

[關於本報告書](#)[經營者的話](#)[永續績效](#)[榮耀與肯定](#)[1 全家永續發展](#)[2 全家永續治理](#)[2.1 公司治理](#)[2.2 風險管理](#)[2.3 客戶權益保護](#)[2.4 法規遵循](#)[3 全家產銷最安心](#)[4 全家就是愛地球](#)[5 全家一起來關懷](#)[6 幸福企業在全家](#)[附錄](#)

2

全家永續治理

永續主軸

永續治理

重大主題

經營績效、誠信經營、資訊安全

利害關係人

股東及投資人、政府機關、銀行、媒體



2024 年全台店數

4,316 店



2024年
永續關鍵績效

較 2023 年增加
↑ 82 店

2024 年合併稅後淨利

39.4 億元



2024 年合併營收

1,051.04 億元



關於本報告書

經營者的話

永續績效

荣耀與肯定

1 全家永續發展

2 全家永續治理

2.1 公司治理

2.2 風險管理

2.3 客戶權益保護

2.4 法規遵循

3 全家產銷最安心

4 全家就是愛地球

5 全家一起來關懷

6 幸福企業在全家

附錄



2.1 公司治理

公司治理是奠定企業永續發展之重要基石，全家便利商店致力形塑公司治理文化，建構完善且嚴謹之標準以實踐公司治理規範，保障投資人及利害關係人權益。

2.1.1 關於全家

全家便利商店股份有限公司是由日本 FamilyMart 集團在台投資所設立。全家以服務為核心，垂直整合物流、資訊系統、鮮食等各項機能，提供日常生活用品、鮮食、代收、行動購物及網購到店取貨等各式零售服務給消費大眾。

全家積極朝「以消費者為核心，成為無所不在的跨產業便利生活服務平台」邁進，並以打造具有魅力的商業模式來提升購買體驗。全家以卓越便利的商品與服務，為加盟者謀求穩定獲利，為員工打造公平共好友善職場，為股東創造更高價值，落實環境、社會與公司治理等永續理念，實現企業永續經營。

企業概況

創立時間	1988 年
董事長	葉榮廷
總經理	薛東都
最大股東	日商全家便利商店 (股) 公司 45.00%
資本額	22.32 億元
營業額	1,051.04 億元
員工人數	6,587 人
店舖數量	於台灣地區共計有 4,316 家店舖
總部地址	台北市中山北路二段 61 號 7 樓

(資料更新至 2024 年 12 月 31 日為止)

財務績效 (合併)

單位：新台幣仟元

項目	2022 年	2023 年	2024 年
營業收入	90,742,893	99,610,211	105,104,290
營業毛利	32,911,994	36,356,899	38,388,748
營業利益	1,682,326	2,011,915	2,058,295
稅前淨利	2,174,104	1,959,019	4,831,376
繼續營業單位 本期淨利	1,896,019	1,688,945	3,936,306
本期淨利	1,896,019	1,688,945	3,936,306



組織所產生及分配的直接經濟價值

直接經濟價值之產生 (單位：新台幣仟元)

收入：銷貨淨額 / 利息 / 股利 / 租金 / 權利金收入 / 出售資產收入 (有形 / 無形) 101,157,637

直接經濟價值之分配 (單位：新台幣仟元)

營運成本：因營運活動所產生之成本	66,786,104
員工薪資與福利：員工薪資、紅利、獎金、員工福利 (退休金、保險)	4,560,277
支付給出資人者：利息費用、股利支付、特別股股利	1,564,525
國家別支付政府的款項：租稅 (不含遞延稅款)、罰款	723,359
社區投資：捐贈、贊助、投資	30,045

外部參與

全家藉由參與產業公會活動，與同業進行交流與溝通。

參與之公協會	參與身分	參與之公協會	參與身分
台灣連鎖加盟協會	顧問及常務理事	台灣優良食品發展協會	團體會員
中華民國無店面零售商業同業公會	一級會員	台灣網路暨電子商務產業發展協會	會員



