

2017 王品集團
企業社會責任 **報 告 書**
Corporate Social Responsibility Report





目錄 Content



關於本報告書 1

- 永續理念
- 發行概況
- 編制依據 & 範疇
- 內部稽核與外部確信
- 聯絡方式



董事長的話 4



2017 永續績效亮點 5



利害關係人溝通 & 重大性議題 6

- 利害關係人鑑別
- 重大性議題鑑別與回應
- 利害關係人溝通



1. 經營概況 10

- 1.1 公司概況 10
- 1.2 組織架構 11
- 1.3 經營理念與使命 13
- 1.4 短中長期目標 14
- 1.5 全球品牌版圖 & 品牌介紹 15
- 1.6 王品大事紀 19
- 1.7 得獎紀錄一覽 20



2. 永續治理 21

- 2.1 治理架構 21
- 2.2 董事會 22
- 2.3 CSR 委員會 23
- 2.4 內部組織 24
- 2.5 外部組織 25
- 2.6 誠信經營 26
- 2.7 風險管理 28



3. 綠色採購 30

- 3.1 採購政策
 - 3.1.1 供應鏈進化創造組織優勢 30
 - 3.1.2 採購政策定調，有所為有所不為 30
 - 3.1.3 食安溯源系統管理大數據 33
- 3.2 供應商管理
 - 3.2.1 供應商年會與供應商共學 33
 - 3.2.2 物流冷鏈管理與精進 34
- 3.3 原物料管理
 - 3.3.1 供應鏈說明 34
 - 3.3.2 供應鏈地圖 - 在地良食 35
 - 3.3.3 溯源餐廳 37
- 3.4 以行動愛地球 38



4. 安心食品 39

- 4.1 安心食品管理 39
- 4.2 顧客健康與安全 44
- 4.3 食安溯源系統 & 調研中心 47
- 4.4 廢棄物與水資源處理 48



5. 友善環境 50

- 5.1 環保倡議 50
- 5.2 能源管理 50
- 5.3 綠色產品與污染防治 51
- 5.4 營造友善環境 52



6. 幸福職場 53

- 6.1 關鍵成果 53
- 6.2 人力雇用 54
- 6.3 同仁照顧 58
- 6.4 勞資溝通 61
- 6.5 職涯發展 62



7. 社會共融 70

- 7.1 績效成果 70
- 7.2 社區經營與溝通 70
- 7.3 顧客滿意度經營 71
- 7.4 公益推廣 72
- 7.5 法規遵循 75



8. 附錄 Appendix-GRI 指標 76



關於本報告書

本報告書為王品餐飲股份有限公司 (以下簡稱王品集團) 發行第四本企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 報告書。本報告書揭露王品集團於 2017 年 (2017/01/01 至 2017/12/31) 在 CSR 上的績效及表現，且同步於集團 CSR 官網刊載，並以每年度作為編撰更新的週期，逐年發行最新企業社會責任報告書。

發行概況

首次出版日期：2015 年 12 月

上一版本出版日期：2017 年 8 月

現行版本出版日期：2018 年 8 月

下一版本出版日期：2019 年 8 月

編制依據 & 範疇

本報告書乃依據全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 第四代永續性報告指南 (G4) 及食品加工行業類別補充指南，採取核心選項為揭露原則，同時並參考台灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」(以下稱作業辦法)，作為界定報告書內容的依據。王品集團由總部企業社會責任專案小組統籌，成員涵蓋各品牌事業單位，與總部各幕僚部門，透過內部討論進行利害關係人鑑別，並利用內、外部問卷交叉統計分析出各類重大性議題後詳實揭露，期能與利害關係人維持溝通管道，建立互動交流。另今年編制與去年資訊無重編之影響，在範疇與考量面邊界上無顯著改變。

1993年創立，一路走來25年，王品集團品牌分佈目前已跨足兩岸、新加坡與美國等地，其揭露於合併財務報表之營收來源亦包括各區域營運的店舖實

體，然本公司營業收入仍以台灣地區為重心，故本報告書之揭露範疇，將以台灣地區為主，內容涵括社會、經濟、環境等面向的表現，惟財務資訊將以合併財務報表之揭露內容為準。

永續理念

王品集團以「誠實、群力、敏捷、創新」為企業經營理念，舉凡公司治理、供應鏈管理、同仁照顧、社會參與、環境保護等議題均以此為基礎，透過企業文化與經營理念串連社會責任與利害關係人溝通，凡事但求對人對事，以誠實為第一要務，強調群策群力、團隊精神，但敢於向傳統挑戰，發揮個人潛能與無限創意，本報告書以持續創新作為履行企業社會責任的精神指標，帶動未來成長動能，並期盼藉由本報告書的發行，讓更多餐飲業者投身響應企業社會責任。身為台灣連鎖餐飲龍頭，本公司珍愛台灣、在乎孕育集團成長茁壯的土地，更關切土地永續的議題。



內部稽核與外部確信

內部稽核：

本報告書由各幕僚部門擔任企業社會責任專案小組負責人進行會議討論、問卷設計、資料分析及彙整，並依據全球報告倡議組織 (Global Reporting Initiative, GRI) 第四代永續性報告指南 (G4) 及食品加工行業類別補充指南，與台灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」（以下稱作業辦法），進行相關 CSR 計畫的績效揭露，經由各部門主管與稽核主管確認內容正確性後，方納入報告書中，由專案小組進行編撰。完成後送交企業社會責任委員會總召集人，亦為台灣事業群執行長過目覆核後，將報告書發送予集團最高決策單位－中常會所有主管存參，並於董事會上提報說明報告書編撰過程。

外部確信：

本報告書委託勤業眾信聯合會計師事務所進行查證，針對作業辦法中對於食品業的揭露規範，以及中華民國會計研究發展基金會所發佈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」（係參考國際確信準則 ISAE 3000 訂定），進行有限確信 (Limited Assurance)，確認符合 GRI G4 核心揭露之原則，並取得確信聲明書，附於本報告書附錄提供參考。

聯絡方式

如對本報告書有任何指教或疑問，歡迎聯絡

王品餐飲股份有限公司

聯絡單位：經營企劃部

聯絡人：林亞璇、朱文敏

E-mail：service@wowprime.com

電話：+886-4-2322-1868 分機 1142

總部地址：台中市西區台灣大道二段 218 號 29 樓

網站：<http://www.wowprime.com>



董事長的話

以累積 25 年的餐飲服務產業為根基，聚焦餐飲業經營，透過多品牌的經營策略布局，兩岸成功創立超過 20 個餐飲品牌，包括西式牛排、日式炸牛排、鐵板燒牛排、日本料理、日本燒肉、我們最受歡迎的火鍋，從一人到全家三代圍爐都可以吃、我們也有最受年輕人歡迎的蔬食餐廳。

從 1993 年，第一家王品牛排在台中開幕，25 年來，王品集團只專注做一件事，就是開品牌、開餐廳，把餐飲服務的溫度發揮到極致。我們努力，專注餐飲的工匠精神，展現我們做為餐飲人的誠實、群力、敏捷和創新的態度。

至今王品在台灣 260 逾家餐廳、每天提供 659 道美食，滿足 1 歲到 99 歲的消費者，等於是台灣的國民美食。許多人在這裡創造與家人、與朋友或與情人之間的回憶。面對未來，王品集團將持續以與社會大眾「共創美好生命經驗」為目標，以打造一個利他的工作環境為基礎，對標

核心人才，提供良好的工作體驗，並發揚真誠的餐飲工匠精神，展現身為餐飲人的敬業、精益求精、專注與創新的態度。我們由衷感謝每一位陪王品走過 25 年的你們，我們會用心做好每一道菜、用熱情接待每一位貴客、讓各位每一次到王品，都是生命中的美好經驗。

王品集團以成為全球最優質的連鎖餐飲集團為願景，秉持誠信經營，以卓越的經營團隊，提供顧客優質的餐飲文化體驗，善盡企業公民責任，25 年前，王品集團為提升餐飲服務業社會地位而起，面對下一個 25 年，王品集團為創造社會共榮而延續，發揮企業引領及帶動的力量，積極展現企業社會責任，從餐飲本業出發，對國家、社會及環境發揮正面的關鍵影響力。

我也期盼，迎接下一個 25 年，王品能起到帶頭作用，希望結合大家的力量，組成強而有力的餐飲聯盟，一起站上全世界的舞台，並將台灣美食帶向國際，輸出台灣餐飲文化，為社會大眾創造更大的價值。



王品集團
董事長

陳正輝



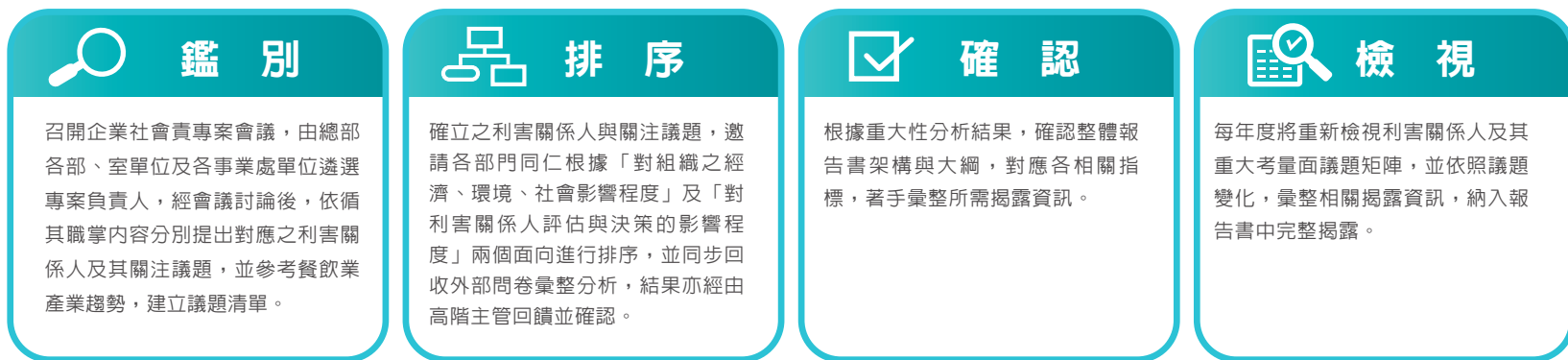
2017 亮點績效





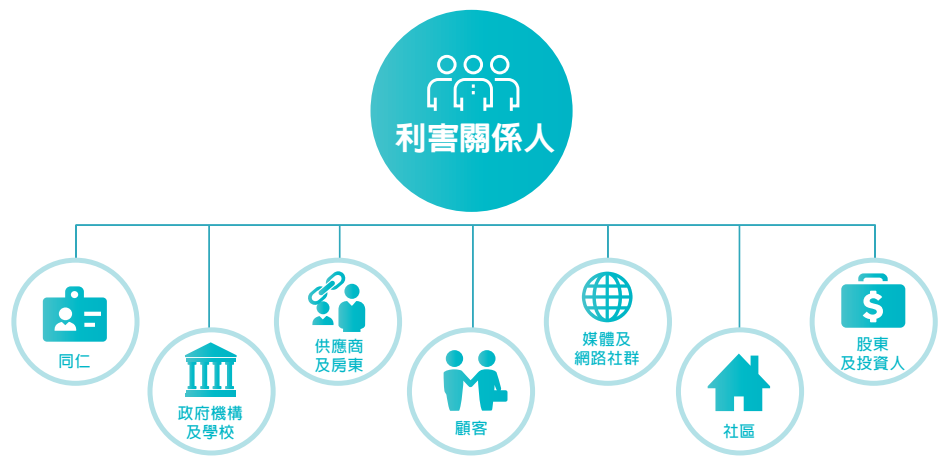
利害關係人溝通 & 重大性議題

利害關係人溝通



利害關係人鑑別

追求企業永續經營，王品集團由跨部門專業成員共同組成專案小組，並委由執行長擔任總召集人，規劃企業社會責任發展指標與策略，並定期提供執行成效，以利檢視未來精進作法。為確保企業永續政策，確實建立與王品集團相關之所有利害關係人關注議題上，進而可將所涉及之重大性議題納入未來發展方針，並與所有利害關係人建立透明的交流管道與明確的回應機制，王品集團透過企業社會責任專案小組成員共同分析，歸納出七大關鍵利害關係人族群：同仁、供應商及房東、顧客、社區、股東及投資人、政府機構及學校、媒體及網路社群。





重大性議題鑑別與回應

王品集團在重大性議題的鑑別上，參考內部員工及 GRI G4 的重大考量面，彙整企業永續相關議題，並透過問卷分析機制 (2016 年新增網路問卷機制)，針對議題對公司的衝擊 (財務與非財務衝擊、策略整合程度、機會及競爭力)，以及針對不同利害關係人評估與決策的影響程度 (衝擊顯著程度、對回應和行動期望、對透明度的期望) 進行評分，回收有效問卷共 202 份，並進一步參考管理階層之看法，彙整出 26 項重大性議題矩陣圖。

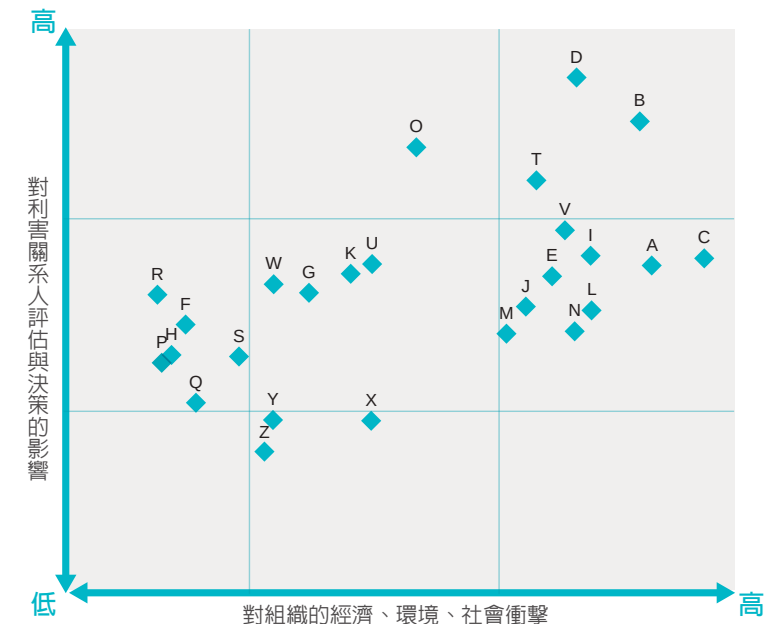
矩陣中右上角可見，「民以食為天，食以安為先」，王品集團利害關係人族群一致認為「誠信經營」、「企業形象」、「餐點安全保障」為本報告書定義之重大性議題。



◆ 利王品集團企業永續相關議題：

經濟議題	環境議題	社會議題	食品安全暨消費者溝通議題
A. 經營績效 B. 誠信經營 C. 公司治理 D. 企業形象 E. 風險控管	F. 節能減碳 G. 店舖環境管理 H. 廢棄物管理	K. 職業健康與安全 L. 同仁薪酬與福利 M. 教育訓練與職涯發展 N. 人才留任與培育 O. 法規遵循 P. 同仁多元化與平等機會 Q. 勞工實務問題申訴機制 R. 社會關懷 S. 社區關係經營 Y. 強迫或強制勞動	I. 採購政策(含食材溯源) J. 供應商管理 T. 餐點安全保障 U. 產品及服務標示 V. 行銷溝通與顧客滿意 W. 個資保護 X. 供應商環境評估 Z. 供應商社會衝擊評估

◆ 重大性議題矩陣圖：



利害關係人溝通 & 重大性議題

本報告書將針對利害關係人高度關注且衝擊較高之重大性議題做詳細說明，有關重大性議題與重大考量面內外部邊界、報告書對應章節，詳見如下：

重大面考量	重大性議題	組織內	組織外			管理方針及 有關資訊 對應章節 / 頁碼
			供應商	客戶	社區與 環境	
經濟績效	經營績效	✓	✓	✓		第1章 1.1
誠信經營	誠信經營	✓	✓	✓		第2章 2.6
公司治理	公司治理	✓	✓	✓		第2章
市場形象	企業形象	✓	✓	✓	✓	第7章
組織概況	風險控管	✓	✓			第2章 2.7
環境問題 申訴機制	店舖環境管理	✓		✓	✓	第4章 4.2
組織概況	採購政策 (含食材溯源)	✓	✓	✓		第3章
供應商環境 評估	供應商管理	✓	✓			第3章 3.2
勞雇關係	職業健康與安全	✓				第6章 6.3
勞雇關係	同仁薪酬與福利	✓				第6章

重大面考量	重大性議題	組織內	組織外			管理方針及 有關資訊 對應章節 / 頁碼
			供應商	客戶	社區與 環境	
教育與訓練	教育訓練與 職涯發展	✓				第6章 6.5
勞雇關係	人才留任與培育	✓				第6章 6.5
法規遵循	法規遵循	✓	✓			第3章~ 第6章
食品安全	餐點安全保障	✓	✓	✓		第4章
產品及 服務標示	產品及 服務標示	✓		✓		第1章 1.4
產品及服務 標示/行銷溝通	行銷溝通與 顧客滿意	✓		✓		第7章 7.3 / 7.4
個資保護	個資保護	✓		✓		第2章
供應商 環境評估	供應商 環境評估	✓	✓			第3章



◆ 利害關係人溝通

利害關係人	利害關係人關注議題	溝通途徑	溝通頻率
 同仁	經營績效、誠信經營、公司治理、企業形象、風險控管、店鋪環境管理、職業健康與安全、同仁薪酬與福利、教育訓練與職涯發展、人才留任與培育、法規遵循、同仁多元化與平等機會、勞工實務問題申訴機制	1. 內部網站 2. 勞資會議 3. 同仁滿意度調查 4. 同仁大會/同仁意見專線&Email等管道 5. 王品e大WOW! 新聞	1. 每季召開勞資會議 2. 每半年進行同仁滿意度調查 3. 隨時接收處理同仁意見反應 4. 每月一次WOW! 新聞傳播
 政府機構及學校	節能減碳、廢棄物管理、職業健康與安全/法規遵循、勞工實務問題申訴機制、餐點安全保障、個資保護、餐點安全保障	1. 座談會/法規說明會 2. 公文往返 3. 部會首長信箱	配合相關政府部門進行政令傳達，以及例行與非例行性查核
 供應商	經營績效、誠信經營、公司治理、企業形象、採購政策(含食材溯源)、供應商管理、法規遵循、餐點安全保障、供應商環境評估、供應商社會衝擊評估	1. 供應商年會 2. 供應商平台 3. 訪廠稽核 4. 食安溯源系統平台	1. 每月進行原物料抽驗 2. 每月/隨時 3. 每月進行供應商訪廠稽核 4. 每年1~2次進行菜色抽驗
 顧客	企業形象、店鋪環境管理、餐點安全保障、產品及服務標示、行銷溝通與顧客滿意、個資保護	1. 0800客戶服務專線 2. 線上顧客建議卡意見調查 3. 官網信箱 4. 網站留言 5. 瘋美食App 6. 傳真、信函	1. 每日統計公佈顧客0800電話抱怨或讚美 2. 每日列管紀錄並公佈抱怨及讚美案件
 媒體 / 網路社群	誠信經營、企業形象、法規遵循、社會關懷、行銷溝通與顧客滿意	1. 記者發佈會 2. 茶敘與餐敘座談 3. 不定期新聞訊息稿件發佈	1. 每月彙整發佈新聞訊息 2. 每年舉辦3~4場記者會 3. 不定期舉辦餐敘互動
 社區居民	企業形象、店鋪環境管理、廢棄物管理、法規遵循、社會關懷、社區關係經營	1. 社區管委會聯繫溝通 2. 商圈拜訪關係經營	1. 不定期於新店開幕前，與當地社區管委進行溝通 2. 新店開幕前，於當地進行環境評估
 股東 / 投資人	經營績效、誠信經營、公司治理、企業形象、風險控管	1. 股東/投資人電話與郵件諮詢 2. 舉行法說會與股東會	1. 每年舉辦股東會 2. 每月公佈自結營收 3. 逐季公佈財報並每年發佈年報



1. 經營概況

1. 認識王品

王品集團成立於 1993 年，以累積 20 餘年的餐飲服務產業為根基，聚焦餐飲業經營，透過多品牌的經營策略布局，於兩岸已成功創立超過 20 個餐飲品牌，全球總店數包含新加坡、美國在內已超過 400 家，餐廳經營發展跨足不同類型，包括牛排料理、日式鍋物、鐵板燒、日本料理、燒烤料理、日式豬排、蔬食料理、炸牛排、越式料理…等，躍居台灣第一大餐飲集團。

王品集團持續開創新品牌，致力於多品牌經營與創新，在口味上滿足台灣消費市場多元需求，並讓消費者從年輕到老年都可以與集團聯結，轉換不同的餐飲需求與顧客體驗。王品集團不斷精進與突破，於 2015 年正式進軍中式餐飲，揮軍中餐市場皆連告捷。王品集團以多元發展策略經營方向持續邁進，期許以更敏捷的腳步帶領台灣餐飲服務業往國際舞台拓展！

1.1 公司概況

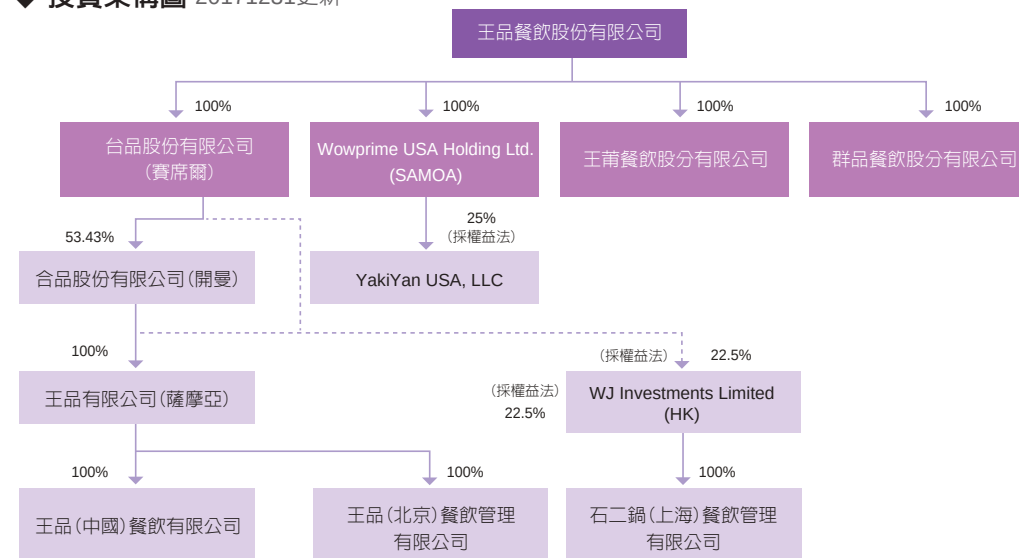
2017 年資產與營收結構：(單位：新台幣百萬元)

年度	2017 年
合併營業收入	15,087
合併營業淨利	1,017
合併稅後淨利	663
母公司稅後淨利	463
合併資產總額	9,734
母公司資產總額	7,226

● 如欲更進一步資訊，請詳公司年報連結
(王品官網→利害關係人→投資人專區→財務訊息→公司年報)

● <http://www.wowprime.com/investor/annual.html>

◆ 投資架構圖 20171231更新

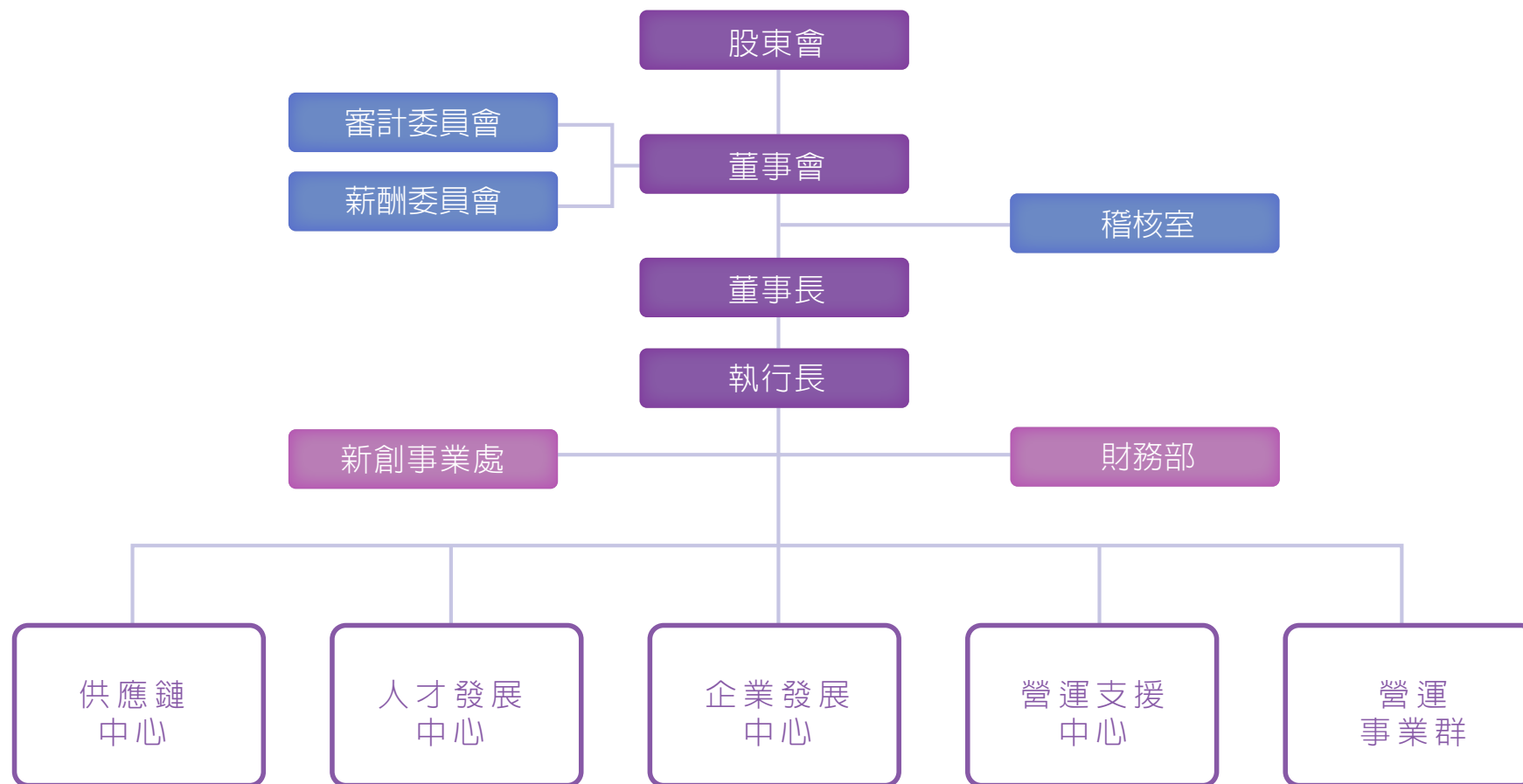


◆ 2017 投資狀況：

投資狀況 (NTD 仟元)		2015	2016	2017
a. 台灣區投資金額				
a-1.台灣區展店	本期淨增加	1,012,628	498,800	732,837
a-2.王莆	本期淨增加	35,000	21,000	68,000
a-3.群品	本期淨增加			100,000
小計		1,047,628	519,800	900,837
b. 其他區投資金額				
b-1.大陸石二鍋	本期淨增加	92,497		
	本期淨增加(原幣)	USD 2,925,000		
b-2.新加坡	本期淨增加	4,951	6,426	
	本期淨增加(原幣)	SGD 210,000	SGD 270,000	
b-3.美國	本期淨增加		12,378	11,691
	本期淨增加(原幣)		USD 375,000	USD 387,500
小計		97,448	18,804	11,691



