



TOYOTA

TOYOTA 商用車
服務手冊

如有任何問題或需求，請撥免費客服專線

0800-522-567

【事故發生時處理步驟】

事故種類

自行撞毀、嚴重車禍或與他車、第三人發生事故

- 車輛不慎翻車或起火燃燒，造成嚴重損傷
- 嚴重撞及路樹、電線桿及安全島等公物
- 停放中遭人惡意破壞，或被不明車輛嚴重撞擊
- 與他車碰撞或被撞，致兩造雙方車輛受損
- 遭他車撞擊，肇事車輛逃逸
- 行進中不慎撞及路人，致其受傷或死亡

事故處理流程

1. 保留現場通知交通隊(110)或當地警方處理，並要求繪製現場圖及筆錄，同時通知保險公司0800報案專線請求協助處理。

2. 記下對方車號、車主及駕駛人姓名、聯絡電話以及投保公司，必要時申請肇事鑑定。儘速將傷患送醫，未經保險公司同意，切勿與對方和解。

3. 如對造車輛肇事逃逸，應記下該車車牌號碼、廠牌型式、顏色等，以利保險公司蒐集證據並至警方「肇事逃逸小組」報案。

4. 請車主在五日内攜帶保險卡(單)、行駕照、印章及交通案件代保管物臨時收據，至和泰汽車商用車經銷商服務廠填寫理賠申請書辦理出險事宜。

輕微車損、不明車損

- 停放中被撞致車身輕微受損
- 停放中被不明人士毀損或刮傷
- 駕駛人不慎致車輛輕微受損且未造成第三人體傷或財損

1. 記下對方車號、車主、駕駛人姓名以及其連絡電話。

2. 記下案發時間、地點，五日内攜帶保險卡、行照、駕照及被保險人印章，將車開至和泰汽車商用車經銷商服務廠估價後辦理出險理賠。

失竊

- 配件被竊
- 整車被竊

1. 立即至失竊所在地派出所報案。

2. 攜帶保險卡(單)、行照(新領牌照申請書)、駕照、印章及至和泰汽車商用車經銷商服務廠或保險公司，申請理賠事宜。

若需要協助緊急事故處理，請撥打24小時客戶服務專線

免費客服專線 0800-522-567

目 錄

1. 新車保證

- 新車保證 2
- 廢氣排放控制系統 3
- 使用者責任與正確的維護 4
- 使用者注意事項 5

2. 車主權益

- 零件保證 9

3. 製造廠 9

4. 全台服務據點

- 預約服務 10
- 全台經銷商 10
- 保養廠營業時間 10
- 保養廠一覽表 11

1 新車保證



■ 新車保證

■ 保證內容

1. 基本保證：您的車輛在交車後，符合下列所述車種之使用年限或行駛里程時（以先到者為準），如有因車輛之品質不良或製造不良所引起之故障，經本公司經銷商服務廠認可者，可獲免費修理。
 - **Toyota Coaster**：1年或5萬公里（以先到者為準）。
 - **Toyota Hiace / Granvia**：原廠提供之保證期限自交車日起三年內或10萬公里以內，總代理和泰汽車追加一年或2萬公里，總計4年或12萬公里（以先到者為準）。
 2. 特別保固項目：
 - (1) 生鏽（含腐蝕）和漆面不良保證：在正常使用下，噴漆的車身鋼板因材質或製造不良發生表面生鏽或漆面不良，其保證期間與基本保證相同。
 - (2) 電瓶保證：自交車日起一年或2萬公里以內（以先到者為準）。
 - (3) 輪胎保證：自交車日起三年內，輪胎因製造品質不良發生損壞（如變形、失圓、龜裂）依損壞時殘餘溝深比例補償。
 3. 拖車費用：保證期間內，因保證之零件損壞致車輛無法行駛時，以拖吊到達距離最近之和泰汽車商用車經銷商服務廠之費用給付。
 4. 廢氣排放系統保證：請參閱本手冊廢氣排放控制系統之章節。
 5. 影音系統雷射讀取頭保證：自交車日起二年或5萬公里以內（以先到者為準）。
- 以上保證內容須於和泰汽車商用車經銷商服務廠實施保養，始可獲上述保證，服務廠明細如本手冊第7頁一覽表。

