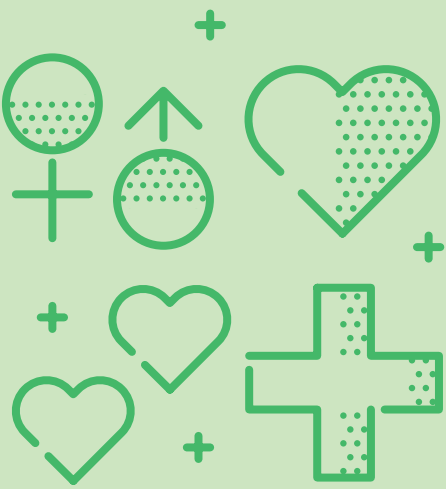


增進員工福祉

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

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](#)」。

職場暴力預防

近年來不時有便利商店發生職場暴力攻擊事件，勞動部訂定「便利商店職場不法侵害預防安全衛生指引」外，亦將列為勞動檢查方針。為響應主管機關推動職場不法侵害預防，公司透過跨單位合作，逐項檢視各項執行作為，設定短、中、長期執行目標，從軟體到硬體，進行檢視、補強與強化，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。提升同仁危害辨識與預防因應能力。
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。
提供安全 工作場所	於門市導入公務機安裝 110 視訊報案 APP、提醒夥伴若遭受安全危害時務必優先保護自身安全、指導夥伴遇到危害應行使退避權（移至安全區域，如：廁所或倉庫並上鎖）、門市投入安裝閃光警報器設施…等，透過不同的機制讓同仁遇到狀況需要援助時，除可嚇阻外部暴力並增加尋求救援之機會。

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「性騷擾防治申訴及處理辦法」，以妥善處置相關侵害事件，2024 年共接獲 3 起性騷擾申訴事件，1 件為對同仁間之性騷擾事件、2 件為同仁對顧客、業務對象之間之性騷擾事件，針對以上調查屬實案件，對違規者視情節輕重給予懲處、職位調整或移送警方依法追究刑事責任，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，統一超商除製作並張貼「禁止性騷擾」之宣傳海報於全台門市，亦設置「職場暴力暨性騷擾防治」為教育培訓必修課，以線上課程進行，並須完成課後測驗。2024 年另新增「工作場所性騷擾防治教育訓練（主管篇）」，以公司主管階層為授課對象，加強主管之性騷擾防治意識，以協助單位進行性騷擾防治作為。

性騷擾事件處理程序	
申訴管道	調查流程
申訴人可透過利害關係人信箱、稽核室、員工關係信箱等管道提出申訴。	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。所有申訴案件均於受理後 2 個月內處理完畢。
專責單位	人力資源部

5.3 職業安全衛生

職業安全衛生委員會

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，並成立職業安全衛生委員會，委員人數共 29 人，其中員工推舉之勞工代表 10 位，占比為 34.48%，勞安室則編制 4 名專職人員（職業安全衛生業務主管 1 人、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，由雇主代表擔任會議主席，勞安室、護理師進行季度業務報告，各單位進行目標方案報告，邀集各單位最高主管及勞工代表共同商討公司安全衛生業務，並訂定職業安全績效目標、討論目標進度；每年辦理管理審查會議，審議、協調及建議安全衛生相關事項，確認職安衛運作之適切性及有效性。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反映對職安衛之意見，若有職安衛相關事件則會透過職業安全衛生委員會，召集相關單位主管、勞工代表，協調、建議、審議職業安全衛生事項。依循管理系統 PDCA（規劃、執行、查核、修正）流程來進行活動，以確保可靠度目標之達成，並進而促使職業安全衛生持續改善。

