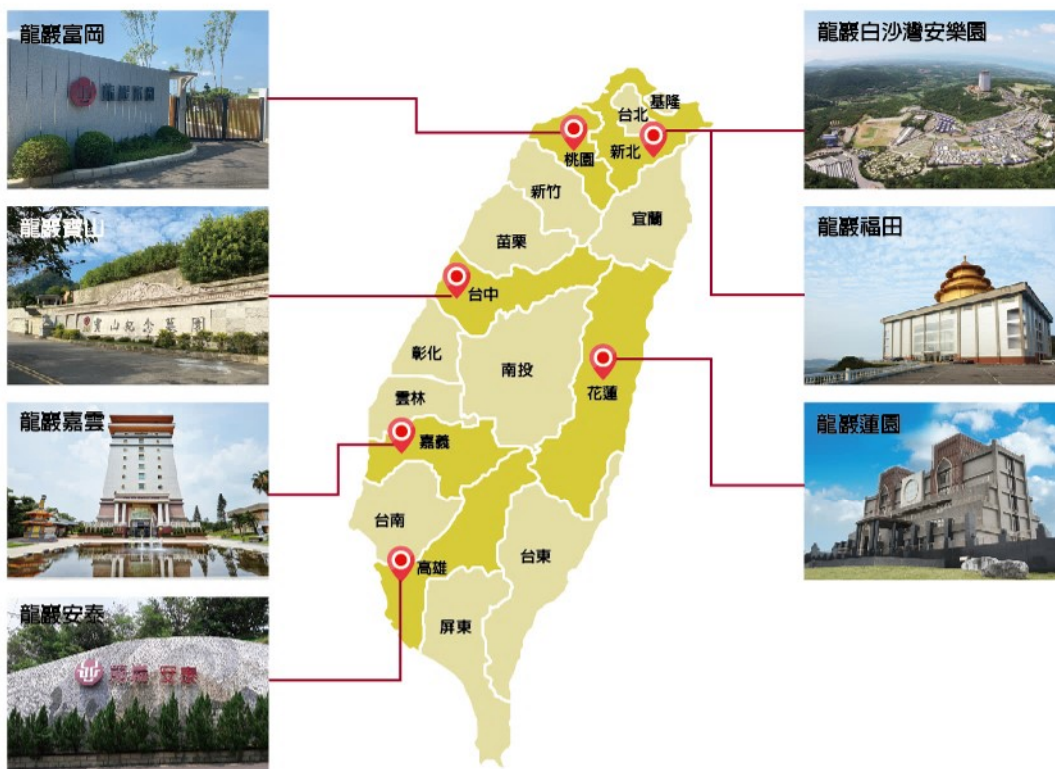
2.「電子支付機構支付款項信託(儲值款項)」、「禮券預收款信託」、「預售屋價金信託」自106年第3季起，由「其他預收款信託」項下移出單獨列示。

2.2主要商品及服務據點

主要提供塔位、墓園、生前契約、禮儀服務、禮儀精品…等銷售，為直接提供產品及服務之供應者。

【服務據點遍及全台】

據點名稱	地點
龍巖白沙灣安樂園	新北市三芝區圓山里木屐寮38-2號
龍巖福田	新北市萬里區磺潭里員潭22-3號
龍巖富岡	桃園市新屋區望間里十五間16-2號
龍巖寶山	台中市太平區長龍路二段南國巷225號
龍巖嘉雲	嘉義縣水上鄉南鄉村牛稠埔112-4號
龍巖安泰	高雄市內門區永富里寶林9-26號
龍巖蓮園	花蓮縣吉安鄉光華村華城路一段100號



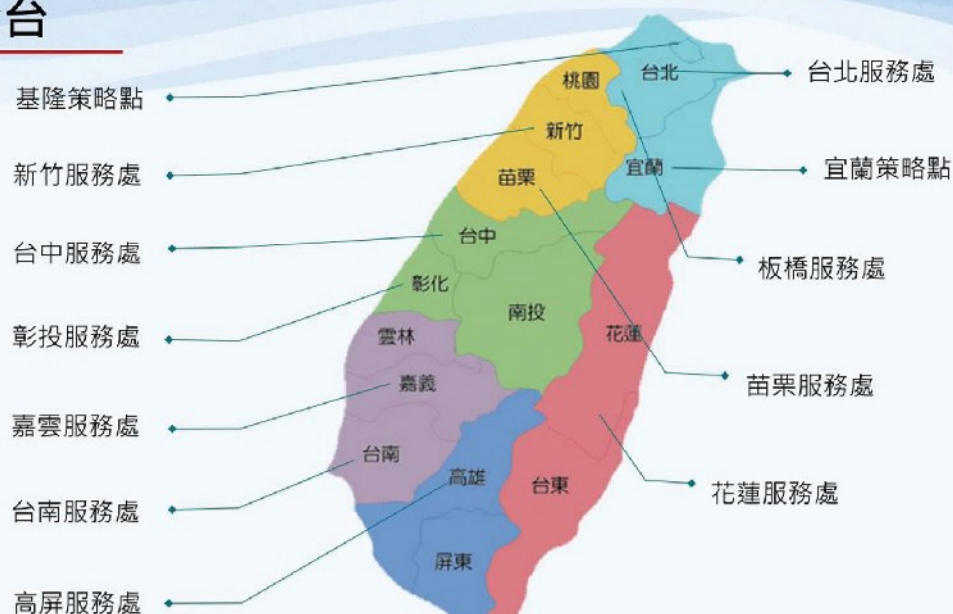
【全省禮儀服務據點】

據點名稱	地點
台北服務處	台北市民權東路二段166號
基隆服務處	基隆市仁愛區仁一路105號
板橋服務處	新北市板橋區長江路一段40號 1樓
新竹服務處	新竹市成德路10號
苗栗服務處	苗栗市為公路35號
台中服務處	台中市北區學士路255號 1樓
彰化服務處	彰化市大埔路154號
雲嘉服務處	嘉義市中山路591號
台南服務處	台南市南區中華南路一段213號
高屏服務處	高雄市鳥松區本館路322號
宜蘭策略點	宜蘭縣羅東鎮中山路二段510號
花蓮策略點	花蓮縣吉安鄉光華村華城路一段100號

服務據點 遍佈全台

■ 全台12所服務據點
服務零距離

■ 0800-099-098
一通電話立即服務
服務零時差



【龍巖精品】

世界級的生命藝術殿堂，持續推動產業革新，並為全球跨界建築寫下指標性的篇章

我們始終相信生命值得更好的對待，自成立以來，與許多的著名的藝術家、建築大師合作推出了許多令人為之讚嘆的創新塔位、墓園以及禮儀精品。王俠鈞的無瑕、李天鐸的向日、唐忠漢的吉慶、楊奉琛、楊柏林的美麗境界，都是與大師合作的藝術精品，龍巖不斷的在商品的規劃發想，創造出屬於生命美學的新觀點。

近年來專注於藝術墓園與優質生命禮儀的發展，各地生命紀念館建築工程亦陸續推進；快速的網路科技時代，科技的進步來自於人性的需求，而生命產業是一個最需要貼著人心發展的事業，我們努力朝向運用科技，結合我們尊重生命的核心價值，創造出感動、貼心的服務。

南臺灣即將迎來世界級的建築地標！

龍巖集團邀請日本建築藝術大師安藤忠雄操刀設計的【光之丘生命紀念館】，於2020年5月21日上午在高雄市内門區舉行動工祈福典禮，由龍巖各事業群主管、監造建築師、營建公司總經理等地方代表共同持鏟動土。

光之丘生命紀念館為地上5層樓、地下3層，樓地板總面積近一萬坪的生命追思藝術殿堂，整體工期預估約為四年左右。

此外，為了實現安藤大師所倡導「與自然共生」的理念，龍巖不惜巨資邀請國內知名豪宅景觀設計團隊-老圃造園公司負責統籌園區內的景觀植栽，讓四季都能有花卉美景來呼應大師的建築作品，因此光之丘的總工程費用將超過20億元。



如同山丘上閃閃發亮的珠寶盒，故人長眠於美麗浪漫的花海中，光之丘創造出前所未有的新世界

龍巖vs安藤忠雄第一個代表性建案

位於新北市三芝區白沙灣安樂園內，由安藤忠雄親自設計的龍巖世紀墓園服務中心，建築物規劃為地上3層、地下1層，樓地板面積2759.32平方公尺(近千坪)的頂級服務中心於 2020年4月1日舉行上樑典禮，完工後將成為安藤忠雄與龍巖合作的第一個代表性建案。

人生有幾次能夠遇見大師，安藤忠雄大師對於每個作品要求完美細緻：一個三角窗的完成，由內到外逐一細項確認，要求再要求，務必要能達成設計者對作品的期待。



- ✓內側壓花玻璃樣式及排列
- ✓禮廳內部要完整呈現其頂部
- ✓外部圍牆要配合呈現其形狀
- ✓石材分割—
每一個空間的分割都對稱
- ✓防煙垂壁—
堅持使用自動垂降式

此服務中心是為持有「龍巖VIP御璽卡」之頂級客戶，規劃提供五星級的貴賓服務，除了專屬空間預約使用外，也會不定期舉辦VIP主題活動，讓客戶享有豐富多元的尊榮禮遇和藝文賞析。龍巖目前在台灣有多項重大建設同步展開，務求力達最高的工程品質，期待完工啓用後可提供民眾更精緻、優質的禮儀服務，以及世界級的生命藝術殿堂，持續推動產業革新，並為全球跨界建築寫下指標性的篇章。

邁入三十而立的龍巖，多年來，商品設計和改革創新總是走在生命產業的最前面！

龍巖不僅制定了禮儀服務的標準流程，嚴格選任訓練專業禮儀師，更自日本引進「日式花山」使告別式場的氛圍不僅莊嚴，並擁有豐富層次的藝術美感；融合日本湯灌技法與傳統孝道精神的「禮體淨身」SPA服務也是龍巖率先推出，帶動了台灣整體生命禮儀服務產業水準的提升。

數位化的時代，各行各業均受到衝擊影響，連世界最古老的產業—生命服務業也不例外，Kelly Lee董事長自去年底接任後，攜手王群中總經理積極推動生命科技和數位轉型，盼能引領產業再度升級，已陸續推出了「數位禮廳」、「電子訃聞」及「線上法會」等生命科技禮儀服務。

電子訃聞，從心出發：客製電子訃聞 風格多樣化

電子訃聞的推展使用，對各方面而言是多贏局面，客戶不需要再印製、書寫、郵寄，同時對於來參與弔唁的親友也可以利用此方便的機制，線上訂花、查詢告別式相關的訊息（時間、地點、交通...）

客製化的「電子訃聞」服務，提供多種設計風格可供客戶選擇，滿足家屬即時傳遞訃聞給親友的需求，無需耗費時間親送或郵寄；並加入「參加意願回覆調查」、「訂購奠禮花籃」、「線上追思留言」等便利功能，親友透過手機或電腦，即可線上回覆是否出席奠禮、立即訂購花禮，也可留下追思片語傳遞對往生者的悼念。

對於客戶而言，電子訃聞能讓家屬便於統計奠禮當天出席人數，以利盡速安排禮廳場地及回禮數量，更貼心提供親友「交通指引」、「喪禮禮俗提醒」等貼心功能，用數位科技為家屬及親友省去繁雜瑣事。

未來可以結合多媒體禮廳（2021年推出），電子訃聞中的追思留言，是一個很棒的功能，可以將親友的追思之情，透過投影，在告別式場投射出來，創造一個獨一無二感人的人生畢業典禮。



