

### 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。銷售策略以「內銷為主、外銷為輔」，產品供應國內為優先，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。本公司客戶廣泛，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
 熱軋鋼捲	<ol style="list-style-type: none"><li>1.再軋延用鋼捲，如加工成冷軋鋼片、鍍(覆)面鋼片等。</li><li>2.加工用軟鋼，如加工成容器、五金工具、農機器具等。</li><li>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。</li><li>4.製造用鋼料，如製成各種用途之鋼管。</li></ol>
 冷軋鋼捲	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。
 鋼管	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。

#### 3.2 品質管理與研究發展

中鴻追求顧客滿意為目標，努力實踐持續改進品質管理系統有效性之承諾，每年品質政策與年度品質目標經總經理簽署後公告，作為管理系統之最高指導原則，供公司全員據以履行。

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

本公司持續致力於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，奠定更堅實的品質基礎。另積極與母公司及集團公司建立生產、設備、專案改善等技術協助管道，透過集團團隊合作，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。

中鴻積極取得外部品質驗證，除對本公司產品品質的肯定，並藉由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，提升品質管理效能。

1. 品質認證：為突破相關國家之貿易障礙，以利拓銷，本公司積極推動取得產品相關國際驗證，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 等認證，2016 年 9 月熱軋產品取得歐盟 CE MARK 認證，具備 CE 標誌(Conformity European)表示產品符合歐盟安全、健康、環保相關指令要求，允許進入歐盟會員國市場，依規定於鋼捲標示 CE Mark 標誌並提供性能宣告 Declaration of Performance (DOP)，可供客戶採購後銷售於建築相關的產品，有助於本公司拓展歐洲市場。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，全公司四個廠區皆已取得 Taiwan Accreditation Foundation (TAF) 認證，成為 TAF 認證實驗室。



#### Certificate of Conformity of Factory Production Control

This certificate is issued to:

**Manufacturer:** CHUNG HUNG STEEL CORPORATION  
317, Yu Liao Road, Chiao Tou District,  
Kaohsiung City, Taiwan, R.O.C.

In compliance with Regulation 305/2011/EU of the European Parliament and of the Council of 9 March 2011 (the Construction Products Regulation or CPR), this certificate applies to the construction product:

**Hot Rolled Steel Sheets.**

This certificate attests that all provisions concerning the assessment and verification of constancy of performance and the performances described in Annex ZA of the standard(s)

**EN 10025-1:2004 Hot Rolled Products of Structural Steels  
- Part 1: General Technical Delivery Conditions.**

under system 2+ are applied and that the product fulfils all the prescribed requirements set out above.

The attached Schedule, of the same date, details the manufacturing location(s), harmonised product standard and product parameters and shall form a part of this certificate.

This Certificate will remain valid as long as the test methods and/or factory production control requirements included in the harmonised standard, used to assess the performance of the declared characteristics, do not change, and the product, and the manufacturing conditions in the plant are not modified significantly.

Certificate No: 0038/CPR/SHA/TWN6037324/A

Original Approval: 05 September 2016

Current Certificate: 05 September 2016

Expiry Date: 04 September 2019

LRV Notified Body Number 0038

  
Amanda Wu on behalf of Lloyd's Register Verification

Lloyd's Register Verification Limited (Reg. no. 4020200) is a limited company registered in England and Wales, Registered office: 15 Park Square, Leicestershire, LEICESTER, LE1 1RU, UK. A subsidiary of Lloyd's Register Group Limited.  
Lloyd's Register Group Limited, its affiliates and subsidiaries and their respective officers, employees or agents are, individually and collectively, referred to in this document as the "Lloyd's Register". Lloyd's Register assumes no responsibility and shall not be liable in any manner for any errors, omissions or damages caused by the reliance on the information or advice in this document or for any consequences arising therefrom, whether or not caused in whole or in part by the negligence of any officer, employee or agent of Lloyd's Register. The user of this document shall be responsible for their own interpretation and use of the information contained herein.  
L17025:2005-01-2016/No.1

