

全誠電器連鎖股份有限公司

通 知 函

發文日期：中華民國一一五年十一月十四日

發文字號：全誠採字第一一五〇〇〇一一八七號

速 別：普通件

密等及解密條件：普通

附 件：如公告事項

主 旨 公告本公司 2026 年度供應商評選結果（節錄：小家電類年度最佳供應商）暨評選小組評語，請查照。

依 據 本公司供應商評選管理辦法及評選會議決議辦理。

說 明 事 項 一、本公司 2026 年度供應商評選，經資料審查、實地稽核、評選會議三階段程序，於本年度完成全部評選作業。本年度全品類共 486 家供應商納入評選，其中小家電類 63 家，較去年增加 9 家。

二、評選小組由採購、品保、門市營運、電商營運、客服五個單位共 15 位代表組成。資料審查階段就交期達成率、退貨率、客訴處理時效等 12 項指標進行書面評分，自 63 家中選出 21 家進入實地稽核；稽核階段由本公司品保與採購人員赴供應商廠區檢視產線、品保紀錄與客訴處理流程，選出 5 家進入評選會議；評選會議採全體代表合議制，經兩輪計分與一輪討論後定案。

三、年度最佳供應商旨在表彰在產品品質、交期穩定、售後處理及與通路協作上表現最佳之供應商。本類別共 5 家供應商入圍，最終由本公司獲選。

四、獲選理由（評選小組共同意見）如次：

（一）在開發流程上提出可被複製的做法。該供應商將客訴蒐集、問題歸因與研發設計三段流程重新拆解，建立「客訴資料先行、研發後製」的雙軌作業，使一款新品的平均開發週期自 14 個月縮短至 9 個月，而工程變更退件率不升反降。此一流程已對外公開作業手冊，具同業參考價值。

（二）用客訴資料做出使用者真的會用的東西。代表作〈料理時間對照表〉整合三年來累積的客服詢問與實測資料，做成可輸入食材與重量試算的線上

工具，上線 30 天內使用 41 萬次。評選小組認為，這不是把數據做得好看，而是把數據做成消費者可以用的工具，門市導購也直接受益。

（三）自有品牌與售後品質互相支撐。該供應商自轉做自有品牌以來，累計銷售 11.2 萬台、年度回購與推薦率 78%，且客訴回饋機制實際影響新品開發排序。評選小組肯定其未以出貨量指標取代品質判斷。

（四）通路合作維持品質界線。該供應商未接受通路端要求推出減配的通路專供機型，同型號在各通路規格一致。評選小組於稽核階段抽查 12 個合作案，未見規格混淆情形。

五、評選代表評語三則，詳如附件。

供 應 商 管 理 處 處 長

全 誠 電
器 連 鎖
股 份 有
限 公 司
印

公告日期：本年度十一月

本通知同時登載於本公司供應商入口網，並函知各入圍供應商。

全誠電器連鎖股份有限公司

2026 年度供應商評選通知附件

附件：小家電類年度最佳供應商 評選代表評語（三則）

評語一

「他們解決的是一個老問題：小家電開發做得慢、改模又貴，所以廠商愈做愈保守。〈料理時間對照表〉那個案子把客服資料拉到研發之前，讓問題不再卡在打樣最後一關，九個月就交得出一台新機。這不是技術炫技，是流程被真的重新想過一遍。」

——評選小組代表（採購處）

評語二

「我特別注意他們處理『食物烤焦』那批客訴。同一批客訴，別人做成退換貨統計，他們做一個問句：客人到底在幾分鐘的時候打開來看。答案出來，預設行程整組改掉。把抱怨翻譯成規格，這件事說得多、做到的少。」

——評選小組代表（客服中心）

評語三

「稽核時我們抽查了合作案，包括檔期專案與電商包組，同型號規格一致、沒有為了壓價偷改內鍋塗層，這在同規模供應商並不常見。銷量成長到十一萬台的同時沒有讓成本吃掉品質，這個克制值得寫進獲選理由。」

——評選小組代表（品保處）

※ 評語內容經評選代表同意後公開，代表姓名依評選管理辦法第九條不予揭露。

※ 本附件為通知函之一部分，如有疑義，請洽本公司供應商管理處。