

關於本報告書

本報告書為統一超商所發行之第十一本企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 報告書，係依循全球永續性報告書協會 (Global Report Initiative, GRI) 準則 2016 年版本，(Standard) 核心選項 (Core) 編製而成。本年度報告書呈現統一超商在 CSR 方面的觀點與具體作法，說明 2019 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等方法（請參閱利害關係人議合章節），篩選出統一超商專屬之重要主題，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 2019 年度（自 2019 年 1 月 1 日至 2019 年 12 月 31 日止）企業社會責任之相關績效，部分資訊溯及 2019 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；另基於與營運本業的攸關性及對重大主題的影響程度，將統昶行銷、大智通文化行銷、捷盟行銷及捷盛運輸等 4 家物流型關係企業納入範疇，涵蓋主題包含能源與溫室氣體（範疇三）、顧客健康與安全等。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 SGS 台灣確認本報告書資訊符合 AA1000 第二類型高度保證等級之要求，特定標的資訊則委託資誠聯合會計師事務所 (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)。獨立保證意見聲明書及會計師有限確信報告請參閱附錄。經第三方獨立驗證之報告書擬上呈董事會下轄之企業社會責任委員會核閱後公布。

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：2020 年 6 月發行

上一發行版本：2019 年 6 月發行

本報告書聯絡單位

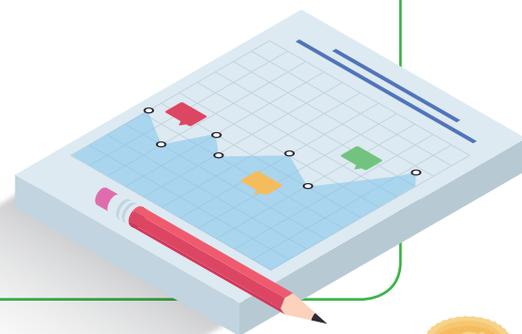
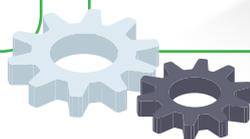
統一超商股份有限公司 (President Chain Store Corporation)

