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

2025 年 永續關鍵績效

永續主軸

永續治理

重大主題

資訊安全與隱私保護、風險管理

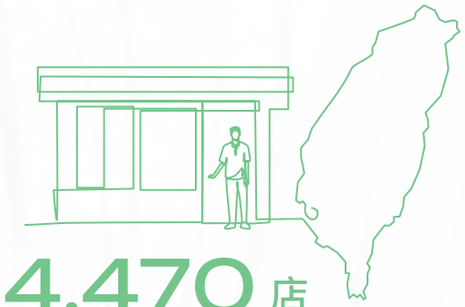
利害關係人

股東及投資人、政府機關、銀行

8 合適的工作及經濟成長

16 和平、正義及健全制度

通過
資訊安全管理系統驗證
ISO 27001



4,470 店
(增加154店)

執行 **1 場**
重大危機風險演練

合併稅後淨利
17.9 億元

合併營收
1,100.4 億元

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 公司治理

公司治理是奠定企業永續發展之重要基石，全家便利商店致力於形塑深厚的治理文化，透過建構完善且嚴謹的制度架構，具體落實各項治理規範，以守護投資人權益並積極回應利害關係人之期待。

2.1.1 關於全家

全家便利商店股份有限公司是由日本 FamilyMart 集團在台投資設立，深耕台灣零售市場多年。我們以「服務」為經營核心，整合供應鏈與數位資訊系統，提供消費大眾便利、即時且多元的零售服務。

展望未來，全家積極實踐「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」，透過創新商業模式持續優化消費體驗。我們在追求卓越商品與服務的同時，致力於為加盟夥伴創造穩定獲利、為同仁建構公平共好的友善職場，持續為股東創造長期價值，並將環境、社會與治理理念內化於營運體系，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	1,100.4 億元
員工人數	7,228 人
店舖數量	於台灣地區共計有 4,470 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 2025 年 12 月 31 日為止)

財務績效 (合併)

單位：新台幣仟元	2023 年	2024 年	2025 年
營業收入	99,610,211	105,104,290	110,042,154
營業毛利	36,356,899	38,388,748	40,047,533
營業利益	2,011,915	2,058,295	1,854,500
稅前淨利	1,959,019	4,831,376	2,277,546
繼續營業單位本期淨利	1,688,945	3,936,306	1,794,295
本期淨利	1,688,945	3,936,306	1,794,295

註：詳細營運財務績效請參閱本公司「2025 年度合併財務報告」

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

合併財報子公司績效

單位：新台幣仟元	持股比	本期淨利	全家認列損益
全台	51.7%	176,876	88,560
日翊	100%	(44,372)	(42,743)
晉欣	100%	103,655	108,069
福比	93.5%	121,607	113,719
全餐	61.96%	164,673	102,095
全網	100%	24,940	24,767
精藤	70%	44,359	29,314
全盈	51%	(137,013)	(69,877)
全寵家	60%	(7,533)	(4,519)
長家	45%	24,812	11,166
屏榮	38.2%	116,998	44,693
建康	30%	65,019	19,506
昶青	30%	18,843	5,653

註：詳細財務績效請參閱本公司「2025 年度合併財務報告」

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）	105,391,190
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	70,410,706
員工薪資與福利：員工薪資、紅利、獎金、員工福利（退休金、保險）	4,851,958
支付給出資人者：利息費用、股利支付、特別股股利	2,877,123
國家別支付政府的款項：租稅（不含遞延稅款）、罰款	328,159
社區投資：捐贈、贊助、投資	23,020

