



## 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%**

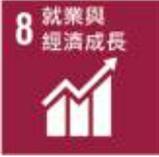
### 2016 KPI

- 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"> <li>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</li> </ul>	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"> <li>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</li> </ul>	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"> <li>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</li> </ul>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	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	門市人員	2,385	正職員工	1,861
中部地區	453	管理人員	204	約聘員工	2,130
南部地區	711	非管理人員	978		1,706
合計	3,567		988		2,180

○ 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



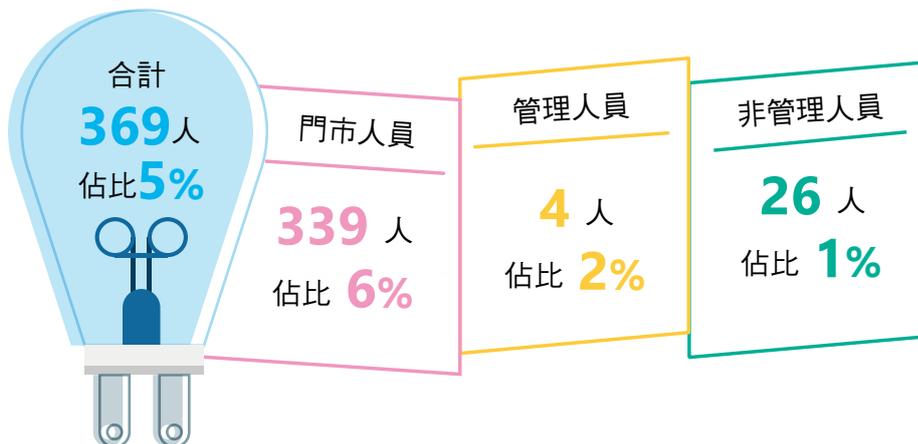
○ 2017 年正職新進員工的總數及比例

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	<b>84</b>
	30-50 歲	45	8	10	<b>63</b>
	>51 歲	1	1	0	<b>2</b>
	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	<b>85</b>
	30-50 歲	21	8	9	<b>38</b>
	>51 歲	1	0	0	<b>1</b>
	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	<b>73</b>
	30-50 歲	74	12	14	<b>100</b>
	>51 歲	1	0	1	<b>2</b>
	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	<b>42</b>
	30-50 歲	48	5	12	<b>65</b>
	>51 歲	11	0	5	<b>16</b>
	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

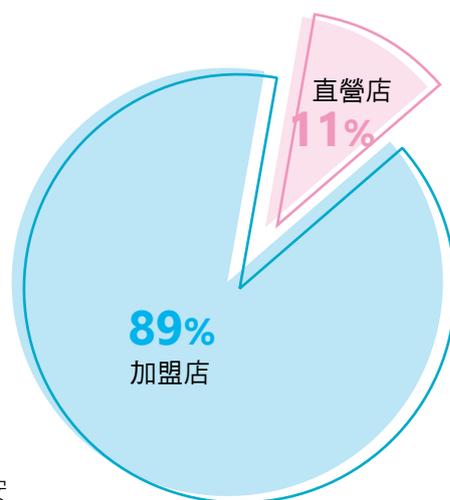
5

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)

5

統一超商  
幸福職場

## ● 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。

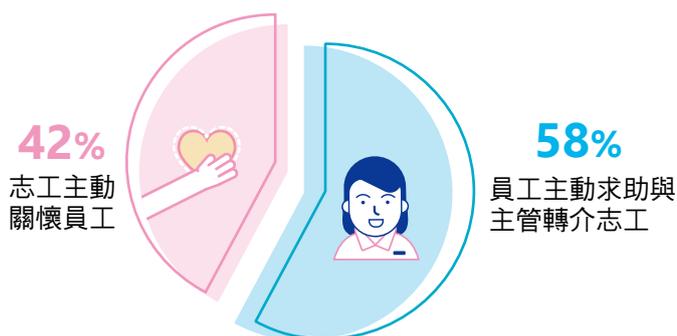
## ● 幸福合作社

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<sup>1</sup>。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 style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 10px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>健康檢查追蹤</p>  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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%。</li> <li>○ 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。</li> </ul>
<div style="border: 1px solid #0070C0; border-radius: 10px; padding: 10px; text-align: center;"> <p>醫療個人健康服務</p>  </div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 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。</li> <li>○ 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。</li> <li>○ 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</li> <li>○ 2017年護理師提供護理處置共985人次，員工滿意度達5分</li> </ul>

