

中華民國台灣的 Green-e 行為準則

適用於經《中華民國台灣的 Green-e 再生能源標準》認證
的產品

更新於 2024 年 3 月 21 日

版本 1.1

Center for Resource Solutions
1012 Torney Ave. 2nd Floor
San Francisco, CA 94129 USA
www.resource-solutions.org

目錄

I. 文件用途	4
II. 《行為準則》更新	4
III. Green-e Energy 方案流程	4
III.A. 合規的重要日期	4
III.B. 參與者義務	5
III.C. 行銷合規審查流程	6
III.D. 年度驗證流程和截止日期	6
IV. 行銷揭露要求	6
IV.A. 所有行銷的要求	6
IV.A1. 商標使用和文字商標使用	6
IV.A2. 描述 Green-e Energy 認證所需的文字	7
IV.A3. 對「Certifiable」（可認證）和「Eligible」（符合資格）詞語的限制	7
IV.B. 所要求的揭露	7
IV.B1. 所需的信件：預期的產品內容標籤 (Prospective Product Content Label, PPCL) ..	8
IV.B2. 所需的信件：過去的產品內容標籤 (Historical Product Content Label, HPCL)	8
IV.B3. 所需的信件：歡迎資料包	8
IV.B4. 帳單	9
IV.C. 產品內容標籤，預期的和過去的	9
IV.C1. 所有產品內容標籤的必需資訊	9
IV.C2. 產品內容標籤格式和範本	11
IV.C3. 預期的產品內容標籤 (PPCL) 的年度更新	11
IV.C4. 過去的產品內容標籤 (HPCL) 的年度更新和交付	11
IV.D. 價格、條款和條件 (Price, Terms and Conditions, PTC)	11
IV.D1. 價格、條款和條件的交付要求	12
IV.D2. 價格、條款和條件的必需資訊	12
IV.E. 額外的必需和受限的行銷文字	13
IV.E1. 行銷文字的要求和限制	13
IV.E2. 能源屬性憑證 (EAC) 揭露文字：	14
IV.E3. 再生能源產品的溫室氣體 (Greenhouse Gas, GHG) 排放值	15
IV.E5. 描述具有特殊特性的產品	16
IV.E6. 暗示本地或地區受益的聲明	17
IV.E7. 透過電視、廣播和電子媒體做宣傳	17

IV.E8.網站.....	17
IV.F.銷售管道和訂閱機制.....	18
IV.F1.適用於所有銷售管道和訂閱機制的規則.....	18
IV.F2.銷售管道：網站.....	19
IV.F3.銷售管道：帳單插頁/紙質註冊表格.....	19
IV.F4.銷售管道：上門冷行銷.....	19
IV.F5.銷售管道：關係與暖行銷.....	19
IV.F6.銷售管道：電子媒體.....	19
IV.F7.銷售管道：客戶服務中心.....	19
IV.G. 投诉记录.....	20
V. 強制執行和譴責.....	20
V.A.供應不足或不同.....	20
V.A1.替換供應或退款.....	20
V.A2.實質性供應差異.....	20
V.A3.不同或不足供應所需的額外步驟.....	21
V.B.行銷合規審查.....	22
V.C.產品取消認證所需的客戶通知.....	22
V.D. 未來 Green-e 認證的限制.....	22
V.E. 取消認證公告.....	22

I. 文件用途

本《中華民國台灣的 Green-e 行為準則》（以下簡稱《台灣準則》）已納入《中華民國台灣的 Green-e 認證和商標使用協議》（以下簡稱《協議》）的組成部分，該《協議》對資源解決方案中心（以下簡稱「CRS」或「中心」）所管理的 Green-e Energy 方案項下的認證加以管轄。¹ 本文件旨在描述依據《中華民國台灣的 Green-e 再生能源標準》（以下簡稱《台灣標準》）中再生能源產品的 Green-e Energy 認證的某些流程、規則和揭露要求。相關定義見 Green-e 詞彙表（可線上查閱：www.green-e.org/glossary）。

參與者的工作人員（尤其是負責市場行銷、銷售、會計和網絡展示的人員）將受益於熟悉本《台灣準則》。CRS 還準備了一份參考文件，即《中華民國台灣的 Green-e Energy 參與者手冊》（以下簡稱《參與者手冊》）；可應要求提供給參與者，並提供與本《台灣準則》所列要求相關的其他範例和範本。《參與者手冊》未納入《協議》，僅用於說明和輔導。

本《台灣準則》中的規則適用於以任何文字製作或提供的參與者資料。為方便起見，CRS 可能會準備 Green-e 方案文件相關的翻譯；但是，如果 Green-e 文件的英文版本和翻譯版本之間出現任何衝突，應以英文版本為準。

II. 《行為準則》更新

CRS 保留依照並依據《協議》更新本文件的權利。

III. Green-e Energy 方案流程

III.A. 合規的重要日期

下表列出了 Green-e Energy 認證的主要合規截止日期。基於本地節假日和其他考量，合規截止日期可能會每年不同。CRS 通常透過電子郵件向《協議》參與者所提供的聯絡人提供確切日期和下述的流程通知。中華民國台灣的《Green-e Energy 參與者手冊》也提供了全年所有截止日期和活動的完整時間表。

¹有關《台灣準則》所適用的合約的詳細資訊，請參考貴公司的《認證和商標使用協議》及其包含的附錄清單。有關適用於《再生能源之 Green-e Energy Direct 方案協議》的行銷要求和指南，請參見 [Green-e Direct 要求](http://www.green-e.org/direct)（可透過 <http://www.green-e.org/direct> 獲得）。

月份	星期	截止日期
1月	1	開立發票： 參與者針對現有產品的年度參與付款給 CRS。
3月	2	驗證： 參與者應繳交未經審計的報告給 CRS。參與者應繳交 Green-e Energy 認證產品組合變更表單給 CRS。
4月	1	預期的產品內容標籤： 參與者必須將本年度的預期的產品內容標籤發送給自動續訂產品的所有客戶，並在此時將該標籤發佈在產品網站上。請參見第 IV.B1 節和第 IV.C1 節，了解更多資訊。
5月	1	驗證： 參與者若需延長提交截止日期，則所有延長驗證提交截止日期的請求均應提交。
6月	1	驗證： 參與者需必須透過驗證軟體提交所有驗證資料和數據（除非已予延期）。該截止日期通常是 6 月的第一個工作天。
8月	1	過去的產品內容標籤： 參與者必須在此時將前一年的過去的產品內容標籤傳送給客戶，並在其網站上更新此標籤。具有不同產品內容標籤分發要求的綠色定價方案必須已提交延期申請。請參見第 IV.B2 節和第 IV.C1 節，了解更多資訊。
	4	行銷合規審查： 參與者必須在 8 月的最後一個工作天之前向 CRS 提供所需其認證產品相關的行銷資料。CRS 將審查資料並做出回應，之後參與者有 30 天時間完成所要求的變更。

III.B. 參與者義務

為了獲得受《協議》約束的產品的認證，參與者需要同意：

1. 提交要求的行銷合規審查資料（如下述），以確保網站和行銷資料符合規則；
2. 依據中華民國台灣的 Green-e 方案年度驗證流程，對認證產品的銷售和購買進行年度獨立驗證；
3. 以充分、準確和清晰的方式向客戶和潛在客戶提供有關認證產品的所有必要資訊；
4. 遵循《台灣標準》中的要求，積極防止重複計算認證產品，包括：
 - a. 僅銷售一次再生能源電力或能源屬性憑證 (EAC)；和
 - b. 採取合理措施，確保參與者購買的用於 Green-e Energy 認證銷售的所有再生能源供應不含其他人的使用宣告，且再生能源或 EAC 未出售給任何其他方；和
5. 透過報告協議、證明以及與發電設施和批發交易對方的其他合約協議，確保在認證產品中銷售的發電量未被計入任何義務性再生能源方案（如適用）的一部分或用於遵守該方案。
6. 留存一份內部記錄，記錄所收到的與參與者的 Green-e® Energy 認證產品是否符合 Green-e® Energy 要求有關的所有投訴。投訴可能與認為認證產品不符合 Green-e® Energy 標準、行為準則或 Green-e® 規則的意圖有關。參與者必須提交所有投訴，以供 CRS 在營銷合規審查期間進行審查。

