

統一超商 2016

企業社會責任報告書

CSR



關於本報告書

本報告書為統一超商所發行之第八本企業社會責任 (Corporate Social Responsibility, CSR) 報告書，係參照全球永續性報告書協會 (Global Report Initiative, GRI) 第 4.0 綱領 (GRI G4.0) 核心選項 (Core) 編制而成。本年度報告書以「永續發展目標」為主軸，呈現統一超商在 CSR 方面的觀點與具體作法，說明 2016 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議題，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 2016 年 (自 1 月 1 日至 12 月 31 日止) 年度企業社會責任之相關績效，部分資訊溯及 2016 年度以前。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；另也涵蓋統昶行銷、大智通文化行銷、捷盟行銷及捷盛運輸等 4 家物流型關係企業之綠色物流與節能減碳相關活動資訊，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)，確信報告附於本報告書附錄。

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：2017 年 8 月發行

上一發行版本：2016 年 9 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

經營者的話	02
重大議題與利害關係人溝通	05

1	統一超商的永續企業	
1.1	公司規模與背景	10
1.2	公司治理	17
1.3	營運策略與管理	20
2	統一超商的優質商品與服務	
2.1	供應商合作與管理	25
2.1.1	供應商合作	25
2.1.2	供應商管理	27
2.1.3	供應商大會	30
2.2	商品安全管理	30
2.2.1	商品安全委員會	30
2.2.2	商品安全訊息	31
2.2.3	溯源管理	31
2.2.4	品檢實驗室	32
2.2.5	內部舉報制度	33
2.3	商品及服務品質控管	33
2.3.1	初次物流	33
2.3.2	門市查核	34
2.4	消費者權益	34
2.4.1	商品標示	34
2.4.2	申訴機制	35
2.4.3	個資保護	35
2.5	法規遵循	35
3	統一超商支持永續環境	
3.1	節能減碳綠色生活	37
3.2	鄰近便利綠色回收	44
3.3	綠色會計與綠色採購	45
3.4	法規遵循	47
4	統一超商的幸福社區	
4.1	多元化的社區互動	49
4.2	多元化的捐助平台	59
4.3	多元化的統一超商商場活動	65
5	統一超商的友善職場	
5.1	多元人文制度	67
5.2	友善和諧職場環境	72
5.3	豐富完善職涯規劃	76
附錄	1 其他指標揭露	84
	2 GRI4.0 指標對照表	87
	3 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(以下簡稱「作業辦法」)加強揭露事項與確信項目彙總表	95
	4 會計師有限確信報告	99

經營者的話



統一超商董事長



統一超商總經理

2015年9月25日，各國領袖齊聚聯合國紐約總部舉行「聯合國發展高峰會」，共同討論全球永續發展的議題，會中各國領袖皆認同全球要永續發展，勢必要解決共通性問題。會後則發佈了「翻轉我們的世界：2030年永續發展方針」，提出了所有國家都面臨的問題，規畫出17項永續發展目標及169項追蹤指標，作為未來15年成員國跨國合作的指導原則。

統一超商推動企業永續多年，經營方針兼顧「經濟成長」、「社會進步」與「環境保護」三大面向，2016年也以人、店、商品、系統、物流、制度、文化等七大元素做為出發點，落實「穩定的加盟秩序」、「安心美味便利的鮮食專賣店」、「持續升級的CITY CAFE品牌」、「差異化的門市設計與商品組合」、「全方位的數位服務平台」、「穩健經營及快速成長的轉投資事業」等執行策略，持續透過公司治理、產品服務、環境保護與社區員工照顧，建構幸福企業，推動共好社會及永續地球。

