

目 录

Account

Plant

Inverter

Communication Module

Others

Account

Làm cách nào để có tài khoản?

Bạn có thể đăng ký hoặc được cấp tài khoản.

1. Đăng ký: Chủ sở hữu hoặc nhà phân phối/bên lắp đặt có thể đăng ký tài khoản trên trang đăng nhập của Web hoặc Ứng dụng iSolarCloud (chọn nơi đặt máy chủ theo trường hợp thực tế, trong đó máy chủ Trung Quốc chỉ hỗ trợ nhà phân phối/bên lắp đặt đăng ký tài khoản).
2. Cấp tài khoản: Quản trị viên phụ trợ cấp tài khoản cho nhà phân phối/bên lắp đặt. Khi có tài khoản, nhà phân phối/bên lắp đặt có thể giúp chủ sở hữu tạo trạm và tạo tài khoản của chủ sở hữu, đồng thời gửi tài khoản đó cho chủ sở hữu qua tin nhắn văn bản hoặc email.

Tôi cần làm gì nếu quên mật khẩu đăng nhập?

Truy cập Web hoặc Ứng dụng iSolarCloud, nhấp vào “Quên mật khẩu” trên trang đăng nhập để vào giao diện “Tài khoản và bảo mật” rồi nhập thông tin tài khoản hoặc email để xác minh danh tính của bạn. Đặt lại mật khẩu sau khi xác minh.

Làm cách nào để thay đổi mật khẩu đăng nhập?

Nhập tài khoản và mật khẩu của bạn để đăng nhập vào Web hoặc Ứng dụng iSolarCloud, nhấp vào “Tài khoản và bảo mật -> Mật khẩu tài khoản” để vào giao diện tương ứng, sau đó bạn có thể đặt lại mật khẩu.


Hủy tài khoản

Nhập tài khoản và mật khẩu của bạn để đăng nhập vào Web hoặc Ứng dụng iSolarCloud, nhấp vào “Tài khoản và Bảo mật -> Hủy tài khoản” để vào giao diện tương ứng, xác minh danh tính theo lời nhắc và bạn có thể hủy tài khoản sau khi xác minh. Khi một tài khoản bị hủy, tất cả thông tin liên quan đến tài khoản đó sẽ bị xóa vĩnh viễn và không thể khôi phục, vậy nên vui lòng thao tác thận trọng.


Plant


Làm cách nào để tạo trạm?

Đăng nhập vào hệ thống iSolarCloud Web, chuyển đến “Trạm” rồi nhấp vào “Tạo trạm” ở góc trên bên phải của trang. Sau đó, điền thông tin trạm rồi nhấp vào “Tiếp theo”. Tải lên hình ảnh mã QR của thiết bị liên lạc và nhấp vào “Tiếp theo”. Hoàn thành phần cài đặt về thuế quan, sau đó trạm sẽ được tạo:

Đăng nhập vào Ứng dụng iSolarCloud và nhấn vào biểu tượng  ở góc trên bên phải của màn hình. Điền thông tin chung về trạm điện rồi nhấn vào “Lưu và tiếp tục”. Quét mã QR trên thiết bị liên lạc, sau đó nhấn vào “Tiếp tục”. Bây giờ, hãy tiến hành theo lời nhắc hiển thị trên màn hình để hoàn thành việc tạo trạm.

Làm cách nào để chia sẻ trạm?


iSolarCloud Web: Đăng nhập vào hệ thống iSolarCloud Web. Chuyển đến “Trạm”, tìm trạm mà bạn muốn chia sẻ rồi nhấp vào  trong cột hành động để mở bảng “Chia sẻ”. Nhấp vào “Thêm chia sẻ” ở góc trên bên phải. Sau đó, nhập địa chỉ email của người dùng mà bạn muốn chia sẻ trạm và chỉ định quyền tương ứng.

Ứng dụng iSolarCloud: Đăng nhập vào Ứng dụng iSolarCloud. Nhấn vào biểu tượng  ở bên phải của trạm bạn muốn chia sẻ và chọn “Chia sẻ” -> “Thêm mục chia sẻ”. Sau đó, nhập địa chỉ email của người dùng mà bạn muốn chia sẻ trạm và chỉ định quyền tương ứng.

Làm cách nào để xóa trạm?


Trang web và ứng dụng iSolarCloud không hỗ trợ xóa trạm thuộc loại “Tiện ích”.

iSolarCloud Web: Đăng nhập vào hệ thống iSolarCloud Web. Chuyển đến “Trạm”, tìm trạm mà bạn muốn xóa rồi nhấp vào  trong cột hành động để xóa trạm đó.

Ứng dụng iSolarCloud: Đăng nhập vào Ứng dụng iSolarCloud và chọn trạm cần xóa. Nhấp vào  ở bên phải của trạm để xóa trạm.

Làm cách nào để sửa đổi mã của nhà cung cấp dịch vụ trạm?

iSolarCloud Web: Đăng nhập vào hệ thống iSolarCloud Web, chuyển đến “Trạm” rồi nhấp vào trạm mà bạn muốn chỉnh sửa. Sau đó, ở bên trái, hãy chọn “Cấu hình trạm -> Trạm” rồi cuộn xuống cuối để kiểm tra “Mã tổ chức nhà bán lẻ/người cài đặt”. Bây giờ, bạn có thể chỉnh sửa trường này và nhấp vào “Lưu”.

Ứng dụng iSolarCloud: Đăng nhập vào Ứng dụng iSolarCloud và nhấn vào trạm đích trong danh sách để vào trang chi tiết của trạm đó. Sau đó, nhấn vào biểu tượng  ở phía trên bên phải màn hình và chọn “Cấu hình trạm” -> “Trạm”. Cuộn xuống cuối màn hình để kiểm tra mã tổ chức của bên

lắp đặt/nhà phân phối. Bây giờ, nhấn vào “Chỉnh sửa” để sửa đổi rồi nhấn vào “Xác nhận”.

