

# 1. 客戶服務

## 客戶服務管理方針

項目	說明	內容
 重大主題及邊界	本主題的重大原因	本公司核心價值： <b>顧客滿意</b> 、 <b>誠信服務</b> 、 <b>積極負責</b> 、 <b>專業創新</b> 、 <b>快樂成長</b> ，主要產品為汽機車沖壓零組件，以 IATF 16949 品質管理系統運作為基礎，並致力於產品與顧客的服務，以提高顧客滿意度。
	本主題邊界	顧客 / 客戶 (商業行為衝擊)
	本主題邊界揭露限制	本年度報告書中有關產品與顧客的服務主題將揭露以台灣總公司及海外營運據點相關資訊。
 管理方針及要素	本主題管理目的	為有效管理本公司客戶及產品服務流程，成為客戶值得信賴的技術及產能提供者。
	政策	依循 IATF 16949 品質管理系統之品質政策： 事情一次就做好，內外顧客皆滿意。
	承諾	本公司 IATF 16949 落實品質管理系統之執行要求，以不接受、不製造、不流出不良品的品質承諾，追求提供客戶滿意之產品與服務。
	目標與標的	本公司各部門每年以平衡計分卡四大管理構面 (財務 / 顧客 / 內部流程 / 學習成長) 訂定年度工作目標，並就品質政策及承諾提出具體的、可衡量、量化之管制指標，以有效監控各項管理活動。
	責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由總經理帶領業務部及顧客代表等跨功能小組於掌握客戶新開發部品市場推出時程，提供客戶高附加價值產品。</li> <li>● 由品保部管理運作 IATF 16949 品質管理系統。</li> <li>● 由管理部管理運作 ISO 14001、ISO 45001、ISO 50001 等各項管理系統。</li> </ul>
	資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本公司由總經理指派各系統之管理代表，加上各部門主管成立各項管理系統推動委員及推派之員工代表等組成推行小組，持續推展 IATF 16949、ISO 14001、ISO 45001、ISO 50001 等各項管理系統運作。</li> <li>● 主要客戶指派主管擔任顧客代表，主要產品依需求組成跨功能小組進行產品開發、採購、生產及品質保證管理等流程管理。</li> </ul>
	申訴機制	本公司訂定有「客戶服務與抱怨處理管理辦法」訂定了客戶透過面談等各項管道客訴，緊急對應協商矯正與預防、追蹤結案，快速回覆客戶進度及時程之作業流程。
	特定的行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 建置一套模具 AI 系統，透過 AI 模擬排列出更多組合，提供客戶在初期設計開發技術交流並節省後續模具費用及縮短開發時間。</li> <li>● 透過模具成品展開排料軟體 (Forming Technologies Inc, FTI) 於模具開發設計時進行分析以提高材料用料率，降低材料成本創造公司競爭優勢。</li> </ul>

項目	說明	內容
 管理方針的評估	管理評量機制	每月定期舉辦由一級以上主管所組成的經營會報，進行當月績效檢討。
	管理方針評估的結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 業務單位之 KPI 於每月經營會報進行達成狀況、原因分析及改善對策。</li> <li>● 已進行向光陽推廣 AI 軟體。</li> <li>● 新模開模前進行 FTI 分析以提高材料用料率。</li> </ul>
	管理方針調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續推展 IATF 16949、ISO 14001、ISO 45001、ISO 50001 等各項管理系統運作，以滿足客戶的需求。</li> <li>● 未來將持續進行協同客戶開發各項產品開發，關注市場需求及下單頻率做統計，隨時提醒客戶下單的需求及數量差異變化期，對內則提高產線更換機制，以符合客戶排程需求產能，成為客戶合作第一選擇。</li> </ul>

## 1.1. 顧客關係

顧客信任一直是本公司的核心價值之一。與顧客之間的信任，更是眾多顧客將產品製造交託給本公司的主要原因之一。因此，對於顧客資料保護方面，本公司於 103 年 5 月成立個資保護小組，並訂定個人資料保護政策，每年定期實施個人資料盤點與風險評估評鑑及內部稽核，若有接獲顧客或個資當事人投訴事項，經責任單位主管「個資事故通報與處理單」填單後，由個資小組作後續評估追蹤及措施驗證結案後轉管理代表簽核，下一次管理審查會議中提出報告。顧客的抱怨或顧客所提供之個人資料，皆透過前述保護措施，以確保顧客個人資料的安全，108 年無任何資訊洩露、失竊或遺失客戶資料事件，而遭顧客抱怨及投訴之情事發生。

