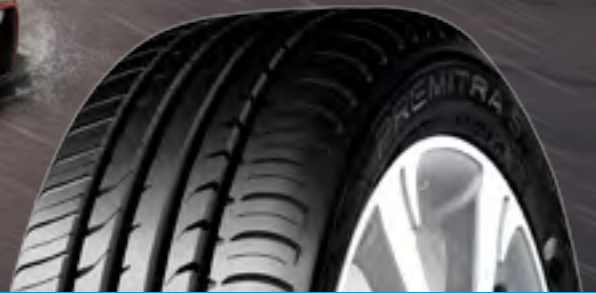




HPS

濕滑挑戰 輕鬆駕馭



產品創新

輻射層輪胎相較於傳統的交叉層輪胎，具有減少爆胎發生率的特點，並且能達到省油、耐磨耗及操控性(註1)較佳的效果，因此已漸取代交叉層輪胎成為主流。現今市場趨勢而言，輪胎漸走向大英吋低扁平比(註2)的高性能輪胎，並且由於環保意識抬頭，降低空氣污染的省油環保胎，亦為重要趨勢，此外安全輪胎(註3) (又稱失壓續跑胎)，為近年的輪胎開發重點方向之一。

本公司針對以上市場需求，持續不斷的研究開發出各系列的高性能輪胎、省油環保胎、低滾動阻力輪胎、安全輪胎、全鋼絲輻射層輪胎…等新產品，並致力於自主創新研發技術來提升產品性能，期許能提高產品鑑別度，大幅開拓並攻占市場，增強企業發展力。

註1：操控性：車輛的操控性與行車時的車輛穩定性。

註2：扁平比：輪胎截面高度除以輪胎截面寬度。

註3：安全輪胎(Run Flat Tire)：輪胎於失風壓狀態下，依然能短距離安全行進。



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，運用先進的電腦模擬技術，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，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。





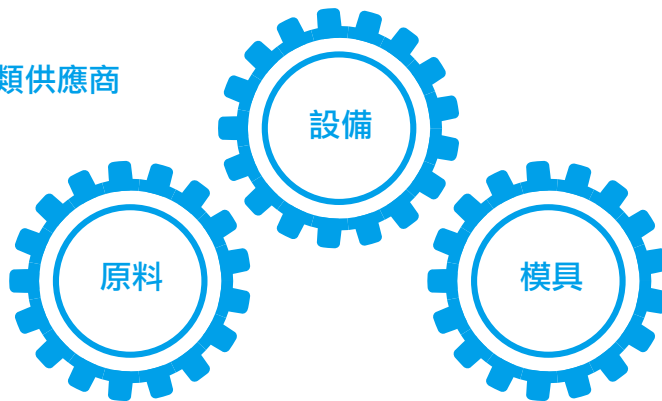
供應鏈管理

正新一直以來都以經營夥伴的角度來經營與原材料供應商的關係，以TEAMWORK的概念追求與供應商緊密的長期合作關係，期許能永續經營並創造雙贏局面。原料、設備和模具為本公司的三大類供應商，其中又以原料採購為大宗，約佔採購金額80%。

以下是本公司選擇合作夥伴的評定原則：

- 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。

正新主要三大類供應商



本公司2015年度原料採購數量及2013年度至2015年度之在地採購比例如下：

原料名稱	2015年度 採購數量(噸)	在地採購比例		
		2013年	2014年	2015年
生膠(註1)	34,532	0%	0%	0%
人造膠	35,143	27%	40%	50%
簾布	8,519	47%	49%	51%
碳煙	36,860	99%	99%	98%
鋼絲及鋼絲簾布(註2)	15,065	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

