



2014
企業社會責任報告書
TTFB 2014
Corporate Sustainability Report



瓦城泰統集團

目錄

■ 關於本報告書

• 報告書基本資料	2
• 報告書撰寫原則	2
• 報告書發行時間與週期	2
• 邊界與範疇	2
• 外部確信	2
• 聯絡資訊	2

■ 經營者的話

1 公司治理

1.1 公司規模與背景	5
1.2 公司治理	10
1.3 企業社會責任議題	13

2 食品安全 信賴美味

2.1 首創「東方爐炒連鎖化系統」 美味始終如一	19
2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節	21
2.3 專業檢驗人員進行食品安全檢驗	24
2.4 供應商管理 共創雙贏	25

3 顧客滿意

3.1 創造美好的用餐體驗	30
3.2 八大「團隊共識」及 「真心為你」精神	31
3.3 神秘訪客制度 以高標準自我檢核	33
3.4 持續提升顧客滿意度	33
3.5 服務流程優化	36

4 環境永續

4.1 減少食材浪費	40
4.2 節約能源與水資源	41
4.3 落實環境管理	43
4.4 廢棄物處理與資源回收	43
4.5 廢水與空氣污染防治	43

5 同仁照護及社會關懷

5.1 打造幸福的企業	45
5.2 平等、多元、誠信的就業環境	46
5.3 系統化培育及 公開、透明的升遷制度	49
5.4 職場安全衛生	51
5.5 社會關懷	53

6 附錄

附錄一 GRI 4.0 指標索引	55
附錄二 「上櫃公司編製與申報企業社會 責任報告書作業辦法」第四條應 加強揭露事項	59
附錄三 確信項目彙總表 會計師有限確信報告	60

關於本報告書 經營者的話

● 關於本報告書

本報告書係首次發行，內容呈現瓦城泰統股份有限公司於環境面(E)、社會面(S)及治理面(G)三大面向的具體績效資訊。希望藉由此報告書，讓各利害關係人更瞭解瓦城泰統股份有限公司在永續發展的決心。

● 報告書撰寫原則

本報告書之內容係參照全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, 簡稱GRI)之最新GRI 4.0版(以下簡稱GRI G4)所列之核心選項指導方針及架構撰寫。財務報告經資誠聯合會計師財務簽證認可。各項量化指標內容的蒐集與計算方法，係以符合當地法規要求為主要依據，如當地法規無特別規定，則以國際標準為準，如無國際標準可適用，則以產業標準或產業慣例為基準。

● 報告發行時間與週期

本公司於2015年12月首次發行2014年企業社會責任報告書，揭露2014年度（2014年1月1日起至2014年12月31日止）本公司於永續發展各項關鍵議題的績效；為求資訊之完整性及可比較性，部分資訊將追溯至2013年12月31日及更早期間或往後延伸至2015年。本公司自2015年起將每年持續發行企業社會責任報告書。

● 邊界與範疇

本報告書報告邊界以台灣地區為主，包括瓦城泰統股份有限公司、遠冠股份有限公司、瓦城股份有限公司及非常泰股份有限公司(以下簡稱本公司或我們)，尚不包含第一美味等轉投資事業，報告範疇請詳本報告書章節「重大考量面與邊界鑑別」之說明。於報告期間本公司規模、架構或所有權並無重大改變。詳細集團結構請參考2014年度年報第155頁。

● 外部確信

本報告書委託資誠聯合會計師事務所(PwC)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」針對選定指標執行有限確信(limited assurance)，確信報告附於本報告書附錄三。

● 聯絡資訊

聯絡單位	瓦城泰統股份有限公司 CSR專案小組
地址	新北市中和區建一路176號7樓之1
電話	02-22483988 分機 289
E-mail	csr@tffb.com
網站	http://www.tffb.com/

● 經營者的話

瓦城泰統集團自1990年創立至今，每一天都在努力、專注地做同一件事，就是「創造顧客心中最好的餐廳」！時至今日，不啻團隊規模穩健成長，旗下主力品牌【瓦城泰國料理】，現亦為全台最大的單一連鎖餐飲品牌，集團每年服務超過六百萬人次來客，相當於每四位國人，就有一位是我們的顧客。

正因身為餐飲產業領導品牌，背後有著三千多位同仁們的支持與付出，還有廣大消費者的信賴及喜愛，所以我們對於「食品安全」、「綠色供應鏈管理」、「人才培育」及「經營績效」等面向皆長期性積極投入，克盡社會企業責任，邁向永續經營發展從不懈怠！



董事長 徐承義先生

「真心」為消費者把關安心美味

「以『真心為你』精神，創造顧客心中最好的餐廳」，是我們的企業使命。2011年，瓦城泰統領先業界成立「食品安全實驗室」，進行「原料、風險物質、成品、新品」的不定期自主檢驗，加強集團自主管理的能力。此外，我們亦委託全國認證基金會(TAF)認證之獨立檢驗機構進行抽檢，嚴格確保食材品質的穩定性，自倉儲管理、廚房備餐、用餐空間及同仁個人衛生等項目層層把關！2015年，更推動全台店點通過專業檢驗機構SGS認證，並獲得衛生稽核認證(HM標章)，長期積極重視食品安心議題不遺餘力。

推展綠色供應鏈管理，提升環保效益

聯合國農糧署在2013年發表的報告中，直接明確指出：「減少食物浪費是現今全球最需要優先採取的環保行動！」

而瓦城泰統集團一直以來致力於綠色供應鏈管理，從「食材來源、原料規範、用量控管、烹飪廚藝」到最後的「現場服務」，精準掌控各個環節及細節，不但將食材耗損降到最低，有效減少食材和食物的浪費，更確保了食材的最佳品質！在經濟效益與環境影響之間的取得平衡，啟動綠色餐飲的最大效益，也獲得更高的顧客滿意！

首創系統化培訓制度，作育國內優秀餐飲業人才

東方料理博大精深的烹調技藝，累積著數千年的餐飲文化與歷史精髓，瓦城泰統集團堅持「傳承東方料理美味」的理想，首創「東方廚藝管理學院」及「十一級臂章廚務人才培育制度」，透過有系統、有目標、有計畫的階段式職能訓練，奠定同仁專業技能，成立至今已培育超過千名東方爐炒專業廚師，有助提升國內餐飲人才的競爭力，也讓東方料理的精湛廚藝及美味文化得以傳承。

穩健經營創造財務績效，善盡永續發展之責

2014年是集團豐收且成績亮眼的一年，不僅年營收及獲利再攀高峰，更入選2014年富比士雜誌亞洲中小企業200強(Forbes Asia's 200 Best Under a Billion)，且是榜上唯一的餐飲企業！同時，也因長期致力推廣東方菜色連鎖化，獲得國際各界矚目與肯定，顯見集團在股東權益之維護、股東平等對待、董事會結構與運作、資訊透明度、利害關係人利益之維護與企業社會責任上的努力及成效！

展望未來，我們將持以續「美食品牌化、經營連鎖化、管理科學化」的創新思維，以及穩健踏實的態度經營本業，提攜同仁自我成長，創造股東最大價值，並致力於永續發展及善盡社會責任，期許成為世界第一大東方美食連鎖餐飲集團，為提升台灣餐飲服務業而努力！



1

公司治理

▸ 不斷創新

我們具有堅強的研發實力

▸ 穩健拓展

我們連年成長締創佳績

▸ 誠信治理

我們擁有健全的組織

善盡企業社會責任

1.1 公司規模與背景

1.1.1 公司簡介

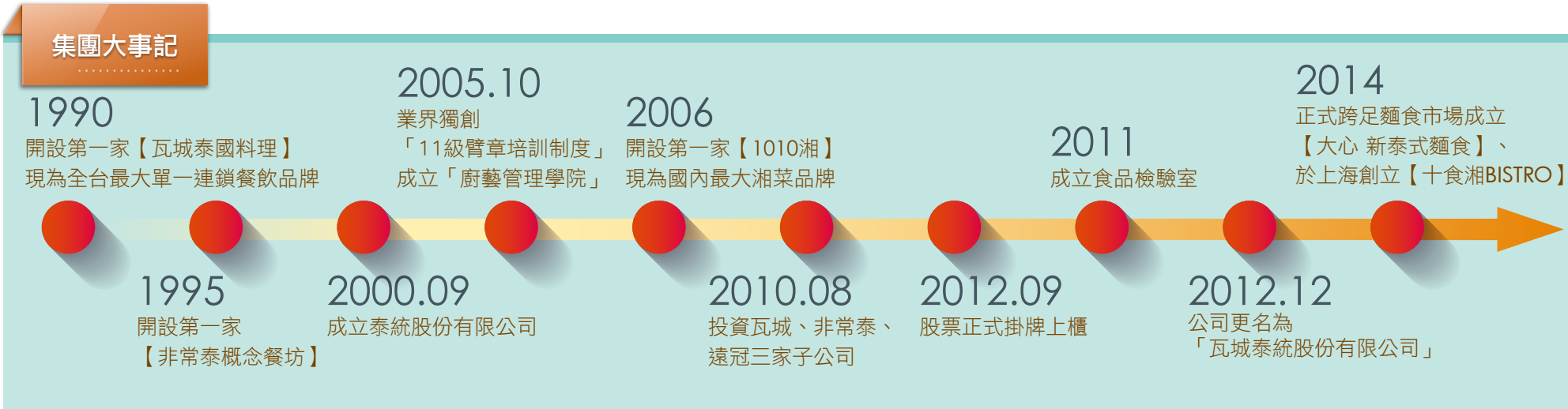
公司全名	瓦城泰統股份有限公司
員工人數	2,507 人 (註)
創立時間	2000 年 09 月 08 日
董事長暨總經理	徐承義
總部位置	新北市中和區建一路 176 號 7 樓之 1
資本額	新台幣 232,660,000 元

(註) 以上資訊為截至2014年12月31日瓦城泰統、瓦城、非常泰及遠冠之人數統計資訊

傳承東方美食文化 飄香兩岸、放眼全球

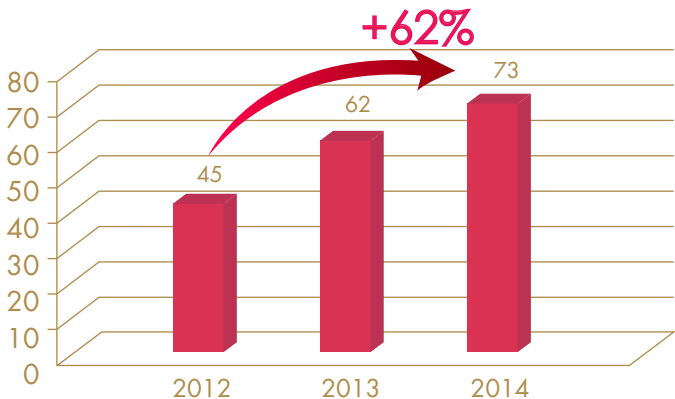
全球餐飲市場以西方速食為發展主流，瓦城泰統集團秉持著傳承東方廚藝、發揚東方美味的使命感，與永續經營的理念，以「美食品牌化、經營連鎖化、管理科學化」的創新思維，成為目前業界中，唯一能將最複雜的東方菜系，成功連鎖化的連鎖餐飲品牌！

目前旗下共有五大品牌，包含現為全台第一大單一連鎖餐飲品牌的【瓦城泰國料理】、【非常泰概念餐坊】、【大心 新泰式麵食】、【1010湘】以及【十食湘BISTRO】，市場版圖跨及兩岸，目標為「世界第一大東方美食連鎖餐飲集團」。



瓦城泰統集團於創立時即秉持「以真心為你創造顧客心中最好的餐廳」的使命，成功地將泰國料理及湖南料理引進國內市場。我們堅持最佳品質並保持創新，隨著市場變化及發掘消費者需求，由公司整合進行品牌形象的維新、穩定餐飲品質且持續精進、服務流程改善並提升熱忱，成為台灣唯一能把複雜的東方菜系、擴展超過七十家以上的連鎖店，2012年至2014年營業總店數成長62%。並能夠達到色香味品質一致，讓獲利逐年穩定成長，因此得以在競爭激烈的餐飲市場，與世界潮流不謀而合，成功站穩東方餐飲領導品牌地位。近來也積極搶進中國市場續展新品牌以開發新客源，搶占市場先機。

2012-2014 營業總店數 (單位:間)



規模逐年擴展 據點橫跨兩岸



拓展地區

1990年7月	第一家瓦城台北開幕
2006年12月	展店進駐台中地區，積極落實全台佈局計畫。
2010年02月	達成全省北中南佈局計畫，瓦城高雄三越左營店開幕。
2013年05月	進駐台灣最北端-基隆地區
2013年10月	進駐台灣最南岸-屏東地區
2013年12月	首次進駐台灣東岸-宜蘭地區

1.1.2 產品與服務

「東方爐炒連鎖化系統—食材規格化、流程標準化、管理科學化」。集團累積25年的東方餐飲連鎖經營實力，提供現場烹調/調理的菜色、飲料及甜點等餐飲項目給予消費者，在店內客席或外帶食用，目前所販售主要商品為餐食、飲料和甜點。除了泰國料理，仍不斷創新求變多元發展，現在我們已有五大品牌。

泰國
料理



瓦城泰國料理



非常泰
泰式概念餐坊



國內泰菜料理代表-月亮蝦餅

集團創立至今、暢銷25年的明星商品，在台灣已成為泰式料理的代表菜。我們堅持以100%純鮮蝦泥製作內餡，並細心要求烹調108道製程，打造鮮、脆、厚、Q的最佳食感，2014年銷售超過70萬份，廣受消費者喜愛。



湖南
料理



1010 湘



十食湘 BISTRO



再現繁複功夫菜-神仙孜然肋排骨

集團成功複製中式功夫菜，將湖南菜色於台灣原味重現。以神仙孜然肋排作為招牌菜色，繁複的烹調處理，是這道菜令人吮指回味的秘訣，精選一隻豬只能取得12支的中段腹肋排，以上好刀工切出最佳肥瘦比例的大支帶骨肋排，經過燙、滷、浸、炸、炒...等程序，每個程序中還有許多道細微處理，並加上多達40種香料調味，而使肋排在多汁嫩實中帶著獨特酥感與微妙的鹹、鮮、辣、香味。

