



2020 企業社會責任 報告書

TTFB 2020
Corporate Social
Responsibility Report

目錄

關於本報告書

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

經營者的話

03



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 企業社會責任議題 15



高規格把關信賴美味

- 2.1 首創「東方爐炒連鎖化系統」美味始終如一 21
- 2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節 22
- 2.3 專業檢驗人員進行食品安全檢驗 25
- 2.4 供應商食安自主管理 27



真心打造最高顧客滿意

- 3.1 創造美好的用餐體驗 30
- 3.2 發展八大「團隊共識」及「真心為你」精神 31
- 3.3 領先推行神秘訪客制度 以高標準自我檢核 34
- 3.4 積極提升顧客滿意度 34
- 3.5 持續優化服務流程 35



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 38
- 4.2 力行節約能源與水資源 39
- 4.3 具體落實環境管理 40
- 4.4 強化廢棄物處理與資源回收 40
- 4.5 防治廢水與空氣污染 40



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 42
- 5.2 平等、多元、誠信的就業環境 42
- 5.3 系統化培育及公開、透明的升遷制度 44
- 5.4 把關職場安全 45



力行社會關懷

- 6.1 傳遞愛與希望 - 瓦城泰統慈善基金會 47
- 6.2 攜手學校及社福單位 培育未來人才與創造就業 54



- 附錄一 GRI 準則索引 55
- 附錄二 「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項應加強揭露事項與確信項目彙總表 58
- 附錄三 會計師有限確信報告 60

關於本報告書

2020年企業社會責任報告書內容呈現瓦城泰統股份有限公司於環境面（E）、社會面（S）及治理面（G）三大面向的具體績效資訊。

希望藉由此報告書，讓各利害關係人更瞭解瓦城泰統股份有限公司在永續發展的決心。



報告書撰寫原則

本報告書係參照「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiative, 簡稱GRI）之最新GRI準則所列之核心選項指導方針及架構撰寫。財務報告經資誠聯合會計師事務所財務簽證認可。各項量化指標內容的蒐集與計算方法，係以符合當地法規要求為主要依據，如當地法規無特別規定，則以國際標準為準，如無國際標準可適用，則以產業標準或產業慣例為基準。

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。

報告書認證

本報告書委託資誠聯合會計師事務所（PwC）按照中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」針對選定指標執行有限確信（limited assurance），確信報告附於本報告書附錄三。

發行時間

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

現行發行版本：2021年9月發行

上一發行版本：2020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	CSR專案小組
地址	新北市中和區建一路176號7樓之1
電話	02-22483988 分機 289
電子郵件	csr@ttfb.com
公司網站	http://www.ttfb.com/

經營者的話



董事長 徐承義先生

經營者的話

2020年新冠肺炎疫情無預警地衝擊全球，尤其餐飲產業面臨巨大挑戰，疫情同時也加速改變全球的消費模式與飲食習慣，瓦城泰統集團自成立至今逾30年，以一貫精準、務實與創新的經營策略，長期擁有健全的財務體質，降低疫情影響，並持續拓展外帶外送服務、官網線上預訂、創新產品

開發等銷售管道，持續展現營運動能，保障所有同仁工作權益；同步秉持一致美味及服務品質的核心價值，領先業界打造「安心餐廳」，以值得信賴的美味伴顧客渡過疫情重創期。

瓦城泰統集團至今已成功將傳統複雜的東方餐飲產業打造出全新商業模式，現今全球共138家直營店與八大自主研發品牌，擁有近4,000人的堅實團隊，其中廚師團隊亦即將突破千人；因應集團快速發展，再開業界先河，以深耕多年的「台灣」為基地，打造「全球研發中心」，預計將取代舊有租賃之資源運籌中心，導入更多創新思維及新技術，整合「廚藝管理學院、物流中心、品質保證中心、研發中心以及食材生產中心」功能，持續精進與強化核心競爭力，以更高規格的世界級研發實力，加速續航佈局台灣與國際，帶領旗下菁英夥伴，成功站上世界舞台。在創造集團最佳經營價值之餘，將持續積極投入「信賴美味」、「人才培育」、「社會關懷」與「環境永續」等面向，善盡企業社會責任，體現永續經營發展的願景及許諾！

追求「最高顧客滿意度」與創造最高品質「安心餐廳」

集團深信創造「最高顧客滿意度」為永續經營的基石，多年來嚴謹堅持所有餐飲細節管理，持續自我要求，從消費者用餐體驗獨創出四大面向：美味餐飲（Food）、舒適環境（Environment）、細緻服務（Service）和品牌信賴（Trust），提供「最高FEST值」餐飲體驗，持續貼近顧客的需求與感受；因應疫情與後疫情時代全民防疫新生活趨勢，集團以同仁及顧客健康安全為優先，不斷精進強化「安心」餐飲服務標準，旗下全品牌分店100%通過第三方單位升級版認證稽核，以最高規格的衛生安全標準打造全台首家「安心餐廳」，嚴格管理「服務、環境、食材」三大環節，以提供最安心的用餐環境與信賴美味，成為消費者心中最好的餐廳。

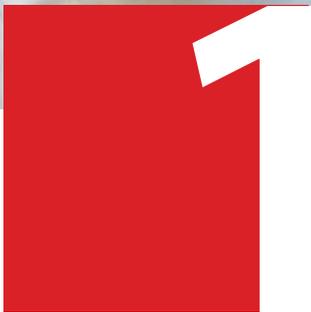
系統化人才培育與嚴格的檢核制度 提升國內餐飲實力不遺餘力

瓦城泰統集團以獨創「十一級培訓制度」培育制度，提供夥伴系統化、階段式的職能訓練，及高發展、透明公平的升遷管道，協助夥伴在職涯歷程中，得以無後顧之憂的專注長期發展，與公司同步成長。2008年起更領先業界推動每月「廚房執行力評鑑」，由專案團隊，配合每年菜色及流程，定義對應的檢視項目及重要指標，共超過400項，以100%落實美味與餐飲衛生管理；對外搭配「神秘訪客計劃」，每年安排上千位神秘客到訪全台分店，檢視菜色及服務，確保獲得最高顧客滿意度。

持續社會關懷 善盡企業責任 落實環保節能概念

瓦城泰統集團對於品質管理一向嚴謹對待，自2015年起即導入SGS餐飲衛生稽核，從食材檢驗、廚房備餐、用餐環境，乃至於現場服務同仁的健康管理，建置安心標準流程，有系統性地管理全台門店衛生安全；亦長年透過科學化經營，落實綠色供應鏈管理之五大環節「產地通餐桌、食材規格化、精準控管、廚藝系統化、專業配菜」，全面掌握食材履歷、安全憑證，並精準控管食材耗損、確保餐點最佳品質；在店觀及裝潢方面優先採用綠建材與節能設備，提供顧客兼具安全衛生、環境友善與資源有效運用的餐飲環境。

以「關懷家庭」為中心，「瓦城泰統慈善基金會」自2006年成立至今，持續透過實際的慈善行動，善盡企業社會責任，除長期贊助臺北榮總「紅鼻子醫生兒童醫護關懷長期巡演計畫」，為癌症病童帶來溫暖的能量，更攜手弘道老人福利基金會、1919食物銀行、癌症關懷基金會與中華基督教救助協會等單位，一同於家庭關懷、長者失智、助學脫貧、急難家庭救助等議題傳遞愛與溫暖，回饋社會之餘，更希望透過企業社會關懷的影響力，帶動大眾一同為社會注入愛心的暖流。



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 企業社會責任議題

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
員工人數	3,220人 (註)
創立時間	2000年09月08日
董事長暨總經理	徐承義
總部位置	新北市中和區建一路176號7樓之1
資本額	新台幣232,663,330元

(註) 以上資訊為截至2020年12月31日台灣地區人數統計資訊。

瓦城泰統股份有限公司設立於2000年9月8日，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。

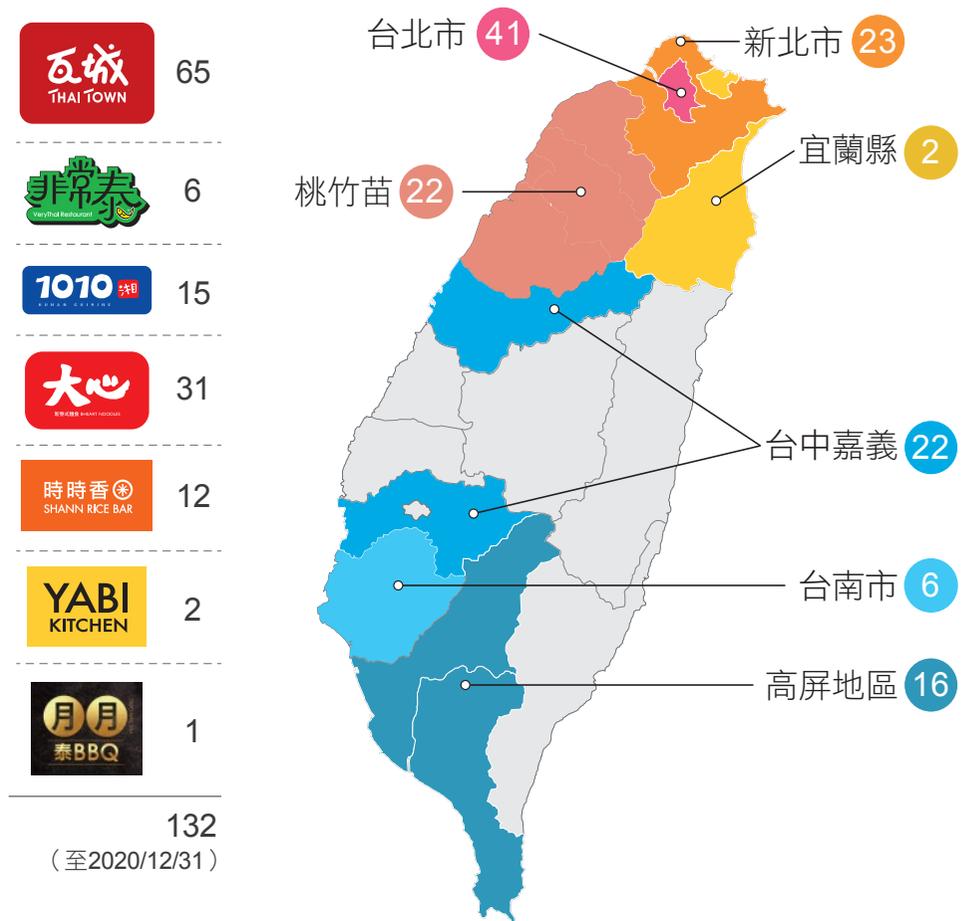
傳承東方美食文化 飄香兩岸、放眼全球

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！目前旗下共有八大品牌，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】、【十食湘BISTRO】以及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】，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」。

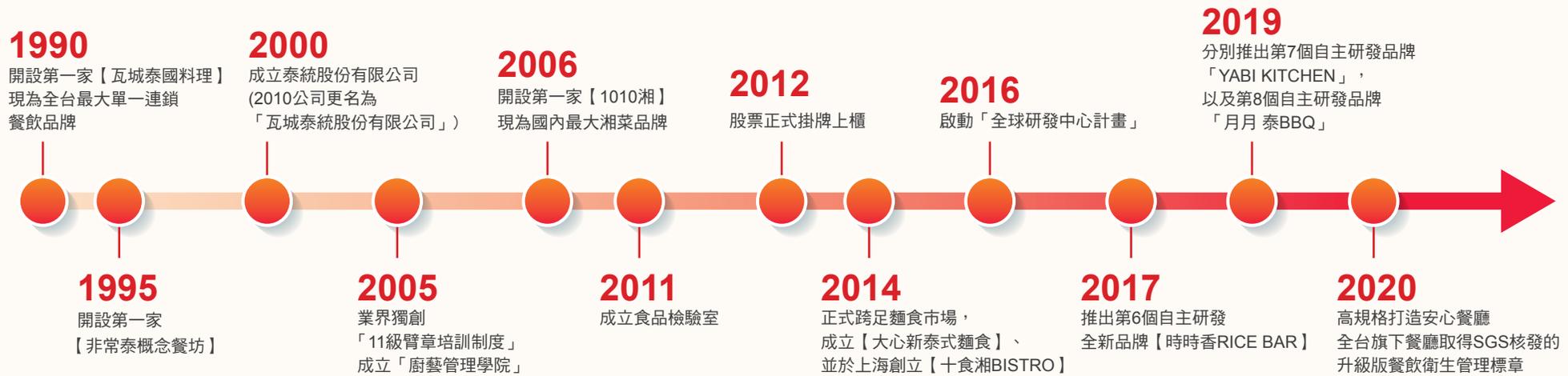
瓦城泰統集團於創立時即秉持「以真心為你創造顧客心中最好的餐廳」為使命，成功地將泰國料理、亞洲料理與湖南料理引進國內市場。集團30餘年來堅持最佳品質，並根據市場變化觀察消費者需求持續創新；以一致性的品牌形象，不斷精進、服務流程，並提升同仁熱忱，提供消費者優質的餐飲體驗；透過獨創的「東方爐炒連鎖化系統」，成為台灣唯一能把複雜的東方菜系真正做到每一天、每一個餐期、每一家分店，都能有一致的信賴美味，並穩健拓點，成為全台唯一超過百店規模的東方餐飲連鎖集團。