在企業社會責任方面，以一個案件平均印製101張的訃聞來計算，極緻的說，一年可以節省333,300g的碳排放量，等於減少砍15棵樹。

特色	電子訃聞	紙本訃聞
功能齊全	✓	
易於攜帶	✓	
即刻分享	✓	
低碳環保	✓	

#無需親送 #大勝紙本
#官網花禮訂購方便
#追思留言、回函統計

封面畫面 訃聞內容 邀請函

法會線上直播

因應新冠肺炎疫情的影響，龍巖於去年(2020)1月份便領先同業，率先實施加強陵園環境消毒，請來賓配戴口罩、量測體溫等防疫措施，入園人潮高峰的清明法會以及各大型法會，照常進行法事儀軌，但各陵園全數採用線上直播並提供錄影重播，避免民衆群聚、確保健康安全，亦提供祭品訂購和當日代拜的服務，民衆可上龍巖官網訂購，諸多便利貼心的因應措施，幫助客戶盡到追思祭祖的孝心。

祭拜後的供品可依客戶指定，宅配到府或捐贈給公益團體，展現善心關懷弱勢，龍巖藉由科技的便利，使追思祭拜服務更加貼近人心。

龍巖-Talking Love @lovelongyan
龍巖真龍殿 法會直播



2.3 營運表現與股東權益：

2020年新冠肺炎(COVID-19)疫情延燒打壓了原本經濟復甦的態勢，世界各國隨著疫情演變的進展，於封鎖與解封政策來回轉變，各國政策上以寬鬆的財政刺激與貨幣刺激挽救失去成長動能的經濟。所幸廠商和消費者開始轉型並學習與疫情共存，在疫情下逐漸恢復經濟成長的動能。台灣於全球表現中相對亮眼，2020年經濟成長率達3.11%。

展望未來，隨著各國對疫苗的積極研發有成，將有助於消費者與企業恢復正常的經濟活動，國際貿易也可望回到成長的軌道。全球經濟復甦已指日可待。國際貨幣基金組織(IMF)預估2021年全球經濟成長率為5.2%；經濟合作暨發展組織(OECD)則預測110年全球GDP成長為4.2%。雖然尚有諸多不確定因素影響全球經濟復甦的速度，如新冠肺炎(COVID-19)疫情的緩解速度、美中兩大國之間的對立態勢、與其他地緣政治風險等，然整體而言景氣復甦向上的趨勢並沒有改變。

面對經濟政經的不確定性，本公司經營團隊及全體員工仍秉持一貫之精神，專注於產品質量及服務品質的提升，深耕品牌價值，並積極推動數位轉型，持續追求營運穩健成長。

2020年度營業結果

回顧本公司2020年營業成果，在台維持穩健營運，中國項目亦持續推展。2020年4月高雄內門光之丘生命紀念館正式發包，位於新北市三芝區的世紀墓園服務中心工程進度亦如期進行，隨著多項重大建設開展，提供民衆更精緻優質的軟硬體設施，提升服務品質差異化，以持續追求成長並帶動產業革新。

本期淨利歸屬於母公司業主為新台幣12.45億元，前一年度因有處分投資性不動產獲利之緣故，本期淨利較前一年度呈現較大幅度減少，稅後淨利率為39.0%，較前一年度稅後淨利率52%減少25.0%，每股盈餘達2.96元。

截至2020年12月31日止合併總資產為新台幣641.1億元，較前一年度減少1.5%；負債總額為435.5億元，負債比為67.9%，其中包含合約負債405.3億元，該等合約負債為預收款項性質，屬於未實現收入，俟未來實際履行禮儀服務，或塔位墓園商品完工且永久使用權移轉客戶時轉列營業收入。若扣除上述合約負債及相對資產後，負債比為12.8%。

未來公司發展策略

社會對生命產業的認知及消費者觀念不斷的在改變，整合需求及多元化的商品規畫是一定的趨勢。本公司致力於產業素質的提升，持續推動殯葬改革及健全生前契約的觀念，透過銷售方式與銷售商品之多元化，以達到業績持續成長的目標。

本公司多年來將永續發展與企業社會責任視為重要目標，為此，數年前即開始研擬企業升級與接班計劃。2020年9月延攬前獨立董事王群中先生接任本公司總經理一職，借重其資訊科技及經營管理長才，加速推動數位轉型及產業升級。2020年12月董事長由KELLY LEE接任，為企業發展注入新世代的思維，帶動創新改革，藉由營運管理與永續規劃的專業分工，推動龍巖邁向全新的里程碑。

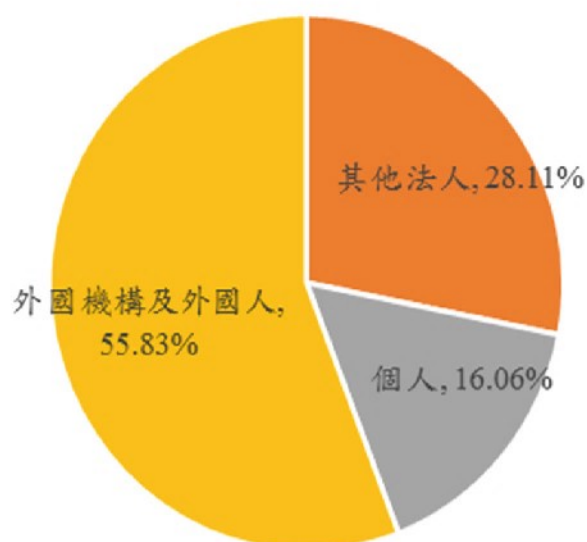
本公司2021年發展策略將著重在全省墓園塔位多元化之規劃設計，並整合生前契約之需求，以搭配組合銷售方式，期望能為客戶帶來整合性，全國殯葬一站式服務。此外，持續加強服務品質提升，積極推動數位轉型，同時亦精進公司治理的落實，深耕品牌價值，進而深入更廣大之消費客層，讓龍巖品牌效益能夠有效影響消費者，持續擴大殯葬本業之市佔率，以發揮經濟規模效益，提升公司獲利。

隨著台灣邁向老齡化社會，生育率降低日益嚴重（根據「世界人口綜述」(World Population Review) 網站最新公布世界各國生育率排名，台灣在全球200個國家中「倒數第1」），如何對生命的最後一程能夠「有備」其重要性將日益彰顯。本公司除了以生命服務本業為根基外，會以穩健的精神將營運觸角逐步擴展至生命產業之相關產業。另一方面除了踏實經營台灣既有之市場外，將複製台灣成功經驗，積極拓展大陸市場，結盟當地優勢團隊，持續開發優質項目，實現成為「大中華生命服務最佳託付者」的終極目標。

股東持分百分比

110年4月27日；單位：股；%

股東結構 數量	政府機構	金融機構	其他法人	個人	外國機構 及外國人	合計
人 數	0	0	85	11,641	114	11,840
持 有 股 數	0	0	118,086,744	67,464,097	234,533,358	420,084,199
持 股 比 例	0.00%	0.00%	28.11%	16.06%	55.83%	100.00%



各項財務數據：

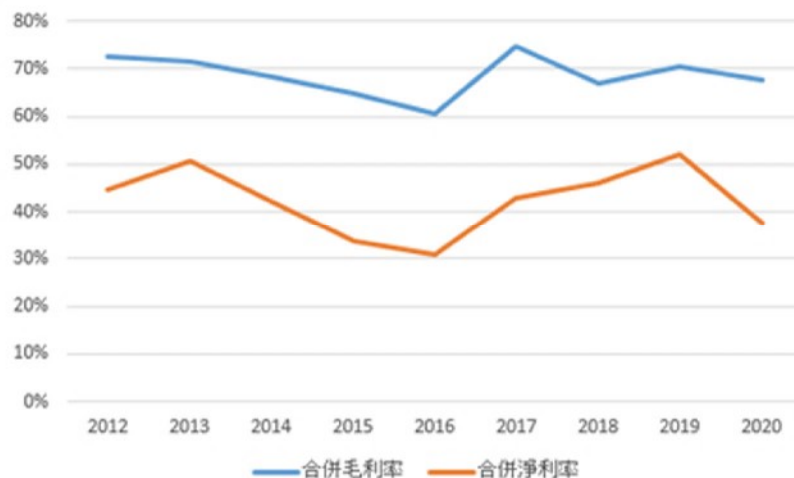
一、2012-2020年度營業收入



二、2012-2020年度EPS及現金股利 (2020年度股利尚待2021股東常會通過)



三、2012-2020年度合併毛利率及合併淨利率



2.4重要里程碑與榮譽記事

■2020年5月天下雜誌公佈500大服務業評比，龍巖榮獲服務業排名第278名；服務業最會賺錢公司獲利率排行第6名；服務業最會賺錢公司稅後純益排行第36名；建設類股排行第23名。我們認為沒有最好，只有更好，追求更好，是我們不變的信念。

2020/05/20 天下雜誌

排名	公司名稱	營業收入	稅後純益	獲利率▼	股東 權益 報酬率▲	資產總額	負債 比率	資本額	行業別	簽證 財報 種類 編制 原則						
		總額	成長率													
2019	2018	2017	億元	%	排名	億元	%	排名	%	億元	%	億元				
278	256	233	龍巖	45.59	-8.03	518	23.03	36	50.52	6	11.55	651.07	69.38	42.01	建設	℃

服務業最賺錢公司

排名	公司名稱	稅後純益 (億元)	服務業 排名
36	龍巖	23.03	278

服務業最會賺錢公司

排名	公司名稱
6	龍巖

行業別排名

建設

2019 排名	服務業 排名	公司名稱	營業收入 (億元)	營收 成長率 (%)	稅後純益 (億元)	獲利率 (%)
23	278	龍巖	45.59	-8.03	23.03	50.52

(僅限內部使用)

16

■2020年各項評鑑獲獎紀錄

禮儀及陵園評鑑得獎

- 龍巖蓮園生命紀念館 榮獲《109 年度花蓮縣政府殯葬設施評鑑 優等》
- 龍巖嘉雲生命紀念館 榮獲《109 年度嘉義縣政府殯葬設施評鑑 優等》
- 龍巖花蓮禮儀服務處 榮獲《109年度花蓮縣政府殯葬服務業評鑑 優等》
- 龍巖高屏禮儀服務處 榮獲《109年度高雄市政府殯葬服務業評鑑 優等》
- 龍巖苗栗禮儀服務處 榮獲《109年度苗栗縣政府殯葬服務業評鑑 優等》



■《天下雜誌》2020「企業公民獎」公布獲獎企業100大！龍巖再次獲得 #企業公民小巨人獎項，公司要連續3年獲利，四大面向要做的好

【結論】

- 龍巖公司治理透明 # 公司治理評鑑TOP5%
- 龍巖重視企業承諾 # 幸福企業員工福利好
- 龍巖積極回饋社會 # 義助殮葬又捐款不斷
- 龍巖打造永續環境 # 建造綠建築維護自然



■2020年龍巖榮獲《讀者文摘》首屆台灣「優秀服務獎」金獎之肯定！

- 龍巖多年來致力於生命產業的創新發展，並積極配合各地方政府，共同促進產業升級，屢獲獎項鼓勵！



2020 台灣優秀服務獎

百分之百由在地消費者票選

顧客服務做的如何越來越關係到企業的成敗。
放眼台灣，我們看到很多企業的服務贏得了消費者的認可。
為了肯定與獎勵優質的客戶服務，《讀者文摘》很榮幸舉辦第一屆優秀服務獎。
接下來將介紹幾家得獎企業，它們客戶服務敬所周知，
服務品質持續超越消費者預期。

■生命產業唯一連續7屆榮獲公司治理評鑑TOP 5%之優良企業

由臺灣證券交易所與中華民國證券櫃檯買賣中心辦理的第七屆公司治理評鑑公布結果，龍巖再度以優異的成績名列上櫃公司治理評鑑排名前5%，在維護股東權益、強化董事會運作及董事職能、即時資訊揭露，及落實企業社會責任等面向表現卓越。第七屆公司治理評鑑共有905家上市公司及712家上櫃公司，合計1,617家接受評鑑；最終評鑑結果共有45家上市公司、36家上櫃公司入選前5%的資優企業，其中包含龍巖僅有22家上市企業連續七年獲此殊榮。

