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 幸福企業在全家

2025 年 永續關鍵績效

永續主軸

幸福職場

重大主題

勞動人權與薪資福利、
員工健康與職業安全、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

通過職業安全管理系統驗證

ISO 45001

全家托嬰中心

正式營運

員工平均訓練時數

20.1 小時

員工總合傷害指數

0

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

6.1 人才吸引與留任

6.1.1 全家好夥伴

全家致力於為員工打造幸福的工作環境，將企業文化落實於人力政策與具體行動方案中，以保障員工職場福祉。2025 年，員工總數共計 7,228 位(註1)，其中男性員工計 3,226 位，女性員工計 4,002 位，男女比為 0.81：1；非員工工作者 (含加盟店舖人員(註2)) 則約 25,789 名。

在人才穩定與發展方面，2025 年新進員工共計 1,226 位 (新進率 17.0%)，離職員工 1,130 位 (離職率 15.6%)，詳細資訊請參閱附錄 1.【ESG 數據】。為穩定店舖現場人力，我們持續精進新進同仁關懷與教育訓練政策，落實「先學習、後上崗」的完整培訓機制，並針對不同區域特性提供彈性課程內容。此外，透過系統化的訓練進度追蹤，確保新進員工具備紮實實務能力並有效縮短轉職磨合期，協助其穩健銜接職場。藉由擴大辦理僑外生建教合作計畫，成功優化人才結構，帶動店舖人力邁向穩定成長階段。

註 1：員工以總部後勤員工與直營店舖人員 (含兼職與建教生) 計算

註 2：加盟店舖人員以 2025 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，提供外籍產學合作、高中職建教與在學兼職等多樣化職位，並積極進用身心障礙、原住民、新住民及壯齡同仁，致力打造共融職場。2025 年，總公司與直營店共聘任 54 位原住民員工及 477 位新住民員工；同時，進用身心障礙員工共 107 位，佔總員工人數 1.5%，優於法定 1% 之規範。

因應少子化與高齡化趨勢，全家致力於建構「跨世代 DEI 便利商店」，透過「中高齡輔具導入」、「彈性職務設計」、「高年級職場體驗營」與「壯世代訓練專班」四大具體行動，優化中高齡友善職場。2025 年，直營店 45 至 54 歲員工共 811 位 (佔 11.2%)，54 歲以上員工共 366 位 (佔 5.1%)。展望未來，我們將持續優化訓練機制與福利制度，擴大招募多元背景人才，確保每位員工皆能在公平的就業機會下發揮所長。

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
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

6.1.2 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。

福利項目	內容
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
休閒	按摩日、年度聚餐、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
補助津貼	個人旅遊補助、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 (含教育部認可學分)、領航者學院、學習日、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	全家托嬰中心、專職護理師、醫師定期駐點、員工健康檢查、辦公場所設置集哺乳室、免費心理諮詢

績效評估

全家致力於打造公平、透明的工作環境，確保每位同仁的付出均能獲得合理評價。我們訂有考績作業辦法，建立完善的考核制度，每半年進行一次績效評估，透過初評與複評雙軌機制，將考評結果與績效獎金、升遷機會連結，有效激勵同仁持續成長。2025 年，所有符合考績評核年資者之正式員工已 100% 完成績效考核。此外，為落實人才培育，主管亦透過年度兩次面談，提供雙向回饋與專業指導，不僅幫助同仁優化工作表現，更藉由透明的溝通渠道，實現員工個人價值與企業發展的共同成長。

育嬰留停

全家嚴格遵循《勞動基準法》及相關法規，保障同仁申請「育嬰留職停薪」之權益，並承諾對申請同仁絕無任何不當對待或歧視。2025 年，申請育嬰留職停薪之同仁復職率為 51.65%，復職滿一年之留存率則為 78.72%，詳細資訊請參閱附錄 1.【ESG 數據】。針對未復職或離職之同仁，本公司主動進行關懷訪談。經了解，離職主因皆為同仁之個人生涯規劃或家庭照顧需求，並非遭受歧視或不平等待遇。展望未來，全家將持續優化友善育兒環境，提供多元的支持性機制，協助同仁在職涯發展與家庭生活間取得平衡，打造讓員工安心工作的幸福職場。

退休制度

本公司嚴格遵循《勞動基準法》與《勞工退休金條例》之規定，訂定員工退休相關制度辦法。針對 2005 年 6 月 30 日 (含) 前入社之同仁，依法保障其選擇退休金舊制或新制之權利；2005 年 7 月 1 日後入職之同仁則全面適用新制。本公司員工凡工作十五年以上年滿五十五歲者、工作二十五年以上者、或工作十年以上年滿六十歲者均得自請退休。在退休金準備方面，本公司依法保障員工權益：新制依《勞工退休金條例》提撥 6% 至勞工個人退休金專戶；舊制則依《勞動基準法》提撥勞工退休準備金於指定之金融機構內，並成立「勞工退休準備金監督委員會」以監督管理之。

