



Part 3

安全可靠的正新輪胎

關鍵績效

◆ 評比優異

轎車、休旅及商業用胎產品佳績：UHP 超高性能胎 VS5, 冬季胎 WP6, 全季節轎車用胎 AP3 與全季節商用車胎 AL2 等產品均榮獲國際評測機構與知名媒體優異的評測成績

產品別	發佈雜誌	規格 / 花紋	評等
轎車胎	Auto Strassenverkehr	225/45R18 VS5	Recommended 推薦
	ADAC	225/40R18 VS5	Recommended 推薦
	ADAC	235/55R17 HP5	Recommended 推薦
	Aftonbladet	225/45R17 VS5	Recommended 推薦
	ADAC	205/55R16 WP6	Recommended 推薦
	Autobild Allrad	225/55R17 WP6	Satisfying 滿意
	Autobild Sportscars	225/40R18 WP6	Satisfying 滿意
	Auto Strassenverkehr	225/50R17 WP6	Recommended 推薦
	Autozeitung	205/55R16 WP6	Very recommended 非常推薦
	AMS	225/50R17 WP6	Very recommended 非常推薦
	Autobild	205/55R16 AP3	Satisfying 滿意
	SportAuto	225/45R18 AP3	Recommended 推薦
休旅車	Autobild Allrad	255/55ZR18 VS5 SUV	Satisfying 滿意
商用胎	Promobil	215/75R16 AL2	Satisfying 滿意
	Autobild	235/65R16 AL2	Satisfying 滿意



自行車胎產品佳績：

2020年MAXXIS High Road, High Road SL為自行車世界一級車隊Team Israel Start-Up Nation(Team ISN)車隊指定用胎，分別在 Grio d' Italia _ 第八站 Winner - Alex Dowsett (Team ISN) 及2020 La Vuelta_ 第三站 Winner - Dan Martin (Team ISN) 取得佳績。



High Road SL

2020年MTB UCI World Cup 總冠軍。Elite man - Matt Walker (Madison Saracen) 和 Elite woman - Marine Cabirou (Scott DH) 使用MAXXIS 車胎。



MINION DHF



MINION DHR II

ATV 沙灘車胎產品佳績：

美國 ATV 賽事選手 Hunter Miller 於 Can-Am King of the hammers utv 系列賽事中榮獲第一名，指定使用瑪吉斯輪胎。



M-SC1

美國 ATV 賽事選手 Hunter Miller 於 KING OF HAMMERS 系列賽事中榮獲第一名，指定使用瑪吉斯輪胎。



ML7

越野機車胎佳績：

2020展開MXGP 全球巡迴賽事：

- ◆ 2020年贊助選手二度取得 EMX125年度總冠軍，強化參賽輪胎MX-ST與MX-SM。
- ◆ MAXXIS贊助車手Mattia Guadagnini在2020 EMX250年度排名亞軍。
- ◆ 2020 MXGP Limburg MXGP組資格賽，MAXXIS贊助車手Brian Borjers超越去年世界冠軍 Tim Gajser排名第一，Race 2 第5，分站總排名第6。



EMX125年度總冠軍
Mattia Guadagnini



EMX125年度總冠軍
Andrea Bonacorsi



MX-ST

M/C組胎產品佳績：

S98P產品開發重要獲獎實績：

- ◆ 2020/07/28 TSR R.4 EVS10.0-決賽冠軍
- ◆ 2020/07/28 TSR R.4 125 A組 -決賽冠軍
- ◆ 2020/07/28 TSR R.4 125 A組 -決賽亞軍
- ◆ 2020/07/28 TSR R.4 125 A組 -決賽季軍



3.1 安全與可靠的正新

項目	正新產品管理策略
重要性	- 輪胎品質優劣，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	- 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	2020年產品性能關鍵績效指標。 2020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

輪胎已經是各式車輛上不可或缺的一部份，同時更是車輛保安性質零件，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；以客戶為導向的正新，在確認客戶需求後，生產出符合客戶需求的產品，並將產品安全視為最基本且最重要的核心價值。正新通過全球各地相關認證單位考驗而取得產品安全的保證，替消費者安全做最嚴格的把關。



