

星能股近三年客戶滿意度調查結果如下表：

	2020 年	2021 年	2022 年
溝通協調 (10 分)	9	9	9
工程進度 (30 分)	27	25	25
工程品質 (30 分)	26	26	26
安環衛 (30 分)	25	25	26
合計 (100 分)	87	85	86

註：上表數據 2020 年及 2021 年為 6 家客戶滿意度調查平均值，2022 年為 9 家客戶滿意度調查平均值

展望未來，大型地面型及水面型太陽光電案場建置、陸域風力機組興建與維護，以及離岸風力陸上輸變電站工程等已陸續展開，將藉由堅強的經營團隊、積極認真的服務態度，致力於提供客戶最高標準的工程品質，達成客戶滿意、企業永續經營與綠色發展的三贏目標。

客戶隱私及客訴處理

台汽電非常重視客戶的意見，每年定期進行滿意度調查，並訂有「客訴處理作業程序」，由權責部門受理客訴、分析原因、擬訂對策及回覆客戶處理結果，確保客戶的意見能被傳達且妥善處理，提升客戶滿意度。

在積極提升客戶服務的同時，台汽電亦極為重視客戶的隱私權及智慧財產權，相關業務執行同仁謹遵保密工作。台汽電 2022 年未違反客戶隱私權，未有因客戶資料遺失而導致客戶權益受損事件發生，亦未發生客戶申訴案件。

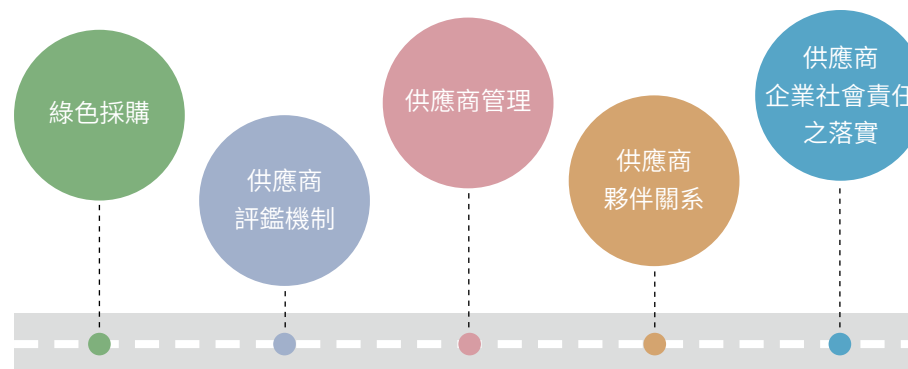
2.4 永續供應鏈

為打造永續供應鏈，台汽電持續與供應商維持緊密的合作關係，共同成長，創造雙贏局面。自 2016 年起，每年均有新的管理作為，期望藉由本公司的影響力，推動供應商重視企業社會責任，執行綠色採購計畫，與國際永續潮流接軌，驅動供應鏈的正向循環，打造綠色供應鏈生態圈；此外，更以重視品質及風險管控等供應鏈管理模式，謹慎選擇合作夥伴，秉持誠信、正直、承諾及負責任的信念，建置完善的《供應商管理評鑑機制》。

2022 年度新增實績

1. 2022 年度綠色採購金額達 3 億元
2. 集團公司採購管理及物料管理系統，有效簡化流程及提升作業成效
3. 辦理供應商誠信經營課程，本年度安排 11 家供應商參與