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
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

6.2 勞動人權與勞資溝通

6.2.1 人權維護

人權政策與承諾

本公司遵循《聯合國世界人權宣言》、《聯合國全球盟約》與《聯合國國際勞動組織》，並參酌國際人權公約如《公民與政治權利國際公約 (ICCPR)》、《經濟社會文化權利國際公約 (ICESCR)》、《消除對婦女一切形式歧視公約 (CEDAW)》、《兒童權利公約 (CRC)》及《身心障礙者權利公約 (CRPD)》等國際規範，訂定完善之【人權政策】。

我們致力於維護每位員工之尊嚴與基本人權，堅決反對任何形式之歧視、剝削及強迫勞動，並承諾不因國籍、宗教、種族、性別或其他條件而產生任何歧視待遇。我們嚴格遵循《勞動基準法》規範，杜絕雇用 15 歲以下童工，並嚴禁任何形式之強迫勞動。為保障同仁工作權益，我們依法落實勞動契約終止之預告制度，依同仁年資提供 10 至 30 天之預告期。同時，本公司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；截至 2025 年，亦未發現公司各營運據點存在違反結社自由或團體協商權利之情事。

透過建立公平、透明且相互尊重之職場環境，積極落實風險識別與管理措施，致力於將潛在人權風險與衝擊降至最低，實踐安全且平權的工作環境。2025 年，本公司未發生任何侵害人權、歧視或不當對待之情事，亦未發現公司各營運據點存在強迫或強制勞動之情事。

人權盡職調查

為確保人權政策能夠有效落實，推動人權盡職調查程序，透過人權議題風險辨識與評估，設計風險管理及減緩措施，進行改善及後續追蹤，以有效降低人權風險之影響與衝擊。

調查範疇

- 員工
- 供應商
- 承攬商
- 關係企業

執行程序

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
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

減緩與補救措施實施情形

人權關注對象	辨識風險來源	減緩措施預防與降低風險	補救 / 追蹤機制
員工	職業健康與安全	■ 執行作業流程危害鑑別與職安風險評估 ■ 推動母性健康保護計畫與醫師面談指導	■ 職業安全衛生小組不定期抽檢工作場所安全衛生 ■ 定期執行健康管理計畫與風險分級管理
	職場暴力、性騷擾、不法歧視及侵害行為	■ 提供新進同仁不法侵害與性騷擾預防課程 ■ 持續宣導預防相關職場不法行為 ■ 制定並落實「執行職務遭受不法侵害預防指引」	■ 建立多元申訴管道 (含內部網站、官網利害關係人專區)
	超時工作、違法排班、強迫勞動風險	■ 出勤系統設定「防止違法排班」預警功能 ■ 宣導勤務規範與禁止強迫勞動政策	■ 委託第三方執行勞動條件查核 ■ 定期執行勞動條件與出勤抽查
供應商	供應鏈勞動條件缺失、非法雇用童工風險	■ 簽署《商品交易契約書－供應商企業社會責任承諾條款》，遵循行為準則要求 ■ 宣導防疫與作業環境衛生指標	■ 定期評鑑納入衛生與健康指標 ■ 不定期查核是否非法雇用童工，確保符合法規
承攬商	工程職災、工安風險回報、歧視與霸凌	■ 落實危害告知與簽到作業 ■ 召開承攬商安全衛生危害告知協議組織會議 ■ 建立即時工程溝通群組以利風險回報	■ 職業安全衛生小組不定期執行現場抽查作業安全與工程保單 ■ 定期召開工程承攬商會議，提供申訴及交流機會
關係企業	管理規範缺失、超時加班、歧視與騷擾	■ 抽檢消防安全設備與安檢申報落實情 ■ 宣導禁止強迫勞動與各項歧視政策	■ 不定期抽查薪資發放、出缺勤紀錄 ■ 不定期抽查母性保護與宿舍管理作業

人權治理與專責單位

本公司建構以董事會為最高決策層級之人權治理架構，並由「人力資源部」擔任人權管理之專責單位，負責統籌各項人權保障措施之規劃與落實。專責單位除需定期檢視各項管理人權作為之執行成效外，每年亦定期向「永續發展委員會」報告人權管理之具體進展與實施情形，透過跨層級的監督機制，確保人權政策能深度融入企業運作指標，並具體實踐企業永續發展之長遠目標。

員工社團活動

全家充分尊重並保障同仁之集會結社自由，並積極鼓勵參與或成立多元社團。我們透過職工福利委員會訂定《社團籌組及管理辦法》，提供專屬經費補助支持各類社團運作。2025 年，全家設有 11 個員工社團；為進一步提升同仁參與度、強化職場互動並促進身心健康，年度特別舉辦大型壘球及排球賽事，年度社團及賽事之總補助金額達 119.6 萬元。透過打造豐富的跨單位交流平台，不僅讓同仁在運動中釋放壓力，更在競賽中凝聚團隊向心力，具體實現工作與生活之平衡。

