

# 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：ME3, HP5, VS5, AP3 與 All-terrain AT-700 等輪胎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	規格 / 花紋	評等
轎車胎	Autobild allrad (SUV)	225/55R17 HP5	Very Good 很好
	Autobild	225/45R17 AP3	Good 好
	AutoZeitung	235/45R18 HP5	Recommendable 推薦
	Autobild	225/45R17 HP5	Recommendable 推薦
	Autobild sportsCars	245/45R18 HP5	Recommendable 推薦
	ADAC	185/65R15 ME3	Recommendable 推薦
4x4	4x4 Australia	265/65R17 AT-700	Very Good 第一名
休旅車胎	汽車族雜誌社	VS5 SUV	中國年度 SUV 車胎



## 自行車胎產品佳績：

2019年Maxxis High Road 公路車為2019年美國環猶他賽事中，黃衫冠軍選手指定用胎。



High Road

2019年MTB UCI World Cup (Maribor), Downhill 菁英男子組前5名選手有4位使用 MAXXIS 車胎。



Final Result  
Downhill Elite Men



MINION DHF



MINION DHR II

## 沙灘車胎產品佳績：

美國ATV賽事選手Cody Miller 於 WORCS<sup>1</sup>系列賽事中榮獲第一名，指定使用瑪吉斯輪胎

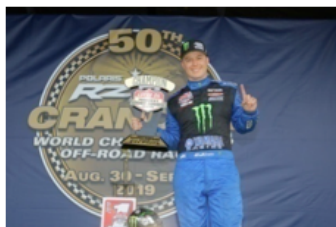


MU09



MU10

美國 ATV 賽事選手CJ Greaves於CRANDON WORD CUP<sup>2</sup>系列賽事中榮獲第一名，指定使用瑪吉斯輪胎



MU07



MU08

1. WORCS賽事為World Off-Road Championship Series的英文縮寫，每 3-5 天就會有一回合的比賽，至最後的回合會產生一位總冠軍。

2. CRANDON WORD CUP為盧卡斯石油中西部短期聯賽，位於克蘭登的一項賽事，也是一系列回合比賽，最終會產生一位總冠軍。

## 越野機車胎佳績：

Maxxis MaxxCross MX-ST越野機車胎為Maddii Racing Team車隊指定輪胎，選手Mattia Guadagnini於2019年MX-GP EMX125級距榮獲世界冠軍頭銜。選手Alberto Forato於2019年MX-GP EMX250級距榮獲年度第三名。



MaxxCross MX-ST

Maxxis MaxxEnduro越野耐力機車胎為BOANO RACING車隊指定用輪胎，選手Brad Freeman於2019年歐洲Enduro GP歐洲獲得E1組世界冠軍獎項。



MaxxEnduro

### 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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>
有效性評估	<ul style="list-style-type: none"> <li>2019年產品性能關鍵績效指標。</li> <li>2019年於行銷、標示等產品相關法令未有重大違反事件。</li> </ul>

#### 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；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，替消費者安全與健康做最嚴格的把關。