台汽電供應鏈管理主軸



2.4.1 良好供應鏈夥伴關係

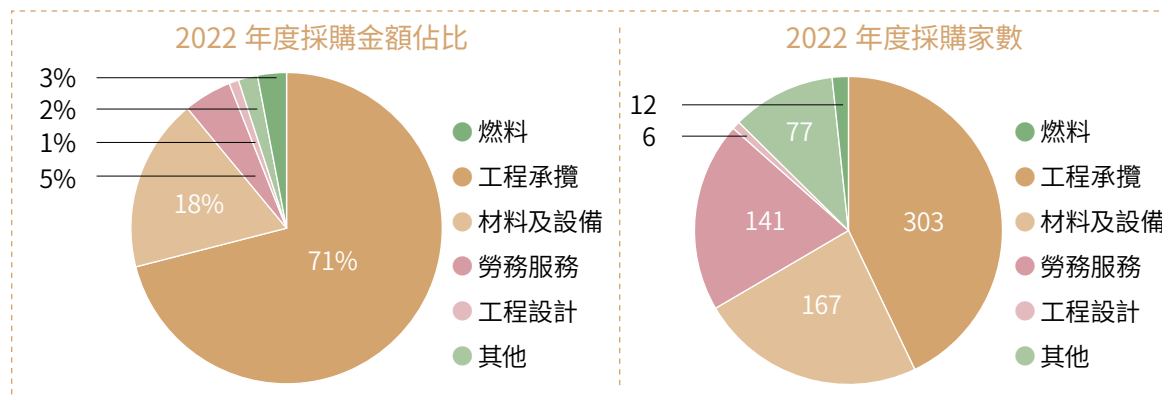
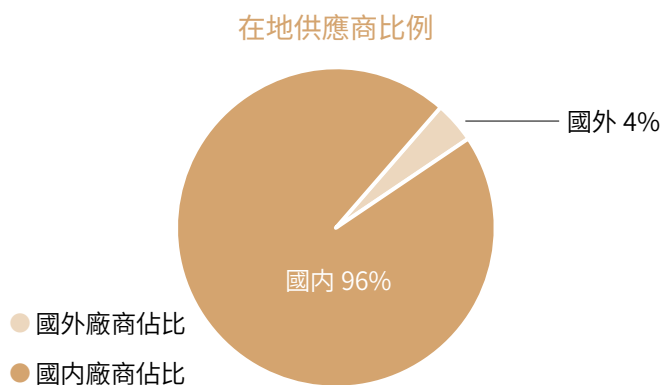
台汽電深知與供應商建立夥伴關係是降低營運成本、增進發電效率及確保燃料穩定供應之重要基礎，亦是台汽電邁向永續發展不可或缺的重要關鍵，因此台汽電持續致力於建立具永續競爭優勢的供應鏈生態圈，與國內外優質供應商維持長久良好的夥伴關係，共同建立穩定發展的供應鏈。

截至 2022 年底，台汽電集團供應商資料庫登記之供應商數共 2,813 家，其中國內供應商 2,698 家 (約占 96%)，較 2021 年新增 51 家，主要提供燃料採購、工程承攬、材料備品採購、勞務服務及工程設計服務等；國外供應商 2022 年為 115 家 (約占 4%)，則以國外機組設備之維護及備品供應為主。近年臺灣再生能源快速發展，國內供應商業者逐年增加，台汽電對於活絡國內產業經濟責無旁貸。

