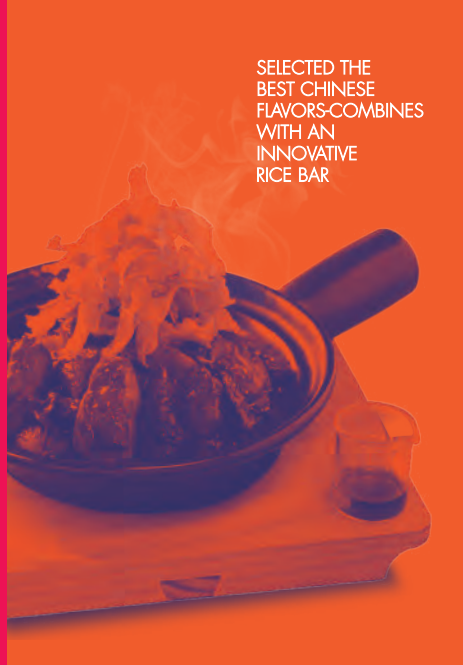


THE THAI
CUISINE BRAND
TRUSTED &
LOVED BY
MILLIONS



SELECTED THE
BEST CHINESE
FLAVORS-COMBINES
WITH AN
INNOVATIVE
RICE BAR



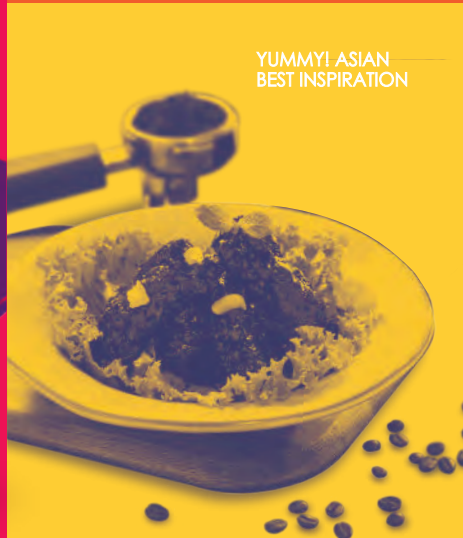
BOWLS OF HAPPINESS



PRESENT THE
MOST AUTHENTIC
FLAVOR OF
HUNAN CUISINE



YUMMY! ASIAN
BEST INSPIRATION



THE MOST STYLISH
THAI RESTAURANT WITH
LOUNGE BAR VIBE,
CHIC AND BUZZ.



2023 永續報告書

TTFB 2023 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 13
- 1.3 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 發展八大「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 36
- 3.4 積極提升顧客滿意度 36
- 3.5 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 力行節約能源與水資源 42
- 4.3 具體落實環境管理 44
- 4.4 強化廢棄物處理與資源回收 44
- 4.5 防治廢水與空氣污染 44

5

善盡同日照護

- 5.1 全力打造餐飲人才國際舞台及專業實力 46
- 5.2 平等、多元、誠信的就業環境 46
- 5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度 49
- 5.4 把關職場安全 50

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 53
- 6.2 攜手學校及社福單位 培育未來人才與創造就業 62
- 6.3 打造餐飲安心場域 通過安心場所認證 62

附錄

- 附錄一 GRI 準則索引 63
- 附錄二 永續會計準則委員會SASB指標索引 66
- 附錄三 氣候相關資訊TCFD指標索引 66
- 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 67
- 附錄五 會計師有限確信報告 69

關於本報告書

2023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

本公司營運地點主要位於台灣地區，故本報告書揭露範疇將以台灣地區為主，而財務資訊將以合併財務報表之揭露內容為準。於報告期間本公司規模、架構或所有權並無重大改變。詳細集團結構請參考2023年度年報第228頁。

報告書認證

本報告書委託資誠聯合會計師事務所（PwC）按照中華民國確信準則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：2024年8月發行
上一發行版本：2023年9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

2023年台灣餐飲消費市場迎來強勁復甦浪潮，餐飲產業展現剛性需求特質，民間消費成長力道恢復，但也面臨著勞動力短缺和通膨等問題挑戰，這些因素更催生了餐飲業態的轉變。瓦城集團積極推動數位系統結合餐飲應用、持續提升安心餐廳規格提高顧客滿意度並透過系統化培育制度提升人才發展，以靈活的資源整合、創新開發策略，發揮獨創之東方爐炒標準作業程序等基礎，搭配原物料供應鏈管理、成本控管及研發實力，進而持續創造顧客最佳滿意度與品牌信賴度。

瓦城集團已成立超過30年，將東方廚藝與科學精神巧妙融合，創新出一套全新的商業模式，為傳統複雜的東方餐飲產

業注入新的活力，並推動其邁向全球化，截至2023年擁有146家直營店、旗下共有九大品牌，以及近3,600人的堅實團隊。集團憑藉卓越的研發實力、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。

持續提供最高「FEST值」餐飲體驗 創造值得信賴的「安心餐廳」

瓦城集團多年來秉持「以真心為你，創造顧客心中最好的餐廳」的核心理念，十多年前，我們結合知識管理與創新，獨創四大餐飲體驗面向——Food（美味餐飲）、Environment（舒適環境）、Service（細緻服務）與Trust（品牌信賴），致力於提供「最高FEST值」的用餐體驗，並持續創造顧客心中的安心餐廳。此外，我們全台分店皆通過SGS升級版餐飲衛生認證，成為唯一全品牌通過此認證的餐飲集團。我們持續提升食材、服務和環境的安全標準，並嚴格把關每一道菜的品質，確保顧客獲得一致的信賴美味。

「服務」、「廚藝」雙院制度升級 專注培育餐飲人才

瓦城集團始終重視人才培育及發展，並以公平公正的晉升制度和獨創的培訓機制，成為業界的標竿。我們以「創造顧客心中最好的餐廳」為宗旨，設立「廚藝管理學院」與「服務管理學院」，並將「十一級臂章培育制度」升級為「十三級臂章培育制度」，強化人才培訓，確保我們在提升顧客滿意度的同時，也能推動業界的正向發展，而這些努力不只是為了台灣餐飲的發展，更是有效培養出國際級的餐飲人才。

台灣首家餐飲推動反賄賂系統ISO 37001 成為誠信治理典範

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，我們於2023年導入國際標準ISO 37001反賄賂及反貪腐管理系統。我們在日常作業、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。

以行動積極回饋社會 將愛與溫暖散播到各個角落

瓦城集團秉持著提供最用心服務的理念，三十多年來獲得顧客的支持，並將這份力量轉化為回饋社會的動力。自2016年成立瓦城泰統慈善基金會以來，我們特別關注「家庭」領域的公益，致力於關懷老人、協助弱勢家庭與偏鄉孩童。今年，我們與弘道老人福利基金會推廣「全國世代家庭孝親表揚」，贊助彰化的失智中心，並延續多年支持紅鼻子醫生巡演和1919陪讀計畫。同時，首次與世界展望會合作推動南投信義鄉部落蔬菜培力計畫，並加入基督教救助中心的急難家庭救助計畫。未來，我們將繼續以行動回饋社會，善盡企業社會責任，帶動大眾共同為社會注入愛心。

面對快速變化的市場環境與挑戰，瓦城集團始終堅持突破創新，致力於提升顧客體驗和企業社會責任。我們通過數位化轉型、嚴格的衛生標準、系統化的人才培育，彰顯對品質、誠信和社會責任的承諾。展望未來，瓦城集團將憑藉34年的穩固基礎，以堅持細節和突破創新的態度推動企業發展，目標在2030年達成全球500家門店，成為全球最大的東方美食連鎖餐飲集團。



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 企業永續議題

1 穩健嚴謹的 公司治理

1.1 公司規模與背景

1.1.1 公司簡介

公司全名	瓦城泰統股份有限公司
員工人數	3,585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359,438,940元

備註：以上為截至2023年12月31日之資訊，人數為台灣地區統計資訊。

瓦城泰統股份有限公司設立於2000年9月8日，本公司之營運地點主要以台灣地區為重心，故揭露範疇將以台灣地區為主。

傳承東方美食文化 飄香兩岸、放眼全球

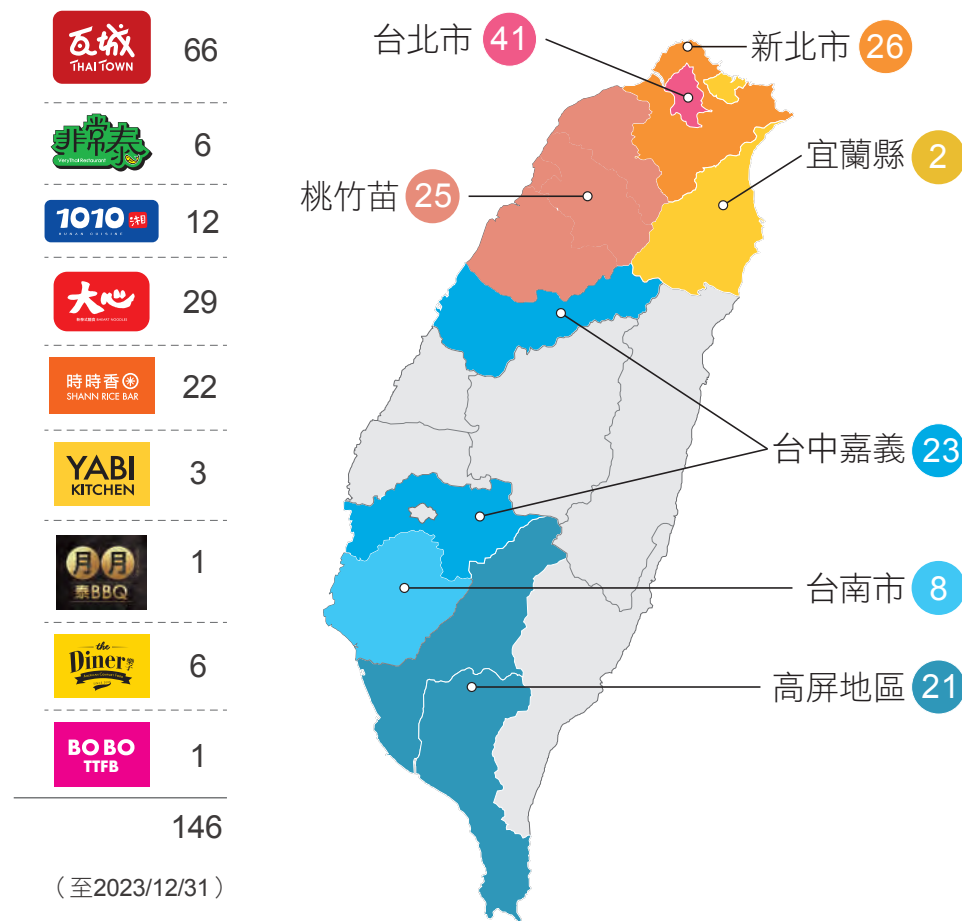
全球餐飲市場以西方速食為發展主流，瓦城泰統集團秉持著傳承東方廚藝，發揚東方美味的使命感，與永續經營的理念，以「美食品牌化、經營連鎖化、管理科學化」的創新思維，成為目前業界中，唯一能將最複雜的東方菜系，成功連鎖化的連鎖餐飲品牌！2023年旗下共有九大品牌，包含現為全台第一大單一連鎖餐飲品牌的【瓦城泰國料理】與【非常泰概念餐坊】、【大心新泰式麵食】、【1010湘湖南料理】、跨菜系的中式料理品牌【時時香SHANN RICE BAR】與跨國界的南洋料理品牌【YABI KITCHEN】、泰式串燒品牌【月月泰BBQ】、美式餐廳品牌【樂子the Diner】，以及泰式炒河粉品牌【BO BO】，市場版圖跨及兩岸，目標為「世界第一大東方美食連鎖餐飲集團」。

