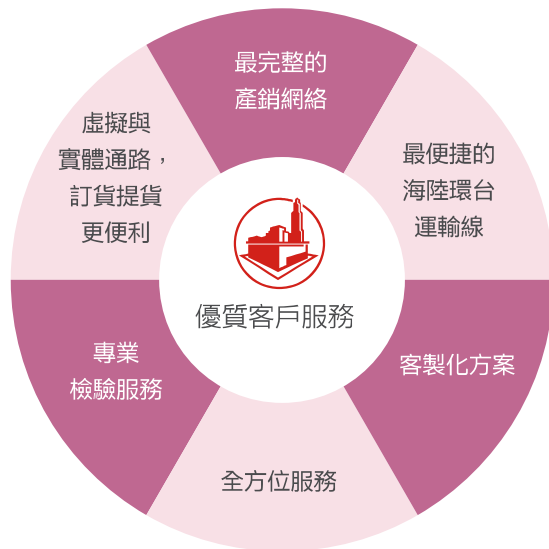


## 2.4 客戶服務與資訊安全

### 優質客戶服務

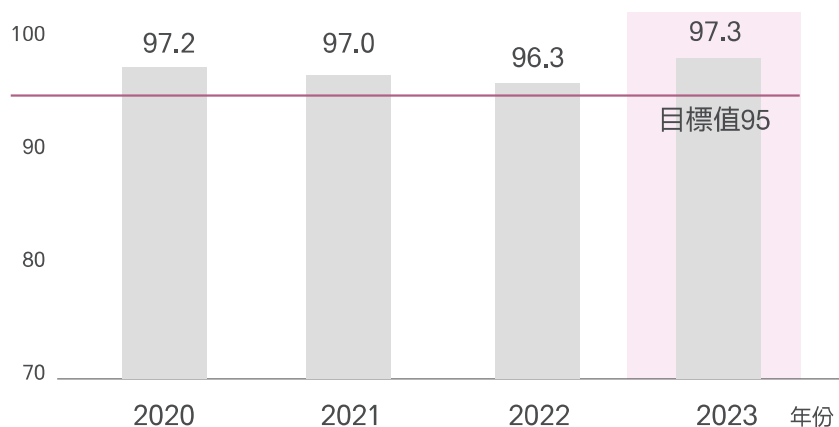
亞洲水泥備有專業的服務團隊，不斷提供更多元化的服務：



### 客戶滿意度

亞洲水泥進行2023年的客戶滿意度調查，總計調查樣本數及回收數皆為80份，回收率100%，調查結果客戶滿意度為97.3分，達到目標值95分。會持續在產品與服務上精進與改善，以提供客戶更高滿意度的服務及品質為目標。

#### 客戶滿意度情形



### 資訊安全風險管理

2023年亞泥無發生侵犯客戶隱私資料情形

本公司依金管會公告修正「公開發行公司建立內部控制制度處理準則」於2023年設立資安長及資安專責人員，符合證交所發布的「上市上櫃公司資通安全管控指引」。因應資訊安全與風險問題，本公司成立資訊營運檢討委員會，並由總經理提報董事會。負責每季檢討內部資訊應用系統、辦公室自動化、網路資訊及資訊安全防護措施等，提供營運、管理及決策有關工具，以降低資訊安全暨效益管理風險。

亞洲水泥導入ISO 27001資訊安全管理系統，訂立資訊安全政策：「電腦化資訊系統處理作業」，規範各類IT資料及3資訊於產出、使用、保存等過程中之管理制度。另有「員工使用IT設備暨資訊軟體規範書」，規範員工執行業務需遵守之各項資訊安全行為。

具體管理方案：2023年亞洲水泥共計執行20項檢查作業，計有外部單位與內部稽核單位各執行乙次「資訊安全查核」、兩次「資訊系統內部控制自我評量」、每季乙次「SAP敏感權限授權與職能衝突異常檢查」及每月乙次「SAP超級使用者敏感交易檢查」。

資通安全設備整合於遠東集團網路架構之中，接軌集團軟硬體防護策略，建置有：WAF、IDP、防火牆、郵件防護、端點保護等，每年進行「災害緊急應變計劃」演練乙次，確保重要系統可復原性。並申請加入臺灣電腦網路危機處理暨協調中心(TWCERT/CC)，以即時取得最新的資安威脅趨勢和防護資訊，並能夠立即採取行動來防禦資安攻擊，對抗資安風險的能力，並有效地保護其資訊系統和數據安全。同時對所有同仁進行資安通識教育訓練，旨在向同仁提升關注資訊安全，宣導電腦設備、電子郵件、網路使用及行動裝置使用的守則，達成強化同仁對資訊安全意識的目標。

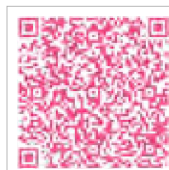
亞泥依照公開發行公司建立內部控制制度處理準則第8條、第9條規範訂定：「亞洲水泥公司個人資料保護管理辦法」及「亞洲水泥公司電腦化資訊系統處理作業」；另將「資通安全檢查作業查核」列入本公司2023年度稽核計畫，以上均已提報董事會通過在案。透過資訊安全風險架構、資訊安全政策，進而維護客戶對亞泥的信任。

亞泥主要製造廠區自2009年通過  
**ISO 27001:2013資訊安全管理系統驗證**  
並持續維持系統良好運作。

子公司亞東預拌汴止廠於2022年導入  
**資訊安全系統並於2023年通過驗證**



花蓮廠資訊安全政策



資訊安全風險管理