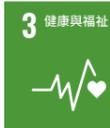


CH 04 增進員工福祉



實踐聯合國永續發展目標



241 位 **2.89** 倍

共僱用**241**位身心障礙員工，
為法定名額**2.89**倍

ISO 45001 通過

以「零缺失」通過**ISO 45001**職業
安全衛生管理系統年度追查

0.2 總合傷害指數

總合傷害指數**0.2**，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**0.38**
(2018-2020年平均)



52.74%

業務相關女性主管占比達
52.74%

對應重大主題

職業健康與安全

對應利害關係人

員工 加盟主 政府機關 民間組織 供應商

管理目的

統一超商致力於打造健康安全的職場，堅信惟有辨識及評估職安衛之高風險危害，才能完整保障所有員工擁有安全與衛生無虞的工作環境。

政策

「職業安全衛生政策」，共五大執行方針，並持續推行「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。

權責單位

- 安全衛生委員會
- 勞安室

行動計畫

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；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我國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，並推行以下行動：安全衛生教育訓練、安全風險以評估暨安全稽核、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。

申訴機制

利害關係人可透過聯合服務中心、專屬Email信箱、利害關係人專區反映對職安衛之意見。

4.1 人才吸引與留任

勞雇關係

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 2021 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 8,348 人^{註1}，加盟門市人員總數截至 2021 年 12 月為 41,278 人^{註2}。統一超商女性員工占比達 56.13%^{註3}，而業務相關女性主管占比也達 52.74%^{註4}，部經理女性比例目標為 2025 年 12%，TEAM 經理、店經理、區顧問與部經理總和之女性比例目標為 2025 年 50%，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 1：包含後勤員工與直營門市人員。

註 2：加盟門市人員總數為截至 2021 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：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，另更聘用多於法規人數的身心障礙者。2021 年總公司與直營門市一共晉用 241 位身心障礙員工，佔總員工人數 2.89%，為法定名額 2.89 倍。除身心障礙的員工外，統一超商同時晉用 127 位原住民員工，佔總員工人數 1.52%。

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，讓員工充分反映對公司經營的意見。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。2021 年與員工權益相關之反映案件共有 223 件，多以加班費、投保級距、減班爭議為主，所有反映案件皆於 2021 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，而勞方代表由各部門提名並代表 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。2021 年召開 4 次勞資會議，討論包括重大修法宣導（留職停薪辦法、勞基法第 49 條第 1 項違憲）、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，會員約 30 人，旨在提升勞工權益與幸福感並充實勞工知能，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，2021 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。

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，並搭配相關措施以推動中高齡者就業。截至 2021 年 12 月底，直營門市任用 45-54 歲 903 人，55 歲（含）以上 181 人，合計 45 歲以上任用人 1,084 人，佔所有直營門市員工人數比例約 18.16%。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工作流程、設計專屬學習課表等，目前屏基門市店長加上員工共 9 人，全員年齡介於 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。

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 4 月調整超商新進人員起薪。2021 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，統一超商額外提供本薪 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「台灣平均每人每月消費支出 * 台灣平均每人每月食衣住相關消費支出占比 * (勞工個人 + 扶養比)」加以推估 2021 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 109 年家庭收支調查結果，歸納台灣平均生活工資為 28,738 元^{註2}。

註 2：2021 年台灣平均每戶就業人口應負擔照顧家庭人口數為 1.11 人；平均每人每月消費支出為 23,262 元，其中食衣住相關消費支出比例加總占 59%，包含食品飲料及菸草、衣著鞋襪類、住宅服務水電瓦斯及其他燃料、家具設備及家務服務、餐廳及旅館五大類別。

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。2021 年新進後勤專員中大學畢業生起薪與基本工資 (24,000 元) 比為 1.47 倍；碩士則為 1.71 倍。2021 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，2021 年亦以調幅比例 >2% 為多數。

