

2019

王品集團

企業社會責任 **報** **告** **書**

Corporate Social Responsibility Report



目錄

	關於本報告書	02
	<ul style="list-style-type: none">• 永續理念• 編制依據 & 範疇• 發行概況• 內部稽核與外部確信• 聯絡方式	
	董事長的話	04
	2019 亮點績效	06
	得獎紀錄一覽表	07
	利害關係人溝通	08
	<ul style="list-style-type: none">• 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. 關於王品	13
	<ul style="list-style-type: none">1.1 經營理念與使命1.2 全球品牌版圖 & 品牌介紹1.3 2019 王品集團大事紀1.4 短中長期目標	<ul style="list-style-type: none">13141819
	2. 永續治理	20
	<ul style="list-style-type: none">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	<ul style="list-style-type: none">202122232526283032
	3. 安心食品	33
	<ul style="list-style-type: none">3.1 安心食品管理3.2 顧客健康與安全3.3 供應鏈食品安全3.4 食安溯源系統 & 調研中心	<ul style="list-style-type: none">33343640
	4. 友善環境	42
	<ul style="list-style-type: none">4.1 採購政策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 營造友善環境4.7 污染防治 & 廢棄物處理	<ul style="list-style-type: none">42454750535454
	5. 幸福職場	55
	<ul style="list-style-type: none">5.1 關鍵成果5.2 人力雇用5.3 雇用政策5.4 同仁照顧5.5 樂活職場5.6 勞資溝通5.7 職涯發展	<ul style="list-style-type: none">55565861636869
	6. 社會經營	77
	<ul style="list-style-type: none">6.1 社區經營與溝通6.2 顧客滿意度經營6.3 公益推廣	<ul style="list-style-type: none">777779
	7. 附錄 GRI 指標索引對照表	81



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 6 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 2019 年 (2019/01/01 至 2019/12/31) 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。同時，本公司也將繼續堅持優良企業文化延續，並善盡社會公民之責，為消費者提供安心良食，為同仁建立幸福感，為股東創造更高價值，達到顧客滿意、員工滿意、股東滿意之境界。

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。

王品集團品牌分佈兩岸，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：2019 年 8 月
現行版本出版日期：2020 年 8 月
下一版本出版日期：2021 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：

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 Standards 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：朱文敏

E-mail：service@wowprime.com

電話：+886-4-2322-1868 分機 1113

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

王品集團深耕台灣餐飲服務業，1993年王品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。身為台灣連鎖餐飲龍頭，王品集團珍愛台灣、在乎孕育集團成長茁壯的土地，更關切土地永續的議題。2019年春天，王品集團開出首家CSR品牌台菜小館「丰禾日麗」，以精緻廚藝讓蔬果大變身，推廣食材不浪費，期盼發揮領頭羊的作用，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，一起發揮改變的力量，期待台灣更美麗。

台灣也是世界的「美食王國」，在這塊土地上有群人兢兢業業，希望用食物讓世界認識台灣，而食品安全是這股力量恆久不墜的根基。王品集團體認，食品安全就是「款待心中最重要的人」的根本，2014年王品集團將「食品安全部」獨立成為單一部門，旗下設有「食安調研中心」與「食品加工廠」，提升王品集團食品安全的控管體系，

6年來兢兢業業，通過「ISO17025 實驗室管理系統認證」、「ISO 22000 食品安全管理系統驗證」與「HACCP 認證」，也是台灣唯一同時取得實驗室ISO17025與加工廠ISO22000認/驗證的餐飲公司。取得獨立第三方認/驗證、符合國際認可之管理系統標準後，王品集團希望通過這次雙認證，展現為食安把關、守護消費者的硬實力，也象徵王品集團構成嚴密的食品安全防護網，未來我們將持續精進，讓餐飲與食品產業，擁有安全的好滋味，帶給顧客安心滿足的用餐體驗。

尤其，2020年新冠肺炎在台爆發之初，王品集團憑著26年「餐飲龍頭」的敏感度，在第一時間即由13位一級主管成立防疫小組，推動「安心專案」穩定消費者信心。透過配帶「今日體溫表」、清潔後放置「已消毒完成」立牌、同仁每60分鐘進行消毒等「最高規格」防疫措施，讓消費者「看得到，更安心」。為了讓更多民眾「有感」，王

品集團拍攝「王品用心，您最安心」防疫影片，完整呈現門店同仁防疫的一天，更在社群平台創下極高點閱，上線至今已達到近百萬曝光，也掀起一波餐飲同業的仿效風潮。

早在疫情前，王品即在規畫搶攻外帶、外送市場，因應疫情造成消費者減少在外用餐次數，王品也加速推動各項計畫，先是推出外帶85折、免服務費優惠方案；緊接著更結合知名外送平台夥伴Uber Eats優食，秉持〈1〉餐點多樣化〈2〉包裝安心吃〈3〉美味送到家的三大堅持，王品從外送餐點研發測試、營運流程設計，無不遵循核心理念：「讓消費者在家、在辦公室，也能安心享受餐廳般的美食體驗！」持續供應消費者安心安全的餐食環境，也能提供消費者更全面、多元、周到的用餐饗宴，讓消費者輕鬆防疫免自「煮」。

王品集團以「顧客滿足」為發展策略主軸，2019年成立食藝研發中心，積極創新、穩固產品

質量；並重申「服務精神」為全體王品人的天職，希望提升經營效能、建構良好的顧客關係、強化市場滲透率，帶動王品集團在台灣市場的競爭力。亦在人才培育上，提出「群將計畫」希望找回王品人的創業初心，培育具創業精神的興業家，讓組織平台化，以利發掘人才、培育人才；同時，舉辦第三屆創業競賽，並擴大對外開放，是台灣第一個專注餐飲領域的創業投資計畫。希望發揮企業引領、帶動整體行業向上的力量，從餐飲本業出發，積極展現企業承擔社會責任，對社會及環境發揮正面的關鍵影響力，創造台灣社會共榮共好。

永續經營的理念也同時落實在我們對社會公益的投入，我們持續推行「一品牌一公益」的理念，包括「原燒」與「兒福聯盟」合作 Tshirt 義賣活動、「聚北海道昆布鍋」與「家扶基金會」合作便當盒套組義賣活動等，希望發揮社會影響力，將溫暖送給需要的人。

「創新」也是永續的基石，2019 年王品集團除持續多品牌策略，更努力挖掘第二成長曲線之可能，2018 年成立萬鮮公司，2019 年跨入禮盒市場，包括丰禾日麗的果乾、hot 7 黃金泡菜、莆田辣媽醬、原燒中秋限定烤肉禮盒...等，銷售通路跨越王品集團原有的門店優勢，也打通了超商、超市及電商通路。亦首度推出「冷凍年菜組合預購」加入戰局，創造短短一個月便達到完銷佳績，帶給顧客更多面向的用餐新選擇。

在「王品集團 2019 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 個永續經營面向之舉措，專注做好永續治理、安心食品、友善環境、幸福職場、社會經營等 5 項重點目標。這亦是本公司自 2015 年起發行第 6 本企業社會責任報告書，感謝 6 年來各界給予的鼓勵與指教，成為我們持續成長的動力。



王品集團
董事長

陳正輝



2019 亮點績效



永續治理

- 獲第十二屆TCSA「企業永續報告書銀獎」，為連續四年獲獎
- 資訊揭露透明化提升
- 每年召開兩次CSR委員會，落實企業社會責任各項政策檢視



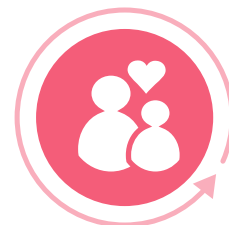
安心食品

- 通過SGS食品安全管理系統ISO22000及HACCP驗證
- 各地衛生主管機關共計前往集團門店稽查159場次，皆無重大食安事件遭主管機關裁罰
- 所有餐點原物料，可100%透過內部食安溯源系統進行追溯



友善環境

- 天然氣使用度數↓9.7%
- 綠色環保標章採購節省40萬度電
- 集團白米產銷履歷採購金額佔100%
- 針對格外品食材進行研發入菜，共計使用65,239.48公斤



幸福職場

- 王品牛排、西堤、夏慕尼、石二鍋、陶板屋事業處榮獲1111人力銀行「幸福企業大賞」獎項
- 獲教育部體育署「運動企業認證」、國民健康署「健康職場認證」
- Yes Card推廣，營造工作的正向氛圍



社會經營

- 顧客滿意度平均4.5顆星
- 慈善公益募款>2,652萬
- 續食永續
- 企業日結合玉山公益活動
- 持續推動「一品牌一公益」



得獎紀錄一覽表

★ 2019年 ★

「Cheers」雜誌第 14 屆
「新世代最嚮往企業」第 15 名

日經 BP 社與
經理人雜誌共同發布
「Brand Asia 亞洲影響力品牌」
第 42 名

天下企業公民獎
「大型企業 TOP 50」

台灣永續能源研究基金會
「TCSA 台灣企業永續獎」
企業永續報告類第一類 - 銀獎
為連續 4 年獲獎

1111 人力銀行舉辦
「幸福企業大賞」
連鎖餐飲前 10 名：王品牛排、西堤、
夏慕尼、石二鍋、陶板屋

AMOT 溯源餐廳
三星：石二鍋
二星：hot 7

工商時報
「2019 台灣服務業大評鑑」
連鎖品牌餐廳金牌：王品牛排
服務尖兵個人獎：王品牛排 劉庭喧

「2019 香港國際美食大獎」
勇奪 1 銀 7 銅
夏慕尼：鄧家元、唐立宸
hot7：甄汝峰
品田：紀東衡

第十七屆「遠見雜誌
五星服務獎」連鎖餐飲業
第三名：藝奇
第五名：聚鍋

台灣連鎖暨加盟協會
「2019 全國商店傑出店長」選拔

- 傑出店長：
- 陶板屋 鄭雅文
(同獲門市服務品質優異獎)
 - 王品牛排 莊運崇
 - 西堤牛排 廖滄堯
 - 12MINI 陳貞佑
 - hot7 鍾懿慈
- 優良店長：
- 原燒 林超光
 - 夏慕尼 黃國涵
 - 陶板屋 洪宇霖
 - 品田 林聖哲
 - 莆田 黃冠綺





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，對應各項相關指標，著手彙整所需揭露資訊。

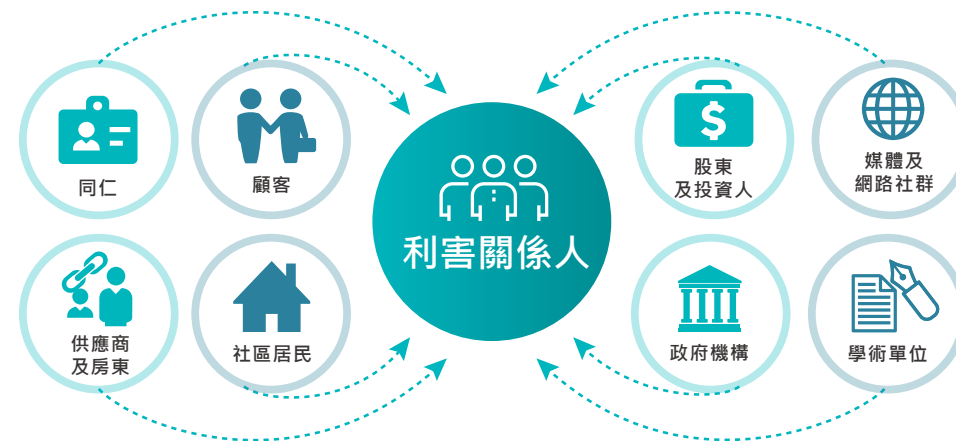


檢視

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，確實建立在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，歸納出八大關鍵利害關係人族群：同仁、政府機構、顧客、供應商及房東、學術單位、股東及投資人、媒體及網路社群、社區。



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)

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



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



環境議題

- 店舖環境管理
- 廢棄物管理
- 節能減碳



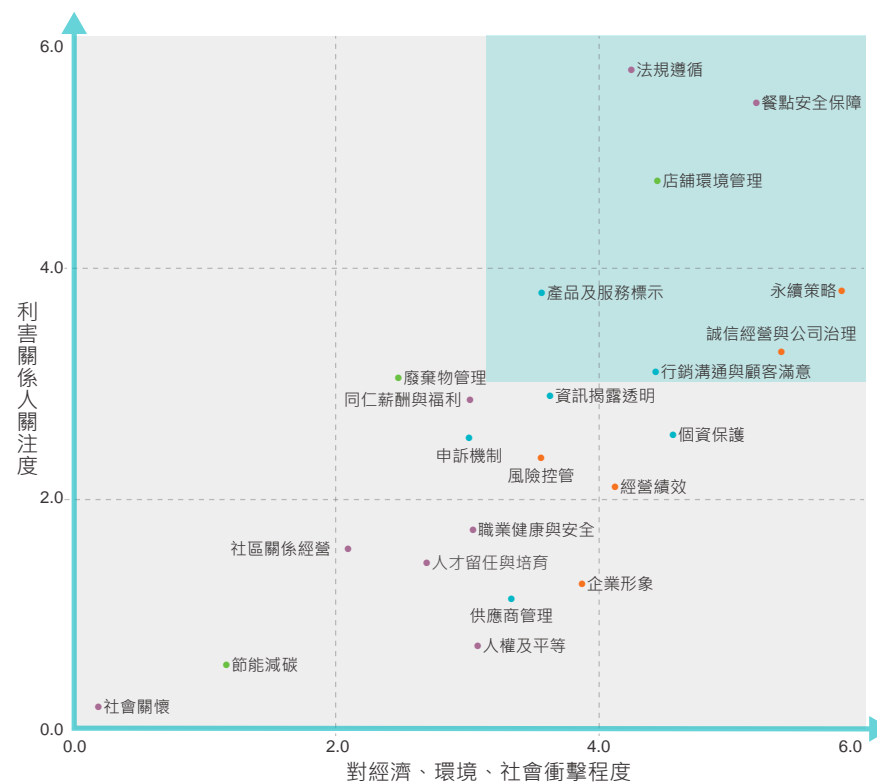
食品安全暨消費者溝通議題

- 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

進行評分，回收有效問卷共 106 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「餐點安全保障」為本報告書定義之重大性議題。

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
店鋪環境管理	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
誠信經營與公司治理	一般揭露	●	●	●	●	●	2.3 公司治理
法規遵循	社會經濟法規遵循 有關環境保護的法規遵循	●	●	●	○	○	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	確保食品安全管控機制，維護消費者權益	將餐廳分為硬體、軟體、餐點三大區塊進行食品安全管理系統架構，並透過餐廳衛生稽查、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，並透過餐廳衛生稽查、餐點研發設計風險評估、餐點抽驗、教育訓練等區塊管理食品安全風險，於2019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，相關環境維護	將餐廳分為硬體、軟體、餐點三大區塊進行食品安全管理系統架構，並透過餐廳衛生稽查、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	把相關產品服務標示，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源資訊審查，餐點皆可以明確確認過敏源現況與帶入途徑	王品集團誠實揭露餐點需標示之原產地，火鍋湯頭等資訊，於2019年無發生因標示錯誤而被裁罰之情事
誠信經營與公司治理	一般揭露	提升資訊透明化與落實企業社會責任	透過稽核室進行內部控制制度與風險監控，對外則積極參與各項公司治理評鑑，做為內部改善之參考	2019年因風險管控得宜，無重大內控缺失事項
法規遵循	1.社會經濟法規遵循 2.有關環境保護的法規遵循	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2019年末發生因新法未更新生效、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，調查顧客滿意度並收集顧客意見	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」，落實資訊管控機制	因風險管控得宜，故2019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	每年召開兩次CSR委員會，落實企業社會責任各項政策檢視	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	同仁薪酬與福利、人才留任與培育、勞工實務問題申訴機制、同仁多元化與平等機會、教育訓練與職涯發展	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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	餐點安全保障、職業健康與安全/法規遵循、勞工實務問題申訴機制、節能減碳、廢棄物管理	<ol style="list-style-type: none"> 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	餐點安全保障、店鋪環境管理、產品及服務標示、行銷溝通與顧客滿意、企業形象	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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 3. 菜色研發時每道餐點風險計算
 供應商 / 房東	採購政策(含食材溯源)、供應商管理、供應商環境評估、供應商社會衝擊評估、誠信經營	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 年度：供應商年會、訪廠稽核、原物料抽驗 2. 必要時：供應商平台公告訊息、供應商異常管理原物料審查
 學術單位	企業形象永續策略、法規遵循、產品及服務標示、個資保護	<ol style="list-style-type: none"> 1. 產學合作 2. 專班合作課程 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 每月/隨時 2. 每學期
 股東 / 投資人	經營績效、風險控管、公司治理、誠信經營、企業形象	<ol style="list-style-type: none"> 1. 股東/投資人電話與郵件諮詢 2. 舉行法說會與股東會 	<ol style="list-style-type: none"> 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	行銷溝通與顧客滿意、誠信經營、企業形象、法規遵循、社會關懷	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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	店鋪環境管理、廢棄物管理、法規遵循、企業形象、社會關懷	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社區管委會聯繫溝通 2. 商圈拜訪關係經營 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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 3. 營運期間敦親睦鄰，與當地居民、里長、管委會保持互動



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

◆ 我們的願景：

成為全球最優質的連鎖餐飲集團

◆ 我們的使命：

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，為顧客送上的每一道菜，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 & 品牌介紹

(統計至 2019/12/31)



品牌介紹

王品牛排

王品 Wang Steak

只款待心中最重要的人

執著於對美味的嚴格定義，一頭牛僅取最精華的第六至第八對肋骨，歷經 250°C 高溫烘烤一個半小時，完美呈現全熟牛肉的香嫩風華。

原燒優質原味燒肉

原燒 優質原味燒肉

原汁原味好交情

堅信只有原味才能突顯好肉質，將燒肉融入精緻西式套餐的吃法，搭配上獨創的「三八烤肉法」，以黃金溫度燒烤出最優質的燒肉，提供無煙、舒適高雅的日式燒肉用餐氣氛。

西堤牛排

TASTY

Let's TASTy, Let's Enjoy!

