

## 5

## 創造友善工作環境 的好鄰居



2014年晉用280位身心障礙員工，  
為法定名額**3.57**倍



2014年72.2%員工薪資調幅比例超過**2%**



截至2014年培育**55**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，才能提供優異的服務創造滿意的消費者」，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、後勤總部夥伴與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、完善的福利制度等，讓每位與統一超商共同打拚的夥伴，都能以身為這幸福大家庭中的一員感到驕傲。

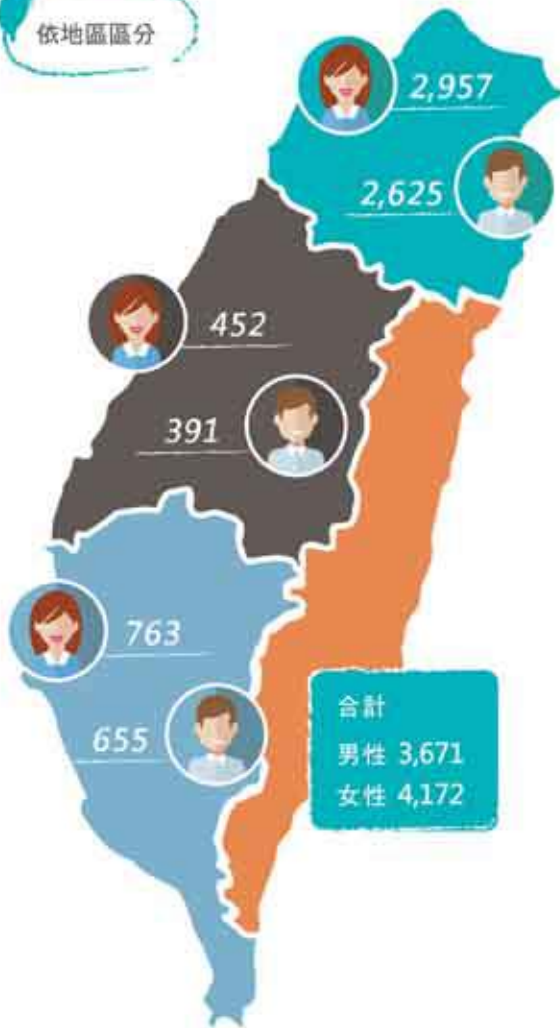
#### ■ 我們的夥伴

統一超商全台共分為七區，各區設有營運總部，以隨時回應各區門市及消費者需求，至2014年12月31日為止，我們員工人數合計為7,843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，讓二度就業民眾和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2014/12/31)

## 依地區區分



## 依雇用類型區分

雇用類型	男性	女性
門市人員	2,558	3,239
管理人員	684	193
非管理人員	429	740

## 依雇用合約區分

雇用合約	男性	女性
正職員工	1,831	1,968
約聘員工	1,840	2,204

## 員工年齡分布

(統計至2014/12/31)

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	1,672	1,733	862	1,448	24	58	5,797
管理人員	50	40	565	148	69	5	877
非管理人員	57	143	340	586	32	11	1,169
總員工人數	1,779	1,916	1,767	2,182	125	74	7,843

## 2014年正職新進員工的總數及比例

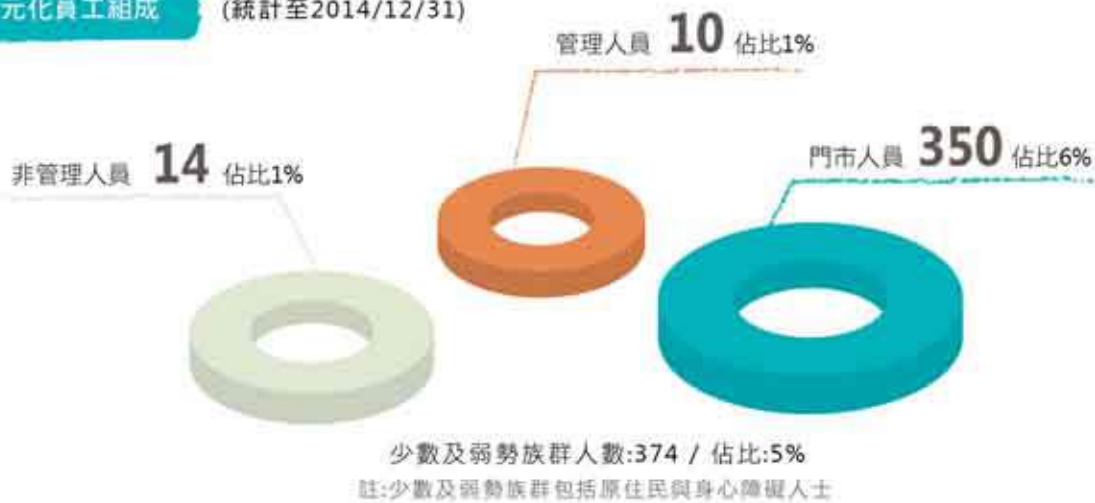
	北部地區(北一、北二、北三、桃竹)	中部地區(彰中、豐清)	南部地區(嘉南、高屏、宜花)	總計
 <30 歲	104	10	12	126
30-50 歲	33	3	5	41
>50 歲	1	0	0	1
新進比率 (年度新進人數/2014年12月31日在職人數)				4.03%
 <30 歲	101	21	27	149
30-50 歲	34	8	10	52
>50 歲	0	0	0	0
新進比率 (年度新進人數/2014年12月31日在職人數)				5.48%

