

東海大學餐旅管理學系碩士論文

轉型綠色餐廳關鍵議題之研究：  
以台中某餐廳為例

The Key Issues to Transit a Green Restaurant: A Case  
Study of a Restaurant in Taichung

碩士專班研究生 楊佳銘  
指導教授 陳錚中 博士

中華民國一百零四年六月二十二日

# 東海大學碩士學位論文 口試委員會審定書

餐旅管理學系在職專班研究所 楊佳銘君所提之論文

轉型綠色餐廳關鍵議題之研究：以台中某餐廳為例

係本委員會審議，認為符合碩士資格標準。

論文口試委員會

召集人 李國璋 (簽名)

委員 李國璋

汪淑台

陳輝中

所長 郭怡榮

中華民國 104 年 6 月 22 日

## 誌謝

當春天來臨、信鴿捎來錄取東海大學餐旅研究所時，感受難以置信多年願望終於實現，父母欣喜更意於言表，感恩父母對佳銘的付出與包容。研究所兩年期間系上老師總是歡樂愉悅搭配內容豐富教學生動有趣，學生受益良多感恩系上老師，特別是指導教授陳錚中老師循循善誘、細心指導分析，才能讓我完成學業及論文，心中萬分感謝；汪淑台老師及朱惠玲老師嚴謹教導學術精湛及慈母般的關懷讓我學習熱誠不減，感謝。當然班上同學之間益師益友的學習，互相協助鼓勵克服困難，彼此關懷叮嚀，同心協力完成報告，佳銘才能順利畢業，感謝有您們感恩有您們。祝福所有的人平安、健康、快樂！

楊佳銘 謹致於

東海大學餐旅管理學系研究所

## 摘要

本研究係以台灣地區各級政府所推行綠色餐廳評鑑與規範，並以國外綠色餐廳協會認證規範及國際趨勢為研究參考對象，探討國內認證的推行及餐廳業者參與過程的關鍵問題，期望最終能透過本研究的執行進一步提升國內餐廳之品牌形象、消費者的綠色消費意願，並帶動綠色有機農業興起達到降低天然資源、環境的污染與減少碳排放量，進而減緩全球暖化與溫室效應。最後，藉由個案餐廳實際推行轉型綠色餐廳的過程，包含從減廢、整潔、節電、省水、綠色消費的各項管理改變關鍵問題，以供未來餐飲業者執行參考之用。

關鍵字：綠色餐廳、綠色消費、個案研究

## ABSTRACT

This study refer to both the evaluation and implementation of green restaurant standards of all levels government in Taiwan, and the Green Restaurant Association certification standards in America to follow the international trends. It explores the key issues of the implementation of national certification and restaurant industry engagement process. Eventually this study expects to further enhance the domestic restaurant brand image and green consumption, to save natural resources, to reduce carbon emissions, and to slow down global warming and the greenhouse effect. Finally, the process record of the case restaurant to transit a green restaurant, including waste reduction, cleaning, energy-saving, water-saving, green consumption, the management change all are the key issues for the food and beverage industry to learn.

*Keywords: Green Restaurant, Green Consumption, Case Study*

# 目 錄

第一章 緒論 .....	9
第一節 研究背景.....	9
第二節 研究目的.....	10
第二章 文獻探討.....	11
第一節 綠色餐飲.....	11
第二節 綠色餐廳認證.....	13
第三章 研究方法.....	16
第一節 研究對象.....	16
第二節 研究流程.....	24
第四章 研究結果.....	28
第一節 評估結果.....	28
第二節 改善建議.....	29
第五章 結論與建議 .....	34
參考文獻 .....	35
附錄 .....	36

# 表目錄

表目錄：

表 2-1 GRA與台灣地區綠色餐廳認證標準 .....	13
表 3-1 103年度該餐廳之消耗品、瓦斯費、水電費資料...	17
表 3-2 人力資源表.....	20
表 3-3 財務狀況說明.....	22
表 4-1 合法評鑑項目說明.....	29
表 4-2 減廢評鑑項目說明.....	30
表 4-3 整潔評鑑項目說明.....	31
表 4-4 衛生評鑑項目說明.....	31
表 4-5 節能評鑑項目說明.....	32
表 4-6 綠色消費評鑑項目說明.....	32

# 圖目錄

圖目錄：

圖 3-1 人事組織圖.....	19
圖 3-2 近三年財務比較圖.....	22
圖 3-3 餐廳空間示意圖.....	23
圖 3-4 台中市綠色餐廳評鑑計畫執行流程.....	26
圖 4-1 台中綠色餐廳評鑑項目圖.....	28





## 第一節 研究背景

根據國際海洋大氣管理局National Oceanographic and Atmospheric Administration (NOAA)公布的報告得知,2014年是自從1880年有紀錄以來最熱的一年。報告中提到,2014年全球綜合地表和海面的均溫比20世紀的平均溫度高出攝氏0.69度。報告也說,從1970以來,全球溫度平均每10年增加攝氏0.16度。英國東安格里亞大學和美國維吉尼亞大學的聯合研究中則顯示,進入20世紀後半期,全球溫度上升的趨勢非常明顯,全球溫度上升帶來降雨量及降雪量的變化和海平面上升。南極大陸邊緣的龐大冰棚是全球氣候暖化的「受害者」之一,有著上萬年歷史的拉森B冰棚(Larsen B ice shelf)的最後剩餘部分正在快速消融,當拉森B冰棚完全崩解後,其冰塊進入海洋,將會進一步推動海平面上升,這是對全球暖化的一個警告。而極端氣候的發生則將更強且更頻繁,如旱災、洪水、季節驟變、龍捲風、颶風和暴風雪等等。造成的後果,如物種消失和農產量的變化、南北極冰層變化、冰河融退、河流流量減少或暴漲及疾病肆虐。溫室氣體排放與全球溫度上升有密切的關係,為減少全球溫室氣體的排放,155個國家簽署國際公法作為依據的溫室氣體排減量交易來約束各國。隨著全球環保意識抬頭及溫室氣體排放愈趨嚴重,將促使企業導入綠色供應鏈及節能減碳等工作,轉型成為綠色生產之新企業。且生產綠色商品及綠色製造和綠色能源是各行各業目前因應國際綠色環保潮流。而綠色餐廳、綠色消費行為所產生的蝴蝶效應對減少碳排放量進而減緩全球暖化,20世紀地球人口約25億到2015的現在75億人口,預估到2050可能來到100億人口意味著碳排放量、全球暖化、溫室效應惡化速將加快而且沒人可以避開,我們不能置身事外應盡力推廣重視。

在環保意識的議題持續發燒的情況下,越來越多消費者意識到環境問題的嚴重性。Henriques & Sadorsky (1996)指出部分消費者願意使用較高價格購買對保護環境有益的產品,使得消費者對於「綠色」產品的概念也日益增強,「綠色產品」漸漸地成為現今市場上的趨勢。國內學者劉珈灝、李明聰(2006)認為,透過環保團體倡導綠色消費主義、健康意識抬頭及推廣環保意識,因此結合綠色環保餐廳並發展有機農產品、環境管理系統和綠建築的「綠色環保餐廳」,是未來的發展趨勢。在餐飲業消費者個

人屬性、綠色消費認知與行為意向之關係研究中發現，民眾逐漸具備綠色消費的觀念時，會影響國內餐飲業者為因應市場發展趨勢，逐漸導入綠色消費的相關實務作法，對國內餐飲業的未來發展趨勢將會產生深遠的影響(連經宇、陳育詩，2010)。

根據「美國綠色餐廳協會」(Green Restaurant Association, GRA)統計指出，美國每間餐廳每年平均產生5000英鎊左右的垃圾，水資源的部分，每年也平均使用30萬加侖的水。我國為因應目前世界各國最重視的環保議題，台北市環保局於2004年，首創「綠色環保餐廳評鑑」，餐飲業的油煙量，是影響環境汙染非常大的因素之一，減少餐飲業的油煙汙染；高雄縣政府環境保護局亦在2007年推動油煙減量活動，舉辦「綠環境餐廳」評選活動；目的在於降低餐飲業油煙排放，給予消費者健康、安全的用餐環境。而在美國方面，為使餐館、消費者等對環境更加負責，與1990年起成立「綠色餐廳協會」的非營利組織，至今在美、加二國已超過上千家餐廳，被公認為綠色餐廳。由上述可以發現，餐廳的綠化、節能減碳等概念，已越來越受到世界各國的重視。

## 第二節 研究目的

現代因環保意識抬頭，節能減碳、綠色餐飲開發與永續食材運用等，更是轉型綠色餐廳成功的關鍵；本研究將以台中某餐廳做為探討對象，瞭解其營運相關措施，透過彙整相關文獻，將訪談內容歸納成一個案內容。最後，藉由個案公司實際發展與推行節能減碳的綠化過程，總結出個案餐廳實施節能減碳的作法與經驗，以供未來餐飲業者發展綠色事業時參考之用。

## 第二章 文獻探討

近年來餐廳業已開始走向環保及綠色餐廳，減少能源及水資源的使用、廚餘及餐廳的廢棄物做妥善處理、做到使用當地食材及節省食物里程達到永續食物的理念等。美國一個非營利組織為達到生態永續的餐飲產業，於1990年創立「綠色餐廳協會」，目的強調能源節約與物資善用及推行綠色餐廳認證，推行對象包含：餐廳、製造業、銷售業、消費者等。在國外學者的研究中將綠色餐廳定義為對環境友善及將餐廳設計成省能源的方式來經營(Lorenzini, 1994)。

### 第一節 綠色餐飲

根據周佳蓉、陳國勝、王月鶯、林聖宗(2011)將「綠色餐飲」定義為餐飲行為的環保化與綠化、歐美地區推廣的地方食物(local food)、有機食物(organic food)運動、低碳食物(low carbon diet)推行、綠色餐廳認證等趨勢，都是為改善目前普遍的生活型態下，個人飲食習慣及餐飲業對於環境與生態直接或間接遭受破壞。上述研究亦指出「綠色餐飲」即在強調餐廳業者引進環保與綠色新觀念，目的即在減少餐飲業對環境製造的負擔，同時對消費者更有健康價值、對環境更好的服務與經營方式。所以越來越多人為家人與自身的健康，開始的在食材的挑選上，選擇有機食品、當地的食材，外食族在餐廳的採購上，也趨於講求健康、環保的餐廳。而美國綠色餐廳協會經由研究發現在永續食物的理念上支持，使用當地食物、有機食品、吃素替代吃肉等，都是綠色餐飲在永續發展上重要的項目。

