

2021 年統一超商與各利害關係人溝通情形

利害關係人	關注議題	溝通管道與回應方式	2021 年溝通實績 (截至 2021/10/31)
投資人	誠信經營 顧客健康與安全 商品標示與行銷溝通 永續供應鏈管理 產品與服務創新 顧客關係管理 勞動人權 永續採購 職業健康與安全 風險管理	年度股東大會 定期公告財務報表/每年公告年報 不定期官網訊息揭露 每年自辦/受邀召開法人說明會 證交所公開資訊觀測站揭露 不定期透過會面、電話及電子郵件回答投資人及分析師的提問	年度召開一場股東常會 中/英文重大訊息共 82 則 與海內外法人及分析師進行共 188 場電話會議 受邀參加 3 場線上論壇
供應商	法規遵循 風險管理 廢棄物管理 職業健康與安全	定期廠商聯誼會 定期供應商大會 定期執行稽核評鑑	經營者(鮮食廠)會議：共 1 場 採購會議(鮮食廠)：共 6 場 類別分科會議：依類別需求不定期召開(累計超過 30 場次) 稽核代工廠、直接交易原料供應商及蛋品供應商，稽核完成百分比為 90.7%
顧客	法規遵循 資訊安全 顧客健康與安全 職業健康與安全	聯合服務中心服務窗口 滿意度調查	聯合服務中心回覆利害關係人反映案件共 2,110 件
員工	顧客健康與安全 人才吸引與留任 職業健康與安全 人才發展與培育	定期勞資溝通會議 每季召開乙次勞資溝通會議 員工申訴 Email 信箱視需求隨時可至 7-11 官網之利害關係人信箱提出申訴 幸福合作社 後勤及門市張貼志工服務海報，員工視需求可自行尋求幸福合作社志工關懷服務或由人資轉介外部專業心理師訓練發展與教育 每季召開乙次職工福利委員會	已召開 3 場勞資會議，11/17 召開第四場會議 官網利害關係人專區員工累計反映 192 件 幸福合作社志工個案服務共 81 人次，關懷工時 57 小時、外部專業諮商 7.5 小時 配合集團法治教育、結合誠信經營政策暨守則、誠信經營作業程序及行為指南針對全體同仁開辦法治訓練，共計 9,667 人次通過。 已召開 3 場職工福利委員會

利害關係人	關注議題	溝通管道與回應方式	2021 年溝通實績 (截至 2021/10/31)
加盟主	法規遵循 顧客關係管理 顧客健康與安全 人才吸引與留任	專屬加盟官網 滿意度調查 區顧問每周造訪 每月定期書面月刊 加盟主座談會	加盟官網共刊載 145 場加盟說明會訊息 年度加盟主滿意度調查因疫情因素暫緩實施。但持續透過加盟主專線溝通與回饋 單店每週計劃性訪店 1 次 加盟主座談會 Q1 結合商品展舉辦，合計舉辦 14 場；Q2、Q3 因疫情停辦；Q4 目前執行中
民間組織 (公益團體、公協會)	誠信經營 顧客健康與安全 社會公益 公共政策 勞動人權 資訊安全	不定期響應社會公益活動/倡議 每季把愛找回來公益募款活動 年度募款提案/查核會議	門市零錢捐款/捐物年度募得 1.49 億元 年度查核公益募款合作之公益團體
政府機關	法規遵循 資訊安全 顧客健康與安全 商品標示與行銷溝通 顧客關係管理	定期法規查核 配合相關制度推廣	共鑑別出 511 項法規 召開 3 次法規鑑別委員會
媒體	誠信經營 法規遵循 風險管理 氣候變遷 包裝包材管理 剩食管理 員工多元化與平等 人才發展與培育 顧客健康與安全 商品標示與行銷溝通 顧客關係管理 資訊安全	公司設立專責聯繫單位、發布新聞稿與媒體需求協助等	截至目前已發布 170 篇新聞稿，並提供新聞聯絡窗口協助媒體即時溝通
社區鄰里	氣候變遷 包裝包材管理 產品與服務創新 顧客關係管理 顧客健康與安全	不定期舉辦好鄰居同樂會 統一超商好鄰居文教基金會 官網及社群平台	舉辦好鄰居同樂會 9,310 場、8.4 萬人參與 好鄰居基金會官網改版，推出 8 款適合親子共學的 DIY 素材、親子教養專欄共 38 篇