



創新產品價值鏈

品質第一、顧客滿意、安全至上

整體而言，傳統的交叉層輪胎已逐漸被輻射層輪胎所取代，主要可減少爆胎發生，亦可達到省油、耐磨耗及操安性(註1)較佳的效果，而產品發展趨勢則走向低扁平比(註2)高性能輪胎。針對上述的市場需求加上人們對環境品質的要求逐日提升，本公司持續推出各系列的高性能輪胎、低滾動阻力輪胎、安全輪胎、全鋼絲輻射層輪胎…等新產品，精進自主技術提升產品效能的同時，也期望能藉由降低空氣污染為地球環境貢獻一份心力。本公司持續專注在產品差異性及主導性，增強企業發展後勁，以開拓市場、佔領市場。

註1：操安性係指車輛的操縱性及行車時的穩定性。

註2：輪胎扁平比=輪胎截面高度除以輪胎截面寬度。

產品創新與品質兼顧

本公司堅持專注於核心經營價值及新產品開發，並關注於環境保護與綠能產品研究，在與Degussa、ExxonMobil 等多家原材料供應商加強技術合作後，產品有了大幅度的精進，隨著時代的推衍和科技的進步，本公司產品目前以「耐磨節能」、「安全舒適」、「低滾動阻力」為主軸，減少車輛油耗空污所排放之二氧化碳。另外，運用獨創的VIP (Virtual Intelligence Prototyping，電腦智慧型原型化) 設計技術，革新輪胎設計技術使得輪胎輪廓與結構達到力學角度上最完美的平衡，研發論文更多次發表於International Journal of Vehicle Design(UK)，International Journal of Materials and Product Technology(USA)等國際知名期刊。

本公司產品從研發、設計、試作、量產至正式生產的過程，皆是以「品質」為中心來運作，主導整個流程的精髓是「源頭管理」與「第一次就做對」的原則。每個流程都有品質的管制要點，且以數字統計來監督與提供品質水準，要求每一部門都該把品質擺在第一要務，徹底奉行三不政策：「不製造不良品、不流出不良品、不接收不良品」。所有的事情把品質擺在心中，失去品質就失去意義。

品質不只是產品的品質，亦包含工作的品質與服務的品質。品質的追求是每一位員工的責任，我們應堅守崗位，本著追求卓越、精益求精的態度，認真地把每一樣產品、每一件事情、每一種任務做到最好，就現地、現物、現況隨時檢討追根究底，探求可以持續改善的地方。

從一天24小時輪3班的不斷作業，完整作業步驟與產品品質的堅持，皆仰賴專業人員秉持良心，確實地依標準程序，按部就班、真實而不馬虎的工作態度一一完成。公司也採取作業人員自我負責的管理辦法，在每一段工程於輪胎產品上都有註記作業者的代號，以便做為產品品質追蹤時，責任之歸屬。

供應鏈管理

供應商為正新橡膠的重要營運夥伴，本公司透過與其緊密的長期合作關係，共同追求永續經營並開創雙贏局面。本公司供應商主要可分為原料、設備和模具三類，其中以原料採購為大宗，約佔採購金額80%。

供應商的選擇評定原則如下：

- 主要供應商的產能規模能充分供應生產需求。
- 供應商有較多的工廠數目，能在突發狀況下立即調度。
- 主要原材料供應商，至少需取得ISO9001:2008 品質系統認證。
- 原材料之生產工廠需經由集團考核確認，包括公司的經營許可與產品生產之合法性。

本公司2014年度原料採購數量及2012年度至2014年度之在地採購比例如下：

原料名稱	2014年度 採購數量(噸)	在地採購比例		
		2012年	2013年	2014年
生膠(註1)	36,547	0	0	0
人造膠	37,546	26	27	40
簾布	8,895	53	47	49
碳煙	38,644	99	99	99
鋼絲及鋼絲簾布(註2)	16,139	0	0	0

