

## 客户签约总对总山东发行方解绑解约流程

### 第一步 ETC 注销与车辆解绑：

1、已激活的 OBU 解约注销：可下载 e 高速 APP，注册后登录，点击我的-我的 ETC-添加 ETC 卡，关联卡后选择需注销的车辆进入 ETC 详情，点击右上角 ETC 设置-注销 ETC 提交申请，后期留意 APP 推送信息，审核通过后再通过 APP 原路径操作自助注销 ETC 完成注销流程。提示：未满协议期提前注销需要缴纳设备费。山东农行（青岛农行除外）的用户审核通过后需 5 个自然日，可通过 E 高速 APP 操作自助注销。（具体操作步骤请见附件 1）

2、未激活的 OBU 解约注销：可通过微信搜索中国 ETC 服务小程序，登录后点击我的 ETC-我的订单，选择开始日期和结束日期，开始日期是申请 ETC 的时间，结束时间跨度需小于 30 天，订单类型选择新办，查询到订单后申请撤单；

### 第二步 ETC 合约解约：

根据交通部规则，解绑完成后 14 天后解绑数据将同步给银行，客户可致电农行信用卡客服 4006695599 申请解约，解约正常 7 天生效。

附件 1:

## “E 高速” APP 线上注销 ETC 详细说明

### 一、 功能介绍

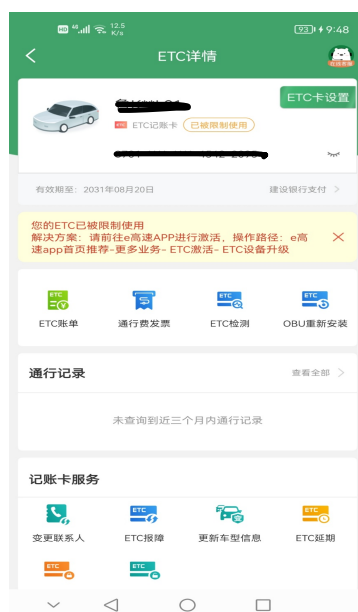
客车 ETC 注销功能，是为个人用户提供线上自助完成 ETC 注销的服务。注销时需根据其 ETC 办理形式（收费/免费）以及在网上时长是否满足用户协议中相应条款作为是否免费注销依据。用户需前往“E 高速”APP 进行相关注销操作。ETC 状态为“黑名单”或“挂失”时，无法办理注销业务。存在通行费账单欠费的 ETC，无法办理注销业务。

### 二、 注销收费规则

1. 免费办理 ETC 的用户，若在网上时长不满三年的注销时应收取设备费 180 元/台（齐鲁用户为 100 元/台）；
2. 办理 ETC 时已支付设备费的，注销时不再收取设备费。

### 三、 操作流程

#### 1. 功能入口





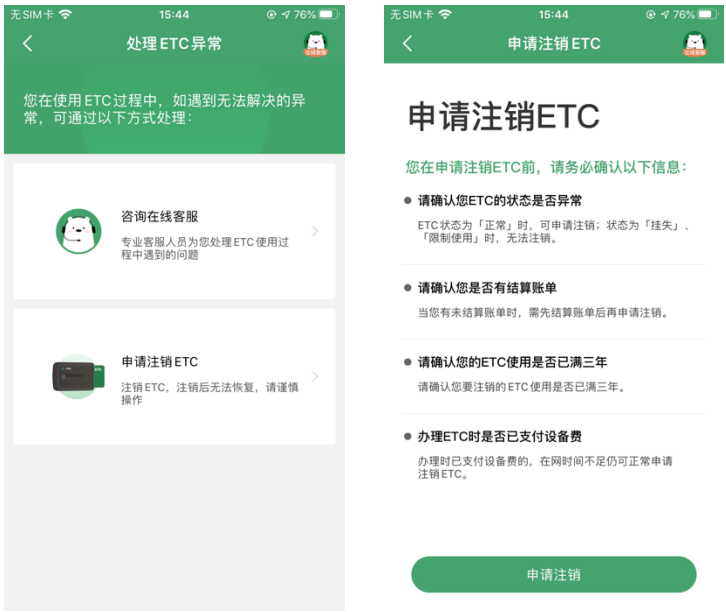
用户可通过 ETC 管理页面下方“ETC 设置”按钮进入设置页面后，点击该页面中“注销 ETC”按钮进入“处理 ETC 异常”页面。



