



# Sungrow problémák kezelése

Meghibásodás, vagy garanciális ügyintézésel kapcsolatban a lenti lépések követendők:

1. Hibajegy benyújtása, melyhez lent találsz segédletet!
2. Válaszd ki a “Warranty Claim” opciót is add meg a sziéiaszámot, a hibakódot és a rendszer nevét az iSolarCloud-ról.
3. Ha bármelyik adatot nem tudod megadni, úgy a kollégák megpróbálják majd máshogy beazonosítani a rendszert ami több időt vehet igénybe.
4. Ha egy telepítő vagy aki részt vet a Sungrow képzésen, és az inverter valóban rossznak bizonyul, kimehetsz a helyszínre, hogy te cseréld ki a készüléket, amit később elszállítunk tőled.





## Guidance to Create a new GSP account

1. Nyisd meg az alábbi oldalt:

<https://gsp.sungrow.cn/>

2. Kattints a "Create New Account"-ra

阳光电源  
SUNGROW

Login via password      login via verification code

Please enter staff ID/ phone number/ email address  
Please enter phone number/ email address

Please enter password here

Please enter password here

Please input the code

6 2 2 e

Auto login      Forget password?

Login

Create New Account





### 3. Add meg a “\*”-gal jelölt mezőkben kért adatokat

Register ×

\* Customer Type  **Personal / Country** ▼

Customer Name

\* Customer Region  **Choose your country** ▼

\* Family Name


\* Given Name

\* Email

Phone No. **Regisztráció alkalmával NE add meg a telefonszámod**

\* Password  Ennek a képnek láthatónak kell lennie

\* Confirm Password

\* Verification Code  

Only via your email

Aware and acknowledge our "Term of Service" And "Privacy Policy" ↑ Kattints

Login with an existing account

4. Ellenőrizd a “Beérkező” és “Spam” mappát is, egy 6 jegyű kódot kell kapj.

5. Regisztráció sikeres



## 1. Jelentkezz be.

Link: <https://gsp.sungrow.cn>

阳光电源  
SUNGROW

Login via password    login via verification code

   5Q26

Auto login    [Forget password?](#)

**Login**

[Create New Account](#)



## 2. Kattints a "Create Service Ticket"-re.

SUNGROW GSP Warranty Registration Message TEST

EN LiuYuan

Homepage

Hello, LiuYuan

### Welcome to Sungrow Global Service Platform

Draft(0) Ongoing(5) Pending(0) Close(1) Cancel(0) All(6)

Search Ticket

Project Name	Ticket Title	Service Type	Ticket No.	Ticket Status	Company Name	Person in Charge	Address	Create Date
	1PCS保内维修	Warranty Repair	RW2108130006	In Service		Yuanyuan Liu	Germany	2021-08-13
	1PCS咨询	Consulting	CL2107090005	Submitted		杜慧松	Germany	2021-07-09
	1PCS保内维修	Warranty Repair	RW2107020001	In Service		Qi Cheng	Germany	2021-07-01
	1PCS保内维修	Warranty Repair	RW2106160005	In Service		Yuanyuan Liu	Germany	2021-06-16
	1PCS安装及调试	Installation Commissioning	IN2105190002	On Approval		Yuanyuan Liu	China	2021-05-18
	1PCS咨询	Consulting	CL2105190001	Submitted		淮龙	China	2021-05-18

Create Service Ticket



### 3. Töltsd ki a "\*" -gal jelölt mezőket.

New Ticket

\* Service Type  
Consulting **a.**

Product

Product Serial No.	* Product Description	* Quantity	Delete
<input type="checkbox"/>		1	<input type="checkbox"/>

**b.** + Add a new product

**b.** Add meg helyesen a szériaszámot, több esetén táblázatot is tölthetsz fel

Project Name  
Gerz

Customer Name  
netto

**c.** Address

Project Street Address

**c.** Add meg a projekt helyszínét, ha eltér a telepítés helyétől csere előtt ezt tudasd a Sungrow-val!  
\*A könyv ikonra kattintva címeket menthetsz el melyek később használhatóak.

\* Country/Region  
Germany

\* State  
Bavaria

City  
Munich

Zipcode

Address Book

* Country/Region	* State	* City	Zipcode	* Project Street Address	Operation
<input type="checkbox"/>	Germany	Berlin	-	Leipartstr.	<a href="#">choose</a>
<input checked="" type="checkbox"/>	Germany	Bavaria	Munich	Balanstr.55	<a href="#">choose</a>



a.

