



統一超商

2015 CSR

企業社會責任報告書

關於本報告書

本報告書為統一超商所發行之第七本企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 報告書，係參照全球永續性報告書協會 (Global Report Initiative, GRI) 第 4.0 綱領 (GRI G4.0) 核心選項 (Core) 編制而成。本年度報告書以「環境永續」為主軸，呈現統一超商在 CSR 方面的觀點與具體作法，說明 2015 年公司治理、經濟、環境及社會面向的相關成果與未來規劃。同時，透過重大性鑑別與議題分析方法 (請參閱利害關係人議合章節)，篩選出統一超商專屬之重要議題，期望透過不同管道之揭露、溝通及回饋，為所有利害關係人創造出最大共益，邁向最卓越零售商之目標。

報告書時間、邊界與數據

本報告書揭露 2015 年 (自 2015 年 1 月 1 日至 2015 年 12 月 31 日止) 年度企業社會責任之相關績效，部分資訊溯及 2015 年度以前相關績效。本報告書邊界以統一超商股份有限公司為主，包括總部營運大樓、門市與商場；另也涵蓋統昶行銷、大智通文化行銷、捷盟行銷及捷盛運輸等 4 家物流型關係企業之綠色物流與節能減碳相關活動資訊，預計在未來的報告中逐步納入其他關係企業數據，以具體呈現統一超商價值鏈中的完整資訊。本報告書中的財務數據部份係採用經會計師簽證後之公開發表資訊，均以新台幣為計算單位；其他數據來自於自行盤查與統計結果，而溫室氣體量化部分，係引用台灣環保署與能源局最新公告之碳排放係數進行計算。

報告書認證

本報告書委託資誠聯合會計事務所 (PwC Taiwan) 按照中華民國確信準則公報第一號「非屬歷史性財務資訊查核或核閱之確信案件」進行獨立有限確信 (limited assurance)，確信聲明書附於本報告書附錄。

發行時間

統一超商將以年度為主，定期發行企業社會責任報告書，並於本公司網站 www.7-11.com.tw 中揭露。

現行發行版本：2016 年 9 月發行

上一發行版本：2015 年 9 月發行

本報告書聯絡單位

統一超商股份有限公司 (President Chain Store Corporation)

地址：台北市東興路 65 號 2 樓

電話：(02) 2747-8711

公司網址：www.7-11.com.tw

聯絡窗口：統一超商公共事務部 趙珮玟

目錄 Contents

經營者的話	02
CSR組織與策略	04
2015永續績效	06



1 關於統一超商

1.1 公司規模與背景	08
1.2 我們的產品與服務	11
1.3 公司治理	14
1.4 外界肯定	18
1.5 營運策略與管理	19
1.6 利害關係人溝通與重大議題	23



2 隨時與您相伴的好鄰居

2.1 便利生活服務再提升	28
2.2 商品安全全程控管	30
2.3 供應鏈管理	35
2.4 貼心服務 Always Open	41



3 減少環境衝擊的好鄰居

3.1 響應全球減碳趨勢	45
3.2 方便、快速、不打烊的環保回收平台	54
3.3 綠生活	54



4 實現地方社區共存的好鄰居

4.1 建構幸福社區	58
4.2 統一超商好鄰居文教基金會	59
4.3 公益拉近你我的心	64
4.4 門市深耕公益行動 成為社區關懷站	67
4.5 商場公益藝文融入在地生活	72



5 創造友善工作環境的好鄰居

5.1 落實員工關懷	74
5.2 促進勞資和諧	83
5.3 勞工安全衛生	85
5.4 升遷與獎勵	86

附錄

1 會計師有限確信報告	92
2 GRI 4.0指標對照表	94
3 依「上市公司編制與申報企業社會責任報告書作業辦法」第四條第一項加強揭露事項與確信項目彙總表	102



經營者的話

近年來，台灣經濟轉型成效尚待有感、消費者信心指數有待強化，加上經營成本持續上揚，許多企業面臨生存危機。而在地經營已邁入第 38 個年頭的統一超商，全台擁有超過 5,000 家門市通路，僱用超過 8,300 名員工，加上加盟夥伴大家庭成員多達 3 萬多人。我們始終站在顧客角度，思索如何提供消費者更便利的服務、更貼近並滿足大家需求，發揮除了便利，更帶有溫度的服務品質。秉持這個不變的初衷，本公司於 2015 年營收及稅後淨利達到 133,407,688 千元及 8,238,993 千元，個體支付之所得稅為 1,327,753 千元，亮眼表現更被勤業眾信 (Deloitte) 會計師事務所評選為 2015 年全球前 250 大零售業，是唯一入選的台灣零售業，不斷在逆境中保持卓越。