公司治理與經濟

統一超商營運持續成長，建構完善的加盟機制，全台門市家數超過5,100家，提供超過3萬個工作機會，支持SDGs“就業與經濟成長”目標。

統一超商以誠信為基礎制定政策、企業文化開放多元，風險控管機制嚴格，經營理念落實廉潔、透明負責任，這些為統一超商在2016年帶來外界諸多肯定，包括持續榮獲「第三屆公司治理評鑑」評鑑成績前5%、入選台灣公司治理指數100成分股、天下CSR企業公民獎、遠見企業社會責任公益推動首獎等。國內評比表現亮眼，國際上亦受到肯定，包括入選FTSE4Good Emerging Index成分股、MSCI全球永續指數成分股、「Brand Asia 亞洲影響力品牌」零售通路類榜首，更被富比士雜誌評選為全球企業2000強第1832名。



2016 年對統一超商是非常重要的年，個體營收達 140,147,135 仟元，營業毛利達 48,083,751 仟元，所得稅費用為 1,276,011 仟元，稅後淨利達 9,836,690 仟元，每股盈餘為 9.46 元。統一超商營運表現持續提升，證明企業積極投入企業社會責任，與兼顧營運成長並非衝突，反而相輔相成。統一超商也將秉持這個信念，持續善盡企業社會責任。

產品服務

統一超商依消費者需求提供多元創新服務，支持 SDGs” 產業創新與基礎建設” 目標；嚴格控管上架產品品質，強化供應鏈端之源頭管理，持續推動綠色採購，支持 SDGs” 責任消費與生產” 目標。

統一超商不斷朝向國際化、多角化、多元化的經營模式邁進。近 40 年的零售通路經驗，建構強大的物流、情報、後勤等支援體系，提供消費者更便利的生活服務。為了創造優質生活體驗，統一超商不斷創新，引進豐富商品、先進服務與多元行銷活動，屢屢改寫便利商店的定義，帶給消費者全新的感受。更善盡企業公民的責任，以永續經營的策略，營造企業與環境的友善關係。

為確保消費者食的安全，統一超商持續加強食品安全管理，透過分級評鑑，管理自有商品的鮮食類食品代工廠，非自有商品則採用商安訊息追蹤及原物料檢驗的方式達到管控的目的。2016 年食品安全整體投入金額達新台幣 113,389 仟元。

環境永續

統一超商從總部及門市端，積極推動節能專案，為巴黎協定 2°C 目標貢獻一己之力，支持 SDGs” 氣候行動” 目標。

2015 年 12 月在巴黎舉行的「聯合國氣候變化綱要公約第 21 屆締約大會」(COP21)，確定「京都議定書」到期後全球溫室氣體減量的目標及方向。台灣雖非聯合國締約國，卻同屬地球公民的一份子，主動提出 2030 年溫室氣體排放較 2005 年下降 20%；2050 年較 2005 年下降 50% 的積極目標。

統一超商全台有超過 5,100 家門市，身為台灣零售業龍頭，為維持門市商品高品質及提供舒適消費環境，每年排放將近 60 萬噸溫室氣體。為降低溫室氣體排放，訂定新門市節能規範，要求新設門市採用高能源效率的設備系統；既有門市則針對老舊設備，逐步汰換成高效能設備，此外於總部大樓及特定門市導入 ISO50001 能源管理系統，同時改善軟硬體，達成最大的節能減碳成效。2016 年門市及總部用電密集度較 2014 年下降 6.47%，遠超出原設定下降 2% 的目標。

除積極推動節能減碳外，在綠色採購、資源回收，以及總部的「用電」、「用水」、「用紙」減量上，亦持續推動且有良好的成效。

社區員工

統一超商提供最便利的管道讓消費者取得健康安全的食品，支持 SDGs” 消除貧窮” 目標；舉辦社區環保活動、提倡健康生活、扶助弱勢與關懷偏鄉，給予員工良好的工作環境，優於同業的薪資福利，完善的教育訓練及升遷制度，支持 SDGs” 健康與福祉”、” 教育品質”、” 減少不平等”、” 就業與經濟成長” 目標。

