



2024 永續報告書

TTFB 2024 SUSTAINABILITY REPORT

目錄

關於本報告書

• 報告書基本資料	02
• 報告書撰寫原則	02
• 發行時間	02
• 報告書邊界與範疇	02
• 報告書認證	02
• 本報告書聯絡資訊	02

經營者的話

03

1

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	14
1.3 風險管理	16
1.4 永續發展議題	20

2

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	27
2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節	28
2.3 專業檢驗人員進行食品安全檢驗	31
2.4 供應商食安自主管理	33

3

真心打造最高顧客滿意

3.1 創造美好的用餐體驗	36
3.2 發展「團隊共識」及「真心為你」精神	37
3.3 領先推行神秘訪客制度 以高標準自我檢核	40
3.4 積極提升顧客滿意度	40
3.5 推動數位服務 深化顧客體驗	41
3.6 持續優化服務流程	42

4

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	46
4.2 力行節約能源與水資源	47
4.3 具體落實環境管理	50
4.4 強化廢棄物處理與資源回收	50
4.5 防治廢水與空氣污染	50

5

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	52
5.2 平等、多元、誠信的就業環境	52
5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度	55
5.4 把關職場安全	56

6

力行社會關懷

6.1 「瓦城泰統慈善基金會」 — 愛與希望的溫暖平台	59
6.2 攜手學校及社福單位 培育未來人才與創造就業	67

附錄

附錄一 GRI 準則索引	68
附錄二 永續會計準則委員會SASB指標索引	71
附錄三 氣候相關資訊TCFD指標索引	71
附錄四 「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」第四條第一項應加強揭露事項與確信項目彙總表	72
附錄五 會計師有限確信報告	74

關於本報告書

2024年永續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永續報告書作業辦法」及全球永續性報告協會(Global Reporting Initiative, 簡稱GRI)之最新GRI準則所列之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準。

報告書邊界與範疇

本報告書揭露範疇及財務資訊以合併公司為主體。於報告期間本公司規模、架構或所有權並無重大改變，詳細集團架構請詳2024年合併財務報告P.18~P.20。

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3000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五。

發行時間

瓦城泰統股份有限公司將以年度為主，定期發行永續報告書，並於本公司網站www.ttfb.com中揭露。

現行發行版本：2025年8月發行

上一發行版本：2024年8月發行

本報告書聯絡資訊

瓦城泰統股份有限公司

聯絡單位	ESG專案小組
地址	新北市中和區建一路176號7樓之1
電話	02-82271280 分機 883
電子郵件	csr@ttfb.com
公司網站	http://www.ttfb.com/



經營者的話

2024年隨著經濟、科技與消費行為快速變遷的環境下，台灣餐飲市場面臨通貨膨脹的挑戰。瓦城泰統集團以穩健經營為本，透過資源整合與成本控管，確保穩定供應鏈與營運效能，並將「食品安全」視為企業永續的根本承諾，全面升級「安心餐廳3.0」計畫，成為全台唯一全品牌、全門市皆通過SGS食品安全認證的餐飲集團，強化顧客信賴與品牌價值。

瓦城泰統集團自1990年創立，穩健邁入第35年，透過首創「東方爐炒連鎖化系統」，成功將複雜工序標準化與系統化，打造高效率可複製的營運模式。截至2024年擁有151家直營店、旗下共有10個品牌，其中9個為自行研發的品牌，涵蓋泰式、台菜、中式等東方菜系，

並於近年跨足美式餐飲領域。集團憑藉雄厚的研發實力、精準創新的營運能力，無懼各種環境挑戰，依舊擁有健全的財務體質，亦能夠在創造經營佳績之餘，不間斷地積極在「信賴美味」、「人才培育」、「社會關懷」與「環境永續」等面向回饋社會，善盡企業社會責任，貫徹永續經營發展的理念及承諾！

持續以最高標準「FEST值」，創造顧客值得信賴的「安心餐廳」

瓦城集團致力於「以真心為你，創造顧客心中最好的餐廳」為使命，並且為全台唯一全品牌、全門市皆通過SGS升級版餐飲衛生認證稽核的餐飲集團，透過「安心餐廳3.0」升級計畫，從食材、服務、環境三大環節提高檢驗規格，每月導入SGS專業稽核，增加稽查頻率，並落實門市每日高達517項檢查標準，從嚴選食材到烹飪過程的精密控管，確保顧客每次用餐都能吃得安心，提供一致的信賴美味。我們更結合知識管理、科學分析與創新作為，獨創四大餐飲體驗面向—美味餐飲（Food）、舒適環境（Environment）、細緻服務（Service）和品牌信賴（Trust），提供「最高FEST值」餐飲體驗，持續貼近顧客的需求與感受。

「十三級培育制度」強化員工培訓與職涯發展，系統性培訓餐飲人才

瓦城泰統集團向來以完善嚴謹的人才培訓及公平公開的晉升、調薪制度為業界稱道，藉由「廚藝管理學院」及「服務管理學院」雙學院培養無數的餐飲人才，並透過獨創

的「十三級培育制度」，提供完善及透明的培訓與晉升發展制度，在持續創造最高顧客滿意度之餘，帶動業界正向發展，進而提升台灣餐飲人才的國際競爭力。集團也與全台各大高中及大專院校進行建教合作，提供數百位學生校外實習機會，推動「校園畢業生菁英發展計畫」招募優質畢業生加入餐飲業。集團亦規劃適合中高齡人才的工作方式，積極參與各地區就業服務站的活動，並實際提供求職者試作體驗，共創友善職場，讓產業環境更加成長茁壯，藉此推動餐飲產業正向發展。

全台餐飲首創導入反賄賂系統ISO 37001，實踐誠信永續

瓦城集團始終堅持高標準的公司治理誠信，將反賄賂作為所有同仁必須遵守的道德基石。為了進一步彰顯這一承諾，導入國際標準ISO 37001反賄賂及反貪腐管理系統。從日常作業、合規遵循和公司治理三個層面推動全員遵守反賄賂和反貪腐政策，並通過外部認證單位的審查，確保企業誠信經營，防範不誠信事件。集團以「零容忍」為最高目標，立志成為餐飲服務業的誠信治理典範。

從餐桌到環境：以行動落實永續承諾

全球糧食危機持續存在，餐飲業者更應當深切思考產業對於環境的衝擊，及如何為環境永續盡一份心力，而我們以「高品質美味、環境友善」為核心，從產地直供、食材規格化、精準控管、廚藝系統化到專業配菜五大環節，減少食材浪費、支持在地農業並降低運輸碳排放；營運端全面導入LED節能燈具與分區空調，配合無紙化流程與最佳化物流響應2050淨零目標；同時落實油煙與廢水防治、綠建材展店及廢棄物管理，持續以創新行動推動ESG，實現企業成長與環境永續並行。

用行動灌溉善的種子，讓愛在不同領域持續生長

瓦城泰統集團秉持三十多年用心服務的精神，自2016年成立慈善基金會以來，持續關注「家庭」議題，延續支持紅鼻子醫生進入台北榮總兒童病房，為重症病童與家屬帶來笑聲與希望；在彰化失智據點，陪伴長輩訓練記憶、重建自信，也為照護者創造喘息空間。今年首次參與弘道基金會主辦的「爺奶 Color Walk」健走活動，與兩千多位民眾同行，推動代間陪伴與高齡友善生活；在營養與培力上，與世界展望會的蔬菜箱計畫成長近兩倍，不僅提升產能，也吸引青年返鄉投入，並邀請謝哲青擔任推廣大使，擴大社會參與。基金會亦投入「1919環台勇士」募款行動，支持急難家庭並捐贈物資。同時邁出環境永續第一步，認養澎湖珊瑚復育區，守護海洋生態，讓愛延伸至更多元的土地與議題。

瓦城集團以永續經營為企業核心價值，秉持創新突破的精神，持續優化顧客體驗，並積極履行企業社會責任。透過高標準的食安管理與系統化的人才培育機制，展現對品質、誠信及社會責任的堅定承諾。展望未來，瓦城集團持續以「深耕台灣，布局全球」為核心策略，目標於2030年達成全球500家門市，朝往「成為世界第一大東方美食連鎖餐飲集團」的願景邁進！



1

穩健嚴謹的公司治理

1.1 公司規模與背景

1.2 公司治理

1.3 風險管理

1.4 永續發展議題

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
產業別	觀光餐旅業
員工人數	4,207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 395,009,840 元

備註：以上為截至2024年12月31日之資訊。

傳承東方美食文化 目標世界第一大東方連鎖餐飲集團

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！2024年旗下共有十大品牌，包含現為全台第一大單一連鎖餐飲品牌的【瓦城泰國料理】與【非常泰概念餐坊】、【大心新泰式麵食】、【1010 湘湖南料理】、新台灣料理【時時香SHANN RICE BAR】與跨國界南洋料理【YABI KITCHEN】、泰式串燒【月月泰BBQ】與美式餐廳【樂子the Diner】，泰式炒河粉【BO BO】以及新潮台灣菜【SHANN SHANN小香】，目標為「世界第一大東方美食連鎖餐飲集團」。

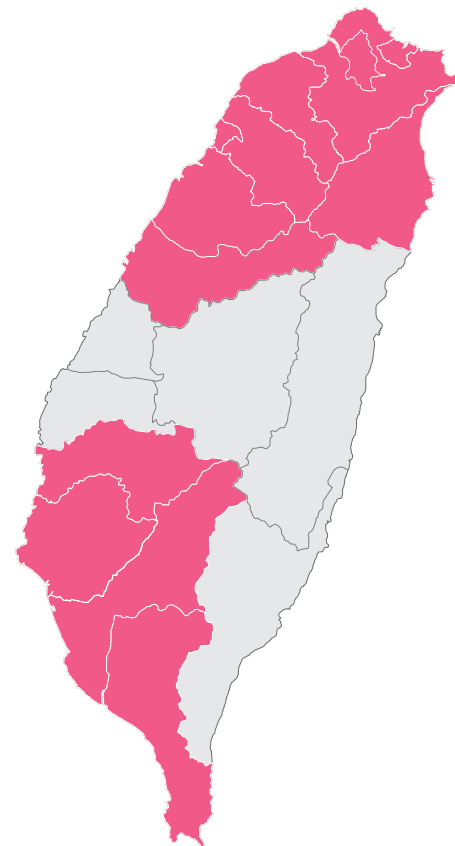
瓦城泰統集團於創立時即秉持「以真心為你創造顧客心中最好的餐廳」為使命，成功地將泰國料理、亞洲料理與湖南料理引進國內市場。集團30多年來堅持最佳品質，並根據市場變化觀察消費者需求持續創新；以一致性的品牌形象，不斷精進、服務流程，並提升同仁熱忱，提供消費者優質的餐飲體驗；透過獨創的「東方爐炒連鎖化系統」，成為台灣唯一能把複雜的東方菜系真正做到

每一天、每一個餐期、每一家分店，都能有一致的信賴美味，並穩健拓點，成為全台唯一超過百店規模的東方餐飲連鎖集團。

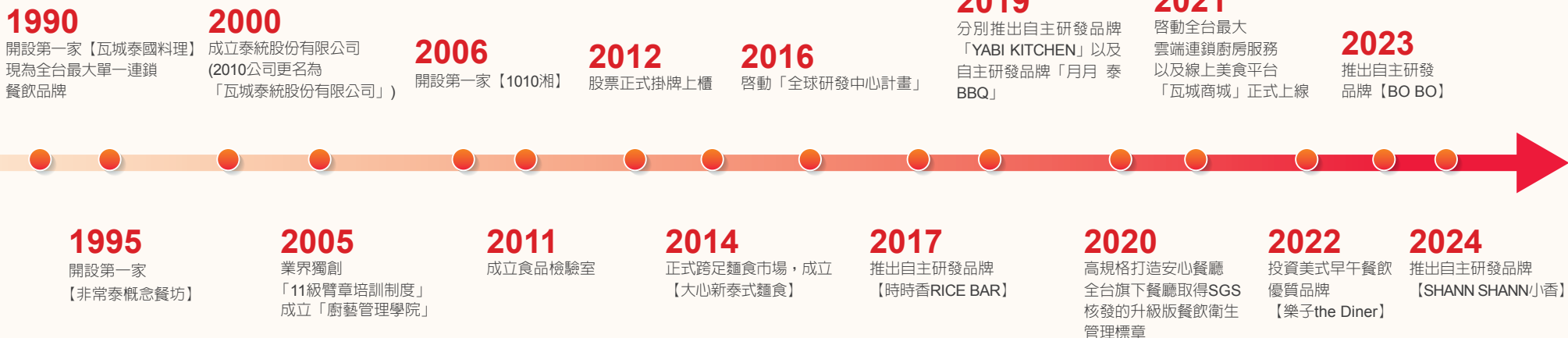
瓦城泰統深耕東方餐飲市場，無論大環境景氣或市場如何變化，皆以務實態度，紮實鞏固根基下，集團規模持續成長與日益壯大，正如飛輪般不斷加速運轉向前，現已是全台「唯一」超越百店規模的東方餐飲集團，亦憑藉厚實的研發實力、品牌創意，以及財務佳績，逐步實踐「全球最大東方美食餐飲連鎖集團」的企業願景，讓東方美味飄香國際！

版圖密佈全台

	67
	6
	13
	27
	27
	3
	6
	1
	1
	151
	(至2024/12/31)



集團大事紀



集團來客數

逾 **900** 萬人次

2024年合併營業收入

60.76 億

EPS

9.01 元

1.1.2 產品與服務

集團累積30多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，可在店內客席享用或外帶食用。現在我們已有十大品牌，並持續研發新品牌及新菜色，追求更好的產品與服務。



全亞洲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年以上的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，讓您在每一間【瓦城】、每一天都可享受到最高品質的泰式佳餚。

瓦城
THAI TOWN



1990年 世界首創《月亮蝦餅》

集團成立至今、暢銷30餘年的明星商品，在台灣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。



都市的歡聚享樂，就在「非常泰」！

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。

非常泰
VeryThai Restaurant



招牌料理《辣炒牛肉》

特別精選油花比例上好的牛肉，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、又融入番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，【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承保留下來。

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，更分別於2017、2019年兩度榮獲「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。



大大滿足！大大開心！ 全世界都在等的這一碗

全球首店於2014年5月誕生，陸續成功進駐一線城市，如台北、台中、台南、高雄等。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，是大大的人氣招牌麵食。

招牌甜點《黑火山霜淇淋》

【大大心】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，為創新又經典的人氣甜點！



定義新台灣料理，匯聚台人最愛的美味

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，突破顧客對傳統台式餐廳的既定印象，進一步地定義了「新台灣料理」，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。

時時香 
SHANN RICE BAR



震撼靈魂的亞洲旅行風味

瓦城泰統集團主打南洋菜系的【YABI KITCHEN】於2019年成立，承襲集團超過30年在東方餐飲領域的精湛廚藝，精選星、馬、泰、印度風味，以跨國界南洋餐飲帶給消費者全新的美食體驗。菜色不僅是南洋各地代表性及高人氣的經典招牌菜色，還具有「口味濃郁、層次豐富又下飯」的特色。

YABI
KITCHEN



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」，加上獨家特製花雕酒，增添精準的獨家美味，所以稱之3.5杯雞，其中吸飽醬汁的米血，Q軟又美味，加上吸睛十足的被澎湃、高聳的薑片，兼具視覺與味覺！



招牌料理《越香咖啡排骨》

特選豬上排醃製十小時以上，油炸再拌炒，香嫩多汁、甜中又帶微苦的獨特美味，一吃上癮！



用泰式串燒享受最Chill的風味

延續對泰式料理的鑽研與熱情，瓦城泰統集團【月月 泰BBQ】以泰式串燒BBQ與各種異國啤酒，打造獨特的新泰式料理品牌，最適合大口吃肉、大口喝酒，放鬆談天，Chill到一個不行！



精選主廚推薦套餐

經典的《蝦醬中翅串燒》、《泰式鳳梨鮮蝦串燒》以及風味獨特的《香烤泰北玉米》都是必吃的重點料理！店內配有7款主廚特製風味沾醬，隨選隨沾，每一口都能變成風味獨特的新滋味。



全天候美式，盡享零時差美味！

美式早午餐先驅者樂子the Diner餐廳，自2006年創立至今，掀起國內美式早午餐風潮，打造如置身美國All Day Dining的美式休閒用餐風格，並被票選為臺北必吃10大早午餐之一。其道地的美式風味，常受到外國朋友們在社群讚賞及肯定，也是許多藝人、名人及美食愛好者的口袋名單，更是廣大喜愛早午餐朋友們歡聚首選的排隊餐廳。



招牌餐點

《燻鮭魚酪梨班尼迪克蛋》

油脂豐富的煙燻鮭魚與滑順的新鮮酪梨搭配半熟水波蛋放上溫熱的馬芬麵包，淋上微酸的荷蘭醬，炸酸豆與醃洋蔥提味，口感多變，層次豐富，是歷久不衰的經典菜色。

《花生培根醬牛肉堡》

多汁的純牛肉漢堡煎至七分熟，包裹著融化的起司，加上酥炸洋蔥圈與培根醬，漢堡麵包塗上厚厚的福源花生醬，每一口充滿甜鹹的口味，一吃就上癮。



全球最多樣、最好吃的泰式炒河粉

成立於2023年，為全新風格餐飲品牌，主打「全球最多樣、最好吃的泰式炒河粉」，相較其他餐廳僅針對主菜進行調整，考量到不同消費者的口味需求，精心研發12道獨創泰式炒河粉，每一道都呈現獨特風味，每一道都是爐炒真功夫！

