

### 3. 公司治理

#### 3.1 公司治理架構

本公司根據公司法、證券交易法以及其他相關法令，遵循國家法令，制定公司治理架構，並據以落實執行，持續強化公司治理。

##### 3.1.1 股東常會

本公司為股票上市公司，依法每年由董事會召開股東常會，必要時，另依法召開股東臨時會。本公司持股比例前10大股東皆為法人股東，最大股東為中鋼公司，直接與間接持股股份比率達40.59%。

本公司自2013年股東常會起，股東會議案採逐案票決，並於會後將表決結果公告於公開資訊觀測站及公司網站，以供投資人查詢。2017年以電子方式行使股東權利之股東表決權數，佔已發行股份總數之46.3467%。

中鴻股東結構如下：(截至2017年4月30日)

股東結構 數量	政府 機構	金融 機構	其他法人	個人	外國機構 及外國人	合計
人數	0	0	105	95,863	128	96,096
持有股數	—	—	611,788,615	758,447,755	65,308,076	1,435,544,446
持股比例	—	—	42.62%	52.83%	4.55%	100%

##### 3.1.2 董事會及功能性委員會

###### 1. 董事會

依公司法第一百九十二條之一及公司章程第十五條，本公司董事選舉採候選人提名制度。獨立董事及非獨立董事分別提名，由股東分別就該二項候選人名單中選任之。第13屆董事7人(含獨立董事3人)，任期3年，自2015年6月26日至2018年6月25日止。本公司「公司治理實務守則」第3.4.1條已明定董事會成員組成考量多元化，並就本身運作、營運型態及發展需求以擬定適當之多元化方針。董事會成員共7席，3席為獨立董事(1席為女性)，各具不同專業背景、性別或工作領域，具備執行職務所必須之知識、技能及素養，有效監督，督促公司守法、即時揭露重要訊息及誠信經營，與經營團隊維持良好的溝通管道及良性互動，指導公司業務之執行及重大決策之決議，以確保公司發展及保障股東權益。

職稱	姓名	經(學)歷
董事長	韓義忠 (中國鋼鐵(股)公司代表人)	中國鋼鐵(股)公司業務部門助理副總經理 (美國南加州大學電子計算機科學碩士)
董事	翁朝棟 (中國鋼鐵(股)公司代表人)	中國鋼鐵(股)公司董事長 (成功大學資源工程博士)
董事	李聰昌 (中國鋼鐵(股)公司代表人)	中鴻鋼鐵(股)公司生產副總經理 (中山大學企業管理碩士)

職稱	姓名	經(學)歷
董事	劉敏雄 (中國鋼鐵(股)公司代表人)	中國鋼鐵(股)公司營業銷售處副處長 (成功大學企業管理系學士)
獨立董事	李玲玲	中華民國律師公會全國聯合會常務監事 (台灣大學法學碩士)
獨立董事	邱鑄山	中山聯合會計師事務所合夥人 (中山大學企業管理碩士)
獨立董事	蔡憲唐	中山大學管理學院院長 (美國普渡大學管理博士)

註1：法人股東中國鋼鐵股份有限公司於2017年12月31日改派代表人韓義忠先生接替邱順得先生職務；10月1日改派代表人李聰昌先生接替黃華銘先生職務；2018年3月31日改派代表人劉敏雄先生接替劉季剛先生職務。

註2：本公司董事長並未兼任總經理。

2017年度分別於3月、5月、8月、9月、11月、12月合計召開6次董事會。重要決議如下：

會議月份	董事會重要決議
3月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.核定本公司105年度營業報告書及財務報表。</li> <li>2.核定本公司105年度盈虧撥補案。</li> <li>3.核定本公司「取得或處分資產處理程序」部分條文修訂案。</li> <li>4.核定解除邱董事順得競業禁止之限制。</li> <li>5.核定解除翁董事朝棟競業禁止之限制。</li> <li>6.核定召開本公司106年度股東常會。</li> <li>7.核定105年度內部控制自行評估作業結果及內部控制制度聲明書。</li> <li>8.核定本公司總經理及各部門副總經理105年年度績效考核結果。</li> </ol>
5月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.核定本公司轉投資事業法人代表董事監察人派任案。</li> </ol>
8月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.核定與華南銀行高雄分行簽訂中期無擔保新台幣伍億元額度授信合約。</li> <li>2.核定與中華票券金融股份有限公司高雄分公司簽訂商業本票循環發行協議書。</li> <li>3.核定本公司會計主管變更案。</li> <li>4.核定冷軋廠冷軋一線設備更新案。</li> <li>5.核定處分本公司持有之燁聯股票。</li> </ol>
9月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.核定本公司106年度預算修正案。</li> <li>2.核定本公司總經理聘解案。</li> <li>3.核定新任總經理李聰昌先生之薪給案。</li> <li>4.核定本公司生產副總經理聘解案。</li> <li>5.核定新任生產副總經理呂紹榮先生之薪給案。</li> <li>6.核定本公司業務副總經理聘解案。</li> <li>7.核定新任業務副總經理黃凱民先生之薪給案。</li> <li>8.核定延聘李逸湘先生為本公司專業顧問。</li> <li>9.本公司轉投資事業法人代表董事(監察人)改派案。</li> </ol>
11月	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.核定本公司與鴻立鋼鐵股份有限公司合併案。</li> <li>2.核定本公司組織編制調整案。</li> <li>3.核定修訂本公司「組織規程」。</li> </ol>

會議月份	董事會重要決議
	4.核定本公司資金貸與鴻立公司，額度合計新台幣 16 億元整。 5.核定修訂本公司「中鴻鋼鐵(股)公司董事會、董事長及總經理工作權責劃分表」。 6.核定修訂本公司「中鴻鋼鐵(股)公司申請暫停及恢復交易作業辦法」部分條文。 7.核定本公司總經理及各部門副總經理 106 上半年度績效考核結果。
12 月	1.核定本公司 107 年度預算案。 2.核定本公司 107 年度稽核計畫。 3.核定本公司行政副總經理聘解案。 4.核定新任行政副總經理之薪給案。 5.核定本公司財務主管變更案。 6.核定本公司與台灣銀行岡山分行國際應收帳款承購續約案。 7.核定本公司與國際票券高雄分公司簽訂商業本票(FRCP)循環發行契約書。 8.核定本公司與國泰世華銀行高雄分行簽訂中期無擔保新台幣捌億元授信合約。 9.核定本公司與台灣銀行岡山分行簽訂中期無擔保新台幣壹拾億元授信合約。 10.核定本公司與台灣企銀苓雅分行簽訂中期無擔保新台幣壹拾億元授信合約。