地址：台北市東興路 65 號 2 樓

電話：(02) 2747-8711

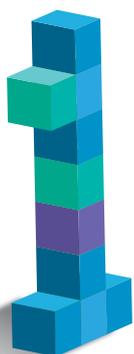
公司網址：www.7-11.com.tw

聯絡窗口：統一超商公共事務部 趙珮玟



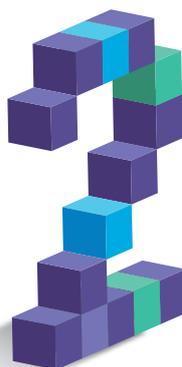
目錄 Contents

前言 1	關於本報告書	1
前言 2	經營者的話	4
前言 3	2019 亮點績效	6



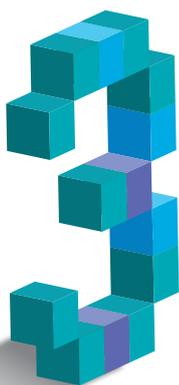
永續管理藍圖

1.1	企業社會責任委員會	8
1.2	永續願景與目標	9
1.3	重大性評估流程	11
1.4	利害關係人溝通	14



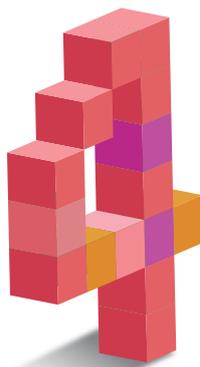
關於統一超商

2.1	營運概況	17
2.2	公司治理	24
2.3	法規遵循	31



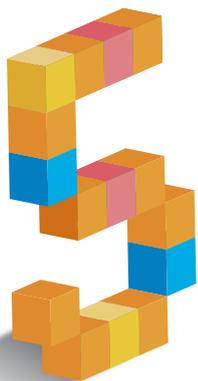
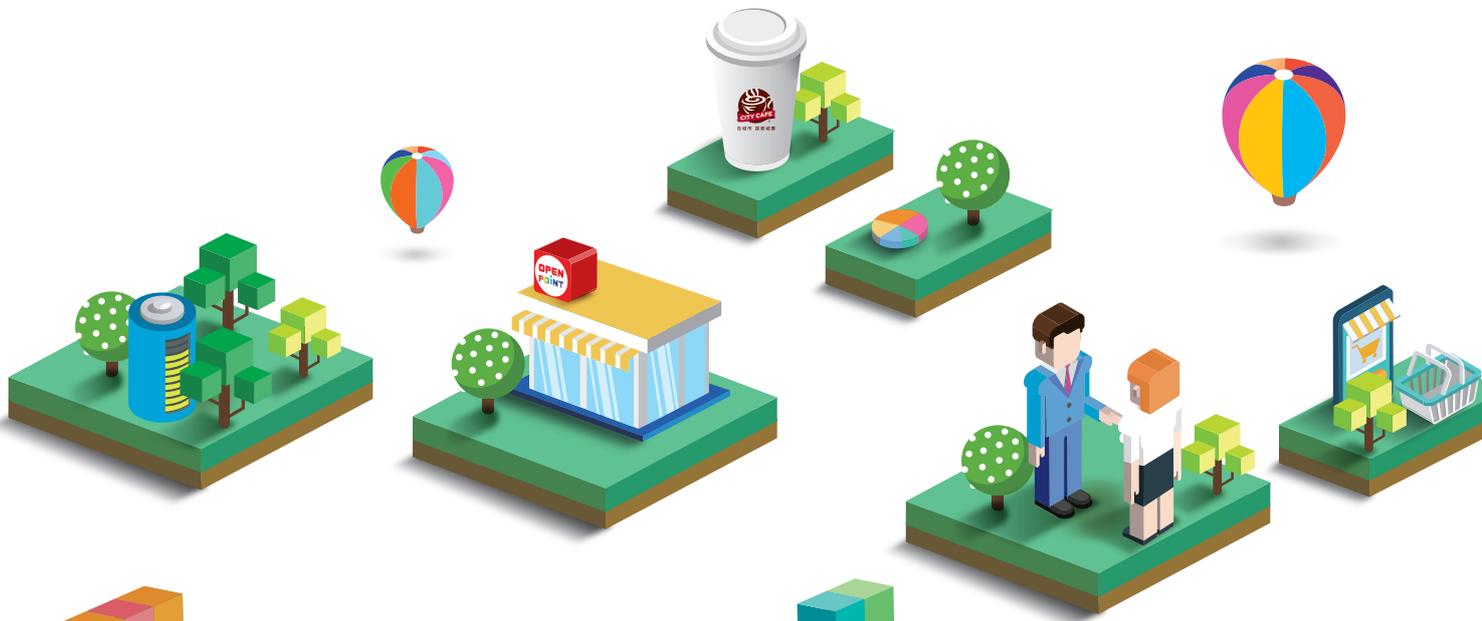
永續商品與服務

3.1	產品服務與創新	33
3.2	客戶健康與安全	35
3.3	永續供應鏈管理	40
3.4	客戶關係管理	47



幸福友善職場

4.1	人力資源概況	51
4.2	職業安全與健康	56
4.3	員工訓練與發展	63
4.4	員工福利與照顧	70



溫暖安心好鄰居

5.1	公益發展策略	75
5.1	統一超商好鄰居文教基金會	76
5.3	公益捐助平台	82
	專欄 2019 年商場活動回顧	88



綠色領航好鄰居

6.1	環境與風險管理	92
6.2	節能減碳落實	96
6.3	資源有效利用	104
6.4	綠色會計 & 綠色採購	107

附錄

■	統一超商 2016-2019 年社會面與環境面績效	110
■	2019 年 KPI 達成率及 2020 年 KPI 及中長期目標	117
■	GRI Standard 指標對照表	119
■	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	122
■	會計師有限確信報告	126
■	AA10000 獨立保證意見書	128