## 2014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	59	5	6	70
30-50 歲	89	11	17	117
>50 歲	2	0	0	2
離職比率 (年度離職人數/2014年12月31日在職人數)				4.53%
 <30 歲	40	8	14	62
30-50 歲	77	12	19	108
>50 歲	10	0	1	11
離職比率 (年度離職人數/2014年12月31日在職人數)				4.93%

### 多元化員工組成

(統計至2014/12/31)



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。2014年總公司與直營門市一共僱用280位弱勢員工，佔總員工人數3.57%，為法定名額近3.57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94位原住民員工，佔總員工人數1.20%，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。2014年的加盟主人數為3,420人，全台87.80%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。

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，歷年來我們都針對加盟門市進行滿意度調查，唯去年因碰上重大緊急食安事件，故原計畫執行之滿意度調查因故暫停。但我們仍持續表達對加盟主的關心，2014年共拜訪113家門市，定期拜訪加盟主共942次。

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，7-ELEVEN 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，公司每年撥出三百萬預算給予加盟主渡假補助，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 萬 6 千元健康檢查，另外除了眷屬團險外，也再新增加盟主配偶可加入公司信託福儲補助金等，都是期望透過全方位的作法，讓加盟主永續經營、加強正面能量循環，因此加盟創業詢問度也不斷攀升，2014 年共舉辦超過 200 多場加盟說明會，吸引近 6,000 人參與。

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，2014 年共有 59 位服務年滿 20 年、169 位滿 10 年的加盟夥伴獲獎勵；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。透過的加盟經營聯誼會，統一超商期望能藉此凝聚總部和門市共識，提升加盟事業競爭力。



### 統一超商榮民眷加盟專案 獲退輔會表揚

統一超商持續拓展爭取好人才觸角，看好退役國軍經軍中長期培養、累積多年嚴謹的工作態度和管理經驗，一直以來我們積極參與軍方舉辦的各類徵才活動，最典型的案例即為自 2005 年 5 月起和退輔會正式合作「榮民、眷加盟優惠專案」，提供只要擁有榮民證的退除役官兵及其眷屬，可透過 7-ELEVEN 完備的加盟制度，再創事業的第二春，而公司目前許多優秀的加盟主便是來自於此專案至今協助超過 300 名榮民、眷成功創業。

### ▪ 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

近年工作壓力及工時過長等職場健康議題備受社會關注，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詢轉介，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。2014 年幸福合作社全台包括 6 家關係企業在內合計 136 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 1.82 倍<sup>1</sup>。2014 年期間共執行 222 件（其中門市 103 件）關懷個案，總關懷時數 178.6 小時，截至 2014 年已累計共 1,371 小時關懷時數，同仁主動求助與轉介比率為 64%，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。

志工關懷運作情形



## 7-ELEVEN 及 6 家關係企業志工人數：

企業名稱	志工人數
7-ELEVEN	54
STARBUCKS	39
COSMED 康尼樂	23
捷盛運輸	11
COLD STONE 酷迪冰淇淋	3
康寧醫院	1
康寧醫院附屬公司	8



<sup>1</sup> 投資效益 = 2010 年 ~ 2014 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) 透過外部張老師個案執行費用一小時為 1,960 元計算 \* (累計至 2014 年總關懷時數 1,371) / 志工總訓練成本 (1,475,097 元)

