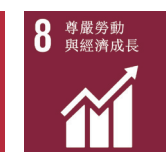




幸福友善職場



2019 亮點績效



重大職安事件 **0** 件，2019年總合傷害指數 **0.21** 低於
 勞動部職業安全衛生署公布之近三年零售業平均標
 準值 **0.35** (2016-2018年平均)

2019年總公司與直營門市晉用身心
 障礙員工人數為法定名額 **3.08** 倍

2019巡迴健檢結果極重大異常者，健康管理
 介入達 **100%**

每位員工平均受訓時數自2013年來最高，
 人均 **38.57** 小時

統一超商堅信「惟有快樂的員工，才能讓統一超商的 brand 價值完整呈現，惟有幸福的員工，才能提供優質的服務超越顧客的期待」，為了實踐這個信念，統一超商透過提供完整職涯規劃、多元教育訓練、健康安全工作環境、健全的福利制度、合理勞動權益等，讓每位員工、加盟主獲得適當的發展與照顧，與公司並肩打造每個里程碑。



4.1 人力資源概況

管理方針

參考國際人權規範，如《國際人權法典》、《國際勞工組織基本公約之核心勞動標準》、《聯合國全球盟約十項原則》等，於 2018 年 6 月制定『統一超商人權政策』，七大政策為提供友善安全的工作環境；禁止強迫勞動；禁用童工；杜絕不法歧視，確保工作機會、訓練與福利、獎酬考核、升遷平等；致力消除職場暴力、騷擾、恐嚇之行為，有尊嚴的對待員工；促進同仁身心健康及工作生活平衡；建立多元溝通、申訴機制，以確保利害關係人之權益。具體管理與執行方案包括：為了落實合法經營，定期進行職業安全衛生及勞動條件查核，以掌握管理輔導成效；提供完善的內外部訓練、鼓勵跨公司、跨領域的工作輪調歷練，賦予重要職務和挑戰，以培育優秀人才；藉由全員法令訓練，以杜絕違法行為確保友善安全職場；每年定期舉辦健康檢查，並依據歷年健康檢查數據分析結果，推動健康促進活動，改善員工健康指數；本公司設置多元的溝通管道，如：稽核室、聯合服務中心或官網的利害關係人專區，可使用網路、電話、書面反應意見，並經由完善系統機制，以確保回饋時效性。統一超商對供應商之人權要求與稽核結果，請詳見 3.3 永續供應鏈管理。

統一超商經評估個體營運範圍內營運據點所在地區及工作性質後，考量門市員工因服務需要可能接觸高 / 低溫、搬運重物等有職安疑慮的工作環境，或損及勞動權益，如考勤紀錄不全、薪資或休假未依法給予、排班間隔過短等問題，因此超商與外部第三方單位合作，針對加盟門市實施職業安全衛生查核及勞動條件查核。

員工人力結構

為滿足各區門市及消費者需求，除台北總部外，共設有八個營運部。截至 2019 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 8,430 人^{註1}，加盟門市人員總數截至 2019 年 12 月為 39,284 人^{註2}。統一超商女性員工占比達 54.76%^{註3}，而業務相關女性主管占比也達 50.99%，顯示超商所提供的工作環境及人才運用上均尊重性別平等。

註 1：包含後勤員工與直營門市人員。

註 2：加盟門市人員總數為截至 2019 年 12 月勞健保查核之人數。

註 3：此處及以下章節的統計數據並未包含加盟門市。

人員雇用遵循「勞動基準法」絕不僱用未滿 15 歲人員，也秉持「就業乃是支援弱勢自立生活最直接支持」的理念，除了提供二度就業民眾和在學生兼職的工作機會，亦與高中職合作招收建教生，另更聘用多於法規人數的身心障礙者。2019 年總公司與直營門市一共晉用 260 位身心障礙員工，佔總員工人數 3.08%，為法定名額 3.08 倍。除身心障礙的員工外，統一超商同時晉用 119 位原住民員工，佔總員工人數 1.41%。



員工依性別及勞雇合約分布之情形
(2019年12月31日在職人數)

	男性	女性
不定期合約	3,814	4,616
定期合約	0	0
合計	3,814	4,616

員工依性別及勞雇類型分布之情形
(2019年12月31日在職人數)

	男性	女性
全職	1,885	2,229
兼職	1,929	2,387
合計	3,814	4,616

註：全職即月薪制，兼職即時薪制。

員工依區域及勞雇合約分布之情形 (2019年12月31日在職人數)

	北區	中區	南區
不定期合約	5,439	1,154	1,837
定期合約	0	0	0
合計	5,439	1,154	1,837


員工依年齡分佈之情形 (2019年12月31日在職人數)

性別	年齡	門市人員	管理人員	非管理人員	總員工人數
女性	≤ 30 歲	1,659	0	206	1,865
	31-50 歲	1,650	42	754	2,446
	>50 歲	198	11	96	305
男性	≤ 30 歲	1,607	0	164	1,771
	31-50 歲	907	115	683	1,705
	>50 歲	122	88	128	338
合計		6,143	256	2,031	8,430

註：管理人員係指 TEAM 經理、部經理及協理 (含) 以上管理人員，非管理人員為後勤一般員工。



2019 年按年齡層、性別劃分之新進員工總數及比例


性別	年齡	北區		中區		南區		總計	
		人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %
女性 	≤ 30 歲	771	66.41	289	95.07	281	70.25	1,341	71.90
	31-50 歲	196	12.27	98	32.13	107	19.71	401	16.39
	>50 歲	41	21.93	8	21.62	12	14.81	61	20.00
	合計	1,008	34.22	395	61.15	400	39.06	1,803	39.06

新進比率 (該類別年度新進女性員工人數 / 2019 年 12 月 31 日該類別在職女性員工人數)

性別	年齡	北區		中區		南區		總計	
		人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %
男性 	≤ 30 歲	1,040	88.06	307	125.82	312	90.17	1,659	93.68
	31-50 歲	121	10.93	36	17.48	46	11.73	203	11.91
	>50 歲	15	7.32	9	15.52	3	4.00	27	7.99
	合計	1,176	47.17	352	69.29	361	44.40	1,889	49.53

新進比率 (該類別年度新進男性員工人數 / 2019 年 12 月 31 日該類別在職男性員工人數)

2019 年按年齡層、性別劃分之離職員工總數及比例

性別	年齡	北區		中區		南區		總計	
		人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %
女性 	≤ 30 歲	873	75.19	252	82.89	283	70.75	1,408	75.50
	31-50 歲	236	14.77	68	22.30	100	18.42	404	16.52
	>50 歲	43	22.99	4	10.81	12	14.81	59	19.34
	合計	1,152	39.10	324	50.15	395	38.57	1,871	40.53

離職比率 (該類別年度離職女性員工人數 / 2019 年 12 月 31 日該類別在職女性員工人數)

性別	年齡	北區		中區		南區		總計	
		人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %
男性 	≤ 30 歲	1,012	85.69	250	102.46	249	71.97	1,511	85.32
	31-50 歲	161	14.54	45	21.84	44	11.22	250	14.66
	>50 歲	37	18.05	2	3.45	11	14.67	50	14.79
	合計	1,210	48.54	297	58.46	304	37.39	1,811	47.48

離職比率 (該類別年度離職男性員工人數 / 2019 年 12 月 31 日該類別在職男性員工人數)

