

05

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。



對應重大主題



人才吸引
與留任



職業健康
與安全

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

管理行動

- 因應少子化、高齡化趨勢積極開發中高齡人才；薪資政策經評估後提供更具市場競爭力的薪酬福利。公司穩定的獲利狀況與各類多元的員工協助措施助於留才，同時強調「123 政策」（1 定要成長、2 個單位以上的輪調、3 年以上成為自由球員），鼓勵員工輪調學習不同領域的經驗與知識。
- 公司職業安全衛生業務邀集各單位最高主管及勞工代表共同商討，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。為了落實總合傷害指數低於本土零售業平均標準值並降低每年重大職安事件發生，統一超商每年通過 ISO45001 系統驗證，並推行安全衛生教育訓練、安全風險評估暨安全稽核、空氣、照度及飲用水質監測，藉由預防與風險辨識保障同仁的健康與安全。

5.1 人才吸引與留任

勞雇關係

人力資源概況

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 2022 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 8,617 人^(註1)，非員工工作者類型包含總部大樓的清潔人員 9 人與保全 6 人共計 15 人，以及加盟門市人員總數截至 2022 年 12 月為 42,101 人^(註2)。統一超商女性員工占比達 55.53%^(註3)，而業務相關女性主管占比也達 52.79%。2022 年部經理女性比例為 14.58%，TEAM 經理、店經理、區顧問與部經理總和之女性比例為 50.16%，前述兩項 2025 目標皆已提前達標^(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5)。

(註 1) 包含後勤員工與直營門市人員。

(註 2) 加盟門市人員為最常見的非員工工作者類型，總數為截至 2022 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) 2025 年目標將部經理女性比例設定為 15%，TEAM 經理、店經理、區顧問與部經理總和之女性比例為 50%。

(註 5) 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，與大專院校合作推動實習方案，吸引大專實習生結合學校的實習計畫到超商實習。透過做中學，提前了解職場現況，學習零售服務業的作業細節與管理要點。針對表現良好的在實習生，也鼓勵實習期滿後留任，達到畢業即就業。另更聘用多於法規人數的身心障礙者。2022 年總公司與直營門市一共聘用 253 位身心障礙員工，佔總員工人數 2.94%，為法定名額 2.94 倍。除身心障礙的員工外，統一超商同時聘用 147 位原住民員工，佔總員工人數 1.71%。

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」等，鼓勵員工直接與管理階層進行溝通，反映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。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，如接獲員工申訴有關勞動條件等問題，立即協請所屬地區主管處理並提供勞動法令相關資訊，以利案件處理，並設定 5 個工作天需反饋處理結果，以維護員工權益，亦避免事態持續擴大。2022 年與員工權益相關之反映案件共有 217 件，多以加班費、減班、薪資未如期發放等爭議為為主，上述案件經地區主管調查，針對加盟門市確有短發的加班費或薪資均補正，且相關缺失依加盟契約辦理；另針對員工誤解制度之情形也協助釐清，所有反映案件皆於 2022 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，資方代表皆為部主管，而勞方代表由公司工會推派人選並代表 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。2022 年召開 4 次勞資會議，主要討論巡迴健檢辦理宣導、防疫考勤宣導、性騷擾防治宣導、福利事項調整等主題，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，旨在提升勞工權益與幸福感並充實勞工知能；雖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，2022 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，找到同仁反應極須改善的職場議題，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。

2022 年調查對象擴大範圍涵蓋營業群「區顧問與區經理」同仁，為使問卷得以更貼合夥伴，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：工作特性、制度認同度、工作滿足度、主管領導、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，多元方式蒐集夥伴感受及想法。

2022 年問卷填答人數共 687 人^(註 1)，佔全體員工人數 7.97%^(註 2)，佔施測對象人數 77.8%；其中回答屬於積極 (active)^(註 3) 的員工百分比佔全體填答者 40.07% (區顧問 38.37%、區經理 57.18%)。