關於本報告書

經營者的話

永續績效

榮耀與肯定

1 全家永續發展

2 全家永續治理

2.1 公司治理

2.2 風險管理

2.3 客戶權益保護

2.4 法規遵循

3 全家產銷最安心

4 全家就是愛地球

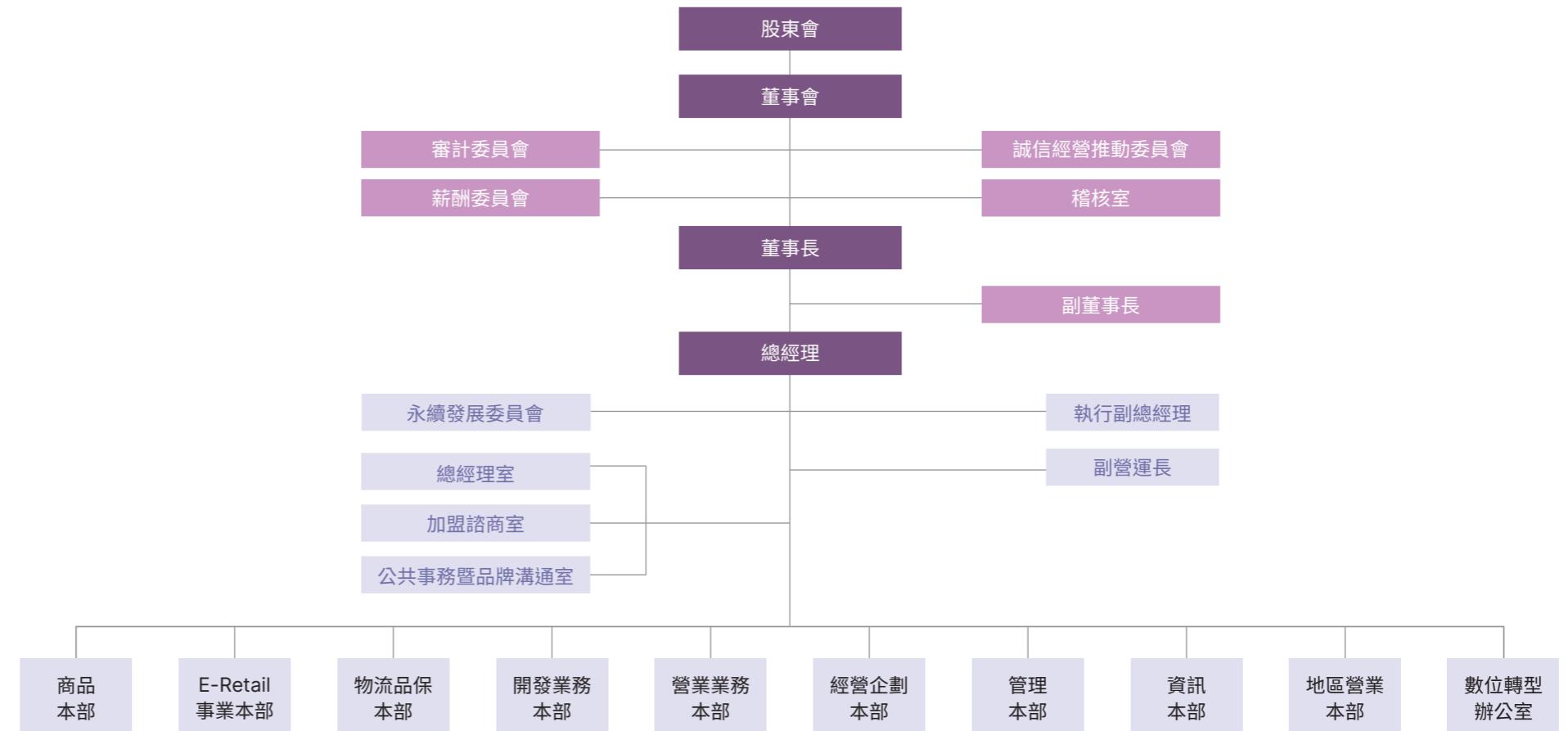
5 全家一起來關懷

6 幸福企業在全家

附錄

2.1.2 公司治理架構

全家公司治理規範與作為均遵循金管會與櫃買中心所發布法令，股東會為公司最高意思決定機關，董事會為最高決策與業務執行機關，董事長由董事會選任對外為公司代表，總經理經董事會委任後對內經營公司業務。



註：全家董事長未兼任總經理之職務



關於本報告書

經營者的話

永續績效

榮耀與肯定

1 全家永續發展

2 全家永續治理

2.1 公司治理

2.2 風險管理

2.3 客戶權益保護

2.4 法規遵循

3 全家產銷最安心

4 全家就是愛地球

5 全家一起來關懷

6 幸福企業在全家

附錄



董事會架構與運作

董事會為最高決策單位，負責監督公司整體營運管理，並依全家所訂定之「[公司章程](#)」、「[董事會議事規則](#)」及相關法令行使職權，董事對於會議事項，與其自身或其代表之法人有利害關係者，應於當次董事會說明其利害關係之重要內容，如有害於公司利益之虞時，不得加入討論及表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權，以符合利害關係人之最大利益。全家每季至少召開一次董事會，2024年共計召開8次董事會，而為協助董事會履行監督職責，董事會轄下設有「審計委員會」及「薪資報酬委員會」兩功能性委員會，負責審議重要議案。

董事會獨立性及多元性

全家董事會由15位董事組成，其中包含5位獨立董事，佔全體董事席次達三分之一，董事選舉採行候選人提名制度，並依全家訂定之「[董事選舉辦法](#)」及相關法令，辦理董事提名及資格審查，董事候選人係由董事會或符合法令持股比例之股東提名，再經董事會執行資格審查後，提請股東會選任。全家董事成員分別擁有法律、產業、財會及行銷等專業背景，並於不同專業背景，各具備經營管理與領導決策、營運判斷與危機處理、會計及財務分析能力、產業知識及國際市場觀等專業能力，展現多元互補成效。董事會成員之基本資料、學經歷、專長等資訊之揭露，可參閱2024年股東會年報第5~7頁內容^{[\(註\)](#)}。

全家積極推動董事會多元化管理目標，董事會成員除由多元化條件與背景(如國籍、年齡、性別、專業、經驗)組成外，亦均普遍具備執行職務所必須之知識、技能及素養。而每年度全家皆會為董事安排多元進修課程，以提升董事決策品質、善盡督導職責，進而強化董事會職能，2024年董事進修情形可參閱2024年股東會年報第31~32頁內容^{[\(註\)](#)}。

