

## 財團法人全聯慶祥慈善事業基金會 113 年度全聯急難救助專案成果報告

### 一、專案執行概況：

103 年起，本會開辦全聯急難救助專案，結合母企業全聯福利中心的通路發展優勢，初期先從台中市、高雄市之特定全聯門市供民眾送件，逐步拓展全台各縣市，104 年 10 月起，即完成開放全台全聯門市作為在地第一線急難救助窗口，106 年起，亦開放全台門市代發愛心福利卡，110 年 7 月起，本會更將服務擴大開放離島申請，針對無全聯門市之離島地區，廣邀該地區公所及社福單位等成為本專案之收案合作據點，強化離島之社會救助安全網。

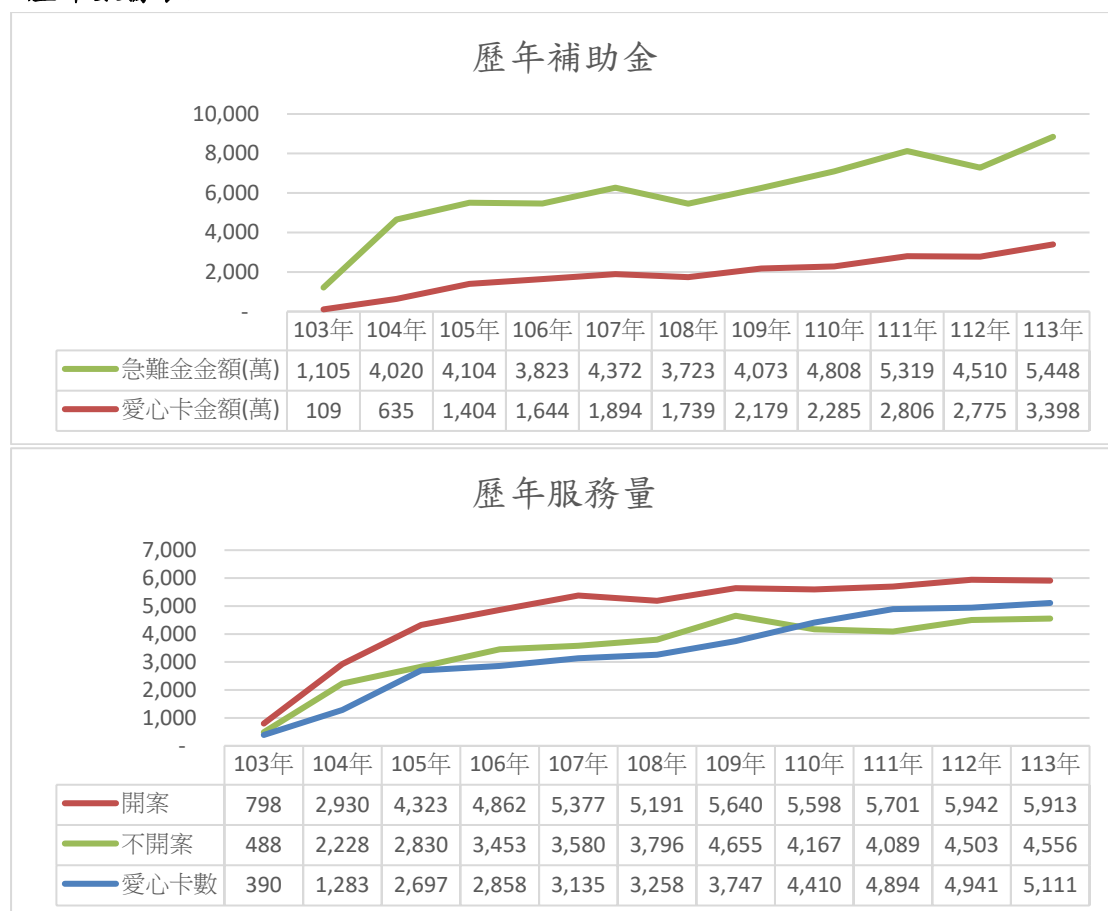
截至 113 年底，全台全聯門市已超過 1250 間，並配合偏遠山區之 4 台行動超市車(109 年起嘉義縣及花蓮縣兩路線、112 年起增設新竹縣及屏東縣兩路線)提供本專案收件、發卡等服務，成為國內第一也是唯一的企業，讓民眾可就近於超市內直接申請急難救助，並以門市端做為宣傳與服務的窗口，顛覆傳統社會福利系統的服務輸送方式，更使得全聯門市成為在地急難最方便、最直接的救援管道。

本會現於全台設置 10 處辦公室，配置 18 名一線社工人力，服務全台 22 個縣市，總會並將 10 處劃分為六大區域，每區均配置 1 名區組長(亦為專業社工)，負責直接督導急難救助相關業務，此舉實為國內罕見聘用大量全職專業社工的企業型基金會，除社工服務外，另有 4 名人員(會計、人事等)協助行政庶務，含專職執行長在內共計 30 名人力投入。

本專案以「緊急生活扶助」、「醫療補助」、「喪葬補助」三類提供現金補助，輔以愛心福利卡提供物資援助，每件申請案均透過在地的社工電訪或親自家訪評估後才送總會核定，本專案期望與公私部門協力共同組成社會救助網，以補助金或物資協助受限於公部門法規(門檻)下之家戶脫離急難變故。

11 年的專案服務，本會服務量超過 9 萬戶家庭，社工實地訪視關懷超過 5 萬 2 千戶，並發放超過 3 萬 6 千張愛心福利卡，共計投入超過 4 億 5 千萬元急難救助金與逾 2 億元的愛心福利卡儲值金，總計捐助金額逾新台幣 6 億 6 千萬元整。

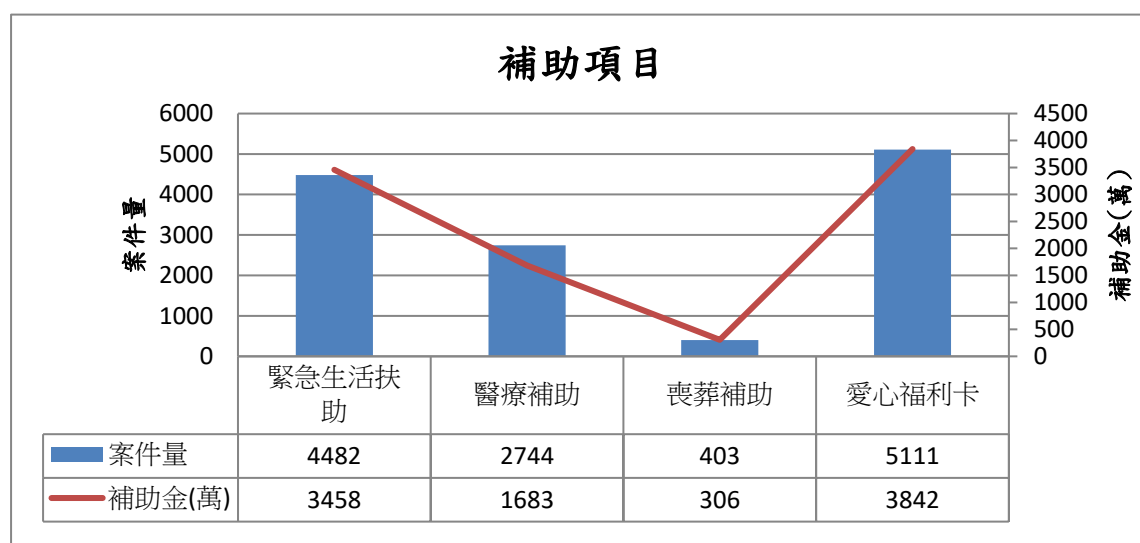
## <歷年數據表>



## 二、113 年度專案執行成果：

本會急難救助專案屬救急性質，為強化政府之社會安全網，補充其突發狀況之不足，今年共收到 10,469 件申請案，經社工訪視評估後，實際幫助 5,913 戶急難家庭，內含發放 5,111 戶愛心福利卡，提供近 5448 萬元急難救助金與 3398 萬元愛心福利卡儲值金，年度總捐助金額逾新台幣 8845 萬元整。