(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) 填答員工佔所有員工 FTEs 的 9.78%。

(註 3) 本問卷採 5 分制，以 4-5 分代表積極。

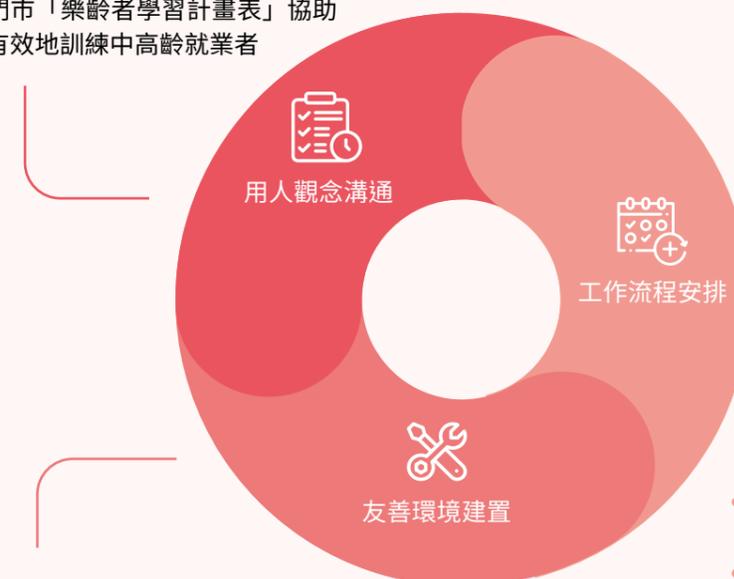
中高齡友善就業

因應高齡化與少子化對於勞動人口的衝擊，統一超商自 2018 年起啟動樂齡店專案，積極鼓勵門市任用中高齡求職者，運用「中高齡職務再設計」打造友善職場，並搭配相關措施以推動中高齡者就業，2022 年獲得勞動部頒發「促進中高齡者及高齡者就業績優獎」。截至 2022 年 12 月底，全公司任用 45-54 歲 1,729 人，55 歲 (含) 以上 416 人，合計 45 歲以上任用人數 2,145 人，佔全公司員工人數比例約 24.89%。未來將持續擴大中高齡者招募、優化培訓機制並強化友善工作環境，以持續提高中高齡者投入門市工作之意願。

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」。

鼓勵門市進用中高齡就業者

- 透過標竿案例持續向適合的門市溝通
- 提供門市「樂齡者學習計畫表」協助門市有效地訓練中高齡就業者



評估中高齡者的體力或身體情況以安排適合之工作項目與時間

- 建置樂齡者友善設施，如省力化工具、無障礙設施。

- 排班時間初期短於一般員工，依體能狀況做調整
- 工作安排排除登高、負重工作
- 分段學習各工作項目

2020 年底與畢嘉士基金會合作「全樂齡者經營」的屏基門市，聘用樂齡夥伴並且優化樂齡者教育訓練和 workflow、設計專屬學習課表等，目前屏基門市店長加上員工共 9 人，夥伴年齡介於 46-65 歲之間，成為樂齡最佳示範店專案效益。2021 年，統一超商更與銀髮中心合作，透過與門市結合舉辦之「不老店長體驗營」，藉由體驗活動幫助長輩們能夠更理解超商的運作狀況，並提升中高齡者就業之意願。2022 年統一超商首度與勞動部勞動力發展署雲嘉南及中彰投分署攜手合作「不老店長職場體驗暨招募活動」，於雲嘉南區及中彰投區巡迴舉辦共計 44 場體驗招募，提供 323 人次的職場體驗，實際錄取 104 人，錄取率 32%。



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 1 月調整超商新進人員起薪。2022 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，統一超商額外提供月薪 5-10% 的津貼，以使員工及其家人可妥善生活。

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「台灣平均每戶家庭每年食衣住醫療交通通訊教育相關消費支出 / 12 個月 / 平均每戶人數 * (勞工個人 + 扶養平均眷口數)」加以推估 2022 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 110 年家庭收支調查結果、衛生福利部健保署之 110 年全民健康保險雇主、自營業主、專門職業及技術人員自行執業者平均眷口數，歸納台灣平均每月生活工資為 25,937 元註 2。

(註2) 2021 年台灣平均每戶家庭每年食衣住醫療交通通訊教育相關消費支出為 569,305 元，包含食品及非酒精飲料、衣著鞋襪及服飾用品、住宅服務水電瓦斯及其他燃料、家具設備及家務維護、醫療保健、乘交通設備及其他交通服務、通訊與教育；2021 年平均每戶人數 2.89 人；2021 年台灣全民健康保險雇主、自營業主、專門職業及技術人員自行執業者平均眷口數為 0.58 人。

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。2022 年新進後勤專員中大學畢業生起薪與基本工資（25,250 元）比為 1.39 倍；碩士則為 1.63 倍。2022 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，2022 年亦以調幅比例 >2% 為多數。

2022 年男女薪資報酬比率

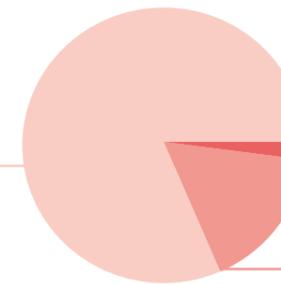
	門市人員	管理人員	非管理人員
男性	0.95	1.07	1.04
女性	1	1	1

(註1) 薪資報酬為年度基本薪資加上年終獎金。

(註2) 統計範圍為 2022 年底仍在職之全職員工（但排除實習生與 2022 年 3 月 15 日時新進或調任未滿半年之人員），以其 2022 年 3 月 15 日之基本薪資 x 13 個月推估之薪資報酬。