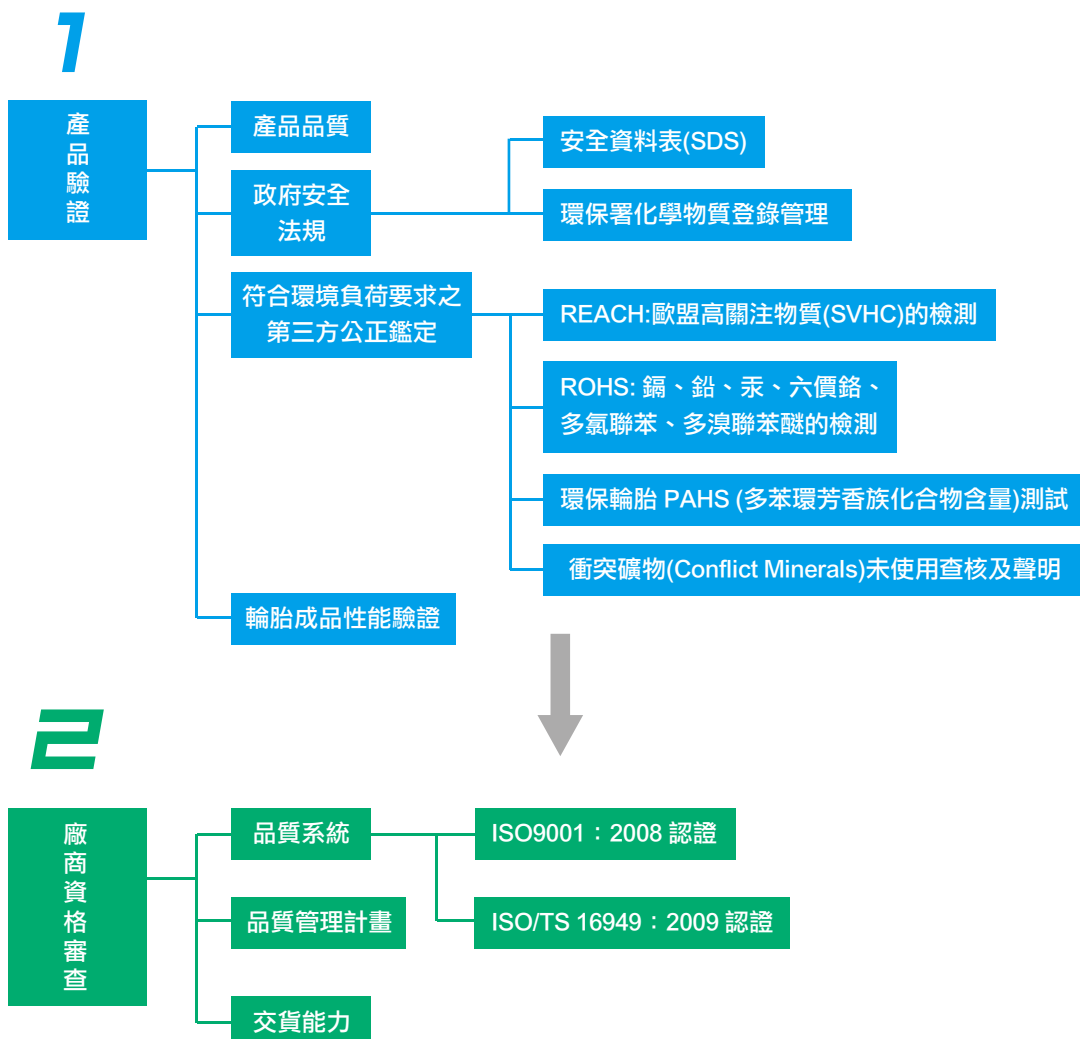
針對直接材料和間接材料的供應商，正新皆採用以下認可程序，項目除了供應商品質外，亦包含環境負荷及供應商勞工條件…等，若有項目未符合標準，該項無法得分、總分未達合格時不能成為合格供應商。

