



連鎖早午餐飲業的數位轉型

- 以饗樂餐飲Q Burger ESG永續共饗樂計畫為例 -

AGENDA



永續分析



TLBMC



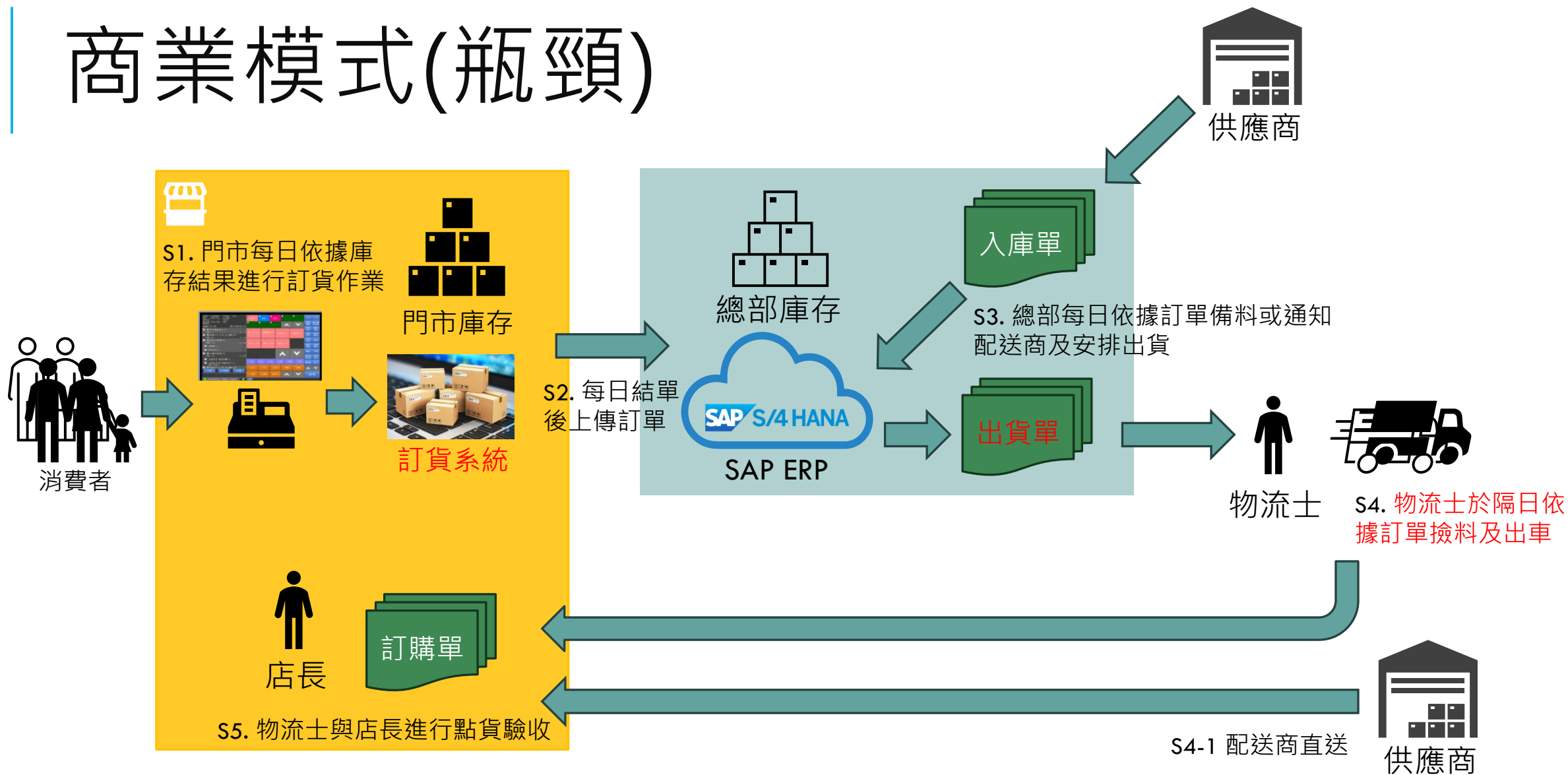
個人反思

商業模式(瓶頸)

