

第三章

創新與供應鏈服務

亮點績效

- ✓ 新產品開發與改良 17 件
- ✓ 創新研發累積專利數 143 件
- ✓ 創新研發投入經費 1.3 億元
- ✓ 研發人員占員工比率為 12.6%
- ✓ 產品無違反法規件數

本章重大議題

技術研發
產品品質
供應鏈管理



3.1 技術研發

GRI 2-25、3-3

SDGs 8、9、13



衝擊議題

新產品開發、產品轉型
與新市場需求



2024 年實績

1. 新產品開發與改良 17 件
2. 無違反產品標示相關法規與罰款之事件
3. 近年來新開發之高值化 EVA 產品，2024 年佔合併營收 4.14%
4. 環保產品開發
5. 累計國內外專利數共計 143 件



2025 年目標

1. 新產品開發與產品改良件數 4 件 / 年
2. 產品無違反法規件數
3. 持續開發與推廣環境友善之產品



中長期規劃

1. 新產品開發與產品改良件數 5 件 / 年
2. 產品無違反法規件數
3. 持續開發與推廣環境友善之產品

創新經營與管理

台聚每年投入大筆研發經費，積極招攬與培養專業人才，2024 年投入研發經費 **1.3** 億元，佔營收比率 **1.5** %。

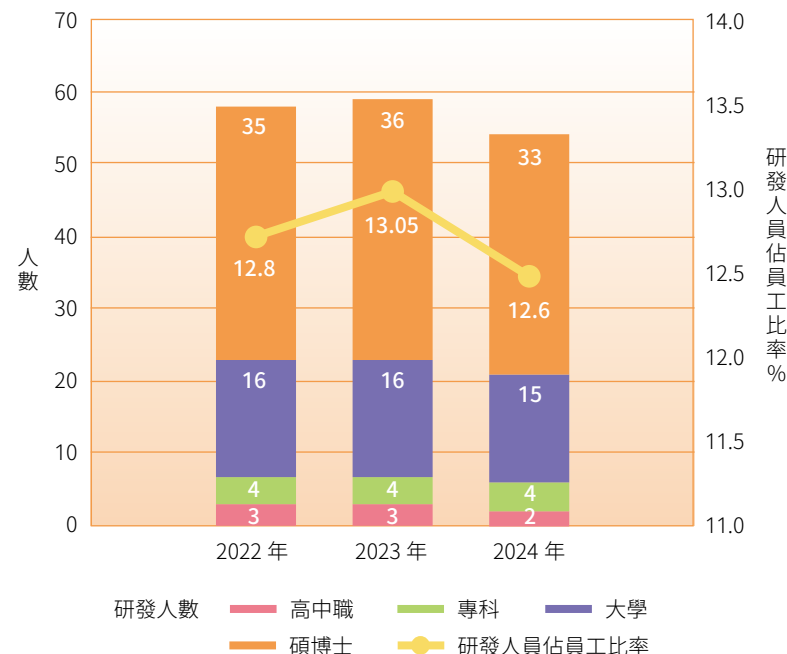
在研發人員的數量方面，在 2024 年度有 54 位，台聚研發人員佔員工比率維持在 12.6%，其中 2024 年學歷分布碩博士加總佔 61%，研發人數持續維持在一定的水準。

創新研發投入

金額單位：元

項目	2022 年	2023 年	2024 年
營業收入	15,632,151,000	11,449,372,000	8,821,441,000
研發經費	150,870,000	144,359,000	132,645,000
員工總人數	453	452	429
研發總人數	58	59	54
研發人員佔員工比率	12.8%	13.1%	12.6%

研發人力分布



創新價值與文化

台聚主要產品為民生泛用塑膠原料之聚乙烯，為維護地球生態平衡，將綠色設計理念導入新產品研發，近年來開發出太陽能封裝膜原物料、環保隔熱漆及無鹵防火材料…等綠色環保節能產品，達到減少能源的消耗及有害物質排放，降低對環境的負面影響。

新型環狀嵌段共聚高分子 (Cyclic Block Copolymer，簡稱 CBC) 產品除了參與經濟部工業局「關鍵化學材料缺口鏈結計畫」，並榮獲第 17 屆國家新創獎。



2024 年累計國內外專利數共計 143 件

台聚研發處與產官學界頂尖專家合作，聚集研發能量並取得專利權，並進行全球專利佈局，累積海內外共計申請 143 件專利。

永續產品

台聚依照產品生命週期概念，追求資源和能源消耗的最小化，從上游嚴格控管原物料到下游終端處理產品的生命週期過程中，與上下游供應商密切合作，共同降低對環境與社會造成的衝擊。

永續產品設計與產品開發流程請參見 ESG 網站：[技術研發](#)

創新產品效益

研發創新為台聚集團永續發展願景核心策略之一，台聚每年投入上億元研發經費購置與維護研發設備與精密分析儀器並積極廣納海內外優秀人才加入研發團隊，致力於製程精進改善與永續產品開發，除此之外還導入「綠色設計」概念，除不斷創新、深化自身產品之外，亦積極佈局上下游合作，攜手產業供應鏈共同創造企業永續價值。近年來新開發高值化 EVA 產品，2024 年佔合併營收 4.14%。

台聚啟動低碳轉型：全新 ESG 產品 (USIGREN™) 取得 ISO 14021 國際認證，成為國內首家獲得該低碳 ESG 產品認證的石化集團

面對全球減塑與淨零碳排的永續浪潮，台聚公司積極響應環境部推動的「事業廢棄物源頭減量」政策，並為品牌與加工客戶提供更精純、穩定且具可溯源的認證回收材質，自 2024 年起正式啟動廠區內低碳足跡 ESG 產品體系建置計畫。

台聚此次全新開發的 ESG 低碳產品體系，從廠內原料端生產、品管檢測、篩選、分級、分類，到完整配方製粒等全流程優化程序。為確保各項作業符合 ISO 14021 國際標準，同步建立完整流程與文件管理系統，並通過第三方驗證單位的嚴格訪廠稽核，符合 ISO 14021 要求的相關規範。