而零售通路要永續經營，重點在傾聽消費者的聲音，並隨趨勢而領先創新。因此我們除了對全台門市執行出口民調，蒐集顧客聲音，轉化成改善服務的實質行動之外，自 2013 年起，也持續傾聽並蒐集利害關係人意見及回饋，調查利害關係人關心且對公司衝擊較大的議題，設定年度目標進行管理；也在傳統的零售通路中，加入責任及溫情，改變消費者對於零售通路的刻板印象，成為台灣人生活密不可分的「好厝邊」。2016 年，更針對食品安全、節能減碳、職業健康與安全、客戶權益、社區參與及供應鏈管理等面向，訂出九大績效指標進行追蹤，讓統一超商在企業社會責任的道路上能持續進步。

而每年，也透過發行企業社會責任報告書，透明詳實揭露企業社會責任績效外，亦將永續的概念植入經營當中，以幸福企業、共好社會及永續地球三大主軸，致力創造股東利益、員工福利，同時亦對社會及環境付出努力，將企業社會責任融入本業之中。

幸福企業

對統一超商來說，員工不僅是重要的資產，也是經營成功的關鍵，因此提供員工友善的工作環境及優質的工作條件，是我們一直以來對員工的承諾。

2015 年參與衛生福利部國民健康署「健康職場認證」推動計畫，以「幸福合作社」、「我的健康護照」及「快樂享瘦、健康啟動減重」三項活動，獲頒「健康啟動標章」，肯定我們對員工的健康照顧。

而我們也十分重視對加盟主的照顧，2015 年調整加盟辦法，調升委託加盟利潤分配，並提高毛利保證；自 2016 年 1 月起降低特許加盟裝潢、設備投資成本，兩年共投入約 1,200,000 千元投資補助，進一步給予加盟主更有利的投資條件，讓加盟主能夠安心創業。此外，也持續表達對加盟主的關心，打造加盟主學習成長平台，增進專業職能，亦規劃加盟主的休閒及身體照護活動，2015 年相關投入金額超過 19,554 千元。



統一超商董事長



統一超商總經理

除此之外，「守法」、「誠信」、「透明」是經營秉持的三大理念。藉由定期法規鑑別及參與各部會政令宣導會議，第一時間掌握法規管制動向，確保「守法」；建構完整公司治理組織架構及完善的內控機制，輔以相關人員密集的教育訓練，達到「誠信」；成立多元溝通管道，瞭解利害關係人需求及期待，每年出版企業社會責任報告書揭露環境、社會、公司治理等相關資訊，做到「透明」。2015 年蟬連第二屆公司治理評鑑上市櫃公司前百分之五的殊榮，在公司治理上的表現有目共睹。

共好社會

保障消費者健康安全，是統一超商最重要的使命，自 2011 年塑化劑事件以來，多項重大食品安全事件陸續爆發，原本受到重視的食安議題更得到強化的關注及作為。近年來食品相關法規多次修訂，管理趨於完備，統一超商更強化品保制度、成立「商品安全委員會」、品檢實驗室的運作，積極推動任何有利於保障消費者權益的方案。

2015 年，我們追蹤超過 1,000 條的商品安全訊息，抽驗將近 1,000 項的商品跟原料，更將原料追蹤追溯系統，由原本的二階進一步推到三階，提升食品安全整體經費投入超過 100,000 仟元，顯示我們對消費者健康安全的重視。統一超商將秉持著這樣的理念，持續為消費者食品安全把關。

不僅如此，16 年前即全額捐助成立「財團法人統一超商好鄰居文教基金會」，長期以來積極投入社區睦鄰安居工作，並致力於改善社區生活及延續地方文化。基金會推動「好鄰居同樂會」，透過各類的社區活動，拉近人與人之間的距離，為社會添加關懷與溫度。2015 年「好鄰居同樂會」聚焦於「親子互動、弱勢關懷、教育文化、健康生活、環保」五大面向深耕推動，並將更深入關懷各社區所需，舉辦超過 2,500 場活動。而利用通路影響力推動的「把愛找回來」公益募款活動，也切合社會高齡化趨勢，領先其他企業腳步，率先深耕銀髮關懷，發揮門市近而便利優勢，關懷弱勢長輩食、醫、住、行、育樂等面向，更將服務融入商業經營環節中，從本業出發，落實「公益生活、隨手行善」的理念，2015 年公益募款金額突破新台幣 392,015 仟元。