泰式
麵食



大心新泰式麵食

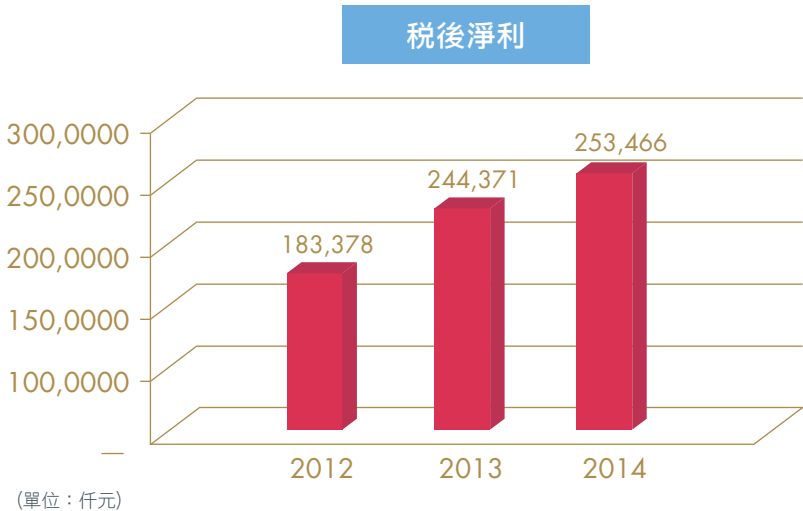


麵食市場新巨星-酸辣海陸麵

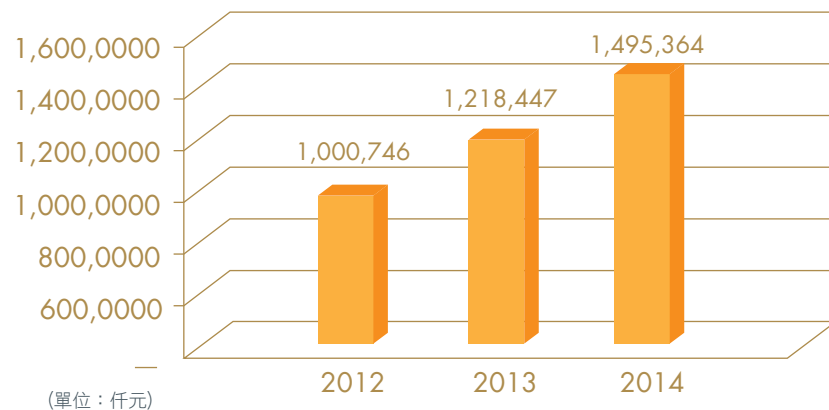
台灣麵食市場過往以日式拉麵為主流，2014年5月大心以獨特的泰式酸辣湯頭異軍突起，在市場上帶動泰味麵食新風潮。泰國酸辣湯，為世界三大名湯之一，大心嚴選優質豬骨，以完美比例融入南薑、香茅、檸檬等泰國天然香料慢火精熬出美味湯頭，加入鮮蝦與柔嫩梅花豬肉片而呈現的「酸辣海陸麵」，並創意搭配炸金針菇豐富了視覺效果及口感層次，讓消費者享受酸、辣、鮮、香的泰式經典麵食。

1.1.3 經營成果

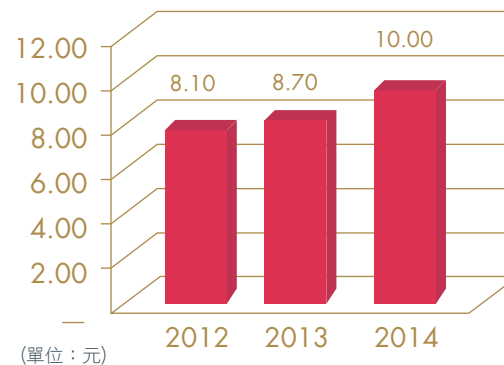
集團持續提升國內市佔率、拓展海外新版圖、開創成功新品牌，2014年合併淨利成長率3.72%，合併營業毛利成長率22.73%，合併營業收入成長率更達到25.92%。在穩健獲利成長下，瓦城泰統股份有限公司也以穩定的股利配發政策回饋給投資人。2014年瓦城泰統股份有限公司所配發的每股現金股利達10元，較2013年所發放的 8.7元增加了14.94%。在財務經營面上，皆呈穩定正向成長，實踐集團經營的永續發展。圖表所列各項財務資訊均依據本公司合併財務報表編制。



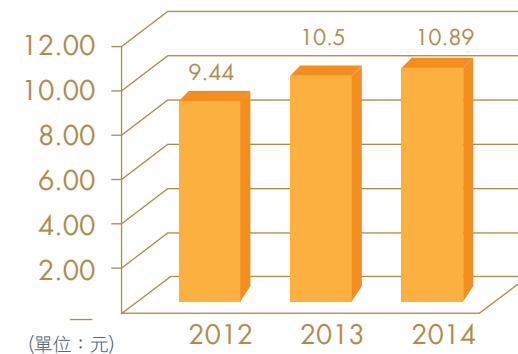
營業毛利



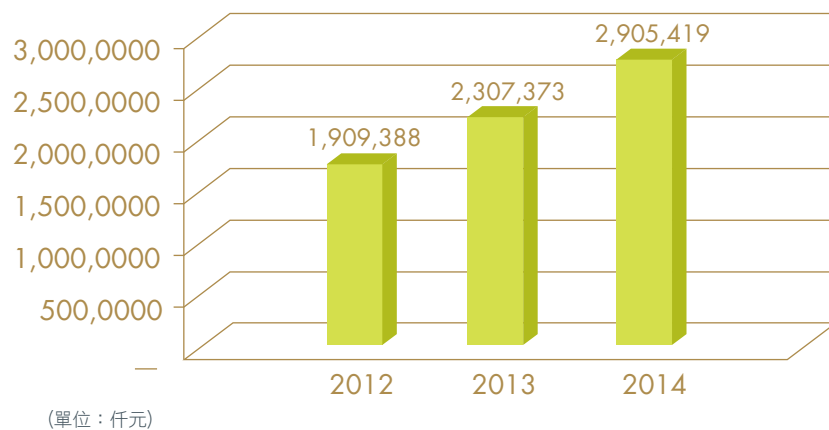
現金股利



每股盈餘

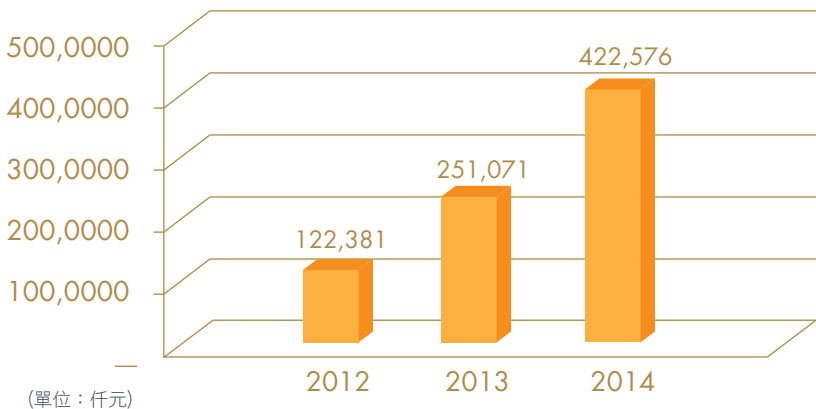


營業收入

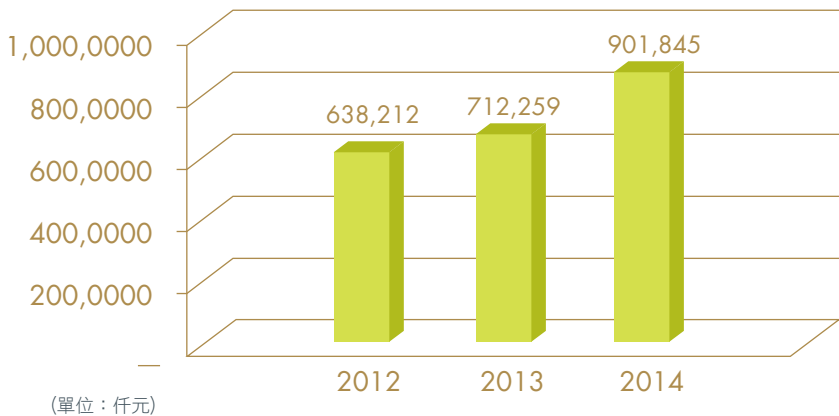


集團之資本支出係依公司經營策略及各區域發展計畫而定，主要為持續拓展營業據點。我們秉持著關懷、照顧同仁，同仁福利相關支出(包含薪資、退休金、勞健保及其他用人)在2014年為901,845仟元，相對於2013年712,259仟元，增加了26.62%。

資本支出



員工福利支出



1.2 公司治理

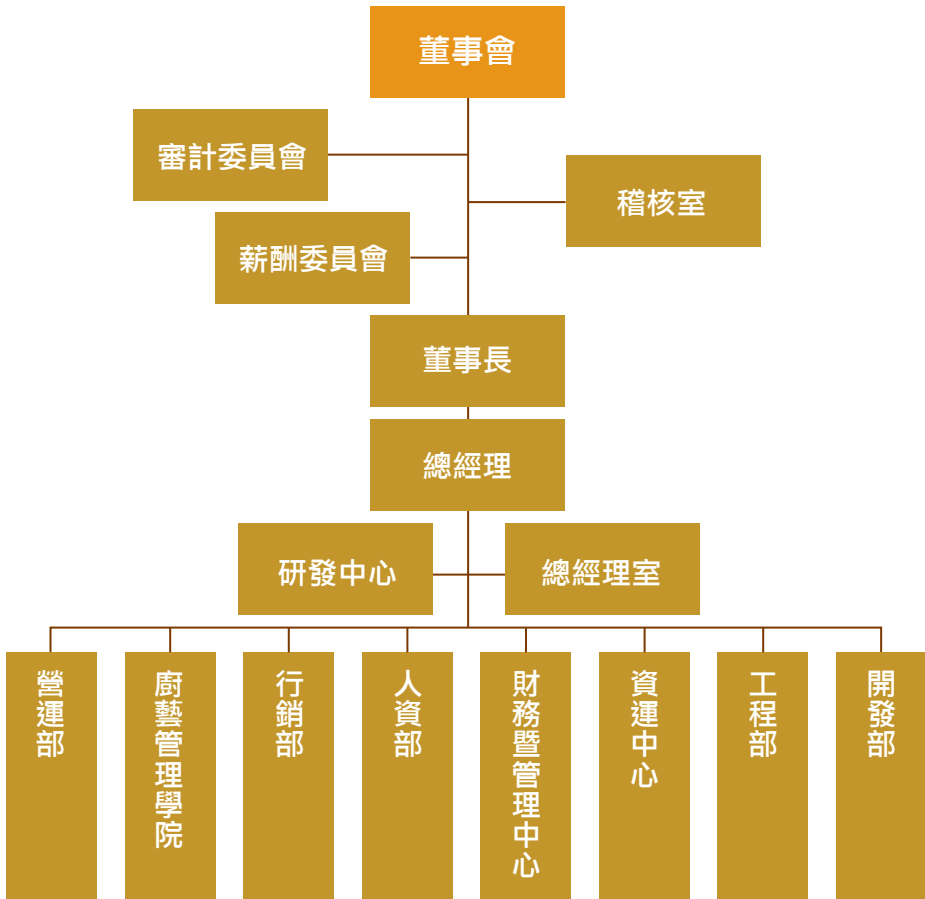
1.2.1 誠信經營

健全的公司治理是永續經營的基石，我們訂有「誠信經營守則」，由總經理室負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，並定期向董事會報告。我們嚴格要求公司之一切決策、行為必定以符合法令規定為基本原則，並且透過教育宣導，強化誠信經營之理念。為確保誠信經營之落實，亦建立有效之會計制度及內部控制制度，並由內部稽核人員定期查核其遵循情形。

瓦城泰統股份有限公司已為董事及經理人購買富邦 300 萬美元之責任保險，可充份降低相關人員執行職務對公司產生之風險。除此之外，我們依法令規定誠實公開公司資訊，以保障投資人之權益，善盡企業對股東之責任。

我們以誠信原則對待同仁，並依法令及內部相關管理辦法，提供同仁安全、健康的工作環境，在任用、升遷、獎懲、福利、薪資、訓練等各方面均有所遵循，提供公平機會及行為規範。另我們已設立職工福利委員會、勞資會議及勞工退休準備金監督委員會等，以保障同仁權益。我們另訂有「員工手冊」，明訂全體同仁於受雇期間，不得接受合作廠商超過100元以上之金錢、禮物交付、旅遊及休閒等招待或其他優惠待遇，避免同仁因個人利益而損及公司權益。本公司於2014年間無違反公司治理相關法規情形。

1.2.2 公司治理機構運作



1.2.3 董事會

瓦城泰統股份有限公司設有7席董事(含3席獨立董事)任期3年，並設有審計委員會取代監察人。董事遴選以專業、多元為基本原則，背景多為企業管理、經濟、會計、法律、藝術設計等領域，均具有專業背景及經營管理實務經驗，並定期安排董事參與進修課程，使董事保持其核心價值及專業優勢與能力。董事會中並有女性出任董事，以促進董事會之多元性。依「公開發行公司董事會議事辦法」，訂定「董事會議事規範」作為董事會之議事程序指導原則，且設有董事利益迴避原則。為落實公司治理並提昇資訊透明度，2014年度第七屆董事會已召開8次會議^(註1)，全體董事平均親自出席率為83.9%，董事出席情形請參閱2014年股東會年報P. 16。

董事會成員^(註2)

職稱	姓名	主要學經歷
董事長	徐承義	· 瑞士管理學院企管碩士 · 瓦城泰統(股)公司總經理
法人董事	哲泰(股)公司	——
董事	哲泰(股)公司 代表人: 吳丹鳳	· Tufts University 經濟系及 藝術歷史系雙學位 · 百事可樂集團大中國區品牌經理 · 瓦城泰統(股)公司品牌總監

(接下頁)

(續上頁)

職稱	姓名	主要學經歷
董事	哲泰 (股)公司 代表人: 江偉儀	· 美國聖路易華盛頓大學法學碩士 · 台灣大學會計學碩士 · 中華民國律師
董事	孫大龍	· 台灣大學法律系 · 律儀聯合律師事務所律師
獨立董事	廖文旭	· 東吳大學會計系
獨立董事	包益民	· 美國藝術設計中心藝術研究所
獨立董事	石世賢	· 國立政治大學財稅系學士暨 會計研究所碩士畢業

(註1)：董事會召開次數之計算起迄期間為 2014/06/18 至年報刊印日 (2015/05/20)

(註2)：本公司於 2014/6/18 進行第七屆董事會成員改選，除獨立董事石世賢為新任，其餘6席全數連任，任期為 2014/06/18 至 2017/06/17 止。

1.2.4 薪酬委員會

瓦城泰統股份有限公司已依照「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」規定，於2011年12月26日設立薪資報酬委員會，旨在以專業客觀地位，就公司董事及經理人之薪資政策及制度與以評估，並向董事會提出建議。該委員會係以董事會決議委任之，目前共有三名成員組成，廖文旭獨立董事擔任召集人。2014年度薪資報酬委員會開會3次，平均親自出席率為88.9%。

1.2.5 風險管理

集團風險管理及衡量標準由總經理室、營運部、財務部等各單位綜合負責風險管理政策及執行風險衡量，並已完成公司治理自評報告。稽核室依風險評估結果擬訂年度稽核計劃，執行稽核作業並出具稽核報告，以落實監督機制及控管各項風險管理之執行。同時為加強與董事會溝通聯繫，稽核主管均列席董事會並報告稽核業務。透過自行評估及內部稽核作業，以及適時修訂相關辦法之設計並持續執行，以有效控管並符合法令及社會責任等期待。

風險類型	風險管理	權責單位
策略及營運風險	擬定公司投資及營運之計畫與經營方針，針對營運績效定期分析及追蹤。	總經理室
財務、流動性風險及信用風險	財務部依照法令及政策訂定各項指標，定期分析變化及採取各項因應措施。	財務部
市場風險	各單位就其業務範圍針對市場變化進行分析評估並採取適當因應措施。此外公司亦成立危機處理小組以針對可能發生之市場危機進行管控及處理。	各單位

