

05 增進員工福祉

統一超商致力於打造具有市場競爭力且健康安全的職場，以高於法定的薪資標準並鼓勵員工多元發展來穩固職場；職業安全衛生則落實辨識及評估職安衛之高風險危害，完整保障所有員工擁有具發展性且安全衛生無虞的工作職場，並確保員工有平等的勞動權益。



管理方針

政策與承諾

- 統一超商**薪酬政策**以同工同酬為原則
- **職業安全衛生政策**
- 職安四大保護計畫
- **人權政策**

管理行動

- 在少子化、高齡化情形下，推動中高齡職務再設計等專案以打造中高齡友善職場，全公司中高齡者任用比例達 27.2%
- 員工向心力調查中，填答「積極」及「非常積極」員工百分比佔全體填答者 80.00%
- 以「零缺失」通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統年度追查；並有 85.7% 食品類自有品牌代工廠通過 ISO 45001 職業安全衛生管理系統查核
- 職場不法侵害暨性騷擾防治課程將加盟門市員工納入修課對象，至 2023 年底課程完成率達 95% 以上

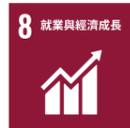


「零缺失」通過
ISO 45001

以「零缺失」通過
ISO 45001 職業安全衛生管理系統年度追查

員工總合
傷害指數
0.17

員工總合傷害指數 0.17
低於勞動部職業安全衛生署公布
之近三年零售業平均標準值 0.35
(2020-2022 年平均)



業務相關女性
主管占比
56.04%

業務相關女性主管（包含店經理、區顧問、區經理、營運部經理）占比達 56.04%

對應 重大主題



人才吸引
與留任



職業健康
與安全



勞動人權



5.1 人才吸引與留任

勞雇關係

人力資源概況

為滿足各區門市及消費者需求，除台北總部外，統一超商共設有八個營運部。截至 2023 年 12 月 31 日為止，員工人數合計為 8,651 人^(註1)，非員工工作者類型包含總部大樓管委會總幹事 1 人、秘書 1 人、機電 1 人以及清潔人員 9 人與保全 6 人共計 18 人，以及加盟門市人員總數截至 2023 年 12 月為 45,546 人^(註2)。統一超商女性員工占比達 56.34%^(註3)，而業務相關女性主管占比也達 56.04%。2023 年部經理女性比例為 16.07%，TEAM 經理、店經理、區顧問與部經理總和之女性比例為 53.88%，前述兩項 2025 目標皆已提前達標^(註4)。顯示統一超商所提供的工作環境及人才運用上均尊重性別平等^(註5)。

(註1) 包含後勤員工與直營門市人員。

(註2) 加盟門市人員為最常見的非員工工作者類型，總數為截至 2023 年 12 月勞健保查核之人數；開幕未滿月的門市未進行查核，故排除此類門市人員數。

(註3) 此處及以下章節的統計數據並未包含加盟門市。

(註4) 2025 年目標將部經理女性比例設定為 15%，TEAM 經理、店經理、區顧問與部經理總和之女性比例為 50%。

(註5) 相關數據請見附錄歷年績效。

統一超商遵循「勞動基準法」，不僱用未滿 15 歲人員，也秉持「就業乃是支援弱勢自立生活最直接支持」的理念，除提供二度就業民眾和在學生兼職的工作機會，亦與高中職合作招收建教生，與大專院校合作推動實習方案，吸引大專實習生結合學校的實習計畫到超商實習。透過做中學，提前了解職場現況，學習零售服務業的作業細節與管理要點。針對表現良好的在實習生，也鼓勵實習期滿後留任，達到畢業即就業。另為實踐平等的就業環境，更聘用多於法規人數的身心障礙者。2023 年總公司與直營門市一共晉用 258 位身心障礙員工，佔總員工人數 2.98%，為法定名額 2.98 倍。除身心障礙的員工外，統一超商同時晉用 136 位原住民員工，佔總員工人數 1.57%。

勞資溝通

統一超商重視每位員工的意見與回饋，設有各種溝通管道，舉凡「聯合服務中心」、「專屬 Email 信箱」、「利害關係人專區」等，鼓勵員工直接與管理階層進行溝通，反映亟須改善的職場議題，並進一步聚焦研擬具體改善計畫，以提升員工對組織的信任度。更於內部設立提案制度，讓員工充分反饋對公司經營的意見。員工若對公司有任何建議或自認權益受到損害，皆可透過上述管道反映，如接獲員工申訴有關勞動條件等問題，立即協請所屬地區主管處理並提供勞動法令相關資訊，以利案件處理，並設定 5 個工作天需反饋處理結果，以維護員工權益，亦避免事態持續擴大。2023 年與員工權益相關之反映案件共有 253 件，雖內部詢問案件數量增加，然對外申訴數量卻減少，顯示同仁信任內部申訴溝通管道，因此持續透過內部申訴詢問或反映意見。案件多以加班費、減班、薪資未如期發放等與加盟門市的爭議為主，上述案件經地區主管調查，針對加盟門市確有短發的加班費或薪資均補正，且相關缺失依加盟契約辦理；另針對員工誤解制度之情形也協助釐清，所有反映案件皆於 2023 年當年度處理完畢。

我們依法訂定勞資協商辦法並定期召開勞資會議，勞資雙方代表各 5 人，資方代表皆為部級主管，

而勞方代表由公司工會推派人選並代表 100% 在職員工；會議中勞資雙方代表得以直接對話、協商各項福利與制度、就業情形、工作環境改善及促進勞資合作等議題，以確保並提升雙方溝通有效性。2023 年召開 4 次勞資會議，主要討論工作規則修訂、彈性工時制度、辦公大樓庶務事宜、員工補助辦法修訂等主題，勞資會議的討論結果將由權責單位執行。另外統一超商企業工會 2019 年底由員工成立，旨在提升勞工權益與幸福感並充實勞工知能；雖工會迄今未曾向公司提出團體協約之協商要求，目前無簽署團體協約，但未來公司將持續與工會保持良好互動，並秉持著**人權政策**，恪守當地勞動法規，持續多元溝通共創勞資和諧及雙贏之勞動環境。

統一超商持續與員工保持暢通溝通，2023 年無罷工或停工事件。另外，當統一超商有勞基法第十一條情事時，預先與員工進行解僱溝通，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。

員工向心力調查

統一超商為了解員工的工作認同與職場適應情形，規劃每二年進行一次員工向心力調查，過往調查對象以工作內容與超商營收有直接關聯性的區顧問及行銷群同仁為優先。為掌握管理階層與夥伴的互動情況，並提高員工向心力積極百分比至 50% 的目標值，我們分析向心力調查結果，找到同仁反應極須改善的職場議題，並進一步聚焦研擬具體改善計畫，以提升員工對組織的信任度。