註：離職人數包含留停人數



2019 年管理人員各階層人數及性別比例

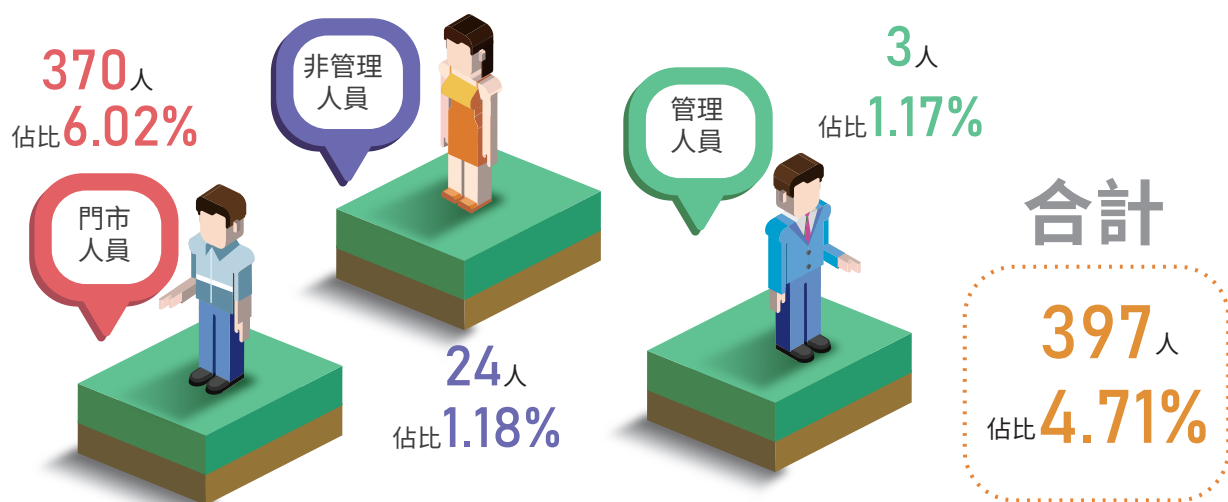
性別	TEAM 經理	部經理	TEAM+ 部經理	高階主管	總計
女	46	4	50	3	53
男	152	42	194	9	203
總人數	198	46	244	12	256
女性管理人員占比	23.23%	8.7%	20.5%	25%	20.70%

註：高階主管為協理（含）以上管理人員

2019 年業務相關主管人數及性別比例

性別	店經理	區顧問	區經理	ZONE 主管	總計
女	410	259	3	0	672
男	59	512	67	8	646
總人數	469	771	70	8	1,318
業務相關女性主管占比					50.99%

少數及弱勢族群組成 (2019 年 12 月 31 日在職人數)



註：少數及弱勢族群包括原住民 119 位、外籍員工 18 位與身心障礙人士 260 位



樂齡店專案

因應高齡化與少子化對於勞動人口的衝擊，統一超商啟動樂齡店專案，鼓勵門市任用中高齡就業者。為確保高齡者友善安全工作環境，針對門市端除舉辦適合導入店訓練會議，建置樂齡店標竿店，有三項主要推動構面：「用人觀念溝通」、「工作流程安排」、「友善環境建置」。「用人觀念溝通」鼓勵門市進用中高齡就業者；「工作流程安排」意指評估中高齡者的體力或身體情況，安排適合中高齡者的工作項目與時間；「友善環境建置」著力於建置友善設施，如省力化工具、無障礙設施。招募訓練上也配合不老店長等活動或管道特別招募中高齡人力，並為中高齡者特別設計訓練計畫。

截至 2019 年 11 月底，任用 45-55 歲 739 人，55 歲以上 128 人。未來將持續擴大中高齡者招募、優化培訓機制並強化友善工作環境，以持續提高中高齡者投入門市工作之意願。



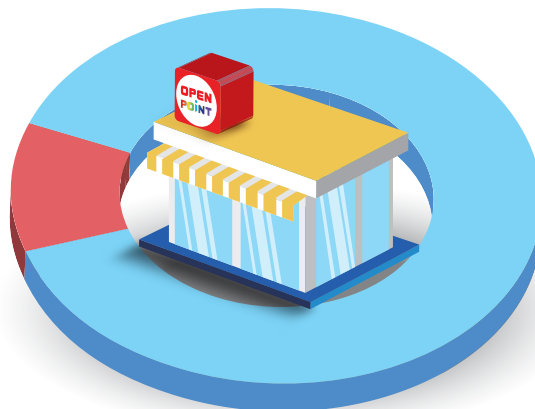
加盟主經營

2019 年統一超商已超過 5,600 家門市，加盟主人數共 3,622 人。為照顧加盟主，統一超商持續關心加盟主的獲利、檢視各項制度合理性。因應政府每年調整基本工資與時薪，考量加盟店勞動成本持續上漲，自 2019 年 1 月起經營滿月下每月各調升特許加盟店與委託加盟店利潤 6,000 元經營補助，2019 年投入約 363,000 仟元，持續建構創業安心、獲利安定的加盟環境。

加盟主是統一超商極為重要的利害關係人，為聽取其聲音與回饋，2019 年加盟主關係 TEAM 共拜訪 43 家門市、參加 11 場加盟主座談會，共與 139 家門市面對面互動。

門市類型占比

直營店 11%



加盟店 89%

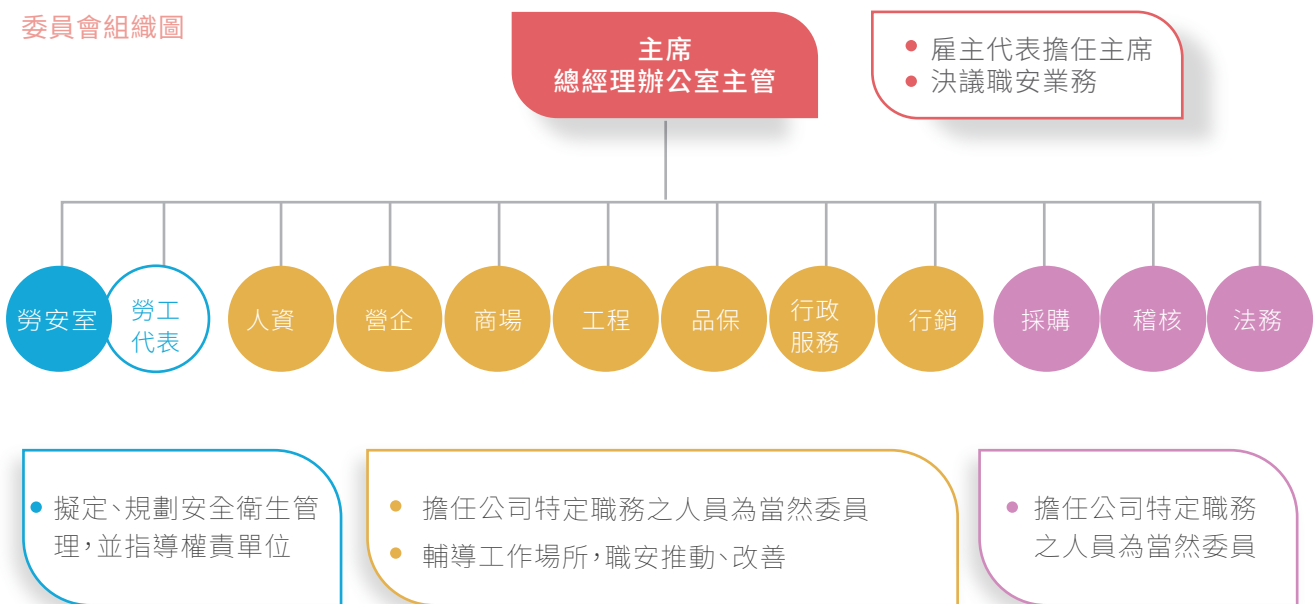


4.2 職業安全與健康

安全友善職場環境

為保障所有員工擁有安全與衛生無虞的工作環境，我們遵循「職業安全衛生法」設置一級單位勞安室，並成立安全衛生委員會，委員人數共 26 人，其中員工推舉之勞方代表 9 位，佔比為 34.62%，勞安室則編制 3 名專職人員（安全管理師 1 人、衛生管理師 1 人、安全衛生管理員 1 人）。委員會每季召開乙次會議，由總經理辦公室主管擔任會議主席，邀集各單位最高主管及勞方代表共同商討公司安全衛生業務，訂定職業安全績效目標，包含總合傷害指數應低於勞動部職業安全衛生署公布之近三年零售業平均值、每年不得有任何重大職安事件等。除上述會議，相關利害關係人可透過聯合服務中心、專屬 Email 信箱、利害關係人專區及內部溝通平台等多元管道，充份反映意見，以利及時掌控、風險管控。

