

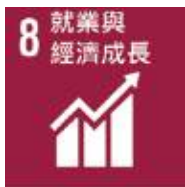
01



統一超商 - 幸福企業



SDGs	SDGs 內容	2017 呼應 SDGs 之績效
------	---------	------------------



就業與經濟成長

8.2 透過多元化、科技升級與創新提高經濟體的產能，包括將焦點集中在高附加價值與勞動力密集的產業。

8.3 促進以開發為導向的政策，支援生產活動、就業創造、企業管理、創意與創新。

持續透過多元、科技及創新服務，創造更多的經濟利潤。2017 年營收達 144,479,880 仟元，營業毛利達 50,639,297 仟元，所得稅費用為 5,483,957 仟元，稅後淨利達 31,017,094 仟元；每股盈餘為 29.83 元；每股股利為 25 元，每股較前一年增加 17 元；股東權益報酬率達 78.3%。提昇股東長期的投資價值是我們的責任，在穩健獲利成長下，以穩定的股利配發政策回饋給股東。



責任消費與生產

12.6 鼓勵企業採取可永續發展的工商作法，尤其是大規模與跨國公司，並將永續性資訊納入他們的報告週期中。

12.8 在西元 2030 年以前，確保每個地方的人都有永續發展的有關資訊與意識，以及跟大自然和諧共處的生活方式。

統一超商結合綿密的門市網絡、完善的物流系統，積極強化數位平台應用服務。2017 年交貨便寄取貨件數超過 1.5 億件，為顧客提供安心、便利的配送服務；此外，ibon 機台持續升級，搭配 ibon APP 手機軟體等數位服務平台，並因應消費趨勢，與金融業者合作導入各種支付工具，提供消費者便利、省時的多元服務。



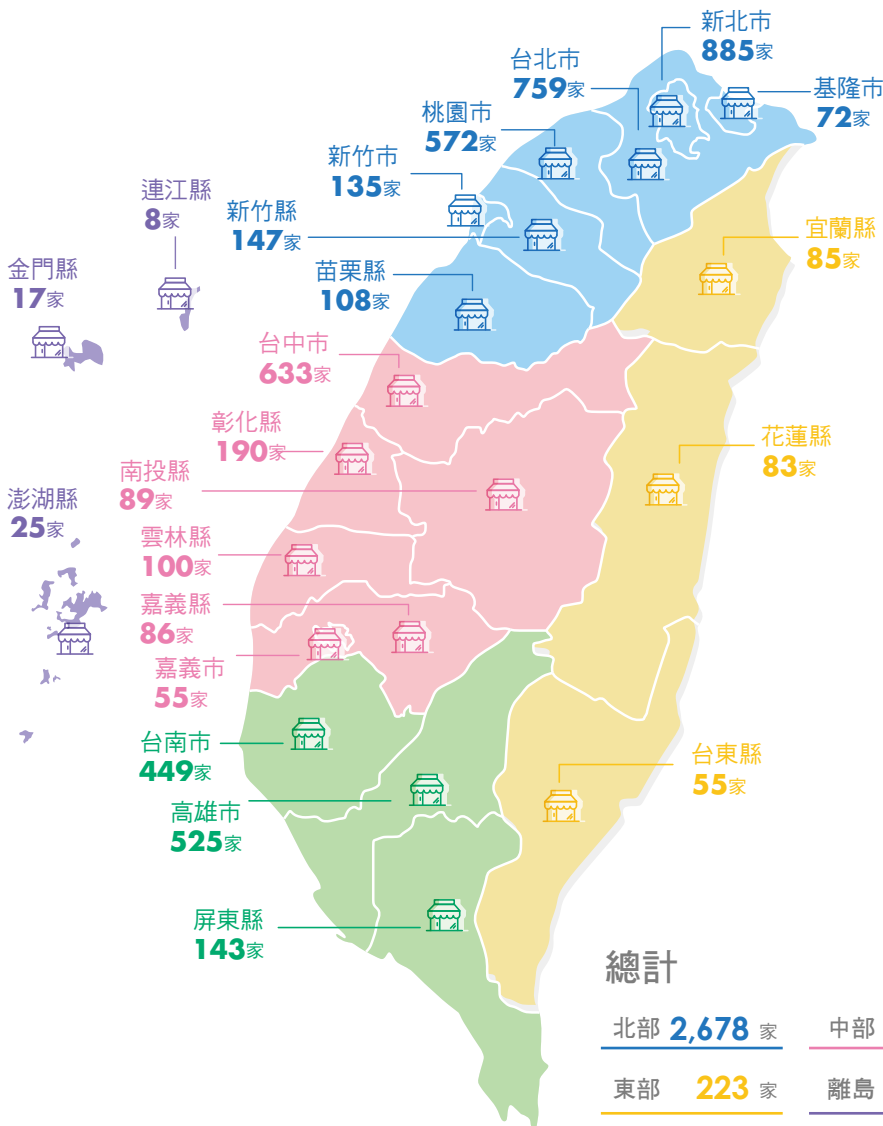
1.1 公司規模與背景

自 1978 年成立以來，統一超商深耕台灣市場，矢志成為最卓越的零售業者，提供消費者生活上便利的服務，並善盡社會公民責任。「真誠、創新、共享」的企業文化，為所有利害關係人創造最大共同利益，促進社會安定與持續向上提升。我們以成為幸福企業為目標，積極將 CSR 內化到核心本業，以門市據點為實踐幸福的基地，希望能結合願景、治理、產品及服務，強化企業社會責任績效資訊溝通，統一超商不僅自身要做好，更將影響力延伸至價值鏈，帶領供應商、滿足顧客，將幸福傳遞至每一個人。

