



統一超商的 友善職場

2017 KPI

- 低於近三年度我國零售業平均標準值**0.39**(103-105年平均)
- 每年重大職安事件**0**件
- 參與巡迴健檢比率達**74%**

2016 KPI

達成情形

- | | |
|--|-------------|
| • 低於近三年度我國零售業平均標準值 0.38 (102-104年平均) | 100% |
| • 重大職安事件 0 件 | 100% |
| • 整體健檢比率較去年度提升  (2015年健檢率54%) | 100% |

SDGs



一直以來，我們都相信「惟有快樂的員工，才能讓統一超商的價值，完整呈現給顧客，惟有滿足的員工，才能提供優質的服務創造滿意的消費者」；為了落實這個目標，每位統一超商的夥伴都共同努力著，希望集結門市、加盟主、後勤總部與關係企業夥伴所有的力量，發揮最大效益，帶給社會大眾最便利最舒適的優質服務。透過「無私開創」、「充分授權」，和「大膽嘗試」的人文管理態度，確保我們的同仁時時保持彈性與活性，從人性面思考激勵每一位同仁；並透過完整的職涯規劃、健康的工作環境、完善的福利制度等，讓每位共同打拚的夥伴，都能因身在這大家庭裡感到驕傲，並從中獲得成就感，願意一起攜手努力，創造 7-ELEVEN 每一個里程碑。



統一超商的永續企業



統一超商的優質商品與服務



統一超商支持永續環境



統一超商的幸福社區

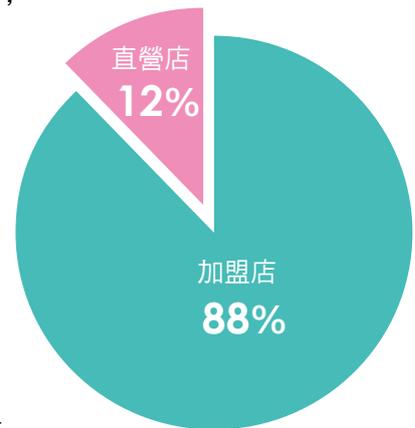


統一超商的友善職場

另為回應聯合國 2015 年 9 月正式採納之「永續發展目標 (SDGs)」，我們首次於今年度 (2016 年) CSR 報告書中，透過回顧 2016 年活動執行成果，將與統一超商有關之 SDGs 進行盤點比對，讓利害關係人了解我們企圖與國際接軌，以及朝全球永續發展目標邁進的決心。

5.1 多元人文制度

為發揮 7-ELEVEN 隨時隨地服務之精神，回饋各區門市及消費者需求，除了台北總部外，於全台設立七個營運部。截至 2016 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 8,099 人，其中有 13 名外籍員工，其中一人為男性。若再加入加盟與旗下時薪人員，我們的大家庭成員可達 3 萬多人。除了讓我們的正職同仁在 7-ELEVEN 找到發光發熱的舞台，也因門市全年 24 小時營業及服務，需要大量第一線同仁投入與顧客互動的特性，不只釋出兼職的工作機會，讓二度就業民眾和在學生能有發揮長才的環境；並更進一步與高中職合作招收建教生，讓莘莘學子同時修得學分，也能獲得薪酬、並可提前體會社會經驗。



對於時薪人員的雇用，除了依據「勞動基準法」絕不僱用未滿十五歲之人員外，也秉持「就業支持乃是支援弱勢自立生活最直接協助」的理念，不僅為身心障礙者提供更多工作機會，並歡迎從事短時間兼差的中年婦女，加入二度就業的行列。2016 年總公司與直營門市一共僱用 272 位弱勢員工，佔總員工人數 3.36%，為法定名額近 3.36 倍。提供許多弱勢朋友穩定就業及自立生活的機會，另也僱用 107 位原住民員工，佔總員工人數 1.32%，提供包容多元文化的職場環境。

● 加盟主經營

7-ELEVEN 全台有超過 5,100 家門市，全台 88% 是加盟店 (外島縣市的加盟經營則達 100%)，加盟主人數 3,422 人。

為了照顧加盟主，秉持與加盟主共享、共好的精神，持續關心加盟主的獲利，不斷檢視各項制度合理性，繼 2015 年到 2016 年投入 1,200,000 仟元，增加經營補助，調升委託利潤分配，提高年度毛利保證，降低特許加盟裝潢、設備投資成本。此外，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，加盟主是統一超商極為重要的利害關係人，我們持續表達對加盟主的關心，為聽取其聲音並進行互動與回饋，2016 年加盟主關係 TEAM 共拜訪 81 家門市。

我們亦為加盟主積極打造學習成長平台，增進專業職能外，更規劃加盟主的身體照顧及休閒活動，期望打造優良的加盟環境。在學習面，每年投入上千萬元預算增加講座課程，配合傑出店長選拔、開辦加盟主菁英學院，激勵加盟主成長。在身體照顧及休閒活動部分，2016 年撥出 380 萬預算給予加盟主渡假補助，除此之外，年資 10 年以上、且年齡大於 40 歲的資深加盟主可享有 2 年一次的 1 萬 6 千元健康檢查，2016 年撥出 500 萬預算提供資深加盟主健檢補助。其他加盟主享有之保險與福利可參閱 2015 年 CSR 報告書 (<https://www.7-11.com.tw/company/csrreport.asp>)p.78，2016 年度與 2015 年度揭露項目相同。

