

2017

ANNUAL REPORT

企業社會責任 報告書

TTFB 2017 Corporate
Social Responsibility Report



瓦城泰統集團

目錄

● 關於本報告書

• 報告書基本資料	2	• 報告書邊界與範疇	2
• 報告書撰寫原則	2	• 報告書認證	2
• 發行時間	2	• 本報告書聯絡資訊	2

● 經營者的話

3

穩健嚴謹的公司治理

1.1 公司規模與背景	05
1.2 公司治理	12
1.3 企業社會責任議題	14

高規格把關信賴美味

2.1 首創「東方爐炒連鎖化系統」 美味始終如一	21
2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生 環節	23
2.3 專業檢驗人員進行食品安全 檢驗	27
2.4 供應商食安自主管理	29

真心打造最高顧客滿意

3.1 創造美好的用餐體驗	33
3.2 發展八大「團隊共識」及 「真心為你」精神	34
3.3 領先推行神秘訪客制度－ 以高標準自我檢核	36
3.4 積極提升顧客滿意度	37
3.5 持續優化服務流程	38

積極落實環境永續

4.1 堅持高品質美味 同時 減少食材浪費	42
4.2 力行節約能源與水資源	44
4.3 具體落實環境管理	45
4.4 強化廢棄物處理與資源回收	45
4.5 防治廢水與空氣污染	45

善盡同仁照護

5.1 全力打造餐飲人才國際舞台 及專業實力	47
5.2 平等、多元、誠信的就業 環境	48
5.3 積極投注培訓資源、獎酬 回饋	51
5.4 把關職場安全	52

力行社會關懷

6.1 傳遞愛與希望－ 瓦城泰統慈善基金會	55
6.2 長年舉辦著色比賽 凝聚顧客親子關係	58
6.3 攜手學校及社福單位 培育未來人才與創造就業	59

附錄

附錄一 GRI 4.0 指標索引	60
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」 第四條第一項應加強揭露事 項與確信項目彙總表	64

附錄三 會計師有限確信報告	66
------------------	----

關於本報告書 經營者的話



• 關於本報告書

〈2017年企業社會責任報告書〉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

本報告書係參照「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, 簡稱GRI）之最新GRI4.0版（以下簡稱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事務所財務簽證認可。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。

• 發行時間

瓦城泰統股份有限公司將以年度為主，定期發行企業社會責任報告書，並於本公司網站www.ttfb.com中揭露。

現行發行版本：2018年12月發行

上一發行版本：2017年12月發行



• 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2017年度年報第161頁。

• 報告書認證

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。

• 本報告書聯絡資訊

瓦城泰統股份有限公司

聯絡單位	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
電子郵件	csr@ttfb.com
公司網站	http://www.ttfb.com/



董事長 徐承義先生

知名商業評論—哈佛商業評論表示：「在動盪時代，穩健與安定是重要美德」，這也正是瓦城泰統集團優質經營的最佳體現—以卓越能力領導公司克服挑戰，維持公司動力。

儘管國內餐飲業近年面臨原料與人力成本上升、食品安全、市場競爭激烈等諸多挑戰，瓦城泰統憑藉精準、務實的經營策略，以及堅持信賴美味及服務品質的核心價值，以長年強勁穩健的營運表現與財務績效，創造股東最大價值、提供同仁更適切的資源與發展舞台，並每天致力於「創造顧客心中最好的餐廳」回饋廣大消費者的信賴及喜愛。

今日瓦城泰統不僅為全台唯一跨百店規模的東方餐飲連鎖集團，來客數亦逐年成長，於2017年突破700萬人，作為餐飲產業領導品牌，將延續「財務體質、顧客滿意、創新流程，以及團隊組織」四大面向，並長期實際積極的行動，實踐「信賴美味」、「人才培育」、「社會關懷」與「環境永續」，回饋社會、善盡永續經營發展！

「100%」高規格打造信賴美味與顧客滿意

集團30年以來，每一天都堅持貫徹「真心為你 創造顧客心中最好的餐廳」精神，落實知識管理，透過科學分析與創新，精進內外場餐飲及服務品質。繼成立「食品安全實驗室」、確保全台100%店點通過專業檢驗機構SGS食品衛生標章認證，並再度領先業界規劃設建「全球研發中心」，整合「廚藝管理學院、物流中心、品質保證中心、研發中心以及食材生產中心」功能，從產地到餐桌，精準掌握每一處細節，堅持每一家店、每一個餐期、每一道菜提供一致的信賴美味！

顧客服務方面，細心觀察每一位顧客的需要、熱忱創造最真切的感動，從四大面向—美味餐飲（Food）、舒適環境

（Environment）、細緻服務（Service）和品牌信賴（Trust），致力提供顧客「最高FEST值」餐飲體驗，這正是集團的核心價值。

全力打造餐飲人才國際舞台及競爭實力，以具體行動實踐社會公益

瓦城泰統集團以獨家的「十一級培訓系統」為根基，透過系統化、階段式強化同仁專業，並提供高發展性、透明公平的升遷環境，加上重視團隊合作與賦予明確目標之使命感，成就同仁正向積極的態度與紮實專業能力；隨著集團朝向全球化發展，亦積極投注培訓資源、獎酬福利為國內餐飲產業培養更多具備堅強實力的餐飲菁英以及廚師人才，並幫助他們成功站上世界舞台！

集團並致力於綠色供應鏈管理，從「食材規範、用量控管、烹飪廚藝至現場服務」，運用硬軟體設備系統，以媲美高科技，精準掌控各個環節及細節，有效降低食材耗損並隨時保持食材最佳品質；店裝上亦優先採用綠建材與節能設備，為環境永續貢獻一己之力。

此外，集團以具體行動實踐社會公益，自2016年成立「瓦城泰統慈善基金會」，2017年以「扶老攜幼，圓滿行善」為理念，分別與台北榮總推廣「紅鼻子醫生長期醫護巡迴計劃」，長期撫慰病童身心；以及和弘道老人福利基金會合作主辦「全國世代家庭孝親表揚」，喚醒社會孝順長輩、重建良好的家庭關係，期打造一座連結世代的永續溫暖平臺。

時至今日，集團具備深厚的研發實力、品牌創意與專業團隊，未來將不斷以創新思維，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，持續實踐環境永續發展及善盡社會責任，朝往世界第一大東方美食連鎖餐飲集團邁進！

穩健嚴謹的 公司治理

- 公司規模與背景
我們具有堅強的研發實力
- 公司治理
我們連年成長締創佳績
- 企業社會責任議題
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	3,203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2017年12月31日瓦城泰統、瓦城、非常泰及遠冠之人數統計資訊。

瓦城泰統股份有限公司設立於2000年9月8日，實收資本額新台幣232,660,000元，本公司之營運地點主要以台灣地區為主，故揭露範疇包含遠冠股份有限公司、瓦城股份有限公司及非常泰股份有限公司，尚不包含第一美味等轉投資事業。

傳承東方美食文化 飄香兩岸、放眼全球

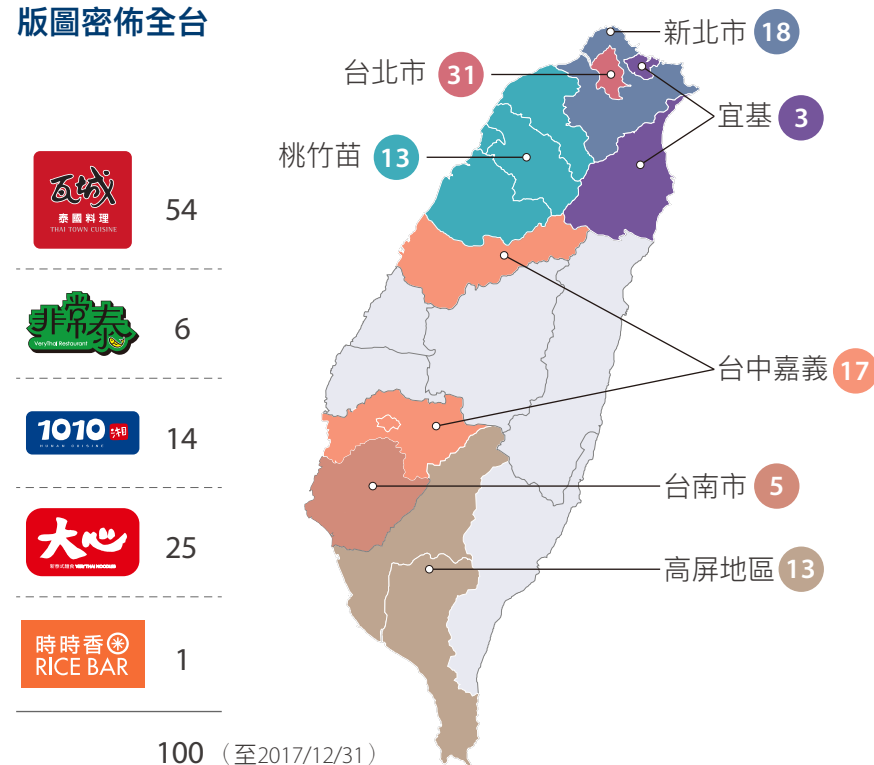
全球餐飲市場以西方速食為發展主流，瓦城泰統集團秉持著傳承東方廚藝，發揚東方美味的使命感，與永續經營的理念，以「美食品牌化、經營連鎖化、管理科學化」的創新思維，成為目前業界中，唯一能將最複雜的東方菜系，成功連鎖化的連鎖餐飲品牌！目前旗下共有六大品牌，包含現為全台第一大單一連鎖餐飲品牌的【瓦城泰國料理】、【非常泰概念餐坊】、【大心新泰式麵食】、【1010湘湖南料理】、【十食湘BISTRO】以及跨菜系的中式料理品牌【時時香RICE BAR】，市場版圖跨及兩岸，目標為「世界第一大東方美食連鎖餐飲集團」。

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。集團28年來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，並以獨創的「東方爐炒連鎖化系統」，成為台灣唯一能把複雜的東方菜系真正做到每一天、每一個餐期、每一家分店，都能有一致的美味，並穩健拓點，成為全台唯一達百店規模的東方餐飲連鎖集團。

瓦城泰統深耕東方餐飲市場，無論大環境景氣或市場如何變化，皆以務實態度，紮實鞏固根基下，集團規模持續成長與日益壯大，正如飛輪般不斷加速運轉向前，現已是全台「唯一」超越百店規模的東方餐飲集團，亦憑藉厚實的研發實力、品牌創意，以及財務佳績，逐步實踐「全球最大東方美食餐飲連鎖集團」的企業願景，讓東方美味飄香國際！

版圖密佈全台



集團大事記



集團來客數

近 **750** 萬人次



2017年合併營業收入

達 **41.06** 億



EPS

連 **6** 年賺一股本



6年合併營業收入 CAGR

16.56 %

1.1.2 產品與服務

集團近30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予消費者，在店內客席或外帶食用。現在我們已有六大自有品牌創新研發新品牌及新菜色，追求更好的產品與服務。

瓦城 泰國料理
THAI TOWN CUISINE



千萬人熱愛的泰國料理品牌

1990年創立，現已是全台最大的泰式連鎖餐飲第一品牌，以高品質的道地美味、親切熱誠的服務，及溫馨舒適的環境，引領全台泰式餐飲風潮。

累積30年東方餐飲連鎖經營實力，瓦城團隊有紮實純熟的手藝，創造出色、香、味、形俱全的道

地饗宴，堅持精準掌控每一道料理，從食材挑選、廚藝烹調到服務上桌，讓您在每間【瓦城】、每一天都可享受到最高品質的泰式佳餚。

2013年進軍大陸市場，持續於上海、蘇州開設海外分店，深受各界朋友的喜愛，是全亞洲千萬人熱愛的泰國料理品牌！

招牌料理《月亮蝦餅》

集團成立至今、暢銷28年的明星商品，在台已成為泰式料理的代表菜。堅持以100%的純鮮蝦泥製作內餡，並以108道製程，打造鮮、脆、厚、Q的最佳食感，廣受消費者喜愛，一年賣出達80萬份，疊起來相當於16座台北101大樓。