<sup>1</sup> 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

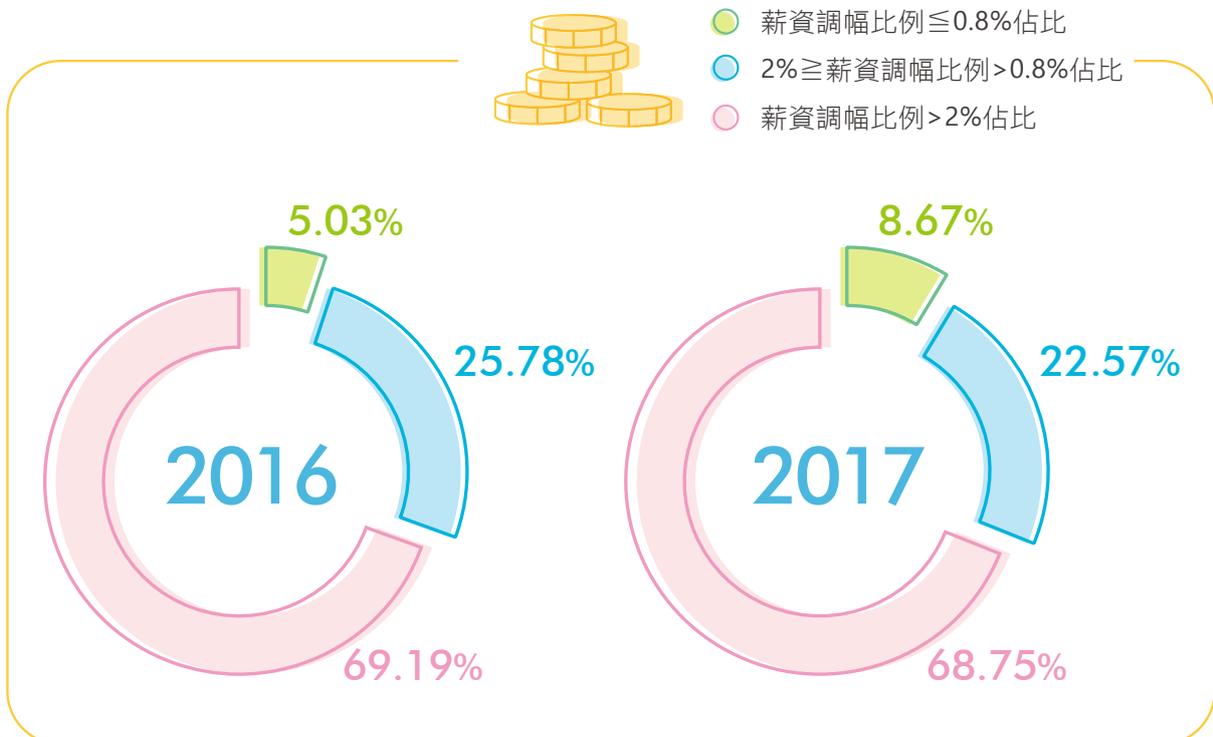
我們提供夥伴們具有市場競爭優勢的基本工資薪資條件，並每年透過各項薪資福利調查，確定薪資基本起薪皆優於國家標準（新進後勤專員（大學畢業生）與勞保基本工資 21,009 元）比為 1.55 倍；碩士則為 1.84 倍，畢業生起薪採領先市場行情之薪資水準。此外，為維護公平合理性，本公司男女起薪為同工同酬，薪資福利不因性別、年齡而有所差別。也依法每季召開勞資會議，勞資雙方代表各 5 人，協商各項福利與制度等事宜，共同創造和諧、友善的工作環境。2017 年男女薪資報酬比率無明顯差異，各僱用類型員工皆小於 1.1 倍以內。在薪資調幅的部分，2017 年與 2016 年相比，員工調幅比例大致相同。各項福利項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