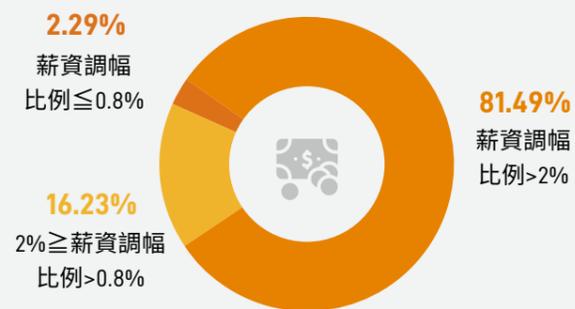
2021 年男女薪資報酬比率

	男性人數	女性人數
門市人員	0.92	1
管理人員	1.04	1
非管理人員	1.05	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 2021 年底仍在職之全職員工（但排除實習生與 2021 年 3 月 15 日時新進或調任未滿半年之人員），以其 2021 年 3 月 15 日之基本薪資 x 13 個月推估之薪資報酬。

2021 年有調薪之全職員工薪資調幅比例



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 2021 年底仍在職之全職員工（但排除實習生與 2021 年 3 月 15 日時新進或調任未滿半年之人員），以其 2021 年 3 月 15 日之基本薪資 x 13 個月推估之薪資報酬。

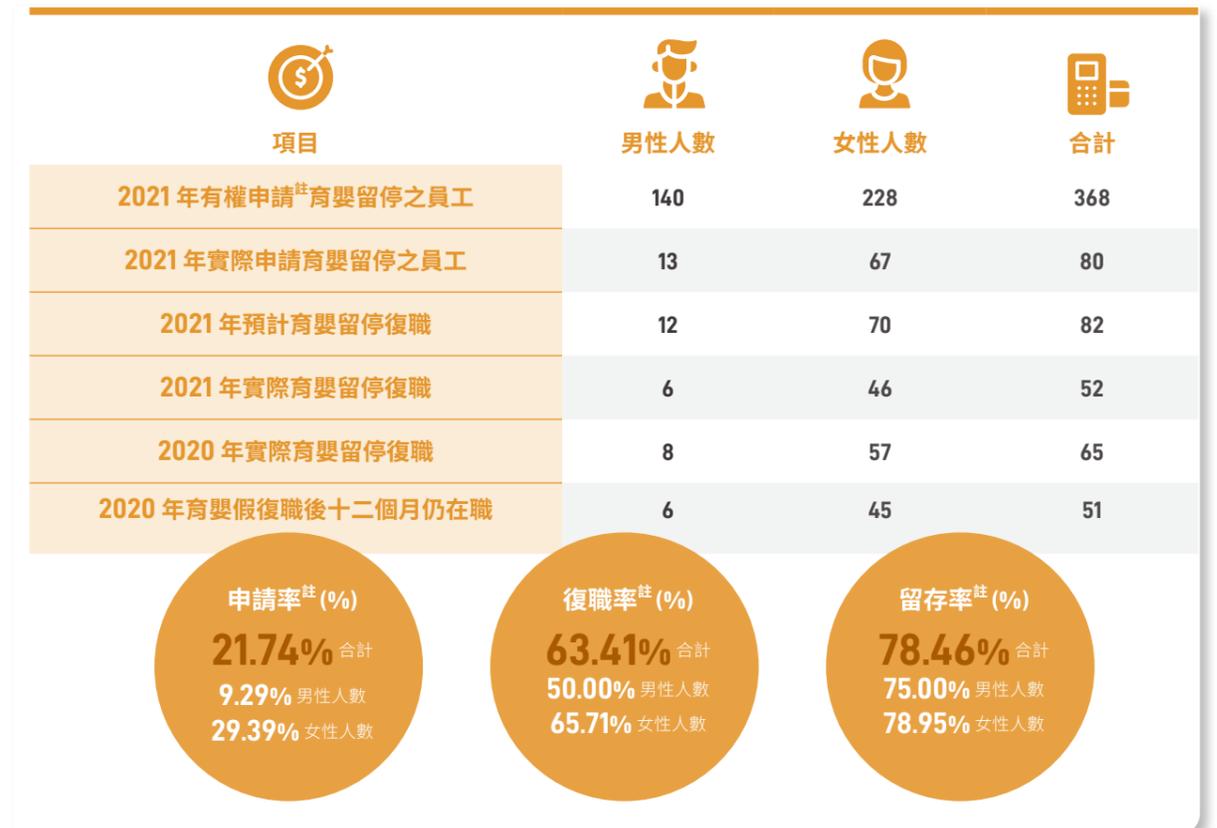
2021 年依上市公司編製與申報企業社會責任報告書作業辦法第四條揭露非擔任主管職務全時員工人數^註為 5,117 人，薪資平均數為 933 千元，薪資中位數為 807 千元；2021 年全時員工人數較 2020 年減少 204 人；2021 年薪資平均數約較 2020 年減少 45 千元、薪資中位數減少 20 千元。