調查對象於 2023 年調整為全公司同仁，大幅提升調查覆蓋率。為能使調查題項貼合員工需求，我們將離職原因、留職停薪原因及非正式溝通管道所蒐集之原因分析作為問卷設計基礎，設置多元問項，本次問卷包含：主管構面、同事構面、工作構面、薪酬構面、發展構面、敬業度構面等。我們採用「六點量表」的認同程度與發生頻次綜合量表搭配蒐集夥伴感受及想法。

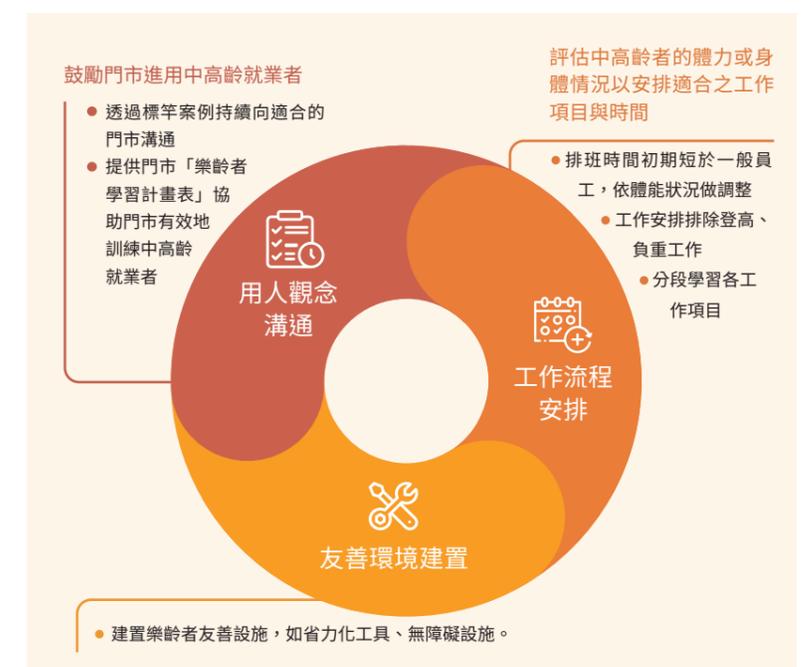
2023 年問卷填答人數共 7,757 人^(註1)，占全體員工人數 89.7%^(註2)；其中回答屬於積極 (active) 及非常積極 (very active) 的員工百分比佔全體填答者 80.00%。

(註1) 本調查維持匿名性，且為提升同仁填答意願減少基本資料題目，故本次無性別調查。

(註2) 填答員工佔所有員工 FTEs 的 89.5%。

中高齡友善就業

因應高齡化與少子化對於勞動人口的衝擊，統一超商自 2018 年起啟動樂齡店專案，積極鼓勵門市任用中高齡求職者，運用「中高齡職務再設計」打造友善職場，超前部屬「青銀共事模式」，善用中高齡店員之親和力進行熟客經營、銷售等業務，操作 3C 等工作則主要交由較年輕的店員負責，並搭配相關措施以推動中高齡者就業。截至 2023 年 12 月底，全公司任用 45-54 歲 1,847 人，55 歲 (含) 以上 505 人，合計 45 歲以上任用人數 2,352



人，佔全公司員工人數比例約 27.2%，超越原先內部設定之 23% 目標，顯現統一超商持續對促進中高齡友善就業的高度努力。

福利薪酬與關懷照護

薪資報酬

統一超商薪資政策確保所有全職員工起薪高於法定基本工資，係考量物價水準，以及零售同業新進人員平均薪資調查結果。統一超商每年檢視員工薪資水準是否具備市場競爭力且符合員工需求，每年 1 月調整超商新進人員起薪。2023 年門市人員起薪以零售同業之新進人員薪資 50 百分位數（中所得水平），後勤人員起薪為第 70 百分位數（高所得水平）。此外，物價水準較高地區的員工，統一超商額外提供本薪 5-10% 的津貼，以使員工及其家人可妥善生活。

若員工於薪資權益受到不公平待遇，可透過超商聯合服務中心及稽核室的勞資爭議溝通管道進行反映。2021 年起，統一超商除了法定薪資、同業薪資水準外，將生活工資^(註1)納入新進人員薪資標準之設定參考，依此評估現有員工薪資的合理性，以支付更具市場競爭力且合理的薪資。

(註 1) 統一超商生活工資計算方法係參考中華經濟研究院之生活工資研究報告所提：「工資應滿足勞工本身及其家庭（受扶養家屬）之最低（基本）生活所需」，故採「台灣平均每戶家庭每年食衣住醫療交通通訊教育相關消費支出 / 12 個月 / 平均每戶人數 * (勞工個人 + 扶養平均眷口數)」加以推估 2023 年平均生活工資水準。相關計算數據引用主計處最新年度公開之台灣 111 年家庭收支調查結果、衛生福利部健保署之 111 年全民健康保險雇主、自營業主、專門職業及技術人員自行執業者平均眷口數，歸納台灣平均每月生活工資為 26,693 元（註 2）。

(註 2) 2022 年台灣平均每戶家庭每年食衣住醫療交通通訊教育相關消費支出為 577,375 元，包含食品及非酒精飲料、衣著鞋襪及服飾用品、住宅服務水電瓦斯及其他燃料、家具設備及家務維護、醫療保健、乘交通設備及其他交通服務、通訊與教育；2022 年平均每戶人數 2.83 人；2022 年台灣全民健康保險雇主、自營業主、專門職業及技術人員自行執業者平均眷口數為 0.57 人。

統一超商新進起薪為男女同工同酬，薪資福利不因性別、年齡而有所差別。2023 年新進後勤專員中大學畢業生起薪與基本工資（26,400 元）比為 1.33 倍；碩士則為 1.56 倍。2023 年男女薪資報酬比率無顯著差異，各類別員工基本薪資加上年終獎金比率皆在 1.11 倍以內。薪資調幅部分，2023 年以調幅比例 2%~5% 為多數，佔全體員工 82.07%，調幅大於 5% 之員工則佔 11.74%。