註1：生膠主要產地為泰國和越南、中國等地，台灣因地處非產膠區，完全需仰賴進口。

註2：台灣無輪胎鋼絲及鋼絲簾布生產廠商，故需仰賴進口。

供應商認可評鑑

針對直接材料和間接材料的供應商，正新皆採用以下認可程序，項目除了供應商品質外，亦包含環境負荷及供應商勞工條件…等，若有項目未符合標準，該項無法得分、總分未達合格時不能成為合格供應商。

對於已認可供應商本公司按年度供應商交貨品質績效分級安排再評鑑，如該供應商年度成績均為A級者則至少每三年安排再評鑑一次，其流程同新供應商認可流程，以確保供應商品質持續進步。

A級

A級供應商：免年度稽核，但若發生供貨品質異常，必要時應實施供應稽核，連續兩年為A級供應商者，第三年需實施供應商稽核或由廠商實施品質系統自我評核代替。

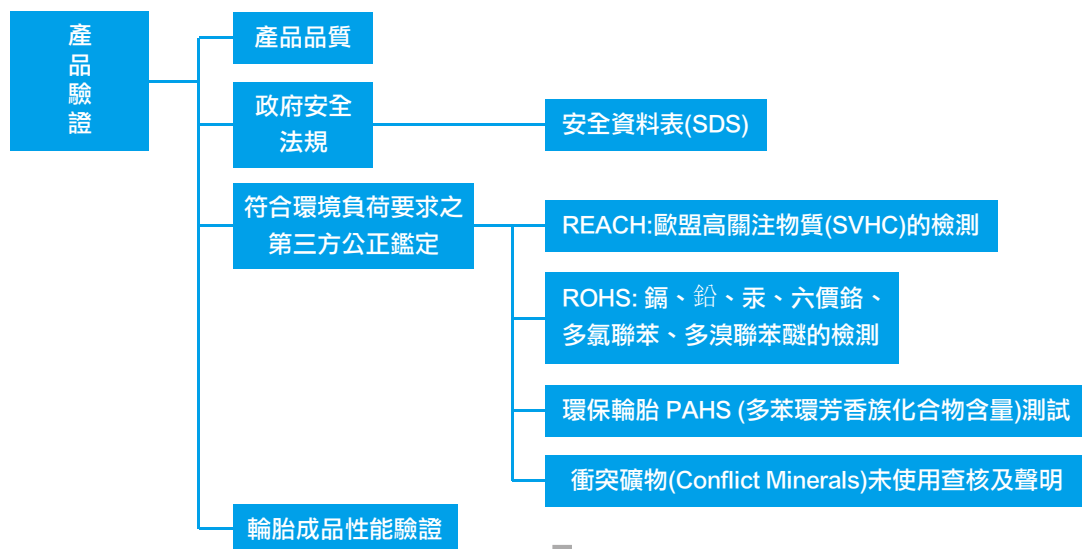
B級

B級供應商：由廠商每年實施一次自我評核，但若發生供貨品質異常，必要時應實施供應商稽核。三年內必須實施一次供應商實地稽核。

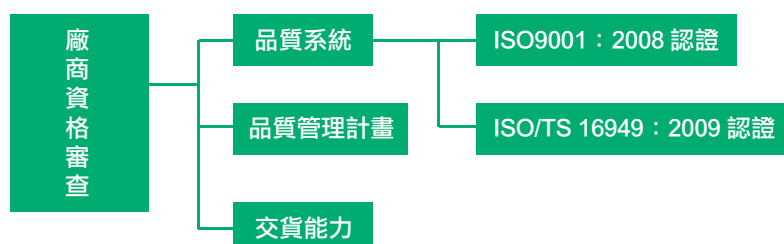
C級

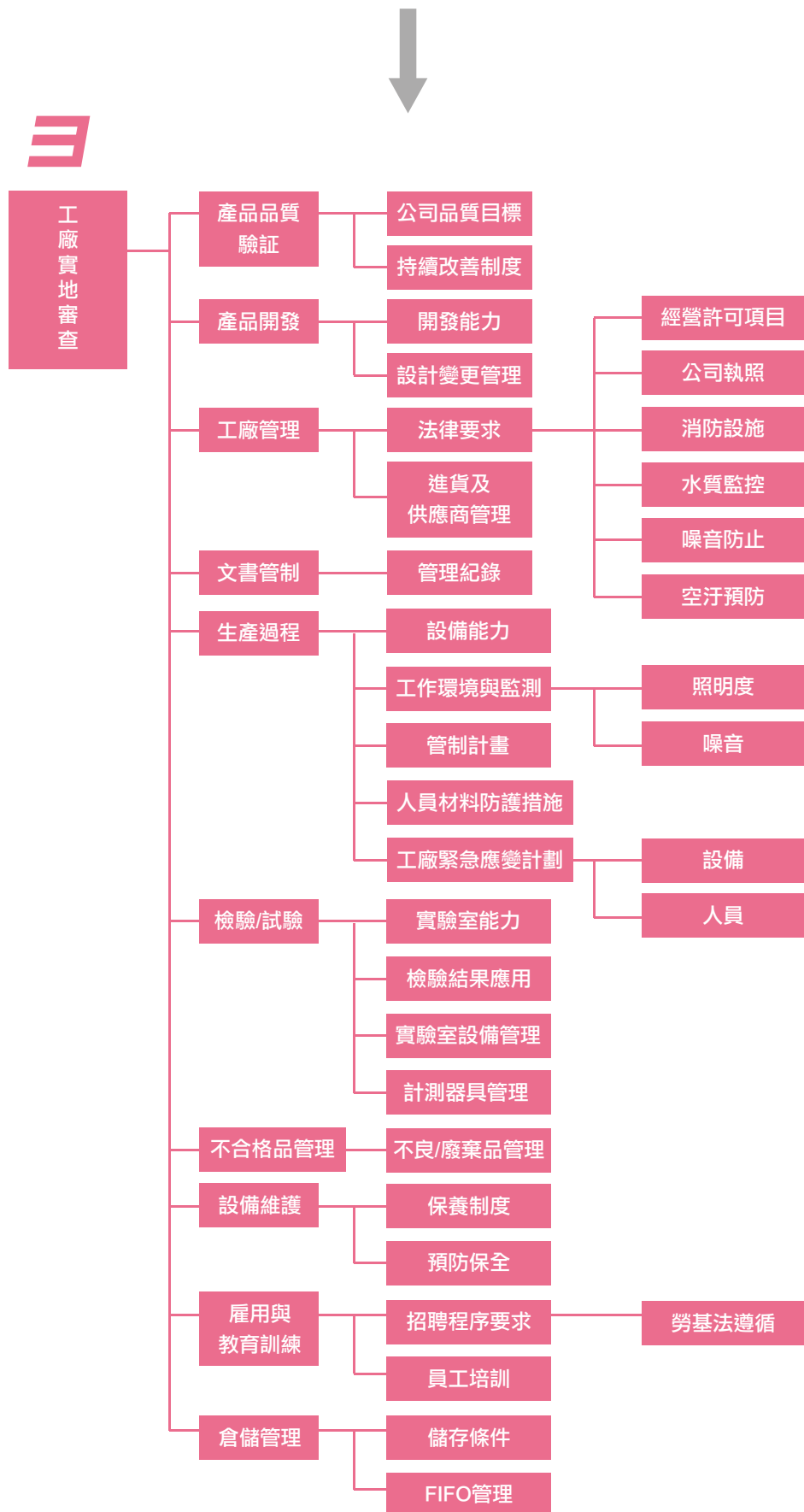
C級供應商：每年實施一次供應商稽核，但若發生供貨品質異常，必須於近期內實施供應商稽核。