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



集團大事紀



集團來客數

近 **780** 萬人次



2020年合併營業收入

達 **46.10** 億



EPS

連 **8** 年賺一股本



上櫃以來合併營業收入 CAGR

11.65 %

1.1.2 產品與服務

集團累積30餘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。現在我們已有八大自創品牌，並持續研發新品牌及新菜色，追求更好的產品與服務。

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。

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



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。



招牌料理《辣炒牛肉》

特別精選油花比例上好的牛肉，以純手工刀法剉切，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。



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。

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

2013年榮獲「The Miele Guide 頂級亞洲美食評鑑指南」台灣區最佳餐廳，深受美食家、知名部落客等美食饕客及各界名人喜愛，更分別於2017、2019年兩度榮獲「台灣服務業奧斯卡獎」美譽的《遠見》服務業大調查首獎。



招牌料理《神仙孜然肋排骨》

經典湖南菜色原味重現，繁複的烹調處理，是這道菜色令人吮指回味的秘訣，精選一隻豬只能取得12支的中段腹肋排，以上好刀工切出最佳肥瘦比例的大支帶骨肋排，經過燙、滷、浸、炸、炒...等136道道理工序，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。



新型態時尚湘菜

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

【十食湘BISTRO】結合時尚都會的用餐環境，薈萃傳統與現代風貌，在烹調上講究原料的入味，擅用臘、熏、煨、蒸、燉、炸、炒等技法，並引進歐美以酒佐餐的文化，以西式葡萄酒搭配中式湘菜，【十食湘BISTRO】完美口感的頂級湘菜，獻給現代人層次細緻、風味無窮的生活享受，2018年獲選攜程網「全球餐廳精選榜」之上海城市推薦餐廳。



招牌料理《霸王魚頭》

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



讓您開胃又暖心的美味，大大滿足！ 大大開心！

瓦城泰統集團第四品牌【大心】，全球首店於2014年5月誕生，陸續成功進駐台北、台中、台南、高雄、嘉義、宜蘭。承襲瓦城多年泰菜精湛手藝與美味配方，運用各式泰國天然香料，嶄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31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。



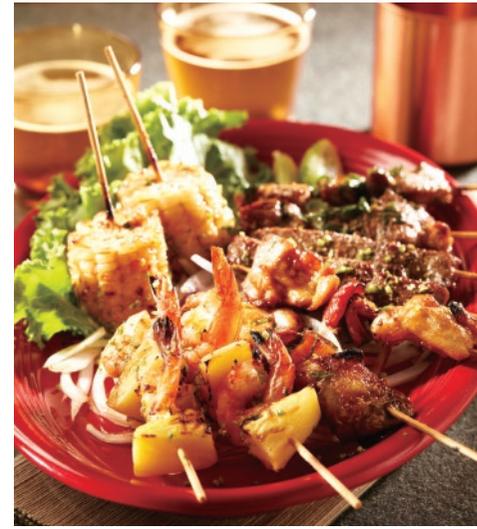
招牌料理《YABI海南雞》

特別選用去骨的雞腿肉，以舒肥的烹調手法，讓肉質更鮮嫩多汁！有別於一般搭配的薑蓉醬，改金黃色的酥炸薑絲細末，鋪在上方再搭配主廚特調醬料，口感更具層次！



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。

獨享瓦城美味就是這麼簡單

因應2020年初新冠肺炎疫情，顧客消費、飲食型態轉變，集團積極發展外帶外送服務。2020年初成功開發《點來速把美味帶回家》服務，提供預約點餐、付費，且將餐點直接送上車的一站式外帶服務，同年8月改版升級，推出全新LINE官方帳號「wa10瓦城」，結合集團旗下七大品牌之線上訂餐與訂位功能，消費者更可透過此帳號掌握最新消息，同時也與知名美食外送平台合作，讓消費者無須到店即可享受本公司提供的一致美味。在疫情的衝擊下，個人獨享與餐點外帶需求激增，集團更發展個人獨享餐盒，強化外帶包裝並持續推廣外帶外送服務，透過不同形式帶給顧客更新穎的消費體驗。

從個人餐盒到多人分享，無論想吃泰式的瓦城、非常泰、大心新泰式麵食或者中式的1010湘、時時香，服務升級的點來速都能滿足顧客多樣化的需求。



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。

2020年因應疫情下的安心作為

瓦城泰統集團對於品質管理一向嚴謹對待，2020年因應新冠肺炎疫情更嚴格把關【服務、食材、環境】三環節，全面強化防疫措施如下：

服務

嚴格要求同仁落實：

- ◆ 配戴口罩
- ◆ 勤洗手
- ◆ 體溫量測
- ◆ 手部定時酒精消毒

食材

- ◆ 落實食安高規格檢查與防護
- ◆ 溫控物流車運送食材
- ◆ 掌握完整食材履歷
- ◆ 外帶外送餐點嚴實包裝
- ◆ 嚴格控管製程衛生

環境

- ◆ 以酒精消毒菜單、服務鈴及餐桌椅
- ◆ 餐具皆以高溫進行清潔
- ◆ 每日每店清潔作業達千次

瓦城泰統集團全台門店皆通過具公信力的SGS進階版餐飲衛生管理標章，以最高規格的衛生安全標準打造「安心餐廳」，提供最安心的用餐環境與值得信賴的美味。

1.1.3 經營成果

瓦城泰統集團2020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，2020年合併營業收入達46.10億元，自2012年起複合成長率達到11.65%，2020年合併淨利歸屬母公司業主達3.69億元，成長率2.5%，亦創下合併每股盈餘15.95元的掛牌後新高紀錄！

瓦城泰統集團以穩定的股利配發政策回饋給投資人，2020年配發每股現金股利達14.50元，連續7年現金股利配發超過一個股本，在財務經營面上，長期以「高營收、高獲利、高配息」，實踐集團經營的永續發展。

圖表所列各項財務資訊均依據本公司合併財務報表編制。



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2020年為1,446,524仟元。2020年獲得政府補助款共82,170仟元，主係經濟部對受嚴重特殊傳染性肺炎影響發生營運困難產業事業紓困振興辦法之補助。



1.2 公司治理

1.2.1 誠信經營

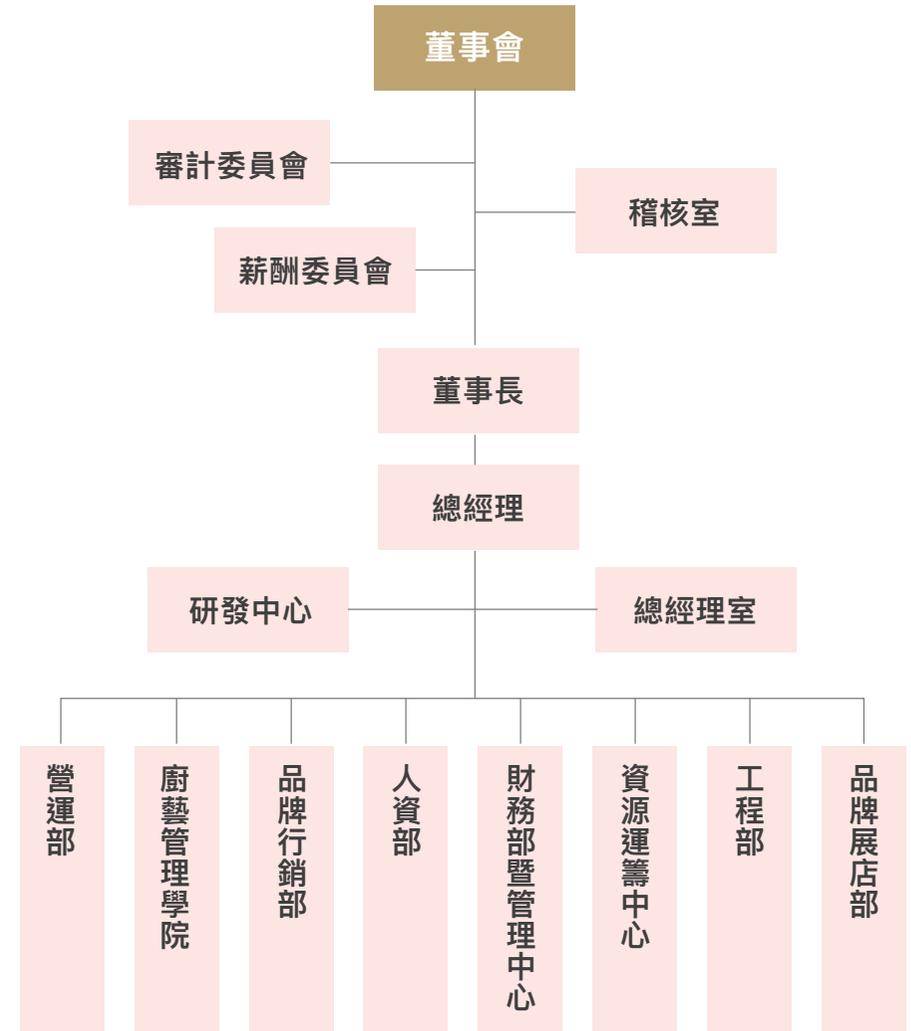
健全的公司治理是永續經營的基石，我們訂有「誠信經營守則」，由總經理室負責誠信經營政策與防範方案之制定及監督執行，並定期向董事會報告。我們嚴格要求公司之一切決策、行為必定以符合法令規定為基本原則，並且透過教育宣導，強化誠信經營之理念。為確保誠信經營之落實，亦建立有效之會計制度及內部控制制度，並由內部稽核人員定期查核其遵循情形。

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2020年間無違反公司治理相關法規情形。



1.2.2 公司治理機構運作



1.2.3 董事會

瓦城泰統股份有限公司設有7席董事(含3席獨立董事)任期3年，並設有審計委員會。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，並定期安排董事參與進修課程，使董事保持其核心價值及專業優勢與能力。董事會中並有女性出任董事，以促進董事會之多元性。依「公開發行公司董事會議事辦法」，訂定「董事會議事規範」作為董事會之議事程序指導原則，且設有董事利益迴避原則。為落實公司治理並提昇資訊透明度，第九屆董事會已召開6次會議(註)，全體董事平均親自出席率為88%，董事出席情形請參閱2020年股東會年報P.16。

董事會成員

職稱	姓名	主要學經歷
董事長	徐承義	<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 • 瓦城泰統(股)公司品牌總監
董事	哲泰(股)公司 代表人：徐明賢	<ul style="list-style-type: none"> • 赫爾辛基經濟學院工商管理碩士 • 摩菲爾股份有限公司業務協理 • 美國運通國際股份有限公司 企業服務部門主管(台灣及中國地區) • 傑太日菸股份有限公司人資長
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	廖文旭	<ul style="list-style-type: none"> • 東吳大學會計系學士 • 利平會計師事務所會計師
獨立董事	徐淑雯	<ul style="list-style-type: none"> • 國立政治大學會計系學士 • 香港商台灣博施(股)公司台灣分公司總經理
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計研究所碩士 • 亞大聯合會計師事務所合夥會計師