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。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。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。

2021 年育嬰假申請、復職申請、留任的比例



註 1：有權申請係指 2019-2021 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

2021年統一超商已超過 6,300 家門市，加盟主人數共 3,707 人。為照顧加盟主，統一超商持續關心加盟主的獲利，2021年針對受疫情影響嚴重區域加盟店共提供 162,345 仟元補助，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，2021年編列 2,501 萬預算在加盟主渡假補助及其他福利補貼。為擴大照護加盟夥伴並關心其家庭健康，2020年起擴大於門市工作之加盟主配偶同享健檢補助福利，雖因疫情防護減少進出醫療院所，2021年健檢人數仍較去年增加 25%(+65 人)，配偶申請共有 147 位 (+21 人)，後續仍持續鼓勵加盟夥伴定期查檢關照健康。其他福利項目請見下表。

加盟主之保險補貼與福利



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。

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。2021年教育訓練總費用投入共 18,230 仟元，平均每人訓練費用 2,184 元^{註1}；全公司教育訓練總時數為 106,825 小時，平均每人受訓時數為 12.80 小時^{註2}，近 5 年全公司平均每人受訓時數皆在 25 小時以上。2021 年，疫情期間持續執行人才發展計畫運作，積極打造數位學習環境，以線上數位學習為主，提供更彈性自主學習模式，2021 年度線上課程時數佔所有員工學習時數 49%。

註1：受疫情影響並考量公司防疫政策下，將全公司之教學觀摩、年度特訓、營業門市、後勤各階層別等訓練活動改為線上學習模式。2021年起公司將門市新人之實體課程訓練時數縮減並改為線上課程，訓練時數大幅縮減並改以工作現場學習及操作取代，雖與2020年度平均每人受訓時數及訓練費用相較，皆呈現下降趨勢，也因為大量導入線上學習，使得同仁能不受時間、空間與疫情限制，更促進同仁之彈性學習。

註2：分母計算基礎為 2021/12/31 8,348 人 2021 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	10,096	22,296	8,463	2,268	32,420	31,282	50,979	55,846
員工總人數	2,452	3,518	217	52	993	1,116	3,662	4,686
每名員工接受訓練的平均時數	4.12	6.34	39.00	43.63	32.65	28.03	13.92	11.92

● 教育訓練課程



線上學習策展

2021 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：數據能量之旅、數位創新與行銷之旅，共 8 堂課 (15 關)，共計通過 5,008 人次；「行銷」推行 BIG FIVE 五週學習計畫：根據趨勢 & 單位痛點，安排行銷新趨勢與財會思維課程，共 10 堂課，共計通過 3,858 人次；「主管」推行集團法治 + 財務思維課程：掌握局勢、建構敏銳商業思維，共 3 堂課，共計通過 1,127 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。2021 年度共引進 6 門數位線上講座與舉辦實體講座一場次，共計通過 4,657 人次，較去年學習人次成長 139%。



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 年度啟動變革計劃，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。

2021 年共執行 10 梯次，279 位主管與 814 位專員參與店內學習，開辦至今已累計至 135 梯次，完成 1,342 人次的店內學習訓練。



共同法治教育

2021 年共同教育訓練情形

法治教育

對象	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。
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)、7-ELEVEN 品牌使用，其他課程有主管法令_公平法、防範內線交易宣導、職場零暴力、辦公室危害預防、門市違約案例宣導 - 後勤篇、如何預防過勞、預防職場暴力與性騷擾 (門市)、勞工法講堂等
2021 年成果	<ul style="list-style-type: none"> 自製導入客製化線上課程 3 門 線上課程 / 講座 (含視訊場次) 12 場 法治課程：14,183 人次完成

