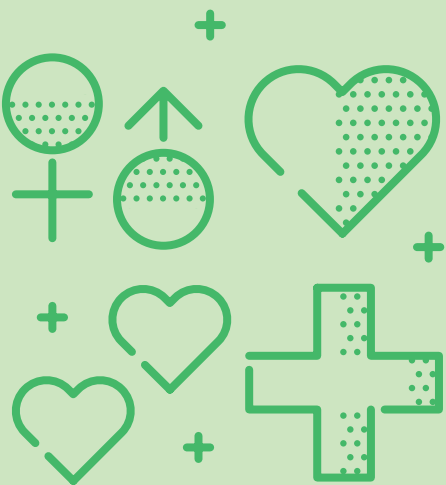


增進員工福祉

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。



管理方針

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 2,724 人，任用比例達 29.7%
- 以「零缺失」通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統年度追查；並有 100% 食品類自有品牌代工廠通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統查核

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 **0.25** 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 0.37 (2022-2024 年平均)

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 **55.79%**

永續目標管理進程

重大主題	管理指標	中長期目標	2025 目標	2024 目標 & 績效
人才吸引與留任	員工平均每人訓練時數	15	14	↑ 13 14.66
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 (2)0 天 (1)0 次 (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 0.25
	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 1.48 外包商 0.13
	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 傷害嚴重率：44 員工 40.88 外包商 4.05

5.1 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 2024 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 9,186 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 2024 年 12 月為 43,851 人^(註 2)。統一超商女性員工占比達 57.33%^(註 3)，而業務相關女性主管占比也達 55.79%。2024 年部經理女性比例為 15.79%，TEAM 經理、店經理、區顧問與部經理總和之女性比例為 53.97%，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 2024 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) 因原訂之 2025 年目標已提前達標，並另新增修訂 2025 年目標將部經理女性比例設定為 17%，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。2024 年總公司與直營門市一共晉用 274 位身心障礙員工，占總員工人數 2.98%，為法定名額 2.98 倍。除身心障礙的員工外，統一超商同時晉用 122 位原住民員工，占總員工人數 1.33%。

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。2024 年與員工權益相關之反映案件共有 270 件，雖內部詢問案件數量增加，然對外申訴數量卻減少，顯示同仁信任內部申訴溝通管道，因此持續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，針對加盟門市確有短發的加班費或薪資均補正，且相關缺失依加盟契約辦理；另針對主管教導員工的語氣、態度認知差異，也確實輔導、提供建議，所有反映案件皆於 2024 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。2024 年召開 4 次勞資會議，主要討論變形工時制度、辦公大樓庶務事宜、員工補助辦法修訂等主題，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，2024 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。2024 年統一超商整體總離職率為 36.45%，相較 2023 年 44.08% 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](#)。

福利薪酬與關懷照護

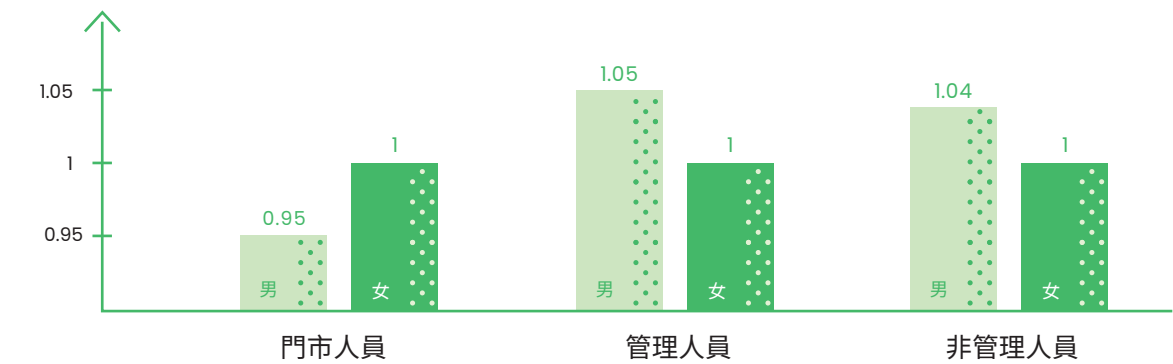
+ 薪資報酬 +

統一超商薪資政策確保所有全職員工起薪高於法定基本工資，係考量物價水準，以及零售同業新進人員平均薪資調查結果，並將生活工資^(註 1)納入新進人員薪資標準之設定參考，依此評估現有員工薪資的合理性，以支付更具市場競爭力且合理的薪資。統一超商每年檢視員工薪資水準是否具備市場競爭力且符合員工需求，每年 1 月調整超商新進人員起薪。2024 年門市人員起薪以零售同業之新進人員薪資 50 百分位數（中所得水平），後勤人員起薪為第 70 百分位數（高所得水平）。此外，物價水準較高地區的員工，統一超商額外提供本薪 5-10% 的津貼，以使員工及其家人可妥善生活。統一超商全職員工的變動薪酬根據個人績效，包括公司毛利、獲利狀況等財務性指標，評估其對整體營運的貢獻，並參考市場薪資水準和公司經營績效進行給付。而獎金分配則根據公司獎金和績效管理辦法，並考慮公司年度經營績效和個人績效給付。若員工於薪資權益受到不公平待遇，可透過超商聯合服務中心及稽核室的勞資爭議溝通管道進行反映。