## 健康促進方案 - 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，時時為健康把關，以共創健康、和諧及安全的工作環境。2014 年持續健康護照之管理計畫，並將其範圍擴大，從 2013 年僅後勤人員適用，到 2014 年所有門市直營店也一併適用。2014 年除持續去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 年規劃增加醫師駐診服務次數增加至每月 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。

### 關於我的健康護照

**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、膽固醇及三酸甘油脂，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。

**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。

#### 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。



#### 成果：

參與同仁 2014 年 11 月底 BMI 異常率為 36.6%，較 2014 年測量時下降 11.7%；若與 2013 年相比，則為下降 9.4%。





## 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健康基金會合作，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。千禧之愛健康基金會發現，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，基金會以舉辦系列講座，並與集團企業合作，藉此機會將正確觀念傳遞給員工。

## 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）與勞保基本工資比為 1.68 倍；碩士則為 1.9 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。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。2014 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，2014 年與 2013 年相比，有 72.3% 的員工調幅比例超過 2%。

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 按法令規定提供育嬰留職停薪、家庭照顧假、產假、托育服務。</li> </ul>
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 2014 年度基本薪資加上年終獎金。

## 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。

## 育嬰假後復職和留任的比例

	人數	人數	合計
2014年有權申請育嬰留停之員工	214	324	538
2014年實際申請育嬰留停之員工	2	61	63
2014年預計育嬰留停復職	4	60	64
2014年實際育嬰留停復職	2	28	30
2013年實際育嬰留停復職	2	27	29
2013年育嬰假復職後十二個月仍在職	2	18	20
復職率 (%)	50.00%	46.67%	46.88%
留存率 (%)	100.00%	66.67%	68.97%

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

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「勞健保險」、「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。2014 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 173 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。為善盡供應商管理，已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 年起開始擴大培訓範圍至關係企業；2014 年共 26 家、合計 55 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，並針對所發現不符合事項提供建議方案。