Làm cách nào để sửa đổi mã cấp cao hơn của nhà phân phối/bên lắp đặt?

iSolarCloud Web: Đăng nhập vào hệ thống iSolarCloud Web, nhấp vào hình đại diện và chọn “Hồ sơ”. Tại đây, bạn có thể kiểm tra thông tin tổ chức cấp trên. Bạn có thể nhấp vào “Sửa đổi” để thay đổi “Mã cấp cao hơn (mã tổ chức của nhà cung cấp dịch vụ cấp trên)”.

Ứng dụng iSolarCloud: Đăng nhập vào Ứng dụng iSolarCloud và chọn “Tài khoản” ở thanh điều hướng dưới cùng. Sau đó, nhấn vào hình đại diện để chuyển đến “Hồ sơ”. Sửa đổi “Mã cấp cao hơn” và nhấn vào “Xác nhận”.

Inverter

Kết nối trực tiếp bộ đổi nguồn bằng cách nào để xem dữ liệu?

Mở Ứng dụng iSolarCloud, nhấp vào “Đăng nhập vào thiết bị” ở cuối trang đăng nhập, chọn WLAN hoặc Bluetooth theo chế độ liên lạc mà bộ đổi nguồn hiện đang sử dụng và làm theo lời nhắc để đăng nhập. Bạn có thể xem dữ liệu bộ đổi nguồn sau khi đăng nhập thành công.

Quá áp lưới điện (Mã lỗi: 2, 3, 14, 15)

Nguyên nhân:

Điện áp lưới cao hơn giá trị bảo vệ điện áp đã thiết lập hoặc thời gian điện áp cao lâu hơn giá trị HVRT đã thiết lập.

Biện pháp khắc phục:

Bộ đổi nguồn thường sẽ được kết nối lại với lưới điện sau khi lưới điện trở về trạng thái bình thường. Nếu lỗi xảy ra nhiều lần:

1. Đo điện áp lưới thực tế, vui lòng liên hệ với công ty điện lực địa phương để có giải pháp nếu điện áp lưới cao hơn giá trị đã thiết lập.
2. Kiểm tra xem các thông số bảo vệ có được thiết lập phù hợp thông qua APP hoặc LCD hay không và sửa đổi giá trị bảo vệ quá áp với sự đồng ý của nhà điều hành điện lực địa phương.
3. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Thiếu điện áp lưới (Mã lỗi: 4, 5)

Nguyên nhân:

Điện áp lưới điện thấp hơn giá trị bảo vệ điện áp đã thiết lập.

Biện pháp khắc phục:

Bộ đổi nguồn thường sẽ được kết nối lại với lưới điện sau khi lưới điện trở về trạng thái bình thường. Nếu lỗi xảy ra nhiều lần:

1. Đo điện áp lưới thực tế, vui lòng liên hệ với công ty điện lực địa phương để có giải pháp nếu điện áp lưới thấp hơn giá trị đã thiết lập.
2. Kiểm tra xem các thông số bảo vệ có được thiết lập thích hợp thông qua APP hoặc LCD hay không.
3. Kiểm tra xem cáp AC đã được cố định chắc chắn chưa.

4. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Quá tần số lưới điện (Mã lỗi: 8)

Nguyên nhân:

Tần số lưới điện cao hơn giá trị bảo vệ tần số đã thiết lập.

Biện pháp khắc phục:

Bộ đổi nguồn thường sẽ được kết nối lại với lưới điện sau khi lưới điện trở về trạng thái bình thường. Nếu lỗi xảy ra nhiều lần:

1. Đo tần số lưới điện thực tế, vui lòng liên hệ với công ty điện lực địa phương để có giải pháp nếu tần số lưới điện vượt quá khoảng đã thiết lập.
2. Kiểm tra xem các thông số bảo vệ có được thiết lập thích hợp thông qua APP hoặc LCD hay không.
3. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Dưới tần số lưới điện (Mã lỗi: 9)

Nguyên nhân:

Tần số lưới điện thấp hơn giá trị bảo vệ tần số đã thiết lập.

Biện pháp khắc phục:

Bộ đổi nguồn thường sẽ được kết nối lại với lưới điện sau khi lưới điện trở về trạng thái bình thường. Nếu lỗi xảy ra nhiều lần:

1. Đo tần số lưới điện thực tế, vui lòng liên hệ với công ty điện lực địa phương để có giải pháp nếu tần số lưới điện vượt quá khoảng đã thiết lập.
2. Kiểm tra xem các thông số bảo vệ có được thiết lập thích hợp thông qua APP hoặc LCD hay không.
3. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với bộ phận Dịch vụ của Sungrow.

Mất điện lưới (Mã lỗi: 10)

Nguyên nhân:

1. Lưới không được cấp điện.
2. Mạch AC hoặc công tắc AC bị ngắt.

Biện pháp khắc phục:

Bộ đổi nguồn thường sẽ được kết nối lại với lưới điện sau khi lưới điện trở về trạng thái bình thường. Nếu lỗi xảy ra nhiều lần:

1. Kiểm tra xem lưới có cấp điện ổn định hay không.
2. Kiểm tra xem cáp AC đã được cố định chắc chắn chưa.
3. Kiểm tra xem cáp AC có được kết nối với đúng đầu nối hay không (dây nóng và dây N có được đặt đúng vị trí hay không).
4. Kiểm tra xem đã kết nối cầu dao AC chưa.
5. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Dòng điện rò rỉ quá mức (Mã lỗi: 12)

Nguyên nhân:

Dòng điện rò rỉ vượt quá giá trị tiêu chuẩn khi bộ đổi nguồn đang chạy.

