

5

創造友善工作環境 的好鄰居



2016 KPI

- 低於近三年我國零售業平均標準值 **0.38**(2013-2015 年平均)
- 重大職安事件 **0** 件
- 整體健檢比率較 2015 年度之 **54%** 提升
- 聯合服務中心第一次線上即時處理率達 **78%**

- 2015 年晉用 284 位弱勢員工，為法定名額 **3.39** 倍
- 2015 年 72.7% 員工薪資調幅比例超過 **2%**
- 截至 2015 年培育 **66** 位稽核員進行內稽作業，落實職場勞動公平原則

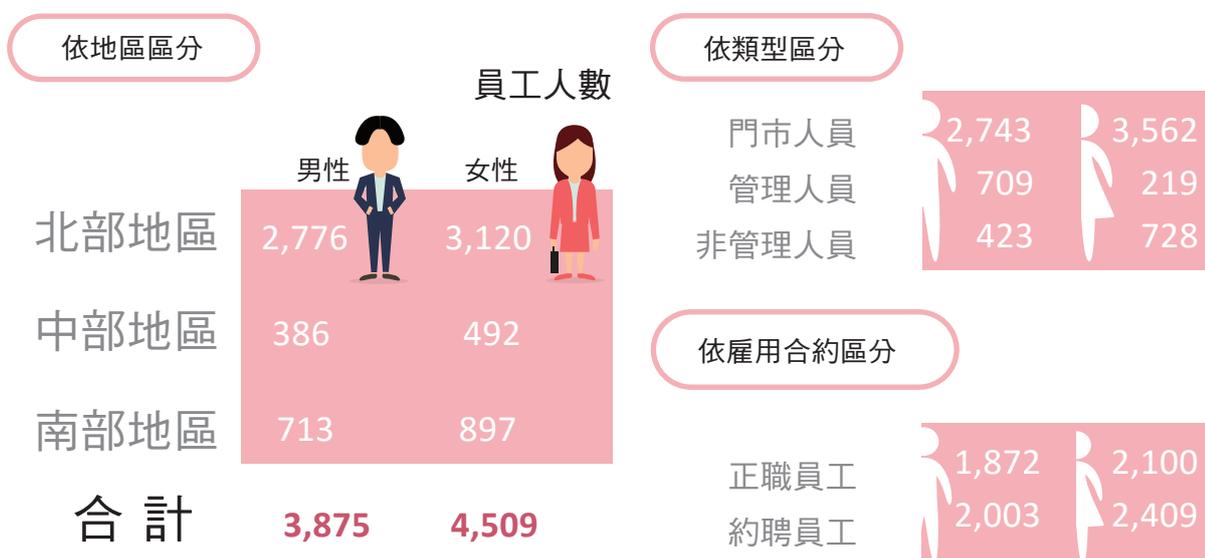
5.1 落實員工關懷

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」。透過門市、加盟主、後勤總部與關係企業夥伴的緊密連結，實現我們帶給社會最便利的服務。在統一超商的大家庭裡，有熱忱的人一定會在這裡找到發揮的空間。「無私開創」、「充分授權」，和「大膽嘗試」，是我們面對部屬及新事業時，最基本也最重要的態度。在經營管理上，時時保持彈性與活性，從人性面思考激勵員工。透過完整的職涯規劃、健康的工作環境、完善的福利制度等，讓每位與統一超商共同打拚的夥伴，都能因身在這幸福大家庭裡感到驕傲。

♥ 我們的夥伴

統一超商除總部外，全台設立七個營運部，以隨時回饋各區門市及消費者需求，至 2015 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 8,384 人，其中有 9 名外籍員工，皆為女性。若再加入加盟與旗下時薪人員，大家庭成員多達 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，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，讓二度的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，讓莘莘學子修得學分的同時，也能獲得薪酬、並可提前體會社會經驗。

員工資料 (統計至 2015/12/31)



員工年齡分布 (統計至 2015/12/31)

| 員工類別 | <30 歲 | | 30-50 歲 | | >50 歲 | | 合計 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|------------|------------|--------------|
| | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | 男性 | 女性 | |
| 門市人員 | 1,805 | 1,950 | 893 | 1,512 | 45 | 100 | 6,305 |
| 管理人員 | 68 | 52 | 540 | 158 | 101 | 9 | 928 |
| 非管理人員 | 42 | 109 | 325 | 586 | 55 | 34 | 1,151 |
| 總員工人數 | 1,915 | 2,111 | 1,758 | 2,256 | 201 | 143 | 8,384 |



