

Ch. 2

食品安全與健康

2.1 客戶服務溝通
2.2 顧客健康與安全
2.3 產品健康與營養
2.4 供應商管理

本公司依循食品安全衛生管理法建立完整食品安全管理制度，涵蓋原料驗收、製程控管、產品檢驗及門市作業標準，並透過標準化作業流程（SOP）及日常查核機制，確保產品於整體生命週期中之安全性與品質穩定性。同時結合食品安全衛生管理、人員衛生規範與環境設備管理，降低異物污染與交叉污染風險，確保消費者食用安全。

2.1 顧客服務溝通

王座秉持誠信經營的理念與對食品安全的重視，持續打造安心、衛生的用餐環境。我們定期進行食品檢驗與場域稽核，確保各項環節皆符合安全標準，以維護顧客權益。同時，對於顧客意見與申訴事項，亦設有分類機制，依照不同類型擬定標準作業流程（SOP），由專責人員進行即時處理與跨部門協調，並追蹤每一案件至妥善結案，以提升服務品質與顧客滿意度。

王座品牌客訴處理流程

STEP 1 指派處理責任人

由各品牌行銷專人負責處理該品牌所屬的顧客申訴案件。

STEP 2 初步回覆與內部通報

接獲客訴後，2 ~ 3 個工作天內完成初步回覆，並同步將個案資訊通報給所屬區經理。

STEP 3 區經理回覆處理建議

區經理針對個案提供處理意見或建議，評估是否需由行銷部或門市店長進一步聯繫顧客。

STEP 4 回覆顧客與補償安排

行銷專人依據處理建議撰寫回信內容回覆顧客；若情況需要，則由門市店長主動致電顧客說明處理方式，並依照實際情況提供適當補償或回饋。

STEP 5 登錄與彙整客訴資料

各品牌隨時更新「王座客訴總表」，紀錄案件內容與處理情形。

STEP 6 月初統整並通報

每月月初彙整上月所有品牌客訴紀錄，並發送至各品牌主管信箱。

STEP 7 內部檢討與改善

門市店長於每月店長會議中，針對各項客訴案例進行討論與檢討，推動後續服務改善措施。



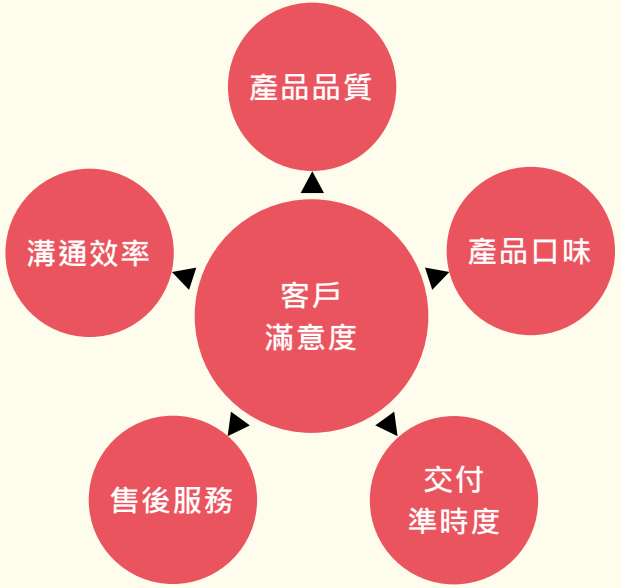
顧客滿意度

王座重視顧客的正向回饋與肯定。我們相信，優質的服務來自第一線同仁的細膩觀察與真誠態度，許多門市人員在面對顧客臨時需求時，皆展現高度應變能力與關懷精神，贏得顧客真摯的感謝。王座國際建立多元的管道讓我們知道消費者的聲音及建議，為使雙向溝通能更即時，針對現場及非現場皆提供不同方式的滿意度回饋方式，例如：透過現場服務夥伴直接反應；非現場的溝通管道則有客服專線、客服信箱、Facebook 官方粉絲專頁及 Google 評分等。而為保障顧客知情權與提升消費信任，王座國際餐飲於各品牌門市的內部培訓中，明訂員工於顧客互動時應掌握並清楚說明餐點相關資訊，包含食材來源、料理方式與份量建議等重點。各門市依據商場及內部規範，明確張貼食材產地標示於櫃檯與入口處，作為門市端第一線資訊揭露依據，同時亦納入新進員工與定期再訓的教育課程中，確保服務人員具備正確傳達能力，每年王座皆會透過全國店長年會的方式，進行行銷、品管、資訊、通路、人資管理等指標進行數據回顧並報告與檢討。針對食品安全與衛生管理，除全面遵循食品安全法規與主管機關標準，王座亦透過自主管理與定期稽查機制，強化門市環境衛生，並透過教育訓練將安全觀念內化為員工日常作業與顧客溝通的重要一環。

