

全國電子

2023

永續報告書

Sustainability
Report



Contents 目錄

關於報告書

02

01 全國電子永續願景

1.1 全國電子永續策略藍圖	07
1.2 利害關係人溝通與重大主題鑑別	11

02 誠信經營最安心

2.1 全國電子營運概況	19
2.1.1 公司沿革與簡介	19
2.1.2 財務績效表現	21
2.2 公司治理	23
2.2.1 公司治理架構	23
2.2.2 董事會運作	26
2.2.3 董事及高階薪酬管理	27
2.3 誠信經營	28
2.3.1 誠信經營	28
2.3.2 法規遵循	29

03 專業服務最放心

3.1 優質商品	31
3.1.1 商品品質管理	31
3.2 專業服務	32
3.2.1 數位創新服務	32
3.2.2 客戶關係管理	33
3.3 資安與個資隱私保護	34
3.3.1 資訊安全與管理	34
3.3.2 隱私保護（重大主題）	35

04 員工照護最暖心

4.1 員工招募與留任	37
4.1.1 員工結構	37
4.1.2 人力招募	37
4.2 績效評估與薪酬	38
4.2.1 績效與獎酬制度	38
4.2.2 員工福利制度	38
4.3 員工發展	39
4.3.1 人才培育與發展	39
4.4 健康與安全職場	43
4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43
4.4.2 價值鏈職場安全衛生管理	47
4.4.3 健康樂活職場	48

05 社會關懷最貼心

5.1 社會關懷	51
5.2 教育關懷	53

06 永續環境最用心

6.1 綠色營運	55
6.1.1 環境管理政策與成效	55
6.1.2 能源管理	55
6.1.3 溫室氣體管理	56
6.1.4 廢棄物管理	56
6.2 綠色物流與包裝	57
6.3 循環經濟推廣	58
6.4 永續供應鏈管理	59
6.4.1 品牌供應商現況	59

07 附錄

永續會計準則委員會 (SASB) 指標揭露內容	61
全球永續性報導準則 (GRI) 內容索引表	62



關於報告書

全國電子股份有限公司（以下簡稱本公司）秉持以環境、社會、經濟三大核心，堅守企業永續發展的責任與目標，持續實踐永續行動，創造永續價值，為求有效善用資源與善盡企業社會責任，於 2024 年 12 月首度發布企業社會責任報告書，預計每年定期發行報告書。

報告邊界

本報告書資訊揭露時間為 2023 年 1 月至 2023 年 12 月間之永續績效表現，報導邊界為全國電子股份有限公司所有營運據點，揭露之財務數據涵蓋全國電子財務報告書所有實體，部份環境、社會數據範疇若與財務數據範疇不同，將註解補充說明。

報告書撰寫原則

本報告書依循全球永續性標準理事會之 GRI 永續性報告準則 2021 年版之要求，並參考永續會計準則委員會（Sustainability Accounting Standards Board, SASB）發布之多線和專業零售商與配銷商行業指標，揭露與利害關係人相關的 ESG 資訊，詳細內容請參照本報告書附錄之 GRI 準則指標對照表及 SASB 行業準則索引表。

報告書外部查證

	依循標準	查驗 / 確信機構
財務數據	會計師查核簽證財務報表規則 及一般公認審計準則	安侯建業聯合會計師事務所
環境數據	ISO 14064-1 : 2018 (GHG Protocol)	安侯建業聯合會計師事務所

報告書內部審核流程

本報告書之資訊及數據係經三階段內部審查方得以揭露。第一階段係由公司權責單位各部門負責人提供資料並經部門主管審核；第二階段由全國電子永續發展小組匯整資訊統籌完成本報告書，並經各部門確認內容；最後階段由總經理進行核定後，呈送定稿至公司永續治理最高單位審閱，並經董事會決議後發行。出版當年度永續報告書並予以公開揭露。

意見回饋管道

聯絡單位

財務暨會計處

聯絡電話

(02)2298-9922 分機 2701

電子郵件

lori.chao@elifemall.com.tw

公司地址

新北市五股區五工六路 55 號

公司網站網址

<http://www.elifemall.com.tw>

公司網站永續專區

<https://web.elifemall.com.tw/zh/investors-responsibility.php>



🏠 經營者的話

回顧 2023 年，全球經濟仍面臨挑戰及變數，包括：俄烏戰爭、通膨威脅、地緣政治風險、中國經濟走向、美中爭端，加上氣候變遷等不確定因素，造成經濟成長放緩，連帶使得消費者信心下降，也衝擊零售業的復甦發展。全國電子作為國內 3C 家電零售通路領導品牌，秉持五「心」永續發展策略的轉型目標，積極推動公司治理並善盡企業社會責任，期盼透過更優質的服務，帶給消費者更便捷完善的購物體驗。

全國電子以「揪感心」的品牌意念出發，檢視自我並期許未來，於 2023 年提出以五「心」為基礎而建構的五大面向永續策略—「誠信經營最安心」、「專業服務最放心」、「員工照護最暖心」、「社會關懷最貼心」、「永續環境最用心」，擘劃全國電子推動永續發展的未來藍圖，並期望帶給所有消費者「心」居家好生活。

在「誠信經營」方面，全國電子推動多元化董事會，延伸董事會視角與高度，並成立永續發展專責單位，具體落實公司治理，為股東深化企業長遠發展之基礎；

在「專業服務」方面，全國電子深耕台灣五十年，熟知消費者的需求，以揪感心的企業文化為核心，加上熱忱親切的門市專業服務，以及高效穩定的宅配安裝控管，後端並有妥善安心的售後客服關懷，提供消費者全方位的最佳購物體驗；

在「員工照護」方面，全國電子關注職場安全，建立多元平權的職場文化，並定期召開職工福利委員會討論員工福利措施，為員工打造安全安心的工作環境；

在「社會關懷」方面，全國電子號召供應商共同投身社會公益，陸續舉辦「端午中秋社區關懷」、「偏鄉學校電腦捐贈計畫」、「科技體驗活動」等社區公益活動，與社會大眾共同構築互助互惠的生活圈體驗；

在「永續環境」方面，全國電子落實溫室氣體及水資源的定期盤查，規劃具體可行的減量策略，並推廣節能電器銷售，倡導循環使用的消費模式，為減少地球環境衝擊盡一份力。

全國電子將持續落實「誠信經營最安心」、「專業服務最放心」、「員工照護最暖心」、「社會關懷最貼心」、「永續環境最用心」五大永續主軸，攜手利害關係人共同為台灣 3C 家電零售通路創立新標竿，帶給消費者美好「心」居家生活體驗，並實現企業的永續發展價值。

林政勳



全國電子永續亮點專欄

01 社區關懷 ESG 不停歇，善盡企業社會責任

全國電子持續發揮「揪感心」的企業永續精神，「社區關懷 ESG」全台送愛不間斷，由門市人員組成愛心義工，與華山基金會齊心守護弱勢長者，2023 年跑遍 10 個縣市，端午前夕發動台北、新北、基隆和花蓮、台東等地門市人員組成愛心義工，隨華山基金會去探訪在社會邊緣或偏鄉的獨居老人，「端」上暖心關懷；以及在中秋節前夕前往台中、彰化、台南、高雄及屏東等地為弱勢長者送上暖心陪伴與關懷禮，同時也化身「家電健檢師」，為長者的居家安全把關，更捐贈小家電給需要的長輩，成就企業永續典範，貢獻社會發展不遺餘力。



02 攜手工研院推動循環經濟再生，實踐永續循環經濟的無限可能

全國電子為推廣節能家電，全台門市展售的四大家電皆擁有節能認證，更鼓勵顧客參與「汰舊換新廢四機家電妥善回收行動」。根據統計，台灣每年平均可回收處理 253 萬台廢棄液晶電視與螢幕造成廢棄物處理問題，更破壞環境與生態。



全國電子在商品銷售的同時，也許下「永續循環」的承諾，今年與工研院攜手合作，將廢棄液晶玻璃轉化為「玻璃奈米孔洞吸附材料」，再生成友善環境的 ESG 綠色商品「ESG 環保多功能調濕桌墊」、「ESG 環保除臭調濕包」，該產品調節空氣濕度後仍可重複使用、還原過程更無耗能，更與廣受年輕人喜愛的「樂天女孩」聯名合作，為「永續循環」大聲應援，全國電子未來將持續透過 ESG 活動及綠色產品規劃達到綠色倡議，並期盼顧客一同參與「循環經濟再生」，共同實現永續發展目標，打造綠色新希望。

03 與資策會合作「原鄉部落·數位關懷」，為下一代數位教育扎根

台灣作為科技島，數位科技深刻影響著全民生活，全國電子為實現數位平權、縮短偏鄉數位落差，與資策會合作「原鄉部落·數位關懷」活動，發起「偏鄉學校電腦捐贈計畫」，捐贈 204 台筆電，積極參與「數位包容」的推動，培養下一代的數位扎根，讓科技成功接軌城鄉。



「揪感心的社區好鄰居」全國電子是全民邁向科技生活的第一道門，自 2014 年起舉辦「讓未來的主人預見未來」系列活動推動親子共學，至今全台門市已推行超過 700 場，而在 2023 年共舉辦 10 場，共有 150 組家庭參與，讓全民永續的意識從小開始培養。2023 年 11 月 4 日更與資策會、博幼基金會共同舉辦跨場域「科技體驗活動」，分別在全國電子基隆門市及資策會 Living Lab+ 邀請偏鄉孩童體驗科技的應用，學習電腦創作，實現「童心無界線」，創造新未來。

2023 年亮點績效

永續亮點



誠信經營最安心

經營績效

- 近五年來營收複合成長率達 3%，平均 ROE 達 20%，每年 EPS 維持 4 元以上，股息配發率達八成以上。
- 在財務結構上，負債比維持七成，流動比率維持 138% 水準，本公司以穩健、永續的成長為股東創造更長遠的價值。

法令遵循

- 建立完善的公司治理機制遵循法規、落實誠信經營。



專業服務最放心

多元銷售管道

- 持續發展實體通路服務精緻化，跨足電子商務平台，提供更多元購物管道。

便利服務與專業諮詢

- 實體店面提供專業諮詢服務，並加強維修服務的導入。



員工照護最暖心

員工健康與福祉

- 定期安排員工健康檢查、推出各項健康講座、體能運動及職場醫師關懷、不斷提升工作環境之安全性，並設置職業安全衛生管理組織。

員工培育與留任

- 透過良好的培訓與激勵制度，持續吸引與留任人才，並設置職工福利委員會及退休金監督委員會，定期召開會議討論員工福利措施。

多元平權職場文化

- 重視性別平權。



社會關懷最貼心

社區關懷

- 守護在地社區，促進當地居民的福祉，建構幸福社會。如捐贈社福團體，長者照顧服務、藝文及公益活動合作。

數位教育

- 結合核心本業推動數位教育，消弭數位不平等。如舉辦親子節能知識教育活動。



永續環境最用心

節能推廣

- 推動自身營運節能減碳並推動節能電器商品。

循環銷售推動

- 以創新的銷售模式與服務，延長家電產品使用壽命，如廢四機回收，銷售再生家電。

永續供應鏈管理

- 強化供應商合作，促進產業供應鏈永續升級。

01

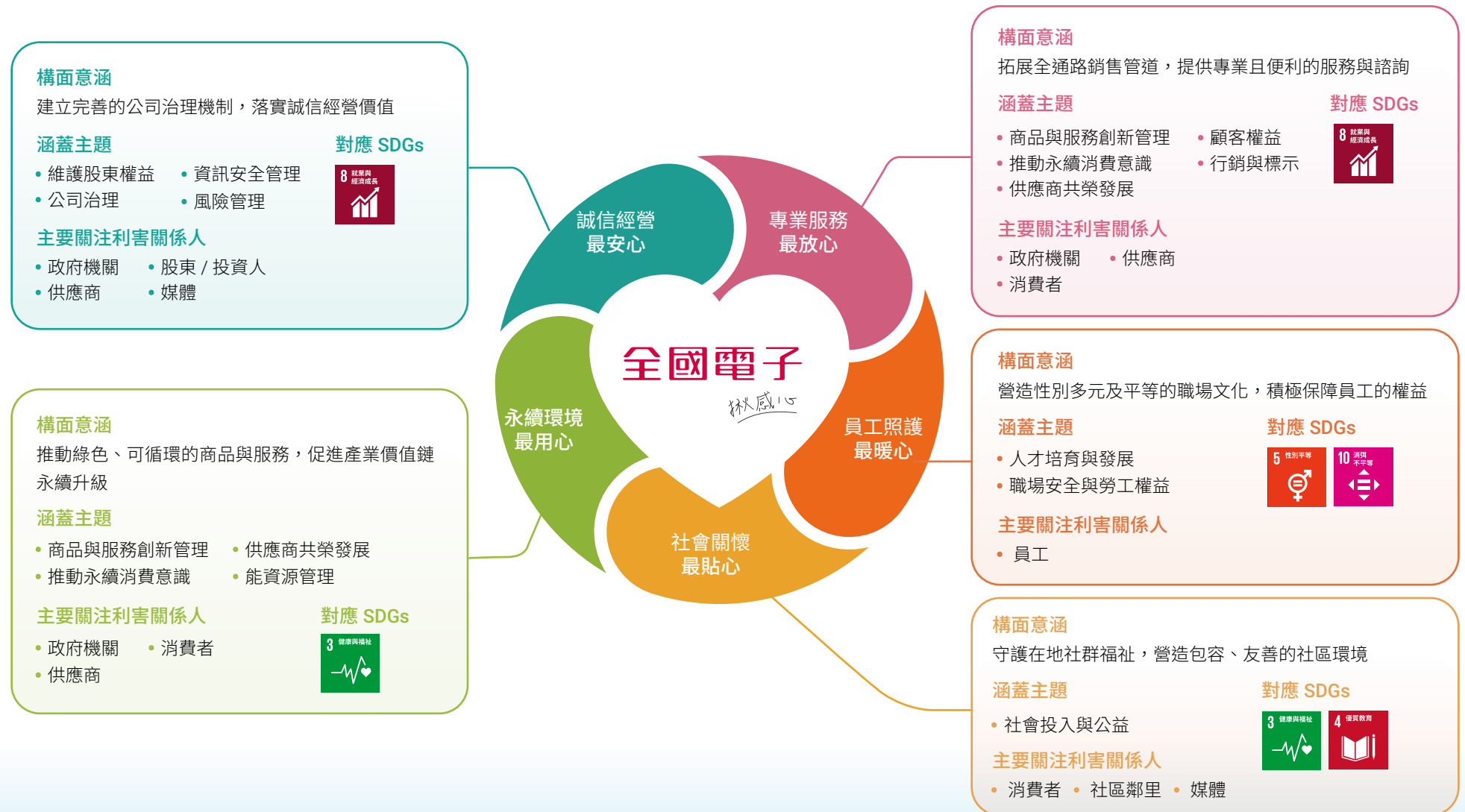
全國電子永續願景

- 1.1 全國電子永續策略藍圖 07
- 1.2 利害關係人溝通與重大主題鑑別 11



1.1 全國電子永續策略藍圖

全國電子於 2023 年開始投入永續策略藍圖計畫，從全國電子「揪感心」鮮明的品牌意象出發，以五「心」主軸進行開展五大 ESG 面向的創新永續策略，包含「誠信經營最安心」、「專業服務最放心」、「員工照護最暖心」、「社會關懷最貼心」、「永續環境最用心」，並且參考聯合國 17 項永續發展目標（Sustainable Development Goals, SDGs），聚焦 5 項 SDGs 作為本公司未來永續發展重點方向，展現全國電子推動企業永續工作的決心，期望與消費者及供應商一同邁向永續共好的未來。



凝聚企業永續共識

全國電子依循五大永續策略構面的方向，2023 年首次舉辦全集團的永續行動方案對焦會議，由各執行單位盤點內部已推行之永續措施，跨部門籌劃具有前瞻性的企業永續發展計畫，最終制定具體的行動方案，並針對行動方案設定質、量化的短期及長期目標，且每項目標設定年度檢核點。2023 年共發展出 13 項永續策略構面及 23 項行動方案，具體目標及績效如下表呈現：