瓦城泰統集團於創立時即秉持「以真心為你創造顧客心中最好的餐廳」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



1 穩健嚴謹的 公司治理

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

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」)

2006

開設第一家【1010湘】
現為國內最大湘菜品牌

2012

股票正式掛牌上櫃

2016

啟動
「全球研發中心計畫」

2019

分別推出第7個自主研發品牌
「YABI KITCHEN」，
以及第8個自主研發品牌
「月月 泰BBQ」

2021

啟動全台最大
雲端連鎖廚房服務
以及線上美食平台
「瓦城商城」正式上線

2023

推出第9個自主研發
全新品牌【BO BO】

1995

開設第一家
【非常泰概念餐坊】

2005

業界獨創
「11級臂章培訓制度」
成立「廚藝管理學院」

2011

成立食品檢驗室

2014

正式跨足麵食市場，
成立【大心新泰式麵食】、全新品牌【時時香RICE BAR】
並於上海創立【十食湘BISTRO】

2017

推出第6個自主研發

2020

高規格打造安心餐廳
全台旗下餐廳取得SGS核發的
升級版餐飲衛生管理標章

2022

投資美式早午餐飲
優質品牌
【樂子the Diner】



集團來客數

近 **900** 萬人次



2023年合併營業收入

57.23 億



EPS

12.37 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。

1 穩健嚴謹的 公司治理



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



以美食探索泰式都會的感官饗宴

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《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。



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。

1 穩健嚴謹的 公司治理



十全十美 色湘味濃

成立於2006年，為全台最大的湘菜餐廳第一品牌，【1010湘】的廚師團隊，遠赴上海集中密訓，把傳統湖南家鄉菜，以現代美食觀感重新詮釋，將湖南菜千年的美味、與湘菜文化的精髓，呈現給所有喜愛美食的消費者認識與體驗。

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

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。



讓您開胃又暖心的美味，大大滿足！ 大大開心！

瓦城泰統集團第四品牌【大心】，全球首店於2014年5月誕生，陸續成功進駐一線城市，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，是大心的人氣招牌麵食！

招牌甜點《黑火山霜淇淋》

【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！



最令人飯癮的跨菜系中式天菜

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

時時香 
SHANN RICE BAR



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！



震撼靈魂的亞洲旅行風味

瓦城泰統集團主打南洋菜系的第七品牌【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《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，瓦城泰統集團第八品牌【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。



最道地的美式餐廳

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。

《花生培根醬漢堡》

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！



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！

獨享瓦城美味就是這麼簡單

隨著民眾消費型態改變，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」餐盒訂閱制服務，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。



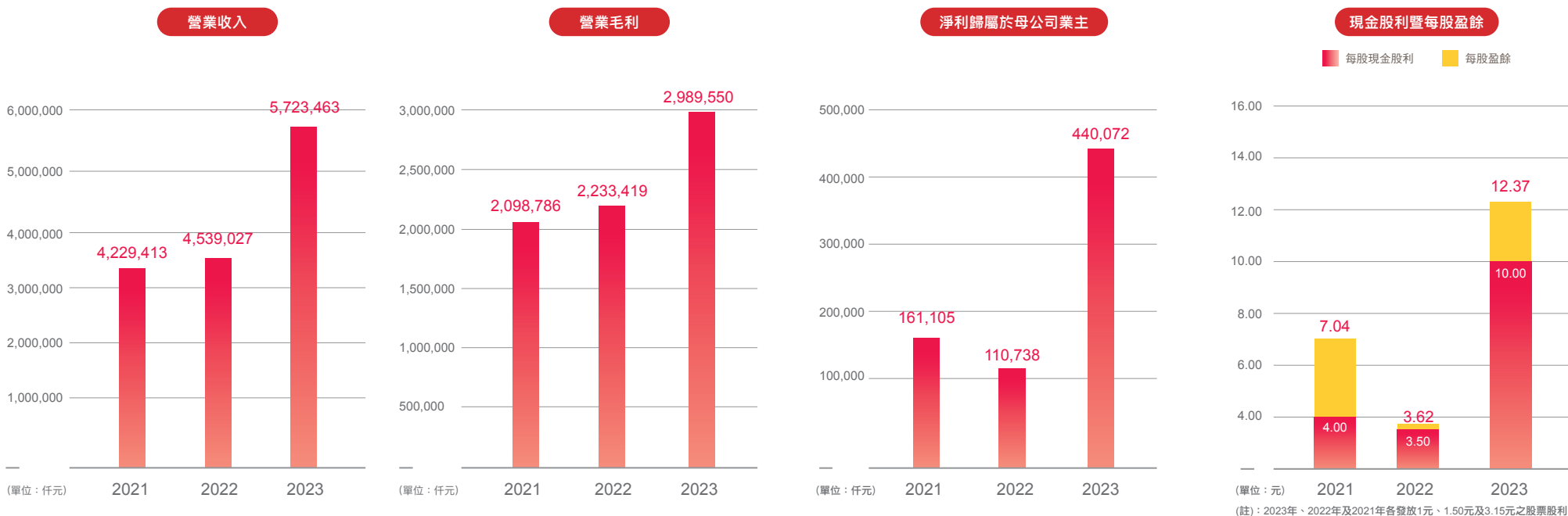
餐飲市場需求日漸多元，集團憑藉深厚的研發優勢，在創新上投注心力，透過能複製任何東方菜系的研發技術及將東方料理連鎖化的成功系統，不斷進行菜色、飲料及甜點開發及優化，陸續推出新品及季節限定產品，除了為品牌注入新動能、提升話題性及新鮮感外，也提高顧客對品牌的滿意度。

1.1.3 經營成果

瓦城泰統集團2023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，2023年合併營業收入為5,723,463仟元，成長率為26.09%，2023年合併淨利歸屬母公司業主為440,072仟元，成長率為297.40%，2023年合併每股盈餘為12.37元。

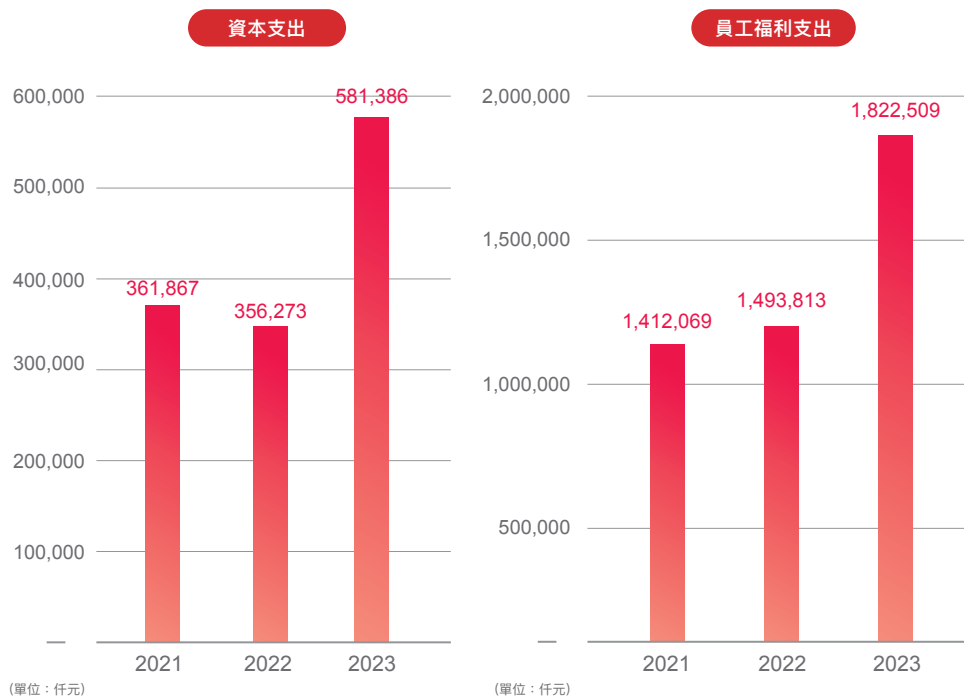
瓦城泰統集團以穩定的股利配發政策回饋給投資人，2023年配發每股現金股利10元及每股股票股利1元。瓦城泰統集團擁有健全財務營運體質，長期以同仁、股東及顧客權益為目標，實踐集團經營的永續發展。

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2023年為1,822,509仟元。此外，於2023年獲得政府補助款共2,094仟元，主係青年就業計畫及雙軌訓練旗艦計畫之補助。



