

王品集團
wowprime

25
周年

與你共創美好生命經驗



2018

王品集團
企業社會責任報告書

Corporate Social Responsibility Report

目錄 Content

王品集團wopprime | 2018企業社會責任報告書

 關於本報告書	2	 1. 關於王品	12	 4. 友善環境	41
● 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		1.1 經營理念與使命 1.2 全球品牌版圖 & 品牌介紹 1.3 王品大事紀 1.4 短中長期目標	12 13 17 18	4-1 供應鏈整合 4-2 供應商管理 4-3 原物料管理 4-4 綠色採購 4-5 能源管理 4-6 綠色產品與污染防治 4-7 營造友善環境 4-8 廢棄物 & 水資源處理	41 44 46 50 52 53 53 54
 董事長的話	4	 2. 永續治理	19	 5. 幸福職場	55
		2-1 經營概況 2-2 組織架構 2-3 公司治理 2-4 董事會 2-5 CSR 委員會 2-6 內外部組織 2-7 誠信經營 2-8 風險管理 2-9 法規遵循	19 20 21 22 24 25 27 29 31	5-1 人力雇用 5-2 同仁照顧 5-3 勞資溝通 5-4 職涯發展	55 61 64 66
 2018 績效亮點	5			 6. 社會經營	74
 得獎紀錄一覽表	6			6-1 社區經營與溝通 6-2 顧客滿意度經營 6-3 公益推廣	74 75 76
 利害關係人溝通	7	 3. 安心食品	32	 7. 附錄 Appendix-GRI 指標	81
● 利害關係人鑑別 ● 重大性議題鑑別與回應 ● 利害關係人溝通		3.1 安心食品管理 3.2 顧客健康與安全 3.3 食安溯源系統 & 調研中心	32 37 39		



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) 發行第五本企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 報告書。本報告書揭露王品集團於 2018 年 (2018/01/01 至 2018/12/31) 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。

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。25 年來，身為台灣連鎖餐飲業，王品珍愛台灣、旗下品牌使用台灣在地食材，用美味餐點，精緻服務超過 3 億人次，王品深深感恩大地之母，孕育豐富食材，讓廚藝得以展現、人民得以溫飽無虞，王品集團以謙卑之心、誠敬之念呼籲全民珍愛台灣、珍惜地力，讓土地得以永續。

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) GRI 永續性報告準則 (GRI Sustainability Reporting Standards, GRI Standards) 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。另今年編制與去年比較，在範疇與考量面邊界上有揭露管理方針之敘述。

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、美國等地，其揭露於合併財務報表之營收來源亦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。

發行概況

首次出版日期：2015 年 12 月

上一版本出版日期：2018 年 8 月

現行版本出版日期：2019 年 8 月

下一版本出版日期：2020 年 8 月



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) GRI 永續性報告準則 (GRI Sustainability Reporting Standards, GRI Standards) 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 Standard 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：媒體公關室

聯絡人：林亞璇

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

「王品牛排」1993年在台中市文心路開幕，26年來，王品集團期許：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。

在「王品集團 2018 年企業社會責任報告書」編製過程中，我們檢視了經濟、環境、社會、食品安全暨消費者溝通等 4 個永續經營面向的舉措，專注做好公司治理、供應鏈管理、安心食品、幸福職場、社會經營等五項重點目標。

王品自創業初始，就堅持「款待心中最重要的人」，王品深信：努力把關食品安全，就是對「心中最重要的人」的承諾。2012 年起，王品集團建立供應鏈食品安全管理體制；2018 年，王品集團自主建立的「食安調研中心」（集團實驗室），通過財團法人全國認證基金會（TAF）的實驗室品質管理系統（ISO17025）體制。透過穩定精準的檢驗，為消費者提供更值得信賴的食安防護網。

隨著王品集團的餐廳數擴增，供應商從 2016 年的 527 家、2017 年的 601 家、增加到 2018 年的 692 家。我們優先採購台灣在地食材，消費者在王品吃到的海鮮，

76% 來自台灣；豬肉是 84%，禽類、蔬果、米接近 100%。透過在地採購，王品與台灣農漁民共同成長，而縮短食材運送流程、降低碳排，也提供消費者更新鮮美味的餐點。

珍惜食糧、善用食材、感恩土地，是餐飲業者的使命。旗下品牌「石二鍋」，與「台灣食物銀行聯合會」合作，2018 年提供 35,278 公斤新鮮食材，讓 28,223 弱勢家庭、70,557 人次得以飽足。王品集團更研究「格外品」入菜，期盼讓每一粒米、每一顆菜都能物盡其用。

台灣孕育王品茁壯，永續經營的理念，落實在我們對台灣社會的共存共好。旗下品牌「西堤」號召全民捐血，2018 年募血量超過 370 萬 CC；各品牌慈善公益活動，募款金額近 2,000 萬元。

王品集團在台灣有 9,000 位同仁、15,000 名股東、每年客量超過 2,100 萬人次，我們深知：努力照顧好同仁與他們的家庭、落實公司治理、為顧客提供美食與優質服務，就是善盡王品對台灣的企業社會責任。王品集團將以「誠實、群力、敏捷、創新」的核心價值，朝向「成為受人尊敬的企業」的目標邁進，讓王品集團與台灣社會共同永續經營，共榮共好。



王品集團
董事長

陳正輝



2018 亮點績效



公司治理



- 獲第十一屆TCSA「企業永續報告書金獎」
- 公司治理評鑑連四年6~20%
- 資訊揭露透明化提升



友善環境



- 集團白米產銷履歷採購金額佔100%
- 格外品不浪費研發入菜
- 用水度數↓5%
- 省電標章採購省下180萬度電



安心食品



- 王品食安調研中心(集團實驗室)ISO17025認證完成



幸福職場



- 內外部創業競賽→整合人才制度、強化人才發展
- 獲「健康職場認證健康啟動標章」、「運動企業認證」
- 企業文化創新:集團歌改編,舉辦內部好聲音,企業文化深植人心
- 企業文化創新:Yes Card 推廣隨地傳遞善的力量,營造工作的正向氛圍



社會經營



- 顧客滿意度平均4.4顆星
- 王品盃路跑,北中南合計約54000人同步起跑
- 號召捐血募血量~370萬c.c.
- 慈善公益募款>1,909萬
- 續食永續



得獎紀錄一覽表

2018 年

榮獲第 13 屆的
「新世代最嚮往企業」調查第 14 名

榮獲工商時報頒發
『台灣服務業大評鑑』

- 連鎖品牌餐廳：金牌 - 夏慕尼、銀牌 - 藝奇、銅牌 - 青花驕
- 連鎖平價餐廳：金牌 - 品田牧場

台灣連鎖暨加盟協會
『2018 全國商店傑出店長選拔』

- 聚鍋曹玲綺 (餐飲組冠軍)
- 西堤嚴耀泳 (餐飲服務組第二名)
- 西堤王碧霞 - 聚鍋謝芸珮
- 藝奇王葦 (店務心得特殊獎)

日經 BP 社與經理人雜誌合辦
『2018 Brand Asia』
亞洲影響力品牌
榮獲台灣區總分類第 48 名

榮獲遠見雜誌
『第十六屆五星服務獎』
第三名：聚鍋
第五名：王品

ATCC 全國大專院校商業個案
王品組代表隊奪得全國季軍

榮獲台灣永續能源研究基金會
『第十一屆企業永續報告』
餐飲業金獎





利害關係人溝通



鑑別

召開企業社會責任專案會議，由總部各部、室單位及各事業處單位遴選專案負責人，經會議討論後，依循其職掌內容分別提出對應之利害關係人及其關注議題，並參考餐飲業產業趨勢，建立議題清單。



排序

確立之利害關係人與關注議題，邀請各部門同仁根據「對組織之經濟、環境、社會影響程度」及「對利害關係人評估與決策的影響程度」兩個面向進行排序，並同步回收外部問卷彙整分析，結果亦經由高階主管回饋並確認。



確認

根據重大性分析結果，確認整體報告書架構與大綱，對應各相關指標，著手彙整所需揭露資訊。

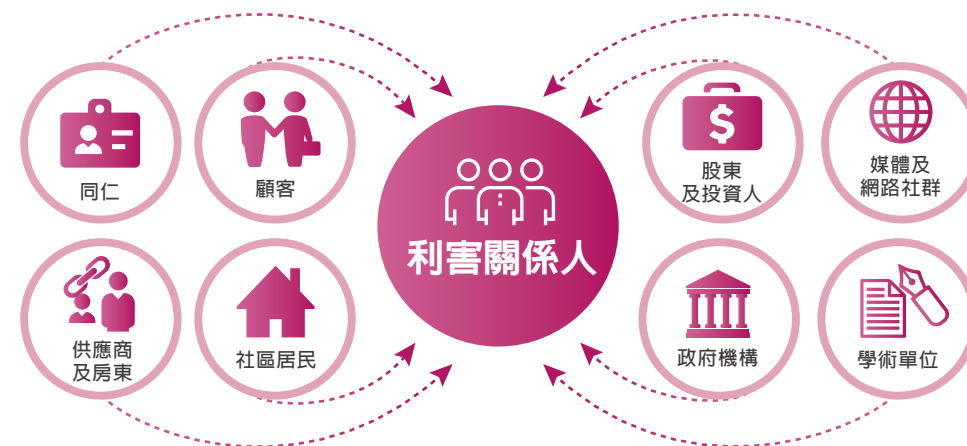


檢視

每年度將重新檢視利害關係人及其重大考量面議題矩陣，並依照議題變化，彙整相關揭露資訊，納入報告書中完整揭露。

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、社區居民、股東及投資人、政府機構及媒體及網路社群、學術單位。





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 Standards 的重大主題，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 126 份，並進一步參考管理階層之看法，彙整出 22 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「企業形象」、「餐點安全保障」為本報告書定義之重大性議題。

王品集團企業永續相關議題



經濟議題

- 企業形象
- 永續策略
- 風險控管
- 誠信經營與公司治理
- 經營績效



環境議題

- 店鋪環境管理
- 廢棄物管理
- 節能減碳



社會議題

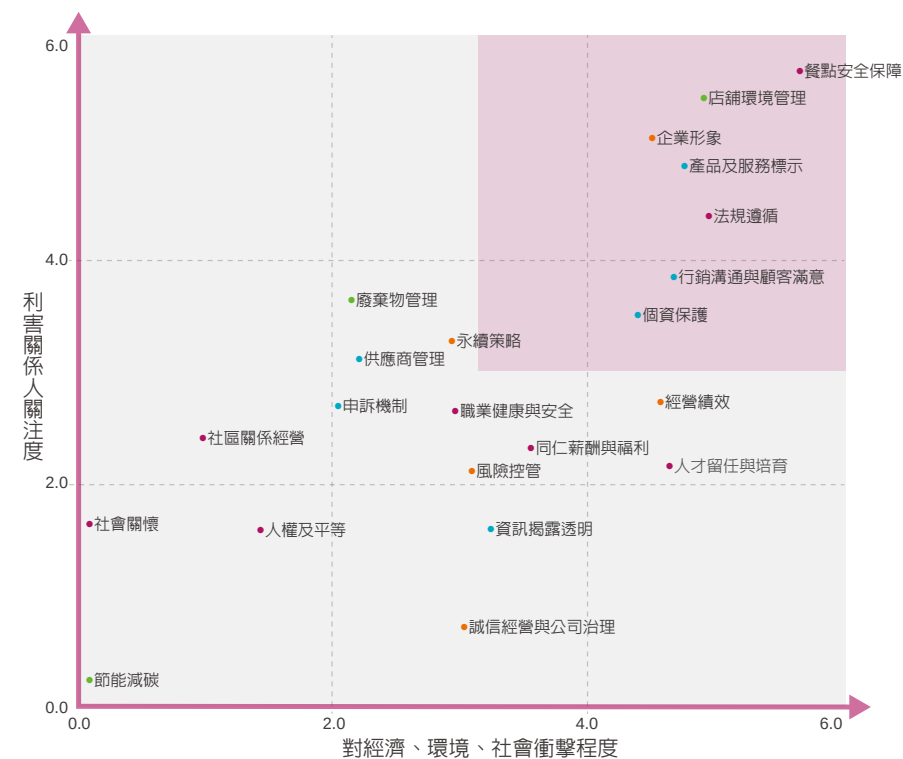
- 法規遵循
- 職業健康與安全
- 同仁薪酬與福利
- 人才留任與培育
- 社會關懷
- 社區關係經營
- 人權及平等



食品安全暨消費者溝通議題

- 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
- 供應商管理
- 資訊揭露透明
- 申訴機制

重大性議題矩陣圖





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主題內外部邊界、報告書對應章節，詳見如下：

●直接衝擊 ○間接衝擊

重大性議題	重大主題	組織內		組織外			管理方針及有關資訊
		王品	同仁	供應商	客戶	社區	對應章節 / 頁碼
餐點安全保障	顧客健康與安全	●	●	●	●	●	3.2顧客健康與安全
店舖環境管理	顧客健康與安全	●	●	○	●	●	3.2顧客健康與安全
產品及服務標示	行銷與標示	●	●	○	●	●	3.2顧客健康與安全
企業形象	經濟績效	●	●	●	●	●	得獎一覽表、社會經營
法規遵循	社會經濟 法規遵循	●	●	●	○	○	2.9法規遵循
行銷溝通與顧客滿意	行銷與標示	●	●	○	●	●	6.2顧客滿意度經營
個資保護	客戶隱私	●	●	○	●	●	6.2顧客滿意度經營
永續策略	一般揭露	●	●	●	●	●	利害關係人溝通



重大性議題	重大主題	對王品的意義	管理方針	評估結果
餐點安全保障	顧客健康與安全	確保食品安全機制管控，維護消費者權益	將餐廳區分為硬體、軟體、餐點三大區塊進行食品安全管理系統架構，並透過餐廳衛生查核、餐點研發設計風險評估、餐點抽驗、教育訓練將三區塊的管制措施落地施行。	王品集團持續運作整體的食品安全管理架構，並透過餐廳衛生查核、餐點「研發設計風險評估、餐點抽檢、教育訓練等區塊管理食品安全風險」；於2018年無發生食品安全事件。
店鋪環境管理	顧客健康與安全	確保客戶健康與安全，店鋪相關環境維護	將餐廳區分為硬體、軟體、餐點三大區塊進行食品安全管理系統架構，並透過餐廳衛生查核、餐點研發設計風險評估、餐點抽驗、教育訓練將三區塊的管制措施落地施行。	
產品及服務標示	行銷與標示	把關產品服務標示，符合標準不違反法規	餐點使用之原物料及原料之二階成份過敏原資訊審查，餐點皆可以明確確認過敏源現況與帶入途徑。	王品集團皆誠實揭露餐點需標示之原產地、火鍋湯頭成份等資訊，於2018年無發生因標示錯誤而被裁罰之情事
企業形象	經濟績效	企業社會責任持續精進，提升企業形象，創造多元價值	依外部環境變動及內部營業活動辨識各項營運風險，降低重大突發事件之風險每年兩次召開CSR委員會，落實社會企業責任各項政策檢視	2018年因風險管理得宜，故本公司2018年未有重大風險事件發生。
法規遵循	社會經濟法規遵循	對於王品在環境、社會、食安、服務等相關法規遵循，善盡宣導責任	法規於草案階段適切的進行法規的審視與反饋行業需求與限制；法規正式公告前，依政府公告之法規更新食品安全管理系統，以確保持續提供符合法規的產品及服務。	王品集團於2018年皆無發生因新法「張生效，內部管理機制未執行而造成裁罰之情事。
行銷溝通與顧客滿意	行銷與標示	創造美好的用餐體驗為王品重要使命，不斷提升服務品質，帶動正向循環	推動線上建議卡/0800服務專線/官網意見信箱，調查顧客滿意度並搜集顧客意見	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近年來整體滿意度大致呈現成長曲線
個資保護	客戶隱私	保障客戶權益	遵守政府實施之「個人資料保護法」，落實資訊控管機制	2018年因風險管理得宜，故本公司2018年未有重大風險事件發生。
永續策略	一般揭露	王品發揮企業引領，從餐飲本業出發，對社會企業責任發揮正面的關鍵影響力	每年兩次召開CSR委員會，落實社會企業責任各項政策檢視	以符合永續發展原則，檢視政策，在永續策略上不斷精進



