

7-ELEVEN

統一超商企業社會責任報告書

CSR REPORT 2009



發行

統一超商股份有限公司

公共事務室

地址：台北市東興路65號2樓

電話：(02)2747-8711

網址：www.7-11.com.tw

編製

台灣國際角川書店股份有限公司

地址：台北市光復北路11巷44號5樓

電話：(02)2747-2433

網址：www.kadokawa.com.tw

*內容資訊有限期間為2006年1月~2008年12月

7-ELEVEN

統一超商企業社會責任報告書

CSR REPORT 2009

CONTENTS

- 3 經營者的話
- 4 企業經營
- 6 經營表現

焦點特輯

- 8 把愛找回來－愛心商品
- 10 藝文支持
- 12 門市廚餘回收
- 14 環保包裝
- 16 門市節能減碳

人群關係

- 18 顧客
- 24 加盟主
- 26 股東
- 28 員工
- 30 廠商

社會

- 32 好鄰居文教基金會
- 34 公益活動
- 36 台灣清掃學習會
- 38 推動LOHAS

環境

- 42 企業經營對環境產生的影響
- 43 預防地球暖化 實踐門市節能化
- 46 廢棄物資源化 創造生生不息的循環
- 49 辦公室環保推動
- 50 綠色基金推廣環境教育
- 51 綠色會計

- 54 統一超商CSR大事紀



經營者的話

統一超商從事公益，是從1986年公司經營首度轉虧為盈開始，當時有感於企業的成功，主要是來自消費者的支持，因此在公司賺錢後的第一個念頭，就是要想辦法回饋社會。之後我們長期推動「把愛找回來」公益活動，並於1999年成立「好鄰居文教基金會」，更進一步將企業資源深入每一個社區的角落。這一路走來，就是抱持著要將公益當成事業永續經營的理念。

便利商店經營緊扣著民衆的生活方式與消費型態，多年來，7-ELEVEN除了致力於開發消費者所需要的商品與服務之外，更為實現「社區服務中心」的理念，不斷改革創新，並整合集團各企業的資源發揮影響力，為提昇台灣民衆的生活品質而努力。

除了提供給顧客創新服務，7-ELEVEN用心為加盟主打造加盟理想國、追求財務資訊透明化，以及營造溫馨安全的工作環境，並與廠商建立公平互惠的合作模式；而7-ELEVEN珍愛環境的熱情，也從自身企業做起，例如門市省能減碳、資源分類回收、門市廢棄物資源化、物流效率化等做法，這一點一滴的努力，都是希望一個個小動作能成為積少成多的推力，透過企業對環境保護議題的重視，能喚起更多企業或社會大眾的迴響，進一步善盡良好地球公民之責任。

接下來，我們會更積極，無論在門市的建造或設備上，能以生態永續的概念去考量與環境的互動性，在商品的開發上，也會在LOHAS的精神下，去發展出更多符合環境趨勢的產品，共同為我們生存的環境盡一份心力。

近年來，統一超商連續獲得天下雜誌企業公民及遠見雜誌企業社會責任獎的肯定，並於2009年5月榮獲全球聯合勸募組織頒發「Outstanding Corporate Social Innovation」獎，讓我們更深感責任之重大，未來我們會更努力推動並落實企業社會責任的各項政策與活動，以進一步提昇民衆生活水準，建立更美好的社會，希望大家不吝繼續給予支持與指導。



總經理

徐重仁

真誠創新、創造感動， 做世界一流品牌

從熱鬧的都會到偏遠的離島，從高海拔的山區到濱海的鄉村，到處都可看見7-ELEVEN的明亮招牌，遍佈全台大街小巷共4800家門市，已經成為最貼近人心的溫暖據點，不僅與民衆的生活緊密相連，更成為最具魅力的服務品牌。

1978年統一企業集資成立統一超商，將整齊、開闊、明亮的7-ELEVEN引進台灣，掀起台灣零售通路的革命。走過艱辛的草創初期，統一超商堅持了7年終於轉虧為盈，在積極展店和創新行銷下，一直穩居台灣零售業龍頭領導地位。

2005年，7-ELEVEN達成4000店里程碑，上山下海、遍佈各地的綿密門市地點，加上天天配送商品的物流體系、即時傳輸的情報資訊系統，7-ELEVEN由點串成線、由線佈成面，創造出紮實且高效的網絡平台和經營優勢，也在消費者的生活中扮演不可或缺的親密關係。