进入页面后，选择咨询“在线客服”图标时将进入在线客服，为用户解决 ETC 使用过程中遇到的问题；选择“申请注销 ETC”

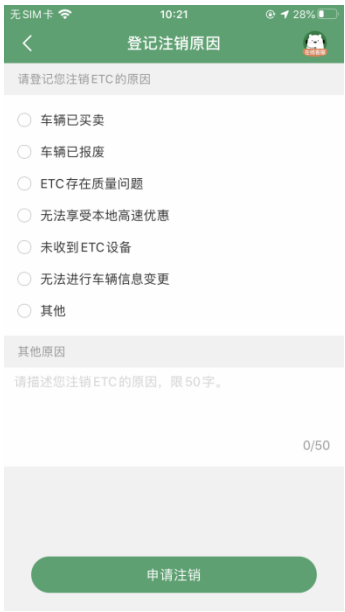
按钮，进入注销申请页面。

申请注销 ETC 时，需先阅读并确认 ETC 信息。确认无误后，点击页面下方“申请注销”按钮。点击时系统会判断当前 ETC 注销是否需要收取设备费，并跳转至“注销 ETC”页面。



## 2. 申请注销 ETC

申请注销时，需要用户选择或填写注销原因。填写完毕后，该用户的注销申请将由系统判断是否满足免费注销条件。



## 场景一：符合免费注销条件

符合免费注销条件的用户，进入“等待系统核准”页面。由于账单存在延迟送达的情况，用户需等待五个自然日。若无欠费账单时，由用户进行线上注销操作。



## 场景二：不符合免费注销条件

### （1）山东高速用户

不符合免费注销条件的山高用户，页面中将展示不符合免费注销的原因。用户需支付设备费 180/台后进入“等待系统核准”环节。

支付方式支持微信及支付宝。



对收费有争议的，可点击页面中“对此有疑问”按钮并进入“补充资料”页面并按照页面提示上传相应资料后，提交至人工复核。人工复核结果将以推送的方式触达用户。



## (2) 齐鲁交通用户

不符合免费注销条件的齐鲁用户，页面中将展示不符合免费注销的原因。用户需支付设备费 100/台后系统将进行无卡无签操作，无需寄回设备。支付方式支持微信及支付宝。

齐鲁用户对收费有争议的可点击页面中“寄回可免费注销”按钮，将设备寄回至运营中心即可进行免费注销。

无SIM卡 16:09 62%

注销ETC

ETC 注销当前ETC  
您正在申请注销以下ETC，请确认您的注销信息。

您当前ETC于2020-09-29办理，尚未满足《ETC服务协议》协议中在网三年要求，注销时需缴纳100元违约金。  
寄回设备可免费注销

车牌号码: [REDACTED]

车牌颜色: 蓝色

车辆类型: 客一

办理人姓名: [REDACTED]

ETC卡号: [REDACTED]

