

5

創造友善工作環境的好鄰居



2013 年晉用 286 位身心障礙員工，
為法定名額 **3.66 倍**



2013 年 81.48% 員工薪資調幅比例超過 **2%**



培育 **53 位**稽核員進行內稽作業，
落實職場勞動公平原則

5.1 落實員工關懷

成為幸福企業是統一超商的自我期許與目標，我們相信「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」，我們希望藉由優質並創新的商品及服務，和完善的職場規劃，不斷帶給員工、客戶新的驚喜及幸福感。在統一超商的大家庭裡，員工的付出不僅只是工作，而是創造屬於自己的生活，更是學習與發揮人生價值的最佳舞台，由門市店員、加盟主、後勤總部夥伴、關係企業夥伴的緊密連結，才能實現我們要帶給社會最便利的服務。我們透過完整的職涯規劃、健康的工作環境、完善的員工福利及獎勵機制等，讓每一位與統一超商一起打拚的夥伴，都能因為在這個幸福大家庭裡感到驕傲。

我們的夥伴

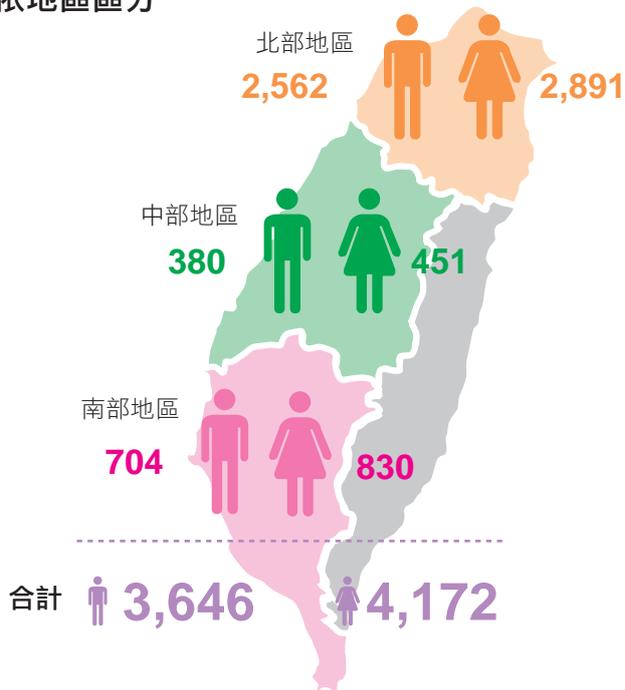
統一超商全台共分為七區，各區設有營運總部，以隨時回饋各區門市及消費者需求，至 2013 年 12 月 31 日為止，我們員工人數合計為 7,818 人，其中有 10 名外籍員工，皆為女性。若再加入加盟與旗下時薪人員，整個大家庭成員可多達 3 萬多人。除了協助正職同仁找到發光發熱的舞台，更因門市全年 24 小時營業及服務業需要大量第一線同仁投入顧客互動的特性，我們不只釋出兼職的工作機會，讓二度的就業民眾和在學生能有一個發揮長才的環境；並更進一步與高中職合作招收建教生，讓莘莘學子們修得學校的學分的同時，也能獲得薪酬、並可提前體會社會經驗。



員工資料 (統計至 2013/12/31)

