

## 1

## 高階聲明



## 董事長的話

統一超商在臺灣已經邁向第36個年頭了，2012年雖然大環境不景氣、各項營運成本紛紛上漲，然而在所有員工與加盟主堅守崗位的努力、供應商的大力支持、以及消費者的信任下，我們在2012年的營收及稅前淨利，都創下歷史紀錄。我們對於利害關係人的支持誠表感謝，在創新與變革下，我們發行此本CSR報告書，向各界說明與揭露不斷進化的統一超商，在邁向可持續成長的進程與績效。

零售服務業的成功可歸納於七個基本要素，人、店、商品、物流、系統、制度、文化，對統一超商而言，最大的挑戰就在於面對大環境的改變與趨勢下，我們是否能夠讓統一超商所提供的商品與服務，成為顧客生活需求上的優先選擇，而統一超商的營運又能成為整體社會向上提升的動力。我們矢志成為最卓越的幸福企業，也積極將CSR內化到核心本業，更致力於將每家門市建構成為CSR的實踐基地。

過去兩年，我們以達到顧客滿意、夥伴滿意、股東滿意、社會滿意的四方滿意，作為我們最重要的目標，因此我們進行許多CSR的紮根工作。在公司治理上，我們開始在董事會設立獨立董事以及審計委員會，提升公司治理制度的強度。在組織的重大革新上，係朝向建立公平、友善的工作環境，以成為可以持續成長、永續經營的企業。我們的大店格門市，在2012年佔比已超越50%，我們對於培養具單店自主思維及行動力之經營人才不餘遺力，讓統一超商門市與社區的人情味、凝聚力、環保、慈善公益與弱勢扶助，有更好的結合。

在品質管理上，我們投資成立品保實驗室、並透過契約與田間管理的方式，從源頭開始把關，建立全流程的管理。在聚焦差異化商品上，整體自有商品2012年的佔比已達31.4%，我們將永續概念內化在7-SELECT品牌的產品，結合節能、省水、資源再利用的理念，推出LED、洗衣精及發熱衣，讓消費者以優惠的價格即可擁有優質的永續生活。而我們也從門市出發，落實節能減碳的行動，在電力管理、照明設計、空調規畫、制冷設備改良

等導入最新節能技術，利用省電器、冰箱變頻器、共用散熱器等全面提升門市能源使用效率。

經過兩年的深耕與調整，統一超商的組織與團隊更加強化，CSR的精神已經全面導入，未來我們將以價值、品質保證、優質服務、環境清潔(V.Q.S.C.)作為門市經營基礎，以結構性改變創造持續性成長，讓商品與服務成為消費者生活中的解方，我們有信心透過認真、誠實的經營，必能將我們的真實企業文化展現，讓統一超商成為最令人安心滿意的企業品牌。



# 高 清 愿