永續地球

2015 年巴黎協議通過後，各國政府無不積極對抗氣候變遷，確保全球升溫控制在 2°C 以內，紛紛祭出溫室氣體總量管制、排放交易及碳稅等政策，以降低溫室氣體排放，這些相應的管制策略，企業首當其衝。統一超商身為地球公民，對抗氣候變遷責無旁貸，自多年前即展開總部大樓及各門市多項節能專案，每年減少約 600 萬度用電量，換算超過 3,000 噸的溫室氣體排放量。2015 年更成功爭取經濟部能源局「ISO50001 能源管理系統」服務業年度輔導企業，於總部大樓及台北里昂門市、松高門市導入 ISO50001 能源管理系統，期望藉此系統化、科學化的管理制度，協助公司在未來的節能道路上，提供更多的貢獻。

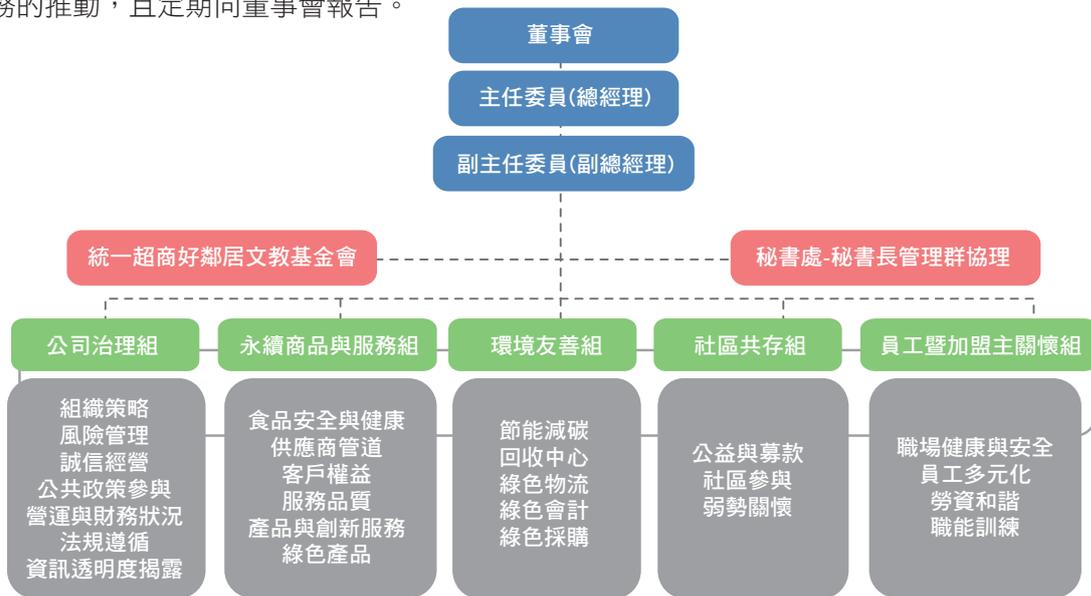
統一超商以成為產業裡最卓越的幸福企業為目標，積極將企業社會責任內化到核心本業，致力於將每家門市建構成為企業社會責任的實踐基地。我們有信心透過認真、誠實的經營，帶給消費者「便利、安心、歡樂」的生活，讓統一超商成為消費者安心滿意的品牌，永續經營的良善企業。

CSR 組織與策略

統一超商追求經營成長的同時，積極實踐企業社會責任，促進經濟、社會之進步，以達永續發展目標，另透過企業公民擔當，提升國家經濟貢獻，改善員工、社區、社會之生活品質，促進以企業社會責任為本之競爭優勢。為落實企業社會責任之執行及管理，設置跨部門「統一超商 CSR 委員會」，負責企業社會責任政策、制度或相關管理方針及具體推動計畫之提出及執行，並定期向董事會報告。

CSR 委員會組織架構

「統一超商 CSR 委員會」由總經理擔任主任委員、副總經理擔任副主委，以利害關係人的角度思考，組成跨部門的「公司治理」、「永續商品與服務」、「環境友善」、「社區共存」、「員工暨加盟主關懷」五大執行小組，並由各群、部級主管作為組長和副組長，領導各部門同仁發揮 TK(單品管理 Tanpin Kanri) 當責精神，聚焦於 CSR 各議題管理。此外，CSR 委員會規劃至少每半年召開會議一次，審核與檢討 CSR 相關業務的推動，且定期向董事會報告。



註：此為 2016 年更新修訂組織架構

CSR 願景、三大主軸與實踐原則

統一超商將 CSR 核心理念融入經營目標中，2013 年 3 月董事會通過「企業社會責任實務守則」，逐步定出 CSR 推動三大主軸及具體五大實踐原則，由上而下凝聚高階共識。2015 年 3 月因應台灣證券交易所「上市上櫃公司企業社會責任守則」條文更新，故修訂「企業社會責任實務守則」，以符合法規並展現統一超商推動 CSR 之決心。

