



# 04

## 打造幸福職場

### 永續績效

3 健康與福祉

8 就業與經濟成長

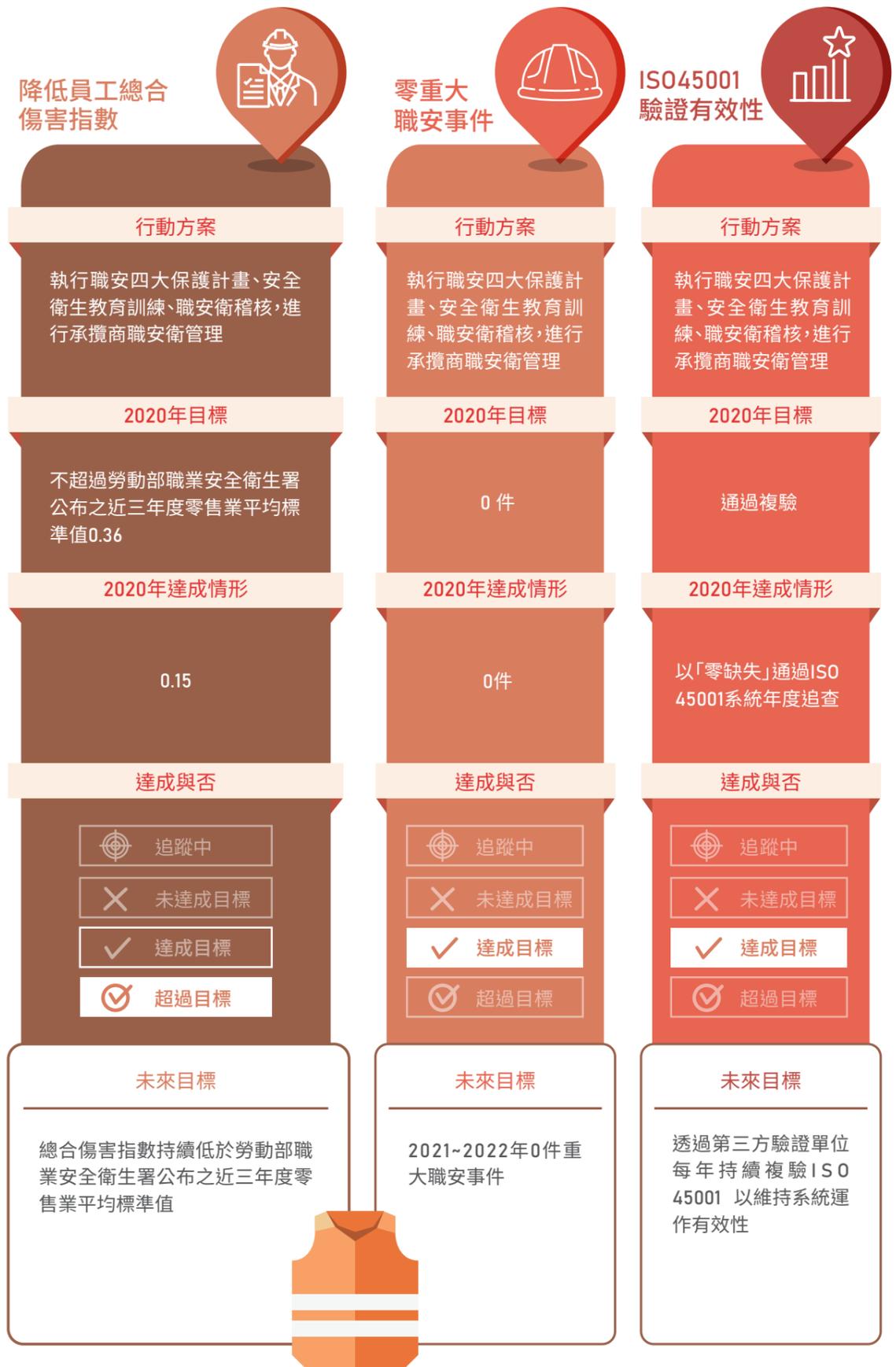
- 業務相關女性主管占比達 **52.02%**
- 共僱用 **261** 位身心障礙員工，為法定名額 **3.07** 倍
- 員工向心力調查屬於積極的員工佔全體填答者 **60.16%**
- 以「零缺失」通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統年度追查
- 總合傷害指數 **0.15**，低於勞動部職業安全衛生署公布之近三年零售業平均標準值 **0.36** (2017-2019 年平均)
- 巡迴健檢結果極重大異常者，健康管理介入達 **100%**
- 幸福合作社截至 2020 年已累計共 **3,563** 關懷人次、**2,779** 小時關懷時數

#### 對應重大主題

勞雇關係

#### 對應利害關係人

員工 加盟主 政府機關 公益團體 供應商 社區鄰里





勞雇關係		管理方針
管理目的與政策	統一超商堅信惟有快樂的員工，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。	
管理目的與政策	參考國際人權規範，如《國際人權法典》、《國際勞工組織基本公約之核心勞動標準》、《聯合國全球盟約十項原則》等，於2018年6月制定『統一超商人權政策』，七大政策為提供友善安全的工作環境，有尊嚴的對待員工；禁止任何不法歧視、性騷擾、職場暴力、恐嚇之行為，提供申訴機制並妥適處理各項人權侵害；禁止強迫勞動、人口販運、禁用童工；落實職場多元雇用，確保工作機會、訓練與福利、獎酬考核、升遷平等；尊重員工結社自由，與員工維持暢通溝通管道，建構和諧之職場環境；促進同仁身心健康及工作生活平衡；提供多元溝通管道、以確保利害關係人之權益。	
權責單位	人力資源部	
行動計畫	為了落實合法經營，定期進行職業安全衛生及勞動條件進行查核，以掌握管理輔導成效；提供完善的內外部訓練、鼓勵跨公司、跨領域的工作輪調歷練，賦予重要職務和挑戰，以培育優秀人才；藉由全員法令訓練，以杜絕違法行為確保友善安全職場；每年定期舉辦健康檢查，並依據歷年健康檢查數據分析結果，推動健康促進活動，改善員工健康情形。	
申訴機制	設置多元的溝通管道，如：稽核室、聯合服務中心或官網的利害關係人專區，可使用網路、電話、書面反應意見，並確保回饋時效性。	