功能性委員會運作情形



審計委員會

委員會組成及主要職權

- 由5名獨立董事組成
- 監督公司財務報表允當表達
- 簽證會計師之選(解)任及獨立性與績效
- 公司內部控制之有效實施
- 公司遵循相關法令及規則
- 公司存在或潛在風險之管控
- 全家內部稽核主管定期與審計委員會委員溝通稽核報告結果，若有特殊狀況時，亦將即時向審計委員會委員報告

2024年運作情形

- 2024年共召開2次會議，委員會成員出席率為100%
- 內部稽核主管定期單獨與審計委員會委員溝通稽核報告結果
- 簽證會計師報告每季與年度財務報表核閱或查核結果



薪資報酬委員會

委員會組成及主要職權

- 由5名獨立董事組成
- 訂定並定期檢視董事及經理人績效與薪資報酬之政策及制度
- 評估董事及經理人領取報酬之合理性

2024年運作情形

- 2024年共召開2次會議，委員會成員出席率為100%
- 2024年並無董事會否決委員會決議或該等委員對於董事及經理人之報酬案提出反對或保留意見情事



關於本報告書

經營者的話

永續績效

榮耀與肯定

1 全家永續發展

2 全家永續治理

2.1 公司治理

2.2 風險管理

2.3 客戶權益保護

2.4 法規遵循

3 全家產銷最安心

4 全家就是愛地球

5 全家一起來關懷

6 幸福企業在全家

附錄

董事及高階經理人薪酬制度

全家針對董事及經理人之薪酬係參考同業通常水準進行合理性評估，並經薪資報酬委員會及董事會審核議定。董事酬勞依循本公司公司章程第 30 條規定，公司當年度如有獲利則應提撥不高於 2% 作為董事酬勞（但公司尚有累積虧損時，應預先保留彌補數額）；另依董事對公司營運、持續進修及經營貢獻給付合理報酬。全家高階經理人的薪資根據個人績效，包括公司獲利狀況等財務性指標，評估其對整體營運的貢獻進行給付。全家董事酬金及經理人酬金資訊，可參閱 2024 年股東會年報第 13~17 頁內容 [〔註〕](#)。

全家每年度依「董事會績效評估辦法」之評估程序及評估指標執行內部董事會績效評估，且至少每三年委由外部專業獨立機構或外部專家學者團隊執行董事會外部評估。全家於 2025 年 1 月完成 2024 年度董事成員及功能性委員會內部績效自評，成績評等結果均為「優」，並提報 2025 年 3 月董事會；全家近期外部評估係於 2023 年 11 月辦理，並業將該次外部評估結果提報全家 2024 年 3 月 12 日審計委員會、薪資報酬委員會及董事會，相關內容可參閱 2024 年股東會年報第 21 頁內容 [〔註〕](#)。

■ 高階經理人薪資報酬與 ESG 績效評估連結政策

為激勵高階經理人重視永續經營，推動本公司永續發展策略與目標，全家於 2024 年 12 月 18 日經薪資報酬委員會及董事會通過訂定「高階經理人薪資報酬與永續績效評估連結政策」，將永續發展績效正式納入高階經理人薪酬制度中。永續策略涵蓋範圍包括但不限於綠色採購、節能措施、客戶滿意度、聘用身心障礙人數、資安政策、ESG 教育訓練等。高階經理人須依據本公司永續策略內容，結合所屬事業單位營運項目進行推動，並於每年度訂定具體績效指標與推動方針。相關永續績效指標佔該經理人年度績效考核指標之 10%，績效獎金發放亦將依該指標達成情形進行調整，藉此導入永續理念於經營決策，促進企業長期價值之實現。

[註](#)：全家 2024 年股東會年報可於公開資訊觀測站或全家「企業網站 / 投資人專區 / 股東訊息 / 股東會」下載。

2.1.3 維護股東權利

全家十分重視與股東之溝通，而於公司網頁設有「投資人專區」，即時提供公司財務、業務及公司治理相關資訊，並委由服務代理機構「永豐金證券股份有限公司」專責處理股東之問題及建議。

全家每年定期召開法人說明會，並設置對外溝通管道，包含發言人制度及投資人溝通專線，讓股東可隨時表達意見並隨時處理投資人相關問題，以確保投資人對公司財務業務資訊享有充分詢問及瞭解之權利。全家 2024 年共受邀參加 4 場法人說明會。

溝通管道與資訊

• 發言人

執行副總經理 吳勝福
fu@family.com.tw

• 代理發言人

副營運長 黃君毅
huang@family.com.tw

• 投資人服務專線

(02)25239588 #6240
investor.relations@family.com.tw



關於本報告書

經營者的話

永續績效

榮耀與肯定

1 全家永續發展

2 全家永續治理

2.1 公司治理

2.2 風險管理

2.3 客戶權益保護

2.4 法規遵循

3 全家產銷最安心

4 全家就是愛地球

5 全家一起來關懷

6 幸福企業在全家

附錄



2.1.4 落實誠信經營

我們相信以誠信與正直的態度經營事業，才是企業永續經營之根本。全家設立隸屬於董事會轄下之「誠信經營委員會」，並訂有「誠信經營作業程序及行為指南」、「誠信經營守則」及「員工從業道德守則」，以規範內部成員重視道德誠信之從業行為。要求同仁執行業務應遵守內部相關規範及禁止不誠信行為，且須以合法方式參與公共事務，確保相關作為如實依法揭露，並每年定期向董事會報告公司誠信經營具體成果及推動情形。