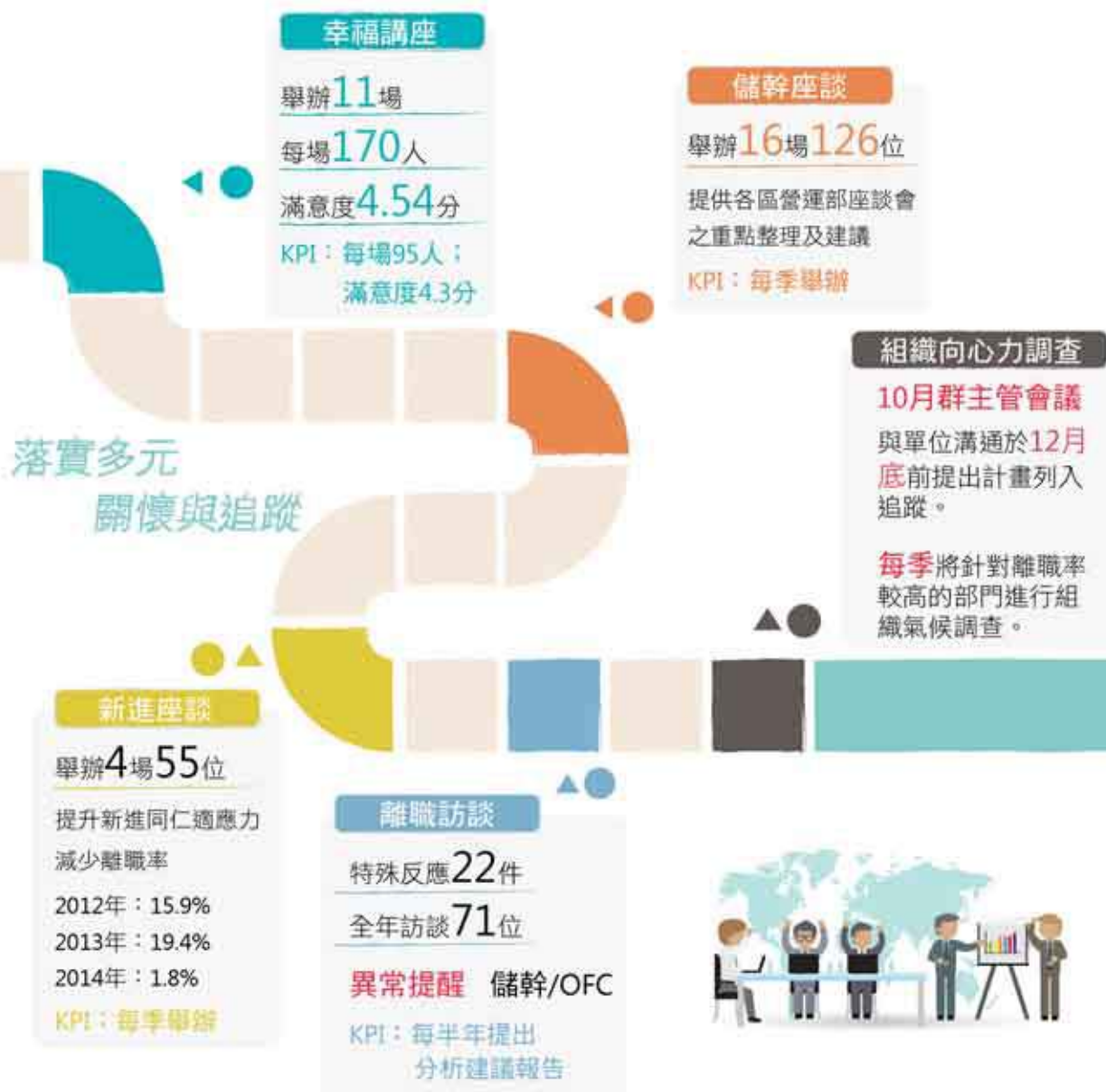


統一超商勞動權益政策、九項核心推動事項

此外，每月我們的關係企業 - 首阜企管皆會針對門市進行職員勞健保查核，確保門市皆有依法為員工加保，並避免門市有童工的狀況發生。2014 年未發現門市端有嚴重使用童工的現象。2015 年人資部也將啟動全面的勞動安全檢查，確保門市端的勞動條件符合政府的法令規範。

## ■ 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，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」，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，2014年與人權相關申訴案件計有12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。

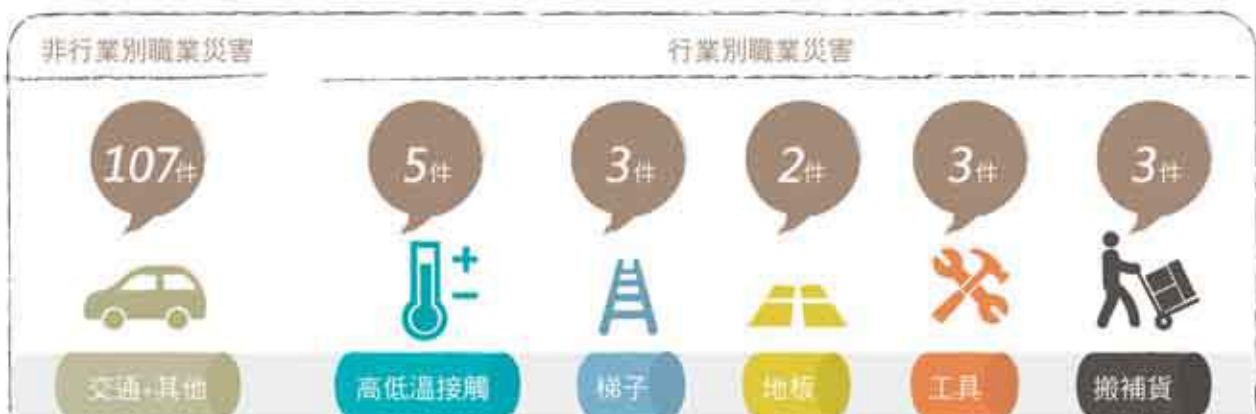


此外，有關工作變動最短通知時間，統一超商符合我國勞基法相關通知程序，提供同仁緩衝時間，如繼續工作三個月以上一年未滿者，於十日前預告之；繼續工作一年以上三年未滿者，於二十日前預告之；而繼續工作三年以上者，於三十日前預告之。

## 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，2014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，2014年的「行業別職業災害」共發生16件，職業災害千人率為1.91，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，以期望降低職災發生率，朝向「零職災工作環境」邁進。