此一創新體系下推出的全新低碳產品系列 (USIGREN™)——包含優塑烯™ (ESG EVA) 與環塑烯™ (ESG HDPE) ——已於 2025 年 5 月正式通過 ISO 14021 國際回收認證並取得證書，標誌著台聚在永續發展上的重要里程碑。

台聚的新一代 ESG 低碳材料可廣泛應用於國際知名運動用品品牌及包裝、接著劑等中間加工相關產業。透過產品從源頭減量的實質減碳作為，攜手客戶邁向更具環境責任的供應鏈，實踐綠色經濟與循環產業的發展願景。



高熔值 EVA 應用於熱熔膠製程 — 驅動資源效率與永續製造的關鍵材料

在推動環境永續與製程創新並行的策略下，本公司積極導入高熔值 (Melt Index, MI 400~800 g/10min) EVA 材料於熱熔膠製程中，作為實踐 ESG 目標的重要一環。高熔值 EVA 具備優異的加工流動性與熱塑特性，能在維持產品功能的同時，大幅提升資源使用效率與生產過程的環保表現。

環境面 (Environmental)：減碳與節能

- 高 MI EVA 具有極佳的流動性，使熱熔膠在加工過程中可於較低溫度下操作，有效降低能耗與碳排放。
- 材料特性可實現更薄塗佈與更少用量，進一步減少原料消耗，提升整體資源效率。
- 熱熔膠本身為無溶劑配方，結合高 MI 配方後更利於回收處理，支援循環經濟實踐。

社會與治理面 (Social & Governance)：效率與品質兼顧

- 高流動性配方可提升產線效率，縮短生產週期，降低生產中斷風險，強化供應鏈穩定性與服務品質。
- 高 MI EVA 支援多元配方調整，適用於包裝、建材…等多元領域，有助於提供客製化且高效的永續解決方案。

2024 年度高熔值 EVA 產品營收約 10.8 億，透過此產品在熱熔膠產品中的導入，我們持續推進低碳製造、資源最適化與材料循環再利用等核心 ESG 行動，展現企業對環境責任與高效率營運的雙重承諾。 RT-CH-410a.1

台聚 USI「熱立停」絕熱保冷軟殼塗料

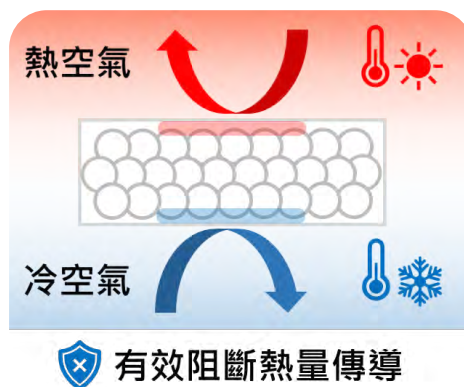
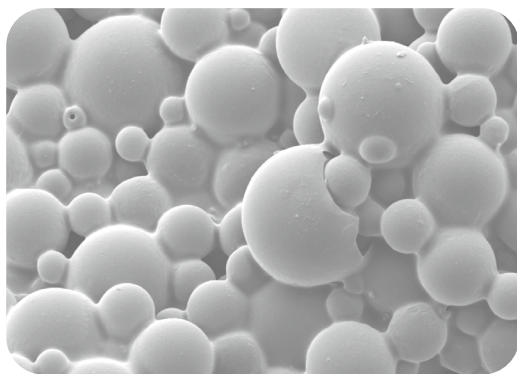
全新升級，專為大型工廠管線系統設計，全面解決高溫、腐蝕與難包覆三大難題！

針對大型工廠中常見的各式管線、接頭、法蘭等規則或非規則結構，台聚集團最新推出的高性能「熱立停」絕熱保冷軟殼塗料，成功突破傳統材料應用限制，有效解決以下三大挑戰：

- ① 高溫危害與管線結露 ② 維修困難與污染疑慮 ③ 非規則形狀難以施工

台聚「熱立停」採用強韌的水性樹脂為載體，結合中空彈性微球，打造絕佳的絕熱與保冷性能，其熱傳導係數僅 $0.05 \text{ W/m}\cdot\text{K}$ 。「熱立停」噴塗於管線表面，不需額外支撐或包覆材料，其良好的鏽蝕點可視化特性，有助於提早發現並處理。

這項創新材料有效解決傳統絕熱系統的痛點，以經濟、快速、美觀與高效能四大優勢，成為新一代工業管線保溫的首選方案，是降低營運成本的關鍵利器。



環境保護 (Environmental)

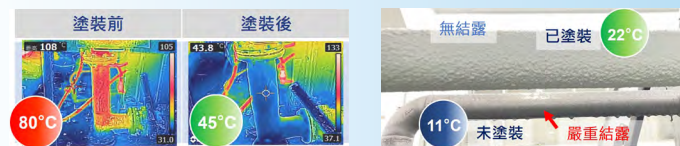
- 減少廢棄物產生：厚度可客製化調整，僅傳統岩棉包覆工法的 1/20，為企業減碳與減廢目標提供有效助力。
- 節能效益顯著：出色熱阻隔性能，有效降低管線與設備的熱能流失，實現能源節約與成本控制雙重成效。
- 施工安全、環境友善：環保水性配方，減少作業人員的健康風險，兼顧企業對環境保護與職場安全的高度承諾。

社會責任 (Social)

- 推動產業綠色升級：更高效環保的絕熱解決方案，促進產業技術革新與永續發展，邁向低碳轉型。

公司治理 (Governance)

- 強化企業形象與競爭力：潔白平整的塗層外觀，提升建築或設備的整體視覺品質，贏得客戶、投資者與社會各界的高度認同。



► 環保塗料產品資訊請參見公司官網：[產品資訊](#)

無鹵環保阻燃劑

隨著科技進步與環保意識的提升，台聚集團正在朝著更環保、更健康的方向發展現代居家建材和防護用品。其中家庭防火安全方面，台聚近年開發的水性環保阻燃劑，經 SGS 實測，未檢驗出甲醛及鹵素等致癌物質（含量 <0.01%），符合 Oeko-Tex Standard 100 標準。它適用於居家紡織品，如窗簾、沙發、桌巾和地墊等的耐燃處理。此外，經台聚水性環保阻燃劑系列產品處理後的織物，可通過多項國際防焰法規測試，包括 BS5852、JIS L 1091 和 NFPA701，不僅提高了家庭的防火安全性，也確保了健康的居住環境。