Hungerford and Volk (1990)研究發現，部分對於環境問題嚴重性感受程度較高的人，在環保行為上，通常對環境問題感受表現較他人更積極。因此，人類意識到環境的重要性後，餐廳業者也開始瞭解到，需要減少餐廳的能源使用。根據美國綠色餐廳協會也指出，餐廳平均使用能源狀況，22%是烹調能源使用、18%衛生、17%空調、13%照明、13%食物準備(所有其他)、11%廚房通風及排氣、6%製冷等，由上述說明

可得知，餐廳在能源的使用上，也是一大不可忽視的產業。該協會亦指出，餐廳減少不必要的燈源，可為餐廳降低10%的總能源支出(Green Restaurant Association, 1990)。

美國綠色餐廳協會將餐廳水資源的使用作數據來描述，在食品製作方面佔35%；包含烤箱、水槽等使用、28%的暖氣空調、18%衛生；包含蔬菜清洗、餐具清潔等、6%製冷；是指水冷式的製冰機。餐廳不只在食物方面需做清潔，為使廚房機具可以延長使用的時效，時常都要清潔機具，使得水資源被大量的使用(Green Restaurant Association, 1990)。該協會亦分析出，加裝噴霧閥的水龍頭，餐廳每分鐘節省超過千元美金支出。根據柯志昌、吳濟華、屠益民(2004)研究發現，產業成長的控制需與水資源管理相配合才符合永續發展的理念。在美國國家餐廳協會(National Restaurant Association, 2000)對於餐廳省水設計提供了一些方法，更強調節省水資源的使用能減少餐廳支出，使財務做有效的利用。

餐廳在廢棄物此部分中，有非常多的項目，如免洗筷、塑膠湯匙、廚餘、油品等，都是餐廳會產生的廢棄物。Davies & Konisky (2000)的研究中提到，構成美國市政府的固體廢棄物的顯著來源，皆是由餐飲業和食品零售業經營產生兩種主要的固體廢棄物：殘餘和包裝材料。根據美國綠色餐廳協會分析，餐廳所製造的垃圾中，有95%~100%是可以被回收再利用的。該協會亦提供六項餐廳減少廢棄物之作法來執行：1.將產品包裝的訂貨量減少、2.使用集中和可重複使用的產品、3.如餐食有剩餘，捐贈出去、4.將包裝材質更換成聚苯乙烯可回收式的、5.加裝隔油槽及預防暴雨侵襲受到的汙染、6.搭乘公共交通或使用高性能且替代燃料的汽車(Green Restaurant Association,1990)。

餐廳做到節能減碳，從使用食材要考量到永續性、廢棄物處理的方式、水資源及能源的節用，是餐廳從小環境做到大環境，而大環境即可從餐廳整體的內部裝潢、外部裝潢使用環保並可永續使用的傢俱及建材。根據世界觀察研究所(World watch Institute)指出，全世界每年於建築上使用原石、碎石及砂石的使用，消耗40%在未經利用的木材上就消耗了25%。由此可知，有很多的建築在拆卸或營造時，亦會產生許多的廢棄物及垃圾，如使用永續性的傢俱與建材，可節省許多建材及傢俱的浪費。

## 第二節 綠色餐廳認證

台灣地區各縣市政府皆有不同的規範認證如高雄市政府認證的標準共有七大項：

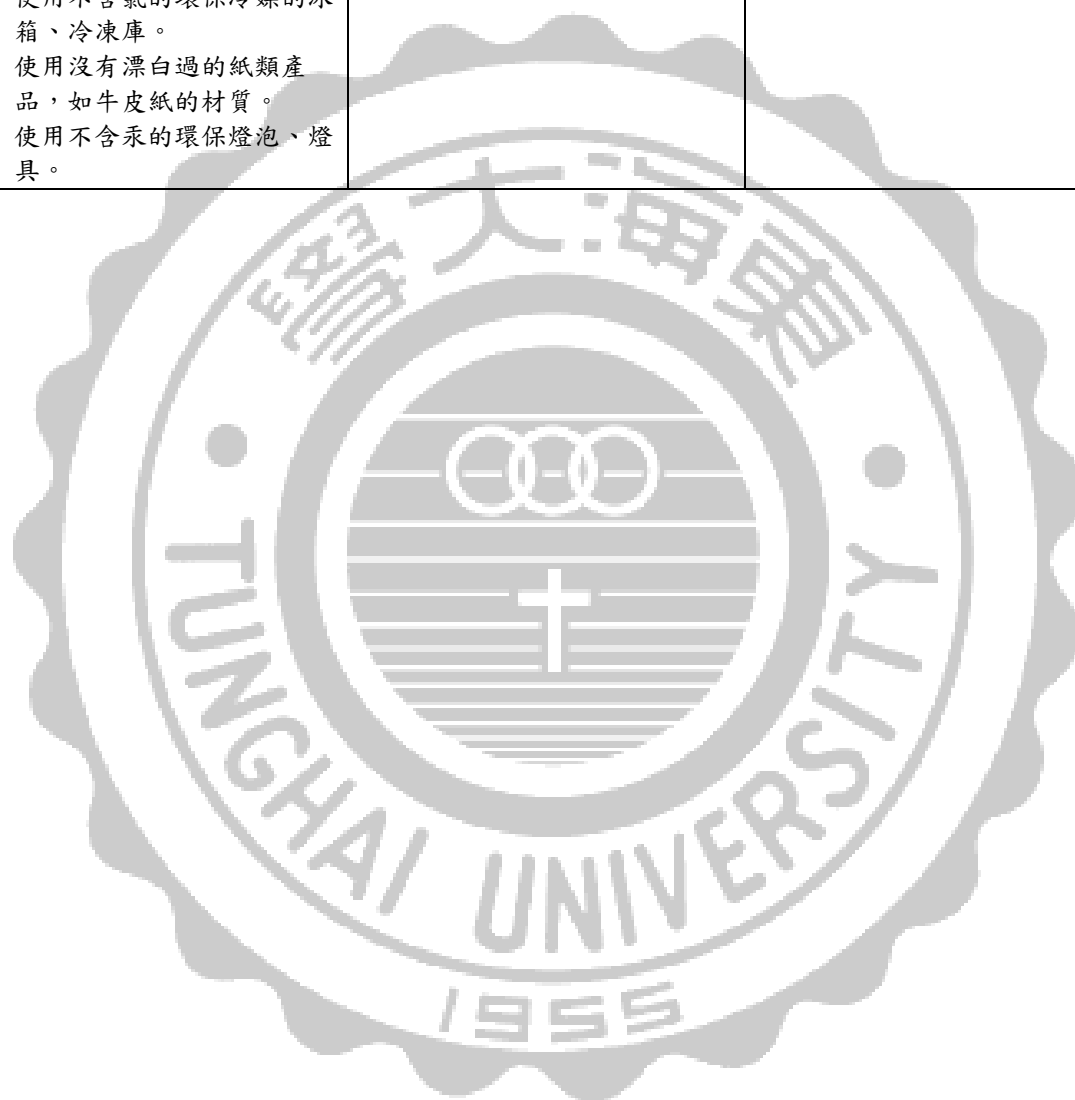
1.能源節省 2.環境保護 3.綠色飲食 4.綠色採購 5.永續經營 6.衛生安全等指標。台中市政府環境保護局104年擬定六項措施1.合法 2.減廢 3.整潔 4.衛生 5.節能 6.綠色消費。本餐廳因位於台中市故根據台中市政府環保局標準為本餐廳轉型綠色餐廳的問題研究關鍵探討。

表 2-1 GRA與台灣地區綠色餐廳認證標準

美國GRA非營利組織推動綠色餐廳認證標準	高雄市政府認證的標準	台中市政府環境保護局
<p>1. 有效使用水資源：</p> <p>(1) 減少美化環境所需用水，或以集取雨水的方式用於美化環境。</p> <p>(2) 降低餐廳後場、廚房洗手台的水流量，並鼓勵使用節能認證的洗碗機、製冰機、洗衣機等設備。</p> <p>(3) 廁所中使用高效能省水馬桶，並兩段式省水閥，男生小便斗使用防臭塊代替水流。</p> <p>(4) 建立廢水處理系統並將回收的廢水再利用至灌溉或沖馬桶。</p>	<p>1. 安全食材：</p> <p>(1) 綠色友善餐廳使用之農產品須通過吉園圃認證、生產履歷或有機認證三種認證制度之一，以保障消費者「食的安全」，促進在地「健康農業」之發展。</p>	<p>1. 合法：</p> <p>(1) 營利事業登記證</p> <p>(2) 一年內未遭環保局或衛生局開立罰單</p> <p>(3) 於三年內未發生食品中毒成立案件</p> <p>(4) 不使用塑膠類免洗餐具</p> <p>(5) 取得中央主管機關、衛生局或國際認證單位核發之食品衛生或食材評核合格證明或標章為佳</p>
<p>2. 減少浪費：</p> <p>(1) 回收一切能回收的資源，例如塑膠、紙、鋁罐、玻璃瓶、紙箱，甚至料理油。</p> <p>(2) 廚餘或應丟的食材鼓勵製成堆肥。</p> <p>(3) 大批購買以減少單件包裝，並減少使用一次即丟的產品，例如：餐廳內使用糖罐與奶精盅取代糖包及奶精球，亦不提供瓶裝水。</p> <p>(4) 降價以獎勵客人使用可回收的馬克杯及容器用餐，或使用可重複使用的購物袋購物。</p> <p>(5) 減少使用桌巾，或選擇使用有機棉或麻製成的桌巾。</p>	<p>2. 資源節省：</p> <p>(1) 改變員工烹調及使用空間、設備之行為方式，使其節省能源及水資源、避免食物浪費以及配合垃圾分類、廚餘廢油回收等；</p> <p>(2) 採用省能省水之設施，減少空調與冷凍需求；</p> <p>(3) 飲食環境空間採綠建築。</p>	<p>2. 減廢：</p> <p>(1) 落實廚餘回收再利用</p> <p>(2) 廢棄物投擲設施是否明顯標示(用餐區及廚房作業區)</p> <p>(3) 落實垃圾分類</p> <p>(4) 各項廢棄物是否委託清運機構，並簽有委託合約</p> <p>(5) 店內用餐不提供一次性產品(桌巾、餐具或紙杯)</p> <p>(6) 依客人需求提供適量餐巾紙</p> <p>(7) 不主動提供醬料包</p> <p>(8) 不提供任何形式之購物用塑膠袋</p> <p>(9) 減少換盤率</p> <p>(10) 剩菜打包</p>