查看《ETC服务协议》

合计支付金额: ¥ 100.00 支付设备费

无SIM卡 16:05 64%

设备寄回

ETC 寄回注销设备  
请将您的ETC卡及设备送至以下地址，工作人员将为您注销。

寄回地址: 山东省济南市历下区盈秀路山大科技产业园3号楼7楼

收件人: 山东高速售后

联系电话: 0531-55558169

请填写您寄回ETC的物流信息

寄送方式: 邮费寄付

快递公司名称: 请选择快速名称 >

快速单号: 请填写您的快速单号

已寄回设备

### 3. 注销 ETC

申请注销 ETC 且等待五个自然日后满足注销条件的用户，可通过线上注销方式自主完成注销操作。



OBU 设备具备蓝牙模块的, 可通过线上进行“有卡无签”注销; 设备无蓝牙的, 在点击页面中“自助注销 ETC”按钮时进行“无卡无签”操作。

#### 4. 服务评价

注销 ETC 完成后, 用户可对本次服务进行评价。



**注销成功**  
您的车牌号码为[REDACTED]ETC已经成功注销，请您对本次服务进行评价。



对本次服务满意的话请打五星，感谢您的支持！

专业

处理速度快

问题得到解决

使用简单

服务态度好

其他意见和建议（请控制在300字内）

0/300

评价本次服务

## 附件 2：E 高速 APP “ETC 现场办理” 功能使用说明

### 一、应用场景

适用版本：IOS： v3.4.4、Android： v3.5.0

该功能适用于用户在线下安装点现场办理 ETC，如营业厅、加油站、收费站安装点、服务区安装点等。

此产品不需交纳保证金，用户必须要在现场激活，不可带 OBU 走。



### 二、功能说明

用户通过 APP 首页 “ETC 激活” 功能进入选择业务页面，

并选择“ETC 现场办理激活”入口进入办理功能。

使用该功能激活 ETC 时，需先验证设备有效性。通过该功能判断 ETC 设备的可用业务办理渠道。

验证设备成功后，首先需要选择 ETC 办理渠道。若用户选择的办理渠道为直连交通部路网中心系统的，将进入路网中心办理流程；所选渠道为非路网中心系统的，将进入现有的信联办理流程。



示例图片，实际签约列表请以系统返回为准

### 三、操作流程

#### 1. 验证设备

开启 OBU 与手机蓝牙，点击“验证设备”按钮，进行验证。该功能主要用于获取 OBU 编号，判断该 OBU 是否需要限制 ETC 办理渠道。



## 2. 选择办理渠道

成功查询到预约信息的用户，需先选择 ETC 办理渠道。对于仅有一个办理渠道的订单（如恒丰银行），则不需要再进行选择，默认即为该办理渠道。

用户所选 ETC 办理渠道，将决定用户的 ETC 办理流程是信联流程还是部路网中心流程。

### 3. 资料审核

#### (1) 信联渠道

信联渠道目前依旧采用自动审核与人工审核相结合的方式。小型客车办理用户，优先使用自动审核功能，审核通过后，无需用户再上传资料，进入安装设备页面；审核失败或选择皮卡车辆办理的用户，需上传资料进行人工审核。上传资料 OCR 识别通过，用户只需确认识别结果即可；上传资料未被 OCR 识别的，需要用户手动输入证件信息。

中国移动

20:25

84%

车主信息

请输入安装ETC的车辆信息

请输入您要办理ETC的车辆车牌号

•

+  
新能源

请选择车牌颜色

蓝色

渐变绿色

根据交通运输部的规定，每辆车仅允许办理一张ETC卡，专卡专用，无法重复办理

请确认您的车辆类型

七座及以下个人小型客车

皮卡车辆

请输入该车车主信息

所有人姓名

请输入该车所有人姓名

下一步

## （2）路网中心渠道

路网中心渠道，需要用户通过上传申请人身份证照片、身份识别认证、上传行驶证照片，系统将会自动查询与比对信息有效性。通过比对后，将跳转至下一步操作；比对失败的，无法继续操作。