外部參與

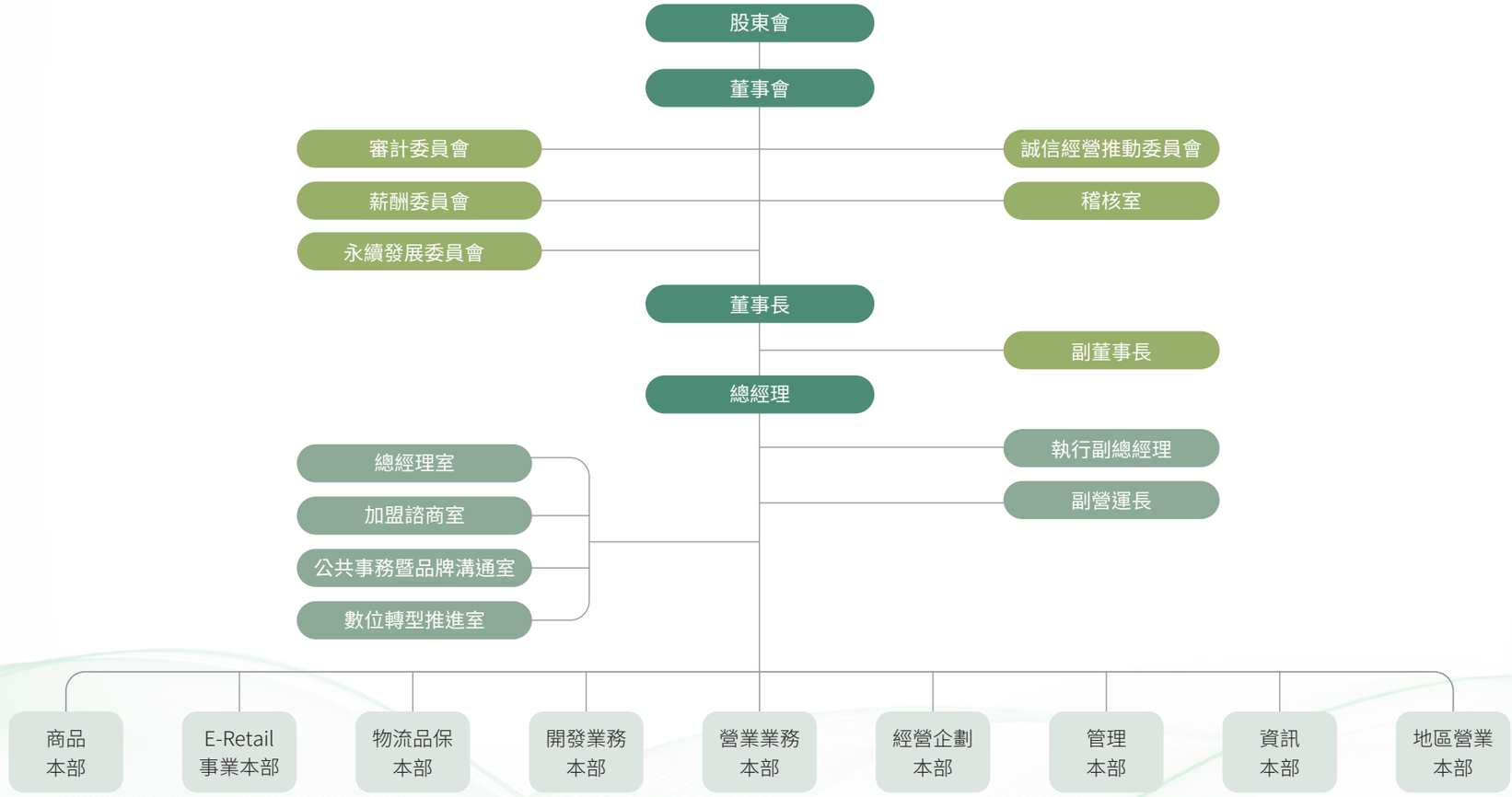
全家藉由參與產業公會活動，與同業進行交流與溝通。

參與之公協會	參與身分
台灣連鎖加盟協會	顧問及理事
中華民國無店面零售商業同業公會	一級會員
台灣優良食品發展協會	企業會員
台灣網路暨電子商務產業發展協會	會員
台灣淨零排放碳中和協會	一級會員

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管公司業務。



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，2025 年共計召開 5 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」、「薪資報酬委員會」及「永續發展委員會」等功能性委員會，負責審議重要議案。

註： 本公司董事會與功能性委員會詳細運作情形，請參閱本公司【企業網站－投資人專區】。

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 2025 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，2025 年董事進修情形可參閱 2025 年股東會年報第 31~32 頁內容（註）。

註： 本公司 2025 年股東會年報，請參閱本公司【企業網站－投資人專區】。

功能性委員會運作情形

	審計委員會	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 • 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	• 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
2025 年運作情形	• 2025 年共召開 **5 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	• 2025 年共召開 **3 次**會議，委員會成員出席率為 **100%** • 2025 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

註： 永續發展委員會相關內容請參閱【1.2 永續發展組織】說明。

FamilyMart

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 2025 年股東會年報第 13~17 頁內容 (註) 。

年度總薪酬比率

2025 年
年度總薪酬比率
32.57

2025 年
年度總薪酬增加比率
-17.63

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 2026 年 1 月完成 2025 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 2026 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 2025 年股東會年報第 21 頁內容 (註) 。