關於統一超商



隨時與您相伴的好鄰居



減少環境衝擊的好鄰居



實現地方社區共存的好鄰居



創造友善工作環境的好鄰居

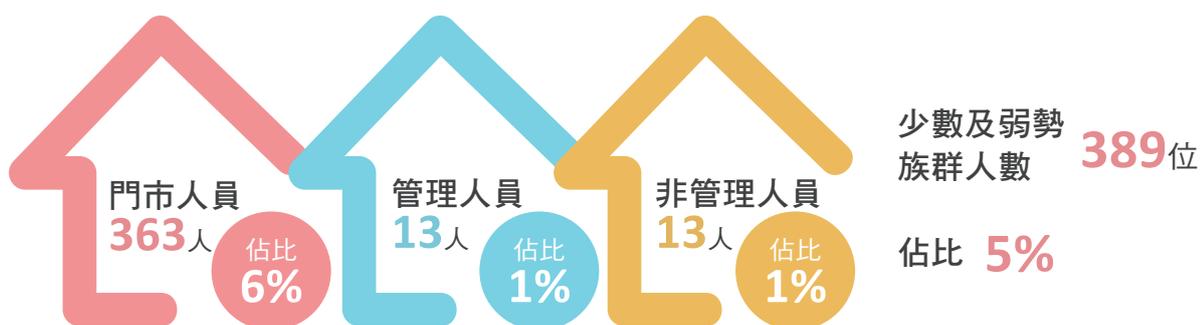
2015 年正職新進員工的總數及比例

| | 北部地區 (北一 . 北二 . 北三 . 桃竹) | | | 中部地區 (彰中 . 豐清) | | | 南部地區 (嘉南 . 高屏 . 宜花) | | | 總計 |
|---|-----------------------------|---------|-------|-------------------|---------|-------|------------------------|---------|-------|-------|
| | <30 歲 | 31-50 歲 | >51 歲 | <30 歲 | 31-50 歲 | >51 歲 | <30 歲 | 31-50 歲 | >51 歲 | |
|  女性 | 136 | 79 | 1 | 24 | 18 | 1 | 31 | 15 | 0 | 191 |
| 新進比率 (年度新進人數 / 2015 年 12 月 31 日在職人數) | | | | | | | | | | 6.76% |
|  男性 | 92 | 37 | 1 | 19 | 7 | 0 | 25 | 4 | 0 | 136 |
| 新進比率 (年度新進人數 / 2015 年 12 月 31 日在職人數) | | | | | | | | | | 4.77% |

2015 年正職離職員工的總數及比例

| | 北部地區 (北一 . 北二 . 北三 . 桃竹) | | | 中部地區 (彰中 . 豐清) | | | 南部地區 (嘉南 . 高屏 . 宜花) | | | 總計 |
|---|-----------------------------|---------|-------|-------------------|---------|-------|------------------------|---------|-------|-------|
| | <30 歲 | 31-50 歲 | >51 歲 | <30 歲 | 31-50 歲 | >51 歲 | <30 歲 | 31-50 歲 | >51 歲 | |
|  女性 | 55 | 104 | 1 | 8 | 12 | 0 | 4 | 17 | 0 | 133 |
| 離職比率 (年度離職人數 / 2015 年 12 月 31 日在職人數) | | | | | | | | | | 4.46% |
|  男性 | 51 | 54 | 10 | 12 | 12 | 0 | 8 | 10 | 2 | 71 |
| 離職比率 (年度離職人數 / 2015 年 12 月 31 日在職人數) | | | | | | | | | | 4.10% |

多元化員工組成 (統計至 2015/12/31)



註：少數及弱勢族群包括原住民與身心障礙人士

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。2015 年總公司與直營門市一共僱用 284 位弱勢員工，佔總員工人數 3.39%，為法定名額近 3.39 倍。

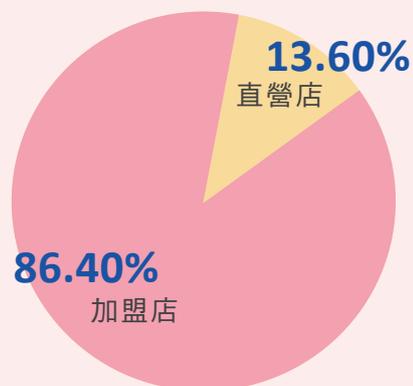
提供許多弱勢朋友穩定就業及自立生活的機會，另也僱用**105**位原住民員工，佔總員工人數**1.25%**，提供包容多元文化的職場環境。



加盟主經營

7-ELEVEN 全台有超過 5,000 家的門市，超過 80% 是加盟店，為了照顧加盟主，秉持與加盟主共享、共好精神，2015 年調整加盟辦法，2015 年 -2016 年共投入約 1,200,000 千元投資補助。一直以來我們都很關心加盟主的獲利，也很重視加盟主的聲音，透過不斷檢視各項制度的合理性，採取階段性調整的方式，逐步提升加盟主的獲利，2015 年我們調升委託加盟利潤分配，並提高年度毛利保證；自 2016 年 1 月起，降低特許加盟裝潢、設備投資成本。在門市經營的部份，秉持持續擴大店格，形塑一店一特色，以提供顧客更舒適、友善的購物空間為理念。在店鋪整新方面，除了屆齡重新裝潢外，為更彈性運用，也推出輕量化裝潢方案，以較低成本進行重點項目整新，呈現給消費者漂亮美觀的門市。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，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。2015 年的加盟主人數為 3,195 人，全台 86.4% 的門市由加盟主經營，外島縣市的加盟經營則達 100%。加盟相關資訊可於官網 <http://www.7-11.com.tw/fr/index.asp> 中查詢。