2022 年有調薪之全職員工薪資調幅比例

薪資調幅
比例 >2%
81.40%



薪資調幅
比例 ≤ 0.8%
2.08%

2% ≥ 薪資調
幅比例 >0.8%
16.52%

(註1) 以薪資調幅比例 >2% 計算為例，佔比 = (薪資調幅比例 >2% 員工數) / 總全職員工數。

(註2) 統計範圍為 2022 年底仍在職之全職員工（但排除實習生與 2022 年 3 月 15 日時新進或調任未滿半年之人員），以其 2022 年 3 月 15 日之基本薪資 x 13 個月推估之薪資報酬。

2022 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 5,224 人，薪資平均數為 1,009 千元，薪資中位數為 851 千元；2022 年全時員工人數較 2021 年減少 107 人；2022 年薪資平均數約較 2021 年增加 76 千元、薪資中位數增加 44 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。

工作及生活平衡協助

統一超商員工福利多元，除了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。針對擔任主要照顧者員工，分娩前後給予全薪產檢假與產假共 9 星期；至於擔任非主要照顧者員工，在配偶分娩前後也得以申請陪產假共 7 天。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。另自 2020 年起因 COVID-19 疫情影響，統一超商特訂定「同仁居家辦公實施辦法」與同仁在辦公場所外之工作準則出，開放後勤同仁在家遠端工作；此外，免費為每位員工投保防疫險，若確診或有接觸確診者因此被通知進行隔離者，皆可申請理賠金^(註)，新進同仁未能如期投保，若確診程度達中重病者，發給一次性關懷慰問金 32,000 元，若住院每日再發 1,000 元。統一超商亦有完整的任用制度，員工得轉任全職或兼職，提供員工轉換身分的彈性。

(註) 考量隱私不揭露申請人數

2022 年育嬰假申請、復職申請、留任的比例

項目	男性	女性	合計
2022 年有權申請 ^{註1} 育嬰留停之員工	118	217	335
2022 年實際申請育嬰留停之員工	16	86	102
2022 年預計育嬰留停復職	7	40	47
2022 年實際育嬰留停復職	4	28	32
2021 年實際育嬰留停復職	6	46	52
2021 年育嬰假復職後十二個月仍在職	5	39	44



(註1) 有權申請係指 2020-2022 年請領生育補助的員工
 (註2) 申請率：實際申請育嬰留停之員工數 / 有權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

加盟主福利

2022 年統一超商已超過 6,600 家門市，加盟主人數共 3,685 人^(註)。為照顧加盟主，統一超商持續關心加盟主的獲利，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，2022 年編列 2,263 萬預算在加盟主渡假補助及其他福利補貼。2021 年成立 COVID-19 互助會協助加盟主及加盟店員工（有加入簽約商行勞保）於確診時可申請慰問金，2022 年度共 3,997 位同仁提出申請，申請金額達 1,197 萬。

(註) 統一超商推廣複數店加盟，故整體門市增加，加盟主人數降低。

加盟主之保險補貼與福利

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
COVID-19 互助會	加盟店互助機制，確診慰問金申請
福利	
加盟主信託福儲	提供投資款獎勵金補助
健康檢查補助	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
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、生日禮

人才發展與培育

員工教育訓練

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。

訓練架構



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；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。

關鍵人才發展計畫

關鍵職位是在企業中掌握成功核心與專業能力，為企業營運中樞並肩負重要決策角色；一旦職缺產生，若未能及時遞補將對企業造成莫大影響。為了能有效確保統一超商及轉投資關係企業的人才供應接無虞，建構主管儲備人才庫。除了透過人才評議機制來發展和評估有潛力的員工；同步利用專業的評測工具衡量潛在人才的管理能力，以有效縮短職缺空缺的時間，穩定整體營運不中斷。關鍵人才庫建置與設計職務發展計畫，孕育零售產業優秀人才，善盡企業社會責任，推動產業向前邁進。統一超商建置儲備 TEAM 主管培育機制，定期盤點與檢視潛在人才，並擬訂以實作為核心的發展計畫，具體做法如下：

- 01 依職系建置人才發展委員會** | 盤點統一超商與轉投資事業 TEAM 主管職缺，整合成立 9 大職系並設置人才發展委員會，協助推動計畫性人才培育與發展。
- 02 建構主管儲備人才庫** | 透過定期人才檢視，與人才發展委員會建置人才庫，晉升時人才測評工具 (HOGAN、MR 評測、360 評鑑等) 觀察潛在人才之管理能力與個人特質協助發展。
- 03 工作中學習** | 透過代理機制，讓潛在人才負責高一層級的職務，以培養更高的視野與決策力。
- 04 工作輪調計畫** | 透過跨功能的關鍵職務歷練，以觀察跨功能的適應性、效能與領導潛力。
- 05 重要管理階層培育計畫** | 設計共通性培訓課程以及各管理階層職能培訓，銜接外部新知與時並進。

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「個人發展計畫」，鼓勵跨單位輪調，協助發展成長與人才培育，累計至 2022 年已辦理 35 場人才評議會，共有 321 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，2022 年內部轉調比率^(註)為 57.87%。

