



LEXUS

車主權益手冊

LEXUS 對您的承諾

LEXUS 追求極致，
在豪華車壇已樹立難以超越的典範，
「專注完美，近乎苛求」
一直是品牌精神最精準的詮釋。

LEXUS 「以客為尊」，
不只獻上最完美的車，更給予最貼心的關懷，
帶給貴賓最美好的服務體驗。

「顧客的一句肯定，勝過千萬次的廣告」。
我們深信，
唯有從心而發的服務才能創造顧客感動，
這就是 LEXUS 品牌的核心價值。

■ 新車及售後零件保固

基於對品質的絕對信心，Lexus 提供新車四年或行駛十二萬公里 (以先到者為準) 保固期，若您的愛車在正確地保養及使用的狀況下，發生因材質或製造不良所導致的零件毀損或故障，於新車保固期內，Lexus 將提供免費的維修服務。

另外，凡自費於 Lexus 服務廠更換的正廠零件 (消耗性零件除外)，皆享有自更換日起兩年或行駛五萬公里 (以先到者為準) 保固期，在正常使用下，保固期內 Lexus 將提供免費維修服務。



■ LEXUS 車主尊榮回饋方案

Lexus 於 2020 年 7 月起正式推出「LEXUS Elite Rewards 車主尊榮回饋方案」，針對每年持續透過 Lexus 經銷商投保汽車任意險，並準時每半年回廠實施定期保養之車主，提供菁英 (Elite)、尊爵 (Premium)、極緻 (Eternity) 三個級別之會員專屬回饋，將您對 Lexus 品牌的喜愛與信賴，轉化成尊榮的禮遇。

您的會員等級將隨著每次的定期保養，持續累計升級，期望您盡情享受 Lexus 為您精心打造的完美用車體驗。



Lexus 官網查詢
尊榮回饋方案內容

■ 世界級藝文活動

為提供車主更多欣賞世界級表演節目的機會，Lexus 每年均會贊助各種音樂與文化活動，從 1998 年的美國紐約愛樂以來，所贊助的每一場演出皆引起車主熱烈的迴響。在這類活動中，我們不定期提供專屬福利給所有車主。關心藝文活動的您，請持續關注 Lexus 官方動態。



*圖為 2022 年藝文活動 鐘樓怪人音樂劇照 (資料來源：聯合數位文創)

■ 專屬高爾夫球活動

為服務熱愛高爾夫運動的車主們，Lexus 每年於國內知名球場舉辦「LEXUS CUP 車主高爾夫球賽」，期望讓各地車主互動交流，共享揮桿樂趣。



■ 車主專屬體驗活動

為與車主共同經營優質的品味生活，Lexus 持續舉辦包含美食饗宴、高端精緻旅遊等多元精緻的車主活動，為車主打造獨一無二的專屬體驗。歡迎有興趣的車主關注 Lexus 官方動態。



■ 「Lexus Plus」App 全方位隨身服務

「Lexus Plus」App 整合即時路況、車輛互聯網、加油站、停車場、高爾夫球場與天候動態，並有「尊享情報」專區提供各項車主專屬優惠資訊，讓您即時掌握相關訊息；同時內建「愛車秘書」功能，車主可於 App 預約保養及查詢愛車保修相關紀錄，全面滿足您的行車需求。



此外，更串聯和泰集團服務 - 「和泰 Points」、「和泰 Pay」，讓您輕鬆付款並累積點數，優遊暢享行車生活。

■ LEXUS 優質精品

由 Lexus 精心挑選最佳材質、特別訂做的各項精品，自推出以來廣獲車主的愛護與歡迎，為回饋車主，凡車主在服務據點選購 Lexus 精品，得以和泰 Points 兌換或搭配現金購買。

註：1. 精品售價依服務據點公告為準，詳情請洽詢據點服務人員。
2. 本公司將不定期變更活動辦法於 Lexus 網站，敬請定期查閱。



■ 車主專屬刊物

凡 Lexus 車主於出刊前八年內回廠，每季皆可收到我們精心規劃的車主雜誌一本。每期車主雜誌之內容除了介紹 Lexus 的最新訊息與車款報導外，更涵蓋許多實用性、知識性的文章，包括旅遊、美食、時尚、藝術、展覽、美酒等，希望能藉此與車主共同經營優質的生活品味。如超過八年未回廠之車主，恕不再提供。



■ 維修保養回饋和泰 Points

Lexus 車主於全台 Lexus 授權服務廠保養維修車輛，即可獲得和泰 Points 點數回饋 (按消費金額回饋 15% 點數)，累積點數可用於折抵保養維修費用或兌換 Lexus 精品，讓您處處享有 Lexus 無微不至的貼心禮遇。

- 註：1. 當次消費(含工資零件)享優惠折扣之部分及不須開立發票之金額，恕不贈點。
2. 本公司保留修改、變更規定及終止點數贈送等相關辦法之權利，若點數活動辦法有調整，將公佈於 Lexus 官網，恕不另行通知，敬請定期查閱。如於本公司調整、公布新版活動辦法後仍繼續使用點數之車主，視為同意依 Lexus 官網公佈之新版活動辦法行使相關權益。
3. 點數回饋制度詳細說明，請參考 Lexus 官網。



■ 聯名尊榮卡

為擴大對車主的頂級服務，Lexus 與中國信託合作推出 Lexus 聯名卡，車主刷卡消費滿額享市區免費停車及機場接送服務，並享有精選高爾夫球場及星級飯店盛宴等全方位的尊榮禮遇。



■ 顧客服務中心

您的滿意是我們進步的動力！誠摯希望當您有任何的建議時，請隨時與我們聯繫。除了聯絡您的銷售顧問或服務專員，取得立即的協助外，也可透過免付費顧客服務專線：0800-036-036，直接反映您的意見；或是透過 Lexus 網站 (www.lexus.com.tw) 及 Lexus Plus APP 上的「聯絡我們」功能，將您的意見傳達給我們，網站上並設有車主專區，方便您掌握各項 Lexus 最新訊息。而 Lexus 也會不定期寄發問卷調查或進行電話提醒及關懷，希望您能撥冗回覆，讓我們知道您的期待與需要！