⚡ 誠信經營最安心

策略主軸	策略構面	行動方案	短期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
 誠信經營最安心	經營績效	提升公司治理評鑑成績	公司治理評鑑成績提升至 36-50%	公司治理評鑑成績提升至 21-35%
		董事組成多元化	達成一席女性董事	達成一席女性董事以上
		強化董事會職能	獨董佔 1/3，全體董事出席率 85%	獨董佔 1/3，全體董事出席率 90%，且獨立董事連任不超過 3 次
		推動永續治理	成立永續發展專責單位	成立永續發展委員會
		利害關係人溝通	建立官網利害關係人專區，每年統計並揭露利害關係人溝通次數	於官網利害關係人專區揭露內、外部人員對於不合法與不道德行為的檢舉制度
	法令遵循	資訊安全	- 導入資訊安全管理系統（Information Security Management System, ISMS） - 每年定期執行 1 次資訊資產鑑別與風險評鑑作業 - 每年舉辦 1 次以上資安演練 - 每年舉辦 4 次以上資安教育訓練	- 導入 ISMS 後，通過 ISO 27001 認證 - 每年定期執行 1 次資訊資產鑑別與風險評鑑作業 - 每年舉辦 1 次以上資安演練 - 每年舉辦 4 次以上資安教育訓練
		誠信經營及反貪腐	- 建立誠信經營專責單位及檢舉保護制度 - 全體員工廉潔聲明書簽署率 100% - 每年定期舉辦 1 次教育訓練、2 次宣導	- 維持全體員工廉潔聲明書簽署率 100% - 供應商 ESG 廉潔承諾書簽署率 90% - 維持每年定期舉辦 1 次教育訓練、2 次宣導
		法規遵循	- 年度無重大違規事件 - 每季執行全公司各部門法遵自評 - 每年定期舉辦 1 次教育訓練、2 次法遵宣導	- 維持年度無重大違規事件 - 維持每季執行全公司各部門法遵自評 - 維持每年定期舉辦 1 次教育訓練、2 次法遵宣導

⚡ 專業服務最放心

策略主軸	策略構面	行動方案	短期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
 專業服務最放心	多元銷售管道	精準行銷與會員經營	- 運用數位工具與會員溝通 - 會員使用 APP 人次佔比達 15%	- 運用數位工具透過 AI 精準分析會員行為，紙本印刷品減少 30% - 會員使用 APP 人次佔比達 30%
	便利服務與專業諮詢	多元化智能服務	售後服務數位平台使用人次成長 20%	售後服務數位平台使用人次成長 30%

⚡ 員工照護最暖心

策略主軸	策略構面	行動方案	短期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
 員工照護最暖心	員工健康福祉	推動身心靈健康照護	每年舉辦 2 次身心健康相關課程或活動	每年舉辦 3 次身心健康相關課程或活動
	員工培育留任	提高員工線上學習時數	學習時數達到 15000 小時	學習時數達到 20000 小時
	職場多元共融	推行平權共融 DEI	員工平權共融教育訓練通過率 70%	員工平權共融教育訓練通過率 90%

⚡ 社會關懷最貼心

策略主軸	策略構面	行動方案	短期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
 社會關懷最貼心	社區關懷	公益合作（含年節關懷老人，捐贈弱勢團體，偏鄉服務）	- 每年探訪關懷獨居老人 300 位 - 員工參與人數佔比達 5%	- 每年探訪關懷獨居老人 600 位 - 員工參與人數成長 50%
	教育推廣	社區活動家電知識推廣（親子 / 銀髮，商品教學）	- 捐贈 200 台電腦 - 活動參與人次年成長 10%	- 商品捐贈每年增加 10% - 活動參與人次年成長 20%

⚡ 永續環境最用心

策略主軸	策略構面	行動方案	短期目標（2025 年）	長期目標（2030 年）
 永續環境最用心	低碳生活推廣	推動節能裝置使用	高耗能設備裝置汰換率 30%	高耗能設備裝置汰換率 85%
		促進節能電器銷售	節能冰箱、空調銷售占比達 80% （政府節能標章 1.2 級商品）	節能冰箱、空調銷售占比達 90%（政府節能標章 1.2 級商品）
	循環經濟推動	冷氣清洗保養服務推廣	清洗保養件數較 2024 年成長 10%	清洗保養件數較 2024 年成長 50%
	永續供應管理	促成短鏈運輸供應	短鏈運輸供應指標達 5%	短鏈運輸供應指標達 10%
		供應商永續意識提升	供應商承諾書簽署比例達 80%	供應商承諾書簽署比例達 90%



1.2 利害關係人溝通與重大主題鑑別

利害關係人鑑別

全國電子於 2023 年度首次進行利害關係人鑑別，依據 AA1000 利害關係人議合標準（Stakeholder Engagement Standard, SES）五大原則，透過內部中高階主管進行討論與盤點，與各項業務職掌相關且會密切接觸、對全國電子營運活動產生影響或受全國電子營運活動影響之內部、外部之團體或個人經過討論及檢視後鑑別出七類聚焦互動之利害關係人，包含顧客、員工、股東 / 投資人、供應商、媒體、政府機關及社區鄰里，後續全國電子也會依此項鑑別結果擬定主要管理方針與執行計畫，回應利害關係人之需求與期待。

利害關係人	關注主題	溝通重要性	溝通頻率	溝通管道
 顧客	- 商品與服務創新管理 - 推動永續消費意識 - 顧客權益 - 行銷與標示	顧客的需求、意見與滿意度是企業創新與成長之動能。	- 定期執行顧客滿意度調查。 - 不定期受理顧客諮詢。 - 不定期受理顧客售後服務。	後勤單位：廖素慧協理 evaliao@elifemall.com.tw
 員工	- 人才培育與發展 - 職場安全與勞工權益	人才為企業持續營運與維持產業競爭力的重要基礎，亦是帶動企業創新與轉型的核心，強化溝通及促進參與，能有效提升員工向心力與工作投入度。	- 定期進行員工溝通及照護。 - 定期 / 不定期舉辦員工訓練。	後勤單位：廖素慧協理 evaliao@elifemall.com.tw
 股東 / 投資人	- 維護股東權益 - 公司治理 - 風險管理	讓投資人能發現公司投資價值，使投資人明確瞭解公司發展策略及財務、業務概況，並隨時更新各項資訊，促進資訊透明，另外也加強各項公司治理事項，確保永續經營。	- 各項營運資訊、公告及年報之編製與提供。 - 每年 1-2 次法說會及股東會之召開，經常性與投資人、法人機構關係之溝通維護。	財會單位：趙怡鈞協理 lori.chao@elifemall.com.tw

利害關係人	關注主題	溝通重要性	溝通頻率	溝通管道
 供應商	- 職場安全與勞工權益 - 資訊安全管理 - 風險管理 - 供應商共榮發展	供應商是通路的重要夥伴，要有良好關係及供貨品質，才能確保商品競爭力及產品品質。	- 每月定期會議。 - 電話、MAIL、通訊軟體等資訊溝通。 - 重要供應商年度會議。 - 定期執行供應商評鑑。	- 商品供應商：沈思羽協理 terrissa_shen@elifemall.com.tw - 承攬或其他供應商：廖素慧協理 evaliao@elifemall.com.tw
 媒體	- 社會投入與公益 - 推動永續消費意識	媒體公關與媒體建立和維護關係，以促進企業形象和品牌的宣傳和推廣。若疏於經營，難有是統一的、一致的宣傳策略，無法達到預期的效果。	- 不定期發布新聞稿 / 記者會 / 採訪活動。 - 專職單位及專人溝通回覆。 - 於官網，社群上面建制溝通管道。	行銷單位：林奕君協理 leslielin@elifemall.com.tw
 政府機關	- 公司治理 - 職場安全與勞工權益 - 資訊安全管理 - 推動永續消費意識 - 能資源管理	為落實永續發展，遵循政府機關相關政策與法令，確保營運合規性和永續性，共同促進企業社會責任及持續維持優良企業之形象。	- 內部法務單位定期鑑別法令更迭之影響與因應。 - 不定期參與政策研討會、座談會或公聽會。 - 不定期拜會或邀訪政府機關建立直接交流機會。	後勤單位：廖素慧協理 evaliao@elifemall.com.tw
 社區鄰里	社會投入與公益	積極及持續的推動社會環境教育活動，發揮正向影響力，關懷弱勢，延續發揮揪感心的精神。	- 每年捐贈數位家電商品給弱勢團體等。 - 每年舉辦區域性親子互動，增進環保教育知識。	行銷單位：林奕君協理 leslielin@elifemall.com.tw

重大主題鑑別

為辨識利害關係人關注及與全國電子營運相關之重大主題，全國電子持續關注國際永續發展趨勢，追蹤國際永續揭露標準，並參考國際標竿企業和國內同業之重大議題，全國電子 2023 年度首度依循全球永續性標準理事會所發布的 GRI 通用準則 2021 版完成重大主題鑑別。全國電子根據下列步驟進行重大主題分析，評估重大主題在經濟、環境、人群方面所造成的正面與負面衝擊之顯著性，以聚焦永續發展規劃。

⚡ 重大主題鑑別流程



為瞭解組織脈絡，確保納入之實際及潛在衝擊完整，全國電子參考國際關注的永續議題與趨勢（道瓊永續指數 DJSI、永續會計準則 SASB、永續發展目標 SDGs）以及零售產業所聚焦關注之重大主題，並參考國內外標竿企業（百貨零售業及物流倉儲業、電子商務）建立實際及潛在衝擊清單，總計 7 項正面衝擊及 11 項負面衝擊。

透過發送問卷調查內部高階主管及內部利害關係人代表之意見，針對 18 項正面及負面衝擊的衝擊程度、發生可能性兩個軸線進行評估。

衝擊程度考量該議題衝擊規模，意即產生衝擊的價值鏈環節（如是否涉及多個價值鏈）、衝擊的廣泛程度，以及是否具備無法補救的特徵；發生可能性則考量過去產生相關衝擊的次數與頻率評估潛在正面與負面衝擊發生的機會。最後彙整衝擊規模與發生可能性後，彙整量化數據進行重大性排序，依序分成關鍵主題、重要主題以及持續關注主題。

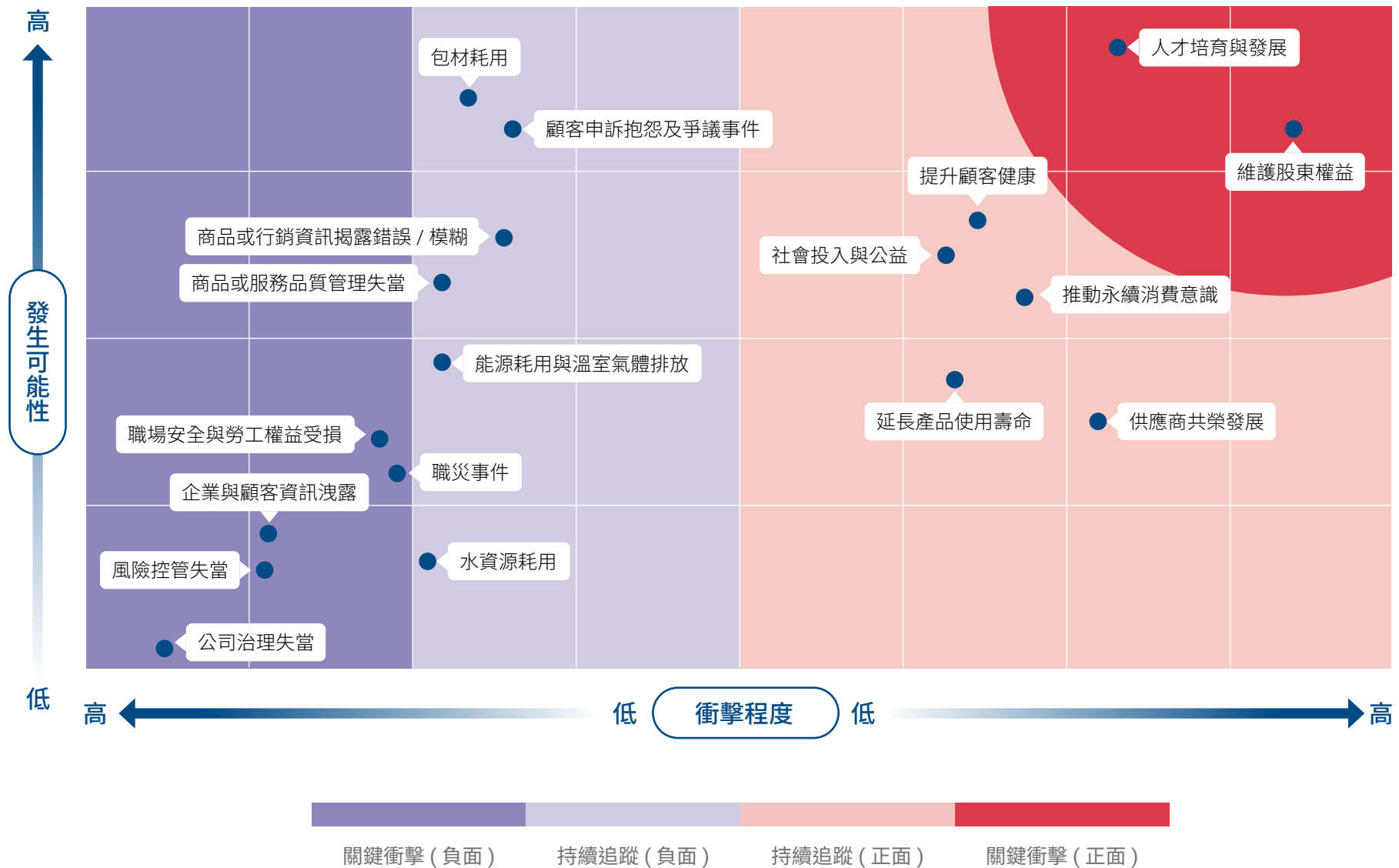
針對前述分數計算、排序之結果，並同步整合外部利害關係人調查結果，調整重大主題矩陣圖之結果與清單，並說明其衝擊點與價值鏈衝擊處。最終確認 6 項關鍵主題及 7 項持續追蹤主題。

全國電子管理層就其影響公司策略及營運表現的角度與管理層之高度提出校正意見，並擇定「關鍵主題」與「重要主題」為本報告書的重大性揭露範疇，持續關注主題中的項目則視為非重大主題，原則上不在本報告書中進行揭露；但如非重大主題會影響重大主題之呈現，則仍會在報告書中做適度的說明與揭露。

將分析結果提交董事會報告，確認本年度永續報告書之重大主題。



全國電子正負面衝擊矩陣圖



全國電子重大主題統整

	重大主題	對應相關主題	正面衝擊	負面衝擊
 關鍵主題	1 維護股東權益	維護股東權益	●	
	2 人才培育與發展	人才培育與發展	●	
	3 職場安全與勞工權益	職場安全與勞工權益受損		●
		職災事件		●
	4 公司治理	公司治理失當		●
	5 資訊安全管理	企業與顧客資訊洩露		●
 持續追蹤主題	6 風險管理	風險控管失當		●
	7 商品與服務創新管理	提升顧客健康	●	
		商品或服務品質管理失當		●
		延長產品使用壽命	●	
	8 推動永續消費意識	推動永續消費意識	●	
	9 社會投入與公益	社會投入與公益	●	
	10 供應商共榮發展	供應商共榮發展	●	
	11 能資源管理	水資源耗用		●
		能源耗用與溫室氣體排放		●
		包材耗用		●
	12 顧客權益	顧客申訴抱怨及爭議事件		●
	13 行銷與標示	商品或行銷資訊揭露錯誤 / 模糊		●

重大主題衝擊說明

重大主題	重大層級	衝擊描述	GRI/SASB 對應主題	揭露章節	衝擊價向		衝擊範圍		
					正面	負面	供應商	全國電子	客戶
維護股東權益	關鍵主題	經濟	公司維持高營運績效及獲利，提升產業競爭力，並維護保障股東權益	201 經濟績效	Ch2 誠信經營最安心	✓		✓	
人才培育與發展		人群	規劃完善的教育訓練與職能培訓，提升員工職能競爭力，支持未來職涯發展	404 訓練與教育	Ch4 員工照護最暖心	✓		✓	
職場安全與勞工權益		人群	因強迫勞動、歧視與騷擾、不暢通的勞資溝通，導致勞工工作權益受損及侵害勞工人權	401 勞雇關係 402 勞 / 資關係 403 職業安全衛生 407 結社自由與團體協商	Ch4 員工照護最暖心		✓	✓	
公司治理		經濟 人群	因公司治理績效不佳、員工未遵守行為守則並未落實誠信經營，發生不誠信、貪腐、詐欺或舞弊事件，影響公司營運，侵害股東、客戶及其他利害關係人權益	205 反貪腐 405 員工多元化與平等機會	Ch2 誠信經營最安心		✓	✓	
資訊安全管理		人群	公司與其商業夥伴（如供應商、外包商）未針對個人資料（員工與消費者）的蒐集、使用妥善保護，產生資安漏洞或遭受駭客網路攻擊，導致顧客個資或企業機敏資訊外洩，導致企業營運中斷，侵害顧客等相關利害關係人權益	418 客戶隱私	Ch3 專業服務最放心		✓	✓	✓
風險管理		經濟 人群	未成功辨識或妥善衡量、處置風險，造成營運、財務、工作、食安、資安、氣候風險為公司價值鏈帶來衝擊，侵害股東、顧客及其他利害關係人權益	201 經濟績效	Ch2 誠信經營最安心		✓	✓	✓