♂ 男性 ♀ 女性

依地區區分



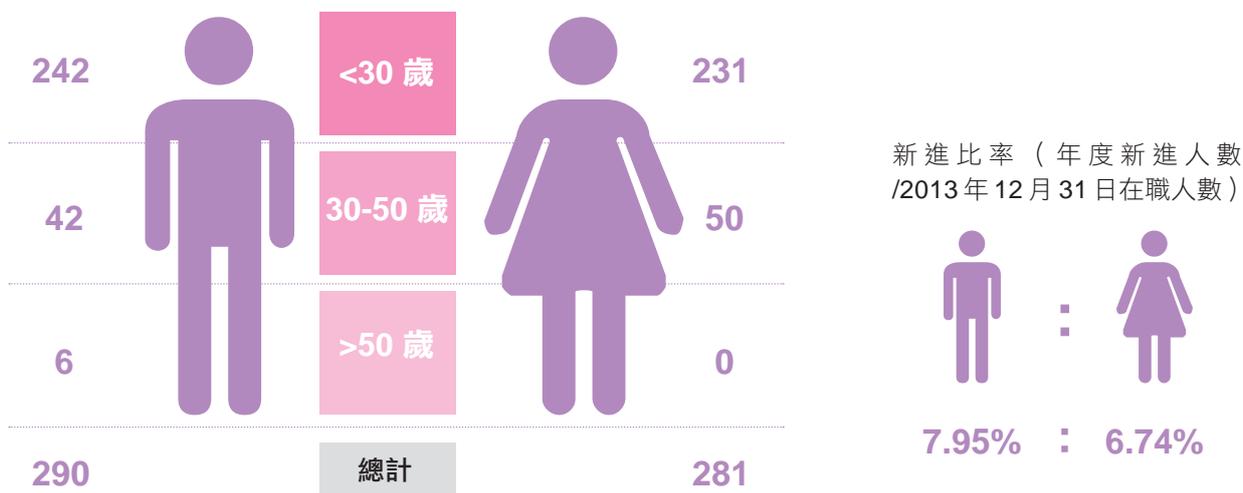
依雇用類型區分



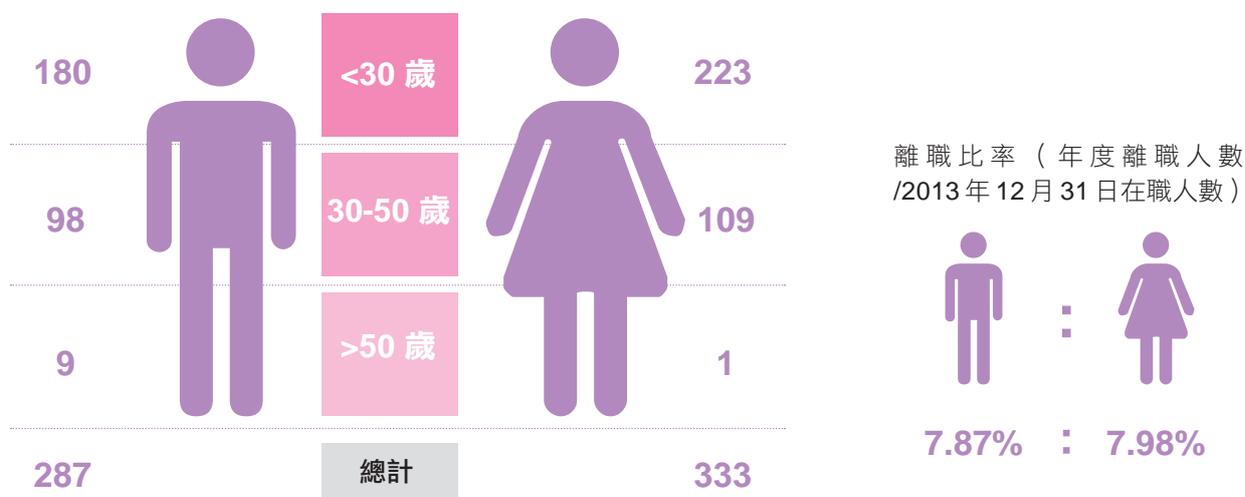
員工年齡分布 (統計至 2013/12/31)

	<30 歲		30-50 歲		>50 歲		合計
	♂	♀	♂	♀	♂	♀	
門市人員	1,704	1,813	833	1,432	23	66	5,871
管理人員	50	26	568	130	79	3	856
非管理人員	39	141	318	551	32	10	1,091
總員工人數	1,793	1,980	1,719	2,113	134	79	7,818

2013 年正職新進員工的總數及比例



2013 年正職離職員工的總數及比例



員工多元化員工組成 (統計至 2013/12/31)

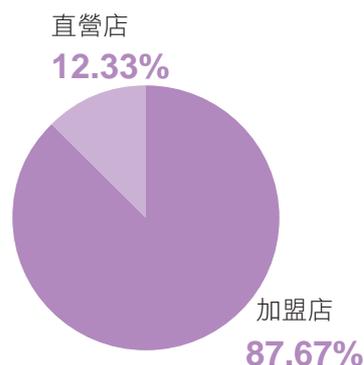
少數及弱勢族群人數 (佔比)



對於時薪人員雇用的部分，我們除了依據「勞動基準法」絕不僱用未滿十五歲之人員外，也秉持著「就業支持乃是支援弱勢自立生活最直接協助」的理念，不僅為身心障礙的弱勢族群提供更多工作機會，並歡迎從事短時間兼差的中年婦女，加入二度就業的行列。2013 年總公司與直營門市一共僱用 286 位弱勢員工，佔總員工人數 3.66%，為法定名額近 3.66 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 100 位原住民員工，佔總員工人數 1.28%，提供包容多元文化的職場環境。

加盟主經營

統一超商的加盟分為「特許加盟」、「委託加盟」兩種形式。其中，「特許加盟」是以自備店面的加盟方式，「委託加盟」則是由總部提供店面。2013 年的加盟主人數為 3,361 人，全台 87.67% 的門市由加盟主經營，外島縣市的加盟經營則達 100%。加盟相關資訊亦可於我們的官網 <http://www.7-11.com.tw/fr/index.asp> 中查詢。





