



# 關於 統一超商

## 2.1 營運概況

### 公司簡介

2018年是統一超商40周年，自1978年成立以來，統一超商以橘底綠字的明亮招牌、帶著「真誠、創新、共享」的企業文化，引領及陪伴台灣社會走過許多歲月，門市定位也由早期無奇不有的「柑仔店」，革新成長至今日結合數位科技服務、國際聯名與自有品牌商品、複合休閒空間等具有時代意義的「好鄰居」。

40年的時間裡，我們始終以成為最卓越的零售業者為目標，以門市據點為前哨站，致力於提供給消費者最創新、優質、安全、便利的服務，不斷為台灣零售服務開創新局面、挑戰新的可能。

### 組織規模

公司全名	統一超商股份有限公司
員工人數	員工總人數為8,101人（包含總部員工及直營門市人員），加盟門市人員總數為36,932人 <sup>1</sup>
創立時間	1978年
董事長	羅智先
總經理	黃瑞典
總部位置	台北市信義區東興路65號2樓
資本額	新台幣10,396,222仟元
總店數	5,369家
商品及服務數	商品數約4,300項、服務項目約600項

統計截至2018年12月31日

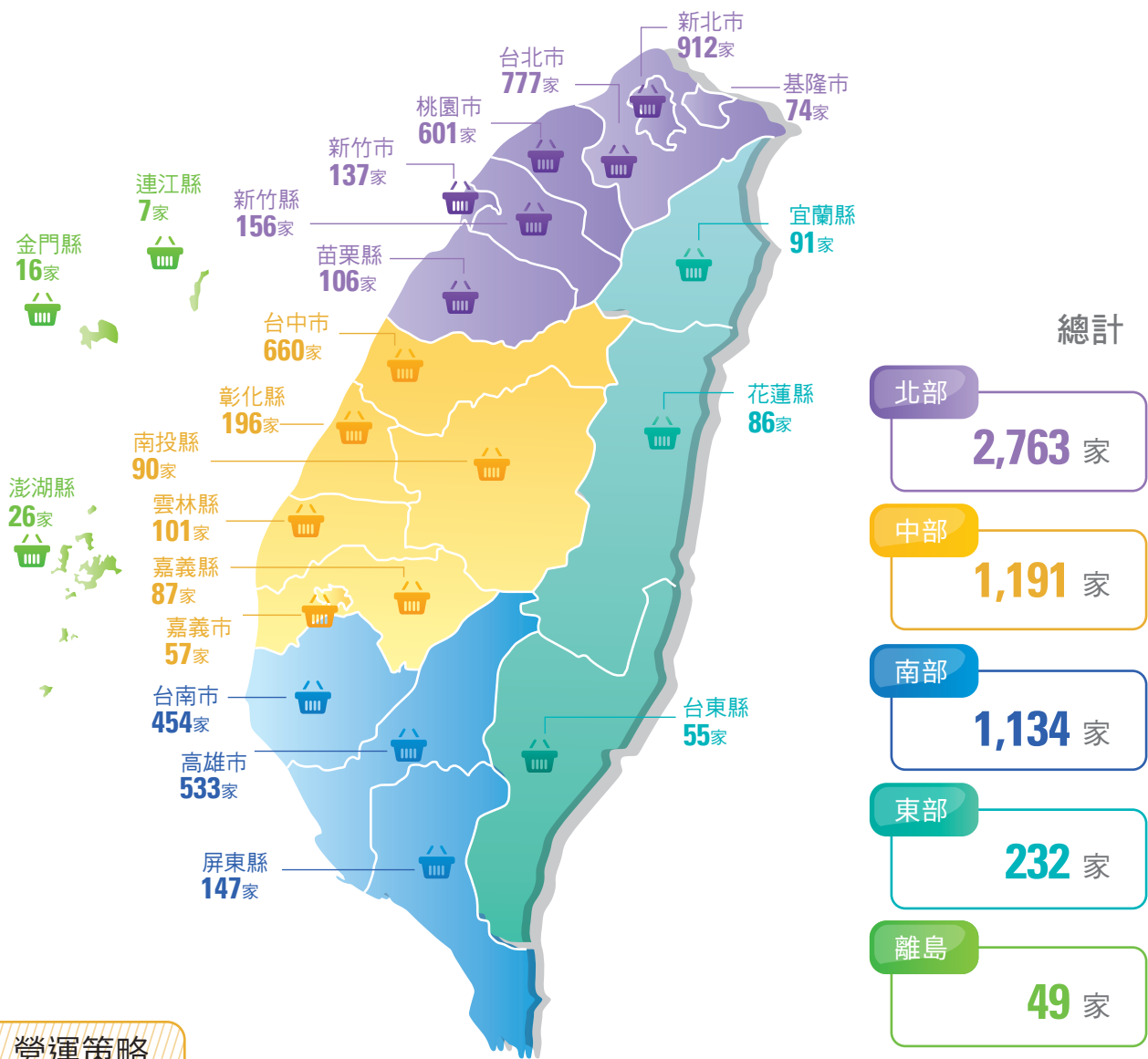
註：1. 員工總人數統計至2018年12月31日止，加盟門市人員總數為截至2019年5月勞健保查核之人數。