重大主題	重大層級	衝擊描述		GRI/SASB 對應主題	揭露章節	衝擊價向		衝擊範圍		
						正面	負面	供應商	全國電子	客戶
商品與服務創新管理	持續追蹤主題	人群	未完善商品品質管理、稽核機制，或未妥善處理爭議商品事件，造成顧客等相關利害關係人權益受損	416 顧客健康與安全	Ch3 專業服務最放心	✓	✓	✓	✓	✓
推動永續消費意識		經濟 環境 人群	推廣資源循環使用及共享經濟，引進友善環境等永續商品，提升消費者及商業合作夥伴的永續及環保意識，並有助於減緩環境衝擊以及促進產業永續消費經濟	—	Ch6 永續環境最用心	✓		✓	✓	✓
社會投入與公益		經濟 人群	以企業資源和自身專業，促進在地社區與偏遠地方經濟活絡，並透過公益 / 慈善活動或與公益團體合作，幫助弱勢群體及社會有需要的族群，落實企業社會責任	201 經濟績效	Ch5 社會關懷最貼心	✓			✓	
供應商共榮發展		經濟	透過採購政策或溝通提升供應商 ESG 意識和管理作為，並透過扶植具永續理念之供應商，發揮影響力，進而促進整體永續經濟發展與韌性	204 採購實務 308 供應商環境評估 414 供應商社會評估 407 結社自由與團體協商	Ch2 誠信經營最安心	✓		✓	✓	
能資源管理		環境 人群	耗用能源及排放溫室氣體加候變遷	201 經濟績效 301 物料 302 能源 303 水與放流水 305 排放 306 廢棄物	Ch6 永續環境最用心		✓	✓	✓	✓
顧客權益		人群	未妥善處理申訴或消費爭議造成消費者權益受損	416 顧客健康與安全	Ch3 專業服務最放心		✓	✓	✓	✓
行銷與標示		人群	因商品或行銷資訊揭露不清楚或不實造成消費者權益受損	417 行銷與標示	Ch3 專業服務最放心		✓	✓	✓	✓

02

誠信經營最安心

2.1 全國電子營運概況	19
2.2 公司治理	23
2.3 誠信經營	28



2.1 全國電子營運概況

2.1.1 公司沿革與簡介

全國電子公司發展沿革

全國電子股份有限公司（以下簡稱本公司）成立於民國 64 年，成立之初為一家電子計算機專賣店，40 多年來持續因應市場變化，成為 3C 家電連鎖通路，推出多元豐富品項、提升物流速度，並進行線下到線上的串連服務，打造真正「全通路」消費選擇。並以「拓展新店、異業結盟、會員經營」為重點方向，強化品牌新勢力，持續加深令人信賴的企業價值與理念，為「全國電子」邁向穩健成長的營運方針，現已於全台設置 335 多家門市及線上購物平台。

「全國電子」秉持品牌意念「揪感心」為本，融合當代生活價值，接軌創新未來，提供不同消費管道，體貼在地生活圈的便利需求，展現「專業銷售、親民、活力」的高品質服務，將新潮、智慧、科技概念的 3C 家電商品及服務，分享給台灣的消費者，消費體驗不斷進化，於 2005 年正式於台灣證券交易市場掛牌上市，在 2017 年開始推出新型態大型門市，提供生活情境體驗並增加提供多元豐富的商品讓消費者輕鬆一站購足，近年也持續與不同品牌異業合作，聯手三麗鷗打造首間超萌 3C 家電通路聯名概念店，以及引進健康保健品牌正官庄，並打造「揪居家」質感生活，涵蓋 3C 家電、餐廚用具、收納用品、紡織品、保健品、婦嬰用品、體驗娛樂等，以「家」為概念持續提供居家生活所需，為消費者帶來全新的 3C 家電居家生活購物體驗。

全國電子秉持著『本土經營、服務第一』的創業精神，自我期許只要是顧客的需求，全國電子一定創造『別人不能，我們能；別人不會，我們會；別人不做，我們做』的獨特價值。在此與所有愛護全國電子的朋友共同分享我們的成長紀事。

1986 年 01 月

連鎖體系整合完畢，本公司正式成立定名為「全國電子專賣店股份有限公司」，年營業額成長 2.3 倍，公司的業務範疇朝向家電全商品發展

2006 年 04 月

「全國電子揪感心 A」獲第 13 屆廣告流行語「金句獎」年度十大廣告金句

2021 年 11 月

榮獲高雄市政府環境保護局頒發「2020 年綠色商店」績效卓越殊榮

2022 年 08 月

「預見未來」親子共學全台巡迴活動開跑，增進親子關係，回饋社區與在地居民，力邀供應商夥伴共同響應，共創跨世代親子互動

2023 年 06 月

全國電子在端午、中秋節前夕揪華山基金會，啟動全台獨居長輩送愛行動，還化身「家電健檢師」，發揮「揪感心」的企業永續精神，落實社區關懷 ESG

2005 年 12 月

本公司於 12 月 8 日正式於台灣證券交易市場掛牌上市

2021 年 02 月

響應「新北市好日子愛心大平台」捐贈民生物資嘉惠弱勢族群

2022 年 07 月

與 LG、Acer、Dyson 三大品牌合作推動「你購物我捐款 百萬公益金」活動，捐予荒野保護協會與勵馨社會福利事業基金會，保護台灣土地、推動點亮家庭幸福，落實全國電子回饋在地的決心

2022 年 12 月

熱心推動環保，促進綠色消費，行政院環保署特頒發感謝狀，以資鼓勵

2023 年 11 月

與資策會、博幼基金會合作「原鄉部落·數位關懷」活動，發起「偏鄉學校電腦捐贈計畫」，捐贈 204 台筆電，落實偏鄉關懷、協助偏鄉孩童朝數位時代邁進

全國電子小檔案

股票代號：6281

營利事業統一編號：22006252

成立時間：民國 75 年 1 月 11 日

上市日期：民國 94 年 12 月 08 日

資本額：991,729,450 元

總資產：9,094,094 千元

所屬產業別：電子通路業 3C 通路

主要經營業務：

- ❶ 電視機等家用電器通訊器材燈具及其有關器材零組件之買賣業務
- ❷ 電腦及其週邊自動化事務機器及其器材零組件之裝配及買賣業務
- ❸ 各項產品之維修及保養服務業務及電器安裝業務

總公司地址：新北市五股區五工六路 55 號

營運據點：335 間零售據點 (含物流中心) 為 120,181 平方公尺

員工人數：1,672 人

全國電子公協會參與

公協會名稱	全國電子參與角色及職務
台北市電器商業同業公會	會員
基隆市電器商業同業公會	會員
社團法人台灣連鎖暨加盟協會	會員
新北市醫療器材商業同業公會	會員
台北市電腦商業同業公會	會員

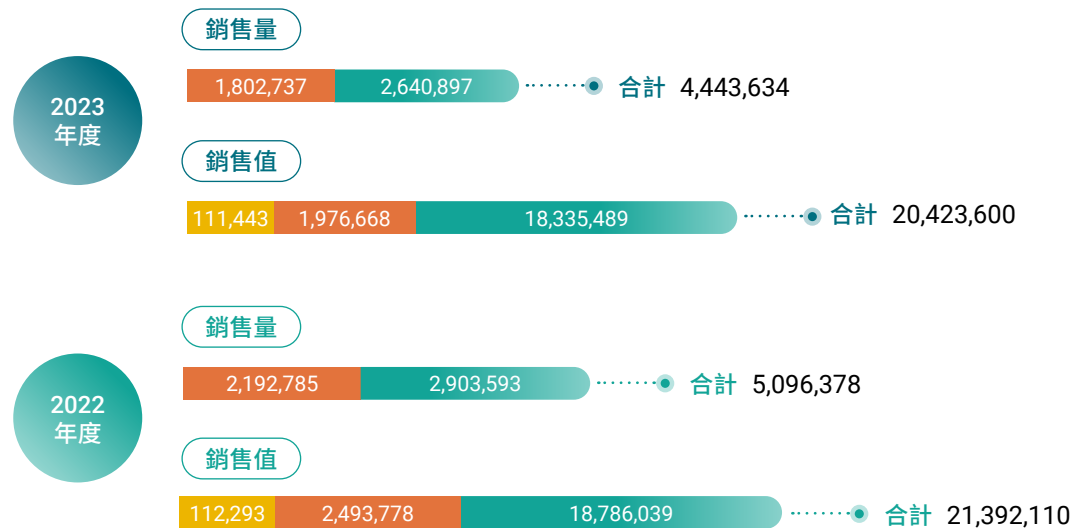


2.1.2 財務績效表現

經營績效

2023 年台灣內需產業在疫後雖呈現復甦，但受到高利率、高通膨與中國疫後經濟表現不如預期等因素影響下，連帶也使得消費者的信心受到影響，令台灣經濟成長率在 2023 年呈現衰退，也連帶促使本公司全年營收下滑，本公司 2023 年度營收為 204.24 億元，較 2022 年度營收 213.92 億元減少 4.53%，稅後淨利為 509,053 千元，較 2022 年度稅後淨利 583,419 千元減少 12.75%。本公司近年來營運持續獲利，營運資金充裕，預期未來將繼續努力朝穩定成長之路邁進。

● 其他（修繕及裝置收入等） ● 資通訊類及其他商品 ● 家電類商品



利害關係人經濟價值

單位：新臺幣（仟元）	項目	2023 年
產生的直接經濟價值	銷售淨額	20,423,600
	金融投資	24,410
	資產銷售所得	144
分配的經濟價值	營運成本	18,239,296
	員工薪資與福利	1,528,285
	股利分配	446,278
	支付利息	34,421
	支付政府的款項	131,219
	社區投資	202
留存的經濟價值		68,453

全國電子經營規劃

短期業務 發展計畫

新店拓展：

- 為提供更舒適的購物環境及服務更多的消費者，本公司將持續拓展全新型態門市，並同步為「全國電子」門市進行店格提升，以全新面貌的「全國電子」形象，呈現在台灣消費者面前。

品牌年輕化：

- 開創逾 49 年的全國電子，提供豐富且更具開創性的商品及服務，以更青春活力的品牌風貌呈現在顧客面前，憑實力圈粉！

長期業務 發展計畫

品牌數位轉型：

- 本公司全新 ERP 系統已於 2018 年初上線，為內部資源整合，營運效率提升有幫助。本公司並於 2020 年導入 Salesforce 客戶關係管理系統，串連使用率超高的 LINE 社群平台，讓顧客擁有更多貼心及客製化貼心服務及優惠，深化顧客關係經營。

異業結合助威：

- 本公司積極與各界品牌結盟，2023 年持續導入新品牌、新品類，結合雙方優勢，共創品牌廣度與深度，展現 1+1>2 的助威實力，提供更多元的商品，體現互信、互助、互利之最大化。未來也將持續尋求異業夥伴或實體業者合作，在不同的場域拓點，例如：百貨、賣場等空間，利用創新合作強化商品體驗。



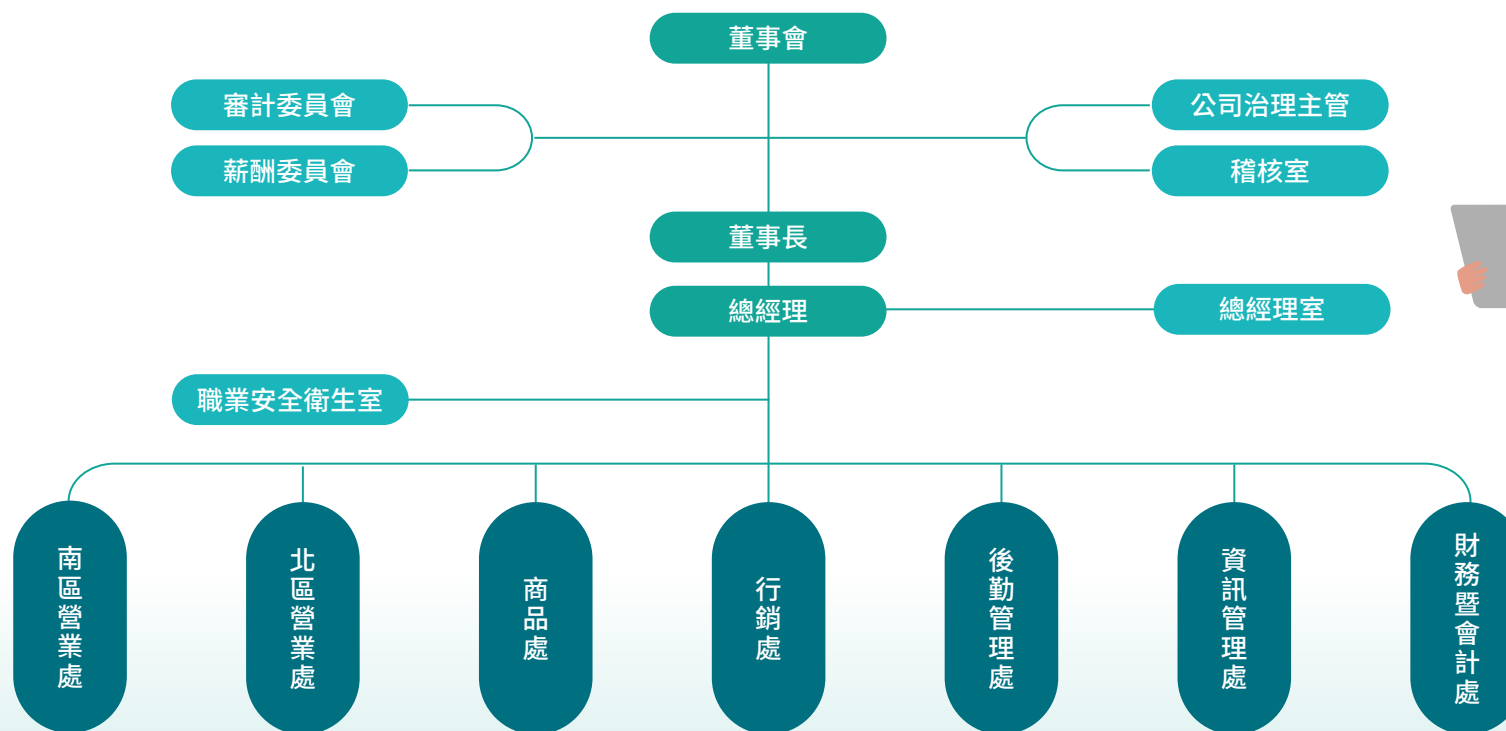
🏠 2.2 公司治理

2.2.1 公司治理架構

為提升公司治理，並遵照主管機關相關規範，全國電子已制定「公司治理實務守則」，做為本公司推動及提升公司治理之準則。

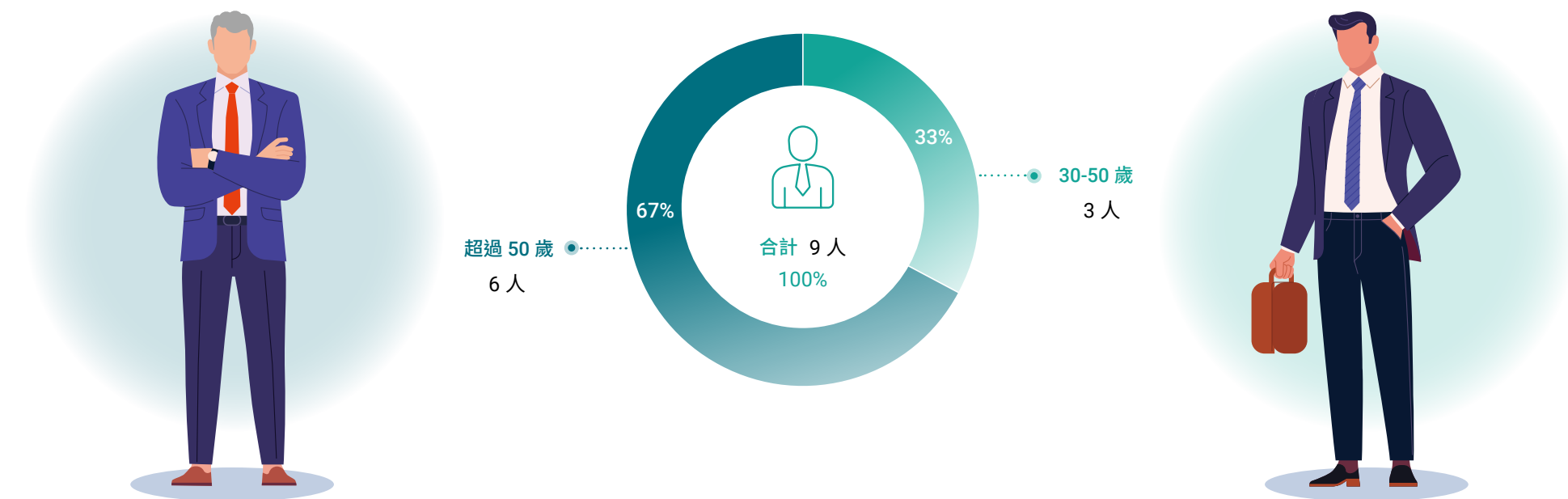
公司治理實務守則共涵蓋保障股東權益、強化董事會職能、發揮審計委員會功能、尊重利害關係人權益及提升資訊透明度。

