

一 7 聚人才

統一超商致力於打造具有市場競爭力且健康安全的職場，以高於法定的薪資標準並鼓勵員工多元發展來穩固職場；職業安全衛生則落實辨識及評估職安衛之高風險危害，完整保障所有員工擁有具發展性且安全衛生無虞的工作職場，並確保員工有平等的勞動權益。

永續目標管理進程

重大主題	管理指標	中長期目標	2026 目標	2025 目標 & 績效	
 人才吸引與留任	員工平均每人訓練時數	15	14	14 21.45	↑
 勞動人權	(1) 停工次數 (2) 因停工而閒置的天數	(1) 0 次 (2) 0 天	(1) 0 次 (2) 0 天	(1) 0 次 (1) 0 次 (2) 0 天 (2) 0 天	✓
 職業健康與安全	員工總合傷害指數 (FSI)	低於勞動部公布近三年零售業平均標準	低於勞動部公布近三年零售業平均標準	低於勞動部公布近三年零售業平均標準 0.37 0.16	↑
	失時工傷事故頻率 LTIFR (失能傷害頻率 FR) —員工 —外包商廠 (承攬商、加盟店、代工廠員工)	低於勞動部公布近三年綜合商品零售平均失能傷害頻率	低於勞動部公布近三年綜合商品零售平均失能傷害頻率	低於勞動部公布近三年綜合商品零售平均失能傷害頻率：3.26 員工 1.18 外包商 0.12	↑
	失能傷害嚴重率 (SR) —員工 —外包商廠 (承攬商、加盟店、代工廠員工)	低於勞動部公布近三年綜合商品零售平均失能傷害嚴重率	低於勞動部公布近三年綜合商品零售平均失能傷害頻率	低於勞動部公布近三年綜合商品零售平均失能傷害嚴重率：44 員工 23.17 外包商 1.34	↑
 員工多元化與平等	全公司中高齡者任用比例 (45y)	35%	32%	32% 30.8 (註)	—
	高階管理 (E 薪層) 女性占比	17%	16%	16% 18.33%	↑

註：中高齡者任用人數仍呈增加趨勢，但因總員工人數成長幅度較大，致使未達標，已規劃持續推播中高齡任用專案。

↑ 超越 ✓ 達成 — 未達成

實踐聯合國永續發展目標 & 管理方針



SDG 3
健康與福祉

- 以「零缺失」通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統年度追查
- 員工總合傷害指數 **0.16**
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 (2023-2025 年平均)



SDG 8
就業與經濟成長

- 業務相關女性主管 (包含店經理、區顧問、區經理、營運部部經理) 占比達 **56.40%**

► 對應重大主題

- 勞動人權
- 人才吸引與留任
- 員工多元化與平等
- 職業健康與安全

► 政策與承諾

- 統一超商**薪酬政策**以同工同酬為原則
- 職業安全衛生政策**
- 職安四大保護計畫
- 人權政策**

► 管理行動

- 在少子化、高齡化情形下，推動中高齡職務再設計等專案以打造中高齡友善職場，統一超商 45 歲以上中高齡夥伴任用人數為 2,996 人，任用比例達 30.8%
- 本公司於本年度順利完成 ISO 45001 職業安全衛生管理系統年度複驗 (追查)，並以零缺失通過查核，持續維持管理系統運作之有效性。另於供應鏈管理方面，截至年底，先前依據「交易額達 3000 萬且人數超過 100 人」之標準所篩選出的 40 家食品類自有品牌代工廠，已全數 (100%) 通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統認證，展現對職業安全衛生管理之重視。

6.1 落實人權管理

人權政策

為保障勞動人權，統一超商參考國際人權相關政策及在地勞動法規等制定「[人權政策](#)」，適用對象包含全體員工、關係企業、供應商、承攬商、合資企業等利害關係人，除承諾提供友善安全的工作環境、保障員工的集體協商權，也禁止任何不法歧視、性騷擾、職場身心不法侵害、恐嚇之行為，設置「性騷擾防治措施及申訴處理辦法」積極處理相關案件，並禁止強迫勞動、人口販運及聘用童工的情況發生。