王座國際餐飲管理模型



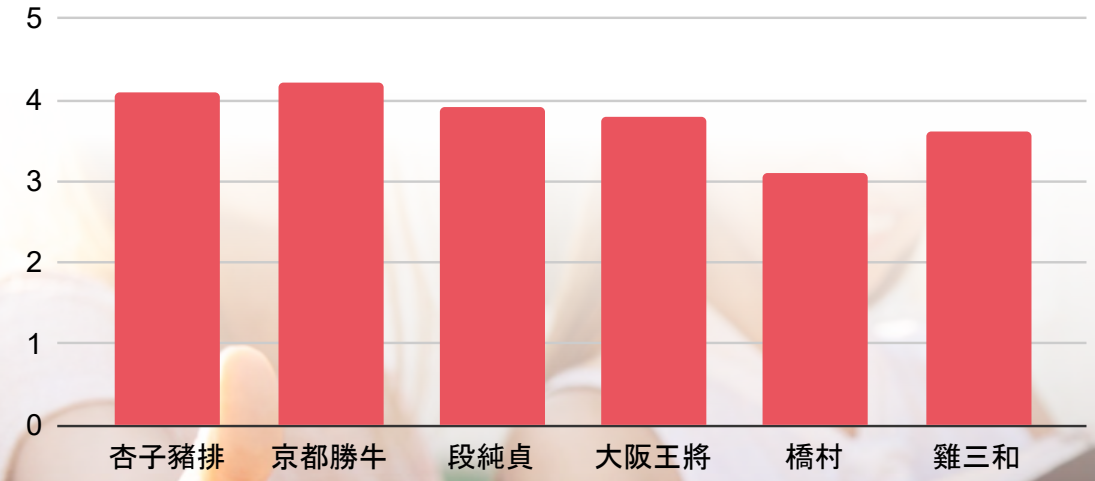
顧客滿意度調查



王座國際持續重視消費者回饋與品牌服務品質，透過 Google 評論觀察各品牌門市體驗與顧客滿意度表現，作為優化服務流程、商品品質與顧客溝通的重要參考依據。

2025 年度各品牌 Google 評論平均星等表現如下：銀座杏子日式豬排｜ 4.1 星、京都勝牛｜ 4.2 星、段純貞牛肉麵｜ 3.9 星、大阪王將｜ 3.8 星、橋村炸雞｜3.1 星、雞三和｜3.6 星。整體各品牌持續努力達到 4 星以上評價，主力品牌如杏子豬排、京都勝牛，更是平均皆有 4 星以上評價，展現消費者對品牌產品、服務體驗與門市品質的正向肯定。未來王座國際也將持續蒐集顧客意見，精進門市營運管理與服務體驗，打造更值得信賴的品牌價值。

星級滿意度





2.2 顧客健康與安全

本公司依據食品安全控管辦法訂定相關管理辦法，致力於確保消費者飲食安全。公司設有專責單位負責處理消費者申訴事宜，並提供免費申訴管道，積極回應消費者需求與意見。為提升服務品質，每年定期進行顧客滿意度調查，針對未達標項目，提出具體改善方案與建議，持續優化顧客體驗。

產品健康安全

本公司長期重視食品衛生與品質管理，本公司透過「人員、環境、設備、製程」四大管理面向，建立完整食品安全管理架構，並結合日常查核與持續改善機制，確保食品衛生、品質穩定及消費者安全，影響 100% 主要產品及服務。





1 從業人員管理

基本衛生要求	個人清潔	作業規範	服裝管理	進出管制
• 穿戴：工作衣、帽子、口罩（完全遮蔽口鼻） • 禁止：飾品（戒指、耳環、項鍊）、化妝、香水	• 作業前：確實洗手 • 手部：無傷口、指甲短潔、不可塗指甲油 • 有傷口：包紮＋配戴手套	• 接觸食品：須配戴拋棄式手套（破損即更換） • 禁止行為：吸菸、嚼檳榔、飲食、吐痰、抓癢	• 工作鞋、圍裙：每日清洗、無異味 • 禁止赤膊作業	• 私人物品不得帶入 • 非作業人員需受控並符合衛生規範