也因為致力完成便利的服務網絡，每位7-ELEVEN員工都積極面對各項挑戰，將「我願真誠的對待每一個人，並誓願盡全力為顧客服務，以創造自我與團體更美好的未來」作為期許。每天早晨，每位7-ELEVEN員工都會大聲朗讀夥伴誓願，希望能夠串聯7-ELEVEN深入大街小巷的門市資源，發揮正面向上的影響力，攜手打造健康、繁榮、和諧的社會，善盡地球公民責任。

統一超商在台灣創造了許多第一，但我們知道還有更多更上層樓的努力空間。因為真誠與創新，我們每天大步向前，每天都離成為「台灣第一、世界一流」的企業願景更進一步。「矢志成為卓越零售業者，提供生活上最便利的服務為宗旨，並且善盡良好社會公民責任」，這是統一超商的企業使命。也因為肩負「真誠、創新、共享」的企業文化，讓每一位統一超商同仁能夠樂在服務，並將每位顧客的滿足笑容，當作是最大的成就。

如今在統一超商的領軍、資源共享的精神下，統一流通次集團至今旗下已有超過40個零售流通業態相關的公司，包括國外知名品牌如Starbucks、Afternoon tea、Mister Donut、Cold stone、黑貓宅急便、無印良品、樂天市場等，分佈在台灣、中國大陸、菲律賓、越南等地。未來，統一超商將持續擴展實體零售通路、虛擬通路以及物流支援體系，藉由資源共享與共創商機的理念，有效延伸統一超商在台灣的 success 經驗，以穩健的步伐，向海外市場進軍。



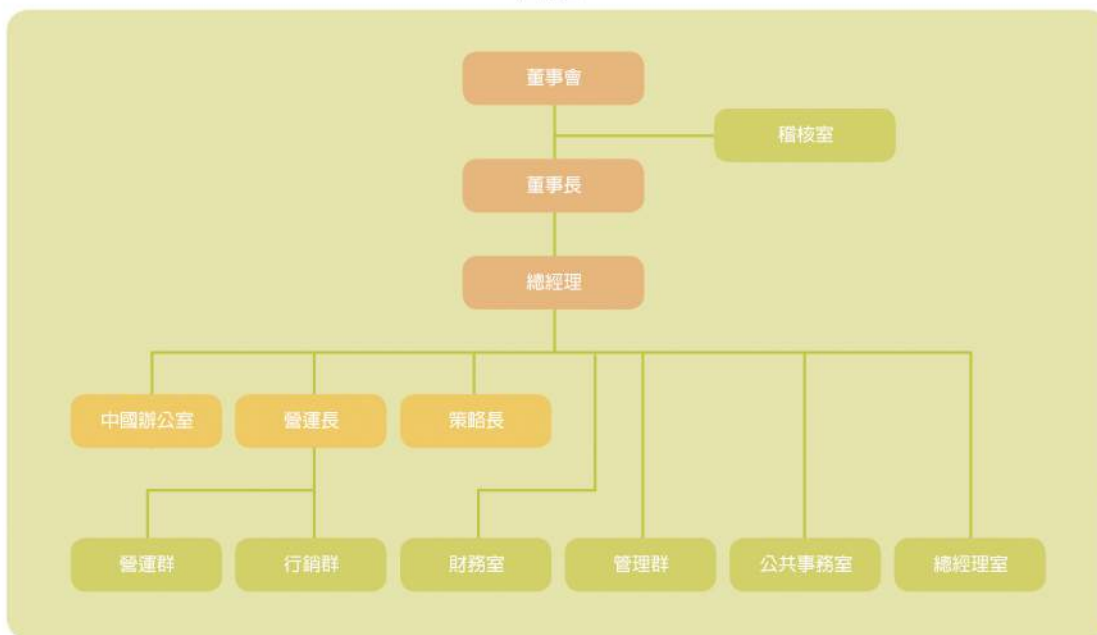
統一超商概況

創立時間	1978年
董事長	高清憲
總經理	徐重仁
資本額	91.5億元
營業額	1022億元 (2008年)
員工人數	超過6000人
展店規模	全國4800家門市 (2008年底)
商場據點	全國29大型綜合商場 (2008年底)
加盟店佔比	89.67% (2008年底)
總公司地址	台北市110信義區東興路65號2樓

