

## 1. 常见问题及异常处理

可能出现的问题及现象	处理方法
上电后充电机故障报警黄色指示灯亮	1, 若充电机显示充电模块通讯异常, 可用配套的钥匙打开充电机侧门, 查看交流进线开关是否处于闭合状态, 保证充电模块处于待机状态。
充电机使用过程中屏幕不显示或者屏幕触动显	1, 充电机死机造成, 断开充电机工作电源, 重启即可。 2, 充电机显示屏故障或损坏, 联系厂家更换显示屏。
充电模块上电后指示灯不亮或充电机故障报警	1, 充电机损坏, 联系厂家进行售后服务, 必要时更换充电机模块; 故障模块拔出后充电机仍可继续充电使用。
防雷器被雷电击穿, 损坏时防雷器模块上状态标	1, 自行采购同型号的防雷器模块进行替换。 2, 联系厂家进行售后服务。
充电计费时出现电度量和充电费用错误的情况	1, 充电机内置电度表累计电量已达到最大量程, 需要重新归零并校准。
启动充电时充电机显示	1, 请确认充电连接线是否正确插入电动汽车充电插座。
启动充电后充电机显示充电电流为 0	1, 充电机直流接触器未正常动作, 请刷卡结算后再次尝试, 若问题依然存在, 请检查充电机设备是否有故障。
充电过程出现异常情况	1, 敲碎急停开关保护罩, 并迅速按下急停开关。
充电过程中或充电结束等待结账时突然断电	1, 出现此情况时, 充电卡会被灰锁。请立即联系充电机管理人员, 待检查完毕恢复供电后, 按照提示在充电机上刷卡进行解灰, 以

刷卡时显示 <b>充电卡</b> 被锁	1, 请联系发卡单位或运营部门进行解锁。
---------------------	----------------------

注：若仍无法解决问题，请及时联系厂家进行售后服务。

## 2. 包装、运输及存储

- 充电模块产品在发货时独立包装，采用内垫泡沫的纸箱包装。监控产品已经安装在系统柜体中。系统柜体采用内垫泡沫的木箱立式包装。运输中，应有遮蓬，防止淋雨。不应有剧烈震动、冲击、翻滚、倒置；
- 产品放置环境温度为  $-40\text{ }^{\circ}\text{C} \sim +70\text{ }^{\circ}\text{C}$ ，相对湿度不大于 95%，周围空气中不应含有酸性、碱性或其它腐蚀性气体及爆炸性气体，同时应做好防雨、雪、风沙措施；

## 3. 售后服务

### 3.1 保修条件

- 产品出厂后，用户完全遵守了本说明书规定的储存、安装和使用规则而出现的质量问题；
- 产品出厂后，由于运输原因，用户在开箱检查时，发现的产品或配套件损坏；

### 3.2 保修方法

- 保修期限内厂家负责免费更换或修理。超出保修期限，用户应同厂家协商采取有偿方式进行更换或修理。