

## 5 盡善同仁照顧

### 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，分別訂有舊制及新制退休金辦法，每月按時提撥退休金，使同仁的退休生活有合理的保障。退休金提撥情形請詳2019年股東會年報P.107~P.109。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。

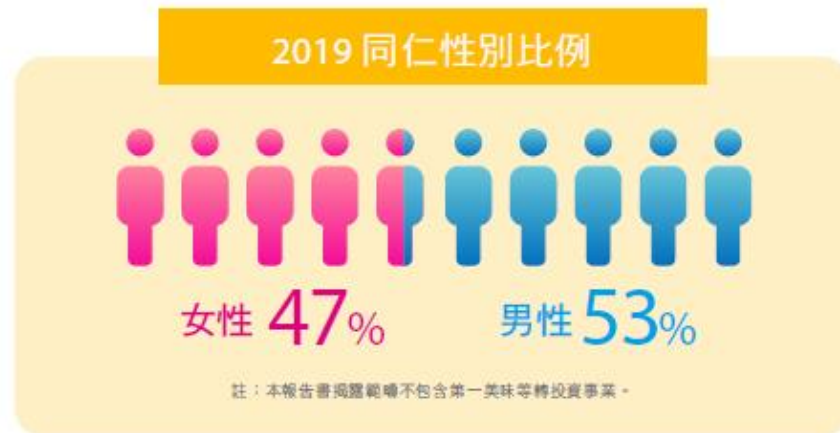
### 5.2 平等、多元、誠信的就業環境

本公司向來以承擔同仁權益為責任，以誠信原則對待同仁，並依法令及內部相關管理辦法提供同仁安全、健康的工作環境，在任用、升遷、獎懲、福利、薪資、訓練等各方面均有所遵循，提供同仁公平機會及合理福利，不因性別、種族等差異而有所不同。本公司亦重視與同仁間的溝通，設有多元意見交流平台及管道，積極了解並合理滿足同仁需求。



### 5.2.1 同仁結構

於集團具競爭力的募才福利及育才培訓制度推動下，2018年起依區域及職務需求已舉辦千場招募活動，吸引眾多餐飲業潛力新秀加入陣容；截至2019年12月31日止，同仁人數合計為3,788人(註)，為與本公司正式簽約之正式同仁(有正職者和排班制之兼職時薪人員)，無分性別、年齡、宗教或種族，一律平等以對，給予透明、公平的升遷發展機會。



### 2019年正職同仁資料

2019 年度	新進同仁人數		離職同仁人數	
	男	女	男	女
26歲以下	335	175	206	131
26-40歲	279	129	299	150
40歲以上	21	10	29	17





### 5.2.2 同仁福利

本公司依法令規定辦理伙食津貼、勞工保險、全民健康保險和退休金等項目，另提供生育賀儀及獎助學金...等福利項目，並針對優秀的正兼職同仁，給予績效獎金，以及正職同仁給予年終獎金。而為辦理員工福利事項，本公司另

2019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	3	18	21
預計於當年度育嬰留停復職	2	11	13
當年度實際育嬰留停復職	2	7	9
前一年度實際育嬰留停復職	3	7	10
前一年度育嬰假復職後十二個月仍在職	3	5	8
復職率(註1)			69.23%
留存率(註2)			80.00%

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，除了提供育嬰假的法定福利，並提供生育賀儀予同仁。

2019年依上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條揭露非擔任主管職務全時員工資訊如下，兩期差異主係年度績效之調整：

	2019年	2018年	差異
非擔任主管職務全時員工人數	1,346	1,273	73
薪資平均數	549,021	530,141	18,880
薪資中位數	487,001	480,387	6,614



### 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。於面試及入職簽約前，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圈地》表單、服務信箱《夥伴E信箱：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，2019年度受理的同仁建議案件共28件，類型分別為內部團隊合作及員工福利優化政策，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，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。

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，可由人資部受理，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，可以依此程序透過申訴管道直接向公司反應，公司對於檢舉者之身份機密性予以保障。

### 5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度

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

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

新進同仁到職後，即實施新人訓練，並陸續舉辦各項教育訓練課程，除加強其專業素養外，同時宣導瓦城內部管理制度及經營理念。另因應餐飲業特性，我們為服務同仁及廚師同仁依職級需求而分類，設計多元化的學習課程，2019年總訓練時數，共計117,377小時。



11級廚務徽章培育發展制度



11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(小時/人)	
	男性	女性
2019年度		
服務管理階層(註2)	26.54	23.18
餐服人員	26.34	26.77
廚務管理階層(註2)	2.94	2.56
廚務人員	77.77	58.40
合計	37.92	29.64

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。

## 5.4 把關職場安全

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

職業安全衛生  
教育訓練

總部及門店同仁需接受法規規定  
3小時之教育訓練時數

職業安全衛生  
組織設置

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

## 職業災害統計

本年度發生的同仁職業災害類別及相關統計共56件，其中交通事故30件，執行業務26件(包含：切/割/擦傷、跌倒等)。我們一向重視同仁的工作安全，多年來持續投入心力。若不幸發生任何意外事件，本公司亦依相關主管機關之規定及視實際發生情形核准公傷假，避免同仁權益受損。未來亦將持續打造友善的職場工作環境。

$$1) \text{ 失能傷害頻率(FR)} = 11.10 = \frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

$$2) \text{ 失能傷害嚴重率(SR)} = 191 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

$$3) \text{ 總和傷害指數(FSI)} = 1.46 = \sqrt{\frac{\text{FR} \times \text{SR}}{1,000}}$$

$$4) \text{ 失能傷害平均損失日數} = 17.17 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{傷亡人次數合計}}$$

本公司致力於減少員工職業災害發生情形，依法成立職業安全衛生委員會，並於各營運處所設置職業安全衛生管理人員以落實教育及宣導，例如於餐廳新人報到時的教育訓練中，特別提醒同仁注意廚房設備的使用安全等。此外，本公司為加強同仁職業安全知識，不定期舉辦宣導會詳細說明安全衛生、災害預防、勞動法令等注意事項與重要性，2019年共舉辦9次宣導會。

## 缺勤統計

缺勤日數共2,898天(包含病假、公傷假及家庭照護假等)；應工作日數為630,724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)。

$$\text{缺勤率(AR)} = 0.46\% = \frac{\text{缺勤日數}}{\text{總工作日數}} \times 100\%$$