註 1：年度總薪酬比率 = 組織薪酬最高個人之年度總薪酬 / 所有員工 (不包括薪酬最高之個人) 之年度總薪酬中位數。

註 2：年度總薪酬增加比率 = 組織薪酬最高個人之年度總薪酬增加百分比 / 所有員工 (不包括薪酬最高之個人) 之年度總薪酬中位數增加百分比。

註 3：2025 年因新進員工比例增加，導致「薪酬中位數」相較 2024 年後退，而因既有員工固定加薪機制，非擔任主管職務之全時員工薪酬增加，因此年度薪酬增加比率為負值。

高階經理人薪資報酬與 ESG 績效評估連結政策

為強化高階經理人對永續經營之重視，並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。董事長及董事如有兼任經理人職務者，以其經理人身分納入前述評估機制。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：本公司 2025 年股東會年報，請參閱本公司【企業網站－投資人專區】

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，並委由股務代理機構「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 2025 年共受邀參加 4 場法人說明會。

註：本公司法說會相關資訊，請參閱本公司【企業網站－投資人專區】。

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。董事會轄下設有「誠信經營委員會」，並訂定《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》，規範內部成員之道德標準與從業行為。我們要求同仁執行業務須嚴格遵守內部規範、禁止不誠信行為，並以合法方式參與公共事務。相關推動情形與具體成果，每年定期向董事會報告。

全家總部 (佔營運據點 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。我們對應外部趨勢與內部政策發展，持續執行風險評估與控制確信，並據此訂定年度稽核計畫。2025 年共完成 67 項稽核項目 (執行 84 次)，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。未來將持續將誠信與道德價值納入風控重點指標，深化防範貪腐機制。

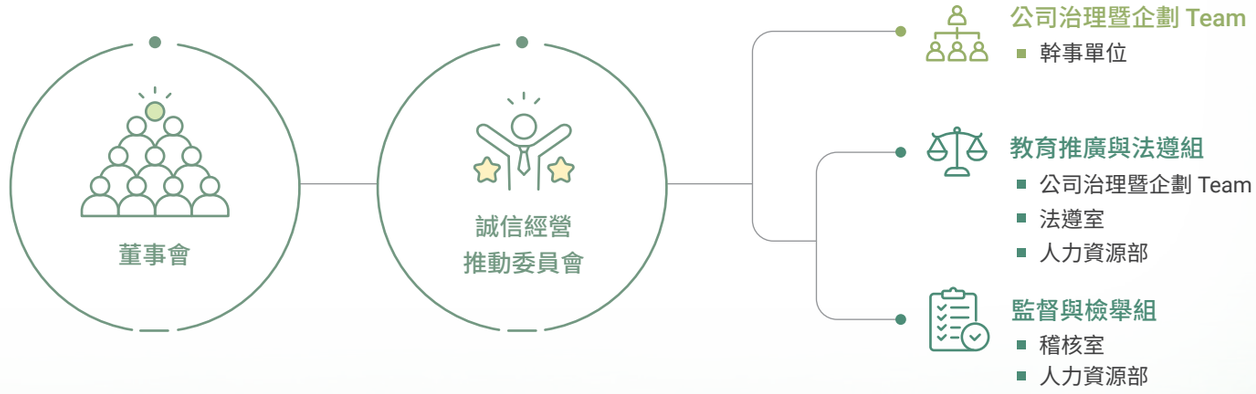
為落實誠信承諾，我們要求全體董事與高階管理階層出具遵循誠信經營政策之聲明，並於僱用條件要求受僱人遵守誠信經營政策，簽署完成率 100%。同時，透過不定期舉辦內部訓練、加盟主教育訓練及供應商會議，持續宣導相關法令規範與本公司自律規章，強化誠信經營文化。

針對內部同仁，2025 年度辦理全體員工適用之必修之「誠信經營與反貪腐」教育訓練，參訓人數達 2,940 名員工，全體員工涵蓋率為 74.6%（註），累計訓練時數為 637 小時，員工完訓率為 98.7%。

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。

2025 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：2025 年誠信經營與反貪腐教育訓練對象為 2025 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。



FamilyMart

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制的應對機制。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。2025 年，全家進行了 1 場重大危機演練，集團關係企業落實風險管理，強化營運韌性，穩健實踐永續發展之承諾。

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
環境 (E)	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	■ 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 ■ 定例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
	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	■ 年度 ISO 22000 食品安全管理系統 &HACCP 雙認證管理 ■ 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

FamilyMart

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	■ 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	■ 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
治理 (G)	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	■ 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
	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	■ 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	■ 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	■ 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