(註)：董事會召開次數之計算起迄期間為2020/06/23至年報刊印日2021/05/13

1.2.4 薪酬委員會

瓦城泰統股份有限公司已依照「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」規定，於2011年12月26日設立薪資報酬委員會，旨在以專業客觀地位，就公司董事及經理人之薪資政策及制度予以評估，並向董事會提出建議。該委員會係以董事會決議委任之，目前共有三名成員組成，廖文旭獨立董事擔任召集人。

第四屆薪資報酬委員會開會3次，平均親自出席率為89%。

1.2.5 風險管理

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

風險類型	風險管理	權責單位
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

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。同時，公司也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 企業社會責任議題

為實踐企業社會責任，並促成經濟、環境及社會之進步，以達永續發展之目標，集團訂有「企業社會責任實務守則」，由總經理室負責企業社會責任政策或制度之提出及執行，隨時檢討實施成效情形，並定期向董事會報告。



本公司參考全球永續性報告協會 (Global Reporting Initiative, GRI) 頒布之 GRI 準則 (GRI Standards)，進行利害關係人與重大性議題的鑑別，藉此準確掌握利害關係人關切的重大環境、社會及公司治理相關議題，評估管理方針之有效性，做為公司發展永續經營策略的重要依據。

1.3.1 重大性議題蒐集流程



1. 鑑別

藉由外部專家協助及內部討論，參考GRI Standards與GRI發布之特殊行業參考指標，考量食品產業特性，篩選出36項CSR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

本公司利害關係人的定義為對本公司產生影響或受本公司影響的內、外部團體或個人。基於此定義，我們鑑別出本公司的7種主要利害關係人，包括投資人、主管機關、媒體、顧客、社區、供應商、同仁。召集與各利害關係人相對應的公司部門代表，以發放內部問卷方式，評估各利害關係人對關鍵議題可能的關心程度並給予分數（1-5分）。回收問卷39份，最後統計分析出利害關係人對各議題的關注程度。

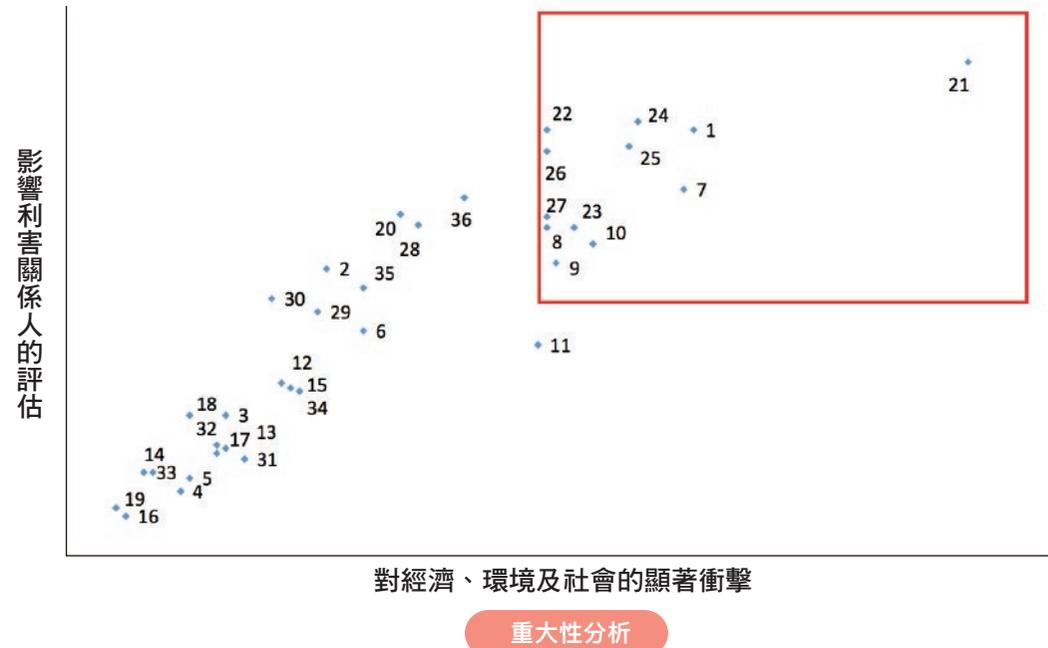


3. 確認

召集與各利害關係人相對應的公司部門代表，與外部專家共同討論經濟、環境和社會及產品對公司的衝擊程度並給予分數（0-8分）。最後統計分析出各議題對公司的衝擊程度。

4. 檢視

統計回收之有效問卷及內部討論衝擊程度之分數，計算各議題之權重分數並繪製矩陣圖，經內部高階主管討論，定義「影響利害關係人的評估」及「對經濟、環境及社會的顯著衝擊程度」之12項議題為公司本年度CSR重大議題。



經濟議題

- ★ 1 經濟績效
- 2 市場地位
- 3 間接經濟衝擊
- 4 反貪腐
- 5 反競爭行為
- 6 稅務

社會議題

- ★ 7 勞雇關係
- ★ 8 勞資關係
- ★ 9 職業健康與安全
- ★ 10 強迫或強制勞動
- 11 訓練與教育
- 12 員工多元化與平等機會
- 13 不歧視
- 14 結社自由與集體協商
- 15 童工
- 16 原住民權利
- 17 人權評估
- 18 當地社區
- 19 公共政策
- 20 法規遵循

產品與顧客議題

- ★ 21 產品安全
- ★ 22 顧客的健康
- ★ 23 供應商管理
- ★ 24 產品及服務標示
- ★ 25 客戶隱私
- ★ 26 法規遵循
- ★ 27 產品創新
- 28 產品的追溯與追蹤
- 29 永續採購

環境議題

- 30 物料
- 31 能源
- 32 水與放流水
- 33 生物多樣性
- 34 排放
- 35 廢汙水與廢棄物
- 36 法規遵循

★ 為本公司2020年度重大議題

1.3.2 重大議題與邊界鑑別

重大議題	重大主題	意義	報告書對應章節	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	企業獲利持續成長，實踐集團經營永續發展	1.穩健嚴謹的公司治理	✓		✓	
勞雇關係	勞雇關係	維護同仁權益，確保人才之留任	5.善盡同仁照護	✓			
勞資關係	勞資關係	透過各類管道使勞資雙方有效溝通	5.善盡同仁照護	✓			
職業健康與安全	職業安全衛生	提供安全與衛生之工作環境是瓦城的基本責任	5.善盡同仁照護	✓			
強迫或強制勞動	強迫或強制勞動	確保公司符合各項規定並維持和諧的勞資關係	5.善盡同仁照護	✓			
產品安全	顧客健康與安全	把關產品之安全與品質，維護顧客權益	2.高規格把關信賴美味	✓	✓		
顧客的健康	顧客健康與安全	確保顧客之健康，提供良好的消費體驗	2.高規格把關信賴美味	✓	✓		
供應商管理	採購實務	透過供應商管理機制，確保原物料品質	2.高規格把關信賴美味	✓		✓	
產品及服務標示	行銷與標示	確保產品及服務標示符合標準	2.高規格把關信賴美味	✓	✓		
客戶隱私	客戶隱私	保障客戶之權益	3.真心打造最高顧客滿意	✓	✓		
產品與顧客法規遵循	法規遵循	遵守產品與顧客相關法規是瓦城經營的基本原則	2.高規格把關信賴美味	✓	✓		
產品創新	一般揭露	滿足顧客多元化需求，除增加營收外也提高顧客滿意	1.穩健嚴謹的公司治理	✓	✓		

1.3.3 利害關係人關注議題及主要溝通管道

我們持續透過發放及統計關注議題問卷了解其關注本公司的永續議題，作為報告書資訊揭露的參考基礎，並依據內部各負責單位建立多元且系統化的溝通管

道與利害關係人進行有效溝通。希望持續透過加強與利害關係人的交流以充分了解利害關係人期望，為提升永續議題管理奠定基礎。

利害關係人	重要關注議題	主要溝通管道	溝通頻率	
投資人	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 經濟績效 ◆ 產品安全 ◆ 產品創新 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 稅務 ◆ 勞資關係 ◆ 顧客的健康 	股東會 定期公告財報/年報 官網資訊揭露 法人說明會 公開資訊觀測站 外部溝通信箱	每年一次 一年四次/一年一次 即時 不定期 依法規要求 不定期
主管機關	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 經濟績效 ◆ 勞雇關係 ◆ 強迫或強制勞動 ◆ 產品安全 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 環境法規遵循 ◆ 產品及服務標示 ◆ 產品法規遵循 	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	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 產品安全 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 產品創新 	記者會 發布新聞稿	不定期 每月營收新聞等
顧客	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 客戶隱私 ◆ 產品安全 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 產品及服務標示 ◆ 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 消費後提供問券填寫 不定期 每月
社區	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 廢污水和廢棄物 ◆ 環境法規遵循 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 水與流放水 ◆ 排放 	CSR 報告書 外部溝通信箱	一年一次 不定期
供應商	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 供應商管理 ◆ 產品安全 		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	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 職業健康與安全 ◆ 訓練與教育 ◆ 強迫或強制勞動 	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 產品安全 ◆ 客戶隱私 	同仁會議 建置同仁意見反應信箱/同仁專線	經理、副理、領班會議定期召開作為公司與同仁溝通之窗口 當有反應時回覆



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



高規格把關 信賴美味

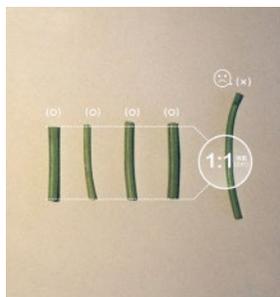
2.1 首創「東方爐炒連鎖化系統」，美味始終如一

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，從高精度度要求中發展出一整套爐炒廚房系統，讓集團旗下近900位廚師，在200多道菜色、近500~600種的香料食材中，快速而精確地料理出東方美味。

本公司的爐炒廚房連鎖化系統強調「食材規格化、流程標準化、管理科學化」，為此，我們設立了研發中心，每道菜色皆由研發部門以科學方法記錄食材比例，並制定標準化生產流程，併同品保部針對食品安全監測把關，將廚藝部風味創新思維以精湛手藝呈現於餐桌上，讓顧客安心享用美味。

研發中心進行菜色研發時，從食材選擇、切割設計、擬定購買、烹調製作等，都精密計算每一個環節，確保鮮度、風味、份量、品質及安全，在每一家分店呈現一致化的美味。對於食材選擇，我們比照科技業對原料規格的精準要求，而制訂食材驗收規範，包含包裝、標示、顏色外觀、儲存條件、重量、長度等，以0.1公分、0.1克來設定明確的標準，並於品保驗收時，使用科學精密測量工具，如電子游標尺、標準磅秤及國際標準色卡，為食材規格嚴格把關。另針對複雜的烹調流程，特別引進磅秤連線系統，在菜色烹調完成時，立即產生完整及精準的食材用量記錄，而建立BOM表(物料組成表)及SOP(標準化作業流程)。



為求一致化生產標準，我們也在製程中設計了多項檢核點，當規格達到標準才能進行下一個流程操作，減少菜色品質間的差異性。

本公司特有的廚藝學院，將廚師技術區分成十一等級，每個階段都有一套科學化的訓練考核方式並定期進行教育訓練，培養廚師專業技能及標準化作業流程。我們在各種細節上的用心與堅持，讓超越標準的餐飲服務品質能夠不斷被複製，讓顧客享受現點現做、高品質的美味料理，做到每一家分店、每一天、呈現給每一位顧客「100%一致的色香味」！

每道菜都能拆解出標準流程

以鐵板香辣海鮮為例



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→小火熟油→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，2020每月於全台店點進行一次病蟲害消毒防治作業；同時，我們嚴格要求值班主管確實執行衛生清潔檢查每日初檢及複檢共兩次。在製程管理流程上，除了基本的衛生稽核外，亦每日執行倉儲衛生稽核；半成品製作完成後，會進行物性檢測，確認100%自製半成品皆有標籤標示保存期限，並100%使用溫控物流車運送以確保其品質穩定。透過符合檢測之製程，良好的保存機制，及每日值班主管對於環境、設備及各項物料的檢視，確保食材保存及清潔管理之有效性。