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
 政府機關	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佈達，以及例行與非例行性查核
 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
 供應商 / 房東	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
 學術單位	永續策略、法規遵循、產品及服務標示、企業形象、個資保護	1. 產學合作 2. 專班合作課程	1. 每月/隨時 2. 每學期
 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
 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



1. 關於王品

1.1 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，才會有滿意的顧客。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：

成為全球最優質的連鎖餐飲集團。

企業使命：

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。

核心價值觀



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。



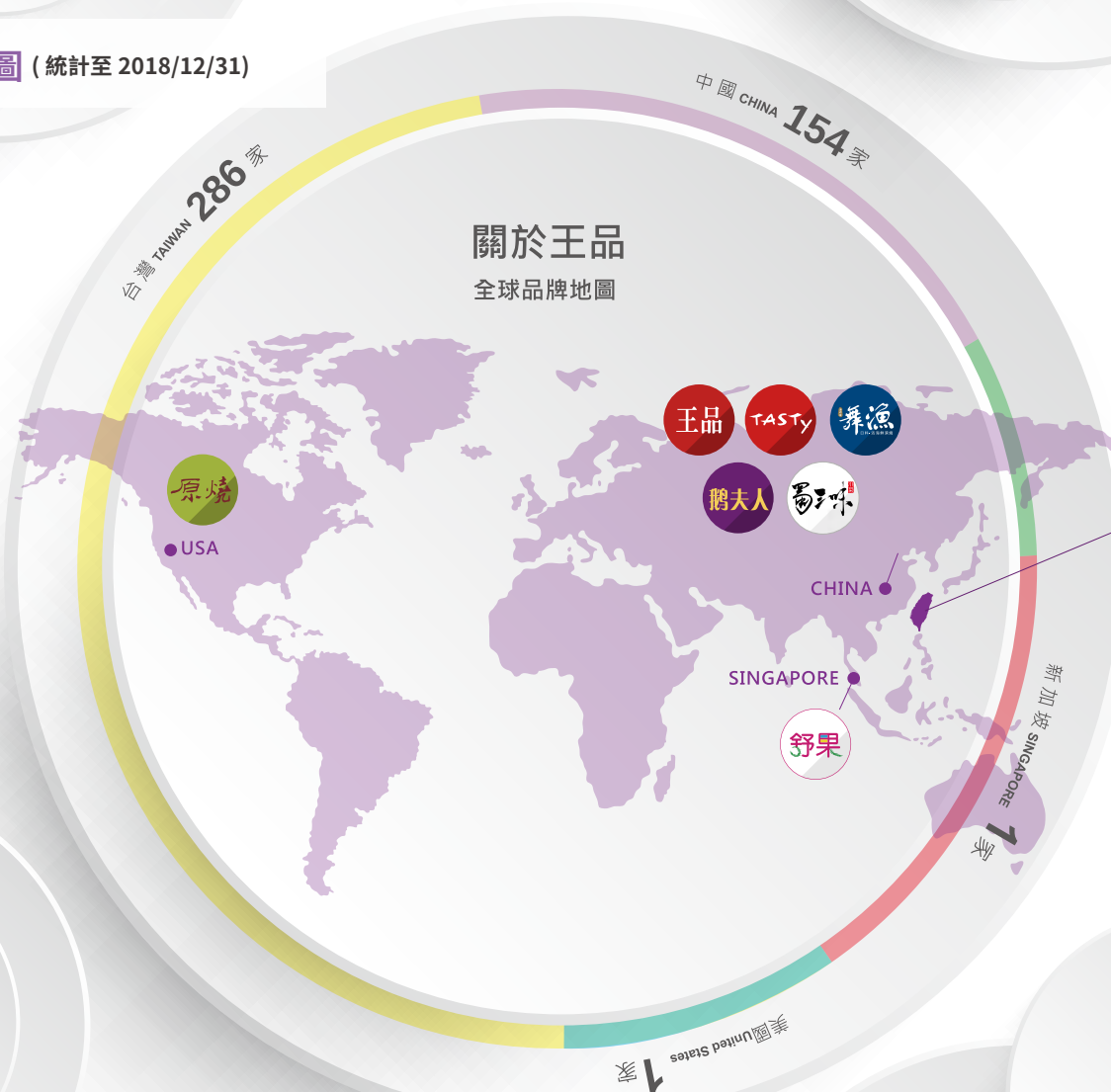
創 新

「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。



1.2 全球品牌版圖 (統計至 2018/12/31)





1.2 品牌介紹

王品牛排

王品 Wang Steak

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。

原燒優質原味燒肉

原燒 優質原味燒肉

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。

西堤牛排

TASTy 西堤牛排

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。

聚北海道昆布鍋

聚 北海道昆布鍋

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。

陶板屋和風創作料理

陶板屋

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滾滾入味，以煎輕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！

藝奇新日本料理

藝奇 新日本料理

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



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



滋滋原味 快.熱.頌

嚴選在地良食佐當令鮮蔬，專注的鉄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，重新定義平價鉄板燒的空間時尚！邀您共享「滋滋原味 快.熱.頌~」

品田牧場日式豬排・咖哩



品味幸福 暖暖心田

嚴選熟成豚肉裹上酥鬆軟金黃麵衣，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



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



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



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



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 S teak R ice B owl 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。



乍牛



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

麻佬大 鴨血豆腐・麻辣鍋

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。

青花驕



椒中魁首 驕在麻辣

以珍稀頂級的重慶江津九葉青保鮮青花椒為濃重麻辣湯底注入一味清新果香、特選多種純正辛香料淬煉辣油與湯頭結合，麻味純正、提鮮不膩，湯韻層次鮮明。跳脫窠臼，重金打造大器恢弘新東方美學意境空間，引領麻辣饕客強勢回歸驕在麻辣的舒暢體驗。

享鴨



專注於烤鴨的現代中華料理餐廳。不需湊滿多人，三五好友也能在此歡聚、品嚐各路佳餚



1.3 王品集團大事紀

2018 大事紀

- 集團核心價值調整為：誠實、群力、敏捷、創新
經營理念為：顧客是恩人、同仁是家人、廠商是貴人
- 青花驕事業處第一家分店『台北中山北店』成立
- 石二鍋事業處延伸品牌『12MINI』第一家分店『台北慶城店』成立
- 大陸舞漁事業處成立
- 新集團歌『王的品格』於聯合月會正式發表
- 享鴨事業處成立
- 日經 BP 社與經理人雜誌合辦『2018 Brand Asia』亞洲影響力品牌，榮獲台灣區總分類第 48 名
- 樂越事業處成立
- hot 7 事業處延伸品牌『禾樂鐵板燒』第一家分店『中壢家樂福中原店』成立
- 榮獲工商時報頒發『2018 台灣服務業大評鑑』
- 莆田新加坡總店「吉真路店」蟬聯 2018 新加坡米其林指南一星餐廳殊榮
- 集團首次對外活動「王品盃路跑」於新北、台中、高雄同時起跑，三地共吸引 5 萬 4 千位跑者共襄盛舉
- 鵝夫人連續第三年榮獲上海米其林指南一星餐廳殊榮，蜀三味首度獲得必比登推薦餐廳
- 大陸花隱事業處轉型品牌『鮭鮮』第一家分店『上海南丰城店』成立

- 成立萬鮮股份有限公司，整合集團中央廚房、原物料整備、裁切加工等業務
- 王品牛排續與第 55 屆金馬獎合作，第三年推出『榮耀配角 金馬盛宴』
- 集團 25 週年尾牙於台中國際展覽館盛大舉辦，席開 781 桌，7800 位同仁熱情參與
- 榮獲台灣永續能源研究基金會『第十一屆企業永續報告』餐飲及食品業金獎





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。在多元

品牌策略下，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。



短、中期業務計畫

1/

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。

2/

因應國內餐飲競爭激烈，獨創品牌、餐飲集團、異業多角化經營大舉進軍餐飲業，持續深化多品牌發展十字戰略，兩岸每年分別創設 1~2 個新品牌，持續落實三大營收成長主軸：一、新品牌開展、二、既有核心能力延展、三、既有品牌創新營運模式。

3/

在多角化發展過程中，王品集團不斷評估市場特性與自身資源，從集團戰略高度，隨時調整品牌組合與經營規模，汰弱扶強，期許符合消費者需求，希望達到最佳經營配置，從餐飲品類、餐廳選址都能更有競爭力，兼顧同仁及投資人的權益。

4/

建構多元新創系統，包含「敞開大門代理國外優質餐飲品牌」、「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。

5/

大陸聚焦一線城市以及新一線城市發展，為迎合消費者新的需求，加快品牌再造及新品牌投資的速度。

6/

提升廚藝研發創新能力、創造差異化服務，提升顧客滿意度，繼而提高產品附加價值，與顧客達到雙贏。



長期業務計畫

1/

深耕本公司起家的異國料理，同時秉持「創新」核心價值觀，佈局「泛中餐市場」。

2/

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，把台灣品牌複製於國外市場，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。藉由深耕中國大陸多年成功經驗，把中國大陸品牌輸出至國外，達到品牌全球化目標。

3/

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。



永續治理



2.1 經營概況

2018年資產與營收結構：(單位：新台幣百萬元)

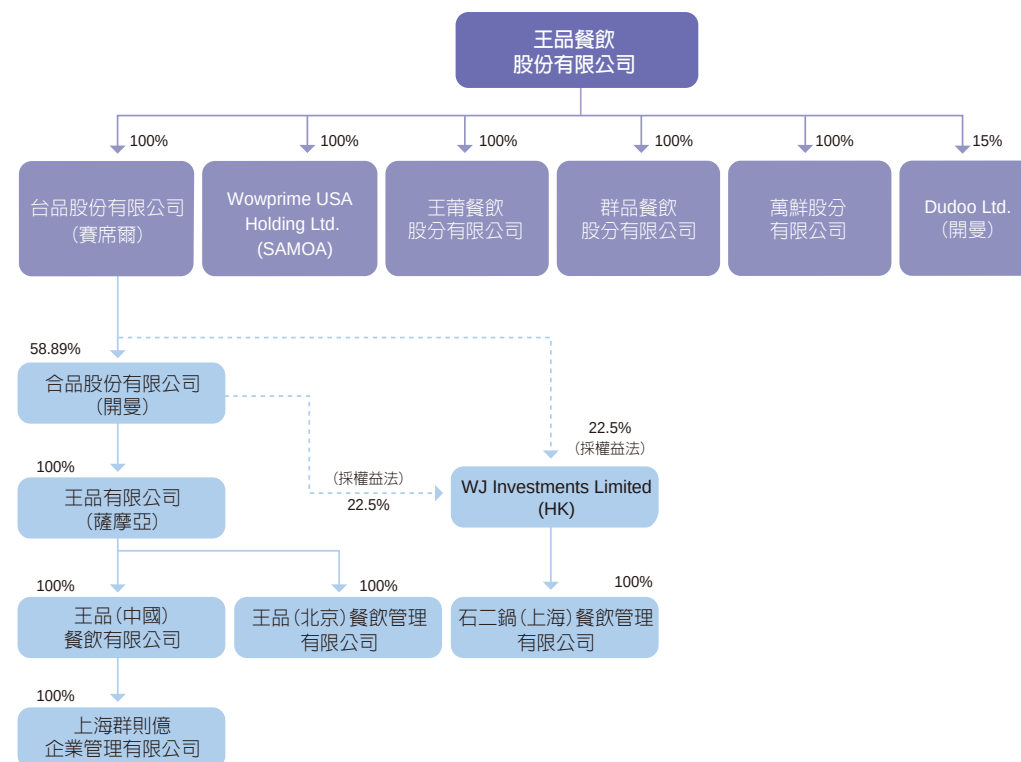
年 度	2018 年
合併營業收入	16,286
合併營業淨利	568
合併稅後淨利	402
母公司稅後淨利	345
合併資產總額	9,458
母公司資產總額	6,903

* 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>

2018 投資狀況

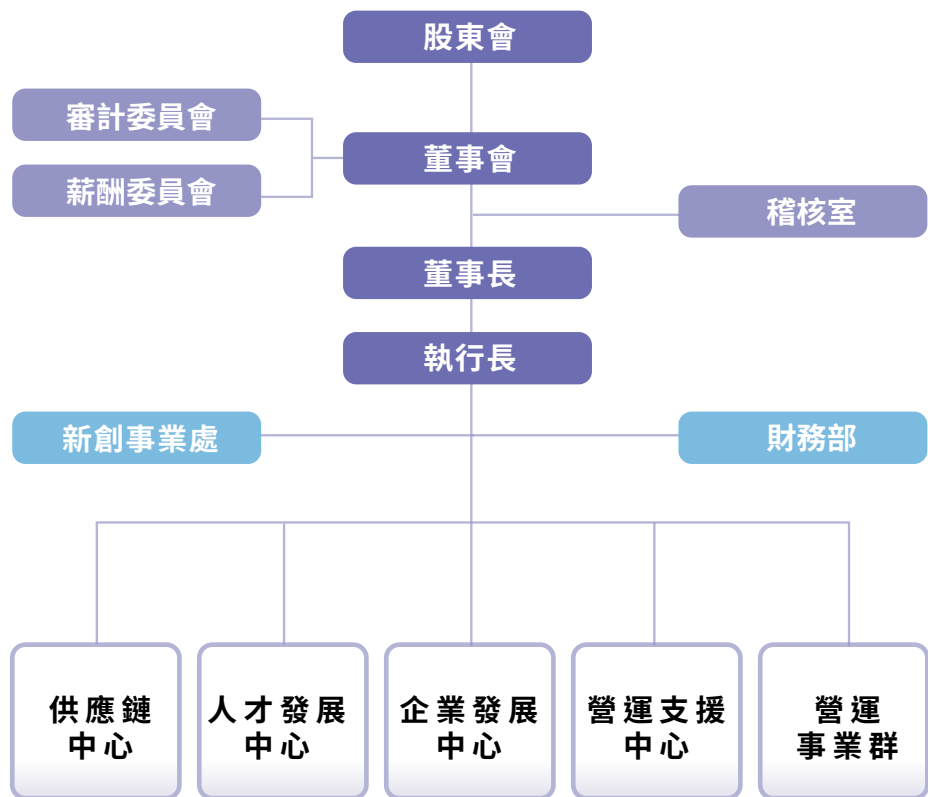
投資狀況 (NTD 仟元)		2016	2017	2018
a. 國內投資金額				
a-1. 國內展店	本期淨增加	498,800	732,837	1,573,167
a-2. 王莆	本期淨增加	21,000	68,000	
a-3. 群品	本期淨增加		100,000	200,000
a-4. 萬鮮				60,000
小計		519,800	900,837	1,833,167

投資架構圖 20190531





2.2 組織架構



註:所有權組織架構無重大變化

部門職掌

門 別	職 級	主要業務內容
稽核室	副總經理	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	總監	支持集團業務發展的財務規劃與管理。
營運事業群	總經理 副總經理 協理	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	副總經理	集團業務發展策略研究與規劃。
營運支援中心	副總經理	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	副總經理	支持集團業務發展的人資策略研究與規劃。
供應鏈中心	副總經理	支持集團業務發展的供應鏈策略研究與規劃。