非常泰
VeryThai Restaurant

泰式美食享樂地

成立於1995年，由都會文化應運而生，為都會流行餐飲的新興指標。【非常泰】在市場上率先結

合辛辣美食與聲光音樂享受，首創獨特的飲食享樂型態，創造泰國料理的嶄新現代風貌。



招牌料理

《辣炒手工剝牛小排》

特別選用油花比例上好的牛小排，以純手工刀法剝切，保有牛肉的肉筋嚼感，加上主廚熱炒時不失肉汁、又融入蕃茄酸甜及香辣滋味的火候手藝，是【非常泰】的招牌菜色。



十全十美 色湘味濃

成立於2006年，為全台最大的湘菜餐廳第一品牌，【1010湘】的廚師團隊，遠赴上海集中密訓，把傳統湖南家鄉菜，以現代美食觀感重新詮釋，將湖南菜千年的



美味、與湘菜文化的精髓，呈現給所有喜愛美食的消費者認識與體驗。

首度將「東方爐炒連鎖化系統」運用於中國八大菜系中烹調技術最繁複菜系，成功將湘菜進行標準化及連鎖化，具有里程碑意義，將累積了數千年的東方飲食文化與廚藝傳保留下來。

2013年榮獲「The Miele Guide 頂級亞洲美食評鑑指南」台灣區最佳餐廳，深受美食家、知名部落客等美食饕客及各界名人喜愛，2017年更榮獲「台灣服務業奧斯卡獎」美譽的《遠見》服務業大調查首獎。

招牌料理《神仙孜然肋排骨》

經典湖南菜色原味重現，繁複的烹調處理，是這道菜色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136道料理工序，加上多達40種香料調味，保有肋排多汁嫩實、獨特鹹酥香味，是【1010湘】招牌的明星菜色。



完美口感的頂級湘菜

以「湘菜+BISTRO」為概念的【十食湘BISTRO】，2014年7月第一家分店在上海獨家登場。

【十食湘BISTRO】結合時尚都會的用餐環境，薈萃傳統與現代風貌，在烹調上講究原料的入味，擅用臘、熏、煨、蒸、燉、炸、

炒等技法，並引進歐美以酒佐餐的文化，以西式葡萄酒搭配中式湘菜，【十食湘BISTRO】完美口感的頂級湘菜，獻給現代人層次細緻、風味無窮的生活享受，2018年獲選攜程網「全球餐廳精選榜」之上海城市推薦餐廳。

招牌料理《霸王魚頭》

來自湘潭的著名菜色，豔麗鮮紅的剁辣椒，覆蓋在白嫩魚頭上，散發濃郁鮮香，十足撩人食慾。特別選用肉質豐厚、膠質軟滑的花鰱魚頭，魚鰓嫩脆、魚腦脂腴，入口細嫩軟糯，搭配手工自製魚麵，佐以精華湯汁，鮮、香、酸、辣浸在舌尖蔓延！





讓您開胃又暖心的美味，大大滿足！大大開心！

瓦城泰統集團第四品牌【大心】，全球首店於2014年5月誕生，陸續成功進駐台北、台中、台南、高雄、嘉義、宜蘭。承襲瓦城多年泰菜精湛手藝與美味配方，運用各式泰國天然香料，斬新演繹泰國麵食創造「大大滿足！大大開心！」的美味享受，營造自在愉悅又兼具新潮的餐飲氣氛。



招牌料理《酸辣海陸麵》

使用世界名湯 Tom-Yam-Kung，以完美比例融入泰國產地的南薑、香茅、檸檬等多種香料，及嚴選優質豬骨熬煮酸辣湯底，加入鮮美海蝦與脂豐味美的梅花豬肉片，是大心的人氣招牌麵食！

招牌甜點《黑火山霜淇淋》

【大心】獨家特製的《黑火山霜淇淋》以濃郁黑芝麻融合椰奶香醇，讓舌尖感受黑芝麻在迸發跳動的醇厚之感，年銷百萬份，為創新又經典的人氣甜點！

時時香 RICE BAR

2017年初，全球首店於台中登場。承襲瓦城泰統集團深厚的廚藝底蘊，完美集結川、台、粵等所有熱門中式人氣名菜，加上獨家配方，一餐即可全享「跨菜系中式料理」，更以東方餐飲最重要的米食文化為核心，獨創全新的餐飲型態-RICE BAR，提供道道經典、道道下飯的多樣美味。



招牌料理《3.5杯雞》

與一般的三杯雞不同，特別選用「去骨雞腿肉」，加上主廚特製花雕酒，增添精準的獨家美味，所以稱之3.5杯雞，其中「豬血糕」吸飽醬汁美味，加上吸睛十足的澎湃、高聳的薑片，兼具視覺與味覺！

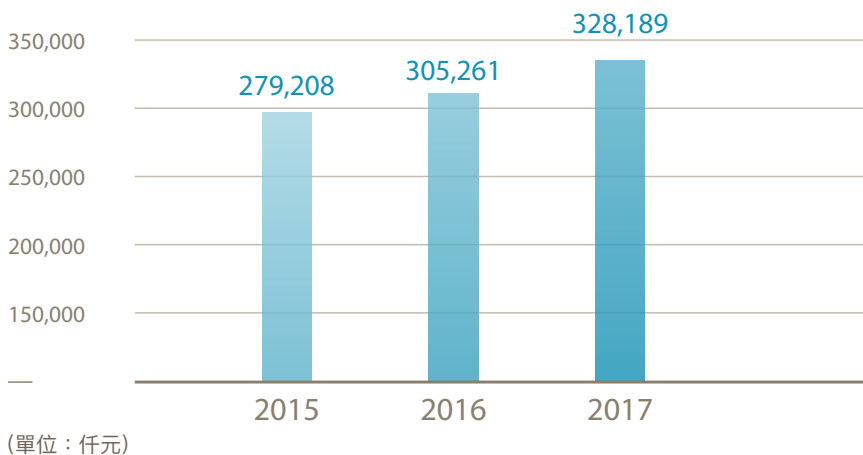


餐飲市場需求日漸多元，集團憑藉深厚的研發優勢，在創新上投注心力，致力於各品牌菜色、飲料及甜點的開發及優化，陸續推出新品、菜色升級與季節限定產品，除了為品牌注入新動能、提升話題性及新鮮感外，更透過有別以往的餐飲體驗，提高顧客對品牌的滿意度。

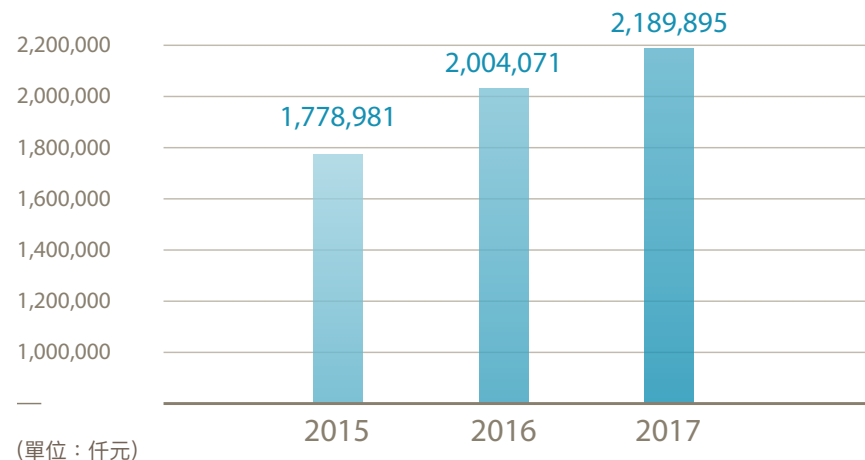
1.1.3 經營成果

瓦城泰統集團2017年度以積極穩健的步伐、精準且務實的展店策略、優異的成本控管能力與對顧客滿意及美味品質的堅持，2017年合併營業收入成長達41.06億元，連續6年複合成長率達到16.56%，2017年合併營業毛利成長率9.27%，合併淨利成長率7.51%，亦創下合併每股盈餘14.12元的掛牌後新高紀錄！

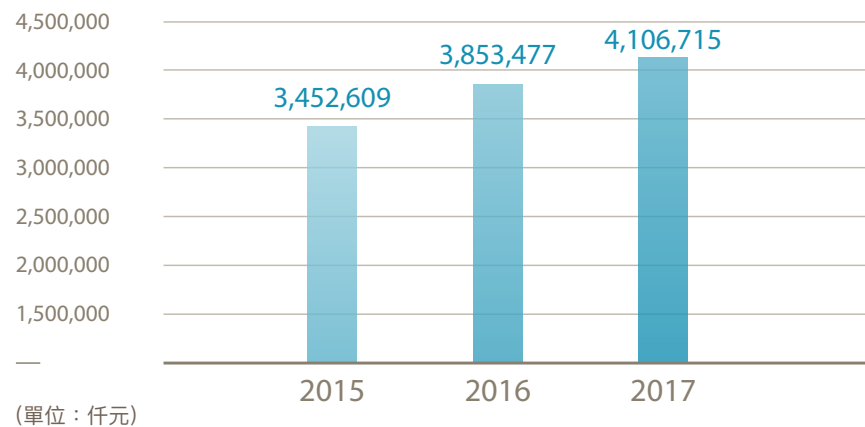
瓦城泰統集團以穩定的股利配發政策回饋給投資人，2017年配發每股現金股利達12.6元，除連續4年度配發達一個股本，配息率更高達88%以上！在財務經營面上，長期以「高營收、高獲利、高配息」，實踐集團經營的永續發展。圖表所列各項財務資訊均依據本公司合併財務報表編制。



