

第三章 創新與 供應鏈服務

亮點績效

- ✓ 新產品開發與改良 (E): 完成 **9 件** 具代表性之開發 / 改良案
- ✓ 高素質團隊 (S): 碩博士級研發人才占比提升至 **65%**
- ✓ 法規遵循成效 (S): 產品 **0** 違反法規件數
- ✓ 創新研發投入 (G): 2025 年研發經費達 **1.3 億元**
- ✓ 智財防護網 (G): 歷年累計已申請並通過專利共 **144 件**

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

SDG 8

SDG 9

SDG 13



衝擊議題

新產品開發、產品轉型與新市場需求



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



2025 年實績

1. 具代表性之新產品開發與改良 9 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，2025 年佔合併營收 5.88%
4. 環保產品開發
5. 累計國內外已申請並通過之專利數：144 件



2026 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

創新經營與永續價值實踐 (落實指標 G-32)

台聚致力落實「永續策略」，將技術創新視為轉型核心，積極回應 SDG 9。為支撐公司中長期永續轉型，我們訂定明確之研發年度目標，確保資源投入與產出之穩定性：

✓ **穩定之研發投入**：承諾每年研究經費不低於 1 億元。2025 年實質投入約 1.3 億元（佔營收比率 1.6%），展現公司驅動高值化轉型之決心。

✓ **高效之產出動能**：訂定每年「新產品開發與產品改良件數 4 件」之定量 KPI。透過系統化研發管理機制，2025 年共計完成 9 件具代表性之開發與改良專案，展現卓越之研發執行力。

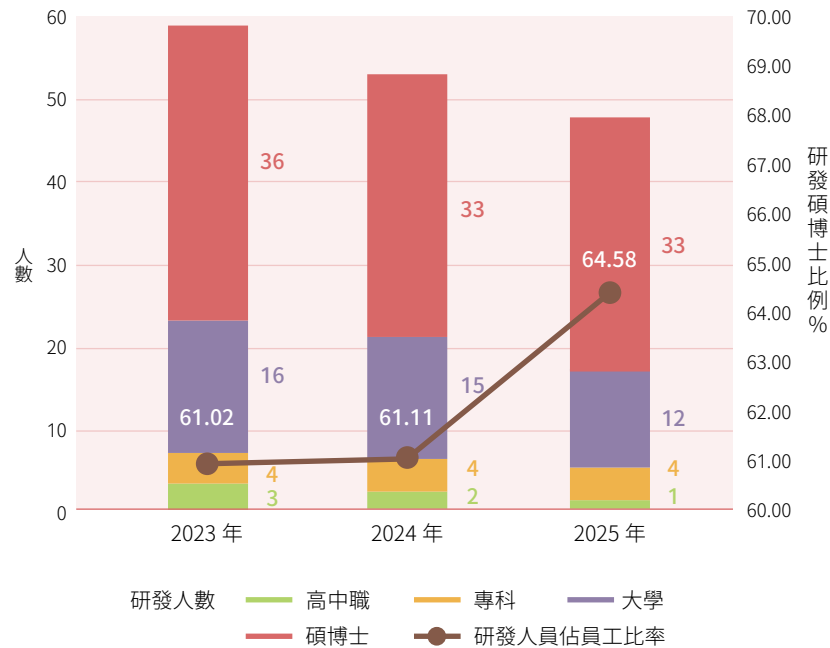
✓ **人才結構優化 (S)**：推動研發組織精實化與結構優化。雖團隊規模調整為 48 位（占全體 11.7%），但碩博士占比提升至 65%，以高科研素質支撐循環經濟與高值化產品開發需求。

創新研發投入

金額單位：元

項目	2023 年	2024 年	2025 年
營業收入	11,449,372,000	8,821,441,000	8,376,427,000
研發經費	144,359,000	132,645,000	132,200,000
員工總人數	452	429	410
研發總人數	59	54	48
研發人員佔員工比率	13.1%	12.6%	11.7%