2013 滿意度調查

加盟主是統一超商極為重要的利害關係人，為聽取其聲音並進行互動與回饋，2013 年我們針對加盟門市進行滿意度調查，作為改善及溝通管道，有效問卷回收率為 40.6%，重要結果如下：

- ★超過 9 成的加盟主肯定公司的行銷活動，對於門市業績的提升具有相當大的成效。
- ★87% 的加盟主於加盟契約到期後，都願意再與公司續約，相信統一超商面對現今的競爭環境，仍能保有充分的優勢。
- ★加盟主希望公司多開發低成本、且有效率的招募徵才管道，總部已進行人力銀行的提案比價作業，並開放加盟主購買，以實際行動協助加盟主解決門市人力問題。

為感謝加盟主努力付出，統一超商每年舉辦「加盟經營聯誼會」，從北到南共計舉辦 9 場，邀請全台加盟主共襄盛舉。除了席開數十桌宴請加盟主餐敘，會中更表揚服務年資滿 10 年和 20 年的資深加盟主，肯定其卓越貢獻，2013 年共有 172 組服務滿 10 年、4 組滿 20 年的加盟夥伴獲表揚；此外，我們也同步頒發各地區「經營達人」獎項，以獎勵加盟主落實 TK 精神，展現類別經營具體成果及發揮生意人思維。透過「加盟經營聯誼會」，推崇其在地耕耘、「24 小時不打烊」的優質服務，不僅凝聚總部與門市共識，更樹立標竿提升整體競爭力。



打造幸福企業

成為幸福企業是統一超商對自己的期許與目標，總部後勤員工是統一超商所有商品與服務創新的核心動力來源，我們希望透過幸福合作社、健康管理及各項福利等政策推動打造完善及和樂的工作環境，帶給員工適才適所的成就感及幸福感。

幸福合作社

近年來工作壓力、工時過長等職場健康議題備受關注，因此統一超商於 2010 年正式成立幸福合作社，宗旨在於落實主動關懷或諮商轉介，提供同仁最即時、有效的協助，並建立同仁正確的身心健康管理觀念。此外，統一超商也將幸福合作社推動到各關係企業，成立幸福合作社分社共同招募志工，透過助人特質測驗後，遴選出符合條件的志工，同時與張老師基金會合作展開 34 小時的專業訓練，內容包含傾聽能力、同理關懷技巧、情緒辨識、問題概念化以及志工倫理等。

幸福合作社全台包括 14 家關係企業在內合計 179 位志工負責執行關懷輔導初談及轉介的協助工作。透過企業自身志工的培養，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 2 倍⁴。2013 年期間共執行 370 件關懷個案，總關懷時數 319 小時，截至 2013 年已累計共 1,192 小時關懷時數，同仁主動求助與轉介比率為 55%，即半數以上同仁願意主動求助志工，對內部志工有一定程度的信賴。



⁴ 投資效益 = 透過外部張老師個案執行費用一小時為 1,960 元計算 × (累計至 2013 年總關懷總時數 1,192) / 志工總訓練成本 (1,168,980 元)

志工關懷運作情形

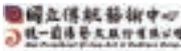
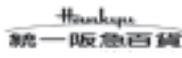
45%

志工主動關懷員工

55%

員工主動求助與
主管轉介志工



7-ELEVEN 	58	統一蘭陽藝文 	3
統一星巴克 	50	酷聖石冰淇淋 	3
夢時代 	13	統一武藏野 	2
康是美 	12	統一午茶風光 	2
捷盛運輸 	9	統一資訊 	2
無印良品 	8	首阜企管 	2
統昶行銷 	8	統一百華 	1
捷盟行銷 	6		



健康促進方案 - 第一本健康護照

2013 年全面啟動「健康管理計畫」，聘任專業護理師進駐公司內，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，同時透過第一本員工專屬的「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，時時為健康把關，以共創健康、和諧及安全的工作環境。2014 年也已規劃購置像是用於心臟急救的自動體外電擊去顫器 (AED) 等簡易醫療設施，並聘請家醫科醫師定期駐診，用心營造友善健康的職場環境。

關於我的健康護照

- 1 專案做法：**統一超商依據近年同仁健檢報告分析，前三大異常項目為 BMI、膽固醇及三酸甘油酯，其中 BMI 值為健康指數中之關鍵，協助改善 BMI 值可連帶改善其他異常數值，且異常原因與生活型態及定期運動有相當關係。
- 2 內容：**分為健檢、知識、運動、BMI、藝文、旅遊、休假共 7 個單元讓同仁自行檢視，只要全數達成者，即可獲得 500 元的商品卡，以促進同仁逐步養成良好習慣，做好自我健康管理。
- 3 活動目標：**運用行銷活動概念，整合各項健康活動（健檢計畫、健康知識、旅遊計畫、心靈成長計畫、運動計畫、休假計畫以及 BMI 計畫），並設定指標，完成各項計畫總分累積達 16 分可獲得獎勵。
- 4 成果：**BMI 異常率為 46%，較 2011 年下降 2.5%。