<p>3. 環保建材及家具：</p> <p>(1) 建材及家具中鼓勵使用可回收、廢物利用的材料，由美國</p> <p>(2) 森林管理委員會(FSC)所認證的永續林業認證森林而來的木材，或環保可回收的地毯。</p>	<p>3. 健康環境：</p> <p>(1) 為消費者把關，要求保持餐飲空間的環境清潔，以符合衛生管理相關法規。</p>	<p>3. 整潔：</p> <p>(1) 現場及後端廢棄物貯存</p> <p>(2) 設施及場地是否整潔</p> <p>(3) 店鋪周邊是否整潔</p> <p>(4) 定期消毒</p> <p>(5) 廁所定時清潔紀錄表</p>
<p>4. 環境永續的食材：</p> <p>(1) 食材來源為認證有機的，海鮮須來自美國蒙特利灣水族館 (Monterey Bay Aquarium) 或藍色海洋研究所 (Blue Ocean Institute)等保護海洋機構認證過的魚販，才不至於讓饕客將特定的魚種吃光。</p> <p>(2) 雞、豬、牛、蛋類：鼓勵使用蔬菜、草類畜牧的，不施打抗生素荷爾蒙。</p> <p>(3) 鼓勵提供素食、有機產品給消費者。</p> <p>(4) 鼓勵購買100英哩內的在地農產，以減少運送成本及運送時所產生之車輛廢氣。</p>	<p>4. 友善推動：</p> <p>(1) 透過採用高雄市的在地食材（以安全蔬果或五穀為主），促使民眾自發性參與安全（健康）農產品之消費，並擴展至大高雄生活圈，加速高雄安全（健康）農業發展。</p>	<p>4. 衛生：</p> <p>(1) 冰箱溫度設定</p> <p>(2) 食材不直接接觸地面</p> <p>(3) 配戴口罩</p> <p>(4) 生熟食菜刀及砧板分開使用</p> <p>(5) 冰箱食物分層擺放，不使用紙箱</p>
<p>5. 環保能源的使用：</p> <p>(1) 使用節能認證的冷氣、暖器或空調系統。阻隔日曬，例如使用高反射率的屋頂塗料、窗戶使用隔熱貼紙或其他遮陽方式，以降低室內溫度，減少空調使用機率。</p> <p>(2) 使用CFL或LED等高照明效率、低耗電、壽命長的燈泡，夜晚時使用感應式燈光。</p> <p>(3) 於廚房內使用節能認證的洗碗機、冰箱、冷凍庫、製冰機、保溫設備等。</p> <p>(4) 鼓勵使用太陽能板、太陽能電熱水器等可以製造使用能源的設備。</p>		<p>5. 節能：</p> <p>(1) 室內空調是否控制於26℃以上</p> <p>(2) 裝設節電設備</p> <p>(3) 離峰時段是否減少照明</p> <p>(4) 是否採用裝設省水裝置</p> <p>(5) 廢水、雨水回收再利用</p> <p>(6) 用水/用電節約標語</p>
<p>6. 用具重複使用：</p> <p>(1) 不使用石油為原料，或添加聚苯乙烯的產品。</p> <p>(2) 不使用拋棄式產品，使用可重複使用的布巾、杯盤、容器、餐具。</p> <p>(3) 外帶使用可回收包裝，並回收一切原始食材或貨物的紙類包裝，如：紙箱。</p>		<p>6. 綠色消費：</p> <p>(1) 是否提供自備餐具優惠</p> <p>(2) 是否推廣蔬食餐點</p> <p>(3) 是否使用在地食材</p> <p>(4) 食材適量避免儲存</p> <p>(5) 倡導適量點餐</p> <p>(6) 綠色採購</p>

<p>7. 減少化學製品及汙染：</p> <p>(1) 以降低空氣、環境及水質汙染為出發點，使用不傷害生態、低揮發性有機化合物的清潔劑或油漆。</p> <p>(2) 使用集水系統收集雨水用來澆花或灌溉。</p> <p>(3) 餐廳使用當地出產的食材及原、物料，以減少車輛運送時產生的空氣汙染。</p> <p>(4) 使用不含氯的環保冷媒的冰箱、冷凍庫。</p> <p>(5) 使用沒有漂白過的紙類產品，如牛皮紙的材質。</p> <p>(6) 使用不含汞的環保燈泡、燈具。</p>		
---	--	--



### 第三章 研究方法

民以食為天，食依然是民生的主要議題，台灣社會歷經幾次食安問題，除了關注飲食的來歷、產製過程之外是不是也該對人與土地之間友善耕作，回歸農產的真實滋味關係餐廳永續經營獲利是必要條件，轉型綠色餐廳進一步提升餐廳之品牌形象、提高消費者的綠色消費意願將是三贏的經營策略：1.餐廳獲利、2.消費者健康、3.減緩全球暖化。

#### 第一節 研究對象

本研究以台中市某餐廳日式定食專賣店為研究對象，該日式定食專賣店位於百貨商場內2011年5月營業至今約4年，年營業額約3,200萬，員工約28人，年食材費用約9百萬，90坪使用符合國家標準裝潢材料及廚房器材約8百萬，消耗品(耳機線、垃圾袋、感熱紙、餐巾紙、紙毛巾、膠膜、筷套、口罩、手套、牙籤等等)年費用約453,800元。正職與建教合作學生約1:3，食材90%為台中當地廠商，裝潢材料、廚房不銹鋼設備器材皆符合國家標準，廚房設有洗區、烤區、煮區、炸區、菜口、吧台、小菜區、高麗菜絲區、煮飯區、廚餘桶、垃圾桶、廚餘截流槽、製冰機、逆滲透、4門6門冰箱各1、乾貨區、日光燈8處。外場區域分為A區B區C區D區、收銀台、吧檯，瓦斯年費用約354,923元，水電年費用約957,699元。客座區80個座位使用LED燈，使用一次性用品濕紙巾、紙巾、外帶餐具、筷套重複使用品店內食用餐具筷子茶杯、桌抹布、拖盤、制服等等。營運模式，日式定食套餐式服務顧客入客席就坐附上菜單,隨後上茶(陶瓷茶杯)點餐後送上共用高麗菜絲盤及公筷和個人小碗及筷子，主菜有炸豬排4種、炸雞腿、烤魚2種、煎雪魚、牛肉2種、蒲燒鯛魚、百菇塔吉鍋、南瓜塔吉鍋、炒烏龍麵2種、素食烏龍麵等主食，附小菜一碟及湯和飯其中高麗菜絲、小菜、湯和飯可無限次數續加，飯後甜點冰淇淋或紅豆湯，飲料有熱紅茶、熱咖啡、熱柚茶、冰紅茶、冰柚茶、冰奶茶、冰可爾必思、冰荔枝果醋,。人力配置平常日內場7人外場8人假日內場11人外場12人，外場分區帶位、收銀台、吧台、茶水、小菜高麗菜絲、點餐、送餐、



收餐並主動詢問顧客是否續加高麗菜絲、小菜、湯和飯，並詢問大約量以免造成浪費，廚餘與一般垃圾分開於營業外送至百貨公司集中處、閉店前環境清潔器皿清潔歸位，開店前及閉店燈光與營運時間是有所不同。內場人員開早先檢查冰箱溫度並記錄如冰箱溫度有異常則依sop處理並呈報，檢查水、電、瓦斯是否異常並開啟開關，看工作日志、冰箱貼位置圖縮短開關冰箱時間先進先出保持食材新鮮衛生，開始料理前須確認醬料無異常。上班打卡前10分鐘服裝儀容整理完畢打卡進入責任區域對工作站做確認如食材、器具、醬料、備品等等。

表 3-1 103年度該餐廳之消耗品、瓦斯費、水電費資料(單位：元新台幣)

	消耗品	瓦斯費	水費	電費
103年1月	72433	35521	5373	65313
103年2月	6812	35410	5953	65719
103年3月	19749	30981	4902	62765
103年4月	34127	28370	5035	65203
103年5月	36485	28650	5868	68165
103年6月	41207	33018	5820	70151
103年7月	45035	32027	6496	80945
103年8月	67743	35870	6364	84151
103年9月	36834	37191	5772	82663
103年10月	28733	30521	5069	82978
103年11月	9621	32306	4866	77902
103年12月	55021	26938	4733	63206
年總額	453800	354923	66251	869161

### 一、人事組織

人事組織如表三以總管理處輔助門市行政業務，門市只要將資訊傳至管理處將依大數據資料結果做處理如人力資源、採購、文宣等等，總經理主要針對公司未來方向及政策的主導並決策由下往上之店長層級以上事宜，且授權店級主管勇於決斷店內事務並訓練領導者，除了學習做什麼，更要學習不做什麼。公司有總管理處與加盟處二處由總經理交付相關事務於二位副總經理做完整處置最後總經理簽核。料理長工作職權：每年二季新菜研發及食材食品品質維護，料理手順成本控制器皿煮具等等。協理：