公司治理是什麼？獲得前5%與我有什麼相關？

常常會有人產生這樣的疑問，因此藉用金管會顧主委的話：『強化公司治理的目的是為了讓企業永續經營。』而永續經營也正是身為龍巖的股東、客戶、員工、供應商、其他利害關係人共同一致的目標。在龍巖生命產業拓展的藍圖中，我們始終以最頂級的服務業自許，目標成為大中華區生命託付的最佳選擇。

要讓客戶、員工、股東相信龍巖會本於專業、誠信、慈悲的核心價值好好經營，重視任何細節。良好的公司治理＝好好的管理達到永續經營的目標。連年的名列前茅不是用來宣傳的，而是告訴所有的利害關係人，我們在乎、重視。

法令的規定，只是一個推動的力量，而遵循法令也只是義務，重要的是能夠透過良好的公司治理增加公司的競爭力才是關鍵。

我們不等法令的強制性規定才執行，而是只要這項規範是對客戶、股東等利害關係人有保障的，我們永遠領先於法令，自發性的做到最好。

良好的公司治理，是企業無形資產價值的呈現。而這個資產價值代表著龍巖將不斷投入本業創新，提供客戶最高規格、最貼心的設施與服務，企圖將生命產業推向國際，成為世界生命產業的領導品牌。

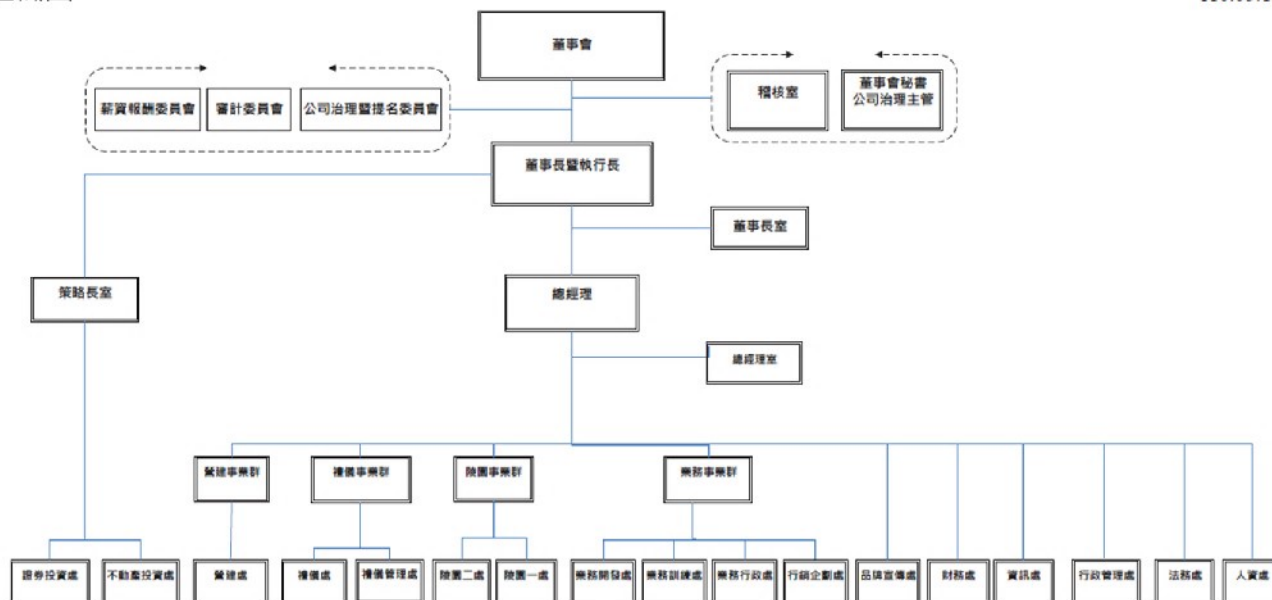


· 龍巖獲頒公司治理評鑑TOP5%

2.5組織架構

組織圖

110.05.15



三、落實推動公司治理

公司治理的內涵，就是如何使公司投資者和各利益相關者，都能夠得到合理、公平的對待，以確保投資人及消費者的信任；龍巖的公司治理首要著重於，落實並強化董事會的功能、力求透明化的財務資訊、塑造經理人的誠信與嚴格內部的稽核，目標就在於健全公司的營運與追求永續的發展。龍巖董事會的組成不僅取決於股權，更延攬不同專業人士，並引進獨立董事加入；強調獨立性與專業性，有助監督公司運作，保護非經營權股東權益。

公司董事會中有無設置各種「委員會」與其運作情形為何，為公司治理評鑑中一個重要的指標。除了依法設置的委員會外，龍巖以更高的標準自我要求，成立公司治理暨提名委員會，以確保董事會之公正性及獨立性，杜絕董事、總經理及管理階層圖利自己以兼顧所有股東權益。

根植公司治理文化

創造友善投資環境

深化公司治理及
企業社會責任文化

有效發揮董事職能

強化相關法令規章之遵循

促進股東行動主義

提升資本市場國際競爭

提升資訊揭露品

公司治理
藍圖

3.1 董事會

本公司設有7名董事，包含獨立董事3名(註)。

董事的參與性：2020年共召開董事會13次，實際出席比率達86.21%。

董事會的獨立性：獨立董事佔全體董事席次42%。

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，均依照該規則辦理。董事會成員以最高度的審慎態度行使職權。本公司董事會成員之遴選著重成員背景之多元化，除考量財務會計、經營管理相關之專業及經驗外，更配合公司未來發展需求，延攬具備資訊科技、公司治理及人工智慧方面專長及豐富經驗之人士擔任董事會成員，進一步強化董事會職能之落實。

本公司為落實職權劃分，於2020年9月15日董事會決議通過聘任原獨立董事王群中先生擔任本公司總經理，使董事長與總經理分別行使職權，強化風險控管，並借重王群中先生之會計與資訊科技的專業背景，提升營運效率。另本公司法人董事予望有限公司於2020年12月3日改派KELLY LEE為法人代表人，並於同日經董事會推選為董事長，落實接班計劃，邁向產業升級，亦進一步強化董事會成員背景及性別之多元化，女性董事佔董事會成員一席。

(註)本公司原獨立董事王群中先生於2020年9月15日請辭。王群中先生自2018年6月起即擔任本公司獨立董事及薪酬委員會之召集人，長期參與公司董事會與多項重大決策會議，其會計與資訊科技的專業經理人背景，使本公司在多項關鍵議題上獲得許多寶貴指引。為了能更借重王群中先生的經營管理長才，提升本公司全體營運效率，使公司永續經營與成長獲利更加受益，本公司遂於2020年9月15日董事會決議通過聘任王群中先生擔任本公司總經理。本公司將依法於最近一次股東會補足獨立董事名額。

3.2 審計委員會

本公司由3名獨立董事組成審計委員會，2020年共召開審計委員10次，實際出席比率達96.30%。

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、資訊透明…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。透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2名獨立董事及1名人力資源專家所組成，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。

2020年共召開薪酬委員會6次，實際出席比率達100%。

3.4公司治理暨提名委員會

本公司於2018年成立公司治理暨提名委員會，為所有上櫃公司中第3家成立公司治理委員會之公司。公司治理暨提名委員會各由1名董事及獨立董事並委請CSR領域專業人士所組成，2020年共召開公司治理暨提名委員會4次，實際出席比率達100%。

本公司制定有『公司治理暨提名委員會組織規程』，各項議事規則的運作均依此章程辦理。並得視需要隨時召開會議，於其職權範圍內，得經決議委任律師、會計師或其他專家，提供諮詢協助，旨在強化公司治理並提升董事會、功能性委員會效能以及高階經理人之規劃及繼任事宜。

3.5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1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。

3.6反貪瀆

除了堅持我們一向的高標準外：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。

除了原有的機制外，2018年經過董事會的討論，通過了吹哨者舉報及保護制度管理辦法、誠信經營守則、道德行為準則。目的在就源頭的觀念管理進行宣導。同時三位獨立董事將他們個人的郵件信箱公佈於龍巖的官網，任何利害關係人有意見，均可不透過公司而直接與獨立董事取得連繫。這個機制的建立，代表了我們透明誠信的經營，不怕任何考驗。這就是龍巖公司的企業文化。對的事，要持續堅持，這才是企業長治久安之道。

獨立董事聯繫方式E-Mail

葉疏 shuyen2018@gmail.com

王淮 sonnyventure@gmail.com

3.7. 利害關係人的溝通

如何鑑別利害關係人

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

官網提供所有利害關係人公司相關的訊息，2019年度更於官網中成立公司治理專區，主要就是提供更方便，更透明的公司治理之作為與成績的分享。

利害關係人	重要關注議題	溝通管道、回應方式及溝通頻率
股東 投資人	市場形象 公司治理 營運績效 客戶服務與產品 個人資料保護	(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。 (2) 不定期的召開法說會，主動的與股東、投資人進行雙方溝通。 (3) 定期召開股東大會，說明公司之營運結果以及未來發展。 (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。 (6) 針對每月營收概況，除揭露於公開資訊觀測站外，亦同步公布於投資人專區。 (7) 於公司網站設立電子郵件信箱與聯絡電話，為投資者與公司之間建立暢通的溝通管道。 股東服務聯絡：日盛證券股份有限公司股務代理部 (02) 2541-9977 投資人關係聯絡：萬馨文 (02) 6615-9999#88823 IR@lungyengroup.com.tw
員工	無歧視 無強迫勞動 反貪腐 勞僱關係 職業健康與安全 社會法規遵循 職涯發展及人才培育 個人資料保護	(1) 5186信箱，員工如對公司有意見時，可以透過5186信箱向總經理反應。 (2) 不定期主題式問卷調查。 (3) 5186信箱，提供員工申訴管道，由稽核室主管負責受理以保護員工的權益。 (4) 每季召開季會，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	供應商評估 無歧視 反貪腐 社會面法規遵循 供應商採購及管理 產品責任法規遵循	(1) 本公司與供應商簽訂有廉潔條款，以維護雙方權益，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，表現不好的供應商，也給多應有的教育與懲罰，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	個人資料保護 客戶服務與產品 社會法規遵循 公司治理 產品責任法規遵循	(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。 (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	個人資料保護 社會關懷 節能減碳 職場健康與安全	(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，舉辦法會後的物質，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：

持續的綠化與水土保持：各園區均持續的執行植栽計劃，並且委託專業的監測公司，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。

表一：三芝真龍殿委由青山工程顧問有限公司監測

表 1-1 歷年監測時間一覽表

時間	次數	備註
民國 91 年	8/29、12/23	前期計畫
民國 92 年	5/2、7/7、9/16、11/19	
民國 93 年	4/5、7/6、11/5	
民國 94 年	1/6、3/15、5/27、8/2、10/12、12/30	
民國 95 年	3/15、5/23、8/2、10/19、12/22	
民國 96 年	3/30、5/23、8/14、9/29、12/20	
民國 97 年	2/22、3/21、5/6、7/4	
民國 98 年	11/10	
民國 99 年	10/12	
民國 100 年	8/16、*11/4	
民國 101 年	1/3、*4/17、7/5、*10/12	
民國 102 年	1/8、*4/1、7/2、*10/7	
民國 103 年	1/17、*4/10	
民國 104 年	10/15	
民國 105 年	*1/14、4/18、*7/18、10/23	
民國 106 年	*1/16、4/17*7/10、10/11	
民國 107 年	*1/9、3/21、*7/11、10/23	
民國 108 年	*1/29、4/22、*7/25、10/31	
民國 109 年	*1/16、4/15、*7/15	
民國 110 年	4/29	本計畫

