

2026友善電商 評選佐證資料

- 本表各項指標請依實際執行情形填寫說明。建議提供相關佐證資料（形式不限，如文件、截圖、流程圖或紀錄等）。
- 本評選對象係主要從事網路零售商品之業者，且考量電商營運模式之多元化，無論係自主建置系統、或採用國內外第三方開店平臺/SaaS 服務，皆可檢附該平臺之功能聲明文件、合約規範或實際營運介面截圖作為法遵與服務作為之佐證。評選將著重於制度之實際落地執行成效。
- 如未具正式文件，亦可透過文字說明具體作法；本評選以鼓勵業者分享友善服務及推動經驗為原則，評選委員將依業者提供之資料內容進行綜合評估，未提供非必要項目不另行扣分。

指標一：安全的購物環境(40%)

指標項目1：強化個人資料保護		
評比項目	檢附資料	說明及佐證
個資保護作為	<p>【必備項目】 受評單位應針對下列管理措施進行說明，並提供相對應之佐證資料，以證明落實個人資料保護法遵義務：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 配置管理之人員及相當資源 • 界定個人資料之範圍 • 個人資料之風險評估及管理機制 • 事故之預防、通報及應變機制 • 個人資料蒐集、處理及利用之內部管理程序 • 認知宣導及教育訓練 • 個人資料安全維護之整體持續改善 	<p>執行情形說明： （參酌《個人資料保護法》及其施行細則第 12 條及《數位經濟相關產業個人資料檔案安全維護管理辦法》規定，請說明組織內部如何落實個資保護管理。）</p> <p>佐證資料（建議提供形式）： 公司內部個人資料保護管理政策、網站隱私權條款、個資專責管理小組架構、個人資料檔案盤點清冊、個資外洩風險評估紀錄、內部個資管理程序書、以及個資保護認知宣導或教育訓練紀錄。</p> <p>附件編號、檔名撰寫範例如下 附件1-1、個資保護團隊與主管 附件1-2、個資保護政策相關文件 附件1-3、員工個資保護教育訓練紀錄</p>
指標項目2：強化資料安全管理		
評比項目	檢附資料	說明及佐證
資安保護作為	<p>【必備項目】 受評單位應針對下列資訊安全與技術防禦措施進行說明，並提供相對應之佐證資料，以證明落實資料安全管理義務：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 資料安全管理及人員管理 • 設備安全管理 • 資料安全稽核機制 • 使用紀錄、軌跡資料及證據保存 	<p>執行情形說明： （參酌《個人資料保護法》及其施行細則第 12 條及《數位經濟相關產業個人資料檔案安全維護管理辦法》規定，請說明組織如何確保個人資料之安全性。）</p> <p>佐證資料（建議提供形式）： 資料安全管理程序書或相關管理規範、設備管理清單、定期系統更新或弱點掃描修補紀錄以及系統作業日誌（Log）</p>

		<p>留存機制、資料傳輸作業說明、系統安全加密技術證明（如網頁全面導入HTTPS/TLS 憑證畫面）、系統安全性檢測報告、滲透測試報告或弱點掃描紀錄、網路安全防护架構證明或電子商務平臺系統之安全性防護規格白皮書。</p> <p>附件編號、檔名撰寫範例如下 附件2-1、</p>
指標項目3：防詐堵詐與阻詐措施		
評比項目	檢附資料	說明及佐證
防詐機制	<p>【彈性佐證項目】 以下建議擇一或多項提供：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 建立異常交易、假貨或高風險賣家監測機制 • 訂定防詐騙處理流程 • 提供消費者防詐宣導資訊 	<p>執行情形說明： （本項目係根據企業實際建立之防詐騙、堵詐及阻詐等防護措施進行評核，請說明實際執行情形。）</p> <p>佐證資料（建議提供形式）： 異常訂單處理流程圖、後臺畫面（如訂單警示）、客服處理詐騙案例、防詐宣導頁面截圖等。</p> <p>附件編號、檔名撰寫範例如下 附件3-1、</p>

指標二：消費者保護(40%)

