



3. 安心服務力

遠東SOGO以業界「服務評價最好」為目標，融合日系百貨的細膩與在地百貨的友善，創造有溫度與質感的服務，七大分眾club滿足全客層需求；嚴格把關產品，強化消費者信任，打造百貨界「食安管理」典範。



打造安心賣場

82.9% 顧客對

「遠東SOGO維護商品安全」感到滿意

美食街 97% 通過GHP認證，

93% 優良等級



提供有質感的服務

獲2023年臺灣服務業大評鑑 **銀牌**

90.7% 顧客滿意整體服務



本章節對應之SDGs

8 尊嚴就業與
經濟發展



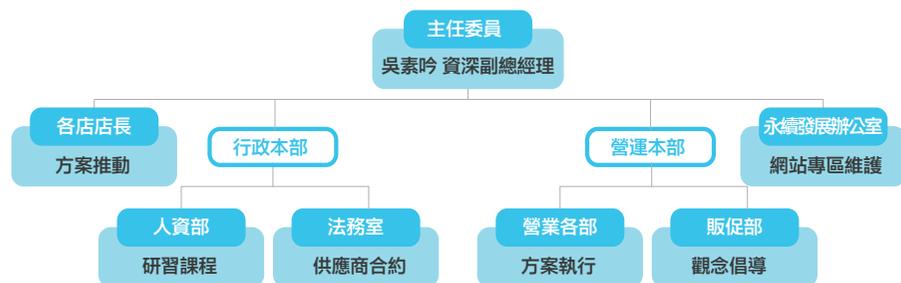
12 負責任的
消費與生產



3.1 商品安全管理 ▶

3.1.1 商品安全管理與架構

遠東SOGO於2015年成立「商品安全促進委員會」，為顧客把關，同時降低營運風險。委員會隸屬於「企業永續委員會」，層級高於行政部門與營運部門，由資深副總經理吳素吟擔任主委，成員由各店店長、營業單位、販促部、資訊部、人資部及法務室組成，推動商品安全管理計畫之各項工作及教育訓練，讓商品安全管理從「我」（遠東SOGO）到「我們」（利害關係人），持續落實商品安全和食品衛生管理，以〈永續條款〉約束廠商，藉此呼應SDG12責任生產與消費。



3.1.2 商品管理機制與行動方案

「商品安全」與「服務品質」為百貨零售業永續營運核心，遠東SOGO嚴格把關，所有商品經過健康和 safety 衝擊評估，確保對消費者無顯著負面影響，檔期贈品要求供應商提供第三方檢驗報告，並於ESG網站「商品安全」專區公布商品檢驗、原物料來源等資料；合約明訂〈永續條款〉，更主動鎖定「商品標示」、「餐飲衛生」2大面向定期檢驗與優化。

項目	商品標示檢查		餐飲衛生檢查
	化妝品管理	一般商品管理	
內容	制定商品定期檢查流程，掌控上架商品安全。	自營超市嚴格控管商品標籤，進貨以批次為單位，100%落實檢核，確認產地、價格及保存期限等資訊，且與進貨單據核對，確保標示正確。	依循台北市衛生局〈餐飲業衛生管理自主檢查〉規範，每日進行5大類、72項自主檢查，每週全面評核，實踐衛生管理，評核結果作為優良櫃位表揚依據。
推動方式	重申化妝品上架商品管理原則與定期檢查流程，保證販售使用期限一年以上化妝品、確保架上試用品效期內。	<ol style="list-style-type: none"> 每日超市標籤查核：補貨時，針對各走道商品進行數次標籤檢查，對產地、價格及保存期限特別謹慎，輔以抽檢查核。 設定進貨標籤分期標示及架上試用品定期檢查辦法。 引進生產履歷生鮮蔬果，產地溯源資訊透明。 與農委會水保局合作推廣「農村好物」。 	<ol style="list-style-type: none"> 輔導餐飲櫃位申請食品良好衛生規範(GHP)驗證。 餐飲櫃位100%定期檢驗飲用水質及食用冰塊，並通過當地主管機關衛生局抽驗。檢驗項目包含：大腸桿菌群、總落菌數、濁度、色度、硝酸鹽氮、亞硝酸鹽氮、PH值、生菌數等。 輔導餐飲專櫃申請環境部環保餐廳認證，推廣淨零綠生活。 連續四年舉辦宅料理競賽，攜手人氣餐廳推廣健康飲食。



