

1. 常见问题及异常处理

可能出现的问题及现象	处理方法
上电后充电桩故障报警 黄色指示灯（红色灯带）	1, 若充电桩显示交流输入异常, 可用万用表测量充电桩交流输入端电压, 查看是否出现缺相、交流输入电压过低或过高所导致。
充电桩使用过程中屏幕 不显示或者屏幕触动显	1, 充电桩死机造成, 断开充电桩工作电源, 重启即可。 2, 充电桩显示屏故障或损坏, 联系厂家更换显示屏。
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, 充电桩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。
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。请立即联系充电桩管理人员, 待检查完毕恢复供电后, 按照提示在充电桩上刷卡进行解灰, 以
刷卡时显示充电卡被锁	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

- 系统柜体采用内垫泡沫的纸箱立式包装。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。