



和泰汽車股份有限公司  
HOTAI MOTOR CO., LTD.

— 企 業 簡 介 —



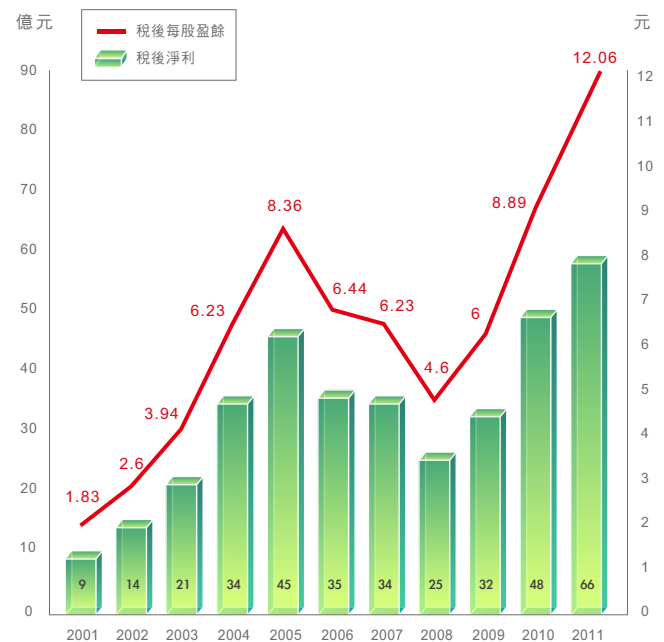
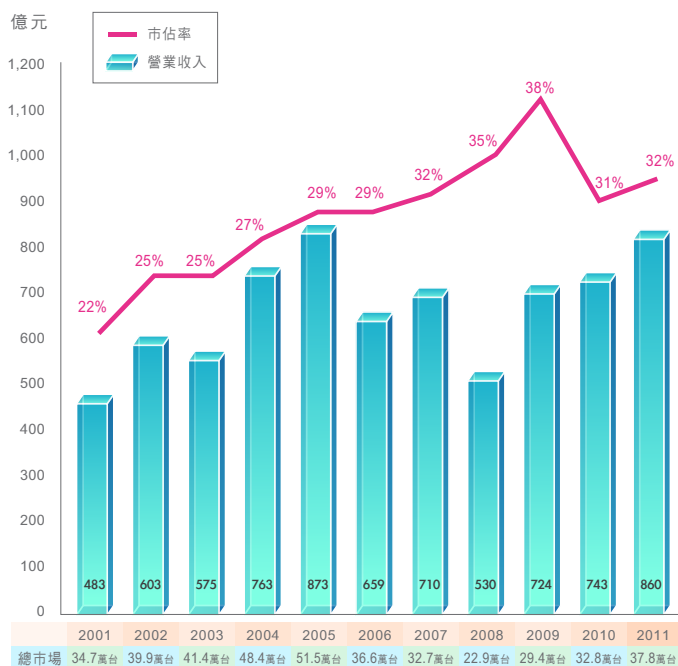


## 超越今日的梦想

和泰的目光從未停滯於眼前的成就，而是不斷在腦海中繪出一幅理想中的藍圖，專注的腳步亦不曾稍歇。現在，更以新願景「跳脫框架，凌駕夢想」為目標，實踐今日的梦想，並且再度超越自我，用勇氣跨過一切阻礙，創造無可取代的價值，不斷挑戰極限，凌駕夢想！

和泰汽車資料：

創立時間：中華民國36年9月		總公司地址：台北市松江路121號4、8-14樓	
創辦人：黃烈火先生		總裁：蘇燕輝先生	
董事長：黃南光先生	副董事長：平光 敬和先生	總經理：蘇純興先生	
資本額：54億6千2百萬元	營業額：860億元(2011)	員工人數：492人(2012.03)	
經銷商品：TOYOTA、LEXUS、HINO商用車、豐田產業機械			





### 創辦人 黃烈火先生 | 美好人生 祥和社會

黃創辦人烈火公，1912年（民國元年）元月十日出生於彰化鹿港鎮，自幼失怙，由寡母扶養長大。一路自修式半工半讀生活，直至二十七歲時，率五名志同道合夥伴遠赴日本神戶創業，設立「和泰商行」，進行棉布與雜貨之貿易業務。數年後，洞悉交通運輸業必將成為台灣經濟發展重心，遂再數度赴日協商，於1949年分別與日本橫濱輪胎、豐田汽車簽訂台灣區總代理契約（為日本豐田汽車海外第一家代理商）；再於1952年成為日本日野汽車第一家海外代理商。

縱使取得豐田及日野台灣代理權，其間經營過程，亦是波折起伏。縱使歷經屢次時勢挫敗，創辦人始終不改其堅定信念，從1963年首次提出申請設立汽車廠至國瑞汽車成立，經過二十三年漫長歲月終於圓夢！1988年9月，國瑞汽車生產之國產小型商用車「瑞獅」上市，台灣豐田新事業正式展開，從此奠定和泰汽車成為今日台灣汽車業龍頭基礎。

創辦人一心一意欲以工業振興台灣經濟。遂於1953年創設和泰化工（即味全食品公司前身），初期生產味精、醬油，以豐裕民需；1960年代初，自詡要建立「大眾公司」的創辦人堅持，乳業可提高國民生活與營養水準，進而發展農村經濟、彌補糧食不足，因此成立乳品部，開啟味全多角化經營綜合食品廠佈局，而創辦人也因此被尊稱為台灣「乳業之父」。在創辦人多角化發展食品事業策略佈局下，味全成為1960、70年代國內最大食品廠。

創辦人以其商業經營的眼光與智慧，於二次世界大戰結束後，回台重新創業，看準台灣戰後復建交通用油需求，於是迅速取得美孚石油代理權，自上海運油回台販賣；又看準大陸市場對蔗糖需求，於是從台灣運糖至大陸販賣，再原船從上海運油回台，如此來回兩邊賺取雙倍利潤，為後來業務打下良好財務基礎。

創辦人於事業有成之餘，熱心參與公益，相繼於1974年創立「純青社會福利基金會」、1979年設立「味全文化教育基金會」、1985年成立「純青嬰幼兒營養研究基金會」，在交通安全、社會福利、家政才藝、嬰幼兒營業健康等領域上，對社會做出實質貢獻；更於退休後成立「黃烈火社會福利基金會」，全心全力投入公益事業，致力推展「美好人生，幸福家庭」理念，以促進「祥和社會」為職志。創辦人不僅出資捐助成立基金會，更定期約集相關同仁，研議推動各項計劃和工作，全心奉獻台灣、回饋社會的精神，留予世人無限的感念。



### 總裁 蘇燕輝先生 | 沒有最好 只有更好

對一個從小就熱愛汽車的人來說，能夠一生都從事自己喜愛的汽車工作，實在是人生一大幸福。然而更幸福的是，可以和一群懷抱相同熱忱的人共同打拚，以熱情不懈的精神持續突破，度過企業的高峰與幽谷，奠定今日和泰汽車成為台灣汽車業龍頭的基礎。

也由於和泰人向來自我要求兩大特點，讓我們能夠在任何情況下都隨時迎戰。首先是熱誠與誠信，熱誠是指對工作的熱情，也就是敬業、熱愛工作、忠於職守的精神。誠信則是待人接物必須秉持的原則，因為堅守誠信不僅是立身處世、從政經商的通理，也是和泰60餘年來，奉行不悖的座右銘。其次是『在最好的時候，作最壞的打算』，因為唯有如此，才能從容面對無法預期的未來。

30多年前，由於政府全面管制日本車進口，導致和泰當時業務僅剩售後服務這一塊，對本公司的經營產生重大的衝擊。但和泰依然在員工待遇不變的情況下，正常運作，安然渡過這段時期，這就是因為我們平常便做足準備。

縱使眼前豐碩的果實累累，和泰從未放棄追尋更好的可能，不管做什麼事情，都問自己三個問題：『這樣夠努力嗎？我已經夠滿意了嗎？是不是還有更好的辦法？』。我們始終相信『沒有最好，只有更好』，唯有更加努力，才能征服眼前一座座的高峰。

目前，全球汽車市場正面臨重大變革，從汽車結構IT化、環保車的發展，甚至到販賣體制的改變，已成為全球性的趨勢。和泰與全體員工應保持最高警覺，隨時掌握最新動向，並做好準備，才能在多變的市場中掌握先機，繼續帶領和泰汽車邁向另一個事業高峰。





### 董事長 黃南光先生 | 員工滿意 顧客滿意

和泰知道，身為台灣車市第一大品牌，有多少人等待擊敗我們的機會，面對這樣的挑戰，每一位同仁隨時都要保持危機意識，並堅持提供最好的產品與服務，同時落實各項顧客滿意活動，用最踏實的心貫徹和泰人的使命。也因為這樣的堅持與努力，LEXUS及TOYOTA才能連年贏得J.D. Power CSI、SSI在豪華車及國產車品牌的No.1，在情勢艱難的逆境中仍能有如此優異的成果，實屬難能可貴。

身為台灣汽車銷售業界的標竿公司，和泰始終以『心』為行事的出發點，站在客戶立場思考，也站在員工的立場思考，在互信互利的基礎上，取得滿意的最大值。未來，不論從深耕有利基的週邊事業、確保獲利率、提升市占率、持續推出各種創新服務到繼續深耕大陸市場各方面，我們都要積極達成使命。同時，和泰也要持續維持CS No.1地位，付出最大努力，不只是讓員工滿意，我們也要創造讓顧客及股東，還有一路共同打拚的經銷商們超乎期待的感動。