「成為無可取代，傳遞幸福、給人安心的好鄰居」，是統一超商一直以來的使命。為了照顧民眾，協助社區發展，除了推動 7-ELEVEN 把愛找回來門市零錢捐，也結合「統一超商好鄰居文教基金會」、「千禧之愛健康基金會」，從事包括好鄰居同樂會、7-ELEVEN 千禧健康小站、偏鄉教育勵學計畫、好鄰居教室等系列活動，從推動社區環保、提倡健康生活、支持教育文化、扶助弱勢族群等面向創造幸福社區。

2016 年共舉辦 5,456 場好鄰居同樂會，吸引 151,075 人次參與。7-ELEVEN 千禧健康小站提供民眾自助式量血壓及量腰圍服務，呼籲民眾「實踐 3D 健康生活」(Do Control, Do Health Diet, Do Exercise)，遠離三高慢性病，共同打擊代謝症候群，目前設立門市 677 家，2016 年共 38,287 人次使用。其他如 Teach for Taiwan (TFT) 好鄰居合作計畫、好鄰居勵學計畫等活動，自推動以來逐年擴大範圍，受益人數逐年成長，整體績效有目共睹。

截至 2016 年底，統一超商員工人數合計為 8,099 人，若加入加盟主 3,422 人及其雇用之時薪人員，大家庭成員可達 3 萬多人。統一超商相信「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」，為了落實這個信念，統一超商集結門市、加盟主、後勤總部與關係企業夥伴之力，努力為每一位超商人建構健康職場及友善工作環境。

「健康管理計畫」自 2013 年開始推動，聘任專業護理師進駐公司，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。2016 年參加台北市績優健康職場競賽獲得第三名，為得獎企業中唯一的零售業者；2016 年亦獲得我國衛生福利部安心場所認證及國民健康署全國績優健康職場樂群健康獎。