## 2 關於統一超商

### 門市據點

許多人都有這樣的經驗，到陌生的城市旅行時、深夜下班走在回家的路上時、放學後想打發時間時，7-ELEVEN 的招牌總是在街角，以明亮的光芒歡迎著每一個孤單的靈魂。自第一家門市開幕以來，40 年間，統一超商持續拓展據點，以高密度的展店模式與多樣的門市經營型態，深入台灣的都市、鄉村、街道、社區，隨時準備以齊全的優質商品、多樣化的服務，滿足消費者即時的需求。至 2018 年底已擁有超過 5,300 家門市，範圍遍布北、中、南本島及離島地區，儼然已成為台灣人的共同記憶，溫暖和點亮無數的生命角落。



### 營運策略

「矢志成為最卓越之零售業者，以提供生活上最便利之服務為宗旨，並善盡良好社會公民之責任」是統一超商責無旁貸的使命，2018 年我們也持續以人、店、商品、系統、物流、制度、文化七大元素為基礎，依循短期及長期的業務發展計畫，持續開展營運版圖、創造價值、強化企業競爭力及永續經營能力。

## 長、短期業務發展計劃

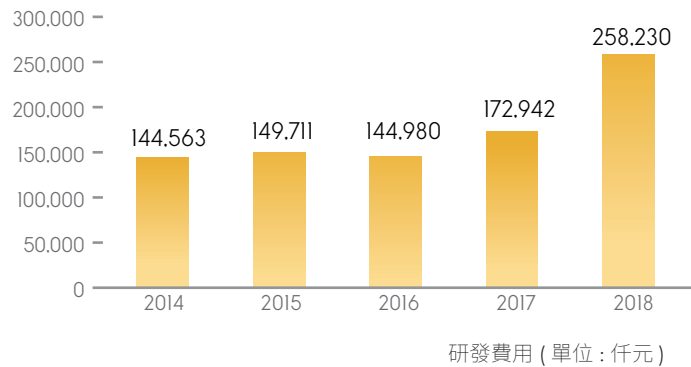
### 1. 短期業務發展計劃

- (1) 持續商圈整合，建立大店格競爭利基。
- (2) 強化單店自主，創造差異化經營優勢。
- (3) 擴大虛實整合，掌握服務性虛擬商機。
- (4) 優化經營基礎，奠定中長期發展實力。

### 2. 長期業務發展計劃

- (1) 優化加盟制度，共創加盟雙贏。
- (2) 貫徹價值行銷，提昇消費體驗。
- (3) 落實精實營運，充分利用資源。
- (4) 整合集團資源，追求穩健獲利。
- (5) 積極培育人才，確保永續經營。

而我們也以「產業的領航者」不斷自我惕勵，不僅力求保持現有的服務與商品品質，也在產品類別、服務種類、甚至門市型態不斷追求創新，2018年投入開發及研發費用達新台幣 258,230 仟元。



## 財務績效

2018年全球經濟情勢動盪，國內基本工資持續上漲，企業經營面臨嚴峻的挑戰。即使外在經營環境不穩定，統一超商秉持著成為顧客創新、便利、安心、歡樂的社區服務中心，持續為消費者提供創新與便利的商品與服務。在海內外轉投資事業共同努力下，統一超商 2018 年度個體營收及稅後淨利分別為新台幣 154,074,731 仟元及 10,230,390 仟元，突破過往年度、再創新高，財務績效簡要說明如下，詳細營運財務績效請於公開資訊觀測站參閱本公司個體財務報告。

### 2018年統一超商個體財務績效 / 產生的直接經濟價值

營業收入	154,074,731
營業毛利	53,012,367
所得稅費用	2,227,402
稅後淨利	10,206,388
每股盈餘	9.8 元
每股股利	8.8 元
股東權益報酬率	23.77%
資產總計	89,246,516
負債總計	53,994,466
權益總計	35,252,050

單位：仟元



## 2 關於統一超商

### 直接經濟價值分配

營運成本	101,062,364
員工薪資與福利	7,131,255
支付給出資人者	利息：42,971 股利：25,990,556
國家別支付政府款項	2,423,894
社區投資	41,077

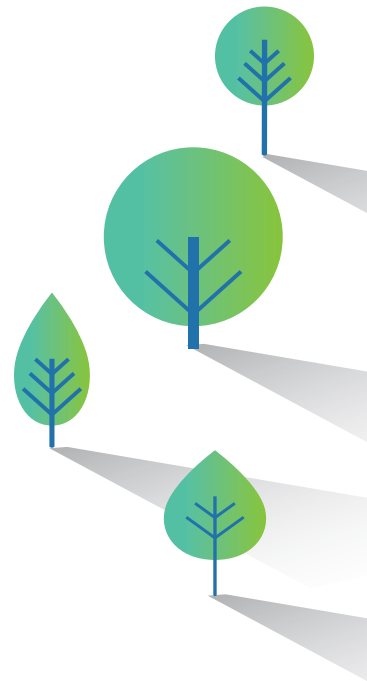
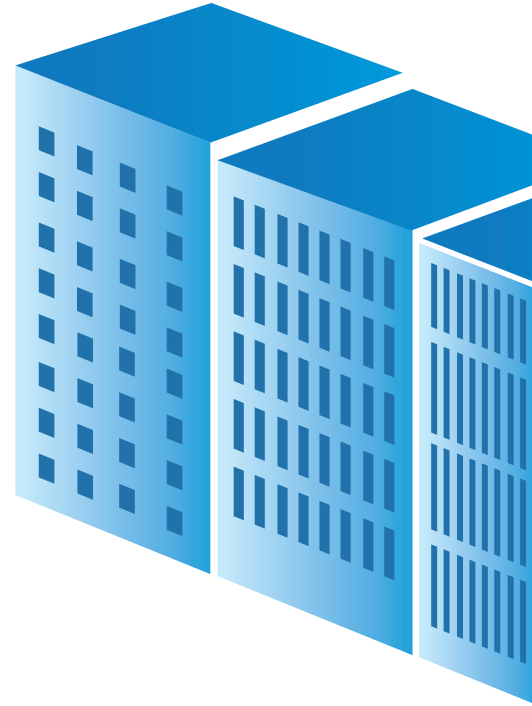
單位：仟元