BO BO
TTFB



招牌料理 《BO BO冠軍炒河粉》

採用Q彈河粉及新鮮白蝦，獨家醬汁融合酸、甜、微辣，搭配豐富配料，每一口都是冠軍風味！BO BO泰式炒河粉的美味吃法，上桌後先擠上新鮮檸檬角，再將河粉、豆芽及特製辣椒等配料搭配獨家醬汁充分攪拌均勻，每桌更附有辣椒粉或檸檬汁，可依喜好創造屬於自己的完美比例！



嶄新演繹 新潮台灣菜

2024年集團推出【SHANN SHANN小香】，融合了原住民料理、荷西殖民時期的西洋料理、清代的福建菜、客家菜、日治時期的日本料理和中菜、眷村菜等多元風貌，成為台灣人習以為常的多元台菜文化。經過多年精心研發，【SHANN SHANN小香】透過創意改良經典台菜，並結合紅白酒的餐酒搭配，以更時尚新潮的樣貌登場，期望帶來前所未有的新台菜風味體驗。

SHANN SHANN
小香



招牌料理 《九孔鮑魚滷肉飯》

臺灣好味道，醬香四溢的香醇滷汁燉煮肥瘦相間的誘人滷肉，再與飽滿剔透的越光米融合相拌，盛裝著濃郁滷汁精華滲透的新鮮九孔鮑魚，一口嚐盡滿滿的臺灣味。

獨享瓦城美味 就是這麼簡單

隨著民衆消費型態改變，同時加速餐飲業數位轉型，外帶外送服務成餐飲業新常態。集團於2021年推出瓦城、時時香及1010湘三大品牌之全新獨享餐盒，搭配全台最大雲端廚房量能，以及提供「瓦城安心美味平台」餐盒訂製制服務，搶攻上班族、單身或小家庭客層。為了滿足消費者多樣化的用餐需求，集團發展如線上平台預約取餐、知名美食外送平台等多元銷售管道外，也透過完整的消費數據分析，豐富餐點品項、推出最符合顧客喜好的套餐組合；更為確保外帶外送餐點的保持最佳風味，開發全新的SOP規範，嚴格把關從食材、研發到包裝的選用，提供一致的信賴美味。同步也於「瓦城商城」販售《瓦城泰式酸辣乾拌麵》、冷凍《泰式料理包》及季節性《端午粽禮盒》等自主研發商品，以多年的研發實力完美重現餐廳內的美味。



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，透過複製任何東方菜系的研發技術及將東方料理連鎖化的成功系統，不斷進行菜色、飲料及甜點開發及優化，陸續推出新品及季節限定產品，除了為品牌注入新動能、提升話題性及新鮮感外，也提高顧客對品牌的滿意度。

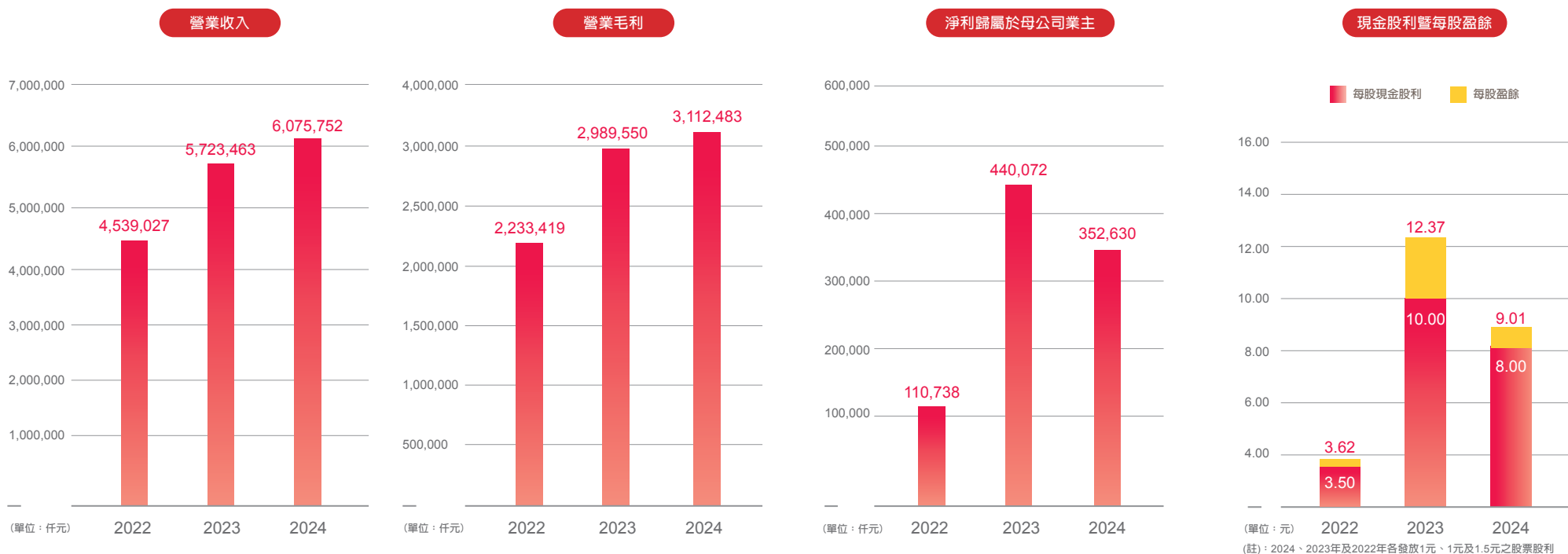


1.1.3 經營成果

瓦城泰統集團2024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，2024年合併營業收入為6,075,752仟元，成長率為6.16%，2024年合併淨利歸屬母公司業主為352,630仟元，2024年合併每股盈餘為9.01元。

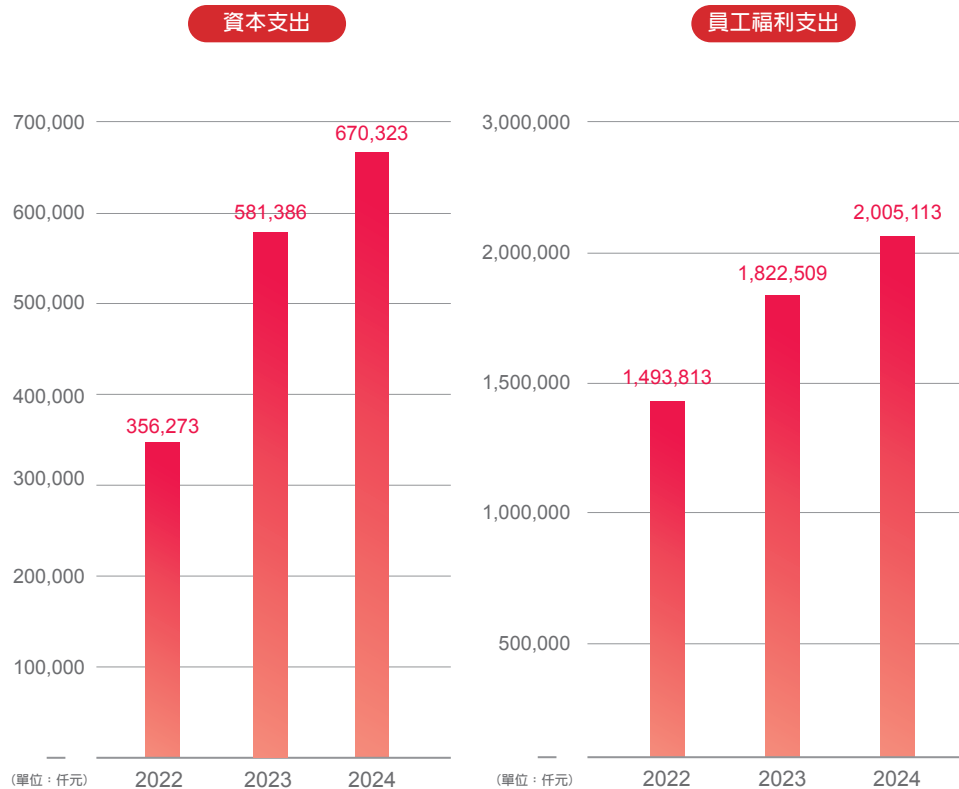
瓦城泰統集團以穩定的股利配發政策回饋給投資人，2024年配發每股現金股利8元及每股股票股利1元。瓦城泰統集團擁有健全財務營運體質，長期以同仁、股東及顧客權益為目標，實踐集團經營的永續發展。

圖表所列各項財務資訊均依據本公司合併財務報表編制。



1 穩健嚴謹的 公司治理

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打造全球研發中心。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2024年為2,005,113仟元。



1.2 公司治理

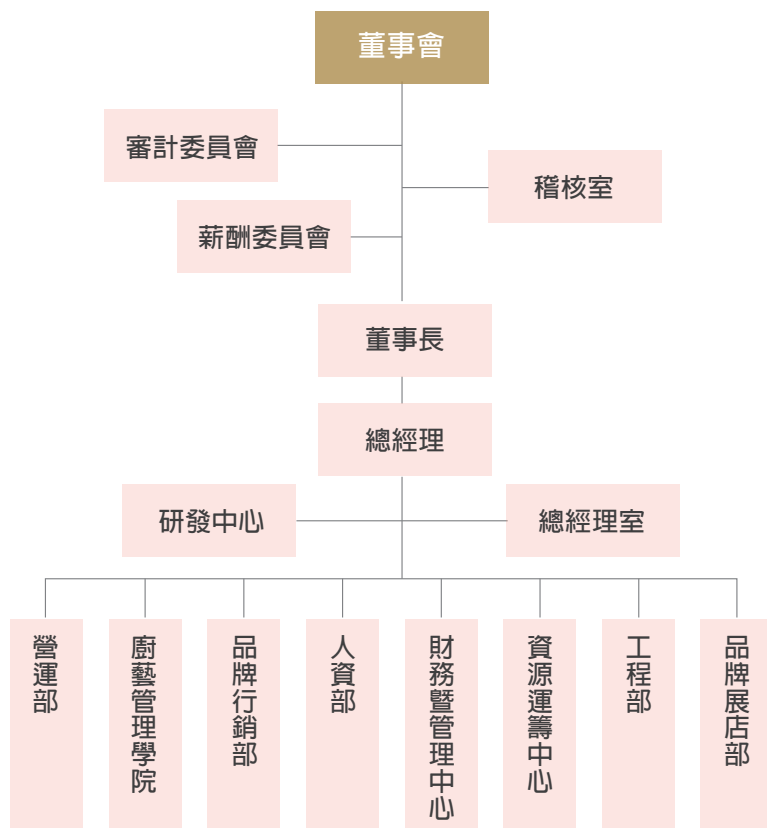
1.2.1 誠信經營

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。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。另我們設有職工福利委員會、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。我們另訂定「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2024年間無違反公司治理相關法規情形。

2023年瓦城導入ISO 37001反賄賂及反貪腐管理系統，要求員工、商業夥伴、董事及經理人執行職務應遵守誠信經營原則，遵循反貪腐、反賄賂相關政策規範，針對總部同仁進行反賄賂及反貪腐教育訓練，並要求總部同仁簽署反賄賂及反貪腐聲明書，該管理系統導入後經外部認證單位審查通過認證，透過積極推動企業誠信正直核心價值及完善的檢舉管道，防範不誠信事件發生。

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。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、設計、網路媒體、資訊系統等領域，均具有專業背景及經營管理實務經驗。本公司定期安排董事參加進修課程，其中亦涵蓋永續發展相關議題(全球碳交

易機制運行下企業碳權與碳資產管理因應)，使董事保持專業優勢與能力。董事會中並有2名女性出任董事，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，2024年董事會已召開5次會議，全體董事平均親自出席率為91%。

2024年董事會成員

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
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
董事	哲泰（股）公司 代表人：廖文旭	• 東吳大學會計系 • 利平會計師事務所會計師
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	石世賢	• 國立政治大學財稅系學士暨會計研究所 • 亞大聯合會計師事務所合夥會計師
獨立董事	阮瓊華	• 台灣大學會研所碩士 • 元和聯合會計師事務所會計師
獨立董事	陳宏守	• 交通大學運輸工程與管理學系 • 果實夥伴股份有限公司創辦人暨董事長

本公司依據「董事會暨功能性委員會績效評估辦法」，每年定期執行績效評估，且將績效評估之結果提報董事會，並運用於個別董事薪資報酬及提名續任之參考。

1.2.4 審計委員會

瓦城泰統股份有限公司已依照「公開發行公司審計委員會行使職權辦法」規定，於2018年5月10日設立審計委員會，旨在評估財務報表之允當表達、簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則及存在或潛在風險之管控。目前共有三名成員組成。2024年審計委員會開會5次，平均親自出席率為87%。

1.2.5 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。2024年薪資報酬委員會開會3次，平均親自出席率為89%。本公司董事執行本公司職務時，不論公司營業盈虧，公司得支給報酬，前項報酬授權董事會依其對本公司營運參與之程度及貢獻價值，並參酌同業通常水準，董事酬勞依公司章程盈餘分配之規定，由董事會依據分配年度盈餘狀況擬具分配議案，提請股東會承認後分配之。2024年董事及獨立董事之酬金總額為9,179千元，占稅後純益比例為2.60%；總經理及副總經理之酬金總額為4,707千元，占稅後純益比例為1.33%。

1.3 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，並已完成自行評估報告。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。

針對營運中可能面臨的各項風險與挑戰，集團除密切掌握環境變化與經濟情勢外，亦針對風險進行評估並及時提出相關管理方針，有效預防及因應以維持營運績效之穩健。

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
氣候變遷風險	投入替代性原料研究與加強供應鏈整合之管理。	研發中心 採購部
食安風險	加強監測產銷供應鏈，並推動食品安全檢查機制，以強化食品安全管理。	品保部 採購部 營運部 廚務部
重大天然災害及流行疾病	擬定相關防災與防疫計畫以確保公司隨時掌握相關資訊以整合調度資源。	人資部
消防及建築安全風險	定期檢修消防安全設備且建置或改裝餐廳須符合相關建築物及消防規定。	工程部
勞動短缺風險	開發多元招募管道並強化各項員工福利政策及績效考核指標，以確保人員穩定發展。	人資部
職業安全風險	依法規規定舉辦職業安全衛生教育訓練，以強化同仁職業安全之概念。	人資部

穩健嚴謹的 公司治理

除了定期評估公司面對的風險外，公司自民國96年起成立CMT小組（Crisis Management Team）並訂定《危機管理辦法》以因應市場環境變化、突發危機或任何可能影響企業形象之情事。CMT負責即時判定危機控管之關鍵點，整合組織資源，訂定預防措施與處理對策。透過事前風險防範及緊急事件應變演練，使危機與風險得以及時掌控，進一步保障公司營運穩定、維護品牌形象，並強化對利害關係人之承諾。

1.3.1 氣候風險與機會

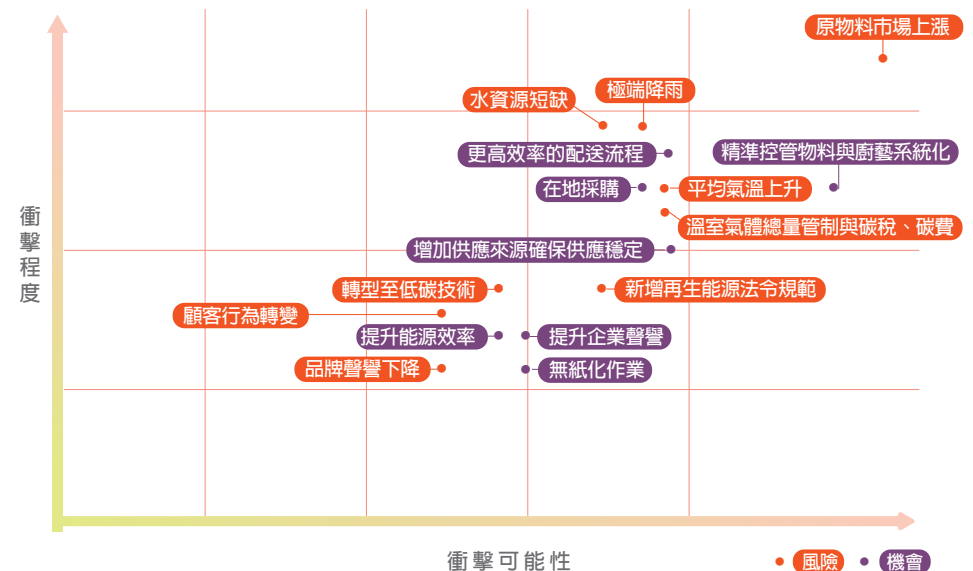
面對全球日益嚴重的氣候變遷問題，社會大眾均普遍意識到氣候變遷對人類影響重大。對餐飲業而言，氣候變遷不僅影響能源與水資源的使用，更直接衝擊農漁牧產量、食材價格與供應鏈穩定度，進而影響菜單設計、營運與品牌信譽。為了解氣候變遷對公司帶來的風險與機會，本公司依循TCFD（Task Force on Climate-related Financial Disclosures）框架，從治理、策略、風險管理到指標與目標，盤點氣候變遷所帶來的風險與機會，評估對公司的影響並擬定相關因應策略。