1.3 企業社會責任議題

為實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，集團訂有「企業社會責任實務守則」，由總經理室負責企業社會責任政策或制度之提出及執行，隨時檢討實施成效情形，並定期向董事會報告。



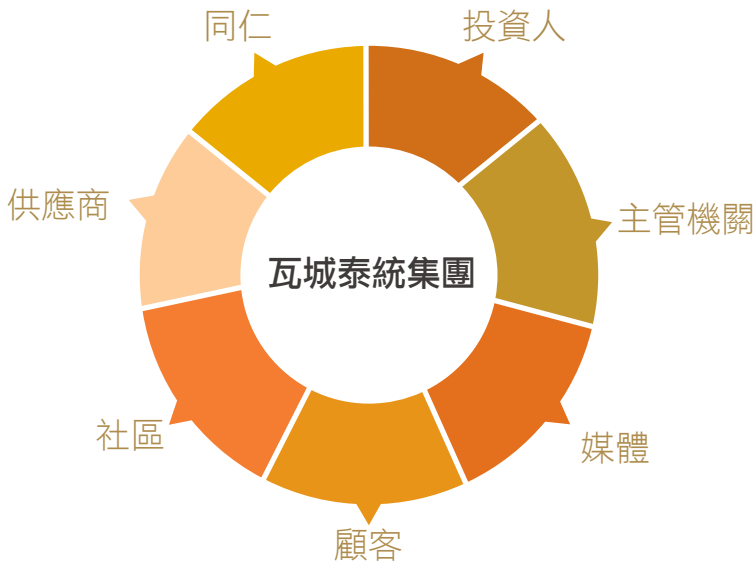
本公司參考全球報告書倡議(Global Reporting Initiative, GRI)所出版的永續報告書第四代綱領(G4.0)，進行利害關係人與重大性議題的鑑別，藉此準確掌握利害關係人關切的重大環境、社會及公司治理相關議題，評估管理方針之有效性，做為公司發展永續經營策略的重要依據。

1.3.1 重大性議題蒐集流程



1.鑑別

藉由外部專家協助及內部討論，參考GRI4.0與GRI發布之特殊行業參考指標，考量食品產業特性，篩選出46項CSR議題，再依公司治理、同仁關懷、社區關懷、產品服務及環境永續五大面向彙整出關鍵議題清單。



2.排序

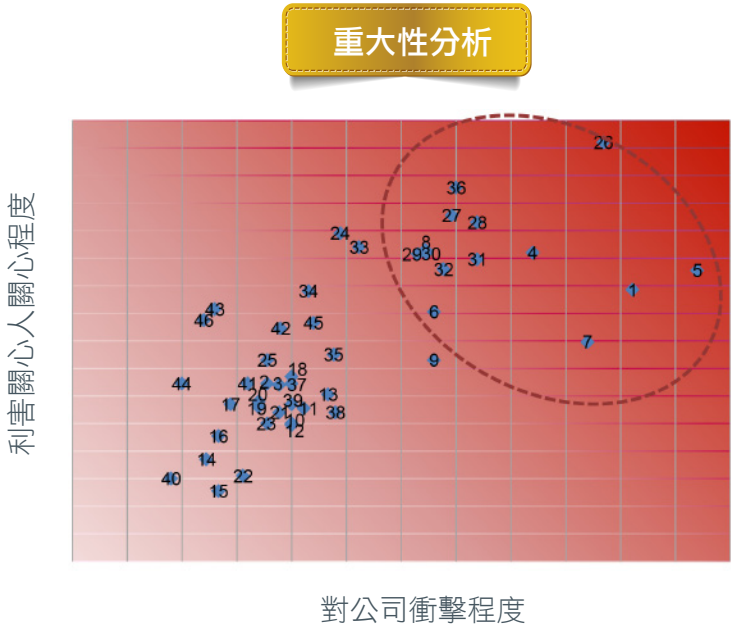
本公司利害關係人的定義為對本公司產生影響或受本公司影響的內、外部團體或個人。基於此定義，我們鑑別出本公司的7種主要利害關係人，包括投資人、主管機關、媒體、顧客、社區、供應商、同仁。召集與各利害關係人相對應的公司部門代表，以發放內部問卷的方式，評估各利害關係人對關鍵議題可能的關心程度並給予分數(1-5分)。回收問卷 22 份，最後統計分析出利害關係人對各議題的關注程度。

3.確認

召集與各利害關係人相對應的公司部門代表，與外部專家共同討論經濟、環境和社會及產品對公司的衝擊程度並給予分數(0-8分)。最後統計分析出各議題對公司的衝擊程度。

4.檢視

統計回收之有效問卷及內部討論衝擊程度之分數，計算各議題之權重分數並繪製矩陣圖，經內部高階主管討論，定義影響「利害關係人關注程度」及「對公司衝擊程度」之14項議題為公司本年度CSR重大議題。



公司治理	同仁關懷	社區關懷	產品服務	環境永續
<div>★ 1 經濟績效</div> <div>2 市場形象</div> <div>3 間接經濟衝擊</div>	<div>★ 4 勞資關係</div> <div>★ 5 勞僱關係</div> <div>★ 6 職業健康與安全</div> <div>★ 7 訓練與教育</div> <div>★ 8 強迫與強制勞動</div> <div>9 勞工實務問題申訴機制</div> <div>10 投資</div> <div>11 不歧視</div> <div>12 結社自由 與集體協商</div> <div>13 童工</div> <div>14 保全實務</div> <div>15 原住民權利</div> <div>16 評估</div> <div>17 人權問題申訴機制</div> <div>18 當地社區</div> <div>19 員工多元化與平等機會</div> <div>20 女男同酬</div>	<div>21 反貪腐</div> <div>22 公共政策</div> <div>23 反競爭行為</div> <div>24 法規遵循</div> <div>25 社會衝擊問題申訴機制</div>	<div>★ 26 產品安全</div> <div>★ 27 產品創新</div> <div>★ 28 產品及服務標示</div> <div>★ 29 顧客的健康</div> <div>★ 30 產品追溯與追蹤</div> <div>★ 31 法規遵循</div> <div>★ 32 供應鏈管理</div> <div>33 客戶隱私</div> <div>34 責任行銷</div> <div>35 永續採購</div>	<div>★ 36 法規遵循</div> <div>37 原物料</div> <div>38 能源</div> <div>39 水</div> <div>40 生物多樣性</div> <div>41 排放</div> <div>42 廢污水與廢棄物</div> <div>43 產品與服務</div> <div>44 交通運輸</div> <div>45 整體情況</div> <div>46 環境問題申訴機制</div>

1.3.2 重大考量面與邊界鑑別

主題	類別	重大議題/ 考量面	報告書對應章節	內部邊界		外部邊界		
				瓦城泰統 (包含瓦城、非常泰)	遠冠	客戶	供應商	社區
公司治理	經濟	經濟績效	1. 公司治理	✓	✓		✓	
同仁關懷	勞工實務	勞資關係	5. 同仁照護及社會關懷	✓	✓			
		勞僱關係	5. 同仁照護及社會關懷	✓	✓			
		職業健康與安全	5. 同仁照護及社會關懷	✓	✓			
	人權	訓練與教育	5. 同仁照護及社會關懷	✓				
		強迫與強制勞動	5. 同仁照護及社會關懷	✓	✓			
產品服務	產品	產品安全	2. 食品安全 信賴美味	✓	✓	✓		
		產品創新	2. 食品安全 信賴美味	✓	✓	✓		
		產品及服務標示	2. 食品安全 信賴美味	✓		✓		
		顧客的健康	2. 食品安全 信賴美味	✓	✓	✓		
		產品追溯與追蹤	2. 食品安全 信賴美味	✓	✓		✓	
		法規遵循	2. 食品安全 信賴美味	✓	✓	✓		
		供應鏈管理	2. 食品安全 信賴美味	✓	✓		✓	
環境永續	環境	法規遵循	4. 環境永續					✓

1.3.3 利害關係人關注議題及主要溝通管道

我們持續透過發放及統計關注議題問卷來了解其關注本公司的永續議題，作為報告書資訊揭露的參考基礎，並依據內部各負責單位建立多元且系統化的溝通管道與利害關係人進行有效溝通。希望持續透過加強與利害關係人的交流以充分了解利害關係人期望，為提升永續議題管理奠定基礎。

利害關係人	重要關注議題	主要溝通管道	溝通頻率
投資人	◆ 經濟績效	<div>· 股東會</div> <div>· 定期公告財報/年報</div> <div>· 官網資訊揭露</div> <div>· 法人說明會</div> <div>· 公開資訊觀測站</div> <div>· 外部溝通信箱</div>	<div>· 每年一次</div> <div>· 一年四次/一年一次</div> <div>· 即時</div> <div>· 不定期</div> <div>· 依法規要求</div> <div>· 不定期</div>
主管機關	<div>◆ 環境法規遵循</div> <div>◆ 環境整體情況</div> <div>◆ 產品安全</div> <div>◆ 強制與強制勞動</div> <div>◆ 社會法規遵循</div> <div>◆ 責任行銷</div> <div>◆ 產品及服務標示</div> <div>◆ 勞資關係</div> <div>◆ 顧客隱私</div>	<div>· 定期法規查核</div> <div>· 相關制度推廣</div>	<div>· 依法規要求配合相關查核</div> <div>· 配合法令增修後宣導</div>
媒體	<div>◆ 強制與強制勞動</div> <div>◆ 產品創新</div> <div>◆ 產品安全</div>	<div>· 記者會</div> <div>· 發布新聞稿</div>	<div>· 不定期</div> <div>· 每月營收新聞等</div>
顧客	<div>◆ 產品安全</div> <div>◆ 顧客隱私</div> <div>◆ 產品創新</div>	<div>· 官網資訊揭露</div> <div>· 客戶服務專線/信箱</div> <div>· 客戶滿意度調查</div>	<div>· 即時</div> <div>· 不定期</div> <div>· 消費後提供問券填寫</div>
社區	<div>◆ 客戶隱私</div> <div>◆ 產品創新</div> <div>◆ 產品追訴與追蹤</div>	<div>· CSR 報告書</div> <div>· 外部溝通信箱</div>	<div>· 自2015年起每年發行</div> <div>· 不定期</div>
供應商	◆ 供應鏈管理	<div>· 溝通會議</div> <div>· 輔導及稽核管理</div>	<div>· 定期及不定期</div> <div>· 針對供應商進行不定期訪廠稽核</div>
同仁	<div>◆ 勞僱關係</div> <div>◆ 訓練與教育</div>	<div>· 同仁會議</div> <div>· 建置同仁意見反應信箱</div> <div>· 發行同仁內部刊物</div>	<div>· 經理、副理、領班會議定期召開作為公司與同仁溝通之窗口</div> <div>· 當有反應時回覆</div> <div>· 定期或不定期</div>

註:重要關注議題以該利害關係人分類在重大議題分析分數最高(5 分)為依據



2

食品安全 信賴美味

- ▶ 精準掌控每個細節
365天、每間店
都有一致的美味
- ▶ 嚴謹把關層層環節
重視餐飲衛生絕不妥協

2.1 首創「東方爐炒連鎖化系統」，美味始終如一 食材規格化，標準精細媲美科技業

為了確實執行「傳承東方料理美味」的理想，本公司多年來不斷鑽研發展出一套獨創且科學化的中式廚房系統，先於業界首創中式廚房的新定義為「爐炒廚房」，將中式料理獨特的鍋爐匙炒設備，視為最基礎且重要的發展環境；並在菜色研發、烹調流程與廚師培訓都建立系統標準化的管理方式，剖析每道料理的製程，將之解構為數百種評估數值，從錙銖計較中發展出一整套爐炒廚房系統，讓集團旗下600位廚師，在四個品牌近170道菜色、選用近500~600種的香料食材中，都能快速而精確地料理出東方美味。



東方料理的烹調工序-包含涼拌、炸、蒸、烤、炒等多種技法

本公司的爐炒廚房連鎖化系統強調「食材規格化、流程標準化、管理科學化」，為此，我們設立了研發中心，每道菜色皆由研發部科學化記錄食材比例並制定標準化生產流程，併同品保課針對食品安全監測把關，將廚藝部風味創新思維以精湛手藝呈現於餐桌上，讓顧客吃得美味及安心。

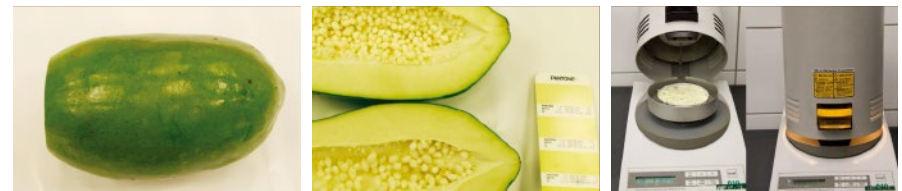


研發中心進行菜色研發時，從食材選擇、切割設計、擬定購買、烹調製作等，都精密計算每一個環節，確保鮮度、風味、份量、品質及安全，在每一家分店呈現一致化的美味。對於食材選擇，我們比照科技業對原料規格的精準要求，而制訂食材驗收規範，包含產地來源、品

種、部位、顏色、儲存條件、重量、長度等，以0.1公分、0.1克來設定明確的標準，並於品保驗收時，使用科學精密測量工具，如電子游標尺、標準磅秤及國際標準色卡，為食材規格嚴格把關。

另針對複雜的烹調流程，特別引進磅秤連線系統，在菜色烹調完成時，立即產生完整及精準的食材用量記錄，而建立BOM表(物料組成表)及SOP(標準化作業流程)。

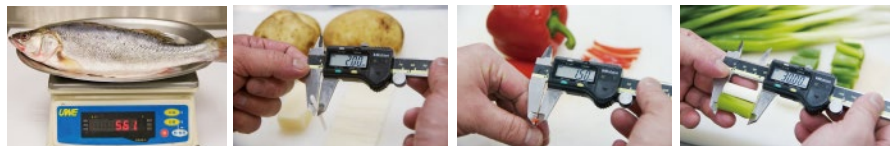
青木瓜驗收規範



◦ 外觀形狀

◦ 果肉色澤
(Pantone色卡 600C-614C)

◦ 水份含量 92%-94%



為食材來源、品種、部位、顏色、儲存條件、重量、長度設立明確的標準。

為求一致化生產標準，我們也在製程中設計了多項檢核點，當規格達到標準才能進行下一個流程操作，減少菜色品質間的差異性。

本公司特有的廚藝學院，將廚師技術區分成十一等級，每個階段都有一套科學化的訓練考核方式並定期進行教育訓練，培養廚師專業技能及標準化作業流程。我們在各種細節上的用心與堅持，讓超越標準的餐飲服務品質能夠不斷被複製，讓顧客享受現點現做、高品質的美味料理，做到每一家分店、每一天、呈現給每一位顧客「100%一致の色香味」！



