遠東百貨的供應商管理

第二十六條 等級：初級

資料來源：遠東百貨2016年企業社會責任報告書

*遠百零售集團統籌管理遠東百貨內部採購制度，並且制定「供應商社會責任承諾書」，要求供應商與遠百共同做出勞工與人權、健康與安全、環境、道德等四大類永續承諾，共同致力落實企業社會責任。*

**企業概述**

遠百零售集團全方位結合百貨、量販、購物中心、超市及電子商務，打造創新的百貨零售樣貌，讓顧客享受多元化、多功能的購物體驗。

百貨事業方面，近年來遠東百貨積極轉型，除了提升原有分店的購物機能外，更打造備受矚目的台中大遠百（Top City）與板橋大遠百（Mega City）兩間新世代店，設計感十足的外觀，國際級的品牌陣容、趣味互動的科技設施，以及特色主題餐飲樓層，大幅提升遠東百貨在百貨業的市場地位，讓不同消費者皆能找到符合自己喜好的商品服務與購物需求。而引領時尚已久的遠企購物中心，位於敦化南路的林蔭大道上，透過匯集豐富的生活名品，細緻高雅的空間設計，站穩大安區的時尚地標。

**案例描述**

遠百零售集團經營類型橫跨百貨公司、量販店、頂級超市，商品供應方式各有不同，為了提供給顧客高品質的服務，我們依據各種產業型態發展出適當的管理方式。

˙專櫃廠商管理

遠東百貨除了少部分自營商品之外，大部分的產品與服務皆由專櫃廠商提供。專櫃廠商的產品與服務品質牽動著顧客對於遠東百貨的評價與喜好，因此專櫃廠商的挑選與管理，是遠東百貨在營運上的關鍵任務。遠東百貨及遠企購物中心與專櫃廠商皆訂有合約，規範專櫃廠商所提供產品須具備合法正當性，不得侵害他人權利，且不得陳列、銷售政府規定之違禁品，亦不得違反相關法令。為使顧客感受一致性的服務與基本的專業能力，遠東百貨訂定從業員服勤手冊，專櫃廠商派駐之銷售人員需遵守手冊規範，並定期進行專櫃人員服務品質抽查以確保服務具備相當程度的基本水平。遠東百貨亦要求合作之貨運人員於賣場遞送貨物時須遵守相關規範，避免影響顧客購物環境品質。

˙供應商管理

遠東百貨在2016年9月成立採購部門，統籌管理遠東百貨內部採購制度，並且制定「供應商社會責任承諾書」，要求供應商與遠百共同做出勞工與人權、健康與安全、環境、道德等四大類永續承諾。2016年初步規劃承攬本公司業務及採購金額達新臺幣100 萬元的供應商需簽署承諾書，未來將逐步擴展至其他供應商。為確保供應商落實遠百的要求與規範，遠東百貨採購部每年定期抽驗與拜訪重要承攬商／供應商及其施工／製造現場，一旦發現違反規範之缺失，將會與供應商共同研討合適的解決方案並著手改善。若有違反規定的相關情事，將會依約處置。2016年遠東百貨抽驗並拜訪之供應商為遠揚營造的施工現場。