

6

幸福企業在全家

永續主軸

幸福職場

重大主題

職業安全衛生、人才發展與培育

利害關係人

員工、加盟者、政府機關、公益團體

聘用 **109** 位身心不便的夥伴

占總員工人數 **1.65%**

高於法規要求



員工健康檢查補助費用

達 **862** 萬元



2024年
永續關鍵績效



全體員工教育訓練

總時數 達 **359,372** 小時

總投入經費 達 **3,766.7** 萬元

取得 **ISO 45001** 外部認證



6.1 人才吸引與留任

6.1.1 全家好夥伴

因為全家每一位夥伴的全心投入，以用心、細心及暖心的態度面對消費者，我們才得以持續地獲得消費者的肯定，所以我們也致力於為全家的夥伴打造一個幸福的工作環境。在全家，我們以企業文化建制人力政策並落實具體行動方案以照顧我們最重要的夥伴。

2024 年全家員工總數共計 6,587 位^(註1)，其中男性員工計 3,179 位，女性員工計 3,408 位，男女比為 0.93:1。非員工工作者包含加盟店舖人員總數約 25,737 名^(註2)以及地區辦公室清潔人員 3 名。2024 年我們擴大統計範疇至子公司，子公司員工總數共計有 3,988 位。男性員工計 1,772 位，女性員工計 2,216 位，男女比為 0.80:1，其中屬全家國際餐飲股份有限公司（以下簡稱全餐）員工人數最多，佔總子公司員工人數的 38.7%。子公司非員工的工作者共計 3,170 位，男性計 1,643 位，女性計 1,527 位，男女比為 1.08:1。其中 87.7% 擔任理貨人員，且理貨人員中 66% 為全台物流股份有限公司工作者，34% 為日翔文化行銷股份有限公司工作者。其餘從事資訊系統維護、店舖會計、清潔、保全、團膳等工作，並包含產學合作生。全家員工及子公司員工與非員工工作者統計請參閱附錄【ESG 數據】。

2024 年間新進員工共 1,454 位，新進率 22.1%，離職員工 1,214 位，離職率 18.4%，新進及離職人數統計請參閱附錄【ESG 數據】。離職人數較去年增加主要來自轉加盟及退休人員的增加，且店舖門職人員的流動率亦有所上升，尤其是年輕世代與壯世代員工的流動率較高。為此，我們規劃了一系列跨世代溝通及領導力課程，以促進團隊協作。除此之外，我們加強勞動檢查，確保勤務正常，並增進現場工作關懷，同時調整新進員工訓練，提升新進人員的店舖適應能力。

註 1：包含總部後勤員工與直營店舖人員（含兼職與建教生）

註 2：加盟店舖人員總數以 2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日止意外險投保人數計算

多元雇用政策

全家秉持支持性就業的核心精神，除提供外籍生產學合作、高中職建教合作學生及在學兼職的工作機會外，亦進用身心障礙夥伴、原住民及新住民、壯齡員工，以打造多元共融的職場環境。

2024 年總公司與直營店進用 46 位原住民員工與 74 位新住民員工。同時，全家大幅超越法令 1% 的最低比例，進用 109 位身心障礙員工，占總員工人數 1.65%。透過與勝利基金會攜手打造的身心障礙者共同營運便利商店，為身心障礙者提供就業機會，更多內容請參閱 5.3.2 全家身障共融便利商店。

此外，因應台灣少子化、高齡化的趨勢，致力打造友善共融的「跨世代 DEI 便利商店」，提供中高齡者友善之工作職場環境。透過「中高齡輔具導入」、「彈性職務設計」、「高年級職場體驗營」、「壯世代訓練專班」4 大具體行動，促進樂齡就業。2024 年直營店進用 45 至 54 歲人數共 394 位，占總員工人數 5.98%，進用 54 歲以上人數 141 位，占總員工人數 2.14%。

未來我們將持續優化訓練機制，打造合適福利制度，以擴大多元人才招募，為不同背景的人才提供公平的就業機會，讓每位員工成為社區不可或缺的「全家人」！



6.1.2 薪酬福利

我們提供完善的薪資與多元的福利，感謝並獎勵全家夥伴的努力與付出。全家的薪資與福利涵蓋薪津、獎金、保險、假期、休閒、補助、設施與教育資源等多元面向，確保每位員工都能享有完善的照顧。