員工健康教育訓練

除了導入專業醫療資源，照顧員工健康之外，統一超商也與千禧之愛基金會合作，邀請同仁參加衛教講座，從平日開始建立養生觀念，防範於未然。千禧之愛基金會發現，上班族因為工作壓力大，時間長，運動量少，所以像是高血壓、高血脂、高血糖的三高症狀及腸胃、肝膽等消化道問題，都是上班族常見的疾病，更嚴重的話將引發中風、心肌梗塞、糖尿病等疾病。因此，基金會從三年前便開始舉辦系列講座，將上班族最關心的健康議題都收納進來，並與集團企業合作，藉此機會將正確觀念傳遞給員工。未來基金會將視各關係企業需求，提供課程規劃及執行協助，發揮集團資源整合效益，帶給員工更多寶貴知識。

各項福利或薪資報酬

我們提供員工具有市場競爭優勢的薪資條件，並每年透過各項薪資福利調查，確定基本起薪皆優於國家標準起薪。為維護公平合理性，訂定男女標準起薪為同工同酬，讓薪資福利不因性別、年齡而有所差別。我們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。2013 年男女薪資報酬比率無明顯差異，各僱用類型員工皆小於 1.5 倍以內。在薪資調幅的部分，2013 年與 2012 年相比，有 81.48% 的員工調幅比例超過 2%。

統一超商福利項目說明

福利項目	說明
獎金	考績調薪、年終獎金及各項變動性獎金。
福利補助	資深員工旅遊、員工健康檢查、員工福儲信託、社團補助、優惠購物活動、結婚喪葬補助、支薪陪產假、員工團體保險、員工旅遊及職工福利委員會各項優惠補助。 按法令規定提供育嬰留職停薪、家庭照顧假、產假、托育服務。
福利設施	圖書中心、女性員工宿舍、員工諮商晤談服務與幸福講座等多項優質福利措施。
退休制度	依循勞動基準法及勞工退休金條例的規定，訂定員工退休相關辦法，並成立「勞工退休準備金監督委員會」，監督執行退休準備金提撥及發給等相關業務。
職工福利委員會	依法成立「職工福利委員會」，積極推動各項員工福利措施。