組織規模

公司全名	統一超商股份有限公司
員工人數	7,877人
創立時間	1978年
董事長	羅智先
總經理	陳瑞堂
總部位置	台北市信義區東興路65號2樓
資本額	新台幣10,396,222 千元
總店數	5,221家

截至 2017 年 12 月 31 日



幸福基地

統一超商展店密度高且擁有各種門市經營型態。從街道、社區開始佈點，繼而延伸到不同的空間領域，從都市到鄉村，從山上到海邊，從本島到離島，不論是學校、捷運站、火車站、高鐵站、醫院到購物中心，都能看到我們的身影，滿足消費者最即時、多元的需求。不斷洞察消費脈動，創新經營型態，以千變萬化的門市面貌，提供符合當地商圈的商品及服務，讓超商所在的地方，成為所有消費客層便利生活的中心，也帶動商圈的繁榮。

1

統一超商，幸福企業

品牌管理與安心產品和創新服務

統一超商綿密的門市佈點，加上天天配送商品的物流體系、即時傳輸的情報資訊系統，由點串成線，由線佈成面，創造穩定且高效能的網絡平台，自成立以來，已經在消費者生活中扮演不可或缺的角色。

我們善於挖掘消費者潛在需求，從「便利」的核心概念出發，不論是首創 24 小時營業的購物型態、推出代收服務、ATM 提款機；或是深耕鮮食產業，推行自有品牌 (iseLect, UNIDESIGN, CITY CAFE)、國際採購與預購商品，充分展現超商強大的商品力，創造市場新典範。

為了提供消費者生活上全方位之便利、創造優質購物體驗，我們不斷創新，引進豐富多樣的產品、便利先進的服務、創造話題的行銷活動，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。

未來我們將以價值、品質保證、優質服務、環境清潔 (V.Q.S.C.) 作為門市經營基礎，以結構性改變創造持續性成長，讓商品與服務成為消費者生活中的解方，我們有信心透過認真、誠實的經營，讓統一超商成為最令人安心滿意的企業品牌。

<p>品牌</p>	<p>iseLect. istyle 我的選擇，我的風格</p> 	<p>UNIDESIGN 關於生活。你值得更好的</p> 	<p>CITY CAFE 在城市，探索城事</p> 
<p>品牌故事</p>	<p>代表7-ELEVEN嚴選的商品，也代表消費者選擇喜歡的商品！</p> <p>每個人都有自己的風格，獨一無二，充滿品味的，iseLect能滿足消費者的各種生活型態，消費者可自由、隨心所欲選擇想要的，最好的，盡情展現自我，專屬你的生活style百種選 百種生活風格！這樣的品牌，就是iseLect！</p>	<p>UNIDESIGN從人們的生活開始思考，賦予從生活中帶來觸覺、視覺、嗅覺、與機能上的革新。一點一滴，細膩地豐了你的生活。讓小日子，過成好日子。</p>	<p>地是咖啡美味的關鍵，我們在意消費者手上的每一杯咖啡，從產地就堅持最好。我們認真對待每一杯咖啡，從咖啡樹上的一顆果實，經過精緻、烘焙、品評師杯測，以及門市的機器及人員，中間經過百次杯測與層層的品質把關，才能帶給消費者一杯『不簡單的CITY CAFE』。</p>
<p>產品</p>	<p>飲品 健康飲品 酒精飲品 限定商品</p> <p>補水專區 休閒食品 即時冷凍品 沖泡系列</p>	<p>服飾 日用品</p>	<p>咖啡滋味 城市特調 現萃茶</p>



門店經營	提昇顧客舒適、友善的購物空間為理念，除了持續推動大店格、特色店，提供消費者兼具體驗性、娛樂性及教育性的消費空間，並進一步以「未來生活型態」的概念，融合商圈特色，提供顧客多樣化的購物體驗。
食品安全	透過契作與產地管理、食材溯源機制與系統、供應商分級管理與實地評鑑制度、物流中心與門市端定期查核，以及原物料與商品不定期抽驗等作法，從產地到門市全流程把關，持續為消費者建立嚴謹的食品安全防護網。
商品特色	持續與日本廠商技術合作，推出多元、美味的鮮食產品，滿足消費者的需求；CITY CAFE持續優化咖啡品質及風味，CITY 現萃茶並首次導入珍珠飲品，帶動營業額持續成長；另外，統一超商精選日、韓等國際良品，自有品牌iseLect及UNIDESIGN與國內外知名大廠策略聯盟，以高質感的食飲商品及生活用品，滿足消費者追求品味與自我風格的生活態度。
數位平台	2017年交貨便寄取貨件數超過1.5億件，為顧客提供安心、便利的配送服務；此外，ibon機台持續升級，搭配ibon APP手機軟體等數位服務平台，並因應消費趨勢，與金融業者合作導入各種支付工具，提供消費者便利、省時的多元服務；而icash自2016年起陸續建構交通支付版圖，搭配OPENPOINT多元活動的推廣，逐步為消費者打造最便利的數位生活圈。