▶ 無鹵環保阻燃劑資訊請參見公司官網：[產品資訊](#)



創新產品推廣

永續材質圖書館展出

ViviOn™ (CBC) 已於塑膠中心的永續材質圖書館展出「減塑 ViviOn™ (CBC)/PE 共混易撕膜」，此減塑 ViviOn™ /PE 共混易撕膜是一種混合了 ViviOn™ 與 PE，並透過吹膜製程製成的 PE 薄膜。

▶ 永續材質圖書館展出資訊請參見永續材質圖書館網站：[CBC/PE 共混易撕膜](#)

ViviOn™ (CBC) 參加各項國際性指標展覽

2024 年台聚公司參加德國杜塞道夫國際醫療展、美國加州矽谷醫療設備展、中國醫博會 CMEF 與德國塑膠工業展覽會、Chinaplas...等，向業界推廣 ViviOn™ (CBC) 在光學、電動車、IC 製程載具、輕量化應用、醫材、生醫檢測、UVC 殺菌、PE/PP 包材等應用。

▶ ViviOn™ (CBC) 推廣活動請參見公司官網/[最新消息](#)



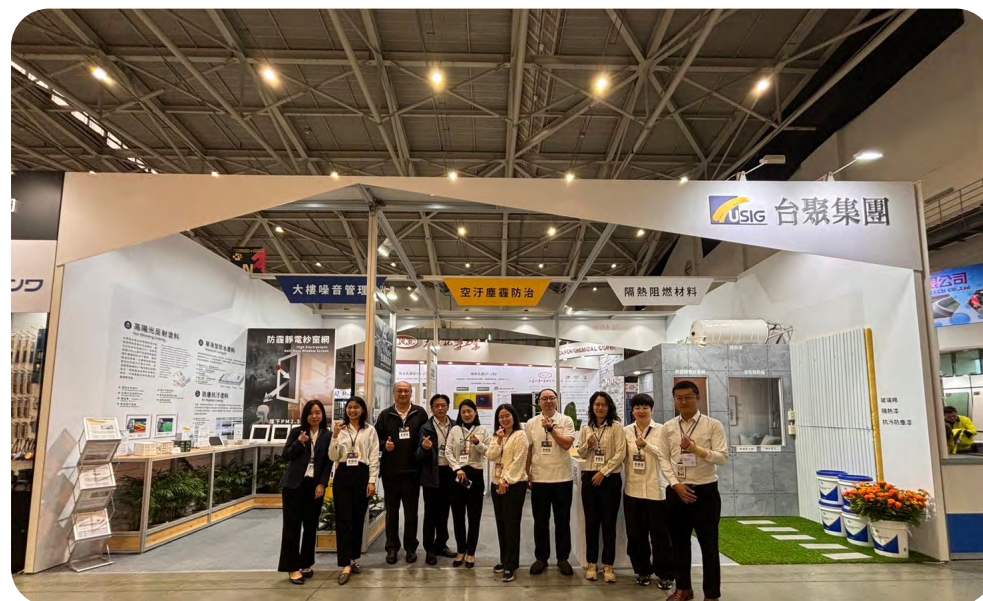
環保塗料產品之推廣

1 台灣國際智慧能源週 (10 月) : 近年來全球倡議永續經營，再生能源等綠能成了發展的方向之一，透過儲能裝置儲存電力再進行調配，只是儲能裝置堆疊著大量的電池，電池本身放熱工作，環境溫度需要控管，如何管理「熱」成了另一個待解決的問題。儲能貨櫃使用台聚隔熱漆，全陽光反射率高達 90%，可以有效阻隔外在太陽曝曬 90% 熱能，保護儲能電池，延長電池壽命。台灣的太陽光電聚落沿海岸而生，支撐面板的太陽能支架，各式樣的合金與結構，也難以長期抵擋風蝕鹽蝕潮汐蝕，嚴苛惡劣的環境是無法迴避的挑戰。使用通過 ISO 12944 的防蝕塗料，保護支架，延長使用年限，台聚提供能源管理與資產維護的新方式。

2 台北國際建材展 (12 月) : 台聚集結集團產品，在「隔熱防火材料」、「大樓噪音管理」、「空污塵霾防治」三大主題，為現代建築帶來更高效、更永續的創新解決方案。展出一系列的功能性塗料，如隔熱塗料可讓建築物表面溫度大幅降低，減少空調使用；防水與防塵塗料又可延長建築物的維護週期。也展出今年剛上市的節能保溫軟殼塗料，可更進一步協助企業節省耗能量大的設備節省能耗外，還能應用於冷房的天花板減少冷凝水的問題。皆是重要的展出亮點。

3 呼應 UNFCCC COP29* 活動：各地空汙指數紛紛亮起黃橙紅燈。空氣汙染，溫室氣體，VOCs 等如何影響環境再度成為大眾關注的議題。低污染低碳足跡意識抬頭，台聚的降溫款防蝕塗裝系統，特別設計為高固含量低溶劑型，不須額外添加稀釋劑即可直接噴塗。底塗中塗面塗三款塗料 VOCs 含量均遠低於世界級要求標準。