# 4.1 人力資源概況

## 員工人力資源結構

為滿足各區門市及消費者需求，除台北總部外，共設有八個營運部。截至 2020 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 8,500 人 (註 1)，加盟門市人員總數截至 2020 年 12 月為 41,312 人 (註 2)。統一超商女性員工占比達 55.34% (註 3)，而業務相關女性主管占比也達 52.02% (註 4)，顯示超商所提供的工作環境及人才運用上均尊重性別平等。

(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；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) 相關數據請見附錄歷年績效。

人員雇用遵循「勞動基準法」絕不僱用未滿 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，另更聘用多於法規人數的身心障礙者。2020 年總公司與直營門市一共晉用 261 位身心障礙員工，佔總員工人數 3.07%，為法定名額 3.07 倍。除身心障礙的員工外，統一超商同時晉用 118 位原住民員工，佔總員工人數 1.39%。

員工依性別及勞雇合約分布之情形 (2020 年 12 月 31 日在職人數)

	男性	女性
不定期合約	3,796	4,704
定期合約	0	0
合計	3,796	4,704

員工依區域及勞雇合約分布之情形 (2020 年 12 月 31 日在職人數)

	北區	中區	南區
不定期合約	5,423	1,106	1,971
定期合約	0	0	0
合計	5,423	1,106	1,971

員工依性別及勞雇類型分布之情形 (2020 年 12 月 31 日在職人數)

	男性	女性
全職	1,864	2,175
兼職	1,932	2,529
合計	3,796	4,704

(註) 全職即月薪制，兼職即時薪制。

員工依年齡分佈之情形 (2020 年 12 月 31 日在職人數)

員工類別	≤30 歲		31-50 歲		>50 歲		合計
門市人員	1,528	1,671	927	1,676	131	221	6,154
管理人員	0	0	115	41	88	7	251
非管理人員	186	218	679	744	142	126	2,095
總員工人數	1,714	1,889	1,721	2,461	361	354	8,500

(註) 管理人員係指 TEAM 經理、部經理及協理 (含) 以上管理人員，非管理人員為後勤一般員工。

2020 年按年齡層、性別劃分之新進員工總數及比例

		北區		中區		南區		總計	
性別	年齡	人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %
女性	≤30 歲	833	72.69	175	57.57	329	74.94	1,337	70.78
	31-50 歲	260	16.10	36	12.95	97	17.08	393	15.97
	>50 歲	44	20.66	2	4.55	11	11.34	57	16.10
合計		1,137	38.23	213	34.03	437	39.58	1,787	37.99

新進比率 (該類別年度新進女性員工人數 / 2020 年 12 月 31 日該類別在職女性員工人數)

男性	≤30 歲	898	80.83	163	76.17	322	82.78	1,383	80.69
	31-50 歲	137	12.33	32	15.02	57	14.36	226	13.13
	>50 歲	25	11.01	0	0.00	5	6.17	30	8.31
合計		1,060	43.28	195	40.63	384	44.29	1,639	43.18

新進比率 (該類別年度新進男性員工人數 / 2020 年 12 月 31 日該類別在職男性員工人數)

(註 1) 新進人數包含新進、留停復職、關係企業調任

(註 2) 年度總新進比率為 40.31%

2020 年按年齡層、性別劃分之離職員工總數及比例

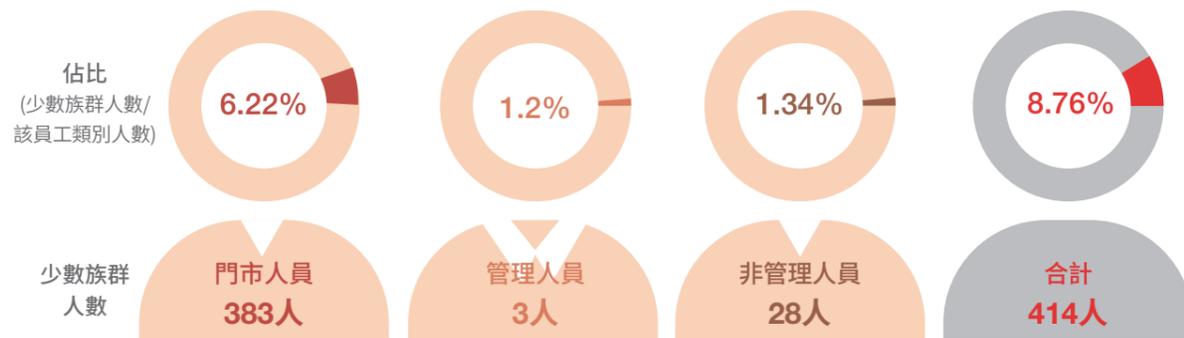
		北區		中區		南區		總計	
性別	年齡	人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %	人數	比例 %
女性	≤30 歲	816	71.20	163	53.62	295	67.20	1,274	67.44
	31-50 歲	287	17.77	52	18.71	93	16.37	432	17.55
	>50 歲	61	28.64	4	9.09	22	22.68	87	24.58
	合計	1,164	39.14	219	34.98	410	37.14	1,793	38.12
離職比率 (該類別年度離職女性員工人數 / 2020 年 12 月 31 日該類別在職女性員工人數)									
男性	≤30 歲	914	82.27	164	76.64	294	75.58	1,372	80.05
	31-50 歲	176	15.84	23	10.80	61	15.37	260	15.11
	>50 歲	36	15.86	8	15.09	14	17.28	58	16.07
	合計	1,126	45.98	195	40.63	369	42.56	1,690	44.52
離職比率 (該類別年度離職男性員工人數 / 2020 年 12 月 31 日該類別在職男性員工人數)									

