

基础信息

Basic Information

Q1. 爱士惟目前能提供哪些产品与服务？

作为一家专业从事光伏并网逆变器、储能逆变器、智能充电桩及智慧能源管理系统等产品研发、制造的新能源高新技术企业，爱士惟致力于以持续的技术创新、高品质的产品和服务，为世界提供源源不断的清洁能源，让人人得以畅享绿色生活。

目前，爱士惟为客户提供光·储·充全系产品及定制化绿电解决方案，并配有一站式安装运维服务，覆盖户用及工商业等多场景应用领域。

Q2. 通过爱士惟云平台及APP可实现哪些运维功能？

爱士惟云平台目前可实现单台/批量光储充全系产品设备参数修改、故障告警、发电及用电相关数据实时查看、报表下载等功能，同时，B端平台还具备组织成员管理功能。

爱士惟App可在近场或远程实现对单台光储充全系产品设备参数的修改、故障警报以及发电、用电相关数据的实时查看等功能。

Q3. 爱士惟光伏组件支持安装多少功率？

爱士惟的单相、三相储能逆变器和并网逆变器有多种尺寸可供选择，适用于从小型家庭住宅到大型工商业企业的各种需求。无论您的项目规模和发电目标如何，爱士惟都有适合您的逆变器，并可为您提供个性化绿电定制方案。

(有关每个逆变器型号的功率规格，请参阅我们的详细数据表和产品页面)

Q4. 爱士惟逆变器对应用环境有何要求？

爱士惟旗下全系列逆变器配备IP66防护等级，适应0-100%工作湿度范围、-25℃至60℃工作温度范围，可以广泛应用于各种严苛的工作环境。

Q5. 爱士惟逆变器的优势在于？

爱士惟深耕光伏产业十余年，将德系的技术、管理基因与中国效率、创新精神进行深度融合，构建起企业稳固的核心竞争力。

在技术领域，我们源自德系技术，注重研发技术与产品品质，拥有200+项知识产权，其中包含70+项核心发明专利；在生产领域，爱士惟产品制造流程高度完善且标准化，从产品研发设计、供应商选择与物料管理、组装生产到最终的售后服务，实行全阶段、全价值链质量管理，用高于行业标准的严苛测试和精益管控，确保更优的产品品质。

安装注册

Installation registration

Q1. 交流端子如何进行拆装?

建议您按照如下步骤获取专属服务

- ① - 拨打服务热线400-801-9996联系客服;
- ② - 微信搜索并关注“爱士惟服务中心”公众号后咨询线上客服。

Q2. 逆变器&采集器注册流程是什么?

首先下载爱士惟App, 进行注册账号建站并绑定采集器。

具体操作请至微信搜索并关注“爱士惟服务中心”公众号, 点击菜单栏“运维平台-APP视频”即可查看相关注册视频介绍。

按照视频步骤注册完成后, 如能正常查看电站数据即视为注册成功。

数据查看方式:

- ① - 爱士惟App端查看实时数据;
- ② - 登录网页版查看实时数据:

终端用户登录地址 - <https://www.aisweicloud.com/>

企业用户登录地 - <https://pro.aisweicloud.com/user/login>

Q3. 逆变器安装完成但没反应可能是什么原因造成的?如何解决?

当逆变器安装完成之后, 首先需要确认其处于正常工作状态 (Solar灯常亮、COM灯闪烁、故障灯熄灭), 如果三个指示灯都不亮, 请确认逆变器直流开关是否处于打开状态 (On的位置), 并检查PV组串正负极是否接反、交流端子是否与逆变器连接良好等。

若通过以上方式检查后逆变器仍未恢复正常, 请至微信搜索并关注“爱士惟服务中心”公众号或拨打**服务热线400-801-9996**联系客服处理。

Q4. 电站注册完成后, 一直没有逆变器信息怎么处理?

由于产生该问题的原因具有多种可能, 常见情况包括: 未将采集器绑定电站、逆变器未开机或电站注册未成功等。因此为进一步确认故障原因, 建议您按照如下步骤获取专属服务:

- ① - 拨打**服务热线400-801-9996**联系客服;
- ② - 微信公众号搜索并关注“爱士惟服务中心”后咨询线上客服。

Q5. 逆变器安装教程/技术规范书在哪里下载?