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。



永續人才
培育推動

永續經營課程

2021年透過永續經營-環保減塑愛地球線上課程，讓全體同仁認識SDGs與ESG意涵及了解7-ELEVEN永續經營的決心，藉由認識7-ELEVEN永續元年的行動計劃，鼓勵員工響應公司的減塑行動一起環保愛地球，以培育同仁養成永續觀念。

課程共計通過7,546人佔總公司員工人數近九成，透過這些7-ELEVEN永續種子，將永續理念與行動不斷地推廣與影響週遭的人。

註：統一超商亦將永續觀念融入日常營運中，並透過緊密合作延伸至每一個價值鏈參與者，其中加盟門市人員共計8,189人參與永續課程提訓，讓永續價值得以持續落實與拓展於生活行動中。



資安教育強化

為強化同仁資安觀念及建立資安危機意識，降低個人與公司重要資料外洩風險，提升整體資安防護力，2021年度自製【資安漏洞防範】數位動畫線上課程，為超商後勤全員指定必修課程，共計通過1,856人，並同步擴散宣導至所有轉投資事業，共計通過4,265人。



● 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。2021年共完成192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「後疫情時代-趨勢、消費行為的改變與應變」為主題，2021年共6,453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。

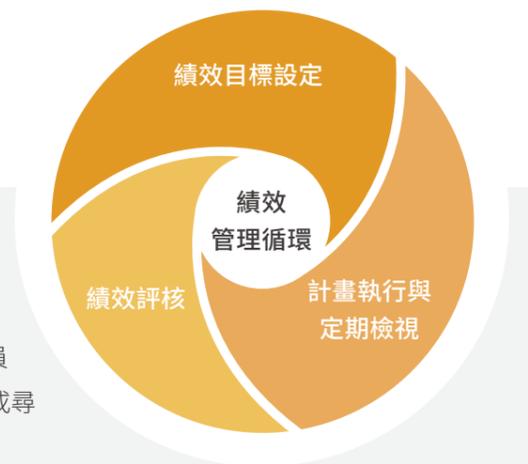
統一超商全職員工不分性別、年度績效週期符合評核天數者需定期接受績效檢核。若員工於其職務上持續展現良好績效並獲主管肯定，則可運用升等制度提升職等，提升職等即提高基本薪資、福利及獎金的核發標準，以激勵員工持續進步與貢獻。對於績效落後員工，透過直屬主管輔導與目標改善定期檢視，協助績效提升與強化弱項能力。

關鍵人才管理與工作輪調

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「個人發展計劃」，鼓勵跨單位輪調，協助發展成長與人才培育，2021年合計辦理7場人才評議會，共有58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，2021年內部轉調比率^註為59.29%。

註：統一超商員工轉調人數 / 統一超商年度累計職缺數。



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)

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



4.2 職業安全衛生

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，並成立安全衛生委員會，委員人數共 28 人，其中員工推舉之勞工代表 10 位，佔比為 35.71%，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。

安全衛生委員會



職業安全衛生政策

2018 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。2021 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、空氣、照度及飲用水質監測。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。

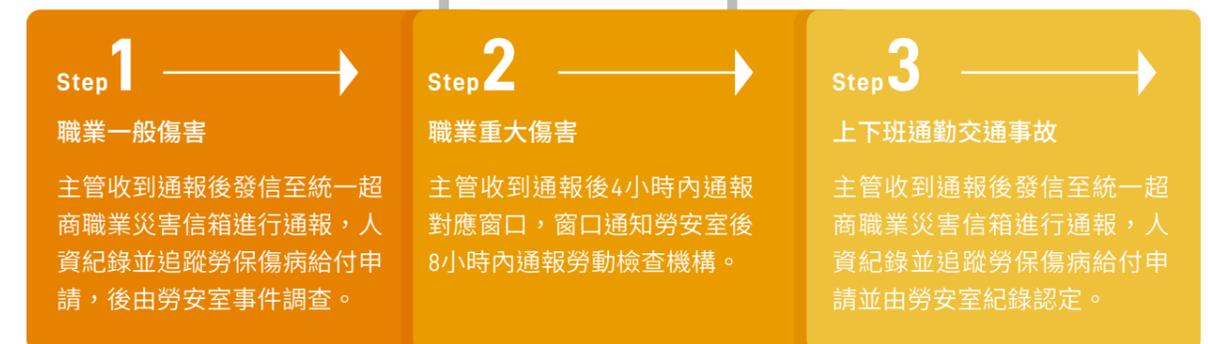
統一超商每年進行一次風險評估，辦理風險評估及內部稽核人員每年皆有 2 小時之教育訓練，以確保流程品質及人員能力依據作業之不同辨識相關危害及後果，並同時確認現有防護措施評估風險發生之嚴重性進行風險等級畫分，並判斷該風險是否可透過控制措施被降低，再確認改善措施後的剩餘風險也將持續進行監督與量測。若權責單位新增設備、作業流程或變更作業程序、職災意外事件及不符合事項影響風險績效之個案則不在例行性評估之範圍內。2021 年共評估 71 項作業，依風險等級判定皆有軟硬體控制措施，鑑別結果為第一級共 25 件、第二級共 35 件、第三級共 11 件，整體無第四級、第五級之高風險狀況。