* 2024 年「聯合國氣候變化綱要公約第 29 屆締約方大會」



3.2 產品品質

GRI 3-2、3-3、2-25

SDGs 8



衝擊議題

產品良率與客戶要求



2024 年實績

1. 成立之客訴案，一 / 二 / 三部為 5 件 / 14 件 / 0 件
2. 一 / 二 / 三部產品不良率 2.6 / 4.3 / 3.26%



2025 年目標

1. 成立之客訴案，一 / 二 / 三部不超過 5 件 / 4 件 / 3 件
2. 一 / 二 / 三部產品不良率低於 1.8 / 5 / 8%



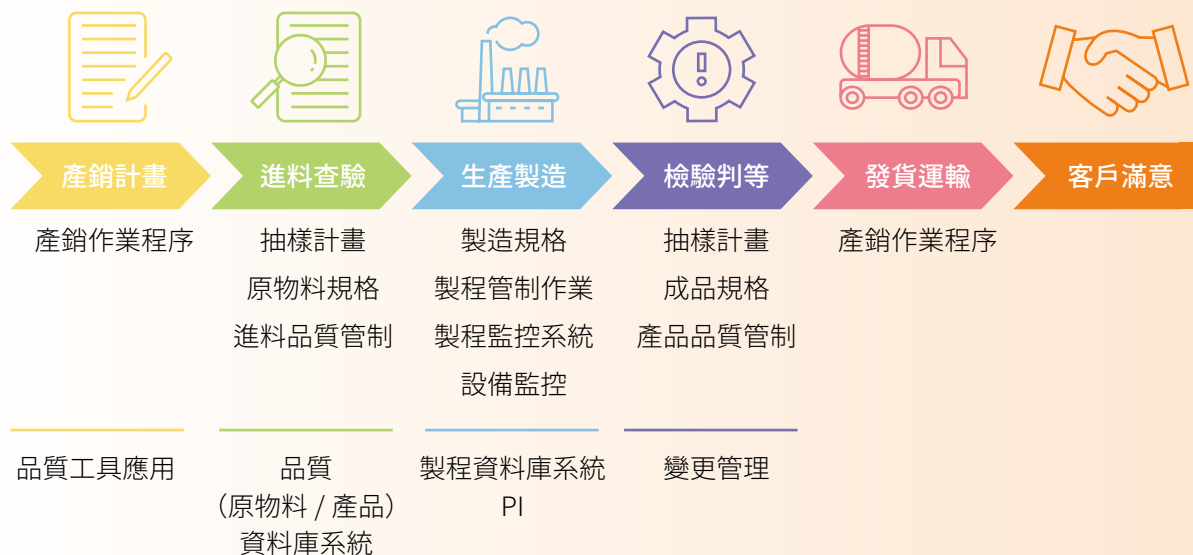
中長期規劃

1. 每年成立之客訴案，一 / 二 / 三部不超過 5 件 / 4 件 / 3 件
2. 一 / 二 / 三部產品不良率低於 1.8 / 5 / 8%

品質管理系統

品質是公司永續發展的根基，為了提供客戶優良的產品品質與服務，台聚建置 ISO 9001 品質管理系統。在「產銷計畫」、「進料查驗」、「生產製造」、「檢驗判等」、「發貨運輸」的作業流程中建構嚴謹的管理制度，同時藉由資訊科技的協助，建立品質資料庫系統及製程資料庫 PI 系統，除可即時監控品質及製程參數狀態以確保最終產品品質外，亦可進行產品品質、製程參數、原物料品質之相關統計分析與追溯。

另外，資訊化之變更管理系統可使變更作業程序受到嚴謹審查與管理，確保變更風險無虞，有助於製程及生產品質穩定。



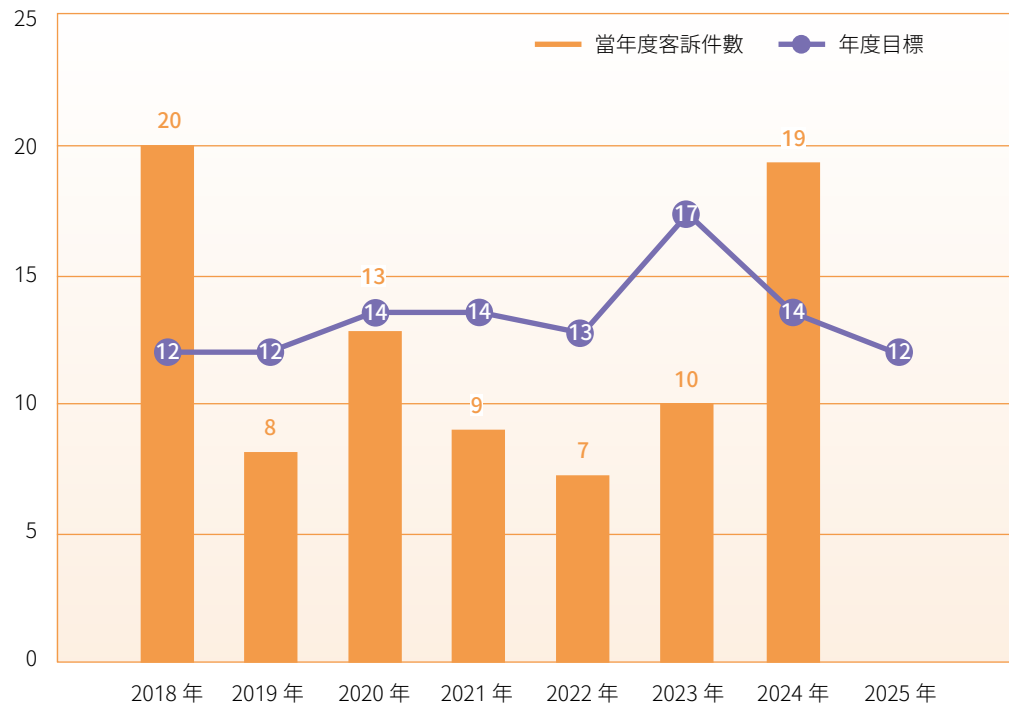
品質重大改善專案

2024 年	2024 年內容與時程	2025 年	2025 年內容與時程
製造二部新觸媒產品持續調整生產參數進行品質優化	* 少無機物殘留、品質高，推廣客戶，提升滿意度	二部新觸媒產品持續調整生產參數進行品質優化	* 少無機物殘留、品質高，推廣客戶，提升滿意度
	* 2024 年 12 月已完成配方調整、品質符合客戶要求		持續精進
製造一部調塑劑注入泵浦更新	* 提升設備可靠度、品質穩定性		
	* 2024 年 4 月已完成更新		
Compounding 持續開發新產品，符合客戶物性需求	提升產品質、物性改善，推廣客戶提升滿意度	1. Compounding 持續開發新產品，符合客戶物性需求 2. 新增 Compound 第二條產線	提升產品質、物性改善，推廣客戶提升滿意度
一部觸媒泵浦更新	* 提升設備可靠度、品質穩定性		* 提升設備可靠度、品質穩定性
	* 預計 2025 年 9 月完成	一部觸媒泵浦更新	* 預計 2025 年 9 月完成
一部 Blower 換熱器更新	* 避免產品污染 * 2024 年 9 月完成	一部 Blower 換熱器更新	* 避免產品污染 * 2025 年 9 月完成
	* 提升生產穩定性 / 避免跳俾（已完成）		
	* 減少不良品，提高客戶滿意度（已完成）		
添加劑新系統建置	提升產品品質、減少物料耗用、提高客戶滿意度 * 預計 2025 年 12 月完成	一部添加劑新系統建置	* 提升產品品質、減少物料耗用、提高客戶滿意度 * 預計 2025 年 12 月完成
		二部冷凍機更新	* 提升設備可靠度、品質穩定性 * 預計 2025 年 9 月完成
		二部空壓機更新	* 提升設備可靠度、品質穩定性 * 預計 2025 年 6 月完成
		二部 Y7004 馬達控制系統更新	* 提升設備可靠度、品質穩定性 * 預計 2025 年 12 月完成