(註) 統一超商員工轉調人數 / 統一超商總年度累計職缺數。

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。2022 年教育訓練總費用投入共 17,188 仟元，平均每人訓練費用 1,995 元；全公司教育訓練總時數為 111,791 小時，平均每人受訓時數為 12.97 小時^(註)。2022 年，因應五月份疫情及集團防疫政策影響，許多實體參訪、店內培訓課程皆暫停或取消、縮減實體教室培訓，為促進同仁學習意願，塑造組織學習氛圍，持續執行人才發展計畫運作，積極打造數位學習環境，導入更多元且不同形式之線上數位課程資源，並同步優化數位影音教材，讓同仁藉由彈性自學與線上認證的雙軌制度，能享受良好的學習環境，滿足學習需求，2022 年度線上課程時數佔所有員工學習時數 46%。

(註) 分母計算基礎為 2022/12/31 8,617 人 2022 年員工教育訓練平均時數 (教室 + 線上課程 + 線上測驗 + 派外訓練)

員工類別	門市人員		管理人員		非管理人員		合計	
訓練總時數	13,094	27,540	7,408	1,872	31,141	30,737	51,643	60,148
員工總人數	2,644	3,574	207	56	981	1,155	3,832	4,785
每名員工接受訓練的平均時數	4.95	7.71	35.79	33.42	31.74	26.61	13.48	12.57

教育訓練課程

線上學習策展

2022 年受疫情影響，實體課程多無法開課，為避免疫情導致學習中斷，且提高同仁學習動力，我們持續進行年度線上學習策展。客製化專屬培育課程推動內容與執行成果為：

「全員」共推行兩波線上主題課程：你 book 不知道的事、探索知識星球，共 45 堂課，共計通過 11,542 人次；「行銷」推行行銷充電學習計畫：根據趨勢 & 單位痛點，安排行銷策略與商業溝通課程，共 6 堂課，共計通過 1,818 人次；「主管」推行集團法治 + 財務思維課程：掌握領導技巧、建構敏銳商業思維，共 7 堂課，共計通過 1,462 人次。



大師 OPEN 講

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。2022 年度共引進 4 門數位線上講座與舉辦實體講座三場次、共計通過 741 人次。

TK 文化推動 - ISE (In store Education) 店內學習訓練

為實踐現場主義，強化主管現場意識，透過門市重點業務的實作學習及交流反思，找出支援前線之方法，即時解決門市問題，2015 年起開始透過客製化的門市體驗，協助主管更貼近門市立場思考各項方案。2021 年度啟動變革計畫，更名為店內學習訓練 ISE (In-Store Education)，並擴大將所有後勤專員也納入實施對象，以主題式學習與並肩工作方式，讓後勤同仁與門市夥伴進行所屬工作業務的溝通交流。

2022 年共執行 59 梯次，299 位主管與 841 位專員參與體驗，開辦至今已累計 194 梯次，完成至少 2,540 人次的店內學習體驗訓練。

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。

2022 年共同教育訓練情形

法治教育



統一超商 TEAM 級以上主管，必修法治時數 3 小時 / 年，其他各階人員採主題式修習。

法治教育



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）、誠信進階宣導、主管法令 _ 公平交易法、主管法令 _ 經理人應知法律：數位經濟下的競爭法、新人誠信經營與個資管理、7-ELEVEN 品牌使用、職場暴力暨性騷擾防治、職場零暴力、日常生活安全、地震防災、辦公室人因危害預防、交通安全宣導（防禦駕駛）、如何預防過勞、辦公室危害預防、資安漏洞防範、2022 社交工程、個資進階、個資新進、個資管理師（回訓）



2022 年成果

線上課程／講座：22 堂課
法治課程：84,046 人次，44,003 小時。

永續人才培育推動

2022 年透過永續經營 - 環保減塑愛地球線上課程，課程內容回顧 2021 年減塑行動，溝通統一超商在 2021 年推動減塑的執行策略與成效，包括永續經營組織變革、統一超商超前佈署減塑行動，以及永續元年的減塑亮點，鼓勵員工一起參與環保行動減塑行動一起來，以「地球永續 你我日常」推進全民永續意識。課程共計 5,422 人次通過本課程。



除此之外，統一超商認為永續人才是企業未來核心競爭力的重要一環，期許透過各式教育訓練提升全體同仁 ESG 思維並鼓勵同仁將永續觀念結合工作專業，2022 年針對永續人才面對氣候變遷及永續發展浪潮下，以 ESG 風險角度探究對企業內控之影響及因應措施提升企業永續價值，完善風險管理制度等課程共計派出 5 名同仁參加外部專業機構的培育課程。