2 作業場所管理

環境設施	清潔維護	水源管理	病媒防治	物料管理	廢棄物管理	環境品質
• 牆面／地面：易清潔、無破損、無積水 • 天花板：無結露（防滴水污染）	• 地面每日清洗、保持乾燥 • 照明設備：無破損、無積塵	• 飲用水／作業用水分流 • 水管離地設置＋顏色標示	• 設置：紗窗、塑膠簾、水溝蓋 • 捕蟲燈定期維護	• 原料／半成品／包材分區儲存 • 標示：品名＋保存期限＋開封日期 • 離地 5 公分以上	• 垃圾桶加蓋 • 每日清運＋分類	• 無異味、無病媒

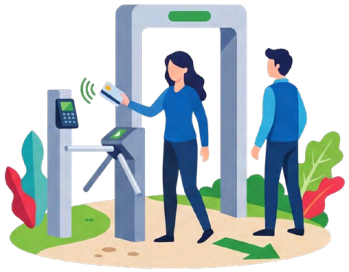
3 設施設備衛生管理

設備材質	器具管理	溫度控制	防污染措施	清潔管理	化學品管理
• 工作台：不鏽鋼	• 定點存放、不混用 • 使用前確認清潔與完整性	• 冷凍食品：冷藏解凍 • 解凍後溫度 ≤ 10° C	• 測溫器：使用前後 75% 酒精消毒 • 設備按鈕：包覆保護膜並定期更換	• 清潔工具使用後歸位 • 現場不得堆放清潔用品	• 僅限必要食品級或廚衛用藥劑

4 品保制度（製程控制）

作業分離	異物管控	污染防治	生熟分離	設備維護	查核機制
• 清潔作業不得與食品作業同時進行	• 工具（筆、剪刀等）數量與位置控管	• 原料 / 成品：全程覆蓋或包裝	• 器具分開使用 • 生食後立即清洗	• 保養於非作業時間進行	• 納入日常檢查與內控管理

食品安全管理流程



人員進場流程

人員到場

→ 更換工作服
（衣 / 帽 / 口罩 / 鞋）
→ 移除飾品
→ 手部檢查（傷口 / 指甲）
→ 洗手消毒
→ 配戴手套
→ 進入作業區



食品作業流程

原料進場

→ 分區儲存（標示 / 離地）
→ 前處理（生熟分離）
→ 製程作業（全程覆蓋）
→ 品溫控制（≤10° C）
→ 成品包裝
→ 成品儲存



環境與設備管理流程

每日開工前

→ 環境檢查
（地面 / 天花板 / 照明）
→ 設備清潔確認
→ 病媒防治設備檢查

作業中

→ 污染即時處理
→ 手套 / 器具即時更換

作業後

→ 全面清潔消毒
→ 清潔工具歸位
→ 廢棄物清運



品保與風險控管流程

製程開始

→ 工具數量確認
→ 原料 / 半成品覆蓋
→ 生熟分流作業
→ 製程巡檢

異常發生

→ 停止作業
→ 隔離污染源
→ 清潔消毒
→ 記錄與改善

結束後

→ 設備保養（非作業時間）
→ 品質紀錄保存

食品安全評估與改善內容

2025 年度，本公司發生 4 件違反產品與服務健康與安全相關法規之情事。

依循食品安全衛生管理法規範，本公司針對所有產品進行食品安全風險評估與製程控管。

2025 年主要產品
涵蓋牛、雞、豬、魚、蝦等五大類別
共計 168 項產品
產品健康與安全評估覆蓋率達 100%



產品健康與安全評估覆蓋率	100%
重大食品安全事故	0 件

內部檢測主要由中央廚房監測大腸桿菌群、大腸桿菌及腸桿菌科。當成品檢測異常時，會進行複驗；若確認異常，則執行二次加工並加強相關人員之訓練。外部檢測則以監測門市餐點中之金黃色葡萄球菌、沙門氏菌、飲用水中的大腸桿菌群及冰塊的腸桿菌科為主，樣本如有異常，將加強環境清潔及人員教育訓練。王座依法規要求設置食品安全實驗室，2025 年度相關支出為 1,259 仟元，占合併營業收入淨額 0.08%。

檢驗形式			檢驗項目	測試結果合格率
委外檢驗			原料化性、成品、水質、冰塊微生物等法規所需項目	96.5%
自主檢驗	原料化性檢驗		生鮮農藥快篩	100%
	成品檢驗	小菜類	大腸桿菌群、大腸桿菌、腸桿菌科等	100%
		肉、湯類		95.3%
		電商		78.9%

門市每半年委託第三方單位進行一次稽核，並提供稽核報告以利本公司進行改善。內部稽核方面，針對委外稽核分數未達 80 分者，則每季進行一次稽核（北中南輪替進行），門市店長亦依相同稽核標準進行自我評估與改善，以維護門市食品安全與衛生規範，降低異常發生機率。