*"為部份區域(D、E、G、H 區及 I 地號)手動監測時間。

表二：福田委託陸島工程顧問股份有限公司監測

表 3-1 監測日期與天氣一覽表

監測次數	日期	天氣
第一次全區定期監測	109/05/08	晴
第二次全區定期監測	109/06/10	晴
第三次全區定期監測	109/07/01	陰
第四次全區定期監測	109/08/05	晴
第五次全區定期監測	109/09/03	晴
第一次全區緊急監測	109/09/15	晴
第六次全區定期監測	109/10/07	晴
第七次全區定期監測	109/11/05	晴
第八次全區定期監測	109/12/11	雨
第二次全區緊急監測	109/12/13	陰
第九次全區定期監測	110/01/12	陰
第十次全區定期監測	110/02/03	晴
第十一次全區定期監測	110/03/10	陰
第十二次全區定期監測	110/04/07	陰

4.2 植栽種植及維護

座落於生態保育區之中的世紀墓園，擁有豐富的植被資源、自然環境良好。龍巖希望透過保留原始的生態景觀，讓整個園區被自然圍繞，以符合順應環境、尊重生命的設計宗旨，達到與自然生態共榮的目標。並希望在綠化之餘，更進一步以樹木植栽，增加碳匯功能，為降低全球氣候變遷風險做出具體貢獻。世紀墓園全區用地為26.56公頃，僅用20%土地打造塔墓園區及公共設施，其餘80%保留生態景觀。

■植栽規劃：

嚴格保護不可開發的5.3公頃，完整保留現有樹木及生態。9公頃保育區則配合整體景觀需要，進行樹種優化。主體建築「光之殿堂」周邊以種植櫻花為主，周邊墓園分為八大區塊，分別根據不同景觀規劃，種植各類喬木。截至2020/12月，成果如下圖。



除了位於三芝的世紀墓園外，全省的園區，均在綠化的前提下，規畫設計，並落實執行。

位於高雄安泰的光之丘，於工程進行時，發現工程範圍內之植栽經評估後其仍具有景觀價值，故以移植取代原先景觀設計內之植栽，以具體行動做到尊重環境、保護自然資源之積極作為。共計：喬木為茄苳3株、小葉南洋杉9株、與具有人文價值的楊桃樹1株，共10株；灌木5株。如前所述，在尊重環境生態的前提下，將政府法規要求的「綠化」，精進為喬木種植，擴大二氧化碳等溫室氣體的吸收，善盡永續的企業社會責任。



4.3 商品規畫與環境保護

■綠建築的規劃設計：

龍巖規劃的商品，屬於建築類別的，達到綠建築的標準已列為必要的檢討項目之一。

項次	案件名稱	綠建築	等級	申辦進度	內容(申請標準綠建築)	綠建築標準類別
1	光之殿堂	有	銀級	尚未申請、評估中	生物多樣性、日常節能、水資源	綠建築評估手冊_基本型_大型空間類(2015) EEWB-BC(2015)
2	服務中心	有	銀級	已取得綠建築候選證書、綠建築標章申辦中	綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、水資源	綠建築評估手冊_基本型_大型空間類(2015) EEWB-BC(2015)
3	設備房	有	黃金級	已取得綠建築候選證書、已取得綠建築標章	綠化量、基地保水、日常節能、二氧化碳減量、廢棄物減量、室內環境、水資源	綠建築評估手冊_基本型_大型空間類(2015) EEWB-BC(2015)
4	光之門BOO	有	綠建築標章(無指定等級)_合格級	尚未申請、評估中	綠化量、基地保水、日常節能、CO2減量、廢棄物減量、室內環境、水資源、汗水垃圾改善	綠建築評估手冊_基本型_大型空間類(2015) EEWB-BC(2015)



■材料規範符合環保

龍巖非常重視供應商的材料使用，除了環保，也是照顧使用者的健康，所以在與供應商的合約，材料的部均以明文規定必須符合法規「建築技術規則建築設計施工編」第六節綠建材的規範。

【龍巖制式合約條款】

十二、材料規範：

1. 乙方保證本契約所交付之標的物，均應為新品，且無權利和物的瑕疵。否則，縱經甲方驗收合格，乙方仍應負違約及賠償之責。
2. 乙方所用材料之需依據建築技術規則第十七章綠建築基準第六節綠建材規定:建築物室內裝修材料、樓地板面材料及窗，其綠建材使用率應達總面積百分之四十五以上。
3. 塗料及接著劑：在工法可行的前提下，需使用水性環保材質。不得含有甲醛、鹼性溶劑、汞、鉛、鎘、六價鉻、砷及鎘等重金屬，且不得使用三酚基錫(TPT)與三丁基錫(TBT)，並須取得內政部核發之綠建材標章。
4. 木質材料:木芯板、合板、角材、木絲水泥板、木質塑膠再生複合材、木質地板..等材料，須同時取得內政部核發之綠建材標章及台灣 CNS 標準 甲醛釋出量等級 F1 證明。
5. 隔間板材:石膏板、矽酸鈣板、纖維水泥板..等材料,須取得內政部核發之綠建材標章。
6. 室內空氣品質標準:各項室內空氣污染物檢測標準需符合行政院環境保護署環署空字第 1010106229 號令，始達室內裝修工程驗收標準。且必須在施工前、施工中及施工後，三個階段都要做甲醛含量檢測，如有超標甲醛，皆以退貨處理，所有損失由乙方自負。
7. 以上所述均必須在施工前、施工中及施工後，三個階段都要做甲醛含量檢測，如有超標甲醛，皆以退貨處理，所有損失由乙方自負。

2020符合綠建材要求之合約共計33件，合約金額達15.52億。

4.4 節能減碳的具體作為

■策略及目標：

- 龍巖落實節能減碳教育宣導，結合辦公室環保行動，向下紮根至員工的工作及生活中，共同推動企業永續經營及環保愛地球目標。
- 執行電表定期抄錄度數與紀錄，提供給各單位每月電力使用情況，並追蹤異常情況進行檢討與改善。
- 與台電公司訂有契約容量之執行單位，應定期檢討合理契約容量值與功率因數。
- 連續假期期間，公告各單位將電器用品的插頭拔除。如：飲水機、冰箱、電腦、印表機等。
- 企業總部辦公室節能空調管理，統一設定適溫27度，夏季季節以外宣導不開空調，環保又健康。
- 宣導短距離樓層少乘電梯，多走樓梯既省電又強身，離峰時間電梯進行管控。
- 全面使用節能LED 燈具，包含避難方向指示燈、消防指示燈，並陸續汰換舊有白熾燈、鹵素燈等舊燈具（管）。公共區域照明，使用自動點滅功能燈管（泡）。停車場在無安全顧慮下，減少燈管數量。
- 宣導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，減少不必要照明開啓。
- 張貼隨手關燈宣導貼紙，避免電力的浪費。
- 外牆廣告招牌依季節不同調整招牌燈點時間。
- 洗手間免治馬桶省電設定及隨手關閉電源。
- 採購具有節能標章及環保標章之事務設備，影印機設定跟隨列印功能，宣導文件以雙面列印及掃描方式留存，以減少紙張及印量減少1%~3%為目標。
- 設置垃圾分類與資源回收區。
- 開會應自備環保杯，不使用紙杯。
- 企業總部使用自動感應式及起泡器水龍頭，有效減少用水量。

■2020年成績：

水電部份

整體的用電用水度數與營收的比較如下表

年度	2019	2020	較前期增加
營收(新台幣元)	4,559,348,000	3,663,507,000	-19.65%
用電量(度數)	10,069,900	9,903,560	-1.65%
用水量(度數)	53,381	45,006	-15.69%
每度用電之營收	453	370	-18.32%
每度用水之營收	85,411	81,400	-4.70%

2020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：持平

企業總部用電度數	度數	CO2排放量 (KG)	說 明
2019年度	1,319,000	671,371	2020年企業總部用電度數增加2,600度(漲幅0.2%)，依能源局公佈之108年度電力排放係數：每度電約排放0.509公斤的CO2，故增加碳排放量1,323KG。
2020年度	1,321,600	672,694	
成效	2,600	1,323	

2. 企業總部事務機節能減碳成效：減少

企業總部事務機印量	使用張數	CO2排放量 (KG)	備 註
2019年度	387,426	6,974	2020年企業總部事務機印量減少25,346張(降幅6.5%)，每張A4紙碳排放量約0.018KG，故減少457公斤碳排放量。
2020年度	362,080	6,517	
成效	25,346	457	

五、維護社會公益

5.1 與員工的關係

■人事管理辦法是進入龍巖的同仁最先要了解的，相關的權利義務均在此辦法內明訂。遵守法令的規範是最基本的：對於員工的晉升考核也有明訂辦法，公平公開的制度，用人不分性別，二性平權，只要有能力，都可以得到一個發光發熱的舞台。2020年底，女性主管佔比為55.2%。

1.2 晉升及降階

1.2.1 績效考核

A. 年中考核：依考核評定結果執行晉升及降階作業。

B. 年度考核：

一、 襄理階(含)以下需符合連續一年評等為「特優」或二年「優」或三年「甲」之條件，由人資單位彙整結果之晉升、降階名單，經考評會議審議，統籌上簽呈至權限主管核決。

二、 副理階(含)以上依考核評定結果執行晉升及降階作業。

1.2.2 專案晉升及降階

因營運需求而須調整工作職務，得由主管專案送請人資單位提報，送交權限主管核決。

· 人事管理辦法-育嬰假規範

於本公司年資滿六個月之員工，於每一子女滿三歲前得申請育嬰留職停薪期間至該子女滿三歲止，但不得超過二年。同時撫育未人以上者其嬰留職停薪期間得合併計算，最長以幼子女撫育二年為限。

2020年度育嬰假情形彙整：

	2019年	2020年
申請育嬰留停人數	2	5
育嬰留停應復職人數	5	4
育嬰留停實復職人數	3	1
回任率(實復職/應復職)	60%	25%

· 人事管理辦法-離職預告期規範

1.5 辭職

1.5.1 員工離職時均須提出離職申請經呈報主管核准後，依規定辦理移交及離職手續後方得離職。

1.5.2 期間

員工自行請辭職務時，應按下列規定預告其主管。

- A. 持續於公司工作三個月(含)以上一年未滿者，於十日前預告之。
- B. 持續於公司工作一年(含)以上三年未滿者，於二十日前預告之。
- C. 持續於公司工作三年(含)以上者，於三十日前預告之。

【2018-2020三年度的員工人數、性別、年齡、新進、離職、以及薪酬的相關資料如下表】

年度	2018		2019		2020	
性別	男	女	男	女	男	女
12/31在職正職人數	239	244	249	266	246	261
12/31非正職人數	6	4	4	10	3	9
部門主管以上人數	25	23	27	31	26	32
非部門主管人數	220	225	226	245	223	238
30歲以下人數(12/31)	59	65	64	69	48	65
31-50歲人數(12/31)	164	172	162	183	165	177
51歲以上人數(12/31)	22	11	27	24	36	28
1/1-12/31新進人數	41	67	46	87	33	38
1/1-12/32離職人數	42	68	38	64	39	48

【2018-2020年專員階的平均薪資高於勞基法最低工資23,800】

年度	2018	2019	2020
12/31平均薪資	64,554	63,709	66,320
12/31專員階平均薪資	35,360	35,096	34,286

■完整的員工福利

我們有依法成立職工福利委員會，且正常運作。

- 員工福利措施：基本的補助有員工生育補助、結婚補助、喪奠補助、傷病補助，另有視障按摩服務、SPA區、游泳池、健身房供員工使用，更辦理員工社團、桌球及投籃運動競賽、健身課程、聖誕節及感恩節活動等各類員工活動，其中2020年桌球賽共6隊參加，投籃賽共7隊參加。



- 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，定期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。開放讓員工可以自費將眷屬一起加入團保的行列。讓員工用較少的費用，就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，故定期舉辦員工健檢(一般員工二年一次、主管健檢1~2年一次)。
- 季會活動：每季舉辦，定期與員工溝通公司的相關政策，以及新人介紹和員工慶生會。亦不定期辦理專題講座，增加員工在生活及工作上的職能。