### 稅務政策

統一超商秉持稅務政策的核心價值：遵守營業所在地之當地稅務法規，誠實申報及完納稅負，善盡納稅義務人之社會責任，並支持政府推動促進產業創新、研究發展與再投資等永續發展政策。關係企業間交易係依據常規交易原則，並遵循經濟合作暨發展組織 (OECD) 公布的國際公認移轉訂價準則，不使用保密管轄或所謂的避稅天堂進行避稅行為或積極的稅務規劃，對於稅務法規變化、重大交易等事項，審慎評估稅務風險及擬定因應對策。上述精神是我們制定稅務政策的基礎。

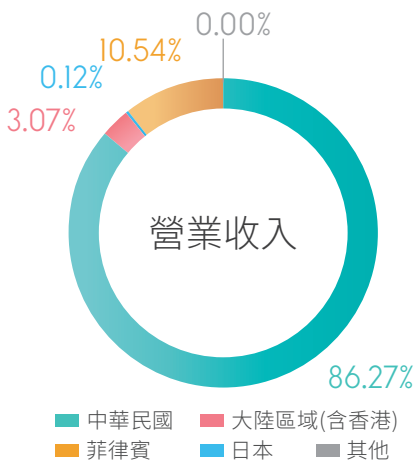
#### 統一超商稅務政策

- 一、誠實申報納稅：遵守各國當地稅務法規，誠實申報及完納稅負，善盡納稅義務人之社會責任。
- 二、稅務風險評估及因應：對於稅務法規變化、重大交易等事項，審慎評估稅務風險及擬定因應對策。經營決策和日常經營活動均應考量稅賦影響及相關稅務風險。
- 三、保持開放及誠實溝通：隨時與稅捐稽徵機關保持互信及誠實溝通關係，並對稅務議題進行討論及釋疑，以助互相了解。
- 四、資訊透明：財務報告之稅務資訊揭露依據相關規定及準則辦理。

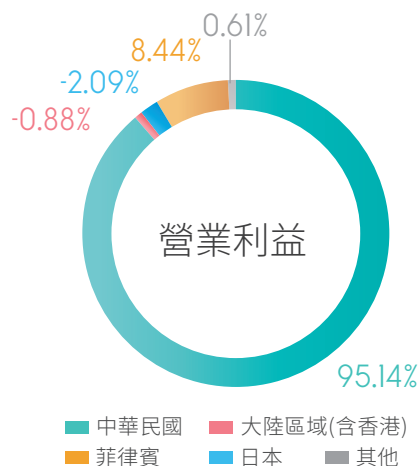


2018 年統一超商(股)公司及子公司於各國家/區域之合併營業收入、營業利益與已繳納所得稅，詳細資訊請參考本公司合併財務報告。

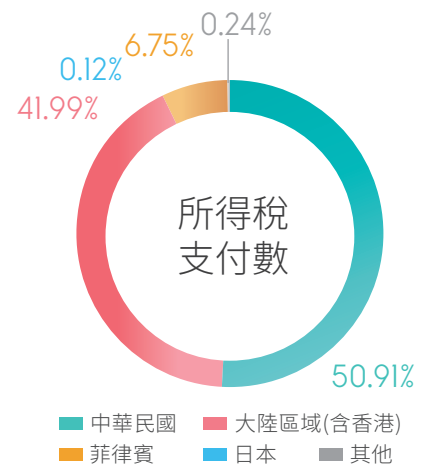
營業收入  
新台幣 244,887,853 仟元



營業利益  
新台幣 12,834,824 仟元



所得稅支付數  
新台幣 6,194,372 仟元



註：

當年度所得稅支付數係繳納上一年度的所得稅費用。2017 年因處分轉投資事業之一次性交易使得稅前營利大幅增加，該筆交易之資本利得稅納入所得稅計算，並影響 2018 年所得稅支付數。若排除資本利得稅，2018 年統一超商各地繳稅百分比：中華民國 85.72%、大陸區域(含香港) 2.32%、日本 0.19%、菲律賓 11.36%、其他 0.40%，與營業收入及營業利益之分配占比相當。

## 所得稅相關資訊

單位：新台幣百萬元

財務揭露	2018	2017
稅前淨利	15,402	41,382
所得稅費用	3,658	9,064
支付所得稅	6,194	2,107

資料來源：2018 年統一超商(股)公司合併財報報告

## 有效稅率說明

2018 年及 2017 年之有效稅率低於行業平均值，係因主要營業利益來源於台灣，而台灣 2018 年及 2017 年之營利事業所稅稅率分別為 20% 及 17%。雖然部分營業利益來自中國大陸(稅率 25%)及菲律賓(稅率 30%)，惟整體仍較 GICS 之食品及日用品零售業的平均稅率較低所致。

年度	2018	2017	行業平均稅率 (註 1)
帳面有效稅率 (%)(註 2)	24%	22%	26.3%
現金有效稅率 (%)(註 3)	40%	5%	26.6%

註 1：行業平均稅率來自全球行業分類標準(Global Industry Classification Standard, GICS)之食品及日用品零售業的平均稅率

