

告警列表

版本 : 03
发布日期 : 2024-03-29



告警列表

故障码	故障名称	ID	ID 名称	故障原因	修复建议
1001	软件版本不匹配	ID1	逆变器软件版本不匹配	设备内部软件版本不匹配	版本不匹配或者升级不成功, 请再次升级, 如多次升级均不成功, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	逆变器软硬件版本不匹配		
		ID3	设备间协议版本不匹配		
1002	绝缘阻抗低	ID1	绝缘阻抗低	光伏组串对保护地短路, 或光伏组串安装环境长期较为潮湿。	1.检查直流线缆是否有短路或线缆破损, 如果是, 请更换线缆或修复。 2.检查直流线缆的正、负极是否与地线短接, 如果是, 请更换线缆或修复。 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.通过思格云App检查ISO阻抗保护值是否过高, 确认符合当地法规要求后, 可以设置较低的ISO保护值。 5.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
1003	温度过高	ID1	逆变器温度高	环境温度过高, 设备安装位置不通风 设备内部功率模块工作异常, 导致内部发热严重	1.检查设备安装位置的通风是否良好或者是否被光照直射并改善 2.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
1004	设备故障	ID1	功率模块异常	设备内部电路产生故障	1.给出待机/关机指令, 断开直流和交流开关, 等待几分钟直至设备完全下电; 2.恢复直流和交流开关, 给出开机指令; 3.如果故障不消失, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	控制模块异常		
		ID3	辅源模块异常		
		ID4	内置PID模块异常		
		ID5	监控模块异常		
		ID6	加热膜故障		
		ID7	外部风扇故障		
1005	系统接地异常	ID1	系统接地异常	保护地线未接地	1.检查保护地线是否连接正常; 2.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。

告警列表

故障码	故障名称	ID	ID 名称	故障原因	修复建议
1006	PV组串电压高	ID1	组串1输入过压	组串串联个数多,开路电压大于最大输入电压规格	1.测量对应告警组串PV电压是否超过系统电压, 根据产品规格适当减少该路组串上的组件个数; 2.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	组串2输入过压		
		ID3	组串3输入过压		
		ID4	组串4输入过压		
		ID5	组串5输入过压		
		ID6	组串6输入过压		
		ID7	组串7输入过压		
		ID8	组串8输入过压		
		ID9	组串9输入过压		
		ID10	组串10输入过压		
		ID11	组串11输入过压		
		ID12	组串12输入过压		
		ID13	组串13输入过压		
		ID14	组串14输入过压		
		ID15	组串15输入过压		
		ID16	组串16输入过压		
1007	PV组串反接	ID1	组串1反接	组串正负级接反	1.检查对应告警组串正负极是否接反, 如果是, 等待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, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	组串2反接		
		ID3	组串3反接		
		ID4	组串4反接		
		ID5	组串5反接		
		ID6	组串6反接		
		ID7	组串7反接		
		ID8	组串8反接		
		ID9	组串9反接		
		ID10	组串10反接		
		ID11	组串11反接		
		ID12	组串12反接		
		ID13	组串13反接		
		ID14	组串14反接		
		ID15	组串15反接		
		ID16	组串16反接		