衛生清潔
稽核



病蟲害
防治作業



SGS
衛生評鑑
產品檢驗



我們要求廚師同仁
嚴格遵守廚房作業紀律

同仁衛生

穿戴整齊清潔的工作服、雙層網帽，並不得蓄留指甲及配戴飾物。

進入廚房與餐期前應完成洗手消毒，餐期後離開作業場所不得穿著工作服。

手部有傷口時，應適當包紮和處理後始能工作。

應穿戴口罩與不透水手套，並遵守手套更換時機。

廚房內禁止飲食、吸煙、嚼檳榔等行為。



病媒管制

不得發現蟑螂、老鼠、蚊蟲等病媒及其蹤跡。

地面、牆壁、天花板等應保持清潔，不可有積水或油漆脫落。

工作台面燈管照度功能需正常。

層架放置食品及物料時，需考量異物侵入性疑慮。

所使用之器具、容器應有固定放置處，使用前後均應保持清潔，並歸定位。

垃圾桶、廚餘桶，應確實分類存放及適時清理。

每日營業結束後須由值班主管，使用消毒酒精進行廚房內工作區域消毒。



用水衛生

生飲水設備需依據顯色卡與使用期限標準內，更換前置濾心與細濾心。

各洗手水槽處，應備置洗手乳與消毒設備。



物料儲存

進貨驗收完成之物料或半成品，應儘速入庫儲存。

冰箱外部溫度表需保持可辨識，不得阻斷出風口，以保持冷房之效果。

冰箱內食材物料，應適當分類、分區並執行先進先出。

冷凍食品使用正確解凍方式(冷藏解凍、流水解凍)，禁止解凍完畢後，仍暴露於室溫下。

前置處理完成之物料應儲存於較高處並加蓋，以避免交叉污染。

乾倉保持乾燥、清潔，並設層架分類、離牆、離地管理，並先進先出。



烹調衛生

與食品製作有關之任何物料、半成品、成品、器具、容器等均不得放置地面。

與食品製備無關之任何物品，均不得放置於工作層架上。

製程中使用之器具、設備等應隨時保持清潔。

切割生、熟食物的刀具及砧板分類使用確實。

工作站所屬區域應保持清潔，避免食物殘渣、垃圾等留置工作台上及地面。



洗滌衛生

洗碗機應適時更換水，菜渣集中籃中不得殘留過多菜渣。

依據餐具汰換標準執行品質檢視。

洗淨後之餐具應儲存於層架較高處，不得置於地面。



透過「培訓、考核、宣導、工具及複查制度」 嚴格落實食品衛生管理

本著對餐飲品質的堅持，我們為所有到職的新進廚師同仁進行「廚房設備實務操作培訓」，使新進同仁能快速深入了解我們對食品安全專業投入，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，2020年共有2,454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，2020年12月31日止已有498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。



422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、一般食品衛生標準外，本公司亦依循各類型之食品衛生標準，如農藥殘留容許量標準、動物用藥殘留標準、生鮮肉品類衛生標準、蔬果植物類重金屬限量標準、冷凍食品衛生標準、餐具衛生標準…等各項標準。2020年有兩起因違反食品安全衛生管理法第15條遭裁處之情事，已完成改善並加強管理，避免類似事件再次發生。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。



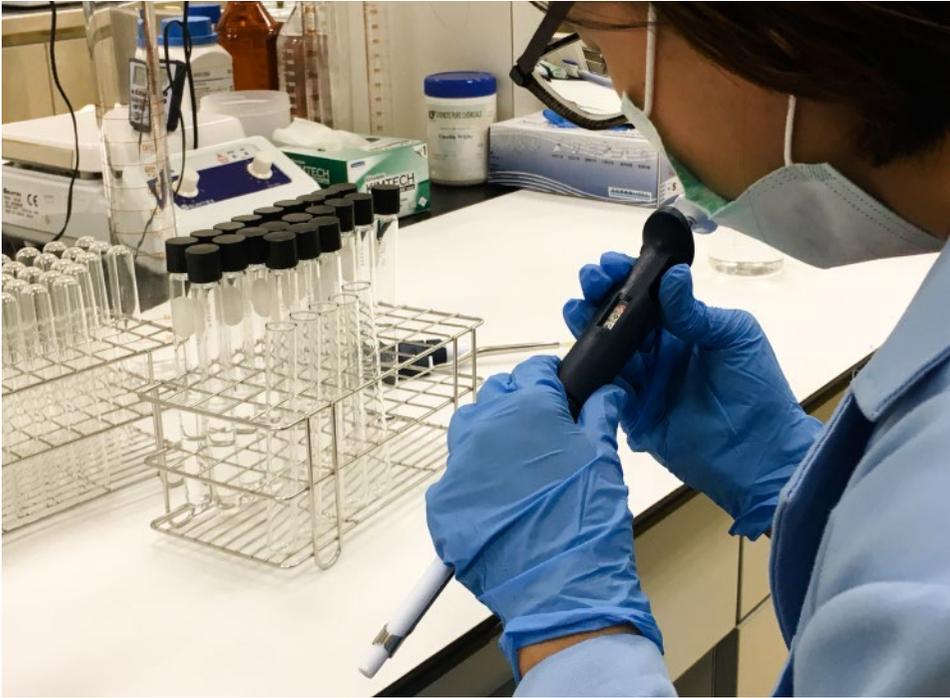
高規格把關 信賴美味

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2020年12月31日止共計422項的檢視項目。2020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，因應2020年新型冠狀病毒疫情，本公司全面提升衛生安全標準打造「安心餐廳」，旗下7大品牌包含「瓦城」、「非常泰」、「1010湘」、「時時香」、「大心」、「YABI KITCHEN」、「月月泰BBQ」全台所有門店，皆通過台灣最大第三方檢驗機構SGS核發的升級版餐飲衛生管理標章。2020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64項包括衛生評鑑及產品檢驗，全年稽核次數計361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「食品檢驗室」，2012年主要為實驗室規劃系統與招募品保專責人員；2013年針對本公司產品進行原料溯源與風險評估及供應鏈整合，符合食品衛生安全法；我們的實驗室檢驗人員除熟稔食安相關知識及具備檢測分析能力，亦接受食品安全管制系統之訓練以強化食品安全管理，截至2020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班、食品工廠量測工具檢校實務演練班或食品安全檢測基礎課程，其中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及1名具備食品技師證照。



針對食品安全由專業的檢驗人員不定期進行特定原料進廠抽驗、風險物質抽驗、成品抽驗、新品上市前抽驗等重要檢驗，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2020年執行之檢測項目有微生物快檢片檢測(總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、金黃色葡萄球菌)、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)及農藥殘留快速檢驗(殺蟲劑及殺菌劑)七大類。2020年度針對肉類、海鮮、蔬菜、醬料、甜點、飲品及水質共檢驗5,685件，其中內部監測發現需進一步確認檢驗指標者共25件，相關產品後續經退貨或製程調整結果符合法規衛生標準。

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，包含英國科學實驗室FAPAS(Food Analysis Performance Assessment Scheme)、國內具ISO/IEC17025認證之實驗室和具有ISO/IEC17043認證之第三者能力試驗機構(Proficiency Testing Provider, PTP)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。2020年通過能力試驗包含食品中常見的單核球增多性李斯特菌、總生菌數、腸桿菌科、大腸桿菌、大腸桿菌群、金黃色葡萄球菌和沙門氏桿菌之生物性危害項目，以及鮮度(揮發性鹽基態氮(VBN))檢測，檢測數據獲“滿意”成績，肯定食品檢驗室之能力水準。

年度	2015	2016	2017	2018	2019	2020
實驗室 檢測件數	222	611	711	5,887	7,234	5,685

已連續三年實驗室檢測件數超過5,000件



高規格把關 信賴美味

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。

2020年實驗室委外檢驗費用共計384,274元，抽檢水產類15件，畜產品21件，蔬果及其製品4件，油脂及醬包類19件，加工品類19件，即食類產品14件，其他類產品12件，總計共104件。檢驗項目屬重金屬類2件，動物用藥類48件，微生物類169件，漂白劑類47件，黴菌毒素類6件，防腐劑類1件，鮮度檢驗類15件，農藥殘留類3件，其他檢驗類(如酸價、磷酸鹽等)共21件，全數共計312件，合格率皆為100%。

2020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4,601仟元(註)，佔瓦城泰統合併營業收入約0.10%及稅後淨利約1.28%。

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。

年度	2015	2016	2017	2018	2019	2020
食品檢測 投入費用 (單位：仟元)	2,036	2,918	2,981	5,387	5,709	4,601

近六年相關檢測投入費用成長2.2倍

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；2020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4.2億元，其中蔬菜在地採購比例達86%。

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。2020年我們的食材採購來源為符合ISO22000或HACCP認證的供應商為37家，佔2020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。





高規格把關 信賴美味

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，2020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、餐巾紙及紙杯等紙類產品金額約16,290仟元佔上述產品整體採購金額19,255仟元達84.60%。

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。2020年共稽核14家供應商，佔2020年度有交易之食材供應商約12%，含產地及新供應商引進之訪廠稽核次數共計17次，其中12次評分為A+級，3次評分為A級，2次為B級，未有C級廠商，訪廠評鑑合格率為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2020年12月31日止，原料品項的驗收規格書有肉類共119件；海鮮類共30件；蔬菜類共140件；乾貨類共574件；總計863件，上述存貨金額佔期末原料存貨金額99.24%。



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

3.1 創造美好的用餐體驗



我們的使命，
就是「以真心為你創造顧客心中最好的餐廳」

瓦城泰統的基本信念之一，為創造客戶最高「FEST」值，從消費者用餐體驗的四大面向：美味餐飲（Food）、舒適環境（Environment）、細緻服務（Service）和品牌信賴（Trust），全面性掌握消費者對餐廳的期待，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，用熱忱創造最真切的感動。秉持著對料理及服務的堅持，我們推動「食材規格化」、「廚房管理科學化」與「人才培育系統化-11級臂章/徽章制度」，所有服務流程與規定，都是以同理心滿足客人的期望為出發，再來反思設計服務流程。

舉例來說，三聲、八分鐘、二十五分鐘，是所有員工的黃金數字，代表著我們對速度及品質的堅持。對於顧客來電不讓其久候，在電話響三聲之內接聽；客人點菜後，必須在八分鐘內上第一道菜，並在二十五分鐘內上完所有的菜色。

獎項/肯定

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

2020年【瓦城泰國料理】食力foodNEXT《2020FIA食創獎》餐飲與服務創新類 優勝

2019年【1010湘】遠見雜誌《服務業大調查》連鎖餐飲業首獎

2019年【瓦城泰國料理】工商時報《台灣服務業大評鑑》連鎖品牌餐廳 銅牌

2018年【瓦城泰國料理】、【非常泰】Timeout年度創意泰國料理

2017年【瓦城泰國料理】天下雜誌《2000大企業排行榜》

2017年【瓦城泰國料理】天下雜誌《金牌服務業調查》中式東南亞餐廳第四名

2017年【1010湘】遠見雜誌《服務業大調查》連鎖餐飲業首獎

2016年【瓦城泰統集團】天下雜誌《2000大企業排行榜》

「服務業成長最快50家公司」之一

2016年【大心新泰式麵食】台北市《食在安心 十大人氣店家》

台灣服務業發展協會的《台灣服務業創新獎》、《產品創新獎》雙項肯定

2016年【1010湘】遠見雜誌 服務業大調查前五名

2016年【瓦城泰國料理】天下雜誌《金牌服務業調查》中式東南亞餐廳銀賞

2015年 天下雜誌《金牌服務大賞》中式東南亞餐廳銅獎

2014年 遠見雜誌《服務業大調查》連鎖餐飲業第四名

2013年 天下雜誌《金牌服務大賞》中式東南亞餐廳第四名

2012年 榮獲101年度 經濟部 第五屆台灣商業服務業優良品牌

2012年 工商時報《服務業大評鑑》連鎖品牌餐廳 銀獎



瓦城泰統集團自2013年至今，來客數逐年成長，2020年來客數近780萬人次。換言之，全台平均每3人中，就有1人是瓦城泰統旗下品牌的顧客，就是顧客對我們高度肯定最好的證明！

顧客的認可是我們成長的最大動力。

我們將持續精進，努力朝往「顧客心中最好的餐廳」邁進。

3.2 發展八大「團隊共識」及「真心為你」精神

為了讓同仁理解與認同瓦城泰統的核心精神，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；於每一次的夥伴分享中，建立同仁的榮譽感及使命感，使其擁有一顆熱忱服務顧客的心，正面帶動工作環境的歡樂氛圍，進而將感動傳遞給顧客。