- 各門市每日需在有限的營業時間，完成接單、製餐、客勤外，還需依據每日營業狀況及預測近一週的原物料需求，並依據門市即時庫存並盤點庫存狀況，向總部進行次日營業所需原物料、包耗材等，以因應門市基本運作
- 總部受到每日門市營業不確定性高，不易掌控總部存貨狀況，且為確保門市補貨的穩定性，除總部存貨壓力外，需同時掌握直送供應商供貨穩定性。
- 雖有自有車隊，但仍維持人工安排配送車趟、路順管理、物流士下貨時仍需與門市清點貨品，造成物流配送效率不佳。
- 因應加盟體系快速成長，總部期望強化供應鏈管理的營運效率，藉由系統導入提昇冷鏈倉儲、自有車隊、直送商、直營、加盟門市等的營運效率。
- 導入範圍包含即時門市銷售搭配自動補貨系統，物流搭配運輸管理系統(TMS\M-TPS)，提高公司倉儲物流整體作業流程

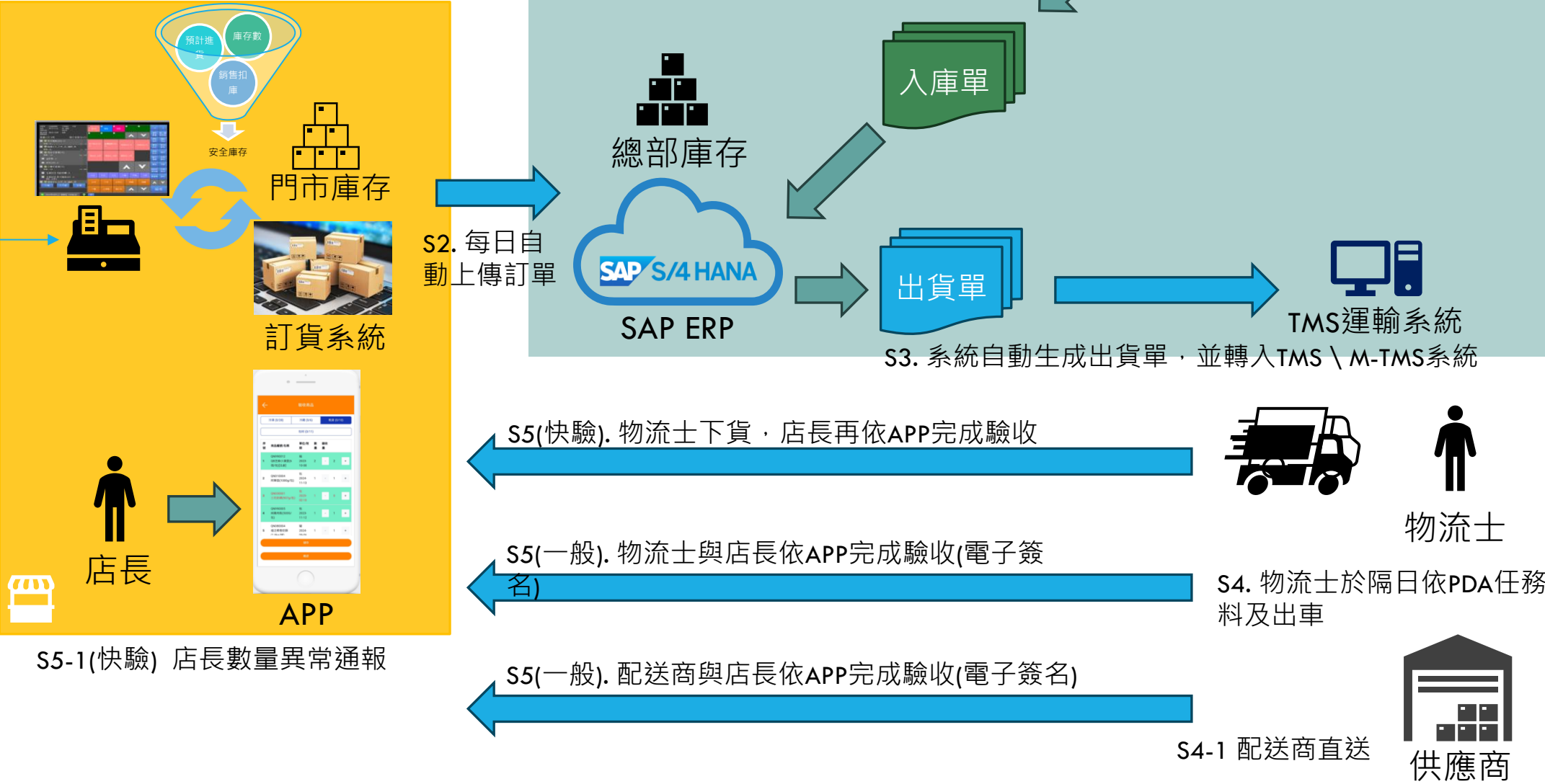


商業模式(瓶頸)



解決方案(建議)

- S1-1 系統每日銷售品項即時扣原物料庫存
- S1-2 安全庫存依據每日銷售量算出預估量，更新安全庫存
- S1-3 系統每日自動算出補貨量，並自動生成訂單



S5-1(快驗) 店長數量異常通報

S4-1 配送商直送

ESG永續共饗樂計畫目標為綠意、幸福、共益三大永續核心。



Q Burger 的永續策略採用數位世代的特色，善用其強大的 APP 會員系統和數據管理能力來實踐環保與公益，這是與其他傳統早餐店最大的差異所在。

永續報告書分析-永續活動(1)

環境永續 (Environmental) - 「綠意」

Q Burger 致力於減少碳足跡與塑膠廢棄物，從供應鏈到門市落實環保。

推動減塑與循環經濟：

- **導入循環杯：** 加入「永續循環杯大聯盟」，於雙北門市提供免費借用循環杯服務（與環海淨塑合作），減少一次性飲料杯垃圾。
