

ETC 办理避坑 与押金追回指南

10 条办前避坑清单

+

四步押金追回实操

4年实体门店一线经验 · 1000 条公开投诉样本归纳
2026-09 v2.3 · 办前能避坑，被扣押金也知道怎么追

序 为什么有这份指南

一大早，一个老客户拿着手机进店里：你看，**480**，办的时候说能退，现在他们说退不了。屏幕上就是扣费记录。他最气的不是这 480 块钱——是办的时候听的是「免费」「能退」，真要退的时候，合约里已经换了名字，变成了「会员费」。

我把公开投诉平台上的 1000 条 ETC 投诉样本翻了一遍，问题高度集中：

708

条涉及
虚假宣传 / 诱导办理

642

条涉及
扣费异常 / 隐性收费

620

条卡在
注销难 / 注销收费

415

条是
押金退费纠纷

ETC 本身是好东西，坑全藏在「**免费**」和「**退**」这两个字上。这本指南分两部分：没办的，先看前面避坑；已经被收押金的，直接看后面的四步追回。

为什么这么多人会信「免费」？几乎每个客户进门都会问：「**ETC 不是免费的吗？**」——这句话不是天真，是记性好：早几年大推广，银行真的白送过设备、送过礼品；「免费」的印象留下了，「有条件」没留下。再加上有人张口就是「国家政策、免费办」：国家在推 ETC 没错，但**国家在推 ≠ 国家买单**。免费的东西，钱从哪来？——总得有人出。

同一笔钱，会换 4 个名字：
押金 → 权益金 → 奖励金 → 路费券。
名字每换一次，钱就离你远一步。

一 免费 ETC 的六种真相

先记两个常识：**免费 ≠ 没条件**；**免费办理 ≠ 免费安装**——设备免费，人工安装、检测、激活是服务，通常另算（常见 20 元左右，以当地门店为准）。再补一条：「**98 折**」**先折算总账**——通行费之外的费用，跑得越多交得越多。

① 指定银行三年合约 真免费 · 有条件

设备不要钱，条件是绑三年的合约期。

要盯的：提前注销按违约金算——公开投诉样本里，消费者投诉称常见的违约金在 180 元上下。**适合：**确定长期使用、愿意绑这张卡的人。

② 信用卡联名 ETC 卡 真免费 · 有条件

广东粤通卡这类联名卡可以网上办理，设备免费。

要盯的：信用卡年费、刷几次免年费，是银行自己的规则，办卡前问清。**适合：**本来就有、或本来就想办这张信用卡的人。

⑤ 借记卡冻结金额 真免费·有条件

常见的如冻结 500 元。钱没有扣走，但注销之前不给释放。

要盯的：没有合约、没有额外费用，但那 500 块要用到注销才解冻。**适合：**卡里能闲置 500 块的人。

⑥ 预充值 300 可用 所谓免费·重点问清

先充 300，钱能跑高速，看起来没损失。但要看两件事：

1. **合约怎么算：**「60 个使用月」不一定等于 5 年——有的要这个月跑了高速才算一个月，没跑就不算。
2. **有没有 3% 服务费：**一年高速费 3000，3% 就是多交 90；5 年差不多 450，跑得越多交得越多。这哪是免费，这是温水煮青蛙。

⑦ 充值返还 / 押金 争议最多·重点提防

办理时口头说是「押金、能退」；真要退时以合约为准——合约里可能已经写成「奖励金」「会员费」，再加一堆你很难达到的条件。

记住这句话：办的时候听的是押金，退的时候看的是合约。说会返 ≠ 已经返，说能退 ≠ 钱马上到手。

⑧ 设备费 + 充值费 钱先交出去·看到账

比如 198 是买断设备费（交了不退），288 说后面返（不是马上返）——交出去的是 486。

要盯的：能不能回来，只看 288 有没有按月到账，办理人员说得再顺都不算数。买断产品就是一个设备：三年内非人为损坏免费换，除此之外不该再有别的费用。

前三种看条件，后三种看合约。
截图这张对照，办理时逐个对。

二 交钱之前，必问的三句钉子

不管对方说得多顺，这三句问完再掏钱：

1 这钱怎么收？

设备费、押金、充值、会员费——一项一项问，让他说清楚每笔钱的名字。

2 合约多长？

三年、36 个月、还是 60 个「使用月」？听到「使用月」三个字，追问一句：没跑高速算不算一个月？

3 不用了怎么退？

注销流程怎么走、注销费多少、有没有违约金——让他当场说数字，说不出数字的都要警惕。

再补两句：后面设备异常、扣费看不懂**找谁负责**？除了这些**还有没有别的费用**（服务费、年费、增值费）？

三 合约不用从头看，盯住四处

普通人看不懂整份合约很正常，你只需要盯四个地方：

- 1 这笔钱叫什么名字
押金、充值、会员费、权益金、奖励金、路费券，还是设备费——名字决定它退不退得回来。
- 2 能不能退
搜「不予退还」四个字，搜到在哪一条，那条就是命门。
- 3 合约多久
三年、36 个月、60 个使用月，是三种完全不同的东西。
- 4 有没有服务费
特别是 3% 这类按比例收的——通行费之外再收一笔，用得越久交得越多。

口头承诺不算数，写进合约才算数。拿不准就截图，发懂行的人看一眼。

四 交出手机之前，三防

公开投诉样本里反复出现一个细节：合同藏在小程序流程里，费用条款提示弱，很多车主把手机交出去，在不知情的状态下完成了签约、录音、勾选。

- 1 防代操作
签约流程尽量自己点，别把手机递出去让人帮你点「下一步」。
- 2 防不知情勾选
每个勾选框看一眼再勾，尤其是「已阅读并同意」——你同意的可能不是你以为的。
- 3 防口头承诺
他说「能退」，就让他把「能退」写进合约，或者白纸黑字留在聊天记录里。

五 办完之后，五种异常怎么处理

办完不是结束，会用的车主都在这五件事上有数：

- 1 扣费看不懂
先查通行记录、扣费账户、车辆信息、通行时间，四个都对上就别疑心；对不上，扣费截图 + 通行时间留好，找办理渠道或发行方问。
- 2 疑似多扣 / 重复扣
同一次行程扣两次、金额对不上——先比对明细再反馈，别急着吵。凭证在手，道理才在你这边。
- 3 设备异常 / 不通车
不要自己拆！先确认设备状态、安装位置、账户状态、有没有绑定异常，能检测先检测，再按渠道处理。设备一般 2-3 年质保，正规渠道质保期内免费换新；新办的设备，办理时当场测一次抬杆成功率。
- 4 换车 / 换牌
别把旧设备拆下来装新车——设备绑的是车牌和车辆。先走注销、解绑或变更，再决定要不要重新办。能变更就先变更；二手车、公司车先查原车牌是否被占用，解除后再办；拆机挪车，必换新的 3M 背胶。
- 5 账户余额 / 退款

余额用不掉、退款不到账，是投诉样本里最常见的纠纷之一。路径：先翻合约，再找发行方客服，最后走投诉平台。

六 不想用了，注销的坑

1 先看服务期

3 年、5 年、60 个月——没到期就注销，可能要违约金。公开投诉样本里，消费者投诉称的注销费 / 违约金 / 设备费从 50 到 298 元都有，180 元上下最常见。

2 先查绑定状态

一车一设备：旧的没注销、没释放，新车可能办不了新的。

3 押金 / 冻结金

注销之后才释放。注销时当面问清：钱多久到账、打到哪个账户。

4 信用卡联名卡注销三步

① 打发行方客服销卡销户 → ② 去银行解绑扣费账户 → ③ 处理设备与账户状态（带好证件）。三步没走完，不算注销干净。

5 警惕「再交钱才给处理」

比如对方说再交 50、100、198 元，才帮你注销、解绑、退押金，要特别小心。先问清收费名目和收费标准，名目都说不清的钱，不交。

七 押金被扣了，四步追回

押金被扣以后，很多人第一反应是找业务员。但业务员可能只是帮你办业务的人，不一定是收钱的公司。真正收你钱的，通常是代理公司；管理这张 ETC 卡的，是发行方。

先查发行方 → 再让发行方查代理公司 → 不处理就继续投诉

第一步：先打 95022，查你的 ETC 归谁管

拨打 95022，报车牌和 ETC 卡号，直接问三件事：

「你好，我在第三方渠道办理 ETC，被收了一笔押金，现在退不回来。麻烦帮我查一下：第一，我这张 ETC 卡是哪家公司发行的？第二，这家公司的客服电话是多少？第三，麻烦帮我登记一条投诉。」