薪津 為員工的聘僱合約所約定之薪資報酬 	獎金 年節獎金、績效獎金、證照津貼、久任獎金、推薦獎金、研發專利獎金、員工分紅 	保險 勞保、健保、員工團保、眷屬團保 
假期 特休假、生日假、陪產假、家庭照顧假、生產假、安胎育嬰假、生理假、事假、病假、喪假、婚假、生日假 	休閒 按摩日、年度聚餐、部門旅遊、社團活動、年終尾牙摸彩、全家日親子活動、優惠電影票、三節禮券、勞動節禮券、生日禮券、個人旅遊補助 	補助津貼 國內外旅遊補助、婚喪喜慶津貼、生育補助、子女教育補助、緊急救難協助 
教育資源 全家企業大學、全家數位學習平台「人資e網」、員工發展計畫 (IDP)、外訓補助、國內外進修補助 	其他福利 專職護理師、醫師定期駐點、辦公場所設置集哺乳室；全家托嬰中心於 2024 年規劃設置，預計 2025 年正式啟動 	

績效評估

全家致力於打造公平透明的工作環境，確保每位夥伴的付出獲得合理評價。我們依據考績辦法，每半年進行績效評估，設有初評與複評機制，並將考評結果與績效獎金及升遷機會連結，激勵員工持續成長。所有正式員工符合考績評核年資者皆適用此制度，2024 年適用對象已 100% 完成考核。主管亦透過年度兩次面談，提供雙向回饋與指導，幫助員工優化工作表現，實現個人與企業共同成長。

育嬰留停

我們謹遵勞基法規定給予員工得以申請育嬰留職停薪的假期，對於申請育嬰留職停薪的員工無任何不當對待或歧視。2024 年申請育嬰留停員工之復職率為 72.31%，留存率為 94.29%，2024 年員工育嬰留停統計請參閱附錄【ESG 數據】。經與未復職與離職員工訪談了解後，皆非遭受歧視或不平等待遇，係因個人生涯規劃而離職。

6.2 勞動人權與勞資溝通

6.2.1 人權維護

全家尊重員工的基本人權，不因員工的國籍、宗教、種族、性別等條件而遭受任何的歧視，我們嚴格遵循勞動基準法之規範，不僱用 15 歲以下之童工，也未使用任何方式強迫員工勞動。2024 年度未發生任何不當侵害人權情事。

為保障員工的工作權利，我們依照勞基法規定，提供合理的勞動契約終止預告期間，根據員工的工作年資，提供 10 天至 30 天不等的預告期。此外，並無限制員工籌組工會之權利與自由，惟目前並無員工發起籌組工會，迄今員工亦未曾向公司提出團體協約之協商要求，迄未簽訂團體協約。

全家亦訂有「[人權政策](#)」，致力於尊重每位員工的尊嚴與基本權利。我們反對任何形式的歧視、剝削與強迫勞動，並積極促進公平、透明且尊重人權的工作環境。未來，我們將持續提升並完善與人權相關的各項措施，致力於降低潛在的風險與衝擊，為員工提供更加公平、安全的工作環境。

員工社團活動

全家無限制員工集會結社之自由，並鼓勵員工參與或成立各式社團。由職工福利委員會訂定「社團籌組及管理辦法」，並提供社團經費補助支持。2024 年全家設有 14 個社團，總補助費用達 43.3 萬元，為員工提供豐富的聚會與活動平台。





6.2.2 勞資溝通

員工溝通管道

我們重視與全家夥伴之間的即時且良好溝通，訂定了「員工提案與申訴作業準則」，並設立了專屬的員工溝通信箱，讓員工能夠在保密的情況下，提出任何問題或建議。此外，我們亦明文訂定性騷擾防制、申訴及懲戒辦法，並設置檢舉專線與信箱，確保員工能夠在安全的環境下提出疑慮與反映問題。