Biện pháp khắc phục:

1. Lỗi có thể do thiếu ánh nắng hoặc môi trường ẩm ướt, bộ đổi nguồn sẽ được kết nối lại với lưới điện sau khi cải thiện môi trường.
2. Nếu môi trường bình thường, hãy kiểm tra xem cáp AC và DC có được cách điện đầy đủ hay không.
3. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Lưới điện bất thường (Mã lỗi: 13)

Nguyên nhân:

Bộ đổi nguồn sẽ tiến hành kiểm tra tự động trước khi kết nối với lưới điện, lỗi sẽ xảy ra nếu lưới điện bất thường.

Biện pháp khắc phục:

Bộ đổi nguồn thường sẽ được kết nối lại với lưới điện sau khi lưới điện trở về trạng thái bình thường. Nếu lỗi xảy ra nhiều lần:

1. Đo tần số lưới điện thực tế, vui lòng liên hệ với công ty điện lực địa phương để có giải pháp nếu thông số lưới điện vượt quá giá trị đã thiết lập.
2. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với

SUNGROW.

Mất cân bằng điện áp lưới (Mã lỗi: 17)

Nguyên nhân:

Bộ đổi nguồn phát hiện điện áp lưới 3 pha không cân bằng.

Biện pháp khắc phục:

Bộ đổi nguồn thường sẽ được kết nối lại với lưới điện sau khi lưới điện trở về trạng thái bình thường. Nếu lỗi xảy ra nhiều lần:

1. Đo điện áp lưới thực tế. Nếu các điện áp pha của lưới chênh lệch lớn, hãy liên hệ với công ty điện lực để có giải pháp khắc phục;
2. Nếu chênh lệch điện áp giữa 3 pha nằm trong phạm vi cho phép của công ty điện lực địa phương, hãy điều chỉnh thông số mất cân bằng điện áp lưới thông qua APP hoặc LCD.
3. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, hãy liên hệ với SUNGROW.

Lỗi kết nối ngược PV (Mã lỗi:

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)

Nguyên nhân:

Đảo cực dây nối.

Biện pháp khắc phục:

1. Kiểm tra xem dây tương ứng có đảo cực hay không. Nếu có, hãy ngắt công tắc DC và điều chỉnh cực khi độ bức xạ thấp và dòng điện của dây giảm xuống dưới 0,5 A.
2. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

*Mã 28 đến mã 29 lần lượt tương ứng với PV1 đến PV2. *Mã 448 đến mã 479 lần lượt tương ứng với dây 1 đến dây 32.

Cảnh báo kết nối ngược PV (Mã lỗi:

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)

Nguyên nhân:

Đảo cực PV

Biện pháp khắc phục:

1. Kiểm tra cực của phía đầu vào PV tương ứng và khắc phục nếu có tình trạng đảo cực.
2. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

*Mã 532 đến mã 547 lần lượt tương ứng với dây 1 đến dây 16. *Mã 564 đến mã 579 lần lượt tương ứng với dây 17 đến dây 32.

Cảnh báo PV bất thường (Mã lỗi:

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)

Nguyên nhân:

Ngắn mạch, hở mạch hoặc dòng điện thấp.

Biện pháp khắc phục:

Kiểm tra các dấu hiệu bất thường về điện áp và dòng điện của bộ đổi nguồn để xác định nguyên nhân gây ra cảnh báo.

1. Kiểm tra xem mô-đun tương ứng có bị che hay không. Nếu có, hãy tháo phần che và đảm bảo mô-đun sạch sẽ.
2. Kiểm tra xem dây của mô-đun PV có bị lỏng không. Nếu có, hãy kết nối lại cáp để đảm bảo kết nối chắc chắn.
3. Kiểm tra xem cầu chì DC có bị hỏng không. Nếu có, hãy thay cầu chì.
4. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

*Mã 548 đến mã 563 lần lượt tương ứng với dây 1 đến dây 16. *Mã 580 đến mã 595 lần lượt tương ứng với dây 17 đến dây 32.

Nhiệt độ môi trường quá cao (Mã lỗi: 37)

Nguyên nhân:

1. Nhiệt độ trong tủ cao quá mức.
2. Nhiệt độ môi trường cao quá mức.

Biện pháp khắc phục:

Bộ đổi nguồn thường sẽ chạy lại sau khi nhiệt độ bên trong hoặc nhiệt độ mô-đun trở về trạng thái bình thường. Nếu lỗi xảy ra nhiều lần:

1. Kiểm tra xem nhiệt độ môi trường của bộ đổi nguồn có quá cao hay không;

2. Kiểm tra xem bộ đổi nguồn có được đặt ở nơi dễ thông gió hay không;
3. Kiểm tra xem bộ đổi nguồn có tiếp xúc trực tiếp với ánh nắng hay không. Nếu có, hãy tiến hành một số biện pháp che chắn;
4. Kiểm tra xem quạt có chạy bình thường không. Nếu không, hãy thay quạt;
5. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Nhiệt độ môi trường thấp (Mã lỗi: 43)

Nguyên nhân:

Nhiệt độ môi trường thấp hơn giá trị bảo vệ.

Biện pháp khắc phục:

Tắt và ngắt kết nối bộ đổi nguồn. Khởi động lại bộ đổi nguồn khi nhiệt độ môi trường tăng lên trong phạm vi nhiệt độ hoạt động.

Điện trở cách điện hệ thống ở mức thấp (Mã lỗi: 39)

Nguyên nhân:

Điện trở cách điện nối đất của mô-đun PV thấp hơn giá trị tiêu chuẩn.