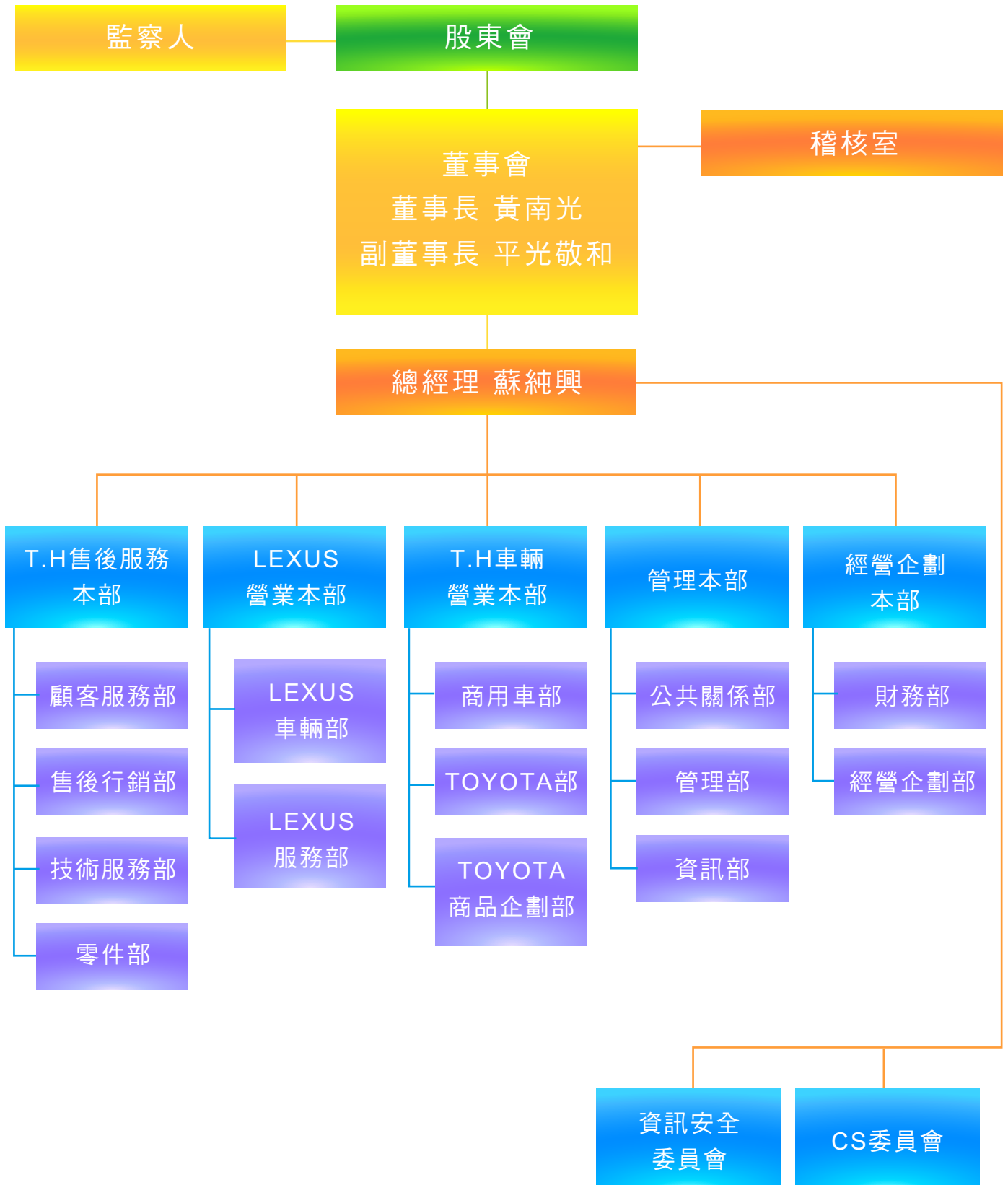


### 總經理 蘇純興先生 | 跳脫框架 凌駕夢想

我們相信前方的道路永遠充滿考驗與挑戰，因此在任何情況下，我們都隨時保持最好的準備。持續深耕CR、並以創新做法來妥善運用CR資源，並持續結合售前、售後及中古車資源展開聯合作戰，同時也將進一步落實顧客分級，將會是迎戰未來汽車市場的最關鍵因素。

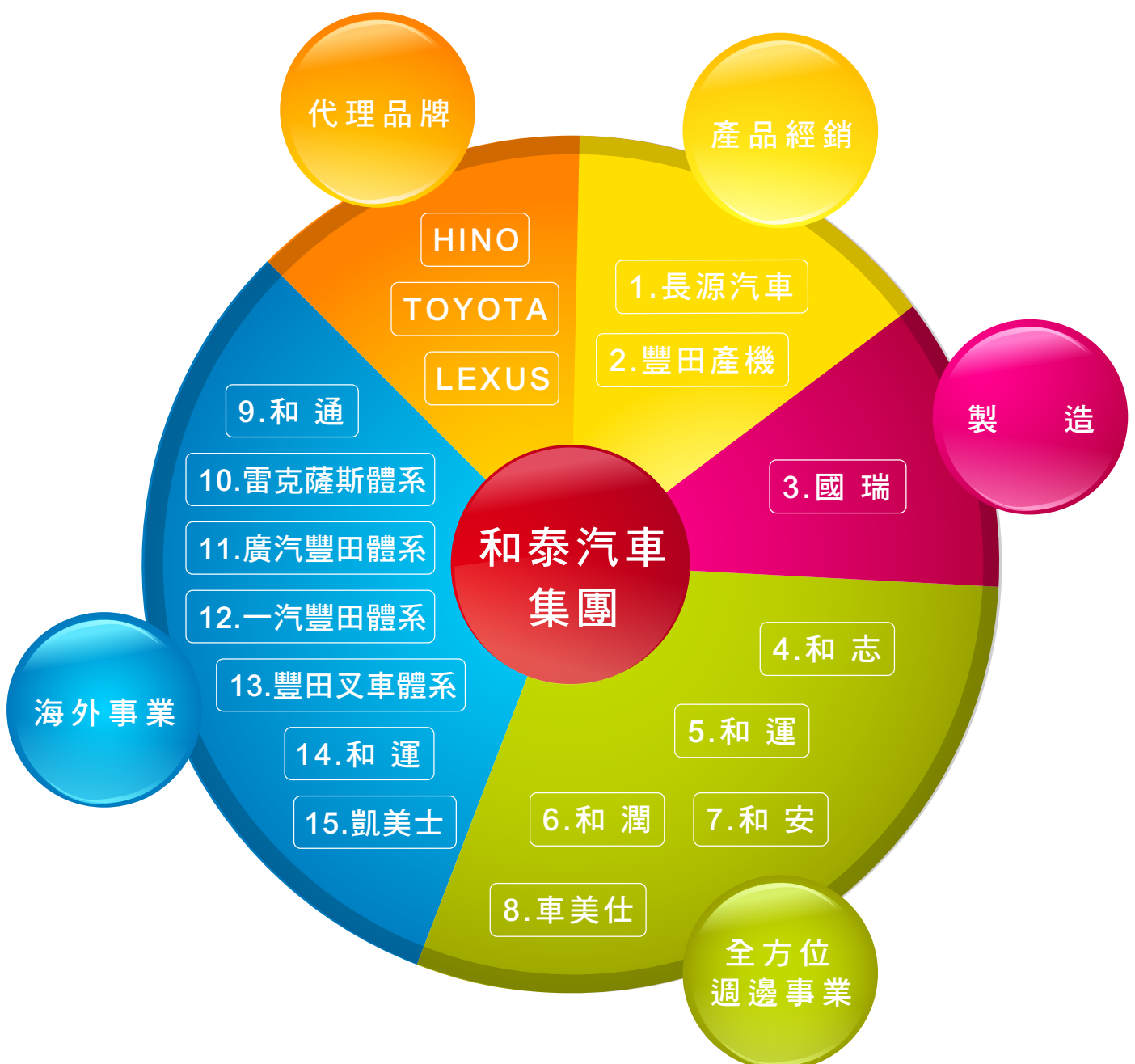
面對多變的全球經濟及市場環境，和泰同仁及經銷商夥伴們，必須傾聽並重視顧客的聲音，展現熱情來超越顧客對我們的期待！同時必須一直保持危機意識，更要不斷創新思維，以更大的勇氣來挑戰更高的目標，無時無刻勇於挑戰自我無限的潛能，才能不斷的突破、邁向更遠更大的目標！因此，和泰以「跳脫框架、凌駕夢想」為共同願景，期許2015年達成「總市場40萬台、TOYOTA市佔率40%」的目標！讓我們一起大步的向前邁進，成為台灣汽車市場永遠的No.1！

和泰汽車組織圖



### 週邊事業體

- |                   |                  |                |
|-------------------|------------------|----------------|
| 1. 長源汽車股份有限公司     | 6. 和潤企業股份有限公司    | 11. 廣汽豐田體系     |
| 2. 台灣豐田產業機械股份有限公司 | 7. 和安保險代理人股份有限公司 | 12. 一汽豐田體系     |
| 3. 國瑞汽車股份有限公司     | 8. 車美仕股份有限公司     | 13. 豐田叉車體系     |
| 4. 和志汽車股份有限公司     | 9. 和通汽車投資有限公司    | 14. 和運國際租賃有限公司 |
| 5. 和運租車股份有限公司     | 10. 雷克薩斯體系       | 15. 凱美士科技公司    |





## 永遠走在市場前端的多元產品線

和泰汽車掌握世界脈動，面對消費者的需求從未停下思考的腳步。和泰汽車代理銷售及服務全球知名汽車品牌 TOYOTA、LEXUS、HINO、與豐田產業機械車輛；商品線從一般大眾乘用車至高級乘用車，還代理銷售HINO大型貨卡、巴士與產業機械車輛。和泰汽車自2002年起，市佔率連續多年均蟬聯台灣車市之No.1，獲利亦為台灣汽車業之冠。



為了給台灣下一代更純淨、美好的未來，TOYOTA推出一系列節能車款，全方位滿足車主使用需求，並以最新環保動力科技，與您創造無限美好的綠能世代。

國產車

CAMRY HYBRID



CAMRY



WISH



ALTIS





YARIS



VIOS



INNOVA



進口車

PRIUS c



PRIUS



RAV4



LAND CRUISER PRADO



PREVIA



ALPHARD







完美的造車工藝，令人激賞的駕馭感受，兼具優雅與霸氣的車型，寬敞舒適的豪華內裝，LEXUS追求的是不斷追求完美的經典價值，正如同「專注完美、近乎苛求」的精神，全心投入絕不妥協。未來將更積極開發環保科技，為地球提供更友善的行車生活。

LS

LS460 / LS460L



LS Vertex



LS600hL



GS

GS 450h F SPORT



GS350



GS250



ES

ES350



ES240



IS

IS250 F SPORT



IS250



ISC



RX

RX350



RX450h



LX

LX570



F

IS F



CT

CT200h



CT200h F Sport







以「跳脫框架、凌駕夢想」為經營理念，以「專業真誠服務、超越顧客期待」作為經營價值，並期許成為大型商用車業界最值得信賴的「標竿企業」。

300系列



500系列



700系列



大型巴士



中型巴士-Coaster (日本原裝進口)



台灣豐田產業機械股份有限公司秉持顧客第一的信念，給予台灣產業界顧客提供超越期待的創新、安全的優質產品與服務。主要營業項目&內容：台灣總代理TOYOTA產業車輛之汽車、零件進(出)口、銷售、租賃、汽車修理。

產品內容：堆高機、鏟裝機、小拖車

- 內燃式系列：柴油、汽油坐式堆高機
- 電動式系列：坐式四輪/三輪、站立式、側坐式堆高機
- 鏟裝機系列：430公斤~900公斤
- 小拖車系列：列車拖曳可達13,000公斤~70,000公斤
- 物流諮詢服務...等

鏟裝機



堆高機



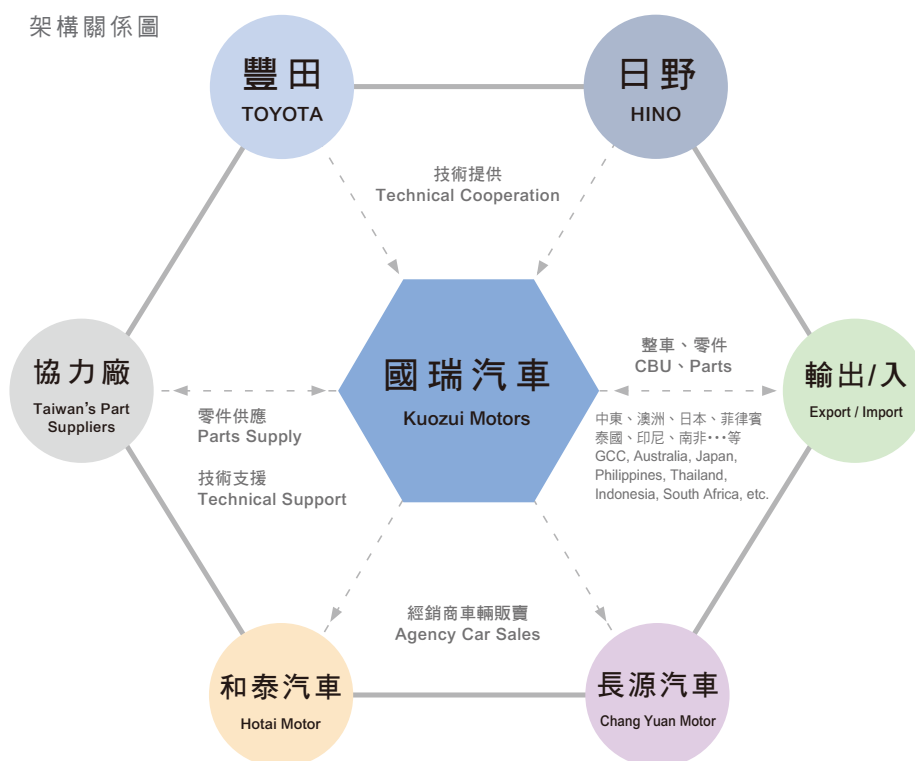
小拖車



# 國瑞汽車股份有限公司

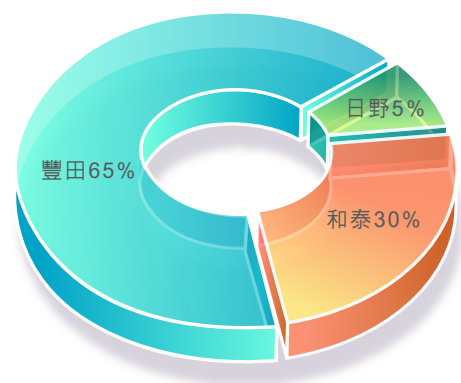
國瑞汽車為和泰汽車的合作夥伴，不僅在資本上有密切的合作，並於業界創造了產銷的完美分工模式。由於合作的完美無間，國瑞在豐田的全球生產事業體當中，擁有極高水準的生產技術及改善能力，長期營利發展可期。今後將精益求精，不斷提昇在台灣的造車技術，秉持「顧客第一」的理念，與和泰汽車及協力廠商們共同努力，持續提供台灣消費者期待的優質商品。

