



Part 3

安全可靠的正新輪胎



關鍵績效

◆ 評比優異

轎車胎產品佳績：HP5, MAP1, ME3, AP2, VS5及輕卡車胎 WL2 均榮獲國際知名雜誌與媒體優異評測成績：

產品別	發佈雜誌	規格 / 花紋	評等
轎車胎	ACE 雜誌社	235/45R18 HP5	Recommendable 推薦
	AutobildKlassik雜誌社	205/70R14 MAP1	
	ADAC 雜誌社	175/65R14 ME3	Satisfactory 滿意
	ADAC 雜誌社	175/65R14 AP2	Sufficient 足夠的
	Autobild雜誌社	195/65R15 HP5	
輕卡車胎	Promobil雜誌社	225/70R15 WL2	
轎車胎	汽車族雜誌社	VS5	年度操控輪胎



自行車胎產品佳績：

Maxxis High Road 公路車胎為 Canyon Eisberg 車隊指定用胎，贊助選手 Alex Paton 於2018年環英賽獲得衝刺王獎項。



Alex Paton 贏得衝刺王頭銜

2018 MTB UCI World Cup 第 7 站 (Val Di Sole, Italy) , Downhill 菁英男子組前 10 名選手有 8 位使用 MAXXIS 車胎；Cross-country 菁英男子組前三名均使用 MAXXIS 車胎。



Final Result - Downhill Elite Men



Minion DHR II



Assegai



Final Result - Cross-country Elite Men



Aspen



ikon

沙灘車胎產品佳績：

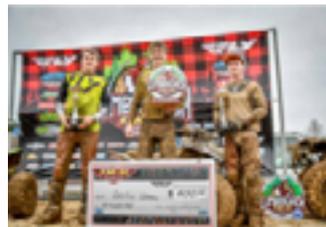
贊助美國 GNCC ATV 賽事選手 Matthew Blankenship GNCC¹College A 榮獲第一名



贊助美國 GNCC ATV 賽事選手 Jeremy LeDonne GNCC College B 16-21 榮獲第一名



ATV 產品贊助美國 IXCR² ATV 賽事選手 Austin Abney IXCR Pro Class 榮獲第一名



越野機車胎佳績：

Maxxis Maxx Enduro 越野耐力機車胎為 BOANO RACING 車隊指定用胎，選手 Brad Freeman 於 2018 年歐洲 Enduro GP 歐洲獲得E1組世界冠軍獎項。選手 Matteo Cavallo 於 2018 年歐洲 Enduro GP 獲得 EJ 組世界冠軍獎項。



Maxx Enduro

¹ GNCC Racing 為美國 off-road 最大賽事起源於 1975，主要為ATV, SXS, Motorcyclercing，車手分專業及業餘，成人組及青年組，地型為hills, woods, mud, dirt, rocks and motocross sections。

² IXCR cross country Racing 為印第安納州區域賽事，主要為 ATV, SXS, Motorcycle racing，地型為 trail, wet terrain，全部的地型為天然的地型。

3.1 安全與可靠的正新

項目	正新產品管理策略
重要性	<ul style="list-style-type: none"> 品質的優劣，關係到駕駛與乘客的生命安全。因此輪胎的安全是本公司產品設計、開發及產製過程中最重視的核心價值。 為幫助消費者能挑選適合自己的輪胎，各類產品全數符合銷售地區產品資訊標示的法規要求。
政策/承諾	「品質第一，顧客滿意」是正新的產品核心競爭策略。
目標與標的	創新研發技術來提升產品性能，期許能提高產品鑑別度，大幅開拓並攻佔市場，增強企業發展力。
責任	母子公司及主要產品、研發部門等
溝通管道	產品服務電話及信箱
行動計畫	<ul style="list-style-type: none"> 持續不斷的研究開發出各系列的高性能輪胎包含省油環保胎、低滾動阻力輪胎、安全輪胎等，提升產品安全性與節能性。 通過全球各地相關認證單位考驗而取得產品安全的保證，替消費者安全與健康做最嚴格的把關。
有效性評估	<ul style="list-style-type: none"> 2018年產品性能KPI 2018年於行銷、標示等產品相關法令未有重大違反事件。

3.1.1 產品品質管理

自19世紀硫化橡膠輪胎問世以來，輪胎已經是人類各式車輛上不可或缺的一部份。在各式車輛中，輪胎都是保安性質的零件，其品質的優劣，關係到駕駛與乘客的生命安全。因此產品的安全是本公司產品設計、開發及產製過程中最重視的核心價值。除此之外，在產品出廠之前，會在內部進行產品尺寸、柱壓、耐久及高速等相關測試，以確保產品品質，為消費者安全做最嚴謹的把關。

輪胎使用於行車中，安全是最基本且不容忽略的重要環節；正新在確認客戶需求後，於產品設計時即視產品安全為最基本且最重要的核心價值。我們通過全球各地相關認證單位考驗而取得產品安全的保證，替消費者安全與健康做最嚴格的把關。



正新輪胎已在世界各地取得嚴格的安全標章，嚴格的標準驗證讓正新的產品得以在世界的每個角落發光發熱，實踐『Maxxis Everywhere』的品牌精神。



歐洲共同市場輪胎安全標準 E-Mark Certificate from the Economic Commission for Europe (ECE)

DOT

美國交通部道路安全標準
US Department of Transportation

SNI

印度尼西亞SNI認證 Standard National Indonesia ; Indonesia National Standard)