團隊共識

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

八大團隊共識

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

團隊共識小故事

真心追求顧客滿意，每一個人都可以做決定

在107年3月時有一組夫妻到大心天母SOGO店消費，這組顧客因為太太生病，所有接觸東西都要非常乾淨，向外場服務夥伴要了一杯全熱的水自行消毒餐具。當天點的餐點是兩份清燉越南牛肉河粉，餐點備註牛肉全熟、菜盤要經過消毒、醬要多一點、需要紙圍巾。

後來這對夫妻再次前往本店消費時，同一位服務夥伴在為他們安排座位，提前消毒客桌椅，並且詢問餐點跟之前吃的一樣嗎？這對顧客微笑著說：是的。顧客用餐完畢後，主動表示想知道服務夥伴的姓名，要寫意見表鼓勵夥伴的體貼服務。事隔沒多久，這位夥伴調店到大心天母三越店任職約一年的時間。

於108年6月此位服務夥伴調回大心天母SOGO店，109年再次見到那對顧客來用餐，顧客對著服務夥伴說道「你終於回來了」、言情流露「家人期盼小孩回來的心情」。這對顧客用餐習慣依然沒變，於結帳時，此位服務夥伴憑藉記憶中的車牌號碼，主動幫顧客折抵停車優惠。

顧客問到服務夥伴，你怎麼還記得我們？服務夥伴說：「因為您長的很慈祥，看著您用餐愉快的樣子，自己也被您影響了，很喜歡您們來這邊用餐」。一番閒聊之後，顧客準備離開的時候說「其實我們不住附近，只是習慣被你服務了，很安心」。此位服務夥伴又被這對夫妻感動了。服務顧客不該只是一份工作一種習慣，讓人感動的服務會存在真心的對待，包含於無微不至的服務當中。

大心 天母SOGO店 外場

不斷學習、不畏挑戰、不怕改變，沒有做不到的事

或許有人在出生時，因為家庭或環境佔有先天起跑點的優勢，但贏在起跑點仍然不代表不需要努力。每一個成功，肯定都是由小細節的逐漸累積而造就的。對於一位廚師更加是如此，最重要的基本功是刀工，接著是如何翻鍋、控制火候。

初接觸餐飲行業時，知道自己起步得比較晚，因此更加需要把握每一個練習的機會。這段過程不論是提早到公司練習刀工，或是利用休息時間持續練習翻鍋技巧...等等。透過持續的努力，才能擁有多一點點成功的機會。正是因為過程中不斷的付出及努力，才能了解到所謂的成功沒有捷徑，在努力的過程當中需要有著更多堅持與不斷努力的精神。正因此【成功！是給堅持到底，並且願意努力的人最好的禮物】。

瓦城 高雄夢時代 內場

真心為你

以「真心為你創造顧客心中最好的餐廳」為公司的使命，2010年推動「真心為你」表揚，即為希望第一線同仁在面對顧客時，能主動展現更高的同理心，每月將《顧客對服務員》、《主管對服務員》、《同仁相處互動合作》等多元的肯定事蹟表揚於各店，藉此鼓勵活動，讓獲獎同仁在工作中更有成就感，也增加同仁對組織的認同與使命感。

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

真心為你小故事

真心為你讓服務沒有距離

客服團隊接獲顧客的來信表揚服務夥伴Annie，除了在點餐服務親切，顧客看見Annie當天留意到另一組顧客中有兩位行動不便的老人家，用餐過程中他們的家人揮手請Annie過去。顧客下意識回頭看看，原來是想要輪椅啊！

來信的顧客從事餐飲服務業，心中想著很少餐廳會自己準備好輪椅備品吧？看見了服務夥伴Annie向那組顧客的家人借了身分證後就跑出餐廳，過幾分鐘後Annie推著輪椅來給他們。顧客恍然大悟，原來她是跑去服務台借輪椅了，同時關心老人家與他們互動。

顧客提及大部分的餐廳會請顧客自行租借，但Annie有想到顧客的需求並主動服務，不愧是有制度的公司，訓練出的服務夥伴如此的專業且貼心，希望藉由此信表揚與鼓勵Annie！

主管表示Annie是個窩心、愛笑的小女孩，平常對待顧客細心、熱心，對於當天Annie告知想為顧客租借輪椅，能真心地替顧客著想著實非常貼心，是值得令人讚賞並學習的夥伴！

瓦城 中和環球店

同理心最窩心

Tina是位觀察細心、熱於助人的夥伴，每當有新進同仁都會主動聊天及教導工作領域的事項，並且總是能看到她充滿熱情的服務顧客。

曾有一組顧客，同行的一位友人需靠拐杖行動，她的朋友們當時皆不在座位上，Tina發現顧客欲起身獨自去洗手間，便自告奮勇要協助顧客。餐期間主管訪桌時，此位顧客敘述被夥伴攙扶的經過，原先告訴Tina可以自行前往洗手間，但Tina堅持陪同顧客去，告訴她因為家人有人受傷知道不方便行走，並且同時詢問是否需要租借輪椅，她可以幫忙租借，讓顧客非常的感動。顧客表示第一次非在用餐中才能感受到團隊的熱情，對於這次用餐非常滿意，也期待下次來用餐可以再由Tina為他們服務。

這些看似簡單的舉手之勞，竟會讓顧客留下感動及表揚，實為給予Tina大大的肯定及鼓勵～

瓦城 桃園台茂店

發自內心的好貼心

當天下午一名老先生進入店內，蹦坐在候位椅上，喘著許久後表明自己是顧客，有訂位要求先做休息。然而服務夥伴查詢訂位資訊後發現當天並無該先生的訂位，了解狀況後得知該老先生是校友聚會，需到其他樓層的餐廳用餐，僅於通知信上告知需在非常泰門口集合，老先生對百貨區域不熟識，希望我們能夠協助他到正確的位置，這時夥伴William主動說知道該餐廳位置，可以協助老先生前往。

沿途中夥伴William主動幫老先生提手上的物品並攙扶著他，William表示老先生請他協助到處拍照留影，離去時老先生表達很感謝，因自己行動不便又不熟識路線，對於我們能夠協助他，發自內心的感到歡喜，且表示服務品質很棒，下次聚餐一定到店裡用餐！

看著William攙扶老先生的背影(William是一個非常高壯的孩子)還和老先生有說有笑的對談，充滿濃烈的反差萌～當William回到餐廳時露出靦腆的笑容，表示對於能夠順利協助老先生到達目的地而感到很開心！

非常泰 南港中信店

愛笑的眼睛，融化長輩的心

在忙碌的禮拜六下午，一名80多歲的老爺爺前來結帳台向主管Ruby結帳，激動她表示：「你是經理嗎？我跟你說，你們一定要好好表揚那個妹妹....」。在Ruby的詢問下才得知，爺爺跟奶奶獨自居住在環球百貨附近，今天就像平常一樣來百貨「抓餓」，爺爺跟奶奶登記了很多餐廳候位，因為時時香先通知他們而選擇了我們。

爺爺有提到，他覺得我們比平常還要忙很多，但是夥伴Kiki卻一直注意到他們的需求，溫暖的向爺爺說：「您好幫您加水、您好空盤先幫您整理」，即便是戴著口罩，一樣用那愛笑的眼睛在提供服務。

最讓爺爺感動的，是最後要打包菜色時，爺爺問Kiki：「飯吃不完可以帶回去嗎？我晚上繼續吃。」，Kiki跟爺爺說：「剩半碗不夠您跟奶奶吃，我幫您再包一碗！」

結帳時，爺爺一直跟Ruby說：「你們一定要好好表揚那個妹妹，要讓公司知道你們有這麼優秀又貼心的員工，你們有意見表嗎？我一定要好好表揚Kiki！」Ruby告訴爺爺我們只有線上問卷，爺爺激動的說：「沒關係你教我，我手機在這邊...」。

時時香 中和環球店

從一而終的服務熱忱與真心

顧客從UberEats外送平台訂購微風南山店餐點，因預約送達時間為21:15分，接到分店服務主管Alice通知21:00即閉店，詢問是否能調整送達時間，另建議可以向信義威秀或者離住家更近的台北忠孝店訂餐，也符合顧客指定送達時間。

顧客在與Alice溝通過程中，她不厭其煩幫顧客查詢各店閉店時間，也在顧客轉單後持續追蹤關心。顧客認為雖然只是一份外送餐點，但Alice非常細心及有耐心，此舉動及心意在忙碌的服務業實為不易、值得被鼓勵。特請瓦城泰統集團表揚，感謝Alice讓他有一個愉快的訂餐體驗。

大心 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。

3.3 領先推行神秘訪客制度 以高標準自我檢核

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

神秘客用餐後的實質回饋，讓我們更了解分店在餐飲服務品質的表現穩定度，並針對小細節加以改善，讓我們在快速展店時還能持續維持高標準的服務與餐飲品質。2020年度稽核總次數達1,380次。



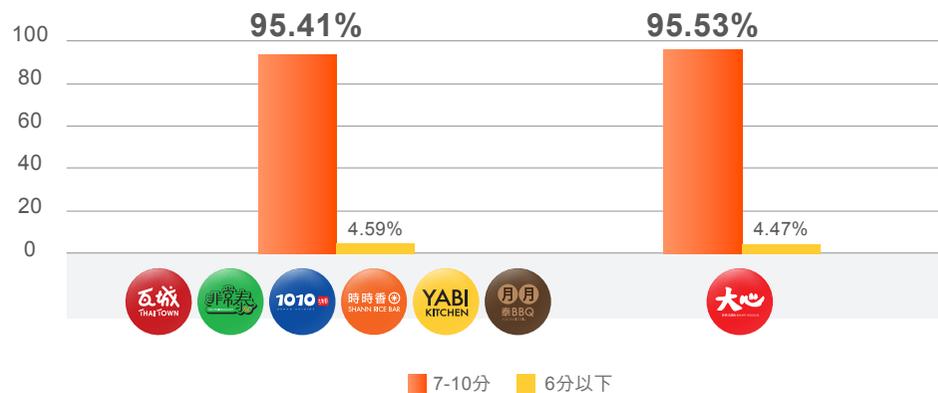
3.4 積極提升顧客滿意度

為能更即時了解顧客用餐滿意度，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、大心新泰式麵食於2020年度填寫問卷人次共198,880人。從顧客回應檢視顧客對品牌支持，並從顧客填答的問卷建議以及Google星等指標中，讓我們聚焦服務流程之細膩度與提高產品滿意度之方向，更全方位瀏覽及掌握顧客整體用餐體驗。