精選上等牛肉，完美演繹食材豐富您挑剔的味蕾，多道精緻料理，以熱情入味、時尚熱情的紐約客風格，為你的生活注入新活力，並提供舒適、明亮、歡愉的西式餐廳，讓每位顧客創新體驗，盡享美味。

聚北海道昆布鍋

聚 北海道昆布鍋

聚在一起的感覺真好！

嚴選北海道昆布製成，金澄色湯頭品嚐出海洋的甘甜鮮美，適合搭配各種食材涮煮，突顯食材的原汁美味。

陶板屋和風創作料理

陶板屋

春風有禮 人文饗宴

以八道日式精緻雅食，打造和風洋食餐飲體驗，簡約、溫馨的用餐空間裡，感受色味俱佳的創作料理，有禮、貼心服務，迎面而來，一場融合視覺、味覺的人文饗宴，就此展開！

藝奇新日本料理

藝奇 新日本料理

玩味+創意X食藝

主廚嚴選食材，汲取傳統日式講究精緻的廚藝精華，經過靈感、巧思加持，重新詮釋、定義日本料理，以創新料理打造視覺、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。

品田牧場日式豬排·咖哩



品味幸福 暖暖心田

嚴選豬排裹上酥脆鬆軟金黃麵衣、主廚特調醬汁、國產優選豬肉及良質好米...等食材，譜出幸福滋味。結合日式時尚簡約的用餐環境，溫暖親切的服務，體驗溫暖心田的幸福饗宴！

石二鍋



好安心 好涮嘴

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、總是新鮮的用餐體驗。

Su/food



品嚐食物的真滋味， 暢享無需壓抑的舒服

“Eat Real, Feel Balance” 是 Su/food 的宗旨。主要供應早午餐·果汁吧·歐陸輕食，運用新鮮蔬果、優質動物蛋白、高營養價值橄欖油，解放食物原味裡的瀟灑與隨興，沒有華麗的盤飾，只有食材的珍味，享受健康均衡的自然真食！

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，專注的鐵板料理職人以新日式手法創作，堅持少油少鹽、原塊原味的烹調方式，一次品嚐 7 道滋滋作響的熱饗美味！

PUTIEN莆田



全球品牌 新加坡最佳餐廳

港澳 2016 米其林推薦餐廳！成立於 2000 年，橫掃新加坡、港台共 17 座美食大獎。堅持選用新鮮自然健康食材，保留烹飪精髓，呈現經典風味、現做鮮嚐，引爆道道精彩、隨便點都好吃的「星」風潮。

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。

樂越



做自己，FUN開吃！

主打「湯鮮、粉Q、料澎湃！」，達人級的多種驚艷湯頭配上嚴選彈滑河粉、澎湃佛心好料，不只高顏值份量更是超飽足！讓顧客在新越式歡樂氛圍中「做自己，FUN開吃！」

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。

12MINI



經典再現，MINI十足

我們希望，即使生活再繁忙，一個人也能感受鍋品的美味。因此，我們取「石二鍋」的諧音12，結合「迷你」的英文MINI，讓《12MINI》延續石二鍋對火鍋的講究，給您更精巧、好外帶的精緻小火鍋。

享鴨



來享鴨，暢享功夫烤鴨 與一桌好菜！

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。

THE WANG



極炙酥烤 熟成帶骨牛排

使用美國PRIME等級丁骨牛排，乾式熟成28天，高溫炙烤後，淬煉出迷人起司風味，一嚐紐約客的口感及多汁的菲力，再品骨邊二次回烤的酥香口感。

丰禾日麗



格外好食，享食惜食

離鄉背井在都市打拼，心中總惦記著家鄉味，對土地農事和蔬果有份難以割捨的情感，蘊藏著這份珍愛與心意，善用農作物重溫難忘滋味，家鄉拿手菜、南北地方菜、辦桌菜、酒家菜...讓最熟悉的「台灣味」溫潤每個人的胃。

萬鮮



王品集團旗下唯一線上品牌

我們的產品會是您最佳的飯友，金牌主廚獨門配方，記憶中歡聚的味道。一個人或者小家庭餐桌上美味的配角，少了油煙多了愉悅，對於入口的安心，我們比你還要來得嚴苛。

1.3 2019 王品集團大事紀

- 台灣事業群執行長楊秀慧申請退休，由大陸事業群執行長李森斌接任
- 全新品牌台式小館「丰禾日麗」，首店在台北開幕
- 首度於 PDC 舉辦農產品交流暨加工廠產品發表會，台中農業局長蒞臨指導
- 12MINI 於桃園機場第二航廈設櫃，為集團第一個駐點國門之品牌
- 石二鍋經典 Fresh 店於台中開出
- 獲「ISO 22000 食品安全管理系統驗證」與「HACCP 認證」，成為台灣唯一同時取得實驗室 ISO17025 與加工廠 ISO22000 認 / 驗證的餐飲公司
- 全新品牌「THE WANG」正式進駐台中七期商辦地標 NTC 國家商貿大樓一樓黃金店面，為集團客單價最高之品牌
- 36 人勇腳團登玉山做公益，協助維護玉山步道、捐贈 300 雙室內拖鞋，實踐集團環保與回饋社會的初心，為傳承十多年的三鐵文化注入新意義

- 萬鮮公司跨入禮盒市場，銷售通路跨越王品集團原有的門店優勢，也打通了超商、超市及電商通路，亦首度推出「冷凍年菜組合預購」
- 成立「食藝研發中心」，網羅中式、西餐、日料、點心 ... 人才
- 宣布成立台灣第一個「餐飲天使基金」，祭出 5 千萬資金，針對在台灣有餐飲夢想的創業家，打造創業孵化平台



1.4 短中長期目標

本公司以「顧客滿足」為發展策略主軸，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，追求「穩健經營」及「持續增長」兩大目標，有助整體營運績效之提升。在多品牌策略下，體現出不同的發展進程特性，短、中程目標為持續優化既有品牌、新品牌發展，2020年台灣展店目標超過全台300店、創設1~2個新品牌；長程目標為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

單店營收增長：

積極調整品牌與門店佈局、關閉成效不彰的店點、強化經營體質，同時透過各種活動加大聲量、提升品牌力。

2

聚焦多品牌策略：

深耕多品牌發展十字戰略，一是在不同餐飲品類需求做品類多樣化，二是在同一品類延伸高、中、低價位。

3

持續滾動式管理：

面對台灣餐飲市場的激烈競爭與商圈快速移轉，餐飲業積極展店同時，不斷進行門店調整已為餐飲產業常態，本公司強調敏捷因應市場變化，細膩佈局，達到最佳資源配置。

4

食藝研發中心：

積極創新、穩固產品質量；重申「服務精神」為全體王品人的天職，希望提升經營效能、建構良好的顧客關係、強化市場滲透率，帶動王品集團在台灣市場的競爭力。

5

食品安全防護網：

通過「ISO17025 實驗室管理系統認證」、「ISO 22000 食品安全管理系統驗證」與「HACCP 認證」，成為台灣唯一同時取得雙項認證的餐飲公司，未來也將持續精進，讓餐飲與食品產業，擁有安全的好滋味，帶給顧客安心滿足的用餐體驗。

6

群將計畫：

找回王品人的創業初心，培育具創業精神的興業家，讓組織平台化，以利發掘人才、培育人才；同時，舉辦第三屆創業競賽，並首度擴大對外開放，是台灣第一個專注餐飲領域的創業投資計畫。希望發揮企業引領、帶動整體行業向上的力量，從餐飲本業出發，積極展現企業承擔社會責任，對社會及環境發揮正面的關鍵影響力，創造台灣社會共榮共好。



長期業務計畫

1

多元文化料理：

深耕本公司起家的異國料理，同時秉持「創新」的核心價值觀，佈局「泛中餐」市場。

2

國際化餐飲集團：

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，走向國際餐飲品牌，將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，將中國大陸品牌輸出至國外，達到品牌全球化之目標。

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目標。

4

善盡社會公民之責：

積極參與公益，與台灣社會共度關鍵時刻，並持續關注台灣土地永續的議題，期待拋磚引玉，一起發揮改變的力量。



2. 永續治理

2.1 經營概況

2019年資產與營收結構 (單位：新台幣百萬元)

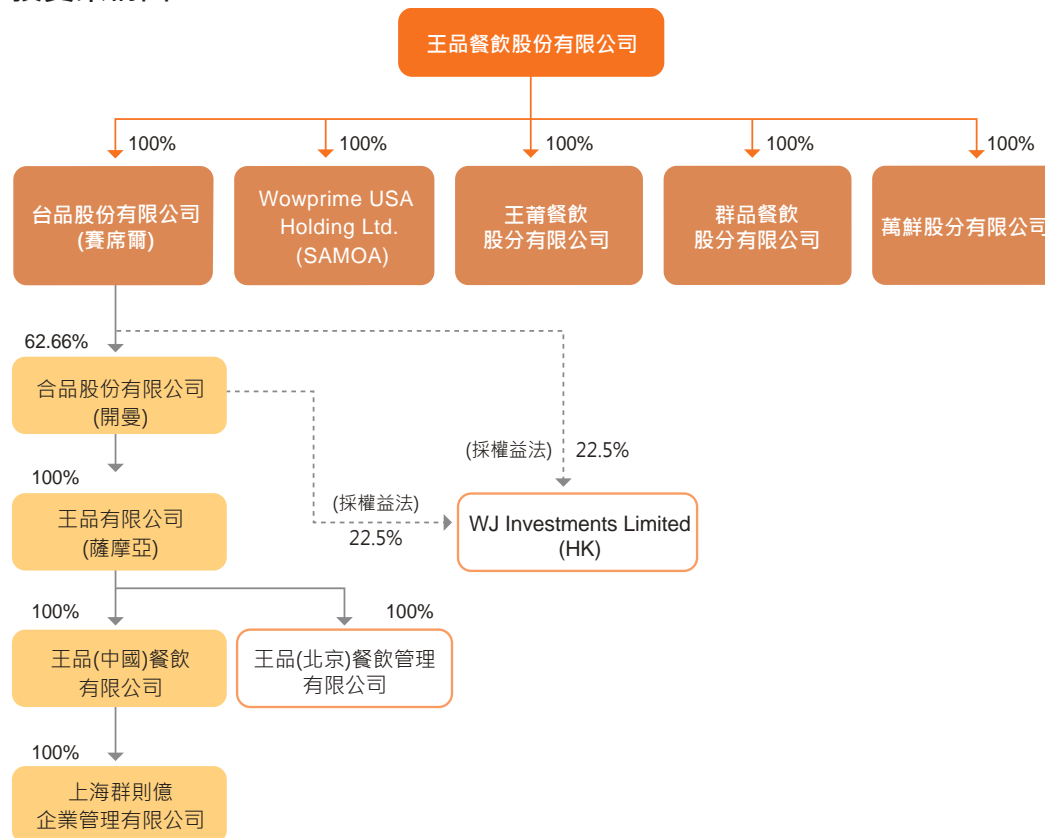
年度	2019年
合併營業收入	16,232
合併營業淨利	604
合併稅後淨利	348
母公司稅後淨利	355
合併資產總額	12,785
母公司資產總額	8,329

* 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>

2019 投資狀況

投資狀況 (NTD 仟元)		2017	2018	2019
a. 國內投資金額				
a-1. 國內展店	本期淨增加	732,837	1,573,167	848,329
a-2. 王莆	本期淨增加	68,000		
a-3. 群品	本期淨增加	100,000	200,000	
a-4. 萬鮮			60,000	
小計		900,837	1,833,167	848,329

投資架構圖



2.2 組織架構



註:所有權組織架構無重大變化

部門職掌

部門名稱	經理人	主要業務
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
媒體公關室	經理	負責媒體關係經營與媒體傳播活動策劃執行
研發中心	總監	集團菜色研發、業務發展規劃執行
營運事業群	總經理 副總經理 總監 經理	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	負責集團品牌業務發展規劃執行
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
人資暨財務中心	副總經理	支持集團業務發展的人力資源管理政策、財務策略研究與規劃
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2018年獲得第11屆TCSA「企業永續報告書金獎」外，2019年更獲得第12屆TCSA「企業永續報告類第一類銀獎」，為連續4年獲獎，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

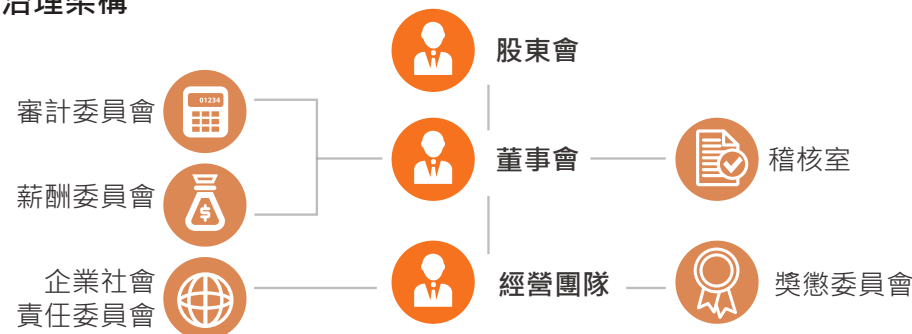
本公司依年度營業獲利狀況，歷年均按本國稅法相關規定優先完納所有稅捐。

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1,600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，也提早為公司選才、留才做準備。2019年依勞動部青年領航計劃進行培育之補助款，本公司2019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
	2017	2018	2019	
完納營業所得稅	41,007 (退稅款)	117,340	72,889	
取得政府補助	45	332	1,061	勞動部「雙軌訓練旗艦計畫」 人才培訓補助款


治理架構




2.4 董事會

王品集團由9位董事組成董事會(106/6/7全面改選)，其中2席為王品集團內部現任高層，1席為已退休之內部高層，另外6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、吳念真導演；一般董事蘇國焄老師、梁火在會計師等人。

董事會組成

職稱 董事長 **姓名** 陳正輝 **性別**  **主要學(經)歷**


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. 王莆餐飲(股)公司董事長
5. 群品餐飲(股)公司董事長
6. 萬鮮(股)公司董事長

職稱 董事 **姓名** 李森斌 **性別**  **主要學(經)歷**


1. 中興大學EMBA企管碩士
2. 本公司董事兼執行長
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. 王莆餐飲(股)公司董事(法人代表人)
6. 群品餐飲(股)公司董事(法人代表人)
7. 萬鮮(股)公司董事(法人代表人)

職稱 董事 **姓名** 楊秀慧 **性別**  **主要學(經)歷**


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 董事 **姓名** 梁火在 **性別**  **主要學(經)歷**