■ 保證外事項

- 有下列情形，雖在保證期限內，恕難受理補償，敬請見諒。
1. 使用不當（如賽車、超載等）、本身疏忽、自行改裝、拆裝、不當的調整或修理、意外事件等所造成之損壞。
 2. 石塊撞擊或刮傷等外力因素所引起的漆面生鏽。
 3. 自然環境造成之損壞或鏽蝕，諸如：酸雨、空氣中的化學物質、樹之汁液、鹽份、冰雹、暴風雨、雷電、水災等。
 4. 未於和泰汽車商用車經銷商服務廠，依規定週期及項目實施定期保養。

5. 未依貼於車上加油口、儀錶板上之標籤和使用手冊規定使用燃油及其它油料。
6. 例行性保養之工資，諸如：引擎調整、冷卻及燃料系統之清潔、積碳及汙泥之清除、煞車調整、前後輪定位、輪胎平衡、輪胎調位、皮帶調整等。
7. 例行性保養需更換之零件，諸如：皮帶、雨刷片、燈泡、保險絲、煞車來令片、離合器片、濾清器芯子、各種油料…等消耗性零件。
8. 正常之噪音、震動、磨耗、品質變化（如變色、退色、變形等）。
9. 變更里程表之里程數，致使無法確定其行駛里程。
10. 附帶之損失，諸如：電話費、時間損失、租車費、旅館費、營業損失等。
11. 因自備油品及/或零件而導致或衍生車輛相關機件故障或損壞。
12. 使用非正廠之油品添加劑，造成機件損壞。

■ 廢氣排放控制系統

■ 廢氣排放控制系統保證

本保證期限自交車日期開始計算，並可移轉至下一位車主。

- **Toyota Coaster** (客車總重 5,001~7,500 公斤)：6年或20萬公里 (以先到者為準)。
- **Toyota Hiace / Granvia** (客、貨車總重 ≤ 3,500 公斤，客車總重 3,501~5,000 公斤)：5年或10萬公里 (以先到者為準)。

■ 廢氣排放控制系統保證內容

保證期限內廢氣排放控制系統之零件或系統，因材質或製造不良發生損壞或導致不符合排放標準時，可免費修理。

■ 廢氣排放控制系統保證外事項

1. 自行使用非正廠零件或與原配備不同之零件，導致損壞或不符合排放標準。
2. 自行調整、清潔、修理或更換本系統之零件，導致損壞或不符合排放標準。
3. 使用非本公司規定之燃油、機油、變速箱油、水箱添加劑等，導致損壞或不符合排放標準。
4. 前頁所述新車保證之保證外事項內容。



■ 使用者責任

■ 車主配合事項

1. 當車輛需要保證服務時，請將車輛交給和泰汽車商用車經銷商服務廠。
2. 本車在使用時，若經行政院環境保護署認可之測試判定不符合排放標準，且係原製造廠之責任時，請攜帶該測試報告（違規通知單）和車輛保養記錄，到和泰汽車商用車經銷商服務廠，申請免費修理。
3. 使用者應依照使用手冊說明，正確地操作維護您的愛車，並使用車上加油口標籤和使用手冊之規格相符燃油。
4. 為符合行政院環保署廢氣排放控制系統保證之規定，車輛保養限在和泰汽車商用車經銷商服務廠實施，並應保存車輛之保養記錄，以備必要時出示已按規定保養週期及項目實施定期保養。
5. 當您住處異動時，請以電話或就近至和泰汽車商用車經銷商服務廠告知您的新地址。

■ 正確的維護

■ 交車前檢查

我們在車輛交給您以前，已經將車輛做過精確地檢查，我們確信您的愛車已處於最佳之狀況。

■ 1,000公里及10,000公里工資免費檢查服務

只要您提出本手冊，服務人員將會依照『使用手冊』內所列之項目實施工資免費服務。

但正常保養所需之潤滑油、任何油脂及濾清器芯子等耗材，需自行付費。

■ 定期保養

1. 為了確保您的愛車在最佳的使用狀況，請依照使用手冊內所列之保養項目定期實施保養。
2. 您的使用手冊內附有保養週期表並有專門說明保養項目章節，該保養內容係經測試及經驗結果，是目前最能維護您愛車於最高效率及經濟化的保養藍本。
3. 若使用情況是在嚴苛的條件下時，請依照使用手冊所列項目實施多頻度保養。

