

Part3

安全可靠的正新輪胎



關鍵績效

◆ 評比優異

轎車、休旅車、登山車用輪胎產品佳績：UHP超高性能胎VS5，HP高性能胎HP5，冬季胎WP6，全季節休旅車用胎AP3 SUV等產品均榮獲國際評測機構與知名媒體優異評測成績。

產品別	發佈雜誌	產品	評等
轎車胎	ADAC(註1)	205/55R16 91V HP5	Recommended 推薦
	ADAC(註1)	225/50R17 WP6	Satisfactory 滿意
	ADAC(註1)	195/65R15 WP6	Satisfactory 滿意
	Autobild(註2)	205/55R16 91V HP5	Satisfactory 滿意
	Autobild(註2)	215/60R17 96H HP5	Satisfactory 滿意
	Autobild(註2)	175/80R14 88T ME3	Satisfactory 滿意
	Autobild(註2)	235/35R19 91Y VS5	Good 好
	Autobild(註2)	225/50R17 98W AP3	Satisfactory 滿意
	Vi Bilägare(註3)	225/45ZR17 94W HP5	測試評等第一名
	ACE Auto Club(註4)	225/45ZR17 94W HP5	Very Recommended 非常推薦
休旅車	Autobild(註2)	215/65R17 103V AP3 SUV	Satisfactory 滿意
MTB TIRES 登山車胎	ENDURO MOUNTAINBIKE(註5)	自行車胎	MAXXIS 榮獲年度最佳自行車胎品牌 2021 Best tire brand
	PINKBIKE(註6)	自行車胎	Maxxis 榮獲登山車胎第一名品牌

註1: ADAC 總部位於慕尼黑是德國最大的交通協會

註2: AUTO BILD 德國著名的汽車雜誌社

註3: Vi Bilägare 總部位於斯德哥爾摩，是瑞典最暢銷的汽車雜誌

註4: ACE Auto Club 歐洲著名的汽車雜誌社

註5: ENDURO MOUNTAINBIKE 歐洲知名登山自行車運動雜誌

註6: PINKBIKE 美國專業自行車運動雜誌

各胎別榮獲2021台灣精品獎

轎車/輕卡車胎產品佳績

1. 日本日產汽車「2021亞太區供應商品質優秀獎」
2. 美國通用汽車「最佳供應商獎」



同時於全球各項賽事、贊助選手皆榮獲佳績

項目	賽事	榮譽
自行車胎 贊助車手	2020東京奧運	BMX金牌：Logan Martin_澳洲 BMX銅牌：Carlos Ramírez_哥倫比亞 XC銅牌：Linda Indergand_瑞士
	2021 UCI Downhill WORLD CHAMPION	男子組金牌
	2021 UCI Cross-country WORLD CHAMPION	女子組金牌
ATV車胎 贊助車手	Can-Am UTV King of the Hammers (KOH 2021 Pro Turbo)	金牌：Kyle Chaney
	Can-Am UTV King of the Hammers (KOH)-東洋沙漠挑戰賽	
機車胎 贊助賽事	European Championship EMX125級距、EMX OPEN級距	歐洲冠軍
	2021 Motocross of Nation MXoN	世界冠軍
	2021 EnduroGP EJ 世界冠軍	世界冠軍
	TSR R.4 125 A組 TSR R.4 EVS10.0	決賽冠軍 決賽冠軍
	極限之王 超C組	全場最速-破單圈紀錄 & 決賽冠軍

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。因此輪胎的安全是正新產品設計、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，替消費者安全做最嚴格的把關。
有效性評估	2021年產品性能關鍵績效指標。 2021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。因此產品的安全是正新產品設計、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(如下圖)，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。