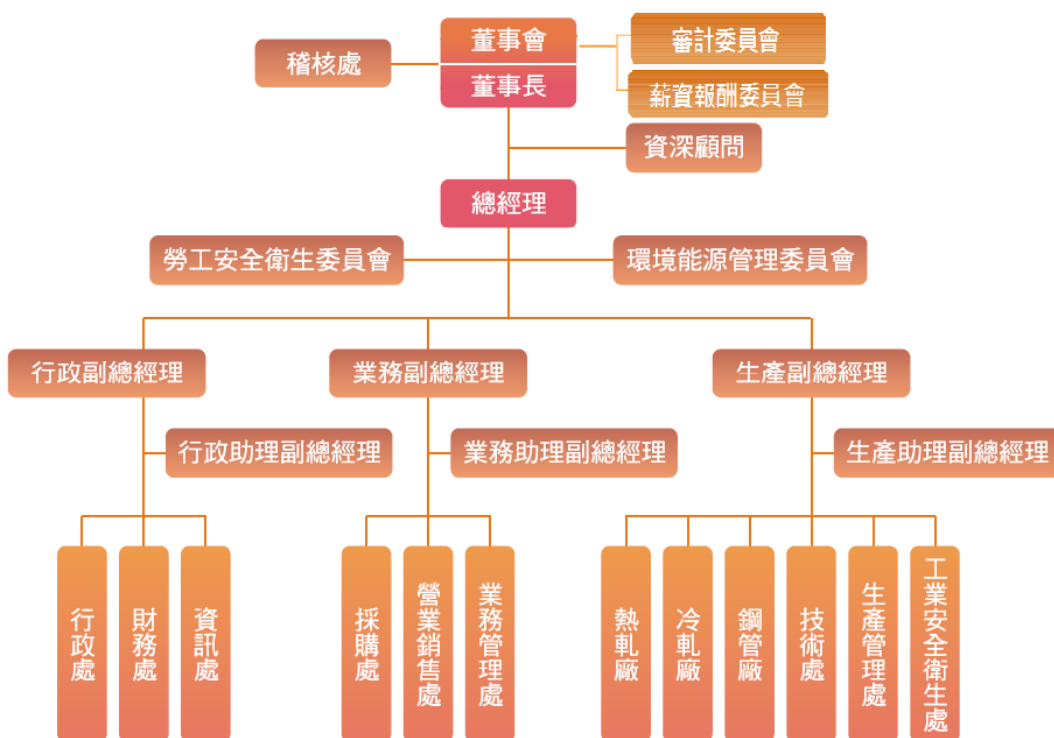
## 2.功能性委員會

董事會下設有「審計委員會」及「薪資報酬委員會」兩個功能性委員會，以強化董事會運作。委員皆由 3 位獨立董事擔任。

委員會	成員	主要職責	2017年執行狀況
審計委員會	邱鑄山(召集人) 李玲玲 蔡憲唐	證交法、公司法及其他法律規定應由監察人行使之職權事項，除證交法第十四條之四第四項之職權事項外，由本委員會行之。	召開五次會議 (3、5、8、11、12月)
薪資報酬委員會	李玲玲(召集人) 邱鑄山 蔡憲唐	1.訂定董事長、總經理及各部門副總經理績效評估之政策、制度，並定期檢討各該人員之績效表現。 2.訂定並定期檢討董事、總經理及各部門副總經理薪資報酬(含董事車馬)之政策、制度、標準與結構。 3.定期評估並訂定董事、總經理及各部門副總經理之薪資報酬(含董事車馬費)。	召開五次會議 (3、7、9、11、12月)

註：本公司自第13屆董事會(2015年6月26日)起設置審計委員會；2011年8月30日起設置薪資報酬委員會。

### 3.1.3 行政管理組織



部門及單位職掌分述如下：

行政部門	主掌人事、人力資源規劃、總務、公關、管理制度、組織規劃、營運效率改善、公司綜效管理、資訊系統、財務、經營分析之規劃、執行與督導事項。	
業務部門	主掌公司原料、資材、工事之採購、產銷管理、營業之規劃、銷售、景氣及市場分析之執行與督導事項。	
生產部門	主掌鋼鐵產品製造、公用設施、自動化工程、設備維修、工安環保、品質管理、技術服務之執行與督導事項。	
稽核處	授信管理，公司內部控制，稽核計畫與執行，防弊及經營風險揭露作業。	
行政部門	行政處	人力資源、組織規劃、公關、涉外事務處理、公司福利及管理制度建立。
	財務處	會計事務、財務、股東會、董事會與保險等相關事務及成本、投資、資本支出等事務的處理與管理。
	資訊處	整體資訊系統與硬體之規劃、開發、建置與維護，及公司整體資訊運作之合理化、標準化與制度化。
業務部門	採購處	建立原物料及工事採購制度與原料、資材、工事之採購作業、管理、市調及研究。
	營業銷售處	執行營業項目之銷售、交貨及帳款之處理、客戶徵信與相關意見反應之處理、售後服務及市場開發。

	業務管理處	建立營業制度、綜合市調、營業涉外活動及運輸作業管理。
生產部門	熱軋廠	熱軋產品之生產製造、品質控制、庫存管理、設備維護及環安衛生管理。
	冷軋廠	冷軋產品之生產製造、品質控制、庫存管理、設備維護及環安衛生管理。
	鋼管廠	鋼管產品之生產製造、品質控制、庫存管理、設備維護及環安衛生管理。
	技術處	ISO 9001、API、JIS、CNS、ISO/IEC 17025 認證之維護、建置品質檢驗制度、檢驗與試驗執行及原料/產品客訴處理。
	生產管理處	生產計畫、產銷協調與生產部門各廠處資源之協調、調度及整合。
	工業安全衛生處	工安、衛生、環保、能源等方面業務之規劃、督導；ISO 14001、OHSAS 18001、TOSHMS(CNS 15506)及 ISO 50001 管理系統與 ISO 14064 溫室氣體盤查與減量制度之建置、整合及推展。

### 3.2 營運方針管理

#### 1. 營運績效管理程序

營運績效管理透過規劃(Plan)、執行(Do)、查驗(Check)、落實(Act)之PDCA程序持續循環改進，提升營運績效。



註：上述之每月營運績效會議及年度營運檢討、營運規劃會議董事長均列席指導。

## 2.年度公司營運方針展開

(1) 2017 年公司營運方針主要目標及實績如下：

方針展開項目	目標	實績
降低成本	101,500 千元	107,598 千元
提昇總產品全程訂單合格率	熱軋廠 $\geq 96.82\%$ 冷軋廠 $\geq 88.28\%$ 鋼管 #1 車 $\geq 88\%$ 、#2 車 $\geq 94.81\%$ #3 車 $\geq 90.69\%$ 、#4 車 $\geq 89.00\%$	熱軋 $\geq 96.93\%$ 冷軋 $\geq 88.60\%$ 鋼管 #1 車 $\geq 87.77\%$ (註 1)、#2 車 $\geq 95.71\%$ #3 車 $\geq 91.85\%$ 、#4 車 $\geq 89.34\%$
溫室氣體減量	碳排放強度(單位：公噸 CO <sub>2</sub> e/公噸) 熱軋廠 $\leq 0.1283$ 冷軋廠 $\leq 0.1250$ 鋼管廠大發廠區 $\leq 0.0488$ 鋼管廠鹿港廠區 $\leq 0.0628$	碳排放強度(單位：公噸 CO <sub>2</sub> e/公噸) 熱軋廠：0.1250 冷軋廠：0.1210 鋼管廠大發廠區：0.0413 鋼管廠鹿港廠區：0.0700
年度節電率	各廠年度節電率 $\geq 1\%$	熱軋廠：1.57% 冷軋廠：1.57% 鋼管廠大發廠區：4.69% 鋼管廠鹿港廠區：2.56%
安環 3 零 (零失能、零災害、零罰單)	失能傷害件數 0 災害件數 0 安環罰單 0	失能傷害件數 2(註 2) 災害件數 0 安環罰單 0