(註 1) 統一超商生活工資計算方法係參考中華經濟研究院之生活工資研究報告所提：「工資應滿足勞工本身及其家庭（受扶養家屬）之最低（基本）生活所需」，故採「台灣平均每戶家庭每年食衣住醫療交通通訊教育相關消費支出 / 12 個月 / 平均每戶人數 *（勞工個人 + 扶養平均眷口數）」加以推估 2024 年平均生活工資水準。相關計算數據引用主計處最新年度公開之台灣 112 年家庭收支調查結果、衛生福利部健保署之 113 年全民健康保險雇主、自營業主、專門職業及技術人員自行執業者平均眷口數，歸納台灣平均每月生活工資為 27,411 元^(註 2)。
(註 2) 2023 年台灣平均每戶家庭每年食衣住醫療交通通訊教育相關消費支出為 588,273 元，包含食品及非酒精飲料、衣著鞋襪及服飾用品、住宅服務水電瓦斯及其他燃料、家具設備及家務維護、醫療保健、乘交通設備及其他交通服務、通訊與教育；2023 年平均每戶人數 2.79 人；2024 年台灣全民健康保險雇主、自營業主、專門職業及技術人員自行執業者平均眷口數為 0.56 人。

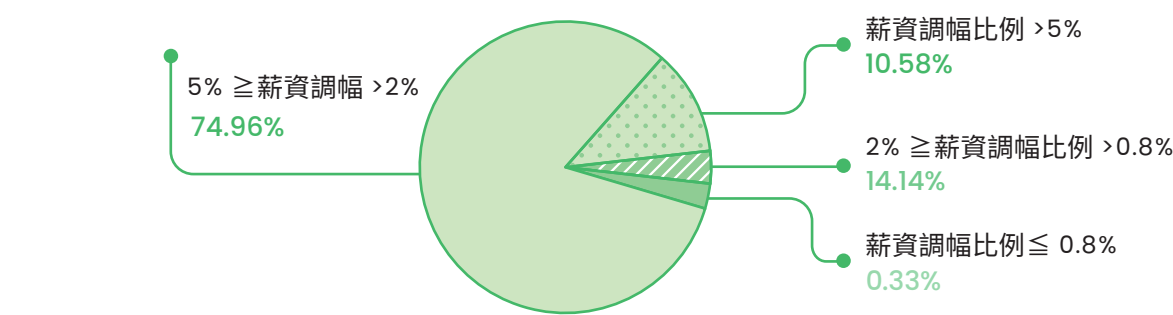
統一超商新進起薪為男女同工同酬，薪資福利不因性別、年齡而有所差別。2024 年新進後勤專員中大學畢業生起薪與基本工資（27,470 元）比為 1.33 倍；碩士則為 1.55 倍。2024 年男女薪資報酬比率無顯著差異，各類別員工基本薪資加上年終獎金比率皆在 1.05 倍以內。薪資調幅部分，2024 年以調幅比例 2%~5% 為多數，占總體員工 74.96%，調幅大於 5% 之員工則占 10.58%。

2024 年男女薪資報酬比率



(註 1) 薪資報酬為年度基本薪資加上年終獎金。
(註 2) 統計範圍為 2024 年 12 月底仍在職之全職員工（但排除實習生與 2024 年 3 月 15 日時新進或調任未滿半年之人員），其 2024 年之年度總薪資報酬。

2024 年有調薪之全職員工薪資調幅比例



(註 1) 以薪資調幅比例 >2% 計算為例，占比 = (薪資調幅比例 >2% 員工數) / 總全職員工數。
(註 2) 統計範圍為 2024 年 12 月底仍在職之全職員工（但排除實習生與 2024 年 3 月 15 日時新進或調任未滿半年之人員），其 2024 年之年度總薪資報酬。

2024 年依上市公司編製與申報永續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為 5,594 人，薪資平均數為 1,080 仟元，薪資中位數為 908 仟元；2024 年全時員工人數較 2023 年增加 241 人；2024 年薪資平均數約較 2023 年減少 3 仟元、薪資中位數減少 14 仟元。