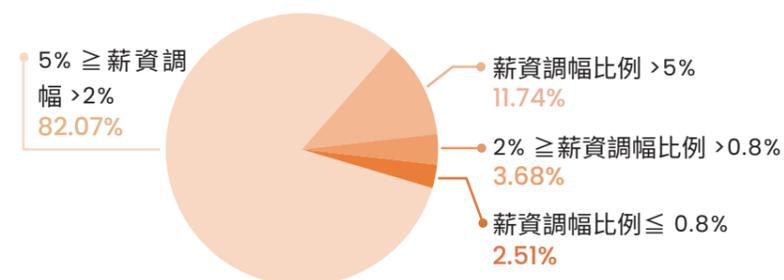
2023 年男女薪資報酬比率

(註 1) 薪資報酬為年度基本薪資加上年終獎金。

(註 2) 統計範圍為 2023 年 12 月底仍在職之全職員工（但排除實習生與 2023 年 3 月 15 日時新進或調任未滿半年之人員），以其 2023 年 3 月 15 日之基本薪資 x 13 個月推估之薪資報酬。

	門市人員	管理人員	非管理人員
男性	0.94	1.05	1.11
女性	1	1	1

2023 年有調薪之全職員工薪資調幅比例



(註 1) 以薪資調幅比例 > 2% 計算為例，占比 = (薪資調幅比例 > 2% 員工數) / 總全職員工數。

(註 2) 統計範圍為 2023 年 12 月底仍在職之全職員工（但排除實習生與 2023 年 3 月 15 日時新進或調任未滿半年之人員），以其 2023 年 3 月 15 日之基本薪資 x 13 個月推估之薪資報酬。

2023 年依上市公司編製與申報永續報告書作業辦法第四條揭露非擔任主管職務全時員工人數註為 5,353 人，薪資平均數為 1,083 千元，薪資中位數為 922 千元；2023 年全時員工人數較 2022 年增加 129 人；2023 年薪資平均數約較 2022 年增加 74 千元、薪資中位數增加 71 千元。

(註) 非擔任主管職務全時員工為非屬台財證三字第 920001301 號函定義之經理人，且工作時數達到公司規定之正常上班時數（每月 152 小時）之員工。係以全年度排除經理人之員工為統計範疇。

工作與生活平衡

統一超商員工福利多元，除發放年終獎金、各種津貼，也提供福儲信託、美好生活、彈性假期、健康照護四大項目之福利，並依法提供員工育嬰假，照顧員工之工作生活平衡，也照顧員工家庭，統一超商亦有完整的任用制度，員工得轉任全職或兼職，提供員工轉換身分的彈性。

統一超商與轉投資企業共 9 家品牌（7-ELEVEN、統一時代百貨、悠旅生活事業、統一生活、統一速達、酷聖石、Mister Donut、捷盛運輸、統一超食代），在 1111 人力銀行主辦 2023 幸福企業選拔得到「幸福企業金獎」肯定。福利項目及育嬰假申請情形詳如下表。

統一超商員工福利項目

<p>福儲信託</p> <p>為員工提供長期儲蓄信託，讓員工可以享受年度分紅和公司的長期盈利能力，員工可以選擇是否參與該計劃。該信託僅投資於統一超商股票。參與者每月可以提取其月薪 6% 轉入信託帳戶，統一超商另外提供 1.8% 作為紅利份額。 適用對象為通過試用期後獲得永久合約的員工。截至 2023/12/31 不包括高階管理人員有 8,638 人適用。</p>
<p>美好生活</p> <p>辦公場所設置集哺乳室</p> <p>與幼兒托育機構簽約提供優惠價格</p> <p>後勤同仁可彈性選擇上下班時段</p> <p>「同仁居家辦公實施辦法」開放後勤同仁在家遠端工作</p>
<p>彈性假期</p> <p>產假與小產假優於法令，不限年資皆予以全薪</p> <p>主要照顧者員工，分娩前後給予全薪產檢假與產假共 9 星期</p> <p>擔任非主要照顧者員工，在配偶分娩前後也得以申請全薪陪產假共 7 天</p> <p>每年給予定額旅遊券</p>
<p>健康照護</p> <p>年度健檢</p> <p>職災保險</p> <p>員工與眷屬團保</p> <p>眷屬日活動、健康促進活動</p> <p>專職護理師、醫師定期駐點</p>

2023 年育嬰假申請、復職申請、留任的比例

項目	男性	女性	合計
2023 年有權申請 ^(註1) 育嬰留停之員工	122	239	361
2023 年實際申請育嬰留停之員工	22	88	110
2023 年預計育嬰留停復職	26	98	124
2023 年實際育嬰留停復職	18	66	84
2022 年實際育嬰留停復職	4	28	32
2022 年育嬰假復職後十二個月仍在職	4	24	28



(註1) 有權申請係指 2021-2023 年請領生育補助的員工

(註2) 申請率：實際申請育嬰留停之員工數 / 有權申請育嬰留停之員工數

(註3) 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

(註4) 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

加盟主福利

2023 年統一超商已超過 6,800 家門市，加盟主人數共 3,649 人^(註)。為照顧加盟主，統一超商持續關心加盟主的獲利，建構創業安心、獲利穩定的加盟環境。

統一超商亦規劃加盟主的身體照護及休閒活動，2023 年編列 2,843 萬預算在加盟主渡假補助及其他福利補貼。

(註) 統一超商推廣複數店加盟，故整體門市增加，加盟主人數降低。

加盟主之保險補貼與福利

保險補貼	
團體保險	加盟店團體保險保費補助 15% 金額
加盟主 / 加盟店員工互助會	加盟店互助機制，主要為直系親屬喪葬補助款
COVID-19 互助會	加盟店互助機制，確診慰問金申請
福利	
加盟主信託福儲	提供投資款獎勵金補助
健康檢查補助	加盟年資 10 年以上、且年齡大於 41 歲的加盟主及同於門市工作之配偶，均可享有 2 年 1 次的 1.6 萬元健康檢查補助
各式優惠	關係企業商品優惠、休閒活動優惠、生日禮

人才發展與培育

員工教育訓練

教育訓練是組織成長的主要動力，因此統一超商對員工的訓練與發展不遺餘力，不因男女而有訓練發展差異，全力支持夥伴充實新知與提升技能。我們訂有「後勤階層別共通能力架構暨訓練課程設定規範」、「訓練管理辦法」，明訂各職位夥伴應具備能力與對應課程，並規範各項訓練活動，協助員工強化行為或技巧。我們的目標在於強化營業 / 行銷訓練架構，且擴大集團企訓、規劃內外部講座，由人力資源部人才發展 TEAM 與營運企劃部營業訓練 TEAM 專責推動全公司教育訓練。