科學化的訓練考核方式並定期進行教育訓練，培養廚師專業技能及標準化作業流程。

每道菜都能拆解出標準流程

以鐵板香辣海鮮為例



1. 食材依驗收看板規格進行驗收

如辣椒長度需大於10公分，寬1.1~1.5公分，色澤鮮紅、飽滿。



2. 切割標準皆有訂定

以檸檬葉絲為例，寬度需在0.05公分。



3. 烹調流程及食材用量標準化

依據標準操作流程手冊，控制火候以中火熱鍋→小火熱油→中火翻炒→大火收汁。



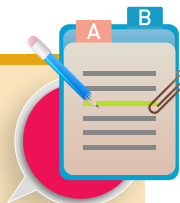
4. 出菜前菜色檢視

菜色均勻裹上醬汁，且油亮具光澤。

2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節

餐飲衛生是民眾在外用餐最關心的問題，也是我們首要重視的課題，我們對食品安全的堅持一如往常，不因市場起伏而有所改變。「品質」是我們的管理核心，堅持把每個細節做好，用標準作業流程管理品質，確保用餐品質一致與穩定。為落實系統性的衛生安全檢核，從倉儲、廚房備餐、用餐空間，乃至於從業人員之個人衛生，每個階段均嚴格依循食品安全衛生管理法，並符合食品良好衛生規範中餐飲業者之相關專業規定。

我們堅持品質管理方針如下：

- 
- ✓ **進貨管理** 每日抽驗生鮮原料品質
 - ✓ **製程管理** 每日檢驗半成品品質
 - ✓ **環境清潔管理** 每日生產廠區進行衛生稽核
 - ✓ **溫度管理** 每日記錄冷凍冷藏庫溫度
 - ✓ **出貨管理** 每日針對特定品項進行留樣及品質追蹤紀錄，確認外觀、色澤、檢測值、品評是否符合標準
 - ✓ **油品管理** 每日午晚以測試紙進行品質確認
 - ✓ **廚房作業管理** 每日嚴格要求廚房作業紀律
 - ✓ **病蟲害管理** 每月於每家餐廳進行滅鼠及消毒
 - ✓ **儀器校正管理** 每月進行儀器校正



2014年的每個月，於各餐廳進行1次病蟲害消毒作業。而每日，更確實做到衛生清潔稽核初檢及複檢共兩次，與進行倉管、物流衛生清潔稽核。同時，也於製程管理流程，針對半成品進行物性檢測，與在半成品完成後，會100%確認其保存期限之標籤標示，各店值班主管每日執行檢查填寫，確保食材保存及清潔管理之有效性。

我們要求廚師同仁
嚴格遵守廚房作業紀律

 同仁衛生	穿戴整齊清潔的工作服、雙層網帽，並不得蓄留指甲及配戴飾物。
	進入廚房與餐期前應完成洗手消毒，餐期後離開作業場所不得穿著工作服。
	手部有傷口時，應適當包紮和處理後始能工作。
	應穿戴口罩與不透水手套，並遵守手套更換時機。
	廚房內禁止飲食、吸煙、嚼檳榔等行為。
 病媒管制	不得發現蟑螂、老鼠、蚊蟲等病媒及其蹤跡。
 作業場所	地面、牆壁、天花板等應保持清潔，不可有積水或油漆脫落。
	工作台面燈管照度功能需正常。
	層架放置食品及物料時，需考量異物侵入性疑慮。
	所使用之器具、容器應有固定放置處，使用前後均應保持清潔，並歸定位。
	垃圾桶、廚餘桶，應確實分類存放及適時清理。
 用水衛生	每日營業結束後須由值班主管，使用消毒酒精進行廚房內工作區域消毒。
	生飲水設備需依據顯色卡與使用期限標準內，更換前置濾心與細濾心。
	各洗手水槽處，應備置洗手乳與消毒設備。

 物料儲存	進貨驗收完成之物料或半成品，應儘速入庫儲存。
	冰箱外部溫度表需保持可辨識，不得阻斷出風口，以保持冷房之效果。
	冰箱內食材物料，應適當分類、分區並執行先進先出。
	冷凍食品使用正確解凍方式(冷藏解凍、流水解凍)，禁止解凍完畢後，仍暴露於室溫下。
	前置處理完成之物料應儲存於較高處並加蓋，以避免交叉污染。
 烹調衛生	乾倉保持乾燥、清潔，並設層架分類、離牆、離地管理，並先進先出。
	與食品製作有關之任何物料、半成品、成品、器具、容器等均不得放置地面。
	與食品製備無關之任何物品，均不得放置於工作層架上。
	製程所使用中之器具、設備等應隨時保持清潔。
	切割生、熟食物的刀具及砧板分類使用確實。
 洗滌衛生	工作站所屬區域應保持清潔，避免食物殘渣、垃圾等置工作台上及地面。
	洗碗機應適時更換水，菜渣集中籃中不得殘留過多菜渣。
	依據餐具汰換標準執行品質檢視。
	洗淨後之餐具應儲存於層架較高處，不得置於地面。

透過「培訓、考核、宣導、工具及複查制度」 嚴格落實食品衛生管理

本於對餐飲品質的堅持，與協助同仁奠立食品安全專業的用心，我們為所有到職的新進廚師同仁進行「廚房設備實務操作培訓」，2014年共有1,697人次的廚師同仁通過食品衛生安全保存及操作測試考核。

此外還為餐廳及服務同仁舉辦「食品安全衛生宣導會」，進一步強化本公司從業人員對於食品安全議題的理解及重視。以及提供各項「輔助及管理工具」，以便同仁快速吸收內化及自我檢視。也會在每項設備附上



清潔及操作提醒，以能有效地協同仁明確判斷食材的品質敏感度，於2014年12月31日有461位廚師同仁取得中餐烹調技術士證照。



各店主管也會藉由每日值班管理工具，切實「複查」。透過每天三個時段的檢查循環，仔細確保各項食品安全衛生的要求都能到位。同時，我們也提供工作服，並說明穿戴服裝標準，貼至員工休息室或廚房出入口處，於各個面向嚴格落實衛生管理制度。

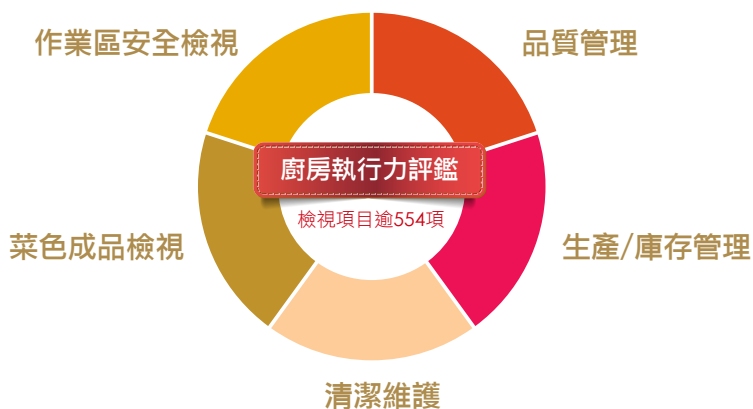


554項檢視項目 確保全台70間餐廳嚴格落實衛生管理

本公司產品皆須依循當地法規如食品安全衛生管理法及相關施行細則、辦法及準則等相關規定，食品安全相關修正草案或法令規範均由品保課統一彙整為「法規一覽表」並與相關單位溝通追蹤。2014年間本公司未有違反食品安全衛生法律規定而受罰鍰之情形。

近幾年食安風暴衝擊國內餐飲業，而本公司自2008年起領先業界推動廚房執行力評鑑，於2014年全台70間餐廳，從作業區安全檢視、物料品質管理、清潔維護、生產/庫存管理、菜色成品檢視、還有設備效能...等面向，共計554項的檢視項目。每個月於每間店嚴格執行廚房執行力評鑑、作業紀律，與落實餐飲衛生管理。

此外，自2015年1月更持續提升食品安全衛生管控標準，全年度進行200次以上之廚房稽核檢查，至11月，全台店點已連續三季獲得SGS HM衛生標章認證。



2.3 專業檢驗人員進行食品安全檢驗



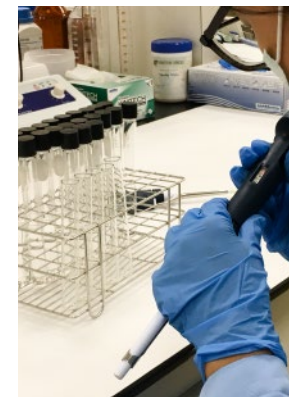
食品安全衛生管理法於2014年規定上市、上櫃食品業者，均須自行設置實驗室，從事自主檢驗。而本公司於2011年即成立「食品實驗室」，2012年主要為實驗室規劃系統與招募品保專責人員；2013年針對本公司產品進行原料溯源與風險評估及供應鏈整合，符合食品衛生安全法；至2014年，我們的實驗室檢驗人員除熟稔食安相關知識及具備檢測分析能力，亦接受食品安全管制系統之訓練以提升操作技術，共計4名檢驗人員取得技術士證照或接受專業訓練。

再加上由專業的檢驗人員，不定期進行特定原料進廠抽驗、風險物質抽驗、成品抽驗、新品上市前抽驗等重要檢驗，為本公司產品的原料鮮度品質進行嚴格把關。本公司執行之檢測項目有微生物快檢片檢測(總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌)及鮮度檢測(揮發性鹽基態氮(VBN))兩大類，分別依據AOAC (Association of Official Agricultural Chemists)認證檢測方法及CNS (Chinese National Standards) 1451國家標準進行檢驗。

本公司2014年執行之檢測項目有微生物快檢片檢測(總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌)及鮮度檢測(揮發性鹽基態氮(VBN))兩大類。2014年度針對甜點類及海鮮類商品之原料共檢驗96件，其中未能符合檢驗指標共11件，相關產品後續經委外檢驗結果皆符合法規衛生標準。我們透過自主檢驗可即時知道品質狀況是否合格，並了解產品是否受污染，以降低食安危機的發生；有疑慮原料則不進廠使用，確保終端成品安全無虞。除了配合政府相關法令規定進行自主檢驗外，本公司亦將部分產品委託經全國認證基金會(TAF)認證之獨立檢驗機構協助抽檢重金屬、動物用藥、微生物、漂白劑等化學危害。透過層層管控與把關，讓消費者享用到安全高品質的產品。2014年委外檢驗費用共計686,960元，抽檢部分水產類34件，畜產品11件，酒類1件，油脂類2件，蔬果16件，醬包類2件，加工品類5件，即食類產品11件，總計共82件。檢驗項目屬微生物類130件、動物用藥類94件、重金屬類12件、漂白劑類75件、黴菌毒素類2件；合格率皆為100%。



其他檢驗項目如農藥殘留、揮發性鹽基態氮、防腐劑、塑化劑、磷酸鹽等共44件，初檢時未符合衛福部食品藥物管理署各類衛生標準規範者為6件，不合格品項持續送檢或請廠商提供COA(Certificate of Analysis)及保證聲明，經確認改善後合格率为100%。2014年度瓦城泰統品保課與食品檢測相關之投入費用總計新台幣約1,092千元(註)，佔瓦城泰統個體年度營業收入約0.04%及稅後淨利約0.43%。



(註)費用包含：委外檢驗費用、內部實驗室租金、折舊、薪資及研究費用。

2.4 供應商管理 共創雙贏

我們依循國內食品安全衛生法規篩選供應商，並致力於提升食材品質。針對重要核心食材，尋求品質理念相同的上游產地廠商直接收購，並進行品質精進的技術合作，而建立長期合作的夥伴關係，彼此以誠信互惠為交易原則，共創雙贏。



我們依循國內食品安全衛生法規篩選供應商，並致力於提升食材品質，堅持將最新鮮、優質之食材提供給消費者。

我們優先篩選符合公司規格標準的優質食材，有效掌控食材品質與供貨的穩定性，並以規模採購獲得節約成本的價格優勢。在食材選擇上，農漁等產品皆以在地採購為主，透過「產地通餐桌」之理念執行，提供該等國產優質商家穩定銷售通路，共創經濟繁榮；2014年度在地採購主要品項有海鮮類、肉類、蔬菜類等，總金額超過2億元。同時，帶動農漁商家自我品質要求及管理能力，創造共好，並建立長期合作的夥伴關係，彼此以誠信互惠為交易原則，共創雙贏。



此外，為控管供應商品質並使供應鏈單純化，我們優先選擇符合食品或食品添加物工廠設立之供應商以利食材追溯管理，並將國際產品品質標準(ISO22000、HACCP等)認證納入採購決策考量。2014年我們的食材採購來源為符合ISO22000或HACCP認證的供應商共計16家，以確保食材進貨品質安全無慮，扮演著替顧客把關的角色，讓每位上門的顧客都能更安心的享用每一份佳餚。



本公司要求食材規格非常嚴謹，每個食材都有專用的驗收標準表。以促成泰國菜美味的基本功臣-檸檬為例，是由採購人員到各個市場收集不同產區、不同品種的綠檸檬，希望找到同時具備酸味及香氣的產地品種，確認合作供應商後，即要求供應商配合提供的每一批貨都需是同樣規格，除了產地品種一致，也要求外觀及風味感度，以確保進貨品質。不只檸檬如此，其他泰國菜常用的辣椒、大蒜、九層塔、空心菜等，數百種食材皆然，食材大小、品種跟色澤都需要按照本公司的標準規定。採購團隊透過持續溝通，讓供應商認同本公司的品牌精神，從源頭開始控管規格的一致性，在追求食材品質的同時也提升食材各方面的穩定度，也因為供應商與本公司對品質的堅持與用心的把關，才能達到「一致性美味」的目標。

本公司針對年度中交易風險較高的供應商安排現場稽核，並要求供應商提出缺失改善方案。

我們的供應商評核項目，根據食品良好衛生規範(GHP)為基準，並將供應商分為：工廠、蔬菜、原料三類，再依其特性，給予各評核項目不同的權重區分。工廠及原料供應商，評核著重於廠房設施、環境及人員的衛生管理，合計權重佔比為46%及55%；蔬菜供應商則著重在原料、製程到成品的品質管制，合計佔比為57%。評分為B級以上始得列為合格廠商，列為C級供應商者應予以輔導後進行二次訪視；同一供應商連續兩次評核分級為C級者則回饋採購部門建議更換供應商。2014年共稽核5家供應商，其中4家評分為B級合格，1家第一次受評鑑為C級，已於2015年11月完成追蹤。2015年增加供應商稽核次數(至2015/12/21，共稽查18次)，以持續落實供應鏈管理制度。

另外除了新物料持續按物料分類屬性要求提供自檢或委外之原物料檢驗報告外，品保課亦每年取得既有物料廠商提供之最新檢驗報告，原物料經TAF認證或COA之檢驗報告，積極強化供應商食安自主管理的作業要求。

評核項目	權重		
	工廠供應商	蔬菜供應商	原料供應商
一、廠房設施與環境衛生管理	30%	13%	40%
二、作業人員衛生管理	16%	13%	15%
三、製程管制及設備	17%	25%	20%
四、原料及成品之品質管制	20%	32%	25%
五、產品之儲存或運輸管制	17%	17%	-

供應商評核分級		
A級	>90 分	優良供應商
B級	70-89 分	合格供應商
C級	<69 分	若連續兩次則建議更換

除上述供應商評鑑制度外，本公司整合了廚師、採購、品保、行銷及產能技術等人才，因此資訊流通更能快速且準確的傳達。若相關單位對於原物料或產品有品質上之疑問，將立即通知採購，由採購召開討論會議並視情況即時淘汰該廠商。若必要則由品保及採購一同至供應商處進行訪視。