關於統一超商



隨時與您相伴的好鄰居



減少環境衝擊的好鄰居



實現地方社區共存的好鄰居



創造友善工作環境的好鄰居

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，2015 年加盟主關係 TEAM 共拜訪 84 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護及休閒活動，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。在身體照護及休閒活動部分，2015 年撥出 300 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，2015 年撥出 800 萬預算提供資深加盟主健檢補助。亦透過每月加盟主快訊，提供加盟主福利與優惠活動。

🌿 加盟主享有之保險與福利包括：

| 保 險 | 說 明 |
|----------------|---|
| 團體保險 | 除門市員工外，也開放加盟主眷屬投保，讓加盟主打拼之餘，對於家庭也能無後顧之憂。 |
| 雇主責任險 | 加盟主為大夜班同仁所投保的加強醫療保險。 |
| 人事保證險 | 員工因執行職務有關之行為，導致加盟主發生損失時可進行理賠。 |
| 加盟主 / 加盟店員工互助會 | 加盟店彼此之間互助機制，主要為直系親屬喪葬補助款。 |

| 福利項目 | 說 明 |
|----------|---|
| 電影票團購 | 補貼加盟主電影票購買費用，每店上限 20 張，補貼團購價 20%。 |
| 關係企業好康優惠 | 提供關係企業商品特價、消費優惠。 |
| 渡假、休閒優惠 | 提供統一度假村入住及統一佳佳 BEING spa/BEING sport 補助與優惠。 |
| 加盟主信託福儲 | 加盟主做為儲蓄或退休金的準備工具之一，提供投資款獎勵金補助。 |
| 健檢補助 | 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 1.6 萬元健康檢查補助。 |

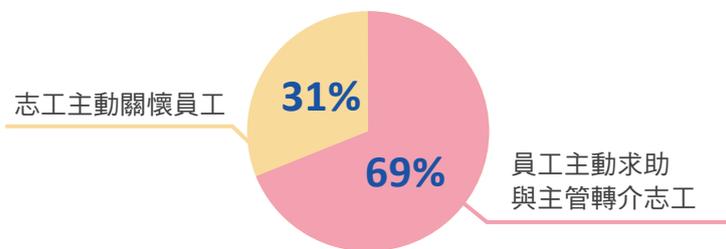
打造幸福企業

統一超商期許打造安心幸福企業，總部後勤員工是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，提供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

因應近年來備受關注的工作壓力及工時過長等職場健康議題，統一超商於 2010 年成立幸福合作社，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。成立至今已五年，共有 8 家關係企業加入，累計已培育出近 220 位的志工，其中更有 111 位完成授証，透過電話或面對面等方式，關懷超過 1,890 位同仁，克服包括：職場人際、工作調適、家庭和兩性關係…等問題，甚至進一步依同仁個案狀況，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。

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 1.83 倍¹。2015 年期間共執行 281 件 (其中門市 155 件) 關懷個案，總關懷時數 239 小時，截至 2015 年已累計共 1,610 小時關懷時數，同仁主動求助與轉介比率為 69%，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。



健康促進方案

「健康職場認證」推動

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，2015 年統一超商獲得衛生福利部國民健康署認證的「健康職場認證 健康啟動標章」，鼓勵公司推動無菸環境、職業傷病預防與職場健康促進工作之優異展現。



¹ 投資效益 = 2010 年 ~ 2015 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 2015 年總關懷時數 1,610) / 志工總訓練成本 (1,726,163 元)



關於統一超商



隨時與您相伴的好鄰居



減少環境衝擊的好鄰居



實現地方社區共存的好鄰居



創造友善工作環境的好鄰居

健康護照

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。從 2013 年僅後勤人員適用，到 2014 年範圍擴大至所有門市直營店。2014 年除持續前一年的醫師及護理師的駐點服務，更提供復健師服務並採購配置自動體外電擊去顫器(AED)。2015 年更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，擴大健康保護與落實健康照護、管理與促進，用心營造友善健康的職場環境。並舉辦第一屆「2015 快樂享瘦 健康啟動」減重活動，舉凡總部和門市夥伴共計 779 人齊力享「瘦」，平均每人減重 2.14 公斤。



2015 年我的健康護照：

宗旨

透過健康護照活動提倡員工自主健康管理，以期協助培養良好之健康生活習慣並改善身體質量指數(BMI)過高比率。

結果(註)