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
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

6.2.2 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。

2025年，員工意見反應專線及信箱共接獲12件反應與諮詢，官網客服專線有4件，經調查後其中3件屬實；另有關職場不法侵害(含性騷擾)共接獲16件，經調查後其中6件屬實。每件案件皆由人力資源部及法遵室以保密方式協助溝通並妥善處理，同時再次加強宣導防制、申訴及懲戒規範。

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#6885
性騷擾檢舉信箱：equal@family.com.tw

員工意見調查

調查概況

全家視人才為企業永續發展的核心驅動，由人力資源部每年定期辦理「員工意見調查」，作為優化組織制度與職場文化的關鍵依據。2025年7月展開當年度調查，完整涵蓋「員工滿意度」、「績效評核制度」、「敬業貢獻度」、「企業社會責任」、「數位轉型準備度」、「留任意願」與「員工口碑」等七大核心面向，調查覆蓋率達87.4%(註)，整體滿意度為4.43分(滿分6分)，較前年度顯著提升3%，展現組織凝聚力的持續提升。

為落實多元平等共融方針，2025年擴大調查至店舖正職與外籍同仁。調查結果顯示，外籍員工對「工作環境支持」給予4.94分之高評價，且壯世代夥伴在工作滿意與留任意願上亦穩定維持4分以上，彰顯全齡化與跨文化友善職場的具體成效。

因應世代價值觀交替，我們導入「世代需求診斷」，從標準化管理轉向精準的「世代化」人才策略。透過數據洞察發現：Z世代重視「工作生活平衡」、Y世代追求「彈性工時」、X世代則視「醫療保障」為留任關鍵。針對上述需求，積極推動「流程數位化優化」，將繁瑣庶務自動化，不僅提升後勤端之「敬業貢獻度」與「數位轉型準備度」，更強化同仁對公司轉型的認同。全家亦積極回應反饋，精進績效評核透明度，並導入「核心工時」及「工時帳戶」等彈性機制，強化制度包容性。

註：員工滿意度調查對象為全體正職員工。

展望與承諾

全家將持續以同仁為核心，致力建構卓越的職場環境，並密切追蹤各項指標變化，針對需優化項目採取具體改善措施，將傾聽員工聲音、完善組織制度與推動共融文化落實為具體行動。未來，本公司將依據員工反饋動態調整人才策略，確保每位夥伴在這個大家庭中都能感受到尊重與歸屬感。我們期許與全體同仁攜手，共同營造積極且具活力的工作氛圍，進一步提升整體滿意度與企業永續競爭力。

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
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

6.3 職業安全衛生

6.3.1 安心安全職場

提供安心且健康的職場是全家對同仁的核心承諾，本公司訂定《職業安全衛生工作守則》，範疇涵蓋勞工安全衛生管理與權責劃分、設備維護檢查、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。

全家依法成立「勞資會議」及「職業安全衛生委員會」，作為勞資雙方溝通與決策的重要平台，勞資會議由勞方與資方推選代表，由勞資雙方代表各 8 人組成；職業安全衛生委員會則由總經理擔任主任委員、委員 (資方)5 人及勞工代表 8 人，委員會定期召開會議，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

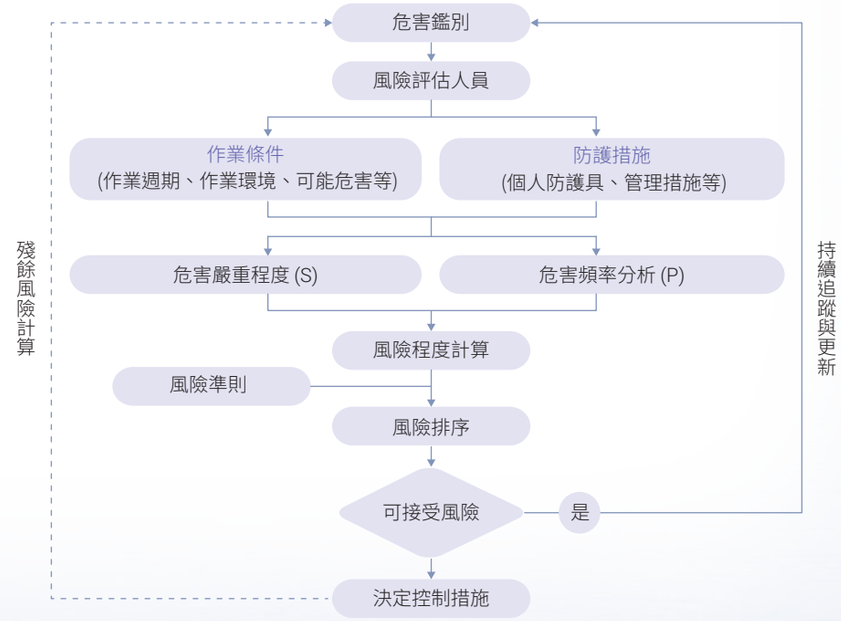
全家積極接軌國際標準，自 2023 年起導入並通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證，首波範疇涵蓋總公司及全家中賓店。為深化管理韌性，2025 年新設之「全家托嬰中心」亦順利通過驗證，成為國內首家取得該職安證書之托嬰機構，體現公司對員工照護設施安全的高度承諾。