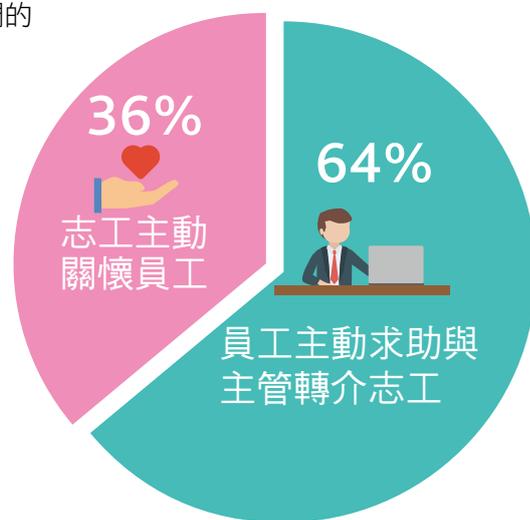
● 打造幸福企業

提供我們的同仁舒適、完善及和樂的工作環境，一直是統一超商打造幸福企業的最高宗旨。希望透過行之多年的各項友善溝通管道及福利措施，讓夥伴們從工作中獲得成就及幸福感，以身為統一超商的份子為榮。

● 幸福合作社

2010 成立之幸福合作社，宗旨在於落實主動關懷或諮商轉介我們的同仁，提供最即時、有效的協助，並建立同仁正確的身心健康管理觀念，降低工作壓力及工時過長所帶來的職場健康議題；包含：職場人際、工作調適、家庭和兩性關係…等問題。另亦可依同仁個案狀況，協助轉介至專業諮商輔導機構、結合傷病、職業災害及互助會等機制，幫助夥伴紓發情緒、度過生活低潮。2016 年，共有 10 家關係企業加入，新培育出 38 位的志工。

透過企業志工的培養，除在諮詢時志工可以同理心角度關懷員工外，亦可節省轉介至外部張老師之諮詢費用，推算投資效益為 1.92 倍。2016 年期間共執行 333 件（其中門市 223 件）關懷個案，總關懷時數 271 小時，截至 2016 年已累計共 1,881 小時關懷時數。





統一超商的永續企業



統一超商的優質商品與服務



統一超商支持永續環境



統一超商的幸福社區



統一超商的友善職場

● 幸福健康促進方案

2013 年推動「健康管理計畫」，聘任專業護理師進駐公司，隨時提供健康諮詢，並於總部大樓設置醫務室，提供同仁血壓量測、冰熱敷等健康服務，同時透過員工專屬的「健康護照」以及電子報、講座等衛教宣傳，鼓勵同仁做好自我健康管理，以共創健康、和諧及安全的工作環境。

■ 個人健康資源：

醫護個人健康服務



- 2013年開始導入醫師健康服務（兩個月1次）；2016年已提升服務頻率至每月 **16** 次
- 2016年度醫師提供夥伴健康服務共 **429** 人次，滿意度達 **4.9** 分。
- 2013年導入護理師健康服務（1人）；2016年提升至 **4** 人
- 2016年度護理師提供夥伴護理處置共 **304** 人次（較2015年提升 **50%**），滿意度達 **4.9** 分。

投資效益 = 2010 年 ~ 2016 年 12 月 累計投資效益（每位志工訓練成本與張老師執行個案費用的比率）透過外部長老師個案執行費用一小時為 1,960 元計算 *（累計至 2016 年總關懷時數 1,881）/ 志工總訓練成本（1,924 千元）

個人健康管理



- 2016年完整建立健康管理機制，從推動與整合優於法令之員工巡迴健康檢查（每年辦理一次）至建立健康分級管理、異常矯治追蹤、個案管理制度和建立個人健康履歷資料庫。
- 2016年度共有 **6,336** 人參與巡迴健檢，依法建立 **8,211** 筆健康資料，並進一步進行分級管理與健康追蹤關懷。

推動職業病預防與特殊對象健康保護

- 建置母性健康保護、人因性危害預防和過勞預防等機制，另優於法令推動 **媽咪健康手冊**。

■ 健康促進活動：

健康護照



- 已推動四年的「我的健康護照」設定健檢、運動、休假與旅遊心靈健康知識等主題，鼓勵夥伴自主健康管理，平衡工作與生活，2016年同仁體重總計成功減少超過1千公斤，BMI異常改善比率也達1成。
- 2016年度擴大辦理健康護照，讓全公司同仁(包含門市和PT夥伴)均可參與，已有超過8千位門市夥伴參與，透過手冊內容設計推倡同仁自主健康的活動，因應門市和後勤夥伴的生活型態和需求不同，設計兩個版本之健康護照，2016年度活動辦理期間於3/1-10/30，後勤同仁參加率為42%（較去年度提升2%），而達成率41%（較去年提升2%），門市同仁達成率僅5%，將進行需求調查和改善。
- 獎勵夥伴只要完成護照主題和積分，即可獲得商品卡，增進全員健康生活意識。



減重活動



- 根據2015年同仁健康檢查結果發現，約有五成的夥伴有BMI過高問題。
- 為下降同仁BMI異常比率過高狀況，持續推動辦理減重活動，為鼓勵過重與肥胖族群夥伴減重，將達成獎依照BMI設定不同級距，BMI大於等於24之夥伴需減重4公斤才可獲得達成獎，BMI介於20-23.9則僅需減重2公斤即可獲達成獎，2016年度共有848位員工參加，總計減重1,055公斤（較去年增加313.5公斤）。