■ 使用者注意事項

■ 方向盤不正：

胎壓不當、輪胎偏磨耗、定位失準或路面不平(道路左高右低)等因素皆可能導致行駛時方向盤不正的現象，如發現方向盤不正，請盡速連絡HINO服務廠實施確認。

■ 大燈霧氣：

車輛長時間停放於山區、臨海等濕冷／高濕氣的地區，或長時間於雨天行駛，因燈具內外溫差，可能導致燈殼內部附著霧氣，待車輛發動後、燈具回復溫熱霧氣即會消失。

■ 雨刷片：

- 雨刷使用狀況，因天候、環境空污情況，可能因前擋風玻璃附著油膜或髒汙於雨刷作動時產生跳動、異音及刷不乾淨的現象，乃屬正常，請盡速至HINO服務廠實施必要的清潔或更換雨刷片。
- 擋風玻璃乾燥、髒汙或有灰塵時，請勿使用雨刷，以免刮傷擋風玻璃。

■ 前擋風玻璃：

車輛於高(快)速公路行駛時，請與前車保持一定距離行駛，以防鄰車輪胎彈壓道路上之物體如小石子等噴飛後造成車輛前擋風玻璃破裂/碎。

■ 速率表不準確：

車輛輪胎如未依HINO原廠規範的尺寸更換，可能造成速率表失準現象(依照台灣車輛安全檢測基準，速率表指示的速度必須介於實際速度V與 $(1.1*V+4)m/h$ 之間)，請務必依本手冊之建議更換正確的輪胎規格。

■ 排放系統：

配備廢氣後處理系統者，如DPR、EGR、SCR等，除依使用手冊正確操作外，請確實按照廠家建議週期進行正確保養(如引擎機油規格、更換週期等)，否則可能造成排放各系統元件早期阻塞或損壞。

■ 離合器：

車輛在頻繁的使用狀況下，離合器踏板機構可能因潤滑不足而造成回復性變差等情形，請依照保養週期定期回廠檢查。

■ 冷氣異味：

於車內放置、食用腥味/異物品(如生鮮類/臭豆腐)或香水、芳香劑等散發味道之物品，易造成車內空調留有異味。車輛務必定期開啓空調外氣循環及定期更換空調濾芯，否則可能產生空調異味。

■ 煞車：

- 煞車塊可能因長下坡時，長時間踩煞車而造成劣化，進而導致後續踩踏時，產生不正常的踏板跳動、聲響甚至煞車不良現象，如有此現象請儘速至HINO服務廠實施必要的檢查或更換相關零件。
- 車輛於雨天行駛後、洗車後或煞車塊潮濕的狀態下，長時間停放一段時間可能使煞車塊與煞車碟盤產生生鏽或黏滯現象，當冷車啓動後行駛將造成異音或抖動感，乃屬正常，行駛一段時間後即可消失，若有疑慮可至HINO服務廠實施檢查。
- 低速接近靜止狀態的情況下踩煞車可能產生聲響，係來自於煞車塊與煞車碟盤摩擦聲；煞車元件有間隙預留，亦可能在此過程因煞車塊位移而產生聲響。乃屬正常，請放心駕駛。

■ 車輛行駛穩定性：

車輛超重或無負載、貨物放置位置不當，造成重心變化、偏位，或者自行修改懸吊系統(增減鋼板片數或輪胎尺寸、胎壓等)，可能影響行駛穩定性，請檢視貨物排列位置並調整之，並減低行駛速度確保安全，如有任何問題，請至HINO服務廠進行檢查。

■ 底盤漏油：

新車交車後可能發現停車地面有殘留油漬痕，乃因新車整備時，噴塗防氧化蠟受熱後溶化成液體所導致，若有疑慮可至HINO服務廠實施檢查。

■ 木床：

原裝木床貨斗採用天然木材，若因溫濕度變化產生些微膨脹、收縮或間隙變化等情形屬於自然現象，請避免將車輛存放於惡劣環境，以利延長木床的使用壽命。

■ 鍍鉻飾條(件)及標誌氧化：

車輛長時間駕駛或停放於高濕度、酸雨環境、鹽份/硫化物較重的環境(如海邊/溫泉區)，造成鍍鉻類產品氧化或產生黑斑點，乃屬正常現象，加強洗車打蠟頻度可防止或降低氧化發生機率。