(註 1) 離職人數包含留停人數

(註 2) 年度總離職比率為 40.98%

(註 3) 年度自願離職率 (排除退休 & 因病離職) 為 39.96%

少數族群組成 (2020 年 12 月 31 日在職人數)



(註) 少數族群包括原住民 118 位、外籍員工 35 位與身心障礙人士 261 位；管理人員本國籍比例為 100%，無外籍員工

中高齡友善就業 - 樂齡店

因應高齡化與少子化對於勞動人口的衝擊，統一超商啟動樂齡店專案，鼓勵門市任用中高齡就業者，並搭配相關措施以推動中高齡者就業。

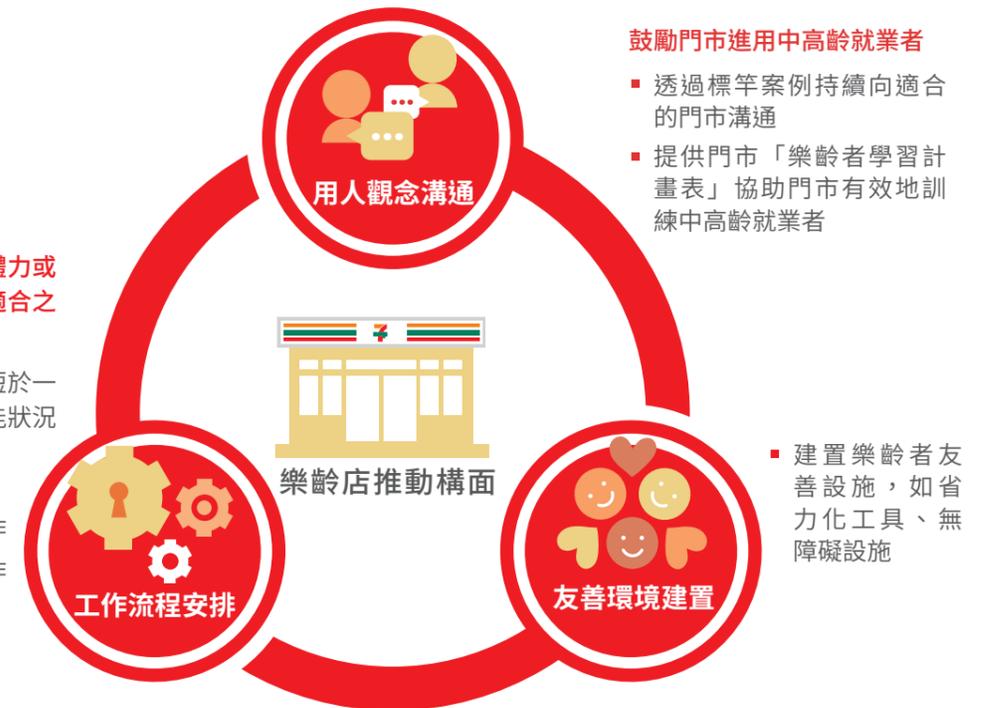
招募訓練上配合不老店長、各地銀髮中心與就服站等管道特別招募中高齡人力，並為中高齡者量身設計訓練計畫。為確保高齡者友善安全工作環境，針對門市端除舉辦適合導入店訓練會議，建置樂齡店標竿店，有三項主要推動構面：「用人觀念溝通」、「工作流程安排」、「友善環境建置」。

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」及「內部溝通平台」等，鼓勵員工直接與管理階層進行溝通。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。2020 年與員工權益相關之反映案件共有 151 件，多以調動、未計加班費、減班爭議為主，所有反映案件皆於 2020 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，而勞方代表由各部門提名並代表 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。2020 年召開 4 次勞資會議，討論包括勞資代表遞補改派、職安衛勞工代表改選等主題。勞資會議的討論結果將交由相關單位執行。另外統一超商企業工會 2019 年底由員工成立，會員約 30 人，旨在提升勞工權益與幸福感並充實勞工知能，目前無簽署團體協約，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，2020 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。



## 員工向心力調查

統一超商為了解員工的工作認同與職場適應情形，規劃每二年進行一次員工向心力調查，調查對象以工作內容與超商營收有直接關聯性的區顧問及行銷群同仁為優先。為掌握管理階層與夥伴的互動情況，並提高員工向心力積極百分比至 50% 的目標值，我們分析向心力調查結果，找到同仁反應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。

2020 年調查對象為區顧問，為使問卷得更貼合夥伴，我們將離職原因、留職停薪原因及非正式溝通管道所蒐集之原因分析作為問卷設計基礎，設置多元問項，本次問卷包含：工作滿足度、制度認同度、內部溝通、身心平衡、組織承諾等綜合構面。我們採用「李克特五點量表」的文字與分數綜合量表，並搭配開放式題項設計，以多元方式蒐集夥伴感受及想法。

2020 年問卷填答人數共 554 人 (註 1)，占全體員工人數 6.52%；回答屬於積極 (active)(註 2) 的員工百分比佔全體填答者 60.16%(註 3)。