指標項目4：消費資訊充分且正確		
評比項目	檢附資料	說明及佐證
資訊透明	<p>【必備項目】 受評單位應確保平臺或網站落實下列消費資訊之充分揭露與正確性，並提供相對應之佐證資料。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 商品資訊說明及使用方法 • 商品之種類、數量、價格及其他重要事項之確認機制 • 商品交付地及確認方式 • 付款方式說明 • 運費之計價及負擔方式 	<p>執行情形說明： (參酌《消費者保護法》及《零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項》規定，請說明平臺或網站消費資訊之揭露與商品管理情形。)</p> <p>佐證資料(建議提供形式)： 【必備項目】：商品頁面截圖、購物結帳流程畫面、平臺服務條款。</p> <p>【彈性佐證項目】：商家資訊頁面、商品上架與內容核對流程說明、商品上架審核流程文件或簡報、高風險或應施檢驗商品之管理或查核機制、違規商品下架流程規範、商品下架或庫存控管功能操作畫面截圖、或實際配合相關主管機關執行商品巡查之排除機制紀錄。</p> <p>附件編號、檔名撰寫範例如下 附件4-1、</p>
	<p>【彈性佐證項目】 以下建議擇一或多項提供：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 供應商資訊揭露政策 • 建立商品上架審核機制 • 違規商品下架機制與實際案例 • 商品資訊定期檢測報告 	
指標項目5：便利的客服管道		
評比項目	檢附資料	說明及佐證
客服機制	<p>【必備項目】 受評單位應確保平臺或網站建立完善且順暢之客服機制，並提供相對應之佐證資料。</p> <ul style="list-style-type: none"> • 基本企業經營者資訊 	<p>執行情形說明： (參酌《消費者保護法》及《零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項》規定，請說明平臺或網站之客服機制。)</p> <p>佐證資料(建議提供形式)： 【必備項目】：平臺或網頁上企業經營者資訊截圖。</p> <p>【彈性佐證項目】：多元客服入口、官方 LINE 帳號主頁設定截圖、LINE/聊天機器人畫面、通訊軟體官方帳號或即時對話系統營運截圖、消費者聯繫回覆紀錄、客服 SOP 文件、案件回覆時間統計、客服滿意度調查結果。</p> <p>附件編號、檔名撰寫範例如下 附件5-1、</p>
	<p>【彈性佐證項目】 以下建議擇一或多項提供：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 客服管道與服務時間說明 • 客服案件處理流程圖 • 客服回應時效統計數據 • 蒐集客服滿意度 	

指標項目6：消費爭議處理

評比項目	檢附資料	說明及佐證
<p>爭議處理機制</p>	<p>【必備項目】 受評單位應確保平臺或網站落實下列消費爭議調處與申訴機制，並提供相對應之佐證資料：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 申訴及消費爭議處理機制 • 退換貨流程說明 	<p>執行情形說明： （參酌《消費者保護法》及《零售業等網路交易定型化契約應記載及不得記載事項》規定，請說明平臺目前申訴及消費爭議處理機制及退換貨流程。）</p> <p>佐證資料（建議提供形式）： 退換貨政策頁面、消費爭議處理流程圖、實際案例處理時效或紀錄、消保單位協調會議出席/回文情形等。</p> <p>附件編號、檔名撰寫範例如下 附件6-1、</p>

指標三：企業永續經營(20%)