(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。

+ 工作與生活平衡 +

統一超商員工福利多元，除發放年終獎金、各種津貼，也提供福儲信託、美好生活、彈性假期、健康照護四大項目之福利，並依法提供員工育嬰假，照顧員工之工作生活平衡，也照顧員工家庭，統一超商亦有完整的任用制度，員工得轉任全職或兼職，提供員工轉換身分的彈性。

統一超商與轉投資企業共 16 家品牌（7-ELEVEN、夢時代購物中心、悠旅生活事業 / 星巴克、統一生活 / 康是美、統一速達 / 黑貓宅急便、酷聖石冰淇淋、統一多拿滋、21Plus、統一聖娜多堡、樂清服務、統一超食代、統一藥品、聖德科斯、首阜企管、捷盟行銷、統一資訊），在 1111 人力銀行主辦 2024 幸福企業選拔得到「幸福企業金獎」肯定。福利項目及育嬰假申請情形詳如下表。

統一超商員工福利項目

福儲信託

為員工提供長期儲蓄信託，讓員工可以享受年度分紅和公司的長期盈利能力，員工可以選擇是否參與該計劃。該信託僅投資於統一超商股票。參與者每月可以提取其月薪 6% 轉入信託帳戶，統一超商另外提供 1.8% 作為紅利份額。

適用對象為通過試用期後獲得永久合約的員工。截至 2024/12/31 不包括高階管理人員有 9,175 人適用。

美好生活

- 辦公場所設置集哺乳室
- 與幼兒托育機構簽約提供優惠價格
- 後勤同仁可彈性選擇上下班時段
- 每年給予定額旅遊券
- 提供孕期祝賀小禮及產後彌月禮盒
- 設置幸福合作社協助同仁處理身心健康與家庭議題
- 提供同仁每年免費 3 小時的晤談服務

彈性假期

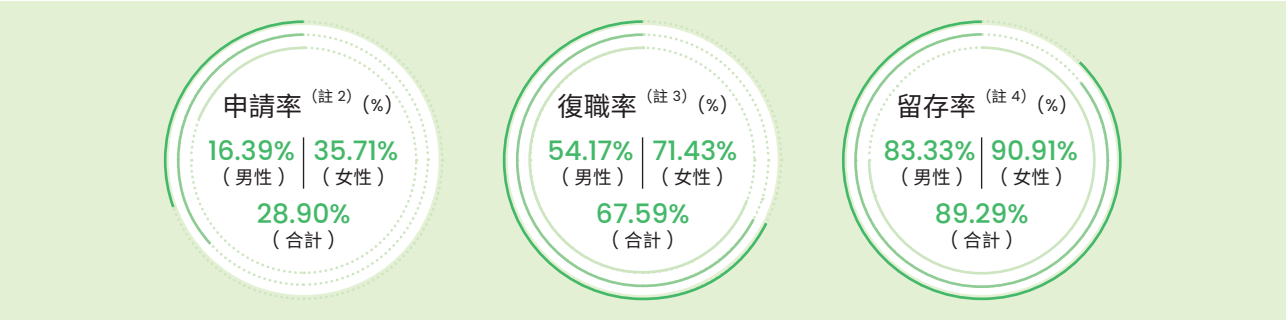
- 產假與小產假優於法令，不限年資皆予以全薪
- 主要照顧者員工，分娩前後給予全薪產檢假與產假共 9 星期
- 擔任非主要照顧者員工，在配偶分娩前後也得以申請全薪陪產假共 7 天
- 特殊照顧假，因重大災害事故，員工需親自照顧眷屬，得有薪「特殊照顧假」上限 3 天，以提供員工應對災害照顧家庭的彈性。

健康照護

- 年度健檢
- 職災保險
- 員工與眷屬團保
- 眷屬日活動、健康促進活動
- 專職護理師、醫師定期駐點

2024 年育嬰假申請、復職申請、留任的比例

項目	男性	女性	合計
2024 年有權申請 ^(註 1) 育嬰留停之員工	122	224	346
2024 年實際申請育嬰留停之員工	20	80	100
2024 年預計育嬰留停復職	24	84	108
2024 年實際育嬰留停復職	13	60	73
2023 年實際育嬰留停復職	18	66	84
2023 年育嬰假復職後十二個月仍在職	15	60	75



(註 1) 有權申請係指 2022-2024 年請領生育補助的員工
(註 2) 申請率：實際申請育嬰留停之員工數／有權申請育嬰留停之員工數
(註 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
(註 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

+ 加盟主福利 +

2024 年統一超商已超過 7,000 家門市，加盟主人數共 3,643 人^(註)。為照顧加盟主，統一超商持續關心加盟主的獲利，建構創業安心、獲利穩定的加盟環境。
統一超商亦規劃加盟主的身體照護及休閒活動，2024 年編列 1,864 萬預算在加盟主渡假補助及其他福利補貼。