正新已在世界各地取得嚴格的安全認證標章，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



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
Technology



印度ISI認證 The ISI Standard Mark



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



中國強制性產品認證
China Compulsory
Certification

品質第一，顧客滿意

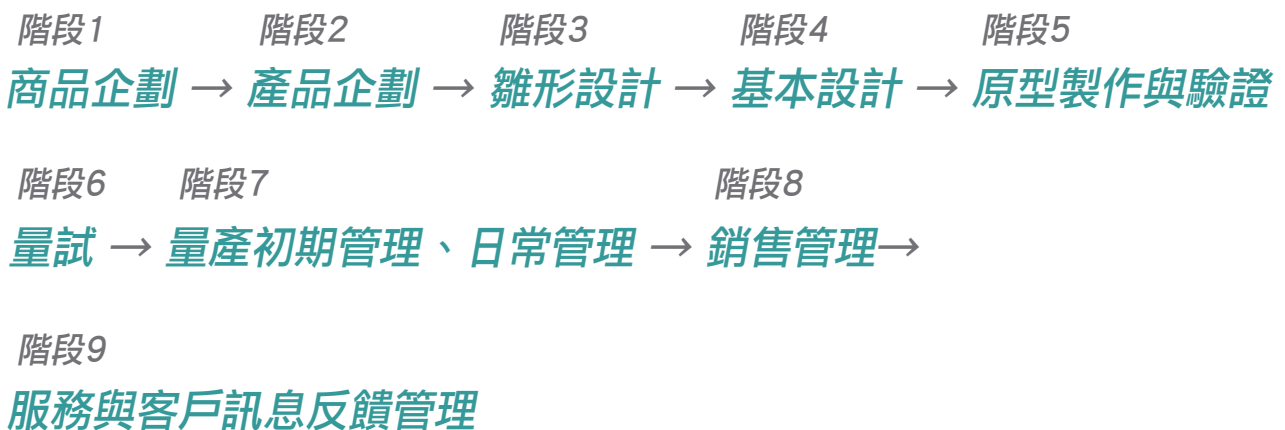
「品質第一，顧客滿意」是正新的產品核心競爭策略。品質的制度上，正新落實全面品質管理且取得ISO9001及IATF16949品質管理系統認證，並設立專職的品質部門推動公司品質管理活動：

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。



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序開展的依據與指導方針。

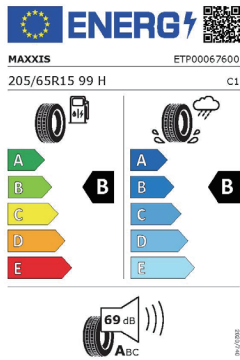
正新的產品通過歐盟及客戶要求之認證，符合化學限用物質規範，確保對環境不會造成永續傷害。

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，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。



歐盟輪胎標籤釋例

歐洲

2020年6月發布EU 2020/740歐洲標籤法規取代原歐洲標籤法規EC1222/2009，且要求所有銷往歐洲國家輪胎皆須將資料上傳至EPREL系統揭露輪胎資訊。於2021年5月起強制使用新標籤，而正新銷往歐盟國家的輪胎皆符合這項規定。

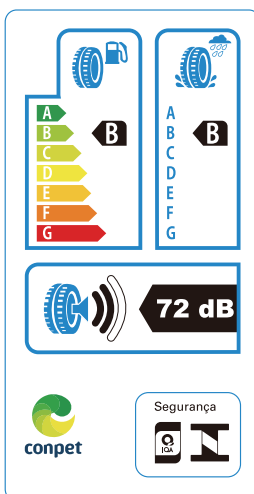


沙烏地阿拉伯輪胎標籤釋例

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。

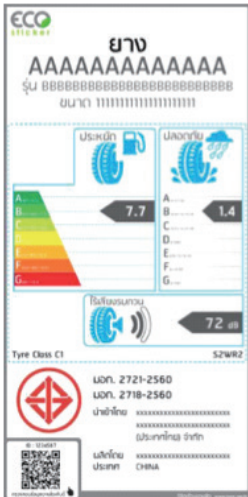
自2015年11月起輪胎銷售沙烏地阿拉伯皆須符合濕地抓地力及滾動阻力性能等級標示規範 (SASO 2857:2016)，而所有正新銷往沙烏地阿拉伯的輪胎皆符合這項規定。



巴西輪胎標籤釋例

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。



泰國輪胎標籤釋例

泰國

泰國工業標準研究院（TISI）由泰國政府內閣批准成立，其成立宗旨為作為國家標準立法機構，頒佈及修訂相關法律法規。

轎車用輪胎、商業用輕卡車及卡客車輪胎自2019年9月銷售泰國皆須符合輪胎滾動噪音、濕地抓地力及滾動阻力性能等級標示規範（TISI 2721-2560），而正新銷往泰國的輪胎都符合這項規定。

台灣

2019年11月由經濟部能源局、車輛研究測試中心（ARTC）成立「節能輪胎產業聯盟」，推行轎車用輪胎節能標籤，由廠商自行申請節能標籤。標籤等級依據滾阻分為A、B、C三個等級，A級滾動阻力最低，經實測後可省油達8%，B級與C級則分別省油6%、4%。而正新於國內銷售的輪胎共1款A級、共19款B級及共24款C級。

ME3T

MAXXIS®

MECOTRA ME3T

205/55R16 91V

更多資訊請參閱網站

標稱胎面寬度 (mm)

標稱扁平比(%) (胎高H/胎寬W)

輪胎結構代號 (R-徑向)

標稱輪圈直徑代號 (in.)

