

3

客戶服務

- 3.1 產品介紹
- 3.2 品質管理與研究發展
 - 3.2.1 生產品質績效
 - 3.2.2 新產品開發
 - 3.2.3 綠色產品
 - 3.2.4 客戶交流
- 3.3 客戶關係管理
 - 3.3.1 客戶隱私權保護
 - 3.3.2 客戶滿意度調查
 - 3.3.3 外部交流與合作



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：



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。



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。

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、馬來西亞 MS、CIDB、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。2018 年 8 月熱軋產品取得泰國 TIS 認證，此為泰國 TISI 新法令規定，以鋼廠為證書擁有者（原為進口商）；同年 9 月鋼管廠鹿港廠區取得 JIS MARK 認證。

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，取得 Taiwan Accreditation Foundation (TAF) 認證，成為 TAF 認證實驗室。2018 年 8 月通過併入酸鍍廠後之 ISO 9001:2015 追查。各廠已通過之品質及產品相關驗證如下：



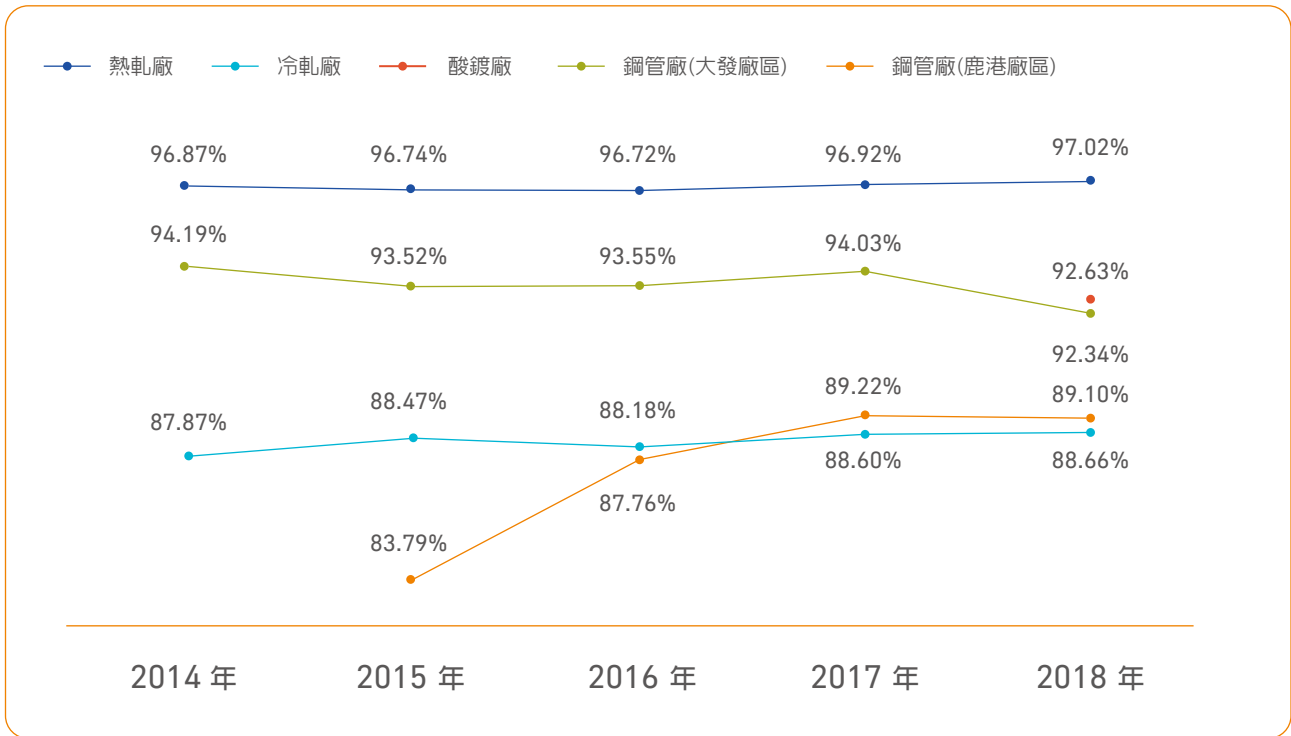
鋼管廠鹿港廠區 JIS MARK 認證證書

熱軋廠	冷軋廠	鋼管廠	酸鍍廠
ISO 9001			
ISO/IEC 17025			
日本 JIS MARK 馬來西亞 MS、CIDB 新加坡 FPC 泰國 TIS 越南 VN 歐盟 CE MARK	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/pr/pro_hot.html) 下載。

2. 產品品質實績

中鴻主要以產品全程訂單合格率（註 1）為品質指標。2018 年熱軋、冷軋、酸鍍及鋼管廠大發廠區、鹿港廠區產品全程訂單合格率分別為 97.02%、88.66%、92.63%、92.34%、89.10%，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. 鋼管廠鹿港廠區自 2015 年 10 月起開始統計。
3. 酸鍍廠於 2018 年 6 月併入，自 2018 年 1 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，發展銷售藍海市場。此外為提供客戶最新產品訊息，透過公司網站各廠專區「研究發展成果」頁面，展示產品開發成果，達到與客戶訊息交流與合作之目的。2018 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 SAE4130 開發	適用於輸送帶零組件，提高客戶用料需求
	熱軋 QStE380TM 開發	拓展汽車零組件市場，提高客戶用料需求
冷軋	冷軋 SPCC-1D 開發	適用於熱浸鍍鋅客製化用途
鍍鋅	貨櫃底板熱浸鍍鋅高強度鋼板開發	以高強度鍍鋅鋼板 (厚度 1.80mm) 取代木製膠合板 (厚度 30.0mm 以上) 製造貨櫃底板，降低客戶成本與節能
鋼管	鹿港廠 60.3mm 鋼管產速提升	改善 IBC 結構，提高 J55U 材質鋼管生產產速
	停車末鐳管鐳補降低損耗作業	減少格外管損失，提高鋼管產率