1.2 組織架構



註：所有權組織架構無重大變化

1.經營概況

◆ 部門職掌

部門名稱	主要業務
 稽核室	負責協助推動公司治理、稽核、評估公司營運紀錄及內部管理控制。
 財務部	支持集團業務發展的財務規劃與管理。
 營運事業群	負責事業處之營運發展及管理，以達成公司營運發展目標。
 企業發展中心	集團業務發展策略研究與規劃。

部門名稱	主要業務
 營運支援中心	支持集團業務發展的營運支援策略研究與規劃。
 人才發展中心	支持集團業務發展的人資策略研究與規劃。
 供應鏈中心	支持集團業務發展的供應鏈策略研究與規劃。



1.3 經營理念與使命

◆ 經營理念：

顧客是恩人：
以「熱忱」的心『款待』顧客

王品集團因顧客而生存，有了顧客，我們才能永續經營，顧客的光臨對我們是莫大的恩惠，顧客有恩於我們，我們也要對他們心存感恩、心懷感謝、善解、寬容看待。優質服務源自良好的互動，為顧客多想一點，因為讓我們的恩人感到快樂，恩人就會樂於與我們有「好合作」，最後服務才會有「好結果」，甚至幫我們傳播好的口碑。

同仁是家人：
以「關懷」的心『了解』同仁

王品集團因同仁而精彩，有快樂的同仁，才有滿意的顧客。堅持以人為本，把同仁當成自己的家人一樣尊重、一樣重視、一樣重要，就像一個家庭中的每位成員皆舉足輕重，並產生認同與歸屬感。對待同仁曉之以理、動之以情，以同理心和激勵手法，對這個大家庭建立強大使命感，努力為這個大家庭創造價值，並化現實世界的挑戰於無形。

廠商是貴人：
以「尊重」的心『面對』廠商

王品集團因供應商而發展，有供應商賞識、相助與指點迷津，加大了我們的能量，使我們經營順利。凡是好的供應商皆是我們的貴人，我們與貴人在互信互賴的基礎上，相互扶植，共同成長，創造出共榮共富。不僅要好好珍惜貴人們，成功的果實要與貴人分享，貴人為我們打開了一扇大門，我們也要為他人留一扇大門，努力成為「他人的貴人」。

◆ 企業願景與使命

企業願景：

以卓越的經營團隊，提供顧客優質的餐飲文化體驗，善盡企業公民責任。成為全球最優質的連鎖餐飲集團。

企業使命：

1. 捍衛食安，落實源頭管控，打造一個兼具美味與安心的餐飲環境。
2. 開創全球美食共饗平台，引領美食文化體驗及向上提升的生活態度。
3. 為台灣人才發展擘劃未來藍圖，提供自我實現夢想的舞台。

◆ 核心價值關：



誠 實

「誠」以待人「實」以律己

誠實是王品集團核心價值觀的第一要素，固守誠實守信是每一位王品人該有的操守。誠懇待人，取信於人，對自己所做的每一項工作，為顧客送上的一道菜，向社會大眾做的每一項承諾，皆要說到做到。並且，學習誠實面對自己，培養自我反省能力，勇於當責、樂於當責、善於當責。



群 力

「群」起攜手 同心協「力」

謀士眾多，所謀乃成，群策群力，集思廣益。發揮集體的優勢，聚合眾人的智慧和能力，提升決策的成效。在群策群力的過程中，成員要有獨立思考能力，為公司可持續發展而思考，並彼此分享學習經驗與知識，盡其所能發揮自我價值，使個人與團體同步成長，形成團隊的凝聚力，以及孕育團隊合一與協作的文化。



敏 捷

「敏」而好學「捷」足先登

王品人有一個極為敏銳的心，時刻保持對外的觀察，洞察趨勢，彈性應對整體市場環境的變化。面對變化萬千的市場，不僅反應要迅速快捷，提出可行的行動方案，同時以務實的態度，快思慢決並精實執行。不斷從經驗中快速學習，並持續累積新知，望向未來，洞燭先機，才能捷足先登。



創 新

「創」意創業 擘畫「新」局

想像帶來創意，創意帶來創新，創新帶來創業，人人都是創業家，就算不創業，也應有創業家的精神和態度，擁有和優秀創業家一樣的特質：靈敏、想像力、毅力和執行力。與時俱進，勇於變革，彈性多元，展現創造力，藉著創新，將改變視作開創另一事業或服務的大好機會。

1.4 短中長期目標

本公司以實現增長為目標，並於民國一〇四年起進行轉型及對內部資源作出調整，以期穩健產業進行多元發展，重回「創新品牌，拓點展店」軌道，為股東創造更多的價值。在多品牌策略下，



短、中期業務計畫



本公司在營運內外精進策略下，將持續優化既有品牌，成長動能將以單店營收增加為目標，以鞏固市場、穩定獲利，擴張集團規模並厚植集團營運實力



因應台灣餐飲競爭激烈，獨創品牌、餐飲集團、異業多角化經營大舉進軍餐飲業，策略核心由「一年一品牌」轉向「一年多品牌」，並建構多元新創系統，包含「敞開大門代理他地區優質餐飲品牌」、「投資具未來性的台灣小品牌」、「號召內外部優秀點子」等，透過現行的組織創業系統，將加速新事業的發展。



為達到人才培育、一年多品牌發展策略與強化集團品牌等目的，本公司透過開放與融合的策略，開拓更多元的管道，不僅對內舉辦創業競賽，喚起王品人流在血液裡的創業精神，外部也透過「ATCC 全國大專院校商業個案大賽」合作，以「企業出題，學生作答」的形式，促進實務與學子創意的溝通交流，廣納新創點子與未來關鍵人才。



本公司深耕台灣餐飲服務業，25 年前，本公司為提升餐飲服務業社會地位而起，面對下一個 25 年，本公司將為創造社會共榮而延續。除捍衛消費者食安朝建構餐飲業最完善食材履歷資料庫前進，明年也將推出以 NG 蔬果為主要食材的餐廳，不以營利為目標，而是為了善盡社會責任，減少地球資源浪費。身為台灣連鎖餐飲龍頭，本公司珍愛台灣、在乎孕育集團成長茁壯的土地更關



體現出不同的發展進程特性，短程目標為優化既有品牌，中程目標為新品牌開發，長程目標則是打造全球美食共饗平台，引領美食文化體驗及向上提升的生活態度。



長期業務計畫



跳脫異國料理框架，佈局「泛中餐市場」，透過「鵝夫人」的成功經驗，累積王品集團在中餐市場的實力，並以陸續自創開出泛中餐品牌，如：「沐越」、「青花驕」等。



立足台灣，將企業文化及品牌精神延伸國際，提供顧客優質的餐飲體驗，成為國際化餐飲集團。走向國際餐飲品牌，把台灣品牌複製於其他地區，採取合資或授權方式，發展美國、日本、新加坡、韓國市場外，進而前進東南亞市場。



藉由深耕大陸多年成功經驗，把大陸品牌輸出至其他地區，達到品牌全球化目標。為此，將強化國際人員培訓，除持續培育技術等專業性人才，以因應公司未來經營目標外，另為因應公司之未來持續成長，培養組織成員對企業文化之認同，以建立共同價值觀之組織文化，達到永續經營之共同願景。提升廚藝研發創新能力、創造差異化服務，提升自客滿意度，繼而提高產品附加價值，提供顧客物超所值的餐飲服務，與顧客達到雙贏。

1.5 全球品牌版圖 (統計至2017/12/31)



王品集團
wow prime



1.5 品牌介紹

王品牛排

王品 Wang Steak

用餐資訊查詢：
www.wangsteak.com.tw

台灣經典-王品牛小排

最多華人肯定的牛排餐廳，一頭牛僅供 6 客王品牛小排，嚴選最精華第六至第八對肋骨，獨家秘製中式佐料，浸漬 2 天 2 夜，歷經 250°C 慢火烘烤 1.5 小時，呈獻全熟牛排的香嫩多汁，歲月淬鍊經典風華，只款待心中最重要的人。

西堤牛排

TASTy 西堤牛排

用餐資訊查詢：
www.tasty.com.tw

Let's TASTy, Let's Enjoy!

【TASTy 西堤牛排】是台灣最大的連鎖牛排品牌，更是擁有高人氣最佳聚餐首選的餐廳，菜色以多道式與多樣化的美味餐點設計，且融合廚藝與創意的西餐料理呈現，TASTy 西堤牛排為提供您不同的用餐體驗，不定期會依季節推出新菜色，就是要滿足您無法挑剔的味蕾，餐廳服務人員熱情與親切，讓您在最輕鬆、自在的氛圍環境，盡饗道道經典美味。

陶板屋和風創作料理

陶板屋

用餐資訊查詢：
www.tokiya.com.tw

家人的美味關係

百萬人氣『香蒜瓦片牛肉』嚴選牛肉以昆布柴魚高湯獨特技法翻滾入味，以輕煎快烤手法鎖住每片牛肉的軟嫩鮮美，首創搭配金黃酥脆蒜片，成為百萬人氣首選菜色！溫馨自在的用餐空間裡，感受如家般的用餐體驗，家人的美味關係，由此展開！

原燒優質原味燒肉

原燒 優質原味燒肉

用餐資訊查詢：
www.yakiyan.com

原味才能突顯好肉質

以優質原味燒肉為本位堅持，每片肉都堅持手工切製。肉品嚴選 4mm 厚新鮮肉質、精選油花的完美比例，搭配獨創的三八烤法，烤網上滋滋作響的鮮嫩牛肉，迎接你品嚐最美味的時刻。原燒相信，只有堅持原味才能突顯肉質的鮮美。

聚北海道昆布鍋

聚 北海道昆布鍋

用餐資訊查詢：
www.giguo.com.tw

聚在一起的感覺真好！

聚～堅信好湯底才能煮出最鮮美的火鍋料理。嚴選來自日本的北海道昆布，釋放海洋的自然原味，嚐上一口金橙色的昆布湯頭，清爽，鮮美、甘醇，令人回味無窮。

藝奇新日本料理

藝奇 新日本料理

用餐資訊查詢：
www.ikki.com.tw

經典日料 創藝呈現

主廚嚴選當令新鮮食材，汲取傳統日式料理講究精緻的廚藝精華，經過靈感、巧思重新詮釋，以創藝料理打造視覺、味蕾感官享受，激盪東京時尚料理新風貌。



夏慕尼新香榭鐵板燒



用餐資訊查詢：
www.chamonix.com.tw

第一時間・先嚐・嚐鮮

夏慕尼大膽顛覆傳統鐵板燒餐廳的老式印象，創新結合法式料理的細膩與 lounge bar 的設計風格，營造出時尚精品店般的用餐氛圍。

hot 7新鐵板料理



用餐資訊查詢：
www.hot-7.com

滋滋原味 快.熱.頌

嚴選在地良食佐當令鮮蔬，專注的 板料理職人元氣手作，堅持少油少鹽、原塊原味烹調，結合明亮、簡約的新日式空間，重新定義平價 板燒的空間時尚！邀您共享「滋滋原味 快.熱.頌」

品田牧場日式豬排・咖哩



用餐資訊查詢：
www.pinnada.com.tw

品味幸福 暖暖心田

嚴選熟成豚肉裹上酥脆鬆軟金黃麵衣，皮肉外酥內嫩的完美結合，翻玩日式原創豬排的幸福滋味。創立至今已突破 2000 萬人次，見證華麗豬排的匠心美味。

ita義塔・PASTA&RISOTTO



用餐資訊查詢：
www.itahouse.com.tw

美好就從1+1開始~

堅持 1+1 的雙倍美味，營造「主食」+「麵(燉飯)」= 完美又均質的結合；堅持 1+1 的創意手法，打造「經典義式」+「超越傳統」= 默契又自信的料理。不論每個獨享或分享的悠閒食刻，日常的美好就從 ita 義塔 1+1 開始~

石二鍋



用餐資訊查詢：
www.12hotpot.com.tw

好安心 好涮嘴

傳承 懷舊石頭鍋的先炒再煮
揉合 日式涮涮鍋的極簡體驗
堅持 每一片肉品、每一類時蔬，皆嚴格品管或取得認證
給您 好安心、好涮嘴與總是新鮮的用餐感受。

PUTIEN莆田



用餐資訊查詢：
www.putien.com.tw

全球品牌 新加坡最佳餐廳

來自新加坡的 PUTIEN 莆田，創立於 2000 年，享譽亞洲餐飲舞台，橫掃加坡、台港多項美食大獎。堅持選用新鮮自然健康食材，保留烹飪精髓，呈現道地星洲風味現做鮮嚐。引爆道道精彩、隨便點都好吃的「星」風潮。

舒果新米蘭蔬食



用餐資訊查詢：
www.sufood.com.tw

用心感覺食物的美好

舒果跟隨著時令腳步四季推出新菜，以豐富繽紛的蔬果為主角，香料與醬汁化身為最佳配角，結合義大利料理烹調手法創作，完美演繹餐桌上迷人的蔬食饗宴，天天蔬果，舒服天天！

CookBEEF! 酷必



用餐資訊查詢：
www.cookbeef.com.tw

五星級舒肥牛排 全球首創NO1

將西式牛排 mix 東方米飯，獨創一碗大滿足 Steak Rice Bowl 牛排新吃法。選用 USDA Choice 級牛肉，以 slow cooking 低溫烹調手法，搭配精心鑽研的獨門 231 吃法密技，打造出五星級平價新食尚。

1.經營概況

◆ 大陸品牌

乍牛



用餐資訊查詢：
www.zhabeeef.com.tw

職人演繹 純粹美味 炸牛排專賣店

乍牛選用高品質的 USDA PRIME 級牛肉，裹上悉心調製的麵衣，炸出外酥內嫩的半熟好口感，爆發牛肉料理的全新體驗！除了經典炸牛排外，更獨家推出帶骨的小牛肋排，以及大塊牛立方，帶來不同口感口味、一樣美味的多種炸法，是牛肉愛好者的味蕾饗宴。

麻佬大



鴨血豆腐 麻辣鍋

王品集團出品，知名部落客推薦：一個人也能品嚐的正宗地道香麻夠勁好滋味；麻佬大獨門麻辣香油，選用近二十種四川香料，六十度小火拌炒後，將麻辣香油自然熟成浸置，淬煉出川麻椒香特有風味，辣中帶麻，香中帶勁。

沐越



法式氛圍中的越式饗宴

從街頭小吃到米其林餐廳，風情萬種的越南料理以用美味俘虜世界無數味蕾。沐越將這股越式新風潮帶進台灣，打造時尚、具文化體驗的約會聚餐品牌請愜意的沐浴在法式殖民氛圍裡，享用超越傳統的越式繽紛饗宴。

花隱



2013 年在大陸創立的 brand，以禪宗和花道佐餐的創意懷石料理，在擺盤上運用了精緻的花藝作擺飾，甚至用了可食用的花材入菜，希望給消費者帶來「一期一會的極致賞味」。

鵝夫人



2015 年在大陸創立的 brand，鵝夫人是一家主打鵝料理的港式餐廳。對於鵝夫人的核心產品燒鵝，我們只選用優質稻穀天然養殖的 90 天黑宗鵝。黑棕鵝骨小肉豐，油脂滑嫩，是燒鵝大師們心目中的夢幻食材，被譽為“鵝界拿破崙”。2016 年 9，鵝夫人（上海莘莊店）榮獲上海米其林一星餐廳。收錄在《2017 上海米其林指南》中。

慕



2013 年在大陸創立的 brand，一家讓你可以隨著味蕾去旅行的新法式鐵板燒，她將法式料理與源自日本的鐵板燒相結合，秉承了法餐和鐵板燒最本質的美食主張——從生到熟，從食材、擺盤到鐵板藝術的蛻變，絕不僅僅是味覺上的單一享受，更是視覺上的盛宴。

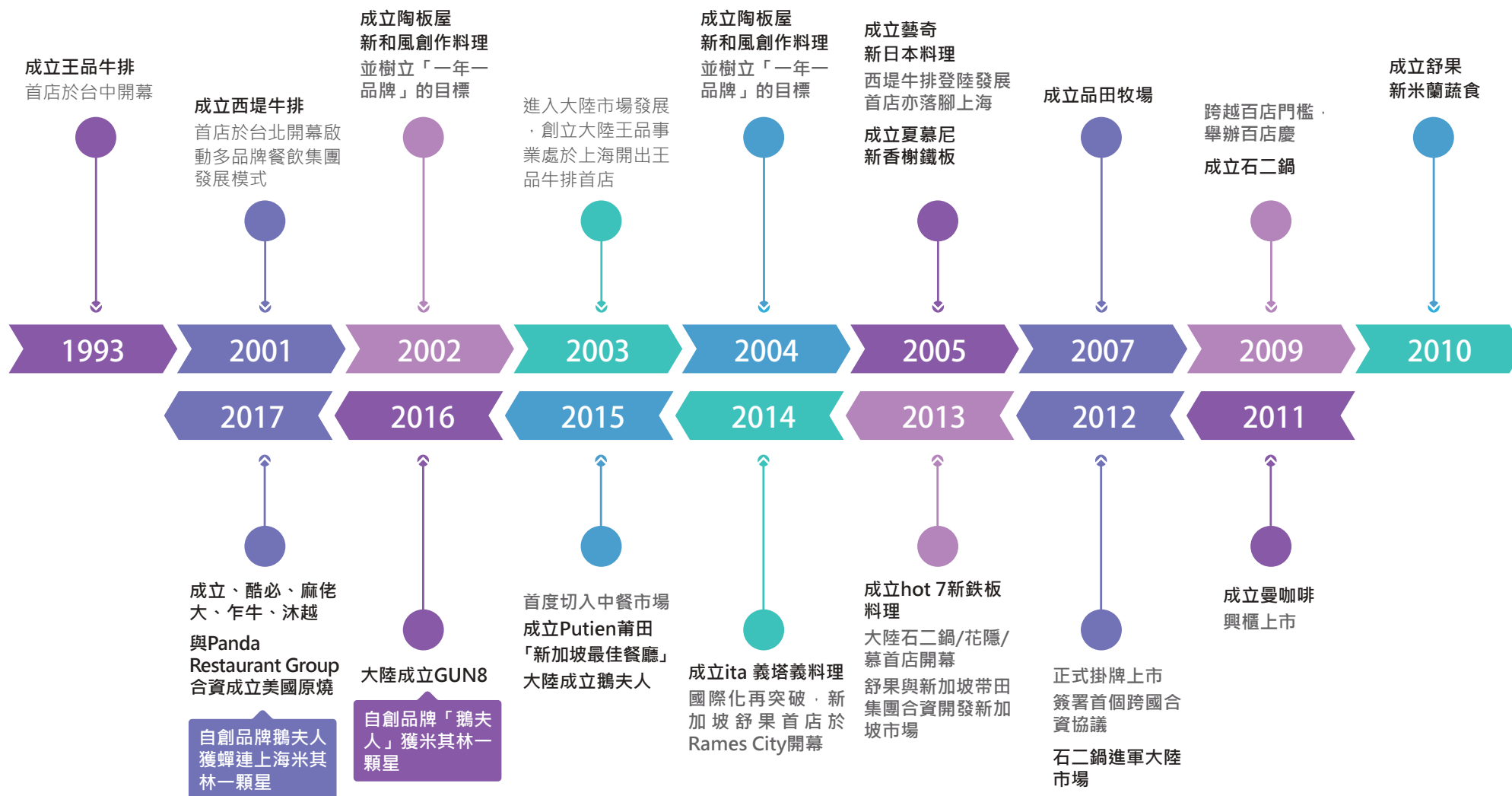
蜀三味



2016 年於大陸創立的 brand，蜀三味是一家擁有特色古法水煮魚的川菜館，3 大招牌為香、麻、辣更結合精湛手藝製作出魚鮮醬濃油香的好味道，還原百年四川的經典味。



1.6 王品集團大事紀



1.7 得獎紀錄一覽 (得獎圖片)

◆ 2017 年

- ★ 商業周刊『台灣 100 大影響力品牌』總排行第八十九名
 - ★ 榮獲工商時報頒發『2017 台灣服務業大評鑑』
 - 連鎖品牌餐廳：銀牌 - 夏慕尼
 - 連鎖平價餐廳：金牌 - hot 7，銀牌 - 品田牧場
 - ★ 日經 BP 社與經理人雜誌合辦『2017 Brand Asia』亞洲影響力品牌，榮獲台灣區總分類第 41 名
 - ★ ATCC 全國大專院校商業個案，王品組代表隊以待食餐廳企畫奪得全台季軍
 - ★ 『2017 台灣美食展廚藝大賽』勇奪 9 面獎牌 (3 金 4 銀 2 銅)
 - ★ 經濟部推動『中堅企業躍升計畫』，入選潛力中堅企業
 - ★ 榮獲台灣永續能源研究基金會『第十屆企業永續報告』餐飲業銀獎
 - ★ 酷必事業處榮獲台灣服務業發展協會頒發『2017 台灣服務業產品創新獎』
 - ★ 台灣連鎖暨加盟協會『2017 全國商店傑出店長選拔』
 - * 王品：陳慧珊 (餐飲組冠軍)
 - * 品田牧場：卓立偉
 - * 石二鍋：楊巧薇 (面試優異獎)
 - * 藝奇：鄭漢城
- 以上四位榮獲傑出店長



Winners





2. 永續治理

本公司依據中華民國公司法、證券交易法及其他相關法令制定公司治理架構與執行實務，自創立至今均以維持公司治理、重視股東權益、健全董事會功能、下設有由獨立董事組成之審計委員會及薪酬委員會，提升資訊透明化與落實企業社會責任為公司治理長期努力的方向。

內部除透過稽核室進行內部控制制度與風險監控，以達到提升營運效率及效果、財務報導可靠性及相關法令遵循等目標的達成之外，由於追求永續發展與落實企業社會責任為組織發展長期所追尋之目標，因此，我們除積極自我強化精進公司治理推動外，管理階層亦關注外部公司治理之趨勢，藉由不斷參與外部各項獎項及公司治理評鑑過程，以作為內部改善之參考。

在上述目標的努力下，2017 年再度獲得台灣證券交易所主辦之「第四屆公司治理評鑑」上市公司排名前 6~20% 之評鑑結果，另除 2016 年獲得第九屆 TCSA「企業永續新秀獎」外，2017 年更獲得第十屆 TCSA「企業永續報告書銀獎」，實為台灣社會對我們長期積極投入企業社會責任、創造社會共榮的最佳肯定。

	2016	2017
公司治理評鑑	上市櫃公司排名前6~20%	上市櫃公司排名前6~20%
企業永續報告	企業永續新秀獎	企業永續報告書餐飲類銀獎

賦稅政策與政府補助

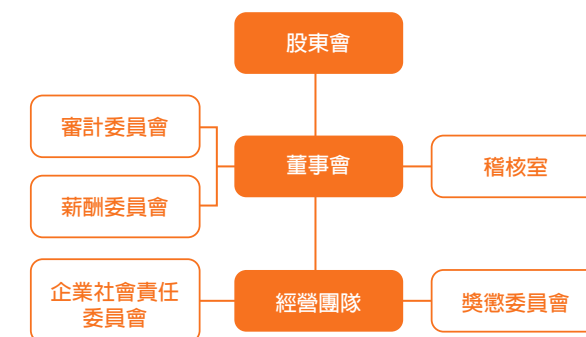
本公司依年度營業獲利狀況，歷年均按本國稅法相關規定優先完納所有稅捐。

另本公司長期培育餐飲新秀加入，協助在學學生於學校授課理論學習之餘，輔以累積就業實務經驗，所以自 2008 年起即開始響應勞動部所推動之「雙軌訓練旗艦計畫」，累計已提供 1600 多名學生實習之機會，除提供學校及學生理論與實務學習之機會外，同時也為公司提早為選才留才而準備。

而本公司 2017 年度繳納稅賦與獲得政府補助之金額如下表：

	金額			說明
	2015	2016	2017	
完納營利事業所得稅	70,130	11,811	41,007 (退稅款)	
取得政府補助	1,995	376,000	45,000	勞動部「雙軌訓練旗艦計畫」人才培訓補助款

2.1 治理架構



2.永續治理

2.2 董事會

王品集團由 10 位董事組成董事會 (106/6/7 全面改選)，其中 3 席為王品集團內部現任高層，1 席為法人股東，1 席為已退休之內部高層，另外 5 席則為外部董事，外部董事成員具備三大條件：一、人品受尊重並有社會清望，二、在專業領域表現傑出，三、過去本是「王品之師」為經常請益對象，包括政大教授邱奕嘉、紀政、吳導 / 一般董事 蘇國垚老師、梁火在會計師等人。