客戶導向過程圖



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。

銷售市場	產品認證標章	產品認證說明	銷售符合比例
歐盟		歐洲 共同市場輪胎安全標準 Certificate from the Economic Commission for Europe (ECE)	100%
美國	DOT	美國交通部道路安全標準 US Department of Transportation	100%
印尼		印度尼西亞SNI認證 Standard National Indonesia	100%
巴西		巴西INMETRO認證 National Institute of Metrology, Quality and Technology	100%
印度		印度ISI認證 The ISI Standard Mark	100%
中國		中國強制性產品認證 China Compulsory Certification	100%
泰國		泰國TIS認證 TISI-Mark	100%
菲律賓		菲律賓BPS-Mark	100%
台灣		台灣標準檢驗認證BSMI	100%
台灣		正字標記CNS-Mark	100%

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IATF 16949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
台灣地區及大陸地區	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IATF 16949

註：IATF 16949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，如下圖。



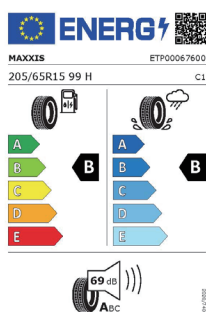
正新的品質管理通過ISO9001/IATF16949之認證，並做為我們品質管理政策與標準程序開展的依據與指導方針。

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，以及因應環保及安全的概念，全球各大市場皆有制定輪胎產品的標籤法規，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，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。



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100%符合規定。

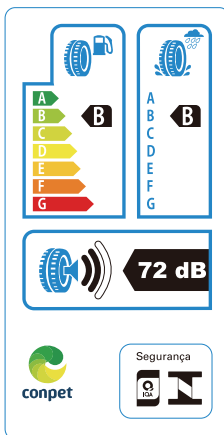


沙烏地阿拉伯輪胎
標籤釋例

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。

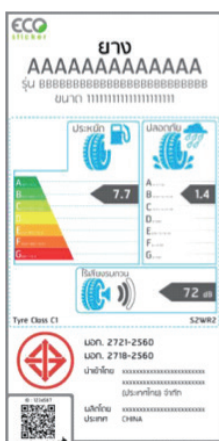
自2015年11月起輪胎銷售沙烏地阿拉伯皆須符合濕地抓地力及滾動阻力性能等級標示規範 (SASO 2857:2016)，而所有正新銷往沙烏地阿拉伯的輪胎100%符合規定。



巴西輪胎標籤釋例

巴西

2020年9月發布了INMETRO #379取代了原本的INMETRO #544，該法規並規範了銷售巴西的乘用車胎、商業用輕卡車及卡客車輪胎，必須符合滾動噪音、濕地抓地力及滾動阻力性能等級標示規範，而正新銷往巴西的輪胎100%符合規定。



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100%符合規定。

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。標籤等級依據滾動阻力區分為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%。

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/逆向輪) 標稱輪面直徑代號 (in.) 載重指數 速度代號

DOT QUALITY GRADES

TREADWEAR	TRACTION	TEMPERATURE
380	AA@BC	◎BC

TUBELESS STANDARD LOAD BLACKWALL RADIAL PLY POLYESTER CORD STEEL BELTS

商品名稱：專用橡膠輪胎
數 量：1 條
用 途：車用
產 地：台灣

製造日期：詳見輪胎側面（數字前面碼為產品製造週期，後面碼為西元年份）
製造業者：正新輪胎工業股份有限公司
地 址：彰化縣大村鄉廣興村美港路215號
服 務 電 話：0800-092123
代 理 商 名 稱：鴻昌貿易股份有限公司
代 理 商 電 話：04-8383383
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.請由專業人員檢閱車輛種類、用途，建議最適宜的輪胎種類。
- 2.各種輪胎請按規定使用車輪組裝。
- 3.請依車輛規定之負載狀況，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.製造週期超過5年，應檢驗是否繼續使用，製造週期超過10年，建議應立即更換輪胎。
- 6.胎面全層應有6個磨耗指示指標，當胎面磨耗指示平準與胎面切線時，表示胎面磨耗不超過1.6mm，應立即更換輪胎。
- 7.輪胎有受熱或異常時應由專業人員判定是否可繼續使用。
- 8.避免存放於日光直射照射或雨水浸淫以及高溫、火花、熱源附近之處所。
- 9.避免遭受油類或化學藥品污染。

