

3. 客戶服務

3.1 產品介紹

中鴻主要產品有熱軋鋼捲、酸洗塗油鋼捲、精衝成形鋼捲、冷軋全硬鋼捲、冷軋調質鋼捲、鍍鋅鋼捲、碳鋼鋼管(CNS/JIS/ASTM)、鍍鋅鋼管、PE包覆鋼管、API輸油管、API油井用管。秉持「內銷為主、外銷為輔」之產品銷售策略，本公司產品以供應國內為優先，產品廣泛運用於五金、建材、汽車、家電、運動器材、鋼製傢俱、能源產業等眾多產業，本公司客戶廣範，除供給鋼鐵下游之冷軋單軋廠、鍍鋅廠、製管廠外，其他需求產業包括營建、運輸工具(汽車、機車、自行車)、產業機械、電氣及電子機械(家電、個人電腦)等行業，產品用途如下：

產品	用途
 <p data-bbox="293 871 421 902">熱軋鋼捲</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1.再軋延用鋼捲，如加工成冷軋鋼片、鍍(覆)面鋼片等。 2.加工用軟鋼，如加工成容器、五金工具、農機器具等。 3.結構用鋼片，如加工成建築物、橋樑、船體等結構鋼、車輛組件、貨櫃、儲油槽及吊車樑架等。 4.製造用鋼料，如製成各種用途之鋼管。
 <p data-bbox="293 1191 421 1223">冷軋鋼捲</p>	<p>鏈片、傘骨、文具、輪圈、鍍鋅、製管、傢俱、烤漆、貨櫃用板、面板彎管、粉裝、電鍍、沖壓等電氣用品、家具用品及汽車工業等鋼材。</p>
 <p data-bbox="325 1509 389 1541">鋼管</p>	<p>API鋼管、結構性鋼管、高低壓水道管、鍍鋅鋼管、水道排水、瓦斯輸送、欄杆等土木建材。</p>

3.2 品質管理與研究發展

中鴻追求顧客滿意的目標，努力於實踐持續改進品質管理系統有效性之承諾，2015 年度品質政策與品質目標已於 104 年 03 月 09 日經總經理簽署通過，中鴻品質政策如下，作為管理系統之最高指導原則，供公司全體成員履行：

中鴻品質政策

提供優質產品與服務，追求顧客滿意；

強化專業知識與技能，持續品質精進。

3.2.1 生產品質績效

為厚植中鴻產品競爭實力，本公司持續致力於生產設備改良改善及製程控制系統優化，以提升產品品級、品質，擴大產製鋼種，增進公司競爭力，以提供客戶更精良產品與服務，奠定更加堅實的品質基礎。

中鴻積極取得外部品質驗證，除顯示對本公司產品品質已臻國際一流水準的肯定，有助對外拓展訂單外，達到符合性需求外，也藉此達到管理系統的有效性，對內部品質管理體系持續進行總健檢，確實強化體質，提升品質管理效能。

1. 產品品質認證：為突破相關國家之貿易障礙，以利產品拓銷，本公司積極規劃各產品取得相關國際驗證，目前已獲得日本 JIS MARK、印尼 SNI、馬來西亞 MS、新加坡 FPC、泰國 TIS、越南 VN、台灣 CNS 及美國石油協會 API 等產品認證，鋼管廠鹿港廠區新廠亦於 2014 年通過 API 驗證。

在品質保證方面，為提高試驗品質與顧客對檢測數據之信賴度，建立檢測制度化，符合國際標準，本公司導入 ISO/IEC 17025:2005 實驗室品質管理系統，熱軋廠、冷軋廠及鋼管廠大發廠區於 2014 年 2 月取得 Taiwan Accreditation Foundation (TAF) 認證作業，鋼管廠鹿港廠區於 2015 年 1 月取得此項認證成為 TAF 認證實驗室，同年 11 月鋼管廠鹿港廠區更通過 ISO 9001 認證。