委員會組織圖



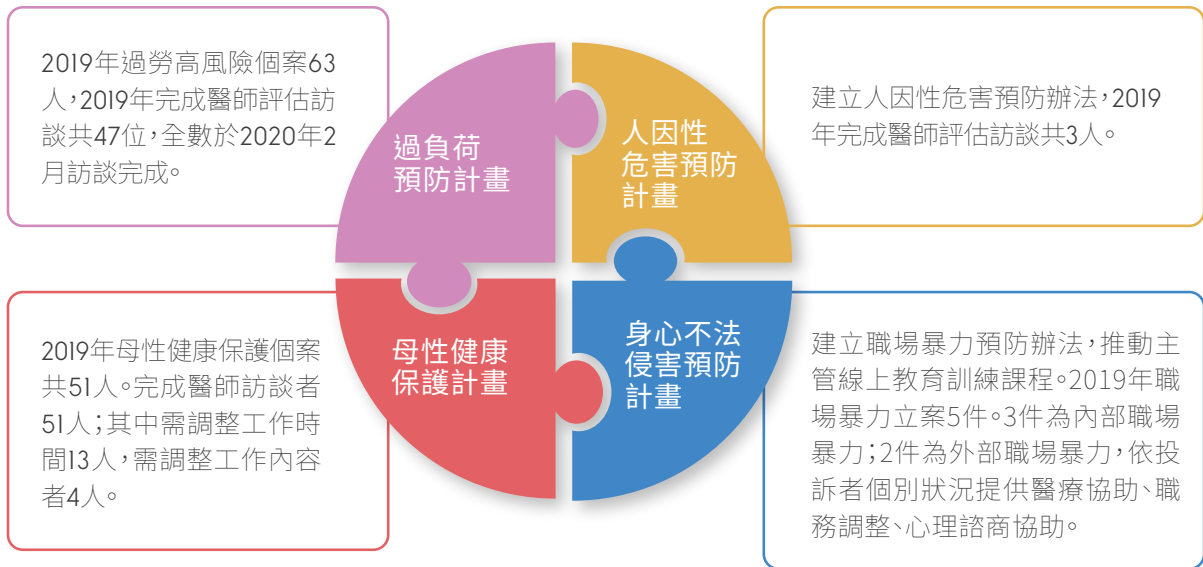
2018 年由總經理核定「職業安全衛生政策」，共五大執行方針，以落實風險預防管控。2019 年我們亦以總合傷害指數低於勞動部職業安全衛生署公布之近三年零售業平均標準值 0.35 (2016-2018 年平均) 及零重大職安事件為年度目標。為達成此目標，我們推行以下行動：承攬商安全協議組織會議、安全衛生教育訓練及緊急應變演練、安全風險評估暨安全稽核、空氣、照度及飲用水質監測、大型活動安全管控。此外持續推行「過負荷預防計畫」、「人因性危害預防計畫」、「身心不法侵害預防計畫」及「母性健康保護計畫」職安四大保護計畫，藉由預防與風險辨識保障同仁的健康與安全。

2019 年榮獲「臺北市勞動安全優良單位獎」，並以「零缺失」通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統年度追查，落實安全衛生自主管理作業，展現建立符合國際標準之安全文化基礎之決心。未來將落實全員參與共同打造維護友善安全的職場，同時持續監督承攬外包商共同參與。



2019 年執行職安健康專案共編列 37,483,300 元，包含建立 ISO45001 職業安全衛生管理系統、危害風險評估及承攬商管理、員工健康檢查、醫師健康服務及推動健康促進活動等。

2019 年職安四大保護計畫管理



2019 年職業安全與衛生實施情形

安全衛生組織會議

- 每季舉辦職業安全衛生委員會會議、每年辦理管理審查會議

安全衛生教育訓練與演練

- 新進及在職同仁安全衛生教育訓練，2019年總部舉辦「火災逃生術」之逃生演練**6**場/共**555**人，使同仁掌握逃生技能。
- 證照訓練(丙業/急救)：**96**場/共**2,338**人。

風險評估暨安全稽核

- 檢測室內空氣品質符合二氧化碳濃度、飲用水質、照明度及定期清潔消毒
- 建立鮮食廠查核機制：辦理**2**場教育訓練，輔導供應鏈廠商職安自檢。



活動安全控管



- 透過安全管控流程，以確保公司內外部舉辦各項活動的安全性，達到**零公安意外**目標
- 2019年管控3場次，觀眾進場人數**14**萬人，**0**罰款、**0**重大災害



承攬商管理

- 廠商安全協議組織會議：**2**場、參加廠商**122**家。無預警稽核：**79**場，**15**場零缺失，改善**202**項缺失，缺失改善率**100%**
- 2019年進行安全風險評估，揭露潛藏的不安全行為及環境，合計有**8**項作業列為高風險，評估發生危害前三名為墜落、感電、有害物接觸。
- 廠商勞安罰款：依據廠商管理辦法，透過每月工地稽查結果，請工程科技部提出廠商告發單，落實違規罰款。
- 高風險機具設備作業標準：建立高風險設備進場安全標準說帖，張貼於工地安全佈告欄。
- 外包商投保證明：透過採購合約源頭規範廠商雇主對員工投保勞工保險，外包商雇主應提出施工人員投保證明方得進場作業，以監督進場承攬商及外包勞工權益。
- 屋頂作業工法：建立屋頂作業安全流程及標準設施，避免施工風險。
- 既有店修繕危害告知：提出「環境危害風險告知」，協助門市修繕廠商施工作業。
- 商場新建案安全評估：**3**場商場新建案之分項工程安全評估、線路挖掘危害鑑別。