## <113 年度補助概況>



### 三、執行成果之各項資料分析：

#### (一) 全台服務分布狀況(依服務量排序)：

目前全台 22 個縣市之全聯門市均可收件，共計收件 10,469 案，整體服務量與去年相比略有增加，其中開案數佔服務量約 56% (5,913 戶)，不開案數佔服務量約 44% (4,556 戶)，與去年比例相似。從數據分析來看，六都在急難救助服務量上占據了較高的比例，這與其較多的人口和勞動力規模相符。然而，新北市雖然在人口與勞動力數量上均排名全國第一，其急難救助服務量卻低於高雄市和臺中市，顯示各縣市在急難救助需求上可能存在不同的影響因素。

值得注意的是，屏東縣的急難救助服務量排名全國第 4，高於其人口數與勞動力排名，這可能反映出當地對急難救助的需求較為迫切。另一方面，花蓮縣與臺東縣雖然人口與勞動力排名相對較低，但急難救助服務量佔比分別達到 4.9% 和 4.8%，呼應了在當年度 4 月 3 日的花蓮地震對當地觀光產業造成嚴重衝擊，進一步影響經濟發展與勞動市場，可能加劇了急難救助需求的上升。以花蓮縣為例，其急難救助服務量佔比 4.9%，排名全國第 8，而人口數與勞動力排名皆僅為第 17，顯示該地區的急難救助需求明顯高於人口與勞動力規模所能解釋的範圍。這可能與經濟發展不均、產業受災影響、勞動人口外流等因素有關。

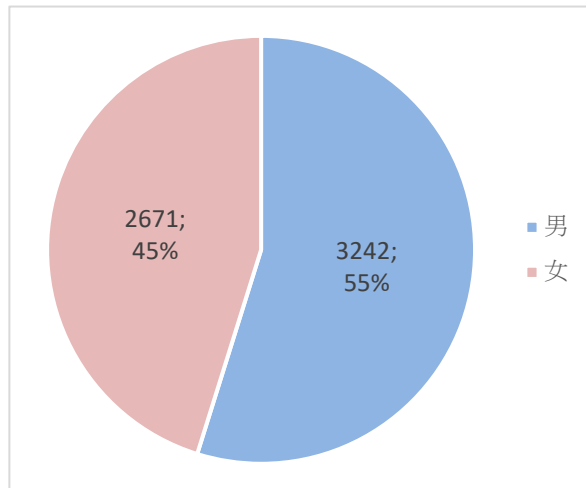
	全聯急難救助專案						全國各縣市	
	不開案	開案	合計	各縣市服務 佔比	服務量 排名	開案量 排名	人口數 排名	113年下半年 勞動力排名
高雄市	611	753	1364	13.0%	1	1	3	3
臺中市	700	624	1324	12.6%	2	3	2	2
新北市	470	606	1076	10.3%	3	4	1	1
屏東縣	406	629	1035	9.9%	4	2	8	8
臺南市	362	582	944	9.0%	5	5	6	6
桃園市	328	304	632	6.0%	6	8	5	4
臺北市	249	350	599	5.7%	7	6	4	5
花蓮縣	245	267	512	4.9%	8	9	17	17
臺東縣	182	321	503	4.8%	9	7	19	19
彰化縣	174	195	369	3.5%	10	11	7	7
南投縣	168	189	357	3.4%	11	12	13	13
雲林縣	101	242	343	3.3%	12	10	9	9
基隆市	135	186	321	3.1%	13	13	16	16
苗栗縣	100	108	208	2.0%	14	16	11	11
嘉義縣	54	152	206	2.0%	15	14	12	12
新竹縣	70	133	203	1.9%	16	15	10	10
宜蘭縣	71	108	179	1.7%	17	16	15	14
新竹市	70	69	139	1.3%	18	18	14	15
嘉義市	50	68	118	1.1%	19	19	18	18
澎湖縣	15	23	38	0.4%	20	20	21	20
金門縣	3	4	7	0.1%	21	21	20	21
總計	4564	5913	10477	100.0%				

\*人口數排名：摘自內政部戶政司全球資訊網資料彙整

【以下數據以開案數 5913 案進行分析對象】

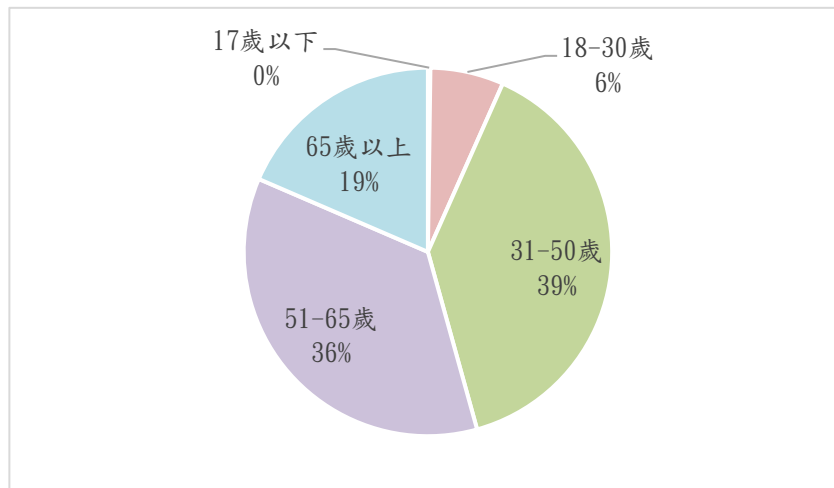
(二) 性別：

救助個案的性別比例相對均衡，男性約佔 55%，女性約佔 45%，顯示本專案能夠公平且廣泛地提供援助，確保無論性別，皆能獲得及時的支持與幫助。



(三) 年齡別：

救助群以 31-50 歲(39%)最高，51-65 歲(36%)次之，75%為中壯年人口，此年齡層多為家中主要負擔家計者或照顧者，若遇急難事件往往造成家庭經濟陷困。