董事會組成

職稱	姓名	性別	主要學 (經) 歷
董事長	陳正輝	男	1. 北京大學光華管理學院EMBA 2. 王品 (中國) 餐飲有限公司 法定代表人兼董事 3. 王品餐飲 (北京) 有限公司 法定代表人兼董事 4. 王品餐飲股份有限公司 董事長(法人代表人) 5. 群品餐飲股份有限公司 董事長(法人代表人)
董事	財團法人王品戴水社會福利基金會		
董事	李森斌	男	1. 中興大學企管碩士 2. 王品 (中國) 餐飲有限公司 董事兼執行長 3. 王品餐飲 (北京) 有限公司 董事兼執行長
董事	楊秀慧	女	1. 中興大學EMBA碩士 2. 東海大學會計系學士 3. 王品餐飲 (股) 公司 執行長 4. 王品 (中國) 餐飲有限公司 董事 5. 王品餐飲 (北京) 有限公司 董事 6. 王品餐飲股份有限公司 董事(法人代表人) 7. 群品餐飲股份有限公司 董事(法人代表人)
董事	梁火在	男	1. 中興大學EMBA 2. 逢甲大學會計系 3. 駿達會計師事務所會計師/負責人 4. 縉達管理顧問有限公司負責人 5. 錫泰工業股份有限公司監察人
董事	蘇國垚	男	1. 美國加州州立科技大學POMONA分校餐旅管理系學士 2. 國立高雄餐旅大學專任專技助理教授 3. 消基會委員 4. 圓山大飯店董事台北亞都麗緻大飯店總經理

職稱	姓名	性別	主要學 (經) 歷
董事	張勝鄉	男	1. 東海大學企管碩士 2. 芝加哥漢堡大學學士 3. 海洋大學食品科學系學士 4. 國立臺灣海洋大學人文社會科學院兼任副教授 5. 海洋大學食品科學系南區系友會副理事長 6. 屏東縣政府勞工處青年學院講師 7. 海洋大學南區校友會理事麥當勞訓練督導
獨立董事	紀政	女	1. 美國加州州立綜合理工大學 2. 財團法人希望基金會 董事長 3. 財團法人雙溪啓智文教基金會 董事長 4. 財團法人愛盲基金會 董事 5. 財團法人社會企業公約基金會 董事 6. 總統府國策顧問 7. 外交部無任所大使 8. 行政院體育發展委員會 委員 9. 伸益泰集團董事長
獨立董事	吳文欽 (吳念真)	男	1. 輔仁大學夜間部會計系 2. 吳念真企劃製作有限公司 董事長
獨立董事	邱奕嘉	男	1. 國立交通大學科技管理博士 2. 政治大學科技管理與智慧財產研究所教授 3. 政治大學經營管理碩士學程(EMBA)執行長

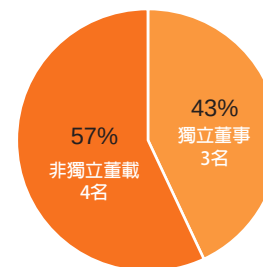
註1：本公司106.6.7全面改選董事，其中董事財團法人戴水教育基金會、獨立董事邱奕嘉新任；董事戴勝益先生及王國雄先生、獨立董事李吉仁先生未續任。

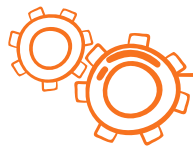
註2：董事魏永篤先生，因個人工作因素於106.6.8婉辭不就任甫當選之董事乙職。

◆ 董事會組成結構 (註：不含法人股東一席。)

年 齡	性別	人數	占比
30歲以下	男	0	0%
	女	0	0%
30-50歲	男	1	10%
	女	0	0%
50歲以上	男	6	60%
	女	2	20%

◆ 外部董事組成結構





董事酬金

由3位外部獨立董事所擔任薪酬委員會，係以專業客觀之地位，就王品集團董事、監察人及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，以供其決策之參考。

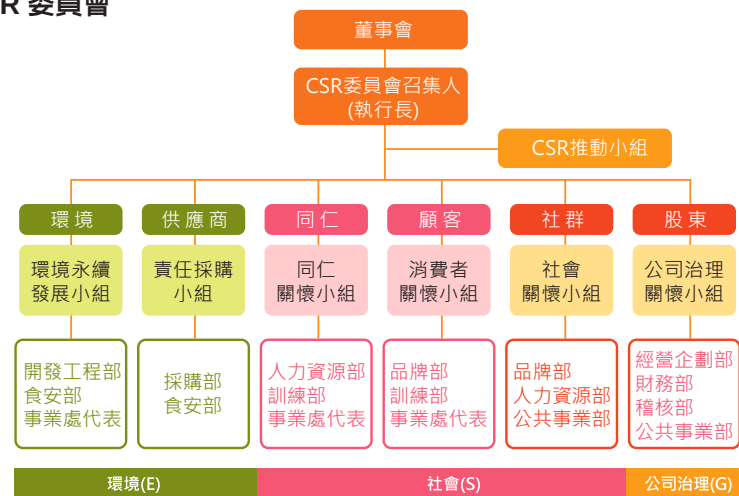
酬金級距	董事姓名
低於2,000,000元	戴勝益、王國雄、紀政、李吉仁、邱奕嘉、吳文欽、魏永篤、梁火在、蘇國焄、張勝鄉、財團法人戴水教育基金會
10,000,000(含)~30,000,000元	陳正輝、李森斌、楊秀慧

2.3 CSR 委員會

面對全球化、科技化快速變遷的經營環境下，我們充分體認到企業應善盡社會責任，並將「善盡企業公民之責」列入我們的企業使命，所以我們於2014年已成立「王品企業社會責任委員會」（以下簡稱CSR委員會），由本公司執行長擔任企業社會責任總召集人，組織中各核心團隊擔任委員，並設置CSR推動小組負責CSR專案推動之相關細節業務，就是期望以更敏銳、更前瞻的視野，系統化地推動企業社會責任及環境永續發展的工作。

除成立CSR委員會之外，公司也根據台灣證券交易所訂定之「上市上櫃公司企業社會責任實務守則」，經2015年3月6日董事會修訂通過公司「企業社會責任實務守則」，以作為公司推動企業社會責任政策之最高指導原則，其中所規範之各項方向與目標，有賴委員會組織功能的明確與聚焦，同時更需高階管理階層與董事會的支持與重視，故自2015年度開始，對於CSR執行概況與績效表現已於董事會中進行報告與討論，讓公司企業永續發展之議題能夠持續深化與關注，因此我們除追求提供對環境更友善、能資使用更有效率、餐點更安全優質給消費者體驗的環境之外，更期望以企業公民的角色，持續為台灣的環境永續發展做出更多的貢獻。

◆ CSR 委員會



企業社會責任觀摩學習

由於「永續發展」為企業經營追求的共同目標，惟推動企業社會責任不應只靠組織內高階主管或專案小組在內部的宣導而已，因此，公司長期不定期透過與政府單位接觸或對外進行標竿企業的學習、經驗的分享，往往也觸動我們更多的省思與機會點。

邁向卓越 - 打造有靈魂的企業



玉山金控黃男州總經理分享

企業社會責任在 食品安全的角色



義美食品高志明董事長分享

環保友善 綠建築



歐萊德公司總部參訪

2.4 內部組織

股東會電子投票

為健全公司經營體質，提高公司治理評價，提高股東參與意願，本公司股東常會採逐案票決之方式進行議案表決，並於 2015 年股東常會開始推行電子投票制度，於 2017 年出席率 56%，有效保障股東權益。本公司董事會董事成員皆積極參與股東常會，2017 年股東會董事出席率約 33%。

審計委員會

本委員會由 3 位外部獨立董事所組成，每年應至少召開四次，其運作旨在監督並建立風險控制系統，其範疇包括公司財務報表之允當表達、簽證會計師選(解)任及其獨立性與績效、公司內部控制的有效實施、公司法令遵循程度與公司潛在風險之控管，財務及稽核主管列席報告關於經營及財務、內部稽核等狀況。

薪酬委員會

本公司薪酬委員會每年應至少召開二次，委員共有 3 席，全部皆為獨立董事，其職責在於以專業客觀之地位，訂定及定期檢視本公司董事、監察人及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，以供其決策之參考。

內部控制稽核與溝通

公司設置專責稽核室，其成員共有六名，其直接隸屬於董事會，主要負責稽核本公司及各子公司所有財務、營運及管理業務及法令遵循。稽核方式主要為依年度稽核計畫執行之例行稽核，另視需要執行專案稽核，以適時發現內部控制制度可能缺失、提出改善建議。稽核室於稽核完成後，出具稽核報告提報董事長，並由稽核主管、會計師出席審計委員會及董事會中報告執行狀況及查核結果，以落實公司自我監督之治理精神。2017 年度無重大內控缺失事項，內部控制制度之設計有效聲明書則均已於年報上揭露。

◆ 外部委員會議出席率

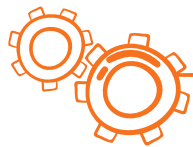
審計委員會

次數 出席率
6 83%

薪酬委員會

次數 出席率
3 89%

	審計委員會	董事會
參與人	獨立董事成員 財務主管 內部稽核主管	全體董事成員 會計師 財務主管 內部稽核主管 經營團隊列席報告
職責說明	內部稽核單位隸屬於董事會，依年度計畫執行，除每月定期將稽核業務進行回饋予獨立董事之外，會議中就年度稽核查核執行狀況、內控自評結果及內外部稽核發現進行報告，若遇有重大異常事件時得隨時報告之。	外部稽核會計師就本公司財務狀況及整體運作情形及內控查核結果出具意見，並就法令變遷、經營管理及風險議題適時提供建議供經營團隊參考。



2.5 外部組織

與本報告書之重大議題攸關之內部稽核項目列舉



- 公司治理
- 誠信經營
- 法規遵循



- 採購政策及溯源
- 供應商管理
- 店鋪環境管理
- 廢棄物管理



- 職業健康與安全
- 產品及服務標示
- 餐點安全保障
- 個資保護

獎懲委員會

本委員會於 2015 年第四季成立後，為建構更完善之功能，自 2016 年第三季起名稱由「紀律委員會」變更為「獎懲委員會」，委員由總部與事業處協理級（含）以上共 9 位主管所組成，每年改選，主要功能係為表彰公司內部創新貢獻與強化工作守則紀律案件之審理效率而設置。惟重大獎懲案則以中常會審理為主，以達到公正客觀、組織治理及價值觀傳承之效果。

為有效結合發揮產業力量，並隨時掌握產業發展脈動，王品集團加入台灣產業協會，以會員身分投入參與協會所舉辦各項座談研討，與業界密切互動交流，協力擘畫產業共榮。

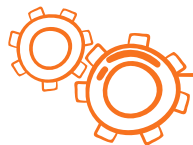
組織名稱	組織主要功能及目的	佔該組織席位別
台灣連鎖暨加盟協會TCFA	1. 在政府與產業之間擔任溝通橋樑，為會員反映產業意見。 2. 推動企業相互交流成長，秉持『同行不是冤家，異業可以為師』理念，為提昇台灣連鎖產業經營品質而努力。 3. 商業動態訊息提供，為全台連鎖加盟產業界的資訊共同平台 4. 與世界各國友協密切往來，促成會員國際化交流合作。	一般會員
台中市烹飪公會	1. 擔任業界與政府機構之間的技術交流平臺，協助政府辦理訓練課程。 2. 提高餐飲從業人員素質，培訓專業人才取得證照，提昇專業技能。 3. 擔任兩岸餐飲業交流的推手，促進美食文化的交流。	一般會員
台灣觀光協會	台灣觀光協會以凝聚台灣地區觀光事業資源、促進無環境污染之觀光產業蓬勃發展、經濟繁榮、造福人民為宗旨。	一般會員
社團法人中華採購與供應管理協會SMIT	提昇採購人員專業素養、推展採購人員交流活動、協助企業及機關團體健全發展採購管理制度、促進國際性採購學術交流活動。	理事一席會員
中華民國內部稽核協會	1. 促進內部控制與稽核專業領域之發展，融合公司治理、風險管理與內部控制發展之組織。 2. 與國際內部稽核組織聯繫及合作，促進國際交流，增進內部稽核專業之國際化。 3. 舉辦內部稽核理論與實務之研討及觀摩，提升會員專業技能。	團體會員

2.6 誠信經營

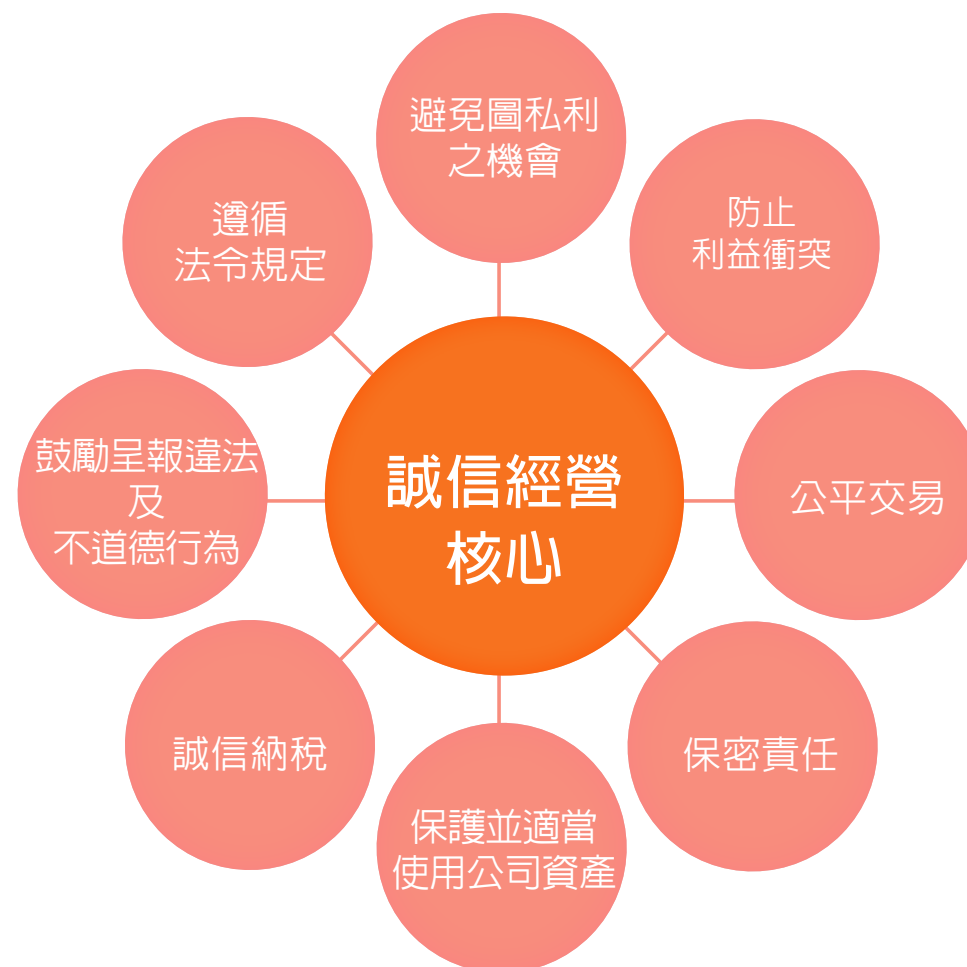


守則及行為準則

- 01 王品憲法
- 02 龜毛條款
- 03 同仁守則
- 04 社會責任實務守則
- 05 公司治理實務守則
- 06 誠信經營作業程序及行為指南
- 07 誠信經營守則
- 08 道德行為準則
- 09 防範內線交易管理辦法
- 10 誠實政策
- 11 誠信是我們的核心價值之一，也是公司永續經營最重要的基礎，我們秉持一貫的道德標準來從事所有業務活動，並持續在日常的言、行中具體落實誠實、群力、敏捷、創新的理念。
- 12 所以為提升公司治理，除公司成立以來即訂定於同仁守則之誠信政策規範之外，配合上市已增訂「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「道德行為準則」、「誠信經營作業程序及行為指南」，明確訂出包含利益迴避、餽贈、招待、政治獻金及捐贈之處理程序及及相關行為準則，以供組織運作及同仁個人行為遵循之依循。
- 13 在董事會、經營決策會議及獎懲委員會之運作方面，除明訂非親條款及嚴禁關係人交易之外，各會議事項與其自身或代表人有利害關係時，得接受意見陳述及答詢，惟不得加入討論與表決，同時應與迴避，也不得代理其他人行使權利。
- 14 另外每年針對內部控制制度之設計面及執行面的有效性進行全面性自我評估檢查，並由稽核室進行覆核，同時為確保同仁充分了解相關規範，目前新進同仁都要接受道德規範之訓練
- 15 而在外部利害關係人供應商方面，對於公司的新供應商均要求其同意本公司之「誠實政策」，除納入合約規範外，每年並重新對所有供應商再次宣導，希冀在確實遵行公司的道德標準及文化的承諾下往來，並每年定期透過邀集供應商年會之際再次宣導從業道德規範，並聽取其對於公司從業道德之意見，以確實瞭解是否有不符合誠信正直的行為發生，以讓上游供應鏈一起攜手創造共存共榮的誠信永續經營的環境，而在此嚴謹之管理機制下，本公司2017年度尚無重大不誠信之情事發生。



◆ 誠信道德行為管理機制



2.7 風險管理

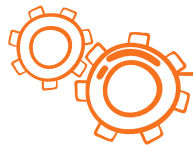
本公司依外部環境變動及內部營業活動辨識各項營運風險，又依其性質屬性區分為四大分類十大項目，為確保公司產業系統性與重大突發事件之風險，除董事會與審計委員會扮演風險管理的最高監督角色之外，組織轄下各權責部門則負責對各類風險提出評估，經公司內部定期會議討論得以做出適當決策回應與修正必要之風險控管行動。

另為使各面向風險議題得以及時全面受到關注，本公司由經營企劃部透過定期之機制進行內外部風險議題之盤點與掌握，以增加公司應變能力。同時架構第三道防線之獨立稽查單位、明確劃分權責歸屬分層負責，讓公司業務推動與風險管理落在最理想的平衡點。

由於食安風險受限於大環境關係，仍為本產業最受關注之議題，所以本公司於三年前由採購部與食安部投入大量人力與對上游供應商之要求，所完成建構之食材溯源管理機制已趨完善，其平時應用在溯源管理防止與問題回應效率上，已大大提升協助組織在供應鏈風險抵禦能力之應用上，以確保持續營運。

本產業於 2017 年間內外部環境變化差異不大，以致風險類型之辨識結果亦無重大改變，期間更因風險管理得宜，故本公司 2017 年末有重大風險事件發生。

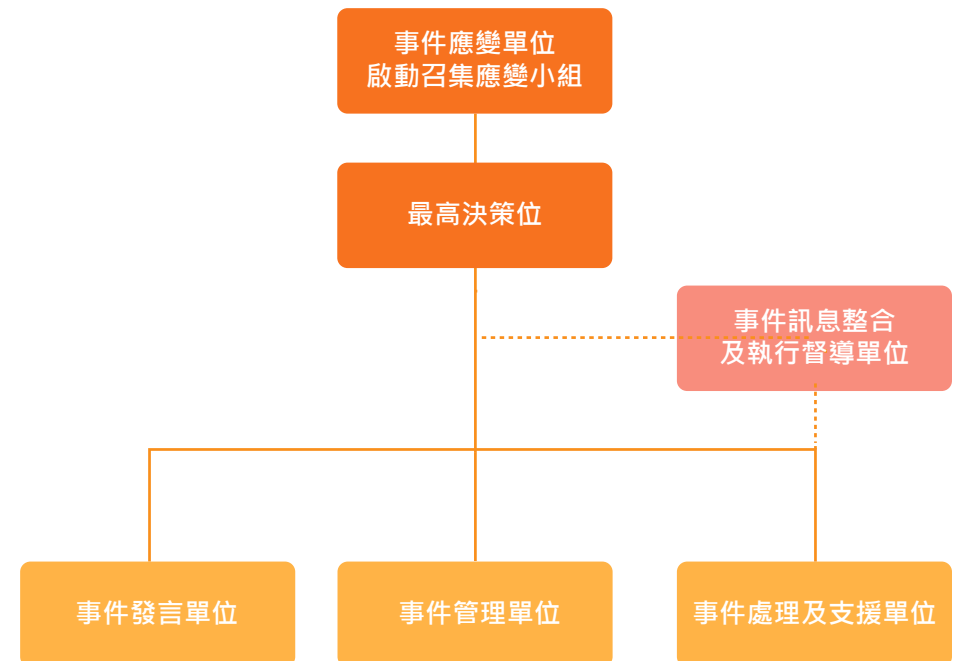
風險類型	重要風險事項	管控風險方式
1. 市場風險	市場同業競爭 國際政經景氣	針對台灣政經景氣與海外發展環境列入高階主管會議與年度策略會議探討，並透過每月集團策略會議進行策略檢討與調整
2. 營運風險	供應鏈風險	(1) 定期關注並進行國際原物料趨勢分析以掌握關鍵食材來源 (2) 不定期審視主要供應商名單並建立第二供應貨源機制 (3) 建立明確採購規範及評核機制 (4) 強化上游廠商共同升級，成為長期夥伴關係 (5) 定期檢視庫存週轉合理化
	氣候變遷風險	(1) 計畫性採購並選擇供貨來源、產地、生產方式等，避免因氣候變遷及天然災害等影響成本 (2) 研發時事先規劃替代材 (3) 每季進行主要物料的供給變化趨勢預測
	食安風險	(1) 建立食材風險因子分析，以作為食品安全管控措施之依據藍圖 (2) 積極落實食材溯源管理 (3) 建立多重食品衛生安全檢核機制（供應商品管、食安稽核訪廠、第三方稽核、門店食安自檢、總部定期抽檢……等） (4) 強化店舖同仁對於食品安全衛生教育訓練與觀念之建立
	勞動力短缺風險	(1) 開發多元招募管道：如弱勢就業、勞工再就業 (2) 深耕產學合作提供長期穩定人力 (3) 精進營運流程降低基本勞動力需求



風險類型	重要風險事項	管控風險方式
3. 環境風險	職工就業 環境安全	(1) 設立職安委員會進行同仁職場安全議題檢討與規劃 (2) 舉辦同仁定期健康檢查及健康衛教之講習 (3) 每月進行店鋪環境安全及同仁宿舍環境設備安全自主檢查
	重大天然災害及 流行疾病	(1) 針對重大天然災害建立有標準作業處置SOP以降低損害 (2) 設立重大突發事件應變小組，以最快速掌握情報、調度資源與善後檢視
	消防及建築物 安全風險	為確保營運店鋪在安全無虞的場所創造營收，我們的因應措施有 (1) 配合當地消防單位進行消防實地演練 (2) 每月定期自我消防檢查與新人訓練 (3) 由總部推動萬安巡檢機制進行全面性安全檢查 (4) 定期主管機關申報及檢查 (5) 強化展店建物安全評估程序
4. 財務風險	禮券流通在外	針對大量流通在外預售之禮券，提供銀行履約保證並定期於中常會中檢視公司現金流與財務結構，並於董事會中進行提報

營運風險應變管理架構

由於本公司為連鎖產業，營運據點遍布全省，故營運發展辨識及面對上述風險類型課題，透過公司既有組織中例行內控管理機制即可適時提前納入計畫性精進改善調整之外，若有屬重大事故發生，事件應變單位即須辨識是否啟動應變程序，於 2017 年間處理的事件包含食安、颱風、招募及消費者爭議等事件，透過公司現行相關應變機制，目前均能適度對組織營運與相關利害關係人之影響降至最低。





3 綠色採購

3.1 採購政策

3.1.1 供應鏈進化創造組織優勢

供應鏈管理是連鎖經營產業建立競爭優勢的一環，無論是供應商管理、原物料管理、成本管理、或是近年備受矚目食品安全管理；我們致力於供應鏈管理精進，為集團在供應鏈提升與開發、採購流程優化、採購整合、研發加值、採購績效管理、綠色採購及溯源採購等面向，逐年提出創新理念並與時俱進的推進與努力，企圖為集團建立優質而安全的供應鏈，提供消費者更高品質的餐飲體驗，建立永續經營的競爭優勢。

提升供應鏈食品安全管理能力：

我們經歷採購行為整合與採購規格整合、食品安全管理制度與流程建立，以及書面資料管理供應商、原物料基本資料與成分來源。回顧 2015 年集團進入食品安全管理的收割期，除食安部已於 2014 年成立外，2015 年運作採購食安委員會，對集團供應商輔導與汰換、風險物料汰換以及食品安全制度運行等作業，進入制度化討論與決議的完整管理循環，對集團食品安全管理多有助益。

同時，建置食安溯源系統將大量書面資料轉作系統化管理，除提高大數據的管理效率及完整度外，要求欄位更詳實且檢驗報告檢附程度更高。

開發新貨源：

集團 2015 年參與美國中西部採購團參訪生產商，以及參訪香港海鮮展、蔬果展、廣州廣交會等，積極拓展其他地區來源以提升商品品質及穩定度，提升集團整合採購能力並開發新貨源。

履歷食材使用：

2014 至 2015 年逐步擴大履歷食材使用品牌範圍，提升農畜產品的可追溯程度，強化食品安全及消費者信心。2016 年推廣在地食材認證溯源餐廳。

降低環境負擔：

2017 陸續停用各品牌店筆，改為電子化網路填寫用餐建議卡，並減少塑膠製品使用，持續推動可分解餐具應用降低環境負擔。

◆ 年度策略計劃

年度	重大策略計劃
2007	品類成本責任中心制 / 降價績效
2008	採購供應預測 / 成本管理五步棋
2009	採購供應整合（蔬果 / 雜貨整合 / 專業三方物流精進）
2010	OEM/ 物料檢驗機制
2011	採購加值策略（研發加值，國際化廠商開發）
2012	綠色供應鏈
2013	建構完整供應鏈（PDC）
2014	食品安全年
2015	策略詢購 / 集團獲利年
2016	改變與突破（企業社會責任）
2017	企業社會責任



◆ 實踐舉措與具體成效

年度	策略	實踐舉措	具體成效
2014	食品安全	原物料成分表建置	食材成分書面資料收集、包括成分、添加物及成分供應商等
		新食材啓用與風險管理制度	採購與食安審核，確保新食材與製程的安全性與適當性
		新供應商啓用與評核制度	新供應商食安評核與放行管理制度
		食安部成立	專責部門，管理店舖及供應商食品安全
2015	食品安全	採購食安委員會成立	採購部與食安部組成，針對食品安全管理議題進行討論與推動
		食安溯源系統建置	建立系統化溯源管理系統，管理供應商及原物料及原物料成分產地等食品安全資料
	策略詢購	美國、香港、上海開發廠商	開發新供應商；直接來源提升商品品質與穩定來源
		履歷食材使用推廣	推動履歷食材使用程度，至少15種以上(依季節產出)