**Consulting:** Mindenféle kérdésre válaszolnak, általában helyszíni kiszállítás nélkül

**Installation Commissioning:** Ha a helyszínen akadsz el

**Warranty Repair:** Ha a termék garanciális, az SG ingyenes műszaki támogatást és javítást biztosít

**Chargeable Repair:** Ha a termékre lejárt a garancia, vagy a vásárló okozza a termék károsodását, a javítási szolgáltatást felszámítjuk

**Inhouse Repair:** Rögzíts belső karbantartási munkáit, NEM ügyfélszolgálat

**Product Line Upgrading:** Az SG által kezdeményezett frissítési és átdolgozási szolgáltatások, például firmware frissítés, hibamódosítás stb. (díjmentes)

**External Upgrading:** Az Ügyfél kezdeményezi a frissítések igénylését (az alapértelmezett díj kerül felszámításra, különleges körülmények fennállása esetén kedvezményes díjat igényelhet)

**Complaint Advice:** Panasz, vélemény vagy javaslat visszajelzés

**Training:** Rögzítse a képzést, beleértve az ügyfelek képzését, belső képzését stb.

**Others Service:** Egyéb



Zipcode

**d.**  
\* Detailed Description

d. Írd le a problémát részletesen

Test

\* Contact

Liú

Email Address **e.**

e. Add meg az e-mail címed, vagy a telefonszámod

Phone No.

Attachment

**f.**  
+ Upload

f. Csatolmányokat itt adhatsz hozzá

Preview	File Name	Size	Upload by	Upload Time	Operation

Draft Submit





### 4. Ellenőrizd a megadott adatokat! A "Draft"-ra kattintva elmentheted a munkát, ha később kaarnád befejezni. a "Submit"-tal meadhatod.

Zipcode

\* Detailed Description

Test

\* Contact

Email Address

Phone No:

Attachment + Upload

Preview	File Name	Size	Upload by	Upload Time	Operation
---------	-----------	------	-----------	-------------	-----------



### 5. A hibajegyed létrejött! Ha nem látod a kezdőoldalon, frissítsd a böngészőt!

Warranty Registration Message TEST

Sungrow Global Service Platform

Draft(0) Ongoing(5) Pending(0) Close(1) Cancel

Search Ticket

Ticket Title	Service Type	Ticket No.	Ticket Status	Contact
Liu1PCS咨询	Consulting	CL2108170004	Submitted	Liu
Yuan1PCS咨询	Consulting	CL2108170003	Submitted	Yua
Gaarz1PCS咨询	Consulting	CL2108160004	Sent	Ene
1PCS保内维修	Warranty Repair	RW2108130006	In Service	
1PCS咨询	Consulting	CL2		
1PCS保内维修	Warranty Repair	RW		
1PCS保内维修	Warranty Repair	RW		
1PCS安装及调试	Installation Commissioning	IN21		
1PCS咨询	Consulting	CL2		

Submit complete  
CL2108170004  
Liu1PCS咨询

Complete

Jan Schmielewski, Your service request has been received.

Antworten Allen antworten Weit

sungrowpower <gsp@cn.sungrowpower.com>  
An Yuanyuan Liu

Nachricht übersetzen in: Englisch Nie übersetzen aus: Chinesisch (Vereinfacht)

Dear Jan Schmielewski,

Thank you very much for choosing Sungrow's products and services. We have received your service request.

Service Ticket No.: CL2108170004  
Contacts: Jan Schmielewski  
Phone:  
Email: liu@cn.sungrowpower.com  
Project:  
Customer: Jan Schmielewski  
Address: 德国汉堡 null,null  
Service Request: inverter cannot start

If the service request is created by you on the Sungrow Global Service Platform, we will deal with your service request as soon as possible.