(註) 統一超商推廣複數店加盟，故整體門市增加，加盟主人數降低。

加盟主之保險補貼與福利	
保險補貼	
團體保險	加盟店團體保險保費補助 15% 金額
加盟主 / 加盟店員工	加盟店互助機制，主要為直系親屬喪葬補助款
COVID-19 互助會	加盟店互助機制，確診慰問金申請
福利	
加盟主信託福儲	提供投資款獎勵金補助
健康檢查補助	加盟年資 10 年以上、且年齡大於 41 歲的加盟主及同於門市工作之配偶，均可享有 2 年 1 次的 1.6 萬元健康檢查補助
各式優惠	關係企業商品優惠、休閒活動優惠、生日禮

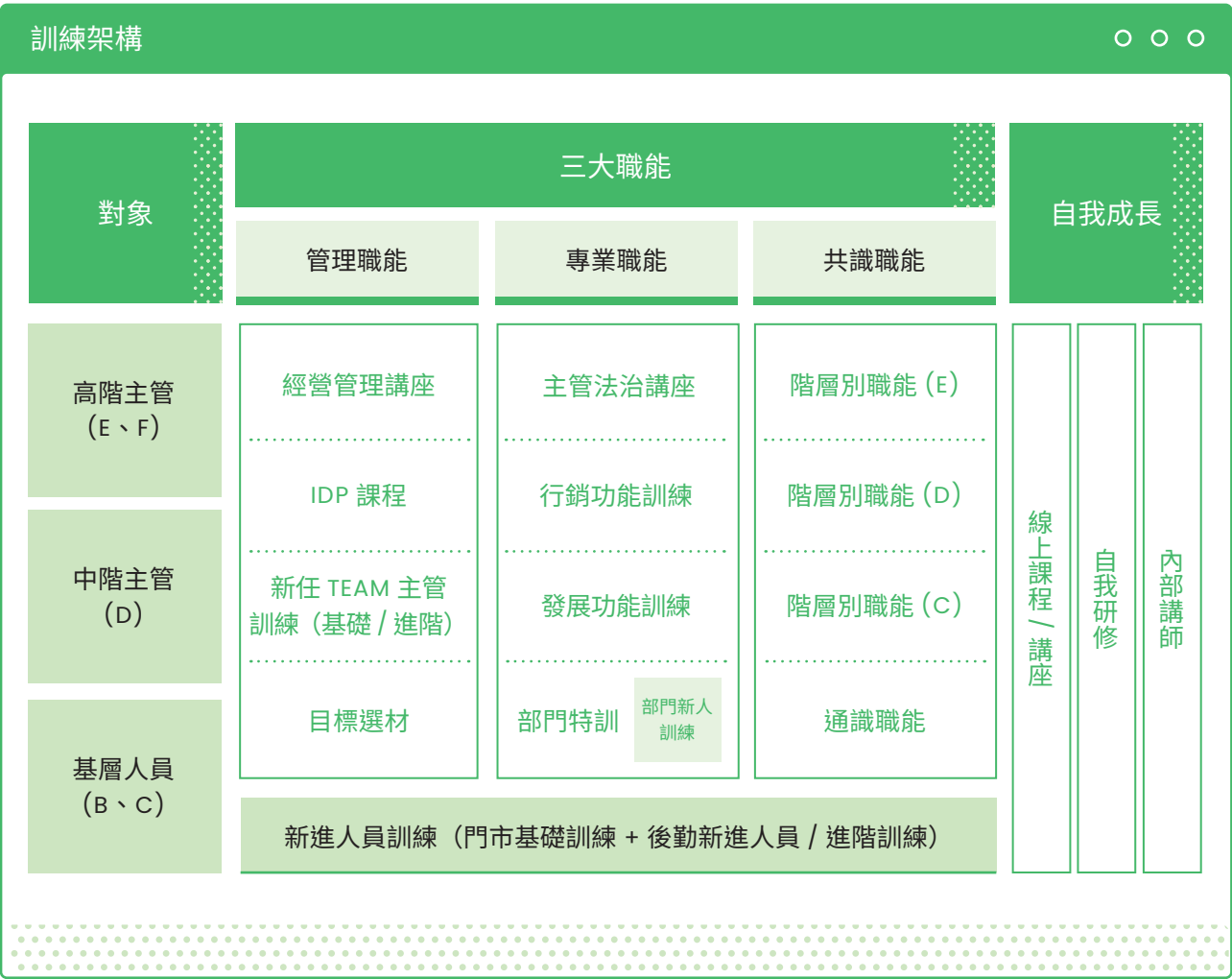
人才發展與培育

+ 員工教育訓練 +

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」，明訂各職位夥伴應具備能力與對應課程，並規範各項訓練活動，協助員工強化行為或技巧。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 專責推動全公司教育訓練。