1.2 公司治理

1.2.1 誠信經營

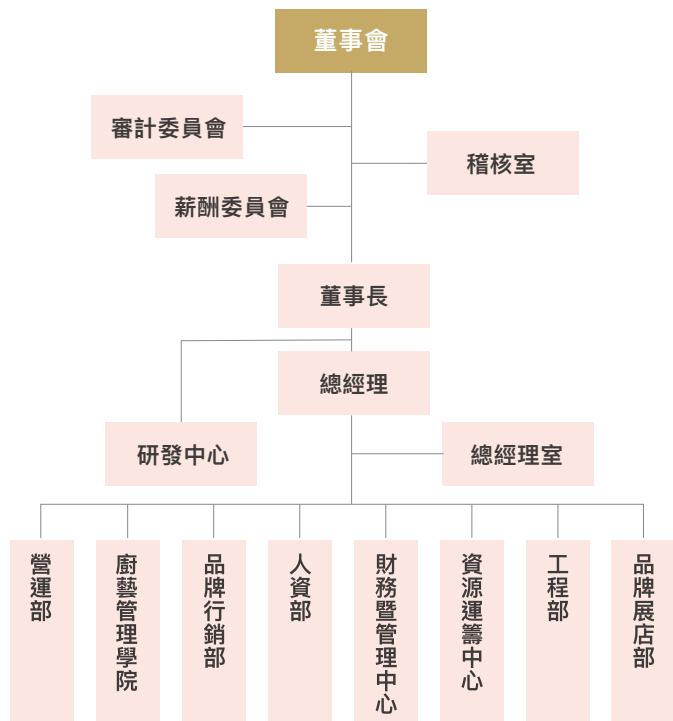
健全的公司治理是永續經營的基石，我們訂有「誠信經營守則」，由總經理室負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，並定期向董事會報告。我們嚴格要求公司之一切決策、行為必定以符合法令規定為基本原則，並且透過教育宣導，強化誠信經營之理念。為確保誠信經營之落實，亦建立有效之會計制度及內部控制制度，並由內部稽核人員定期查核其遵循情形。

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2023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、人力資源管理等領域，均具有專業背景及經營管理實務經驗，為提升董事對永續發展議題之專業能力，本公司亦安排在任董事參與相關進修課程(精準掌握ESG永續方程式)。董事會中並有女性出任董事，以促進董事會之多元性。依「公開發行公司董事會議事辦法」，訂定「董事會議事規範」作為董事會之議事程序指導原則，且設有董事利益迴避原則。為落實公司治理並提昇資訊透明度，2023年董事會已召開11次會議，全體董事平均親自出席率為93%。

2023年董事會成員

職稱	姓名	主要學經歷
董事長	徐承義	<ul style="list-style-type: none"> 瑞士管理學院企管碩士 瓦城泰統(股)公司總經理
法人董事	哲泰(股)公司	—
董事	哲泰(股)公司 代表人：吳丹鳳	<ul style="list-style-type: none"> 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：廖素娟(註1)	<ul style="list-style-type: none"> 國立台灣大學會研所碩士 中美嘉吉(股)公司財務長 美商嘉吉台灣區財務長 瓦城泰統(股)公司董事長特助
董事	哲泰(股)公司 代表人：廖文旭(註2)	<ul style="list-style-type: none"> 東吳大學會計系 利平會計師事務所會計師
董事	孫大龍	<ul style="list-style-type: none"> 台灣大學法律系學士 律儀聯合律師事務所律師
獨立董事	徐淑雯(註3)	<ul style="list-style-type: none"> 國立政治大學會計系 香港商台灣博施(股)公司台灣分公司董事總經理
獨立董事	石世賢	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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	<ul style="list-style-type: none"> 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

註1:民國111年6月27日廖素娟就任，民國112年4月1日解任

註2:民國111年12月16日廖文旭辭任獨立董事，民國112年4月1日就任董事

註3:民國112年2月13日徐淑雯辭任獨立董事

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 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。2023年薪資報酬委員會開會3次，平均親自出席率為100%。2023年董事及獨立董事之酬金總額為13,545仟元，占稅後純益比例為3.08%；總經理及副總經理之酬金總額為10,504仟元，占稅後純益比例為2.39%。

1.2.5 風險管理

集團風險管理及衡量標準由總經理室、營運部、財務部等各單位綜合負責風險管理政策及執行風險衡量，並已完成自行評估報告。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
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

1 穩健嚴謹的 公司治理

1.2.6 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。公司也針對日常營運與工作環境進行氣候相關短中長期風險與管理之評估，如氣候異常可能導致原物料短缺及成本壓力，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，有效因應其氣候變遷之影響；面對未來可能新增的能源法規及碳稅造成成本增加，公司亦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。在機會方面，公司針對營運活動對環境及氣候的衝擊進行管理，透過使用節能燈具、設置分區空調、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，於因應外界變化的同時也善盡企業社會責任。

1.3 永續發展議題

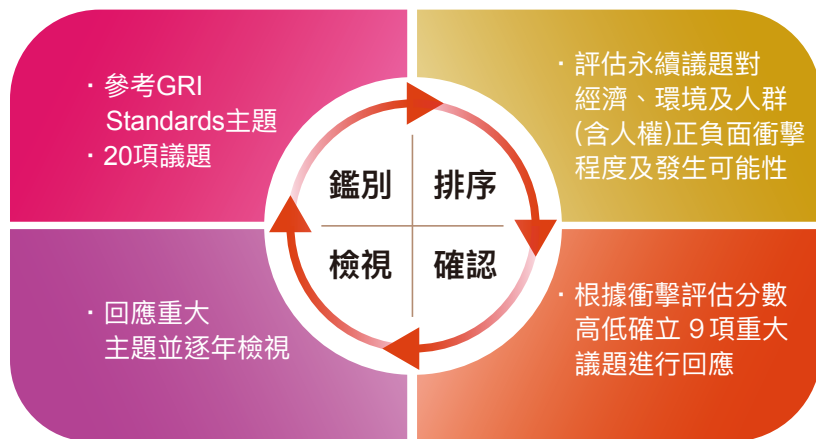
為實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，集團訂有「永續發展實務守則」，由總經理室負責企業社會責任政策或制度之提出及執行，隨時檢討實施成效情形，且每年一次將永續發展執行成果與未來工作計畫向董事會報告。



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，包括投資人、主管機關、媒體、顧客、社區、供應商、同仁，並參考全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 頒布之GRI準則 (GRI Standards)，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重大環境、社會及公司治理相關議題，評估管理方針之有效性，做為公司發展永續經營策略的重要依據。



1.3.1 重大議題蒐集流程



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。

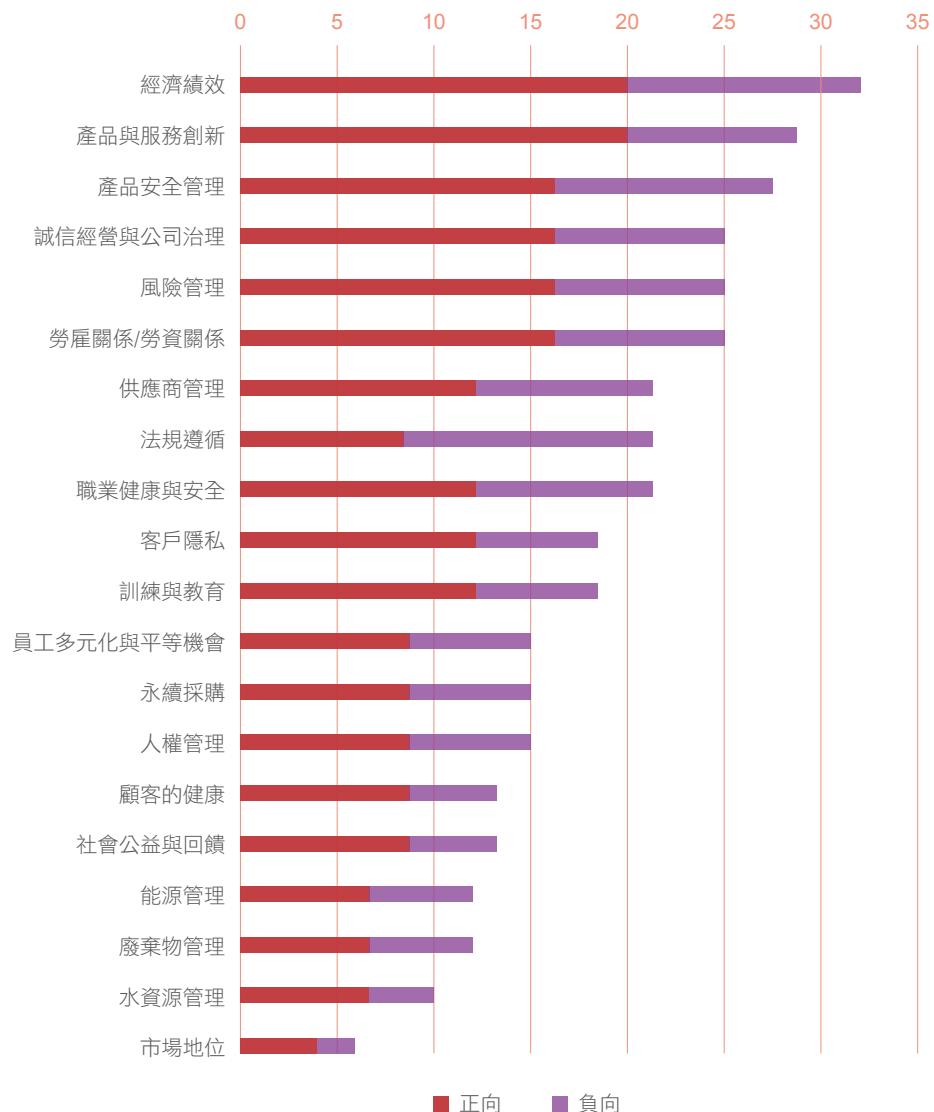
3. 確認

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

- ★ 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2023年度重大議題

1 穩健嚴謹的 公司治理

	2023年 重大議題	意義	政策與承諾	2022年 重大議題(註)
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	✓

1.3.2 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		
				瓦城泰統集團	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	✓		✓	
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	✓			
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	✓			
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	✓			

1.3.3 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
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
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
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
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
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
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
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



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1,000位廚師，在400多道菜色、近500~600種的香料食材中，快速而精確地料理出東方美味。