1



2





本公司對直接材料和間接材料供應商所供應之貨物，要求其提供品質實驗室或第三方機構之檢驗報告，正新並逐批驗證其供貨品質。除了自身產品的品質控管外，並自上游就開始要求投入原料的品質，以確保提供給消費者更安全、品質更有保障的產品。2012年至2014年間直接材料和間接材料供應商中，共92家於當年度有交貨記錄，其年度交貨品質績效達A級供應商分別佔100%、98%及99%，顯示供應商交貨品質穩定且優良。

年度交貨品質績效

單位：百分比

	評分	2012年	2013年	2014年
A級供應商	90分以上	100%	98%	99%
B級供應商	80~89分	0%	2%	1%
C級供應商	70~79分	0%	0%	0%

備註：

- 1.品質績效考核成績=(A.交貨品質評核計分+B.售後品質評核計分)-C.配合度不良扣分-D.交期準確率不良扣分。
- 2.依供應商A、B、C級順序優先採購。
- 3.C級供應商原材料入廠應採每批嚴格檢查。

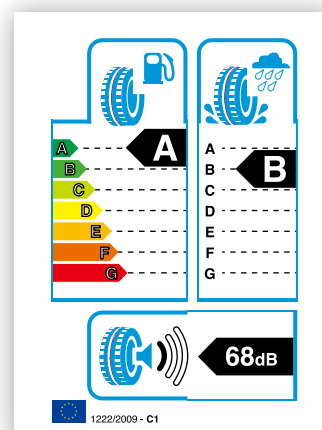
產品安全與標示

輪胎生產事業是良心事業。大家都清楚，輪胎是一種保安零件，其品質的優劣，關係到乘坐者的生命安全，所以本公司體認在製作時即為一項重任。我們持續在不同方面提升輪胎的安全性，例如，近年來本公司致力於降低輪胎路面震噪聲音，主要是因為輪胎路面震噪聲音減少了、車內噪音降低了、讓駕駛人開車更舒適寧靜有效降低疲勞駕駛，提升車輛安全駕駛讓用路人快樂出門平安回家。

本公司2012年度至2014年間，並無違反健康與安全性衝擊的法規而受罰的案件，亦無任何關於產品的提供與使用而違反法律法規的損失金額。

產品標示

為幫助消費者能挑選適合自己的輪胎，全球各大市場皆有對於輪胎產品的標示規定，本公司產品銷售遍及全球，各類產品全數符合銷售地區產品資訊標示的法律法規要求，2012年至2014年間未有任何違反產品資訊標示法規的事件。歐洲經濟共同體輪胎滾動噪音、濕地抓地力、滾動阻抗性能等級標示(Labeling)規範(EC 1222/2009)歐洲規定，車用輪胎皆須於胎面標示滾動阻抗性能、濕地抓地力、輪胎滾動噪音等級之標籤使用販售。2012年11月起所有正新銷往歐盟國家的輪胎都符合這項規定。



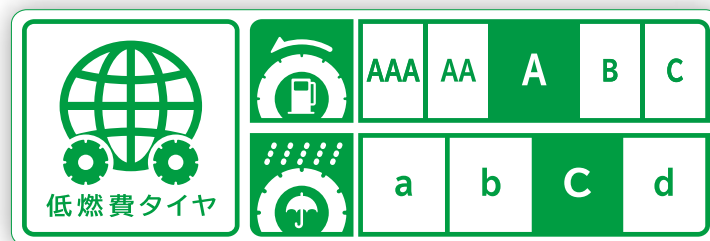
● 歐盟規定標籤

韓國Tire Efficiency Rating (Labeling) System自2012年11月實施。



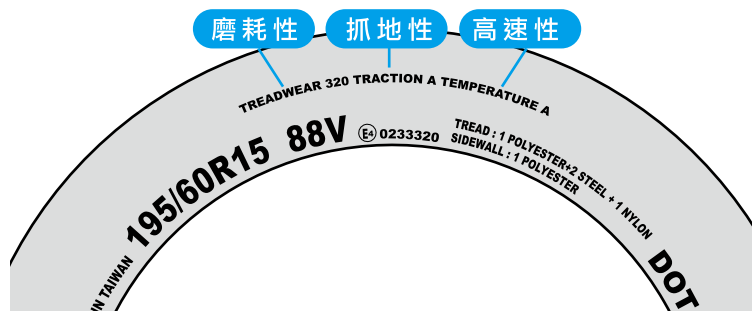
● 韓國輪胎標籤釋例

日本Guideline for tyre labeling to promote the use of fuel efficient (labeling system)自2011年12月實施。