全家總部 (佔營運據點總數 100%) 每年透過內部控制制度之六大循環與兩項控制作業，落實管理與預警機制，將貪腐風險降到最低。每年持續性風險評估與控制確信，對應外部趨勢及內部政策發展，執行風險評估內控作業 (包含「誠信經營作業程序及行為指南」)，並依內控風險評估結果，訂定年度稽核計畫。2024 年共完成 57 項稽核項目 (執行 74 次)，惟部份外部缺失均已改善完成，並無重大內部控制缺失與異常事項。未來將誠信與道德價值納入重點項目，訂立相關指標列為風險控管，落實防範貪腐。

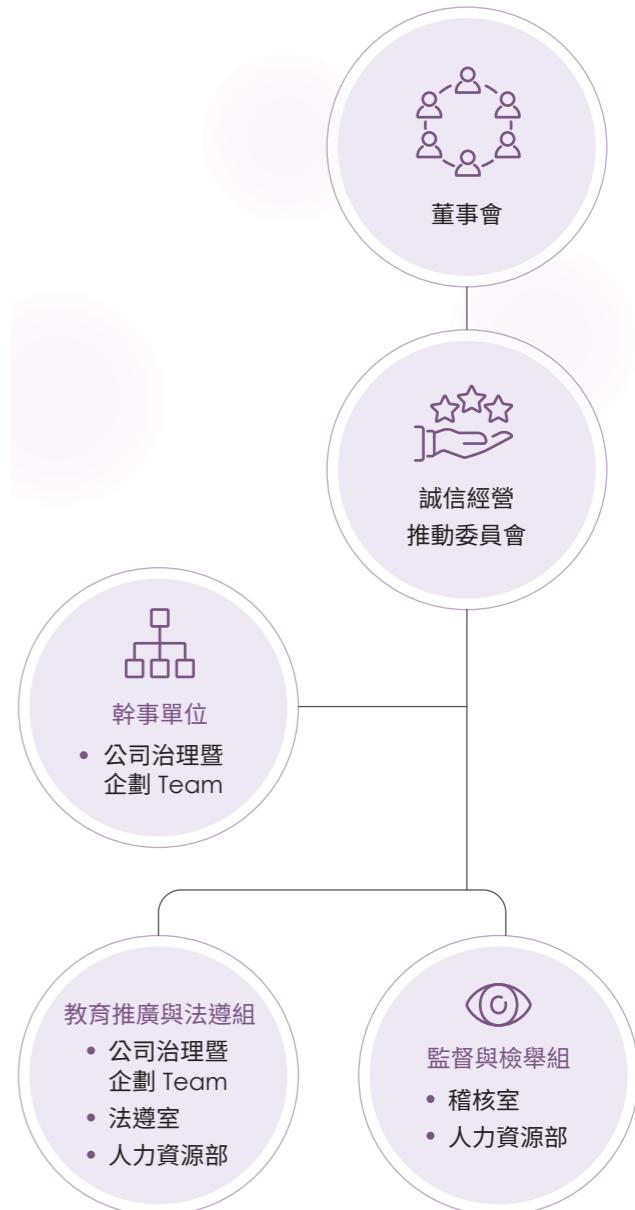
要求全體董事與高階管理階層出具遵循誠信經營政策之聲明，並於僱用條件要求受僱人遵守誠信經營政策，完成率 100%。同時，透過不定期舉辦內部訓練課程、加盟主教育訓練及供應商會議，持續宣導相關法令規範與本公司自律規章，強化誠信經營文化。

針對內部同仁，2024 年度已辦理全體員工適用之必修誠信經營與反貪腐教育訓練，參訓人數達 2,900 名員工，全體員工涵蓋率為 44% (註)，累計上課時數為 483 小時 (數位課程)，員工完訓率為 97%。於供應鏈管理方面，為確保與合作夥伴間商業往來之廉潔性，我們已將誠信經營條款納入供應商合約內容。2024 年共簽訂 907 份供應商合約，所有合約均已納入並完成誠信經營條款之簽署，簽署率達 100%。

全家訂定「檢舉非法與不道德或不誠信行為案件之處理辦法」，設置內外部檢舉管道，明定處理程序及確保檢舉人及相關人之合法權益，公司對於檢舉人或參與調查人員應予以保密及保護，使其免於遭受不公平對待或報復。

2024 年無貪腐、賄賂和違反公平交易法事件、利益衝突及洗錢和內線交易案件相關情事，無涉及不道德或不誠信行為之情形，亦無涉入反競爭行為及反托拉斯和壟斷法規相關之訴訟。

註：2024 年誠信經營與反貪腐教育訓練對象為 2024 年 8 月 31 日前入社之總公司、營業單位及店舖正職人員，不含兼職人員。




[關於本報告書](#)
[經營者的話](#)
[永續績效](#)
[榮耀與肯定](#)
[1 全家永續發展](#)
[2 全家永續治理](#)
[2.1 公司治理](#)
[2.2 風險管理](#)
[2.3 客戶權益保護](#)
[2.4 法規遵循](#)
[3 全家產銷最安心](#)
[4 全家就是愛地球](#)
[5 全家一起來關懷](#)
[6 幸福企業在全家](#)
[附錄](#)