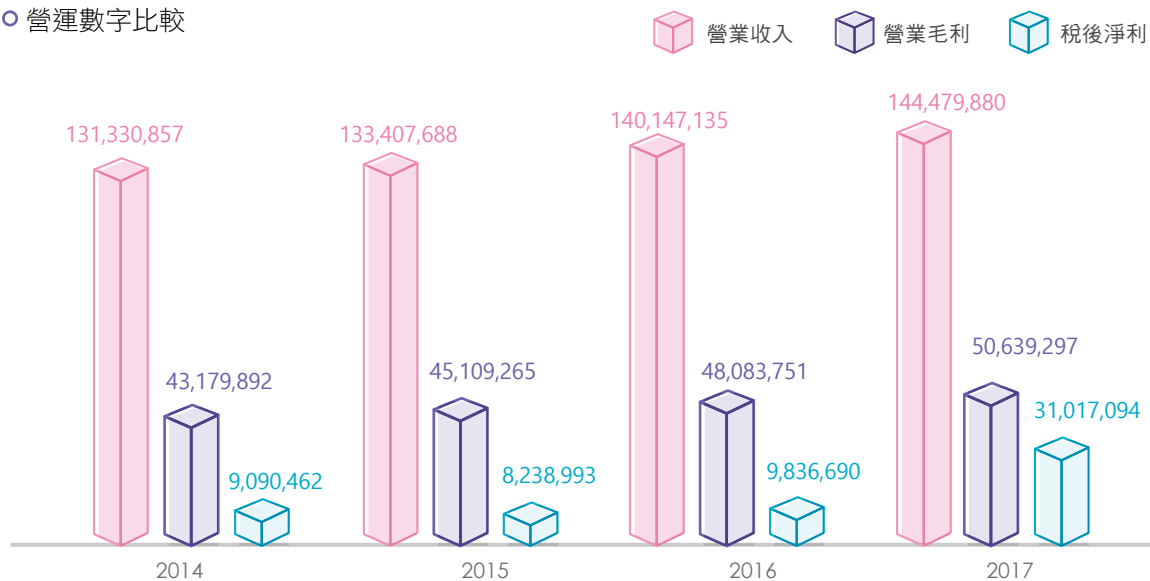
財務績效

2017 年全球經濟緩步復甦，國內則有勞動法規大幅調整，企業經營仍面臨嚴峻的挑戰。即使外在經營環境不穩定，統一超商秉持著成為顧客便利、安心、歡樂的商圈生活中心，持續提供消費者創新與便利的服務，使經營穩健成長，根據 SDGs 的就業與經濟成長目標，我們持續透過多元、科技及創新服務，創造更多的經濟利潤。

2017 年營收達 144,479,880 仟元，營業毛利達 50,639,297 仟元，所得稅費用為 5,483,957 仟元，稅後淨利達 31,017,094 仟元；每股盈餘為 29.83 元；每股股利為 25 元，每股較前一年增加 17 元；股東權益報酬率達 78.3%。提昇股東長期的投資價值是我們的責任，在穩健獲利成長下，以穩定的股利配發政策回饋給股東。2017 年詳細營運財務績效請於公開資訊觀測站參閱本公司合併及個體財務報告。

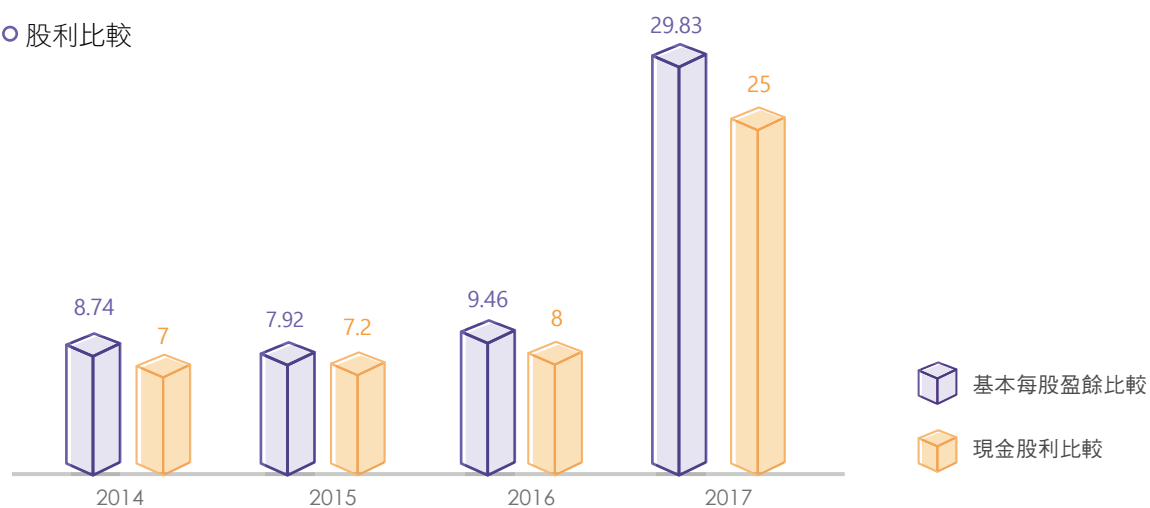
為與投資人保持良好溝通，2017 年自辦與參加券商所舉辦的海內外法人說明會共 5 場；一對一的投資人會議共 144 場，期望讓投資人了解統一超商的未來營運方向與展望。