1. 運營風險	2. 侵權風險
3. 食安風險	4. 資安風險
5. 公安風險	6. 財務風險
7. 勞/職安風險	8. 加盟風險

例行風險偵測

風險情境盤點

危機對應課題抽出

- 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)

企聯會

■ 風險管理循環優化 ■ 風險治理知識共有

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

集團風險治理會議

- 風險管理循環優化
- 風險演練
- 風險治理知識共有

權責單位	作業
董事會 審計委員會	■ 管理政策審查核定 ■ 執行情形報告
總經理 執行副總	■ 訂定運作體制 ■ 建立管理決策事項
稽核室	■ 擬定內控/內稽制度 ■ 稽核作業報告
經營企劃本部 風險幹事	■ 年度循環機制落實 ■ 風險評估與應對

危機應對會議 (區分三級)

	第 1 級	第 2 級	第 3 級
召集	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

FamilyMart

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

為建構全通路供應鏈安全，涵蓋實體環境、軟硬體、網路、資料、人員及控制程序，防止因內外部風險導致破壞、遺失、洩密或不當控制，特制定資通安全政策如右：

1. 完善規範
訂定資訊安全管理規章，對公司資訊資產提供適切防護，確保其安全性、機密性、完整性與可靠性。

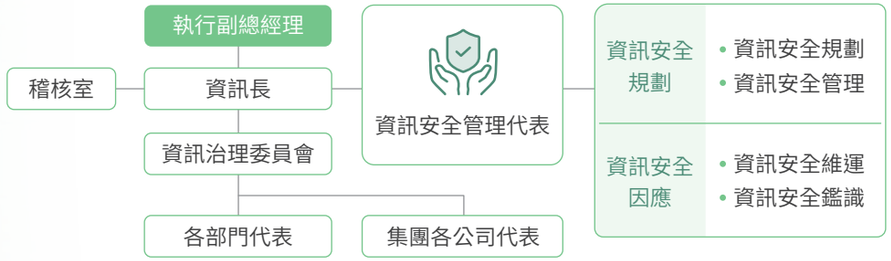
2. 營運持續
定期評估風險對資訊資產之影響，並訂定關鍵業務備援對策及災害復原計畫，確保業務持續運作。

3. 意識提升
持續教育同仁建立「資訊安全、人人有責」觀念，提升全體資安意識。

4. 夥伴合規
要求本公司全體同仁及供應鏈往來廠商，確實遵守本公司資訊安全相關規定。如有違反，將依公司規定懲處，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

本公司成立「資訊治理委員會」以落實資安管理，由執行副總經理擔任召集人，成員包含各部門及集團關係企業代表。委員會專責審議資安策略與目標，定期召開治理會議並製成報告，審查發展方向。此外，設有「資訊安全委員會」為資訊安全專責單位，負責管理與督導資訊安全工作之規畫、推動與執行。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

溝通與管理
2025 年例行召開週會、月會及季會共計 67 次，累計時數 134 小時。

防禦演練
2025 年進行釣魚信測試，共施測 1,643 人，總計 8,215 封郵件。

資安教育課程
2025 年資訊安全人員受訓 120 分鐘，全體員工受訓 20 分鐘。

資訊傳遞
2025 年寄發資安月報共 12 份。

數位品牌防偽冒管理
2025 年共管理 Brand Abuse 4,829 件，Mobile Apps 15 件，Phishing 228 件。

投入費用 2025 年度資安投入費用總計約 2,475 萬元。

資通安全管理執行狀況

- 因應《電子發票實施作業要點》及應用程式介面使用規範，通過 **ISO 27001: 2022 資訊安全管理系統驗證**（證書有效期間 2025.09.16~2028.09.15）。
- 為符合《零售業個人資料檔案安全維護管理辦法》，行動應用 APP 之健康服務模組，通過 **ISO 27001: 2022 資訊安全管理系統驗證**（證書有效期間 2025.11.10~2028.11.09）。
- 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。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

傾聽消費者聲音是企業持續精進服務品質與強化品牌信任的重要基石。我們建立多元且暢通的溝通機制，設置 24 小時消費者服務專線，提供全年無休的諮詢與申訴處理服務，確保每一項意見與需求皆能即時回應、妥善處理，積極落實消費者權益保障。

2025 年，我們以「渠道整合」為核心策略，建置消費者留言整合系統，透過智慧分流機制將消費者反應事項即時導向正確服務窗口，加速處理流程。此外，我們優化全家 APP 內「顧客留言板」功能，並新增「歷史紀錄查詢」及「即時對話」兩大功能，強化雙向溝通效率，讓消費者清楚掌握案件進度，提升信任感與安心感。