載重指數

速度代號

DOT QUALITY GRADES

TREADWEAR	TRACTION	TEMPERATURE
380	AA	BC

TUBELESS
STANDARD LOAD
BLACKWALL

RADIAL PLY
POLYESTER CORD
STEEL BELTS

商品名稱：車用橡膠輪胎

數量：1條

用途：車用

產地：台灣

規格：如標籤紙上之標示

保存期限：5年

主要成分：橡膠、鋼絲、帆布、碳黑

製造日期：詳如輪胎側。(數字前面為產年，後面為西元年份)

製造業者：正新輪胎工業股份有限公司

地址：彰化縣大村鄉廣福村美港路215號

服務電話：0800-092123

代理商名稱：華通輪胎股份有限公司

代理商電話：04-8383083

代理商地址：彰化縣員林市三義里莒光路180號

使用方法及注意事項：

- 1.請由專業人員安裝輪胎，用途，建議最適當的輪胎種類。
- 2.各輪胎應依規定使用標準輪圈組裝。
- 3.請依車廠規定之標記狀況，使用適當之胎壓，空氣壓必須定期檢查。
- 4.輪胎組裝完成後，請確實檢查輪胎與輪圈有無密合及試水確認有無漏氣。
- 5.製造日期超過5年，應檢驗是否繼續使用，製造日期超過10年，建議應立即更換輪胎。
- 6.胎面含雜質或6個月內耗損指標，當胎面磨耗指示平量與胎面切實時，表示胎面厚度不足1.6mm，應立即更換輪胎。
- 7.輪胎有受損或異常時應由專業人員判定是否可繼續使用。
- 8.避免存放於日光直接照射或雨水浸淫以及高溫、火花、熱源附近之處。
- 9.避免受油類或化學藥品污染。

ETP02188100

4 177784 339399

3.2 技術領先，創新正新

依據市場、環境變化及輪胎安全、環保法規要求日趨嚴格，針對溼地抓地力、磨耗性、噪音舒適性能及省油性較佳的需求，正新推出高性能輪胎、低滾動阻力輪胎、智慧型輪胎、全氣候全季節輪胎、冬季雪地胎以及全鋼絲輻射層輪胎等新產品，正新持續透過核心技術不斷精進，著力於創造更有價值與更安全的產品來符合客戶的需求。



轎車輪胎：

◆ 創新科技的冬季輪胎新品 WP6

全新設計的冬季輪胎可在雪、冰等冬季道路條件下獲得最佳抓地力，WP6是最新一代的冬季輪胎，全矽胎面膠可在潮濕冬天提供良好的制動性能。V形主溝確保在積雪的路面條件下安全抓地，並具有最佳的水分散性，從而提高了對水漂的抵抗力。使用新的高強度材料來改善操控和防刺性能，並降低胎體之間發熱量，提高行駛里程。



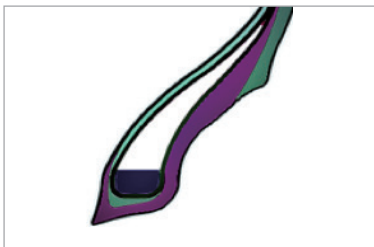
鋸齒狀副溝溝壁設計，濕地快速破開水膜優化濕地性能，雪地快速擊碎溝槽中的雪柱，優化雪地性能。