職業安全衛生管理系統與健康認證





2019 年失能傷害 / 缺勤統計

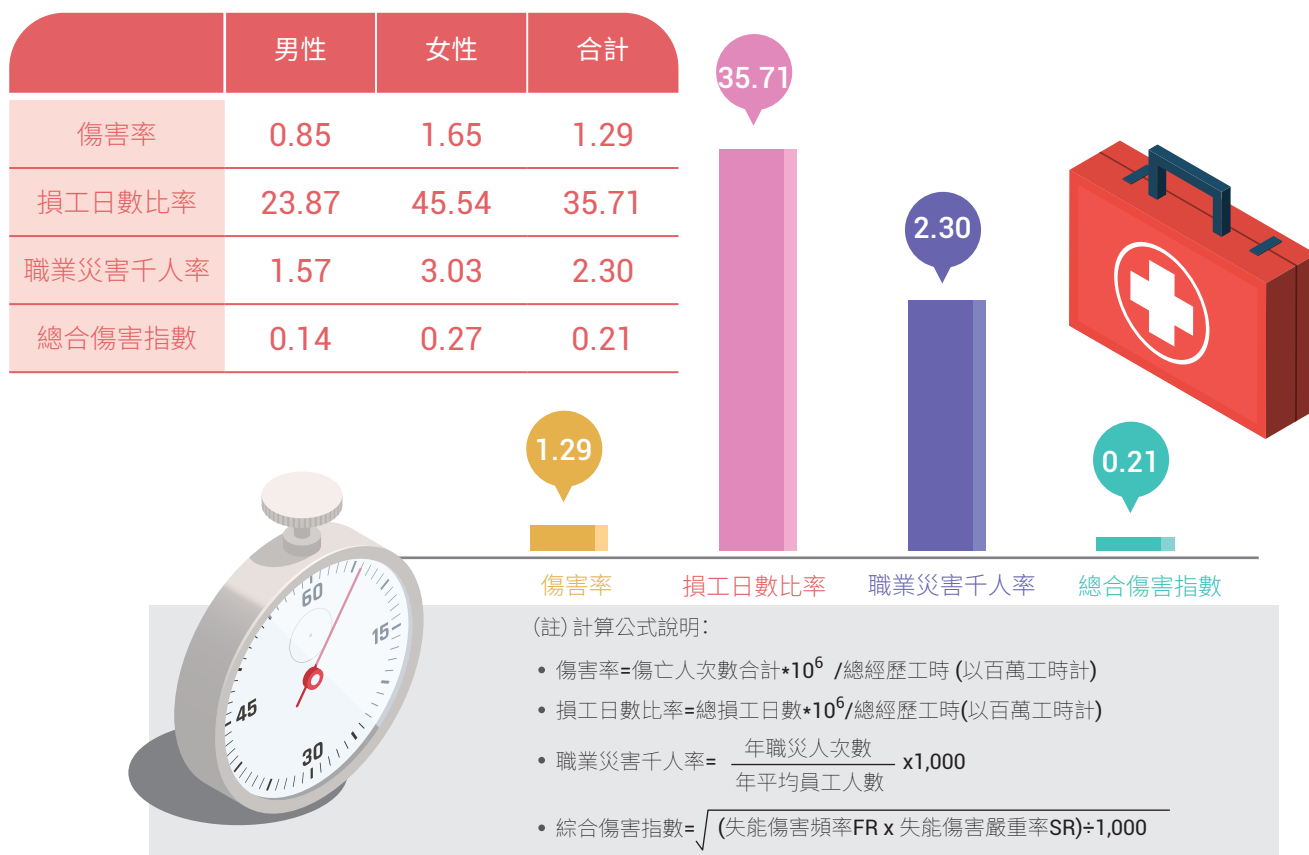
統一超商致力於降低工作傷害的發生，並統計傷害率、損工日數率、缺勤率、職業災害千人率、總合傷害指數重要等重要職災數據，詳細情形請見下表。透過各項安全衛生管理計畫，已達成連續五年零死亡之重大職災，2019 年總合傷害指數 0.21 低於勞動部職業安全衛生署公布之近三年零售業平均標準值 0.35 (2016-2018 年平均)。此外，2016 到 2019 年，統一超商並無員工發生職業病的案例。

2019 年按性別劃分之傷害類別人次

傷害類別	墜落、滾落	跌倒	物體倒塌、崩塌	被切、割、擦傷	與高溫 / 低溫之接觸	不當動作	其他	總計
男性	1	1	1	1	0	2	0	6
女性	5	2	1	1	1	3	1	14
合計	6	3	2	2	1	5	1	20

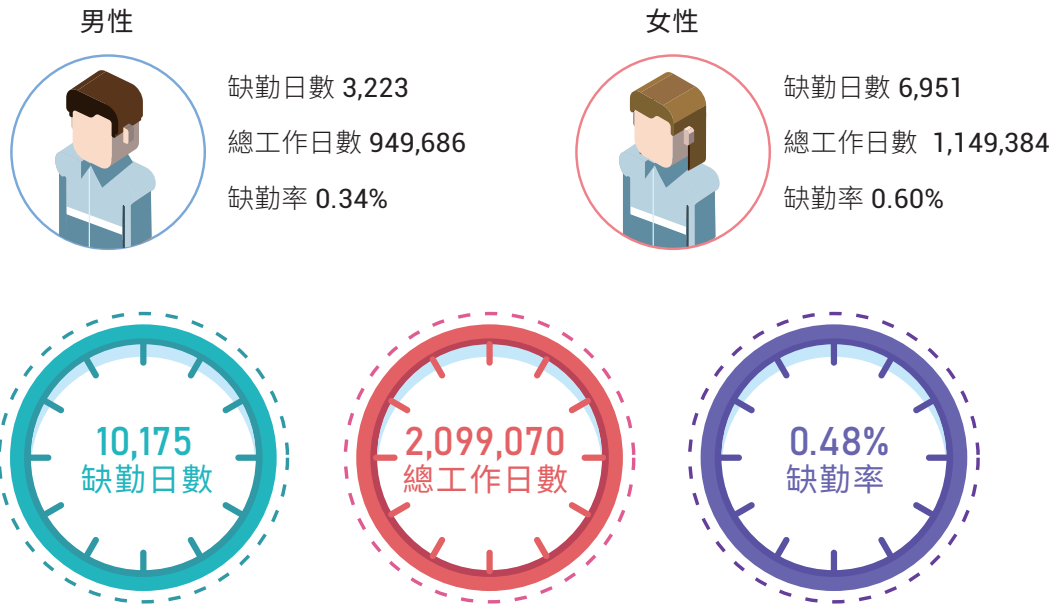
(註)門市人員傷害人次佔多數。

2019 年按性別劃分之失能傷害統計 (不含上、下班交通安全事故數據):





2019 年缺勤率



註：

- 1) 缺勤率 (AR) = 缺勤日數 / 總工作日數 x 100%。
- 2) 總工作日數 = 2019/12/31 員工人數 * 全年工作日數
- 3) 總缺勤日數包含生理假、長病假、病假、傷病假、安胎假及公傷假等。

統一超商發揮推己及人的精神，建立完善的承包商職安通報機制及緊急應變暨事故處理規範，在發生災害事件時，將由承包商主動通報超商權責單位，再傳報至勞安室；而事後也舉行「事故檢討會議」並要求承包商出席提出檢討，以確保工作環境安全。2019 年、2017 年與 2016 年承包商現場工作人員於超商門市或其他營運據點提供服務時並未發生職災事件，2018 年承包商派駐的現場工作人員於超商門市或其他營運據點提供服務時的職災，共計有 2 人次的受傷事件，以 2018 年承包商現場工作人員的總經歷工時約 724,480 小時^註，推估承包工人的傷害率為 2.76；此外歷年來並無因公死亡等重大職災事件發生。

註：以當年度施工開幕店數及合約內容推估承包商現場工作人員總經歷工時

幸福健康促進方案

員工是公司重要資產，讓員工身心健康一直是統一超商打造幸福企業的目標之一。透過主動關懷機制、健康促進活動、孕婦媽咪友善環境、完善福利措施等，讓員工維持健康、獲得幸福感。

2013 年起推動「健康管理計畫」，聘任專業護理師隨時提供健康諮詢，並於總部大樓設置醫務室，提供血壓量測、冰熱敷、簡易外傷處理等健康服務，同時提供員工專屬「健康護照」，2019 年透過 APP 建立員工專屬的「健康運動生活圈」，鼓勵全公司員工保持運動習慣；另定期以電子報、健康講座等衛教宣傳，鼓勵員工做好自我健康管理。



健康與醫療資源 / 服務

健康檢查
追蹤

- 一般及食品從業人員健康檢查(每年):2019年共6,739人受檢,員工滿意度達4.3分,參與率達84.5%【註:參與率係以符合資格的總人數統計,不含到職未滿三個月】。
- 主管享有每年20,000元健康檢查補助或年資滿5年且年滿36歲(實歲)之全職員工,每兩年亦有16,000元補助:2019年共提供2,038人。

醫療個人
健康服務

- 醫師健康服務:自2013年開始導入,2019年服務頻率每月16次(每次三小時)。2019年度醫師服務576小時,提供一對一健康服務共422人次,員工滿意度達4.8分
- 護理師:設有4名,2019年護理師提供護理處置共353人次;另針對健康檢查異常同仁進行健康分級管理,極重大風險同仁100%介入管理、異常矯治追蹤和個案追蹤管理

