

目 录

账号相关

逆变器相关

电站相关

通信模块相关

其他问题

账号相关

如何获取账号

可以使用注册或者帐号分配的方式

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（服务器站点需要选择为国际站和欧洲站）。

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

用户忘记了密码，访问阳光云Web或者APP，点击登录页的【忘记密码】，进入【账号与安全】界面，根据提示输入手机号或者邮箱信息，验证通过后即可重新设置密码。

如何修改登录密码

访问阳光云Web或者APP，输入帐号和密码后登录系统，使用【帐号与安全】-【账号密码】，点击【修改】，按照提示输入原密码、新密码、确认新密码，完成登录密码的修改。

账号注销

阳光云不提供用户自行注销帐号功能。如果用户要删除电站信息，则可以直接使用电站删除功能。如果用户要删除个人隐私信息，则可以使用隐私设置功能。

逆变器相关

如何直连逆变器查看数据

打开阳光云APP，在登录页底部点击“登录逆变器”，根据逆变器当前使用的通信方式选择使用Wi-Fi方式登录逆变器或者蓝牙方式登录逆变器。根据APP的提示步骤进行操作，登录逆变器即可查看数据。

电网过压(故障码:60001)

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:60002)

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:60003)

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:60004)

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。

孤岛(故障码:60005)

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:60006)

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:60007)

故障原因:

意大利国家下，在未并网时，电网电压或者频率超过标准要求值

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:60008)

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:60009)

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:60010)

故障原因:

PV的正负极接反了

处理建议:

检查对应的PV输入侧极性，若接反，重新连接。

以上情况均正常，若故障依然存在，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:60011)

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:60012)

故障原因:

机箱内温度过高；

运行环境温度过高。

处理建议：

- 1.检查逆变器是否被阳光直射，如果是，请适当遮阳；
- 2.检查并清洁出风口；
3. 通过APP或LCD屏幕查看是否存在070告警（风扇异常），如果是，建议更换风扇。
- 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。

环境温度低(故障码:60013)

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:60014)

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:60015)

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。

电弧故障(故障码:60016)

故障原因:

逆变器直流侧发生电弧故障

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:60017)

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。

电表反接(故障码:60018)

故障原因:

电表输入输出端口接反，或电表接到其他错误接线端。

处理建议:

- 1.按照电表接线端丝印指示，检查电表方向是否接反，如接反，按照指示正确连接。
- 2.检查电表是否接到其他错误接线端，没有接到并网点，如果是，按照指示正确连接。
- 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。

电表通信告警(故障码:60019)

故障原因:

电表与逆变器之间通信线断开；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:60020)

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。

并联通信告警(故障码:60021)

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:60022)

故障原因:

电池与逆变器之间通信线断开；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。

电池极性反接(故障码:60023)

故障原因:

电池正负端与逆变器的电池正负接线端接反。

处理建议:

- 1.检查电池的极性是否接反，如果是，调整电池极性；
- 2.确认非以上原因，且故障依然存在，请联系阳光电源客户服务中心。

电池告警(故障码:60024)

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:60025)

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。
- 2.对于电池温度故障，采取改善散热条件等措施降低温度；
- 3.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:60064)

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:

等待逆变器恢复正常；

断开交流测开关及直流开关，等待15分钟后依次闭合交直流开关，重启逆变器，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:60063)

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、逆变器能够继续运行；
- 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。

电站相关

如何创建电站

登录阳光云APP，点击首页右上角加号，扫描通信设备或者逆变器二维码添加设备，点击【下一步】按照界面提示输入电站信息，完成电站的创建。

如何分享电站

访问阳光云Web或者APP，输入帐号和密码后登录系统

阳光云Web：【首页】-【电站列表】-【操作】-【分享列表】，点击右上角【添加分享】，输入被分享者的邮箱、选择相应的权限，即可分享电站。

阳光云APP：进入APP首页，安卓手机长按或者苹果手机左滑要分享的电站，点击【分享】-【添加分享】，输入被分享者的邮箱、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支持对电站类型为户用光伏或户用储能电站的删除。其他类型电站的删除，需要登录后台管理系统进行操作。

阳光云Web：【首页】-【电站列表】-【操作】，点击【删除】，可删除电站。

阳光云APP：进入APP首页，安卓手机长按或者苹果手机左滑要删除的电站，点击【删除】可删除电站。

如何修改电站服务商代码

阳光云Web：登录系统，在首页电站列表点击需要修改服务商代码的电站，点击左侧菜单【电站配置】-【电站】，页面下拉最底部查看【经销/安装商组织代码】，修改保存即可。

阳光云APP：登录系统，在首页电站列表点击需要修改服务商代码的电站，进入单站信息页面，点击右上方设置按钮，选择【电站配置】导航，下滑页面底部查看【经销/安装商组织代码】，修改保存即可。

