

04



統一超商 - 幸福好鄰居

2018 KPI

- 舉辦好鄰居同樂會**15,000**場次、超過**30**萬人次參與
- 門市零錢捐年度募款達**170,000**仟元

2017 KPI

- 舉辦好鄰居同樂會**7,000**場次、超過**17.5**萬人參與
- 門市零錢捐年度募款達**166,000**仟元

2016 KPI

- 舉辦好鄰居同樂會**2,300**場次、超過**11.5**萬人參與
- 門市零錢捐年度募款達**165,000**仟元



達成情形

100%

達成情形

100%

一直以來，統一超商的使命，就是成為社區中無可取代，傳遞幸福、給人安心的好鄰居。我們深入大街小巷，與民眾日常生活有著緊密關聯，這是一種情感的連結。透過妥善運用企業核心能力，將企業資源充分運用在社會每一個角落，並在社區經營的過程中，了解民眾需求，累積民眾信任度及情感，藉由全台 5,200 多家門市，與民眾一起攜手打造統一超商幸福好鄰居。



4.1 統一超商好鄰居文教基金會

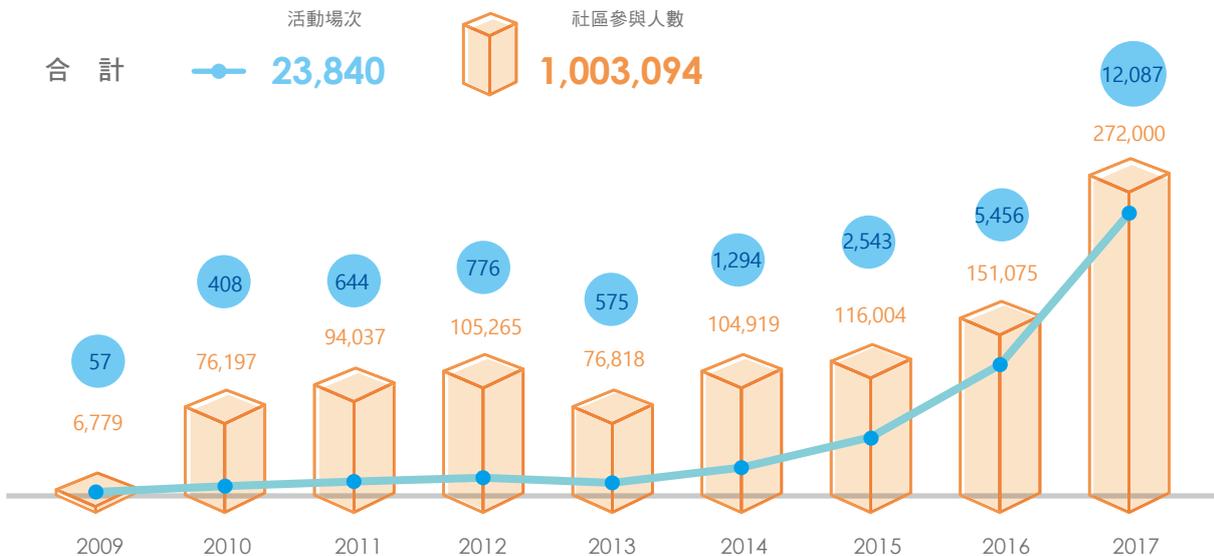
7-ELEVEN 於 1999 年捐助成立「統一超商好鄰居文教基金會」，深耕台灣在地近 20 年，以零售通路的品牌特性及經營 know-how，再輔以全台各地的門市據點為公益網絡，投入社區經營與弱勢關懷。好鄰居基金會主要服務對象為社區民眾，持續關注並發展「健康生活」、「社區環保」、「弱勢與偏鄉關懷」等三大面向，為社區創造更優良的休閒生活品質。每年投入近 7 萬人次的門市夥伴及上千萬的預算，重現「柑仔店」的人情味，讓 7-ELEVEN 成為大家的好鄰居。

好鄰居基金會目前主要從事的公益活動有「好鄰居同樂會」、「好鄰居勵學計畫」及「7-ELEVEN 千禧健康小站」提供腰圍量尺、血壓計等服務。

好鄰居同樂會

好鄰居基金會從 2009 年開始推動「好鄰居同樂會」，透過各類的社區活動，凝聚社會更溫暖、強大向上提升的力量，找回台灣純樸又可愛的人情味，拉近人與人之間的距離，為社會添加關懷與溫度。同樂會持續聚焦「親子互動、弱勢關懷、教育文化、環保樂活」四大主題，深入關懷社區所需。開辦以來共舉辦超過 3 萬場活動，吸引超過百萬人次體驗。2017 年在各門市主動策畫下，首度突破 1 萬 2 千場，創下歷史新高，成為全台最受歡迎的親子體驗活動。

○好鄰居同樂會歷年取辦活動場次及參與人數：



活動類型	活動內容說明	代表性主題活動	活動場次	活動佔比
弱勢關懷	喚起民眾對居住土地之情感，關懷在地弱勢及大小事，進而凝聚社區共識。	不老店長 OPEN! Cares 健康打氣站 捐血活動	366	3%
親子互動	邀請親子、大人小孩至門市互動過節、同樂，促進親子關係。	繪圖比賽 創意蛋糕 DIY 料理 DIY	3,630	30%
教育文化	透過便利商店經營特色，提供民眾體驗服務價值、寓教於樂推展。	小小店長 好鄰居教室（英文、數學..等）	5,812	48.1%
環保樂活	推動門市及民眾重視周遭環境議題與健康議題，將環保理念融入平時生活之中，並養成健康的生活習慣。	健檢闖關 肝炎篩檢、失智症篩檢 資源回收教育 社區清掃 咖啡渣環保 DIY 小小農夫 DIY	2,279	18.9%
合計			12,087	100%

好鄰居勵學計畫

根據教育部 2016 年統計，全台有 880 所偏鄉國小中以屏東、台東、台南數量最多，台灣國中、小教師超額，但偏鄉卻面臨招不到老師的困境，教育資源不均造成偏鄉學校近 9 成必須透過外部資源來推動閱讀及招募重要的閱讀專責教師；因此好鄰居基金會每年捐助「財團法人為台灣而教教育基金會」教師經費，並在雲林、台南、高屏及花東地區等 30 所偏鄉小學推動集點換餐鼓勵閱讀計畫，累計至 2017 年偏鄉國小閱讀點數累積超過 6 萬 8 千點及閱讀心得達 7,916 篇以上，近達 7 萬本以上的借閱量，從成果中看到孩子的改變，協助偏鄉學童拓展視野，替孩子未來帶來更多翻轉的可能性。



偏鄉學校缺老師，解決師資問題：

偏鄉缺的不一定是物質資源，但教導與陪伴卻是偏鄉教育最大問題，2014 年起好鄰居基金會與 Teach for Taiwan「財團法人為台灣而教教育基金會」合作，支持台南及台東地區 30 所偏鄉國小教師所需之薪資與培訓費用，共同解決偏鄉師資問題，2017 已進入第四屆，共有近百位老師投身偏鄉的教學。



提供偏鄉學校更多元的教學資源及提升學生學習動力：

好鄰居基金會資助修建 88 風災後的甲仙國小圖書館提供閱讀資源，更觀察到孩童逛超商如同逛百貨公司般的有趣，持續以偏鄉超商門市做為據點，老師可申請舉辦「好鄰居教室」做為戶外教學的場域，如數學、英文、藝術等；更與 30 所偏鄉國小合作推動「勵學閱讀集點」計畫，結合超商資源，透過閱讀集點、投稿方式，提供門市換餐或商品卡等獎勵，提供誘因鼓勵學生閱讀。

好鄰居勵學計畫 - 好鄰居教室

持續鼓勵教師發揮創意教學，將門市當作戶外教學的場域，透過寓教於樂的方式，提升孩童學習動機，透過門市關懷在地孩童教育，期望教育的影響力不僅在教室內，在各種生活情境與場域上有各種推行的可能。開辦以來累計共舉辦 64 場，以數學為主，次之社會。



○好鄰居教室實際成果：

合作門市
7-ELEVEN 鼎富門市

合作學校
台南龍崎國小

教學主題
數學與綜合領域

活動對象
一、二年級學生



活動名稱 數學生活教室

台南龍崎國小的低年級學童，在老師的帶領下，到 7-ELEVEN 進行教室外課程，期望讓小朋友熟練整數加減乘的直式運算，並能在現實生活中，解決兩步驟的計算問題。

首先透過門市人員的介紹，讓學童完整認識門市環境、體驗補貨以及練習如何觀察商品資訊。接著讓學童分組進行 150 元以下商品選購與金額計算的小活動，並到櫃台彼此完成結帳。在本次教室外課程的體驗中，讓學童們更加熟悉、明白加減乘法在生活上的實際應用方式，和商店運作的細節流程，培養孩子的多元學習興趣。

推動「勵學閱讀集點」計畫

與 30 所偏鄉國小合作推動「勵學閱讀集點」計畫結合超商資源，學童閱讀後經老師認證即可獲得 1 點，集滿 40 點可至指定 7-ELEVEN 門市兌換 60 元以內餐點（不得兌換糖果、酒精飲料、氣泡飲料等）；同步搭配閱讀投稿獎勵，作品將刊登於基金會官網外，每月投稿 4 篇以上的學童以及每學期校內累積最多投稿篇數的班級皆會提供 7-ELEVEN 商品卡做為鼓勵。



透過推動閱讀不斷給予偏鄉學童學習刺激，也間接促進他們的語文能力，像是龍崎國小 5 年級的林同學，因媽媽工作晚歸多由奶奶照顧，隔代教養的她過去閒暇只喜愛滑手機，但自從學校推動「閱讀集點」，為獲得更多點數比其他同學更勤快看書，無形增進語文能力。好鄰居基金會希望改善偏鄉教育環境，讓孩子在閱讀看見全世界，也看見希望和光。



為持續鼓勵努力閱讀的孩子，並以實際行動支持偏鄉閱讀；延續 2012 年《拔一條河》感動人心的故事，2017 年好鄰居基金會特別與院線片《老師你會不會回來》共同在台南國賓影城舉辦公益特映會，邀請台南三所偏鄉國小師生們一起觀影。該電影改編自獲得「SUPER 教師獎」、「POWER 教師獎」、「師鐸獎」爽文國中教導主任王政忠老師的真實故事，劇情描述王政忠老師公費實習分發到偏鄉的爽文國中，一度想放棄重回城市教書，卻因 921 大地震後災生們的呼喚，讓他決心投入偏鄉教學 21 年，並以特殊教學方式來翻轉偏鄉教育；透過電影觀賞，讓偏鄉學童能夠學習到教育是翻轉人生的鑰匙。