ETP02188100



4 171778 413393 99

台灣輪胎標籤釋例

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、安全輪胎、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、更友善環境的產品來符合客戶的需求。



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原材料供應商的關係，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。輪胎產品從上游原材料、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，在上游原材料的部分，橡膠原材料、設備和模具為正新的三大類供應商，其中又以原材料採購為大宗，主要有天然橡膠、合成橡膠、簾布、碳煙、鋼絲及鋼絲簾布等，約佔總採購金額80%。

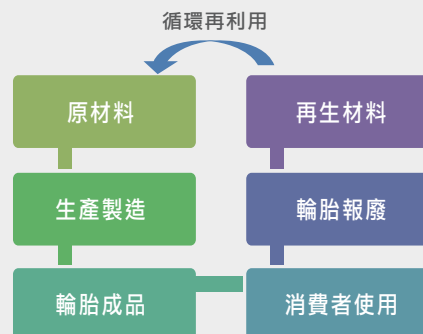
近年來正新因應國際環保意識抬頭及強化供應鏈韌性等行動原則，展開為三項採購政策：

1

正新加入全球可持續天然橡膠平台(Global Platform for Sustainable Natural Rubber，簡稱GPSNR)，並遵循及向天然膠供應商推廣GPSNR制定之政策(社區生計及健康照顧、運作良好的生態系統(包括承諾不砍伐森林)、尊重所有人權的承諾)。

2

環境方面等評估於供應商審查階段時100%列入評比，且要求100%通過及查核，並將部分原材料導入永續供應鏈循環經濟模式，請參照右圖。



3

透過在地化採購減少主要大宗原材料運輸時的碳排放，及刺激當地經濟發展，減少航運(包括疫情、極端天候、港口基建過舊)帶來之衝擊，分散採購風險以利強化供應鏈韌性。

正新2021年度原材料採購數量及2019年度至2021年度之在地採購比例如下：

台灣地區：

原料名稱	2021年度 採購數量(噸)	在地採購比例		
		2019年	2020年	2021年
天然橡膠(註1)	30,572	0.0%	0.0%	0.0%
合成橡膠	36,000	43.0%	47.0%	55.0%
簾布	10,360	52.0%	62.0%	56.0%
碳煙	33,825	98.0%	98.0%	98.0%
鋼絲及鋼絲簾布(註2)	15,229	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，亦需仰賴進口。

大陸地區：

原料名稱	2021年度 採購數量(噸)	在地採購比例		
		2019年	2020年	2021年
天然橡膠	50,878	99.0%	99.2%	100.0%
合成橡膠	42,909	52.2%	49.8%	51.4%
簾布	7,845	90.6%	89.0%	90.9%
碳煙	44,133	100.0%	100.0%	100.0%
鋼絲及鋼絲簾布	29,370	100.0%	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，流程依序分別是產品驗證、資格審查及實地訪廠稽核來作為審核供應商的基準。

在供應商審核的重點項目中，會從以下幾個面向進行關注

關注面向	對應指標	要求
環境	REACH:歐盟高關注物質(SVHC)	第三方公證報告
	RoHS:危害性物質限用指令	第三方公證報告
	環保輪胎 PAHs (多苯環芳香族化合物含量)(註)	第三方公證報告
	化學品安全物質鑑定及資料表(SDS)	完成鑑定及法規登錄憑證
品質	ISO 9001	認證證書
	產品管制計畫	管制計畫書
	品質驗證報告	品質驗證報告書
人權	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	通過過程審查及查核
社會責任	禁止使用衝突礦物	簽署承諾聲明書
	遵循及推廣GPSNR政策	要求天然橡膠供應商遵循政策

註：PAHs報告主要針對含油及樹脂類原材料

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ISO 9001或IATF 16949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。

供應商實地稽核審核結果分級

正新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。

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。

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，如該供應商年度交貨績效均為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。