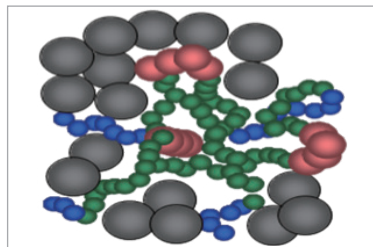
「八字型」副溝設計，降低滾阻，增大摩擦力，提升制動性能。



多功能 3D 刀槽設計，擁有良好的橫向剛性，提高乾、濕地操控性，同時延長花紋抓地邊緣確保花紋雪地性能。



低滾阻三角膠配方設計，發熱低，提升雪地性能。



1.High Silica配方天然橡膠經基配合高順式1,4-聚丁二烯橡膠的使用，胎面Tg點降低，輪胎耐寒性提升

2.新工藝介入後，配方 Silica 生膠與藥品混合更加均勻，從而保證輪胎的操控性

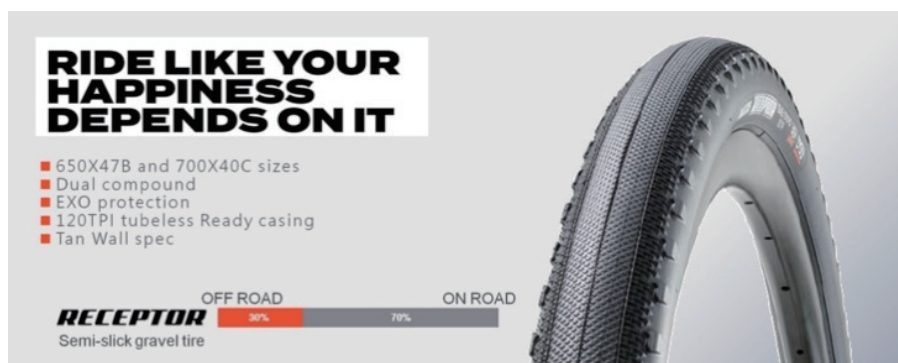


自行車輪胎：

NEW HIGH ROAD 全新高性能競賽級公路車胎。搭配 Maxxis 膠料技術-HYPR 及 Maxxis最新防刺技術-ZK，170TPI 輕量化胎體，結合了速度且抓地一體的全方位性能，是您競賽中的最佳夥伴。



NEW Semi-Slick Gravel - RECEPTOR 全新競賽級公路越野車胎。搭配 Maxxis 120TPI 輕量化且高強度的新胎體技術，並結合了速度與過彎兼具的花紋設計，是您越野公路賽中最好的選擇。



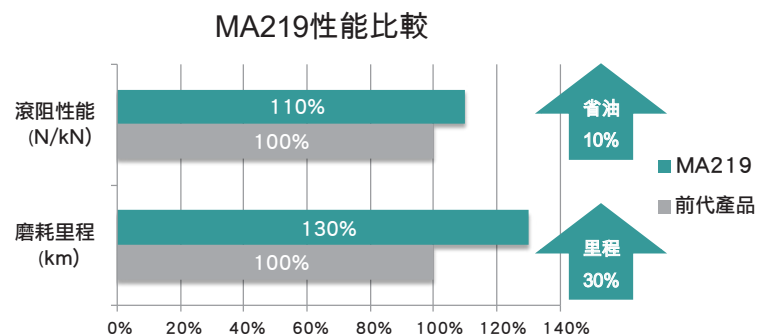
卡客車輪胎：

各國政府極力推動減少環境污染的政策及法律規範來確實保護生態環境。如何幫助輪胎降低滾動時的阻力消耗以減少碳排放量及提升磨耗里程、延長輪胎使用壽命是公司與各使用車隊間在環境保護方面最緊密相連的共識。

MAXXIS開發新一代低滾動阻力卡客車輪胎系列產品，結合「HD-Blended」混練技術的導入，有效減低滾動阻力，進而幫助客戶達到省油、節能的效果並提升輪胎耐久性能。

在企業永續這個議題上-循環經濟是個重要項目。MAXXIS全鋼絲輻射層產品，研究開發出全新一代高張力胎體鋼絲，以保留胎體進行胎面部翻新再生(Retread)，大幅減少輪胎報廢所造成的環境污染。

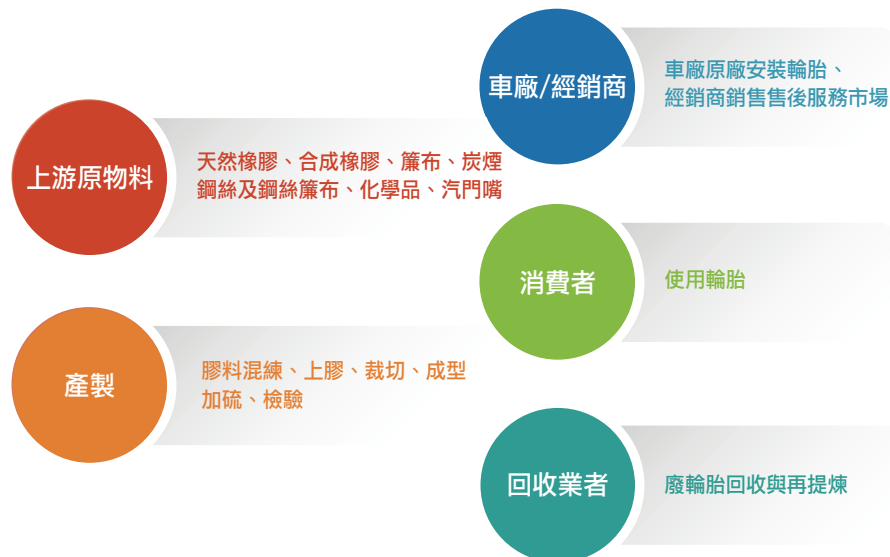
全新世代高性能卡客車輪胎—MA219，首支規格315/80R22.5在長途 (Long-Haul) 路況實測行駛里程相較前代產品提升30%，受到市場高度肯定，並已開展3款延伸規格(295/80R22.5，12R22.5，11R22.5)的開發。