架構關係圖



國瑞基本資料：

設立	1984/4/9	國瑞股權持股比																																			
資本額	NT\$34.6億元 (NT\$3.46 Billion)																																				
生產能力	<p>中壢廠 (Chung-Li Plant) : 100,000台/年 (cars/year)                  觀音廠 (Kuan-Yin Plant) : 65,000台/年 (cars/year)</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>年份</th> <th>大型車 (Trucks)</th> <th>小型車 (Cars)</th> <th>輸出 (Export)</th> <th>總產量</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>2006</td> <td>2,900</td> <td>96,800</td> <td></td> <td>99,700</td> </tr> <tr> <td>2007</td> <td>1,700</td> <td>98,600</td> <td></td> <td>100,300</td> </tr> <tr> <td>2008</td> <td>2,300 (70)</td> <td>65,600</td> <td>67,900</td> <td></td> </tr> <tr> <td>2009</td> <td>2,400 (60)</td> <td>90,900 (7,020)</td> <td></td> <td>93,300</td> </tr> <tr> <td>2010</td> <td>4,600 (50)</td> <td>117,700 (30,450)</td> <td></td> <td>122,300</td> </tr> <tr> <td>2011</td> <td>5,000 (10)</td> <td>152,000 (50,630)</td> <td></td> <td>157,000</td> </tr> </tbody> </table> <p>單位：台 Unit : Cars    ■ 大型車：Trucks    □ 小型車：Cars    ( ) 輸出 Export</p>		年份	大型車 (Trucks)	小型車 (Cars)	輸出 (Export)	總產量	2006	2,900	96,800		99,700	2007	1,700	98,600		100,300	2008	2,300 (70)	65,600	67,900		2009	2,400 (60)	90,900 (7,020)		93,300	2010	4,600 (50)	117,700 (30,450)		122,300	2011	5,000 (10)	152,000 (50,630)		157,000
年份	大型車 (Trucks)		小型車 (Cars)	輸出 (Export)	總產量																																
2006	2,900	96,800		99,700																																	
2007	1,700	98,600		100,300																																	
2008	2,300 (70)	65,600	67,900																																		
2009	2,400 (60)	90,900 (7,020)		93,300																																	
2010	4,600 (50)	117,700 (30,450)		122,300																																	
2011	5,000 (10)	152,000 (50,630)		157,000																																	
主要產品	小型車 (Cars) : CAMRY, CAMRY HYBRID, COROLLA ALTIS, WISH, VIOS, YARIS, INNOVA 大型車 (Trucks) : HINO small / medium / large truck, bus																																				



## 雙重高標準作業，生產實力備受肯定

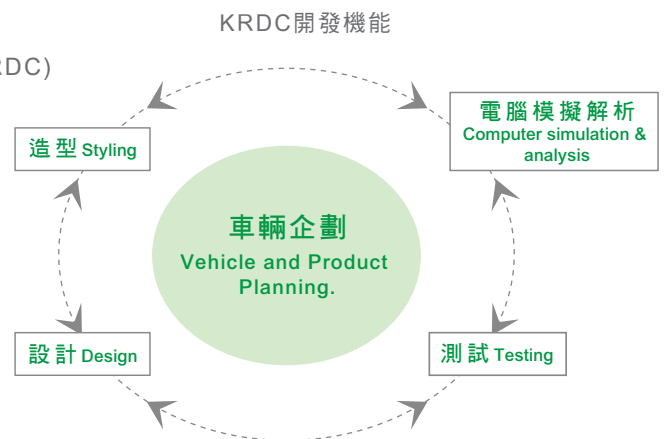
### ■ 高品質的生產技術



01. 生產技術中心
02. 國瑞獲得 TMA P - EM 品質表揚『TOYOTA Quality Activity Achievement Award FY2011 in Warranty Reduction』，得獎的條件：市場保證補償費用及件數實績，必須達到每年低減10%以上的嚴苛條件。
03. 生產品質歷年備受TMC原廠認可



### ■ 高水準的研究開發能力 國瑞汽車研發中心 (KRDC)

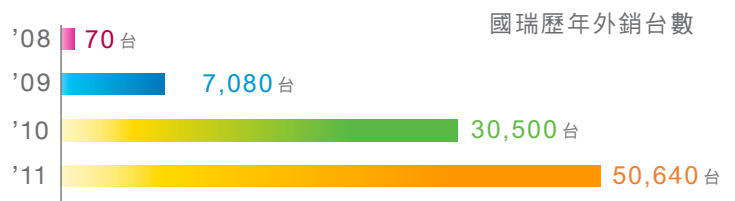


## 國瑞出口外銷

### ■ 整車出口踩油門，國瑞汽車產量及外銷雙創新高

TOYOTA台灣製造廠國瑞汽車，繼2005年5月創下國內單一車廠之單月生產量14,000台的歷史紀錄以來，持續進行體質強化及技術升級，並積極佈局海外市場，獲致良好成效，在外銷中東GCC六國(Gulf Cooperation Council)大幅成長的助力下，於2011年7月以16,844台的單月生產量，再度打破自身紀錄，續攀高峰。2011年全年更以15萬7000台的年度總生產台數，寫下台灣汽車產業的歷史新紀錄。

國瑞汽車以全方位之優勢，一舉帶動汽車整體產業的穩定成長，未來隨著國內車市緩步回升，外銷市場持續走揚，預估國瑞汽車及整體產業供應鏈的上下游廠商榮景可期，亦為和泰汽車獲利的重要支柱。



照片：台北港等待裝船輸出之TOYOTA ALTIS。國瑞汽車2011年50,640台之外銷出口總數，打破國內所有車廠之整車出口紀錄。





## 服務，總是比您先想到一步

和泰汽車的人本精神，是最重要的核心價值，從售前的銷售到售後的維修服務，我們讓服務不僅是工作，而是時時站在客戶的角度思考，創造超越滿意的感動。

### 全方位的服務體系

為了成為「最值得信賴的標竿汽車集團」，和泰將全球豐田體系經營價值觀：豐田模式TOYOTA Way，實踐於售後服務業務推動上。TOYOTA Way的兩大精神支柱：「持續改善」與「人性尊重」，即時挑戰比現狀更好的目標，提出智慧及方法並加以實踐，每一行動都致力於人類的進步，同時善待從業人員、傾聽顧客聲音及對社區、社會貢獻心力。



■ 綿密完整的通路，服務範圍遍布全台

**TOYOTA** 經銷據點110個，維修據點119個

### 桃苗汽車

營業所 17 處

中壢所 / 新竹所 / 桃園所  
北桃園所 / 頭份所 / 竹北所  
竹東所 / 南中壢所 / 苑裡所  
八德所 / 苗栗所 / 楊梅所  
龍潭所 / 南新竹所 / 南崁所  
大崗所 / 桃鶯所

服務廠 18 處

新竹廠 / 桃園廠 / 中壢廠  
北桃園廠 / 頭份廠 / 竹北廠  
竹東廠 / 苑裡廠 / 八德廠  
南苗栗廠 / 楊梅廠 / 龍潭廠  
平鎮廠 / 龜山廠 / 南新竹廠  
南崁廠 / 大崗廠 / 桃鶯廠

### 國都汽車

營業所 17 處

濱江所 / 新莊所 / 陽明所  
中和所 / 三重所 / 天母所  
土城所 / 林口所 / 樹林所  
鶯歌所 / 蘆洲所 / 北永和所  
淡水所 / 南松江所 / 埔墘所  
丹鳳所 / 民生所

服務廠 15 處

濱江廠 / 新莊廠 / 陽明廠  
中和廠 / 三重廠 / 天母廠  
土城廠 / 林口廠 / 樹林廠  
鶯歌廠 / 蘆洲廠 / 北永和廠  
淡水廠 / 埔墘廠 / 丹鳳廠

### 北都汽車

營業所 10 處

南港所 / 雙園所 / 新店所  
大安所 / 內湖所 / 八堵所  
文山所 / 汐止所 / 安坑所  
敦化所

服務廠 16 處

南港廠 / 萬大廠 / 新店廠  
松山廠 / 大安廠 / 內湖廠  
八堵廠 / 文山廠 / 汐止廠  
安坑廠 / 中正廠 / 深坑廠  
大武崙廠 / 撫遠廠 / 東湖廠  
信義廠

### 蘭揚汽車

營業所 2 處

羅東所  
宜蘭所

服務廠 2 處

羅東廠  
宜蘭廠

### 東部汽車

營業所 2 處

花蓮所  
台東所

服務廠 4 處

花蓮廠  
台東廠  
玉里廠  
美崙廠

### 中部汽車

營業所 25 處

南台中所 / 中台中所  
潭子所 / 員林所 / 草屯所  
彰化所 / 大甲所 / 竹山所 / 豐原所  
溪湖所 / 東台中所 / 鹿港所 / 文雅所  
埔里所 / 大里所 / 北彰化所 / 南投所  
沙鹿所 / 北斗所 / 東海所 / 二林所  
大雅所 / 北豐原所 / 太平所 / 五權所

服務廠 25 處

南台中廠 / 潭子廠  
員林廠 / 草屯廠 / 彰化廠  
大甲廠 / 竹山廠 / 北台中廠 / 豐原廠  
溪湖廠 / 東台中廠 / 鹿港廠 / 文雅廠  
埔里廠 / 大里廠 / 北彰化廠 / 南投廠  
沙鹿廠 / 北斗廠 / 東海廠 / 二林廠  
大雅廠 / 北豐原廠 / 太平廠 / 五權廠

### 南都汽車

營業所 19 處

北台南所 / 民雄所 / 斗南所  
東台南所 / 新營所 / 西台南所  
北港所 / 佳里所 / 嘉義所  
斗六所 / 歸仁所 / 永大所  
朴子所 / 官田所 / 崙背所  
善化所 / 南嘉義所 / 虎尾所  
安南所

服務廠 19 處

北台南廠 / 民雄廠 / 斗南廠  
東台南廠 / 新營廠 / 西台南廠  
北港廠 / 佳里廠 / 嘉義廠  
斗六廠 / 歸仁廠 / 永大廠  
朴子廠 / 官田廠 / 崙背廠  
善化廠 / 南嘉義廠 / 虎尾廠  
安南廠