○ 營運數字比較

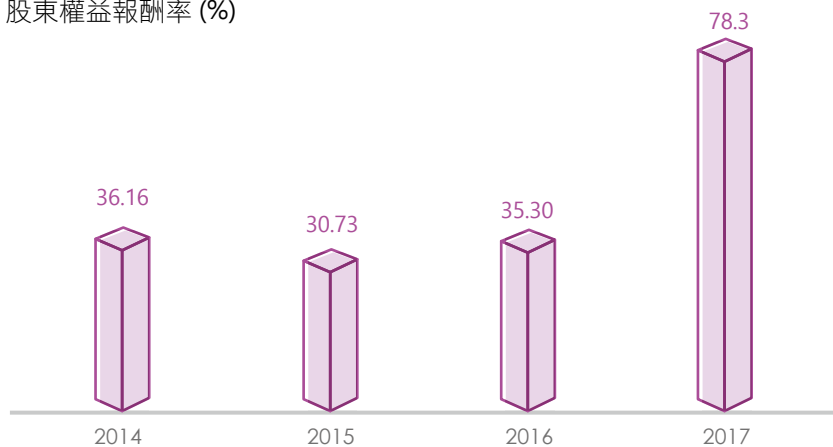


註：本公司自 2014 年起採用 2013 年版 IFRS，故追溯調整 2014 年受影響之項目。

○ 股利比較



○ 股東權益報酬率 (%)












註：2017 年星巴克交易案一次性影響數為 204.35 億，若排除星案相關影響數，則個體稅後淨利較去年同期成長 7.57%；每股盈餘增加 0.72 元；股東權益報酬率為 36%。



支持國際倡議與參與公協會組織

統一超商積極參與產業公會活動，針對本業我們最重視之兩大議題分別為「食品安全」與「企業永續」。在食品安全方面，我們擔任中華鮮食發展協會之理事長，並捐助新台幣 500 萬元作為協會營運經費，協會主要任務為 1. 建構供應鏈管理平台、2. 原物料開發暨品質管控（標準化 / 規格化 / 品質及源頭管理）、3.(新) 製程 / 設備 / 技術評估及導入、4. 對外溝通（政府單位 / 研究單位溝通）。而在企業永續方面，我們也參與中華民國企業永續發展協會，並提供 12 萬元捐款。藉由各產業公會定期或不定期會議，與產業會員緊密性溝通，充分合作與發揮同業交流。

參與之公協會組織名單	參與身分	關注議題	捐款金額
中華鮮食發展協會	 理事長	食品安全	5,000,000 元 / 年
中華民國企業永續發展協會	 監事	企業永續	120,000 元 / 年
中華民國國際行銷傳播經理人協會	 會員	企業永續	15,000 元 / 年
台北市百貨商業同業公會	 會員		4,500 元 / 半年
中華民國工商協進會	 會員		20,000 元 / 年
台灣服務業聯盟協會	 理事		5,000 元 / 年
台灣連鎖暨加盟協會	 理事		30,000 元 / 年
中華民國無店面零售商業同業公會	 理事、監事		20,000 元 / 年
零耗能建築技術發展聯盟	 會員		永續環境

(註) 該聯盟前兩年有收取會費每年一萬元，但後來聯盟盈餘充足就無額外收取會費。

■ 外界肯定

統一超商長期以來一直維持正向、熱情、有活力的品牌形象，我們連續三年名列公司治理評鑑前 5% 排名，並入選 MSCI 全球永續指數、FTSE4Good 新興市場永續指數、台灣永續指數成分股。於 CSR 相關獎項的部分，也榮幸獲得各大公私部門的青睞與肯定，2017 年獲得的重要獎項如下：