⚡ 全國電子股份有限公司組織圖



委員會名稱	薪資報酬委員會	審計委員會
設置日期	2011 年 10 月 28 日	2022 年 6 月 17 日
委員會組成及主要職權	由 3 位獨立董事組成	由全體獨立董事組成，委員共計 4 人
主要職權	負責訂定並定期檢討董事及經理人績效評估與薪資報酬的政策、制度、標準與結構	主要職責為監督公司財務報表之允當表達、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、公司風險控管機制及遵循相關法令及規則
2023 年度運作情形	2023 年度已開會 8 次，且均已依法公告於公開資訊觀測站	2023 年度已開會 6 次，且均已依法公告於公開資訊觀測站
董事出席率	董事出席率為 100%	董事出席率為 100%

本公司現任董事計 9 席，含獨立董事 4 席，大都具上市櫃公司實務管理經驗、危機處理及風險管理能力，產業經驗更遍及零售、光電、資訊、電子及電商，為強化本公司治理及因應公司多元發展，董事年齡分布如下：



本公司訂有董事會議事規則，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，本公司無限制獨立董事之任期，今年度尚無董事對利害關係議案迴避之執行情形發生。

另本公司為強化董事職能，除遴選涵蓋公司治理相關主題如財務、風險管理、商務、法務、會計或內部控制制度等內容之進修課程，每年適當安排董事進修六小時以上，提升董事專業知識外，另明定績效評估辦法，除每年進行自我評估外，並每三年委由外部獨立專業機構進行外評，藉各項績效評估項目之衡量，來確認董事會運作效率，並評定其績效表現，以作為日後董事人選規劃之參考，詳細董事進修相關資訊請參考年報 43 頁。

董事會成員		多元化										
		性別	年齡				獨立董事 任期逾三屆	經營管理	產業經驗	危機處理	風險管理	財務會計
			50 歲以下	51-60 歲	61-70 歲	71 歲以上						
執行董事	林政勳	男	✓					✓	零售產業	✓	✓	
非執行董事	林忠和				✓			✓	光電科技	✓	✓	
	盧國財				✓			✓	零售產業	✓	✓	
	林正峯		✓					✓	零售產業		✓	✓
	林正剛		✓					✓	零售產業	✓		✓
	林顯郎					✓	✓	✓	資訊科技	✓	✓	✓
獨立董事	游英基				✓			✓	資訊科技	✓	✓	
	許壽君			✓					電子科技	✓	✓	✓
	何英圻			✓				✓	電子商務	✓	✓	

註：考量林顯郎獨立董事因其品牌經營、行銷策略，規劃及執行經驗豐富，持續為本公司提供重要建言，雖其連任本公司三屆獨立董事，公司仍需借重其專業，發揮其專長，並給予董事會監督及提供專業意見。

2.2.2 董事會運作

董事會成員選任

本公司訂有董事選舉辦法進行相關提名程序，董事（含獨立董事）之選舉採候選人提名制度，依法公告受理並送請股東會選任之，審慎考量董事會之配置、多元化標準及衡酌實務運作需要，決定適當董事席次。為達到公司治理之理想目標，董事會整體應具備之能力分別為經營管理能力、產業相關經驗、危機處理能力、風險管理能力、財務會計分析。

董事會績效評估

為落實公司治理並提升本公司董事會運作效能，爰依上市上櫃公司治理實務守則訂定董事會績效評估辦法，董事會每年應執行內部董事會績效評估，評估期間應於每年年度結束前，至少每三年應委由外部專業獨立機構或專家學者團隊執行一次董事會外部績效評估。

安侯企業管理股份有限公司已於 2023 年 1 月 31 日出具董事會績效評估報告，其中總評、優化建議及本公司預計採行方案已呈送 2023 年 2 月 23 日董事會報告如下：

• 評估報告總評

- 1 董事會係由不同年齡層、富多元專業背景及資歷豐富之董事與獨立董事組成，可於各領域充分貢獻專業意見，並確實履行董事職責。
- 2 董事長塑造董事會「尊重」之文化，除借重董事專才主動諮詢董事想法與建議外，董事成員間具備高度信任感，能共同討論、充分溝通，不受時地限制。
- 3 公司董事已組成策略發展小組與數位轉型小組，規劃借助獨立董事關於資訊科技、數位轉型及電子商務等專業資歷與經驗，對公司未來策略發展與轉型方向提供專業建議，並結合管理階層參與討論以形成具體計畫，除可因應公司未來發展與轉型需求外，亦能同步培育內部人才。
- 4 董事會致力公司長遠策略規劃進行探討並取得共識，並給予經營團隊目標，並期望經營效能方面能符合董事會目標。
- 5 提至董事會討論之議案係經審慎規劃，由董事長、公司治理主管及各部門一級主管等預先討論與確認後，始發出會議召集通知與議案資料予各董事。
- 6 於董事會會議前預先提供之議案資料，董事們針對自身擅長領域進行交流或提出意見；若董事有任何疑問，議事單位亦針對提問迅速處理及回應。
- 7 董事會對於經營團隊具備高度信任感，對於經營團隊之績效亦能充分掌握，並邀集經營團隊參與討論重要議題。經營團隊於揭露資訊時可非常公開透明，提出看法與建議予董事參酌。
- 8 於受評年度已安排次年度之會議時程及討論議題，俾利董事預做安排以有效履行職責。



• 優化建議及本公司預計採行方案

評估報告之優化建議

本公司預計採行方案

1

制定董事多元化政策及具體目標，並揭露落實情形。

本公司董事（含獨立董事）之選舉採候選人提名制度，依法公告受理並送請股東會選任之，審慎考量董事會之配置、多元化標準及衡酌實務運作需要，決定適當董事席次。為達到公司治理之理想目標，董事會整體應具備之能力分別為經營管理、產業經驗、危機處理、風險管理及財務會計等能力，相關多元化政策及落實情形已揭露於公司官網。

2

彙整並書面訂定接班計畫，並定期於董事會報告執行情形。

本公司接班計畫分為董事會成員及重要管理階層之接班規劃，相關選任標準及培育方向已揭露於官網上。未來將擇適當時機在董事會報告執行情形。

3

考量及逐步建立有關公司治理、風險管理、誠信經營及企業社會責任等相關規範，並於年度議案安排納入前述重要治理項目執行情形報告。

為符合「公司治理 3.0- 永續發展藍圖」規劃，本公司將依據營運發展進程，逐步建立公司治理、風險管理、誠信經營及企業社會責任等相關規範，並將重要治理項目執行情況納入董事會報告事項。

2.2.3 董事及高階薪酬管理

本公司董事酬金，係依本公司章程規定，年度如有獲利，應以稅前利益扣除分派員工、董事酬勞前之利益為基礎提撥 2% 為董事酬勞上限；酬金分配以預計提撥總額除以董事總席次為原則，並參酌績效評估後議定；議定後並報告股東會。此外，獨立董事另支給保障年收；保障年收金額，由董事長於每屆董事會改選完成後 60 天內，依適用對象專業與實際參與功能性委員會多寡，並參酌國內外業界水準，向薪資報酬委員會建議，經董事會通過後生效。

董事出席會議，得按次領取業務執行費用。業務執行費用金額，由董事長於每屆董事會改選完成 60 天內，參酌國內外業界水準，向薪資報酬委員會建議，經董事會通過後生效。董事會成員薪酬相關內容請參考年報 17 頁。

本公司經理人薪資核定，乃是根據其擔任之職務內容、職責範圍、管理幅度，以及過往學經歷、專業能力和貢獻價值，參酌國內外業界薪資水準後，由人資單位提出建議案，送交薪資報酬委員會審議通過，最後呈董事會決議。經理人酬金則視公司整體經營績效及個人績效達成率，作為給付之參考；績效指標包含營業收入、營業毛利率、稅前淨利等綜合考量後計算其酬金比例，而給予合理報酬。此外，本公司依規定由薪資報酬委員會定期評估及訂定薪資報酬，並提送董事會通過後辦理。經營階層之重要決策，均於衡酌各種風險因素後為之；重要決策之績效將反映於公司獲利情形，進而與經營階層之酬金相關。亦即本公司經理人之酬金與未來風險之控管績效相關。詳細高階薪酬管理相關內容請參考年報 19 頁。

2.3 誠信經營

2.3.1 誠信經營

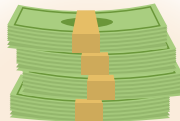
全國電子秉持誠信經營理念，制定「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」、「不誠信行為檢舉辦法」等相關規範，做為公司商業行為與員工從業行為之道德準則。該相關辦法之訂定與修正須經本公司審計委員會審查後送董事會通過，本公司並於官網及年報中充分揭露。

全國電子誠信經營準則，涵蓋以下 8 個面向：



禁止行賄及收賄

嚴格禁止所有員工參與任何形式的行賄或收賄行為。所有商業交易應透明公開，符合道德和法律標準。



禁止提供非法政治獻金

不得以任何形式向政治候選人、政黨或政治團體提供非法的政治獻金。



禁止不當慈善捐贈或贊助

慈善捐贈和贊助應經過嚴格審核程序，確保其目的正當且透明，杜絕任何形式的不當操作。



禁止不合理禮物、款待或其他不正當利益

員工不得接受或提供任何超出合理範圍的禮物、款待或其他不正當利益，所有商業往來應保持專業和公正。



禁止侵害智慧財產權

致力保護智慧財產權，不得非法使用他人智慧財產權。



禁止從事不公平之競爭行為

遵守公平競爭，禁止所有形式的不公平競爭行為，如壟斷、價格操縱、商業間諜等。



防範產品或服務損害利害關係人

確保所提供的產品和服務符合安全和品質標準，防範對顧客及其他利害關係人造成損害，並迅速處理相關投訴和問題。



其他不誠信行為

包括但不限於：內線交易、虛假帳務、利益迴避、洗錢防制。

全國電子為落實誠信經營，已設立誠信經營檢舉專線，並指派法務部為受理專責單位，且檢舉內容同步予獨立董事知悉。此外，並建立檢舉人保護制度，對於檢舉人身分及內容確實保密，承諾保護檢舉人不因檢舉情事而遭不當處置。2023 年未接獲內部或外部檢舉案件。

為落實誠信經營守則，全國電子執行具體措施如下：

01



全體董事與高階經理人簽署「遵循誠信經營政策聲明書」，宣示承諾執行業務時應遵守誠信經營相關規範。

02



向供應商宣達本公司誠信經營理念，並於供應商供貨契約中規範誠信經營條款，確保交易清廉；若供應商違反時本公司有權終止合作往來。

03



推動誠信經營法遵意識，將誠信經營重要內容與執行業務時應注意之事項，以及檢舉制度等規範，宣導予全體同仁知悉。2023 年共進行 2 次法遵宣導。2024 年預計進行 2 次法遵宣導、1 次教育訓練（線上法遵課程，全員參與）。

2.3.2 法規遵循

全國電子遵守相關主管機關之法規與行政指導，確保各項商業營運活動依相關法令執行。2023 年發生總計 0 件重大違規事件^註；其他非重大違規事件則依照主管機關指示，均立即採取改善措施，確保符合政府法規要求。

註：重大違規事件定義

1. 違反公司法、證交法事件，遭裁罰 30 萬元以上
2. 違反公平交易法之廣告違規事件，遭裁罰 30 萬元以上
3. 違反商品標示之違規事件，遭裁罰 30 萬元以上
4. 其他遭主管機關裁 30 萬元以上事件



03

專業服務最放心

3.1 優質商品	31
3.2 專業服務	32
3.3 資安與個資隱私保護	34



🏠 3.1 優質商品

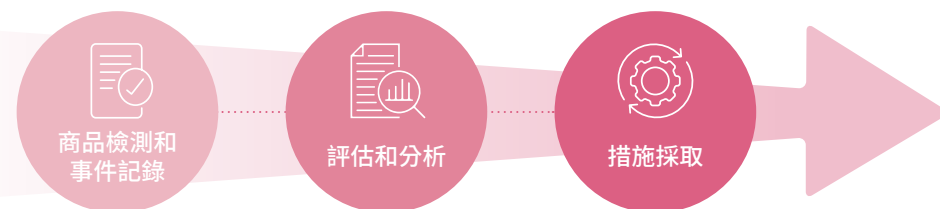
3.1.1 商品品質管理

全國電子已建立完整的產品品質管理機制，從產品上架至銷售平台到異常品質管理都設有完整的內部作業流程，其中產品上架前由商品部負責與供應商確認相關產品狀況，確保符合政府制定的安全標準和規定，家用電器需有 BSMI 商品檢驗標章、節能標章、省水標章、能源分級標章等，另外，同步監督原廠委託第三方機構進行產品測試和認證，以驗證產品的品質和安全性，並要求產品須投保產品責任險以及商標註冊。

針對已上架產品全國電子也制定產品故障率及不良率的規範，若產品上架後的品質及穩定性有瑕疵（如：特定產品重新維修率過高），我們會要求供應商撤下產品，在產品品質調整前不得再次上架；若新上架產品不良率過高，也會對供應商進行罰款等處分。

異常管理因應機制

員工或消費者檢測到產品品質異常，在第一時間相關人員需透過系統將異常事件詳細記錄下來，包括問題描述、產品信息、報告人員等，並向總公司報告問題。之後由商品部團隊負責協同供應商對異常事件進行評估和分析，在未確認產品檢測結果前，只要有疑慮的產品一律都先下架處理，待問題點釐清後再評估是否重新上架，根據檢測結果正式採取恢復銷售或退貨措施，以消除問題的影響。

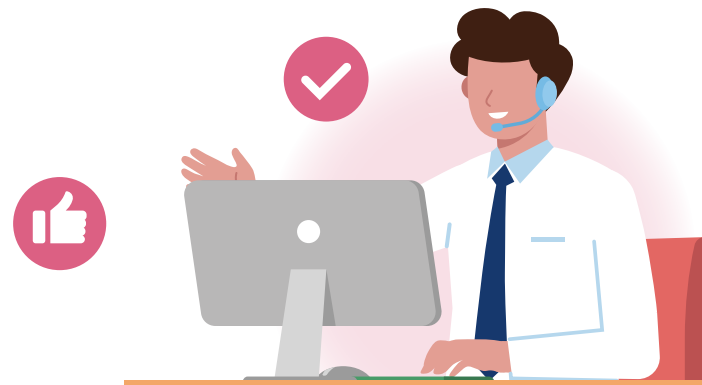


不定期訪查機制

不定期透過媒體事件以及政府單位資訊進行訪查，一旦發現有上架產品相關負面訊息，將立即通報相關人員，並同步將事件商品下架，如未違反法規但為爭議性商品時，則會視情節要求供應商配合預防性下架，貫徹「專業」與「揪感心」之經營價值理念。



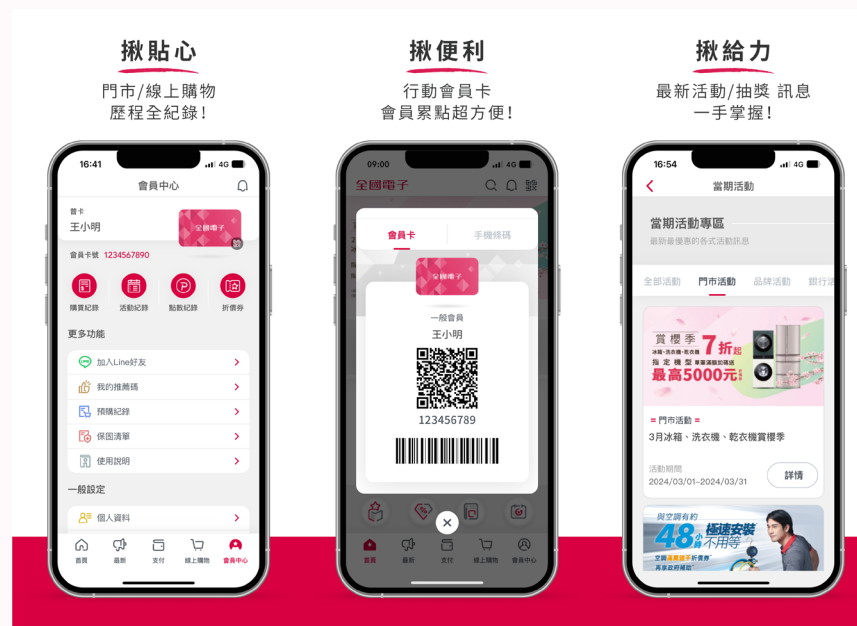
全國電子 2023 年共發生一件產品異常管理事件，2023 年 8 月消費者於社群平台上貼文指出由本公司通路購買 M 牌行動電源，在外出旅遊充電時，行動電源突然爆炸，且造成多處燒燙傷，全國電子於收到消息當下由客服人員對顧客進行關心與了解，由內部銷售系統下架該項產品，並要求供應商全數撤回庫存，後續也協助顧客進行產品退換貨。