訓練架構

我們有多元的進修管道，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、數位學習、工作現場教育、在職進修等；並積極培育內部有熱情且樂於分享的夥伴成為專業的內部講師，以進行專業傳承；除了執行教育訓練，亦提供在職進修獎學金與外語進修補助，鼓勵同仁工作之餘充實與工作內容相關的學識。同時我們亦藉由滿意度調查了解同仁對於教育訓練之評價，作為評估課程調整的依據。若同仁對於教育訓練有任何想法，可透由聯合服務中心、人資信箱、利害關係人專區及內部溝通平台提出建議或需求。

關鍵人才發展計畫

關鍵職位企業中掌握成功核心與專業能力，為企業營運中樞並肩負重要決策角色；一旦職缺產生，若未能及時遞補將對企業造成莫大影響。為了能有效確保統一超商及轉投資關係企業的人才供應銜接無虞，建構主管儲備人才庫。除了透過人才評議機制來發展和評估有潛力的員工；同步利用專業的評測工具衡量潛在人才的管理能力，以有效縮短職缺空缺的時間，穩定整體營運不中斷。關鍵人才庫建置與設計職務發展計畫，孕育零售產業優秀人才，善盡企業社會責任，推動產業向前邁進。統一超商建置儲備 TEAM 主管培育機制，定期盤點與檢視潛在人才，並擬訂以實作為核心的發展計畫，具體做法如下：

01	依職系建置人才發展委員會	盤點統一超商與轉投資事業 TEAM 主管職缺，整合成立 9 大職系並設置人才發展委員會，協助推動計畫性人才培育與發展。
02	建構主管儲備人才庫	透過定期人才檢視，與人才發展委員會建置人才庫，晉升時人才測評工具 (HOGAN、MR 評測、360 評鑑等) 觀察潛在人才之管理能力與個人特質協助發展。
03	工作中學習	透過代理機制，讓潛在人才負責高一層級的職務，以培養更高的視野與決策力。
04	工作輪調計畫	透過跨功能的關鍵職務歷練，以觀察跨功能的適應性、效能與領導潛力。
05	重要管理階層培育計劃	設計共通性培訓課程以及各管理階層職能培訓，銜接外部新知與時並進。

統一超商每年度盤點檢視各階層接班人選，並建置不同單位關鍵人才庫，針對潛力人才進行量身訂作的「個人發展計劃」，鼓勵跨單位輪調，協助發展成長與人才培育，累計至 2023 年已辦理 44 場人才評議會，共有 384 位人員列入儲備人才庫中。

統一超商亦希望透過工作輪調提供員工跨單位歷練機會，並拓展視野格局，培育優秀人才，2023 年內部轉調比率註為 67.64%。

(註) 統一超商員工轉調人數/統一超商總年度累計職缺數。

教育訓練統計

統一超商每年持續投入大量教育訓練資源，針對不同階層、部門設計規劃不同課程，包含新進人員訓練、階層別訓練、門市、後勤公開班、通識課程、及各單位專業訓練。2023 年教育訓練總費用投入共 60,857 仟元，平均每人訓練費用 7,035 元，相較去年人均訓練費用多 5,040 元；全公司教育訓練總時數為 115,149 小時，平均每人受訓時數為 13.31 小時^(註)。2023 年投入教育訓練費用大幅上升，係因隨著疫情解封，各項訓練逐漸恢復為實體教室課程的舉辦方式，提供各階層所需之訓練課程，更有豐富多元之線上數位課程資源，在良好的數位學習環境中讓同仁藉由彈性自學不受時空限制以及線上認證的雙軌制度，以滿足同仁各種學習需求。

(註) 分母計算基礎為 2023/12/31 8651 人

2023 年員工教育訓練平均時數 (教室 + 線上課程 + 線上測驗 + 派外訓練)

員工類別	門市人員		管理人員		非管理人員		合計	
訓練總時數	11,774.5	26,705.5	8,039	2,057	34,205	32,368	54,018.5	61,130.5
員工總數 (註)	2,561	3,615	203	57	1,013	1,202	3,777	4,874
每名員工接受訓練的平均時數	4.60	7.39	39.60	36.09	33.77	26.93	14.30	12.54

教育訓練課程

線上學習策展

2023 年配合公司數位轉型策略，協助組織與同仁面對不斷變化的數位環境，持續學習數位技術的應用、數據分析、人工智慧、資安等方面的知識和技能培養，以促進更有效率、靈活和創新的營運商機。我們持續進行年度線上學習策展，推播不超過 0.5 小時之短時數線上課程，並引進用外部資源推出學習電子報，提供同仁利用碎片時間學習，有 11,399 人次通過課程。

大師 OPEN 講

大師 OPEN 講建構多元數位講座，引進業界大師傳授獨家知識、成功工作心法、企業成功關鍵，使全員可以隨時學習、掌握趨勢。2023 年度推行全員數位趨勢講座且不設限講授主題，大量收集外部數位趨勢知識與技術，並與 BU 分享共學；共計 12 門講座，統一超商計 1,981 人次通過，BU 參與學習共計 226 次。



TK 文化推動 - ISE (In store Education) 店內學習訓練

為實踐現場主義，強化主管現場意識，透過門市重點業務的實作學習及交流反思，找出支援前線之方法，即時解決門市問題，2015 年起開始透過客製的門市體驗，協助主管更貼近門市立場思考各項方案。2021 年度啟動變革計劃，更名為店內學習訓練 ISE (In-Store Education)，並擴大將所有後勤專員也納入實施對象，以主題式學習與並肩工作方式，讓後勤同仁與門市夥伴進行所屬工作業務的溝通交流。

2023 年共執行 14 梯次，主管共 588 人次參與門市體驗，開辦至今已累計 208 梯次，完成至少 3,124 人次的店內學習體驗訓練。

共同法治教育

我們運用集團資源，與母公司統一企業共同推動「法治教育」，以提高主管決策時的法律敏感度。並逐步建立其他共同選修科目，共享教育訓練資源。

2023 年共同教育訓練情形

法治教育	對象	統一超商 TEAM 級以上主管，必修法治時數 3 小時/年，其他各階人員採主題式修習。
	2023 年成果	<ul style="list-style-type: none"> ■ 教室課程/線上課程/講座：共 83 堂課 ■ 法治課程：18,083 人次，13,303 小時
	課程內容	法治與風險文化建立
	誠信經營相關法規	如公平交易與競爭法課程、防範內線交易宣導等，透過教育訓練與宣導，降低經營風險，同時提升內部人員的誠信經營理念。
	食品安全相關法規	課程如食品違規廣告、食安法介紹等，將食品安全列為第一要務，持續為消費者建立嚴謹的食品安全防護網。
	勞動安全相關法規	課程如勞動基準法概要、職場暴力暨性騷擾防治、職業安全衛生法等，讓全體同仁共同建立友善且重視職業安全衛生的勞動環境。
資訊安全相關法規	如資安漏洞防範課程、個資管理解析等，提升組織與員工對資料和隱私的保護與管理能力，建立良好資通安全意識。	