2.2 風險管理

即時掌握內外部風險並妥善對應，是全家永續經營的重要關鍵。本公司建立完善的風險管理機制，識別並提前應對潛在風險，確保公司營運穩定成長，保障所有利害關係人權益，並履行對社會的永續責任。

2.2.1 風險管理體制

為有效落實風險管理機制，並評估企業的風險承擔能力，本公司經董事會通過制定「風險管理政策」，作為本公司風險管理之最高指導原則，其涵蓋營運過程中可能面臨的各類風險，並設有危機應對處理流程，確保在危機發生時能迅速有效地應對與控制。

隨著集團的發展，全家積極協助關係企業建立風險管理體制，每年針對策略、市場、營運、合規與財務等方面進行風險情境盤點，根據各企業的風險情境制定量身定製的應對機制。同時，我們也協助企業建立危機應對處理流程，確立危機發生時的對應層級及集團間的回報機制。

由於集團各關係企業在供應鏈中扮演密切合作的角色，若發生系統性危機事件，可能對多家企業產生影響，甚至導致供應鏈斷鏈。為此，全家每年選定重大風險事件，並定期舉辦集團間的重大危機演練，提升集團的危機處理能力。2024年，全家進行了1場重大危機演練，集團關係企業則共計舉辦了9場演練。

本公司董事會為公司風險管理的最高決策單位，負責核定風險管理政策及架構，轄下之審計委員會負責監督風險相關策略執行，確保風險管理機制有效運作。為落實風險管理機制，我們每年定期進行風險應對機制的自評，並每年至少一次向審計委員會及董事會報告當年度集團風險管理執行成果，持續完善風險管理循環。

風險鑑別

風險面向	風險類別	風險敘述	風險管理執行說明	權責單位
	運營風險	因天災、政府管制、供應鏈斷鏈、消費者重大異常行為，影響總部、店舖正常運營之不確定性事件	<ul style="list-style-type: none"> 定期盤點外部環境因素與運營相關的風險與機會，並設定完整配套機制，降低運營風險性 定期性實體賣場進行演練宣導作業 (淹水 / 停電 / 防颱 / 地震等) 	營業業務本部
(E)	環境 食品安全風險	食品 / 原物料採購、製造、販售過程中，對於公司運營產生負向影響之不確定性事件	<ul style="list-style-type: none"> 強化品保稽查與宣達事項 每日偵測食安新聞與動態因應 每月召開食安會議掌握最新法令 每年舉辦食安危機事件演練 	物流品保本部



關於本報告書

經營者的話

永續績效

榮耀與肯定

1 全家永續發展

2 全家永續治理

2.1 公司治理

2.2 風險管理

2.3 客戶權益保護

2.4 法規遵循

3 全家產銷最安心

4 全家就是愛地球

5 全家一起來關懷

6 幸福企業在全家

附錄



風險面向	風險類別	風險敘述	風險管理執行說明	權責單位
 社會 (S)	公共安全風險	因可歸咎於我方之因素，所造成之風險事件，並對店舖 / 總部及非特定人造成財物、機會損失的狀況	<ul style="list-style-type: none"> 定期賣場作業巡檢與宣導 持續年度保險續保作業 	開發業務本部
	勞 / 職安風險	未依照相關勞 / 職安法規或其他非特定原因，造成勞工臨時性、永久性之意外傷害之不確定事件	<ul style="list-style-type: none"> 年度 ISO 45001 職安管理系統執行 (風險評估、法規鑑別、內部稽核) 職安衛政策公告，並定期安排數位課程教育及新進人員職業安全教育訓練 店舖落實全家勞安日自動檢查作業，展開勞動檢查與輔導 	管理本部
	侵權風險	因公司經營過程中涉及侵害「公司」或「個人」權益，或遭受侵害等之風險事件，導致公司聲譽受損或產生賠償損失	<ul style="list-style-type: none"> 定期進行 TPIPAS 與智財驗證，並安排全員教育課程 各部門委託廠商蒐集、處理及利用個人資料者，進行委外查核監督 年度執行個資風險分析並產出改善報告 	管理本部
 治理 (G)	資安風險	APP 或資訊系統故障、資料毀損或遭入侵等，造成公司營運中斷或資料庫遭盜用，對營運產生影響	<ul style="list-style-type: none"> 完成年度資訊安全報告 每季召開資訊治理會議 通過電子發票系統 ISO 27001 認證，並持續維持有效性 通過年度 APP MAS 認證 	資訊本部
	財務風險	國內外經濟及金融情勢之變動，將影響公司收入、成本、匯率、利率等，進而影響公司損益及現金流量	<ul style="list-style-type: none"> 每季召開應收帳款檢討會議，進行分析並出具追蹤報告 每季編製財務報告，並經審計委員會與董事會通過 重大資本支出決議案經董事會通過 	管理本部
	加盟風險	為維持加盟體系運營穩定及店舖持續成長，需持續關注單店經營能力、提升加盟者獲利，以維持整體加盟秩序	<ul style="list-style-type: none"> 每年現況環境與收入差異檢視，積極提升營收，妥善運用輔助資源，確保加盟者維持穩定收入 招募流程 SOP 精進，有效提升加盟者來源 	營業業務本部