董事會為本公司永續最高治理單位，負責督導各類風險與永續議題。公司訂有「永續發展實務守則」，由總經理室負責永續發展政策或制度之提出及執行，並設有環境小組、食品安全小組、客戶服務小組、員工小組、公司治理小組，針對包含氣候風險機會在內之永續議題進行管理，並定期由總經理室將永續發展執行成果與未來工作計畫向董事會報告。

公司依據TCFD架構執行氣候相關風險與機會鑑別，積極研擬解決方案，期望能降低因氣候變遷帶來的營運與財務衝擊，提升組織氣候韌性。依據其氣候變遷風險與機會評估方法學，定義短期為未來3年內、中期為3~5年、長期為5年以上等時間區間，作為衝擊可能影響時間評估。其中風險又分類為轉型風險及實體風險，轉型風險係指低碳轉型過程中可能發生與政策和法規、技術、市場、社會和經濟狀況改變相關之風險，實體風險係指氣候變遷帶來的實體風險，其氣候模式可為立即性或長期性，而為減緩與適應氣候變遷所作之努力將會為組織創造

機會。我們辨識出六項轉型風險、三項實體風險與七項機會，透過鑑別風險、評估其對公司的影響，能夠更好的規畫因應策略，以降低風險所帶來的衝擊。

• 氣候風險機會矩陣圖



· 轉型風險

類型	類型	期間	對公司的影響	因應策略
政策和法規	溫室氣體總量管制與碳稅、碳費	短中期	未來新增的能源法規、溫室氣體盤查及碳稅徵收造成的相關支出使公司營運成本增加。	配合法規進行規畫及推動，持續規劃及引進各種節能減碳設備，同時透過研發使生產效率提升並減少製作過程中的能源損耗。
政策和法規	新增再生能源法令規範	中期	政府可能規範企業需採用一定比例再生能源，導致營運成本增加。	針對新建中廠房導入能源管理系統並建置太陽能發電設備，改善能源使用效率並減少相關成本。
技術	轉型至低碳技術	中期	為了滿足低碳轉型技術，公司需投入一定的研發資源，導致營運成本增加。	透過菜色與製程研發以及包裝包材的選用，減少運輸及冷藏之耗能。
市場	顧客行為轉變	中期	消費者需求偏好轉變如未能及時因應可能導致營收下降。	研發菜色時考慮消費者之需求，並以採購在地食材及符合國際認證責任標準之物料等方式達成減少碳排放及環境永續之目標。
市場	原物料市場上漲	中期	原物料因氣候產生的產量減少、價格上漲，或因法令規範導致供應商成本上升，將導致進貨成本增加。	透過多樣化的菜單設計、食材替代性研究及供應鏈整合與管理等方式進行因應。
名譽	品牌聲譽下降	中期	如氣候因應行動不足，將造成品牌聲譽下降，影響消費者及投資者的信心。	就氣候變遷議題有效管理並加強相關揭露。

· 實體風險

類型	類型	對公司的影響	因應策略
立即性	極端降雨	氣候的極端變化使公司面臨水災威脅，將導致門店營運中斷，造成營收下降，並可能導致貨物浸水、設備損壞而造成損失，強烈的颱風及淹水亦可能導致無法運送所造成的供應鏈中斷。	針對營運風險進行準備，如不同區域的供應商開發，安全庫存量的設定，購置備用設備並就緊急用水用電進行規劃，現有建立完善的緊急應變程序，以確保風險發生時能夠及時因應。
立即性	水資源短缺	旱災所致之供應鏈中斷使公司面臨原物料價格上漲或因品質導致生產效率下滑，而水資源短缺則可能帶來停水、缺水或用水成本上升等狀況，將影響公司營運績效及增加營運成本。	開發替代性原物料及不同來源的供應商使食材供應無虞，建立緊急供水供應商清單使用水短缺時仍能滿足營運及食安需求，並確保日常製程中水資源的運用效率以分散風險。
長期性	平均氣溫上升	平均溫度上升影響原物料數量及品質，為滿足同樣品質及數量需提高採購價格導致影響公司營運發展與營收下降，此外當氣溫上升時，顧客用餐區及食材冷藏用電量將上升導致營運成本增加。	透過菜單多樣化，原物料選用朝向具備互補性及取代性高之特質優先，避免集中採購單一品項或單一供應商，另外汰換為節約能源設備以提升能源使用效能。

· 機會

期間	機會類型	機會內容	機會對公司的影響	因應策略
短期	資源利用效率	無紙化作業	減少用紙量有助於降低營運成本並減少樹木砍伐。	利用數位化科技減少紙張運用，如開發顧客點餐系統、電子折價券、線上滿意度問卷、線上巡店管理系統、電子訓練教材，各類申請及人事系統亦已數位化，追求無紙化的作業環境。
短期	資源利用效率	提升能源效率	減少能源耗用有助於降低營運成本並減少溫室氣體排放。	100%採用低耗能的LED燈具，設置分區空調，汰換舊型設備為節能設備，以提升能源效率。
短期	資源利用效率	更高效率的配送流程	透過更高效率的配送流程減少營運成本及對資源的依賴，同時降低溫室氣體排放。	選擇優先向在地供應商及源頭供應商進行採購，降低運送過程中的損壞，及長途運輸或轉運時所延伸的碳排放量、包裝浪費等環境代價，另外透過有效規畫配送路線與節點設計，提升運輸量並降低能源消耗。
短期	產品與服務	精準控管物料與廚藝系統化	落實精密的庫存管理機制及標準化作業流程，確保食材的新鮮及菜色份量供應一致，並有效地降低耗損。	以顧客滿意為目標，發展控菜系統及分店自動叫貨系統，由總公司管理分店庫存需求，並透過紮實訓練，使廚師們能呈現出一致的美味外也確保出餐良率，有助減少食材耗損。
短期	產品與服務	在地採購	支持在地採購落實產地通餐桌之理念，減少運輸成本外也能有效掌控食材品質與供貨的穩定性。	食材選擇上，農漁等產品優先在地採購，藉此取得品質及價格優勢，同時為農漁民及顧客都帶來有利的效益。
中長期	韌性	增加供應來源確保供應穩定	提高供應鏈可靠性及不同條件下的營運能力。	針對既有廠商與廠商建立長期的合作關係，使供應鏈穩定並確保成本、品質供貨的穩定性，並持續投入替代性食材研發及供應商源頭整合，以分散採購風險。
中長期	市場	提升企業聲譽	持續提升永續績效與永續品牌形象，有利於建立品牌忠誠度並提升企業聲譽。	建立公司重視氣候相關議題且投入行動之文化，透過透明揭露提升企業綠色形象。

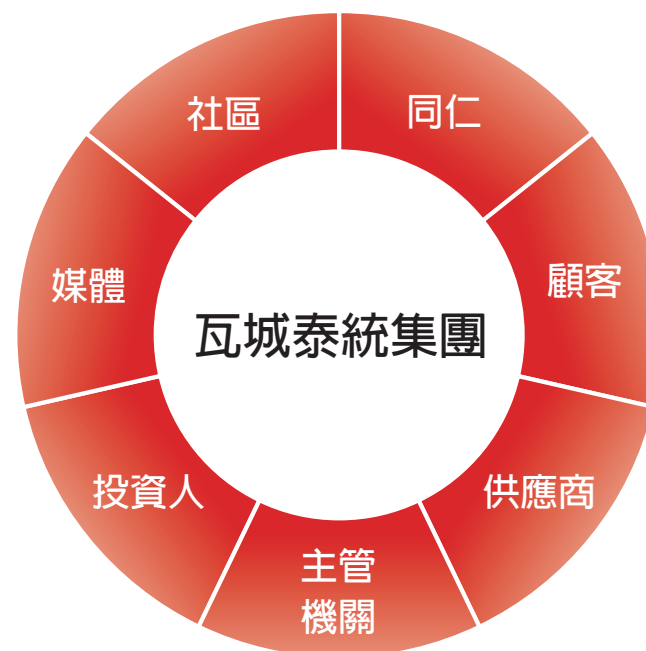
面對氣候變遷挑戰，我們已完成氣候風險與機會盤點，並依據政府及國際法規要求，著手溫室氣體排放盤查，建立公司碳管理基礎。同時，針對供應鏈韌性、能源與水資源效率及顧客對永續餐飲的期待，已規劃多元因應策略，以降低極端氣候及轉型過程帶來的衝擊並減少對財務之影響。未來將持續完善減緩與調適行動，使相關策略落實於日常管理制度中，強化治理與風險管理能力，提升公司整體應變韌性。

1.4 永續發展議題

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「永續發展實務守則」，由總經理室負責永續政策或制度之提出及執行，隨時檢討實施成效情形，且每年至少一次將永續發展執行成果與未來工作計畫向董事會報告。

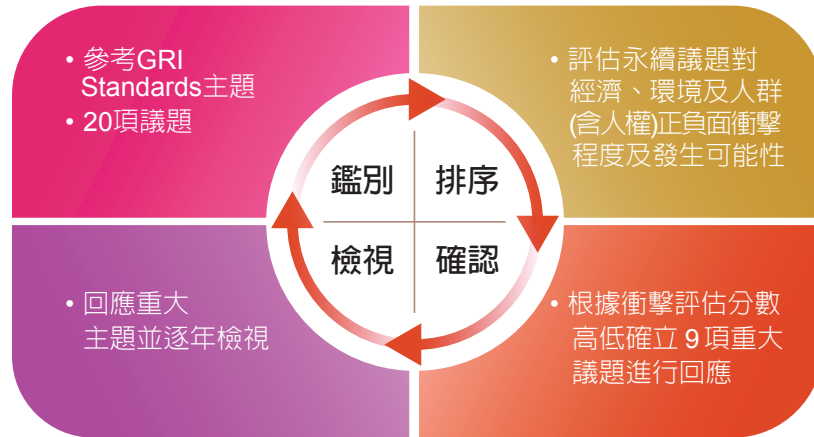


機關、投資人、媒體、社區，並參考全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, GRI）頒布之GRI準則（GRI Standards）及各類永續標準與規範，進行重大性議題的鑑別，藉此準確掌握利害關係人關切的重大環境、社會及公司治理相關議題，評估管理方針之有效性，做為公司發展永續經營策略的重要依據。



本公司參考AA 1000 SES (Stakeholder Engagement Standard) 利害關係人議合標準，鑑別出本公司的7種主要利害關係人，包括同仁、顧客、供應商、主管

1.4.1 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GRI Standards與GRI發布之特殊行業參考指標，考量食品產業特性、同業關注議題及國際永續趨勢，篩選出20項永續議題，再依經濟、社會、產品與顧客及環境之四大面向彙整出關鍵議題清單。

2. 排序

由永續報告書編輯小組及高階主管，評估永續議題對經濟、環境及社會的正負面衝擊程度(0-5分)與發生可能性(0-5分)予以評估及排序。

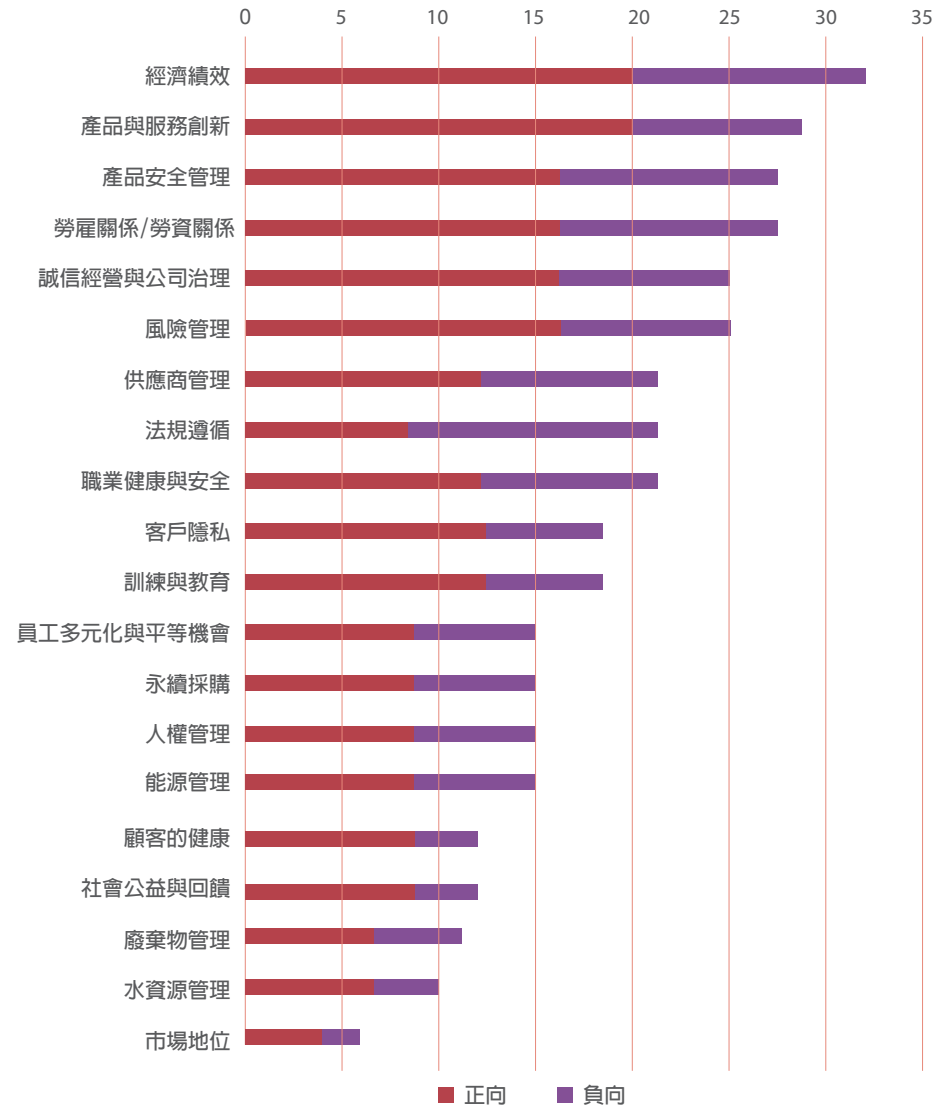
3. 確認

依照衝擊評估之結果，將正面衝擊及負面衝擊皆納入考量，鑑別出共9項永續議題為當年度永續議題。

4. 檢視

根據重大性分析結果作為永續報告書之方針並進行回應，每年度重新執行以確保揭露資訊滿足利害關係人之期待。

重大議題分析



經濟及治理議題

- ★ 1 經濟績效
- ★ 2 誠信經營與公司治理
- ★ 3 風險管理
- ★ 4 法規遵循
- 5 市場地位

社會議題

- ★ 6 勞雇關係/勞資關係
- ★ 7 職業健康與安全
- 8 訓練與教育
- 9 員工多元化與平等機會
- 10 人權管理
- 11 社會公益與回饋

產品與顧客議題

- ★ 12 產品與服務創新
- ★ 13 產品安全管理
- ★ 14 供應商管理
- 15 客戶隱私
- 16 永續採購
- 17 顧客的健康

環境議題

- 18 能源管理
- 19 廢棄物管理
- 20 水資源管理

★ 為本公司2024年度重大議題

	2024年 重大議題	意義	政策與承諾	2023年 重大議題
經濟議題	經濟績效	企業獲利持續成長，實踐集團經營永續發展	公司透過掌握市場趨勢，與精準、務實、創新的經營策略，展現良好營運績效	✓
	誠信經營 與公司治理	完善治理體質與誠信企業文化	公司持續訂定相關制度與追蹤機制，提供必要資源，落實誠信經營、反貪腐等相關政策與管理措施	✓
	風險管理	辨識並掌握營運中可能的風險 以利及時因應外在環境變化	公司透過風險管理制度，對可能威脅公司營運之不確定因素，進行風險管控並及時採取行動，確保公司營運目標之達成	✓
	法規遵循	落實經濟、社會、環境法規遵循 是企業穩定發展的基石	確保經濟、社會、環境等面向的法規遵循情況，落實管理機制	✓
社會議題	勞雇關係/ 勞資關係	維護同仁權益，確保人才之留任， 並透過各類管道使勞資雙方有效溝通	公司提供同仁公平的機會及持續優化的福利制度，並打造一個健康的職場環境	✓
	職業健康 與安全	提供安全與健康的工作環境是瓦城的基本責任	公司提供安全的工作環境，並透過良好的制度及訓練機制，讓夥伴能安心工作	✓
產品與 顧客議題	產品與 服務創新	滿足顧客多元化需求，除增加營收外也提高顧客滿意	公司發揮靈活的創新策略及研發能力，積極拓展多元營運管道，並導入數位工具，提供顧客更優質的產品與服務體驗	✓
	產品 安全管理	把關產品之安全與品質，維護顧客權益	公司對餐飲品質、衛生安全一項採自主要求並追求最高水準，加強監測產銷供應鏈，並推動食品安全檢查機制以強化食品安全管理	✓
	供應商管理	透過供應商管理機制，確保原物料品質	公司致力於與供應商一同提升食材品質，優先向在地供應商採購食材，創造共好並建立長期合作的夥伴關係	✓