3.2 專業服務

3.2.1 數位創新服務

全國電子為保障消費者購物權益並堅守商品品質，推出冷氣保固 8 年、冰箱及洗衣機保固 5 年之延長保固服務，讓顧客買的安心、用得放心。並努力推動售後服務數位化，除了能 24 小時線上受理消費者申請服務外，並能加快處理效率及服務品質。



全國電子已於 2024 年 4 月 1 日推出會員 APP，此載具以全國電子的全台門市、外包安裝師傅、家電原廠品牌為核心，提供全面的消費者服務平台，涵蓋顧客於消費過程中的各個階段，從商品推薦、行動支付，再到售後服務等一系列多元化功能。此外，未來也計劃導入了會員分級制度和點數機制，期盼能為會員提供一個數位化的消費旅程。

3.2.2 客戶關係管理

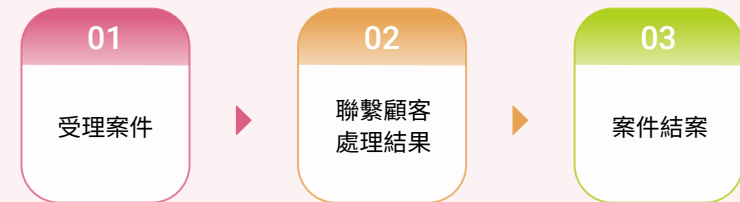
全國電子致力提供顧客一站式購足與舒適的購物環境、並秉持著「購物揪幸福、服務揪感心」的精神下，無論是商品豐富度、購物舒適度與服務滿意度皆是每一年公司的重點任務；每一次服務顧客機會，全國電子的每位服務夥伴都相當珍惜，傾聽顧客心聲、打造美好顧客體驗是我們的職責，因為每位顧客的需求與意見回饋都是企業創新與成長的動力，建立多元意見回饋管道及標準化流程，以維護客戶服務品質，並依據客戶意見進行改善。



亮點專案：多元意見回饋管道

全國電子重視所有利害關係人的意見與回饋，設立多元的利害關係人溝通管道，其中專人線上服務近 80%，逾 50% 為售後安裝服務諮詢。

無論是免付費專線或是平台意見回饋等管道，皆由客服部做第一線的顧客關懷與了解，再聯繫顧客購買門市的區域營業主管接手處理後續事宜，過程中會依不同案件嚴重性執行相對應的處理措施，並主動向顧客回報處理進度，以利達成共識，最終於案件妥善處理後，再致電顧客詢問滿意度。



亮點專案：門市服務顧客滿意度線上問卷

「全國電子」秉持品牌意念「揪感心」為本，展現「專業銷售、親民、活力」的高品質服務，針對顧客進行滿意度問卷調查，導入「NPS 淨推薦值」的評分機制。定期透過多元管道，獲得不同顧客群真實的服務回饋。全國電子希望透過每次顧客的回饋，持續精進專業服務品質，2023 年顧客滿意度增加近 4%。

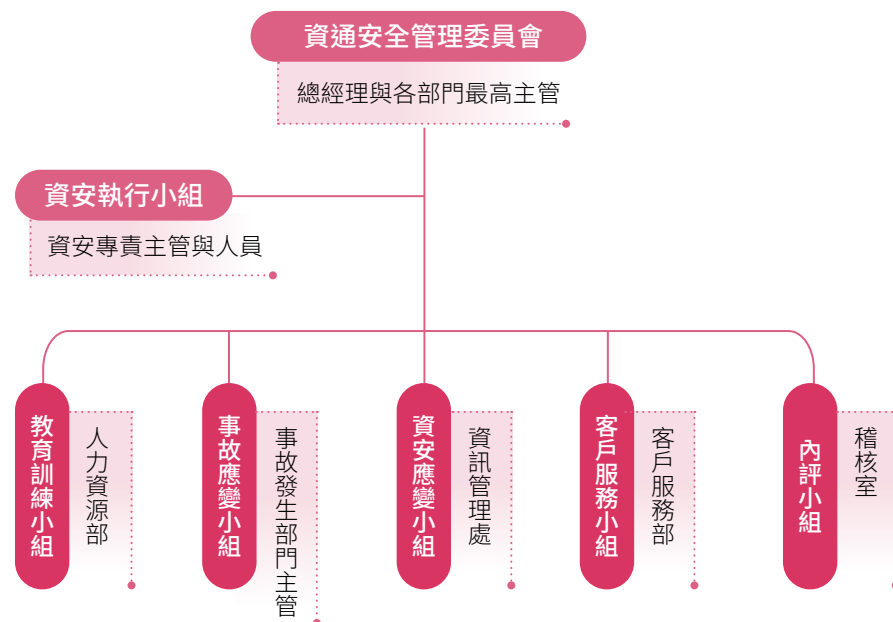
3.3 資安與個資隱私保護

3.3.1 資訊安全與管理

全國電子在 2023 年成立「資通安全管理委員會」負責執行資訊作業安全管理規劃，建置與維護資訊安全管理體系，統籌資訊安全及保護相關政策制定、執行、風險管理與遵循度查核。企業資訊安全委員會由總經理擔任主席，內部各單位（包含財務、人力資源、後勤、行銷、商品等）最高主管均為資安委員會成員；另也成立「資安執行小組」，專責公司資訊安全及實體安全規劃與相關的稽核事項。

資安執行小組由資安專責主管余俊德擔任組長，並由人力資源部、資訊管理處、客戶服務部及稽核室等單位主管擔任成員，每年定期與稽核單位審查資安風險分析結果，並視需要調整對應的防護措施與方針。確保資訊安全管理體系持續運作的適用性、適切性及有效性。稽核結果亦同步向董事會彙報。

其組織圖如下：



根據資安風險分析結果，目前推行的管理事項及具體管理方案如下：

提升資安防禦能力

- 定期進行資安系統脆弱度分析，包含滲透測試，弱點掃描，源碼檢測以及社交工程演練等。
- 建立網路安全事件應變計畫，依事件嚴重度等級進行影響和損失評估，採取對應的通報及復原行動。

精進資安管理程序

- 制定資通安全作業程序，業務持續管理辦法，核心業務持續運作計畫，機敏資料管理作業規範等相關政策與文件。

增進網路、端點及應用安全

- 配置入侵防禦設備防火牆 UTM Firewall，可有效保護公司不受阻斷服務（DoS）、分散式阻斷服務（DDoS）等攻擊，並免於惡意軟體等威脅。
- 使用應用程式防火牆 Web Firewall（WAF）可防護 SQL 注入、XSS 跨站攻擊、CSRF 偽冒交易等攻擊，確保營運資料機密性。

郵件保護

- 使用郵件防護與過濾工具，其交叉關聯分析情報以及選擇性的沙盒模擬執行分析可攔截垃圾郵件、網路釣魚以及進階持續性滲透等攻擊。

本公司定期發布資安公告進行宣導，藉由郵件及企業入口網方式傳遞給所有同仁，不定期實施電子郵件社交工程演練，藉以測試及提高同仁的資安意識，同時也導入資安教育訓練。2023 年執行成果如下：

- 1 辦理至少 2 次電子郵件社交工程演練
- 2 辦理四門資通課程，包含「資通安全管理制度」，「資訊安全認知」，「風險管理及風險評鑑作業方法」，「資通安全執行與檢查要點」共計 12 小時，參與人數 共計 77 人次
- 3 推行委外廠商資安管理自我評估作業，要求廠商針對資安系統辦理安全性檢測，並實施履約相關人員之資安教育訓練



亮點專案：資安管理系統（ISMS）制度導入

全國電子於 2022 年 6 月開始啟動資安管理系統建置計畫，依據證交所 2021 年底公布的上市上櫃公司資通安全管控指引規範，上市櫃公司應配置適當人力資源與設備，進行資安制度的規畫、管控與執行資安管理工作。我們藉由政策、管理及技術面完整的規劃，建立完整的資訊安全防護體系。

政策面及管理面：

- 建立完整資安管理制度與政策，可滿足上市上櫃公司資通安全管控指引要求，使制度與實際作業流程皆符合資通安全目標。

技術面：

- 進行資安健診、滲透測試等六大類的資安檢測工作，包含系統弱點掃描、網站弱點掃描、網站滲透測試、資安健診、源碼檢測。其中社交工程演練共計完成兩次演練，強化同仁資安意識。
- 建立資安監控中心（Security Operation Center ,SOC）：透過委外資安廠商之資安監控中心服務，由專業資安人員提供 24 小時風險偵測，並協助進行通報與阻斷，範圍包含公司資安設備，核心系統主機以及端點防護系統。藉由收集，檢視，分析，調查，關聯，發現，以檢測各項風險資訊，協助公司於最快時間做出因應作為，以確保公司的資訊安全。

3.3.2 隱私保護

全國電子致力於落實資訊安全，並維護消費者的隱私權與個人資料保護，全國電子官網設有「隱私權政策」專區，詳細載述對於消費者資料的蒐集、處理、利用及管理，全國電子所訂定之隱私權保護政策均遵守中華民國政府之「個人資料保護法」及相關法令規範，並制訂「資訊安全事件通報作業規範」及「個資及機敏資料安全維護作業規範」，任何人均須在明定的授權規範下，才能處理及利用必要之資料。

全國電子持續精進資訊安全管理，落實保護客戶之隱私。本公司對消費者之個人資料暨隱私權政策已公告於官網。

過去三年全國電子接獲客戶個資外洩的申訴數量為 2 件，經過內部調查之後，並無發現有關個資外洩的情形，後續也將持續強化顧客的個資保護措施，保障顧客的個資安全。



全國電子官網



04

員工照護最暖心

4.1 員工招募與留任	37
4.2 績效評估與薪酬	38
4.3 員工發展	39
4.4 健康與安全職場	43



4.1 員工招募與留任

4.1.1 員工結構

全國電子作為國內電器銷售通路龍頭，營運地點皆位於台灣，聘用員工以台灣籍、全職員工為主，員工總人數為 1672 人；其中女性員工佔比達 34%，員工平均年齡為 41 歲，平均年資為 15 年，大專以上學歷佔比達 60%，無非員工的工作者。

4.1.2 人力招募

全國電子相當重視人才的任用及培育，制定了科學合理的人力資源政策，並完善招募流程，拓展多元化招募管道，以吸引並留住優秀人才，為全國電子的永續發展奠定基礎。未來也會隨時根據實際情況，持續優化並調整相關政策與辦法。

首先，全國電子制訂了完善的人力招募政策，包括建立公平、公正、透明的招募程序，明確說明與職位職責相符的招募標準和要求。為持續優化招募與管理辦法，全國電子建立了人才庫，通過不同管道持續吸納人才，同時優化招募流程，提高效率和應試者體驗。全國電子採取多元化的招募途徑，如內部推薦、校園招募、與多家獵才公司合作，以及員工內部推薦等，重視候選人的素質及其與企業文化的契合度，吸引更多優秀人才加入全國電子的行列。全國電子以熱忱的服務精神，為各個部門量身打造人才招募方案，並設定重要的招募指標，2023 年度招募新進人員比例為 8.97%，其中男性員工佔比 65%，女性員工佔比 35%。為確保招募團隊和系統的運作成效，招募團隊依據招募效率及留任率等重要指標進行管理和評估。

為促進內部的多元共融，並吸引更多廣泛的優秀人才資源，全國電子制定多元招募政策，消除偏見，營造包容多元的企業文化氛圍，並未因性傾向、性別認同之因素對同仁有任何差別對待。全國電子提供公平且多樣化的求職機會，誠摯歡迎不同專業經驗的人才與二度就業人才加入，並持續鼓勵內部員工進行人選推薦，全國電子亦設置無障礙的工作環境和場地，與相關組織合作媒合合適人選，協助身心障礙人士適應工作環境，並進行必要的設施和工作流程改造。2023 年全國電子無就業歧視相關法律訴訟遭主管機關罰款。

全國電子自 2021 年起參與勞動部「青年就業旗艦計畫」，致力為 29 歲以下青年提供實用就業機會和完善的工作培訓計畫。在這個計畫中，每位青年都有一位專屬導師提供全程指導。導師不僅在工作技能培訓方面給予輔導，更分享職場歷練和人生經驗，幫助青年探索個人的職涯發展方向。本計畫累計至 2023 年 12 月 31 日申請達 26 人。這個計畫不僅提升了參與青年的競爭力，也為台灣青年就業注入了新的動力。

全國電子重視員工的意見與權益，堅信良好的雙向溝通是企業永續經營的重要基石。2022 年 1 月 5 日全國電子首度與企業工會簽訂團體協約，為勞資雙方開創攜手合作的重要里程碑。本次團體協約之簽訂充分展現全國電子與企業工會共同致力於提升員工權益之決心，團體協約內容包含代扣會費、會務假及請假程序、資遣、開除或懲戒會員時應通知工會等保障措施。本次團體協約涵蓋人數佔全體員工 15.72%。因現行團體協約內容以本公司既有勞動條件為基礎，此團體協約未涵蓋之其他員工之勞動條件及福利皆不受影響。協約內容係以本公司既有勞動條件為基礎，結合工會相關事務進行合作，故對於協約內未涵蓋之其他員工勞動條件及福利皆不受影響。

離職退休管理與輔導

全國電子在面對員工績效不佳時，透過制定績效改善計畫（Performance Improvement Plan, PIP），幫助員工釐清工作需改善之處，並制定改善方案，安排定期檢視討論，協助同仁在計畫結束時提升績效表現，重新獲得工作動力，提升工作表現。

全國電子針對職工退休金制度係採確定提撥方式，適用勞基法之前按每年實發職工本薪總額之 2% 限額內提撥退休金。於本公司連續服務滿十五年以上且年齡滿五十歲以上者，得申請提早退休。全國電子已依勞基法第 56 條第二項規定，預估應給付次一年度內預估成就退休條件勞工之退休金數額，並於次年度三月底前一次提撥其差額至勞工退休準備金專戶。同時每三個月定期召開退休準備金監督委員會議，由勞資雙方共同監督審議退休金之運作。

若員工面臨資遣時，全國電子遵守法定預告期並且提供資遣費，並無因勞動條件訴訟造成的金錢損失。2023 年度離職人員比例為 9.98%，其中男性員工佔比 64%，女性員工佔比 36%；其中自願離職佔比為 95.81%。全國電子 2023 年度因勞動條件相關訴訟無造成金錢損失。

4.2 績效評估與薪酬

4.2.1 績效與獎酬制度

全國電子依據公司整體營運狀況、市場薪資水準、經濟趨勢、業務需求及個人績效進行獎酬規劃，以維持整體薪酬競爭力。參考外部市場薪資調查資料，進行薪資水準及薪酬結構合理性的評估調整依據；並依內部獎酬方案成效，適時調整獎勵方案之設計，2023 年非主管職全時員工年薪平均數約 76.5 萬。

全國電子定期進行全員績效評估，透過主管與同仁的績效面談，適時指導員工精進工作技能，達到有效的雙向溝通，2023 年已完成全體同仁之定期績效及職涯發展檢核。2023 年度全體同仁之定期績效及職涯發展檢核執行比例達 100%。

全國電子未來將持續優化績效與獎酬制度，從績效管理行動方案優化及薪酬制度優化等兩個面向著手，其中在績效管理行動方案優化的部分，首先建構績效等級的劃分標準，為全體員工提供清晰的評估依據，並加強考核流程的合理性與執行力，確保績效評價更能反映員工的實際表現，從而為薪酬部分提供合理的參考；其次是薪酬制度的行動方案，執行面除了前述的公司內部績效管理，也包含定期實施外部的薪酬市場調查，掌握市場薪資趨勢。結合兩者據以架構內部體現公平、外部具競爭力的薪酬體系，並將員工薪酬與個人績效表現緊密連結，建立組織高效文化、強化薪酬的激勵導向作用，發揮吸引、激勵與留任人才方面的成效。

4.2.2 員工福利制度

為吸引並留任優秀人才，全國電子鼓勵創新，致力於打造理想的工作環境，除建全薪酬結構及升遷管道外，亦積極提倡工作與生活平衡。本公司同仁除享有勞保、健保、團體保險外，並設有職工福利委員會推行各項福利措施，如三節禮金（券）、勞動節禮金（券）、生日禮券、婚喪喜慶補助、生育補助、員工旅遊補助與代金及員工購物優惠等項目。

針對幼兒托育方面，全國電子提供員工托育津貼與補助，本公司員工未滿 12 歲之子女於政府立案之托兒服務機構，繳交證明文件之後，均可申請托育補助。

全國電子配合政府政策推動育嬰留職停薪制度，保障員工薪資與職涯發展不受限，2023 年育嬰假申請比率為 64%，復職率 71%，留任率 92%，本公司對於員工育嬰與子女照顧的支持，期盼可以協助員工兼顧工作與家庭的平衡。