ISO/IEC 17025 認證證書



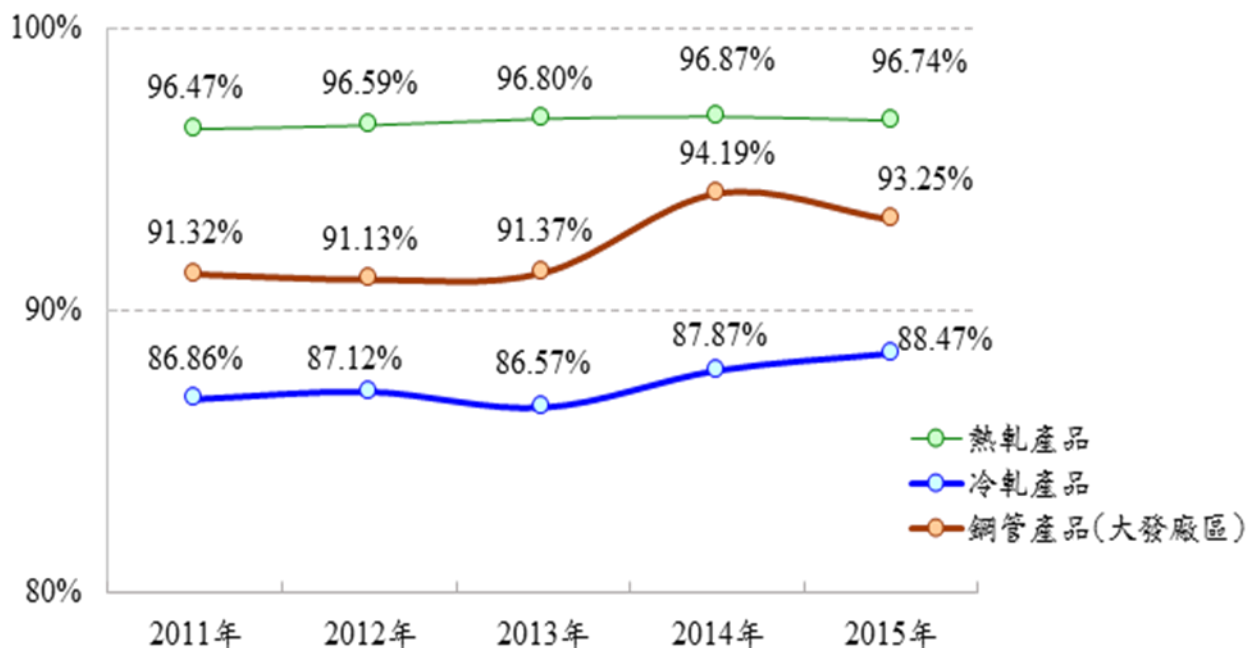
鋼管廠(鹿港廠區)ISO 9001 認證證書

本公司三廠已通過之品質及產品相關驗證如下：

廠別	熱軋廠	冷軋廠	鋼管廠
已通過驗證	日本 JIS MARK、ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001、TOSHMS、ISO/IEC 17025		
	印尼 SNI、馬來西亞 MS 新加坡 FPC、泰國 TIS 越南 VN	馬來西亞 MS、越南 VN	美國石油協會 API 中華民國 CNS

各廠區證書電子檔，可透過本公司網頁(http://www.chsteel.com.tw/ch/pd/hot_quality.htm)下載。

2.生產品質實績：2015 年熱軋、冷軋及鋼管(大發廠區)產品全程訂單合格率(註)分別為 96.74%、88.47%、93.52%，鋼管(鹿港廠區)自 2015 年 10 月起正式生產，統計 10~12 月之全程訂單合格率为 83.43%。其中熱軋廠於 2015 年 6 月總產品訂單合格率达 97.38%，創下歷史新紀錄，各廠生產技術能力逐年穩定提升，展現本公司持續提升生產品品質的各項成效，近 5 年期間各產品品質指標趨勢如下圖：



註：全程訂單合格率=總產品訂單合格率 X 產出率

3.2.2 新產品開發

為提昇公司整體競爭力，中鴻持續生產設備更新與改良改造，另積極與母公司中鋼公司及集團各公司建立生產、設備、專案改善等技術協助管道，透過集團化的團隊合作，厚植基礎技術能力，並致力製程精緻化與推動個人品質責任，以提升產品品級。