人權勞動稽核

為保障員工與加盟門市勞動權益，降低營運風險、確保符合勞動法規，統一超商針對勞動法令進行教育訓練，2025 年包含統一超商關係企業共訓練 277 名相關人員。統一超商除定期針對自一階供應商、合資企業進行人權勞動稽核，積極確保員工勞動條件合於法規外，針對自身營運之直營門市於日常管理設計高於勞動法規之作業流程，並以此作為內部查核條件，確保以嚴謹的管理方式守護員工權益。此外，使用派遣勞工或勞務承攬勞工等勞務委外情事，本公司針對派遣（派駐）勞工之勞動條件，主動每年進行勞動條件查核確保符合相關法令；於派遣人員提供勞務過程中關心其適應狀況，並給予相關協助。稽核結果、相關風險減緩措施與其他人權風險評估與減緩措施請見「[統一超商人權管理](#)」「[統一超商人權盡職調查程序](#)」。

評估對象	統一超商自身營運
相關人權議題	1. 超時工作 2. 薪資管理
稽核行動及頻率	1. 每月考勤紀錄檢查 2. 不定期主管機關勞動稽核 3. 年度勞動條件檢查

註：風險要求均高於法令規定（本公司於考勤管理制度之制定與執行上，採取高於法令要求之管理標準。例如每月提供考勤明細供員工簽名確認，以確保考勤紀錄之正確性；另對於延遲簽退情形，要求員工回饋說明原因，以使相關紀錄明確，確保勞資雙方對考勤內容均無疑義。）

評估對象	加盟與一階供應商		合資企業
	一階供應商	加盟門市	多拿滋
潛在人權議題	1. 超時工作 2. 職業安全衛生 3. 外籍勞工權益	1. 超時工作 2. 薪資管理	1. 超時工作 2. 薪資管理 3. 職業安全衛生
稽核行動及頻率	供應商稽核（包含職安衛及勞動條件）	年度加盟店勞動條件檢查	職安衛及勞動條件稽核

註：具體風險辨識結果及減緩措施請見官網[人權與勞動稽核](#)。

職場不法侵害及職場霸凌預防

本公司一向重視人權保障，並承諾打造安全、尊重且友善的工作環境，嚴格禁止任何形式的非法侵害與職場霸凌，並建立零容忍政策。為落實此承諾，提供了明確且多元的申訴管道，讓員工能安心提出問題並獲得即時協助，另推動實體與線上教育訓練課程，提升主管與員工對尊重、平等及防制霸凌的認知。若有疑似案件，公司依勞動部訂定【執行職務遭受非法侵害預防指引 - 第四版】制定內部規章，透過制度化的預防措施、透明的處理流程與持續宣導，展現公司對人權的重視與努力，確保每位員工能在安全、信任與尊重的環境中工作。透過跨單位合作，逐項檢視各項執行作為，增加安全保護機制營造友善職場，相關執行作為如下：

危害預防首重教育訓練	設計新人、在職及主管層級課程內容，公司透過數位學習平台提供多樣性線上學習課程，提升全員危害風險辨識及因應能力。
執行紀錄執行成效	依內、外部的指引與規範，跨部門分工合作，輔導門市全數依法完成。
導入外部專家合作	我們與多家專業律師事務所建立合作關係，作為外部法律支援與顧問，協助公司即時處理爭議案件，確保調查公正性與合法性。透過專業法律資源的導入，公司能更有效預防與應對職場非法行為，並提供受害員工必要的法律與心理支持。

歧視事件防治與處置

統一超商重視職場的平等與包容，除了在人權政策中承諾禁止任何不法歧視、性騷擾、職場身心不法侵害、恐嚇之行為，也設置「性騷擾防治措施及申訴處理辦法」，以妥善處置相關侵害事件，2025 年共接獲 5 起性騷擾申訴事件，3 件為對同仁間之性騷擾事件，確立成立案件為 0 件；另外 2 件涉及公司外部人員，依法通報外部司法單位處理。針對成立案件，對違規者視情節輕重給予懲處或職位調整，並以適當隱蔽當事人資訊之方式公告，以達教育及警惕作用。

為防治不法侵害事件，統一超商除每年持續開設性騷擾防治課程，加強全體員工防治意識外，也指派部分員工參與政府機關課程，加強案件調查之專業性。

性騷擾事件處理程序	
專責單位	人力資源部
申訴管道	申訴人可透過利害關係人溝通專區、稽核室、員工關係信箱等管道提出申訴。
調查流程	於受理案件後指派專人進行案件調查，調查過程對雙方當事人資訊均予以全程保密。調查完成後召開性騷擾申訴處理委員會進行案件評議。如案件成立性騷擾，將案件內容送獎懲委員會決定懲處程度。