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

- 1 食材依驗收看板規格進行驗收**
如辣椒長度需大於10公分，寬1.1~1.5公分，色澤鮮紅、飽滿。
- 2 切割標準皆有訂定**
以檸檬葉絲為例，寬度需在0.05公分。
- 3 烹調流程及食材用量標準化**
依據標準操作流程手冊，控制火候以中火熱鍋→小火熱油→中火翻炒→大火收汁。
- 4 出菜前菜色檢視**
菜色均勻裹上醬汁，且油亮具光澤。

2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節

餐飲衛生是民眾在外用餐最關心的問題，也是我們首要重視的課題，我們對食品安全的堅持一如往常，不因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，2023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。



作業場所

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，2023年共有3,001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，2023年12月31日止已有472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。



551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、食品中污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「法規總覽表」並與相關單位溝通追蹤。2023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。

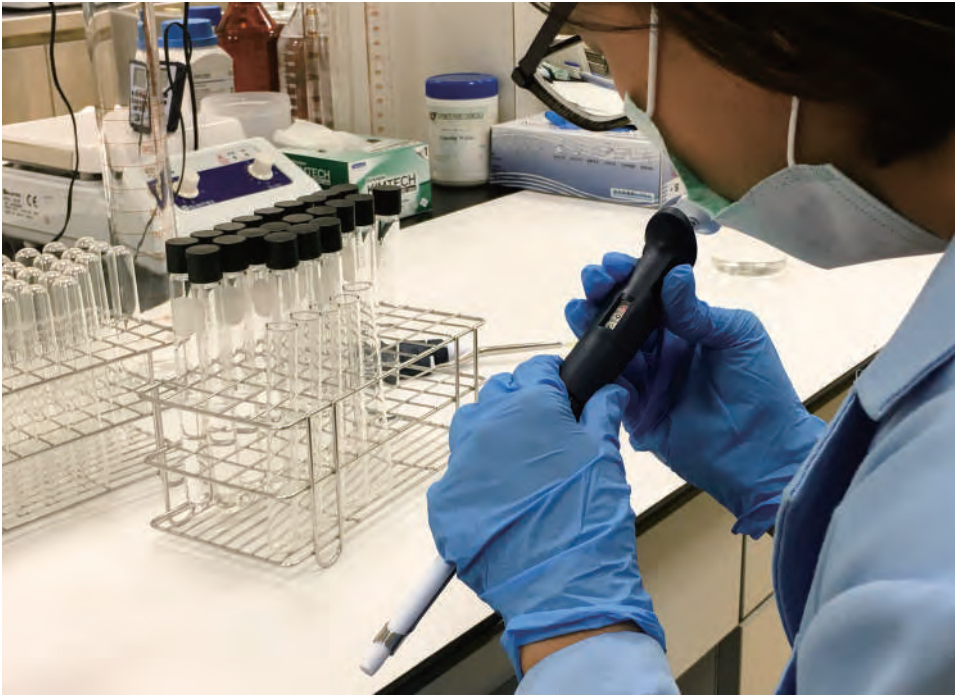
2 高規格 把關信賴美味

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 2023 年 12 月 31 日止共計 551 項的檢視項目。2023 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，2023 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 57 項包括衛生評鑑及產品檢驗，全年稽核次數計 538 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年即成立「食品實驗室」，2012年主要為實驗室規劃系統與招募品保專責人員；2013年針對本公司產品進行原料溯源與風險評估及供應鏈整合，符合食品安全衛生管理法；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2023年底，共有15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8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)國際證照及1名具備食品安全管制系統內部稽核員證照。



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2023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、金黃色葡萄球菌及腸桿菌科)、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)及農藥殘留快速檢驗(殺蟲劑及殺菌劑)七大類。2023年度針對肉類、海鮮、蔬菜、醬料、甜點、飲品及水質共檢驗6,461件，其中內部監測發現需進一步確認檢驗指標者共169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。2023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、大

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

已連續六年實驗室檢測件數超過5,000件

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。

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。

2023年實驗室委外檢驗費用共計471,649元，抽檢水產類、畜產品、醬包類、加工品類、即食類產品等共計100件。檢驗項目屬微生物類、漂白劑類、鮮度檢驗類、食品添加物等共計256件，合格率皆為100%，動物用藥類74件中有1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。

2023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6,350仟元(註)，佔瓦城泰統合併營業收入約0.11%及稅後淨利約1.46%。

(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；2023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84%。

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。2023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2023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，2023年使用符合FSC(Forest Stewardship Council,森林管理委員會)認證衛生紙、餐墊紙、紙提袋、餐巾紙、紙杯及紙碗之紙類產品金額約26,370仟元佔上述產品整體採購金額35,114仟元達75.10%。

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 【不啟用/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。2023年共稽核14家供應商，佔2023年度有交易之食材供應商約11%，含產地及新供應商引進之訪廠稽核次數共計17次，其中2次評分為A+級，6次評分為A級，9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啟用，由品保部執行啟用前評鑑管控篩選制度以確保食材來源安全無虞，包括供應商基本資料審核，確認其法規登記證照與食品業者登錄字號，以及取得供應商提供之食材檢驗報告，最終通過訪廠評鑑標準始得列為合格啟用名單；另外針對既有供應商，品保部亦每年取得最新之檢驗報告以積極強化供應商食安自主管理的作業要求。

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2023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1,026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 發展八大「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 持續優化服務流程

3 真心打造 最高顧客滿意

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」

瓦城泰統營運的基本信念之一，為創造客戶最高「FEST」值，從顧客用餐體驗的四大面向：美味餐飲(Food)、舒適環境(Environment)、細緻服務(Service)和品牌信賴(Trust)，全面性掌握顧客對美食的「FEST」價值期待，確保並持續提昇顧客滿意度。

我們十分珍惜每一次與顧客的相遇，以真誠、主動的笑容和服務，營造溫馨愜意的用餐氛圍，每位工作人員用真心款待每一位來訪的顧客，細心的觀察顧客的需要，以熱忱創造最真切的感動。秉持著對料理及服務的堅持，我們推動「食材規格化」、「廚房管理科學化」與「人才培育系統化-13級臂章/徽章制度」，所有服務流程與規定，皆以同理心滿足顧客的期望為出發，再來反思設計服務流程。

舉例來說，八分鐘、二十五分鐘，是所有員工的黃金數字，代表著我們對速度及品質的堅持。顧客點餐後，八分鐘內要上第一道菜，二十五分鐘內所有菜色完成出餐，使能讓顧客於最短的時間盡情享受餐食，並從中體驗餐廳出餐穩定的品質表現。

瓦城泰統集團2023年總來客數近900萬人次，代表全台平均每3人，即有1人是集團旗下品牌的顧客，這是顧客對我們高度肯定最好的證明！

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

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

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

【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【瓦城泰國料理】工商時報《臺灣服務業大評鑑》連鎖品牌餐廳 銅牌

【1010湘】遠見雜誌《服務業大調查》連鎖餐飲業首獎

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》

【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

【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

【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

【1010湘】遠見雜誌 服務業大調查前五名

【瓦城泰國料理】天下雜誌《金牌服務業調查》中式東南亞餐廳銀賞

2015年 天下雜誌《金牌服務大賞》中式東南亞餐廳銅獎

2014年 遠見雜誌《服務業大調查》連鎖餐飲業第四名

2013年 天下雜誌《金牌服務大賞》中式東南亞餐廳第四名

2012年 榮獲101年度 經濟部 第五屆台灣商業服務業優良品牌

工商時報《服務業大評鑑》連鎖品牌餐廳 銀獎

顧客的認可是我們成長的最大動力。

我們將持續精進，努力朝往「顧客心中最好的餐廳」邁進。



3 真心打造 最高顧客滿意

3.2 發展八大「團隊共識」及「真心為你」精神

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

團隊共識

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

八大團隊共識

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

真心為你

以「真心為你創造顧客心中最好的餐廳」為公司的使命，2010年推動「真心為你」表揚，即為希望第一線同仁在面對顧客時，能主動展現更高的同理心，每月將《顧客對服務員》、《主管對服務員》、《同仁相處互動合作》等多元的肯定事蹟

表揚於各店，藉此鼓勵活動，讓獲獎同仁在工作中更有成就感，也增加同仁對組織的認同與使命感。

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



真心為你事蹟內容

窩心瞬間，以行動傳遞溫暖

某日顧客帶著三位大人和一位小孩前來用餐，但小孩卻在用餐過程中睡著了，因為小孩穿著短袖上衣，顧客擔憂小孩可能會因此著涼，就在顧客猶豫要不要下樓買件外套時，Oscar立即注意到這個情況，親自送上一條黑色毯子，並向顧客保證已經清洗乾淨可以安心使用。顧客表示在台灣各大餐廳用餐多次，卻是第一次遇到如此貼心、細心的服務，顧客深受感動，表達對Oscar萬分的感謝之意，這樣的服務讓他們深感溫暖和感動，有機會一定會再次光顧時時香。

時時香 美麗華店

3 真心打造 最高顧客滿意

關懷體貼，零距離的溫暖

某個星期日晚上，顧客一家五口前來用餐。在點餐時，由於顧客的媽媽有高血壓且對飲食有所限制，讓顧客猶豫能點用的菜色，此時Amy留意到點餐情況，細心地前去詢問是否需要協助，並迅速推薦一些清淡的菜色，以符合顧客媽媽的需求。更令顧客感動的是，Amy還為媽媽準備一碗熱水，方便媽媽涮菜把口味調淡使用。用餐結束後，Amy貼心地端來一杯溫水，同時留意到顧客媽媽正要吃藥，立即提醒顧客水杯中的水是檸檬水，不適合配藥。

顧客表示Amy的細心和周到令她深感溫暖和感激，雖然瓦城每天都迎接著忙碌的客流，但Amy仍然能夠時刻關注顧客的需要，這份用心和服務精神值得深深地讚揚。此次用餐體驗絕對是美好的，更願意向身邊的親朋好友推薦這家餐廳，尤其感謝Amy的細心服務讓他們感到非常滿意和舒心～

瓦城 台南南紡店

真心的笑容，就是前進的動力

當天午餐即將結束的時候，一組家庭客由爸爸抱著小孩進入餐廳。由於小孩還不會走路，無法坐在兒童椅上，因此這位爸爸只好一邊抱著他，一邊試圖用餐。Sherry細心觀察到了這個情況，注意到顧客在用餐上的不便，似乎需要幫助。Sherry當時判斷餐廳剩下兩組顧客在用餐，她決定前去協助顧客，讓顧客可以安心享用餐點。當她走向桌邊表明協助意願，這位爸爸臉上充滿謝意更是表達了他的感激之情，非常感謝Sherry幫忙照顧小孩，讓他可以專心用餐，也不必擔心會讓小孩有受傷的可能。看到客人愉悅的笑容，更是讓Sherry感到很滿足，非常有成就感！