因應產業競爭日益激烈，依客戶需求，中鴻除致力於提升產品品質及精進生產技術外，更積極延伸產品線至鍍鋅產品，並持續拓展三廠重點利基產品，以提高產品附加價值，開創與市場有所區隔高附價產品，發展本公司產品之藍海市場。此外為提供客戶最新產品訊息，透過本公司網頁「產品技術開發」頁面，展示本公司產品開發成果，達到與客戶訊息交流與合作之目的。

本公司 2015 年重大產品開發及改善成果如下：

種類	內容	主要用途
熱軋	熱軋間隙監診系統開發	提昇熱軋極薄板品質技術
	熱軋高級 PO 料(電鍍用途)	拓展客戶用料需求，提高產品附加價值
冷軋	冷軋全板寬厚度精度提升	配合客戶用料需求，提高客戶邊料使用
	冷軋高碳鋼厚度 < 0.30 mm	拓展冷軋高碳鋼薄板，提高客戶用料需求
	冷軋厚度 2.01~3.00 mm 精衝材	拓展汽車零組件市場，提高客戶用料需求
	冷軋厚度 3.01~6.00 mm 窄幅精衝材	拓展客戶用料需求，提高產品附加價值
鋼管	API 5L PSL2 X70 M	拓展高強度低溫環境輸送油管市場
	JSH780 液壓成型管	配合客戶用料需求，提高產品附加價值
	CSA Z245.1 Grade 359 Cat. II M18C SS 石油用管	拓展高強度低溫環境(-18°C)輸送油管市場

3.2.3 客戶交流

1. 產品特性說明會：為深化客戶服務品質與掌握特定市場脈動，自 2014 年開始，本公司分別於南部及北部地區特定客戶處，各舉辦 1 場次產品特性說明會並獲得熱烈的迴響，2015 年持續於北部及南部地區各安排一家客戶公司進行產品特性說明會，本說明會之客戶出席人員包括了營業人員、現場主管及培訓幹部。透過說明會除讓客戶清楚瞭解中鴻產品的特性外，並可進行深度雙向交流，使本公司確實掌握客戶需求，提供合適滿意的產品，以提升其市場競爭能力。另可藉此交流活動，提升中鴻內部人員之專業知識及與客戶溝通能力，使產品更貼近客戶端需求，穩固客戶的滿意度及信任度，增加公司銷售績效，提升直接及間接效益。2015 年說明會主題包括：(1)實用鋼捲規格與硬度試驗簡介、(2)熱/冷軋製程及產品規格特性、(3)中高碳鋼規格、(4)中高碳鋼規格特性專題介紹...等相關議題的討論與交流。