客戶資料保護

全家率先業界導入「個人資料保護與管理制度 (TPIPAS)」，將個資保護與營運流程系統化連結，提升企業法規遵循效率。

驗證與檢查

自 2012 年持續通過 TPIPAS 驗證並取得個人資料隱私保護標章 (dp.mark)，證書最新有效期間 2024.12.17~2026.12.16。此外，2025 年 9 月通過經濟部個人資料保護行政檢查，確認無違反任何個人資料保護法相關規定。

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

風險演練

2025 年 12 月規劃三級事故風險演練，模擬顧客個人資料 (會員資料庫) 遭受資安攻擊情境，全面檢視跨部門通報、應變處置及補救機制，提升組織面對重大資安與個資事件之即時應對能力。

專責單位

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，負責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 TPIPAS 驗證為目標。

展望未來，我們將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，建構嚴密的會員個資保護網並定期更新驗證，致力守護消費者權益。

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，落實 PDCA 管理循環，持續調整及優化內部流程，提升智慧財產資源運用效率並降低相關風險。

2025 年，本公司通過台灣智慧財產管理系統 A 級實地審查驗證，顯示本公司智慧財產治理機制已具備成熟度與制度化水準。透過持續精進智慧財產管理制度，得以有效支援研發創新與營運發展，強化競爭優勢並進一步提升資源運用效率，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。

2025 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實際發生案例。

個資申訴管道

- 消費者服務專線 0800-221-363
- 顧客留言板
- 利害關係人專區

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

2.4 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。

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

六大管理方針

法令傳達與溝通	■ 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。
法規盤點與風險鑑別	■ 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。
建置更新法遵自評	■ 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：更新全家便利商店法遵手冊，涵蓋法令遵循的核心範疇，包括：①勞動法類 (勞動基準法、就業服務法、職業安全衛生法及性別平等工作法)、②個資法類 (個人資料保護法)、③資通安全法類 (上市上櫃公司資通安全管控指引)，確保相關部門營運合規。
集團法遵管控	■ 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。
集團法遵報告	■ 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。
法令培訓課程規劃	■ 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。

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

法規遵循情形

全家嚴格遵守政府單位所公告之環境保護、食品安全衛生、勞動法令及產品行銷等相關規範，並視法令變動彈性調整內部管理制度。

2025 年度違規情形說明如下：

- 產品標示與行銷：違反《有機農業促進法》及《化粧品衛生管理法》案件各 1 件，合計裁罰 70,000 元，未有因違規而商品遭下架情事；另發生 1 件違反《菸害防制法》之重大違規事件 (不得廣告)，裁罰 100,000 元。
- 食品安全衛生：總公司與店舖違反《食品安全衛生管理法》共計 7 件，合計裁罰 510,000 元；其中包含 1 件重大違規案件 (有效日期標示不符)，裁罰 150,000 元。
- 勞動權益方面：總公司與店舖違反《勞動基準法》共計 6 件，合計裁罰 410,000 元；其中包含 1 件重大違規事件，裁罰 150,000 元。
- 環境保護管理：違反《廢棄物清理法》及《水污染防治法》共計 6 件，合計裁罰 40,800 元。

針對上述違規情形，公司皆已於第一時間完成改善，並同步進行內部流程檢討與宣導採取預防措施以杜絕重複發生。未來我們將持續落實合規管理，確保企業營運符合社會期待與法規要求。

註 1：本年度違規事項之統計範圍為全家便利商店股份有限公司 (母公司)。
註 2：重大違反法規之事件，係指罰鍰金額超過新台幣 100,000 元 (含) 以上之事件。

違反法規與違規情事	罰款金額	改善措施
違反《菸害防制法》 菸品、指定菸品及其組合元件不得促銷與廣告	100,000 元	因系統介接疏失導致 APP 顯示菸品資訊，已立即修正查詢功能並強化相關人員法規培訓，嚴防類似情事再發生。
違反《食品安全衛生管理法》 店舖販售產品之有效日期標示不符法定規範	150,000 元	已要求供應商改善標示方式，確保有效日期採不褪色油墨直接打印；同步強化收貨驗收標準，未達標示規範之產品一律拒收，落實食安合規管理。
違反《勞動基準法》 加盟店工資未全額直接給付勞工	150,000 元	強化店舖工時管理與法規培訓，由營業幹部定期訪店督導，確保薪資發放流程落實；並將此案例納入加盟主教育宣導，提升整體法規遵循意識。