

2025 永續報告書

TTFB 2025 SUSTAINABILITY REPORT

瓦城泰統集團

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 15
1.4 永續發展議題 16

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 23
2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節 24
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

3 真心打造最高顧客滿意

3.1 創造美好的用餐體驗 32
3.2 發展「團隊共識」及「真心為你」精神 33
3.3 領先推行神秘訪客制度 以高標準自我檢核 35
3.4 積極提升顧客滿意度 35
3.5 推動數位服務 深化顧客體驗 36
3.6 持續優化服務流程 37

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 41
4.2 氣候風險與機會 42
4.3 溫室氣體管理 45
4.4 力行節約能源與水資源 46
4.5 具體落實環境管理 48
4.6 強化廢棄物處理與資源回收 48
4.7 防治廢水與空氣污染 48

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 50
5.2 平等、多元、誠信的就業環境 50
5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度 53
5.4 把關職場安全 54

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 57
6.2 攜手學校及社福單位 培育未來人才與創造就業 65

附錄

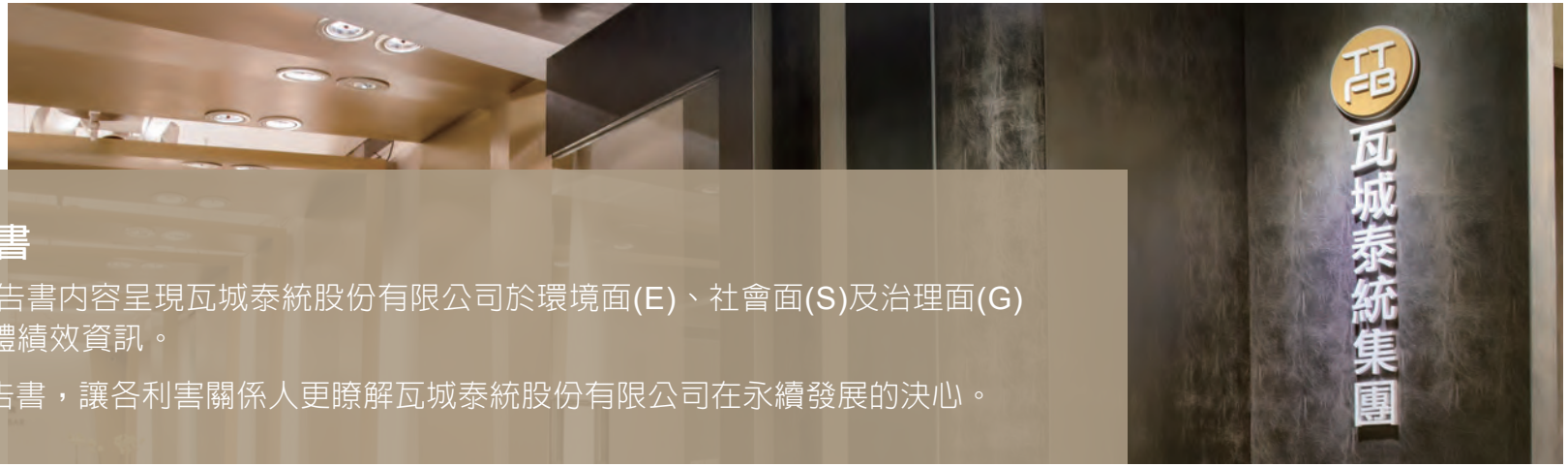
附錄一 66
GRI 準則索引

附錄二 69
永續會計準則委員會SASB指標索引

附錄三 69
氣候相關資訊TCFD指標索引

附錄四 70
「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

附錄五 72
會計師有限確信報告



關於本報告書

2025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基準。

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2025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：2026年8月發行
上一發行版本：2025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/


董事長 徐承義先生

經營者的話

2025年，全球經濟持續受到地緣政治、成本波動與消費行為轉變等因素影響，餐飲產業面臨成本、人才、食品安全與供應鏈韌性等多重挑戰。瓦城泰統集團始終相信，企業真正的競爭力來自面對變局時能否守住品質、提升效率，並建立足以支撐長期成長的營運能力。

這一年，我們以健全財務體質與強韌營運體系為基礎，透過科學化成本管理與多品牌經營，營運表現再創歷史新高。但對瓦城而言，成長從來不只是營收與門市數字的增加。企業能走得多遠，取決於我們能否同時為顧客、同仁、合作夥伴、股東、社會與環境創造長期價值。因此，我們持續將永續治理融入企業經營與日常營運，在追求成長的同時，落實對每一位利害關係人的承諾。

邁向全球化新里程碑，以系統能力支撐下一階段成長

自1990年創立第一家瓦城以來，我們深耕東方餐飲市場35年。首創「東方爐炒連鎖化系統」，將繁複菜系解構為科學化、標準化作業流程，建立高效率且可複製的商業模式，截至2025年底全台門市達155家。而2025年對我們而言，更是邁向全球化的重要一年。

為支撐下一階段發展，集團投入資源打造的「中壢全球研發中心」於2025年底正式啓用。透過研發、生產、食材處理、品質管理、人才訓練與物料控管等能力的進一步整合，持續提升品質一致性與營運效率，降低第一線餐廳的作業複雜度，讓多年累積的東方料理專業，轉化為能夠跨品牌、跨區域甚至跨國複製的營運系統。同時研發中心從規劃建置到完工，依循LEED銀級綠建築標準，讓效率、品質與環境責任共同成為成長基礎。

全球化的另一個重要里程碑，是我們正式跨越太平洋、布局美國市場。海外新品牌「Very Thai by 瓦城」完成核心團隊籌備與供應鏈在地對接，進駐洛杉磯指標性商場Westfield Century City，並於2026首季開幕。從台灣走向世界，並不是單純把一家餐廳搬到另一個國家，而是要證明瓦城三十多年來所建立的東方餐飲經營模式，可以跨越市場、文化與地域，依然維持對美味、品質與服務的堅持。這將是全球化的重要一步，也是我們朝向「成為世界第一大東方美食連鎖餐飲集團」願景邁進的新起點。

堅守食安最高標準，讓「信賴」成為最重要的品牌資產

餐飲的本質是顧客對我們的信任，秉持「以真心為你」的使命，集團將食品安全視為經營最重要的底線與長期資產。我們持續推動「安心餐廳3.0」，從食材來源、作業流程、餐點品質、服務細節到用餐環境全面提升管理標準。除了導入SGS獨立稽核與抽查機制之外，更將食安落實在日常工作中。我們落實高達541項日常營運檢核，搭配防錯與自主管理機制確保用餐安全。此外，我們進一步以Food（美味）、Environment（環境）、Service（服務）及Trust（信賴）四大構面建立「FEST」體驗標準，確保顧客在每一個接觸點都能感到安心與專業。

以「十三級臂章培育制度」培育人才，讓職人專業成為可傳承的能力

人才是餐飲產業最重要的核心，也是瓦城邁向全球化不可或缺的力量。透過「廚藝」與「服務」雙管理學院，建立系統化訓練與透明職涯路徑。其中「十三級臂章培育制度」的廚務人才培育系統，把繁複料理技術拆解為階段性專業能力與認證標準，讓經驗得以傳承、專業可以被衡量。同時，我們持續建構更多元、包容與友善的工作環境，與全台高中及大專院校深化建教合作，每年為數百名學子提供實習與職涯探索機會，為台灣餐飲產業培育下一代人才。

以愛為基石深耕社會，讓善的力量持續循環

瓦城始終相信，餐飲不只是提供一頓美味的餐點，更是一個傳遞人情溫度、連結家庭與社會的產業。透過瓦城泰統慈善基金會，我們長期以「家庭」為核心，將關懷延伸至兒童醫療、高齡照護、偏鄉培力及急難救助等不同領域。除了對外關懷，我們亦將企業責任落實於門市環境，陸續推動AED設備建置與同仁急救培訓，並取得地方政府「安心場所」認證，提升第一線應變能力，打造讓顧客與同仁都安心的環境。

創造永續長遠價值，打造世界級東方餐飲集團

展望未來，面對市場與環境的快速變化與持續挑戰，瓦城相信，真正能夠穿越環境變化的企業，不是永遠不遇到困難，而是能夠持續學習、持續改善，並在每一次挑戰中建立比過去更強的能力。全球化對瓦城而言，是將多年累積的標準化營運能力，轉化為可跨市場複製的競爭力。我們的目標很清楚：深耕台灣，放眼世界，朝「成為世界第一大東方美食連鎖餐飲集團」的願景堅定前進。

規模不是我們唯一追求的目標，而是每增加一家餐廳，進入一個市場、服務一位新的顧客，都能創造更多就業、培育更多人才，並為社會與環境創造正向價值。35年是一個重要的里程碑，也是一個新的起點。瓦城將繼續以真心做好每一道料理、服務好每一位顧客、培育每一位夥伴，只要方向正確、標準不妥協、持續前進，就能讓世界看見東方餐飲的真正實力，並為下一個世代創造更長遠、更值得信賴的價值。



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	3,745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 430,407,830 元

備註：以上為截至2025年12月31日之資訊。

卓越品質成就永續價值：瓦城泰統打造全球第一大東方美食連鎖集團

在全球餐飲市場由西方速食主導的格局下，瓦城泰統集團以傳承東方廚藝、發揚東方美味為核心使命，秉持永續經營理念，透過「美食品牌化、經營連鎖化、管理科學化」的創新思維，成為業界唯一能將工法最為複雜的東方菜系成功進行大規模連鎖化經營的標竿企業。2025年旗下共有九大品牌，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】、湖南料理品牌【1010湘】、新台灣料理【時時香SHANN RICE BAR】與跨國界南洋料理【YABI KITCHEN】、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】。未來集團也將以穩定成長的飛輪效應向前邁進，致力於實踐「世界第一大東方美食連鎖餐飲集團」之企業願景。

瓦城泰統集團創立以來，始終秉持「以真心為你創造顧客心中最好的餐廳」為使命。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；透過一致性的品牌形象，不斷精進服務流程並提升同仁熱忱，致力於提供消費者優質的餐飲體驗。為確保在快速拓點下仍能維持卓越品質，集團透過獨創的「東方爐炒連鎖化系統」，將複雜的東方廚藝轉化為標準化、科學化的管理流程，使全台超過百間分店在每一天、每一餐期，皆能提供顧客一致且值得信賴的美食體驗。

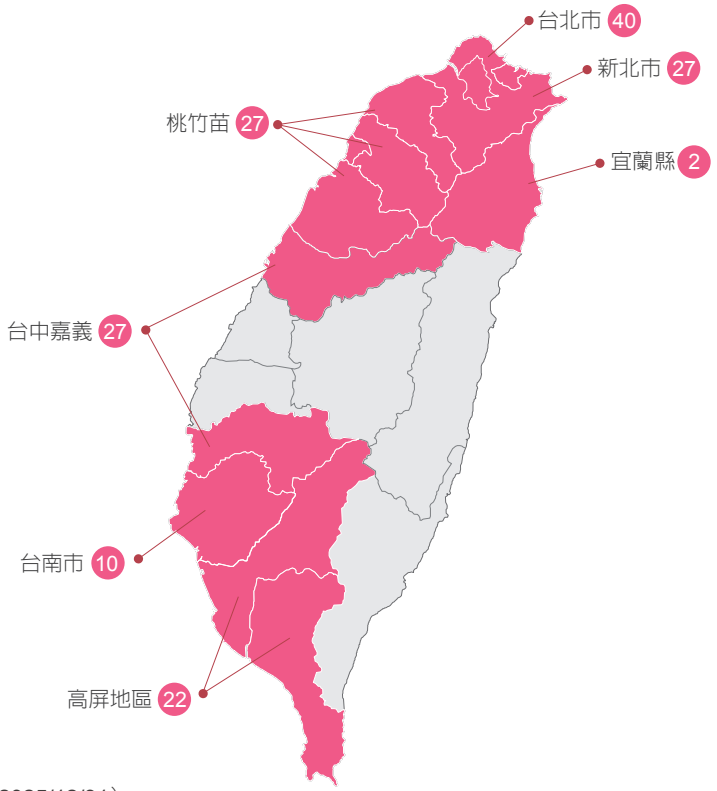
隨著「全球研發中心」於2025年底正式啓用，集團營運動能邁向全新里程碑。該中心整合了菜色研發、廚藝學院、資源運籌、食品安全及物流管理五大核心功能，不僅全面優化營運效率與食品安全防護網，更透過強大的研發與後勤實力，驅動集團加速成長步伐，持續推升品牌在國際市場的長期競爭力。