熱軋產品歐盟 CE MARK 證書



財團法人全國認證基金會  
Taiwan Accreditation Foundation

證書編號: L2824-170126

#### 認證證書

茲證明

中鴻鋼鐵股份有限公司

中鴻鋼鐵技術處

高雄市橋頭區芋寮里芋寮路 317 號

為本會認證之實驗室

認證依據: ISO/IEC 17025:2005

證書編號: 2824

初次認證日期: 一百零三年一月十七日

認證有效期間: 一百零六年一月二十六日至一百零九年一月二十五日止

認證範圍: 測試領域, 如續頁

董事長  


中華民國一百零六年一月二十六日

本認證證書與續頁分開使用無效

第 1 頁, 共 3 頁

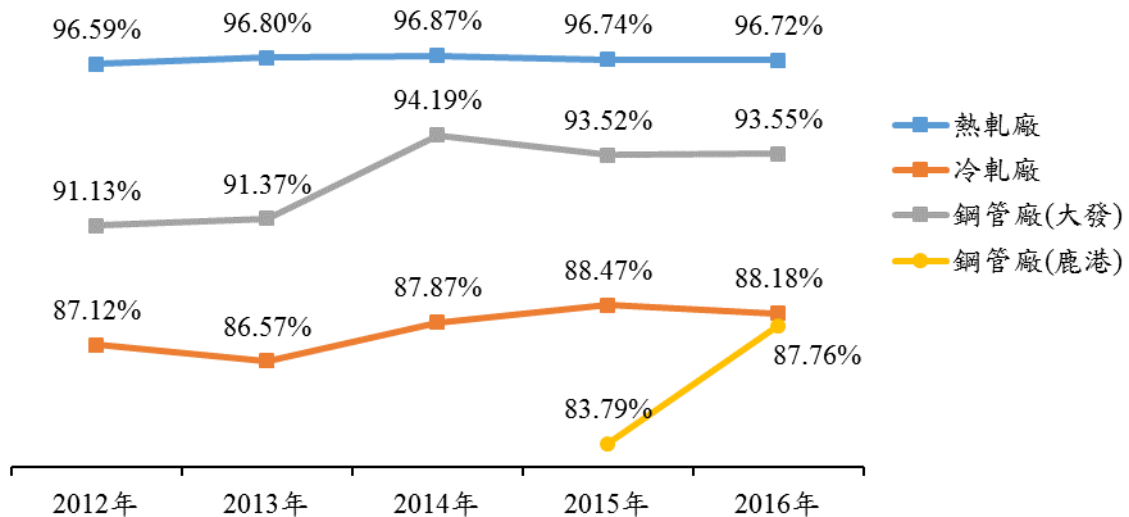
ISO/IEC 17025 證書

各廠已通過之品質及產品相關驗證如下：

熱軋廠	冷軋廠	鋼管廠
ISO 9001、ISO 14001、OHSAS 18001、TOSHMS(CNS 15506)、ISO/IEC 17025		
日本 JIS MARK、印尼 SNI		美國石油協會 API
馬來西亞 MS、新加坡 FPC	馬來西亞 MS	日本 JIS MARK
泰國 TIS、越南 VN	越南 VN	中華民國 CNS
歐盟 CE MARK		

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](http://www.chsteel.com.tw/ch/pd/hot_quality.htm))下載。

2. 產品品質實績：本公司主要以產品全程訂單合格率(註 1)為品質指標。2016 年熱軋、冷軋及鋼管廠大發廠區、鹿港廠區產品全程訂單合格率分別為 96.72%、88.18%、93.55%、87.76%，各廠品質指標穩定，展現本公司持續提升產品品質成效，近 5 年各廠區品質指標趨勢如下：



註：1. 全程訂單合格率 = 總產品訂單合格率 × 產出率

2. 鋼管廠鹿港廠區全程訂單合格率自 2015 年 10 月起開始統計。

### 3.2.2 新產品開發

因應日益競爭激烈的產業環境，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，並持續拓展各廠重點利基產品，以提高產品附加價值及開創高附價產品，發展本公司銷售藍海市場。此外為提供客戶最新產品訊息，透過本公司網站「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 2016 年重大產品開發及改善成果如下：

產品別	成果內容	主要用途
熱軋	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
	熱軋 JIS G3106 SM490A 厚板開發	配合客戶用料，提高其用料需求
冷軋	冷軋調質鋼捲厚度 < 0.20mm 開發	配合客戶用料，提高其用料需求
	冷軋中碳鋼厚度 3.01~6.00 mm 窄幅精衝材開發	拓展汽車零組件市場，提高客戶用料需求

產品別	成果內容	主要用途
鋼管	JSH780 液壓成型管	配合客戶用料需求，提高產品附加價值
	鋼管 API 5CT J55 Upgradeable 優化	配合客戶用料需求，提高產品附加價值
	CSA Z245.1 Grade 359 Cat. II M29C SS 石油用管開發	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市場脈動，本公司徵詢特定客戶之需求，每年至客戶處舉辦 2~3 場次產品特性說明會，皆獲得熱烈的迴響。說明會除讓客戶清楚瞭解中鴻產品的特性外，更藉此讓客戶瞭解公司新開發產品用途，並進行深度雙向交流，以確實掌握客戶需求，提供合適滿意的產品，提升客戶市場競爭能力。另藉由交流活動，提升中鴻內部人員之專業知識及客戶溝通能力，使產品更貼近客戶端需求，穩固其滿意度及信任度，增加公司銷售績效，提升直接及間接效益。

2016 年在臺灣中部及南部地區各安排一場次說明會，客戶出席人員包括營業人員、生產單位主管及培訓幹部。說明會主題包括：(1)實用鋼捲規格簡介、(2)熱/冷軋製程及產品規格特性、(3)熱浸鍍鋅、精衝材製程與產品規格特性、(4)成形加工概論等專題介紹與相關議題的討論交流。



中部地區產品特性說明會



南部地區產品特性說明會

2. 技術交流：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重要參考依據，2016 年計舉辦客戶技術交流 15 家次。