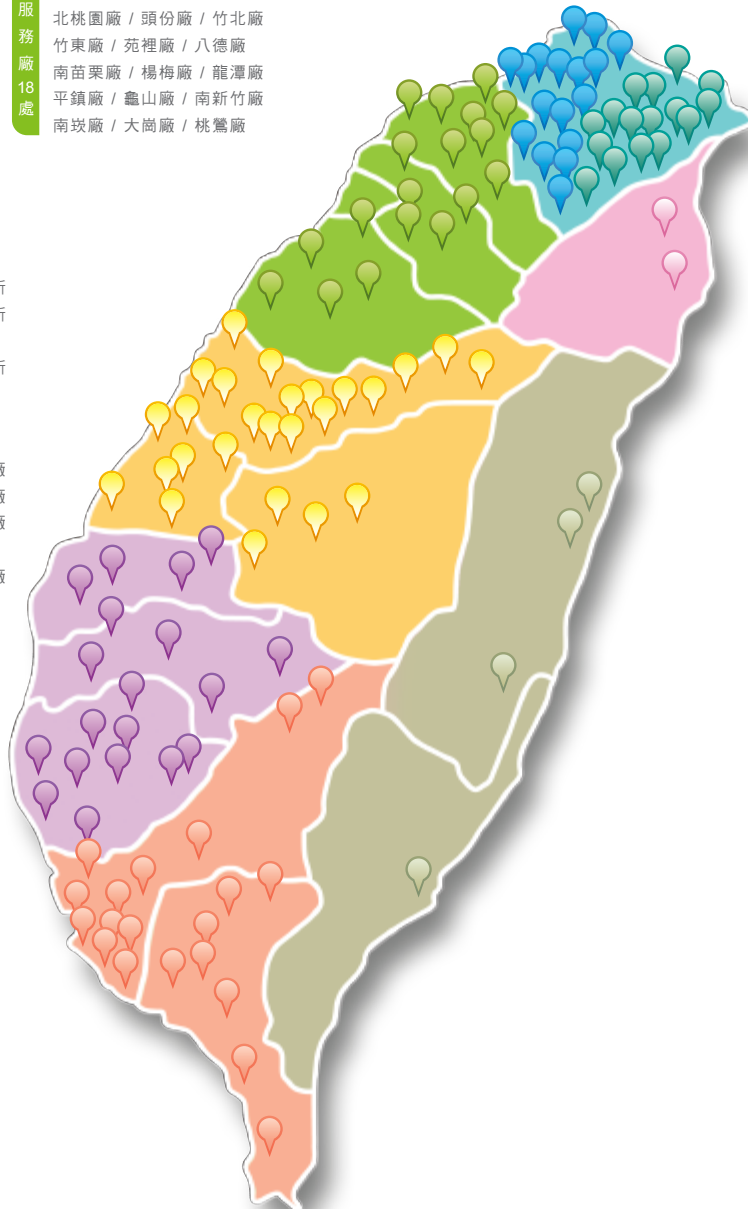
### 高都汽車

營業所 18 處

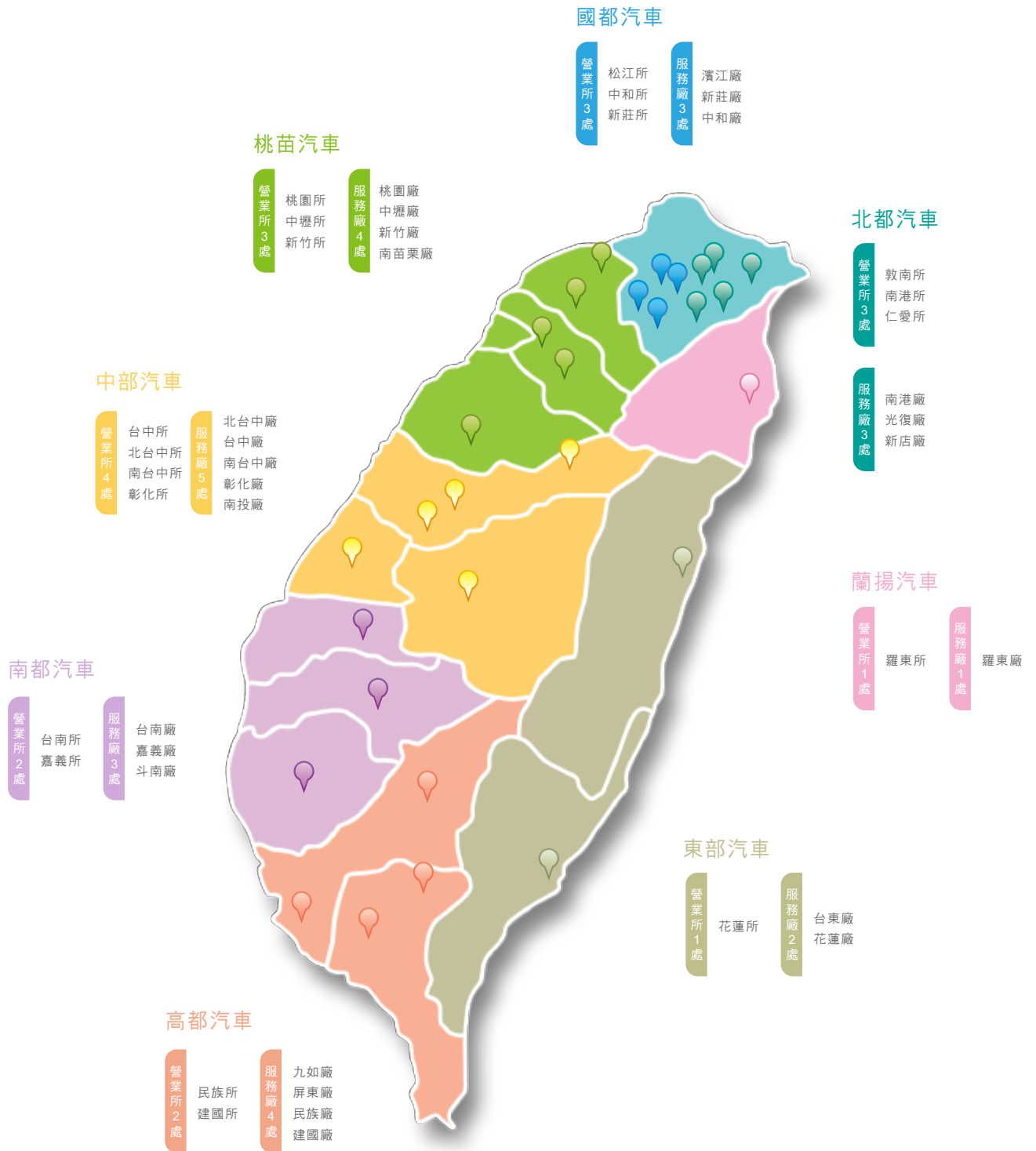
北高雄所 / 岡山所 / 屏東所  
旗山所 / 潮州所 / 小港所  
九如所 / 鳳山所 / 湖內所  
北屏東所 / 青年所 / 楠梓所  
瑞豐所 / 右昌所 / 東港所  
鳳林所 / 恆春所 / 三多所  
澎湖所(特約) / 金門所(特約)

服務廠 20 處

北高雄廠 / 岡山廠 / 屏東廠  
旗山廠 / 潮州廠 / 小港廠  
九如廠 / 鳳山廠 / 湖內廠  
北屏東廠 / 青年廠 / 楠梓廠  
瑞豐廠 / 右昌廠 / 麟洛廠  
東港廠 / 里港廠 / 鳳林廠  
恆春廠 / 三多廠