深耕餐飲市場三十餘年，集團憑藉厚實的研發實力與務實的管理制度，展現高度的營運韌性。身為台灣唯一超過百店規模的東方餐飲連鎖集團，我們不僅持續精進服務與人才培育，更積極展開國際擴張策略，將研發與管理的軟實力帶向全球。透過標準化系統的全球驗證，瓦城泰統正逐步實踐企業願景，將東方美味推向國際舞台。

版圖密佈全台

瓦城 THAI TOWN	71
非常泰	6
1010湘	14
大心	23
時時香 SHANN RICE BAR	28
YABI KITCHEN	4
the Diner	6
BO BO TTFB	2
SHANN 小香 SHANN	1

155（至2025/12/31）



集團大事紀

1990
開設第一家【瓦城泰國料理】現為全台最大單一連鎖餐飲品牌

1995
開設第一家【非常泰概念餐坊】

2000
成立泰統股份有限公司（2010公司更名為「瓦城泰統股份有限公司」）

2005
業界獨創「11級臂章培訓制度」成立「廚藝管理學院」

2006
開設第一家【1010湘】

2011
成立食品檢驗室

2012
股票正式掛牌上櫃

2014
正式跨足麵食市場，成立【大心新泰式麵食】

2017
建立品牌【時時香RICE BAR】

2019
建立品牌【YABI KITCHEN】

2020
全台旗下餐廳取得SGS核發的升級版餐飲衛生管理標章

2021
啓動雲端連鎖廚房服務以及「瓦城商城」平台正式上線

2022
投資美式早午餐飲優質品牌【樂子the Diner】

2023
建立品牌【BO BO】

2024
建立品牌【SHANN SHANN小香】

2025
啓用中壢全球研發中心

集團來客數
逾 **900** 萬人次

2025年合併營業收入
61.04 億

EPS
6.76 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。
現在我們已有九大品牌，並持續研發新品牌及新菜色，追求更好的產品與服務。



飄香三十載
承載跨世代的美好記憶

自1990年於台北仁愛路巷弄誕生以來，「瓦城」不僅掀起全台泰式料理風潮，更成功將道地泰味提升至精緻餐飲的高度。身為集團最具代表性的品牌，瓦城憑藉對高品質食材的堅持、親切熱誠的服務及溫馨舒適的環境，在全台築起堅實的美味版圖。三十多年來，瓦城以經典的「酸、辣、甜」滋味，陪伴無數客人在日常中創造溫情，成為不同世代心中最閃耀的美食記憶。



都會靈魂的感官享樂
翻玩泰式時尚新領域

1995年，隨著都會文化的躍進，「非常泰」應運而生。這是一間打破傳統框架的泰式時尚餐酒館，首創將辛辣美食、現代設計裝潢與潮流聲光音樂完美融合。這裡是都會職人下班後與好友相聚放鬆、談心的首選據點，在精緻奢華的氛圍中，搭配招牌啤酒與熱辣佳餚，為都市生活注入源源不絕的享樂活力，重新定義泰式餐點的律動風貌。



1990年 世界首創《月亮蝦餅》

瓦城的招牌《月亮蝦餅》早已成為台灣泰式料理的代名詞。我們堅持使用100%純鮮蝦泥入內餡，歷經108道嚴謹工序封存大海鮮甜。每一片都炸至金黃透亮，完美呈現「鮮、脆、厚、Q」的四重感官層次。這份傳承三十載的初心，讓它穩坐銷售第一，成為每張餐桌上不可或缺的經典記憶。



招牌料理《辣炒牛肉》

堅持純手工剁切精選油花牛，精準保留肉筋的彈性與嚼勁。主廚以爐火純青的火候大火快炒，讓辣椒、小番茄與九層塔的靈魂香氣徹底滲透。入口時，飽滿肉汁在舌尖迸發，酸、香、辣完美交織，是重口味愛好者絕對無法抗拒的靈魂料理。



傳統湘菜現代演繹
領銜千年食藝的香辣巔峰

創立於2006年的「1010湘」，是全台最具權威的湘菜領導品牌。湘菜作為中國八大菜系之一，以其「嗆、辣、鹹、香」的多重感官刺激聞名。廚師團隊親赴上海集訓，將流傳千年的經典湘菜工法，以現代美食觀感進行跨時代的詮釋。曾獲《The Miele Guide》評鑑為台灣區最佳餐廳，透過每一道色湘味濃的精湛料理，將厚重的飲食文化轉化為當代餐桌上最引人入勝的味覺饗宴。



大大滿足的泰味饗宴
日常裡的微小確幸

2014年誕生的「大心」，承襲瓦城集團精湛泰菜底蘊，致力於將繁複的泰式功夫轉化為一碗碗讓人大呼過癮的精緻麵食。品牌瞄準現代人對於「快速且高品質」的用餐需求，以世界名湯「冬蔭功」為基底，結合泰國天然香料與豐富食材。讓每一位匆忙的都市行者，都能在充滿活力的招牌笑臉下，隨時享受最具力量的泰味靈魂，實踐「大大滿足、大大開心」的美味承諾。



招牌料理《神仙孜然肋排骨》

傳說級的功夫菜，136道繁瑣工序，成就神仙級的吮指美味。每頭豬僅取12支精華腹肋排，以上好刀工切出黃金肥瘦比例。歷經燙、滷、浸、炸、炒等136道料理程序，裹滿40種精選香料。孜然的酥香與多汁嫩實的肉質在口中交融，獨特的鹹酥香味讓人連指尖的殘香都不捨錯過。



招牌料理《酸辣海陸麵》

以泰國南薑、香茅、檸檬等多種香料為魂，與優質豬骨慢火熬煮出極致厚實的酸辣湯底。鮮美海蝦與脂豐味美的梅花豬肉片，在酸、辣、鮮、甜、香的層層遞進中，讓每一口Q彈麵條都吸飽「冬蔭功」的震撼美味。



承襲經典跨越菜系 重新定義米食文化

創立於2017年的「時時香」，以東方餐飲的靈魂「米食」為核心，首創RICE BAR型態，完美集結川、台、粵等跨菜系人氣名菜。透過深厚的廚藝底蘊，時時香將傳統家常菜轉化為一道道極致下飯的驚喜佳餚，為新世代與家庭聚會營造溫馨熟悉的用餐氛圍。在每一碗「好飯」與精緻料理的交織中，時時香不僅滿足了味蕾，更構築出充滿溫度的現代餐桌記憶。



招牌料理《3.5杯雞》

台菜經典的華麗變身！嚴選鮮嫩去骨雞腿肉，在傳統三杯的基礎上，額外注入那關鍵的「0.5杯」祕製花雕酒。Q軟米血吸滿濃郁醬汁，搭配堆疊高聳、炸至酥脆的澎湃薑片。酒香、肉香與麻油香交織出層次感，每一口都是超越期待的下飯神器。



震撼靈魂的亞洲旅行風味

YABI是「Yummy! Asian Best Inspiration」的縮寫，自2019年推出以來，便致力於讓顧客在餐桌上展開一場說走就走的亞洲跨國旅行。YABI匯聚了星、馬、泰、越、港、韓等亞洲各國最具代表性的經典美食，透過充滿活力的亮黃視覺與開放式廚房，將南洋辛香與東亞精華完美融合。不必飛出國，就能在YABI一次嚐遍震撼靈魂的異國風味，喚起心底關於旅行與美食最美好的記憶。



招牌料理《越香咖啡排骨》

特選優質豬上排，歷經十小時醃製入味，酥炸後拌入特製咖啡醬。排骨香嫩多汁，獨特的咖啡香氣在口中呈現微苦而後回甘的深邃層次。這道獲獎無數的異國名菜，絕對會顛覆您對排骨料理的既往想像。



美式早午餐先驅，享受與世界同步的休閒時光

自2006年創立以來，「樂子the Diner」便以先驅之姿掀起全台美式早午餐風潮。2022年正式加入瓦城泰統集團後，更將這份對道地美式風味的堅持發揮極致。這裡不只是餐廳，更是一個讓人彷彿置身紐約街頭的休閒角落，嚴選新鮮食材製作手工漢堡、三明治與經典排餐，為都市人提供一處全天候都能放鬆、歡樂且溫暖的用餐空間，完美體現美式生活自在不羈的真諦。



招牌料理《花生培根醬牛肉堡》

七分熟的純牛肉漢堡排鎖住飽滿肉汁，裹上融化的濃郁起司與自製培根洋蔥醬。漢堡麵包塗上厚厚的花生醬，再加上酥炸洋蔥圈點綴。鹹甜交織的濃厚風味，搭配大口咬下的滿足感，是足以療癒靈魂的究極美式傑作。



泰式街頭的潮流革命，引爆靈魂的泰式炒河粉

在芭比桃紅與宇宙藍的色彩撞擊中，「BO BO」以青春活力之姿，顛覆了傳統泰菜的既定樣貌。作為集團2023年全新推出的潮流品牌，BO BO專注於展現「爐炒真功夫」，研發出多道獨創泰式炒河粉，將泰國街頭的冒險精神注入每一盤料理。搭配獨門特製串燒與街頭小點，不僅在空間設計上引爆潮流感，更以國民價格提供一場最具生命力的跨國界美食旅程，Let's BO BO！



招牌料理《BO BO冠軍炒河粉》

Q彈河粉與鮮白蝦在高溫爐火下迸發誘人「鍋氣」。獨家醬汁精準平衡酸、甜、微辣，上桌後擠上新鮮檸檬角，拌入爽脆豆芽與特製辣椒。您可以隨心調配屬於自己的完美比例，每一口都是熱情洋溢的冠軍級饗宴。



SHANN 小香 SHANN

新潮台菜優雅轉身，開啓儀式感的當代對話

台灣料理源於豐富的四百年歷史，融合了多元民族的味覺精華。瓦城泰統集團精心研發，於2024年推出「SHANN SHANN 小香」，致力於將這份日常的平凡轉化為非凡的「新潮台灣菜」。我們將大家熟悉的家常味道重新編碼，賦予創意烹調藝術，讓滷肉飯、蒸蛋等經典菜色華麗變身為具備「儀式感」的饗宴。搭配時尚的氛圍與精選紅白酒，小香不僅是為了味蕾，更是為台菜文化開啓一個跨時代的全新篇章。



招牌料理《九孔鮑魚滷肉飯》

這是一場將日常美味昇華為藝術的儀式感體驗。嚴選帶皮滷肉慢火細燉至膠質溢出、入口即化，每一粒飽滿剔透的越光米都徹底吸納了濃厚滷汁精華。佐以鮮美彈牙的整顆九孔鮑魚，在醬香四溢中綻放出海陸交融的驚艷鮮甜，讓您在每一口之間，盡情品嚐新潮台灣味最時髦的奢華底蘊。

無邊界的美食延伸：獨享瓦城美味就是這麼簡單



隨著消費型態轉變與餐飲數位轉型，外帶外送服務已成為餐飲業新常態。集團推出「瓦城」與「1010湘」之精緻個人獨享餐盒，憑藉實體門市精湛的廚藝量能，精準搶攻上班族、單身與小家庭客層。

為了滿足多元用餐需求，集團除拓展線上平台預約取餐與知名美食外送平台等銷售管道，更透過消費數據分析精準掌握口味喜好，豐富餐點品項並推出最符合顧客期待的套餐組合。

為確保用餐風味不打折，集團開發嚴格的外送SOP規範，從食材耐受度、餐點研發到包裝選材層層把關，提供與店內一致的信賴美味。同步，我們亦策略性布局「瓦城商城」零售電商，提前鎖定端午等重要節慶，推出季節性端午粽禮盒，將職人手藝轉化為居家饗宴，重現餐廳內的極致美味。

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，透過能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。

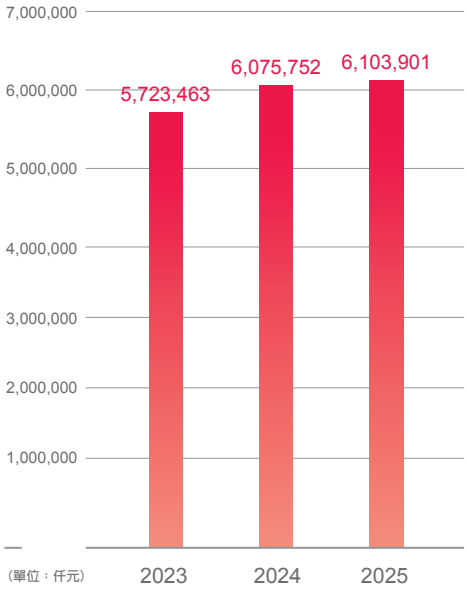
1.1.3 經營成果

瓦城泰統集團2025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，2025年合併營業收入為6,103,901仟元，成長率為0.46%，2025年合併淨利歸屬母公司業主為289,312仟元，2025年合併每股盈餘為6.76元。