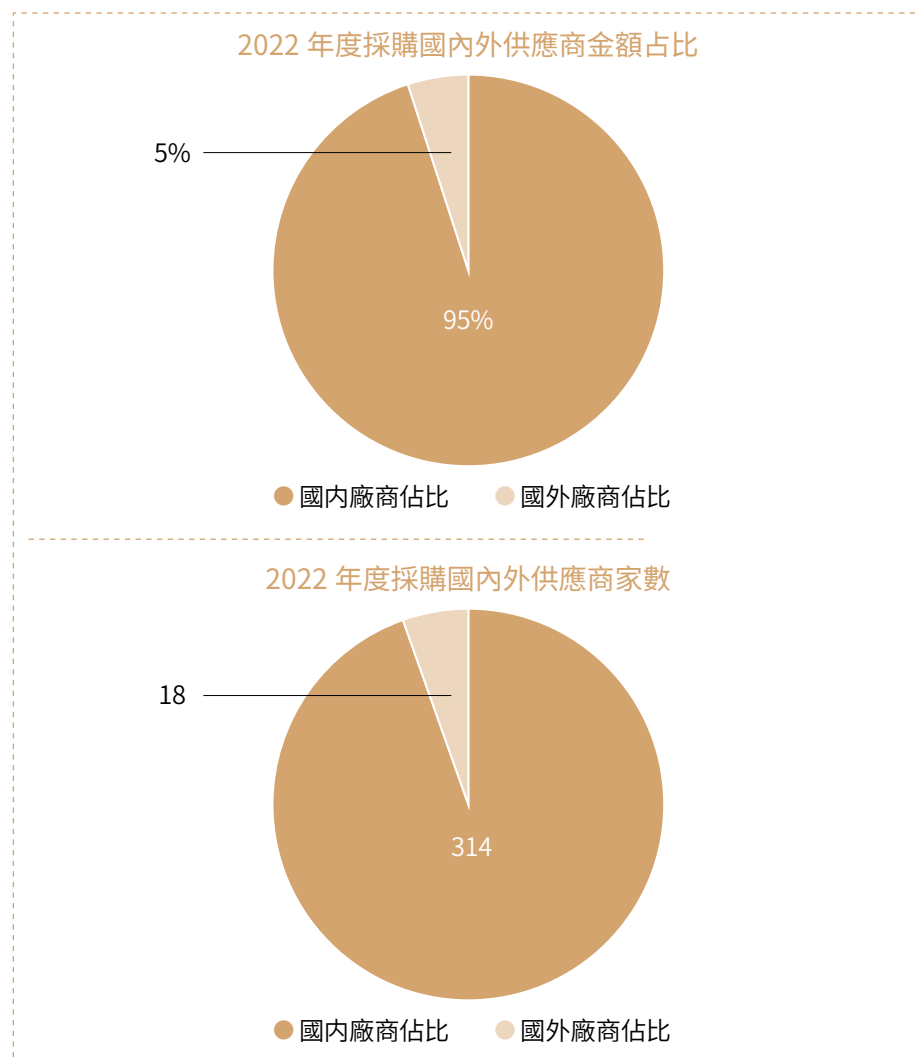
本公司供應商主要可劃分為燃料供應商、工程承攬商、材料及設備供應商、勞務服務與工程設計 / 服務 5 大類。



2022 年度採購案件之供應商類別分布及該年度採購金額占比如下：



2022 年度採購案件之國內外供應商家數及該年度採購金額占比如下：



2.4.2 系統化採購管理及物料管理

本公司的集團採購請付款及物料管理電子化系統，以整合請購、採購、驗收、請付款及物料管理作業為主要功能，透過即時的資訊傳遞及資料彙整，以電子化的方式串聯各項營運流程，並配合授權層級建置電子簽核程序。系統的導入可將傳統管理進一步深化和精益化，減少人工程序、優化作業流程並串聯各種資料項目數，進而降低營運成本、提升內部數據使用價值、透明化管理制度，有助於提升集團整體營運綜效。