註 2：帳面有效稅率(%)= 所得稅費用 / 稅前淨利

註 3：現金有效稅率(%)= 支付所得稅 / 稅前淨利；當年度現金支付所得稅數係繳納上一年度的所得稅費用，2017 年因發生處分轉投資事業之一次性交易，使得稅前營利大幅增加，並於 2018 年支付相關所得稅。若排除上述一次性交易影響，2018 年及 2017 年現金有效稅率分別為 24% 及 21%。




## 2 關於統一超商

### 外部參與

統一超商作為國內超商的龍頭，也積極參與和本業密切相關的公協會活動，善盡我們對於產業與社會的責任，偕同上下游同業相互交流經驗、研討技術、倡導議題等，矢志貢獻己力、發揮極大化的正向影響力。我們透過公協會參與關注企業社會責任的不同議題，主要著眼於「企業永續」、「食品安全」與「永續環境」三個面向。

在食品安全方面，我們擔任中華鮮食發展協會之理事長，每年捐助 500 萬元作為協會營運經費，帶領製販同盟鮮食廠商致力於建構供應鏈管理平台、原物料開發暨品質管控（標準化 / 規格化 / 品質及源頭管理）、（新）製程 / 設備 / 技術評估及導入、對外溝通（政府單位 / 研究單位溝通）等面向，期待透過同業共同的努力，為台灣的消費者提供技術與品質皆領先全球的優良鮮食商品。在企業永續方面，我們擔任中華民國企業永續發展協會 (BCSD) 監事，並參與多個產業協會、公會，吸收永續發展的最新動態，並發揮影響力支持台灣企業永續發展。除參與公協會外，統一超商並無捐贈或參與其他政策遊說 / 利益團體。

參與之公協會組織名單	參與身分	關注議題	2018 年會費
中華鮮食發展協會	理事長 	食品安全	5,000,000 元 / 年
中華民國企業永續發展協會	會員 		120,000 元 / 年
中華民國國際行銷傳播經理人協會	會員 		15,000 元 / 年
台北市百貨商業同業公會	會員 		4,500 元 / 半年
中華民國工商協進會	會員 	企業永續	20,000 元 / 年
台灣連鎖暨加盟協會	理事 		30,000 元 / 年
台灣服務業聯盟協會	理事 		5,000 元 / 年
中華民國無店面零售商業同業公會	理事、監事  		20,000 元 / 年
零耗能建築技術發展聯盟	會員 	永續環境	無 (註)