1.4.2 重大議題與邊界鑑別

重大議題	GRI主題	關鍵衝擊說明	管理方針對應章節	組織內	組織外		
				瓦城	客戶	供應商	社區
經濟績效	經濟績效	良好的營運績效能為股東、員工及其他利害關係人創造更高經濟價值	1.穩健嚴謹的公司治理	✓		✓	
產品與服務創新	一般揭露	持續提升產品研發與創新優勢，將有助於維持市場競爭力使企業永續發展	1.穩健嚴謹的公司治理	✓	✓		
產品安全管理	顧客健康與安全	食品安全管理將助於提升產品競爭優勢與品牌價值，保障客戶安全與健康，降低發生食品安全問題致損及企業形象並影響顧客權益的機率	2.高規格把關信賴美味	✓	✓		
勞雇關係/勞資關係	勞雇關係 勞資關係	公司重視勞資與勞雇關係，提供員工良好的工作環境，將助於提升人才穩定性並保障員工的權益	5.善盡同仁照護	✓			
誠信經營與公司治理	一般揭露	誠信經營可提升投資人對公司信賴，使公司營運能永續發展，若無有效管理將可能影響公司營運、侵害客戶及其他利害關係人權益	1.穩健嚴謹的公司治理	✓			
風險管理	一般揭露	良好的風險管理機制，可以降低突發事件對公司的衝擊並盡快回穩，若未妥善管理風險將可能於事件發生時造成重大衝擊	1.穩健嚴謹的公司治理	✓			
供應商管理	採購實務	公司重視供應商管理可減少對環境與社會的負面衝擊，與供應商一同為永續發展而努力	2.高規格把關信賴美味	✓		✓	
法規遵循	一般揭露	遵循法規能使企業穩定發展，若未遵循法規除影響聲譽外，所造成的社會負面影響亦會損及利害關係人利益	1.穩健嚴謹的公司治理 2.高規格把關信賴美味 3.真心打造最高顧客滿意 4.積極落實環境永續 5.善盡同仁照護	✓			
職業健康與安全	職業安全衛生	公司妥善管理職業安全衛生，有助於提升工作環境安全性，避免職災發生並讓員工能安心工作	5.善盡同仁照護	✓			

1.4.3 利害關係人溝通

我們以利害關係人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	利害關係人對瓦城的意義	重要關注議題	主要溝通管道	溝通頻率
同仁	員工為永續發展最重要的夥伴，公司重視員工意見與發展，致力打造出和諧與優質的工作環境	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 勞雇/勞資關係 ◆ 職業安全與衛生 ◆ 訓練與教育 ◆ 人權管理 ◆ 產品安全管理 	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 當有反映時回覆
顧客	顧客的消費與回饋是公司創造營收、持續發展及永續經營的重要關鍵，公司以創造顧客心中最好餐廳為核心理念，持續貼近顧客的感受與需求	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 法規遵循 ◆ 產品與服務創新 ◆ 產品安全管理 ◆ 客戶隱私 ◆ 顧客的健康 	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 消費後提供問卷填寫 不定期 每月
供應商	供應商供應優良穩定的原物料，使公司能提供安全美味的餐點，公司亦與供應商共同努力共創雙贏，共同守護食品安全	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 經濟績效 ◆ 產品安全管理 ◆ 供應商管理 ◆ 永續採購 	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
主管機關	主管機關給予公司發展及業務執行的重要指標方向，遵循與回應法規是公司營運的基礎	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 經濟績效 ◆ 法規遵循 ◆ 勞雇關係/勞資關係 ◆ 產品安全管理 	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
投資人	投資人重視公司營運成果、公司治理與永續發展	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 經濟績效 ◆ 誠信經營與公司治理 ◆ 法規遵循 ◆ 風險管理 ◆ 產品與服務創新 ◆ 產品安全管理 	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 投資人信箱	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
媒體	媒體為公司與顧客間的重要溝通媒介，良好的互動亦有助於提升公司形象	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 經濟績效 ◆ 產品與服務創新 ◆ 產品安全管理 	記者會 發布新聞稿	不定期 每月營收新聞等
社區	公司持續與地方社區互動及溝通，降低營運活動對社區產生之衝擊	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 水資源管理 ◆ 廢棄物管理 ◆ 社會公益與回饋 	永續報告書 外部溝通信箱	一年一次 不定期



2

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

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 供應商食安自主管理

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1,500位廚師，在400多道菜色、近700種的香料食材中，快速而精確地料理出東方美味。

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，將廚師技術區分成十三等級，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

	<p>食材依驗收看板規格進行驗收</p> <p>如辣椒長度需大於10公分，寬1.1~1.5公分，色澤鮮紅、飽滿。</p> <p>1</p>
	<p>切割標準皆有訂定</p> <p>以檸檬葉絲為例，寬度需在0.05公分。</p> <p>2</p>
	<p>烹調流程及食材用量標準化</p> <p>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。</p> <p>3</p>
	<p>出菜前菜色檢視</p> <p>菜色均勻裹上醬汁，且油亮具光澤。</p> <p>4</p>

2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節

餐飲衛生是民衆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，不因外在環境而有所改變。「品質」是我們的管理核心，堅持把每個細節做好，以標準作業流程進行管理，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，2024每月於全台店點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。

衛生清潔
稽核



病蟲害
防治作業



SGS
衛生評鑑
產品檢驗



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。

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。



用水衛生

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。

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。



烹調衛生

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。



洗滌衛生

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，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，2024年共有2,403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並證照，2024年12月31日止已有588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，提供各項課程、教材及實地操作的機會，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，並提供各項「輔助及管理工具」，以便同仁快速吸收內化及自我檢視。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。



541項自主食品安全衛生管理項目 100%受測店點取得SGS HM食品安全衛生標章認證

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、食品中微生物衛生標準、食品中汙染物質及毒素衛生標準、中藥材含二氧化硫及黃麴毒素限量基準…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。2024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。

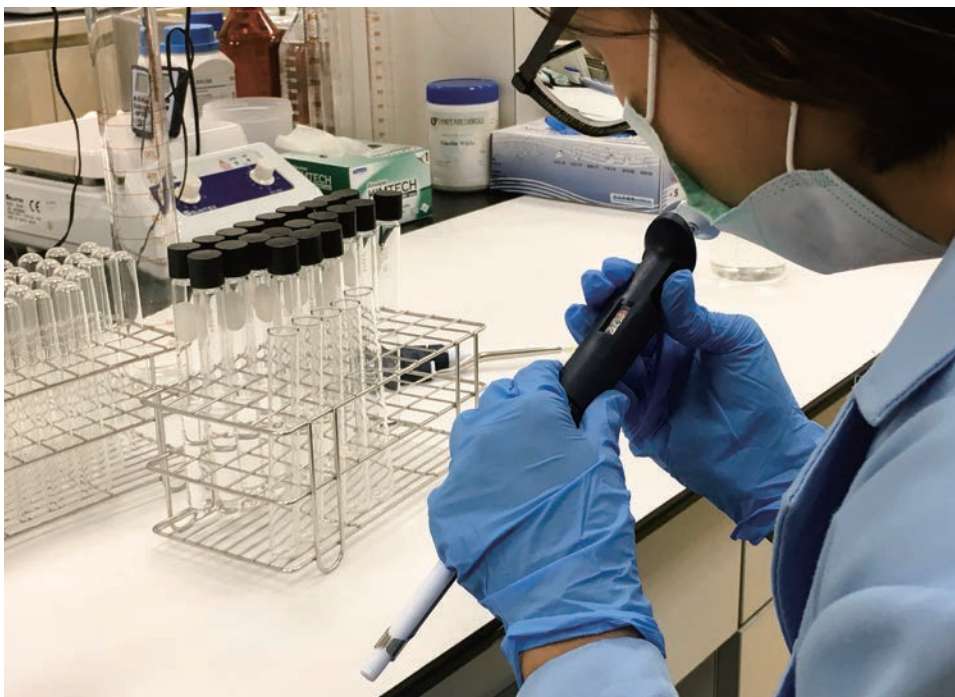
近幾年食安風暴衝擊國內餐飲業，而本公司自2008年起即領先業界推動廚房執行力評鑑，配合每年菜色及流程調整，定義對應的檢視項目及重要指標，從作業區安全檢視、物料品質管理、清潔維護、生產/庫存管理、菜色成品檢視、還有設備效能等六大面向，截至2024年12月31日止共計541項的檢視項目。2024年每個月於每間店嚴格執行廚房執行力評鑑、作業紀律，與落實餐飲衛生管理。此外，我們持續提升食品安全衛生管控標準，2024年委由台灣檢驗科技股份有限公司執行衛生檢測之檢驗項目計114項包括衛生評鑑及產品檢驗，全年稽核次數計1,453次，所有受測店點100%擁有SGS HM PLUS (Hygiene monitored plus program, HM PLUS)餐飲衛生管理標章，成為「全台首家」旗下品牌全數獲此國際性認證的餐飲集團，以顧客為優先，用最高規格的衛生安全標準提供最安心的用餐環境與值得信賴的美味。



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年即自主成立「食品檢驗室」，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，符合食品安全衛生管理法。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2024年底，共有14名人員研習完成或受訓合格食品安全管制系統訓練、食品安全檢測訓練、品質系統訓練或品保系統訓練，其中7名具備食品檢驗分析技術士證照、1名具備食品品保工程師證照、1名具備食品技師證照、2名具備丙級化學技術士證照、2名具備食品預防性控制人員(PCQI)國際證照、1名具備食品安全管制系統內部稽核員證照及1名具備FSSC 22000 v6(FSMS)主導稽核員證照。

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，透過實驗數據進行風險預測及管理，



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檢測、分子檢測、總抗生素檢測、鮮度檢測、酸度檢測、漂白劑檢測及農藥殘留快速檢驗七大類；分別依據TFDA公告檢驗方法、AOAC（Association of Official Agricultural Chemists）認證檢測方法、CNS（Chinese National Standards）國家標準法、蔬果農藥殘毒快速檢測法及電化學分析法進行檢驗。

本公司2024年執行之檢測項目有微生物檢測(總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、金黃色葡萄球菌、腸桿菌科及黴菌)、分子檢測(沙門氏桿菌、李斯特菌)、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)、漂白劑檢測(二氧化硫)及蔬果農藥殘留快速檢驗(殺蟲劑及殺菌劑)七大類。2024年度針對肉類、海鮮、蔬菜、醬料、甜點、飲品及水質共檢驗7,760件，其中內部監測

發現需進一步確認檢驗指標者共56件，經退貨或製程調整後，相關產品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，可確保終端成品安全無虞。

此外，實驗室每年定期參加獨立公正之國內外機構所舉辦的能力試驗比對來考核檢視實驗室檢驗能力及檢出數據的準確性，並由報告瞭解實驗數據在各實驗室間之差異。2024年參與英國科學實驗室FAPAS(Food Analysis Performance Assessment Scheme)及國內具ISO/IEC17025認證之實驗室認證之第三者能力試驗機構(Proficiency Testing Provider, PTP)所辦理之能力測驗，項目包含食品中常見的沙門氏桿菌、單核球增多性李斯特菌、金黃色葡萄球菌、腸桿菌科、總生菌數、大腸桿菌及大腸桿菌群之生物性危害項目，以及食品中二氧化硫與鮮度(揮發性鹽基態氮VBN)之化學性危害項目檢測，檢測數據獲“滿意”成績，肯定食品檢驗室能力水準。

年度	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
實驗室 檢測件數	5,887	7,234	5,685	5,901	5,747	6,461	7,760

已連續七年實驗室檢測件數超過5,000件

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。

2024年實驗室委外檢驗費用共計413,183元，抽檢水產類、畜產品、醬包類、加工品類、即食類產品等共計95件。檢驗項目屬動物用藥類、漂白劑類、防腐劑類、農藥殘留類、鮮度檢驗類、食品添加物等共計177件，合格率皆為100%，微生物類78件中有2件檢驗時未符合衛福部食品藥物管理署衛生標準規範，不合格品項經委外送檢確認改善後符合標準。

2024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11,883仟元(註)，佔瓦城泰統合併營業收入約0.20%及稅後淨利約3.44%。

(註)費用包含：委外檢驗費用、內部實驗室租金、折舊、薪資、訓練費、耗材及研究費用。

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，提供該等國產優質商家穩定銷售通路，共創經濟繁榮；2024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4億元，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。2024年我們的食材採購來源為符合ISO22000、FSSC22000、HACCP或BRC認證的供應商為41家，佔2024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，2024年使用符合FSC(Forest Stewardship Council,森林管理委員會)認證衛生紙、餐墊餐巾紙、紙提袋及紙類容器之紙類產品金額約29,594仟元佔上述產品整體採購金額39,772仟元達74.41%。

本公司依供應商性質及物料供應情形安排實地稽查以評估食材之品質衛生安全同時提升品質控制效能，依食品良好衛生規範準則(The Regulations on Good Hygiene Practice for Food, GHP)為查核基準，整合原料農場到製程加工廠各類型態協力廠商之實地稽查項目，將評核項目分為六大類：品質系統、GHP管理、製程管理、清潔、消毒管制品管理、倉儲運輸管理及病媒防治管理。

評核項目	權重
一、品質系統	20%
二、GHP管理	20%
三、製程管理	20%
四、清潔、消毒管制品管理	10%
五、倉儲運輸管理	20%
六、病媒防治管理	10%

供應商評核分級		
A+ 級	90分以上	優秀
A 級	80-89分	良好
B 級	61-79分	合格
C 級	60分以下	不合格 【不啓用/立即更換】

評分為B級以上始得列為合格廠商，列為C級供應商者則回饋採購部門更換供應商。2024年共稽核6家供應商，佔2024年度有交易之食材供應商約5%，含產地及新供應商引進之訪廠稽核次數共計9次，其中1次評分為A+級，4次評分為A級，4次為B級，未有C級廠商，訪廠評鑑合格率为100%。

針對新供應商或新食材之啓用，由品保部執行啓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啓用名單；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。

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，並透過内部的資訊整合，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，内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；若於限期内仍無法達標，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。本公司品保部擬訂「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2024年12月31日止，原料品項的驗收規格書有肉類、海鮮類、蔬菜類、乾貨類等總計1,020件，上述存貨金額佔期末原料存貨金額100%。





3

真心打造最高顧客滿意

- 3.1 創造美好的用餐體驗
- 3.2 發展「團隊共識」及「真心為你」精神
- 3.3 領先推行神秘訪客制度 以高標準自我檢核

- 3.4 積極提升顧客滿意度
- 3.5 推動數位服務 深化顧客體驗
- 3.6 持續優化服務流程

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」

瓦城泰統集團秉持「以顧客為中心」的經營理念，致力於從顧客四大用餐體驗面向：美味餐飲(Food)、舒適環境(Environment)、細緻服務(Service)和品牌信賴(Trust)，全方位掌握顧客對美食的「FEST」價值期待，確保體驗品質並持續優化，以提升整體顧客滿意度。我們十分珍惜每一次與顧客的相遇，透過真誠主動的笑容與貼心服務，營造溫馨愉悅的用餐氛圍。每位同仁皆以高度熱忱投入服務，細膩觀察顧客需求，用真心款待每一位來訪的顧客，創造令人感動的用餐體驗。

在營運管理上，我們秉持對料理與服務品質的高度堅持，建構穩定與高效的營運體系：「食材規格化：確保新鮮、安全與一致性」；「廚房管理科學化：導入標準流程與效率控管」；「人才培育系統化：透過13級臂章／徽章制度，完善員工職涯進程與能力養成。」

我們更以「八分鐘」、「二十五分鐘」為全體員工的黃金數字，代表我們對效率與品質的雙重堅持。顧客點餐後八分鐘內上第一道菜、二十五分鐘內完成全餐上桌，不僅展現我們對效率與品質的雙重堅持，也確保顧客能在最佳時間內享受完整餐食並體驗最佳的餐飲品質。

2024年瓦城泰統集團總來客數逾900萬人次，等同於全台平均每三人就有一人選擇旗下品牌用餐，這正是顧客對我們品質的最高肯定與信任。

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

品牌獎項

2024年【瓦城泰統集團】1111人力銀行《2024幸福企業》金獎

2023年【瓦城泰統集團】1111人力銀行《2023幸福企業》餐飲服務類金獎

2022年【瓦城泰國料理】工商時報《臺灣服務業大評鑑》金牌

2022年【瓦城泰統集團】Uber Eats《2022 Uber Eats 商家合作夥伴獎》卓越貢獻獎

2022年【瓦城泰統集團】1111人力銀行「2022幸福企業票選」《餐飲服務業》金獎

2021年【1010湘】松子年糕牛肉入選2021年第一屆《500盤》餐飲評鑑

2020年【瓦城泰統集團】食力foodNEXT《2020FIA食創獎》餐飲與服務創新類 優勝

2019年【1010湘】遠見雜誌《服務業大調查》連鎖餐飲業首獎

2019年【瓦城泰國料理】工商時報《台灣服務業大評鑑》連鎖品牌餐廳 銅牌

2018年【瓦城泰統集團】、【非常泰】Timeout年度創意泰國料理

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

顧客的信任與認可，是我們持續進步的最大動力。
我們將秉持初心，不斷精進優化每一處細節。



3.2 發展「團隊共識」及「真心為你」精神

為了深化集團核心文化、強化團隊凝聚力與顧客關係，我們持續推動「團隊共識」與「真心為你」的精神，協助同仁在工作中實踐企業核心價值，並將感動轉化為可持續傳遞的顧客體驗。「團隊共識」與「真心為你」精神，透過制度化表揚、文化落實與跨部門協作，我們不僅提升了員工幸福感與參與度，也讓顧客能實際感受到我們所承諾的「感動餐飲」。