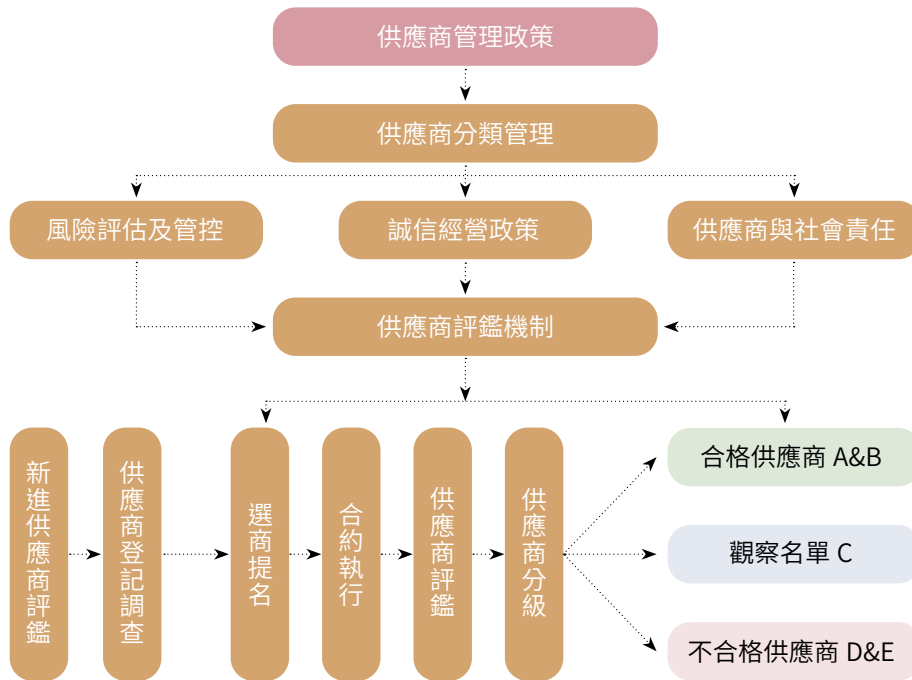


2.4.3 完善供應商管理

針對各項設備備品採購及各類工程發包，台汽電均謹慎選擇在配合程度、產品品質、環保訴求、職場安全、價格成本等方面表現優異之供應商，確保各電廠供應穩定，符合營運所需。各項請採購相關的作業流程均依 ISO 9001 之規定辦理，並通過第三方機構之驗證，秉持公平合理原則執行各項採購決策。

台汽電與供應商所簽定的採購及工程合約，就產品品質、交期、付款辦法、逾期罰則、履約及保固責任等方面均訂立明確的規定與條款，與供應商相互協助、共同成長，建立雙贏模式。

供應商管理架構



為確認供應商公司體制完善、貨品及承攬之工程皆能如期如質完成，且善盡企業社會責任，請購單位針對首次參加採購發包之供應商依照「新廠商審查評鑑表」辦理遴選，評鑑內容包含財務狀況、履約能力、工程（交貨）實績、公司誠信、專業技術、「ISO 9001、14001、45001 認證」、企業社會責任承諾及環保與職業安全衛生，評鑑分數 70 分以上者始能參與採購發包。此外，本公司為落實外籍移工人權保障，於「新進廠商審查評鑑」及「企業社會責任承諾書」中皆訂有移工管理規範及評核。

落實誠信經營政策

台汽電為建立及落實誠信經營理念之企業文化，防範不誠信、收受不正當利益或其他不當的行為，於合約內特別訂定相關條款如下：

1. 涉有不誠信行為之情事，得隨時無條件終止或解除契約
2. 如有收受佣金、回扣或其他不正當利益時，應立即據實告知，並提供相關證據且配合他方調查
3. 如因此致使本公司遭受損害時，得請求損害賠償
4. 申訴機制—設有檢舉作業及管道

持續提升供應鏈永續價值

本公司秉持誠信經營的理念，致力於提升整體供應鏈之永續價值。本公司自 2018 年起持續舉辦供應商誠信經營課程，2022 年邀請供應商共 11 家，參加本公司舉辦之「我國內線交易最新實務發展與企業防制因應之道」誠信經營教育訓練課程，考量疫情狀況，採線上會議方式舉行。

供應商評鑑機制

為確保品質並有效管理，工程、服務項目完成後，採購單位及請購單位須辦理供應商評鑑，填具「供應商評鑑表」或「施工廠商評鑑表」，評分內容包含信賴度、價格、品質與交貨等四大項目，此外，供應商須填具企業社會責任承諾書作為評鑑參考。

供應商評鑑辦法分為五級，以供應商的實際得分，分成 A、B、C、D、E 等級，評鑑等級辦法說明如下：

等級 A	等級 B	等級 C	等級 D	等級 E
85 分 (含) 以上	70 分 (含) ~85 分	60 分 ~70 分	50 分 ~60 分	50 分 (含) 以下
屬合格供應商，得優先提名參加議價。	屬合格供應商。	屬觀察名單，經改善後再重新評鑑，觀察期間一年為限。	屬不合格供應商，停權三年內不得參與本公司之採購發包。	屬不合格供應商，停權五年內不得參與本公司之採購發包。