員工提案與申訴管道

員工溝通信箱：
complain@family.com.tw

官網利害關係人專區：
https://www.family.com.tw/web_enterprise/page/contact_us.aspx



防治性騷擾申訴管道

檢舉專線：(02)25239588 轉 6885

性騷擾檢舉信箱：equal@family.com.tw

2024 年，員工意見反應專線及信箱共接獲 10 件反應與諮詢，官網專區則有 8 件。每件案件皆由人力資源部以保密方式協助溝通並妥善處理。本年度共接獲 4 件員工性騷擾申訴案件，並迅速展開調查。經調查後，其中 1 件屬實，該名員工被免職，同時再次加強宣導性騷擾防制、申訴及懲戒規範。

員工滿意度調查

■ 員工滿意度調查概況

全家自 2021 年起每年辦理員工滿意度調查，作為持續優化制度與文化的依據。2024 年首次納入店舖壯世代夥伴，問卷共回收 1,537 份，涵蓋多元職別與年齡層。調查內容包含「員工滿意度」、「敬業貢獻」、「企業社會責任」、「數位轉型準備度」、「績效評核制度」、「留任意願」與「員工口碑」等面向，整體指標得分介於 4.04 至 4.70 分（滿分 6 分）。

2024 年「員工滿意度」指標顯著提升，展現公司近年來在強化制度彈性與透明度上的努力已獲得正向回饋。全家持續推動彈性上班與居家辦公機制，提升同仁工作自主性與生活平衡，同時放寬服裝儀容規範，營造更開放與自由的職場氛圍，使員工能以更自在的狀態投入工作。

在「企業社會責任」面向，全家展現深厚承諾，積極推動多元、平等與共融 (DEI) 政策，包括擴大壯世代夥伴招募、打造跨國籍與多元背景的工作團隊，並榮獲「台灣企業永續獎—樂齡友善職場首獎」肯定，員工亦對此展現高度認同。

此外，為展現數位轉型的決心，公司積極推動流程數位化、系統優化與跨部門協作，全面提升營運效率與數據應用能力，並啟動內部「數位轉型領航賽」，鼓勵員工參與創新提案與實務應用，強化數位韌性與組織敏捷性。

儘管 2022 年員工滿意度曾達高峰，2023 年度出現各項指標回落，然 2024 年多數指標已有回升，反映公司針對員工反饋所採取之調整措施正逐步產生成效，顯示員工對公司持續優化職場環境與制度的作為已產生正面認同。

■ 展望與承諾

公司將持續以員工為核心，打造卓越職場環境，並密切關注各項指標變化，針對下滑項目採取具體改善措施。這些成果見證了公司傾聽員工聲音、優化制度與推動共融文化的努力。未來也將持續依據員工反饋調整策略，確保每位夥伴在這個大家庭中都能感受到尊重與歸屬，攜手營造積極、具活力的工作氛圍，進一步提升整體滿意度。

6.3 職業安全衛生

6.3.1 安心安全職場

提供安心與健康的職場是全家對於員工的承諾，我們訂有「職業安全衛生工作守則」，主要包含勞工安全衛生管理與權責劃分、設備之維護與檢查、工作安全與衛生標準、教育訓練、健康指導及管理、急救與搶救及防護設施之準備、維護與使用等內容，並經台北市勞檢處同意備查。我們依勞基法及職業安全衛生法規定成立勞資會議及職業安全衛生委員會，勞資會議由勞方與資方推選代表，其中資方代表及勞方代表各 8 人；職業安全衛生委員會成員則由總經理擔任主任委員、委員 (資方) 5 人及勞工代表 8 人並定期舉行會議，討論勞工權益、福利、職安管理系統管審作業、環安衛等事項，並由會議中作成決定後執行。職業安全與衛生事項之最高權責主管為總經理，並設立職業安全衛生委員會訂定環安衛政策與方針並由職業安全衛生小組推廣執行，推動「職場健康促進，建立安全、安心之工作環境」的職業安全衛生政策。