2018 年則延續好鄰居勵學計畫，預計將會有超過 35 所學校參與閱讀集點，服務近 3,700 位偏鄉學童，規劃閱讀兌換 7-ELEVEN 商品卡，提升閱讀動力。也擴大好鄰居教室舉辦，各校將門市做為戶外教學的場域，鼓勵師生利用，讓偏鄉學童有更多元的學習資源。

「OPEN! 兒童閱覽室」

統一超商亦於 2016 年成立全台首創、門市加入閱覽室功能的「OPEN! 兒童閱覽室」，目的係希望透過門市舒適的環境，提供學童課後聚集討論作業的好地方，為社區、為學童創造更多附加價值，作為當地居民生活的社區中心，成為名副其實的社區好鄰居，並藉此推廣社區讀書風氣。截至 2017 年 12 月底全台共有 107 間。

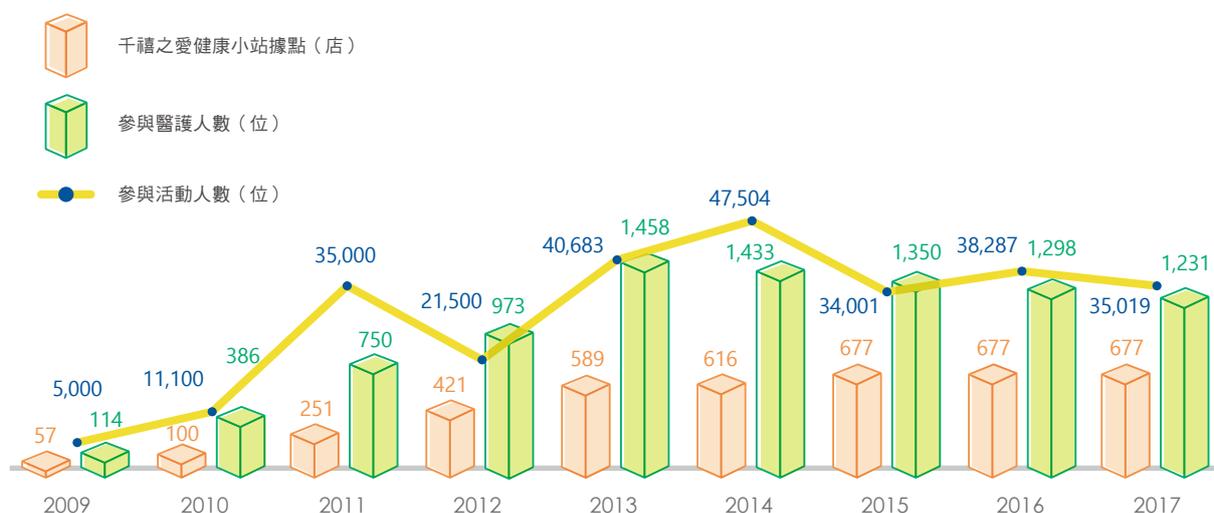


4

統一超商，幸福好鄰居

7-ELEVEN 千禧健康小站

2009 年由好鄰居基金會與千禧之愛健康基金會合作擇點成立的「千禧健康小站」地點分佈於全台（包含澎湖、金門、馬祖離島地區），目前共計有 677 家 7-ELEVEN 設有「千禧健康小站」。「千禧健康小站」提供民眾自助式量血壓及量腰圍服務，以及每年舉辦全國性健檢活動，呼籲民眾一同「實踐 3D 健康生活」(Do Control, Do Health Diet, Do Exercise)，遠離三高慢性病，共同打擊代謝症候群，目前已累計估計超過 2,365 萬人來小站量血壓。2015 年 10 月千禧之愛健康基金會也於便利生活站 APP 下設立「千禧 i 健康」單元，幫助來健康小站或居家量測的民眾記錄每天的血壓值，並由系統自動產生曲線圖，還可至門市便利生活站列印帶給醫師做為就診參考。上線至今已 2.3 萬名用戶，累積 14.3 萬筆以上紀錄。



全國健康日 520 帶媽媽到 7-ELEVEN 量血壓

根據國民健康署 2013-2015 年台灣營養狀況變遷調查指出，50 歲以下女性高血壓罹患率低於 10%，但 50-59 歲則急速躍升至 28.5%，且年齡越高高血壓罹患率越高，因此養成定期量血壓的習慣相當重要。2017 年我們特地與千禧之愛健康基金會合作，於 5 月 20 日舉辦全國健康日，邀請全民帶媽媽來 7-ELEVEN 量血壓盡孝心，當日共有 3.5 萬位民眾到千禧健康小站量測血壓，讓健康成為母親節最好的禮物！同時，我們亦於 5 月份在各門市舉辦超過 150 場的母親節活動，包含健康關懷或結合小小店長與媽媽互動等活動，希望透過活動傳遞健康資訊，越活越健康！





4.2 打造統一超商專屬幸福感

統一超商期望透過通路公益服務影響力，打造各類愛心捐款平台（例：門市零錢捐、ibon 便利生活站等），提升大眾關注弱勢議題益，與社會大眾一起攜手打造專屬 7-ELEVEN 的幸福感，朝聯合國的消除貧窮、消除飢餓及減少不平目標邁進並貢獻。

幸福照亮每個角落 - 門市零錢捐

以「公益生活、隨手行善」為理念，讓溫暖在台灣每個角落 Always Open! 1988 年我們開始推行「把愛找回來」的公益活動，於超過 5,200 家門市設置「把愛找回來」捐款箱，鼓勵消費者捐出結帳後的零錢。透過小小的募款箱，讓愛心不打烊，鼓勵消費者落實「公益生活、隨手行善」理念。

串聯 5 家公益團體：屏東基督教醫院、肝病防治學術基金會、中華聖母基金會、門諾基金會、一粒麥子基金會，2017 年門市零錢捐募款金額突破新台幣 1.69 億元，較 2016 年有近 5% 的成長。我們編制近千名人力，定期清點及稽查募款箱金額，透明化金流與帳務處理，嚴格為社會大眾愛心把關，讓民眾可安心行善。

自四年前「把愛找回來」零錢捐募款計畫率各企業品牌先例，切入「銀髮海嘯」面向，結合五大公益團體，共同關注偏鄉失智預防與照護、偏鄉肝病篩檢與打造保肝全壘打、老老照顧、花東獨老送餐等不同面向的需求，更提出創新公益，結合 7-ELEVEN 門市資源的行動計劃。



○ 2017 年募款活動成果：

1.1~3.31

及早救智 早一步預防與幫助偏鄉失智長輩(屏東基督教醫院)

44,634

募得金額 (仟元)

- ♥ 持續與屏東基督教醫院合作「及早救智計畫」：鎖定偏鄉失智的預防與照護，提出建構「預防-發現-照護的守護網」主張，結合7-ELEVEN門市、好鄰居基金會及屏東基督教醫院的醫療資源，打造偏鄉高齡守護網。
- ♥ 透過好鄰居健康教室及行動服務車宣導失智症相關的健康知識；推出子女日常關懷長輩的參考工具「生活聯絡簿」，可及早發現長輩失智警訊。
- ♥ 於屏東部分門市及社區據點擺放智慧健康量測站，也增設「愛的轉運站」門市路線，便利長輩就醫。



4.1~6.30

救救肝苦人(肝病防治學術基金會)

41,428

募得金額 (仟元)



- ♥ 持續推廣肝病篩檢，並導入腹部超音波外，更首創「保肝全壘打計畫」，以「健康管家」為概念，由個管師定期追蹤參加篩檢後需要治療的民眾，以提高就醫率及治療率，建立偏鄉肝炎追蹤治療的醫療模式。
- ♥ 自2014年起將偏鄉地區7-ELEVEN門市當成保肝篩檢站後，加速偏鄉篩檢速度，無論人數或場次，每年增加超過20%，並於2016年提早三年完成164鄉鎮的肝病篩檢計畫。

7.1~9.30

一塊陪伴 老老照顧(中華聖母社會福利基金會)

43,319

募得金額 (仟元)

- ♥ 首次攜手中華聖母基金會針對全國老化最嚴重的地區-嘉義，透過「服務送到宅」、「社區式照顧」、「照顧者服務」、「失智友善環境」等四大面向，推動完整「失智家庭老老照顧服務」，幫助一肩扛起重擔的高齡照顧者，協助建構社區及鄰里照顧網絡。
- ♥ 借鏡歐洲和日本，提供失智長輩一個安全的社交場所，打造「幾點了咖啡館」讓門市成為失智友善環境。





10.1~12.31

好好吃飯- 讓偏鄉的爺爺奶奶好好吃飯
(門諾基金會、一粒麥子基金會)

40,176

募得金額(仟元)



- ♥ 鎖定地理環境交通不便的花蓮秀林鄉、壽豐鄉、玉里鎮及台東鹿野鄉等，以日照中心為概念，有共餐、健康諮詢、生活支援及協助就醫等功能，服務偏鄉中的偏鄉長輩。
- ♥ 分別以「同樂村」、「部落廚房」、「送餐便利屋」為名，成為在地長輩的依靠重心。
- ♥ 在現有的送餐機制中加入生活物資，由「好鄰居送餐員」每2個月配送一次，更開發「災害救助餐包」，以因應天災交通中斷時長輩的緊急需求，期望匯集國人愛心及一連串公益行動下，能幫助超過66萬人次的東部弱勢長輩。