身為國內餐飲業標竿企業，我們嚴選廠商並重視源頭管理，本公司品保課擬定「產品鑑別與追溯管理標準作業程序」執行自主追溯，以加強執行原料追溯管理，可透過原料驗收規格書追溯至上一階原物料進貨廠商。截至2014年12月31日止，已建立部分原料品項的驗收規格書有肉類共47件；海鮮類共15件；蔬菜類共68件；乾貨類共106件；總計236件。

全台油品事件
我們積極自主檢驗、第一時間查明回應
深獲顧客支持肯定

2014年11月北海油脂股份有限公司涉攙偽混入非供食用之飼料油，經台南市衛生局確認製成古早味香豬油等6品項，必須全面強制下架。本公司於9月初為確保消費者用餐安全即進行預防性停用，改用自製豬油，並於接獲供應商通知後，全面審查旗下四大品牌產品之使用情形，確認僅使用在1010湘的「湘西高麗菜」及瓦城、非常泰的「蝦醬高麗菜」兩項產品，並立即向轄區衛生局自主通報。除全力配合主管機關的相關調查處理外，我們以最大誠意公布退費辦法，消費者只要憑發票或信用卡簽單，到原品牌全台任一分店都可辦理退費現金200元，並加贈一張200元品牌餐券。

我們深刻體認「民以食為天，食以安為先」，但很遺憾地在這場國家級的食安事件中仍然受到波及。未來我們將更加努力，秉持一直以來對餐飲品質的重視與努力，持續管理餐廳的每項環節，也嚴格要求所有供應廠商，須定期提供檢驗合格證明，以顧客食用的衛生安全為己任。



3

顧客滿意

▸ 真心為你

創造顧客心中最好的餐廳

▸ 最高的顧客滿意

我們獲得各界肯定

3.1 創造美好的用餐體驗

我們的使命，
就是「以真心為你 創造顧客心中最好的餐廳」。

我們十分珍惜每一次與顧客的相遇，以真誠、主動的笑容和服務，營造溫馨愜意的用餐氛圍，每位工作人員用真心款待每一位來訪的顧客，細心的觀察顧客的需要，以熱忱創造最真切的感動。秉持著對料理及服務的堅持，我們推動「食材規格化」、「廚房管理科學化」與「人才培育系統化-11級臂章/徽章制度」，藉以有效的管理菜色供應品質，並設計標準化的料理及服務流程、人性化的桌邊關懷，更發展八大團隊共識以對內部夥伴建立積極的服務文化，使員工及顧客皆因感動而認同。

三聲、八分鐘、二十五分鐘，是所有員工的黃金數字，代表著我們對速度及品質的堅持。對於顧客來電不讓其久候，在電話響三聲之內接聽；客人點菜後，必須在八分鐘內上第一道菜，二十五分鐘內上完所有的菜色。

獎項/肯定

美食餐廳獎項

2013年 三度蟬連經濟部 102年度台灣優質餐廳
2012年 連續榮獲經濟部 101年度台灣優質餐廳



獎項/肯定

品牌獎項

2014年 遠見雜誌《服務業大調查》連鎖餐飲業第四名
2013年 天下雜誌《金牌服務大賞》中式東南亞餐廳第四名
2012年 榮獲101年度 經濟部 第五屆台灣商業服務業優良品牌
2012年 工商時報《服務業大評鑑》連鎖品牌餐廳 銀獎



我們秉持著以客為尊的經營理念，強調服務流程標準化以提升服務品質，逐年成長的來客數，就是顧客對我們高度肯定最好的證明！
2014年來客數為4,487,896人。

顧客的認可是我們成長的最大動力。
我們將持續精進，
努力朝向「顧客心中最好的餐廳」邁進。

3.2 八大「團隊共識」及「真心為你」精神

我們希望同仁皆能認同我們的使命，共同為了創造最好的餐廳而努力，因此發展了八大「團隊共識」及「真心為你」表揚制度，希望藉由和樂的同儕分享培養同仁的榮譽感，以熱忱的心帶動工作環境的歡樂氛圍，進而將感動傳遞給顧客。

團隊共識

團隊共識為瓦城泰統人的DNA，八個團隊共識使同仁隨時保持正面態度，積極快樂地面對工作大小事，每月心得及故事的分享，讓大家體會這DNA不只運用在工作，其實已深切融入在生活中。彼此互相鼓勵，主動創造顧客感動的團隊服務文化。

我們的共識

- 01 真心追求顧客滿意，每一個人都可以做決定。
- 02 成功的祕訣是 - 每天比別人多努力一點
- 03 每一天每一小時，都用正面、積極的態度，在面對每一件事！
- 04 身心保持最健康，每一天都是快樂的一天！
- 05 只要經我手，一定品質100%
- 06 不斷學習、不畏挑戰、不怕改變，沒有做不到的事。
- 07 絕對正直守德，維護自己及團隊的名譽與榮譽。
- 08 真心【尊重、信任、溝通、關懷】培養團隊合作，是我與每一位夥伴共同的責任！

團隊共識 小故事

真心追求顧客滿意， 每個人都可以做決定！

創造美好回憶價值

還記得剛進瓦城時，擔任外場服務生，主管就常常告訴我們，當你認為客人有什麼需求，而你認為這是你能力所及，請主動協助客人。其實，當時的我認為，我們只不過是個員工，能決定什麼呢？還不是等顧客告訴我們需要什麼，我們再詢問主管，請主管去協助客人不就好了。直到有次主動協助客人，讓我得到了莫大的成就感與一組要好的熟客(或是說朋友)，才讓我對於這件事情有所改觀。

當時我擔任訓練員，有次在確認隔日訂位時，有一組兩位顧客在電話中，告知我他們需要比較角落的位置，因為他想跟他女朋友求婚，當下我只回他好，會幫他安排角落。後來我將這件事情告訴主管，並且跟主管說，這是第一次有人選我們餐廳做求婚地點，我們是不是可以為他們多做一些什麼。主管答應我，讓我再打電話給客人是否需要其他協助或是幫忙，後來我們幫他準備鮮花以及驚喜的橋段，圓滿的讓客人在我們餐廳求婚成功。接下來的日子，這組熟客不只經常來用餐，也介紹了許多同事朋友到店裡來，我也因此多了一個朋友，直到現在都還有與他們連絡。

雖然，當時我只是個小小的員工，但我們的主管卻願意把我的想法聽進去，讓我去做對顧客與餐廳好的事情，現在我做了主管，我也經常將這個想法灌輸給我的員工，讓他們知道，我們餐廳是多麼的重視顧客感受，而這些顧客需求也不是我們主管能夠一一看見的，必須仰賴第一線的員工立即的協助，或是經由服務的同時觀察到顧客的需求，並且以顧客就是家人的心情，為他們做出超乎他們預期的完美服務。

1010 湘新竹 SOGO 店
外場 Nick

真心為你

以「真心為你創造顧客心中最好的餐廳」為公司的使命，2010年推動「真心為你」表揚，每月將《顧客對服務員》、《主管對服務員》、《同仁相處互動合作》等多元的肯定事蹟表揚於各店，藉此鼓勵活動，讓獲獎同仁在工作中更有成就感，也增加同仁對組織的認同與使命感。

同事間無私的尊重與關懷，是團隊培養默契的共識。顧客的信任與認同，是每位同仁努力經營的成果。以「人」為本出發，創造長期互信的服務價值體系及超乎客戶預期之用餐體驗。

真心為你 小故事

瓦城 新竹巨城店

陳小姐一家於10/14晚上18:30至店內用餐，用餐期間乘坐嬰兒車的小朋友哭鬧不休。由於陳小姐是一位新手媽媽，對於小朋友的哭鬧認為是肚子餓了，所以請我們該區的服務人員Doris幫忙泡牛奶。牛奶雖然泡好了，但是小朋友卻不肯喝。這樣的情況使得陳小姐一家人無法好好的享用美食，飯菜也因此都涼掉了。當大家都束手無策時，護校畢業的Doris發現小朋友的媽媽在幫小朋友換尿布時，小朋友有很嚴重的尿布疹，當時Doris除了極有耐心的安撫小朋友外，也充當了一名專業的護士教導陳小姐這位新手媽媽應如何注意小朋友的異狀及知識。為此還請已下班的服務人員幫忙買了爽膚粉送給這位小朋友使用，也細心的把涼掉的菜色重新加熱，對此陳小姐稱讚不已。事後回到家時還特別打電話至店內再次的感謝瓦城服務人員專業服務、及Doris無微不至用心對顧客的照顧！

真心為你 小故事

瓦城 中壢大江店

珮瑜是一位個性樂觀開朗的小女生，不論是對於客人或是同事的相處或是應對上，都是保持積極與熱忱。當天是有三位客人來店內用餐，其中有一位是老奶奶，而且肚子很餓，但是現場並無空桌，必須候位。珮瑜看到了之後，除了立即從店內搬出椅子請奶奶先座，而且還主動遞上溫熱水給奶奶，請他先喝點水。當一有空桌時，珮瑜立即先替他們點餐，且通知菜口請師傅優先處理此桌的菜色。檸檬魚上桌時，他發現奶奶都不吃檸檬魚，因此上前去詢問原因，奶奶的家人反應，因為奶奶年紀年紀大了，怕魚刺卡住喉嚨，所以不太吃魚了。珮瑜聽到了之後，立即拿小盤分了一點魚肉，拿去工作站，將魚刺都挑出來，再放在奶奶的前面，請他安心吃魚。此舉讓當桌的客人非常感動，客人離開時表示一定還會再來大江店用餐，也十分感謝珮瑜的用心。



料理
團隊

真心為你的團隊



服務
團隊

不論是新鮮度、質地、口味、份量以及新菜色。都達到最精準、最有效率的控管與高品質，讓旗下每一家餐廳送到顧客面前的每一盤佳餚，都是最完美的呈現。

以「顧客滿意度」制定餐飲服務決策，並做為員工管理培訓的最高指導原則，隨時實踐最高顧客滿意度。

3.3 神秘訪客制度 以高標準自我檢核

為了維持各家分店的菜色與服務都能達到100%的顧客滿意度，公司於2003年規劃並導入「神秘訪客計劃」，安排忠實顧客不定期訪店，檢視菜色及服務，以確保獲得最高顧客滿意，2014年年度稽核總次數達到2,316次。

神秘客用餐後的實質回饋，讓我們更了解分店在餐飲服務品質的表現穩定度，並針對小細節加以改善，讓我們在快速展店時還能持續維持高標準的服務與餐飲品質。



3.4 持續提升顧客滿意度

為檢視及提升服務品質，我們不定期推出滿意度調查專案以即時取得顧客的回饋，2014年已針對顧客現場用餐及年菜外賣之滿意度執行分析，並擬定改善方案。

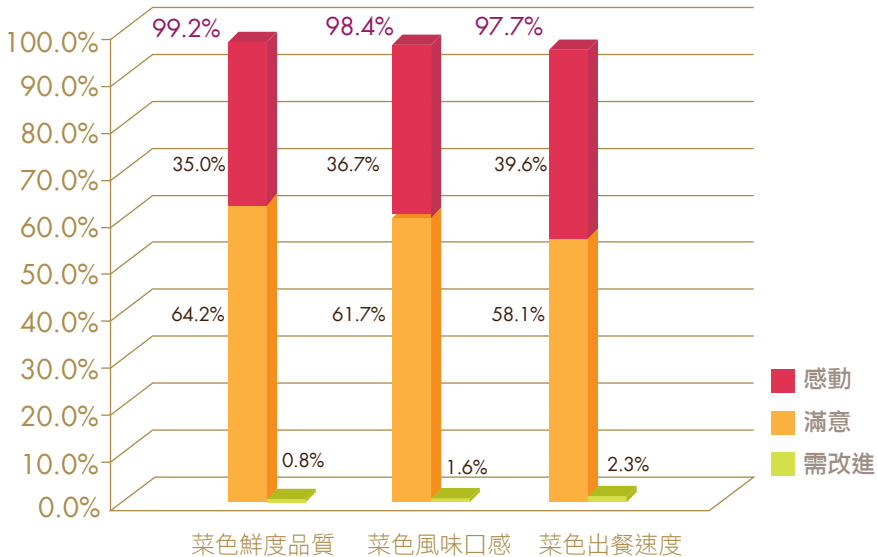
我們於2014年8月引進電腦卡式意見表，至12月底共計回收67,434張顧客意見表。各項目皆有98%以上的顧客表示滿意，其中覺得感動的顧客占了近30%。

意見卡評比項目主要區分為4大類，各類別項目請參考下表所示。

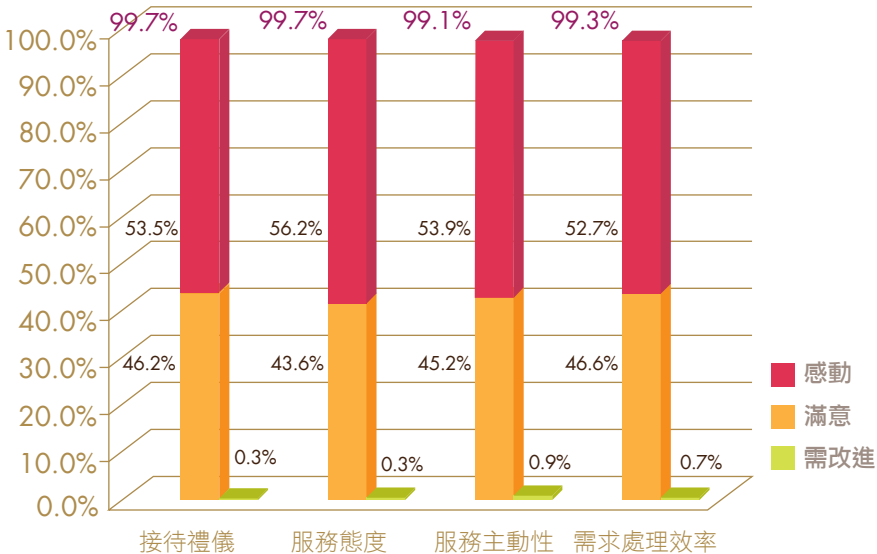
類別	項目
餐飲品質	<ul style="list-style-type: none">菜色鮮度品質菜色風味口感菜色份量菜色出餐數度飲料/甜點鮮度品質飲料/甜點出餐速度
服務品質	<ul style="list-style-type: none">接待禮儀服務態度服務主動性處理需求效率
環境整潔	<ul style="list-style-type: none">環境整潔
整體滿意度	<ul style="list-style-type: none">是否願意再度光臨