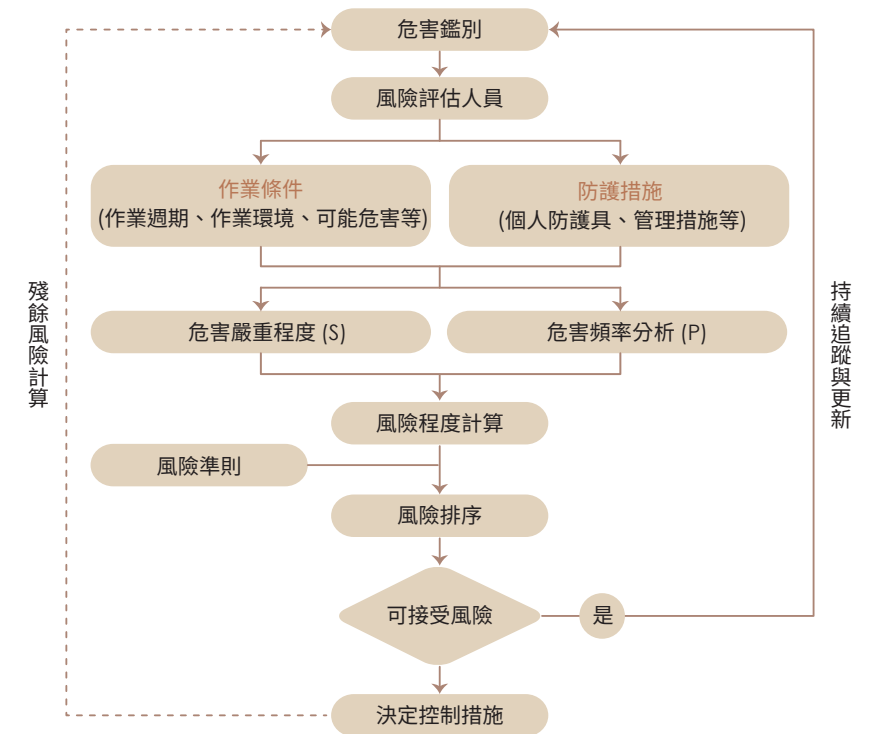
職業安全衛生管理系統

全家於 2023 年取得 ISO 45001 職業安全管理系統證書 (IAF)。認證範圍涵蓋全家便利商店股份有限公司及全家中賓店，使得中賓店成為國內首家取得店舖認證的便利商店，該證書於 2024 年持續有效。在此管理系統下，經內部稽核與外部認證之範疇涵蓋 1,677 人，佔總員工人數 25.5%。為落實職業安全衛生管理，公司已將職業安全管理納入內部管理辦法，管理範疇包含所有工作者 (包含直營店舖員工等)。未來我們將繼續推動 ISO 45001 安全衛生管理系統，並計劃將所有直營店舖納入外部認證範疇，進一步強化全家的安全衛生管理。

■ 危害辨識與風險評估

為確保職安危害辨識與風險評估有效運作，我們依照「ISO 45001 職業安全管理系統」進行管理。各部門負責人會對公司活動、設施及服務 (含承包商等) 所產生的安衛危害進行鑑別，並將資料記錄於「危害鑑別及風險評估表」中，針對機械、設備及外部活動對員工健康安全的危險源作詳細說明。危害鑑別考量日常作業及變更後可能衍生的安全風險。對於高風險項目，經職業安全衛生委員會核准後，設立職安衛目標方案並要求責任單位執行。每季將追蹤實施成果，確保安全衛生措施落實並持續改善。

危害辨識與風險評估流程



■ 事故調查與報告

針對事故調查，我們建立了「不符合、矯正與預防措施管理程序」以及「職業災害處理調查與統計辦法」以落實事故之調查及管理，包括虛驚事件的記錄及工作者可自行離開其所認為可能導致傷害或疾病的工作狀態之政策與要求等。

意外事故發生通報與處理改善流程

1. 意外事故通報

本公司全體員工、主管、承攬人在工作場所（總部或店舖）發生下列災害之一時，職業安全衛生小組應於 8 小時內報告各區所轄勞動檢查機構：

- ❶ 發生死亡災害
- ❷ 發生災害之罹災人數在三人以上
- ❸ 發生災害之罹災人數在一人以上，且需住院治療（住院達 24 小時以上）
- ❹ 其他經中央主管機關指定公告之災害