2017年獲得的重要獎項 —— 統一超商 ——

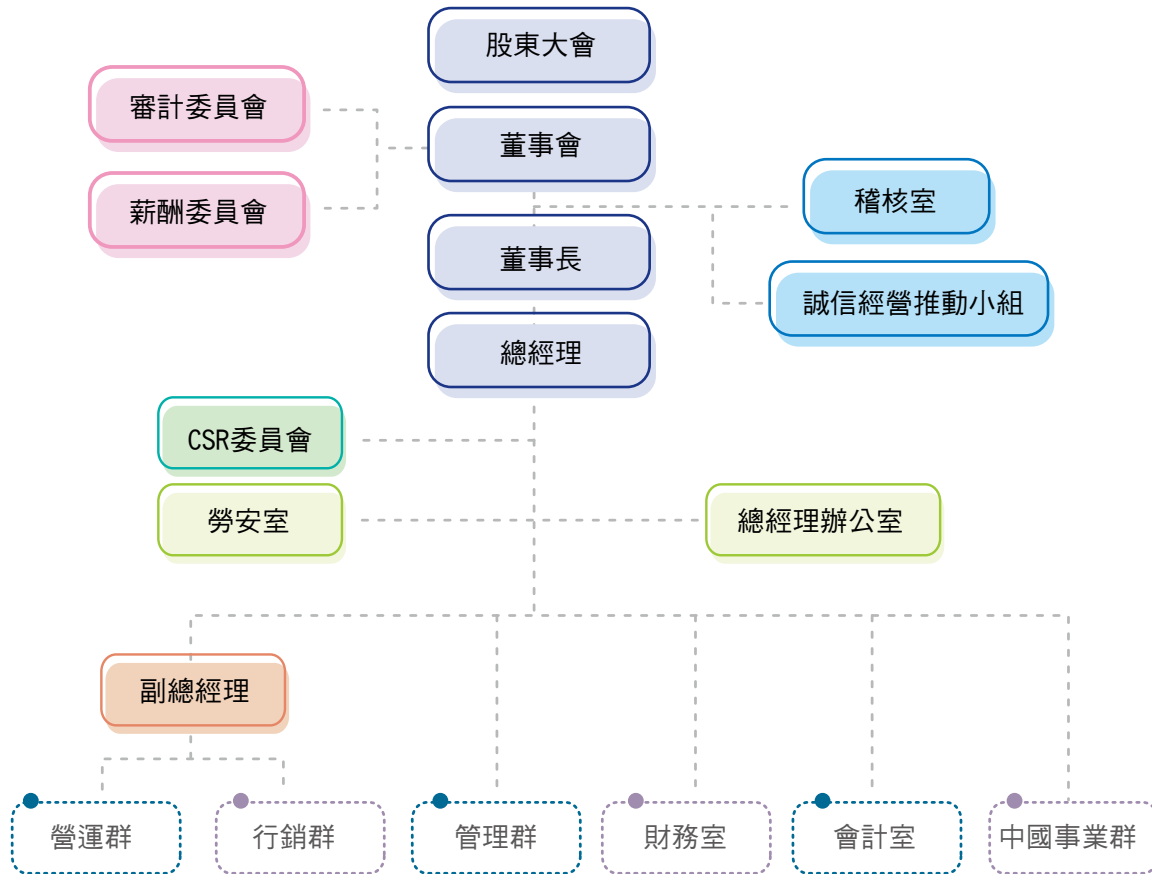
- 🏆 《富比士》全球企業2000強，第1647名
- 🏆 「第三屆公司治理評鑑系統」評鑑成績前5%
- 🏆 台灣公司治理指數100之成分股
- 🏆 入選FTSE4Good Emerging Index成分股
- 🏆 入選MSCI全球永續指數成分股
- 🏆 《天下雜誌》「天下金牌服務業調查」榮獲行業之榜首、大型企業組「CSR企業公民獎」
- 🏆 《壹週刊》「服務第壹大獎」獲得行業類別金獎
- 🏆 《商業週刊》台灣百大影響力品牌調查「零售」第一名
- 🏆 台北市政府表揚「2017年度績優綠色採購企業」
- 🏆 《數位時代》2017 Future Commerce Award 創新商務獎-最佳產品創新 銀獎
- 🏆 ibon平台與ibon APP獲艾奇獎-商業模式創新獎「實體經濟－消費級金獎」
- 🏆 獲TCSA企業永續報告獎 金獎





1.2 公司治理

統一超商重視營運透明與公司治理，誠信經營的提升更是我們長期經營的目標，建立良好的董事會治理制度、健全監督功能及強化管理機制。



董事會

統一超商設董事 13 人(含獨立董事 3 人)，任期 3 年，採候選人提名制度，由股東就董事候選人名單中選任之。董事會成員平均年齡為 59 歲，並有 2 位女性董事，各成員學經歷、專業知識、支付酬金之揭露，可參閱 2017 年度年報第 15 至 20 頁內容，而年報可在公開資訊觀測站或本公司投資人關係網站 (<http://www.7-11.com.tw/company/ir/>) 中下載取得。依「董事會議事規範」之規定，為避免最高治理者利益衝突，董事對於會議事項，若與其自身或其代表之法人有利害關係，致有害於公司利益之虞者，得陳述意見及答詢，不得加入討論與表決，且討論及表決時應予迴避，並不得代理其他董事行使其表決權。此外，董事會應至少每季召開 1 次，以審核企業經營績效和討論公司發展策略及重大投資議題。本公司於 2017 年及截至 2018 年 2 月底 (2016 年年報刊印日前) 已召開 9 次董事會，董事平均出席率為 96.6%。

審計委員會

統一超商已依照「公開發行公司審計委員會行使職權辦法」規定，於 2012 年 6 月 21 日設立審計委員會，旨在協助董事會執行其監督職責及負責公司法、證券交易法及其他相關法令所賦予之任務。該委員會由全體三位獨立董事組成，許培基獨立董事擔任召集人，至少每季召開 1 次委員會。本公司於 2017 年及截至 2018 年 2 月底 (2016 年年報出刊日前) 已召開 8 次審計委員會，審委會委員實際出席率為 100%。

薪酬委員會

統一超商已依照「股票上市或於證券商營業處所買賣公司薪資報酬委員會設置及行使職權辦法」規定，於 2011 年 8 月 19 日設立薪資報酬委員會，旨在協助董事會執行與評估公司整體酬勞與福利政策，以及董事及經理人之報酬。該委員會由全體三位獨立董事組成，王文宇獨立董事擔任召集人，至少每年召開 2 次委員會。本公司於 2017 年及截至 2018 年 2 月底 (2016 年年報出刊日前) 已召開 3 次薪酬委員會，薪委會委員實際出席率為 100%。