告警列表

故障码	故障名称	ID	ID 名称	故障原因	修复建议
1008	PV组串反灌	ID1	组串1反灌	组串配置不一致	1.检查对应告警组串配置的电池板个数是否比其他组串少,如果是,等待光伏组串电流降低至0.5A以下时,断开直流开关,调整该组串电池板配置; 2.检查组串电池板是否有遮挡,如果是,改善遮挡或清洗电池板; 3.检查组串电池板朝向是否异常;如果是,调整电池板朝向; 4.确认非以上原因,且故障依旧存在,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	组串2反灌		
		ID3	组串3反灌		
		ID4	组串4反灌		
		ID5	组串5反灌		
		ID6	组串6反灌		
		ID7	组串7反灌		
		ID8	组串8反灌		
		ID9	组串9反灌		
		ID10	组串10反灌		
		ID11	组串11反灌		
		ID12	组串12反灌		
		ID13	组串13反灌		
		ID14	组串14反灌		
		ID15	组串15反灌		
		ID16	组串16反灌		
1009	AFCI故障	ID1	组串1 AFCI故障	直流线缆存在破损 组串连接端子接触不良	1.断开PV直流开关,检查对应告警组串是否存在直流侧线缆破损、连接端子接触不良、烧灼痕迹等现象,如果有,更换破损线缆、紧固连接端子或更换有烧灼痕迹的部件; 2.重新闭合PV直流开关,通过App清除AFCI故障,设备重新运行; 3.确认非以上原因,且故障依旧存在,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	组串2 AFCI故障		
		ID3	组串3 AFCI故障		
		ID4	组串4 AFCI故障		
		ID5	组串5 AFCI故障		
		ID6	组串6 AFCI故障		
		ID7	组串7 AFCI故障		
		ID8	组串8 AFCI故障		
		ID9	组串9 AFCI故障		
		ID10	组串10 AFCI故障		
		ID11	组串11 AFCI故障		
		ID12	组串12 AFCI故障		
		ID13	组串13 AFCI故障		
		ID14	组串14 AFCI故障		
		ID15	组串15 AFCI故障		
		ID16	组串16 AFCI故障		
1010	电网掉电	ID1	电网掉电	电网停电或者交流开关断开	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.检查电网是否停电,如果是,请等待电网公司恢复供电; 2.检查交流开关是否断开,如果是,请闭合交流开关; 3.确认是否使能离网功能(针对离网型产品); 4.确认非以上原因,且故障依旧存在,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。

告警列表

故障码	故障名称	ID	ID 名称	故障原因	修复建议
1011	电网过压	ID1	电网一级过压	电网电压大于一级过压保护值	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,如果电网电压低于设定值,请检查电网接线； 2.如果电网电压高于设定值,请联系当地电力运营商寻求解决； 3.通过App检查保护参数的设置,征得当地电力运营商同意后,修改过压保护值； 4.确认非以上原因,且故障依旧存在,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	电网二级过压	电网电压大于二级过压保护值	
		ID3	电网三级过压	电网电压大于三级过压保护值	
1012	电网欠压	ID1	电网一级欠压	电网电压小于一级欠压保护值	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,如果电网电压低于设定值,请联系当地电力运营商寻求解决； 2.通过检查App保护参数的设置是否符合要求； 3.确认非以上原因,且故障依旧存在,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	电网二级欠压	电网电压小于二级欠压保护值	
		ID3	电网三级欠压	电网电压小于三级欠压保护值	
1013	电网过频	ID1	电网一级过频	电网频率大于一级过频保护值	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,请联系当地电力运营商寻求解决； 2.通过App检查保护参数的设置是否符合要求； 3.确认非以上原因,且故障依旧存在,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	电网二级过频	电网频率大于二级过频保护值	
		ID3	电网三级过频	电网频率大于三级过频保护值	
1014	电网欠频	ID1	电网一级欠频	电网频率小于一级欠频保护值	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,请联系当地电力运营商寻求解决； 2.通过App检查保护参数的设置是否符合要求； 3.确认非以上原因,且故障依旧存在,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	电网二级欠频	电网频率小于二级欠频保护值	
		ID3	电网三级欠频	电网频率小于三级欠频保护值	
1015	电网电压不平衡	ID1	电网电压不平衡	三相电网相角不平衡 三相电网幅值不平衡	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幅值或者相位相差较大,请联系当前电力运营商寻求解决 2.确认非以上原因,且故障依旧存在,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
1016	输出电流直流分量超标	ID1	输出电流直流分量超标	交流输出电流中的直流分量大于设定值	1.如果偶然出现,可能是环境瞬时突变导致,外部环境稳定后设备会恢复正常工作,不需要人工干预。 2.如果频繁出现或长时间无法恢复,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者请联系思格客户服务中心。
1017	漏电流超标	ID1	漏电流超标	漏电流超过保护阈值	如果偶然出现,可能是外部阻抗瞬时突变导致,外部环境稳定后设备会恢复正常工作,不需要人工干预。 如果频繁出现或长时间无法恢复,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者请联系思格客户服务中心。