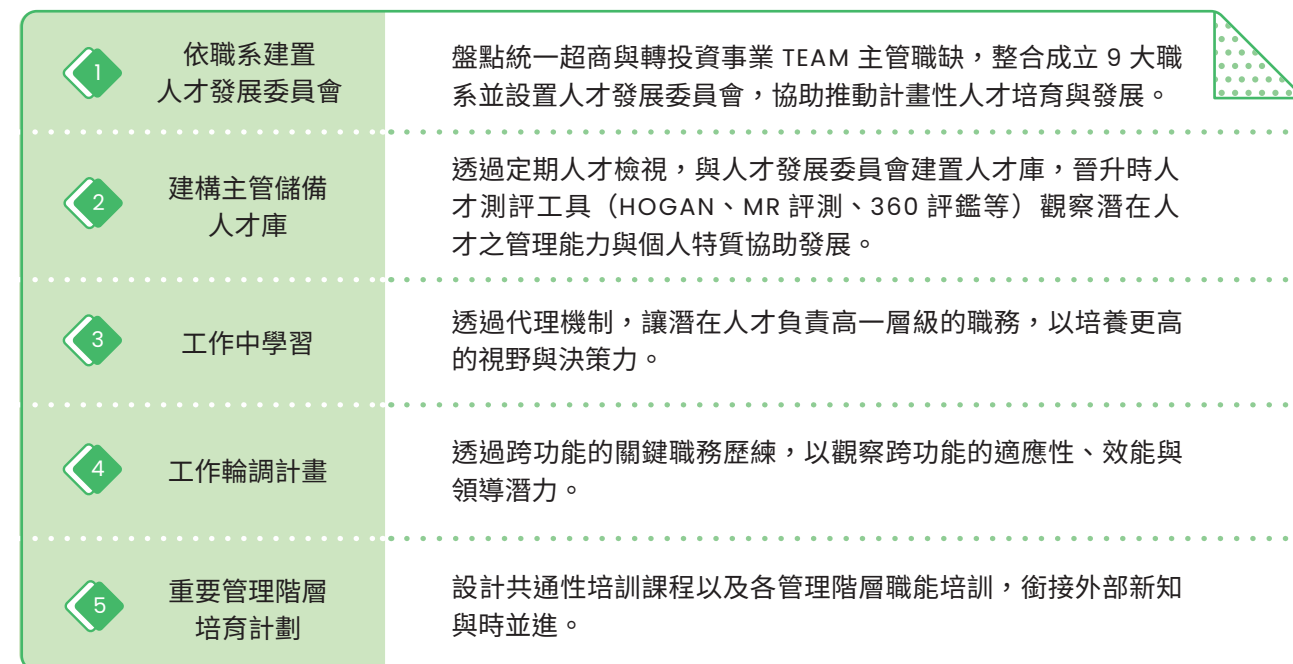
+ 訓練架構 +

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、在職進修等；並積極培育內部有熱情且樂於分享的夥伴成為專業的內部講師，以進行專業傳承；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。同時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。若同仁對於教育訓練有任何想法，可透由聯合服務中心、人資信箱、利害關係人專區及內部溝通平台提出建議或需求。



+ 關鍵人才發展計畫 +

關鍵職位在企業中掌握成功核心與專業能力，為企業營運中樞並肩負重要決策角色；一旦職缺產生，若未能及時遞補將對企業造成莫大影響。為了能有效確保統一超商及轉投資關係企業的人才供應銜接無虞，建構主管儲備人才庫。除了透過人才評議機制來發展和評估有潛力的員工；同步利用專業的評測工具衡量潛在人才的管理能力，以有效縮短職缺空缺的時間，穩定整體營運不中斷。關鍵人才庫建置與設計職務發展計畫，孕育零售產業優秀人才，善盡企業社會責任，推動產業向前邁進。統一超商建置儲備 TEAM 主管培育機制，定期盤點與檢視潛在人才，並擬訂以實作為核心的發展計畫，具體做法如下：



統一超商每年度盤點檢視各階層接班人選，並建置不同單位關鍵人才庫，針對潛力人才進行量身訂作的「個人發展計畫」，鼓勵跨單位輪調，協助發展成長與人才培育，累計至 2024 年已辦理 47 場人才評議會，共有 411 位人員列入儲備人才庫中。