2. 意外事件通報處理

發生意外事件時，發現人員必須向部門主管報告，並立即通知職業安全衛生小組。若人員受傷時，部門主管應依相關緊急應變程序採取應變與處理，立即將傷者送醫救治。

3. 事件原因調查分析

同時職業安全衛生小組即會進行意外事故及事件原因調查分析，確認後即採取相對應之矯正及預防措施。

職業安全衛生參與及溝通

若主管、員工或外部人員對職業安全衛生管理系統有溝通或諮詢需求，職業安全衛生小組將統籌彙整並回覆相關部門，必要時召開會議討論。專責小組亦透過教育訓練、網站公告等方式宣導政策、目標及管理方案，確保全體員工及利害關係人理解；並每月定期彙整內外部溝通訊息，依環境變化即時調整管理系統，確保其持續有效運作。

職業安全衛生教育訓練

全家不僅建立完善的職業安全衛生管理制度，亦積極強化員工職安意識，降低潛在風險帶來的影響。為確保管理流程品質，相關承辦人員皆須完成 ISO 45001 條文教育訓練、危害鑑別與風險評估、內部稽核等課程。此外，承攬商在施工或採購設備前，須參與承攬商協調會議並接受安全衛生危害告知，簽署承諾書以降低承攬風險。同時，全家除設置專責職安小組外，亦依法配置職護人員，持續推動母性健康保護、員工健康關懷、職場不法侵害預防及「健康小學堂」數位課程，打造更安全、健康的職場環境。

2024 年職業安全衛生教育訓練

項目	2024 年績效
職安數位課程	完成閱讀人數共 499 人。
職場不法侵害預防教育訓練	於安全衛生業務主管回訓課程 (19 場) 及 18 個月新人訓 (10 堂) 加強不法侵害相關宣導，並配合警政署推行報案 APP。
健康小學堂數位課程教育訓練	辦理 12 堂數位課程，閱讀人數計 20,607 人。
火災演練	辦理 1 場火災演練
丙種安全衛生業務主管	辦理 9 場，完成訓練人數共 226 人，考試通過取得證照人數 137 人。
急救人員	辦理 8 場，完成訓練並取得證照人數共 209 人。
安全衛生業務主管在職教育訓練	辦理 19 場，完成訓練人數共 432 人。
急救人員在職教育訓練	辦理 8 場，完成訓練人數共 184 人。
交通安全線上課程	完成閱讀人數共 5,180 人。
不法侵害預防線上課程	完成閱讀人數共 5,727 人
火災應變線上課程	完成閱讀人數共 5,727 人
ISO 45001 內部稽核課程	完成課程且取得證書共 76 人



職業傷害統計

截至 2024 年為止，申報於勞動部職業安全衛生署的「職業災害統計網路填報系統資料」統計，工傷事件計有 2 件，失能傷害頻率 (FR) 0.22、總合傷害指數 (FSI) 0.04，2024 年工傷統計資料請參閱附錄【ESG 數據】。年度災害事故類型主要為交通事故佔比最多，公司除於定期通報事故案件及宣導，為加強勸導交通安全觀念，定期宣導新進及在職同仁交通安全並配合數位課程、影片及案例等教育訓練。