合計

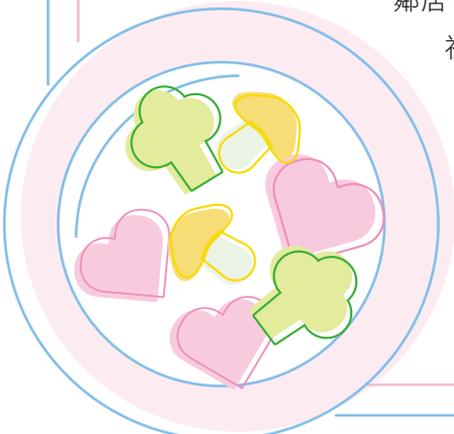
169,557

4

統一超商，幸福好鄰居

案例分享：花蓮的潘阿公與林阿公

以花蓮東里村與督咾蘭部落 (Tokar) 獨居的潘阿公、林阿公為例，東里村以往只有小型社區發展協會，村內沒市場或自助餐店等，以往備餐不便常吃泡麵果腹的潘阿公，有高血壓但沒人定期關心，自從門諾基金會設置「同樂村」後，在今年2月參與後，回想起在「同樂村」跟其他鄰居一起吃的那桌菜，已很久沒吃到如此豐盛的飯菜，令他相當感動，而社工還會定期提醒他量血壓跟按時吃藥，兼顧營養跟健康；77歲的林阿公住在「部落廚房」附近，前往玉里鎮至少來回約30-45分鐘車程，獨居的他可能每週才會去鎮上一次採買，家裡種菜自耕自食，平常都是一飯一菜解決一餐，營養不夠均衡，到「部落廚房」共餐後，會找部落同為獨居的朋友一起吃飯，更大讚菜色棒又兼顧營養，有了「部落廚房」提供每週三天共餐服務，解決部落獨居長輩的用餐問題，添飽肚的同時也暖心。



幸福無所不在 - 社區關懷站

自 2014 年起，7-ELEVEN 全年度關懷弱勢長輩，以門市力量扶持弱勢，深度發揮社區關懷站的能量。我們逐年投入經費與人力，關懷台灣社福缺口嚴峻的弱勢銀髮議題，並透過 7-ELEVEN 5,200 多家門市佈及全台灣的優勢，充分發揮深入大街小巷在地關懷據點的功能，成為在地弱勢長輩的關懷站點，建構全方位社區服務。

○ 服務內容一覽：

項目	服務說明	數量	受益人次
讓門市成為失智友善環境			
幾點了咖啡館	借鏡歐洲和日本，讓門市成為高齡失智長輩固定實習的安全場所		每週安排 2-3 位長輩分別於新大業門市 (週四上午 10:00-11:00) 及嘉北門市 (週三下午 2:30-3:30) 實習。
門市協助滿足公益團體不足之人力需求 讓服務更完整			
假日送餐 (門諾、一粒麥子、中華聖母基金會)	部分花東區門市店長每週日為百位弱勢長輩送餐並關懷健康，補足阿公阿嬤假日餐食缺口，將服務帶進偏鄉中的偏鄉。 更開發「災害救助餐包」，以因應天災交通中斷時長輩的緊急需求	30 店	9,136 餐次
成為服務的最後一哩路 門市成為在地的關懷站 (更協助走入偏鄉)			
年菜圍爐	門市於年節期間為弱勢長輩舉辦圍爐，陪伴他們度過無人團圓的年節。	12 場	72 人次
好鄰居健康教室 (屏基、肝基會)	於全台偏鄉門市舉辦肝炎、失智症篩檢活動，也開發走入偏鄉的失智行動服務車，讓救命路不再遙遠。幫助在地居民提早發現病症。	52 場	3,599 人次
智慧健康量測站 (屏東基督教醫院)	於屏東區門市裝設智慧健康量測站，民眾可至門市測量血壓，並與在地 10 家醫療院所串聯雲端資料，方便就醫診療。	14 店	43,526 人次
不老店長 (弘道基金會)	門市邀請長輩到店體驗門市工作，讓長輩與社會接觸，增加長輩與外界互動的機會。	18 場	111 人次
不老騎士 (弘道基金會)	不老騎士挑戰第三人生壯遊，騎車環島歷時 12 天 11 夜，途中以行經的門市作為休息補給據點。	單趟環島， 共在 4 家門市停留補給	104 人次
不老店長 / 祖孫店長 (弘道基金會、一粒麥子)	門市邀請長輩與其孫子孫女到店體驗門市工作，讓長輩與社會接觸，增加長輩與外界互動的機會，此外也增添祖孫溫馨互動之情。	20 場	116 人次

註：以上未包含 5,200 家門市協助勸募之店數及受益人次



幸福創意倡議 - 愛的鼓勵牆

延續「把愛找回來」理念，為感謝每一位曾經投下零錢的民眾，也期盼呼籲更多人響應，2017年我們特別與日本、紐約跨國合作聯手頂尖團隊，運用數位互動科技打造「愛的鼓勵牆」捐款箱，只要投下零錢觸動「愛的鼓勵牆」內紅外線感應機制，12雙仿真人的機械手即刻給予掌聲，更有4種的掌聲變化，鼓勵大家多投入零錢。「愛的鼓勵牆」整體創意緊扣「以零錢觸動，即時回饋」等核心概念，耗時超過半年以上，超過10個單位共同討論、經過數十萬次的測試。「愛的鼓勵牆」共設計兩座，每座配備有12雙手，運用投下零錢來觸動紅外線感應器，就可變化出多種仿如真人的掌聲。「愛的鼓勵牆」亦是我們暨2015年及2016年發揮創意推出「鋼琴捐款箱」及「DJ捐款箱」後，另一項創意公益發想，希望透過有趣、創新的互動方式，鼓勵大家隨手捐零錢，同時也希望再一次鼓勵曾經捐出零錢的人們。

活動期間吸引超過6,000人次體驗「愛的鼓勵牆」，募集近\$100千元捐款金額，我們也將這些愛心捐款全數捐給門諾基金會、一粒麥子基金會。

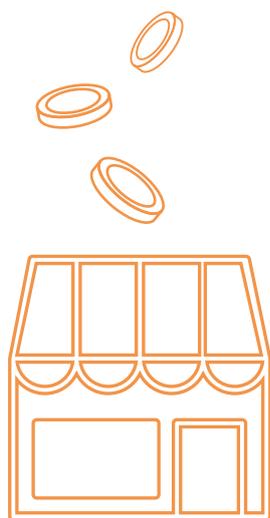


4

統一超商，幸福好鄰居

幸福發自內心 - 便利生活站慈善捐款

善心不打烊，讓愛深入城市偏鄉！便利生活站於 2008 年開始加入行善不打烊的公益平台。透過機器輕鬆操作，不論是小筆或大額善心，傳遞給需要幫助的團體，扶助公益團體及弱勢族群，為他們找回愛與希望！2017 年總計募得新台幣 90,511 仟元，平均單筆捐款為新台幣 610 元。



年度	總筆數	總額 (新台幣元)	平均單筆 (新台幣元)
2008	29,334	16,901,610	576
2009	40,013	18,616,246	465
2010	53,521	30,598,496	571.70
2011	103,135	83,436,156	809
2012	67,361	36,281,975	538.60
2013	67,754	35,827,244	528.70
2014	131,593	125,382,633	952.80
2015	219,302	237,777,468	1,084.25
2016	429,295	572,869,140	1,334.4
2017	148,204	90,511,910	610.73
合計	1,289,512	1,248,202,878	747

東非飢荒專案：

東非因乾旱、衝突、政府治理等因素，截至 2017 年已超過 2,200 萬人處於糧食危機，350 萬名以上兒童嚴重營養不良，急需外界伸出援手。為因應國際人道救援，提供民眾最便利的捐款管道，特與財團法人台灣世界展望會於 4/1~4/30 合作發起緊急募款，協助糧食危機救援。

7-ELEVEN 發揮通路力量，從先前的八八風災、高雄氣爆、八仙塵爆到台南震災，以及東非飢荒等，當重大災難發生時，我們皆迅速整合資源，盡速啟動便利生活站緊急募款，發揮通路優勢，作為救災應援的一員。此次開放全台 ibon 便利生活站緊急募款，集結全台民眾愛心，幫助飢餓中的兒童及兒童重獲盼望。

總募款金額

台灣世界展望會

1,744 仟元





4

統一超商，幸福好鄰居

幸福力量凝聚 - 年度公益參與及投入

統一超商發揮企業影響力，積極投入社會公益活動，下表為彙整 2017 年整年度我們參與社會公益所投入之時數及成本。

項目	金額
現金投入 (不含行銷廣宣費用)	31,266,514
時間投入	12,860,568
非金錢投入	107,235,000
經常性費用管理投入	2,400,000
合計	153,762,082

註：數據統計邏輯係依參與人員時數投入、人員薪資及活動舉辦場次等參數估算之。

4.3 統一超商商場幸福平台

為落實成為全台各地好鄰居，實現地方社區共榮，我們除了積極透過總部及門市作為推動橋樑，亦運用商場據點作為與顧客、當地居民及社會大眾溝通及促進文化交流的管道。透過不同商場營運特性，舉辦各類活動，像是淨山、植樹活動、藝文表演、同樂會等，藉此發揮統一超商好鄰居精神至全台每一個角落。

○ 2017 年活動回顧：

萬芳商場



與萬芳醫院核心價值「致力於促進社區健康」共存共榮，商場以溫馨服務人群為理念，讓來這裡的人能充份感受到「便利服務、溫馨親切」之服務品質。

2017 年，我們在舉辦兒童節活動，除了大廳表演活動與小雞燈籠 DIY 外，亦邀請小朋友最喜愛的 OPEN 小將到兒童病房探視病童，讓 OPEN 小將快快趕走兒童身上的小病魔。



新仁德商場



統一超商新仁德商場位於仁德服務區，我們運用空間的佈置、活動安排與團體邀約，讓服務區經營更加活潑，充滿內涵，往往帶給用路人驚喜與歡樂。除提供櫥窗空間供周大觀基金會做公益曝光，亦提供公益與弱勢團體義賣、表演場地，2017 年共舉辦街頭藝人 106 場表演與 78 場弱勢團體公益活動。



清境·小瑞士商場



統一超商商場在 2017 年「清境淨山、植樹活動」中，由中區營運經理帶領區長、商場經理們，實地參與當天植樹活動，並為歡迎從全台各地自願前來幫忙的志工，提供志工免費前往小瑞士花園遊憩，並參加清境風車節各項活動，以感謝志工們對清境地區的付出！

另我們亦與當地旅宿業者合作，舉辦關懷弱勢兒少參訪活動，邀請南投家扶中心等單位弱勢兒少約 270 位，一同在小瑞士花園野餐同樂，除免費邀請小朋友及家長們免費入園參觀之外，並發送小桃吊飾作為紀念品給小朋友。