微信搜索并关注“爱士惟”公众号, 点击菜单栏“探索产品-查资料”, 并按照您所购买的逆变器实际型号选择对应参数, 即可获取该产品全部资料。

系统操作

System operation

Q1. 爱士惟逆变器可以实现防逆流的控制吗？

可以，在安装智能电表和数据采集器或采集棒后，客户即可通过设置实现数据采集器或采集棒与智能电表的通讯和对逆变器功率的控制，进而实现自动的防逆流功能。

Q2. 逆变器是否可以实现有功和无功功率控制？

是，您可以通过爱士惟的数据采集器来进行控制，详细设置方式可以参阅数据采集器的使用手册。

Q3. 逆变器直流侧可以过配吗？

可以，直流侧的组件功率可以大于逆变器的交流输出功率，过配的百分比需要综合考虑电站的气候情况和安装方式等信息。通常情况下，对于高温高湿、光照较差或高纬度的地区，爱士惟逆变器的交直流容配比可高达150%。

Q4. 薄膜组件是否可以与爱士惟逆变器连接？

对于需要正极或者负极接地的薄膜组件而言，其不能与爱士惟逆变器配合使用。爱士惟逆变器通常用于连接晶硅组件，客户如果需要使用薄膜组件，建议提前与组件厂商确认其组件是否可以连接非隔离型光伏并网逆变器。

Q5. 我的组件如何与逆变器配置？

客户可以使用爱士惟免费电站配置软件来计算组件的连接方式以及电站的预计发电量。目前该软件仅可在网页上使用，无单机版本。

常见故障

Common faults

Q1. 机器运转过程中散热不佳应该如何处理？

- ① - 查看周围环境，确保逆变器安装在通风、遮阴环境中；
- ② - 检查风扇运行情况，查看是否有异物卡住风扇导致其未能正常转动，从而致使腔体温度过高；
- ③ - 通过APP查看逆变器腔体温度是否异常，如到100°C以上，判定温度采样电容损坏，建议进行换机处理；
- ④ - 如以上操作均无问题，请将机器断电重启，更新至最新的软件版本，若故障仍旧无法恢复，请与服务部门联系换机。

Q2. AC侧电压超范围怎么办？(E34)

- ① - 查看电网电压是否超过逆变器安规标准，修改电压范围(110V~280V)；
- ② - 测量N PE之间电压是否小于30V，火线接地，开关使能，不检测N PE之间电压；
- ③ - 检查每相接线是否有松动或接线不良的情况，如有，请拧紧每相接线，尤其注意N线；
- ④ - 检查交流端子是否损坏，若异常，请更换交流端子。
- ⑤ - 将机器断电重启，更新至最新的软件版本，若故障仍旧无法恢复，请与服务部门联系换机。

Q3. 直流母线电压过高怎么处理？

- ① - 断AC，实测每串组件的开路电压是否超过1000V；；
- ② - 检查是否存在PV组件过压、组件破皮或端子进水的情况，并用万用表测PV±对地是否小于30V；
- ③ - 升级DSP软件至最新版本，进行优化；
- ④ - 通过监控查看BUS电压是否异常(正常值:BUS电压与实际工作电压相等)，若判定BUS异常，建议进行换机处理；
- ⑤ - 如以上操作均无问题，请将机器断电重启，更新至最新的软件版本，若故障仍旧无法恢复，请与服务部门联系换机。

Q4. 电站无法显示交直流数据是什么原因？

请至微信搜索并关注“爱士惟服务中心”公众号，点击菜单栏“运维平台-故障排查”选项，获取相关手册资料。

错误代码

Error codes

E33 AC侧频率超范围

- ① - 检查逆变器显示交流频率值与安规设置参数,判断是否为电网问题,如是,请尝试多次重启看是否可以恢复,并联系电网公司相关工作人员查找原因;
- ② - 查看周围环境是否有大型负载引起电网异常,或查看交直流配电柜是否有雷击的痕迹;
- ③ - 将机器断电重启,更新至最新的软件版本,若故障仍旧无法恢复,请与服务部门联系换机。

E35 电网丢失

- ① - 请用万用表检查电网电压情况(L-N, N-PE, L-PE),测量其是否正常;
- ② - 检查交流配电柜,是否存在空开、漏保、防雷异常or接线不良等情况;
- ③ - 查看交流端子是否存在接线不良或者端子损坏情况;
- ④ - 将机器断电重启,更新至最新的软件版本,若按照以上操作均无法恢复,请与服务部门联系换机。

