





# 龍巖股份有限公司

## 1. 目的

本守則的宗旨：公司在追求商業成就的同時，一直以負責任的態度營運業務，這是眾所周知的。以秉持公平交易的原則和誠信而贏得的聲譽，是我們重要的資產，而保存這項資產，實在有賴我們繼續維持各項崇高標準。

## 2. 範圍/制定機關

本行為守則適用於全公司及其附屬公司的所有有關人士。相關公司代表應按本守則行事，並且盡合理的努力影響共事的同事，確保他們以相類的誠信及道德標準行事。本行為守則列明我們對利益相關者的承諾，以及公司僱員和董事（以下統稱「有關人士」）所須遵守的特定義務。

本辦法之制定機關為公關部

## 3. 參考文件

無

## 4. 定義

無

## 5. 權責

5.1 公關部:制定本規範

## 6. 關鍵管理

### 6.1 關鍵管理項目

6.1.1 是否合乎公司企業經營理念與維護公司權益

6.1.1.1 營運原則與品質稽核

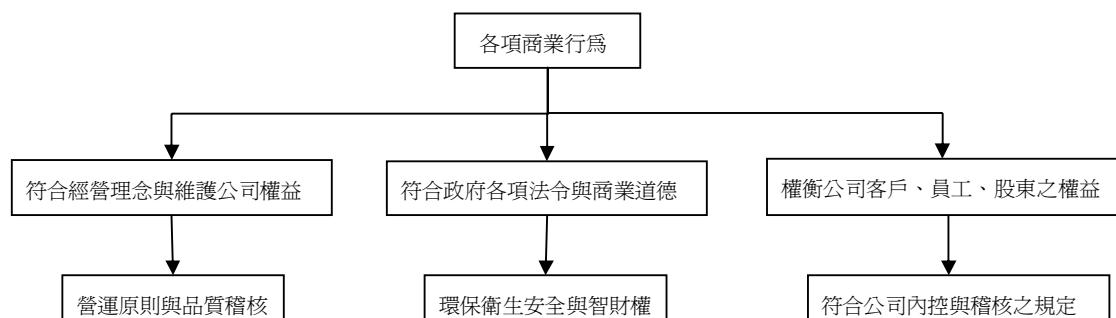
6.1.2 是否合乎政府各項法令與商業道德

6.1.2.1 環保衛生安全與智財權

6.1.3 權衡公司客戶、員工、股東之權益

6.1.3.1 是否合乎公司內控與稽核規定

### 6.2 關鍵管理程序圖





# 龍巖股份有限公司

## 7. 修正歷程

7.1 本辦法於民國九十九年五月二十日經董事會核准通過,並自公告日起施行之

## 8. 附件

8.1 作業程序(附件一)



## 附件一：作業程序

### 1. 營運原則

#### 1.1 五大信條

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

#### 1.2 品質稽核

- 1.2.1.1 客服員：傾聽客戶所有問題
- 1.2.1.2 業務員：無微不至的心靈捕手
- 1.2.1.3 禮儀師：每一個禮儀師都是主人

### 2. 商業道德政策

公司致力以誠信和公平的態度經營所有業務。與他人作業務往來時，有關人士應維持高度專業的標準，設法與承包商、供應商及合營夥伴建立互利互惠的關係，促使本守則應用於所有業務往來上，以及選擇商業道德相若的公司為業務夥伴。

### 3. 採購原則

採購決策必須以公司的最佳利益為考量。供應商是憑藉提供適當的產品或服務、價錢、依約交貨和品質而得與公司進行商業交易。採購合約必須先準備妥當，公司才會與供應商達成任何承諾。合約應該為書面協議，清楚指明所要提供的服務或產品、所賺取款項的依據，以及適用的價格和費用。付款金額必須與所提供的服務或產品相稱。

### 4. 備存紀錄

公司致力妥善備存各項紀錄及遵循完善的會計政策。所有公司賬簿、發票、紀錄、賬目須予適當編製及保存，並應公正、準確及詳盡地反映公司業務的實質交易及處置情況。一切有關開支應適當地取得批准並載於財務紀錄內。

