目　录

账号相关
电站相关
逆变器相关
通信模块相关
其他问题

账号相关

如何获取账号

可以使用注册或者账号分配的方式

1.注册：业主或者经销/安装商可以通过阳光云Web或者App登录页进行账号注册（根据实际情况选择服务器站点，其中，中国站仅支持经销/安装商注册账号）。

2.账号分配：后台管理员分配经销/安装商账号。经销/安装商获取账号后可帮助业主创建电站并生成业主账号，并以短信或者邮件的方式传递到业主。

忘记登录密码怎么办

用户忘记密码，访问阳光云Web或者App，单击登录页的“忘记密码”，进入账号与安全界面，输入账号或者邮箱信息，并验证身份信息，验证通过后即可重新设置密码。

如何修改登录密码

输入账号和密码登录阳光云Web或者App，通过“账号与安全 -> 账号密码”，进入账号密码页面，可重新设置密码。

账号注销

输入账号和密码登录阳光云Web或者App，通过“账号与安全 -> 注销账号”，进入注销账号页面，根据提示验证身份信息，验证成功后即可注销账号。注销账号后，系统将永久删除该账号相关的所有信息，且无法恢复，请谨慎操作。

电站相关

如何创建电站

登录阳光云Web，进入电站列表界面，单击右上角“创建电站”，填写电站基本信息，单击“下一步”；上传通讯设备二维码图片，单击“下一步”；填写电价信息，完成电站的创建。

登录阳光云App，单击右上角图标，填写电站基本信息，单击“保存并继续”，扫描通讯设备二维码，单击“下一步”按照界面提示输入依次操作，完成电站的创建。

如何分享电站

阳光云Web：登录阳光云Web，进入电站列表界面，单击电站操作区图标，弹出分享页面，单击右上角“添加分享”，输入被分享者的邮箱并选择相应的权限，即可分享电站。

阳光云App：登录阳光云App，选择分享的电站，单击电站右侧 图标，单击“分享”，单击“添加分享”，输入被分享者的邮箱并选择相应的权限，即可分享电站。

如何删除电站

阳光云Web和App不支持删除电站类型为地面电站的电站。

阳光云Web：登录阳光云Web，进入电站列表界面，单击电站操作区图标，即可删除电站。

阳光云App：登录阳光云App，选择待删除的电站，单击电站右侧 图标，单击“删除电站”即可删除电站。

如何修改电站服务商代码

阳光云Web：登录阳光云Web，进入电站列表界面，单击待修改服务商代码的电站，单击左侧菜单“电站配置 -> 电站”，页面下拉最底部查看经销/安装商组织代码，修改后单击“保存”。

阳光云App：登录阳光云App，进入电站列表界面，单击待修改服务商代码的电站，进入单站信息页面，单击右上角图标，进入“电站配置”界面，单击“电站”，下滑页面底部查看经销/安装商组织代码，单击“编辑”，修改后单击“确认”。

如何修改经销/安装商的上级代码

阳光云Web：登录阳光云Web，单击账号头像，选择“账号信息”，查看上级组织信息，单击“修改”，修改“上级经销/安装商组织代码”即可。

阳光云App：登录阳光云App，单击“账号 -> 账号信息”，修改“上级经销/安装商组织代码”，单击“确定”。

逆变器相关

如何直连逆变器查看数据

打开阳光云App，在登录页底部单击“登录设备”，根据逆变器当前使用的通信方式选择WLAN或蓝牙，并根据提示进行登录操作，登录成功即可查看逆变器数据。

电网过压(故障码:2,3,14,15)

故障原因:

电网电压高于设定的电压保护值或者高压持续时间超过高电压穿越设定值

处理建议:

一般情况下，电网恢复正常后逆变器会重新并网。如果故障反复出现：

1.测量实际电网电压，如果电网电压确实高于设定值，请联系当地电力公司寻求解决；

2.通过App或LCD屏幕检查保护参数设置，征得当地电力运营商同意后，修改过压保护值；

3.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电网欠压(故障码:4,5)

故障原因:

电网电压低于设定的电压保护值

处理建议:

一般情况下，电网恢复正常后逆变器会重新并网。如果故障反复出现：

1.测量实际电网电压，如果电网电压确实低于设定值，请联系当地电力公司寻求解决；

2.通过App或LCD液晶屏幕检查保护参数设置是否符合要求；

3.检查交流接线是否紧固；

4.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电网过频(故障码:8)