支持在地農業 - 南科商場、台中 / 后里友達商場



另我們也希望透過商場，為當地社區創造新價值、為在地盡一份心力。在南科商場，我們協助南科管理局推廣在地農夫市場；在南科社區中心，規劃小農市集取菜點，供在網路訂菜的顧客，定期在商場內取菜。在地小農若有推廣自家農產的需求，我們也免費提供商場場地作為推廣的攤位，讓居民有機會實地品嚐小農親手栽種的好物。在台中后里友達商場，我們則是以實際行動支持當地農產，自 2017 年起，商場內使用的米皆向后里農會採購，2017 年採購金額達 2,090 仟元。



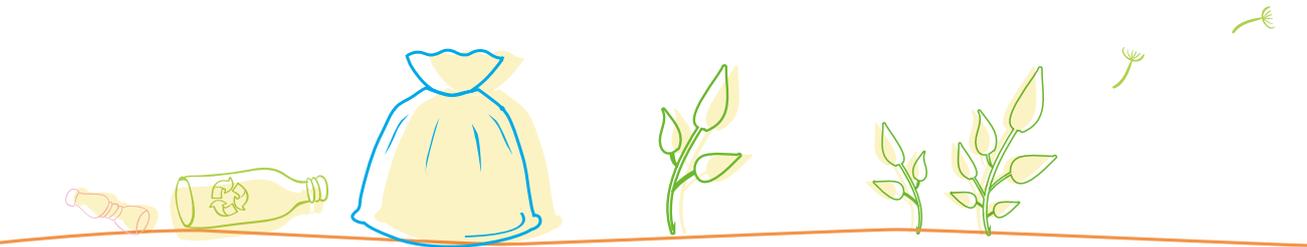
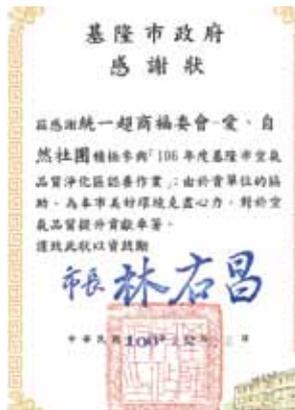
4.4 統一超商福委會 - 愛 · 自然社團

統一超商福委會 - 愛 · 自然社團是由一群注重環境保護、愛護地球的統一超商同仁們所成立。期望透過各種自主性公益活動的發起，增進社團團員間的情誼，並藉由各類活動參與，達到運動健身及淨化心靈的效果，一起攜手為維護台灣海洋環境整潔盡一份心。2017 年我們參與環保署推動的倡導美麗海岸線及維護海岸之清潔，共同參與「地球日」淨灘，善盡環境清潔維護；以企業社團名義認養海岸（金山中角沙珠灣、萬里翡翠灣、萬里頂寮海灘），推動志工共同響應公部門認養海岸及動手清潔、維護美麗潔淨沙灘 5 場，亦可凸顯企業、團體及個人愛護地球正面形象；更以實際行動彰顯企業履行地球公民責任、落實環保、友善理念。





另社團 2017 年亦參與基隆市環保局之空氣品質淨化區認養計畫，所謂「空氣品質淨化區」係指任何地區以種植植物綠化為主或設置其他相關的設施，以達到改善空氣品質、提昇生活環境品質、提供休閒、生態與環境教育和資源永續利用之目的。我們種植了眾多櫻花樹及花草，來提升空氣淨化品質及維護環境整潔美化，亦得到公部門的肯定。年底亦在環保局植栽樹木的支援下，社團成員聯合尚仁國小師生共同於認養河堤步道植樹 150 棵，共同美化環境，期盼能影響更多的人，共同持續以實際行動維護自然、愛護地球。



4

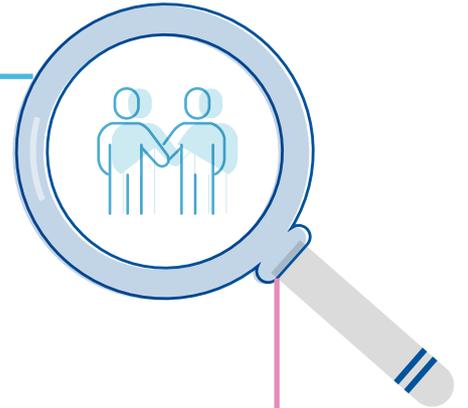
統一超商，幸福好鄰居



統一超商 - 幸福職場

2018 KPI

- 總合傷害指數低於近三年我國零售業平均標準值**0.4** (104-106年平均)
- 每年重大職安事件**0**件
- 2018年加盟門市人權稽核**100%**完成
- 辦理交通宣導會**3**場



2017 KPI

- 低於近三年度我國零售業平均標準值**0.39** (102~105年平均)
- 每年重大職安事件**0**件
- 參與巡迴健檢比率達**74%**

達成情形

100%

2016 KPI

- 低於近三年度我國零售業平均標準**0.38** (102-104年平均)
- 重大職安事件**0**件
- 整體健檢比率較去年度提升(2015年健檢率54%)

達成情形

100%



SDGs	SDGs 內容	2017 呼應 SDGs 之績效
 就業與經濟成長	<ul style="list-style-type: none"> 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新，並鼓勵微型與中小企業的正式化與成長，包括取得財務服務的管道 	2017 年全國店數超過 5,200 家，89% 為加盟店，提供多元化的商品服務，持續穩定成長。
	<ul style="list-style-type: none"> 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇 	多元平等雇用政策，提供穩定就業及自立生活的機會。
	<ul style="list-style-type: none"> 在西元 2020 年以前，大幅減少失業、失學或未接受訓練的年輕人 	
	<ul style="list-style-type: none"> 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，包括遷徙性勞工，尤其是婦女以及實行危險工作的勞工 	致力於提供安全職場環境，並獲得安心職場、優良哺乳室等證照。

一直以來，我們都相信「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」；為了落實這個目標，邀請每一位同仁、加盟主、關係企業夥伴共同努力參與。透過「無私開創」、「充分授權」，和「大膽嘗試」的人文管理態度，確保我們的同仁時時保持彈性與活性，從人性面思考激勵每一位同仁；並透過完整職涯規劃、多元發展的教育訓練、健康工作環境、完善福利制度等，讓每位共同打拚的夥伴，都能因身在這大家庭裡感到驕傲，並從中獲得成就感，願意一起攜手努力，持續創造統一超商每一個里程碑。

5.1 多元人文制度

為發揮 7-ELEVEN 隨時隨地服務之精神，回饋各區門市及消費者需求，除了台北總部外，於全台設立八個營運部。截至 2017 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 7,877 人，若再加入加盟與旗下時薪人員，我們的大家庭成員可達 3 萬多人。除了讓我們的夥伴在 7-ELEVEN 找到發光發熱的舞台，也因門市提供全年無休 24 小時服務，需要大量第一線同仁投入與顧客互動的特性，不只釋出兼職的工作機會，讓二度就業民眾和在學生能有發揮長才的環境；並更進一步與高中職合作招收建教生，讓莘莘學子同時修得學分，也能獲得薪酬、並可提前體會社會經驗。

對於時薪人員雇用，除依據「勞動基準法」絕不僱用未滿十五歲之人員外，也秉持「就業支持乃是支援弱勢自立生活最直接協助」的理念，提供身心障礙者提供更多工作機會。2017 年總公司與直營門市一共僱用 267 位身心殘障員工，佔總員工人數 3.39%，為法定名額 3.39 倍。除身心障礙的員工外，統一超商同時僱用 102 位原住民員工，佔總員工人數 1.29%，提供包容多元文化的職場環境。

○ 員工資料 (2017 年 12 月 31 日在職人數)

(依地區區分)		(依雇用類型區分)		(依雇用合約區分)				
北部地區	2,403	2,807	門市人員	2,385	3,266	正職員工	1,861	2,130
中部地區	453	530	管理人員	204	56	約聘員工	1,706	2,180
南部地區	711	973	非管理人員	978	988			
合計	3,567	4,310						

○ 員工年齡分布 (2017 年 12 月 31 日在職人數)

員工類別		門市人員	管理人員	非管理人員	總員工人數
<30 歲	男性	1,404	0	119	1,523
	女性	1,594	0	161	1,755
30-50 歲	男性	919	132	758	1,809
	女性	1,541	48	770	2,359
>50 歲	男性	62	72	101	235
	女性	131	8	57	196
合計		5,651	260	1,966	7,877

○ 業務相關主管女性占比 (2017 年 12 月 31 日在職人數)

2017	店經理	區顧問	區經理	ZONE主管	總計
男性	71	536	68	8	683
女性	417	205	2	0	624
總人數(男+女)	488	741	70	8	1,307



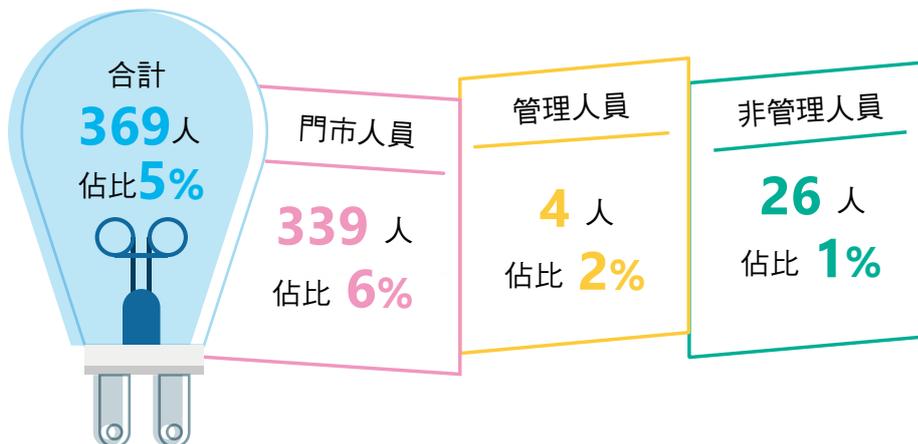
○ 2017 年正職新進員工的總數及比例

員工類別	年齡	北部地區 (北一, 北二, 北三, 桃竹)	中部地區 (彰中, 豐清)	南部地區 (嘉南, 高屏, 宜花)	總計
	<30 歲	47	23	14	84
	30-50 歲	45	8	10	63
	>51 歲	1	1	0	2
	新進比率 (年度新進人數/2017年12月31日在職人數)				1.89%
	<30 歲	36	22	27	85
	30-50 歲	21	8	9	38
	>51 歲	1	0	0	1
	新進比率 (年度新進人數/2017年12月31日在職人數)				1.57%