永續人才培育推動

2023 年透過永續經營 - 環保減塑愛地球線上課程，課程內容回顧 2022 年減塑成果，探討統一超商永續經營作為與成果，鼓勵員工一起參與永續環保行動，貫徹地球永續、你我日常於生活當中。課程共計 5,777 人通過本課程^(註)。

除此之外，統一超商認為永續人才是企業未來核心競爭力的重要一環，期許透過各式教育訓練提升全體同仁 ESG 思維並鼓勵同仁將永續觀念結合工作專業，2023 年針對永續人才面對氣候變遷及永續發展浪潮下，以 ESG 風險角度探究對企業內控之影響及因應措施提升企業永續價值，完善風險管理制度等課程共計派出 11 名同仁參加外部專業機構的培育課程。

(註) 2023 年永續課程上架時間為 2023 年底，預計於 2024 年中下架。

資安教育強化

持續強化同仁資安危機意識與社交工程資安教育，降低個人、顧客與公司重要資料外洩風險，全面提升資安防護力，2023 年度共計通過 1,521 人次。

數位素養推動專案

積極致力於全面推動 AI 素養，涵蓋組織內不僅包含主管層，更延伸至每一位員工。透過對趨勢、思維和工具的全面規劃，2023 年度我們進一步擴大了相應的課程，吸引了總計 619 人次積極參與者。希望在數位轉型的浪潮，使每位成員都能充分掌握 AI 素養，勇敢面對未來的挑戰。

多益專案

因應全球化的發展策略，為增進同仁語言能力，形塑語言學習氛圍，培養更多駐外人才，超商在 2023 年度下半年與多益授權之公司合作，辦理超商專屬多益考試，因應不同地區之同仁需求及防疫政策，辦理 1 場實體考試，共計 47 人次參加。同時，引進外部文法、聽力、閱讀、模擬考等 4 類主題課程，共計 243 人次參與。

加盟主教育訓練

在學習方面，每年投入上千萬元預算在講座課程，開辦加盟主訓練課程，並配合傑出店長選拔激勵加盟主成長。

加盟主訓練課程主要有 2 種，分別是加盟主基礎訓與店經理特訓。加盟主基礎訓係指以連續 4 週共 172 小時密集訓練，學習管理經營能力、帳務管理、品保與鮮度管理與經營法令知識等擔任店經理所需的知識與技能，經完成訓練且測驗合格後，始取得擔任加盟主之資格。2023 年共完成 188 人次的加盟主訓練。店經理特訓則依據年度經營主題，以貼近門市實務進行課程規劃，每年針對所有門市經營者進行訓練，以提升門市經營者經營能力，課程以「AI 訂貨系統案例探討」為主題，2023 年共 6,273 人完成店經理特訓。

績效管理

落實績效管理，除建立公司與員工達成目標的共識、促進公司成長，強化全體同仁考評指標與公司重要營運績效連結度外，員工亦可依據工作目標，隨時檢視目標達成率，並進行適當調整或尋求主管給予建議，協助自我發展。

績效管理循環

統一超商全職員工不分性別、年度績效週期符合評核天數者每年需接受一次績效檢核，年度績效評核指標包含兩部份，主管與下轄夥伴須設特定比例之公司重大經營指標，其餘比例設定個人績效目標，同時檢核團隊與個人工作績效。若員工於其職務上持續展現良好績效並獲主管肯定，則可運用升等制度提升職等，提升職等即提高基本薪資、福利及獎金的核發標準，以激勵員工持續進步與貢獻。對於績效落後員工，透過直屬主管輔導與目標改善定期對話與檢視執行狀況，由主管觀察建議與持續回饋以協助員工績效提升與強化弱項能力。

績效管理制度

全職人員

- 上半年進行「績效目標設定」，由主管與員工共同討論設定年度目標；評核期間主管可視任務計畫達成狀況進行指導
- 年末啟動「期末績效評核」（當年度考勤期間未在職天數 > 273 天者不列入考核，100% 達成績效評核）

兼職人員

- 每月進行營運獎金分配考核，以即時激勵門市兼職人員積極維護商店形象、服務品質及品保管理

此外，統一超商亦有採用 360 度評鑑的方式針對特定薪層的員工進行考核，結果將作為未來晉升決策的參考，雖然目前尚未將所有員工納入，但我們將會持續採用，期望使評估機制更加客觀，從而對公司業績產生正面影響。

5.2 落實人權管理

人權政策

為保障勞動人權，統一超商參考國際人權相關政策及在地勞動法規等制定「[人權政策](#)」，適用對象包含全體員工、關係企業、供應商、承攬商、合資企業等利害關係人，除承諾提供友善安全的工作環境、保障員工的集體協商權，也禁止任何不法歧視、性騷擾、職場身心不法侵害、恐嚇之行為，設置「性騷擾防治措施及申訴處理辦法」積極處理相關案件，並禁止強迫勞動、人口販運及聘用童工的情況發生。

人權勞動稽核

為保障員工與加盟門市勞動權益，降低營運風險、確保符合勞動法規，統一超商針對勞動法令進行教育訓練，2023 年共訓練 249 名人員。統一超商亦定期針對自身營運範圍之總部、區辦公室、直營門市，以及一階供應商、合資企業進行人權勞動稽核，稽核結果及相關風險減緩措施如下表；其他人權風險評估與減緩措施請見「[統一超商人權盡職調查程序](#)」。

評估對象	自身營運		加盟與一階供應商		合資企業
	總部及區辦公室	直營門市	一階供應商	加盟門市	多拿滋
相關人權議題	1. 超時工作 2. 薪資管理	1. 超時工作 2. 薪資管理	1. 超時工作 2. 職業安全衛生 3. 外籍勞權益	1. 超時工作 2. 薪資管理	1. 超時工作 2. 薪資管理 3. 職業安全衛生
稽核行動及頻率	1. 每月考勤紀錄檢查 2. 不定期主管機關勞動稽核	1. 每月考勤紀錄檢查 2. 不定期主管機關勞動稽核	供應商稽核（包含職安衛及勞動條件）	年度加盟店勞動條件檢查	職安衛及勞動條件稽核