未來，集團將持續推動文化深化與制度優化，實踐對顧客與員工的雙向承諾，打造更具溫度的品牌文化。

團隊共識

「團隊共識」已成為每一位瓦城人的DNA，是全體同仁共同遵循的行為準則，它鼓勵同仁以正向樂觀的態度面對每日職責，主動提供最好的服務。在團隊互動中，我們亦透過定期交流，分享服務經驗與心得，建立了相互激勵的文化氛圍，更大大的強化了員工的責任感與成就感。

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

真心為你

「真心為你」是我們自2010年起推動的員工表揚制度，旨在鼓勵第一線同仁主動展現服務熱忱與同理心。透過每月的《顧客對服務員》、《主管對服務員》、《同仁互動合作》等多元的肯定事蹟表揚於各店，肯定優秀同仁之餘，也強化了員工的使命感與歸屬感。



這項制度不僅強化團隊內部的信任與默契，也深化顧客對企業服務精神的感受與認同，進一步促進長期顧客關係的建立，實踐「以人為本」的服務價值及超乎顧客預期之用餐體驗。

真心為你事蹟內容

寒冬裡 給我滿格的溫暖感動

獨自來台北出差，因人流眾多，高鐵回台中需等待2個多小時，手機又快沒電，進店用餐時遇到服務人員Kelly，態度親切，告知自身難處後詢問是否有插座能否提供充電，但因座位插座距離比較遠，Kelly主動拿了自己的行動電源幫忙，讓我回台中的路上能夠繼續辦公，今天台北很冷，但是遇到Kelly讓我很感動也很幸運！

特別上官網寫信希望公司能表揚這位服務人員，非常感謝她！

大心 台北微風車站店

美味時光 即刻定格

當我們想要合照時，才剛移動座位，服務人員就主動前來協助用手機拍照，甚至拿出了拍立得，送我們一張。當時隔壁桌不認識的客人也在合照，服務人員也同時協助他們拍照、並送他們拍立得，讓大家都留下了美好的回憶。

瓦城 誠品新店店

有你真好 溫暖相伴

中午到分店用餐時，孩子不小心尿濕了地板。我向服務人員Sean說明狀況並向他索取塑膠袋放濕掉的衣物，Sean了解後，馬上貼心地表示沒問題，並考量到我帶著小朋友不方便拿塑膠袋，特地提供了紙袋讓我可以提著，原本擔心會造成困擾，但因Sean的細心讓我感到非常安心。

結帳時，我再次向幫我們結帳的店副理Stanley表示歉意，當時剛好看到另一位小朋友臉上黏了飯粒，結完帳後，Stanley立即拿著紙巾追上去，讓家長可以擦拭小朋友臉上的飯粒，這個舉動也讓我印象深刻！真的謝謝你們的服務！

瓦城 台南大遠百店

不只是服務 展現如家人般體貼暖心

看到IG大家的分享，便帶著小孩一起來BOBO朝聖。當天因為帶小孩不太能點辣的菜色，謝謝Rich細心的介紹，並我們搭配不辣的菜色給小朋友吃。最讓我感動的事，Peggy看到我使用湯叉分解食物給小朋友時，主動前來詢問我有沒有需要剪刀，比較好剪碎食物給小朋友食用。好奇詢問Peggy怎麼那麼好會主動詢問顧客需求，Peggy回覆因為她的小孩剛學會吃食物，今天特別去樓下購買，想帶回家給小朋友使用，因為看見我在分食所以過來詢問～

Peggy提供剪刀時，說明已經洗過並泡過熱水可以放心使用，當下我真的非常感動，很謝謝她無私的奉獻，Peggy更是隨時關心小朋友有沒有乖乖吃飯，也發放貼紙給小朋友鼓勵他們吃飯。後來在結帳時，小朋友為了僅有的一支冰淇淋在吵架，謝謝Peggy再多擠一支給小朋友。

雖然等待用餐的時間非常久，但服務真的很好，特別想分享我用餐經驗，寫這封信來謝謝該店的服務人員～

BOBO 新莊宏匯店

細節藏用心 服務滿滿

本次服務人員很貼心，這次有帶小孩一起用餐，小孩正在好奇調皮的階段，一直向服務人員Debbie搭話，但她還是仔細聆聽我兒子的需求，我兒子說想要冰水，她聽了以後詢問我們可不可以給他，後續就提供了一整杯冰塊給我們。

離開時Debbie也問小孩要不要糖果，也是先詢問父母意見，確認可以給才提供。

做服務業很辛苦，很感謝Debbie的服務熱忱，這麼用心、細心，讓我們這次用餐感受特別溫暖！真的非常感謝！

時時香 中壢大江店

細膩呵護 每一刻需求

用餐期間，當我在找服務人員時，服務人員能快速前來，並主動詢問我是否在找碗，另外服務人員也主動詢問我們打包的飲料是否感到太酸，並詢問是否要加紅糖水，服務人員積極的態度，讓我感到很貼心。整體餐點都很好吃，服務人員服務也很貼心周到，會讓人會想推薦給親朋好友來用餐，也會讓我想再次回訪。

瓦城 新竹滿雅店



真心為你的團隊

料理團隊

不論是新鮮度、質地、口味、份量及新菜色，料理團隊皆以最高標準與效率控管品質，讓旗下每一間餐廳的每一道佳餚都能完美呈現在顧客面前。

服務團隊

服務團隊則以「顧客滿意度」為最高決策指導原則，並深入至員工培訓中，成為管理實務與現場行動的共同語言，持續實踐最貼近顧客的服務體驗。

3.3 領先推行神秘訪客制度 以高標準自我檢核

為確保各品牌分店的菜色與服務品質的一致性，並持續達成 100% 顧客滿意，公司自2003年即規劃導入「神秘訪客計劃」，邀請忠實顧客不定期至分店用餐，從顧客視角出發進行稽核，全面檢視各分店在菜色呈現與服務細節上之實際表現。

2024年度神秘訪客稽核總次數達 1,810次，有效強化分店日常營運管理，也支撐我們在疫後維持高度顧客滿意的營運成果。



透過神秘訪客制度所蒐集的實質回饋，我們透過系統分析各分店的表現穩定度，並針對關鍵細節即時調整與持續優化流程，以此確保顧客能獲得最優質的餐飲服務品質與最佳體驗，此制度使集團能在快速展店與市場變動之中，仍得以持續維持高標準一致性的關鍵機制。

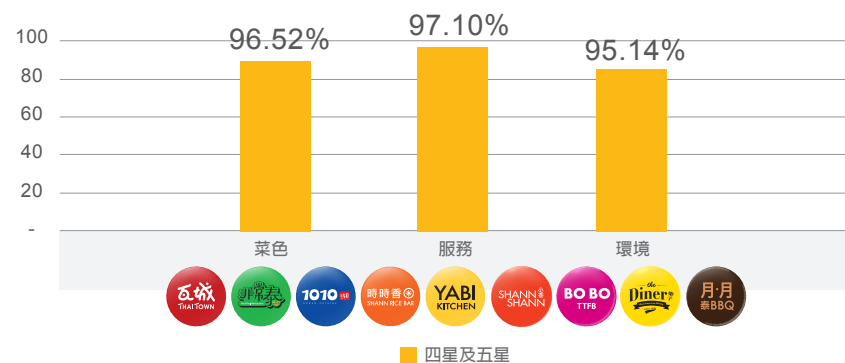
3.4 積極提升顧客滿意度

為能即時掌握顧客用餐體驗與滿意度，公司全面導入線上滿意度問卷系統，涵蓋旗下品牌：瓦城、非常泰、1010湘、時時香、YABI KITCHEN、月月泰 BBQ、大心新泰式麵食、樂子the Diner、BOBO、SHANN SHANN小香等全品牌體系，2024年度【內用滿意度問卷】填答人次達 83,166 人，【外帶 / 外送滿意度問卷】填答人次為 2,083 人。本問卷依據顧客提供的一至五星星等進行分類管理，四星(含)以上為正向好評指標，而三星(含)以下由分店主動進一步瞭解顧客具體建議後，強化服務細節與品質管理。

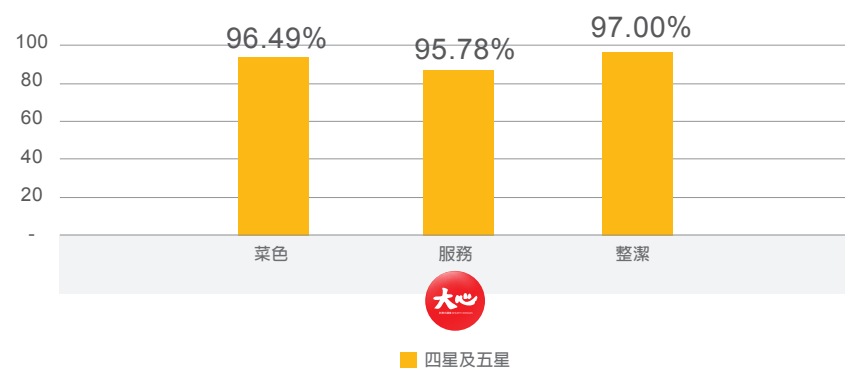
此外，針對外帶外送服務，超過八成以上顧客表示滿意，顯示集團在不同服務場景下皆能提供穩定且貼近需求的高品質體驗。

藉由大數據回饋與系統化追蹤，公司得以即時洞察顧客需求、強化服務接觸點，持續聚焦服務流程之細膩度與提高產品滿全方位掌握顧客整體用餐體驗。

主題餐廳 內用三大指標滿意度



大心 內用三大指標滿意度



3.5 推動數位服務 深化顧客體驗

自2022年11月正式推出「wa10 APP」起，瓦城泰統持續優化平台功能，致力於打造全方位的數位餐飲服務體驗。顧客可透過APP即時查詢分店訂位情況、線上預約訂位、預訂外帶自取、線上點餐等一鍵式功能，實現快速便捷的消費流程，全面提升服務效率與顧客滿意度。



預定便捷、優惠互動

顧客可透過APP隨時隨地預訂餐點與訂位，無需來電或現場排隊，顯著提升預約流程的便利性與自主性。平台亦作為與顧客互動的重要接點，顧客可即時獲取最新活動資訊，進行點數累積與兌換優惠券，進一步強化品牌曝光與再訪動機，帶動營收成長機會。

未來，集團將持續拓展APP功能，朝向更智慧化、個人化的顧客體驗邁進，擴大數位經營價值。

會員成長成果

截至2024年底，「wa10 APP」累計會員數逾115萬人次，展現穩定成長趨勢，此成果顯示，「wa10 APP」在會員經營、顧客黏著度提升與品牌價值強化方面已發揮顯著成效。

未來，集團將持續拓展APP功能，導入更智慧化、個人化的顧客服務體驗，擴大數位經營效益，深化品牌競爭力。



3.6 持續優化服務流程

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。

多元溝通管道



為即時傾聽顧客心聲並迅速回應，我們建置了多元溝通管道，涵蓋現場與非現場的回饋方式，協助我們全面掌握顧客意見，進而提升整體服務品質。

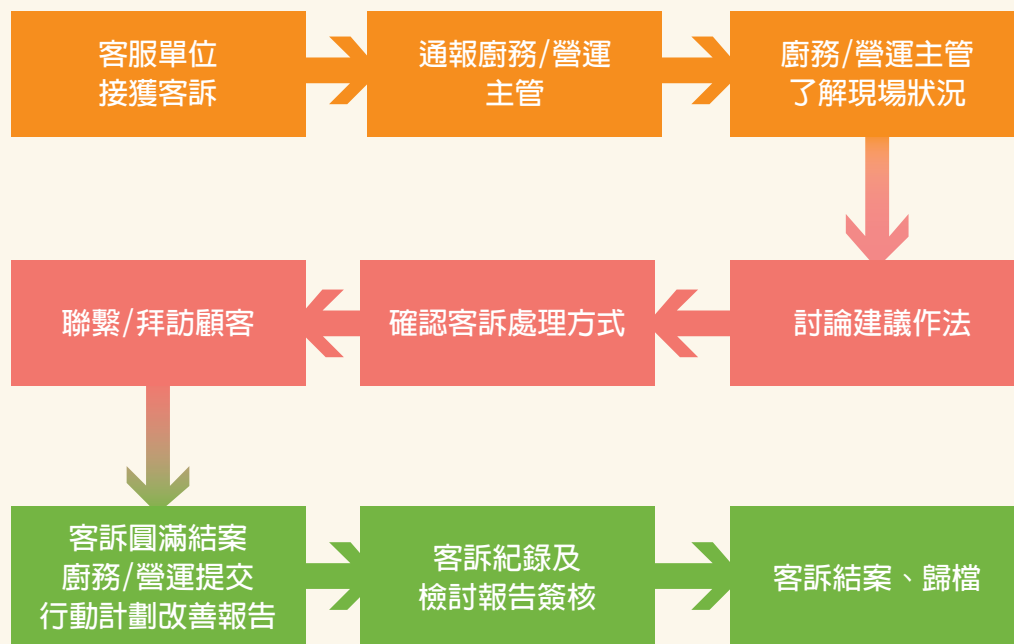
我們亦定期彙整各通路回饋，進行分類與原因分析，並召集相關部門共同檢討，作為優化服務流程與制度設計的重要依據。

我們相信，唯有讓顧客的聲音真正落實於日常營運，才能讓每一次踏進餐廳的顧客，都能感受到來自團隊用心的「全新感動」。

聯繫管道

現場反應	顧客現場回饋		
	滿意度問卷		
非現場反應	品牌	客服電話	客服信箱
	瓦城	0800-086-680	service@thaitown.com.tw
	非常泰		service@verythai.com.tw
	大心 新泰式麵食		service@bheartnoodles.com
	樂子 the Diner		service@thediner.com.tw
	YABI KITCHEN		service@ttfb.com
	月月 泰BBQ		service@ttfb.com
	BOBO		service@ttfb.com
	SHANN SHANN小香		service@ttfb.com
	1010湘	0800-221-010	service@1010restaurant.com
	時時香	0800-333-677	service@ricebar.com.tw
	wa10 APP	0800-086-680	wa10app_service@ttfb.com
	郵寄信函、官方網站、社群媒體、Google評論		

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。

2024年度未接獲任何顧客隱私或資料遺失相關之投訴；如有顧客提出個資刪除請求，客服單位皆能即時處理並完成刪除作業，展現我們對資訊安全與顧客權益的尊重。

我們深知，顧客的認同與信任是品牌永續經營的基石。未來，我們將持續秉持「真心為你」的精神，貼近顧客需求、落實信任守護，為旗下品牌的每一位顧客注入真誠與安心。



顧客意見表管理流程

顧客回填滿意度調查問卷



顧客滿意管理課
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



顧客滿意管理課
專人專區保管資訊



4

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
- 4.2 力行節約能源與水資源
- 4.3 具體落實環境管理

- 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



4.1 堅持高品質美味 同時減少食材浪費

根據聯合國機構最新發布的《全球糧食危機報告》顯示，2024年全球共有53個國家和地區的近3億人面臨嚴重糧食不安全與兒童營養不良的問題。全球糧食危機持續存在，餐飲業者更應當深切思考產業對於環境的衝擊，及如何為環境永續盡一份心力。集團承諾於營運與服務過程中，以環境友善角度出發，訂定嚴格的規範，藉此有效處理廢油、廢水、廢棄物及食物浪費等內容。其中，減少食物浪費更是餐飲業者重要的環保指標之一，集團透過把關供應鏈的「五大環節」，致力達成綠色環保目標：



第一步 產地通餐桌

氣候變遷使得地球暖化日益嚴重，而其中食物來源、保存與運送所增加的碳排放量與衝擊，更是不容忽視的重要環節。選擇優先向在地供應商採購食材，降低食材運送過程中的損壞，及長途運輸時所延伸的碳排放量、包裝浪費等環境代價，不僅減少對環境的汙染，同時也給予在地農業經濟支持，提升產品競爭力與發展力。



第二步 食材規格化

舉凡農產品、生鮮食品等食材，皆透過制定精細的食材規格要求，確保料理的最佳品質，同步減少食材損耗。例如：為確保空心菜口感清脆適宜，規範長度落在13至17公分之間，菜梗直徑要保持在0.4至0.7公分，小至蒜頭、辣椒等香料，大至生魚、鮮蝦等，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。

第三步 精準控管

我們利用科學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，控制在正負千分之四以內，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「十三級臂章培育制度」，將廚藝學習分為13個階段，幫助廚師們透過系統化、階段式的紮實訓練，做到365天、每一家店、每一道菜都呈現出100%一致的信賴美味，確保最高出餐良率，有助減少食材耗損。