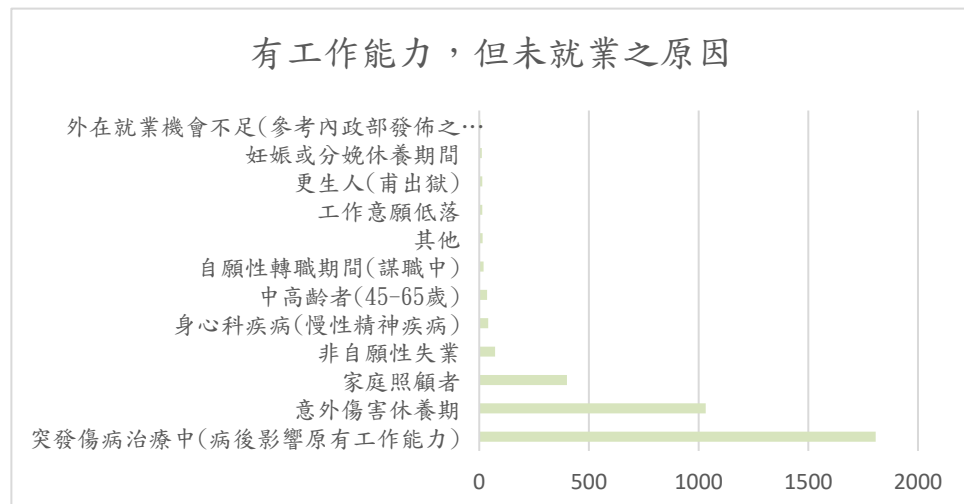
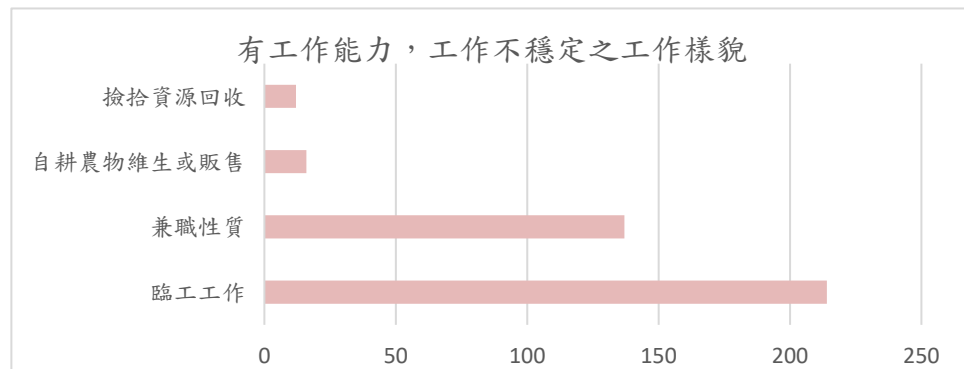
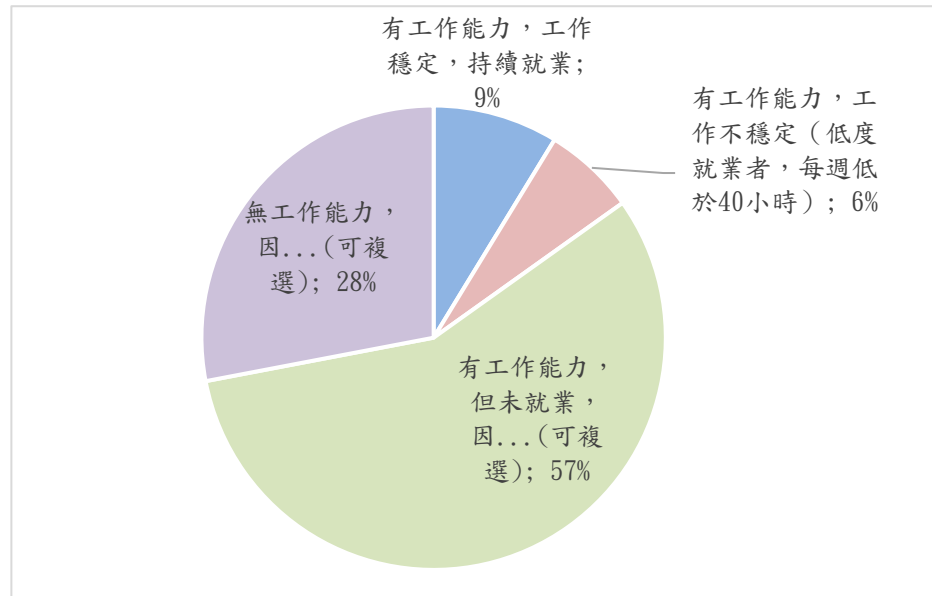
(四) 就業狀況：

本會對受助對象的就業狀況進行了深入分析，發現具備工作能力但目前未就業佔 57%、因身心因素無法工作者佔 28%、擁有穩定職業僅 9%，另有 6%屬於低度就業者，如臨時工、兼職、自耕農、販售農產品、撿拾回收等工作。

影響就業的因素多元，最常見的原因為突發傷病治療，其他包括意外

傷害休養、家庭照顧責任、非自願性失業、身心科疾病、中高齡失業、轉職期間、工作意願低落、更生人、妊娠或分娩、外在就業機會不足等。

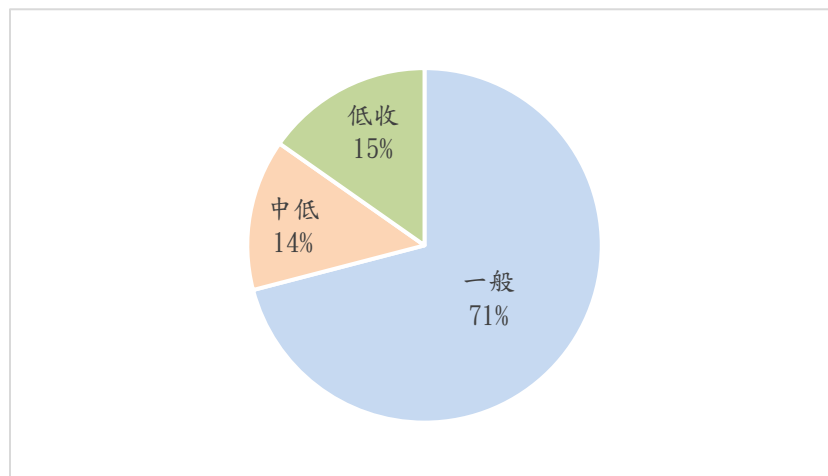
全聯急難救助專案的主要援助對象為近貧/邊緣戶，這群人往往無法符合政府社福補助的資格，當家庭經濟支柱因病或意外失去工作時，往往難以承擔突如其來的經濟壓力，進而陷入貧困。在這樣的困境下，本會的緊急救助計畫，成為受助家庭重要的支撐力量，幫助他們渡過難關，重拾生活的希望。



### (五) 福利身分別：

本會評估救助案件時，是否具備特定福利身分並非審查的必要條件，而是以急難事故的嚴重性與資源缺口為主要考量依據。觀察受助對象的身分類別，一般戶占比最高，達71%，這正呼應了本會急難救助專案的核心精神與特點。

本專案的最大優勢在於，申請流程不需透過公私社福機構轉介，民眾可直接至全聯福利中心門市或合作據點提交申請，展現出高度的自主求助意願。後續則由本會專職的在地社工進行實地訪視與專業評估，確保援助資源有效提供給那些未被社政體系涵蓋的近貧/邊緣戶家庭，填補現行社會安全網的缺口，讓更多陷入困境的家庭獲得即時的支持與協助。



### (六) 個案來源：

本會與全聯企業積極拓展並宣傳申請資訊，使急難救助的服務網絡更為廣泛，能夠適時協助社會安全網絡下的各單位，確保有需求的民眾獲得即時的申請資訊。從今年的個案來源比例來看，各類別占比與去年相似，顯示服務模式穩定且具成效。