3.3 供應夥伴、攜手正新

3.3.1 正新的合作夥伴

正新一直以來都以夥伴的角度來經營與供應商的關係，以Team work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、車廠與經銷商、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，主要有天然橡膠、合成橡膠、簾布、炭煙、鋼絲及鋼絲簾布等，約佔總採購金額80%。

本公司2020年度原料採購數量及2018至2020年度之在地採購比例如下：

台灣地區：

原料名稱	2020年度 採購數量(噸)	在地採購比例		
		2018年	2019年	2020年
天然橡膠(註1)	34,886	0.0%	0.0%	0.0%
合成橡膠(註2)	33,756	27.0%	43.0%	47.0%
簾布	9,643	53.0%	52.0%	62.0%
炭煙	35,162	98.0%	98.0%	98.0%
鋼絲及鋼絲簾布(註3)	13,955	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：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。2019年以後因國內廠商價格趨緩與國際行情貼近，國內採購比例明顯回升。

註3：台灣無輪胎鋼絲及鋼絲簾布生產廠商，必需仰賴進口。

大陸地區：

原料名稱	2020年度 採購數量(噸)	在地採購比例		
		2018年	2019年	2020年
天然橡膠	54,408	98.8%	99.0%	99.2%
合成橡膠	46,256	51.8%	52.2%	49.8%
簾布	8,087	90.6%	90.6%	89%
碳煙	48,593	100.0%	100.0%	100%
鋼絲及鋼絲簾布	30,752	100.0%	100.0%	100%

3.3.2 正新的供應鏈管理政策

正新對於新供應商與新產品有嚴謹的審核流程，流程分別是產品驗證、資格審查及實地訪廠稽核來作為審核供應商的基準。

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(REACH)-Regulation (EC) No 1907/2006 歐盟關注物質(SHVC)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，與責任商業聯盟行為準則（Responsible Business 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IATF 16946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。

本公司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	0家	A級：0家 B+級：0家	B級：0家 C級：0家
既有供應商	實地考核	5家(註)	A級：2家 B+級：3家	B級：0家 C級：0家
	供貨能力績效考核	105家	A級：103家	B級：2家 C級：0家

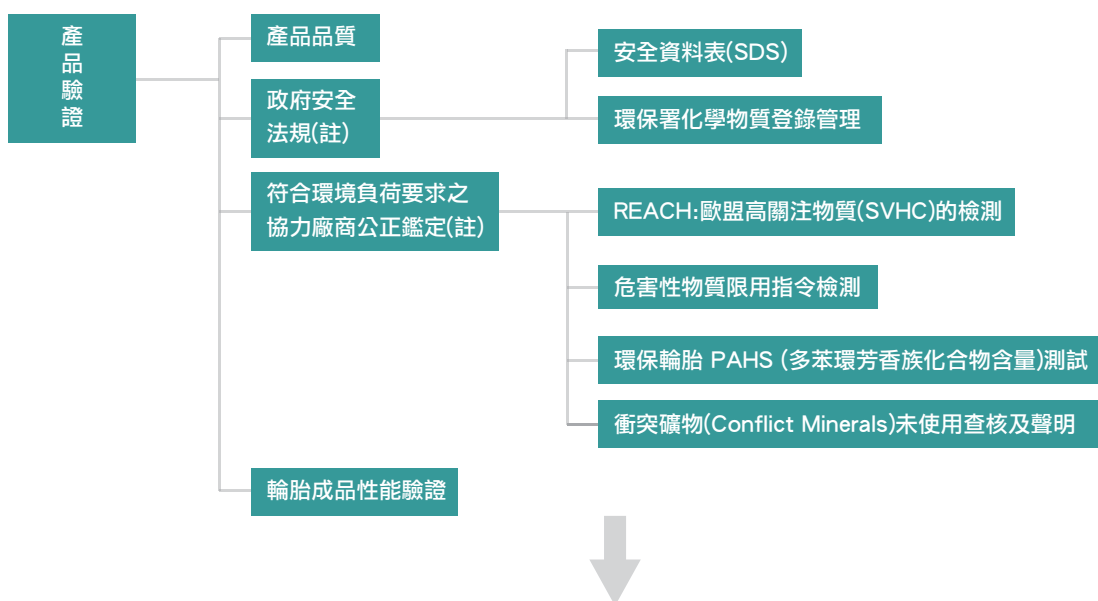
註：2020年度原排定18家廠商實施實地考核，因COVID-19疫情關係，只實施國內廠商5家，國外廠商則先以「自評」方式實施，待疫情緩和再安排進行實地考核。