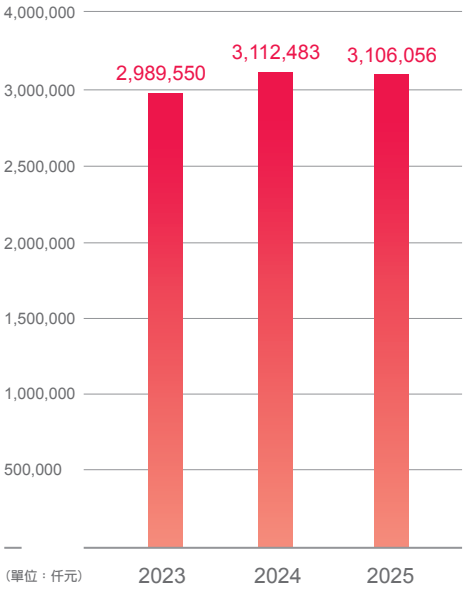
瓦城泰統集團以穩定的股利配發政策回饋給投資人，2025年配發每股現金股利6.8元。瓦城泰統集團擁有健全財務營運體質，長期以同仁、股東及顧客權益為目標，實踐集團經營的永續發展。

圖表所列各項財務資訊均依據本公司合併財務報表編制。

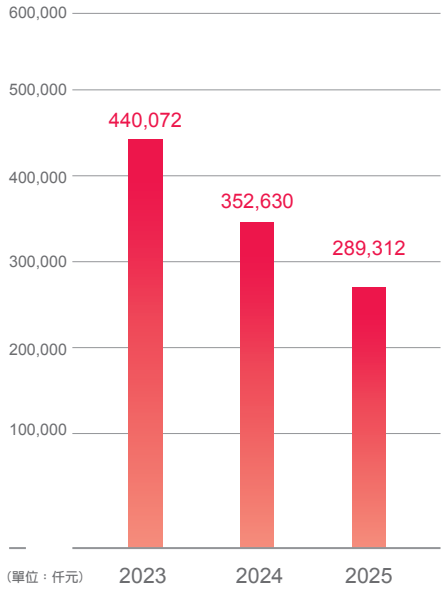
營業收入



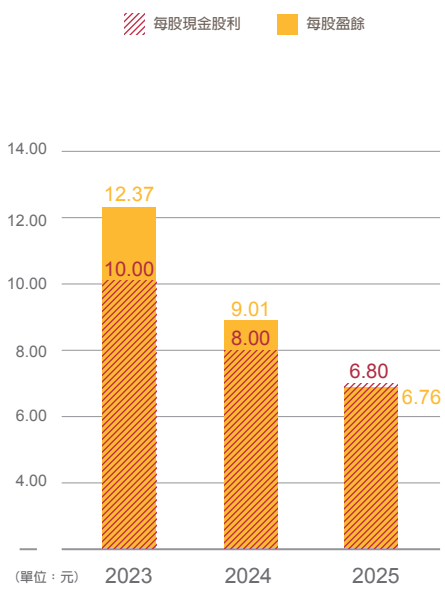
營業毛利



淨利歸屬於母公司業主



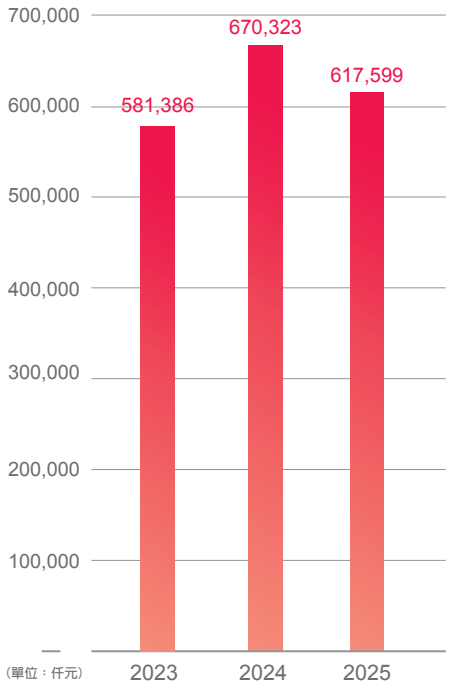
現金股利暨每股盈餘



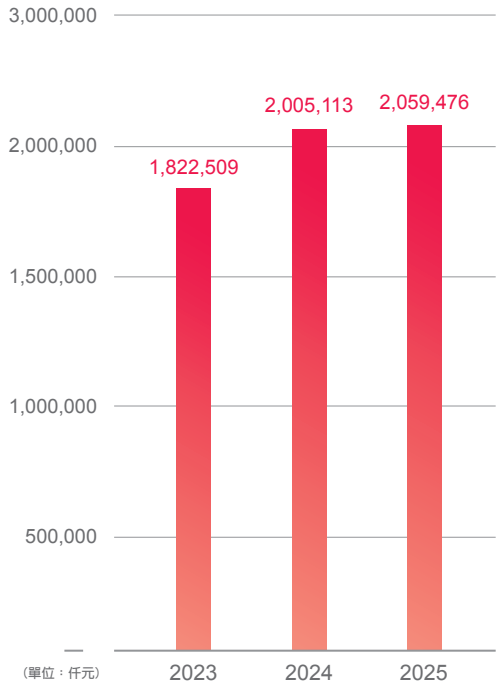
(註)：2024年及2023年皆發放1元之股票股利。

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2025年為2,059,476仟元。此外，於2025年獲得政府補助款共4,131仟元，為青年就業計劃之補助。

資本支出



員工福利支出



1.2 公司治理

1.2.1 誠信經營

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

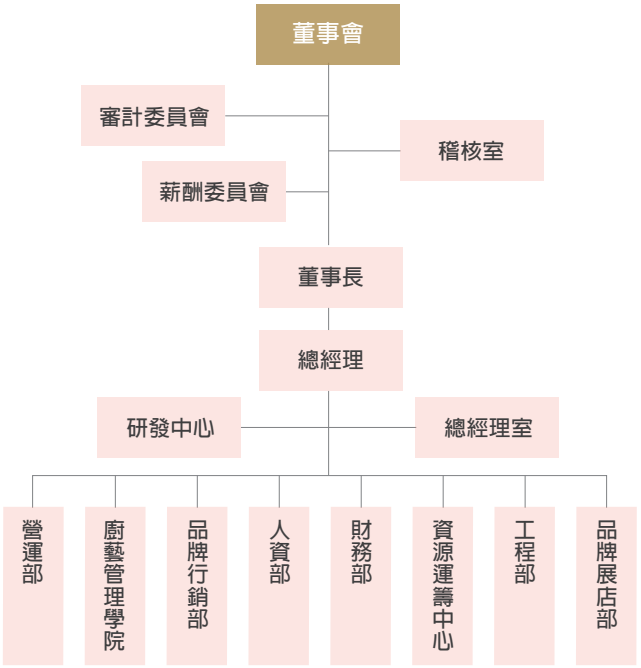
瓦城泰統股份有限公司已為董事及經理人購買富邦300萬美元之責任保險，可充份降低相關人員執行職務對公司產生之風險。除此之外，我們依法令規定誠實公開公司資訊，以保障投資人之權益，善盡企業對股東之責任。

我們以誠信原則對待同仁，並依法令及內部相關管理辦法，提供同仁安全、健康的工作環境，在任用、升遷、獎懲、福利、薪資、訓練等各方面均有所遵循，提供公平機會及行為規範。另我們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2025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 公司治理

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4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(持續成長建立基業長青)，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，2025年董事會已召開8次會議，全體董事平均親自出席率為85.71%。

2025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(註1)	• 東吳大學會計系 • 利平會計師事務所會計師
董事	孫大龍(註2)	• 台灣大學法律系 • 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
獨立董事	蔡政憲(註3)	• 美國明尼蘇達大學化工與材料學博士 • 訊聯生物科技股份有限公司董事長 • 訊聯基因數位股份有限公司執行長 • 訊聯細胞製藥股份有限公司董事長

註1：114年12月16日辭任
註2：114年6月18日辭任，114年12月16日新任
註3：114年6月19日新任

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，未來亦將公司的永續目標與績效納入評估並與薪資報酬相連結。

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。目前共有四名成員組成。2025年審計委員會開會6次，平均親自出席率為95.24%。

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，目前共有四名成員組成。2025年薪資報酬委員會開會3次，平均親自出席率為90%。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。2025年董事及獨立董事之酬金總額為8,922仟元，占稅後純益比例為3.08%；總經理及副總經理之酬金總額為4,707仟元，占稅後純益比例為1.63%。

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

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。

1.4 永續發展議題

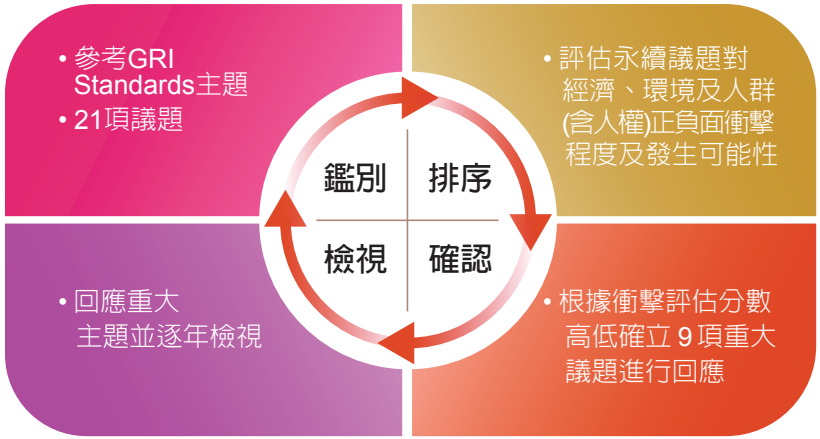
為實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，集團訂有「永續發展實務守則」，由總經理室負責永續政策或制度之提出及執行，隨時檢討實施成效情形，且每年至少一次將永續發展執行成果與未來工作計畫向董事會報告。

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。





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21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、環境及人群(含人權)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。

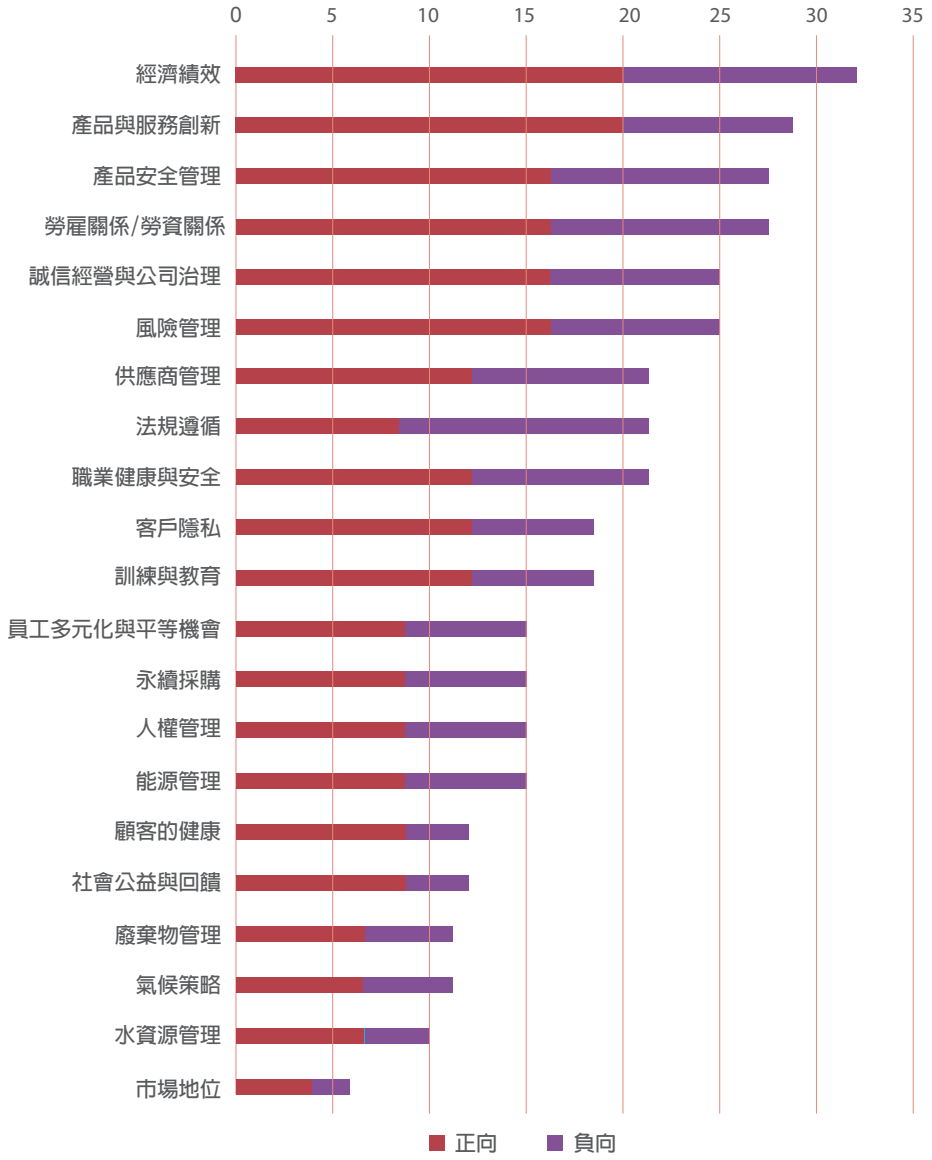
3.確認

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	社會議題	產品與顧客議題	環境議題
★ 1 經濟績效	★ 6 勞雇關係/勞資關係	★ 12 產品與服務創新	18 能源管理
★ 2 誠信經營與公司治理	★ 7 職業健康與安全	★ 13 產品安全管理	19 廢棄物管理
★ 3 風險管理	8 訓練與教育	★ 14 供應商管理	20 水資源管理
★ 4 法規遵循	9 員工多元化與平等機會	15 客戶隱私	21 氣候策略
5 市場地位	10 人權管理	16 永續採購	
	11 社會公益與回饋	17 顧客的健康	

