

關於PIT EV Charging的常見問題

1. PIT充電服務於甚麼時間開放？

PIT充電設施提供全天候24小時服務。

2. PIT充電服務適用於甚麼類型的電動汽車？

PIT充電服務能支援大部分香港常見的電動車品牌，我們提供 CCS 2（直流充電器）及Type 2（交流充電器）兩款插頭。

3. 充電器可以使用什麼方式付款？

中速充電器：客戶可下載PIT EV Charging應用程式，通過應用程式內的電子錢包或以現場支付終端機（Kiosk）使用八達通付款（如有）。
高速充電器：客戶可通過PIT EV Charging應用程式內的電子錢包付款（暫不支援八達通付款）。

4. PIT的充電費用如何計算？

一般來說，PIT充電服務會以充電度數計算收費，於不同充電速度的設施，每度電收費可能不同。您可以參考PIT EV Charging 應用程式充電熱點內價格或現場展示價格。

5. 如何使用PIT充電設施？(1)

5.1 使用電子錢包支付的充電流程：

1. 將充電線連接電動車和PIT充電設施
2. 使用PIT EV Charging 應用程式掃描充電器編碼（機上的二維碼）
3. 確認充電資料後開始充電
4. 完成充電時，在應用程式上按「停止充電」並使用電子錢包完成付款。
將充電線移除並放回充電插頭

5. 如何使用PIT充電設施？(2)

5.2 使用線下支付終端機 (Kiosk) 的充電流程 (如有)：

1. 連接電動車和PIT充電設施
2. 於線下支付終端機 (Kiosk) 選擇充電器編碼後，使用八達通以啟動充電。如需電子收據，您可輸入電郵地址，於充電結束後接收電子收據
3. 完成充電時，在線下支付終端機 (Kiosk) 選擇充電器編碼，使用與啟動時相同的八達通付款以停止充電。

6. 為甚麼會被停止充電？

1. 如PIT應用程式的電子錢包餘額不足，系統會自動停止充電，需要您充值後才能繼續充電，或；
2. 充電量達客戶車輛設置的充電上限。

如出現其他原因，請您聯絡「PIT充電客戶服務」電話：+852 6368 0000（辦公時間：星期一至日上午9時至晚上11時，公眾假期照常）或電郵至 386service.xggs@sinopec.com 尋求支援。

7. 如何查閱交易記錄？

如果您使用電子錢包付款，可於PIT EV Charging 應用程式的「錢包」功能見到三個月內的交易紀錄，超過三個月的充電記錄將無法查閱；如果您使用線下支付終端機 (Kiosk) 付款，請在充電前輸入聯絡資料用於收取電子收據。
如您未能收到電子收據，請聯絡「PIT充電客戶服務」安排補發。

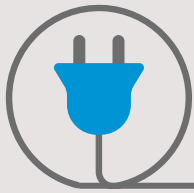
8. 如何知道附近PIT的充電服務點和閒置車位？

您可參閱PIT EV Charging 應用程式內的「充電熱點」功能，查看附近可用的充電服務點。

9. 我還有其他充電問題可以怎樣做？

可透過以下方式聯絡「PIT充電客戶服務」：

1. 電話：+852 6368 0000（辦公時間：星期一至日上午9時至晚上11時，公眾假期照常）或；
2. 電郵至 386service.xggs@sinopec.com



PIT EV Charging應用程式問題

10. 如何下載PIT EV Charging應用程式?

蘋果iOS用戶：請於APP Store下載；
安卓Android用戶：請於Google Play Store下載；
華為用戶：請於AppGallery下載；

用戶輸入「PIT EV Charging」搜尋及安裝。如未能下載APP，請檢查手機的可用儲存空間、作業系統版本及數據網絡連線狀態。

11. 於PIT EV Charging 應用程式註冊或登入時，為甚麼我收不到短訊驗證碼？

您必須提供正確且來自中國香港（+852）的8位有效手機號碼以接收驗證碼，同時可以檢查閣下手機信號是否接收良好。您可以在登記過程中要求重新發送短訊驗證碼，每個驗證碼有效時間為5分鐘。如果您仍然無法收到驗證碼，請您聯絡「PIT充電客戶服務」電話：+852 6368 0000（辦公時間：星期一至日上午9時至晚上11時，公眾假期照常）或電郵至 386service.xggs@sinopec.com 尋求支援。

12. 如何為電子錢包充值？是否有使用期限？

登入PIT EV Charging應用程式，使用「充值」功能。現時電子錢包支持Visa、MasterCard或Amex（美國運通卡）進行增值，最低充值金額為港幣100元，充值金額沒有使用期限。

13. 如何兌換及使用PIT EV Charging的優惠券？

您可以於應用程式「錢包」功能點擊「優惠券」，掃描或者輸入推廣優惠碼。換領後優惠券金額會自動加至電子錢包內，具體使用條款留意優惠券內容。充電付款時將會優先扣除優惠券金額。例如：錢包有100元優惠券，本次充電80元，剩餘20元可在下次充電時使用。

14. 能否把電子錢包餘額轉移到其他賬戶？

非常抱歉，我們不設錢包餘額轉移服務。

15. 如何查閱PIT充電服務的通知和推廣內容？

您可以打開應用程式設定內的「通知」，隨時收取推送信息接收推廣通知。如您不希望收到推廣內容，請在設定內的「更新我的個人資料」中取消勾選「接收促銷」。

16. 我沒有按過登出鍵，為甚麼我的PIT EV Charging應用程式會被登出？

為保障會員的帳戶安全，用戶同一時間只可以於一部手機裝置登入；如用戶於其他裝置登入帳戶，其原本登入之智能電話手機應用程式將被登出。

17. 如何刪除我的賬戶？

登入PIT EV Charging 應用程式，前往「設定」頁面點擊「刪除我的賬戶」。系統會要求您確認您的操作，請按照指示進行確認。請注意，刪除賬戶將導致您的錢包餘額、充電記錄等數據被永久刪除，無法恢復，且不設退款。即使日後使用相同手機號碼重新註冊，之前的餘額也無法恢復。如果您仍然希望刪除賬戶，請慎重考慮該決定。

18. 我還有其他問題可以怎樣做？

可透過以下方式聯絡「PIT充電客戶服務」：
電話：+852 6368 0000（辦公時間：星期一至日上午9時至晚上11時，公眾假期照常）或；
電郵：386service.xggs@sinopec.com