危機應對機制

依八大風險類別對應 權責單位	例行風險偵測	企聯會	作業	危機應對會議 (區分三級)																		
<p>風險情境盤點</p> <ul style="list-style-type: none"> 運營風險 食安風險 公安風險 勞/職安風險 侵權風險 資安風險 財務風險 加盟風險 	<p>風險情境盤點</p> <ul style="list-style-type: none"> 媒體風險預警 (季) 法令電子報 (月) 客服意見反映 管理文件更新(年) 風險演練推動(年) <p>危機對應課題抽出</p>	<p>企聯會</p> <ul style="list-style-type: none"> 風險管理循環優化 風險治理知識共有 <table border="1"> <tr> <td>幹事</td> <td>經營發展部</td> </tr> <tr> <td>全家成員</td> <td>各本部企劃 + 公關/法遵/客服</td> </tr> <tr> <td>關係企業成員</td> <td>風險管理幹事</td> </tr> </table> <p>集團風險治理會議</p> <p>風險管理循環優化/風險演練/風險治理知識共有</p>	幹事	經營發展部	全家成員	各本部企劃 + 公關/法遵/客服	關係企業成員	風險管理幹事	<ul style="list-style-type: none"> 管理政策審查核定 執行情形報告 訂定運作體制 建立管理決策事項 擬定內控/內稽制度 稽核作業報告 年度循環機制落實 風險評估與應對 	<table border="1"> <tr> <td>召集</td> <td>第 1 級</td> <td>第 2 級</td> <td>第 3 級</td> </tr> <tr> <td></td> <td>業務單位 主管</td> <td>本部 協理</td> <td>執行 副總</td> </tr> <tr> <td>幹事</td> <td>業務 單位</td> <td>本部 企劃</td> <td>經營企劃 本部</td> </tr> </table>	召集	第 1 級	第 2 級	第 3 級		業務單位 主管	本部 協理	執行 副總	幹事	業務 單位	本部 企劃	經營企劃 本部
幹事	經營發展部																					
全家成員	各本部企劃 + 公關/法遵/客服																					
關係企業成員	風險管理幹事																					
召集	第 1 級	第 2 級	第 3 級																			
	業務單位 主管	本部 協理	執行 副總																			
幹事	業務 單位	本部 企劃	經營企劃 本部																			

[關於本報告書](#)
[經營者的話](#)
[永續績效](#)
[榮耀與肯定](#)
[1 全家永續發展](#)
[2 全家永續治理](#)
[2.1 公司治理](#)
[2.2 風險管理](#)
[2.3 客戶權益保護](#)
[2.4 法規遵循](#)
[3 全家產銷最安心](#)
[4 全家就是愛地球](#)
[5 全家一起來關懷](#)
[6 幸福企業在全家](#)
[附錄](#)


2.2.2 資通安全風險管理

政策與承諾

為建構安全的全通路供應鏈系統及包括實體環境、軟硬體、網路、資料、人員、控制程序等安全，免於因外部或內部之風險，遭受破壞、遺失、洩密或不當控制等資訊安全風險，特制訂資通安全政策：

- 訂定資訊安全管理規章，對本公司資訊資產提供適切的防護措施，以確保其安全性、機密性、完整性、可靠性。
- 定期評估風險對本公司資訊資產之影響，並訂定關鍵性業務之備援對策及災害復原計畫，確保本公司業務持續運作。
- 持續教育本公司同仁建立「資訊安全、人人有責」觀念，提升全體同仁對資訊安全之意識。
- 要求本公司全體同仁以及供應鏈相關之往來廠商，於連結資訊系統或提供服務，應確實遵守本公司資訊安全相關規定，如有違反者，視其情形依本公司規定懲處，情節嚴重者另將受相關法律之追訴。



資通安全風險管理架構

本公司為確保資訊安全落實於業務執行，成立「資訊治理委員會」，由執行副總經理擔任委員會召集人，並由各部門代表及集團關係企業代表擔任資訊治理委員，審議公司資訊安全策略、目標與業務之任務組織，定期召開資訊安全治理會議，並製成資訊安全治理報告，審查資通安全發展方向及策略。此外，設置資訊安全委員會為本公司資訊安全專責單位，負責管理與督導資訊安全工作之規畫、推動與執行。於 2023 年 11 月 6 日經董事會決議通過由該委員會資訊長兼任資安專責主管，專責單位人員為 5 人。



具體管理方案及投入資源

- 針對相關資通安全事務例行召開週會、月會及季會，開會次數共計 66 次，會議時數 132 小時。
- 針對資訊安全相關人員進行 120 分鐘教育訓練課程，對全體員工進行 30 分鐘資安教育課程。
- 2024 年寄發資安月報共計 12 份。
- 2024 年進行釣魚信測試，施測人數 1,634 人，每人 5 封，共計施測 8,170 封。
- 2024 年新增數位品牌防偽冒管理，共管理 Brand Abuse 90 件，Mobile Apps 1 件，Phishing 122 件。
- 其他相關費用總計約 2,030 萬元。