第五步 專業點菜

最後一個環節，在現場顧客服務面，第一線外場同仁，也以「真心為你」的服務態度，細心、主動的觀察顧客需求，提供顧客最適合的點餐建議，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。台灣於2023年1月通過《氣候變遷因應法》，主要設立2050年淨零排放目標、提升氣候治理層級、徵收碳費專款專用、增訂氣候變遷調適專章、納入碳足跡及產品標示管理機制。身為地球公民的一份子，我們致力於節能減碳措施的推行，並積極配合國家政策的推動。由於餐飲業的主要營運活動均在門店進行，我們就使用之燈具與空調硬體採取節能措施。現在所有門店皆已100%採用低耗能的LED燈具；而在空調節能的部分除百貨賣場之門店由商場統一開關控制外，其餘門店我們皆採取分區獨立控制，如此可適當調配空調需求，減少不必要的開啓，以有效節約電力。



集團主要使用能源主要以電力及天然氣為主，2024年集團各項能源使用及溫室氣體排放資訊統計如下：

2024年集團各項能源使用及溫室氣體排放資訊

能源類型	使用單位	十億焦耳 (GJ)	溫室氣體排放 (公噸CO ₂ e)
電力	28,419,551度	102,310	13,471
天然氣	3,574,579度	119,727	6,723
液化石油氣	252,440公升	7,013	443

年度	消耗能源總量	能源密集度
2024	229,050 GJ	37.70 GJ/百萬元
年度	溫室氣體排放量	排放密集度
2024	20,637 公噸CO ₂ e	9.3公噸/百萬元

註：
 1.上述能源統計包含總部、廠房及全台門店，無法取得用電度數或瓦斯度數之營業場所係以有用電度數或瓦斯度數之營業場所之平均值計算。
 2.能源換算單位為1度電力=0.0036 GJ(十億焦耳)，1立方公尺天然氣(度)= 0.033494 GJ。
 3.2024年末使用再生能源，外購電力的能源消耗占總能源消耗為45%。

集團營業用水以自來水為主，我們除了注意排放水對環境的影響外，也向同仁宣導能源節約與珍惜水資源的重要性，減少不必要的營業用水。2024年度台灣地區取水量約為1,252,382公噸(因餐飲業耗水量小且排水未另行統計，故採取水量等於排水量無耗水量之假設)，每百萬元營收之用水密集度為206公噸，我們會持續透過各類節能措施去達成用水量下降之目標。

我們深知環境永續的重要，在即將啓用的全球研發中心，從廠房的設計規劃，建材選用，到建置過程，皆以友善環境為目標，我們的具體作為如下：



瓦城中壢全球研發中心 (LEED認證銀級)



- **跨域合作：**設計階段導入跨領域專家進行綜合評估，確保建造過程符合綠色營建理念。
- **環保施工管理：**施工期間保持生態棲地不受破壞，強化水土保持和空氣品質保護，減少對環境衝擊。
- **減少碳排放：**執行營建廢棄物管理計劃，降低運輸和處理過程中的碳排放。
- **空氣清新：**完工後進行空氣洗滌，避免施工階段的空氣污染物殘留，保障使用者舒適。
- **綠色交通倡導：**設置自行車車位及淋浴間，鼓勵使用大眾運輸或綠色交通，並增加步行機會，減碳又促進健康。
- **電動車充電設施：**設置電動車充電車位，並且75%的停車位為遮蔽式停車空間，有效減少熱島效應。
- **光害控制：**通過降低光害，避免對生態環境、夜空和使用者造成負面影響。
- **高效能系統運作：**執行功能驗證，確保建築空調、照明、熱水等系統高效運作，達到舒適與高效能目標。
- **水資源管理：**結合原生植物和耐旱植被，設計區域性灌溉系統，減少30%以上的澆灌用水量。
- **節水設施：**使用節水比率達45%以上的高效能設備，並安裝水質監控系統，提升管理效率。
- **能源監控與管理：**安裝能源監控系統，提高建築能源管理能力，延長設備壽命並降低營運成本。
- **太陽能發電系統：**屋頂設置太陽能發電系統，減少對化石燃料的依賴並降低溫室氣體排放。
- **節能設施：**選用高效能空調系統、降低照明能耗，達16%的節能效率，減少溫室氣體排放，同時使用低含汞燈具，減少汙染風險。
- **靈活空間設計：**提供可調節的熱環境與光環境（如：空調控制面板、小型風扇、多段照明），提升使用彈性並節省能源。
- **室內空氣品質：**禁菸、裝設濾網、設置CO2監測器，確保室內空氣品質達國際標準，保障健康。
- **環保建材：**選用低逸散性建材和超過20種具環境產品聲明 (EPD報告) 的建材，減少有機化合物對健康的危害及對環境的衝擊。
- **清潔產品與資源回收：**使用第三方認證的低毒性清潔產品，並設置垃圾回收區，促進資源回收與廢棄物減量。
- **綠色教育與意識提升：**設置綠色教育看板，向訪客展示建築永續特色與成效，提升環保意識與參與感。

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。**2024**年我們未有發生重大罰款之環境汙染情事。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 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，**2024**年共計回收廢油**359**公噸。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，我們依規定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	74	6,538	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	185	15,953	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

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

5.2 平等、多元、誠信的就業環境

5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度

5.4 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，吸引優秀有熱忱的餐飲人才。隨著集團近年展店步伐加速，並計畫將更多旗下優質品牌帶入國際市場，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，以期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，訂有退休金辦法，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2024年合併財務報告P.39~P.41。本公司持續暢通勞資雙方溝通管道，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

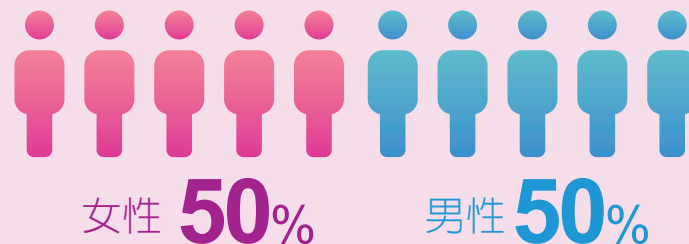
本公司向來重視同仁工作權益，以誠信原則對待同仁，並依法令及內部各項管理辦法提供同仁安全、健康的工作環境。我們致力於人才發展與培育，在任用、升遷、獎懲、福利、薪資、訓練等各項人資政策皆有完整的架構，集團品牌多元，同仁可藉由跨品牌的學習，持續發展更多元的專業職能！

我們更提供同仁公平的機會及持續優化的福利制度，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，積極了解並傾聽同仁的聲音與意見。

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，依區域及職務需求舉辦招募活動，吸引眾多餐飲業潛力新秀加入陣容；截至2024年12月31日止，同仁人數合計為4,207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），人數較去年增加主係店數成長所致；全體員工中管理職人數共705人，當地居民比例為96%，其中女性占比為41%。本公司無分性別、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。2024年度另有聘僱短期派遣人員，以因應短期高峰。

2024 同仁性別比例



註：本報告書揭露範疇為台灣地區。

2024年正職同仁資料

2024年度	新進同仁人數	
	男	女
26歲以下	216	195
26-40歲	152	98
40歲以上	64	46

2024年度	離職同仁人數	
	男	女
26歲以下	149	118
26-40歲	160	107
40歲以上	65	42

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，另提供結婚賀儀、獎助學金、生日禮金及推薦獎金...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，發放節慶禮券，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，除了依法進行母性關懷、工作調整、育嬰假等，並提供生育賀儀予以同仁。

獎助學金

公司重視人才培育與教育平等，積極推動同仁教育支持計畫。每學期提供每名3,000元的獎助學金，協助兼顧工作與就學的同仁持續進修、勤學不懈。2024年度共有708人次受惠，累計發放金額逾新台幣200萬元，展現企業對同仁終身學習與社會永續發展的承諾。

職福會

職工福利會與知名數位福利平台合作，提供涵蓋食、衣、住、行及多元特約商店的生活優惠。同仁可透過手機應用程式即時享有便利與實惠，進一步提升生活品質與幸福感，落實企業關懷員工福祉的理念。

育嬰留停情形

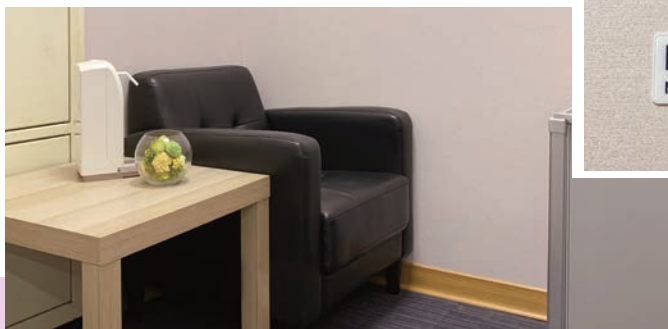
2024年度	男性人數	女性人數	合計
當年度實際申請育嬰留停之員工	6	16	22
預計於當年度育嬰留停復職	8	16	24
當年度實際育嬰留停復職	4	9	13
前一年度實際育嬰留停復職	11	10	21
前一年度育嬰假復職後十二個月仍在職	9	8	17
復職率(註1)	54.17%		
留存率(註2)	80.95%		

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

註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

設置哺(集)乳室

本公司為提供產後同仁友善工作環境，特別設置哺(集)乳室及相關設備，如：存放母乳專用冰箱、沙發座椅等，另外每月安排職場醫護諮詢服務以照顧產後同仁的心理及生理健康。



我們尊重多元意見及言論自由，高度重視和諧關係及同仁照顧，除定期召開勞資會議外，也於內部建立多元溝通平台，給予同仁安心且信賴的分享環境；溝通管道分別有專屬同仁的服務專線《夥伴服務專線：0800-086-686》、可隨時以QR Code條碼線上填寫的《夥伴Talk園地》表單、服務信箱《夥伴E見箱：listening@ttfb.com》以及《兩性平等專線：02-8227-2636》。以上管道皆由專職團隊服務，專心傾聽與受理同仁於工作、自我學習成長、同儕相處等任何的好想法或建議，2024年度受理的同仁建議案件共28件，類型分別為內部團隊合作、工作環境及工時薪資瞭解，所有案件皆於制定的期限內反饋給管理團隊，以確保員工心聲已被傾聽並獲得有效的溝通交流。

勞資會議

本公司依法辦理勞資會議，至少每季開會一次，2024年召開勞資會議共四次，建立勞資雙方良好的互動及溝通的平台，除了通過延長工時、四周變形工時等決議外，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相關法令，以保障同仁權益。另也持續宣導職場安全、勞工健康保護四大計畫與相關法令變動等議題。

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。

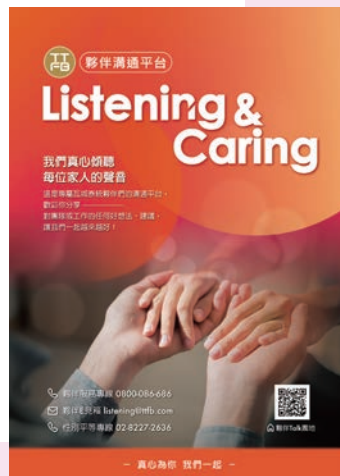
同仁申訴處理

公司接獲同仁申訴時，由人資部受理，或於申訴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。

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。

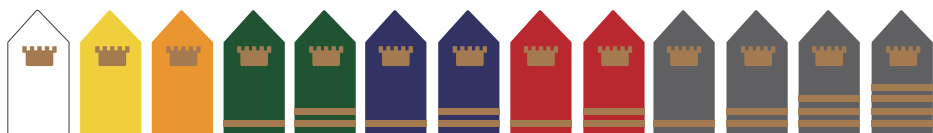


5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度

我們於業界獨創的「十三級培訓制度」，讓集團同仁享有透明、公平且順暢的升遷機會；除有「十三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「十三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，2024年總訓練時數，共計121,722小時。



13 級廚務徽章培育發展制度



13 級服務徽章培育發展制度

餐廳同仁受訓數據統計

員工類別(註1)	平均受訓時數(年度訓練工時/期末員工人數)	
2024年度	男性	女性
服務管理階層(註2)	17.77	9.25
餐服人員	15.15	14.39
廚務管理階層(註2)	4.13	5.00
廚務人員	82.73	82.64
合計	34.81	29.16

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。

我們提供具有市場競爭力的薪資條件，並遵守勞動基準法及其他相關勞動法令，2024年依上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法第四條揭露非擔任主管職務全時員工資訊如下，兩期差異主係薪資及績效之調整，其中最高薪酬個人之年度薪酬佔前述員工薪酬中位數之比率為7.59：

	2024年	2023年	差異
非擔任主管職務 全時員工人數	1,252	1,188	64
薪資平均數 (仟元/人)	690	646	44 ↑
薪資中位數 (仟元/人)	620	582	38 ↑

餐飲界的幸福企業

2024年，在超過3700家企業的參與，歷經初選、網路票選、神秘客評比、活動小組綜合評比四個階段的關卡，瓦城以真心為你的經營使命，致力為每位夥伴打造一個幸福、溫馨且有彈性的工作環境，獲選1111人力銀行的【幸福企業金獎】。

榮獲此項殊榮，代表對瓦城福利制度與勞資關係的肯定，我們也將持續以照顧員工，提供更好的待遇及福利，來吸引優秀人才，近一步為產業帶來正向的循環。



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，本公司設置職業安全衛生管理人員，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，且於每季職業安全衛生委員會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職安人員。

職業安全訓練證照

2024年公司同仁持有急救人員證照共298人。



職場安全四大保護計畫

本公司十分重視同仁身體健康，為使對同仁的照護完臻妥善，特與顧問公司合作每月設置兩次專任醫護辦理臨場健康服務，並針對全公司健康檢查異常同仁進行安排職醫諮詢及關懷，有關本公司同仁健康照護辦理情形如下：

1. 定期辦理同仁健康檢查，依結果進行健康管理分級，依分級結果安排職場醫生辦理諮詢或開立關懷單並持續追蹤及管理。
2. 持續推行職場健康四大計畫，設立問卷其內容涵蓋職場不法侵害、人因性肌肉骨骼危害預防、異常工作負荷疾病預防及母性健康保護等，職場醫護會針對問卷填答異常事件進行後續追蹤及管理。

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243件，其中上下班交通事故182件，執行業務61件(人數為61人)，其災害類型包含切/割/擦傷、跌倒等，上述執行業務災害人數占整體員工總人數1.45%。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。

$$1) \text{ 失能傷害頻率(FR)} = 10.73 = \frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \quad (\text{以百萬工時計})$$

$$2) \text{ 失能傷害嚴重率(SR)} = 94 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \quad (\text{以百萬工時計})$$

$$3) \text{ 總和傷害指數(FSI)} = 1.00 = \sqrt{\frac{\text{FR} \times \text{SR}}{1,000}}$$

$$4) \text{ 失能傷害平均損失日數} = 8.73 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{總傷亡人數}}$$

備註：不含上下班交通安全事故數據。

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訂有安全衛生教育訓練教材，包括法規概要、安全衛生概念、緊急事故應變處理及消防急救常識等訓練內容，且於各工作場所設置職業安全衛生管理人員對新進及在職同仁舉辦安全衛生教育訓練，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，2024年共舉辦8次宣導會。

缺勤統計

缺勤日數共3,984天(包含病假、公傷假及家庭照護假等)；應工作日數為710,381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)。

$$\text{缺勤率(AR)} = 0.56\% = \frac{\text{總缺勤日數}}{\text{總工作日數}} \times 100\%$$



力行社會關懷

- 6.1 「瓦城泰統慈善基金會」－愛與希望的溫暖平台
- 6.2 攜手學校及社福單位 培育未來人才與創造就業

瓦城泰統是一個充滿「愛」的集團，我們始終相信「心裡有愛，就能把愛分享出去」。三十多年來，我們始終抱持這份初心，無論是同仁間彼此的扶持，還是對客人的微笑、問候與關心，每一個舉動都出自於真誠的感謝。我們相信，這樣的心意，能透過每一個行動，一點一滴地傳遞出去，慢慢在社會中擴散，成為溫款、善意、與希望的力量。

6.1 「瓦城泰統慈善基金會」——愛與希望的溫暖平台

瓦城泰統集團帶著「取之於社會，用之於社會」的感謝之心，於2016年成立了瓦城泰統慈善基金會。走過三十多年餐飲旅程，我們見證了無數家庭在餐桌前的幸福笑容，於是以「家庭」作為持續耕耘的公益領域，期望讓更多溫暖時刻在社會中延續。

多年來，我們也持續關注「長輩」、「弱勢家庭」與「偏鄉孩童」的需求，給予實際的幫助與即時的支持。面對快速變動的社會環境，基金會始終持續傾聽、積極回應，無論是為長者打造友善的照顧環境、陪伴重症病童走過療程、或是支援清寒家庭的營養與教育需求，我們都與專業社福機構攜手合作，讓每一份愛心化為「會行動的資源」，發揮最大的影響力，陪伴更多家庭走過生活的高低起伏。



執行長的話

一直以來，我都相信，愛存在於每個人心中，只是我們有時太忙於生活，匆匆地走過，忘了停下腳步，看見身邊人的需要。對我來說，「愛是動詞」，只要願意多留一步、多看一眼，關心與善意就會悄悄流動，帶來改變的力量。

這幾年，我更深刻感受到，當我們將行善的過程與故事分享出去，就能讓更多人感受到「付出」帶來的喜樂與豐盛。這條公益的路上，我從來不是一個人，而是和一群溫暖的人同行。未來，我也相信會有更多人願意加入我們，一起把這份愛與善意傳下去。