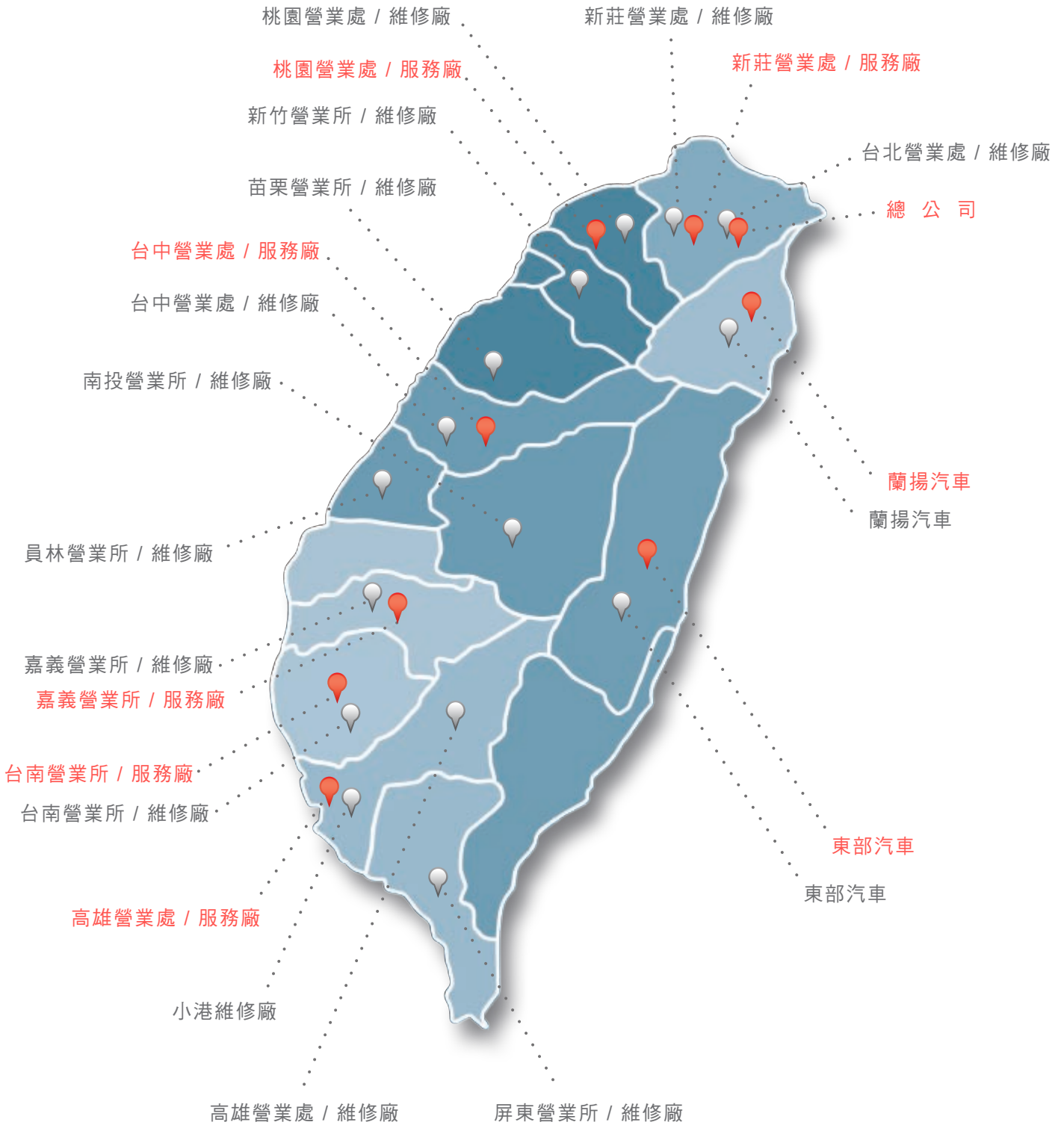
LEXUS 經銷據點19個，維修據點25個



■ 綿密完整的通路，服務範圍遍布全台

**HINO** 經銷據點14個，維修據點15個

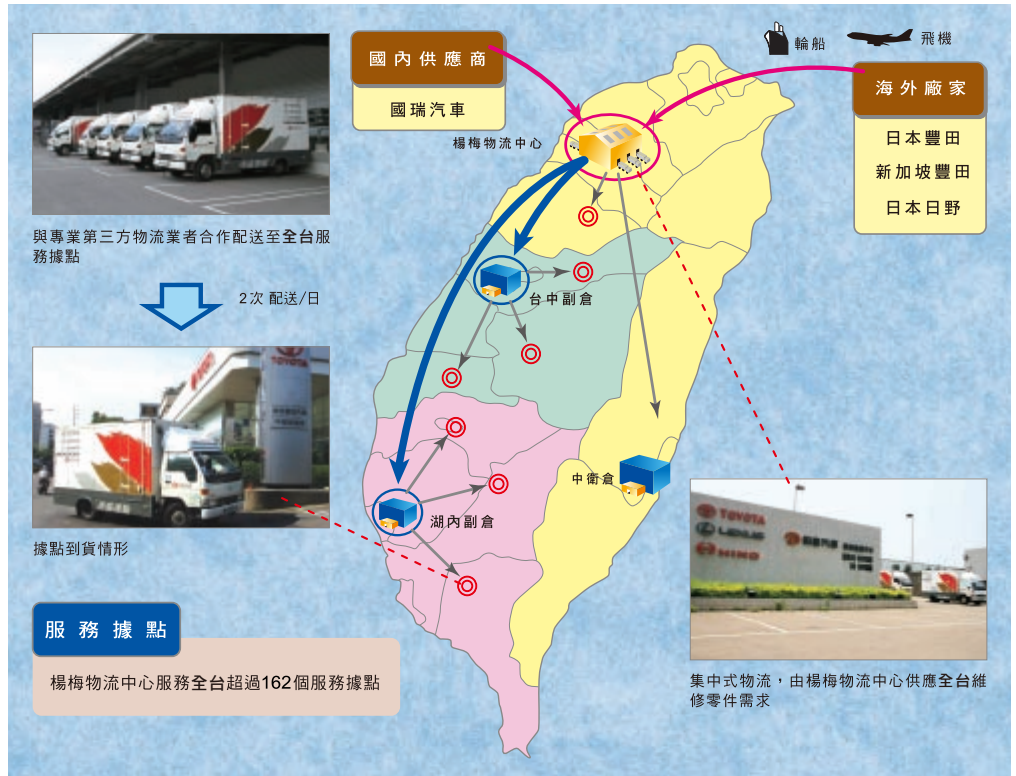
**TOYOTA**  
INDUSTRIAL EQUIPMENT 經銷據點8個





■ 引進最新資訊科技，提供高效率的整合服務

- 01. 服務資訊整合系統，全台系統連線，即時查詢顧客相關紀錄
- 02. 線上電子零件型錄，即時更新，隨時確保所需零件的庫存訊息
- 03. 零件物流資訊系統及廠家直送機制，即時調度滿足顧客需求
- 04. TOYOTA Club On Line (TOYOTA網站網路服務功能)
- 05. 板噴保險車遠端勘估系統，使顧客於最短時間取回愛車



全台零件物流網絡。以豐田生產管理系統 (TOYOTA Production System, TPS) 的精神與做法，從事補給零件之供應鏈管理，扮演集團供應鏈樞紐的角色，提供專業物流服務予台灣TOYOTA集團。

■ 從顧客關懷出發，甚至超越客戶期待



顧客為品牌最重要的資產，為長久維繫顧客關係，除提供車主有形專業服務外，也注重車主生活品質提昇，進而提供優質車主關懷活動。歷年來舉辦或贊助多場藝文、休閒及理財活動，以回饋車主支持，間接提昇顧客滿意度與忠誠度。例如：為新車車主舉辦體驗營，教授相關車輛安全、簡易維修、及保險理賠等知識；並以多種管道（DM、手機簡訊、電話及電子郵件）提醒車主定期保養時間，確保車主愛車保持在最佳車況等。

◀ 車主體驗營

■ 用心傾聽，顧客的聲音是追求前進的動力



秉持顧客第一信念，除加強在速度、品質及價格上的競爭優勢，提升顧客的信賴感與滿意度外，並創新與強化顧客服務，落實顧客關懷活動的廣度與深度，提供更多、更好、更能超越顧客期待的服務。

全員CS文化塑造

- 平日與假日由和泰顧客服務中心人員值班，專人接聽、傾聽顧客的聲音。
- 和泰經營高層與全體員工皆須輪流至顧客服務中心，側聽顧客電話、實際聽到顧客的心聲、積極改善，提高顧客滿意度。



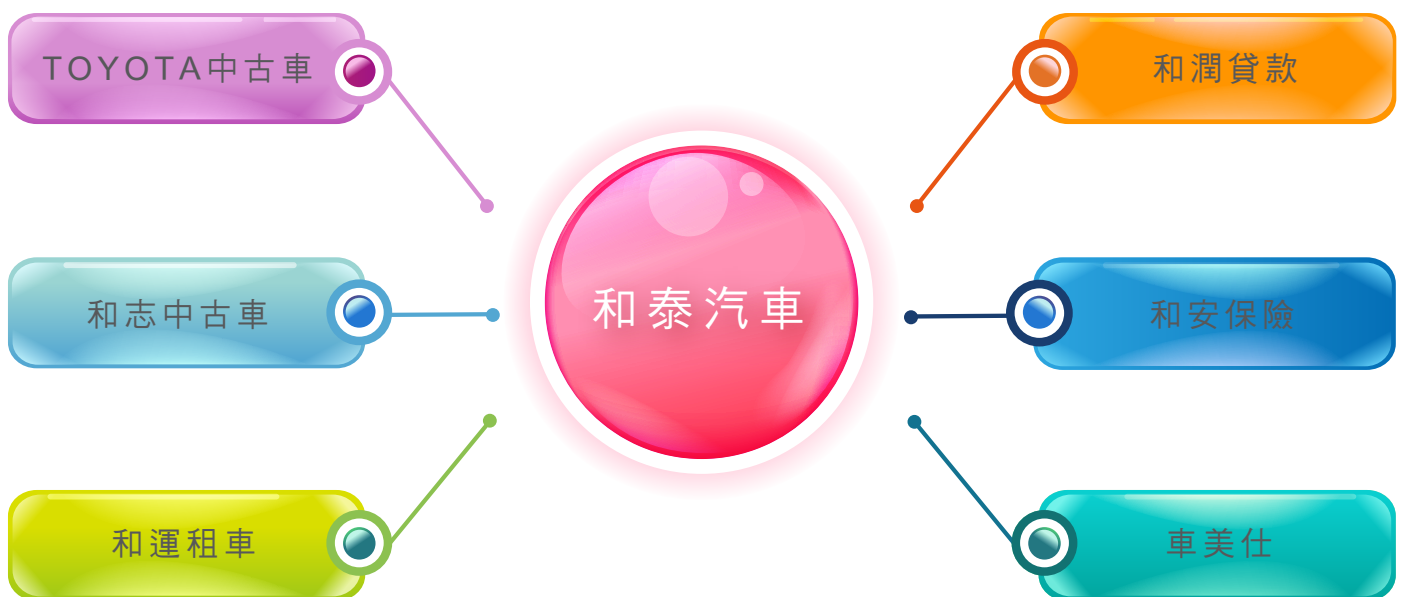


## 由點到面，構築龐大健全的事業體系

因為和泰知道，對大多數的人來說，汽車不只是交通工具，更是一個家甚至一個夢想的達成，因此致力於構築更完善的全方位優質用車生活，我們不曾懈怠。

### 汽車價值鏈規模的擴大與成長

近年來，和泰經營方式由「商品販賣」導向轉變為「顧客服務」導向，由商品代理經銷商定位轉變為產生增值服務定位，不僅快速滿足顧客需求，並提供顧客終身服務。積極拓展企業價值鏈，包括中古車事業、汽車租賃、分期及汽車用品等等，使整個汽車集團架構漸趨成熟，進而成為帶動全國經濟鏈不可忽視的動力源頭之一。





## TOYOTA中古車 | 您信賴的好夥伴

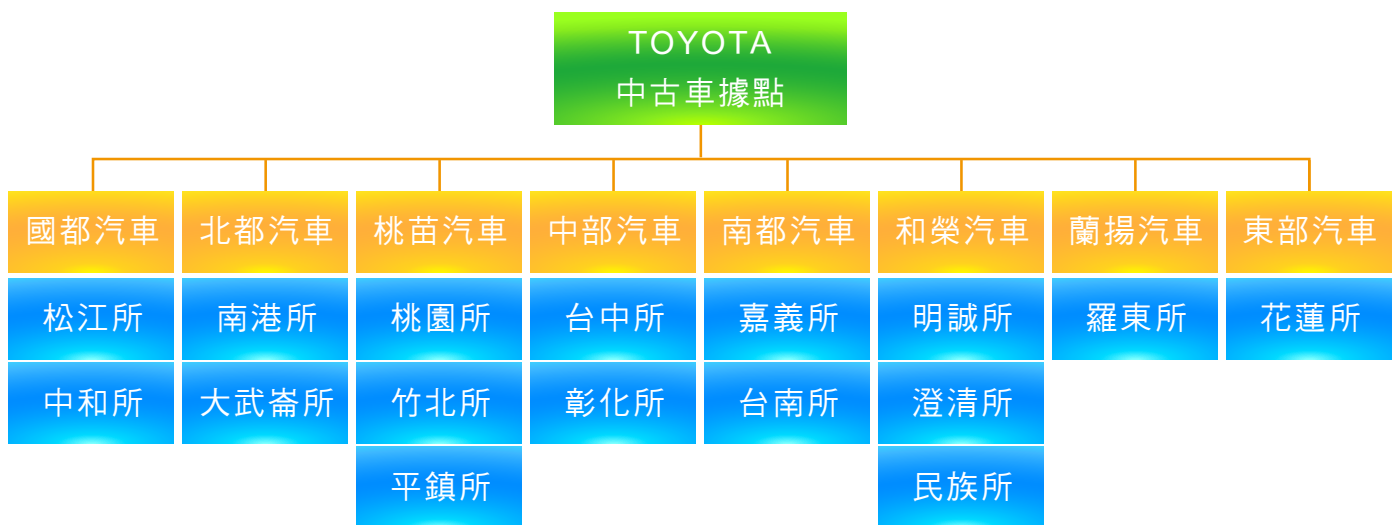
和泰為提供車主更完整的服務鏈，協助經銷商經營 TOYOTA 認證中古車營業所。提供換購車主更便利中古車收購服務，並從收購車輛中挑選品質佳的車輛，經過原廠技師的認證檢查後，販賣原廠認證的優質中古車。

### 企業理念

提供顧客換購 TOYOTA 新車時更完善的服務，以專業、公開、透明的理念經營中古車事業，建立最值得信賴的中古車品牌，成為中古車業界的標竿企業。

### 業務內容

TOYOTA 認證中古車熱情收購各品牌中古車輛，以透明、專業的鑑價機制讓客戶獲得最大換車價值。收購過程採行制度化管理，並保障顧客的權益及交易過程的安全性。TOYOTA 認證中古車採取同日本原廠的標準，精選無重大事故、泡水、變造車籍、調里程數等狀況之優質車輛，再經過原廠技師實施 160 項嚴格認證檢查及整備，以確保每一部車輛均符合原廠品質要求，販賣後並提供全省 TOYOTA 原廠一年或兩萬公里保固。





## 和志汽車

為服務廣大LEXUS車主換購新車的需求，並滿足眾多渴望提前擁有LEXUS的消費者，和志汽車於2004年5月完成公司設立，信守LEXUS專注完美的品牌精神，以專業的經營團隊、嚴謹的認證制度、及專業熱忱的銷售服務人員，在全台設立據點，提供全新的中古車買賣服務。