1. 中興大學EMBA
2. 駿達會計師事務所會計師/負責人
3. 緝達管理顧問有限公司負責人
4. 鋁泰工業股份有限公司監察人

職稱 董事 **姓名** 蘇國焄 **性別**  **主要學(經)歷**


1. 美國加州州立科技大學POMONA分校 餐旅管理系學士
2. 國立高雄餐旅大學教授級專案專技人員
3. 消基會委員
4. 圓山大飯店董事

職稱 董事 **姓名** 張勝鄉 **性別**  **主要學(經)歷**


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

職稱 獨立董事 **姓名** 紀政 **性別**  **主要學(經)歷**

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. 財團法人雙溪啟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. 仲盈泰集團董事長

職稱 獨立董事 **姓名** 吳文欽 (吳念真) **性別**  **主要學(經)歷**

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
3. 阿瘦實業(股)公司 獨立董事

職稱 獨立董事 **姓名** 邱奕嘉 **性別**  **主要學(經)歷**

1. 國立交通大學科技管理博士
2. 國立政治大學科技管理與智慧財產研究所教授
3. 國立政治大學商學院副院長
4. 定穎電子(股)公司獨立董事
5. 成霖企業(股)公司獨立董事

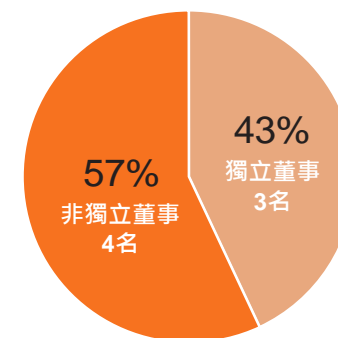
本公司董事均在各領域有不同專長，並於「公司治理實務守則」第 20 條中訂定董事會成員組成應考量多元化，以達對公司發展與營運之幫助。2019 年本公司董事 9 席，其中兼任經理人董事 2 席、女性董事 2 席，所具備專業能力如下：

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	☑		☑	☑		☑
	蘇國焜	男	☑	☑	☑			☑
	張勝鄉	男	☑	☑				
獨立 董事	邱奕嘉	男	☑	☑	☑	☑		☑
	紀政	女	☑		☑		☑	
	吳文欽	男	☑		☑		☑	
多元化百分比			100%	66.67%	88.89%	33.33%	55.56%	66.67%

董事會組成結構

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

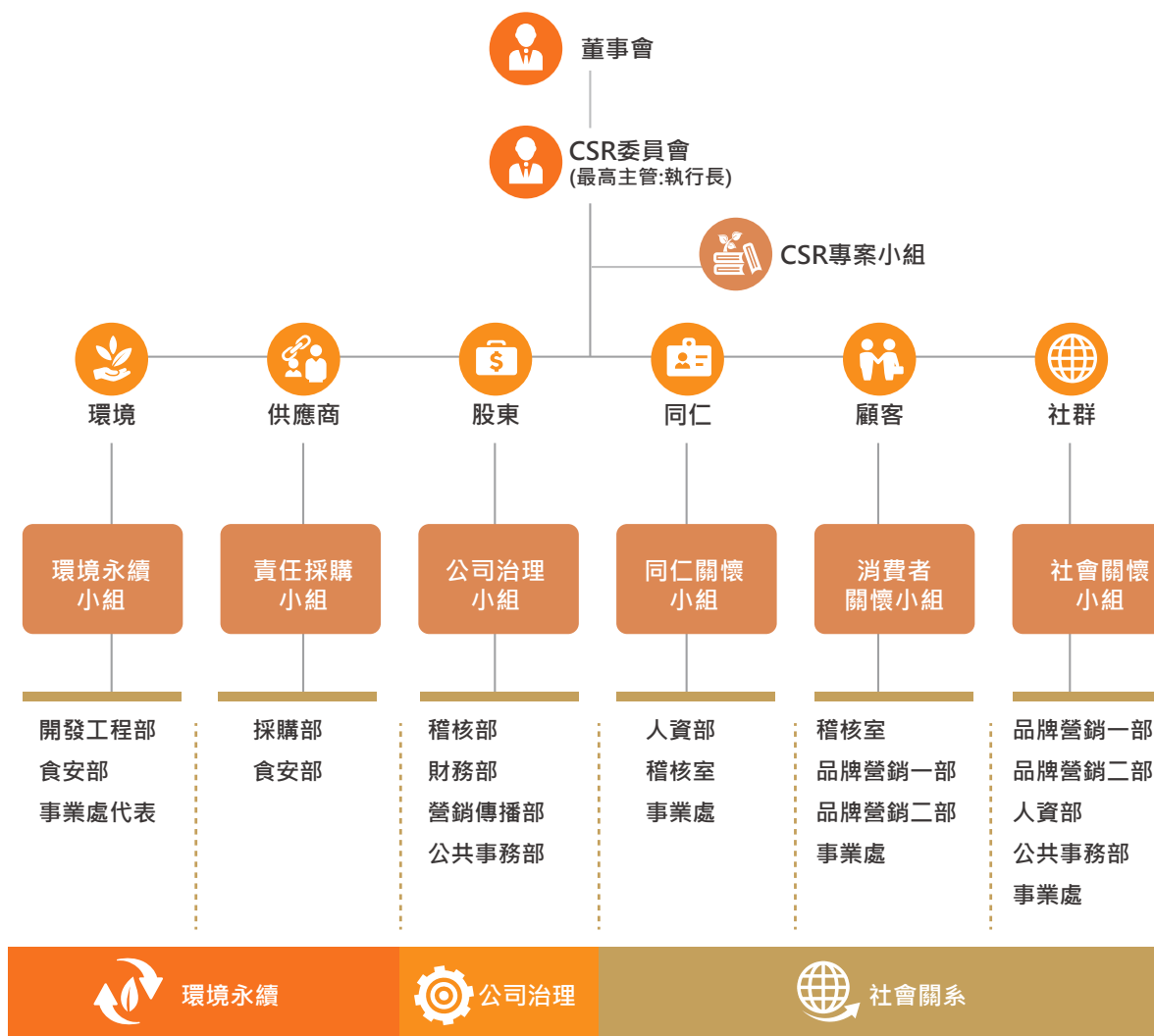
由 3 位外部獨立董事所擔任薪酬委員會，係以專業客觀之地位，就王品集團董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，以供其決策之參考。

酬金級距	董事姓名
低於1,000,000元	梁火在、蘇國焜、張勝鄉
1,000,000(含)~2,000,000元	紀政、邱奕嘉、吳文欽
3,500,000(含)~5,000,000元	楊秀慧
10,000,000(含)~15,000,000元	李森斌
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、能源資源使用更有效率、餐點更安全的環境給消費者外，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。



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 2019 年出席率 62.8%，有效保障股東權益。

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

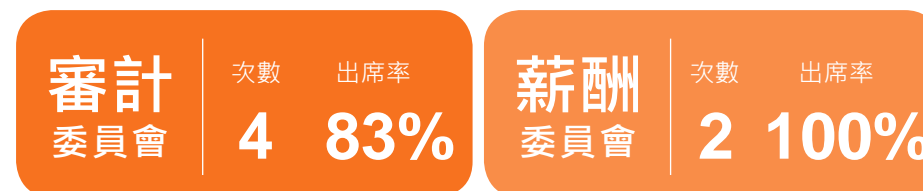
本公司薪酬委員會每年應至少召開二次，委員共有 3 席，全部皆為獨立董事，其職責在於以專業客觀之地位，訂定及定期檢視本公司董事及經理人之薪資報酬政策及制度予以評估，並向董事會提出建議，以供其決策之參考。

內部控制稽核與溝通

公司設置專責稽核室，其成員共有 6 名，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。2019 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	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。

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。

外部組織

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	<ol style="list-style-type: none"> 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，為提升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	<ol style="list-style-type: none"> 1. 擔任業界與政府機構之間的技术交流平台，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，提升專業技能 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	提升採購人員專業素養、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	<ol style="list-style-type: none"> 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

- 1 | 王品憲法
- 2 | 龜毛條款
- 3 | 同仁守則
- 4 | 社會責任實務守則
- 5 | 公司治理實務守則
- 6 | 誠信經營作業程序及行為指南
- 7 | 誠信經營守則
- 8 | 道德行為準則
- 9 | 防範內線交易管理辦法
- 10 | 誠實政策



行為準則

- 1 | 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。
- 2 | 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相關行為準則，以供組織運作及同仁個人行為遵循之依據。
- 3 | 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。
- 4 | 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。
- 5 | 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、誠信永續經營的環境，而在此嚴謹之管理機制下，本公司2019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，本公司由經營企畫室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，所以本公司於四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，應用在溯源管理防治與問題回應效率上，已大大提升組織供應鏈風險抵禦能力，確保持續營運。

本產業於 2019 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 2019 年未有重大風險事件發生。

2020 新冠肺炎疫情因應

疫情在台爆發之初，王品集團憑著 26 年「餐飲龍頭」的敏感度，在第一時間即由 13 位一級主管成立防疫小組，推動「安心專案」穩定消費者信心。



除了基本的酒精消毒、測量體溫外，我們更拉高防疫層級，透過配帶「今日體溫表」、清潔後放置「已消毒完成」立牌、同仁每 60 分鐘進行消毒等「最高規格」防疫措施，讓消費者「看得到，更安心」。

為了讓更多民眾「有感」，王品集團拍攝「王品用心，您最安心」防疫影片，完整呈現門店同仁防疫的一天，更在社群平台創下極高點閱，上線至今已達到近百萬曝光，也掀起一波餐飲同業的仿效風潮。

早在疫情前，王品即在規畫搶攻外帶、外送市場，因應疫情造成消費者減少在外用餐次數，王品也加速推動各項計畫，先是推出外帶 85 折、免服務費優惠方案；緊接著更結合知名外送平台夥伴 Uber Eats 優食，秉持〈1〉餐點多樣化〈2〉包裝安心吃〈3〉美味送到家的三大堅持，王品從外送餐點研發測試、營運流程設計，無不遵循核心理念：「讓消費者在家、在辦公室，也能安心享受餐廳般的美食體驗！」持續供應消費者安心安全的餐食環境，也能提供消費者更全面、多元、周到的用餐饗宴，讓消費者輕鬆防疫免自「煮」。



風險類型	重要風險事項	管控風險方式	風險類型	重要風險事項	管控風險方式
 <p>1.市場風險</p>	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	 <p>3.環境風險</p>	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
	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		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
	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		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
	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		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
	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		4.財務風險	
 <p>2.營運風險</p>					

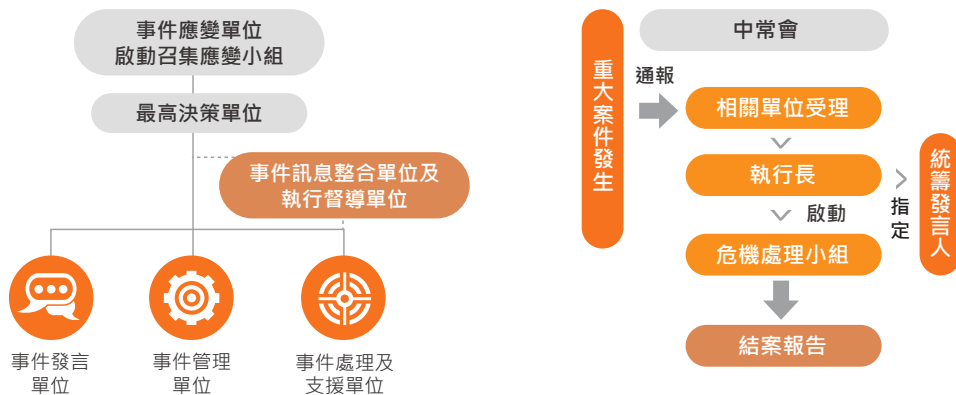
氣候變遷風險與機會

因應日漸嚴峻的氣候變遷狀況，我們也將此納入營運風險中考量，透過食安、採購部門的協同合作，共同擬訂風險控管方式。可能面臨的風險如：天災造成供應鏈中斷，我們透過計畫性採購選擇供貨來源、產地、生產方式；研發時事先規劃替代物料；每季進行主要物料的供給變化趨勢預測等方式，避免因氣候變遷及天然災害影響成本。因為事先規劃，讓我們在採購的資源配置更有彈性，也能穩定提供餐點給消費者，有助於保持王品在餐飲業的龍頭地位。

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。因應法規需求、民眾環保意識抬頭，我們致力於「環保永續」的採購政策，每年增加 FSC 認證紙類、BPI 認證可分解外帶餐具及環保袋的採購金額等措施，不僅能善盡企業社會責任為環境保護盡責，也能增進消費者對品牌的好感及認同。

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 2019 年間處理的事件包含颱風、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

2019 違反環保法規

門店	日期	違反法規	裁罰金額	後續改善對策
青花驕 台北中山北	2019/04/20 2019/06/30 2019/10/20	廢水油脂含量超標違反廢棄物清理法	3,600	增加截油槽清理頻率，降低廢水油脂含量
夏慕尼 台北忠孝東	2019/07/19	下水道水質未達標準，違反廢棄物清理法	9,000	
聚 台北南昌	2019/08/08	廢水油脂含量超標違反廢棄物清理法	1,200	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，未來將保持現有的訓練方式與頻率，以增進落實度
原燒 竹北光明	2019/09/10	廚餘產出量超過廢清書申報最大月產生量之 10% 以上，違反廢棄物清理法	6,000	
原燒 高雄中山	2019/12/29	廢油申報錯誤，違反廢棄物清理法	6,000	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，未來將保持現有的訓練方式與頻率，以增進落實度

3. 安心食品

王品集團秉持「源頭管制」的做法維護食品安全，原物料從新供應商開發即開始管制，餐點則由研發設計之初開始管理。唯有落實源頭管制才能將風險降低，王品集團深刻瞭解，食品安全就是「款待心中最重要的人」的根本。

王品集團的一直以來將「顧客是恩人」、「同仁是家人」、「廠商是貴人」的三人主義奉為經營的核心思想，食品安全的管理也是依循著維護顧客安全與健康、提供同仁簡易又有效的執行方案、供應鏈廠商的協同共榮，三項主軸進行推動。

3.1 安心食品管理

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。

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。

餐廳食品安全

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，讓食品安全文化得以深耕。

供應鏈食品安全管理

王品集團從 2012 年起，已經進行 7 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。

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嚴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形象，提供消費者無所顧慮的用餐體驗。

風險管理

即時/科學化



餐廳管理

貼近/簡化



供應鏈管理

共創/社會責任



食安檢驗

嚴謹/準確



3.2 顧客健康與安全

健康與安全方針

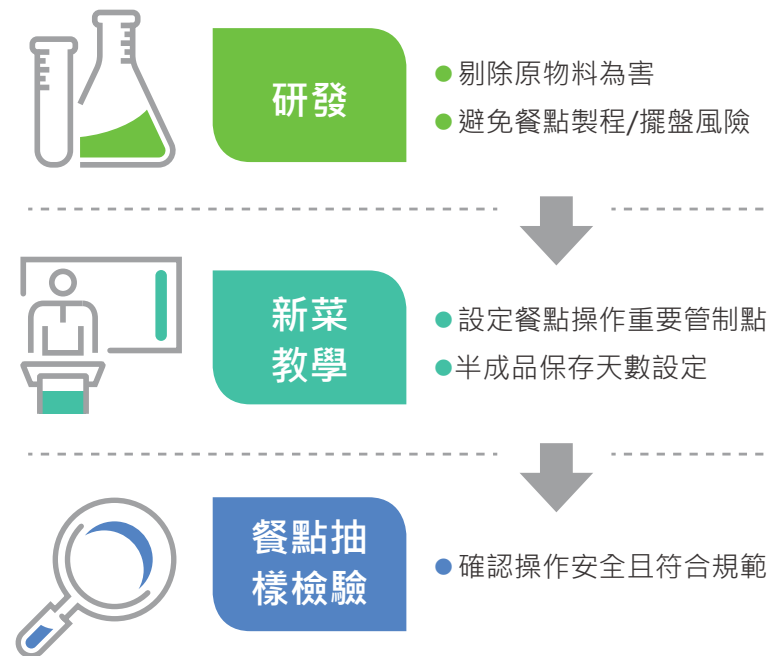
王品集團關注消費者的健康，關切餐點的營養及產品標示等議題，並承諾：

1. 不使用部份氫化油脂。
2. 豆類製品 (豆腐、豆皮、豆干、豆漿、豆包) 採用非基改黃豆。
3. 餐點設計提供生菜沙拉、水果、蔬菜等商品，供消費者組合搭配，均衡飲食。
4. 誠實標示湯頭成份、牛肉產地等訊息。