★ 為本公司2025年度重大議題

1 穩健嚴謹的公司治理

	2025年重大議題	意義	政策與承諾	2024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	◆ 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	◆ 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	◆ 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	◆ 經濟績效 ◆ 法規遵循 ◆ 勞雇關係/勞資關係 ◆ 產品安全管理 ◆ 氣候策略	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	◆ 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 ◆ 氣候策略	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	◆ 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	◆ 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

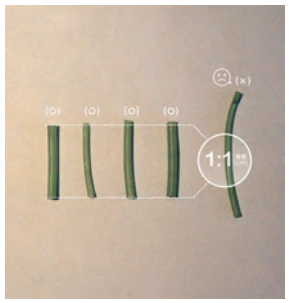
食材規格化，標準精細媲美科技業

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，讓集團旗下逾1,000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



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。

1



切割標準皆有訂定

以檸檬葉絲為例，寬度需在0.05公分。

2



烹調流程及食材用量標準化

依據標準操作流程手冊，控制火侯以中火熱鍋→小火熱油→中火翻炒→大火收汁。

3



出菜前菜色檢視

菜色均勻裹上醬汁，且油亮具光澤。

4

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，2025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。



我們要求廚師同仁
嚴格遵守廚房作業紀律

同仁衛生	穿戴整齊清潔的工作服、雙層網帽，並不得蓄留指甲及配戴飾物。
	進入廚房與餐期前應完成洗手消毒，餐期後離開作業場所不得穿著工作服。
	手部有傷口時，應適當包紮和處理後始能工作。
	應穿戴口罩與不透水手套，並遵守手套更換時機。
	廚房內禁止飲食、吸煙、嚼檳榔等行為。
病媒管制	不得發現蟑螂、老鼠、蚊蟲等病媒及其蹤跡。
作業場所	地面、牆壁、天花板等應保持清潔，不可有積水或油漆脫落。
	工作台面燈管照度功能需正常。
	層架放置食品及物料時，需考量異物侵入性疑慮。
	所使用之器具、容器應有固定放置處，使用前後均應保持清潔，並歸定位。
	垃圾桶、廚餘桶，應確實分類存放及適時清理。
	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，2025年共有2,220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，2025年12月31日止已有616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。本公司2025年未接獲主管機關通知下架產品，亦無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2025年12月31日止共計541項的檢視項目。2025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，2025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1,510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。





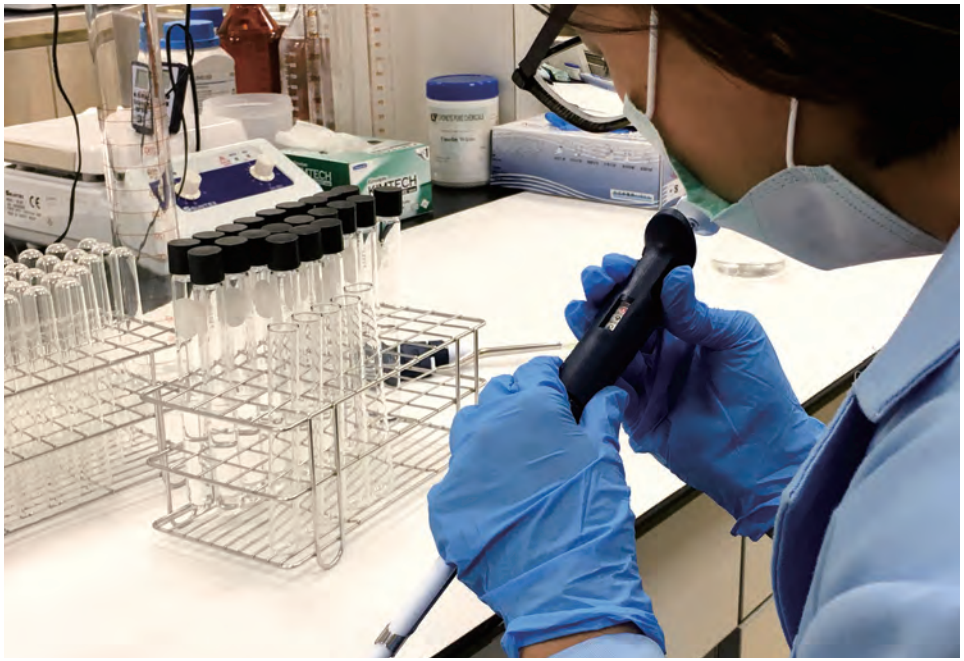
2.3 專業檢驗人員進行食品安全檢驗

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2025年底，共有12名人員接受食品安全相關訓練，其中6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、1名具備化學技術士證照及1名具備食品預防性控制人員(PCQI)國際證照。

2 高規格 把關信賴美味

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2025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。



2025年度針對肉類、海鮮、蔬菜、醬料、甜點、飲品及水質共檢驗6,550件，其中內部監測發現需進一步確認檢驗指標者共108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。2025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，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	2025
實驗室檢測件數	5,887	7,234	5,685	5,901	5,747	6,461	7,760	6,550

已連續八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。

2025年實驗室委外檢驗費用共計369,999元，抽檢水產類、畜產品、加工品類、蔬果類產品等共計68件。檢驗項目屬重金屬類、動物用藥類、微生物類、漂白劑類、農藥殘留類、鮮度檢驗類、食品添加物等共計207件，合格率皆為100%。

2025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11,844仟元(註)，佔瓦城泰統合併營業收入約0.19%及稅後淨利約4.13%。

(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；2025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87%。

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。2025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42家，佔2025年有交易之食材供應商約32%。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，2025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28,691仟元佔上述產品整體採購金額37,719仟元達76.07%。

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。2025年共稽核6家供應商，佔2025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8次，其中2次評分為A+級，5次評分為B級，1次評分為C級並未引進該供應商，訪廠評鑑合格率為88%。

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2025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1,135件，上述存貨金額佔期末原料存貨金額100%。

針對2026年間苯駢芘油品事件，我們已於食藥署公告後第一時間全面清查，並停用該批號油品及完成預防性全面更換，用最嚴謹的標準守護每一位顧客的健康與信任。





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。

獎項/肯定



美食餐廳獎項

2025年【瓦城泰國料理】月亮蝦餅入選第五屆《500盤》餐飲評鑑
2025年【SHANN SHANN】花生米血骰子牛、寶島烏魚子炒飯入選第五屆《500盤》餐飲評鑑
2024年【時時香RICE BAR】阿婆紅燒肉入選第四屆《500盤》餐飲評鑑
2021年【1010湘】松子年糕牛肉入選第一屆《500盤》餐飲評鑑

品牌與服務獎項

2025年【瓦城泰國料理】工商時報《臺灣服務業大評鑑》連鎖品牌餐廳金獎
2025年【瓦城泰統集團】TCFA台灣連鎖暨加盟協會 第三屆《服務金賞認證》
2025年【瓦城泰統集團】1111人力銀行《2025幸福企業》銀獎
2024年【瓦城泰統集團】TCFA台灣連鎖暨加盟協會 第十一屆《服務天使獎》
2024年【瓦城泰統集團】TCFA台灣連鎖暨加盟協會 首屆《服務金賞認證》
2024年【瓦城泰統集團】1111人力銀行《2024幸福企業》餐飲服務類金獎
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》連鎖品牌餐廳金牌
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》餐飲服務類金獎
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

2025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度肯定與信任。

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。

真心為你事蹟精選內容

從在地分享出發，傳遞真誠款待溫度

4月15日我和家人首次來到岡山旅遊，對當地的道路還不太熟悉，用餐結束準備結帳時，我向店經理Kelly詢問前往下一個景點的路線，她不僅細心地為我們指引方向，還熱情地推薦了幾個值得一遊的景點，讓我們的行程更加豐富有趣。

Kelly的親切讓我感受到賓至如歸的溫暖，與她對話就像是和老朋友聊天，輕鬆而真誠讓人非常舒服，她不僅提供實用資訊，還讓我們感受到這座城市的熱情與溫度，這裡不只是餐點美味，整體的服務更讓人印象深刻。也為我們的旅行增添了美好的回憶。

我們一定會再訪，並推薦給更多朋友來這裡享受美食與溫暖的款待。

由衷感謝Kelly及所有工作人員，讓這趟旅程更加難忘！

時時香 岡山樂購廣場店

主動多做一步，讓照顧更貼近需求

請鼓勵服務人員Terry!!!我是一位孕婦，和此位服務人員詢問有無靠枕，因為店內沒有提供，所以Terry拿了自己的抱枕給我靠！！！！他明明可以說餐廳沒提供，真的非常感謝！！

瓦城 中壢大江店

爭分奪秒的協助，成就旅途中的安心時刻

衷心感謝貴店的Irene在我遺忘物品後，能在如此緊急的情況下，即時伸出援手，親自將物品送至高鐵左營站，使我能順利搭上預定的班次。當時致電到分店時，時間非常緊迫，距離預定班次發車只剩6分鐘，沒想到Irene不但毫不猶豫答應幫忙，更在短短4分鐘內就飛奔趕來，將我遺落的物品送到手中。

這份協助對我意義非凡，遺留下的是好友親手栽種的水果與珍貴的補身酒，對我與家人而言，是無比珍重的心意，而貴店的貼心與效率，不僅幫我解決了當下的急難，更讓我對本次旅程留下非常美好的回憶。

再次感謝您們的幫忙，祝福貴店生意興隆，萬事順心！

瓦城 高雄三越左營店



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

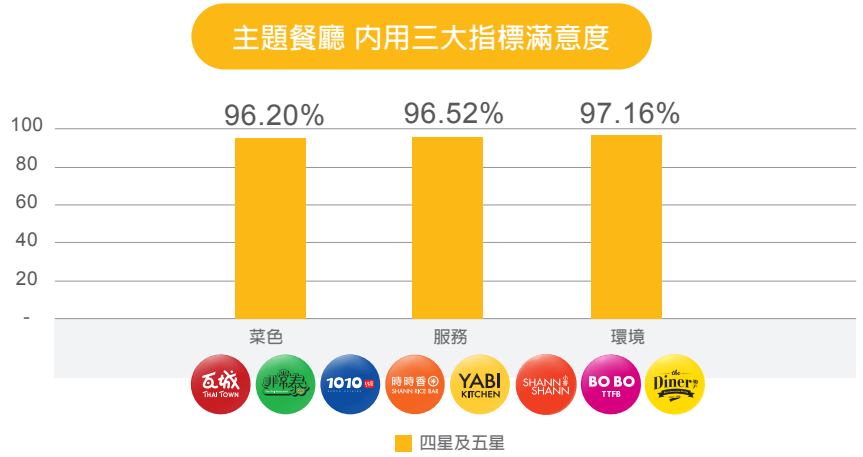
服務團隊則以「顧客滿意度」為最高決策指導原則，並深入至員工培訓中，成為管理實務與現場行動的共同語言，持續實踐最貼近顧客的服務體驗。

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一致性，並持續提升顧客用餐體驗，公司自2003年即規劃導入「神秘訪客計畫」，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的實際表現。2025年度神秘訪客稽核總次數達1,340次，持續透過第三方客觀檢視與顧客視角評估，強化各品牌營運品質與服務一致性。