整體活動達成率達38.5%，活動期末累計公斤相較期初總計減少1,512.5 公斤，BMI 異常改善比率達12.4%。



註：數據為後勤同仁參與之成果

推倡健康飲食活動

根據 2014 年門市同仁健檢結果發現近 50% 門市同仁 BMI 過高，而去年門市同仁健康護照活動參與率低於 10%，為符合門市同仁之需求，發現近 90% 的門市同仁蔬果攝取不足，且多數同仁希望公司直接提供健康食物，因此於 2015 年 5 月至 6 月為期六週，每周三提供門市同仁健康水果 - 香蕉，總計共提供 38,964 根香蕉。同時亦針對此次活動進行滿意度調查，於 890 份調查問卷中發現，平均滿意度為 4.45 分，滿意(含)以上佔 813 人 (91.3%)。

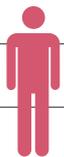




捐血活動

我們也舉辦全台捐血活動，因根據 2014 年門市同仁健康檢查結果發現，約有 35% 同仁膽固醇過高，適度且定期的捐血可改善同仁血脂過高問題，並促進其血球新生，此外，透過捐血活動也可響應公益。總計募得 318 袋、近 79,500C.C 血量。

活動成果一覽

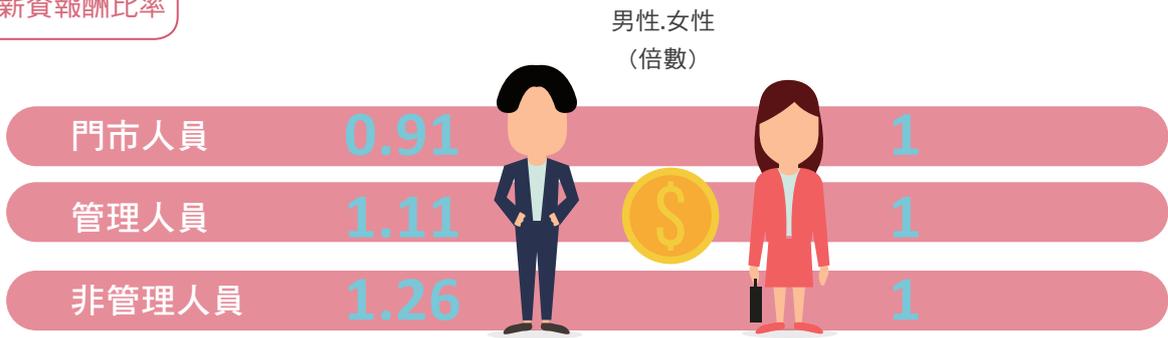
| 活動期間 | 2015/6/16-2015/7/26 | | |
|---|---|-----------------|-----|
|  活動成果 |  | 捐血車 (員工人數) | 180 |
| | | 外部人士 (人數) | 57 |
| | | 自行至捐血站 (員工人數) | 52 |
| |  | 捐血車 (袋數) | 245 |
| | | 自行至捐血站 (袋數) | 73 |

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，確定薪資基本起薪皆優於國家標準起薪 (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 1.91 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，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。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。2015 年男女薪資報酬比率無明顯差異，各僱用類型員工皆小於 1.3 倍以內。在薪資調幅的部分，2015 年與 2014 年相比，有 72.7% 的員工調幅比例超過 2%。

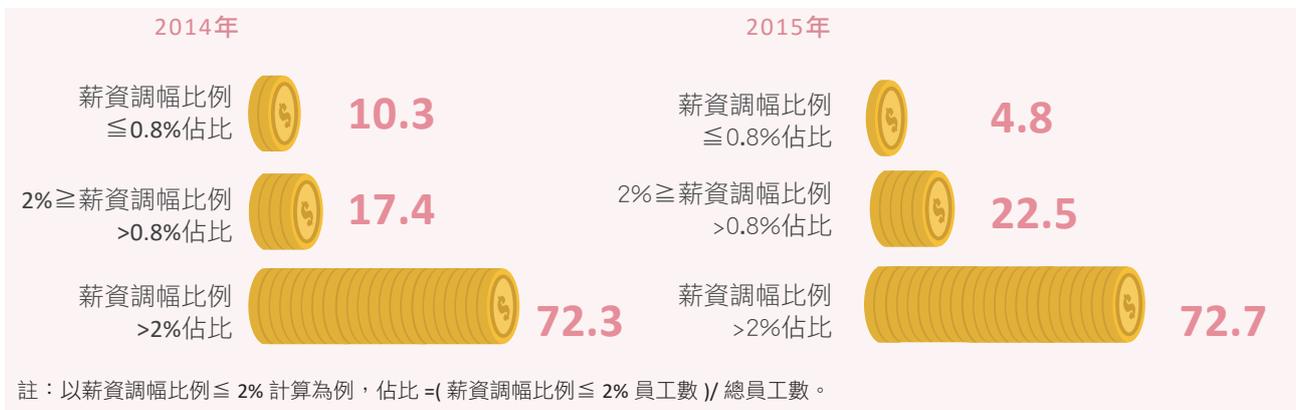
| 福利項目 | 說明 |
|---------|--|
| 獎金 | <ul style="list-style-type: none"> 考績調薪、年終獎金及各項變動性獎金。 |
| 福利補助 | <ul style="list-style-type: none"> 資深員工旅遊、員工健康檢查、員工福儲信託、社團補助、優惠購物活動、結婚喪葬補助、支薪陪產假、員工團體保險、員工旅遊及職工福利委員會各項優惠補助。 按法令規定提供育嬰留職停薪、家庭照顧假、產假、托育服務。 |
| 福利設施 | <ul style="list-style-type: none"> 圖書中心、女性員工宿舍、員工諮商晤談服務與幸福講座等多項福利。 |
| 退休制度 | <ul style="list-style-type: none"> 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 | <ul style="list-style-type: none"> 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 2015 年度基本薪資加上年終獎金。