## 1.2. 顧客服務

本公司保持掌握客戶新開發部品市場推出時程，並關注市場需求及下單頻率做統計，隨時提醒客戶下單的需求及數量差異變化，對內則提高產線更換機制，符合客戶排程需求，創造 CP 價值高部品（組套件）讓客戶節省更多組立時間及等待，讓至興成為客戶合作第一選擇。

本公司秉持以顧客需求為依歸，制訂內部顧客服務之措施如下：

1. 產品初期開發評估回饋進度：內製部分 3 天，外製 7 天。
2. 訂單回覆率為：48 小時內 100% 回饋。
3. 客訴回饋將於 1 天內回覆至 D3(臨時對策)，5 天內回覆至 D5(擬定永久對策)，並於 30 天內完成 8D(問題分析與對策解決)報告並進行追蹤結案。並在每個產品從開發到量產不斷改善，掌握顧客的偏好與需求，持續提升顧客忠誠度。
4. 每年制定顧客拜訪計畫，每月至少四家，隨時掌握顧客需求及市場狀況。

## 1.3. 產品服務

成為客戶無後顧之憂的合作夥伴，一直是至興精機目標。本公司為了提供客戶最好的服務，縮短客戶產品開發量產時間，至興建置一套模具 AI 系統，將各客戶過往開發部品模具，透過 AI 模擬排列出更多組合，提供客戶在初期設計開發時參考，並可協助在設計時技術交流並節省後續模具費用及縮短開發時間，不再停滯於代工角色，將擔任值得信賴的技術及產能提供者，也是

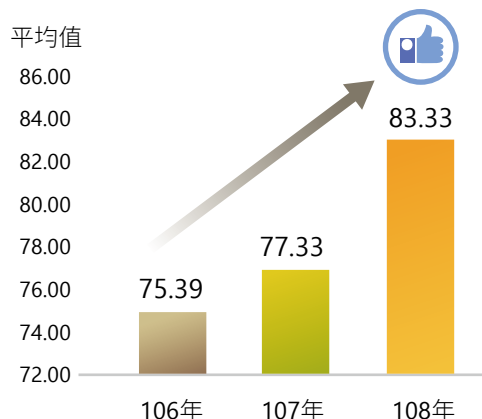
客戶賴以成功的重要夥伴。同時針對客戶模具開發資料給予完善保護。

如下圖顧客滿意度調查結果所示。

### 1.4. 顧客滿意度

本公司致力提供顧客最好的服務，並深信顧客服務是鞏固顧客滿意及忠誠度的關鍵，而顧客忠誠度對穩固現有顧客、吸引新顧客及強化顧客關係具有重要影響。台灣營運據點依據「顧客滿意度管理辦法」，每年 6 月對顧客發出問卷依品質、成本、服務、交期四大面項作調查，各面項滿分 25 分，滿意度標準分別為 :20、15、20、20 分，總分 75 分達標。108 年共收回問卷 36 份，總積分為 83.33 分，連續 3 年滿意度提昇皆達顧客需求。