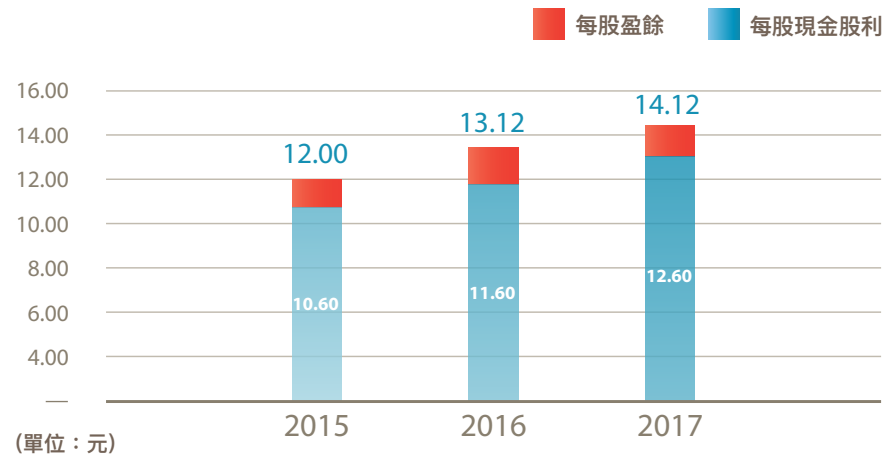
稅後淨利



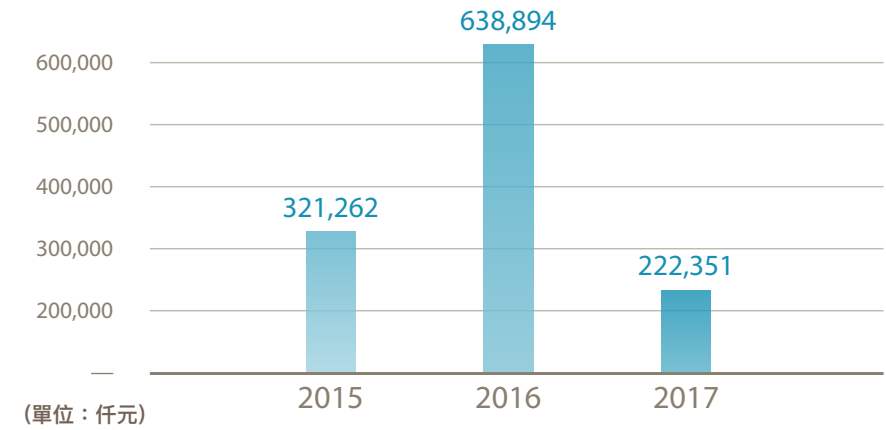
營業毛利



營業收入

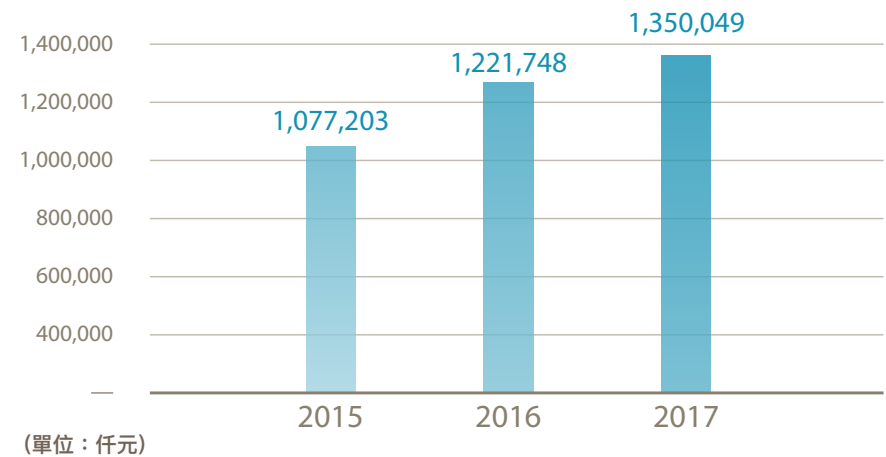


現金股利暨每股盈餘



資本支出

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及2016年支出全球研發中心之土地款。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、勞健保及其他用人支出)在2017年為1,350,049仟元，相對於2016年1,221,748仟元，增加了10.5%。



員工福利支出

1.2 公司治理

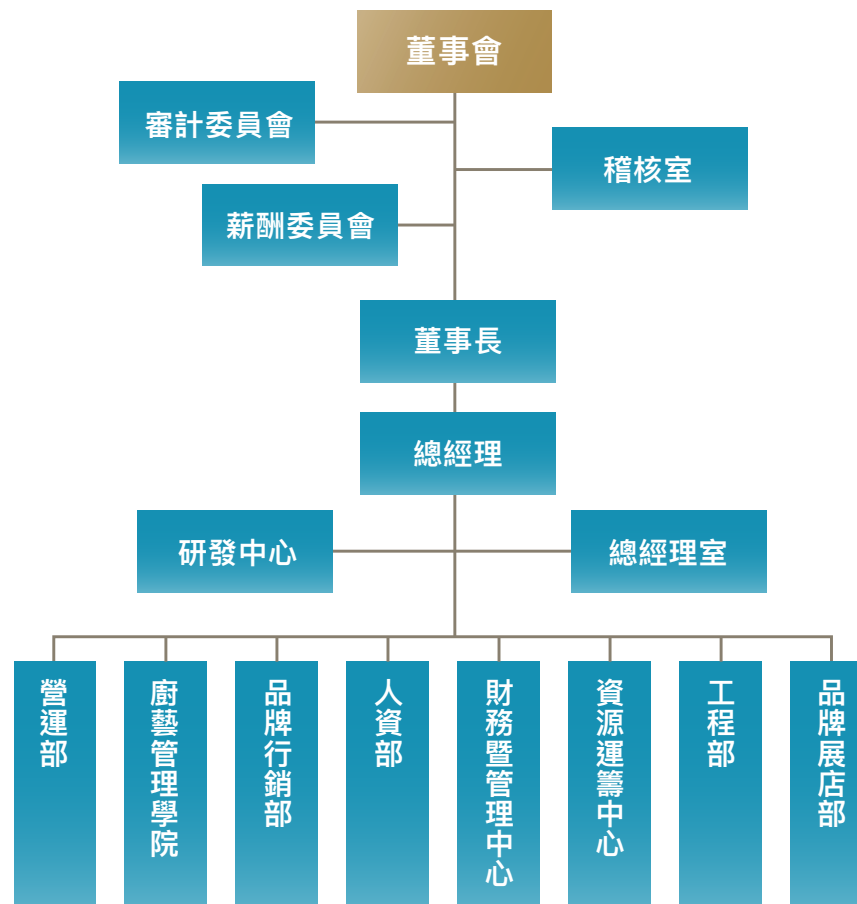
1.2.1 誠信經營

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2017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，背景包含企業管理、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，第八屆董事會已召開6次會議(註)，全體董事平均親自出席率為92.86%，董事出席情形請參閱2017年股東會年報P.16。

董事會成員

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	· 台灣大學國際企業管理碩士 · 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

職稱	姓名	主要學經歷
董事	哲泰 (股)公司 代表人: 江偉儀	· 中國政法大學民商經濟法學院博士 · 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	· 台灣大學法律系學士 · 律儀聯合律師事務所律師
獨立董事	廖文旭	· 東吳大學會計系學士
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

(註)：董事會召開次數之計算起迄期間為 2017/06/22 至年報刊印日2018/05/10

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予以評估，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。2017年度薪資報酬委員會開會3次，平均親自出席率為 88.89%。

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

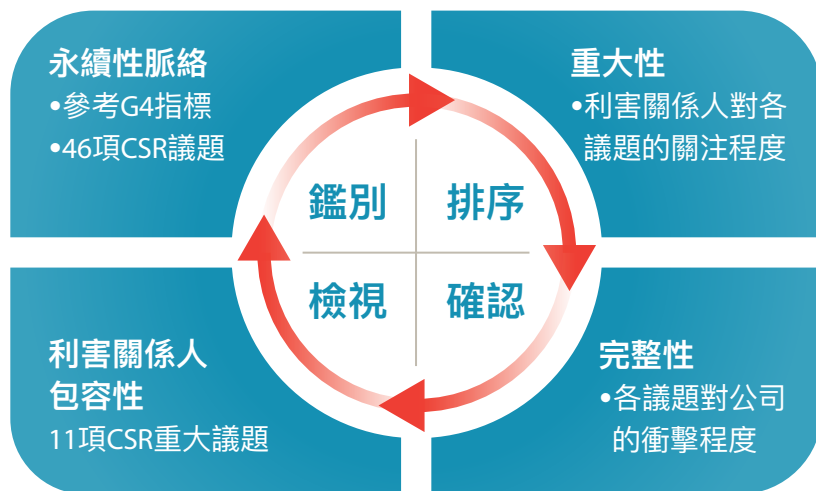
1.3 企業社會責任議題

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。



本公司參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）所出版的永續報告書第四代綱領（G4），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

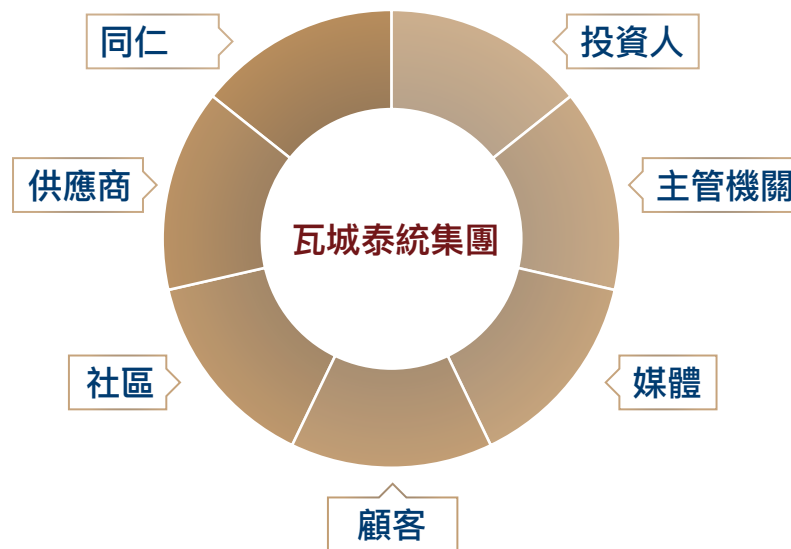


1. 鑑別

藉由外部專家協助及內部討論，參考G4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35份，最後統計分析出利害關係人對各議題的關注程度。

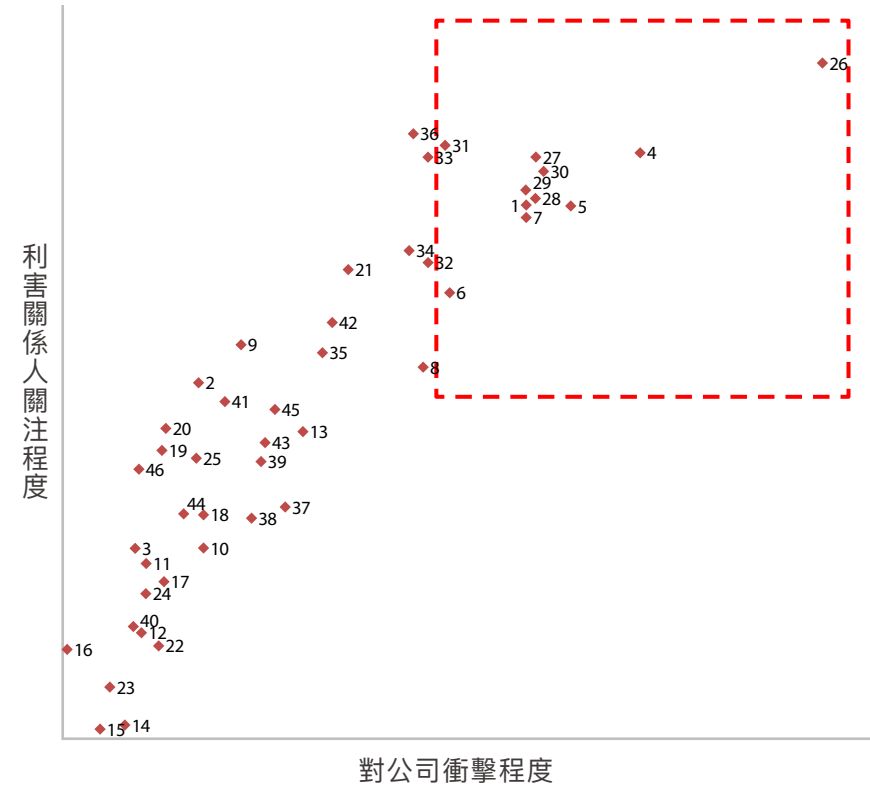


3.確認

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11項議題為公司本年度CSR重大議題。



重大性分析

公司治理

- ★ 1 經濟績效
- 2 市場形象
- 3 間接經濟衝擊

同仁關懷

- ★ 4 勞僱關係
- ★ 5 勞資關係
- ★ 6 職業健康與安全
- ★ 7 強迫與強制勞動
 - 8 訓練與教育
 - 9 勞工實務問題申訴機制
- 10 投資
- 11 不歧視
- 12 結社自由與集體協商
- 13 童工
- 14 保全實務
- 15 原住民權利
- 16 評估
- 17 人權問題申訴機制
- 18 當地社區
- 19 員工多元化與平等機會
- 20 女男同酬