健康促進
APP

- 2019年透過APP建立員工專屬的「健康運動生活圈」,鼓勵全公司員工保持運動習慣
- 2019年推動四波各1個月健康活動,包含:過年肥OUT、端午活動、飢饉燃脂大作戰與GOGO薑餅人活動。
- 四波活動共有3,652人次參與,1,755人次達成3,000千卡路里消耗,總計約消耗973公斤。



媽咪手冊

- 提供準媽媽各階孕期營養重點及生活叮嚀、好孕APP及公司各階段補助與措施項目
- 2019年共發放51人

其他活動

- 公費四癌篩檢活動:2019年於總部辦理公費子宮頸抹片篩檢活動,共24人參與。
- 推動週三家庭日,提醒同仁重視工作與家庭平衡

► 幸福合作社

「幸福合作社」自2010年成立,引進專業的授課與資源轉介,並培育內部具熱情並有意願的同仁擔任關懷志工,提供同仁有效及時的關心與協助。



幸福合作社內部志工關懷內容多元，有職場人際、工作調適、家庭、兩性關係及健康等議題，並將個案分級管理，若評估需進一步協助，即主動提供專業資源或轉介至專業諮商輔導機構。至今已培育 280 位集團志工，其中有 154 位完成志工授證。

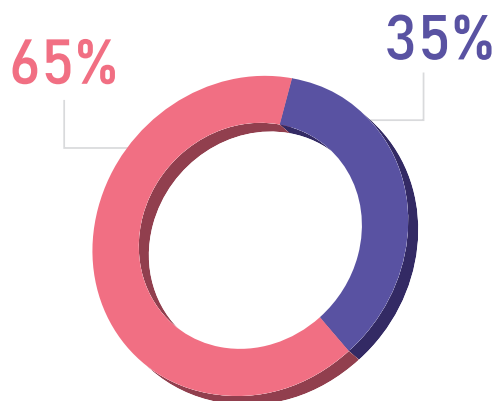
透過企業內部志工的培養，亦可節省轉介至外部張老師之諮詢費用，推算投資效益為 2.13 倍註。2019 年期間共執行 240 人次關懷個案，總關懷時數 189 小時，截至 2019 年已累計共 3,373 小時關懷時數。

註：投資效益為 2010 年~2019 年 12 月累計投資效益(每位志工訓練成本與張老師執行個案費用的比率)，相當於透過外部張老師個案執行的推估累計費用(5,415 仟元)/ 志工總訓練成本(2,538 仟元)



為強化第一線幹部關懷技巧及敏感度，自 2018 年起結合志工專業，二年來共辦理 8 場「暖心店長一日體驗營」，共 396 人參與，滿意度 4.8 分。同時為提升既有志工助人技巧，於 2019 年辦理 2 場志工學習營，滿意度達 4.9 分。

2019 同仁主動求助 v. 志工主動關懷比率：



- 員工主動求助與主管轉介志工
- 志工主動關懷員工

除此，為帶同仁走出慣性領域，體會施比受更為有福，人力資源部於 2019 年 12 月推動「幸福食堂打包愛心」公益體驗活動，動員 22 位總部後勤同仁及眷屬們，實際走訪 1919 救助協會食物銀行，協助打包 220



箱「1919 救助套餐」，內含營養品、奶粉、乾燥香菇、罐頭、毛毯等 10 多樣物品，預計於農曆年前送往各地的經濟弱勢家庭，讓他們的廚房持續不斷炊。本次活動滿意度 4.6 分，許多員工反應很開心，雖然流了好多汗，但感到很有意義，希望可以鼓勵身邊更多的人一起來付出。



4.3 員工訓練與發展

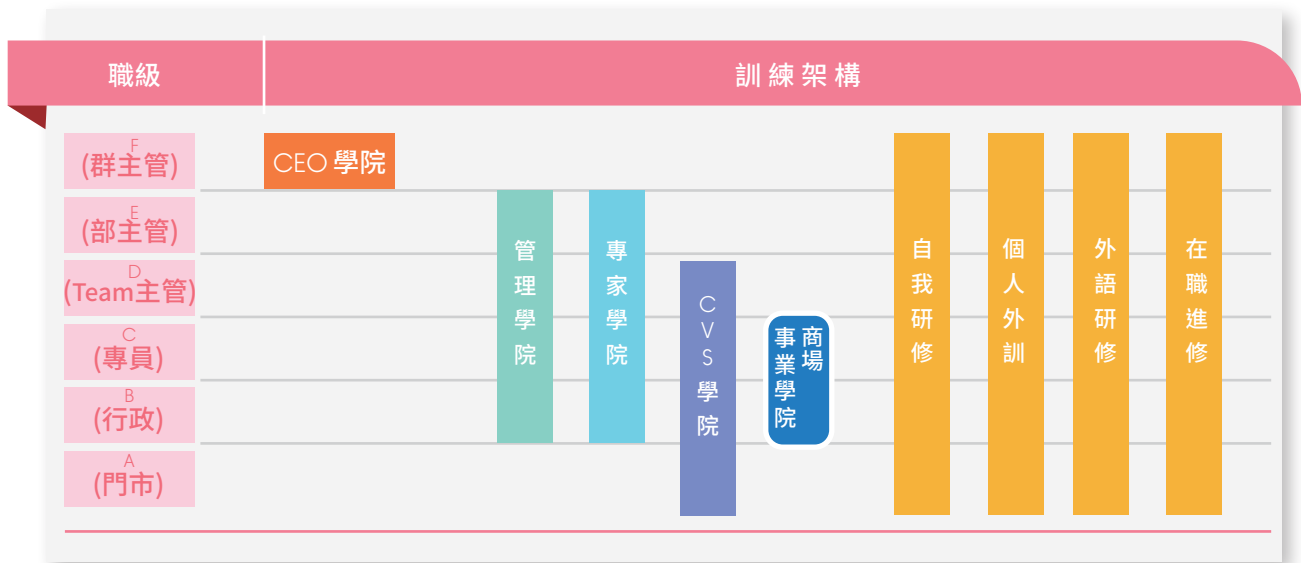
完整多元訓練規畫

教育訓練是組織成長的主要動力，因此統一超商對員工的訓練與發展不遺餘力，不因男女而有訓練發展差異，全力支持夥伴充實新知與提升技能。我們訂有「後勤階層別共通能力架構暨訓練課程設定規範」、「訓練管理辦法」，前者明訂各職位夥伴應具備能力與對應課程，協助員工強化行為或技巧；後者規範各項訓練活動，員工可參加內部舉辦的課程或依個人需求參與外部課程。我們的目標在於強化營業/行銷訓練架構，且擴大集團企訓、規劃內外部講座，由人力資源部人才發展 TEAM 與營運企劃部營業訓練 TEAM 專責推動教育訓練。





訓練架構



資源投入上，我們有多元的進修管道，包括：主管及同儕指導、知識管理系統、外訓課程、公司內訓練課程、講座與座談會、數位學習、工作現場教育、在職進修、實體圖書館及數位圖書館；積極培育內部講師，遴選有熱情且樂於分享的夥伴成為專業的內部講師；2019 年教育訓練總費用投入共 64,808 仟元，平均每人訓練費用 7,688 元 / 人^註。

註：人均訓練費用降低係因部門年度特訓調整為一天，費用較低；且部分課程改以線上課程，減少學員移動成本，並樽節講師費、交通費等

除了執行教育訓練，亦提供在職進修獎學金與外語進修補助，鼓勵同仁工作之餘充實與工作內容相關的學識，為幫助員工在不同階段皆能有目標、有計劃地學習與成長，循序漸進充實專業知識及技能，也協助員工設定「個人發展計劃書」。若同仁對於教育訓練有任何想法，可透由聯合服務中心、專屬 Email 信箱、利害關係人專區及內部溝通平台反映；我們亦藉由滿意度調查了解同仁對於教育訓練之評價，作為評估課程調整的依據。

