



關於本報告書

本報告書為統一超商所發行之第十本企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 報告書，係依循全球永續性報告書協會 (Global Report Initiative, GRI) 準則 (Standard) 核心選項 (Core) 編製而成。本年度報告書呈現統一超商在 CSR 方面的觀點與具體作法，說明 2018 年公司治理、經濟、環境及社會面向的相關成果與未來規劃。同時，透過重大性鑑別與議題分析等方法 (請參閱利害關係人議合章節)，篩選出統一超商專屬之重要議題，期望透過不同管道之揭露、溝通及回饋，為所有利害關係人創造出最大共益，邁向最卓越零售商之目標。



報告書時間、邊界與數據

本報告書揭露 2018 年度 (自 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日止) 企業社會責任之相關績效，部分資訊溯及 2018 年度以前相關績效。本報告書邊界以統一超商股份有限公司為主，包括總部營運大樓、門市與商場；另基於與營運本業的攸關性及對重大主題的影響程度，將統昶行銷、大智通文化行銷、捷盟行銷及捷盛運輸等 4 家物流型關係企業納入範疇，涵蓋主題包含能源與溫室氣體 (範疇三)、顧客健康與安全等。預計在未來的報告中逐步納入其他關係企業數據，以具體呈現統一超商價值鏈中的完整資訊。本報告書中的財務數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊，均以新台幣為計算單位；其他數據來自於自行盤查與統計結果，而溫室氣體量化部分，係引用台灣環保署與能源局最新公告之碳排放係數進行計算。



報告書認證

本報告書委託 SGS 台灣確認本報告書資訊符合 AA1000 第二類型高度保證等級之要求，特定標的資訊則委託資誠聯合會計師事務所 (PwC Taiwan) 按照中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立有限確信 (limited assurance)。獨立保證意見聲明書及會計師有限確信報告請參閱附錄。經第三方獨立驗證之報告書擬上呈董事會下轄之企業社會責任委員會核閱後公布。



發行時間

統一超商將以年度為主，定期發行企業社會責任報告書，並於本公司網站 www.7-11.com.tw 中揭露。

現行發行版本：2019 年 6 月發行

上一發行版本：2018 年 8 月發行

本報告書聯絡單位

統一超商股份有限公司 (President Chain Store Corporation)

地址：台北市東興路 65 號 2 樓

電話：(02)2747-8711

公司網址：www.7-11.com.tw

聯絡窗口：統一超商公共事務部 趙珮玟



目錄 Contents

關於本報告書	1	<h2>1 永續管理藍圖</h2> <p>1.1 永續管理架構 6</p> <p>1.2 重大性評估流程 10</p> <p>1.3 利害關係人溝通 12</p>	<h2>2 關於統一超商</h2> <p>2.1 營運概況 14</p> <p>2.2 公司治理 20</p> <p>2.3 法規遵循 27</p>
經營者的話	4		
<h2>5 社區關懷與共榮</h2> <p>5.1 公益發展策略 69</p> <p>5.2 統一超商好鄰居文教基金會 70</p> <p>5.3 門市公益活動 75</p> <p>5.4 統一超商福委會 – 愛·自然社團 83</p>		<h2>6 綠色領航好鄰居</h2> <p>6.1 節能減碳實踐基地 87</p> <p>6.2 資源效率新提案 95</p> <p>6.3 綠色會計 & 綠色採購 97</p>	



3 永續商品與服務

3.1 品牌管理	29
3.2 商品安全管理	31
3.3 永續供應鏈管理	36
3.4 客戶關係管理	43

4 員工照顧與加盟發展

4.1 人力資源概況	47
4.2 職業安全與健康	51
4.3 員工訓練與發展	58
4.4 員工福利與照顧	64

附錄

■ 統一超商 2015-2018 年社會績效	100	■ 依「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項(以下簡稱「作業辦法」)加強揭露事項與確信項目彙總表	115
■ 統一超商 2015-2018 年環境績效	101	■ 會計師有限確信報告	119
■ 2018 年亮點績效	105	■ AA10000 獨立保證意見書	121
■ 2018 年 KPI 達成率	107		
■ 2019 年 KPI 及中長期目標	108		
■ GRI Standard 2018 指標對照表	110		