瓦城 高雄三越三多店

及時送上的暖心與感動

在一個陽光燦爛的午後，一對父子推著輪椅緩緩前進，這位年邁的爺爺從未嘗試過異國料理，但特地前來朝聖。Even細心地協助他們點餐，推薦適合的菜色。當Even為顧客加水時，偶然聽到了顧客之間的對話「爸，生日快樂，我們好好吃飯，等等帶你去看場電影，慶祝屬於你的日子。」，這位爺爺因年齡而手部顫抖，使用筷子較不容易，Even見狀貼心地遞上叉子，並告知爺爺可以享用一份甜點，為今日的美好帶來更多的甜蜜。

顧客離開後，Even巡視桌面時發現一張遺忘的電影票，時間是13:45的電影，而手錶顯示13:42。Even立即拿著電影票前往影城，與同仁Rita利用對講機保持聯絡，擔心顧客會回來瓦城尋找。果然，Rita看見顧客的兒子下樓朝分店走來，立即上前告知電影票已交給Even在影城等候。當Even與顧客的父親相遇在影城旁邊等待時，Rita將消息轉告給顧客，顧客便快速前往影城。電影結束後，父子倆特地返回店內表達感謝，因為團隊的合作，讓他們能趕上電影，為特別的日子創造深刻的回憶。Even如陽光般帶給顧客溫暖的服務，更蔓延至顧客心中，成為觸動顧客內心的美好回憶。

瓦城 南港車站店

3 真心打造 最高顧客滿意

風雨中，那抹身影為我們帶來溫暖

在一個大雨滂沱的晚上，店內顧客如潮，所有人都忙著服務顧客。就在這忙碌之際，副理Melody在門口迎接客人，當時，耳機裡突然傳來Melody的聲音，隨後看到她拿著雨傘小跑到對面街道。

原來，一位常客先生帶著父母來用餐，而顧客父親因行動不便坐在輪椅上，Melody擔心顧客會淋到雨，於是主動為常客的父親撐起了雨傘。協助顧客進入店內後，Melody拿擦手紙，為稍微淋到雨的常客父親擦乾，她甚至調整了冷氣風量，倒了一杯溫熱的水，深怕顧客因為淋雨而著涼。她像照顧家人一樣關心顧客的身體健康，讓此位常客先生向Melody表達了他的感激之情，圓滿愉快地回家。

Melody的善良和服務精神充分地展現，她的舉動讓人深深感受到何謂真心為客人著想，同時能帶動夥伴們秉持這樣的精神，為每一位顧客提供真誠的服務。

瓦城 中和建一店



揪感心，把真心化為行動

顧客來信讚揚服務人員Alpha展現卓越的服務態度。顧客提到，當天在用餐時注意到飲料中沒有甘蔗，向Alpha詢問後，Alpha耐心解釋是時時香的飲品，顧客恍然大悟原來將時時香的甘蔗青茶誤以為是瓦城的甘蔗汁。然而，令顧客感到驚喜的是，Alpha親自為她準備了一根甘蔗，表示是特地與隔壁時時香分店協調，特別為她爭取到的，此外，Alpha還細心地解釋兩款甘蔗茶的差異，讓顧客深感貼心與驚喜，衷心感謝Alpha的用心服務～

瓦城 微風南山店

真心為你的團隊

料理團隊

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

服務團隊

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

3 真心打造 最高顧客滿意

3.3 領先推行神秘訪客制度 以高標準自我檢核

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



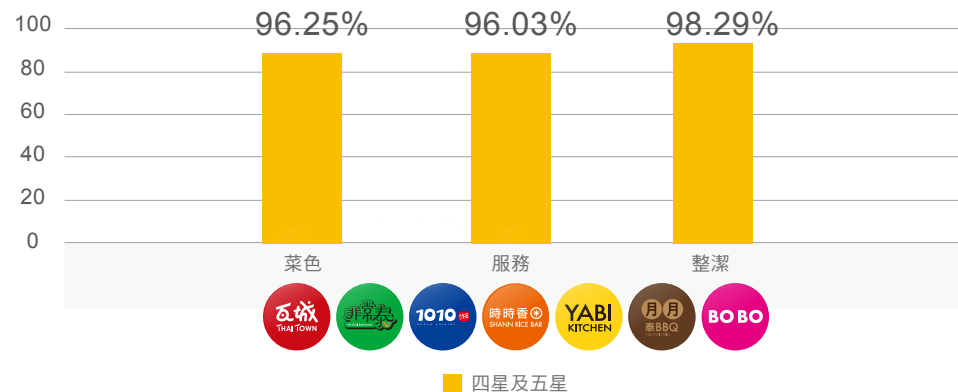
神秘客用餐後的實質回饋，能讓我們更了解分店表現穩定度，並針對細節加以優化，以此確保顧客能獲得最好的餐飲服務品質及最佳體驗，2023年度稽核總次數達1,898次。

神秘客用餐後的實質回饋，能讓我們更了解分店表現穩定度，並針對細節加以優化，使我們在疫情後維持高度肯定的顧客滿意度，並讓我們在快速展店時還能持續維持高標準的服務與餐飲品質。

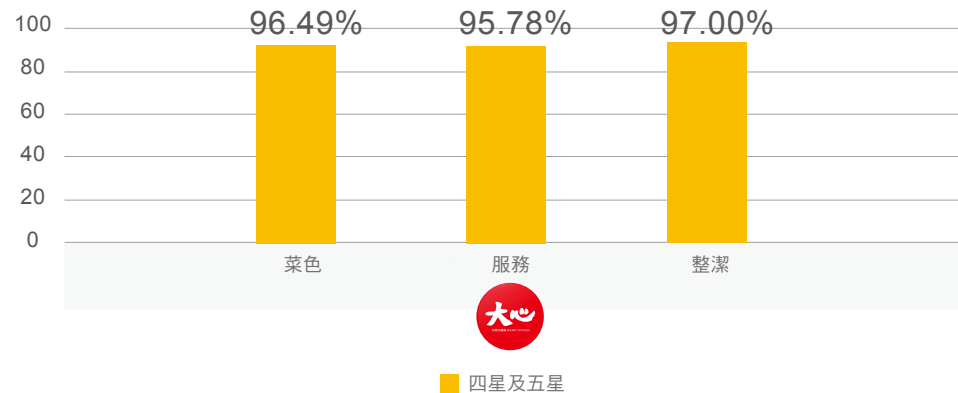
3.4 積極提升顧客滿意度

為能更即時了解顧客用餐滿意度，已全面導入線上滿意度問卷系統，其中旗下餐廳瓦城、非常泰、1010 湘、時時香、YABI KITCHEN、月月泰 BBQ、BO BO 及大心新泰式麵食於當年度【餐廳內用滿意度問卷】填寫人次共130,395人，【外帶外送滿意度問卷】填寫人次共3,415人。為了更進一步了解顧客對品牌的喜愛與滿意度，從顧客回饋中，檢視顧客對品牌之忠誠度，公司以滿意度星等一至五星為基礎，將四星(含)以上視為正向好評指標，而三星(含)以下為餐廳會進一步瞭解顧客建議後改善並提升品質之指標，另關於餐廳外帶外送服務有超過八成以上顧客表示滿意。讓我們聚焦服務流程之細膩度與提高產品全方位瀏覽及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 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。

六大溝通管道

我們建立了多元的管道讓顧客分享意見，使雙向溝通更即時，針對現場及非現場皆提供不同方式的滿意度回饋方式；例如，在餐廳現場可藉由1.與服務夥伴直接反應、或2.填寫顧客線上滿意度問卷；非現場的溝通管道則有3.免付費0800客服專線、4.客服信箱、5.官方臉書專頁及6.Google平台五星評價等。

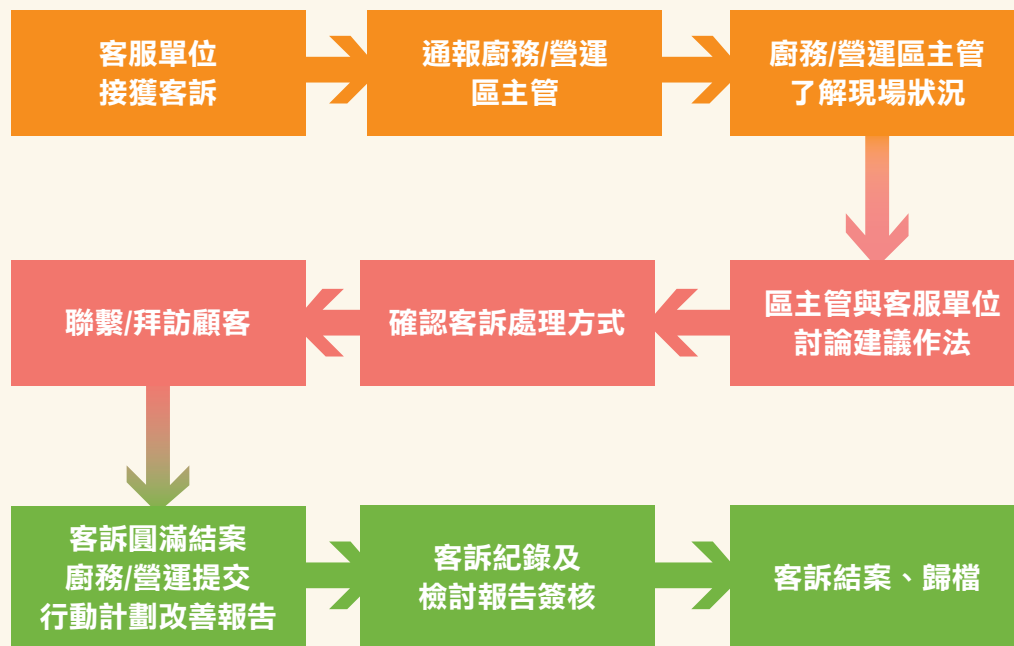
不僅正面的意見，鼓勵我們持續提供一致高水準的服務與餐點；面對顧客的抱怨，客服單位皆會以最快的速度完成客訴處理，希望能在第一時間瞭解顧客的需求並給予回應，也確保處理方式讓每位顧客滿意。