正新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



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



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

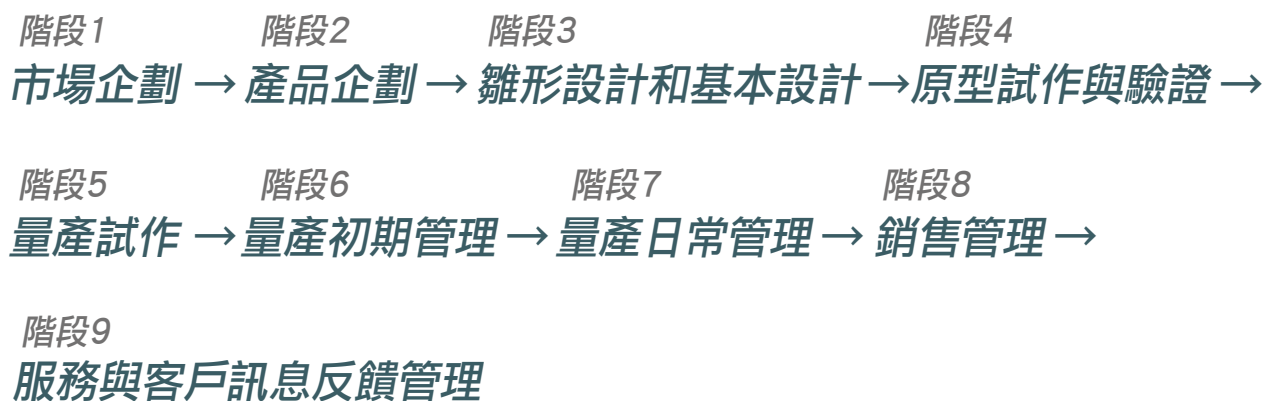
「品質第一，顧客滿意」是正新的產品核心競爭策略。品質的制度上，正新落實全面品質管理且取得ISO9001及IATF16949品質管理系統認證，並設立專職的品質部門推動公司品質管理活動：

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，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。

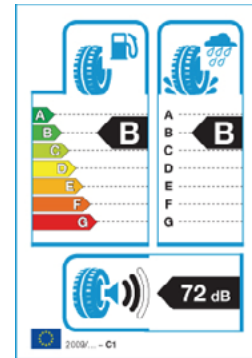
### 3.1.2 明確的產品標示

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



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。

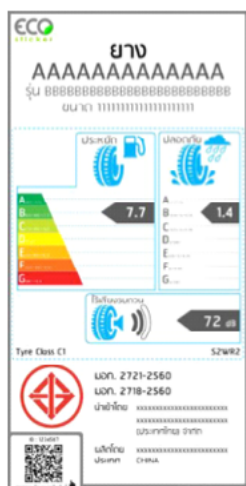
自2015年11月起輪胎銷售沙烏地阿拉伯皆須符合濕地抓地力及滾動阻力性能等級標示規範 (SASO 2857:2016)，而所有正新銷往沙烏地阿拉伯的輪胎皆符合這項規定。