經營者的話



統一超商董事長

統一超商長期推動企業永續，將 CSR 核心理念融入經營目標中，由三大主軸「幸福企業」、「共好社會」、「永續地球」出發，透過五大實踐原則，推動企業社會責任。自 2016 年啟動聯合國永續發展目標專案起，每年鑑別出統一超商可對應發展的永續目標並訂定 KPIs，透過績效指標的追蹤，檢視目標達成情形。並於 2018 年於董事會轄下設置跨部門「統一超商企業社會責任委員會」（簡稱「CSR 委員會」）以落實企業社會責任之執行及管理。

2019 年全球經濟情勢動盪不安，企業經營面臨嚴峻的挑戰，統一超商仍積極落實企業永續經營，在公司治理、社會參與及環境保護方面均不遺餘力。在持續努力下，2019 年首度入選道瓊永續指數（Dow Jones Sustainability Index, DJSI）之「世界指數」與「新興市場指數」成分股，並持續入選 MSCI 全球永續指數、FTSE4Good 新興市場永續指數，與國際標竿企業並駕齊驅；在公司治理方面，統一超商亦連續五年名列公司治理評鑑前 5% 排名、連續三年獲得 TCSA 台灣企業永續獎且為唯一獲得服務業金獎殊榮的便利商店。

2019 年統一超商營運持續成長，7-ELEVEN 門市超過 5,600 家，提供近 4 萬個工作機會，支持 SDGs「就業與經濟成長」目標，秉持著成為顧客創新、便利、安心、歡樂的社區服務中心，為消費者提供創新與便利的商品與服務。在所有轉投資事業共同努力下，2019 年度合併總營收及稅後淨利分別為新台幣 2,560.6 億元及 121.1 億元。

在 7-ELEVEN 門店經營方面，除了持續推動大店格、特色店，依據不同商圈特性及需求，推出多元的複合店外，我們也運用創新科技，打造當地第一間結合 X-STORE 及 Big7 的複合店型，以嶄新消費模式，建構未來超商的新樣貌。除了實體商品外，統一超商結合綿密的門市網絡、完善的物流系統及設備，持續強化數位平台應用服務。2019 年首度推出賣貨便，整合金流、物流及資訊流三大服務，提供賣家完善且具保障的交易平台；此外，因應消費趨勢及強化會員黏著度，導入各式支付工具並推出 OPEN POINT 多元支付累點，會員人數突破 650 萬，為消費者打造更便利的數位及點數生活圈。

統一超商在產品的安全與創新的投入不遺餘力，2019 年投入 148,511 仟元於食安管理及產品研發。我們建立內部監督機制、品質檢驗實驗室，從產地到門市全流程把關，持續為消費者建立完整嚴謹的食品安全



統一超商總經理

黃瑞均

防護網。2019 年自有商品食品類供應商及門市一次性用品類在地供應商之評鑑合格比例為 100%。

我們也重視合作夥伴，定期檢視勞動權益、健康檢查機制、教育訓練系統並導入 ISO 45001 職業安全衛生管理系統體系，以確保每位員工擁有健康、安心、具有成長性的工作環境。

在社會參與方面，今年度舉辦近 1 萬 7 千場好鄰居同樂會，首創使用 OPEN POINT 點數報名，並將點數轉化為書籍支持早療弱勢病童，提供多元、虛實融合的公益服務平台。針對弱勢長輩，2019 年持續發展精進友善銀髮照護網絡、好鄰居送取餐隊及失智長輩擔任店員等創舉。此外，統一超商於 2018 年開展「青年深根計畫」，以經費投入、媒合資源、顧問輔導陪伴 3 個青年團隊發展在地產業，其中支持花蓮青年返鄉創生的紀錄片「一起洄遊吧」，首度參加「2020 年第四屆台北金鵬微電影展」即榮獲七項優等獎項的佳績。