滿意度調查 年度平均值



越南營運據點，有兩家最大客戶：NISSIN(NBV) 及 HONDA(HVN)，每月針對顧客需求主動給予評分，108 年評分成績都是 100%。

大陸營運據點，每月客戶系統會主動依據服務、品質，交期給予滿意度評價，108 年評分成績都 90 分以上。

## 2. 產品研發

#### GRI 416 顧客健康與安全 管理方針

項目	說明	內容
重大主題及邊界	本主題的重大原因	本公司核心價值：顧客滿意、誠信服務、積極負責、專業創新、快樂成長，主要產品為汽機車沖壓零組件，以 IATF 16949 品質管理系統運作為基礎，並致力於產品的製程優化及開發新的產品 / 技術，以提高顧客滿意度。
	本主題邊界	員工 (直接衝擊)、顧客 / 客戶 (商業行為衝擊)、股東 (間接衝擊)、集團 (間接衝擊)
	本主題邊界揭露限制	本年度報告書中有關顧客健康與安全主題將揭露以台灣總公司及海外營運據點相關資訊。
管理方針及要素	本主題管理目的	為有效管理本公司新產品研發流程及相關產品之品質風險。
	政策	依循 IATF 16949 品質管理系統之品質政策：事情一次就做好，內外顧客皆滿意。
	承諾	本公司 IATF 16949 落實品質管理系統之執行要求，以不接受、不製造、不流出不良品的品質承諾，追求提供客戶滿意之產品與服務。

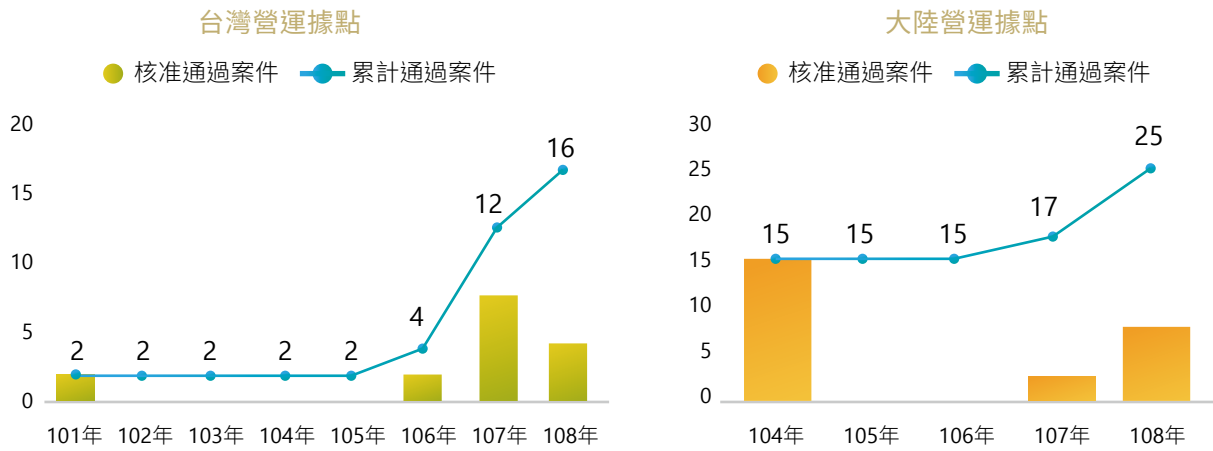
項目	說明	內容
 管理方針及要素	目標與標的	本公司各部門每年以平衡計分卡四大管理構面（財務／顧客／內部流程／學習成長）訂定年度工作目標，並就品質政策及承諾提出具體的、可衡量、量化之管制指標，以有效監控各項管理活動。
	責任	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 由技研部致力於產品的製程優化及開發新的產品／技術。</li> <li>● 由品保部管理運作 IATF 16949 品質管理系統。</li> <li>● 由管理部管理運作 ISO 14001、ISO 45001、ISO 50001 等各項管理系統。</li> </ul>
	資源	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本公司由總經理指派各系統之管理代表，加上各部門主管成立各項管理系統推動委員及推派之員工代表等組成推行小組，持續推展 IATF 16949、ISO 14001、ISO 45001、ISO 50001 等各項管理系統運作。</li> <li>● 主要客戶指派主管擔任顧客代表，主要產品依需求組成跨功能小組進行產品開發、採購、生產及品質保證管理等流程管理。</li> </ul>
	申訴機制	本公司訂定有「客戶服務與抱怨處理管理辦法」訂定了客戶透過面談等各項管道客訴，緊急對應協商矯正與預防、追蹤結案，快速回覆客戶進度及時程之作業流程。
	特定的行動	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 與中鋼成立聯合實驗室，並持續整合集團各公司相關資源，以進行開發新材料及優化原材料之使用。</li> <li>● 積極投入創新研發，著重於強化智慧財產權「創新」，進行「專利」申請，創造公司競爭優勢。</li> </ul>
 管理方針的評估	管理評量機制	每月定期舉辦由一級以上主管所組成的經營會報，進行當月績效檢討。
	管理方針評估的結果	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 各管理系統之 KPI 或績效指標於每月經營會報進行達成狀況、原因分析及改善對策。</li> <li>● 108 年提出 12 件專利申請，通過 12 件，累計台灣及大陸營運據點共通過取得專利 41 件。</li> </ul>
	管理方針調整	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 持續推展 IATF 16949、ISO 14001、ISO 45001、ISO 50001 等各項管理系統運作，以滿足客戶的需求。</li> <li>● 未來將持續進行協同客戶開發各項產品開發與自行研發之專利申請，期能成為客戶的最佳信賴事業伙伴。</li> </ul>