誠信經營

廉潔、透明及負責為公司的經營理念，順應世界趨勢及法令要求，2015 年統一超商設置「誠信經營推動小組」，隸屬於董事會，負責制訂誠信經營政策、形塑企業文化及建立良好之風險控管機制，以健全企業之永續經營及發展。「誠信經營推動小組」透過制訂「公司治理實務守則」、「誠信經營守則」、「誠信經營作業程序及行為指南」，強化員工意識，同時內部訂有品德管理通報，推動全公司「品德管理」活動。透過自律公約簽署活動，推廣全體員工良善行為典範。推動小組定期向董事會報告整體推動情形。

對於內部的誠信經營，編制誠信經營線上課程，截至 2017 年 12 月 31 日，後勤全員及門市店經理完訓比率為 100%。而 2017 年誠信經營推動主軸，主要以先聚焦營運重大、執行層面廣的法遵議題，如公平交易法與勞動法令。

針對外部推廣誠信經營方面，建立正面防範機制，主動表明公司誠信經營立場，為確保商業活動的交易清廉，在供應商協議書中，自 2013 年起新增「誠信與不得收受賄賂」等條款，要求供應商一同謹守誠信分際，防範任何不誠信商業行為發生，維護雙方共同利益。並於 2016 年起，針對主要供應商之契約納入企業社會責任相關條款，供應商如涉及違反政策，且對供應來源社區之環境與社會造成顯著影響時，得隨時終止或解除合約。2017 年度供應商合約共 964 件、採購制式合約 278 件，誠信經營條款及企業社會責任相關條款 100% 完成簽署，落實企業核心價值。



除落實企業核心價值誠信經營，亦做到資訊充分揭露，於每年 5 月在官網以及年報揭露誠信經營推動情況，2017 年 1~12 月累計利害關係人諮詢反映件數總計 1,361 件，以聯合服務中心綜合事務諮詢反映事項最多，再來為員工及加盟發展之利害關係人反映事項次之。

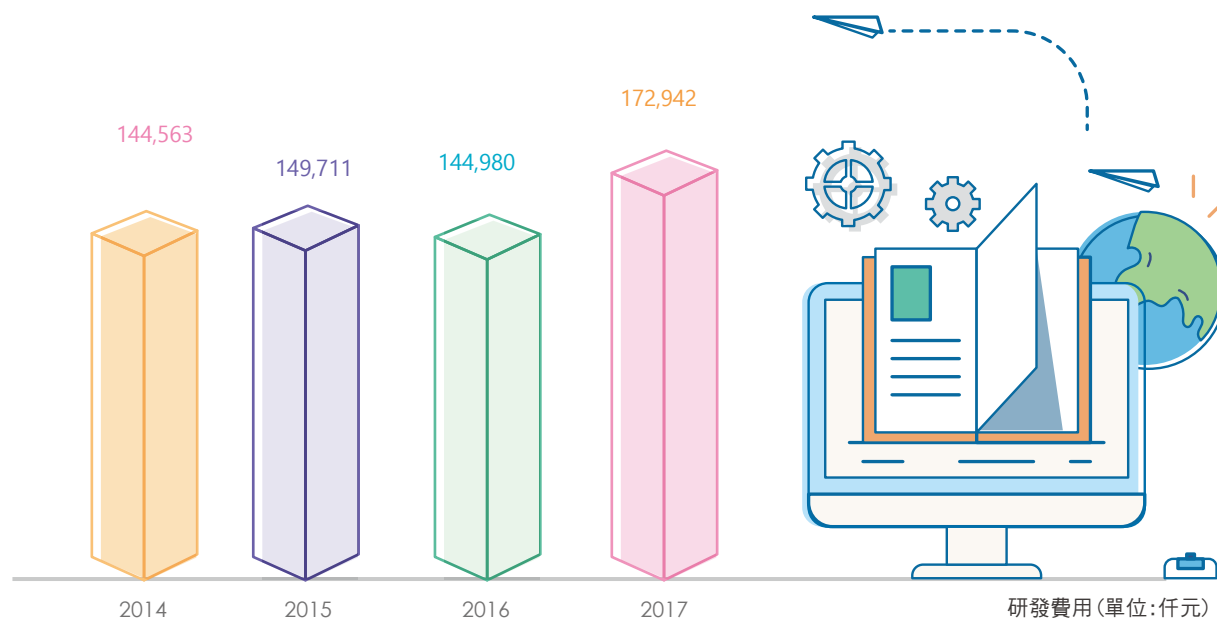
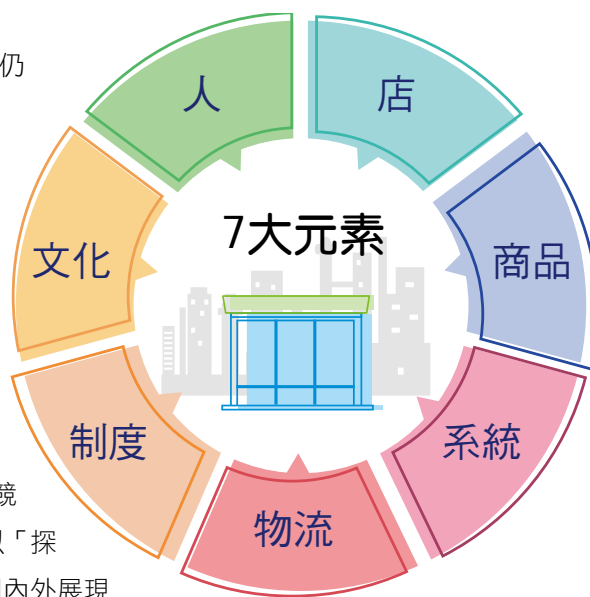
為鼓勵員工與管理階層直接進行溝通，除設立聯合服務中心、Email 信箱及官網之利害關係人專區協助解答員工問題外，更於內部設立提案制度，即時與員工互動，讓員工充分反應對公司經營之意見，並設立內部溝通平台，即時將各項訊息發佈傳遞給所有員工。本公司之稽核室及聯合服務中心皆設有專線，並於官網設有利害關係人專區，作為利害關係人檢舉管道。此外，我們設置完善的系統及機制，以確保利害關係人回饋意見之確實處理。當利害關係人透過利害關係人專區之專屬 e-mail 提出意見時，該訊息會透過系統傳送至對應之專責窗口，專責窗口並需在指定時間內回報處理進度，公司並於每月定期進行收件數與處理進度之彙整統計與追蹤。