項目	商品標示檢查		餐飲衛生檢查	
	化妝品管理	一般商品管理		
重點專案	規格檢查	產地溯源	餐飲衛生安全檢查	環保餐廳、宅料理競賽
2023年成效	落實每月全省化妝品檢查項目： 1. 完整中文標示及成分標示 2. SOGO標籤完整 3. 產品效期：試用品效期內、正品一年以上	1. 自營超市生鮮蔬果產地溯源標示清楚供消費者查詢；提供 100%安心食材 。 2. 農委會水保局自2014年起選拔「農村好物」，截至2023年已選出 343項產品 ；遠東SOGO自2022年起合作舉辦市集推廣。	1. 全台餐廳 97% 通過GHP認證，未完成認證者，為仍在查核作業或新進櫃位。 2. 飲用水質及食用冰塊檢驗：全台應受檢櫃位119個， 合格率100% 。 3. 定期清查餐飲專櫃責任險保單；簽約/換約時廠商需附最新責任險保單。	1. 全台95%餐廳通過環境部環保餐廳認證 詳2.1.2。 2. 發揮企業職能，攜手餐飲專櫃改良販售優勝料理，將成果分享給利害關係人 詳5.1.2。

化妝品管理辦法		
進貨標籤分期標示	商品銷售先進先出	保存期限定期檢查辦法
1. 自營商品進貨期號以 A-Z 標示 2. 半年為區間 3. 現場清楚辨識進貨期	1. 半年度盤點 2. 採分期分區盤點 3. 不同期別不能混淆放置	1. 每周一、四檢查試用品 2. 試用品到期即時下架 3. 每月初盤點時檢查販售商品保存期限 4. 出售保存期不滿一年商品該商品免費贈送顧客 5. 檢查負責人：營業課課長

更多資訊請至遠東SOGO ESG官網「安心服務力」



針對利害關係人需求規劃「商品安全」行動方案

利害關係人	商品安全行動方案內容	顧客回饋
承攬商	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 建置商品安全專區 ▶ 輔導餐飲櫃位申請GHP ▶ 輔導餐飲櫃位定期檢驗飲用水質及食用冰塊，並通過當地主管機關衛生局抽驗 ▶ 輔導餐飲專櫃通過環保餐廳認證 ▶ 制定商品定期檢查流程 ▶ 強化商品溯源、引進環境友善品牌 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 82.9%滿意遠東SOGO「維護商品安全」 ▶ 75.3%滿意「遠東SOGO向消費者提倡綠色飲食」 ▶ Fresh Club超市會員突破6.3萬人，會員數成長比例8.6%
顧客	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 自媒體推廣商品安全知識 ▶ 店內消費有保障 ▶ 提供永續消費體驗 ▶ ESG網站設商品安全專區，揭露週年慶禮贈品資訊 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 77.8%顧客滿意「遠東SOGO向消費者提倡綠色消費意識」
員工	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 設置ESG創新提案獎，鼓勵同仁優化現行設備或機制 ▶ 講習與管理課程 ▶ 落實商品查核機制 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 88%認同「遠東SOGO的商品讓我感到信任」
供應商與承攬商	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 導入供應商評鑑機制 ▶ 自主衛生管理 ▶ 資訊揭露(每天) ▶ 源頭管理(每月) ▶ 自主查驗(每季) ▶ 申請評核(每年) 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 82.9%對「遠東SOGO維護商品安全」感到滿意
社會 (社區與媒體)	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 自媒體推廣商品安全與永續消費新知、國際倡議 ▶ 舉辦宅料理競賽推廣健康飲食 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 100%認同參與宅料理競賽，有助於提升對永續飲食與全食物利用的認知
	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 透過(SOGO Sustain·好物好選)、各檔期DM推廣理念 	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 74.3%滿意「遠東SOGO推動永續消費、推薦消費者永續商品」