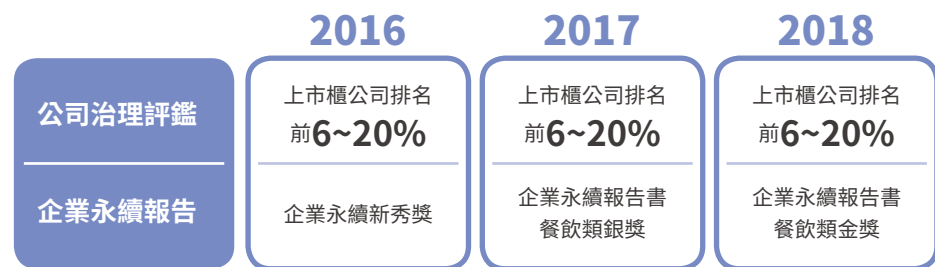


2.3 公司治理

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内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 2017 年獲得第十屆 TCSA「企業永續報告書銀獎」外，2018 年更獲得第十一屆 TCSA「企業永續報告書金獎」，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。



賦稅政策與政府補助

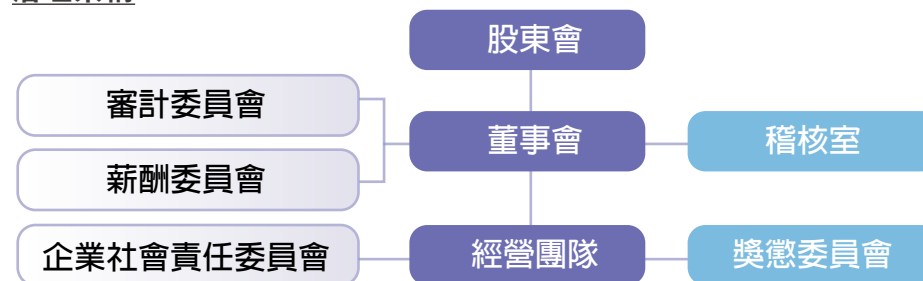
本公司依年度營業獲利狀況，歷年均按本國稅法相關規定優先完納所有稅捐。

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。2018 年依勞動部「青年領航計畫」進行培育之補助款而本公司 2018 年度繳納稅賦與獲得政府補助之金額如下表：

• 單位:新台幣千元

	金額			說明
	2016	2017	2018	
完納營利事業所得稅	11,811	41,007 (退稅款)	117,340	
取得政府補助	376	45	332	依據勞動部「青年領航計畫」進用培育之補助款

治理架構





2.4 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、希望基金會董事長紀政、吳念真吳導；一般董事 蘇國焄老師、梁火在會計師等人。

董事會運作之情形請詳見公司年報

(王品官網→利害關係人→投資人專區→財務訊息→公司年報 P.29)

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

董事會組成

職 稱	姓 名	主要學 (經) 歷
董事長	陳正輝	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	李森斌	1. 中興大學企管碩士 2. 王品餐飲 (股) 公司 執行長 3. 王品 (中國) 餐飲有限公司 董事兼執行長 4. 王品餐飲 (北京) 有限公司 董事兼執行長 5. 王品餐飲股份有限公司 董事(法人代表人) 6. 群品餐飲股份有限公司 董事(法人代表人) 7. 萬鮮股份有限公司 董事(法人代表人)
董事	楊秀慧	1. 中興大學EMBA碩士 2. 王品 (中國) 餐飲有限公司 董事 3. 王品餐飲 (北京) 有限公司 董事

職 稱	姓 名	主要學 (經) 歷
董事	梁火在	1. 中興大學EMBA 2. 駁達會計師事務所會計師/負責人 3. 編達管理顧問有限公司負責人 4. 鎰泰工業股份有限公司監察人
董事	蘇國焄	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
董事	張勝鄉	1. 東海大學企管碩士 2. 國立臺灣海洋大學人文社會科學院兼任副教授 3. 海洋大學食品科學系南區系友會副理事長 4. 屏東縣政府勞工處青年學院講師 5. 海洋大學南區校友會理事
獨立董事	紀政	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. 中華民國心臟基金會 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. 伸盈泰集團董事長
獨立董事	吳文欽 (吳念真)	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	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：董事財團法人戴水教育基金會業於民國107年9月14日辭任。



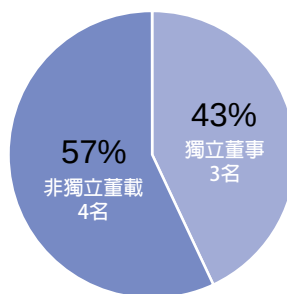
本公司董事均在各領域有不同專長，並於「公司治理實務守則」第 20 條中訂定董事會成員組成應考量多元化，以達對公司發展與營運之幫助。民國 107 年本公司董事 9 席，其中兼任經理人董事 2 席、女性董事 2 席，所具備專業能力如下：

身分	姓名	性別	經營 領導	產業 知識	國際市 場觀	財會 分析	危機 處理	營運 判斷
董事	陳正輝	男	✓	✓	✓		✓	✓
	李森斌	男	✓	✓	✓		✓	✓
	楊秀慧	女	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	梁火在	男	✓		✓	✓		✓
	蘇國垚	男	✓	✓	✓			
	張勝鄉	男	✓	✓	✓			
獨立 董事	邱奕嘉	男	✓	✓	✓	✓		✓
	紀政	女	✓		✓		✓	
	吳文欽	男	✓		✓		✓	

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%

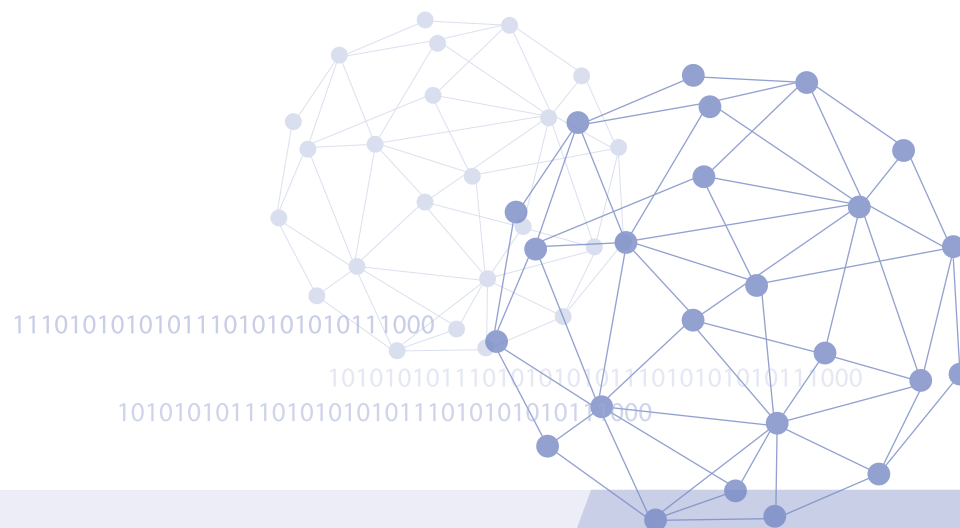
外部董事組成結構



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	紀政、邱奕嘉、吳文欽、梁火在、蘇國垚、張勝鄉、財團法人戴水教育基金會
5,000,000(含)~10,000,000元	李森斌
10,000,000(含)~15,000,000元	楊秀慧
15,000,000(含)~30,000,000元	陳正輝



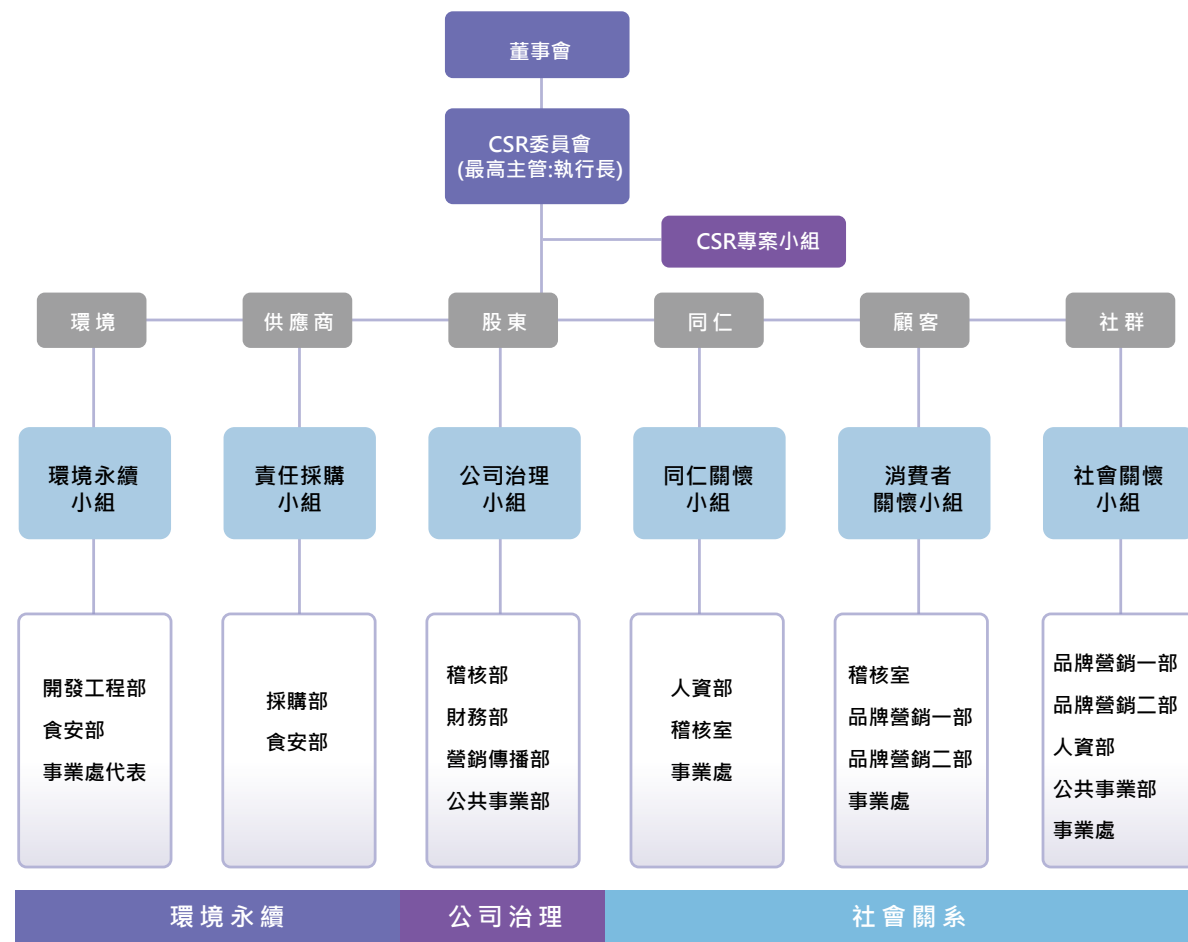


2.5 CSR 委員會

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





2.6 內外部組織

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，2018 年股東會董事出席率約 81%。

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、公司内部控制的有效實施、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，以適時發現内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。2018 年度無重大內控缺失事項，内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

4

92%

薪酬
委員會

次數

出席率

2

100%

	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、内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。



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



治理

- 公司治理
- 誠信經營
- 反貪腐
- 法規遵循



環境

- 採購政策及溯源
- 供應商管理
- 店鋪環境管理
- 廢棄物管理



社會

- 職業健與安全
- 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，王品集團加入國內產業協會，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，為全國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



2.7 誠信經營

守則及行為準則

守則

王品憲法

龜毛條款

同仁守則

社會責任實務守則

公司治理實務守則

誠信經營作業程序及行為指南

誠信經營守則

道德行為準則

防範內線交易管理辦法

誠實政策

行為準則

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。

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。

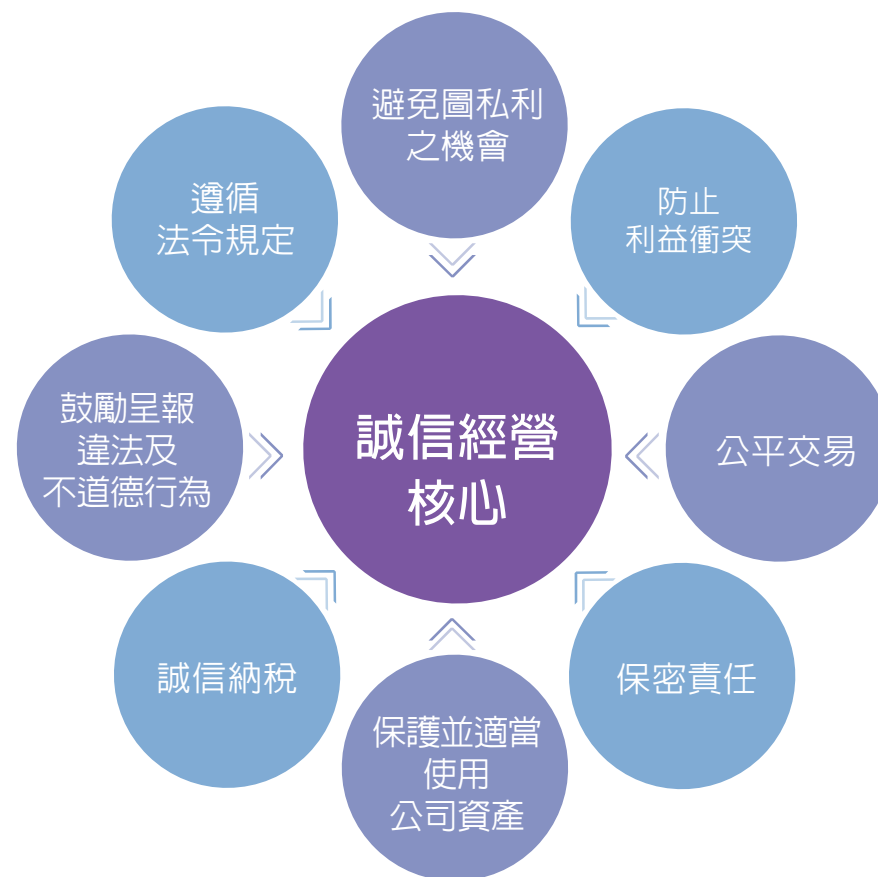
在董事會、經營決策會議及獎懲委員會之運作方面，除明訂非親條款及嚴禁關係人交易之外，各會議事項與其自身或代表人有利害關係時，得接受意見陳述及答詢，惟不得加入討論與表決，同時應與迴避，也不得代理其他人行使權利，也對於治理單位組織全數溝通反貪腐政策。

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，同仁於新進都要接受道德規範之訓練比例達100%，接受訓練之員工總數為全體員工人數。

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2018年度無發生貪腐情事及反競爭行為。



誠信道德行為管理機制





2.8 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机制已趨完善，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 2018 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 2018 年未有重大風險事件發生。