## 巴西

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



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。

### 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。



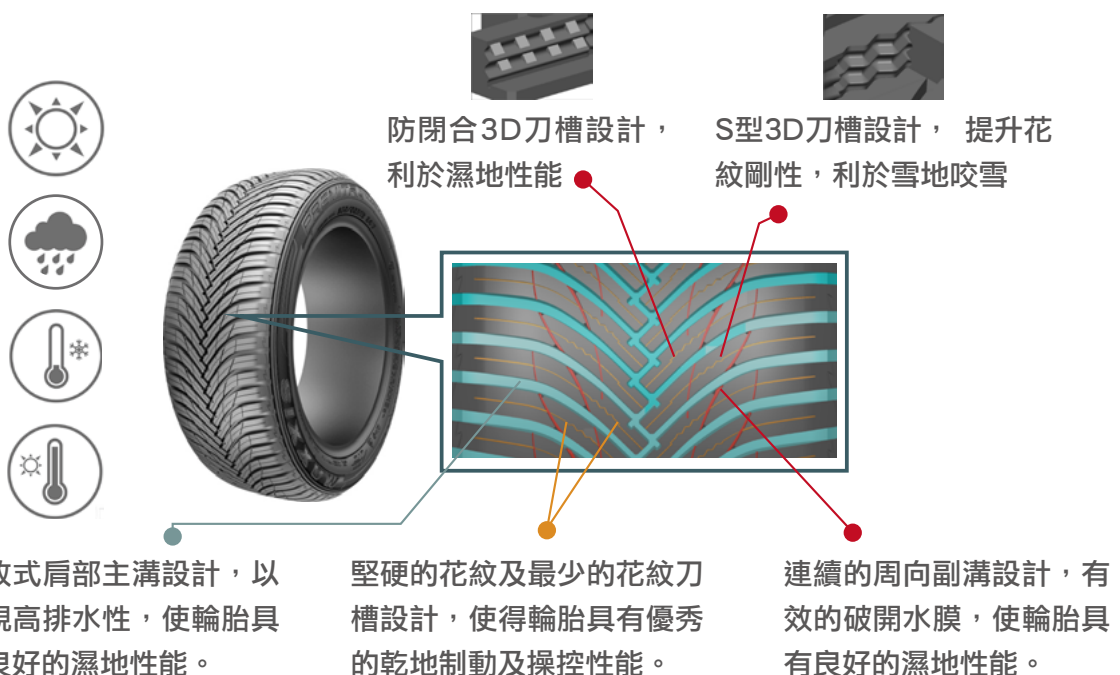
#### 轎車輪胎：

##### ◆ 創新科技的"跨界"產品AP3

2019年正新推出跨界產品AP3，克服及平衡夏季與冬季全天候條件下的綜合性能需求，實現同時滿足乾地與冰雪地路況的精準安全駕駛。

#### AP3獨特的“V”形胎面花紋設計：

在任何氣候條件下都可以提供出色的抓地力，雪地牽引力。





## 自行車輪胎：

2019 年推出 Pursuer 訓練用公路車胎，其具備低滾動阻力、高抓地力及耐磨耗特性，採用一體化防刺簾紗與胎面膠導入 Full Silica 配方，經廠內試驗及職業車手測試，滾動阻力較現有訓練公路車胎產品降低 16%、磨耗提升 38%。



- 一體化防刺技術
- 高抓地&耐磨耗的性能膠料
- 有效提升訓練效能

## 摩托車輪胎：

針對濕滑路面開發全新的多功能胎，因台灣標線抗滑係數標準過低，為提升機車行駛的安全性，並解決消費者的痛點，正新針對濕滑路面開發了全新的多功能胎 MA-WG。採用了全新的橡膠配方、花紋與結構設計，增加胎邊支撐性，提升操控性能；在膠料配方部分導入 Full-Silica 技術，因此能在濕地直線加速及過彎抓地性能取得進步。



◆ 經過實車測試，MA-WG 乾濕地煞停距離優於競品胎

### ▶ 溼地剎停距離

60 → 5kph



### ▶ 乾地剎停距離

60 → 5kph



## 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术；在低滾動阻力產品研發上，成功研發出新一代配方導入至輪胎胎面，可有效減低輪胎行駛的滾動阻力。

產品研發成果顯示，以295/80R22.5規格為例，MA280新一代COACH產品導入新型低發熱胎面膠配方，相較於前代產品減少15%滾動阻力，有效降低輪胎生熱及油耗。

在舒適性方面，胎面花紋設計加入靜音降噪技術，在花紋排列設計上採用多段數亂碼排列，可破壞腔室內空氣碰撞的固定頻率，降低人耳可見音頻噪音值最高波段(500-1kHz)時所產生的共鳴噪音(約2dB)，提供乘客舒適出行享受。

**挑戰  
地球到月球的距離**

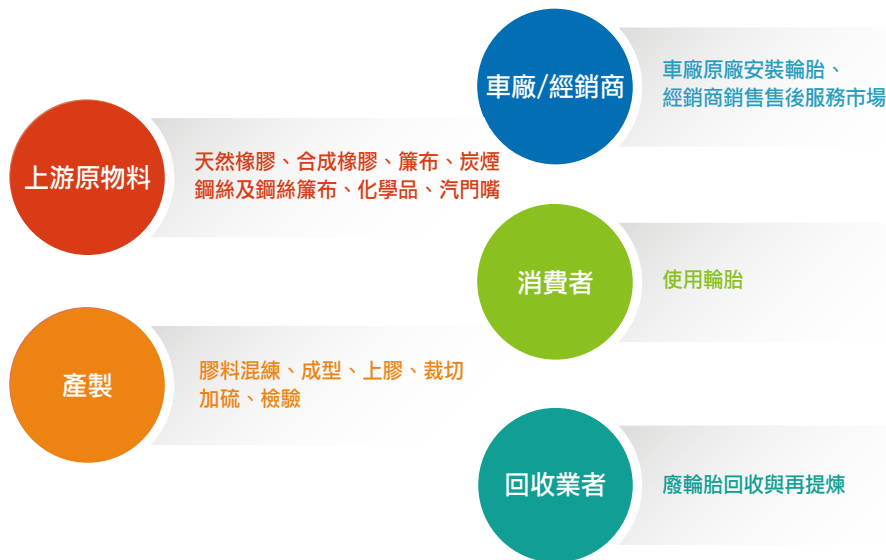
- +25%** 高里程，輪胎磨耗提升25%
- eco** 低油耗，輪胎行駛阻力減少15%
- 靜音舒適**，噪音減少1.6dB