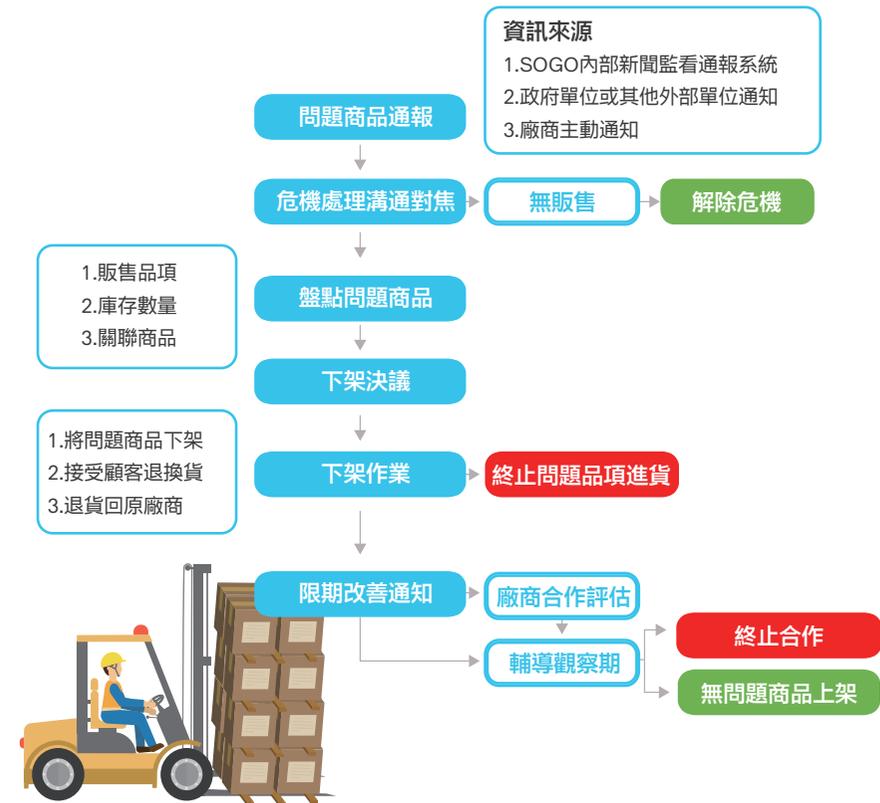


問題商品 下架

遠東SOGO在2016年成立「商品安全監測網」，透過通訊軟體串聯相關單位，當主管機關要求抽檢，或專人每日進行媒體與政府資訊監測，發現問題商品新聞時，立即啟動「問題商品風險監控程序」，由問題商品風險控管小組追蹤處理結果。如未違反相關法規但為爭議性商品，遠東SOGO透過合約條款規範，視情節要求供應商配合預防性下架，並秉持顧客至上與誠信原則，提供退換貨管道。2023年發生3起商品下架事件，已加強宣導，避免再度發生。

2023年商品下架事件

營業據點	法規	下架緣由	改善辦法
忠孝館	食品安全衛生管理法	2023年6月衛生局抽驗穀豆類產品，檢驗殘留農藥及環氧乙烷，發現黑芝麻不合格。當下立即下架，並由廠商集中銷毀，該廠商亦被衛生局處以新台幣4萬元罰鍰。	要求上架產品檢附殘留農藥及環氧乙烷未檢出之證明。
中壢店	食品安全衛生管理法	2023年10月5日衛生局稽查時，超市賣場所販售之「北日本一口鹽奶酥餅」及「北日本一口玄米抹茶餅乾」，上架部分商品已逾有效期限，稽查當下將逾期商品全數下架及銷毀，並遭罰6萬元。	要求供應商出貨前檢視產品品質與效期，並於商管部門驗收、營業部門簽收、入庫、商品上架、貨架檢查時加強檢視。
忠孝館	食品安全衛生管理法	2023年11月民眾投訴超市商品疑似標示不實，超市確認申訴內容後，立即先行下架該商品，並要求廠商提供相關文件檢核。	進貨廠商臨時更換產地，為單一個案，已立即改正，往後也會嚴格加強管控。



召回事件

若發生商品召回事件，於接獲通報後緊急下架，與惡意業者暫停或停止合作，並配合退換貨處理。**2023年無發生召回事件。**

3.1.3 餐飲安全衛生管理

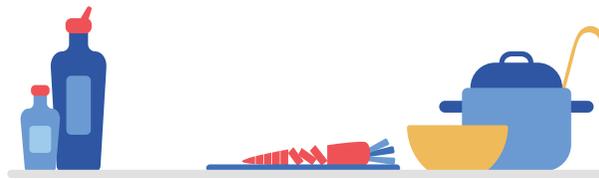
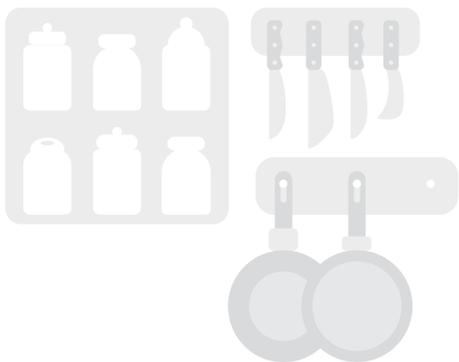
遠東SOGO重視顧客食的安全，2020年即擬定「遠東SOGO百貨餐飲安全衛生管理辦法」，訂定相關單位權責分工；並依GHP規範，制訂5大類18項72條管理項目，將輔導餐飲專櫃通過GHP設為年度重大目標。