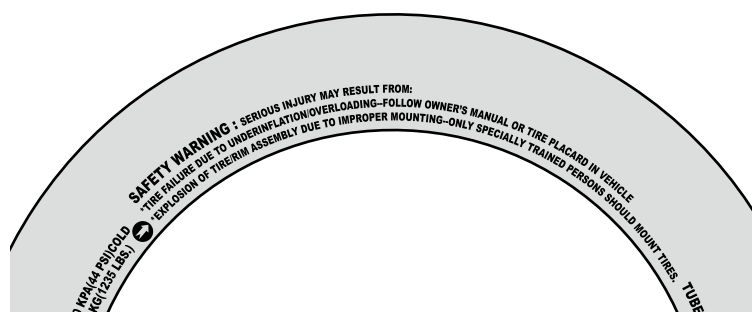


● 日本輪胎標籤釋例

北美標籤法屬推薦性質，並無強制性。本公司要求所有銷北美之PCR輪胎產品，均須符合Uniform Tire Quality Grading standards(UTQG)及胎邊警語標示始可販售。



● 輪胎胎邊UTQG標示



● 胎邊警語標示

顧客隱私權保護

本公司對於客戶所提供智慧財產權之資料，對其儲存、領用皆予以管理維護，並且對客戶合同產品、正在開發中的專案及相關產品資訊等予以保密。若客戶有任何疑慮，可以透過本公司專線電話 0800-092123、e-mail信箱 svc@mail.cst.com.tw 或是正新瑪吉斯輪胎全國各地經銷商進行諮詢投訴，上述管道並公佈於公司網站上。本公司2012年至2014年間沒有因侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料的書面投訴。

依公司內部文件情報管理辦法實施

技術情報存放於保管櫃並上鎖，
若須借閱需再借用登記表登錄

正新專案人員(營業人員)依客戶
提供之簽屬保密協議條款

● 正新顧客隱私管理維護/保密措施



● 本公司網站客服專區申訴管道示意

客戶服務

本公司設有售後服務課、客服專區(網址：<http://www.cst.com.tw>)及全國經銷商皆可提供消費者相關之諮詢及申訴，網站上並列示有常見客服問題供顧客查詢。

輪胎相關專業技術支援及教育訓練

產品故障鑑定及損壞補償(產品有製造上缺陷者)

0800-800918卡、客車全天候24小時輪胎救車服務(請與您所在地經銷商聯繫)

0800-092123免付費諮詢專線。
(服務時間：週一至週五AM08:00~PM05:30)

● 客戶服務內容

顧客滿意度調查

為了更了解台灣消費者對於正新所提供產品和服務的滿意度，本公司每年度會針對國內市場進行三次大型問卷調查，調查項目有花紋美觀、抓地力、寧靜性、舒適性和磨耗性等項目，主要是透過各區經銷商協助調查，或於本公司自行舉辦之活動中主動調查。2014年度共發出問卷300份，回收問卷95份，其中有效問卷94份，統計分析其滿意度調查結果如下：

2014滿意度調查結果	
花紋設計	3.83
操控性	3.68
寧靜性	3.59
舒適性	3.64
磨耗性	3.57

備註: 問卷調查計分方式5分為非常滿意，4分為滿意，3分為普通，2分為不滿意，1分為非常不滿意。

本公司每年度問卷調查之結果均會作成相關報告分析，呈主管覆核並留存備查。另外，針對不同問卷之相關回饋，本公司並進行直接回應、部內政策調整、跨部門相關對策研擬等提出不同方針，予以因應。如有必要來年亦會針對問卷內容大幅度調整，或應主管要求另做調整。

