

# 故障排除解答

故障排除问题	
我已把 JuiceBox 插到车里了，但是它没有充电。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 确保你的 JuiceBox 已插到正确的电源插座上，且正在输送电能。<ol style="list-style-type: none"><li>a. 关闭断路器，然后重新打开以将其重置（即使看起来像是在打开），有时电工会在离开时将其关闭。</li></ol></li><li>2. 在将 JuiceBox 插入汽车充电前，确保它没有发出提示错误的蜂鸣声。</li><li>3. 提起后部（电缆侧面）以确保将其卡入到位，确保手柄已完全插入汽车。</li><li>4. 若仍未充电，转到 Enel X Tier 2 技术支持。</li></ol>
我听到蜂鸣声，已检查了线路，断开和重新连接，但我继续经历相同的问题。	转到 Enel X Tier 2 技术支持
我的车没有按照 TOU 时段表充电。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 检查确认你的手柄已经完全插好并卡入到位。</li></ol> <p>若不起作用，转到 Enel X Tier 2 技术支持</p>
每次使用充电站时，它都会触发断路器。	<ol style="list-style-type: none"><li>1. 让电工检查一下电路是否有松动。</li></ol> <p>若不起作用，转到 Enel X Tier 2 技术支持</p>
急停按下	<ol style="list-style-type: none"><li>1、检查是否真的按下了急停按钮，如果按下则按箭头方向旋转后可释放急停；</li><li>2、如果急停按钮没有按下去，则需要打开机箱检查急停按钮后的线路是否松动；</li><li>3、如果上面 2 步检查都是正常，则需要更换 TCU 控制板；</li></ol>
刷卡机通信故障	<ol style="list-style-type: none"><li>1、检查刷卡机与控制板的线路是否松动；</li><li>2、检查刷卡机 LED 指示灯是否亮；</li><li>3、如果线路正常，LED 指示灯也亮，则需要 TCU 更换控制板。</li></ol>
输入过压	<ol style="list-style-type: none"><li>1、万用表检查交流输入电压是否超过 253V；</li><li>2、检查过压参数设置是否是 253V；</li><li>3、如果实际电压没超过系统设置的过压值，则需更换 TCU 控制板。</li></ol>

输入欠压	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、万用表检查交流输入电压是否小于 187V；</li> <li>2、检查欠压参数设置是否是 187V；</li> <li>3、如果实际电压没低于系统设置的欠压值，则需更换 CCU 控制板。</li> </ol>
防雷器故障	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、检查防雷器干接点插座是否松动；</li> <li>2、检查防雷器干接点到控制板的插头是否松动；</li> <li>3、如果上面 2 步检查都是正常，则需要更换控制板。</li> </ol>
电能芯片通信故障	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、检查 TCU 控制板与 CCU 板的 485 线路是否松动；</li> <li>2、线路正常则需更换 TCU 控制板或 CCU 板。</li> </ol>
电表通信故障	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、检查 TCU 控制板与电能表的 485 线路是否松动；</li> <li>2、线路正常则需更换 TCU 控制板或电表。</li> </ol>
输出继电器故障	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、如果是接触器输出，则在启动充电的时候通过听声音判断接触器是否闭合；</li> <li>2、如果不闭合则检查 TCU 到 CCU 的继电器控制线路是否松动；</li> <li>3、如果接触器能动作，则检查接触器反馈的开关量线路是否松动；</li> <li>4、如果线路正常，则检查输出闭合的时候反馈是否闭合，如果不闭合则更换接触器，否则更换 TCU 控制板；</li> <li>5、如果是板载继电器输出，则更换 CCU 控制板。</li> </ol>
串口屏幕通信故障	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、检查串口屏与 TCU 控制板的 232 线路是否松动；</li> <li>2、没有松动则需要更换 TCU 控制板或串口屏。</li> </ol>
检测不到插枪	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、检查 CCU 控制板的 CP 插座是否松动；</li> <li>2、检查枪头的 CP 插针是否有明显机械形变；</li> <li>3、检查枪头 CP 到 CCU 的 CP 插座是否断路；</li> <li>4、如果上述都正常，则更换 CCU 控制板。</li> </ol>
充电中输出不闭合	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、检查充电枪枪头按钮是否卡住，处于一直按下的状态；</li> <li>2、检查车辆是否设定了预约充电；</li> <li>3、如果上述都不存在，则可能车与桩有兼容性问题，比如车需要枪的额定电流为 16A，而枪本身是 32A 的。</li> </ol>
充电桩不能上线	<ol style="list-style-type: none"> <li>1、检查联网方式是否设置正确，如果是网口联网，则检查网线是否正常。如果是 4G 则检查是否有 SIM 卡，SIM 卡是否有流量；</li> <li>2、检查桩的服务器参数设置是否正确，本机 IP 参数设置是否正确；</li> <li>3、检查服务器上是否添加了此桩。</li> </ol>