- 安全衛生又美味的員工餐廳，自聘星級廚師（均具廚師證照）廚藝優秀及料理的美味，並嚴格要求採取健康的烹煮方式及衛生管理。所有食材透過公司的採購單位來執行，供應商資格要求，食材的來源規範等，嚴格把關，並請供應商出具相關證明。食材品質驗收由廚師把關，採取「採驗」權責分離，更能控管食材的品質。



■職場的安全維護及員工專業提升

提供一個安全的環境，是企業最基本的義務，在龍巖除了硬體設備的良善之外，我們定期的要求相關維護安全的同仁們必須接受相關的訓練，並鼓勵同仁參加外部訓練課程增進專業知能。

- 員工招募及培育：
- 2020年員工培育彙整：

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、派外訓練及在職訓練，2020年龍巖共有1121人次受訓，2923人時 總費用為333,979元。

· 與學校建立合作關係-招募人才

為促進公司與學校師生之良好關係，提前預約優秀人才，並宣傳公司各項優良之殯葬服務設備及措施，以提升公司形象與鞏固公司對外合作與溝通管道，因此我們歡迎各學校團體申請參訪並接受大專院校在學生之實習申請。

◆校園徵才說明會：2020年共辦理2場。

◆學生企業參訪：2020年辦理7場，共接待255名師生。

◆學生實習：2020年辦理兩場實習說明會，共招募12位實習生，其中有6位學生於實習結束後留任。

· 禮儀師訓練：

內政部為了提升台灣殯葬從業人員的素質及服務品質，2012年7月頒佈《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及增訂禮儀師管理辦法，規範業者與從業人員的服務內涵與標準，如同律師、會計師、醫師一般，需通過「國家級考試」才能執業的「專門技術人員」。讓送行者們邁向專業的「師」字輩，獲得社會的尊重與地位。想要成為一名禮儀師，首要考取喪禮服務職類乙級技術士證照，充實專業知識與技能，修滿專業課程20學分，課程包含了健康科學領域的殯葬衛生學、社會科學領域的殯葬管理學以及人文科學領域中的殯葬文化學，除了在知識技能的學習外，實務經驗格外重要，因此需實際從事殯葬禮儀工作滿2年以上，若以上3項都符合，才能向中央主管機關申請核發禮儀師證書。龍巖希望給客戶最好的服務品質，所以在龍巖要成為一位優秀的禮儀師，是需要通過層層關卡與實際的社會歷練！惟有經過一次又一次的訓練、通關，確認再確認，才能在人生的最後這一段旅程中扮演好服務員的角色。公司並且輔導線上的禮儀人員考取喪禮服務職類乙級技術士證照。

內政部自2014年5月發出首張禮儀師證書以來至2020年底，共計發出1091張證書，而依法令規定，龍巖應有48位禮儀人員持有禮儀師證照。2020年龍巖合計有110名禮儀人員取得禮儀師證照，占總發證數的10%且已超出法令規定的2.3倍之多，並且成為單一登錄人數最多的禮儀公司。禮儀師是主導人生畢業典禮的重要角色，企業要培養一位優秀的禮儀師著實不易，至少需要2-3年以上的時間。

■生命教育的推廣

生命這個課題，難嗎？還是簡單？過去大家避談此話題，也許有許多的遺憾在心中，沒有機會彌補，人生走過就無法回頭，而生命結束就不可能再回來。我們看到太多的故事，心疼這些個「來不及」，身為生命產業的龍巖，我們想透過服務過程中的點點滴滴，和大家分享面對生命的態度。珍惜、把握、思念、傳承。

· 2020年12月10日：生命講座

存在主義哲學家海德格說：「人是向死而生。」每一天的我們都在走向死亡，當我們接受死亡是必然到來的生命階段，才是真的活著，好好的活在當下，善待我們所愛。但怎麼正視並接受死亡的必然呢？在死亡第一線的我們，希望透過禮儀師服務案例的分享，帶來更多的啟發。



· 2020年11月4日:生命議題分享

人生的四道課題：「道謝、道愛、道歉、道別」

回顧一生你最想感謝誰？

請對著你愛的人表達你的愛意與關懷

用訊息或紙條傳遞難以說出口的歉意吧～

如果明天就要說再見，今天你想見見誰？



· 2020年10月26日:生命講座

「在健康的時候，用健康的心態，面對人生必經的最後一堂課」

在醫療最前線，黃軒醫師看見了許多生命的無情與無奈，但仍抱持樂觀和幽默的態度以對，這樣的精神值得我們學習。

◆講座重點筆記：預先規劃，讓我們在終點到來時更加從容自若

即時說愛～許多衝突與不理解是源自於愛與擔心，請您將愛即時說出口



· 2020年10月19日:生命產業參訪

學生，對於「死亡」的想像是什麼？

護理系的學生又該對「生命」保持怎樣的態度？

龍巖，一直是許多師生認識生命的重要參訪地點。

在龍巖，我們知道死亡不是生命的終點，慎終追遠不只是思念，更是飲水思源表現。因為日常就是無常，死亡則是必然，所以我們更要珍惜時光、尊重生命。



■贊助《你好，我是接體員》龍巖×全民大劇團：倡導正面積極的迎向人生 預先準備生命重要課題。

全民大劇團推出的音樂舞台劇—《你好，我是接體員》，改編自網路作家大師兄的同名暢銷書籍，以黑色幽默、笑中帶淚、淚中帶笑的方式來體會人生最後的篇章，劇中主題雖圍繞在『生死』，但卻以輕鬆有趣的方式來表達！例如：「跳樓的是小飛俠，上吊的是濕鞦韆，腐屍是綠巨人」，每場告別的背影，都有動人的故事和發人深省的提醒，更讓人看見生命產業專業服務的重要性！

劇中主角由電影『海角七號』的歌手演員范逸臣飾演，以殯儀館接體員的視角，看見不同身分的人們，在生死之間、在告別之前的感人故事，龍巖為了更真實呈現生命禮儀服務的專業性，不僅出借禮儀師服裝，專業的禮儀精品，更參與劇團排練，提供專業指導。

許多夥伴在臉書上分享時提到：「身為龍巖的一員深感驕傲！十多年前加入龍巖是人生正確的選擇！」更有人大喊：「我龍巖、我驕傲！」。透過這齣笑中帶淚的音樂舞台劇，不僅讓觀眾看到了生命服務產業的不同風貌，也讓龍巖夥伴們找回了初衷和工作中的熱情與驕傲！



■Facebook生命教育

Talking-Love臉書粉絲團並不只是一個發佈公司訊息的管道，重要的是，透過這個頻道，我們能將許多的生死、祭祀觀念、意義傳遞給社會大眾。尊重生命，活著好好。

• 2020年10月8日

每個人都經歷過「失去」，都曾感受過「失去」的痛。
「失去」會令人感受到懊悔哀傷遺憾，
正因為這些失去，我們的人生才會懂得珍惜擁有的喜樂，
生命才有了意義。



· 2020年10月7日

【另類的夏令營 | 生命教育】

「死亡是什麼？」

家長難以回答的問題

龍巖透過體驗營讓孩子體會生命，孩子在家長陪同下進行晉塔儀式
用小手輕輕擦拭骨灰罈並抱起安入塔位，學習對生命的尊重與感恩
讓孩子與家長一同探索生命的價值。

龍巖

體驗晉塔儀式 龍巖帶孩子了解 死亡的正面意義

文／王淑芬 攝／王淑芬

CSRQ 進

用公益培養專業能力，傳遞生命教育，展現龍巖社會責任。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

小朋友們在體驗營中，另一場——體驗晉塔儀式，是龍巖帶孩子了解死亡的正面意義。

天下雜誌

2020年 CSR / USR 年鑑
天下企業公民100強 X 天下大學公民25強

ESG
環境永續 社會參與 公司治理

地方創生 企業報到



ESG與大數據時代，企業永續的大挑戰！
ESG與企業發展與永續經營的關聯！
ESG與企業發展與永續經營的關聯！

· 2020年7月9日

籌劃「喪禮」時，有兩個問題我們一定要思考：

◆逝者有什麼遺願？

◆與逝者親密的人有什麼需求？

讓在世的人為逝者完成逝者的願望，讓逝者心無罣礙的離去。

傾聽與逝者親近的人的需求，因為逝者一定希望祂愛的人不要陷於傷悲，撫慰生者的心靈。

◆「喪禮」，是最後一次好好道別的機會

要讓每一場儀式圓滿完成，每一位龍巖同仁總是戰戰兢兢、小心在謹慎，以最專業的方式從旁協助，讓逝者靈安、生者心安。

放心始終是龍巖



籌劃「喪禮」時，
我們一定要思考：

✓ 逝者 有什麼遺願？

✓ 與 逝者最親密的人 有什麼需求？

龍巖

· 2020年7月8日

這一生，要說好多次再見。

畢業典禮、出國移民、工作轉換，

許多人轉身說再見就是一輩子不見。

生病、意外、衰老，每個人都有逝去的那一天。

離別是日常，我們要學習目送、學會接受，與離別好好相處。

更要練習「記著」，記著離開的人的美好，讓回憶更加美麗。

#好好告別



· 2020年2月1日

35歲乳癌的她，說著「如果我走了…」她的親朋好友就會扯開話題，說一些正面積極的話阻止她繼續說下去，即使彼此都知道：那一天，並不遠。

於是她開始寫下一封又一封的信，那些當面無法說出口的話，就寄託在字裡行間…

她離開以後，大家將信打開，讀著她的心願，原來，她人生最後的梦想是「好好告別」

而不願意面對現實、總是逃避現實的親朋好友，最終卻沒有完成她人生最後的梦想…

面對離別，不是逃避、不是負面、不是悲觀，而是勇敢、是祝福、是圓滿，願我們都能夠

「#好好告別」、#面對告別 #離別



· 2020年4月16日

在龍巖工作，「你工作的時候，常常都很悲傷吧？」這大概是最常被問到問題之一。

「不會，工作時反而會感到『幸福』。」我常常這樣回答。因為每一位離去的家人，都有這麼多人愛著。

觀看逝者回憶影片時，來賓常常笑著笑著就哭了，

而每滴淚水都代表不捨，彼此安慰的擁抱則代表想念。

無論逝者還是生者，都能從一場場的儀式中，感受到相互珍惜的「幸福」。

因為「愛」，所以我們好好告別。

因為好好告別，所以我們「幸福」。

#幸福就是好好告別

#能好好告別就是幸福

#龍巖人的感動



· 2020年3月5日

在這一天，你的家人、你的朋友，彼此相互擁抱，流著淚回憶過往，訴說著彼此心目中的你。
因為在乎離開的人，親朋好友齊聚一堂，認真的、好好的說聲再見，才能放下心中的悲傷與不捨，
懷抱著愛堅強的往前走。
因為在乎，所以好好告別。
因為愛，所以堅強面對。
這就是告別式的意義，這就是最美的畫面。
#認真始終是龍巖 #好好告別



■生命的情書部落格

文章數：426篇/總瀏覽人數：116萬

生老病死，唯有「死亡」是必然會發生的人生大事，然而礙於社會風氣、傳統忌諱，一般人對於「死亡」卻是無知的。龍巖近30年來承接無數案件、見過無數離別，看見許多遺憾，故期許能對台灣「生命教育」盡一份心意，於是打造「給生命的情書」網站平台。

「給生命的情書」與媒體及出版社共享好文，談善終與終活，也談悲傷的處理方式，還有藝術與生命的價值所在。2018年起龍巖內部也推動【龍巖人的感動】，邀請龍巖人分享從工作看見的感動，從真實故事看見人生悲歡離合，更容易引起讀者共鳴。