(註 1) 本調查維持匿名性，且為提升同仁填答意願減少基本資料題目，故本次無性別調查。

(註 2) 本問卷採 5 分制，以 4-5 分代表積極。

(註 3) 2018 年屬於積極的員工百分比為 48.25%，共 698 名員工參與調查 (占全體員工 8.62%)；然 2020 年問卷內容與 2018 年不同，故結果無法直接相比。

根據調查結果，「制度改善 - 減少回饋事項」為區顧問提出最需公司協助改善項目，其影響工時、工作量、工作壓力。後續將會先行檢視調查事項的頻率 / 回饋主題，並規劃控管各單位回饋事項必要性及另訂可發出回饋事項的時間。避免區顧問因回饋公司調查事項，而影響輔導門市的主要作業。其他尚待改善議題，相關單位將規劃利用區顧問課程等非正式管道進行深入原因蒐集。

## 4.2 職業安全衛生

### 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，並成立安全衛生委員會，委員人數共 26 人，其中員工推舉之勞工代表 9 位，佔比為 34.62%，勞安室則編制 3 名專職人員 (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，由總經理辦公室主管擔任會議主席，勞安室、護理師進行季度業務報告，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；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。

主席  
總經理辦公室主管

■ 雇主代表擔任主席 ■ 決議職安業務



### 職業安全衛生政策

2018 年由總經理核定「職業安全衛生政策」，共五大執行方針，以落實風險預防控管。2020 年我們亦以總合傷害指數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 0.36 (2017-2019 年平均) 及零重大職安事件為年度目標。為達此目標，我們推行以下行動：安全衛生教育訓練、安全風險評估暨安全稽核、空氣、照度及飲用水質監測。此外持續推行「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，藉由預防與風險辨識保障同仁的健康與安全。

針對承攬商，我們舉行承攬商安全協議組織會議，建立高風險機具設備作業標準、屋頂作業工法、既有店修繕危害告知等作業標準或提醒，以減少施工風險；每年度進行工地無預警稽核，針對稽核缺失對象有廠商勞安罰款；並於採購合約規範承攬商遵守職業安全衛生相關法令及協力廠商行為準則，以確保承攬商安全衛生觀念與保障所屬勞工權益。

2020 年因應疫情，展開 COVID-19 相關緊急應變機制，建立通報管理機制，包含需通報對象及因應做法，強化公司環境清潔消毒及同仁防疫觀念，以避免任何病毒傳染發生機會。

### 職安四大保護計畫



(註) 外部係指暴力的來源非內部員工

## 職業安全與衛生實施情形

	說明	2020 年績效	
 <p>安全衛生教育訓練</p>	證照訓練 (丙業 / 急救)：依循門市作業環境，建立專屬門市之丙業在職訓練教材。	153 場 / 共 4,505 人。	
	<p>職安線上課程：</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>因應 2020 年疫情，辦理「預防 COVID-19 新冠肺炎基本需知」課程，提升同仁防疫觀念，增加公司疫情管控能力。</li> <li>「交通安全宣導」課程，強化同仁安全觀念。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>COVID-19 課程追蹤 8,104 人完成。</li> <li>交通安全宣導課程追蹤 6,272 人完成。</li> </ul>	
	商場安全衛生課程：商場環境、作業屬性與門市不同，特依商場特性辦理商場安全衛生課程。	受訓人數共 37 人。	
 <p>環境監測</p>	每季檢測飲用水質，每半年檢測二氧化碳濃度、照明。	檢測結果皆優於標準。	
	2020 年增加消毒頻率 (每週 2 次)，加強環境清潔，提升防疫效果。		
 <p>承攬商管理</p>	廠商安全協議組織會議：配合公司防疫政策暫停會議辦理，以書面資料宣導。	共 138 家廠商。	
	2020 年工地 (註) 風險評估，揭露不安全行為及環境。 (註) 工地意指門市裝修的工地	前五風險依序為未戴安全帽、勤前教育未完全、墜落、切割、感電。	
	商場施工安全評估：依施工類型實施個別化工程安全評估、危害鑑別。	進行 6 場評估。	

### 職業安全衛生管理系統與健康認證

2020 年統一超商持續以「零缺失」通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統年度追查，管理範疇涵蓋總部所有員工與工作者，展現建立符合國際標準之安全文化之決心。未來將落實全員參與共同打造善安全的職場，同時持續帶動承攬外包商共同參與。

## 職安衛認證



### 職業傷害統計

#### 員工

統一超商致力於降低工作傷害的發生，透過各項安全衛生管理計畫，已達成連續五年零死亡之重大職災，2020 年員工總合傷害指數 0.15 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 0.36 (2017-2019 年平均)。此外，2020 年統一超商並無員工發生職業病的案例。

為降低員工職業災害發生之機率，透過職安通報機制掌握職業災害事件，進行事故調查，確認事發經過及探究發生之原因，掌握問題，再藉由環境設備、管理 (教育訓練、宣導等)、個人防護具等改善措施，以防止類似災害發生。

2020 年員工按性別劃分之傷害類別人次

	墜落、滾落	跌倒	物體倒塌、崩塌	被切、割、擦傷	與高溫 / 低溫之接觸	不當動作	被撞	其他	總計
 <p>男性</p>	1	0	1	0	1	0	1	1	5
 <p>女性</p>	2	2	2	1	1	2	0	1	11
合計	3	2	3	1	2	2	1	2	16

2020 年員工按性別劃分之失能傷害統計 (不含上、下班交通安全事故數據)

總工時、傷亡人次數	合計		
	男性	女性	
總歷經工時 (單位:小時) (註 1)	7,123,469	8,555,624	15,679,092
一般職業傷害人次 (註 2)	5	11	16
嚴重職業傷害人次 (註 3)	0	0	0
死亡人數	0	0	0
可紀錄之職業傷害人次合計	5	11	16