其他活動



- 2016年度另不定時辦理流感預防疫苗施打、體適能檢測活動、戒菸班和健康講座等活動，活動滿意度均達4.5分（總分5分）以上。

人每天有三分之一以上的時間在職場中，因此職場對於多數人的健康有一定程度的影響，我們希望讓同仁們健康的進入職場，離開或退休時仍然維持健康的身心。為打造幸福企業，我們致力經營「健康生活與服務」、「社會心理」、「員工家庭與社會責任」、「職業安全與工作環境」四大層面，2016年首次參加即榮獲台北市績優健康職場第三名，為得獎企業中唯一的零售業者。之後更榮獲全國績優健康職場樂群健康獎。

■ 「健康職場認證」推動



2016

衛生福利部

安心場所認證



2016-2019

國民健康署

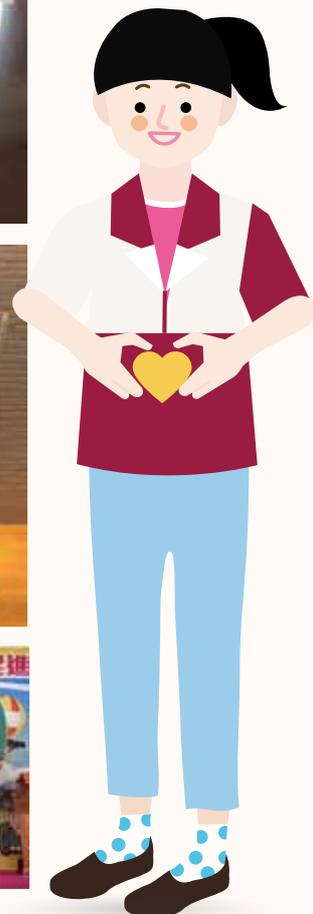
健康促進認證
績優健康職場
(樂群健康獎)



2016

臺北市政府衛生局

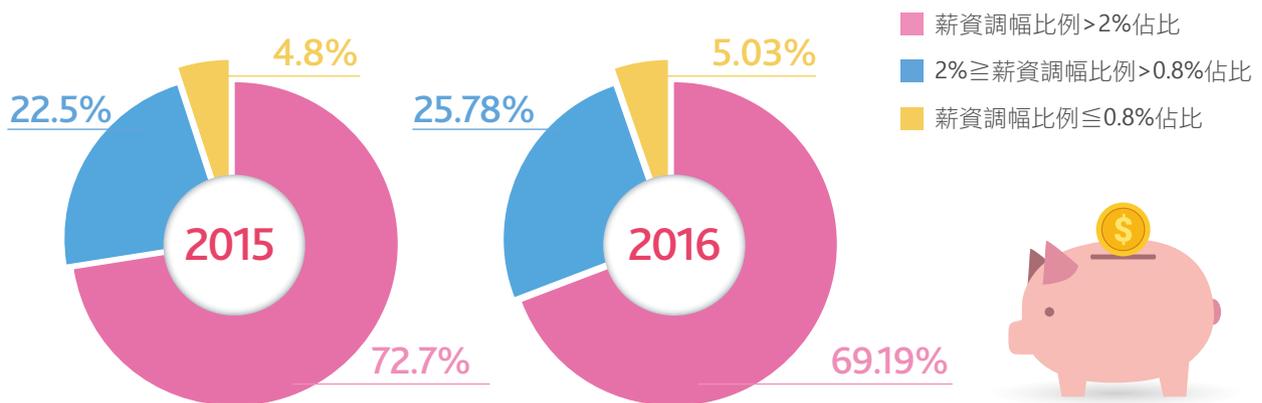
績優健康職場 (季軍)



● 專屬統一超商人的福利

我們提供夥伴們具有市場競爭優勢的基本工資薪資條件，並每年透過各項薪資福利調查，確定薪資基本起薪皆優於國家標準（新進後勤專員（大學畢業生）與勞保基本工資（20,008 元）比為 1.61 倍；碩士則為 1.88 倍，畢業生起薪採領先市場行情之薪資水準。此外，為維護公平合理性，本公司男女起薪為同工同酬，薪資福利不因性別、年齡而有所差別。也依法每季召開勞資會議，勞資雙方代表各 5 人，協商各項福利與制度等事宜，共同創造和諧、友善的工作環境。2016 年男女薪資報酬比率無明顯差異，各僱用類型員工皆小於 1.1 倍以內。在薪資調幅的部分，2016 年與 2015 年相比，有 69.19% 的員工調幅比例超過 2%。各項福利項目之揭露，可參閱 2016 年度年報。

🔗 正職員工薪資調幅比例：



註：以薪資調幅比例 ≤ 2% 計算為例，佔比 = (薪資調幅比例 ≤ 2% 員工數) / 總員工數。

5.2 友善和諧職場環境

● 人權與勞動稽核

勞工權利意識抬頭，為落實企業社會責任，保障員工權益符合勞動法規，並降低各關係企業經營風險，我們於 2012 年啟動勞動稽核員培訓，受訓範圍包含各關係企業，主題涵蓋勞動基準法、職業安全衛生法等勞工法令，協助從事人力資源或職業安全業務夥伴掌握法令最新動態與因應做法；2016 年起更按專業知識屬性，轉型為「PCSC 勞動條件法令訓練」與「PCSC 職業安全聯誼會」，期望帶領關係企業更充分掌握法令資訊與對策，透過業界實務分享與交流，共同學習成長。2016 年「PCSC 勞動條件法令訓練」共 24 家公司、87 位夥伴受訓、「PCSC 職業安全聯誼會」共 25 家公司、44 位夥伴參與，以建構友善與安全的工作環境為共同目標。