資安教育強化

持續強化同仁資安危機意識與社交工程資安教育，降低個人與公司重要資料外洩風險，全面提升資安防護力，2022 年度共計通過 1,718 人次。



大數據人才培育專案

成立大數據種子班，希望透過數據種子學習、擴散，協助部門運用數據分析資料，進而達成部門工作省力化、業務數據動態監控、並可提供業務決策洞察，希望對業務績效提昇，最終目的可形塑成部門標竿學習典範。對組織產生有價值的分析運用。過程中透過工具、觀念建立，部門任務選定及實作練習到最後的大數據成果發表會，總參與人數 58 人，共計 39 人通過。

多益專案

因應全球化的發展策略，為增進同仁語言能力，形塑語言學習氛圍，培養更多駐外人才，超商在 2022 年度下半年與多益授權之公司合作，辦理超商專屬多益考試，因應不同地區之同仁需求及防疫政策，辦理 2 場線上考試及 1 場實體考試，共計 155 人次參加。同時，引進外部文法、聽力、閱讀、模擬考等 4 類主題課程，共計 617 人次參與。

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。2022 年共完成 225 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「社群經營思維與提升熟客忠誠度」為主題，2022 年共 6,871 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。

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。



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」（當年度考勤期間未在职天數 > 273 天者不列入考核，100% 達成績效評核）



績效管理制度

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

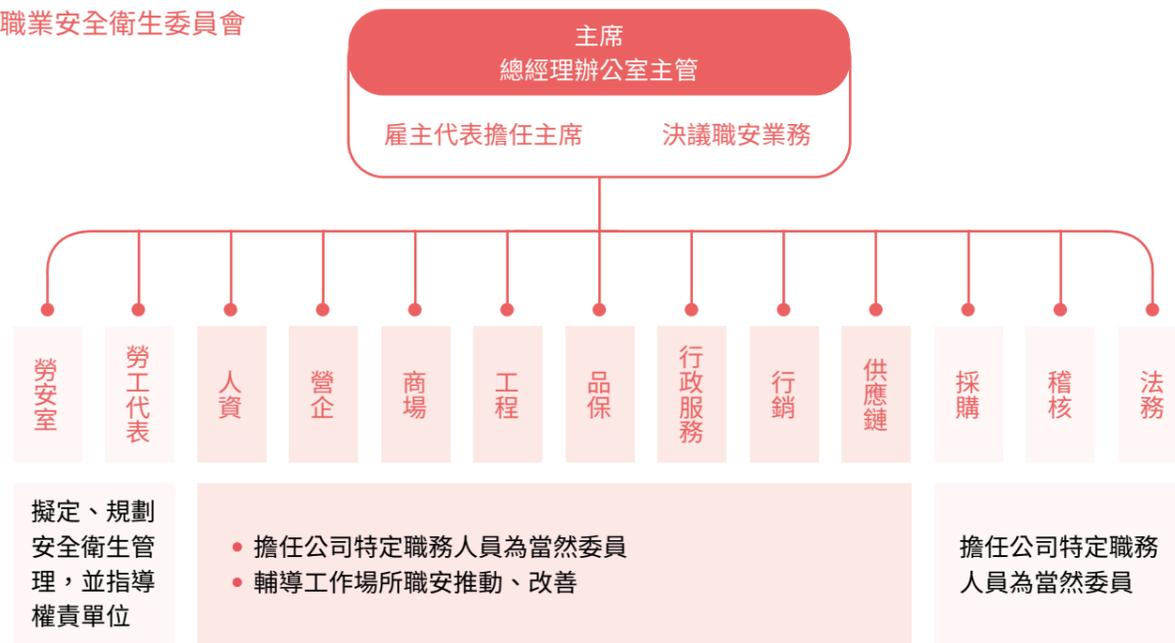
此外，統一超商亦有採用 360 度評鑑的方式針對特定薪層的員工進行考核，結果將作為未來晉升決策的參考，雖然目前尚未將所有員工納入，但我們將會持續採用，期望使評估機制更加客觀，從而對公司業績產生正面影響。

5.2 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，佔比為 34.48%，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。