	自身營運	加盟與一階供應商		合資企業
近 3 年稽核覆蓋率	100%	83.27%		100%
辨識出的風險	無異常、違法情形	未設置隔絕危害設備、未定期檢查維護設備、未進行員工健檢、未提供外籍勞工可辨識之警示文字等	考勤紀錄異常、員工輪班未照勞基法規定	2023 年單月有 13 人加班逾 100 小時
人權風險比率	0%	9.31%		100%
人權風險減緩措施	—	自有品牌一階供應商導入 ISO 45001	均有經權責幹部輔導複查之紀錄，缺失均已改善完成	已調整排班機制、導入連續式油炸機減少人力
實行減緩措施的據點數 / 場次	—	9	385	1
人權風險減緩措施執行率	—	100%		100%

職場暴力預防

近年來不時有便利商店發生職場暴力攻擊事件，勞動部訂定「便利商店職場不法侵害預防安全衛生指引」外，亦將列為勞動檢查方針。為響應主管機關推動職場不法侵害預防，公司透過跨單位合作，逐項檢視各項執行作為，設定短、中、長期執行目標，從軟體到硬體，進行檢視、補強與強化，並於提交執行成效，經台北市勞動檢查處內部審核，執行成效結果深獲肯定，獲邀於台北市勞動局舉辦之「職場永續健康 SDGs 不法侵害預防觀摩暨研討會」接受表揚與公開分享，執行成效要點如下：

危害預防 首重教育訓練	設計新人、在職及主管層級課程內容，公司透過數位學習平台提供多樣性線上學習課程，提升全員危害風險辨識及因應能力。提升同仁危害辨識與預防因應能力。
執行紀錄 執行成效	依內、外部的指引與規範，跨部門分工合作，輔導門市全數依法完成。
提供安全 工作場所	於門市導入公務機安裝 110 視訊報案 APP、提醒夥伴若遭受安全危害時務必優先保護自身安全、指導夥伴遇到危害應行使退避權（移至安全區域，如：廁所或倉庫並上鎖）、門市投入安裝閃光警報器設施…等，透過不同的機制讓同仁遇到狀況需要援助時，除可嚇阻外部暴力並增加尋求救援之機會。

歧視事件防治與處置

統一超商重視職場的平等與包容，除了在人權政策中承諾禁止任何不法歧視、性騷擾、職場身心不法侵害、恐嚇之行為，也設置「性騷擾防治措施及申訴處理辦法」，以妥善處置相關侵害事件，2023 年共接獲 7 起性騷擾申訴事件，其中 1 件調查後不成立、2 件為顧客對同仁之外部性騷擾事件、4 件為同仁之間之內部性騷擾事件，針對以上調查屬實案件，對違規者視情節輕重給予懲處、職位調整或移送警方依法追究刑事責任，並以適當隱蔽當事人資訊之方式公告，以達教育及警惕作用。為防治不法侵害事件，統一超商設置「預防職場暴力、歧視和性騷擾」為教育培訓必修課，也為部門主管提供與職場暴力、歧視和性騷擾預防等相關的線上教育和培訓。2023 年 8 月更新職場不法侵害暨性騷擾防治課程，以線上課程進行，並須完成課後測驗，將加盟門市員工納入修課對象，至 2023 年底新舊版課程合計完成率達 95% 以上。

性騷擾事件處理程序

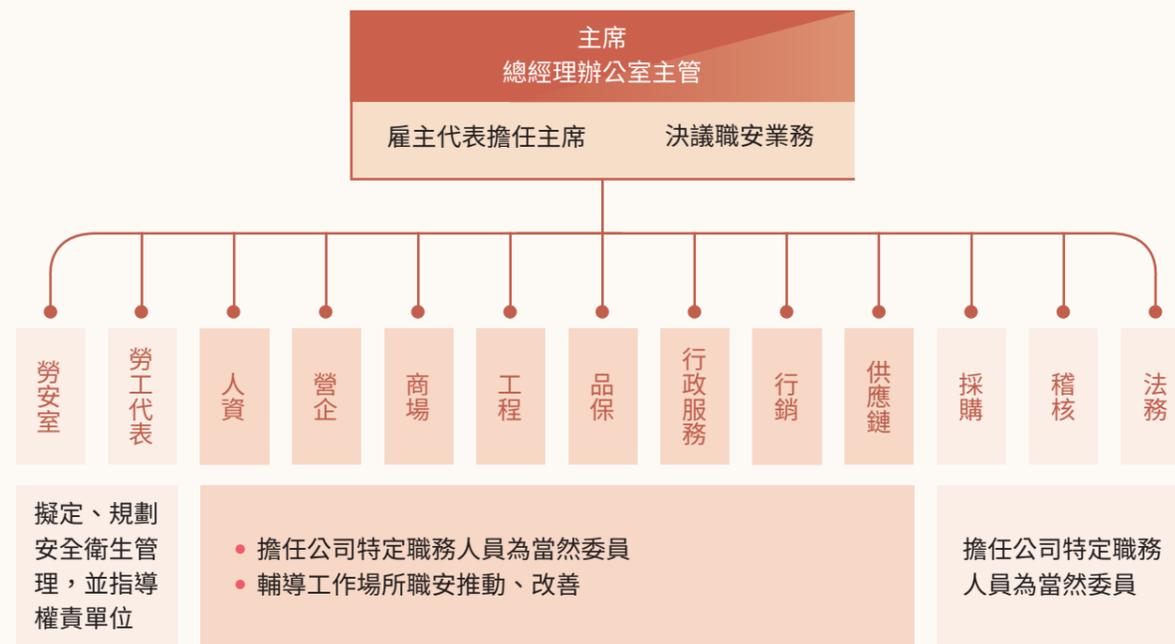
專責單位	申訴管道	調查流程
人力資源部	申訴人可透過利害關係人信箱、稽核室、員工關係信箱等管道提出申訴。	於受理案件後指派專人進行案件調查，調查過程對雙方當事人資訊均予以全程保密。調查完成後召開性騷擾申訴處理委員會進行案件評議。如案件成立性騷擾，將案件內容送獎懲委員會決定懲處程度。所有申訴案件均於受理後 2 個月內處理完畢。

5.3 職業安全衛生

職業安全衛生委員會

為保障所有員工擁有安全與衛生無虞的工作環境，我們遵循「職業安全衛生法」設置一級單位勞安室，並成立職業安全衛生委員會，委員人數共 29 人，其中員工推舉之勞工代表 10 位，占比為 34.48%，勞安室則編制 3 名專職人員（安全管理師 1 人、衛生管理師 1 人、安全衛生管理員 1 人）。委員會每季召開乙次會議，由雇主代表擔任會議主席，勞安室、護理師進行季度業務報告，各單位進行目標方案報告，邀集各單位最高主管及勞工代表共同商討公司安全衛生業務，並訂定職業安全績效目標、討論目標進度；每年辦理管理審查會議，審議、協調及建議安全衛生相關事項，確認職安衛運作之適切性及有效性。除上述會議，相關利害關係人可透過聯合服務中心、專屬 Email 信箱、利害關係人專區及內部溝通平台反映對職安衛之意見，若有職安衛相關事件則會透過職業安全衛生委員會，召集相關單位主管、勞工代表，協調、建議、審議職業安全衛生事項。依循管理系統 PDCA（規劃、執行、查核、修正）流程來進行活動，以確保可靠度目標之達成，並進而促使職業安全衛生持續改善。