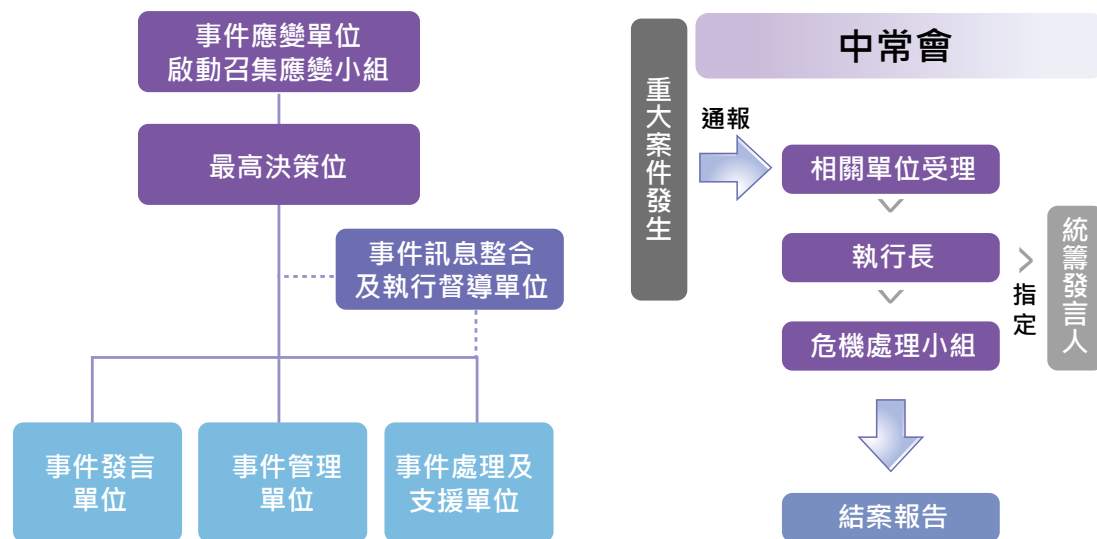
風險類型	重要風險事項	管控風險方式
1. 市場風險	市場同業競爭 國際政經景氣	針對國內政經景氣與海外發展環境列入高階主管會議與年度策略會議探討，並透過每月集團策略會議進行策略檢討與調整
2. 營運風險	供應鏈風險	(1) 定期關注並進行國際原物料趨勢分析以掌握關鍵食材來源 (2) 不定期審視主要供應商名單並建立第二供應貨源機制 (3) 建立明確採購規範及評核機制 (4) 強化上游廠商共同升級，成為長期夥伴關係 (5) 定期檢視庫存週轉合理化
	氣候變遷風險	(1) 計畫性採購並選擇供貨來源、產地、生產方式等，避免因氣候變遷及天然災害等影響成本 (2) 研發時事先規劃替代材 (3) 每季進行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) 強化店鋪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内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 2018 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。





2.9 法規遵循

近兩年度裁處金額統計

幣別：新台幣 單位：元

年度	合計	環保	建安	廢棄物&水	身心障礙	勞檢
2017	222,140	31,096		60,000		131,044
2018	288,600	35,400	120,000	24,000		112,200

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，除臺北市建築管理工程處非稅收入保管金專戶，廢棄物與水法規相較 2017 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。2018 年度王品集團無發生違反產品與服務健康安全法規、行銷與標示法規之情事。

2018 違反法規 - 廢棄物 & 水

門店	日期	違反法規	裁罰金額	後續改善對策
原燒台糖東海店	2018/03/14	廢棄物清理法	6,000	2018年間設計公司內部資訊系統進行自動申報與檢核，唯測試結果尚不能符合需求。透過持續進行教育訓練與權責的分流後，申報錯誤持續下降，未來將保持限有的訓練方式與頻率，以增進落實度。
夏慕尼台北中山北	2018/04/18	臺北市下水道管理自治條例	6,000	
西堤基隆信一店	2018/05/24 2018/06/27	廢棄物清理法	12,000	

2018 年環保局建管處罰款明細

門店	違反法規	裁罰金額	後續改善對策
品田牧場竹北縣政	新竹縣環保局罰款門店金額 +	6,000	加強清潔水溝
石二鍋捷運後山埤	環保局開污水罰單 +	1,200	加強清潔水溝、後接汙水下水道
石二鍋台北安居	汙水油脂含量超標	3,000	1.請工程部評估門店截油槽效能 2.請事業處重新規劃餐具清潔作業流程，從源頭改善廢水中油脂含量
石二鍋基隆仁二店	環保局罰鍰 +	6,000	廢棄物申報機制加強
聚台北南昌	違反下水道法汙水下水道罰款 +	3,000	1.請工程部評估門店截油槽效能 2.請事業處重新規劃餐具清潔作業流程，從源頭改善廢水中油脂含量"
陶板屋台北光復南	衛生下水道罰鍰 +	3,000	
hot 7 捷運景美	汙水油脂含量超標	3,000	
TASTY 龍潭中正	噪音過量環保罰鍰 +	3,000	加裝隔音棉、變頻
夏慕尼台北忠孝東	汙水油脂含量超標	3,000	1.請工程部評估門店截油槽效能 2.請事業處重新規劃餐具清潔作業流程，從源頭改善廢水中油脂含量"
TASTY 龍潭中正	噪音環保罰鍰繳費 +	3,000	
藝奇台北衡陽	台北市政府環保局罰鍰 +	1,200	加強清潔水溝
沐越台北羅斯福	建管處罰金	120,000	已辦理室裝及變更申請，流程上會檢討為拿到施工許可證後再行動工



安心食品管理

3.1 安心食品管理 顧客健康與安全管理方針

產品概念開發、研發、認證、製造與生產、行銷與推廣、儲存運輸與供應、使用和服務、處理及再使用與回收

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。範圍涵蓋全體供應商

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，透過公司内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）：

2018 年起，王品集團食安調研中心（集團實驗室）通過財團法人全國認證基金會（TAF）的實驗室品質管理系統（ISO17025）體制，以嚴謹的態度進行每一次的實驗，並透過穩定與精準的檢驗結果進行風險預警而降低危害，因此準確的檢驗是王品食安調研中心的使命，王品集團於 2019 年起，也預計將實驗室的管理模組往前遞延 / 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安全形象，給消費者無所顧慮的用餐體驗。





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 2018 年供應商稽核共計評核 73 供應商，稽核供應商數占所有供應商 692 間之 10.5%。



新供應商開發檢核

- 合法性確認、風險/食安/環境4面相，共24項查核項目



食安實地訪廠

- 王品集團食品安全部針對10面向，共94個查核項目進行評核
- 評分良級(85分以上)，才得以交易



食安溯源系統

- 原物料生產成分溯源
- 原物料合法/安全審查
- 餐點使用物料連結

新供應商交易前需通過王品集團的文件初審，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，確認都可以符合王品集團對供應商的要求後才進行實地評鑑，實地評鑑則區分為 10 個面向，共計 94 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，針對不同風險，層層建構審查與把關機制，以降低風險。於 2018 年共計執行 49 間，優級 2 間 (4%)、良級 25 間 (51%)、普級 13 間 (27%)、F 級 9 間 (18%)；共計 13 間新供應商於 2018 年開始購買食材。

供應商分級標準		
判定標準 (分)	等級	行動計畫
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

王品集團每年針對國內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 2018 年共計執行 73 間，77 場次的年度例行性訪查，評核結果優級 20 間 (28%)，良級 43 間 (59%)，普級 9 間 (12%) 及 F 級 1 間 (1%)，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 2018 年共計汰換 9 間供應商。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 2018 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

國內直接供應且有加工製程的供應商，依造採購的比重，重要供應商委託外部的檢驗公司進行二方稽核，2018 年共計進行 43 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
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



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。



於 2018 年共計評核 52 場新供應商，評核結果皆符合環境評估項目設定目標。

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

於 2018 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 43 間廠商的環境衝擊評估，共計 33 間評核結果無需改善，共計 10 間 (23%) 供應商有需改善知項目，待改善事項如下：

需改善項目	廠商數
無訂定節能減碳計畫	2
勞安維護	3
廢棄物管理	5

除新供應商進行環境評核外，也 100% 使用社會標準篩選之新供應商，王品集團每年針對重要供應商展開企業社會責任之評估，委託第三方公證單位執行，並第二年將企業社會責任項目列入訪廠評核的扣分機制中。重要供應商企業社會責任評估項目為：

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	是否沒有聘僱童工？
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)
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？

2017 年起，王品集團要求供應鏈共同建立企業社會責任，也促使供應鏈更加注重同仁關係，2018 年的評核結果顯示重要供應商皆完整建立投訴管道，並增進勞資雙方的關係。2 間供應商預計遷廠，舊廠區廢水處理尚未完善，二方稽核環境衝擊改善率為 80%。

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；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，王品集團透過供應商的罰訪汰換機制，進行衝擊評估與改善成效確認。



3.2 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





連鎖餐飲業的門市食安管理

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。

營運設備

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 340 項次，花費 1,199,107 元。
- 美國牛肉瘦肉精檢驗，共計執行 200 項次，花費 400,050 元

餐點製程

清潔與消毒

- 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等方面，執行範圍包括王品集團 100% 餐廳之產品與服務。於 2018 年共計執行 938 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 52 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 2018 年共計花費 783,164 元，進行餐點檢驗分項如下：

檢驗分類	檢驗樣品數
主餐	31
危險餐點	609
水質	252
冰塊	161
致病菌	173



3.3 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。

2018 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，我們通過財團法人全國認證基金會 (TAF) 的實驗室品質管理系統 (ISO17025) 認證，包括品質手冊、7 份程序書、4 份技術文件及 17 份設備文件，共計 29 份標準文件。王品食安調研中心 2018 年檢驗花費共計 1,419,899 元，佔營業收入 0.009%；佔淨利之 0.353%。

每一年度我們透過管理審查與內部稽核確認實驗室的品質政策得以落實，並檢視實驗室的整體管理機制持續維持穩定，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。目前所有廠房皆無進行第三方國際驗證作業。

2018 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，共計執行 2,421 件殺蟲劑、1,026 件殺菌劑檢驗，透過農藥快速檢驗進行蔬果的原物料安全性把關，並依造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 5,272 件，透過指標微生物的檢驗進行生產製程的管理及餐點研發的風險性確認。

2018 年起，王品食安調研中心也開始發展品質檢測測項，包括 pH 值及糖度，王品食安調研中心除建立安全測項外，也將逐步以餐飲也科學化的需求持續發展品質相關的檢測項目，以更科學化的角度，提供優質的餐點設計。

測 項	檢測件數	合格率	測 項	檢測件數	合格率
總生菌	5,272	89%	殺菌劑	1,026	96%
大腸桿菌、群	5,272	89%	pH	457	NA
殺蟲劑	2,421	95%	糖度	54	NA

除了實驗室整體的管理系統通過認證外，食安調研中心的實驗執行夥伴亦通過英國中央科學實驗室主辦之 FAPAS (Food Analysis Performance Assessment Scheme) 能試驗 – 「總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌」，盲樣測試檢體的檢驗結果通過考核，顯示王品食安調研中心的檢驗能力以達國際檢驗的水準。





王品食安調研中心工作流程



在 ISO17025 的架構之下，王品食安調研中心組織進行了明確的權責分工，將實驗的操作與數據的審核分權，以維護實驗的穩定性與可靠度。透過實驗室的技術主管穩定實驗的執行流程與結果，再經由品質主管確效整體的實驗品質，如此嚴謹的看待每一個樣品及每一份數據，以精準的產生可靠的實驗結果，做為食品安全與品質管理很重要的科學化依靠。

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。

空白樣品

確認測試過程中無遭受汙染

重複樣品

確認測試過程中檢驗的穩定性及精密度(再現性)

正控制組

利用標準菌株確認微生物是可以被準確鑑定

品質管制圖

監控連續一段時間的檢驗結果以長時間瞭解檢驗穩定性

王品食安調研中心檢驗能力試驗

王品食安調研中心於 2018 年 11 月參加英國中央科學實驗室主辦之 FAPAS (Food Analysis Performance Assessment Scheme) 能力試驗 - 「總生菌數、大腸桿菌群、大腸桿菌」，FAPAS 是國際知名的英國中央科學實驗室所主辦之實驗室能力試驗，其驗證領域包含食品微生物、食品化學、環境及基因改造作物等，每一年度都會有許多國際檢驗機構參與相關能力試驗以確認自身的檢驗能力。王品食安調研中心期許持續精進並定期驗證檢驗能力並與國際接軌，每年皆會積極參與國際機構舉辦的能力試驗活動。

在這次的能力試驗中總生菌數共計有 63 間實驗室參加，通過率 86%；大腸桿菌群共計有 94 間實驗室參加，通過率 89%；大腸桿菌共計有 108 間實驗室參加，通過率 89%。王品食安調研中心不僅通過能力試驗考核，檢驗結果更非常接近標準答案，顯示王品食安調研中心的檢驗能力獲國際認同。



友善環境



4.1 供應鏈整合

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，積極拓展國外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：

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：

2018 年全集團顧客用餐建議卡發展為線上問卷，以實際行動愛護地球，供應商年會以利食為議題與各與會供應商供探討現有格外農產品浪費掉的嚴重性，期使各供應商一起呼應剩食議題共同創造無格外品的供應鏈連結。

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	策略採購/集團獲利年
2016	改變與突破(企業社會責任)
2017	企業社會責任
2018	企業社會責任計畫精進



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，管理店鋪及供應商食品安全
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)
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

年度	策略	實踐舉措	具體成效
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
2018	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/顧客滿意度調查E化	逐步停用各品牌店筆 顧客滿意度紙本調查改為線上回饋 減少紙張關懷生態
		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
		供應鏈中心會議	採購部/食安部/生產管理部 每月召開會議針對集團供應鏈安全做前期把關
		剩食議題研究及研發入菜	2018年供應商年會以剩食議題為主導進行探討 逐步將格外品納入集團用料



採購政策定調

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
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
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

豆製品	履歷食材	重組肉	海鮮	塑膠袋
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
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。
2018	格外農產品研發入菜	以研發主廚手藝將格外農產品研發入菜，珍惜地球資源
	牛肉下腳品項研發入菜	以研發主廚手藝將無法做為排餐牛肉研發入菜



食品溯源系統管理大數據

(GRI Standards-FP1)

- 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 1439 項食材納入食品溯源系統機制控管
- 2018 年 針對非食材類品項進行食品雲溯源管理系統機制控管，另也將蔬果品類納入管理期使在食品安全管控機制上更臻完善
- 延續食材 / 非食材登錄食品溯源系統規定外，也將蔬菜 / 水果 / 非食材品類陸續納入食品溯源系統管理，期使集團在物料使用風險管控上更臻完善。

4.2 供應商管理

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
2018	真愛台灣疼惜地力 王品貴人攜手永續 由剩(WASTE)食到盛(SHARE)食	幸福台灣味-台灣上菜 支持台灣在地農業永續發展-讓永續生活普及化，成為每個人的日常	邀請 天下雜誌 吳琬瑜 總編輯專題演講題目是【美麗台灣行 邀你一起同行】。鮮綠農業科技股份有限公司-熊亞萍 董事長題目是「黃金廊道計畫」聯合利華 尤慈霞 經理 題目是【聯合利華永續生活計劃】	517



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」，為國內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

淘汰不符合集團食安評核供應商

2018 年已汰換之普級供應商

狀 態	廠商名稱 (代工廠)	供應品項	更換情形
普級汰換	佳淳(保億)	豬肉	其他國內豬肉廠
	津谷	豬肉	
	雄鼎	鴨餅皮	改進口品(民緯)
	品川	花枝漿	改天祐交易
	中港興	百頁豆腐	改天祐交易
事業處換菜	優然	素食醬	已下架
	弘陽	非基改百頁豆腐	
	東晟	台灣鯛魚	



4.3 原物料管理

供應鏈說明



有認證廠商採購金額佔比



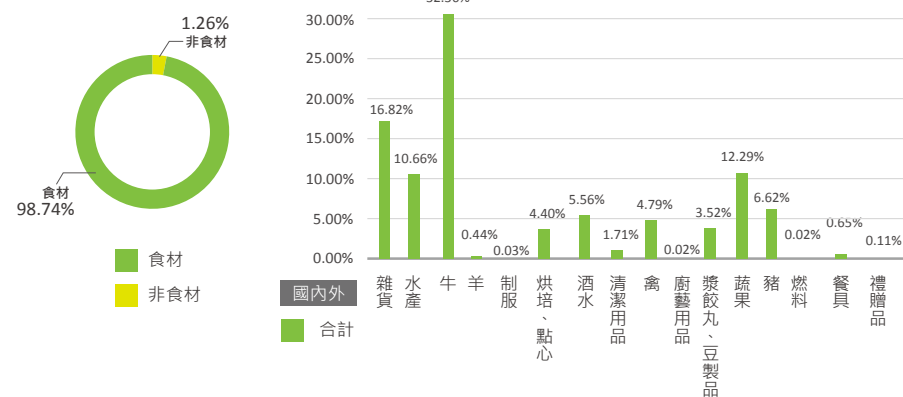
來自台灣供應商比例

年度	採購金額比例	
廠商交易型態	國內	國外
2016	96.6%	3.4%
2017	85%	15%
2018	75%	25%

來自台灣當地比例

食材來源 金額比例	2016		2017		2018	
	國內	國外	國內	國外	國內	國外
豬	55%	45%	72%	28%	84%	16%
禽	74%	26%	80%	20%	100%	0%
海鮮	27%	73%	47%	53%	76 %	24%
米	99%	1%	100%	0%	100%	0%
蔬果	77%	23%	69%	31%	99.99%	0.01%