2022 年評鑑結果如下：

合格廠商共 499 家，不合格共 0 家，至 2022 年目前有 11 家因不誠信及違約行為遭停權。

名稱	合格供應商	不合格供應商	至 2022 年底之停權供應商
台汽電 (含官田汽電廠及苗風)	92	0	11
星能股	54	0	
星能電力彰濱電廠	44	0	
星元電力星元電廠	145	0	
森霸電力豐德電廠	164	0	

台汽電供應商評鑑以持續強化供應商管理為規劃重點，列為不合格供應商者仍屬少數，合約執行中若發現缺失，立即要求供應商改善並提出解決方案，提供明確改善目標及時程，若供應商不願配合，立即啟動違約機制，以扣除進度款、尾款、履約保證金或停權之方式進行處置，維護公司最大權益。

供應商社會責任評核重點

燃料供應商 (煤炭及廢橡膠片)

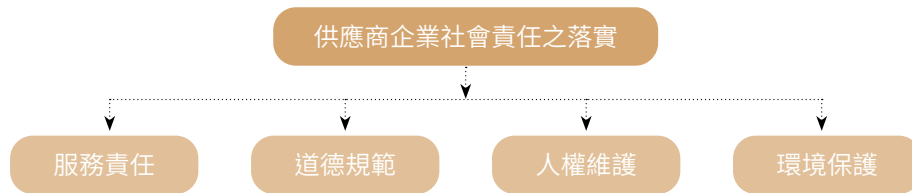
- 燃煤及廢橡膠片採購供應商須簽署包括符合道德規範、環保、勞工實務及社會面向之相關規範，以表實踐永續發展的承諾
- 廢橡膠片採購供應商另須符合環保署廢輪胎回收政策之法規

工程承攬商、材料及設備、工程設計 / 服務、勞務服務及其他供應商

- 供應商依採購規格、邀標須知、工程規範、圖說、技術文件、商務條款或承攬商工作安全衛生管理規則等規定，遵從道德規範、環保、勞工實務及社會面向之相關規範
- 採購或工程合約均明訂供應商僱用勞務工作人員須遵守政府相關法令，前述法令包含「勞動基準法」、「職業安全衛生法」、「勞動檢查法」、「危險性工作場所審查及檢查辦法」及其施行細則等相關法規；「工程承攬安全衛生相關規定入廠規定」規範承攬商需於承攬期間檢附入廠作業人員之至少 800 萬元以上雇主意外責任險相關保險文件及資料才可入廠作業

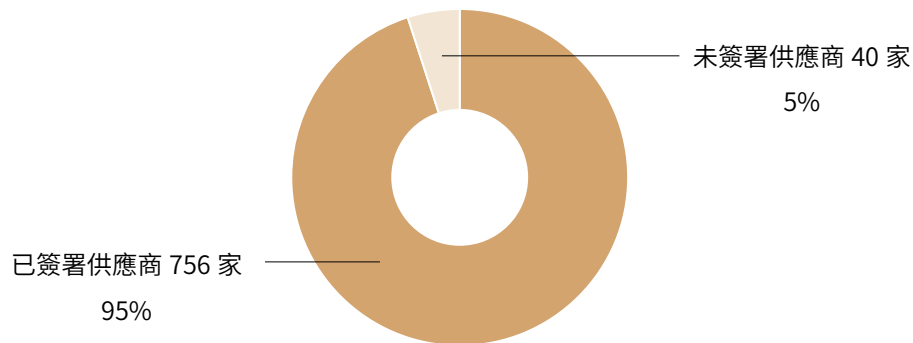
供應商企業社會責任之承諾

台汽電以保護環境，重視社會責任、勞動人權、職場安全與健康以及推動供應鏈永續發展為目標落實供應商管理。除了符合相關法令規範，亦敦促供應商夥伴遵循相關行為標準，例如嚴格禁止供應商雇用童工或違反人權。