「給生命的情書」邀請大眾一同好好面對告別、珍惜時光、擁抱生命，才能活得精彩且沒有遺憾。

- (1) 【從黑色產業到陽光產業】新型態的生命服務
讓離別成為邁向永恆的新起點



- (2) 談談「身後事」值得深思的幾個問題



- (3) 《人生清除公司》

死亡的痕跡可以被清除，回憶卻會一直流存著…

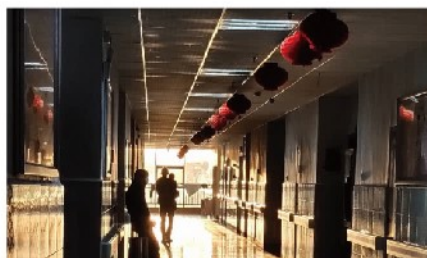


(4)【龍巖人的感動】

告別式=婚禮 現場的每一位都是您的愛人



(5)放下「恐懼」，才能與死亡和平共處



(6)【告別式的意義】

哭不出來的眼淚，都在這天得到釋放



(7)準備一份生前契約，是對死亡臣服的最好方式



■多元的員工溝通管道

- (1) 不定期主題式問券調查。
- (2) 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。
- (3) 各單位主管均會依照工作上所產生的實際案例，透過會議與公告方式與全體員工分享。教育員工正確的觀念。
- (4) 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。

5.2與客戶的關係

■客戶意見

龍巖是以人為本的公司，對於客戶的聲音是我們特別重視的，所以在處理客戶的意見以及客戶滿意度的處理有以下的作為：

為確保客戶滿意度，備有以下的途徑進行客戶意見之蒐集與受理：

1. 禮儀服務關懷函。
2. 客服專線。

3. 客服信箱。
4. 官網消費爭議信箱。
5. 新購客戶交易關懷電訪。
6. 禮儀服務中結關懷電。
7. LINE即時反應/表揚專區：業務可代顧客反應問題或表揚同仁。
8. 平行單位通報：各單位遇到客戶反應問題之主動回報機制。
9. 業務滿意度調查表。
10. 稽核查檢。

為能有效處理客戶意見，龍巖制定意見平台管理辦法與作業標準書，作為客戶意見立案、追蹤、管理之依據，並設有意見平台管理系統，整理所有顧客意見進行紀錄與分析。

成效：透過顧客意見(客訴、建議、陳情)的蒐集管理改善服務、設備、物料品質，致使客訴案件逐年降低。顧客滿意程度則可透過表揚件數察知。2019年與2020年維持相近水準。公司仍將持續努力以提高顧客滿意認同，降低不滿意件數。

2020年度顧客意見回饋共661件，已結案652件，結案率98.6%。

本公司對於結案的標準較為嚴格，除客戶滿意公司的回覆外，尚必須完成改善措施，始得列為結案。9件未結案主要係因改善措施尚在執行中。

一、意見來源

案件分類	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	總計	佔比
表揚	588	903	894	574	511	3,470	81.9%
客訴	96	58	50	52	66	322	7.6%
建議	67	68	47	38	39	259	6.1%
陳情	32	24	29	58	45	188	4.4%
總計	783	1,053	1,020	722	661	4,239	100.0%
結案率	100%	100%	100%	100%	98.60%	99.78%	

※2020年末結案：客訴3件、陳情4件、建議2件。(起案於2020年，但於2021/01/31前未簽結案之案件)

二、意見類別統計

來源	2016年	2017年	2018年	2019年	2020年	總計	佔比
客服專線	53	29	44	32	53	211	4.98%
平行單位轉件	36	18	10	13	27	104	2.45%
即時反應專區	230	583	709	364	441	2,327	54.90%
客服信箱	27	17	13	24	30	111	2.62%
政府來函	17	11	23	45	24	120	2.83%
業務滿意度調查表		8				8	0.19%
電訪	16	16	5	3		40	0.94%
稽核查檢			3			3	0.07%
關懷函	404	371	213	241	86	1,315	31.02%
總計	783	1,053	1,020	722	661	4,239	100.00%

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：2020年度，共4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. 設有投資人關係部維護專責單位，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。2020年共召開四次之溝通會議。
3. 定期召開股東大會。2020年5月29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80.06%。
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。
6. 官網公佈獨立董事個人電子郵件信箱。

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。

一、溝通管道：

- (1) 本公司與供應商簽訂有廉潔條款，以維護雙方的權益，2020年度簽訂廉潔條款(註)之合約計139份，合約金額達16.74億，供應商亦可以利用5186之申訴專線，向公司提出申訴。

註：廉潔條款規範供應商不能支付龍巖或其關係企業之董事、經理人、員工或關係人佣金、比例金、仲介費、後謝金或其他利益。

- (2) 官網公佈獨立董事個人信箱，提供供應商與獨立董事直接溝通的管道。
- (3) 定期召開供應商大會。

(4) 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。

二、2016-2020年度統計數字

年度	2016年		2017年		2018年		2019年		2020年	
項目	數量	金額	數量	金額	數量	金額	數量	金額	數量	金額
工程投標	75	60,016,035	96	31,413,712	138	1,797,451,048	100	1,083,729,924	150	1,677,465,953
機件採購	262	557,524,718	262	565,250,307	280	563,857,417	308	572,957,680	318	601,969,120
其他採購	340	98,647,066	308	126,787,342	202	77,628,428	292	225,546,771	337	116,862,357

三、對供應商的要求

■工程安全準則

本公司工程合約書均明訂有「施工說明書」「承包廠商工地安全衛生管理規則」規範廠商相關的施工安全規範。

- 七、工地管理：（一）施工期間在工地內如有發現埋藏物品，乙方須立即報告甲方工程人員，並按其指示辦理，不得任意處理或佔為私有。
- （二）施工期間，甲方工程人員得隨時檢驗乙方所備的一切材料及器具，如有不合格者，隨即禁止使用。
- （三）乙方應負責維護工地一切基準點、標誌及設備的完整，不得損壞或移動。
- （四）本工程的衛生安全規定，按民國八十五年五月十七日修正所公佈施行的「勞工安全衛生法」及相關法令，與民國八十三年六月十日起實施的「臺灣省建築物施工中管制要點」內容辦理。
- （五）乙方除須遵守本工程契約所載明的各項規定外，並應遵守本工程所在地的治安法令及其他有關法令。
- 八、工地安全：（一）工程進行時，乙方對鄰近的公私財產、結構物及管路等設備應妥加防護，如因本工程的施工而發生危害事故時，乙方除須負責修復或賠償外，並應負法律責任。
- （二）乙方應負責工人的給養與管理，並於施工場所內須妥慎防範火災、水災及其他一切災害，同時絕對禁止乙方員工在工地內賭博、鬥毆、容納來歷不明的人員逗留，及其他擾亂工地秩序或違法的事情發生，乙方員工如有疾病、死傷、犯案、違法及因工作不慎而致傷害他人身體或公私財產等情事，乙方應負一切法律及賠償責任。
- （三）乙方在施工期間，由於妨礙交通，致使治安機關開發罰單時，乙方應負責繳納。

附件四

股份有限公司 承包廠商工地安全衛生管理規則

- 一、承包廠商於各施工地點從事有關施工作業之人員，其作業期間除應遵守合約書之規定外，應依本規則辦理並視同原合約之一部份。
- 二、承包廠商於施工期間應自備或指派經驗豐富之代理人及勞工安全衛生管理人員，經省市府勞動局核准後派駐工地，督導施工及負責所屬人員及工作環境之安全衛生管理工作。
- 三、本公司對於承包廠商人員之作業方法，認為有危及人員及機具安全時，得令其停工改善，其間而延誤之工期概由承包廠商負責。
- 四、承包廠商進場施工前應主動與本公司安全衛生人員聯絡，對於特殊作業環境及存在危險之因素應作適當之防範，並設置警告標誌使人提高警覺。
- 五、承包廠商為施工所需之危險性機具、電氣設備等須符合相關法規之安全標準，必要時應檢合格證明，並指派經訓練合格人員操作之。所配置之電纜線應絕緣良好好並無破損，其線路規格須符合所使用電容量。
- 六、進入工地之承包廠商人員除在工作場所內洽公外，不得作業區域及性質一律佩戴安全帶，高空作業或其他危險作業場所應佩戴安全帶及置備適當之防護和急救措施。勞工之防護具概由承包廠商充分提供，若由本公司提供則以市價向僱回。
- 七、承包廠商之人員車輛出入工地應依管理規定辦理，任何人員車輛不得逾越或接觸無關之場所或機具設備，如因施工需要須從前入場或延長工時者應先與主管單位呈報核准後，如會本公司應派人員始得為之。
- 八、本公司配發之各種入場識別證，持有人應配戴於身上明顯處並妥為保管，不得轉借他人使用。完工後或辭退者應由專人即時收回送回本公司。
- 九、承包廠商於施工期間應遵守本公司訂立之工作守則，所聘僱之勞工必須為其完成投保勞工保險及(或)意外險，建立勞工名冊及身體健康檢查等手續，否則暫停續款。
- 十、承包廠商所聘僱之勞工須按點檢且無不良行為或不良紀錄者，若本公司認為其不能勝任或有疑義者，應即更換之。
- 十一、承包廠商所屬車輛駛離工地前及每日收工前，應派員將車輛洗淨，施工處所之泥漬、垃圾清除乾淨，若有未經規定處理而代塞工或運土等機械罰款，當以兩個倍數工款或罰款扣回工款。
- 十二、本公司舉辦之各種安全衛生教育宣導及訓練承包廠商應配合參加，承包廠商對於所屬勞工應施以必要之安全衛生教育、訓練及預防災害之訓練；另準備勞工保險卡、勞工名冊(冊)、工資清冊、體檢表等資料置於工程所備查。
- 十三、承包廠商對於一切有關之安全衛生設施應經常注意保養，如有發現異常應即維修或採取其他必要措施，如有臨時拆除或使其暫停失效之必要時，應顧及作業安全，暫停工作或採取其他必要措施並於事後立即恢復原狀。
- 十四、嚴禁各承包廠商僱用童工、女工或私自攜帶親友進駐或逗留工地，違規或發生危害事故者自負其責任。

- 十五、承包廠商若違反上列之規定仍未改善者，本公司將自行派工處理，所需費用均由承包廠商負擔；除另依規定罰款外並列入缺失記錄，視其情節處以暫時停工或免除其承商資格。
- 十六、承包廠商應會同勞工代表訂定工作守則，並實施自動檢查。自動檢查記錄應留存備查。
- 十七、承包廠商應加入工地之勞工安全衛生協議組織，並出席每月召開之安全衛生協議組織會議。
- 十八、承包廠商之工作範圍內應設置相關之安全設施(依營造安全衛生設施標準之規定辦理之)。
- 十九、承包廠商不得非法僱用外籍勞工(含大陸勞工)進場工作。
- 二十、如有再承已廠商(無論其再承已行為有無經本公司同意)者，該再承已廠商亦應依本規則辦理，原承包廠商除應盡告知之責任，使其所有員工充分了解本規則並使其遵守之。
- 二十一、本規則未盡完全之事宜，得隨時修定之。

四、龍巖集團目前加入公會相關組織如下：

1. 中華民國殯葬設施經營商業同業公會全國聯合會
2. 新北市殯葬設施經營商業同業公會
3. 台中市殯葬設施經營商業同業公會
4. 高雄市殯葬設施經營商業同業公會
5. 台北市葬儀商業同業公會
6. 中華民國全國商業總會
7. 中華民國寶塔墓園管理發展協進會
8. 中華民國生命禮儀總會
9. 台北市不動產開發商業同業公會

5.5與社區居民的關係

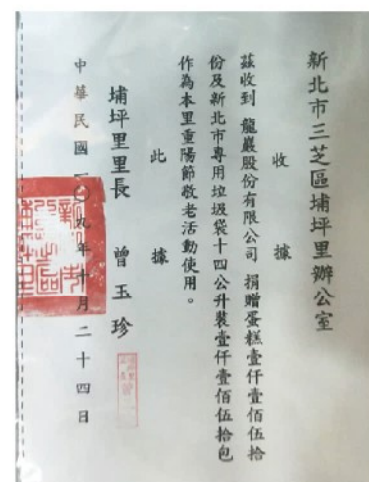
對於地方的回饋與照顧，龍巖一向是不遺餘力。除了持續對地方活動的支持外，也持續的提供物資給地方弱勢團體、資助國小的活動、重陽敬老活動，圓山、福德、埔坪里等相關鄰里的活動以及弱勢團體。