巴西INMETRO認證
National Institute of Metrology, Quality and Tecnology



印度ISI認證The ISI Standard Mark



中國強制性產品認證
China Compulsory Certification



泰國
TISI-Mark



菲律賓
BPS-Mark



台灣標準檢驗認證
BSMI-Mark



正字標記
CNS-Mark

品質第一，顧客滿意

「品質第一，顧客滿意」是正新的產品核心競爭策略。品質的制度上，正新落實日本的全面品質管理（TQM）且取得ISO9001及IATF16949品質管理系統認證，並設立專職的品質部門推動公司品質管理活動：

地區	品質管理系統
台灣地區	所有生產活動100%實施ISO9001 轎車胎、卡客車輪胎生產活動100%實施IATF16949
大陸地區	所有生產活動100%實施ISO9001 轎車胎、卡客車輪胎生產活動100%實施IATF16949

註：IATF16949為汽車/機車行業供應鏈的品質管理系統

品質活動	執掌
品質保證	全公司品質保證制度、品質管理體系建立/維護與管理品質改善、標準化之規劃/推動與管理、品質稽核活動計畫/執行與管理
品質管理	供應商、原材料、製程、半製品、成品品質管理活動實施及評價

品質保證部門基於「品質第一，顧客滿意」的品質基本政策制訂正新的品質管理架構，分為9個品質管理階段。

階段1 階段2 階段3 階段4
市場企劃 → 產品企劃 → 雛形設計和基本設計 → 原型試作與驗證 →

階段5 階段6 階段7 階段8
量產試作 → 量產初期管理 → 量產日常管理 → 銷售管理 →

階段9
服務與客戶訊息反饋管理

正新的品質管理通過ISO9001/IATF16949之認證，並做為我們品質管理政策與標準程式開展的依據與指導方針。

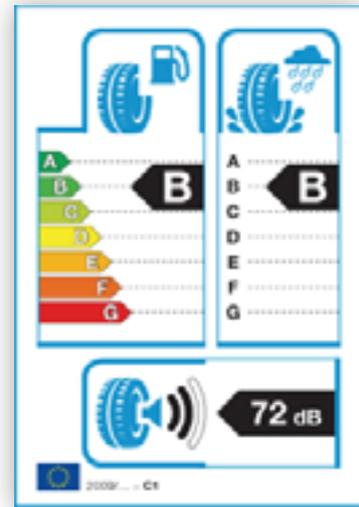
為使員工具有正確的「品質」觀念，促使全體員工對產品、工作、服務等都堅持著以「品質為優先」的想法與作法。正新每一位新進員工入廠時均須接受品質相關基本教育，從一開始就認知「品質第一」的基本核心觀念，另在每年的定期教育以及各階層人員的訓練中也安排了對應的品質相關課程，持續強化公司對於品質的堅持與管理的精進。

3.1.2 明確的產品標示

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。各區域國家並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力進行規範。正新銷往各區域國家的輪胎皆符合法規規定。

歐洲

自2012年11月起轎車及商業用輕卡車輪胎銷售歐洲皆須於胎面標示符合歐洲經濟共同體 EC 1222/2009 法規的標籤紙，即為輪胎滾動噪音、濕地抓地力及滾動阻力性能等級標示規範，而正新銷往歐盟國家的輪胎皆符合此規定。



歐盟輪胎標籤釋例

中東海灣國家(GCC) / 沙烏地阿拉伯

轎車用輪胎自2016年1月、商業用輕卡車及卡客車輪胎自2017年1月銷售中東海灣國家皆須符合濕地抓地力及滾動阻力性能等級標示規範 (GSO ECE 117:2016)，而正新銷往中東海灣國家的輪胎即已都符合這項規定。

自2015年11月起輪胎銷售沙烏地阿拉伯皆須符合濕地抓地力及滾動阻力性能等級標示規範 (SASO 2857:2016)，而所有正新銷往沙烏地阿拉伯的輪胎皆符合這項規定。



沙烏地阿拉伯輪胎標籤釋例

巴西

自2016年11月轎車、商業用輕卡車及卡客車輪胎銷售巴西皆須符合滾動噪音、濕地抓地力及滾動阻力性能等級標示規範 (INMETRO #544)，而正新銷往巴西的輪胎皆符合這項規定。



巴西輪胎標籤釋例

3.2 技術領先，創新正新

針對市場的需求及消費者對環境品質的要求愈來愈高，對於輪胎產品整體而言，傳統的交叉層輪胎已逐漸被輻射層輪胎所取代，主要為可減少爆胎發生，亦可達到省油、耐磨耗及操作安全性較佳的效果，而產品發展趨勢則走向低扁平比高性能輪胎。在這種形勢之下，正新推出高性能輪胎、低滾動阻力輪胎、安全輪胎、智慧型輪胎、全鋼絲輻射層輪胎等新產品。藉由核心技術的精進，擴大產品差異性，增強企業發展後勁；依靠不斷地擴張主導性產品來開拓市場、佔領市場。正新先進產品技術研究策略範疇。



轎車輪胎：

◆ 創新科技的VS5旗艦輪胎

2018年正新推出Victra Sport 5 (簡稱VS5)旗艦輪胎、延續前代產品的運動操控性能、濕地安全特色。採用了全新的橡膠配方、花紋與結構設計，胎壁支撐性能更升一級，提供極佳的高速運動性，同時抓地及操控更精準；在膠料配方部分導入全矽填充材Full-Silica技術，因此能在操控、舒適、煞停等指標取得進步。

HYBRID 材質及強化胎側設計

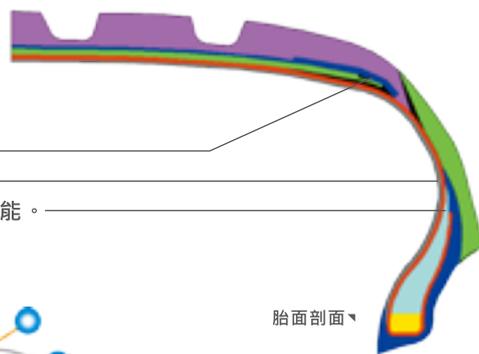
- HYBRID材質，提升高速安定性。
- 高強度胎體簾紗，提供良好操控。
- 低發熱高硬度三角膠，提高操控性能。