Biện pháp khắc phục:

Chờ bộ đổi nguồn trở về trạng thái bình thường. Nếu lỗi xảy ra nhiều lần:

1. Kiểm tra xem giá trị bảo vệ điện trở ISO có quá cao không thông qua APP hoặc LCD, đồng thời đảm bảo giá trị này tuân thủ các quy định của địa phương.
2. Kiểm tra điện trở nối đất của dây và cáp DC. Thực hiện các biện pháp khắc phục trong trường hợp ngắn mạch hoặc lớp cách điện bị hư hỏng.
3. Nếu cáp bình thường và lỗi xảy ra vào ngày mưa, hãy kiểm tra lại khi thời tiết thuận lợi.
4. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Lỗi cáp nối đất (Mã lỗi: 106)

Nguyên nhân:

1. Cáp nối đất tiếp xúc kém;
2. Kết nối cáp nối đất có dấu hiệu bất thường.

Biện pháp khắc phục:

1. Kiểm tra xem cáp AC đã được kết nối chính xác chưa.
2. Kiểm tra xem lớp cách điện giữa cáp nối đất và dây nóng có ở trạng thái bình thường hay không.
3. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Lỗi AFCI (Mã lỗi: 88)

Nguyên nhân:

Lỗi AFCI ở phía DC của bộ đổi nguồn.

Biện pháp khắc phục:

1. Ngắt kết nối bộ nguồn DC và kiểm tra xem có cáp DC nào bị hư hỏng không, đầu nối hoặc cầu chì có bị lỏng/tiếp xúc kém hay có thành phần nào bị cháy không. Nếu có, hãy thay cáp bị hỏng, siết chặt đầu nối hoặc cầu chì và thay thành phần bị cháy.
2. Sau khi thực hiện bước 1, kết nối lại bộ nguồn DC và giải quyết lỗi AFCI qua LCD hoặc APP, sau đó bộ đổi nguồn sẽ hoạt động bình thường trở lại.
3. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Lỗi quá công suất tải không nối lưới (Mã lỗi: 51)

Nguyên nhân:

Công suất cần thiết để truy cập tải tại cổng không nối lưới lớn hơn công suất mà PV/ắc quy có thể cung cấp.

Biện pháp khắc phục:

1. Giảm công suất tải tại cổng không nối lưới hoặc ngừng cấp một số tải.
2. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Cảnh báo kết nối ngược PV/đồng hồ đo (Mã lỗi: 84)

Nguyên nhân:

Cảnh báo xảy ra khi đồng hồ đo phát hiện công suất cung cấp lớn hơn 300W so với công suất đầu ra của bộ đổi nguồn và kéo dài trong 5 phút.

Biện pháp khắc phục:

1. Kiểm tra xem đồng hồ đo có được kết nối sai vị trí hay không;

2. Kiểm tra xem hướng đầu dây đầu vào và đầu ra của đồng hồ đo có bị đảo ngược hay không;
3. Nếu hệ thống trang bị thêm được bật, vui lòng kiểm tra xem cài đặt công suất định mức của bộ đổi nguồn hiện tại có chính xác hay không.

Cảnh báo hoạt động liên lạc bất thường của đồng hồ đo (Mã lỗi: 514)

Nguyên nhân:

1. Cáp liên lạc giữa đồng hồ đo và bộ đổi nguồn bị ngắt kết nối;
2. Đầu nối liên lạc của đồng hồ đo hoặc bộ đổi nguồn kết nối kém.

Biện pháp khắc phục:

1. Kiểm tra xem cáp và đầu nối liên lạc có dấu hiệu bất thường hay không và khắc phục nếu có.
2. Kết nối lại cáp liên lạc của đồng hồ đo.
3. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Xung đột lưới điện (Mã lỗi: 323)

Nguyên nhân:

Khi bộ đổi nguồn được thiết lập thành chế độ không nối lưới, cổng đầu ra hòa lưới hoặc không nối lưới được kết nối với lưới điện thực tế.

Biện pháp khắc phục:

1. Kiểm tra xem cổng đầu ra có kết nối với lưới thực tế hay không. Nếu có, hãy ngắt kết nối đó.
2. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Cảnh báo hoạt động liên lạc song song (Mã lỗi: 75)

Nguyên nhân:

Lỗi liên lạc giữa các bộ đổi nguồn kết nối song song.

Biện pháp khắc phục:

1. Kiểm tra xem cáp và các đầu nối liên lạc có dấu hiệu bất thường hay không và khắc phục nếu có.
2. Kết nối lại cáp liên lạc.
3. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Lỗi liên lạc BMS (Mã lỗi: 714)

Nguyên nhân:

1. Cáp liên lạc giữa ắc quy và bộ đổi nguồn bị ngắt kết nối;
2. Đầu nối liên lạc của ắc quy hoặc bộ đổi nguồn kết nối kém.

Biện pháp khắc phục:

1. Kiểm tra xem cáp và các đầu nối liên lạc có dấu hiệu bất thường hay không và khắc phục nếu có.

2. Kết nối lại cáp liên lạc của ắc quy.

1. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Kết nối ắc quy bất thường (Mã lỗi: 716)

Nguyên nhân:

1. Đảo cực ắc quy;
2. Chưa kết nối cáp nguồn của ắc quy;
3. Điện áp ắc quy thấp;
4. Lỗi rơle trên mạch sạc và xả.

Biện pháp khắc phục:

1. Kiểm tra xem có tình trạng đảo cực hoặc chưa kết nối cáp nguồn hay không. Nếu có, hãy tiến hành các biện pháp khắc phục.
2. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Cảnh báo ắc quy (Mã lỗi: 932,933,934,935,937,939,964)

Nguyên nhân:

Cảnh báo được báo cáo khi xảy ra dấu hiệu bất thường nhỏ do chính ắc quy, môi trường vận hành hoặc các hoạt động trên ắc quy.