尊敬的 Jan Schmielewski,

非常感谢您使用阳光电源的产品和服务。我们已经接收到您的服务请求。

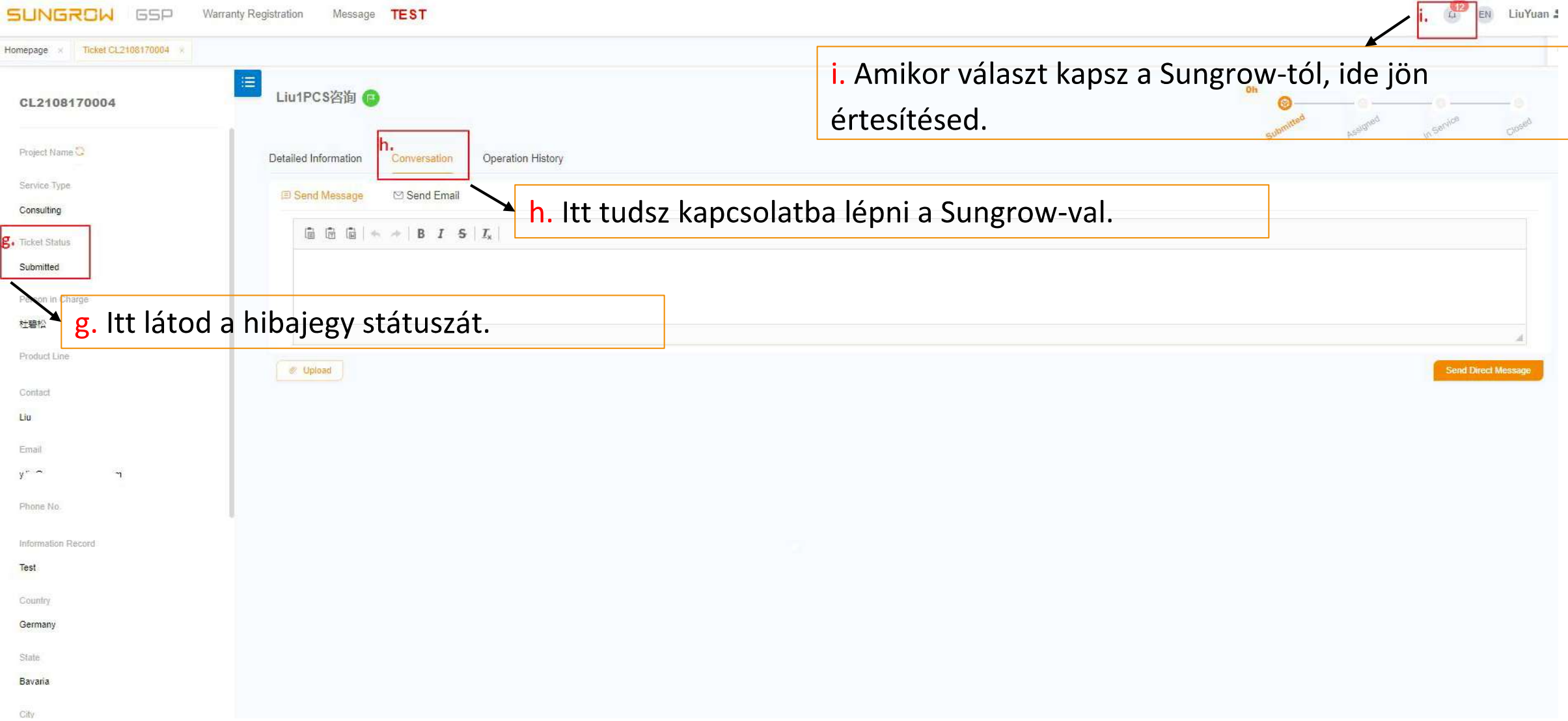
服务案例编号: CL2108180208  
联系人: Jan Schmielewski  
联系电话:  
联系邮箱: [y.liu@sungrow-emea.com](mailto:y.liu@sungrow-emea.com)  
项目:  
客户: Jan Schmielewski  
地址: 德国汉堡 null,null  
服务请求: inverter cannot start

如果该服务请求由您在阳光电源全球服务平台上创建,您也可以[点击此处](#)来查看您的服务案例,查看服务案例将需要您登录您的账号。我们将尽快处理您的服务需求,谢谢!

A hibajegy sikeres létrehozását követően a rendszer egy automatikus jóváhagyást küld e-mailben. Erre az e-mailre ne válaszolj!



# 6. Fontos, hogy beadást követően nem tudsz módosítani a hibajegyen. Küldj üzenetet, vagy e-mail-t a "conversation" fülön, hogy kapcsolatba lépj a Sungrow-val



i. Amikor választ kapsz a Sungrow-tól, ide jön értesítésed.

h. Itt tudsz kapcsolatba lépni a Sungrow-val.

g. Itt látod a hibajegy státuszát.



Liu, Your service ticket C22107200003 need your confirmation, please handle it promptly. 收件箱 x

? gsptest <gsptest@cn.sungrowpower.com>  
发送至我

Dear Liu,  
Your service ticket C22107200003 need your confirmation, please handle it promptly, if you have any question, please contact your service engineer.  
Service Ticket No.: C22107200003  
Contact: Liu  
Mobile:  
Email: [liu@cn.sungrowpower.com](mailto:liu@cn.sungrowpower.com)  
Project:  
Customer:  
Address: null,null  
Service Request: warranty extension

If the service ticket was created on t  
Thank you veru much for using our products and services.