**MA280**  
客貨車輪胎首選

### 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、碳煙、鋼絲及鋼絲簾布等，約佔總採購金額80%。

本公司2019年度原料採購數量及2017年度至2019年度之在地採購比例如下：

台灣地區：

原料名稱	2019年度 採購數量(噸)	在地採購比例		
		2017年	2018年	2019年
天然橡膠(註1)	33,311	0.0%	0.0%	0.0%
合成橡膠(註2)	32,627	44.0%	27.0%	43.0%
簾布	8,860	59.0%	53.0%	52.0%
碳煙	34,880	99.0%	98.0%	98.0%
鋼絲及鋼絲簾布(註3)	14,011	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，故需仰賴進口。

## 大陸地區：

原料名稱	2019年度 採購數量(噸)	在地採購比例		
		2017年	2018年	2019年
天然橡膠	61,660	97.0%	98.8%	99.0%
合成橡膠	53,359	54.2%	51.8%	52.2%
簾布	8,894	90.9%	90.6%	90.6%
碳煙	54,489	100.0%	100.0%	100.0%
鋼絲及鋼絲簾布	35,795	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，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(REACH<sup>3</sup>)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。

3.Regulation (EC) No 1907/2006

## 台灣地區：

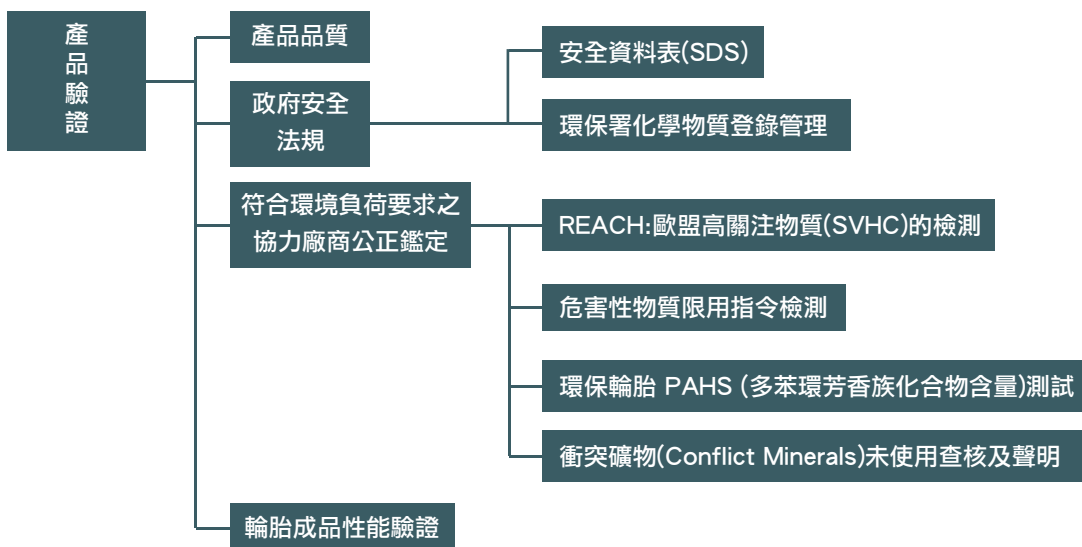
新供應商	新供應商考核	1家	A級：1家 B+級：0家	B級：0家 C級：0家
既有供應商	實地考核	34家	A級：18家 B+級：13家	B級：3家 C級：0家
	供貨能力績效考核	133家	A級：132家	B級：1家 C級：0家