餐點風險評估與管理

餐點研發設計是餐點安全最重要的環節，當餐點使用的原物料、加工製程與盛裝容器都決定，此時餐點的生物性、物理性與化學性風險也就大致確定，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。若餐點加工製程、擺盤呈現有風險存在，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。

王品集團也利用過往多年來累積的原物料檢驗數據及各項加工製程可能帶來的污染率，開發了一套獨特的餐點風險計算模組，於 2019 年共計計算 212 道餐點風險，若餐點研發階段風險值偏高時，則透過跨部門協作進行餐點的製程改善，提升餐點安全性後才得以通過試菜。



餐廳食品安全維護與執行

除了研發出安全且品質穩定的餐點之外，門店的操作與環境衛生管理也顯著的影響著餐點的安全性。因此，王品集團透過嚴謹的食品安全管理體系，進行餐廳硬體、軟體、人員、文件的管理，透過門店同仁執行力的展現，維持並確定研發出來的好餐點得以安全的呈現給顧客享用。

從業人員

健康管理

- 新進同仁到職前繳交合格供膳體檢報告
- 總部專責部門安排每年定期進行供膳人員健康檢查
- 同仁若感染高法定傳染病，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，保障飲用水安全。

物料管理

追蹤追溯

- 門店使用的原物料批次與來源皆能 100% 溯源。
- 依營業預估進行半成品的製備與原物料的進貨，採取先進先出管理。

餐點製程

標準流程

- 每份餐點皆會有完整的餐點標準製作流程，並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。

餐廳食品安全稽查與檢驗

王品集團針對集團內 20 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全數餐廳之產品與服務。於 2019 年共計執行 828 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 2019 年共計花費 449,200 元，進行餐點檢驗，分項如下：



在 2019 年，各地衛生主管機關共計前往王品集團門店稽查 159 場次，皆無重大食品安全事件遭主管機關裁罰。

3.3 供應鏈食品安全

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。

供應商食品安全管理

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。

新供應商開發檢核

- 合法性確認、風險、食安、環境4面向，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

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，良級以上才得以進入王品集團的供應鏈體系中，於 2019 年共評估 35 間新供應商，評核結果為優級 5 間 (14%)、良級 17 間 (49%)、普級 8 間 (23%)、不及格 5 間 (14%)。有交易的既有供應商，每年亦定期訪廠評核，以確保供貨的安全與品質。

於 2019 年供應商共計 764 間，其中進行 106 間供應商的年度例行性訪查，佔總數 13.9%，評核結果優級 44 間 (41%)，良級 50 間 (47%)，普級 10 間 (9%) 及不及格 2 間 (2%)；評為普級以下的供應商，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 2019 年共計汰換 5 間供應商。另針對重大品質與安全有重大異常的供應商，啟動異常管理，今年度共計執行 3 場次異常管理，皆已確認供應商完成矯正措施。

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	不及格	不列入使用

並透過食安溯源系統中要求提供的供應商合法文件、原物料檢驗文件與每一品項來源逐步審查，針對不同風險，層層建構審查與把關機制，以降低風險。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
 NEW 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

除王品集團食品全部人員前往供應商進行查核以外，亦會依採購金額設定重要供應商，被評定為重要供應商者，王品集團委託外部的檢驗公司進行現場查核，2019 年共計進行 38 間供應商評核，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

加工廠友善環境評估

於國內有加工製程的新供應商，在開發檢核階段皆進行社會與環境評估，其中，環境評估方面包含：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蹟與改善方式；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或要求完成改善後才得以交易。於 2019 年共計評核 35 場新供應商，比率為 100%，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

2019 年，王品集團針對主要供應商進行環境、社會衝擊評估，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 39 間廠商的環境、社會衝擊評估，共計 32 間評核結果無需改善，共計 7 間 (18%) 供應商有需改善知項目，待改善事項如下：

				
需改善項目	明確的廢棄物處理與備案	明確的同仁申訴管道	妥善維護工作環境避免工傷	廢水/廢棄物管理
廠商數	1	1	2	3

新供應商除進行環境、社會衝擊評估外，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，廢棄物運送工作油擁有相應有效證照、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，王品集團持續要求供應鏈共同關注企業社會責任，並促使供應鏈更加注重同仁關係，2019 年的評核結果顯示，重要供應商皆完整建立投訴管道，並增進勞資雙方關係。二方稽核環境衝擊改善率為 100%。

集團加工廠取得國際驗證

王品集團的蔬果截切中心於 2019 年 3 月開始篩選適當的國際驗證執行單位，最後選擇台灣檢驗科技股份有限公司 (SGS) 做為驗證單位，從 4 月起開始進行食品安全管理系統 ISO22000:2018 驗證作業，並於 9 月通過 SGS 驗證。

在這次驗證作業中，王品集團加工廠團隊將原有的管理系統全部重新翻修，透過系統化的結構再次從風險評估、管理承諾、產品風險管理、顧客服務、加工作業等面向重新建構適切的食品安全管理系統，共建立 35 份管理文件，通過驗證品項的範圍為蔬果分裝線、即食線、非即食線、冷調理即熱調理，共計生產 370 樣產品品項。

蔬菜裁切中心通過 ISO 22000 食品安全管理系統認證，其餘產線也比照此中心為示範標準，遵循 ISO 22000 食品安全管理系統，提供消費者安全且品質穩定的產品。2019 年蔬菜裁切中心生產產品金額佔該中心總生產金額 23.41 %。

集團加工廠產學合作提升食品安全

與國立海洋大學蕭心怡博士及其研究生劉睿涵，利用微生物生長模型與即食蔬菜加工品冷鏈作業，進行「即食高麗菜絲供應鏈李斯特菌之風險評估」，以研究結果進行加工廠加工製成精進的基礎，並將產業實際運作現況與學術單位共享，作為王品集團食品安全，科學化、透明化之基石。

3.4 食安溯源系統 & 調研中心

食安溯源系統

王品集團透過食安溯源系統進行所有原物料的建構與管理，並將餐點使用的原物料透過系統串聯起來，藉此可快速、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。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，王品集團除可以快速因應並確認影響的餐點範圍外，更能向上替供應商確認物料來源是否存在風險，透過向上兩階，向下一階的快速盤查，以最快的效率及負責的態度進行因應的措施，以保障消費者的權利。

透過食安溯源系統，集團中各權責單位依其專業，要求每個物料建置基本資料、採購規格、品質規格與風險分析；並依各品類物料的風險要求應檢附的文件，藉此執行物料的食品系統化管理。除了系統審查外，王品集團每年度也都會針對供應商提供之原物料進行抽樣檢驗，依照不同原物料的屬性設定風險檢驗項目，2019 年原物料檢驗，共計執行 304 項次，合格率 97%，除例行性原物料檢驗之外，王品集團亦於需要時（如：拓展新店、口味調整）進行專案檢驗，2019 年檢驗花費共 1,184,742 元。美國牛肉瘦肉精檢驗，共計執行 197 項次，花費 124,950 元。

食安調研中心 (集團實驗室) 投注

2019 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，我們開發了許多與餐點相關的檢驗項目，包括酸鹼度 (pH)、酸度、鹽度及糖度，從安全性確認的實驗室逐步建構品質與調研的性質，走向集團賦予這個單位的使命，在 2020 年也將持續擴展可設樣品的範圍與檢測項目，此王品食安調研中心更能符合產業協作之需求。

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 2,036 件殺蟲劑檢驗，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。

2019 年，集團透過王品食安調研中心進行原物料檢驗、餐點製程與改善成效評估、販售餐點安全性評估、加工廠產品品質與安全性檢驗等專案計畫，共計檢驗 3,131 件，透過微生物的檢驗進行生產製程的管理及餐點研發的風險評估。食安調研中心 2019 年檢驗花費共計 1,289,535 元，佔合併營業收入 0.079%；佔合併營業淨利 0.37%。

測 項	檢測件數	合格率	測 項	檢測件數	合格率
總生菌	4,845	74%	鹽度	18	NA
大腸桿菌、群	4,845	74%	糖度	1,016	NA
殺蟲劑	2,036	96%	乳酸	60	NA
pH	2,229	NA	黴菌	61	NA
酸度	10	NA	酵母菌	61	NA

王品集團食安調研中心 (集團實驗室) 於 4 月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) 追蹤評鑑。檢驗同仁也在 3 月及 9 月通過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、大腸桿菌及腸桿菌科」盲樣測試檢體的檢驗考核，顯示王品食安調研中心的檢驗能力持續符合國際間對於檢驗的要求與規範。

實驗室認證證書



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交由不同人員負責，以維護實驗的穩定性與可靠度。由實驗室的技术主管監督實驗的執行流程與結果，再經由品質主管確認整體的實驗品質，如此嚴謹的看待每一個樣品及每一份數據，以產生精準及可靠的實驗結果，做為食品安全與品質管理十分重要的科學化依據。

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。



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



4. 友善環境

4.1 採購政策

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、或是近年備受矚目的食品安全管理。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，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

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。供應商年會以剩食為議題，與供應商探討現有格外農產品浪費的嚴重性，期許各供應商一同響應，共創無格外品的供應鏈連結。

年度策略計劃

2007	品類成本責任中心制/ 降價績效	2014	食品安全年
2008	採購供應預測/ 成本管理五步棋	2015	策略詢購/集團獲利年
2009	採購供應整合 (蔬果/雜貨 整合/專業三方物流精進)	2016	改變與突破(企業社會責任)
2010	OEM/物料檢驗機制	2017	企業社會責任
2011	採購加值策略 (研發加 值，國際化廠商開發)	2018	企業社會責任計畫精進
2012	綠色供應鏈	2019	企業社會責任持續加強
2013	建構完整供應鏈 (PDC)		

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	原物料成份表建置	食材成份書面資料收集、包括成份、添加物及成份供應商等
		新食材啟用與風險管理制度	採購與食安審核，確保新食材與製程的安全性與適當性
		新供應商啟用與評核制度	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
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

年度	策略	實踐舉措	具體成效
2017	 企業社會責任	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
		顧客滿意度調查E化	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
2019	 企業社會責任	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
		溯源餐廳星級認證	認證溯源餐廳，強化履歷食材應用，集團餐廳獲星級認證
		店筆節約降低碳排	以手機直接進行顧客滿意度調查減少紙張印刷，店筆使用也減少
		在地良食推廣	各品牌推廣在地化與特色食材使用
		可分解材質餐具使用	全集團由外帶塑膠袋改用可分解環保袋降低碳排
剩食議題納入研發	延續2018年剩食概念，增加使用入菜		

採購有所為，有所不為

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	全採用不銹鋼兒童餐具	兒童餐具停用塑膠材質改用不銹鋼材質，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
	牛肉修切品項研發入菜	以研發主廚手藝將無法做為排餐牛肉研發入菜
2019	延續2018年採購策略	將集團修切食材多方運用入菜色，減少浪費

採購具體政策

外帶餐具	格外農產品	修切食材
採用可分解餐具	格外農產品研發入菜	修切食材研發入菜
持續使用可分解材質，降低環境負擔	以研發主廚手藝將格外農產品研發入菜，珍惜地球資源	集團修切食材多方運用入菜色，減少浪費

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	全採用不銹鋼兒童餐具	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銹鋼材質，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

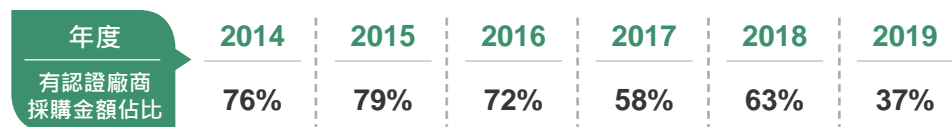
食品溯源系統管理大數據

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 991 項食材納入食品溯源系統機制控管。
- 2018 年針對食材 (蔬果類) & 非食材類品項同步進行食品雲溯源管理系統機制控管，期使在食品安全管控機制上更臻完善。
- 2019 年持續針對食材 / 非食材食品雲溯源系統補強相關資料，要求集團自主管控食安風險。

4.2 供應商管理

供應商概況



淘汰不符合集團食安評核供應商

共計淘汰 5 間，水產、烘焙、漿餃、蛋品、飲料各 1 間供應商，於年度食安稽核訪廠不達標準且無有效改善。

供應商年會

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，也邀請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滄伊，針對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、物聯網創新應用	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 曜陽科技分享大數據實務案例，昱創科技分享互聯網在生產與銷售的應用，與供應商共學	398

年度	主題	目的	舉措	人數
2018	真愛台灣 疼惜地力 王品貴人攜手永續 由剩食(WASTE)到盛食(SHARE)	支持台灣在地農業發展，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，分享「美麗台灣行 邀你一起同行」；鮮綠農業科技熊亞萍董事長分享「黃金廊道計畫」；聯合利華尤慈霞經理分享「聯合利華永續生活計畫」	517
2019	齊心/永續/聚力 齊心 王品&供應商同心 永續 共同創造友善環境永續經營 聚力 凝聚共識共同成長	鼓勵臺灣企業與王品共同成長 支持在地農業 鼓勵合作廠商自我向上提升	鼓勵&獎勵合作廠商 2019年針對績優供應商，由相應負責同仁進行廠商績優獲選原因說明，並邀請績優供應商上台分享該司從草創至頗具規模的心路歷程	346

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。



4.3 原物料管理

在地良食

我們主動接觸台灣各地方農會與產銷單位，直接向在地購買食材，投入的每一分錢將留在當地，能活絡地區經濟且有利於當地發展。使用在地食材，也有助於降低食材耗損及運輸成本，亦能降低化學添加物使用，避免食品安全性之風險產生。2019 年來自台灣的供應商約佔總採購金額的 71.8%。

食材來源 金額比例	2016		2017		2018		2019	
 豬	國內 55%	國外 45%	國內 72%	國外 28%	國內 84%	國外 16%	國內 61.52%	國外 34.48%
 禽	國內 74%	國外 26%	國內 80%	國外 20%	國內 100%	國外 0%	國內 93.88%	國外 6.12%
 海鮮	國內 27%	國外 73%	國內 47%	國外 53%	國內 76%	國外 24%	國內 24.93%	國外 75.07%
 米	國內 99%	國外 1%	國內 100%	國外 0%	國內 100%	國外 0%	國內 100%	國外 0%
 蔬果	國內 77%	國外 23%	國內 69%	國外 31%	國內 99.99%	國外 0.01%	國內 73.55%	國外 17.85%

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，也持續與日本漁會 / 加拿大魚場直接進貨，減少中間運輸碳排放。2019 年也延續此做法。



◆ 在地魚貨

品項	金額	總金額	交易對象	海鮮總採購 金額佔比
台灣蛤蠣	\$328,389	\$26,609,880	在地養殖戶	7.3%
台灣去皮鯛魚清肉	\$2,846,200			
台灣帶皮鯛魚清肉	\$16,038,238			
台灣烏魚清肉	\$865,800			
台灣宜蘭香魚	\$856,800			
台灣養殖鱸魚	\$4,545,033			
台灣養殖石斑	\$270,000			
台灣養殖午仔魚	\$489,420			
台灣養殖白蝦	\$370,000	\$3,820,909	基隆船隊	
胭脂蝦	\$3,178,400			
台灣透抽	\$642,509			

◆ 直接進口魚貨

品項	金額	總金額	交易對象	海鮮總採購金額佔比
挪威鯖魚	\$5,249,066	\$69,547,752	台灣日本火腿股份有限公司	17%
越南草蝦/手捲蝦/裹粉草蝦	\$16,509,213		Minh-Phu	
中國黃魚	\$1,712,726		寧德市金盛水產有限公司	
日本干貝	\$9,066,727		Orlando Japan CO.,Ltd	
中國小珠貝/花蛤/花蛤肉	\$8,021,604		東港市馥興食品有限公司	
波士頓活龍蝦	\$11,809,224		宏宸(Gidney代辦進口)	
越南鯰魚	\$13,602,863		Vinh hoan	
日本廣島牡蠣	\$3,576,329		廣島魚市場株式會社	