尊敬的Liu,

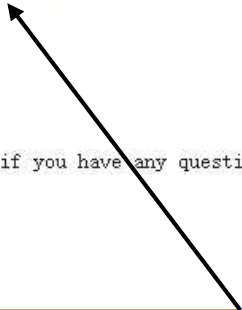
您的服务案例C22107200003需要您确认相关事宜，请尽快跟进。如有疑问，请联系您的服务工程师。

服务案例编号: C22107200003  
联系人: Liu  
联系电话:  
联系邮箱: [liu@cn.sungrowpower.com](mailto:liu@cn.sungrowpower.com)  
项目:  
客户:  
地址: null,null  
服务请求: warranty extension

如果该服务请求由您在阳光电源全球服务平台上创建，您也可以[点击此处](#)来查看您的服务案例，查看服务案例将需要您登录您的账号。  
非常感谢您使用阳光电源的产品和服务。

Global After-sales centre,Sungrow  
SUNGROW POWER SUPPLY Co., Ltd.  
[www.sungrowpower.com](http://www.sungrowpower.com)

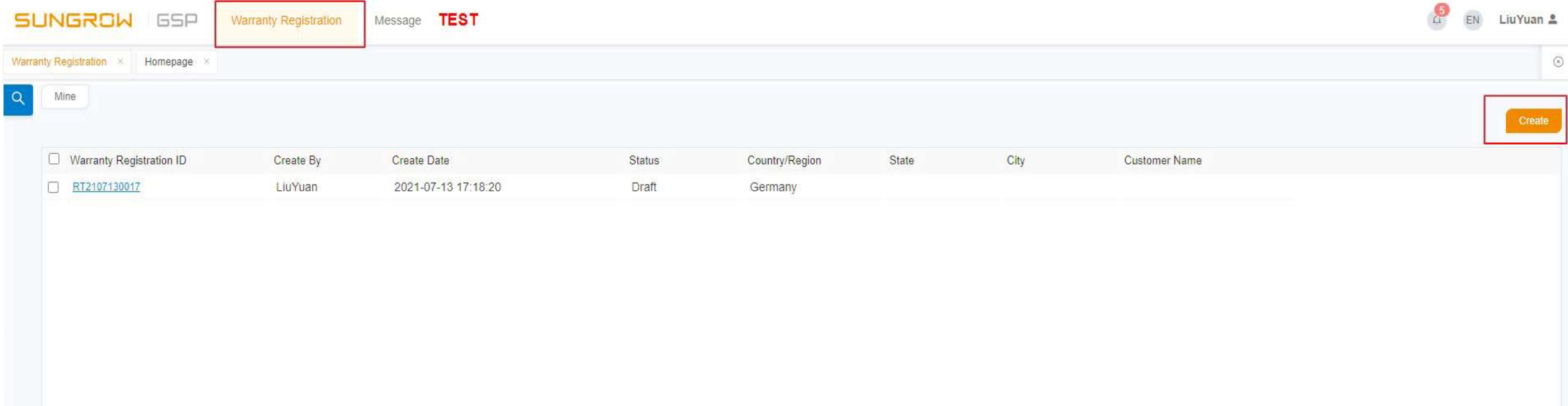
Amikor ilyen e-mail-t kapsz az azt jelenti, hogy a Sungrow válaszolt neked. Ez egy automatikus, a rendszer által küldött e-mail, erre NE válaszolj, lépj be a fiókodba és a hibajegyen belül tedd ezt!



## 7. Garancia regisztrálás

Fontos megjegyezni, hogy a garancia REGISZTRÁLÁS és a KITERJESZTÉS nem ugyanaz. A regisztráció azt jelenti, hogy az ügyfél regisztrálhat a Sungrow által biztosított 5 éves ingyenes garanciára. Ez alapvetően a kiszállítástól számlálódik, ha a telepítés dátuma meg lett adva, akkor onnantól.

- (1) Kattints a "Warranty Registration"-re a főmenüben.
- (2) Kattints a "Create"-re, hogy új regisztrációt indíts.



- (3) Ha kell nevet megadnod a regisztrációhoz, azt a "Warranty Registration Name"-nél teheted.
- (4) Ha kapcsolódó termékeket is meg kell adnod, írd be kulcsszavakat, és válassz a találatokból!
- (5) Kattints az "Add a new product"-ra és írd be az összes regisztrációköteles termék szériaszámát!
- (6) Tölts fel legalább egy csatolmányt!
- (7) A kitöltés végén kattints a "Submit"-ra, hogy beadd az igényt jóváhagyásra.

Product list

[+ Add a new product](#)

Item No.	Serial No.	Material Code	Description	Product Model	Request Date of Installation	Approved Date of Installation	Warranty Duration (in month)	Action
----------	------------	---------------	-------------	---------------	------------------------------	-------------------------------	------------------------------	--------

Attachment

[+ Upload](#)

Preview	File Name	Size	Upload by	Upload Time	Operation
---------	-----------	------	-----------	-------------	-----------

Draft [Submit](#)