6.3.2 健康友善職場

員工是企業最重要的資產，為促進全家夥伴的身心健康，全家依據勞動部推行的勞工健康保護四大計畫，建置相應管理作法，以完善健康管理與職場安全。

計劃項目	對象	管理作法	2024 年執行成果
人因性危害預防計畫	本公司全體同仁	員工健康管理	<ul style="list-style-type: none">健康追蹤檢查：除符合法規規定的勞安體檢項目外，全家提供優於法規的健檢項目，幫助同仁掌握身心健康狀況。2024 年員工參與健檢比率達 86.4%，補助檢查費用共計 862 萬元，並對異常重大風險個案進行 100% 個別關懷與協助，確保員工獲得完善的健康照護。肌肉骨骼傷害及危害調查：2024 年調查結果顯示疑似有危害者共 152 名，已 全數完成追蹤並安排醫師面談，確保員工獲得適切的健康管理與協助。
母性勞工健康保護計畫	得知女性勞工妊娠之日起至分娩後一年之期間	母性健康保護措施	<ul style="list-style-type: none">懷孕同仁健康追蹤：2024 年共追蹤 75 名懷孕同仁，透過醫師臨場服務或護理師訪談評估，進行個案分級管理，並評估其工作職務適性，確保職場安全與健康保障。
異常工作負荷促發疾病預防計畫	本公司全體同仁	員工健康管理	<ul style="list-style-type: none">高風險員工健康管理：依據員工體檢報告推估十年心血管風險，並結合過勞量表問卷及工作型態篩選出高風險族群。2024 年共篩選出 23 名高風險員工，已安排健康管理與醫師面談，提供個別化關懷與健康指導。
執行職務遭受不法侵害預防計畫	本公司全體同仁	EAP 員工協助方案 醫師臨場服務	<ul style="list-style-type: none">EAP 員工協助方案：全家提供心理師諮詢服務，2024 年共服務 96 人次，補助諮詢費用計 18.8 萬元。醫師臨場服務：個人過負荷量表評估、健康指導及工作適性評估，確保員工身心健康與工作平衡。健康講座：提供紓壓講座。

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

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

6.1 人才吸引與留任

6.2 勞動人權與勞資溝通

6.3 職業安全衛生

6.4 人才發展與培育

6.5 加盟夥伴挺全家

附錄



6.4 人才發展與培育

「人」是企業最關鍵的競爭力，全家堅持「全家」的人才，自己培育。透過流通業唯一設立的企業大學、FC 學院 (Franchise)，以及針對店舖從業人員的相關訓練，為員工、加盟者及店舖從業人員提供量身打造且完善的教育訓練課程，致力於培養優秀的人才。

為了激勵員工提升專業，全家採取雙軌晉升制度，不僅隨職位上升調整薪資，還會根據技能進行相應的薪資調整，專技員工的薪資將大幅提升，進一步激勵員工發展專業技能，並提供向上晉升的機會。

6.4.1 職涯訓練藍圖

全家針對各職位提供 OJT 和 OFFJT 訓練，透過多元學習管道幫助員工提升所需能力。自 2018 年起至 2024 年，已完成 99 個職務訓練地圖，讓新進、輪調與現職同仁在對應職務架構下系統性地學習相關知識，並透過職能評量幫助主管掌握員工職能現況，協助員工針對能力缺口進行強化。

每年根據訓練需求與效益調整計劃，2024 年已對 91 位新進及 168 位輪調人員進行職能評量。我們將整合職能和實體、線上訓練資源，並落實 PDCA 管理循環，持續優化訓練品質，幫助員工清楚了解自身職能缺口與發展路徑。

此外，全家利用數位學習平台的訓練藍圖，為同仁提供職務與專業技能的學習推薦，並針對壯世代與外籍人士的招募需求進行調整。內部訓練方案包括店舖養成課程、樂齡訓練示範店及定期座談會等，旨在提升訓練效果與效率，讓員工更有成長動力。

員工職涯發展規劃

為了落實績效管理並提升員工能力，全家持續推動員工發展計畫 (IDP)。聚焦於檢視未來編制、職務分配、員工能力缺口與訓練計畫，並評估員工的能力與產出結果是否與考績相符。盤點結果將作為人力編制及未來業務推動的依據。

此外，透過人才盤點，我們期望挖掘具備領導或專業能力的員工，將其納入人才池，並促進員工的持續成長與發展。未來，每年將定期進行人才盤點，並根據盤點結果調整員工發展計畫，檢視訓後能力與績效趨勢的變化，並調整訓練計畫與確認成效。盤點結果將作為人力編制需求調查的評估依據，並針對職能缺口提供個人化訓練建議，進一步提升員工的職能。