大陸地區：

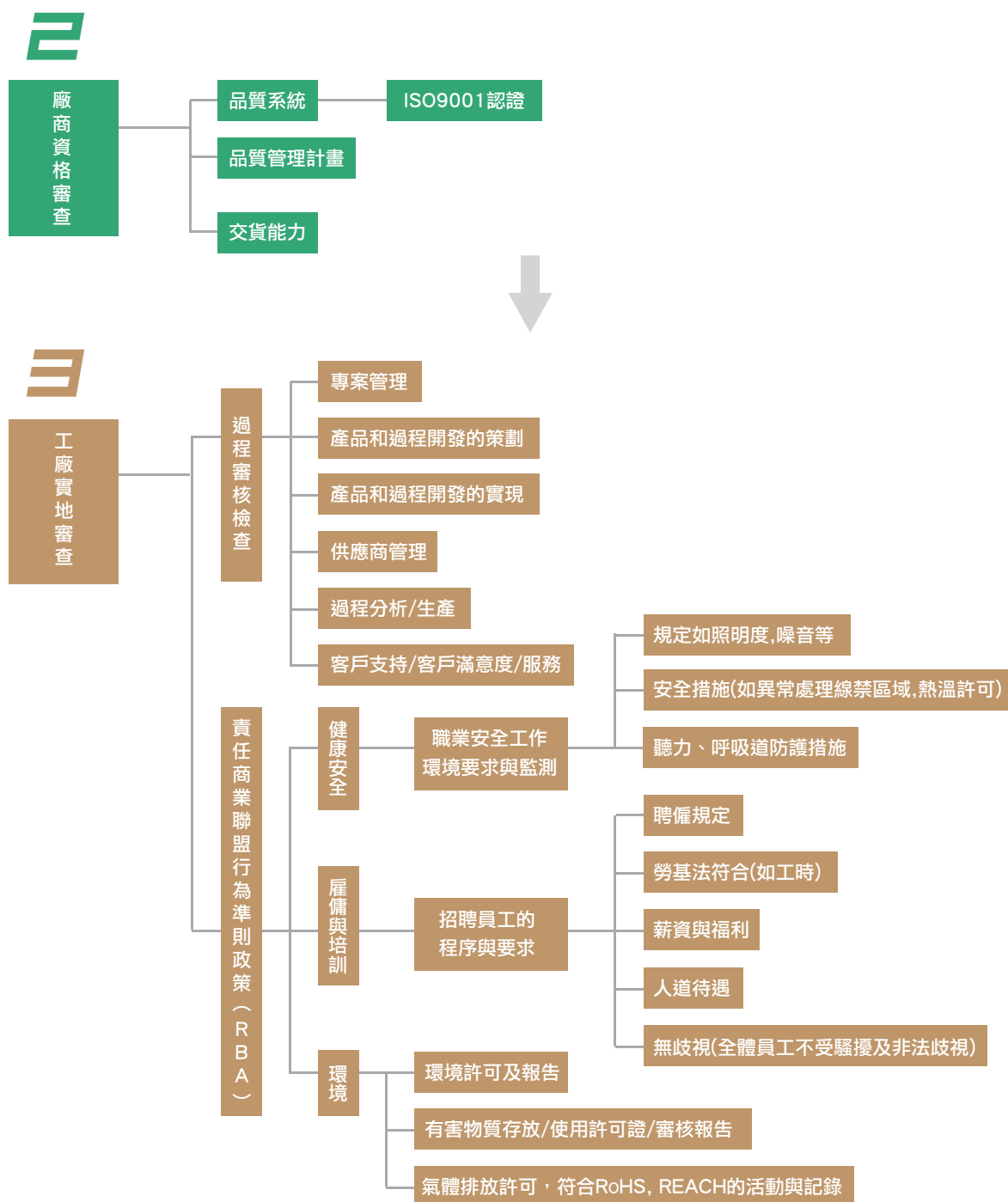
新供應商	新供應商考核	2家	A級：0家 B+級：1家	B級：1家 C級：0家
既有供應商	實地考核	26家	A級：9家 B+級：16家	B級：1家 C級：0家
	供貨能力績效考核	77家	A級：76家 B+級：1家	B級：0家 C級：0家

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



註：新供應商環境評比分為”政府安全法規”及”環境負荷要求之協力廠商公正鑑定”，100%列入評比作為評分項目



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。

本公司要全體供應商遵循責任商業聯盟行為準則（Responsible Business Alliance，簡稱RBA），遵循RBA並簽署承諾書，公司內部員工則簽署「員工行為廉潔承諾書」杜絕弊端與反貪腐。