正職員工薪資調幅比例



育嬰假後復職和留任的比例

| | 男性人數 | 女性人數 | 合計 |
|---------------------|---------|--------|---------|
| 2015 年有權申請育嬰留停之員工 | 185 | 305 | 490 |
| 2015 年實際申請育嬰留停之員工 | 1 | 67 | 68 |
| 2015 年預計育嬰留停復職 | 1 | 76 | 77 |
| 2015 年實際育嬰留停復職 | 1 | 54 | 55 |
| 2014 年實際育嬰留停復職 | 2 | 28 | 30 |
| 2014 年育嬰假復職後十二個月仍在職 | 3 | 27 | 30 |
| 復職率 (%) | 100.00% | 71.05% | 71.43% |
| 留存率 (%) | 100.00% | 96.43% | 100.00% |

註：1. 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

2. 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



5.2 促進勞資和諧

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，受訓範圍包含關係企業，截至 2015 年已連續 5 年舉辦「PCSC 勞動稽核員訓練」，且每年皆連結最新勞工法令、精心設定不同課程主題，協助轉投資事業更了解人力資源相關的最新法規和施行辦法。除了安排教室課程，為讓同仁真正把所學運用於工作中，更有後續的實作專案，如 2014 年著重在工作場所勞工安全技巧，課後特別設計稽核任務、並將學員分組至指定受檢公司，實際執行稽核任務；2015 年則是連結 TK 精神，提供各業務單位「勞動條件」和「職業安全」兩個自檢表，以利回到內部自我檢視公司的勞動條件、工作環境等現況，且提出改善方案和具體行動，期望藉此把知識真正落實於組織中。2015 年受訓公司共 28 家、合計 63 位夥伴，以建構友善與安全的工作環境為共同目標。培訓後亦請各關係企業執行內部檢核，評估未符法令事項及對應之改善措施與時程。