指標項目7：環境永續		
評比項目	檢附資料	說明及佐證
制定環境永續發展策略與綠色消費推動	<p>【彈性佐證項目】</p> <p>以下建議擇一或多項提供：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定永續或環保政策、減碳措施 • 取得環境永續相關認證 • 提供賣家減塑、包裝減量或循環包材指引 • 建立供應商或賣家永續輔導機制 • 鼓勵合作廠商採用環保包裝或永續措施 • 無使用 PVC 材質之包裝材證明 • 塑膠類包裝材使用添加25%以上再生料證明 • 紙類包裝材使用回收紙混合率90%以上證明 	<p>執行情形說明：</p> <p>(本項目係根據企業實際推動之環境永續作為進行評核，請說明包裝減量、減碳措施、環保政策、綠色物流、供應鏈合作或協助賣家推動永續措施等實際執行情形。)</p> <p>佐證資料 (建議提供形式)：</p> <p>環保包裝照片、減塑說明、ESG/CSR 文件、環保標章、證書、減量數據、平臺公告畫面、賣家教育訓練資料、綠色商品標示頁面、合作方案說明、永續推廣活動紀錄。</p> <p>附件編號、檔名撰寫範例如下 附件7-1、</p>
指標項目8：數位平權		
評比項目	檢附資料	說明及佐證
推動數位平權與友善服務措施	<p>【彈性佐證項目】</p> <p>以下建議擇一或多項提供：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供多語言服務 • 支援不同族群使用需求 • 提供中小賣家數位工具輔導或數據資源 • 建立新手賣家操作或商品合規指引 • 建立賣家或供應鏈爭議處理管道 • 多元支付服務 	<p>執行情形說明：</p> <p>(本項目係根據企業實際推動數位平權與友善服務措施進行評核，請說明平臺或網站如何滿足多元族群需求、營造友善數位環境、以及協助中小賣家、新手賣家提升數位能力等實際執行情形。)</p> <p>佐證資料 (建議提供形式)：</p> <p>多語言切換畫面、行動裝置介面截圖、字體放大/輔助功能畫面、賣家教育訓練資料、平臺後臺數據分析工具介面、平臺操作手冊、數位輔導紀錄或其他多元支付設定截圖等。</p> <p>附件編號、檔名撰寫範例如下 附件8-1、</p>
指標項目9：誠信負責		
評比項目	檢附資料	說明及佐證
建立企業誠信經營守則	<p>【彈性佐證項目】</p> <p>以下建議擇一或多項提供：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 訂定誠信經營守則 • 推動企業社會責任 (CSR) • 建立供應鏈永續或風險管理機制 • 提供賣家誠信經營或法遵宣導 • 建立內部治理或風險控管機制 • 訂定內部揭弊保護規範 • 取得通過 ISO 37001 「反賄賂管理系 	<p>執行情形說明：</p> <p>本項目係根據企業實際推動誠信經營與內部風險控管措施進行評核，請說明訂定誠信守則、推動企業社會責任 (CSR)、建立內部治理與風險控管，以及落實供應鏈管理與法遵宣導等實際執行情形。</p> <p>佐證資料 (建議提供形式)：</p>

	<p>統」國際標準認證。</p>	<p>公司守則/行為準則、CSR/ESG 報告書、官網企業理念頁面截圖、員工教育訓練資料或法遵宣導紀錄、揭弊保護規範文件、ISO 37001「反賄賂管理系統」標準驗證證書影本。</p> <p>附件編號、檔名撰寫範例如下 附件9-1、</p>
--	------------------	--

加分項目：政策配合度(至多10分)

評比項目	檢附資料	說明及佐證
<p>配合政府機關政策執行</p>	<p>建議列舉相關措施，無則免填：</p> <p>一、社會友善：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 雇用中高齡、身心障礙或二度就業婦女等多元族群勞工 • 建置無障礙網站設計，並取得無障礙網頁標章（如 A 級以上） • 建置常態性之數位公益/偏鄉小農/社會企業導購或捐贈機制 • 平臺上架農產品具備 TAP 產銷履歷、有機驗證、CAS 台灣優良農產品之品項總數或銷售成效 <p>二、資安防詐及高風險商品自律管理：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 導入物流隱碼 • 國際 FIDO 標準 • 商用短碼簡訊 • 無人機資安檢測 • 配合政府政策針對高風險商品自律採取屏蔽或下架等措施 <p>三、環境永續：</p> <ul style="list-style-type: none"> • 推動包裝減量 • 循環箱（袋）使用率達8.5%以上 • 加入「網購包裝減量聯盟」取得環境部資源循環署授予「網購包裝減量標誌」 • 推行出貨單據全面數位化（不隨貨附紙本明細與 DM） • 配合政府推動在地低碳農業、碳足跡標籤商品之推廣成效 	<p>執行情形說明： （請說明配合中央或地方各部會推行政策之實際執行情形。）</p> <p>佐證資料： 加分附件1、 加分附件2、 加分附件3、</p>

聲明書

1. 本公司同意執行單位將所提送之甄選資料轉請評選委員會進行評選及審查。
2. 本公司承諾配合回覆各階段審查單位之審查意見。
3. 本公司所提送資料涉及個資之當事人，均已瞭解並同意所提供之個人資料，將依本申請須知相關作業程序進行審查。
4. 本公司保證所提供資料均屬實無誤，檢附文件亦與正本相符。如經查有不實，願配合主辦單位撤銷參選資格。
5. 本公司保證近一年內未有重大違反法令情形或發生其他足以影響消費者信任、損及產業形象之重大營運爭議事件。

企業名稱： (企業大小章)

負責人(代表人)： (簽章)

聯絡人： (簽章)