工作職責年報表月報表分析月盤點店務督導，協助店長處理店務並調度各店資源有效利用產生最大利益。品牌經理兼任店長工作職權：店舖總責任者激發員工對工作的熱誠(集思廣益建立團隊)對外廠商連絡事宜、總管理處決策連絡事宜、決策營業分析(業績、薪資、食材、總務支出)營運指導、規劃、督察含主任職責、年度策略計畫、展店支援、促銷策略等等。辦公室主任工作職權：會計報表、薪資給付、薪資制度宣達、獎懲發佈、考核績效統計並對人力資源、採購、資訊管理等決策、指導、規劃、督察。主任工作職權：經營分析顧客訴願處理競爭店對策，熟悉內外場工作及業務定期教育訓練(分享知識和經驗、有效互動)內外場溝通、協調代理店長職務(休假須互相協調)外出事務處理、店內事務決策、現場支援人事權、員工安全、福利、工作、生活輔導(員工問題就是公司的問題)、品質控制(餐點、服務、工作環境)等等以樂觀進取、態度正向、積極處理完成工作權責。組長工作職權：日清每日開、閉店之清潔打掃，周清制定、確認與執行、管理設備、設備維護與教育訓練(核訓)、日營運人事成本控制、排班、庫存量的制定管理、廠商貨款單資料整理等等。正職工作職權：實習生工讀生職訓練、叫貨、文書日常使用之所有表格、耗損與破損統計、員休息室置物櫃管理、器材對講機管理。人力資源工作職權：人事資料整合，團保、勞健保之加退保事宜人事、人員招募，學校建教合作、制服發放、收回與管理等等。採購工作職權：備材、Order單、POS機紙張、刷卡紙，總管理處叫貨、當地鮮貨叫貨，當地叫貨聯絡電話、確立所有廠商聯絡電話適時比價了解市場價格。資訊管理工作職權：文宣促銷活動、文宣廣告及文宣品製作文書，所有表格、公告、文宣及店規之製作文書，日常使用之所有表格人事，人事資料整合、網站維護更新與店粉互動。

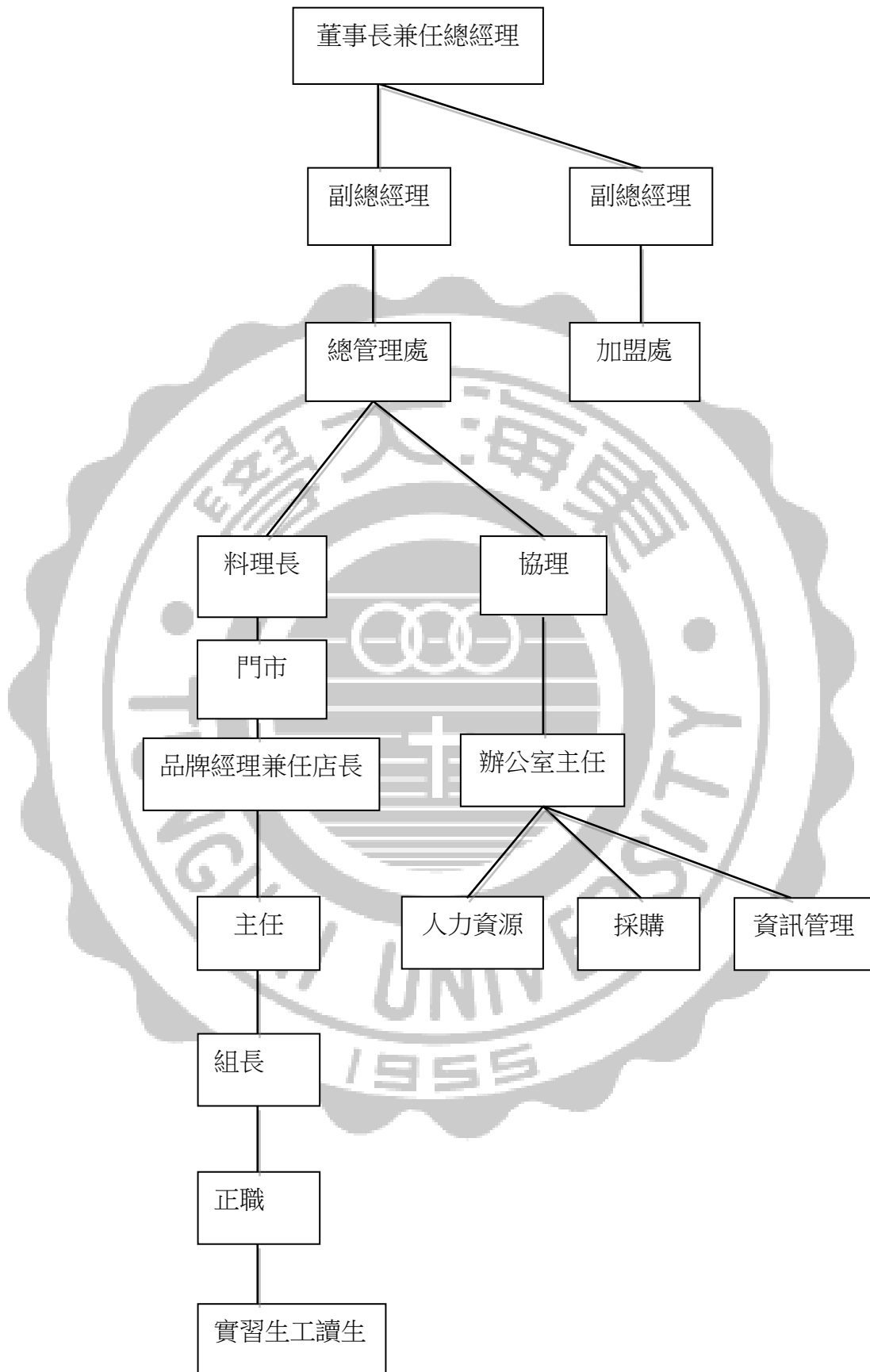


圖 3-1 人事組織圖

## 二、人力資源

人力資源平均薪資以多數同業市場薪資水準高出5%薪資任用以體卹員工辛勞並優於勞動基準法保障的福利，工讀生以學校建教合作為主要對象降低人員流動率維持服務水平。

表 3-2 人力資源表

	外場	內場
平日	10 人	8 人
假日	13 人	11 人

### 外場區域：

茶水：須熟記桌號及上茶的方式，上茶時手指不可觸碰杯緣，可用小指輕扣杯底，避免放至桌面聲音太大。巡茶的方式(巡茶時，必帶一條乾淨的抹布)加水高度可至8分滿。加茶前先把茶杯附近客人的物品(如文件、手機)移開，並注意客人的手是否在茶杯附近。

FR(送餐、撤餐、收桌)：須熟悉菜單全名及簡稱，送餐時須注意的事項餐具必須面對客人，如果是湯麵類動作一定要輕要緩慢避免湯汁撒出來，上完餐記得圈單。撤餐隨時走動，注意客人用餐情況，收餐前應先禮貌性的詢問客人才伸手拿取餐盤，撤餐時由遠而近擺放器皿一定往內推相同的器皿放同一疊，疊的時候需疊穩並注意高度才能避免餐具滑落而造成器皿破損，所有餐點都到齊之後向客人確認餐點是否都到齊，再將order單翻至背面，在上方寫ok代表此桌客人餐點已全部到齊。二次服務需詢問客人對於餐點品質、服務方面是否有需要改進或加強的地方，可多和客人互動詢問後在ok旁簽名，並主動請客人填寫顧客意見表。收桌客人離開餐後，攜帶托盤及抹布收桌。先擦拭桌面某一角，再將托盤置於上方。桌卡、桌面、桌緣四周內側及椅子都要擦拭乾淨，並確認無毛髮或殘留，桌椅靠攏排整齊注意地板是否乾淨無垃圾。

站區：須熟悉餐點內容物及點餐時提醒餐點口味清淡或重口味如「這道料理在口味上比較清淡(重一點)可以嗎」辣味有一點辣，可以嗎？餐點內容物的瞭解推薦商品菜單價格及點餐方式解釋單點及套餐的價格位置套餐搭配方式如何，站區介紹菜單時

不可用筆指菜單，盡量以五指並攏介紹菜單正確的點餐姿勢，並保持適當距離。「不好意思，需要幫您介紹菜單嗎？」先解釋點餐的方式，找出客人的喜好再作推薦。例如：「喜歡口味清淡或重口味的餐點呢？」填寫Order單的方式 [一式三聯請對齊再填寫；字跡工整] 桌號、時間、名，點餐時的人數，覆誦方式確認客人餐點。客人要求換桌時的換桌步驟先詢問帶位更改客人的白單更換電腦桌號告知菜口、After、吧台並確認都有收到站區人員需具備主動式行銷能力及主動式服務

收銀：收銀禮儀招呼語及道別語要親切且發自內心。隨時面帶微笑語氣輕和、語調柔軟。電話禮儀、電話訂位之禮儀、口語態度。一般電話術語之正確性與應對態度。正確的訂位步驟。收銀是顧客離開前最後一站所以須具備接受顧客的抱怨及突發狀況的處理能力及顧客意見表收集並立即處理，通知主管

領檯人員須具備最重要的能力是親切的笑容及禮貌的態度、語氣。應對進退的能力及良好的應對及互動，才能使客人有賓至如歸的感覺。領檯人員面對客人時服務方式，制式語：「您好！請問您有幾位？」當帶位人員來帶客人時，請上前指引客人讓帶位人員可加快速度帶位。制式語：不好意思讓您久等了！裏面請。

內場區域：

菜口如何下單餐點分類下單順序為：中廚→炸區→烤區→飯區→麵區。先詢問該區是否能下單，喊單要清楚，下單時同區一起下、注意數量。隨時注意是否有單要下，或注意是否為加點的單子(即使積單也必須先下加點的單子：避免客人只要加點白飯一碗卻等很久)出餐時，告知FR餐名及桌號，並做圈單動作注意出餐先後順序。同一種餐點一定要先出給前面的客人以免發生客訴。巡單及適時與內場同仁確認餐點，餐點品質控管，餐點品質是否合乎標準或表面是否有異物，餐具清潔度。

吧台所有商品定位、庫存、先進先出之觀念及咖啡機機器使用及故障排除，飲料製作程序及標準。洗區不使食器碰撞發身出聲音正確使用清洗工具，週圍保持乾淨。中廚、炸區、烤區、飯區、麵區各區正確使用廚刀砧板抹布食材備料。能標示日期確實執行先進先出作業，各區工作站設備操作標準、煮飯鍋、瓦斯爐、熱水器、電磁爐，前置作業、食材定位、進貨定位、器皿定位。品質、原物料品質、加工品品質、產品