備註：

1.#1 車經改善內刮刀桿機械結構及設備增加定徑機後已改善。

2.發生員工失能傷害 2 件。

(1)熱軋廠員工下樓梯滑倒案

主因：人員專注度不足、人員上下樓梯動線未鑑別出風險。

對策：(1)硬體設施：RC 地面使用混凝土整平、樓梯面除去粉塵重新油漆。

(2)管理改善：人員安全宣導及安全接談、樓梯列個人防護區清潔頻率由每季改為每月。

(2)冷軋廠員工作業時誤按天車遙控器遭鋼捲夾傷案

主因：起重吊掛及鋼捲入料僅標準書無 SJP 規定、危害鑑別風險評估未評估天車遙控器誤觸動作。

對策：(1)硬體設施：地面天車遙控器，改雙手操作、取消鋼捲儲區中間儲放架，改鋪通道。

(2)管理改善：修訂起重機吊掛作業及鋼捲入料 SJP、重新危害鑑別風險評估並完成高風險改善追蹤。

(2)2018年公司營運方針如下：



方針展開項目	2018 年目標
提昇總產品全程訂單合格率	熱軋 $\geq 96.90\%$ 冷軋 $\geq 88.60\%$ 鋼管 #1 車 $\geq 85.80\%$ 、#2 車 $\geq 92.64\%$ #3 車 $\geq 88.20\%$ 、#4 車 $\geq 87.87\%$
溫室氣體減量	碳排放強度(單位：公噸 CO <sub>2</sub> e/公噸) 熱軋廠 $\leq 0.1323$ 冷軋廠 $\leq 0.1200$ 鋼管廠大發廠區 $\leq 0.0476$ 鋼管廠鹿港廠區 $\leq 0.0680$
年度節電率	各廠年度節電率 $\geq 1\%$
安環 3 零 (零失能、零災害、零罰單)	失能傷害件數 0 災害件數 0 安環罰單 0

(3)間接經濟衝擊：

2017 年鋼市自 3 月中旬後，國內市場因需求不佳而反轉向下。然而受國際報價上漲，以及煤鐵原料價格穩定上揚等利多因素影響下，國內鋼鐵市場一掃連續數月低迷的氣氛，價格開始止跌回穩，流通價持穩後伺機而動，自 7 月開始起漲，8 月鋼價持續拉抬，9 月中旬來到高峰，盤商仍試圖提價，但在下游庫存普遍升高，且需求不佳的情形下，行情再向上已受到壓力，第四季呈現盤整格局。

2017 年以來全球經濟動能增強，先進及新興與開發中經濟體同步復甦，全球需求與投資增加亦帶動貿易增長。美國製造業、消費、民間投資與勞動市場表現良好，經濟加速成長；歐元區消費、投資與出口穩定成長，景氣普遍走揚；日本外需強勁且製造業擴張帶動經濟活絡，惟物價漲幅依然疲弱；中國受惠於消費及出口成長，經濟仍維持強勁成長。全球經

濟活動的回升力道持續增強，2017 年全球經濟成長率增速至 3.6%，IMF 預估 2018 年全球經濟成長率上升至 3.9%。

全球鋼鐵需求 2017 年達到 15.87 億公噸，由於中國持續實施供給側改革，產能過剩問題已逐步改善中，對全球鋼鐵供需失衡問題有正面的影響。2018 年，由於中國增長放緩，其他地區仍將維持當前的需求狀態，導致鋼鐵增長將略為趨緩，全球鋼鐵需求預估為 16.16 億公噸。

### 3.3 誠信經營

#### 3.3.1 正派經營

基於「堅持正派經營，努力打造成為一個持續發展、值得信賴、樂於交往的鋼鐵公司」之公司願景，中鴻以誠信及正派經營為公司營運之最高指導原則。

不論對外或對內皆秉持企業誠信與公平、公正之標準，堅持廉能誠信，嚴格遵守政府各項法令規定，依本公司「誠信經營作業程序及行為指南」第2.8條規定，中鴻不提供政治獻金；2017 年均未發現貪瀆及違反商業道德之事件。相關推動作法如下：

推動作法	說明
宣導教育	1.各級主管持續透過內部各項會議，宣導本公司誠信經營理念及強調操守的重要性，絕不容許營私舞弊。 2.所有從業人員新進報到後，皆接受從業人員倫理規範之反貪污教育訓練。
制定規章規範	1.為建立本公司誠信經營之公司文化及健全發展，提供建立良好商業運作之參考架構，爰參照證交所公布之「上市上櫃公司誠信經營守則」訂定本公司「誠信經營守則」及「誠信經營作業程序及行為指南」。 2.訂有「員工工作規則」及「獎懲辦法」規範員工行為，人員違反相關規定者，視情節依相關規定議處。 3.為導引從業人員之行為符合道德標準，遵循法令，防止違法脫序；對於職務上行為絕不得有要求、期約、收受賄賂或營私舞弊行為，除「從業人員倫理規範」外，並訂定「董事道德行為規範標準」、「主管及高級專業人員道德行為規範標準」、「內部重大資訊處理暨防範內線交易管理作業辦法」等規定。 4.訂定「處理受贈財物、飲宴應酬及請託關說作業標準」，以使從業人員處理贈受財物、飲宴應酬及遇請託關說時作業有所依循。 5.制定「申訴處理辦法」以建立正式申訴管道，保障員工法定權益，使問題獲得合理的解決。
利益迴避原則	訂有「董事道德行為標準」，嚴格遵守利益迴避與反貪腐原則，並依據「公開發行公司董事會議事辦法」規定，當董事會議案涉及董事規範中訂定董事自行迴避事項或其自身利害可能損及公司利益者，董事必須自行迴避，不得加入討論及表決，亦不得代理其他董事行使表決權。另訂定「主管及高級專業人員道德行為標準」與「從業人員倫理規範」明確規範員工利益迴避守則並訂有罰則。



推動作法	說明
供應商及承攬商管理	1.於承攬商「安環通用規範」明訂，廠商如有非法手段操縱、串通圍標等不法手段取得標案，或對本公司委任之經理人、員工、兼職人員、或其配偶、直系親屬、顧問或設計規劃廠商等交付不正當利益，經查證屬實者，本公司除依法求償外，最重可執行停權並列入永久拒絕往來廠商。 2.於採購契約一般附則及工程附則中明訂，供應商/承攬商如涉及違反企業社會責任政策且對環境與社會有顯著影響時，或涉有不誠信行為之情事時，本公司得不待催告，逕行解除或終止本契約之全部或一部。
違反道德行為舉報	本公司絕不允許貪污及任何形式之舞弊行為，訂有「違反道德行為舉報作業辦法」，設置包括專線、專屬電子信箱、公司網站舉報系統等之舉報管道，由稽核處為專責接案單位，建立暢通、安全、且獨立之通報機制，提供內外部對本公司員工及代表人違反從業道德行為案件之通報，以維護本公司誠信經營之核心價值及落實公司治理。

### 3.3.2 資訊揭露

為落實公司治理，對利害關係人充分揭露公司資訊，本公司依「公開發行公司網路申報公開資訊應注意事項」規定，由專責單位(人員)於主管機關指定之網站辦理申報與公告，揭露本公司重大訊息。

此外並透過公司網站、股東服務專線、發言人及新聞連絡單位揭露重大訊息，供利害關係人參考。為達到公司資訊揭露之目的，整合利害關係人諮詢及溝通之連繫平台，本公司於網站設置「利害關係人專區」，以建立完善暢通的溝通管道，對利害關係人所關注議題充分溝通。