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。

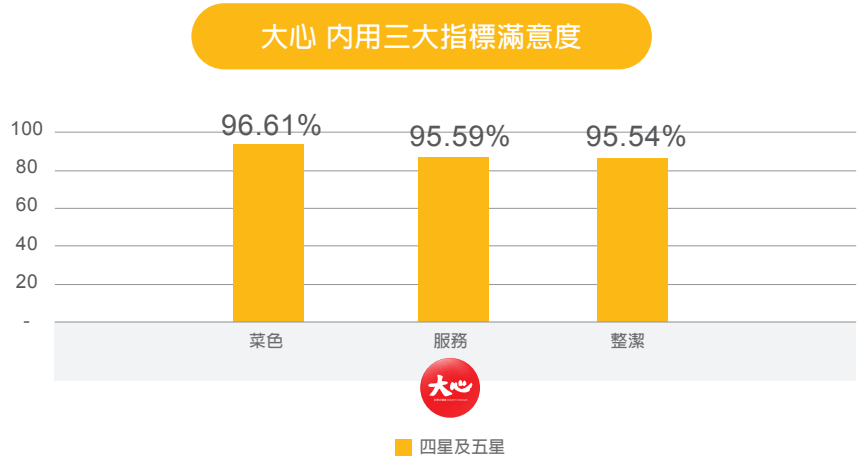


3.4 積極提升顧客滿意度

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、大心新泰式麵食、樂子the Diner、BO BO及SHANN SHANN小香品牌體系。2025年度【內用滿意度問卷】填答人次達99,012人，【外帶 / 外送滿意度問卷】填答人次為1,214人，全年共蒐集超過10萬筆顧客回饋意見，作為持續精進產品與服務的重要依據。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品質提升，全方位掌握顧客整體用餐體驗。



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2025年底，「wa10 APP」累計會員數逾153萬人次，持續展現穩健成長動能，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，不僅成為顧客與品牌互動的重要平台，也進一步深化顧客關係管理與數位服務體驗。

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。

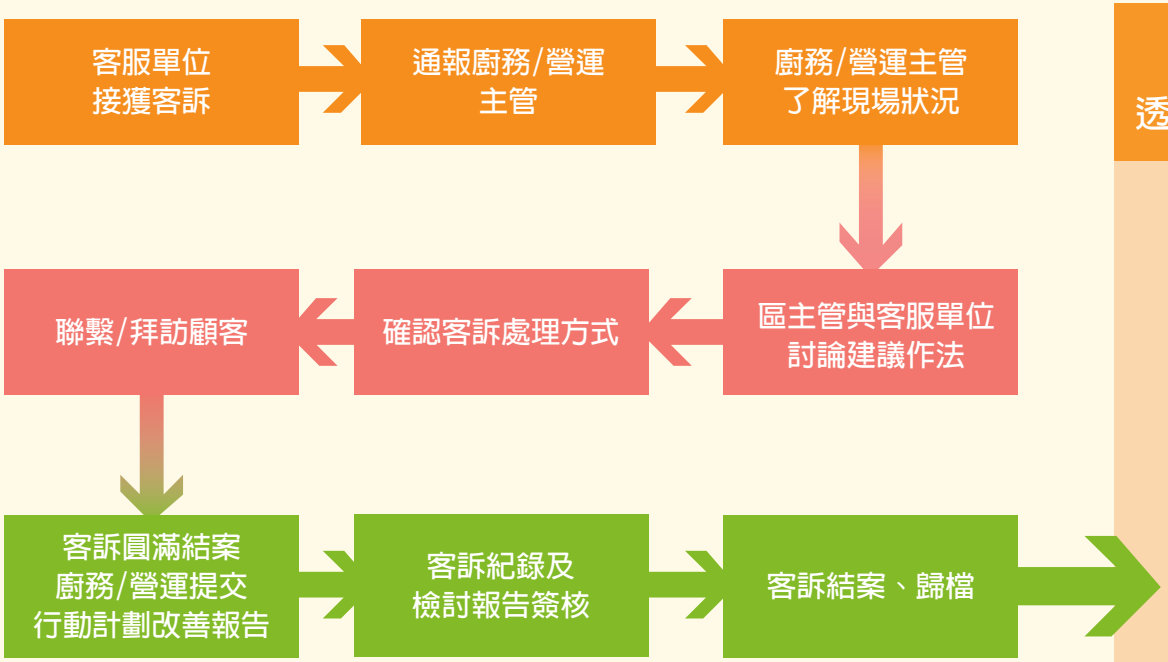
我們亦定期彙整各通路回饋，進行分類與原因分析，並召集相關部門共同檢討，作為優化服務流程與制度設計的重要依據。

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
	BO BO		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



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，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。

2025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 氣候風險與機會
4.3 溫室氣體管理
4.4 力行節約能源與水資源
4.5 具體落實環境管理
4.6 強化廢棄物處理與資源回收
4.7 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，2025年全球共有47個國家和地區的逾2.66億人面臨嚴重糧食不安全的問題，該數據已連續第七年呈現增長與惡化趨勢。瓦城泰統集團深知，對餐飲品質與美味的極致堅持，必須建立在對土地資源的敬畏與環境友善的基礎之上。集團承諾於日常營運與細緻服務的完整流程中，全面引進環境友善視角，訂定嚴格的規範，藉此有效處理並優化廢油、廢水、廢棄物及食物浪費等內容。其中，「減少食物浪費」更是集團核心的環保與營運指標。為了落實這一個目標，集團透過比照科技業的嚴謹態度，從源頭產地到顧客餐桌精密把關供應鏈與製程的「五大關鍵環節」。致力於消弭任何一絲不必要的食材耗損，用精準治理讓每份美味都能圓滿地球與無數家庭的永續未來：

第一步 產地通餐桌

瓦城泰統集團深信，對東方美味的極致堅持，必須深深扎根於我們所依賴的這片土地。我們將「在地採購」視為綠色供應鏈的核心方針，長期優先向台灣本土優質供應商與原物料產地源頭直接採購。此一戰略性佈局不僅實質支持在地農業發展、保障農民權益，更透過「產地直通餐桌」的現代化物流模式，有效縮短供應鏈的整體運送里程。我們從源頭大幅降低長途運輸所延伸的碳排放與非必要包裝浪費，用最精準、友善的足跡，守護餐桌上的每一份新鮮與溫暖。

第二步 食材規格化

比照科技業對原料規格的精準要求，針對生鮮、農產制訂極其精細的驗收規範。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。確保物料在製程初期即達到最高出餐良率，從源頭扼殺食材因規格不符產生的報廢耗損。

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，精準掌控所有營業分店的安全庫存，將全台各門店每日的「標準與實際用量差異」嚴格控制在正負千分之五的極致區間內 ，確保食材新鮮度並有效消減過期耗損。

第四步 廚藝系統化

因應集團規模化發展，自創之「廚務臂章制度」正式再進化為「十三級臂章培育制度」。將工法繁複的東方各菜系解構為明確的科學階段。透過此系統化、階段化的紮實精進，做到365天、每一家店、每一道菜都呈現出100%一致的美味及高出餐良率，避免廚房烹調出錯產生的食材耗損。

第五步 專業點菜

第一線服務人員依據顧客人數，以「真心為你」的服務態度，細心、主動的觀察顧客需求，提供份量最精準的點餐建議，與顧客攜手從餐桌上落實「惜食減廢」。

4.2 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 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。

董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理

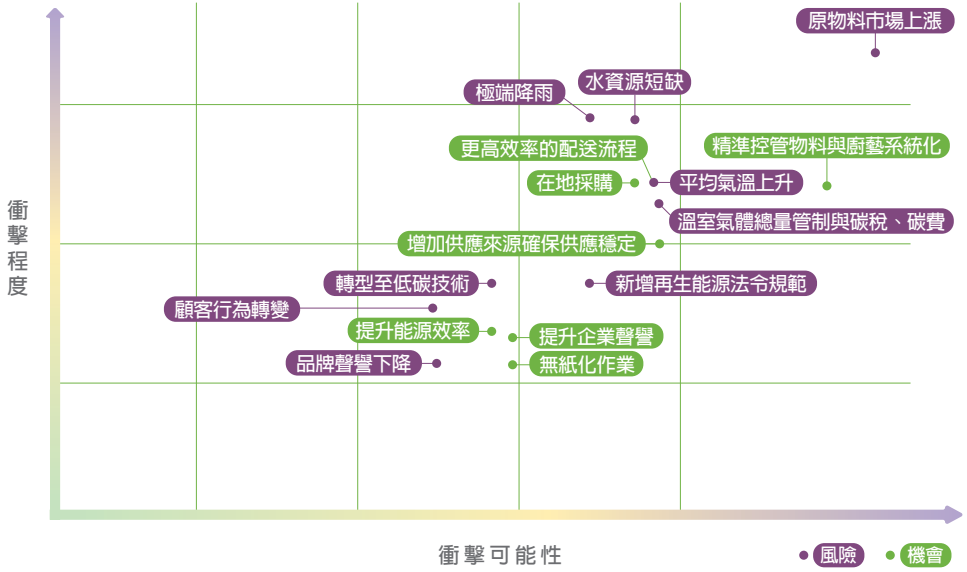
董事會為永續最高治理單位，負責督導各類風險與永續議題，公司訂有「永續發展實務守則」，由總經理室負責永續發展政策或制度之提出及執行，並設有環境小組、食品安全小組、客戶服務小組、員工小組、社區小組、公司治理小組，針對包含氣候風險機會在內之永續議題進行管理，並定期由總經理室將永續發展執行成果與未來工作計畫向董事會報告。



氣候風險與機會對業務、策略與財務的影響（短期、中期、長期）

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。

極端氣候事件及轉型行動對財務的影響

針對極端氣候如因颱風、暴雨等災害，將造成人員出勤安全、供應鏈中斷、設備損毀導致營運中斷，甚至進一步導致原物料價格上升，將影響公司營業收入並造成營業成本與資本支出的增加，轉型行動主要則透過加強菜單及物料多樣化、穩定供應鏈，並投資節能設備為目標，以降低氣候風險帶來的衝擊並減少對財務之影響。

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

公司營運中可能面臨的各項風險與挑戰包含策略營運風險、財務風險、市場風險、氣候變遷風險、流行病風險、消防及建築風險、勞動短缺風險及職業安全風險等風險，針對各類風險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，以有效預防及因應以維持營運績效之穩健。其中有關氣候風險及機會係經評估及辨別後，擬定相關策略，並落實於日常管理制度。

因應管理氣候風險之轉型計畫

已針對氣候相關風險進行評估，擬定行動方針，以減少食材浪費及減少能資源損耗並降低溫室氣體排放為主要目標。

情境分析與內部碳定價

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，且未使用內部碳定價。

氣候相關目標所涵蓋之活動、溫室氣體排放範疇、規劃期程、每年達成進度等

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，已於2026年完成母公司盤查並預計於2027年完成所有合併公司之盤查，並擬以合併財務報告邊界完成盤查之年度作為基準年設定減碳目標。

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。

4.3 溫室氣體管理

溫室氣體盤查與確信資訊

本公司屬實收資本額未達新臺幣五十億元之上櫃公司，依金管證發字第11203852314號規定，應於2026年起完成母公司個體溫室氣體盤查資訊揭露，本公司按溫室氣體盤查議定書(Greenhouse Gas Protocol, GHG Protocol)標準，採「營運控制」方式界定組織邊界，完成2025年度母公司個體溫室氣體盤查，範疇一排放量為8,040.167公噸CO_2e，範疇二排放量為13,835.254公噸CO_2e，合計排放量為21,875.421公噸CO_2e，每百萬元營收之排放密集度為3.69公噸CO_2e。本年度尚不適用溫室氣體確信揭露規定，擬於2028年起陸續完成溫室氣體確信資訊揭露。

母公司首年度溫室氣體盤查數據

能源類型	排放源	溫室氣體排放(公噸CO_2e)
直接溫室氣體排放(範疇一)	固定式與移動式燃燒排放	7,026.561
	製程排放	1.157
	逸散排放	1,012.449
間接溫室氣體排放(範疇二)	外購電力	13,835.254
合計		21,875.421

盤查說明與溫室氣體減量目標、策略及具體行動計畫

本公司產業型態為餐飲服務業，主要溫室氣體排放量來自於範疇二的外購電力耗用，主要用於門店及工廠之空調與餐飲設備；範疇一則主要為烹飪所需之天然氣、桶裝瓦斯與設備之冷媒逸散。本公司溫室氣體排放種類主要為二氧化碳（CO_2）、甲烷（CH_4）、氧化亞氮（N_2O）及氫氟碳化物（HFCs）等，採排放因子法及質量平衡法計算各排放源所產生的溫室氣體排放量，以二氧化碳當量（CO_2e）之公噸（t）數為單位，並依據IPCC AR6最新版GWP值計算，將活動數據x各溫室氣體種類排放係數xGWP計算得出溫室氣體排放量。由於本年度為首年盤查，藉由本次盤查及量化結果，未來逐步針對設備用電之減量效益、天然氣使用效率進行溫室氣體減量規劃，後續擬以合併財務報告邊界完成盤查之年度作為基準年，進一步擬定相關減量策略與目標。