面對全球極端氣候異常、自然環境惡化等議題，我們持續採購具有環保標章及有節能的產品、降低用電集中度與減少用紙量等環境保護行動，並自 2019 年起，自發性擴大減塑政策，率先於 7-ELEVEN 及其他轉投資事業逐步導入就口杯或環保材質吸管，

達到源頭減量效果；並於「2019 台北市節能領導獎」中榮獲優等獎。

展望 2020 年，全球經濟發展仍充滿不確定性，但統一超商堅持誠信正直的經營理念，在人、店、商品、系統、物流、制度、文化等七大經營基礎元素上持續精進，由「提供基本需求的便利型商店」，進化為「超越顧客期待的依賴型服務平台」，透過多元的經營模式，提供消費者兼具體驗性、娛樂性及教育性的消費空間。

未來，統一超商將繼續秉持「矢志成為最卓越之零售業者，以提供生活上最便利之服務為宗旨，並善盡良好社會公民之責任」為責無旁貸的使命，盡最大努力為消費者提供便利生活，為加盟主謀求穩定獲利，為員工建立公平友善的工作環境，為股東創造更高價值，達到「加盟主滿意」、「員工滿意」、「股東滿意」、「社會滿意」之四方滿意境界。



2019 年道瓊永續指數 (DJSI)

統一超商首度入選 2019 年道瓊永續指數 (DJSI)，「世界指數」和「新興市場指數」雙入榜。

MEMBER OF

Dow Jones Sustainability Indices

In Collaboration with RobecoSAM

公司治理評鑑前 5%

再度蟬聯「第五屆公司治理評鑑」前 5% 佳績，是零售產業上市公司中唯一蟬聯五屆的企業。

持續入選 FTSE4Good 新興市場成分股

持續入選 MSCI 全球永續指數 (MSCI Global Sustainability Indexes)、**MSCI 全球 SRI 指數成分股** (MSCI Global SRI Indexes)

持續入榜**天下雜誌企業公民獎**。

臺北市年勞動安全優良單位獎

108 年獲選「臺北市年勞動安全優良單位獎」，是零售業中第一家榮獲該獎項。

TCSA 台灣企業永續獎

統一超商連續三年獲得 TCSA 台灣企業永續獎，且為全台超商唯一獲得服務業金獎殊榮。

台北金鵬微電影獎

統一超商好鄰居文教基金會青年深根計畫紀錄片「一起洄遊吧」與「我在你左右」榮獲「2020 第四屆台北金鵬微電影獎」八項優等肯定



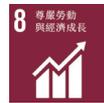
CH 02 關於統一超商

2019 年統一超商總店數達 **5,655** 家

8 尊重勞動與經濟成長
2019 年投入開發及研發費用達新台幣 **250,655** 仟元。

8.2 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能，包括將焦點集中在高附加價值與勞動力密集的產業。

8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新。



2019 年度合併總營收及稅後淨利分別為新台幣 **256,058,888** 仟元及 **12,112,109** 仟元。

8.2 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能，包括將焦點集中在高附加價值與勞動力密集的產業。

8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新。

CH 03 永續商品與服務

2 終結飢餓
累積投入食品安全管理經費高達 **148,511** 仟元

2.1 在西元 2030 年前，消除飢餓，確保所有的人，尤其是貧窮與弱勢族群（包括嬰兒），都能夠終年取得安全、營養且足夠的糧食。

8 尊重勞動與經濟成長
非一階供應商已完成 **85%** 行為準則合約簽署

8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工同酬的待遇。

8.7 採取立即且有效的措施，以禁止與消除最糟形式的童工，消除受壓迫的勞工；在西元 2025 年以前，終結各種形式的童工，包括童兵的招募使用。

2 終結飢餓
台灣地區供應商農產品採購數量佔總體的 **68%**

2.3 在西元 2030 年前，使農村的生產力與小規模糧食生產者的收入增加一倍，尤其是婦女、原住民、家族式農夫、牧民與漁夫，包括讓他們有安全及公平的土地、生產資源、知識、財務服務、市場、增值機會以及非農業就業機會的管道。