告警列表

故障码	故障名称	ID	ID 名称	故障原因	修复建议
1018	通信异常	ID1	4G通信异常	4G流量不足或者未插SIM卡 内部通信棒接触不良	请检查4G流量,若流量不足,请充值。 如果4G流量充足,请重新插拔4G Dongle,等待4G通讯恢复 如果故障持续不消失,请联系思格客户服务中心。
		ID2	CAN通信异常	浮插端子连接处接触不良 CAN模块功能异常	1.重启设备,等待恢复正常; 2.如果故障不消失,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID3	电表通信异常	电表接线端子与设备连接不良	1.检查设电表通信端口是否可靠连接。 2.如果故障不消失,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID4	思格能源备电柜 通信异常	思格能源备电柜 与一体机通信接触不良	1.检查思格能源备电柜通信端口是否可靠连接 2.思格能源备电柜内部空气开关未闭合 3.如果故障不消失,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心
1019	设备内部保护	ID1	MPPT1过流保护	触发MPPT过流保护机制	如果偶然出现,可能是环境瞬时突变导致,外部环境稳定后设备会恢复正常工作,不需要人工干预。 如果频繁出现或长时间无法恢复,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者请联系思格客户服务中心。
		ID2	MPPT2过流保护		
		ID3	MPPT3过流保护		
		ID4	MPPT4过流保护		
		ID5	MPPT5过流保护		
		ID6	MPPT6过流保护		
		ID7	MPPT7过流保护		
		ID8	MPPT8过流保护		
		ID9	MPPT9过流保护		
		ID10	MPPT10过流保护		
		ID11	MPPT11过流保护		
		ID12	MPPT12过流保护		
		ID13	MPPT13过流保护		
		ID14	MPPT14过流保护		
		ID15	MPPT15过流保护		
		ID16	MPPT16过流保护		
		ID17	逆变输出过流保护	触发逆变过流保护机制	
		ID18	BUS过压保护	触发设备内部BUS过压保护机制	
		ID19	内部BUS电压不平衡保护	触发设备内部BUS电压不平衡保护	
		ID20	内部控制保护	触发内部控制保护机制	
1020	AFCI自检电路异常	ID1	AFCI自检电路1故障	AFCI自检电路异常	1.在App上设置 清除AFCI自检电路异常,重启设备,等待恢复正常; 2.如果故障不消失,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者联系思格客户服务中心。
		ID2	AFCI自检电路2故障		
		ID3	AFCI自检电路3故障		
		ID4	AFCI自检电路4故障		
		ID5	AFCI自检电路5故障		
		ID6	AFCI自检电路6故障		
		ID7	AFCI自检电路7故障		
		ID8	AFCI自检电路8故障		
		ID9	AFCI自检电路9故障		
		ID10	AFCI自检电路10故障		
		ID11	AFCI自检电路11故障		
		ID12	AFCI自检电路12故障		
		ID13	AFCI自检电路13故障		
		ID14	AFCI自检电路14故障		
		ID15	AFCI自检电路15故障		
		ID16	AFCI自检电路16故障		