社區關懷

- 21 法規遵循
- 22 反貪腐
- 23 公共政策
- 24 反競爭行為
- 25 社會衝擊問題申訴機制

產品服務

- ★ 26 產品安全
- ★ 27 產品及服務標示
- ★ 28 顧客的健康
- ★ 29 產品追溯與追蹤
- ★ 30 供應鏈管理
- ★ 31 顧客隱私
 - 32 產品創新
 - 33 法規遵循
 - 34 責任行銷
 - 35 永續採購

環境永續

- 36 法規遵循
- 37 原物料
- 38 能源
- 39 水
- 40 生物多樣性
- 41 排放
- 42 廢污水與廢棄物
- 43 產品與服務
- 44 交通運輸
- 45 整體情況
- 46 環境問題申訴機制

★ 為本公司2017年度CSR重大議題

1.3.2 重大考量面與邊界鑑別

主題	類別	重大議題/考量面	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	經濟績效	1. 穩健嚴謹的公司治理	✓	✓		✓	
同仁關懷	勞工實務	勞資關係	勞資關係	5. 善盡同仁照護	✓	✓			
		勞僱關係	勞僱關係	5. 善盡同仁照護	✓	✓			
		職業健康與安全	職業健康與安全	5. 善盡同仁照護	✓	✓			
	人權	強迫與強制勞動	強迫與強制勞動	5. 善盡同仁照護	✓	✓			
產品服務	產品	產品安全	顧客的健康與安全	2. 高規格把關信賴美味	✓	✓	✓		
		產品及服務標示	產品及服務標示	2. 高規格把關信賴美味	✓	✓	✓		
		顧客的健康	顧客的健康與安全	2. 高規格把關信賴美味	✓	✓	✓		
		產品追溯與追蹤	—	2. 高規格把關信賴美味	✓	✓		✓	
		供應鏈管理	採購實務	2. 高規格把關信賴美味	✓	✓		✓	
		顧客隱私	顧客隱私	3. 真心打造最高顧客滿意	✓		✓		

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 ◆ 環境法規遵循 ◆ 產品創新 ◆ 供應鏈管理	· 股東會 · 定期公告財報/年報 · 官網資訊揭露 · 法人說明會 · 公開資訊觀測站 · 外部溝通信箱	· 每年一次 · 一年四次/一年一次 · 即時 · 不定期 · 依法規要求 · 不定期
主管機關	◆ 產品法規遵循 ◆ 顧客隱私 ◆ 產品安全	· 定期法規查核 · 相關制度推廣	· 依法規要求配合相關查核 · 配合法令增修後宣導
媒體	◆ 產品安全 ◆ 顧客的健康	· 記者會 · 發布新聞稿	· 不定期 · 每月營收新聞等
顧客	◆ 顧客的健康 ◆ 顧客隱私 ◆ 產品及服務標示	· 官網資訊揭露 · 客戶滿意度調查 · 客戶服務專線/信箱 · 神秘訪客調查	· 即時 · 消費後提供問券填寫 · 不定期 · 每月
社區	◆ 產品安全 ◆ 供應鏈管理 ◆ 廢汙水及廢棄物	· CSR 報告書 · 外部溝通信箱	· 一年一次 · 不定期
供應商	◆ 供應鏈管理 ◆ 產品追溯與追蹤 ◆ 產品法規遵循 ◆ 產品安全 ◆ 顧客的健康 ◆ 產品創新	· 溝通會議 · 輔導及稽核管理	· 定期及不定期 · 針對供應商進行不定期訪廠稽核
同仁	◆ 勞僱關係 ◆ 訓練與教育	· 同仁會議 · 建置同仁意見反應信箱/同仁專線	· 經理、副理、領班會議定期召開作為公司與同仁溝通之窗口 · 當有反應時回覆

A large, stylized number '2' graphic in a dark teal color, positioned on the left side of the slide. It has a thick, rounded stroke and a curved top, resembling a modern logo or a decorative element.

高規格把關 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，從高精確度要求中發展出一整套爐炒廚房系統，讓集團旗下近800位廚師，在200多道菜色、近500~600種的香料食材中，快速而精確地料理出東方美味。



為食材包裝、標示、顏色外觀、儲存條件、重量、長度設立明確的標準。

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門以科學方法記錄食材比例，並制定標準化生產流程，併同品保部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，讓顧客安心享用美味。

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，包含包裝、標示、顏色外觀、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)。



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%一致的色香味」！

每道菜都能拆解出標準流程

以鐵板香辣海鮮為例



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。



切割標準皆有訂定

以檸檬葉絲為例，寬度需在0.05公分。



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。



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病蟲害消毒防治作業
- ✓ **儀器校正管理** 每月進行儀器校正

為確保門店用餐環境及製作過程之衛生，我們委由專業病媒防治廠商進行病蟲害消毒防治作業，2017年除2家門店因配合賣場消毒日期進行11次病蟲害消毒防治作業外，其餘全台98家門店每月皆進行一次病蟲害消毒防治作業；同時，我們嚴格要求值班主管確實執行衛生清潔檢查每日初檢及複檢共兩次。在製程管理流程上，除了基本的衛生稽核外，亦每日執行倉儲衛生稽核；半成品製作完成後，會進行物性檢測，確認100%自製半成品皆有標籤標示保存期限，並100%使用溫控物流車運送以確保其品質穩定。透過符合檢測之製程，良好的保存機制，及每日值班主管對於環境、設備及各項物料的檢視，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。

不得發現蟑螂、老鼠、蚊蟲等病媒及其蹤跡。

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。

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。



病媒管制



作業場所



用水衛生



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。

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。

製程中使用之器具、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。

工作站所屬區域應保持清潔，避免食物殘渣、垃圾等留置工作台上及地面。

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。



烹調衛生



洗滌衛生

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

本著對餐飲品質的堅持，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」，使新進同仁能快速深入了解我們對食品安全專業的投入，為協助同仁在處理食材時，能迅速且安全的完成，設備上皆清楚標示操作及清潔提醒。



內場廚師的考核區分為兩大類，「內部考核」係針對在任廚師，每月定期舉行食品衛生安全保存及操作測試考核，針對不同職級的廚師設計差異化的考核標準，2017年共有3,406人次的廚師同仁通過食品衛生安全保存及操作測試考核；「外部考核」則係鼓勵同仁持續加強專業證照，2017年12月31日止已有505位廚師同仁擁有中餐烹調技術士證照。

此外，透過每月的主管會議宣導食品安全衛生相關議題，進一步強化本公司從業人員對於食品安全衛生的理解及重視。各店主管也會藉由每日值班管理工具，切實「複查」，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。



544項自主食品安全衛生管理

100%店點取得高標SGS HM食品衛生標章認證

本公司產品依循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，除符合食品良好衛生規範準則、一般食品衛生標準外，本公司亦依循各類型之食品衛生標準，如農藥殘留容許量標準、動物用藥殘留標準、生鮮肉品類衛生標準、蔬果植物類重金屬限量標準、冷凍食品衛生標準、餐具衛生標準...等各項標準。針對食品安全相關修正草案、法令規範及各品項衛生標準均由品保部統一彙整為「法規一覽表」並與相關單位溝通追蹤。2017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年起即領先業界推動廚房執行力評鑑，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、還有設備效能等六大面向，共計554項的檢視項目。2017年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，我們持續提升食品安全衛生管控標準，2017年委由台灣檢驗科技股份有限公司執行衛生檢測，檢驗項目計47項包括衛生評鑑及產品檢驗，全年稽核次數計387次。2017年度所有受測店點100%擁有SGS HM(Hygiene Monitored) 食品衛生標章認證。



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「食品檢驗室」，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；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強化食品安全管理，截至2017年底，共有12名檢驗人員研習完成或受訓合格食品安全管制系統訓練班、食品工廠量測工具檢校實務演練班或食品安全檢測基礎課程，其中6名具備食品檢驗分析技術士證照及1名具備食品品保工程師證照。

針對食品安全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品質及衛生安全進行嚴格把關。本公司執行之檢測項目有微生物檢測、總抗生素檢測、鮮度檢測、酸度檢測及農藥殘留快速檢驗五大類；分別依據AOAC（Association of Official Agricultural Chemists）認證檢測方法、CNS（Chinese National Standards）國家標準法及蔬果農藥殘毒快速檢測法進行檢驗。



本公司2017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)、總抗生素檢測(β-內胺類、頭孢菌素類、巨環類、四環素類、磺胺類、喹諾酮類、多肽類及其他抗生素等60項)、鮮度檢測(揮發性鹽基態氮(VBN))、酸度檢測(可滴定酸)及農藥殘留快速檢驗(殺蟲劑及殺菌劑)五大類。2017年

度針對肉類、海鮮、蔬菜、醬料、甜點、飲品及水質共檢驗711件，其中內部監測發現需進一步確認檢驗指標者共10件，相關產品後續已經製程調整或執行內部、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。

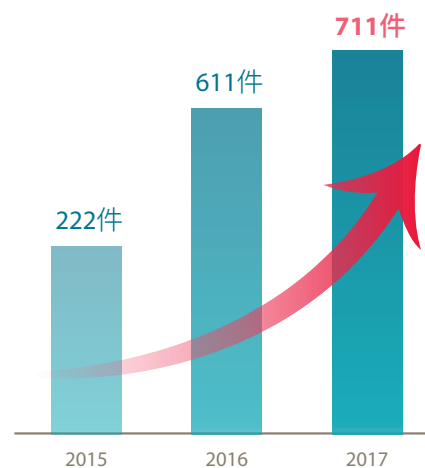
除了配合政府相關法令規定進行自主檢驗外，本公司亦將部分產品委託經衛福部食品藥物管理署(TFDA)與財團法人全國認證基金會(TAF)認證之第三方檢驗機構協助抽檢動物用藥、漂白劑、防腐劑及農藥殘留等化學危害。透過層層管控與把關，讓消費者享用到安心高品質的產品。

2017年委外檢驗費用共計371,871元，抽檢部分水產類31件，畜產品19件，蔬果及其製品4件，調味品1件，醬包類11件，加工品類11件，即食類產品16件，其他類產品3件，總計共96件。檢驗項目屬動物用藥類38件，漂白劑類42件，防腐劑類2件，農藥殘留類7件，鮮度檢驗類16件，其他檢驗類(如環境汙染物戴奧辛、磷酸鹽、配醣生物鹼等)共9件，全數共計114件，合格率皆為100%；微生物類142件中有3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，經執行內檢確認改善後皆符合衛生標準。

2017年度瓦城泰統品保部與食品檢測相關之投入費用總計新台幣約2,981仟元(註)，佔瓦城泰統個體年度營業收入約0.08%及稅後淨利約0.91%。

(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。

近三年實驗室檢測件數
增加3.2倍



實驗室檢測件數





2.4 供應商食安自主管理

我們除嚴格執行法規遵循外，針對核心重要食材，亦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，進而建立長期合作的夥伴關係，致力於與供應商一同提升食材品質，將最新鮮、優質之食材提供給消費者。

在制定食材的規格標準後，我們將與供應商共同維繫食材品質，供應商供貨之食材務必通過公司嚴謹的品保驗收，而我們亦將不定期進行產品自主檢驗與委外送驗，確保消費者的健康與權益，使顧客能吃得安心。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，達到有效掌控食材品質與供貨的穩定性。在食材選擇上，農漁等產品