吳丹鳳 Kelly Woo

2024年基金會溫暖成果

2024年對瓦城基金會而言，是一段把愛走得更深、更遠的旅程。我們延續對「孝道推廣」、「失智長輩關懷」、「兒童醫療陪伴」、「原民培力」等核心公益的承諾，同時也因應時代變化，拓展出更具行動力與前瞻性的實踐方向。

在持續關注長輩與孩童需求的同時，我們也踏出新的腳步，參與弘道舉辦的「爺奶 Color Walk」健走活動，陪伴長者走出戶外、走進人群；也首次投入海洋環境保護，響應農業部水產試驗所的「珊瑚礁復育計畫」，守護我們共同生活的土地。

這一年，我們持續深化與弘道、紅鼻子醫生、世界展望會、中華基督教救助協會等夥伴的合作，透過每一次實際行動，累積善的溫度，讓更多溫暖與希望在台灣各個角落靜靜流動，成為支持家庭、擁抱社會的力量。

病房裡的歡笑計畫 | 點亮重症病童的笑顏，讓希望不斷電

瓦城基金會自2016年起贊助「紅鼻子醫生－友善醫療服務」，支持紅鼻子醫生每週進駐台北榮總的兒科重症病房，陪伴罹患癌症或因重症需要長期住院的孩童們，用歡笑為治療帶來力量。

「紅鼻子醫生」源自於法國，是一群受過專業小丑醫生訓練的表演者。他們換上小丑裝扮、戴上紅鼻子、走進病房，以逗人開懷大笑的本事解開重症孩童一顆顆緊閉的心房。

病童長期待在醫院，無法到學校上課，與外界接觸少，因此紅鼻子醫生不僅成為孩子的朋友，也成為孩子對世界的嚮往。國外醫學期刊研究證實，紅鼻子醫生的陪伴，確實能對病人帶來正向的醫療幫助。瓦城基金會希望透過這些努力，為重症病童與家屬帶來更多歡笑與希望，讓他們在艱難的治療過程中感受到更多的溫暖與支持。

病童長期待在醫院，無法到學校上課，與外界接觸少，因此紅鼻子醫生不僅成為孩子的朋友，也成為孩子對世界的嚮往。國外醫學期刊研究證實，紅鼻子醫生的

陪伴，確實能對病人帶來正向的醫療幫助。瓦城基金會希望透過這些努力，為重症病童與家屬帶來更多歡笑與希望，讓他們在艱難的治療過程中感受到更多的溫暖與支持。

· 讓病童有「期待未來」的勇氣！

紅鼻子醫生每週於固定時間探訪，讓孩子多了份期待，成為他們繼續勇敢面對病痛的動力。他們會在探訪前與護理團隊充分溝通，根據病童的身心狀態客製化互動內容，像是唱歌、說笑話、演戲、說故事、一起畫畫，甚至陪伴打針或吃藥，為艱難療程帶來勇氣與安定。家長與醫護人員在紅鼻子醫生來訪期間，也能得到些許喘息空間。



· 關懷不間斷 陪伴不缺席

除了病房探訪，紅鼻子醫生也經營「紅鼻子醫生陪伴你」YouTube 頻道，讓孩子們隨時都能線上感受到熟悉的陪伴。為避免孩子因檢查或手術錯過探訪，今年持續推行「留言著色卡」服務，即使錯身而過，也能留下關心與祝福，期待下一次的相遇。



資助對象

台北榮民總醫院「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

台北榮民總醫院、紅鼻子關懷小丑協會

效益

紅鼻子醫生2024年於北榮92、93病房服務共3,035人次，其中92病房1,590人次，93病房1,445人次，另外舉辦慶生活動並製作紀錄影片，線上觸及4.9萬人、累計觀看6.9萬次。

· 捐魚加菜添營養～支援成長第一線

每個孩子都是一個家庭的希望，而均衡的營養，是成長路上最基本、也最關鍵的支持。瓦城基金會長期關注弱勢兒少的營養照顧，特別是對資源有限的清寒家庭而言，想吃到新鮮、多樣的食材，往往是一種奢侈。

· 弱勢陪讀班孩童的鱸魚營養補給 (1919陪讀計畫)

我們持續透過「鱸魚營養補給計畫」，將餐廳人氣料理主角的新鮮鱸魚，送進全台各地陪讀班。這些鱸魚由產地直送、冷凍保鮮，期盼發育中的孩子們，不只能補充成長所需的營養與腦力，更讓孩子們能與家人一起共享一頓安心、美味的家常菜，感受到來自社會的溫暖與支持。



資助對象

弱勢清寒學童 學童家庭

合作單位

中華基督教救助協會1919陪讀計畫

效益

2024年共捐贈1919全台各縣市陪讀班新鮮鱸魚共300箱、3,000條，總重約1.7噸。實地探訪陪讀班並製作紀錄影片，線上觸及逾7,000人、累計觀看1.1萬人。

行有魚力
快樂助人

支持弱勢孩童受教權，均一偏鄉種子培育計劃

教育，是翻轉命運的力量。瓦城基金會自2022年起，持續支持由均一國際教育實驗學校推動的「偏鄉種子培育計劃」，協助來自花東地區的經濟弱勢學童順利完成學業，讓每一個有心學習的孩子，都不因家庭條件而被阻擋在教室門外。

該計畫至今已推行13年，受助學生中有超過八成為原住民族群。每位獲獎助的學生，都需經過實地家訪，評估家庭結構、語言文化背景與學習意願，並透過個別評估核定獎助金額與教育計畫，確保資源真正落在需要的地方。

瓦城基金會的支持不僅是經費贊助，更是對偏鄉孩子學習路上的一份陪伴與承諾，期待透過教育，培育出願意回饋家鄉、傳承文化的新一代。



資助對象

均一偏鄉種子培育計劃

合作單位

均一學校財團法人
臺東縣均一國際教育實驗高級中等學校

效益

持續提供獎學金與學習支持，幫助來自低收、中低收、單親、隔代教養或投入原民文化工作但無法負擔全額學費的家庭子女穩定就學，並依學習表現訂定個別教育發展計畫。計畫推行至今累計培育256位學生，其中逾八成為原住民族群。

支持失智據點~鼓勵尊嚴與精彩的老後生活

失智症不是自然老化的結果，而是一種需要更多理解與陪伴的病症。近年來，台灣失智人口數逐年增加，但社會的照護意識卻尚未成熟。瓦城基金會自2021年起開始贊助失智據點，深入失智長輩世界，期望透過實際贊助與倡議，鼓勵社會更了解失智症，並為長輩打造更友善、有尊嚴的生活環境。

長輩精彩據點—彰化憶耆道老失智據點贊助 (弘道老人福利基金會)

瓦城基金會贊助的「彰化憶耆道老失智據點」，服務對象為17位失智長輩，據點內設有專業的照護員與社工，提供日常陪伴，同時安排多達18種延緩失智課程，包括多元的定向訓練、注意力、計算力、肌力平衡訓練、建構力等，透過動手、動腦、動身體的方式，讓長輩們在溫馨環境中重拾自信與笑容。



每位爺爺奶奶都像「上學」一樣期待到據點與「同學」「老師」相見，失智據點不僅讓長輩們延緩失智症狀，保持愉快的心情，找回身體不便而失去的自信，也還讓照護者獲得喘息空間，更加珍惜這些老寶貝的陪伴與帶來的快樂。

資助對象

彰化憶耆道老失智據點

合作單位

弘道老人福利基金會

效益

針對17位失智長輩，執行18種延緩失智課程，舉辦1場家屬會議、3場失智照顧技巧培訓

爺奶Color Walk 健走活動 陪伴長輩走一段，一起走更遠

在超高齡社會中，如何讓長輩走出家門、重新連結人群，是我們一直關注的課題。2024年，瓦城基金會首度參與由弘道老人基金會主辦的「爺奶Color Walk」健走活動，擔任主要贊助單位之一，邀請長輩與家人牽起手，一起用腳步實踐「健康、陪伴、孝心」的家庭價值。

本會董事長、執行長及瓦城同仁也親自參加在大佳河濱公園舉辦的台北場健走，陪伴長輩走完五公里路程。當天共有2,665位參與者，其中65歲以上長者超過1,600位，不少家庭三代同行，有人牽著爺奶的手，有人推著輪椅緩緩前行，沿途充滿笑聲與暖意。

這場健走，不只是鼓勵運動，更是代間陪伴的練習。活動十年來已累積超過26,000人次參與，讓我們相信：只要願意一起走，家庭就能更靠近，社會也會更有愛。



資助對象

爺奶Color Walk 健走活動
(台北場)

合作單位

弘道老人基金會

效益

共2,665位參與者，其中65歲以上長者逾1,600位；十年累積參與人次超過26,000人

支持培力，部落蔬果送給你

瓦城基金會延續『吃魚，不如教釣魚』的初心，2024年持續與台灣世界展望會合作，推動「支持培力，部落蔬果送給你」計畫，陪伴南投信義鄉雙龍與羅娜部落的媽媽們，透過農業耕作建立穩定就業機會，讓家庭有了經濟支撐，也讓部落生活多了一份盼望。

每一箱蔬菜，都來自媽媽們親手栽種的新鮮蔬果、雞蛋與瓜菜，透過輔導課程與農事訓練，學會如何包裝、出貨與面對市場。今年，也有青年主動返鄉，參與蔬菜箱產銷與物流協作，為原鄉注入實質的工作機會與未來想像。

此外，我們也邀請謝哲青先生擔任此計畫推廣大使，親自走入部落探訪耕作者、拍攝紀錄片段，透過他的文字與影像，讓更多人理解部落媽媽的努力與部落培力的價值。這場行動，不再只是認購，更是一種理解與陪伴。

2024年培力計畫持續於10月至隔年1月間辦理，透過社群、集團員工與外部宣傳，邀請更多人一起用行動支持原鄉永續。



資助對象

南投信義鄉雙龍部落原住民家庭

合作單位

台灣世界展望會

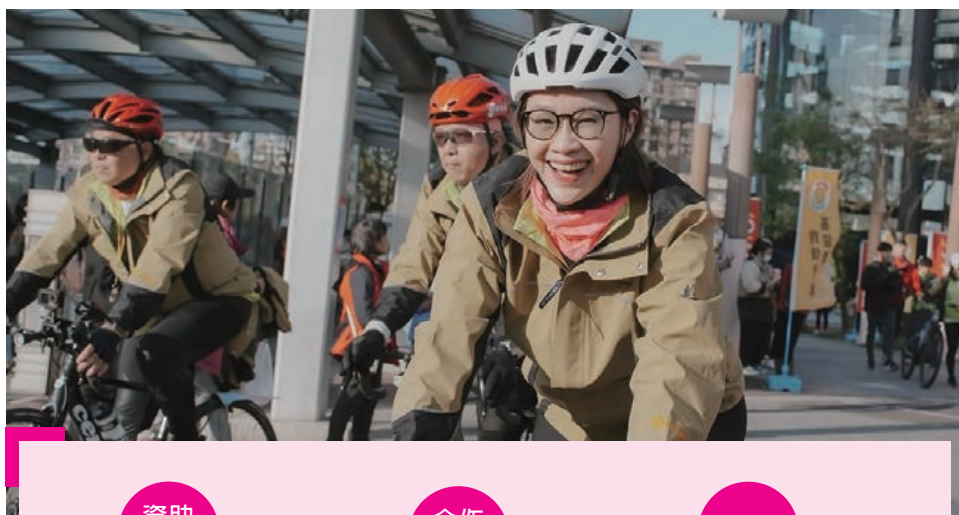
效益

2024年本會共募得捐款130萬元、完成超過2,000箱認購，訂單數較去年成長約170%。透過產能優化，每週平均出貨量提升至150箱，成功創造穩定的在地就業。而今年更有青年返鄉投入產銷管理流程，為部落培力注入新動能。

環台單車啓程，為急難家庭募款急難救助金

每一段踩踏的旅程，都是為了讓更多人被看見、被幫助。2024年12月21日至2025年1月4日，瓦城基金會再度參與由中華基督教救助協會主辦的【1919環台勇士：急難家庭救助計畫】。這是一段全長1,300公里的單車環台行動，替遭遇意外、重病、死亡或天災等突發困境的家庭，籌募急難救助金。

今年共有57位募款勇士參與騎行，沿途造訪全台25個1919服務中心，傳遞關懷與希望。瓦城慈善基金會執行長吳丹鳳亦擔任陪騎勇士，以實際行動號召更多人響應，讓更多家庭在關鍵時刻得到即時的幫助。



資助對象

六個月內發生急難事件如意外、死亡、重病、天災而生活陷入困境者

合作單位

中華基督教救助協會
1919食物銀行

效益

2024年活動
共募得善款1,905萬元
創下活動20年來最高紀錄。此外
瓦城基金會也捐贈100箱乾拌麵
在物資方面為困境中的
家庭提供溫暖與支持

急難救助套餐認購 | 讓物資即時送達最需要的家庭

當家庭面臨突發困境，最需要的是一份及時、實用的支持。瓦城基金會今年再度與中華基督教救助協會1919食物銀行合作，推動「急難救助套餐」認購計畫，協助弱勢與急難家庭渡過關鍵時刻。

2024年，我們共捐贈700份救助套餐，內容包含沙拉油、罐頭、乾拌麵等生活必需品，透過全台1919服務據點與志工配送，確保物資迅速且安全地送達第一線。

這不僅是物資的支持，更是我們傳遞關懷的方式。基金會也同步運用新聞媒體與社群平台持續倡議，喚起更多人對急難議題的關注，讓幫助的行動持續擴大。



資助對象

急難家庭與
弱勢家庭

合作單位

中華基督教救助協會
1919陪讀計畫

效益

提供700份救助套餐
透過志工配送
即時送達全台各地急難家庭

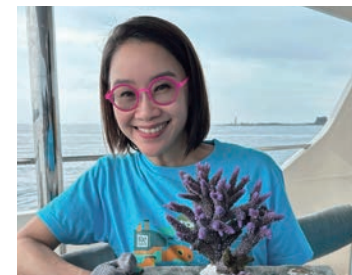
守護海洋 | 珊瑚礁復育計畫

2024年，瓦城基金會首度投入海洋環境保護，攜手農業部水產試驗所展開「珊瑚礁復育計畫」，支持在澎湖海域的生態保育行動。



守護海洋
珊瑚礁復育計畫

我們認養澎湖特定區域的立體魚礁，由專業的珊瑚礁旅遊團隊進行密集監測與管理，包含定期潛水巡查、清理覆蓋藻類、記錄珊瑚生長狀況，並回報生態變化與復育成果。這項計畫不僅著眼於生態修復，也透過導入生態旅遊、環境教育等方式，提升大眾對海洋生物多樣性與珊瑚保育的認識與重視。



從照顧人的生活到守護自然的未來，這是基金會邁向環境永續行動的重要一步。我們相信，唯有珍惜我們共生的自然環境，才能真正守護每一份生命的延續力。

資助
對象

海洋環境保護
珊瑚礁

合作
單位

農業部水產試驗所

效益

認養澎湖特定珊瑚復育區域，委由專業團隊密集監控、定期清理藻類與紀錄成長，並透過生態旅遊推廣海洋保育意識

我們的展望

『瓦城泰統慈善基金會』承襲集團一貫踏實、嚴謹的精神，這些年來一點一滴灑下善的種子，不僅收穫了受助者的回饋與感動，也感受到社會各界源源不絕的支持與溫暖。未來，我們仍會持續深耕家庭領域，與時俱進鼓勵新時代「孝的表現」，並持續聆聽是否有其他需要支援的求助之聲。

我們期待能掀起愛的漣漪，喚醒更多助人的心，一同將這股暖流永續綿延，讓社會更有溫暖與人情味。



瓦城泰統慈善基金會

6.2 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、1111人力銀行幸福企業金獎等。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。2024年我們共與56所高中及大專院校進行產學合作，提供962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，我們多年來與「伊甸社會福利基金會」合作，聘請視障按摩師提供同仁按摩服務，2024年度共聘請了17位視障按摩師，每月可提供1,088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。



6.3 打造餐飲安心場域 通過安心場所認證

為保障來店顧客的安全，我們針對非賣場之店點完成設置AED(自動體外心臟電擊去顫器)，並安排員工參與CPR+AED及哈姆立克急救法的急救教育訓練。我們共有14家門店是各縣市政府認證的【安心場所】，透過建置AED設備，落實員工技能訓練與定期設備管理，讓所有來用餐的顧客有安心的餐飲環境，同時，也提升鄰里的救援量能，為維護城市居民安全盡一份心力，一同創造更安全安心的生活環境。