○ 2017 年正職離職員工的總數及比例

員工類別	年齡	北部地區 (北一, 北二, 北三, 桃竹)	中部地區 (彰中, 豐清)	南部地區 (嘉南, 高屏, 宜花)	總計
	<30 歲	54	11	8	73
	30-50 歲	74	12	14	100
	>51 歲	1	0	1	2
	離職比率 (年度離職人數/2017年12月31日在職人數)				2.22%
	<30 歲	23	9	10	42
	30-50 歲	48	5	12	65
	>51 歲	11	0	5	16
	離職比率 (年度離職人數/2017年12月31日在職人數)				1.56%

○ 少數及弱勢族群組成 (2017 年 12 月 31 日在職人數)



註：少數及弱勢族群包括
原住民 102 位與身心
障礙人士 267 位

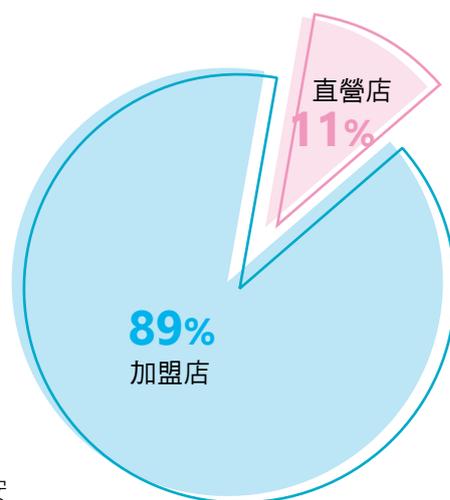
5

統一超商，幸福職場

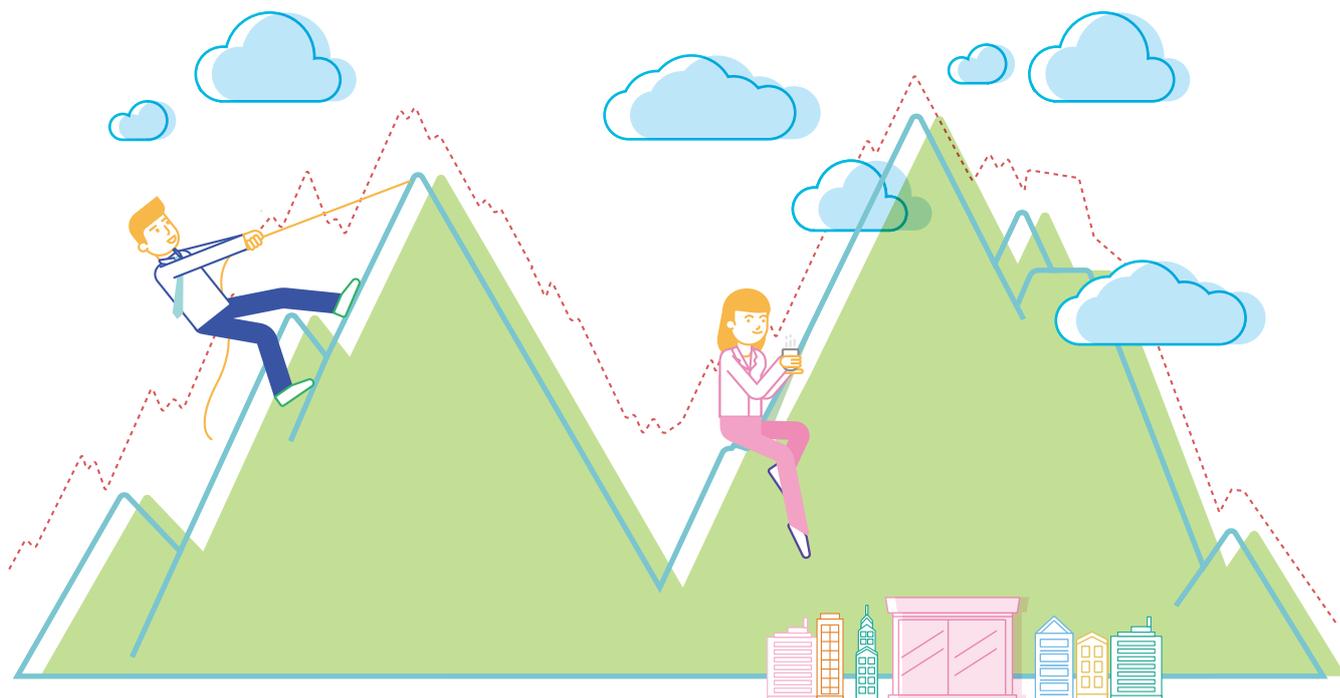
加盟主經營

7-ELEVEN 全台已超過 5,200 家門市，其中加盟店佔比約 89%，加盟主人數共 3,481 人。

為了照顧加盟主，統一超商秉持與加盟主共享、共好的精神，持續關心加盟主的獲利，不斷檢視各項制度合理性，2016 年至 2017 年因應政府兩階段調整基本工資及通過一例一休法案導致加盟店勞動成本上升，統一超商投入約 360,000 仟元，自 2017 年 1 月起各調升特許加盟店與委託加盟店利潤分配 1%，持續建構創業安心、獲利安定的加盟環境，盼加盟夥伴與公司共同攜手，創造更優質的便利商店連鎖體系。此外，為強化加盟主經營管理能力，打造學習成長平台，提供經營管理相關課程，協助加盟主增進專業職能。加盟主是統一超商極為重要的利害關係人，我們持續表達對加盟主的關心，為聽取其聲音並進行互動與回饋，2017 年加盟主關係 TEAM 共拜訪 73 家門市、另參加 21 場加盟主座談會共與 283 家門市面對面互動。



我們除了為加盟主打造學習成長平台，增進專業職能外，亦規劃加盟主的身體照顧及休閒活動，打造優良的加盟環境。在學習方面，每年投入上千萬元預算增加講座課程，配合傑出店長選拔、開辦加盟主菁英學院，激勵加盟主成長。在身體照顧及休閒活動部分，2017 年撥出 464 萬預算給予加盟主渡假補助及其他福利補貼，除此之外，年資 10 年以上、且年齡大於 40 歲的資深加盟主可享有 2 年一次的 1 萬 6 千元健康檢查，2017 年共撥出 942 萬預算提供資深加盟主健檢補助。考量加盟主配偶亦投注很多心力於門市管理，健檢補助福利可申請轉讓配偶，2017 年共有 156 位轉讓配偶申請，轉讓率達 26.3%，其他福利項目請見下表：





○ 加盟主享有之保險與福利

保險

- 團體保險 ● 除門市員工外，也開放加盟主眷屬投保，讓加盟主打拼之餘，對於家庭也能無後顧之憂。
- 雇主責任險 ● 加盟主為大夜班同仁所投保的加強醫療保險。
- 人事保證險 ● 員工因執行職務有關之行為，導致加盟主發生損失時可進行理賠。
- 加盟主/
加盟店員工互助會 ● 加盟店彼此之間互助機制，主要為直系親屬喪葬補助款。

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 ● 提供關係企業商品特價、消費優惠。
- 休閒優惠 ● 提供加盟主，運動、美容、休閒管道。(統一渡假村、BEING sport與BEING spa優惠補助)
- 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 ● 10年以上、且年齡大於40歲的資深加盟主可享有2年一次的1.6萬元健康檢查補助。(2017年起健檢補助福利可轉讓給加盟主配偶提出申請)

● 打造幸福企業

提供我們的同仁舒適、完善及和樂的工作環境，一直是統一超商打造幸福企業的最高宗旨。希望透過主動關懷機制、健康促進活動、孕婦媽咪友善環境、良好的福利措施等，讓夥伴們從工作中獲得成就及幸福感，並以身為統一超商的一份子為榮。

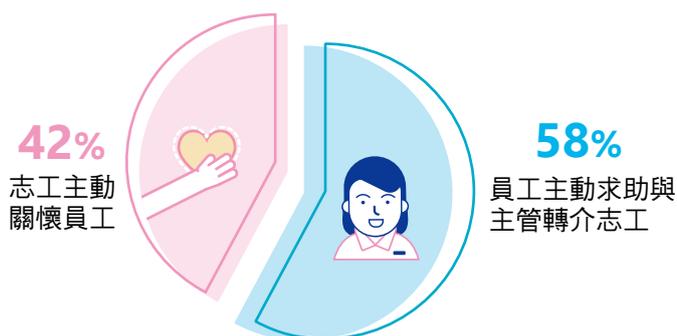
● 幸福合作社

2010年成立幸福合作社，宗旨在於落實同仁主動關懷，幸福合作社提供同仁最即時、有效的協助，希望建立同仁正確的身心理健康管理觀念，降低工作壓力及工時過長所帶來的職場健康問題。幸福合作社提供的包含：職場人際、工作調適、家庭和兩性關係…等議題。遇特殊或需進一步協助的個案，協助轉介至專業諮商輔導機構。2010年起累計至今共有18家關係企業加入培育，2017年則新培育出22位志工。



透過企業志工的培養，除在諮詢時志工可以同理心角度關懷員工外，亦可節省轉介至外部張老師之諮詢費用，推算投資效益為 2.0 倍¹。2017 年期間共執行 470 人次關懷個案，總關懷時數 332 小時，截至 2017 年已累計共 2,213 小時關懷時數。

▶ 2017 同仁主動求助 v. 志工主動關懷比率：



幸福健康促進方案

2013 年起推動「健康管理計畫」，聘任專業護理師進駐，隨時提供健康諮詢，並於總部大樓設置醫務室，提供同仁血壓量測、冰熱敷、簡易外傷處理、諮詢等健康服務，同時透過員工專屬的「健康護照」以及電子報、健康講座等衛教宣傳，鼓勵同仁做好自我健康管理，以共創健康、友善安全的工作環境。

健康追蹤與醫療

<div data-bbox="188 1339 424 1585"> <p>健康檢查追蹤</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> 每年提供員工一般健康檢查，2017年共6,368人受檢，員工滿意度達4.3分，參與率達82%。 年資滿5年且年滿36歲（以實歲計算）之正職同仁，每兩年16,000元健康檢查補助，2017年共提供1,858人可申請檢查補助。
<div data-bbox="188 1617 424 1933"> <p>醫療個人健康服務</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> 自2013年導入醫師健康服務(兩個月1次)，主動提供員工個人健康照護與諮詢。 2017年提升服務頻率至每月18次，醫師服務共424小時，服務363人次一對一的健康諮詢，滿意度達4.9分。 自2013年導入護理師健康服務，目前共有四位護理師照顧員工健康 2017年護理師提供護理處置共985人次，員工滿意度達5分