優先在地採購，例如各地區農會、產銷班等，透過「產地通餐桌」之理念執行，提供國產優質商家穩定銷售通路，共創經濟繁榮；2017年度在地採購主要品項有海鮮、蔬菜、肉類及雜糧等，總金額超過3.9億元，其中蔬菜在地採購比例達91%。

除符合國內食安相關法令外，我們亦將國際產品品質標準認證納入採購決策考量。2017年我們的食材採購來源為符合ISO22000或HACCP認證的供應商為39家，佔2017年有交易之食材供應商約33%。在食品安全意識抬頭的今日，為確保食材進貨品質安全無慮，我們將供應商管理、自主檢驗、定期及無預警稽核等工作統整，落實在我們的作業流程之中，扮演著替顧客把關的角色，讓每位上門的顧客都能更安心地享用每一份佳餚。

此外，為考量顧客用餐品質及對環境永續之影響，我們陸續使用符合國際認可之產品，希望透過綠色採購實際行動為環境永續貢獻一己之力，2017年使用符合FSC(Forest Stewardship Council,森林管理委員會)認證衛生紙、餐墊紙及紙提袋等紙類產品金額約2,744仟元佔上述產品整體採購金額14,741仟元達18.61%。

本公司針對新合作廠商及交易風險偏高的供應商安排現場稽核以評估食材之品質及衛生安全，若有不符合標準時嚴格要求供應商提出缺失改善方案。我們的供應商評核項目，以食品良好衛生規範(GHP)為基準，將供應商分為：工廠、蔬菜、原料三類，其評核項目分為五大類：廠房設備與環境衛生管理、作業人員衛生管理、製程管制及設備、原料及成品之品質管制及產品之儲存或運輸管制。



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更換供應商。2017年共稽核32家供應商，佔2017年度有交易之食材供應商約27%，含產地及新供應商引進之訪廠稽核次數共計40次，其中21次評分為A級，19次為B級，訪廠評鑑合格率为100%。

針對新供應商或新食材之啟用，由品保部執行啟用前評鑑管控篩選制度以確保食材來源安全無虞，包括供應商基本資料審核，確認其法規登記證照與食品業者登錄字號，以及取得供應商提供之食材檢驗報告，最終通過訪廠評鑑標準始得列為合格啟用名單；另外針對既有供應商，品保部亦每年取得最新之檢驗報告以積極強化供應商食安自主管理的作業要求。

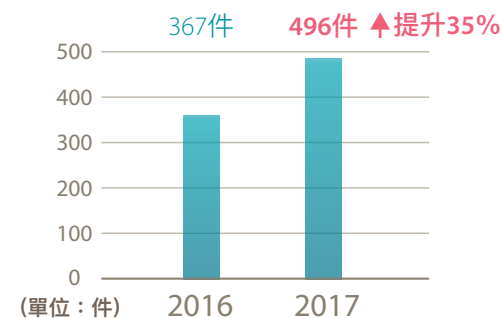
評核項目	權重		
	工廠供應商	原料供應商	蔬菜供應商
一、廠房設施與環境衛生管理	30%	40%	13%
二、作業人員衛生管理	16%	15%	13%
三、製程管制及設備	17%	20%	25%
四、原料及成品之品質管制	20%	25%	32%
五、產品之儲存或運輸管制	17%	---	17%
合計	100%	100%	100%

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	新供應商則不引進 既有供應商若連續兩次則更換

除供應商評鑑制度外，我們更進一步整合了廚師、採購、品保、行銷及產能技術等人才，並透過內部的資訊整合，迅速且準確地共享原物料使用情形。若相關單位對於進貨品質有疑慮，內部具有暢通的管道可與採購部門溝通，由採購召開討論會議，並立刻輔導該供應商改善；若於限期內仍無法達標，將及時汰換以確保品質。

身為國內餐飲業標竿企業，對於供應商的合作關係十分謹慎並加強源頭管理。本公司品保部擬定「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2017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67件；海鮮類共22件；蔬菜類共88件；乾貨類共319件；總計496件，上述存貨金額佔總期末存貨金額97.34%。



原料驗收規格書件數



真心打造 最高顧客滿意

- 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」

瓦城泰統的基本信念之一，為創造客戶最高「FEST」值，從消費者用餐體驗的四大面向：美味餐飲（Food）、舒適環境（Environment）、細緻服務（Service）和品牌信賴（Trust），全面性掌握消費者對美食的「FEST」價值期待，確保並持續提升顧客滿意度。

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」，所有服務流程與規定，都是以同理心滿足客人的期望為出發，再來反思設計服務流程。

舉例來說，三聲、八分鐘、二十五分鐘，是所有現場同仁的黃金數字，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，並在二十五分鐘內上完所有的菜色。

獎項/肯定



- 2017年【瓦城泰統集團】
天下雜誌《2000大企業排行榜》
- 2017年【瓦城泰國料理】
天下雜誌《金牌服務業調查》中式東南亞餐廳第四名
- 2017年【1010湘】遠見雜誌《服務業大調查》連鎖餐飲業首獎
- 2016年【瓦城泰統集團】
天下雜誌《2000大企業排行榜》「服務業成長最快50家公司」之一
- 2016年【大心新泰式麵食】
台北市《食在安心 十大人氣店家》
台灣服務業發展協會的《台灣服務業創新獎》、《產品創新獎》雙項肯定
- 2016年【1010湘】遠見雜誌 服務業大調查前五名
- 2016年【瓦城泰國料理】天下雜誌《金牌服務業調查》中式東南亞餐廳銀賞
- 2015年 天下雜誌《金牌服務大賞》中式東南亞餐廳銅獎
- 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
- 2013年 三度蟬連經濟部 102年度台灣優質餐廳
- 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
- 2012年 連續榮獲經濟部 101年度台灣優質餐廳

瓦城泰統集團自2013年至今，來客數逐年均以百萬人次的幅度成長，2017年全台來客數達700萬人次。換言之，全台平均每3人中，就有1人是瓦城泰統旗下品牌的顧客，就是顧客對我們高度肯定最好的證明！

顧客的認可是我們成長的最大動力！

我們將持續精進，努力朝往「顧客心中最好的餐廳」邁進。

3.2 發展八大「團隊共識」及「真心為你」精神

為了讓同仁認同瓦城泰統的核心精神，並且共同創造顧客心中最好的餐廳，我們發展了「八大團隊共識」及「真心為你」表揚制度；於每一次的同儕分享中，建立同仁的榮譽感及使命感，使其擁有一顆熱忱服務顧客的心，正面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

八大團隊共識已成為每一位瓦城人的DNA，使所有同仁保持正面樂觀的態度，積極面對每一項職責與提供最好的服務；每月的同儕分享，一則則不同的心得與故事，不但建立了同仁在崗位上榮譽感與使命感，更大大提升了負責任的態度與自信！彼此相互鼓勵與扶持，主動創造令顧客感動的企業文化。

八大團隊共識

- 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！

真心追求顧客滿意， 每一個人都可以做決定

團隊共識 小故事

剛進瓦城時，還只是個懵懵懂懂的桌服手，主管及同事們經常向我分享遇到狀況時，如何給予客人正面的回應，但當下我不太清楚自己能為客人做哪些服務；直到進站專職點餐後的某一天，我為包廂客人完成點餐後，因人數尚未到齊便詢問客人是否到齊再上菜，客人回應直接上菜沒有關係，但該組客人是第二輪用餐，到了最後點餐仍尚未到齊，客人詢問可以到齊再最後加點嗎？，當下我立即告知主管，主管協助我向廚房溝通後，讓我在超過點餐時間仍能加點，順利完成最後出餐。

當天下班主管特地留我下來，告訴我該組客人表揚我的主動服務使他們備感貼心，這時我了解到“真心追求顧客滿意，每一個人都可以做決定”的精神，會繼續將這延續在每次的服務中。

瓦城 高雄漢神巨蛋店
外場

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，即為希望第一線同仁在面對顧客時，能主動展現更高的同理心，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。

無法言喻的真心感動

真心為你
小故事

當天客人到櫃台結帳的時候，拉著主管的手並指著Jack，主管以為Jack做了什麼事讓客人不开心，正要開口詢問時，發現客人說出來的話語是不完全的，還急著跟主管要筆跟紙，客人表示因為他們兩個人都聽不見，雖能讀簡單的唇語，但仍無法完全明白，Jack在為他們點餐時發現了，故開始用紙筆與他們點餐，且每次上菜都會寫菜名給他們看！最貼心的是，顧客點用鐵板跟褒鍋料理，Jack還寫上了注意鐵板跟褒鍋的熱度，讓顧客覺得這頓飯吃得很安心。

瓦城
中壢大江店

愛屋及烏是最暖的真心為你

真心為你
小故事

7/8與親友及兩隻毛小孩一行人，於中午至非常泰南港中信分店用餐，Teddy看見立即安排合適及寬敞的窗邊座位，男主管於用餐中擔心天氣炎熱，主動協助拉下窗簾，但窗簾卡住無法順利幫客人遮陽，Teddy隨即貼心給予客人、寵物冰水、冰塊，予以降溫。

顧客非常感謝Teddy的安排及服務，不僅享受到美食，更感受到溫暖和貼心，真心為你的表現給予顧客一個美好的用餐體驗。

非常泰
南港中信店

真心為你撐起那把暖心傘

真心為你
小故事

6月底，新竹的天氣都不太穩定，客人用完餐後，從二樓提著娃娃車、背著媽媽包、牽著小朋友準備離開店裡，望著門外的大雨，遲遲沒有往外移動，這時站吧台的Ken發現，主動上前詢問客人是不是沒有帶傘，又怕小朋友淋到雨？客人點頭，Ken立刻衝到員工休息室拿自己的大傘借給客人，讓先生到停車場開車過來，再接媽媽、小孩上車，讓客人不用冒著雨離開。

1010湘
竹北光明店

同理的愛與貼心，令人深刻感動

真心為你
小故事

某周末，一組家庭客至大心台中勤美店用餐，媽媽當時特別表達孩子較為特殊，希望服務人員安排較為角落的位子，客人的孩子比較好動，打翻了水杯的水，Vivi 臉上沒有任何的不耐，快速整理好、耐性地繼續點餐。用餐的過程中，Vivi 細心發現小孩吃得滿桌子都是，主動準備了「西餐叉」讓孩子使用，另準備一條餐巾，這樣的服務令人覺得感動、貼心。

客人特別來信表達感謝，身為特殊家庭的父母，到外面餐廳用餐難免會有一些比較特別的眼光，也會擔心在外用餐造成店家困擾，但這次勤美大心的Vivi在客人心裡大大加分，而感動到心坎裡。

大心
台中勤美店

真心為你的團隊



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，並作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 領先推行神秘訪客制度 以高標準自我檢核