■ 維修代步車

基於 Lexus 對維修品質自我期許的承諾，若您的愛車因為維修或零件缺料因素，導致車輛無法行駛或有行車安全疑慮，因而必須留在 Lexus 服務廠達 72 小時以上時，Lexus 將在車輛維修期間內提供免費代步車給車主使用。

- 註：1. 板金或噴漆維修，恕無法提供免費代步車。
2. 維修代步是否有現車可用，需視各廠車輛調度實況而定。
3. Lexus 同時推出「自費承租維修代步車優惠專案」，詳情請洽服務人員。



■ 取送車服務

為了替車主節省寶貴的時間，只要車主在預定入廠前 2 天向 Lexus 服務廠預約保養或維修，Lexus 即提供貼心的到府取送車服務（單程距離限 10 公里以內），讓車主不用出門也能為愛車完成保養。

■ 洗車及吸塵服務

Lexus 提供所有當次入廠實施定期保養及維修服務之車輛貼心洗車及吸塵服務。

- 註：1. 基於環保省水，尊榮安檢及基礎車輛檢查（如：儀錶板號誌、胎壓檢測...等）恕不提供上述服務。
2. 基礎車輛檢查涵蓋範圍請洽服務廠。
3. 如遇特殊情況（缺水、停電）時，以服務廠實際公告之調整作法為主。



■ 全年尊榮安檢服務

車主可隨時回廠，享受 Lexus 全年免費尊榮車輛安檢服務，讓您隨時享受安心舒適的駕乘。

（建議先行預約，以節省您寶貴的時間）



● 新車保證內容：

1. 基本保證：原廠提供之保證期限為自交車日起三年內或行駛 100,000 公里內，自交車日 2010/1/1 起總代理和泰汽車追加一年或 20,000 公里，總計交車日起四年內或行駛 120,000 公里以內（以先到者為準），在正常使用下，如有零件因材質或製造不良發生損壞，可獲免費修理。
2. 生鏽和漆面不良保證：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，其保證期間為自交車日起三年內不限里程。
3. 車身鏽蝕穿孔保證：在正常使用下，車身鋼板因材質或製造不良發生鏽蝕穿孔，其保證期間為自交車日起六年內不限里程。
4. 電瓶保證：電瓶因品質不良發生不堪用，自交車日起三年內不限里程。
（二年內免費更換，二年～三年內補償 50%）
5. 輪胎保證：自交車日起三年內，輪胎因品質不良發生損壞（如變形、失圓、龜裂），依損壞時殘餘溝深（ $\geq 24\%$ 的部分）比例補償。
6. 廢氣排放系統保證：如廢氣排放控制系統保證說明。

7. 火星塞保證：自交車日起至保養週期表 (請參閱各車型之使用手冊) 火星塞第一次須更換之里程或時間內 (以先到者為準)。

•售後零件保證說明：

1. 基本保證：凡自費於 Lexus 服務廠更換的 Lexus 正廠零件 (消耗性零件除外)，皆享有自更換日起 2 年或行駛 50,000 公里以內 (以先到者為準) 的零件保證，在正常使用下，零件因材質或製造不良發生損壞，可獲免費修理。
2. 電瓶保證：
 - ① Lexus 原廠電瓶：自更換日起 2 年或行駛 50,000 公里以內 (以先到者為準)。
 - ② 和泰汽車認證之電瓶：自更換日起 15 個月或行駛 25,000 公里以內 (以先到者為準)。
3. 火星塞保證：自更換日起 2 年或行駛 50,000 公里以內 (以先到者為準)。
4. 輪胎保證：自更換日起三年內，輪胎因製造品質不良發生損壞 (如變形、失圓或龜裂)，依損壞時胎面殘餘溝深 ($\geq 24\%$ 的部分) 比例補償。

•保證外事項：

有下列情形，雖在保證期間內，恕難受理補償，敬請見諒。

1. 由於使用或保養不當、疏忽、意外、受到天然意外災害、使用非正廠零件、自行改裝或拆卸零件用於他牌車輛等狀況所引發或造成之故障。
2. 石塊撞擊或刮傷所引起的漆面生銹。
3. 自然環境造成之損壞或銹蝕，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. 未依貼於車上加油口之標籤和使用手冊規定，使用燃油及其它油料，自備油品而導致或衍生車輛或相關機件故障或損壞。
5. 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。

6. 保證外之零件：例行性保養需更換之消耗性零件，不在保證之範圍，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，如欲瞭解消耗性零件詳細品項與限制，請洽 Lexus 全台服務廠。
7. 正常之噪音、震動、磨耗、品質變化 (如變色、退色、變形等)。
8. 油電 / 插電式複合動力控制系統：HEV/PHEV 電池冷卻系統濾網未遵照原廠保養規範清潔者。
9. 變更里程表之行駛里程數，致無法確定其行駛里程者。
10. 附帶之費用或損失，如電話費、交通費、時間損失、租車費、旅館費、營業損失等。

■ 廢氣排放控制系統保證

•廢氣排放控制系統保證期間

本保證自交車日起五年或行駛 100,000 公里 (以先到者為準) 內有效，自交車日 2010/1/1 起總代理和泰汽車追加 20,000 公里，總計五年或行駛 120,000 公里 (以先到者為準) 內有效。

•HEV/PHEV 電池保證

2019 年式起之車輛，原廠提供之 HEV/PHEV 電池保證期限為自交車日起五年內或行駛 100,000 公里以內 (以先到者為準)，總代理和泰汽車追加三年或 60,000 公里，總計自交車日起八年或 160,000 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，可獲免費修理。