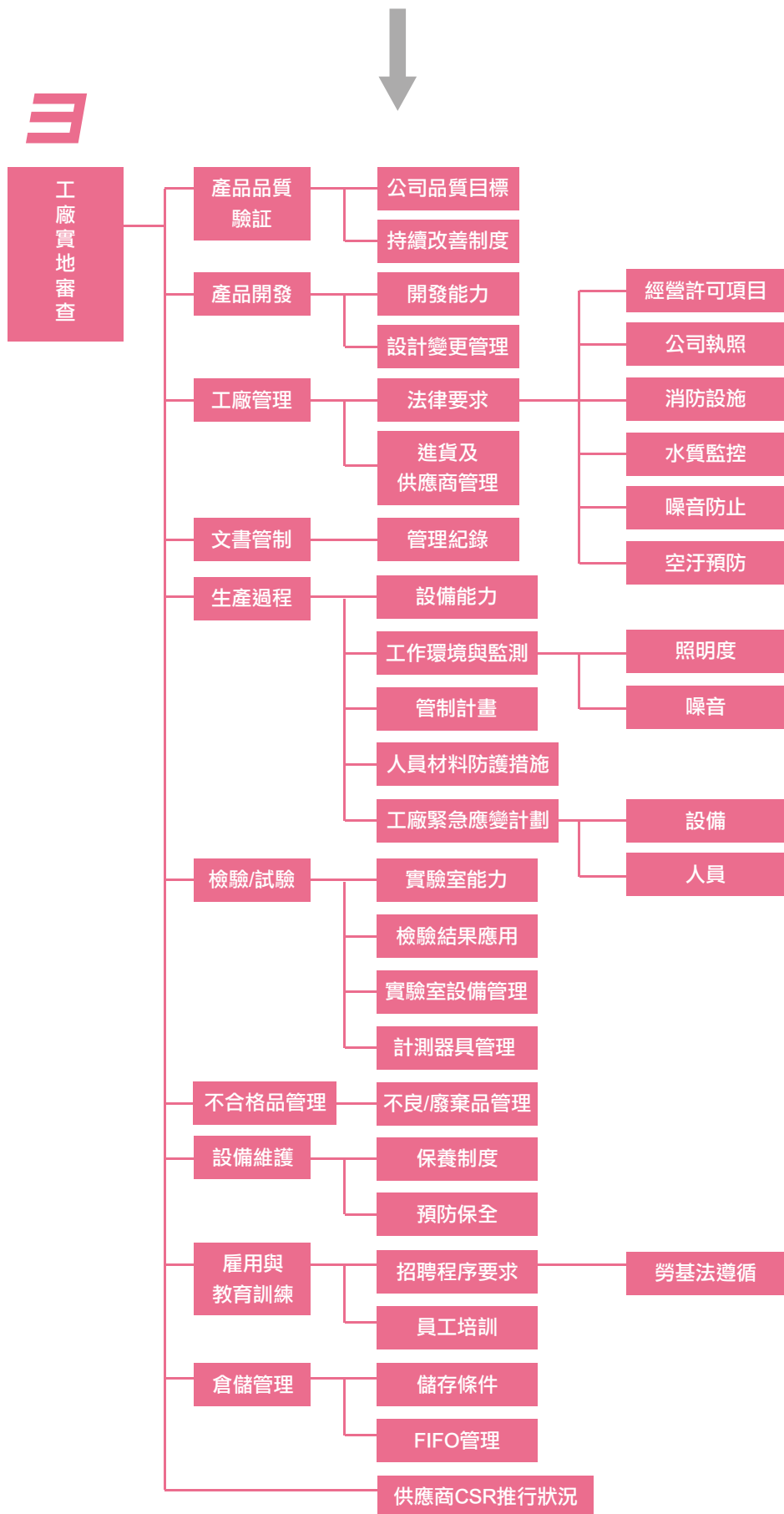
對於已認可供應商本公司按年度供應商交貨品質績效分級安排再評鑑，如該供應商年度成績均為A級者則至少每三年安排再評鑑一次，其流程同新供應商認可流程，以確保供應商品質持續進步。

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。







本公司要求原材料供應商，每批貨物均需提供品質實驗室或第三方機構之檢驗報告，入廠後正新還會逐批檢驗或抽驗來確保原材料的供貨品質。除了自身產品的品質控管外，並往上溯源，要求上游源頭投入原料的品質，以確保提供給消費者更安全、品質更有保障的產品。2013年至2015年間，直接材料和間接材料供應商中，共87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98%、99%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	2013年	2014年	2015年
A級供應商	90分以上	98%	99%	99%
B級供應商	80~89分	2%	1%	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2013年度至2015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，2013年至2015年間未有任何違反產品資訊標示法規的事件。

各區域國家因應環保及安全概念，制定輪胎認證標籤法規，主要針對輪胎滾動噪音、濕地抓地力以及滾動阻抗進行規範。且車用輪胎皆須於胎面張貼輪胎滾動噪音、濕地抓地力以及滾動阻抗等級之標籤標示。正新銷往各區域國家的輪胎皆符合法規規定。