教育訓練統計

統一超商重視員工成長，每年持續投入大量教育訓練資源，針對不同階層、部門設計規劃不同的訓練課程，包含新進人員訓練、階層別訓練、門市、後勤公開班、通識課程、及各單位專業訓練。

近 5 年全公司平均每人受訓時數皆在 25 小時以上。2019 年全公司總教育訓練時數為 325,186 小時，以單位自辦訓練及營業訓練為大宗，平均每人受訓時數為 38.57 小時，為 2013 年以來最高，且有逐年增加之趨勢。



2019 年員工教育訓練平均時數 (教室 + 線上課程)

員工類別	接受訓練總時數		員工總數		每名員工接受訓練的平均時數	
	男	女	男	女	男	女
門市人員	89,338	132,477	2,636	3,507	33.9	37.8
管理人員	9,846	2,433	203	53	48.5	45.9
非管理人員	48,895	42,198	975	1,056	50.1	40.0
合計	148,078	177,108	3,814	4,616	38.8	38.4



教育訓練課程

▶ 新進員工教育訓練

為協助新進夥伴快速融入公司，並且更認同公司，不論門市、後勤皆有新進人員訓練。除了企業文化 / 價值願景、公司各項規定、系統使用、健康服務等課程外，更提供新進人員學習護照引導學習方向，同時亦會指派指導員協助適應工作環境。針對營運核心幹部 - 區顧問，更提供專屬的「區顧問培育護照」與完善的訓練課程，讓區顧問學習有指引、快速上手。





▶ 共同教育

運用集團資源，與母公司統一企業共同推動「法治教育」與「美學教育」，並逐步建立其他共同選修科目，共享教育訓練資源。

2019 年共同教育訓練情形

法治教育	目的	提高主管決策時的法律敏感度，務求集團合法經營。
	對象	集團部級(含)以上與統一超商 TEAM 級主管主管，必修法治時數 3 小時/年，其他各階主管選修
	實體課程	<ul style="list-style-type: none"> 以勞資爭議、營業秘密與內線交易、智慧財產權、個資為主題 實體課程 / 講座 (含視訊場次) 25 場
	線上課程	<ul style="list-style-type: none"> 後勤誠信經營暨個資法：新進必修，243 人修習 法治線上課程：5,838 人次完成 <p>基礎課程包含法律小常識(公平法、食安法、勞動法、性騷擾及職場暴力)、7-ELEVEN 品牌使用，其他課程有主管法令_如何依法管理不適任人員(協助主管避免勞資爭議)、職場零暴力、辦公室危害預防、營業秘密知多少、門市違約案例宣導 - 後勤篇、被授權品牌宣導訓練等</p> <ul style="list-style-type: none"> 與營訓製作營業線上課程 1 門

美學教育	目的	提升統一集團整體「美學素養」，打造三品(包含品味)集團
	對象	全集團員工皆可參與
	主題 / 場次	共 15 班(2 班實體、13 班視訊)，累計參訓 983 人次





▶ 大師 OPEN 講

大師 OPEN 講邀請內部高階主管及專家學者，進行不同領域的知識或經營管理經驗心得分享，讓員工藉由經驗分享，獲得第一線的實戰經驗。亦將主管的分享製作成線上課程，讓更多夥伴得以汲取前輩的智慧。2019 年度皆邀請外部講者，共計開辦 4 場，參訓 1,019 人次，較去年學習人次成長 25%。



▶ TK 文化推動 - ISE (In store Experience) 門市體驗

為使後勤主管能同理門市、了解總部規劃如何影響門市，2015 年開始透過客製的門市體驗，協助後勤推動更貼近門市立場思考的方案。為了提升體驗品質，我們更培育體驗計劃引導師，以提供專業的體驗引導。體驗主管的安排上，多採跨群室進行搭配（例如營運 + 行銷），以促進意見交流、換位思考。



2019 年共執行 10 梯次，20 位主管參與體驗，開辦至今已累計至 121 梯次，完成 237 人次主管的體驗。

▶ 個人發展定期檢視

統一超商員工有一份與直屬主管共同依據個人學經歷背景、工作需求、績效評核結果與職涯發展需要，量身訂作的「個人發展計劃」，協助員工自我覺察，了解自己的優點與弱項，以進行發展規畫。2019 年人力資源部持續規畫 4 堂「解讀 360 報告」課程，透過小班制的課程，共計引導 68 位主管學會解讀 360 報告工具。

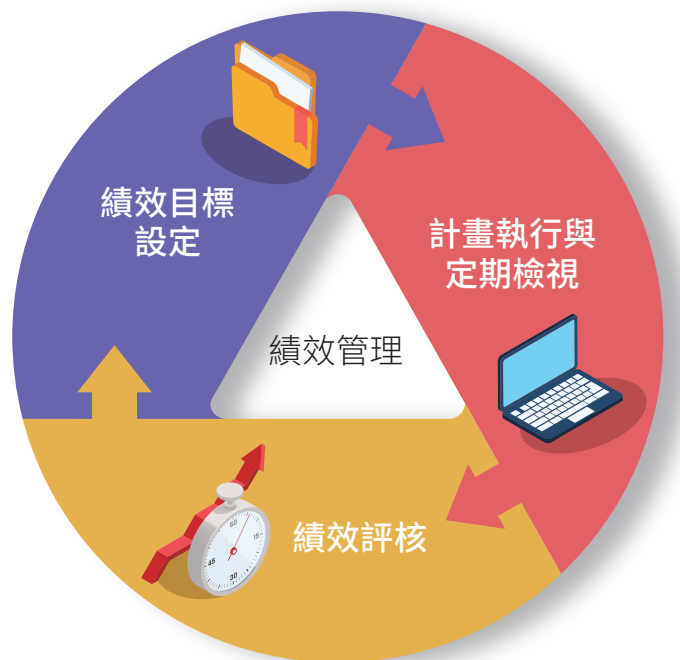




績效管理

落實績效管理，除建立公司與員工達成目標的共識、促進公司成長，員工亦可依據工作目標，隨時檢視目標達成率，並進行適當調整或尋求主管給予建議，協助自我發展。

所有員工皆適用績效管理制度，詳細說明如下表。此外，公司每年也運用升等制度，若員工於其職務上持續展現良好績效並獲主管肯定，則可提升職等，提升職等即提高基本薪資、福利及獎金的核發標準，以激勵員工持續進步與貢獻。2019年，不分性別、員工類別皆100%定期接受績效檢核。



全職人員	<ul style="list-style-type: none">■ 3月進行「績效目標設定」，由主管與員工共同討論設定年度目標；評核期間主管可視任務計畫達成狀況進行指導■ 12月進行「期末績效評核」
兼職人員	<ul style="list-style-type: none">■ 每月進行營運獎金分配考核，以即時激勵門市兼職人員積極維護商店形象、服務品質及品保管理

員工向心力調查

統一超商為了解員工的工作認同與職場適應情形，規劃每二年進行一次員工向心力調查，調查對象以工作內容與超商營收有直接關聯性的區顧問及行銷群同仁為優先。為掌握管理階層與夥伴的互動情況，並提高員工向心力積極百分比至50%的目標值，我們分析向心力調查結果，找到同仁反應亟須改善的職場議題，並進一步聚焦研擬具體改善計畫，以提升員工對組織的信任度。

2019年進行行銷同仁工作滿意度調查，問卷內容包含：工作滿足度（成長需求、工作滿足）、內部溝通（主管領導、同事相處）、身心平衡（職場壓力分析）及組織承諾/公司認同感等綜合構面，填答率96%採五點量表，平均數皆達3分以上。針對2015年施測員工反映的問題，已進行合約電子化改善及表單簡化，其滿意度（3分以上）分別達86%與75.8%。