•廢氣排放控制系統包含下列零件或系統

1. 觸媒轉化器。
2. 排氣再循環系統。
3. 蒸發排放活性碳罐。
4. 曲軸箱通氣閥。
5. 熱反應器。

6. 二次空氣供給泵。
7. 二次空氣控制閥。
8. 含氧量感知器。
9. 減速控制裝置。
10. 濾煙器。
11. 濾煙器再生裝置。
12. 選擇性還原觸媒系統。
13. 車上診斷系統。
14. 電子控制單元。
15. 其他經中央主管機關指定公告之設備。

* 上述廢氣排放控制系統若與實車不符，以實車為準。

●廢氣排放控制系統保證外事項

1. 自行使用非原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汽油、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. 前述新車保證外項目。

■ 使用者之責任

●廢氣排放控制系統保證

1. 當車輛需要保證服務時，請將車輛交給本公司 Lexus 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)，到本公司 Lexus 服務廠，申請免費修理。
3. 使用者應依照使用手冊說明，正確地操作及維護您的愛車，並使用無鉛汽油且辛烷值號數與車上加油口之標籤和使用手冊之燃油規格相符之汽油。

4. 為符合環境保護署廢氣排放系統保證之規定，車輛維護保養並須定期依『使用手冊』記載之項目實施。
5. 當您的基本資料或住處異動時，請以電話或就近至 Lexus 服務廠進行變更。

■ 使用者注意事項

1. 速率表：車輛輪胎如未依 Lexus 原廠規範的尺寸更換，可能造成速率表失準現象，請務必依車主使用手冊或使用說明書規定，更換正確的輪胎規格。
2. 方向盤：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 Lexus 保養廠實施確認。
3. 底盤：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 Lexus 保養廠實施檢查。
4. 行駛中車輛作動音：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 Lexus 保養廠實施檢查。
 - 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。
 - 變速箱齒輪或金屬皮帶於運轉時可能發出齒輪齒隙或金屬皮帶摩擦的聲響，屬正常的機構運轉聲響。
5. 車輛作動感：下列頓挫 / 抖動的作動感皆屬正常現象，如有疑慮可至 Lexus 保養廠實施檢查。
 - 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。
 - 如車輛長期未發動、停放於郊區或天氣嚴寒，易有流浪貓狗及野生動物躲藏於車底或引擎蓋(室)內，可能毀損車輛內部線材或零件，建議車主妥善挑選停車地點。

6. 煞車：

- 煞車塊可能因長下坡時，長期踩煞車而造成劣化，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，如有此現象請盡速至 Lexus 保養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，當冷車啟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 Lexus 保養廠實施檢查。
- 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。

7. 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 Lexus 保養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。

8. 前擋風玻璃：車輛於高(快)速公路行駛時，請與大型客、貨、卡車保持一定距離行駛，以防大車輪胎彈壓道路上之小石子，噴飛後造成車輛前擋風玻璃破裂 / 碎。

9. 車內空調：於車內放置、食用腥味 / 異味物品 (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。車輛務必定期開啟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。

10. 鍍鉻飾條 (件) 及標誌：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，加強洗車頻度可防止或降低氧化發生機率。

11. 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上，以免造成產生脫皮、退色、龜裂、出油、黏滯等不可逆現象。
 - 清潔車輛內裝請依照車主使用手冊所載明方式進行，切勿使用坊間保養液 (多含有機溶劑、酚醇類、介面活性劑) 實施清潔保養，以免造成上述不可逆現象。
- ## 12. 電瓶：非正常狀態使用車輛電器設備將導致電瓶電壓過低，嚴重時可能無法啟動車輛，此時請盡速連絡 Lexus 保養廠並實施必要的修正。
- 車輛如加裝非原廠配件，於冷氣、音響開啟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 (如地圖燈、緊急警示燈) 或因車門未關閉完全造成禮儀燈亮，長期停放後將導致電瓶電壓過低。

13. 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 Lexus 保養廠實施前輪定位，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磨耗或變形，請定期檢查胎壓並依保養週期規範至 Lexus 保養廠實施調胎。
- 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塊嚴重磨損，並可能導致煞車塊或輪胎產生燒焦味及聲響。

14. 外部燈具：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。

■ 正確地保養與維護

• 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。

• 交車後第一個月免費檢查及第六個月 (或 10,000 公里，以先到者為準) 保養項目工資免費檢查服務

在您交車後的第一個月，誠摯建議您準時回廠接受我們的滿月檢查服務。我們除了提供您引擎、底盤、電器系統等多項基本功能之檢查外，亦提供車輛的客製化設定服務，無論是車輛解鎖後，車窗、天窗開啟與否，或是車室內外迎賓照明的時間長度，甚至是各種警示聲響的音量大小，都能隨您的喜好調整。

* 可供客製化設定之項目依車型、年式而有差異，詳情請洽各 Lexus 服務人員。

在您交車後的第六個月 (或 10,000 公里，以先到者為準)，亦請準時回廠實施首半年定保，Lexus 原廠服務人員將會依照保養項目，提供您保養檢查工資免費之優惠。惟保養所需之油品及相關零件費用，需自行負擔。

• 定期保養

汽車是在必須定期保養的前提下所製造的。經年累月的駕駛，各部位的磨損與劣化將無法避免。

為了確保您的愛車保持最佳的使用狀況，請依照使用手冊內所列之保養項目定期實施保養。

1. 依據台灣駕車環境，建議您每六個月回廠實施定期保養及檢查，但因使用狀況的不同，若您車輛使用頻度較高 (半年超過一萬公里)，則建議您每一萬公里回廠實施定期保養。
2. 您的使用手冊內附有保養週期表，保養內容係經長期測試及使用經驗的結果，亦是目前最能維護您的愛車於最高效率及經濟化的保養建議。
3. 原廠與油品供應商花費 3 年以上時間研發最適合 Lexus 使用的專用油品，也在實車進行長時間的測試分析及檢驗成效，已確保車輛最佳使用效能。若使用不適當的機油黏度及配方，可能造成引擎啟動困難或損壞，依此建議使用台灣 Lexus 服務廠所推薦的原廠機油。