Full Silica 優越濕地抓地力

- 提高濕地抓地力
- 優異操控性能



胎面剖面



獵豹仿生花紋 + 3D 倒角設計

- 3+1主溝
- 仿獵豹抓痕
- 獨特切角
- 雙倍胎肩橫溝



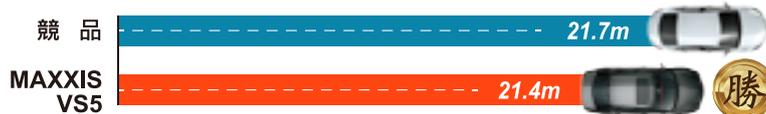
新型複合彈性體與高分散白炭黑結合，使白煙分散性更均勻，濕地抓地力更卓越，確保濕地駕駛的安全性。同時新型構造及帶束層設計，提升輪胎的操控安全性。



VS5經歐洲專業測試機構-德國TÜV SÜD測試，於溼地操控與剎車表現優於其他競品，獲得優異成果；並在2018年度〈汽車族〉雜誌舉辦的中國年度輪胎頒獎盛典中榮獲「2018中國年度操控輪胎大獎」。

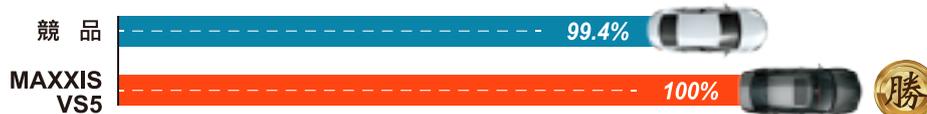
濕地剎車距離

80-20km/h

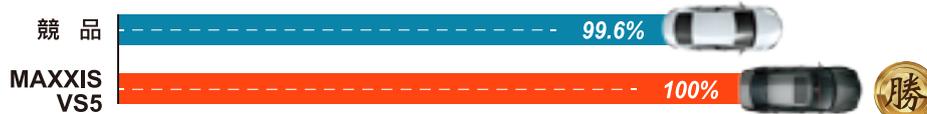


濕地操控性能

1.5km 測試道



車輛行經積水區 (8mm)，不打滑 (水漂) 穩定性



測試單位：南德意志集團TÜV SÜD認證機構
規格：245/40 ZR 18 97Y
測試日期：2018年3月~ 4月

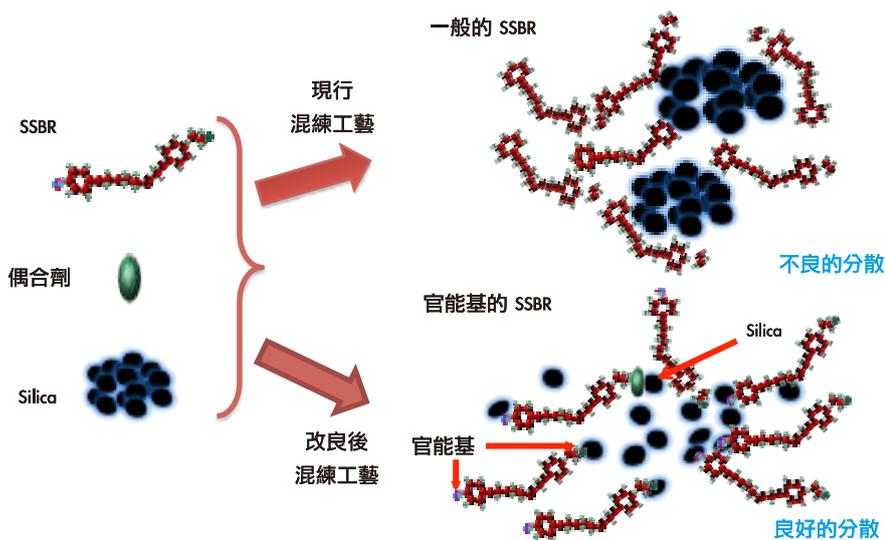
測試車輛：AUDI A5 2.0 TDI
測試場地：歐洲
測試輪胎：MAXXIS VS5、競品