¹ 投資效益 = 2010 年 ~ 2017 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) 透過外部張老師個案執行費用一小時為 1,960 元計算 * (累計至 2017 年總關懷時數 2,213) / 志工總訓練成本 (1,924 千元)



健康促進活動：

健康護照



2017年持續推動「我的健康護照」，依照夥伴之需求和特性，設計獨一無二的「健康護照」，強調健康自主管理與工作生活平衡，在健康護照的層面下設計多樣化的健康促進活動，內容包含：健檢計畫、健康知識、運動計畫、BMI計畫、心靈成長、旅遊計畫與休假計畫共七項計畫，2017年度參與率31.3%。



減重活動



2017年持續推動辦理體重控制活動，新設增重比賽，為鼓勵過重與肥胖族群夥伴減重，將達成獎依照BMI設定不同級距，鼓勵同仁達成目標，今年度共有1,045位員工參加，總計減重1,102.3公斤（較去年增加47.3公斤）。



媽咪手冊



提供媽咪各階孕期營養重點及生活小叮嚀、好孕APP及公司各階段補助與措施項目，整合公司資源陪媽咪們一起快樂享受育兒生活。2017年共發放35人。



其他活動



不定期辦理健康講座、健康電子報、特約醫院、疫苗施打、捐血活動、戒菸班、體適能活動等活動，2017年辦理七場活動，員工滿意度達4.5分。

專屬統一超商員工的福利

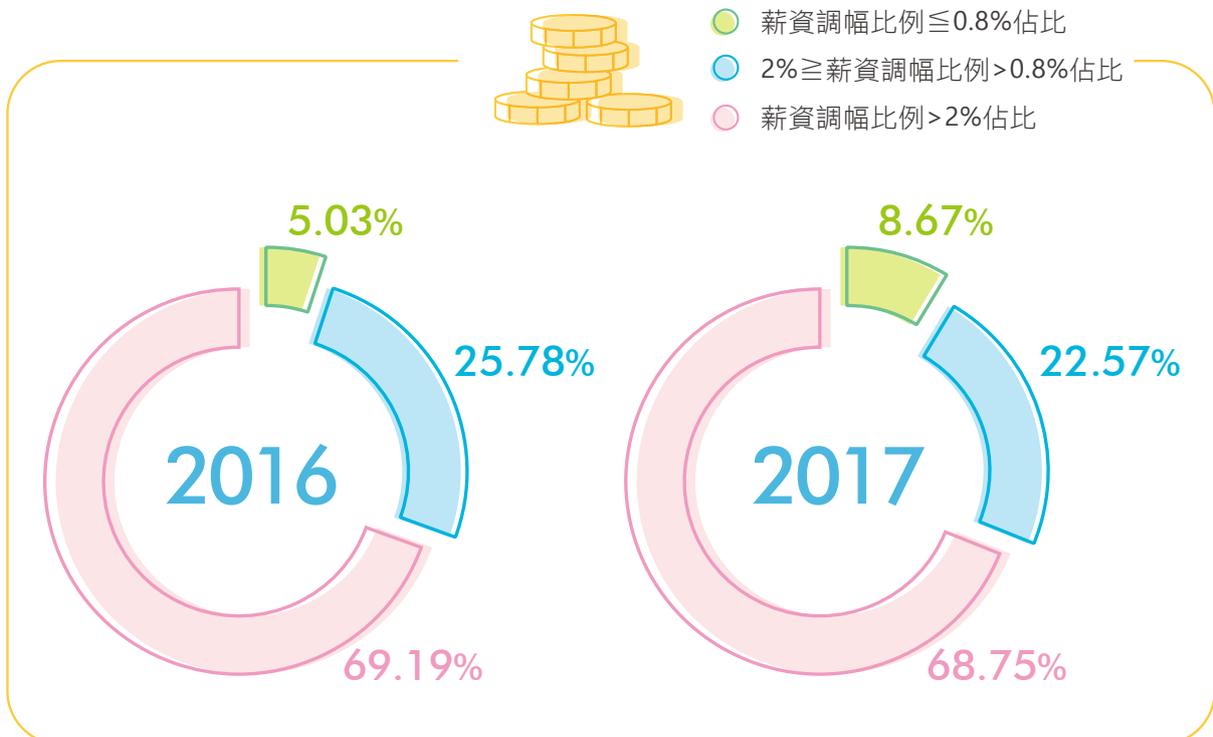
我們提供夥伴們具有市場競爭優勢的基本工資薪資條件，並每年透過各項薪資福利調查，確定薪資基本起薪皆優於國家標準（新進後勤專員（大學畢業生）與勞保基本工資 21,009 元）比為 1.55 倍；碩士則為 1.84 倍，畢業生起薪採領先市場行情之薪資水準。此外，為維護公平合理性，本公司男女起薪為同工同酬，薪資福利不因性別、年齡而有所差別。也依法每季召開勞資會議，勞資雙方代表各 5 人，協商各項福利與制度等事宜，共同創造和諧、友善的工作環境。2017 年男女薪資報酬比率無明顯差異，各僱用類型員工皆小於 1.1 倍以內。在薪資調幅的部分，2017 年與 2016 年相比，員工調幅比例大致相同。各項福利項目之揭露，可參閱 2017 年度年報²。

男女薪資報酬比率：

項目	男性 (倍數)	女性 (倍數)
門市人員	0.92	1
管理人員	1.09	1
非管理人員	1.09	1

註：薪資報酬為 2017 年度基本薪資加上年終獎金。

正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。

² 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。



育嬰假後復職和留任的比例：



項目	男性人數	女性人數	合計
2017 年有權申請育嬰留停之員工	182	268	450
2017 年實際申請育嬰留停之員工	5	61	66
2017 年預計育嬰留停復職	5	44	49
2017 年實際育嬰留停復職	0	17	17
2016 年實際育嬰留停復職	0	22	22
2016 年育嬰假復職後十二個月仍在職	0	12	12
復職率 (%)	0.00%	38.64%	34.69%
留存率 (%)	0.00%	54.55%	54.55%

註：1. 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

2. 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

5.2 友善和諧職場環境

● 打造良好工作環境

為了保障全體員工能在安全與衛生無虞的環境下工作，我們遵循「職業安全衛生法」成立安全衛生委員會與勞安室。每季召開乙次會議，由副總經理擔任會議主席，邀集各單位最高主管及勞工代表共同會商公司安全衛生業務，統計委員人數共 24 人，其中勞工代表 5 位，佔比為 21%，由勞安室、護理師進行該季業務報告，以確保工作場所安全。

2017 年，我們進一步實施「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，透過預防與風險辨識保障同仁的健康與安全。此外，我們致力於提供更好的工作場所，榮獲優良哺乳室及績優健康職場等證照。



○ 2017 年職安四大保護計畫管理

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	母性健康保護計畫
2017年總計完成45位過勞中風險個案訪談和介入。	2017針對全區後勤辦公室會計同仁進行風險辨識。	推動與建立職場暴力預防計畫，推動線上教育訓練課程。(2017年度後勤同仁已全數完成訓練，事件通報處理改善紀錄一件)	2017年建立母性健康保護管理辦法，總計完成55位懷孕與產後哺乳個案訪談和介入。



○ 健康認證與健康職場競賽





○ 職業安全與衛生實施情形

項目	說明
1 建立安全衛生組織：	<ul style="list-style-type: none"> ● 勞安室每季舉辦職業安全衛生委員，推動安全衛生業務。
2 實施安全衛生教育訓練與演練：	<ul style="list-style-type: none"> ● 新進及在職同仁安全衛生教育訓練，並每年舉辦「緊急應變」逃生演練，使同仁掌握逃生技能。 ● 辦理 44 場丙業證照、40 場急救證照初回訓課程，及 1 場逃生演練。 ● 核發職業安全衛生管理手冊，利於營業門市職安自主管理。
3 實施風險評估暨安全稽核：	<ul style="list-style-type: none"> ● 實施 2 場高風險場所員工作業安全評估，檢視 19 項高風險作業並導入改善措施 ● 2017 年執行各類工作場所現場稽核共 59 場改善 135 項缺失，提出改善建議及落實 100% 改善。 ● 辨識門市用電安全：導入 4 項用電安全防護，低壓電檢測、電箱隔板、電線防火包覆、漏電斷路器 ● 檢測室內空氣品質、水質、照明度及定期清潔消毒。
4 安全衛生活動：	<ul style="list-style-type: none"> ● 雙月製作「職災案例宣導」，提醒同仁安全衛生的重要性，並達到警惕之效。 ● 推動週三家庭日，提醒同仁重視工作與家庭平衡。
5 活動安全管控：	<ul style="list-style-type: none"> ● 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，達到零公安意外說明 ● 2017 年管控 5 場次，觀眾進場人數 62 萬人，0 罰款、0 重大災害。
6 承攬商管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 進行源頭管理，門市廠商施工合約建立勞安危害標準規範，完成率 100%。 ● 每年召開 1 場承攬商協議組織會議。 ● 推動高風險作業查核專案：鑑別工地四大風險作業，每季定期宣導及查核，有效提升廠商施工安全合格率 70%。