4. 車主回廠保修之權利義務關係將依本公司官網記載之定型化契約內容為主，詳情請參照官網。



Lexus 官網

■ 預約服務

為了節省您寶貴的時間，如您有維修保養的需要，建議您至少於入廠一日前來電預約，服務人員將為您安排入廠事宜；您亦可加入 www.lexus.com.tw 或「Lexus Plus」App 成為車主會員，使用網路進行預約及查詢您的保養維修相關資訊。

■ 夜間及週日 (例假日) 服務

除了日間服務，Lexus 服務廠亦提供夜間延長服務及週日 (例假日) 簡易維修服務，為避免您久候，請事先預約入廠時間，以便您可以更輕鬆自在的運用時間。

各服務廠營業時間及服務專線，請參閱第 21 頁「LEXUS 服務廠一覽表」。

■ 尊榮道路救援服務

• 服務憑證

救援服務時以認車為原則，而且駕駛人必須在現場方可實施。

有效期間及服務範圍

1. 有效期間自領牌日起四年內有效。
2. 服務範圍為台灣本島境內及澎湖縣。

• 服務時間及次數

1. 全年無休 24 小時服務，但因天災、地變、事變、戰爭等不可抗力因素，致提供服務有困難者，不在此限。
2. 有效期間內，不限服務次數；惟同一天內就同一車輛，各種服務項目以免費一次為限。

• 服務內容

1. 免費急修服務

① 代送燃料油：

車輛行駛途中若因油箱燃料油用罄而造成停駛時，提供免費代送燃料油服務。購買燃料油之費用，依加油站開立之發票憑據向駕駛人收取。

② 送冷卻水：

車輛因引擎的水箱冷卻水量不足而造成故障時，免費提供冷卻水服務。

③ 充氣及更換備胎：

車輛因輪胎消氣或爆破致無法行駛時，提供免費輪胎充氣或更換備胎服務。備胎由車主自備，無備胎依照拖吊標準處理。

④ 接電啟動：

車輛因電瓶電力不足致無法啟動時，提供現場免費接電啟動服務。

※ 備註：

由於 Lexus 車輛的防盜門鎖控制系統為高科技精密設計，為避免因操作不當而造成額外損失，恕不提供現場開鎖服務，必須以載運方式送至 Lexus 服務廠處理。

2. 免費載運服務

① 全載方式運送：

車輛一律以全載方式運送至 Lexus 服務廠。

② 免費原則：

自載運地點（亦即車輛故障地點）載運至駕駛人指定之 Lexus 服務廠，不限公里數一律免費服務。

③ 長途載運交通工具補助：

車輛若實施長途載運超過 100 公里以上時，對車上乘員（以座車之法定乘員人數為申請上限）提供免費搭乘大眾運輸交通工具（例如：高鐵、臺鐵、公路、飛機）補助，前往想要到達的國內目的地。車主需於載運服務完成後七日內利用 Lexus 道路救援服務專線提出申請，並檢具載運後 24 小時內之乘坐交通工具相關收據向全鋒救援申請退費；經確認無誤後，二週內依實際交通費用以匯款方式退費予車主。

④ 短程計程車資補助：

車輛拖吊回廠實施載運服務時，對車上所有乘員提供免費搭乘計程車前往想要到達之目的地。每一服務案件以一次補助為限，補助金額為新台幣 500 元整。不論車主是否選擇計程車作為臨時交通工具，將由專人於車輛載運完成三日內主動聯絡車主，通知補助事宜與詢問郵寄地址，並於二週內寄出短程計程車資補助新台幣 500 元整予車主。

（若車主未於載運完成後一個月內，透過 Lexus 道路救援服務專線回覆是否申請補助並提供郵寄地址，則恕不補發。）

⑤ 高速公路通行費：

載運途中發生的高速公路通行費一律免收。

⑥ 特殊作業：

若發生非平面拖吊之特殊作業，在救援車可執行的服務範圍內一律免服務費。

3. 國際機場外環停車場優惠服務

① 停車場折扣優惠：

當您有國際機場停車需求時，請於使用本服務前 24 小時，撥免費會員專線 0800-091-091 預約。

② 停車場至機場出入境室免費接送服務：

車輛在停車場停妥後，會由停車場人員免費載送車主及行李至出境室；車主回國時將派車至入境室接機並送至停車場。

• 需收費部分

1. 免費代送燃料油服務時，油資憑發票收取。
2. 特殊作業若非全鋒救援服務車輛所能提供服務，而須外包由大型吊車或特殊機械者，依外包成本議價。
3. 服務車輛抵達故障或事故現場，因可歸責於車主之事由（如警方進行筆錄或保險人員進行存證事宜等，經車主要求技師於現場等候），不能立即進行作業，若技師等候超過三十分鐘以上時，車主須支付待時費每小時參佰元整。（未滿一小時以一小時計）
4. 國際機場外環停車場之停車費。

• 注意事項

1. 車輛故障或事故處理流程


一般道路	高速公路
1. 儘量將車輛停放至路邊	
2. 開啟故障警示燈，並在車後適當距離放置三角警示牌	
3. 立即聯絡 Lexus 道路救援服務專線	3. 立即聯絡 Lexus 道路救援服務專線或利用路旁紅色緊急電話通知交控中心代為聯絡「全鋒救援」前往服務
4. 請向服務人員說明下列事項： 車牌號碼、姓名、車輛型式、車輛顏色、故障原因、故障地點	
5. 服務技師會與您聯絡，確定救援車抵達時間	
6. 駕駛人與乘客應立於路旁或路肩外等待救援以策安全	