品質、食材操作標準、認識品名，規格標準、用量標準、保存方式、庫存量、先進先出、巡料、退冰量、備料程序、補料、油鍋、烤箱。

### 三、財務狀況

財務狀況第一年101年初創期營運成本設定偏差損益相對不理想，來客數約133286客單價約225元食材34.44%、人事24.73%、總務35.17%、製造2.56%、損益3.10%。第二年102年調整人事、食材、營運成本，來客數約130081客單價約261元年度食材29.65%、人事22.15%、總務37.22%、製造2.34%、損益8.70%。第三年103年營運進入成熟期來客數約119351客單價約273元，年度食材34.26%、人事23.56%、總務32.42%、製造2.57%、損益7.19%。

表 3-3 財務狀況說明

	101 年度	102 年度	103 年度
年度營業額	30,384,811	33,955,885	32,704,591
年度食材	10,268,397	11,276,914	9,545,314
年度人事	7,352,586	7,479,653	7,644,659
年度總務	10,483,032	12,573,513	12,152,172
年度製造	740,606	791,662	840,603
年度損益	1,204,533	3,055,178	2,521,843

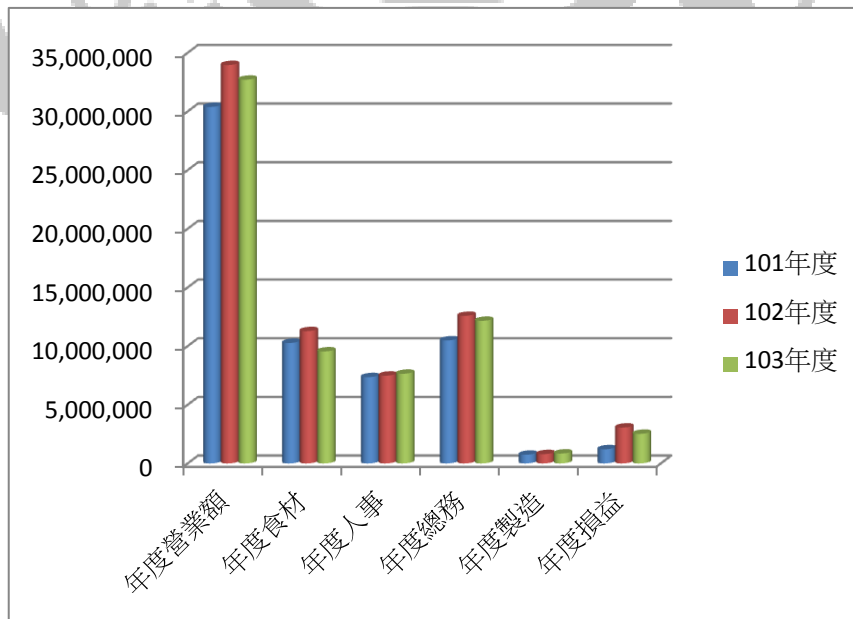


圖 3-2 近三年財務比較圖

#### 四、餐廳配置

餐廳空間動向流程設計是出餐動線與收餐動線成一循環生食與熟食分開處理，各區負責人員各司其職又可相互支援。內場垃圾分類加蓋、器皿食材定位清楚、整潔清理、日清、週清、月清，設備維護、安全檢查皆有所時間表。

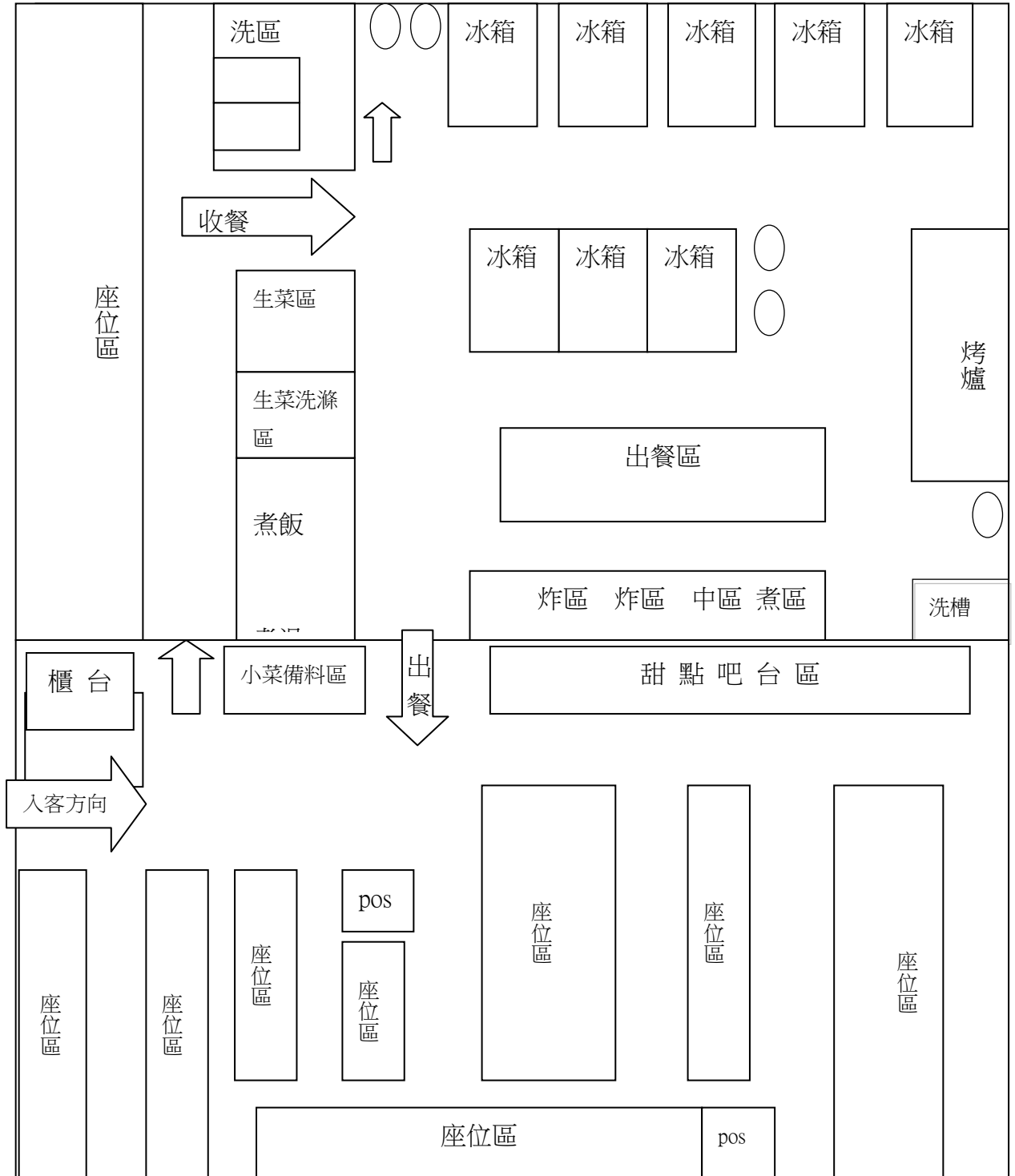


圖 3-3 餐廳空間示意圖

## 第二節 研究流程

本研究主要參考104年臺中市綠色餐廳評鑑計畫之執行流程，針對個案餐廳進行類似之評估與改善行動，藉以達成日後實際取得綠色餐廳認證之目標，相關的評估流程描述及圖形如下：

### 一、書面審查

由環保局人員依初評評鑑表進行書面資料篩選，審查項目包括：合法、減廢、整潔、衛生、節能及綠色消費相關措施舉證資料(文件或照片)。

### 二、現場查核

為確認提報內容與實際現況相符，環保局將派員進行現場查核作業，並將初評結果符合規範者，提報複核評鑑小組執行複評。

### 三、初評結果彙整

初評結果符合評鑑項目應達之標準，始得列為複評對象。

### 四、複評

由評鑑委員依據初評結果符合之餐館業者進行現場複核評鑑作業，並依據複核評鑑項目各細項配分及標準給予分數。

1. 現場查核：由評鑑委員就受評鑑對象之綠色消費相關措施、源頭減量相關措施、資源回收相關措施、廢棄物貯存設施及標示、廚餘回收設施、節電省水相關措施、店鋪及廢棄物貯存設施周邊環境及室內環境衛生等項目執行情形給予分數，並提供相關建議供業者參考。
2. 成績評定：評鑑委員評分分數須達80分(含)以上，且經出席評鑑委員過半數之同意決議，始得列為綠色餐廳合格對象。

### 五、追蹤管理

針對本年度經環保局頒發「綠色餐廳」之業者，應配合環保局每年1~2次派員進行現場追蹤訪查，並紀錄存檔。

### 六、其他及管控機制

1. 獲頒「綠色餐廳」之業者若遷移、停止營業、復業、歇業及解散等變動



時，應主動通知環保局，必要時得重新評核。

2. 環保局辦理「綠色餐廳」評鑑申請、受理申請、輔導建立自主管理模式、現場查核、評鑑通過、授獎及追蹤管理等作業流程，請見第柒項之評鑑內容與方式及流程。
3. 有下列情形之一者，環保局得以書面通知餐館業者立即停止或不得使用曾獲頒綠色餐廳獎牌(座)之名義做為促銷宣傳，並於未來3年內不得申請參加環保局舉辦之綠色餐廳評鑑：
  - (1) 規避、妨礙或拒絕主管機關之追蹤查驗。
  - (2) 因故意或過失致其餐食對消費者造成嚴重傷害，且經主管機關查證屬實。
  - (3) 發生環境污染或食物中毒事件案件，遭環保局或衛生局開立罰單者。
  - (4) 其他經主管機關認定有損「綠色餐廳」精神之作為者。

#### 七、評鑑結果及表揚

1. 完成複評後，依據評鑑結果進行分數計算作業(臺中市綠色餐廳評鑑配分一覽表)，評鑑分數達80分以上者，頒發榮譽獎牌，預計104年11月舉辦公開頒發表揚大會。
2. 針對獲頒綠色餐廳業者進行公開表揚外，並將餐館業者資訊公布於環保局資源回收網，同時透過媒體、網站、聯合活動及發函至各公部門、機關團體等方式增加曝光行銷機會。