關於這些義務的說明如下。

III.C. 行銷合規審查流程

CRS 會對每一個接受認證的產品進行行銷合規審查 (Marketing Compliance Review, MCR)，以確保參與者遵守《台灣準則》。

參與者通常須在每年 8 月的最後一個工作天提交 MCR 的資料給 CRS。參與者所提交的內容必須包括完整的 MCRS 檢查清單以及 CRS 要求的所有產品相關行銷材料和樣本。CRS 將在截止日期前向參與者提供必要的資料和說明。

如果 CRS 要求參與者的修改其行銷資料，以符合《台灣準則》或《協議》的其他條款，參與者必須及時完成修改（有關因不合規而觸發的強制執行和譴責程序的資訊，請參見下文[第 V 節](#)）。更多關於 MCR 的資訊，請參閱中華民國台灣的《參與者手冊》第 III 節。

III.D. 年度驗證流程和截止日期

參與者必須完成對其再生能源購買和銷售的年度驗證審計。驗證審計由合格的獨立審計師（由參與者選擇）進行，該審計員將遵循中心每年向參與者提供的指示進行審計。審計會使用參與者記錄（如合約、發票和帳單）、再生能源追蹤系統記錄和 Green-e 方案證明文件 (Attestation)，以驗證接受認證的再生能源產品是否符合《台灣標準》中的所有相關規則；購買和生產再生能源電力和 EAC 與認證產品的銷售額相等；並且過去的產品內容標籤是準確的。

審計報告以及最終驗證資料和文件記錄必須在驗證截止日期之前提交給 CRS，驗證截止日期可能因年而異，通常是報告年度後的 6 月份的第一個工作天結束時。必須提交證明文件，證明 EAC 和再生能源電力所有權的變更，並附上經審計的資料和文件。

除了獨立審計員的報告外，參與者還需要在報告年度（即接受審計的日曆年）結束後的 3 月份提交一份未經審計的認證銷售報告。

CRS 將在未經審計報告截止日期之前通知參與者適用於報告年度的所有驗證截止日期。

參與者未能在適用的到期日之前向 CRS 提交所需的驗證資料，將依據適用的認證費用結構收取滯納金。有關驗證流程的更多資訊，請參見中華民國台灣的《參與者手冊》第四節。

IV. 行銷揭露要求

IV.A. 所有行銷的要求

參與者的行銷必須清楚並準確地說明甚麼是認證的，甚麼是未認證的，甚麼是賣給客戶的，以及由此帶來的任何環境效益。《台灣準則》要求的所有文件和行銷資料必須引用認證產品，產品和參與者的名稱必須一致。產品名稱的變更必須在變更前至少 15 天以書面形式向 CRS 報告。

IV.A1. 商標使用和文字商標使用

依據《協議》的條款和條件，參與者被許可使用某些 CRS 商標，其中包括[《中華民國台灣的 Green-e 商標使用指南》](#)。禁止以《協議》未明確同意的任何方式使用 Green-e 商標和文字商

標，否則屬於違反《協議》，其中包括本《台灣準則》。參與者不得使用 Green-e 商標或文字商標，除非與參與者的認證產品有直接相關；因此，此類標示不得出現在參與者資料上，例如名片、網站頁尾和信頭設計等。

IV.A2. 描述 Green-e Energy 認證所需的文字

每次使用 Green-e 商標，都必須附有網站地址 www.green-e.org，除非參與者獲得 CRS 的書面批准，可以將其省略。地址應盡可能主動連結到 Green-e 方案的網站。

在認證產品的過去的和預期的產品內容標籤以及價格、條款和條件中使用 Green-e 商標或文字商標時（分別見第 IV.B1 節、第 IV.B2 節和第 IV.D 節，參與者必須在標記旁邊包含以下揭露文字：

「[產品名稱] 透過 Green-e 認證，符合資源解決方案中心制定的環境和消費者保護標準。更多詳情，請見 www.green-e.org。」

參與者還必須將該文字用在最顯著描述其認證產品的網站上。此要求可透過突出顯示預期的產品內容標籤來滿足。

有關更詳細描述 Green-e Energy 認證的可選文字，請參見中華民國台灣的《參與者手冊》的第 VI.A 節。

IV.A3. 對「Certifiable」（可認證）和「Eligible」（符合資格）詞語的限制

CRS 明確禁止在任何情況下使用「Green-e Eligible」（Green-e 符合資格）一詞，其中包括批發交易。CRS 還禁止在涉及 Green-e 認證的材料中使用「eligible」（符合資格）或「certifiable」（可認證）等術語，其中包括在面向零售客戶和批發客戶的行銷和銷售中。當參與者希望對《協議》的產品與中心的 Green-e Energy 認證方案之間的關係加以明確時，Green-e 認證產品應描述為「Green-e Energy certified」（Green-e Energy 認證）。CRS 拒絕將再生能源電力、綠色費率 (Green Tariffs)、能源屬性憑證或其他再生能源產品描述為「eligible」（符合資格）或「certifiable」（可認證）或同等詞語，因為沒有任何產品得到 CRS 的認證保證。CRS 還力求避免認證產品（在這種情況下，賣家與中心簽訂了有效的認證協議）和未認證產品（在這種情況下，CRS 不支援也不能支援任何關於產品是否可能在以後獲得 Green-e 認證的聲明）之間發生混淆。此外，「Green-e」一詞是 CRS 的商標，在美國註冊，並且 CRS 在其他國家宣告相應權利，只能用於認證產品；其他用途可能會侵犯 CRS 的智慧財產權或其他產權。

IV.B. 所要求的揭露

對於任何受制於 CRS 的 Green-e Energy 方案的認證產品，參與者有向客戶揭露的義務，詳情如下。此處要求的揭露可以透過電子郵件、新聞通訊（時事通訊）、年度報告或其他常規通訊方式傳達。必須主動提供所要求的揭露；僅僅在網站上發佈資訊是不夠的。參與者可以透過包含所需資料直接連結的電子郵件進行揭露。如果參與者沒有客戶的電子郵件地址，則必須使用另一種經批准的通訊形式提供所需內容，以履行其義務。

IV.B1. 所需的信件：預期的產品內容標籤 (Prospective Product Content Label, PPCL)

參與者必須每年向 Green-e Energy 認證產品的客戶提供至少兩個產品內容標籤：預期的產品內容標籤和過去的產品內容標籤。（如果認證產品發生變化或進行更改，可能需要額外的 PCL。）

參與者必須在客戶購買認證產品後 60 天內，以歡迎資料包 (Welcome Packet) 的形式向客戶交付當年的預期的產品內容標籤 (以下簡稱 PPCL) (參見第 IV.B3 節)。

如果客戶購買的認證產品的交付時間超過一個日曆年，或自動更新（例如註冊電力供應商的再生能源電力服務），參與者必須在 4 月 1 日前為每年的產品交付向該客戶提供 PPCL（作為透過註冊歡迎資料包進行交付的補充）。

如果進行實體交付，文件必須包含完整的 PPCL。如果以電子方式交付，交付的文件或電子郵件可以包含完整的 PPCL 或直接連結到 PPCL 的超鏈結，其中的文字明確將客戶引向完整的 PPCL（例如，「請檢視本產品中要包含的預期資源的完整清單：[年份] 預期的產品內容標籤」）。

IV.B2. 所需的信件：過去的產品內容標籤 (Historical Product Content Label, HPCL)

a. 過去的產品內容標籤分發一般要求

參與者必須在購買後一年的 8 月 1 日之前，向在上一年度的任何時間點（無論是全年、一年中的某個時間段還是一次性購買）購買認證產品的每個客戶交付過去的產品內容標籤 (以下簡稱 HPCL)。HPCL 必須滿足第 IV.C 節的所有資訊要求，並且包含關於產品內容的準確資訊。（有關差異的資訊，另請參見第 V.B 節「解決實質性供應差異的流程」。）