4.4 力行節約能源與水資源

如何落實減少溫室氣體排放以抑制全球暖化，已成為這個世代最嚴峻的課題。台灣於2023年通過《氣候變遷因應法》，設立2050年淨零排放目標。身為地球公民的一份子，瓦城泰統集團積極配合國家政策，推行各項節能減碳措施。我們主要的能源消耗為店鋪用電，其中又以空調與照明設備為大宗。因此，近年減碳措施以軟硬體改善為優先考量：現所有門店皆已100%採用低耗能LED燈具；空調節能部分，除百貨門店由商場統一控管外，獨立門市皆全面落實「分區獨立空調控制」，由值班經理依客席人流與尖離峰動態調節，杜絕不必要的電力浪費，以有效節約電力。

集團各項能源使用情形

集團主要使用能源主要以電力及天然氣為主，2025年各項能源使用資訊統計如下：

能源類型	使用單位	十億焦耳 (GJ)	能源密集度
電力	30,993,057 度	111,575	39.53 GJ/百萬元
天然氣	3,590,023 m^3	123,359	
液化石油氣	131,856 kg	6,057	
汽油/柴油	8,571 L	279	
合計		241,270	

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.熱值係數採用環境部於115年2月10日公告熱值，車用汽油為7,586 kcal/L，車用柴油為8,636 kcal/L，天然氣（NG1 、NG2）低位熱值為8,067 kcal/m^3及8,728 kcal/m^3（中壢廠採用中油天然氣帳單所載平均熱值（8,058 kcal/m^3），液化石油氣低位熱值為10,972 kcal/kg。
3.能源換算單位為1 kcal=4,186.8 J(焦耳)，1度電力=0.0036 GJ (十億焦耳)。
4.2025年未使用再生能源，外購電力的能源消耗占總能源消耗為46%。

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。2025年度及2024年度台灣地區取水量分別約為1,288,106公噸及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分別為211公噸及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。

瓦城中壢全球研發中心 (LEED認證銀級)



我們深知環境永續的重要，在2025年11月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：

- **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。

4.5 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。2025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。



4.6 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，2025年共計回收廢油339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。

4.7 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	89	7,344	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	193	25,037	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2025年合併財務報告P.41~P.43。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2025年12月31日止，同仁人數合計為3,745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），員工人數隨營運狀況及門店數量變化；全體員工中管理職人數共707人，當地居民比例為96%，其中女性占比為40%。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。2025年度另有聘僱短期派遣人員，以因應短期高峰。

2025 同仁性別比例



女性 50%　　男性 50%

註: 本報告書揭露範疇為台灣地區。

2025年正職同仁資料

2025年度	新進同仁人數	
	男	女
26歲以下	186	175
26-40歲	143	100
40歲以上	45	56

2025年度	離職同仁人數	
	男	女
26歲以下	169	161
26-40歲	187	134
40歲以上	63	95

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。2025年度共有757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。

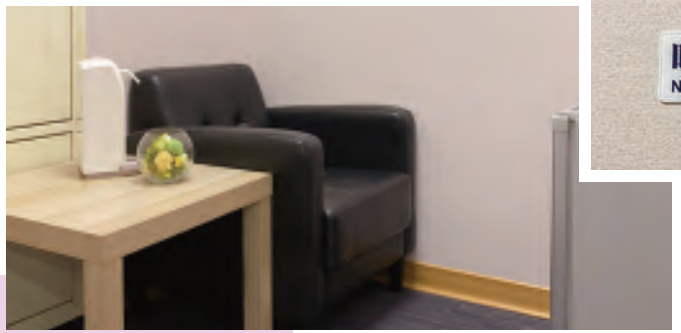
育嬰留停情形

2025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	16	17	33
預計於當年度育嬰留停復職	10	16	26
當年度實際育嬰留停復職	7	9	16
前一年度實際育嬰留停復職	4	9	13
前一年度育嬰假復職後十二個月仍在職	3	7	10
復職率(註1)			61.54%
留存率(註2)			76.92%

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。





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。

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，2025年度受理的同仁建議案件共36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，2025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

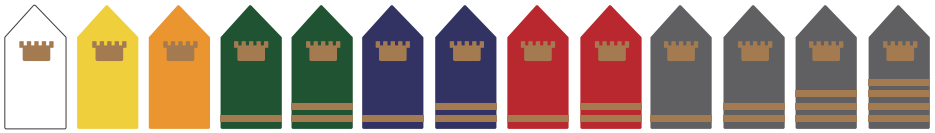
公司接獲同仁申訴時，由人資部受理，或於申訴7日內成立調查小組進行調查、審議。員工遭遇任何性騷擾或不當對待事件，可以此程序透過申訴管道直接向公司反應，公司對於檢舉者之身份機密性予以保障。

5.3 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，2025年總訓練時數，共計81,920小時。



13 級廚務臂章培育發展制度



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)	
2025年度	男性	女性
服務管理階層(註2)	16.08	14.71
餐服人員	17.56	16.48
廚務管理階層(註2)	1.85	2.40
廚務人員	55.98	46.30
合計	25.92	22.49

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，2025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，請參閱公開資訊觀測站(註)，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7.81。

(註)揭露路徑為公開資訊觀測站>彙總報表>公司治理>員工福利及薪酬統計>非主管之全時員工薪資/非擔任主管職務之全時員工薪資資訊。

餐飲界的幸福企業

2025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【幸福企業銀獎】。

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。2025年度無重大違反職業安全法規或社會法規之情事，關於職業安全及勞動檢查等違規事項皆已完成改善。

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

2025年公司同仁持有急救人員證照共313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165件，其中上下班交通事故128件，執行業務37件(人數為37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0.99%。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) 失能傷害頻率(FR) =6.92 = $\frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6$ （以百萬工時計）

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

3) 總和傷害指數(FSI) = 0.81 = $\sqrt{\frac{\text{FR} \times \text{SR}}{1{,}000}}$

4) 失能傷害平均損失日數 = 13.61 = $\frac{\text{總損失日數}}{\text{總傷亡人數}}$

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，2025年共舉辦9次宣導會。

缺勤統計

缺勤日數共4,243天(包含病假、公傷假及家庭照護假等)；應工作日數為668,382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)。

缺勤率(AR) = 0.63% = $\frac{\text{總缺勤日數}}{\text{總工作日數}} \times 100\%$



6 力行社會關懷

6.1 「瓦城泰統慈善基金會」－凝聚愛與希望的行動平台

6.2 攜手學校及社福單位　培育未來人才與創造就業

前言

三十多年來，瓦城泰統集團始終相信：「心裡有愛，就能把愛分享出去。」

這不只是一句信念，更是支持我們一路前行的重要力量。從同仁彼此扶持的文化，到餐桌上真誠的服務與關懷，我們珍惜每一次與人的相遇，也感謝社會一路以來的支持與信任。正因如此，我們期許自己不僅創造美好的用餐體驗，更能成為社會正向改變的一份力量。

多年來，我們持續將企業經營累積的資源與能力回饋社會，讓善意從餐桌出發，延伸至更多需要幫助的角落。每一份關懷、每一次行動，都化為愛的漣漪，在社會中持續擴散。

因為我們深信，一個更有溫度的社會，來自更多願意付出與分享的人。

6.1 瓦城泰統慈善基金會：凝聚愛與希望的行動平台

秉持「取之於社會，用之於社會」的初心，瓦城泰統集團於2016年成立瓦城泰統慈善基金會。

三十多年的餐飲旅程中，我們看見無數家庭在餐桌前團聚、分享與成長，也深刻體會到家庭是支撐社會最重要的力量。因此，基金會長期以「家庭」作為公益核心，期待將餐桌上的溫暖延伸至更多人的生活之中。

多年來，基金會持續關注高齡照顧、弱勢家庭、偏鄉教育及兒童醫療等議題，並透過與專業社福機構合作，讓資源能更有效率地發揮影響力。無論是陪伴長者活出尊嚴、支持重症病童與家屬、協助偏鄉孩子獲得教育機會，或是在急難發生時提供即時援助，我們始終相信，每一份善意都能成為改變生命的重要力量。



未來，基金會也將持續扮演企業與社會之間的橋樑，匯聚更多資源與夥伴，共同打造更友善、更有溫度的社會。

執行長的話



我始終相信，每個人的心中都擁有愛的能力。

在忙碌的生活裡，我們常常向前奔跑，卻也因此忽略了身邊人的需要。而我愈來愈深刻體會到，愛從來不是抽象的名詞，而是一個動詞。當我們願意多一分留意、多一分關懷，善意便會在人與人之間流動，進而匯聚成改變世界的力量。

這些年投入公益工作的過程中，我看見許多人因為一份陪伴、一份支持而重新燃起希望；也看見更多人因為參與付出，而感受到生命的豐盛與喜樂。因此，我相信公益不只是幫助別人，更是一場彼此成全的旅程。

感謝一路上所有支持瓦城基金會的夥伴、同仁與捐助者。因為有你們的同行，我們得以將愛與關懷送往更多需要的地方。展望未來，我們將持續以家庭為核心，攜手更多夥伴，讓善的循環不斷擴大，讓愛與希望持續在這片土地上流動。

—— 瓦城泰統慈善基金會執行長 **吳丹鳳** *Kelly Woo*

2025年基金會溫暖成果

2025年，對瓦城泰統慈善基金會而言，是持續深耕、也不斷拓展公益影響力的一年。我們延續對兒童醫療、高齡關懷、偏鄉教育、弱勢家庭與急難救助的長期承諾，也因應社會需求的轉變，投入更多具延續性與培力精神的公益行動。

今年，基金會全額資助台灣世界展望會「籃海計畫」中的台東關山H.B獵人隊，透過籃球訓練與共學教育，陪伴偏鄉孩子建立自信、探索未來，也為他們打開更多人生可能。

面對急難家庭的需要，基金會亦持續響應中華基督教救助協會「1919環台勇士」行動。吳丹鳳執行長再次跨上單車，以實際行動號召大眾關注急難家庭，為身處生命低谷的家庭募集即時援助。

這一年，我們與台灣世界展望會、中華基督教救助協會、紅鼻子關懷小丑協會、弘道老人福利基金會、均一國際教育實驗學校、埔里基督教醫院等專業夥伴持續同行，讓每一份資源都能更精準地抵達需要之處。

我們的步伐溫柔，卻堅定。因為我們相信，公益不是一次性的付出，而是一段長期陪伴的旅程；不是單向的給予，而是讓愛在家庭、社群與社會之間持續流動。

第一章 守護希望
紅鼻子醫生｜1919鱸魚營養補給

點亮重症病童的笑顏 紅鼻子醫生友善醫療服務

自2016年起，瓦城基金會長期支持「紅鼻子醫生友善醫療服務」，陪伴這群受過專業訓練的表演者，每週定期走進臺北榮民總醫院兒科重症病房，為長期住院、正在面對癌症或重症治療的孩子，帶來歡笑、陪伴與情緒支持。

對病童而言，紅鼻子醫生不只是帶來笑聲的表演者，更是在漫長治療過程中，陪伴他們重新連結世界的重要朋友。

每一次進入病房前，紅鼻子醫生都會與醫護團隊充分溝通，依照孩子當天的身體狀況與情緒需求，設計最合適的互動方式。無論是音樂、故事、戲劇，或是在治療過程中的溫柔陪伴，都能幫助孩子減緩焦慮，也為家長與醫護人員帶來片刻喘息。

2025年，這份陪伴也延伸至病房之外。基金會特別與院方共同舉辦92&93護理長歡送活動，透過紅鼻子醫生充滿活力的演出，為病童、家屬與醫護團隊留下珍貴而溫暖的回憶。

瓦城基金會期盼持續以歡笑陪伴孩子走過治療路程，讓醫療現場不只有治療，也有理解、安慰與盼望。





資助對象 臺北榮民總醫院癌症及重症兒童病房住院病童

合作單位 台北榮民總醫院、紅鼻子關懷小丑協會

效益 2025年紅鼻子醫生於北榮92、93病房服務共3,000人次，其中92病房1,459人次、93病房1,541人次。

滋養孩子未來的餐桌 1919陪讀班鱸魚營養補給計畫

每個孩子都是家庭的希望，而穩定、均衡的營養，是孩子健康成長最重要的基礎。瓦城基金會長期關注弱勢兒少的照顧需求，深知對許多經濟困頓的家庭而言，新鮮且優質的食材並不容易取得。因此，我們持續透過中華基督教救助協會1919陪讀計畫，將新鮮鱸魚送往全台各地陪讀班，為孩子們的餐桌加菜，也為他們的學習與成長補充力量。