Biện pháp khắc phục:

Ắc quy thường sẽ tự động trở về trạng thái bình thường. Nếu cảnh báo vẫn tồn tại trong thời gian dài:

1. Nếu có cảnh báo liên quan đến nhiệt độ môi trường (ví dụ: cảnh báo quá nhiệt hoặc nhiệt độ

thấp), hãy thực hiện các biện pháp như cải thiện điều kiện tản nhiệt để giảm nhiệt độ.

2. Nếu lỗi vẫn tiếp diễn, hãy liên hệ với nhà sản xuất ắc quy.

Lỗi ắc quy (Mã lỗi:

703,707,708,711,712,715,717,732,733,734,735,739,832,833,834,835,836,837,839,844,864,866,867,868,870,1000,1001)

Nguyên nhân:

Lỗi được báo cáo khi xảy ra dấu hiệu bất thường ở ắc quy, do chính ắc quy, môi trường vận hành hoặc các hoạt động trên ắc quy.

Biện pháp khắc phục:

1. Trong trường hợp điện áp ắc quy bất thường, hãy kiểm tra xem kết nối cáp nguồn của ắc quy có dấu hiệu bất thường hay không (kết nối ngược, lỏng, v.v.). Nếu có, hãy kết nối cáp nguồn của ắc quy đúng cách.
2. Kiểm tra xem điện áp theo thời gian thực của ắc quy có dấu hiệu bất thường hay không nếu cáp nguồn của ắc quy đã được kết nối đúng cách. Nếu có, hãy liên hệ với nhà sản xuất ắc quy. Nếu không, hãy liên hệ với SUNGROW.
3. Đối với lỗi nhiệt độ ắc quy, hãy thực hiện các biện pháp để cải thiện hiệu suất tản nhiệt và giảm nhiệt độ.
4. Nếu lỗi vẫn tiếp diễn, hãy liên hệ với SUNGROW.

Lỗi hệ thống (Mã lỗi:

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)

Nguyên nhân:

1. Các mô-đun bên trong của hệ thống có dấu hiệu bất thường;
2. Dây hoặc đầu nối liên quan đến hệ thống có dấu hiệu bất thường.

Biện pháp khắc phục:

1. Chờ hệ thống trở về trạng thái bình thường;
2. Ngắt kết nối công tắc AC và DC. Nếu có ắc quy, hãy ngắt công tắc ở phía ắc quy. Đợi 15 phút

rồi kết nối lần lượt các công tắc AC và DC, sau đó khởi động lại hệ thống. Nếu lỗi vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Cảnh báo hệ thống (Mã lỗi:

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)

Nguyên nhân:

1. Các mô-đun bên trong của hệ thống có dấu hiệu bất thường;
2. Dây hoặc đầu nối liên quan đến hệ thống có dấu hiệu bất thường.

Biện pháp khắc phục:

1. Bộ đổi nguồn có thể tiếp tục chạy;
2. Kiểm tra cáp và đầu nối liên quan xem có dấu hiệu bất thường nào hay không, kiểm tra mọi dấu hiệu bất thường về môi trường (chẳng hạn như vật thể lạ) và thực hiện các biện pháp khắc phục tương ứng khi cần thiết.
3. Nếu cảnh báo xảy ra nhiều lần, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Kết nối ngược MPPT (Mã lỗi:

264,265,266,267,268,269,270,271,272,273,274,275,276,277,278,279,280,281,282,283)

Nguyên nhân:

MPPT đã kết nối bị đảo cực.

Biện pháp khắc phục:

1. Kiểm tra xem MPPT tương ứng có đảo cực hay không. Nếu có, hãy ngắt công tắc DC và điều chỉnh cực khi độ bức xạ thấp và dòng điện của dây giảm xuống dưới 0,5 A.
2. Nếu lỗi không phải do các nguyên nhân nêu trên và vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

*Mã 264 đến mã 279 lần lượt tương ứng với MPPT 1 đến MPPT 20.

Cảnh báo tình trạng quá áp của tụ điện tăng áp (Mã

lỗi: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)

Nguyên nhân:

Điện áp của tụ điện tăng áp vượt quá ngưỡng cảnh báo thiết lập trước.

Biện pháp khắc phục:

1. Máy có thể tiếp tục chạy;
2. Kiểm tra cáp và đầu nối liên quan xem có dấu hiệu bất thường nào hay không, kiểm tra mọi dấu hiệu bất thường về môi trường (chẳng hạn như vật thể lạ) và thực hiện các biện pháp khắc phục tương ứng khi cần thiết.
3. Nếu cảnh báo xảy ra nhiều lần, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Lỗi tình trạng quá áp của tụ điện tăng áp (Mã lỗi:

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)

Nguyên nhân:

Điện áp của tụ điện tăng áp vượt quá ngưỡng lỗi thiết lập trước.

Biện pháp khắc phục:

Ngắt kết nối công tắc AC và DC. Nếu có ắc quy, hãy ngắt công tắc ở phía ắc quy. Đợi 15 phút rồi kết nối lần lượt các công tắc AC và DC, sau đó khởi động lại hệ thống. Nếu lỗi vẫn tiếp diễn, vui lòng liên hệ với SUNGROW.

Communication Module

Không thể xác nhận thiết bị trong lúc tạo trạm trên Ứng dụng iSolarCloud sau khi đã cài đặt mô-đun E-Net hoặc Wi-Fi đúng cách.