完整的 HPCL 必須以電子方式或實體方式交付給客戶。如果進行實體交付，文件必須包含完整的 HPCL。如果以電子方式交付，交付的文件或電子郵件可以包含完整的 HPCL 或直接連結到 HPCL 的超鏈結，其中的文字明確將客戶引向完整的 HPCL（例如，「請檢視本產品中要包含的資源的完整清單：[年份] 過去產品內容標籤」）。

b. 預先過去的產品內容標籤揭露

對於一次性銷售，如果在註冊時向客戶提供了一份 HPCL，其中包含為客戶採購的實際供應的資訊（包括資源類型、比例和發電地點），則無需在下一年跟進 HPCL。為了獲得預先 HPCL 揭露的資格，在銷售時向客戶宣傳和揭露的產品組合與為該產品採購的實際供應之間不得出現差異或變化。與非住宅客戶（商業客戶）簽訂的多年合約也可能有資格獲得預先 HPCL，在這種情況下，HPCL 不需要在銷售後交付，除非產品組合在合約期間發生變化。為了將預先 HPCL 揭露用於銷售給住宅客戶的產品，此類揭露必須事先得到 CRS 的批准。

IV.B3. 所需的信件：歡迎資料包

在註冊接收認證產品（或者註冊切換產品發售或註冊級別）後的 60 天內，參與者必須向每位客戶提供以下文件作為「歡迎資料包」的一部分：

1. 一封歡迎信；
2. 產品的當前 PPCL；和
3. 產品的價格、條款和條件 (Price, Terms and Conditions, PTC)。

歡迎資料包還必須包括以下資訊：

4. 客戶註冊時的註冊級別（千瓦時數 [kWh] 或使用百分比）。這可能是在 PPCL 的頂部，或者歡迎資料包中的附隨信函或其他文件中。例如，如果參與者提供 50% 和 100% 的產品，PPCL 可能會引用這兩個選項，但隨附的信函或帳單必須說明客戶已訂用的百分比。
5. 對於銷售 EAC 產品的參與者，則是在歡迎資料包的實體信件中提供第 IV.E2 節中明確的「完整 EAC 揭露」(Long REC Disclosure)。如果歡迎資料包是以電子方式傳送的，參與者可以在電子通訊中包含一個鏈結，連結到網站上的完整 EAC 揭露。如果參與者未在其網站上引用認證產品，參與者可以連結到 Green-e 方案網站 (www.green-e.org/rec) 上的完整 EAC 揭露。向非住宅客戶提供可變組合產品 (Variable Mix products) 的參與者可以透過在其合約中包含完整 EAC 揭露文字來滿足這一要求。

歡迎資料包可以透過電子或實體方式傳送。如果以電子方式傳送，參與者可以選擇在電子郵件正文中完全顯示 PPCL 和 PTC，或者在電子郵件正文中包含指向 PPCL 和 PTC 的超鏈結。這些鏈結必須有清晰的標籤，並且至少包括「預期的產品內容標籤」和「價格、條款和條件」的檔名稱。

IV.B4. 帳單

參與者必須在客戶的電費單上註明認證產品名稱與費用。如果參與者單獨向客戶開具發票，且費用和產品名稱未包含在客戶電費帳單上，則客戶發票或單據必須包含產品名稱和費用。在有限的情況下，認證產品費用列在電費帳單上，但由於計費限制，不可能將認證產品名稱列在電費帳單上，參與者可以向 CRS 申請例外，CRS 可自行決定是否批准。

IV.C. 產品內容標籤，預期的和過去的

參與者必須按照上一節和本節的規定向客戶提供產品內容標籤 (Product Content Labels, PCL)。PCL 有兩種類型：(1) 預期的產品內容標籤 (PPCL) 提供與參與者正在宣傳並計劃在特定年份向客戶提供的供應有關的資訊，以及 (2) 過去的產品內容標籤 (HPCL) 提供與在報告年度代表消費者註銷的實際供應有關的資訊（由 CRS 透過 Green-e 驗證流程加以驗證）。

IV.C1. 所有產品內容標籤的必需資訊

所有 PCL 必須遵循所有適用的國家和地區規定，並且包括以下所要求的資訊。除非另有說明，否則這些要求適用於預期的和過去的產品內容標籤。對於所有產品類型，所有資訊必須包含在一個文件中。

所有 PCL 都需要以下組件：

1. **標題：**PCL 標題必須包括預期的或過去的產品內容標籤及其適用的銷售日曆年。
2. 再生能源產品中的資源，按燃料類型百分比和設施位置的地理揭露資訊列出。
 - a. **地點：**中華民國台灣的市/縣
 - b. **資源：**
 - i. **預期的產品內容標籤：**必須列出產品中想要包含的每種資源類型。
 - ii. **過去的產品內容標籤：**必須列出產品中實際包含的每種資源類型。
 - c. **百分比：**每種符合資格的資源類型構成了認證產品的哪個部分。關於預期的產品內容標籤和過去的產品內容標籤之間允許偏差的規則，請參閱第 V.B 節。

3. **註冊級別**：PCL 必須包括描述註冊級別或註冊選項的文字（例如，每月 75kWh，50% 的電力），以及產品是以 kWh 還是以用電量百分比出售。每個 PCL 範本包含必須用於該產品類型的文字（請參見第 IV.C2 節和 www.green-e.org/pcl）。
 - a. 如果 PPCL 中顯示多個註冊級別，歡迎資料包中的信函必須揭露單個客戶的註冊級別。
4. **聯絡資訊**：所有 PCL 必須包括參與者的客戶服務聯絡資訊，其中包括電話號碼、電子郵件地址和公司網站。
5. **Green-e Energy 方案認證商標**
6. 第 IV.A2 節中的 **Green-e 方案揭露文字**。
7. **比較組合**：包含客戶預設電力組合的比較組合作為比較，其中使用以下片語或類似詞語：「為了比較，[地區或您的電力公司] 的當前供應的平均資源組合包括：煤 (x %)、核能 (x%)、石油 (x %)、天然氣 (x %)、水電 (x %) 和其他 (x %)。」該資源組合是依據 [特定的最佳做法標準或其他引用來源] 編製的。」任何大於 1% 的資源都必須單獨分列，或者可以作為一個表出現在 PCL 內部或旁邊。
 - a. **再生能源電力產品**：使用來自台灣電力的預設電力選項。該資料必須來自 PCL 發佈時可獲得公共資料的最近一年。
 - b. **EAC 產品**：比較組合最多可以等於全國平均資源組合。在所有情況下，建議使用最適合目標客戶的資源組合。
8. **EAC 揭露**：
 - a. **所有 EAC 產品**：必須包括簡短 EAC 揭露文字 (Short EAC Disclosure Language)
9. **必需的腳註**（如適用）：
 - a. **所有產品類型的預期的產品內容標籤**：一個腳註，解釋實際資源數字可能會有所不同，以及將向客戶提供 HPCL 的日期（參見範本中腳註 1 的 PPCL 變體）。
 - b. **所有產品類型的過去產品內容標籤**：一個腳註，解釋數字反映交付給客戶的資源組合（參見範本中腳註 1 的 HPCL 變體）。
 - c. **所有住宅產品**：包含以下描述平均住宅用電量的腳註：「中華民國台灣的平均住宅每月使用 [XX] kWh。[來源：YY]」。參與者應使用發佈時最新可用的臺電資料。必須給出地理參考、資料來源和年份。²
10. （可選）**年份**：建議但不是必需的，過去的產品內容標籤包含認證產品中使用的再生能源的生產月份或季度的詳細資訊，因為有一些最終使用者在比較產品和向溫室氣體盤查系統報告時依賴此資訊。

