

视频加载中...

[xss_clean][xss_clean]

自粤通卡免费办以来，有越来越多的车主用上ETC，通行效率提高了，但是使用过程中难免也会遇到一些疑问。这里，粤通卡运营单位整理了一份常见问题的解答。

Q:广东目前粤通卡使用情况如何？

A:目前，广东粤通卡用户数量突破1000万，ETC功能基本实现收费车道全覆盖，ETC服务即将覆盖各大型交通站场。今年底广东省预计将取消18个省界主线收费站。这将进一步提高综合交通运输网络效率，减少拥堵。

Q:哪些地方能办粤通卡？

A:广东6000多网点（包括粤通卡App、“粤通卡应用”及“e行卡”微信小程序、粤通卡营业网点、合作银行工行、建行、农行、中行、邮储）可一站式免费办理安装。

Q:近期使用粤通卡有什么优惠？

A:7月1日起使用粤通卡行高速路享受95折优惠；货车用户广东省内64条路段享受85折优惠。

Q:为什么走ETC不抬杠？

A:一般原因可能是：①车速过快无法感应。②粤通卡掉落或电子标签失效。③车道故障；④黑名单。

Q:走ETC不抬杠怎么办？

A:按照收费站工作人员指引转入人工车道通行。

Q:如何检查电子标签是否正常工作？

A:拔卡，将带有芯片的卡片正面插入到电子标签中，在听到“嘀”声后，电子标签屏幕显示为“记账卡”或“金额”时，方可正常通行ETC车道。如粤通卡插入电子标签中显示电子标签失效，未插卡等文字，即说明你的电子标签出现异常，需要到

粤通卡营业网点重新激活并安装。

Q:粤通卡掉落或电子标签失效怎么办？

A:分情况处理：①电子标签失效，如为蓝牙电子标签用户，可在粤通卡App上重新激活；如不是蓝牙电子标签用户，需前往粤通卡服务网点重新安装激活。②电子标签掉落，车主应尽快到粤通卡服务网点重新安装激活后，方可正常使用。

Q:ETC车道提示“止付卡/黑名单/无效卡”等，怎么办？

A:请按照现场工作人员指引转人工车道缴纳现金，并到原粤通卡办理渠道办理解除止付业务，之后即可恢复使用。

温馨提醒：请保持扣款账户内资金充足，避免由于账户余额不足导致失败，出现粤通卡止付现象，影响您的通行。

Q:为什么我的粤通卡在有的ETC车道可以识别，有的无法识别？

A:出现该种情况主要有两种原因：①可能是车道识别系统的原因，建议联系现场工作人员协助处理；②可能是电子标签感应的原因，若出现多个收费站都无法识别顺利通行的情况，应将车辆开到营业厅，让相关专业技术人员对电子标签进行检测维护。

Q:我的粤通卡卡片可以插入朋友的电子标签中使用吗？

A:不可以哦。ETC用户车、卡和电子标签必须对应配套使用，不得相互混用。ETC用户必须是一车一卡一设备，不得多车共用一张卡或者一个电子标签，否则无法通行。

Q:感觉实际收费比预期高很多，要怎么处理？

A:对于收费项目有异议时，经与现场收费人员沟通，获取路段方开出的《车道现场处理证明》后请暂行离开，切勿涂改或毁损《车道现场处理证明》；同时，建议3个工作日内致电96533，粤通卡运营单位将受理相关投诉并协助处理。

Q:通过ETC车道时未控制车速车距会怎么样？

A:可能会发生为前车缴费、过车无法感应不抬杆或被拍到超速违章的情况。所以谨记控制车速车距。

Q:如何控制车速车距？

A:行驶过程中应与前车至少保持10米的车距，进出收费站时应将车速控制在每小时20公里内。

Q:ETC系统故障，导致无法正常抬杆怎么办？

A:车主可以从人工车道通过，相关优惠折扣不变。

Q:从ETC通行后，如何领取发票？

A:凡使用粤通卡缴纳通行费，车主可登录票根网或微信搜索“票根”小程序开具电子发票。

Q:粤通卡充值方法有哪些？

A:充值方式如下：1.在粤通卡营业厅充值；2.在粤通卡公众号或粤通卡App上进行充值，再使用充值易圈存；3.在开通粤通卡充值服务的高速公路收费站、农行中行充值网点或中石油中石化充值网点等地充值；4.安卓系统用户可同步打开微信和手机的NFC功能进行充值；5.使用蓝牙电子标签充值。

Q:我绑定的银行卡，需要往粤通卡里充钱吗？

A:如你绑定是农行、中行、建行、交行或邮储银行的任一借记卡，使用时需要在小程序进行充值（银行卡代扣形式）。

Q:粤通卡能在外省充值吗？

A:可以的，若您使用的是安卓手机，可以同步打开手机和微信上的NFC功能，贴卡于感应区，按提示直接充值，即可使用。

Q:我办的建行粤通卡，现在四川，卡里面只有十几块钱了，怎么充值？

A:手机如果有NFC功能，可以在线充值，无需圈存，更多充值方式参考链接：<https://www.96533.com/headline/2837.jhtml>

Q:什么是NFC功能？

A: NFC是近距离无线通信。简单说，NFC功能可以把卡贴近手机，进行查询或充值

等功能。如果你手机支持这个功能，可以在手机-设置-更多连接方式这一板块找到。

Q:上高速是走ETC通道，下高速时能不能走人工通道付费？

A:可以。

Q：如何取消旧的储存式粤通卡？

A：注销旧卡只能到线下注销。如果想升级换卡，如原卡是非银行联名储值卡，你可在微信小程序“e行卡”在线升级换卡；否则只能到线下营业网点先注销原卡再重新办理新卡。

Q:我昨天用粤通卡通行，今天查还没有记录，为什么不像信用卡那样的当天通行就可以查询到通行记录呢？一般要多久，才可以查询到通行记录及通行费？

A:由于高速公路通行流水结算具有周期性，根据路段提供的实时通行流水冻结卡内或账户余额，一般于下一个工作日结算扣款，但由于路段公司上传数据有时会有延迟，也有可能隔几天后一齐进行结算。

Q:车主是我父亲，但车辆一直是我用，这样我可以用我自己身份证办理ETC吗？

A:申办人的行驶证、身份证和银行卡需要是同一人。

文：广州日报全媒体记者 李妍 通讯员 粤交集宣

编辑：广州日报全媒体编辑 叶涵茜