為確保原料準時供應生產運作，公司內部訂定廠規「緊急應變計畫」實施管理辦法，並參考外部環境變化，每年制訂應變主題進行緊急應變演練，2020年度實施2次演練，分別為：1.COVID-19疫情影響製造商停工之演練 2.年度定期例行演練。

3.4 客戶滿意度

客戶滿意度調查

正新為提供更符合消費者需求的輪胎，每年度皆透過市場調研調查市場滿意度來貼近消費者，以嚴謹的態度面對各項顧客聲音及投入研究創新來開發新產品，包括有花紋設計、操控性、寧靜性、舒適性及磨耗性等，以期藉著滿意度分析結果，使技術研發方向與市場拉力需求的方向一致，才能實際了解顧客的聲音，創造出顧客價值。

台灣地區：

2020年台灣地區消費者滿意度調查問卷總計發放377份共回收359份，回收率為95.2%，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	2018年 得分	2019年 得分	2020年 得分
終端 消費者	花紋設計	1.80	3.72	3.43
	操控性	4.10	4.03	4.01
	寧靜性	3.10	3.02	3.17
	舒適性	3.00	2.98	3.11
	磨耗性	3.00	3.01	3.20

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。

2020年調查中在花紋設計、操控性分數呈現微幅衰退，寧靜性、舒適性、磨耗性均有微幅成長趨勢，推斷是2020年推出新產品MS2轎車胎，針對滿足中高端轎車使用者需求，專為注重「靜音」、「舒適」的家庭族群與駕駛者所量身打造，並依據台灣實際行車路況、天候狀況，強化在乾、濕地路面的「安全」性能表現，讓車主能在駕馭的旅途上享受寧靜、愜意的時光。

相較2019年推出的VS5高階性能胎，產品主打為乾、濕地剎車距離縮短，著重在駕駛的操控性上，此與2020年所推出的MS2主打性能有較大明顯差異，可能進一步直接影響到消費者進行評分時的產品印象。

市場競爭激烈的嚴峻，正新秉持「客戶期望價值(CVP)」理念開發符合顧客需求的產品，滿足需求使「顧客價值主張」得以被關注，來自於有效解決「客戶關切」的問題，掌握每一次服務客戶的機會，將客戶提供意見及相關需求彙整後，將客戶想法與需求，運用企業本身的關鍵資源來滿足顧客需求，不僅創造高品質產品與完善服務，更積極建立不同的管道來增加與消費者的互動，盡最大的心力與努力達成客戶要望，讓正新有更多的機會創造客戶滿意。

大陸地區：

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)	2018年 上半年得分	2018年 下半年得分	2019年 上半年得分	2019年 下半年得分	2020年 上半年得分	2020年 下半年得分
汽車品 牌客戶	交期	29.7	29.5	29.6	30	30	30
	品質	29.2	29.5	29.2	29.7	29.3	29.4
	價格	7.6	7.7	7.9	8.2	8	8.6
	開發	14.2	13.7	13.1	13.9	13.8	14
	服務	14.6	14.8	14.5	14.9	15	15
	OE客戶總分	95.3	95.2	94.3	96.7	96.1	97
經銷商 客戶	轎車類產品	86	90	86	85	88	86
	SUV類產品	86	90	86	85	88	86
	越野SUV類產品	86	90	86	85	88	86
	Commerical	86	90	86	85	88	86
	服務	87	89	83	84	84	81
	促銷	69	71	69	77	77	72
	品牌宣傳	78	82	80	78	78	75
	經銷商商務政策	80	83	83	78	80	77
	通路政策	78	80	74	78	80	74
	平均分	82	85	81	82	82	80

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	· 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	· 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。 · 本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。

正新一直以來都是以最嚴謹的態度，徹底保護客戶的智慧財產及身分隱私，控管每一個攸關產品保密性與機密性的文件及資料檔案。於此，透過不間斷的持續更新資料、建立外洩防護機制，力求達成「資料防護，滴水不漏」，讓客戶及供應商在與正新來往時能夠徹底放心。