研發人力分布



創新價值與文化

台聚致力於將「綠色設計」導入核心研發，將研發成果轉化為具備市場競爭力與環境友善的永續資產。

前瞻材料與永續應用

綠色永續產品實績

源頭減量：開發 KTR 699 客製化耐候漁網材料，透過材料延壽達成「源頭減量」

節能產品：研發太陽能封裝膜原料、環保隔熱漆，協助降低能源消耗與溫室氣體排放

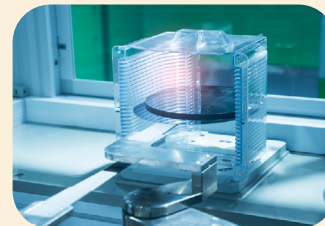
綠色安全：推出無鹵防火材料，取代含鹵素有害物質，兼具安全性與降低環境衝擊



高值化與社會價值

前瞻材料：環狀嵌段共聚高分子 (CBC) 榮獲「國家新創獎」，深耕半導體與生醫應用

醫療守護：產品取得 US FDA DMF 註冊，實踐醫材應用之社會福祉



上述研發成果皆對應公司高值化、循環經濟與醫療應用三大轉型主軸，確保創新投入與中長期永續策略高度一致。

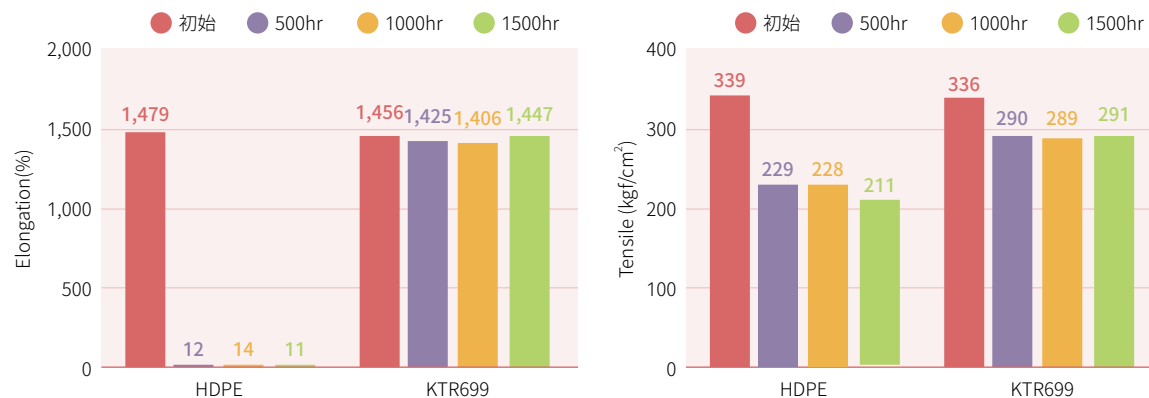
永續產品開發與資源效益提升

台聚承諾綠色設計 (Eco-design) 與產品生命週期思維 (Life Cycle Thinking) 導入研發核心，與供應鏈夥伴協同優化性能，從源頭實現環境與商業價值的雙贏。

客製化研發實踐：KTR 699 產品效能提升專案

針對客戶對於高日照環境下作業之需求，啟動耐候漁網材料開發專案 (試驗編號：KTR 699)。本專案透過科學實驗驗證，實踐源頭減量之循環經濟目標：

✓ **耐候實驗數據支持：**本公司實驗室進行為期 1,500 小時之加速老化模擬測試。實驗結果顯示，優化後材料之拉伸維持率 (Tensile Retention) 顯著優於現行通用規格。



✓ **落實源頭減量：**透過提升產品耐候性能，有效延長使用年限。本案定位在 AR3T 策略中之「源頭減量 (Reduce)」，藉由材料延壽減少資源耗用與廢棄物產生，展現循環經濟成效。

✓ **化學風險控管：**研發製程嚴格控管有害物質使用，確保產品符合 RoHS 國際環保準則，從源頭降低化學足跡對生態之潛在衝擊。

✓ **國際目標回應：**回應 SDG 12 責任消費與生產，透過提升材料使用效益，減少資源浪費，強化價值鏈之永續競爭力。

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，2025 年佔合併營收 5.88%。

Compound 新加工產線

2025 年底完工一套新 compound 產線，此產品 2026 年營收預估約為 1.66 億元，後續將陸續完工其他高值化直 compound 產線，擴展利基。

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，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，提升資源使用效率與生產過程的環保表現。