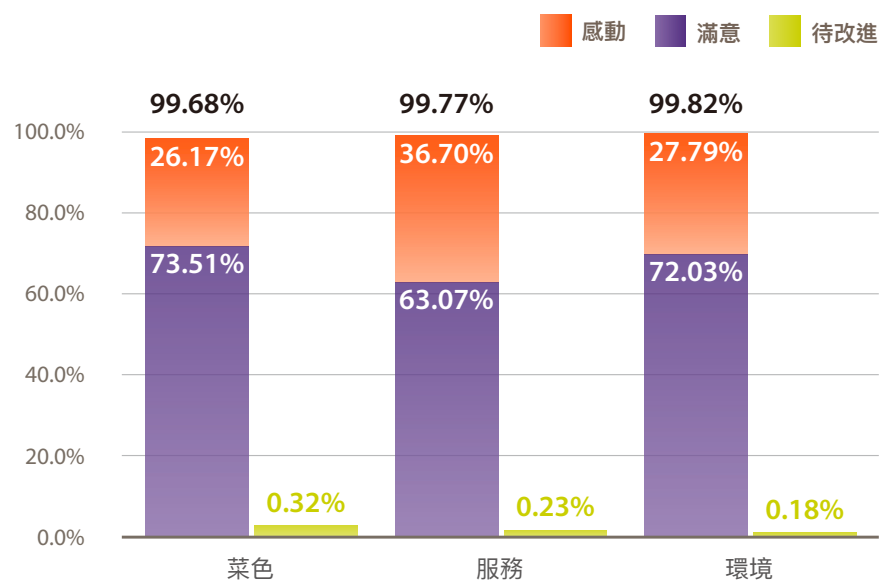
為維持各家分店的菜色與服務都能達到100%的顧客滿意度，公司自2003年規劃並導入「神秘訪客計劃」，安排忠實顧客不定期訪店，檢視菜色及服務，以確保獲得最高顧客滿意度。

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。2017年度稽核總次數達2,084次。



3.4 積極提升顧客滿意度

為能更即時了解顧客用餐滿意度，同時，也減少紙張使用以降低對環境永續之影響，2017年7月後全面導入線上滿意度問卷系統。其中旗下餐廳【瓦城、非常泰、1010湘、時時香、大心新泰式麵食】問卷總筆數共48,721張，平均整體滿意度達9.10分(滿分10分)，其中主題餐廳品牌之菜色、服務、環境之滿意及感動評價更達99.68%、99.77%及99.82%。



三大服務指標

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 持續優化服務流程

顧客肯定及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。

五大溝通管道

我們建立了多元管道讓顧客分享意見，使雙向溝通更即時，針對現場及非現場皆提供不同方式的滿意度回饋方式；例如，在餐廳現場可藉由（1）與服務人員直接反應，或（2）填寫顧客經驗分享表，非現場的溝通管道則有（3）免付費0800客服專線，（4）客服信箱及（5）官方臉書專頁等。

不僅正面意見，鼓勵我們持續提供一致高水準的服務與餐點；面對顧客的抱怨，客服單位皆會以最快的速度完成客訴處理，希望能在第一時間瞭解顧客的需求並給予回應，也確保處理方式讓每位顧客滿意。

我們定期統計來自上述五大溝通管道的客訴並分析原因，由相關單位與品牌行銷部客服課鼓勵討論、溝通，以持續提升我們的服務水準，期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 瓦城、非常泰、大心 — 0800-086680 1010湘 — 0800-221010 時時香 — 0800-333677
	4. 郵件信箱 瓦城 — service@thaitown.com.tw 非常泰 — service@verythai.com.tw 1010湘 — service@1010restaurant.com 大心 — service@verythainoodles.com.tw 時時香 — service@ricebar.com.tw
	5. 其他 郵寄信函、官方臉書

完整且不斷優化的客服流程



列入服務改善專案
透過【學習訓練系統】
確保服務精進成效

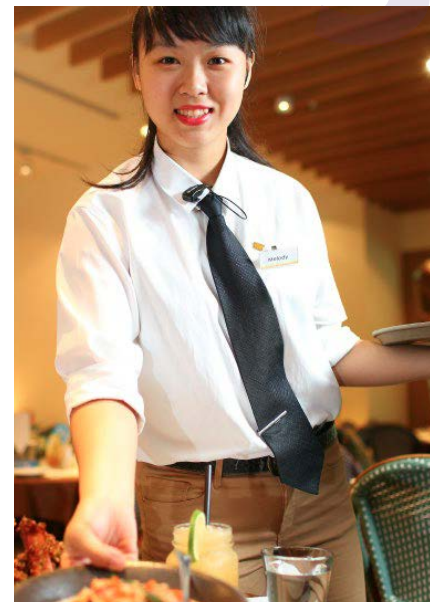


顧客隱私

我們重視顧客的個資管理，確實遵守個人資料保護法之要求，規範個人資料之蒐集、處理及利用，以避免人格權受侵害，並促進個人資料之合理利用。公司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妥善設置各項權限。此外，稽核單位亦已將個人資料保護之管理納入稽核項目，每年定期稽核。

2017年度未有侵犯顧客隱私或顧客資料遺失之相關反映。當顧客要求移除個人資料時，客服單位皆即時刪除。

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。



顧客意見表管理流程圖

顧客回填滿意度調查表

品牌行銷部顧客服務課接收滿意度評比與顧客個資

進行滿意度數據分析提供相關單位進行品質改善

品牌行銷部顧客服務課專人專區保管資訊



積極落實 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 堅持高品質美味 同時減少食材浪費

根據聯合國糧農組織FAO研究，全世界產出的糧食約有三成至四成並不會進到消費者的肚子，而是在收成後或運輸過程損壞，或是被店家和消費者丟掉。歐美諸多先進國家因應這些糧損目標，都已積極實行相關立法和政策，主張強調減少食物鏈前端的損失及後端的浪費，才不至於明明生產的糧食夠多，卻因損耗太多、分配不均仍造成飢餓問題，對環境亦是一種嚴重的傷害。

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。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

我們盡可能直接向在地供應商採購食材，減少食材在運送過程中的損壞也降低長途運送所產生的碳排放量，不僅對環境有正面的幫助，也幫助在地農漁民，既能活絡當地經濟且有利於當地發展，亦能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並減少食材的耗損及浪費。

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及標準化作業流程，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 力行節約能源與水資源

如何落實減少溫室氣體的排放以抑制全球暖化，已經成為這個世代最嚴峻的課題。台灣亦在2015年7月制定《溫室氣體減量及管理法》，明定我國2050年的溫室氣體減放量目標為2005年的一半以下。身為地球公民的一份子，我們從不缺席致力於節能減碳措施的推行，並積極配合國家政策的推動。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2017年底，已有94家店採用LED燈具，約佔整體店數94%；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2017年底，已有64家店採用分區獨立控制，約佔整體店數64%。

統計2017年我們總計用電為7,466,247度(註3)，用電密集度每百萬營收(新台幣)用電量為1,955度，較前一年度下降，未來我們仍會持續推動節能措施。



2015-2017 年用電與間接溫室氣體排放情形			
年度	2015	2016	2017
總電力(度)	6,737,887	7,059,482	7,466,247
電力排放係數 (kgCO ₂ e/度)	0.528	0.529	0.554
間接溫室氣體排放(噸 CO ₂ e)	3,558	3,734	4,136
用電密集度 (度/百萬營收)	2,127	1,977	1,955

最近三年用電密集度降低8%

註:

- 1.電力排放係數係參考能源局公告。
- 2.間接溫室氣體排放為所用電力於發電時在電力相關設施所造成的二氧化碳排放。
- 3.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。

導入高效率燈具



4.3 具體落實環境管理

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。2017年我們未有因汙染環境而遭裁處之情事。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；針對辦公室用紙節能減碳，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 強化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，2017年共計回收廢油362,693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，我們配合法規自2015年起申報事業廢棄物清理計畫書，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 防治廢水與空氣污染

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	86	7,169	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	48	6,115	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%。

善盡同仁照護

- 全力打造餐飲人才國際舞台及專業實力
我們提供良好福利
追求零距離的溝通
- 平等、多元、誠信的
就業環境
我們貼近社會
推動各項關懷活動
- 積極投注培訓資源、獎酬回饋
11階段人力發展培訓
明確而寬廣的發展空間
- 把關職場安全

5.1 全力打造餐飲人才國際舞台及專業實力

「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。隨著集團近年展店步伐加速，並計劃將更多旗下優質品牌帶入國際市場，瓦城泰統對於積極培育餐飲人才專業、提升服務品質，亦投注更多資源及心力！不僅「廚藝管理學院」將在「全球研發中心」整備建置完成後全面擴大，為國內餐飲產業培養更多具備堅強實力的餐飲菁英以及廚師人才，並幫助他們成功站上世界舞台！

本公司遵循勞動基準法及勞工退休金條例等相關勞動法規，並尊重基本勞動人權，保障同仁權益，分別訂有舊制及新制退休金辦法，每月按時提撥退休金，使同仁的退休生活有合理的保障。退休金提撥情形請詳2017年股東會年報P.97~P.99。本公司持續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，並定期召開勞資會議。另設立職工福利委員會辦理各項福利事項，以達到落實企業社會責任與兼顧照顧辛勞的同仁。



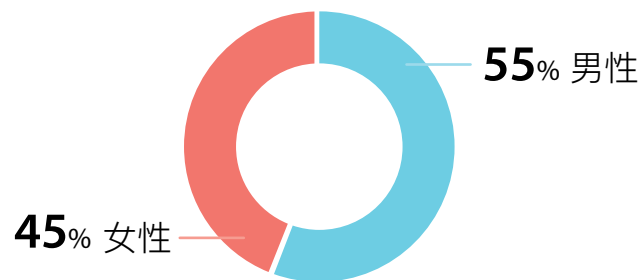
5.2 平等、多元、誠信的就業環境

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

於集團具競爭力的募才福利及育才培訓制度推助下，2017年起依區域與職務需求已舉行近千場 招募活動，吸引眾多餐飲業潛力新秀加入陣容；截至2017年12月31日止，同仁人數合計為3,203人(註)，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。2017年度另有聘僱短期派遣人員，以因應短期高峰。

2017 同仁性別比例



註:本報告書揭露範疇為台灣地區，
不包含第一美味等轉投資事業。

2017年正職同仁資料

2017年度	新進同仁人數		離職同仁人數	
	男	女	男	女
26歲以下	257	147	209	130
26-40歲	318	148	345	96
40歲以上	24	21	15	22





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，發放季度禮券，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。2017年度實際申請育嬰留停之員工數及實際育嬰留停復職皆較前一年度增加。

2017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	6	21	27
預計於當年度育嬰留停復職	6	21	27
當年度實際育嬰留停復職	3	12	15
前一年度實際育嬰留停復職	0	11	11
前一年度育嬰假復職後十二個月仍在職	0	10	10
復職率 ^(註1)			55.56%
留存率 ^(註2)			90.91%

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。

我們一直以來都極為重視同仁的職涯成長與發展，除了讓同仁享有明確且公平的考核升遷、調薪及獎金鼓勵等制度，也將持續規劃更完善的福利，來感謝及回饋同仁。

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(員工專線：0800-086-686、信箱：hrservice@ttfb.com、公司網站同仁TALK園地：QR Code條碼及兩性平等專線：02-8227-2636)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，本公司為確保溝通有效性依循勞動相關法令，以保障同仁權益。

如遇重大營運變化欲中止合約時，本公司恪遵勞動基準法相關法令規定以保障勞工工作權益依下列條件提前預告：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由人力資源部受理，並於申訴7日內成立調查小組進行調查、審議。員工遭遇任何性騷擾或不當對待事件，可以依此程序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 積極投注培訓資源、獎酬回饋

我們於業界獨創的「十一級培訓制度」，讓集團同仁享有透明、公平且順暢的升遷機會；除有「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，亦同樣規劃「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，我們為服務同仁及廚師同仁依職級需求而分類，設計多元化的學習課程，2017年總訓練時數，共計120,974小時，較2016年總訓練時數增加44,144小時。

餐廳同仁受訓數據統計

員工類別(註1)	平均受訓時數 (小時/ 人)	
	男性	女性
服務管理階層(註2)	25.66	28.77
餐服人員	32.11	35.74
廚務管理階層(註2)	5.48	24.00
廚務人員	89.68	90.40
合計	45.32	39.09