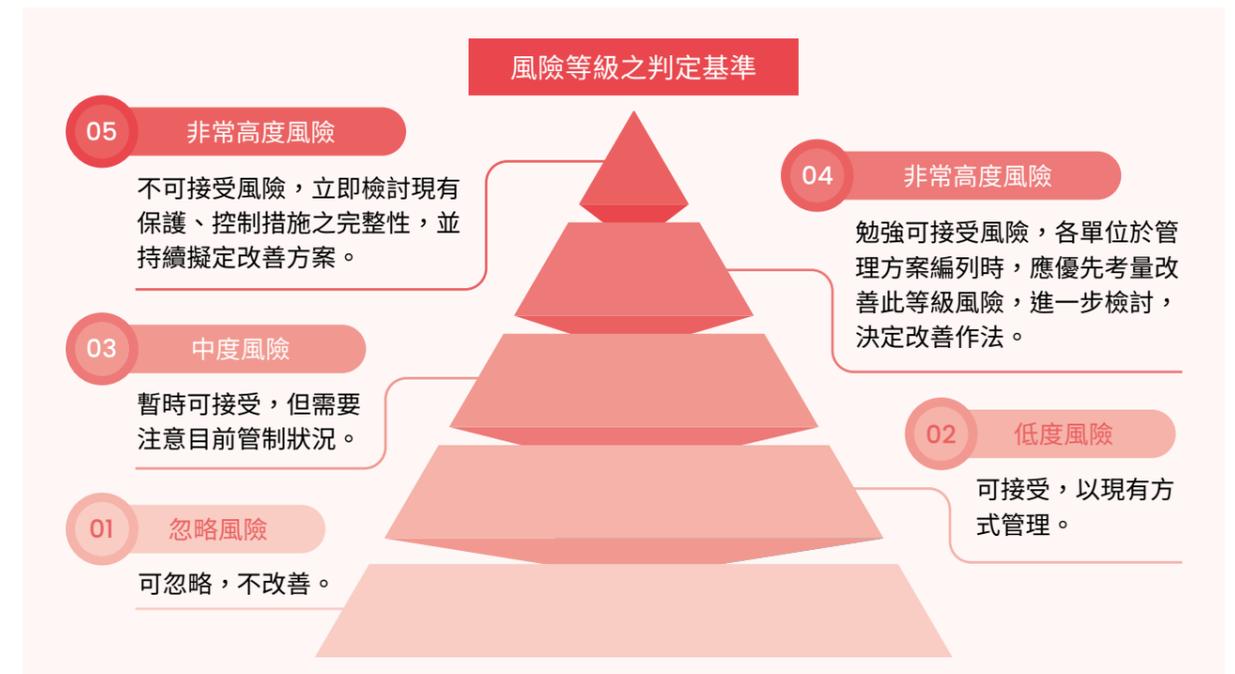
職業安全衛生委員會



職業安全衛生政策

2022 年由總經理核定「職業安全衛生政策」，共五大執行方針，以落實風險預防管控。2022 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。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，藉由風險辨識與預防保障同仁的健康與安全。

統一超商每年進行一次風險評估，辦理風險評估及內部稽核人員每年皆有 2 小時之教育訓練，以確保流程品質及人員能力依據作業之不同辨識相關危害及後果，並同時確認現有防護措施評估風險發生之嚴重性進行風險等級劃分，並判斷該風險是否可透過控制措施被降低，再確認改善措施後的剩餘風險也將持續進行監督與量測。若權責單位新增設備、作業流程或變更作業程序、職災意外事件及不符合事項影響風險績效之個案則不在例行性評估之範圍內。2022 年評估門市、商場、工地、實驗室、鮮食廠、辦公室等 6 個場所共 71 項作業，依風險等級判定皆有軟硬體控制措施，鑑別結果為第一級共 28 件、第二級共 33 件、第三級共 10 件，整體無第四級、第五級之高風險狀況。



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故，啟動事件調查追蹤，確認事發經過，針對特殊情況，如：遭受職場不法侵害，立即啟動關懷員工、相關保護及協助之機制，探究發生原因進行危害辨識，檢視分析改善機會點，評估環境安全設備，加強人身保護（如使用報案軟體抵制外部暴力），透過教育訓練強化人員緊急應變能力等方法，實施改善，以消除、降低風險，防止類似災害發生，保障員工工作安全，創造友善職場環境。



職安四大保護計畫

依法推動職場保護計畫，透過辨識及評估高風險群和風險，確認危害因子、選定改善方法及執行、安排醫師面談及健康指導、調整或縮短工作時間及更換工作內容之措施、實施健康檢查、管理及促進、建構同仁行為規範、辦理相關教育訓練與執行成效之評估及改善等流程，落實員工健康保護。

過負荷預防計畫

2022年過勞高風險需訪談對象共33人，已完成醫師訪談者19人，持續安排進行中。

人因性危害預防計畫

2022年針對問卷填答痠痛分數達三分（劇痛）以上共191人，疑似與工作有關1人，已完成醫師訪談給予醫療建議。

身心不法侵害預防計畫

2022年職場暴力立案9件，皆已完成收案及個案關懷協助，8件為內部職場暴力，1件為外部職場暴力^(註)，依投訴者個別狀況提供醫療協助、職務調整、心理諮商協助；針對被投訴者視情節以勸戒、懲處、調職或送警法辦等方式處理。

母性健康保護計畫

2022年母性健康保護個案共57人，已全數完成醫師訪談；其中5人為二級風險，進行相關作業調整後風險均下降。

(註) 外部係指暴力的來源非內部員工

職業安全與衛生管理執行情形

教育訓練除職業安全衛生範疇，納入消防逃生演練訓練，以利災害發生時，提升人員應變能力。此外，亦連續三年（2020-2022）辦理職安訓練交流會，共累計113家供應商參加。