年度	策略	實踐舉措	具體成效
2016	企業社會責任	溯源餐廳星級認證	認證溯源餐廳，強化履歷食材應用，全集團餐廳皆獲星級認證
		店筆節約降低碳排	使用統一版本，店筆存放棧板由80個降為8個
		在地良食推廣	推廣在地化與特色食材使用
		採用可分解環保袋	全集團由外帶塑膠袋改用可分解環保袋降低碳排
2017	企業社會責任	溯源餐廳星級認證	認證溯源餐廳，強化履歷食材應用，全集團餐廳皆獲星級認證
		停用店筆節約降低碳排	逐步停用各品牌店筆
		在地良食推廣	推廣在地化與特色食材使用
		可分解材質餐具使用	持續使用可分解材質，降低環境負擔

3.綠色採購

3.1.2 採購政策定調，有所為，有所不為

秉持王品挑過您不用再挑的經營理念，在食用餐具上集團全面禁用美耐皿盛裝熱食，改用 PE 保鮮膜保存食物並將兒童餐具改為不鏽鋼餐具，避免消費者有接觸塑化劑溶出的風險，同時在清潔方面採用環保洗手乳，降低化學添加物使用且好沖洗降低水資源浪費。並推廣集團外帶塑膠袋採用可分解環保袋，環保與降低碳排。

食材方面橄欖油使用 100% Pure Olive Oil 等級，豆製品全面採用非基改黃豆製成品，例如豆腐豆皮等，並推廣提高履歷食材使用品項，應用供應鏈可追蹤追溯的台灣農產品，鼓勵台灣農產走向安全、可追溯的生產銷售。

逐櫃抽驗美國牛肉瘦肉精確保消費者食用安全，同時集團全面採用非重組肉，避免消費者疑慮並提供食材的真正原貌給消費者。

2015 年至今，海鮮推動不採用中研院發起「台灣海鮮指南」中建議「避免食用」的魚種，為生態保育盡一份心力。

餐具	保鮮膜	兒童餐具	洗手乳	橄欖油	牛肉	豆製品	履歷食材	重組肉	海鮮	塑膠袋
不採用美耐皿裝熱食	全採用PE保鮮膜	全採用不鏽鋼兒童餐具	全採用環保洗手乳	全採用Pure等級橄欖油	美國牛肉抽驗瘦肉精	全採用非基改豆製品	推廣使用產銷履歷食材	全採用非重組肉	不採購保育爭議食材	採用可分解環保袋
避免使用美耐皿裝熱食，影響消費者健康	採用不含氯PE材質保鮮膜，避免加熱釋出有毒物質	兒童餐具停用塑膠材質改用不鏽鋼材質，確保兒童食器安全	環保材質椰子油洗手乳，環保省水	橄欖油由pomace升等為Pure等級	美國牛肉逐櫃抽驗瘦肉精確保消費者食品安全	豆類製品採用非基改黃豆	提高使用產銷履歷食材的種類及數量強化食材可追溯性	不採用食藥署定義之重組肉只提供消費者真實食材	不採購中研院發起「台灣海鮮指南」中建議「避免食用」的魚種	採用可分解環保袋，環保並降低碳排

年度	供應鏈重要改變	說明
2011	全面採用環保泡沫洗手乳	環保椰子成份洗手乳，原膏狀改泡沫式環保省水
2012	全採用PE保鮮膜	全面採用不含氯PE材質保鮮膜，避免加熱釋出有毒物質
2013	全採用Pure等級橄欖油	橄欖油由Pomace升等為Pure等級
	不採用美耐皿裝熱食	制訂不使用美耐皿裝熱食規範，維護消費者健康
2014	全採用不鏽鋼兒童餐具	兒童餐具停用塑膠材質改用不鏽鋼材質，確保兒童食器安全
	美國牛肉抽驗瘦肉精	加強美國牛肉抽驗瘦肉精，確保消費者食品安全
2015	全面採用非基改豆製品	豆類製品採用非基改黃豆
	推廣使用產銷履歷食材	提高使用產銷履歷食材的種類及數量，強化食材可追溯性
	主餐不使用重組肉	食藥署定義之重組肉，主餐食材不使用
	不採購保育爭議食材	制定政策不採購中研院「台灣海鮮指南」中建議「避免食用」的魚種
2016	採用可分解環保袋	停用外帶塑膠袋改採用可分解環保袋，環保並降低碳排
2017	使用可分解餐具	持續使用可分解材質，降低環境負擔
	增加使用FSC認證品項	增加抽取式紙巾使用FSC認證原料，增進森林的永續經營。



3.1.3 食品溯源系統管理大數據

- ◆ 透過物料整合或使用替代品，盡量使用單純物料、簡單化，以減少可能的食安危害因子。
- ◆ 2017 集團多品牌發展，採購品項更多元，新增 1,439 項食材納入食品溯源系統機制控管

2016 年



2017 年



3.2 供應商管理

3.2.1 供應商年會與供應商共學

年度	主題	目的	舉措	人數
2013	供應商關係管理	首度召開供應商年會，除表揚 20 家績優供應商；邀請集團董事長分享集團發展策略與願景	針對集團供應商管理方針與品質政策等議題進行說明與宣達。	318
2014	食品安全管理	績優供應商表揚共 15 家，首度邀請政府官員，台中市衛生局局長黃美娜針對政府法規及食安管理議題進行宣導	同時對供應商食品安全規範的稽核評鑑進行說明	472
2015	透明食安鏈	強調透明食安鏈及物料可追溯性	邀請財團法人中華食品管制系統發展協會理事長朱森裕及實踐大學教授許伊探討物料追溯系統及供應商管理與稽核等議題進行專題討論，提供供應商管理自身食品安全之參考	372
2016	食安追蹤追溯與成本管理	採購部探討主題採購預測 & 成本管理食安部說明食安稽核與檢驗計畫	邀請國立台灣海洋大學食品科學系講座教授 -TOF 台灣優良食品發展協會理事長 - 孫寶年分享主題 - 找回安心享美食的小確幸	348
2017	食品業大數據、物聯網創新應	提升食品業應用創新科技提升產業爭力，並與供應商共學	MOSI 曜陽科技整合科技分享大數據實務案利昱創科技分享互聯網在生產與銷售應用與供應商共學	398

3.綠色採購

3.2.2 物流冷鏈管理與精進

與國立海洋大學蕭心怡博士研究團隊，合作配合政府 2017 年「低溫食品冷鏈管理精進研析與衛生安全輔導計畫」，為台灣冷鏈物流管理標準貢獻實務案例，供學術單位研究，並將成果分析予政府單位，做為訂立規範參考。

關於低溫物流輔導計畫：

- 一、食品藥物管理署委託之「低溫食品冷鏈管理精進研析與衛生安全輔導」計畫，為調查產業實際情況，確認食品業或相關食品物流業者能否符合規範。
- 二、輔導內容將包括：了解物流配送過程中之運輸與貯存之溫度，並進行食品低溫物流標準作業流程教育訓練。
- 三、實證試驗項目為透過溫度等感測元件，監測物流配送過程中之運輸車與食品中之溫度變化，以瞭解現行低溫物流作業之現況，並針對缺失獲得改善建議。



資料來源：海洋大學研究生胡家瑜

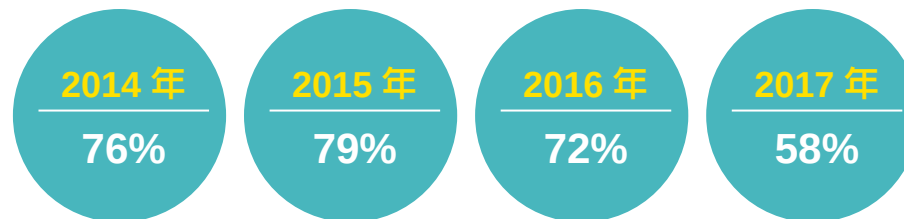
3.3 原物料管理

3.3.1 供應鏈說明



供應鏈採購經食品安全管理系統標準之廠房所生產產品之百分比 2017 年為 58%，王品集團加工廠依 ISO22000 與 HACCP 作食品安全管理體制建構食品生產體系，唯無通過第三方國際驗證，故集團加工廠生產之食品通過第三方國際驗證者為 0%。

◆ 有認證廠商採購金額佔比



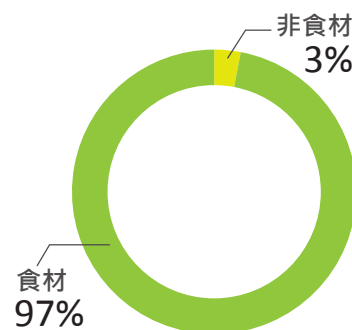
◆ 採購支出來自當地供應商比例

年度	採購金額比例	
廠商交易型態	台灣	其他地區
2016	96.6%	3.4%
2017	85%	15%



◆ 採購支出來自當地比例

食材來源 金額比例	2016 台灣	2017 台灣	2016其他地區	2017其他地區
豬	55%	72%	45%	28%
禽	74%	80%	26%	20%
海鮮	27%	47%	73%	53%
米	99%	100%	1%	0%
蔬果	77%	69%	23%	31%

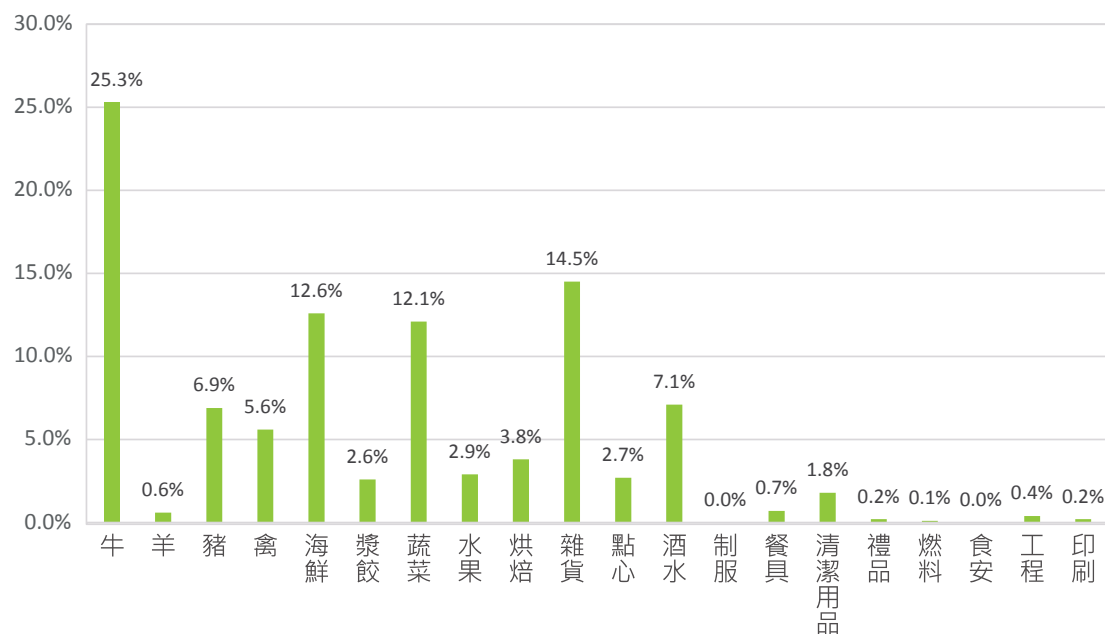


3.3.2 供應鏈地圖 - 在地良食

我們主動接觸台灣各地方農會與產銷單位，大量採用在地食材，直接向在地購買食材，投入的每一分錢將留在當地，能活絡當地經濟且有利於當地發展。

使用在地食材，降低食材耗損、降低運輸成本，亦能降低化學添加物使用，避免食品安全性之風險產生。

採用在地食材能降低運輸的消耗與空氣污染，減少碳足跡，降低化學物質對於環境之危害。



◆ 台灣在地食材採購金額比例

品類	2015	2016	2017
蔬菜水果	73%	77%	69%
豬	68%	55%	72%
禽	66%	74%	80%
海鮮	34%	27%	47%

3.綠色採購

品項	交易對象	海鮮總採購金額佔比
文蛤	在地養殖戶	12.7%
白蝦		
鯛魚片		
蒲燒鯛魚		
鯛魚下巴		
鱸魚片		
履歷鱸魚		
履歷鯛魚		
履歷龍膽石斑		
履歷烏魚		
扇貝肉	日本漁會	2.6%
透抽	基隆船隊	1.3%

2017 年水產品向在地魚會、船隊、養殖戶直接購入使用，讓漁民獲得更好的交易價格，減少因批發商交易轉運之里程，減少碳排放。並與日本枝幸漁會合作交易，該漁會致力於海洋生態平衡維護。

◆ 日本枝幸漁會



一、農產品的產地區隔

產銷履歷記錄制度將有助於了解特定農民所生產的農產品，由消費者檢視產品產銷紀錄的過程，可區隔不同品級之產品價格。且產地為農業一項重要的品質指標，倘若消費者意識到特定地區的農產品品質較優良，而支付較高的費用購買該項農產品時，其可追蹤性即能作為有利的佐證。

二、降低風險及消弭法律責任

農產品若沒有建立可追蹤的基礎，一個食品安全問題，可能會基於預防的理由而迫使產業整體受害，若是能適當地建立產銷履歷紀錄，則食品問題將能即時有效地釐清與處理，降低生產者的風險。

三、提升資訊的信賴度

藉由已建立之產銷履歷紀錄系統，可防止標識及資訊誤認，提升交易之公平性。特別是消費者能獲得農產品及生產者的正確情報，可幫助食品的選購及風險的因應。對交易場所及管理機構而言，同樣也可獲得正確情報資訊，幫助製品及風險管理。

四、提升農產食品安全性及業務效率

當農產食品安全產生問題而造成事故時，較易迅速追查原因，掌握產品行蹤，因此較易迅速及正確的回收產品，並明確是業者責任範圍。使用識別號碼進行製品管理，及製品整個生產過程的情報傳遞，將提升製品的在庫及品質管理，如此能降低管理成本及提升品質。

◆ 在地採購地圖 - 產銷履歷

產銷履歷採購金額佔該品類金額比例		
品類	2016 年	2017 年
海鮮	1.9%	1%
禽	8.3%	9%
蔬果	8%	8%
米	88%	86%



產銷履歷標章



3.3.3 溯源餐廳 ※ 台灣農業跨領域發展協會 <http://rest.amot.org.tw/rest/>

AMOT 協會依照各餐廳使用溯源 (產銷履歷) 食材的程度, 以星級方式分為 3 個級別呈現給消費者清楚辨別。

三星級 溯源餐廳: 提供任 5 道以上溯源餐點, 或菜單一半以上為溯源餐點。

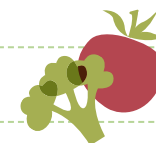
二星級 溯源餐點: 任一道餐點中一半以上使用溯源食材, 或其主菜使用溯源食材。

一星級 溯源食材: 使用 1 樣以上溯源食材。



2017 年因菜色調整, hot7 新鉄板料理、ita house 由原 3 星認證調整為 2 星, 莆田由 2 星認證調整為無認證。

星級	品牌	溯源食材
★★	原燒	牛番茄、越光米
★★	王品牛排	牛番茄、杏鮑菇、洋菇、紅甜椒、胡蘿蔔
★★	聚	牛番茄、台南 11 號米
★★	藝奇	牛番茄、紅甜椒、馥米、胡蘿蔔、鴨胸
★★	夏慕尼	牛番茄、台南 11 號米
★★	西堤牛排	胡蘿蔔、小黃瓜、紅甜椒、黃甜椒
★★	陶板屋	牛番茄、台南 11 號米、小黃瓜、紅甜椒、黃甜椒、鳳梨
★★	品田牧場	越光米
★★★	石二鍋	牛番茄、台南 11 號米、胡蘿蔔、地瓜、香菇
★★	舒果	牛番茄、黑木耳、小黃瓜、紅甜椒、黃甜椒、台南 11 號米
★★	hot 7 新鉄板料理	台南 11 號米、櫻桃鴨
★★	ita house	牛番茄、台南 11 號米、鴨胸



3.綠色採購

3.4 以行動愛地球

綠色採購政策

產業要永續經營，需要在經濟效益與環境衝擊中取得平衡，而餐飲產業受到環境及氣候變遷影響很大，更需要考量餐飲經營對環境永續的影響與衝擊。

食材採購受到食品安全、地球暖化、生命週期等因素，影響供貨來源、生產季節、規格設定以及採購成本。王品集團致力於「安全食材」、「環保永續」、「可追溯性」的採購政策。

- ✓ 集團將安全食材把關與要求，列入作業流程與資訊系統管理流程，透過食材啓用前把關、檢驗報告取得，以及食材風險分析與管理，全面為食材安全把關。
- ✓ 使用 FSC 認證衛生紙，2015 年佔總衛生紙採購金額 68%，2016 年增加為 72%。
- ✓ 2017 年雨林認證咖啡、紅茶因菜色調整而停止採購



佔該品類採購金額類佔比

品名	2015	2016	2017
FSC認證衛生紙	68%	72%	72%



Forest Stewardship Council 森林監管委員會，是一個獨立、非政府、非營利的組織，成立的目的是推廣永續經營世界的森林。已經有超過一億公頃的森林，在80個國家有FSC認證，受保護的森林數量隨著越多消費者採購有FSC標籤的產品而增加。

採購金額佔比

品名	2015 年	2016 年	2017 年	備註
熱帶雨林咖啡	4%	3%	0%	佔總咖啡採購金額
雨林認證紅茶	NA	1%	0%	總紅茶採購金額

響應致力於綠色製造廠商「綠能永續，循環再生」之願景，由減少 CO2 排放量，與產品分解後即為土壤之有機肥料，以促進生物質廢棄物之循環再利用，防止地球環境的持續惡化，進而留住美好且寶貴的空氣、水資源和土地。

佔該品類採購金額類佔比

品名	2016	2017
可分解環保袋	50%	78%
可分解外帶餐具	99.80%	100%



該認證標章為國際生物可分解機構 BPI (Biodegradable Products Institute) 頒發，符合國際 ASTM D6400 標準！





4. 安心食品

4.1 安心食品管理

維護食品安全，是台灣餐飲業的基石

台灣是世界的「美食王國」，在這塊土地上有群兢兢業業，想用食物讓全世界認識台灣的人，而食品安全是讓這股力量恆久維持的根基。王品集團也深刻的瞭解，食品安全就是「款待心中最重要的人」的根本。

王品集團看待食品安全，秉持源頭管制的做法，原物料從新供應商開發就開始管制；餐點則從研發設計開始管理。唯有落實源頭管制的措施，才可以將風險降低，王品集團以核心價值觀「誠實」，「誠以待人，實以律己」的態度做好食品安全，持續為台灣端好盤子。

王品集團依風險評估與管理、餐廳食品安全、供應鏈食品安全管理及王品食安調研中心（集團實驗室）四大面向，建構全面的食品安全防護網。

一、風險評估與管理：

是食品安全管理中重要的核心，透過外部資訊的蒐集、王品集團多年食品檢驗與供應鏈稽核的結果進行分析，推

斷出可能出現食品安全風險的種類與時間點，透過公司內部專業部門的分工與協同，以科學化為基礎建立風險分析、風險預警、風險管理及緊急應變的快速因應作為，能避免食品安全風險發生，或發生食品安全事件時能快速因應，降低對消費者的損害。

二、餐廳食品安全：

餐廳食安管理建構在簡單且不須擔憂的工作環境之上，以貼近門店的架構設計簡單的操作方式，是食品安全得以落實執行的關鍵，對此我們持續關注新技術、設備與餐廳環境之間的關係，透過長期發展，持續優化工作環境與便利性，讓食品安全日常化。

三、供應鏈食品安全管理：

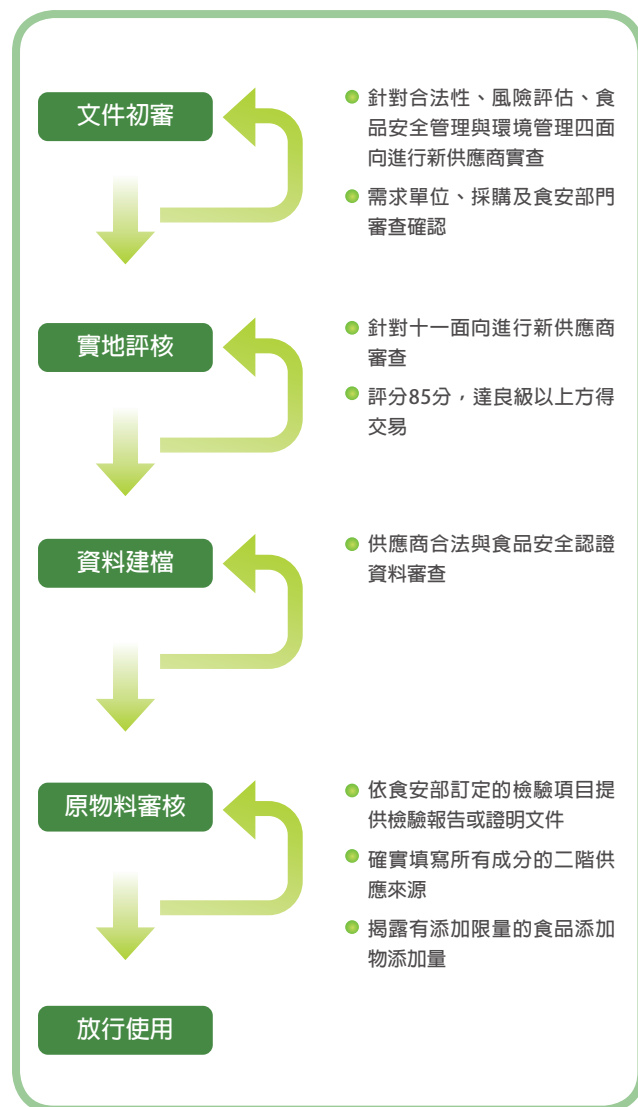
王品集團從 2012 年起，已經進行 5 年供應鏈食品安全管理體制的建立，在這段期間中，王品集團深刻的體認到食品安全需要整體供應鏈的協同合作，並透過共創的模式發揮綜效，以社會企業責任的整體概念將食品安全貫徹於供應鏈中，建立共同的核心價值，使供應鏈共享榮耀。

四、王品食安調研中心（集團實驗室）：

2017 年起，王品集團食安調研中心（集團實驗室）建立起 ISO17025 體制，以嚴謹的態度進行每一次的實驗，每一筆檢驗資料的背後都代表未來風險管理的重要依據，因此準確的檢驗是王品食安調研中心的使命，王品集團也希望，將實驗室適當的管理模組建構起來後，共享給供應鏈體系，透過以上四個面向的成果，互相串聯起來，成為一道綿密的食品安全防護網，期許透過正向的循環，讓餐飲與食品產業，能共築起台灣的食品形象，給消費者無所顧慮的用餐體驗。



4.安心食品



供應商是王品集團的貴人，與供應鏈共同發展食品安全體制是王品集團非常看重的一件事情。也因王品集團深刻體會源頭管理的重要，期許找到願意與王品集團共同在食品安全，與環境維護上努力的合作夥伴，與優良的供應鏈夥伴們共創台灣良好的餐飲環境。

於 2017 年供應商稽核共計評核 85 供應商，稽核供應商數占所有供應商的 14.1%，占台灣有加工製程的供應商 65.4%。

篩選新供應商符合王品集團要求比例為 100%(供應商的合法性、過往的經營風險、食品安全的管理與對環境的維護)，才進行實地評鑑，實地評鑑則區分為 11 個面向，共計 93 個查核項目，評分達到 85 分，良級以上才得以在系統中建置供應商，並透過食安溯源系統中要求提供的供應商合法文件、原物料檢驗文件與二揭供應商揭露原則逐步審查，建置這樣層層的食品安全管理機制。

供應商分級標準			
類別	判定標準 (分)	等級	行動計畫
有認證	90-100	優	增加合作
	85-89	良	持續改善
	75-84	普	限期改善或汰換
	未達75分	F	不列入使用
無認證	70-100	良	持續改善
	60-69	普	限期改善或汰換
	未達60分	F	不列入使用

王品集團針對台灣有加工製程的供應商進行實地訪查，評核分成 10 大面向共計 94 個查核事項，透過一方稽核，確認並輔導供應鏈提升食品安全管理體制。於 2017 年共計執行 85 家供應商的年度例行性訪查，評核結果優級 32 間 (38%)，良級 39 間 (46%)，普級 14 間 (16%)，評核為普級廠商，王品集團將依產業特性展開輔導與汰換評估，在改善前不擴大交易新品項，若無法改善則替將汰換供應商；於 2017 年共計汰換 5 間供應商、降低採購 2 間。透過嚴謹的供

應商評核，使近年來供應商發生的原物料酸敗、異物案件下降至穩定的水準，由評核結果可以發現整體供應鏈的食品安全管理能力皆持續提升。若供應商有供應異常情況，包括連續出現原物料異常或發生重大客訴，例如產品遭受異物或微生物污染，王品集團將採取緊急稽查作為，於 2017 年共計 3 場次。

經過稽核分級後，會要求供應商針對缺失進行改正與回覆，依照缺失的嚴重程度決定供應商改善時間間隔，以確保供應商有持續改善並建立適當的食品安全管理體系。



普級輔導改善時間間隔規範		
類別	間隔	缺失嚴重程度評估
新供應商	3個月	食安系統建置不健全、CCP點監控失效、重大硬體需修繕、病媒失控等。
	1個月	環境設備清潔不佳、文件紀錄不確實、人員習慣不良等。
	不定期	尚無工廠登記證、無專職品管人員等。
例行性供應商	6個月內	環境設備清潔不佳、文件紀錄保存不確實、人員習慣不良等
	3個月內	食安系統建置不健全、CCP點監控失效、重大硬體需修繕、病媒失控等。
	不定期	異常狀況持續發生、食安溯源系統錯誤

台灣直接供應且有加工製程的供應商，依照採購的比重，重要供應商委託外部的檢驗公司進行二方稽核，2017 年共計進行 35 間廠商的評核，在二方稽核中共計有 14 面向，172 項稽核條文。每年度王品集團都會依法規、消費者需求、風險管理及企業社會責任等面向，進行二方稽核條文的增修，並透過二方稽核使供應鏈同步掌握風險與環境趨勢，以達共創之目的，並共盡企業社會責任。