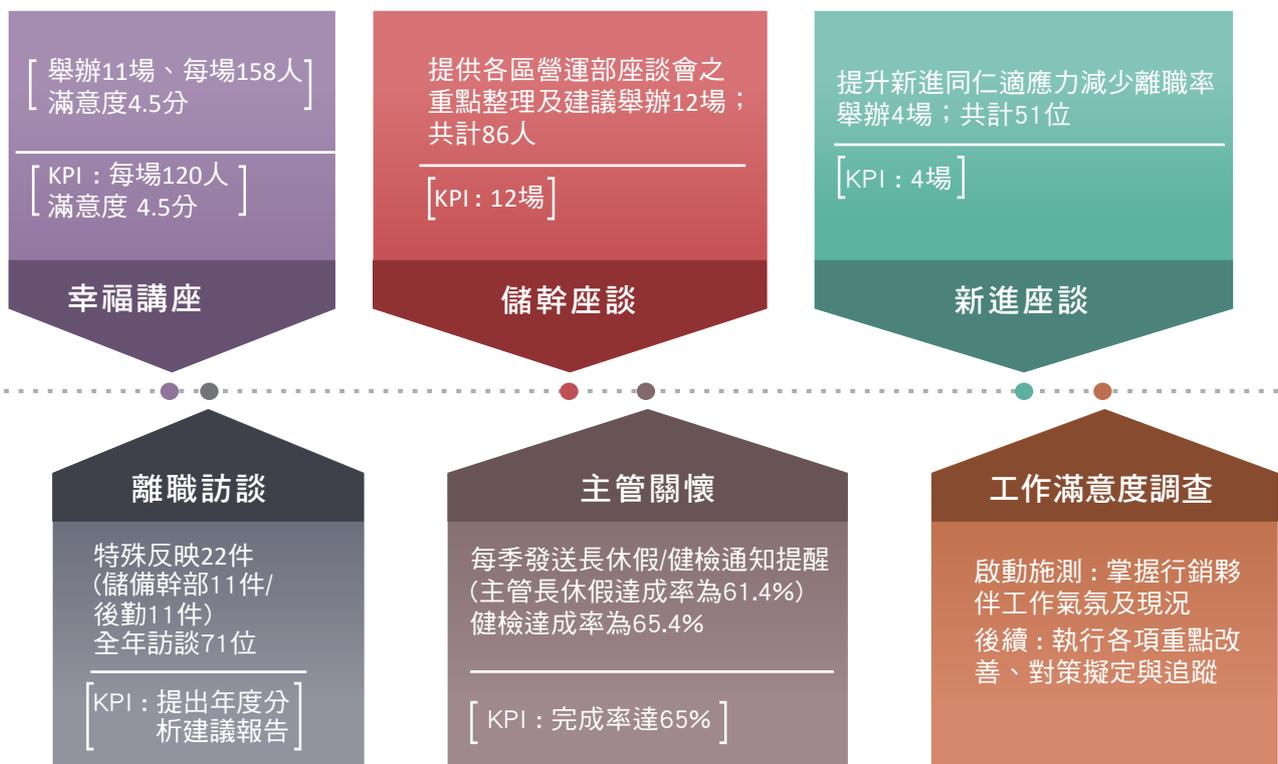
統一超商也針對所有加盟店之勞健保投保、工時、薪資、職安項目等重點項目進行稽核，若有不合法令規定之門市將會進一步輔導。2015 年共查核 4,334 店，有一項(含)以上與標準不符的門市共 860 店，主要缺失以「未核發加班費」、「未出示員工考勤資料」為最高異常項目，進一步檢視，未核發加班費門市有 9 成 9 屬未出示員工考勤資料及薪資清冊而無法檢視，故「未出示員工考勤資料」方為異常主因，其他工時、薪資類之檢查項目也有因未出示相關資料而認列異常的狀況，顯示資料之齊備仍有很大改善空間。前述狀況已請各區營業單位進行法令輔導與改善，未來亦會持續推動並逐年比較單店改善狀況，同時揭露同項目連續異常之門市，促進全面合法經營。

♥ 勞資溝通無障礙

為保障員工權益、提供免遭性別歧視、性騷擾的工作環境，以及鼓勵員工與管理階層直接進行溝通，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」，依法不定期召開勞資會議，以確保溝通即時性及有效性。我們視員工為事業夥伴而非公司資產，公司未來願景與同仁的發展目標相結合是統一超商的使命。長年以來勞資關係和諧，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，2015 年與人權相關申訴案件計有 5 件，申訴案件多與工時、離職、及薪資相關問題有關，所有立案案件數皆已於當年度全部解決並結案。



🌿 落實各項多元關懷與追蹤方案



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

我們重視夥伴的身心靈平衡與健康，更重視工作安全與環境衛生，為保障全體員工能在安全、衛生無虞的環境下安心工作，遵循「勞工安全衛生法」成立安全衛生委員會與勞安室。2015 年勞安委員會共 14 人，其中勞工代表 5 位，佔比為 36%。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，2015 年的「行業別職業災害」共發生 21 件，職業災害千人率為 2.5，因職災而死亡之人數為零。

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 |
|  76件 |  7件 |  3件 |  2件 |  3件 |  6件 |

2015 年失能傷害統計 (不含交通安全事故數據)

職業災害千人率 **2.5**

失能傷害頻率(FR) **1.29**

失能傷害嚴重率(SR) **33.34**

(註) 計算公式說明:

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

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

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



缺勤率 (AR)

缺勤日數 **10,841**

總工作日數 **2,137,920**

缺勤率 **0.51%**

(註)

