

24 小時道路救援服務手冊

服務須知

服務車輛

- 一. 登錄車輛以領用 3.5 公噸以下之小型車輛為限。
- 二. 登錄車輛無車齡之限制，但須於監理單位領有牌照者。
- 三. 使用於租賃、計程或競賽之車輛不得登錄。

服務範圍 台灣本島及澎湖，但限救援車輛所能行駛之道路

免費服務內容

- 一. 免費接電啟動：車輛電瓶電力不足致無法啟動，現場免費接電啟動服務。
- 二. 免費加油加水服務：車輛行駛中因水箱缺水或油箱用油殆盡，免費加水、加油服務。加油指加燃油，油費依中油公告價請自費。
- 三. 更換備胎服務：車輛因輪胎爆破致無法行駛或行駛有危險之慮時，給予免費更換備胎服務。[備胎需自備]
- 四. 免費開車門鎖服務：車輛車門反鎖時，給於免費開鎖服務；但特殊車門鎖無法提供服務，如密碼鎖或需以原廠技術始能開啓之車門鎖。且接受開鎖服務時，現場應出示身分證及行車執照，經服務人員核對無誤後，始可提供服務。
- 五. 汽車發生故障或事故致無法行駛者，平面拖吊致客戶指定地點，自拋錨地點起算 20 公里內免費。
- 六. 汽車拖吊時，若需要使用全載式拖救時，提供免費全載式拖救服務。

服務時間

24 小時全年無休，但因天災人禍致提供服務有實質困難時除外。

除外條款

- 一. 車輛跌落山谷吊車無法作業者。
- 二. 貨車載貨(免費拖吊以空車為限)，拖車無法作業而車亦不卸貨減輕重量，致使拖車無法作業者。
- 三. 未經富邦道路救援中心受理服務之任何費用。
- 四. 若車輛因變更為賽車競賽者。

需自費部分

- 一. 超過免費里程 20 公里後，每公里收 40 元里程費，前往偏遠地區或山區救援，去程超過 20 公里，每公里加收 20 元里程費。
- 二. 起吊後，收費站、過橋費由會員自行負擔。
- 三. 山區急修車輛出車超過 20 公里每公里向客戶加收 20 元。
- 四. 請參閱收費標準表。

服務次數 有效期限內，不限次數服務，但在同一天內同一服務件服務兩次以上時，第二次(含 第二次)起須自行付費，或同一服務案件服務三天以上時，第三天起(含第三天)須自行付費。

注意事項

- 一. 車主若未經登錄或有效期間逾期者，請自行付費。
- 二. 服務人員若服務不周、態度不佳，可記下服務車車號再透過 0800-009-888 向本公司申訴。
- 三. 在高速公路拖吊為避免發生敲詐收費，可請交警或高公局交控中心協助處理，或透過本公司 0800-009-888 協助處理。

車輛故障或事故處理流程

	一般道路	高速公路
一.	開啓右側方向燈儘可能將車輛推[駛]向路邊。	
二	開啓危險警告閃光燈，並在車後適當距離置放故障三角警示牌。 [一般道路在車後 30 公尺，高速公路在車後 100 公尺]	
三	乘客應於車前方 20 公尺處路邊等待，以策安全。	乘客應於柵欄外等候，以策安全。
四	<p>[單純故障時] 立即利用救援專線聯絡要求前往服務。</p> <p>[車禍事故時] (1) 保留現場，立即通知交通隊或派出所處理。 (2) 將傷者送醫急救，不要與對方私下和解。 (3) 若肇事者逃逸時，應記下對方車型、顏色、車號等，保留現場請警方處理。</p>	<p>[單純故障時] 立即利用救援專線聯絡或利用路旁紅色緊急電話告訴交控中心救援專線號碼代為聯絡，前往服務。</p> <p>[車禍事故時] 利用路旁紅色緊急電話向交控中心報案。</p>
五	請向服務中心說明下列事項： 車牌號碼、保戶姓名、車輛廠牌、車輛顏色、故障事故原因、故障事故地點。	
六	五分鐘後再與救援服務中心聯絡，確定救援車抵達時間。	請於柵欄外安心等候。
七	<p>注意事項：</p> <p>高速公路如遇重大事故，無法向管制中心申告，且現場無本公司特約服務車能立即處理時，若由其他合法拖吊公司拖吊車拖離現場時，必須於順向第一交流道下並向本公司救援中心申告，由救援中心派車接續服務，前項拖吊費用可憑拖吊簽認單透過 0800 專線直接向本公司提出退費申請。</p>	

服務項目及收費標準表

項目	內容	一般客戶價	富邦客戶價	道路救護 登陸服務	說明及備註	
故障 拖救	基本 拖救	省道 (含一般 道路)	1300 元/10KM	900 元/10KM	免 費	富邦客戶基本拖吊 20 公里之收費價格 (由事故、故障地點起算);有登錄者,由 富邦集團統一付款;若未登錄者,應由 客戶自行付款。 拖救車輛自就近之服務點出車超過 20 公里,每公里應向客戶加收 20 元。 以必要者為限,若使用輔助輪,亦視 同全載處理。另,若係車主自行要求 或車輛經改裝者本公司不提供免費全 載服務。
		國道	1500 元/10KM	1500 元/10KM		
		山區偏 遠郊區	1500 元/10KM	1500 元/10KM		
		全載區	加收 600 元	加收 360 元		
	里程費	50 元/KM	40 元/KM	免費	超過基本里程後,每公里應加收支費用	
急 救	送油	500 元	400 元	免 費	油價以公告價另計	
	加水	500 元	400 元		加水後能無法行駛而需拖吊時,依 照拖吊標準。	
	更換 輪胎	500 元	400 元		無補胎服務,無備胎而需拖吊時, 依照拖吊標準。	
	接電 啓動	500 元	400 元		接電後能無法行駛而需拖吊時,依 照拖吊標準。	
	開車 門鎖	500 元	400 元		特殊車門鎖無提供服務(如密碼鎖 或需以原廠技術始能開啓之車門 鎖)需拖吊時,依照拖吊標準;且 現場需核對身分證及行照。	
	里程費	500 元	400 元		山區急修車輛出車超過 20 公 里, 每公里向客戶加收 20 元。	
備 註	<ul style="list-style-type: none"> * 起吊後、收費站、過橋費請自付。 * 夜間(20:00~8:00) 拖吊需加費 NT200;但登錄者由富邦統一付款。 * 高速公路依規定嚴禁現場急修。 * 收費標準若有異動,依富邦集團刊物公佈價格。 * 表列之價格均已含稅。 					