### 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。

<sup>2</sup> 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

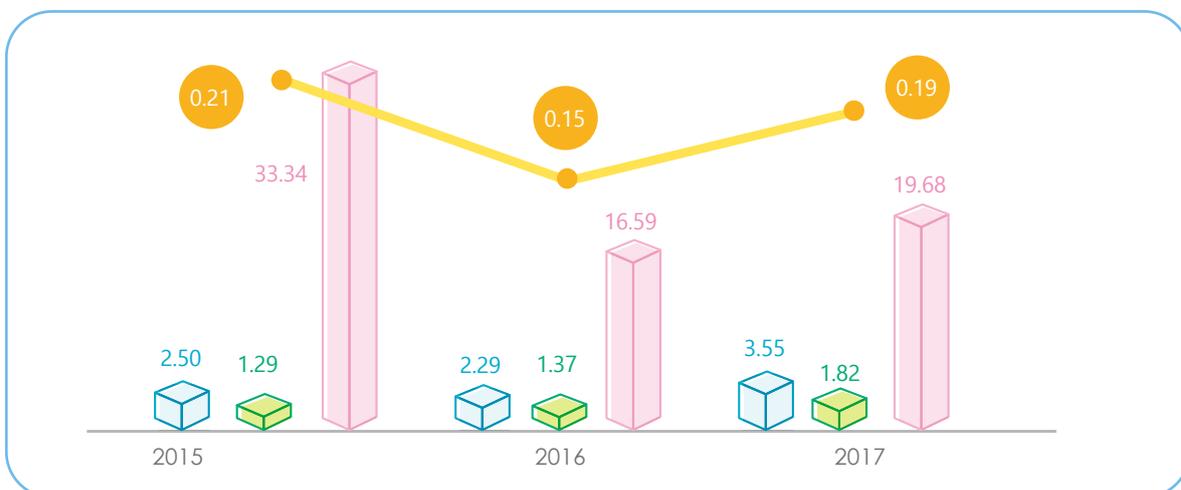
項目	說明
1 建立安全衛生組織：	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 勞安室每季舉辦職業安全衛生委員，推動安全衛生業務。</li> </ul>
2 實施安全衛生教育訓練與演練：	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 新進及在職同仁安全衛生教育訓練，並每年舉辦「緊急應變」逃生演練，使同仁掌握逃生技能。</li> <li>● 辦理 44 場丙業證照、40 場急救證照初回訓課程，及 1 場逃生演練。</li> <li>● 核發職業安全衛生管理手冊，利於營業門市職安自主管理。</li> </ul>
3 實施風險評估暨安全稽核：	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 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。</li> <li>● 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</li> <li>● 檢測室內空氣品質、水質、照明度及定期清潔消毒。</li> </ul>
4 安全衛生活動：	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 推動週三家庭日，提醒同仁重視工作與家庭平衡。</li> </ul>
5 活動安全管控：	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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</li> <li>● 2017 年管控 5 場次，觀眾進場人數 62 萬人，0 罰款、0 重大災害。</li> </ul>
6 承攬商管理	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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%。</li> <li>● 每年召開 1 場承攬商協議組織會議。</li> <li>● 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%。</li> </ul>