產銷履歷採購

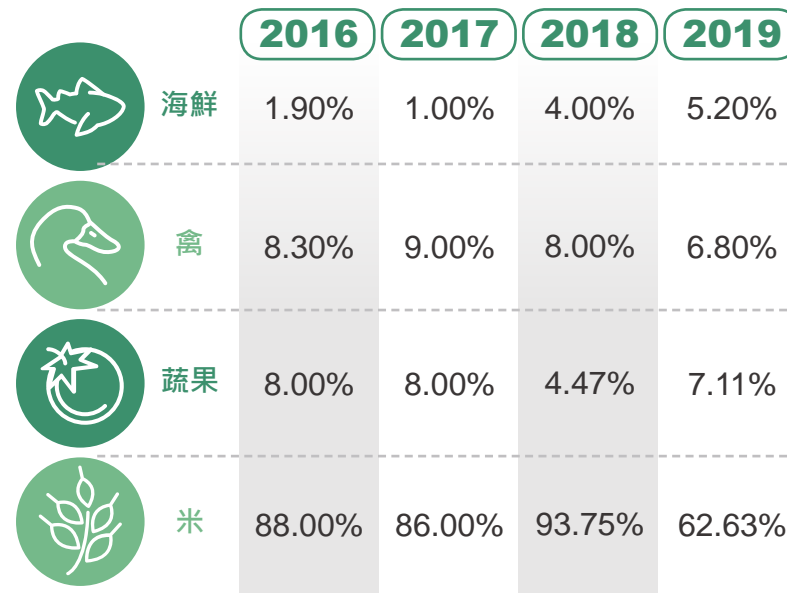
產銷履歷記錄制度將有助於了解特定農民所生產的農產品，由消費者檢視產品產銷紀錄的過程，可區隔不同品級之產品價格。且產地為農業一項重要的品質指標，倘若消費者意識到特定地區的農產品品質較優良，而支付較高的費用購買該項農產品時，其可追蹤性即能作為有利的佐證。

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。

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。



◆ 農產履歷採購金額佔該品類金額比例



溯源餐廳



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。

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

4.4 綠色採購

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，透過食材啟用前把關、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。
- ✔ 2015 年開始採購 FSC 認證衛生紙，2017 年增加使用 FSC 認證面紙，2019 年增加使用 FSC 認證廚紙。

◆ 2019 年採購 FSC 占比

品類	採購金額	金額占比
FSC	\$13,091,248	9.43%
非FSC	\$125,765,467	90.57%
採購紙類總金額	\$138,856,715	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。

使用再生原物料

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之空氣、水資源和土地。2019 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

農產格外品採購

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栽種獲得回饋，不浪費糧食。2019 年延續 2018 年集團剩食採購政策，使用格外農產品研發及入菜，共計使用格外農產品 65,239.48 公斤。

商品大類說明	料號	品名	年耗用量 (公斤)	年耗用金額	用途
107 蔬菜	1070202001201	格外品 / 高麗菜 /kg	40,395.1	\$753,100	入菜
107 蔬菜	1070300701001	格外品 / 小黃瓜 /kg	5,494.06	\$265,700	入菜
107 蔬菜	1070301101201	格外品 / 南瓜 /kg	4,620	\$83,350	入菜
107 蔬菜	1070301701801	格外品 / 牛蕃茄 /kg	2,537.9	\$120,800	入菜
107 蔬菜	1070100101601	格外品 / 紅蘿蔔 /kg	1,080.68	\$16,840	入菜
107 蔬菜	1070300500701	格外品 / 紅甜椒 /kg	1,058.93	\$74,980	入菜
107 蔬菜	1070300600801	格外品 / 黃甜椒 /kg	1,027.55	\$73,060	入菜
107 蔬菜	1070100201201	格外品 / 白蘿蔔 /kg	954.7	\$11,530	入菜
107 蔬菜	1070300800801	格外品 / 茄子 /kg	514.7	\$10,300	入菜
107 蔬菜	1070101300601	格外品 / 筊白筍 /kg	371.1	\$25,230	入菜
107 蔬菜	1070100801401	格外品 / 洋蔥 /kg	239	\$3,182	入菜
107 蔬菜	1070100401101	格外品 / 黃地瓜 /kg	181.4	\$2,266	入菜
107 蔬菜	1070601700501	格外品 / 大辣椒 /kg	123.4	\$5,668	入菜
107 蔬菜	1070100500701	格外品 / 洋芋 /kg	55.2	\$925	入菜
107 蔬菜	1070302700301	格外品 / 苦瓜 /kg	54	\$2,180	入菜
107 蔬菜	1070300100601	格外品 / 青花菜 /kg	10	\$350	入菜
107 蔬菜	1070301300701	格外品 / 帶殼玉米 /kg	9	\$90	入菜
108 水果	1080400600101	鳳梨 / 國產 / 金鑽 17 號 /kg	2,777.93	\$118,835	生產果乾 (鳳梨果乾)
108 水果	1080400800301	格外品芭樂 / 珍珠 / 國產	1,075.25	\$49,233	生產果乾 (芭樂果乾)
108 水果	1070301701801	格外品 / 牛蕃茄 /kg	2,659.58	\$130,610	生產果乾 (牛蕃茄果乾)
合計			65,239.48	\$1,748,229	



格外品研發入菜

基於愛護及珍惜資源，2018 年啟動食材類格外品項（非市售品規）研發，及主餐類商品修切品項入菜，以實際行動進行珍惜剩食理念。2019 年持續延續剩食策略，使用牛肉修切入菜 4,163 公斤。

◆ 2019 年牛肉修切利用菜色

品牌	品項
藝奇	日式牛肉釜飯
西堤	時蔬厚切燉牛排 海陸空總匯串
陶板屋	百合牛肉湯 牛肉炊飯 焗牛肉鮮蔬溫沙拉
丰禾日麗	紅燒牛肉



首家「惜食」概念品牌

2019 年春天，王品集團開出首家 CSR 品牌台菜小館「丰禾日麗」，以精緻廚藝讓蔬果大變身，推廣食材不浪費，期盼發揮領頭羊的作用，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，一起發揮改變的力量，期待台灣更美麗。

全台每年約三成農作物，因為長相不完美被拋棄，但它們都是大自然的禮物，秉持著「格外好食，珍享惜食」的心意，在品牌創立規劃時，就以此做為品牌理念出發，將農產格外品研發入菜，藉由料理激發食物美味，轉化成另一種幸福的味道。照顧每一個不完善的農產品，愛土地、愛農事，每道佳餚都可以是完美的人生甘味。



綠色環保標章採購

- (1) 節能標章採購：集團針對節電標章之綠色採購，主要以 LED 燈具及節能空調作為採購標的，2019 年總計採購金額約 235.8 萬，共省下約 36.8 萬度電。
- (2) 省水標章採購：包含省水龍頭、省水馬桶、節能飲水機投入金額約 66.8 萬元，省下約 3.25 萬度電。
- (3) 環保標章採購：包含節能商用冰箱、節能洗碗機等設備，及水泥漆、矽酸鈣板等裝潢材料，總投入金額約 1,033 萬元。

◆ 節能、省水標章採購

2019年	LED 燈具	節能空調	省水馬桶	省水龍頭
數量	780	24	36	48
店鋪採購金額	1,170,000	720,000	270,000	38,400
省電 / 省水	128,115度/年	240,000度/年	15,120度/年	17,450度/年

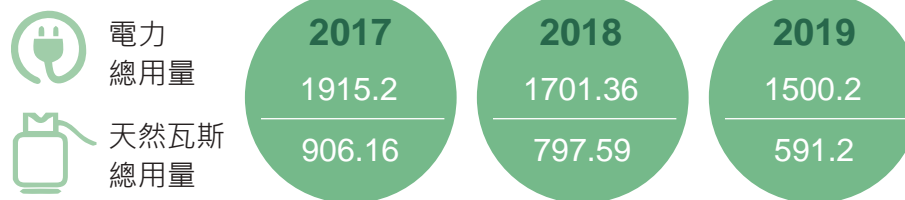
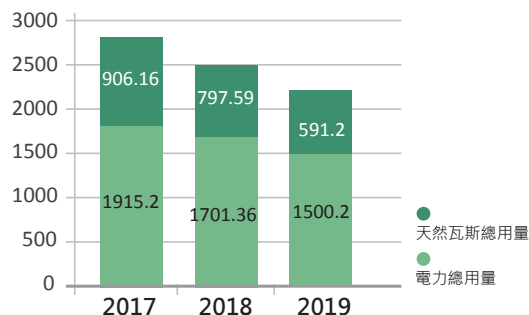
註：店鋪數以當年度新開、整修數量計算，2019 年 12 家。

4.5 能源管理

能源管理關鍵成果

本年度全集團仍然延續 2018 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，2019 年電力及天然瓦斯總用量詳如圖：

◆ 能源總消耗量



註1: 年度電力總用量及天然瓦斯總用量係以當年度店數與平均用電度數做計算
 註2: 換算單位為1度電力=3.6百萬焦耳，1立方公尺天然氣=37.26百萬焦耳
 註3: 單位: 百億焦耳(1百億焦耳=10,000百萬焦耳)

節能統計



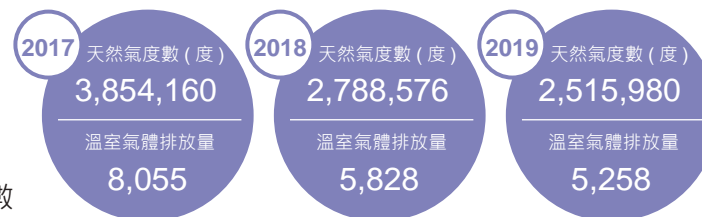
年度集團
用水使用度數



註1. 用水度數計算範圍為全省店舖總和
 註2. 2017年店舖數258家、2018年254家、2019年274家
 註3. 用水碳排放量係數以0.195kgCO₂e/kWh作計算，溫室氣體排放量以用水度數使用作換算(tonCO₂e)



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舖總和
 註2. 2017年使用天然氣店舖數212家、2018年171家、2019年172家
 註3. 天然氣碳排放量係數以2.09kgCO₂e/kWh作計算，溫室氣體排放量以天然氣使用作換算(tonCO₂e)



年度集團
電力使用度數



註1. 電力度數計算範圍為全省店舖總和
 註2. 2017年店舖數258家、2018年254家、2019年274家
 註3. 電力碳排放量係數以0.637kgCO₂e/kWh作計算，溫室氣體排放量以電力使用作換算(tonCO₂e)

能源密集度

2019 年集團合併營收為 162 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 1.29 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。

項目 / 年度	2017	2018	2019
百萬焦耳	20,637,021.1	22,049,000	20,914,021.8
合併營收 (千元)	15,807,137	16,286,395	16,231,609
能源密集度	1.31	1.3	1.29

註1. 單位：百萬焦耳/新台幣-合併營收

4.6 營造友善環境

無障礙環境

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眾，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，2019年共新設無障礙廁所及相關設施共 185 座，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

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。

4.7 污染防治 & 廢棄物處理

污染防治

餐廳的生命週期中皆會產生許多廢棄物，營運中產生的油煙汙染、廢水汙染等副產物。針對污染防治，我們也投入資金購買靜電機減少油煙排放汙染、設置油脂截油槽確保排放廢水可符合政府規範等，2019年於污染防治備投入約 480 萬。

◆ 王品集團污染防治設備投資表

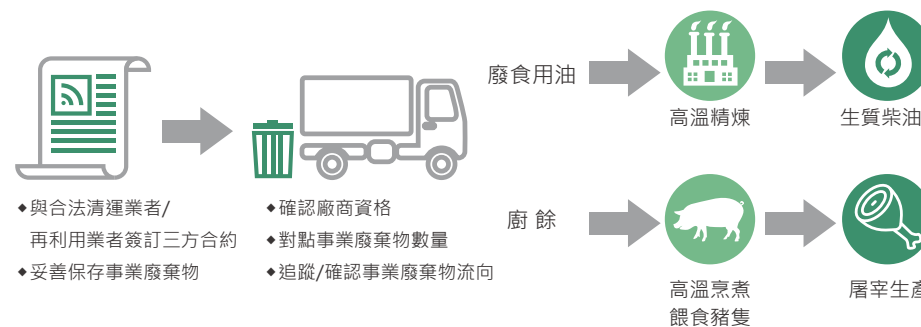
年度	2017	2018	2019
採購金額	\$5,660,000	\$6,100,000	\$4,800,000

廢棄物處理

王品集團餐廳於營運過程產生的非有害事業廢棄物，皆優先採取回收或再利用的方式進行處理，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	由廢棄物處置承包商提供的資訊
 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、廚餘流向



王品集團廚餘皆委託合法清運業者，清運至具畜牧場登記之再利用業者進行處理，且再利用業者將廚餘經高溫烹煮後才用於餵養豬隻，避免廚餘淪為疫病傳播的媒介。廢食用油則委託合法的清運業者與再利用業者將廢食用油轉為生質柴油，提升事業廢棄物的再利用價值，也避免廢食用油流回食品產業鏈中。

5. 幸福職場

5.1 關鍵成果



2016

健康職場

1. 集團規定同仁每年健康檢查
2. 鼓勵同仁每日走1萬步
3. 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
4. 舉辦總部「腹愁者聯盟」減重活動，推廣健康生活

具體成效

2016年分別獲得衛生福利部國民健康署頒發的「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」。2019年再次通過教育部體育署「運動企業認證」效期三年至2020年。

2017

人才發展

積極開發與創新多元化人才招募進用管道，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·未來由你做主！」的活動，成功創立「沐越」，並發展新創品牌模組。

2018

人才發展 同仁照顧

具體成效

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。

2018年制定營運培訓課程，與時俱進的為培育營運人才扎根。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

具體成效

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

以「成為有專業、能跨界合作的經理人」為目標，為店經理搭建跨事業處的學習平台-學習列車，透過職能盤點，提升能力缺口，有效提升同仁的問題分析與解決的能力，並逐步將守成、接受指令轉化為主動積極、提出建言、利他共好的組織氛圍。

5.2 人力雇用

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」為基礎訂定，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，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。

人力結構

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 2019 年 12 月 31 日，王品集團台灣地區之同仁總數為 7,974 人，其中男性佔 48.7%，女性佔 51.3%，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 25.8 歲，高階管理階層佔全體同仁數的 3.1%，且 100.0% 是當地人，惟高階管理階層需要專業經驗累積之時間，故年齡分布上 30~50 歲佔 92% 居多，而非管理層級則以 30 歲以下佔 77.6%，超過 65.4% 的同仁具有大學/專科以上之學歷。

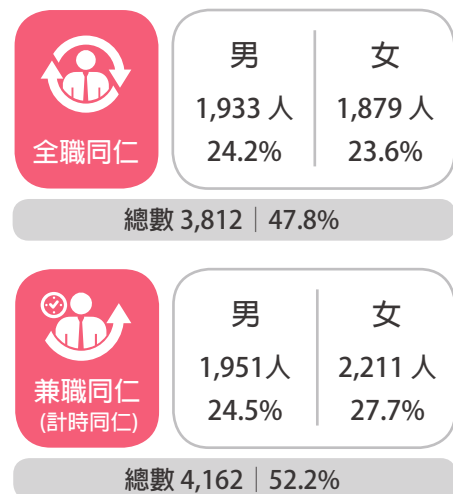
◆ 人力結構分佈

註：管理職指經副理級以上

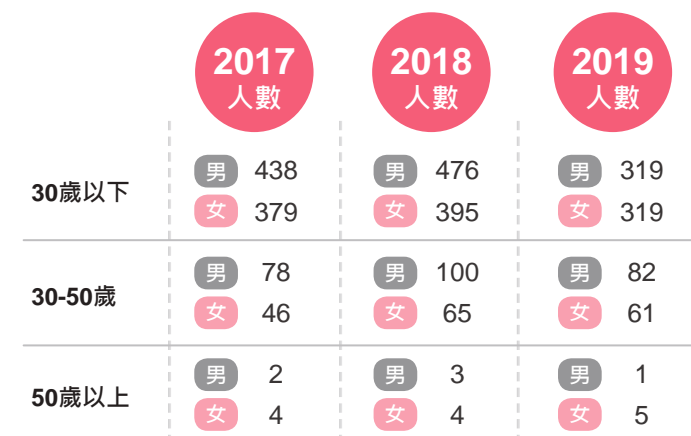
年度 類別		2017 年		2018 年		2019 年		
		人數	%	人數	%	人數	%	
同仁人數	男	3,874	49.0%	4,015	49.5%	3,884	48.7%	
	女	4,037	51.0%	4,095	50.5%	4,090	51.3%	
	總數	7,911	100.0%	8,110	100.0%	7,974	100.0%	
教育程度	高中職及以下	2,652	33.5%	2,712	33.4%	2,761	34.6%	
	大學/專科	5,181	65.5%	5,312	65.5%	5,133	64.4%	
	碩士以上	78	1.0%	86	1.1%	80	1.0%	
契約 類型	不定期契約 (正式員工)	男	3,693	49.4%	3,818	49.5%	3,734	48.7%
		女	3,782	50.6%	3,900	50.5%	3,931	51.3%
		總數	7,475	100.0%	7,718	100.0%	7,665	100.0%
	定期契約 (非正式員工)	男	181	41.5%	197	50.3%	150	48.5%
		女	255	58.5%	195	49.7%	159	51.5%
		總數	436	100.0%	392	100.0%	309	100.0%
年齡	30 歲 以下	男	2,931	37.0%	3,040	37.5%	2,904	36.4%
		女	3,198	40.4%	3,168	39.1%	3,093	38.8%
		總數	6,129	77.5%	6,208	76.5%	5,997	75.2%
	30-50 歲	男	926	11.7%	955	11.8%	953	12.0%
		女	777	9.8%	871	10.7%	933	11.7%
		總數	1,703	21.5%	1,826	22.5%	1,886	23.7%
	50 歲 以上	男	17	0.2%	20	0.2%	27	0.3%
		女	62	0.8%	56	0.7%	64	0.8%
		總數	79	1.0%	76	0.9%	91	1.1%
職務	管理級	男	140	1.8%	124	1.5%	116	1.5%
		女	128	1.6%	136	1.7%	135	1.7%
		總數	268	3.4%	260	3.2%	251	3.1%
	一般職	男	3,734	47.2%	3,891	48.0%	3,768	47.3%
		女	3,909	49.4%	3,959	48.8%	3,955	49.6%
		總數	7,643	96.6%	7,850	96.8%	7,723	96.9%