- **自備優惠：** 領先同業推出自備環保杯折抵 5 元優惠，鼓勵消費者改變習慣。

植樹造林計畫：

- 與林務局（現林業保育署）合作，認養造林地，推動「植樹護林計畫」，預計種下千棵林木以吸收二氧化碳，保護台灣生態。

綠色供應鏈與物流：

- **智慧物流減碳：** 導入數位化物流管理系統（WMS/TMS），優化配送路線，並規劃引進油電混合車與變頻冷凍設備，降低運輸碳排。
- **友善食材：** 優先選用台灣在地、友善耕作或具有產銷履歷的食材，減少食物里程。

環境友善門市：

- 新門市裝潢採用低碳建材與節能設備，並落實油煙防制（曾獲環保署示範店家肯定）。



永續報告書分析-永續活動(2)

社會責任 (Social) - 「共益與幸福」

Q Burger 強調「年輕人照顧年輕人」的理念，投入人才培育與公益回饋。

公益慈善行動：

- **APP 點數做公益：**結合數位會員系統，發起「點數化愛」活動，讓會員捐出 APP 點數，公司再轉換為實質捐款，捐贈給家扶基金會、伊甸基金會等弱勢團體。
- **捐贈復康巴士：**曾捐贈新北市政府高頂復康巴士，協助身心障礙者的交通接送。
- **Q Burger 公益日：**定期舉辦大型公益活動（如 2025 年 10 月的公益捐血日），結合捐血、愛心物資募集與親子闖關。

人才培育與幸福職場：

- **高薪資福利：**提供優於餐飲同業的薪資水準（如計時人員時薪、店經理起薪），並設有績效獎金與旅遊補助。
- **產學合作：**與科大（如臺北城市科大）合作設立「公費實習獎助學金」，提供學費補助與實習機會，培養餐飲管理人才。
- **QB 學苑：**建立線上數位教育平台，提供員工進修資源。



永續報告書分析-永續活動(3)