本守則禁止所有有關人士在財務紀錄中載入失實或誤導的聲明或其他記項。本守則也禁止有關人士秘密開立、保存及使用銀行賬戶，並禁止任何第三者在正常銷毀日期前銷毀公司紀錄。

### 5. 資料 / 公司財產的使用

本守則嚴禁有關人士在未經適當授權下，向公司以外的任何人士提供或給予保密資料或內幕資料。同樣地，本守則嚴禁有關人士利用保密資料或內幕資料謀取私利或為他人謀取利益。

### 6. 利益衝突

當有人因個人利益而未能適當地履行職務時，便會產生利益衝突。公司致力使其業務不涉及利益衝突，因此本守則要求所有有關人士盡量避免可產生實際利益衝突或有利益衝突之嫌的情況。



## 7. 環境、衛生及安全

公司在業務運作上，致力提倡以可持續使用的方式善用地球資源，在商業上可行的情況下盡量減低對環境造成不良影響，以及保護各僱員、顧客、業務夥伴、鄰里及市民大眾的健康和安全。

## 8. 保護公司股東

8.1 保護資產：為維持股東權益，公司有責任保護各項資產，使其不致遺失、損毀或被竊。絕對不能將相關資產使用於違反法規或公司政策之用途。

8.2 專利資訊：我們會採取防護措施，標示專利資訊加以保護、確保其安全，並限制只有必須知道資訊以執行工作的人員才能存取。

8.3 內幕消息及內幕證券交易：我們不可以根據因職務之便而取得的不公開資訊（稱為內幕消息）進行證券交易，除非在該資訊公開宣佈之後。進行這種內幕交易，或是「透露」內幕消息給可能根據這項資訊而作投資決策的他人。

8.4 公司記錄精確性：所有帳簿、記錄和帳目都必須與必要的會計原則及公司的內部控管系統一致。我們在財務帳簿、記錄及會計帳目上，絕對不能作假、誤導或自行編造。其中包括品質、安全性和個人記錄，以及所有財務記錄等資料。

8.5 稽核與調查：依據公司管理章程、政府機關與公平交易規範者之要求，員工必須完全配合進行所有稽核及調查。所提供的全部資訊都必須精確如實。員工不得隱藏、竄改或銷毀文件或記錄，以回應調查或其他法律要求。

## 9. 商業對手公平競爭

盜取專利資訊、在未經擁有者同意下私自取得秘密交易資訊，或向其他公司過去或目前的員工施加壓力以取得資訊，皆嚴格禁止。員工不得運用任何非法或不合乎職業道德的方法，取得競爭產業的資訊。如果因失誤而取得可能構成秘密交易的資訊或其他業務的機密資訊，又或者對資訊取得的合法性存疑，都必須向法務部門諮詢。

## 10. 貢獻社會

我們透過以合理價格提供提升生活的產品和服務，並在我們業務所在的社區積極支持社會服務。透過龍巖人本慈善福利基金，積極參與全國性各項慈善活動、慷慨捐獻或提供義工支援，推動數以千項有意義的社會服務計劃。

## 11. 對待政府機關

公司會直接或透過商會游說政府或跨政府組織，來推動有利於業務的政策及爭取可行的立法，並視之為正常的商業活動。

## 12. 遵守本守則

12.1 有關人士不應利用代理人、夥伴、承辦商、家庭成員或代表試圖避免履行這些條文。

12.2 任何人士如違反本守則，將面對紀律處分，包括解僱。如懷疑涉及貪污或其他刑事罪行，公司會向有關單位舉報相關罪行。

12.3 如出現可能違反本守則的情況，包括財務報告或內部監控程序可能出現失



# 龍巖股份有限公司

當，所有相關人士均有責任提出問題。這些問題應首先由員工向直屬上司提出，如未能取得滿意的回應，則應向部門主管提出。或可直接投訴直屬總經理之員工信箱或稽核室。

- 12.4 單位主管如收到實質投訴，將及時進行公正的調查並向有關業務單位主管提出。任何透過有關業務單位主管提出的實質問題，須向總經理匯報，總經理將確保採取適當行動進行調查。一切所得資料，將予保密。