E36 残余电流检测失败

- ① - 可通过检查每串组件是否有破皮,并用万用表测PV±对地是否小于30V,检验逆变器密封性,进而确认是否由水汽造成该问题;
- ② - 查看逆变器接地是否可靠,对地阻值 4Ω ;
- ③ - 测量交流侧电压,判断是否有火线接地及接地是否可靠;
- ④ - 检查零线与地线是否混接,确保交流接线一一对应,测量每相电压,避免混接;
- ⑤ - 检查直流侧线缆是否有破损、接地情况:在交直流电压正常情况下,断交流,升级DSP最新软件,看是否可以恢复;
- ⑥ - 可逐一插单路PV组件测试,判断是否为组件侧问题,用指令修改GFCI阈值(允许值);
- ⑦ - 如经常阴雨天报警,可能是组件寄生电容过大造成;
- ⑧ - 将机器断电重启,更新至最新的软件版本,若按照以上操作均无异常,判定GFCI检测设备问题,请与服务部门联系换机。

E66-E68 PV反接故障

- ① - 检查PV侧接线到直流端子端是否存在短路或接线错误的情况;
- ② - 将组件接入不同的机器输入侧,看故障是否会发生转移,从而找出反接的一路;
- ③ - 找出反接的组件后,调整组件位置,对机器进行恢复;
- ④ - 如上述操作无法恢复,可将机器断电重启,更新至最新的软件版本,若仍旧无法恢复,请与服务部门联系换机。

售后服务

After-sale service

Q1. 采集器如何进行更换及寄回？

- ① - 拨打**服务热线400-801-9996**联系客服；
- ② - 微信搜索并关注“**爱士惟服务中心**”公众号后咨询线上客服。

Q2. 旧机退回如何操作？

- ① - 通过**服务热线400-801-9996**或关注“**爱士惟服务中心**”公众号联系爱士惟售后服务人员；
- ② - 由服务人员排查判断是否需要更换机器，如确认需要更换，则向其提供地址信息，我们将在收到地址信息后安排替换机发货；
- ③ - 在您收到替换机并对其进行安装后，机器可正常发电，则联系售后服务人员退回旧机器。

Q3. 如何获知爱士惟产品质保及售后服务信息？

您可通过以下三种方式获取爱士惟质保及售后服务信息并购买延保服务：

- ① - 登录以下地址获取相关信息 - <https://www.aiswei-tech.com/intro/zhi-bao-4.html>
- ② - 前往微信搜索并关注“**爱士惟服务中心**”公众号，点击菜单栏“**质保条款**”获取相关信息。
- ③ - 拨打**服务热线400-801-9996**联系客服，咨询信息并购买延保服务。

Q4. 发电量不足怎么办？

- ① - 观察光伏板周围是否有遮挡物（如树木、建筑物等）
- ② - 查看光伏板上是否有异物或长时间未清理光伏板
- ③ - 若以上排查方式仍无法解决，请至微信搜索并关注“**爱士惟服务中心**”公众号或拨打**服务热线400-801-9996**联系客服处理。

Q5. 如何判断采集器是否处于正常工作状态？

采集器正常工作时，可见机体蓝色和绿色指示灯常亮。若其中任何一个指示灯呈熄灭状态均为异常，此时请至微信搜索并关注“**爱士惟服务中心**”公众号或拨打**服务热线400-801-9996**联系客服处理。

Q6. 如何查看故障排查手册？

请至微信搜索并关注“**爱士惟服务中心**”公众号，点击菜单栏“**运维平台-故障排查**”选项，获取相关手册资料。



爱士惟微信公众号



爱士惟服务中心

**即刻扫码关注
获取更多信息**

爱士惟科技股份有限公司

地址：上海市黄浦区蒙自路757号903-905室，200023

总机：021-8040 1346

服务热线：(大陆) 400-801-9996 (台湾) +886 (0) 809089212

服务邮箱：service.china@aiswei-tech.com

- ① - 可通过检查每串组件是否有破皮,并用万用表测PV±对地是否小于30V,检验逆变器密封性,进而确认是否由水汽造成该问题;
- ② - 查看逆变器接地是否可靠,对地阻值4Ω;
- ③ - 测量交流侧电压,判断是否有火线接地及接地是否可靠;
- ④ - 检查零线与地线是否混接,确保交流接线一一对应,测量每相电压,避免混接;
- ⑤ - 检查直流侧线缆是否有破损、接地情况:在交直流电压正常情况下,断交流,升级DSP最新软件,看是否可以恢复;
- ⑥ - 可逐一插单路PV组件测试,判断是否为组件侧问题,用指令修改GFCI阈值(允许值);
- ⑦ - 如经常阴雨天报警,可能是组件寄生电容过大造成;
- ⑧ - 将机器断电重启,更新至最新的软件版本,若按照以上操作均无异常,判定GFCI检测设备问题,请与服务部门联系换机。

E66-E68 PV反接故障

- ① - 检查PV侧接线到直流端子端是否存在短路或接线错误的情况: