



02

落實公司治理



永續績效

8 就業與經濟成長



突破 6000 家門市，共有 **6,024** 家門市

年度合併總營收及稅後淨利分別為新台幣 **258,494,907** 仟元及 **11,340,258** 仟元。

女性董事占比達 **15%**，董事會董事平均出席率為 **99%**

連續兩年入選 DJSI 世界指數成分股以及 DJSI 新興市場指數成分股，並首次榮獲 2020 年道瓊永續指數 (DJSI) 全球食品零售業

「**產業領導者**」殊榮

再度蟬聯「第六屆公司治理評鑑」**前 5%** 佳績，是零售產業上市公司中唯一蟬聯六屆的企業

首度辦理董事會 (含審計及薪酬功能性委員) 自我或同儕評鑑

對應重大主題

誠信經營

法律遵循

對應利害關係人

投資人

供應商

顧客

員工

加盟主

公益團體

政府機關

社區鄰里

永續治理



行動方案

公司治理評鑑排名

2020年目標

公司治理評鑑維持前5% 排名

2020年達成情形

前5%

達成與否

🎯 追蹤中

✗ 未達成目標

✓ 達成目標

🏆 超過目標

未來目標

公司治理評鑑維持前5% 排名

永續治理



行動方案

獨立董事人數

2020年目標

董事會須包含3位獨立 董事

2020年達成情形

含有3位獨立董事

達成與否

🎯 追蹤中

✗ 未達成目標

✓ 達成目標

🏆 超過目標

未來目標

2024年獨立董事席位將 超過董事會席次1/3



誠信經營

管理方針

管理目的與政策	<p>統一超商內部由上到下，以及外部之價值鏈，皆受到誠信經營嚴密的規範。唯有以誠信經營為基礎，營運始能長久且穩固，擔負起企業對於利害關係人之責任與義務。</p> <ul style="list-style-type: none"> 公司治理實務守則 誠信經營政策暨守則 誠信經營作業程序及行為指南
權責單位	誠信經營推動小組
行動計畫	<ul style="list-style-type: none"> 對內實行內部宣導以及教育訓練，對外則要求供應商簽署行為準則，藉以落實誠信經營
申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> 聯合服務中心 官網之利害關係人專區 內部提案制度



法規遵循

管理方針

管理目的與政策	<p>因政府法令變更迅速，為主動掌握政府法令修正趨勢，確保公司組織之各項運作均能符合政府各項法令要求，故須進行法令管控，以確實減低法律風險且維護公司權益。</p> <p>統一超商法令管控暨突破運作辦法</p>
權責單位	法律鑑別委員會
行動計畫	統一超商成立法規鑑別委員會，並且透過「法情通報」、「法規鑑別」以及「法令突破」此三方面之法規遵循機制，使統一超商能強化法律遵循之落實
申訴機制	<ul style="list-style-type: none"> 外部：聯合服務中心 內部：稽核室專線、利害關係人申訴信箱

2.1 營運概況

統一超商成立至今，不僅僅只是一提供商品與服務之企業，我們已儼然成為人們生活中重要的一環。因此，使企業永續且穩健地運營，不僅是投資人對於我們的期待，亦是統一超商對於人們的承諾。

公司簡介

統一超商身為零售產業，上有供應商，而透過統一超商門市服務，再將優質的服務和商品，提供予消費大眾。



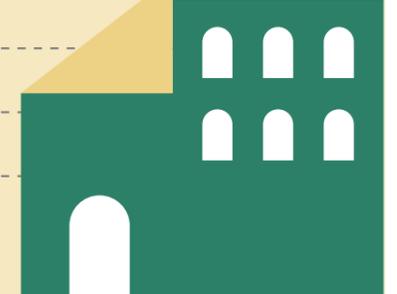
* 包含非自有商品供應商、自有商品代工廠、直接交易原物料供應商、蛋品供應商以及門市食安相關用品供應商等

組織規模

公司全名	統一超商股份有限公司
員工人數	員工總人數為8,500人(註1)，加盟門市人員總數為41,312人(註2)
創立時間	1978年
上市時間	1997年
董事長	羅智先
總經理	黃瑞典
總部位置	台北市信義區東興路65號2樓
資本額	新台幣10,396,223 仟元
總店數	6,024家
商品及服務數	商品數約5400、服務項目約650項

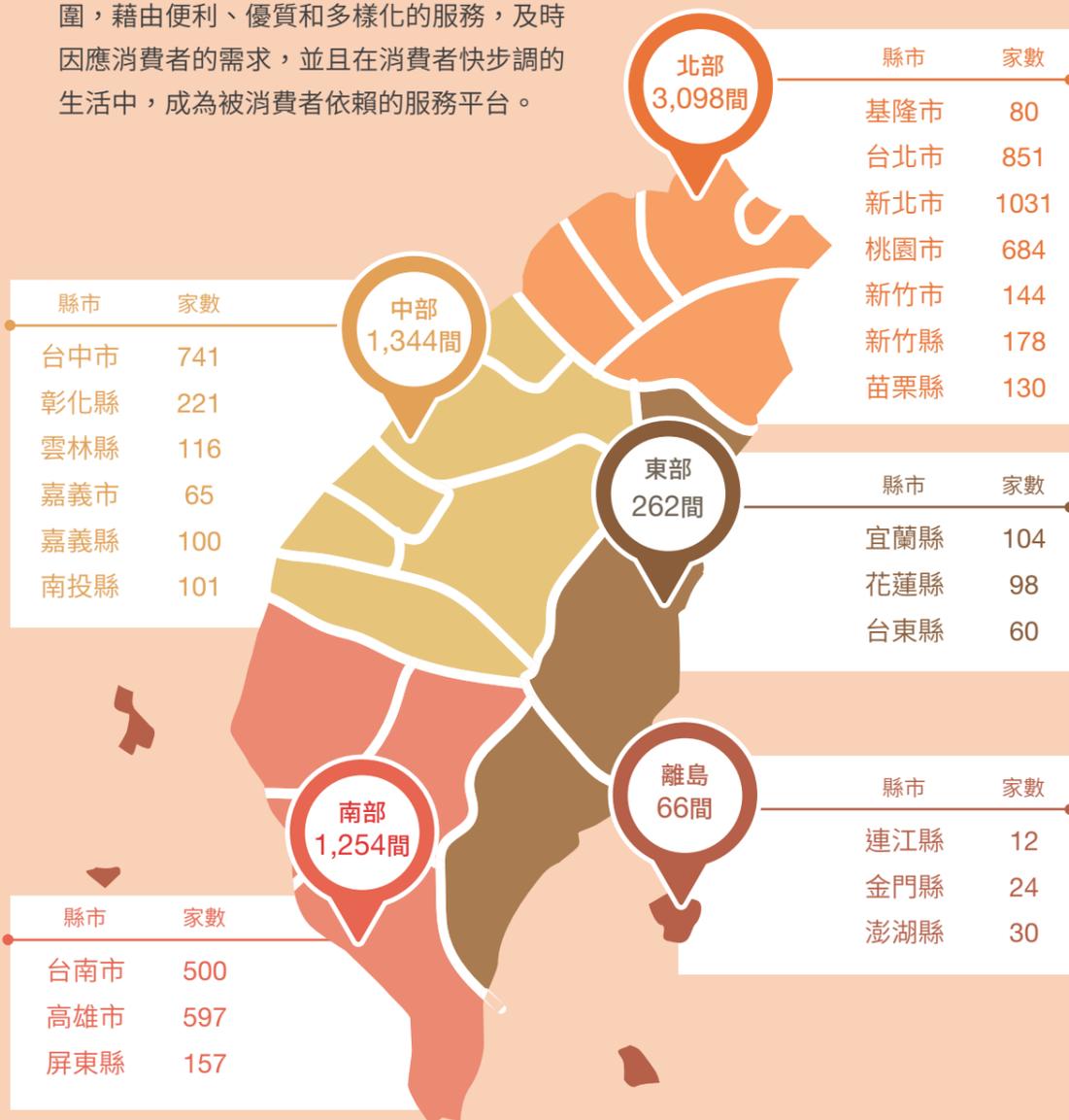
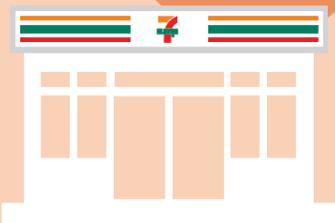
(註1) 包含後勤員工與直營門市人員

(註2) 加盟門市人員總數為截至 2020 年 12 月勞健保查核之人數。



門市據點

統一超商著眼於提供消費者便利且安心之服務。截至 2020 年，已擁有 6,024 家門市，相較 2019 年，我們增設了 369 個門市。門市的範圍遍布北、中、南本島及離島地區。我們期許能持續地擴大統一超商的服務範圍，藉由便利、優質和多樣化的服務，及時因應消費者的需求，並且在消費者快步調的生活中，成為被消費者依賴的服務平台。



統一超商第 6000 店 「有鳳來儀」

統一超商永續經營邁入第 43 年，代表 6,000 店里程碑「鳳儀門市」，為首家結合建築美學、智能科技、節能設備、綠色生活及複合業態全新永續店型；超商期望以「鳳儀門市」和消費者溝通嶄新的永續零售概念。

1. 導入節能設備 響應減碳行動

鳳儀門市採用節能標章變頻冷氣與節能風扇、裝置 LED 照明招牌與燈具、設置節能風除室以防冷氣外泄，並導入符合最新國際公約的 R448A 環保冷媒。上述之節能設施，預計一年可以節省一萬度的用電。除此之外，亦設有雨水回收集中系統，引流至戶外植栽，實踐資源循環利用之理念。

2. 使用綠色建材 落實綠色消費

「鳳儀門市」室內 30% 採用綠建材，以降低對環境和消費者之危害。除此之外，統一超商首創於 PP 材質湯匙叉子餐具中，添加 20% 來自具 FSC 認證的木質纖維，以減少塑料及碳排放量。

同時，於門市外設置「第三代自動回收機」，此回收機能主動辨識瓶罐材質與形狀。統一超商設置鼓勵回收之機制，期望將資源回收融入消費者日常，與消費者一同落實綠色消費。

3. 融合智能體驗 串聯多元品牌

門市導入 X-STORE 的「自助結帳系統」，減少門市高峰等候時間，滿足消費者快速結帳需求。在商品和服務的設計上，鳳儀門市導入複合類別，有 K-Seren 美妝、博客來、現打啤酒、菓子屋及嚴選素材鮮物提供多樣化的冷凍生鮮，滿足消費者多元需求。



營運策略

長、短期業務發展計劃

展望 2021 年，全球經濟發展仍充滿不確定性，但統一超商仍秉持著真誠、創新、共享的經營理念，優化人、店、商品、系統、物流、制度、文化等七大經營基礎元素，並持續加強數位平台競爭力，成為「超越顧客期待的依賴型服務平台」，透過多元與數位化的經營模式，提供消費者兼具體驗性、娛樂性、教育性及探索性的消費空間，達到「加盟主滿意」、「員工滿意」、「股東滿意」、「社會滿意」之四方滿意境界。

1. 短期業務發展計劃

- (1) 持續商圈整合，建立大店格競爭利基。
- (2) 強化單店自主，創造差異化經營優勢。
- (3) 擴大虛實整合，掌握服務性虛擬商機。
- (4) 優化經營基礎，奠定中長期發展實力。

2. 長期業務發展計劃

- (1) 優化加盟制度，共創加盟雙贏。
- (2) 貫徹價值行銷，提昇消費體驗。
- (3) 落實精實營運，充分利用資源。
- (4) 整合集團資源，追求穩健獲利。
- (5) 積極培育人才，確保永續經營。

財務績效

統一超商始不斷地精進商品和服務的發展，持續為消費者提供創新與便利的商品與服務。詳細營運財務績效請於公開資訊觀測站參閱本公司個體財務報告。

直接經濟價值分配

項目	2020 年 (千元)
營運成本	111,590,813
員工薪資與福利	7,203,073
支付給出資人者	利息：394,400 股利：9,356,600
國家別支付政府款項	1,358,149
社區投資	38,048

個體財務績效 / 產生的直接經濟價值

項目	2020 年 (千元)
營業收入	168,147,856
營業毛利	56,557,043
所得稅費用	1,476,353
稅後淨利	10,238,162
每股盈餘	9.85 元
每股股利	9 元
股東權益報酬率	28.34%
資產總計	141,503,950
負債總計	105,483,759
權益總計	36,020,191

稅務

稅務治理

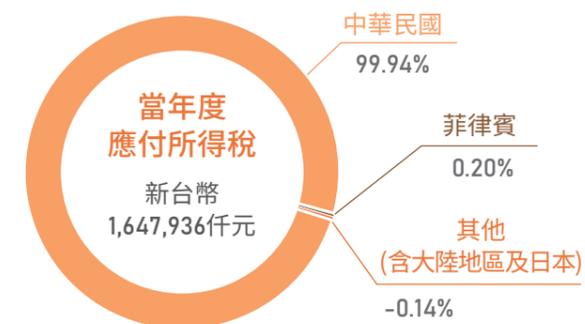
我們秉持統一超商稅務政策的核心價值，遵守營業所在地之當地稅務法規，誠實申報及完納稅負，善盡納稅義務人之社會責任，並支持政府推動促進產業創新、研究發展與再投資等永續發展政策。

2020 年統一超商 (股) 公司及子公司
於各國家 / 區域之營業收入、稅前損益、當年度應付所得稅與所得稅支付數

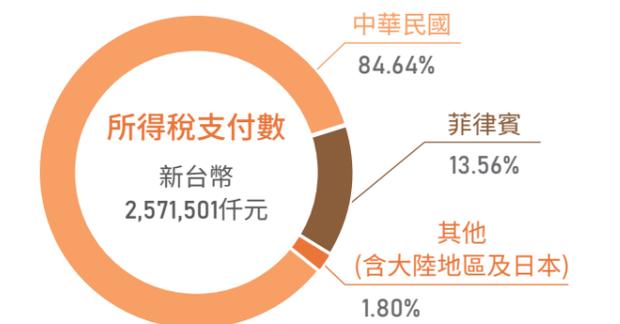


地區別	中華民國	菲律賓	其他 (含大陸地區及日本)
金額	224,809,048	26,619,815	7,066,044
占比	86.97%	10.30%	2.73%

地區別	中華民國	菲律賓	其他 (含大陸地區及日本)
金額	14,310,015	(346,485)	(153,074)
占比	103.62%	-2.51%	-1.11%



地區別	中華民國	菲律賓	其他 (含大陸地區及日本)
金額	1,646,978	3,270	(2,312)
占比	99.94%	0.20%	-0.14%



地區別	中華民國	菲律賓	其他 (含大陸地區及日本)
金額	2,176,485	348,672	46,344
占比	84.64%	13.56%	1.80%

所得稅

(單位：新台幣百萬元)

財務揭露	2019	2020
稅前淨利	15,164	13,810
所得稅費用	3,052	2,470
支付所得稅	3,380	2,572

有效稅率

2020 年及 2019 年之有效稅率低於行業平均值，主要係因營業利益來源在台灣之營利事業所得稅為 20%，即便考量在中國大陸地區營利事業所得稅 25%、及菲律賓營利事業所得稅 30% 後，仍較 GICS 之食品及日用品零售業的平均稅率較低所致。

年度	2019	2020 (註 4)	行業平均稅率 (註 1)
帳面有效稅率 (%) (註 2)	20.1%	17.9%	26.3%
現金有效稅率 (%) (註 3)	22.3%	18.6%	26.6%

(註 1) 行業平均稅率來自全球行業分類標準 (Global Industry Classification Standard, GICS) 之食品及日用品零售業的平均稅率

(註 2) 帳面有效稅率 (%) = 所得稅費用 / 稅前淨利

(註 3) 現金有效稅率 (%) = 支付所得稅 / 稅前淨利

(註 4) 菲律賓子公司受到當地疫情影響而限制營業，致當年度產生虧損，並同時影響集團有效稅率較前一年度下降

外部參與

統一超商加入並參與相關的公協會，與業界間交流經驗和集思廣益，期望串聯各企業或同產業的力量，深化社會上的「企業永續」、「食品安全」和「永續環境」三面向的發展。

在食品安全方面，我們擔任中華鮮食發展協會之理事長，每年捐助 500 萬元作為協會營運經費，帶領製販同盟鮮食廠商致力於建構供應鏈管理平台、原物料開發暨品質管控、製程 / 設備 / 技術評估及導入、對外溝通等面向，期待透過同業共同的努力，為我們的消費者提供技術與品質皆領先全球的優良鮮食商品。

在企業永續方面，我們參與多個產業協會、公會，吸收永續發展的最新動態，並發揮影響力支持企業永續發展。除參與工協會外，統一超商並無捐贈或參與其他政策遊說 / 利益團體。2020 年間也無任何政治獻金或捐贈候選人、選舉組織或活動。

統一超商參與之公協會組織名單

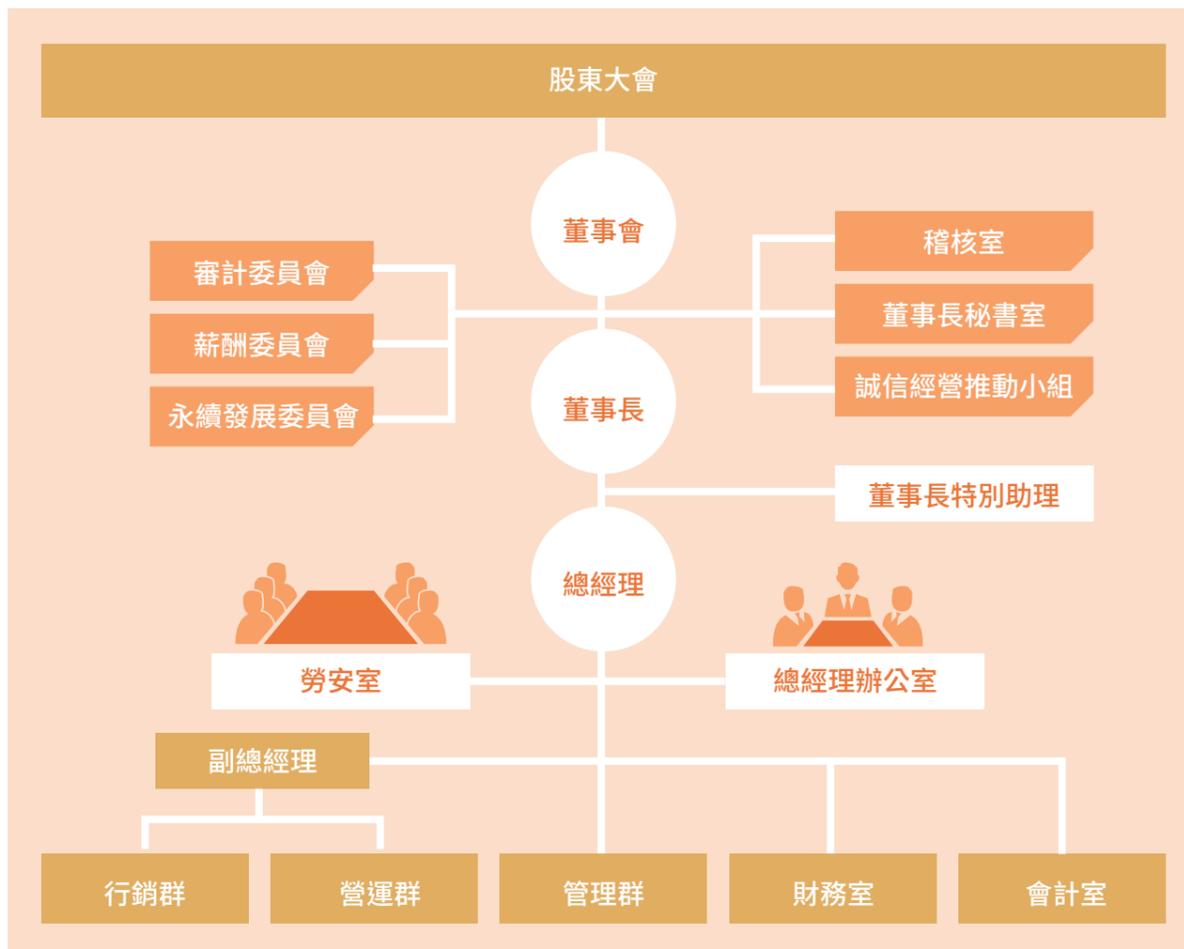
參與之公協會組織名稱	參與身分	關注議題	2020 年會費
中華鮮食發展協會	理事長	 食品安全	5,000,000
台灣優良食品發展協會	理事		10,000
中華民國企業永續發展協會	榮譽會員	 企業永續	120,000
中華民國國際行銷傳播經理人協會	會員		15,000
台北市百貨商業同業公會	會員		9,000
中華民國工商協進會	會員		20,000
台灣服務業聯盟協會	理事		5,000
台灣連鎖暨加盟協會	理事		30,000
零耗能建築技術發展聯盟	會員	 永續環境	無 (註)

(註) 該聯盟前兩年有收取會費每年一萬元，但後來聯盟盈餘充足即無額外收取會費。

2.2 公司治理

治理架構

對統一超商而言，健全的治理架構，是企業穩定發展的重要基石。統一超商建構健全且嚴謹的公司治理架構，除了清楚的分層管理外，亦針對特定重大議題設定功能性委員會或推動小組，讓統一超商能站穩步伐，並持續茁壯。2020 年統一超商榮獲第六屆公司治理評鑑維持排名前 5%，並持續入選台灣公司治理指數 100 成分股、台灣永續指數成分股、FTSE4Good 新興市場成分股、MSCI ESG 領導者指數及 MSCI 全球 SRI 指數成分股。此外統一超商連續兩年入選 DJSI 世界指數成分股以及 DJSI 新興市場指數成分股，並於 2020 年榮獲食品零售業之產業排名第一暨產業 Leader。



董事會

董事會作為統一超商之最高指導單位，為了強化公司之財務資訊揭露、經理人之績效和穩定性以及企業永續發展，董事會轄下成立審計委員會、薪酬委員會、以及永續發展委員會，透過由上而下的管理與監督，健全公司的運作。

統一超商設董事 13 人（含獨立董事 3 人），任期 3 年，採候選人提名制度，由股東就董事候選人名單中選任之。統一超商之董事會成員具備豐富之多元性：董事會成員平均年齡為 60 歲，並有 2 位女性董事。董事之專業背景涵蓋了企業管理、經濟、行銷、會計、法律、資訊工程等多元面向。董事之詳細學經歷、專業知識、支付酬金之揭露，可參閱 2020 年度年報第 19 至 23 頁內容（註 1）。

為了確保董事會運作之獨立性，依「董事會議事規範」之規定，為避免最高治理者利益衝突，董事對於會議事項，若與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，不得加入討論與表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。此外，董事會應至少每季召開 1 次，以審核企業經營績效和討論公司發展策略及重大投資議題。本公司於 2020 年已召開 6 次董事會，董事平均出席率為 99%。

（註 1）年報可在公開資訊觀測站或本公司投資人關係網站（<http://www.7-11.com.tw/company/ir/>）中下載取得

董事會績效評估

統一超商定有「董事會績效評估辦法」，以落實公司治理並提升本公司董事會及功能性委員會功能，建立績效目標以加強運作效率。多項評估指標皆與公司治理與企業永續發展具高度連結，藉以確保公司的永續運營。



2020 年經董事會績效評估結果

董事會、個別董事成員及各功能委員會已良好掌握公司及委員會目標及任務，符合公司運作需求，有效促進公司永續經營、社會責任、風險管理及長期策略發展，並落實公司治理精神。

審計委員會

統一超商已依照「公開發行公司審計委員會行使職權辦法」規定，於 2012 年設立審計委員會，旨在協助董事會監督和控管公司財務報表之允當表達、簽證會計師之選（解）任及獨立性與績效、公司內部控制之有效實施、公司遵循相關法令及規則以及公司存在或潛在風險之管控。

該委員會由全體三位獨立董事組成，許培基獨立董事擔任召集人，至少每季召開 1 次委員會。本公司於 2020 年已召開 4 次審計委員會，審委會委員實際出席率為 91.67%。

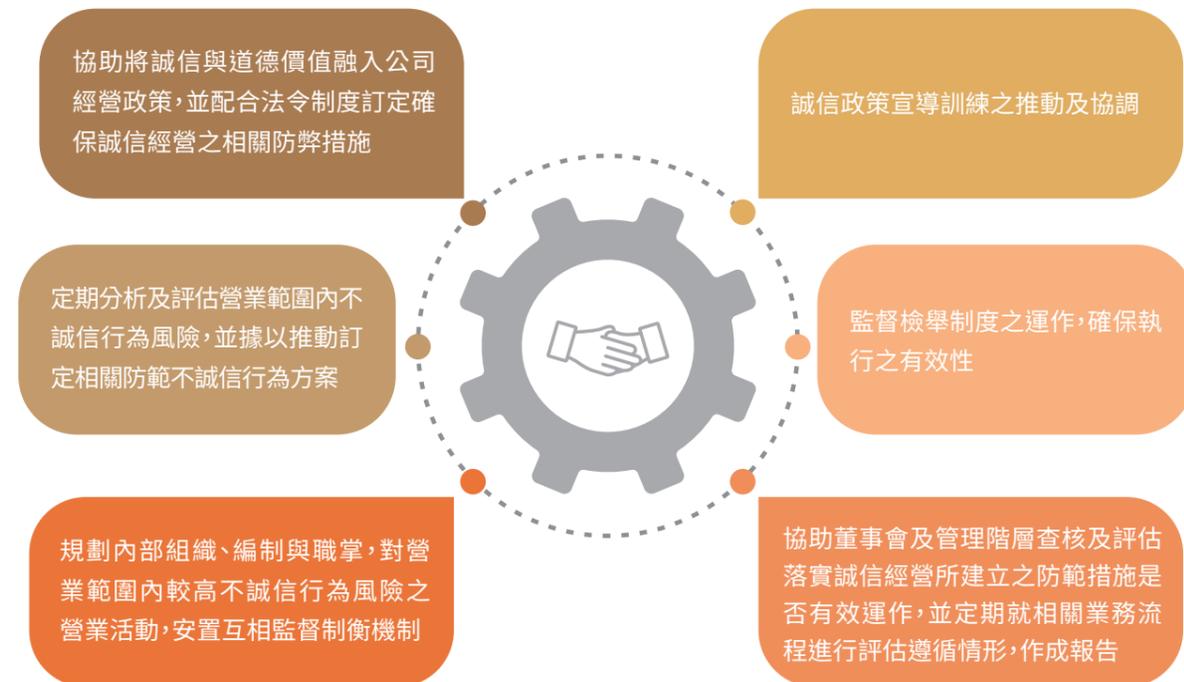
薪酬委員會

統一超商已依照「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」規定，於 2011 年設立薪資報酬委員會，旨在協助董事會執行與評估公司整體酬勞與福利政策，以及董事及經理人之報酬。該委員會由三位獨立董事組成，王文宇獨立董事擔任召集人，至少每年召開 2 次委員會。本公司於 2020 年已召開 3 次薪酬委員會，薪酬委會委員實際出席率為 88.89%。

誠信經營

誠信經營是統一超商極為重視之經營原則。我們於董事會轄下設立「誠信經營推動小組」，並且訂定「公司治理實務守則」、「誠信經營政策暨守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」，以規範公司內部誠信經營之行為準則，並於每年5月在官網以及年報中充分揭露誠信經營推動之實績。2020年度無貪腐、賄賂和違反公平交易法事件相關事件。

誠信經營推動小組



內部教育訓練與對外規範

統一超商於內部實施誠信經營管理月報之宣導，由誠信經營推動小組蒐集誠信經營案例或宣導事項，宣導誠信經營觀念及政策。而誠信經營之教育訓練，則適用統一超商全體員工，並且擴及門市店經理。

全體員工 | 完訓比例 **100%**

門市店經理 | 完訓比例 **100%**

在對外與供應商的合作之部分，我們透過設置誠信經營條款，來規範供應商之誠信經營。



誠信經營申訴管道

若有任何違反誠信經營之情事發生，員工也可透過聯合服務中心、Email 信箱、官網之利害關係人專區及內部提案制度，即時向管理階層反映並提出意見。而外部之利害關係人若查知相關違反誠信經營之情事，可利用本公司稽核室及聯合服務中心設置之專線或官網之利害關係人專區檢舉。

當利害關係人透過利害關係人專區之專屬 e-mail 提出意見時，該訊息會透過系統傳送至對應之專責窗口，專責窗口必需在指定時間內回報處理進度，公司並於每月定期進行收件數與處理進度之彙整統計與追蹤。

風險管理

對於風險的掌握以及回應，是統一超商可以持續成長和穩定營運的重要關鍵。我們將整個集團組織與子公司納入風險管理的範圍中，由公司董事會、各階層管理人員及員工共同參與並推動執行。透過清楚分類各項風險、訂定管理方針並且設置相應的權責單位，我們進而辨識、分析、衡量、監控、回應、報告風險，並且改進我們的因應措施。主要風險管理組織及各項風險管理執行與負責單位如下：

各面向風險

風險類型	風險管理執行說明	權責單位
 <p>經濟 策略營運 風險</p>	<p>各事業群及子公司制訂投資與營運計劃、風險評估，由本公司總經理辦公室定期進行相關指標分析，並於每季的「統一超商暨轉投資事業經營交流會」，及定期主題式重點轉投資事業專案經營檢視中，進行營運績效追蹤及分析，並根據市場競爭和消費趨勢變化，適時調整營運策略方向，以確保每個事業體的經營策略能符合其營運目標與經營願景。</p>	<p>總經理 辦公室</p>
 <p>經濟 財務、 流動性及 信用風險</p>	<p>由本公司財務室依據法令、政策及市場之變化，訂定各項策略、程序與指標，定期分析及評估相關風險的變化狀況，並採取適當的因應措施，以降低公司整體潛在的風險。</p>	<p>財務室</p>
 <p>公司 治理 市場 風險</p>	<p>各事業單位依據功能執掌，針對國內外重要政策、法令及科技變動，進行分析評估，並據此採取適當因應措施，以降低未來潛在經營風險。此外，本公司亦成立跨單位之法規鑑別小組，並定期召開「法規鑑別會議」，隨時掌握最新國內法規變動資訊，以採取適當之因應措施另外，各權責單位主管也組成「危機處理小組」，針對可能發生或已發生的風險與危機進行有效的控管與處理。</p>	<p>各事業單位 / 法規 鑑別委員會 / 危機 處理小組</p>

風險類型	風險管理執行說明	權責單位
 <p>社會 食品安全 風險</p>	<p>超商重視消費者的健康及安全，將食品安全列為第一要務，每年持續投入資源，確保嚴格控管食品安全議題。</p> <p>由於食品安全風險的存在可能衝擊公司形象，且影響公司營收與獲利的表現，因此建立商品安全流程控管機制，以及強化供應鏈之管理，為本公司長期努力的方向。因應措施如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 成立「商品安全委員會」，定期召開例會，討論內容包括政府法規鑑別、代工廠與供應商評鑑缺失、商品安全訊息、食品安全監測計畫及其執行進度等。 2. 為確保上架安全無虞，制定「商品安全訊息蒐集及盤查追蹤作業標準」，蒐集自有商品安全相關訊息，並建立追蹤程序。 3. 此外，導入契作與產地管理、食材溯源機制與系統、供應商分級管理與實地評鑑制度、物流中心與門市端定期查核，以及原物料與商品不定期抽驗等作法，從產地到門市全流程把關，持續為消費者建立嚴謹的食品安全防護網。 	<p>營運群 / 行銷群</p>
 <p>經濟 加盟秩序 維護風險</p>	<p>為了門市單店持續成長以及本公司整體營運的穩定，持續優化加盟制度，提升加盟主報酬，維護穩定的加盟秩序，亦為本公司相關因應措施。</p>	<p>營運群 / 行銷群</p>
 <p>環境 氣候 風險</p>	<p>統一超商氣候風險管理已整合於既有風險管理架構，與氣候變遷議題有關之 5 大面向事務單位盤點和評估與統一超商氣候變遷相關的風險和機會議題，議題包含政策 / 法規、市場 / 技術、名譽等轉型風險，以及立即性、長期性等實體風險。並針對重大議題提出調適管理策略與管理目標。詳細氣候風險之治理與因應對策，請詳第 6 章「氣候變遷減緩與調適對策」之章節說明。</p>	<p>各事業 單位</p>

新興風險

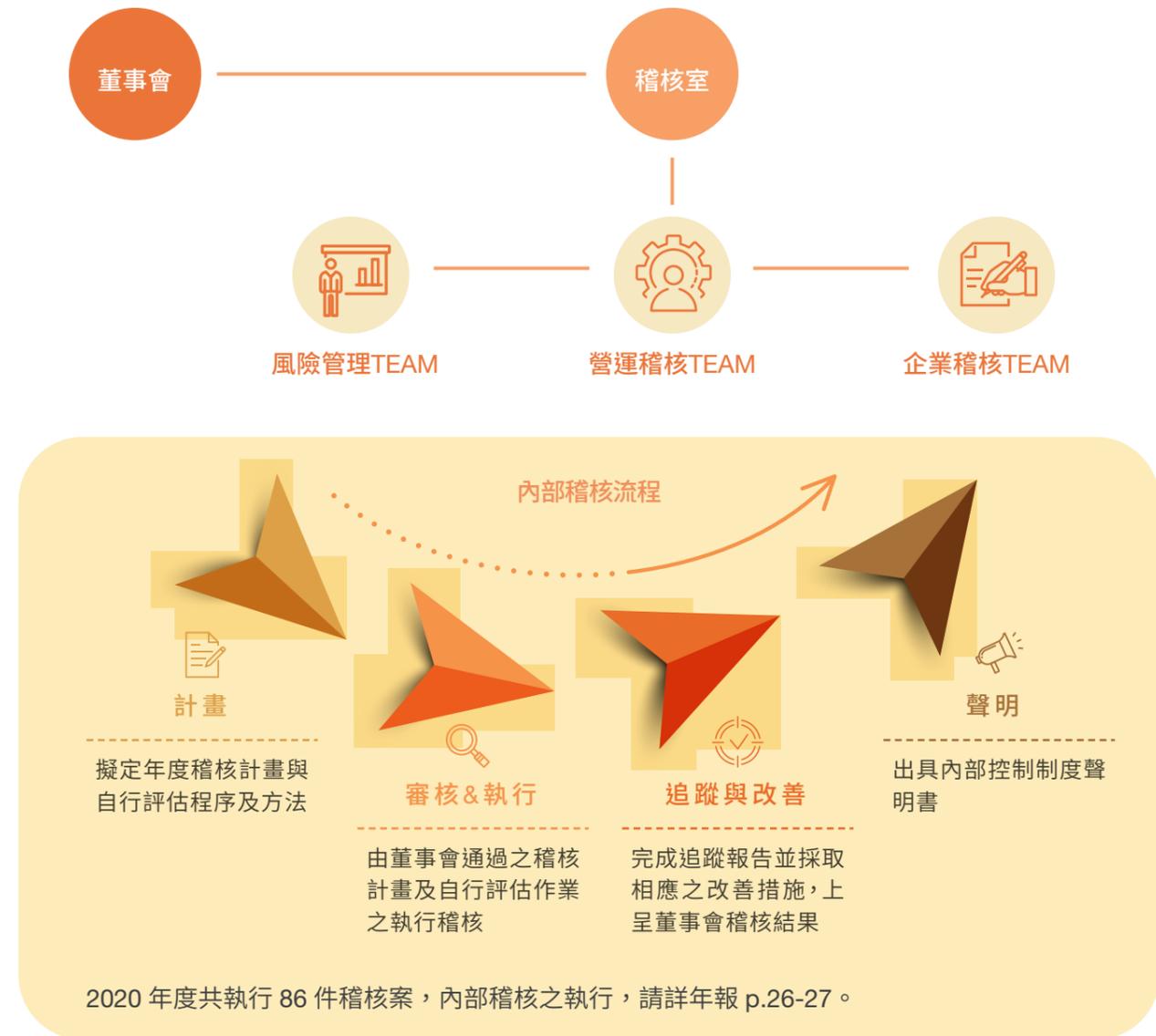
身處於快速變動的食品零售產業，統一超商長期關注重大社經與環境趨勢，以掌握影響永續經營的風險項目。統一超商已將長期新興風險的鑑別與因應方式，整合於既有的風險管理架構。目前已鑑別出對統一超商未來發展具高度衝擊的新興風險如下：

風險類型	社會 - 就業與生活危機	社會 - 傳染病
新興風險	人口結構變化	大規模傳染病流行
	<p>統一超商所經營的便利商店及物流業，皆需要高度人力投入，在 2020 年台灣首度出現人口負成長，故未來仍會持續面臨出生率降低、人口增加率下降、年齡老化速度提升等人口結構重大變化，預期未來將遭遇勞動人口比例減少，將嚴重衝擊勞力密集產業。</p>	<p>2020 年面對新冠肺炎疫情威脅與國際傳播加劇，影響到人民健康與生計，主管機關加嚴公共衛生與健康安全法規的要求，消費者的心理與行為也造成改變。</p> <p>統一超商站在第一線提供民眾便利商品與服務，匯聚來自各方的人流物流；面對傳染疫病的不確定性，除了確保營運的持續性，也必須為顧客提供高品質且健康安全商品。</p>
未來衝擊	<p>統一超商參考國發會發布人口推估資料、政府單位提供高齡社會與人力資源運用等資料，運用該相關資料預測未來人口變化，預估中長期超商門市人力與客群之衝擊：</p> <ul style="list-style-type: none"> 人口老化及勞動人口比例減少將影響統一超商未來在人才招募、人事成本及工作分配等議題。 在老年人口的比例持續攀升情況之下，銀髮族在未來將是消費族群主客層之一，對商品開發、門市服務內容等都將帶來實質影響。 	<ul style="list-style-type: none"> 主管機關因疫情防範或控制需求，提高對營運環境、食品安全、員工健康、衛生管理等要求，均使營運成本增加。 門市人員與顧客接觸，且採開放自助式陳列、現場調製飲品、座位區開放用餐等，均可能成為疾病傳染的途徑；導入防疫措施將提高營運成本，然若疫病爆發則可能導致商譽受損。 居家隔離等防疫措施，可能影響員工出勤、差旅、承包商現場作業的可行性，或衝擊供貨穩定度及物流效率，對超商營運持續性帶來考驗。 針對大規模傳染病流行，進行 3-5 年 情境模擬，以掌握民眾生活型態改變及線上消費需求成長。
超商因應	<p>統一超商將持續關注人口高齡化趨勢。著重銀髮族商品開發，並以熟齡者角度設計友善的樂齡超商；人力配置上，與公部門合作開發多元雇用管道，並擴大與公益團體合作，在地化招募中高齡夥伴，並透過職務再設計加速中高齡夥伴職場學習及適應；門市導入 AI 智慧化及省力化工具，調整業務結構與流程，達成作業省力及降低人事成本與勞動力需求。</p>	<p>統一超商積極掌握並嚴格遵循傳染病防治相關法規；建立「疫情危機處理小組」與通報系統，定期召開會議；後勤導入居家辦公、線上會議系統以增加工作彈性及減少群聚傳染等風險。</p> <ul style="list-style-type: none"> 門市端導入多元電子支付工具，降低接觸風險；持續加強所有營運據點的環境清潔與衛生防護機制，並要求各承包商採取防疫措施。 商品面以維護食品安全及供貨穩定為原則，推動熟食自助區商品冷藏化；持續拓展優化線上與行動銷售管道，導入行動隨時取、i 預購、賣貨便等數位工具，並投資發展外送平台，提供消費者快速、多元、安全方便的服務。

內部稽核

為防範營運風險、確認營運合規性以及敦促公司達成目標，統一超商依據證期局頒布之「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」訂定本公司之「內部控制制度」、「內部稽核實施細則」及「內部控制自行評估作業程序及方法」，並執行稽核之作業。