統一超商亦希望透過工作輪調提供員工跨單位歷練機會，並拓展視野格局，培育優秀人才，2024 年內部轉調比率^(註)為 63.03%。

(註) 統一超商員工轉調人數／統一超商總年度累計職缺數。

+ 教育訓練統計 +

統一超商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。2024 年教育訓練總費用投入共 86,888 仟元，平均每人訓練費用 9,459 元，相較去年人均訓練費用多 2,424 元；全公司教育訓練總時數為 134,624 小時，平均每人受訓時數為 14.66 小時^(註)。2024 年因應同仁工作型態，除了持續開辦實體課程，也積極打造數位學習環境，推行全員趨勢講座和辦理許多數位工具的課程，歷經一年的培訓，同仁皆已具備新科技的認知和知識，將逐步轉為工作實踐和應用。統一超商提供各階層所需之訓練課程，更有豐富多元之線上數位課程資源，在良好的數位學習環境中讓同仁藉由彈性自學不受時空限制以及線上認證的雙軌制度，以滿足同仁各種學習需求。

(註) 分母計算基礎為 2024/12/31 9186 人

2024 年員工教育訓練平均時數（教室 + 線上課程 + 線上測驗 + 派外訓練）

員工類別	門市人員		管理人員		非管理人員		合 計	
								
訓練總時數	16,309.0	32,298.5	9,785.5	2,001.5	34,380.5	39,148.5	60,475.0	74,148.5
員工總數 ^(註)	2,750	3,887	238	62	977	1,317	3,920	5,266
每名員工接受訓練的平均時數	6.03	8.31	41.12	43.57	35.19	29.73	15.43	14.08

+ 教育訓練課程 +

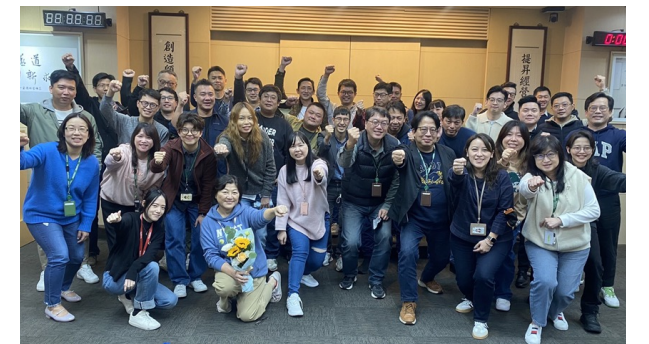
中高階主管培育

2024 年針對集團所需零售流通相關數位轉型與 AI 運用、MART TECH、哈佛經營個案、ESG 等趨勢思維，結合台科大學術資源，透過經理人視角，建構核心知識與經營思維並建立多元學習管道，提高企業競爭力。共舉辦 26 門課程，共 520 人次主管通過，累計訓練時數達 2,250 小時。



新任主管培育

2024 年透過混成學習設計，包含管理職能課程、安排企業參訪、主管開訓期勉、成果發表學長姐主管經驗分享和交流提供相關趨勢與知識，以提升新任主管管理職能與領導團隊即戰力，並建立同梯交流、共學，凝聚同儕經驗交流，共培育超商新任主管 35 位和 BU 新任主管 19 位。超商新任主管訓練共 233 人次通過，訓練時數共計 1,479 小時。



營業幹部培育

區經理養成：針對儲備區經理擔任區經理的落差進行發展，強化區經理能力，並縮短對區經理工作的摸索期，培育時間 3 個月，期間落實個人發展計畫執行，為儲備區經理帶來更深且落地的行為改變。2024 年共完成培育 13 人次，其中有 11 位儲備區經理皆已晉升為區經理。

區顧問職能強化：針對區顧問進行職能強化，包含銷售說服能力、表達、顧客導向、工作管理、決策能力、結果導向、建立信賴關係等職能進行培育，以協助區顧問增強與加盟主合作溝通和關係經營。共 190 人次通過課程，訓練時數共 1,274 小時。



線上學習策展

2024 年配合公司數位轉型策略，協助組織與同仁面對不斷變化的數位環境，持續學習數位技術的應用、數據分析、人工智慧、資安等方面的知識和技能培養，以促進更有效率、靈活和創新的營運商機。我們持續進行年度線上學習策展，推播不超過 0.5 小時之短時數線上課程，並引進用外部資源推出學習電子報，提供同仁利用碎片時間學習，有 3,727 人次通過課程。

大師 OPEN 講

大師 OPEN 講建構多元數位講座，引進業界大師傳授獨家知識、成功工作心法、企業成功關鍵，使全員可以隨時學習、掌握趨勢。2024 年度推行全員數位趨勢講座且不設限講授主題，大量收集外部數位趨勢知識與技術，並與 BU 分享共學；共計 12 門實體講座和 2 門線上課程，統一超商計 1,338 人次通過，BU 參與學習共計 2,076 人次。