## 3.3 客戶關係管理

### 3.3.1 客戶隱私權保護

中鴻視客戶資料為公司機密，為保障客戶權益，確保隱私權，已建立嚴格的防護措施，各項作法如下：

1. 設置專責資訊單位，職掌全公司整體資訊系統之應用系統規劃、開發、建置與維護，確保公司整體資訊系統軟硬體運作品質與安全。

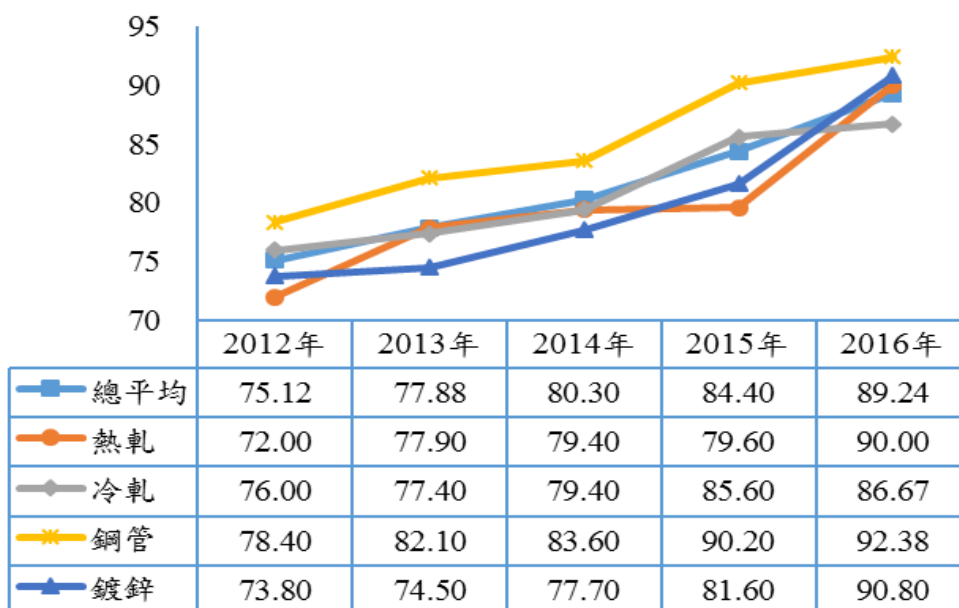
2. 嚴格要求承辦人員遵守公司保守營業機密規定，並訂定「從業人員倫理規範」等規章辦法，以資遵循。從業人員於任職期間，知悉或持有之業務機密與涉及商業秘密或其他個人隱私資料，均應遵守保密規定，不得洩漏，離職後亦同。
  3. 運用網路科技技術阻絕駭客入侵，避免客戶資料遭到竊取；所有電腦設備皆裝設合法防毒軟體，杜絕電腦病毒或木馬程式入侵。
  4. 依所負責業務權責，作業人員皆有個人電腦系統專屬帳號及密碼，且系統定期要求更換密碼，及待機超時管制，以防止個人帳密遭盜用；另由系統自動管控可查詢或作業之系統權限，非相關人員無法作業或獲取資料。
  5. 客戶、供應商所使用之電子商業系統皆需個別連線帳號及密碼。
- 透過以上機制嚴格管控，本公司 2016 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

為瞭解客戶對公司整體服務品質的滿意程度，並充分瞭解其需求；本公司持續每年針對客戶進行滿意度調查，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，瞭解公司可持續檢討改進之處與未來產能規劃，提早佈局相關作為，得以掌握公司的競爭優勢。為求公正、客觀及調查資料之隱密性，本公司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(重要度)與實際感受(滿意度)進行探討分析。

2016 年委請國立高雄大學辦理調查（以三年為一期之第三年），採對本公司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；另本公司技術處也依分析報告內容抽樣國內客戶進行實地訪談。調查分析報告完成後，本公司再邀集各相關單位召開調查結果會議，將分析結果作為改善之依據，持續積極針對客戶所重視的問題檢討改進。

2016 年度整體客戶滿意度達 89.24 分，較前一年提高 4.84 分，各項產品滿意度皆獲提昇，顯見本公司在客戶服務方面的努力具顯著成效。近 5 年客戶滿意度調查趨勢如下：



### 3.3.3 外部交流與合作

中鴻主動參與國內鋼鐵產業相關公會、協會及品質學會之活動，以促進相互間交流與合作，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，與市場接軌。例如，中鴻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，與同業維持良好資訊交流，促進同業關係；同時透過託代工生產合作方式與下游業者緊密結合，提升彼此競爭力。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	監事	礦冶技術研究探討及新技術之取得
中國工程師學會(及高雄市分會)	贊助	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，並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)	分會 理事長	獲取最新品管方法，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	推動環境工程發展及促進建設
中華民國鋼結構協會	理事	促進鋼結構業之健全發展，提昇公共工程安全
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
鹿港彰濱工業區廠商協進會	會員	增進與彰濱工業區廠商之互動與交流