■ 車輛內裝：

駕駛及乘客使用乳液、防曬乳等美妝護膚產品時，應避免接觸皮革製品、儀表飾板或內飾板配件等，以免造成染色、褪色、龜裂、脫皮、出油、黏滯等不可逆現象。

■ 行駛中車輛異音：

車輛於運轉或行駛中出現下列聲響皆屬正常現象，如有疑慮可至HINO服務廠實施檢查。

- 行駛於不平路面時，因車輛抖動幅度大，可能造成座椅摩擦塑件、內飾板位移、儀表板處元件震動、線束震動等進而產生聲音。
- 車輛轉彎或爬坡時，因車身產生扭矩較大，可能造成車身板件、底盤元件應力大而產生聲音。
- 變速箱齒輪於運轉時可能發出齒輪齒隙摩擦的聲響，屬正常的機構運轉聲。

■ 車輛頓挫/抖動感：

下列頓挫/抖動感皆屬正常現象，如有疑慮可至HINO服務廠實施檢查。

- 車輛怠速時，引擎電腦會因水溫狀態、電器負載狀態、冷氣壓縮機作用情況等調整轉速，駕駛者或乘客會感受到不同程度的抖動感。
- 行駛過程中，變速箱換檔過程可能因不同負載狀況而產生轉速變化、頓挫或抖動感。

■ 輪胎：

- 車輛行駛凹凸不平路面，如未減速行駛可能造成前輪定位失準，遇有相關情形，請盡速至HINO服務廠實施前輪定位，否則可能導致輪胎不正常磨損或產生輪胎滾動異音。
- 未符合規範的胎壓、長期停放車輛、激烈的操駕方式、路況條件惡劣或定位角度不良都可能導致輪胎偏移磨耗或變形，請定期檢查胎壓並依保養週期規範至HINO服務廠實施調胎。
- 車輛於長下坡或連續彎道行駛，如頻繁使用煞車易造成煞車來令嚴重磨損，並可能導致煞車塊或輪胎產生燒焦味、聲響或其它不良狀況。

■ 電瓶：

過度使用車輛電器設備將導致電瓶電力過度消耗，嚴重時可能無法啓動車輛，此時請盡速連絡HINO服務廠並實施必要的修正。

- 車輛如加裝非原廠電子配件，於冷氣、音響開啓狀態下長時間怠速運轉或長期停放未使用，可能會導致電瓶電壓過低。
- 車輛熄火後，如未關閉電器（如頭燈、緊急警示燈）或因車門未關閉完全而造成室內燈亮，長期停放後將導致電瓶電壓過低。



2 車主權益



■ 零件保證

■ 正廠零件安心保障

零件的品質和效能很難從外觀加以判斷，若使用的零件品質不良，有時會引起其他相關零組件的損傷。Toyota 堅持使用經日本原廠認可的正廠零件，品質有保障。為確保原廠品質要求，提供有費零件一年或 2 萬公里（先到者為準）的零件保證，讓您在擁有可靠的零件品質外，更多一層保障。

3 製造廠

■ 製造廠

■ TOYOTA MOTOR CORPORATION

Toyota-Cho, Toyota, Aichi, 471 JAPAN

■ 製造車種

- Toyota Coaster
- Toyota Hiace / Granvia

4 全台服務據點



預約服務

預約服務

1. 請您於進廠前以電話或網路(含LINE)預約(網路預約目前僅開放定期保養作業)
。保養廠人員將為您安排入廠事宜,各保養廠服務時間和預約專線請參閱『保養廠一覽表』。
 2. 只要您在預約時間前準時入廠,保養廠人員將會準時為您的車輛實施維修作業。
- 預約作業可保留20分鐘,超過20分鐘則將視保養廠實際情況,儘速為您安排作業。

全台經銷商

| | | |
|-------------|-----------------|---------------|
| 長源汽車 | 新北市新莊區明中街10號 | (02) 22771598 |
| 蘭揚汽車 | 宜蘭縣五結鄉中正路三段138號 | (03) 9658888 |
| 東部汽車 | 花蓮縣吉安鄉中央路500號 | (03) 8565658 |