注意：如果參與者使用「或」來表明供應可能不是從所有列出的地點提取，則可以將一大群單獨的發電設施、地區或地域包括在預期的產品內容標籤中。例如，當在預期的產品內容標籤上列出「發電設施 A、發電設施 B 或發電設施 C」時，最終資源組合和過去的產品內容標籤可以包括這些發電設施的任意組合，並且刪除過去產品內容標籤中的一個發電設施並不構成實質性變更。如果「發電設施 A、發電設施 B 和發電設施 C」或「發電設施 A、發電設施 B、發電設施 C」列在預期的產品內容標籤上，則最終的內容組合和過去的產品內容標籤必須包括所有這三個發電設施的發電量。

²關於全國平均用電量的資料可以透過臺電的統計找到，例如：
<https://www.taipower.com.tw/tc/page.aspx?mid=213&cid=350&cchk=442d7a5d-36f1-4036-89da-a40d392985c4>

IV.C2. 產品內容標籤格式和範本

參與者必須使用適用於其認證產品類型的 PCL 格式。如果相關法規或法律要求，參與者可獲批使用不同的標籤格式，條件是標籤包含所有要求的資訊。未經批准而進行格式上的微小變化（如邊緣變圓和字型變化）是允許的。

CRS 鼓勵參與者使用中華民國台灣的《參與者手冊》中或 www.green-e.org/pcl 上的 PCL 範本。如果參與者認為所提供的任何範本都不適合其認證產品，請聯絡 CRS (energy@green-e.org)，獲批對 PCL 進行修改或替代。

IV.C3. 預期的產品內容標籤 (PPCL) 的年度更新

參與者必須在每年 4 月 1 日前更新 PPCL，以反映新報告年度所要提供的資源組合（見第 III.A 節「合規的重要日期」）。

自動續訂客戶必須在每年的 4 月 1 日之前透過經批准的通訊方式收到最新的 PPCL 資訊（參見第 IV.B1 節了解傳送此類通訊的說明）。僅在線上發佈更新後的 PPCL 是不夠的。

對於住宅產品：除上述信件要求外，參與者網站上必須在 4 月 1 日之前提供面向可能客戶的 PPCL。網站發佈必須滿足第 IV.E8 節中列出的要求。

IV.C4. 過去的產品內容標籤 (HPCL) 的年度更新和交付

在 HPCL 協議適用的報告年度之後的下一年的 8 月 1 日，參與者必須將 HPCL 傳送給在報告年度購買認證產品的所有客戶，即使這些客戶已經停止購買認證產品（前提是參與者仍然能夠聯絡客戶，以及法律允許此類聯絡）。作為電力零售商的參與者可以要求延長對再生能源電力產品的這一要求，條件是他們能夠證明需要延長。對於在購買時提供 HPCL 的認證產品的一次性銷售，請參見第 IV.B2 節。

CRS 將使用年度 Green-e 驗證流程中的資料對 HPCL 進行交叉檢查，以確保客戶收到所宣傳的產品。PPCL 和 HPCL 之間的差異可能不超過四個百分點，HPCL 和經驗證的資料之間的差異不超過一個百分點。關於 PPCL 和 HPCL 之間允許的差異以及如何解決這些差異的更多資訊，請參見第 V.B 節。

如果參與者已依據本文件第 V.B 節提交一份 Green-e Energy 認證產品組合變更表單 (Greene Energy Certified Product Mix Change worksheet) 且中心已批准該表單，則參與者必須在報告年度的 HPCL 中包含已批准的資源組合變更和變更原因。在參與者將 HPCL 傳送給客戶之前，CRS 必須對參與者對資源組合變化原因的描述進行批准。

對於住宅產品：前一年的 HPCL 必須在每年 8 月 1 日前出現在參與者的網站上。網站發佈必須滿足第 IV.E8 節中列出的顯示要求。

IV.D. 價格、條款和條件 (Price, Terms and Conditions, PTC)

每位參與者必須向客戶提供一份價格、條款和條件（以下簡稱 PTC）揭露文件，明確描述客戶在購買 Green-e Energy 認證產品方面的責任。PTC 必須採用簡單易懂的格式。中華民國台灣的《參與者手冊》中提供了一個範本。

IV.D1. 價格、條款和條件的交付要求

作為其歡迎資料包的一部分，參與者必須在客戶購買認證產品後 60 天內向新客戶傳送 PTC（參見第 IV.B3 節）。只要 PTC 的內容發生變化或修改，必須將 PTC 傳送給所有現有客戶（包括從事自動續約的客戶），並且這些客戶必須至少有 30 天的時間取消合約，而不會發生任何罰款或費用。第 IV.D2 節中要求的所有資訊必須包含在 PTC 或同等的文件中。

對於非住宅產品：如果所有要求的資訊都包括在合約內，則合約可以作為 PTC。

IV.D2. 價格、條款和條件的必需資訊

價格、條款和條件必須包括：

1. **Green-e Energy 方案認證商標**（如第 IV.A1 節和第 IV.A2 節中所用），而非住宅產品合約中包含 PTC 要求的情況除外。
2. 第 IV.A2 節中的 Green-e 方案揭露文字
3. **參與者的名稱**以及客戶向其購買或與其簽訂合約的任何合資夥伴（如果是子公司或合資企業，則包括兩個名稱）。此類資訊必須向客戶突出顯示，並且必須與提供給 Green-e 方案的名稱相符。
4. **參與者客戶服務聯絡資訊**，其中包括客戶服務電話號碼、地址、電子郵件和網站。
5. 以月為單位的**合約長度**（一次性銷售可選）。如果合約是按月進行的，則其必須在 PTC 上指定。
6. **費率**，其中包括認證產品的價格、費率結構和註冊級別選項（kWh 或用電量百分比）。
 - a. 對於以可變費率銷售的產品或將從初始費率轉換為可變費率的產品：突出揭露決定定價的因素、可變費率的含義（即價格會發生變化）以及變化的頻率（如每月）。如果費率結構將來會發生變化（例如，從初始固定費率變為可變費率），則必須向客戶揭露時間表。
7. **任何其他可能費用**，其中包括但不限於稅收、與終止合約相關的義務/費用，或者與更換電力零售商相關的費用。
8. **帳單後勤**，提供有關如何向客戶開帳單以及由誰向客戶開帳單的資訊（一次性銷售給非住宅客戶不需要）。
 - a. 對於 EAC 產品：PTC 必須聲明誰將向客戶收取電費，以及 PTC 中顯示的費用是否反映了 EAC 的費用，或者 EAC 加上電費的費用。
 - i. 對於與電力分開銷售的 EAC：「來自 [參與者名稱] 的 EAC 產品名稱」是一種能源屬性憑證 (EAC) 產品。EAC 的價格附加在您的電費之上的。您的電費將由您的電力零售商單獨收取。」
 - ii. 對於向同一個客戶銷售認證 EAC 產品還有電力服務的參與者：「來自 [參與者名稱] 的 EAC 產品名稱」是一種能源屬性憑證 (EAC) 產品。EAC 的價格附加在您的電費之上的。您的電費將由 [參與者姓名] 單獨收取。」
9. **取消政策**，其中包括針對提前終止的流程以及是否有任何與提前終止相關的費用。
10. **EAC 的簡短 EAC 揭露文字**（僅限 EAC 產品）：必須包含第 IV.E2.a 節中的揭露文字。

11. **適用國家或地區法律項下的任何要求。** 如果國家或地區對 PTC 的形式和內容有要求或指南，參與者必須遵守，前提是也滿足上述 Green-e 方案的要求。如果要求的格式過長或不清楚，CRS 建議參與者也向他們的客戶提供一份關鍵資訊的摘要表。