◆ 勞雇類型

2019 年



◆ 新進人數



◆ 離職人數



◆ 2019 年同仁結構資料

類別	人數	%
台灣	7,702	96.6%
國籍 (請說明)	65	0.8%
中華人民共和國	7	
日本	1	
美國		
馬來西亞	21	
菲律賓		
越南	20	
新加坡		

類別	人數	%
緬甸	14	0.8%
印尼	1	
澳門		
羅馬尼亞		
香港	1	2.6%
其他多樣性指標 (請說明)	207	
原住民	171	
身心障礙	36	
總數	7,974	100.0%

人權保障訓練

項目	說明
新進人員訓練中，提供相關法規遵循宣導	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。2019年課程完成人數 7,561 人，時數 18,902.5 小時 (7,561x2.5 小時) 佔全體員工約 94.8%
提供性騷擾防治線上課程	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。2019年課程完成人數 7,561 人，時數 3,780.5 小時 (7,561x0.5 小時)
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，共完成店數 248 家
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 1. 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。2019 年防火管理人員訓練課程時數共計 534 小時 (新取得 20 人 x12 小時 =240 小時、回訓 49 人 x6 小時 =294 小時) 2. 急救人員訓練：每家門店需完成至少 1 人的急救訓練。2019 年完成急救人員訓練課程時數共計 795 小時 (新取得 32 人 x18 小時 =576 小時、回訓 73 人 x3 小時 =219 小時) 3. 一般安全衛生教育訓練：新進課程時數 25,683 小時 (7,561x 3 小時)，實體在職課程時數 7,201 小時 (7,201x1 小時) 4. 新晉升主管安全教育訓練：新晉升店主管 2019 年取得業務主管證照共計 27 人 (乙種 12 人、課程時數 420 小時 -12x35 小時，丙種 15 人、課程時間 315 小時 -15x21 小時，2019 年晉升店主管共計 40 人，取得證照比例 67.5%)

5.3 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，並以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。2019 年度無重大營運變化。

人才招募管道除透過人力銀行外，王品集團持續多元招募管道，積極拓展及經營招募社群平台、也辦理現場招募活動，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「一站式面談」，提供人才更多樣化職缺機會選擇以及更有效率的求職體驗。

在落實多元人才平等進用的雇用政策上，王品提供多元就業族群的工作機會，其中包括中高齡就業者、身心障礙者及二度就業等族群，並實現同工同酬的待遇。希望持續招募具備工作熱情的人才穩定就業，並持續提供顧客優質的用餐體驗。



2019幸福企業大賞_1111人力銀行



產學合作

為了培育年輕餐飲人才，讓學生同時具備就業實力與專業廚藝能力，王品集團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，以養成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。

◆ 實習合作校系與學生報到人數

年份	校系數量	報到人數	佔同仁人數 %
2017年	75	572	7.2%
2018年	85	589	7.3%
2019年	83	670	8.4%

2019 年實習生活動成效

為達到育才與留才的目標，透過辦理有趣、貼近實習生的活動，如實習生的職前說明會、期初關懷問卷、期末座談會等，邀請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。2019 年實習生整體滿意度 84.5%，代表在長期的產學合作模式中，透過實習生、學校、門店三方的通力協作，及保持良好溝通與學習管道規劃，實習生對於王品集團給予的培訓與環境皆達滿意程度，學生來到本公司也有所學習成長，企業同時獲得穩定的人力資源及落實未來人才的培育。



實習生面試



職前說明會



專班課程_廚藝課



期末座談會

截至 2019/9/30 止，曾於王品集團完成實習的學生 7,587 人，畢業後回任率 10.2%，足以說明王品集團對人才培育及留任的重視程度。

◆ 實習生回任率

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
2017/9	6,564	715	10.9%
2018/9	7,083	774	10.9%
2019/9	7,587	775	10.2%

◆ 2019 年度接受政府財政補助



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。

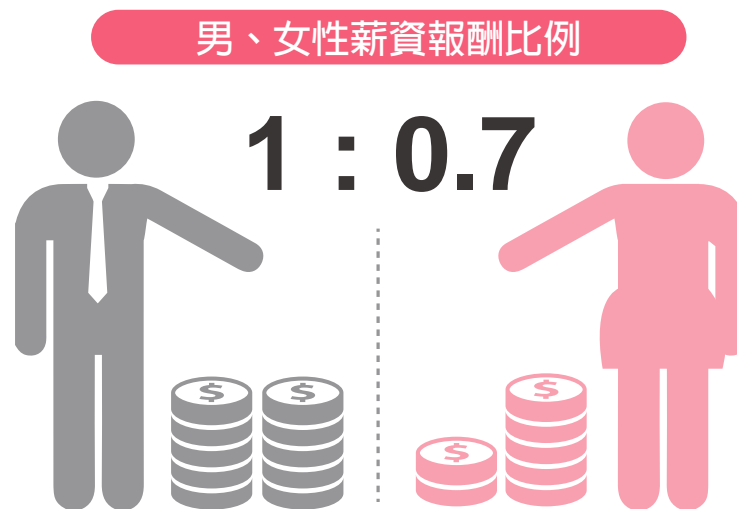
薪酬架構秉持兼顧內部平衡與外部公平原則進行整體規劃。在內部平衡面，固定薪除了依職等敘薪之外，亦考量同仁職務等面向規劃各項津貼，固定薪結構每年檢視

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，2019 年全職同仁起薪為基本工資的 1.34 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



5.4 同仁照顧

同仁福利



薪酬獎勵

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
 貼心保障：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 / (*) 依各事業處規定

1. 定期健康檢查

集團年度行事曆明訂每年三月為「同仁體檢月」，安排各縣市特約醫院至總部及各門店，依照法規進行供膳勞工體檢，2019年人數達8,067人次，花費5,324,220元，由公司全額負擔。

2. 三節禮券

每年春節、端午節、中秋節，集團均發放定額之各品牌禮券，讓同仁能邀請家人到集團所屬品牌用餐，慰勞大家一年來的辛勞，並能讓家人進一步了解同仁平日的工作內容。

2019 節日	項目	人數	金額
春節	藝奇禮券2張	7,957	\$11,107,972
端午節	原燒禮券2張	7,904	\$10,749,440
中秋節	品田禮券3張	7,673	\$8,125,707
合計		23,534	\$29,983,119

3. 年終尾牙

促進同仁情感交流及慰勞一年的辛勞，每年訂有尾牙公假日，當天提供同仁公休，並舉辦年終尾牙，讓所有同仁盡情歡樂，愉快摸彩活動。除了一般聚餐之外，並設計一系列團體活動，促進同仁間交流。2019年共7,879名同仁參與，共投入15,165,668元。



4. 國外旅遊

自1995年起，王品每年邀請工作滿一年以上之全職同仁，以及上班時數達到標準的計時同仁出國，公司補助定額團費，開拓同仁眼界，促進身心健康，鼓勵工作與家庭生活的平衡，一年一度「王品國外旅遊」，已持續25年，累計出國人次達48,550人，2019年全年出國旅遊人次達4,441人（同仁及眷屬），費用補助達41,107,447元。



5. 特支費

為提振同仁工作士氣及情感聯誼，集團於同仁守則明訂，每月提撥特支費用於所有同仁身上，供各單位辦理同仁活動、聚餐之用。公司提撥給各單位的每月特支費計算方式如下，若超過100人，以每10人增加1000元計算之。2019年共7,974位同仁享此福利，累計花費7,115,410元。

◆ 級距如下：

人數	特支費
60人(含)以下	6,000元
61-70人	7,000元
71-80人	8,000元
81-90人	9,000元
91-100人	10,000元

6. 獎學金

為獎勵公司內就讀高中以上各級學校之同仁，及鼓勵家境清寒之同仁與子女，能兼顧工作與就學勤學不懈，奉獻社會，特設立此獎學金，每名伍仟元正。2019年共196人申請，累計金額980,000元。

- 資格：
1. 非清寒同仁，在台灣地區就讀高中職以上學校，學年成績全部及格，且總平均分達80分以上者。
 2. 清寒同仁或其子女，在台灣地區就讀碩士以下學校（不含幼稚園），且領有低收入戶證明文件。

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。2019 年度符合育嬰假申請同仁為 332 人，實際申請 90 人，申請率 27.1%，較去年增加 4.25%，復職率男性突破五成，較去年增加 21.1%。

◆ 育嬰假申請、復職情形

年度	2017 年			2018 年			2019 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)	188	195	383	211	222	433	164	168	332
實際申請人數 (B)	25	84	109	23	76	99	18	72	90
申請率 (B/A)	13.3%	43.1%	28.5%	10.9%	34.2%	22.9%	10.9%	42.9%	27.1%
報告年度 原應復職人數 (C)	26	85	111	25	80	105	14	83	97
原應復職 且復職人數 (D)	10	44	54	9	47	56	8	37	45
復職率 (D/C)	38.5%	51.8%	48.6%	36.0%	58.8%	53.3%	57.1%	44.6%	46.4%
上一年度復職人數 (E)	6	38	44	10	44	54	9	47	56
上一年度復職 滿一年人數 (F)	4	25	29	10	34	44	6	37	43
留任率 (F/E)	66.7%	65.8%	65.9%	100.0%	77.3%	81.5%	66.7%	78.7%	76.8%

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（參閱年報二一、退職後福利計畫），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。

5.5 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、鐵騎貫寶島 - 西部、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（王品超三鐵：尼泊爾聖母峰基地營 EBC 健行、全程馬拉松 42 公里、鐵騎貫寶島 - 東貫）。

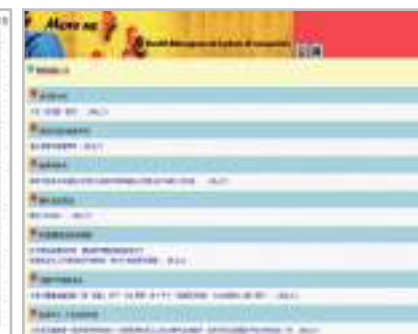
健康管理系統

同仁可以上網登錄平日的健康數據，提供同仁及主管知悉其進行狀況，共同協助大家努力做好健康管理目標。同仁健康管理的項目有血壓、日行萬步等欄位。



姓名	日期	收縮壓	舒張壓	脈搏
張三	2019-01-01	120	80	70
李四	2019-01-02	115	75	68
王五	2019-01-03	130	85	72
趙六	2019-01-04	125	82	71
陳七	2019-01-05	118	78	69
林八	2019-01-06	122	81	70
周九	2019-01-07	128	84	73
吳十	2019-01-08	119	79	69
孫十一	2019-01-09	124	83	71
馬十二	2019-01-10	121	80	70
朱十三	2019-01-11	126	82	72
徐十四	2019-01-12	117	77	68
黃十五	2019-01-13	123	81	70
林十六	2019-01-14	129	85	74
周十七	2019-01-15	120	80	70
吳十八	2019-01-16	116	76	68
孫十九	2019-01-17	125	83	71
馬二十	2019-01-18	122	81	70
朱二十一	2019-01-19	127	84	73
徐二十二	2019-01-20	118	78	69
黃二十三	2019-01-21	124	83	71
林二十四	2019-01-22	121	80	70
周二十五	2019-01-23	126	82	72
吳二十六	2019-01-24	117	77	68
孫二十七	2019-01-25	123	81	70
馬二十八	2019-01-26	129	85	74
朱二十九	2019-01-27	120	80	70
徐三十	2019-01-28	116	76	68
黃三十一	2019-01-29	125	83	71
林三十二	2019-01-30	122	81	70
周三十三	2019-01-31	127	84	73
吳三十四	2019-02-01	118	78	69
孫三十五	2019-02-02	124	83	71
馬三十六	2019-02-03	121	80	70
朱三十七	2019-02-04	126	82	72
徐三十八	2019-02-05	117	77	68
黃三十九	2019-02-06	123	81	70
林四十	2019-02-07	129	85	74
周四十一	2019-02-08	120	80	70
吳四十二	2019-02-09	116	76	68
孫四十三	2019-02-10	125	83	71
馬四十四	2019-02-11	122	81	70
朱四十五	2019-02-12	127	84	73
徐四十六	2019-02-13	118	78	69
黃四十七	2019-02-14	124	83	71
林四十八	2019-02-15	121	80	70
周四十九	2019-02-16	126	82	72
吳五十	2019-02-17	117	77	68
孫五十一	2019-02-18	123	81	70
馬五十二	2019-02-19	129	85	74
朱五十三	2019-02-20	120	80	70
徐五十四	2019-02-21	116	76	68
黃五十五	2019-02-22	125	83	71
林五十六	2019-02-23	122	81	70
周五十七	2019-02-24	127	84	73
吳五十八	2019-02-25	118	78	69
孫五十九	2019-02-26	124	83	71
馬六十	2019-02-27	121	80	70
朱六十一	2019-02-28	126	82	72
徐六十二	2019-02-29	117	77	68
黃六十三	2019-03-01	123	81	70
林六十四	2019-03-02	129	85	74
周六十五	2019-03-03	120	80	70
吳六十六	2019-03-04	116	76	68
孫六十七	2019-03-05	125	83	71
馬六十八	2019-03-06	122	81	70
朱六十九	2019-03-07	127	84	73
徐七十	2019-03-08	118	78	69
黃七十一	2019-03-09	124	83	71
林七十二	2019-03-10	121	80	70
周七十三	2019-03-11	126	82	72
吳七十四	2019-03-12	117	77	68
孫七十五	2019-03-13	123	81	70
馬七十六	2019-03-14	129	85	74
朱七十七	2019-03-15	120	80	70
徐七十八	2019-03-16	116	76	68
黃七十九	2019-03-17	125	83	71
林八十	2019-03-18	122	81	70
周五十一	2019-03-19	127	84	73
吳八十二	2019-03-20	118	78	69
孫八十三	2019-03-21	124	83	71
馬八十四	2019-03-22	121	80	70
朱八十五	2019-03-23	126	82	72
徐八十六	2019-03-24	117	77	68
黃八十七	2019-03-25	123	81	70
林八十八	2019-03-26	129	85	74
周六十九	2019-03-27	120	80	70
吳九十	2019-03-28	116	76	68
孫九十一	2019-03-29	125	83	71
馬九十二	2019-03-30	122	81	70
朱九十三	2019-03-31	127	84	73
徐九十四	2019-04-01	118	78	69
黃九十五	2019-04-02	124	83	71
林九十六	2019-04-03	121	80	70
周五十七	2019-04-04	126	82	72
吳九十八	2019-04-05	117	77	68
孫九十九	2019-04-06	123	81	70
馬一百	2019-04-07	129	85	74