食品安全衛生管理法第八條為食品良好衛生規範準則（GHP），為食品業者最基本之法規，重點聚焦於環境衛生、設備清潔、原料控管、人員訓練與文件紀錄等五大面向，目前王座各門市皆確實依規範落實執行，讓顧客在用餐時能感到安心。此外，王座每年由採購部進行供應商訪廠與評鑑，評估後由採購單位與供應商簽訂合約，內容涵蓋雙方合作共識、交貨方式、注意事項及供應商保證事項等，同時也加強門市及中央廚房在原料驗收訓練與退換貨預備措施的具體落實作法，並參加『非登不可』食品藥物業者登錄平台（FDA 平台），目前登錄家數共 63 筆。

產品與服務標誌

2025 年度，本公司所有產品均依相關法規完成標示與資訊揭露，未發生任何違反產品標示或資訊揭露法規之情形。針對產品標示，本公司建立內部審查機制，確保產品資訊（如成分、過敏原、保存條件等）符合法規要求並正確揭露。

本公司依據食品安全衛生管理法建立產品全生命週期管理機制，涵蓋原料控管、製程管理、標示審查及上市後監測，並透過內部稽核與日常查核機制，持續監控食品安全與標示合規性。

所有產品皆完成標示合規性檢核
覆蓋率達 100%

2025 年共計 168 項產品皆完成食品安全與標示法規之合規性評估，涵蓋率達 100%
並維持全年零違規、零下架之良好績效

違反標示與資訊法規事件數	0 件
標示合規審查覆蓋率	100%
產品下架事件	0 件（次數與總重量皆為 0）



2.3 產品健康與營養

隨著飲食趨勢轉變，消費者對健康飲食之重視日益提升，市場需求逐步由傳統美味導向，延伸至低糖、低鹽、均衡營養，以及有機、蔬食與永續飲食等多元面向。特別在後疫情時代，消費者對食品來源、營養成分及製程透明度之要求顯著提高。

作為上市櫃餐飲企業，王座國際深知提供「健康、安全且具永續價值」之餐飲產品，不僅為回應市場需求之核心責任，更為落實 ESG 永續經營之重要策略。因此，我們持續優化產品設計與供應鏈管理，致力於打造兼顧營養、環境與社會責任之餐飲服務。

產品健康與營養策略

隨著消費者健康意識提升，本公司積極將「健康飲食」納入產品開發核心策略，推動以下方向：

在地與當季食材採購	優先採用在地農漁產品，降低運輸碳排並提升食材新鮮度與可溯源性
營養優化設計	增加蔬菜比例、提升膳食纖維攝取，並朝低糖、低鹽方向調整產品配方
永續食材導入	採用全穀類（如黑秈米）及自然農法種植食材，兼顧生態保護與營養價值
飲食多元化	逐步導入蔬食及植物性餐點，以回應全球減碳與永續飲食趨勢

目前餐點以原塊肉類蛋白質搭配米飯與配菜為主，未來將持續優化產品結構，提升營養層次與多樣性。

資訊透明與消費者溝通

透過資訊透明化，協助消費者做出更健康且符合需求之飲食選擇。提升消費者知情權，本公司規劃逐步導入以下措施：

- **菜單營養標示（如熱量、主要營養素）。**
- **食材來源資訊揭露。**
- **過敏原資訊標示強化。**
- **門市與數位平台同步揭露產品資訊。**



2.4 供應鏈管理

本公司重視供應鏈管理對食品安全、營運穩定及永續發展之關鍵影響，持續強化供應商管理制度與採購策略，並以「食品安全優先、在地採購、可追溯性及永續發展」為核心原則，建構穩健且具韌性之供應鏈體系。

供應鏈架構與採購策略

本公司主要採購項目以各品牌餐飲所需食材為主，並優先選用在地生產之原物料及相關耗材。採購策略強調透過合法來源（如進口報關文件）取得品質穩定且價格合理之食材，並依循以下原則進行：

- 採用當季在地食材，降低碳足跡（Food Miles）。
- 選用具生產履歷與可追溯性之原料 。
- 優先導入符合生態永續理念之產品。
- 建立關鍵物料替代來源（Second Source）以提升供應鏈韌性 。



本公司屬於供應鏈下游，近年積極推動「從農場到餐桌（Farm to Table）」之整合策略，並拓展 FMCG 通路布局，以強化上中游整合能力。餐飲供應鏈結構涵蓋：