6.2 人才吸引與留任

勞雇關係

· 人力資源概況 ·

為滿足各區門市及消費者需求，除台北總部外，統一超商共設有九個營運部。截至 2025 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 9,727 人^(註 1)，非員工工作者類型包含總部大樓管委會總幹事 1 人、秘書 1 人、機電 1 人以及清潔人員 9 人與保全 6 人共計 18 人，以及加盟門市人員總數截至 2025 年 12 月為 67,477 人^(註 2)。統一超商女性員工占比達 58.20%^(註 3)，而業務相關女性主管占比也達 56.40%。2025 年部經理女性比例為 18.33%，TEAM 經理、店經理、區顧問與部經理總和之女性比例為 54.49%，前述兩項也進一步訂定中長期目標，設定在 2028 達成 17% 與 50%^(註 4)。顯示統一超商所提供的工作環境及人才運用上均尊重性別平等^(註 5)。

註 1：包含後勤員工與直營門市人員。
註 2：加盟門市人員為最常見的非員工工作者類型，總數為截至 2025 年 12 月勞健保查核之人數；開幕未滿月的門市未進行查核，故排除此類門市人員數。
註 3：此處及以下章節的統計數據並未包含加盟門市。
註 4：2028 年目標將部經理女性比例設定為 17%，持續鼓勵女性主管勇於爭取職涯成就，TEAM 經理、店經理、區顧問與部經理總和之女性比例為 50%。
註 5：相關數據請見附錄**歷年績效**。

統一超商遵循「勞動基準法」，不僱用童工，也秉持「就業乃是支援弱勢自立生活最直接支持」的理念，除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，與大專院校合作推動實習方案，吸引大專實習生結合學校的實習計畫到超商實習。透過做中學，提前了解職場現況，學習零售服務業的作業細節與管理要點。針對表現良好的在實習生，也鼓勵實習期滿後留任，達到畢業即就業。另為實踐平等的就業環境，更聘用多於法規人數的身心障礙者。2025 年總公司與直營門市一共晉用 283 位身心障礙員工^(註)，占總員工人數 2.91%，為法定名額 2.91 倍。除身心障礙的員工外，統一超商同時晉用 117 位原住民員工，占總員工人數 1.20%。

註：係依實際晉用員工人數統計，未進行加權處理。

勞資溝通

統一超商重視每位員工的意見與回饋，設有各種溝通管道，舉凡「聯合服務中心」、「專屬 Email 信箱」、「利害關係人專區」等，鼓勵員工直接與管理階層進行溝通，反映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。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，如接獲員工申訴有關勞動條件等問題，立即協請所屬地區主管處理並提供勞動法令相關資訊，以利案件處理，並設定 5 個工作天需反饋處理結果，以維護員工權益，亦避免事態持續擴大。2025 年與員工權益相關之反映案件共有 275 件，雖然內部詢問案件數量微幅增加，但對外申訴數量同步減少，顯示同仁勞權意識提高的同時，也更信任內部申訴溝通管道，願意優先透過內部申訴詢問或反映意見。案件多以主管教導語氣及態度、加班費、薪資計算問題、薪資未如期發放等與加盟門市的爭議為主，上述案件經地區主管調查後，如確認加盟門市確有短發的加班費或薪資之情形，均已要求立即補正；相關缺失並依加盟契約規定辦理。另外。公司每月亦針對常見問題進行法令宣導，以強化加盟門市對勞動相關法規之認知與遵循。同時就主管教導員工的語氣、態度認知差異確實輔導、提供建議並消弭成見，所有反映案件皆於 2025 年當年度處理完畢。

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，資方代表皆為部級主管，而勞方代表由公司工會推派人選並代表 100% 在職員工；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，以確保並提升雙方溝通有效性。2025 年召開 4 次勞資會議，主要討論工作規則、公司內部通報、員工健康促進活動等主題，勞資會議的討論結果將由權責單位執行。另外統一超商企業工會 2019 年底由員工成立，旨在提升勞工權益與幸福感並充實勞工知能；雖工會迄今未曾向公司提出團體協約之協商要求，目前無簽署團體協約，但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。

統一超商持續與員工保持暢通溝通，2025 年無罷工或停工事件。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。過去三年內，未發生任何重大裁員事件^(註)。

註：重大裁員定義為遣散員工數大於 1,000 或是總員工數 10%。

2025 年統一超商整體總離職率為 35.17%，相較 2024 年 36.45% 有所下降^(註)。此一成果來自我們在員工關懷和職場環境改善上的努力。統一超商持續優化工作環境，降低離職率，吸引並留住優秀人才，也為穩定發展奠定堅實基礎。

註：總離職比率係指該年度離職員工人數 / 該年度 12 月 31 日在職員工人數，相關數據請見附錄**歷年績效**。