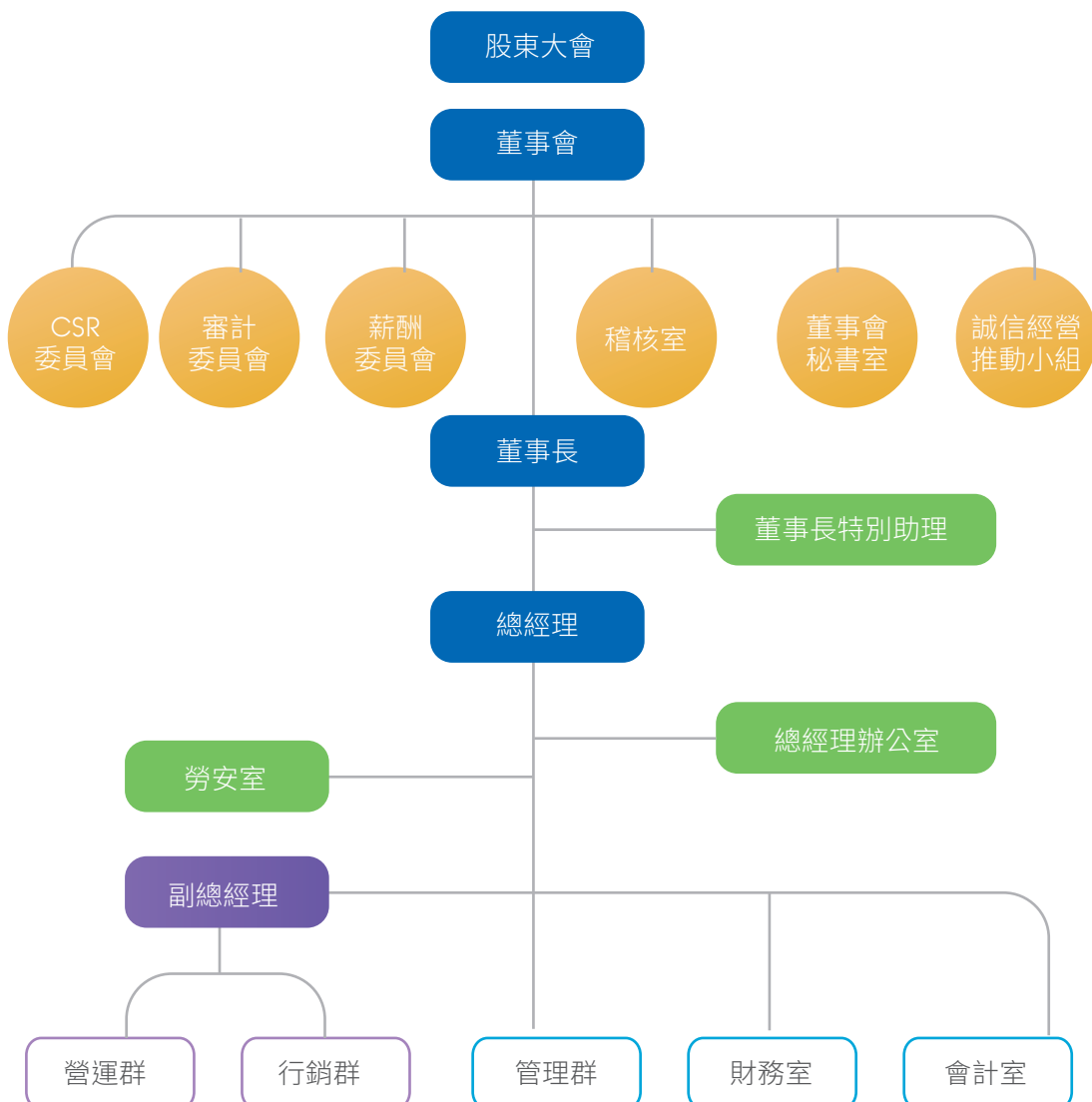
註：該聯盟前兩年有收取會費每年一萬元，但後來聯盟盈餘充足就無額外收取會費。

## 2.2

# 公司治理

### 治理架構

統一超商重視營運透明與公司治理，誠信經營的提升更是我們長期經營的目標，建立良好的董事會治理制度、健全監督功能及強化管理機制。2018 年統一超商榮獲第四屆公司治理評鑑維持排名前 5%，並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。為強化公司治理，本公司經 2018 年 8 月 3 日董事會決議通過，新增董事會秘書室，直屬董事會，並聘任謝洪惠子協理為總經理室專案協理。主要職責為襄助董事會秘書室之督導管理，提供董事（含獨立董事）執行業務所需之資料、協助董事（含獨立董事）遵循法令、依法辦理董事會及股東會會議相關事宜等。





## 2 關於統一超商

### 📍 董事會

統一超商設董事 13 人 (含獨立董事 3 人)，任期 3 年，採候選人提名制度，由股東就董事候選人名單中選任之。董事會成員平均年齡為 59 歲，並有 2 位女性董事，各成員學經歷、專業知識、支付酬金之揭露，可參閱 2018 年度年報第 15 至 19 頁內容，而年報可在公開資訊觀測站或本公司投資人關係網站 (<http://www.7-11.com.tw/company/ir/>) 中下載取得。依「董事會議事規範」之規定，為避免最高治理者利益衝突，董事對於會議事項，若與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，不得加入討論與表決，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。此外，董事會應至少每季召開 1 次，以審核企業經營績效和討論公司發展策略及重大投資議題。本公司於 2018 年及截至 2019 年 2 月底 (2018 年年報刊印日前) 已召開 8 次董事會，董事平均出席率為 99%。

董事會下轄成立審計委員會、薪酬委員會、以及 2018 年新設立之企業社會責任委員會，透過由上而下 (top down) 的管理與監督，強化與落實公司的公司治理、誠信經營及企業社會責任實績。

### 📍 審計委員會

統一超商已依照「公開發行公司審計委員會行使職權辦法」規定，於 2012 年 6 月 21 日設立審計委員會，旨在協助董事會執行其監督職責及負責公司法、證券交易法及其他相關法令所賦予之任務。該委員會由全體三位獨立董事組成，許培基獨立董事擔任召集人，至少每季召開 1 次委員會。本公司於 2018 年及截至 2019 年 2 月底 (2018 年年報出刊日前) 已召開 5 次審計委員會，審委會委員實際出席率為 100%。

### 📍 薪酬委員會

統一超商已依照「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」規定，於 2011 年 8 月 19 日設立薪資報酬委員會，旨在協助董事會執行與評估公司整體酬勞與福利政策，以及董事及經理人之報酬。該委員會由全體三位獨立董事組成，王文宇獨立董事擔任召集人，至少每年召開 2 次委員會。本公司於 2018 年及截至 2019 年 2 月底 (2018 年年報出刊日前) 已召開 4 次薪酬委員會，薪委會委員實際出席率為 100%。

### 📍 企業社會責任委員會

為落實推動企業社會責任和公司永續經營管理，本公司於 2018/12/12 董事會決議通過設置隸屬於董事會之「企業社會責任委員會」，並經董事會決議通過「企業社會責任委員會組織規程」，以及納入獨董機制。該委員會由六名委員組成，其中三名委員為獨立董事，負責企業社會責任政策方向與推動計畫之制定及監督執行，詳細職掌內容請參考本公司企業社會責任委員會組織規程。

運作情形：本公司企業社會責任委員會已具體推動多年，每年至少召開兩次例會，2018 年該委員會已於 1/4、10/9 合計召開兩次例會。



## 誠信經營

「真誠」是統一超商的核心企業文化之一，因此誠信正直的經營是我們不容妥協的基本堅持。為貫徹公司連結、透明、負責的經營理念，並回應世界趨勢與法令要求，2015年起，統一超商設置「誠信經營推動小組」，隸屬於董事會，負責制訂誠信經營政策、形塑企業文化及建立良好之風險控管機制，以健全企業之永續經營及發展，以「成為利害關係人誠信合作的首選企業之一」為願景，對內制訂「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」，並編製誠信經營線上教育訓練課程，自2015年起要求全體員工受訓完成，並於每年針對新進員工提供訓練，強化員工意識，針對門市店經理我們也透過門市查核確認其皆完成訓練，截至2018年12月31日止，後勤全員及門市店經理完訓比率為100%，誠信經營推動小組成員及關係企業亦透過每年定期2次專案會議宣導誠信經營之落實與規範。另外，員工也可透過聯合服務中心、Email信箱及官網之利害關係人專區及內部提案制度，及時向管理階層反應並提出意見，並透過品德管理暨營業秘密行為準則規範訂定及自律公約簽署活動，及內部溝通平台相關訊息的發布與宣導，推廣全體員工良善行為典範，此推動小組定期向董事會報告整體推動情形。