公司治理 (Governance) - 「永續經營」

透過數位轉型提升營運效率與透明度，確保企業穩健成長。

數位轉型與透明化：

- 導入 SAP 系統與即時損益系統，讓加盟主與總部能即時掌握營運狀況，提升管理效率與資訊透明度。
- 推動無紙化作業。

獲獎肯定：

- 獲得「國家磐石獎」、「品牌金舶獎」、「數位轉型鼎革獎」等多項國家級獎項，顯示其在經營管理與企業體質上的高標準。

食安承諾：

- 自建「食安實驗室」，並加入食材登錄平台，確保餐點安全透明。



商業模式九宮格

關鍵合作夥伴

系統商(POS、ERP、運輸管理系統):
完成系統整合與數據介接

自有車隊\直送供應商:
實際負責原物料配送。

關鍵活動

資訊管理
程式開發
業務管理
供應商管理
人事管理
財會作業

關鍵資源

整合門市POS系統
進銷存系統
自有車隊配置
直送供應商
專業技術人力
靠度的資訊、資安系統

價值主張

集中採購、控制成本
提高營運效率
降低缺貨問題
食品安全及環境安全

客戶關係

門市
(含直營、加盟主門市)

通路

門市POS系統
總部訂貨系統
運輸管理系統

目標客群

門市(含直營、加盟主門市)

成本結構

- 系統軟體開發與維護成本。
- 雲端伺服器與數據儲存費用
- 物流運輸的合約成本與變動費用。
- IT與供應鏈管理團隊的人事費用。

收益流

- 提供門市穩定的供貨水準
- 總部庫存最佳化
- 有效率的物流配送流程

Triple-Layered BMC-經濟商業模式(Economic Layer)

關鍵合作夥伴

- 循環系統夥伴
- 數位技術夥伴：SAP/WMS
- 綠色供應鏈：提供可溯源、在地食材的小農

關鍵活動

- 推動無紙化作業
- 智慧物流 (WMS) 路徑規劃，最大化燃油效率。

關鍵資源

- 數位基礎建設：替代實體紙張與行政資源的資訊系統。
- 循環資產：可重複使用的循環杯

價值主張

- APP 點餐與電子支付，提供無紙化的高效消費體驗。
- 提供以租代買的循環杯服務，滿足綠色消費需求。
- 在地新鮮：縮短食物里程的低碳餐飲。

客戶關係

- 綠色忠誠度：自備杯折 5 元優惠，與消費者的建立綠色夥伴關係
- 數位連結：APP 推播循環經濟教育與獎勵。

通路

- 實體門市：門市作為循環杯的逆向物流節點
- Q Burger APP

目標客群

- 環保意識消費者
- 數位原住民：習慣數位介面，不需實體紙本單據者

成本結構

- 循環系統成本：逆向物流與清洗成本
- 數位化設備與智慧物流系統持續維運費用
- 減少對一次性塑膠採購的依賴，降低原物料波動風險 (E5-6)

收益流

- 綠色溢價/客流：因環保形象吸引的新客群營收。
- 減少一次性包材採購費用的隱性收益
- 物流優化帶來的運費成本降低。

Triple-Layered BMC-環境生命週期(Environmental Layer)

供應與外包

- 生物資源：優先採用台灣在地食材，減少進口運輸的消耗
- 技術資源：導入 PP 材質循環餐具，替代一次性外帶餐具。

生產

- 門市採用變頻設備，最佳化電力資源使用。
- 食材利用率：精準庫存管理 (透過 SAP)，減少生產端的食物浪費

物料

- 非再生資源 MIN：逐步減少一次性塑膠吸管、袋子的採購量
- 再生資源 MAX：包材優先選用可回收或 FSC 認證材質

功能價值

- 理想的生物循環：不僅是賣食物，需確保廚餘有效地循環。
- 透過循環餐具模式，僅提供盛裝功能，達成包裝減量。

配送

- 導入油電混合車與變頻冷凍設備，降低每公里運輸的能源使用
- 逆向物流：建立循環杯的回收運輸網絡。

使用階段

- 循環杯經清洗後重複進入使用迴圈，延長材料生命週期。
- 鼓勵消費者自備杯，直接避免資源消耗。

終止生命週期

- 廢棄物分流：門市嚴格執行廚餘回收 (轉化為堆肥或養豬資源) 與資源回收。
- 透過循環設計，大幅降低進入焚化掩埋場的廢棄物總量。。

環境衝擊

- 物流運輸產生的碳排放
- 清洗循環杯需消耗水資源與清潔劑。

環境效益

- 廢棄物預防：透過循環杯與數位化，直接減少數百萬個一次性垃圾產生。
- 資源脫鉤：營收成長不再與一次性包材消耗量成正比。

Triple-Layered BMC-社會利害關係人(Social Layer)