1. Kiểm tra trạng thái của các chỉ báo trên mô-đun E-Net hoặc Wi-Fi xem có điều gì bất thường hay không.
2. Kiểm tra cách thiết lập bộ định tuyến gia đình và xem đã bật DHCP (dùng để chỉ định địa chỉ IP) chưa. Nếu chưa, vui lòng bật DHCP; nếu không, mô-đun E-Net hoặc Wi-Fi sẽ không thể truy cập mạng bình thường.

“Không có mạng” hiển thị trên các màn hình khác sau khi hoàn tất cấu hình WLAN trên Ứng dụng iSolarCloud

Sau khi hoàn tất cấu hình WLAN, để bật chức năng giám sát của Ứng dụng iSolarCloud, vui lòng ngắt kết nối khỏi điểm phát sóng WLAN của bộ đổi nguồn trên Ứng dụng và kết nối với bộ định tuyến gia đình hoặc mạng dữ liệu di động trên điện thoại.

Mô tả trạng thái chỉ báo E-Net



Chỉ báo (ký hiệu)	Màu LED	Trạng thái LED	Mô tả
Chỉ báo CHẠY (RUN)	Xanh lam	Tắt	Kết nối bất thường, mô-đun không thể hoạt động bình thường.
		Bật ổn định	Mô-đun đã kết nối thành công và đang chạy bình thường.
Chỉ báo liên lạc (COM)	Xanh lục	Tắt	Hoạt động liên lạc giữa mô-đun và bộ đổi nguồn có dấu hiệu bất thường.
		Bật ổn định	Mô-đun được chỉ định một địa chỉ IP và đã kết nối thành công với bộ định tuyến gia đình.
		Nhấp nháy	Mô-đun không được chỉ định một địa chỉ IP và không thể kết nối với bộ định tuyến gia đình.
Chỉ báo mạng (NET)	Vàng	Tắt	Không kết nối được với máy chủ dữ liệu.
		Bật ổn định	Đã kết nối thành công với máy chủ dữ liệu.

(NET)		
	Nhấp nháy	Đang nâng cấp chương trình cơ sở.

Sau khi hoàn tất cấu hình bộ định tuyến gia đình, có thể mất khoảng 10 phút để E-Net kết nối thành công với máy chủ dữ liệu và chỉ báo NET bật ổn định.

Mô tả trạng thái chỉ báo Wi-Fi



Chỉ báo (ký hiệu)	Màu LED	Trạng thái LED	Mô tả
Chỉ báo CHẠY (RUN)	Xanh lam	Tắt	Mô-đun không chạy bình thường
		Bật ổn định	Mô-đun chạy bình thường
Chỉ báo liên lạc (COM)	Xanh lục	Tắt	Không kết nối được với bộ định tuyến gia đình
		Bật ổn định	Đã kết nối thành công với bộ định tuyến gia đình
		Nhấp nháy	Đang cố kết nối với bộ định tuyến gia đình
Chỉ báo mạng (NET)	Vàng	Tắt	Không kết nối được với máy chủ dữ liệu
		Bật ổn định	Đã kết nối thành công với máy chủ dữ liệu
		Nhấp nháy nhanh	Đang nâng cấp
		Nhấp nháy chậm	Kết nối với bộ đổi nguồn bị gián đoạn

Sau khi hoàn tất cấu hình bộ định tuyến gia đình, có thể mất khoảng 10 phút để mạng không dây của mô-đun kết nối thành công với máy chủ dữ liệu và chỉ báo NET bật ổn định.

Mô tả trạng thái chỉ báo WiNet (WiNet-S và WiNet-S2)



WiNet-S

Chỉ báo (ký)	Màu	Trạng thái LED	Mô tả
--------------	-----	----------------	-------

Chỉ báo CHẠY (RUN)	Xanh lục/đỏ	Tắt	Chưa kết nối với bộ nguồn bên ngoài nào
		Nhấp nháy chậm (xanh lục)	Hoạt động bình thường
		Nhấp nháy nhanh (xanh lục)	Chế độ kết nối mạng
		Ổn định (đỏ)	Lỗi mô-đun
Chỉ báo mạng (WLAN)	Xanh lam	Tắt	Chưa kết nối WiFi
		Bật ổn định	Đã kết nối WiFi
		Nhấp nháy chậm	Đang truyền dữ liệu
		Nhấp nháy nhanh	Chế độ EasyConnect (điểm phát sóng không dây bị tắt vào thời điểm này)
Chỉ báo mạng (LAN)	Xanh lục/đỏ	Tắt	Chưa kết nối Ethernet
		Ổn định (xanh lục)	Đã kết nối Ethernet
		Màu xanh lục ổn định, nhưng cứ vài giây lại nhấp nháy màu đỏ	Đang truyền dữ liệu

WiNet-S2

Chỉ báo (ký hiệu)	Màu LED	Trạng thái LED	Mô tả
Chỉ báo CHẠY (RUN)	Xanh lục/đỏ	Tắt	Chưa kết nối với bộ nguồn bên ngoài nào
		Nhấp nháy chậm (Xanh lục)	Hoạt động bình thường
		Nhấp nháy nhanh (Xanh lục)	Chế độ kết nối mạng
		Ổn định (đỏ)	Lỗi mô-đun
Chỉ báo mạng	Xanh	Tắt	Chưa kết nối WiFi
		Bật ổn định	Đã kết nối WiFi
		Nhấp nháy chậm	Đang truyền dữ liệu

Chỉ báo mạng (WLAN)	Xanh lam	Nhấp nháy chậm	Đang truyền dữ liệu
		Nhấp nháy nhanh	Chế độ EasyConnect (điểm phát sóng không dây bị tắt vào thời điểm này)
		Nhấp nháy báo lỗi	Không truyền dữ liệu sau 1 phút kết nối WiFi
Chỉ báo mạng (LAN)	Xanh lục/đỏ	Tắt	Chưa kết nối Ethernet
		Ổn định (xanh lục)	Đã kết nối Ethernet
		Nhấp nháy chậm (đỏ)	Đang truyền dữ liệu
		Nhấp nháy báo lỗi	Không truyền dữ liệu sau 1 phút kết nối Ethernet