你BOOK不知道的事
《超速學習》

一種獲取技能與知識的策略，兼具自主性與高強度。

課程時長：0.5小時(通過後不可再報名)
課程對象：全員
授課方式：線上自學
上架時間：01/17

課程介紹：依循「超速學習」九大法則，在短時間內學會任何你想學的，持續不斷自我精進，擁有快速的自主學習能力，才能保持領先地位、跟上時局變化。

影片講師：謝文憲 外部講師 [立即報名課程](#)

延伸學習 [點選課程報名](#) 你BOOK不知道的事《原子習慣》

你BOOK不知道的事
《上游思維》

在問題發生前解決的根治之道

課程時長：0.5小時(通過後不可再報名)
課程對象：全員
授課方式：線上自學
上架時間：01/17

課程介紹：透過案例說明和提倡超前部署的思維方式，即「上游思維」，在問題尚未出現或擴大之前，就採取行動來預防和解決。

影片講師：許景泰 外部講師 [立即報名課程](#)

延伸學習 [點選課程報名](#) 你BOOK不知道的事《挑戰不可能！麥肯錫都在用的絕對做得到思考法》

你BOOK不知道的事《零錯誤》

你BOOK不知道的事《即斷力》

你BOOK不知道的事《原則》

MIT系統思考力—用圖像溝通解決複雜問題

問題解決神燈島



TK 文化推動 - ISE (In store Education) 店內學習訓練

為實踐現場主義，強化主管現場意識，透過門市重點業務的實作學習及交流反思，找出支援前線之方法，即時解決門市問題，2015 年起開始透過客製的門市體驗，協助主管更貼近門市立場思考各項方案。2021 年度啟動變革計劃，更名為店內學習訓練 ISE (In-Store Education)，並擴大將所有後勤專員也納入實施對象，以主題式學習與並肩工作方式，讓後勤同仁與門市夥伴進行所屬工作業務的溝通交流。

2024 年共執行 8 梯次，主管共 627 人次參與門市體驗，開辦至今已累計 216 梯次，完成至少 3,751 人次的店內學習體驗訓練。

共同法治教育

我們運用集團資源，與母公司統一企業共同推動「法治教育」，以提高主管決策時的法律敏感度。並逐步建立其他共同選修科目，共享教育訓練資源。

2024 年共同教育訓練情形	
對象	統一超商 TEAM 級以上主管，必修法治時數 3 小時／年，其他各階人員採主題式修習。
2024 年成果	教室課程／線上課程／講座：共 28 堂課 法治課程：60,759 人次，34,267.5 小時

課程內容

誠信經營
相關法規

如經理人必知勞動法令課程（實體、線上）2 門，3 小時，共 326 人次通過，訓練時數共 978 小時、誠信經營進階宣導 0.5 小時（防範內線交易宣導）等 530 人次通過，訓練時數共 265 小時、誠信經營 & 個資管理線上課程 1 小時，410 人次通過，訓練時數共 410 小時，透過教育訓練與宣導，降低經營風險，同時提升內部人員的誠信經營理念。

食品安全
相關法規

課程如食品違規廣告、食安法介紹，開課時數 0.5 小時，共 243 人次通過，訓練時數共 121.5 小時，將食品安全列為第一要務，持續為消費者建立嚴謹的食品安全防護網。

勞動安全
相關法規

課程如勞動基準法概要 2 小時，共 60 人次通過，訓練時數共 120 小時、職場暴力暨性騷擾防治 4 門課程，共 51,792 人次通過，訓練時數共 24,259.5 小時、職業安全衛生法 8 門課程，共 3,643 人次通過，訓練時數共 3478.5 小時，讓全體同仁共同建立友善且重視職業安全衛生的勞動環境。

資訊安全
相關法規

如資安漏洞防範課程 4 門課程，共 2719 人次通過，訓練時數共 3742.5 小時、個資管理解析等 6 門課程，共 1,045 人次通過，訓練時數共 892.5 小時，提升組織與員工對資料和隱私的保護與管理能力，建立良好資通安全意識。

永續人才培育推動

2024 年透過永續經營－環保減塑愛地球線上課程，課程內容回顧過去減塑成果，探討統一超商永續經營作為與成果，鼓勵員工一起參與永續環保行動，貫徹地球永續、你我日常於生活當中。課程共計 7,980 人通過本課程^(註)。

統一超商內部也持續辦理實體教室課程，宣導永續經理的理念，包含【全員大師 OPEN 講】『永續發展與我何關？』現況與趨勢，共計 60 人次通過、【全員大師 OPEN 講】碳權未來：趨勢、挑戰與機遇，共計 26 人次通過、【ESG 永續經營講座】永續友達，友達永續實務分享，共計 60 人次通過、【中高階主管專案】ESG(減碳、物流為核心)學程，共計 144 人次通過。