顧客滿意度問卷推薦意願調查



顧客推薦意願





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

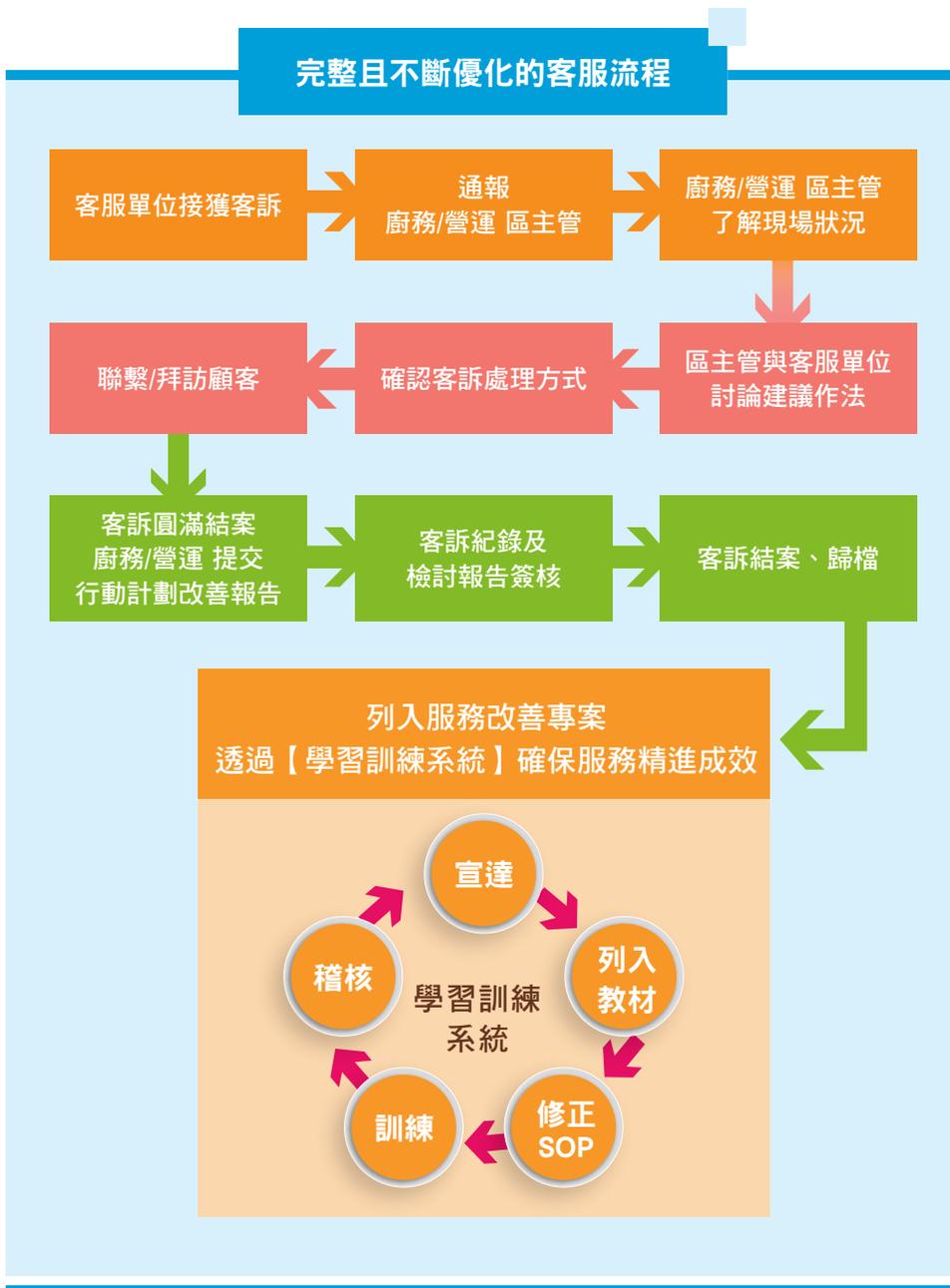
我們建立了多元的管道讓顧客分享意見，使雙向溝通更即時，針對現場及非現場皆提供不同方式的滿意度回饋方式；例如，在餐廳現場可藉由1.與服務夥伴直接反應、或2.填寫顧客線上滿意度問卷；非現場的溝通管道則有3.免付費0800客服專線、4.客服信箱、5.官方臉書專頁及6.Google平台評價等。

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 0800-086680 瓦城、非常泰、大心、YABI、月月 泰BBQ 0800-221010 1010湘 0800-333677 時時香	
	4. 郵件信箱	
	瓦城	service@thaitown.com.tw
	非常泰	service@verythai.com.tw
	1010湘	service@1010restaurant.com
	大心	service@bheartnoodles.com.tw
	時時香	service@ricebar.com.tw
	YABI	service@tffb.com
	月月 泰BBQ	service@tffb.com
	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



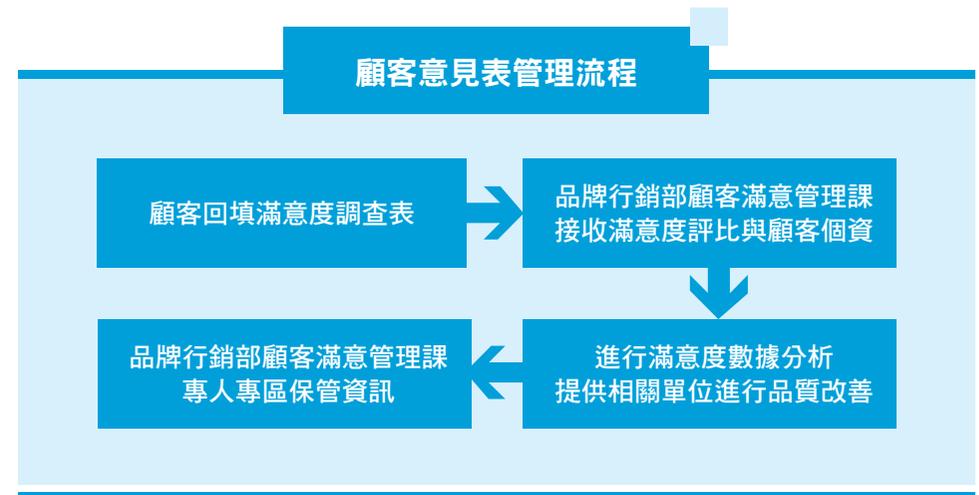
顧客隱私

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。

2020年度未有侵犯顧客隱私或顧客資料遺失之相關反映。當顧客要求移除個人資料時，客服單位皆即時刪除。

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

顧客意見表管理流程





4

積極落實環境永續

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



4.1 堅持高品質美味 同時減少食材浪費

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

當全世界尋求綠色永續之路時，餐飲業也應該開始深切思考對於環境的衝擊，特別針對所產生的廢油、廢水、食物浪費等各項議題，都影響著環境永續的發展。我們從發展至今，已深刻體認環保的重要性，承諾在營運與服務過程中盡可能減緩對環境的危害。因此，減少食物浪費是餐飲業首要面對綠色課題，我們在此部分做了很多努力，已發展出供應鏈的「五個環節」：



第一步 產地通餐桌

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

我們利用科學化管理方式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，將所有營業分店每日的實際用量，控制與標準規格差異正負千分之五以內，確保食材的新鮮及菜色份量供應一致，並有效地降低耗損。

第四步 廚藝系統化

我們業界獨創的「11級臂章制度」，將廚藝學習分為11個階段，幫助廚師們透過系統化、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。台灣亦在2015年7月制定《溫室氣體減量及管理法》，明定我國2050年的溫室氣體減放量目標為2005年的一半以下。身為地球公民的一份子，我們從不缺席致力於節能減碳措施的推行，並積極配合國家政策的推動。我們主要能源消耗為店鋪的用電，其中又以空調與照明設備為大宗耗能單元。因此我們近幾年節能減碳措施，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。

統計2020年我們總計用電為6,757,626度(註3)，用電密集度每百萬營收(新台幣)用電量為1,535度，較前一年度下降，未來我們仍會持續推動節能措施。

節能逐年顯成效

2018-2020 年用電與間接溫室氣體排放情形			
年度	2018	2019	2020
總電力(度)	7,193,618	7,334,795	6,757,626
電力排放係數 (kgCO2e/度)	0.533	0.533	0.492
間接溫室氣體排放(噸/CO2e)	3,834	3,909	3,325
用電密集度 (度/百萬營收)	1,820	1,604	1,535

註:

- 1.電力排放係數係參考能源局公告。
- 2.間接溫室氣體排放為所用電力於發電時在電力相關設施所造成的二氧化碳排放。
- 3.因商場百貨店鋪無獨立電表統計用電，故目前未納入用電管理績效指標中。

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。2020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，2020年共計回收廢油367,647公升。一般性與資源性廢棄物皆以清運合約方式交給專業廢棄物處理廠商進行回收或焚化。此外，為因應環保署加強事業廢棄物管理，掌握廢食用油產出，我們依規定申報事業廢棄物清理計畫書，透明揭露且加強追蹤廢棄物處理流向，善盡應有之管理責任。

4.5 防治廢水與空氣污染

餐飲業主要空氣與廢水污染分別為烹調後的油煙與帶有油脂之污水。在廢水防治的部分，我們在店鋪皆設有油脂截留槽，當溫熱的廚房廢水流過槽體急速冷卻可使水中的油脂凝結後浮到表面，且由隔板把這些凝固油脂隔離開，藉著截油槽先將油污攔截，使排放水中之廚餘及油脂有效分離，除防止含油脂之污水直接排入下水道而造成下水道的阻塞外，也削減水體污染物。對於空氣污染物油煙的處理，我們在前處理時導入水洗式油煙罩機及水幕式除油煙，並配合後處理裝設油煙靜電處理機，以有效去除異味與油粒。

污染防治設備投資情形

設備名稱	數量(式)	投資成本 (新台幣仟元)	預期效益
水洗式油煙罩機及 水幕式除油煙機	112	8,436	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	127	9,400	利用電極吸附除去油煙中的油分子， 可除油70%~95%， 可除煙80%~95%， 可除味 40%~60%。



善盡同仁照護

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，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2020年股東會年報P.110~P.112。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

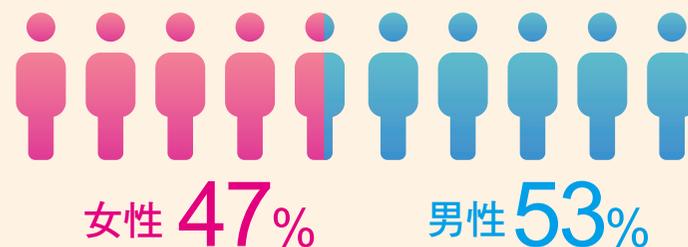
本公司向來重視同仁工作權益，以誠信原則對待同仁，並依法令及內部各項管理辦法提供同仁安全、健康的工作環境。我們致力於人才發展與培育，在任用、升遷、獎懲、福利、薪資、訓練等各項人資政策皆有完整的架構，集團品牌多元，同仁可藉由跨品牌的學習，持續發展更多元的專業職能！

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2020年12月31日止，同仁人數合計為3,220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8人，全數為本國籍。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。2020年度另有聘僱短期派遣人員，以因應短期高峰。

2020 同仁性別比例



註：本報告書揭露範疇為台灣地區。

2020年正職同仁資料

2020 年度	新進同仁人數	
	男	女
26歲以下	160	78
26-40歲	109	46
40歲以上	4	7

2020 年度	離職同仁人數	
	男	女
26歲以下	248	154
26-40歲	262	108
40歲以上	10	10

5.2.2 同仁福利

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

2020年度	男性人數	女性人數	
當年度實際申請育嬰留停之員工	6	21	27
預計於當年度育嬰留停復職	6	17	23
當年度實際育嬰留停復職	5	3	8
前一年度實際育嬰留停復職	2	7	9
前一年度育嬰假復職後十二個月仍在職	2	4	6
復職率(註1)			34.78%
留存率(註2)			66.67%

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

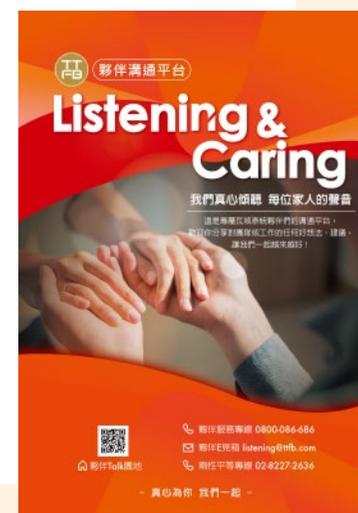
本公司依上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條揭露非擔任主管職務全時員工人數2020年為1,252人，較2019年減少94人；2020年薪資平均數為547,011元，較2019年減少2,010元；2020年薪資中位數由前一年487,001元增加8,448元至495,449元。

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，2020年度受理的同仁建議案件共25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

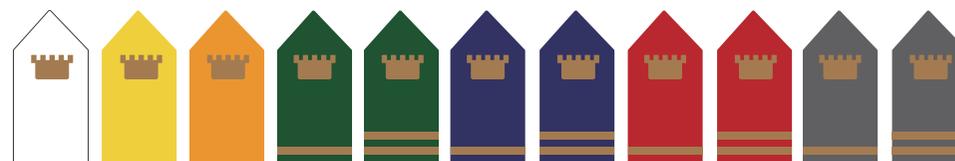
公司接獲同仁申訴時，可由人資部受理，或於申訴7日內成立調查小組進行調查、審議。員工遭遇任何性騷擾或不當對待事件，可以依此程序透過申訴管道直接向公司反應，公司對於檢舉者之身份機密性予以保障。

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，2020年總訓練時數，共計74,725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
2020年度		
服務管理階層(註2)	21.24	20.77
餐服人員	15.59	15.92
廚務管理階層(註2)	3.84	9.14
廚務人員	69.88	50.20
合計	31.08	20.47