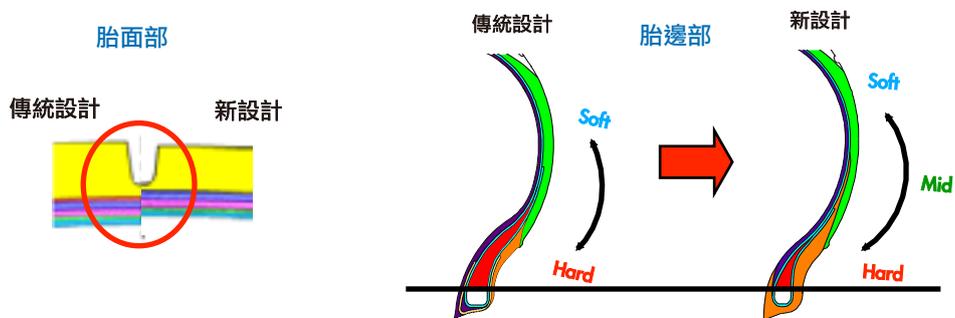
VS5獲得「2018中國年度操控輪胎大獎」

◆ 新一代輪胎材質進化

導入低發熱性新配方、輕量化高強度新材料，可有效降低輪胎滾動阻力，能有效低減車輛燃油消耗性。



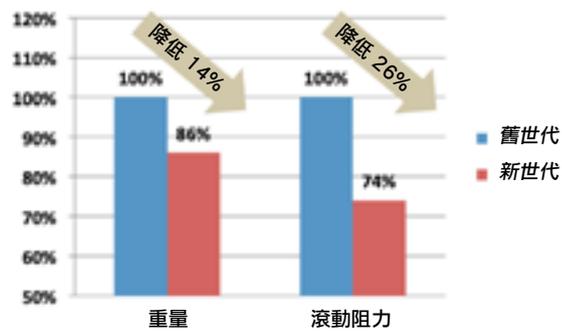
Silica 配方材料研究



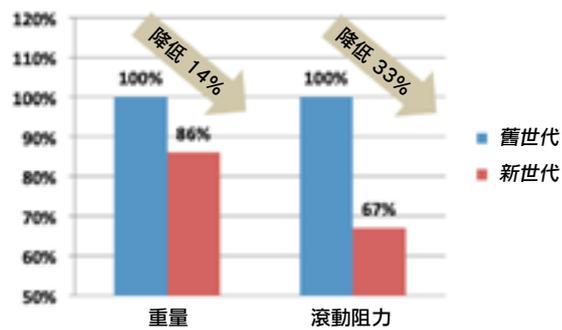
輪胎構造優化

其研發成果顯示，以 205/55R16 產品而言，花紋由 MA307 對比 ME3，重量低減 14%、滾動阻力低減 26%；以 195/65R15 產品而言，花紋由 MA307 對比 HP5，重量低減 14%、滾動阻力低減 33%。

新世代
205/55R16 ME3



新世代
195/65R15 HP5

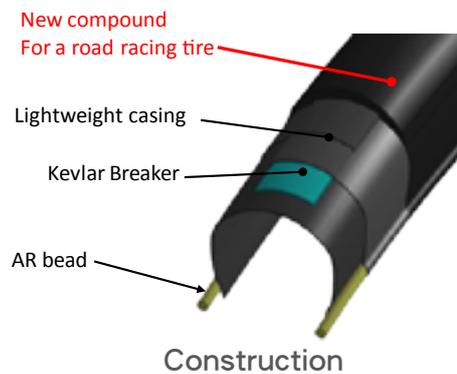


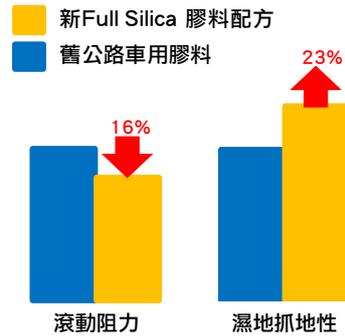
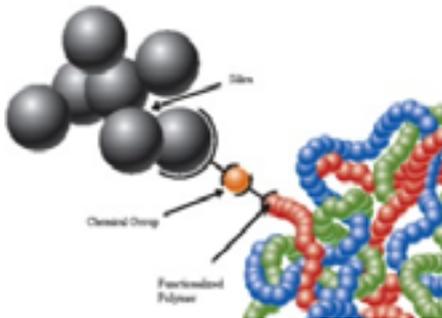
自行車輪胎：

2018 年推出 High Road 競賽級公路車胎，其具備低滾動阻力、高抓地力特性，採用新 HYPR 膠料與 Full Silica 配方，經廠內試驗及職業車手測試，滾動阻力較現行膠料低減 16%，濕地抓地力增加 23%。輕量化 120TPI 胎體結構紗搭配 Kevlar 防刺層，同時兼顧騎乘舒適性、高防刺性。



Maxxis High Road

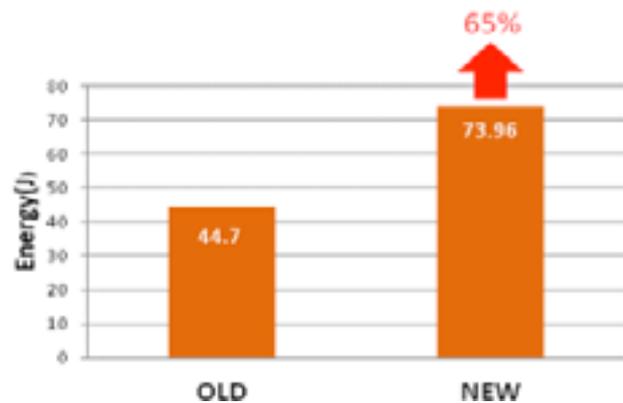




新 Full Silica 膠料配方性能

沙灘車輪胎：

沙灘車車輛行駛於野外地型(如下圖)易造成輪胎穿孔，造成比賽無法持續進行及影響安全性，為改善此現象，導入新緩衝層材質以提升胎面強度及安全率。經實驗室測試，胎面柱壓抵抗性能提升65%，能有效提升車輛行駛防穿刺性。