■2020年贊助-龍巖真龍殿(三芝)

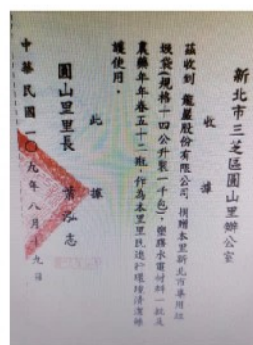
- 捐贈三芝老人會活動經費



- 捐贈三芝區埔坪里重陽敬老: 愛心物資及環境維護



· 捐贈三芝區圓山里環境維護



· 捐贈三芝區福德里環境維護



· 捐贈三芝區中低收入戶獨居老人弱勢兒少



· 捐贈華山社會福利基金會愛心物資



謝卡 (收據)

龍巖股份有限公司	
地址	新北市三芝區山仔頂路100號
電話	02-2611-1111
傳真	02-2611-1112
負責人	王立文
日期	中華民國109年8月28日

謝卡 (收據)

龍巖股份有限公司	
地址	新北市三芝區山仔頂路100號
電話	02-2611-1111
傳真	02-2611-1112
負責人	王立文
日期	中華民國109年8月28日

· 捐贈新北市好巢社區兒少福利推廣協會愛心物資



· 捐贈三芝慈善協會109年歲末慰問低收入戶愛心公益活動



· 捐贈新生活社會福利發展促進會公益服務



感謝十方大德及廠商的協助，我們每月經由愛心人士的捐贈，物資可分為二大類別，即日常用品、體育器材及生鮮食材，日常用品均依需求來轉贈提供，我們每個月均公告於官網，另二大部份的食材捐贈，我們的處理如下述：

一、 膳食食材：廠商每日現出的廢食，我們在保存期限屆滿前，將膳食廢棄集中整理，依序分送給或自行搬運的弱勢家庭，或由協會製作愛心便當發送給無法生活自理的案家，或較有經濟者經整理後，轉贈給流浪動物，我們將膳食食材捐贈物盡其用，不僅避免浪費，還能幫助更多需要的眾生。

膳食食材廠商捐贈：家樂福淡新店1026公斤、全聯淡水中山店830公斤、全聯淡水大店460公斤、全聯三芝中興店680公斤、總量2862公斤，

轉贈給自行烹飪的弱勢家庭152戶及1460公斤、製作愛心便當1026公斤、提供流浪動物410公斤。

二、 食物：適用於協會愛心便當製作，愛心便當數目代餐。

捐贈者	物品
109/01	
龍巖股份有限公司	白米550台斤、禮盒442盒(泰山沙拉油1瓶 380ml、白米 900g、醬油1瓶 410ml、米粉1包 200g、青菜花生麵筋 170g、砂糖 600g、鹽 600g、開春麵 186g、檸檬薄片餅乾 25g、牛頭牌玉米粒 340g、孔雀餅乾 75g、奇福餅乾 80g)
109/02	
龍巖股份有限公司	禮盒10盒(泰山沙拉油1瓶 380ml、白米 900g、醬油1瓶 410ml、米粉1包 200g、青菜花生麵筋 170g、砂糖 600g、鹽 600g、開春麵 186g、檸檬薄片餅乾 25g、牛頭牌玉米粒 340g、孔雀餅乾 75g、奇福餅乾 80g)
109/03	
龍巖股份有限公司	禮盒125盒(泰山沙拉油1瓶 380ml、白米 900g、醬油1瓶 410ml、米粉1包 200g、青菜花生麵筋 170g、砂糖 600g、鹽 600g、開春麵 186g、檸檬薄片餅乾 25g、牛頭牌玉米粒 340g、孔雀餅乾 75g、奇福餅乾 80g)
109/04	
龍巖股份有限公司	禮盒28盒(泰山沙拉油1瓶 380ml、白米 900g、醬油1瓶 410ml、米粉1包 200g、青菜花生麵筋 170g、砂糖 600g、鹽 600g、開春麵 186g、檸檬薄片餅乾 25g、牛頭牌玉米粒 340g、孔雀餅乾 75g、奇福餅乾 80g)
109/08	
龍巖股份有限公司	禮盒146盒白米180公斤

· 捐贈三芝區公所農曆春節慈善愛心物資

茲收到龍巖福田有限公司捐贈100年
及農曆春節物資(米、油、麵)共計30
盒，由本所代為轉贈給本區低收入戶，
幸甚幸甚，特此公告。

特此誌謝

區長 林慶堂

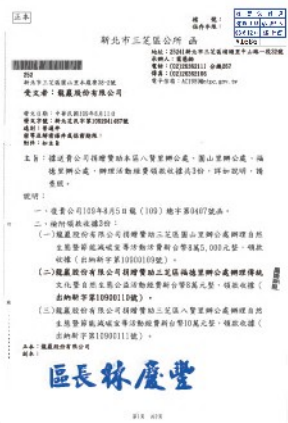
中華民國105年02月04日



新北市三芝區公所辦理物資發放照片



· 捐贈三芝區八賢里、圓山里、福德里，自然生態暨節能減碳宣導活動經費



■ 龍巖福田~萬里

· 捐贈華山社會福利慈善基金會愛心物資



· 捐贈鰲潭社區發展協會



· 捐贈及時傳愛慈善協會愛心物資

新北市及時傳愛慈善協會
捐 物 收 據

日期：109/3/25 收據編號：1090325001

捐贈者	宇鈞建設股份有限公司		統一編號	
地址				
價 值	新台幣	元整	捐物項目	萬美禮盒100盒
備 註	捐贈方式：現金、轉帳、匯票、其他..... 主要營業：新北市社會服務處 0720-854282 沙土區重慶路分所（代辦所） 板橋：80005-01-602880-8 沙土區重慶路分所（代辦所） 板橋：80005-01-602880-8 承辦處：新北及時傳愛慈善協會 統一編號：822507978			

理事長： 會計： 經手人：

· 捐贈財團法人台北市立心慈善基金會愛心物資



· 捐贈財團法人新北市馨園老人養護中心愛心物資

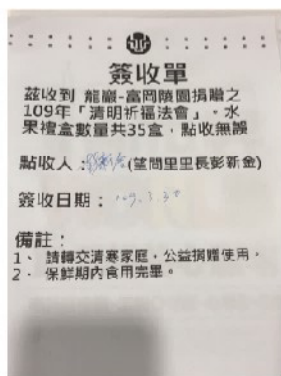
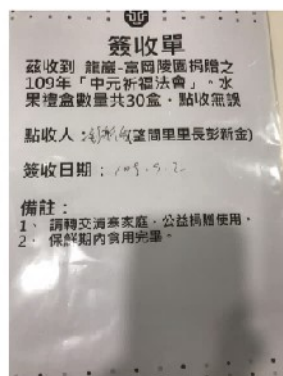


· 捐贈新北市萬里區公所愛心物資



■富岡~桃園

· 捐贈望間里愛心物資



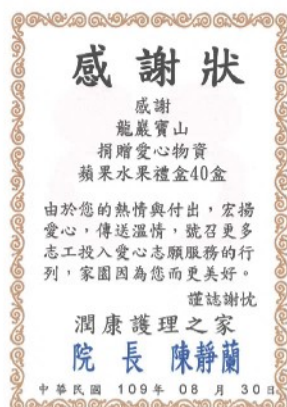
■龍巖蓮園~花蓮

· 捐贈花蓮吉安鄉愛心物資



■龍巖寶山~台中

· 捐贈潤康護理之家及社團法人中華小腦萎縮症病友協會愛心物資



■龍巖嘉雲~嘉義

- 捐贈愛心物資：一心教養院、社團法人嘉義縣智障者家長協會、嘉義縣私立仲埔教養院、嘉義縣阿里山鄉豐山村、嘉義縣來吉鄉、財團法人嘉義市私立嘉愛啓智發展中心



■龍巖安泰~高雄內門

- 捐贈愛心物資：高雄市内門區金竹國小、景義國小、溝坪國小



5.6 慈善公益

■龍巖專注本業，更用行動來支持公益

龍巖30年來專注本業發展，將黑色產業成功轉型逐漸成為豐富彩色的生命產業，近年來龍巖發展快速，但始終不忘肩負社會責任，多年來資助偏鄉地區國中學生學雜費、台大醫學人才獎助專案、推動獨居老人銀髮關懷，並且長期推動『義助殮葬』服務，協助獨老、清寒弱勢族群能圓滿身後事宜，龍巖專注在本業發展更用行動來支持公益回饋社會。

龍巖慈善基金會基於對生命的尊重，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435萬。



(1)義助殮葬，愛讓回家的路上不孤單

生命服務業是龍巖的本業也是最熟悉最擅長的，因此我們認為有些事由我們來做會更好。

龍巖本著社會道義與回饋，於西元2001年7月成立全國性『財團法人龍巖社會福利慈善事業基金會』辦理公益事業，結合龍巖本身的專業與資源、專責分工全力來提供協助弱勢家庭處理喪葬事宜及提供急難救助補助。因應兩極化M型社會及少子化、老年化的社會發展趨勢，我們希望能夠協助解決社會貧窮所衍伸出來的社會問題，協助政府解決福利補助不足的問題，我們也發現需要喪葬的個案與其提供現金補助任由業者草草了事，不如運用龍巖的專業來提供服務協助，讓每個生命都能夠獲得有尊嚴圓滿的人生且不留遺憾。

義助殮葬2020年共執行服務30件，嘉義地區派案量最高達15件，服務之個案多為低收入戶。龍巖除了本業營運外，對企業本身可建立起連結員工協助投入服務，透過利害關係人共同推廣，讓更多需要的民衆知道，共同幫助需要的人。我們認為多一點關懷就少一點悲傷，我們有心、有能力、有專業，希望在這件無法重來的人生大事上沒有人因為經濟問題，而有了無法彌補的遺憾。同時透過『幸福守護網』將服務訊息提供給50家基金會，協助個案轉介至本服務以期拓展服務案件且讓社福資源整合有效使用。另外協助推動『急難救個查詢』平台，由台灣公益中心基金會來承辦系統建置，已於109年7月上線，可透過此平台查詢個案受捐助之資料，也在一年度的聯繫會報議中邀請全國夥伴加入讓資源有效整合運用。

我們將長期投入這項服務，以捍衛人生自主權，讓每個人都有善終的權利，持續建立正確對待生命的正向觀念，以解決社會問題並持續發揮社會影響力。

1. 透過龍巖的專業回饋社會讓每一個生命都有權得到平等的尊重與禮遇
2. 讓禮儀人員參與社會公益，建立同理心與保持服務的熱誠與初衷
3. 讓利害關係人都能發揮愛心協助弱勢通報申請
4. 提升品牌的正面公益形象與口碑

1 消除貧困



此專案對應聯合國所訂定永續發展目標SDGs中的第一項-消除一切形式的貧困。

(2)中國信託基金會-愛接棒計畫

龍巖慈善基金會長期關注偏鄉學童的教育，中國信託慈善基金會推動「愛接棒計畫」資助全台15個縣市、26所偏鄉國中小學棒球隊，幫助弱勢孩童透過棒球運動找到自信心，且課後生活得到照顧。龍巖基金會今年捐贈300萬提供愛接棒公益專案辦理兒童課輔活動，為這26所國小的棒球隊進行課後輔導，提升學業成績，希望持續為偏鄉教育盡一份心力。

109年88父親節特地到高雄屏東（中國信託公益園區）與這群來自新竹、花蓮及台東4所國小棒球隊的80名小學生一起同樂一起學習，除了熱愛棒球的訓練外，更要課業均衡的發展，成為國家未來的棟樑。



(3) 醫學研究人才培育

「臺大醫學院-2020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沈重的負擔，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，龍巖慈善基金會民國自98年推動醫學獎助人才專案至今已邁入第13年，所扶助各醫療領域專才之學子達700多名，未來將持續辦理期望能為社會帶來更多的助益與人民福祉。