#### (1) 轉介/介紹：在地服務網絡發揮關鍵影響力

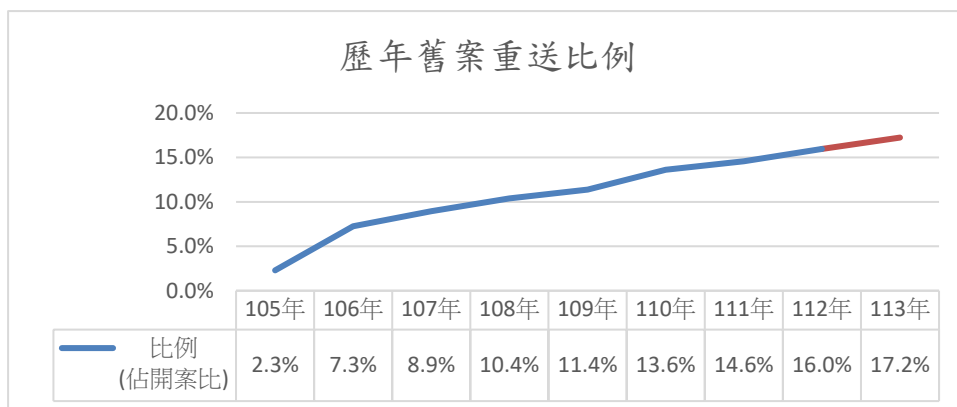
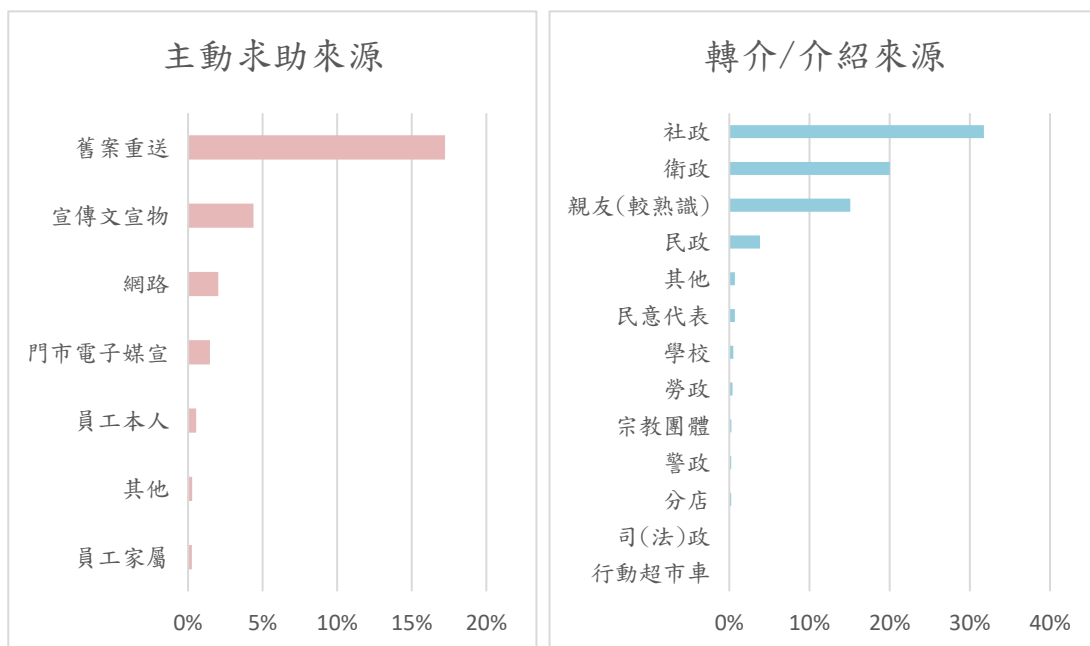
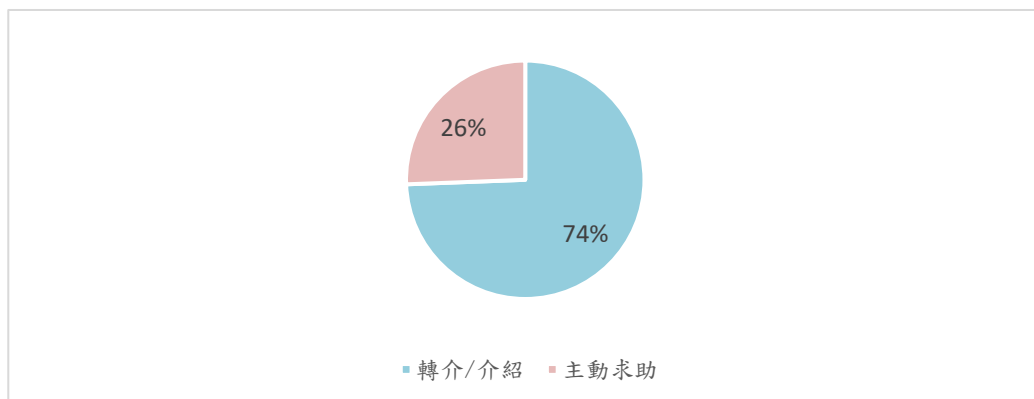
本會在地社工深耕鄉鎮社區，並與地方政府及民間非營利組織緊密合作，期望當民眾面臨急難時，全聯能成為最即時、可靠的資源之一。今年轉介案件來源中，以社政單位(32%)占比最高，包括各縣市社會局/處、公所、社福中心及民間社福機構等；其次為衛政單位(20%)，如醫院、衛生所等，顯示醫療端對於急難救助資訊的需求仍然旺盛。此外，親友轉介(15%)則位居第三，許多曾受補助的家庭或個人，透過口耳相傳，讓更多有需要的人得知並申請本會資源。

#### (2) 主動求助：舊案重送比例提升，服務廣為熟知

在主動求助類型中，舊案重送(17%)占比最高，且較去年增加 1.2%，顯示全聯急難救助服務已獲得社會高度認可，當相同家庭或個人再次面臨困境時，會優先考慮尋求全聯的協助。此外，宣傳物影響(5%)位居

第二，本會透過全聯門市內的靜態貼紙、店內廣播及PXTV電視等方式，潛移默化地提升民眾對愛心福利卡的認識，使其在面臨急難時，能立即聯想到並善用這項資源。

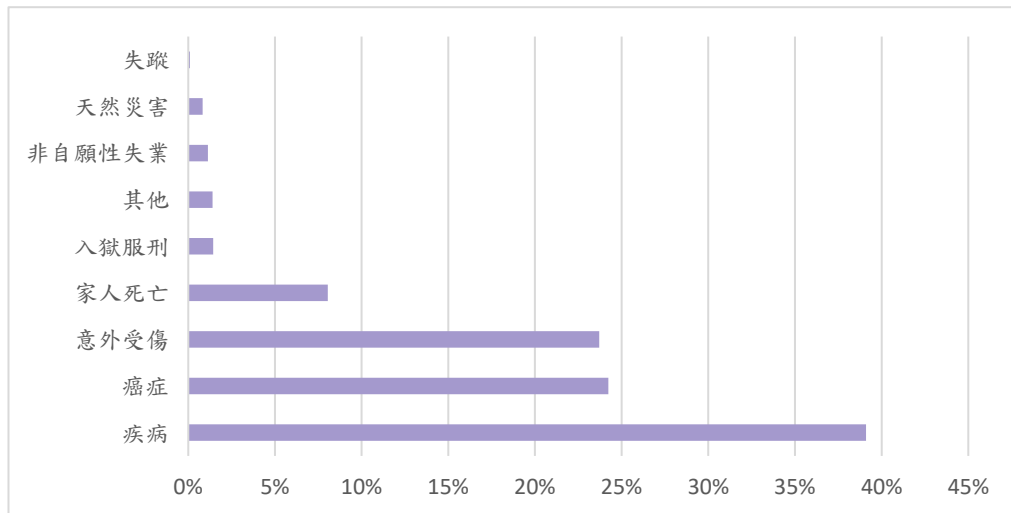
綜合分析可見，本會透過多元管道推廣急難救助申請資訊，成功擴展服務觸及層面，並透過穩定的轉介與主動求助機制，持續發揮急難救助的影響力，成為社會安全網絡中不可或缺的一環。