百分比－累計已付金額





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	2018
蔬菜水果	73%	77%	69%	99%
豬	68%	55%	72%	83.7%
禽	66%	74%	80%	100%
海鮮	34%	27%	47%	76%

2018 年水產品向在地漁會、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，持續與日本漁會 / 加拿大魚場直接進貨減少中間運輸排碳。

在地漁獲					
品項	數量(KG/盒)	金額	總金額	交易對象	海鮮總採購金額佔比
台灣蛤蠣	42,100kg	\$5,988,087	\$29,088,320	在地養殖戶	8.70%
台灣鯛魚清肉	11,670kg	\$2,216,520			
台灣烏魚清肉	6,000kg	\$789,750			
台灣宜蘭香魚	1160kg	\$521,901			
屏東養殖鱸魚	17840隻	\$1,504,280			
台灣帶皮鯛魚清肉	92,694kg	\$18,067,782	\$4,092,629	基隆船隊	
明蝦	1076KG	\$1,195,532			
船凍透抽	6637KG	\$1,617,356			
台灣小捲(盒)	15977盒	\$1,279,741			
直接進口					
品項	數量(KG/盒)	金額	總金額	交易對象	海鮮總採購金額佔比
日本干貝	62,832kg	\$50,265,600	\$70,665,600	枝幸漁會	18.45%
波士頓龍蝦	30,000kg	\$20,400,000		加拿大養殖場	





產銷履歷採購金額佔該品類金額比例

	2016	2017	2018
 海鮮	1.9%	1%	4%
 禽	8.3%	9%	8.00%
 蔬果	8%	8%	4.47%
 米	88%	86%	93.75%



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。



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。

2018 年 因菜色調整

★ 西堤由 2 星認證調整為 1 星

★ SU/FOOD(舒果) 因品牌由舒果變更為 SU/FOOD 由 2 星認證調整為 1 星

★ 石二鍋 由 3 星調整為 2 星

★ 義塔 (ita house) 因結束品牌 故無認證

星 級	品 牌	溯源食材
★★	原燒	越光米、紅蘿蔔、牛番茄、大辣椒
★★	王品	紅蘿蔔、牛番茄、小黃瓜、杏鮑菇、洋菇、大辣椒
★★	聚	台南 11 號米、紅蘿蔔、牛番茄、大辣椒
★★	藝奇	穀米、履歷櫻桃鴨胸、紅蘿蔔、牛番茄、紅甜椒、大辣椒
★★	夏慕尼	舒康雞、台南 11 號米、紅蘿蔔、牛番茄、紅甜椒、黃甜椒、大辣椒
★	西堤	紅蘿蔔、小黃瓜、牛番茄、紅甜椒、黃甜椒、大辣椒
★★	陶板屋	台南 11 號米、紅蘿蔔、小黃瓜、牛番茄、紅甜椒、黃甜椒、大辣椒
★★	品田	越光米、牛番茄、小黃瓜、紅甜椒
★★	石二鍋	台南 11 號米、番茄、紅蘿蔔、香菇、紅心地瓜片
★	舒果 (Su/food)	台南 11 號米、紅蘿蔔、紅甜椒、黃甜椒、牛番茄、大辣椒
★★	hot 7 新鉄板料理	台南 11 號米、櫻桃鴨腿、紅蘿蔔、朝天椒、大辣椒



4.4 綠色採購

綠色採購政策 (降低產品和服務對環境衝擊的程度)

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。
- ✓ 2017 年增加使用 FSC 認證面紙
- ✓ 2018 年持續使用 FSC 認證面紙 / 捲筒衛生紙



2018 年採購 FSC 金額佔比

紙類採購金額類佔比		
品類	採購金額 (元)	占比
FSC採購金額	\$ 1,633,803	11%
非FSC採購金額	\$ 13,483,552	89%
採購紙類總金額	\$ 15,117,360	100%



**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。

(使用再生原料的百分比)

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。

2018 年持續使用可分解環保袋 & 可分解外帶餐具，善盡企業社會責任為環境保護盡責。

** 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！



格外品研發入菜

基於愛護及珍惜資源 2018 年啓動食材類格外品項 (非市售品規) 研發及主餐類商品下腳品項入菜，以實際行動進行珍惜剩食理念。

呼應剩食議題

2018 年牛肉修切利用到其他菜色

品 類	採購金額
陶板屋	焗牛肉鮮蔬溫沙拉 百合牛肉湯 牛肉炊飯
西堤	夏威夷丹麥餅(牛) 時蔬厚切敦牛排
藝奇	日式牛肉釜飯
品田	牛肉咖哩





農產格外品項採購並使用：

直接產地直接來源，不僅僅減少可食用商品浪費，同步也使辛苦的台灣農作生產者辛苦栽種獲得回饋不會浪費糧食，並持續進行開發。

100%格外品質直接來源 (13 支)					
品號	品名	單位	格外品來源	供貨廠商	備註
1070100101601	格外品/紅蘿蔔/kg	kg	100%產地直接來源	斗南農會	畸形、裂果
1070100500701	格外品/洋芋/kg	kg	100%產地直接來源	翰興、斗南農會	畸形、過小
1070100801401	格外品/洋蔥/kg	kg	100%產地直接來源	松茂	果形不完整,發芽
1070101300101	去殼茭白筍/國產/kg	kg	100%產地直接來源	辰有商行	綠皮、黑點、木質
1070201800401	格外品/西芹/kg	kg	100%產地直接來源	翰興	600G以下、不足重、空心(5-11月進口期缺)
1070202001201	格外品/高麗菜/kg	kg	100%產地直接來源	清山農產有限公司、翰興	開花、焦葉、過小
1070300100601	格外品/青花菜/kg	kg	100%產地直接來源	翰興	貓眼、蟲害、黃花(5-11月進口期缺)
1070300701001	格外品/小黃瓜/kg	kg	100%產地直接來源	農緯	果形不完整
1070301300701	格外品/帶殼玉米/kg	kg	100%產地直接來源	鮮綠	米粒不完整、採收刀傷
1070601700401	格外品/朝天椒/kg	kg	100%產地直接來源	玉美、翰興	果形小、轉色不完整
1070601700501	格外品/大辣椒/kg	kg	100%產地直接來源	玉美、翰興	果形小、轉色不完整
1070500302401	C級杏鮑菇/國產/3kg/包	包	100%產地直接來源	方士文、天下第一菇	菇型小、不規則
1071100800101	玉米鬚/國產/kg	kg	100%產地直接來源	鮮綠、翰興	
供應商+契作農民 (13 支)					
品號	品名	單位	格外品來源	供貨廠商	備註
1070100201201	格外品/白蘿蔔/kg	kg	供應商第二來源	素霞蔬果、翰興	裂果、畸形、空心(5-11月進口期缺)
1070100401101	格外品/黃地瓜/kg	kg	供應商第二來源	素霞蔬果	畸形、蟲蛀,空心
1070100700701	格外品/芋頭/kg	kg	供應商第二來源	豐禾	蟲蛀、臭目(有大洞),過小
1070200300501	格外品/油菜/kg	kg	供應商第二來源	素霞蔬果	蟲洞、焦葉
1070202400401	格外品/空心菜/kg	kg	供應商第二來源	素霞蔬果	蟲洞、焦葉
1070300500701	格外品/紅甜椒/kg	kg	供應商第二來源	素霞蔬果、翰興、農緯	果形、轉色不完整
1070300600801	格外品/黃甜椒/kg	kg	供應商第二來源	素霞蔬果、翰興、農緯	果形、轉色不完整
1070300800801	格外品/茄子/kg	kg	供應商第二來源	素霞蔬果、豐禾	K支、果形,轉色不完整
1070301101201	格外品/南瓜/kg	kg	供應商第二來源	素霞蔬果、豐禾	畸形、過小、蜂咬
1070301701801	格外品/牛蕃茄/kg	kg	供應商第二來源	姚益,農緯	果形不一、轉色不完整
1070302700301	格外品/苦瓜/kg	kg	供應商第二來源	素霞蔬果、翰興	蟲洞、果形不完整、600G以下
1070303000201	格外品/扁蒲/kg	kg	供應商第二來源	素霞蔬果、翰興	風疤、斑點,果形不完整、600G以下



以集團研發專長將剩食→昇華盛食
為地球資源進一份心力





4.5 能源管理

能源管理關鍵成果

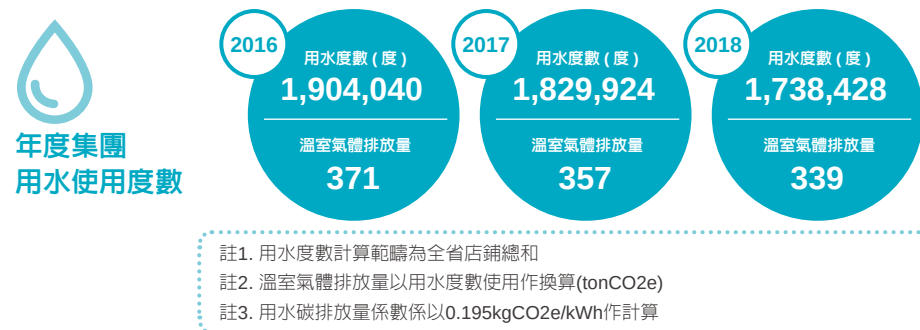
本年度全集團仍然延續 2017 年的節能策略，持續減少天然瓦斯總用量，並將部分瓦斯用量轉換成電力設備，2018 年電力及天然瓦斯總用量詳如下表：

能源總消耗量



節能統計

本集團 2018 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，本年度用水程度較 2017 年減少 9.1 萬度，天然氣使用量較去年減少 15 萬度，整體溫室氣體排放量約持平。



年度集團電力使用度數



年度集團天然氣使用度數



溫室氣體排放量

2018 年集團合併營收為 163 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 1.35 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。密集度之分子係為電力能源

能源密集度			
項目 / 年度	2016	2017	2018
百萬焦耳	20,914,021.8	20,637,021.1	22,049,000
合併營收 (千元)	16,106,390	15,807,137	16,286,395
能源密集度	1.3	1.31	1.3

註:單位: 百萬焦耳/新台幣-合併營收



4.6 綠色產品與污染防治

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 5509 萬，共省下約 180 萬度電。
- (2) 省水標章採購數量：省水龍頭、馬桶投入金額約 200 萬元，總結省水量約 185 萬公升。
- (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 700 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 300 萬元整。
- (4) 綠建材使用量：2018 年共使用 30,200 m² 綠建材，總投入金額約 1200 萬元。

省電 / 水標章採購			
2018 年	數量	金額	省電 / 水量
LED燈具	5,126	7,689,000	841,946 度 / 年
省水龍頭	316	252,800	115,200 公升 / 年
省水馬桶	237	1,777,500	99,540 公升 / 年
節能空調	79	47,400,000	790,000 度 / 年

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) 空氣污染防治投入：使用靜電機減少油煙排放之汙染，租賃數量約 150 台，2018 年總投入金額約 160 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 90 座，確保排放廢水可符合政府規範。
- (3) 廢棄物減量投入：2018 年共使用超過 15,000 m² 可回收建材，裝修廢棄物分類減量約 300 噸。

4.7 營造友善環境

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，2018 年共花費 2300 萬元經費，新設無障礙廁所及相關設施共 46 座。將既有餐廳之廁所改善成無障礙環境也多達二十餘間，希望能夠提供大眾友善用餐環境及身障朋友的用餐空間。

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。





4.8 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

於 2018 年共計清運 1,964 噸廚餘*，廢食用油與廚餘清運費用共計 3,435,288 元。王品集團持續探討事業廢棄物在產業鏈中的循環經濟，並計畫於 2019 年嘗試將事業廢棄物透過產業分工，於集團與供應鏈中進行產業循環，使事業廢棄物產生更高的綜效，並降低對環境的衝擊與負擔。

※ 依 2018 年 12 月門店回饋清運廚餘量，以營業額比例回推整年度資料。

廢食用油、廚餘流向





幸福職場

關鍵成果



已培育
328人
留任率達
49.0%

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。

具體成效

推動至今已培育328人，培訓後之晉升率62.1%，留任率為52.4%

2016~2018



健康啟動標章

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. 台灣新鐵人活動

具體成效

連續三年獲得「健康職場認證健康啟動標章」、「運動企業認證」

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。

具體成效

2018年制定營運培訓課程，與時俱進的為培育營運人才紮根。同時「狂熱創業家」第2屆內部創業競賽，一起為家打拼，發展品牌模組。

2019



人才發展 多元就業

1. 持續開發多元就業
2. 透過培訓與發展制度，提供知識與技能賦能同仁



5.1 人力雇用

5-1-1. 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，同時禁用童工（未滿 16 歲者，實習生除外）、禁止強迫勞動，全體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 2018 年 12 月 31 日，王品集團台灣地區之同仁總數為 8,110 人，其中男性佔 49.5%，女性佔 50.5%，所有同仁不論性別、年齡或種族，在內部均享有平等的學習發展機會，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 3.2%，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 92.3% 居多，而非管理層級則以 30 歲以下佔 82%，超過 66.6% 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			2016 年		2017 年		2018 年	
類別			人數	%	人數	%	人數	%
同仁人數		男	4,084	50.9%	3,874	49.0%	4,015	49.5%
		女	3,945	49.1%	4,037	51.0%	4,095	50.5%
		總數	8,029	100.0%	7,911	100.0%	8,110	100.0%
教育程度		高中職及以下	2,689	33.5%	2,652	33.5%	2,712	33.4%
		大學 / 專科	5,269	65.6%	5,181	65.5%	5,312	65.5%
		碩士以上	71	0.9%	78	1.0%	86	1.1%
契約 類型	不定期契約 (正式員工)	男	3,717	49.5%	3,693	49.4%	3,818	49.5%
		女	3,799	50.5%	3,782	50.6%	3,900	50.5%
		總數	7,516	100.0%	7,475	100.0%	7,718	100.0%
	定期契約 (非正式員工)	男	228	44.4%	181	41.5%	197	50.3%
		女	285	55.6%	255	58.5%	195	49.7%
		總數	513	100.0%	436	100.0%	392	100.0%
年齡	30 歲 以下	男	3,038	37.8%	2,931	37.0%	3,040	37.5%
		女	3,321	41.4%	3,198	40.4%	3,168	39.1%
		總數	6,359	79.2%	6,129	77.5%	6,208	76.5%
	30-50 歲	男	893	11.1%	926	11.7%	955	11.8%
		女	707	8.8%	777	9.8%	871	10.7%
		總數	1,600	19.9%	1,703	21.5%	1,826	22.5%
	50 歲 以上	男	14	0.2%	17	0.2%	20	0.2%
		女	56	0.7%	62	0.8%	56	0.7%
		總數	70	0.9%	79	1.0%	76	0.9%
職務	管理級	男	148	1.8%	140	1.8%	124	1.5%
		女	130	1.6%	128	1.6%	136	1.7%
		總數	278	3.5%	268	3.4%	260	3.2%
	一般職	男	3,797	47.3%	3,734	47.2%	3,891	48.0%
		女	3,954	49.2%	3,909	49.4%	3,959	48.8%
		總數	7,751	96.5%	7,643	96.6%	7,850	96.8%