2. 服務到達時間說明如下：（尖峰擁擠時段，時間另行約定）

地區別	一般時間	容忍時間
高速公路	30~40 分鐘	60 分鐘
服務廠方圓 30 公里內	30~40 分鐘	60 分鐘
服務廠方圓 31~60 公里內	45~50 分鐘	75 分鐘
服務廠方圓 61 公里以上	60 分鐘	90 分鐘
花東地區	約定時間	約定時間 +30 分鐘
中央山脈偏遠山區	約定時間	約定時間 +30 分鐘

若服務技師無法於容忍時間內抵達現場者（非因塞車、淹水、山崩、斷橋、交通管制等不可避免之天災、事變），經雙方查證屬實，將賠償車主每一申訴案件參仟元整。

3. 所有服務均需透過 Lexus 道路救援服務專線電話申告預約，方可享有免費權益或優惠服務。任何未經 0800 電話申告而自行處理者，恕不以免費服務且事後不得辦理退費。
4. 在高速公路發生故障或事故時，請立刻通知 Lexus 道路救援服務專線，由服務人員向您說明高速公路應注意事項及替代服務之退費方式。
5. 接受服務前，請先確認服務技師身分，以確保權益。
6. 服務時若發生下列情形，可於事件發生七日內，檢具證明文件向全鋒救援服務中心申請賠償 / 退費：
 - ① 服務技師救援過程作業不慎導致車輛加重損害者
 - ② 收費不實或超收費用者
 - ③ 高速公路強制排除拖吊者
7. 若您對道路救援服務內容有任何疑問或建議，請反應 Lexus 顧客服務中心 0800-036-036。

● 本服務委由全鋒道路救援組織  負責執行

● 尊榮道路救援內容如有異動，恕不另行通知。

Lexus 道路救援服務專線：0800-091-091

LEXUS 製造廠

名稱	TOYOTA MOTOR CORPORATION
地址	1, Toyota-Cho, Toyota, Aichi, 471 Japan

LEXUS 總代理

名稱	和泰汽車股份有限公司
地址	10485 台北市中山區松江路121號8樓
電話	02-25062121

LEXUS 全省經銷商一覽表

公司名稱	地址	電話
國都汽車股份有限公司	11145 台北市士林區中正路 350 號	02-28312128
北都汽車股份有限公司	11578 台北市南港區南港路二段 312 號 8 樓	02-27886990
桃苗汽車股份有限公司	32068 桃園市中壢區中園路 162 號	03-4611878
中部汽車股份有限公司	40850 台中市西屯區工業區二路 2 號	04-23507899
南都汽車股份有限公司	73541 台南市永康區中正南路 3771 號	06-2535011
高都汽車股份有限公司	81368 高雄市左營區民族一路 879 號	07-3501558
蘭揚汽車股份有限公司	26843 宜蘭縣五結鄉中正路三段 138 號	03-9657888
東部汽車股份有限公司	97347 花蓮縣吉安鄉中央路三段 500 號	03-8565658

LEXUS 服務廠一覽表

經銷商	服務廠	地 址	服務專線	營業時間		
				週一 ~ 週五	週六	週日 (例假日)
國都	濱江	10472 台北市中山區濱江街 251 號	02-25081288	08:00-19:00	08:30-17:30	僅提供簡易維修
	新莊	24243 新北市新莊區中正路 70 之 2 號	02-29983990	08:00-19:00	08:30-17:30	
	中和	23557 新北市中和區中山路二段 546 號	02-82218618	08:00-19:00	08:30-17:30	
	士林	11145 台北市士林區中正路 350 號	02-28312289	08:00-19:00	08:30-17:30	
北都	南港	11578 台北市南港區南港路二段 312 號	02-27865588	08:30-19:00	08:30-17:30	
	新店	23143 新北市新店區北新路三段 195 號	02-29117552	08:30-19:00	08:30-17:30	
	內湖	11492 台北市內湖區瑞光路 356 號	02-26588977	08:30-19:00	08:30-17:30	
桃苗	桃園	33056 桃園市桃園區大興西路三段 230 號	03-3017755	08:30-19:00	08:30-17:30	
	中壢	32068 桃園市中壢區中園路 162 號	03-4625050	08:30-19:00	08:30-17:30	
	新竹	30060 新竹市東區中華路一段 303 號	03-5342000	08:30-19:00	08:30-17:30	
	苗栗	36059 苗栗縣苗栗市水源里水流娘段 7-2 號	037-360030	08:30-17:30	08:30-17:30	—
	南崁	33859 桃園市蘆竹區南崁路一段 101 號	03-3218000	08:30-19:00	08:30-17:30	
中部	台中	40757 台中市西屯區市政南一路 335 號	04-22511367	08:30-19:00	08:30-17:30	
	彰化	50343 彰化縣花壇鄉中山路一段 93 號	04-7861199	08:30-19:00	08:30-17:30	
	北台中	42752 台中市潭子區中山路一段 285 之 1 號	04-25324568	08:30-19:00	08:30-17:30	
	南台中	41262 台中市大里區國光路一段 38 號	04-24836008	08:30-19:00	08:30-17:30	
南都	台南	71045 台南市永康區中正南路 377 之 1 號	06-2436977	08:30-19:00	08:30-17:30	
	嘉義	62154 嘉義縣民雄鄉民雄工業區中山路 2-2 號	05-2132828	08:30-19:00	08:30-17:30	
	斗六	64058 雲林縣斗六市明德北路三段 280 號	05-5330889	08:30-17:30	08:30-17:30	—
高都	九如	80746 高雄市三民區九如三路 271 號	07-3120522	08:30-19:00	08:30-17:30	
	民族	81368 高雄市左營區民族一路 879 號	07-3501558	08:30-19:00	08:30-17:30	
	建國	83044 高雄市鳳山區建國路三段 386 號	07-7805077	08:30-19:00	08:30-17:30	
	屏東	90054 屏東縣屏東市建國路 253 號	08-7533155	08:30-17:30	08:30-17:30	
蘭揚	羅東	26843 宜蘭縣五結鄉中正路三段 138 號	03-9657888	08:00-17:30	08:00-17:30	—
東部	花蓮	97347 花蓮縣吉安鄉中央路三段 500 號	03-8571773	08:30-17:30	08:30-17:30	
	台東	95045 台東縣台東市豐樂工業區大仁路 3 號	089-311209	08:30-17:30	08:30-17:30	