在此管理系統下，經內部稽核與外部認證之管理範疇涵蓋 1,647 人 (佔總員工人數 22.8%)。本公司已將職安衛規範全面納入內部管理辦法，確保所有工作者 (含直營店舖員工) 均受完善保障。未來將持續擴大 ISO 45001 推動規模，規劃將所有直營店舖納入外部認證，構築更全面的安全防護體系。

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，我們遵循 ISO 45001 職業安全管理系統規範。由各部門負責人針對公司營運活動、設施及服務 (含承包商等) 所產生之安衛危害進行鑑別，並將結果詳實記錄於「危害鑑別及風險評估表」，針對機械設備操作及外部活動等可能影響員工健康安全之危險源進行說明。危害鑑別過程嚴謹考量日常作業，以及環境流程變更後可能衍生之安全風險。針對鑑定出之高風險項目，經「職業安全衛生委員會」核准後，由責任單位設立職安衛目標方案並落實執行。每季持續追蹤實施成效，確保各項安全衛生措施確實落地並達成持續改善之目標。

危害辨識與風險評估流程



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
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

事故調查與報告

為落實事故之調查與管理，全家訂定「不符合、矯正與預防措施管理程序」及「職業災害處理調查與統計辦法」。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

意外事故通報	事件通報處理	調查與矯正
指若本公司全體員工、主管、承攬人在工作場所 (總部或店舖) 發生下列災害之一，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： • 發生死亡災害 • 發生災害之罹災人數在三人以上 • 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) • 其他經中央主管機關指定公告之災害	發生意外事件時，發現人員須立即向部門主管報告並通知職業安全衛生小組。若有人員受傷情況，部門主管應依緊急應變程序採取救治措施並立即送醫。	職業安全衛生小組隨即針對事故原因進行調查分析，並根據確認結果採取相對應之矯正與預防措施。

職業安全衛生參與及溝通

為確保管理系統之有效性，全家建立完善的內外部溝通機制：

- **多元溝通管道：**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，由職安衛小組統籌彙整並回覆，必要時召開跨部門會議討論。
- **政策宣導落實：**透過教育訓練與網站公告等方式，確保全體員工理解公司之職安政策、目標及管理方案。
- **動態系統調整：**每月定期彙整內外部溝通訊息，依環境變化即時滾動調整管理系統，確保其持續有效運作。

職業安全衛生教育訓練

全家積極強化全員職安意識，透過教育訓練降低潛在風險：

- 專業管理職能：職安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及內部稽核等專業課程，確保管理品質。
- 承攬商安全管理：承攬商於施工或採購設備前，須參與協調會議、接受安全衛生危害告知並簽署承諾書，落實承攬風險管理。
- 全方位健康促進：除設置專責職安衛小組，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，協助員工建立正確健康知能，打造安全、健康的友善職場。

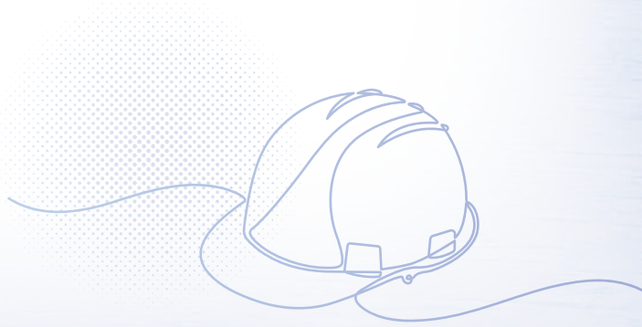
關於本報告書
經營者的話
永續績效
榮耀與肯定
1 全家永續發展
2 全家永續治理
3 全家產銷最安心
4 全家就是愛地球
5 全家一起來關懷
6 幸福企業在全家
6.1 人才吸引與留任
6.2 勞動人權與勞資溝通
6.3 職業安全衛生
6.4 人才發展與培育
6.5 加盟夥伴挺全家
附錄

職業安全衛生教育訓練

類別	項目	2025 年績效表現
實體演練與宣導	火災演練	辦理 1 場實體火災演練
	職場不法侵害預防教育訓練	結合業務主管回訓 (19 場) 及新人訓 (13 堂) 加強宣導，並推行警政署報案 APP
數位學習	健康小學堂數位課程教育訓練	辦理 12 堂，累計 15,430 人次參與
	不法侵害預防線上課程	完成閱讀人數共 6,268 人
	火災應變線上課程	完成閱讀人數共 6,111 人
	交通安全線上課程	完成閱讀人數共 5,539 人
	職安數位課程	完成閱讀人數共 403 人
專業認證與複訓	丙種安全衛生業務主管	辦理 9 場，完成訓練 295 人，169 人取得證照
	安全衛生業務主管在職教育訓練	辦理 19 場，完成訓練 432 人
	急救人員培訓	辦理 8 場，260 人完成訓練並取得證照
	急救人員在職教育訓練	辦理 7 場，完成訓練 260 人
	ISO 45001 內部稽核課程	129 人完成課程並取得證書