### 4. 签约代扣

由于用户在办理流程之初已选择过办理渠道，因此在签约代

扣流程中仅可与所选渠道银行进行签约操作。具体签约方式如下：

直连银行签约：已成功接入银行直连签约方式的，将进入该银行所提供的直连签约通道内进行签约操作。

银联通道签约：未接入银行直连签约方式的，将借助于银联渠道进行签约操作，目前“e 高速”APP 内该渠道暂时仅支持信用卡进行签约。

## 5. 设备安装

用户按照页面中的提示，对 ETC 设备进行安装。为避免因设备拆卸导致的无法使用 ETC 通行高速公路的情况，ETC 设备安装成功后，请勿随意移动或拆卸。

下午5:02

...1.0K/s 蓝牙 信号 58



## 设备安装

### 1. 设备安装前准备

1. 安装前请确保安装处干燥、清洁。
2. ETC设备选择安装的位置，应以不遮挡驾驶人视线为宜。

### 2. 如何安装



1. 撕开电子标签背胶，将电子标签安装至车内后视镜附近的前挡风玻璃上。
2. 安装时请按压设备8秒以上，确保ETC设备与车辆前挡风玻璃完全贴合。

### 3. 重要提示

为避免因设备拆卸导致的无法使用ETC通行高速公路的情况，ETC设备安装成功后，请勿移动或拆卸。

下一步

## 6. ETC 激活

两次插拔卡开启 OBU 蓝牙，同时开启手机蓝牙，点击页面中“写入车辆信息”按钮，进行 ETC 激活操作。激活时需先选择所要激活 OBU 的名称，设备的名称为是由 OBU 品牌代码加 OBU 镭雕号后四位组成。如“GV1234”即为 OBU 镭雕号尾号为 1234 的金溢 OBU。各品牌 OBU 代码如下所示：

|            |    |    |    |    |    |         |    |
|------------|----|----|----|----|----|---------|----|
| OBU 品<br>牌 | 金溢 | 万集 | 搜林 | 千方 | 成谷 | 埃特<br>斯 | 聚利 |
| 代码         | GV | WJ | SL | QF | CG | AT      | JL |

在激活过程中，请勿关闭手机或 OBU 蓝牙，且需保持手机网络情况通常良好。



附录：各厂商 OBU 开启蓝牙方式与开启成功判断依据

埃特斯：两次快速插拔 ETC 卡，开启蓝牙，成功开启后屏幕显示”蓝牙已开“。

金益：两次快速插拔 ETC 卡，开启蓝牙，成功开启后屏幕显示”蓝牙已开“。

千方：按下防拆柱，两次快速插拔 ETC 卡，开启蓝牙，成功开启后，屏幕左上角绿色指示灯点亮。

聚力：按下防拆住，按电子标签右下方按钮，开启蓝牙，成功开启后屏幕显示”蓝牙已开启“同时 OBU 左上角红色指示灯闪烁。

成谷：连续插拔两次 ETC 卡，开启蓝牙，成功开启后屏幕显示”蓝牙已开“且屏幕左侧绿色指示灯闪烁。

万集：方式一：两次快速插拔 ETC 卡，开启蓝牙，成功开启后，屏幕显示”蓝牙已开“，同时屏幕左侧蓝色指示灯闪烁。

方式二：点击 OBU 上方按钮，开启蓝牙，成功开启后，屏幕显示”蓝牙已开“，同时屏幕左侧蓝色指示灯闪烁。

## ETC 激活中的常见问题

### 1. 如何判断 OBU 设备已激活成功？

激活成功后一定拔卡等一分钟断开蓝牙后，再次插卡一次看看是否只显示记账卡，如果只显示记账卡，不显示已拆卸就说明流程完成了

### 2. 是否应该先将设备安装上，再激活？

必须先将设备安装至车辆前挡风玻璃上，再进行激活操作，

激活后不可拆卸。

3. 安装时不在车上，导致非法拆卸怎么办？

OBU 设备必须先安装后激活，如果先激活后安装、出现“非法拆卸”提醒，下载“ETC 小助手”APP，经过审核后进行二次激活。

4. ETC 卡怎么插，有没有正反？

ETC 卡片是非接触的，没有正反之分。

5. 镭雕号是什么？

镭雕号是 OBU 背面或侧面有一串数字，是 OBU 的唯一标识。

6. 激活成功后设备拆卸，是否能够继续使用？

ETC 激活成功后，发生脱落与拆卸的情况，设备将无法正常使用，可下载 ETC 小助手 APP 通过 OBU 激活功能，进行二次激活。