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34件，其中交通事故24件，執行業務10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。

$$1) \text{ 失能傷害頻率(FR)} = 7.22 = \frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

$$2) \text{ 失能傷害嚴重率(SR)} = 241 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{所有人之總經歷工時}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

$$3) \text{ 總和傷害指數(FSI)} = 1.32 = \sqrt{\frac{\text{FR} \times \text{SR}}{1,000}}$$

$$4) \text{ 失能傷害平均損失日數} = 33.41 = \frac{\text{總損失日數}}{\text{總傷亡人數}}$$

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，2020年共舉辦9次宣導會。

缺勤統計

缺勤日數共3,078天(包含病假、公傷假及家庭照護假等)；應工作日數為589,030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)。

$$\text{缺勤率(AR)} = 0.52\% = \frac{\text{總缺勤日數}}{\text{總工作日數}} \times 100\%$$



力行社會關懷

6.1 傳遞愛與希望 – 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



瓦城泰統 慈善基金會



愛的 宗旨

傳遞愛，散播正能量！

- 幫助一個家 讓生病的孩子能得到快樂
 - 幫助一個家 讓家庭享受孝順的天倫之樂
 - 幫助一個家 讓弱勢家庭能夠吃的溫飽
 - 幫助一個家 幫助弱勢孩子有能力就學
 - 幫助一個家 讓弱勢學童有營養新鮮的魚能享用
- 瓦城慈善基金會做的每項慈善
都是為了每個家庭 傳遞愛與正能量！



6.1 「瓦城泰統慈善基金會」— 愛與希望的溫暖平台

出自於一顆感恩的心，瓦城泰統慈善基金會在「關懷家庭、回饋社會」的公益使命下誕生，從2016年成立以來，延續集團30多年來服務大眾的熱誠和真心，以我們的步伐踏出一條條瓦城特有的公益足跡。

由於著重關懷家庭，因此瓦城慈善基金會對「家人」特別關注，特別是高齡化社會中的「家庭老年族群」、「弱勢家庭」，以及一旦發生就會對家庭衝擊甚大的「重症癌症病童」等，都是我們特別關懷的對象。

我們的行善關懷方式是“讓有限的資源動起來”，讓善款轉化成「會行動的資源」。我們的方法是長期與有默契及值得信賴的專業社福機構夥伴攜手合作，透過一雙雙溫暖的手，將有限的寶貴資源、送達到最適切的受助者端。此外，基金會也安排集團同仁參與志工行善，為社會付出多一分瓦城人的熱血與熱情。瓦城慈善基金會傳遞的是「愛與希望」，藉由這座長期行善的平台，帶給社會更多正能量。

執行長理念



“

盼透過我們的幫助，受助家庭能感受到社會的溫情，也盼他們能對人生保有正向的希望。

”

成立慈善基金會的初衷，是期盼將「瓦城泰統集團」服務客人的真心與熱誠，化成一股『傳愛的力量』，透過基金會做為固定的管道，有效運用每一筆資源、讓「善」得以長久運行。行善也是「另一種服務」，在集團品牌餐廳服務大眾的同時，瓦城慈善基金會也服務著一群社會上有需要幫助的人。

瓦城慈善基金投入之慈善項目是較少人關注的領域，我們鎖定的關懷族群均源自於「家庭」，我們選擇的行善方式是“付出加上行動”，我們以正能量的推動、高溫暖的關懷，堆砌出不同的慈善故事，也將「愛」照亮至需要陽光的角落。我們有很清楚的目標，與合作夥伴長期攜手已有相當不錯的默契；未來我們也希望深化各個執行項目，發揮瓦城慈善基金會的深耕善耘，在社會各處播下愛的種籽，期待遍地開花，讓更多受助者接收到溫暖和正能量～



“

帶動“愛的漣漪效應”
幫現代社會找回暖善
與人情味。

”

2020年基金會溫暖成果

關懷老年族群～持續推動「孝順就是愛的表現」

推動孝順是瓦城的一份社會責任，盼從原生家庭影響人們對長輩的重視和正視老年人口問題。

瓦城慈善基金會與弘道老人福利基金會2020年第四度攜手共同主辦「全國世代家庭孝親表揚」活動。每年頒獎表揚百大孝親家庭，並同時選出十戶家庭頒發象徵年度最高榮譽的【瓦城孝親獎】。此活動最主要是讓父母/長輩倍感光榮，也是對孝順的家人們表達肯定。而全家人一起站上隆重舞台領獎的過程，將會成為家人們彼此間最珍貴的回憶～

- 層層把關的評選流程：
這是一個需經過一連串為期兩個月審核過程的正式活動，報名家庭需要先通過資格初審、專業社工家訪、及評審團會議遴選三階段，真正孝順的家庭才有機會勝出。
- 把握徵件期間推廣宣傳：
每年4-6月是徵件期，兩大基金會以各自管道進行雙向同步廣宣，用有限的經費將宣傳極大化。瓦城基金會採線上線下同步推廣～在全台瓦城餐廳進行店頭宣傳、另也透過數位社群/影片及新聞報導等方式推動議題，若讓多一個人看見、就等於是盡到多一分提醒的社會責任。
- 透過得獎故事進行再宣傳：
每年表揚典禮後針對【瓦城孝親獎】得獎家庭做深入的媒體報導、編作刊物/新聞報導等方式，讓家庭故事變成推廣孝順的最佳素材，藉此對社會帶來影響力。



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

2020年全國世代家庭孝親表揚活動頒獎典禮當天，參與盛會的家庭共有59戶、420多位獲獎家庭成員參加，瓦城基金會與弘道基金會再度共創一次促進家庭關係的最佳行動。



重症病童友善醫療～ 長期的陪伴帶來勇氣和力量

讓沉悶的醫院多了歡笑聲，讓病童們面對疾病時更勇敢，讓家屬和醫護人員減輕照顧的壓力。

瓦城慈善基金會從2016年起獨家贊助「紅鼻子醫生 — 友善醫療服務」，讓紅鼻子醫生長期進駐台北榮總兒科重症病房，陪伴罹患癌症或因重症需要長期住院的病童們。「紅鼻子醫生」是源自於法國的獨特專業，他們是一群受過專業小丑醫生表演訓練的演員，他們用“身體力行”的方式行善，每位小丑都是讓人尊敬的表演者，渾身充滿“表演的藝術細胞”，只要換上小丑的裝扮、隨時都有逗人開心大笑的真本事。依據國外醫學期刊的研究發表證實「紅鼻子醫生的存在確實能對病人帶來正向的醫療幫助」。

- 固定演出讓病童期待：
每週四下午各進行一場巡演，紅鼻子醫生兩人一組行動，戴著紅色小丑鼻和特別的打扮，到台北榮總九樓的重症兒童病房上工。演出前，他們會先跟護理長深談、了解該週住院病童的身心狀態及個性後，就開始到每間病房巡演。
- 客製化一對一病床旁的陪伴：
依據每個病童的個性，唱歌/跳舞/說故事/聊天/演戲/變魔術/打電動/玩遊戲等，紅鼻子醫生什麼都會，他們直接在病床旁邊陪孩子暫時忘卻苦痛。他們除了有辦法讓病童笑，也常幫助醫護安撫病童打針，降低孩子們的害怕，他們也幫助孩子們對生命重拾一點點的希望。
- 疫情期間用視訊接力把溫暖送進病房：
2020年全球Covid-19疫情因素，3-6月期間僅家屬能陪病，紅鼻子醫生無法到院演出。但夥伴隨即應變改用「視訊」方式一對一服務，孩子們和紅鼻子醫生即使只能在空中相見也是非常開心。疫情改變了人的距離，但無法擋住我們的溫暖和關心～



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

每週四各表演2場，2020年共服務2,601位人次。
(※備註:3-6月因疫情改以視訊方式演出。7月起病房解禁，
紅鼻子醫生重返醫院實體演出。)

「1919食物銀行」的課後陪讀班計畫是在全台灣各地設立課後陪讀據點，提供清寒弱勢學生到班免費用餐和讀書寫功課，陪讀班有專業社工老師指導課業和陪伴。「瓦城慈善基金會」相當認同1919陪讀計畫默默行善的服務，遂自2020年6月起捐贈陪讀班「新鮮鱸魚」每年約5,400條(*鱸魚即瓦城餐廳使用之同樣食材)，每兩個月從產地至直送1919中央廚房。鱸魚具有豐富的DHA和營養價值，把好魚捐進弱勢陪讀班，讓發育中的孩子們「吃好魚、補腦力」，是最直接且最好的行善方式。



替弱勢學童補充好營養～ 新鮮鱸魚長期捐贈計畫

「吃好魚，補腦力」，替1919弱勢陪讀班加菜，讓好的食材為孩子們添增好的營養。

資助
對象

弱勢清寒學童

合作
單位

中華基督教救助協會
1919陪讀計畫

效益

2020年6月起捐贈1919全台各縣市100個陪讀班新鮮鱸魚共370箱(3,700條)，總計2.22噸。





為困難家庭注入 溫飽的力量～ 響應弱勢急難救助計畫

資助
對象

急難救助及
弱勢家庭

合作
單位

1919食物銀行

效益

(一)有鑑於受Covid-19疫情影響生計的家庭眾多，「瓦城慈善基金會」特別捐款響應「1919愛走動 - 急難家庭救助計畫」，支持單車勇士騎車環台募款行動。勇士們環台期間親自造訪弱勢家庭及陪讀班，關懷隱藏在台灣各個角落有需要幫助的弱勢族群，傳遞溫暖。

(二)認捐1919食物銀行「弱勢家庭救助套餐」，讓1,000戶弱勢家庭受惠。套餐內容包含米、沙拉油、罐頭等乾糧，由1919食物銀行志工親送至受助戶的手中。

陪伴和照顧，讓失智長輩不孤單～ 支持延緩失智專業服務

資助
對象

彰化縣地區失智長輩

合作
單位

弘道老人福利基金會

效益

此贊助專案是透過弘道基金會專業社工，為失智長輩提供照顧協助和延緩失智的陪伴課程，同時可幫助減緩照顧者的壓力。2020年第四季共服務1,502位彰化地區的失智長輩。

抗癌之路的一臂之力～ 清寒癌症學童醫療補助計畫

資助
對象

清寒癌友學童

合作
單位

癌症關懷基金會

效益

若清寒家庭的孩童罹患癌症，龐大的醫療費用是家庭最沉重的負擔，為免弱勢學童因此放棄治療，「瓦城慈善基金會」支持「癌症關懷基金會」的清寒癌童醫療補助計畫。



一包麵，助一餐～
關懷低收入戶飽餐一頓

資助
對象

低收入弱勢族群

合作
單位

基督教恩友中心

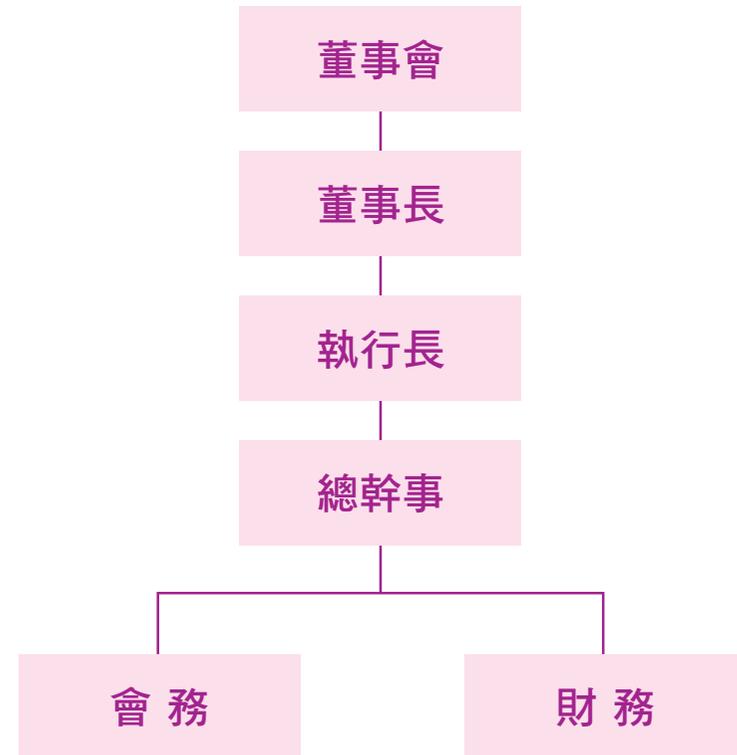
效益

捐贈「瓦城乾拌麵」，一碗熱騰騰的麵就是溫飽的一餐，瓦城慈善基金會藉此捐贈幫助低收入及弱勢原住民家庭感受到溫飽和人情溫暖。

我們的展望

『瓦城慈善基金會』帶著瓦城泰統集團踏實嚴謹的基因，一點一滴在2020年灑下了善的種籽，我們也從中感受到了滿滿的溫暖。未來，基金會仍將繼續從社會及家庭中尋找需要我們的關注點，將這股暖流永續綿延，讓社會更有溫暖與人情味～