告警列表

故障码	故障名称	ID	ID 名称	故障原因	修复建议
1021	离网保护	ID1	离网过载保护	负载功率大于离网额定输出功率	1.负载功率过大导致过载,减少负载功率
		ID2	离网短路保护	输出存在短路	1.检查设备交流输出是否存在短路,负载是否存在短路 2.如果故障不消失,联系思格客户服务中心
		ID3	输出过压保护	输出电压大于阈值	如果偶然出现,可能是环境瞬时突变导致,外部环境稳定后设备会恢复正常工作,不需要人工干预。 如果频繁出现或长时间无法恢复,请检查逆变器输出电压与思格能源备电柜接线; 如果频繁出现或长时间无法恢复,且逆变器与思格能源备电柜接线正常,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈或者请联系思格客户服务中心。
		ID4	输出欠压保护	输出电压小于阈值	1.负载功率过大导致过载,减少负载功率 2.思格能源备电柜内部空气开关未闭合
		ID5	输出过频保护	输出频率大于阈值	1.负载功率过大导致过载,减少负载功率
		ID6	输出欠频保护	输出频率小于阈值	1.负载功率过大导致过载,减少负载功率 2.思格能源备电柜内部空气开关未闭合
1022	手动保护	ID1	EPO保护	紧急场景下,客户按下急停按钮	1.确认现场没有安全隐患后,接触急停按钮。
1024	相序异常	ID1	三相电网相序异常	三相电网相序异常	调整交流输出侧三相接线的顺序
1025	电网对地短路	ID1	三相电网对地短路	三相电网对地短路	检查电网侧接线是否存在火线对地短路的情况
1026	软启失败	ID1	软启失败	软启失败	如果偶然出现,可能是环境瞬时突变导致,外部环境稳定后设备会恢复正常工作,不需要人工干预。 如果频繁出现或长时间无法恢复,请联系思格客户服务中心。
1027	电网频率不稳定	ID1	电网频率不稳定	电网频率变化率不符合本地电网标准要求	如果偶然出现,可能是电网频率瞬时突变导致,电网恢复稳定后设备会恢复正常工作,不需要人工干预。 如果频繁出现或长时间无法恢复,请检测电网频率是否符合范围,联系当地电力运营商。
2001	软件版本不匹配	ID1	软件版本不匹配	设备内部软件版本不匹配	版本不匹配或者升级不成功,请再次升级,如多次升级均不成功,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	软硬件版本不匹配		
		ID3	协议版本不匹配		
2002	储能模块对地绝缘阻抗低	ID1	储能模块对地绝缘阻抗低	储能模块内部对机壳短路	1.从App下发待机/关机指令,断开直流和交流开关,等待几分钟直至设备完全下电; 2.恢复直流和交流开关,下发开机指令; 3.如果故障持续不消失,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
2003	温度过高	ID1	储能功率模块温度高	环境温度过高,设备安装位置不通风 设备内部功率模块工作异常,导致内部发热严重	1.检查设备安装位置的通风是否良好或者是否被光照直射并改善 2.确认非以上原因,且故障依旧存在,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	储能电池模块温度高		
2004	设备故障	ID1	储能控制电路异常	设备内部电路产生故障	1.在App侧下发待机/关机指令,断开直流和交流开关,等待几分钟直至设备完全下电; 2.恢复直流和交流开关,下发开机指令; 3.如果故障持续不消失,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	储能模块异常		
		ID3	辅源异常		
		ID4	主从通信异常		
		ID5	黑启粘连故障		
2005	温度过低	ID1	储能电池模块温度低	环境温度过低	1. 等待环境温度上升至设备运行温度范围内,故障消除可自动运行 2. 若环境温度上升至设备运行温度范围内,故障持续不消失,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
2006	电池模组过压	ID1	电池模组过压	电池模组或者模组内电芯电压过高。 电池模组过充。	请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
2007	电池模组欠压	ID1	电池模组欠压	电池模组或者模组内电芯电压过低。 长时间存储导致馈电。	请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
2008	设备内部保护	ID1	功率模块输入过压保护	触发设备内部过压保护机制	1.如果偶然出现,可能是环境瞬时突变导致,外部环境稳定后设备会恢复正常; 2.如果频繁出现或长时间无法恢复,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	功率模块输出过压保护	触发设备内部过压保护机制	
		ID3	功率模块过流保护	触发设备内部过流保护机制	
		ID4	内部串联模块电压不平衡	触发设备内部电压不平衡保护机制	
		ID5	内部并联模块电流不平衡	触发设备内部电流不平衡保护机制	

告警列表

故障码	故障名称	ID	ID 名称	故障原因	修复建议
3001	软件版本不匹配	ID1	软硬件版本不匹配	一体机系统中各个子部件版本不匹配。	请重新升级,如故障依然存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	设备间协议版本不匹配		
3002	温度过高	ID1	温度过高	环境温度过高,设备安装位置不通风 设备内部器件工作异常	1.检查设备安装位置的通风是否良好并改善; 2.检查设备是否被光照直射并改善; 3.确认非以上原因,且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
3003	设备故障	ID1	辅源异常	设备内部电路产生故障	1.在App侧下发待机/关机指令,断开电网开关,等待几分钟直至设备完全下电; 2.恢复电网开关,下发开机指令; 3.如果故障持续不消失,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	内部通信故障		
		ID3	控制电路故障		
3004	离网输出漏电流过大	ID1	离网输出漏电流过大	离网场景,负载漏电流大	检查负载是否存在绝缘损坏
3005	中性点接地故障	ID1	中性点接地故障	离网场景N对PE电压大 LN接反(欧版思格能源备电柜)	1.检查功能地是否有效接到外部地 2.检查L(L1、L2、L3)、N接线是否正确
3006	电网接线相序异常	ID1	电网接线相序负序	电网接线为负序	1.将电网进线端L1、L2、L3中任意两相调换顺序 2.如果故障持续不消失,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
3007	逆变器接线相序异常	ID1	逆变器接线相序负序	逆变器接线为负序	1.将逆变器输出端L1、L2、L3中任意两相调换顺序 2.如果故障持续不消失,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
3008	电网缺相	ID1	电网缺相	对于三相设备,三相电网电压未完全接入设备,电网电压缺一相或者两相	1.检查电网侧端子接线,确保三相电网电压都接入设备
3009	电网故障	ID1	电网A相过压	电网A相电压高	1.检查电网电压,若电网异常,只需等待电网正常后,告警会正常恢复; 2.如果电网正常,且长时间不恢复,检查电网接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	电网B相过压	电网B相电压高	1.检查电网电压,若电网异常,只需等待电网正常后,告警会正常恢复; 2.如果电网正常,且长时间不恢复,检查电网接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID3	电网C相过压	电网C相电压高	1.检查电网电压,若电网异常,只需等待电网正常后,告警会正常恢复; 2.如果电网正常,且长时间不恢复,检查电网接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID4	电网A相欠压	电网A相电压低	1.检查电网电压,若电网异常,只需等待电网正常后,告警会正常恢复; 2.如果电网正常,且长时间不恢复,检查电网接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID5	电网B相欠压	电网B相电压低	1.检查电网电压,若电网异常,只需等待电网正常后,告警会正常恢复; 2.如果电网正常,且长时间不恢复,检查电网接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID6	电网C相欠压	电网C相电压低	1.检查电网电压,若电网异常,只需等待电网正常后,告警会正常恢复; 2.如果电网正常,且长时间不恢复,检查电网接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID7	电网过频	电网电压频率高	1.检查电网电压频率,若电网异常,只需等待电网正常后,告警会正常恢复; 2.如果电网正常,且长时间不恢复,检查电网接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID8	电网欠频	电网电压频率低	1.检查电网电压频率,若电网异常,只需等待电网正常后,告警会正常恢复; 2.如果电网正常,且长时间不恢复,检查电网接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。