爲了落實持續提升「員工素質」、「技術改進」、及「全面品質的經營方針」的品質政策，台聚推行鼓勵各階層員工參與提案改善，並舉辦全集團性的改善案例發表會，鼓勵員工自我成長、各廠區互相觀摩。2024 年進行之品質相關重要改善項目共有 6 件。

品質改善是一持續之過程，台聚以持續改善產品良率及降低客訴爲長期之品質目標，並逐年檢討達成率與提高良率目標，加強與客戶技術交流，提升客戶滿意度與品牌信任。

客訴成立件數 / 年



註 1：2023 年起製造三部客訴件數目標納入統計。

註 2：針對 2024 年客訴增加原因已完成檢討，並進行一系列防範措施加強控管。



3.3 供應鏈管理

GRI 2-6、2-25、3-2、3-3



衝擊議題

供應鏈管理，品質與供應



2024 年實績

1. 現有供應商承諾書簽訂達成率 100%
2. 到廠實地稽核供應商 2 家。
3. 在地採購率：乙烯 80%；VAM 76%
4. 參與經濟部家登供應鏈低碳化轉型輔導計畫，與客戶及其供應鏈共同努力達到減碳一萬噸目標



2025 年目標

1. 供應商承諾書簽訂達成率 100%
2. 每年到廠實地稽核供應商 2 家
3. 完成供應鏈低碳化轉型輔導計畫
4. 在地採購率 60% 以上



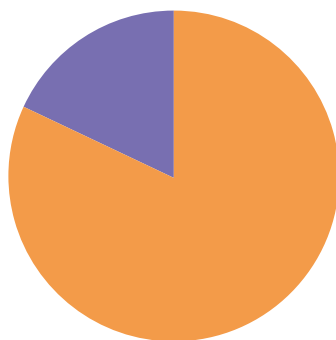
中長期規劃

1. 到廠稽核每年增加至 4 家供應商
2. 依訪廠稽核之結果，建立與供應商交流平台，針對其不足之部分，將委請本公司相關專業人員提出建議並協助規劃

供應鏈永續發展策略及目標

台聚身為國內指標型企業，有責任號召供應商夥伴一同承擔企業社會責任，故我們擬定了供應商社會責任承諾書，要求供應商針對人權、工安、衛生、環保及衝突礦產等要求提出承諾。

隨著永續經營與供應鏈風險管理等相關議題逐漸被重視，台聚除了自身積極履行永續發展責任與回饋社會外，也體認我們必須更瞭解供應商對於公司營運、社會與環境之影響，落實供應商管理。



2024 年度原物料採購金額占比

- 原材料 95.2%
- 物料設備及工程發包 4.8%

供應鏈永續發展政策



增進夥伴關係，共享永續商機

提升工安環境，戮力環境保護



承擔社會責任，提升競爭能力

供應鏈風險管理

風險評估及預防	衝擊因應	未來規劃
除供應鏈安全要求外，針對化學品供應商其特殊條件 (包含化學品製程風險、作業場所、VOCs 逸散及環境限制物質操作等) 進行檢視。 預防做法如下： 1. 導入供應商永續自評問卷，以提供初期風險鑑別資訊。 2. 與供應商建立長期合作關係，開發其他家供應商並維持配合關係，協調長期備料制度。 3. 內部建立安全庫存機制，依照供貨時程建立請購基準點，以規避斷料風險。 4. 採購人員進行供應鏈永續教育訓練。 5. 承攬商環安衛教育訓練。	調整供應商供應比例，適時由其他供應商遞補及相互調配。 工程部分，由環安衛單位立即召開人員安全、設備損害及環境影響調查，彙整後交由各相關單位進行因應及了解。	除將化學品供應商列為重點外，將依照採購金額、工程發包金額或工程重要性層面，並納入上述永續發展策略之訪廠稽核結果建立風險評估機制。 依照上述之風險評估機制及評估後之風險程度高低予以列管及輔導。

供應鏈 ESG 風險管理執行情形

風險項目及屬性	供應商 (化學品)	工程承攬商
	環境 (E)、社會 (S) 及公司治理 (G)	
潛在風險	· 化學品製程 (E) · 高粉塵、高溫、高噪音或高濕度作業場所 (E) · VOCs (有機揮發物) 逸散風險 (E) · 勞力密集產業 (S) · 供應鏈中斷 / 延遲風險 (G) · 品質風險 (G)	· 高粉塵、高溫、高噪音或高濕度作業場所 (E) · 高空作業風險 (E、S) · 勞力密集 (S) · 切割或焊接等工安風險 (S) · 工程中斷 / 延遲完工風險 (G) · 工程之品質風險 (G)
稽核及訪視家數	2024 年試行實地稽核共 2 家，合格率 100%	
稽核細節	環境面 (E)：環境限制物質製造、儲存等動作是否依法規實施 治理面 (G)：品質、生產及訂單管理、客訴及滿意度追蹤、員工教育訓練、外部加工管理。 承攬商不得雇用童工與違反職業安全衛生法相關規定審查與承攬商工程施工考核一併辦理。2024 年共完成 63 家承攬商評鑑，全數合格。	

永續供應鏈觀念推廣與資格篩選

供應商行為準則 (供應商社會責任承諾書) GRI 308-1、414-1

2020 年度新增供應商社會責任承諾書為鼓勵簽訂制度；於 2022 年度之後新增之供應商，必須簽訂承諾書才能列合格廠商；2023 年起已針對所有現行及新增供應商皆要求簽署此承諾書，且已達到 100% 之簽核率。