長期以來，統一超商各單位及門市已將 CSR 行動融入平時工作服務中，例如透過統一超商好鄰居文教基金會規劃，聚焦社區服務、偏鄉教育與弱勢關懷等議題範疇，以門市為據點，藉由舉辦多元活動，串連社區情感，帶給人們幸福、溫暖與信任，也將 CSR 概念滲透鄉里間。未來，我們將持續強化自我管理能力，將 CSR 納入年度計畫工作中，並設立關鍵績效 (Key Performance Index, KPI)，透過系統化管理機制，逐年檢視執行成果，追求永續經營成長。

健全公司治理制度

- 隨時檢討 CSR 成效及持續改進，並由經營階層監督、各權責單位各自執行
- 全體員工應依自律公約，落實「真誠、創新、共享」企業文化
- 從事營運活動應遵循相關法規，以營造公平競爭環境

發展永續環境

- 遵循環境法規及相關之國際準則規範，適切地保護自然環境
- 致力提升各項資源之利用效率，並落實綠色採購
- 從事研發、生產及服務等營運活動，考慮對生態效益之影響降低環境衝擊

維護社會正義

- 遵守勞動法規，保障員工之合法權益
- 致力降低對員工安全與健康之危害因子，預防職業上災害
- 為員工之職涯發展創造良好環境，並建立有效之職涯能力發展培訓計畫
- 與其供應商合作，共同致力提升 CSR
- 參與關於社區發展及社區教育之公民組織、慈善公益團體及地方政府機構之相關活動，以促進社會共好

保障利害關係人權益

- 尊重利害關係人權益，並回應其所關切之重要 CSR 議題
- 確保產品與服務品質，落實消費者權益政策之執行
- 確實尊重消費者之隱私權，保護其所提供之個人資料

加強企業社會責任揭露

- 充分揭露具有關聯性及可靠性之 CSR 相關資訊
- 揭露推動情形，包括企業社會責任之實施績效、利害關係關注之議題與實施 CSR 之制度與行動方針



2015 永續績效

公司治理與經營面向績效

經營成果

133,407,688 仟元

- 營業收入為新台幣133,407,688 仟元，較2014年成長1.6%

2.9%

- 每股現金股利達7.2元，較2014年增加了2.9%

250 店

- 與台塑有機農場策略聯盟，門市導入「台塑有機蔬菜專區」達250店

公司治理

- 獲得台灣證券交易所與證券櫃檯買賣中心「第十二屆上市上櫃公司資訊揭露評鑑」最高「A++」評等
- 持續入選MSCI 全球永續指數
- 「第二屆公司治理評鑑系統」評鑑成績排名前5%
- 入選台灣公司治理指數 100 之成分股。

環境面向績效

節能減碳 降低**2.74%**

- 門市用電密度為1,099kWh/平方公尺，較2014年降低2.74%

減少**1.86**公噸

- 汰換舊型物流車輛（環保三期、環保四期）共計42輛，總計減少1.86公噸（1,855公斤）CO排放量

- 總部大樓8樓及里昂門市、松高門市取得ISO50001能源管理系統認證

綠色採購

- 環保石頭紙採購 **143,739** 公斤

- 生質塑膠PLA採購 **55,744** 公斤

- FSC 認證紙張採購 **12,045** 公斤

綠色會計

- 投入環境保護之各項資產投資及費用支出合計有917,993仟元

社會面向績效

社區參與 2,543 場

- 舉辦2,543 場的「好鄰居同樂會」

員工照護

- 健康管理計畫」較往年增加醫師駐診服務次數至每月32小時，護理師聘用將增加至4人。
- 幸福合作社共執行281件(其中門市155件)關懷個案，總關懷時數239小時

弱勢關懷

392,015 仟元

- 公益募款金額達新台幣392,015仟元
- 與Teach for Taiwan為台灣而教協會持續合作，2015年共支持27位教師，於台東／台南13校任教。
- 2015年9月正式上線健康紀錄雲端平台「千禧i健康」

產品面向績效

食品安全

- 公布實施「自有商品安全維護辦法」，建立商品內部監督機制
- 檢驗源頭原料/添加物與門市商品，總測試支出為新台幣18,202,266元

門市高品質服務

合格率为 97.5%

- 門市查核21,771店數次，共21,225次通過查核，合格率为97.5%
- 門市品保訓練課程，共計有9,560人參加受訓