IV.E. 額外的必需和受限的行銷文字

IV.E1. 行銷文字的要求和限制

本節概述對行銷文字的進一步要求和限制，以確保認證產品得到準確宣傳。

要求

1. 僅使用明確且基於事實的環境行銷宣告。
2. 比較級和最高級陳述必須以清晰的方式呈現，以避免客戶迷惑。參與者必須為比較級或最高級陳述定性，並應準備好在行銷合規審查期間證實這些陳述。其中包括將產品與該區域提供的其他產品進行比較的宣告，宣告自己是第一個提供特定產品或功能的供應商，或者將產品的發電源與其他發電源進行比較。
3. 每個單獨的認證產品在銷售材料和揭露中必須有一個獨特且一致使用的產品名稱。產品名稱不能包含詞語「Green-e」或「certified」（認證）。這些術語可用於描述產品，但不允許作為產品名稱的一部分。

限制

1. 參與者必須遵守適用的《商標使用指南》，該指南透過引用而納入其認證合約並成為認證合約的一部分。
2. 不要將 Green-e 商標用於與未經 Green-e 認證的產品相關聯，也不要將其泛地與某家公司相關聯。在同一行銷資料或網站上描述、宣傳、提供或銷售認證和非認證產品時，請明確區分哪些產品是 Green-e Energy 認證的，哪些產品不是。
3. 對於認證產品中使用的資源，不要進行誤導性行銷。例如：
 - a) 除非產品包含所有列出的資源，或者對於可變組合產品，可能包含對每一種資源的具體購買，否則不要做出一般性聲明，例如「本產品由 100% 再生能源資源構成，如風能、太陽能 and 地熱」。
 - b) 再生能源資源的一般描述或定義必須附有對參與者 Green-e Energy 認證產品中所包含的特定資源類型的解釋。
 - c) 不要展示認證產品組合中未包含的再生能源資源的圖片。例如，如果認證產品包含 100% 太陽能，則不要顯示風力渦輪機的圖片。
4. 不要明示或暗示地誇大環境屬性或好處。其中包括誇大 Green-e Energy 認證的範圍。
 - a) 不要宣告預設系統組合中的再生能源是 Green-e Energy 認證的。PCL 或行銷聲明中列出的系統電力中的再生能源必須歸類在電力產品的「未認證」部分，並特別標記為「未認證」或「沒認證」。可通過以下網址獲得 PCL 範本：「使用率低於 100% Green-e 能源認證的再生能源的電力產品」，該範本應與經認證的再生能源產品（適用於台灣標準的第 III.E 部分）一起使用，www.green-e.org/pcl。
 - b) 不代表或暗示購買認證產品將減少依據國家或地區法律或自願協議設定的排放上限，除非參與者已經獲得這些排放限額並將其傳達給最終使用者，或者他們已經代表最終使用者註銷（有關更多資訊，請參見《台灣標準》，以及第 IV.E3 節。「再生能源產品的溫室氣體 (GHG) 排放值」）。
 - c) 不要聲明或暗示客戶直接從特定設施接收電力，例如「購買該產品會導致電子直接從發電裝置流向消費者的住宅。」可以接受的說法是，「透過 [再生能源方案]，電

力從 [某一特定設施] 輸送到電網」，但前提是參與者從該設施購買 EAC 和電力，並將 EAC 和電力二者作為認證產品的一部分進行銷售。

5. 不要將 EAC 稱為抵換。此外，由於這種行銷可能造成迷惑，建議認證再生能源產品的行銷資料不要使用「抵換」一詞作為動詞，以避免客戶混淆。請注意，本政策不排除參與者進行環境等效性宣告（見第 IV.E3 節）。

IV.E2. 能源屬性憑證 (EAC) 揭露文字：

如下所述，某些資料需要能源屬性憑證 (EAC) 揭露文字。本節適用於所有經認證 EAC 產品。

a. 簡短 EAC 揭露

下列文字必須在預期的產品內容標籤、過去的產品內容標籤、價格、條款和條件，以及所有帶有訂閱機制的行銷資料（包括透過網站進行註冊之前）完全可見：

[產品名稱] 是一種能源屬性憑證 (EAC) 產品，並不含電力。EAC 代表 1 兆瓦時 (MWh) 的再生能源環境效益，而再生能源可與電力配對。如需更多資訊，請參見 [指向參與者網站或 Green-e 方案網站的超鏈結，此類網站包含完整 EAC 揭露文字：www.green-e.org/rec]。

簡短 EAC 揭露必須包含一個到參與者網站上的完整 EAC 揭露文字的連結。如果參與者未在其網站上引用該產品，參與者可以連結到 Green-e 方案網站 (www.green-e.org/rec) 上的完整 EAC 揭露。

b. 完整 EAC 揭露

如果網站上引用了認證產品，則歡迎資料包和參與者網站（認證產品頁面或一般常見問題頁面）必須包含下列文字：

您購買的能源屬性憑證 (EAC) 支援中華民國台灣的再生能源電力生產。一份 EAC 代表 1 兆瓦時 (MWh) 再生能源環境效益。每生產一個單位的再生能源電力，就產生等量的 EAC，透過購買再生能源並將其與您的電力供應配對，您就可以使用並獲得再生能源電力的效益。您購買 EAC 也有助於建立一個再生能源電力市場。對再生能源電力的需求以及發電量的增加有助於減少中華民國台灣的傳統發電。這還具有其他當地和全球的環境效益，其中包括所排放的區域空氣汙染或二氧化碳極少或根本沒有任何此類排放。

[產品名稱] 中的 EAC 依據資源解決方案中心的 Green-e 方案進行驗證和認證，並且 [公司名稱] 需要揭露每個憑證的數量、類型和地理來源。有關此資訊，請參見產品內容標籤。CRS 還驗證能源屬性憑證的出售並未超過一次，宣告方也沒有超過一方。有關 Green-e 認證的資訊，請瀏覽 www.green-e.org。

在參與者的網站上，完整 EAC 揭露可以是完整顯示的，也可以是透過超鏈結瀏覽的。如果是超鏈結，必須包含如下內容來代替完整描述：「有關能源屬性憑證 (EAC) 的更多資訊，請參見 [指向參與者網頁或 Green-e 方案網頁的超鏈結，此類網頁包含長 EAC 揭露文字：www.green-e.org/rec]。」見第 IV.E8 節和第 IV.F2 節中的其他網站要求。

c. EAC 賣家關於 EAC 產品的禁用文字

CRS 不允許銷售 Green-e Energy 認證 EAC 產品的參與者將他們的任何 EAC 產品指稱或表述為「再生能源」，無論是否經過 Green-e 認證。也禁止暗示此類產品包含再生能源（如「綠色能源」或「清潔能源」）。因為 EAC 產品並不含電力，所以 CRS 強制執行此禁令。銷售 EACs 並且同時提供電力的參與者必須區分這些產品，不得聲稱他們正在透過其 EAC 產品銷售或提供再生能源。在一個單獨的方案名稱下為認證 EAC 產品外加電力做宣傳的 EAC 賣家不能將該項目或 EAC 產品作為再生能源進行行銷。賣家可以說他們正在用 EAC 匹配或滿足客戶的電力需求。EAC 賣家可以說 EAC 來自再生能源。

如果在所有行銷活動中經認證的 EAC 產品明確證明不包含能源、電或電力，則「能源」、「電」或「電力」等術語在銷售 EAC 或 EAC 產品的公司的名稱中是可以被接受的。EAC 產品名稱不得包含暗示該產品含有電的術語。

IV.E3. 再生能源產品的溫室氣體 (Greenhouse Gas, GHG) 排放值

Green-e Energy 認證產品必須以通用電力單位（如兆瓦時 (MWh)、千瓦時 (kWh)、千瓦 (Kw) 或使用者用電量的百分比）命名。

CRS 不允許參與者在銷售（隱含或明確）Green-e Energy 認證的再生能源電力和 EAC 產品時，藉此解決或減少並非來自電網購電消耗的任何排放。³同樣，中心不允許參與者聲稱認證產品導致全球減排或抵換排放。