附錄一 GRI 準則索引

一、GRI 2一般揭露 2021

	揭露項目	頁次	對應章節及補充說明
2-1	組織詳細資訊	05	1.1 公司規模與背景
2-2	組織永續報導中包含的實體	02	關於本報告書
2-3	報導期間、頻率及聯絡人	02	關於本報告書
2-4	資訊重編		無此情形
2-5	外部保證/確信	02	關於本報告書
2-6	活動、價值鏈和其他商業關係	07-11 33-34	1.1 公司規模與背景 2.4 供應商食安自主管理
2-7	員工	52-53	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
2-8	非員工的工作者	52	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
2-9	治理結構及組成	15-16	1.2 公司治理
2-10	最高治理單位的提名與遴選	15-16	1.2 公司治理
2-11	最高治理單位的主席	15-16	1.2 公司治理
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	20	本公司2024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 1.4 永續發展議題
2-13	衝擊管理的負責人	20	1.4 永續發展議題
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	20	1.4 永續發展議題
2-15	利益衝突	15	1.2 公司治理
2-16	溝通關鍵重大事件	15	1.2 公司治理
2-17	最高治理單位的群體智識	15	1.2 公司治理
2-18	最高治理單位的績效評估	15	1.2 公司治理
2-19	薪酬政策	16	1.2 公司治理
2-20	薪酬決定流程	16	1.2 公司治理
2-21	年度總薪酬比率	16、55	1.2 公司治理 5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度
2-22	永續發展策略的聲明	03	經營者的話
2-23	政策承諾	14	1.2 公司治理
2-24	納入政策承諾	23	1.4 永續發展議題
2-25	補救負面衝擊的程序	25	1.4 永續發展議題
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	24-25	1.4 永續發展議題
2-27	法規遵循	14 31 44 50 54	2024年度未有單一事件罰鍰超過10萬元之事件 1.2 公司治理 2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節 3.5 持續優化服務流程 4.3 具體落實環境管理 5.2 平等、多元、誠信的就業環境

揭露項目		頁次	對應章節及補充說明
2-28	公協會的會員資格		2024年度以公司名義參與台灣連鎖加盟協會、中華民國全國創新創業總會及中華民國工商協進會。
2-29	利害關係人議合方針	24-25	1.4 永續發展議題
2-30	團體協約		本公司未成立工會，不適用

二、GRI 3重大主題 2021

揭露項目		頁次	對應章節及補充說明
3-1	決定重大主題的流程	20-25	1.4 永續發展議題
3-2	重大主題列表	20-25	1.4 永續發展議題
3-3	重大主題管理	20-25	1.4 永續發展議題

三、GRI 200特定標準揭露

GRI 準則	揭露項目		頁次	對應章節及補充說明
經濟面向				
GRI 201：經濟績效2016	201-1	組織所產生及分配的直接經濟價值	13-14	1.1 公司規模與背景
	201-2	氣候變遷所產生的財務影響及其他風險與機會	18-19	1.3 風險管理
	201-3	確定給付制義務與其它退休計畫	52	5.1 全力打造餐飲人才國際舞台及專業實力
	201-4	取自政府之財務援助		2024年度未有政府補助收入。
GRI 202：市場地位2016	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	52	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
GRI 204：採購實務2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	33	2.4 供應商食安自主管理
GRI 205：反貪腐2016	205-1	已進行貪腐風險評估的營運據點	14	1.2 公司治理
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	14	1.2 公司治理
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	14	1.2 公司治理
環境面向				
GRI 302：能源2016	302-1	組織内部的能源消耗量	48	4.2 力行節約能源與水資源
	302-3	能源密集度	48	4.2 力行節約能源與水資源
GRI 305：排放2016	305-1	直接（範疇一）溫室氣體排放	48	4.2 力行節約能源與水資源
	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	48	4.2 力行節約能源與水資源
	305-4	溫室氣體排放強度	48	4.2 力行節約能源與水資源
GRI 306：廢棄物2020	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	50	4.4 強化廢棄物處理與資源回收
GRI 308： 供應商環境評估2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	34	2.4 供應商食安自主管理
	308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	34	2.4 供應商食安自主管理

GRI 準則	揭露項目		頁次	對應章節及補充說明
社會面向				
GRI 401： 勞雇關係2016	401-1	新進員工和離職員工	53	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
	401-2	提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	53	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
	401-3	育嬰假	53	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
GRI 402： 勞資關係2016	402-1	關於營運變化的最短預告期	54	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
GRI 403： 職業安全衛生2018	403-2	危害辨識、風險評估及事故調查	56-57	5.4 職場安全衛生
	403-3	職業健康服務	56-57	5.4 職場安全衛生
	403-8	職業傷害	57	5.4 職場安全衛生
GRI 404： 訓練與教育2016	404-1	每名員工每年接受訓練的平均時數	55	5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度
GRI 405： 員工多元化與平等機會 2016	405-1	治理單位與員工的多元化	15 52	1.2 公司治理 5.2 平等、多元、誠信的就業環境
GRI 406： 不歧視2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	52-54	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
GRI 409： 強迫或強制勞動 2016	409-1	具強迫或強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	54	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
GRI 414： 供應商社會評估2016	414-1	使用社會準則篩選之新供應商	34	2.4 供應商食安自主管理
GRI 416： 顧客健康與安全2016	416-1	評估產品和服務類別對健康和安全的影響	26-34	2 高規格把關 信賴美味
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	30-31	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節
GRI 417： 行銷與標示2016	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	30-31	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節
GRI 418： 客戶隱私2016	418-1	經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	44	3.5 持續優化服務流程

附錄二 永續會計準則委員會SASB指標索引表

揭露主題	指標代碼	描述	頁次	對應章節
能源管理	FB-RN-130a.1	(1) 總能源消耗量 (2) 電網電力百分比 (3) 再生百分比	48	4.2 力行節約能源與水資源
水資源管理	FB-RN-140a.1	(1) 總取水量，於基線水壓力高或極高區域之百分比 (2) 總耗水量，於基線水壓力高或極高區域之百分比	48	4.2 力行節約能源與水資源
食品安全	FB-RN-250a.1	(1) 經食品安全監督單位所檢查之餐廳之百分比 (2) 收到重大違反之百分比	30-31	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節
勞動實踐	FB-RN-310a.3	(1) 違反勞工法律 (2) 就業歧視有關之法律程序所造成之貨幣性損失總額	54	本年度無此情事
供應鏈管理及食品採購	FB-RN-430a.1	所購買 (1) 符合環境及社會取得標準之食品之百分比 (2) 經第三方環境或社會標準認證之食品之百分比	33-34	2.4 供應商食安自主管理
餐廳規模	FB-RN-000.A	(1) 個體直營之餐廳數量及(2)加盟之餐廳數量	05	1.1 公司規模與背景
	FB-RN-000.B	(1) 個體直營地點之員工人數及(2)加盟地點之員工人數	05	1.1 公司規模與背景

附錄三 氣候相關資訊TCFD指標索引表

No.	項目	頁次	對應章節
1	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	17	1.3.1 氣候風險與機會
2	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)。	18-19	1.3.1 氣候風險與機會
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	18-19	1.3.1 氣候風險與機會
4	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。	18-19	1.3.1 氣候風險與機會
5	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。		本公司並無採用情境分析評估氣候變遷風險之量化財務影響
6	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。	18	1.3.1 氣候風險與機會
7	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。		本公司未使用內部碳定價。
8	若有設定氣候相關目標，應說明所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程，每年達成進度等資訊；若使用碳抵換或再生能源憑證(RECs)以達成相關目標，應說明所抵換之減碳額度來源及數量或再生能源憑證(RECs)數量。		本公司已持續就溫室氣體排放進行調查及統計，作為逐年管理之依據，預計115年完成母公司盤查並於116年完成所有公司之盤查，並於盤查後以盤查年度為基準年設定減碳目標。
9	溫室氣體盤查及確信情形與減量目標、策略及具體行動計畫。		本年度不適用，擬於規定盤查資訊之年度同時揭露減碳目標、策略及具體行動計畫。

附錄四：「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」 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	報導基準	作業辦法	對應章節
1	製程管理頻率及檢測比例	2024年度確認100%自製半成品皆有標籤標示保存期限。	參依據公司內部「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	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節
2	委外送檢之件數、檢驗項目及結果	2024年實驗室委外檢驗費用共計413,183元，抽檢水產類、畜產品、醬包類、加工品類、即食類產品等共計95件。檢驗項目屬動物用藥類、漂白劑類、鮮度檢驗類、防腐劑類、食品添加物、農藥殘留類等共計177件，合格率皆為100%。微生物類78件中共有2件檢驗時未符合衛福部食品藥物管理署衛生標準規範，不合格品項經委外送檢確認改善後符合標準。	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。		2.3 專業檢驗人員進行食品安全檢驗
3	供應商取得ISO22000之家數	2024年我們的食材採購來源為符合ISO22000、FSSC22000、HACCP或BRC認證的供應商為41家，佔2024年度有交易之食材供應商約33%。	2024年度有交易紀錄之供應商取得ISO22000、FSSC22000、HACCP或BRC認證證書家數及佔2024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。		2.4 供應商食安自主管理
4	第三方公正檢驗機構衛生檢測	2024年委由台灣檢驗科技股份有限公司執行衛生檢測之檢驗項目計114項包括衛生評鑑及產品檢驗，全年稽核次數計1,453次。所有受測店點100%擁有SGS HM PLUS (Hygiene monitored plus program, HM PLUS)餐飲衛生管理標章。	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準證書。		2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節
5	病蟲害管理成果	2024年除店舖裝修期間外，每月於全台店點進行一次病蟲害消毒防治作業。	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	2024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。	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	2024年使用符合FSC(Forest Stewardship Council, 森林管理委員會)認證衛生紙、餐墊餐巾紙、紙提袋及紙類容器之紙類產品金額約29,594仟元佔上述產品整體採購金額39,772仟元達74.41%。	2024年度使用符合FSC (Forest Stewardship Council, 森林管理委員會)認證證書之採購金額及佔2024年度有交易之衛生紙、餐墊餐巾紙、紙提袋及紙類容器之紙類產品採購金額百分比。	第一款 第三目	2.4 供應商食安自主管理
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	本公司依供應商性質及物料供應情形安排實地稽查以評估食材之品質衛生安全同時提升品質控制效能，依食品良好衛生規範準則(The Regulations on Good Hygiene Practice for Food, GHP)為查核基準，整合原料農場到製程加工廠各類型態協力廠商之實地稽查項目，將評核項目分為六大類：品質系統、GHP管理、製程管理、清潔、消毒管制品管理、倉儲運輸管理及病媒防治管理。評分為B級(註)以上始得列為合格廠商，列為C級(註)供應商者則回饋採購部門更換供應商。2024年共稽核6家供應商，佔2024年度有交易之食材供應商約5%，倉產地及新供應商引進之訪廠稽核次數共計9次，其中1次評分為A+級，4次為A級，4次為B級，未有C級廠商，訪廠評鑑合格率为100%。(註)各級別分數：A+級為90分以上；A級為80-89分；B級為61-79分；C級為60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	2.4 供應商食安自主管理

編號	項目	永續績效資訊	報導基準	作業辦法	對應章節
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2024年12月31日止，原料品項的驗收規格書共有肉類、海鮮類、蔬菜類、乾貨類等總計1,020件，上述存貨金額佔期末原料存貨金額100%。	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	2.4 供應商食安自主管理
10	品管實驗室之執行情形及測試結果	本公司2024年執行之檢測項目有微生物檢測(總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、金黃色葡萄球菌、腸桿菌科及黴菌)、分子檢測(沙門氏桿菌、李斯特菌)、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)、漂白劑檢測(二氧化硫)及蔬果農藥殘留快速檢驗(殺蟲劑及殺菌劑)七大類。2024年度針對肉類、海鮮、蔬菜、醬料、甜點、飲品及水質共檢驗7,760件，其中內部監測發現需進一步確認檢驗指標者共56件，經退貨或製程調整後，相關產品皆符合法規衛生標準。	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、蔬果農藥殘毒快速檢測法及電化學分析法，所統計之總檢驗件數及檢驗結果。	第一款第七目	2.3 專業檢驗人員進行食品安全檢驗
11	品管實驗室相關支出及其占合併財務報表營收淨額及稅後淨利之百分比	2024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11,883仟元(註)，佔瓦城泰統合併營業收入約0.20%及稅後淨利約3.44%。(註)費用包含：委外檢驗費用、內部實驗室租金、折舊、薪資、訓練費、耗材及研究費用。	品保部與食品檢測之相關支出及其分別佔合併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2024年底，共有14名人員研習完成或受訓合格食品安全管制系統訓練、食品安全檢測訓練、品質系統訓練或品保系統訓練。	實驗室人員於2024年12月31日具有「食品安全管制系統」、「食品安全檢測」、「品質系統訓練」或「品保系統訓練」受訓合格證書。		
13	實驗室操作人員之證照	截至2024年底，共有7名人員具備食品檢驗分析技術士證照、1名具備食品品保工程師證照、1名具備食品技師證照、2名具備化學技術士證照、2名具備食品預防性控制人員(PCQI)國際證照、1名具備食品安全管制系統內部稽核員證照及1名具備FSSC 22000 v6 (FSMS)主導稽核員證照。	實驗室人員於2024年12月31日具有「食品檢驗分析技術士」證書、「食品品保工程師」證書、「食品技師」證書、「化學技術士」證書、「食品預防性控制人員資格」證書、「食品安全管制系統內部稽核員」證書及「FSMS主導稽核員」證書人數。		
14	廚師同仁之專業能力	2024年12月31日止已有588位廚師同仁擁有中餐烹調技術士證照。	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	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節
15	廚師同仁考核機制	2024年共有2,403人次的廚師同仁通過食品衛生安全保存及操作測試考核。	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。		
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，截至2024年12月31日止共計541項的檢視項目。	依據公司內部「廚房執行力評鑑作業辦法」執行檢視項目。		
17	消耗能源總量、外購電力百分比、再生能源使用率	2024年集團各項能源使用資訊統計如下:消耗能源總量229,050GJ，能源密集度為37.70GJ/百萬元。2024年未使用再生能源，外購電力的能源消耗佔總能源消耗45%。	依據公司取具用電度數及瓦斯度數量總執行並計算。 註：無法取得用電度數或瓦斯度數之營業場所係以有用電度數或瓦斯度數之營業場所之平均值計算。	第一款第八目	4.2 力行節約能源與水資源
18	當年度總取水量及總耗水量	2024年度台灣地區取水量約為1,252,382公噸，(因餐飲業耗水量小且排水未另行統計，故採取水量等於排水量無耗水量之假設)，每百萬元營收之用水密集度為206公噸。	依據公司取具用水數量總執行並計算。 註：無法取得用水量之營業場所係以有用水量之營業場所之平均值計算。	第一款第九目	
19	當年度店鋪數量	截至2024年底，旗下品牌瓦城店數67家、非常泰店數6家、1010湘店數13家、大心店數27家、時時香店數27家、YABI KITCHEN店數3家、BO BO店數1家、SHANN SHANN小香店數1家及樂子the Diner店數6家，共擁有151家門店。	依據公司內部營業資料彙總營業場所數量(含全台各品牌總門店數)。	第一款第十目	

附錄五 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

瓦城泰統股份有限公司 公鑒：

本會計師受瓦城泰統股份有限公司（以下簡稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定民國 113 年度永續報告書所報導之關鍵績效指標（以下簡稱「所選定之關鍵績效指標」）執行確信程序。本會計師業已確信完畢，並依據結果出具有限確信報告。

標的資訊與適用基準

本確信案件之標的資訊係 貴公司上開所選定之關鍵績效指標，有關所選定之關鍵績效指標及其適用基準詳列於 貴公司民國 113 年度永續報告書之「確信項目彙總表」。前述所選定之關鍵績效指標之報導範圍需於永續報告書之「報告書範疇與邊界」段落述明。

上開適用基準係為臺灣證券交易所「上櫃公司編製與申報永續報告書作業辦法」與相關問答集及有關法令之規定、全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之最新版 GRI 準則（GRI Standards）與行業補充指南，以及 貴公司依行業特性與其報導資訊採採或自行設計之其他基準。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且設計、付諸實行及維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

先天限制

本審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。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110208 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 110208, Taiwan
T: +886 (2) 2729 6666, F: +886 (2) 2729 6686, www.pwc.tw



會計師之獨立性及品質管理

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範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、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

本事務所適用品質管理準則 1 號「會計師事務所之品質管理」，該品質管理準則規定會計師事務所設計、付諸實行及執行品質管理制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令有關之政策或程序。

會計師之責任

本會計師之責任係依照確信準則 3000 號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」規劃及執行有限確信案件，基於所執行之程序及所獲取之證據，對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標是否未存有重大不實表達取得有限確信，並作成有限確信之結論。

依據確信準則 3000 號之規定，本有限確信案件工作包括評估 貴公司採用適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標之妥適性、評估所選定之關鍵績效指標導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險，依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估所選定之關鍵績效指標之整體表達，有關風險評估程序（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

本會計師對第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標所執行之程序係基於專業判斷，該等程序包括查詢、對流程之觀察、文件之檢查、量化方法是否適當之評估，以及與相關紀錄之核對或調節。

基於本案件情況，本會計師於執行上述程序時：

- 已對參與編製所選定之關鍵績效指標之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，已對所選定之關鍵績效指標採取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。



相較於合理確信案件，有限確信案件所執行程序之性質及時間不同，其範圍亦較小，故於有限確信案件所取得之確信程度亦明顯低於合理確信案件中取得者。因此，本會計師不對 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面，是否依照適用基準編製，表示合理確信之意見。

此報告不對民國 113 年度永續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。

有限確信之結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現第一段所述 貴公司所選定之關鍵績效指標在所有重大方面有未依照適用基準編製之情事。

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所選定之關鍵績效指標或適用基準之變更，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

王菽澤



中華民國 114 年 8 月 27 日



瓦城泰統集團

瓦城泰國料理 | 大心新泰式麵食 | 非常泰概念餐坊 | 1010湘料理 | 時時香RICE BAR

YABI KITCHEN | 月月 泰BBQ | BO BO | SHANN SHANN小香 | 樂子the Diner