勞雇類型

2018 年



2018 同仁結構資料

類別	人數	%
台灣	7,894	97.3%
國籍 (請說明)	45	0.6%
中華人民共和國	8	
日本	1	
美國		
馬來西亞	17	
菲律賓	1	
越南	7	
新加坡		
緬甸	4	
印尼	3	
澳門	3	
羅馬尼亞		
香港	1	
其他多樣性指標 (請說明)	171	2.1%
原住民	137	
身心障礙	34	
總數	8,110	100.0%

人權保障訓練

項目	說明
提供相關法規遵循宣導於新人訓練	課程內容包含：職場性騷擾防治、性別工作平等法、防制就業歧視自保指南 2018 年度課程完成人數 6,622 人，時數 16,555 小時 (6622x2.5 小時) 佔全體員工約 81%
提供性騷擾線上課程	課程內容包含：了解職場性騷擾、求職及招募歧視之禁止、服務業 - 新型態的職場性騷擾如何預防、雇主防治義務
職場暴力預防	執行職場不法侵害預防之危害辨識及風險評估已全數完成 (共 281 店)
職業安全系統訓練	內容包含：消防訓練、急救人員訓練、一般安全衛生教育訓練、新晉升主管安全訓練 - 消防訓練：門店每月安排 1 次為消防日舉行訓練，每年至少需達 12 次。2018 年完成防火管理人員訓練課程時數共計 786 小時 (新取得 33 人 x12 小時 =396 小時、回訓 65 人 x6 小時 =390 小時) - 急救人員訓練：2018 年完成急救人員訓練課程時數共計 945 小時 (新取得 42 人 x18 小時 =756 小時、回訓 63 人 x3 小時 =189 小時) - 一般安全衛生教育訓練：2018 年新進課程時數 19,866 小時 (6622x3 小時)、在職課程時數 7245 小時 (7245x1 小時) - 新晉升主管安全教育訓練：新晉升店主管 2018 年取得業務主管證照共計 45 人 (乙種 18 人、課程時數 630 小時 -18x35 小時，丙種 27 人、課程時間 567 小時 -27x21 小時，2018 年晉升店主管共計 70 人，取得證照比例 64%)



5-1-2. 雇用政策

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。在執行可能嚴重影響同仁權利的重大營運變化前，提前通知同仁的最短週數為 8 週。

2018 年度無重大營運變化。

除透過人力銀行外，王品集團持續多元招募管道，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。每週定點『一站式面試』，提供人才更多樣化、更近距離的體驗。



招募列車面試

新進人數

年度		2016 年	2017 年	2018 年
類別		人數	人數	人數
30歲以下	男	343	438	476
	女	325	379	395
30-50歲	男	50	78	100
	女	34	46	65
50歲以上	男	0	2	3
	女	3	4	4

離職人數

年度		2016 年	2017 年	2018 年
類別		人數	人數	人數
30歲以下	男	645	498	502
	女	624	467	412
30-50歲	男	237	214	221
	女	177	119	124
50歲以上	男	5	5	5
	女	4	6	10

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。



2018 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個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，2018 年實習生整體滿意度 87.4%，較前一年度上升 7.0%。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



期末座談會



專班課程_廚藝課

實習生回任率

截至 2018/9/30 止，曾於王品集團完成實習的學生 7,083 人，畢業後回任率 10.9%，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
2016/9	5,966	748	12.5%
2017/9	6,564	715	10.9%
2018/9	7,083	774	10.9%

2018 年度接受政府財政補助

政府單位	補助金額	說 明
勞動部勞動力發展署	332,668 元	依據勞動部「青年領航計畫」進用培育之補助款



5-1-3 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，衡量市場的新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，2018 年全職同仁起薪為基本工資的 1.36 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





5.2 同仁照顧

5.2.1 同仁福利



新獎福利

每月：本薪、全勤獎金、績效獎金、管理津貼、外語津貼*
每年：年終獎金、年度績效調薪 | 不定期：內部推薦獎勵*



安心保障

法定保障：勞保、健保、勞退提撥
公司保障：團保、定期健康檢查
貼心障障：孕婦友善工作環境、婚喪及生育禮金、同仁重大傷病慰問金



歡慶節日

三節禮券、生日當月享免費生日餐、除夕公休*、尾牙活動



專屬享樂

獨享樂：生日祝福餐、上班免費供餐*、每季加碼放鬆假
眾享樂：國外旅遊補助*、尾牙活動、不定期歡聚活動
分享樂：同仁及眷屬用餐優惠、同仁及同仁子女教育獎學金*



新鐵人 養成計畫

初級養成：日行萬步好健康
進階挑戰：鐵騎貫寶島、泳渡日月潭、半程馬拉松、登玉山
超級挑戰：聖母峰基地營登山活動 (EBC)

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。

2018 年度符合育嬰假申請同仁為 433 人，實際申請 99 人，申請率 22.9%，復職率較去年增加 4.7%，留任率突破 8 成，較去年增加 15.6%。

育嬰假申請、復職情形

年 度	2016 年			2017 年			2018 年		
	男	女	總數	女	男	總數	男	女	總數
符合育嬰假申請資格人數 (A)	234	196	430	188	195	383	211	222	433
實際申請人數 (B)	24	97	121	25	84	109	23	76	99
申請率 (B/A)	10.3%	49.5%	28.1%	13.3%	43.1%	28.5%	10.9%	34.2%	22.9%
報告年度原應復職人數 (C)	22	79	101	26	85	111	25	80	105
原應復職且復職人數 (D)	6	28	38	10	44	54	9	47	56
復職率 (D/C)	27.3%	26.6%	26.7%	38.5%	51.8%	48.6%	36.0%	58.8%	53.3%
上一年度復職人數 (E)	4	19	23	6	28	38	10	44	54
上一年度復職滿一年人數 (F)	1	13	14	4	25	29	10	34	44
留任率 (F/E)	25.0%	68.4%	60.9%	66.7%	89.3%	76.3%	66.7%	77.3%	81.5%

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 (參閱年報第 198~201 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。

5.2.2 樂活職場

為讓同仁自主管理健康，王品集團將健康活動納入每年年度行事曆有計劃且循環性實施，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（計畫性健康管理），再升級至強化體能及潛能健康管理（王品新鐵人：登玉山、跑半馬、鐵騎貴賓島、泳渡日月潭），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（環騎青海湖）。

2018 年職災統計

2018 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 44 件、執行業務計 16 件、需住院治療之重大職災意外 2 件，共 62 件。



通勤事故：44件



執行業務：16件



住院治療：2件



近三年同仁職災統計表

年度	2016 年	2017 年			2018 年		
		總計	男	女	總計	男	女
工傷率 (IR)	0.7	0.7	0.9	0.5	0.8	0.7	0.8
職業病率 (ODR)	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
缺勤率 (AR)	691.1	581.7	581.6	581.7	716.0	672.0	759.1
損失天數比率 (LDR)	47.2	42.5	46.5	38.6	41.3	42.0	40.7
死亡數	-	-	-	-	-	-	-
失能傷害頻率 (FR)	3.9	3.4	4.3	2.5	3.8	3.6	4.0
缺勤率 (AR)	0.0	0.3%	0.3%	0.3%	0.4%	0.3%	0.4%
失能傷害嚴重率 (SR)	235.8	212.3	232.7	192.8	206.5	209.8	203.3

1. GRI 工傷率 (IR)= 工傷事故總計 / 工作總時數 × 200,000*
2. GRI 職業病比率 (ODR)= 職業病事件總計 / 工作總時數 × 200,000*
3. 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)
4. 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)
5. 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)
6. 失能傷害頻率 (FR)= 傷亡人次數合計 / 所有人之總工作時數 × 1,000,000 (以百萬工時計) 失能傷害平均損失日數 = 總損失日數 / 總傷亡人數
7. 缺勤率 (AR) = 失能傷害平均損失日數 = 總缺勤日數 / 總工作日數 × 100% (註：總缺勤日數包含生理假、長病假、病假、傷病假及公傷假等。)
8. 失能傷害嚴重率 (SR)= 總損失日數 / 所有人之總工作時數 × 1,000,000 (以百萬工時計) (註：失能傷害嚴重率 (AR)2017 年誤以總工作日數計算，2018 年更正為總工作時數計算。)

職業安全衛生委員會組成比例

年度	2016 年	2017 年	2018 年
勞工代表人數	6	6	6
委員會總人數	12	13	12
比例	50.0%	46.2%	50.0%

註：比例 (%)= 勞工代表人數 / 委員會總人數 *100%

本公司「職業安全衛生委員會」由執行長擔任主任委員，其成員包括職業安全衛生人員、與勞工安全衛生有關之工程技術人員、總部各部門之主管、監督與指揮人員及勞工代表，每季定期召開會議討論本公司勞工安全衛生相關規範制訂及推動。

門店由店經理擔任職業安全衛生業務主管一職，並執行由職業安全衛生委員會所推動之安全衛生規範。

2018 年職業安全衛生發展重點

發展重點	項目
職業疾病預防	▶ 職業災害認知與預防講座，參與率72.8%
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，8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100.0%。
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. 2018年完成設置職業安全衛生業務主管之人員共計321人。 ▶ 3. 2018年急救人員證照取得共計507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簽認單。



事故統計記錄，經勞保局核定為職業傷病之案件。

通報制度系統：

- (1) 常見事故，如下表，休養時間達一週以上需回報人資部並協助後續作業。
- (2) 重大職災，如下圖，經醫院認定需留院或住院起，需立即回報人資部並於 8 小時內通報至勞檢機構。

1. 常見事故通報

請確認 職災種類	關心同仁了解受傷情形及休養時間		假 別
	判斷要件	休養時間	
上下班途中事故	1.合理時間 2.必經路程 3.無違反法規 上述三要件成立，才是職災	一週以內	公傷假
		一週以上	事故假
執行職務事故	在門店或因公外出受傷	一週以內	公傷假
		一週以上	公傷假

2. 重大職災通報



5.3 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，也無違反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。

2018 年同仁滿意度調查平均成績為 86.2 分，較上年度上升 1.3 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
2016年	6,233	85.1%	84.6
2017年	5,166	87.6%	84.9
2018年	5,302	83.3%	86.2

同仁 0800 申訴專線 / 信箱

2018 年度經由正式申訴機制立案的勞工實務申訴合計 39 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	2016 年	2017 年	2018 年	因應方式
領導風格	54.2%	44.6%	50.0%	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	28.6%	35.7%	25.0%	
工作內容	8.6%	5.4%	7.7%	
組織氛圍	0	7.1%	3.8%	
公司政策	8.6%	7.1%	13.5%	

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 2018 年度共有 267 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。公司並無團體協約，一切依循「勞動基準法」為準，以保障同仁工作權為優先。

公司於重大營運變化前，提前通知同仁並安排相關後續事宜。如：閉店訊息確定後，立即啟動閉店專案進行同仁安排，協助媒合至其它友店或事業處。



政府裁罰及改善方案

違反類別	金額	後續因應計畫
未依法給付休息日工作之工資	20,000	加強管理並落實申報
未設置安全衛生設備及措施	40,000	已增加防護措施，落實張貼警示標語
工作規則未依據法令變更適時修正並報請核備	20,000	依據法令變更修正後報請核備
投保薪資未覆實申報	3,424	落實申報
投保薪資未覆實申報	4,636	落實申報
投保薪資未覆實申報	5,000	落實申報

第二條規定之上市公司應揭露企業非擔任主管職務之全時員工人數、非擔任主管職務之全時員工薪資平均數及中位數，及前三者與前一年度之差異。





5.4 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，2018 年執行的比例約 95.3%。

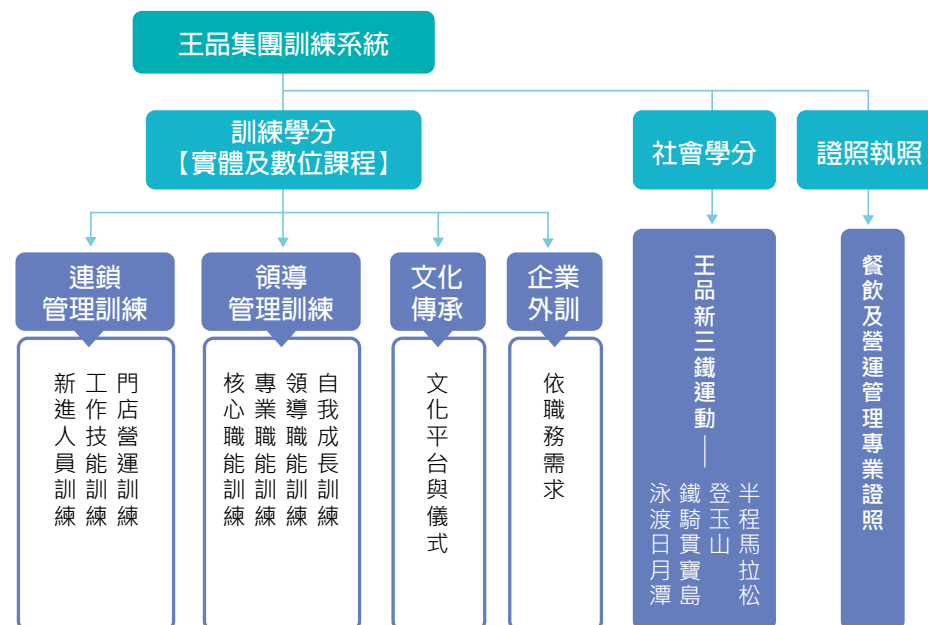
2018 年績效及職涯發展同仁比例

調查時程		績效人數	同仁人數	%
性 別	男	3,795	4,015	94.5%
	女	3,930	4,095	96.0%
總 計		7,725	8,110	95.3%
契約類型	正式員工	7,333	7,718	95.0%
	非正式員工	392	392	100.0%
總 計		7,725	8,110	95.3%

5.4.1 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。





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、核心價值觀，認識組織概況、人事規章制度，使新進人員能掌握工作環境，融入新組織。

2018年門店新訓共8,180人次；集團新訓辦理7梯次，培訓共360人次。



王品集團新人訓課程

工作技能訓練

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。2018年門店技能培訓共3,284人次。



基礎食品安全訓練課程

門店營運訓練

包含同仁關懷溝通、主管溝通技巧…等。2018年辦理共10梯次，培訓共2,250人次。





領導管理訓練

核心職能包含食品安全訓練、管理訓練；專業職能包含食材品評會、廚藝交流、內部講師培訓；領導職能包含魔鬼訓練營、執行力 workshop、卓越 workshop。

核心職能 - 食品安全訓練

從新進同仁對食安觀念的建立，到同仁的習慣養成，乃至幹部及店主管的行為強化，建立食安學習地圖，同時綁定食安稽核，確保落地執行。讓同仁清楚知道政府法規，遵守集團規範，讓每間門店落實自主管理，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

王品集團將廠商視為貴人，結合供應商資源舉辦廚藝交流會，同時整合事業處菜色研發在各食材特色和料理可能遇到的狀況，與供應商合作舉辦各類食材的品評會，透過跨事業處研發端與廠商食材新知的交流，可以達到最佳的烹煮狀態。期待食材品評會對各事業處菜色研發、採購相關和供應商共同帶來加乘的效果。



牛肉、豬肉品評會



廚藝培訓

廚藝之路，學無止盡。為了與國際廚藝接軌，遠赴西班牙米其林餐廳實習，並參加西班牙國際食品及飲料展廚藝秀，感受到主廚的匠人精神，對廚藝的投入與堅持。此行也實地參訪西班牙伊比利豬牧場，了解從原物料產地的養成、製程，拓展視野，取得侍肉師證書，提升廚藝競爭力，進一步研發成為事業處的新菜上市。



從2018年西班牙冠軍侍肉師手中取得侍肉師認證



西班牙主廚示範

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，自辦訓練課程。內部講師人選是由各事業處之經理、店主管、主廚的主動報名與公司的遴選，通過企業內部講師培訓，以及實際教學演練認證後，才能對內授課。