### 企業理念

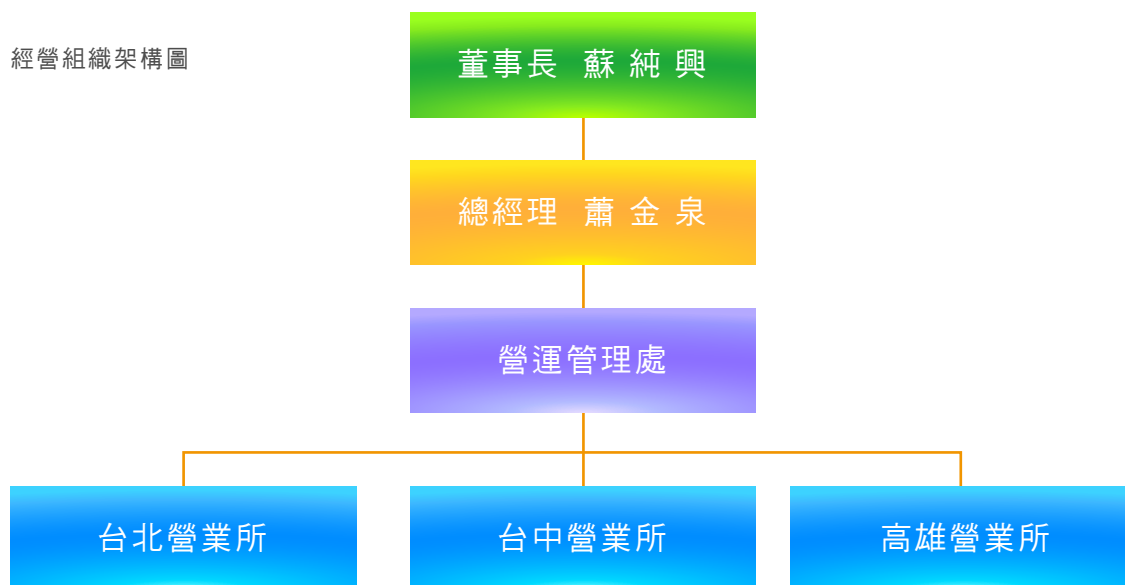
和志汽車的成立，希望提供LEXUS車主更完整周延的全方位服務，建立最值得信賴的LEXUS中古車交易平台。從新車到中古車，和志汽車以「延續完美、近乎新車」的品牌精神，每一個細節苛求完美，更進一步強化LEXUS品牌價值，建立高級中古車全新標準。

### 業務內容

LEXUS中古汽車買賣

LEXUS汽車維修保養

經營組織架構圖





## 和運租車

### 和運租車

和運租車於1999年成立。憑藉著對顧客滿意的重視，和運不斷致力於建構完整租賃服務體系，迄今已成為國內最具規模及服務完備的租賃公司。另於中國大陸成立「和運國際租賃」，提供兩岸三地租賃業務一條龍服務。

#### 企業理念

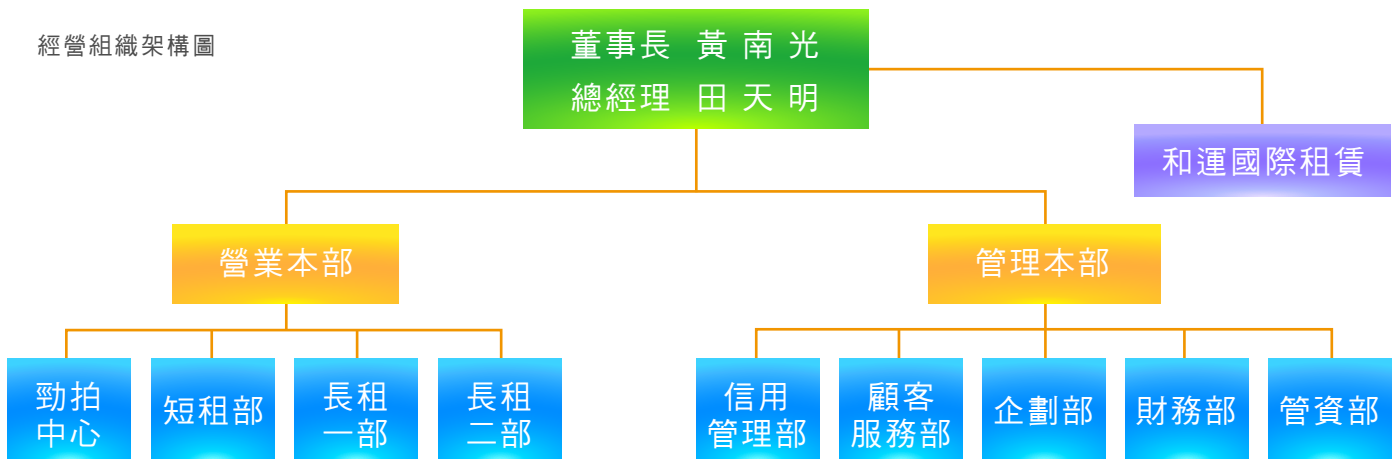
顧客為先：基於「以人為本、顧客第一」的理念，不斷努力改善服務流程，並持續提供符合顧客期待的各项創新商品與專業服務。

專業為本：致力建構完善的支援體系，成立了專屬的顧客服務中心，提供顧客全方位的汽車周邊金融服務專業諮詢。

#### 業務內容

- 企業長期租車：擁有專業車隊管理和用車不間斷之營運優勢，為企業用戶量身打造最佳節稅用車規劃。
- 商務旅遊短租：建構全國最綿密之租車網，提供服務保證—甲租乙還、車輛原廠保修、網路預約及多樣化租用選擇，確保最完善、安全的商務及旅遊用車。
- 專業接送服務：以頂級尊榮之「LEXUS車隊」，提供商務、旅遊包車、機場接送和禮車服務。
- 中古車輛拍賣：全國首創之無線勁拍系統、專業的車輛查驗團隊及網路參拍系統，提供會員更便利、專業的中古車拍賣平台。

經營組織架構圖



## 和潤企業

『和潤企業股份有限公司』於1999年成立。擁有和泰汽車及豐田金融服務株式會社兩大堅實的股東，秉持『顧客為先、專業為本』的經營理念，提供多元、創新、優質的汽車分期付款與專業理財金融服務。

### 企業理念

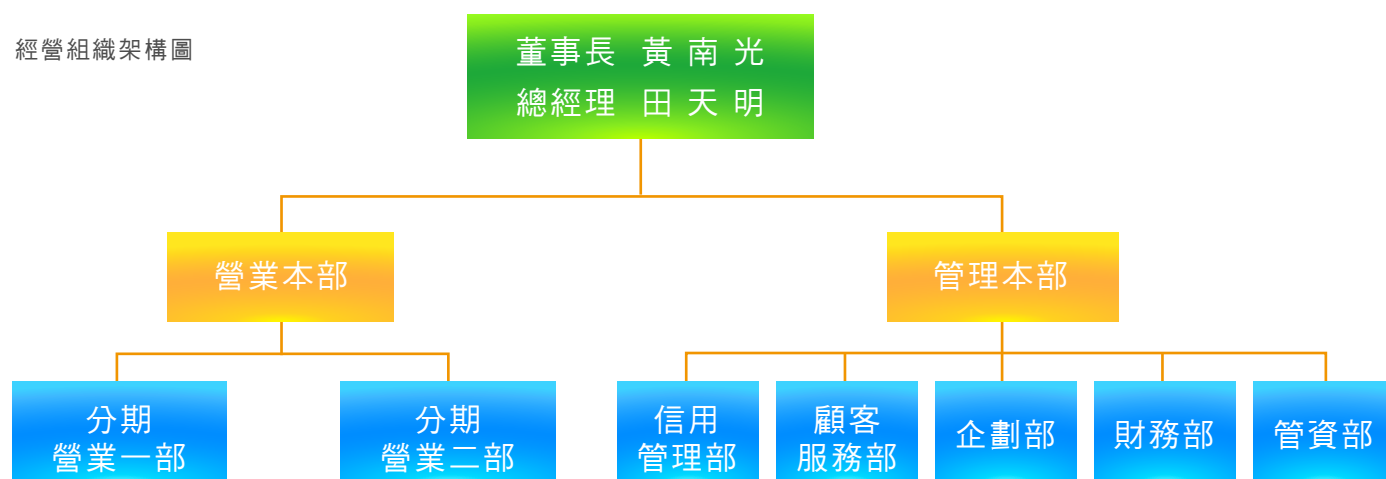
**顧客為先：**基於「以人為本、顧客第一」的理念，不斷努力改善服務流程，並持續提供符合顧客期待的各项創新商品與專業服務。

**專業為本：**致力建構完善的支援體系，成立了專屬的顧客服務中心，提供顧客全方位的汽車周邊金融服務專業諮詢。

### 業務內容

- 汽車分期付款服務：提供各廠牌新車與中古車買賣分期付款服務，透過快速徵審與多元繳款方式，滿足客戶所需。
- 中小企業機器設備分期付款服務：為協助中小企業在業務開展上的資金調度無虞，推出各式設備分期付款服務。此外，和潤與各式設備廠商有專案配合，使合作範圍更廣泛，提供最有效率的整合服務。
- 消費性分期付款服務：提供重型機車分期服務，並異業結盟推出一般機車、家電及圖書等消費性分期付款服務。

經營組織架構圖







和安保險代理人(股)公司  
HO-AN INSURANCE AGENCY CO., LTD.

## 和安保險 / 和全保險

和安保險代理人公司，從事服務車主汽車保險規劃，並且經營其他各類的產物保險代理業務。和安以最佳的公司體質獲得中華信評長期信用評等「twA」等級，並通過「ISO 9001」驗證，深獲車主的好評。

### 企業理念

誠信：秉持最大誠信原則，履行嚴謹堅定的承諾，獲得顧客的信賴。

專業：最高的專業素養，最適切的保險商品服務，為顧客做到最好的風險規劃。

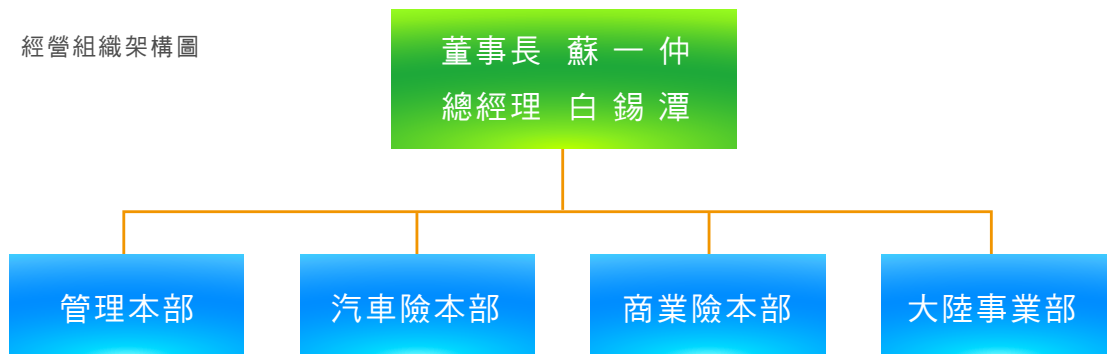
創新：不斷的創新商品開發與服務，滿足顧客的保障需求，創造企業經營績效。

服務：主動積極提供超越顧客期待的服務，站在顧客的立場爭取最大的保險權益。

### 業務內容

和安主要銷售的商品為保險相關的「投保」與「理賠協調」服務。其代理商品種類主要以汽車保險為主，除此之外，也代理貨物運輸保險、火災保險、工程保險、高爾夫球責任險、員工誠實信用保險以及人身意外傷害險等其他產險業務。目前與和安簽訂代理合約的產險公司共有12家。