3.2.3 綠色產品

1. 產品對客戶的健康衝擊與危害評估

中鴻全部產品皆進行健康衝擊與危害評估，為確保進口鋼材原料未遭受輻射污染，中鴻投入經費購置設備，訓練合格檢測技術人員，建立嚴謹有效之輻射偵檢作業流程，經主管機關行政院原子能委員會驗證通過，取得「鋼鐵業輻射偵檢作業認可證明」。中鴻所使用之原料扁鋼胚與全部產品皆無輻射物質，且全部產品(註)皆定期委託 SGS 分析 RoHS 2.0 規定之項目(鎘、鉛、汞、六價鉻、多溴聯苯(PBBs)、多溴聯苯醚(PBDEs)、鄰苯二甲酸二異丁酯(DIBP)、鄰苯二甲酸二丁酯(DBP)、鄰苯二甲酸丁苯甲酯(BBP)、鄰苯二甲酸二(2-乙基己基)酯(DEHP)等)，分析結果均符合 RoHS 2.0 規範之要求。

註：鋼管產品因原料來自於已分析 RoHS 2.0 規範之熱軋鋼捲，故未送樣分析。

2. 產品資訊與標示

中鴻全部產品出貨後由系統產製「品質證明書」，提供產品規格名稱、尺寸、化學成分以及機械性質等訂單資料。在產品包裝標籤上標示品名、規格、尺寸、標籤號碼與重量等產品資訊。

3. 綠色產品開發與綠色製程改善

中鴻使用之原料扁鋼胚與全部產品皆為鐵金屬材料，可重複回收使用，產品包裝材料(鐵帶、鐵扣、鐵皮、鐵套筒、防鏽包裝紙等)，皆可回收再利用。且為降低產品製造、使用過程對環境之衝擊，中鴻持續綠色產品及製程之改善發展，為環境永續發展善盡責任。

- (1) 減少鋼材用量：高強度輕量化鋼材開發，降低鋼材使用重量，目前降伏強度等級高達 780MPa 之鋼種已成功產製。
- (2) 降低下游客戶加工廢料：提高寬度控制能力與全板寬厚度精度，降低整捲寬度變異與板邊厚度降幅，有效減少下游客戶之修邊廢鋼損失量，有效利用鋼材。成功開發車用液壓成形管，減少組裝工序與材料耗用。
- (3) 減少下游客戶製程廢棄物：桶料底材用料採用低塗油防鏽技術，下游製桶客戶可以直接上漆，不須經過鹼洗程序，可節省此道工序之耗電、耗能、物料消耗與廢鹼處理。
- (4) 降低下游客戶成本與節能：以高強度鍍鋅鋼板(厚度 1.80mm)取代木製膠合板(厚度 30.0mm 以上)製造貨櫃底板。

3.2.4 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，2018 年舉辦客戶技術交流達 16 家次。



與客戶宏恩交流



與客戶璋泰交流

3.3 客戶關係管理

3.3.1 客戶隱私權保護

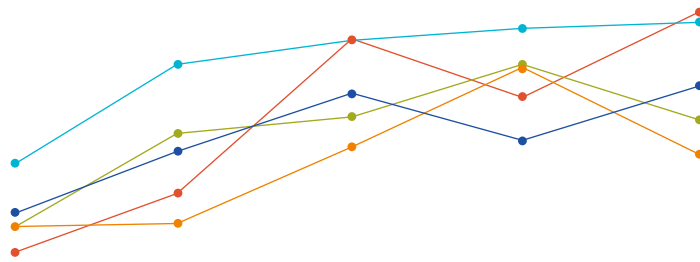
中鴻視客戶資料為公司機密，為保障客戶權益，確保隱私權，已建立嚴謹的防護措施，透過以下各項嚴格機制管控，2018年並無發生客戶隱私權遭侵犯或資料外洩等相關情事。

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軟體運作品質與安全。
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。

3.3.2 客戶滿意度調查

為瞭解客戶對中鴻整體服務品質的滿意程度，並充分瞭解其需求，持續每年針對客戶進行滿意度調查，蒐集客戶對中鴻提供各項產品及服務之看法及建議，為確保調查結果客觀公正及資料隱密性，委託外部學術機構，用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。

2018年委請國立高雄大學進行客戶滿意度調查(以三年為一期之第三年)，進行客戶滿意度調查，對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；另技術處也依分析報告內容抽樣國內客戶及貿易商進行實地訪談。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。2018年度整體客戶滿意度為88.76分，本年度客戶對於各項產品仍呈現滿意的回饋，顯見在客戶服務方面的努力獲得肯定。近5年中鴻客戶滿意度調查趨勢如下圖：



	2014	2015	2016	2017	2018
● 總平均	80.30	84.40	88.28	85.14	88.76
● 熱軋	79.40	79.60	84.70	90.00	84.20
● 冷軋	79.40	85.60	86.70	90.20	86.50
● 鋼管	83.60	90.20	91.80	92.60	93.00
● 鍍鋅	77.70	81.60	91.90	88.00	93.70

3.3.3 外部交流與合作

中鴻身為鋼鐵產業的一分子，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，與同業維持良好資訊交流，促進同業關係。同時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。

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的機會，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，並透過公會組織各會員共商受政策法規重大影響時的因應之道，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的期許與要求。中鴻參與之外部機構如下：

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
高雄縣工業會	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