針對外部誠信經營推廣，建立正面防範機制，主動表明公司誠信經營立場，為確保商業活動的交易清廉，在供應商協議書中，自2013年起新增「誠信與不得收受賄賂」等條款，要求供應商一同謹守誠信分際，防範任何不誠信商業行為發生，維護雙方共同利益。並於2016年起，針對主要供應商之契約納入企業社會責任相關條款，供應商如涉及違反政策，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除合約。2018年度新增供應商合約共1116件、採購制式合約503件，誠信經營條款及企業社會責任相關條款100%完成簽署，落實企業核心價值。我們也將上述誠信經營推動情於每年5月在官網以及年報中充分揭露。本公司之稽核室及聯合服務中心皆設有專線，並於官網設有利害關係人專區，作為利害關係人檢舉管道，而針對利害關係人提出的意見，我們設置完善的系統及機制，以確保回饋意見之確實處理。當利害關係人透過利害關係人專區之專屬e-mail提出意見時，該訊息會透過系統傳送至對應之專責窗口，專責窗口並需在指定時間內回報處理進度，公司並於每月定期進行收件數與處理進度之彙整統計與追蹤。

統一超商恪守我國對上市公司及商業行為的相關法規，2018年並未發生涉及貪汙賄賂或違反公平交易的事件，2015至2018年間也無任何政治獻金或捐贈候選人、選舉組織或活動。另2017年公平交易委員會認為本公司加盟契約上未揭露完整資訊一案，處以罰鍰500萬元，目前提行政訴訟中。此外，捐款金額及對象均經嚴謹評估。



## 2 關於統一超商

### 誠信經營推動小組



### 風險管理

我們致力於維護完整的風險管理系統，並將整個集團組織與子公司納入風險管理的範圍中，由公司董事會、各階層管理人員及員工共同參與並推動執行。除遵守相關法令的規定外，對各項營運活動中可能面臨之潛在風險，也主動依據其風險特性與影響程度予以辨識、分析、衡量、監控、回應、報告及改進。在合理確保公司達成策略目標的同時，亦能有效維持並控制相關潛在的風險。主要風險管理組織及各項風險管理執行與負責單位如下：

風險類型	風險管理執行說明	權責單位
策略營運風險	各事業群及子公司制訂投資與營運計劃、風險評估，由本公司總經理辦公室定期進行相關指標分析，並於每季的「統一超商暨轉投資事業經營交流會」，及定期主題式重點轉投資事業專案經營檢視中，進行營運績效追蹤及分析，並根據市場競爭和消費趨勢變化，適時調整營運策略方向，以確保每個事業體的經營策略能符合其營運目標與經營願景。	總經理辦公室
財務、流動性及信用風險	由本公司財務室依據法令、政策及市場之變化，訂定各項策略、程序與指標，定期分析及評估相關風險的變化狀況，並採取適當的因應措施，以降低公司整體潛在的風險。	財務室

風險類型	風險管理執行說明	權責單位
市場風險	<p>各事業單位依據功能執掌，針對國內外重要政策、法令及科技變動，進行分析評估，並據此採取適當因應措施，以降低未來潛在經營風險。此外，本公司亦成立跨單位之法規鑑別小組，並定期召開「法規鑑別會議」，隨時掌握最新國內法規變動資訊，以採取適當之因應措施。另外，各單位主管也組成「危機處理小組」，針對可能發生或已發生的市場風險與危機進行有效的控管與處理。</p>	各事業單位 / 法規鑑別委員會 / 危機處理小組
食品安全風險	<p>超商重視消費者的健康及安全，將食品安全列為第一要務，每年持續投入資源，確保嚴格控管食品安全議題。</p> <p>由於食品安全風險的存在可能衝擊公司形象，且影響公司營收與獲利的表現，因此建立商品安全流程控管機制，以及強化供應鏈之管理，為本公司長期努力的方向。</p> <p>因應措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 成立「商品安全委員會」，定期召開例會，討論內容包括政府法規鑑別、代工廠與供應商評鑑缺失、商品安全訊息、食品安全監測計畫及其執行進度等。</li> <li>2. 為確保上架安全無虞，制定「商品安全訊息蒐集及盤查追蹤作業標準」，蒐集自有商品安全相關訊息，並建立追蹤程序。</li> <li>3. 此外，導入契作與產地管理、食材溯源機制與系統、供應商分級管理與實地評鑑制度、物流中心與門市端定期查核，以及原物料與商品不定期抽驗等作法，從產地到門市全流程把關，持續為消費者建立嚴謹的食品安全防護網。</li> </ol>	營運群 / 行銷群
加盟秩序維護風險	<p>為了門市單店持續成長以及本公司整體營運的穩定，持續優化加盟制度，提升加盟主報酬，維護穩定的加盟秩序，亦為本公司相關因應措施。</p>	營運群 / 行銷群
人口結構變化風險	<p>超商主要營運據點為台灣地區，而台灣近期面臨人口增加率逐年降低、人口老化速度提升，以及少子化使出生率降低等議題。超商經營產業包含便利店及物流業，皆屬勞力密集之產業，故勞動人口比例減少將為風險所在。</p> <p>因應措施：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 持續關注消費族群變動趨勢，並開發高齡消費者所需商品，掌握相關商機。</li> <li>2. 納入二度就業婦女、中高齡等人力資源彈性運用。</li> <li>3. 門市端可利用 AI 等科技發展，並調整業務結構及流程、人力配置，達到作業省力化及人事成本降低。</li> <li>4. 物流產業導入自動化，使用於物品出入庫流程及訂貨系統，以提升生產效率及降低勞動力。</li> </ol>	全公司
氣候風險	<p>統一超商氣候風險管理已整合於既有風險管理架構，由各部門依據其功能鑑別與氣候變遷相關的風險項目，並提出因應措施。氣候風險項目包括：相關法規之過度性風險，及增加極端天氣事件的嚴重性、天氣型態變動劇烈等物理性風險。請詳第 6 章「氣候變遷減緩與調適對策」之章節說明。</p>	各事業單位