除此之外，統一超商認為永續人才是企業未來核心競爭力的重要一環，期許透過各式教育訓練提升全體同仁 ESG 思維並鼓勵同仁將永續觀念結合工作專業，2024 年針對永續人才面對氣候變遷及永續發展浪潮下，以 ESG 風險角度探究對企業內控之影響及因應措施提升企業永續價值，完善風險管理制度等課程共計派出 11 名同仁參加外部專業機構的培育課程。

(註) 永續經營－環保減塑愛地球線上課程上架時間為 2023 年底，於 2024 年 8 月 31 下架。

資安教育強化

持續強化同仁資安危機意識與社交工程資安教育，降低個人、顧客與公司重要資料外洩風險，全面提升資安防護力，2024 年度共計通過 3,384 人次。包含派出 11 人次參加外訓課程，學習「資安防護」與「雲端安全」和「資安鑑識課程」等；單位也自辦訓練「社交工程攻擊防範」通過 229 人次；線上課程「資安漏洞防範」、「社交工程攻擊防範」、「從 ChatGPT 生成式 AI 看資安與網路犯罪漏洞議題」、「網路釣魚防範課程」共通過 3,144 人次。

數位素養推動專案

積極致力於全面推動 AI 素養，涵蓋組織內不僅包含主管層，更延伸至每一位員工。透過對趨勢、思維和工具的全面規劃，2024 年度我們進一步擴大了相應的課程，吸引了總計 3,386 人次積極參與者。希望在數位轉型的浪潮，使每位成員都能充分掌握 AI 素養，勇敢面對未來的挑戰。

「營運省力館」- AI 訂貨系統訓練

統一超商為確保商品豐富化、減少缺貨並提升門市經營效率，舉辦「營運省力館」活動，對直營門市員工進行 AI 訂貨系統的教育訓練。活動中，透過演示與公式說明，員工能模擬訂貨系統操作，以提升使用及判讀數據能力。2024 年，共計 3,379 名員工受訓，包含全職 3128 人、兼職 251 人，訓練後員工訂貨更精準，更加符合實際銷售與需求，使商品季淨毛利額較去年同期增長 10.41%。

品質管理教育訓練

針對後勤新進人員之教育訓練亦納入食品良好衛生規範內容，針對商品品質管理相關權責單位人員，則進行不同品質管理主題教育訓練，如新品上市品保檢驗審查、不同品項之品保規範等，以確保內部人員了解自身於統一超商整體品保管理系統中之職責，共同維護商品品質及消費者健康安全。

+ 加盟主教育訓練 +

在學習方面，每年投入上千萬元預算在講座課程，開辦加盟主訓練課程，並配合傑出店長選拔激勵加盟主成長。

加盟主訓練課程主要有 2 種，分別是加盟主基礎訓與店經理特訓。加盟主基礎訓係指以連續 4 週共 172 小時密集訓練，學習管理經營能力、帳務管理、品保與鮮度管理與經營法令知識等擔任店經理所需的知識與技能，經完成訓練且測驗合格後，始取得擔任加盟主之資格。2024 年共完成 214 人次的加盟主訓練。店經理特訓則依據年度經營主題，以貼近門市實務進行課程規劃，每年針對所有門市經營者進行訓練，以提升門市經營者經營能力，課程以「AI 訂貨系統案例探討」為主題，2024 年 6,019 人完成店經理特訓。

+ 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，強化全體同仁考評指標與公司重要營運績效連結度外，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。

績效管理循環

統一超商全職員工不分性別、年度績效週期符合評核天數者每年需接受一次績效檢核，年度績效評核指標包含兩部份，主管與下轄夥伴須設特定比例之公司重大經營指標，其餘比例設定個人績效目標，同時檢核團隊與個人工作績效。若員工於其職務上持續展現良好績效並獲主管肯定，則可運用升等制度提升職等，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。對於績效落後員工，透過直屬主管輔導與目標改善定期對話與檢視執行狀況，由主管觀察建議與持續回饋以協助員工績效提升與強化弱項能力。

績效管理制度

全職人員

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

期末績效評核

當年度考勤期間未在職天數 >273 天者不列入考核，100% 達成績效評核

兼職人員

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

此外，統一超商亦有採用 360 度評鑑的方式針對特定薪層的員工進行考核，結果將作為未來晉升決策的參考，雖然目前尚未將所有員工納入，但我們將會持續採用，期望使評估機制更加客觀，從而對公司業績產生正面影響。

5.2 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，2024 年共訓練 261 名人員。統一超商亦定期針對自身營運範圍之總部、區辦公室、直營門市，以及一階供應商、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。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](#)」。