供應鏈中環境及社會負面衝擊所採取的行動：

供應商行為準則及品質要求自評表 GRI 308-1、308-2、414-2

為加強供應商管控機制，2023 年起試行供應商實地訪廠稽核，並提出供應商行為準則及品質要求自評表，初步規劃以國內主要供應商為優先目標，針對環境及社會負面衝擊風險進行調查。2024 年實地稽核共 2 家，合格率 100%。

自評表五大面向如下：

- 
- 一、勞工及人權
 - 二、健康與安全
 - 三、環境及資源
 - 四、道德規範
 - 五、管理與品質系統

目前本公司主要關鍵原料及承攬商台灣中油公司、大連化工公司以及合作夥伴中鼎工程公司皆已取得 ISO 14001 及 45001 之相關認證，符合本公司對主要供應商於環境管理以及職業安全衛生管理方面之要求，為本公司良好的永續發展企業夥伴。針對調查潛在負面衝擊供應商的作法，台聚進行「主動式的管理風險」，除了不定期查閱政府網站或網路媒體公布的製造商環保違規紀錄，查詢供應商有無重大違反上述條款之違規或新聞事件外，本公司亦自 2023 年起，以每年 2 家的頻率進行供應商訪廠稽核，並搭配供應商行為準則及品質要求自評表進行實地訪查，評估其是否有對本公司造成負面或潛在的衝擊（例如遭到主管機關裁罰、停工），並對其表現優良或因違規或缺失導致產生可能的負面衝擊風險，提出具體作法如下：

- ✔ **違規或缺失紀錄：**針對違規或缺失項目輔導改善、若惡意不配合或遲無法改善者，則採取調降評分或遴選替代廠商等風險控管因應措施。
- ✔ **無違規及缺失紀錄表現優良者：**舉行雙方交流會議，針對雙方優點進行交流及意見交換。

價值鏈 ESG 議合

✓ **減碳**：2023 年台聚簽署經濟部「家登供應鏈低碳化轉型輔導計畫」，與客戶家登精密工業股份有限公司及其供應鏈共同努力達到 2025 年減碳一萬噸目標，此計畫包含專家訪廠建議及溫室氣體盤查。2024 年台聚執行六項節能減碳方案共減碳 2,897 噸 CO₂e，並配合專家兩次入廠輔導，評估 2025 年新方案，預估減碳 585 噸 CO₂。

✓ **水資源共享**：台聚長期與供應商中油公司保持良好協同合作關係，缺水期間得至中油高雄廠取水因應。

✓ **減塑**：與產品運輸公司共同推行塑膠原粒洩漏預防管理計畫，減少塑膠粒與粉塵因運輸而飛散至環境，2024 年塑料回收共 12 公噸。台聚推行包裝減塑多年，指定客戶由槽車專車專送方式減少包裝袋使用。

供應鏈管理

台聚以品質、能力及環保政策等條件，協同優質供應商長期配合，善盡企業社會責任，並對承攬商、承運商傳達環保政策，同時遵守歐盟有害物質限制指令（RoHS）規範，加強環境保護的教育訓練，並重視廠區的施工廠商安全，確保各項作業的安全性，保障工作人員的生命安全和健康，共同作好風險管理。

原物料供應商管理 GRI 308-1

供應商評鑑作業統一由採購執行，評鑑合格才能列入供應商名單，評鑑機制詳見 ESG 網站[供應鏈管理機制](#)。

2024 年主要原料來源

所在地 / 原料	乙烯	VAM
台灣	80%	76%
非台灣	20%	24%
供應來源	國內外共 8 家	國內外共 4 家

註：表格占比為大宗原料採購金額比例。

2022 - 2024 年原物料供應商評鑑結果

年度	2022	2023	2024
評鑑家數	83	86	63
合格率	100%	99%	100%

2024 年評鑑 63 家均為合格。

工程承攬商管理

工程發包政策是以當地承攬商為主，施工過程仰賴工廠現場人員監督與管理，除工程本身外，須落實環境衛生安全、職業安全、人權與勞工實務問題。

建立合格承攬商資格流程



承攬商資格評等項目

資本額	近兩年內二大實績承攬金額總和	近一年單筆二十萬以上承攬累積金額	廠房規模	設備投資金額	員工人數
10%	20%	10%	20%	20%	20%

工程施工考評項目，在進行工程施工考評的項目過程中，台聚會依據 ESG 各項準則作為評分標準，項目如下：

工程品質 (G)	安環措施 (S)	施工協調性 (G)	現場負責人 (S)	環境維護 (E)	工程進度 (G)
40%	20%	10%	10%	10%	10%

註 1：合格門檻為 50 分以上，總分 30 至 49 分的承攬商將停止詢價一或兩年；未達 30 分者則取消投標資格。

註 2：(E)、(S)、(G) 分別代表環境、社會、治理評估面向。

2024 年度評鑑 87 間工程承攬商，全數合格。

產品運輸管理評鑑

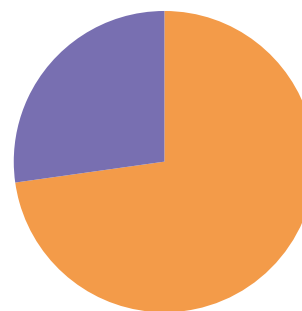
台聚高雄廠所生產產品，均委由德遠汽車貨運股份有限公司協助出貨，針對產品裝載出貨之堆高機作業危害鑑別，與合作夥伴導入 AI 工安影像辨識系統，有效偵測作業人員安全護具是否妥善配戴，並自 2020 年持續推動運輸安全品質評鑑作業，針對廠商安全管理及成果進行評鑑，2024 年評鑑為甲級（詳見 5.1 廠內產品裝載安全管理）。並共同推動塑膠原粒回收計畫，減少塑膠微粒流入海洋危害生態。