我們定期統計來自上述六大溝通管道的客訴並分析原因，由相關單位與顧客滿意管理課討論、溝通，以持續提升我們的服務水準，期能盡力滿足所有顧客的期待。



顧客方式		
顧客 現場反應	1. 顧客現場回饋	
	2. 線上滿意度問卷	
顧客 非現場反應	3. 客服專線 0800-086-680 瓦城、非常泰、大心、YABI、月月 泰BBQ、樂子、BOBO 0800-221-010 1010湘 0800-333-677 時時香	
	4. 客服Email信箱	
	瓦城	<input type="text" value="service@thaitown.com.tw"/>
	非常泰	<input type="text" value="service@verythai.com.tw"/>
	1010湘	<input type="text" value="service@1010restaurant.com"/>
	大心	<input type="text" value="service@bheartnoodles.com"/>
	時時香	<input type="text" value="service@ricebar.com.tw"/>
	YABI	<input type="text" value="service@tffb.com"/>
	月月 泰BBQ	<input type="text" value="service@tffb.com"/>
	BOBO	<input type="text" value="service@tffb.com"/>
樂子	<input type="text" value="service@thediner.com.tw"/>	
5. 其他 郵寄信函、官方臉書		
6. Google平台評價		

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



3 真心打造 最高顧客滿意

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。

2023年度未接獲關於顧客隱私或顧客資料遺失之投訴。當顧客要求移除個人資料時，客服單位皆即時刪除。

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



顧客意見表管理流程

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

由聯合國機構最新發布的《全球糧食危機報告》顯示，2023年全球共有59個國家和地區的近2.82億人面臨嚴重糧食不安全問題。過去四年間，面臨嚴重糧食不安全問題的人口比例一直居高不下，佔報告評估人口的近22%，已遠遠超出新冠疫情之前的水平。

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，控制在正負千分之五以內，確保食材的新鮮及菜色份量供應一致，並有效地降低耗損。

第四步 廚藝系統化

我們業界獨創的「十一級臂章制度」，2023年將「十一級臂章培育制度」升級為「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。也進而，確保最高出餐良率，有助減少食材耗損。



第五步 專業配菜

最後一個環節，在現場顧客服務面，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《溫室氣體減量及管理法》修正為《氣候變遷因應法》，並納入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。我們主要能源消耗為店鋪的用電，其中又以空調與照明設備為大宗耗能單元。因此我們近幾年節能減碳措施，以燈具與空調硬體改善為優先考量。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，減少不必要的開啟，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，2023年及2022年集團各項能源使用及溫室氣體排放資訊統計如下：

集團各項能源使用及溫室氣體排放資訊

能源類型	年度	使用單位	十億焦耳 (GJ)	溫室氣體排放 (公噸CO ₂ e)
電力	2023	24,917,789度	89,729	12,309
	2022	23,579,438度	84,910	11,672

能源類型	年度	使用單位	十億焦耳 (GJ)	溫室氣體排放 (公噸CO ₂ e)
天然氣	2023	3,367,780度	126,901	6,334
	2022	3,137,597度	118,228	5,901

能源類型	年度	使用單位	十億焦耳 (GJ)	溫室氣體排放 (公噸CO ₂ e)
液化石油氣	2023	205,511公升	5,709	361
	2022	219,570公升	6,100	385

年度	消耗能源總量	能源密集度
2023	222,339 GJ	38.89 GJ/百萬元
2022	209,238 GJ	46.81 GJ/百萬元

年度	溫室氣體排放量	排放密集度
2023	19,004 公噸CO ₂ e	3.32 公噸/百萬元
2022	17,958 公噸CO ₂ e	4.02 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)= 0.037681 GJ。
3. 2023年及2022年皆未使用再生能源，外購電力的能源消耗占總能源消耗分別為40%及41%。

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。2023年及2022年台灣地區取水量分別約為1,111,789公噸及984,863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194公噸及220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。

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。2023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，2023年共計回收廢油351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機，並配合後處理裝設油煙靜電處理機，以有效去除異味與油粒。

污染防治設備投資情形			
設備名稱	數量(式)	投資成本 (新台幣仟元)	預期效益
水洗式油煙罩機及水幕式除油煙機	86	7,319	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	163	11,212	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，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2023年股東會年報P.184~P.186。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

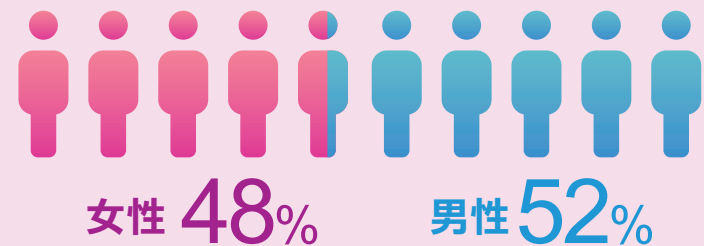
本公司向來重視同仁工作權益，以誠信原則對待同仁，並依法令及內部各項管理辦法提供同仁安全、健康的工作環境。我們致力於人才發展與培育，在任用、升遷、獎懲、福利、薪資、訓練等各項人資政策皆有完整的架構，集團品牌多元，同仁可藉由跨品牌的學習，持續發展更多元的專業職能！

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2023年12月31日止，同仁人數合計為3,585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）；高階管理階層共7人，全數為本國籍，其中女性占比為43%。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。2023年度另有聘僱短期派遣人員，以因應短期高峰。

2023 同仁性別比例



註：本報告書揭露範疇為台灣地區。

2023年正職同仁資料

2023年度	新進同仁人數	
	男	女
26歲以下	202	169
26-40歲	154	125
40歲以上	46	33

2023年度	離職同仁人數	
	男	女
26歲以下	212	154
26-40歲	171	133
40歲以上	11	12

2023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	13	16	29
預計於當年度育嬰留停復職	20	13	33
當年度實際育嬰留停復職	11	10	21
前一年度實際育嬰留停復職	7	11	18
前一年度育嬰假復職後十二個月仍在職	4	7	11
復職率(註1)			63.64%
留存率(註2)			61.11%

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。

5.2.2 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。



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@tffb.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，2023年度受理的同仁建議案件共19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，2023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

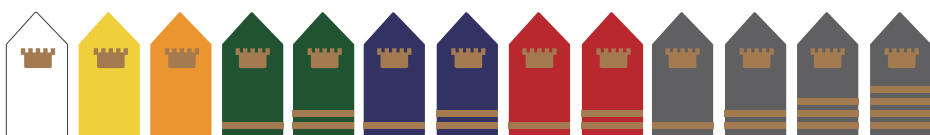
公司接獲同仁申訴時，由人資部受理，或於申訴7日內成立調查小組進行調查、審議。員工遭遇任何性騷擾或不當對待事件，可以此程序透過申訴管道直接向公司反應，公司對於檢舉者之身份機密性予以保障。

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，2023年總訓練時數，共計94,282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)		
	2023年度	男性	女性
服務管理階層(註2)	12.26	7.94	
餐服人員	17.87	17.78	
廚務管理階層(註2)	4.98	5.21	
廚務人員	84.70	79.64	
合計	32.92	25.84	

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，2023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：

	2023年	2022年	差異
非擔任主管職務全時員工人數	1,188	1,173	15
薪資平均數	645,875	603,252	42,623 ↑
薪資中位數	582,008	546,878	35,130 ↑

餐飲界的幸福企業

2023年，在超過3200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

2023年公司同仁持有急救人員證照共218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167件，其中上下班交通事故82件，執行業務85件(人數為83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2.32%。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。

$$1) \text{ 失能傷害頻率(FR)} = 17.89 = \frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

$$2) \text{ 失能傷害嚴重率(SR)} = 104 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

$$3) \text{ 總和傷害指數(FSI)} = 1.36 = \sqrt{\frac{\text{FR} \times \text{SR}}{1,000}}$$

$$4) \text{ 失能傷害平均損失日數} = 5.84 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{總傷亡人數}}$$

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，2023年共舉辦8次宣導會。

缺勤統計

缺勤日數共3,375天(包含病假、公傷假及家庭照護假等)；應工作日數為593,965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)。

$$\text{缺勤率(AR)} = 0.57\% = \frac{\text{總缺勤日數}}{\text{總工作日數}} \times 100\%$$



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

6.3 打造餐飲安心場域 通過安心場所認證

瓦城泰統是一個充滿「愛」的集團，我們深信「心中有愛，就能將愛分享出去」。三十多年來，我們保持愛的出發心，無論是同仁間的互相扶持，或是對客人的微笑、問候與關心，每一個舉動都出自於真誠與感謝。我們相信，這樣的心意能透過每一個行動傳遞出去，成為社會的溫暖力量。

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」的感謝心，於2016年成立了瓦城泰統慈善基金會。經營餐飲行業三十餘年，瓦城集團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，期望為社會帶來更多的幸福時刻。

瓦城基金會最深植印象的公益項目，是每年攜手弘道老人基金會共同舉辦「全國世代家庭孝親表揚」。除了推廣孝道文化，我們也致力於協助「弱勢家庭」和「偏鄉孩童」，為有需要的家庭提供實質的支持與急難救助。未來，隨著社會大環境的改變，我們將繼續發掘社會的需求，與專業社福機構攜手，將善心善款轉化為「會行動的資源」，讓每一份愛心都能發揮最大的力量。



執行長的話

一直以來，我都相信愛存在於每個人心中，只是我們偶爾會忙於自己的生活，而忘了停下腳步關注身邊人的需要。對我來說「愛是動詞」，只要我們開始留意身處的環境，在看到需求時付諸行動，就進入了善的循環，在舉手之間都能展現愛與善意。

當我們把這些行善的經歷分享出來，更多人會看到付出的豐盛與喜樂，我相信，也會有更多人願意和我們一起走在這條充滿愛與善的路上。

吳丹鳳 Kelly Woo

2023年基金會溫暖成果

2023年對瓦城基金會來說是一個充滿嶄新氣息的一年；我們開啟了幾項新的慈善合作，並且積極地透過社群媒體宣揚公益與善行帶來的美好與喜樂。

除了延續歷年的服務項目，如推廣孝道、關懷失智長輩、支持紅鼻子醫生與弱勢家庭外，今年我們更深入台灣，前進部落，甚至透過環台之旅走訪全台的鄉鎮角落。我們看見了更多社會上的需要，也發現更多我們能發揮力量之處。