類別		揭露內容	
公司網站	關於中鴻	認識中鴻	公司概況、公司組織、經營團隊、中鴻願景、經營理念、大事紀要、榮譽分享、幸福中鴻、中鋼集團簡介。
		新聞中心	最新訊息、新聞彙編、新聞聯絡人、人才招聘。
	投資人關係	營運資訊	月營收報告、財務報告、年報資料。
		公司治理	董事會成員、功能性委員會、內部稽核組織與運作、公司治理規章、公司組織。
		股東服務	股務資訊、股東會資料、財務資訊、股價資訊、股東答問、法說簡報、董事會重要決議暨重大消息。
	產品與服務	客戶服務	連絡方式、客訴流程、型錄下載、推廣產品。
		產品製造	產品製造(熱軋、冷軋、酸鍍、鋼管專區)。
		電子商務	電子銷售、電子金流、採購下載專區。
	企業社會責任		經營者的話、關於報告書、永續治理、環境保護、社會關懷、互動遊戲。
	利害關係人		利害關係人之聯絡方式、違反道德行為舉報、利害關係人議合、問卷調查。
股東服務		提供專責單位電話及公司電子信箱，股東可藉此提問及反映意見或建議，並由專責單位處理與答覆。	

類別	揭露內容
新聞中心	1.設置專責發言人、代理發言人，分別由行政副總經理及業務副總經理擔任，並於公司網站公告專線連絡電話及電子信箱。 2.設置專責新聞連絡單位（行政處），並於公司網站公告單位連絡電話及電子信箱。

### 3.3.3 反傾銷因應與管理

本公司生產之鋼品外銷全球各國市場，近年來受世界各地企業貿易競爭影響，紛紛對各類產品啟動反傾銷調查，本公司受調查產品項目及影響層面說明如下：

控告國	調查產品項目	稅率判決結果	對本公司影響評估
印尼	冷軋鋼捲反傾銷	終判 20.6%	影響有限
	熱軋鋼捲反傾銷	終判 4.24%	影響有限
加拿大	焊接碳鋼管反傾銷	終判 0.005%	影響有限
	石油油井用管(OCTG)反傾銷	終判 7%	影響有限
澳洲	熱軋鋼捲反傾銷	終判 6.5%	影響有限
	鍍鋅鋼捲反傾銷	終判 8.5%	影響有限
	鋼管反傾銷	終判 5.3%	影響有限
泰國	熱軋鋼捲反傾銷	終判 3.45%	影響有限
	冷軋鋼捲反傾銷	終判 17.47%	影響有限
美國	4.5 吋至 16 吋焊接碳鋼鋼管	終判 23.56%	影響有限
	0.375 吋至 4.5 吋焊接碳鋼鋼管	終判 9.7%	影響有限
	熱軋鋼捲反傾銷調查	終判 29.14%	影響有限
	石油油井用管反傾銷調查(OCTG)	終判 0%	沒有影響

為了確保本公司產品之正常銷售，避免觸犯他國反傾銷等相關貿易障礙法律，本公司除擬定因應對策外，亦透過相關的課程與研討，來加強業務人員的訓練以應對嚴峻的貿易競爭，同時對於敏感市場增加預警機制加以監控，在面臨他國反傾銷控訴時也積極應訴，以確保本公司產品之合法銷售權益。

### 3.3.4 法令遵循

2017 年本公司鋼管廠鹿港廠區發生 1 件違反勞動法規致被主管機關處以罰鍰，係因勞基法一例一休新制初期，勞動部為維持勞資和諧提供緩衝時間，採宣導(2017 年 1 至 3 月)、輔導(4 至 6 月)、檢查(7 月起)三個階段。據此進程，本公司依一例一休相關法規，於 3 月 29 日完成資訊系統修訂。未來，配合法令修正，及時修改 ERP 系統，並加強對同仁法令修正內容及公司因應作法之宣導及溝通。近 3 年期間相關法令遵循狀況如下：

項目	年度		
	2015	2016	2017
告發單位	無	中區職業安全衛生中心	彰化縣政府
處分件數/總金額	0 件/0 元	1 件/30,000 元	1 件/40,000 元

### 3.4 內部控制

本公司內部控制制度係與各項作業活動有相互關係，內部控制機能存在於各項既有之營運及管理活動，成為企業本體的一部份，以提升本公司達成營運目標的能力。內部控制是營運過程的一部份，並且與營運過程結合在一起，它使營運過程發揮其功能，監督營運過程的持續進行。

#### 3.4.1 內部稽核

本公司設立稽核處直接隸屬於董事會，負責綜理全公司內部稽核業務，執行內部稽核相關作業，以協助董事會及經理人檢查及覆核內部控制制度之缺失及衡量營運之效果及效率。內部稽核人員執行稽核業務時，適時提供改進建議，以確保內部控制制度得以持續有效實施，及作為檢討修正內部控制制度之依據，以確保營運之效果及效率(含獲利、績效及保障資產安全等)、報導之可靠性及相關法令之遵循等目標的達成。

本公司內部稽核人員依風險評估擬定年度稽核計畫，2017 年度稽核計畫經 2016 年 12 月 27 日第十三屆第十二次董事會通過。內部稽核人員執行稽核作業時，除確認相關作業之符合性(Conformance)外，亦著重於作業之有效性(Performance)，稽核報告完成初稿均先與受查單位溝通，提出可行之改善建議，適時扮演改善促進者角色。2017 年完成年度稽核計畫 50 件及專案稽核 3 件，達成率 100%，主要項目如下：

- 1.金融監督管理委員會規定之查核事項，包括法令規章遵循事項、取得或處分資產、從事衍生性商品交易、資金貸與他人、為他人背書保證、財務報表編製流程之管理、董事會、薪資報酬委員會及審計委員會議事運作之管理等項目，查核結果均符合規定，無異常情事。
- 2.採購、銷售等重要營運循環，關係人交易及安全衛生管理等作業，查核結果整體作業良好，部分配合現況作業需修改規章辦法及加強電腦系統優化，均列入追蹤至改善完成。
- 3.為確認資產保存狀況，配合財務單位及稽核項目，按期執行存貨、有價證券、固定資產及零用金盤點之監盤作業，2017 年盤點結果資產保管情形良好，帳務均相符。
- 4.2017 年對重要子公司鴻立執行年度業務稽核，提出制修辦法及相關作業改善之建議，並追蹤改善進度。

本公司已建置內部稽核管理系統，將稽核業務導入資訊化管理，有助稽核案件管理與改善追蹤。稽核報告及追蹤報告陳核後，於稽核項目完成之次月底前交付母公司及獨立董事覆核及查閱，稽核主管除定期列席董事會報告稽核業務執行情形外，並列席審計委員會報告前一年度稽核業務執行與改善情形。

董事會及經理人每年檢討各部門及子公司內部控制自行評估結果及稽核單位之報告，並依證期局規定之格式，作成「內部控制制度聲明書」，說明內部控制制度之有效性，於金管會指定網站辦理公告申報，並刊載於公司年報、股票公開發行說明書及公開說明書，以達充分揭露相關訊息，與利害關係人溝通之目的。