1.3 營運策略與管理

雖然 2017 年台灣整體經營環境具挑戰性，但統一超商仍堅持以人、店、商品、系統、物流、制度、文化為基礎，不斷超越過去、超越競爭，再度創下營運高峰。除持續進入新區域展店，強化鮮食、現煮咖啡「City Blends」結構、導入數位服務，像是推出具儲值、支付、累兌點功能的電子錢包，帶給當地民眾最便利的體驗。

統一超商結合多項創新的商品與服務，持續深耕，更積極展現科技創新力，以因應日新月異的消費型態及競爭模式。在 2018 年初便發表「X-STORE」未來超商，以「探索、體驗、超越」為三大概念，智慧零售為基礎，向國內外展現台灣便利商店的科技運用實力，以實現人類未來幸福便利生活。2017 年投入相關之開發及研發費用達新台幣 172,942 仟元。



未來，統一超商將繼續秉持「矢志成為最卓越之零售業者，以提供生活上最便利之服務為宗旨，並善盡良好社會公民之責任」為責無旁貸的使命。企業社會責任不僅是企業發展的方向，更是企業營運的價值，統一超商持續融合幸福企業、共好社會、永續地球的理念，透過對夥伴的重視、門市的開展、創新的商品與服務，對企業及社會產生正向循環。

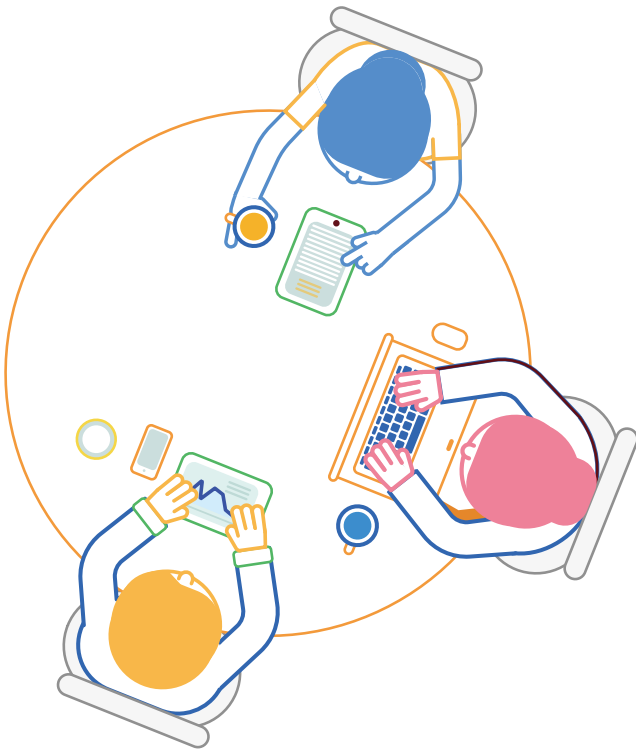
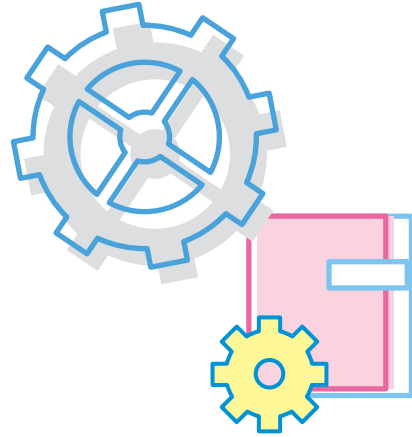


長、短期業務發展計劃

01

短期業務發展計劃

- 1 持續商圈整合，建立大店格競爭利基。
- 2 強化單店自主，創造差異化經營優勢。
- 3 擴大虛實整合，掌握服務性虛擬商機。
- 4 優化經營基礎，奠定中長期發展實力。



02

長期業務發展計劃

- 1 優化加盟制度，共創加盟雙贏。
- 2 貫徹價值行銷，提昇消費體驗。
- 3 落實精實營運，充分利用資源。
- 4 整合集團資源，追求穩健獲利。
- 5 積極培育人才，確保永續經營。