內部稽核組織



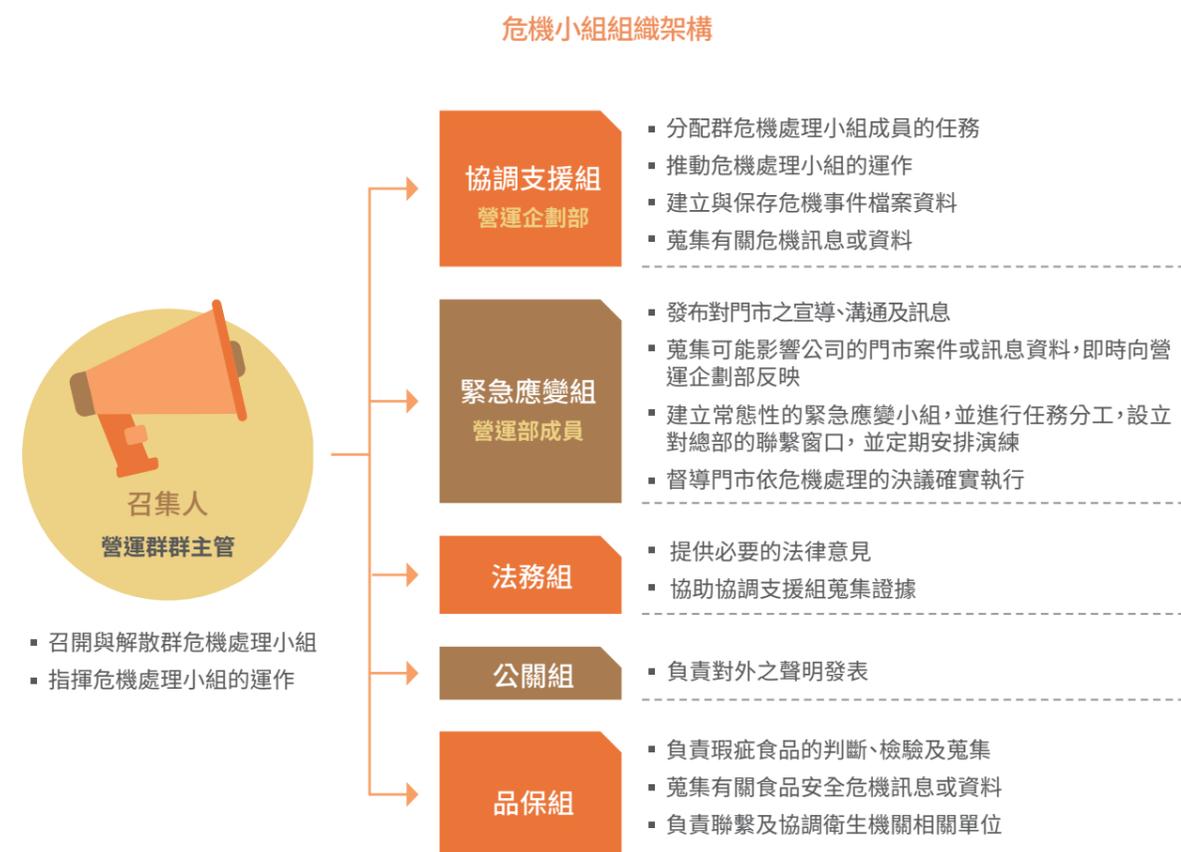
危機應變管理

除了掌握風險，統一超商亦建立健全之危機管理權責單位以及危機因應之標準化作業流程，以期將危機所導致之損害降至最低。

我們成立跨部門的「危機專案小組」，並推出「統一超商股份有限公司危機管理手冊」以及「營運群危機事件處理及緊急狀況應變規範」，參考母公司統一企業的危機處理原則來強化與更新架構。

統一超商設有「危機處理小組」，以營運群主管為首，轄下有「緊急應變組」、「法務組」、「公關組」及「品保組」，並且制定危機事件回報原則，規範事件從發生、處理至對外因應的流程，透過嚴密之機制，鞏固統一超商之營運。

2020 年有門市發生顧客間衝突引發媒體報導事件，依規範進行危機通報，協助配合警方調查並處理完畢，後續無另外衍生事件。



法規遵循

統一超商設有「統一超商法令管控暨突破運作辦法」，當中將法規鑑別委員會設為法規遵循之指導單位、設置各單位之法規鑑別窗口並確立法律遵循之機制，藉以掌握政府法令修正趨勢，確保公司組織之各項運作均能符合政府各項法令要求。

法律鑑別委員會



法律遵循之機制

藉由法律鑑別委員會之成立，統一超商矢志落實「法情通報」、「法規鑑別」以及「法令突破」之目標。



2020 年違規情形

統一超商主要產品之一，為食品之販售。食品之為民生必需品，對於民生之影響甚鉅；因此，統一超商極度重視商品之安全。統一超商針對門市販售之食用商品受食品安全衛生管理法及其子法所規範，其中之子法包含「食品良好衛生規範準則」及「食品衛生標準」等衛生福利部公告之法令函釋。2020 年統一超商部分門市因販售過期食品，而違反食品安全衛生法，共計 3 件，遭罰 180,000 元。而針對產品標示或行銷之規範，超商未有違反之情事。

除了食品安全衛生法外，統一超商亦注重經濟、環境和社會面三大面向之營運合規性。2020 年統一超商未違反重大環境、經濟或社會法規，唯因違反藥事法、菸害防制法、勞動基準法、道路交通管理處罰條例等法令，共遭主管機關裁罰 7 件共計 281,200 元。統一超商已針對受罰之情形，進行檢討並實行改善之措施並對各門市加強宣導相關規定。詳細之裁罰事項說明、各別裁罰金額以及改善措施請詳下表以及 2020 年年報第 58 頁。

違反之法令	違法情事	裁罰金額	改善措施
食品安全衛生管理法	門市因盤點疏失，販賣過期商品	180,000 元	1. 請門市每月提供逼近品(註)檢查 2. 每月委任外部管理顧問公司進行過期品查核 3. 由品保部於線上即時提供各門市外部管理顧問公司查核到期的過期品，予門市自行檢查

(註) 逼近品之定義為一個月之內將到期之商品