統一超商的永續企業



統一超商的優質商品與服務



統一超商支持永續環境



統一超商的幸福社區



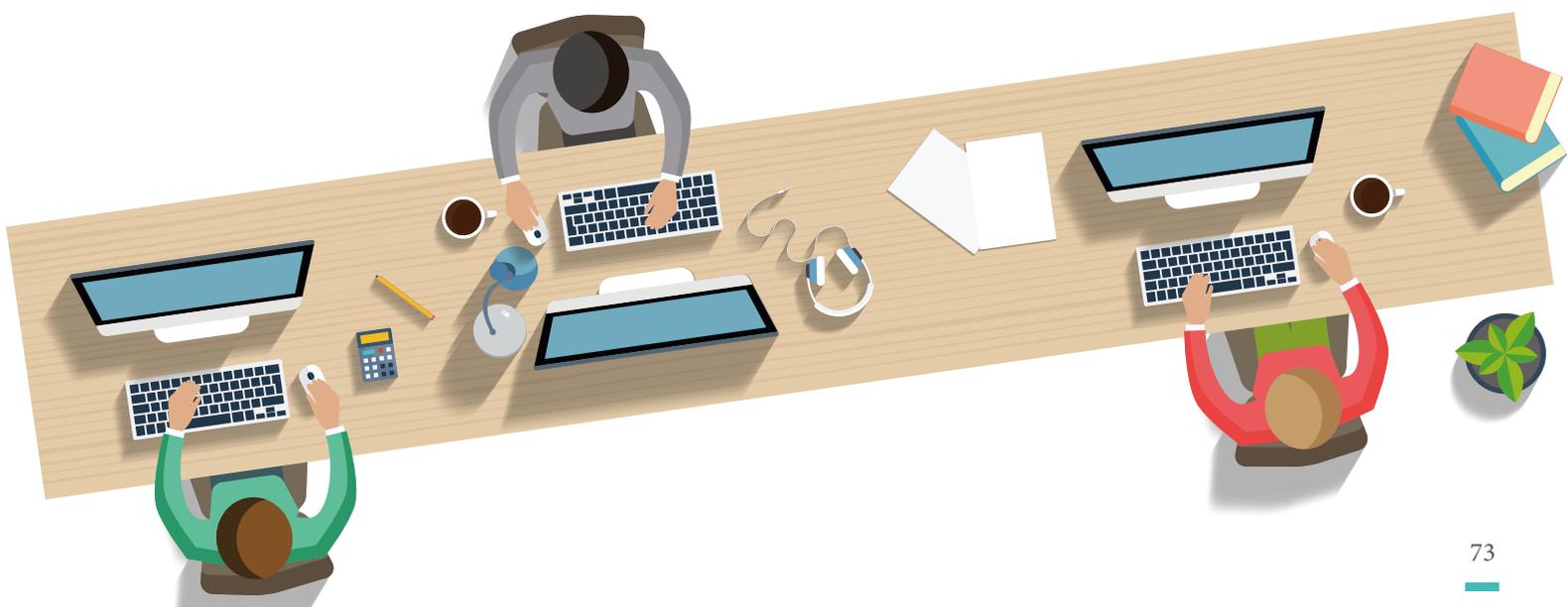
統一超商的友善職場

此外，為讓關係企業夥伴將所學應用於實際工作中，2012 年至 2014 年特別設計稽核活動，將學員分組至指定受檢公司，實際執行查核任務；2015 至 2016 年則是連結 TK 精神，提供各關係企業「勞動條件」和「職業安全」兩張自檢表，以利回歸內部自我檢視勞動條件、工作環境等現況，主動提出改善方案和具體行動，期望各公司落實自主管理精神。