Mô tả trạng thái chỉ báo WiFi-P2



Chỉ báo (ký hiệu)	Màu LED	Trạng thái LED	Mô tả
Chỉ báo CHẠY (RUN)	Xanh lục/đỏ	Tắt	Chưa kết nối với bộ nguồn bên ngoài nào
		Nhấp nháy chậm (xanh lục)	Hoạt động bình thường
		Ổn định (đỏ)	Lỗi mô-đun
Chỉ báo mạng (WLAN)	Xanh lam	Tắt	Chưa kết nối WiFi
		Bật ổn định	Đã kết nối WiFi
		Nhấp nháy chậm	Đang truyền dữ liệu
		Nhấp nháy nhanh	Chế độ EasyConnect (điểm phát sóng không dây bị tắt vào thời điểm này)

Mô tả trạng thái chỉ báo mắt thần (Eye V25, Eye V4, Eye S2 và EyeM2)



Chỉ báo (ký hiệu)	Trạng thái LED	Mô tả
-------------------	----------------	-------

Chỉ báo CHẠY mô-đun (RUN)	Nhấp nháy không đều, bật ổn định hoặc tắt	Mô-đun không chạy bình thường
Chỉ báo liên lạc với bộ đổi nguồn (COM)	Nhấp nháy mỗi giây	Hoạt động liên lạc với bộ đổi nguồn diễn ra bình thường
	Nhấp nháy không đều, bật ổn định hoặc tắt	Hoạt động liên lạc với bộ đổi nguồn có dấu hiệu bất thường
Chỉ báo kết nối mạng (NET)	Bật ổn định	Đã kết nối thành công với máy chủ nền
	Tắt	Hoạt động liên lạc với máy chủ nền có dấu hiệu bất thường

Mô tả trạng thái chỉ báo EyeS4-EU



Chỉ báo (ký hiệu)	Màu LED	Trạng thái LED	Mô tả
Chỉ báo CHẠY (RUN)	Xanh lục/đỏ	Tắt	Chưa kết nối với bộ nguồn bên ngoài nào
		Nhấp nháy (xanh lục)	Hoạt động bình thường
		Ổn định (đỏ)	Lỗi mô-đun
Chỉ báo mạng (4G)	Xanh lam	Tắt	Chưa kết nối 4G
		Bật ổn định	Đã kết nối 4G, không truyền dữ liệu
		Nhấp nháy	Đang truyền dữ liệu
Chỉ báo mạng (WLAN)	Xanh lam	Tắt	Chưa kết nối WiFi
		Bật ổn định	Đã kết nối WiFi
		Nhấp nháy	Đang truyền dữ liệu

Mô tả trạng thái chỉ báo EyeM4



--	--	--	--

Chỉ báo (ký hiệu)	Màu LED	Trạng thái LED	Mô tả
Chỉ báo CHẠY (RUN)	Xanh lục/đỏ	Tắt	Chưa bật nguồn mô-đun
		Nhấp nháy (xanh lục)	Mô-đun chạy bình thường
		Ổn định (đỏ)	Có lỗi ở bộ đổi nguồn kết nối với mô-đun
Chỉ báo mạng (4G)	Xanh lam	Tắt	Chưa kết nối 4G
		Bật ổn định	Đã kết nối 4G, không truyền dữ liệu
		Nhấp nháy	Đang truyền dữ liệu
Chỉ báo mạng (WLAN)	Xanh lam	Tắt	Chưa kết nối WiFi
		Bật ổn định	Đã kết nối WiFi
		Nhấp nháy	Đang truyền dữ liệu

Mô tả trạng thái chỉ báo Logger1000 (Logger1000A/B và Logger1000A-EU)



Logger1000A và Logger1000A-EU

Chỉ báo (ký hiệu)	Màu LED	Trạng thái LED	Mô tả
Chỉ báo CHẠY (RUN)	Xanh lục/đỏ	Tắt	Chưa kết nối với bộ nguồn bên ngoài nào
		Nhấp nháy (xanh lục)	Hoạt động bình thường
		Nhấp nháy (đỏ)	Cảnh báo thiết bị
		Ổn định (đỏ)	Có lỗi với Logger1000
Chỉ báo mạng (4G)	Xanh lam	Tắt	Không truyền dữ liệu
		Bật ổn định	Đã kết nối 4G
		Nhấp nháy	Đang truyền dữ liệu

Chỉ báo mạng (WLAN)	Xanh lam	Bật ổn định	Đã kết nối WiFi
		Nhấp nháy	Đang truyền dữ liệu

Logger1000B

Chỉ báo (ký hiệu)	Màu LED	Trạng thái LED	Mô tả
Chỉ báo CHẠY (RUN)	Xanh lục/ đỏ	Tắt	Chưa kết nối với bộ nguồn bên ngoài nào
		Nhấp nháy (xanh lục)	Hoạt động bình thường
		Nhấp nháy (đỏ)	Cảnh báo thiết bị
		Ổn định (đỏ)	Có lỗi với Logger1000
Chỉ báo mạng (WLAN)	Xanh lam	Tắt	Không truyền dữ liệu
		Bật ổn định	Đã kết nối WiFi
		Nhấp nháy	Đang truyền dữ liệu

Others

Làm cách nào để xem Hướng dẫn sử dụng?

iSolarCloud Web: Bạn có thể truy cập “ <https://www.isolarcloud.com/> ” và tìm liên kết đến hướng dẫn sử dụng ở cuối trang. Bạn cũng có thể nhập tên tài khoản và mật khẩu để đăng nhập vào hệ thống, sau đó chọn “Hỗ trợ -> Trung tâm trợ giúp” ở bên trái để xem hướng dẫn sử dụng.