無論是與世界展望會、或是與基督教救助協會的全新合作，我們都努力為社會盡一份力，期盼為台灣帶來更多的美好。

推廣孝道～「孝親獎」鼓勵大家「說出你的愛」

瓦城慈善基金會深信，對於長者與高齡化社會最有意義的公益行動，就是自原生家庭推動孝順風氣。今年是本會第七屆與弘道老人基金會共同主辦「全國世代家庭孝親表揚」。隨著時代變遷，孝順的方式也日益創新多元。提到孝順，已不僅限於親力親為的照顧，更多家庭選擇透過陪伴長輩實現夢想、幫助長輩重拾歡笑，來創造更正面、積極的家庭氛圍。我們很樂見這樣的社會風氣，並將繼續支持這些創新且充滿愛心的孝順方式。



•年度孝親獎活動「全國世代家庭孝親表揚」籌辦與宣傳：

「全國家庭世代孝親表揚」是由瓦城慈善基金會與弘道老人福利基金會共同主辦的一年一度全國性孝親表揚。每年4至6月為活動徵件期，雙方基金會各自媒合資源、齊力募集全台孝順故事。瓦城慈善基金會不僅透過社群資源宣傳，也攜手瓦城集團餐廳APP、全台集團餐廳現場來宣達活動訊息，並邀請現場同仁親自解說活動，鼓勵顧客報名。我們相信，無論接觸資訊的顧客是否投稿家庭故事，但只要多一人看到活動消息，就多一人被提醒「孝順」的重要性。2023年，全國家庭世代孝親表揚收到了146份的報名資料，最終評選出100戶孝順家庭接受表揚，其中10戶最佳家庭更榮獲【瓦城孝親獎】年度金賞。



• 層層把關的評選流程：

評選全程為期兩個月，嚴謹的過程展現了我們對每件報名表的尊重與珍視。報名家庭需先通過資格初審，接著由專業社工進行現場或線上訪視，最後由評審團會議進行遴選。在此過程中，我們與上百戶報名家庭進行家庭事蹟的核對，並執行密切的接洽聯繫，確保每個家庭的故事都能被公平公正地審視。



• 儀式感表揚盛會，將「孝親獎」獻給最愛的家人：

評選出獲獎家庭後，雙方基金會於2023年10月14日在台北中影八德大樓舉辦實體孝親表揚儀式。當天超過兩百人蒞臨典禮現場，甚至有家庭舉家包遊覽車前來參加，成員多達35人。在家人圍繞下，一位位盛裝打扮的長輩笑容滿面地上台領獎，由家人協助掛上象徵榮譽、寫著姓名的背帶，現場氛圍溫馨十足。我們特別為受獎者準備了孝親特輯，當長輩們看見自己的故事被刊登在書冊內頁時，格外開心激動。這些溫暖的時刻，不僅見證了家庭間的愛與孝道，也讓每一位在場的參與者深受感動。



資助
對象

全國世代家庭孝親表揚活動

合作
單位

弘道老人福利基金會

效益

2023年報名共146戶；評選後、受表揚家庭共計100戶。其中10戶最佳家庭再獲頒【瓦城孝親獎】年度金賞。

支持失智據點～鼓勵尊嚴與精彩的老後生活

失智症不是老化的自然結果，而是一種需要更多關懷的病症。近年來，台灣失智患者數量顯著增加，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，鼓勵社會更了解失智者環境，以行動為失智者的環境盡一份力。



• 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）：

瓦城慈善基金會贊助的「彰化憶耆道老失智據點」裡共有18位長輩，據點內除了設有專業的照護員和社工提供日常的陪伴照顧外，還安排了多元的定向訓練、注意力、計算力、肌力平衡訓練、建構力等延緩失智課程，讓長輩們能實際動動手、動動腦，在豐富生活的同時進行體能上的復健。

每位爺爺奶奶到失智據點都像上學一樣，開心能見到「同學」、「老師」，並總是期待下次的「上課時間」。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，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18位失智長輩設計定向訓練、注意力、計算力、肌力平衡訓練、建構力...等延緩失智課程，並舉辦1場家屬會議、3場失智照顧技巧培訓。



病房的歡笑計畫！ 點亮重症病童笑顏、勇氣希望不斷電

瓦城慈善基金會自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。「紅鼻子醫生」源自法國，是一群受過專業小丑醫生表演訓練的演員。他們進入病房、換上小丑裝扮，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，紅鼻子醫生確實能對病人帶來正向的醫療幫助。瓦城慈善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。



藥，在需要勇氣的療程中降低孩子的恐懼情緒。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。



• Youtube專屬頻道與留言卡，關懷不間斷

為了延續病童拜訪的正能量，紅鼻子醫生也透過「紅鼻子醫生陪伴你」小丑Youtube專屬頻道，讓孩子們隨時都能觀看，隨時感受被陪伴。

為了避免孩子因看診或手術不在病房時錯過小丑醫生的拜訪，今年更設計了專屬的著色留言卡服務，讓孩子們就算沒見到紅鼻子醫生仍能感受被關懷，並將溫暖延續至與紅鼻子醫生的下一次會面。

• 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。每次演出前，紅鼻子醫生會先與護理長深談、了解該週住院病童的身心狀態，再細心、用心地進入每一間病房演出。

• 一對一的客製化陪伴：

依據每位病童的個性與當週的狀態，紅鼻子醫生會專業地切換互動內容，凡舉唱歌、跳舞、說故事、聊天、說笑話、演戲、變魔術、打電動、玩遊戲，通通難不倒他們！每週的固定拜訪讓紅鼻子醫生對病童狀況有大致的了解，能延續上次會面內容，讓孩子們感覺「被放在心上」。此外，紅鼻子醫生也會陪伴打針、用

資助
對象

臺北榮民總醫院「癌症及重症兒童病房」住院病童
紅鼻子醫生長期巡演計畫

合作
單位

臺北榮民總醫院、紅鼻子關懷小丑協會

效益

紅鼻子醫生2023年於北榮92、93病房服務共3,538人次，其中92病房1,793人次、93病房1,745人次。

捐魚加菜添營養～支援孩童成長第一線

每個孩子都代表了一個家庭的希望，讓孩子們能攝取足夠營養、健康成長，是瓦城慈善基金會持續關注的面向。弱勢孩童的資源相對較少，平時能攝取的營養有限，家庭也難以獲得多樣豐富的食材。為了改善此一情況，本會透過捐贈新鮮鱸魚讓孩子與家庭能獲得不同飲食體驗並同時補充營養。



• 弱勢陪讀班孩童的鱸魚營養補給 (1919陪讀計畫)

瓦城慈善基金會定期捐贈餐廳的人氣料理主角—鱸魚至弱勢孩童陪讀班。這些鱸魚由產地第一線新鮮直送，期盼發育中的孩子不僅能吃到最營養的愛心魚補充成長所需的營養與腦力外，也能和家人分享、一同享受食物帶來的幸福！



行有魚力
快樂助人

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

2023年本會共捐贈
1919全台各縣市陪讀班
新鮮鱸魚共197箱，
總計約1噸

環台單車啟程，為急難家庭募款急難救助金

2023年12月15日至2024年1月6日，瓦城慈善基金會加入【1919環台勇士：急難家庭救助計畫】，與1919環台勇士們騎車環台1300公里，替遭逢意外、死亡、重病、天災外事件的急難家庭籌募緊急救助金。執行長吳丹鳳親自帶著16歲女兒加入環台車隊，以親力親為的行動，讓更多人看見土地上的需要。透過本會與執行長的宣傳、呼籲，最終募款達標，這筆愛心募款，都將成為2024年1919急難家庭救助計畫的急難金經費。



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

51位單車勇士
共募款1771萬元
急難救助金善款

瓦城乾拌麵，讓愛心送暖助溫飽

以餐廳起家的瓦城慈善基金會，透過中華基督教救助協會的協助，將能保存、最適合做為救助物資的乾拌麵送進偏鄉，受助族群含：弱勢家庭、低收入戶家庭、原住民家庭與獨居老人。本會盼受助者獲得溫飽的同時，也能感受到滿滿的人情溫暖。相信「食」永遠是第首先要處理的問題，只要能吃飽、就有對抗明天的勇氣和體力。

•瓦城乾拌麵贊助 (1919食物銀行)

2023年透過1919全台教會據點，共捐贈24入瓦城乾拌麵共197箱予偏鄉山區、低收與弱勢家庭，讓瓦城的愛深入台灣角落，溫飽需要幫助的人們。



資助對象

弱勢家庭、低收入戶家庭、原住民家庭與獨居老人

合作單位

中華基督教救助協會
1919食物銀行

效益

2023年本會共捐贈乾拌麵197箱(24入一箱)

支持弱勢孩童受教權，均一偏鄉種子培育計劃

瓦城慈善基金會自2022年起，贊助獎學金支持偏鄉種子計劃。偏鄉教育種子培訓計劃已推行11年，其中八成受幫助者為原住民。每位資助孩童均須透過實地家訪核對其家庭狀況、母語使用狀況，確保家長與學生意願後審核獎助項目與金額。



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

贊助花東低收、中低收、單親、隔代教養或積極投入原民文化工作但無法全額支付學費的家庭接受教育，提供獎學金並制定教育計畫。

支持培力，部落蔬果送給你

瓦城慈善基金會今年首度與台灣世界展望會合作，秉持『吃魚，不如教釣魚』的初心，響應部落媽媽的長期農業輔導培訓。於2023年9月1日至11月30日止，號召大眾捐款認購蔬菜箱，幫助南投信義鄉雙龍部落的媽媽們完成心願，將山上的新鮮蔬菜分享給更多人。蔬菜箱內的每一份蔬菜、瓜果、雞蛋，都來自部落媽媽們的新鮮現採，此計畫提供部落更多穩定的工作機會、也成為部落培力計畫的參考模型，期盼未來有更多部落加入培力計畫，成為更多原住民孩童願意回鄉發展的契機。