綠色採購

支持在地供應商採購

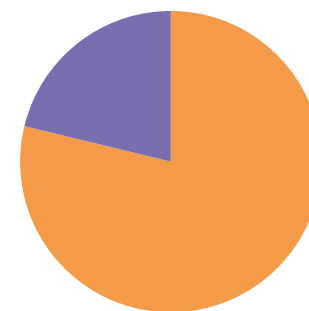
台聚主要營運與生產基地都在台灣，在其他條件相似的情況下，本公司優先支持向在地供應商採購，期望達到以下目標：

- ✓ 建立長期永續之合作關係
- ✓ 增加就業機會
- ✓ 促進當地經濟
- ✓ 減少運輸程序



2023 年

- 在地 72.95%
- 非在地 27.05%



2024 年

- 在地 73.43%
- 非在地 26.57%

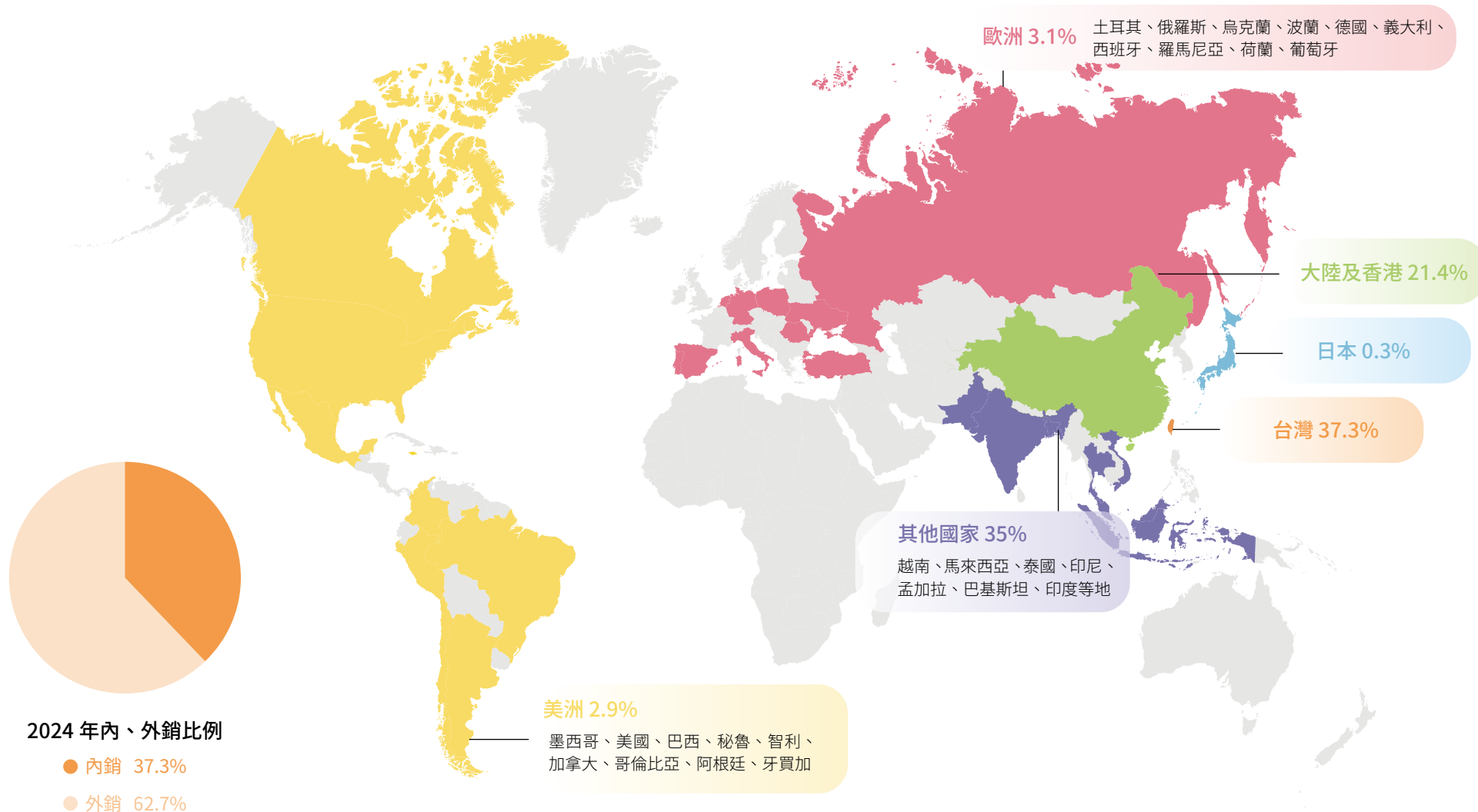
節能環保設備

近年台聚除持續推動環保節能之政策外，亦鼓勵各單位使用節能環保材料，例如節能設備（如變頻器、高效能 IE3 馬達、防爆型 LED 燈、空調主機、UPS 不斷電系統）、環保標章產品（如節能環保電腦設備）等。2024 年度申報環境部全民綠生活資訊平台，綠色採購金額為 3,382 萬元。詳情請見 ESG 網站：[綠色採購](#)

3.4 銷售與客戶服務

GRI 2-6

台聚主要產品外銷地區遍及歐亞，客戶總數 312 家。外銷的塑膠原料中，以 EVA 為主，HDPE 次之，其餘為 LDPE 及 LLDPE。2024 台聚內、外銷比例及銷售市場分布如下圖所示，皆以銷售量作為計算基礎。



銷售服務



技術支援

- 訂定《客戶售後技術服務作業規範》，透過制度化作業流程，確保售後服務品質與一致性，有效保障客戶權益。
- 公司網站設有「產品資訊」專區，完整揭露現有及新產品之規格性能、應用說明型錄與安全資料表（SDS），協助客戶正確理解與使用產品，提升作業安全與合規水準。
- 所有原料產品皆依相關法規編制 SDS，內容涵蓋儲存、運輸與操作建議，提供客戶完整作業指引，降低使用風險並符合法規要求。
- 設立產品技術諮詢專線，提供即時專業建議與協助，強化客戶服務回應效率。
- 為保障顧客知情權與使用安全，持續強化產品資訊揭露與標示合規性。2024 年無任何違反產品標示相關法規或罰款事件（GRI 419-1）。
- 提供少量樣品供客戶試製，並持續提供技術支援服務，協助客戶於產品開發與應用過程中提升效能與使用滿意度。
- 在生產與製程管理上，透過教育訓練提升全員對品質標準與客戶需求之認知，強化依據 SOP 操作的習慣，並設有機台製程工程師制度及推動專案改善計畫。