台灣地區2020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。

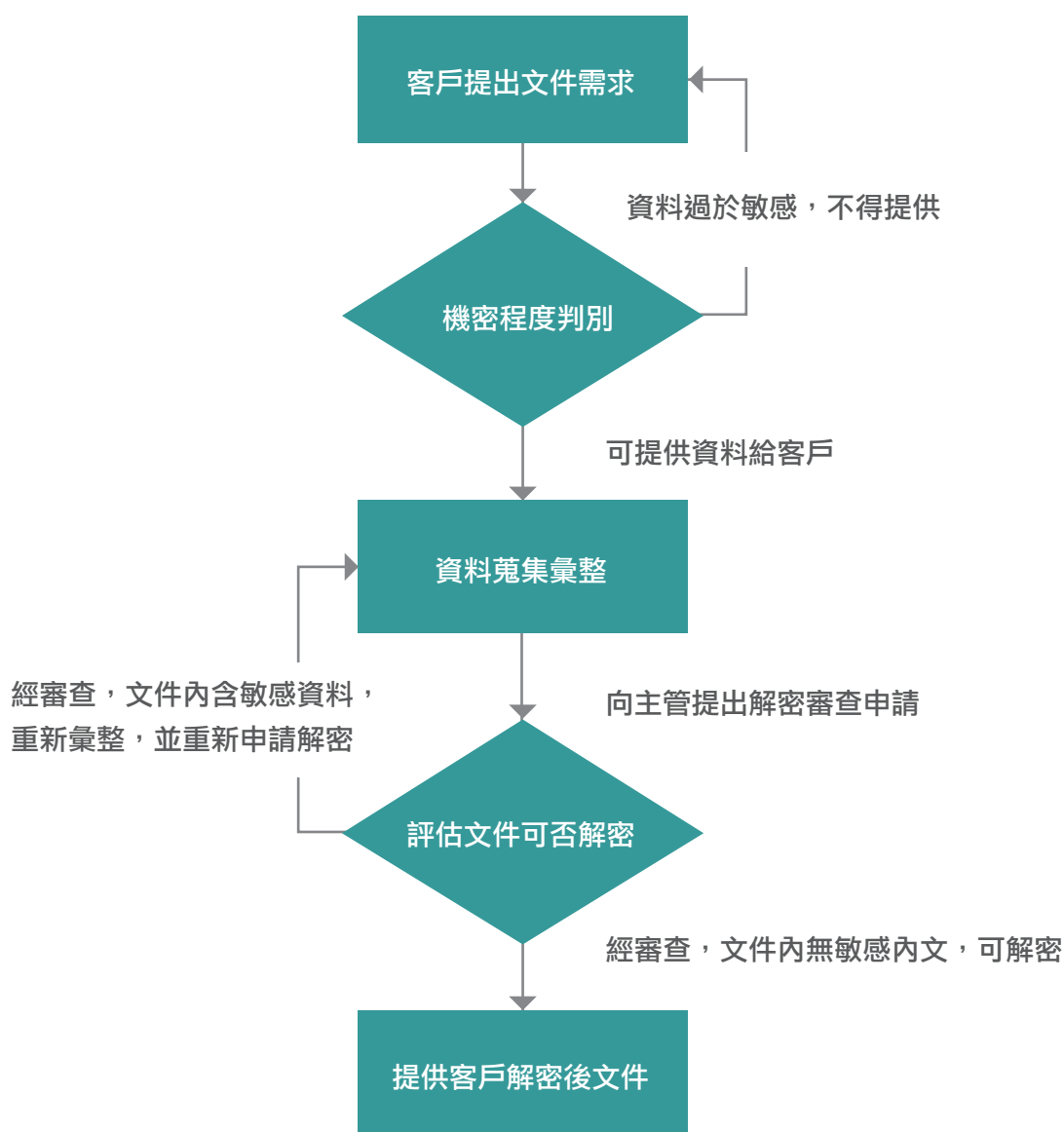
執行辦法：

1. 自重點部門開始進行系統裝置及更新，再擴大至全公司部門。
2. 本公司文件一律須向指定主管申請審查文件解密。
3. 每部門僅設單一窗口檔案解密審核機制，確保每案解密申請都以最高標準進行審核。

科技變化速度日新月異，為了符合未來科技社會的需求，整體正以無法預料的速度前進中，同時在快速發展之下，已經全面改變人類的生活，其中夾帶大量資訊的資料保護更是關鍵。

正新對資料的防護，除了在資料加密上進行多重的防護，更加強對於客戶知識財產的保護。此外，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解密檔、列印文件、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，同時異常開啟的檔案也會呈現亂碼內容，以避免機密文件外洩的風險。

同時2020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，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、領用皆予以嚴格管理維護，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，客戶可以放心信賴與相信。



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。

總公司總經理室法務組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

本公司對於法令的遵循一向秉持嚴格的遵循標準，在2020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。

美國商務部宣佈對台、韓、泰與越南所生產的「客車與輕卡輪胎，(light truck & passenger tires)」實施反傾銷、反補貼之處置；目前台灣正新初判反傾銷稅率相對於國內其他輪胎業者較低，而最終傾銷裁定將於2021年5月由美國商務部公告為主。

針對法令遵循事項，本公司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