- 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。

RT-CH-410a.1

接軌歐盟市場：ViviOn™ 8210 系列取得德國 CHI 軟包材可回收性認證

隨著歐盟《包裝與包裝廢棄物法規》(PPWR) 強勢推進，目標進入歐盟市場的包裝在 2030 年須達到「可回收設計 (Designed for Recycling)」的標準，全球品牌商正面臨將包裝設計轉向「單一材質 (Mono-material)」的趨勢。如何在簡化材料結構以符合回收法規的同時，維持包裝原有的優異性能，成為產業鏈上下游共同的難題。

為推廣 ViviOn™ (CBC) 8210 系列於 PE/PP 軟性包裝的廣泛應用，並協助產業鏈夥伴消除對功能性材料回收相容性的疑慮，台聚公司委託德國包裝可回收性評估機構 Institute cyclos-HTP (CHI) 進行嚴格測試，並於 2025 年第四季成功取得針對 PE/PP 軟性包裝體系的可回收性認證。

ViviOn™ 8210 系列不僅能協助提升 PE/PP 軟性包裝的挺性及易撕性，更經驗證符合可進入 PE/PP 軟性包裝體系的可回收性認證。讓包裝配方設計者無需再為「性能」與「環保」妥協，可放心使用 ViviOn™ 優化 PE/PP 軟性包裝體系的單一材質配方，開發出既符合歐盟法規要求、又具備商業競爭力的綠色包裝。

相關附件

- PE 體系認證 (CHI-C8-PEF 1/4.1)：證實於 LDPE 軟包裝回收流程中，不影響再生料品質。
- PP 體系認證 (CHI-C8-PPF-1)：證實於 PP 軟包裝回收流程中，與再生料具良好相容性。



創新產品推廣

ViviOn™ (CBC) 參加各項國際性指標展覽

#	展會名稱	展會地點	參展單位	備註
1	MD&M West	美國	合作經銷商	國際級指標展會 北美洲最大醫療展
2	中國醫博會 CMEF	中國	合作經銷商	
3	Chinaplas	中國	台聚集團	國際級指標展會 亞洲最大橡塑膠展
4	英國與愛爾蘭醫療創新博覽會 MedTech Expo	英國	合作經銷商	
5	中國光博會 CIOE	中國	合作經銷商	
6	愛爾蘭醫療技術展會	愛爾蘭	合作經銷商	
7	Medtec China	中國	合作經銷商	
8	K Show	德國	合作經銷商	
9	韓國膠黏劑、塗料與薄膜工業 展覽 CAMO Fair	韓國	合作經銷商	國際級指標展會 全球最大橡塑膠展
10	德國杜塞道夫國際醫療展 COMPAMED	德國	合作經銷商	國際級指標展會 歐洲最大醫療展



ViviOn™ (CBC) 推廣活動請參見公司官網 / 最新消息

3.2 產品品質

GRI 3-2、3-3、2-25

SDG 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. 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%