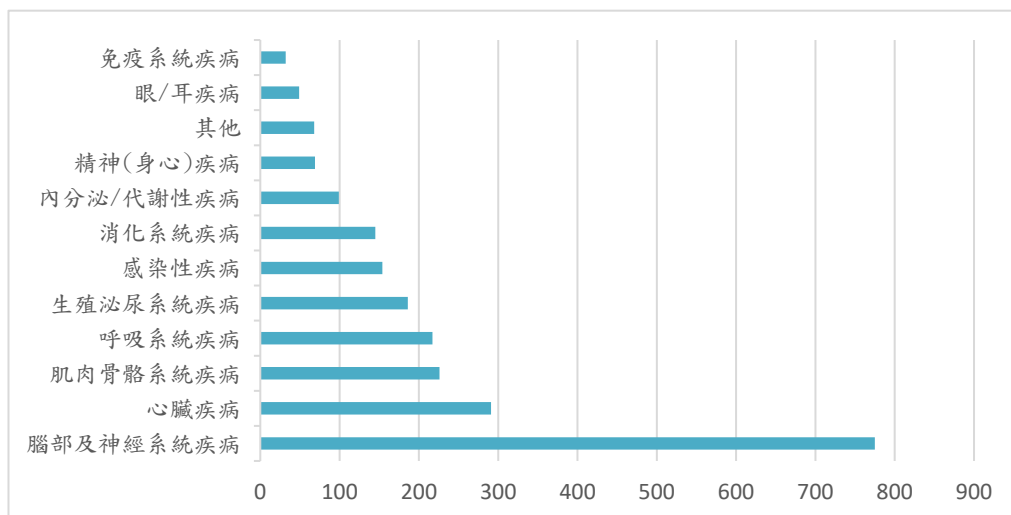
### (七) 急難事由：

本會急難救助群以疾病(39%)、癌症(24%)、意外受傷(24%)三類居高，與本會多年來的歷年資料數據相似，尤其，因癌症事由來申請本會的救助案，多年來均維持約四分之一比例，也就是每四案中，就有一案是本人罹癌或因照顧癌患而中斷工作之照顧者等，本會特別照顧及體恤癌症病患漫長的治療之路，倘有營養品或醫護耗材需求者，均會加發愛心卡予以中長期協助，陪伴病患度過這段辛苦過程。



#### (1) 急難事由\_疾病類：共 2311 案(39%)

此類案件中腦部及神經系統疾病占 34%，主要包括腦中風（梗塞/出血）和椎間盤突出/滑脫等，這與全國死因排名中的腦血管疾病（第 4 名）相符。心臟疾病占 13%，主要為冠狀動脈心臟病、心臟衰竭等，這與全國死因排名中的心臟疾病（第 2 名）一致。肌肉骨骼系統疾病占 10%，主要為骨折、髌（膝）關節病症等。雖然此類疾病未在全國十大死因中單獨列出，但其對生活品質的影響不容忽視。整體而言，這些數據反映了腦血管疾病和心臟疾病在台灣人口中的高風險性，與全國統計結果相呼應。

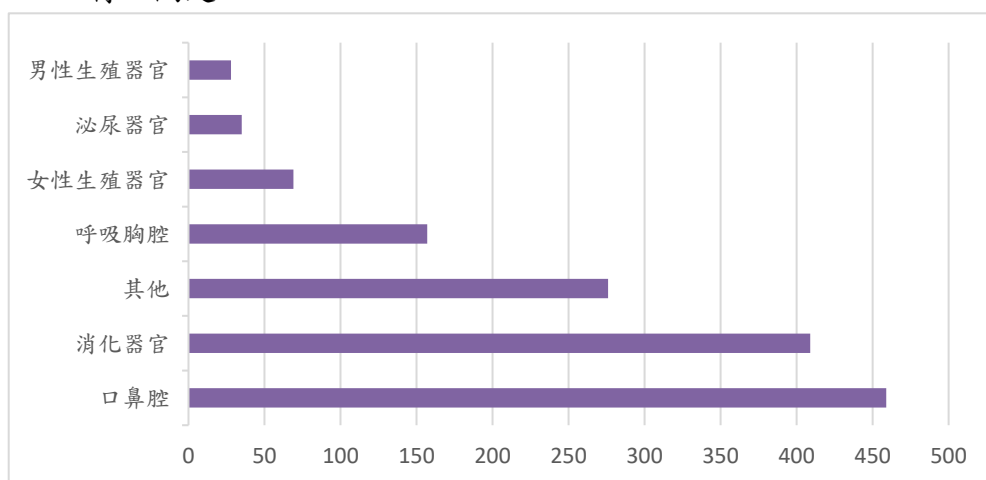




## (2) 急難事由\_癌症類：共 1,433 案(24%)

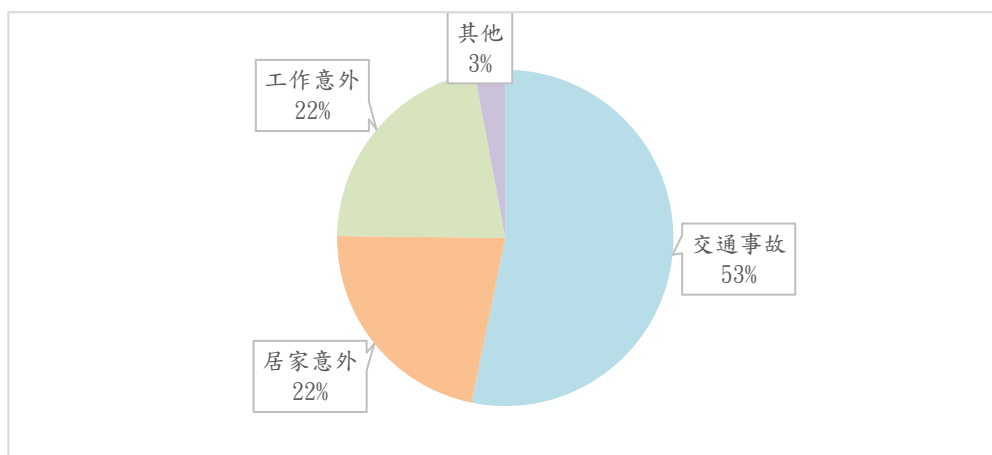
此類案件中，口鼻腔類癌症比例最高（32%），主要以口腔及咽癌為主（40%）；其次為消化器官類癌症（29%），其中腸癌占比最高（43%）；第三類為其他癌症（19%），以乳癌比例最高（51%）。這三類癌症的排序與去年統計一致，顯示其發生率的穩定趨勢。

此外，本會救助案件中，疾病與癌症類合計占 63%，凸顯癌症治療的長期性及高風險特性。部分受助者即便曾經康復重返職場，仍可能因癌症復發再次陷入經濟困境，因此需要持續性的支持。特別是腸癌與口癌患者，由於治療過程中對流質與營養品的需求較高，本會針對癌症病患、嚴重腦中風或因其他重症導致長期臥攤之個案提供額外協助，透過「愛心福利卡」最多補助一年，讓患者或照顧者可至全聯門市自由選購所需物資，確保治療期間的基本營養需求得以滿足。



## (3) 急難事由\_意外受傷類：共 1402 案(24%)

此類案件超過半數為交通事故，其次是工作意外，這樣的情況多半為有工作能力者，因意外受傷暫時性地進入休養期，或需仰賴家人照顧，致家人暫停工作等，所造成的家庭經濟陷困，這也可以呼應(四)就業狀況\_有工作能力但未就業之數據。



#### (八) 全聯門市服務：

##### (1) 門市「收案」服務：1,163 間門市實際參與(此以全年度收案量計算)

本專案提供民眾可直接至全聯門市提交申請，由專業社工進行訪視評估，使全聯門市成為社區內最便捷的救助窗口，其中服務量前三高的門市分別為：台東漢陽店、開封店、潭子豐興店。

觀察前十大收案門市，主要集中於屏東縣、台東縣，這些地區因門市數較少或門市地緣便捷，使得民眾較集中送件。例如：

- ✓ 屏東恆春西門店位於鬧區核心，長年收案量最高。
- ✓ 潮州朝昇東店承接來義鄉山區案源，民眾下山後優先至此申請。
- ✓ 潭子豐興店、高樹信義店因鄰近當地區公所，成為公所轉介民眾申請的重要門市。
- ✓ 台東漢陽店鄰近台東市區，與當地社福單位聯繫緊密，使送案更加便利。