北部地區產品特性說明會



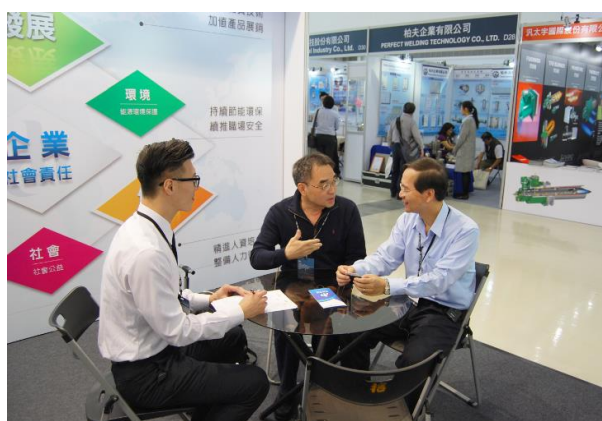
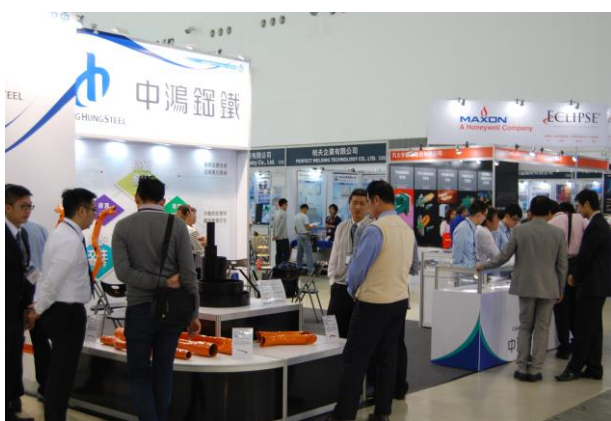
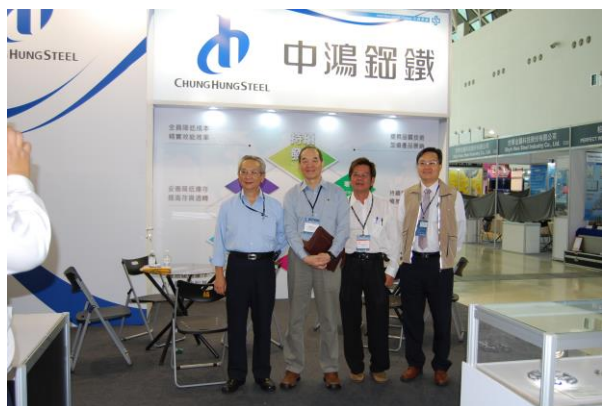
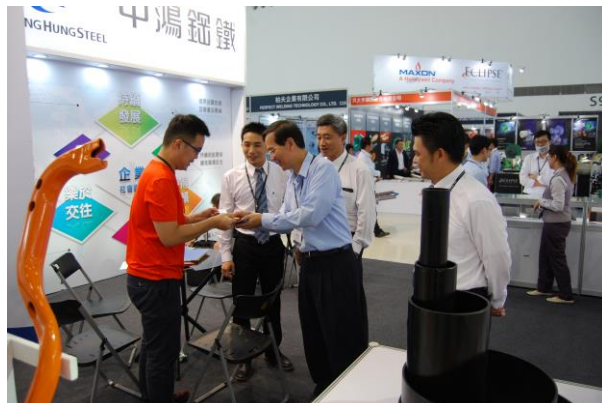
南部地區產品特性說明會

2. 客戶技術交流：公司為增進與客戶良好關係，深入瞭解客戶需求，技術單位每年均安排國內外多家客戶進行技術交流會議，交流議題涵蓋生產製程說明、客訴問題回覆、品質問題說明及品質改善狀況等，以作為中鴻提升產品品質及產品開發建議，2015 年舉辦客戶技術交流累計達 18 家次。

3. 臺灣國際金屬科技展：為積極推動產品拓銷，廣泛接觸客戶市場，中鴻 2015 年 12 月 2 日至 4 日於高雄展覽館參加首屆「臺灣國際金屬科技展」，藉以展示近期在產品開發及品質精進上努力的成果，本次展覽串連整個工業產業鏈，結合上、中、下游領域，展出內容包括金屬材料科學及工程、熱處理、冶金、鑄造、鍛造、造模、塗裝、接合及切割、金屬加工成型技術、製管機械及設備、線材機械及設備、成品、半成品等。

為了突破市場競爭，更透過本次展覽，展現中鴻逐步轉型跨足汽車供應鏈，發展精衝成形用鋼與液壓成形用管，精衝成形用鋼主要應用於換檔離合器、齒輪變速箱、座車調角器、座椅滑軌、安全帶扣環及來令片，液壓成形用管應用於汽車後橋縱樑、前副車架縱樑及扭力樑。此外中鴻生產產品包含熱軋、冷軋及鋼管，主要核心價值為產品差異化與精緻化。依產品區分，熱軋極薄板最薄可達 1.10 mm 滿足外銷特定地區的需求，高精度板厚控制則可適用於精密抽管；冷軋超極薄板最薄厚度為 0.13 mm 適用於東南亞地區浪板建材，中高碳極薄板可達 0.25 mm，用途為 3C 產品與刮鬍刀片；QT 石油套管及精密抽管用管提供客戶用於熱處理石油套管、汽機車零件、自行車零件、避震器零件、運動器材、氣壓挺桿、傢俱用氣壓棒、冷凝管、千斤頂等。

