



注意事项

使用说明及

特来电 APP

目录

特来电 APP 使用说明及注意事项.....	3 -
1、特来电 APP 下载.....	3 -
1) 特来电官网下载.....	3 -
2) 手机应用商店下载.....	3 -
2、特来电 APP 注册	4 -
3、特来电 APP 充值.....	5 -
4、特来电 APP 充电（三种方式）	6 -
1) 扫码充电.....	6 -
2) 输入终端编号充电.....	7 -
3) 附近电站点击终端充电.....	7 -
5、结束充电并支付.....	8 -
6、充电注意事项.....	8 -
1) 充电前.....	8 -
2) 充电时.....	8 -
3) 充电结束后.....	8 -
4) 充电订单处理.....	9 -
5) 充电终端说明.....	9 -
6) 充电终止.....	10 -
7) 电车行驶中出现故障.....	10 -
8) 其他.....	11 -

特来电 APP 使用说明及注意事项

1、特来电 APP 下载

1) 特来电官网下载

登录特来电官网 <http://www.teld.cn/> (如图 1)，点击右上角标红位置，点击进入 APP 专区，如图 2，下载相应客户端 APP。

图 1



图 2



2) 手机应用商店下载

以下以小米手机为例下载安装特来电 APP:

点击小米“应用商店”进入“应用商店”首页 (如图 3)，输入“特来电”点击搜索，如图 4 标红的软件，下载并安装。

图 3



图 4



2、特来电 APP 注册

打开特来电 APP 软件，进入首页，点击右下角“我”（如图 5），进入“我”的页面，点击上方“登录/注册”（如图 6），进入登录页面，点击左下角“新用户注册”（如图 7），进入注册页面（如图 8），按照提示完成注册。

图 5



图 6



图 7



图 8



3、特来电 APP 充值

登录特来电 APP 账号，进入首页，点击右下角“我”，点击左上角“我的钱包-余额”（如图 9），进入充值界面（如图 10），点击充值，可选择微信、支付宝、银联支付（如图 11），完成充值。

图 9



图 10



图 11



4、特来电 APP 充电（三种方式）

注意：首先将充电枪与电动汽车正确连接。

1) 扫码充电

登录特来电 APP 软件，点击首页下方中间位置充电（如图 12），进入扫码充电页面（如图 13），扫描充电终端上的二维码，进入“终端详情”页面，右上角显示“已插枪”，点击“立即充电”（如图 14），进入充电页面（如图 15）。

图 12



图 14



图 13

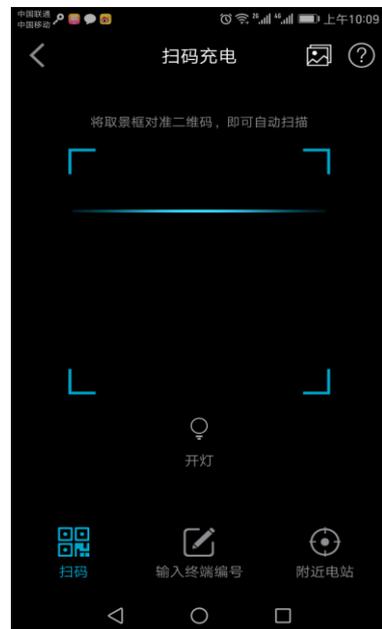


图 15



2) 输入终端编号充电

登录特来电 APP 软件，点击首页下方中间位置充电（如图 12），进入扫码充电页面（如图 13），点击页面中间位置“输入终端编号”，进入图 16 页面，输入充电终端二维码上的“终端编号”，点击“确定”，点击“立即充电”，进入充电页面（如图 15）。

图 16



3) 附近电站点击终端充电

如图 16，点击右下角“附近电站”，选择您所在电站（如图 17），点击电站名称，进入“电站详情”（如图 18），点击“终端详情”（如图 19），选择您所使用的终端，点击终端，进入“立即充电”，开启充电，进入充电页面（如图 15）。