Energy(J)柱壓能愈大，代表抗穿刺性能愈好

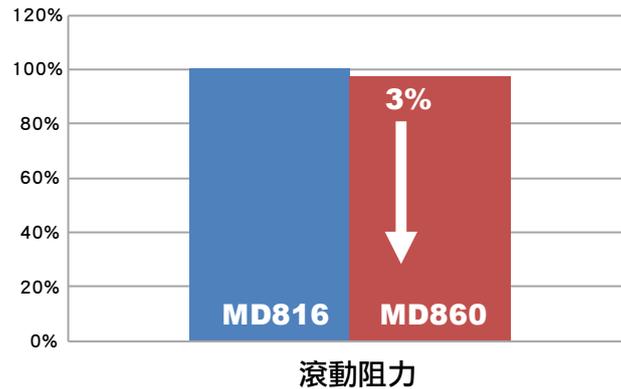
摩托車輪胎：

通過電動車 Gogoro 原廠認證，M6237S 已裝配於新發售且具有 ABS 剎車新車型上：

- 1.符合電動車驅動及制動性能需求
- 2.導向性花紋提升操控
- 3.Silica 膠料配方提升濕地抓地性
- 4.符合車廠ABS剎車系統法規標準需求

卡客車輪胎：

因應環保意識抬頭，政府極力推動各產業以對減少環境污染為主要企業發展目標；近年正新積極著手研究環保材料使用，針對降低滾動阻力、提升磨耗里程等對環境有益的技術；在低滾動阻力產品研發上，成功研發出新膠料配方導入製輪胎胎面上，可有效減低輪胎行駛的滾動阻力。產品研發成果顯示，以315/80R22.5 規格產品而言，滾動阻力較舊品減少約 3%，符合雪地胎 (Snow) 第二階滾動阻力規範。



3.3 供應夥伴、攜手正新

3.3.1 正新的合作夥伴

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。輪胎產品從上游原物料、產製、車廠與經銷、消費者使用至輪胎回收主要的產品價值鏈如下：



正新於價值鏈中，主要透過安全可靠的輪胎予以最大的產品價值，在上游原料的部分，橡膠原料、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，主要有生膠、人造膠、簾布、碳煙、鋼絲及鋼絲簾布等，約佔總採購金額80%。

本公司2018年度原料採購數量及2016年度至2018年度之在地採購比例如下：

台灣地區：

原料名稱	2018年度 採購數量(噸)	在地採購比例		
		2016年	2017年	2018年
天然橡膠(註1)	33,811	0.0%	0.0%	0.0%
合成橡膠	32,346	47.0%	44.0%	27.0%
簾布	8,832	48.0%	59.0%	53.0%
碳煙	33,976	98.0%	99.0%	98.0%
鋼絲及鋼絲簾布(註2)	13,504	0.0%	0.0%	0.0%

註1：天然橡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。

註3：合成橡膠於2018年採購比例大幅下降乃因國內廠商供應緊縮，價格遠高於國際行情，致使被迫轉向國外進口。

大陸地區：

原料名稱	2018年度 採購數量(噸)	在地採購比例		
		2016年	2017年	2018年
天然橡膠	57,747	95.0%	97.0%	98.8%
合成橡膠	54,062	56.0%	54.2%	51.8%
簾布	9,875	89.0%	90.9%	90.6%
碳煙	58,499	100.0%	100.0%	100.0%
鋼絲及鋼絲簾布	37,559	99.0%	100.0%	100.0%

3.3.2 正新的供應鏈管理政策

正新對於供應商有嚴謹的審核流程，流程分別是產品驗證、資格審查及實地訪廠來作為審核供應商的基準，同時新合作或是提供新產品的供應商將會另行進行產品驗證。在供應商實地訪查的重點項目中，環境面向部份我們特別注重符合歐盟化學品安全(REACH³)和材料成分（如國際材料系統IMDS），在勞工與人權面向中，我們注重供應商雇用與培訓及健康安全與環境，並於2018年下半年加入責任商業聯盟行為準則（Responsible Bussiness Alliance，簡稱RBA），遵循RBA各項國際公約與當地勞動基準法等項目進行審核。

正新重視每一個交到消費者手中的產品，也以此作為我們選擇合作夥伴的指導原則：

- （1）主要供應商的產能規模能充分供應生產需求。
- （2）供應商有較多的工廠數目，能在突發狀況下立即調度。
- （3）主要原材料供應商，至少需取得ISO9001或TS16946品質系統認證。
- （4）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。

我們將供應商評鑑的結果分為A, B+, B, C共計4個不同評鑑結果等級。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。

供應商實地稽核審核結果分級

A級供應商：90.0~100.0：合格，優先採購並可增加採購訂單。

B+級供應商：86.0~89.9 / B：80.0~85.9：合格。

C級供應商：<79.9：需再改善，複查後方可判定為合格。

台灣地區：

新供應商	新供應商考核	1家	A級：1家 B+級：0家	B級：0家 C級：0家
既有供應商	實地考核	19家	A級：12家 B+級：3家	B級：4家 C級：0家
	供貨能力績效考核	133家	A級：132家 B+級：1家	B級：0家 C級：0家