職 位	OJT 訓練		OFFJT 訓練					
			職能別訓練	職位別訓練	精英儲備訓練	自我提升		
經理群以上主管	OJT 推動管理	OJT 內部講師培訓	主管訓練	職位別訓練 團隊、共識、激勵營	EMBA 補助	關鍵人員技術培訓	全家企業大學	外訓補助 員工進修學習
襄理/課長群主管								
資深/一般專員	OJT 訓練	經驗傳承	各部門專員訓練	職業安全衛生相關訓練				全家數位學習平台「人資e網」線上學習
門職人員			直營正職訓練					
新進人員			職前訓練					
兼職人員			從業人員訓練					

6.4.2 員工職能職級培育

我們深知人才是企業永續經營的關鍵。我們秉持以員工職能與職級為核心的培育策略，系統化地規劃多元訓練課程與發展計畫，致力於提升員工的專業技能、領導潛力與職涯發展。透過精準的培育投資，我們承諾賦予員工持續成長的動能，共同邁向組織的永續未來。

2024 年，全體員工年度教育訓練總時數累計達 359,372 小時，總投入教育訓練經費達 3,766.7 萬元，平均每位員工的教育訓練投入約 5,719 元。員工依職能劃分的平均訓練時數，詳見附錄【ESG 數據】。

新進人員訓練

為強化新進人員對公司制度及相關法規之認知與遵循，全家規劃完整之新進人員必修訓練課程，藉以深化其對企業社會責任及法遵文化之認同，並建立安全、尊重與包容的職場環境。



企業大學孕育關鍵人才

為培育未來能獨當一面擔任經理人或高階主管的人才，全家成為業界首家設立「企業大學」的企業，並將其定位為中高階主管的培育搖籃。課程長達 2 至 3 年，專注於培養管理階層人才，課程內容涵蓋管理知識、個案討論及行動學習，強調「學中做、做中學」。其中企業大學的標竿學院，邀請異業經理人以及各領域專家分享經驗，學習標竿企業專業經理人及標竿對象之成功經驗並將所學轉化以協助及提升工作技巧，帶來不一樣的新思維。截至 2024 年，全家企業大學已舉辦 21 屆、畢業學員共達 874 位。

關鍵技術人員培育

配合公司集團的發展趨勢，全家積極辦理不同領域的關鍵人才培訓，涵蓋杯裝飲品、電商與會員經營、數據分析及基礎建設等領域。針對關鍵人才的培養，我們從基礎技能到專業職能進行全面規劃，並輔以完善的人才發展制度，促進員工雙重職涯發展，激勵他們不斷提升專業能力，進一步優化全家的關鍵人才庫，為未來的業務發展奠定堅實基礎。



領航者學院

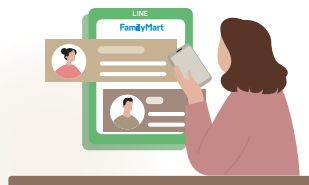
針對中階主管的培訓計畫，2024 年全家增設「領航者學院」，首屆招生共計 40 名學員。課程以個案探討為主，重點在於提升學員的問題解決能力與戰略思維，並針對實際營運挑戰進行深入討論與分析。學院旨在挖掘備位主管的潛力，培養具備領導潛力的中階主管，為公司未來的長期發展奠定堅實的領導後備力量。

全家學習平台

2024 年，舉辦兩梯次的全家學習日，透過多元主題提升學習動機，共計 621 人次參與。除了實體課程，全家數位學習平台「人資 e 網」也提供數百門多元課程，涵蓋趨勢類、專業類、營業相關、通識類及人權相關課程，讓同仁可以隨時隨地透過網頁觀看，並可使用 APP 進行行動閱讀，打破時間與地點的限制，持續學習。2024 年度平台瀏覽量達 100.9 萬人次，充分展現同仁的學習力。

全家壯世代多元共融圈

全家積極打造職場共融圈，壯世代 LINE 社群「我們壯一家」於 2024 年 11 月正式啟動，並於年底前累計達到 185 名成員，成功促進群友之間的互動與支持，為職場文化注入更多活力與凝聚力。



員工外訓補助

員工可依據職務範疇內所需提升之技能與主管討論安排外訓或進修課程，經教育訓練中心評估許可後皆可提供相關補助。2024 年參與外訓共計 66 次，其經費支出共計約 53.1 萬元。