2025 年實績

1. 成立之客訴案，一 / 二 / 三部為 3 件 / 22 件 / 0 件
2. 一 / 二 / 三部產品不良率 2.44%/5.55%/5.9%



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

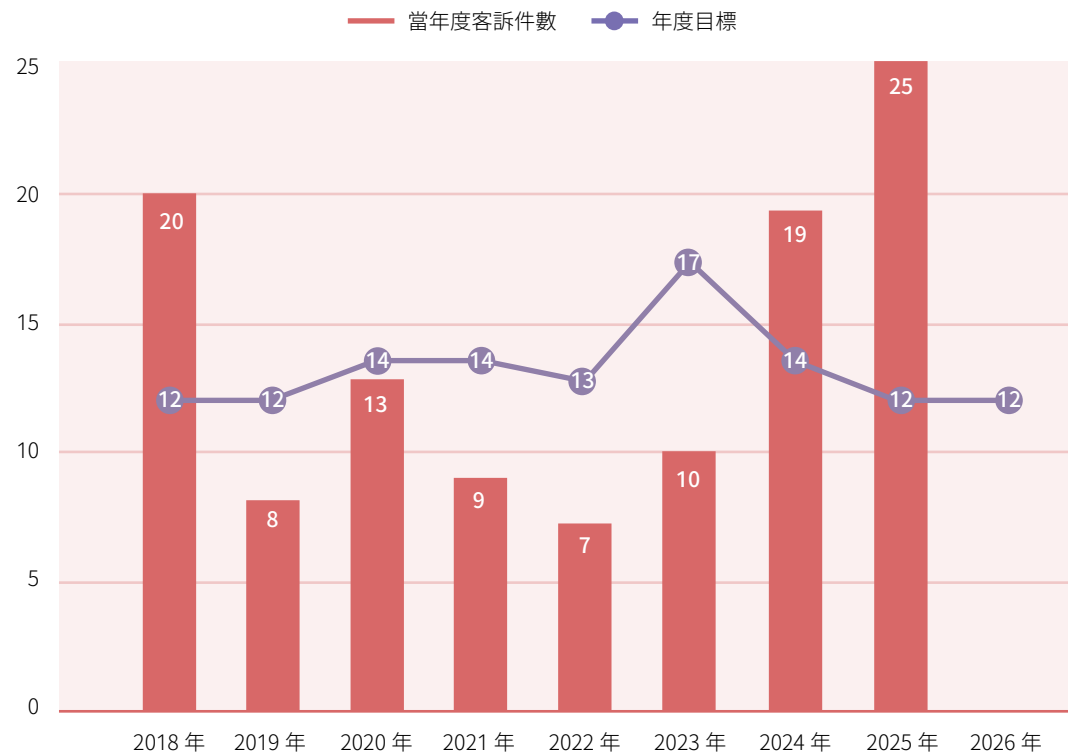
2025 年		2025 年內容與時程	
1	二部新觸媒產品持續調整生產參數進行品質優化	· 少無機物殘留、品質高，推廣客戶，提升滿意度	· 持續精進
2	Compounding 持續開發新產品，符合客戶物性需求。 新增 Compound 第二條產線	· 提升產品質、物性改善，推廣客戶提升滿意度	· 2025 年 12 月完成上線測試中
3	一部觸媒泵浦更新	· 提升設備可靠度、品質穩定性	· 2025 年 6 月完成
4	一部添加劑新系統建置	· 提升產品品質、減少物料耗用、提高客戶滿意度	· 預計 2026 年 7 月完成
5	二部冷凍機更新	· 提升設備可靠度、品質穩定性	· 2025 年 9 月完成
6	二部空壓機更新	· 提升設備可靠度、品質穩定性	· 2025 年 3 月完成
7	二部 Y7004 馬達控制系統更新	· 提升設備可靠度、品質穩定性	· 2025 年 11 月完成
8	Compounding 持續開發新產品，符合客戶物性需求。 新增 Compound 第三條產線	· 提升產品質、物性改善，推廣客戶提升滿意度	· 預計 2026 年 12 月完成

2026 年		2026 年內容與時程	
1	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	· 持續精進
2	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 2026 年 7 月完成
3	Compounding 持續開發新產品，符合客戶物性需求。 新增 Compound 第三條產線	· 提升產品質、物性改善，推廣客戶提升滿意度	· 預計 2026 年 12 月完成
4	製造二部 FFS 包裝機更新	· 製造二部 FFS 包裝機更新	· 提升設備可靠度、品質穩定性 · 預計 2026 年 12 月完成
5	EVA 高值化計畫	· 產品物性改善、提高產品品質	· 開發新產品、開發新客戶

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。2025 年進行之品質相關重要改善項目共有 8 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，2025 年因設備故障導致客訴案件升高，已於每年兩次的管理審查會議中檢討改善預防措施並跟催客訴案件處理結果。未來將持續確認改善有效性與加強客戶溝通，降低客訴發生機率。

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。



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



2025 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 3 家
3. 在地採購率：乙烯 96%；VAM 81%
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近兩年減碳 13,113 公噸 CO₂e 的具體成果



2026 年目標

1. 每年到廠實地稽核供應商 2 家
2. 完成供應鏈低碳化轉型輔導計畫
3. 在地採購率 60% 以上



中長期規劃

1. 到廠稽核每年增加至 3 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

由於台聚在國內製造的供應商僅十餘間，故在實地訪廠稽核部分，短期維持 2 家，中長期目標訂為每年 3 家

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，要求供應商針對勞工與人權、健康與安全、環境及資源、資訊安全及隱私保護、以及商業道德等要求提出承諾。