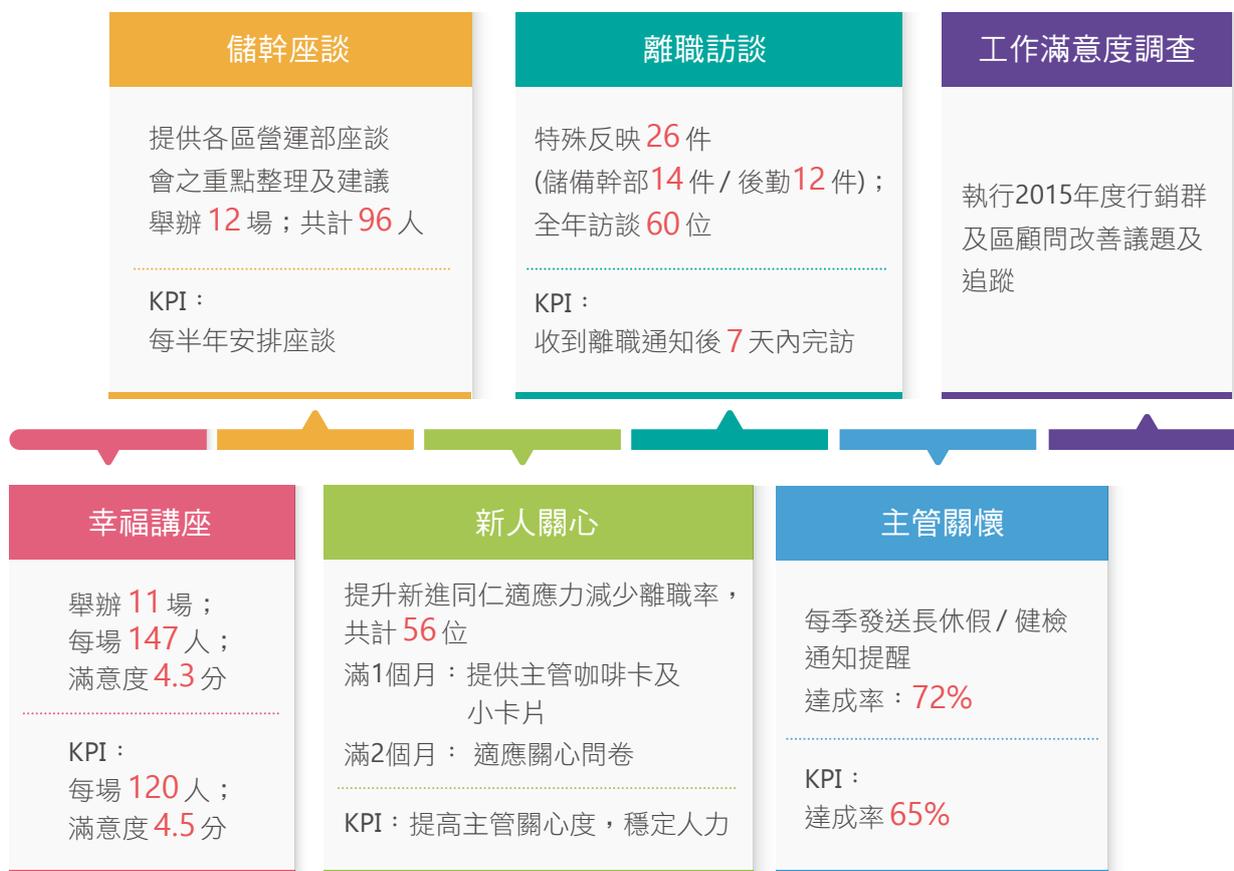
另我們也針對所有加盟店進行勞健保投保、工時、薪資、職安等重點項目進行稽核，若有不合法令規定之門市將會進一步輔導。2016 年共查核 4,441 店，有一項（含）以上與標準不符的門市共 809 店，異常率為 18.22%，且較 2015 年下降 1.6%。其中主要缺失以「未出示員工考勤資料」、「未核發加班費」為異常最高項目，進一步檢視，「未出示員工考勤資料」主要因為無簽退紀錄或未記錄到分鐘，連帶影響「未核發加班費」項目異常偏高，其他工時、薪資之檢查項目也有因為出示相關資料而認列異常的狀況，惟與 2015 年比較，資料備齊度已有逐步改善。前述狀況已請各區營業單位進行法令輔導與改善，且由於全台仍有 6% 門市重複異常，未來仍會持續推動並逐年比較單店改善狀況，同時揭露同項目連續異常之門市，促進全面合法經營。

● 勞資溝通無障礙

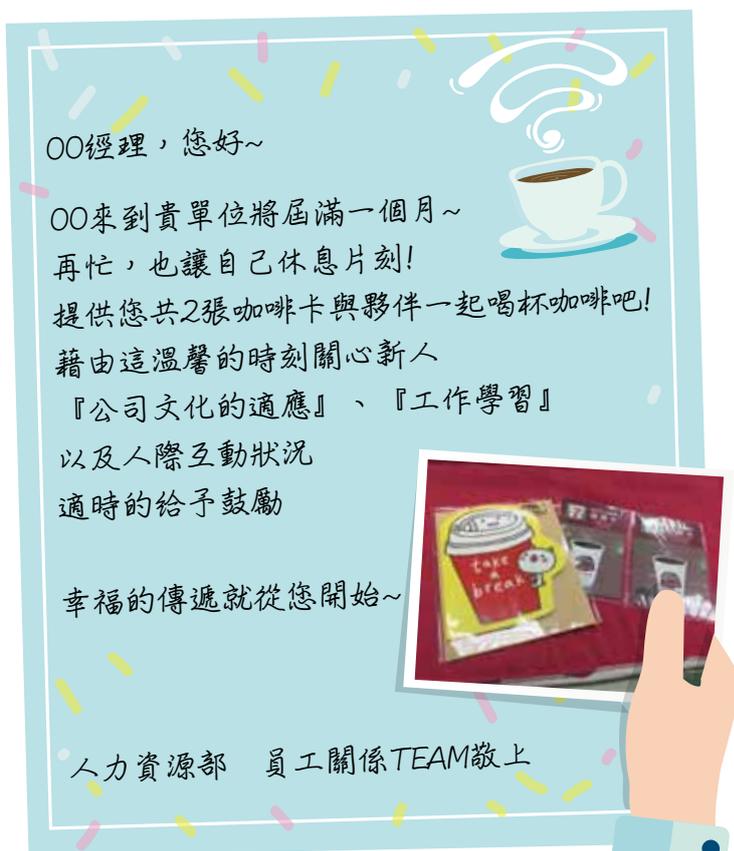
在超商，我們視所有的夥伴們為事業共同體，將公司未來願景與同仁的發展結合是我們的使命。促進勞資和諧，包含保障員工權益、提供免遭性別歧視、性騷擾的工作環境，以及提供多種溝通管道，凡舉「聯合服務中心」、「專屬 Email 信箱」、「利害關係人專區」及「內部溝通平台」等，鼓勵我們的夥伴們直接與管理階層進行溝通。超商的夥伴們若對公司有任何建議或自認權益受到損害，皆可透過上述管道投訴。2016 年與人權相關之申訴案件共計有 35 件，申訴案件多與薪資發放、加班費計算爭議較多，所有申訴案件皆以於 2016 年當年度全數處理完畢。除提供溝通平台外，我們依法不定期召開勞資會議，以確保並提升與夥伴們的溝通即時及有效性。