中鴻於本次展覽充分展示差異化價值產品項目與客製化服務的平台，並廣受到訪客戶好評，在汽車及電子產業持續成長下，高品級高附價之汽車及電子零組件市場已列為中鴻利基及轉型重點方向；也藉由市場區隔及品級差異化，進而提昇產品價值及整體競爭力。



2015 臺灣國際金屬科技展活動照片

3.3 顧客關係管理

3.3.1 顧客隱私權保護

為保障客戶權益，確保客戶隱私權，中鴻致力於客戶相關資料的保密，建立嚴格的防護措施，將客戶資料視為公司機密資料管控，各項作法如下：

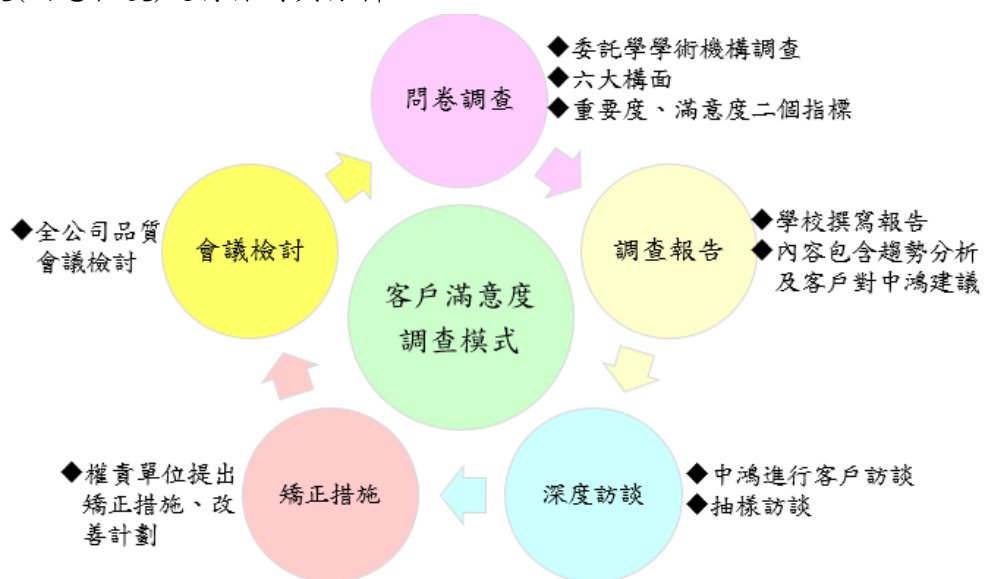
1. 本公司設有專責資訊單位，負責全公司整體資訊系統之應用系統規劃、開發、建置與維護，確保公司整體資訊運作品質與資料安全。
2. 承辦人員必須嚴格遵守公司保密相關規定，並依「中鴻公司從業人員倫理規範」保守營業機密之規定，從業人員於任職期間，知悉或持有之業務機密與涉及商業秘密或其他個人隱私資料，均應遵守保密規定，不得洩漏。離職後亦同。
3. 運用網路防火牆阻絕駭客入侵，避免客戶資料遭到竊取；所有電腦設備皆裝設有防毒軟體，杜絕電腦病毒或木馬程式入侵。
4. 依個人所負責業務權責，本公司作業人員皆有個人電腦系統專屬帳號及密碼，密碼定期由系統要求更換，且系統進行待機超時管制，以防止個人帳密遭人盜用；由系統自動管控可查詢或作業之系統權限，非相關人員不得獲取業務資料。
5. 客戶、供應商所使用之電子商業系統皆需個別化連線帳號及密碼，非該客戶、供應商絕對無法查詢或作業。