二方稽核面向	稽核項目數
1. 管理承諾	19
2. 食品安全系統	10
3. 採購政策與管理	11
4. 食品防護/緊急狀況處理	6
5. 環境衛生	14
6. 設備設施維護管理	14

二方稽核面向	稽核項目數
7. 製程與產品管制	25
8. 檢驗和量測	10
9. 儲存和運輸	12
10. 病媒管理	13
11. 人員衛生與健康	18
12. 不符合產品管制/產品追蹤追溯和回收	9
13. 客戶產品要求	1
14. 企業社會責任	10

◆ 已進行環境衝擊評估的供應商數量 (二方稽核清單)

項目	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
年度計畫				利用二階物料表查核供應商投料正確性	利用食安溯源系統查核供應商投料正確性	人權、環境(污染水/空氣)	
場次	2	11	39	44	37	37	35
花費/元	38,000	108,000	553,000	660,000	567,000	567,000	525,000
改善行動回覆率	100%	100%	100%	100%	100%	92%	97%
複查完成率	無	無	75%	74%	83%	88%	67%

供應商環境評估

王品集團認為，維護台灣的環境資源非一己之力就可完成，透過供應鏈共同努力方能擴增能量，透過環境標準進行新供應商的篩選，優先採用對於環境保護有認知的供應商。

於 2017 年 12 月起，新供應商 100% 於開發檢核階段經過環境評估，確認供應商於廚餘、回收垃圾、廢食用油、廢水等廢棄物有妥善處理機制，並要求供應商誠實揭露過往的違反事跡與改善方式；透過新供應商的開發檢核機制，避免與對環境有重大威脅的供應商交易。



序號	環境評估項目
1	廚餘處理是否符合法規規範
2	應回收垃圾處理是否符合法規規範
3	廢食用油處理是否符合法規規範
4	廢水排放是否取得有效許可
5	廢水排放是否依規定進行處理
6	是否曾被環保主管機關查核/檢驗，且結果不合格
7	工廠/公司設立地點/地目是否符合使用用途

◆ 重要供應商企業社會責任評估項目

序號	供應商企業社會責任評估項目
1	聘僱規範中是否明定應提供同仁合法的工作資格，並提供符合法規且適當的保險(勞工保險等)？
2	聘僱、解聘同仁時，是否不因種族、宗教信仰、年齡、國籍、社會或種族起源、性取向、性別、婚姻狀態、懷孕、殘疾或政治取向，而歧視同仁？
3	是否沒有聘雇童工？
4	是否提供同仁表達不滿和(或)投訴的方法或途徑？
5	是否不強制勞工？(未經同仁同意，不扣留政府頒發的身分證、護照或工作證；不使同仁負有任何債務，從而限制其離職；只要同仁提供合理通知，便允許離職；在法律允許的範圍內，自由中止雇傭關係無需收到經濟上或其他懲罰)
6	是否妥善維護工作環境避免發生致命、致傷或致殘的情況？(包括環境、設備、危險物質與化學品)

序號	供應商企業社會責任評估項目
7	出口是否連通及暢通無阻？(緊急出口未被鎖上)
8	是否有明確的廢棄物處理與備案？(依法律要求，廢棄物運送工作由擁有相應有效證照、經過許可，或登記的運送人員執行；廢棄物清運合約是否載明不得販售廢棄物再製成食品)
9	廢水排放是否依規定進行處理且取得有效許可？
10	是否擬定節能減碳計畫？

於 2017 年，王品集團針對主要供應商進行環境衝擊評估，評估項目涵括勞資關係、勞安維護、廢棄物管理與節能減碳範疇，完成 35 間廠商的環境衝擊評估，評估結果如下，供應商皆已完成改善，2017 年度無因重大環境衝擊事項而汰換供應商：

需改善項目	廠商數
無訂定節能減碳計畫	4
無建立透明的勞工申訴管道	3
廢棄物清運合約無明確訂定不得供食品使用	2
無妥善處理排放水	1

王品集團將持續要求供應商一同維護台灣的整體環境，擬定節能減碳計畫，降低生產、運送、倉儲等作業對環境的負面影響；並要求供應商提升勞資關係，以符合王品集團『同仁是家人』的三人主義。於環境評估中發現需改善之處，王品集團透過內部採購食安委員會，進行衝擊評估與改善目標確認，並要求供應商善盡企業社會責任。

4.2 顧客健康與安全

消費者的健康與安全對王品集團來說至關重大，王品集團進行全面的餐廳與餐點安全性評估，涵蓋 100% 的餐廳與餐點。而餐點研發設計是餐點安全最重要的環節，因為餐點使用的原物料、加工製程，與盛裝容器都於餐點研發設計被決定，此時餐點的風險也就大致抵定，因此王品集團從餐點的研發開始，食品安全部門的同仁就參與其中，透過源頭設計，降低食品安全在後續每個環節中被擴大的可能性。若餐點加工製成、呈現有風險存在，都將在新菜色研發設計的階段中，進行風險的剔除或設定適當的管理措施，以維護消費者權益。



連鎖餐飲業的門市食安管理

◆ 從業人員

健康管理

- 新進同仁需有合格供膳體檢報告才錄用
- 每年進行供膳健康檢查
- 同仁感染高傳染風險疾病，痊癒後才能回店工作
- 每日店內自主進行健康管理 (手部傷口、嘔吐、腹瀉、感冒等)

穿戴要求





◆ 營運設備

清潔與消毒

- 設定清潔、保養週期，區分為日、月、季及年，進行不同程度的清潔、消毒與修繕。
- 依汙染程度區分使用設備與器具，例如刀具、砧板、抹布等，避免交叉污染。
- 使用通過美國 NSF 驗證的濾心。

◆ 營業用料

追蹤追溯

- 溯源系統掌控原物料的二階供應商來源。
- 成份與添加物不符合法規不得使用。

原物料抽驗管理

- 依風險設定檢測項目，原物料檢驗共計執行 311 項次，花費 1,295,231 元。
- 美國牛肉瘦肉精檢驗，共計執行 114 項次，花費 217,664 元

◆ 餐點製程

- 依餐點製作的風險建立適當的管控方式與重要管制點 (CCP)。

◆ 營運環境

病媒防治

- 於餐廳裝修期間進行病媒入侵點的勘查與修繕，透過餐廳硬體的源頭管理，根除病媒侵入風險。
- 每月進行環境消毒，提供消費者良好的用餐環境。

- 消毒廠商與人員領有專業執照。
- 施作前提供使用的藥劑清單與防治區域，不得使用非法藥劑。

化學品管理

- 禁止使用高風險化學品，例如鹼片。
- 化學品與食材區隔擺放。

王品集團針對集團內 17 個品牌的餐廳，進行食安稽核管理，稽核管理內容涵蓋，從業人員、作業場所、設施衛生管理及門店品保制度，執行範圍包括王品集團全門店。於 2017 年共計執行 1,139 場次門店稽核，透過門店稽核進行教育訓練，與食安管理制度之確效；若門店發生重大異常消費者腹瀉，或餐點出現危險異物等，將啟動食安異常管理，食品安全部夥伴到門店協助找出關鍵問題，並進行改善，以維護消費者用餐的權益。

餐廳食品安全稽核共有 51 項查核點，分為重大危害、中等危害與輕微危害三大種類，其中包括效期、溫度、交叉污染、化學品、人員、訓練、病媒等面向，透過食安稽核的同時，亦促使門店同仁瞭解食品安全知識，並透過稽核結果找出整體食品安全管理制度不完善之處，與門店中實際執行操作同仁的反饋，持續修整食品安全管理體制，以因應餐飲業高變化的環境。

除餐廳現場查核外，王品集團亦對旗下的餐廳進行餐點的檢驗管理，以確認食品安全的制度與模組在穩定的情

況之下，於 2017 年共計花費 1,456,729 元，進行餐點檢驗分項如下：

檢驗分類	檢驗樣品數
主餐	118
危險餐點	893
水質	328
冰塊	238
致病菌	434

◆ 檢驗總清單：

檢驗總花費	5,759,912	2,969,624
A. 原物料檢驗		
分類	檢驗數量 / 費用	
	2016	2017
例行性檢驗	288	331
檢驗費用/元	1,082,108	1,295,231
牛肉瘦肉精檢驗	112	114
檢驗費用/元	216,283	217,664
B. 餐點檢驗		
分類	檢驗數量 / 費用	
	2016	2017
主餐	124	118
危險餐點	979	893
水質	229	328
新北市水質	106	取消
冰塊	217	238
致病菌	509	434
檢驗費用/元	1,611,486	1,456,729

4.安心食品

王品集團於 2016 年開始測試餐廳製作餐點中可以被利用的欄柵因子，對於餐點與半成品保存有前瞻性的幫助。因此 2017 年延續並擴大，以科學化的方式因應未來餐點研發之計畫，共計花費 503,790 元。

門店	日期
莆田台灣大道	2017/01/10
違反食品安全衛生管理法	
冷藏雞肉放置於倉儲，超過保存期限，罰款60,000元。	
後續改善對策	
在不影響產品品質下，將使用於熬煮高湯的雞肉物料，由冷藏原料更改為冷凍原料。	

我們因應這次事件，全面檢視門店使用的原物料是否有相同情況，將短效期的生鮮物料，在不影響餐點品質的前提下，更換原物料，避免因使用量與進貨量不匹配，衍生出過期放置於倉儲但尚未報廢的情況，並同時再次教育門店，應即時進行不良原物料的報廢作業。

未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件，無發生。



亮點

新北市政府「惜食」

王品集團在台灣專注經營餐飲，在這超過 20 年與顧客互動的美好時光中，我們也同時發現許多值得使用的美好「良食」。我們努力透過餐點的設計讓各式蔬果發揮最大的價值，並期待與大家共同品嚐這股農地上的溫暖。王品集團也非常高興新北市衛生局、社會局的媒介，讓不能被我們所發揮價值的蔬果能在有需要的地方展現它的溫度。

王品集團在這段與新北市政府共同努力的期間，每月多次的蔬果轉運，得以讓此份溫暖延續到更多角落，服務更多需要的人，對此，我們也備感榮幸。未來王品集團將持續努力，將美好的「良食」分享給我們的顧客，並且珍惜、愛惜我們所運用的每一分食材，為台灣端好盤子。

月份	蔬果數量(kg)	蔬果總價(元)
3	135	4,086
4	178	11,408
5	422	21,713
6	421	26,568
7	706	40,647
8	539	40,020
9	286	17,137
10	599	28,193
11	372	16,918



4.3 食安溯源系統 & 調研中心

王品集團透過食安溯源系統，進行所有原物料的管理，並且將原物料使用在哪些菜色上全面建檔，透過進銷存系統撈取原物料採購狀態，再透過溯源系統即可快速、準確的進行產品的追溯與追蹤，透過系統化的管理可以達到 100% 追溯與追蹤的成效，並大幅降低資料錯誤性與提升管理效率。在食品安全問題發生，或是疑似可能影響消費者權利與健康的情況發生時，王品集團會以最快的效率及負責的態度進行預防性的管理，以保障消費者的權利。

2017 年是王品食安調研中心 (集團實驗室) 的重要時刻，在這一年度，我們完成了 ISO17025 的所有建置，包括品質手冊、7 份程序書、4 份技術文件及 14 份設備文件，共計 26 份標準文件，透過編撰制度文件的同時審視現有的工作流程，透過實驗室認證工作的進行完善王品食安調研中心的管理體制，並向財團法人全國認證基金會 (TAF) 提出實驗室認證申請。於 2017 年 12 月完成文件審查，在 2018 年 CSR 報告書撰寫同時，已完成實驗室的現場評核，預計 2018 年第 2 季前通過認證。

王品集團非常重視科學化管理，我們透過實驗數據進行風險預測與管理，並且持續累積對餐飲業重要的科學數據，以利未來作為前瞻性的使用，透過 ISO17025 的管理

體制，可以更加強化檢驗數據的精準度與再現性，唯有透過穩定且準確的實驗結果，才能避免數據利用上的偏差。

2017 年王品食安調研中心執行依行政院農業委員會農業試驗所開發的農藥快速篩檢農藥殘留，共計檢驗殺菌劑 5,603 件、殺蟲劑 5,757 件，透過農藥快速檢驗進行蔬果的原物料安全性把關，並依照檢驗結果進行原物料風險的等級分類，高風險的原物料將被列管且加強檢驗，若為單一供應來源存在風險，則進行供應商的管理或來源替換；微生物 (總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌) 共計檢驗 5,323 件，透過指標微生物的檢驗進行生產製程的管理。

測項	檢測件數	合格率
總生菌	5,323	85%
大腸桿菌、群	5,323	85%
殺蟲劑	5,757	98%
殺菌劑	5,603	97%

為強化王品食安調研中心的檢驗能量，於 2017 年新購置高溫滅菌釜、電子秤等儀器，並且各項設備委外進行校正，以確保各項設備與儀器維持在良好的狀態，以維護檢驗品質，2017 年王品食安調研中心總計花費 1,190,876 元，佔營業額 0.007%，佔稅後淨利 0.257%。

◆ 王品食安調研中心工作流程



在 ISO17025 的架構之下，王品食安調研中心調整工作流程，新增收樣、數據審核與報告審核三個項目，並將其他工作流程做了精進。所有實驗的作業流程與數據都須經過嚴謹的審核，並將數據審核與執行檢驗的權責做了明確的劃分，以提升實驗數據的穩定性與可靠度。



王品食安調研中心品保作為

王品食安調研中心為使實驗室測試結果可以更準確及穩定，實驗室導入「ISO/IEC 17025 測試與校正實驗室能力一般要求」，以及衛生福利部食品藥物管理署之「實驗室品管理規範-微生物領域測試結果之品質管制」，並建立品保措施以確認檢驗結果的品質，品保作為包括：空白樣品、重複樣品、正控制組、品質管制圖。



透過每年參加符合「ISO/IEC 17043 符合性評鑑 - 能力試驗的 一般要求」機構所舉辦的能力試驗來考核檢驗能力，與實驗數據的準確性，並同步從能力試驗報告瞭解實驗室數據在各實驗室間的差異；王品食安調研中心於2017年10月20日，通過緯凱國際科技股份有限公司生菌數、大腸桿菌群及大腸桿菌的能力試驗。

4.4 廢棄物與水資源處理

王品集團餐廳於營運過程中，不會產生任何的有害廢棄物，產生的非有害廢棄物，皆優先採取回收或再利用的方式進行管理，降低對環境的衝擊：

廢棄物種類	處理方式	處置方式
回收物(紙、金屬罐、塑膠等)	回收	由廢棄物處置承包商提供資訊
廢食用油	再利用	由組織直接處置，或直接確認處置方式
廚餘	再利用	由組織直接處置，或直接確認處置方式

◆ 廢食用油、廚餘



廢棄物處理費用 - 2017 於廚餘、生活垃圾、汙水、廢食用油的清潔費用總計花費 19,790,140 元

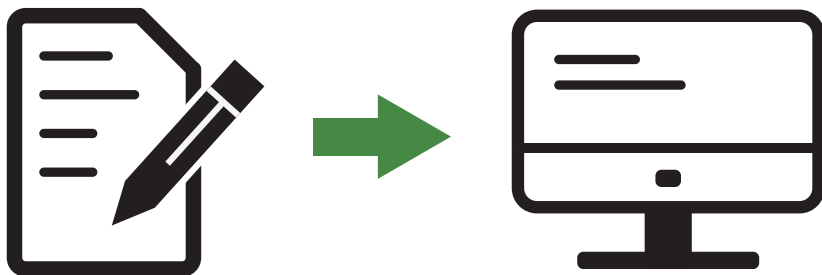


◆ 違反環保法規

門店	日期	違反法規
夏慕尼板橋民生	2017/01/07	廢棄物清理法
TASTy板橋中山	2017/01/11	廢棄物清理法
王品台中文心	2017/11/29	廢棄物清理法

◆ 後續改善對策

經2016年進行內部教育訓練，對登打錯誤、逾期申報發生率從每年21件降低至3件，預計2018年將於公司內部設計資訊系統進行管理檢核，以期降低人為錯誤率。





5. 友善環境

5.1 環保倡議

5.1.1 願景與目標

王品集團的經營哲學，除了希望每位顧客享有滿意的用餐體驗外，也希望負起企業責任為社會盡一份心力。針對環境保護，我們在軟硬體投入上，分別涵蓋能源管理、綠色產品與污染防治之採購、並積極營造友善環境，希望能讓更多元的顧客群，都能安心用餐。

5.1.2 執行策略

集團在 2017 年除了持續推動過去環保議題外，更在今年度針對營造友善環境多貢獻一份努力。具體執行策略如下：

(1) 能源管理：

針對能源管理關鍵成果、節能統計及溫室氣體排放量進行說明。

(2) 綠色產品及服務：

針對綠色環保標章採購及污染防治策略進行解說。

(3) 營造友善環境：

提供無障礙及友善育兒環境。

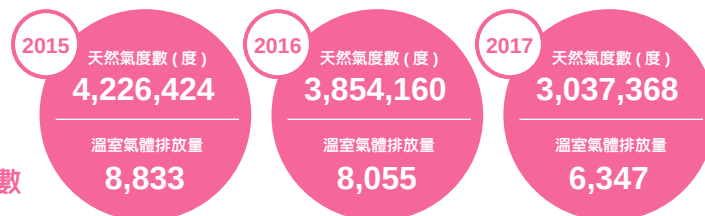
5.2 能源管理

5.2.1 能源管理關鍵成果：

節能統計：本集團 2017 年持續針對水、電、瓦斯能源總消耗量進行減少浪費之管理措施，本年度用水度數較 2016 年減少 7.4 萬度，天然氣使用量較去年減少 82 萬度，整體溫室氣體排放量約減少 1700 噸。



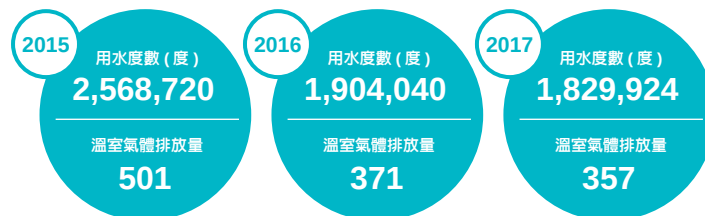
年度集團
天然氣使用度數



註1. 天然氣度數計算範圍為全省店鋪總和
註2. 溫室氣體排放量以天然氣使用作換算 (tonCO₂e)
註3. 天然氣碳排放量係數係以 2.09kgCO₂e/kWh作計算



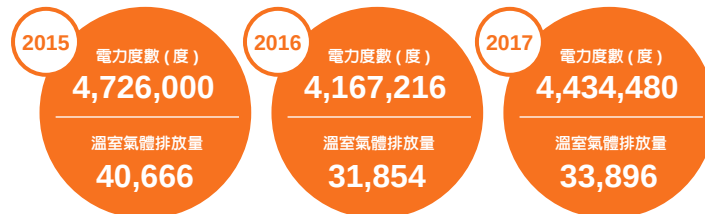
年度集團
用水使用度數



註1. 用水度數計算範圍為全省店鋪總和
註2. 溫室氣體排放量以用水度數使用作換算 (tonCO₂e)
註3. 用水碳排放量係數係以 0.195kgCO₂e/kWh作計算



年度集團
電力使用度數



註1. 電力度數計算範圍為全省店鋪總和
註2. 溫室氣體排放量以電力使用作換算 (tonCO₂e)
註3. 電力碳排放量係數係以 0.637kgCO₂e/kWh作計算

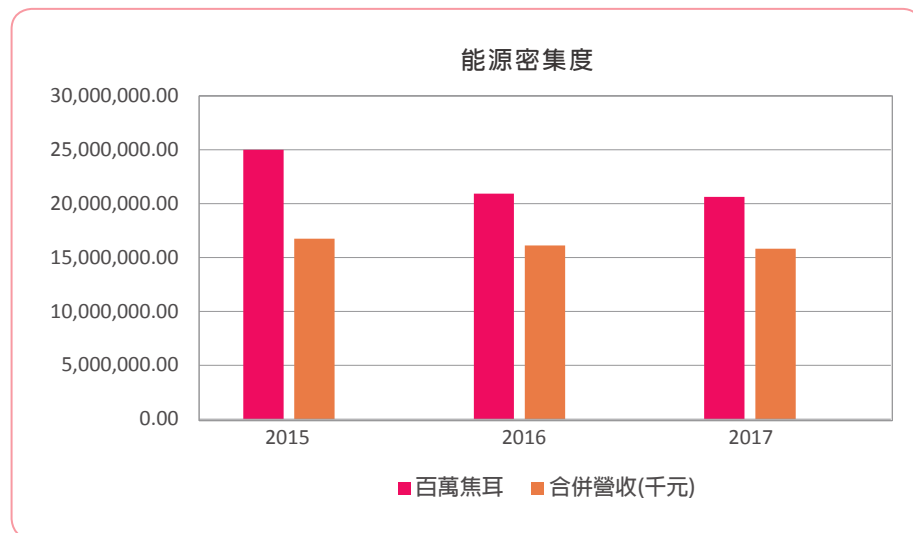


5.2.2 溫室氣體排放量：

2017 年集團合併營收為 158 億元，以此基礎計算能源密集度，每單位營收所消耗之能源為 1.31 百萬焦耳，較去年比較為持平穩定，下表列出過去三年能源密集度之變化。

能源密集度			
項目 / 年度	2015	2016	2017
百萬焦耳	24,989,475.6	20,914,021.8	20,637,021.1
合併營收(千元)	16,738,819	16,106,390	15,807,137
能源密集度	1.49	1.3	1.31

註:單位：百萬焦耳/新台幣-合併營



5.3 綠色產品與污染防治

5.3.1 綠色環保標章採購：

(1) 省電標章採購數量：集團針對省電標章之綠色採購，係以 LED 燈具及節能空調作為採購標的，總計 LED 燈具及節能空調採購金額約 3348 萬，共省下約 100 萬度電。換算 CO2 減碳量約為 2000 萬棵樹，省下約 3 座大安森林公園的碳固量。

(2) 省水標章採購數量：省水龍頭、馬桶投入金額約 120 萬元，總結省水量約 130 萬公升，換算 CO2 減碳量約為 780 萬棵樹。

(3) 節能高效率設備投入：使用高效能烹調設備萬能蒸烤箱來取代傳統電烤箱，以減少能源浪費，總投入金額約 930 萬元整。另外，本公司也投資環保空調，減少一般空調能源的負荷，投入金額約 180 萬元整。換算 CO2 減碳量約為 960 萬棵樹。

(4) 綠建材使用量：2017 年共使用 17,200 m² 綠建材，總投入金額約 850 萬元。

省電 / 水標章採購			
2017 年	數量	金額	省電 / 水量
LED燈具	3,120	4,680,000	512,460度 / 年
省水龍頭	192	153,600	70,000公升 / 年
省水馬桶	144	1,080,000	60,480公升 / 年
節能空調	48	28,800,000	480,000度 / 年

5.友善環境

5.3.2 污染防治

餐廳的生命週期中皆會產生許多廢棄物，從裝修時產生的營建廢棄物、營運中產生的油煙汙染、廢水汙染等副產物。針對污染防治的投入，我們針對空氣汙染、水汙染及廢棄物減量投入下列幾項防治措施：

(1) 廢氣排放處理：

使用靜電機減少油煙排放之汙染，租賃數量約 110 台，2017 年總投入金額約 120 萬元。

(2) 水汙染防治投入：

水汙染防治除定期清潔排放汙水，也新設置油脂截油槽約 50 座，確保排放廢水可符合政府規範。

(3) 廢棄物減量投入：

2017 年共使用超過 10,000 m³ 可回收建材，裝修廢棄物分類減量約 200 噸。合計使用回收再利用建材約 67.9 噸，相關廢棄物處理皆委託廢棄物清運合格廠商處理。

(4) 預防和環境管理成本：

廢氣排放方面使用靜電機減少油煙排放之汙染，2017 年總投入金額約 120 萬元。廢棄物處置共處理 200 噸，投入金額約 80 萬元。

5.4 營造友善環境

5.4.1 無障礙環境：

無障礙環境改善數量：

王品集團為了營造更舒適的用餐環境，同時，滿足有無障礙設施使用需求的用餐民衆，本公司將餐廳無障礙設施列為旗下大面積餐飲品牌的必備設施，2017 年共花費 1600 萬元經費，新設無障礙廁所及相關設施共 32 座。將既有餐廳之廁所改善成無障礙環境也多達十餘間，希望能夠提供大眾友善用餐環境及身障朋友的用餐空間。



5.4.2 友善育兒環境

友善育兒環境改善數量：

除了創造無障礙用餐環境，我們同時也針對親子用餐族群，提供便利的育兒空間。並積極營造友善育兒環境，無障礙廁所內附設兒童安全座椅及嬰幼兒尿布檯等相關設備，讓親子一同享受舒適如廁空間。





6 幸福職場

6.1 關鍵成果



王品集團從「一家人主義」的文化核心價值出發，視人才為永續經營的重要資產，期許成為連鎖餐飲業的標竿企業，更期望成為最照顧同仁的幸福企業。

2013



王品新秀培訓計畫

開拓人才管道，甄選大學以上社會新鮮人，透過為期一年的培訓計畫，安排專屬訓練師及輔導員，完成職前、在職、及課室訓練，通過期末檢測者則予以晉升幹部。

已培育
328人
留任率達
49.0%

具體成效

自2013年推動至今已培育328人，平均晉升率62.5%，留任率達49.0%。

2016



健康職場

1. 鼓勵同仁每年健康檢查，每日走1萬步。
2. 辦理紓壓講座、職業病預防講座、肌肉骨骼傷病預防教育訓練，鼓勵同仁參與。
3. 舉辦總部「腹愁者聯盟」減重活動，推廣健康生活。