回收 174 份問卷，問卷統計結果如下：

員工向心力調查	全體受訪者	男性受訪者	女性受訪者
屬於積極 (active) ^{註1} 的員工百分比 (%)	49.53%	55.33%	43.74%
填答人數 ^{註2}	174	59	107
占全體員工百分比	2.06%	--	--

註1：本問卷採 5 分制，以 4-5 分代表積極

註2：參與調查共有 174 位，唯有 8 位因未勾選性別選項故未能計入分性別之統計

原訂前次的調查時間 (2017 年) 適逢內部組織大規模人事調動，我們評估在員工適應新的職務與主管前，尚不適合進行向心力調查。2018 年的向心力調查問卷包含：工作滿足度 (成長需求、工作滿足度)、職務認同度 (工作優化、制度與行為模式認同度)、內部溝通 (主管領導、同事相處)、身心平衡 (職場壓力分析) 等綜合構面，設計多元問項；我們採用「李克特五點量表」的文字與分數綜合量表，經人資部講解後以書面方式由同仁填答。2018 年調查對象為區顧問，共計回收 698 份問卷，問卷統計結果如下：

員工向心力調查	全體受訪者 ^{註3}	男性受訪者	女性受訪者
屬於積極 (active) ^{註1} 的員工百分比 (%)	48.25%	50.6%	45.9%
填答人數 ^{註2}	698	456	170
占全體員工百分比	8.62%	--	--

註1：本問卷採 5 分制，以 4-5 分代表積極

註2：參與調查共有 698 位，唯有 72 位因未勾選性別選項故未能計入分性別之統計

註3：2015 年屬於積極的員工百分比為 44.93%，共 662 名員工參與調查 (占全體員工 7.89%)；然 2015 年問卷內容與 2018 年不同，故結果無法直接相比

針對 2018 年區顧問調查結果，於 2019 年執行的改善措施主要有兩項：

- (1) 工作優化的部分，於 2019 年區顧問特訓中舉辦 3G POS 定型化情報的教育訓練，並定期宣導各區專屬的報表，以提升人員對新系統熟悉度及習慣性。
- (2) 多數反映業務週報導致超時工作的部分，已進行通報修訂週報內容，明定撰寫簡報頁數由 10 頁減為 5 頁，並透過經革會與經理人會議做宣導。



4.4 員工福利與照顧

員工福利

統一超商 2019 年新進後勤專員大學畢業生起薪與基本工資 (23,100 元) 比為 1.48 倍；碩士則為 1.74 倍。每年透過薪資福利調查，提供具有市場競爭力的薪資條件，新進起薪為男女同工同酬，薪資福利不因性別、年齡而有所差別。男女薪資報酬比率無顯著差異，2019 年各僱用類型員工基本薪資加上年終獎金比率皆在 1.1 倍 (含) 以內。在薪資調幅的部分，2019 年與 2018 年皆以調幅比例 >2% 為多數。

2019 年男女薪資報酬比率：

項目	男性 (倍數)	女性 (倍數)
門市人員	0.93	1
管理人員	1.10	1
非管理人員	1.07	1

2019 年平均基礎薪資比 (不含獎金)

	男性 (倍數)	女性 (倍數)
門市人員與非管理人員	1	0.89273
TEAM 經理與部經理	1	0.93209
高階主管	1	0.80118

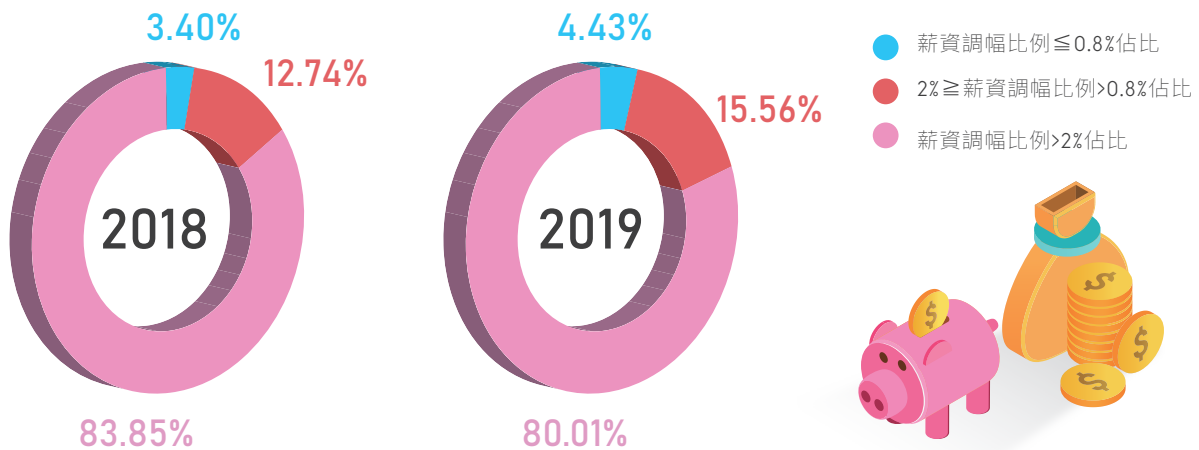
註 1：薪資報酬為 2019 年度基本薪資加上年終獎金。

註：此處門市人員不含兼職

註 2：此處門市人員不含兼職

另外，2019 年 TEAM 經理與部經理合計之男女薪資比 (含年終獎金不含紅利)，女 / 男為 0.93330。

▶ 全職員工薪資調幅比例：



註：以薪資調幅比例 >2% 計算為例，佔比 = (薪資調幅比例 >2% 員工數) / 總員工數。

2019 年依上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條揭露非擔任主管職務全時員工人數^註為 5,287 人，薪資平均數為 970 千元，薪資中位數為 823 千元；2019 年員工人數較 2018 年減少 219 人，此係因 2019 年任用屬非全時員工人數占比較高；2019 年薪資平均數約較 2018 年增加 17 千元。

註：非擔任主管職務全時員工為非屬台財證三字第 920001301 號函定義之經理人，且工作時數達到公司規定之正常上班時數 (每月 152 小時) 之員工。係以全年度排除經理人之員工為統計範疇。



2019年育嬰留停詳細數據請見後表。多元關懷與追蹤方案 2019年有新人關心、離職訪談、2018年區顧問滿意度調查後執行的改善措施，其他各項福利項目，可參閱2019年度年報^註 55頁。統一超商照顧員工也協助員工家庭，辦公場所設置集哺乳室，並與幼兒托育機構簽約提供優惠價格，以降低員工育兒的負擔。此外，後勤同仁也可彈性選擇上下班時段，方便員工配合家庭需求調配時間，達成工作與生活平衡。2020年因COVID-19疫情特殊情況，為維護職場健康並協助同仁因應可能的突發需求，統一超商特別訂定「同仁居家辦公實施辦法」與出勤的配套措施，開放後勤同仁在家遠端工作；另也因應疫情在原彈性上下班時段再新增時段。2020年5月也訂定同仁在辦公場所外之工作準則，開始將在外(居家)辦公納入制度。