2021年度因COVID-19疫情期間，台灣地區原排定13家廠商實施實地考核，經與廠商協商後，先以「視訊」或「自評」方式實施，實施結果均為合格率100%，達成率100%，詳細請參照下表。

台灣地區：

新供應商	新供應商考核	3家	A級：3家 B+級：0家	B級：0家 C級：0家
既有供應商	實地考核	13家	A級：11家 B+級：0家	B級：2家 C級：0家
	供貨能力績效考核	101家	A級：100家	B級：1家 C級：0家

大陸地區：

新供應商	新供應商考核	4家	A級：2家 B+級：1家	B級：1家 C級：0家
既有供應商	實地考核	46家	A級：8家 B+級：37家	B級：1家 C級：0家
	供貨能力績效考核	76家	A級：76家 B+級：0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。

除了供應商考核與評鑑外，正新要求原材料供商，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。

正新要求全體供應商遵循RBA，並簽署承諾書之外，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，2021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：

2021年台灣地區消費者滿意度調查問卷總計發放395份共回收366份，回收率為92.7%，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	2019年 得分	2020年 得分	2021年 得分
終端 消費者	花紋設計	3.72	3.43	3.47
	操控性	4.03	4.01	4.00
	寧靜性	3.02	3.17	3.11
	舒適性	2.98	3.11	3.14
	磨耗性	3.01	3.20	3.45

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。

2021年調查中在花紋設計、舒適性、磨耗性分數呈現微幅成長，操控性項目等為持平，寧靜性則是微幅下降，推斷是2021年推出新產品MAP5轎車胎，針對小資族駕駛需求所提出的全新高性價安全輪胎，提供優異濕地剎車、抓地及安全性能同時強化磨耗及節能特點，擁有更長的磨耗里程及更好的油耗表現。同時MAP5為經濟部能源局-節能輪胎聯盟所認證的C級節能輪胎，結合膠料配方、胎面設計及結構輕量化，輪胎能在保有良好抓地及安全性能的同時有效降低滾動阻力，提升燃油效率進而達到減少油錢支出的效果。

相較2020年推出的MS2產品，針對中高端轎車使用者所開發，專為注重「靜音」、「舒適」，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。此與2021年所推出的MAP5產品定位及產品亮點表現上有所差異，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)	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	2021年 上半年得分	2021年 下半年得分
汽車品牌客戶	交期	29.6	30	30	30	30	29.6
	品質	29.2	29.7	29.3	29.4	29.9	29.8
	價格	7.9	8.2	8	8.6	8.7	8.2
	開發	13.1	13.9	13.8	14	13.6	14
	服務	14.5	14.9	15	15	14.9	14.9
	OE客戶總分	94.3	96.7	96.1	97	97.1	96.5
經銷商客戶	轎車類產品	86	85	88	86	86	85
	SUV類產品	86	85	88	86	86	85
	越野SUV類產品	86	85	88	86	86	85
	Commerical	86	85	88	86	86	85
	服務	83	84	84	81	83	82
	促銷	69	77	77	72	78	71
	品牌宣傳	80	78	78	75	76	73
	經銷商商務政策	83	78	80	77	79	76
	通路政策	74	78	80	74	75	76
	平均分	81	82	82	80	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。 · 正新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。