4.3 員工發展

4.3.1 人才培育與發展

全國電子以企業核心價值「分享幸福、多元共融、卓越新潮、團隊共好」為主軸，有效發展員工職能以達成公司願景與營運目標，將人才發展與策略目標連結，透過 PDDRO-P (Plan)、D (Design)、D (Do)、R (Review)、O (Outcome) 等步驟，從公司策略、訓練需求、訓練設計、訓練執行、訓練查核與訓練結果串連，系統化的培訓規劃、推動與成效評核機制，建構人才多元發展、平權共融的訓練體系。

在充滿變局的產業大浪中，透過完善的人才發展體系，整合內外部資源，提供合作外包廠商夥伴技能檢定認證培訓及內部各階層包含全國新星夥伴：通識職能、核心職能、專業職能、管理職能及認證培訓制度以提升內外部夥伴能力，並大量運用數位 E 學院的線上教育訓練平台，以及每年重新檢視職務體系與各階層職能，進一步擴充相關培訓課程，藉此實現員工多元共融的全方位成長，並在員工自主持續學習與公司職涯發展規劃的支援下，確保全國電子在變動劇烈的市場中保有人才永續的競爭力。

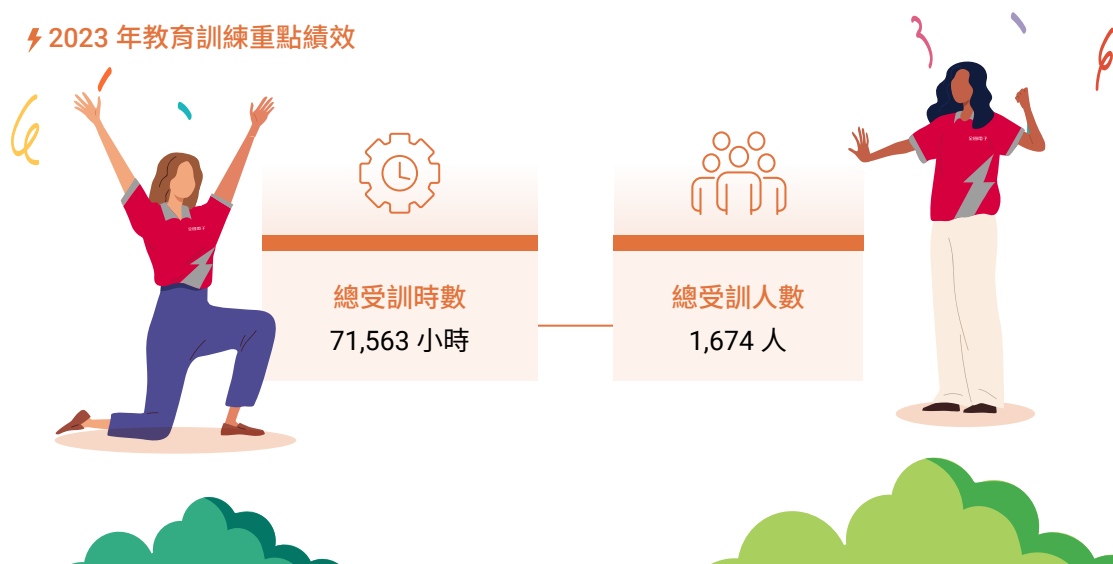
全國電子持續投入教育訓練資源，2023 年各階層從業人員總受訓時數 71,563 小時，總受訓人數 1,674 人，平均受訓時數 42.75 小時。

	男	女	合計
 管理階層 ^{註 1}			
接受訓練總時數	27,311.81	8,176.73	35,488.54
總人數	306	103	409
平均接受訓練時數	89.25	79.39	86.77
 一般員工 ^{註 2}			
接受訓練總時數	24,194.48	11,880.73	36,075.21
總人數	803	462	1,265
平均接受訓練時數	30.13	25.72	28.52

註 1：「管理階層」定義為課級以上主管。

註 2：「一般員工及門市員工」的定義：人事報表中門市人員與內後勤非主管職人員。

2023 年教育訓練重點績效



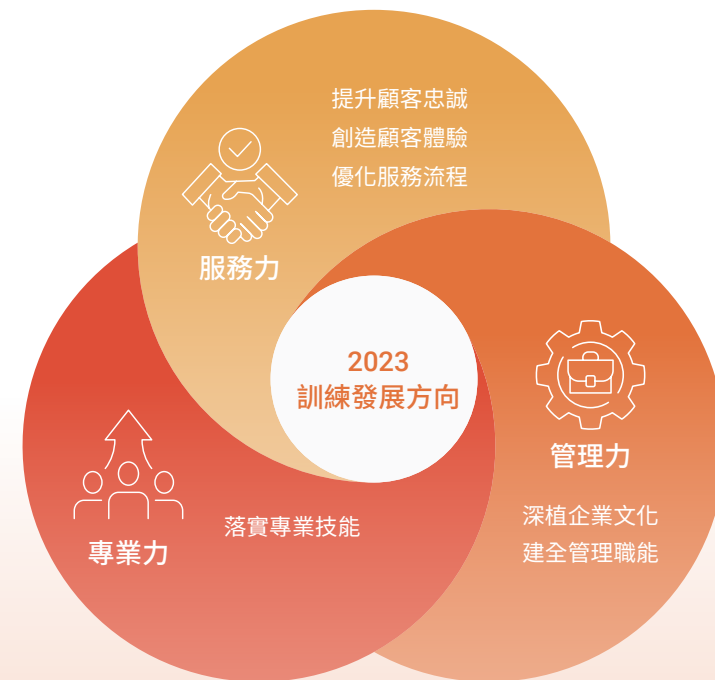
營業職能認證培訓

為維護營業人員能力品質，有效發展銷售、服務、管理、專業趨勢能力，自 2022 年起已順利推行營業人數占比最多的初階銷售人員「營業職能認證培訓」。2023 年擴大培訓層級，期望透過系統化的培訓與晉升規劃持續強化組織競爭力以達成營運目標。2022 年起辦理職能認證系列課程，全區訓練總時數為 100 小時，在職培訓認證通過比例達到 100%。同時，針對管理階層發展，全區訓練總時數為 28 小時，共有 70 位優秀營業同仁參與，最終共有 98% 的受訓員工通過職能晉升檢定，2023 年度通過率也高達 96%。此外，透過定期舉辦公開與穩定進行的培訓計畫，有助於促進員工留任，2023 年度營業人員透過在職培訓強化專業能力，參與人數佔全體員工總數 81%。

營業職能認證培訓成果

		培訓人數	通過人數	開課時數	滿意度	通過率
在職培訓	總數	1371	1365	155	4.75	100%
晉升培訓	總數	75	72	35	4.84	96%

註：在職培訓執行目標為期望所有在職夥伴都能透過職能培訓掌握職務所需能力、通過相關檢測。



營業同仁年度核心價值活動

為犒賞優秀同仁辛勞及延續全國電子品牌意念「揪感心」、「愛與關懷」的企業精神，全國電子每年度舉辦兩天一夜的目標推展激勵活動，邀請全台營業店主管及績優同仁共襄盛舉。期盼藉由本次活動凝聚團隊士氣，並藉由闖關活動、名人講座等設計，鼓勵員工實踐工作熱情外更能快樂生活及享受生活，並能傳遞全國電子四大核心價值－「分享幸福」、「多元共融」、「卓越新潮」、「團隊共好」。今年度活動有全台店主管及內後勤同仁參與，活動整體滿意度高達 4.74 分（滿分 5 分），許多同仁肯定關卡設計有趣，兼具娛樂、益智及團隊合作性，能結合時事，且能有效體驗到四大核心價值。



亮點一、TTQS 人才發展品質管理評核 銀牌

全國電子以對外部顧客及內部員工「用心、揪感心」為出發點，為提升人才永續發展，全國電子長期參加勞動部勞動力發展署 TTQS 人才發展品質管理（企業機構版）評核，秉持著追求卓越的精神與高效執行原則，屢次獲得主辦單位認可，2023 年全國電子更成功晉級擢升獲得「銀牌」！未來仍將持續努力，向更高榮譽「金牌」邁進。



亮點二、榮獲 TCFA 第 26 屆全國商店「傑出店長獎 1 位」及「優良店長獎 20 位」

全國電子致力於培育優秀人才，並積極參與業界交流。2023 年由 TCFA 台灣連鎖加盟協會舉辦「優良店長表揚暨傑出店長選拔活動」中，我們共計有 20 位店長獲選為優良店長，成績斐然。這不僅是個人榮耀，更是全國電子長期投入人才培育的最佳證明。

其中，Digital City- 宜蘭店 - 店主管更榮獲連鎖業奧斯卡「2023 傑出店長」殊榮，並受到總統蔡英文的接見。獲獎同仁在經營宜蘭店期間，不僅成功提升了門市業績，更積極推動綠色消費，鼓勵顧客選購節能家電，為環境保護盡一份心力。他的傑出表現，充分展現了全國電子店長在推動永續發展上的積極作為。

此外，Digital City- 民族店 - 店主管榮獲「2023 面試優異獎」，顯示我們的人才培育體系已具備相當的深度。這些獲獎店長們，不僅在專業能力上表現優異，更具備高度的服務熱忱與團隊合作精神。

未來，全國電子將持續深耕人才培育，透過完善的教育訓練、績效考核與獎勵機制，激發員工潛力，並提供多元化的發展平台。同時，我們將持續關注 ESG 議題，鼓勵員工參與各項永續發展計畫，共同打造一個更美好的未來。



亮點三、勞動部勞動力發展署北分署「企業人力資源提升計畫」 辦訓優良企業

全國電子作為國內 3C 家電連鎖通路的龍頭，近年為因應市場變化，經分析員工職能落差，發展各層級在職培訓與晉升培訓，建構「系統化」的職能，讓不同層級員工具備應有之職務能力；培訓課程涵蓋基本的銷售和服務技能，還包括高級銷售技巧和客戶關係管理。結果顯示，接受訓練的員工在職能晉升檢定中皆有出色的表現，通過率高達 98%，並將訓練成果轉化為提升顧客體驗和業績的動力。全國電子辦理內部訓練課程，強化員工專業職能；透過外部訓練課程，導入新觀念或新技術、提升數位轉型能力，強化企業競爭力，已連續 6 年申請補助為員工提供專業的銷售、服務和專業訓練，成效顯著。



亮點四、永續全國電子人才培訓架構

全國電子正式宣布加入「TALENT, in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」！

人才的培育與發展，一直是全國電子重視的營運發展目標。因應 ESG 和 DEI 浪潮、全球企業對人才社會責任的看重，在此關鍵時刻，全國電子正式宣布加入「TALENT, in Taiwan，台灣人才永續行動聯盟」！打造更加多元、平等、共融的職場，我們承諾推動多元與包容、身心健康及人才發展等實際措施行動，共創人才培育的希望工程，為每一位工作人創造更好的未來。



4.4 健康與安全職場

4.4.1 員工職業安全衛生管理推動

職業安全管理機制

全國電子已成立職業安全衛生委員會，該委員會係職業安全衛生管理的最高決策組織，亦是公司建立工作者諮商和參與的一個重要平台，主要職責乃針對公司的安全衛生政策提出建議，並協調各項安全衛生相關事宜，其會議每季召開一次。主任委員由職安室主管擔任，委員包含工會推派之勞工代表、相關單位主管及職業安全衛生人員，委員共計 7 人，其中勞工代表佔委員人數比例達 42.9%。

2023 年委員會除了探討例行職業安全衛生業務、門市巡檢、臨場醫護執行概況、職業災害案例檢討等，另至少完成 9 項由與會代表所提出之討論事項，如：職業災害通報流程標準化、勞工健康管理方案修正、職場不法侵害及性騷擾宣導等，透過優化作業標準、改善執行方案，以及強化同仁安全意識等方式，持續提升公司的安全衛生績效，並促進同仁的福祉與安全，以達建構幸福職場之根基。

全國電子秉持著「本土經營、服務第一」的創業精神，深耕台灣多年。透過差異化的服務及善盡企業社會責任，打造了一個深植於台灣民眾心中的「揪感心」企業文化。為了實現企業的永續發展，並為利害關係人創造最大利益，我們始終將員工視為最重要的基石。因此，我們致力於提升同仁工作場所的安全衛生和職場安全文化。我們承諾遵守法規、全員參與、事故預防、杜絕不法侵害，並以「零災害」作為我們的目標，以下為全國電子的職業安全衛生政策：

符合法規及持續改善

遵守職業安全衛生法規及相關規定，並持續改善工作環境，確保符合員工及利害關係者之期待。

全員參與及教育訓練

公司全體員工及承攬商均應對工作場所中的安全衛生負責，致力於提升職場安全文化，透過安全衛生相關教育訓練及宣導，使安全衛生觀念成為日常生活的一部分。

事故預防及溝通關懷

分析、評估我們的作業流程及服務項目，預防可能的傷害和疾病，並建立暢通的溝通管道，以及隨時關注員工作業情況，致力達到零傷害及零事故的目標。

企業社會責任

以「愛與關懷」為出發點，致力於社會關懷及環境保護，響應節能減碳以及幫助弱勢族群，將「揪感心」的企業文化充分體現。

杜絕職場不法侵害

杜絕及嚴厲譴責不論是來自利害關係者、上下屬或同事間，身體、心理或言語上之侵害或暴力，打造安全及友善的工作環境。

全國電子致力於提升同仁工作場所的安全衛生和職場安全文化，本公司參照 CNS 45001 職業安全衛生管理系統之精神，建立適合全國電子之系統化職業安全衛生管理，其系統範圍涵蓋總公司、各區中心及各門市所有員工及承攬人，以提供全面保護，並藉由危害鑑別及風險評估等方式，逐步建構一個更安全且健康的職場環境。本公司職安衛管理系統之建置，由職安室參照相關法令與規定，擬定各階管理文件經總經理核准後公告實施，部分文件經職業安全衛生委員會審議通過（如：年度職業安全衛生管理計畫）後，呈總經理核准後公告實施。

全國電子為提升同仁職業安全衛生知識，促進同仁辨識出工作環境之危害因子，藉以達到「零災害」之願景，遂針對員工職業安全衛生管理區分為質化與量化的未來目標及行動方案三部曲。

第一部曲 - 質化目標

- 教育訓練：透過不定期課程的開辦及訊息宣導，以提升員工對職業安全衛生的認識和意識，使其提高安全衛生意識。
- 建立職場安全衛生文化：藉由建立安全衛生文化，促使每位同仁都了解及認識到安全與健康的重要性，使此觀念深植同仁心中。
- 培養意識：藉由教育訓練的舉辦與職場安全文化的建立，培養同仁職業安全衛生的意識。
- 自動檢查：透過自主檢查，確保安全防護設施及設備運作正常，以免於遭遇緊急狀況或事件時無法正常運作。

第二部曲 - 量化目標

- 領先指標：建立教育訓練率、巡檢率等強調績效之目標，實現改進與降低風險的期望與行動。
- 零災害：有效降低工作場所職業傷病件數及比率，並以「零災害」作為目標。

第三部曲 - 行動方案

- 不定期舉辦職業安全衛生培訓和教育活動，提高員工對安全衛生的認識。
- 加強安全設施和設備的檢查和維護，確保其符合安全標準並能夠有效運作。
- 優化事故報告和調查機制，分析事故原因並制定相應的改進措施。



危害辨識及風險評估程序

職場安全危害風險鑑別

全國電子的工作場所主要以門市銷售佔多數，其次為辦公室及物流倉庫，為達成「零災害」之目標，我們定期進行各工作場所與作業的危害鑑別，藉由相關人員的參與，有效辨識出存在之危害，並將危害區分為高、中、低風險，並將高風險視為不可接受風險，若評斷出此風險等級，將立即停止作業，並採取適當的行動方案進行，預防、減緩或改善，使風險降低至中度以下，始得作業，爾後再定期審視各項規範與合理性，藉以降低災害發生之機率。另全國電子亦定期針對同仁職業危害風險進行評估，包括作業環境監測、不法侵害、異常工作負荷，以及肌肉骨骼傷害等。在評估過程中，本公司採取了綜合的方法來辨識和管控這些風險，以確保員工的安全和健康。

職場安全風險評估

由各部門主管及同仁優先針對其工作場所實施風險評估，必要時會同職業安全衛生人員進行，並藉由自動檢查、作業環境監測、自覺健康問卷等掌握同仁所處之風險，並確認現有軟（如：教育訓練）硬體（如：設施設備），是否足夠有效，適時調整管理方案與行動措施，以符合法規要求並貼近同仁、公司之需求與期望。