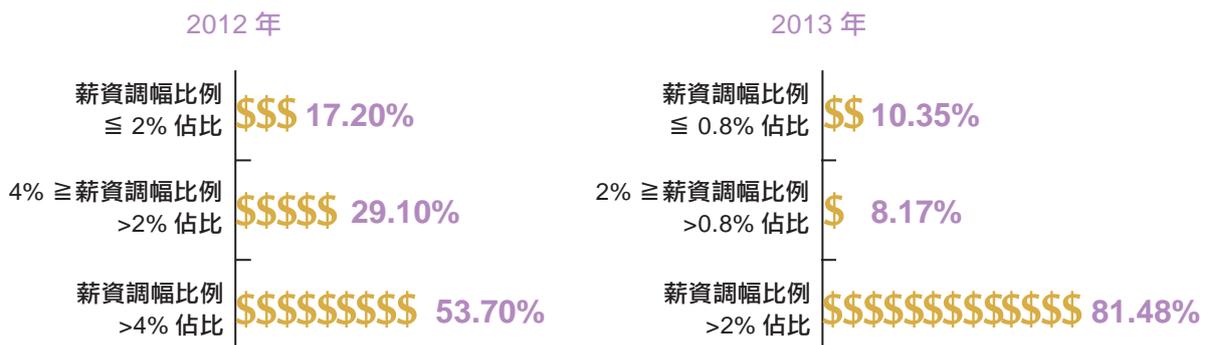


男女薪資報酬比率



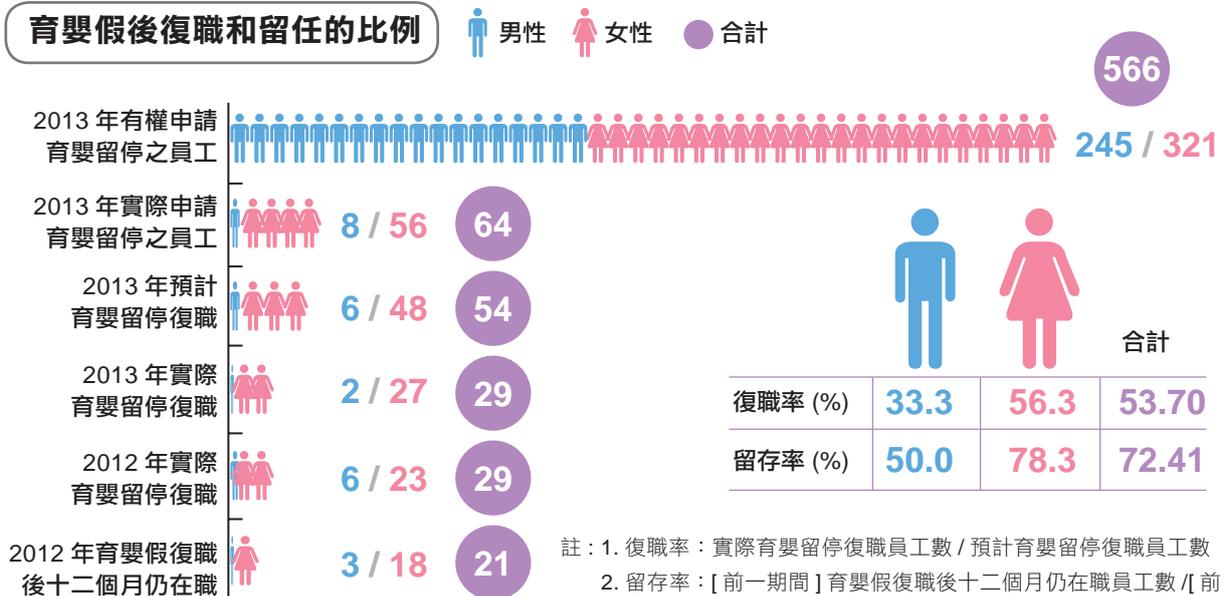
註：薪資報酬為全年薪資，包括年終獎金。

正職員工薪資調幅比例



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

育嬰假後復職和留任的比例



5.2 促進勞資和諧

人權與勞動稽核

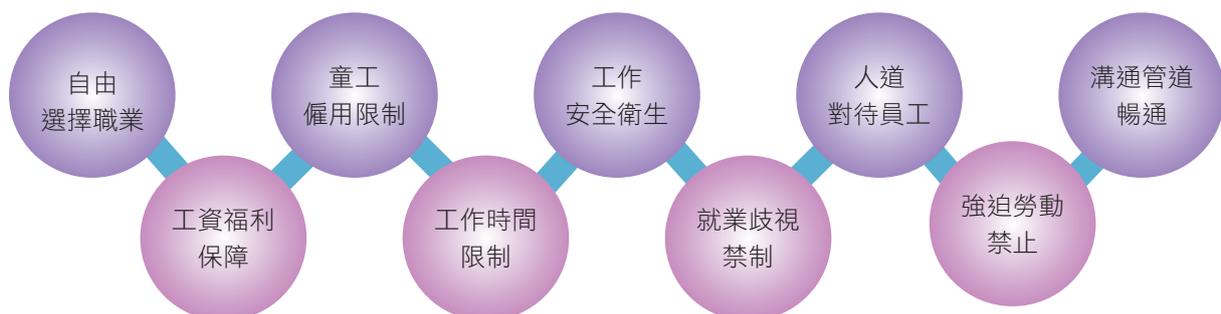
為遵守相關勞動法規，提供安全無虞工作環境，保障及尊重員工之合法權益，統一超商參考國際勞工公約等相關資料，訂定「PCSC 勞動權益政策」，確認具體 9 項核心推動事項，避免超時工作、強迫勞動等策略措施，宣示重視員工人權與權益的決心。另外，我們也針對加盟店進行「勞健保」、「童工」、「薪資」、「工時」與「安衛訓練」等重點稽核，若有違法之門市會進一步輔導改善。2013 年抽查 186 間



加盟店，經查核結果有一項（含）以上與標準不符的門市共 116 家，已請各區營業單位進行法令制度宣導並改善，並確認均全數改善完畢。為善盡供應鏈管理，未來更規劃發展「供應商應遵守之行為準則」，將我們勞動權益規範擴散至供應商，期許其員工，皆能獲得應有的權益保障與安全工作環境。

為降低各關係企業經營風險，我們於 2012 年開始啟動勞動稽核員培訓，也在 2012 年針對關係企業發出「勞動自檢建議優先因應事項」，並要求將勞動權益政策列入年度工作計畫。2013 年擴大培訓範圍至關係企業共 27 家、合計 53 位同仁進行受訓，以共同建構優良工作環境。培訓過程中，統一超商也協助關係企業進行勞動稽核並提供必要之協助，也針對所發現不符合事項提供建議方案。