地方社區

- 資源共享：門市作為社區的資源回收站或循環杯借用站，建構社區共享基礎設施。
- 環境健康：減少社區垃圾堆積，提升居住環境品質。

治理

- 資源政策：制定明確的減塑與採購政策 (E5-1)
- 透明度：透過數位系統追蹤並管理廢棄物數據。

員工

- 培訓員工操作逆向物流、辨識回收分類與推廣循環杯。
- 數位化減少繁瑣紙本工作，讓員工專注於高價值服務。

社會價值

- 循環素養：提升社會大眾對於使用者付費與重複使用的認知。
- 提供參與的平台：(APP/循環杯) 讓大眾容易參與環保行動。

社會文化

- 消費文化重塑：推動從拋棄式轉向循環化。
- 數位環保意識建立：利用 APP 點數機制，將環保遊戲化。

推廣規模

- 數百家門市與百萬 APP 會員的網路影響力。
- 帶動加盟主體系共同轉型，擴大循環經濟的接觸點。

終端使用者

- 確保循環杯清洗符合 SGS 標準，消除消費者對重複使用的衛生疑慮。
- 在不犧牲便利的前提下參與環保。

社會衝擊

- 改變消費者與員工長期的便利至上習慣，初期溝通成本高。
- 加盟主需適應新的回收物流作業流程。

社會效益

- 循環經濟教育：成為社區的環境教育場域。
- 透過減少資源耗竭，為下一代保留更多可用資源。
- 健康促進：提供安心早餐，守護國民健康。

個人反思-知識面目標

修習本課程後，將具體習得哪些循環經濟相關知識內容？

- 理解雙循環系統：能清楚區分「生物循環」（如在地食材、廚餘堆肥）與「工業/技術循環」（如循環杯、塑膠包材）的定義與差異。
- 掌握 TLBMC 架構邏輯：能解釋商業模式如何從單一的經濟層，擴展至環境層（生命週期）與社會層（利害關係人）的三層次分析法。
- 認識廢棄物階層：能依序列出 ESRS E5 的優先順序：拒絕Refuse→重複使用Reuse→回收Recycl，並以 Q Burger 對應的實例：自備杯→循環杯→資源回收。
- 理解去物質化概念：原來數位轉型是能搭配永續的概念（如 APP 點餐、電子簽核）
- 熟悉資源流動與風險：能指出餐飲業營運中的關鍵資源「流入」與「流出」，以及依賴一次性資源帶來的風險。

個人反思-技能面目標

修習本課程後，能具體展現哪些循環經濟相關能力或行為？

- 執行循環服務流程：能了解循環杯的借用、歸還、逆向物流檢查及數位系統登錄作業，其背後代表的意義。
- 精準執行廢棄物分流：若能在門市營運中，正確將廢棄物分類為廚餘/有機物與紙類/塑膠/金屬，也是永續循環的一種。
- 應用數位工具減碳：能善用數位管理系統(WMS、SAP、APP)進行作業，減少紙張列印與不必要的物流運輸趟次。
- 溝通綠色價值主張：能向消費者清晰說明自備杯與循環杯的環境效益，並有技巧地推廣 APP 點數捐贈活動。
- 分析商業模式缺口：能運用 TLBMC 畫布工具，診斷現有工作流程中的資源浪費點，並提出改善建議。

個人反思-態度面目標

修習本課程後，將具體產生哪些循環經濟與永續發展之正向態度或價值觀改變？

- 綠色價值觀：從便利至上轉變為資源效率優先，認同每一次性餐具的消耗都是成本與環境負擔。
- 培養使用者付費與共享精神：接受並支持以租代買的商業模式，不執著於持有“包材”的所有權。
- 建立數位環保意識：相信數位化不只是為了方便，更是環境永續方向，並持續推廣在環境中。
- 培養系統性思考：在做決策時，不僅考慮當下的經濟成本，會主動聯想到後續的環境影響。

報告完畢

感謝老師與同學的聆聽與指導