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）、GB/T（直流充電器）及Type 2 （交流充電器）三款插頭。

3. 充電器可以使用什麼方式付款？

客戶可通過PIT EV Charging應用程式內的電子錢包付款。

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。

5. 如何使用PIT充電設施？

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

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「最近可用充電點」功能，查看附近可用的充電服務點。

9. 什麼是佔用停車費？

閣下的電動車輛入閘後，高速充電期間免停車費，非充電時間豁免 15 分鐘(含泊車 / 啟停充電 / 駛離)，其後將收取佔用停車費。(僅適用於個別充電站，詳情請留意本公司應用程序及現場展示)。

10. 什麼是擁擠費？

於繁忙時段時，當閣下的車輛電量達85%，須於5分鐘內駛離，否則將會收取擁擠費。(僅適用於個別充電站，詳情請留意本公司應用程序及現場展示)。

11. 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

1. 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。

2. 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。

3. 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、Amex（美國運通卡）、Apple Pay、支付寶（Alipay）及支付寶香港（Alipay HK）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。

4. 如何兌換及使用PIT EV Charging的現金券？

您可以於應用程式「錢包」功能點擊「現金券」，掃描或者輸入推廣優惠碼。換領後現金券金額會自動加至電子錢包內，具體使用條款留意現金券內容。充電付款時將會優先扣除現金券金額。例如：錢包有100元現金券，本次充電80元，剩餘20元不可留作下次使用。現金券一經使用，餘額不設退款。

5. 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。

6. 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」。

7. 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。

8. 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。

9. 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