說明

2022年績效

安全衛生教育訓練

辦理證照訓練（丙業／急救）課程： 對象：門市同仁 委由訓練單位辦理，並依門市作業環境及員工作業型態，由勞安室建立專屬門市之丙業在職訓練教材。	共 2,792 人完成證照訓練
「日常生活安全」課程： 對象：門市及後勤同仁 為使同仁注意日常生活安全，提升居家安全意識，故辦理火災、防颱等課程。	共 6,664 人完成訓練
「地震防災」課程： 對象：門市及後勤同仁 台灣位處地震帶，為強化同仁地震發生時應對能力，規劃辦理此課程。	共 8,005 人完成訓練

說明

2022年績效

安全衛生教育訓練

「大樓逃生演練」課程：
對象：後勤同仁
為提升同仁逃生警覺與逃生速度，規劃無預警逃生演練，維護同仁安全。

共 596 人完成訓練

環境監測（總部）

每季檢測飲用水質，每半年檢測二氧化碳濃度、照明。
2022年消毒頻率為每季一次。

檢測結果皆優於標準。

承攬商管理

廠商安全協議組織會議：2022年8月向本土承攬商（裝潢、水電、招牌、綜合保修商）召開廠商協議組織會議。

共 87 家廠商完成宣導。

2022年工地^(註)風險評估，揭露不安全行為及環境。

前五風險依序為未戴安全帽、墜落、勤前教育未完全、感電、切割。

新加入廠商協議組織會議：2022年向新加入承攬商召開協議組織會議，說明相關安全衛生作業規定。

共召開 22 場會議。

(註) 工地意指門市裝修的工地

針對承攬商，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。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，合作前舉行承攬商安全協議組織會議，以降低施工風險；每年度進行工地無預警稽核，有勞安缺失者予以罰款。並在召開廠商協議組織會議時邀請台北市勞檢處勞檢員擔任授課講師，進行相關安全衛生規定說明宣導，以加強承攬商之安全觀念，進而降低災害發生機率。

職業安全衛生管理系統與健康認證

2022年統一超商以「零缺失」通過ISO 45001職業安全衛生管理系統定期查驗，依該管理系統執行內部稽核及外部認證之範疇涵蓋總部員工719人，佔所有員工8.34%。目前未涵蓋直營、加盟門市；因總部實施職業安全衛生管理事項之擬訂、規劃、督導及推動及統籌管理，故依循ISO 45001職業安全衛生管理系統轉化訂定公司內部管理辦法，推展至工作者（含直營、加盟門市）共同施行。為符合國際標準安全文化之決心，未來將落實全員參與共同打造友善安全職場，亦持續帶動承攬商共同參與；為使供應商符合職業安全衛生法規及供應商行為準則，勞安室與供應鏈管理部共同推動「職安認證5年計畫目標」，從2019年開始展開至2023年。2019年進行前溝通準備，2020年至2022年展開全面性輔導，透過自主檢查、到廠輔導及教育訓練，循環式強化工廠職業安全衛生觀念，自有品牌重要一階代工廠已全面導入，後續持續推廣並建立導入規範之通報。最終目標為2023年所有關鍵自有品牌供應商需取得ISO 45001第三方認證，作為後續供應商引進門檻。



2022 ○ ○ ○ 2025

ISO 認證
ISO 45001 職業安全衛生
管理系統 (總部)

2022 ○ ○ ○ 2025

國民健康署
健康促進認證

2022 ○ ○ ○ 2023

臺北市政府衛生局
優良哺育乳室認證 (總部)

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，2022 年共訓練 168 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。另外，勞安室亦依不同工作環境進行後勤、門市及商場之職安衛風險評估及無預警稽核，2022 年共查核 195 場，其中 27 場零缺失，並改善 315 項缺失，改善率 100%；查核場次數較去年減少 8.2%，主要為 2021 年第一季規劃為工地安全宣導季，有增加查核工地場次。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](#)」。

後勤

稽核行動	稽核頻率	2022 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) 2022 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	2022 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	無違法事件	-

(註) 2022 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	2022 年結果	改善措施
職安衛門市自檢與區顧問複檢	每年自檢一次 (普查前自檢)	所有門市均進行自檢與複檢。	
第三方 ^(註1) 勞動條件查核	每年普查一次 2022 年 4-8 月 查核	查核家數為 5,833 家加盟門市，查核異常共 157 家。主要缺失排序前三為考勤資料未記錄到分鐘數、員工輪班換班間隔未達 11 小時、未出示請假紀錄或薪資清冊無年度剩餘特休假時數或未休特休薪資。缺失部分由區顧問訪店輔導門市完改善，並納入複查名單確保落實改善。	異常門市由門市主管持續輔導追蹤各門市改善措施 ^(註2)
第三方 ^(註1) 職安衛查核	每年普查一次 2022 年 8-10 月查核	2022 年度職安查核，共計查核 5,856 家加盟門市，缺失率為 1.08%，較 2021 年缺失率 (2.39%) 下降 1.31%；主要缺失為門市人員未完成線上法令課程並留存紀錄、店經理未取得丙業證照或過期、雇用之勞工無一般體格檢查表等。	