餐飲安全衛生由餐飲專櫃每日自主檢核，並安排每日巡檢，相關部門定期督導，每月舉辦由餐飲部門、工務部門、警備部門及相關單位的聯合巡檢，檢查不合格者，將持續複查至缺失改善。



餐飲安全衛生管理檢查事項與頻率

檢查項目	檢查內容	負責單位	頻率
餐飲衛生管理自主檢查	依GHP規範要點檢查項目21項	餐飲專櫃自主檢查 餐飲主管巡檢複查	每日
水、電、瓦斯、消防等安全設備督導	滅火設備與安全門檢查、人員操作測驗	工務部門、警備部門	每2周
餐飲水電聯合巡檢	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 包含GHP規範項目5大類18項72條的管理項目，包含人員服儀及衛生行為、作業場所清潔維護及病媒防治、設備與器具的清潔管理、原物料的採購驗收與貯存、製備過程與品質管制等 ▶ 水電瓦斯消防檢查 	餐飲部門、工務部門、警備部門	每月
餐飲衛生管理稽核	權責單位是否按規定作業	稽核室	不定期





3.2 顧客關係與服務

3.2.1 顧客關係管理與溝通

貼心的服務體驗

遠東SOGO以業界「服務評價最好」為目標，創造有溫度、質感的服務。



開閉店招呼

「每日招呼」
歡迎光臨、謝謝您的惠顧
「誠摯招呼」
值班主管與顧客服務人員鞠躬45度誠摯招呼



電梯接待服務

「電梯語錄」
周到的服務敬語接待每位顧客

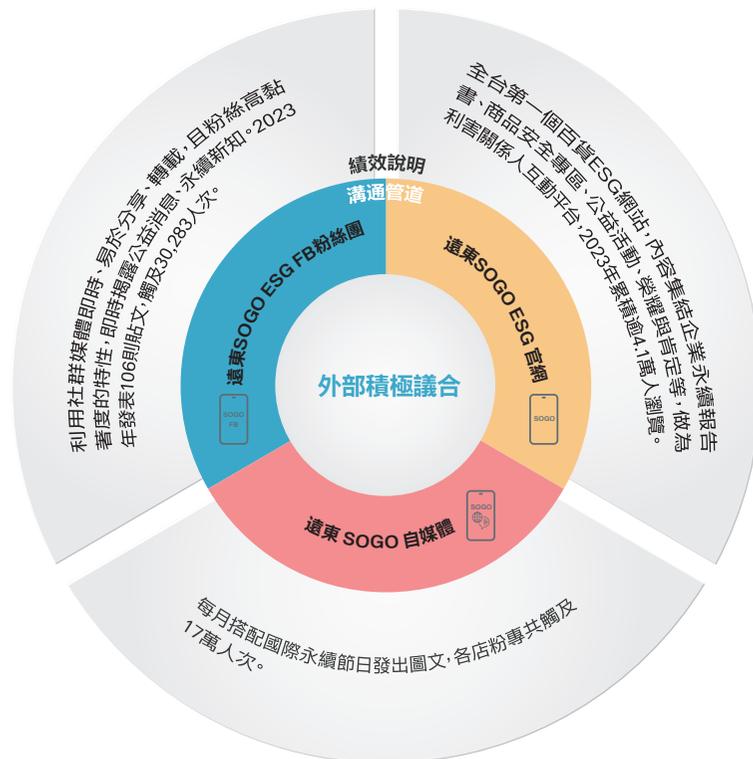


服務台

回應顧客諮詢、訴願處理
「貼心服務」
外幣兌換、輪椅/嬰兒車借用、行動電源/USB出借、郵票代售、遺失物/拾得物處理等
「傳染病因應」
提供口罩、酒精等供民眾使用

多元溝通

遠東SOGO透過多元管道與利害關係人議合，以善意啟動社會向上的力量。



忠孝館保有「電梯先生、小姐」的服務特色與傳統



尊榮的禮賓服務

遠東SOGO設有外商服務課（2024年改名為貴賓服務課），駐點於貴賓廳/卡友服務中心，項目包含卡務、禮券販售、退稅辦理等。服務人員必須有財務專業知識及良好的外語能力。「VIP LOUNGE」提供書報、茶水點心、按摩椅、擦鞋機、iPad借用等服務，以及獨家飯店住宿與用餐、美容護膚、健身房等優惠。