1) 缺勤率(AR)= 總缺勤日數/總工作日數 x 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。



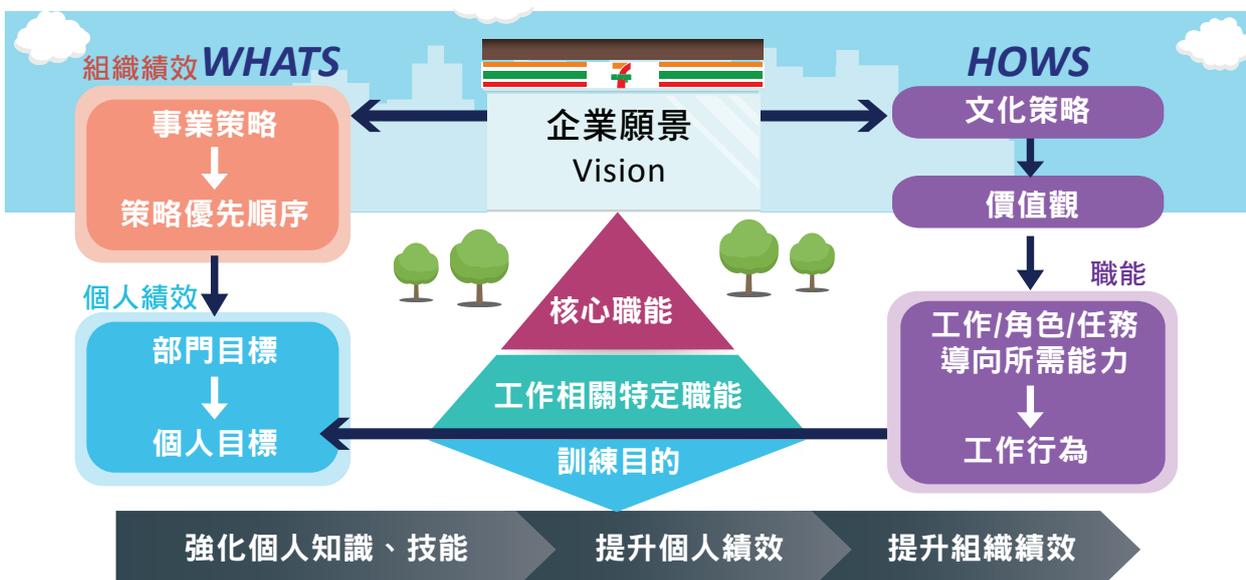
勞安衛實施情形

| | | |
|---|---------------|---|
| 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 | • 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。2015 年執行工作場所無預警現場稽核共 48 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。 |
| 7 | 職業安全衛生手冊 | • 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。 |

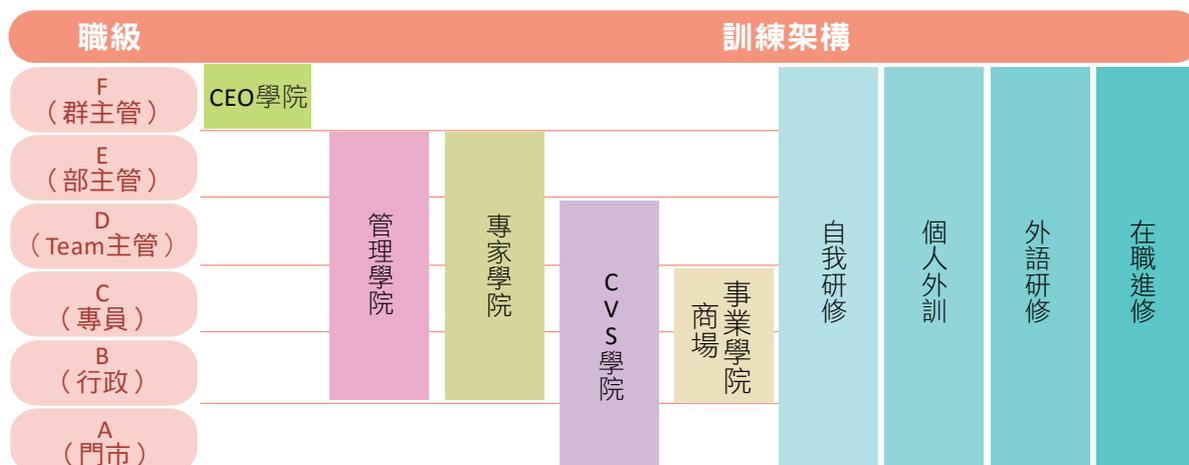
5.4 升遷與獎勵

♥ 員工教育訓練與職涯發展

教育訓練是組織成長的主要動力，不僅是新進人員，全體夥伴都必須不斷進修與成長。統一超商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」，塑造出優良的學習型組織。



統一超商 7-ELEVEN 大學訓練架構圖



我們努力打造「公平友善」的工作職場，不因男女而有訓練發展差異，提供員工公開公平的升遷機會

1. 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「個人發展計劃書」，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。



關於統一超商



隨時與您相伴的好鄰居



減少環境衝擊的好鄰居



實現地方社區共存的好鄰居



創造友善工作環境的好鄰居

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 方式加強宣導。針對後勤新進人員，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。

建構學習型組織

為提供同仁多元學習管道，擴展同仁學習領域，強化競爭力積極塑造統一超商成為一個學習型組織，導入「天下創新學院」推動行動數位學習：運用外部知識平台，提供多元與自主學習管道，讓同仁可運用多元行動裝置 (例如手機、平板)，獲取平台的知識與觀念，提升產業知識與國際化、全球化視野。也可在不同時間、空間利用縫隙時間進行，提升學習的效率性。

舉辦「大師 OPEN 講」

除多元領域的自我學習，再搭配經驗分享，才能真正達學習之效。因此自 2015 年開始，推廣「週四學習日」舉辦『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。2015 度共計 25 位部主管開講，參與課程的人數超過 1700 人以上，學員平均滿意度達 4.6 以上。學員對於由部主管擔任講師，都表示非常贊同且好評不斷。