(註 1) 總歷經工時 = 當月工作日數 \* 8 小時 \* 全職員工人數 + 兼職員工實際工作時數

(註 2) 損工日數 180 天以內者

(註 3) 損工日數超過 180 天者且不含死亡人次

職業傷害比率、損工日數比率、總合傷害指數	合計		
	男性	女性	
職業傷害所造成的死亡比率 (註 1)	-	-	-
嚴重的職業傷害比率 (註 2)	-	-	-
可記錄之職業傷害比率 (失能傷害頻率) (註 3)	0.70	1.29	1.02
損工日數比率 (失能傷害嚴重率) (註 4)	14.74	28.75	22.39
總合傷害指數 (註 5)	0.10	0.19	0.15

(註 1) 職業傷害所造成的死亡比率 = 死亡人數 \* 10<sup>6</sup> / 總歷經工時

(註 2) 嚴重的職業傷害比率 = 嚴重職業傷害人次 \* 10<sup>6</sup> / 總歷經工時

(註 3) 可記錄之職業傷害比率 = 可記錄之職業傷害人次合計 \* 10<sup>6</sup> / 總歷經工時

(註 4) 損工日數比率 = 總損工日數 \* 10<sup>6</sup> / 總歷經工時

(註 5) 總和傷害指數 =  $\sqrt{(\text{失能傷害頻率 FR} \times \text{失能傷害嚴重率 SR}) \div 1000}$

(註 6) 由於無法取得加盟門市員工 2020 年相關統計資料，代工廠工作者人數未達重大，故未揭露前兩者職業安全績效相關資訊。

承攬商

統一超商發揮推己及人的精神，建立完善的承攬商職安通報機制及緊急應變暨事故處理規範，在發生災害事件時，將由承攬商主動通報超商權責單位，再傳報至勞安室；而事後也舉行「事故檢討會議」並要求承攬商出席提出檢討，以確保工作環境安全。2020 年無承攬商發生嚴重職業傷害與職業病的案例，2020 年承攬商相關失能傷害統計請見下表。

2020 年承攬商之傷害類別人次

	物體飛落	被夾	跌倒	物體倒塌	總計
男性	1	0	1	1	3
女性	0	1	0	0	1
合計	1	1	1	1	4

2020 年承攬商之失能傷害統計 (不含上、下班交通安全事故數據)

總工時、傷亡人次數	合計
總歷經工時 (單位:小時)	578,560 (註)
一般職業傷害人次	4
嚴重職業傷害人次	0
死亡人數	0
可紀錄之職業傷害人次合計	4

(註) 以當年度施工開幕店數及合約內容推估承攬商現場工作人員總歷經工時

職業傷害比率、損工日數比率	合計
職業傷害所造成的死亡比率	-
嚴重的職業傷害比率	-
可記錄之職業傷害比率 (註 1) (失能傷害頻率)	6.91
損工日數比率 (失能傷害嚴重率) (註 2)	658.53

(註 1) 2020 年係因總歷經工時較低、傷害人次較高，故相關比率較往年高

(註 2) 除另有註解說明，其他名詞與計算公式說明請參表格「2020 年員工按性別劃分之失能傷害統計」註解

人權與勞動稽核

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，2020 年共訓練 170 名人員。經評估個體營運範圍內營運據點所在地區及工作性質後，考量門市員工因服務需要可能接觸高 / 低溫、搬運重物等有職安疑慮的工作環境，及因輪班制度可能造成考勤紀錄不全、薪資或休假未依法給予、排班間隔過短等有損勞動權益的問題，或者後勤員工超時加班，因此進行相關職安衛、勞動條件等查核，2020 年相關稽核結果請見後表，其他人權風險評估與減緩措施請見「統一超商人權盡職調查程序 (註 1)」。

(註 1) 可於統一超商投資人關係網站：<https://www.7-11.com.tw/company/ir/policy.html> 中下載。

後勤

稽核行動	稽核頻率	2020 年結果
考勤紀錄檢查	每月	無異常
主管機關勞動稽核	不定期	無違法事件

(註) 2020 年無違反職安衛法之罰款事件

## 直營門市

稽核行動	稽核頻率	2020年結果	改善措施
考勤紀錄檢查	每月	無異常	
職安衛門市自檢與區顧問複檢	每年5月	門市進行自檢與複檢	皆由門市主管持續輔導追蹤各門市改善措施
主管機關勞動稽核	不定期	2件3項不符規範情事，為日/月總加班超時與員工漏打卡未補登，導致出勤紀錄未逐日記載至分鐘，罰款新台幣共9萬元	優化考勤系統並請管理幹部加強宣導正確出勤管理

(註) 2020年無違反職安衛法之罰款事件

## 加盟門市

稽核行動	稽核頻率	2020年結果	改善措施
職安衛門市自檢與區顧問複檢	每年5月	所有門市均進行自檢與複檢	
第三方(註1)勞動條件查核	每年6-10月	查核家數為5,305家加盟門市，查核異常共186家。主要缺失為未出示考勤資料、員工輪班換班間隔未達11小時、出勤時數異常(如連續上班/超時等)等	皆由門市主管持續輔導追蹤各門市改善措施
第三方(註1)職安衛查核	每年6-7月	查核家數為2,800家加盟門市，缺失率為2.19%(註2)，較2019年缺失率下降32%；主要缺失為未依規定堆放物品、職安四大保護計畫紀錄不完整等	

(註1) 委託第三方顧問公司協助執行

(註2) 門市缺失項目數/所有門市查核項目數，門市缺失項目數排除3項與訓練、健檢相關項目，係因2020年受疫情影響，較不易進行訓練與健檢，故排除於缺失之統計

## 承攬商

稽核行動	稽核頻率	2020年結果	改善措施
工地無預警職安衛稽核	每月	117場，7場零缺失，改善308項缺失，缺失改善率100%，查核場次數較去年成長172%。	缺失檢視及重點宣導：為避免承攬商缺失重複發生，分析稽核結果，製作圖文宣導給權責單位，以利聚焦重要缺失項目。