透過這些門市的參與，全聯進一步強化了基層救助的可近性與可得性，讓急難救助更加貼近社區需求。

排名	收案縣市	門市名稱	收件數
1	台東縣	台東漢陽	100
2	台東縣	開封	68
3	台中市	潭子豐興	60
4	屏東縣	恆春西門/屏東枋寮	58
5	台東縣	台東中山	55
6	屏東縣	恆春環城南	54
7	新竹縣	竹東仁愛	53
8	台東縣	台東更生	51
9	屏東縣	潮州朝昇東/高樹信義	50
10	台東縣	關山和平	49

##### (2) 門市「代發愛心福利卡」服務：1,041 間門市實際參與

為協助受助戶在急難事件後的過渡期能夠穩定度過，本會提供愛心福利卡，核發為期 6 個月至最多 1 年，每月提供 1,000 元全聯儲值金，以減輕非常時期的經濟壓力，持續傳遞企業關懷。

今年度服務成果如下：

- ✓ 共援助 5,913 戶 受助家庭，其中 5,111 戶獲得愛心福利卡，發卡率高達 86%。
- ✓ 受助戶中，持卡 6 個月者占 72%，持卡 1 年者占 28%，以短期救助為主，協助家庭度過經濟難關。
- ✓ 透過 1,041 間全聯門市，提供領卡、加值儲值金、補發新卡、自由選購物資、發票兌獎 等多元便利服務，讓受助戶能就近使用資源。

- ✓ 門市代發卡數達 4,850 張 (95%)，與去年持平，顯示門市已成為穩定的發放管道。
- ✓ 行動不便個案由專職社工親送 27 張，確保特殊需求個案也能獲得援助。
- ✓ 舊案重送的案件中沿用舊卡個案 179 張 (約 18%)，不僅節省卡片成本，也符合環保與永續發展的目標。

歷年來，發卡門市變動不大，因偏鄉門市較少，需求相對集中。受助者選擇領卡門市時，亦考量生活習慣與停車便利性，導致發卡與送件門市未必一致。今年竹東仁愛門市晉升前十，憑藉核心區位優勢，鄰近公所、學校、市場等機構，且設於立體停車場，便利停車與消費，提升領卡意願。相較之下，北興路門市因無停車場，排名從第五降至第十，部分偏鄉居民改至仁愛門市領卡。

另，新竹縣(尖石鄉、峨眉鄉及五峰鄉)、嘉義縣(番路鄉、大埔鄉、東石鄉、竹崎鄉及阿里山鄉)、屏東縣(滿洲鄉及牡丹鄉)和花蓮縣(豐濱鄉、萬榮鄉、壽豐鄉及鳳林鎮)設有行動超市車之據點服務，共協助發出 5 張愛心卡，讓偏遠鄉鎮未設有全聯門市的地方，透過行動車的駐點路線，提供便民之領卡購物服務。受助者可自由選擇便利的門市領取愛心福利卡，並於全台門市使用，進一步提升急難救助的可及性。此舉不僅提供彈性支持，更落實全聯的社會責任，讓更多有需要的家庭受惠。

排名	收案縣市	門市名稱	發卡數
1	台東縣	台東漢陽	63
2	屏東縣	屏東枋寮	56
3	花蓮縣	花蓮美崙	45
4	台東縣	台東太麻里	44
5	屏東縣	潮州朝昇東	38
6	台東縣/花蓮縣/屏東縣	開封/花蓮國聯/恆春西門	35
7	台東縣	關山和平	29
8	新竹縣	竹東仁愛	28
9	屏東縣	恆春恆南	27
10	台東縣/新竹縣/台東縣	成功大同/竹東北興/台東中山	26

#### (九) 愛心福利卡之購物調查：

本會針對愛心卡用戶購物調查了解，購買數量/人次/金額最多的前 10 名品項如下：

排名	購買金額	購買人次	購買數量
1	冷藏乳製品	飲料類	飲料類
2	飲料類	烘焙輕食類	烘焙輕食類
3	精肉類	蔬菜類	冷藏乳製品
4	烘焙輕食類	冷藏乳製品	蔬菜類
5	冷凍食品	麵製品	麵製品
6	個人清潔保養	酥脆點心	水果類
7	麵製品	餅乾類	冷藏食品
8	調味品	調味品	冷凍食品
9	水果類	冷藏食品	酥脆點心
10	蔬菜類	精肉類	餅乾類

### (1) 主要消費品類

根據消費金額、使用人次及購買數量統計，受助者的消費品類主要集中在以下幾項：

#### 1. 飲料類 - 使用人次最高

- 購買人次：57,688 人
- 購買數量：94,782 件
- 主要品項：即飲茶(29,732 件)、運動飲料／乳酸飲料(12,384 件)、水／加味水(12,197 件)
- 趨勢分析：即飲茶為今年購買量最高的品項，顯示受助者對於便利型飲品的需求提升，特別是在手搖茶飲價格較高的情況下，20 元內的瓶裝茶飲成為更可負擔的替代選擇。

#### 2. 烘焙輕食類 - 需求增長明顯

- 購買人次：41,441 人
- 購買數量：58,617 件
- 主要品項：阪急烘焙(24,104 件)、甜點(10,943 件)、蛋糕(8,649 件)
- 趨勢分析：烘焙產品的多元性與便利性，使其成為早餐及輕食點心的重要選擇，反映出受助者在填飽肚子之外，也注重食品的便捷性與多樣性。

#### 3. 乳製品 - 購買金額最高

- 購買金額：3,460,124 元
- 購買數量：50,360 件
- 主要品項：冷藏鮮乳(1,823,077 件)、冷藏調味乳(738,081 件)、優酪乳(317,449 件)
- 趨勢分析：乳製品富含蛋白質與鈣質，是日常營養補充的重

要來源，顯示受助者的健康意識提升。

#### 4. 生鮮食品－確保基本營養攝取

- 精肉類：2,747,026 元（23,424 件）
- 蔬菜類：1,821,879 元（47,664 件）
- 水果類：1,922,368 元（35,313 件）
- 趨勢分析：能夠自由選購肉類、蔬果，使受助者的飲食更加均衡，這與傳統物資捐贈的「乾糧、罐頭為主」模式相比，顯現出更大的彈性與價值。

#### 5. 營養品類－高單價、低購買率

- 購買數量佔比：0.25%
- 購買金額佔比：1.65%
- 主要品項：濃縮營養品（以雞精為主）
- 趨勢分析：雖購買人數少，但金額占比較高，顯示營養品屬高單價但必要性高的選擇。受助者多將補助金用於基本飲食，營養品成為次要選項。全聯營養品價格具市場競爭力，但無法提供特殊病症用營養品（如癌症或腎臟功能專用）。

品項	購買數量	占比	購買金額	占比
保健營養食品	1,769	0.25%	776,395	1.65%

品項	購買數量	占比	購買金額	占比
濃縮營養食品	625	35.33%	370,744	47.75%
維他命/礦物質	535	30.24%	193,828	24.97%
功能性保健食品	609	34.43%	211,823	27.28%

品項	購買數量	占比	購買金額	占比
雞精	221	12.49%	131,775	16.97%
人蔘飲	177	10.01%	100,193	12.90%
四物飲/美容飲品	66	3.73%	20,233	2.61%
葡萄糖胺/葉黃素	46	2.60%	34,439	4.44%
靈芝飲品	45	2.54%	26,085	3.36%
燕窩	19	1.07%	20,674	2.66%
蜆精	18	1.02%	7,942	1.02%
其他濃縮營養食品	33	1.87%	29,403	3.79%