落實企業社會責任對統一超商來說不僅是經營理念的展現，也是企業永續與國家永續必要的能量。未來將繼續秉持此信念，持續推動具體措施，以創造自我與社會更美好的未來。

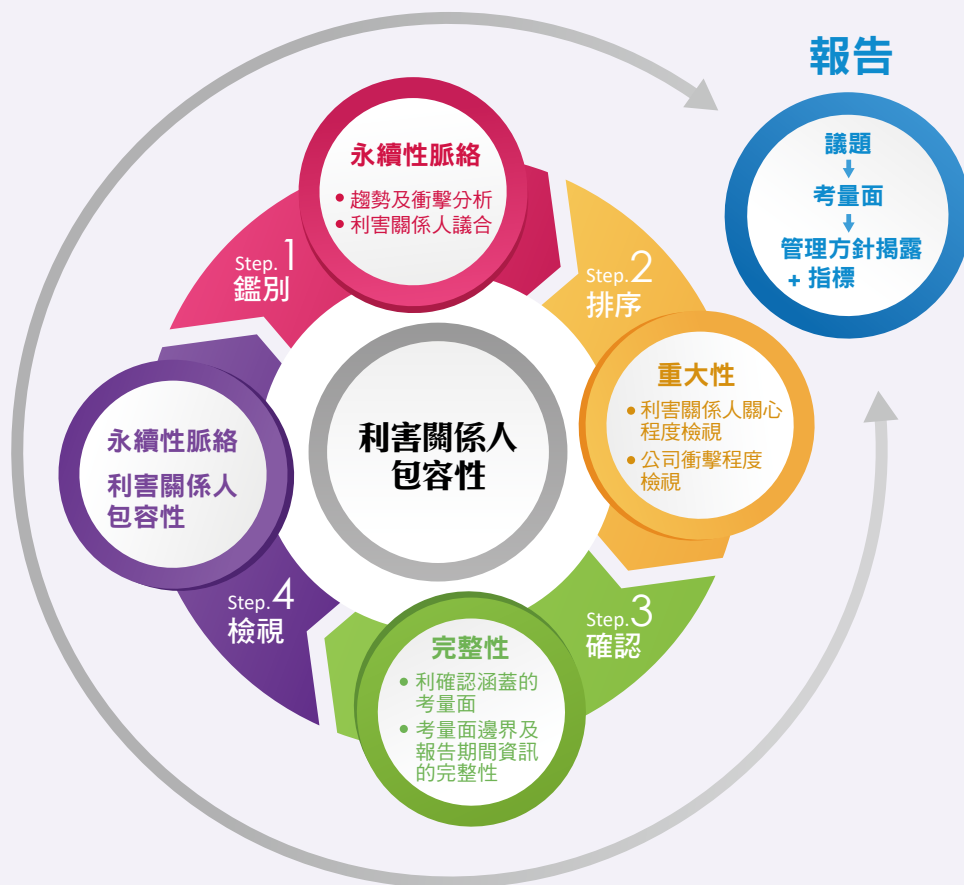
重大議題與利害關係人溝通



統一超商矢志成為最卓越的幸福企業，以提供生活上最便利的服務，為所有關係人創造最大共同利益為宗旨，並善盡良好社會公民之責任，促進社會安定與持續向上提升。聯合國永續發展高峰會於 2015 年通過了「改變我們的世界 -2030 年永續發展議程」，訂出 17 項永續發展目標 (sustainable development goals, SDGs)，也帶給企業思考未來永續發展的課題。我們以門市為幸福基地，希望能結合願景、治理、產品及服務，強化 CSR 績效資訊的溝通、回應國內外資本市場，也發揮影響力帶動供應商、引領消費者，讓每一個人的幸福就在身旁。

重大性評估流程

統一超商透過各類管道與利害關係人溝通，並將其關心的議題彙整，依循永續性的脈絡、重大性、完整性及利害關係人包容性，評估主要利害關係人以及重大考量面，其重大性評估流程包括如下：



Step.1 鑑別

由CSR委員會成員以GRI G4考量面為基礎，同時考量產業特性、國際趨勢與同業發展情況，篩選出統一超商25項關鍵CSR議題。

Step.2 排序

2016年辨識出重大性議題共有10項，分別為食品安全與健康、服務品質、法規遵循、客戶權益、誠信經營、風險管理、職場健康與安全、勞資和諧、綠色物流及節能減碳。

Step.3 確認

鑑別出重大議題後，進一步評估重大議題對於組織內外的衝擊，以鑑別出重大議題需涵蓋的考量面、邊界與報導期間，確保重要的CSR資訊已被完整揭露於報告書中。

Step.4 檢視

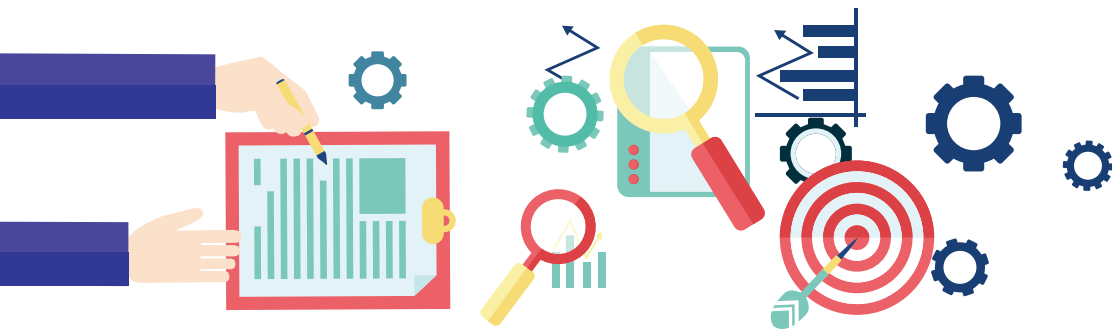
編製完成報告書後，CSR委員會各小組會再作最後的檢視與審閱，以確保CSR資訊與績效是否有不當或不實被表達；另外針對重大性議題鑑別結果與利害關係人的回饋，也會作為下一年度報告之重要參考依據。