透過以上機制進行管控，本公司 2015 年並無發生客戶隱私權遭侵犯或資料外洩等相關情事。

3.3.2 客戶滿意度調查

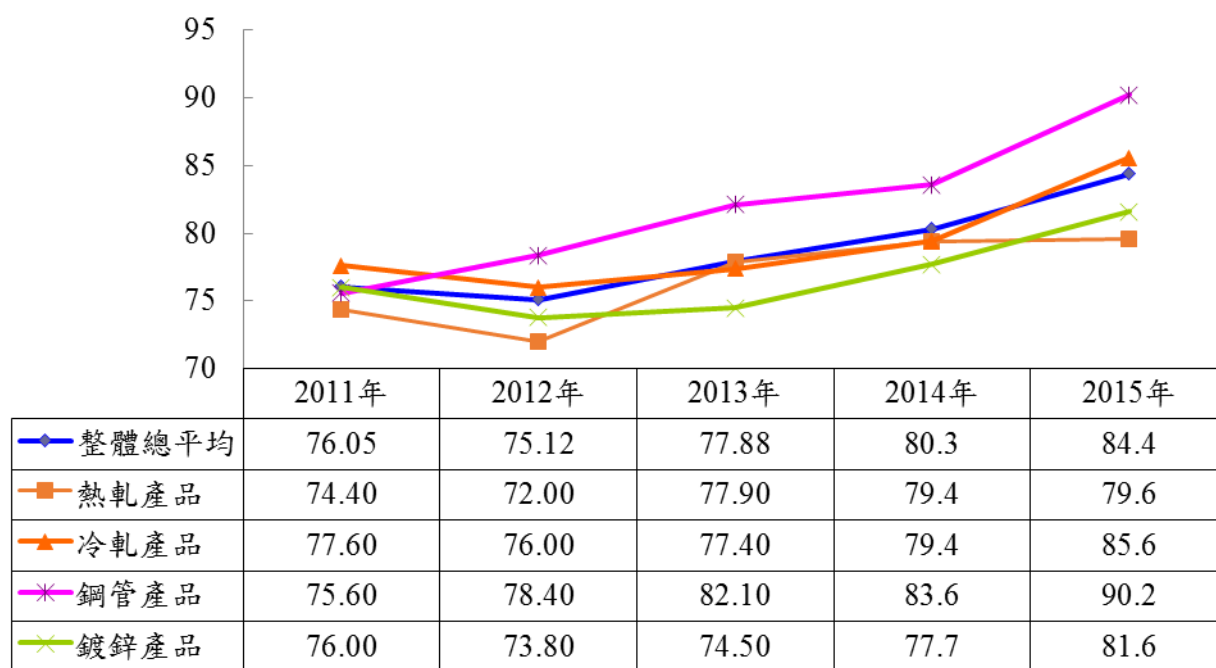
中鴻珍惜客戶所託，重視客戶的意見與回饋，將客戶意見視為本公司持續改善與進步的原動力，除了業務上的交流溝通外，每年並定期辦理客戶滿意度調查，以分析客戶對公司整體服務品質的滿意程度，充分瞭解其需求；延續往年的調查經驗，持續蒐集客戶對本公司提供各項產品及服務之看法及建議，從下游客戶端，瞭解公司檢討改進之處，作為未來產能規劃，提早佈局相關作為的參考，得以提早掌握公司的競爭優勢。

為求本調查之公正、客觀及調查資料之隱密性，中鴻委託外部學術機構以第三者觀點對內外銷客戶進行「客戶滿意度調查」，並以「銷售與價格」、「產品品質」、「訂單處理與交貨期」、「客戶服務」、「資訊分享與溝通」與「運輸」六大構面為調查衡量項目，對各項目之期望(重要程度)與實際感受(滿意程度)進行探討與分析。



客戶滿意度調查模式流程圖

2015 年委託國立高雄大學進行客戶滿意度調查（以 3 年為一期之第 3 年），針對本公司內外銷客戶發放問卷匿名方式填答，再依據回收問卷統計提出分析報告；另中鴻技術處也依分析報告內容抽樣與國內客戶進行實地訪談。客戶滿意度調查分析報告完成後，本公司邀集各相關單位召開「客戶滿意度調查結果會議」，將分析結果作為改善之依據，積極針對客戶所重視的問題檢討改進，以持續維持顧客滿意。2015 年度整體客戶滿意度 84.4 分，較前一年提高 4.1 分，各項產品滿意度也皆獲提升，顯見本公司在客戶服務方面的努力展現顯著的成效。近 5 年中鴻客戶滿意度調查趨勢如下圖：