2016年



健康啟動標章

具體成效

2016年獲得衛生福利部國民健康署頒發「健康職場認證健康啟動標章」，以及教育部體育署的「運動企業認證」。

2017年通過教育部體育署『運動企業認證標章』訪視，原兩年之標章效期得展延一年。

2017



人才發展

積極開發與創新多元化人才招聘進用管道，整合人才制度、強化人才發展，並建立幸福職場，期許能使人才得以發展與發揮，在人資策略上進行善的循環，同仁與公司達到雙贏。

具體成效

自2015年積極推動人才發展後，2017年依據公司未來成長策略進行調整。同時舉辦「狂熱創業家」內部創業競賽，並發展新創品牌模組。

2018



人才發展同仁照顧

系統性的優化人才發展機制，從人才遴選流程、培訓課程設計、到人才發展規劃，啟動架構與做法更新，藉此提升餐飲業人才競爭力，達到適才適所，展望未來的目標。

6.2 人力雇用

6.2.1 人力結構

王品集團所有人事行政皆恪遵勞動法令，各項人力資源制度規章以「勞動基準法」為基礎，並依照法令修改而調整相關制度，其因法令訂定之所有制度規章，已明確表述所有同仁可享有或應盡的福利與義務，且適用於全體在職同仁。同時，因王品集團力求人資制度規範完整且合法合規，以達照顧同仁，善盡企業公民職責。因此並未另設有工會組織，全體在職同仁皆為人資制度規章所保障。

以本報告揭露範疇為台灣事業群而言，營運據點包含台灣總公司以及旗下所有品牌分佈於全台灣之門店，截至2017年12月31日，王品集團台灣地區之同仁總數為7,911人，其中男性佔49.0%，女性佔51.0%，所有同仁不論性別、年齡或種族，均享有平等的學習發展機會，因此各職級之間的性別分佈並無顯著差異，有效達到促進性別、就業實質及平等之精神。

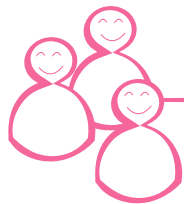
台灣事業群同仁平均年齡為25.7歲，高階管理階層佔全體同仁數的3.4%，且100.0%是當地人，惟高階管理階層（自店經理、主廚、總部之經、副理職級以上等管理階級）需要專業經驗累積之時間，故年齡分布上30~50歲佔93.8%居多，而非管理層級則以30歲以下佔82.2%，超過66.5%的同仁具有大學/專科以上之學歷。

為鼓勵高中職以下同仁繼續升學，積極開發產學合作，設立產學合作專班，提供同仁在職進修。

◆ 人力結構分佈

註：管理職指經副理級以上

年度		2015 年		2016 年		2017 年		
類別		人數	%	人數	%	人數	%	
同仁人數	男	4,615	48.5%	4,084	50.9%	3,874	49.0%	
	女	4,904	51.5%	3,945	49.1%	4,037	51.0%	
	總數	9,519	100.0%	8,029	100.0%	7,911	100.0%	
教育程度	高中職及以下	3,450	36.2%	2,689	33.5%	2,652	33.5%	
	大學 / 專科	6,005	63.1%	5,269	65.6%	5,181	65.5%	
	碩士以上	62	0.7%	71	0.9%	78	1.0%	
契約 類型	不定期契約 (正式員工)	男	4,333	48.8%	3,717	49.5%	3,693	49.4%
		女	4,548	51.2%	3,799	50.5%	3,782	50.6%
		總數	8,881	100.0%	7,516	100.0%	7,475	100.0%
	定期契約 (非正式員工)	男	282	44.2%	228	44.4%	181	41.5%
		女	356	55.8%	285	55.6%	255	58.5%
		總數	638	100.0%	513	100.0%	436	100.0%
年齡	30 歲 以下	男	3,692	38.8%	3,038	37.8%	2,931	37.0%
		女	4,132	43.4%	3,321	41.4%	3,198	40.4%
		總數	7,824	82.2%	6,359	79.2%	6,129	77.5%
	30-50 歲	男	911	9.6%	893	11.1%	926	11.7%
		女	712	7.5%	707	8.8%	777	9.8%
		總數	1,623	17.1%	1,600	19.9%	1,703	21.5%
	50 歲 以上	男	13	0.1%	14	0.2%	17	0.2%
		女	59	0.6%	56	0.7%	62	0.8%
		總數	72	0.8%	70	0.9%	79	1.0%
職務	管理級	男	154	1.6%	148	1.8%	140	1.8%
		女	137	1.4%	130	1.6%	128	1.6%
		總數	291	3.1%	278	3.5%	268	3.4%
	一般職	男	4,458	46.8%	3,797	47.3%	3,734	47.2%
		女	4,766	50.1%	3,954	49.2%	3,909	49.4%
		總數	9,228	96.9%	7,751	96.5%	7,643	96.6%



◆ 2017 同仁結構資料

類別	人數	%
台灣	7,733	97.7%
國籍（請說明）	31	0.4%
中華人民共和國	7	
日本	1	
美國		
馬來西亞	12	
菲律賓	1	
越南	6	
新加坡		
緬甸	1	
印尼	1	
澳門	1	
羅馬尼亞		
香港	1	
其他多樣性指標（請說明）	147	1.9%
原住民	115	
身心障礙	32	
總數	7,911	100.0%



6.2.2 雇用政策

多元就業

王品集團為貫徹平等之精神，透過公開之管道進行招募，並透過公平之流程進行人才甄選，不論性別、宗教、種族、國籍或政黨均一視同仁。

除透過人力銀行外，王品集團持續併行多元招募管道，積極拓展及經營招募平台、實體活動，除辦理現場招募外，也持續在各大專院校舉辦徵才博覽會及招募說明會，『體驗式招募面試會』透過工作內容的實際講解與操作、職人職涯發展的經驗分享及自製餐點的用餐體驗，提供人才更多樣化、更近距離的體驗。

◆ 新進全職人數比例

年度		2015 年		2016 年		2017 年	
類別		人數	%	人數	%	人數	%
30歲以下	男	574	45.0%	343	45.4%	438	46.3%
	女	579	45.4%	325	43.1%	379	40.0%
30-50歲	男	82	6.4%	50	6.6%	78	8.2%
	女	41	3.2%	34	4.5%	46	4.9%
50歲以上	男	0	0.0%	0	0.0%	2	0.2%
	女	0	0.0%	3	0.4%	4	0.4%

註：新進人數比例 = 各年齡層單一性別新進同仁人數 / 年底新進同仁總人數

◆ 離職人數

年度		2015 年	2016 年	2017 年
類別		人數	人數	人數
30歲以下	男	720	645	498
	女	785	624	467
30-50歲	男	257	237	214
	女	130	177	119
50歲以上	男	5	5	5
	女	4	4	6

產學合作

為了培育年輕餐飲人才，長期深入校園投入人才培育的工作，提供學校實務教學資源及增加學生就業機會，以培育具有實作力及就業力的優質專業人才，同時達成學生在地就學、學校結合產業在地養才及業界提供學生在地就業的三贏局面。

多年的經營，王品集團 2017 年分別榮獲金管會表揚「105 年（第 1 屆）實際實習人次前十名之上市公司」、以及教育部國教署表揚「106 年度建教考核結果考核成績一等」建教合作機構之肯定。

◆ 實習合作校系與學生報到人數

年度	校系數量	報到人數	佔同仁人數 %
2015年	86	743	7.8%
2016年	75	483	6.2%
2017年	75	572	7.2%

105年(第1屆)實際實習人次前十名之上市公司

	公司代表	公司名稱	實習人次
1	2881	富邦金融控股股份有限公司	820
2	6505	台塑石化股份有限公司	376
3	2498	宏達國際電子股份有限公司	243
4	2707	晶華國際酒店股份有限公司	240
5	2705	六福開發股份有限公司	220
6	2727	王品餐飲股份有限公司	219
7	2311	日月光半導體製造股份有限公司	198
8	2887	台新金融控股股份有限公司	194
9	2704	國賓大飯店股份有限公司	187
10	2882	國泰金融控股股份有限公司	163

註:1.金融控股公司含子公司。

2.由教育部提供彙整

↑金管會105年度實際實習人次前十名之上市公司

2017 年實習生活動成效

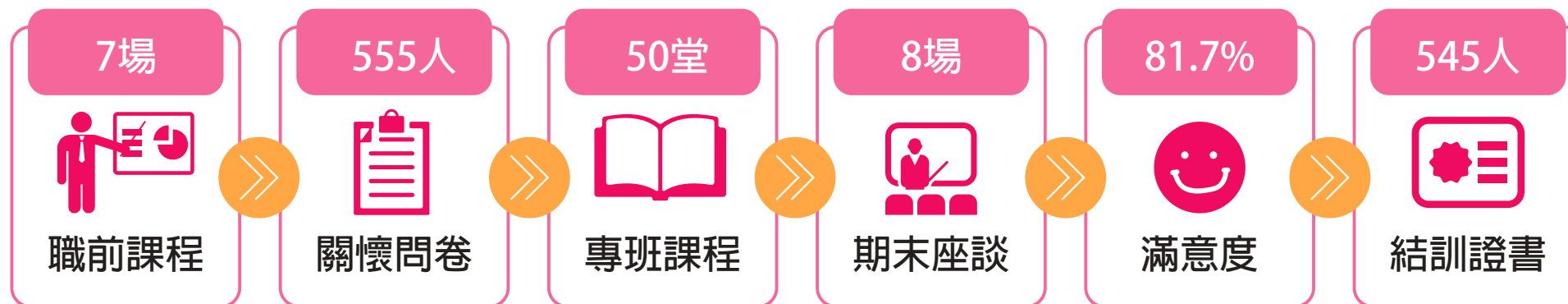
為達到育才與留才的目標，辦理實習生的職前說明會、期初關懷問卷、期末座談會等，透過有趣生動的活動課程設計、店主管主廚及學長姐的經驗分享、面對面的互動關懷，以及實習學生在實習結束前一過月透過問卷調查的意見回饋，讓王品集團不斷精進產學合作管理機制，2017 年實習生整體滿意度 81.7%。實習生對於王品集團給予的培訓與環境皆達滿意程度，代表在產學合作之配合下，學生來到本公司有所學習成長，企業也獲得穩定的人力資源及未來人才的培育。

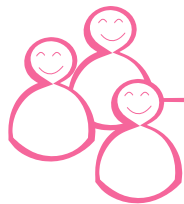


實習生面試



專班課程





實習生回任率

截至 2017/9/30 止，曾於王品集團完成實習的學生 6,564 人，畢業後回任率 10.9%。其中有 8.5% 的現職店主管曾是實習生，足以說明王品集團對人才培育及留任的重視程度。

年月	實習結束 累計總人數 A	實習生 回任人數 B	回任率 C=B/A
2015/9	5,489	479	8.7%
2016/9	5,966	748	12.5%
2017/9	6,564	715	10.9%

2017 年度在期末座談會的『實習升了沒』活動，安排王品集團內部媒合面談及進修班招生活動，以有效提升實習生留任率及未來回任的意願，並鼓勵同仁學歷再往上進修。



實習生期末座談會

◆ 2017 年度接受政府財政補助

政府單位	補助金額
勞動部勞動力發展署	45,000元
說明	
依據勞動部「雙軌訓練旗艦計畫」培育訓練生之人才培訓補助款	

6.2.3 薪資待遇

王品集團深信人才是公司最重要的資產，並以「合於法令、優於業界、具競爭力」為薪酬理念，以吸引及留任最好的餐飲人才。

薪酬架構秉持兼顧內部平衡與外部公平原則進行整體規劃。在內部平衡面，固定薪除了依職等敘薪之外，亦考量同仁職務等面向規劃各項津貼，固定薪結構每年檢視並搭配績效與晉升調薪。王品集團變動薪視公司整體績效及各團隊績效表現，再依個人績效予以差異化獎酬，讓表現優秀的同仁及團隊能獲得更好的激勵。

在外部公平方面，我們依據政府法令、業界實務及人才市場狀況設計薪資制度，透過薪資調查，衡量市場的薪資水準及總體經濟指標，對同仁本薪作出適當的調整，以維持公司整體薪酬的競爭力。

因基本工資調漲，2017 年全職同仁起薪為基本工資的 1.3 倍。此外，在王品集團的同仁所享有的薪資福利不會因性別、年齡或其他條件而有差別待遇。



男、女性薪資報酬比例



6.3 同仁照顧

6.3.1 同仁福利



薪獎福利

本薪、全勤獎金、每月績效獎金、年終獎金、年度績效調薪、管理津貼、料理津貼、外語津貼、內部推薦獎勵。



保險福利

享有勞保、健保、勞退提撥、團保



節慶福利

三節禮券、生日當月享免費生日餐、除夕公休、尾牙活動



其他福利

免費提供工作餐、婚喪及生育禮金、同仁及眷屬用餐優惠、同仁及同仁子女教育獎學金、同仁重大傷病慰問金、孕婦友善工作環境、定期年度體檢。



健康樂活

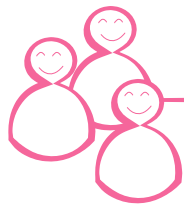
國外旅遊補助、不定期歡聚活動、鐵騎貫寶島、泳渡日月潭、半程馬拉松、登玉山



1-2017 岱宇馬拉松

註：正職、兼職同仁皆適用。

註：標註*記號，依各事業處規定提供相關福利。



尊重女性同仁

為保障孕婦的工作權益，給予懷孕同仁在工作上之禮遇與照顧，公司規章明訂孕婦條款，並依法落實育嬰假申請核可，使同仁得以兼顧工作與家庭的責任。

2017 年度符合育嬰假申請同仁為 383 人，實際申請 109 人，申請率 28.5%，復職率較去年多 1.8 倍，同仁留任率也較去年多 1.1 倍。

◆ 育嬰假申請、復職情形

年度	2015 年		2016 年		2017 年		2017 年		總數
	男	女	男	女	男	女	男	女	
符合育嬰假申請資格人數 (A)	237	215	452	234	196	430	188	195	383
實際申請人數 (B)	12	82	94	24	97	121	25	84	109
申請率 (B/A)	5.1%	38.1%	20.8%	10.3%	49.5%	28.1%	13.3%	43.1%	28.5%
報告年度原應復職人數 (C)	10	52	62	22	79	101	26	85	111
原應復職且復職人數 (D)	4	25	29	6	28	38	10	44	54
復職率 (D/C)	40.0%	48.1%	46.8%	27.3%	26.6%	26.7%	38.5%	51.8%	48.6%
上一年度復職人數 (E)	7	42	49	4	19	23	6	38	44
上一年度復職滿一年人數 (F)	1	15	16	1	13	14	4	25	29
留任率 (F/E)	14.3%	35.7%	32.7%	25.0%	68.4%	60.9%	66.7%	65.8%	65.9%

退休制度

退休福利包含舊制退休金及新制退休金，舊制退休準備金每年依精算師精算舊制應準備之金額進行提撥，如有退休申請則依法辦理。

新制退休金依據勞工退休金條例進行提撥（負債估算值可參閱年報第 200 頁），雇主於每月工資 6.0% 範圍內提繳退休金，除實習生外適用所有同仁。

6.3.2 樂活職場

透過整體福利制度的規劃及完善的職場工作環境與工作氣氛，維護職場安全衛生，持續打造身心健康的職場。2017 年經教育部體育署的專家、學者的評定，再度通過『運動企業認證標章』年度訪視標準，原兩年之標章效期得展延一年。



2017 年以「樂活職場 幸福有感」計畫，採用全面及多元化方式推動，讓所有同仁自主管理健康，藉由公司將健康活動納入每年年度行事曆有計劃且循環性實施，並透過同儕的互相較勁美意及自我實現夢想趨力的綜效，讓個人健康也可以變成習慣。同仁由日常生活中養成健康習慣方式（健康訊息公告、日行萬步、血壓管理），到每年體檢管理（計劃性健康管理），再升級至強化體能及潛能健康管理（王品新鐵人），再以挑戰潛能與圓夢方式來做自我健康的持續維護及強化，完成人生不可能任務的健康成就感（登聖母峰基地營（EBC）活動）。



2017 泳渡日月潭



2017 年職災統計

2017 年職災統計主要工傷肇因來自於同仁上、下班途中的交通意外及營運工作中執行業務所發生之事故 (如：切割燙傷、滑倒、撞傷…等)。其中通勤事故計 32 件、執行業務計 21 件、需住院治療之重大職災意外 2 件，共 56 件。



註：「缺勤率」與「誤工率」依最新 GRI 計算公式對 2016-2016 年統一調整，往後報告書亦以此計算公式為準則。

項目	2015 年	2016 年	2017 年		
			總計	男	女
工傷率 (IR)	0.5	0.7	0.7	0.9	0.5
職業病率 (ODR)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
缺勤率 (AR)	687.3	691.1	581.7	581.6	581.7
誤工率 (LDR)	30.7	47.2	42.5	46.5	38.6
死亡數	-	-	-	-	-
失能傷害頻率(FR)	2.3	3.9	3.4	4.3	2.5
缺勤率 (AR)	0.0	0.0	0.3%	0.3%	0.3%
失能傷害嚴重率(SR)	1,158.0	2,046.3	1,755.9	1,924.5	1,594.1

- GRI 工傷率 (IR)= 工傷事故總計 / 工作總時數 × 200,000*
- GRI 職業病比率 (ODR)= 職業病事件總計 / 工作總時數 × 200,000*
- GRI 缺勤率 (AR)= 缺勤天數 / 工作總天數 × 200,000* (缺勤天數為所有因員工無能力工作造成的缺勤，如病假，但不包括事先允許的假期，如溫書假、產假等)
- GRI 誤工率 (LDR)= 誤工天數 / 工作總時數 × 200,000*(誤工天數為因員工因工傷或職業病等造成無法工作的天數)
- 死亡數為因工傷亡的員工數 (*：指按照每年 50 個星期，每星期 40 個工時計，每 100 名僱員的比率)

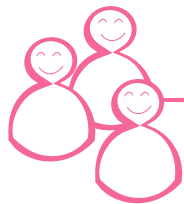
職業安全衛生委員會組成比例

年度	2015 年	2016 年	2017 年
勞工代表人數	8	6	6
委員會總人數	15	12	13
比例	53.3%	50.0%	46.2%

註：比例 (%)= 勞工代表人數 / 委員會總人數 *100%

2017 年職業安全衛生發展重點

發展重點	項目
健康保護計畫	▶ 推動「樂活職場 幸福有感」計畫。
職業疾病預防	▶ 職業災害認知與預防講座，參與率80.1%。
職業安全衛生教育訓練	▶ 1. 依法規定，一般安全衛生教育訓練，所有同仁須接受且完成3小時課程訓練，依勞動部教材規劃為本公司餐飲服務業的課程教材，並定期追蹤門店執行狀況。 ▶ 2. 為強化在職同仁對工作安全新知，7月為職業安全衛生教育訓練月，實施「餐廳消防安全、創傷急救處理及預防、燙傷急救處理及預防、騎乘機車 Go.Safe」共4個單元在職教育訓練課程，通過率99.0%，加強宣導及預防措施，工傷率亦較前一年度降低0.05。
職業安全衛生組織設置	▶ 1. 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。 ▶ 2. 2017年完成設置職業安全衛生業務主管之人員共計236人。 ▶ 3. 2017年急救人員證照取得共計517人。
健康檢查	▶ 1. 新進同仁於報到時，需取得「合格餐飲業體檢證明」。 ▶ 2. 為使同仁可安心工作並建立自我健康管理，本公司每年定期免費對所有在職同仁舉辦健康檢查，優於現況法令規範。(依法年滿65歲勞工需每年定期檢查)。
承攬商管理	▶ 承攬商施工前須簽署危害告知確認單。



6.4 勞資溝通

為維護同仁權益，加強勞資雙方溝通的管道與頻率、創造平等的工作機會及同仁諮詢與協助，透過定期舉辦同仁滿意度調查、同仁 0800 申訴專線 / 信箱與勞資會議，以多元的溝通管道，使勞資雙方可以有效溝通與表達想法，達成勞資雙贏。

王品集團的勞動規範及人事規章皆依據「勞動基準法」、「性別工作平等法」、「職業安全衛生法」等法令相關規定辦理。本年度並無發生任何貪腐、壟斷、詐騙等相關情事；王品集團恪遵基本人權主張，也無違性別平權或身心障礙歧視的事件。



同仁滿意度調查

王品集團台灣總公司以及旗下所有事業處各門店同仁只要到職滿三個月，皆可參與每年定期舉辦的線上同仁滿意度調查，調查面向以領導風格、組織氛圍、公司政策、工作內容、薪資福利為主。

2017 年同仁滿意度調查平均成績為 84.9 分，較上年度上升 0.3 分，為了有效達到關心同仁、創造滿意的工作環境與福利制度等目標，王品集團在各項制度再提升，創造讓同仁在樂活的工作環境下與王品集團一起成長。

調查時程	調查人數	問卷回收比例 (%)	滿意度
2015年	7,913	73.2%	87.8
2016年	6,233	85.1%	84.6
2017年	5,166	87.6%	84.9

同仁 0800 申訴專線 / 信箱

2017 年度經由正式申訴機制立案的勞工實務申訴合計 35 件，協調解決成功率達 100%，經內部溝通管道協調，讓同仁反應之事項獲得解決。

申訴類型	2015 年	2016 年	2017 年	因應方式
領導風格	41.0%	54.2%	44.6%	1. 先與申訴當事人進行面談，釐清申訴原因與事件細節。 2. 如事件屬實，則依層級先與當事人主管溝通，協助解決其申訴問題。 3. 若申訴問題屬違規情事，且調查屬實，則依公司規定程序，予以議處。
薪資福利	32.0%	28.6%	35.7%	
工作內容	11.3%	8.6%	5.4%	
組織氛圍	11.3%	0	7.1%	
公司政策	4.4%	8.6%	7.1%	

勞資會議

依「勞動基準法」規定，每年定期召開勞資會議，人資部會依內部公告平台回饋其執行情形，增加勞雇雙方溝通管道，並確保溝通有效性，其執行作業已於各地勞動相關單位完成勞資會議核備作業，統計至 2017 年度共有 250 家。勞資協調案件共計 6 件，協調案件多與勞動條件有關，所有案件皆於當年度結案。公司並無工會組織，一切依循「勞動基準法」為準，以保障同仁工作權為優先。



政府裁罰及改善方案

違反類別
1. 出勤紀錄應逐日記載勞工出勤情形至分鐘為止。
2. 國定假日工作者，工資應加倍發給。
3. 雇主延長工作時間者，其延長工作時間之工資依規定加給之。
4. 雇主對下列事項應有符合規定之必要安全衛生設備及措施：「防止機械、設備或器具等引起之危害。」
後續因應計畫
1. 落實店經理、主廚刷卡。
2. 出勤者則加倍發給。
3. 依法延長工作時間者發放加班費。
4. 更換新設備並加裝防護措施。
5. 加強教育訓練課程及演練。

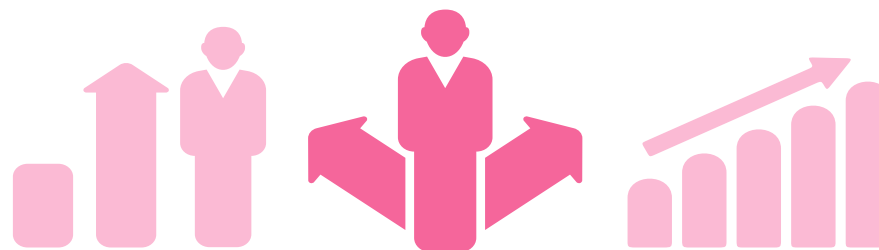
6.5 職涯發展

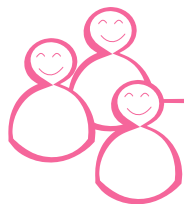
績效管理制度

同仁績效考評的制度設計，連結公司策略目標、個人績效目標、公司價值與能力、個人職涯發展，有效將個人工作職責反映在績效考核中，並提供各級主管與同仁一個相互溝通的管道，共同設定目標，一起攜手達成組織任務。新進同仁到職滿一個月起開始進行績效考評，王品集團每年定期接受績效及職業發展檢視，2017 年執行的比例約 95.1%。

◆ 2017 年績效及職涯發展同仁比例

調查時程		績效人數	同仁人數	%
性別	男	3,666	3,874	94.6%
	女	3,858	4,037	95.6%
總計		7,524	7,911	95.1%
契約類型	正式員工	7,091	7,475	94.9%
	非正式員工	433	436	99.3%
總計		7,524	7,911	95.1%

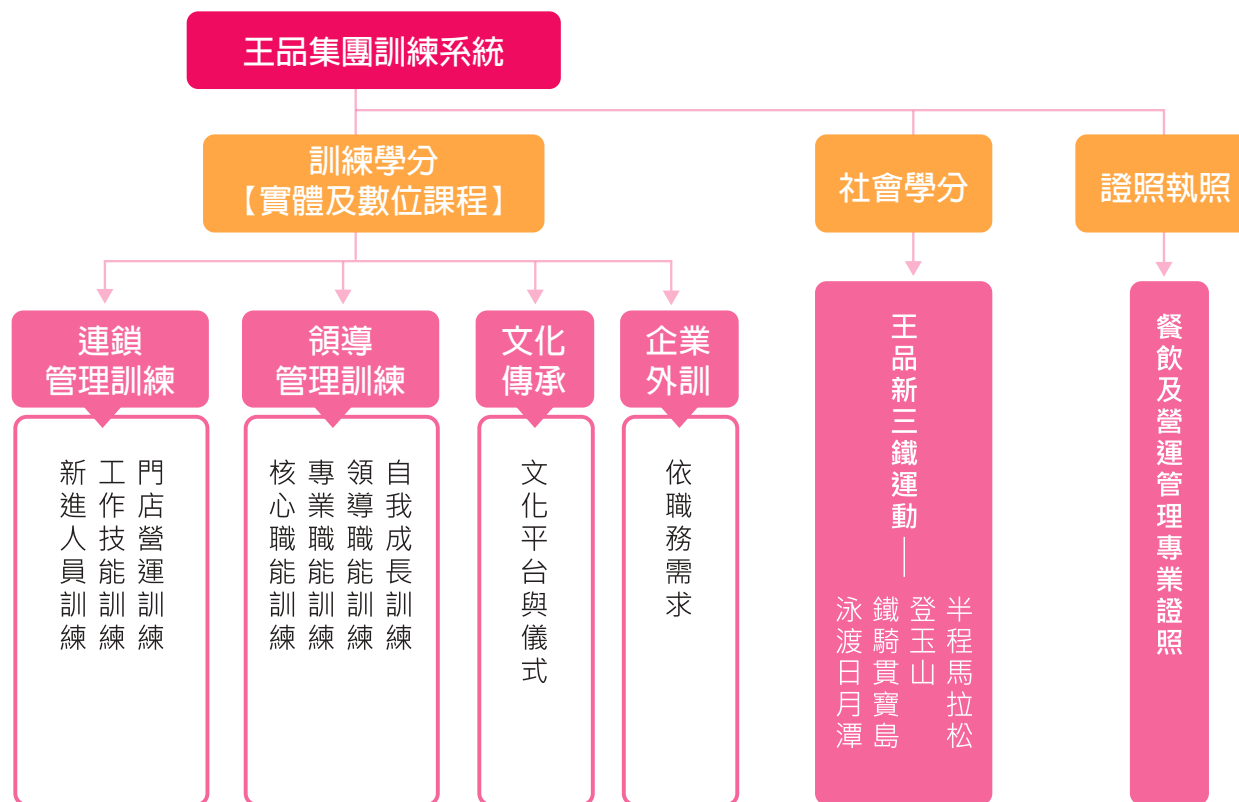




6.5.1 教育訓練

【訓練系統】

企業的成長和同仁的學習成長密不可分，王品集團將人才視為重要的資產，用心投入人才培育，並致力於營造持續、多元且便利的學習環境。為提升同仁能力、創造差異化，並持續保持競爭力，王品集團以長期且多元培育發展人才觀點建立訓練系統，採取必修的訓練學分、社會學分及證 / 執照，依據不同職級階段所需具備的知識與技能，規劃對應系列課程，協助同仁透過多元學習方式持續學習成長。