重大議題範疇鑑別表

重大議題	對應 GRI G4 考量面	組織內		組織外			議題章節
		統一 超商	統一超商 物流關係 事業	客戶	社區	供應商	
食品安全 與健康	PR: 顧客的健康與安全 / 產品及服標示	★		★	★	★	2. 統一超商的優質商品與服務
服務品質	PR: 產品及服務標示	★		★	★	★	2. 統一超商的優質商品與服務
法規遵循	EN: 法規遵循 SO: 法規遵循 PR: 顧客的健康與安全 / 行銷溝通 / 產品及服務標示 / 法規遵循	★		★	★		2. 統一超商的優質商品與服務
客戶權益	PR: 顧客隱私	★		★			2. 統一超商的優質商品與服務
誠信經營	一般標準揭露	★		★		★	1. 統一超商的永續企業
風險管理	一般標準揭露	★					1. 統一超商的永續企業
職業健康 與安全	LA: 職業健康與安全	★					5. 統一超商的友善職場
勞資和諧	LA: 勞工實務問題申訴機制 / 不歧視 / 結社自由與集體協商 / 童工 / 強迫與強制勞動 / 評估 / 人權問題申訴機制	★					5. 統一超商的友善職場
綠色物流	EN: 交通運輸	★	★		★		3. 統一超商支持永續環境
節能減碳	EN: 能源	★	★		★		3. 統一超商支持永續環境

註：物流關係企業為統昶行銷、大智通文化、捷盟行銷、捷盛運輸

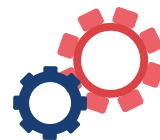


利害關係人溝通

統一超商之利害關係人包括投資人、供應商、顧客、員工、加盟主、公益團體、政府機關與社區鄰里等。我們對於利害關係人負有相當的責任，在統一超商官網已設置利害關係人專區 (<http://www.7-11.com.tw/communication.asp>)，亦設置實體信箱，透過各種方式及溝通管道，了解利害關係人的需求及對統一超商的期許。其他與利害關係溝通方式與管道如下所示。

統一超商與利害關係人溝通管道一覽表

利害關係人	關注議題	溝通管道
 <p>投資人</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 公司治理 ● 風險管理 ● 營運與財務狀況 ● 股利政策 	<ul style="list-style-type: none"> ● 年度股東大會 ● 定期公告財務報表 / 年報 ● 官網訊息揭露 ● 法人說明會 ● 證交所公開資訊觀測站 ● 透過電話及電子郵件回答投資人及分析師的提問
 <p>供應商</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 綠色採購 ● 綠色產品 ● 供應商管理 ● 當地採購 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期廠商聯誼會 ● 定期供應商大會 ● 輔導 / 稽核管理
 <p>顧客</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 產品健康與安全 ● 產品與服務創新 ● 服務品質 ● 客戶隱私 	<ul style="list-style-type: none"> ● 聯合服務中心服務窗口 ● 滿意度調查



利害關係人	關注議題	溝通管道
 <p>員工</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 職場健康與安全 ● 勞資和諧 ● 訓練發展與教育 ● 員工多元化與平等 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期勞資溝通會議 ● 職工福利委員會 ● 員工申訴 Email 信箱 ● 內部提案制度 ● 幸福合作社
 <p>加盟主</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 訓練發展與教育 ● 職場健康與安全 ● 產品與服務創新 ● 行銷溝通 	<ul style="list-style-type: none"> ● 專屬加盟官網 ● 區顧問每周造訪 ● 每月定期書面月刊 ● 加盟主座談會 ● 滿意度調查
 <p>公益團體</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 社區關懷 ● 公益與募款 	<ul style="list-style-type: none"> ● 每年 CSR 報告書 ● 響應社會公益活動 / 倡議 ● 統一超商好鄰居文教基金會 ● 每季把愛找回來公益募款活動 ● 募款提案 / 查核會議
 <p>政府機關</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 產品健康與安全 ● 法規符合性 ● 公共政策參與 	<ul style="list-style-type: none"> ● 定期法規查核 ● 配合相關制度推廣
 <p>社區鄰里</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● 節能減碳 ● 社區關懷 ● 法規符合性 	<ul style="list-style-type: none"> ● 好鄰居同樂會 ● 每年 CSR 報告書 ● 聯合服務中心服務窗口