統一超商董事長

經營者的話

統一超商自 1978 年創立以來，矢志成為最卓越的零售業者，以提供生活上最便利的服務為宗旨，並善盡良好社會公民責任。我們秉持著「真誠、創新、共享」的企業文化，積極回應聯合國永續發展目標，藉由 CSR 議題關鍵績效的設立及管理機制，健全公司治理制度、保障利害關係人權益、維護社會正義、降低環境衝擊、並加強上述作為的透明揭露。為展現落實決心、貫徹執行與管理力道，2018 年我們將企業社會責任委員會提高至董事會層級，藉由獨立董事及高階主管的參與，建立整體策略方針、優化決策品質、加強效率與效果。

2018 年全球政經情勢動盪、氣候變遷導致天災加劇、人工智慧與數位科技加速發展，國內則面臨基本工資上漲、環保法規實施、公民平等意識興起等變化，對零售業帶來電商市場競爭加劇、體驗式消費型態的盛行、節能資源的倡議等挑戰。面對大環境變化帶來的新興風險與機會，統一超商持續以「成為

顧客創新、便利、安心、歡樂的社區服務中心」為目標，積極推動整合美妝、健身、烘焙、速食等集團資源的複合型門市、與知名餐飲品牌推出聯名商品、並結合創新科技，強化數位平台與支付工具，提供創新與便利的商品與服務；同時也於加盟門市導入人權稽核機制、積極研擬資源減量目標與行動方案、推動門市募款與社區關懷計畫等，兼具員工照顧、環境保護與社會關懷的意識與行動，持續扮演零售業的領航者的角色。我們的努力獲得各界肯定，除連續進榜「富比士全球 2000 大」(Forbes Global 2000) 企業名單、勤業眾信 (Deloitte) 會計師事務所評選為全球前 250 大零售業、於第四屆公司治理評鑑維持排名前 5%，也持續入選台灣公司治理指數 100 成分股、FTSE4Good Emerging Index 成分股以及 MSCI 全球永續指數成分股，並榮獲《天下雜誌》「CSR 企業公民獎」。



統一超商總經理

黃瑞興

為因應科技趨勢，我們響應全球「無人零售店」的熱潮，打造台灣首間無人商店「X-STORE」，以探索 (eXplore)、體驗 (eXperience)、超越 (eXcellent) 三大概念，融合台灣在地零售、消費特性及門市作業來設計，從入店、結帳到離店過程全程採用人臉辨識系統，加上店外的自助咖啡、微波區及座位區等，運用智能語音互動、IOT 系統運用、人流熱點分析、掃描式微波爐等多重先進科技及智能設備，打造全新且具有價值的服務及消費體驗，榮獲《數位時代》主辦的 2018 Future Commerce Award 創新商務獎「最佳體驗創新金獎」、「評審團大獎」。「X-

STORE」無疑已為台灣零售業及統一超商自身翻開具有指標與戰略意義的嶄新扉頁。同時，我們也因應消費者習慣的改變，導入各式支付工具，發展跨通路累積點數的 OPEN 錢包，提供便利的數位服務。展現統一集團科技運用的實力，創造獨步全球、首創的智慧零售服務業模式。

除了新型態的店面與服務，我們對產品的安全與創新投入不遺餘力，2018 年投入 141,744 仟元及 258,230 仟元於食安管理及產品研發，並持續藉由供應商稽核、在地採購、會員系統優化等作為，強化產品與服務。我們也重視合作夥伴與社區，不僅成為國內第一家以「零缺失」通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統驗證的零售服務業者，並透過健康檢查機制、教育訓練系統，確保每位員工擁有健康、安心、具有成長性的工作環境；好鄰居同樂會、門市零錢捐、勵學計畫也依然是我們與社區建立關係、提供關懷的重要管道，2018 年度好鄰居同樂會活動影響超過 35 萬人、門市募款達 1.7 億元。環境保護更是我們不斷努力的目標，不僅持續採購具有環保標章及有節能之產品、降低用電密集度，也依循績效目標減少用紙量，減緩營運對環境造成的負面衝擊。

展望 2019 年，國內外經濟發展仍充滿不確定性，但統一超商堅持誠信正直的經營理念，在人、店、商品、系統、物流、制度、文化等七大經營基礎元素上持續精進，由「提供基本需求的便利型商店」，進化為「超越消費者期待的依賴型商店」，提供消費者兼具體驗性、娛樂性及教育性的 3E 消費空間。未來，統一超商將繼續秉持使命，以幸福企業、共好社會與永續地球三大主軸，盡為消費者提供便利生活，為加盟主謀求穩定獲利，為員工建立公平友善的工作環境，為股東創造更高價值，達到「加盟主滿意」、「員工滿意」、「股東滿意」、「社會滿意」之四方滿意境界。