另外，勞安室亦進行後勤、門市及商場之職安衛稽核。依不同工作環境實施風險評估，透過無預警稽核，查核各單位職業安全衛生的落實度。2020年共查核206場，其中25場零缺失。改善518項缺失，改善率100%。查核場次數較去年成長160%。

## 4.3 訓練與發展

### 員工訓練規劃

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。



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；2020年教育訓練總費用投入共24,679千元，平均每人訓練費用2,903元(註)。

註：人均訓練費用降低係因應集團防疫政策，全公司之教學觀摩、年度特訓、後勤實體教室課程等大型訓練活動皆暫停辦理，後勤人員以線上學習為主，營業幹部訓練部分改採行視訊或影片教學模式，故與2019年度訓練費用相較大幅下降。

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。

### 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。

近5年全公司平均每人受訓時數皆在25小時以上。2020年全公司教育訓練總時數為232,545小時，平均每人受訓時數為27.36小時，疫情期間持續執行人才發展計畫運作，積極打造數位學習環境，以線上數位學習及營業門市訓練為大宗，線上課程時數佔所有員工學習時數64%。

2020年員工教育訓練平均時數(教室+線上課程)

員工類別	門市人員		管理人員		非管理人員		合計	
	男性	女性	男性	女性	男性	女性	男性	女性
接受訓練總時數	59,471	92,902	6,717	1,390	38,337	33,728	104,525	128,020
員工總數	2,586	3,568	203	48	1,007	1,088	3,796	4,704
每名員工接受訓練的平均時數	23.00	26.04	33.09	28.96	38.07	31.00	27.55	27.22

### 教育訓練課程

#### 線上學習策展

2020年疫情影響，實體課程多無法開課，為避免疫情導致學習中斷，且提高同仁線上學習動力，我們進行年度線上學習策展。課程內容分為趨勢、大師分享、辦公室技能、職涯發展等類別，並首次與知識型youtuber合作課程內容，協助同仁系統化進行主題式的學習；共推行兩波線上課程，共21堂課(53關)，並搭配趣味競賽活動提高學習意願。2020年兩波線上課程共計有8,326人次參與。



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。2020年度共引進7門數位講座、參訓1,949人次，較去年學習人次成長91%。

#### 大師 OPEN 講



## TK 文化推動

## - ISE (In store Experience) 門市體驗

為使後勤主管能同理門市、了解總部規劃如何影響門市，2015 年開始透過客製的門市體驗，協助後勤推動更貼近門市立場思考的方案。為了提升體驗品質，我們更培育體驗計劃引導師，引導主管與門市夥伴進行業務的溝通交流。

2020 年共執行 6 梯次，12 位主管參與體驗，開辦至今已累計至 127 梯次，完成 249 人次主管的體驗。



## 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。

## 2020 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，其他各階主管選修
課程內容	法治課程基礎課程包含法律小常識(公平法、食安法、勞動法、性騷擾及職場暴力)、7-ELEVEN品牌使用，其他課程有主管法令_商標權與管理須知、營業秘密與內線交易、職場零暴力、辦公室危害預防、門市違約案例宣導-後勤篇、如何預防過勞等

- 2020年成果**
- 與營訓製作營業線上課程 2 門
  - 線上課程/講座(含視訊場次) 12 場
  - 法治課程：4,499 人次完成

## 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。

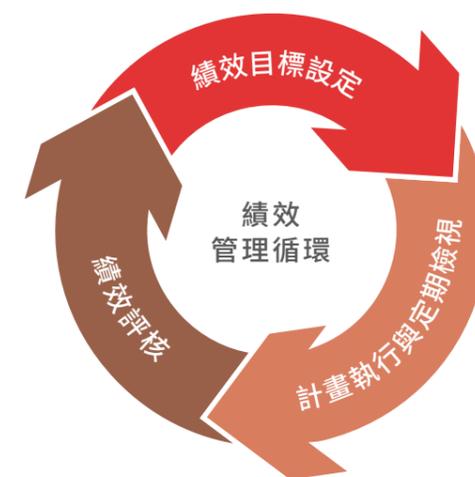
加盟主訓練課程主要有 2 種，分別是加盟主基礎訓與店經理特訓。加盟主基礎訓係指以連續 4 週共 172 小時密集訓練，學習管理經營能力、帳務管理、品保與鮮度管理與經營法令知識等擔任店經理所需的知識與技能，經完成訓練且測驗合格後，始取得擔任加盟主之資格。2020 年共完成 272 人次的加盟主訓練。

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，課程內容包含社群經營、團隊建立、行銷銷售術等，2020 年共 6,065 人次完成店經理特訓。

## 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。

統一超商員工不分性別，年度績效週期符合評核天數者需定期接受績效檢核。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檢視，協助績效提升與強化弱項能力。



## 績效管理制度

## 全職人員

- 上半年進行「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
- 年末啟動「期末績效評核」(年度績效週期符合評核天數者需定期接受績效檢核)

## 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

## ■ 關鍵人才管理

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「個人發展計劃」，鼓勵跨單位輪調，協助發展成長與人才培育，2020年合計辦理12場人才評議會，共有85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，2020年內部轉調比率(註)為54.55%。