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

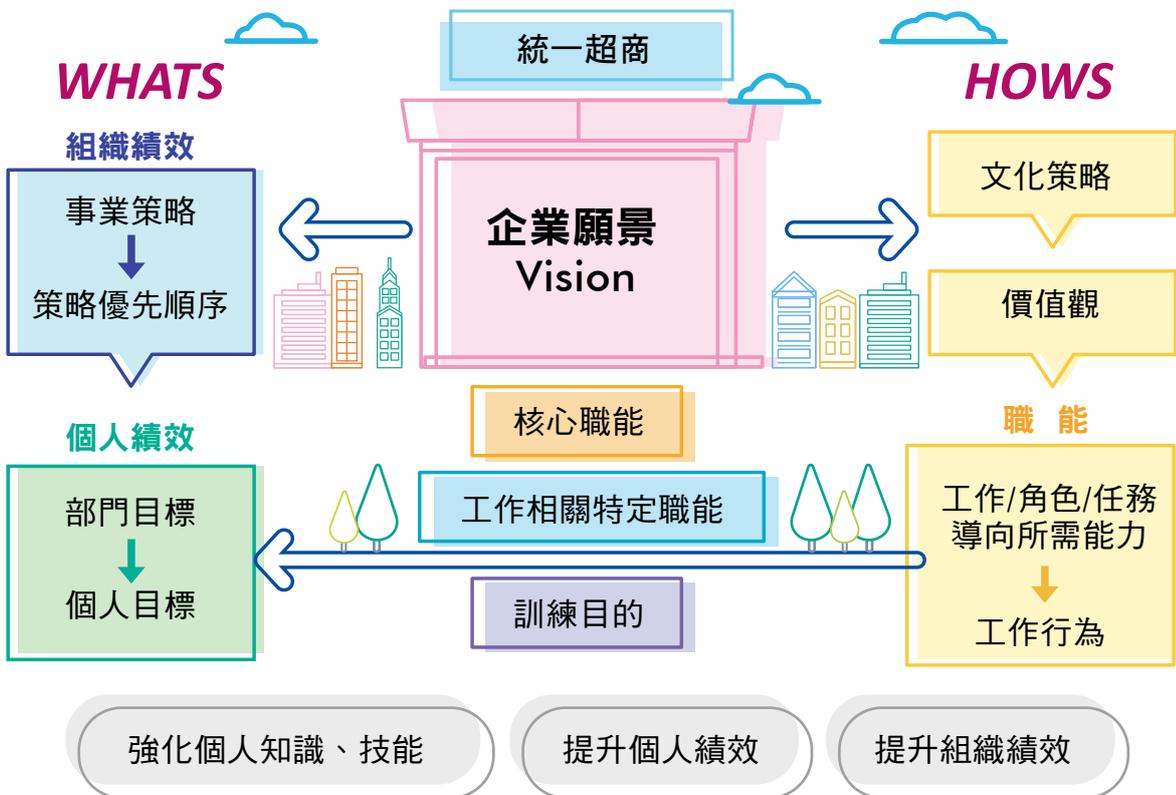
- 規劃2年1次執行，針對職場壓力、內部溝通、制度認同、工作認同等四大面進行滿意度調查，今年依據2015年回饋結果持續改善。
- 2017年針對調查對象「行銷專員(MDR)」進行「跨部門溝通」焦點訪談蒐集並深入瞭解跨部門合作時，可能產生的認知差距及溝通障礙因素，以利聚焦改善，共計訪談18位。

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。



統一超商 7-ELEVEN 大學訓練架構圖



## 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"> <li>● 2017 年以「公平交易法」、「勞動法」為主軸。</li> <li>● 實體課程 / 講座 18 場次，共 614 人次通過。</li> <li>● 課程平均滿意度 4.52 (5 分量表)</li> </ul>
	線上課程	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 後勤新進同仁誠信經營暨個資管理，245 人完成修習。</li> <li>● 主管法令課程:(如何依法管理不適任人員) 105 人次完成修習。</li> <li>● 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。</li> <li>● 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。</li> </ul>
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"> <li>● 全年共安排 5 場(4 場實體、1 場視訊), 累計參訓 891 人次</li> <li>● 課程平均滿意度 4.4</li> </ul>





## 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。一小時游泳能促進血液循環，讓口乾舌燥的喉嚨、疲勞的腦部、疲憊的身心重新活絡。

主講人：**何水晃**  
供應管理經理 部長

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  
報名請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電  
【報名日期：即日起至 2017年3月9日 17:00 前】  
【報名費用：每位 \$200 (含午餐及茶點)】