#### 3.4.2 風險管控

為降低經營風險，中鴻依據市場、財務、原物料、運輸、資訊系統、環安衛能、事故通報與控管風險及氣候變遷等面向採取各項控管措施。風險管理作法如下圖：



風險分類	潛在風險	因應管理作法
市場風險	市場競爭 市場資訊落差	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.積極提升鋼種品質以區隔市場，建立品質形象。</li> <li>2.設備改良改善、製程精緻化與推動個人品質責任。</li> <li>3.增加生產彈性，擴充產品供應範圍，提供完整的產品組合。</li> <li>4.取得各產品相關國際認證，以利產品拓銷。</li> <li>5.持續研究開發新的利基產品，以利開拓市場。</li> <li>6.蒐集市場消息，以便面對瞬息萬變的市場，公司能快速因應。</li> <li>7.與同業維持良好的資訊交流，掌握市場行情趨勢變化。</li> <li>8.每月開盤檢討銷售數量與價格，及時反映市場行情變化。</li> </ol>
財務風險	匯率波動 利率變動 資金調配 收款風險	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.對於利率與匯率變動，財務單位隨時掌握並採取因應措施。</li> <li>2.建立多元籌資管道，爭取優惠的借款利率，並視利率趨勢適時調整借款結構。</li> <li>3.短期資金以收付調度為先，以透支帳戶控管，視資金狀況借款或還款調度；資本支出及長期性投資以中長期資金因應。</li> <li>4.運用電子商務科技，簡化客戶付款程序，降低收款風險。</li> <li>5.為促進客我之互利，降低客戶資金成本，本公司向保險公司投保並與兆豐銀行簽訂無追索權之「應收帳款承購約定額度」，透過保險機制，移轉本公司承擔應收款項無法收回之風險。</li> </ol>
原物料風險	原料中斷 物料短缺	<p>原料採購：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.簽訂原料長約，與供應商維持良好互信與互助關係。</li> <li>2.運用集團資源，中鋼集團料源整體調度，有效因應特殊規格原料或供應不足的風險。</li> <li>3.在不斷料原則下，規劃最佳進口船運運輸規劃並建立適度安全庫存量。</li> <li>4.持續評估原料長約合理價格公式。</li> <li>5.避免原料受颱風季節影響海運排程，於颱風季節前提早進行因應與調度規劃。</li> </ol> <p>物料採購：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.大宗物料(軋延油、鹽酸、液鹼、電腦耗材等)直接向中鋼供應商採購，並比照其合約價格購買，以降低物料採購成本，發揮集團綜效。</li> </ol>

風險分類	潛在風險	因應管理作法
		<p>2.訂定「承攬商與供應商評鑑考核辦法」，明訂新承攬商與供應商採購前須經過審慎評鑑，事後並考核廠商供應成效，淘汰不適任之廠商。</p> <p>3.現場設備維修及外送修護廠商、設備生產用重大物料如工輓、背輓、調質輓等，皆與兩家以上廠商簽訂(協力)長約，以降低執行風險。</p>
運輸風險	<p>運輸保險</p> <p>運輸安全</p> <p>違規罰款</p>	<p>1.協力車行皆有承保貨物運輸險。</p> <p>2.訂定「鋼品運輸車輛管理辦法」，以供鋼品運輸車輛遵循，確保貨物、行車及行人等交運安全。</p> <p>3.訂定「鋼品裝運安全管理辦法」，規範橋頭、梓官及岡山區鋼捲運輸車輛應行駛路段(依中鴻與社區及運輸公司協議結果)、速限、各廠區進出貨時間限制、違規告發流程及處分罰款等相關規定，避免行車、行人不安全事件發生。</p> <p>4.中鴻贊助於廠區鄰近社區重要路口裝設監視系統，並協調公部門裝設測速照相機，促使運輸車輛注意時速，以利運輸安全，確保行車及行人安全。</p>
資訊系統風險	<p>違法風險</p> <p>資料保全</p> <p>防駭入侵</p> <p>門禁管制</p>	<p>1.建置個人電腦資產管理系統蒐集軟體安裝資訊，落實使用者授權管理，並遵行軟體合法版權查核，降低侵犯智慧財產權相關法令風險。</p> <p>2.建立 ERP 系統線上資料庫資料維護機制，另建立歷史資料庫以保存離線之歷史資料，降低系統效能惡化甚或服務中斷風險。</p> <p>3.定期執行資料備份確保資料安全，每年至少 1 次演練資料回復，以驗證資料及備份程序之有效性。</p> <p>4.持續運用網路防火牆及網路防駭設備阻絕駭客入侵，並安裝防毒軟體於各式電腦系統中，以防止病毒感染及擴散。</p> <p>5.落實電腦機房門禁管制及機房內環境自動監控，確保電腦設備於正常環境下持續運轉。</p>
環安衛能風險	<p>職安危害</p> <p>環境衝擊</p>	<p>1.依「危害鑑別與風險評估程序書」，鑑別各項製程、作業、活動之安全衛生風險，風險等級分為輕度、低度、中度、高度及重大風險等五級，屬高度及重大風險者，必須採取必要之控制措施，將風險控制在可接受的程度。</p> <p>2.各廠每年至少辦理 2 次緊急應變演練，演練主題包含：防洪/防颱、化學品洩漏、消防滅火及緊急逃生等，強化人員應變能力，降低災害嚴重率，確保人員安全及降低對環境衝擊。</p> <p>3.推動「廠場區域聯防」活動，透過全員參與，在短期內快速大量的發掘潛危並加以改善，並提升同仁發掘潛危的能力，養成隨時注意工作環境中之潛危及實施改善的習性。</p> <p>4.以「環境考量面評估程序書」評估各項活動、產品及服務對環境產生衝擊，評估結果屬重大環境考量面者，應採取有效的控制措施予以改善。</p> <p>5.執行「環保關鍵性紀錄暨巡檢查核」，對於環保法規與操作許可證要求事項，以檢核表每月定期查核，訓練作業人員法規認知能力並確</p>

風險分類	潛在風險	因應管理作法
	環安衛能管理	<p>保符合法規要求，控管異常發生，降低違規風險。</p> <p>6.依「溫室氣體盤查及內部查證程序書」每年進行盤查，以管理各廠區溫室氣體排放量，降低溫室效應造成氣候變遷影響。</p> <p>7.屬重大能源耗用設備，以節能效率做為主要的請購基準。每年依「能源規劃程序書」進行能源耗用審查，找出影響公司能源績效之重大能源使用和持續改善能源績效之機會。</p> <p>8.每月追蹤與檢討節電1%方案執行結果，有效管控年度節電率符合法規要求並達到節能減碳降低溫室氣體排放之環境衝擊。</p> <p>9.執行「環安衛績效量測與監督程序書」，主動管控空氣污染物、廢(污)水排放、廢棄物清理、作業環境測定均合乎法規要求。</p> <p>10.參與集團「能源環境促進委員會」、「集團工安主管交流會」運作，進行節能減碳及與集團公司交流環安衛相關事項，密切關注及因應國際、國內法規最新動態。</p> <p>11.推展「環安衛能績效評核制度」，鼓勵各廠、處落實環安衛能管理，並掌握各廠之管理優勢，發揮積極主動參與環安衛能相關活動之成效，建立積極主動環安衛能管理之企業文化。</p>
事故通報與控管風險	<p>緊急事故應變</p> <p>意外事故管理</p>	<p>1.訂定「緊急事故應變辦法」，對於意外事件或緊急狀況發生時，採取適當的應變作為及提升救災效率，達到預防或減輕對人員危害、財物損失或對環境造成之衝擊。</p> <p>2.訂定「意外事故處理辦法」，當公司員工或承攬商發生意外事故或重大意外事故時，快速有效通報相關單位並進行善後處理，將損失降至最低。</p>
氣候變遷風險	<p>溫室氣體衝擊</p> <p>水資源短缺</p>	<p>1.參與及配合集團「能源環境促進委員會」運作，訂定節能減碳目標，並密切關注及因應國際與國內氣候變遷相關協議及法規動態。</p> <p>2.持續進行溫室氣體排放量盤查及溫室氣體減量抵換專案，有效管控降低溫室氣體排放量。</p> <p>3.執行製程用水及雨水回收再利用，穩定供水來源。</p> <p>4.建立廢水淨化再利用設備，充分利用水資源。</p>