【人才培育與教育訓練】

訓練系統包含連鎖管理訓練、領導管理訓練、文化傳承等三大主軸，從新進人員訓練到經營領導團隊，皆依照各階段所需具備之能力安排課程。針對訓練系統，依課程性質分類說明：

【連鎖管理訓練】

新進人員訓練

包含新進同仁訓練及到職引導，協助新人快速瞭解並適應企業文化、核心價值，認識組織概況、人事規章制度，使新進人員能即早掌握工作環境，融入新組織。2017 年課室新訓培訓共 8,659 人次；集團新訓辦理 4 梯次，培訓共 198 人次。



王品集團新人訓課程

新進人員訓練

包含各工作站技能訓練、一般安全衛生教育訓練、基礎食品安全訓練、顧客服務訓練…等。2017 年門店技能培訓共 3,562 人次。



基礎食品安全訓練課程

門店營運訓練

包含各營運手冊訓練、同仁關懷訓練、新任主管職前訓練…等。2017 年辦理 店主管課程共 3 梯次，培訓共 24 人次。

【領導管理訓練】

核心職能包含食品安全訓練、管理師課程訓練；專業職能包含內部講師培訓、廚藝競賽培訓、品評會、行銷、採購/進出口、資訊科技…等；領導職能包含管理技巧訓練、教練式領導、經理人力池培訓。

核心職能 - 食品安全訓練

透過該課程讓同仁明瞭了解政府相關法規要求，並遵守集團規範內容，讓每間門店接能落實自主管理；搭配內部食品安全稽核來檢視學習成效。食品安全訓練是餐飲業不可或缺的，我們持續不間斷的加深夥伴的觀念，為提供消費者安心的用餐體驗。

專業職能訓練 - 食材品評會

為了整合 BU 菜色研發時各食材特色和食材料理上可能遇到的狀況，舉辦各類食材的品評會，透過跨 BU 研發端與廠商食材新知的交流，可以達到最佳的烹煮狀態。希望各食材的品評會可以對各 BU 菜色研發、採購相關和廠商之間帶來加乘的效果。

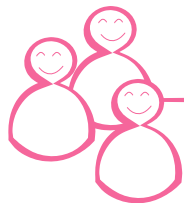
領導職能 - 管理技巧訓練

為了培養幹部領導管理職能，我們持續進行管理課程培育訓練，以因應每年展店所需幹部的需求。管理課程是由符合集團內部將師資格之經理、店主管擔任講師，建立內部溝通共通語言，訓練幹部們溝通的觀念與技巧；透過教學→演練→口試→認證，奠定基層幹部管理職能

領導職能 - 經理人力池培訓

為培育中高階人才，提升主管領導統御能力，並加速組織發展與活化組織，我們計劃性的培養經理人，為期一年課程，內容有課室、分組報告、辯論、市場考察等，提升其視野與胸襟，以及傳承公司的核心文化，完成公司賦予的目標。





自我成長訓練

除強化同仁工作技能與專業職能外，更藉由多元學習環境與平台，提供同仁自我成長的機會。包含王品之師演講、外部活動競賽（如：傑出店長選拔、海外廚藝競賽）、工作輪調歷練、數位學習（e-Learning）…等。



王品之師演講

【文化傳承】

文化平台與儀式

透過數位學習（e-Learning）平台，每月定期發佈「WOW！新聞」，從中傳遞集團文化、集團內部各項重大政策與制度、現在與未來重要計劃、措施、活動報導，以及讓同仁親身分享服務心得與經驗，以活潑影片方式呈現，吸引同仁目光，透過分享讓同仁學習效仿服務良好同仁之作法，讓集團內部充滿正面及善的力量。

同時成立王品家人生活圈 FB，透過粉絲團與同仁分享公司發展點滴、餐飲最新訊息與知識與王品人酸甜苦辣的餐飲日常，更寫下專屬家人的青春回憶，值得同仁關注的王品大小事都在這裡留下足跡。

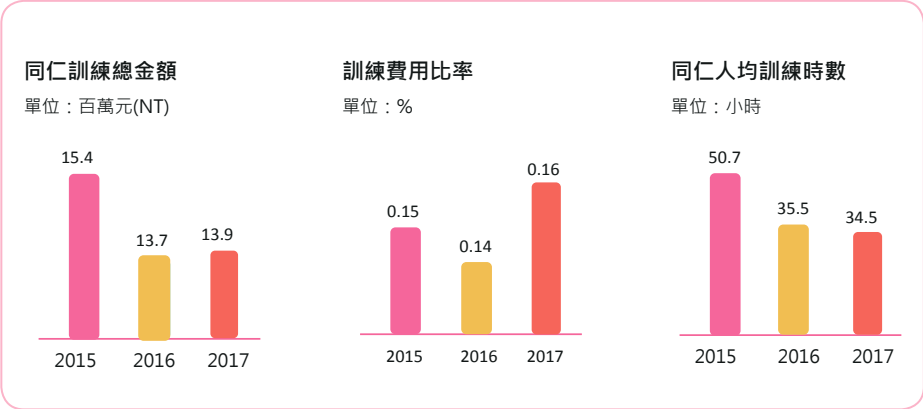


王品家人生活圈FB



王品集團投資人才培育統計

隨著品牌數增加，2017 年起基礎訓練由門店教練輔導執行。2017 年，王品集團投入訓練相關的費用達新台幣 1,386 萬 9,957 元，訓練費用比率達 0.16%，總訓練時數達 27 萬 3,033 小時，總參與人次為 4 萬 5,904 人次，平均每位同仁受訓時數超過 34 小時，透過這些發展與訓練的投入，使公司更有效能的完成公司賦予的目標。



	計算單位	2015 年	2016 年	2017 年
同仁訓練總金額	百萬元(NT)	15.4	13.8	13.9
同仁訓練總時數	小時	482,602	285,123	282,915
訓練費用比率	%	0.15	0.14	0.16
同仁人均訓練費用	NT	1,618	1,715	1,753
同仁人均訓練時數	小時	50.7	35.5	35.8
員工人數(截至12/30為止)	人	9,519	8,029	7,911

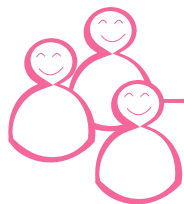
訓練時數

集團各類訓練時數總統計 (hr)

項目	2015 年	2016 年	2017 年
新人門店訓練	345,357	206,976	207,816
事業處課室訓練	12,110	6,238	9,685
集團課室訓練	54,910	28,686	20,064
數位學習	67,007	42,515	42,947
企業外訓	1,828	708	675
中常會演講	1,390	1,845	1,728
總計	482,602	286,968	282,915

按性別和職級接受課室訓練之成果統計

		2015 年		2016 年		2017 年	
項目	職級	男	女	男	女	男	女
課室	一般同仁	18,080	18,820	6,230	7,384	8,070	5,870
	管理層級	18,360	11,760	13,432	9,474	10,046	5,763
數位	一般同仁	26,421	32,629	18,126	19,710	16,796	18,085
	管理層級	4,739	3,218	2,468	2,210	3,876	4,192
總計		67,600	66,427	40,256	38,778	38,788	33,910



多元職涯發展

王品集團為營造自主學習環境，實施多元職涯方案，以提升同仁職能與協助職涯發展，包含：培育訓練、工作輪調、參與專案、在職進修、輔導/教練。除了提供內部課程外，公司亦鼓勵同仁參與外部訓練，包含專業證照取得，研究所、EMBA 課程研習…等，以吸收外部新知提升能力。為支持同仁自發性學習，提供外訓證照費用補助，2017 年證照培訓合計共補助 2,981 人次。

培育訓練

依據同仁職務職位，規劃其所需職能之專業、核心及管理之訓練，並且鼓勵同仁取得證照

工作輪調

鼓勵同仁多方嘗試與學習，在不同單位歷練，拓展視野與專業能力，包含部門輪調、外派或轉任其他事業處工作

參與專案

參與跨部門、跨事業處等專案，提供同仁經驗與能力發揮的舞台

在職進修

鼓勵專業證照取得與領導力、管理等進修，包含研究所、EMBA課程研習

輔導/教練

透過主管輔導、經驗傳承

同仁外訓專業證照持有統計

證照	2015 年	2016 年	2017 年
甲種勞安	3	3	4
乙種勞安	233	178	236
丙種勞安	61	56	81
防火管理人	298	232	309
急救人員	442	405	517
中餐乙級	9	9	10
中/西餐丙級	2,590	1,630	1,785
TOEIC證照(500分↑)	44	36	39
總計	3,680	2,549	2,981

人才培育計畫

內部講師培育計畫

為了傳承公司內部的重要知識與技術，我們持續進行內部講師培育訓練，以因應每年上百門自辦訓練課程的需求。內部講師人選是由各事業處之店長、主廚、主管的遴選與推薦，通過企業內部講師培訓課程，以及實際教學演練認證後，才能對內授課。持續培訓內部講師，目前全集團累計共有 258 位內部講師。



內部講師培訓

優良店長培育計畫

除了內部的培訓課程外，我們還積極透過參與外部競賽活動，以提升店長分析歸納及表達能力，增加同業交流的機會，開拓眼界，這是門店主管另一個學習舞台。

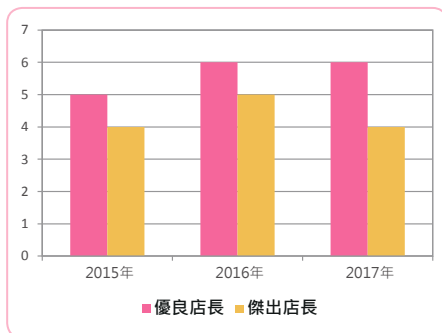
王品集團 1999 年起參與由台灣連鎖暨加盟協會 (TCFA) 所主辦的傑出店長選拔，17 年來共拿下 24 座傑出店長獎座。而歷年獲獎傑出店長持續向上發展，事業處最高主管有 6 位曾是傑出店長。

2017 年有 10 位優秀的店長，代表王品集團參加全國傑出店長選拔，其中 6 位獲得優良店長的殊榮，4 位更獲選為全國傑出店長，獲獎率達 40%，遠遠領先同業。此次獲獎的 4 位傑出店長，其中任職「王品牛排」的陳慧珊勇奪第一高分，成為獲總統表揚、代表 48 位傑出店長的致詞代表。

王品集團深信人才是最重要的資產，並持續透過多品牌發展策略培養人才創新能力、給予多品牌歷練機會，提升發展，我們將持續投入資源，強化人才培訓。



2017傑出店長晉見總統獲表揚，陳慧珊店經理代表48位傑出店長的致詞照片



廚藝培訓計畫

在廚藝培訓上，我們結合廠商資源合辦廚藝交流會，引進米星林餐廳主廚，與集團主廚進行廚藝交流與分享。為了提升同仁的廚藝，除了舉辦課室外，還會透過廚藝競賽方式進行，不僅參加海外國際級廚藝賽事，各事業處也會不定期地舉辦內部的廚藝競賽，由各門店主廚領軍，帶著廚藝組夥伴從菜色設計發想，到製作成品，團隊一起競取榮譽。2017 年參與國際廚藝賽事共 3 場次 (美食大展榮獲 3 金 4 銀 2 銅、泰國廚師極限挑戰賽榮獲 1 銀 1 佳作、香港國際美食大獎榮獲 1 銀 1 銅)，集團內廚藝競賽共 7 場次。



夏慕尼法廚獎



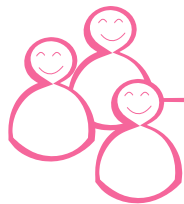
台灣美食廚藝大賽



陶板屋金廚獎

王品新秀培訓

對於社會新鮮人長期培育成真正的王品人，「王品新秀培育計劃」是透過密集且完整的儲備幹部訓練，提供職涯向上發展的機會。



自 2013 年推動至今已培育 328 人，培訓後之晉升率 62.5%，留任率為 49.0%。透過「學長姐幫幫忙」、「定期座談會」及訓練師每月心得回饋，協助新秀學員更快融入環境與解惑學習上的問題，並提升新秀學員的留任率。

年度	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年	總計
新進人數	91	131	69	21	21	328
結訓人數	25	34	26	11	培訓中	96
結訓率	27.5%	26.0%	37.7%	52.4%	N/A	29.3%
晉升率	52.0%	73.5%	69.2%	36.4%	N/A	62.5%
留任率	52.0%	36.8%%	40.7%	100.0%	N/A	49.0%

*2017年培訓期間為2017/8~2018/8

狂熱創業家，未來由你做主！

走過產業起伏與生聚教訓，放眼未來，王品集團為挖掘餐飲創業創意與人才，舉辦第 1 屆的創業競賽『狂熱創業家』，共舉辦 3 場大型活動，以開闊視野、胸懷和豐沛動能，鼓勵創新，提昇人才發展潛力，讓「WOWPRIME GOT TALENT!」。

內部第 1 屆狂熱創業家，邀請同仁跨事業處 / 部門組隊參加，以「自創」模式提出具創新性、連鎖規模性及獲利能力之商業模式創業計畫。共有 105 隊組隊報名，透過初賽 63 隊、複賽 8 隊、決賽 3 隊遴選最佳創業家，除了冠軍獎金 20 萬、亞軍獎金 10 萬、季軍獎金 5 萬的獎勵外，更遴選出新創事業團隊的成員。

對外深入校園與青年學子互動，邀請青年學子結合數據洞察、發揮市場創意、拓展規模格局，開創餐飲新「食」代！

首先，王品集團以狂熱創業家的概念，與中興大學行銷系碩士班共同舉辦中興大學 V.S 王品集團餐飲創業競賽 - 『狂熱創業家，你就是王品集團行銷總監！』。由大學姐分享創業歷

程與創業家精神，專業 PM 教授餐飲創業實例教戰守則，讓參與的 8 組學生進行台灣餐飲市場研究與分析，提出具創新性、連鎖規模性及獲利能力之創業企劃書。在 2017 年 1 月期末報告的提案現場，各組學生熱情的展現創意，提出完整且新穎的創業 idea，讓餐飲創業學程的收穫豐盛，創造雙贏。



台灣美食廚藝大賽



第一屆狂熱創業家



中興創業競賽

為挖掘餐飲創業創意與人才，「狂熱創業家」更進一步參與全台最大跨產業的 ATCC 全國大專院校商業個案競賽，成為參與企業之一，邀請年輕學子一起用創業家精神，透由嚴謹的台灣餐飲市場研究與分析，打造具影響力、創新性、連鎖規模性及獲利能力之創新餐飲品牌，共同引領餐飲革命，開啓台灣新『食』代！以「餐飲革命新『食』力，未來由你來定義！」為主題，請全台大專院校學生提案。

舉辦全台 6 場的校園巡迴說明會，經實戰工作坊、千人 CAMP 企畫大綱競賽、企業參訪與企畫指導，於 2017 年 7 月進行全台六強團隊將進行決賽提報與 QA，經過激烈的競爭，王品組代表隊 MOB 以待食餐廳企畫奪得全台季軍。



ATCC全國大專院校商業個案競賽



7. 社會共融

7.1 績效成果

對王品集團而言，企業社會責任不僅是致力於營收持續成長、為股東負責，更應結合企業核心價值，讓同仁也能有更多的投入，在獲利的同時對社會與環境做出具體貢獻，因此，王品集團長期投入豐富資源並持續整合，深耕企業文化，邁向永續發展。



7.2 社區經營與溝通

王品集團從本業餐飲服務出發，推己及人，在營運拓展的同時，設身處地照顧鄰近社區居民之需求，積極善用企業核心能力，創造產業價值。王品集團營業據點遍佈全台，各據點之鄰近社區是皆為利害關係人之一，因此，王品集團透過各種活動及管道，敦親睦鄰，與社區居民維持良好關係，這也是王品集團責無旁貸的企業社會責任。鄰里社區如有任何建議，皆可透過官網的「聯絡我們」信箱反應意見，一旦接獲訊息，便會主動積極瞭解狀況，研擬改善方案並採取實際行動。

深耕各地的王品集團長期和當地里長保持緊密聯繫，隨時協助解決社區居民問題，並於日常營運工作中維護社區環境，主動參與清掃活動。王品集團不定期號召同仁收集民生必需品、二手衣物等物資，甚至親手製作餐點，提供鄰近社福團體及教養院，為弱勢民衆盡一份心力。



王品集團不吝與社會分享資源，以 hot 7 新鉄板料理為例，每間門店門口皆設置茶水桶，並提供水杯，方便往來的民衆飲水休憩，藉由「奉茶」精神展現同理心，分享與傳遞滿懷感恩的心情。

圖一

石二鍋團隊前往惠明教養院參訪，製作餐點提供院方工作人員及視障朋友享用，表達對弱勢族群的無限關懷與鼓勵

圖二

藝奇新日本料理高雄地區分店自發性募集物資，提供高雄市鳳山區愛馨物資分享中心，幫助弱勢家庭免費提供民生用品衣物



7.3 顧客滿意度經營

「創造美好的用餐體驗」是王品集團的使命，優質的服務可以形成良好的口碑效應，給予第一線的同仁正面肯定，激勵同仁不斷提升服務品質，進而帶動正向循環。

每一位顧客的意見皆是我們寶貴的資產，因此，王品集團透過顧客用餐建議卡、顧客0800服務專線及官網意見信箱等，調查顧客滿意度並蒐集顧客意見，進而制定完善且有效率的處理流程，強化顧客讚美的優點，改善顧客抱怨的不足之處。在蒐集顧客意見的同時，配合遵守政府實施的「個人資料保護法」，確保顧客資料的安全性，落實資訊控管機制，以保障顧客的權益。

近年來整體滿意度大致呈現成長曲線，藉由追蹤顧客滿意度達成狀況，針對菜色、服務、氛圍等方面不斷優化及推陳出新，打造全方位的顧客服務，提供顧客滿意的用餐體驗；更透過用餐頻次、介紹率、菜色滿意度等指標數據交叉分析，進行適客化的行銷互動。

王品集團十分重視每一位顧客，期望第一線同仁以真誠、親切的服務態度面對顧客，主動展現同理心，細心觀察顧客的需求，於每月表揚獲得最多讚美通數的同仁，頒發讚美小卡，藉此鼓勵活動，提升同仁服務水平，也讓獲獎同仁在工作中更有成就感。

顧客的認可是王品集團成長的最大動力，將持續精進努力朝「創造最大顧客滿意度」之目標邁進。

線上建議卡推動

為地球永續發展，王品集團重視氣候變遷與全球暖化議題，致力於無紙化作業，自2009年起，王品集團旗下石二鍋、hot 7、莆田等品牌陸續導入線上建議卡系統，2017年陶板屋、品田牧場、酷必、麻佬大、乍牛、沐越全面導入線上建議卡，節省紙張用量，2017年較2016年減少244萬張紙本建議卡使用，落實節能減碳，提供顧客環保且便利的意見回饋管道，與顧客共同打造健康的綠色生活。

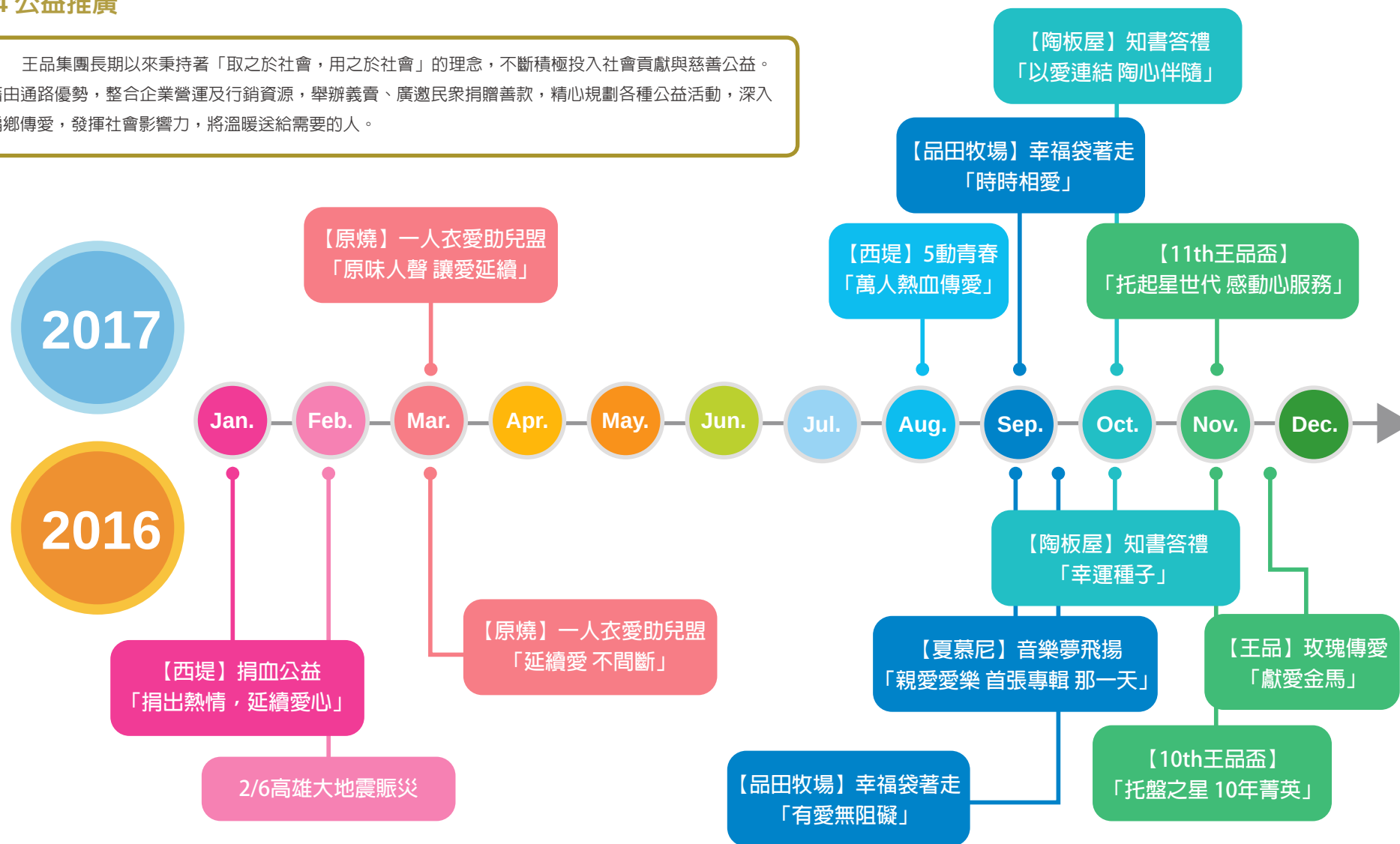
2017 顧客滿意度

品牌 (logo)	2015 年	2016 年	2017 年
王品 Wang Steak	97.3	97.6	97.9
TASTy 西堤牛排	94.3	94.6	94.9
陶板屋	93.2	93.2	94.1
原燒 臺灣風味燒肉	95.4	93.9	96.9
聚 北海路徑布鎮	95.7	96.0	96.0
藝奇 新日本料理	96.6	96.7	97.0
夏慕尼 新香榭鐵板燒	96.2	96.9	98.8
品田牧場	95.6	95.4	95.7
石二鍋	95.1	95.1	91.8
新米蘭蔬食 舒果	93.6	94.3	97.0
hot 7 新鉄板料理	90.6	92.3	91.7
ita 義式 PASTA & RISOCHIO	93.5	91.7	90.7
PUTIEN 普		91.3	88.6
COOK 101		-	87.1
麻佬大 西貢豆腐、麻辣鍋		-	*4.1顆星
乍牛		-	*4.2顆星
沐越 Mu Viet 越式料理		-	*4.6顆星

※ 備註：2017年新創品牌麻佬大、乍牛、沐越使用新版線上建議卡（顧客管理 2.0 系統），其滿意度統計數據呈現方式採星級制。

7.4 公益推廣

王品集團長期以來秉持著「取之於社會，用之於社會」的理念，不斷積極投入社會貢獻與慈善公益。藉由通路優勢，整合企業營運及行銷資源，舉辦義賣、廣邀民衆捐贈善款，精心規劃各種公益活動，深入偏鄉傳愛，發揮社會影響力，將溫暖送給需要的人。





萬人熱血傳愛

西堤牛排承襲王品集團以「關懷生命、造福群眾」的企業理念，化為具體行動回饋社會，長期與台灣血液基金會合作，由於天氣溫度驟降時易造成捐血意願下降，導致市場血量不足，為避免醫療無血可用之狀況發生，西堤牛排連續十年動員同仁與號召廣大會員共同響應，透過實際挽袖捐血行動，為社會貢獻一份心力。

2017 年於 8 月 11 日至 8 月 12 日兩天串連「台北、新北、基、宜、花、台中、彰化、南投等地區全台 31 個指定捐血據點，號召所有熱血青年站出來，共同響應「定期捐血助人最快樂」，募血量達 336 萬 cc。西堤牛排秉持著熱血奉獻的精神，拋磚引玉希望將愛心延續。