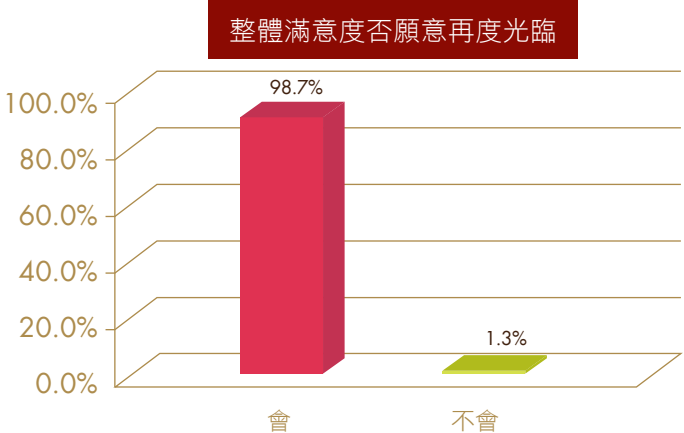
2014 年 8~12 月
顧客意見表滿意度統計如下圖所示

菜色品質



服務品質





針對提出不滿意之顧客，由分店值班主管現場立即致意表達關心，展現對顧客建議的重視，也會做為分店品質之改善及提升之參考。



3.5 服務流程優化

顧客的回饋是我們最大的進步動力，因此透過各種方式推動顧客滿意度提升專案，希望藉由不斷的檢視與改善，發展更貼近顧客需求的服務模式。

多元、即時的顧客意見回饋機制

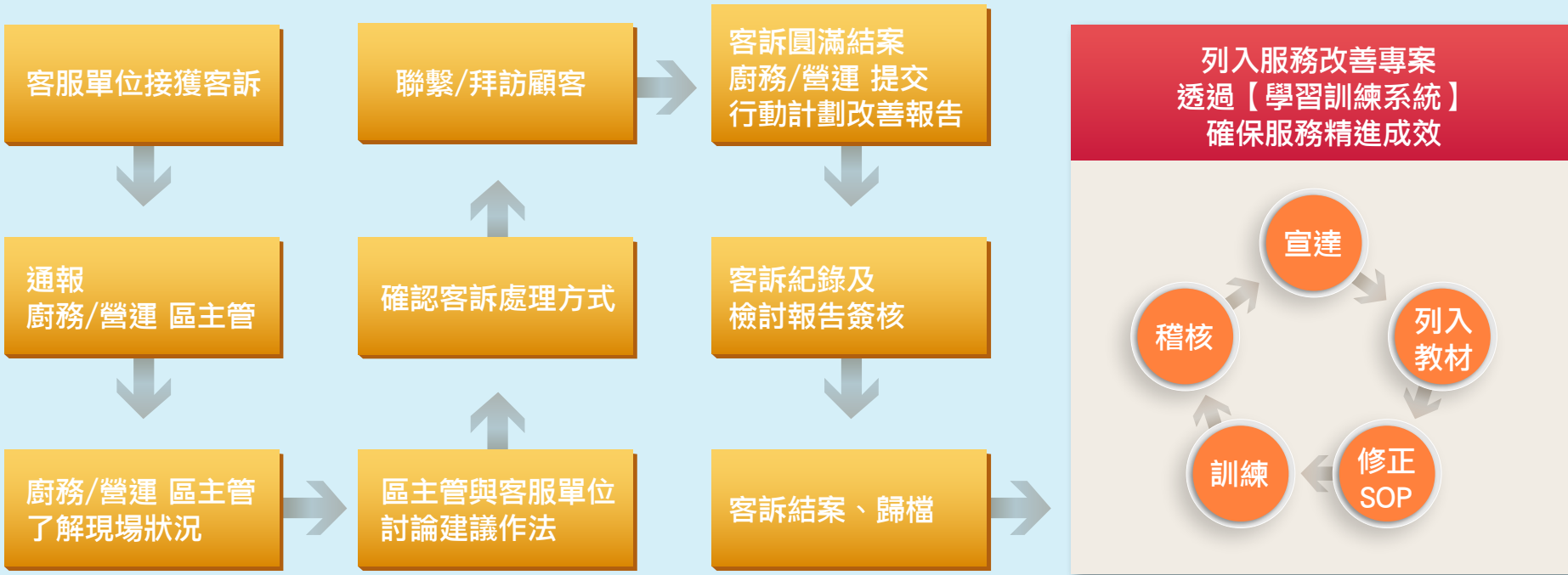
我們希望有更多元的管道讓顧客分享意見，使雙向溝通更即時，因此針對現場及非現場皆提供不同方式的滿意度回饋機制，由客服單位提供專責且有效率的客訴處理，希望能在第一時間瞭解顧客的需求並給予回應，也確保處理方式讓顧客滿意。



我們定期統計各來源的客訴並研討發生主因，由相關單位與行銷部客服討論、溝通。我們根據不同的情境，規劃不同的服務要項，希望能盡力滿足所有顧客的期待。

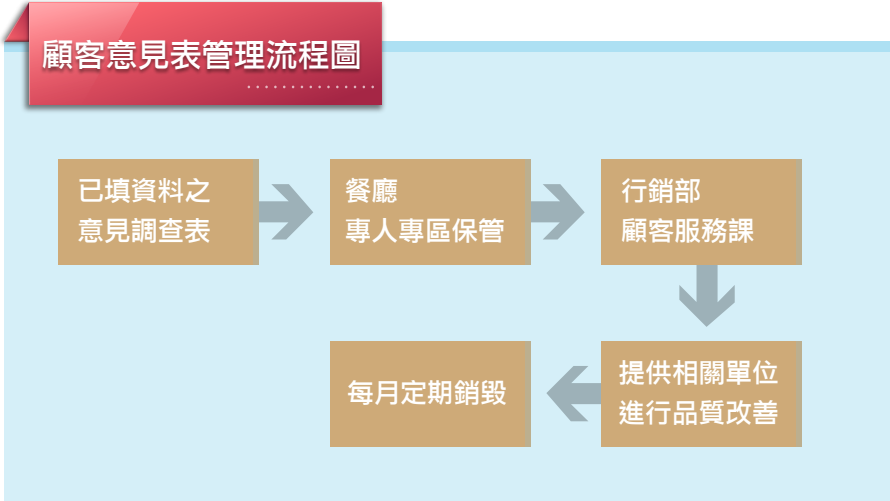
顧客方式				
顧客 現場反應	1. 顧客經驗分享表			
	2. 顧客現場回饋			
顧客 非現場反應	3. 客服專線			
	0800-086680	瓦城、非常泰、大心	0800-22-1010	1010湘
	4. 郵件信箱			
	瓦城	service@thaitown.com.tw	1010湘	service@1010restaurant.com
	非常泰	service@verythai.com.tw	大心	service@tffb.com
	5. 其他			
	郵寄信函、官方臉書			

完整且不斷優化的客服流程



顧客隱私

我們重視顧客的個資管理，已制定個人資料保護管理辦法並公告予相關單位遵循，針對各管道所蒐集之個人資料，公司設置專人保存及建檔，並定期銷毀。此外，稽核單位亦已將個人資料保護之管理納入稽核項目，於104年起執行稽核。



顧客的認同與信任是我們成長的最大動力，也是我們永續經營的基石。未來，我們將堅守「真心為你」的精神持續貼近顧客的需求與感受，讓旗下品牌為更多人創造美好的用餐體驗。





4

環境永續

▸ 珍惜資源

我們致力減少食材的浪費

▸ 對環境友善

我們持續擴大、深化環保行動

4.1 減少食材浪費

任何一個希望永續經營的產業都必須取得經濟效益與環境影響之間的平衡，當全世界尋求綠色永續之路時，餐飲業也應該開始深切思考對於環境的衝擊，特別針對所產生的廢油、廢水、食物浪費等各項議題，都影響著環境永續的發展。我們從發展至今，已深刻體認環保的重要性，承諾在營運與服務過程中盡可能減緩對環境的危害。

目前在全世界各個先進國家中，共同面臨且最需要解決的問題，其實是「食物浪費」對環境的影響。根據聯合國農糧署發表的報告，明確指出「減少食物浪費」，是現今最需要優先採取的行動，全球每年浪費的食物高達幾有13億噸，約佔糧食生產總量的三分之一，而只要減少25%的糧食浪費，就能讓地球上的所有人吃飽，也可進一步降低生產食物過程中的溫室氣體排放量。因此，減少食物浪費是餐飲業首要面對綠色課題，我們在此部分做了很多努力，已發展出供應鏈的「五個環節」：



第一步 產地通餐桌

我們盡可能使用本地的食材，確保使用最新鮮、最好品質的食材，同時也減少食材在運輸過程中產生的碳排放量，不僅對環境有正面的幫助，也幫助在地農漁民，穩定他們的銷售通路、保障他們的收益，進而促使他們生產品質更好的食材，提升競爭力。

第二步 食材規格化

我們訂立了精細的食材規格要求，確保料理的最佳品質，也減少食材損耗。目前內部包括有生鮮食材、農產品等，我們一一訂立嚴格的規格標準。例如：空心菜的長度一定要13至17公分，菜梗直徑要保持在0.4至0.7公分，確保空心菜清脆適宜的最佳口感，小至蒜頭、辣椒等香料，大至生魚鮮蝦，每一樣食材的大小、形狀、品種和色澤，都有為其建立專用的規格與驗收標準的對照表。目的就是為了確保食材的最高品質！自然能將淘汰率降到最低，大幅減少食材浪費問題。



第三步 精準控管

我們利用科學方法建立且落實精密的庫存管理機制，精準地掌控所有營業分店食材用量，使每一天的標準與實際用量差異，控制在正負千分之五以內，確保食材的新鮮及菜色份量供應一致，並有效地降低耗損。

第四步 廚藝系統化

我們業界獨創的11級臂章制度，將廚藝學習分為11個階段，幫助我們的廚師們系統化的學習料理技能，做到365天、每家店、每個廚師的每道菜，都呈現出100%一致的信賴美味。也因此，確保最高出餐良率，有助減少食材耗損。

第五步 專業配菜

最後一個環節，在點餐服務上，我們第一線服務人員，進行點餐服務時，會主動觀察每桌顧客的人數，協助顧客適量點餐，避免顧客點餐過量造成浪費。



4.2 節約能源與水資源

氣候變遷與全球暖化所造成的環境劇變，如海平面上升、洪水、乾旱等，已是當前各行業刻不容緩急需面對的問題，身為地球公民的一份子，我們也從不缺席致力於節能與節水措施的推動，以調適整個大環境的改變。我們主要能源消耗為店鋪的用電，其中又以空調與照明設備為大宗耗能單元。因此我們近幾年節能減碳措施，則以燈具與空調硬體改善為優先考量。在新開展的店鋪即直接使用低耗能的LED燈具；而既有店鋪則陸續淘汰高耗能鹵素燈具，更換為LED燈具，截至2014年底，已有54家店採用LED燈具，約佔整體店數75%；在空調節能的部分我們採取分區獨立控制，如此可適當調配空調需求，減少不必要的開啟，以有效節約電力，截至2014年底，已有37家店採用分區獨立控制，約佔整體店數55%。

導入高效率燈具

左圖LED燈具 / 右圖傳統鹵素燈



除了設備改善外，我們也著重細節，於不同電器設備或區域中，運用不同的色點標示(Dot System)，讓餐廳能源管理人員更容易清楚地了解各電氣開關箱迴路開啟及關閉的時間點，透過管理的方式達到節能的目的。

電氣開關運用色點標示



統計2014年我們獨立店鋪與加工中心總計用電為5,907,471度，用電密集度每百萬營收(新台幣)用電量為2,131度，近三年用電密集度呈現降低趨勢，2014年較2013年降低約7.5%，顯示節能推動已見成效。

2012-2014 年用電與間接溫室氣體排放情形

年度	2012	2013	2014
總電力(度)	4,792,883	5,308,163	5,907,471
電力排放係數 (kgCO ₂ e/度)	0.532	0.522	0.521
間接溫室氣體排放(噸 CO ₂ e)	2,550	2,771	3,078
用電密集度 (度/百萬營收)	2,511	2,304	2,131

註：

- 1.電力排放係數係參考能源局公告。
- 2.因商場百貨店鋪無獨立電表統計用電，故目前未納入用電管理績效指標中。

靜電解凍設備實景



在用水方面，為減少食材解凍所需水量，我們於2014年特別導入靜電解凍設備，除可在解凍過程中進行品質管理，延長保存鮮度外，更可不需使用水資源進行退冰有效減少水資源耗用。

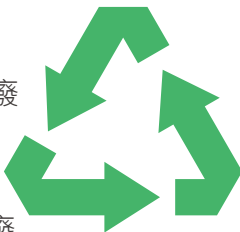
4.3 落實環境管理

本公司在營運過程中，一向秉持遵循法規，改善環境品質，降低環境污染之原則，定期檢視各店污染預防情形，以具體落實環境管理。2014年我們未有發生重大罰款之環境污染情事。

為降低裝修活動對環境的影響，我們在展店裝修上，優先採用對環境負荷較小也對人類身體健康較無害的綠建材；為降低服務過程中的環境衝擊，我們宣導同仁多以視訊設備或電話方式聯繫，若必要出差，則建議同仁多搭乘大眾運輸工具；針對日常性的物流配送，我們也規劃最有效率的配送路線，以降低交通運輸碳排放。另外，透過線上考核系統及電子訓練教材，提供同仁們即時的資訊，同時，也加強店鋪文書作業的整併，以降低辦公室用紙量，追求無紙化作業環境。

4.4 廢棄物處理與資源回收

我們所產生的廢棄物可區分為一般性廢棄物、資源性與廢油等三類，2014年共計回收廢油359,274.6公升。一般性與資源性廢棄物皆以清運合約方式交給專業廢棄物處理廠商進行回收或焚化。此外，為因應環保署加強事業廢棄物管理，掌握廢食用油產出，我們配合法規擴大列管範疇的修訂，從2015年起，開始申報事業廢棄物清理計畫書，除遵循法規外，更透明揭露且加強追蹤廢棄物處理流向，善盡應有之管理責任。



4.5 廢水與空氣污染防治

餐飲業主要空氣與廢水污染分別為烹調後的油煙與帶有油脂之污水。在廢水防治的部分，我們在店鋪皆設有油脂截留槽，當溫熱的廚房廢水流過槽體急速冷卻可使水中的油脂凝結後浮到表面，且由隔板把這些凝固油脂隔離開，藉著截油槽先將油污攔截，使排放水中之廚餘及油脂有效分離，除防止含油脂之污水直接排入下水道而造成下水道的阻塞外，也削減水體污染物。對於空氣污染物油煙的處理，我們在前處理時導入水洗式油煙罩機及水幕式除油煙，並配合後處理裝設油煙靜電處理機，以有效去除異味與油粒。

污染防治設備投資情形			
設備名稱	數量 (式)	投資成本 (新台幣仟元)	預期效益
水洗式油煙罩機及 水幕式除油煙機	44	4,634	利用水霧除去油煙中的油分子， 可除油20%~40%
油煙靜電處理機	20	3,809	利用電極吸附除去油煙中的油分子， 可除油70%~95%，可除煙80%~95%， 可除味 40%~60%。



5

同仁照護及社會關懷

▶ 快樂進取的團隊

我們提供良好福利
追求零距離的溝通

▶ 培養優秀人才

11階段人力發展培訓
明確而寬廣的發展空間

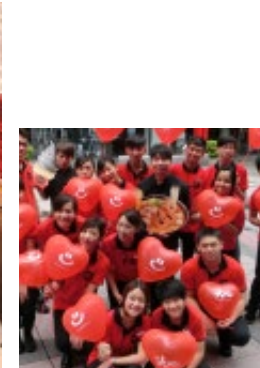
▶ 參與公益

我們貼近社會
推動各項關懷活動

5.1 打造幸福的企業

『人』之於餐飲服務業的重要性不言而喻，對於每一位夥伴，本公司除提供工作保障和福利外，並給予絕對尊重和適度關懷，希望以企業優良形象、明確完善的培訓暨晉升發展制度及健全福利，吸引優秀有熱忱的餐飲人才、儲備展店人才之需求，並持續培訓人才不斷成長，培養專業餐飲管理人才及國際化的管理人才，強化團隊實力，因應集團未來國際化之發展。