勞工與人權

不強迫勞動、禁止雇用童工、提供應有之薪資與福利、保障勞工工時及休息時間、杜絕職場性騷擾、霸凌及職場歧視以及不採用衝突礦產等。

健康與安全

包含取得相關證照（例如 ISO45001），或具體提出職業安全、緊急應變、工業衛生、機器防護、公共衛生和食宿以及健康與安全資訊等必要措施。

環境

包含取得相關證照（例如 ISO14001），或提出相關環境操作許可、預防污染和節約資源、危害性物質、污水、無害固體廢棄物、噪音、廢氣排放、產品和服務限制以及能源 / 資源消耗和溫室氣體排放等具體作法。

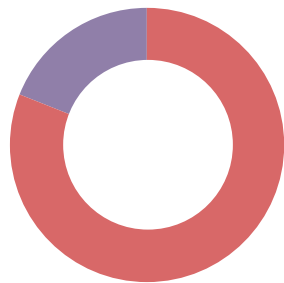
道德規範

包含誠信經營、尊重智慧財產權、遵守相關保密協定、保障隱私、避免利益衝突等。

資訊安全及隱私保護

包含取得相關證照（例如 ISO27001），或具體提出包含建立資安管理政策、加強驗證、資安宣導及門禁監控等做法；以及個人隱私資料處理依照相關法規施行。

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。



2025 年度原物料採購金額占比

- 原材料 81.09%
- 物料設備及工程發包 18.91%



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	2025 年試行實地稽核共 3 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。2025 年共完成 59 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。2025 年實地稽核共 3 家，合格率 100%。

自評表六大面向如下：

- 一、 勞工及人權
- 二、 健康與安全
- 三、 環境及資源
- 四、 道德規範
- 五、 資訊安全及隱私保護
- 六、 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。

供應鏈管理機制：

供應鏈管理 - 台灣聚合化學品股份有限公司

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。專案已於 2025 年底對外正式揭露成果，兩年來已累積減碳 13,113 公噸 CO₂e。台聚實際執行 4 項改善方案並新增 2 項節能作法，合計年節電量達 4,187,312 kWh，年減碳量達 2,066.56 公噸 CO₂e。詳見最新消息 - [台灣聚合化學品股份有限公司](#)



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，2025 年塑料回收共 10.5 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。

供應商人權盡職調查

本公司供應商人權盡職調查流程如下：

人權議題鑑別與風險評估

1

- 參考人權相關國際準則、國內外同業標竿企業所關注之人權議題進行鑑別
- 透過供應商及承攬商問卷進行評估

預防與減緩措施

2

- 著重於預防減緩措施，若以發生則執行有效之

申訴機制

3

- 提供暢通之申訴及輔導管道

資訊揭露

4

- 定期於 ESG 報告書進行揭露

本公司參考人權相關國際準則、國內外同業標竿企業所關注之人權議題，鑑別出以下供應商人權議題：

針對一階供應商的部分，本公司鑑別出三項人權議題如下：

一、職業安全衛生管理

二、工時及休假管理

三、職場不法侵害預防管理

本公司依上述鑑別之人權議題，將於 2026 年發放問卷給一階供應商進行風險調查及評估，並提出相對應之減緩措施如下：

風險減緩	
職業安全衛生管理	· 要求供應商及承攬商建立職業安全衛生管理制度或相關政策 · 要求供應商及承攬商定期執行危害辨識、教育訓練及安全稽核 · 定期檢視供應商及承攬商是否曾因工時或加班管理違反法令而遭主管機關裁罰。
工時及休假管理	· 要求供應商及承攬商依所在地勞動法令管理正常工時、加班及休假。 · 要求供應商及承攬商建立工時及加班管理制度，並定期檢視執行情形 · 定期檢視供應商及承攬商是否曾發生重大職業災害或因此遭主管機關裁罰。
職場不法侵害預防管理	· 要求供應商及承攬商建立預防職場不法侵害(含職場霸凌、暴力)相關政策或管理制度 · 要求供應商及承攬商提供員工申訴、調查及保護措施，並定期宣導 · 定期檢視供應商及承攬商曾發生重大職場不法侵害事件

針對盡職調查實施之追蹤，本公司將定期針對減緩及補救措施的有效性進行檢查，並在永續發展委員會中呈報結果，本公司已建置完善的申訴機制與管道供承攬商及供應商檢舉非法、違反人權之行爲。