图 17



图 18



图 19



5、结束充电并支付

若想结束充电，充电页面上点击“停止充电”（如图 20），进入支付页面（如图 21），点击“去支付”，进入“订单支付”，点击“立即支付”（如图 22），完成本次充电订单。

图 20



图 21



图 22



6、充电注意事项

1) 充电前

请务必将电动汽车熄火，将车钥匙拔下，关闭后备箱，并将充电枪与电动汽车正确连接。

2) 充电时

严谨开启电车电门，并确保电车一直处于熄火状态。

3) 充电结束后

务必将充电枪拔下，放回原处，并将电车充电口的大小盖子盖好，才可开始电车电门，

否则电车无法开启电门。

4) 充电订单处理

若“停止充电”后，未跳转到支付页面，请点击首页右下角“我”，进入如图 23 所示，点击“我的订单”（如图 24），点击订单完成支付。

图 23



图 24



5) 充电终端说明

A 快充可分为直流终端和三相交流终端

直流终端主要分为两种：一种是乘用车直流，一种是公交车直流。

- a 乘用车直流终端：功率一般为 60kW 以下，大多为 30kW，辅助电源电压为 12V；
- b 公交车直流终端：功率一般为 60kW 及以上，辅助电源电压一般为 24V，也有 12V 的。

三相交流终端青岛地区暂无，这种终端主要为 BYD e6 和 BYD e5 充电，其他车型一般不使用三相交流充电。

B 慢充主要为单相交流终端

单相交流终端：功率为 7kW；

- C 直流终端和交流终端及充电枪在未开启充电时处于**不带电状态**，可用手触摸充电枪内部；当下雨被浸泡时，使用充电枪前，只需将充电枪内的水甩干，即可插入电车充电。
- D 直流终端和交流终端在充电时才会带电，但是当直接拔枪时，0.003 秒内结束带电，**注意：**单相交流可直接拔枪，直流不可以直接拔枪，直流充电带有电子锁，需用特来电 APP 结束充电才可拔枪。

6) 充电终止

A 直流终端充电时，电动车充满后会自动结束充电，结束充电后，充电枪插在车上也不会继续为电车充电。

注意：有些电车因电池 BMS 保护，直流充电时，充电量达到 90%-98%，就会结束充电，但有些电车充电量会达到 100%才结束充电。

- B 单相交流终端充电时，当充电电流持续 0.2A，超过 5 分钟后会自动结束充电。
- C 当特来电 APP 账户余额不足时，会自动结束充电。
- D 单相交流终端直接枪拔后，可自动结束充电。

7) 电车行驶中出现故障

- A 车内显示“动力蓄电池故障”

原因分析：

- a 电动车电量不足，出现限速现象，可能会显示“动力蓄电池故障”；

措施：抓紧找充电站进行充电，现象消失。

- b 电动车充满电后，开启电门，电动车可能会虚报故障，显示“动力蓄电池故障”；

措施：熄火等待 2 分钟，重新打火。

- B 电动车显示“ABS”红色亮起，说明是“ABS 故障”；

措施：ABS 是防抱死制动系统，但是不影响车辆使用，建议有时间尽快去维修店修理。

- C 电动车显示“请添加制动液”，说明车内制动液量比较少，需要添加。

8) 其他

A 特来电 APP 余额退款

请用 APP 账号手机号拨打客服热线：4001 300 001

B 使用‘附近电站点击终端充电’时，一定要确定自己电车使用的终端，不然会误帮别人充电。

C 特来电 APP 基本功能

- a 充电方式：扫码充电、输入终端编号充电、附近电站点击终端充电；
- b 充电功能：定时充电、立即充电；
- c 充值功能
- d 查询功能
- e 导航功能
- f 开票功能

青岛特来电新能源有限公司

——2017年3月8日