學習活動類別：  
請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電  
【報名日期：即日起至 2017年3月9日 17:00 前】

**learning**  
www.khlearning.com

大師 OPEN 講  
**企業文化：組織運作的潛規則**

組織文化是組織的靈魂，它不僅是組織的DNA，更是組織的DNA。它不僅是組織的DNA，更是組織的DNA。它不僅是組織的DNA，更是組織的DNA。

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(四)  
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  
報名請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電  
【報名日期：即日起至 2017年11月13日 17:00 前】  
【報名費用：每位 \$200 (含午餐及茶點)】

學習活動類別：  
請到 khlearning.com 查詢 或 直接來電  
【報名日期：即日起至 2017年11月13日 17:00 前】



## 區經理供應鏈學習：

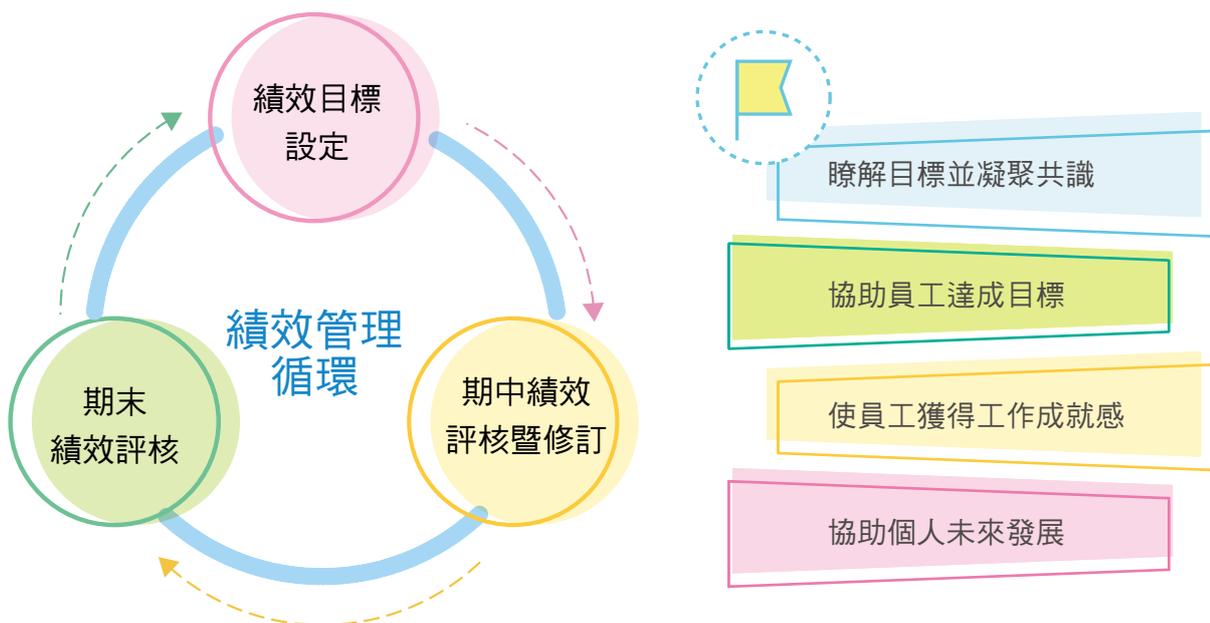
透過供應鏈廠商、行銷、後勤支援等單位，及異業（關係企業）實習體驗，使區經理了解各項作業流程，進而在協助門市解決問題時，能夠發展出可行方案與選擇適當行動。自 2012 年起持續推動；2017 年開辦第 12 梯（2017/4/12~2017/6/3），規劃後勤 18 單位、門市體驗，以及 6 家關係企業等進行實作參訪體驗，共 7 位區經理參與為期 36 天的供應鏈學習。



## 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<sup>3</sup>。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」。



<sup>3</sup> 排除對象：時薪制人員、實習生及未在職天數 ≥ 274 天者