本公司遵循勞動基準法等相關勞動法規，並尊重基本勞動人權，保障同仁權益，依法提列退休金，暢通勞資雙方溝通管道，積極了解並合理滿足同仁之需求，維持良好之勞資關係。另設立職工福利委員會辦理各項福利事項，定期召開勞資會議及設置。本公司2014年度未有因違反勞動人權相關法規而被處巨額罰款之情事。



5.2 平等、多元、誠信的就業環境

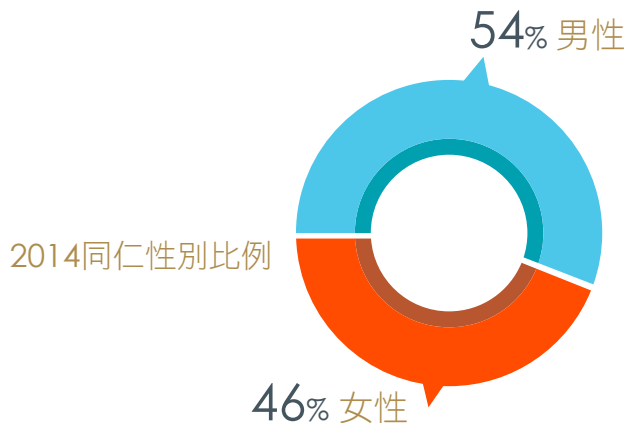
本公司向來以承擔同仁權益為責任，以誠信原則對待同仁，並依法令及內部相關管理辦法提供同仁安全、健康的工作環境，在任用、升遷、獎懲、福利、薪資、訓練等各方面均有所遵循，提供同仁公平機會及合理福利，不因性別、種族等差異而有所不同。

本公司亦重視與同仁間的溝通，設有多元意見交流平台及管道，積極了解並合理滿足同仁需求。



5.2.1 同仁結構

截至2014年12月31日止，同仁人數合計為2,507人，全數為與本公司正式簽約之正式同仁(有正職者和排班制之兼職時薪人員)，無分性別、年齡、宗教或種族，一律平等以對，給予透明、公平的升遷發展機會。



2014年正職同仁資料

2014年度	新進同仁人數比例		離職同仁人數比例	
	男	女	男	女
26歲以下	274	108	151	51
	31.64%	12.47%	22.34%	7.54%
26-40歲	353	111	353	99
	40.76%	12.82%	52.22%	14.64%
40歲以上	5	15	2	20
	0.58%	1.73%	0.30%	2.96%

※新進人數比例=各年齡層單一性別新進全職同仁人數/2014年底新進全職同仁總人數

※離職人數比例=各年齡層單一性別離職全職同仁人數/2014年底離職全職同仁總人數

5.2.2 同仁福利

本公司依法令規定辦理伙食津貼、勞工保險、全民健康保險和退休金等項目，另提供生育賀儀及獎助學金...等福利項目，並針對優秀的正兼職同仁，給予績效獎金，以及正職同仁給予年終獎金。而為辦理員工福利事項，本公司另設立職工福利委員會，並依規定提撥福利金，舉辦慶生會等活動，促進同仁之間的交流，及開創更快樂的工作環境。



本公司配合政府鼓勵生育的政策，除了提供育嬰假的法定福利，並提供生育賀儀予同仁。2014年度育嬰假後復職比率為100%、留任超過一年的比例為83%，皆較 2013年度大幅成長。

2014年度	男性人數	女性人數	合計
當年度實際申請育嬰留停之員工	0	4	4
預計於當年度育嬰留停復職	0	1	1
當年度實際育嬰留停復職	0	1	1
前一年度實際育嬰留停復職	0	6	6
前一年度育嬰假復職後十二個月仍在職	0	5	5
復職率(註)			100.00%
留存率(註)			83.33%

註：
1.復職率：實際育嬰留停復職員工數/預計育嬰留停復職員工數
2.留存率：前一年度育嬰假復職後十二個月仍在職員工數/前一年度實際育嬰留停復職員工數

5.2.3 重視同仁心聲 溝通零距離

本公司重視勞資和諧，致力於營造融洽勞資關係。同仁不分性別、年齡、種族、國籍，本公司皆一視同仁，提供合乎法令規範的勞動條件和工作環境。於面談及入職簽約前，讓新同仁對於自身權益和福利有充分了解，避免日後糾紛；於同仁入職後，因基於服務客戶的精神，本公司一年365天全年無休，為了讓每一位同仁的付出與努力皆得到合理的報酬並獲得足夠的休息，本公司持續強化工時調配與管理，並適時加派人力，以減輕同仁們的作業負擔。

本公司尊重多元意見及言論自由，透過定期召開勞資會議及多元溝通管道(專線:02-8227-1280#136、信箱:hrservice@tffb.com及公司網站同仁TALK園地)建立管理階層和同仁溝通管道，以落實尊重同仁人權及保障同仁權益之社會責任。



勞資會議

本公司依法辦理勞資會議，至少每季開會一次，如有勞動條件的調整及年度休假計劃皆需經勞資會議同意，營運活動皆符合勞動基準法。

當有同仁遇重大作業改變時，我們主動即時向同仁進行說明，以確保依法保障同仁權益。若為「繼續工作三個月以上一年未滿者」，於十日前預告；若「繼續工作一年以上三年未滿者」，於二十日前預告；若「繼續工作三年以上者」，則於三十日前預告。

同仁申訴處理

公司接獲同仁申訴時，可由人力資源部受理，或於申訴7日內成立調查小組並開始為調查、審議。員工遭遇任何性騷擾或不當對待事件，可依此辦法透過申訴管道直接向公司反應，公司對於檢舉者之身份機密性予以保障。

公司網站同仁TALK園地提供同仁溝通管道，並鼓勵同仁發言，讓公司和同仁一起成長進步。

5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度

我們於業界獨創的「十一級臂章廚務人才培育制度」，提供廚師人才公平的學習環境，讓廚藝訓練以系統化方式精進，培養人才廚藝與管理兼備。對於服務人員的培育，同樣規劃「十一級職階徽章培育制度」，以階段式的職能訓練，透過公平、公開、進階式的晉升制度，強化同仁的專業技能，清楚掌握自身的職涯發展。

不論正職及兼職同仁，皆有清楚的發展路徑，可明確知悉其職涯規劃及方向，搭配集團快速擴展的發展環境，及務實經營的文化特色，同仁們可以適度留任，並長期地成長。



新進同仁到職後，即實施新人訓練，並陸續舉辦各項教育訓練課程，除加強其專業素養外，同時宣導瓦城內部管理制度及經營理念。另因應餐飲業特性，我們為服務人員及廚師同仁依職級需求而分類，設計多元化的學習課程，2014年總訓練時數，共計76,597小時。



11級服務徽章培育發展制度



11 級廚務徽章培育發展制度

服務同仁受訓數據統計：

2014/1/1~2014/12/31 同仁教育訓練平均時數						
性別	男性			女性		
員工類別 (註1)	總受訓 時數	總人數	平均受訓 時數(小時/人)	總受訓 時數	總人數	平均受訓 時數(小時/人)
管理階層 (註2)	13,696	107	128	16,896	132	128.0
技術人員	9,583	518	18.5	15,078	815	18.5
合計	23,279	625	37.2	31,974	947	33.8

註1：管理階層皆為正職員工，技術人員包含正職及兼職員工。

註2：指領班、副理、經理以上之管理職人員。



專注//成就專業 態度//決定高度
制度//實現自我 習慣//改變人生

餐廳同仁受訓數據統計：

2014/1/1~2014/12/31 同仁教育訓練平均時數						
性別	男性			女性		
員工類別 (註1)	總受訓 時數	總人數	平均受訓 時數(小時/人)	總受訓 時數	總人數	平均受訓 時數(小時/人)
管理階層 (註2)	544	68	8	16	2	8
技術人員	19,488	406	48	1,296	27	48
合計	20,032	474	42.3	1,312	29	45.2

註1：管理階層皆為正職員工，技術人員包含正職及兼職員工。

註2：指領班、副理、經理以上之管理職人員。



我們常年與國內各大專院校餐飲相關科系配合，更與多所學校進行建教合作，一方面進行產學交流、培育在學學生，另一方面更藉以吸引優質人才，加入我們的團隊。我們於2014年間與40所學校、180位學生進行交流。透過廚師同仁與中廚系等相關科系密切的交流與合作，穩定提供優質的在學實習生以及畢業求職人才良好的工作機會；而服務同仁因屬服務性質的工作，對各科系之學生或各種不同背景的人員均廣為接納、提供有志於餐飲發展的人員加入，共創集團美好未來！

5.4 職場安全衛生

職場的安全與衛生是我們對於夥伴能安心工作的重要承諾，本公司設置勞工安全衛生管理人員，並辦理安全衛生教育訓練及定期檢修消防設備，提供員工安全與健康之工作環境。本公司並依法統計申報職災情況，且進行檢討分析及宣導，以期降低職災發生率。

職業災害統計

本公司2014年度並無同仁因公死亡情形，本年度發生的同仁職業災害類別及相關統計共10件，其中交通事故5件，執行業務5件(包含：切/割/擦傷、跌倒等)。

我們一向重視同仁的工作安全，多年來持續投入心力。若不幸發生任何意外事件，本公司亦依相關主管機關之規定及視實際發生情形核准工傷假，避免同仁權益受損。未來亦將持續打造友善的職場工作環境。

$$1) \text{ 失能傷害頻率(FR)} = 3.01 = \frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

$$2) \text{ 失能傷害嚴重率(SR)} = 68 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

$$3) \text{ 總和傷害指數(FSI)} = 0.45 = \sqrt{\frac{\text{FR} \times \text{SR}}{1,000}}$$

$$4) \text{ 失能傷害平均損失日數} = 22.59 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{傷亡人次數合計}}$$

本公司致力於減少員工職業災害發生情形，依法成立職業安全衛生委員會，並於各營運處所設置勞工安全衛生管理人員以落實教育及宣導，例如於餐廳新人報到時的教育訓練中，特別提醒同仁注意廚房設備的使用安全等。

缺勤統計

缺勤日數共2,456天（包含病假、公傷假及家庭照護假等）；應工作日數為414,736天，以總經歷工時/8小時換算(假設每人每日正常工時皆為8小時)。

$$\text{缺勤率(AR)} = 0.59\% = \frac{\text{缺勤日數}}{\text{總工作日數}} \times 100\%$$

5.5 社會關懷

我們深信
「取之於社會，用之於社會」的道理，
秉持著「真心為你」的使命。

我們除專注本業經營發展外，並致力推動各項社會關懷活動，適時回饋社會大眾，站在真誠、忠實基礎上盡力為社會帶來真善美。
在台灣，我們透過持續成長的分店舉辦各項活動，希望可以藉由這些活動，拉近與顧客、社區居民、社會的距離。我們的活動有公益團體贊助、賑災捐款活動、著色比賽等類型，都可以看得到我們將企業資源充分運用在社會每一個角落的努力。

團體贊助項目

我們的職工福利委員會於2014年舉辦總部慶生會結合愛心公益活動，期間連續8個月採買五間公益團體所製作的甜點食品，作為提供給同仁的福利回饋。

月份	公益廠商
3月	財團法人心路社會福利基金會-一家工場
4月	財團法人伊甸社會福利基金會附設伊甸烘培咖啡屋
5月	財團法人伊甸社會福利基金會附設伊甸烘培咖啡屋

團體贊助項目

圖片來源：左觀音愛心家園烘培坊 / 右喜憨兒庇護工場

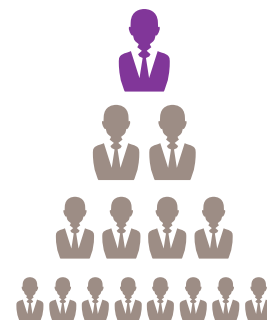
月份	公益廠商
6月	觀音愛心家園烘培坊
7月	觀音愛心家園烘培坊
8月	膳工坊 糕菲
9月	喜憨兒基金會
10月	觀音愛心家園烘培坊





5.5.1 賑災捐款活動

2014年8月1日在高雄發生了令人震驚的工安氣爆意外，當時我們在高雄共有七家分店，250名同仁，希望能以【真心為你】的企業使命，以實際行動關心受災民眾。我們秉持回饋在地的精神，捐款挹注災後重建工作。為表示對此重大意外事件之重視，同時善盡企業社會責任的使命感，在事件發生的第一時間，董事長即決定個人捐出100萬元，帶頭發動集團同仁一日薪資捐款善行，同一時間更決定進行同仁一日薪資捐款總數之同額相對捐活動，以實際行動力傳達我們對台灣的關懷及愛。



綜合董事長拋磚引玉個人捐款行動支持外，及發動員工一日薪捐款活動，共計募得1,778,240元，以「真心為你」的企業精神，讓愛心加乘。

為發揮善款效益，此善款已捐予「中華社會福利聯合勸募協會」高雄氣爆專戶，用於協助氣爆災民包括身體、心理、就業能力等，著重在長期性的生活自立復建、身心靈重建及重返職場等面向，協助其回到常態生活。

5.5.2 長年舉辦著色比賽 凝聚顧客親子關係

旗下「瓦城泰國料理」品牌，自2013年1月開始，每季舉辦小朋友的主題著色活動，期讓家長可藉此活動，以陪伴、引導、學習及正面鼓勵增加親子互動，也鼓勵小朋友藉由畫畫著色，培養創作及自我表現，並透過著色圖畫的主題，如：我的快樂春遊、劈哩叭啦過新年、開心運動我最棒，讓小朋友認識節慶，體驗生活中各種美好快樂的事物，傳遞給小朋友正向、保持愉快心情的生活態度。

截至2014年第四季已舉辦8屆，每年獎勵人次為144人，贈送之獎勵金及餐券總價值\$144,000。



第八屆 瓦城盃兒童著色比賽

瓦城 泰國料理
THAI TOWN CUISINE

參加對象：

- 幼稚園組
- 低年級組(國小一二年級)
- 中年級組

評分標準：

- 創意 40%
- 繪畫技巧 30%
- 整體感 30%

獎勵：

- 特優/每組1名，共計3名，各獲贈獎學金3000元+獎狀一張
- 優等/每組1名，共計3名，各獲贈獎學金1500元+獎狀一張
- 佳作/每組10名，共計30名，各獲贈瓦城餐券500元+獎狀一張