3 健康與福祉
不可販售菸酒類產品予未滿 18 歲青少年之商品系統警語系統上線率達 **100%**

3.a 強化煙草管制架構公約在所有國家的實施與落實。

自有商品食品類供應商及門市一次性用品類
國內供應商之評鑑合格比例為 **100%**

優質服務評核的目標為 A 級店與 B 級店的加總
佔比達 **98.8%**

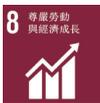
2019 年 OPEN POINT 會員數已達 **650** 萬人

CH 04 幸福友善職場



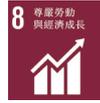
2019 巡迴健檢結果極重大異常者，健
康管理介入達 **100%**

3.4 在西元 2030 年前，透過預防與治療，將非傳染性疾病的
未成年死亡數減少三分之一，並促進心理健康。



2019 年總公司與直營門市管用心障
礙員工人數為法定名額 **3.08** 倍

8.5 在西元 2030 年以前，實現全面有生產力的就業，讓所有的
男女都有一份好工作，包括年輕人與身心障礙者，並實現同工
同酬的待遇。



重大職安事件 **0** 件，2019 年總合傷害指數
0.21 低於勞動部職業安全衛生署公布之近
三年零售業平均值 **0.35** (2016-2018 年平
均)

8.8 保護勞工的權益，促進工作環境的安全，包括遷徙性勞工，
尤其是婦女以及實行危險工作的勞工。



每位員工平均受訓時數自 2013 年來最高，
人均 **38.57** 小時

4.4 在西元 2030 年以前，將擁有相關就業、覓得好工作與企業管
理職能的年輕人與成人的人數增加 x%，

CH 05 溫暖安心好鄰居



門市申辦 **17,960** 場好鄰居同樂會、超
過 **36** 萬人次參與

(註：對應績效為好鄰居同樂會環境樂活主題)

3.4 在西元 2030 年前，透過預防與治療，將非傳染性疾病的未成年
死亡數減少三分之一，並促進心理健康。



門市零錢捐款 / 捐物年度募得逾 **1.9** 億元

(註：對應績效為弱勢銀髮族送餐服務與認捐愛心商品)

2.1 在西元 2030 年前，消除飢餓，確保所有的人，尤其是貧窮
與弱勢族群 (包括嬰兒)，都能夠終年取得安全、營養且足夠的
糧食。



門市零錢捐款 / 捐物年度募得逾 **1.9** 億元

(註：對應績效為健康促進活動與服務)

3.4 在西元 2030 年前，透過預防與治療，將非傳染性疾病的
未成年死亡數減少三分之一，並促進心理健康。



2019 年以經費投入、媒合資源、顧問輔
導陪伴 **2** 個青年團隊發展在地產業

11.a. 強化國家與區域的發展規劃，促進都市、郊區與城鄉之間
的社經與環境的正面連結。

CH 06 綠色領航好鄰居



門市用電密集度較 2018 年降低 **1.45%**；總部大樓
用電密集度較 2018 年降低 **2.4%**

7.3 在西元 2030 年以前，將全球能源效率的改善度提高一 倍



採購具有環保標章及有
節能之產品達年度採購
達 **14.08%**

12.2 在西元 2030 年以前，實現自然資源的
永續管理以及有效率的使用



2019 年整新再利用機台數達 **1,525** 台

12.5 在西元 2030 年以前，透過預防、減量、回收與再使用 大幅減
少廢棄物的產生