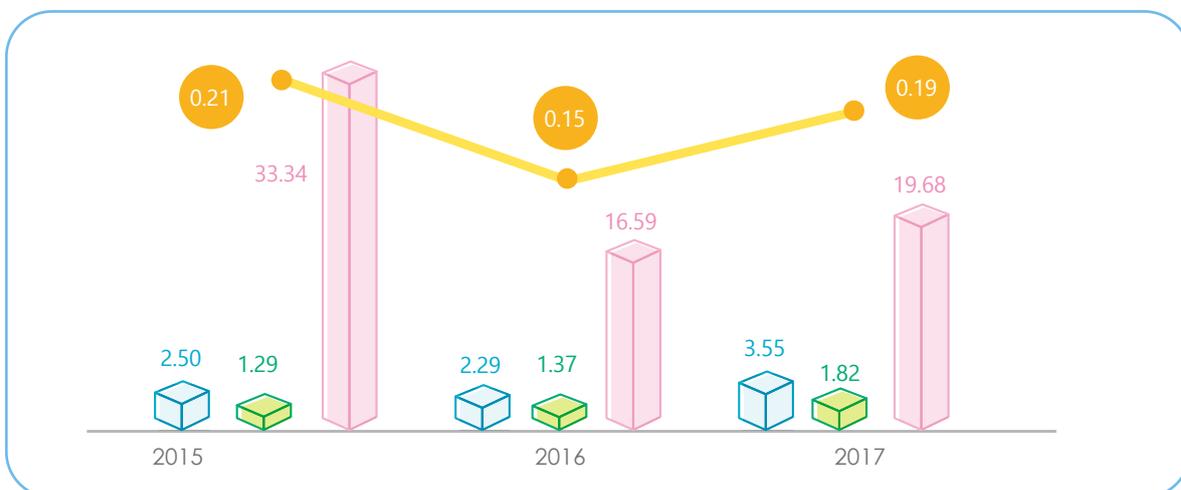
統一超商，幸福職場

2017 年職業災害統計

統一超商每年致力於降低工作傷害的發生，並針對職業災害千人率、失能傷害頻率、失能傷害嚴重率、總合傷害指數等重要重要職災統計進行追蹤，詳細情形請見下表。依據 2017 年統計結果，失能傷害頻率為 1.82，考量統一超商之規模，於 1-2 之間實屬正常，較去年上升之主因為職災通報機制建立，門市主管對員工工作傷害的認知與關心程度提高，因此通報數量增加，並透過安全衛生各項管理計畫，已達成連續四年 0 死亡及重大職災，總和傷害指數皆低於同業均值 50% 以下，未來持續朝向「零職災工作環境」邁進。



○ 歷年年失能傷害統計 (不含上下班交通安全事故數據):



(註) 計算公式說明:

1) 職業災害千人率 = $\frac{\text{職災人次數}}{\text{員工人數}} \times 1,000$

2) 失能傷害頻率 (FR) = $\frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總工作時數}} \times 10^6$ (以百萬工時計)

3) 失能傷害嚴重率 (SR) = $\frac{\text{總損失日數}}{\text{所有人之總工作時數}} \times 10^6$ (以百萬工時計)

4) 綜合傷害指數 = $\sqrt{(\text{失能傷害頻率FR} \times \text{失能傷害嚴重率SR}) \div 1000}$

- 職業災害千人率
- 失能傷害頻率(FR)
- 失能傷害嚴重率(SR)
- 總合傷害指數

○ 2017年缺勤率 (AR):

缺勤日數 **8,837**
 總工作日數 **2,009,792**
 缺勤率 **0.44%**

(註)

- 1) 缺勤率(AR)= 總缺勤日數/總工作日數 x 100%。
- 2) 總缺勤日數包含生理假、長病假、病假、傷病假及公傷假等。



● 人權與勞動稽核

勞工意識抬頭，為落實企業社會責任，保障員工權益符合勞動法規，並降低各關係企業經營風險，我們於 2012 年啟動勞動稽核員培訓，受訓範圍包含各關係企業，主題涵蓋勞動基準法、職業安全衛生法等勞工法令，協助從事人力資源或職業安全業務夥伴掌握法令最新動態與因應做法；2016 年起更按專業知識屬性，轉型為「PCSC 勞動條件法令訓練」，期望帶領關係企業更充分掌握法令資訊與對策，透過業界實務分享與交流，共同學習成長。2017 年「PCSC 勞動條件法令訓練」共 30 家公司、116 位夥伴受訓，以建構合法、友善的工作環境為共同目標。

為讓關係企業夥伴將所學應用於實際工作中，2012 年至 2014 年特別設計稽核活動，將學員分組至指定受檢公司，實際執行查核任務；2015 至 2016 年則是連結單品管理精神 (Tanpin Kanri, 簡稱 TK)，提供各關係企業「勞動條件」和「職業安全」兩張自檢表，以利回歸內部自我檢視勞動條件、工作環境等現況，主動提出改善方案和具體行動，期望各公司落實自主管理精神。

另外，我們也針對所有加盟店進行勞健保投保、工時、薪資、職安等重點項目進行稽核，並對查核缺失執行改善輔導。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性稽核，2017 年共查核 4587 店，有一項 (含) 以上與標準不符的門市共 447 店，異常率為 9.7%，且較 2016 年下降 8.5%。其中以「未給特別假」為異常最高項目，主因為薪資清冊未列出特別假天數，異常門市已進行法令輔導並均已提出改善計畫，截至 2017 年底已改善門市家數為 417 家，其餘門市後續將納入統一超商本身自我稽核及委外公司首阜查核標的，不斷透過查核機制確保門市符合法規。未來我們仍持續推動勞動條件稽核並逐年比較單店改善狀況，同時揭露同項目連續異常之門市，促進全面合法經營。惟因政府機關進行勞檢時，2017 年曾發現 2 件不符合規範之情形，分別為加班費核發及休假計算項目，總計罰款新台幣 4 萬元，後續已加強全國宣導及修正休假計算方式。

● 勞資溝通無障礙

統一超商視所有的夥伴們為事業共同體，將公司未來願景與同仁的發展結合是我們的使命。雖然統一超商目前沒有工會，但我們一直努力促進勞資和諧，包含保障員工權益、提供免遭就業歧視、職場暴力的工作環境，以及提供多種溝通管道，凡舉「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。超商的夥伴們若對公司有任何建議或自認權益受到損害，皆可透過上述管道投訴。2017 年與人權相關之申訴案件共計有 72 件，申訴案件多與薪資發放、加班費計算爭議較多，所有申訴案件皆於 2017 年當年度全數處理完畢。除提供溝通平台外，我們依法定期召開勞資會議，以確保並提升與夥伴們的溝通即時及有效性。

2017 年度各項落實多元關懷與追蹤方案：

幸福講座

- 舉辦12場；每場125人；滿意度4.6分
- 調整電影賞析舉辦形式，首次推出禪繞畫課程，深受同仁喜愛。
- KPI: 每場120人；滿意度 4.5分

新人關心

- 儲備幹部：提升新進同仁適應力，每月針對到職滿3個月之儲備幹部發放問卷，共計發87位儲幹關懷問卷，特殊關懷共15位。
- 後勤人員：提供主管咖啡卡及小卡片，提高主管關心度，提升新進同仁適應力減少離職率，共計51位
- KPI: 降低離職率。

主管關懷

- 每季發送長休假/ 健檢通知提醒
- 主管長休假達成率69%，健檢達成率69%
- KPI: 達成率65%

離職訪談

- 特殊反映25件 (後勤13件/營業12件)；全年訪談63位
- KPI: 收到離職通知後7天內完訪

工作滿意度調查

- 規劃2年1次執行，針對職場壓力、內部溝通、制度認同、工作認同等四大面進行滿意度調查，今年依據2015年回饋結果持續改善。
- 2017年針對調查對象「行銷專員(MDR)」進行「跨部門溝通」焦點訪談蒐集並深入瞭解跨部門合作時，可能產生的認知差距及溝通障礙因素，以利聚焦改善，共計訪談18位。

統一超商符合我國勞基法相關規定，關係改變時，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。

5.3 豐富完善職涯規劃

教育訓練是組織成長的主要動力，不僅是對新進人員，全體超商夥伴們都必須不斷進修與成長。我們對同仁的訓練與發展不遺餘力，不因男女而有訓練發展差異，全力支持同仁充實新知與提升技能。我們擁有業界最完整的人才培訓計畫，豐富的「實體課程」搭配「線上學習」，塑造出優良的學習型組織。

透過多元化的進修管道，隨時隨地豐富學習生活，這些管道包括：主管及同儕指導、知識管理系統、外訓課程、公司內部訓練課程、講座與座談會、線上學習、工作現場教育、在職進修、實體圖書館及數位圖書館。

PCSC e-learning center(數位學習平台) :

教育訓練投入

統一超商重視員工教育，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 年教育訓練投入經費皆超過 5 千萬元，2017 年教練訓練總費用總投入金額共 51,797 仟元，平均每人訓練費用 6,576 元 / 人。

公司除了教室課程外，還有線上課程供同仁自由選修，平均每人每年受訓時數皆在 25 小時以上。2017 年更突破 30 小時 / 年 / 人，全公司各項學習總訓練時數為 238,789 小時，是近 5 年最高。學習項目以單位自辦訓練及營業訓練為大宗。

2017 年員工教育訓練平均時數 (教室課程)

員工類別 (請依公司實際情況分類)	總受訓時數 (小時)	員工人數 (人)	平均受訓時數 (小時 / 人)
高階經理人	1,477	50	29.5
中階管理階層	6,878	210	32.8
專業人員	63,094	1,966	32.1
技術人員	95,447	5,651	16.9
合計	166,896	7,877	21.2



2017 年員工教育訓練平均時數 (教室 + 線上課程)

年度	總員工數	總訓練時數	平均每人訓練時數 (小時 / 人)
2017	7,877	238,789	30.31
2016	7,850	231,011	29.43
2015	8,274	195,997	23.69
2014	7,737	210,196	27.17
2013	7,696	182,471	23.71

新進員工教育訓練

為了協助新進夥伴快速融入公司，並且更認同公司，不論門市、後勤皆提供新進人員訓練。除了製作數位課程，讓新進夥伴在一到任立即進行課程，快速了解統一超商的核心價值、公司願景及企業文化外，更提供新進同仁學習護照，提供夥伴學習的方向，同時各單位亦會指派指導員協助新進同仁適應工作環境。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，成為門市業績成長的推手。



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「個人發展計劃書」，規劃員工在公司不同期間最佳的進修課程組合。2017 年人力資源部製作「統一超商個人發展計劃指引 - 教練版」工具書，協助直屬主管每六個月與部屬一對一面談運用，主管與員工溝通並達成目標共識，幫助同仁有紀律地學習與成長，循序漸進充實專業知識及技能。

○ 2017 年全公司個人發展定期檢視狀況：全員 100% 完成。

	應完成人數	實際完成人數	佔比
高階主管	50	50	100%
中階主管	210	210	100%
專業人員	1,966	1,966	100%
技術人員 (門市正職人員)	1,914	1,914	100%
合計	4,140	4,140	100%