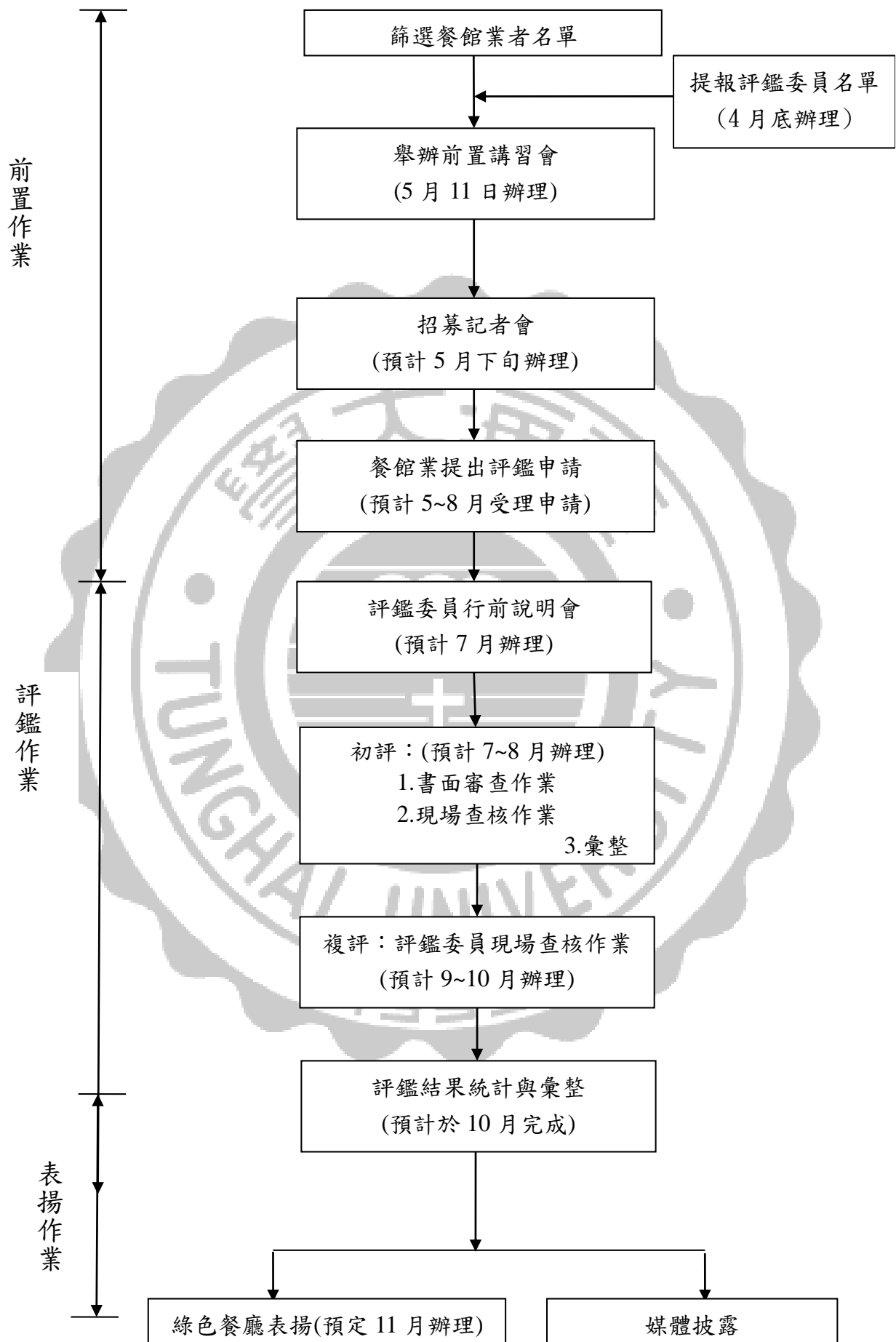


圖 3-4 臺中市綠色餐廳評鑑計畫執行流程



## 第四章 研究結果

### 第一節 評估結果

本研究以104年5月最新之臺中市綠色餐廳評鑑計畫初評評鑑表對個案餐廳進行評估，評估項目包括：合法、減廢、整潔、衛生、節能及綠色消費相關措施舉證資料。

目前符合評鑑標準之資料如下：



一、合法：2011年5月合法申請營利事業登記營業至今約5年。

二、減廢：垃圾桶分類、廚餘桶、廚餘截流槽。

三、整潔：

1. 每日清潔：營業場所桌椅、地板、牆面、廚房、器皿、砧板、抹布等等。
2. 每週清潔：廚房排油煙罩、爐具等等。
3. 每月清潔：營業場所高處牆面、高處燈具、廚房高處及置物區、冰箱、乾貨區等等。
4. 每月消毒：營業場所及廚房全區。
5. 加強重點消毒：有輕微徵兆如果蠅、螞蟻等等。

6. 年清潔：全區、煙囪、設備維護保養等等。

#### 四、衛生：

1. 廚房配戴微笑口罩。
2. 食材先進先出。
3. 食材不直接接觸地面。
4. 冷藏設定4-7°C、冷凍設定-18°C以下。
5. 生熟食菜刀及砧板分開使用等等。

五、節能：電燈不同時段開關用顏色標籤管理、LED燈泡、隨手關燈等等。





六、綠色消費：在地食材、購買具有環保標章、省水標章、節能標章、綠建材標章或碳標籤等綠色商品等等。

## 第二節 改善建議

根據評鑑表中的六大項目，本研究亦根據餐廳現況提出相關之改善建議如下：

### 一、合法方面：

表 4-1 合法評鑑項目說明

要件	評鑑項目	說明
	* 1.營利事業登記證	營利事業登記證明或其他合法營業證明文件。
	* 2.一年內未遭環保局或衛生局開立罰單	無違反空氣污染防治、噪音污染防治、餐飲廢水污水處理、廢棄物清理、室內空氣品質、環境衛生用藥及病媒防治、食品衛生等相關法規規定。
	* 3.三年內未發生食品中毒成立案件	
	* 4.不使用塑膠類免洗餐具	有店面餐飲業不得提供塑膠類免洗餐具（含杯、碗、盤、碟、餐盒及餐盒內盛裝食物之內盤）。
	5.取得中央主管機關、衛生局或國際認證單位核發之食品衛生或食材評核合格證明或標章為佳	如優良餐廳、通過HACCP標準(餐飲業食品安全管制系統)、ISO22000(食品安全管理系統)、CAS(優良食品標章)、GMP(良好作業規範)。

## 二、減廢方面：

表 4-2 減廢評鑑項目說明

須符合5項以上		1.落實垃圾分類、廚餘回收再利用	實施垃圾分類(一般垃圾、資源回收、廚餘、廢食用油)。 廚餘回收(清潔隊、養豬戶回收)
		2.廢棄物投擲設施是否明顯標示(用餐區及廚房作業區)	投擲設施是否明顯標示(一般垃圾、廚餘、資源回收、廢食用油)。
		3.各項廢棄物是否委託清除機構，並簽有委託合約	依據產出之廢棄物與委託清除機構訂有雙方合約(一般垃圾、資源回收、廚餘、廢食用油)
		4.各項廢棄物減積	將各項廢棄物減積壓扁節省空間
		5.店內用餐不提供一次性用品(餐具或紙杯)	店內用餐不提供一次性用品
		6.依客人需求提供適量醬料包	以酌量自取方式取代主動提供醬料
		7.不提供任何形式之購物用塑膠袋	完全不提供消費者任何形式之購物用塑膠袋
		8.減少換盤率	至多提供一次換盤
		9.剩菜打包	於餐桌上置放環保局設計之「食在環保」桌牌。
		10.「廢食用油合法回收」產源標章	店內產出的廢食用油是否交由合法清除業，且取得合法交付證明貼紙。

### 創新作為：

1. 外帶塑膠袋，改用再生原料的塑膠袋。
2. 餐廳所提供的餐巾紙A4尺寸，建議可以修改A6尺寸。
3. 紙巾不要放桌面而是被動式的提供吸管或餐巾紙
4. 續飯、續湯，都由服務人員以清洗乾淨的碗盛裝，再送至顧客桌上。建議可設置一個區域，顧客若有需要續飯、續湯，可以採用原先使用的碗過去續飯、續湯。藉此，可以減少碗盤的使用。
5. 建議店家使用線上填寫顧客滿意卡可搭配優惠折扣，以減少紙張與鉛筆的使用。

三、整潔方面：

表 4-3 整潔評鑑項目說明





要件	評鑑項目	說明
	* 1.現場及後端廢棄物貯存設施及場地是否整潔	現場及後端廢棄物貯存設施周圍環境應維持整潔
	* 2.店鋪周邊是否整潔	店鋪周邊維持環境整潔(含積水容器及水溝無油漬)
	* 3.定期消毒	定期消毒(消費者用餐區、廚房作業區、廁所定時專人打掃)
	* 4.廁所定時清潔紀錄表	使用廁所定時清潔紀錄表(含人員簽名)

創新作為：

1. 桌面清潔使用有殺菌效果之清潔液。

四、衛生方面：

表 4-4 衛生評鑑項目說明

	* 1.冰箱溫度設定	冷藏設定4-7℃、冷凍設定-18℃以下
	* 2.食材不直接接觸地面	食物與地面接觸部分放置棧板
	* 3.配戴口罩	與食物接觸之餐廳或廚房人員須配戴一般口罩(建議配戴微笑口罩)
	* 4.生熟食菜刀及砧板分開使用	生熟食菜刀及砧板分開使用
	* 5.冰箱食物分層擺放，不使用紙箱	冰箱食物分層擺放，秉持食材先進先出原則，不使用紙箱

五、節能方面：

表 4-5 節能評鑑項目說明

須符合3項以上	1.空調是否控制於26℃以上	現場空調設備設定為26℃以上
	<input checked="" type="checkbox"/> 2.裝設節電設備	裝設相關節能設備(如:分離式冷氣)
	<input checked="" type="checkbox"/> 3.離峰時段是否減少照明	營業場所之座位區於離峰時段是否減少照明/分區供電
	<input checked="" type="checkbox"/> 4.是否裝設省水裝置	馬桶或洗手台裝設省水裝置
	5.廢水/雨水回收再利用	廢水、雨水回收再利用
	6.用電/用水節約標語	電燈、冷氣及電扇開關，標示節電標語