註1：管理階層皆為正職員工，餐服人員及廚務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。



獨創11級培育發展制度



5.4 把關職場安全

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。

職業安全衛生教育訓練

總部及門店同仁需接受法規規定
3小時之教育訓練時數

職業安全衛生組織設置

本公司規範店主管需取得職業安全衛生
業務主管及急救人員證照並依法核
備勞安人員。



職業災害統計

本年度發生的同仁職業災害類別及相關統計共25件，其中交通事故11件，執行業務14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公傷假，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。

$$1) \text{ 失能傷害頻率(FR)} = 5.08 = \frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

$$2) \text{ 失能傷害嚴重率(SR)} = 40 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

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

$$4) \text{ 失能傷害平均損失日數} = 7.88 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{傷亡人次數合計}}$$

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。此外，本公司為加強同仁職業安全知識，不定期舉辦宣導會詳細說明安全衛生、災害預防、勞動法令等注意事項與重要性，2017年共舉辦9次宣導會。

缺勤統計

缺勤日數共2,629天（包含病假、公傷假及家庭照護假等）；應工作日數為615,620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）。

$$\text{缺勤率(AR)} = 0.43\% = \frac{\text{缺勤日數}}{\text{總工作日數}} \times 100\%$$

力行社會關懷

- 牽起一份感動，傳遞愛與希望

瓦城泰統慈善基金會

- 凝聚顧客親子關係

長年舉辦活動增進家庭互動

- 培育未來人才與創造就業

攜手學校及社福單位

共創多元就業機會

6.1 傳遞愛與希望 — 瓦城泰統慈善基金會

關懷家庭，行動慈善，企業志工「瓦城泰統」打造一座愛與希望永續的溫暖平臺

「瓦城泰統慈善基金會」延續集團多年來關懷人們與家庭的初衷，長期關注社會上需要幫助的對象，將這份企業社會關懷轉為打造一座長期行善的平臺。基金會積極以實際的慈善行動為目標與任務，將資源有效透過行動力傳送出去，並盼能帶動一些拋磚引玉的影響力，讓受助者獲得幫助的同時，希望能對人們及社會傳遞一種「愛的漣漪效應」，藉此創造更多慈善的循環。

在關懷社會的同時，基金會對內亦不定期號召同仁們一起擔任一日志工，集合同仁們的愛心，形成團體的慈善力量，一步一腳印替社會增溫、讓人們感動，盼這個世界的愛與希望永不熄滅。

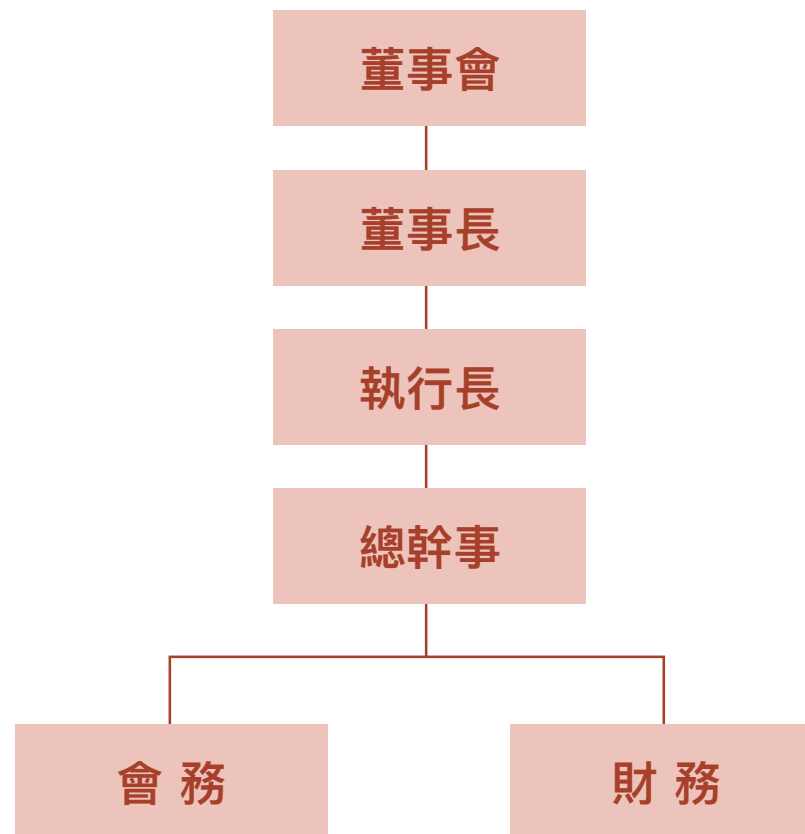


基金會組織

董事長：徐承義

董 事：廖文旭 利平會計師事務所會計師
江偉儀 瓦城股份有限公司董事
包益民 包氏國際有限公司負責人
孫大龍 律儀聯合律師事務所律師
石世賢 亞大聯合會計師事務所合夥會計師

執行長：吳丹鳳





6.1.1 執行長理念

「瓦城泰統慈善基金會」自成立起循序漸進的付出，對社會獻出我們的愛與關懷。這份初衷是根源於「真心」和「回饋的心」，「真心」是源自於瓦城泰統集團一直以來對人們的服務真心，「回饋的心」則是源自我們一直很感謝近30年來支持瓦城的、喜歡瓦城的人們。

回想當初成立慈善基金會時的想法，是想將集團這份對人們濃郁的“真心”化成『傳愛的力量』，透過基金會當作固定的平臺行善，回饋社會。為善也是另一種服務，在集團品牌餐廳服務人們的同時，基金會也正服務著一群社會上有需要幫助的人，因為我們來自同一顆真心。

6.1.2 2017年基金會溫暖成果

基金會在2017年完成“扶老攜幼，圓滿行善”任務，在弱勢兒少及老人關懷兩大面向均有所成果，以行動逐步落實基金會的慈善使命。

助學脫貧 1

資助對象 清寒弱勢學童

合作單位 富邦慈善基金會- 用愛心做朋友專案計畫

方 式 2017年合計捐助新台幣108萬元整

效 益 每月提供固定經費，讓受助學生每個月的學雜費用有固定的資助，減低其就學負擔。

癌症病童友善醫療 2

資助對象 臺北榮民總醫院『癌症及重症兒童病房』住院病童~ 紅鼻子醫生長期巡演計畫

合作單位 臺北榮民總醫院、紅鼻子關懷小丑協會



- 方 式**
- 持續三年長期合作贊助 (2016~2018)
 - 2017年捐助新台幣72萬元整，每週四各表演2場，演出天數共52天，本年度累積表演場次共104場。
- 效 益**
- 提供專業的紅鼻子醫生團隊固定演出及運作經費，使臺北榮總住院病童能長期不間斷地獲得身心靈上的慰藉，讓重症病童住院時有機會重拾笑容，面對病痛時能更勇敢及對明天存有希望。
 - 紅鼻子醫生每週四固定至臺北榮總進行演出，上下午各一場，每間病房的病童與家屬及九樓整層所遇見的醫護與工作人員均為紅鼻子醫生的表演對象。2017年全年總服務人次共計3,509人次。



老人關懷~推動原生家庭的孝順議題以關懷老年人口 // 3

資助對象 全國世代家庭孝親表揚

合作單位 弘道老人福利基金會

- 方 式**
- 2017年起與「弘道老人福利基金會」共同主辦孝順家庭表揚活動，弘道具有23年孝親獎舉辦資歷，多年來在老人關懷領域不遺餘力，在推動孝順議題的使命和願景方面與瓦城泰統慈善基金會是一致的。
 - 瓦城泰統慈善基金會贊助實質經費及參與表揚典禮，為關懷老人、推廣孝道助一臂之力。
 - 2017年共表揚100組孝順家庭典範，本會更增設『瓦城孝心獎』做為年度最高榮譽，由瓦城從弘道獲獎家庭中選出10組最有創意家庭給予額外獎勵，每組家庭獲得一萬元禮券獎金。

- 效 益**
- 喚醒社會重視老人、孝順長輩，進而重建良好的家庭關係，鼓勵現代人發揮創意表達孝心。
 - 表揚典禮當天來自全台各地家庭共有550位扶老攜幼參加，促成了一次增進家庭關係的最佳行動。
 - 透過基金會的力量協助推廣孝道，為社會帶來關注老人的反思。藉由表揚孝順家庭故事，弘揚孝道、友善高齡。



行動慈善~志工同仁響應做運動行善，資助身障兒童 // 4

資助對象 『台北聖安娜之家』身障兒童

合作單位 UBS瑞士銀行 - 2017瑞銀益齊跑企業公益邀請賽

- 方 式**
- 「瓦城泰統慈善基金會」召集集團內近20位主管及同仁組隊，由吳丹鳳執行長領軍，一起響應瑞銀益齊跑活動，同時與20家知名企業合作集結慈善力量。跑步獻愛心、做公益。

- 效 益**
- 瓦城集團同仁首次參加運動行善的志工活動，活動當天同時發揮團隊精神與運動精神，並成功將善款捐贈給『台北聖安娜之家』資助身障兒童。



6.1.3 基金會未來展望

『瓦城泰統慈善基金會』帶著瓦城泰統集團踏實嚴謹的基因，一點一滴在2017年灑下了善的種籽，我們也從中感受到了滿滿的溫暖。未來，基金會仍將繼續從社會及家庭中尋找需要我們的關注點，將有限的資源，繼續發揮在最適合我們貢獻的地方，將這股暖流永續綿延，讓社會更有溫暖與人情味~

6.2 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，每季舉辦兒童的主題著色活動，讓家長可藉此活動，陪伴、引導、學習及正面鼓舞等，增加親子互動，也鼓勵小朋友透過畫畫著色，培養創作及自我表現，並藉由著色圖畫的主題，如：我是父母的貼心小幫手、提燈籠，踩街去，讓小朋友認識節慶，體驗生活中各種美好快樂的事物，傳遞積極正向的生活態度。截至2017年第四季已共舉辦20屆，當年度吸引超過1,000名學童參賽，每年獎勵人次為144人，贈送之獎勵金及餐券總價值達\$114,000。

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

第二十屆
瓦城盃兒童著色比賽

瓦城 泰國料理
THAI TOWN CUISINE



低年級組 / 金獎 / 黃○淵



幼稚園組 / 金獎 / 宋○庭



中年級組 / 金獎 / 黃○庭



低年級組 / 銀獎 / 陳○茵



幼稚園組 / 銀獎 / 李○璇



中年級組 / 銀獎 / 蔡○燁



幼稚園組 / 銀獎 / 張○恩



低年級組 / 銀獎 / 何○榛



中年級組 / 銀獎 / 蔡○安

6.3 攜手學校及社福單位 培育未來人才與創造就業



我們以「真心為你」為服務使命，深受國內外顧客肯定，並獲選各大國際知名網路平台或報章雜誌服務品質認證，如：TripAdvisor、遠見雜誌等。近年台灣服務業蓬勃發展，學校同步開始提供餐飲管理之相關課程與訓練，我們積極與各級學校合作，協助在學學生能結合理論與實務，於旗下各營業分店實習，透過實際烹調、製作菜色產品，或是於第一線服務顧客，讓同學們提前與職場接軌，並增進未來職場競爭力。2017年我們共與62所高中及大專院校進行建教合作，提供474位學生實習的機會。隨著公司發展日漸迅速，與海外市場擴展，未來將加強與各校實習合作計畫，提升學生專業能力和職場適應力，並打造專屬留才計畫以吸引菁英學子。