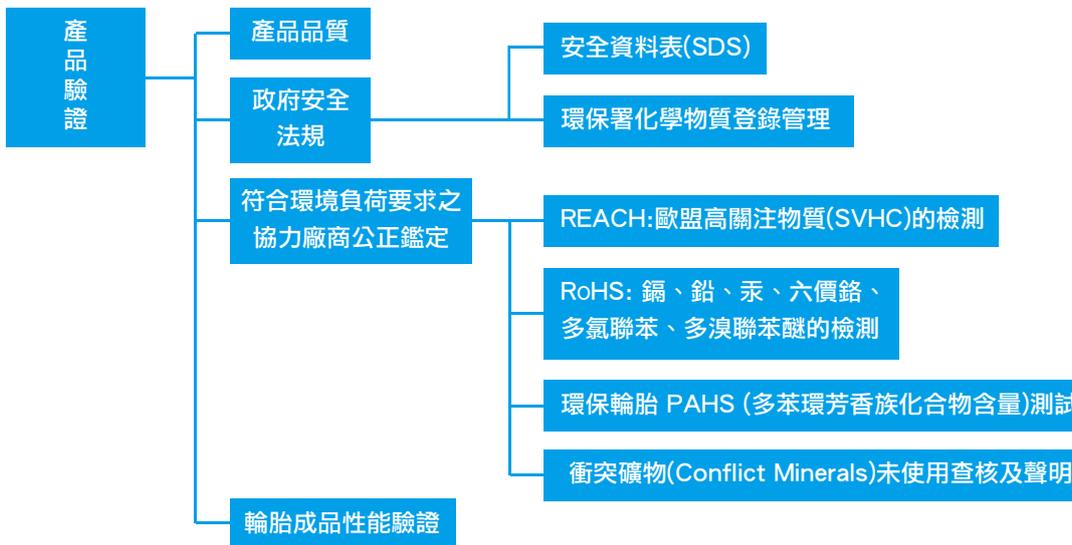
³ Regulation (EC) No 1907/2006

大陸地區：

新供應商	新供應商考核	4家	A 級：0 家 B+級：2家	B 級：2家 C 級：0家
既有供應商	實地考核	34家	A 級：11家 B+級：22家	B 級：1家 C 級：0家
	供貨能力績效考核	111家	A 級：110家 B+級：0家	B 級：1家 C 級：0家

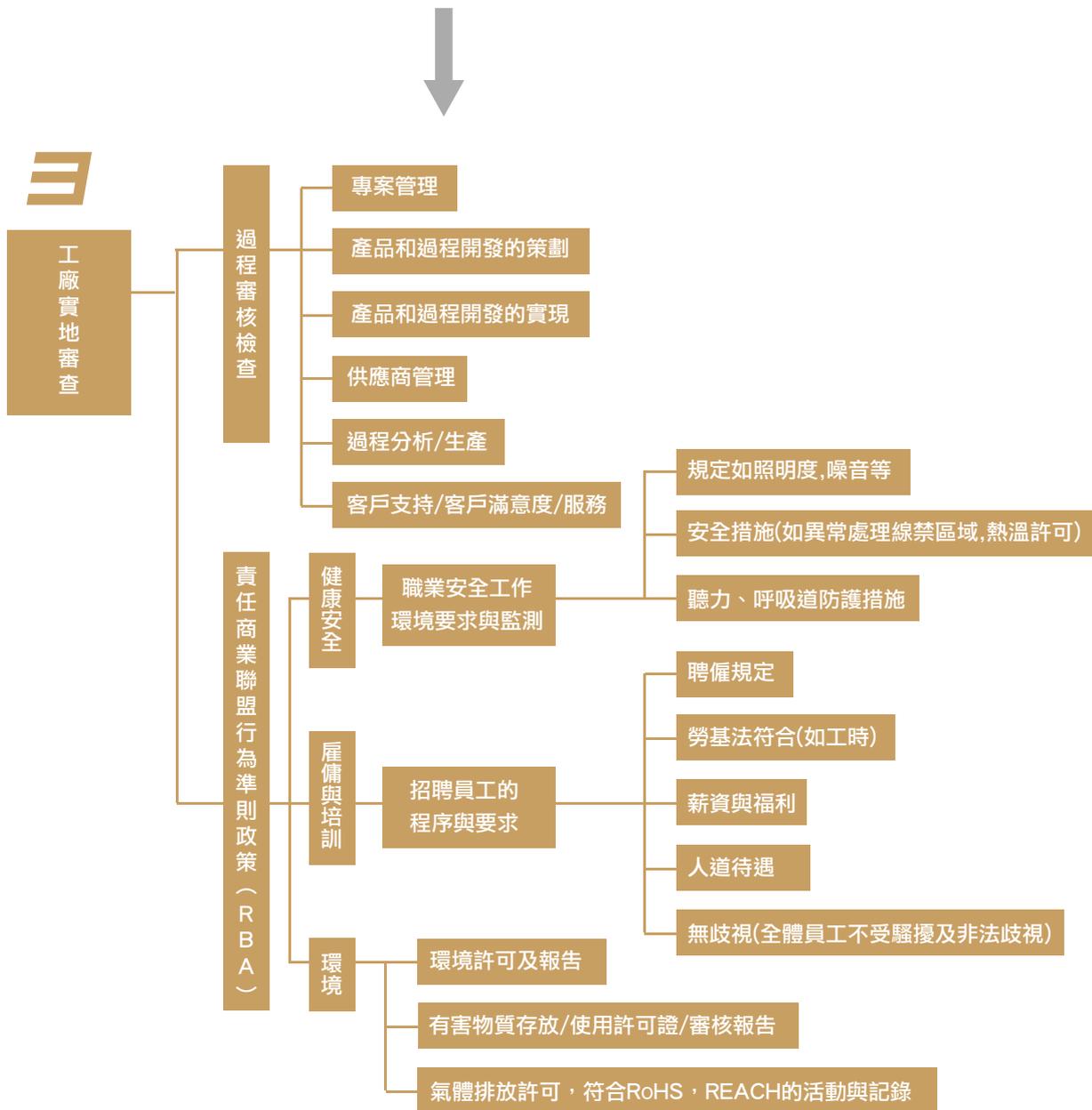
備註：C級廠商，除了入貨時加強入廠檢驗外，另安排進行供應商實地稽核。

1



2





除了供應商考核與評鑑外，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協力廠商機構之檢驗報告，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。

3.4 客戶滿意度

客戶滿意度調查

「客戶滿意，創造價值」，「客戶滿意」一直是正新最重要的經營方針之一，本公司每年度皆透過滿意度調查進行國內市場分析，徹底瞭解顧客價值主張，調查項目包括花紋設計、操控性、寧靜性、舒適性及磨耗性等，透過滿意度分析，將客戶提供之意見及相關改善資訊或需求彙整後，緊盯客戶想法與需求，運用企業本身的關鍵資源來滿足顧客需求，為客戶創造價值最大化。