■ 2016 年度各項落實多元關懷與追蹤方案：



除透過上述各項多元關懷與追蹤方案來落實勞資溝通，2016 年度，我們重新檢視以往年度針對新進同仁的關懷機制，發現過去藉由每季舉辦「新人座談」，人際互動及工作學習往往是新人最在意的，而這部份的感受通常在新人報到第一週即會開始發酵。因此為能讓單位主管能在第一時間有效掌握現況及協助新人適應，調整每季「新人座談」，改以於新人報到屆滿一個月時，提供單位主管 2 張咖啡卡及關懷小卡的方式，驅使主管主動關心，並於新進同仁到職滿月後二週，透過電話或面對面方式與新人訪談，關心適應現況。希望透過更貼近新人的立場，提供新進夥伴們最直接的需求，加速適應組織文化，一起為統一超商團隊努力。



我們遵循「勞工安全衛生法」成立安全衛生委員會與勞安室。每季召開乙次會議，由副總經理擔任會議主席，邀集各單位最高主管及勞工代表共同會商公司安全衛生業務，統計委員人數共 24 人，其中勞工代表 8 位，佔比為 34%，由勞安室、護理師進行該季業務報告，並對安全議題進行跟催及討論，以確保工作場所安全。

職業災害統計：

類型	行業別職業災害					
	非行業別職業災害	高低溫接觸	梯子	地板	工具	搬補貨
分類	交通 + 其他 					
2016 年	91件	5件	1件	9件	3件	1件

2016 年失能傷害統計 (不含交通安全事故數據):

<ul style="list-style-type: none"> 職業災害千人率 2.3 失能傷害頻率(FR) 1.37 失能傷害嚴重率(SR) 16.59 	<p>(註) 計算公式說明:</p> <p>1) 職業災害千人率 = $\frac{\text{職災人次數}}{\text{員工人數}} \times 1,000$</p> <p>2) 失能傷害頻率 (FR) = $\frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總工作時數}} \times 10^6$ (以百萬工時計)</p> <p>3) 失能傷害嚴重率 (SR) = $\frac{\text{總損失日數}}{\text{所有人之總工作時數}} \times 10^6$ (以百萬工時計)</p>	
--	--	---

2016 年缺勤率 (AR):

<ul style="list-style-type: none"> 缺勤日數 9,868 總工作日數 1,989,648 缺勤率 0.50% 	<p>(註)</p> <p>1) 缺勤率(AR)= 總缺勤日數/總工作日數 x 100%。</p> <p>2) 總缺勤日數包含生理假、長病假、病假、傷病假及公傷假等。</p>	
---	---	---