## 2.1. 智慧財產權保護

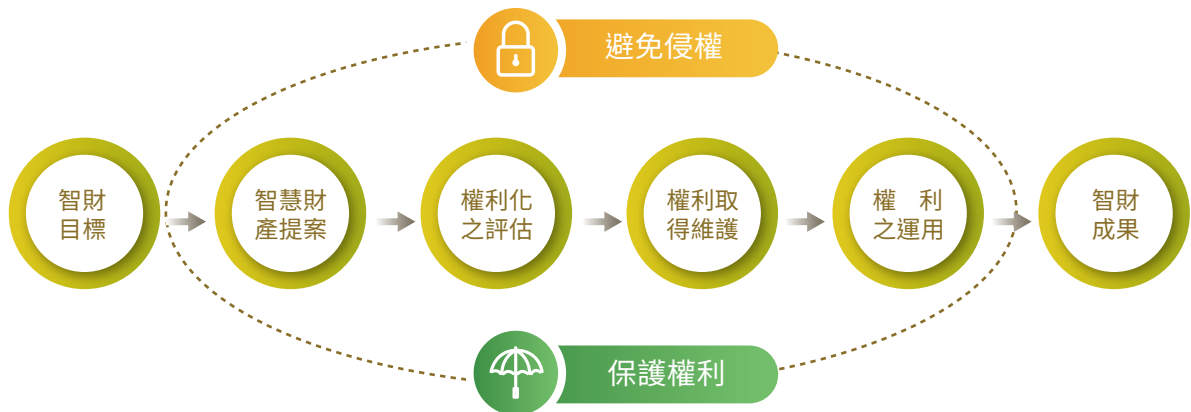
創新研發先進技術因應科技發展趨勢、消費者和客戶需求及世界潮流，為突破現況至興近年來積極投入創新研發，著重於強化智慧財產權，鼓勵「創新」、掌握「專利」，創造競爭優勢，期許在此變動的時代中，發揮企業既有的優勢，以成為全球客戶在採購汽車、機車及自行車時，首選的最佳事業伙伴。

本公司在智慧財產權成果，在台灣營運據點專利發展方面累計到 108 年通過取得 16 件專利，其中 101 年取得 2 件專利、106 年通過 2 件專利、107 年通過 8 件專利及 108 年通過 4 件專利；在大陸營運據點累計到 108 年取得 25 件專利，其中 104 年提出 16 件實用性專利，已完成 15 件另一件尚在審核中，並於 107 年獲取證書 2 份，108 年獲取證書 8 份，本公司將持續追求各項創新並提出申請專利。

台灣及大陸營運據點申請專利成果如下圖所示：



由於本公司取得通過專利件數持續增加為使智慧財產權管理有完整依循，將朝向下面管理流程模式進行擬訂內部智慧財產權管理辦法中：



108年本公司無因產品與服務的提供與使用而違反法律和規定被處罰款。

## 2.2. 綠色產品責任 - 先期開發評估

日益惡化的環境污染，已是地球公民所要面臨的最大議題，在環境意識抬頭及要求下，世界各國已開始進行各種對人及環境有害物質的控管，並制定各項評鑑法案來保護環境。因此為響應環境保護，本公司電鍍委外要求使用之三價鉻製程，以降低毒性藥水之要求，以符合歐盟有害物質限制指令 (Restriction of Hazardous Substances, RoHS) & 歐盟法規《化學品註冊、評估、許可和限制》(REGULATION concerning