(註1) 委託第三方顧問公司協助執行。

(註2) 2022 年加盟門市第三方勞動條件查核異常的所有門市皆已具改善措施且確認已改善

承攬商

稽核行動	稽核頻率	2022 年結果	改善措施
工地無預警職安衛稽核	每月	106 場，8 場零缺失，改善 172 項缺失，缺失改善率 100%，查核場次數較去年減少 16%，主要為 2021 年第一季規劃為工地安全宣導季，有增加查核工地場次。	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，並於 2022 年 8 月向本土承攬商 (裝潢、水電、招牌、綜合保修商) 召開廠商協議組織會議，並邀請台北市勞檢處勞檢員擔任授課講師，進行相關安全衛生規定說明宣導，以加強承攬商之安全觀念，進而降低災害發生機率。

職業傷害統計

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，已達成連續六年零死亡之重大職災，2022 年員工總合傷害指數 0.21 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 0.42 (2019-2021 年平均)。本年度女性員工可記錄之職業傷害比率較上一年度降低，已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。本報告書之職業傷害統計範疇涵蓋總部員工及直營門市，統一超商已於 2022 年下半年邀集營企、加盟、法務等相關部門協調，並承諾於 2023 年將加盟門市之職業傷害數據納入管理範疇，目前已展開統計。另 2022 年員工及承攬商相關失能傷害統計請見附錄。

2022 年員工按性別劃分之傷害類別人次 (不含交通安全事故數據)

傷害類別	墜落、滾落	跌倒	物體飛落	物體倒塌、崩塌	被切、割、擦傷	被夾、被捲	與高溫 / 低溫之接觸	其他	總計
男性	1	2	1	0	2	0	1	2	9
女性	1	3	0	1	1	1	4	0	11
合計	2	5	1	1	3	1	5	2	20

2022 年承攬商按性別劃分之傷害類別人次

傷害類別	墜落、滾落	總計
男性	1	1
女性	0	0
合計	1	1

健康促進活動

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。為協助同仁消除工作及生活壓力，擁有健康身心與良好人際關係，「幸福合作社」自 2010 年成立至今，引進專業師資培育內部具熱情的同仁擔任關懷志工，藉由志工主動關懷或諮商轉介，提供同仁最即時、有效的協助，截至 2022 年已累計共 3,775 關懷人次、2,910 小時關懷時數，並透過健康促進活動、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」，2022 年因疫情仍避免群聚接觸，持續透過「統一超商運動圈」，推動兼顧防疫和健康的運動活動，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。

資源及服務

	說明	2022 年績效
健康檢查追蹤	為年資滿 5 年且年滿 35 歲全職員工提供優於法令規定的健康檢查，預防疾病、早期診斷與治療。	每兩年 16,000 元起健康檢查補助，2022 年共提供 2,356 人可申請檢查補助。
醫療個人健康服務	一般勞工健康檢查及食品從業人員健康檢查 (每年) 兩個月一次醫師健康服務。	2022 年依法辦理門市夥伴食品從業人員健康檢查，另優於法令年限提供一般勞工健康檢查共 5,536 人受檢，參與率達 81%。 醫師服務 414 小時，提供一對一健康服務共 417 人次，員工滿意度達 4.92 分。
健康促進 APP	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，2022 年推動四波運動活動 (每波活動一個月)，包含：走路減碳愛地球、健康大富翁、中秋月餅、荒漠綠洲，另外加入活動量測記錄活動。	<ul style="list-style-type: none"> 護理師提供護理處置共 180 人次。 另建立推動完整建立健康管理機制，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。 活動共有 5,933 人次參與，年度步行共消耗熱量 1,979 萬卡，約 2,571 公斤。
疫苗接種	宣導與鼓勵 COVID-19 疫苗接種、辦理流感疫苗及肺炎鏈球菌職場設站施打。	<ul style="list-style-type: none"> COVID 疫苗接種：後勤員工第一劑覆蓋率 97.9%，第二劑覆蓋率 97.7%，第三劑覆蓋率 94.5%，第四劑覆蓋率 17.2%，持續施打中。 流感疫苗職場接種協助 100 人。 肺炎鏈球菌疫苗接種協助 45 人。

COVID-19 的因應作為

2022 年為防疫實戰的一年，從四月份歷經本土疫情爆發、中央流行疫情指揮中心提升防疫警戒管制措施，我們持續透過預防、通報與關懷，照護員工在疫情期間的健康和生活。在疫情不同的狀況下，滾動式快速調整防疫作為。

為保護員工，我們推動後勤同仁分組居家上班、上班時段分流，建立居家辦公管理辦法，提供門市人員防護裝備、宅配到府防疫包、提供全體員工防疫保險、發放居家快篩試劑，針對員工、加盟主和加盟主員工，如有確診狀況進行慰問並發放慰問金，同時協助申請慈母基金會急難救助金幫助夥伴度過疫情。