2018年台灣地區消費者滿意度調查問卷總計發放366份共回收353份，回收率為95.4%，其調查結果如下：

各題調查結果分析如下：

客戶類別	調查項目	2016年 得分	2017年 得分	2018年 得分	2017年與 2018年 差異分析
終端 消費者	花紋設計	3.76	3.67	1.80	- 50.95%
	操控性	3.64	3.61	4.10	+13.57%
	寧靜性	3.54	3.44	3.10	- 9.88%
	舒適性	3.71	3.57	3.00	-15.97%
	磨耗性	3.58	3.62	3.00	-17.13%

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。

正新2018年僅操控性得分呈現正成長，其餘項目滿意度皆呈現負成長，其中又以花紋設計下降幅度最大，判斷是2017年推出HP5，其產品主打亮點偏重濕地操控性能，而2018年推出HPM3，其產品主打亮點偏重濕地抓地、剎車性能，更以「剎車多一公分都不行!」為產品Slogan，故相對舒適性、寧靜性得分偏低，顯示出新產品推出所外顯的主打亮點，會直接影響終端消費者對正新的印象，因此未來新產品推出的亮點設定需以大眾消費者所關注的要點為主打，以深入消費者的印象。

「顧客價值主張」來自於將「客戶關切」的問題有效解決，除了提供高品質產品與優質服務外，更有完善且暢通的管道使消費者在消費過程中有更多機會與本公司接觸，我們掌握每一次服務客戶的機會，盡最大努力完成客戶所託，讓正新輪胎有更多的機會創造客戶滿意。

大陸地區因為主要客戶為品牌汽車與經銷商，故在大陸地區即以該二類客戶客戶滿意度調查對象，並以每半年作為調查頻率近三年調查結果如下，並對經銷商增加經銷商商務政策與通路政策之面向，並以加權平均後加以計算：

客戶類別	調查項目（如：品質、交期、整體滿意度等）	2016年 上半年 得分	2016年 下半年 得分	2017年 上半年 得分	2017年 下半年 得分	2018年 上半年 得分	2018年 下半年 得分
汽車品牌 客戶	交期	29.5	29.6	29.5	29.5	29.7	29.5
	品質	28.7	28.5	28.9	29.3	29.2	29.5
	價格	7.9	8.1	8.2	7.8	7.6	7.7
	開發	13.6	13.7	13.7	14	14.2	13.7
	服務	14.8	14.7	14.7	14.5	14.6	14.8
	OE客戶總分	94.5	94.6	94.9	95.1	95.3	95.2
經銷商客戶	轎車類產品	84	85	86	85	86	90
	SUV類產品	85	85	86	85	86	90
	越野SUV類產品	88	89	89	88	86	90
	Commerical	88	92	91	91	86	90
	服務	85	88	86	85	87	89
	促銷	77	81	76	78	69	71
	品牌宣傳	80	82	83	85	78	82
	經銷商商務政策	78	82	80	80	80	83
	通路政策	79	83	81	80	78	80
	平均分	83	85	84	84	82	85

3.5 保護客戶隱私

項目	正新的客戶隱私策略
重要性	對於客戶的智慧財產及身分隱私，正新一直以來都是以最嚴謹的態度，去處理每一個攸關產品保密性與機密性的文件及資料檔案。
政策/承諾	<ul style="list-style-type: none"> · 建置及全面更新自動化的主動式檔加密系統。 · 文件審查機制之建立。
目標與標的	力求「資料防護，滴水不漏」，讓客戶及供應商在與正新來往時能夠安心的將資料交予正新。
溝通管道	免付費諮詢服務專線與客服中心信箱
行動計畫	<ul style="list-style-type: none"> · 自重點部門開始進行系統裝置及更新，再擴大至全台灣市場部門。 · 公司文件一律須經管理員審查文件解密需求。 · 每一部門單一窗口檔解密審核機制，以確保每件解密申請都以同樣高標準進行審核。
有效性評估	無發生因侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料的書面投訴

對於客戶的智慧財產及身分隱私，正新一直以來都是以最嚴謹的態度，去處理每一個攸關產品保密性與機密性的文件及資料檔案。於此，正新在資料防護上不間斷地持續更新資料外洩防護機制，力求「資料防護，滴水不漏」，讓客戶及供應商在與正新來往時能夠安心的將資料交予正新。