通过以下邮件地址将所有 2 级客户的问询发送到 Ene1 X:

TBD

或在开放时间，从 Ene1 X CS 网站选择右下角的帮助键进行聊天



当遇到 wifi 连接问题时，要问客户的一些一般性问题：

问题	原因	解决办法
你有 wifi 信号吗？信号强度如何	必须有良好的 wifi 信号（约 2-4 格）	可添加一个 wifi 扩展器来覆盖更广泛的范围，或咨询网络供应商
你最近换过路由器吗？	无法连接到家庭 wifi	需要重新配对充电桩（见设置说明）
检查充电桩的电缆，确保无断裂的电缆？	确保电路连接没有问题	Tier 1 向 Enel X 提供技术支持

## 排除故障

### 常见解决方法

- 确保电动汽车充电电缆手柄上的插销锁好。若手未锁紧，车辆将无法充电。充电时若按下门闩，充电自动停止
- 若车辆未按照预期充电，请确保未设置车辆在特定时间充电。有关更多信息，请参考 app 或 JuiceNet 仪表盘。

LED 指示灯

颜色	模式	含义
橙色	呼吸	启动
蓝色	闪烁	设置模式
白色	所有白色状态表示该装置已联机	
	常亮	准备充电
	单次闪烁	刷 RFID 卡
	连续闪烁	准备充电，车辆未插电
	呼吸	车辆因使用时间过长未插电或充电暂停
紫色	所有紫色状态表示该装置已联机	
	常亮	准备充电
	单次闪烁	刷 RFID 卡
	连续闪烁	准备充电，车辆未插电
	呼吸	车辆因使用时间过长未插电或充电暂停
绿色	常亮（持续 3 秒）	授权 RFID
	单次闪烁	准备充电，车辆未插电
	呼吸	车辆因使用时间过长未插电或充电暂停
红色	常亮（持续 3 秒）	RFID 未授权（被拒或过期）

红色	常亮	待机模式，不准备充电
----	----	------------

## 蜂鸣代码

在系统出错的情况下，JuiceBox 将产生一个可听到的音调序列，以指示其出错状态。下面列出了错误状态的蜂鸣器音调序列。

JuiceBox 错误代码——#轰鸣声（在指南中）匹配 LED 闪烁模式。

### 0（连续）没有接地（重新接地）

检查线路和中性连接，因为它们可能在适配器或插座中弄反了。重启 JuiceBox。若问题未解决，请联系 Tier 2 技术支持。

### 1（长鸣）JuiceBox 系统故障（联系支持）

重启 JuiceBox。若问题未解决，请联系 Tier 2 技术支持。

### 2 电缆插头插不进车里（或插到其它东西上）。

拔掉电源，重启 JuiceBox。若问题未解决，请联系 Tier 2 技术支持。

### 3 GFI 行程（检查你的连接）

从车上拔下电源，以将 GFI 行程计数重置为 0。若问题未解决，请联系 Tier 2 技术支持。

### 4 过热（夏天，过热）

若有可能的话，把 JuiceBox 移到一个比较凉爽的地方，远离阳光直射，提供遮阳结构，或者移走该地区的热源。JuiceBox 冷却后会自动恢复工作。

### 5 继电器卡死（立即断开。联系支持）

检查面板和设备终端间的地线，（硬线或插座插入），以确保所有连接都是紧密的。若拔下并重启动后仍故障，且您的汽车不充电，请联系 Tier 2 技术支持。

## 附加支持资源：

[Enel X Support](#) 主菜单

[EV JuiceNet 应用程序介绍](#)