職業傷害統計

根據申報於勞動部職業全衛生署「職業災害統計網路填報系統資料」之資料顯示，2025 年度工傷事件計 0 件，失能傷害頻率 (FR) 0、總合傷害指數 (FSI) 0，詳細資訊請參閱附錄 1.【ESG 數據】。



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
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

6.3.2 健康友善職場

全家重視夥伴們的身心健康，依循《職業安全衛生法》與「全家年度健康服務計畫」，建置完善的職場健康管理制度。

計劃項目	對象	管理作法	2025 年執行成果
定期健康檢查	本公司全體同仁	員工健康管理	■ 健康追蹤檢查：提供優於法規之健檢項目。2025 年，員工參與健檢比率達 86%，補助費用共計 785 萬元 ■ 分級追蹤：針對異常指標落實四級管理，由專業職醫 / 職護進行個別關懷與醫療建議
人因性危害預防計畫	本公司全體同仁	員工健康管理	■ 危害調查與面談：2025 年調查顯示疑似有危害者共 384 名，全數完成追蹤並由職醫面談與衛教 ■ 紓壓服務：每週提供視障按摩服務
母性勞工健康保護計畫	女性勞工妊娠至分娩後一年	母性健康保護措施	■ 健康追蹤與適性評估：2025 年共追蹤 45 名懷孕同仁，透過訪談落實個案分級管理 ■ 環境改善：實地店舖環境評估，提供具體建議，保障職場安全 ■ 2025 年定期產檢率 100%、健康促進達成率 87%
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	■ 高風險精準管理：結合健檢數據與過勞問卷，2025 年篩選出 9 名高風險同仁，全數完成個別化健康指導
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	■ 心理諮詢 (EAP)：專業心理師每週駐點服務，2025 年服務計 86 人次，補助費用 17.2 萬元，滿意度達 95% ■ 員工家屬關懷：與賽親關懷基金會合作提供家屬關懷服務，2025 年共辦理 13 場次，補助費用計 25 萬元 ■ 多維度照護：透過職醫臨場服務及線上紓壓講座，確保員工身心健康與工作平衡
健康促進活動	本公司全體同仁	員工健康管理	■ 預防醫學：結合衛生福利部資源辦理「癌症篩檢」活動，落實早期診斷與預防 ■ 數位健康教育：透過「健康小學堂」數位課程推動健康知識 ■ 活力競賽：定期舉辦「員工減重比賽」，結合飲食控制與運動，鼓勵同仁建立良好生活習慣
選配工與職業傷病復工計畫	申請公傷假之同仁	員工選配工及復工管理	■ 專業復工評估：建立標準化復工流程，由臨場醫師個別訪談與功能評估，並視需求陪同至職業醫學門診，確保復工決策具備專業醫療依據 ■ 適性職務調整：依職醫評估結果落實彈性工時、逐步復工或安排選配工作，以降低二次傷害風險 ■ 持續健康追蹤：復工後由職護與臨場醫師持續追蹤其健康適應狀況與職場風險，落實企業對員工健康的長效承諾

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

6.3.3 全方位共融職場：從育兒支持到彈性工時的轉型實踐

零售首創：育兒神隊友的幸福承諾

全家視夥伴為永續發展的核心，積極應對台灣少子化與人才流失挑戰，我們由內部「DODO 聊天室」同仁心聲出發，精準鎖定育齡同仁在「職涯衝刺」與「家庭責任」間的零和矛盾。為實現「大手牽小手，一起去上班」的幸福場景，我們投入 1,500 萬元並釋出總部辦公空間，於 2025 年正式營運「全家托嬰中心」，將員工照顧置於商業利益之上，構築最強大的育兒後盾。

以家為核心：領先業界的托育福利方案

- 無縫接軌的彈性時間 (省時)：設址總部三樓，收托時間最長可延托至晚間 19:00，完美支援零售業動態工作節奏，有效降低通勤負擔與育兒不確定性。
- 頂規守護的專業把關 (省心)：維持師生比 1:5，導入專業醫護團隊與全家食品實驗室嚴檢餐食。2025 年更成為全台首家取得 ISO 45001 認證的托嬰中心，讓同仁安心託付。
- 實質減壓的全面補貼 (省錢)：員工子女免註冊費，並由公司主動提供尿布與首年學用品，實質減輕同仁育兒負擔。