統一超商勞動權益政策、九項核心推動事項





勞資溝通無障礙

為鼓勵員工與管理階層直接進行溝通，我們除設立「聯合服務中心」及「專屬 Email 信箱」提問管道外，並建立「內部溝通平台」，且依法不定期召開勞資會議，以確保溝通即時性及有效性。我們視員工為公司最大資產，公司未來願景與同仁的發展目標相結合是我們的使命。長年以來勞資雙方互動良好，勞資關係和諧，員工若對公司有任何建議或自認權益受到損害，皆可透過上述管道投訴，2013 年與人權相關申訴案件計有 13 件，申訴案件多與勞資爭議工時問題有關，所有立案件數皆已於當年度全部解決並結案。

多元幸福締造與溝通



幸福講座

舉辦 **10** 場 平均每場 **121** 人

滿意度 **4.4** 分

儲幹座談

舉辦 **19** 場 共 **107** 位

提供各區營運部座談會之重點整理及建議

新進座談

舉辦 **4** 場 共 **36** 位

提升新進同仁適應力減少離職率

離職訪談

特殊反映 **28** 件 全年訪談 **69** 位

異常提醒 儲幹/OFC

此外，有關工作變動最短通知時間，統一超商符合我國勞基法相關通知程序，提供同仁緩衝時間，如繼續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。

5.3 勞工安全衛生

為保障全體員工能在安全與衛生無虞的環境下安心工作，我們遵循「勞工安全衛生法」成立安全衛生委員會與勞安室，勞安委員會共 10 人，其中勞工代表 4 位，佔比為 40%。每月定期統計職災件數，並針對專案事件進行檢討分析及宣導，根據統計，2013 年的「行業別職業災害」共發生 15 件，職業災害千人率為 4.09%，因職災而死亡之人數為零。針對所發生的特殊職災事件，勞安室依據類型製作「職災案例」，向全體同仁進行宣導，以期降低職災發生率，朝向「零職災工作環境」邁進。

2013 年職業災害統計

非行業別職業災害	行業別職業災害					
						
交通 + 其他	高低溫接觸	梯子	地板	工具	搬補貨	
86 件	5 件	3 件	2 件	3 件	2 件	

2013 年失能傷害統計（不含交通安全事故數據）

職業災害千人率 **4.09**
 失能傷害頻率 (FR) **2.05**
 失能傷害嚴重率 (SR) **23.22**

(註) 計算公式說明：

$$\text{①職業災害千人率} = \frac{\text{職災人次數}}{\text{員工人數}} \times 1,000$$

$$\text{②失能傷害頻率 (FR)} = \frac{\text{傷亡人次數合計}}{\text{所有人之總工作時數}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

$$\text{③失能傷害嚴重率 (SR)} = \frac{\text{總損失日數}}{\text{所有人之總工作時數}} \times 10^6 \text{ (以百萬工時計)}$$

2013 年缺勤統計

缺勤日數 **10,265**
 總工作日數 **1,954,500**
 缺勤率 (AR) **0.53%**

(註)

$$\text{①缺勤率 (AR)} = \frac{\text{總缺勤日數}}{\text{總工作日數}} \times 100\%。$$

②總缺勤日數包含生理假、長病假、病假、傷病假及公傷假等。

**勞安衛實施情形**

1	建立安全衛生組織	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	依勞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	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	檢視是否有不安全的設施並加以改善。2013年執行工作場所無預警現場稽核共 24 場，並提出改善建議及落實追蹤。 檢測室內空氣品質、水質、照明度及定期清潔消毒。
5	醫療保健	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	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。

5.4 升遷與獎勵

員工教育訓練與職涯發展

統一超商努力打造「公平友善」的工作職場，不因男女而有訓練發展差異。職涯規劃上，總部提供完整的教育訓練、升遷制度，讓有心成長的夥伴可發展個人職涯計畫，並藉由輪調，增進學習經歷，提供員工公開公平的升遷機會。

1. 個人發展計畫

統一超商的每位員工，都有一份公司與單位直屬主管共同依據員工個人學經歷背景、工作需求、績效評核結果與職涯發展，所量身訂作的「個人發展計畫書」，幫助同仁有目標、有規劃、有紀律地學習與成長，循序漸進充實各項專業知識及技能，在不同職涯階段都有最佳的進修課程。

