

全家願景價值體系一覽表



經營理念

顧客滿意、共同成長

- 以顧客為念。
- 消費者、加盟夥伴是我們最重要的顧客。
- 我們所有的經營活動都是為顧客創造價值，並與員工、合作夥伴分享成長果實。



行為道德準則

誠信正直 / 遵守道德法律 / 以公司為重、不謀私利 / 兼顧和平衡企業社會責任和企業成長

- 秉持誠信，不管是對同事還是合作夥伴；正直持事，不因己利，以言語、行為直接或是間接傷害他人。
- 遵守政府及所在地的法律規範，不遊走法律邊緣；以道德自律，尊重團體規範。
- 不以公司資源、職權，圖謀私利，不浪費公司資源，保護並維護公司信譽和權益。
- 企業是社會的一份子，我們獲致成長之道，亦需能創造社區、整體社會成長的價值。



願景

以顧客為核心，成為無所不在的跨產業便利生活服務平台

- 全家一心，以解決顧客需求為核心，隨時隨地、全心全意想便利商店可以為顧客解決甚麼問題，讓全家成為顧客生活中、這塊土地上的最佳夥伴。
- 建立一個數據驅動的企業文化，用數據溝通、用數據說話、用數據下決策，精準滿足顧客的需求。
- 回應顧客懶快&追求便利的生活步調及購物模式，我們必須重新定義便利商店，打破過去以實體店為主的思考模式，而是要同時經營線上線下各種的消費渠道，且不斷優化顧客體驗。



品牌主張

創新、連結、體驗 / 未來，時時刻刻都在家

我們不再只是一家實體的連鎖便利商店，我們也不僅有提供方便和近。

我們期許能提供每個人所需的商品與新型態服務，為顧客走創新的路、並與顧客擁有更緊密的連結、帶給社會更美好的價值體驗。

未來，時時刻刻都在的「全家」--是一個讓顧客用各種方式都可以親近使用的生活平台，讓顧客依據當下需求，隨時隨地隨處，不僅是購物，也是串連和滿足各種需求和體驗的平台。



工作行動方針

勇敢改變，敏捷應戰 / 數據決策，顧客為先 / 全家一心，主動共創

- 當今的競爭趨向模糊、科技所帶來的破壞和機會，已經無法僅是複製過去的成功經驗，就能邁向目標。面對變化快速的環境，我們需要更勇於探索新的可能，積極跨界、突破框架，挑戰新任務，且以更敏捷的速度來迎戰。
- 我們需時刻以顧客為念，站在顧客角度探索最佳體驗之道，將顧客權益極大化；當有不同意見時，採用數據決策，讓顧客所需成為我們的最大公約數。
- 我們會跨越職位、部門、總部與店舖、甚至集團公司的界線，從接力工作、被動合作，調整為主動共創；從謹守部門分工、各司其職，調整成為達專案目標共同思考、互相對話，攜手主動一起解決問題。



關鍵核心職能

溝通協調 / 團隊學習 / 學習彈性 / 當責 / 組織承諾 / 創新突破

- 溝通協調：面對衝突時，願意保有彈性思維，進行溝通協調，以達成目標。
- 團隊學習：團隊中能相互信任及激勵，並能資源共享、經驗傳承及不斷精進。
- 學習彈性：因應未來趨勢，發展個人多元化專長並持續學習成長。
- 當責：面對壓力，要具備勇於承擔、自我調節的特質，共同達成團隊目標。
- 組織承諾：對於所處的組織，認同其經營理念，服從其政策方針，並配合執行。
- 創新突破：不侷限於現狀，面對變化時，力求創新與改變。