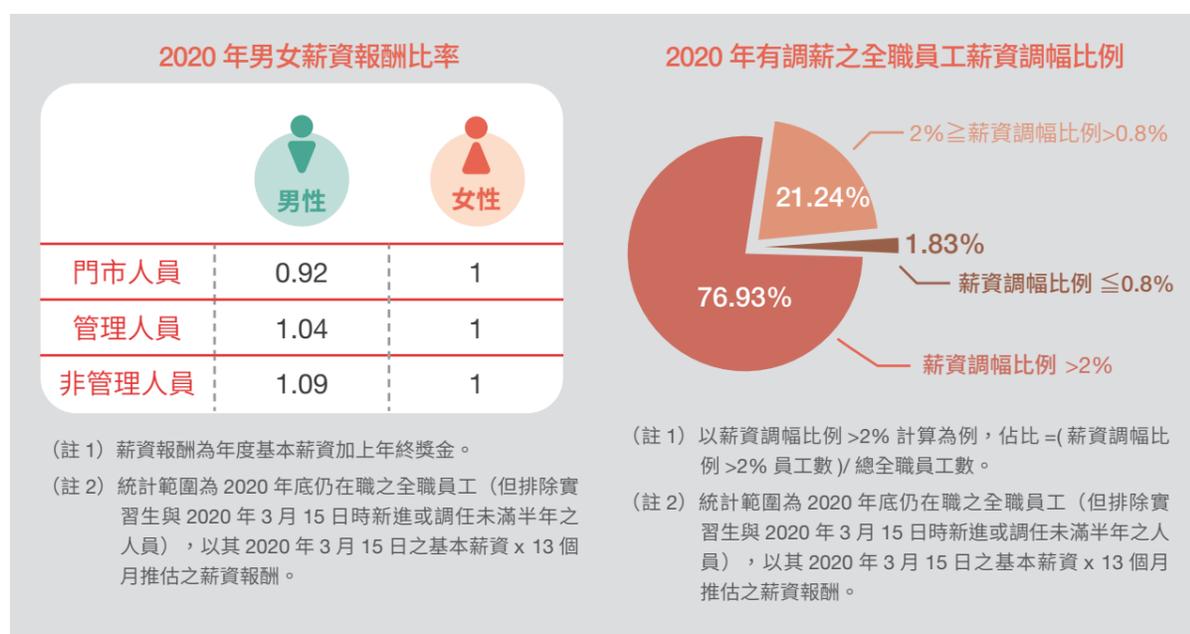
(註) 統一超商員工轉調人數 / 統一超商總職缺數

# 4.4 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，係考量台灣各地區之物價水準，以及零售同業新進人員平均薪資調查結果。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4月調整超商新進人員起薪。2020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。2020年新進後勤專員中大學畢業生起薪與基本工資(23,800元)比為1.46倍；碩士則為1.73倍。2020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1.1倍以內。薪資調幅部分，2020年亦以調幅比例>2%為多數。



2020年依上市公司編製與申報企業社會責任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(註)為5,321人，薪資平均數為978千元，薪資中位數為827千元；2020年全時員工人數較2019年增加34人；2020年薪資平均數約較2019年增加8千元、薪資中位數增加4千元。

(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。

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。2021年起，統一超商除了法定薪資、同業薪資水準外，預計將生活工資(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。

(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「台灣平均每人每月消費支出\*台灣平均每人每月食衣住相關消費支出占比\*(勞工個人+扶養比)」加以推估2020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108年家庭收支調查結果，歸納台灣平均生活工資為27,649元(註2)。

(註2) 2020年台灣平均每戶就業人口應負擔照顧家庭人口數為1.12人；平均每人每月消費支出為22,881元，其中食衣住相關消費支出比例加總占57%，包含食品飲料及菸草、衣著鞋襪類、住宅服務水電瓦斯及其他燃料、家具設備及家務服務、餐廳及旅館五大類別。

### 健康促進

員工是公司重要資產，讓員工身心健康是統一超商打造幸福企業的目標之一。希望透過幸福合作社的主動關懷機制、健康促進活動、孕婦媽咪友善環境等，讓員工維持健康、獲得幸福感。

2013年起推動「健康管理計畫」，聘任專業護理師提供健康諮詢，並於總部大樓設置醫務室，提供血壓量測、簡易外傷處理等健康服務，同時提供員工專屬「健康護照」，2019年起透過APP建立員工專屬的「健康運動生活圈」，鼓勵全公司員工保持運動習慣；另定期以電子報、健康講座等衛教宣傳，鼓勵員工做好自我健康管理。

2020年我們提前佈署防疫策略，擴大框列風險對象(如：員工的同住親友自海外返台者、同住親友足跡與確診者重覆者等對象均加嚴因應D+14日居家上班，門市人員則提供防疫假)，2020年透過提前預警總計管理監測約1,500人。防疫期間公司也提供員工各種協助，詳請見永續專欄「超商佇立 堅守防疫」。

### 資源 / 服務



(註) 參與率係以檢查當月的總人數統計，未包含未滿三個月的新進人員



### 醫療個人健康服務

自2013年開始提供醫師健康服務

#### 2020年績效

醫師服務**576**小時，提供一對一健康服務共**721**人次，員工滿意度達**4.8**分

設有4名護理師

#### 2020年績效

- 護理師提供護理處置共**268**人次
- 另針對健康檢查異常同仁進行健康分級管理，極重大風險同仁100%介入管理、異常矯治追蹤和個案追蹤管理

### 健康促進APP

透過APP建立員工專屬的「健康運動生活圈」。2020年舉行四波各1個月運動推廣活動，包含：鼠年行大運、兩波自律活動、與端午節團隊活動。另推動一波體重紀錄活動

#### 2020年績效

- 四波活動共有**7,777**人次參與，年度共累積**4,989**萬步(消耗熱量125萬卡，約1,633公斤)
- 於端午節推動團隊活動，透過團隊凝聚力、在苦悶的防疫生活中增加趣味性，提升活動的參與和達成率，廣受同仁好評