昆山輪胎測試場—— 專注品質、提供差異化服務

緣起

距今十多年前，正新公司創辦人羅結董事長，帶著家人和幹部來到位於彰濱工業區的財團法人車輛測試研究中心實地考察該中心所擁有的東南亞首座國際級試車場。鑒於汽車產業性能提升，高性能輪胎的開發需要合適的場地進行測試以滿足客戶的性能指標，望著甫落成的車輛測試場，羅結老董事長發願正新也要擁有自己的測試場。

本公司昆山廠原有1個小型測試場，但部分測試項目無法滿足需求，必須送到歐洲及台灣的財團法人車輛研究測試中心（ARTC）進行測試，因此決定建立一個世界級的專業輪胎測試場。本公司原本在家鄉台灣的台南等地尋覓測試場的合適用地，惟要能覓得符合設計標準，且長度2公里的空地著實不易，直到經營團隊在中國大陸昆山經濟技術開發區找到合適的空地才著手規劃建設。

之所以選擇落腳昆山，因其位於長江三角地帶，世界前十大汽車產業陸續在周邊設立研發中心與生產基地，希望能藉由地緣拉近與客戶共同開發時效、提升公司知名度，提供與各大汽車廠商合作機會。

賽道設立

測試場成立之初，本公司首先花費超過兩年時間研究與規劃，主要是為針對全球重要路況和惡劣地形進行調查，以作為設立賽道的基礎。

目前昆山輪胎測試場共有9條賽道，將全球最惡劣道路環境濃縮至測試場中，模擬路面損壞、河床、礦區等惡劣地形以供輪胎的先期測試，確保輪胎品質，讓客戶用了安心。

高速周回道	乾地操安測試道	濕地操安測試道
綜合性能測試道	噪音(ISO)測試道	乾地動態廣場
煞車性能測試道	振動噪音(NVH)測試道	乘適耐久路

● 昆山輪胎測試場9賽道

世界級輪胎測試場

測試場是本公司斥資約50億台幣(10億人民幣)的心血結晶，本公司引進全球一流的研發技術和測試設備，發展至今，已成為幅員86萬平方米、426名研發人員和12名專業駕駛人員駐員的世界級輪胎測試場。

因本測試場擁有最先進的測試道路，高端客戶爭相預約使用，並提供共同開發的合作平臺，OE廠配套訂單持續提升為本公司帶來正面經濟效益。除高端客戶陸續來訪進行審查外，2013年中國大陸海內外第三方檢測機構陸續來場進行車輛及輪胎性能檢測，2014年寶馬、賓士、本田、大眾等大廠陸續於昆山測試場建立測試評價基地。



● 昆山輪胎測試場全景

國道服務區免費輪胎健診

作為台灣輪胎產業的領頭羊，我們認為自己能做的，不僅止於輪胎的生產和銷售，滿足人們行的安全與舒適是我們的使命。為響應政府交通法規、喚起大眾的輪胎安全意識、提升用路人行車安全，自2012年起，本公司與「新東陽股份有限公司」、「全家便利超商股份有限公司」、「國道公路警察局警察隊」分別於關西、清水、南投、新營等國道服務區共同舉辦免費輪胎健診活動，至2014年底已舉辦7場。

每場活動本公司皆指派專業輪胎技師及服務人員，不分輪胎品牌，為有需要的駕駛朋友做免費的輪胎安全檢測，檢測項目包括胎壓檢測、胎紋深度檢測與輪胎外觀檢測三項，並要求當區經銷商協同配合，亦曾在活動中提供消費者正新的專賣店資料DM，使其瞭解相關輪胎行營業點，且商請輪胎行前往提供補胎服務。每一場服務區輪胎健檢活動，接受健檢車輛數為50至130台之間不等，本公司依各場次活動規模及人力調度安排因素考量，派員20至30人不等。



● 2014年國道三號清水服務區健檢活動