風險等級之判定基準



為降低員工職業災害發生之機率，2021 年勞安室與人資共同合作優化職業災害通報流程架構，強化職業事故通報、案件追蹤、乃至勞保傷病給付申請；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，例如：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，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。

災害發生情況流程



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。



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

	說明	2021年績效
安全衛生教育訓練	辦理證照訓練 (丙業 / 急救) 課程： 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。	辦理 160 場 / 共 4,374 人完成證照訓練
	「交通安全宣導 (防禦駕駛)」課程： 辦理交通安全課程，以提升同仁用路安全觀念，辨識交通危害潛在風險，降低事故發生機率。	共 19,493 人完成訓練
	「辦公室人因危害預防」課程： 透過危害辨識，評估後勤人員工作型態，因應辦公室長時間操作電腦、久坐等特性，避免肌肉骨骼慢性傷害，提升同仁保護自身肌肉骨骼能力，由勞安人員與醫師等醫護人員共同合作，規劃辦理其課程。	共 1,989 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。	檢測結果皆優於標準。
	2021年消毒頻率為每週1次，加強環境清潔，提升防疫效果。	
承攬商管理	廠商安全協議組織會議：配合公司防疫政策暫停會議辦理，以書面資料宣導。	共 149 家廠商。
	2021年工地 ^註 風險評估，揭露不安全行為及環境。 註：工地意指門市裝修的工地	前五風險依序為未戴安全帽、勤前教育未完全、墜落、感電、火災爆炸。
	2021年第一季透過工地現場安全觀察，與現場施工人員進行安全輔導。	共宣導 74 家重點風險承攬商，共 415 人次。

針對承攬商，統一超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。

● 職業安全衛生管理系統與健康認證

2021年統一超商以「零缺失」通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統三年一次之重新取證，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 745 人，佔所有員工 8.92%，展現建立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，最終目標為 2023 年所有自有品牌供應商需取得 ISO45001 第三方認證，作為後續供應商引進門檻。



● 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，2021年共訓練 314 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，2021年共查核 211 場，其中 39 場零缺失，並改善 373 項缺失，改善率 100%；查核場次數較去年成長 2.4%。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^註」。

註：可於統一超商投資人關係網站：<https://www.7-11.com.tw/company/ir/policy.html> 中下載。

後勤

稽核行動	稽核頻率	2021 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：2021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	2021 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：2021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	2021 年結果	改善措施
職安衛門市自檢與區顧問複檢	每年 5 月	所有門市均進行自檢與複檢。	皆由門市主管持續輔導追蹤各門市改善措施
第三方 ^{註1} 勞動條件查核	每年 6-10 月 2021 年原定 4-8 月查核，受疫情停盤影響延至 9 月	查核家數為 5,541 家加盟門市，查核異常共 154 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	
第三方 ^{註1} 職安衛查核	每年 6-7 月	查核家數為 5,597 家加盟門市，缺失率為 2.46% ^{註2} ，較 2021 年缺失率上升 0.27%；主要缺失為電箱前未依規定堆放物品、職安四大保護計畫紀錄不完整微波爐設備檢測紀錄過期等	

註 1：委託第三方顧問公司協助執行。

註 2：門市缺失項目數 / 所有門市查核項目數，門市缺失項目數排除 3 項與訓練、健檢相關項目，係因 2020 年受疫情影響，較不易進行訓練與健檢，故排除於缺失之統計。