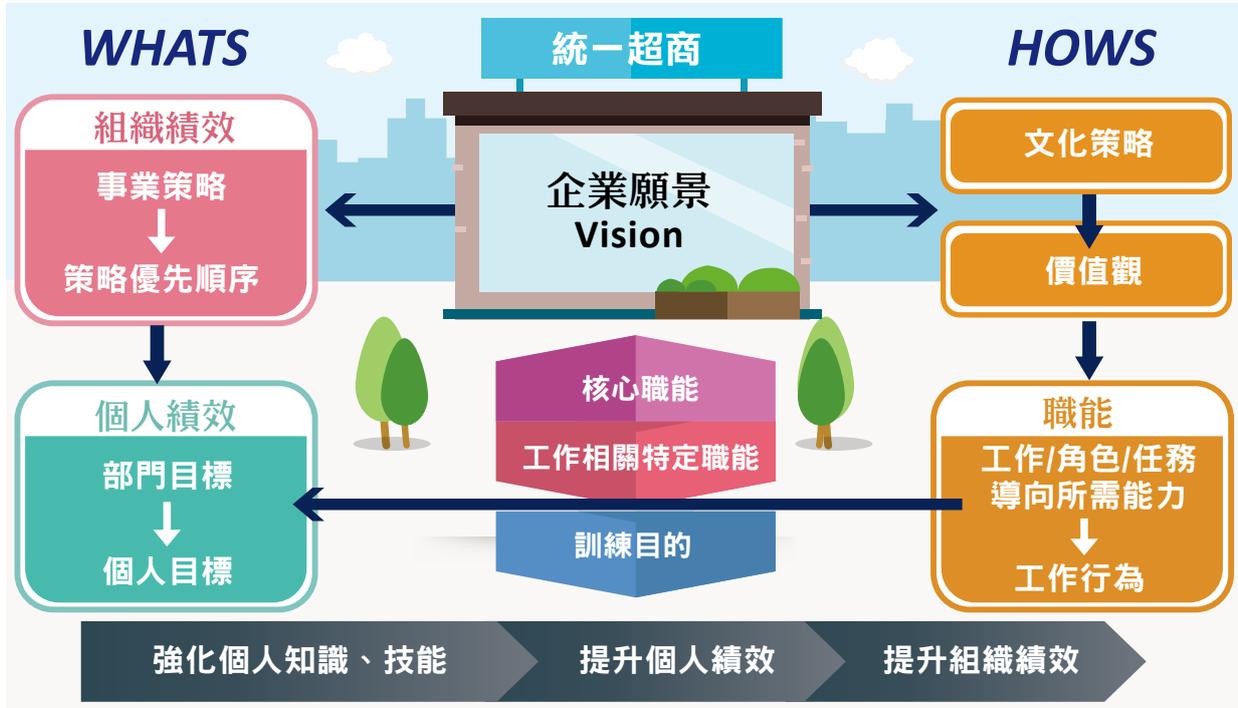
● 勞安衛實施情形：

1	建立安全衛生組織	<ul style="list-style-type: none"> ● 成立安全衛生委員會與勞安室，以研議、操作安全衛生業務。
2	執行安全衛生管理	<ul style="list-style-type: none"> ● 依職安法訂定公司勞安通報，以供同仁業務執行遵行。
3	實施安全衛生教育訓練與演練	<ul style="list-style-type: none"> ● 新進及在職同仁安全衛生教育訓練，並定期舉辦「緊急應變」逃生演練，使同仁掌握逃生技能。
4	實施安全衛生檢查	<ul style="list-style-type: none"> ● 檢視是否有不安全的設施並加以改善。2016 年執行工作場所無預警現場稽核共 77 場次提出 209 項缺失並完成改善。 ● 檢測室內空氣品質、水質、照明度及定期清潔消毒。 ● 由首阜進行全國性門市職安稽核項目，其中主要缺失「共用主機房外 80cm 內堆放物品」、「門市內、外階梯或坡道無警語 POP」、「滅火器過期」、「設置緊急照明燈」、「共用主機房內堆放物品」為異常項目，前述狀況由工程進行改善，未來會持續檢視重點項目，建立友善安全工作環境。
5	醫療保健	<ul style="list-style-type: none"> ● 每位員工自到職日起，即加保團體意外險、壽險、醫療險，並提供健康檢查補助。
6	安全衛生活動	<ul style="list-style-type: none"> ● 每月製作「職災案例宣導」，提醒同仁安全衛生的重要性，並達到警惕之效。 ● 推動週三家庭日，提醒同仁重視工作與家庭平衡。
7	職業安全衛生手冊	<ul style="list-style-type: none"> ● 手冊中包含勞動檢查注意事項、職災判定與管理、職災案例宣導等資訊，供員工參考。

5.3 豐富完善職涯規劃

教育訓練是組織成長的主要動力，不僅是對新進人員，全體超商夥伴們都必須不斷進修與成長。我們對同仁的訓練與發展不遺餘力，不因男女而有訓練發展差異，全力支持同仁充實新知與提昇技能。統一超商的訓練體系，皆是在公司的願景、策略下，依職位角色所需之能力進行規劃，所以訓練是以強化員工知識技能、提升個人績效、進而提升組織績效為目的。

● 教育訓練規劃體系



有完整的訓練架構，加上多元化的進修管道，隨時隨地豐富學習生活，這些管道包括：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、線上學習、工作現場教育、在職進修、實體圖書館及數位圖書館。另外，我們擁有業界最完整的人才培訓計畫，豐富的「實體課程」搭配「線上學習」，讓夥伴不論何時何地都可以簡單學習，共同塑造出優良的學習型組織。

統一超商 7-ELEVEN 大學訓練架構圖



● PCSC e-learning center (數位學習平台)

● 個人發展計畫

統一超商員工有一份與直屬主管共同依據個人學經歷背景、工作需求、績效評核結果與職涯發展需要，量身訂作的「個人發展計畫書」，規劃員工在公司不同期間最佳的進修課程組合。幫助同仁有目標、計劃、紀律地學習與成長，循序漸進充實專業知識及技能。

● 單位自辦訓練

- 行銷群初階訓練：基礎法務概念 / 品保作業 / 作業整合流程與建檔個案研討 / TK 教學
- 採購部特訓
- 加盟暨發展部特訓
- 商場事業部食品衛生安全課程

除透過訓練課程、線上資源與導師制度強化個人發展的計畫，我們亦協助同仁規劃個人化的職涯發展，提供同仁豐富多樣化的成長機會外，鼓勵同仁多方嘗試與學習，在不同單位學習與歷練，拓展視野與專業能力的範圍。另也提供同仁海外派任的機會，此一獨特機會是提供同仁經驗與能力發揮的另一個舞台，並可豐富國際視野，增加公司與個人的競爭力。

TK 文化推動

1. ISE (In store Experience) 門市體驗 -

透過客製化的體驗內容，讓後勤單位主管能同理門市，了解總部的規劃如何影響門市，推動各項方案時以門市立場思考，並提供適當的說明。總部是門市的支援中心 (Support Center)，透過實際體驗以幫助後勤主管們決策擬訂可以更加符合顧客需求。

自 2015 年開始持續推動，為了提升體驗品質，培育 17 位引導師具備設計體驗課程與引導提問的能力，提供專業的體驗服務。17 位引導師全數通過評鑑，總計已培育 29 位引導師入庫。2016 年行共執行 28 梯次的 ISE，平均滿意度 4.61 分。



2. 僕人式領導課程 -

強化「僕人式領導」教育，並對應 2015 年中期策略主管「改善文化氛圍，提升主管領導統御技巧」的期望。推動傾聽 / 同理主管管理課程，並且由上而下，從部主管擴散至 team 主管，營業單位則由區經理向下擴散至區顧問。



● 大師 Open 講

邀請所有部級主管，進行不同領域的知識、或經營管理經驗心得分享。同時將主管的分享製作成線上課程，帶動由上而下的學習文化。課程包含：看設計 聊創意、向古人學習處事之道、安心飲食 健康生活、小故事 大作為等。