共同教育

運用集團訓練資源，與母公司統一企業共同推動「法治教育」與「美學教育」。以「南統一，北超商為南北中心，逐步建立集團共同選修科目，並透過系統化推動，共享教育訓練資源」。

法治教育	目的	提高主管決策時的法律敏感度
	對象	依各階層分別設計線上與實體課程，規範集團部級(含)以上主管，必修法治時數 3 小時/年
	實體課程	<ul style="list-style-type: none"> ● 2017 年以「公平交易法」、「勞動法」為主軸。 ● 實體課程 / 講座 18 場次，共 614 人次通過。 ● 課程平均滿意度 4.52 (5 分量表)
	線上課程	<ul style="list-style-type: none"> ● 法律小常識:(公平法、食安法、勞動法、預防性騷擾及職場暴力): 2,398 人次完成修習。 ● 後勤新進同仁誠信經營暨個資管理，245 人完成修習。 ● 主管法令課程:(如何依法管理不適任人員) 105 人次完成修習。 ● 營業部門:預防性騷擾及職場暴力(2017/12/08 開辦)，直營店 222 人、加盟店 494 人完成修習。 ● 商標法與智慧產權:與法務共同製作「7-ELEVEN 授權品牌教育訓練手冊」協助主管、同仁了解 SEI 品牌授權條件，強化品牌使用觀念，共 2,267 人完成修習。
美學教育	目的	貫徹以設計為事業發展策略，透過各項美學講座與活動，提升統一集團整體「美學素養」，打造三品(包含品味)集團。以 8 大藝術發想，結合集團資源進行規劃安排。
	對象	全集團員工皆可參與，部級以上主管美學訓練時數至少 2 小時/年
	主題 / 場次	<ul style="list-style-type: none"> ● 全年共安排 5 場(4 場實體、1 場視訊)，累計參訓 891 人次 ● 課程平均滿意度 4.4





儲備人庫培育 Elite 計劃

Elite 計畫，目的是提前遴選部級主管儲備人才 (talent)，透過輪調與任務指派，結合課程，預先培養擔任部主管能力，以提升人才準備規劃。

由於部級主管是扮演組織中承上啟下，協助組織達成營運目標的關鍵角色。因此，依據人才培育黃金比例 721 原則，協助 talent 進行業務輪調與工作指派，同時透過主管指導回饋以及向他人學習，並且規劃適當課程強化人才的發展。從評鑑找出能力落差開始、依職能評鑑結果找出的待發展能力，設定為發展目標，進行個人發展計畫 (IDP- Individual Development Plan) 設定。發展的過程中，透過主管的 1 on 1 coaching，進行發展輔導記錄，並於發展期末進行成果發表，以確認人才發展的狀況。2017 年共培育 28 位儲備部主管，統一超商 12 位，物流事業 4 位，美妝事業 7 位，其中 5 位晉升。整體培育計劃執行率 100%。

○ 計畫內容：

培育階段	培育內容	培育目的
個人發展計劃 	職能評鑑 職務輪調 專屬教練指導	找出人才待發展能力 完成人才發展計畫
知識 & 技能提升 	IDP 課程 策略執行力 財務課程 人資課程 讀書會	提升人才管理知識 策略展開計劃能力
動機 	啟動會議 Elite 電子報 Talent conference	激發學習動力 最新培育資訊分享 人才發展會議
回饋 	1 on 1 發展輔導記錄 成果發表會	定期持續關心與指導 檢視人才發展成果

人力資源部每年約三月啟動當年度培育意願調查，今年涵蓋 SET TEAM 經理、一般專員，結合每年人才盤點作業，找出潛力人才進行培育輪調，以建立組織接班梯隊。2017 年總調查人數計 1,753 人，SET TEAM 經理具輪調意願佔 45.5%，一般專員具輪調意願佔 37.2%。為鼓勵人才跨公司輪調，公告集團 TEAM 經理職位條件與職缺訊息，總計 29 件，PCSC 員工晉升 21 人，輪調 5 人，透過跨公司遞補總計 10 人 (34.5%)。

TK 精神推動 - ISE (In store Experience) 門市體驗

透過客製的體驗內容，讓後勤單位主管能同理門市、了解總部的規劃如何影響門市，未來推動各項方案時能以門市立場思考，持續優化讓門市更省力。

自 2015 年開始持續推動，為了提升體驗品質，共培育 29 位跨群室引導師具備設計體驗課程與引導提問的能力，提供專業的體驗服務。2017 年更擴大體驗主管的範圍，營、銷單位主管也持續進行第二次體驗，並採跨群室搭配 (etc. 營運 + 行銷)，以促進意見交流、換位思考。2017 年共執行 38 梯次，76 位主管參與體驗。自活動推動已累計至 102 梯次，完成 199 人次主管的體驗，平均滿意度 4.69 分。

另，每年拍攝一部 TK 影片，協助後勤同仁了解並同理前線門市夥伴的工作辛苦，以及後勤各單位的規劃如何影響前線的工作。幫助後勤同仁規劃更有利於門市的制度與工具，提升門市工作效率。2017 年公司共 28 部門 100% 完成觀看並提出協助門市建議的提案。



大師 OPEN 講

邀請部級主管，進行不同領域的知識、或經營管理經驗心得分享。並將主管的分享製作成線上課程，讓大師的智慧得以擴散並紀錄，同時帶動由上而下的學習文化。2017 年更擴大邀請外部講者，提供主管員工不同的視野，共計開辦 9 場，總參訓 484 人次，平均滿意度：4.7。

learning
www.khlearning.com

大師 OPEN 講
游泳教會我的三件事

游泳是少數能改善腦部功能的運動之一，它能夠改善記憶力與專注力。一小時游泳能促進腦部神經元在內的快速反應，提高效率，讓腦力更靈活。

主講人：**何水晃**
供應管理經理 副表

日期：2017年3月10日(五)
時間：16:00-17:00
地點：樓上 205A 會議室

報名方式：
查詢及報名請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電
報名及查詢請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電
【報名及查詢請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電】

學習活動類別：
請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電
【報名及查詢請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電】

learning
www.khlearning.com

大師 OPEN 講
企業文化：組織運作的潛規則

組織文化是企業發展的靈魂，也是企業競爭力的核心。如何建立一個健康的組織文化，是每個企業家必須面對的課題。本課程將從多個角度，為您揭示組織運作的潛規則，助您提升管理效能。

主講人：**劉俊北**
總經理辦公室資深副經理

日期：2017年11月14日(五)
時間：13:00-15:00
地點：樓上 205A 會議室

報名方式：
查詢及報名請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電
報名及查詢請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電
【報名及查詢請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電】

學習活動類別：
請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電
【報名及查詢請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電】



區經理供應鏈學習：

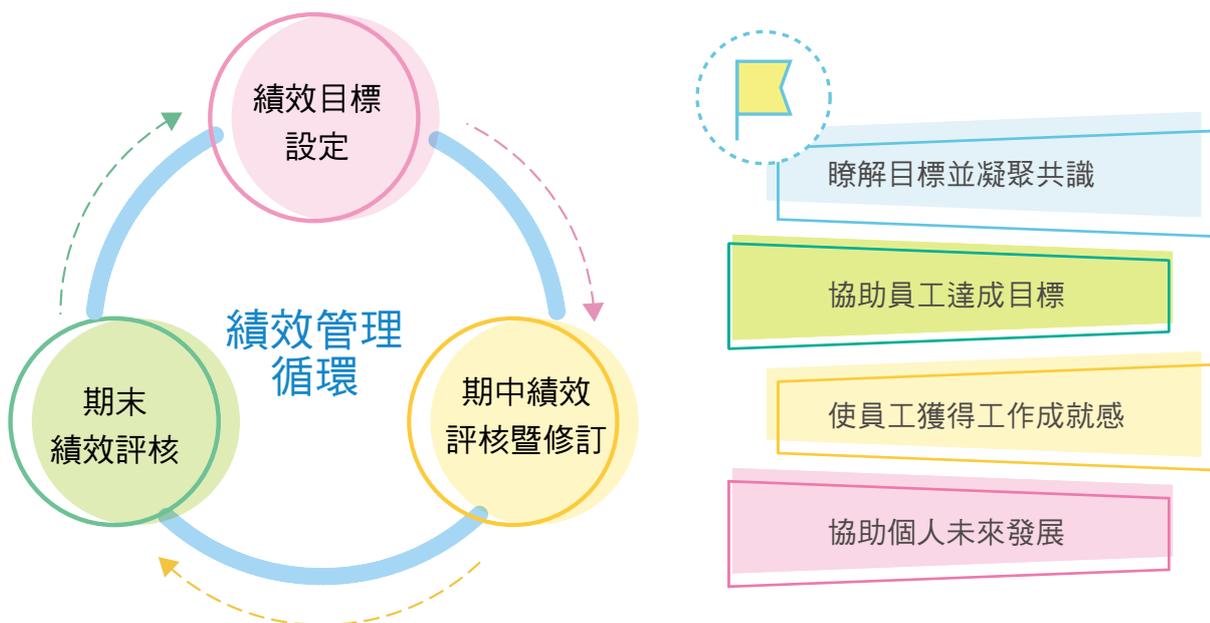
透過供應鏈廠商、行銷、後勤支援等單位，及異業（關係企業）實習體驗，使區經理了解各項作業流程，進而在協助門市解決問題時，能夠發展出可行方案與選擇適當行動。自 2012 年起持續推動；2017 年開辦第 12 梯（2017/4/12~2017/6/3），規劃後勤 18 單位、門市體驗，以及 6 家關係企業等進行實作參訪體驗，共 7 位區經理參與為期 36 天的供應鏈學習。



目標導向之績效管理制度

落實績效管理，除了讓我們的夥伴們更瞭解公司的目標，對個人目標達成共識與認同感外，亦可依據工作目標，隨時檢視目標達成率，並進行適當的調整或尋求主管給予建議，協助自我發展。透過績效面談的落實，瞭解個人期望、專長與潛能，並配合組織發展，與統一超商共同成長。

績效管理制度適用於我們所有的夥伴們³。績效管理循環分為 3 階段，第一階段：3 月份進行「績效目標設定」，由主管與員工共同討論，設定年度目標與個人發展計畫；第二階段：7、8 月進行「期中績效評核暨修訂」；最後一階段：12 月進行「期末績效評核」。



³ 排除對象：時薪制人員、實習生及未在職天數 ≥ 274 天者