2. 訓練規劃

人權與反貪腐訓練

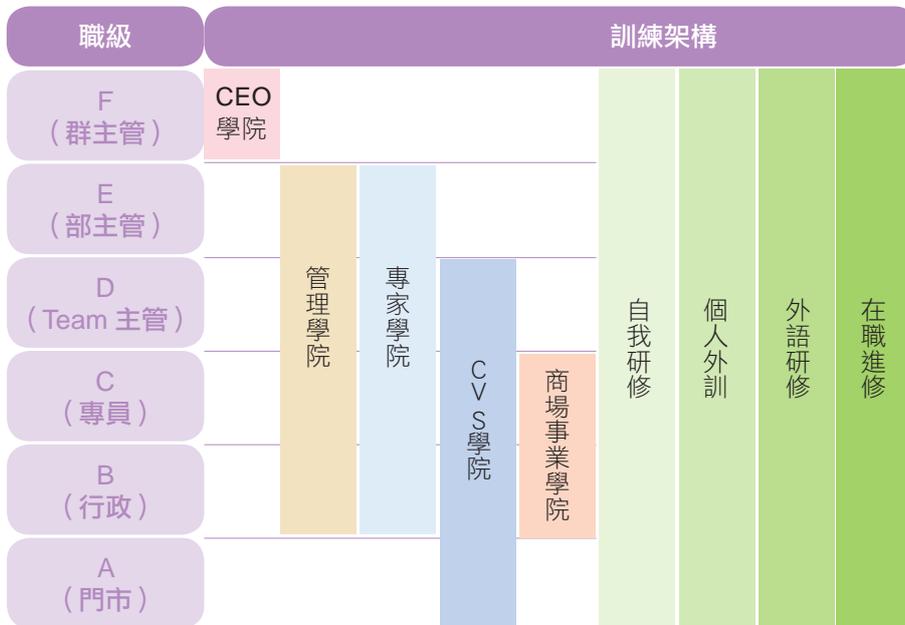
運用新進人員訓練可快速了解公司核心價值、工作環境與相關人權及反貪腐規範，我們確認後勤及門市同仁皆於到職時簽訂「自律公約」，應遵守公司行為操守、兩性互動、不得收送賄賂等規範，並輔以 e-mail 方式加強進行宣導。此外，針對後勤新進人員，我們會辦理 2 小時的新進人員座談會，提供其組織概況、出勤規範、薪酬定義、性騷擾防治、誠信守法及權益等相關資訊。惟目前門市營運相關人權及貪污考量的訓練尚未明確納入課程中。

工作能力提升訓練

統一超商訓練規劃是透過嚴謹的調查訪談，配合公司策略方向、願景與價值，逐步建構出符合組織目標的訓練及架構，並依不同對象規劃培訓活動，提供該職級所需要的全方位培訓課程。除了透過內部講師自製課程外，並引進優質的外部訓練，提升同仁素質及整體競爭力。而課程進行方式多元化，包括講師授課、小組個案研討、體驗活動等，生動活潑的學習模式，有助於同仁吸收相關知識，更連結課程行動計畫，強調訓後的工作運用；此外，也提供同仁自我提升的機會，包括個人外訓、語言、在職進修補助等。



統一超商 訓練架構圖 (7-11 大學)



在訓練品質管理的要求上，我們更是不斷精進，要求辦訓人員提升自我能力。於 2013 年我們也榮幸獲得國家訓練品質系統 TTQS (Taiwan Training Quality System) 銀牌獎。我們也規劃線上數位學習平台，提供多元且優質的 E-learning 數位學習課程，讓員工不論何時何地，隨時隨地都能上網學習新知。





2013 年員工教育訓練平均時數

員工類別	總受訓時數 (小時)	總人數 (人)	平均受訓時數 (小時/人)
高階經理人	1,237	196	6
中階管理階層	2,952	422	7
專業人員	154,498	22,797	7
技術人員(門市人員)	334,495	55,108	6
合計	493,182	78,523	6

3. 進修與職涯發展

在統一超商，同仁可透過多元化的進修管道，隨時豐富學習生活，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等。

多管道的職涯發展機會

統一超商對同仁的訓練與發展，不遺餘力，全力支持同仁透過訓練課程、線上資源與導師制度強化個人發展的計畫，充實新知與提升技能，並協助同仁規劃個人化的職涯發展，擁有豐富多樣化的成長機會。

工作輪調

為鼓勵同仁多方嘗試與學習，服務滿三年即可申請到不同單位學習與歷練，以拓展視野與專業能力的範圍。

海外派任

公司拓展國際化的同時，也提供同仁海外派任的機會，此一獨特機會是同仁經驗與能力發揮的另一個舞台，可豐富國際視野，增加公司與個人的競爭力。

後勤新進人員學習發展



簽約



門市體驗

總部(地區)
報到

線上課程

新進人員
座談會階層別
訓練課程

培養區顧問——第一線門市員工最重要的溝通橋樑

區顧問是總部與全台門市間最重要的溝通橋樑。區顧問透過每星期的例行訪店，針對門市各種經營管理所遇到的問題與商機進行輔導，並親自向加盟主說明總部最新的政策並指導加盟主如何落實總部政策，工作角色融合偵探(發現問題)、醫生(解決問題)、夥伴(鼓勵與支持)與顧客(同理心思考)，對門市提出即時對策與建議，協助門市對消費者呈現最優質的服務。對於區顧問的養成可分為門市歷練與後勤歷練，讓新進儲備幹部從基礎門市歷練開始學習，由第一線的現場體驗奠基未來成為顧問的基石，循序漸進，為晉升區顧問做好準備。