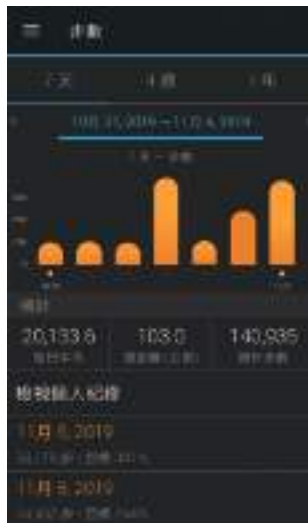
血壓管理



健康訊息

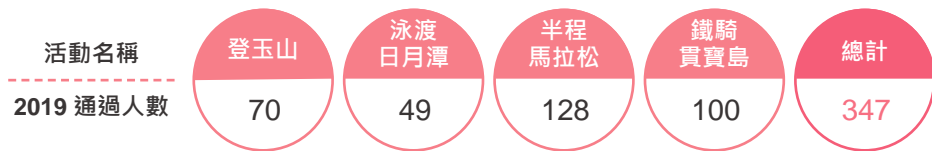
日行萬步

從 1997 年起推動集團同仁日行萬步，目前已實施 23 年，由各級主管以身作則，要求每人攜帶計步器以利自我管理，並於每月輸入「健康管理系統」統一管理。是台灣日行萬步最多人的企業。



王品新鐵人

王品集團新三鐵活動「登玉山」、「鐵騎貫寶島」、「泳渡日月潭」(可與半程馬拉松擇一)。自 2004 年推行以來，累計 446 位同仁完成，亦成為其他公司努力的目標，被認為是「台灣人一生必須完成的三件事」，廣受外界認同。上述通過者可提出證明，向人資發展部申請登錄至個人訓練記錄，於每年底統計達成人數，在集團尾牙頒發當年完成三項挑戰之王品新鐵人證章獎座，並提供未來調任或晉升職位參考。



登玉山



泳渡日月潭



半程馬拉松



集團尾牙頒發獎章



鐵騎貫寶島

王品超三鐵

王品新鐵人已有四百多位同仁完成，故於 2019 年推出「王品超三鐵」挑戰 (尼泊爾聖母峰基地營 EBC 健行、全程馬拉松 42 公里、鐵騎貫寶島 - 東貫)，藉以培養同仁體力、考驗意志力，並從難度更高、時間更長的三項挑戰中，建立同甘苦共奮鬥的團隊情誼，第一年即有 4 位同仁通過此項挑戰。



聖母峰EBC健行



鐵騎貫寶島 (東貫)

運動企業認證

集團多年來營造的獨特企業文化活動，並由主管以身做則帶領同仁進行，教育部自 2016 年主辦的運動企業認證，王品集團為前 10 家第一年即獲得認證的企業，3 年效期到達後，2019 年 8 月再次通過認證，效期三年至 2022 年 8 月，表示集團獨特運動文化，亦廣為主管機構所肯定。



健康職場認證

2019 年持續針對同仁健康辦理各項健康促進活動，致力於職場菸害防治暨健康促進，獲得國民健康署健康職場認證。

- ◆ 總部通過「健康啟動標章」展延，有效期間為 2020/01/01~2022/12/31。
- ◆ 台中地區 5 家門店辦理「體重管理挑戰賽」，取得健康啟動標章，共計 35 人參加，成功減重 64.1 公斤，腰圍減少 206 吋。



總部 (展延)

參賽者	體重差距 (與第一次測量相比)
許森威	-1.6
葉佳俐	-4.8
張峻豪	-5.2
林正德	-3.4
陳仁傑	-5.8
莊運崇	-1.9
廖翊凱	-1.6
施坤成	1
陳冠宇	-1.4
門店共計減下 24.7 公斤	

「體重管理挑戰賽」戰報

多數人體重有下降
請繼續保持喔~



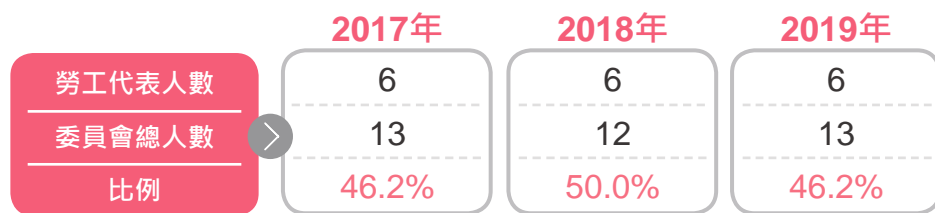
◆ 總部健康職場重點工作

類別	執行項目
每年定期健康檢查	每年定期辦理集團同仁免費健康檢查 健康檢查參與率：87.4%
運動	持續推動企業運動風氣： - 登玉山：累計辦理43場，772人完成挑戰。 - 鐵騎貫寶島：累計辦理37場，1,346人完成挑戰。 - 半程馬拉松：累計參加13場，650人完成挑戰。 - 泳渡日月潭：累計參加15場，822人完成挑戰。 - 聖母峰基地營EBC健行：累計辦理5場，51位同仁完成挑戰。
生活習慣	推動每位同仁日行萬步的健康活動，參與率100% 主管定期量測體重、血壓
職業疾病預防	2019年5月總部會議舉辦職業病預防講座，參與率達77% (154/199)

職業安全衛生委員會

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。



註：比例 (%)= 勞工代表人數 / 委員會總人數 *%

◆ 2019 年職業安全衛生發展重點

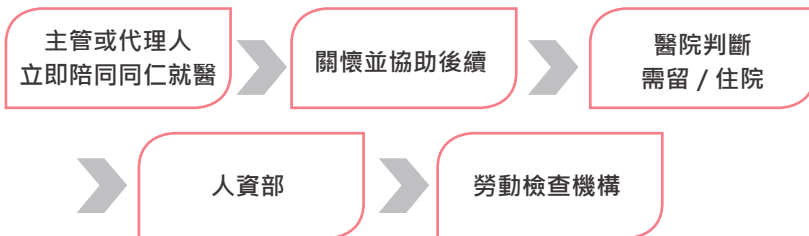
發展重點	項目
職業疾病預防	辦理肌肉骨骼傷害預防的教育訓練，宣導正確作業活動姿勢，參與率77.39%。
職業安全衛生教育訓練	1. 依法規定，一般安全衛生教育訓練，所有同仁須接受且完成3小時課程訓練，依勞動部教材規劃為本公司餐飲服務業的課程教材，並定期追蹤門店執行狀況。 2. 為強化在職同仁對工作安全新知，7月為職業安全衛生教育訓練月，實施一般安全衛生在職教育訓練課程，通過率100%。
職業安全衛生組織設置	1. 本公司規範店主管需取得職業安全衛生業務主管及急救人員證照。 2. 2019年完成設置職業安全衛生業務主管之人員共計336人。 3. 2019年急救人員證照取得共計490人。
健康檢查	1. 新進同仁於報到時，需取得「合格餐飲業體檢證明」。 2. 為避免工作造成同仁健康影響，落實選工配工，新進同仁於報到時，需完成「一般勞工體格健康檢查」。 3. 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。

事故通報系統

經勞保局核定為職業傷病之案件，進行通報並記錄。

1. 常見事故通報：休養時間達一週以上需回報人資部並協助後續作業
2. 重大職災通報：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

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	一週以內	公傷假
	上述三要件成立，才是職災	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



2019 年職災統計

2019 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 36 件、執行業務計 16 件、職業疾病 1 件、需住院治療之重大職災意外 2 件，共 55 件。本年度承攬商等其他工作者皆無職災發生之情事。



通勤事故：36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	2017年	2018 年			2019 年		
		總計	男	女	總計	男	女
工傷率 (IR)	0.68	0.76	0.72	0.80	0.67	0.76	0.58
職業病率 (ODR)	0.01	0.00	0.00	0.00	0.01	0.00	0.02
缺勤率 (AR)	0.47%	0.53%	0.51%	0.55%	0.43%	0.44%	0.42%
損失天數比率 (LDR)	42.76	41.30	41.96	40.65	26.00	27.06	24.99
死亡數	-	-	-	-	-	-	-
失能傷害頻率 (FR)	3.38	3.79	3.57	4.00	3.33	3.8	2.89
失能傷害嚴重率 (SR)	212	206	209	203	129	135	124

1. GRI 工傷率 (IR)= 工傷事故總計 / 工作總時數 × 200,000*
2. GRI 職業病率 (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 × 100%(缺勤天數為所有因員工無能力工作造成的缺勤，不限與工作有關之傷害或疾病，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 *
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. 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)

* 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

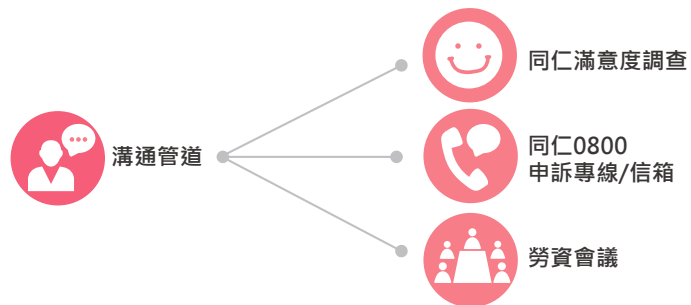
註 1：缺勤率 (AR) · 2018 年缺勤天數誤以病假天數計算，2019 年更正缺勤天數為公傷天數及病假天數計算，並以百分比呈現

註 2：職業災害統計，採計至小數點以後取兩位，第三位以後捨棄；失能傷害嚴重率 (SR) 採計至整數位，小數點以後捨棄

5.6 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。

2019 年同仁滿意度調查平均成績為 86.7 分，較上年度上升 0.5 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
2017年	5,166	87.6%	84.9
2018年	5,302	83.3%	86.2
2019年	5,073	86.6%	86.7

同仁 0800 申訴專線 / 信箱

2019 年度經由正式申訴機制立案的勞工實務申訴合計 38 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	44.6%	50.0%	45.4%	1.先與申訴當事人進行面談，釐清申訴原因與事件細節。
薪資福利	35.7%	25.0%	26.2%	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。
工作內容	5.4%	7.7%	4.9%	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。
組織氛圍	7.1%	3.8%	15.3%	
公司政策	7.1%	13.5%	8.2%	

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 2019 年度共有 255 家。勞資協調案件共計 5 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亦未有補休	100,000	已加強由系統自動管理
投保薪資未覆實申報	576	落實申報
投保薪資未覆實申報	6,688	落實申報
投保薪資未覆實申報	8,784	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。



5.7 職涯發展

績效管理制度

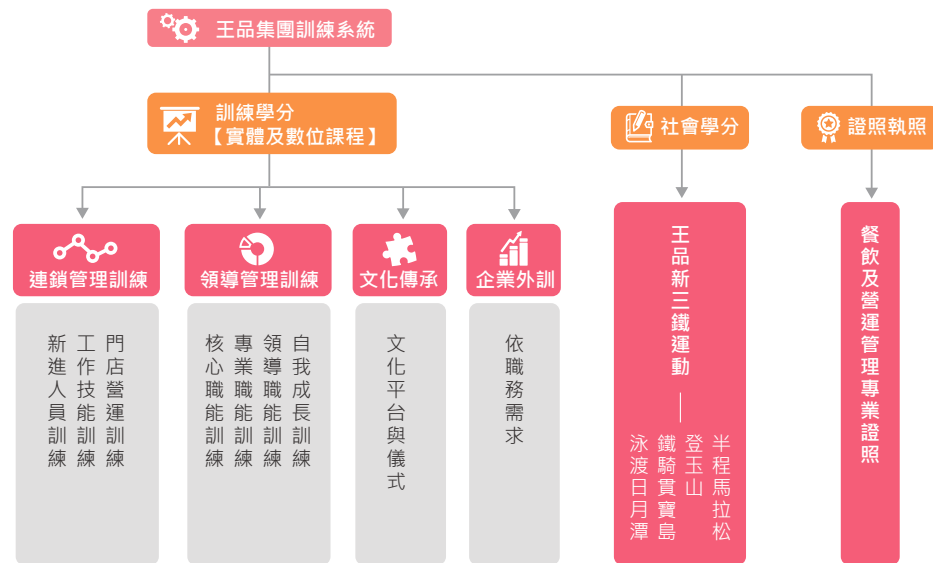
同仁績效考評的制度設計，連結公司策略目標、個人績效目標、公司價值與能力、個人職涯發展、關鍵行為展現，有效將個人工作職責反映在績效考核中，並提供各級主管與同仁一個相互溝通的管道，共同設定目標，一起攜手達成組織任務。新進同仁到職滿一個月起開始進行績效考評，王品集團每年定期接受績效及職業發展檢視，2019年執行的比例約94.1%。

◆ 2019年績效及職涯發展同仁比例

調查類別		績效人數	同仁人數	%
性別	男	3,622	3,884	93.3%
	女	3,884	4,090	95.0%
	總計	7,506	7,974	94.1%
契約類型	正式員工	7,205	7,665	94.0%
	非正式員工	301	309	97.4%
	總計	7,506	7,974	94.1%

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，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，從新進人員訓練到領導管理，依照各階段所需具備之能力安排培訓。針對訓練系統，依課程性質分類說明：

連鎖管理訓練

1. 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。2019年門店新訓共7,974人次；集團新人訓辦理12梯次，培訓共351人次。



集團新人訓

2. 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。2019年門店技能培訓共3,075人次。



工作站技能訓練

3. 門店營運訓練

包含 HQ 店鋪實習、夏慕尼餐酒管家 L1 認證班、陶板屋大廳代理人課程、陶板屋執行力的修練課程等。2019 年辦理 共 16 梯次，培訓共 160 人次。



夏慕尼餐酒管家L1認證班

領導管理訓練

核心職能包含食品安全訓練、衛生講習；專業職能包含感動服務、營運標準、值班實務、面試技巧、廚師之道、不是好菜不上桌；領導職能包含學習教練、教練式輔導、執行力的修練、情境式領導。

1. 核心職能訓練

透過食安課程及每年度的衛生講習，從新進同仁對食安觀念的建立，到日常營運同仁的習慣養成，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。



食安課程

2. 專業職能訓練

透過感動服務、營運標準及值班實務課程，提升同仁的服務及門店的營運品質，持續提升服務、清潔、品質，來創造顧客價值，另外透過面試技巧強化同仁識別人才的能力，在廚藝專業職能課程上，開辦了廚師之道、不是好菜不上桌，透過課程傳達廚德及王品的菜色品質政策的重要性，落實提供顧客美好的用餐體驗。



感動服務課程

廚師之道課程

3. 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



4. 職能領導訓練

集團從基層同仁即提供領導職能訓練，學習教練、教練式輔導、執行力的修練及情境式領導，從教練的技巧、輔導與管理的能力、領導的魅力，打造卓越的經營對團隊，透過執行力的修練，學習聚焦與當責。



學習教練課程



教練式輔導課程

自我成長學習

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、活動競賽與客製課程（如：傑出店長選拔、廚藝競賽、學習列車）、工作輪調歷練、數位學習 (e-Learning)...等。



王品之師演講



1. 學習列車

2019 年藉由執行店主管的學習列車，提供與時俱進的課程內容與觀念，強化主管分析、邏輯能力與思考深度及廣度，打造跨界專業經理人。集團也同時邀請外部講師進行觀念分享，提供包含一本萬利課程、人才發展策略等，說明除了於餐飲業深耕外，我們更著重並且鼓勵持續學習與發展。



學習列車





一本萬利課程



2. 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、成本計算到製成品，由團隊一起競取榮譽，提升廚藝及團隊共榮。2019年集團更拉高廚藝戰略位置，藉由內部遴選機制，邀請內、外部評審參與選拔，共同評選出各菜系優秀研發師傅，以投入食材、菜色研發，進而提供更美味的餐點與選擇，讓顧客滿足，而非只有滿意而已。



廚藝競賽



3. 傑出店長培育

除了內部專業的培訓課程外，公司同時透過積極參與外部競賽活動，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，提供門店主管另一個學習舞台以挑戰、展現自我。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，19 年來共拿下 33 座傑出店長獎座。

2019 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 5 位更獲選為全國傑出店長，獲獎率達 50%，除了獲獎率創集團新高，也領先同業。此外，2019 年更是參賽以來首次獲頒門店服務品質優異獎，足見培訓課程與店長門店營運管理上相互結合的優異展現。