所有與再生能源產品的 GHG 排放值相關的陳述必須得到公認的科學方法的支援。

a. 避免了針對認證產品的電網 GHG 排放宣告

再生能源發電或用於再生能源產品的供應可以避免電網 GHG 排放（其中所使用的再生能源發電對電網具有淨避免 GHG 排放的效果），而參與者可以就此做出聲明。但是，參與者不得發表聲明或以其他方式建議客戶的碳足跡（或範籌 2 排放）可以透過避免電網排放的數量來減少。參與者不得暗示購買再生能源和避免排放之間存在因果關係（即購買導致發電或避免電網排放）。他們也不能將避免的電網排放等同於電網絕對減排或全球減排。有關 Green-e 認證產品行銷中允許的避免電網排放聲明的範例，請參見中華民國台灣的《參與者手冊》第 VII 節。

為了計算避免的電網 GHG 排放量，參與者應使用能源局發佈的、針對中華民國台灣的電網排放率（「電力排碳係數」），並減去再生能源發電設施本身的直接排放量（如有）。⁴

³減少消費者的非電力來源的排放必須直接完成，或者透過碳抵換來完成，碳抵換要遵循一套不同的品質標準，其中包括額外性標準。這可以透過 CRS 的 Green-e Climate 認證方案所認證的產品來實現。有關 Green-e 氣候認證的更多資訊，請瀏覽 www.green-e.org/climate 或聯絡中心：climate@green-e.org 或 +1-415-561-2100。

⁴專門與最終消費者溝通或確認其再生能源購買的方案可能要求使用者使用單獨的方法來得出再生能源購買的碳價值，其中包括使用不同的轉換係數，或者依據不同發電區域計算費率。最終消費者將需要直接與這些獨立的方案合作，以確定在他們各自的指南下允許甚麼樣的環境宣告。

CRS 認識到，在某些情況下，參與者可能希望使用另一種方法來進行轉換。無論使用何種方法和/或排放率，所有參與者必須能夠應要求向中心和參與者的客戶提供碳計算方法，以證實所述的環境宣告。

碳當量宣告（即和再生能源發電相關的避免排放量與客戶可能熟悉的其他活動（如植樹或停止汽車上路）避免的排放量之間的比較）是允許的。要進行當量宣告，參與者必須使用和引用其他活動的換算係數或避免排放率的權威來源，並準備證實行銷材料中所做的所有排放等效性宣告。

b. 認證產品的碳足跡減少宣告和間接 GHG 排放宣告

使用下述方法，參與者可以對以下方面做出聲明：(1) 與客戶購買的再生能源相關的直接排放（客戶可以稱之為其自身的間接排放或範籌 2 排放），以及 (2) 轉向再生能源或 Green-e Energy 認證產品在消費者碳足跡變化（即客戶範籌 2 排放變化）方面的好處。有關 Green-e 認證產品允許的範籌 2 排放和碳足跡聲明的範例，請參見中華民國台灣的《參與者手冊》第 VII 節。

- (1) 為了傳達與所購電力相關的直接排放（即作為其碳足跡的一部分，客戶可能宣告或報告的間接範籌 2 排放），參與者必須按照《WRI GHG Protocol Scope 2 Guidance》中基於市場的覈算方法，計算用作 Green-e Energy 認證產品供應的發電的直接排放：
http://www.ghgprotocol.org/scope_2_guidance。

為了傳達轉向再生能源或 Green-e Energy 認證產品在減少消費者碳足跡方面的好處，參與者必須計算與再生能源產品相關的直接排放（即上述 (1) 中的範籌 2 排放）以及與消費者所在地的預設或替代電力產品/組合相關的直接排放（即消費者本來要報告的排放）之間的差異。這種預設組合通常是剩餘殘差係數 (residual mix) 區域電網平均值（區域電網平均排放係數減去該區域的自願購買額）。在沒有剩餘組合區域電網平均值的情況下，通常使用區域電網平均值。在沒有區域電網平均值的情況下，通常使用全國電網平均值。參與者必須使用和引用權威來源（如政府機構）作為電網平均排放係數。

IV.E4. 暗示碳中和的聲明

CRS 不支持或認可與其 Green-e Energy 認證方案相關的碳中和宣告。因此，CRS 禁止參與者就 Green-e 認證產品提出碳中和宣告，因此此類宣告不能出現在認證產品的產品內容標籤或價格、條款和條件或者其他行銷資料中。

如果對未經認證的產品提出碳中和宣告，並且該宣告接近 Green-e 認證產品的討論，則必須緊靠宣告的位置使用以下釐清性文字：「負責營運 Green-e 認證方案的資源解決方案中心，不驗證此宣告。」

IV.E5. 描述具有特殊特性的產品

參與者可能希望行銷認證產品的某些方面，而這些方面不在 Green-e 方案標準之列。在這種情況下，參與者有必要明確聲明產品的這些方面不受 Green-e 認證的約束。

例如，如果參與者宣告與認證產品銷售相關的部分或全部營收分配給了鳥類保護，則必須在討論產品這一方面的地方明確說明鳥類保護不受 Green-e 認證的約束。

同樣，如果參與者宣告與認證產品銷售相關的營收的特定部分被預留用於開發新的再生能源案場，參與者必須在討論產品這一方面的地方明確聲明該活動不受 Green-e 認證的約束。

IV.E6. 暗示本地或地區受益的聲明

本地或區域宣告（如基於特定社區來源的宣傳）要求在同一行銷文章或網頁中顯著揭露發電的詳細位置（與產品內容標籤相符）。

IV.E7. 透過電視、廣播和電子媒體做宣傳

所有宣傳，無論採用哪種媒介，都必須遵循本《台灣準則》其部分對市場行銷和文字的要求。

如果客戶可以透過電子媒體形式（如行動電話介面）訂閱或購買認證產品，則適用訂閱機制要求（參見[第 IV.F1 節](#)）。所有宣傳 EAC 產品的訂閱機制都需要簡短 EAC 揭露文字。

IV.E8. 網站

參與者網站上提供的與認證產品相關的任何及所有資訊都必須清晰且無欺騙性。不銷售認證產品的網站不需要包含有關 Green-e 認證方案的資訊，也不需要提供產品內容標籤或價格、條款和條件。

提及認證產品的網站必須在最突出的產品頁面上包含以下引用文字，這些文字必須完全可見，並帶有「Green-e Energy 認證」商標（符合適用於參與者的《商標使用指南》）：

「[產品名稱] 透過 Green-e Energy 認證，符合資源解決方案中心制定的環境和消費者保護標準。更多詳情，請見 www.green-e.org。」

作為一種可接受的替代方案，參與者可以透過在最顯著的產品頁面上充分展示 PPCL 和 PTC 來滿足上述要求。

住宅產品：最新的 PPCL、HPCL（若適用）和 PTC 必須在認證產品的網站上醒目地展示。

非住宅產品：不要求 PPCL、HPCL（若適用）和 PTC 線上展示。

參與者可以在產品頁面上完整、顯著地顯示上述文件，也可以透過超鏈結去觀看這些文件，超鏈結必須有清晰的標籤來反映內容，並且包含「預期的產品內容標籤」、「過去的產品內容標籤」和「價格、條款和條件」檔名稱（若適用）。鏈結必須附有描述性句子，例如：「有關 [產品名稱] 中包含的資源的完整清單，請檢視預期的產品內容標籤。」「要檢視客戶去年收到的內容，請檢視過去的產品內容標籤。」「要檢視訂閱條件的要點，請參閱價格、條款和條件。」

有關何時需要更新 PPCL、HPCL 和 PTC 的資訊，請參見[第 IV.C 節](#)和[第 IV.D 節](#)。

僅對於 EAC 產品：參與者網站必須包含完整 EAC 揭露文字，該文字可以是完整顯示的，也可以是透過鏈結瀏覽的。見[第 IV.E2 節](#)，了解具體的完整 EAC 揭露文字。如果可以透過鏈結瀏覽，則必須包含如下句子：「有關能源屬性憑證 (EAC) 的更多資訊，請參見 [指向參與者網頁或 Green-e 方案網頁的超鏈結，此類網頁包含完整 EAC 揭露文字：www.green-e.org/rec]。」