### 媽咪手冊

提供準媽媽各階孕期營養重點及生活叮嚀、好孕APP及公司各階段補助與措施項目

#### 2020年績效

共發放**47**人

### 其他活動

鼓勵流感疫苗施打：在秋冬年底，為維持夥伴的呼吸道健康、預防病毒入侵，全集團首次推動流感疫苗補助，每人補助600元提升同仁施打動機，另也安排職場接種活動

#### 2020年績效

共**866**人完成接種，接種率**10.1%**

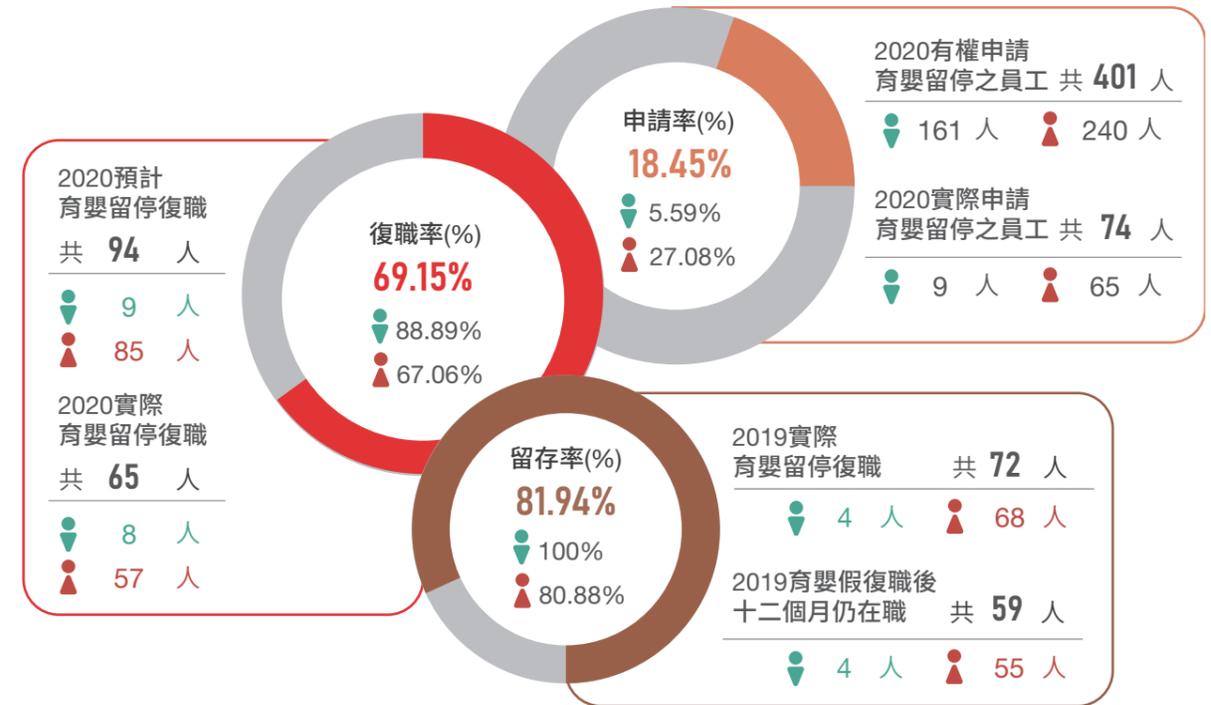
### 工作 / 生活平衡協助

統一超商照顧員工也協助員工家庭，辦公場所設置集哺乳室，並與幼兒托育機構簽約提供優惠價格，以降低員工育兒的負擔；統一超商產假與小產假優於法令，不限年資皆予以全薪，給予女性員工更完善之照顧。此外，後勤同仁也可彈性選擇上下班時段，方便員工調配時間，達成工作與生活平衡。

2020年因 COVID-19 疫情，為維護職場健康並協助同仁因應可能的突發需求，統一超商特訂定「同仁居家辦公實施辦法」與出勤的配套措施，開放後勤同仁在家遠端工作。2020年5月也訂定同仁在辦公場所外之工作準則，開始將在外(居家)辦公納入制度。

(註) 各項福利項目包含員工及眷屬保險優惠、退休金、育嬰假等，其他福利項目可參閱 2020 年度年報 58 頁。

### 2020 年育嬰假申請、復職申請、留任的比例



(註 1) 有權申請係指 2018-2020 年請領生育補助的員工

(註 2) 申請率：有權申請育嬰留停之員工數 / 實際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

(註 5) 2019 實際復職人數因統計方式較去年略有不同，故數字與 2019 CSR 報告略有差異

### 加盟主福利

2020 年統一超商已超過 6,000 家門市，加盟主人數共 3,711 人。為聽取其聲音與回饋，2020 年共拜訪 40 家門市、參加 4 場加盟主座談會，與 72 家門市面對面互動。為照顧加盟主，統一超商持續關心加盟主的獲利，2020 年針對受疫情影響嚴重區域加盟店共提供 15,324 仟元補助，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，2020 年動支 2,035 萬預算在加盟主渡假補助及其他福利補貼。為擴大照護加盟夥伴並關心其家庭健康，2020 年起新增於門市工作之配偶同享健檢補助福利，2020 年共有 126 位配偶提出申請，申請率達 33%。其他福利項目請見右表。

### 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/加盟店員工互助會

加盟店互助機制，主要為直系親屬喪葬補助款

### 福利



#### 加盟主信託福儲

提供投資款獎勵金補助



#### 各式優惠

電影票團購補貼、關係企業商品優惠、休閒活動優惠



#### 健檢補助

年資10年以上、且年齡大於40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