### 3.5 供應商與承攬商

中鴻並無於國外設廠，全公司原料、資材、工事等採購執行，統籌由本公司採購處專責辦理。依購案類別分別由該處轄下原料採購課、資材採購課及工事採購課負責業務執行，落實採購專業專責，並於公司網站設置「利害關係人專區」，提供採購處業務負責單位及連絡窗口之連絡方式，使供應商及承攬商之溝通窗口統一明確。

#### 1. 供應商與承攬商評選

本於誠信經營原則，本公司以公平與透明之方式進行商業活動，供應商與承攬商之選擇，以合法、信譽優良及符合政府相關法令規定等為評選主要考量，並與廠商保持良好互動，本公司不定期至廠商處查訪與輔導，以落實供應鏈管理，確實降低風險。供應商與承攬商評選原則如下：

1

財務健全、實績信譽良好及品質穩定者。

不論內購或外購，皆以直接採購為原則，或選擇對中鴻公司最有利之採購方式。

2

3

依「承攬商與供應商評鑑考核辦法」之標準評鑑合格廠商，並實際審查考核廠商是否適任。

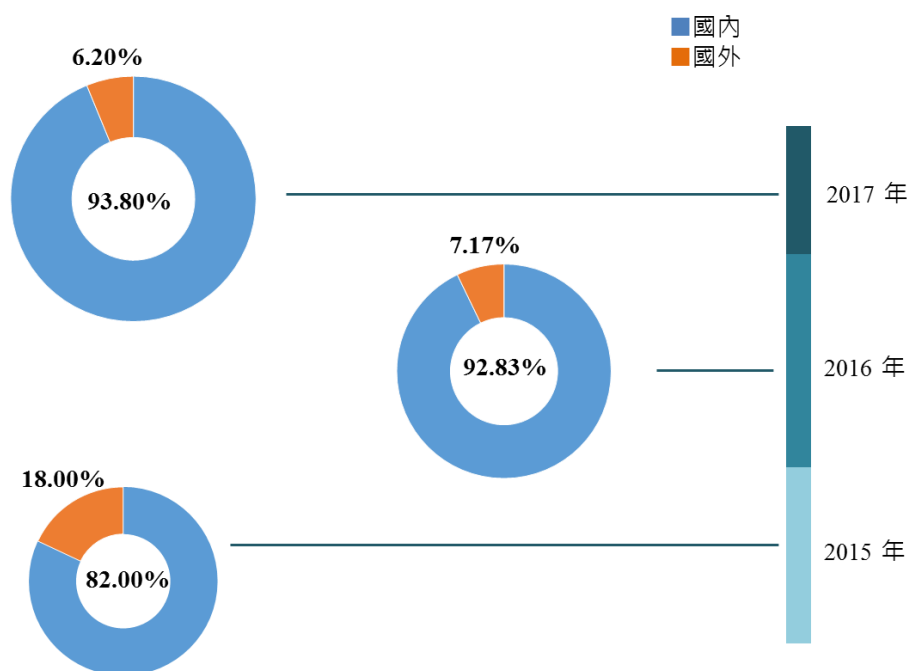
## 2. 供應商與承攬商管理

基於節省成本與環保運輸考量，本公司資材採購政策，盡量以國內供應為原則，善盡在地企業責任。另主動為承攬商與供應商著想，若交貨及驗收後逾 30 天仍未結案付款者，本公司會主動跟催廠商開立發票報支。且每月分 3 次定期付款，落實快速付款管理機制，讓更多的優良供應商與承攬商樂於與中鴻合作。

中鴻統一代承攬商向保險公司投保安裝工程險(含僱主意外責任險及第三人意外責任險)新臺幣 500 萬元，並以代收代付方式繳納保險費，其保費於承攬商每筆工程驗收款請款金額中扣款，如施工合約金額超出新台幣 5 千萬元(不含)，則由承攬商自行向中鴻指定之保險公司投保。所有入業主指定場所施工之人員，均應由承攬商投保勞工保險，以確保勞工權益；另中鴻向保險公司加保僱主補償契約責任險新臺幣 200 萬元，以提高承攬商聘僱人員遭遇意外之保障，降低承攬商之經營風險，並要求承攬商須遵守人員聘僱相關法令，包括人員不得違法超時加班、薪資不得低於基本工資最低標準等，以保障勞工權益，降低承攬商經營風險，善盡企業社會責任。目前所有合作之承攬商均符合上述規定。

本公司訂定「承攬商與供應商評鑑考核辦法」，針對個案廠商進行安環衛健或公司形象聲譽評鑑。另訂定「綠色採購作業辦法」，如有環保或節能績效供應商，列入優先採購與合作之考量。此外，本公司於採購契約附則規定，廠商如涉及違反企業社會責任政策，且對環境與社會有顯著影響時；或涉有不誠信行為之情事時，將列為重大違約事項，本公司得逕行向廠商解約或終止契約外，並得依約扣款求償；另採購契約附則註明本公司違反道德行為舉報管道(中鴻公司網站：[www.chsteel.com.tw](http://www.chsteel.com.tw))之公司治理頁面查閱，提供確切舉報管道。為避免公司之技術遭承攬人申請專利，於協力廠商承攬契約中納入智慧財產保護條款，以維護公司利益。

近 3 年向國內外廠商採購物料總金額比率如下圖，2017 年國內採購比率達約 93.8%，充分落實本公司以國內供應為主之原則。



### 3.6 經營績效

#### 3.6.1 經營環境與目標

展望 2018 年，全球經濟預料在美國引領帶頭下，包括歐洲與日本等主要經濟體將繼續穩健擴張。IMF 對於今年的全球經濟成長預測，維持於 3.9%。美國準備減稅和聯邦政府不斷增加財政支出，經濟成長加速至 2.9%。歐元區在德、法強力帶領下，經濟好轉跡象由 2017 年持續延續至今，為歐洲央行決策者推動結束刺激措施帶來新動力。另外，包括日本、英國與新興市場等國的今年成長預測也都獲得上調。然而全球經濟增長仍存在些許隱憂，主要已開發經濟體收緊貨幣政策、貿易保護主義、地緣政治風險等將對全球經濟增長產生不利影響。綜觀整體國際鋼鐵市場，限產、檢修時有所聞，國際鋼鐵報價維持穩健且需求有效釋放，再加上供給持續於有效的控制之中，鋼市發展正處於相對健全狀態。

本公司 2018 年度全產品銷售目標為 217.32 萬公噸，中鴻將落實內部管理降低營運成本，精進品質提升品級，來創造產品差異化；發揮集團綜效，有效控制原料成本，持續提升公司競爭力；深化鋼管全球利基，建立屬於中鴻的品牌形象，維持本公司產品在市場上之優勢；善用產品細分之毛利分析，靈活調整銷售組合，增加邊際貢獻較大產品之銷量。全體同仁努力不懈，力求公司穩健與獲利。