產品責任

- 所有產品皆符合歐盟《有害物質限制指令（RoHS）》規範，確保產品對人體健康與環境安全無害。
- 依客戶需求提供品質檢驗報告書。



客戶隱私

- 公司已通過 ISO 27001:2013 資訊安全管理系統驗證，並實施防火牆管理、權限控管、環境區隔等資訊安全措施，強化客戶資料保護。
- 訂有《資訊安全管理政策總則》、《系統開發及維護管理規範》、《應用系統程式上線作業管理要點》、《資料庫管理要點》等規範，建立良善的資訊治理機制。
- 個資處理採用去識別化技術，並透過教育訓練與影響評估，強化員工資訊安全意識與保密作業。
- 2024 年沒有發生客戶隱私遭到破壞或洩漏的事件，確保客戶隱私無虞。



客訴處理

- 訂有「客戶抱怨處理作業規範」，明確規範處理流程與責任單位，確保客訴案件處理迅速且具透明性。
- 建立標準化客訴處理機制，涵蓋提出、受理、調查與回覆各階段，並透過電腦化系統紀錄與管理，強化追蹤控管與資料分析。



- 客訴處理資料納入每月例行會議報告，藉由跨部門溝通與檢討，強化矯正與預防措施的追蹤與成效評估，促進組織學習與品質改善。
- 客訴案件由專責單位負責分析處理，並定期檢視重複發生問題，作為內部品質管理與服務流程優化的依據。
- 依據《客戶異議處理作業程序》，提供多元申訴與回饋管道，除業務即時處理外，亦於公司官網設有【產品問答】與 ESG 專區之【利害關係人聯絡窗口】，便利客戶提問與反映意見，強化參與與溝通互動。

客戶滿意度

調查頻率

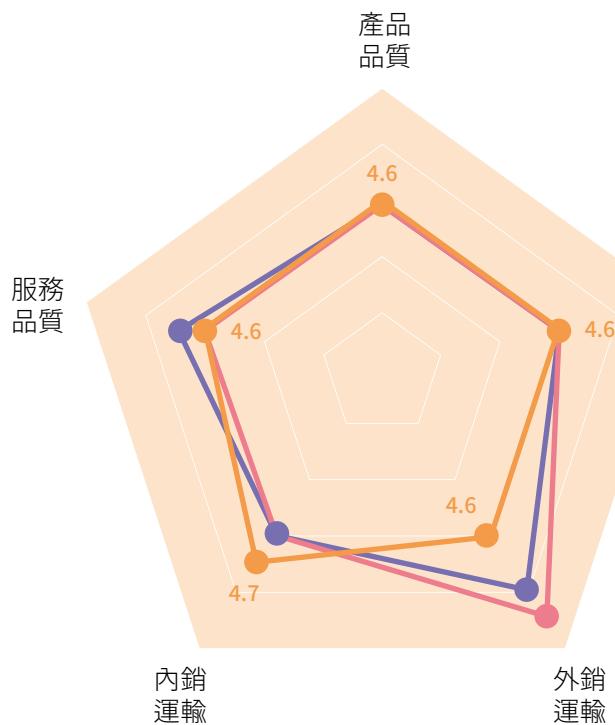
每半年舉辦客戶問卷滿意度調查

抽樣方式

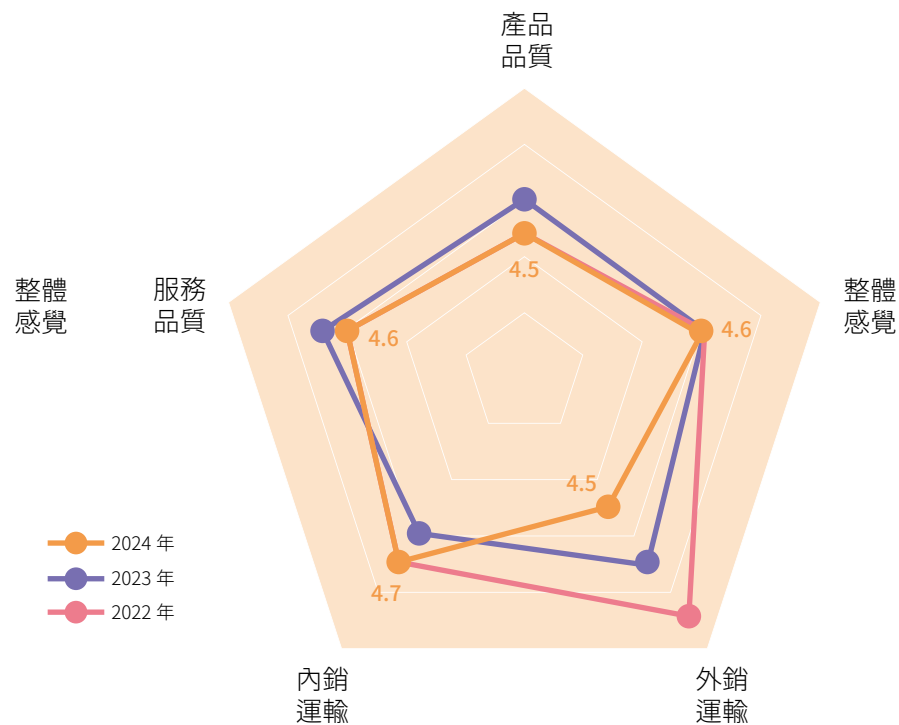
從每年上、下年度交易量前百大客戶中，挑選 50 家進行問卷調查，其中內銷 30 家，外銷 20 家

2024 年各方面表現均高於「滿意」程度，且客戶表示「非常滿意」與「滿意」的回覆調查件數占整年度總回覆調查件數之比例達 97.77%，達成 2024 年目標值（ $\geq 97.5\%$ ）。近三年在「與其他供應商比較」和「與去年表現比較」調查結果如下圖：

與其他供應商比較



與去年表現比較



註：5 分表示非常滿意，4 分表示滿意，3 分表示尚可，2 分表示不滿意，1 分表示非常不滿意。