如何修改经销/安装商的上级代码

阳光云Web：登录系统，点击菜单【账号管理】，查看【上级组织信息】，修改保存“上级经销/安装商组织代码”即可。

阳光云APP：登录系统，选择【我】-【上级经销/安装商组织代码】，点击编辑icon，修改保存“上级经销/安装商组织代码”即可。

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Wi-Fi配置操作后，返回到其他界面提示没有可用的网络

配置Wi-Fi后，为正常使用APP的监控功能，需要断开APP与逆变器的Wi-Fi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

指示灯定义	状态说明
RUN(蓝色): 运行指示灯,指示模块的运行状态	常亮:模块正常运行中 熄灭:模块未正常运行
COM(绿色): 通讯指示灯,指示路由器的连接状态	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 熄灭:配置连接家庭路由器失败
RUN(蓝色): 网络指示灯,指示服务器连接状态或升级	常亮:成功连接至数据服务器 闪烁:快闪表示升级中，慢闪表示与逆变器通讯中断 熄灭:无法连接至数据服务器
NET(黄色): 网络指示灯,指示服务器连接状态或升级	常亮:成功连接至数据服务器 闪烁:正在对子设备进行升级 熄灭:无法连接至数据服务器
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	

Wi-Fi指示灯状态说明

指示灯定义	状态说明
RUN(蓝色): 运行指示灯,指示模块的运行状态	常亮:模块正常运行中 熄灭:模块未正常运行
COM(绿色): 通讯指示灯,指示路由器的连接状态	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 熄灭:配置连接家庭路由器失败

NET(黄色): 网络指示灯,指示服务器连接状态或升级	常亮:成功连接至数据服务器 闪烁:快闪表示升级中,慢闪表示与逆变器通讯中断 熄灭:无法连接至数据服务器
完成家庭路由器配置后,等待约10分钟逆变器Wi-Fi才能成功连接至数据服务器,NET指示灯才会常亮	

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

LED类型		LED状态	状态描述
模块运行灯 (RUN)	指示模块自身的软硬件是否正常运行	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)	指示模块与逆变器通讯是否正常	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)	指示设备与后台服务器的连接情况	常亮	与后台服务器连接成功
		熄灭	与后台服务器通讯异常

Eye指示灯状态说明(Eye V22、Eye V24)

LED类型		LED状态	状态描述
电源指示灯	指示设备是否正常通电	常亮	当前设备电源正常供电
		熄灭	当前设备无电
通讯指示灯	指示设备RS485串口通信情况	闪烁快(0.5s一次,连续闪烁5次)	与逆变器通讯正常
		闪烁慢(2s一次,连续闪烁5次)	与电表通讯正常
		熄灭	无数据交互
联网指示		闪烁	已联通网络

灯		
	熄灭	无数据交互

其他问题

如何查看用户手册

阳光云Web：电脑访问www.isolarcloud.com，登录页底部可查看【用户手册】。同时，输入用户名和密码登录系统后，点击左侧菜单【帮助】-【用户手册】，也可查看文档。

阳光云APP：登录页面点击右上角“...”，查看【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.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。
- 5.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？

为了确保邮件验证码成功并及时发送到您邮箱，强烈建议您添加iSolarCloud的发件地址 system@isolarcloud.com 到您的邮箱联系人，或者添加到白名单中，如下是一些常用邮箱的设置方法，请参考。

#####设置Outlook白名单

- 1.在页面顶部，选择设置>查看全部Outlook设置>垃圾电子邮件；
- 2.向下滑动至安全发件人，填写system@isolarcloud.com，添加至安全发件人，然后点击“添加”，并进行“保存”；

设置Gmail白名单

- 1 请先登陆您的谷歌邮箱，点击右上角“设置”按钮，进入设置页面，然后点击“过滤器和屏蔽地址”，单击创建一个新的过滤器。
- 2.在“发件人”框中为，填写system@isolarcloud.com，然后创建过滤器；
- 3.选择“不要将其发送至垃圾邮件”的复选框，然后创建过滤器；

设置QQ邮箱白名单

- 1.登录您的QQ邮箱，在左上角点击“设置”，点击“反垃圾”，并找到“反垃圾”栏目；

2.然后点击“设置邮件地址白名单”，输入iSolarCloud的发件邮箱system@isolarcloud.com，并点击“添加到白名单”；

3.点击“设置域名白名单”，输入system@isolarcloud.com，并点击“添加到域名白名单”。

设置163网易邮箱白名单

进入邮箱，点击页面顶端“设置”—选择“常规设置”—在左侧选择“反垃圾/黑白名单”—在页面底部“白名单”位置点击“添加白名单”，添加iSolarCloud的发件邮箱system@isolarcloud.com。

设置126网易邮箱白名单

进入邮箱，点击页面顶端“设置”—选择“常规设置”—在左侧选择“反垃圾/黑白名单”—在页面底部“白名单”位置点击“添加白名单”，添加iSolarCloud的发件邮箱system@isolarcloud.com。

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。