广东车主多数会查到：广东联合电子服务股份有限公司，也就是粤通卡，客服电话 96533。如果你不确定自己是哪家发行方，不用猜，先打 95022 查。

第二步：打发行方客服，一定要工单编号

不要只听对方说“好的，我们会处理”。你要说清楚五件事：什么时候办的、在哪里办的、谁给你办的、收了多少钱、这笔钱当时叫什么。

「请帮我查一下，这笔业务对应的是哪个办理网点、哪家代理公司。请你们督促对方退还押金。麻烦给我一个工单编号，后续处理结果请电话回复我。」

重点：一定要工单编号。没有工单编号，就等于这次电话没有留下正式记录。

第三步：打开微信或支付宝账单，找到收款公司

很多人只记得业务员，不知道真正收钱的是谁。你要打开当时付款的微信账单或支付宝账单，找到那一笔钱，看清楚收款商户全称。

这个名字很重要。客服查代理公司，要用它；你去 12315 投诉，也要用它；你在支付平台投诉，也要用它。

不要只说“那个业务员收了我钱”。要说：“我付款记录显示，收款方是这家公司。”然后把账单里的收款商户全称读给客服听。

第四步：对方拖，就升级投诉

如果发行方一直拖，或者让你自己找业务员，你就这样说：

「业务员我联系不上。这张 ETC 卡是你们发行或管理的，请你们帮我查清楚是哪家代理公司收的钱，并督促对方处理。如果没有处理结果，我会继续向 95022、12328 和 12315 投诉。」

- ☐ 95022：投诉发行方处理不力。
- ☐ 12328：投诉 ETC 交通服务问题。
- ☐ 12315：投诉收你钱的公司，投诉对象填付款记录里的“收款商户全称”。
- ☐ 微信 / 支付宝交易投诉：找到那笔付款，直接点投诉或反馈。
- ☐ 110 / 国家反诈中心：对方假冒官方、跑路失联、多人被骗时再用。

红线提醒：不要再交钱

如果有人跟你说“再交 50 元帮你注销”“再交 100 元帮你解绑”“再交 198 元才能退押金”，这种就要小心。

你本来就是来要回押金的，不是再交一笔钱进去。对方说要收费，就让他说清楚收费名目、收费标准、收款公司。说不清楚，先别交。

附 一页自查清单

办前 6 问

- ☐ 这钱怎么收？每笔钱的名字问清了吗
- ☐ 合约多长？「使用月」怎么算问清了吗
- ☐ 不用了怎么退？注销费、违约金有数字吗
- ☐ 后面设备异常、扣费问题找谁负责
- ☐ 除了这些还有没有别的费用（服务费 / 年费）
- ☐ 免费办理 ≠ 免费安装，安装费问过了吗

选渠道 4 看

- ☐ 本地有门店 · 能当面办 · 后续找得到人 · 收费有公示
- ☐ 收费不公示的，不办；「找我办，返你 50」的小代理也别找——后面注销、换设备、开发票都找不到人
- ☐ 认准全国联网：广东车主优先粤通卡和官方发行渠道

签约 4 看

- ☐ 钱的名字：押金 / 充值 / 会员费 / 权益金 / 奖励金 / 路费券 / 设备费，合约里写的是哪个
- ☐ 搜过「不予退还」吗
- ☐ 合约期限看清了吗（3 年 / 36 个月 / 60 使用月）

- ☐ 比例收费（如 3%）写在哪一条看到了吗

办后 5 留

- ☐ 付款记录 · 合约截图 · 聊天记录 · 扣费记录 · 车牌设备信息
- ☐ 发票：抬头、税号当场录对（票根平台）

异常 5 查

- ☐ 扣费看不懂 → 查通行记录对时间
- ☐ 多扣重复扣 → 留截图走客服
- ☐ 设备异常 → 不拆，先检测
- ☐ 换车换牌 → 先解绑再动设备
- ☐ 退款不到账 → 合约 → 发行方 → 投诉平台

注销 3 步

- ☐ 问清服务期和费用 → 走完发行方 + 银行两道手续 → 确认押金 / 冻结金到账

押金追回 5 件事

- ☐ 先打 95022，查这张 ETC 卡归哪家公司管
- ☐ 再打发行方客服，要求登记投诉工单，并要工单编号
- ☐ 翻微信或支付宝账单，找到收款商户全称
- ☐ 对方拖着不处理，就继续投诉 95022、12328、12315
- ☐ 有人说再交钱才给处理，先别交，问清收费名目和标准

林哥聊ETC

4年实体门店主理人 · 办 ETC、售后、注销、扣费异常，先想清楚再花钱

声 明

本指南为林哥（和森）基于 4 年 ETC 门店经验和公开投诉样本整理，仅供车主参考，不代表银行、发行机构或高速运营单位；具体规则以当地政策、发行机构和实际渠道为准。

9.9 元正版，仅限购买者本人使用，请勿转发、倒卖；凭购买记录可获取后续更新。