故障原因:

电网频率高于设定的频率保护值

处理建议:

一般情况下，电网恢复正常后逆变器会重新并网。如果故障反复出现：

1.测量实际电网频率，如果电网频率确实超出设定范围，请联系当地电力公司寻求解决；

2.通过App或LCD液晶屏幕检查保护参数设置是否符合要求；

3.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电网欠频(故障码:9)

故障原因:

电网频率低于设定的频率保护值

处理建议:

一般情况下，电网恢复正常后逆变器会重新并网。如果故障反复出现：

1.测量实际电网频率，如果电网频率确实超出设定范围，请联系当地电力公司寻求解决；

2.通过App或LCD液晶屏幕检查保护参数设置是否符合要求；

3.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电网掉电(故障码:10)

故障原因:

1.电网没有供电；

2.交流线路或交流开关断开。

处理建议:

一般情况下，电网恢复正常后逆变器会重新并网。如果故障反复出现：

1.检查电网是否可靠供电；

2.排查交流接线是否紧固；

3.检查交流线缆是否接入正确的接线端子(火线是否和N线接反)；

4.检查交流断路器是否闭合；

5.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

漏电流超标(故障码:12)

故障原因:

逆变器运行过程中，漏电流超过标准要求值

处理建议:

1.电池板环境潮湿或者光照不良会导致该故障，一般情况下，环境改善后逆变器会重新并网；

2.如果环境正常，检查直流及交流线缆绝缘是否正常；

3.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电网异常(故障码:13)

故障原因:

逆变器并网前自检，如电网异常即触发

处理建议:

一般情况下，电网恢复正常后逆变器会重新并网。如果故障反复出现：

1.测量实际电网频率，如果电网参数确实超出设定范围，请联系当地电力公司寻求解决；

2.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电网电压不平衡(故障码:17)

故障原因:

逆变器检测到电网的各相之间电压不平衡

处理建议:

一般情况下，电网恢复正常后逆变器会重新并网。如果故障反复出现：

1.测量实际电网电压，如果电网各相的相电压相差较大，请联系当前电力公司寻求解决；

2.如果各相的相电压差距在当地电力公司允许范围内，通过App或LCD屏幕修改电网电压不平衡参数；

3.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

PV反接故障(故障码:28,29,208,448,449,450,451,452,453,454,455,456,457,458,459,460,461,462,463,464,465,466,467,468,469,470,471,472,473,474,475,476,477,478,479)

故障原因:

接入的组串正负端反接

处理建议:

1.请检查逆变器上对应的组串正负极是否接反，如果是，等待傍晚太阳辐照度降低，光伏组串电流降低至0.5A 以下时，断开直流开关，调整对应组串极性;

2.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客服。

注：子故障ID 28对应直流PV1，29对应直流PV2；子故障ID 448-479对应组串第1路-第32路。

PV反接告警(故障码:532,533,534,535,536,537,538,539,540,541,542,543,544,545,546,547,564,565,566,567,568,569,570,571,572,573,574,575,576,577,578,579)

故障原因:

PV的正负极接反了

处理建议:

1.检查对应的PV输入侧极性，若接反，重新连接。

2.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客服。

注：子故障ID 532-547对应组串第1路-第16路；子故障ID 564-579对应组串第17路-第32路。

PV异常告警(故障码:548,549,550,551,552,553,554,555,556,557,558,559,560,561,562,563,580,581,582,583,584,585,586,587,588,589,590,591,592,593,594,595)

故障原因:

组串出现短路、开路、电流过低

处理建议:

检查逆变器的电压、电流异常现象，确定告警原因：

1.检查告警对应的组件是否被遮挡，如果是，请清除遮挡物并保证组件清洁；

2.检查电池板接线是否松动，如果是，重新插拔确保其可靠连接；

3.检查直流保险丝是否损坏，如果是，更换保险丝；

4.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

注：子故障ID 548-563对应组串第1路-第16路；子故障ID 580-595对应组串第17路-第32路。

环境温度过高(故障码:37)

故障原因:

机箱内温度过高；

运行环境温度过高。

处理建议:

一般内部温度或模块温度恢复正常后机器会重新运行，若故障反复出现：

1.查看机器的环境温度是否过高;

2.检查机器是否处于易于通风的地方;

3.检查机器是否处于光照直射，如果是请适当遮阳;

4.检查风扇是否运行正常，若不正常请更换风扇;

5.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客服。

环境温度低(故障码:43)

故障原因:

检测到环境温度低于保护值。

处理建议:

关停并断开逆变器，等待环境温度上升至逆变器运行温度范围内再重启逆变器。

系统绝缘阻抗低(故障码:39)

故障原因:

电池板对地绝缘阻抗小于标准值。

处理建议:

等待逆变器恢复正常，如果故障反复出现：

1.通过App或LCD屏幕检查ISO阻抗保护值是否过高，确认符合当地法规要求；

2.检查组串以及直流线缆对地阻抗，如果有短路或线缆绝缘层破损的情况，请采取整改措施；

3.如果线缆正常且故障在阴雨天发生，待天气好转后再次确认；

4.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

地线故障(故障码:106)

故障原因:

1.逆变器接地线接触不良

2.逆变器地线接入有异常

处理建议:

1.检查交流线缆是否接错线序；

2.检查地线与火线之间的绝缘是否正常；

3.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

AFCI故障(故障码:88)

故障原因:

逆变器直流侧发生AFCI故障

处理建议:

1.断开直流电，检查直流侧是否有线缆破损、连接端子或熔丝出现松动和接触不良、部件出现烧灼痕迹等现象，若有，则更换破损线缆、紧固松动的连接端子或熔丝、更换有烧灼痕迹的部件；

2.完成第1步直流侧检查和整改修复后，重新连接直流电，通过液晶屏或App清除电弧故障，逆变器会重新正常运行；

3.若继续出现电弧故障，请联系阳光电源客服。

离网负载过功率故障 (故障码:51)

故障原因:

离网端口接入负载所需功率大于PV/电池能够提供功率。

处理建议:

1.减少离网口接入的负载功率，或切除部分负载。

2.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电表/CT反接告警(故障码:84)

故障原因:

电表检测馈网功率大于逆变输出功率300w以上，且持续5min，报出告警。

处理建议:

1.检查电表是否接错位置；

2.检查电表的输入输出接线方向是否接反；

3.如果使能了改造系统，请检查已有逆变器的额定功率设置值是否正确。

电表通讯异常告警(故障码:514)

故障原因:

1.电表与逆变器之间通信线断开；

2.电表或逆变器通信端子接触不良。

处理建议:

1.检查通信线及其接线端子是否存在异常，如果是，保证其可靠连接；

2.重新安装电表通信线；

3.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电网冲突(故障码:323)

故障原因:

逆变器设置为纯离网模式时，并网或离网输出端口接到真实电网。

处理建议:

1.检查输出端口是否接到实际电网，如果是，断开其与电网的连接。

2.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

并联通讯告警(故障码:75)

故障原因:

并联逆变器之间无法正常通信。

处理建议:

1.检查通信线及其接线端子是否存在异常，如果是，保证其可靠连接；

2.重新安装电表通信线；

3.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

BMS通信故障(故障码:714)

故障原因:

1.电池与逆变器之间通信线断开；

2.电池或逆变器通信端子接触不良。

处理建议:

1.检查通信线及其接线端子是否存在异常，如果是，保证其可靠连接；

2.重新安装电池通信线；

3.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电池接入异常(故障码:716)

故障原因:

1.电池极性反接；

2.电池有通讯，但电池功率线缆未接；

3.电池电压低；

4.逆变器电池充放电电路继电器故障。

处理建议:

1.检查电池的极性是否接反或未接，如果是，正确接入电池功率线缆；

2.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电池告警(故障码:932,933,934,935,937,939,964)

故障原因:

电池自身、使用环境或对电池操作出现轻微异常而报出告警。

处理建议:

一般情况下，电池可自动恢复正常。若告警长时间出现：

1.如果报过温、低温告警，告警与环境温度相关的告警，采取改善散热条件等措施降低温度；

2.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系电池生产厂家。

电池故障(故障码:703,707,708,711,712,715,717,732,733,734,735,736,737,739,832,833,834,835,836,837,839,844,864,866,867,868,870,1000,1001)

故障原因:

电池自身、使用环境或对电池操作等原因造成电池异常而报出故障。

处理建议:

1.对于电池电压故障，请检查电池功率线接线是否存在异常（反接、松脱等），如果是，正确接入电池功率线缆。

2.确认电池功率线缆连接正确，请检查电池实时电压是否存在异常，如果是，联系电池生产厂家。如果不是，联系阳光电源客户服务中心。

3.对于电池温度故障，采取改善散热条件等措施降低温度；

4.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系电池生产厂家。

系统故障(故障码:7,11,16,19,20,21,22,23,24,25,30,31,32,33,34,36,38,40,41,42,44,45,46,47,48,49,50,52,53,54,55,56,57,58,60,61,62,63,64,65,66,67,85,92,93,100,101,102,103,104,105,107,108,109,110,111,112,113,114,116,117,118,119,120,121,122,123,124,200,201,202,203,204,205,206,207,208,209,210,211,248,249,250,251,300,301,302,303,304,305,306,307,308,309,310,311,312,313,314,315,316,317,318,319,320,321,322,324,325,326,401,402,403,404,405,406,407,408,409,410,411,412,600,601,602,603,605,608,612,616,620,622,623,624,800,802,804,807,1096,1097,1098,1099,1100,1101,1102,1103,1104,1105,1106,1107,1108,1109,1110,1111,1112,1113,1114,1115,1116,1117,1118,1119,1120,1121,1122)

故障原因:

1.系统内部模块异常；

2.系统相关接线或端子异常。

处理建议:

1.等待系统恢复正常；

2.断开交流侧开关及直流开关，如果有电池，需断开电池侧开关，等待15分钟后依次闭合交直流开关，重启系统，如果故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

系统告警(故障码:59,70,71,72,74,76,82,83,87,89,77,78,79,80,81,216,217,218,220,221,222,223,224,225,226,227,228,229,230,231,432,433,434,500,501,502,503,504,505,506,507,508,509,510,511,512,513,515,516,517,518,900,901,910)

故障原因:

1.系统内部模块异常

2.系统相关接线或端子异常

处理建议:

1.机器能够继续运行；

2.检查告警相关的接线、端子有无异常，检查环境异物等异常，并进行相应修复；

3.如果告警反复出现，请联系阳光电源客服。

MPPT反接(故障码：264,265,266,267,268,269,270,271,272,273,274,275,276,277,278,279,280,281,282,283)

故障原因:

接入的MPPT正负端反接

处理建议:

1.请检查逆变器上对应的MPPT正负极是否接反，如果是，等待傍晚太阳辐照度降低，光伏组串电流降低至0.5A 以下时，断开直流开关，调整对应MPPT极性；

2.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客服。

注：子故障ID 264-279对应MPPT第1路-第20路。

升压电容过压告警(故障码：332,333,334,335,336,337,338,339,340,341,342,343,344,345,346,347,348,349,350,351,352,353,354,355,356,357,358,359,360,361,362,363)

故障原因:

升压电容的电压超过预设的告警阈值

处理建议:

1.机器能够继续运行；

2.检查告警相关的接线、端子有无异常，检查环境异物等异常，并进行相应修复；

3.如果告警反复出现，请联系阳光电源客服。

升压电容过压故障(故障码：364,365,366,367,368,369,370,371,372,373,374,375,376,377,378,379,380,381,382,383,384,385,386,387,388,389,390,391,392,393,394,395)

故障原因:

升压电容的电压超过预设的故障阈值

处理建议:

断开交流侧开关及直流开关，如果有电池，需断开电池侧开关，等待15分钟后依次闭合交直流开关，重启系统，如果故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

通信模块相关

逆变器插入**WiFi**或者**E-Net**正常安装后，使用**App**创建电站时认领不到设备

1.检查WiFi或者E-Net指示灯显示是否正常。

2.检查家庭路由器设置，确认是否勾选“IP地址分配(DHCP)”功能，如未勾选，则WiFi或者E-Net将不能上网，需要勾选。

App进行**WLAN**配置操作后，返回到其他界面提示没有可用的网络

配置WLAN后，为正常使用App的监控功能，需要断开App与逆变器的WLAN信号的连接，并将手机连上家庭路由器网络或者数据网络。

E-Net指示灯状态说明

指示灯（丝印）	LED颜色	LED状态	含义
运行指示灯（RUN）	蓝色	熄灭	模块连接异常，无法运行
		常亮	模块连接正常，运行中
通讯指示灯（COM）	绿色	熄灭	模块与逆变器通讯异常
		常亮	模块分配到IP地址，成功连接至家庭路由器
		闪烁	模块未分配到IP地址，无法连接家庭路由器
网络指示灯（NET）	黄色	熄灭	无法连接至数据服务器
		常亮	成功连接至数据服务器
		闪烁	正在对子设备进行升级

完成家庭路由器配置后，等待约10分钟逆变器E-Net才能成功连接至数据服务器，NET指示灯才会常亮。

WiFi指示灯状态说明

指示灯（丝印）	LED颜色	LED状态	含义
运行指示灯	蓝色	熄灭	模块未正常运行

		常亮	模块正常运行中
通讯指示灯（COM）	绿色	熄灭	配置连接家庭路由器失败
		常亮	成功连接至家庭路由器
		闪烁	正在尝试连接家庭路由器
网络指示灯（NET）	黄色	熄灭	无法连接至数据服务器
		常亮	成功连接至数据服务器
		快闪	升级中
		慢闪	与逆变器通讯中断

完成家庭路由器配置后约10分钟，模块的无线网络才能成功连接至数据服务器，NET指示灯才会常亮。

WiNet指示灯状态说明(WiNet-S、WiNet-S2)

WiNet-S

指示灯（丝印）	LED颜色	LED状态	含义
运行指示灯（RUN）	绿色/红色	熄灭	未接通外部供电电源
		绿色慢闪	正常运行中
		绿色快闪	配网模式
		红色常亮	模块故障
网络指示灯（WLAN）	蓝色	熄灭	WiFi未连接
		常亮	WiFi已连接
		慢闪	数据通讯中
		快闪	快速配网模式（此时无线热点关闭）
网络指示灯（LAN）	绿色/红色	熄灭	以太网未连接
		绿色常亮	以太网已连接
		绿色常亮，红色闪烁	数据通讯中

WiNet-S2

指示灯（丝印）	LED颜色	LED状态	含义
运行指示灯（RUN）	绿色/红色	熄灭	未接通外部供电电源
		绿色慢闪	正常运行中
		绿色快闪	配网模式
		红色常亮	模块故障
网络指示灯（WLAN）	蓝色	熄灭	WiFi未连接
		常亮	WiFi已连接
		慢闪	数据通讯中
		快闪	快速配网模式（此时无线热点关闭）
		故障闪	WiFi连接1min后无数据通讯
网络指示灯（LAN）	绿色/红色	熄灭	以太网未连接
		绿色常亮	以太网已连接
		红色慢闪	数据通讯中
		故障闪	以太网连接1min后无数据通讯

WiFi-P2指示灯状态说明

指示灯（丝印）	LED颜色	LED状态	含义
运行指示灯（RUN）	绿色/红色	熄灭	未接通外部供电电源
		绿色慢闪	正常运行中
		红色常亮	模块故障
网络指示灯（WLAN）	蓝色	熄灭	WiFi未连接
		常亮	WiFi已连接
		慢闪	数据通讯中
		快闪	快速配网模式（此时无线热点关闭）

Eye指示灯状态说明(Eye V25、Eye V4、Eye S2、EyeM2)

指示灯（丝印）	LED状态	含义
模块运行灯（RUN）	每秒闪烁1次	当前模块正常运行
	闪烁不规律，常亮或熄灭	当前模块运行异常
逆变器通信灯（COM）	每秒闪烁1次	与逆变器通讯正常
	闪烁不规律，常亮或熄灭	与逆变器通讯异常
联网指示灯（NET）	常亮	与后台服务器连接成功
	熄灭	与后台服务器通讯异常

EyeS4-EU指示灯状态说明

指示灯（丝印）	LED颜色	LED状态	含义
运行指示灯（RUN）	绿色/红色	熄灭	未接通外部供电电源
		绿色闪烁	正常运行中
		红色常亮	模块故障
网络指示灯（4G）	蓝色	熄灭	4G未连接
		常亮	4G已连接，无数据通讯
		闪烁	数据通讯中
网络指示灯（WLAN）	蓝色	熄灭	WiFi未连接
		常亮	WiFi已连接
		闪烁	数据通讯中

EyeM4指示灯状态说明

指示灯（丝印）	LED颜色	LED状态	含义

运行指示灯（RUN）	绿色/红色	熄灭	模块未上电
		绿色闪烁	模块正常运行
		红色常亮	模块所连接逆变器故障
网络指示灯（4G）	蓝色	熄灭	4G未连接
		常亮	4G已连接，无数据通讯
		闪烁	数据通讯中
网络指示灯（WLAN）	蓝色	熄灭	WiFi未连接
		常亮	WiFi已连接
		闪烁	数据通讯中

Logger1000指示灯状态说明(Logger1000A/B、Logger1000A-EU)

Logger1000A、Logger1000A-EU

指示灯（丝印）	LED颜色	LED状态	含义
运行指示灯（RUN）	绿色/红色	熄灭	未接通外部供电电源
		绿色闪烁	正常运行
		红色闪烁	设备告警
		红色常亮	Logger1000运行故障
网络指示灯（4G）	蓝色	熄灭	无数据通讯
		常亮	4G已连接
		闪烁	数据通讯中
网络指示灯（WLAN）	蓝色	熄灭	无数据通讯
		常亮	WiFi已连接
		闪烁	数据通讯中

Logger1000B

指示灯（丝印）	LED颜色	LED状态	含义

运行指示灯（RUN）	绿色/红色	熄灭	未接通外部供电电源
		绿色闪烁	正常运行
		红色闪烁	设备告警
		红色常亮	Logger1000运行故障
网络指示灯（WLAN）	蓝色	熄灭	无数据通讯
		常亮	WiFi已连接
		闪烁	数据通讯中

其他问题

如何查看用户手册

阳光云Web：访问链接“ https://web3.isolarcloud.com/ ”，在页面底部可查看用户手册；输入用户名和密码登录系统后，单击左侧菜单“支持 -> 帮助中心”，查看用户手册。

阳光云App：登录阳光云App，单击“支持”，向下滑动至“帮助中心”，单击“用户手册”。

收不到邮件（注册账号、电站创建、电站分享等场景）

1.请检查您填写的邮箱地址是否正确，或者是否查看的是正确的邮箱。

2.请检查邮箱垃圾箱/删除文件夹等其他邮件文件夹。

3.如果您之前退订了iSolarCloud的邮件，或者加入了黑名单，或者标为了垃圾邮件，您将不能收到iSolarCloud的邮件。如果已经进行了这些操作，需要添加阳光云邮件白名单，才能正常收邮件。

4.如果收件方邮箱已满，需要释放空间或扩大邮箱容量后再尝试发送或更换邮箱地址。

5.请检查收件邮箱是否存在或已被禁用，如果不存在或已被禁用，请更换邮箱地址。

6.可能收件方邮件系统繁忙或临时故障，需稍后重试或更换邮箱地址。

7.可能系统邮箱被收件方邮件系统列入黑名单，需更换邮箱地址或联系阳光电源客服。

8.如果操作过于频繁，请稍后重试。

9.经过上述方式后，您还不能收到邮件，请发送邮件至feedback@sungrowpower.com，提供您需要收到邮件的邮箱地址，我们帮您查询。

10.如果您经常遇到邮件问题，建议您将system@isolarcloud.com 添加到您的邮件白名单里面，然后再次尝试获取邮件。您可以在网页搜索您的邮箱类别如何添加邮箱白名单。

如何添加**iSolarCloud**至邮箱白名单？

为了确保您能及时接收到邮件验证码，强烈建议您将system@isolarcloud.com（iSolarCloud的发件地址）添加为邮箱联系人，或将其添加至白名单，下面是一些常用邮箱的设置方法。

设置**Outlook**白名单

登录邮箱，单击“设置 -> 垃圾邮件 -> 安全发件人”进入安全发件人页面，输入system@isolarcloud.com，单击“保存”即可设置成功。

设置**Gmail**白名单

1.登录邮箱，单击“设置”进入设置页面。

2.单击“过滤器和屏蔽地址”，单击“创建新的过滤器”。

3.发件人填写system@isolarcloud.com，单击“根据此搜索条件创建过滤器”。

4.勾选“不要将其发送至‘垃圾邮件’”，创建过滤器。

设置**QQ**邮箱白名单

1.登录邮箱，单击“设置 -> 反垃圾”，进入反垃圾页面。

2.单击“设置邮件地址白名单”，输入system@isolarcloud.com，单击“添加到白名单”即可设置成功；或单击“设置域名白名单”，输入system@isolarcloud.com ，并单击“添加到域名白名单”即可设置成功。

设置**163**网易邮箱白名单

1.进入邮箱，单击“设置 -> 邮箱安全设置”进入设置页面。

2.单击“反垃圾/黑白名单 -> 添加白名单”，输入system@isolarcloud.com，单击“确定”即可设置成功。

设置**126**网易邮箱白名单

登录邮箱，单击“设置 -> 反垃圾 -> 添加白名单”，输入system@isolarcloud.com，单击“确定”即可设置成功。

如您的邮箱不在以上类别中，您可以在您的邮箱官方的帮助中心查找如何添加白名单等。