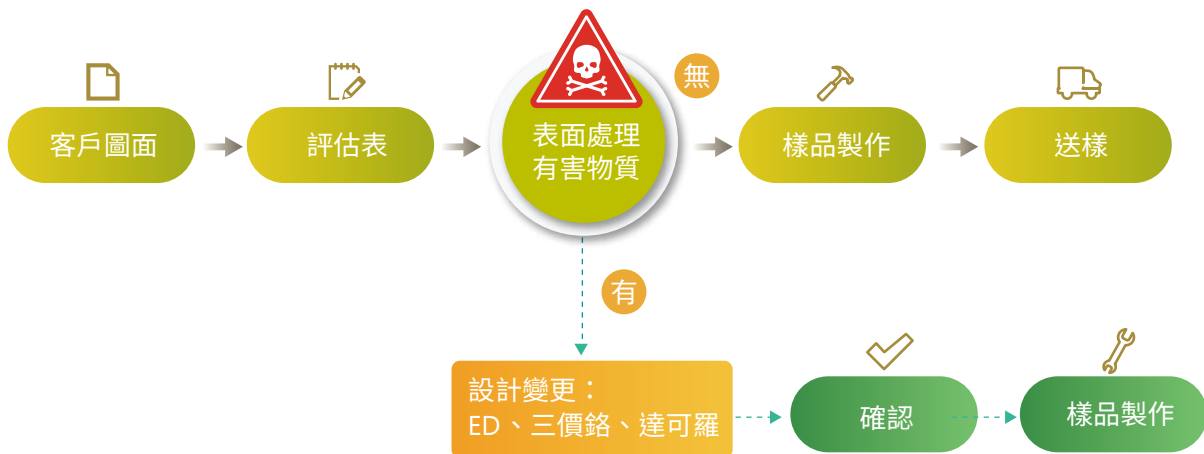
the Registration, Evaluation, Authorization and Restriction of Chemicals, REACH) 規範。

108年外作表面處理產品統計總出貨數量為：279,472 PCS，目前符合 RoHS & REACH 出貨數量為：279,472 PCS，達總數的 100%。

同時，於開發或試作期間，本公司依據「先期產品品質規劃及管制計劃管理辦法」，產品開發設計時需考量環境面之評估，檢視客戶圖面是否有環保要求，若無則由本公司建議修改為 ED(黑色電著塗裝)、三價鉻、達克羅(又稱達

克銹、鋅鉻膜、達克曼等），108 年開發評估共 125 件，ED 8 件，三價鋅 8 件，粉體氟碳烤漆 2 件，ED+ 粉體 5 件，其餘 102 件無需表面處理，需表面處理的 100% 符合歐盟 RoHS & REACH 規範。

至興公司針對歐盟環境有害物質，在製程評估開發階段，依環保為考量原則，避免製程中使用含有害物質的原物料，確保所生產的產品均符合國際法規以及客戶相關要求。



## 3. 品質管理

### 3.1. 產品責任保證

至興台灣通過 ISO 9001、IATF 16949、ISO 14001、ISO 14064-1、ISO 45001/ CNS 45001、ISO50001 等多項國內外驗證之專業精密沖壓及汽機車零組件原廠委託代工 (OEM) 製造商。

108 年為因應日益激烈的低利市場競爭，致力於企業體質的根本檢視及改善，進一步強化組織結構間的縱向及橫向串聯合作，貫徹「品質是每一個員工的責任」之理念，藉由內部至興管理系統 (FBT Management System, FMS) 改善小組持續推動、TPM 第三階段活動開展以及外部 BSI 專案稽核……等等，持續提昇產品品質、生產效率，降低品質成本，強化公司品質文化。

本公司相關產品包含承製安全帶扣環及其組件、煞車碟盤、單向軸承、啟動齒輪、座椅調角器 (單件及組立件)、轉向機構、平衡機構以及踏板、離合器總成、汽車座椅及機車座墊等，產品類別涵蓋安全系統、引擎系統、車體及內裝系統、傳動系統，與社會大眾生活之行的安全息息相關。