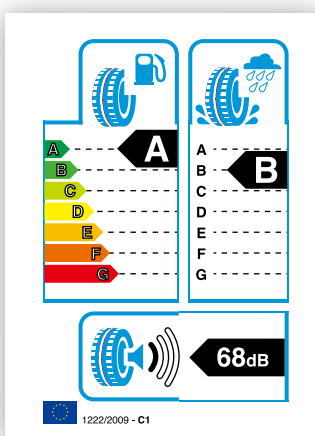


沙烏地阿拉伯Saudi Standard, Metrology and Quality Org. (SASO) 自2015年11月實施。



● 沙烏地阿拉伯輪胎標籤釋例

歐洲經濟共同體EC 1222/2009 自2012年11月實施



● 歐盟輪胎標籤釋例

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



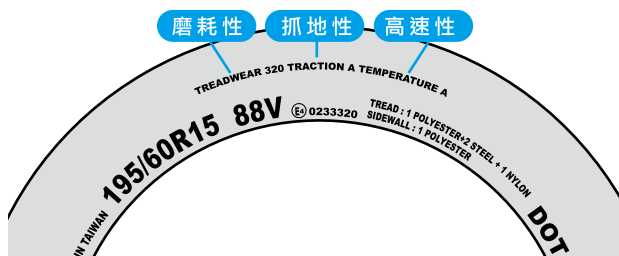
● 韓國輪胎標籤釋例

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

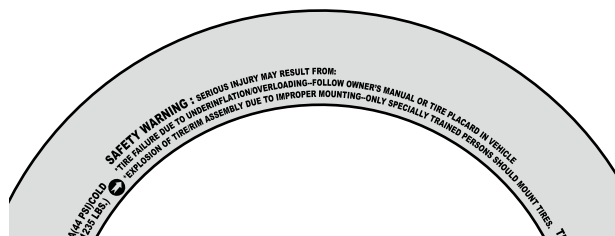


● 日本輪胎標籤釋例

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



提供顧客滿意服務

竭力達成顧客需求

「顧客」是企業最重要的資產，「顧客滿意」則是正新最重要的經營方針之一，是我們最重視的部分。除了高品質的產品及優質的服務外，我們更提供暢通的管道與消費者進行接觸。

「溫馨的服務、永遠的朋友」是我們在與顧客互動時時刻刻謹記在心的。掌握每一次與消費者接觸的時刻，提供顧客優質與難忘的購物經驗，以招待好友般的方式對待客戶，期許顧客除了能成為我們公司產品終生使用者外，更能成為我們的傳播者，將我們的產品與服務推薦給更多人。

為提供顧客差異化的服務與達成客戶百分百的滿意目標，正新公司自2010年起開始推動以100% Quality(品質)、100% Service(服務)及100% Trust(信任)作為公司服務發展目標，期望以其為標準提供更多優質服務給顧客。為提供更專業的服務及提高市佔率，公司於2010年正式推出新輪胎品牌「PRESA」，採差異通路行銷並與MAXXIS良性競爭，擴大市場占有率。「PRESA」亦持續推出系列不同產品，以優質的產品與服務提供給顧客。

本公司過去四年至今皆沒有任何產品遭被禁止銷售，也沒有公司或產品遭受質疑或議論事情之發生。

行銷溝通

與消費者進行行銷溝通一直是本公司非常重視的一環，除了一般行銷廣告及文宣品外，為讓消費者更了解公司產品，於公司網站(網址：<http://www.cst.com.tw/products.php>)上設有詳細的產品特性介紹，藉此讓消費者更了解我們的產品，提升其在選購產品時的正確性及便利性。



● 本公司網站「產品資訊」示意圖



顧客隱私權保護

正新公司相當重視顧客所提供之資料，在資料保存、使用上皆予以完整的維護，並且履行保密責任，對於客戶合同中的產品、開發中專案及產品資訊等進行保密，並提供完整管道給予顧客做相關諮詢，客戶可透過本公司專線電話0800-092123、e-mail信箱svc@mail.cst.com.tw或是全國正新瑪吉斯經銷商進行諮詢、投訴，上述管道皆公佈於公司網站上。



- 本公司網站客戶服務專區連絡相關管道示意



客戶服務

為提供更優質的服務，本公司設立售後服務課、客服專區(網址：<http://www.cst.com.tw/contact.php>)及全國經銷商皆可提供消費者相關之諮詢與申訴，網站上亦設有輪胎相關知識及常見問題提供客戶做參考諮詢。

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)

顧客滿意度調查

「顧客滿意」、「品質中心」為正新最重視經營理念之一。為了解並提升國內消費者對於正新所提供之產品滿意度，本公司遂於每年度透過問卷進行國內市場調查，針對花紋設計、操控性、寧靜性、舒適性及磨耗性等項目做研究。主要透過各區經銷商協助調查，或於本公司舉辦之活動發放問卷，以此作為滿意度及改善參考依據。2015年度共發放300份問卷，回收問卷104份，其中有效問卷為99份，其滿意度調查結果如下：

2015滿意度調查結果	
花紋設計	3.96
操控性	4.25
寧靜性	4.31
舒適性	4.01
磨耗性	3.62

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。

每年度問卷調查結果均會加以分析並做成相關報告，呈主管複查並留存備查。此外，針對每次問卷所給予的相關回饋，本公司採取以直接回應、組織政策調整或針對議題跨部門組成專案小組進行討論，再予以回應，並定期進行追蹤和檢討。



MAXXIS 昆山輪胎測試場

昆山輪胎測試場是本公司斥資約50億台幣(10億人民幣)打造的心血結晶，並引進全球一流的研發技術和測試設備，於2015年再投入3000萬台幣(800萬人民幣)作持續提升，發展至今，已成為幅員86萬平方米，17名專業駕駛人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年以來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，BMW、Mercedes-Benz、Honda、Volkswagen等大廠陸續於昆山測試場建立測試評價基地。