共融共好：實績展現與社會外溢影響力

2025 年，托嬰中心成功協助原本規劃因育兒離職的同仁重返職場。年度調查顯示，家長對服務之整體滿意度高達 95.7%。同時，我們打破企業圍牆成立「企業托育聯盟」，將資源分享予鄰近夥伴與居民，帶動產業圈的友善育兒風氣，深化社會共融影響力。

職場彈性與工作生活平衡：重塑組織效能感

全家深信人才的創造力源於對「自主管理」的信任。2025 年，我們積極推動「核心工時」與「工時帳戶」機制，推動管理思維的轉型—將對員工的評價從「工時長短」轉向「成果產出」，協助夥伴在專業衝刺與個人生活間取得動態平衡。

- 核心工時：賦予同仁更靈活的時間調度權。透過設定核心協作時段集中會議、釋放深度工作時間，讓夥伴能根據生活需求靈活調度，提升時間掌控感。
- 工時帳戶：參考國際領先制度與歐洲管理概念，將額外投入的時間轉化為可自主運用的休假，這不僅是福利，更是全家邁向高效賦權文化的關鍵里程碑。

轉型願景：數據驅動與文化深化

2025 年制度啟動試行後，主管階層調查顯示超過 85% 的主管給予正面肯定，認為制度顯著提升組織效能。邁入 2026 年，我們隨即啟動全員意見普查，進一步優化管理做法並評估擴大導入之可行性。全家致力於將「聰明工作、好好生活」的價值觀內化為組織 DNA，轉化為具備韌性與活力的職場文化，成為人才嚮往的幸福企業。

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
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

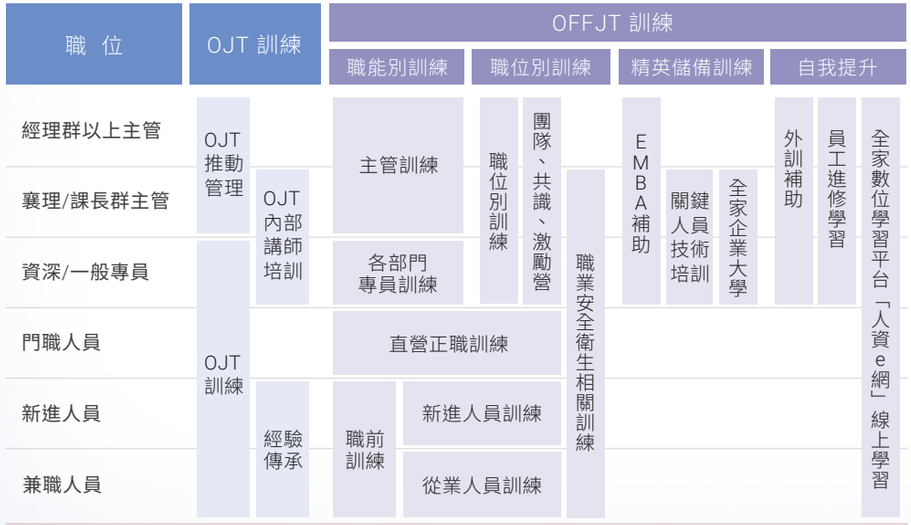
6.4 人才發展與培育

「人」是企業最關鍵的競爭力，全家堅持「全家的人才，自己培育」的核心理念。透過建構完整的學習體系，為同仁、加盟夥伴及店舖從業人員提供專業且適性的教育訓練課程，致力於厚植人才資本，引領流通業的專業發展。

6.4.1 職涯訓練藍圖

全家針對各職位提供 OJT 和 OFFJT 訓練，透過多元學習管道提升員工所需專業能力，協助新進、輪調與現職員工於對應職務架構下，系統化學習相關專業知識。同時透過職能評量機制，協助主管精準掌握同仁職能現況，針對缺口進行精準強化。2025 年針對 104 位新進員工及 132 位輪調人員完成職能評量，我們持續整合職能評鑑與訓練資源，落實 PDCA 管理循環以優化訓練品質，協助員工清晰掌握職涯發展路徑。

為提升數位學習效能，全家利用數位平台之訓練藍圖，提供職務與專業技能學習推薦。因應人力結構轉變，本公司特別針對壯世代與外籍員工優化培訓內容，包含開發店舖養成課程、設置樂齡訓練示範店及辦理定期座談會等，旨在提升整體訓練效益，並強化員工職場競爭力。



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)，針對員工能力缺口與訓練計畫，評估員工能力與產出結果是否符合考績。

我們遵循單位發展政策，定期盤點各單位專業能力缺口，提供各式部門專業訓練。同時也不斷從企業大學與領航者學院，挖掘具備領導或專業能力的員工，持續擴大人才池，以促進員工在職涯上持續成長。未來，每年將持續追蹤並檢視員工訓後能力與績效趨勢的變化，適時協助各單位針對重點員工調整發展計畫，建構一個更具競爭力且永續的人才發展生態系。