2016 年度共計 25 位部主管開講，參與課程的人數超過 1,700 人以上。



● 集團高階主管共同教育

2016 年開始，我們與母公司統一企業共同推動「法治教育」與「美學教育」。以「南統一，北超商為南北中心，逐步建立集團主管共同與選修科目，並透過系統化推動，共享教育訓練資源」。

法治教育	目的	提高主管決策時的法律敏感度
	對象	規範集團部級（含）以上主管，必修法治時數 3 小時 / 年
	主題 / 場次	<ul style="list-style-type: none"> ● 2016 年 - 「智財」及「合約」 ● 超商 2 場實體、1 場視訊
	課程平均滿意度	4.24(5 分量表)
美學教育	目的	貫徹以設計為事業發展策略，提升統一集團整體「美學素養」，打造三品（包含品味）集團
	對象	2016 年設定選修
	主題 / 場次	<ul style="list-style-type: none"> ● 鑑賞性美學講座：計 7 場； ● 實踐性美學課程：12 場
	課程平均滿意度	4.5 分 (5 分量表)



● 儲備人庫培育 Elite 計劃

Elite 計畫，目的是提前遴選部級主管儲備人才 (talent)，透過輪調與任務指派，結合課程，預先培養擔任部主管能力，以提升人才準備規劃。

由於部級主管是扮演組織中承上啟下，協助組織達成營運目標的關鍵角色。因此，運用依據人才培育黃金比例 721 原則，協助 talent 進行業務輪調與工作指派，同時透過主管指導回饋向他人學習，並且規劃適當課程強化人才的發展。從評鑑找出能力落差開始、依職能評鑑結果找出的待發展能力，設定為發展目標，進行個人發展計畫 (IDP- Individual Development Plan) 設定。發展的過程中，透過主管的 1 on 1 coaching，進行發展輔導記錄，並於發展期末進行成果發表，以確認人才發展的狀況。

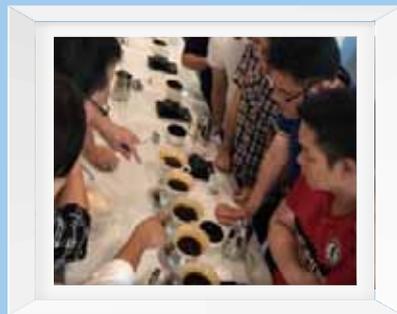
■ 計畫內容：

培育階段	培育內容	培育目的
個人發展計劃	<ul style="list-style-type: none"> ● 職能評鑑 ● 職務輪調 ● 專屬教練指導 	找出人才待發展能力 完成人才發展計畫
知識 & 技能提升	<ul style="list-style-type: none"> ● IDP 課程 ● 策略執行力 ● 財務課程 ● 人資課程 ● 讀書會 	提升人才管理知識 策略展開計劃能力
動機	<ul style="list-style-type: none"> ● 啟動會議 ● Elite 電子報 ● Talent conference 	激發學習動力 最新培育資訊分享 人才發展會議
回饋	<ul style="list-style-type: none"> ● 1 on 1 發展輔導記錄 ● 成果發表會 	定期持續關心與指導 檢視人才發展成果

人力資源部每年約三月啟動當年度培育意願調查，範圍涵蓋 PCSC 部經理與 SET TEAM 經理、一般專員，結合每年人才盤點作業，找出潛力人才進行培育輪調，以建立組織接班梯隊。2016 年總調查人數計 1,789 人，其中 PCSC 部經理具輪調意願佔 82%，SET TEAM 經理具輪調意願佔 57%。為持續鼓勵員工勇於自我實現，2016 年人才評議總計 8 場，共 40 人自我推薦，其中晉升 7 人；並且建立員工職涯培育路徑，鼓勵員工輪調歷練發展。

● 區經理供應鏈學習

透過供應商、行銷、後勤支援等單位，及異業（關係企業）實習體驗，使區經理了解各項作業流程，進而在協助門市解決問題時，能夠發展出可行方案並選擇適當行動。自 2012 年起持續推動；2016 年開辦第 11 梯次 (2016/10/28~2016/12/20)，共 7 位區經理參與為期 36 天的供應鏈學習。



● 目標導向之績效管理制度

落實績效管理，除了讓我們的夥伴們更瞭解公司的目標，對個人目標達成共識與認同感外，亦可依據工作目標，隨時檢視目標達成率，並進行適當的調整或尋求主管給予建議，協助自我發展。透過績效面談的落實，瞭解個人期望、專長與潛能，並配合組織發展，與統一超商共同成長。

績效管理制度適用於我們所有的正職同仁。績效管理循環分為 3 階段，第一階段：3 月份進行「績效目標設定」，由主管與員工共同討論，設定年度目標與個人發展計畫；第二階段：7、8 月進行「期中績效評核暨修訂」；最後一階段：12 月進行「期末績效評核」。



● 2016 TCFA 優良暨傑出店長選拔

由台灣連鎖暨加盟協會 (TCFA) 所主辦素有連鎖業奧斯卡之稱的「全國商店優良店長表揚暨傑出服務店長選拔」，係國內連鎖品牌追求的最高榮譽。統一超商與關係企業包括統一超商、康是美、統一星巴克，及統一精工等共派出 31 位優良店長角逐榮耀，最終統一超商取得 4 席、康是美 4 席、統一精工 3 席，共 11 位店長得到「傑出服務店長」肯定。未來這些菁英也將成為種子教師，擔任明年傑店培訓的課程講師，傳承專業、良質的服務精神，為自己及企業帶來更多榮耀。