這些鱸魚由產地直送，並以冷凍保存，確保食材品質與營養價值。對正在成長的孩子來說，這不只是一份餐點，更是一份被照顧、被看見的心意。

一頓營養的晚餐，也許看似平凡，卻能成為孩子一天中最踏實的支持。基金會期盼透過這份日常而具體的陪伴，守護孩子健康長大，也讓弱勢家庭在生活壓力中感受到實質的支持。



資助對象 弱勢清寒學童及其家庭

合作單位 中華基督教救助協會1919陪讀計畫

效益 2025年共捐贈全台各縣市1919陪讀班新鮮鱸魚300箱、3,000條，總重約1.7噸。

行有魚力 快樂助人

第二章 守護未來
藍海計畫｜均一種子培育計畫

用運動教育翻轉未來 藍海計劃·台東關山H.B獵人隊

運動，不只是競技，更是一種能培養紀律、自信與團隊精神的教育。



2025年，瓦城基金會攜手台灣世界展望會，採取「一隊一認養」模式，全額資助「藍海計畫」中的台東關山H.B獵人隊全年經費，陪伴偏鄉青少年透過籃球訓練與共學教育，建立面對未來的勇氣與能力。

計畫透過專業籃球訓練，培養孩子的體能、技巧與團隊合作；同時也透過共學團體教育資源，協助孩子穩定學習、認識自我，並逐步探索未來職涯方向。

在一次次練習與比賽中，孩子們學會承擔、合作，也學會在跌倒後重新站起來。這些經驗，將成為他們面對人生挑戰時最重要的力量。

基金會也鼓勵畢業生返隊擔任助教，讓曾經受陪伴的孩子，未來也能成為陪伴他人的力量。這不只是資源的投入，更是希望的傳承。

資助對象
藍海計畫．台東關山籃球隊

合作單位
台灣世界展望會

效益
透過專業籃球訓練與共學教育資源，協助孩子依適性發展確立未來職涯方向，並提升學員自信度達7%。

守護偏鄉孩童受教權 均一偏鄉種子培育計劃

教育，是翻轉生命的重要力量。

自2022年起，瓦城基金會持續支持均一國際教育實驗學校推動的「偏鄉種子培育計畫」，陪伴花東地區經濟弱勢學生穩定就學，讓孩子不因家庭環境限制，而失去學習與探索未來的機會。

該計畫扎根至今已逾14年，受助學生中超過八成為原住民族群。為確保資源能真正落在最需要的地方，每位申請學生皆經過實地家訪，綜合評估家庭經濟狀況、文化背景、學習意願與發展需求，再依個別情況核定獎助金額與教育支持計畫。

瓦城基金會的支持，不只是獎學金的挹注，更是一份長期陪伴偏鄉孩子求學之路的承諾。



我們期待孩子們在穩定的教育環境中累積能力、建立自信，未來不只翻轉自己的人生，也能帶著所學回到家鄉，成為延續文化、回饋土地的新一代力量。



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，協助來自低收、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。
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。

第三章 守護陪伴
爺奶Color Walk｜憶耆道老 ｜埔基長照園區

陪伴長輩走出活力人生 爺奶Color Walk 健走活動

隨著臺灣邁入高齡社會，如何鼓勵長輩走出家門、維持健康、建立社會連結，已成為重要課題。

2025年，瓦城基金會持續深化與弘道老人福利基金會的合作，擔任「爺奶Color Walk」健走活動主要贊助夥伴，希望透過實際行動推廣健康老化與跨代陪伴的價值，鼓勵更多家庭用陪伴取代等待，用行動表達關愛。

活動當天，基金會執行長與瓦城同仁親自參與臺北場健走活動，陪伴長輩一同完成五公里路程。現場聚集近三千位參與者，許多家庭攜手同行，三代共走的畫面隨處可見。有人牽著父母的手，有人陪伴年邁長輩緩步前行，也有人推著輪椅完成全程，每一步都訴說著家人之間最真摯的陪伴。這不只是一場健走活動，更是一堂關於愛與陪伴的生命課程。



十年來，Color Walk已累積超過三萬人次參與，也讓更多人重新思考與長輩相處的方式。瓦城基金會相信，當家人願意一起走，家的距離就會更靠近。

資助對象	合作單位	效益
爺奶Color Walk 健走活動（臺北場）	弘道老人福利基金會	共2,904位參與者，其中65歲以上長者逾1,697位；活動十年累積參與人次超過31,000人

用理解守護尊嚴 憶耆道老失智服務據點





失智症不是生命價值的消失，而是一段更需要被理解與陪伴的人生旅程。

面對臺灣失智人口持續增加，瓦城基金會自2021年起投入失智長者照顧議題，支持弘道老人福利基金會推動「憶耆道老服務據點」，陪伴長輩延緩退化、維持生活功能，也讓照顧者獲得必要的支持與喘息。

據點目前服務16位失智長輩，由專業照服員與社工團隊規劃多元課程，涵蓋認知訓練、肌力維持、平衡協調、注意力與社交互動等十五項活動，透過持續性的參與，協助長輩維持身心活力與生活自信。

在這裡，長輩們每天期待與同伴相聚，透過互動與學習找回生活節奏與成就感。對許多家庭而言，這不只是照顧服務，更是一份安心。

基金會期待透過持續投入，讓失智長輩在熟悉的社區中安心生活，也讓社會看見失智者依然擁有豐富而珍貴的生命價值。

資助對象	合作單位	效益
彰化憶耆道老服務據點	弘道老人福利基金會	服務16位失智長輩，執行15項延緩失智課程，舉辦1場家屬會議及2場照顧者支持工作

為偏鄉長輩打造安心的家 埔里基督教醫院綜合長照園區籌建計畫

每個人都期待在人生晚年，能在熟悉的土地上安心生活、獲得妥善照顧。然而，偏鄉地區長期面臨醫療與長照資源不足的挑戰，許多長者與家庭承受著沉重的照顧壓力。

為回應這項需求，瓦城基金會支持埔里基督教醫院推動「綜合長照園區籌建計畫」，共同打造兼具專業照護、社區支持與長照人才培育功能的整合服務場域。

2025年，基金會依計畫進度完成專款撥付，支持園區持續建設。未來園區將結合失智照護、住宿型服務、日間照顧及跨專業醫療資源，提供偏鄉長輩更完整且有尊嚴的照顧環境。

我們期待，這座園區不僅是一棟建築，更能成為守護偏鄉長者的重要依靠，讓每位長輩都能在熟悉的土地上安享晚年。

資助對象	合作單位	效益
埔里基督教醫院 綜合長照園區籌建計畫	醫療財團法人埔里基督教醫院	完成年度專款撥付， 支持園區建設持續推進， 預計於2029年6月完工啓用。

第四章 守護生計
部落蔬果送給你

支持部落培力 讓希望在原鄉扎根

瓦城基金會相信，最具永續價值的公益，不只是提供援助，更是協助人們建立自立的能力。

因此，我們持續攜手台灣世界展望會推動「支持培力，部落蔬果送給你」計畫，深入南投信義鄉雙龍與羅娜部落，陪伴原住民家庭發展農業經濟，建立穩定收入來源。透過專業農業培訓、產品包裝、市場行銷與物流管理等課程，部落媽媽們逐步提升經營能力，也讓更多家庭獲得穩定收入與未來發展的可能。

今年更有青年選擇返鄉投入產銷工作，為部落帶來新的活力與希望。這些改變不只改善家庭生計，更讓原鄉看見永續發展的可能。此外，基金會特別邀請知名作家暨旅行家謝哲青擔任推廣大使，親自走訪部落並拍攝紀錄影片，透過影像與文字讓更多人看見部落媽媽們的努力與韌性。

基金會相信，真正的支持不是短暫的幫助，而是陪伴每個家庭擁有持續向前的能力。



資助對象	南投信義鄉雙龍部落、 羅娜部落原住民家庭
合作單位	台灣世界展望會
效益	完成5200箱蔬果募款認購，創下歷年最高紀錄，協助提升部落產能與在地就業機會，並促成青年返鄉投入產銷工作。

第五章 守護重生
1919環台急難救助

用行動陪伴急難家庭 1919環台勇士募款計畫

當家庭遭遇重大變故時，一份及時的支持，往往能成為重新站起來的力量。

2025年12月，瓦城基金會再度響應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，以單車環台行動為急難家庭募集救助資源。

基金會吳丹鳳執行長親自參與陪騎，從臺北騎至花蓮，與來自全台各地的55位募款勇士共同前行，透過實際行動喚起社會對急難家庭需求的關注。沿途拜訪全台1919服務中心的過程中，看見許多因疾病、意外或突發事故而陷入困境的家庭，也更加確信公益最重要的價值，在於及時伸出援手。

本年度活動共募得善款2,130萬元，創下活動舉辦二十年來最高紀錄。其中，瓦城基金會募集327萬元，成為本屆重要募款推動力量之一。

每一次踩踏，都代表一份承諾；每一筆捐款，都可能改變一個家庭的未來。





資助對象	合作單位	效益
遭逢重大急難事件之弱勢家庭	中華基督教救助協會	活動共募得善款2,130萬元，創下二十年來新高；瓦城基金會募得327萬元，並額外捐贈100箱乾拌麵，提供急難家庭即時支持。

我們的展望

家庭，是社會最重要的基石。

多年來，瓦城泰統慈善基金會始終以家庭為核心，關注不同生命階段所面臨的需要。從兒童醫療、偏鄉教育，到高齡照顧、急難救助與家庭培力，我們希望陪伴每個家庭在不同的人生階段都能獲得支持與力量。

未來，我們將持續秉持「取之於社會，用之於社會」的初心，深化與各專業公益夥伴的合作，讓有限資源創造更大的社會影響力。

同時，我們也期待透過創新的公益模式，鼓勵更多人參與善的循環，重新定義新時代家庭關係與孝親文化，讓陪伴與關懷成為生活中的日常實踐。

因為我們相信，當更多人願意付出一點關心，社會就能多一分溫暖；當更多家庭被支持，整個社會也將因此更加穩定而有力量。

讓我們攜手同行，將愛化為行動，讓善的漣漪持續擴散
為下一代共同創造一個更有溫度、更充滿希望的未來。

瓦城基金會是一個守護家庭的基金會
「因為家庭，是社會最小的單位，也是改變世界最大的力量。」

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人力銀行幸福企業銀獎等。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。2025年我們共與45所高中及大專院校進行產學合作，提供669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，2025年間共聘請了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 29-30	1.1 公司規模與背景 2.4 供應商食安自主管理
2-7	員工	50-51	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
2-8	非員工的工作者	50	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
2-9	治理結構及組成	14-15	1.2 公司治理
2-10	最高治理單位的提名與遴選	14-15	1.2 公司治理
2-11	最高治理單位的主席	14-15	1.2 公司治理
2-12	最高治理單位於監督衝擊管理的角色	16	本公司2025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	16	1.4 永續發展議題
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	16	1.4 永續發展議題
2-15	利益衝突	14	1.2 公司治理
2-16	溝通關鍵重大事件	14	1.2 公司治理
2-17	最高治理單位的群體智識	14	1.2 公司治理
2-18	最高治理單位的績效評估	14	1.2 公司治理
2-19	薪酬政策	15	1.2 公司治理
2-20	薪酬決定流程	15	1.2 公司治理
2-21	年度總薪酬比率	15、53	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	13	1.2 公司治理
2-24	納入政策承諾	19	1.4 永續發展議題
2-25	補救負面衝擊的程序	20	1.4 永續發展議題
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	20-21	1.4 永續發展議題
2-27	法規遵循	13 27 39 48 52 54	2025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 3.6 持續優化服務流程 4.5 具體落實環境管理 5.2 平等、多元、誠信的就業環境 5.4 把關職場安全