台灣地區2018年客戶個資管理政策實施重點在於：

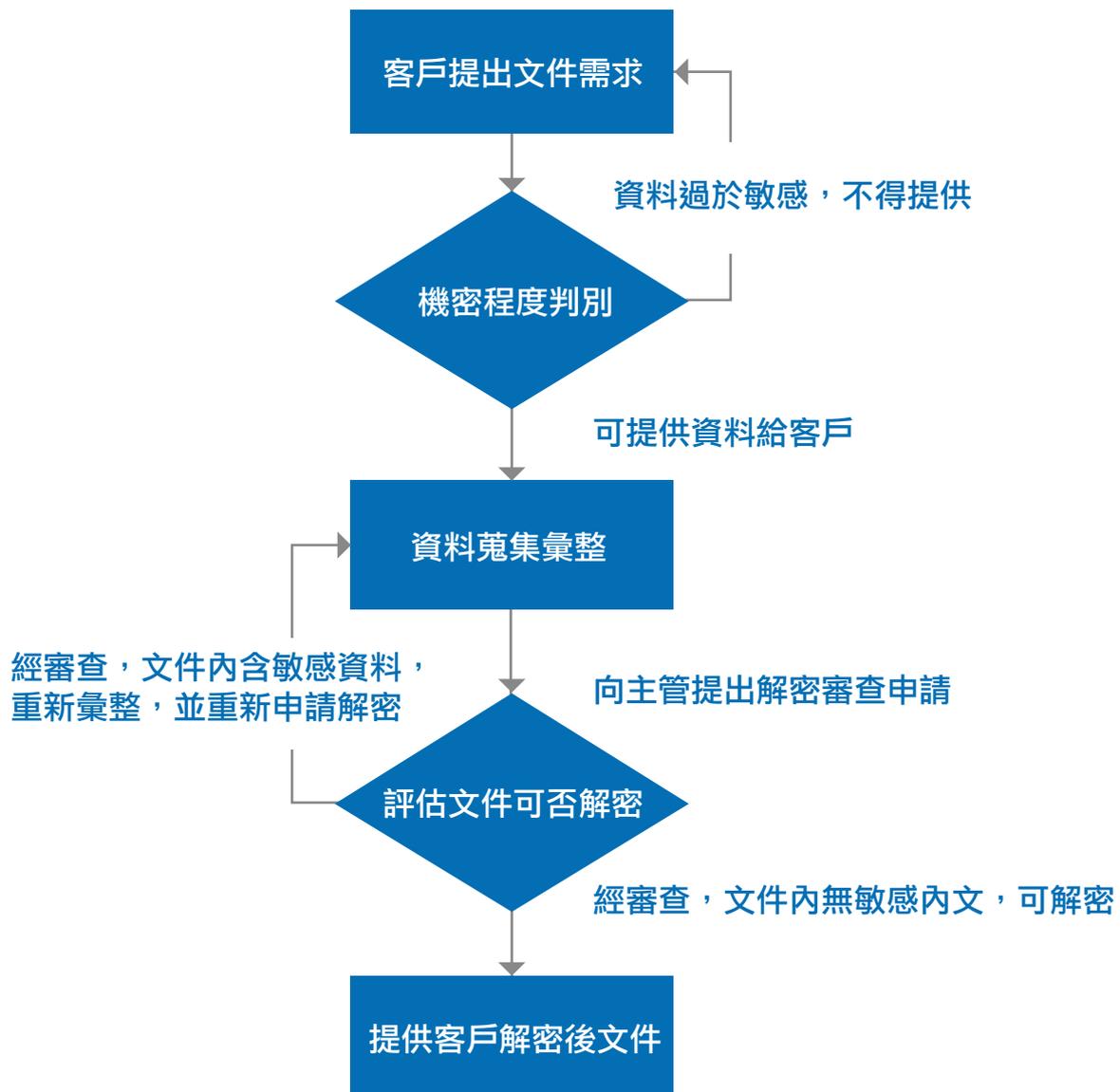
1. 建置及全面更新自動化的主動式檔案加密系統。
2. 文件審查機制之建立。

執行辦法：

1. 自重點部門開始進行系統裝置及更新，再擴大至全台灣市場部門。
2. 公司文件一律須經管理員審查文件解密需求。
3. 每一部門單一窗口檔案解密審核機制，以確保每件解密申請都以同樣高標準進行審核。

對於客戶知識財產的保護，正新不斷的在資料加密上進行了多重的防護，而科技進步的日夜飛梭讓電子資料保護系統更新更是大為重要。公司內部於辦公電腦內裝載自動化電子資料保護系統，此保護系統能讓客戶的敏感文件從進入公司內部就開始受到保護，主動防止任何文件被任何非正新人員開啟，更為重要的是任何未經過允許的操作內容都將被記錄並追蹤至進行操作的管理者和一般使用者，被追蹤的操作紀錄包括 1. 解密檔 2. 列印文件 3. 刪除檔，一旦發生任何異常操作，系統立即警示系統管理者進行異常行為瞭解及分析，讓電子資料完全的受到保護。

正新對於客戶所提供之智慧財產權及客戶的隱私資料，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，在全員工的努力和資料防護系統的運作下，對資料防護這一項課題做的是滴水不漏，2018年期間台灣與大陸地區皆無發生因侵犯顧客隱私權或遺失顧客資料的書面投訴，也是因為這樣的成果，客戶對正新能有如此的信賴與相信。



3.6 恪守產品法規

輪胎是各式車輛的重要保安零件，各國法規對於輪胎的標準、規格及要求皆有明確及嚴格的規定。而在銷售與行銷上，也必須遵守相關的法令規範，不得有違反競爭行為或是行銷法令之情形。

總公司管理部將是集團法令遵循的最後裁決部門，各地集團企業與廠區亦皆設有專職人員作為與當地主管機關法令遵循事項的窗口，藉以掌握最新的法令動態並藉此隨時調整我們的營運管理。

在產品面的法令依循上，主要可概分為以下法令種類：

1. 產品規格與標準法令：如各國對於產品的規格規範及安全係數設定等
2. 產品標示與資訊揭露法令：對於產品上的標示規範及應揭露公開的資訊規範
3. 產品銷售與推廣法令：如反托拉斯、廣告與行銷上應遵循之法令
4. 產品使用與服務提供法令：如一定年限以上輪胎不得作為商業用途及加以使用或不符品質的產品銷售

我們對於法令的遵循一向秉持嚴格的遵循標準，在 2018 年度之中，針對以上敘述之法令範圍，正新台灣與大陸地區並無發生重大違反事件，與主管機關及當地居民的法令遵循溝通管道亦無收到重大申訴事件。

2018 年間，美國商務部宣佈對中國內地製 TBR（卡客車輪胎）實施反傾銷、反補貼之處置。而因大陸地區所產製之卡客車輪胎並無銷售美國，故對於正新並無產生影響。

針對法令遵循事項，我們也開放公開管道讓利害關係人得以直接與正新聯繫溝通：

- ◆ 免付費諮詢服務專線：0800-092123 客服中心
- ◆ 服務時間：週一~週五 AM08:00~PM05:30
- ◆ E-mail：svc@mail.cst.com.tw