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

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

6.4.2 員工職能職級培育

全家以員工職能與職級為核心培育策略，系統化規劃多元訓練課程與發展計畫，旨在提升員工專業技能、領導潛力與職涯發展空間。我們視人才是企業永續經營的關鍵，透過精準的培育投資賦予員工成長動能，共同邁向組織的永續未來。

2025 年，全體員工年度教育訓練總時數累計達 145,252 小時，年度教育訓練總經費投入達 5,559.2 萬元，平均每位員工訓練約為 20.1 小時，平均每位員工教育訓練投入約 7,691 元。依性別及職級之平均員工訓練時數，請參閱附錄 1.【ESG 數據】。

新進職涯與核心職能養成訓練

針對入職滿 1.5 年之新進員工，採「系統化職能導航」與「多元適性賦能」雙軌並進。提供分階段之客製化支持，旨在養成正確工作態度、強化職場心理安全感並落實多元共融承諾。外籍同仁透過分階段課程達成職場適應與影響力提升；壯世代員工藉由自我覺察實現心態轉型，優化職涯銜接；一般員工則透過核心職能修練建構職場韌性。不同背景之人才於入職後期匯流共學，實踐多元共融價值。2025 年共有外籍生 258 人次、壯世代同仁 121 人次參與新人態度養成培訓課程。

此外，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。

- 員工勞動規範與申訴及福利相關課程：1 小時
- 性騷擾防制相關課程：0.5 小時
- 個資法課程：1 小時
- 勞工安全課程：3 小時
- 道德誠信暨防範內線交易宣導：0.1 小時
- 人權政策宣導：0.1 小時

全家學習日

為因應數位科技快速演進並強化組織長期競爭力，全家持續推動「學習日」制度，透過實作導向的課程設計，全面提升同仁 AI 與數位工具應用能力。2025 年，共舉辦 4 梯次、12 堂課程，總參與人次突破 3,521 人次，展現高度的全員參與動能。透過季度主題循序推進，引導同仁實作多元數位工具，AI 亦逐步成為部分部門的日常工作輔助，有效提升作業效率，並在企業內部形塑正向且持續擴散的數位學習文化，為組織數位轉型與人才永續發展奠定穩固基礎。

領航者學院

全家「領航者學院」係針對績優中堅幹部打造的高階試煉場，旨在零售產業的 AI 轉型浪潮中，將高潛力主管淬鍊為能帶領組織突圍的「未來領航員」。2025 年，透過嚴格遴選集結兩梯次共 70 位潛力人才，攜手政治大學導入「AI 應用、創新變革、領導統御」等六大核心能力課綱，將學習場域轉化為企業的創新孵化器。此計畫核心價值產出在於堅持「訓用合一」與「帶題參訓」，要求學員將公司年度策略轉化為具體的跨部門行動任務。這不僅是個人職能的躍升，更是全家儲備未來 3~5 年核心領導梯隊、以人才轉型驅動組織永續發展的關鍵佈局，為公司未來的長期發展奠定堅實的領導後備力量。

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

企業大學孕育關鍵人才

全家企業大學以培育未來零售專業領袖為核心，整合集團資源建置多元學習體系，涵蓋管理知識、個案討論及行動學習。創辦至今已邁入第 22 屆，累計畢業學員達 886 位。為對接中長期人才發展策略，2025 年正式邁入產學合作新里程，導入教育部認可之「職業繼續教育計畫」，攜手正修科技大學推動「學分課程」認證制度。此創舉使培訓成果具備正式學分效益，透過降低進修門檻，實質落實支持員工職涯發展與學術銜接的永續承諾，打造終身學習的友善環境。

數位學習平台

全家數位學習平台「人資 e 網」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，以「隨時可學、人人可學」為核心，透過行動化 App 打破時空限制，逐步培養日常學習的習慣，2025 年平台瀏覽量達 169.9 萬人次，充分展現同仁的學習力。

全家壯世代多元共融圈

全家致力於建構多元共融職場，成立壯世代專屬 LINE 社群「我們壯一家」，截至 2025 年底已吸引 258 名成員加入。秉持「需求導向」策略，透過社群關懷與深度訪談，精準掌握壯世代在基本勤務、薪資福利、職涯發展及二度就業等面向的核心需求。該社群不僅是資訊交流平台，更發揮了經驗傳承與心理支持功能，有效提升新進夥伴的職場歸屬感與適應力，具體落實企業對高齡友善職場的承諾。

外籍產學建教入場訓練

面對勞動市場變動與店舖人力需求，透過與學校合作導入外籍產學與建教學生補足第一線人力；在到店前以高強度語言訓練強化基礎華語與店舖常用用語，建立能即刻上手的溝通能力與作業理解；並以華語能力檢證作為通過門檻，將學生配置至認證店進行實習，確保訓練成效可被驗證、實務表現可被支持，提升外籍同仁適應速度與店舖服務穩定度。