◆台大醫學院-2020年獎助醫學人才專案：捐助費用100萬

(4) 銀髮關懷

贊助弘道老人基金會2項銀髮關懷活動

弘道老人福利基金會主以關懷銀髮打造健康老化的友善環境，每年舉辦『爺奶健走Color Walk』活動及於台北小巨蛋『仙角百老匯』大型舞台劇表演活動參與人次超過上萬人，主要是鼓勵帶爺爺奶奶參加戶外健走活動，平日透過社區連結安排舞蹈表演增加長者參與活動，提倡預防照顧理念同時幫長者圓夢，與本會倡議孝道、關懷銀髮族群的CSR策略項目相符，因此今年特別贊助弘道基金會2場大型銀髮關懷活動：10/28(六)台北小巨蛋『仙角百老匯』舞台劇演出，提供業務同仁現場設攤位推廣預先準備的觀念，也希望藉此鼓勵員工投入志工服務及有助於企業品牌好感度的提升，24名業務同仁共收集356筆問卷、同意聯繫有效問卷有216筆，有效名單超過61%，另外號召102內勤同仁及業務夥伴共同參與11/28(六)『爺奶健走Color Walk』台北場活動，並發起陪伴志工募集31人協助行動不便之長者健走，執行費用：11萬元



(5) 推動生命教育 倡導人生自主

今年因為新冠肺炎疫情影響，原公益講座推行延至下半年舉辦，主題設定為預約善終/病人自主法，10/24於高雄舉辦「人生最後一堂課」公益講座，邀請黃軒醫師分享推廣人生自主善終的觀點與病人自主法，結合龍巖業務團隊與社福基金會等單位共同參與，參與人數約80人，期以拓展本會之公益形象及宣傳本會義助殮葬服務項目。執行費用：5萬。原定台北、台中場次因疫情狀況取消。



六、附錄一:GRI Standard對照表

類別	指標	說明	節	對應章節名稱	頁碼
一般揭露	102-1	組織名稱	2.1	公司簡介	6
	102-2	活動、品牌、產品與服務	2.2	主要商品及服務據點	7-11
	102-3	總部位置		編輯說明-發行單位	1
	102-4	營運活動地點：全省服務據點	2.2	主要商品及服務據點	7-8
	102-5	所有權與法律形式：股份有限公司	2.1	公司簡介	6-7
	102-6	提供服務的市場：提供產品或服務的地理位置；所服務的行業；客戶和受惠者的類型	2.2	主要商品及服務據點	7-11
	102-7	組織規模：員工總人數；營運據點；產品介紹；營運表現及股東權益	2.1 2.2 2.3	公司簡介 主要商品及服務據點 營運表現與股東權益	6-7 7-11 12-14
	102-8	員工與其他工作者的資訊	5.1	與員工的關係	25-35
	102-9	供應鏈：包括與組織活動、主要品牌、產品以及服務相關的主要要素	2.2 5.4	主要商品及服務據點 與供應商的關係	7-11 37-39
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變：供應商三年資料比較	5.4	與供應商的關係	38
	102-11	預警原則或方針：本公司的營運與環境變化之關連性低，尚未達制定預警原則及方法之程度。故不適用		不適用	
	102-12	外部倡議：本公司營運範圍尚未有經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其它倡議。故不適用		不適用	
	102-13	公協會的會員資格	5.4	與供應商的關係	39
	102-14	決策者的聲明	1.1 1.2	經營者的話 企業社會責任政策與承諾	3-4 5
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	1.3 3.6	企業社會責任與組織架構 反貪瀆	5 19
	102-17	關於倫理之建議與顧慮的機制：徵求倫理和合法行為、及組織誠信的建議；有違倫理或不合法行為、及組織誠信之舉報	3.1 3.2 3.3 3.4 3.5 3.6 3.7	董事會 審計委員會 薪酬委員會 公司治理暨提名委員會 稽核室 反貪瀆 利害關係人的溝通	18 18 19 19 19 19 20
	102-18	治理結構：最高治理單位的委員會；負責經濟、環境和社會主題的決策之委員會	2.5	組織架構	17
	102-40	利害關係人團體：組織進行溝通的利害關係人組織	3.7	利害關係人的溝通	20
	102-41	團體協約：本公司規模尚不足以成立團體協約，不適用		不適用	
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	3.7	利害關係人的溝通	20
	102-43	與利害關係人溝通之方針：包含依不同利害關係人團體及形式的溝通頻率	3.7	利害關係人的溝通	20
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項：組織如何回應這些關鍵主題與關注事項，包括透過報告；提出各個關鍵主題與關注事項的利害關係人團體	3.7	利害關係人的溝通	20
	102-45	合併報表中所包含的實體	2.3	營運表現與股東權益	12-14
	102-46	界定報告書內容與主題邊界：解釋界定報告書內容和主題邊界的流程解釋組織如何依循報導原則以界定報告書內容		報告書主要資訊	1
	102-47	重大主題表列：列出所有在界定報告書內容的過程中所鑑別的重大主題		報告書主要資訊	1
	102-48	資訊重編：本公司未有發生此狀況，故不適用		不適用	

類別	指標	說明	節	對應章節名稱	頁碼
一般揭露	102-49	報導改變：本公司未有發生此狀況，故不適用		不適用	
	102-50	報導期間		報告書主要資訊	1
	102-51	上一次報告書日期		發行資訊	1
	102-52	報導週期		報告書主要資訊	1
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人		發行資訊	1
	102-54	依循GRI準則報導的宣告		報告書主要資訊	1
	102-55	GRI內容索引		附錄	48-49
	102-56	外部保證/確信		附錄	51
特定主題 經濟	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率：	5.1	與員工的關係	26
	203-1	基礎設施的投資與支援服務的發展及衝擊	5.5	與社區居民的關係	39-45
	204-1	來自當地供應商的採購支出比例：本公司均為本國供應商	5.4	與供應商的關係	37-38
	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點：已進行貪腐相關風險評估的營運據點總數及百分比。透過風險評估鑑別出的重大貪腐風險。本公司全面性的要求廠商與員工遵守廉潔條款	3.6	反貪瀆	19
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	3.6	反貪瀆	19
特定主題 環境	304-1	組織所擁有、租賃、管理的營運據點或其鄰近地區位於環境保護區或其它高生物多樣性價值的地區	4.1 4.2	環境保護政策 植栽種植的維護	21 22
	308-1	採用環境標準篩選新供應商	4.3	商品規畫與環境保護	22-23
特定主題 社會	401-1	新進員工和離職員工	5.1	與員工的關係	26
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	5.1	與員工的關係	27-28
	401-3	育嬰假	5.1	與員工的關係	26
	402-1	關於營運變化的最短預告期： 在執行可能嚴重影響員工權利的重大營運變化前，提前通知員工及其代表的最短週數 對於有團體協約的組織，說明團體協約是否載明預告期以及諮商和談判的相關條款	5.1	與員工的關係	26
	403-1	職業安全衛生管理系統：工程安全及職場安全	5.1 5.4	與員工的關係 與供應商的關係	28-29 37-39
	403-3	職業健康服務	5.1	與員工的關係	27-28
	403-4	有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	5.1	與員工的關係	27-28
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	5.1	與員工的關係	27-29
	403-6	工作者健康促進	5.1	與員工的關係	27-28
	403-8	職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者：職場安全、健檢、保險	5.1	與員工的關係	27-28
	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	5.1	與員工的關係	28
	404-2	提升員工職能 過渡協助方案數：本年度未有發生案例	5.1	與員工的關係	28-35
	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比：年度考核適用全體	5.1	與員工的關係	25-26
	405-1	員工治理單位與員工的多元化	5.1	與員工的關係	25-26
	405-2	女性對男性基本薪資加薪酬的比率	5.1	與員工的關係	25-26
	413-1	經當地社區溝通、衝擊評估和發展計畫的營運活動	5.5	與社區居民的關係	39-45



附錄二：確信項目彙總表

編號	確信標的資訊	適用基準	頁碼
1	2020年共召開董事會13次， 實際出席比率達86.21%。	· 2020召開董事會次數總和 · 董事實際出席次數總和除以董事應出席次數總和	18
	2020年共召開審計委員會10次， 實際出席比率達96.30%。	· 2020召開審計委員會次數總和 · 委員實際出席次數總和除以委員應出席次數總和	18
	2020年共召開薪酬委員會6次， 實際出席比率達100%。	· 2020召開薪酬委員會次數總和 · 委員實際出席次數總和除以委員應出席次數總和	19
	2020年共召開公司治理暨提名委員會4次， 實際出席比率達100%。	· 2020召開公司治理暨提名委員會次數總和 · 委員實際出席次數總和除以委員應出席次數總和	19
2	2020年龍巖合計有110名禮儀人員取得禮儀師證照	2020/12/31龍巖在職之禮儀人員且具內政部核發之有效禮儀師證照人數總和。	29
3	2020年度意見回饋共661件，已結案652件， 結案率98.6%。	依照龍巖內部「意見管理平台」統計之2020年度立案的意見回饋件數(包含客訴、建議、表揚、陳情)及依意見平台標準管理辦法於2021/1/31以前完成結案件數。	36
4	義助殮葬2020年共執行服務 30 件。	2020年龍巖慈善基金會執行完成義助殮葬件數總和。	46
5	2020年度簽訂廉潔條款(註)之合約計139份， 合約金額達16.74億。 註：廉潔條款規範供應商不能支付龍巖或其關係企業之董事、經理人、員工或關係人佣金、比例金、仲介費、後謝金或其他利益。	2020年度龍巖集團(註)簽署工程類供應商合約含有廉潔條款之合約總數及合約金額總和。 註：包含龍巖、進煌營造、宇錡建設、龍富事業、福源國際開發。	37
6	2020年度符合綠建材要求之合約共計33件， 合約金額達15.52億。	2020年度龍巖集團(註)簽署「室內裝修」及「營建工程」工程類供應商合約、標單或邀標資訊中含有綠建材、環保設備及甲醛含量標準規範條款之合約總數及合約金額總和。 註：包含龍巖、進煌營造、宇錡建設、龍富事業、福源國際開發。	23
7	於2020年底，女性主管佔比為 55.2%	2020年12月31日龍巖「在職女性主管」除以龍巖「所有在職主管」(註)所得出之比例。 註：依龍巖人事管理辦法規定，主管定義為有管理轄幅，負有管理及輔導下屬之管理職，本指標統計範圍涵蓋所有員工，不包含海外據點、子公司員工。	25
8	2020年每度用電之營收(新台幣元/度數)：370	分子：2020年度龍巖合併營業收入。 分母：依據台灣電力公司提供之電費繳費憑證，2020年度龍巖及宇錡建設用電度數總和。 註：用電統計範圍排除非龍巖及宇錡建設營業之據點(例如租賃物業、投資物業、空地等)。	24
9	2020年每度用水之營收(新台幣元/度數)：81,400	分子：2020年度龍巖合併營業收入。 分母：依據台灣自來水公司及臺北自來水事業處提供之水費繳費憑證，2020年度龍巖及宇錡建設自來水用水度數總和。 註：用水統計範圍排除非龍巖及宇錡建設營業之據點(例如租賃物業、投資物業、空地等)。	24

附錄三：會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

資會綜字第 21011240 號

龍巖股份有限公司 公鑒：

本事務所受龍巖股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定 2020 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定 2020 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司 2020 年度企業社會責任報告書第 50 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執执行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執执行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊選取樣本進行包括查詢、觀察、檢查等測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
11012 臺北市信義區基隆路一段 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Keelung Rd., Xinyi Dist., Taipei 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: + 886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



此報告不對 2020 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信，另外，2020 年度企業社會責任報告書中屬 2019 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本會計師確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資 誠 聯 合 會 計 師 事 務 所

會計師 張瑞婷 張瑞婷



中 華 民 國 1 1 0 年 7 月 2 6 日