稽核室透過風險評估及法令規範，擬定年度稽核計畫與自行檢查程序及方法，藉由稽核計畫及自行檢查作業之執行，不斷對以上各項潛在之風險進行控管，並定期將結果上呈董事會。



## 2 關於統一超商

### 新興風險

身處於快速變動的食品零售產業，統一超商長期關注重大社經與環境趨勢，已可能掌握影響未來獲利及永續經營的風險項目。統一超商已將長期新興風險的鑑別與因應方式，整合於既有的風險管理架構。目前已鑑別出對統一超商未來發展具高度衝擊的新興風險如下：

新興風險	未來衝擊	超商因應
<p><b>人口結構變化</b></p> <p>統一超商所經營的便利商店及物流業，皆需要高度人力投入。台灣近年面臨出生率降低、人口增加率下降、人口老化速度提升等人口結構重大變化，預期未來將遭遇勞動人口比例減少，將嚴重衝擊勞力密集產業。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 人口老化及勞動人口比例減少將影響統一超商未來的人才招募、僱用情形、人事成本及工作分配等。</li> <li>■ 人口老化也代表未來主要的消費族群中，老年人口的比例將提升，對商品開發、門市服務內容等都將帶來實質影響。</li> </ul>	<p>統一超商持續關注消費族群及勞動力組成改變的趨勢，在商品開發方面將著重高齡向商品；而在門市營運及人力配置上，則以彈性運用二度就業婦女、中高齡勞工等，配合門市導入 AI 等科技、物流自動化，調整業務結構與流程，以達成作業省力化及降低人事成本與勞動力需求。</p>
<p><b>食品安全法規加嚴</b></p> <p>政府因應近年食安風暴及消費者對食品安全與健康的期待，強化食品安全機制，逐步擴大管理組織並加嚴相關法規。隨著鮮食類商品對統一超商的營收貢獻逐年提高，食品安全法規加嚴將增加未來商品開發與合規性成本。</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 如「食品中污染物質及毒素衛生標準」、「食品中微生物衛生標準」、基因改造食品的安全性評估及標示等法規擴大適用範圍或提高標準，將造成超商商品開發、檢驗、供應商管理等成本增加。</li> <li>■ 消費者對食品安全意識提升，增加對符合法規商品的需求；同時若涉及食安醜聞，將會嚴重影響超商品牌形象，甚或產生損害賠償及營業損失。</li> </ul>	<p>統一超商從源頭做起，超商自有品牌逐步將使用的農產品在供應端除要求供應商遵循超商採購標準，更輔導原物料商遵循建立「產地管理中心」、取得有機 / 產銷履歷等認證，以確保原物料品質。產品開發與品質管理方面，超商積極配合政府法規修訂檢驗項目。有鑑於基改食品對人體健康的未知風險，超商自有品牌商品進行原物料追蹤，在符合法規前提下，滿足消費者需求。</p>