職業安全衛生委員會



職業安全衛生政策

2024年由董事會核定「[職業安全衛生政策](#)」，共五大執行方針，以落實風險預防管控。2023年我們亦以總合傷害指數低於勞動部職業安全衛生署公布之近三年零售業平均標準值及零重大職安事件為年度目標。為達此目標，我們推行以下行動：安全衛生教育訓練、危害辨識風險評估、安全稽核。此外持續推行「過負荷預防計畫」、「人因性危害預防計畫」、「身心不法侵害預防計畫」及「母性健康保護計畫」職安四大保護計畫，藉由風險辨識與預防保障同仁的健康與安全。

統一超商每年進行一次風險評估，辦理風險評估及內部稽核人員2023年辦理6小時之教育訓練，以確保流程品質及人員能力依據作業之不同辨識相關危害及後果，並同時確認現有防護措施評估風險發生之嚴重性進行風險等級劃分，並判斷該風險是否可透過控制措施被降低，再確認改善措施後的剩餘風險也將持續進行監督與量測。若權責單位新增設備、作業流程或變更作業程序、職災意外事件及不符合事項影響風險績效之個案則不在例行性評估之範圍內。2023年評估門市、商場、工地、實驗室、自有品牌代工廠、辦公室，6個場所，依風險等級判定皆有軟硬體控制措施，共評估79項作業，依風險等級判定皆有軟硬體控制措施，鑑別結果為第一級共29件、第二級共39件、第三級共11件，整體無第四級、第五級之高風險狀況，故整體鑑別結果為可接受風險，維持現管理方式。

風險等級之判定基準



為降低員工職業災害發生之機率，透過職安通報機制掌握職業災害事故，啟動事件調查追蹤，確認事發經過，針對特殊情況，如：遭受職場不法侵害，立即啟動關懷員工、相關保護及協助之機制，探究發生原因進行危害辨識，檢視分析改善機會點，評估環境安全設備，加強人身保護（如使用報案軟體抵制外部暴力），透過教育訓練強化人員緊急應變能力等方法，實施改善，其中「職場夜間工作安全衛生」、「職場不法侵害暨性騷擾防治篇」等線上課程，亦使員工了解有立即發生危險之情況應行使退避權緊急迴避、保護自身安全，且行使退避權員工依法免於處分，以消除、降低風險，防止類似災害發生，保障員工工作安全，創造友善職場環境。

災害發生情況流程



職安四大保護計畫

依法推動職場保護計畫，透過辨識及評估高風險群和風險，確認危害因子、選定改善方法及執行、安排醫師面談及健康指導、調整或縮短工作時間及更換工作內容之措施、實施健康檢查、管理及促進、建構同仁行為規範、辦理相關教育訓練與執行成效之評估及改善等流程，落實員工健康保護。

過負荷預防計畫

2023年6月已對33位過勞分析中，評估需要醫生面談之同仁完成醫生關懷，提供健康管理、就醫或是紓壓建議。風險可控制在可接受範圍。

身心不法侵害預防計畫

2023年經內部申訴管道通報，不法侵害案件合計16件，皆已結案。統一超商皆依投訴者個別狀況提供醫療協助、職務調整、心理諮商協助。對違規者視情節輕重給予懲處、職位調整或移送警方依法追究刑事責任。並於事故發生後，重新檢視與評估，推動改善措施，預防類似事件再次發生。

人因性危害預防計畫

2023年醫師及護理師已對708位骨骼肌肉不適症狀問卷調查中疑似有危害的同仁完成關懷，提供健康促進或是就醫建議，複評結果均無因工作相關造成之危害。

母性健康保護計畫

2023年醫護人員依法完成母性健康保護妊娠期、產後一年內及哺乳女性同仁合計125人次，評估工作場所作業可能產生之健康危害，提供預防照護建議，風險等級均為一級管理。

(註) 外部係指暴力的來源非內部員工

職業安全衛生管理執行情形

教育訓練除職業安全衛生範疇，納入消防逃生演練訓練，以利災害發生時，提升人員應變能力。此外，亦連續三年(2021-2023)辦理職安訓練交流會，共累計115家供應商參加。2023年11月對工廠面臨職安、消防實務風險管理進行研討訓練。共37家自有品牌代工廠參加。

	說明	2023年績效
安全衛生教育訓練	辦理證照訓練(丙業/急救)課程： 由訓練單位辦理，提供工作上必要之安全衛生證照訓練，增進安全衛生知識與能力。	共8,193人完成證照訓練
	「大樓逃生演練」課程： 為提升同仁逃生警覺與逃生速度，規劃無預警逃生演練，維護同仁安全。	共572人完成訓練
	「新進同仁職安衛生教育訓練」課程： 為防止職業災害之發生，使新進同仁了解工作環境風險，強化安全衛生觀念。	共143人完成訓練
	不法侵害危害辨識訓練： 使門市了解如何依現場實際風險情況等，進行工作環境或作業危害之辨識、評估及控制。	共162人完成訓練
環境監測(總部)	每季檢測飲用水質，每半年檢測二氧化碳濃度、照明。	檢測結果皆優於標準
	2023年消毒頻率為每季一次。	

	說明	2023年績效
承攬商管理	廠商安全協議組織會議：2023年6月向承攬商(裝潢、水電、招牌、綜合保修商、結構補強廠商)召開廠商協議組織會	共103家廠商完成宣導
	2023年工地 ^(註) 風險評估，揭露不安全行為及環境。	前五風險依序為未戴安全帽、墜落、勤前教育未完全、感電、切割
	新加入廠商危害告知及教育訓練：2023年向新加入承攬商召開危害告知及教育訓練，說明相關安全衛生作業規定。	共召開18場

(註) 工地意指門市裝修的工地

針對承攬商，於採購合約規範承攬商遵守職業安全衛生相關法令及協力廠商行為準則，以確保承攬商安全衛生觀念與保障所屬勞工權益。建立高風險機具設備作業標準、屋頂作業工法、既有店修繕危害告知等作業標準，合作前舉行承攬商安全協議組織會議，以降低施工風險；每年度進行工地無預警稽核，有勞安缺失者予以罰款。並在召開廠商協議組織會議時邀請前高雄市勞檢處副處長擔任授課講師，進行相關安全衛生規定說明宣導，以加強承攬商之安全觀念，進而降低災害發生機率。