西堤_捐血活動

關懷偏鄉教育

陶板屋一向以『家』作為品牌訴求，而學校就是孩子第二個家，陶板屋從 2014 年起連續四年與【Teach for Taiwan 為台灣而教協會】合作，TFT 是全台第一個專為解決台灣偏鄉教師高流動率問題的協會，號召全民響應為師資培育基金，拉拔孩子長大。2017 年陶板屋首次以知書答禮活動串連「TFT 為台灣而教」、「台灣在地文創品牌印花」，三方共同創造公益商品，一共募得超過 223 萬元，未來陶板屋期待透過不同的管道與方式，以全面性、多元化的扶助內容及支持，為台灣的學童教育注入更多力量，照亮未來教育與學習的希望與夢想。



陶板屋_關懷偏鄉教育

援助弱勢兒童

兒福聯盟調查顯示，七成五的偏鄉窮孩子在肚子餓時，用泡麵、罐頭、零食果腹；穿著也很匱乏，甚至有一成的孩子沒有合身的制服或體育服穿；學習上因資源缺乏而落後。小小愛心可帶給孩子大大的改變，王品集團旗下品牌——「原燒」連續九年與兒盟共同發起「一人衣愛助兒盟一愛 T shirt」義賣活動，2017 年由人氣創作歌王韋禮安擔任愛心大使，2 月 22 日親至桃園縣頭洲國小擔任一日音樂老師，與小朋友互動唱歌，並教小朋友彈奏樂器，親身力行貢獻自己的力量，傳遞愛心。原燒號召民眾認購公益 T 恤，關懷弱勢家庭兒童，40,000 件愛 T 全數銷售完畢，共募得 1,396 萬元，兒盟也將原燒所義賣募得全數所得，運用在弱勢孩童生活、就學及就醫所需基金。

愛 T 恤義賣以一種新公益行銷模式，號召了很多原先沒有接觸過公益的年輕族群一起加入愛孩子的行列，根據兒福聯盟的統計，這幾年來因為原燒主辦的愛 T 恤公益活動，讓 30 歲以下的捐款人數不斷增加，提升了社會大眾公益助人的觀念與實際行動，儘管原物料年年高漲，原燒秉持初心持續做愛心，以餐飲本質最為公益回饋，讓民眾在做愛心之餘也可以用最優惠的方式享受安全無虞的燒肉，幫助更多的弱勢孩子！



原燒 一人衣愛助兒盟

擁抱幸福好天天

同樣以餐飲本質最為公益回饋的還有品田牧場。2017 年是品田牧場創立 10 周年，為宣示品牌關懷、回饋社會企業責任，以實際贊助行動期盼能號召更多民衆，關注社會上許多默默付出的公益單位和弱勢朋友們，十年品牌一路愛心耕耘與心路相伴。自 2012 年起品田牧場主動投入心路基金會『幸福袋著走』公益計劃，至 2017 年已邁入第六年，累計募集善款超過 2,018 萬，幫助至少一萬五千名心智障礙大小朋友 0 至 6 歲的早期治療、青年的就業支持和社區服務。今年邀請公益代言人莎莎作為幸福大使，並以袋袋相傳、時時相愛為公益主軸，與社會大眾溝通相愛的每一個交織串連時刻，寓表友情、親情、愛情與恩情。



為品田牧場「幸福袋著走」

續食計畫

聯合國糧農組織（FAO）指出，全世界每年生產的食物有三分之一約 13 億噸的食物會被浪費掉，然而在短短的 30 年後，全球必須增加糧食生產量達 70%，才能餵飽全球 90 億人口，減少食物浪費可以大幅的解決全球糧食議題。在台灣，每年浪費的食物竟高達 275 萬噸，但飽食一餐都有困難的人數卻節節上升。石二鍋看到了食物浪費的議題，應該要讓食物的生命「未完待續」，而身處於餐飲業，石二鍋不斷的思考應該如何把食物分享給有需要的

人，發揮食物的價值，其實可以從身旁最簡單的事做起。2017 年透用台灣食物銀行聯合會媒合，由石二鍋台中家樂福文心店踏出第一步與食物銀行合作，不僅幫助有需要的人獲得溫飽，也讓門店同仁覺得義非兆，經過半年的努力，全台 50 家門店皆與區域食物銀行一起完成媒合，每月捐贈食材重量約 3,413 公斤，每月捐贈食材供餐數 6,826 餐。終結浪費共同延續食物的價值與生命，分享食物不僅暖他人胃，更傳遞人與人之間的溫度，讓食物善加運用，不只帶給別人幸福亦可為環境永續盡一份力量。

人才培育推廣

「王品盃托盤大賽」是王品集團投入企業社會責任而主辦的重要活動，為全台最大規模的餐飲外場服務人員競賽，舉辦至今邁入第十一年，2017 年以「托起星世代，感動心服務」為主題，讓托盤大賽向上提升核心精神。活動迄今已累計參加人數近 6,000 人，王品集團延續歷年投入的心力，致力打造台灣未來餐飲人才平台，透過每屆比賽，強化年輕學子的基本專業技能及服務精神，提升產業服務水準與專業形象，將台灣餐飲業競爭力推向國際；第 11 屆王品盃賽事吸引近 700 名選手，組成 172 隊伍參賽，獲得前 3 高分的青英隊伍，即擁有於畢業後進入王品集團正職任用之保障，是我們培植餐飲新秀的搖籃。



第11屆王品盃托盤大賽活動



為台灣體育加油

西堤牛排是非常受年輕族群歡迎的品牌，形象青春有活力，近年更積極協助政府推廣台灣運動賽事，尤其是代表國球的熱血棒球賽事，西堤牛排不遺餘力以餐飲本質回饋顧客號召挺國球，如世界棒球經典賽、中日對抗賽、台灣職棒明星賽等，西堤牛排連續兩屆在世界棒球經典賽，號召球迷為中華隊集氣加油；2017 年為力挺中華隊補充球員體力，西堤牛排還從創新料理的本質出發，特地研發出重量級的冠軍牛排組合，2 月 18 日中華隊總教練郭泰源率全隊球員，到西堤牛排台中文心店享用冠軍牛排套餐，補充運動選手最需要的蛋白質，西堤也代表台灣球迷為出國比賽的國手們加油打氣。西堤牛排不只是台灣最受歡迎的風味牛排餐廳，也希望能在運動上為台灣激起號召的動力，從同仁到客人、由門店到球場，都把熱情從西堤蔓延出去、為中華隊打氣，就是希望能帶動全台灣向上精神和齊心參與國家重要的賽事，用熱血、熱情表達對台灣的熱愛與鼓舞。



西堤牛排為台灣體育加油

◆ 2017 年社會參與投入資源

類別	活動名稱	支出經費 (元)	活動效益	活動歷程
公益	西堤 「5動青春 萬人熱血傳愛」	3,553,820	募血量 3,360,000 (c.c.)	2004~2017 共14年
教育	陶板屋 「知書達禮-關懷偏鄉教育」	13,560,559	募款 2,238,047 (元)	2005~2017 共13年
關懷	原燒 「一人衣愛助兒盟」	10,632,000	募款 13,960,000 (元)	2009~2017 共9年
公益	品田牧場 「幸福『袋』著走」	1,584,220	募款 4,662,000 (元)	2012~2017 共6年
教育	第11屆王品盃托盤大賽	4,520,000	參與隊伍172 (隊)	2007~2017 共11年

※ 註：支出經費計算方式 = 活動創意設計費 (創意發展、創意企劃、設計)

7.5 法規遵循

年度	合計	環保	建安	食品衛生	身心障礙僱用	勞檢
2016	469,124	38,400	----	150,000	----	280,724
2017	222,140	31,096	----	60,000	----	131,044

王品集團相當重視勞安、工安、建安以及勞動和衛生相關法令，除了交由相關部門定期規劃教育訓練課程，協助門店清楚了解最新法規與執行標準，內部也清楚的訂立規範與準則，在持續積極宣導下，相較 2016 年，裁罰金額相對減少，對於後續改善因應計畫將會透過內部稽核檢核各店落實情況，一旦違規，則立即要求改善與回報。



GRI 指標索引對照表

一般標準揭露	2017Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
策略與分析			
G4-1	組織最高決策者的聲明	V 1.4 短中長期目標	
組織概況			
G4-3	組織名稱	V 關於本報告書	
G4-4	說明主要品牌、產品與服務	V 1.5 全球品牌版圖& 品牌介紹	
G4-5	說明組織總部所在位置	V 關於本報告書	
G4-6	說明組織營運所在的國家數量及國家名	V 1.5 全球品牌版圖& 品牌介紹	
G4-7	所有權性質與法律型式	V 1.2 組織架構	
G4-8	組織提供服務的市場	V 1.5 全球品牌版圖& 品牌介紹	
G4-9	說明組織規模	V 1.1 公司概况 1.5 全球品牌版圖& 品牌介紹 6.2 人力雇用	
G4-10	依聘僱合約與性別報告員工總數	V 6.2.1 人力結構 6.2.1 雇用政策	
G4-11	受集體協商協定保障之總員工數比例	V 6.4 勞資溝通	
G4-12	描述組織的供應鏈	V 3. 綠色採購 3.1 採購政策 3.2 供應商管理 3.3 原物料管理	
G4-13	報告期間有關組織規模、結構、所有權或供應鏈的任何重大變	V 1.2 組織架構	
G4-14	說明組織是否具有因應相關之預警方針或原則	V 2.7 風險管理	

一般標準揭露	2017Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
G4-15	列出經組織簽署認可，而由外部所制定的經濟、環境與社會規章、原則或其他倡議	V	無此規章
G4-16	列出組織參與的公協會（如產業公協會）和國家或國際性倡議組織的會員資格	V 2.5 外部組織	
鑑別重大考量面與邊界			
G4-17	a. 列出組織合併財務報表或等同文件中所包含的所有實體 b. 說明是否有在組織合併財務報表或等同文件中的實體未包含在此報告書中	V 1.1 公司概况	
G4-18	a. 界定報告內容和考量面邊界的流程 b. 組織如何依循「界定報告內容的原則」	V	
G4-19	列出所有在界定報告內容過程中所鑑別出的重大考量面	V 利害關係人與重大性議題鑑別	
G4-20	針對每個重大考量面，說明組織內部在考量面上的邊界	V	
G4-21	針對每個重大考量面，說明組織外部在考量面上的邊界	V	
G4-22	說明對先前報告書中所提供之任何資訊有進行重編的影響及原因	V 關於本報告書	關於報告書
G4-23	說明和先前報告期間相比，在範疇與考量面邊界上的顯著改變	V	關於報告書
利害關係人議合			
G4-24	列出組織進行議合的利害關係人群體	V 利害關係人與重大性議題鑑別	
G4-25	就所議合的利害關係人，說明鑑別與選擇的方法	V	
G4-26	說明與利害關係人議合的方式，包含依不同利害關係群體及形式的議合頻率	V	
G4-27	說明經由利害關係人議合所提出之關鍵議題與關注事項，以及組織如何回應這些關鍵議題與關注事項	V	



一般標準揭露		2017Y-report		對應章節 / 頁碼		說明	
報告書基本資料							
G4-28	所提供資訊的報告期間（如會計年度或日曆年度）	V	關於本報告書				
G4-29	上一次報告的日期	V					
G4-30	報告週期	V					
G4-31	提供可回答報告或內容相關問題的聯絡人	V					
G4-32	a. 說明組織選擇的「依循」選項。 b. 說明針對所擇選項的GRI內容索引 c. 如報告書經過外部保證/確信，請引述外部保證/確信報告	V	關於本報告書			內部稽核與外部確信	
G4-33	說明組織為報告尋求外部保證/確信的政策與現行做法	V				內部稽核與外部確信	
治理							
G4-34	說明組織的治理結構，包括最高治理機構的委員會。鑑別哪些委員會分別負責經濟、環境及社會衝擊的決策。	V	2.2 董事會 2.3 CSR委員會				
G4-36	組織是否任命經營管理階層負責經濟、環境和社會議題，並是否直接向最高治理機構報告	V	2.3 CSR委員會				
G4-38	最高治理機構及其委員會的組成	V	2.2 董事會				
G4-39	最高治理機構的主席是否亦為經營團隊成員	V	1.2 組織架構				
G4-41	最高治理機構確保避免及管理利益衝突之流程	V	2.6 誠信經營				
G4-48	最高層級委員會或職位正式檢視及核准組織永續性報告書之程序	V	2.3 CSR委員會				
G4-52	薪酬決定的流程	V	1.2 組織架構				
道德與誠信							
G4-56	描述組織之價值、原則、標準和行為規範，如行為準則和倫理守則	V	2.6 誠信經營				
G4-57	諮詢倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內外部機制	V	2.6 誠信經營				
G4-58	舉報有違倫理或不合法行為及組織誠信相關問題的內外部機制	V	2.6 誠信經營				

特定標準揭露	2017Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
經濟面向			
考量面：經濟績效			
DMA			
G4-EC1	組織所產生及分配的直接經濟價值	V	1. 經營概況
G4-EC3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	V	6.3 同仁照顧
G4-EC4	自政府取得之財務補助	V	6.2 人力雇用
考量面：市場形象			
DMA			
G4-EC5	在重要營運據點，不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比例	V	6.2 人力雇用
G4-EC6	在重要營運據點僱用當地居民為高階管理階層的比例	V	6.2 人力雇用 6.2.1 人力結構 6.2.1 雇用政策
考量面：採購及食材溯源管理實務			
DMA			
G4-EC9	於重要營運據點，採購支出來自當地供應商之比例	V	3.3 原物料管理
環境面向			
考量面：能源			
DMA			
G4-EN5	能源密集度	V	5.2 能源管理
考量面：廢汙水與廢棄物			
DMA			
G4-EN23	按類別及處置方法劃分的廢棄物總重量	V	4.4 廢棄物與水資源處理
考量面：產品和服務			
DMA			
G4-EN27	降低產品和服務對環境衝擊的程度	V	3.4 以行動愛地球 5.3 綠色產品與污染防治

8.附錄 Appendix-GRI 指標

特定標準揭露	2017Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
考量面：法規遵循			
DMA			
G4-EN29	重大違反環境法條規定的事件及所處巨額罰款的金額，以及制裁的次數	V	4.4 廢棄物與水資源處理
考量面：交通運輸			
DMA			
G4-EN31	按類別說明總環保支出及投資	V	5. 友善環境
考量面：供應商環境評估			
DMA			
G4-EN32	採用環境標準篩選新供應商的比例	V	4.1 安心食品管理
G4-EN33	供應鏈對環境的顯著實際或潛在負面影響，以及所採取的行動	V	3 綠色採購
社會面向			
考量面：勞雇關係			
DMA			
G4-LA2	按重要營運據點劃分，只提供給全職員工(不包括臨時或兼職員工)的福利	V	6.3 同仁照顧
G4-LA3	按性別劃分，育嬰假後復職和留任的比例	V	6.3 同仁照顧
考量面：職業健康與安全			
DMA			
G4-LA5	在正式的勞工健康與安全管理委員會中，協助監督和建議職業健康與安全相關規劃的勞方代表比例	V	6.3.2 樂活職場
G4-LA6	按地區和性別劃分的工傷類別、工傷頻率、職業病、損失日數比例及缺勤率，以及因公死亡事故總數	V	6.3 同仁照顧
考量面：訓練與教育			
DMA			
G4-LA9	按性別和員工類別劃分，每名員工每年接受訓練的平均時數	V	6.5 職涯發展

特定標準揭露	2017Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
G4-LA11	按性別和員工類別劃分，接受定期績效及職涯發展檢視的員工比例	V	6.5 職涯發展
考量面：員工多元化與平等機會			
DMA			
G4-LA12	按性別、年齡層、少數族群及其他多元化指標劃分，公司治理組織成員和各類員工的組成	V	2.2 董事會 6.2 人力雇用
考量面：女男同酬			
DMA			
G4-LA13	按員工類別和重要營運據點劃分，女男基本薪資和報酬的比例	V	6.2 人力雇用
考量面：勞工實務申訴機制			
DMA			
G4-LA16	經由正式申訴機制立案、處理和解決的勞工實務申訴的數量	V	6.4 勞資溝通
社會面向指標:人權			
考量面：不歧視			
DMA			
G4-HR3	歧視事件的總數，以及組織採取的改善行動	V	6.4 勞資溝通
考量面：人權實務申訴機制			
DMA			
G4-HR12	經由正式申訴機制立案、處理和解決的人權問題申訴的數量	V	6.4 勞資溝通
社會面向：產品責任			
考量面：顧客的健康與安全			
DMA			
G4-PR1	為改善健康和 safety 而進行衝擊評估的主要產品和服務類別之百分比	V	4.2 顧客健康與安全
G4-PR2	依結果分類，違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的法規和自願性準則的事件總數	V	4.2 顧客健康與安全



特定標準揭露		2017Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
考量面：產品及服務標示				
DMA				
G4-PR4	依結果類別劃分，違反商品與服務資訊標示的法規及自願性規範之事件數量	V	4.2 顧客健康與安全	
G4-PR5	客戶滿意度調查的結果	V	7.3 顧客滿意度經營	
考量面：行銷溝通				
DMA				
G4-PR6	禁止或有爭議產品的銷售	V	3.1 採購政策	
考量面：法規遵循				
DMA				
G4-PR9	因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處巨額罰款的金額		4.2 顧客健康與安全	
考量面：食品加工行業特殊規定				
DMA				
G4-FP1	採購自符合公司溯源管理政策之供應商佔總採購量之比例	V	4.3 食安溯源系統&調研中心	
G4-FP2	符合具有公信力之國際性責任生產標準規範之採購比例	V	3.1 採購政策	
G4-FP5	食物生產過程受獨立第三方依國際食物安全管理規範認證通過的比例	V	3.3 原物料管理檢測 4.1 食物安全管理	

作業辦法第四條第一項第一款規定	回應內容	回應章節
為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度方面進行之評估與改進及所影響之主要產品類別與百分比		4.2 顧客健康與安全 4.3 食安溯源系統 &調研中心
上市公司應遵循之食品安全衛生管理相關法規，及上市公司違反上述法規之事件類別與次數		4. 安心食品
上市公司採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比		3.4 以行動愛地球
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所生產產品之百分比		3.3 原物料管理
上市公司對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果		4.1 安心食品管理
上市公司依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比		3.1.3 食品溯源系統管理大數據
上市公司依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比		3.3 原物料管理 4.3 食安溯源系統 &調研中心

確信聲明書



勤業眾信
Deloitte Taiwan
110, Sec. 4, Roosevelt Rd., Taipei 106, Taiwan
Tel: +886 (0) 2 2723 8888
www.deloitte.com.tw

會計師查核報告

王品餐飲股份有限公司 合鑒：

王品餐飲股份有限公司民國 104 年度企業社會責任報告書，經本會計師對所定之查核程序執行確信程序後，並出具查核確信報告。本會計師確信程序之查核資料請詳附件一「確信項目彙總表」。

管理層對企業社會責任報告書之責任

管理層之責任係依據臺灣證券交易所「上市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 Initiatives, GRI）發布之第四代永續性報告指南，行業補充指南及執行業標準中其他適用之準則編製企業社會責任報告書，並維持與編製企業社會責任報告書相關之必要控制，以確保企業社會責任報告書所揭露的資料真實可靠不致有重大不實表達。

會計師對企業社會責任報告書執行確信程序之責任

本會計師係依照確信準則公報第一號「非屬歷史財務資料查核或核閱之確信案件」，對上開企業社會責任報告書所定之權利資訊（詳附件一）在所有重大方面是否依照證券交易所選擇則編製表示意見，並提供查核確信報告。相較於合規確信，查核確信案件所執行程序之性質及範圍與適用合理確信標準不同。其範圍有限，因是取得之確信程度明顯低於合規確信。

本會計師係基於專業判斷規劃及執行確信程序，以獲取合理確信所有重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得與編製企業社會責任報告書：

- 由管理層及相關人員，以瞭解公司編製企業社會責任報告書有關政策及程序；
- 由被核閱人員了解所定權限的資訊產生之流程，內部控制及資訊系統；
- 分析及以抽查方式測試確信資料相關文件及紀錄。

獨立性及品質管理確信聲明

本會計師及所屬會計師事務所經理會計師張雲運德施諾中有關獨立性與持續適規之規定，據施諾之基本原則為之，必不客觀、專業能力與適當審上應有之注意，務期及專業應盡。此外，本會計師所屬會計師事務所遵循會計師公會第四十號「會計師事務所之品質管制」，以維持定權之品質管制制度，並方兩遵循職業道德規範，尊重準則及所適用法令相關之書面政策及程序。

確信聲明

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現王品餐飲股份有限公司民國 104 年度企業社會責任報告書中所定之權利資訊在所有重大方面未有未適規其間並基準臺灣證券交易所「上市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 Initiatives, GRI）發布之第四代永續性報告指南，並查閱其指南及執行業標準中其他適用之準則之情形。

勤業眾信聯合會計師事務所
會計師 吳世宗
吳世宗
會計師吳世宗
會計師吳世宗
1000038123

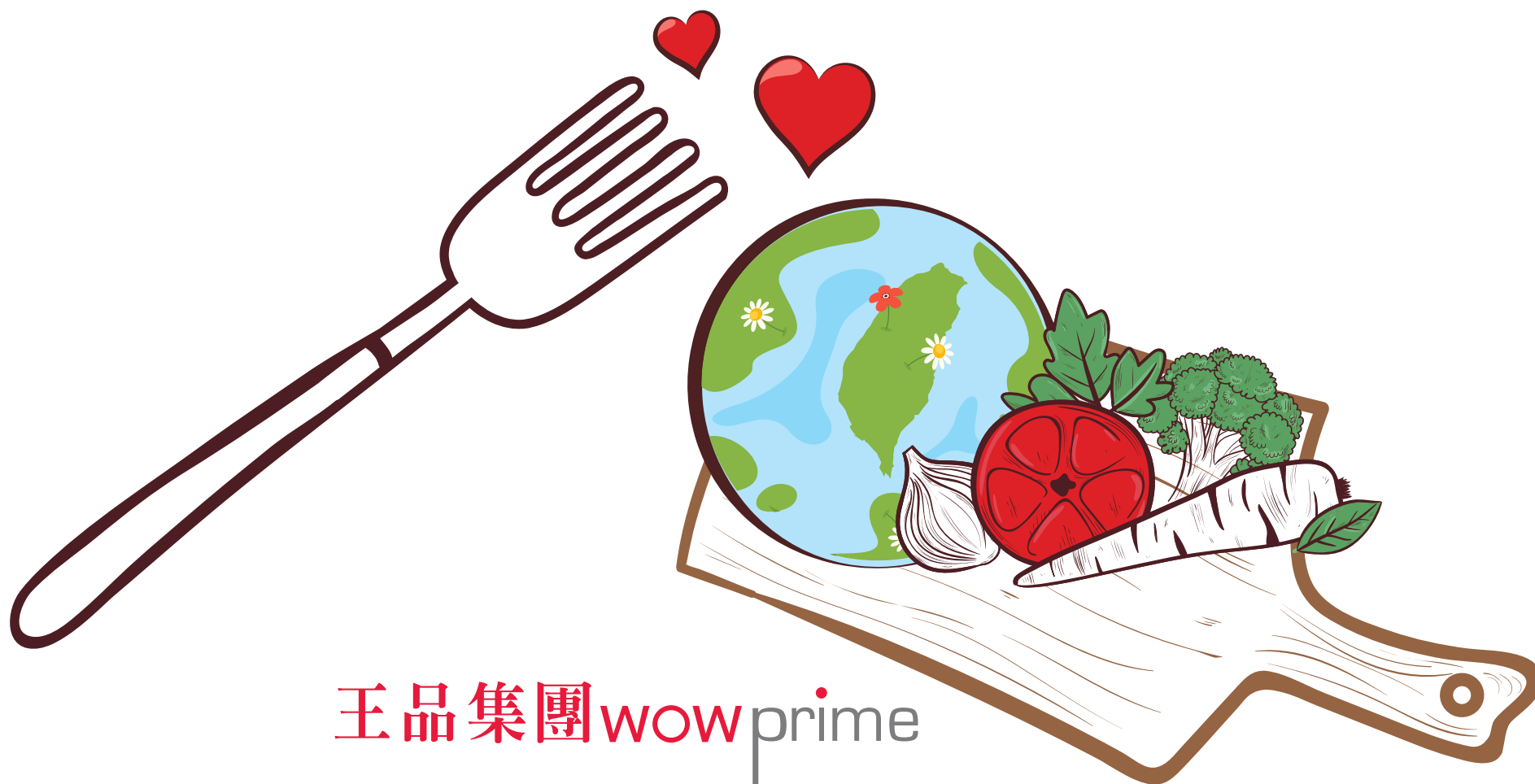


中華民國 107 年 7 月 27 日

附件一

確信項目彙總表

編號	臺灣證券交易所「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」	指標敘述	對應章節	衡量基準
1.	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第一目	為改善食品衛生、安全與品質，而針對其從業人員、作業場所、設施衛生管理及其品保制度方面進行之評估與改進及所影響之主要產品類別與百分比。	顧客健康與安全 食安溯源系統&調研中心	針對從業人員、作業場所、設施衛生管理所執行之食品安全衛生管理相關措施及其涵蓋之店舖、產品類別與百分比。
2.	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第二目	上市公司應遵循之食品安全衛生管理相關法規，及上市公司違反上述法規之事件類別與次數。	安心食品	違反食品安全衛生管理相關法規之裁罰次數及金額。
3.	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第三目	上市公司採購符合國際認可之產品責任標準者占整體採購之百分比。	以行動愛地球	採購符合國際認可之產品責任標準者之採購金額占當年各該產品類別總採購金額之百分比。
4.	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第四目	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所生產產品之百分比。	原物料管理	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產品產量佔當年總產量之百分比。
5.	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第五目	上市公司對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果。	安心食品管理	對供應商進行書面評鑑和實地評鑑之家數及百分比、稽核項目及結果。
6.	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第六目	上市公司依法規要求或自願進行產品追溯與追蹤管理之情形及相關產品占所有產品之百分比。	食品溯源系統管理大數據	產品追溯追蹤系統管理之食材及非食材原物料占各該產品類別之百分比。
7.	「上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款第七目	上市公司依法規要求或自願設置食品安全實驗室之情形、測試項目、測試結果、相關支出及其占營業收入淨額之百分比。	原物料管理 食安溯源系統&調研中心	食品安全實驗室測試項目與結果；以及食品安全相關支出金額及其占營業收入淨額之百分比。



王品集團wowprime

2017 王品集團企業社會責任 報告書

Corporate Social Responsibility Report