依前述本公司之產品屬於汽機車之安全零組件，依照 IATF 16949 國際品質標準及顧客要求之重要保安要求 (CC、SC) 及圖規尺寸，從開發階段 (APQP) 即檢討失效模式 (FMEA) 並設計製程管制參數，品質管制計畫 (QC)、檢查基準書、作業標準書製作皆延續開發階段設計參數進行管制，從素材進料 (材質分析)、製程巡驗、出貨檢驗及相關測試皆依照品質管制計畫 (QC) 進行嚴密的品質監控，並定期做產品安全壽命 (耐久測試、高低溫循環測試…) 及相關環境法規如 REACH、RoHS…等測試。



量測室使用精密儀器量測，包括德國 ZEISS 三次元、日本 KEYENCE 自動量測投影機、日本 Mitutoyo 粗度輪廓複合測定機、德國 SPECTRO 光譜儀、OLYMPUS 金相顯微分析儀、維克氏硬度機等多項儀器，確保產品設計及尺寸不會產生對產品使用過程造成衝擊。產品功能方面則是更進一步由本公司試驗室使用專門測試機進行諸如硬度測試、拉力強度測試、鹽霧測試、溫濕度環境測試、耐久測試等，來達到”不接受、不製造、不流出不良品”的品質承諾，確保產品安全，保障消費者生命財產。

108 年取得知名重型機車客戶之零組件開發製作，持續與各個工程階段不同供應商交流合作，包含 SSA(SUPPLIER SELF ASSESSMENT) 稽核、客戶規範檢討、3D 逆向掃描評估、加工工序檢視、尺寸會判及檢具檢討……等等。以嚴謹的品質及可靠性驗證作業方式，強調上、下工程間的無縫接軌與細緻化品質管制，力求一次就完成製造正確且合乎標準要求之產品，來滿足顧客需求、提升顧客滿意度。

本公司秉持「事情一次就做好，內外顧客皆滿意」的一貫品質政策承製國內外知名汽、機、自行車供應鏈大廠之產品，經由通過量測室精密儀器之量測，專門測試機器之檢驗以及專業第三公正單位 ( 諸如金屬工業研究發展中心、塑膠工業技術發展中心、車輛研究測試中心、SGS.....) 之檢測皆符合顧客要求，保證產品符合客戶安全規範及國際環保法規之要求。本公司在 108 年針對最終市場產品投保產品責任險 USD976 萬元，以增加本公司產品對消費者的保障，同時本公司在 108 年並無違反有關產品和服務在其生命週期內之健康與安全性衝擊的銷售地法規和客戶要求的規約事件。



ZEISS 三次元 (108 年新購)



Mitutoyo SV-C3200 輪廓儀



IM 快速自動量測投影機





動平衡檢測設備



電力檢測計



智慧型光澤度儀

### 3.2. 改善活動

本公司 108 年有 26 個單位，每半年一期，每年 52 圈的方式持續推動改善活動，由總經理擔任主任委員，並自 106 年起，延攬從事改善活動有三十年以上經驗的 TPM 外部顧問，指導改善活動的推進。

108 年由製一課、生技課、全檢股聯合組圈，圈名為突破圈，代表公司參加 2019 年台灣持續改善競賽活動，改善主題為提升 FB0817 雞冠片生產力，蟬連金塔獎殊榮。本產品是汽車自動變速箱換檔系統的關鍵零件，由於客戶的需

求，致使生產線負荷過高，透過跨部門的聯合改善，找出生產線的問題與瓶頸，利用 E(刪除)、C(合併)、R(重組)、S(簡化)的手法，將生產線 Layout 重新整合，再藉由生產自動化、安全防呆與品質防呆的導入，讓產線的生產能力一舉提昇 68%。不僅優化生產線產能，並且帶來更安心的職場環境。

從 106 年首次參加全國團結圈活動競賽至今，已連續三年都在全國大賽中獲得最高榮譽的金塔獎，這不僅是來自評審對至興高度的肯定，也顯見至興一直致力於改善活動推進的用心。