完整教育訓練體系規劃一覽

2015 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 | 770 | 93 | 8 |
| 中階管理階層 | 2,134 | 356 | 6 |
| 專業人員 | 150,790 | 27,107 | 6 |
| 技術人員 (門市人員) | 244,023 | 40,797 | 6 |
| 合計 | 397,717 | 68,353 | 6 |

3. 進修與職涯發展

在統一超商，同仁可以透過多元化的進修管道，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。

A. 多管道的職涯發展機會

對同仁的訓練與發展不遺餘力，全力支持同仁充實新知與提昇技能。透過訓練課程、線上資源與導師制度強化個人發展的計畫，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。

B. 工作輪調

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。

C. 海外派任

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。

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



關於統一超商



隨時與您相伴的好鄰居



減少環境衝擊的好鄰居



實現地方社區共存的好鄰居



創造友善工作環境的好鄰居

另外，為了讓後勤單位主管能同理門市，並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；2015年，我們首度執行 ISE (In store Experience) 專案，透過客製化的體驗內容 (例：喊話術、理進貨、換原料、煮咖啡、速結帳等)，讓平常在總部後勤單位的主管們體驗門市的業務，同理、體恤門市同仁們為滿足顧客需求，服務顧客的辛苦歷程，並藉此瞭解後勤整體規劃，如何影響門市運作 (門市作業必須依循公司規範、後勤制訂的 SOP)。希望透過這樣的體驗，找出讓門市更有效率營運的模式。2015年共執行 28 梯次的 ISE 專案，以營運及行銷 team 優先進行，累計參與人數共 52 人 (1 位協理、15 位部長及 36 位經理)。另，為提升體驗品質，我們培育 12 位具設計體驗課程與引導提問能力的引導師，提供專業的體驗服務。

後勤主管 ISE 後的影響力 (案例分享):

| 優化項目 | 說明 |
|-----------|---|
| 出版品退貨作業簡化 | 新退貨商品排序在前 幫助門市掌握最新的出版品退貨資訊，不必往下頁面就可看到。 |
| 新品資源支援平台 | 透過公開平台，幫助有心進行試吃活動的門市取得資源 |
| 門市訂貨省力化 | 新增補貼資訊，幫助門市訂貨當下即可知道該單品有無促銷活動、補貼等資訊。 |
| 冰箱作業安全 | 補貨燈 / 225cm 走道列入標準店配備，讓門市不再於狹窄的通道摸黑補貨。 |

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。

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，透過輪調與任務指派，結合課程，預先培養擔任部主管能力，提升人才準備規劃。2013 年啟動第一波的 Elite 計畫，共計 46 人完成 9 個月的培育；截至 2015 年 1 月為止，46 名優秀人才當中共 11 名晉升部經理、1 名晉升副部經理，並於 2015 年間採多元化發展的方式進行培育發展。

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 |

❤️ 培育意願調查

人力資源部每年四月啟動當年度培育意願調查，範圍涵蓋關係企業部經理與統一超商一般專員、TEAM 經理，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。2015 年總調查人數計 1,693 人，其中關係企業部經理具輪調意願佔 75%，統一超商 TEAM 經理具輪調意願佔 60%。

❤️ 自我推薦

為建立多元的舉才途徑，公告 TEAM 經理職位條件與職缺資訊，讓同仁可自我推薦，使同仁有更明確的職涯發展路徑。2015 年人才評議總計 17 場，共有 59 人自我推薦，其中晉升 8 人。

❤️ 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。此外，每年透過眾多形式遴選菁英夥伴並予以表揚，前線包括：傑出店長、菁英 100 加盟主、菁英物流士、最佳值班經理、優良暨傑出區顧問；後勤、營業同仁則有傑出夥伴表揚活動，讓優秀同仁都有被看見和獎勵機會。其中「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；2015 年遴選出具備「建立顧客忠誠度」、「顧客導向」之職能典範行為代表共 24 位傑出夥伴，並頒發獎座乙個、獎金 3 萬元、榮譽假 2 日，於 2016 年 6 月 3 日舉行公開表揚儀式。



藉由優良員工選拔，強化以人為本的企業文化，透過公開表揚，將傑出夥伴的優良事蹟製成影片，除了讓得獎者備感驕傲，也希望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，帶動組織正向循環！

另由台灣連鎖暨加盟協會 (TCFA) 所主辦的「2015 年全國商店優良店長表揚暨傑出店長選拔」，統一超商與關係企業包括統一超商、康是美、酷聖石冰淇淋、統一精工等共派出 30 位優良店長夥伴角逐榮耀。最後共選拔出 9 名獲得最高榮譽「全國傑出服務店長」肯定；未來這些菁英們也將成為種子教師，擔任明年傑店培訓的課程講師，傳承專業、良質的服務精神。此獎項更素有連鎖業店長奧斯卡之稱，是每年連鎖業重點競逐獎項。