經營組織架構圖





### 車美仕汽車用品

車美仕為全國最大之專業汽車用品公司，並透過全國TOYOTA經銷商的銷售及貼心服務，提供TOYOTA車主更舒適、便利的用車樂趣。車美仕商品包括影音主機、GPS導航、HUD抬頭顯示器、CAN Bus及LED電子類、外觀件、內裝件等，部份商品已取得豐田原廠認證，外銷日本、大陸、東南亞、中東等豐田代理店。今後我們將以創新、獨特的理念，導入更多樣化的商品，來滿足TOYOTA車主全方位的需求，往亞太第一的汽車用品公司目標邁進。

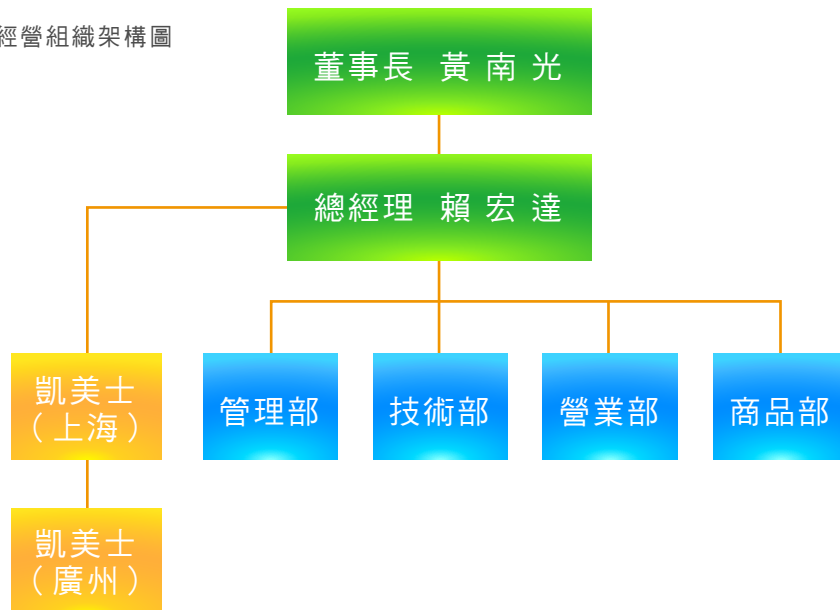
#### 企業理念

- 提供創新商品及超值服務
- 滿足跨國顧客多樣化需求

#### 業務內容

- TOYOTA授權正廠用品及Carmax自有品牌用品之設計、開發、銷售、售後服務。
- 服務廠售服零件之開發、銷售、售後服務。
- 新車檢查及用品架裝作業。

經營組織架構圖

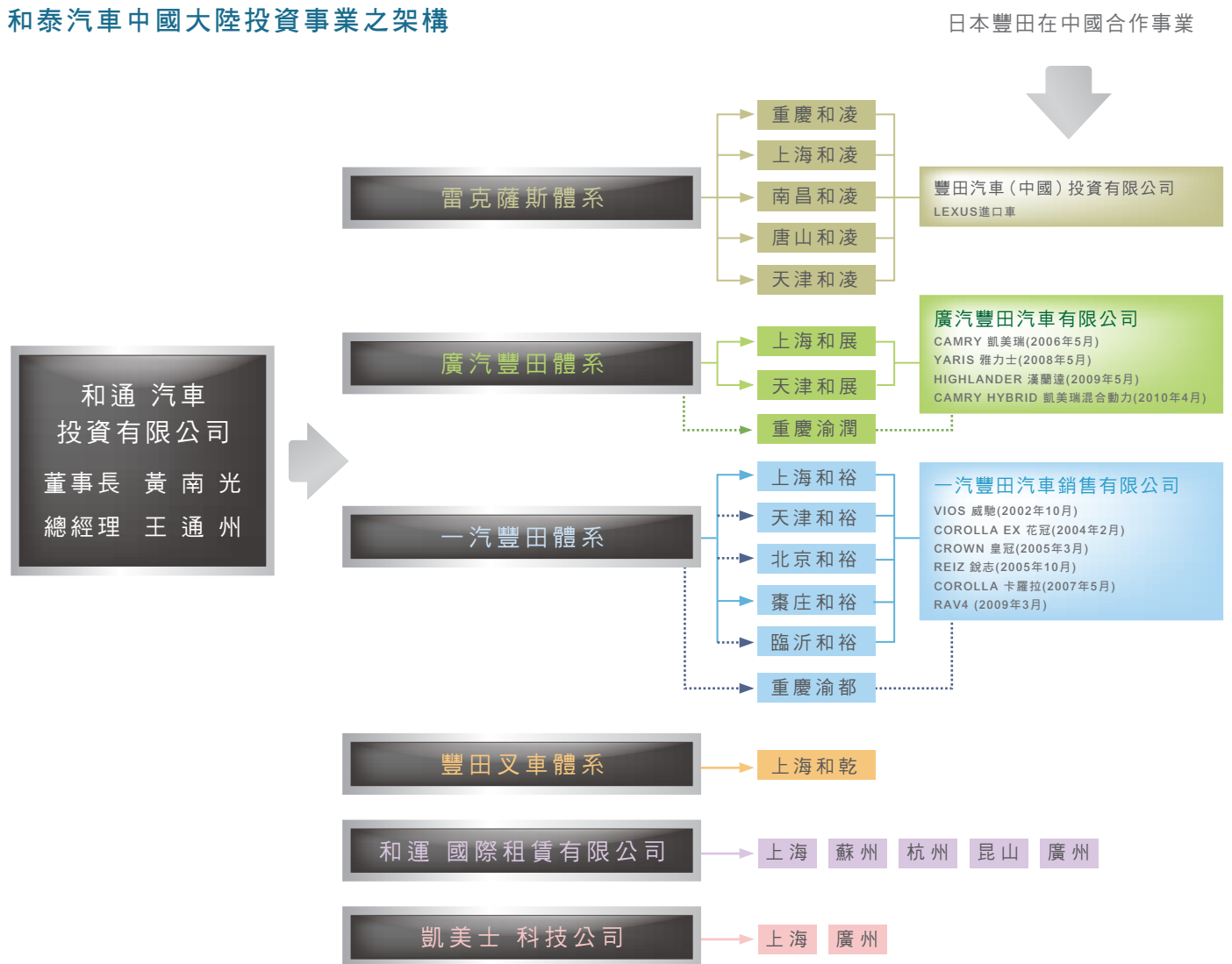




## 放眼視界，絕不設限

快、穩、準，讓創新思考維持最好的機動性。和泰目光所及之處，都成為腦海中沒有邊界的夢想藍圖，我們不僅勇於挑戰，更具實踐理想的行動力。

### 和泰汽車中國大陸投資事業之架構



和泰汽車中國地區投資事業 和泰汽車中國地區合資事業 日本豐田在中國合作事業



## 和泰集團大陸分佈據點

和泰汽車海外的事業版圖，以上海為主要發源地，率先緊扣大陸市場13億人口的中樞核心，再以放射狀網絡緊密連結至各個主要城市。同時透過高標準軟硬體的作業，以及高素質人才的結合，以強大海外大陸市場。



- 和通汽車投資—和泰上海總公司
- 凱美士科技—上海凱美士  
廣州凱美士
- 廣汽豐田體系—上海和展  
天津和展
- 豐田叉車體系—上海和乾
- 和運國際租賃—上海和運  
蘇州和運  
杭州和運  
昆山和運  
廣州和運
- 一汽豐田體系—上海和裕  
天津和裕  
北京和裕  
棗莊和裕  
臨沂和裕
- 雷克薩斯體系—重慶和凌  
上海和凌  
南昌和凌  
唐山和凌  
天津和凌

關係企業 ● 一重慶渝都 ● 一重慶渝潤

## 和通汽車投資有限公司

2010年7月成立，由和泰100%投資，註冊資本為三千萬美金，設立於中國上海。

### 設立宗旨

1. 引進臺灣和泰集團先進的技術和經營管理方式，使中國國內所投資企業將品質精良之產品與顧客導向之服務提供給中國汽車市場消費者，實現臺灣和泰汽車股份有限公司“專業、創新、超越”的經營理念。
2. 對中國國內所投資企業進行統一管理，對資金、人才、設備、技術和資訊等企業資源作到物盡其用，在中國國內實現產品銷售與售後服務各環節的統籌管理，提高整體經濟效益。
3. 強化中國國內所投資企業之財務調度管理，使得各事業體盈餘再投資加速，提升集團整體經營效率。
4. 統一展開市場調查研究，制定發展規則，並根據規則進一步擴大在中國的投資規模。

## 雷克薩斯體系

主要經營LEXUS（雷克薩斯）  
4S經銷店、維修、售後服務等。

上海



唐山



天津



重慶



南昌



## 豐田叉車體系

上海



本公司為豐田產業車輛(上海)有限公司(簡稱TMHS)授權經銷商，提供各式叉車銷售及售後服務、安全培訓教育、專業諮詢等一條龍式服務；產品線涵括TOYOYA、BT、Raymond等世界知名產品之銷售、提供正廠零配件及售後服務，並關注客戶所有需求負責TOYOYA及BT堆高機的銷售及服務。

## 和運國際租賃有限公司

除深耕台灣，隨著兩岸經貿蓬勃互動，和運為了讓台商在兩岸享有一致性的高品質企業長期用車、機器設備租賃服務，於2007年跨足中國大陸，在上海成立「和運國際租賃有限公司」，並隨著台商腳步拓展至蘇州、昆山、杭州、廣州等地。二年來，和運提供近600家企業長租與機器設備租賃服務。2009年4月，上海和運國際更取得台商第一張「上海市汽車租賃經營資格證書」，汽車租賃範圍從此可擴及短期租車和接送服務，並進駐上海浦東機場設立櫃檯，提供上海機場之定點接送服務及包車服務。配合兩岸直航，未來和運將持續規劃各式租車商品以擴大服務層面，開展兩岸服務一條龍的優勢服務。

## 廣汽豐田體系

為廣汽豐田汽車公司認定之TOYOTA 4S店。公司主要營業專案為銷售CAMRY凱美瑞、CAMRY HYBRID凱美瑞混合動力、HIGHLANDER漢蘭達、YARIS雅力士、EZ逸致、ALPHARD阿爾法、FJ酷路澤系列及提供各型車輛之售後保養維修服務。

上海



重慶



## 一汽豐田體系

從事集整車銷售、維修服務、零配件供應和資訊回饋為一體的大型汽車經營企業。主要銷售CROWN皇冠、REIZ銳志、PRIUS普銳斯、RAV4、COROLLA卡羅拉、COROLLA EX花冠、VIOS威馳、LANDCRUISER蘭德酷路澤、PRADO普拉多、COASTER柯斯達系列；同時對以上各類車型豐田汽車提供銷售、維修、保養、保修、諮詢等全方位、高優質的售前、售中、售後一條龍服務。銷售國產豐田各系列轎車之外，更長期銷售日本豐田汽車生產的各種高級進口轎車，休旅車，四輪傳動越野車等，同時也銷售中型柯斯達巴士，是目前在上海的豐田全系列產品的銷售及服務的專業店。

上海



天津



北京



棗庄



臨沂



重慶



## 凱美士科技公司

凱美士將充分發揮台灣電子商品的特色優勢，並整合近百家供應商共同開拓大陸新事業，提供新商品開發、實車安裝測試、特仕車包案、售後保固之一條龍服務。除了以服務和泰集團之車輛經銷店為主要營運目標，亦致力於跨品牌、跨通路的市場開拓。目前已經與廣州汽車集團商貿公司展開合作方案，廣汽商貿與和泰集團所屬的豐田經銷店，2011年4月推出安裝車美仕商品之特仕車。車美仕是台灣豐田車廠國瑞汽車的Tier 1用品供應商，近年來配合國瑞中東輸出車輛用品架裝業務，深獲原廠肯定及好評。展望未來，凱美士將運用台灣車廠配套經驗，與大陸車廠建立用品開發及架裝的合作關係，建立具大陸市場特色之汽車用品事業，逐步向亞太第一的車輛用品公司目標邁進。