創新作為：

1. 員工是否確實施行及人員訓練
2. 廚房普通日光燈可改為T5省電燈管
3. 製冰機廢水可以作為打烊時之拖地使用

六、綠色消費方面：

表 4-6 綠色消費評鑑項目說明

須符合3項以上	1.是否提供自備餐具優惠	提供自備餐具優惠予消費者
	2.是否推廣蔬食餐點	店內或菜單上推廣蔬食餐點
	<input checked="" type="checkbox"/> 3.是否使用在地食材	提供中部地區(苗、中、彰、投雲)在地食材，供消費者食用。
	<input checked="" type="checkbox"/> 4.食材適量避免儲存	評估用餐人數、份數，避免囤積食材。
	5.倡導適量點餐	吃到飽餐廳加註適量取餐標語 一般餐廳加註適量點餐標語
	<input checked="" type="checkbox"/> 6.綠色採購	購買具有環保標章、省水標章 節能標章、綠建材標章或碳標籤等綠色商品



創新作為：

1. 推廣蔬食可推廣素食套餐，例如：點一份素食定食，豬排定食八折優惠等。
2. 推廣蔬食餐點可於菜單內推薦或是推出更多樣的蔬食餐點提供顧客選購。
3. 使用在地食材的部分，則可要求合作廠商提供產地證明，除了提供檢驗以外，也可以讓顧客了解餐廳的食材都是從哪裡來的，藉此增加消費者選購的意願。
4. 建議店家使用環保性質的化學清潔劑



## 第五章 結論與建議

讓綠色餐廳成為改變世界保護地球的關鍵力量，一點點地球表面的行為都將牽動地球的未來，自102年台中市推行綠色餐廳有46家103年倍增88家到104年可望加倍成長，相對的節能減碳的成效也與日俱增。餐廳業者要轉型綠色餐廳要環保要綠色勢必成本開銷大增，然而餐廳業者最難熬的是，一方面要面對物價上漲，一方面客人對食材品質越來越挑剔，卻不見得願意付多一點錢，但現今消費者對綠色餐廳的消費意願及價格因素，對比綠色餐廳的認知、環保態度、價值觀有正向的影響。美國知名連鎖餐廳boLoco自從引入綠色餐廳的概念後，推動回收及再製、垃圾減量不遺餘力，每年為公司省下數千美元的開銷，由此可見做環保與節省成本間不互相抵觸，甚至可能帶來額外營收。

一般餐廳轉型為綠色餐廳最先遇到問題是商業利益的衝突與顧客價值認知，建議初期以臺中市政府環境保護局評鑑最低標準為目標，也是對餐廳最有吸引力看的到節流成效且又提升餐廳品牌形象，綠色餐廳獲利之餘可持續做到更好並善用能源循環，縮短人類與食物的距離創造一條生生不息友善的食物鏈，良食友善、在地分享、永續環境。本研究建議在管理方面從教育訓練開始修正員工環保的觀念與態度並建立SOP讓員工清楚明白執行方式與方法。並在店鋪設定執行順序，如：1. 節電省水少瓦斯；2. 改變制度與舊有習慣；3. 廠商配合與規格調整；4. 執行資料表格化並檢討修正，建立資料數據；5. 維持成效，保持執行貫徹力。依此由內而外地去影響所有的利害關係人，進而達成綠色餐廳經營與節能減碳的最終目的。

## 參考文獻

- 周佳蓉、陳國勝、王月鶯、林聖宗 (2011)。台灣餐廳業採行綠色餐飲措施之認知與執行程度:重要-困難-執行程度分析。環境管理研究, 12(1), 1-23。
- 連經宇、陳育詩 (2010)。餐飲業消費者個人屬性、綠色消費認知與行為意向之關係研究:以台北及新竹地區為例。餐旅暨家政學刊, 7(2), 133-162。
- 劉珈灝、李明聰 (2006)。台北市消費者對綠色環保餐廳願付價格之研究。「2006 年旅遊休閒健康學術研討會」發表之論文, 台北護理學院。
- Davies, T. & Konisky, D. M. (2000). *Environmental Implications of the Foodservice and Food Retail Industries*. Washington, DC: Resources for the future.
- Henriques, I., & Sadorsky, P. (1996). The determinants of an environmentally responsive firm: An empirical approach. *Journal of Environmental Economics and Management*, 30(3), 111-139.
- Hungerford, H.R. & Volk, T.L. (1990). Changing learner behavior through environmental education. *The Journal of Environmental Education*, 21(3), 8-21.
- Lorenzini, B. (1994). The Green Restaurant, Part II: Systems and Service. *Restaurant & Institutions*, 104(11), 119-136.
- Kasavana, M.L. (2008). Green Hospitality. *Hospitality Upgrade*, 140-148.
- Shiue, Yu-Ming. (2013). A Research Based on Theory of Planned Behavior of Consumer Behavior Intention in Green Friendly Restaurant in Kaohsiung City. *Restaurant*, 8-34.

附錄表一 「臺中市綠色餐廳評鑑計畫」評鑑申請表

基本資料	公司名稱		品牌名稱	
	登記地址			
	負責人		統一編號	
	聯絡人		職稱	
	電話		傳真	
評鑑資料簡易總說明				
參加門市	<input type="checkbox"/> (1) 本品牌臺中市所有門市 <input type="checkbox"/> (2) 本品牌臺中市_____家代表門市(如附表二)			
1. 合法	營利事業登記證	<input type="checkbox"/> (1) 以統編得至經濟部工商登記查詢 <input type="checkbox"/> (2) 影本如附件一		
	一年內未遭環保局或衛生局開立罰單(如不知請留白)	<input type="checkbox"/> (1) 無 <input type="checkbox"/> (2) 有, 非臺中市分店, 事由: _____ <input type="checkbox"/> (3) 有, 臺中市分店, 事由: _____		
	於三年內未發生食品中毒成立案件	<input type="checkbox"/> (1) 無 <input type="checkbox"/> (2) 有, 非臺中市分店, 事由: _____ <input type="checkbox"/> (3) 有, 臺中市分店, 事由: _____		
	不使用塑膠類免洗餐具	<input type="checkbox"/> (1) 是 <input type="checkbox"/> (2) 否		
	取得中央主管機關或國際認證單位之食品衛生評核合格證明或標章	<input type="checkbox"/> (1) 證明資料(如附件____) <input type="checkbox"/> (2) 無證明資料		
符合事項				檢附資料
2. 減廢	<input type="checkbox"/> (1) 落實垃圾分類、廚餘回收再利用 <input type="checkbox"/> (2) 廢棄物投擲設施明顯標示 <input type="checkbox"/> (3) 廢棄物清運三方合約書(含垃圾、資收、廢油及廚餘) <input type="checkbox"/> (4) 各項廢棄物減積 <input type="checkbox"/> (5) 店內用餐不提供一次性產品(桌巾、餐具或紙杯) <input type="checkbox"/> (6) 依客人需求提供適量餐巾紙、不主動提供醬料包 <input type="checkbox"/> (7) 不提供任何形式之購物用塑膠袋 <input type="checkbox"/> (8) 減少換盤率 <input type="checkbox"/> (9) 剩菜打包 <input type="checkbox"/> (10) 「廢食用油合法回收」產源標章			附件____
3. 整潔	<input type="checkbox"/> (1) 現場及後端廢棄物貯存設施及場地整潔 <input type="checkbox"/> (2) 店鋪周邊環境整潔 <input type="checkbox"/> (3) 定期消毒 <input type="checkbox"/> (4) 廁所定時清潔紀錄表			附件____
4. 衛生	<input type="checkbox"/> (1) 冰箱溫度設定 <input type="checkbox"/> (2) 食材不直接接觸地面 <input type="checkbox"/> (3) 配戴口罩 <input type="checkbox"/> (4) 生熟食菜刀及砧板分開使用 <input type="checkbox"/> (5) 冰箱食物分層擺放, 不使用紙箱			附件____
5. 節能	<input type="checkbox"/> (1) 溫控 26°C 以上 <input type="checkbox"/> (2) 裝設節電設備 <input type="checkbox"/> (3) 離峰時段減少照明 <input type="checkbox"/> (4) 裝設省水裝置 <input type="checkbox"/> (5) 廢水/雨水回收再利用 <input type="checkbox"/> (6) 用水/用電節約標語			附件____
6. 綠色消費	<input type="checkbox"/> (1) 是否提供自備餐具優惠 <input type="checkbox"/> (2) 推廣蔬食餐點 <input type="checkbox"/> (3) 在地食材 <input type="checkbox"/> (4) 食材適量避免儲存 <input type="checkbox"/> (5) 倡導適量點餐、剩菜打包 <input type="checkbox"/> (6) 綠色採購			附件____
創新作為	創新作為：  檢附資料： <input type="checkbox"/> 申請評鑑門市書面資料檢附清單(如附件____)			
				公司章或發票章

附錄表二 申請評鑑門市之廢棄物產出及節能相關資料

公司名稱					
品牌名稱					
統計期程	____年__月~____年__月				
序號	1	2	3	4	5
門市名稱					
A.平均月來客數					
B.廢棄物產生量 (Kg)					
C.回收物產生量 (Kg)					
D.廚餘產生量 (Kg)					
104 年用電量(度)					
103 年同期 用電量(度)					
104 年用水量(度)					
103 年同期 用水量(度)					
平均月廢棄物產生量 (B/月數)					
平均月回收物產生量 (C/月數)					
平均月廚餘產生量 (D/月數)					

填表人：\_\_\_\_\_ 職稱：\_\_\_\_\_

填表日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日



附錄表三 臺中市綠色餐廳評鑑表 (初評)