關於同時作為銷售管道的網站的資訊，見第 IV.F 節，其中包括第 IV.F2 節。

IV.F. 銷售管道和訂閱機制

IV.F1. 適用於所有銷售管道和訂閱機制的規則

以下規則適用於客戶註冊或購買認證產品的所有機制。

1. 參與者必須在訂閱、註冊或購買（以適用者為準）*之前*向住宅和非住宅客戶提供以下資訊。該資訊還必須包含在任何徵求建議書回覆中。其他要求和例外在下面的適用銷售管道小節中註明。
 - a) **資源組合**：產品中的再生能源，按燃料類型百分比 (%) 列出。此資訊必須與當前的預期的產品內容標籤相符。
 - b) **地理位置**：產品中的再生能源的地理位置。此資訊必須與當前的預期的產品內容標籤相符。
 - c) **價格**：認證產品的價格、費率結構和登記級別選項 (kWh 或用電量百分比)。
 - a. 如果價格是可變的，揭露變動的頻率（如每月）。如果費率在未來會發生變化，揭露會發生甚麼變化以及何時發生變化。
 - b. 對於 EAC 產品，揭露價格是否包含認證 EAC 產品的成本以及電力的成本。
 - d) **合約長度**：要求的合約長度（若有）以及提前終止費用（若適用）。
 - e) **「Green-e Energy 認證」商標**：帶有 www.green-e.org 的商標（電子文件中的超鏈結）或者來自第 IV.A2 節中的 Green-e 方案描述文字。
 - f) **EAC 產品**：第 IV.E2.a 節中的簡短 EAC 揭露文字必須完全可見。這一要求也可以透過在購買之前顯示完整 EAC 揭露文字（第 IV.E2.b 節）來滿足。

透過在訂閱機制自身上突出顯示預期的產品內容標籤和價格、條款和條件，可以達到上述要求。

2. 參與者負責與其認證產品相關的所有行銷資料和訂閱機制，其中包括參與者保留的由第三方製備和營運的資料和訂閱機制。參與者必須對其認證產品的所有宣傳和銷售管道保持控制。代表參與者的第三方的違規行為將被視為參與者的違規行為，並可能導致 CRS 採取強制行動。

雖然與 CRS 沒有合約的第三方可以認可或推薦客戶給銷售 Green-e 認證產品的參與者，但他們不能銷售認證產品、行銷此類服務或使用任何 CRS 商標，其中包括但不限於 Green-e 商標。客戶必須始終清楚誰是 Green-e 認證產品的賣家，以及哪一方與 CRS 有合約。

所有銷售必須透過參與者本身完成，即參與者是與 CRS 有合約的公司。與 CRS 沒有合約的第三方及其附屬銷售人員可以將可能客戶引向參與者的網站或電話服務，但不能透過他們自己的網站直接銷售。與 CRS 沒有合約的第三方以及參與者所雇傭的他們的關聯人員可以透過實體文件登記客戶，但是登記必須由參與者處理。銷售人員不得建立或使用參與者未提供的行銷資料。參與者必須向銷售人員提供所有網站和行銷資料。其中包括對線上產品的任何引用。此外，Green-e 方案可能要求所有行銷資料也要經過 Green-e 方案的預先批准。Green-e Energy 認證產品的銷售不允許多層行銷。

IV.F2. 銷售管道：網站

除了第 IV.E8 節列出的網站要求之外，具有訂閱機制的網站還必須：

1. 在註冊之前，為客戶充分展示 PTC、當年 PPCL 和前一年 HPCL（若適用），或者
2. 按照所有銷售機制的要求以及第 IV.F1 節所列，充分顯示揭露內容，以及在註冊前為客戶提供 PTC、當年 PPCL 和前一年 HPCL 的可見超鏈結（若適用）。這些文件的連結必須有清晰的標籤（其中包括檔名稱），並且必須附有描述性的句子，例如（若適用）：「有關 [產品名稱] 中包含的資源的完整清單，請檢視預期的產品內容標籤。」「要檢視客戶去年收到的內容，請檢視過去的產品內容標籤。」「要檢視訂閱條件的要點，請參閱價格、條款和條件。」

透過將 PPCL、HPCL 和 PTC 張貼在所有線上登記的客戶在註冊之前都會看到的顯著頁面上，參與者滿足第 IV.F2 節和第 IV.E6 節二者的要求。

提供 EAC 產品的網站：第 IV.E2 節所列的 EAC 揭露文字要求適用。

IV.F3. 銷售管道：帳單插頁/紙質註冊表格

第 IV.F1 節中的所有訂閱機制揭露要求適用。實體登記表（如實體郵件、帳單插頁、明信片登記表等）必須包括認證產品的資源組合、地理位置、價格/費率結構、合約期限和簡短 EAC 揭露文字（若是 EAC 產品）。

IV.F4. 銷售管道：上門冷行銷

所有訂閱機制要求均適用。所使用的所有登記表必須包括認證產品的資源組合、地理位置、價格/費率結構、合約期限和簡短 EAC 揭露文字（若是 EAC 產品）。請見第 IV.F1 節，了解這些要求的詳細資訊。

IV.F5. 銷售管道：關係與暖行銷

所有訂閱機制要求均適用。所有登記表必須包括認證產品的資源組合、地理位置、價格/費率結構、合約期限和簡短 EAC 揭露文字（若是 EAC 產品）。請見第 IV.F1 節，了解這些要求的詳細資訊。

IV.F6. 銷售管道：電子媒體

所有訂閱機制要求均適用。電子訂閱機制（如社交媒體、行動應用、資訊亭電子介面和電子郵件招徠）必須包括認證產品的資源組合、地理位置、價格/費率結構、合約期限和簡短 EAC 揭露文字（若是 EAC 產品），即使是在揭露空間最小的情況下。請見第 IV.F1 節，了解這些要求的詳細資訊。

IV.F7. 銷售管道：客戶服務中心

在透過電話登記 Green-e Energy 認證方案或購買 Green-e Energy 認證產品之前，參與者必須向客戶傳達第 IV.F1.1 節中的資訊。EAC 產品必須包括簡短 EAC 揭露文字：

「[產品名稱] 是一種能源屬性憑證 (EAC) 產品，並不含電。EAC 代表 1 兆瓦時 (MWh) 的再生能源環境效益，而再生能源可與電力配對。」

要求也適用於透過第三方驗證 (Third-Party Verification, TPV) 軟體進行的登記。CRS 不要求通報中 24 小時可用，但工作人員代表必須在兩個工作天內回覆。有關通報中心的更多輔導，見中華民國台灣的《參與者手冊》。

僅向大型電力使用者銷售的參與者可經過 CRS 裁量獲得對這一要求的豁免。

IV.G. 投诉记录

所有参与者必须留存一份内部记录，记录所收到的与参与者的 Green-e® Energy 认证产品是否符合 Green-e® Energy 要求有关的所有投诉。投诉可能与认为认证产品不符合 Green-e® Energy 标准、行为准则或 Green-e® 规则的意图有关。参与者必须提交所有投诉（PDF、Microsoft Word 或 Excel 格式），以供 CRS 在营销合规审查期间进行审查。CRS 工作人员将审查该投诉记录，并在必要时要求参与者采取适当行动，纠正任何可能影响遵守 Green-e® 认证要求的缺陷。CRS 保留随时要求参与者提供投诉记录的权利。

V. 強制執行和譴責

參與者有義務遵守本《行為準則》的要求，以及其認證協議的其他條款。未能糾正不合規可能導致參與者《協議》終止，並因此導致產品取消認證。當參與者自願終止其涵蓋產品的《協議》時，也會發生產品取消認證。無論取消認證是由於 CRS 出於某種原因終止還是參與者自願終止，參與者都必須遵守此處及參與者《協議》中規定的某些要求。