在 2023 年的評估中，除了常見的職業危害風險外，亦針對二氧化碳進行監測，根據監測結果顯示，工作場所中二氧化碳濃度皆符合法令規範；另本公司深知除了安全外，心理健康更是在近年逐漸受到重視，為確保同仁的身心靈健康針對異常工作負荷和人因危害可能對同仁產生的潛在影響，於 2023 年 9 月發布自覺健康狀況與工作負荷問卷實施調查，並委託合格醫療院所協助依據同仁之個人腦心血管疾病風險與工作負荷情形，綜合評估職業促發腦心血管疾病之風險並進行分級管理，後續亦由專業的醫護人員根據評估結果對員工進行訪視與關懷，並提供必要的支援和幫助。



職業災害統計分析

全國電子致力於降低職業災害之發生，並以「零災害」為目標，對於不幸發生職業災害之勞工，協助辦理勞保傷病審查申請，並就工作場所發生之職業災害開立勞工保險職業傷病門診單，以保障受傷同仁於醫療期間之健康及工作權不至陷入困境。2023 年全國電子職業災害事故類型統計 34 件，職業災害主要類型為上下班交通事故，所佔比例為 76.5%，故本公司透過各項教育訓練與宣導（如：新進人員安全衛生教育訓練），將防禦駕駛觀念傳達給所有同仁，期望能藉由提高同仁自身安全意識，達到有效降低災害數量之目標。針對職安法之職業災害，本公司積極調查，以了解事故的發生原因，並將災害預防對策提供給災害發生單位，以便能夠採取適當的改善措施。透過不斷地調查和改進，公司亦不斷地提升安全管理水平，以降低職業災害發生的機率，提供同仁更安全的工作環境。

全國電子內部將員工職業災害分為兩大類，包含：

- **職安法職災**：指因工作執行過程中發生之意外或職業性疾病，這些事件屬於職業安全衛生法所稱之職業災害，包括在勞動場所發生的疾病、傷害、失能或死亡。
- **勞保職災（未具業務執行性及起因性）**：指與工作執行無關或無法確定與工作執行有關的意外或疾病，這些事件可能發生在工作時間之外，或者是由於個人因素引起，常見的災害為上下班通勤發生交通事故，故不符合職業安全衛生法所稱之職業災害。

2023 年職業傷害分析統計表

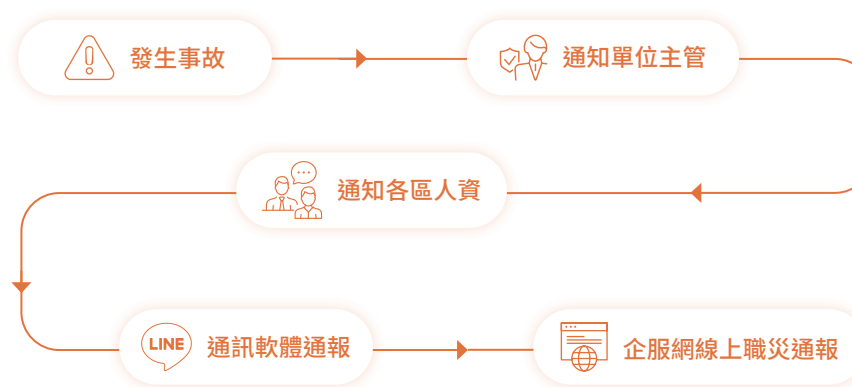
職災分類	事故類型	件數
職安法職災	墜落	3
	衝撞	2
	公路交通事故	1
	其他	1
勞保職災	上下班交通事故	26
	個人健康因素	1
合計		34

2023 年本公司職業災害統計分析

各項指標	男	女	合計
總工作時數	2,247,553	1,130,857	3,378,410
失能傷害損失人次數	7	0	7
失能傷害損失總日數	33	0	33
失能傷害頻率（FR）	3.11	0	2.07
失能傷害嚴重率（SR）	14.7	0	9.8

全國電子建立了職災通報及調查處理的標準化流程，無論事件發生者是否有受傷，皆會要求相關人員向單位主管通報後進入公司內部網站進行表單填寫，並由職安室進行事件調查與分析，提供改善建議。如不幸發生重大職業災害，公司將依法於接獲有關訊息後 8 小時內通報勞動檢查機構，並積極配合主管機關進行事件調查及後續處理。透過該標準化流程，將協助公司全面掌握事件的概況，從而調整和改進職業安全衛生策略，達到降低災害發生之目的。

職業災害通報流程



職業安全管理措施

教育訓練

本公司藉由各項安全衛生教育訓練與宣導，包括新進人員安全衛生教育訓練、急救人員外部訓練、不定期以電子郵件發送職安宣導等方式，提高同仁對於危害的認識與理解，同時強化同仁的安全衛生意識，並符合有關法規要求，期望能有效降低職業災害數量，提升公司整體安全衛生文化。

⚡ 2023 年員工職業安全衛生教育訓練課程統計

課程名稱	課程內容	受訓對象	訓練時數	參訓人數
一般安全衛生教育訓練	法規概要、安全衛生概念與工作守則、自動檢查、標準作業程序、緊急事故應變處理、消防及急救常識暨演練、其他安全衛生知識	新進人員	3	91
丙種業務主管在職教育訓練	法規介紹、職業災害防範及處理、案例探討、勞動檢查說明 * 外部訓練，課程內容依訓練機構不同而有所差異	部門指定同仁	6	32
急救人員安全衛生教育訓練	依職業安全衛生教育訓練規則第 16 條之規定辦理	部門指定同仁	16	105
急救人員在職教育訓練	急救概論、AED 概論與操作介紹、災害發生之搶救與處理、止血、包紮、骨骼及肌肉損傷固定	部門指定同仁	3	21

實施適當的安全措施

全國電子在工作場所和設備上實施適當的安全措施，如安裝警示標示、建立緊急通報裝置等，以減少意外發生的可能性，或於意外事件發生可儘速向外求援，並於教育訓練課程中納入緊急情況的應對訓練。

定期審查和改進

全國電子定期審查職業安全衛生政策、管理程序、行動方案、法令法規，並考量利害關係人的需求與期望，根據審查結果不斷改進與完善管理系統，以確保其適宜性、充分性及有效性。

4.4.2 價值鏈職場安全衛生管理

全國電子與上下游的供應商與承包商合作密切，在電器維修與安裝的服務上仰賴承包商提供的協助，本公司相當重視價值鏈中廠商員工的職業安全衛生，透過與廠商簽署合約中《承攬商安全衛生承諾書》進行約束，並透過每年一次的例行教育訓練宣達職業安全衛生觀念及多樣的專業技能培訓，提升承包商夥伴的技能與操作安全性。全國電子也透過全台門市進行安裝廠商評鑑，2023 年評鑑次數達到 510 次。

⚡ 2023 年供應商教育訓練說明

項目	課程內容	受訓對象	參訓時數	參訓人數
家電教育訓練	職業安全宣導篇	電視、冰箱、洗衣機等小家電類型之安裝人員	1 小時	100-300 人不等
冷氣安裝達人教育訓練	安裝空調職業安全衛生	冷氣類型之安裝人員	1 小時	400-500 人不等

註：多元化舉辦合作外包廠商夥伴技能檢定認證培訓（冷氣安裝達人、熱水器檢定證照培訓）



全國電子致力於降低職業災害之發生，並以「零災害」為目標，針對承包商的職業安全災害也建立了通報及調查處理的標準化流程，無論事件發生者是否有受傷，皆會要求承包商向派單門市通報，並由門市同仁通報後職安室，由職安室與儲運部進行事件調查與分析，提供改善建議。如不幸發生重大職業災害，公司將依法於接獲有關訊息後 8 小時內通報勞動檢查機構，並積極配合主管機關進行事件調查以及後續處理。

⚡ 職災發生處理流程



4.4.3 健康樂活職場

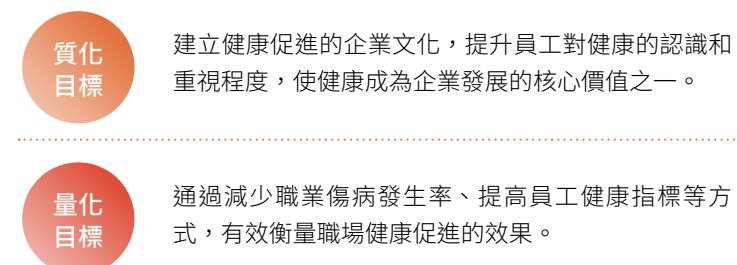
全國電子為了守護員工的健康安全，規劃許多健康促進活動，這些活動有助於全國電子同仁在工作中保持身心靈健康，也安排了便利的醫療諮詢和健康促進服務，使員工能夠更好地應對工作和生活中的各種挑戰。

⚡ 健康措施



全國電子致力於促進職場健康，提升企業員工的健康活力，以制定未來的目標和行動方案。期盼透過行動方案的實施，有效營造健康、積極的工作環境，進而提高企業的績效和競爭力。

⚡ 未來目標



⚡ 行動方案



健康教育與宣傳

加強對員工的健康教育與宣傳，包括定期或不定期舉辦健康講座、發布健康資訊、舉辦健康活動等，提高員工對健康的關注和自我管理能力。



健康檢查與監測

定期實施健康檢查，包括身體檢查、職業病篩查等，並建立健康監測系統，實時掌握員工健康狀況，及時發現和處理健康問題。



健康環境建設

改善工作環境，提升職場空氣品質、減少噪音、提供良好的工作場所設施等，營造良好的工作氛圍和健康促進環境。



鼓勵健康生活方式

通過補貼健康保險、提供健身設施、鼓勵員工參加運動活動等方式，鼓勵員工培養健康的生活方式，提高整體健康水平。



持續改進和評估

建立健康促進的績效評估機制，定期評估和監測各項健康促進措施的效果，並根據評估結果持續改進和調整措施，以確保目標的實現和效果的最大化。



亮點專案：腹仇者聯盟—健康之戰運動課程

辦理腹仇者聯盟—健康之戰（運動課程），分別於北、桃、中、南、東五區各辦理 12 場，時長一小時之課程。期許藉由專業教練的教學，給予運動的正確觀念，使同仁未來在沒有教練的指導下，也能維持自身的體態及健康。課程內容包含舒緩伸展操、有氧運動、有氧拳擊、核心肌群訓練、墊上瑜珈等運動課程以及健康體適能、營養健康及辦公姿勢調整等健康講座穿插設計搭配，並設計「減重王」、「減脂王」及「活力腰瘦獎」等相關獎勵激勵員工參與活動。2023 年度活動參與人次超過 600 人，且平均滿意度達 4.9 分（滿分 5 分），在開放式回饋中也有許多同仁提到希望未來能持續舉辦類似課程。



05

社會關懷最貼心

5.1 社會關懷

51

5.2 教育關懷

53



5.1 社會關懷



分配的經濟價值



社區投資

自願性捐贈和投資，其目標受益群體為非屬組織的外部單位（包含政黨捐贈），可依主題的不同分類提供數字（藝術／體育／公益慈善／食安…等）

單位：新台幣

年節老人關懷

500 位



預見未來（兒童）及親子共學

60 名



偏鄉兒童捐贈

204 台筆電

（市價 500 萬）



2023 年全國電子積極投身於公益事業，致力於社區關懷和教育推廣兩大領域，展現企業社會責任的承諾與實踐。這一年，全國電子在全國範圍內展開了多項公益活動，涵蓋社區關懷和教育推廣，讓更多人感受到來自全國電子的溫暖與支持。

社區關懷

年節老人關懷

在年節期間，全國電子組織門市人員 60 名成為愛心志工，與華山基金會攜手守護弱勢長者。今年，全國電子志工們走遍全台 14 個縣市，於端午節和中秋節前夕前往各地，為超過 500 位獨居長者送上暖心陪伴與關懷禮包。全國電子志工們化身為「家電健檢師」，為長者檢查家中電器，確保居家安全，致力於企業永續發展。



🏠 5.2 教育關懷

預見未來及親子共學

全國電子舉辦了 10 場「預見未來」親子共學全台巡迴活動，共有 300 位社區家長帶小朋友共同參與，全國電子一直以來關注親子共學，旨在回饋社區和在地居民。活動期間，全國電子邀請了超過 20 個供應商夥伴共同參與，促進跨世代的親子互動。透過各類體驗活動，小朋友與家長們一起認識環保節能標章、學習 3C 小知識，並透過互動遊戲和烘焙 DIY 手作，激發孩子們的創造力與想像力，減少世代間的隔閡與 3C 知識的差距。

偏鄉兒童筆電捐贈

為實現數位平權、縮小偏鄉數位落差，全國電子與資策會、博幼基金會合作，推動「原鄉部落·數位關懷」活動，發起了「偏鄉學校電腦捐贈計畫」。全國電子捐贈了 204 台筆電(市值達 500 萬元)，積極參與數位包容的推動，幫助偏鄉兒童接觸和學習現代科技，為下一代的數位素養奠定基礎。



2023 年全國電子在社區關懷與教育推廣方面做出了許多推動。透過一系列的公益活動，全國電子不僅為弱勢群體提供了實質的幫助，還積極推動了數位教育的普及，展現出企業對社會的責任與關愛。未來，全國電子將繼續秉持這份熱忱，為社會發展不遺餘力，實現企業與社會的共同成長。



06

永續環境最用心

6.1 綠色營運	55
6.2 綠色物流與包裝	57
6.3 循環經濟推廣	58
6.4 永續供應鏈管理	59



6.1 綠色營運

6.1.1 環境管理政策與成效

全國電子作為台灣 3C 零售通路的領導品牌，我們深刻認識到企業肩負守護地球環境的責任，並致力於打造專業且永續的服務與產品。為了實現永續綠色經營，我們制定了持續改善計畫，在節能、商品、物流、總部營運等各方面不斷改進，並時刻思考營運對環境可能產生的負面影響，確保與地球和諧共存。

6.1.2 能源管理

全國電子為實體門市及線上通路零售業者，營運能源耗用以外購電力為主，占比達 99.96%，2023 年全國電子能源消耗量為 37,319,014 度，資料涵蓋率為 100%。

⚡ 能源耗用量

能源種類		單位	2023
非再生燃料	汽油	公升	2,087.5
	柴油	公升	1,277.5
外購電力	電力	度 (kWh)	37,306,362
組織能源耗用量		度 (kWh)	37,319,014
組織能源耗用量		千兆焦耳 (GJ)	134,348.45
統計涵蓋率		百分比 (%)	100%

註 1：盤查邊界：本公司所擁有控制權之組織邊界，包括：北區、桃區、中區、南區及東區營業部。

註 2：GJ(十億焦耳)=10⁹J(焦耳)，1 kWh= 0.0036 GJ。

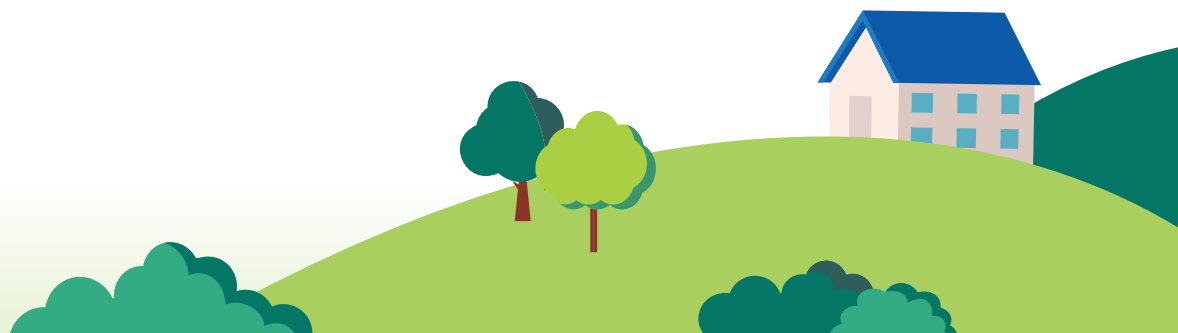
註 3：組織能源耗用量 = 非再生燃料 + 外購電力。

註 4：溫室氣體全球暖化潛勢 (GWP) 依據 IPCC 第六次評估報告。

註 5：依台電燃料耗燃率計算，1 公升柴油約 = 3.76 kWh。

全國電子能源管理機制目前每月由人力檢視電力報表，針對使用度數大幅增加或異常減少的營業店鋪進行檢閱，並且逐月追蹤；此外為了更有效利用能源，定期於每月會議，跨部門討論節能目標及執行方案，目前營運上的管理重點為各門市用的電量控管，同時針對冷氣空調設備訂定溫度管控，並陸續推動節能設備老舊汰換專案，改採高功率低能耗設備以降低門市碳排放量。在此節能策略下，2023 年積極配合政府節能補助政策，選定多家門店汰換高耗能設備，改為有節能標章的 LED 照明燈具及一級能效空調，預估全年度成效相當於減少碳排放量 285 噸 CO₂e。