### 3.6.2 產品銷售

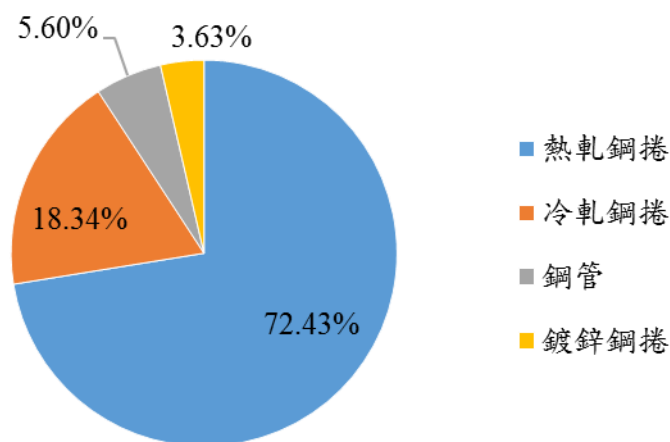
2017 年本公司全產品銷售目標為 2,242,494 公噸，實際銷售數量為 2,321,358 公噸，達成率 103.52%。其中以熱軋產品為最大宗，為 72.43%。至於銷售區域，以供應國內需求為優先，內銷 1,405,018 公噸約 60.53%；外銷 916,340 公噸約 39.47%，以鄰近亞洲國家為主，其中以韓國 (22.34%)、越南 (18.53%)、美國 (14.66%)、馬來西亞 (13.32%)、菲律賓(6.03%)等地區所佔的外銷比重較大。2017 年各項產品銷售量統計如下：

單位：公噸

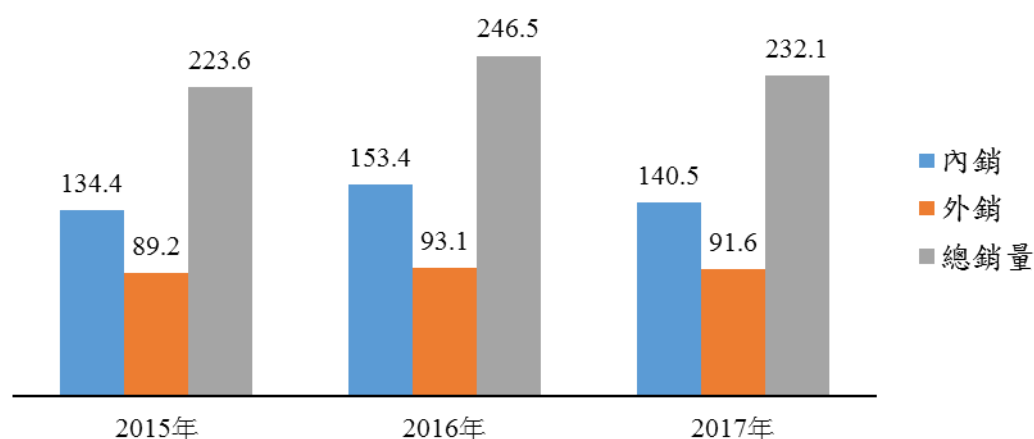
類別	內銷	外銷	合計	百分比
熱軋產品	1,011,230	670,132	1,681,362	72.43%
冷軋產品	319,096	106,740	425,836	18.34%
鋼管產品	10,058	119,935	129,993	5.60%
鍍鋅產品	64,634	19,532	84,166	3.63%
合計	1,405,018	916,340	2,321,358	100.00%
百分比	60.53%	39.47%	100.00%	-

註：鍍鋅鋼品主要委由本公司持股 100% 之子公司鴻立鋼鐵公司代工生產。

2017年各產品銷售量比率



近3年度鋼品銷售量(單位：萬公噸)



### 3.6.3 營運績效

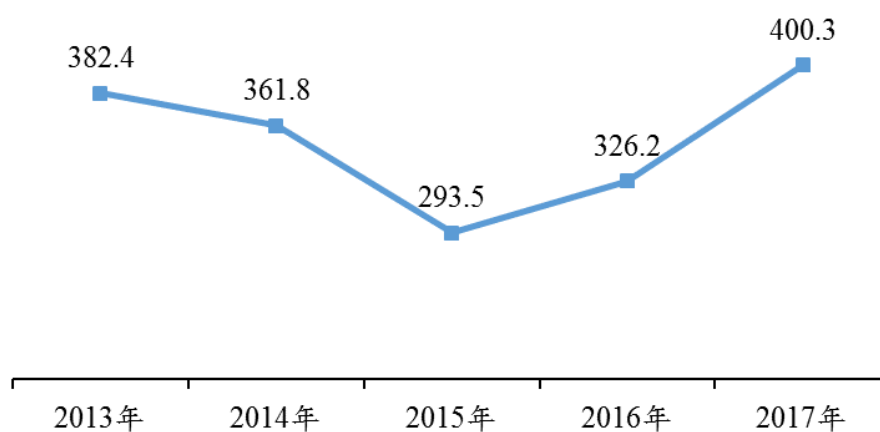
(財務資訊詳見本公司財務報告，網頁 [http://www.chsteel.com.tw/ch/ss/fin\\_report.htm](http://www.chsteel.com.tw/ch/ss/fin_report.htm))

1. 營收及盈餘：2017 年鋼鐵市場景氣回升，鋼品價格穩定上漲，中鴻年度營業收入為 400.3 億元，較 2016 年增加 22.71%，稅後淨利達 26.06 億元，為近幾年之新高，但因尚有待彌補累計虧損，故未配發股利。近 5 年營收及盈餘趨勢如下：

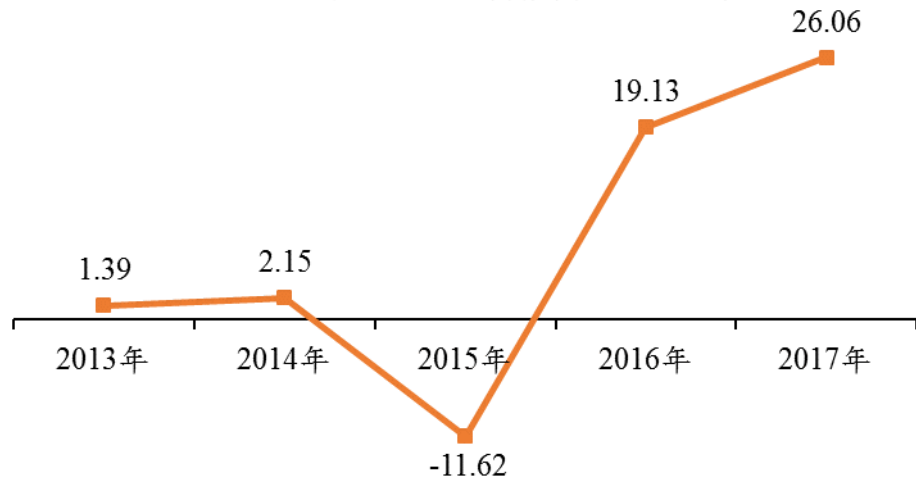
單位：億元

年度	2013 年	2014 年	2015 年	2016 年	2017 年
營業收入	382.4	361.8	293.5	326.2	400.3
稅後淨利(損)	1.39	2.15	-11.62	19.13	26.06
每股盈餘(元)	0.10	0.15	-0.81	1.33	1.82
股東權益報酬率	1.56%	2.39%	-14.82%	23.84%	24.43%
現金股利	—	—	—	—	—
股票股利	—	—	—	—	—

近5年營業收入(單位：億元)



近5年稅後淨利(損)(單位：億元)



## 2.轉投資事業

### (1)基本資料：

轉投資事業名稱	設立日期	實收資本額	中鴻 持股比率	主要營業或生產項目
聯鼎鋼鐵(股)公司	82.09.16	100 萬元	100%	其他商品經紀
鴻高投資開發(股)公司	95.09.26	2,600 萬元	100%	一般投資業
鴻立鋼鐵(股)公司	97.07.17	30 億元	100%	鋼品製造買賣

### (2) 2017年轉投資事業營運概況：

單位：千元 (惟基本每股盈餘單位為元)