為使外籍生能快速適應店舖環境與工作內容，規劃七週密集訓練提升學生語言程度及店務知識技能，2025 年培育共 453 人，訓後華語 A1 通過率 97.80%，語言能力平均成長 0.94 等級。華語通過後進入三週店舖用語與實作課程，協助學員接軌店舖任務加速到店實習適應時間。

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。2025 年參與外訓共計 116 人次，其經費支出共計約 61.9 萬元。

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
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

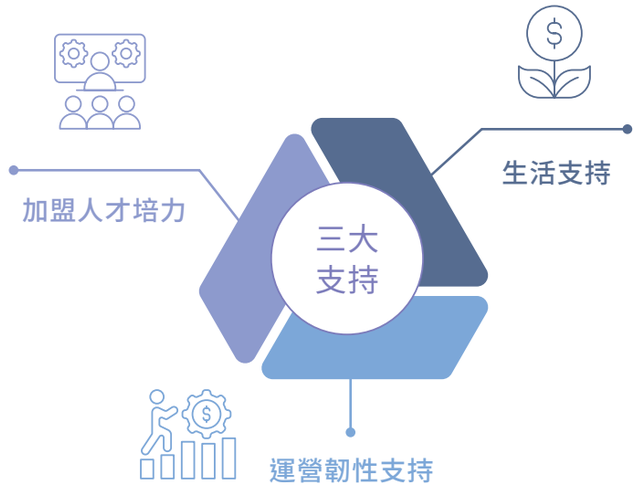
6.5 加盟夥伴挺全家

三大全方位支持，共創事業永續經營

加盟主不僅是事業的經營者，更是全家便利商店實踐永續經營的關鍵夥伴。我們視加盟主為重要利害關係人，秉持「共好」信念，致力於建立共同成長的夥伴關係。透過全方位的「經營、培力、生活」三大支持體系，並結合職涯發展賦能，打造一個讓創業夥伴無後顧之憂的幸福創業平台。

全方位支持架構

- 透過 4 週系統化職前訓練，並安排專職人員駐店輔導，確保加盟主具備完整經營與營運管理能力後，始正式開店。
- 企業大學專班，提供加盟者及其員工再進修的學習管道
- 傑出店長及超級店長培育



- 全家安心帳戶 (公司另補助 10%)
- 子女教育獎勵計畫 (獎學金與獎狀)、厚生福利平台 (超過 2 千家特約商店，提供食衣住行育樂與醫療保健優惠)
- 團體保險、健檢補助、急難救助

- 財務支援
  - 經營成長獎勵金、店數獎勵金
  - 訂購補助金、營運支援金
  - 優惠信貸
- 人力招募與留任支援
  - 協助人員招募，包含人力媒合平台、人力銀行徵才、產學合作、外籍建教生合作、中高齡與二度就業徵才
  - 店舖從業人員訓練制度：包含新進兼職人員代訓、初中高階人員培訓、人資 E 網 _ 店舖從業人員專區、SC 手冊、外籍生與中高齡教育訓練配套
- 永續素養賦能
  - 杜絕職場不法侵害 (如性騷防治、拒絕職場霸凌等)、DEI 教育訓練 (如高齡、外籍、弱勢族群友善等等)
  - 全球永續行動倡議 (關燈一小時)

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
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

多元暢通溝通管道

加盟諮商專責單位

為建立完善之加盟夥伴支持與溝通機制，全家設置加盟諮商室，透過定期訪店制度主動關懷加盟店舖營運狀況，蒐集經營現場意見與建議，協助加盟者解決營運問題及適應制度與政策調整。2025 年共計訪談 1,091 家加盟店，反應議題以人力招募與任用、加盟制度優化建議及公司新政策施行回饋為主。我們並透過跨部門協作機制進行檢討與改善，形成持續精進之加盟支持循環機制。

為確保加盟者意見能有效回應與落實改善，全家建立追蹤管理機制如下：

週期	蒐集與溝通方式	管理與改善機制
雙週	由加盟諮商室進行訪店，蒐集店舖營運問題與建議，並定期彙整提報	啟動跨部門即時溝通與問題處理機制
每月	彙整訪店回饋內容，與相關部門進行檢討及改善討論	追蹤改善進度並回饋加盟者，確保問題有效改善
每年	進行年度訪店回饋趨勢分析，辨識共通性議題與制度改善方向	作為營運政策調整與制度優化之重要依據

定期溝通與交流機制

管道	頻率	說明
轄區經營會議	每月	由營業幹部 (擔當) 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。
店長會議	每月	定期召開課級店長會議，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。
商品展示會	每半年	舉辦春夏與秋冬商品展示會，作為未來新商品與新服務的宣導平台，並將展示內容整合至內部數位學習系統，供營業幹部與店長持續學習，從而提升店舖與總部政策的執行效果。
店舖年度檢討會議	每年	檢視店舖年度營運表現，分析目標達成狀況，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。
政策說明會議	每年	由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。

全國商店傑出店長選拔

全家在 2025 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，四位店長榮獲殊榮，展現全家在店舖經營、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。