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		2025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	20-21	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	16-21	1.4 永續發展議題
3-2	重大主題列表	16-21	1.4 永續發展議題
3-3	重大主題管理	16-21	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	12-13	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	43-44	4.2 氣候風險與機會
	201-3	確定給付制義務與其它退休計畫	50	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	13	1.1公司規模與背景
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	50	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	29	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	13	1.2 公司治理
	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	13	1.2 公司治理
	205-3	已確認的貪腐事件及採取的行動	13	1.2 公司治理
環境面向				
GRI 302：能源2016	302-1	組織內部的能源消耗量	46	4.4 力行節約能源與水資源
	302-3	能源密集度	46	4.4 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	45	4.4 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	45	4.4 力行節約能源與水資源
	305-4	溫室氣體排放強度	45	4.4 力行節約能源與水資源
GRI 306：廢棄物2020	306-1	廢棄物的產生與廢棄物相關顯著衝擊	48	4.6 強化廢棄物處理與資源回收
	306-2	廢棄物相關顯著衝擊之管理	48	4.6 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	30	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	30	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	51	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	51	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
	401-3	育嬰假	51	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	52	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	54-55	5.4 把關職場安全
	403-3	職業健康服務	54-55	5.4 把關職場安全
	403-5	有關職業安全衛生之工作者訓練	54-55	5.4 把關職場安全
	403-8	職業傷害	55	5.4 把關職場安全
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	53	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	14 50	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	50-52	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	52	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	30	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	22-30	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	27	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	27	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	39	3.6 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	46	4.4 力行節約能源與水資源
水管理	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	46	4.4 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	27	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節
	FB-RN-250a.2	(1) 產品回收的事件數量 (2) 產品回收的總數	27	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	52	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	29-30	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

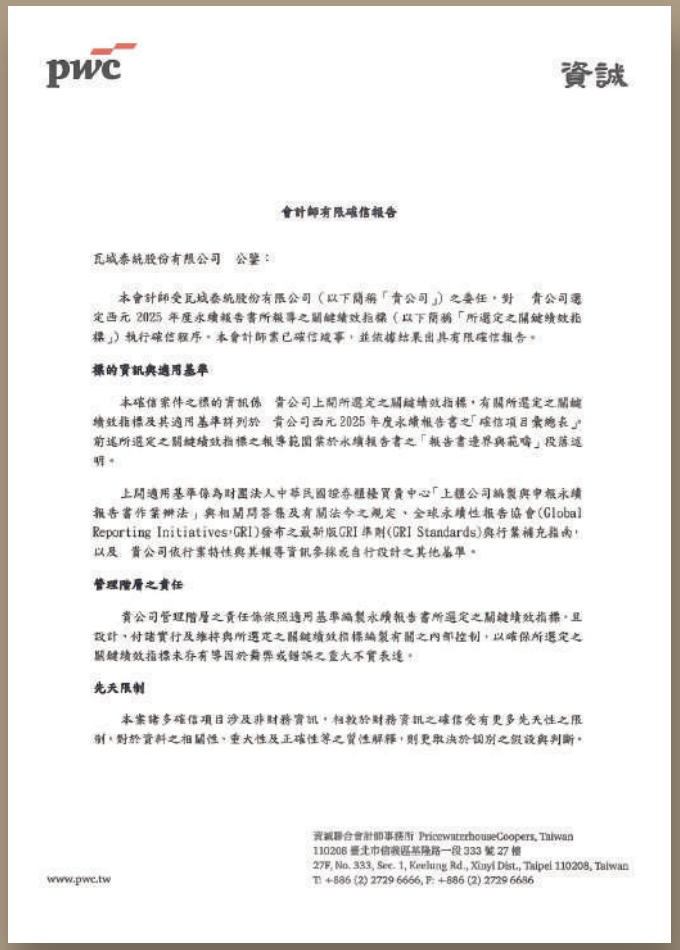
No.	項目	頁次	對應章節
1	敘明董事會與管理階層對於氣候相關風險與機會之監督及治理。	42-46	4.2 氣候風險與機會 4.3 溫室氣體管理
2	敘明所辨識之氣候風險與機會如何影響企業之業務、策略及財務(短期、中期、長期)。		
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。		
4	敘明氣候風險之辨識、評估及管理流程如何整合於整體風險管理制度。		
5	若使用情境分析評估面對氣候變遷風險之韌性，應說明所使用之情境、參數、假設、分析因子及主要財務影響。		
6	若有因應管理氣候相關風險之轉型計畫，說明該計畫內容，及用於辨識及管理實體風險及轉型風險之指標與目標。		
7	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。		
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。		
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。		

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	2025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	2025年實驗室委外檢驗費用共計369,999元，抽檢水產類、畜產品、加工品類、蔬果類產品等共計68件。檢驗項目屬重金屬類、動物用藥類、微生物類、漂白劑類、農藥殘留類、鮮度檢驗類、食品添加物等共計207件，合格率皆為100%。	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	2025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42家，佔2025年度有交易之食材供應商約32%。	2025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2025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	2025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1,510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章證書。		2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節
5	病蟲害管理成果	2025年除店鋪裝修期間外，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	廚師同仁之專業能力	2025年12月31日止已有616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。		
7	廚師同仁考核機制	2025年共有2,220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。		
8	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2025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。		
9	違反食品安全衛生管理相關法規之事件類別與次數	本公司2025年未接獲主管機關通知下架產品，亦無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	
10	採購符合國際認可之產品責任標準者	2025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28,691仟元佔上述產品整體採購金額37,719仟元達76.07%。	2025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2025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	

編號	項目	永續績效資訊	報導基準	作業辦法	對應章節
11	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。2025年共稽核6家供應商，佔2025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8次，其中2次評分為A+級，5次評分為B級，1次評分為C級並未引進該供應商，訪廠評鑑合格率為88%。(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
12	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2025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1,135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	
13	品管實驗室之執行情形及測試結果	本公司2025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。2025年度針對肉類、海鮮、蔬菜、醬料、甜點、飲品及水質共檢驗6,550件，其中內部監測發現需進一步確認檢驗指標者共108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
14	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	2025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11,844仟元(註)，佔瓦城泰統合併營業收入約0.19%及稅後淨利約4.13%。(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。		
15	實驗室操作人員之訓練課程	截至2025年底，共有12名人員接受食品安全相關訓練。	實驗室人員於2025年12月31日具有食品安全相關訓練受訓合格證書。		
16	實驗室操作人員之證照	截至2025年底，共有6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、1名具備化學技術士證照及1名具備食品預防性控制人員(PCQI)國際證照。	實驗室人員於2025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」證書及「食品預防性控制人員資格」證書人數。		
17	消耗能源總量、外購電力百分比、再生能源使用率	2025年集團各項能源使用資訊統計如下：消耗能源總量241,270GJ，能源密集度為39.53GJ/百萬元。2025年未使用再生能源，外購電力的能源消耗占總能源消耗46%。	依據公司取具用電度數、瓦斯度數及汽柴油公升數彙總執行並計算。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	4.4 力行節約能源與水資源
18	當年度總取水量及總耗水量	2025年度台灣地區取水量約為1,288,106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211公噸。	依據公司取具用水度數彙總執行並計算。 註：無法取得用水度數之營業場所係以有用水度數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2025年底，旗下品牌瓦城店數71家、非常泰店數6家、1010湘店數14家、大心店數23家、時時香店數28家、YABI KITCHEN店數4家、BO BO店數2家、SHANN SHANN小香店數1家及樂子the Diner店數6家，共擁有155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	1.1公司規模與背景

附錄五 會計師有限確信報告



pwc 資誠

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　貴公司選定西元 2025 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。本會計師業已確信竣事，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　貴公司西元 2025 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業於永續報告書之「報告書邊界與範疇」段落述明。

上開適用基準係為財團法人中華民國證券櫃檯買賣中心「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參採或自行設計之其他基準。

管理階層之責任

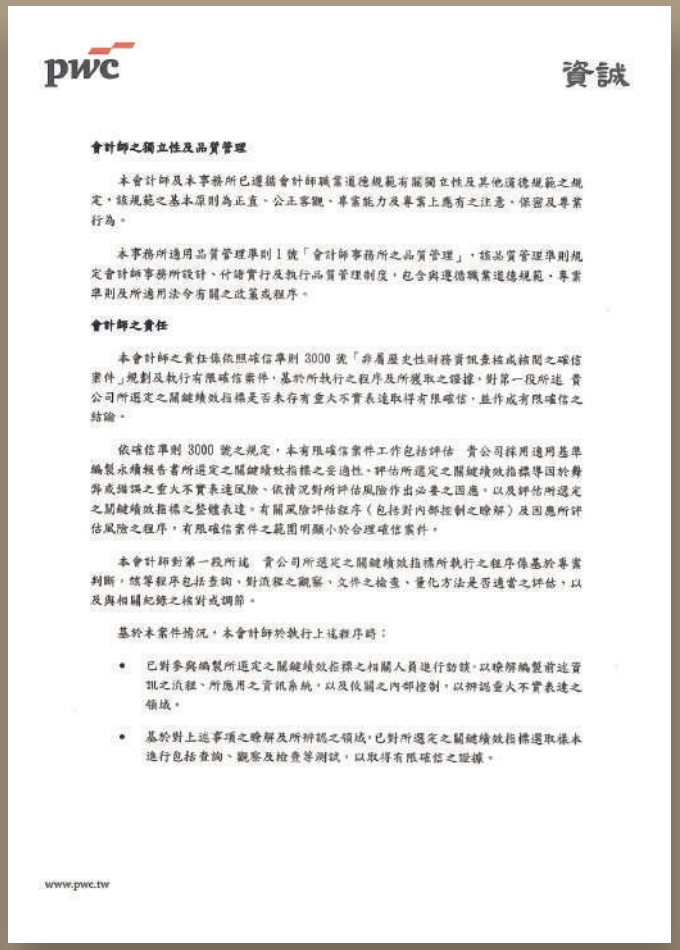
貴公司管理階層之責任係依照適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標，且設計、付諸實行及維持與所選定之關鍵績效指標編製有關之內部控制，以確保所選定之關鍵績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

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。

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



pwc 資誠

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。

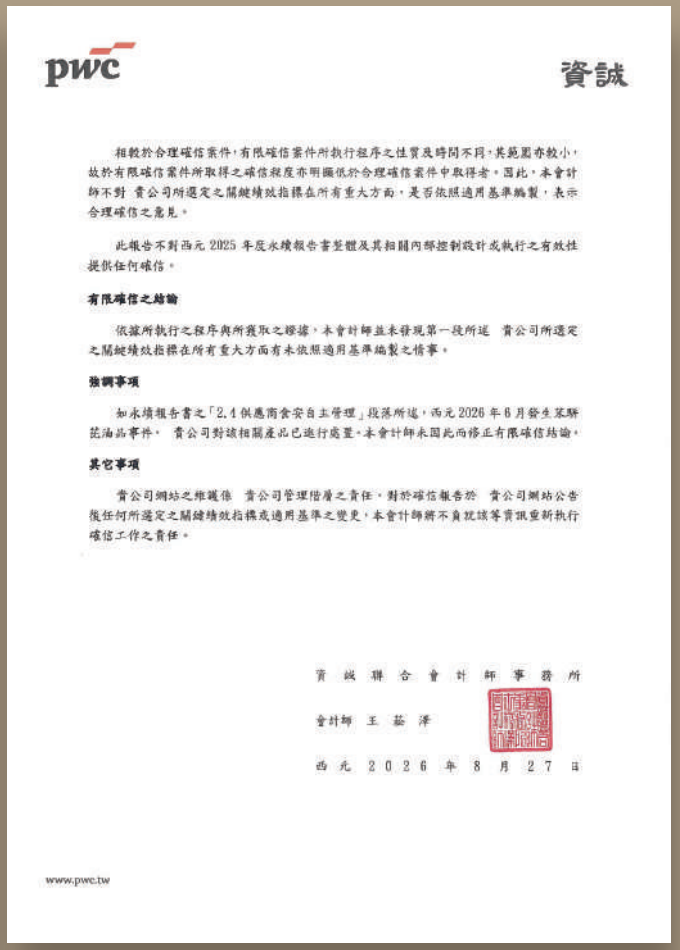
依確信準則 3000 號之規定，本有限確信案件工作包括評估　貴公司採用適用基準編製永續報告書所選定之關鍵績效指標之妥適性、評估所選定之關鍵績效指標導因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險、依情況對所評估風險作出必要之因應，以及評估所選定之關鍵績效指標之整體表達。有關風險評估程序（包括對內部控制之瞭解）及因應所評估風險之程序，有限確信案件之範圍明顯小於合理確信案件。

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，以及依關之內部控制，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選取樣本進行包括查詢、觀察及檢查等測試，以取得有限確信之證據。

www.pwc.tw



pwc 資誠

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。

此報告不對西元 2025 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。

強調事項

如永續報告書之「2.4 供應商食安自主管理」段落所述，西元 2026 年 6 月發生苯駢芘油品事件，　貴公司對該相關產品已進行處置。本會計師未因此而修正有限確信結論。

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　菘　澤

西元 2026 年 8 月 27 日

www.pwc.tw