保養廠營業時間一覽表

服務時間



| ● 平日服務 | ● 夜間服務 | ● 假日服務 |
|-------------|-------------|---------------|
| 週一~週六 | ※ 週一~週五 | ※ 08:30~17:30 |
| 08:30~17:30 | 18:30~20:30 | |

「※」部份保養廠夜間及假日僅接受預約服務,詳細請翻閱下頁「全台保養廠一覽表」。

■ 全台保養廠一覽表

■ 長源汽車

| NO. | 保養廠 | 假日 | 夜間 | 地 址 | 電 話 |
|-----|-----|----|----|--------------------|--------------|
| 1 | 台北 | ● | ● | 台北市中山區濱江街321號 | (02)25152108 |
| 2 | 內湖 | ● | ● | 台北市內湖區民權東路六段15巷46號 | (02)27913598 |
| 3 | 新莊 | ● | ● | 新北市新莊區明中街10號 | (02)89935001 |
| 4 | 土城 | ● | ● | 新北市土城區中華路二段158號 | (02)82611082 |
| 5 | 桃園 | ● | ● | 桃園市中壢區中壢工業區吉林路1號 | (03)4511456 |
| 6 | 南崁 | ● | ● | 桃園市蘆竹區南崁路二段256號 | (03)2220598 |
| 7 | 新竹 | ● | ● | 新竹市中華路四段561號 | (03)5389811 |
| 8 | 苗栗 | ○ | ● | 苗栗縣苗栗市國華路812號 | (037)332060 |
| 9 | 台中 | ● | ● | 台中市西屯區台中工業區九路1號 | (04)23590002 |
| 10 | 員林 | ● | ● | 彰化縣大村鄉中山路三段51號 | (04)8538666 |
| 11 | 南投 | ● | ● | 南投縣南投市南崗三路69-1號 | (049)2251528 |
| 12 | 斗南 | ● | ● | 雲林縣斗南鎮延平路一段42號 | (05)5978588 |
| 13 | 嘉義 | ● | ● | 嘉義縣民雄鄉民雄工業區中山路2-1號 | (05)2215041 |
| 14 | 台南 | ● | ● | 台南市永康區中正北路332號 | (06)2533641 |
| 15 | 高雄 | ● | ● | 高雄市仁武區高楠公路94號 | (07)3422621 |
| 16 | 屏東 | ● | ● | 屏東縣屏東市建國路382-2號 | (08)7539933 |
| 17 | 小港 | ● | ● | 高雄市小港區大業北路19號 | (07)8013688 |

■ 蘭揚汽車

| | | | | | |
|---|----|---|---|----------------|-------------|
| 1 | 羅東 | ○ | ○ | 宜蘭縣五結鄉中興路1段80號 | (03)9606789 |
|---|----|---|---|----------------|-------------|

■ 東部汽車

| | | | | | |
|---|----|---|---|--------------|-------------|
| 1 | 美崙 | ○ | ○ | 花蓮縣花蓮市精美路33號 | (03)8239028 |
|---|----|---|---|--------------|-------------|

夜間服務及週日保養廠註記「○」者需事先預約。

商用車LINE,方便您的用車生活

活動訊息

一手掌握最新
商用車活動及
品牌資訊。

愛車訊息

定期保養提醒及
保修完成通知。

※須完成LINE升級



預約保養

動動手指即可完成
愛車保養預約！

※須完成LINE升級

商用車資訊

最方便、快速查詢
HINO車款及服務
據點。

加入商用車LINE 好康不錯過！

掃描 QR CODE
立即加入TOYOTA / HINO商用車LINE



升級商用車LINE、簡單3步驟

1 點選車主認證



2 依序輸入您的

車牌號碼

統一編號或身分證號

手機號碼

開始驗證

3 送出簡訊驗證碼

請輸入簡訊驗證碼

重寄簡訊

確認送出

約1分鐘內將收到4位數簡訊驗證碼，
輸入簡訊驗證碼後點選「確認送出」
即完成升級！

恭喜您！
升級成功！





和泰汽車股份有限公司



和泰汽車官網

<http://www.hotaimotor.com.tw>



商用車官網

<http://www.hino.com.tw>



長源汽車官網

<http://www.cymotor.com.tw>



TOYOTA / HINO商用車LINE帳號

救援拖吊專線 0800-059-259