■ 車主用車安全須知

若您對手冊內容有任何疑問，請洽 Lexus 服務據點或致電客服中心：0800-036-036

此外部份裝備可能因車種與等級不同而未配備。

使用車輛前，請先閱讀各種使用手冊。

Lexus 汽車網站上的安全防護相關網頁，亦詳盡記載著注意要點等事項。

網址：www.lexus.com.tw

SAFETY GUIDE BOOK

目錄

正確使用安全帶	24
重視兒童安全	27
智慧型進入和啟動系統之使用方法	30
請避免行車過程中的危險	31
行車與停車注意要點	32
停車時的注意事項	33
防範於未然	34

■ 正確使用安全帶

起步前，所有乘客皆必須以正確方式繫妥安全帶，並請勿在行車中鬆開安全帶。

依照中華民國「道路交通安全規則」第八十九條之第五款規定：「駕駛人、前座及小型車後座乘客均應繫妥安全帶」。

◎若不遵守以下項目時，可能會受到重大傷害，嚴重時甚至會導致死亡。敬請多加注意。

- 後座乘客未繫妥安全帶時，不僅會讓自身置於危險中，還可能危害到前座乘客。



•請以正確姿勢就坐

- 請保持端正坐姿，避免背部離開座椅靠背。



- 請調整椅背，端正坐姿並將腰部緊靠坐入座椅中。

- 過度傾斜椅背時，可能會在發生事故時，因身體陷入安全帶下方，造成腹部等部位受到嚴重壓迫等狀況，而蒙受可能危害生命之嚴重傷害，因此極為危險。



•請正確繫妥安全帶

有關調整方法，請參閱車主使用手冊

- 請將肩部安全帶充分繞經肩膀。並確實調整，避免繞經頸部，或由肩膀上脫落的情況。



- 請務必讓腰部安全帶儘量貼合於腰骨上較低的位置。

- 請避免安全帶有扭轉的情況。

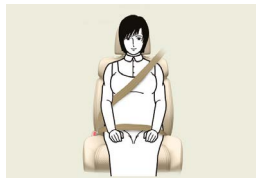
- 將扣片確實插入扣環中，直到聽到「卡嚓」聲為止。

- 請勿在行車過程中調整座椅位置，或鬆開安全帶。

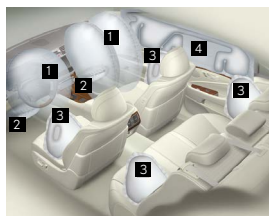
- 安全帶係針對成人體型設計的產品。如乘客為體型無法正確繫妥安全帶之兒童時，請參照本手冊的「重視兒童安全」章節。

•孕婦與病患請先向醫師確認注意事項，並務必以正確方式使用

•孕婦和其他人一樣，必須正確使用安全帶以保護安全，腰部安全帶儘量圍住腰骨下方位置的方式，將安全帶繫妥在腹部隆起部位下方。並確實將肩部安全帶穿過肩膀，以避開腹部隆起部位的方式，讓安全帶繞經胸部。



關於 SRS 氣囊



- 1 駕駛座 SRS 氣囊、前乘客座 SRS 氣囊
- 2 SRS 膝部氣囊
- 3 SRS 側邊氣囊
- 4 SRS 簾幕式氣囊

◎未遵守以下事項時，可能會受到重大傷害，嚴重時甚至可能死亡。請多加注意。

•SRS 氣囊僅為安全帶的輔助裝備

•無法用來取代安全帶。請正確繫妥安全帶。

•請保持正確坐姿

•請勿坐在座椅邊緣，或靠在儀表板上。駕駛人與乘客座乘客，請勿在膝蓋上方放置任何物品。



•請勿靠在車門、車頂側飾板或前側及後門柱上。



•請勿面朝車門跪坐在前座椅上或將頭手伸出車外。



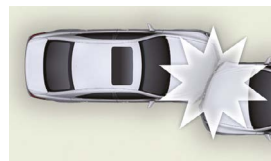
•即使發生衝撞事故，SRS 氣囊亦可能不會作用
詳情請參閱車主使用手冊。

SRS 氣囊未啟動的事例

•駕駛座、前乘客座 SRS 氣囊



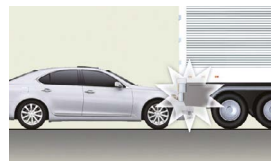
低速下正面衝撞



由偏離正面的角度衝撞



衝撞易變形之樹木等物體



衝入卡車貨台下方等的追撞

•SRS 側氣囊、SRS 簾幕式氣囊



由斜側面衝撞



衝撞乘車空間以外的側面

SRS 氣囊未能發揮應有效果的作動範例



車輛翻滾或翻覆時

SRS 氣囊可能會作動，但無法發揮應有效果。

•請勿在 SRS 氣囊周圍安裝物品

請勿在 SRS 氣囊彈出部位，安裝或放置任何物品。

•請勿在儀表板與方向盤的保護墊部位，以及儀表板下方等部位，安裝或放置任何物品。

•請勿在車門、前擋風玻璃、車窗玻璃、前後門柱、車頂側飾板或握把等處，安裝任何物品。

■ 重視兒童安全

車上載有兒童時，請更加小心注意。

◎請務必遵守以下事項，否則可能會受到重大傷害，嚴重時甚至可能死亡。敬請多加注意。

·請勿讓兒童操作可開關之設備

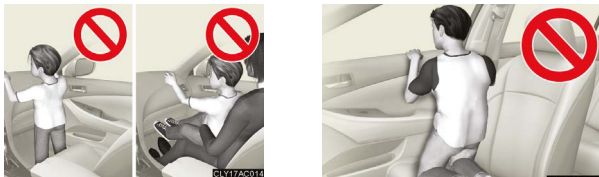
·請勿讓兒童操作可將頭手伸出車外之車門、車窗、天窗等開關設備，否則可能會造成夾傷或斷指等意外事故。