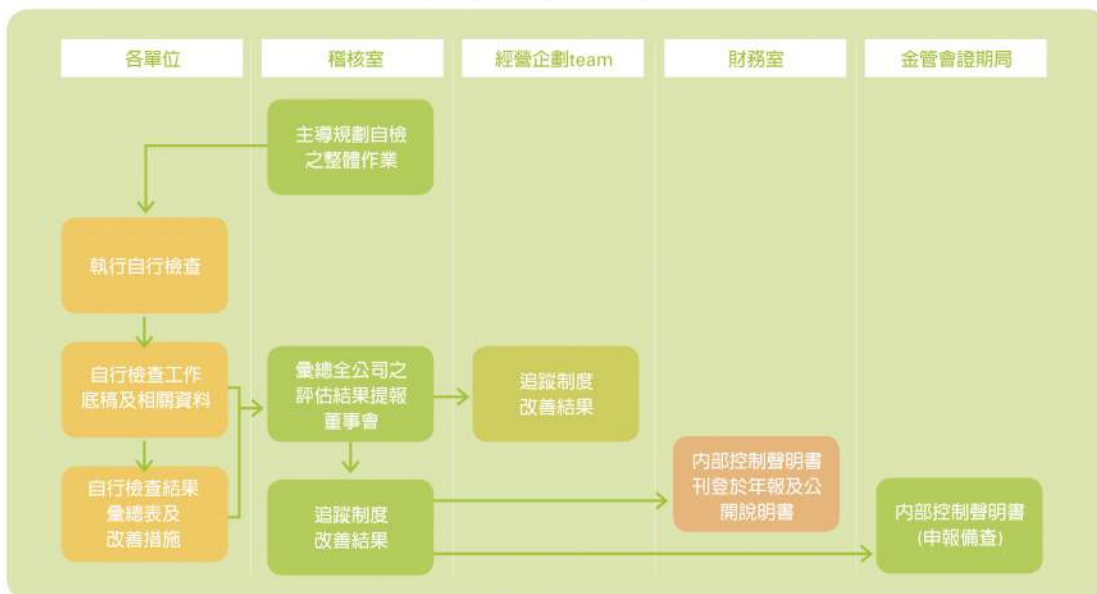
落實公司治理 決策透明化

為了確保各管理功能確實發揮，7-ELEVEN藉由實施內部控制制度，將企業內各部門的各種管理辦法、程序及規章等予以整合，並由董事會、管理階層及其他員工共同執行，以合理確保營運（獲利、績效及保障資產安全）的效果與效率、財務報導的可靠性。

組織圖



內部控制自行檢查作業流程圖



統一流通次集團主要子公司

統一流通次集團是以統一超商為主，集合轉投資的關係企業所組成，事業版圖橫跨台灣、中國大陸、越南等地，充分整合集團內零售、物流、休閒相關公司，在快速拓展版圖，複製傳承成功經驗之餘，更全力以赴，時時刻刻要求自己，提昇民衆生活品質，創造幸福感的社會。

國內事業



統一超商
股份有限公司



統一星巴克
股份有限公司



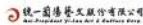
酷聖石冰淇淋
股份有限公司



博客來數位科技
股份有限公司



統一生活事業(康是美)
股份有限公司



統一蘭陽藝文
股份有限公司



統一聖多堡
股份有限公司



統一午茶風光



台灣樂天市場



統一藥品
股份有限公司



寵物達人
股份有限公司



統一多拿滋
股份有限公司



統一速達
股份有限公司



金財通商務科技
股份有限公司



統一開發
股份有限公司



台灣無印良品
股份有限公司



二十一世紀生活事業
股份有限公司



統一客樂得
股份有限公司



統一有機開發
股份有限公司



統一佳佳
股份有限公司



 樂清服務股份有限公司	 統一精工股份有限公司	 捷盟行銷股份有限公司
 統一武藏野股份有限公司	 統一皇帽汽車百貨股份有限公司	 統一行銷股份有限公司
 安源資訊股份有限公司	 捷盛運輸股份有限公司	 統一資訊股份有限公司
 統一阪急百貨股份有限公司	 大智通文化行銷股份有限公司	 首卓企業管理顧問股份有限公司

海外事業

 Philippine Seven Corp.	 統杰(中國)股份有限公司	 COLD STONE
 越南河內 Unimart超市	 統一康是美商業連鎖(深圳)有限公司	 四川統一量販有限公司
 上海統一星巴克咖啡有限公司	 山東統一銀座商業有限公司	 武漢統一聖娜多堡烘焙有限公司
 統一超商(上海)便利有限公司	 統一多拿滋上海食品有限公司	 統一午茶風光(上海)餐飲有限公司
 統一超商東京行銷公司		