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


本會共計募得捐款共621筆，
提供1,242箱蔬菜訂單。



我們的展望

『瓦城泰統慈善基金會』帶著瓦城泰統集團踏實嚴謹的基因，多年來一點一滴灑下了善的種子，除了受助者的溫馨回饋，一路上也得到了來自社會滿滿的支持與溫暖。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。2023年我們共與61所高中及大專院校進行建教合作，提供847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，2023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。2023年，我們共有15家門店成為各縣市政府認證的【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	02	關於本報告書
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	1.1公司規模與背景
2-7	員工	46-47	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
2-8	非員工的工作者	46	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2023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 1.3永續發展議題
2-13	衝擊管理的負責人	16	1.3永續發展議題
2-14	最高治理單位於永續報導的角色	16	1.3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	1.2公司治理
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	1.3永續發展議題
2-25	補救負面衝擊的程序	17	1.2公司治理
2-26	尋求建議和提出疑慮的機制	20-21	1.3永續發展議題

揭露項目		頁次	對應章節及補充說明
2-27	法規遵循	13、 26、 39、 44、 48	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
2-28	公協會的會員資格		2023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	1.3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	1.3 永續發展議題
3-2	重大主題列表	16-21	1.3 永續發展議題
3-3	重大主題管理	16-21	1.3 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
	201-3	定義福利計劃義務與其它退休計畫	46	5.1 全力打造餐飲人才國際舞台及專業實力
	201-4	取自政府之財務補助	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	46	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	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	13	1.2 公司治理

GRI 準則	揭露項目		頁次	對應章節及補充說明
環境面向				
GRI 302：能源2016	302-1	組織內部的能源消耗量	43	4.2 力行節約能源與水資源
	302-3	能源密集度	43	4.2 力行節約能源與水資源
GRI 305：排放2016	305-2	能源間接（範疇二）溫室氣體排放	43	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	44	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	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
社會面向				
GRI 401： 勞雇關係2016	401-1	新進員工和離職員工	47	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	47	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
	401-3	育嬰假	47	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	48	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	50-51	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	49	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 46	1.2 公司治理 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	具強迫與強制勞動事件重大風險的營運據點和供應商	48	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	26	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	26	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	3.5 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

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 (2)來自電網的比例 (3)來自再生能源的比例	43	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 (2)總耗水量以及在高度水資源壓力的區域中取水比例	43	4.2力行節約能源與水資源
食品安全	FB-RN-250a.1	(1)由食品安全監督機構檢查的餐廳百分比 (2)受到嚴重違規的餐廳比例	26-27	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)違反勞動相關法規的損失總金額 (2)違反就業歧視相關法規的損失總金額	48	本年度無此情事
供應鏈管理及食品採購	FB-RN-430a.1	(1)採購符合環境或社會標準的食材比例 (2)採購符合第三方認證的環境或社會標準的食材比例	29-30	2.4供應商食安自主管理
餐廳規模	FB-RN-000.A	(1)公司自有及(2)特許經營的餐廳數量	05	1.1公司規模與背景
	FB-RN-000.B	(1)公司自有及(2)特許經營的餐廳員工人數	05	1.1公司規模與背景

附錄三 氣候相關資訊TCFD指標索引

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。		本公司訂有「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，隨時檢討實施成效情形，並定期向董事會報告。
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)。	15-16	1.2公司治理
3	敘明極端氣候事件及轉型行動對財務之影響。	15-16	1.2公司治理
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。	15-16	1.2公司治理
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。		本公司尚在評估左列事項。
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。		本公司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源損耗並降低溫室氣體排放為主要目標。
7	若使用內部碳定價作為規劃工具，應說明價格制定基礎。		本公司不適用。
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，以作為逐年管理之依據，並依時程完成盤查作業。
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。

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

No.	項目	永續績效資訊及頁碼	報導基準	作業辦法
1	製程管理頻率及檢測比例	2023年度確認 100% 自製半成品皆有標籤標示保存期限。(P.24)	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	委外送檢之件數、檢驗項目及結果	2023年實驗室委外檢驗費用共計471,649元，抽檢水產類、畜產品、醬包類、加工品類、即食類產品等共計100件。檢驗項目屬微生物類、漂白劑類、鮮度檢驗類、食品添加物等共計256件，合格率皆為100%，動物用藥類74件中共有1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。(P.29)	依據衛福部食品藥物管理署各類衛生標準之委外檢驗件數及檢驗結果。	
3	供應商取得ISO22000之家數	2023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2023年度有交易之食材供應商約33%。(P.29)	2023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2023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。	第一款第一目
4	第三方公正檢驗機構衛生檢測	2023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57項包括衛生評鑑及產品檢驗，全年稽核次數計538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。(P.27)	依據台灣檢驗科技股份有限公司「廚房衛生評鑑表」及「廚房檢驗報告」之檢測結果包含環境、器具、人員及原料/成品製程管理等所頒發的食品衛生標準證書。	
5	病蟲害管理成果	2023年除店舖裝修期間外，每月皆於全台店點進行一次病蟲害消毒防治作業。(P.24)	參照「食品良好衛生規範準則」制訂店點消毒計劃針對病蟲害防治每月執行情形。	
6	違反食品安全衛生管理相關法規之事件類別與次數	2023年間本公司未有違反食品安全衛生法律規定而受罰緩之情形。(P.26)	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	2023年使用符合FSC(Forest Stewardship Council,森林管理委員會)認證衛生紙、餐墊紙、紙提袋、餐巾紙、紙杯及紙碗之紙類產品金額約26,370仟元佔上述產品整體採購金額35,114仟元達75.10%。(P.30)	2023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2023年度有交易之衛生紙、餐墊紙、紙提袋、餐巾紙、紙杯及紙碗之紙類產品採購金額百分比。	第一款第三目
		本公司並未設有經獨立第三方驗證符合國際認可之食品安全管理系統標準之廠房。		第一款第四目
8	供應商年度實地評鑑家數、項目與結果	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。2023年共稽核14家供應商，佔2023年度有交易之食材供應商約11%，含產地及新供應商引進之訪廠稽核次數共計17次，其中2次評分為A+級，6次為A級，9次為B級，未有C級廠商，訪廠評鑑合格率100%。(P.30) (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

編號	項目	永續績效資訊及頁碼	報導基準	作業辦法
9	自願進行之產品追溯	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2023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1,026件，上述存貨金額佔期末原料存貨金額100%。(P.30)	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
10	品管實驗室之執行情形及測試結果	本公司2023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、金黃色葡萄球菌及腸桿菌科)、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)及農藥殘留快速檢驗(殺蟲劑及殺菌劑)七大類。2023年度針對肉類、海鮮、蔬菜、醬料、甜點、飲品及水質共檢驗6,461件，其中內部監測發現需進一步確認檢驗指標者共169件，經退貨或製程調整後，相關產品皆符合法規衛生標準。(P.28)	依據AOAC認證微生物及總抗生素檢測之基準、CNS1451鮮度檢測之基準、CNS8626酸度檢定、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
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	2023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6,350仟元(註)，佔瓦城泰統合併營業收入約0.11%及稅後淨利約1.46%。(P.29) (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2023年底，共有15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。(P.27)	實驗室人員於2023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2023年底，共有8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)國際證照及1名具備食品安全管制系統內部稽核員證照。(P.27)	實驗室人員於2023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」證書及「食品安全管制系統內部稽核員」證書人數。	
14	廚師同仁之專業能力	2023年12月31日止已有472位廚師同仁擁有中餐烹調技術士證照。(P.26)	依據「食品良好衛生規範準則」具備中餐烹調技術士證之人數。	公司自願確信項目
15	廚師同仁考核機制	2023年共有3,001人次的廚師同仁通過食品衛生安全保存及操作測試考核。(P.26)	依據公司內部「廚藝管理學院臂章發展制度考核辦法」，通過考核人數。	
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2023年12月31日止共計551項的檢視項目。(P.27)	依據公司內部「廚房執行力評鑑作業辦法」執行檢視項目。	
17	消耗能源總量、外購電力百分比、再生能源使用率	2023年集團各項能源使用資訊統計如下：消耗能源總量222,339 GJ，能源密集度為38.89 GJ/百萬元。2023年未使用再生能源，外購電力的能源消耗占總能源消耗40%。(P.43)	依據公司取具用電度數及瓦斯度數彙總執行並計算。 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
18	當年度總取水量及總耗水量	2023年度台灣地區取水量約為1,111,789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194公噸。(P.43)	依據公司取具用水量彙總執行並計算。 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	當年度店舖數量	截至2023年底，旗下品牌瓦城店數66家、非常泰店數6家、1010湘店數12家、大心店數29家、時時香店數22家、YABI KITCHEN店數3家、月月泰BBQ店數1家、BOBO店數1家，樂子the Diner店數6家，共擁有146家門店(揭露範疇以台灣地區為主)。(P.5)	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 112 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，並根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為「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 112 年度永續報告書第 87 至 88 頁之「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第 2 頁之「報告範圍說明書」段落說明。

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」與相關發展及有關法令之規定、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「貴公司執行業科性與其所選定之關鍵績效指標採樣或自行設計其他基準。

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，並設計、持續實行及維護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引於舞弊或錯誤之重大不實表達。

先天限制

本業務確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更高先天性之限制，對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之風險與判斷。

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、公平客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業行為。

羅誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
110206 臺北中區襄陽路四號 333 號 27 樓
27F, No. 333, Sec. 1, Xinyang Rd., Xinyi Dist., Taipei 110206, Taiwan
T: +886 (2) 2739-6606, F: +886 (2) 2739-6688, www.pwc.tw



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、持續實行及執行品質管理制度，包含與選擇職業道德規範、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或相關之確信案件」規則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合適性，評估所選定之關鍵績效指標等因於舞弊或錯誤之重大不實表達風險，依情況對評估風險作出滿意之回應；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，以及與相關記錄之核對或調閱。

基於本案情況，本會計師對執行上述程序時：

- 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，以及相關之內部控制，以辨識重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨識之領域，已對所選定之關鍵績效指標選取樣本進行測試，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 112 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

依照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是否未依照適用基準編製之情事。

其它事項

貴公司網站之無關係，貴公司管理階層之責任，對於確信報告於「貴公司網站公布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。

羅誠聯合會計師事務所

會計師 王崧澤



中華民國 113 年 8 月 29 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 | 樂子 the Diner | BO BO