·讓兒童上車時

- 兒童不可乘座於前座。
- 請儘可能讓成人坐於兒童附近，並充分注意安全。
- 請依據兒童的年齡與體型，選用合適之兒童安全座椅，並依照使用說明書正確安裝後，讓兒童坐於其中。

·請讓兒童以正確姿勢坐於車內



·請勿讓兒童站立於前乘客座之 SRS 氣囊前方，或坐在前座乘客腿部上。

·請勿面朝車門跪坐在前座椅上或將頭手伸出車外。

◎即使已讓兒童坐於兒童安全座椅中，但仍請避免讓兒童之頭部或身體任何部位，靠在車門、座椅、前後門柱、車頂側飾板附近。

·依照中華民國道路交通安全規則第一百三十六條第一項第六款規定：「乘車時頭手不得伸出車外。」

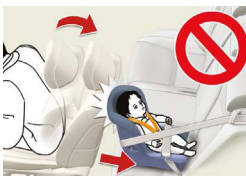
·安裝兒童安全座椅時

請將兒童安全座椅安裝於後座的外側座位。有關兒童安全座椅的安裝方法，請務必遵照該商品隨附的使用說明書進行安裝。

·請將後乘客座座椅，調整至不會妨礙兒童安全座椅使用的狀態。



·使用支援 ISOFIX 之兒童安全座椅固定專用桿時，請先確認周圍是否有障礙物，以及是否有安全帶被夾住等情況。



·若駕駛座會妨礙兒童安全座椅的使用性，導致無法正確安裝兒童安全座椅時，請將其安裝於前乘客座的後座。



·乘客座側的遮陽板內，標示著安裝兒童安全座椅警告標籤。請參照。

·因前乘客座 SRS 氣囊會以非常快的速度與極大的力量彈出，因此不可將兒童安全座椅安裝於乘客座上。

·使用較大幼童用兒童安全座椅時，請將肩部安全帶維持在兒童肩膀中央的位置。安全帶要保持遠離兒童的頸部，但也不可由肩膀上掉落。

·依照中華民國「道路交通安全規則」第八十九條第四款規定：「兒童需乘坐於小客車之後座。」

·請勿讓兒童拉扯安全帶

- 附有兒童安全座椅固定機構 (ALR) 之安全帶，一旦完全拉出後，將啟動 ALR，讓安全帶變得無法放鬆。



若安全帶纏繞住兒童時，可能引發窒息等事故，因此若有連扣環亦無法鬆開的情況時，請使用剪刀等工具剪斷安全帶。

·可避免因兒童不當操作引發危險性的裝備

- 兒童安全鎖
可防止兒童由車內開啟後座車門。
- 電動窗鎖定開關
可防止兒童開啟與關閉車窗。

·請勿將兒童單獨留在車內

- 處於停車狀態下的車輛，車內溫度將會急遽上升，進而引發中暑或脫水等症狀。因此請勿將兒童單獨留在車內。此外還可能導致兒童操作車內裝置等，而引發意外事故。



- 請勿將打火機或火柴等留置於車內，否則可能引發意外事故或火災。

■ 智慧型進入和啟動系統之使用方式

因智慧型進入和啟動系統使用微弱電磁波，因此使用時請充分注意。

·使用醫療用電子儀器等設備的人士

- 使用植入型心律調整器，以及植入型去顫器等設備之人士，使用智慧型進入和啟動系統時，請小心注意。
- 請與車內天線與車外天線間，維持約 22 公分以上的距離。
- 您也可停用智慧型進入和啟動系統。詳情請洽詢 Lexus 服務廠。

- 本車之電波輻射已符合低功率電波輻射性電機管理辦法：第十四條：低功率射頻電機之使用不得影響飛航安全及干擾合法通信；經發現有干擾現象時，應立即停用，並改善至無干擾時方得繼續使用。前項合法通信，指依電信法規定作業之無線電通信。低功率射頻電機須忍受合法通信或工業、科學及醫療用電波輻射性電機設備之干擾。

·智慧型鑰匙請務必由駕駛人自行管理

- 如有多人輪流駕駛等情況時，請注意智慧型鑰匙的交接方式。萬一人攜帶智慧型鑰匙離開車輛，將無法重新啟動引擎。



■ 請避免行車過程中的危險

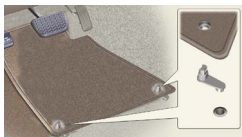
• 專心駕駛

- 開車時請隨時注意路況，避免被衛星導航系統或音響系統的畫面以及開關操作等，分散注意力。請事先閱讀車主手冊以確認操作方式，並於行車前完成所有可設定的項目。



• 請正確安裝駕駛座的腳踏墊

- 請依照車種選用正廠合適的腳踏墊，使用固定扣等工具以正確方式安裝並確認不會妨礙油門踏板正常運作。詳細固定方法，請參照腳踏墊隨附的使用說明書。



- 請依照車種，單獨使用一層合適類型的腳踏墊，勿多層重疊使用。

• 萬一發生油門踏板卡住腳踏墊，無法解開的情況時

- Step1** 以雙腳持續用力踩住煞車踏板。
- Step2** 將排檔桿排入 N 檔。
- Step3** 減速後，將車輛停於安全的路旁。
- Step4** 將引擎（或油電 / 插電式複合動力系統）熄火。
- Step5** 於安全的地點拆下腳踏墊。