告警列表

故障码	故障名称	ID	ID 名称	故障原因	修复建议
3010	油机故障	ID1	油机A相过压	油机A相电压高	1.检查油机电压,若油机异常,只需等待油机正常后,告警会正常恢复; 2.如果油机正常,且长时间不恢复,检查油机接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	油机B相过压	油机B相电压高	1.检查油机电压,若油机异常,只需等待油机正常后,告警会正常恢复; 2.如果油机正常,且长时间不恢复,检查油机接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID3	油机C相过压	油机C相电压高	1.检查油机电压,若油机异常,只需等待油机正常后,告警会正常恢复; 2.如果油机正常,且长时间不恢复,检查油机接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID4	油机A相欠压	油机A相电压低	1.检查油机电压,若油机异常,只需等待油机正常后,告警会正常恢复; 2.如果油机正常,且长时间不恢复,检查油机接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID5	油机B相欠压	油机B相电压低	1.检查油机电压,若油机异常,只需等待油机正常后,告警会正常恢复; 2.如果油机正常,且长时间不恢复,检查油机接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID6	油机C相欠压	油机C相电压低	1.检查油机电压,若油机异常,只需等待油机正常后,告警会正常恢复; 2.如果油机正常,且长时间不恢复,检查油机接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID7	油机过频	油机电压频率高	1.检查油机电压频率,若油机异常,只需等待油机正常后,告警会正常恢复; 2.如果油机正常,且长时间不恢复,检查油机接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID8	油机欠频	油机电压频率低	1.检查油机电压频率,若油机异常,只需等待油机正常后,告警会正常恢复; 2.如果油机正常,且长时间不恢复,检查油机接线; 3.确认非以上原因且故障依旧存在,请在App“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
4001	通信异常	ID1	思格能源备电柜通信异常	思格能源备电柜与一体机通信接触不良	1. 检查思格能源备电柜通信接口是否可靠连接 2. 思格能源备电柜内部通信开关未闭合 3. 如果故障不消失,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提供故障反馈
		ID2	电表通信异常	电表接线端子与设备连接不良	1. 检查设电表通信端口是否可靠连接 2. 如果故障不消失,请在思格云App的“客服-故障报告”页面提供故障反馈
		ID3	交流功率传感器通信异常	交流侧未接入思格能源备电柜或者电表	交流侧传感器未接入,请确定是否接入思格能源备电柜或者电表
4003	油机启动异常	ID1	油机启动异常	油机启动异常	
4004	CLS故障	ID1	GLS故障	GLS故障	在App界面手动清除
5001	设备保护	ID1	电网输入过压	电网实际电压超过额定电压的20%	电网的电压恢复到额定电压±20%之间,充电桩会再次连接电网。如果故障再次发生: 1.测量实际的电网电压,如果电网电压高于额定电压的20%,联系当地的电网公司寻求解决; 2.如果故障持续,请联系思格服务人员
		ID2	电网输入欠压	电网实际电压低于额定电压的20%	电网的电压恢复到额定电压±20%之间,充电桩会再次连接电网。如果故障再次发生: 1.测量实际的电网电压,如果电网电压高于额定电压的20%,联系当地的电网公司寻求解决; 2.如果故障持续,请联系思格服务人员
		ID3	过载	输出电流超过额定电流的10%	停止充电,并拔下充电枪,当充电桩恢复正常后再次尝试。如果故障持续请联系服务人员
		ID4	短路	输出电流超过额定电流的20%	停止充电,并拔下充电枪,当充电桩恢复正常后再次尝试。如果故障持续请联系服务人员
		ID5	充电输出过流	实际输出电流超过桩控制输出电流的25%	停止充电,并拔下充电枪,当充电桩恢复正常后再次尝试。如果故障持续请联系服务人员
		ID6	漏电流超标	1.充电线破损; 2.车辆的地线和功率线故障 3.枪头进水	1.检查充电线缆是否破损 2.更换车辆尝试重新充电 3.检查枪头是否有进水
		ID7	接地故障	输入接地连接不良;	检查地线是否连接正常
		ID8	交流接线错误	L和N线接反	检查L和N相序