註：年報可於公開資訊觀測站或統一超商投資人關係網站：<http://www.7-11.com.tw/company/ir/annual.html> 中下載取得。

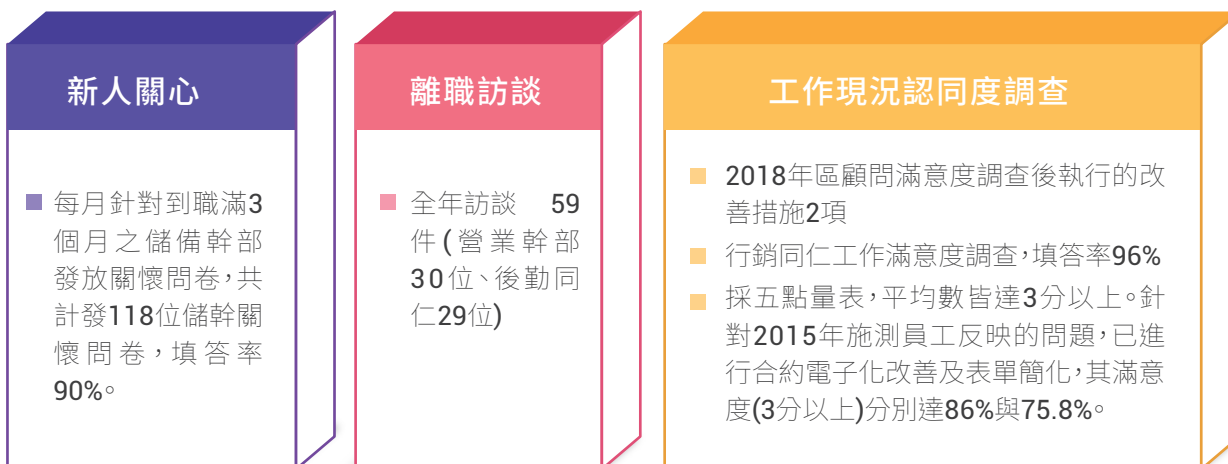
2019年育嬰假後復職和留任的比例：

項目	男性人數	女性人數	合計
2019 有權申請育嬰留停之員工	160	234	394
2019 實際申請育嬰留停之員工	7	88	95
2019 預計育嬰留停復職	9	92	101
2019 實際育嬰留停復職	4	62	66
2018 實際育嬰留停復職	6	36	42
2018 育嬰假復職後十二個月仍在職	6	28	34
復職率 (%)	44.44%	67.39%	65.35%
留存率 (%)	100.00%	77.78%	80.95%

註：

1. 有權申請係指 2017-2019 年請領生育補助的員工
2. 2018 育嬰假復職後，僅有一位女性於復職 7 個月後離職，另有七位女性再次申請育嬰留停
3. 復職率：實際育嬰留停復職員工數 / 預計育嬰留停復職員工數
4. 留存率：前一期間育嬰假復職後十二個月仍在職員工數 / 前一期間實際育嬰留停復職員工數

2019 年落實多元關懷與追蹤方案：





加盟主福利

除了協助加盟主增進專業職能外，亦規劃加盟主的身體照護及休閒活動。在學習方面，每年投入上千萬元預算在講座課程，配合傑出店長選拔、開辦加盟主菁英學院，激勵加盟主成長。2019 年動支 2,682 萬預算在加盟主渡假補助及其他福利補貼，其中身體照顧部份，年資 10 年以上且年齡大於 40 歲的資深加盟主可享有 2 年 1 次的 1 萬 6 千元健康檢查，2019 年動支 1,095 萬預算提供資深加盟主健檢補助，且健檢補助福利可轉讓配偶申請，2019 年共有 108 位轉讓配偶申請，轉讓率達 15.65%。其他福利項目請見下表：

加盟主享有之保險補貼與福利

保險	
團體保險	加盟店團體保險保險費補助金額 15%；另開放加盟主眷屬自費投保
僱主責任險	加盟店加強保障上班同仁安全，保障時段 21:00~07:00，凡於該時段排班、含上下班路程之意外皆有涵蓋
加盟主 / 加盟店員工互助會	加盟店之間互助機制，主要為直系親屬喪葬補助款；含員工本人死亡皆可申請

福利項目	
電影票團購	補貼加盟主電影票購買費用，每店年度上限 60 張，補貼團購價 20%
關係企業好康優惠	關係企業商品特價、消費優惠
休閒優惠	運動、美容、休閒優惠
加盟主信託福儲	加盟主做為儲蓄或退休金的準備工具之一，提供投資款獎勵金補助
健檢補助	當年度加盟主年資滿 10 年以上、且年齡大於 40 歲的資深加盟主可享有 2 年 1 次的 1.6 萬元健康檢查補助（可轉讓給同於門市工作之配偶）

人權與勞動稽核

為保障員工勞動權益，並降低各關係企業營運風險、確保符合勞動法規，統一超商於 2012 年啟動勞動稽核員培訓，主題涵蓋勞動基準法、職業安全衛生法等勞工法令，協助包含各關係企業的人力資源或職業安全人員掌握法令最新動態與因應做法；2016 與 2017 年按專業知識屬性，轉型為「PCSC 勞動條件法令訓練」。2019 年則舉辦「PCSC 人資法令年度訓練」，全集團共 24 家公司、95 位夥伴受訓。



為確保加盟店勞動權益，我們也針對所有加盟店勞健保投保、工時、薪資、職安等重點項目進行稽核，並輔導不合法規之門市。除勞健保投保與職安項目屬動態、週期性查核外，工時、薪資等項目則採年度稽核，2019年共查核4,933店，異常率為3.1%，且較2018年下降1.8%。查核結果已請各區營業單位進行法令輔導與改善，改善率達100%。另外，2019年主管機關勞動檢查有1件1項不符規範情事，為於四週變形區間連續工作15天，罰款新台幣2萬元，後續已向管理幹部加強宣導正確出勤管理。由於保障勞動權益不容懈怠，未來仍持續推動勞動條件稽核並擴及直營店工時管理查核，以確保公司合法經營。此外，統一超商每月均檢核直營門市與後勤同仁的考勤紀錄，以確保符合法令，保障勞動權益。針對直營與加盟門市，2018年於588家直營門市及4,715家加盟門市進行職業安全衛生查核，2018年缺失率為6.8%。2019年所有門市（直營與加盟）進行職安衛自檢與主管複檢，並委由第三方查核單位進行職安衛查核，查核家數為1,890家加盟門市，缺失率為3.2%^註，較2018年缺失率下降53%；主要缺失為未依規定放置物品、證照等，已由主管持續輔導追蹤門市的改善措施。2019年違反職業安全衛生法1件2項目，為員工高處作業缺少必要防護具而發生輕傷職災，於治療期間未即時通報主管機關，罰款新台幣12萬元，後續因應啟動1.全面盤點各商場作業爬梯設備安全性，並進行員工高風險作業之危害宣導訓練；2.全體員工簽核職業安全衛生承諾書；3.於職業安全衛生委員會向各部門委員宣導，落實職業災害通報程序。

註：所有門市缺失項目數 / 所有門市查核項目數

勞資溝通

統一超商重視每位員工的意見與回饋。為傾聽、了解員工的聲音，我們有多種溝通管道，舉凡「聯合服務中心」、「專屬Email信箱」、「利害關係人專區」及「內部溝通平台」等，鼓勵我們的夥伴們直接與管理階層進行溝通。除上述管道，更於內部設立提案制度，讓員工充分反饋對公司經營的意見。員工若對公司有任何建議或自認權益受到損害，皆可透過上述管道反映。2019年與員工權益相關之反映案件共有144件，多與薪資發放、不當扣薪、加班費計算爭議較多，整體以加盟店居多，所有反映案件皆於2019年當年度和諧處理完畢。我們依法訂定勞資協商辦法並定期召開勞資會議，勞資雙方代表各5人，而勞方代表由各部門提名並代表全體員工；會議中勞資雙方代表得以直接對話、協商各項福利與制度、就業情形、工作環境改善及促進勞資合作等議題，以確保並提升與夥伴們的溝通有效性。2019年召開4次勞資會議，討論包括工資與補助項目、計畫性休假規劃、工作規則修訂等主題。勞資會議的討論結果將交由相關單位執行。統一超商企業工會2019年底由員工成立，會員約30人，旨在提升勞工權益與幸福感並充實勞工知能，目前無簽署團體協約，未來公司將持續與工會保持良好互動，並秉持著人權政策，恪守當地勞動法規，持續多元溝通共創勞資和諧及雙贏之勞動環境。

另外，當統一超商有勞基法第十一條情事時，預先與員工進行聘僱溝通，工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之；繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之；而繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。