承攬商

稽核行動	稽核頻率	2021 年結果	改善措施
工地無預警職安衛稽核	每月	123 場，30 場零缺失，改善 190 項缺失，缺失改善率 100%，查核場次數較去年成長 5%。	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，第一季透過工地現場安全觀察，與現場施工人員進行安全輔導。

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，2021 年員工總合傷害指數 0.2 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 0.38 (2018-2020 年平均)。惟本年度女性員工可記錄之職業傷害比率較上一年度提升，係因本年度發生較多之跌倒、與高溫 / 低溫之接觸及被切、割、擦傷等事件。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，統一超商將於 2022 年下半年啟動跨部門協調，並承諾於 2023 年將加盟門市之職業傷害數據納入統計範疇。另 2021 年員工及承攬商相關失能傷害統計請見附錄。

2021 年員工按性別劃分之傷害類別人次

	墜落、滾落	跌倒	物體倒塌、崩塌	被切、割、擦傷	與高溫 / 低溫之接觸	不當動作	其他	總計
男性	0	1	0	0	0	0	3	4
女性	3	5	1	3	3	2	1	18
合計	3	6	1	3	3	2	4	22

2021 年承攬商按性別劃分之傷害類別人次

	墜落、滾落	總計
男性	1	1
女性	0	0
合計	1	1

註 1：統一超商市鑫直營門市於 2021 年 10 月 23 日發生一起員工因顧客未配戴口罩之問題，遭受不法侵害之職業傷害人次。
 註 2：統一超商千禧加盟門市於 2021 年 11 月 21 日發生一起員工因顧客未配戴口罩之問題，遭受不當暴力攻擊之死亡事件。
 註 3：改善措施：
 由於疫情趨緩，顧客會遺漏防疫動作 - 實聯制及戴口罩，如顧客不配合也要委婉說明政府防疫規定，一切要以自身安全為主。發現顧客衝進櫃台有不法意圖，務必利用櫃台、貨架、機器設備及倉庫來和顧客保持距離，並立即報警，避免危險狀況發生。

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。希望透過幸福合作社的主動關懷機制 (幸福合作社截至 2021 年已累計共 3,665 關懷人次、2,844 小時關懷時數)、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」，2021 年在疫情影響下，仍持續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	2021 年績效
健康檢查追蹤	員工一般及食品從業人員健康檢查 (每年)。 年資滿 5 年且年滿 36 歲 (實歲) 全職員工 16,000 元健康檢查補助 (每兩年)。	2021 年受疫情影響僅辦理門市夥伴食品從業人員檢查，符合法令年限規定之一般勞工健康檢查則個別安排受檢，2021 年共 4,216 人受檢，參與率達 85.8% ^註 。 共提供 2,192 人可申請檢查補助。
醫療個人健康服務	自 2013 年開始提供醫師健康服務。 設有 4 名護理師。	醫師服務 576 小時，提供一對一健康服務共 753 人次，員工滿意度達 4.92 分。 ■ 護理師提供護理處置共 133 人次。 ■ 另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。
健康促進 APP	透過 APP 建立員工專屬的「健康運動生活圈」。2021 年推動四波運動活動 (每波活動一個月)，包含：新春防疫齊步走、美食星球、花好月圓、鬼怪遊台。	活動共有 5,338 人次參與，年度步行約共消耗熱量 1,970 萬卡，等同於 2,559 公斤。
疫苗接種	鼓勵同仁施打疫苗： ■ 定期宣導 COVID-19 疫苗預約接種資訊、專案協助北北基桃門市人員施打第一劑疫苗，另提供同仁疫苗險保障。 ■ 秋冬為維護同仁呼吸道健康、預防病毒入侵，辦理流感疫苗職場接種活動提升同仁施打動機。	■ COVID 疫苗接種：後勤員工第一劑覆蓋率 96%，第二劑覆蓋率 77%，年度協助北北基桃門市 COVID-19 疫苗接種專案完成 15,988 人。 ■ 流感疫苗施打活動：流感疫苗職場接種協助 177 人。

註：參與率係以檢查當月的總人數統計，未包含未滿三個月的新進人員。