風險管理

我們致力於維護完整的風險管理系統，並將整個集團組織與子公司納入風險管理的範圍中，由公司董事會、各階層管理人員及員工共同參與並推動執行。除遵守相關法令的規定外，對各項營運活動中可能面臨之潛在風險，也主動依據其風險特性與影響程度予以辨識、分析、衡量、監控、回應、報告及改進。在合理確保公司達成策略目標的同時，亦能有效維持並控制相關潛在的風險。主要風險管理組織及各項風險管理執行與負責單位如下：

1

統一超商，幸福企業

風險類型	風險管理執行說明	權責單位
策略營運風險	<p>1. 各事業群及子公司制定投資與營運的事前計劃與風險評估，由本公司總經理辦公室定期進行相關的指標分析，並於每季的「統一超商暨轉投資事業經營交流會」，及定期主題式重點轉投資事業專案經營檢視中，進行營運績效追蹤及分析，以確保每個事業體的經營策略能符合其營運目標與經營願景。</p> <p>2. 本公司將食品安全風險與加盟秩序的維護列為中長期關注之議題，由於食品安全風險的存在可能衝擊公司形象，且影響公司營收與獲利的表現，因此建立商品安全全流程控管機制，以及強化供應鏈之管理，為本公司長期努力的方向；而為了門市單店持續成長以及本公司整體營運的穩定，持續優化加盟制度，提升加盟主報酬，維護穩定的加盟秩序，亦為本公司相關因應措施。</p>	<p>總經理辦公室 / 行銷群 / 營運群</p>
財務、流動性及信用風險	<p>由本公司財務室依據法令、政策及市場之變化，訂定各項策略、程序與指標，定期分析及評估相關風險的變化狀況，並採取適當的因應措施，以降低公司整體潛在的風險。</p>	<p>財務室</p>
市場風險	<p>各事業單位依據功能執掌，針對國內外重要政策、法令及科技變動，進行分析評估，並據此採取適當因應措施，以降低未來潛在經營風險。此外，本公司亦成立跨單位之法規鑑別委員會，並定期召開「法規鑑別會議」，隨時掌握最新法規變動資訊，以採取適當之因應措施。另外，各單位主管也組成「危機處理小組」，針對可能發生或已發生的市場風險與危機進行有效的控管與處理。新增風險評估制度，以客觀數據檢視法規風險，以利改善與追蹤。</p>	<p>各事業單位 / 法規鑑別委員會 / 危機處理小組</p>

稽核室透過風險評估及法令規範，擬定年度稽核計畫與自行檢查程序及方法，藉由稽核計畫及自行檢查作業之執行，不斷對以上各項潛在之風險進行控管，並定期將結果上呈董事會。

氣候變遷風險與調適

統一超商意識到氣候變遷造成的全球災害日益嚴重，促使各國政府積極透過強制性的法規管制各產業氣候變遷之相關活動，成為企業營運上的一大挑戰。雖國內尚未對零售業有強制性法規規定，但統一超商身為標竿企業，同時營運過程與民眾生活息息相關，體認有義務辨識氣候風險及因應氣候變遷為全球帶來的衝擊。因此，統一超商自 2005 年起便開始以溫室氣體盤查議定書 (GHG Protocol) 作為標準進行溫室氣體盤查，藉由了解組織運作的排放情形尋求適當的減量機會。除排放量盤查外，積極推動總部與門市節能措施、提升設備效能及加強人員的教育訓練等方案，朝低碳企業方向努力，相關 KPI 與執行成果請詳環境章節。



危機應變管理

危機發生總是迅雷不及掩耳，為提高統一超商的危機敏感度，2013 年時，建立跨部門的「危機專案小組」，依循內部「危機管理」制度，執行企業面對危機時組織應具備的預防、處理與解決方針。

此外，也向母公司統一企業學習，推出第 3 版的「統一超商股份有限公司危機管理手冊」於 2014 年 2 月 14 日正式發行。由管理群主管任召集人，確認一致行動，再由各危機當責的單位部主管為總幹事，領導各單位執行，而對外媒體發言人則由公共事務部主管唯一擔任。手冊主要參考母公司統一企業的危機處理原則來強化與更新架構，並特別強調「當責」與「自主」的精神，因此針對危機事件的任務編組、業務職掌、跨單位橫向溝通機制等面向皆多有著墨；另外，為供權責單位在危機事件發生時，能快速找到處理的參考脈絡，也把危機事件的各種類型進行歸類，如商品品質異常、廣告不實等，且依照業務單位清楚劃分為：營運群危機、行銷群危機、財務室危機、管理群危機、其他危機等五大類型。

處理危機時需因應情境動態調整做法，且要掌握「誠實」為核心宗旨，把溝通對象擴大為員工、客戶、新聞媒體與群眾等，對內穩定軍心、對外鞏固企業信賴，故為提升手冊實際可操作性，我們也邀請各部門主管進行內容研討與實際演練，如「食品安全」等指標型事件的相關處理流程，透過不定期演練，讓公司同仁建立危機意識，當遇到危機時，都能及時因應、化危機為轉機，同時降低各類危機對公司營運與營收的衝擊，保護所有利害關係人權益。

○ 危機小組組織架構