### 危機應變管理

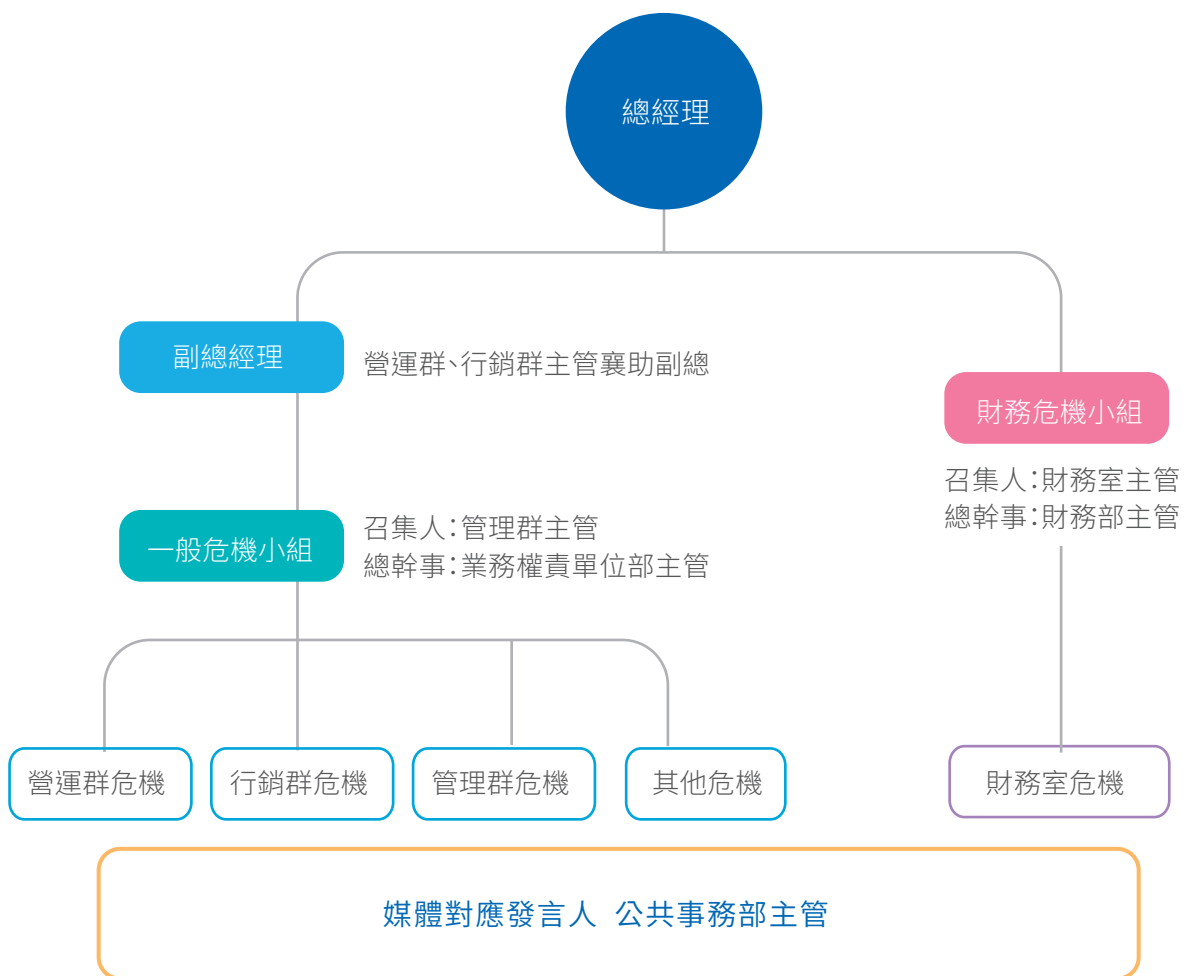
統一超商除了建立妥善的風險管理制度，當危機事件發生時，我們也做好萬全的準備，以有效的控制危機影響的範疇及損失，確保公司決策效率與營運穩定性。

我們於 2013 年成立跨部門的「危機專案小組」，並於 2014 年推出第 3 版的「統一超商股份有限公司危機管理手冊」，參考母公司統一企業的危機處理原則來強化與更新架構，並特別強調「當責」與「自主」的精神，因此針對危機事件的任務編組、業務職掌、跨單位橫向溝通機制等面向皆多有著墨；另外，為供權責單位在危機事件發生時，能快速找到處理的參考脈絡，也把危機事件的各種類型進行歸類，如商品品質異常、廣告

不實等，且依照業務單位清楚劃分為：營運群危機、行銷群危機、財務室危機、管理群危機、其他危機等五大類型。作為內部危機通報機制的依循，執行企業面對危機時組織應具備的預防、處理與解決方針。

為加強危機處理流程的即時性及有效性，2018年針對危機案件主要發生部門：營運群及行銷群調整通報機制，凡隸屬副總、營運群及行銷群危機處理流程，危機事件當責部門主管，遭遇危機事件時，依據區域 / 商品 / 服務 / 案件，掌握案情與處理並回報直屬群主管，經副總、營運群及行銷群主管核決危機事件通報內容後，由管理群主管指派主管擔任通報母公司窗口。此外，也完成統一超商暨轉投資事業危機教育訓練、內部溝通平台危機專區及危機小組常設傳播群組的設置等，期待加強危機小組的應變效率，提升員工整體危機意識。2018年針對媒體報導之剩食及強制訂貨事件，召集危機處理會議，皆已應對處理完畢，後續亦無衍生事件。

## 📍 危機小組組織架構





## 2 關於統一超商

### 2.3

## 法規遵循

### 管理方針

統一超商成立跨單位之法規鑑別委員會，並定期召開「法規鑑別會議」，每月/季回饋法規鑑別報告及風險評估表，每季召開法規鑑別委員會，由各部門回饋鑑別情況以及因應措施並進行報告，如有高風險事項會請相關部門於會議中進行因應報告，隨時掌握最新法規變動資訊，以採取適當之因應措施。另外，各單位主管也組成「危機處理小組」，針對可能發生或已發生的市場風險與危機進行有效的控管與處理。並新增風險評估制度，以客觀數據檢視法規風險，以利改善與追蹤。

### 2018 年違規情形

統一超商自有商品之製造販售，包括原物料來源、內容成份、產品標示、產品行銷等，皆依照相關法規要求管理；非自有商品，亦與供應商合作，透過溝通、檢驗、稽核機制，確保法令規章的符合性。

統一超商針對門市販售之食用商品受食品安全衛生管理法及其子法所規範，其中之子法包含「食品良好衛生規範準則」及「食品衛生標準」等衛生福利部公告之法令函釋。2018 年度統一超商未因違反前述法令規範遭處罰鍰。

2018 年度本公司部分營業門市有三件涉及違反勞基法、菸害防制法及廢棄物清理法等法規，經主管機關罰款 153 仟元。皆已由相關單位調查詳情、經改善處理完成，並無造成重大損害或後續影響之情事。2018 年並無違反行銷溝通相關法規，亦未銷售任何禁止或爭議性產品。詳細情形請參考本公司 2018 年年報 p.53。