供應商及承攬商電話專線：(02)-8751-6888 ext,3771
供應商申訴信箱：troychen@usig.com

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](#)。

2025 年主要原料來源

所在地 / 原料	乙烯	VAM
台灣	96%	81%
非台灣	4%	19%
供應來源	國內外共 4 家	國內外共 3 家

註：表格占比為大宗原料採購金額比例。

2023 - 2025 年原物料供應商評鑑結果

年度	2023	2024	2025
評鑑家數	86	63	68
合格率	99%	100%	100%

2025 年評鑑 68 家均為合格，合格率 100%。

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



開發承攬商

填回工程調查表 /
附件 & 實績審查

審查合格



資料建檔

連同附件建檔於工程
承攬商調查分類目錄

資料更新



持續更新

不定期更新廠家設備、
能力及專長等資料

施工完成



考評作業

請購單位 / 現場負責人
填寫考評表並歸檔

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。

2025 年度評鑑 59 間工程承攬商，全數合格，合格率 100%。

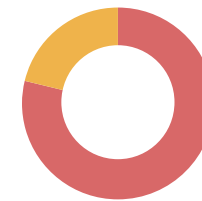
產品運輸管理評鑑 GRI 403-7:2018

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，2021~2025 年持續推動倉庫區堆高機作業安全防護辨識 (AI 系統)，藉由及時影像識別技術，有效強化監督承攬商作業現場安全護具配戴狀況，降低現場作業潛在風險。2020~2025 年持續推動產品運輸安全品質評鑑作業，穩步提升產品運輸作業安全品質，2025 年評鑑為甲級 (詳見 5.1 產品運輸 - 產品運輸安全品質評鑑)。並共同推動塑胶原粒回收計畫，減少塑膠微粒流入海洋危害生態。

支持在地供應商採購

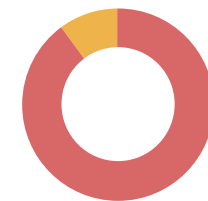
台聚主要營運與生產基地都在台灣，在其他條件相似的情況下，本公司優先支持向在地供應商採購，期望達到以下目標：