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。



傑出店長培育



王品集團投資人才培育統計

2019年，王品集團投入訓練相關的費用達新台幣 1,389 萬 2,677 元，訓練費用比率 0.14%，總訓練時數達 29 萬 7,788 小時，平均每位同仁受訓時數達 37 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	2017年	2018年	2019年
同仁訓練總金額	百萬元(NT)	13.9	13.6	13.7
同仁訓練總時數	小時	282,915	291,758	297,788
訓練費用比率	%	0.16	0.15	0.14
同仁人均訓練費用	NT	1,753	1,677	1,718.08
同仁人均訓練時數	小時	35.8	36.0	37.3
員工人數(截至12/31為止)	人	7,911	8,110	7,974

◆ 訓練時數統計 (hr)

項目	2017年	2018年	2019年
新人門店訓練	207,816	196,320	197,472
事業處課室訓練	9,685	9,200	704
集團課室訓練	20,064	31,864	28,468
數位學習	42,947	52,711	57,122
企業外訓	675	207	96
中常會演講	1,728	1,456	1,138
總計	282,915	291,758	285,000
(A)員工人數(截至12/31)為止	7,911	8,110	7,974
(B)總訓練時數	282,915	291,758	285,000
(B/A)每位員工平均受訓時數	35.8	36.0	35.7

		2017年		2018年		2019年	
項目	職級	男	女	男	女	男	女
課室	一般同仁	8,070	5,870	2,906	2,604	5,804	4,928
	管理層級	10,046	5,763	19,908	10,702	11,174	6,562
數位	一般同仁	16,796	18,085	24,123	20,399	196,897	318,312
	管理層級	3,876	4,192	4,024	4,165	27,107	28,907
總計		38,778	38,788	50,961	37,870	240,982	358,709

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，2019年證照培訓合計共補助2,715人次。



◆ 同仁外訓專業證照持有統計

證照	2017年	2018年	2019年
甲種勞安	4	6	4
乙種勞安	236	223	220
丙種勞安	81	92	112
防火管理人	309	320	307
急救人員	517	507	490
中餐乙級	10	10	12
中/西餐丙級	1,785	1,783	1,534
TOEIC證照(500分↑)	39	49	36
總計	2,981	2,990	2,715

文化傳承

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

為深耕公司文化，引導同仁實踐王品人應有的行為，集團持續推動「Yes! Card」。從單位主管刻意觀察同仁日常的正確行為，透過手機 EIP 平台收發 Yes! Card，立即給予肯定著手。2019 年針對各節日共推出 18 款不同的卡片樣式，結合創意，滿足同仁發卡需求，同時創造話題。Yes! Card 的精神在於提倡以簡單、快速的讓所有同仁隨時隨地傳遞善的力量，營造正向的工作氛圍，讓同仁像家人般更緊密連結。



王品家人生活圈FB





6. 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。

6.1 社區經營與溝通

王品集團從餐飲服務本業出發，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密切聯繫，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，提供鄰近社區團體及教養院，為弱勢民眾盡一份心力。

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。

2019 顧客滿意度

	2017年	2018年	2019年		2017年	2018年	2019年		2017年	2018年	2019年		2019年	
	97.9	4.6顆星	4.7顆星		98.8	4.6顆星	4.5顆星		87.1	4.2顆星	4.3顆星		4.4顆星	
	94.9	4.5顆星	4.5顆星		95.7	4.5顆星	4.5顆星		*	4.1顆星	4.2顆星	4.3顆星		4.7顆星
	94.1	4.4顆星	4.5顆星		91.8	4.4顆星	4.4顆星		*	4.2顆星	4.3顆星	4.4顆星		4.4顆星
	96.9	4.5顆星	4.6顆星		97.0	4.3顆星			*	4.6顆星	4.4顆星	4.5顆星		3.8顆星
	96.0	4.5顆星	4.6顆星		91.7	4.4顆星	4.5顆星				4.5顆星	4.6顆星		4.6顆星
	97.0	4.6顆星	4.6顆星		88.6	4.5顆星	4.5顆星				4.4顆星	4.7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、廣邀民眾捐贈善款，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。

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 T-shirt」義賣活動，為活動獨家設計的愛心 T-shirt，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、創作才子韋禮安都曾經為孩子貢獻心力；知名插畫家可樂王、鹿皮也曾設計愛 T-shirt 的圖案。善心名人加持，讓愛 T-shirt 成為值得典藏的溫暖，許多鐵粉從第一屆開始蒐集，過去 10 年總計賣出近 39 萬件，募得善款破億，已幫助超過 5,000 名弱勢孩童！

「兒盟 + 原燒愛 T-shirt」今年邁入第十一屆，請到昆達擔任愛心大使，並由插畫家 mumu union 設計，結合原燒新風貌—原燒 O-NiKU 的城市野營風格，以「森林動物的露營風」為主題，創造溫馨美好的氛圍。

原燒團隊除了資源贊助外，亦延續往年傳統，身體力行，在 T-shirt 開賣前哨，由總經理鄭禮籐領軍，帶著主廚及店長組成志工隊，至彰化縣竹塘鄉民靖國小舉辦烤肉派對，讓偏鄉小朋友首次體驗烤肉與調飲的樂趣，並準備了寓教於樂兼具的遊戲，共襄盛舉，年年透過不同型態的活動，收集孩子們的笑靨，為偏鄉孩子們帶來難忘快樂的成長體驗！



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 年起連續五年與【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「印花樂」，三方共同創造公益商品，2019 將 TFT 為台灣而教的教育理念及陶板屋品牌理念轉化為圖樣創作元素，創造出實用與收藏兼具的公益商品「舒眠頸枕手札組」，期望藉由知書答禮活動，為孩子的未來發聲，創造平等的教育機構，成就偏鄉孩子自我發展的美好盼望。

「期許有一天，台灣的每個孩子，不論出身，都能擁有優質的教育機會。」



為愛而聚，擁抱幸扶

「聚 北海道昆布鍋」2019 年適逢 15 週年慶，再度與家扶基金會合作，期盼以相聚的溫暖力量，讓民眾在愛心公益之餘，也能吃得開心！特別推出「為愛而聚，擁抱幸扶」便當盒套組義賣活動，民眾只要購買一組價值 428 元的便當盒，就能獲得套餐買一送一券乙張，總共賣出一萬五千組，成功為家扶基金會募得 642 萬元兒童保護經費。以實際行動支持家扶推動兒童保護服務，幫助受虐兒少走出黑暗森林，也能為孩子與家人盛滿豐盛餐點，與親友共啖美味鍋物！



續食永續

「石二鍋」以 10 年用心，關注在地食材「生產、採購、運送、顧客享用」。2017 年開始，「石二鍋」與「台灣食物銀行聯合會」合作，成為全台第一個連鎖餐廳會員，推動「續食不浪費」，至今提供給 33 個社福團體 / 食物銀行、55,488 公斤新鮮食材，讓 44,391 戶弱勢家庭、110,976 人次得以免於飢餓恐懼。「石二鍋」分享食物分享愛，落實「整個食物鏈都是食物銀行」的願景。



投入運動公益

王品集團除提倡同仁參與活動之外，亦投入運動公益領域。不僅長期捐贈經費予玉山國家公園管理處，也將 11/5 企業日結合玉山公益活動，由一級主管帶領同仁協助修整玉山登山步道、捐贈排雲山莊所需物資，共 300 雙拖鞋由同仁直接背上山，讓山友們舒緩雙足，以最好的狀態攻頂。



2019 年社會參與投入資源

活動名稱	支出經費	活動效益
陶板屋「知書達禮-關懷偏鄉教育」	3,695,452元	募款2,426,735元
原燒「一人一衣助兒盟」	126,000元	募款 17,174,290元
聚 北海道昆布鍋「為愛而聚 擁抱幸扶」	100,000元	募款6,420,000元
王品集團「以玉山為師」運動公益	570,000元	捐贈50萬及300雙拖鞋

註：支出經費計算方式=王品廣宣費用或捐贈金額



7. 附錄 GRI 指標索引對照表

		2019Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
一般標準揭露				
GRI 102: 一般揭露 2016	102-1	V	關於本報告書	
	102-2	V	1.2 全球品牌版圖& 品牌介紹	
	102-3	V	關於本報告書	
	102-4	V	1.2 全球品牌版圖& 品牌介紹	
	102-5	V	關於本報告書 2.3 公司治理	
	102-6	V	1.2 全球品牌版圖& 品牌介紹	
	102-7	V	1.2 全球品牌版圖& 品牌介紹 2.1 經營概況 5.1 關鍵成果	
	102-8	V	5.2 人力雇用	
	102-9	V	4.1 採購政策 4.2 供應商管理 4.3 原物料管理	
	102-10	V	本年度組織與供應鏈 皆無重大改變	
	102-11	V	2.8 風險管理	
	102-12	V	無簽署外部倡議	無簽署外部 倡議
	102-13	V	2.6 內外部組織	
	102-14	V	1.4短中長期目標	
	102-16	V	2.7誠信經營	

		2019Y-report	對應章節 / 頁碼	說明	
GRI 102: 一般揭露 2016	102-17	V	倫理相關之建議與關切事項的機制	2.7 誠信經營	
	102-18	V	治理結構	2.2 組織架構 2.5 CSR委員會	
	102-30	V	風險管理流程的有效性	2.8 風險管理	
	102-36	V	薪酬決定的流程	2.2組織架構 2.4 董事會 2.6 內外部組織	
	102-40	V	利害關係人群體	利害關係人溝通	
	102-41	V	團體協約	5.6 勞資溝通	
	102-42	V	鑑別與選擇利害關係人		
	102-43	V	與利害關係人溝通的方針	利害關係人溝通	
	102-44	V	提出之關鍵主題與關注事項		
	102-45	V	合併財務報表中所包含的實體	2.1 經營概況	
	102-46	V	界定報告書內容與主題邊界	利害關係人溝通	
	102-47	V	重大主題表列		
	102-48	V	資訊重編	無重編資訊	
	102-49	V	報導改變	在重大主題列表和主 題邊界上無重大改變	
	102-50	V	報導期間		
	102-51	V	上一次報告書的日期		
	102-52	V	報導週期	關於本報告書	
	102-53	V	可回答報告書相關問題的聯絡人		
	102-54	V	依循GRI準則報導的宣告		
	102-55	V	GRI內容索引	附錄	
	102-56	V	外部保證/確信	確信聲明書	
					內部稽核與 外部確信
					內部稽核與 外部確信

			2019Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
GRI 103: 管理方針 2016	103-1	解釋重大主題及其邊界	V	利害關係人溝通	
	103-2	管理方針及其要素	V	利害關係人溝通	
	103-3	管理方針的評估	V	利害關係人溝通	
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	5.4 同仁照顧	
	201-4	自政府取得之財務補助	V	5.3 雇用政策	
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	5.3 雇用政策	
	202-2	雇用當地居民為高階管理階層的比例	V	5.2 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	
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	3.3 供應鏈食品安全	
	308-2	供應鏈對環境的負面影響，以及所採取的行動	V	3.3 供應鏈食品安全	

			2019Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
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	5.4 同仁照顧	
	401-3	育嬰假	V	5.4 同仁照顧	
GRI 402	402-1	關於營運變化的最短預告期	V	5.6 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	5.5 樂活職場	
	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	5.5 樂活職場	
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	5.7 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	2.4 董事會 5.2 人力雇用	
	405-2	女男基本薪資和薪酬的比率	V	5.2 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	5.6 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	5.2 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	3.3 供應鏈食品安全	
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	本年度無此情事	



		2019Y-report	對應章節 / 頁碼	說明
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	本年度無此情事
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 5.6 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	3.3 供應鏈食品安全
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品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
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		5.6 勞資溝通
企業對氣候相關風險與機會之治理情況、實際及潛在與氣候相關之衝擊、如何鑑別、評估與管理氣候相關風險及用於評估與管理氣候相關議題之指標與目標		2.8 風險管理

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		3.2 顧客健康與安全
違反有關產品與服務之健康與安全法規及未遵循產品與服務之資訊與標示法規之事件類別與次數		本年度無此情事
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，並依標準區分		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 供應鏈食品安全
對供應商進行稽核之家數及百分比、稽核項目及結果		3.3 供應鏈食品安全
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		3.4 食安溯源系統 & 調研中心
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		3.4 食安溯源系統 & 調研中心

確信聲明書



會計師有限確信報告

五品藥妝股份有限公司 公鑒：

五品藥妝股份有限公司民國 109 年度企業社會責任報告書，業經本會計師針對所定之標的資料執行確信程序後，並出具有限確信報告。本會計師執行確信程序之標的資訊詳附件一「確信標的範圍表」。

管理階層對企業社會責任報告書之責任

管理階層之責任係依據管理階層表其所「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）及執行書持性參照其他適用之準則編製企業社會責任報告書。並執行書持性參照其他適用之準則編製企業社會責任報告書。並執行書持性參照其他適用之準則編製企業社會責任報告書。並執行書持性參照其他適用之準則編製企業社會責任報告書。

會計師對企業社會責任報告書執行確信程序之責任

本會計師於執行確信程序前會先對「非屬歷史性財務資訊或財務報表之確信程序」，即上開企業社會責任報告書所定之標的資訊（詳附件一）表所有重大方面是否依照第二段所述準則編製表示意見。並提出有限確信報告。相對的合理確信，有限確信案件所執行程序之性質及範圍與通常合理確信案件不同，其範圍亦較小，因此取得之確信程度明顯低於合理確信。

本會計師係基於專業判斷對執行確信程序，此種判斷關係的資訊之有限確信證據。且執行內控制制均受重大限制，因此未必能查及所有重大行表之重大不實表達，本會計師執行確信程序包括：

- 執行及閱讀企業社會責任報告書；
- 訪談管理階層及相關人員，以瞭解公司編製企業社會責任報告書與政策及程序；

勤業眾信

Deloitte & Touche
100 Xinyuan 1st Floor
No. 100, Xinyuan Rd.
Wen-Chuan, Taipei 10021, Taiwan

CPA No. 11575, 1160
Fax: +886 2 2718 1888
www.deloitte.com.tw

- 協助相關人員了解所定標的資訊產生之流程，內部控制及資訊系統；
- 分析及口頭表方式測試的資訊相關文件及紀錄。

獨立性及品質管制選擇聲明

本會計師執行確信程序係依照會計師職業道德規範中第 109 條及第 110 條之規定，並依照本會計師事務所之品質管制，以維持獨立之品質管制制度，及全球永續性報告協會（Global Reporting Initiatives, GRI）發布之 GRI 準則（GRI Standards）及執行書持性參照其他適用之準則編製。

依據所執行之程序及所獲取之證據，本會計師並未發現五品藥妝股份有限公司民國 109 年度企業社會責任報告書中所提供之標的資訊在所有重大方面符合上述準則與標準。本會計師執行確信程序之標的資訊在所有重大方面符合上述準則與標準。本會計師執行確信程序之標的資訊在所有重大方面符合上述準則與標準。

勤業眾信聯合會計師事務所
會計師 陳 盈 州
陳盈州
會計師證書號碼 3050024533 號

中 華 民 國 109 年 年 月 30 日

附 表 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」	標 的 範 圍	規 定 應 審 計 範 圍	審 計 範 圍	審 計 結 果
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節	為改善產品衛生、安全與品質，而針對其職人員、作業場所、設施衛生管理及其他相關衛生管理事項所應執行之計畫與實施程序及紀錄。	3.2 顧客健康與安全	3.2 顧客健康與安全	針對職人員、作業場所、設施衛生管理執行之計畫與實施程序及紀錄。
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節	違反有關產品與服務之安全與品質之規定，導致產品與服務之品質與安全受到影響。	3.1 消費者權利	3.1 消費者權利	違反消費者安全衛生管理相關規定，導致消費者健康與安全受到影響。
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節	相關符合國際認可之產品與服務品質之標準。	4.3 綠色採購	4.3 綠色採購	相關符合國際認可之產品與服務品質之標準。
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節	相關符合國際認可之產品與服務品質之標準。	3.3 供應商與產品安全	3.3 供應商與產品安全	相關符合國際認可之產品與服務品質之標準。
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節	相關符合國際認可之產品與服務品質之標準。	3.3 供應商與產品安全	3.3 供應商與產品安全	相關符合國際認可之產品與服務品質之標準。
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節	相關符合國際認可之產品與服務品質之標準。	3.4 資訊隱私與保護	3.4 資訊隱私與保護	相關符合國際認可之產品與服務品質之標準。
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節	相關符合國際認可之產品與服務品質之標準。	3.4 資訊隱私與保護	3.4 資訊隱私與保護	相關符合國際認可之產品與服務品質之標準。