資通安全管理執行狀況

- 因應電子發票實施作業要點要求，於 2022 年 12 月由 BSI 英國標準協會完成 ISO27001 資訊安全管理系統驗證及建議發證，並於 2023 年 1 月通過認證 (證書效期涵蓋期間為 2023/01/11~2025/10/31)。
- 因應電子發票應用程式介面使用規範要求，於 2024 年 11 月新增電子發票應用程式介面之 ISO27001 資訊安全管理系統驗證通過。
- 建置集團關係企業邊境聯防，強化閘道網路安全，擴大 24 小時全年無休之資訊安全管理中心管理範圍，實時監視、對應資訊安全風險。
- 全家數位學習平台「人資 e 網」設有「資訊學院」，每年辦理適用於全體同仁之資訊安全課程，以提升同仁的資安意識。


[關於本報告書](#)
[經營者的話](#)
[永續績效](#)
[榮耀與肯定](#)
[1 全家永續發展](#)
[2 全家永續治理](#)
[2.1 公司治理](#)
[2.2 風險管理](#)
[2.3 客戶權益保護](#)
[2.4 法規遵循](#)
[3 全家產銷最安心](#)
[4 全家就是愛地球](#)
[5 全家一起來關懷](#)
[6 幸福企業在全家](#)
[附錄](#)


2.3 客戶權益保護

政策與承諾

全家重視每一位消費者的聲音，深信優質的服務來自用心的傾聽與不斷精進。我們致力於打造安全、安心、且貼近需求的消費體驗，並將第一線服務人員的教育與培訓視為關鍵，讓每一次的互動都能帶來溫暖與專業。

為確保穩定的服務品質，我們建立內部自我檢核機制，由營業幹部與店舖夥伴每週檢視服務 (S)、品質 (Q) 與清潔 (C)，共同討論與改善精進。此外，我們委託外部機構從顧客視角評估，發掘盲點並持續優化服務體驗。

同時，我們承諾嚴格遵守消費者權益相關法規，確保交易公平透明，完善申訴與回應機制，並落實個人資料保護。我們將持續提升服務標準，以專業與誠信打造值得信賴的消費環境，讓每一次消費體驗都更美好。



消費者權益保護

傾聽消費者的聲音，是我們與消費者溝通的重要管道之一。為了讓消費者能夠隨時得到回應，我們設立了 24 小時消費者服務專線，提供全時段的諮詢與申訴處理服務，確保消費者的需求能即時獲得處理與關注。

在 2024 年，消費者服務專線服務了近 20 萬人次，每一位顧客的寶貴回饋都是全家持續改進的重要依據。對於每一個反映的問題，我們承諾在 3 個工作天內完成處理，並設有派案追蹤機制，最高簽核至本部長，確保問題解決並提升服務品質。同時，客服中心定期整理並分析消費者回饋，與各部門協作提出切實可行的改善建議。

我們也十分感謝消費者的支持與鼓勵，2024 年我們收到 677 件來自消費者的讚美與肯定。對於優秀的店舖同仁，我們會給予適當的獎勵與表揚，並將優良服務案例進行內部分享，期望透過學習交流與持續成長，帶給消費者更棒的消費體驗。



關於本報告書

經營者的話

永續績效

荣耀與肯定

1 全家永續發展

2 全家永續治理

2.1 公司治理

2.2 風險管理

2.3 客戶權益保護

2.4 法規遵循

3 全家產銷最安心

4 全家就是愛地球

5 全家一起來關懷

6 幸福企業在全家

附錄



客戶資料保護

除設置接受消費者意見的專線與信箱外，如何保障消費者的權益也是我們重視的核心經營領域。全家率先業界導入個人資料保護與管理制度 (TPIPAS)。該制度之目標主要在於將個人資料保護與事業營運連結加以系統化管理，並以計畫 - 執行 - 檢查 - 行動 (Plan-Do-Check-Act, PDCA) 方法論為建置基礎，以提升企業法規遵循效率。

全家便利商店於 2012 年度通過 TPIPAS 驗證並取得經濟部認證之資料隱私保護標章 (dp.mark) 後，持續每兩年進行更新驗證。全家設有法遵室作為個人資料保護與管理制度推動的專責單位，以強化組織內部管理流程之內控稽核能力、加強個資教育訓練及通過期中查核為目標。未來我們也將繼續為消費者之權益而努力，持續維運個人資料保護與管理制度，打造數位經濟下之優良個資保護環境、慎密綿密會員個資保護網並持續更新驗證。



智慧財產管理

全家為累積並保障公司之智慧財產，提升員工對智慧財產之正確認知，重視研發創新及尊重他人之智慧財產，避免侵害他人權利。本公司自 2012 年起成立智財管理專責單位，陸續完成智財管理制度，建置智慧財產資料庫，並於 2014 年導入台灣智慧財產管理系統 (以下簡稱「TIPS」) 制度，迄今持續依循 TIPS 規範落實智慧財產管理制度，遵循 PDCA(計劃 - 執行 - 檢查 - 行動) 策略持續調整及優化內部流程，進一步提升資源運用效率，降低智財管理風險，以促進公司營運績效與獲利能力。