除了自身營運，全國電子也持續推廣節能電器銷售，針對節能電冰箱及冷氣機設定中期銷售目標，2023 年全國電子節能冷氣銷售量達 17 萬台，與前一年度相比成長 12.6%，節能冰箱銷售量達 10 萬台，年成長率達 3%，本公司未來也將持續配合政府政策，協助消費者進行節能電器的汰換與購置，減少不必要的能源消耗，預計 2024 年節能冷氣銷售達 15.6 萬台，節能冰箱銷售達 9.2 萬台。

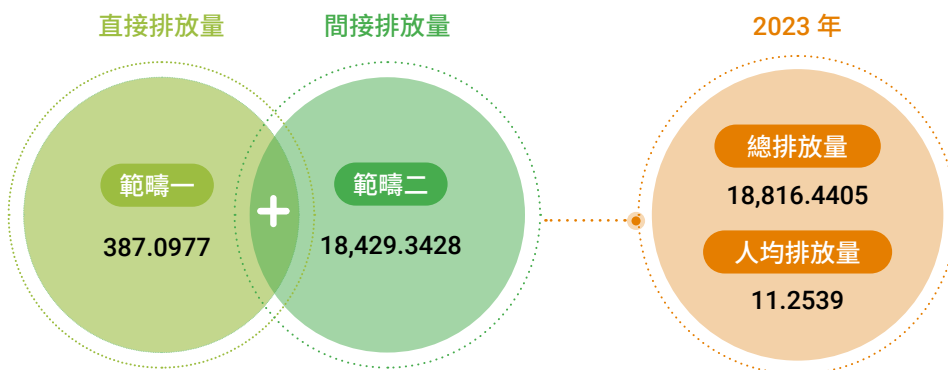


6.1.3 溫室氣體管理

為了解全國電子的溫室氣體排放狀況，每年定期進行盤查，並採用營運控制權法認列邊界。2023 年進一步擴大溫室氣體盤查範疇，其資料涵蓋率為 100%，範疇一、二，總排放量共計為 18,816.4405 公噸 CO₂e，人均排放量 11.2539 CO₂e 公噸 / 總人數。

⚡ 2023 年盤查結果

單位：公噸 CO₂e



註 1：盤查邊界：本公司所擁有控制權之組織邊界，包括：北區、桃區、中區、南區及東區營業部。

註 2：環保署國家溫室氣體登錄平台更新日期為 2019.06.27，以下同全球暖化潛勢 (GWP) 採用 IPCC 第六次評估報告。溫室氣體全球暖化潛勢 (GWP) 依據 IPCC 第六次評估報告。排放係數係採用行政院環保署最新公告之「溫室氣體排放係數管理表」(6.0.4 版本註)。如無，則引用 IPCC 第六次評估報告 (2021)，燃料熱值則採用經濟部能源局 2015 年公告為主；生命週期排放係數則引用資料庫 (如：產品碳足跡資訊網資料庫) 提供之相關資料。電力係數引用經濟部能源局公告盤查當年度電力排放係數。溫室氣體排放量化計算方法。

註 3：人均排放量：2023 年計算方法為「溫室氣體 (範疇一、二) 排放量 / 全國電子員工人數」。

6.1.4 廢棄物管理

全國電子依照國內法規妥善分類處理廢棄物，一般生活廢棄物與配合廠商簽訂合約，定期進行清運。公司及客戶安裝服務產生的事業廢棄物，包含紙箱、保麗龍、PVC 包材等，回收時依序分類，再予以資源回收廠商回收。

為正確且有效地處理廢棄物，全國電子尋找優質的合格廠商合作，並要求廠商於簽約時必須附上政府發放的許可證。為響應廢棄物減量的政策，全國電子於物料採購時，即以重複利用為主要考量，減少浪費並延長物品使用的生命週期，以維護環境，善盡身為企業公民的責任。



6.2 綠色物流與包裝

綠色物流

全國電子透過網路電商與實體門市銷售產品。待消費者下訂單後，網路電商經倉庫包裝後由快遞公司配至顧客住處；實體門市商品透過各區倉庫駐廠車配送至指定門市。

⚡ 實體店面銷售



⚡ 網路電商銷售



綠色包裝

電商零售產業面臨的環境衝擊主要為包裝耗材問題，為了降低包裝耗材的使用量，全國電子全面配合環境部公告《網際網路購物包裝限制使用對象及實施方式》規範，針對紙箱、膠帶與氣泡包材進行改善，使用的耗材已符合第一階段的規範，後續也會加強導入循環箱（袋）的使用，全國電子未來持續研擬包材減量與重複利用的策略，期盼為消費者提供永續綠色的電商服務。

⚡ 第一階段耗材要求

項目 / 檢驗品項	回收紙混合率 90% 以上	無使用 PVC	混合再生料 25% 以上
紙箱	✓	-	-
膠帶	-	✓	-
氣泡包材	-	✓	✓
泡泡袋	-	✓	✓

🏠 6.3 循環經濟推廣

廢棄家電回收

全國電子為推動資源利用再生，並推廣專業貼心的品牌服務精神，全台門市在新交易成立時，會主動詢問顧客是否有舊機需要回收，回收的項目包含電視機、電冰箱、洗衣機及冷暖氣機，若有回收需求，將委由負責宅配廠商，在新機安裝完成後，同步回收廢棄的舊機，宅配商再將舊品運至政府認證回收單位處理。全國電子已推動多年的廢四機回收方案，不僅可避免資源浪費，促進廢棄家電的再生循環，也為全國電子奠下專業親民的品牌基礎。2023 年廢四機回收數量超過 84,000 件。

小家電維修服務

除了上述提到的大型家電回收服務，全國電子也提供小家電維修服務，這樣的服務不僅可以減少廢棄物產生，也能深化電子零售業的循環經濟推動，全國電子開放顧客於營運門市進行故障排除或是申請原廠維修服務，待原廠服務完成之後，再送回門市由顧客取回，截至 2023 年共有 120,768 件的維修案件成立。





亮點專案：攜手工研院推動循環經濟商品銷售

永續概念已擴及各行業，全國電子為實踐 ESG 永續行動，攜手工研院獨家推出「循環經濟商品」，實踐永續循環經濟的無限可能。根據統計，台灣每年平均可回收處理 253 萬台廢棄液晶電視與螢幕，以往除了碾碎玻璃用來鋪路之外，其餘只能固化處理後掩埋，破壞環境。全國電子 2023 年首度與工研院合作，將廢棄液晶玻璃轉化為「玻璃奈米孔洞吸附材料」，再生成綠色商品「ESG 環保多功能調濕桌墊」、「ESG 環保除臭調濕包」，產品能調節空氣濕度且能後重複使用、還原過程無耗能，這次更與「樂天女孩」聯名合作，獲得熱烈迴響。



全國電子 × 樂天女孩

6.4 永續供應鏈管理

6.4.1 品牌供應商現況

供應商概況

在家電零售價值鏈中，全國電子之服務需仰賴上下游廠商共同協力完成產品或服務的創造和交付。我們的上游以供應商為主、中游為公司本身、下游則涵蓋消費者及第一線門市；其中全國電子的上、中、下游對應到價值鏈中不同的營業活動，例如生產與製造、物流運輸、陳列展示、銷售與退換貨等。

全國電子供應商分為 3 大類：商品、配送及庶務等，品牌供應商目前約有 155 家供應商，提供超過 2,600 項商品，依照商品類別可分大家電（電視、冰箱、洗衣機、空調）、小家電、廚房五機、資訊商品、通訊商品等類別；因應不斷開發的市場，提供門市更即時的服務，由駐廠車隊負責配送，承攬商負責宅配與安裝；庶務供應商之項目則包含事務機器、電子設備、電信通訊、保全、保險、建築設計及營繕水電等，由各廠商提供商品及勞務。

供應商篩選

全國電子善盡本土電子零售產業龍頭的職責，提升供應商永續經營的表現，期許上下游合作之供應商皆能為企業社會責任盡一份心力。全國電子供應商篩選評分面向包含產品品質、成本、交期與 ESG 績效，並將售後服務、誠信經營及客戶個資保護等項目納入供應商合約中進行規範，本公司未來也會持續攜手供應鏈夥伴創造永續價值，提供消費者高品質的產品與服務。



07

附錄

永續會計準則委員會 (SASB)
指標揭露內容 61

全球永續性報導準則 (GRI)
內容索引表 62



永續會計準則委員會（SASB）指標揭露內容：多線和專業零售商與經銷商行業 (Multiline and Specialty Retailers & Distributors)

揭露主題	揭露指標	單位	指標代碼	對應內容 / 章節	頁碼
企業營運指標	(1) 營運據點數量 (2) 物流中心數量	數量	CG-MR-000.A	2.1.1 公司沿革與簡介	19
	(1) 營運據點總面積 (2) 物流中心總面積	平方公尺 (m2)	CG-MR-000.B	2.1.1 公司沿革與簡介	19
零售及物流服務的 能源管理	(1) 總能源消耗 (2) 電網電力占比 (3) 再生能源占比	千兆焦耳 (GJ)、 百分比 (%)	CG-MR-130a.1	6.1.2 能源管理	55
資料安全	說明鑑別及因應資料安全風險的方法	n/a	CG-MR-230a.1	3.3.1 資訊安全與管理	34
	(1) 資料洩漏數量 (2) 個人資料洩漏百分比 (3) 受影響的客戶數量	件數、 百分比 (%)	CG-MR-230a.2	3.3.2 隱私保護	35
勞動條件	(1) 員工平均時薪 (2) 門市及物流中心員工領有最低工資百分比（按地區畫分）	金額、 百分比 (%)	CG-MR-310a.1	4.2.1 績效與獎酬制度	38
	門市及物流中心員工的 (1) 自願 (2) 非自願流動率	百分比 (%)	CG-MR-310a.2	4.1.2 人力招募	37
	因勞動條件相關訴訟造成的金錢損失總額	金額	CG-MR-310a.3	4.1.2 人力招募	37
職場多元包容	(1) 執行管理階層 (2) 非執行管理階層 (3) 所有其他員工 (4) 性別 (5) 多元化群體代表性百分比	百分比 (%)	CG-MR-330a.1	4.1.1 員工結構	37
	就業歧視相關的法律訴訟所造成的總金額損失	元	CG-MR-330a.2	4.1.2 人力招募	37
產品來源、 包裝與行銷	來自經過環境或社會永續發展標準第三方認證的產品收入	元	CG-MR-410a.1	目前未有相關統計資訊	-
	說明評估和管理產品中化學品相關的風險或危害的流程	n/a	CG-MR-410a.2	全國電子尚未在營運過程及商品管理中針對化學品風險進行評估，後續將評估導入風險評估流程	-
	討論如何減少包裝對環境的影響策略	n/a	CG-MR-410a.3	6.2 綠色物流與包裝	57

🏠 全球永續性報導準則 (GRI) 內容索引表

使用聲明	全國電子股份有限公司已參考 GRI 準則報導 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日期間內，GRI 內容索引表中引述的資訊。
使用的 GRI 1	GRI：基礎 2021



GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021	2-1 組織詳細資訊	2.1.1 公司沿革與簡介	19
	2-2 組織永續報導中包含的實體	關於報告書	02
	2-3 報導期間、頻率及聯絡人	關於報告書	02
	2-4 資訊重編	此為全國電子首度發行永續報告書，無資訊重編情形	-
	2-5 外部保證 / 確信	關於報告書 (未取得第三方驗證單位之確信或保證意見)	02
	2-6 活動、價值鏈和其他商業關係	2.1.1 公司沿革與簡介	19
	2-7 員工	4.1.1 員工結構	37
	2-8 非員工的工作者	4.1.1 員工結構	37
	2-9 治理結構及組成	2.2.1 公司治理架構	23
	2-10 最高治理單位的提名與遴選	2.2.2 董事會運作	26
	2-11 最高治理單位的主席	2.2.1 公司治理架構	23
	2-12 最高治理單位於監督衝擊管理的角色	1.1 全國電子永續策略藍圖	07
		1.2 利害關係人溝通與重大主題鑑別	11
		2.2.1 公司治理架構	23
	2-13 衝擊管理的負責人	1.1 全國電子永續策略藍圖	07
		1.2 利害關係人溝通與重大主題鑑別	11
		2.2.1 公司治理架構	23

GRI 準則	揭露項目	揭露章節	頁碼
GRI 2：一般揭露 2021	2-14 最高治理單位於永續報導的角色	關於報告書	02
	2-15 利益衝突	2.2.1 公司治理架構	23
	2-16 溝通關鍵重大事件	2.2.2 董事會運作	26
	2-17 最高治理單位的群體智識	2.2.1 公司治理架構	23
	2-18 最高治理單位的績效評估	2.2.2 董事會運作	26
	2-19 薪酬政策	2.2.3 董事及高階薪酬管理	27
	2-20 薪酬決定流程	2.2.3 董事及高階薪酬管理	27
	2-21 年度總薪酬比率	未來將持續評估揭露相關數據	-
	2-22 永續發展策略的聲明	經營者的話	03
	2-23 政策承諾	2.3.1 誠信經營	28
		3.3.1 資訊安全與管理	34
		4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43
	2-24 納入政策承諾	2.3.1 誠信經營	28
		3.3.1 資訊安全與管理	34
		4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43
	2-25 補救負面衝擊的程序	1.2 利害關係人溝通與重大主題鑑別	11
		3.2.2 客戶關係管理	33
	2-26 尋求建議和提出疑慮的機制	2.3.1 誠信經營	28
	2-27 法規遵循	2.3.2 法規遵循	29
	2-28 公協會的會員資格	2.1.1 公司沿革與簡介	19
	2-29 利害關係人議合方針	1.2 利害關係人溝通與重大主題鑑別	11
	2-30 團體協約	4.1.2 人力招募	37
GRI 3：重大主題 2021	3-1 決定重大主題的流程	1.2 利害關係人溝通與重大主題鑑別	11
	3-2 重大主題列表	1.2 利害關係人溝通與重大主題鑑別	11

重大主題			
維護股東權益			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.1.2 財務績效表現	21
		2.2.1 公司治理架構	23
GRI 201：經濟績效 2016	201-1 組織所產生及分配的直接經濟價值	2.1.2 財務績效表現	21
	201-3 確定給付制義務與其他退休計畫	4.1.2 人力招募	37
人才培育與發展			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	4.3.1 人才培育與發展	39
GRI 404：訓練與教育 2016	404-1 每名員工每年接受訓練的平均時數	4.3.1 人才培育與發展	39
	404-2 提升員工職能及過渡協助方案	4.3.1 人才培育與發展	39
	404-3 定期接受績效及職業發展檢核的員工百分比	4.2.1 績效與獎勵制度	38
職場安全與勞工權益			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	4.1.2 人力招募	37
		4.2.2 員工福利制度	38
		4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43
		4.4.2 價值鏈職場安全衛生管理	47
GRI 401：勞雇關係 2016	401-1 新進員工和離職員工	4.1.2 人力招募	37
	401-2 提供給全職員工（不包含臨時或兼職員工）的福利	4.2.2 員工福利制度	38
	401-3 育嬰假	4.2.2 員工福利制度	38
GRI 402：勞資關係 2016	402-1 關於營運變化的最短預告期	4.1.2 人力招募	37
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-1 職業安全衛生管理系統	4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43
	403-2 危害辨識、風險評估、及事故調查	4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43
	403-3 職業健康服務	4.4.3 健康樂活職場	48
	403-4 有關職業安全衛生之工作者參與、諮商與溝通	4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43
	403-5 有關職業安全衛生之工作者訓練	4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43

重大主題			
職場安全與勞工權益			
GRI 403：職業安全衛生 2018	403-6 工作者健康促進	4.4.3 健康樂活職場	48
	403-7 預防和減輕與業務關係直接相關聯之職業安全衛生的衝擊	4.4.2 價值鏈職場安全衛生管理	47
	403-8 職業安全衛生管理系統所涵蓋之工作者	4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43
	403-9 職業傷害	4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43
		4.4.2 價值鏈職場安全衛生管理	47
	403-10 職業病	4.4.1 員工職業安全衛生管理推動	43
公司治理			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.2.1 公司治理架構	23
		2.3.1 誠信經營	28
GRI 205：反貪腐 2016	205-2 有關反貪腐政策和程序的溝通及訓練	2.3.1 誠信經營	28
	205-3 已確認的貪腐事件及採取的行動	2.3.1 誠信經營	28
GRI 405：員工多元化與 平等機會 2016	405-1 治理單位與員工的多元化	2.2.1 公司治理架構 4.1.1 員工結構	23 37
	405-2 女性對男性基本薪資與薪酬的比率	4.2.1 績效與獎酬制度	38
資訊安全管理			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	3.3.1 資訊安全與管理	34
GRI 418：客戶隱私 2016	418-1 經證實侵犯客戶隱私或遺失客戶資料的投訴	3.3.2 隱私保護	35
風險管理			
GRI 3：重大主題 2021	3-3 重大主題管理	2.2.1 公司治理架構	23
		2.2.2 董事會運作	26



全國電子

<https://ec.elifemall.com.tw/>