基金會組織





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。2020年我們共與67所高中及大專院校進行建教合作，提供645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，我們與「伊甸社會福利基金會」合作，2020年度共聘請了17位視障按摩師，每月可提供1,088服務人次，此項福利服務因疫情關係提供至2020年2月，待疫情穩定後，將持續提供此項福利服務。透過僱用視障者，協助其就業與獲得穩定收入，更以其專業按摩技能，提供同仁按摩服務、紓解疲勞，有效提升同仁工作品質。

附錄一 GRI 準則索引

一、GRI 102 一般揭露

揭露項目		頁次	對應章節及補充說明
102-1	組織名稱	05	1.1 公司規模與背景
102-2	活動、品牌、產品與服務	06-12 21	1.1 公司規模與背景 2.1 首創「東方爐炒化系統」美味始終如一
102-3	總部位置	05	1.1 公司規模與背景
102-4	營運據點	05	1.1 公司規模與背景
102-5	所有權的性質與法律形式	05	1.1 公司規模與背景
102-6	提供服務的市場	05	1.1 公司規模與背景
102-7	組織規模	05	1.1 公司規模與背景
102-8	員工與其他工作者的資訊	42	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
102-9	供應鏈	27-28	2.4 供應商食安自主管理
102-10	組織與其供應鏈的重大改變		報告期間內無重大變化
102-11	預警原則或方針	14-15	1.2 公司治理
102-12	外部倡議		本公司 2020 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
102-13	公協會的會員資格		2020 年度以公司名義參與台灣連鎖加盟協會
102-14	決策者的聲明	03	經營者的話
102-16	價值、原則、標準及行為規範	13	1.2 公司治理
102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	13	1.2 公司治理
102-18	治理結構	13	1.2 公司治理
102-20	高階管理階層對經濟、環境和社會主題之責任	15	1.3 企業社會責任議題
102-22	最高治理單位與其委員會的組成	13-14	1.2 公司治理
102-23	最高治理單位的主席	14	1.2 公司治理
102-24	最高治理單位的提名與遴選	14	1.2 公司治理
102-36	薪酬決定的流程	14	1.2 公司治理
102-40	利害關係人團體	16	1.3 企業社會責任議題
102-41	團體協約		本公司未成立工會，不適用
102-42	鑑別與選擇利害關係人	16	1.3 企業社會責任議題
102-43	與利害關係人溝通的方針	19	1.3 企業社會責任議題

揭露項目		頁次	對應章節及補充說明
102-44	提出之關鍵主題與關注事項	19	1.3 企業社會責任議題
102-45	合併財務報表中所包含的實體	02、05	關於本報告書
102-46	界定報告書內容與主題邊界	16	關於本報告書
102-47	重大主題表列	17	1.3 企業社會責任議題
102-48	資訊重編		無此情形
102-49	報導改變		無此情形
102-50	報導期間	02	關於本報告書
102-51	上一次報告書的日期	02	關於本報告書
102-52	報導週期	02	關於本報告書
102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	02	關於本報告書
102-54	依循 GRI 準則報導的宣告	02	關於本報告書
102-55	GRI 內容索引	55-57	附錄
102-56	外部保證 / 確信	60	有限確信報告書

二、GRI 103 管理方針

揭露項目		頁次	對應章節及補充說明
103-1	解釋重大主題及其邊界	15-19	1.3 企業社會責任議題
103-2	管理方針及其要素	15-19	1.3 企業社會責任議題
103-3	管理方針的評估	15-19	1.3 企業社會責任議題

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	42	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	12	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	42	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	27	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	39	4.2 力行節約能源與水資源
	302-3	能源密集度	39	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	39	4.2 力行節約能源與水資源
GRI 306： 廢污水和廢棄物2016	306-2	按類別及處置方法劃分的廢棄物	40	4.4 強化廢棄物處理與資源回收
GRI 307： 有關環境保護的法規 遵循2016	307-1	違反環保法規	40	2020 年度未有單一事件罰鍰超過 10 萬元之事件
GRI 308： 供應商環境評估2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	28	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	28	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	42-43	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	43	5.2 平等、多元、誠信的就業環境
	401-3	育嬰假	43	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	44	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	45	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	44	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	1.2 公司治理
			42	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	43	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	28	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	20-28	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	24	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之事件	24	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	36	3.5 持續優化服務流程
GRI 419： 社會經濟法規遵循2016	419-1	違反社會與經濟領域之法律和規定	24	2.2 每日、每月層層把關餐飲衛生環節

附錄二 「上櫃公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項
(以下簡稱作業辦法)應加強揭露事項與確信項目彙總表

編號	項目	永續績效資訊及頁碼	報導基準	作業辦法
1	製程管理頻率及檢測比例	2020年度確認100%自製半成品皆有標籤標示保存期限。(P.22)	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	2020年實驗室委外檢驗費用共計384,274元，抽檢水產類15件，畜產品21件，蔬果及其製品4件，油脂及醬包類19件，加工品類19件，即食類產品14件，其他類產品12件，總計共104件。 檢驗項目屬重金屬類2件，動物用藥類48件，微生物類169件，漂白劑類47件，黴菌毒素類6件，防腐劑類1件，鮮度檢驗類15件，農藥殘留類3件，其他檢驗類(如酸價、磷酸鹽等)共21件，全數共計312件，合格率皆為100%。(P.27)	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	2020年我們的食材採購來源為符合ISO22000或HACCP認證的供應商為37家，佔2020年度有交易之食材供應商約32%。(P.27)	2020年度有交易紀錄之供應商取得ISO22000或HACCP認證證書家數及佔2020年度有交易之食材(註)供應商家數百分比。 (註)食材係指肉類、海鮮、蔬菜、雜糧及飲料。	
4	第三方公正檢驗機構衛生檢測	2020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64項包括衛生評鑑及產品檢驗，全年稽核次數計361次。所有受測店點100%有SGS HM PLUS(Hygiene monitoredplus program, HM PLUS)餐飲衛生管理標章。(P.25)	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餐飲衛生標章證書。	
5	病蟲害管理成果	2020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.22)	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	2020年有兩起因違反食品安全衛生管理法第15條遭裁處之情事，已完成改善並加強管理，避免類似事件再次發生。(P.24)	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	2020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、餐巾紙及紙杯等紙類產品金額約16,290仟元佔上述產品整體採購金額19,255仟元達84.60%。(P.28)	2020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2020年度有交易之衛生紙、餐墊紙、紙提袋、餐巾紙及紙杯等紙類產品採購金額百分比。	第一款第三目
		本公司並未設有經獨立第三方驗證符合國際認可之食品安全管理系統標準之廠房。		第一款第四目
8	供應商年度實地評鑑家數、項目與結果	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。2020年共稽核14家供應商，佔2020年度有交易之食材供應商約12%，含產地及新供應商引進之訪廠稽核次數共計17次，其中12次評分為A+級，3次為A級，2次為B級，未有C級廠商，訪廠評鑑合格率为100%。(P.28) (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

附錄

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2020年12月31日止，原料品項的驗收規格書有肉類共119件；海鮮類共30件；蔬菜類共140件；乾貨類共574件；總計863件，上述存貨金額佔期末原料存貨金額99.24%。(P.28)	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2020年執行之檢測項目有微生物快檢片檢測(總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌、金黃色葡萄球菌)、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)及農藥殘留快速檢驗(殺蟲劑及殺菌劑)七大類。2020年度針對肉類、海鮮、蔬菜、醬料、甜點、飲品及水質共檢驗5,685件，其中內部監測發現需進一步確認檢驗指標者共25件，相關產品後續經退貨或製程調整結果符合法規衛生標準。(P.26)	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	2020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4,601仟元(註)，佔瓦城泰統合併營業收入約0.10%及稅後淨利約1.28%。(P.27) (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	截至截至2020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班、食品工廠量測工具檢校實務訓練班或食品安全檢測基礎課程。(P.25)	實驗室人員於2020年12月31日具有「食品安全管制系統」、「食品工廠量測工具檢校實務」或「食品安全檢測基礎」研習證書或受訓合格證書。	
13	實驗室操作人員之證照	截至2020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及1名具備食品技師證照。(P.25)	實驗室人員於2020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」證書及「食品技師」證書人數。	
14	廚師同仁之專業能力	2020年12月31日，已有498位廚師同仁擁有中餐烹調技術士證照。(P.24)	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。	
15	廚師同仁考核機制	2020年共有2,454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.24)	依據公司內部「廚藝管理學院腎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2020年12月31日止共計422項的檢視項目。(P.25)	依據公司內部「廚房執行力評鑑作業辦法」執行檢視項目。	公司自願確信項目

附錄三 會計師有限確信報告



會計師有限確信報告

瓦城泰統股份有限公司 公鑒：

本事務所受瓦城泰統股份有限公司（以下稱「貴公司」）之委任，對 貴公司選定民國 109 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標執行確信程序。本會計師業已確信竣事，並依據結果出具有限確信報告。

確信標的資訊與適用基準

有關 貴公司選定民國 109 年度企業社會責任報告書所報導之績效指標（以下稱「確信標的資訊」）及其適用基準詳列於 貴公司民國 109 年度企業社會責任報告書第 58 至 59 頁之「確信項目彙總表」。前述確信標的資訊之報導範圍圍於企業社會責任報告書第 2 頁之「報告書範疇與邊界」段落述明。

管理階層之責任

貴公司管理階層之責任係依照適當基準編製企業社會責任報告書所報導之績效指標，且維持與績效指標編製有關之必要內部控制，以確保績效指標未存有導因於舞弊或錯誤之重大不實表達。

會計師之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」，對確信標的資訊執行確信工作，以發現前述資訊在所有重大方面是否有未依適用基準編製而須作修正之情事，並出具有限確信報告。

本會計師依照上述準則所執行之有限確信工作，包括辨認確信標的資訊可能發生重大不實表達之領域，以及針對前述領域設計及執行程序。因有限確信案件取得之確信程度明顯低於合理確信案件取得者，就有限確信案件所執行程序之性質及時間與適用於合理確信案件者不同，其範圍亦較小。

本會計師係依據所辨認之風險領域及重大性以決定實際執行確信工作之範圍，並依據本委任案件之特定情況設計及執行下列確信程序：

- 對參與編製確信標的資訊之相關人員進行訪談，以瞭解編製前述資訊之流程、所應用之資訊系統，以及攸關之內部控制，以辨認重大不實表達之領域。
- 基於對上述事項之瞭解及所辨認之領域，對確信標的資訊進行分析性程序，如必要時，則選取樣本進行測試，以取得有限確信之證據。

資誠聯合會計師事務所 PricewaterhouseCoopers, Taiwan
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



此報告不對民國 109 年度企業社會責任報告書整體及其相關內部控制設計或執行之有效性提供任何確信。

會計師之獨立性及品質管制規範

本會計師及本事務所已遵循會計師職業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，該規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及盡專業上應有之注意、保密及專業態度。

本事務所適用審計準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，因此維持完備之品質管制制度，包含與遵循職業道德規範、專業準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

先天限制

本案諸多確信項目涉及非財務資訊，相較於財務資訊之確信受有更多先天性之限制。對於資料之相關性、重大性及正確性等之質性解釋，則更取決於個別之假設與判斷。

有限確信結論

依據所執行之程序與所獲取之證據，本會計師並未發現確信標的資訊在所有重大方面有未依適用基準編製而須作修正之情事。

其它事項

貴公司網站之維護係 貴公司管理階層之責任，對於確信報告於 貴公司網站公告後任何確信標的資訊或適用基準之變更，本會計師將不負就該等資訊重新執行確信工作之責任。

資誠聯合會計師事務所
會計師 徐永堅  
中華民國 110 年 9 月 29 日



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 | 十食湘BISTRO