轉投資事業名稱	營業收入	營業(損)益	本期損益(稅後)	基本每股盈餘(稅後)
聯鼎鋼鐵(股)公司	0	-221	-125	-1.25
鴻高投資開發(股)公司	3,854	1,324	1,150	0.44
鴻立鋼鐵(股)公司	1,802,903	142,933	143,132	0.48

### 3.7 客戶服務

#### 3.7.1 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
 <p>熱軋鋼捲</p>	<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>
 <p>冷軋鋼捲</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>鋼管</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。

#### 3.7.2 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。

### 3.7.3 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，以利產品拓銷，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、美國石油協會 API、歐盟 CE MARK 及台灣 CNS 等產品認證。2017 年 12 月熱軋產品取得馬來西亞 CIDB 認證，有利於馬來西亞建築用鋼市場之拓展。

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。2017 年本公司四個廠區皆通過 ISO 9001:2015 新版認證。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/IEC 17025		
日本 JIS MARK 印尼 SNI 馬來西亞 MS 新加坡 FPC 泰國 TIS 越南 VN 歐盟 CE MARK 馬來西亞 CIDB	馬來西亞 MS 越南 VN	日本 JIS MARK 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](http://www.chsteel.com.tw/ch/pd/hot_quality.htm))下載。

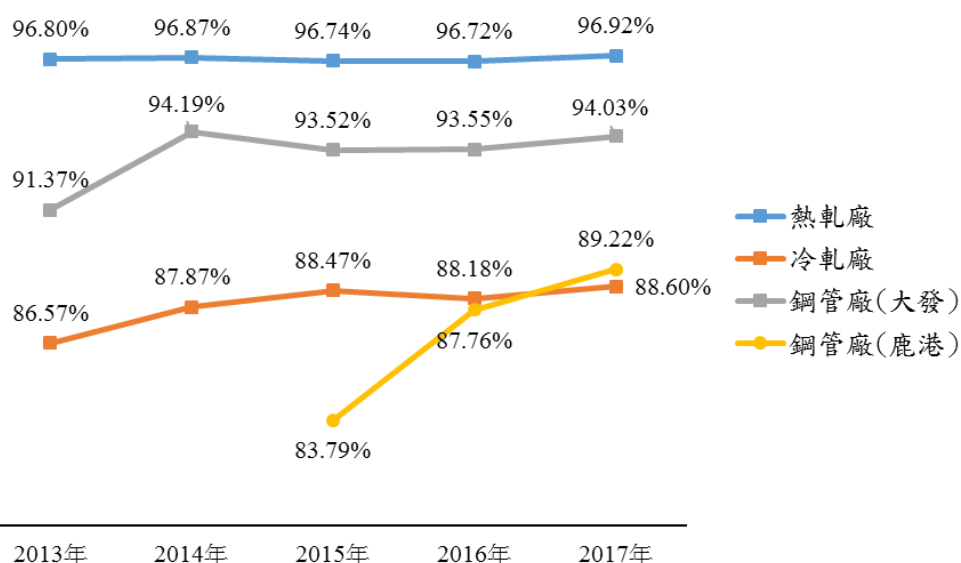


馬來西亞 CIDB 證書



ISO 9001:2015 認證證書

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。2017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96.92%、88.60%、94.03%、89.22%，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。

### 3.7.4 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，透過本公司網站各廠專區「研究發展成果」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2017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/改善成果
熱軋	熱軋 CH300YU2 鋼捲開發	靈活 J55U 原料調度
	API 鋼管用料銹皮剝落改善	提高銹皮附著度
冷軋	中碳鋼厚度 3.01~6.00mm 窄幅精衝材開發	拓展汽車零組件市場
	高強度高伸長率打包鐵帶開發	拓展客戶用料需求
	精衝材 H20C 品質改善	降低缺陷長度與程度，提升產率
鋼管	提升 API 5CT J55 鐸道低溫衝擊能力	提升鋼管鐸道低溫衝擊能力，拓展與分散高強度耐低溫環境輸送油管市場
	T/D<2%管端垂直度改善	降低管端垂直度
	鹿港廠鋼管防銹能力技術提升	提升鋼管防銹能力

### 3.7.5 客戶交流

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建議，2017年舉辦客戶技術交流累計達34家次。



寶鋼鋼管技術交流會



歐洲客戶拜訪交流

### 3.7.6 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，已建立嚴謹的防護措施，透過以下各項嚴格機制管控，本公司2017年並無發生客戶隱私權遭侵犯或資料外洩等相關情事。

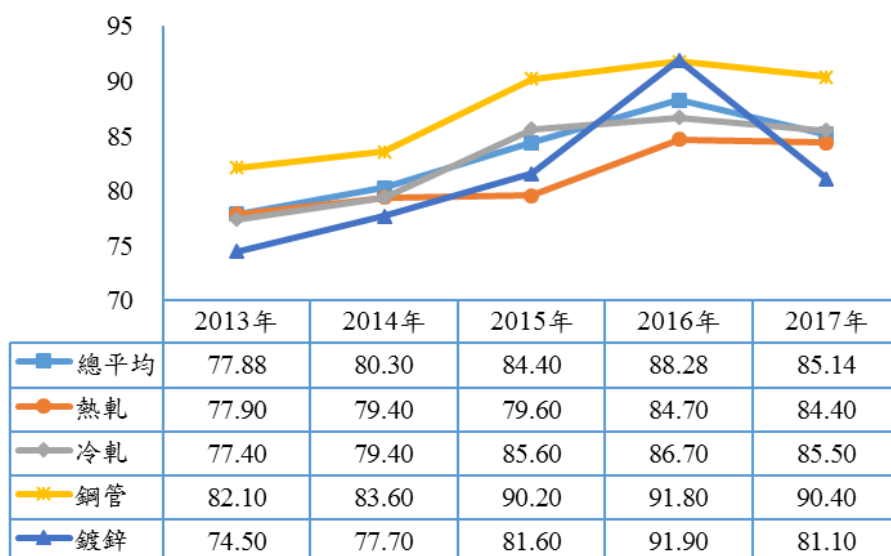
1. 設置專責資訊單位，職掌全公司整體資訊系統之應用系統規劃、開發、建置與維護，確保公司整體資訊系統軟硬體運作品質與安全。
2. 嚴格要求承辦人員遵守公司保守營業機密規定，並訂定「從業人員倫理規範」等規章辦法，以資遵循。從業人員於任職期間，知悉或持有之業務機密與涉及商業秘密或其他個人隱私資料，均應遵守保密規定，不得洩漏，離職後亦同。
3. 運用網路科技技術阻絕駭客入侵，避免客戶資料遭到竊取；所有電腦設備皆裝設合法防毒軟體，杜絕電腦病毒或木馬程式入侵。
4. 依所負責業務權責，作業人員皆有個人電腦系統專屬帳號及密碼，且系統定期要求更換密碼，及待機超時管制，以防止個人帳密遭盜用；另由系統自動管控可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。

### 3.7.7 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。

2017年委請國立高雄大學辦理調查(以三年為一期之第二年)，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。

2017 年度整體客戶滿意度達 85.14 分，本年度客戶對於各項產品仍呈現滿意的回饋，顯見本公司在客戶服務方面的努力獲得肯定。其中鍍鋅產品較明顯比去年低，主要為客戶對品質的滿意度較低，已根據調查結果提出相對的改善措施，並在全公司品質會議中持續追蹤。近 5 年客戶滿意度調查趨勢如下：



### 3.7.8 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	會員	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)	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)	會員	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
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
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