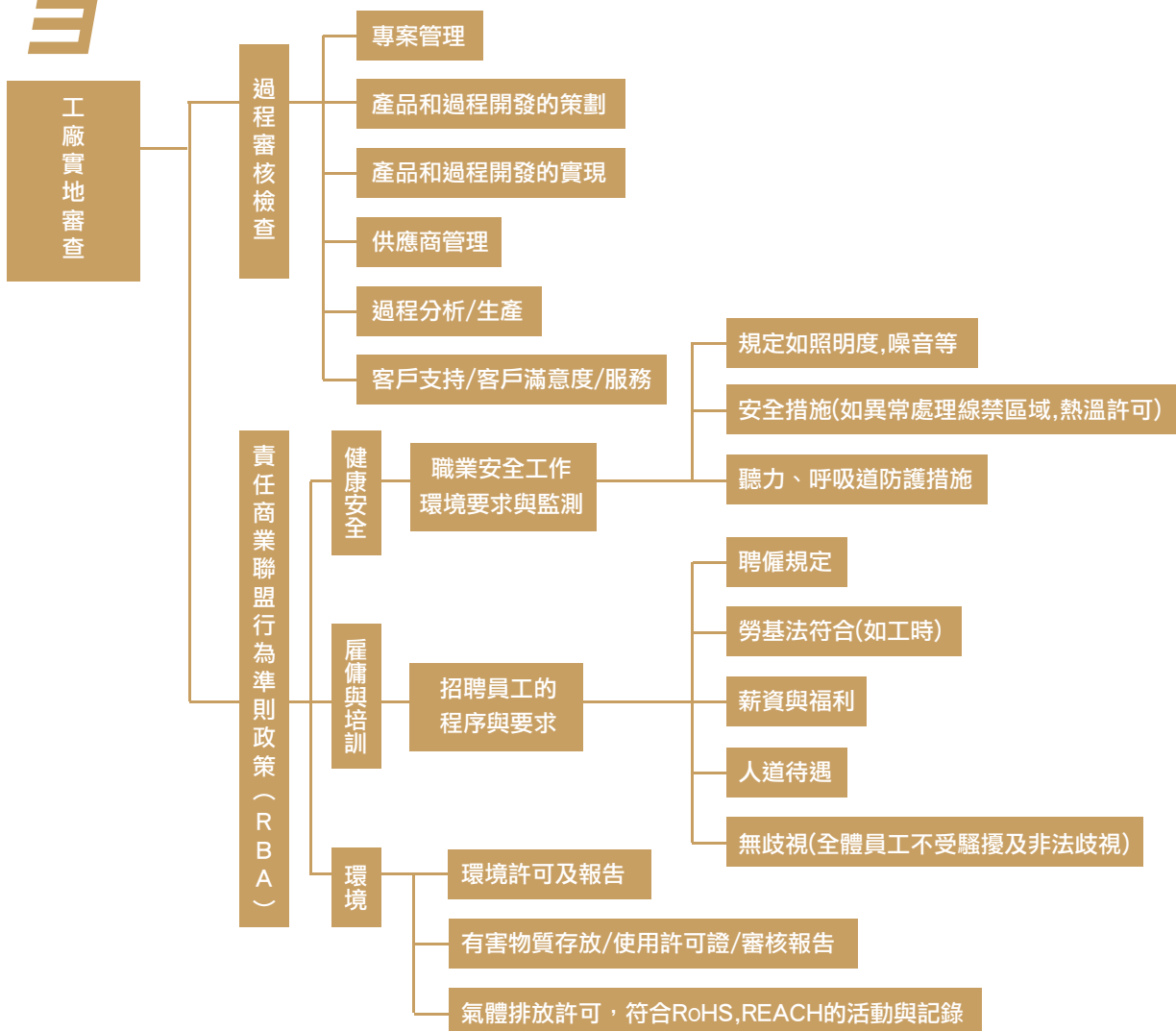
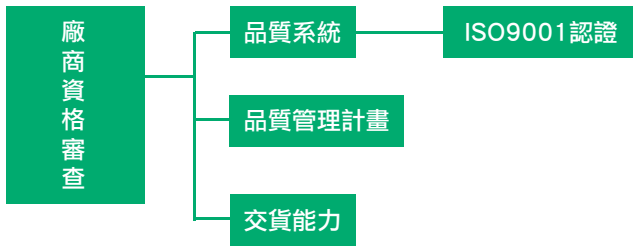
## 大陸地區：