評鑑時間	104 年 月 日 時 分至 時 分				
品牌名稱 (分店名稱)		門市電話			
門市地址		聯絡人			
臺中市政府環境保護局 評鑑項目與評分					
項目	要件	評鑑項目	說明	初評	
				符合	不符合
合法	*	1.營利事業登記證	營利事業登記證明或其他合法營業證明文件。		
	*	2.一年內未遭環保局或衛生局開立罰單	無違反空氣污染防治、噪音污染防治、餐飲廢水污水處理、廢棄物清理、室內空氣品質、環境衛生用藥及病媒防治、食品衛生等相關法規規定。		
	*	3.三年內未發生食品中毒成立案件			
	*	4.不使用塑膠類免洗餐具	有店面餐飲業不得提供塑膠類免洗餐具(含杯、碗、盤、碟、餐盒及餐盒內盛裝食物之內盤)。		
		5.取得中央主管機關、衛生局或國際認證單位核發之食品衛生或食材評核合格證明或標章為佳	如優良餐廳、通過 HACCP 標準(餐飲業食品安全管制系統)、ISO22000(食品安全管理系統)、CAS(優良食品標章)、GMP(良好作業規範)。		
減廢	須符合5項以上	1.落實垃圾分類、廚餘回收再利用	實施垃圾分類(一般垃圾、資源回收、廚餘、廢食用油)。 廚餘回收(清潔隊、養豬戶回收)		
		2.廢棄物投擲設施是否明顯標示(用餐區及廚房作業區)	投擲設施是否明顯標示(一般垃圾、廚餘、資源回收、廢食用油)。		
		3.各項廢棄物是否委託清除機構，並簽有委託合約	依據產出之廢棄物與委託清除機構訂有雙方合約(一般垃圾、資源回收、廚餘、廢食用油)		
		4.各項廢棄物減積	將各項廢棄物減積壓扁節省空間		
		5.店內用餐不提供一次性用品(桌巾、餐具或紙杯)	店內用餐不提供一次性用品		
		6.依客人需求提供適量醬料包	以詢問方式取代主動提供醬料包		
		7.不提供任何形式之購物用塑膠袋	完全不提供消費者任何形式之購物用塑膠袋		
		8.減少換盤率	至多提供一次換盤		
		9.剩菜打包	於餐桌上置放環保局設計之「食在環保」桌牌。		
		10.«廢食用油合法回收»產源標章	店內產出的廢食用油是否交由合法清除業，且取得合法交付證明貼紙。		

項目	要件	評鑑項目	說明	環保局初評	
				符合	不符合
整潔	*	1.現場及後端廢棄物貯存設施及場地是否整潔	現場及後端廢棄物貯存設施周圍環境應維持整潔		
	*	2.店鋪周邊是否整潔	店鋪周邊維持環境整潔(含積水容器及水溝無油漬)		
	*	3.定期消毒	定期消毒(消費者用餐區、廚房作業區、廁所定時專人打掃)		
	*	4.廁所定時清潔紀錄表	使用廁所定時清潔紀錄表(含人員簽名)		
衛生	*	1.冰箱溫度設定	冷藏設定 4-7°C、冷凍設定-18°C以下		
	*	2.食材不直接接觸地面	食物與地面接觸部分放置棧板		
	*	3.配戴口罩	與食物接觸之餐廳或廚房人員須配戴一般口罩(建議配戴微笑口罩)		
	*	4.生熟食菜刀及砧板分開使用	生熟食菜刀及砧板分開使用		
	*	5.冰箱食物分層擺放，不	冰箱食物分層擺放，秉持食材先進先出原則，不使用紙箱		
節能	須符合3項以上	1.空調是否控制於 26°C 以上	現場空調設備設定為 26°C 以上		
		2.裝設節電設備	裝設相關節能設備(如:分離式冷氣)		
		3.離峰時段是否減少照明	營業場所之座位區於離峰時段是否減少照明/分區供電		
		4.是否裝設省水裝置	馬桶或洗手台裝設省水裝置		
		5.廢水/雨水回收再利用	廢水、雨水回收再利用		
		6.用電/用水節約標語	電燈、冷氣及電扇開關，標示節電標語		
綠色消費	須符合3項以上	1.是否提供自備餐具優惠	提供自備餐具優惠予消費者		
		2.是否推廣蔬食餐點	店內或菜單上推廣蔬食餐點		
		3.是否使用在地食材	提供中部地區(苗、中、彰、投、雲)在地食材，供消費者食用。		
		4.食材適量避免儲存	評估用餐人數、份數，避免囤積食材。		
		5.倡導適量點餐	吃到飽餐廳加註適量取餐標語 一般餐廳加註適量點餐標語		
		6.綠色採購	購買具有環保標章、省水標章、節能標章、綠建材標章或碳標籤等綠色商品		
是否符合綠色餐廳複評資格					
受評單位 簽章			初評人員 簽章		
承辦人	股長	專員	科長		

備註:\*\*表示通過初評須符合之必要條件





附錄表四 臺中市綠色餐廳評鑑表(複評)

品牌名稱(分店)			
門市地址			
評分項目	配分	給分基準	分數
1.綠色消費相關措施	15 分	(1)極佳(15 分) (2)佳(11-14 分) (3)普通(8-10 分) (4)待加強(7 分(含)以下)	
2.源頭減量相關措施	15 分	(1)極佳(15 分) (2)佳(11-14 分) (3)普通(8-10 分) (4)待加強(7 分(含)以下)	
3.資源回收相關措施	10 分	(1)極佳(10 分) (2)佳(7-9 分) (3)普通(4-6 分) (4)待加強(3 分(含)以下)	
4.廢棄物貯存設施及標示	10 分	(1)極佳(10 分) (2)佳(7-9 分) (3)普通(4-6 分) (4)待加強(3 分(含)以下)	
5.廚餘分類及貯存設施	10 分	(1)極佳(10 分) (2)佳(7-9 分) (3)普通(4-6 分) (4)待加強(3 分(含)以下)	
6.節電省水相關措施	15 分	(1)極佳(15 分) (2)佳(11-14 分) (3)普通(8-10 分) (4)待加強(7 分(含)以下)	
7.店鋪及廢棄物貯存設施周邊環境	10 分	(1)極佳(10 分) (2)佳(7-9 分) (3)普通(4-6 分) (4)待加強(3 分(含)以下)	
8.室內環境與員工衛生	15 分	(1)極佳(15 分) (2)佳(11-14 分) (3)普通(8-10 分)	

		(4)待加強(7分(含)以下)	
委員複核評鑑意見紀錄			
優點			
改善建議			
創新項目加分(5分)	總分:	委員簽名	填寫日期: 月 日



附錄表五 複核評鑑項目各細項配分及標準

複評項目及配分	評鑑說明	給分基準
(一)綠色消費相關措施 (15分)	1.綠色消費指標： (1)給予消費者綠色消費回饋 (2)推廣蔬食餐點(3)在地食材(4)評估來客數避免食材過份貯存(5)綠色採購 2.其他相關綠色消費精進作為	(1)極佳(15分) (2)佳(11-14分) (3)普通(8-10分) (4)待加強(7分(含)以下)
(二)源頭減量相關措施 (15分)	1.源頭減量相關措施： (1)不提供免洗餐具(2)不主動提供餐巾紙及醬包(3)不提供一次性產品(桌巾、餐具或紙杯) (4)不提供購物用塑膠袋(5)減少換盤率 2.其他相關源頭減量精進作為	(1)極佳(15分) (2)佳(11-14分) (3)普通(8-10分) (4)待加強(7分(含)以下)
(三)資源回收相關措施 (10分)	1.資源回收相關措施： (1)宣導消費者分類資訊 (2)現場回收桶分類程度 (3)減少資源回收物體積作為 2.其他相關資源回收精進作為	(1)極佳(10分) (2)佳(7-9分) (3)普通(4-6分) (4)待加強(3分(含)以下)
(四)廢棄物貯存設施及標示 (10分)	1.廢棄物貯存設施及標示 (1)垃圾、回收設施明顯標示 (2)宣導消費者分類資訊 (3)廢棄物委託清除機構並簽合約(一般垃圾、廚餘、資源回收、廢食用油) 2.其他相關貯存設施及標示	(1)極佳(10分) (2)佳(7-9分) (3)普通(4-6分) (4)待加強(3分(含)以下)
(五)廚餘分類及貯存設施 (10分)	1.廚餘回收分類： (1)廚餘分類貯存情形(是否含其他雜質) (2)廚餘回收處理情形 2.其他廚餘回收精進作為	(1)極佳(10分) (2)佳(7-9分) (3)普通(4-6分) (4)待加強(3分(含)以下)
(六)節電省水相關措施 (15分)	1.節約標語 2.節能措施： (1)溫控 26℃ 以上 (2)空調裝變頻器 (3)裝設節能設備 (4)離峰時段減少照明 3.省水措施： (1)裝設省水裝置 (2)廢水、雨水回收再利用 (3)購置具有省水標章設備 4.其他節電省水相關措施	(1)極佳(15分) (2)佳(11-14分) (3)普通(8-10分) (4)待加強(7分(含)以下)
(七)店鋪及廢棄物貯存設施周邊環境 (10分)	店鋪及廢棄物貯存設施環境整潔： (1)周邊環境 (2)廢棄物貯存設施是否附蓋 (3)廢棄物貯存設施內容物超過八分滿	(1)極佳(10分) (2)佳(7-9分) (3)普通(4-6分) (4)待加強(3分(含)以下)

複評項目及配 分	評鑑說明	給分基準
	(4)廢棄物貯存設施放置處應為不透水或水泥地 (5)排水溝是否散發異味	
(八)室內環境與 員工衛生(15分)	1.環境衛生： (1)用餐區(2)廚房(3)廁所(4)工作人員 2.清潔劑的使用	(1)極佳(15分) (2)佳(11-14分) (3)普通(8-10分) (4)待加強(7分(含)以下)



附錄表六 臺中市綠色餐廳評鑑配分一覽表

類別	項目	細項	配分
初評	書面查核	營利事業登記/其他合格設立文件	必要項目
		一年內未遭環保局或衛生局開立罰單	必要項目
		三年內未發生食品中毒成立案件	必要項目
		中央主管機關或衛生局核發之食品衛生評核合格證明或標章	建議檢附
	現場查核	不使用塑膠類免洗餐具	必要項目
		減廢措施	符合度
		整潔情形	符合度
		衛生措施	符合度
		節能措施	符合度
		綠色消費措施	符合度
複評	評鑑委員現場查核	1.綠色消費相關措施	15
		2.源頭減量相關措施	15
		3.資源回收相關措施	10
		4.廢棄物貯存設施及標示	10
		5.廚餘分類、貯存設施及標示	10
		6.節電省水相關措施	15
		7.店鋪及廢棄物貯存設施周邊環境	10
		8.室內環境與員工衛生	15
		小計	100