#### (2) 分析與發現

1. 飲料類消費趨勢轉變：即飲茶成為最熱門的選購品項，反映消費者的便利性需求。在手搖飲價格較高的情況下，全聯提供的瓶裝茶飲成為更具經濟效益的選擇。
2. 烘焙輕食需求提升：受助者不僅關注基本溫飽需求，對於便利食

品如麵包、甜點的需求顯著增加，顯示食品消費行為的多元性。

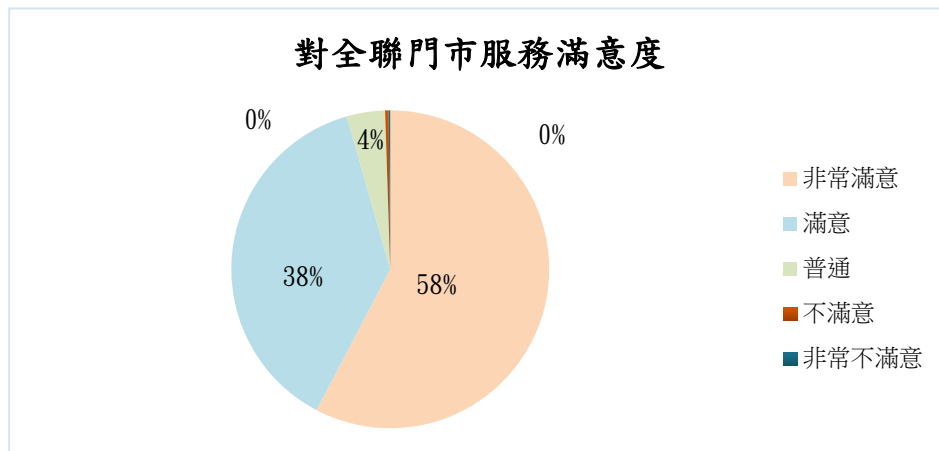
3. 乳製品與生鮮食品的重要性：鮮奶、調味乳的高購買量與高消費金額，顯示受助者對營養補充的重視。能夠自由選購精肉、蔬菜與水果，使受助者能夠維持更健康的飲食模式，而這也是愛心福利卡相比傳統物資捐贈最大的優勢。
4. 滿足身心雙重需求：除了基本飲食需求，休閒食品（如餅乾、甜品）亦佔一定比例，反映出食物不僅是維持生存，更是生活品質與心理滿足的重要部分。愛心福利卡讓受助者能夠自主選購適合自己的物資，提升生活尊嚴與幸福感。

### (3) 小結

愛心福利卡的使用數據顯示，受助者不僅能滿足基本溫飽需求，也能選擇更具營養價值的食品，甚至能購買休閒食品來提升生活品質。這與傳統物資捐贈模式相比，提供了更高的彈性與尊嚴，真正落實了「自主選擇」與「多元滿足」的核心價值。

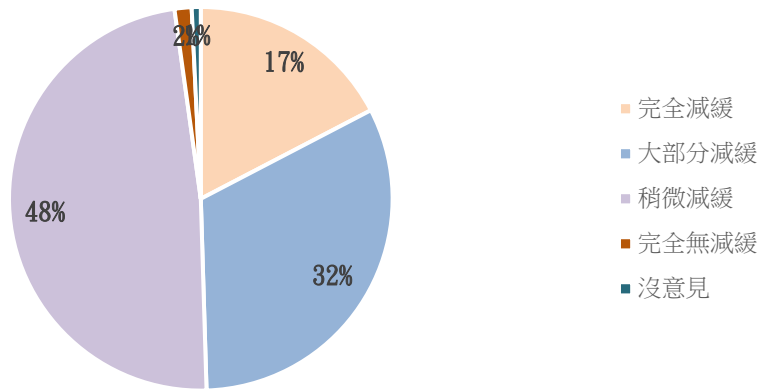
## (十) 愛心福利卡服務期滿之滿意度調查分析：

今年5月開始增加愛心卡滿意度調查，總共詢問2795案，其中302案因個案無法聯繫、過世和拒絕回覆等因素而為無效問券。滿意度調查相關結果如下：

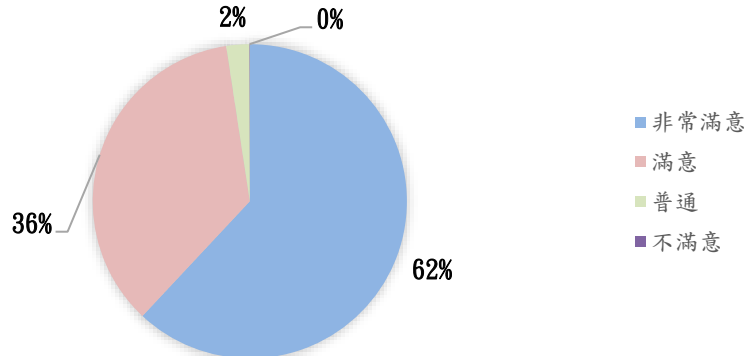




每月千元儲值金，對經濟壓力減緩程度



使用愛心卡經驗滿意度



本次調查結果顯示，多數受助者對「愛心福利卡」的使用經驗表達高度肯定。其中，超過六成表示使用經驗非常滿意，足見此機制已成功降低物資發放的不便，提升受助者的自主選擇權與尊嚴感。同時，過半數受助者對門市人員的服務表示非常滿意，反映出全聯門市在實踐企業社會責任上的積極態度與良好表現。

在經濟支持層面，有近半數受助者表示每月 1,000 元的補助金已「完全或大部分減緩經濟壓力」，顯示小額補助在協助家庭因應日常開銷上具有實質效益。然而，面對複雜多元的經濟困境，仍有賴社會福利資源的整合與後續支持機制的補強，方能進一步穩定受助家庭的整體生活狀況，達到長期扶助的目標。

整體而言，此次調查結果提供具體回饋，有助於後續優化急難救助計畫與使用者服務體驗，並可作為未來數位化服務設計及 ESG 社會面評估的重要依據。

#### (十一) 深化服務：

在急難救助的服務過程中，本會的專業社工除了秉持親切關懷的態度進行評估，更能根據每個申請家庭的特殊需求，提供適切的社福資源，甚至協助轉介至其他支援系統。今年度，本會共進行 965 次轉介服務，佔整體服



務量約 16%，顯示本會在救助金發放之外，也積極整合外部資源，確保受助家庭獲得更全面的支援。

此外，本會亦運用即時通訊軟體（LINE），與急難救助申請人保持聯繫，提供貼心提醒與後續關懷。

- 申請階段：透過 LINE 傳送申請流程與細節，幫助申請人在突發事件後，即使生活秩序受到影響，仍能順利完成申請。
- 後續關懷：獲得愛心福利卡的申請人，每兩個月將收到 LINE 關懷訊息，關懷期長達 6-12 個月，確保受助戶能在過渡期內獲得持續支持。
- 社福資訊傳遞：定期傳送本會整理的社福資源資訊，幫助受助戶在需要時能夠即時獲得相關支援，進一步提升生活穩定性。

本會透過數位關懷機制，減少對受助戶的過度打擾，同時強化企業與社會的連結，實踐全聯「以人為本」的公益價值。

#### （十二）滿意度調查：

本會長期關注經濟弱勢家庭的需求，並致力於提供即時且有效的援助。在高案量的服務負荷下，為確保服務品質，我們透過電話關懷機制，不僅向受助家庭傳達關懷，也進一步了解在地社工的服務效率、態度及受助者對專案的建議與回饋，作為未來服務優化的依據。