自 2017 年起，台汽電要求簽訂合約之供應商須簽署《企業社會責任承諾書》，2022 年底共 796 家簽約供應商中，有 756 家簽署企業社會責任承諾書，簽署率為 95%，達設定目標。

2022 年供應商 CSR 承諾書簽署比例



展望未來 2023 年，企業社會承諾書簽署率仍以 95% 以上為目標，台汽電將以更積極的態度與供應商夥伴共同致力於環境永續發展。

《企業社會責任承諾書》摘要

服務責任

- 供應商所提供之任何採購、工程承攬業務、服務，應合乎法令及國際準則
- 如有違反，台汽電有權依合約要求進行改善或終止合約

人權維護

- 供應商須遵守勞動法規，保障所屬員工，包括臨時工、移民工、工讀生、約聘，以及任何其他類型工作者的人權及權益
- 供應商應遵循國際勞動人權，如保障結社自由、集體協商權、關懷弱勢族群、禁用童工、消除各種形式之強迫勞動、消除僱傭與就業歧視等，並確認人資政策無性別、種族、社經階級、年齡、婚姻與家庭狀況等差別待遇
- 供應商應依當地法令規範，提供安全及健康的工作環境

道德規範

- 供應商應遵守商業誠信原則，不得為利益而有要求、期約、交付或收受任何形式之餽贈、招待、回扣、賄賂或其他不正利益之行為
- 供應商應確保不洩露台汽電及其關係企業的任何機密訊息

環境保護

- 為保護公眾健康安全及環境永續，供應商應遵守相關法律及國際準則，並以環境信賴的方式經營

供應商永續績效自評

台汽電自 2019 年起要求供應商針對企業社會責任承諾提供自評問卷，以期能深入了解供應商就經濟、社會、人權、環境各環節承諾事項的實踐程度，以自評問卷結果，做為未來強化供應商管理的依據。2022 年自評問卷回覆率高達 89.9%，未來將以更積極的態度與供應商共同善盡企業社會責任，提升永續供應鏈管理的績效。

供應商永續績效之現場實地查核

自 2019 年起，台汽電針對重要供應商，進行不定期現場訪視，以確認供應商 ESG 的落實狀況。評核標準分為四等級：符合事項、觀察事項、輕微不符事項及嚴重不符事項，現場稽核得分 70 分以上為合格；若有觀察事項或輕微不符事項，後續將定期追蹤改善結果；若有嚴重不符事項，供應商必須針對缺失擬定改善計畫，台汽電除了會要求供應商限期改善並提交改善報告，更會不定期抽核不符標準之供應商，以降低公司營運風險。2022 年查核之 3 家廠商皆符合企業社會責任承諾書之規範。



供應商現場實地查核

2.4.4 積極綠色採購

台汽電集團以省資源、低污染、可回收，以及落實企業永續發展之理念，關注全球暖化、環境污染及氣候變遷等議題，積極推動「綠色採購」，樹立良好企業形象與競爭優勢。2021 年度申報綠色採購總金額超過新台幣 2 億元，達環保署授獎金額，2022 年度申報綠色採購總金額更超過新台幣 3 億元，於 2022 年 12 月 15 日受臺北市環保局邀請於「臺北市民間企業及團體綠色採購績優表揚大會」接受表揚，另環保署將於 2023 年度之中下旬進行表揚。本公司自 2018 年起申報綠色採購金額持續增加，秉持愛地球、重環保之信念，努力減少資源浪費、減緩環境衝擊、改善環境品質，打造綠色供應鏈。

環保署授獎及感謝狀



註：2021 年報告書中 2021 年度申報綠色採購總金額誤植為「超過新台幣 22 億元」，應更正為「超過新台幣 2 億元」，惟該金額仍符合環保署綠色採購授獎資格