新供應商	新供應商考核	4家	A級：0家 B+級：3家	B級：1家 C級：0家
既有供應商	實地考核	30家	A級：3家 B+級：25家	B級：2家 C級：0家
	供貨能力績效考核	136家	A級：133家 B+級：2家	B級：0家 C級：1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。

## 7





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

透過「客戶滿意」來創造價值、貼近客戶的心聲，一直以來是正新最重要的經營理念，本公司每年度皆透過滿意度調查進行市場分析，經由調查徹底瞭解顧客價值主張，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，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。

#### 台灣地區：

2019年台灣地區消費者滿意度調查問卷總計發放358份共回收349份，回收率為97.5%，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	2017年 得分	2018年 得分	2019年 得分
終端 消費者	花紋設計	3.67	1.80	3.72
	操控性	3.61	4.10	4.03
	寧靜性	3.44	3.10	3.02
	舒適性	3.57	3.00	2.98
	磨耗性	3.62	3.00	3.01

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。

2019年調查中在花紋設計分數明顯呈現正成長，磨耗性得分則小幅成長，操控性、寧靜性、舒適性皆有微幅衰推趨勢，推斷是2019年推出新產品VS5轎車胎，所屬產品區隔為高階性能胎，VS5主打亮點偏重乾、溼地操控性能，相較2018年推出新產品HPM3休旅車胎，產品主打為溼地性能外，更以「剎車多一公分都不行!」為產品Slogan，同時強調兼具舒適性、寧靜性，此與2019年推出的VS5主打性能有所差異，直接影響到消費者對正新的產品印象。

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，正新掌握每一次服務客戶的機會，透過每次可以為消費者服務的機會，不僅提供高品質產品與完善服務，更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完成客戶所託，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)	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	2019年 上半年得分	2019年 下半年得分
汽車品牌客戶	交期	29.5	29.5	29.7	29.5	29.6	30
	品質	28.9	29.3	29.2	29.5	29.2	29.7
	價格	8.2	7.8	7.6	7.7	7.9	8.2
	開發	13.7	14	14.2	13.7	13.1	13.9
	服務	14.7	14.5	14.6	14.8	14.5	14.9
	OE客戶總分	94.9	95.1	95.3	95.2	94.3	96.7
經銷商客戶	轎車類產品	86	85	86	90	86	85
	SUV類產品	86	85	86	90	86	85
	越野SUV類產品	89	88	86	90	86	85
	Commerical	91	91	86	90	86	85
	服務	86	85	87	89	83	84
	促銷	76	78	69	71	69	77
	品牌宣傳	83	85	78	82	80	78
	經銷商商務政策	80	80	80	83	83	78
	通路政策	81	80	78	80	74	78
	平均分	84	84	82	85	81	82



### 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"> <li>· 建置及全面更新自動化的主動式檔加密系統。</li> <li>· 文件審查機制之建立。</li> </ul>
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"> <li>· 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。</li> <li>· 本公司文件一律須經管理員審查文件解密需求。</li> <li>· 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。</li> </ul>
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2019年客戶個資管理政策實施重點在於：