告警列表

故障码	故障名称	ID	ID 名称	故障原因	修复建议
5002	设备故障	ID1	漏电检测电路异常	漏电检测电路故障	1.重启充电桩, 检查故障是否消除;
		ID2	继电器异常	继电器损坏	1.重启充电桩, 检查故障是否消除;
		ID3	控制导引电路异常	控制导引电路异常	1.重启充电桩, 检查故障是否消除; 2.更换车辆尝试重新充电;
		ID4	辅源模块异常	设备内部电路产生故障	1.重启充电桩, 检查故障是否消除;
		ID5	电子锁异常	1.充电连接器没有连接好 2.充电连接器电子锁故障	检查充电连接器是否完全插入车辆充电口; 如果是, 请联系思格服务人员; 如果否, 将充电连接器完全连接好。
		ID6	灯板通讯异常	灯板未接或损坏	联系厂家
5003	温度过高	ID1	内部温度过高	1.环境温度高于55度 2.附近是否有热源 3.接线不良 4.线缆(输入) 不符合规格要求	1.检查充电桩是否暴露再强光下; 2.检查周边是否有热源; 3.检查环境温度是否低于55℃; 4.重启设备 5.检查进线连接是否良好;
5004	充电线异常	ID1	充电线规格异常	带插座的充电桩, 充电线规格异常	1.移除充电线, 使用万用表测量PP和PE之间的阻值, 检查阻值是否100, 220, 680或者1500ohm (±3%) 如果是, 联系技术支持 如果否, 更换充电线
5005	电表通讯异常	ID1	电表通讯异常	电表和充电桩失去通讯超过1min	检查充电桩和电表之间的RS485线是否连接或关闭负载平衡功能
5101	软件版本不匹配	ID1	软件版本不匹配	设备内部软件版本不匹配	版本不匹配或者升级不成功, 请重新升级, 如多次升级不成功, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	软硬件版本不匹配		
		ID3	设备间协议版本不匹配		
5102	绝缘阻抗低	ID1	绝缘阻抗低	正负母线对地阻抗过小	1.检查直流线缆是否有短路或线缆破损。 2.检查直流线缆的正、负极是否有和地线短接。 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.通过思格云App检查ISO阻抗保护值是否过高, 确认符合当地法规要求; 5.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
5103	温度过高	ID1	内部温度过高	环境温度过高, 设备安装位置不通风 设备内部功率模块工作异常, 导致内部发热严重 LLC 功率模组过温、BUCK 功率模组过温	1.检查设备安装位置的通风是否良好或者是否被光照直射并改善; 2.检查风扇是否正常, 如果异常则更换风扇; 2.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	枪线温度过高	充电枪头温度过高	1.检查充电枪头是否插到位; 2.检查充电枪头是否老化; 3.模块内部温度传感器故障; 4.充电电流是否符合设定; 5.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
5104	设备故障	ID1	外部风扇故障	外部风扇异常	1.检查风扇接口是否松脱; 2.检查风扇接口是否存在断线; 3.检测风扇是否存在异响或扇叶变形; 4.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	辅源电路异常	3.3V, 5V, 12V异常	1.辅源电路电子器件故障; 2.辅源负载存在短路; 3.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID3	控制电路异常	LLC控制电路异常、BUCK控制电路异常	1.电路电子器件故障; 2.电路负载存在短路; 3.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID4	通信异常	GFD 通信异常、DCDC 通信异常、CME 通信异常	1.辅源故障; 2.通信电路器件故障; 3.CME模组故障; 4.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID5	绝缘检测电路异常	GFD自检不通过	1.电路绝缘阻抗较低; 2.GFD自检电路异常; 3.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。

告警列表

故障码	故障名称	ID	ID 名称	故障原因	修复建议
5105	充电异常	ID1	控制导引故障	CP断针, CP对地短路	1.充电插头松脱; 2.CP电路器件故障; 3.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	输出过压故障	侦测输出电压过高	1.控制失控, 输出电压过高; 2.侦测电路异常; 3.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID3	输出过流故障	侦测输出电流过高	1.控制失控, 输出电流过高; 2.侦测电路异常; 3.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
5106	设备保护	ID1	过压保护	LLC、BUCK过压	1.如果偶然出现, 可能是环境变化或特殊工况导致, 外部环境稳定后或切换工况后设备会恢复正常; 2.确认非以上原因, 且故障依旧存在, 请在思格云App的“客服-故障报告”页面提交故障反馈。
		ID2	欠压保护	LLC、BUCK欠压	
		ID3	过流保护	LLC、BUCK过流	
		ID4	电压不平衡	LLC、BUCK不均压	
		ID5	电流不平衡	LLC、BUCK不均流	