申訴管道

全家針對不同的個資蒐集管道，設有相應的個資事件申報聯繫窗口，確保消費者享有完善的個資保護機制。

2024 年本公司並無違反消費者權益的法規 (消費者保護法、個資法、公平交易法) 而遭主管機關裁處之紀錄，亦無侵犯顧客隱私或遺失顧客資料有關的投訴。



客服專線

0800-221-363



電子郵件信箱

service@family.com.tw



官網利害關係人專區

https://www.family.com.tw/web_enterprise/page/contact_us.aspx


關於本報告書

經營者的話

永續績效

榮耀與肯定

1 全家永續發展

2 全家永續治理

2.1 公司治理

2.2 風險管理

2.3 客戶權益保護

2.4 法規遵循

3 全家產銷最安心

4 全家就是愛地球

5 全家一起來關懷

6 幸福企業在全家

附錄



1 全家永續發展

2

全家永續治理

3 全家產銷最安心

4 全家就是愛地球

5 全家一起來關懷

6 幸福企業在全家

附錄

2.4 法規遵循

全家致力於建立法令遵循文化，並設立法遵室為專責單位，持續深化集團法令遵循之推動。我們透過全面管控與支援，確保集團各公司在營運過程中均符合法令要求，從而維護企業的合規性，促進集團的健全發展。

六大管理方針



- 集團法遵會議：定期召開集團法遵會議，分享法令遵循資訊，降低法律風險，並促進集團內部對法令遵循的共識。
- 集團法令電子報：每月彙整最新法令資訊，並發行集團法令電子報，確保同仁及時掌握相關法令訊息，形塑集團成員間法遵意識。



- 全家集團涵蓋多元產業，包括便利商店、物流、餐飲、票券、資訊、虛擬金融與鮮食廠等領域。由於所涉法規範圍廣泛，須依各產業別進行法規盤點與風險鑑別，並規劃相應的法遵風險控制機制，確保集團在多樣化業務運營中合規經營，並有效降低法律風險。



- 法令遵循評估與內規更新：建立更新集團對於新修正法令、新法草案與對應內規之法遵評估作業，並定期執行法令遵循自行評估作業，確保集團管理與營業活動持續符合法令規範，促進公司穩健經營。
- 法令遵循手冊建置與更新：建置更新全家便利商店營業手冊，涵蓋法令遵循的核心範疇，包括：1. 便利商店經營法規、2. 食品安全衛生管理法、3. 消費者保護法、4. 勞動基準法、5. 菸害防制法、6. 廢棄物清理法，以及 7. 兒童及少年福利與權益保障法，作為營業端的法令遵循參考依據。



- 定期追蹤法令變動並進行管控分析，提供法令變動訊息要點予集團內相關單位，同時追蹤各單位的法遵對應措施與執行時程，確保法令變動得到及時應對。



- 每月彙整集團適用法令概況，並定期於高階主管會議報告，確保高階主管充分了解法令遵循執行情況，並適時調整相關措施。



- 集團關係企業所涉法律領域包括但不限於：食品安全衛生管理法、公平交易法、個人資料保護法、智慧財產權法、消費者保護法、勞動基準法、職業安全衛生法、公司法、環保法規等相關法令規範。
- 每年定期辦理適用全體同仁之「個人資料保護法」與「智財管理制度」數位學習課程；針對新進員工，亦設有專門的新進人員法律教育訓練課程，讓每位同仁都能清楚了解相關法律知識，確保公司運營符合各項法規要求。

政策與承諾

- 秉持誠信、正直持事，遵守政府及所在地的法律規範
- 深化、推動及支援集團法令遵循制度規範，形塑全家集團法令遵循文化





關於本報告書

經營者的話

永續績效

榮耀與肯定

1 全家永續發展

2 全家永續治理

2.1 公司治理

2.2 風險管理

2.3 客戶權益保護

2.4 法規遵循

3 全家產銷最安心

4 全家就是愛地球

5 全家一起來關懷

6 幸福企業在全家

附錄

2024 年違規情形

全家嚴格遵守政府單位所公告之環境保護法規、食品安全衛生管理法等法令規範。在產品資訊標示與行銷方面，2024 年度未發生任何違反相關法規而遭裁罰之事件；在食品安全方面，2024 年全家總公司與店舖共計發生 2 件違反食品安全衛生管理法，遭主管機關裁罰共計 240,000 元，惟未有經主管機關通知須下架商品等事件；另因違反勞動基準法，遭主管機關裁罰 1 件重大事件共計 150,000 元^(註)。

針對上述違規情形，公司均已即時進行內部檢討並啟動改善措施，強化相關單位之法令遵循教育訓練與內部宣導，並提升稽核與點檢頻率，持續強化營運過程之法規遵循，防止類似事件再次發生。

違反法規與違規情事	罰款金額	改善措施
楊梅瑞梅店及大里河堤店違反《食品安全衛生管理法》規定，販售過期商品	240,000 元	<ul style="list-style-type: none"> 每月隨盤點行程安排抽檢過期品進行庫存控管，並針對異常店安排複檢及列入重點列管。 如有管理異常狀況，營業幹部即會到店輔導，召開店內會議宣導食安法規並教育店舖使用系統紀錄進行效期查檢，避免此狀況再次發生。
台南金華店違反《勞動基準法》規定，工資未全額直接給付勞工；未逐日記載勞工出勤情形至分鐘為止；假日工資未給或於休假日工作未依規定加給工資	150,000 元	<ul style="list-style-type: none"> 已強化店舖工時管理與法規培訓，營業幹部定期訪店督導，確保工時記錄準確、薪資發放流程落實，並將違規案例納入教育宣導，提升法規遵循意識，防範類似情形再發生。

^(註)：重大違反法規之事件，為罰鍰金額超過新台幣 100,000 元以上之事件。