## 重視人才與E化，是和泰超越業界的關鍵

每一位進入和泰大家庭的夥伴，都是深具潛力的績優人才，因此重視培育與導入企業E化，就是我們最重要的致勝關鍵。



### 人才培育與E化

#### 四大菁英培育計劃

#### 01. 開辦「高階主管學習營」— 人員轉型及培育

本教育課程主要目的，是希望藉由階段性與系統性的課程安排，協助中高階主管人員提昇經營管理能力，培養宏觀領導氣質，並塑造不斷學習，持續成長的風氣。

#### 02. 設計薪資、升遷制度 — 激勵及能力導向

新制度依職位分為13級，各職級則依其市場價值及公司的薪資政策，設定Mid-point和上下限，如此員工薪資除更加彈性化、結構合理化，亦可有效激發員工創造更佳績效意願及生產力。

#### 03. 運用職能發展中心 — 職能導向、發展及培育人才

透過職能發展中心 (Assessment Center, AC) 評鑑，員工與公司主管皆可知悉員工本身符合公司所需職能程度，以及未來改善方向，做為日後個人發展與教育訓練的參考依據，如此對於公司在發展與培育未來所需人才方面，有極大裨益。

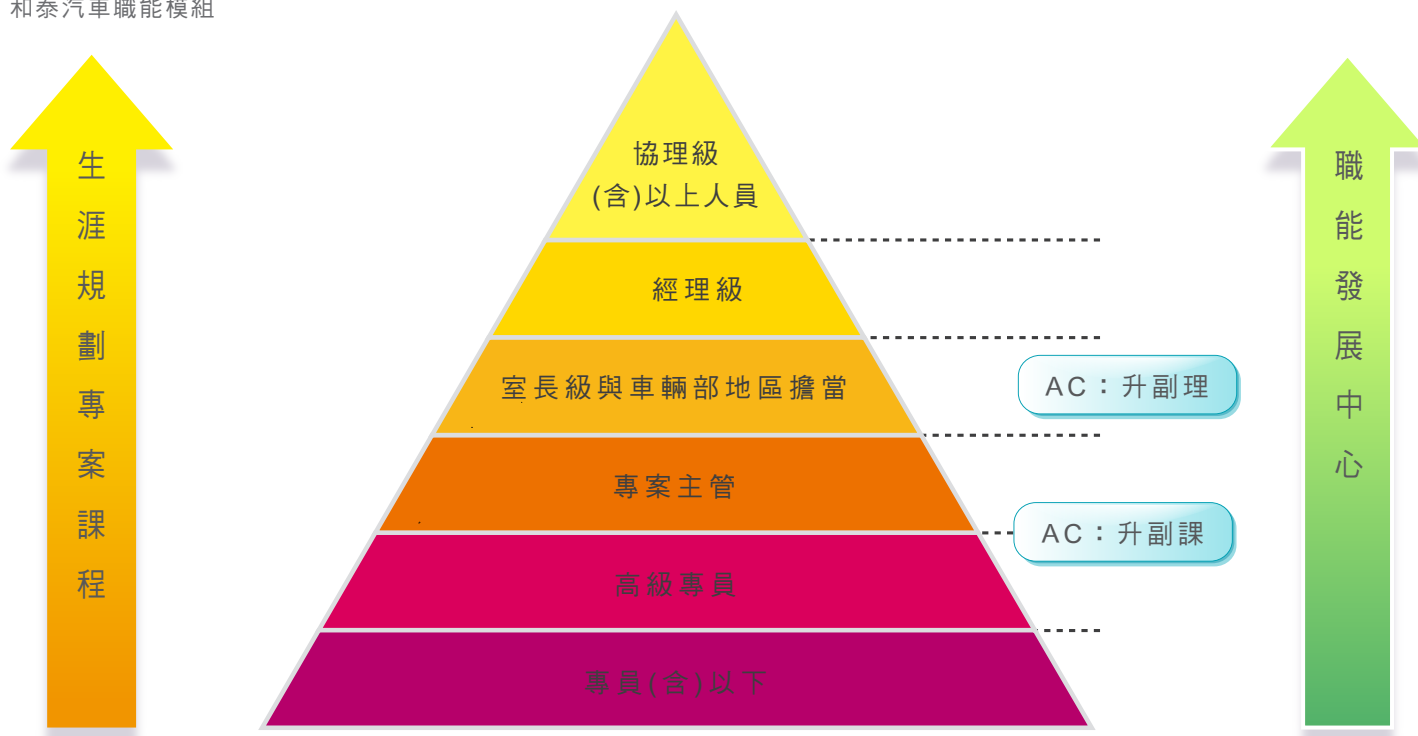
#### 04. 提供員工更多學習成長的機會

為了使員工能在此基礎上學習發展，繼而成為公司未來倚重人才，公司亦擬定教育訓練架構如下：

- (一) 以提升員工職能為教育訓練主軸
- (二) 著重OJT (On Job Training) 及現地現物式的教導
- (三) 計畫性地進行教育訓練，以確認其發展方向符合公司需要。
- (四) 提供ICT國際人才交流及外派至關係企業任職主管職之機會。



和泰汽車職能模組



## 企業E化

### 01. 和泰汽車及八大經銷商通過ISO27001認證

- Taiwan TOYOTA Group 透過ISMS改善營運體質
- 運用IT (Information Technology) 提供精準服務
- 領先同業，汽車服務業中首家代理 / 經銷體系共同取得國際認證
- 高規格資安防護，妥善保護顧客資料
- 建立資安運作體制，持續改善（沒有最好，只有更好）

### 02. LEXUS企業E化，導入i-Pad互動顧客服務





## 深耕本業之餘 致力回饋社會多更多

用心深耕台灣數十年，對這片土地的熱愛有增無減，因此一直以來都致力於拉近人與土地的關係，以及精神人文的推崇倡導。



### ■ 交通安全共同致力快快樂樂出門 平平安安回家的交通安全環境

自1974年起，和泰即首開國內企業投身交通公益事業之先河，致力於交通安全宣導及推廣相關活動，當時是以兒童著色及書法為題，舉辦全國性比賽，之後陸續投入捐贈反光背心、提供優良駕駛人子女獎學金、捐贈特優計程車駕駛人車輛、提供北市義交大隊隊員執勤意外醫療保險基金、兒童交通安全列車...等活動，30年來未曾中斷。

◀ TOYOTA交通安全嘉年華



### ■ 環境保護沒有最好，只有更好Moving Forward共同保護更美好的地球環境

日本豐田汽車多年來不斷推動環境保護公益活動，且致力於研發生產環保車輛及可回收的車輛製造材質，在1999年聯合國環境計畫曾獲頒全球500環保成就獎。2000年推出「豐田環境保護活動研究計畫」，用於支持環境復甦及環境保護，補助以社區為基礎有關環保科技及環保教育的實用計畫。有鑑於此，和泰汽車近年來也不斷以實際行動，舉辦各項環保活動以進一步展現其社會及環保責任，期許為這片土地盡一份心力。

◀ TOYOTA環保高峰會 綠校園改造王



### ■ 生態保育萬物靜觀皆自得，四時佳興與人同共同維護Formosa成為永久的美麗之島

「台灣是一個美麗島嶼」，身為交通事業的一份子，和泰汽車創立六十幾年來，一直關心本土生態環境並深入的參與，也令我們體會到美麗的事物就在你身邊，值得用心去發覺、體驗。「仰望藍天鳥兒飛，俯視綠地彩蝶舞」，和泰汽車及其關係企業亦將繼續推動並參與各種生態保護工作，尊重自然，愛護生命，也期回饋社會大眾對我們的認同與愛顧。

◀ 和泰汽車捐贈省水閘予全台小學，呼籲各界珍惜水資源





■ 學術交流提供實務經驗，深入校園，培養企業經營領袖

和泰汽車多年來有效利用企業既有資源，擴大至社會各層面，來達成並實現富足社會及永續發展的目的。近年來，為加強對社會貢獻及培育未來優秀人才，更舉辦多起學術交流活動。在寬鬆學術氛圍中相互切磋啟迪，活潑有趣的互動，面對面的交流和切磋，激發同學們投入企業管理相關研究的興趣、創新與改善，深信對於推動企業發展，促進人才成長，具有積極的意義，同時也為培育社會人才盡一份力量。

◀ T-TEP 學校技能競賽



■ 人文藝術音樂饗宴 怡情怡性

音樂素有怡情悅性、潛移默化之功，心靈最佳的調劑，也是人類共通的語言。透過音樂的薰陶，提升生活素質，洋溢真實的情感，獲得心靈的撫慰，在樂曲中引起共鳴、豐富生命。有鑑於音樂教育的重要，和泰汽車於1990年起便邀請世界各國知名樂團來台表演，積極推動藝文水準的養成。期盼帶動社會大眾參與藝術活動，增加藝術人口，讓文藝薰陶蔚為風氣，提昇全民生活品質。

◀ 2011 LEXUS 古典音樂會 — 指揮大師祖賓·梅塔率領佛羅倫斯五月音樂節管弦樂團抵台



■ 健康活動促進體能提昇，健康萬步走

本公司長期以來一直秉持著「沒有最好，只有更好」的精神，藉由不斷的挑戰，以提供更完美的服務與品質。相同的，為社會大眾及車主帶來豐富健康又具意義的活動，和泰汽車也堅持一貫態度不遺餘力的參與。和泰汽車注重每一階段顧客需求，每個活動產生都應您所需而發想。期望未來，在不斷創造及發展品牌價值外，更結合企業實際的力量和大量的資源投入，為社會大眾及車主帶來更多元性的關懷活動。

◀ TOYOTA Family Day — TOYOTA 萬人萬步走

■ 公益活動散佈愛心，贊助社會福祉活動

「天上最美是星星，人間最美是溫情」，和泰汽車及純青社會福利基金會多年來秉持「老吾老以及人之老，幼吾幼以及人之幼」的理念，將人飢己飢、人溺己溺的精神傳播至各地，把愛心真正落實於弱勢群體，將溫暖傳播至各角落。期盼這股力量為社會帶來溫暖，增進社會福祉，讓世界充滿愛心。



▶ 日本311震災捐款 3000萬元



▶ 莫拉克風災捐款 總額6000萬元



▶ 愛心物品捐贈



## 您的滿意，是和泰最榮耀的肯定

從品質到服務，每一個看似微不足道的細節，都是我們更努力的關鍵。和泰並不沉溺於當下的榮耀，總是期許自己還能做得更好！

1999年起，J.D.Power在台灣調查至今13年，LEXUS創下連續13次汽車業界售後顧客服務滿意度(CSI) No.1的榮耀。  
在銷售服務滿意度(SSI)方面，調查12次中，LEXUS獲得11次No.1的殊榮。



蘇燕輝總裁獲頒國家品質獎



和泰汽車連年榮獲天下雜誌最佳聲望標竿企業：  
黃南光董事長接獲獎座



和泰汽車獲頒遠見雜誌企業社會責任獎



蘇純興總經理獲頒J.D.Power No.1 獎杯



## 跳脱框架 凌駕夢想

我們將繼續抱著突破之心勇往直前，把已經達到的成就，化做未來的動力，朝理想更進一步。未來，和泰仍以真誠的心踏實超越，突破眼前侷限，為車主、也為地球打造更美好的汽車夢想。