幼稚園組特優：陳恩晞



低年級組特優：陳忻愛



中年級組特優：王唯宇

附錄

附錄一 GRI 4.0 指標索引
一、一般標準揭露

指 標		頁次	對應章節及補充說明	外部確信
策略與分析				
G4-1	提供組織最高決策者的聲明	3	經營者的話	
組織概況				
G4-3	說明組織名稱	5	1.1 公司規模與背景	
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	7-8 19-20	1.1 公司規模與背景 2.1 首創「東方爐炒化系統」美味始終如一	
G4-5	說明組織總部所在位置	5	1.1 公司規模與背景	
G4-6	組織營運所在的國家數量及國家名	5	1.1 公司規模與背景	
G4-7	所有權的性質與法律形式	5	1.1 公司規模與背景	
G4-8	說明組織所提供服務的市場	6	1.1 公司規模與背景	
G4-9	說明組織規模	5	1.1 公司規模與背景	
G4-10	a. 依聘僱合約及性別分類的員工總數 b. 依聘僱合約及性別分類的正式員工總數 c. 依正式員工與非正式員工及性別分類的總勞動力 d. 依據區域及性別分類的總勞動力 e. 組織的主要職位是否大部分由法律上認為自聘的人員擔任，或由非員工及非正式員工的個人擔任 f. 聘僱人數的任何重大變化	46	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例		本公司未成立工會，不適用	
G4-12	描述組織的供應鏈	25-28	2.4 供應商管理 共創雙贏	
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變化		報告期間內無重大變化	
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	12	1.2 公司治理	
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議		本公司 2014 年度未以公司名義簽署與經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議。	
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格		2014 年度以公司名義參與台灣連鎖加盟協會	
鑑別重大考量面與邊界				
G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	2	關於本報告書	
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	13	1.3 企業社會責任議題	
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	15	1.3 企業社會責任議題	
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	16	1.3 企業社會責任議題	

附錄

指 標		頁次	對應章節及補充說明	外部確信
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	16	1.3 企業社會責任議題	
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因		不適用。本報告書為本公司第一本 CSR 報告書	
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變		不適用。本報告書為本公司第一本 CSR 報告書	
利害關係人議合				
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	14	1.3 企業社會責任議題	
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	14	1.3 企業社會責任議題	
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率，並說明任何的議合程序是否特別為編製此報告而進行	17	1.3 企業社會責任議題	
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項，包括透過報告。說明提出每一關鍵議題與關注事項的利害關係人群體	17	1.3 企業社會責任議題	
報告書基本資料				
G4-28	所提供資訊的報告期間	2	關於本報告書	
G4-29	上一次報告的日期		不適用。本報告書為本公司第一本 CSR 報告書	
G4-30	報告週期	2	關於本報告書	
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	2	關於本報告書	
G4-32	a. 說明組織選擇的「依循」選項 b. 說明針對所擇選項的 GRI 內容索引（詳下表） c. 如報告書經過外部保證 / 確信，請引述外部保證 / 確信報告。GRI 建議進行外部保證 / 確信，但並非為「依循」本指南編製的必要條件	2	關於本報告書	
保證 / 確信				
G4-33	a. 說明組織為報告尋求外部保證 / 確信的政策與現行做法 b. 如果未在永續報告書附帶保證 / 確信報告，則需說明已提供的任何外部保證 / 確信的根據及範圍 c. 說明組織與保證 / 確信雙方之間的關係 d. 說明最高治理機構與管理階層是否參與尋求永續報告書外部認證的程序	2	關於本報告書	
治理				
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策	11	1.2 公司治理	
G4-36	組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	13	1.3 企業社會責任議題	
G4-38	最高治理機構及其委員會的組成	11-12	1.2 公司治理	
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	5	1.1 公司規模與背景	
G4-40	最高治理機構及其委員會之提名與遴選流程，以及最高治理機構成員提名和遴選的準則	11	1.2 公司治理	
G4-41	最高治理機構確保避免及管理利益衝突之流程	11	1.2 公司治理	
G4-51	最高治理機構和高階管理階層的薪酬政策	12	1.2 公司治理	
G4-52	薪酬決定的流程	12	1.2 公司治理	
倫理與誠信				
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	10	1.2 公司治理	

附錄

二、特定標準揭露

考量面	指 標		頁次	對應章節	外部確信
類別：經濟					
經濟績效	DMA		8-10	1.1 公司規模與背景	
	G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	8-10	1.1 公司規模與背景	
	G4-EC3	組織確定福利計畫義務的範圍	47	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
採購實務	DMA		25-28	2.4 供應商管理 共創雙贏	
	G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之的比例	26	2.4 供應商管理 共創雙贏	
類別：環境					
能源	DMA		41	4.2 節約能源與水資源	
	G4-EN3	組織內部的能源消耗量	42	4.2 節約能源與水資源	
	G4-EN4	組織外部的能源消耗量	42	4.2 節約能源與水資源	
	G4-EN5	能源密集度	41	4.2 節約能源與水資源	
排放	DMA		42	4.5 廢水與空氣污染防治	
	G4-EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	42	4.2 節約能源與水資源	
廢污水和廢棄物	DMA		43	4.4 廢棄物處理與資源回收 4.5 廢水與空氣污染防治	
	G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	43	4.4 廢棄物處理與資源回收	
法規遵循	DMA		43	4.3 落實環境管理	
	G4-EN29	違反環境法律和法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	43	2014 年度未有單一事件罰鍰超過 10 萬元之事件。	
整體情況	G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	43	4.5 廢水與空氣污染防治	
類別：社會					
子類別：勞工實務與尊嚴勞動					
勞僱關係	DMA		46	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
	G4-LA1	按年齡組別、性別及地區劃分新進員工和離職員工的總數及比例	46	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
	G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工的福利	47	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
	G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	47	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
勞資關係	DMA		48	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
	G4-LA4	是否在集體協商中具體說明有關重大營運變化的最短預告期	48	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	

附錄

考量面	指 標		頁次	對應章節	外部確信
職業健康與安全	DMA		51	5.4 職場安全衛生	
	G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	51	5.4 職場安全衛生	
訓練與教育	DMA		49	5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度	
	G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	49-50	5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度	
員工多元化與平等機會	DMA		46	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
	G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	46	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
強迫與強制勞動	DMA		46	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
	G4-HR6	已鑑別為具嚴重強迫或強制勞動事件風險的營運據點和供應商，以及有助於減少任何形式的強迫或強制勞動的行動	46	2014 年度無因嚴重強迫勞動而受政府機關重大（單一事件罰鍰超過 10 萬元）之事件。相關政策及管理方針說明請詳：5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
子類別：社會					
當地社區	G4-SO1	營運據點中，已執行當地社區議合、衝擊評估和發展計畫的據點之百分比	52-53	5.5 社會關懷	
反貪腐	DMA		10	1.2 公司治理	
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	10	1.2 公司治理	
法規遵循	DMA		45	5.1 打造幸福的企業。	
	G4-SO8	違反法規被處巨額罰款的金額，以及所受罰款以外之制裁的次數	45	5.1 打造幸福的企業。2014 年度未有單一事件罰鍰超過 10 萬元之事件。	
子類別：產品責任					
顧客的健康與安全	DMA		24	2. 食品安全 信賴美味	
	G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	24	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節	■
產品及服務標示	DMA		24、34	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節 3.4 持續提升顧客滿意度	
	G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	24	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節	■
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	34	3.4 持續提升顧客滿意度	
行銷溝通	G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	28	2.4 供應商管理 共創雙贏	
法規遵循	DMA		24	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節	
	G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額	24	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節	■

■：請詳附錄三「確信項目彙總表」之說明

附錄

附錄二：「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書
作業辦法」第四條應加強揭露事項

編號	指標內容	對應章節暨補充說明	確信項目彙總表	外部確信頁碼
(一)	為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度方面進行之評估與改進及所影響之主要產品類別與百分比。	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節 2.3 專業檢驗人員進行食品安全檢驗 2.4 供應商管理 共創雙贏	編號 1 至 8	詳會計師有限確信報告 (P.62)
(二)	上櫃公司應遵循之食品安全衛生管理相關法規，及上櫃公司違反上述法規之事件類別與次數。	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節	編號 9	詳會計師有限確信報告 (P.62)
(三)	上櫃公司採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比。	尚未建立相關資料蒐集機制，故不適用		
(四)	經獨立第三方驗證符合國際認可之食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比。	尚未申請 ISO22000 國際認證，故不適用		
(五)	上櫃公司對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。	2.4 供應商管理 共創雙贏	編號 10	詳會計師有限確信報告 (P.62)
(六)	上櫃公司依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比。	2.4 供應商管理 共創雙贏	編號 11	詳會計師有限確信報告 (P.62)
(七)	上櫃公司依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比。	2.3 專業檢驗人員進行食品安全檢驗	編號 12 至 13	詳會計師有限確信報告 (P.62)

附錄

附錄三：
確信項目彙總表

編號	項目	永續績效資訊及頁碼	報導基準	其它說明
1	製程管理頻率及檢測比例	在半成品完成後，會 100% 確認其保存期限之標籤標示。(P.21)	依據「生產作業看板」之標準作業流程及「製程管制表」檢測之執行情形。	「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第一目之應加強揭露績效指標。
2	廚師同仁之專業能力	2014 年 12 月 31 日，已有 461 位廚師同仁取得中餐烹調技術士證照。(P.23)	依據「食品良好衛生規範準則」具備中餐烹調技術士證之人數。	
3	廚師同仁考核機制	2014 年共有 1,697 人次的廚師同仁通過食品衛生安全保存及操作測試考核。(P.23)	依據「廚藝管理學院臂章發展制度考核辦法」，通過考核晉升之人數。	
4	廚房執行力評鑑	廚房執行力評鑑，從作業區安全檢視、物料品質管理、清潔維護、生產 / 庫存管理、菜色成品檢視、還有設備效能...等面向，共計 554 項的檢視項目。(P.24)	依據「廚房執行力評鑑作業辦法」執行檢視項目。	
5	實驗室操作人員之專業能力	實驗室共計 4 名檢驗人員取得技術士證照或接受專業訓練。(P.24)	取得「食品安全管制系統」受訓合格證書及「食品檢驗分析」技術士證號之人數。	
6	病蟲害管理成果	2014 年的每個月，於各餐廳進行 1 次病蟲害消毒作業。(P.21)	參照「食品良好衛生規範準則」制訂廠內消毒計劃之執行情形。	
7	委外送檢之件數、檢驗項目及結果	2014 年，委外檢驗費用共計 686,960 元，抽檢部分水產類 34 件、畜產品 11 件、酒類 1 件、油脂類 2 件、蔬果 16 件、醬包類 2 件、加工品類 5 件、即食類產品 11 件、總計共 82 件。 檢驗項目屬微生物類 130 件、動物用藥類 94 件、重金屬類 12 件、漂白劑類 75 件、黴菌毒素類 2 件；合格率皆為 100%。 其他檢驗項目如農藥殘留、揮發性鹽基態氮、防腐劑、塑化劑、磷酸鹽等共 44 件，初檢時未符合食品藥物管理署各類衛生標準規範者為 6 件，不合格品項持續送檢或請廠商提供 COA(Certificate of Analysis) 及保證聲明，經確認改善後合格率為 100%。(P.25)	依據衛福部食品藥物管理署各類衛生標準之委外檢驗件數及檢驗結果。	
8	協力廠商取得 ISO22000 之家數	2014 年，食材採購來源為符合 ISO22000 或 HACCP 認證的供應商共計 16 家。(P.26)	2014 年度有交易紀錄之協力廠商取得 ISO22000 或 HACCP 認證證書家數。	

編號	項目	永續績效資訊及頁碼	報導基準	其它說明
9	違反食品安全衛生管理相關法規之事件類別與次數	2014 年間本公司未有違反食品安全衛生法律規定而受罰鍰之情形。(P.24)	因違反「食品安全衛生管理法」暨相關施行細則、辦法及準則，主管機關來函處以罰鍰之次數。	「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第二目之應加強揭露績效指標。
10	協力廠商年度實地評鑑家數、項目與結果	2014 年共稽核 5 家供應商，其中 4 家評分為 B 級合格，1 家第一次受評鑑為 C 級，已於 2015 年 11 月完成追蹤。(P.27)	依據「供應商評鑑表」或「供應商環境衛生查核表」，執行實地評鑑之協力廠商家數、項目及結果。評核項目及分級標準請詳報告 P.27~P.28 之說明。	「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第五目之應加強揭露績效指標。
11	自願進行之產品追溯	本公司品保課擬定「產品鑑別與追溯管理標準作業程序」執行自主追溯，以加強執行原料追溯管理，可透過原料驗收規格書追溯至上一階原物料進貨廠商。截至 2014 年 12 月 31 日止，已建立部分原料品項的驗收規格書有肉類共 47 件；海鮮類共 15 件；蔬菜類共 68 件；乾貨類共 106 件；總計 236 件。(P.28)	依據「原料品質驗收標準」規格書之執行情形。	「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第六目之應加強揭露績效指標。
12	品管實驗室之執行情形及測試結果	本公司 2014 年執行之檢測項目有微生物快檢片檢測 (總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌) 及鮮度檢測 (揮發性鹽基態氮 (VBN)) 兩大類。2014 年度針對甜點類及海鮮類商品之原料共檢驗 96 件，其中未能符合檢驗指標共 11 件，相關產品後續經委外檢驗結果皆符合法規衛生標準。(P.25)	依據 AOAC 認證微生物檢測之基準及 CNS1451 鮮度檢測之基準，所統計之總檢驗件數及測試異常件數。	「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第七目之應加強揭露績效指標。
13	品管實驗室相關支出及其占個體財務報表營收淨額及稅後淨利之百分比	2014 年度瓦城泰統品保課與食品檢測相關之投入費用總計新台幣約 1,092 仟元，佔瓦城泰統個體年度營業收入約 0.04% 及稅後淨利約 0.43%。(註) 費用包含：委外檢驗費用、內部實驗室租金、折舊、薪資及研究費用。(P.25)	品保課之相關支出及其分別佔個體財務報表營業收入及稅後淨利之百分比。	



會計師有限確信報告

資會綜字第 15005197 號

瓦城泰統股份有限公司 公鑒：

本所受瓦城泰統股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就選定民國 103 年度企業社會責任報告（以下稱「社會責任報告」）所報導之永續績效資訊執行確信程序，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與報導基準

有關 貴公司所選定民國 103 年度社會責任報告所報導之永續績效資訊（以下稱「確信標的資訊」）及其報導基準詳列於 貴公司民國 103 年度社會責任報告第 60 至 61 頁之「確信項目彙總表」。

管理階層責任

貴公司管理階層應依據適當報導基準編製及報導民國 103 年度社會責任報告及其永續績效資訊，並應建置相關流程、資訊系統及內部控制以防範民國 103 年度社會責任報告及永續績效資訊有重大不實表達之情事。

執業人員責任

本執業人員依據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程序，以發現前述資訊是否在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事，並出具有限確信報告。此報告不對民國 103 年度社會責任報告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。另民國 103 年度社會責任報告中屬民國 102 年 12 月 31 日及更早期間之資訊未經本執業人員確信。

執業人員之獨立性及品質管制規範

本執業人員及本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。

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, 333, Keelung Road, Sec. 1, Xinyi Dist., Taipei City 11012, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2757 6371, www.pwc.com/tw



所執行確信程序彙總說明

本次確信工作依確信標的資訊，以 貴公司為工作執行範圍，執行之程序包括：

- 閱讀企業社會責任報告；
- 對參與提供永續績效資訊的相關部門進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程、內部控制與資訊系統；
- 基於上述瞭解與評估，對永續績效資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

上述執行程序之選擇係基於本執業人員之專業判斷，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行程序，以取得有限確信並作出執業人員之結論。有限確信所執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。有限確信所取得之確信程度明顯低於合理案件所取得者。

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，本執業人員並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依報導基準評估而須作重大修正之情事。

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報導基準之變更，本執業人員將不負就該等資訊重新執行確信程序之責任。

資誠聯合會計師事務所

會計師 周建宏

民國 104 年 12 月 31 日



瓦城泰統集團