統一超商建立完整的人才評鑑機制，建立各階層人才庫。例如在中階主管的人才庫經營上，統一超商建立了「人評委員會」制度，當有部門主管空缺時，人資單位將盤點適合人才名單，直接舉薦到副總經理等級主管和委員會中，經所有人投票通過後、始能拔擢上位。而在人才調動過程，皆經過調動意願調查，確認員工意願。同時搭配各種完善訓練及任務指派等，補強員工擔任主管的能力知識及經驗。

而因應組織持續擴張及集團未來發展策略，統一超商於 2013 年 6 月啟動第一波為期 9 個月的「部主管儲備人才庫培育計畫（ELITE）」。針對同仁潛力、在職績效與主管推薦等綜合指標評估，篩選出具「高度優先晉升」、「高度潛能」的 TEAM 級主管，做為培訓對象。透過輪調與任務指派，協助培訓人才於現職工作中，完成結合課程、任務指派及主管指導等，以協助人才發展擔任部級主管之能力。不同於純粹聽講師授課的學習方式，本計畫特別強調「透過他人學習」，依據學習 721 原則，課程設計上以工作學習佔 7 成，同儕主管學習佔 2 成，講師授課課程僅佔 1 成。透過一對一回饋方式，隨時掌握其發展狀況，隨時給予充分的鼓勵支持，以確保訓練目標的落實，也達教學相長之效。

區顧問關係圖



工作輪調

職務輪調安排

透過各部門回饋繼承人計畫，安排跨部門人才檢視會議，進行職務輪調安排。

個人發展

個人發展計畫 IDP

以「評鑑」找出與目標職位的成功典範落差，為個人發展之依據。

任務指派

藉由主管工作任務指派，連結訓練與應用，深化發展。

團體發展

培訓課程

針對主管共同缺乏的能力 / 知識，提供訓練資源。

★**共通能力提升**：落實事業策略，將策略轉化成計劃 協助部門產出年度計劃。

★**共通知識課程**：由部主管授課 ①財務報表 ②人力資源管理 ③組織變革。

教練指導

One-On-One 定期發展回饋

①發展 Coach 培育部屬之能力。

②透過 Coach 指導與回饋進行 Talent 發展。



獎勵機制

統一超商提供員工各種獎勵機制，包括考績調薪、年終獎金及各項變動性獎金，除感謝員工的辛勤外，更激勵員工一起努力實現公司的年度目標。為了表揚表現卓越或特殊貢獻的同仁，也讓所有員工擁有追求精進的榜樣，統一超商 2013 年起展開「傑出員工選拔活動」，以營業端直營店副理、店職員為主，後勤端則以專員、行政同仁為對象，2013 年共有 23 位傑出員工脫穎而出。

我們希望藉由優良員工選拔，強化以人為本的企業文化，藉此鼓勵更多用心付出的基層夥伴們，積極在自我工作崗位上發光發熱，也讓夥伴透過標竿個案互相學習與交流，有效帶動組織正向循環！

為感謝加盟主多年來與我們一起付出，2009 年起，我們特別辦理「傑出店長培訓辦法」，每年各地區皆選拔出優良店長接受表揚，前 30 名成為年度「統一超商傑出店長」，讓有企圖心的加盟主與店經理能夠主動爭取榮耀。這個制度已成為公司內部培育優秀經營者的搖籃推手，獲選為優良店長、傑出店長之後，更獲得擔任培訓講師的資格，將經驗傳承給更多門市店長學習。

2011 年開始，我們也將資源擴散到關係企業，邀請關係企業店長共同加入培訓課程，並於課程中納入異業及競爭同業的標竿作法，充分落實「同行不是冤家！異業可以為師」的中心理念，讓門市的經營思惟能跳脫既有的框架，激發更多的想法，並藉此強化在「店務心得」及「創意點子」的多元性。

2013 年統一超商也特別邀請 7-ELEVEN 歷屆傑出店長擔任講師，為關係企業同仁規劃 2 天、共 6 堂的訓練課程，傳遞傑出店長競賽的口面試技巧、神秘訪客、優質服務、差異化經營、人才養成等執行策略與行動，未來也會舉辦 7-ELEVEN 傑出店長與關係企業店長們近距離互動的交流講座，將相關訓練機制的 Know How 資源擴及海外關係企業，讓各關係企業轉化學習運用，共同打造集團完整的基層幹部進修教育的培育平台。