七大 CLUB 分眾服務

為更貼近實際需求，遠東SOGO整合會員資料，分眾打造七大Club。

1. 遠東 SOGO VIP



起始時間 會員數
2015年 1,762人



起始時間 會員數
2006年 8,730人

優惠/服務項目

同享VIP禮遇外，VVIP享有1次3年會期、每日免費停車優惠6小時、購買SOGO禮券/商品券100萬以上+1%折扣優惠(年度限額500萬)。提供頂級會員尊榮服務，邀請參加26場藝術與精品鑑賞等特別體驗活動與購物服務。

2. Premium Club



起始時間 會員數
2019年 35,868人

優惠/服務項目

讓具VIP潛力的顧客提前體驗VIP禮遇。

3. Wedding Club



起始時間 會員數
2018年 126人

優惠/服務項目

全台百貨首創，近200個婚嫁品牌及異業結合，提供婚禮與新成家體驗、優惠與客製化服務。

4. ThanQ Club



起始時間 會員數
2000年 43,791人

優惠/服務項目

針對親子客群，每月發送專屬電子報、活動行事曆、消費來店禮。可優先使用各店兒童遊憩區、參加「小小顧服體驗營」、「低碳教育小旅行」等。

5. Fresh Club



起始時間 會員數
2019年 62,772人

優惠/服務項目

入會禮、滿額及週三會員日點數加倍、每月30日享超市特別優惠等，定期受邀參加各式美食展、小農展。

6. Beauty Club



起始時間 會員數
2020年 153,713人

優惠/服務項目

於指定化妝品/香氛專櫃消費滿2,000元即可加入，指定化妝品香氛單筆滿額點數2倍贈、不定期消費兌換新品試用、美妝禮、扣點兌換美麗購物金。

7. Sports Club

店名	起始時間
忠孝/復興店	2022年3月
新竹店	2022年7月
天母店	2023年1月
中壢店	2023年9月

會員數
24,353人



優惠/服務項目

於忠孝館/復興館/天母店/中壢店/新竹店/指定運動/高爾夫服飾品牌，當日單筆消費2,000元即可入會。指定檔期點數雙倍送、加碼運動購物金、不定期會員獨享特別活動、HAPPY GO Pay入會禮、點數加贈。

備註 會員數結算(截至2023年12月底)



串接購物旅程的數位創新

遠東SOGO APP整合數位服務，包含HAPPY GO會員集點、停車折抵、電子折價券/抵用券/來店禮兌換，及各店優惠訊息公告，推廣綠色行動，減少紙本印刷，會員數於2023年底超過138.5萬，較2022年成長19.4%。

遠東 SOGO APP 累計下載次數



意見回饋管理

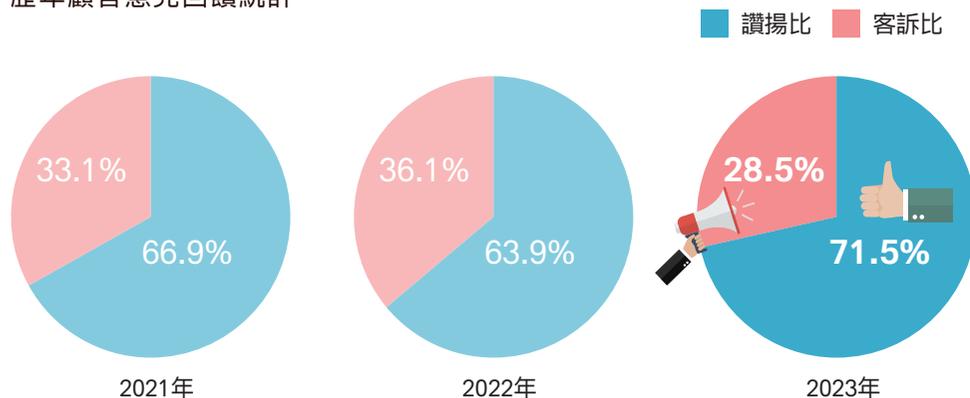
遠東SOGO是國內首家引進日本服務管理的百貨，2010年在高雄成立客服中心，接管各分店電話。目前包括高雄客服中心7人，以及全台服務台和貴賓廳一線人員，共138名客服人員，秉持「解決顧客疑難或提出替代方案」的服務概念，為顧客主動考慮下一步。新人從報到至上線，需經14天共112小時職能訓練，每年並安排二天一夜外訓。

2023年，客服中心接到18萬通電話。遠東SOGO訂有〈顧客意見回饋處理程序〉，建置e化管理系統，由客服中心建檔、追蹤、改善服務品質。2023年列案368件，其中263件為讚揚（占71.5%），較2022年上升7.6個百分點，其他105件為客訴（28.5%），較2022年下降7.6個百分點，多為服務人員作業程序失當、服務態度及應對用語不佳等，遠東SOGO每月檢核，持續強化教育訓練。