### ■ 2014年職業災害統計



### 2014年失能傷害統計(不含交通安全事故數據)

(註) 計算公式說明：

職業災害千人率 **1.91**

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

失能傷害頻率 (FR) **0.96**

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

失能傷害嚴重率 (SR) **11.32**

$$3) \text{ 失能傷害嚴重率 (SR)} = \frac{\text{總損失日數}}{\text{所有人之總工作時數}} \times 10^4 \text{ (以百萬工時計)}$$



### 2014年缺勤率 (AR)

缺勤日數 **12,666** (註)

總工作日數 **1,998,848**

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

缺勤率 **0.63%**

2) 總缺勤日數包含生理假、長病假、病假、傷病假及公傷假等。

## 勞工安全衛生實施情形

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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 檢視是否有不安全的設施並加以改善。2014 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。</li> <li>■ 檢測室內空氣品質、水質、照明度及定期清潔消毒。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ 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。</li> <li>■ 推動週三家庭日，提醒同仁重視工作與家庭平衡。</li> </ul>

## 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於此發展個人職涯計畫，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、有計劃、有紀律地學習與成長，循序漸進充實各項專業知識及技能。

#### 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。



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。2014年我們再度榮幸獲得國家訓練品質系統 TTQS (Taiwan Training Quality System) 銀牌獎。我們也充分運用數位學習平台，提供多元且優質的 E-learning 數位學習課程，讓員工不受空間、時間的限制，隨時隨地都能自在的學習新知。



**SUNICT PCSC e-Learning Center**

個人功能 學習智庫 課程管理 訓練發展 管理工具 管理學院 流通商學院 CVS學院 網站管理

**無限學習 隨時 OPEN!**

**PCSC e-Learning Center × 天下創新學院電子報**

本週創新學院最新上線課程 統一超商 人力資源部

2014 年員工教育訓練平均時數

期間：[2014/1/1~2014/12/31]

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 (EF 薪層)	292	68	4
中階管理階層 (D 薪層)	2079	355	6
專業人員 (BC 薪層)	158,447	29,837	5
技術人員 (門市人員)	309,745	48,878	6
合計	470,563	79,138	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。

#### 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。

#### 工作輪調

統一超商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。

#### 海外派任

在拓展國際化的同時，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，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



### • 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。





### 各項工作項目及進行方式說明：

項目	進行方式
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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>● 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。</li> <li>● 共通知識課程：由部主管授課 <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 財務報表</li> <li>2. 人力資源管理</li> <li>3. 組織變革</li> </ol> </li> </ul>
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

### • 儲備人庫培育 Elite 計劃

在 2013 年我們啟動第一波的 ELITE I 計劃，共計 46 人完成 9 個月培育，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。2014 年遴選出之 ELITE II 之儲備部主管，透過 12 個月的培育計劃，以個人發展計劃 (IDP) 為工具，培養待發展之部主管能力。

### 計畫內容說明：

階段	內容	目的
評鑑	職務輪調安排	透過職能評鑑找出待發展能力
個人發展計劃 (IDP)	IDP for 教練	發展教練部屬培育之能力
	IDP for Talent	教導 Talent 完成個人發展計劃
	講座：發揮教練影響力	持續激發教練啟發他人的動力
能力發展	策略執行力	發展 Talent 承接策略展開為計劃之能力
知識提升	財務、人力資源等知識課程	提升 Talent 擔任部主管所需具備之相關管理知識
回饋	教練一對一諮詢回饋	透過 Coach 與 Talent 定期 1 on 1，教練持續關心並指導 Talent 能力發展
	成果發表會	檢視 Talent 發展成果

## ■ 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；2014 年共有 25 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，透過公開表揚的方式，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，有效帶動組織正向循環！



## 傑出優良店長培訓計畫

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。



另由台灣連鎖暨加盟協會 (TCFA) 所主辦的「2014 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康是美、統一星巴克、COLD STONE、統一精工等派出 34 位優良店長夥伴角逐榮耀。最後共選拔出 12 名獲得最高榮譽「全國傑出服務店長」肯定；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。

## 最佳值班經理

為加速推動值班經理風潮，並鼓勵門市優良職員，讓值班經理制度落實於門市平日的服務行為中，讓好的服務行為遍地開花，持續精耕有溫度的服務，我們將於 2015 年開始最佳值班經理區課選拔，獲獎之最佳值班經理每人獎金 3000 元及獎牌一面，並於全國大集合經革會由營運群主管公開進行頒獎儀式，提升值班經理榮譽感。