FC 學院

加盟者是全家推動卓越連鎖事業的關鍵夥伴。為協助店長應對市場變化，全家強化訓練機制，結合數位轉型與店鋪成功案例，幫助店長深化經營思維，快速適應變化，確保店鋪運營與品牌策略一致，進而提升市場競爭力。同時，我們投入資源提升營業幹部的市場洞察與執行力，運用社群行銷與行動工具增強資訊蒐集與分析能力，協助第一線夥伴提供更具競爭力的服務。此外，全家秉持「換位思考」理念，從消費者角度解決痛點，並透過新科技創新解決方案，提升消費者體驗，減輕店鋪勞務，使員工能更專注於提供貼心服務。

全國商店傑出店長選拔

全家在 2024 年連鎖業奧斯卡獎【TCFA 全國商店傑出店長選拔】中再次展現卓越實力，兩位店長榮獲殊榮，展現全家在店鋪經營、服務品質與創新管理方面的卓越表現。這份榮耀不僅屬於獲獎店長，更是全家所有夥伴共同努力的成果。我們深信，店長的競爭力與服務能力是全家持續成功的核心，而這一切來自於我們對人才的長期投資。透過不斷精進的訓練與創新經營，我們確保每位店長都能在激烈市場競爭中發揮最大價值。全家將繼續致力於提供顧客最佳的服務體驗，讓每一位顧客都能感受到全家的誠意與專業，並不斷創造出更加卓越的便利商店服務。



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

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

6.1 人才吸引與留任

6.2 勞動人權與勞資溝通

6.3 職業安全衛生

6.4 人才發展與培育

6.5 加盟夥伴挺全家

附錄

6.5 加盟夥伴挺全家

2024 年全家總店數達 4,316 店，其中加盟店比例約占九成，加盟者人數突破 1,800 人。為提升加盟經營品質，全家積極規劃各項加盟主福利，提供多元補助與財務規劃選擇，並定期舉辦加盟親子日，以深化夥伴關係，穩固整體營運。

全家推行【安心帳戶】儲蓄機制，協助加盟主靈活運用資金，並在急難時提供即時支援。同時，積極攜手多家銀行，每季公告專案優惠利率貸款，減輕財務負擔。針對加盟主子女，全家亦設有教育獎勵計畫，符合條件者可獲頒獎狀及獎學金，以實際行動支持家庭發展。續約方面，全家特別提供【續約旅遊補助】，鼓勵優秀加盟者續約，同時讓他們在短暫休息後，以更充沛的精力迎接事業新高峰。同時，為滿足加盟者需求，全家亦提供團體保險、健檢補助、厚生福利平台及企大加盟專班等多元福利，確保加盟者能夠無後顧之憂地專注經營，共創永續發展。

此外，我們更高度重視加盟主的意見回饋，透過完善溝通機制與定期交流，確保加盟主的聲音能被即時聆聽與回應。

轄區經營會議

每月由營業幹部召開轄區店長會議，每位擔當負責約 8～10 家店舖，透過面對面交流，直接溝通營運意見與政策，確保各店執行方向一致，提升營運效能。



1



2



店長會議

每月固定舉行一次課級店長會議，聚焦未來兩週的行銷主題、政策案例宣導、新機能與服務上線說明，並推動營運創新發想，同時表揚優秀店舖，提升整體經營效能。



3



商品展示會

全家每年舉辦春夏與秋冬商品展示會，除了作為未來新商品與新服務的宣導平台外，還將展示內容整合至內部數位學習平台，供營業幹部與店長隨時學習，從而提升店舖與總部政策的執行效果。



5



政策說明會議

由全家董事長及總經理針對未來一年的政策方針進行詳細說明，並透過啟動儀式祈求新的一年目標順利達成。最後，與各店店長進行餐敘交流，促進溝通與凝聚共識。



4



店舖年度檢討會議

檢視店舖年度營運表現，分析日商達成狀況與營運目標，並可提出對總部資源支援的需求。透過面對面交流與討論，進一步強化各店經營能力，確保日商目標能順利推進。