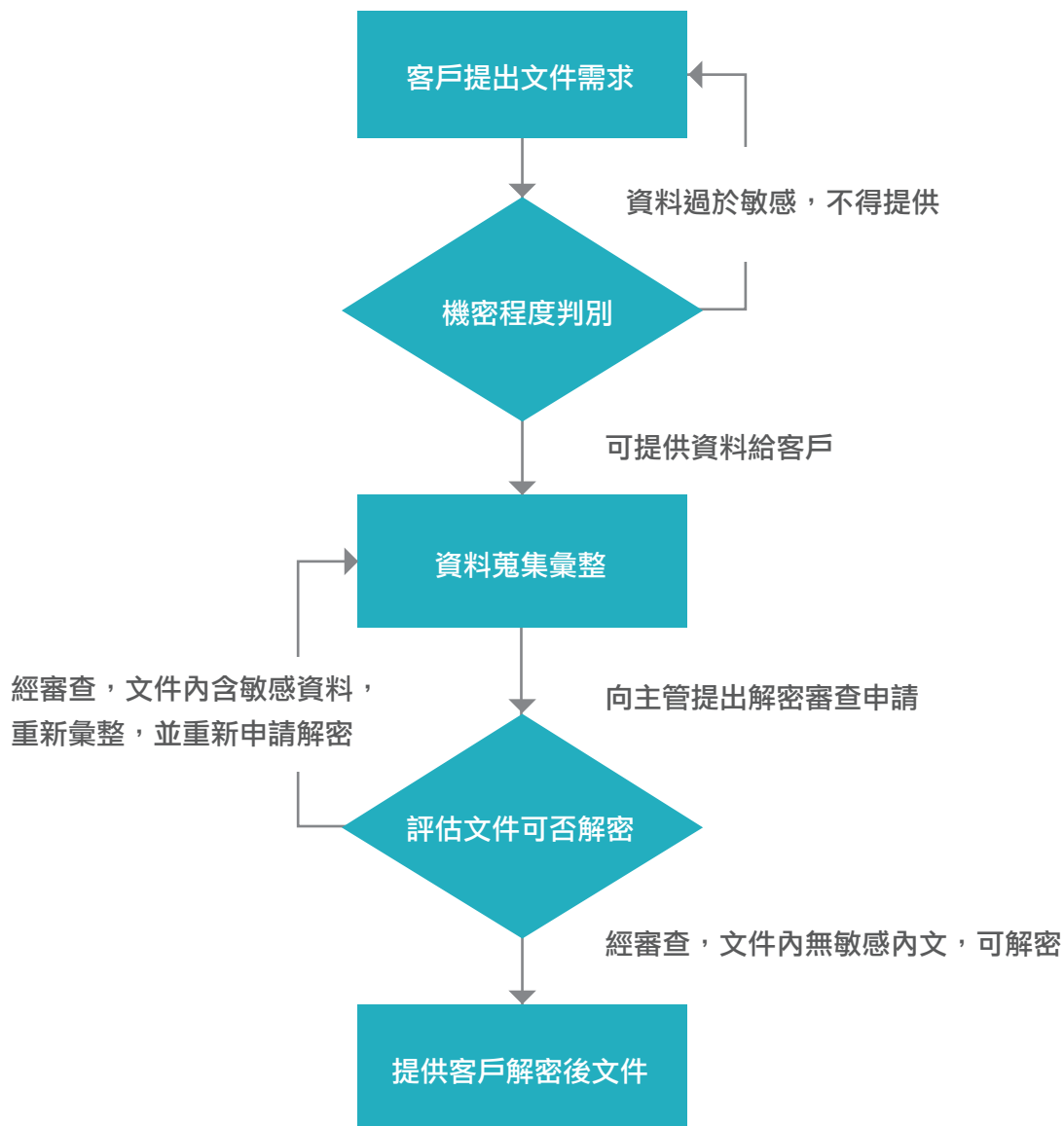
正新一直以來都是以最嚴謹的態度，徹底保護客戶的智慧財產及身分隱私，控管每一個攸關產品保密性與機密性的文件及資料檔案。於此，透過不間斷的持續更新資料、建立外洩防護機制，力求達成「資料防護，滴水不漏」，讓客戶及供應商在與正新來往時能夠徹底放心。

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2021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。

客戶資料保密流程



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

正新對於法令的遵循一向秉持嚴格的遵循標準，在2021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。商務部於2021年5月宣布終裁結果，正新稅率從初裁之52.42%下修至20.04%，出口稅率為台灣各品牌廠中最低者。

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~PM05:00
- ◆ E-mail：svc@mail.maxxis.com.tw