- ✓ 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



2024 年

● 在地 73.43%
● 非在地 26.57%



2025 年

● 台灣採購 89.85%
● 非台灣採購 10.15%

綠色採購

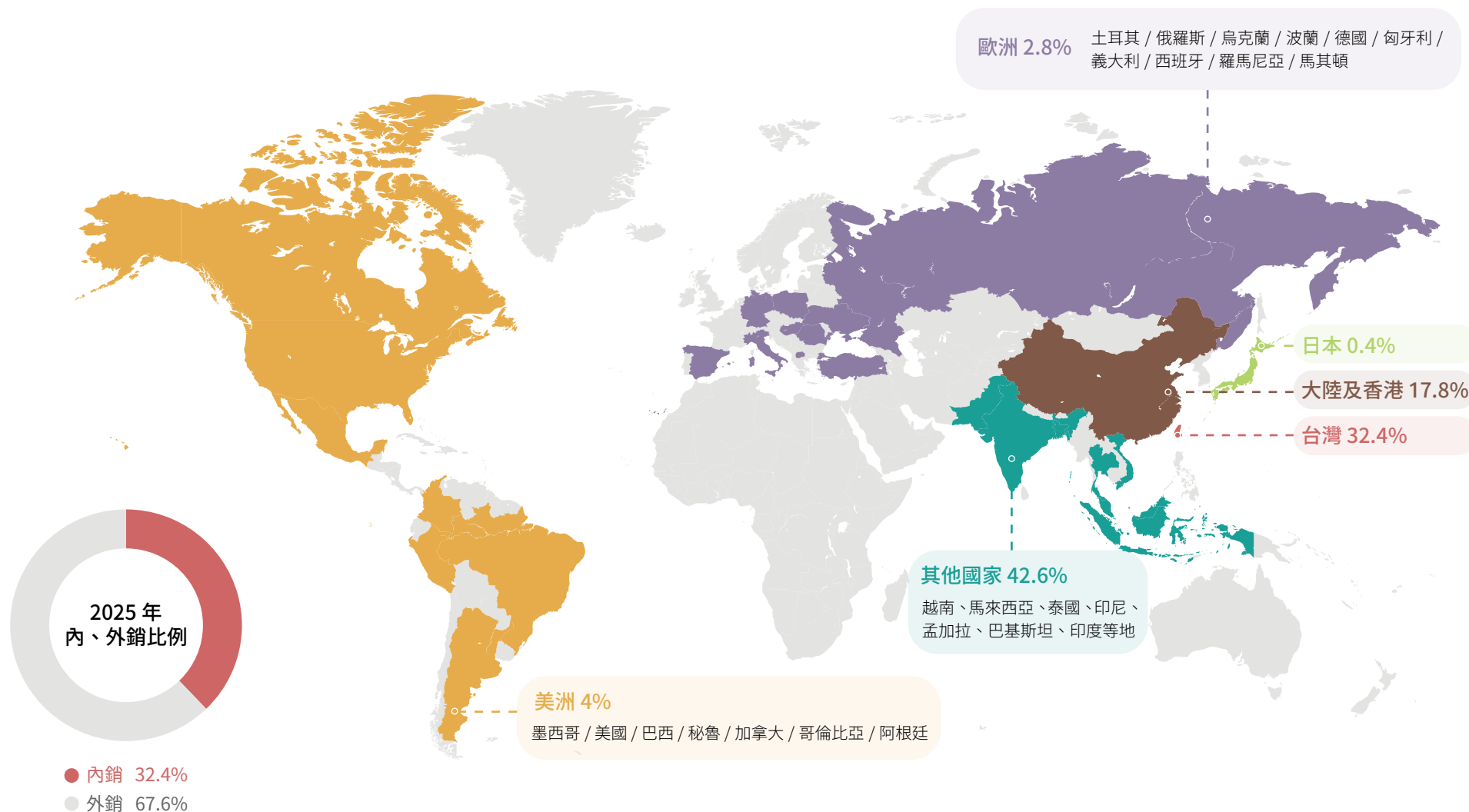
近年台聚除持續推動環保節能之政策外，亦鼓勵各單位使用節能環保材料，例如節能設備（如變頻器、高效能 IE3 馬達、防爆型 LED 燈、空調主機、UPS 不斷電系統）、太陽能發電設備、環保標章產品（如節能環保電腦設備）等。自 2023 年起持續在環保署「淨零綠生活資訊平台」申報綠色採購成果，2024 年度獲得淨零綠生活績優單位，2025 年度申報綠色採購金額為 5,167 萬元。詳情請見 ESG 網站 / 綠色採購：綠色採購



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 352 家。外銷的塑膠原料中，以 EVA 為主，HDPE 次之，其餘為 LDPE 及 LLDPE。2025 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

本公司秉持誠信經營及永續發展之理念，凡本公司提供之產品、商品及服務，均依相關法令規定及誠信原則辦理，致力於維護消費者權益，建立公平、安全及值得信賴之交易環境。為保障消費者及客戶之合法權益，提升服務品質與顧客滿意度，相關措施如下：



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





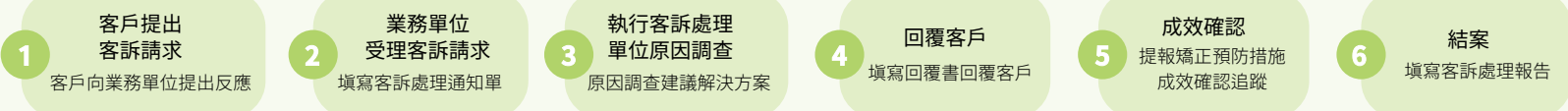
客戶隱私

- 本公司重視「客戶隱私權保護」，盡力提供客戶滿意的服務，希望與客戶建立長期的合作夥伴，並遵循相關法規及國際準則。公司制定相關保護消費者權益政策，在客戶資料保護部分，集團遵循《個人資料保護法》訂定《客戶個人資料管理作業》及嚴謹的個資隱私安全管理與防護措施。
- 專責單位為集團授信部及資訊處，由授信部控管 ERP 客戶資料，確保資料的蒐集、處理、利用受到妥善治理與保護，適用範圍涵蓋台聚公司及其關係企業、客戶及供應商；為更有效管理隱私相關風險，由集團資訊處加強防火牆管理、權限控管、測試環境與實際作業環境區隔等措施，對於客戶的資料有嚴格權限管控策略與流程，可避免客戶的機密資訊洩漏的風險。年度個資內部訓練時數請見：台灣聚化學品股份有限公司
- 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。
- 2025 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