此外，我們自2016年1月1日起與「伊甸社會福利基金會」合作，2017年度共聘請了13位視障按摩師，每月共848服務人次，透過僱用視障者，協助其就業與獲得穩定收入，更以其專業按摩技能，提供同仁按摩服務、紓解疲勞，有效提升同仁工作品質。

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	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	6-9 21-23	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	5	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	按聘僱類型、聘僱合約、聘僱地區及性別分類的員工總數	48	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	29-31	2.4 供應商食安自主管理	
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	14	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2017年度末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		2017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、5	關於本報告書 1.1 公司規模與背景	
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」	15	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	17	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	18	1.3 企業社會責任議題	
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	18	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		無此情形	

指 標		頁次	對應章節及補充說明	確信
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		無此情形	
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	15	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	15	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	19	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	19	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	2	關於本報告書	
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	12-13	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	14	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	12-13	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	13	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	12	1.2 公司治理	

二、特定標準揭露

考量面	指 標		頁次	對應章節及補充說明	確信
類別：經濟					
經濟績效	DMA		10–11	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	10–11	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	5.1 全力打造餐飲人才國際舞台及專業實力	
採購實務	DMA		29–31	2.4 供應商食安自主管理	
	G4–EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之的比例	29	2.4 供應商食安自主管理	
類別：環境					
能源	DMA		44	4.2 力行節約能源與水資源	
	G4–EN3	組織內部的能源消耗量	44	4.2 力行節約能源與水資源	
	G4–EN5	能源密集度	44	4.2 力行節約能源與水資源	
排放	DMA		44	4.2 力行節約能源與水資源	
	G4–EN16	能源間接溫室氣體排放量（範疇二）	44	4.2 力行節約能源與水資源	
廢污水和廢棄物	DMA		45	4.4 強化廢棄物處理與資源回收 4.5 防治廢水與空氣污染	
	G4–EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	45	4.4 強化廢棄物處理與資源回收	
法規遵循	DMA		45	4.3 具體落實環境管理	
	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	45	2017年度未有單一事件罰鍰超過10萬元之事件	
整體情況	DMA		45	4.5 防治廢水與空氣污染	
	G4–EN31	按類別說明總環保支出及投資	45	4.5 防治廢水與空氣污染	
供應商環境評估	DMA		30–31	2.4 供應商食安自主管理	
	G4–EN32	採用環境標準篩選新供應商的比例	30–31	2.4 供應商食安自主管理	
類別：社會					
子類別：勞工實務與尊嚴勞動					
勞僱關係	DMA		48	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	48	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	49	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	49	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	

考量面	指 標		頁次	對應章節及補充說明	確信
勞資關係	DMA		50	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	50	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
職業健康與安全	DMA		52-53	5.4 把關職場安全	
	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	53	5.4 把關職場安全	
訓練與教育	DMA		51	5.3 積極投注培訓資源、獎酬回饋	
	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	51	5.3 積極投注培訓資源、獎酬回饋	
員工多元化與平等機會	DMA		48	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	12-13 48	1.2 公司治理 5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
子類別：人權					
強迫與強制勞動	DMA		48	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	50	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
子類別：社會					
反貪腐	DMA		12	1.2 公司治理	
	G4-SO5	已確認的貪腐事件及採取的行動	12	1.2 公司治理	
法規遵循	DMA		47	5.1 全力打造餐飲人才國際舞台及專業實力	
	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	50	5.2 平等、多元、誠信的就業環境	
子類別：產品責任					
顧客的健康與安全	DMA		27	2.高規格把關 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及自願性準則的事件總數	27	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節	v
產品及服務標示	DMA		27 37	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節 3.4 積極提升顧客滿意度	
	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	27	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節	v
	G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	37	3.4 積極提升顧客滿意度	
顧客隱私	DMA		40	3.5 持續優化服務流程	
	G4-PR8	經證實與侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料有關的投訴次數	40	3.5 持續優化服務流程	
法規遵循	DMA		27	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	27	2.2每日、每月層層把關餐飲衛生環節	v

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」第四條第一項（以下簡稱「作業辦法」）應加強揭露事項與確信項目彙總表

編號	項目	永續績效資訊及頁碼	報導基準	作業辦法
1	製程管理頻率及檢測比例	2017年度確認100%自製半成品皆有標籤標示保存期限。(P.24)	依據公司內部「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。	第一款第一目
2	委外送檢之件數、檢驗項目及結果	2017年委外檢驗費用共計 371,871元，抽檢部分水產類31件，畜產品19件，蔬果及其製品4件，調味品1件，醬包類11件，加工品類 11件，即食類產品16件，其他類產品3件，總計共 96 件。 檢驗項目屬動物用藥類38件，漂白劑類 42件，防腐劑類 2件，農藥殘留類7件，鮮度檢驗類16件，其他檢驗類 (如環境汙染物戴奧辛、磷酸鹽、配醣生物鹼等)共9件，全數共計114件，合格率皆為100%。 微生物類142件中有3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，經執行內檢確認改善後皆符合衛生標準。(P.28)	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。	
3	供應商取得ISO22000 之家數	2017年我們的食材採購來源為符合ISO22000或HACCP認證的供應商為39家，佔2017年度有交易之食材供應商約33%。(P.29)	2017 年度有交易紀錄之供應商取得ISO22000 或HACCP 認證證書家數及佔2017年度有交易之食材(註)供應商家數百分比。 (註)食材係指肉類、海鮮、蔬菜、雜糧及飲料。	
4	第三方公正檢驗機構衛生檢測	2017年委由台灣檢驗科技股份有限公司執行衛生檢測，檢驗項目計47項包括衛生評鑑及產品檢驗，全年稽核次數計387次。2017年度所有受測店點100%擁有SGS HM (Hygiene Monitored) 食品衛生標章認證。(P.27)	依據台灣檢驗科技股份有限公司「廚房衛生評鑑表」及「廚房檢驗報告」之檢測結果包含環境、器具、人員及原料/成品製程管理等所頒發的食品衛生標章證書。	
5	病蟲害管理成果	2017年除2家門店因配合賣場消毒日期進行11次病蟲害消毒防治作業外，其餘全台98家門店每月皆進行一次病蟲害消毒防治作業。(P.24)	參照「食品良好衛生規範準則」制訂店點消毒計劃針對病蟲害防治每月執行情形。	
6	違反食品安全衛生管理相關法規之事件類別與次數	2017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.27)	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。	第一款第二目
7	採購符合國際認可之產品責任標準者	2017年使用符合FSC(Forest Stewardship Council,森林管理委員會)認證衛生紙、餐墊紙及紙提袋等紙類產品金額約2,744仟元佔上述產品整體採購金額14,741仟元達18.61%。(P.30)	2017年使用符合FSC(Forest Stewardship Council,森林管理委員會)認證證書之採購金額及佔2017年度有交易之衛生紙、餐墊紙及紙提袋等紙類產品採購金額百分比。	第一款第三目
本公司並未設有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。				第一款第四目
8	供應商年度實地評鑑家數、項目與結果	我們的供應商評核項目，以食品良好衛生規範(GHP)為基準，將供應商分為：工廠、蔬菜、原料三類，其評核項目分為五大類：廠房設備與環境衛生管理、作業人員衛生管理、製程管制及設備、原料及成品之品質管制及產品之儲存或運輸管制(註1)。評分為B級(註2)以上始得列為合格廠商，列為C級(註2)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更換供應商。2017年共稽核32家供應商，佔2017年度有交易之食材供應商約27%，含產地及新供應商引進之訪廠稽核次數共計40次，其中21次評分為A級，19次為B級，訪廠評鑑合格率为100%。(P.30-P.31) (註1) 原料供應商評核項目不含產品之儲存或運輸管制。 (註2) 各級別分數：A 級為90 分以上；B 級為70-89 分；C 級為69 分以下；合格為B 級以上。	依據公司內部「供應商評鑑表」或「供應商環境衛生查核表」，執行實地評鑑之供應商家數、項目及結果，及其佔總食材供應商家數百分比。	第一款第五目
9	自願進行之產品追溯	本公司品保部擬定「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2017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67件；海鮮類共22件；蔬菜類共88件；乾貨類共319件；總計496件，上述存貨金額佔總期末存貨金額97.34%。(P.31)	依據公司內部「原料品質驗收標準」規格書之執行情形。	第一款第六目

編號	項目	永續績效資訊及頁碼	報導基準	作業辦法
10	品管實驗室之執行情形及測試結果	本公司2017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)、總抗生素檢測(β -內胺類、頭孢菌素類、巨環類、四環素類、磺胺類、喹諾酮類、多肽類及其他抗生素等60項)、鮮度檢測(揮發性鹽基態氮(VBN))、酸度檢測(可滴定酸)及農藥殘留快速檢驗(殺蟲劑及殺菌劑)五大類。2017年度針對肉類、海鮮、蔬菜、醬料、甜點、飲品及水質共檢驗711件，其中內部監測發現需進一步確認檢驗指標者共10件，相關產品後續經製程調整或執行內部、委外檢驗結果皆符合法規衛生標準。(P.28)	依據AOAC 認證微生物及總抗生素檢測之基準、CNS1451 鮮度檢測之基準、CNS8626 酸度檢定及蔬果農藥殘毒快速檢測法，所統計之總檢驗件數及檢驗結果。	第一款第七目
11	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	2017年度瓦城泰統品保部與食品檢測相關之投入費用總計新台幣約 2,981 仟元(註)，佔瓦城泰統個體年度營業收入約0.08%及稅後淨利約0.91%。(P.28) (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。	品保部與食品檢測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。	
12	實驗室操作人員之訓練課程	截至2017年底，共有12名檢驗人員研習完成或受訓合格食品安全管制系統訓練班、食品工廠量測工具檢校實務演練班或食品安全檢測基礎課程。(P.27)	實驗室檢驗人員於2017年12月31日具有「食品安全管制系統」、「食品工廠量測工具檢校實務」或「食品安全檢測基礎」研習證書或受訓合格證書。	
13	實驗室操作人員之證照	截至2017年底，共有6名檢驗人員具備食品檢驗分析技術士證照及1名具備食品品保工程師證照。(P.27)	實驗室檢驗人員於2017年12月31日具有「食品檢驗分析」技術士證書及「食品品保工程師」證書人數。	
14	廚師同仁之專業能力	2017年12月31日止已有505位廚師同仁擁有中餐烹調技術士證照。(P.26)	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。	公司自願確信項目
15	廚師同仁考核機制	2017年共有3,406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.26)	依據公司內部「廚藝管理學院臂章發展制度考核辦法」，通過考核人數。	公司自願確信項目
16	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、還有設備效能六大面向，共計554項的檢視項目。(P.27)	依據公司內部「廚房執行力評鑑作業辦法」執行檢視項目。	公司自願確信項目

附錄三 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

瓦城系統股份有限公司 公鑒：

本事務所受瓦城系統股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，就 貴公司選定民國 106 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 貴公司選定民國 106 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 貴公司民國 106 年度企業社會責任報告書第 64 至 65 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍業於企業社會責任報告書第 2 頁之「報告書範疇與邊界」段落述明。

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，以發現前述資訊是否存在所有重大方面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。

本會計師係依據所評估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執行下列確信程序：

- 對參與提供確信標的資訊的相關人員進行訪談，以瞭解並評估編製前述資訊之流程，所應用之資訊系統（若適用），以及其攸關內部控制之設計及執行情形
- 基於上述瞭解與評估，對確信標的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。

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



此報告不對民國 106 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。

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 徐永堅

徐永堅



中華民國 107 年 12 月 27 日



瓦城泰國料理

非常泰概念餐坊

1010 湘料理

十食湘 BISTRO

時時香 RICE BAR

大心新泰式麵食