職業安全衛生管理系統與健康認證

2023年統一超商以「零缺失」通過ISO 45001職業安全衛生管理系統定期查驗，依該管理系統執行內部稽核及外部認證之範疇涵蓋總部員工830人，佔所有員工9.59%，相關內部稽核員工涵蓋率為100%。加盟門市則77%進行職安衛內部稽核^(註)。因總部實施職業安全衛生管理事項之擬訂、規劃、督導及推動及統籌管理，故依循ISO 45001職業安全衛生管理系統轉化訂定公司內部管理辦法，推展至工作者(含直營、加盟門市)共同施行。為符合國際標準安全文化之決心，未來將落實全員參與共同打造友善安全職場，亦持續帶動承攬商共同參與；為使供應商符合職業安全衛生法規及供應商行為準則，勞安室與供應鏈管理部共同推動「職安認證5年計畫目標」，從2019年開始展開至2023年；2019年進行前溝通準備，2020年至2022年展開全面性輔導，透過自主檢查、到廠輔導及教育訓練，循環式強化工廠職業安全衛生觀念，持續推動自有品牌供應商取得ISO 45001第三方認證，作為後續食品類自有品牌代工廠引進門檻，最終目標為所有自有品牌供應商需取得ISO 45001第三方認證。

2023年檢視6家鮮食類別的專屬工廠，生產食類、米飯類、沙拉類、水果類、麵包類等，實施工廠現場設備製程風險、ISO 45001制度建立之輔導。透過職安訓練課程對供應商進行訓練，今年辦理一場訓練共37家供應商參與：「自有品牌代工廠職安消防交流」，以提升設備作業安全危害辨識能力，並協助供應商了解系統管理運作架構，自我檢視廠區安全情況，食品類自有品牌代工廠共42家，通過ISO 45001職安管理系統驗證共36家廠商，ISO 45001認證取得率為85.7%。

(註) 年度最後一次稽核時，若門市開幕未滿三個月則未進行內稽安排，且每年內部稽核安排未必涵蓋全體加盟門市

職業安全衛生稽核

勞安室亦依不同工作環境進行門市及商場之職安衛風險評估及無預警稽核，2023 年共查核 261 場，其中 31 場零缺失，並改善 432 項缺失，改善率 100%；查核場次數較去年增加 33.8%，主要為增加查核門市、工地場次。

	稽核行動	稽核頻率	2023 年結果	改善措施
直營門市	職安衛門市自檢與區顧問複檢	每年 5 月	門市進行自檢與複檢	皆由門市主管持續輔導追蹤各門市改善措施

(註) 2023 年無違反職安衛法之罰款事件

	稽核行動	稽核頻率	2023 年結果	改善措施
加盟門市	職安衛門市自檢與區顧問複檢	每年自檢一次 (第三方普查前自檢)	門市均進行自檢與複檢。	異常門市由門市主管持續輔導追蹤各門市改善措施
承攬商	工地無預警職安衛稽核	每月	140 場，11 場零缺失，查核場次數較去年增加 32%。	於 2023 年 6 月向承攬商 (裝潢、水電、招牌、綜合保修商、結構補強廠商) 召開廠商協議組織會議，並邀請前高雄市勞檢處副處長擔任授課講師，進行相關安全衛生規定說明宣導，進而降低災害發生機率。

職業傷害統計

統一超商致力於降低工作傷害的發生，透過各項安全衛生管理計畫，已達成連續六年零死亡之重大職災，2023 年員工可記錄職業傷害比率為 1.64，員工總合傷害指數 0.17 低於勞動部職業安全衛生署公布之近三年零售業平均標準值 0.35 (2020-2022 年平均)。本年度員工可記錄之職業傷害總合傷害指數較上一年度降低，已確認事發經過及探究發生之原因，掌握問題，再藉由環境設備、管理 (教育訓練、宣導等)、個人防護具等改善措施，以防止類似災害發生。本報告書之職業傷害統計範疇涵蓋總部員工及直營門市，2023 年新增納入加盟門市之職業傷害數據。另 2023 年員工、加盟門市及承攬商相關失能傷害統計請見附錄。

2023 年員工、加盟門市、承攬商傷害類別人次 (不含交通安全事故數據)

傷害類別	墜落、滾落	跌倒	物體飛落	被切、割、擦傷	與高溫 / 低溫之接觸	不當動作	其他	總計
員工	3	9	1	5	2	3	3	26
加盟門市	0	2	0	1	1	0	0	4
承攬商	3	0	0	0	0	0	0	3
代工廠	0	1	0	1	0	0	1	3

(註) 承攬商 3 起墜落事故為工人在合梯上進行燈具安裝作業時，不慎跌落而導致肋骨挫傷及些許皮肉傷。改善措施包括因應作業型態選擇適合登高工具，廠商強化教育訓練。

健康促進活動

員工是公司的重要資產，讓員工保持身心健康是統一超商打造幸福企業的目標之一。為協助同仁消除工作及生活壓力，擁有健康身心與良好人際關係，「幸福合作社」自 2010 年成立至今，引進專業師資培育內部具熱情的同仁擔任關懷志工，藉由志工主動關懷或諮商轉介，提供同仁最即時、有效的協助，截至 2023 年已累計共 3,842 關懷人次、2,952 小時關懷時數，並透過健康促進活動、孕婦媽咪友善環境等，讓員工維持健康、獲得幸福感。

資源及服務

	2023 年績效
健康檢查追蹤	每年依法提供員工一般及食品從業人員健康檢查，2023 年共 6,025 人受檢，受檢率達 83%。另提供資深員工高階健康檢查，共 2,616 人可申請檢查補助，以達成疾病預防、早期診斷早期治療。
醫療個人健康服務	以優於法規方式每月進行 10 場醫師臨場服務，醫師健康諮詢人次為 509 人；護理師健康諮詢人次為 194 人。
健康促進 APP	透過 APP 建立員工專屬的「健康運動生活圈」，2023 年推動四波運動活動 (每波活動一個月)，包含：集字猜謎挑戰、減碳森林、暑假登山趣、航海冒險，另外加入活動量測記錄活動共有 6,611 人次參與，年度步行共消耗熱 3,343 萬卡，約 4,342 公斤。
疫苗接種	職場設站接種 2023 年度共舉辦 5 個施打場次，合計施打人次為 352 人，流感疫苗 153 人次、次世代疫苗 125 人次、帶狀疱疹 54 人次、肺炎鏈球菌疫苗接種 20 人次。