內部講師認證課程





領導職能訓練

魔鬼訓練營

為讓同仁在成為店主管前，感受王品集團的核心價值，深刻體認「團隊、紀律、敏捷、當責」精神，透過魔鬼訓練營讓每位學員突破自我，發現潛能，感受團隊的力量，反思自己的盲點，進而從自主當責到信任團隊，共同合作完成艱難任務的挑戰，衝向巔峰



魔鬼訓練營團隊活動

執行力 workshop

為確保公司策略落地執行，促使團隊往公司目標邁進，王品集團 2018 年為店主管以上的主管舉辦「執行力 workshop」，建立從上到下各層能自主推動企業策略落地的紀律團隊，賦能主管建構單位的執行力管理系統與自主文化。



「執行力workshop」培訓課程

卓越 workshop

為加速組織發展與活化組織，2018 年為中高階主管舉辦的「卓越 workshop」及「經理培訓」，打造集思廣義的群聚、充份溝通的平台，精進主管群的領導管理能力，傳承公司的核心文化，完成公司賦予的目標。



「卓越workshop」培訓課程

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



廚藝競賽

事業處不定期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單設計發想、食材器皿找尋、成本計算到製作成品，由團隊一起競取榮譽，提升廚藝及團隊共榮。



傑出店長培育

除了內部的培訓課程外，公司透過參與外部競賽活動，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，18 年來共拿下 28 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 7 位曾是傑出店長。

2018 年有 11 位優秀的店長，代表王品集團參加全國傑出店長選拔，其中 4 位更獲選為全國傑出店長，獲獎率達 36.4%，領先同業。

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。





王品集團投資人才培育統計

2018 年，王品集團投入訓練相關的費用達新台幣 1,355 萬 1,320 元，訓練費用比率 0.15%，總訓練時數達 29 萬 1,758 小時，平均每位同仁受訓時數達 36 小時。透過培訓發展資源的投入，提升同仁職能，達成公司目標。

項 目	計算單位	2016 年	2018 年
同仁訓練總金額	百萬元(NT)	13.8	13.6
同仁訓練總時數	小時	285,123	291,758
訓練費用比率	%	0.14	0.15
同仁人均訓練費用	NT	1,715	1,677
同仁人均訓練時數	小時	35.5	36.0
員工人數(截至12/31為止)	人	8,029	8,110

訓練時數

集團各類訓練時數總統計 (hr)

類 別	年份/項目	2014	2015	2016	2017	2018
連鎖管理訓練	新人門店訓練	426,843	345,357	206,976	207,816	196,320
連鎖管理訓練	事業處課室訓練	47,862	12,110	6,238	9,685	9,200
	集團課室訓練	61,378	54,910	28,686	20,064	31,864
	數位學習	43,601	67,007	42,515	42,947	52,711
連鎖管理訓練	企業外訓	2,755	1,828	708	675	207
領導管理訓練	中常會演講	—	1,390	1,845	1,728	1,456
	總 計	582,439	482,602	286,968	282,915	291,758
年份/項目		2014	2015	2016	2017	2018
(A)員工人數(截至12/31為止)		10,794	9,519	8,029	7,911	8,110
(B)總訓練時數		582,439	482,602	286,968	282,915	291,758
(B/A)每位員工平均受訓時數		54.0	50.7	35.7	35.8	36.0

按性別和職級接受課室訓練之成果統計

		2016 年		2017 年		2018 年	
項目	職 級	男	女	男	女	男	女
課室	一般同仁	6,230	7,384	8,070	5,870	101,178	100,788
	管理層級	13,432	9,474	10,046	5,763	23,900	13,181
數位	一般同仁	18,126	19,710	16,796	18,085	24,123	20,399
	管理層級	2,468	2,210	3,876	4,192	4,024	4,165
總 計		67,600	40,256	38,778	38,788	153,225	138,533

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，2018 年證照培訓合計共補助 2,990 人次。





按性別和職級接受課室訓練之成果統計

證 照	2016 年	2017 年	2018 年
甲種勞安	3	4	6
乙種勞安	178	236	223
丙種勞安	56	81	92
防火管理人	232	309	320
急救人員	405	517	507
中餐乙級	9	10	10
中/西餐丙級	1,630	1,785	1,783
TOEIC證照(500分↑)	36	39	49
總 計	2,549	2,981	2,990

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 62.1%，留任率為 52.4%。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。

	2013	2014	2015	2016	2017	總計
新進人數	91	131	69	21	16	328
結訓人數	25	34	26	11	7	103
結訓率	27.5%	26.0%	37.7%	52.4%	43.8%	31.4%
晉升率	52.0%	73.5%	69.2%	36.4%	57.1%	62.1%
留任率	52.0%	36.8%	40.7%	100.0%	100.0%	52.4%

*2017年培訓期間為2017/8~2018/8

狂熱創業家，未來由你做主！

王品集團為挖掘餐飲創業創意與人才，舉辦第 2 屆的『狂熱創業家』創業競賽，

因為你的 IDEA，創造新品牌～引領餐飲趨勢

因為你的 IDEA，Try 出新商模～翻轉餐飲體驗

鼓勵創新，提昇人才潛力，# 王品家人 # 一起為家打拼。

內部的第 2 屆狂熱創業家，邀請同仁組隊大膽提出想法，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、複賽，決賽由 6 隊遴選最佳創業家，冠軍獎金 20 萬、亞軍獎金 10 萬、季軍獎金 5 萬的獎勵。

對外深入校園與青年學子互動，連續第 2 年參與全台最大跨產業的 ATCC 全國大專院校商業個案競賽，期待和同學再次合作，鼓勵大家用心去感受餐飲的魅力與溫度，並透過 25 週年傳遞【消費者和王品 # 共創美好生命經驗】的核心價值。邀請同學擔任王品集團的 CMO (Chief Marketing Officer) 行銷總監，緊扣 25 週年背後真正想傳達的核心價值，請同學大膽發揮創意，結合身為社群和網路世代專家的能量，提出完整的行銷傳播方案，一起來創造網路上最流行的話題。同時也讓每位王品的客人透過同學的活動規劃與執行，共創美好生命經驗。

經過 ATCC 的品牌人才交流展、實戰工作坊、千人 CAMP 企畫大綱競賽、企業參訪與企畫指導，四個月的堅持不懈，從參賽羞澀的大二生在決賽當日真正蛻變為王品乍牛的行銷總監，自信站上全國總決賽舞台！王品組代表隊政大《24/5》團隊延續此信念，希望利用新品牌「乍牛」的活力與衝勁，搭配線上及實體主題活動，帶領王品走入消費者的職場生活。同學為王品注入無限的熱情與活力，與我們共創美好生命經驗，我們會持續以這份堅持與熱忱邁向王品下一個 25 周年。



狂熱創業家 #王品家人#一起為家打拼



外部-ATCC商業競賽



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，以活潑生動的影片呈現，讓同仁輕鬆的藉由「WOW！新聞」了解公司大小事。

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，同仁參與集團課室的新鮮記錄，以及王品人酸甜苦辣的餐飲日常，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。



WOW！新聞同仁親身分享服務心得與經驗



王品家人生活圈FB

2018 年公司集團歌改以年輕活潑曲風，內部舉辦「王品好聲音」集團歌競賽，讓同仁揪團挑戰，發揮創意，展現王品人的唱跳活力，讓企業文化深植人心。

王品好聲音網站 →



為深耕公司文化，引導同仁實踐王品人應有的行為，2018 年推動「Yes! Card」。單位主管從刻意觀察同仁日常的正确行為，立即給予肯定著手，透過手機 EIP 平台收發 Yes! Card，簡單、快速的讓所有同仁隨時隨地傳遞善的力量，營造工作的正向氛圍。



2018年Q4最佳Yes! I AM



Yes! Card



主管現場送卡畫面



社會經營

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。

2018 年適逢王品成立 25 周年，集團持續以感恩心情謝謝社會大眾多年支持，始終秉持著「只款待心中最重要的人」的核心理念服務每位客人，從三、四月舉辦聚餐老照片活動，喚起消費者在王品留下的美好時光，六月感謝投資人，向股東發出 25 周年回饋感謝券，九月以王品核心理念——「為心中最重要的人」為出發點，舉辦北中南三地開跑的萬人路跑活動，活動過程也規劃王品集團齊下 18 品牌餐飲與品牌互動體驗，與全家大小民衆一起共創美好經驗。謝謝大家陪伴王品走過 25 年，也請持續與王品集團邁向下一個 25 年。



6.1 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。

王品集團的過去、現在與未來，都有您一起陪伴，以累積的能量為消費者提供更多元、優質的服務。王品集團以多品牌、多菜色，陪伴台灣人走過四分之一個世紀，25 年來超過 3 億人次在兩百多家門店度過美好時光，3/31 王品將舉辦「美好時光經典再現記者會」，帶消費者重溫光陰的故事，旗下 18 個品牌齊聚一堂展示人氣料理這也是王品集團 25 年來，旗下品牌首次全數動員，堪稱台灣餐飲界的創舉。記者會現場，還有王品集團的服務人員，變身為走秀模特兒，踩著高跟鞋、端上精緻料理與伊林男模齊走伸展台，成為 2018 年春夏全台餐飲最創新的食尚新菜發布秀





6.2 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，2018 年全面使用線上建議卡，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。

2018 顧客滿意度

品牌 (logo)	2016 年	2017 年	2018 年
王品 Wang Steak	97.6	97.9	4.6顆星
TASTY 酷堤牛排	94.6	94.9	4.5顆星
陶板屋	93.2	94.1	4.4顆星
原燒 臺灣風味燒肉	93.9	96.9	4.5顆星
聚 北海道昆布鍋	96.0	96.0	4.5顆星
藝 新日本料理	96.7	97.0	4.6顆星
夏慕尼 新香榭鐵板燒	96.9	98.8	4.6顆星
品田牧場	95.4	95.7	4.5顆星
石二鍋	95.1	91.8	4.4顆星
新米蘭蔬食 舒果	94.3	97.0	4.3顆星
hot 7 新鐵板料理	92.3	91.7	4.4顆星
PUTIEN 普丁	91.3	88.6	4.5顆星
CookBEEF!	-	87.1	4.2顆星
麻佬大 燒肉瓦房·麻辣鍋	-	*4.1顆星	4.2顆星
乍牛!	-	*4.2顆星	4.3顆星
沐越 台灣風味	-	*4.6顆星	4.4顆星
亨鴨 XIANG DUCK			4.5顆星
貴花驕			4.4顆星

* 備註：2018 年全面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。



6.3 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。

王品盃路跑

王品集團自創立以來秉持「只款待心中最重要的人」的核心理念，服務超過 3 億人次。2018 年在集團成立 25 周年之際，王品集團持續以感恩心情謝謝社會大眾多年支持，首度舉辦「王品盃路跑」，於新北市、台中市、高雄市三地同步開跑，邀請民衆一起為心中最重要的人而跑，跑向健康、跑向樂活。

品集團主要客群為家庭，涵蓋各年齡層，故設計活動時摒除挑戰難度高，令一般民衆望而生畏的 21 公里半程馬拉松或 42 公里全程馬拉松，聚焦在各年齡層都可以參與的短程 5 公里 fun run，不計時、不設名次，讓所有的參加者都能放心享受在市區馬路運動的樂趣。配合專業執行團隊，提供活潑熱鬧的活動內容，與完善嚴謹的安全防護，全家人一起走到戶外，讓未曾參加過路跑活動的民衆也能樂在運動享受生活，打造出一場台灣路跑史上最多人同時起跑的運動嘉年華。



活動過程也規劃王品集團旗下 18 品牌餐飲與品牌沿途互動體驗，像是夏慕尼將「亂打秀」搬到現場，由同仁扮演著廚師服，手持鐵鏟、鍋蓋，為跑者當起加油舞，現場手舞足蹈、敲敲打打；藝奇同仁則穿起浴衣發扇子；舒果更扮起蔬果人為跑者加油打氣。



活動過程中，三地皆安排補給站，由王品集團免費提供中途補給品香蕉，以及終點發放餐盒，讓參加民衆取用補充體力。當天共發放 35,000 份香蕉，及 50,000 份餐盒，支出費用共計 1,850,000 元。



適逢王品成立 25 周年，集團以感恩心情謝謝社會大眾多年支持，結合王品樂活職場，以王品核心理念——「為心中最重要的人」為出發點舉辦王品盃路跑，當天北中南也分別邀請了新北市呂衛青副市長、台中市林佳龍市長、台中市運動局王慶堂局長、看見 齊柏林基金會萬冠麗執行長、高雄市政府趙建喬秘書長等貴賓，在公司高層主管的陪同下共襄盛舉，一起提



倡全民運動風氣與守護台灣土地。當天合計 54,000 位民眾參與，王品集團創下台灣路跑活動最多人同步起跑記錄，旗下 18 品牌與總部同仁也熱烈參與此盛會。與常見路跑活動充滿競賽的緊張氣氛不同，王品盃路跑過程中充滿闔家同樂的嘉年華會氣氛，許多推著娃娃車的家庭三代同堂，在馬路上快樂的合影留念，也有殘障朋友團體報名，並肩完成深具意義的首次路跑經驗。這次活動成功吸引多數未曾接觸路跑的民眾參加，與同事、與朋友、與家人，一起為心中最重要的人而跑。



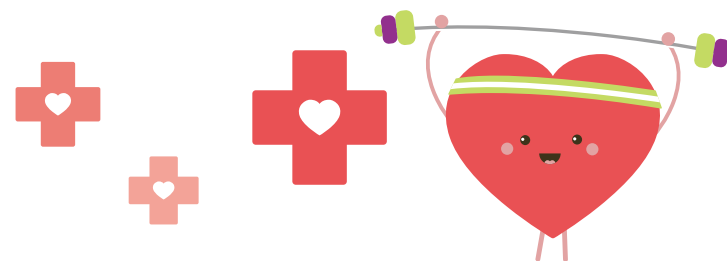
王品集團旗下品牌使用台灣在地食材，用美味餐點服務社會大眾，王品深深感恩大地之母，孕育豐富食材，讓廚藝得以展現、人民得以溫飽無虞，期盼為照顧台灣土地與環境永續發展而努力。

不僅邀請民眾一起為心中最重要的人而跑！每位跑者的報名費王將捐贈 25 元做為公益捐款，贊助懷念齊柏林先生所成立的「看見·齊柏林基金會」，共計捐款 1,348,950 元，共同為看見台灣而努力



全台熱血青年快出來

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。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。而 2018 年 2 月 6 日花蓮發生強震，西堤立即響應召喚『全台熱血青年快出來』2/9、2/10 連續兩天大批民眾聚集全台各地捐血站，熱血應援，西堤唯一的花蓮門市國聯店當時也位於重災區，確保同仁平安後，雖然同仁即使暫時須待在安置所，卻仍積極籌劃上述捐血活動，發揮他們熱血奉獻的精神，拋磚引玉持續將愛心延續。





用熱情為台灣體育加油！

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：

2018 年中華職棒 29 年明星賽，西堤牛排今年第 4 度成為官方指定合作夥伴，西堤全台 40 家門店，開放所有服務同仁穿球衣上班，身體力行支持中華職棒，更有同仁直接將自己支持的職棒隊服穿在身上，同時還將贈送消費者職棒專屬加油棒，同享熱血青春氛圍。

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。



用愛陶養孩子的夢想

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」自 2005 年發起「知書答禮」活動，14 年來，投入 4 千萬元，募集超過 18 萬本童書，跨越 2 千公里，分送本島偏鄉、及蘭嶼、綠島、金門、澎湖。2014 年，「陶板屋」看見偏鄉師資匱乏，與「為台灣而教 Teach For Taiwan」協會合作，募集師資培育基金，讓充滿使命感的青年老師更專注的投入教育，解決師資匱乏、降低流動率。