**2024 年度，本會隨機抽查 661 戶受助家庭，調查結果顯示：**

- ✓ 近 99% 的受訪者肯定本會社工的服務態度與服務效率，顯示專業團隊的服務品質獲得高度認可。
- ✓ 98% 的受訪者或同住家人為全聯福利中心既有顧客，反映本會關懷服務與在地生活需求的緊密連結。
- ✓ 91% 的受訪者表示，在愛心福利卡效期屆滿後，仍會回全聯福利中心消費，顯示本專案除提供即時援助外，亦提升品牌信賴度與社會影響力。

未來，本會將持續精進服務機制，確保援助資源發揮最大效益，並強化與在地社區的連結，讓更多有需要的家庭獲得即時且有效的支援。

#### （十三）感謝回饋：

在本專案中，專業社工扮演著組織、門市與服務對象之間的橋樑，不僅是助人的推手，更是與人共事的專業者。他們傾聽需求、連結資源，以深厚的同理心陪伴每一位需要幫助的人，並透過家庭訪視深入了解個案的困境，提供最適切的協助。

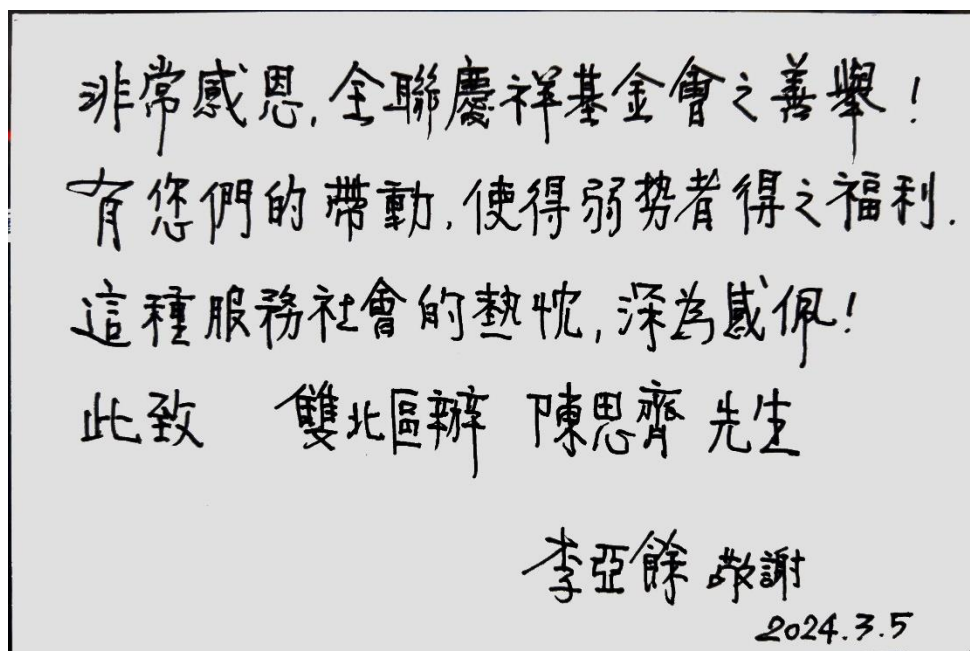
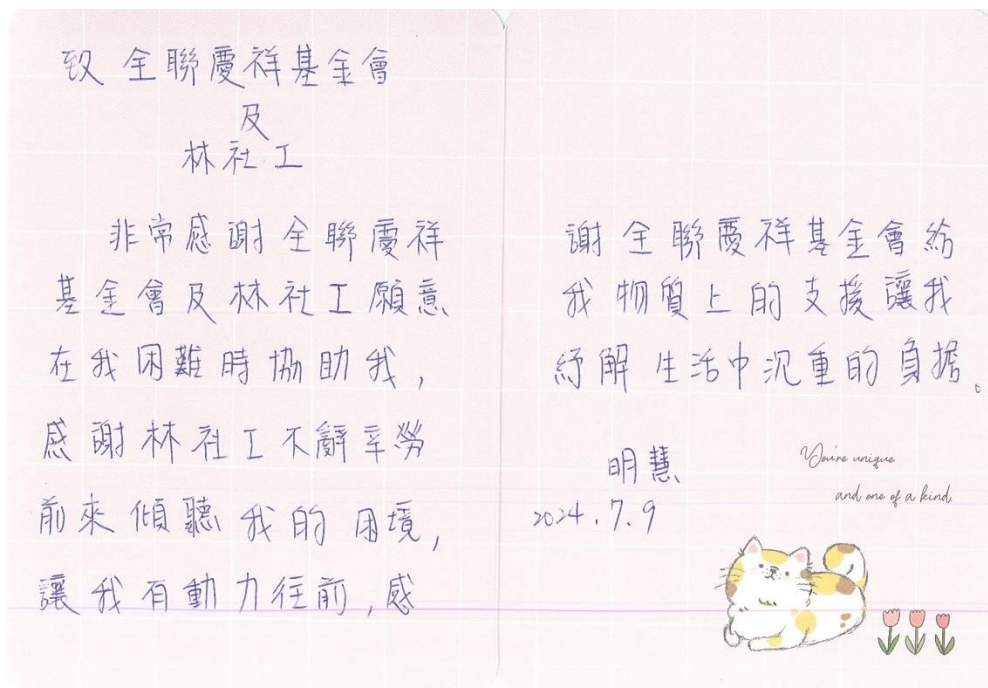
同時，社工不僅是支持者，更是企業的形象大使，他們承載著全聯「以人為本」的企業精神，將社會關懷轉化為更具人性的服務輸送系統，讓每一份援助都能精準抵達最需要的地方。

**「善的循環，從感謝開始」**

在這一年的服務旅程中，本會共收到 212 封感謝信，字裡行間流露出

對全聯企業的深深感謝。這些暖心的文字不僅是對我們努力的肯定，更是讓我們持續前行的動力。

每一封信，都是一個家庭重燃希望的見證；每一句感謝，都是愛與溫暖的延續。這份善的循環，讓我們更加堅定初心，持續為社會上需要幫助的人提供支持，攜手共創更溫暖的未來。



#### 四、結語：

全聯急難救助專案透過全台 1,250 多間全聯門市，提供即時且便利的申請管道，並協助發放愛心福利卡，成為社區內最直接的救助窗口。多年來，本專案持續深耕社會服務，獲得多項肯定：

- ✓ 2021 年 遠見雜誌「企業社會責任獎」首獎
- ✓ 2022 年 台灣企業永續獎「社會共融領袖獎」
- ✓ 2024 年 行銷傳播傑出貢獻獎「年度傑出廣告主—企業社會責任獎（社會參與類）」銀獎

至今，專案已幫助超過 5.2 萬戶急難家庭，發出超過 3.6 萬張愛心福利卡，並在重大災害發生時迅速伸出援手。例如，2024 年 4 月 3 日花蓮強震造成嚴重災情時，本會緊急捐贈 1,135 萬元，協助 672 戶受災家庭，以實際行動履行企業社會責任，助力災區重建。

本專案自 103 年開辦至今已邁入第 11 年，在全聯企業林董事長及本會藍董事長的帶領下，不僅滿足民生需求，更將公益福利帶入社區，讓急難家庭獲得即時救助。社工團隊亦透過訪視關懷與服務 DM 發送，讓更多人了解並獲得所需資源。

未來，全聯急難救助專案將透過數據化、數位轉型、減少耗材等策略，確保救助行動不僅能即時支援弱勢家庭，更能與環境永續目標接軌。2025 年起，我們將逐步推動線上申請、愛心福利卡綁 PXPAY 數位支付、減少塑膠耗材，共同打造更具韌性與永續發展的社會安全網。