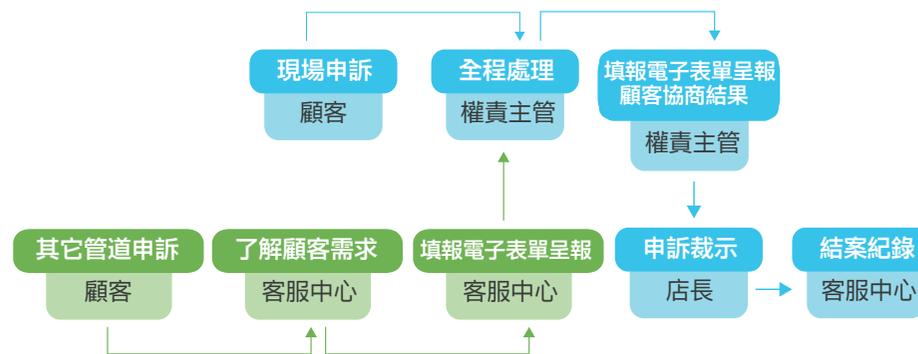
顧客意見回饋管道



歷年顧客意見回饋統計



顧客意見回饋處理程序



ESG顧客滿意度與議題影響力調查

遠東SOGO委託市調公司了解顧客意見，以HAPPY GO會員為母體，針對2023年1月1日至12月31日曾至遠東SOGO消費／集點至少一次以上者，抽樣1,068人（95%信心水準下，抽樣誤差為±3.0%），就品牌消費力、公共參與力、創新管理力等三大構面，執行ESG顧客滿意度與議題影響力調查。

 <p>品牌消費力</p>	<p>整體滿意度 → 90.7%</p> <p>未來購買意願 → 94%</p>	<p>遠東SOGO秉持永續經營態度及創新精神，2023年獲90.7%消費者讚許，連續5年滿意度在九成以上。94%認同「未來持續購買遠東SOGO的商品」，較2022年成長5.1個百分點，超越歷年表現。另一方面，消費者「關注遠東SOGO的促銷訊息或推薦商品」認同度逐年下降，遠東SOGO將進一步提供切合顧客期待的服務。</p>
 <p>公共參與力</p>	<p>72.6% → 滿意遠東SOGO促進社區經濟共融</p> <p>77.3% → 滿意遠東SOGO的環境保護作為</p> <p>81.3% → 滿意遠東SOGO推動無紙化作業</p>	<p>整體環境保護作為滿意度77.3%，細項滿意度出現降幅。推測消費者對節能環保設備與環境教育活動的有感程度衰退，辦理新型態活動或許可增添活力。與教育文化及社會公益相關的部分，消費者對「積極與當地商圈或社區合作，辦理各項促進社會與經濟共融的活動」議題（58.2%）認知度最高，滿意度高達72.6%。其他細項滿意度略降，遠東SOGO將加強「舉辦志工活動」、「開放場地與服務」。</p>
 <p>創新管理力</p>	<p>88.7% → 滿意遠東SOGO打造安心百貨</p> <p>79.6% → 滿意遠東SOGO提供的創新服務</p> <p>74% → 滿意遠東SOGO的「客訴處理速度」</p>	<p>88.7%消費者對遠東SOGO打造安心百貨給予正向回饋，82.9%滿意遠東SOGO維護商品安全。商品安全作為方面，以「賣場空間中落實規劃危險警示標語」（83.4%）認知度最高。81.8%滿意遠東SOGO維護消費者權益，其中74%滿意「客訴處理速度」。此外，消費者對創新服務的整體滿意度（包含永續消費模式、SOGO APP）達到79.6%。</p>