Ứng dụng iSolarCloud: Đăng nhập vào Ứng dụng iSolarCloud và chọn “Hỗ trợ” ở thanh điều hướng dưới cùng. Sau đó, cuộn xuống để tìm “Hướng dẫn sử dụng” trong “Trung tâm trợ giúp” và nhấn vào đó để xem hướng dẫn sử dụng.

Không nhận được thư (tài khoản đã đăng ký, tạo trạm, chia sẻ trạm, v.v.)

1. Vui lòng kiểm tra xem địa chỉ email bạn đã nhập có chính xác không hoặc bạn đã chọn đúng tài khoản email chưa.
2. Vui lòng kiểm tra thư mục thư rác và thư đã xóa hoặc các thư mục khác trong hộp thư email của bạn.
3. Nếu đã hủy đăng ký, đưa vào danh sách chặn hoặc đánh dấu iSolarCloud là thư rác, bạn sẽ không thể nhận email của iSolarCloud. Nếu đã làm vậy, bạn cần đưa địa chỉ email iSolarCloud vào danh sách cho phép để nhận email của chúng tôi một cách bình thường.
4. Nếu hộp thư email của người nhận đã đầy, vui lòng dùng một địa chỉ email khác hoặc thử lại sau khi dung lượng hộp thư được giải phóng hoặc tăng lên.
5. Vui lòng kiểm tra xem địa chỉ email của người nhận đã tồn tại chưa hoặc có bị chặn không. Nếu địa chỉ đó đã tồn tại hoặc bị chặn, vui lòng dùng một địa chỉ email khác.
6. Hệ thống thư của người nhận có thể đang bận hoặc có lỗi tạm thời. Vui lòng thử lại sau hoặc dùng một địa chỉ email khác.
7. Địa chỉ email hệ thống có thể đã bị hệ thống thư của người nhận đưa vào danh sách chặn. Vui lòng dùng một địa chỉ email khác hoặc liên hệ với bộ phận Dịch vụ khách hàng của Sungrow.
8. Có thể thao tác của bạn diễn ra quá thường xuyên. Vui lòng thử lại sau.
9. Nếu bạn vẫn không thể nhận được email của chúng tôi, vui lòng gửi email đến địa chỉ feedback@sungrowpower.com và cung cấp địa chỉ email bạn muốn sử dụng để nhận email của chúng tôi. Chúng tôi sẽ kiểm tra ở phía mình.
10. Nếu thường xuyên gặp sự cố về email, bạn nên thêm system@isolarcloud.com vào danh sách cho phép của mình và thử lại. Bạn có thể sử dụng các công cụ tìm kiếm trực tuyến để tìm cách thêm địa chỉ email vào danh sách cho phép của mình.

Làm cách nào để thêm iSolarCloud vào danh sách cho phép của hộp thư?

Để đảm bảo mã xác minh email được gửi thành công và nhanh chóng đến địa chỉ email của bạn, bạn nên thêm địa chỉ gửi của iSolarCloud là system@isolarcloud.com vào danh sách liên hệ email hoặc danh sách cho phép của mình. Sau đây là một số phương pháp cài đặt email phổ biến để bạn tham khảo.

Thiết lập danh sách cho phép trong Outlook

Đăng nhập vào Outlook của bạn, nhấp vào “Cài đặt -> Thư -> Email rác -> Người gửi và miền an toàn” để vào giao diện tương ứng, nhập system@isolarcloud.com để thêm làm người gửi an toàn, sau đó nhấp vào “Lưu”.

Thiết lập danh sách cho phép trong Gmail

1. Đăng nhập vào Gmail của bạn. Nhấp vào “Cài đặt” để vào trang cài đặt.
2. Nhấp vào “Lọc và che địa chỉ” để tạo bộ lọc mới.
3. Trong hộp “Người gửi”, điền system@isolarcloud.com và tạo bộ lọc.
4. Chọn “Không gửi vào hộp thư rác” và tạo bộ lọc.

Thiết lập danh sách cho phép trong email QQ

1. Đăng nhập vào hộp thư QQ của bạn. Nhấp vào “Cài đặt -> Thư rác” để vào giao diện tương ứng.
2. Sau đó, nhấp vào “Đặt danh sách cho phép email”, nhập địa chỉ email gửi của iSolarCloud là system@isolarcloud.com, rồi nhấp vào “Thêm vào danh sách cho phép” hoặc nhấp vào “Thiết lập danh sách cho phép miền”. Nhập system@isolarcloud.com và nhấp vào “Thêm vào danh sách cho phép miền”.

Thiết lập danh sách cho phép trong @163.com

1. Đăng nhập vào hộp thư của bạn. Nhấp vào “Cài đặt -> Cài đặt chung” để vào giao diện tương ứng.
2. Nhấp vào “Chống thư rác/Danh sách chặn và danh sách cho phép -> Thêm danh sách cho phép” ở cuối trang. Nhập địa chỉ email gửi của iSolarCloud là system@isolarcloud.com rồi nhấp vào “OK”.

Thiết lập danh sách cho phép trong @126.com

Đăng nhập vào hộp thư của bạn. Nhấp vào “Cài đặt -> Chống thư rác -> Thêm danh sách cho phép”. Nhập địa chỉ email gửi của iSolarCloud là system@isolarcloud.com rồi nhấp vào “OK”.

Nếu email của bạn không nằm trong các danh mục trên, bạn có thể tìm hiểu cách thiết lập danh sách cho phép trong trung tâm trợ giúp chính thức của email.