V.A. 供應不足或不同

V.A1. 替換供應或退款

如果 Green-e 驗證流程揭示已向客戶揭露或銷售的內容與實際交付的內容之間有顯著差異，則參與者需要確保受影響客戶的完整性。這可以透過購買額外的供應來實現，以匹配所做的揭露，或者在某些情況下，CRS 可以批准一項通知計劃，以主動向相關客戶提供關於供應變化的資訊，並依據客戶的意願向他們提供退款。替換供應必須由合格的獨立審計師依據 CRS 的要求進行審計，並且必須符合《台灣標準》的各項要求。此類供應變更通知和退款要約必須信件或以電子郵件發給客戶（如第 IV.B2 節「所需的信件：過去的產品內容標籤」中所述），而不是僅出現在參與者的網站上。《參與者手冊》第 IV.D 節描述了常見供應和宣告問題範例。

V.A2. 實質性供應差異

在任何給定的報告年度，如果產品的供應與該報告年度的預期產品內容標籤存在差異，則該產品將被視為存在「實質性差異」，即

1. 再生能源資源的類型、來源或比例變化超過認證產品組合的四 (4) 個百分點⁵

⁵例如：如果 100% 太陽能產品銷售給客戶，覆蓋其用電量的 50%，如果客戶所收到的總電量的 47% 來自經認證的太陽能，3% 來自風能，則該產品將被視為發生重大變化，因為經認證的產品將會發生 6% 的變化，從 100% 太陽能變為 94% 太陽能。然而，如果認證產品覆蓋了客戶 100% 的電力負載，並且由 50% 的太陽能和 50% 的風能組成，那麼如果它改變為 53% 的太陽能和 47% 的風能，就不會被認為有實質性改變，因為這僅僅是資源佔總負載的 3% 的改變。

2. PPCL 中提供的特定發電地理位置已改變或從組合中移除（見第 IV.C1 節關於「和」和「或」的使用如何影響地理資訊揭露），或者
3. 向組合新增或從組合移除資源類型。

表單要求。當出現上述實質性差異之一時，參與者必須提交一份完整的 Green-e Energy 認證產品組合變更表單（可在 Green-e 網站上獲得），詳細說明組合的變更。該表單的截止日期不得晚於資源組合發生變化的那一年的未經審計的報告表單的截止日期。⁶

Green-e Energy 認證產品組合變更表單要求申請人提交一份解釋，說明為甚麼新組合能為客戶提供更多價值。面向客戶的這種價值應得到證明。認為新組合對消費者來說成本更低的論點是沒有說服力的。舉例而言，有說服力的理由可能包括向客戶提供更多的本地資源，或者提供更多在這些客戶中特別有價值的資源類型。

CRS 將審計所提交的 Green-e Energy 認證產品組合變更表單，並將其決定傳達給參與者。參與者可以要求一個估計的批准時間表。如果變更超過十 (10) 個百分點，CRS 將決定此類變更是否符合客戶的最大利益；如果符合，CRS 將把案件提交給 Green-e 治理委員會進行最終決定。

未能在到期日之前提交 Green-e Energy 認證產品組合變更表單，將導致自 CRS 發現組合變更之日起，參與者違反參與者《協議》。

客戶通知要求。如果參與者在報告年度內的任何時間以構成實質性差異的方式變更認證產品組合，參與者必須在報告年度內通知客戶該產品（包括那些長期購買該產品或透過自動續訂購該產品的客戶），除非 CRS 已批准 Green-e Energy 認證產品組合變更表單。⁷此通知是對年度 HPCL 信件的補充。如果 CRS 已為屬於重大差異的變更批准了一份參與者產品組合變更表單，那麼參與者必須在所要求的年度 HPCL 信件中明確聲明此類變更，並且包含對差異發生原因的解釋。產品的內容也可能在 PPCL 的發行和該產品的年度驗證（或在 HPCL 發行時）之間發生重大變化。非實質性差異的變更不需要向客戶分發更新的产品內容標籤。

見《參與者手冊》的第 IV.C 節，了解解決實質性供應差異的流程圖。

V.A3. 不同或不足供應所需的額外步驟

如果發現供應存在實質性差異或不足，參與者必須獲得 CRS 的批准，並且：

- a. 獲得符合資格的替換供應，或者
- b. 通知客戶，允許他們選擇取消認證而不受處罰，以及針對認證誤報期間，獲得其所支付的超出其認證產品標準電力服務的溢價部分的退款。通知必須事先得到 CRS 批准，並且必須傳送給所有收到此類產品的客戶。

如果交付給客戶的 HPCL 與年度驗證流程中提交和稽覈的資料相差一 (1) 個百分點或更多，則參與者必須與 CRS 合作修改產品和/或重新分發更新的 HPCL，並可能被要求提供退款。

⁶例如，依據報告年度 2021 驗證時間表，中心必須在 2022 年 3 月收到 2021 年所銷售產品的 Green-e Energy 認證產品組合變更表單。

⁷Green-e Energy 認證產品組合變更表單可透過 www.green-e.org 的參與者網站提供給參與者。

如果不採取上述措施，參與者的產品可能會被取消認證或受制於其他強制措施。如果供應問題導致取消認證，參與者必須遵循第 V.E 節「產品取消認證時需要採取的措施」的要求。

V.B. 行銷合規審查

如果行銷合規性審查顯示參與者不符合 Green-e 方案關於行銷的要求（其中包括本《台灣準則》以及適用的《商標使用指南》中包含的要求），則參與者需要與 CRS 合作，使所有行銷資料和揭露符合要求，其中包括透過修訂行銷和/或驗證材料。CRS 還可能要求向受影響的客戶進行額外揭露。此類合作不會減損或削弱任何參與者的合約義務以及 CRS 在其認證合約條款下的權利，其中包括因不合規而暫停和終止的權利。

V.C. 產品取消認證所需的客戶通知

一旦產品被取消認證（無論是由參與者自願還是由 CRS 原因），參與者必須履行所有剩餘的認證義務，其中包括《協議》和《台灣準則》中描述的義務。

此外，參與者必須在退出之日（通常是《協議》終止之日）後 60 天內向客戶提供 CRS 批准的通知。通知必須傳送給所有收到取消認證產品的客戶。該通知必須包含以下資訊：

1. 聲明：
 - a. **如果仍在提供該產品**，則自取消認證之日起，它不再是 Green-e 認證產品，客戶可以從取消認證之日起免費取消以前認證的產品，或者
 - b. **如果不再提供該產品**，則該產品已經停產。
2. 一個超鏈結或 Green-e 方案網站的地址 www.green-e.org，說明客戶可以在那裡找到 Green-e 認證產品。
3. 如果中心要求進行客戶退款，則客戶有權獲得退款以及獲得此類退款的流程。

必須在傳送通知後 14 天內向 CRS 提供通知已傳送的證明。此類證明包括但不限於：通知信函複本、通知的電子郵件確認，或者信件服務聲明。

如果未能及時傳送合規且令人滿意的通知，參與者必須向受影響的客戶提供退款，以補償客戶在客戶認為他們會收到認證產品但並未收到認證產品期間支付的高於正常電價的產品溢價。

V.D. 未來 Green-e 認證的限制

如果參與者的產品因不合規而被取消認證（即因某種原因被終止），參與者將在 12 個月內不得透過 Green-e 方案認證任何新產品，除非獲得 Green-e 治理委員會的批准。12 個月後，Green-e 治理委員會可自行決定拒絕對參與者尋求認證的任何新產品進行認證。

V.E. 取消認證公告

CRS 保留就產品取消認證和參與者終止發佈公告（包括網站張貼）的權利。例如，如果 CRS 沒有收到第 V.D 節要求的通知證明，產品因某種原因被終止，或者第 V.C 節中列出的任何行動尚未發生，則 CRS 將宣佈產品被取消認證。公告可能包括：在 Green-e 方案網站上列為「因不合規而被取消認證」；進行描述不合規情況的市場諮詢和新聞發佈；以及向顧客、消費者協會或政府或其他監督機構發出通知。