※ 無法排入 N 檔時

- Step1** 持續以雙腿踩住煞車踏板，來儘可能減速。配備智慧型進入和啟動系統之車輛。
- Step2a** 持續按住「ENGINE START STOP」鍵（或「POWER」鍵）3 秒以上，將引擎（或油電 / 插電式複合動力系統）熄火。
- Step2b** 未配備智慧型進入和啟動系統之車輛。將引擎點火開關轉動至「ACC」位置，讓引擎熄火。
- Step3** 將車輛停於安全的路旁。
- Step4** 於安全的地點拆下腳踏墊。

- 載運貨物時，請於行車前，以穩定狀態放置於行李廂中

- 請勿在行車過程中於車內移動或調整座椅

• 換檔

- 請依據行車狀態，將排檔桿切換至正確檔位使用。行駛於坡道上時，請勿利用慣性，以 D 檔倒退，或以 R 檔前進。否則可能造成引擎熄火，導致煞車力變得極差，或方向盤操作力道變得極重，進而引發重大事故。



■ 行車與停車注意要點

• 請避免踏錯煞車踏板與油門踏板

- 請於起步前先確認煞車踏板與油門踏板的位置，並以保持安全距離小心駕駛。
- 請避免因倒車時的姿勢變化而誤踩踏板。可能因朝向後方的姿勢，造成腳部位置偏移，而誤踩煞車踏板或油門踏板。倒車時請特別確認煞車踏板與油門踏板的位置。

• 泡水或淹水時，可能引發火災

可能會導致水分被吸入引擎室內，造成引擎損毀，或水分進入電子系統內，造成短路而起火。

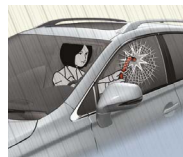
- 車輛泡水或淹水時，請撥 24 小時救援服務專線：0800-091-091。



- 此時啟動引擎，可能會造成引擎損壞。若必須移動車輛時，請以推車方式移動。
- 即使水位不高，亦可能因行駛時的壓力造成積水飛濺而進入引擎室內。請勿強行通過淹水較深路段。

• 萬一車輛淹水時，請保持冷靜逃出

- 請鬆開安全帶。
- 若水位高度尚可開啟車門時，請打開車門迅速逃離車外。
- 無法開啟車門時，請打開車窗，由車窗逃出。無法開啟車窗時，請設法打破前方擋風玻璃以外的其他玻璃，並由此逃出。此時請注意玻璃的斷面及碎片。
- ※LS 車系連前門玻璃也採用膠合玻璃，因此不會破裂，敬請注意。(2010 年 9 月時)
- 無法打破車窗時，請等待水位上升到車內外的水壓一致高度時，再開啟車門逃出。



■ 停車時的注意事項

• 請勿將車輛停放在易燃物附近或通風不佳的地點

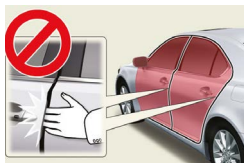
• 請儘量避免於枯草上方或在雜草叢生的山路上行車或停車，否則可能會導致枯草等雜物進入引擎室內，或因接觸觸媒與排氣管而起火燃燒。

• 在通風不佳地點，請勿將車輛以怠速狀態停放，以免危害健康，嚴重時可能導致死亡。

• 請注意被車門等部位夾傷，所造成的事故

關閉車門、車窗、後車門、行李廂、天窗時請注意，避免手指、手臂、頭部等部位遭其夾住或撞傷。否則嚴重時可能導致手指斷裂等傷害或死亡事故。

• Easy Closer (自動關門裝置) 不具備在運作過程中，夾住手指等部位時，自動開啟或中途停止的功能。請先確認周圍無人後，再關閉車門或行李廂。此外，請小心注意，避免手指



…等部位被即將關閉的車門或行李廂蓋與車身夾住。

• 電動窗關閉時，如在即將完全關閉前夾住異物，可能會有防夾功能無法發揮作用的情況。此外，當操作者持續拉起開關時，該功能也不會啟動。請小心注意，避免夾住手指…等部位。



請先確認車窗四周無人後，再關閉車窗。尤其請叮嚀兒童，避免其頭、手等部位伸出車外。

◎依中華民國「道路交通安全規則」第一百二十條第一項第十五款規定：「停車向外開啟車門時，應注意行人、車輛，並讓其先行」。

■ 防範於未然

• 定期保養

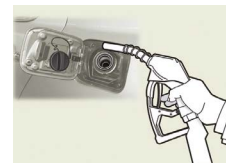
• 請依照使用手冊資料中記載的機油、胎壓、胎紋、冷卻水、清潔液、雨刷膠條等保養內容，勤加檢查，以防止因故障引發的事故與問題。

• 自行檢查機油等項目時，請勿將擦拭用抹布(棉布)遺忘在引擎室內，否則嚴重時將導致車輛起火，敬請多加注意。(詳情請參閱使用手冊)



• 加油

• 加油時，請務必遵守使用手冊與加油站規定之不得抽菸與排除靜電等注意事項。此外當油槍自動停止加油時，請勿繼續以手動方式強迫加油，否則將導致油料溢出。



• 車輛故障緊急處理

• 因故障等因素而不得不停車時，請先開啟緊急警示燈以告知後方車輛，再於安全地點停車。如需修理或拖吊時，請撥打 24 小時救援服務專線：0800-091-091。

◎不得於高速公路或汽車專用快速道路的路肩等地停車時，請於車輛後方放置三角故障標誌或警示燈。

• 此安全手冊適用於所有車種

• 有關各車種特有的注意要點，請參照其使用手冊。

• 油電 / 插電式複合動力車有高電壓部位等的特有注意要點。

註：關於各項車主權益，和泰汽車保留隨時修改、終止、暫停或變更內容細節及注意事項之權利，恕不另行通知。各項最新車主權益內容，請隨時參照 Lexus 官方網站 www.lexus.com.tw 最新公告，或洽詢全省 Lexus 營業所、服務廠及和泰汽車客服專線 0800-036-036。

202301-10000