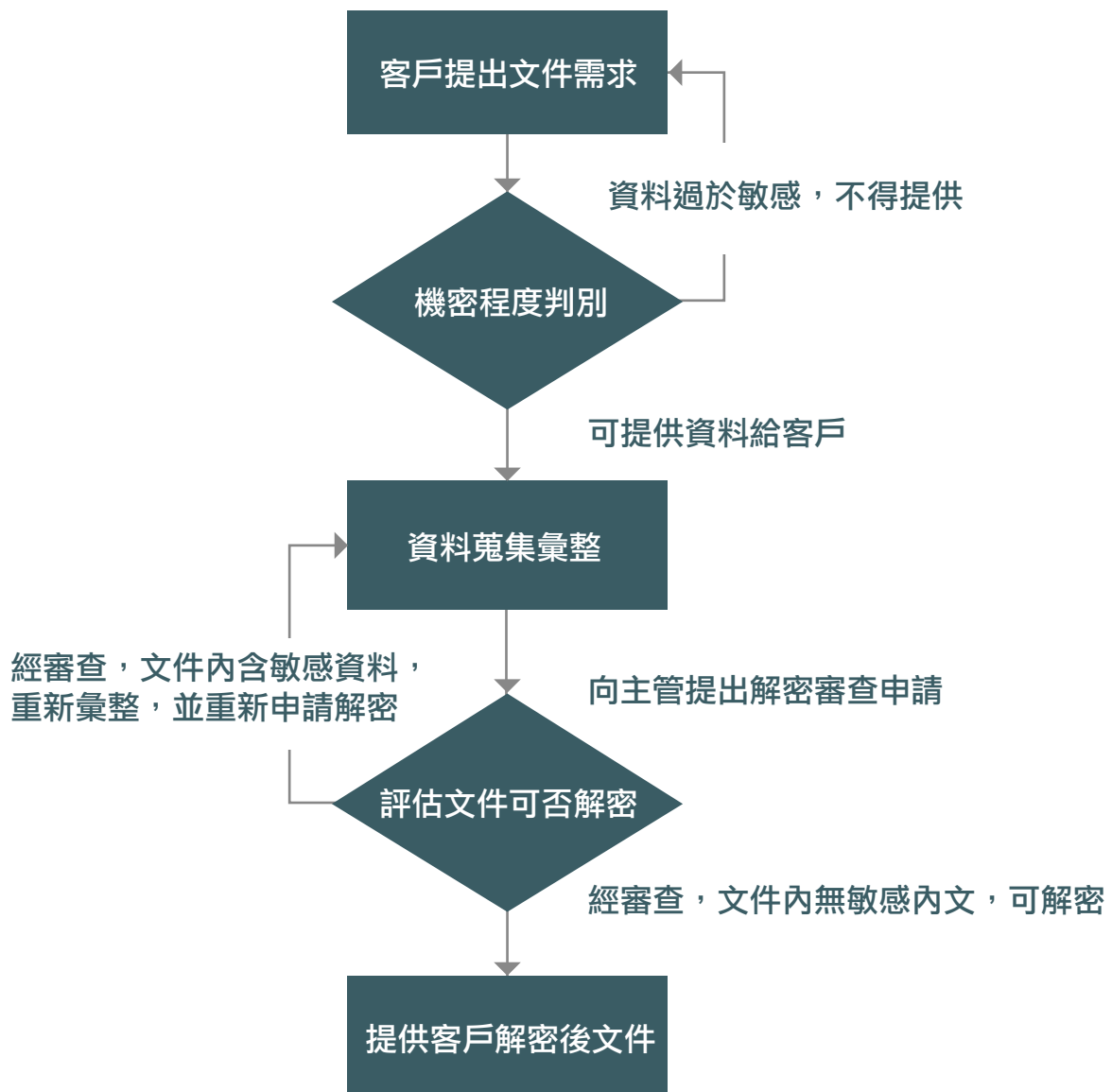
1. 建置及全面更新自動化的主動式檔案加密系統。
2. 文件審查機制之建立。

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。

科技進步速度日新月異，電子資料保護系統更新更是大為重要，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，避免機密文件外洩的風險。

同時2019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

本公司對於法令的遵循一向秉持嚴格的遵循標準，在 2019 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，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