3.3.3 外部交流與合作

中鴻身為鋼鐵產業的一份子，積極參加台灣鋼鐵工業同業公會下設各專業小組(如鋼捲裁剪、鋼管等)之定期產業聯誼會，與同業維持良好的關係，保持暢通的資訊交流。同時中鴻也藉由託代工生產的合作關係與下游業者緊密結合，提升彼此競爭力。

1.外部交流：中鴻也主動參與國內鋼鐵產業相關公會、協會及品質學會之活動，以促進相互交流與合作，並藉由各組織參與國際鋼鐵業交流會議，了解國際市場趨勢，接軌客戶市場，並可透過公會組織與各會員合作，共商受政策法規重大影響時因應之道，共同發聲向政府相關單位反映意見，並間接表達對公共政策期許與要求。本公司參與之外部相關機構如下：

機構名稱	職務	參與考量
台灣鋼鐵工業同業公會	理事	培養同業互動關係，增進共同利益
中國礦冶工程協會	理事	礦冶技術研究與探討，及新技術之取得
中國工程師學會(及高雄市分會)	理事	透過會員間技術交流，增加與同業間互動
中華民國熱浸鍍鋅協會	會員	研究熱浸鍍鋅技術，透過會員間互動了解市場資訊
中華民國品質學會(及高雄市分會)	理事	獲取最新的品管方法，促進公司整體品質提升
金屬工業研究發展中心	會員	生產與管理技術之研究發展，提升公司競爭力
高雄市國際鋼鐵經營協會	理事	增加同業互動與交流
高雄市工業總會	會員	增進與高雄市其他公司企業間互動與交流
中華民國環境工程學會	會員	推動環境工程發展、促進環境工程建設

機構名稱	職務	參與考量
中華民國鋼結構協會	會員	促進鋼結構業之健全發展，提昇公共工程安全
中華民國防蝕工程學會	會員	獲取最新的防蝕知識，提高防蝕工程技術
中華民國工商協進會	會員	增進與企業間之互動與交流
中華民國南部科學園區產學協會	會員	與協會內會員交流互動，藉以提升專業能力與經驗
中華亞太經濟與管理學會	會員	獲取最新的管理方法，促進公司整體效能提升
高雄市大發工業區廠商協進會	會員	增進與大發工業區廠商間之互動與交流
彰化縣鹿港彰濱工業區廠商協進會	會員	增進與彰濱工業區廠商間之互動與交流

2.AEO 認證：為提供符合國際供應鏈安全標準之服務，並響應海關政策，本公司於 2012 年 5 月積極導入 AEO (Authorized Economic Operator) 認證，並於同年 12 月經關務署審核通過取得 AEO 證書。本次 3 年期滿後向關務署高雄關重新申請認證，並於 2015 年 12 月續獲 AEO 資格(有效期限自 2015 年 12 月 27 日至 2018 年 12 月 26 日止)。

因應近來國際恐怖攻擊事件頻傳，影響國際貿易經濟甚鉅，希望透過 AEO 認證制度，建立海關與企業間夥伴關係，強化國際貨物供應鏈安全，通過 AEO 認證之業者享有國內與 AEO 相互承認國家之通關優惠，可加速貨物通關便捷安全。

通過此驗證將有助於中鴻的產品出口到 AEO 簽署國時，不僅可提高通關效率，貨品的查驗率將更低，更有助於提高競爭優勢，同時藉由推動 AEO，將使整體供應鏈（包含供應商）安全體系更完備，可提升中鴻商譽，增加品牌競爭力外，並可展現服務安全與效率，為中鴻帶來更多商機。



關務署高雄關陳副關務長與本公司 AEO 小組成員合影



AEO 證書