原物料分類與供應商管理

物流作業統一由 全台物流股份有限公司 負責，並協助進口物料代理及配送管理。關鍵供應商涵蓋各品牌核心原物料來源（如肉品、主食及加工品供應商）。若供應商發生涉及食品安全、環境或商業誠信之重大違規事件，本公司將視情節終止合作。



原物料分類	供應商管理機制
本公司原物料主要分為三大類： • **進口原物料**：品牌專用醬料、湯底等 • **國內原物料**：生鮮食材、委外加工品、自製半成品 • **非食材物料**：設備、耗材及營運用品	本公司由採購管理部負責供應商評選與管理，透過多元評估機制篩選長期合作夥伴，包括： • **供應能力與穩定性** • **交期與品質表現** • **價格合理性** • **售後服務與配合度** • **實地訪廠與樣品測試**

供應商稽核與風險管理

供應商稽核項目其中包含書面及實地兩類。書面稽核以「進料品質、交貨時效、價格（成本）、服務」等四類面向進行稽核作業；實地稽核則以「廠區環境良好衛生管理、食品從業人員衛生管理、產品製程管理、品質管制與 HACCP 計畫、倉儲與運輸管制、過敏原管理、客訴、持續改善與其他」等面向執行實地訪廠稽核作業。本公司透過書面與實地稽核方式，定期檢視供應商表現，2025 完成供應商稽核130 家(含實地+ 書面)，實地稽核結果皆為A級，書面稽核結果為 A級95家、B級22家，稽核百分比82.8%，未來持續定期進行供應商實地查訪以維持品質管理。

書面稽核		實地稽核	
• 進料品質	• 成本	• 廠區衛生與環境管理	• 倉儲與運輸管理
• 交期	• 服務	• 人員衛生管理	• 過敏原管理
		• 製程與品質控管（含 HACCP）	• 客訴與持續改善機制

本公司依據供應商之進料品質、交期與價格、稽核成效及配合度進行綜合評分，總分 100 分，區分為四等級：

86 分（含）以上	A 級	整體表現優良，持續列為合作優先對象
71-85 分	B 級	整體表現良好，少數面向具改善空間
60-70 分	C 級	部分指標未達標，需提出改善計畫

社會責任與誠信管理

本公司視供應商為永續經營的重要夥伴，致力於與供應鏈共同落實社會責任與誠信經營，確保合作夥伴於勞動人權、職業安全衛生及商業道德等面向，符合當地法規及國際規範之要求。

在供應鏈社會責任管理上，本公司以供應商之職業安全衛生管理能力作為社會面審查的起始基礎。截至 2025 年度，本公司所配合的供應商中，已有 52% 係由取得 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證之供應商供應，顯示主要供應夥伴已建立系統性的職場安全與員工健康管理機制，具備落實社會責任的管理基礎。

展望未來，本公司將以此為起點，逐步擴大對供應商的社會面審查範圍，將審查議題由職業安全衛生延伸至更完整的社會責任與誠信管理面向，主要涵蓋：

於社會責任面，要求供應商禁止使用童工與任何形式之強迫勞動，並符合勞動法規與人權保障之相關規範。

於誠信經營面，要求供應商禁止賄賂、收受不當利益及各類商業不誠信行為，並遵守智慧財產權保護與資訊揭露義務。

在地採購

本公司落實當地採購，透過在地採購策略，不僅可縮短供應鏈距離，亦有助於降低碳排放與供應風險。王座將「在地」定義為主要營運據點所在地（台灣），並持續提升在地採購比例以支持區域經濟。2025 年總採購金額約新台幣 465,770 仟元，**在地採購比例為 100%。**

近二年採購金額與比例

類別	國別 / 地區	2024 年（仟元）	比例	2025 年（仟元）	比例
當地採購	台灣	450,803	100%	465,770	100%
非當地採購	-	-	-	-	-

註 1：國內指臺灣當地。
註 2：原物料採購計算以王座國際的前五大物料。

所用物料的重量或體積

物料名稱	類別	可再生 / 非再生	2024 年 總重量或總體積	2025 年 總重量或總體積
瓦楞紙	包材	可再生	8.37	9.50
封箱膠帶	包材	非再生	8.00	8.80
緩衝材	包材	非再生	0.12	0.13
合計			**16.5**	**18.4**
使用回收再利用的物料百分比			**49.63%**	**52.54%**
回收產品及其包材的百分比			**0%**	**0%**
如何蒐集回收產品及其包材的數據			**因非循環箱所以無回收紀錄**	

註 1：使用回收再利用的物料百分比 =(使用回收再利用的物料總量 / 物料使用總量)*100。
註 2：回收產品及其包材的百分比 =(當年度內回收之產品及其包材 / 當年度內售出之產品)*100。