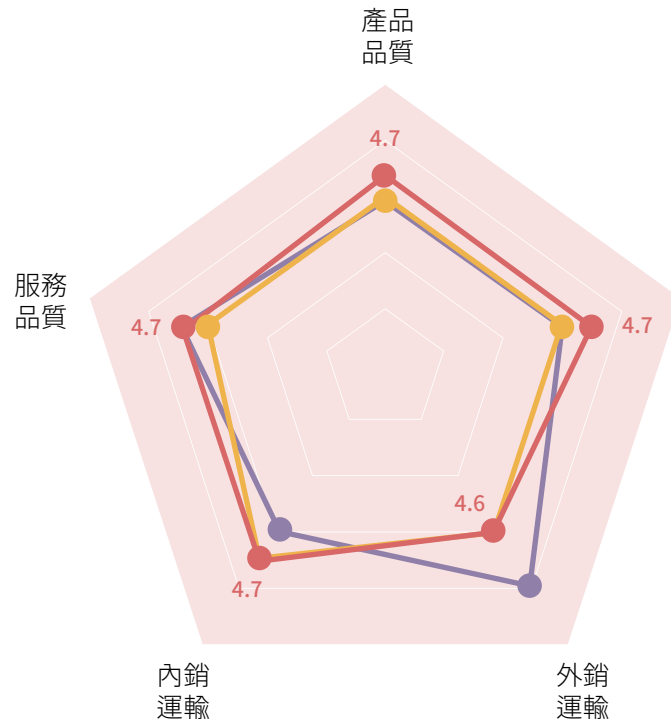
每半年舉辦客戶問卷滿意度調查

抽樣方式

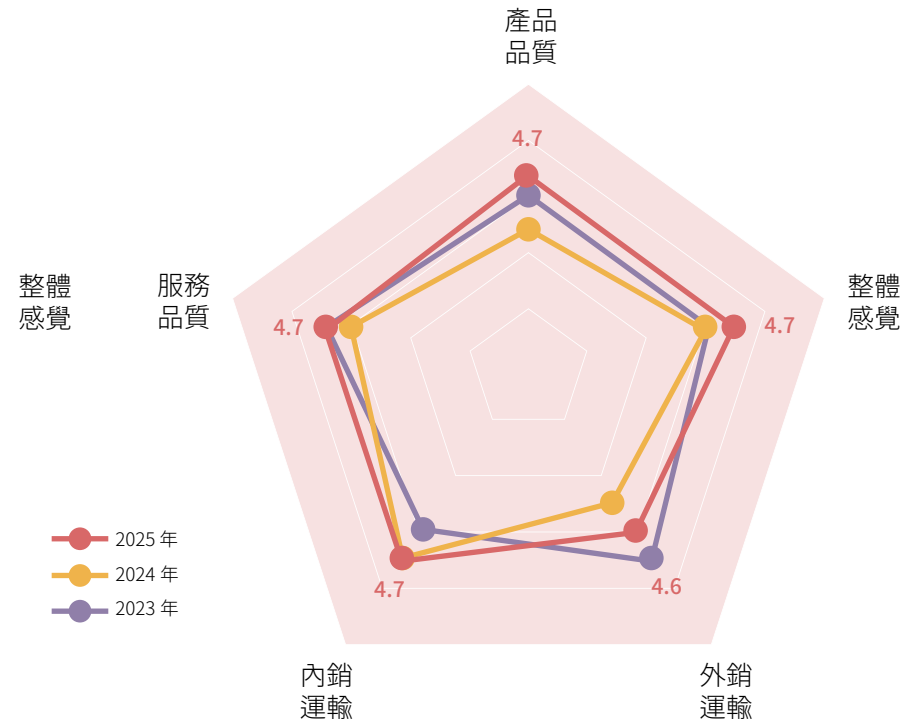
從每年上、下年度交易量前百大客戶中，挑選 50 家進行問卷調查，其中內銷 30 家，外銷 20 家

2025 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 100%，達成 2025 年目標值（ $\geq 97.5\%$ 以上）。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。