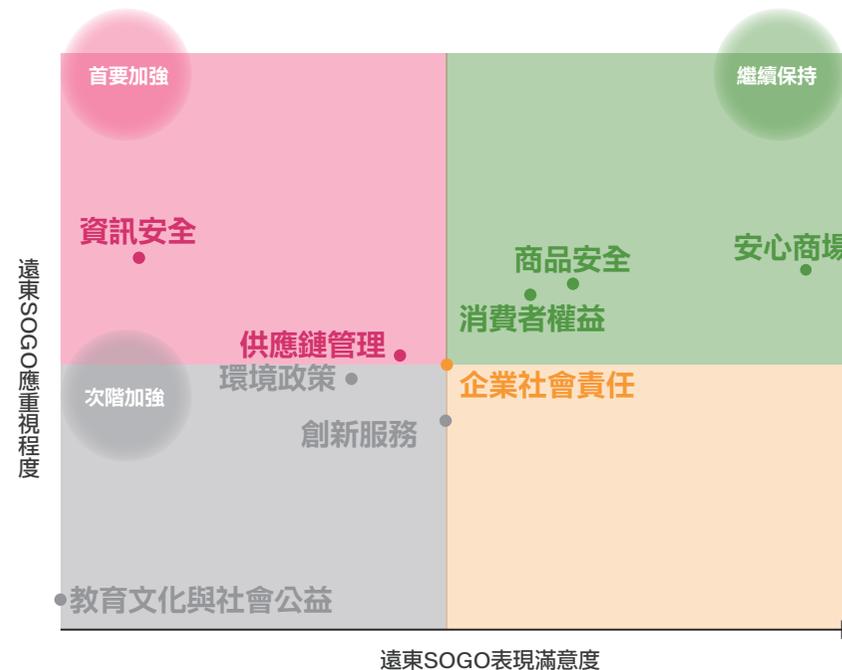
永續議題影響力

綜觀永續議題，「安心商場」是消費者認為百貨業者應重視 (93.3%)，且對遠東SOGO滿意度最高的項目 (88.7%)。

至於消費者對環境政策、創新服務、教育文化及社會公益的重視程度相對少，影響對遠東SOGO於該議題成果的評價，遠東SOGO將持續溝通相關議題，提高認知度與影響力。

安心百貨相關滿意度調查

類別/年份	2021	2022	2023
商品安全滿意度	81.8%	88.0%	82.9%
賣場安全滿意度	--	89.2%	88.7%
資訊安全滿意度	--	--	72.0%



	📱 品牌消費力				🤝 公共參與力		🧠 創新管理力				
	品牌態度	滿意度	忠誠度	購買意願	環境政策	教育文化	消費者權益	商品安全	安心百貨	供應鏈管理	創新服務
年增減(%)	▼ 0.1%	-	▲ 3.0%	▲ 5.1%	▲ 0.7%	▲ 0.1%	▲ 4.4%	▼ 5.1%	▼ 0.6%	▼ 4.4%	▲ 3.1%
2023年	86.5%	90.7%	71.8%	94.0%	77.3%	70.1%	81.8%	82.9%	88.7%	78.6%	79.6%
2022年	86.6%	90.7%	68.8%	88.9%	76.6%	70.0%	77.4%	88.0%	89.2%	83.0%	76.5%
2021年	85.8%	90.0%	70.9%	87.7%	78.5%	74.5%	78.6%	81.8%	N/A	N/A	N/A
2020年	86.6%	90.9%	71.9%	87.8%	76.9%	75.0%	80.9%	84.0%	N/A	N/A	N/A

3.2.2 服務管理政策與檢核

服務管理政策與檢核

遠東SOGO全體同仁與專櫃夥伴遵守服務座右銘「微笑、活潑、敏捷」，提供親切服務，以贏得顧客信賴。

階段	項目	內容	檢核成效		說明
			單位	人次/通過率	
培訓	常訓	服務台與電梯服務人員訓練	受訓人次	569	顧客服務課職能培訓
	外訓		受訓人次	54	顧客服務課外訓
	服務強化教育	被訴願自營、專櫃同仁	受訓人次	9	
檢核	小組競賽	每二個月辦理小組競賽，抽測服務水準，如消防安全競賽、優質禮儀競賽、店內指引競賽，每櫃（忠孝館/復興館）或每單位/樓層（其他外店）派代表抽測，確認同仁對賣場熟悉度，保障顧客安全。	受訓人次	18,010	以櫃位數統計，一櫃為一位受測人員
			首次測驗通過率	94%	所有單項通過率之平均
管理	走動式管理	宣傳檔期、新品及永續新知；巡檢專櫃，提高一線人員的服務技能和服務意識。	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 每日朝會宣讀《朝會日報》，傳遞產品新知及樓面人員應知的事 ▶ 樓面管理人員每日3~5次巡檢 ▶ 樓面設置「貼心小站」提供服務及處理突發狀況 		
表揚	優良服務之星	每月表揚優良服務之星，張貼海報於公布欄，分享其工作心得，發揮正向影響力。由各店店長寄發致謝函給品牌廠商，感謝廠商派駐之服務人員具備優良的服務態度及專業能力。	2023年共表揚96位優良服務之星		