陶板屋與 TFT 攜手合作邁入第五個年頭，有鑑 2017 年公益商品引發廣大迴響，今年再度邀請台灣在地文創品牌「印花樂」操刀設計，及堅持環境友善的矽膠商「dr.Si」共同開發公益商品。印花樂將「為台灣而教」的教育理念，與陶板屋讓公益走進日常的精神，轉化為獨一無二的印花創作，結合安全無毒矽膠餐具，保有友善環境之理念並創造出實用與收藏兼具的公益商品組合

2015 年陶板屋締造餐飲業罕見的創舉，將經典人氣菜色食譜及其背後隱藏的感動服務小故事，首度集結成輕閱讀書冊公益開賣，和讀者分享從心出發的溫暖服務，同時傳授和風料理動手做的獨門訣竅，在家也能輕鬆美味上桌！今年以「用愛陶養孩子的夢想」為主題，持續回應台灣教育的需要，號召社會大眾一同為台灣偏鄉教育努力。





援助弱勢兒童

2009 年兒童節前夕，「原燒」與兒福聯盟合作「一人一衣助兒盟愛 Tshirt」義賣活動，為活動獨家設計的愛心 Tshirt，搭配「原燒」的品牌行銷力與通路優勢，支持弱勢家庭，金馬影帝阮經天、金曲歌王蕭敬騰、都曾經為孩子貢獻心力；知名插畫家可樂王也曾設計愛 Tshirt 的圖案。善心名人加持，讓愛 Tshirt 成為值得典藏的溫暖，許多鐵粉從第一屆開始蒐集，過去 9 年總計賣出近 34 萬件，募得善款超過 9,400 萬元，提供 8 萬份營養早餐，照顧弱勢孩童生活與健康，「兒盟 + 原燒愛 Tshirt」成為兒盟合作最久、募集資金最多、集資速度最快的照護基金來源。

「兒盟 + 原燒愛 Tshirt」今年邁入第十屆，請到新生代鮮肉張軒睿擔任愛心大使，並由童趣搞怪設計師「LOOPY！鹿皮」下筆，以「擁抱」為主題，呼籲全民用愛做孩子的靠山，讓他們能像朝陽一樣發光發熱。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！



幸福袋著走

田牧場 2012 年起攜手心路基金會，致力投入弱勢關懷救助，舉辦「幸福袋著走」愛心提袋義賣活動，6 年來義賣金額累積超過 2,000 萬元。

心路基金會長期關注台灣孩子的照護與教育發展，「品田牧場」扛起公益活動的設計規劃，「幸福袋著走」從遴選插畫家到義賣品設計、通路洽談、推廣宣傳，「品田牧場」傾團隊之力，規劃隨袋附贈「品田牧場第二客套餐免費幸福券」，幫助 15,000 位心路基金會的慢飛天使！



品田牧場「幸福袋著走」

續食永續

據聯合國報告，2050 年全球將面臨毀滅性的糧食危機，王品集團深入研究剩食與地力永續發展的課題，發現台灣在 2015 年的農業廢棄物，高達 464 萬噸，以蔬菜最多，水果居次，根據雲林二崙農會的資料，許多蔬果在生產處理階段，就因為賣相不佳、不符市場規格的 NG 蔬果，淘汰率高達 30%，只因為它們沒有完美無瑕的外表，就遭到丟棄，造成嚴重食物浪費。

除 2017 年石二鍋透用台灣食物銀行聯合會媒合，把食物分享給有需要的人，發揮食物的價值，2018 年王品集團更於供應商年會上呼籲供應商共同關注剩食議題，從供應鏈源頭出發，帶動並推廣減少食材浪費，翻轉增加食物新價值，讓土地永續發展。提倡讓 NG 蔬果能回到餐桌的理念，也將推出以規格外的格外品、醜蔬果為主要食材的新品牌。





集團石二鍋為台灣第一個聯鎖餐廳和台灣食物銀行聯合會的會員，透過台灣食物銀行聯合會媒合，把食物分享給有需要的人，發揮食物的價值，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

另外，石二鍋參與經濟部中小企業處「社會創新產品及服務採購獎勵機制」，「社會創新企業」是指解決特定社會問題的創新企業組織，透過商業運作，而非捐贈的模式在市場機制中自給自足，可以增加就業機會，也可達到社會公益的目的來平衡社會發展。石二鍋用行動力支持，用購買力改變世界，獲得「首獎」以實際行動支持響應社會創新企業的企業



社會創新產品採購

購買日期	社企廠商	產品 / 服務採購品項	數量	單位	金額(新台幣)
2018/2/22	鄰鄉良食	冬瓜糖漿	687	瓶	\$64,200.00
2018/8/21	鄰鄉良食	冬瓜糖漿	540	瓶	\$73,710.00
2018/1/20	幸福良食	黑豆	1250	kg	\$242,813.00
2018/2/21	幸福良食	黑豆	3750	kg	\$693,750.00
2018/4/20	幸福良食	黑豆	1250	kg	\$231,250.00
2018/5/21	幸福良食	黑豆	750	kg	\$145,688.00
2018/6/21	幸福良食	黑豆	750	kg	\$145,688.00
2018/7/20	幸福良食	黑豆	750	kg	\$145,688.00
2018/8/22	幸福良食	黑豆	750	kg	\$145,688.00
2018/9/20	幸福良食	黑豆	1500	kg	\$291,375.00
2018/10/19	幸福良食	黑豆	750	kg	\$145,688.00

2018 年社會參與投入資源

類別	活動名稱	支出經費 (元)	活動效益
公益	西堤「5動青春 萬人熱血傳愛」	1,450,000	募血量 3,700,000 (c.c.)
教育	陶板屋「知書達禮-關懷偏鄉教育」	8,511,172	募款 948,231 (元)
關懷	原燒「一人衣愛助兒盟」	9,521,019	募款 13,960,000 (元)
公益	品田牧場「幸福『袋』著走」	1,398,700	募款 2,833,460 (元)
教育	王品盃路跑	4,117,321	報名人數:53,974人 募款 1,348,950(元)

※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



GRI 指標索引對照表

		2018Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
一般標準揭露				
GRI 102: 一般揭露 2016	102-1	組織名稱	V	關於本報告書
	102-2	說明主要品牌、產品與服務	V	1.2 全球品牌版圖& 品牌介紹
	102-3	說明組織總部所在位置	V	關於本報告書
	102-4	營運據點	V	1.2 全球品牌版圖& 品牌介紹
	102-5	所有權性質與法律型式	V	關於本報告書 2.3 公司治理
	102-6	提供服務的市場	V	1.2 全球品牌版圖& 品牌介紹
	102-7	組織規模	V	1.2 全球品牌版圖& 品牌介紹
	102-8	員工與其他工作者的資訊	V	5.1 人力雇用
	102-9	供應鏈	V	4.1 供應鏈整合 4.2 供應商管理 4.3 原物料管理
	102-10	組織與其供應鏈的重大改變	V	2.2 組織架構
	102-11	預警原則或方針	V	2.7 風險管理
	102-12	外部倡議	V	無簽署外部倡議
	102-13	公協會的會員資格	V	2.6 內外部組織
	102-14	組織最高決策者的聲明	V	董事長的話
	102-15	組織最高決策者的聲明	V	1.3 短中長期目標
	102-16	價值、原則、標準及行為規範	V	2.7 誠信經營

		2018Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
GRI 102: 一般揭露 2016	102-17	倫理相關之建議與關切事項的機制	V	2.7 誠信經營
	102-18	治理結構	V	2.2 組織架構
	102-30	風險管理流程的有效性	V	2.8 風險管理
	102-36	薪酬決定的流程	V	2.2 組織架構
	102-40	利害關係人群體	V	利害關係人與 重大性議題鑑別
	102-41	團體協約	V	5.3 勞資溝通
	102-42	鑑別與選擇利害關係人	V	利害關係人與 重大性議題鑑別
	102-43	與利害關係人溝通的方針	V	利害關係人與 重大性議題鑑別
	102-44	提出之關鍵主題與關注事項	V	
	102-45	合併財務報表中所包含的實體	V	2.1 經營概況
	102-46	界定報告書內容與主題邊界	V	利害關係人與 重大性議題鑑別
	102-47	重大主題表列	V	關於本報告書
	102-48	資訊重編	V	關於本報告書
	102-49	報導改變	V	關於本報告書
	102-50	報導期間	V	關於本報告書
	102-51	上一次報告書的日期	V	關於本報告書
	102-52	報導週期	V	關於本報告書
	102-53	可回答報告書相關問題的聯絡人	V	關於本報告書
	102-54	依循GRI準則報導的宣告	V	關於本報告書
	102-55	GRI內容索引	V	附錄
	102-56	外部保證/確信	V	確信聲明書



				2018Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
管理方針						
GRI 103: 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	V	利害關係人與重大性議題鑑別		
	103-2	管理方針及其要素	V	利害關係人與重大性議題鑑別		
	103-3	管理方針的評估	V	利害關係人與重大性議題鑑別		
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	V	2.1 經營概況		
	201-3	組織確定福利計畫義務的涵蓋範圍	V	5.2 同仁照顧		
	201-4	自政府取得之財務補助	V	5.1 人力雇用		
GRI202: 市場地位 2016	202-1	不同性別的基層人員標準薪資與當地最低薪資的比率	V	5.1 人力雇用		
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	V	5.1 人力雇用		
GRI204: 採購實務 2016	204-1	來自當地供應商的採購支出比例	V	4.3 原物料管理		
GRI205: 反貪腐 2016	205-2	有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	V	2.7 誠信經營		
GRI206: 反競爭行為 2016	206-1	反競爭行為、反托拉斯和壟斷行為的法律行動	V	2.7 誠信經營		
環境面向						
GRI 302: 能源2016	302-3	能源密集度	V	4.5 能源管理		
GRI 307: 有關環境保護的法規遵循 2016	307-1	違反環保法規	V	2.9 法規遵循		

				2018Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
GRI 308: 供應商環境評估 2016	308-1	採用環境標準篩選新供應商	V	3.1. 安心食品管理		
	308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	V	3.1. 安心食品管理		
社會面向						
GRI 401: 勞雇關係 2016	401-2	提供給全職員工(不包含臨時或兼職員工)的福利	V	5.2 同仁照顧		
	401-3	育嬰假	V	5.2 同仁照顧		
GRI 402	402-1	關於營運變化的最短預告期	V	5.3 勞資溝通		
GRI 403: 職業安全衛生2016	403-1	由勞資共同組成正式的安全衛生委員會中的工作者代表	V	5.2 同仁照顧		
	403-2	傷害類別，傷害、職業病、損工日數、缺勤等比率，以及因公死亡件數	V	5.2 同仁照顧		
GRI 404: 訓練與教育2016	404-3	定期接受績效及職業發展檢核的員工比例	V	5.4 職涯發展		
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	V	2.3 董事會 5.1 人力雇用		
	405-2	女男基本薪資和薪酬的比率	V	5.1 人力雇用		
GRI 406: 不歧視 2016	406-1	歧視事件以及組織採取的改善行動	V	5.3 勞資溝通		
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	V	本年度無此情事		
GRI 412: 人權評估 2016	412-2	人權政策或程序的員工訓練	V	5.1 人力雇用		
GRI 414: 供應商社會評估 2016	414-1	使用社會標準篩選之新供應商	V	3.1 安心食品管理		



			2018Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
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	V	3.2. 顧客健康與安全	
	416-2	違反有關產品與服務的健康和安全法規之事件	V	2.9法規遵循	
GRI 417: 行銷與標示2016	417-2	未遵循產品與服務之資訊與標示法規的事件	V	2.9法規遵循	
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	V	本年度無此情事	
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	V	2.9法規遵循 5.3勞資溝通	
考量面：食品加工行業特殊規定					
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	3.1. 安心食品管理	
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	4.4. 綠色採購	
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	4.3 原物料管理	

作業辦法第四條第一項第四款規定	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		3.2 顧客健康與安全
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		2.9 法規遵循
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		4.4 綠色採購
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 食安溯源系統&調研中心
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		3.1 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		3.3 食安溯源系統 &調研中心
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		5.3 勞資溝通



勤業眾信

會計師查賬報告

三昌製鞋股份有限公司民國 110 年度企業社會責任報告書，實錄本會計師針對所選定之項目進行確信程序，並未再另作確信報告。本次換發確信報告之標的資訊請詳附件一「確信項目彙整表」。

管理階層對企業社會責任報告責任重負

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 GRI 準則（GRI Standards）及國際標準化組織所訂之準則編製企業社會責任報告書，並持續編製企業社會責任報告書有關之必要控制，以確保企業社會責任報告書所刊報資訊為真實且不可篡改。

會計師對企業社會責任報告書執行確信程序之責任

本書附錄係根據江蘇省公報第一號「亦應注意對於購買武漢地圖之確切條件」。附註則合書中重要地圖所屬定之標準廣度（詳於表一）表所有重要地圖是為依照第二條之標準而編製者，並註明有有限權之組合。組合的合理權，其標準係將地圖於終年之注意，時間與適合標準之條件不同，是問題亦甚小。圖是獲得之確切地圖應視為合理確切。

本會計師應基於專業判斷觀測及執行確信程序，以獲取相關標的資訊之合理確信證據，且任何內部控制制度有先天限制，因此未必能查出所有實已存在之重大不實表達。本會計師執行確信程序包括：

- 取得及閱讀企業社會責任報告書；
- 計算管理層及相關人員，以瞭解公司編製企業社會責任報告書有關政策及程序。

- 測試相關人員了解所選定標準的實施產生之困難、內部控制及資訊系統。
- 分析及討論應考慮測試標準的資訊相關條件及紀錄。

圖 1 性產品質量管理流程圖

本會計師及所應遵守會計師事務所選任會計師執業道德規範中有關獨立性及其他道德規範之規定，故規範之基本原則為正直、公正客觀、專業能力及專業上應有之注意、保密及專業態度。此外，本會計師所應遵守會計師事務所選任會計師準則公報第四十六號「會計師事務所之品質管制」，以維持高倫之品質管制制度。包含新選任執業道德規範，專業準則及所應遵守之相關之會計師執業制度。

4. 價格競爭

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現其委託股份有限公同民國 137 年度企業社會責任報告書中所提列之標的資訊亦所有重大方面未有未達該國際標準之弊態而應否定其列「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 GRI 準則（GRI Standards），其執行審核性亦與前述之準則之情形。

勸業及信譽公會註冊商標

會計師 吳 世 英

吳世榮

金融監督管理委員會核准文號
金管證審字第 2018008133 號

中 華 民 國 108 年 8 月 2 日

24

確信項目を意味する

編號	臺灣證券交易所「上市公司編製商業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款至第一款第二	自	源	收	進	對	應	章	節	條	項	目	臺灣證券交易所
1.	「上市公司編製商業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款至第一款第二	內政部警政司、安全	4.2	顧客健康與安全	100	年度針對消費者、供應商、利害關係人等所執行之安全衛生管理政策及實施之重點與成效。							
2.	「上市公司編製商業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款至第一款第二	經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會	3.9	公司治理	100	年度健全公司內部治理與外部關係之重點與成效。							
3.	「上市公司編製商業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款至第一款第二	經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會	3.4	勞工權益	100	年度健全勞工權益之重點與成效。							
4.	「上市公司編製商業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款至第一款第二	經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會	4.3	社會公益與社會責任	100	年度健全社會公益與社會責任之重點與成效。							
5.	「上市公司編製商業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款至第一款第二	經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會	4.1	員工權益	100	年度健全員工權益之重點與成效。							
6.	「上市公司編製商業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款至第一款第二	經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會	4.3	社會公益與社會責任	100	年度健全社會公益與社會責任之重點與成效。							
7.	「上市公司編製商業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項第一款至第一款第二	經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會、經濟部商業發展委員會	4.3	社會公益與社會責任	100	年度健全社會公益與社會責任之重點與成效。							

2



王品集團wowprime

2018 王品集團
企業社會責任報告書
Corporate Social Responsibility Report