3.3 商場安全維護 ▶

3.3.1 環境安全衛生管理

遠東SOGO重視安全衛生管理，定期巡檢重點為環境衛生與5S自主管理，每月由行政副總召開全台安全衛生會議，檢討巡檢發現之缺失。2023年無違規事件。

各據點備有緊急發電機，停電時可立即啟動備援，提供賣場約25%照明電力，以及電梯與樓梯間照明設備，確保顧客行動安全。各據點配合政府主管機關執行「法定傳染病防治專案」，自主管理衛生，打造安全、安心的工作與購物環境。



類別	執行項目	檢測頻率
友善管理	哺乳室檢查	每日
	AED	每日
	各單位急救箱檢查	每季
公安管理	逃生安全動線檢查、消防安全設備自主檢查	每日
	大型冷藏室安全開關檢查	每日
	用電設備安全檢查	每月
	可燃性氣體檢查	每日
設備管理	高壓變電站空調機房巡查	每日
	空調設備濾網更換	每半年
專業維護 (委外)	病媒防治	每週
	電梯/電扶梯整體維護檢修	每月
	飲用水質檢測(依法規抽樣)	每季
	高壓電氣設備保養及檢測、飲用水水清洗、冷水塔清洗滅菌及檢測	每半年
	消防設備安全檢測申報	每半年
	二氧化碳作業環境檢測	每半年
	發電機維護檢修、高低壓盤紅外線攝影及高壓變壓器局部放電檢測、空調主機大保養(含顯像儀及震動儀檢測)	每年
	建築物公共安全檢查簽證及申報	每年
室內空氣品質檢測	每2年	

3.3.3 顧客安全

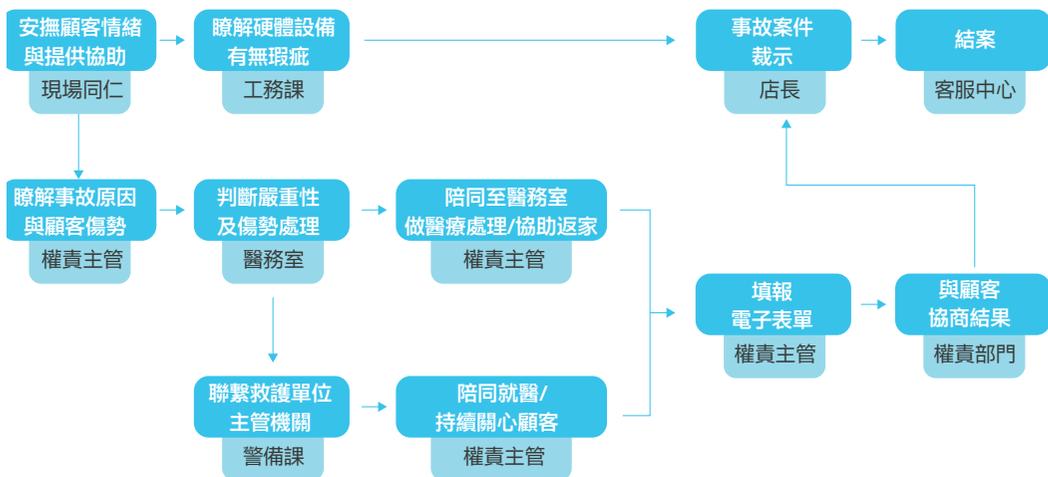
遠東SOGO重視顧客安全，半年進行一次消防安全靜態及動態演練，復興館與天母店為「消防安全自主管理優良場所」，台北店三館與大安區公所簽署合作防災備忘錄。

同仁緊急應變處理亦為服務訓練之重點，各店設有AED儀器，且為政府認證安心場所，推動千人防護計劃，兩年全員回訓一次急救課程，2023年舉辦43場，2,670人次完訓。

若賣場發生意外事件，由現場同仁安撫顧客，立即通報權責主管，醫務室、警備課與工務課同步展開應變。所有受傷案件皆須填報電子表單，列案管理，由客服中心追蹤，持續關心並協助，店長確認處理完善，並依據受傷類型檢討及改善。2023年發生21起，全數結案。



顧客受傷處理流程



2023年顧客受傷案件統計

案件類型	案件數量	處理措施	成效追蹤
自體	11	現場關心顧客並立即通知醫護人員，部分狀況陪同送醫。	皆已結案。
設施	3	現場關心顧客並立即通知醫護人員，部分狀況陪同送醫並支付醫療費用，後續針對設施改善處理。	
第三者導致	3	現場關心顧客並立即通知醫護人員，部分狀況協助支付醫療費用。	
其他	4		