

【お取引先様まで開示可】

# QCELLS

## アフターサービスフロー

V1.06

2024年02月26日  
カスタマーサービスセンター



# サービス依頼の前にご確認頂きたい事項

## ◆「発電しない」：パワーコンディショナ(ハイブリッド含む)

- ・エラー履歴
- ・直流交流電圧
- ・PVブレーカがおちてないか(漏電確認含む)
- ・運転ボタンがOFFになってないか

## ◆「表示しない」：モニター

### 【施工時】

- ・配線（±極性確認含む）
- ・設定（DIPスイッチ含む）
- ・パワーコンディショナの終端抵抗
- ・パワーコンディショナのアドレス設定
- ・CTの位置および向き
- ・機器間通信設定

### 【連系後】

- ・ルータ経由の場合、ルータを買い替えて未設定
- ・ACアダプタ断線
- ・無線環境変化 → 再接続（再接続ボタン、送信ユニット再起動）

# サービス依頼の前にご確認頂きたい事項

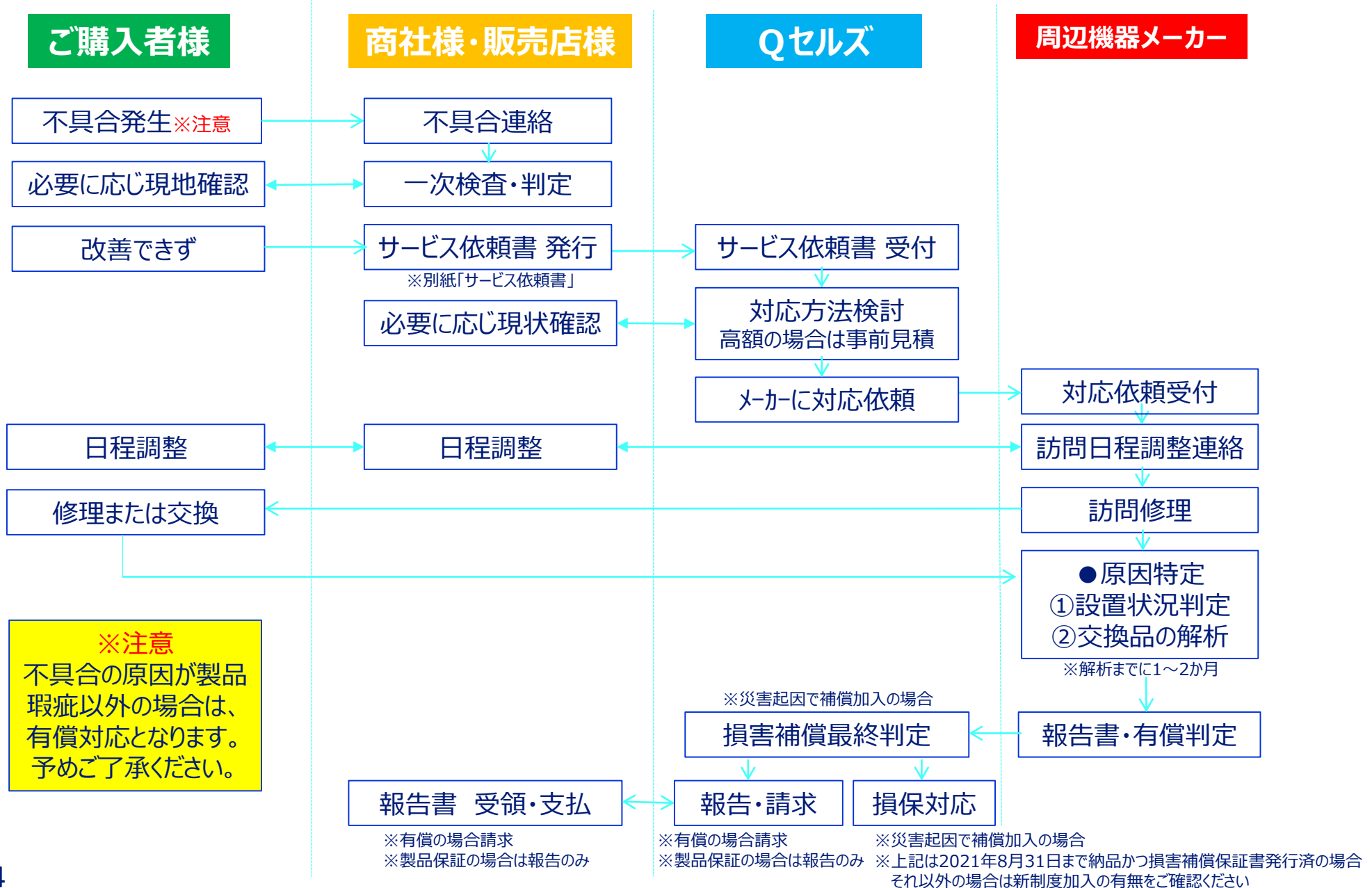
- ◆「売電量が少なくなった」
  - ・施主様の消費量は認識できませんので、発電量で確認
  - ・パワーコンディショナやモニターの発電ログとシミュレーションを確認
- ◆「発電量が少なくなった」
  - ・エラー履歴
  - ・直流交流電圧
  - ・PVブレーカがおちてないか(漏電確認含む)
  - ・電圧上昇抑制の抑制履歴を確認
  - ・電柱など影の影響がないか確認

これらのほとんどは施主様では確認できません。  
マニュアルをご持参のうえ、一次対応をお願い申し上げます。

マニュアルのダウンロードはQ.PARTNERSをご活用ください。  
<https://q-partners.q-cells.jp/>

# アフターサービスフロー

<主にパワーコンディショナの例>



# 太陽電池モジュールの不具合が想定される場合の1次対応について

不具合が想定される太陽電池モジュールの特定・原因調査をいただき、弊社所定のサービス依頼書にて商流を通じてカスタマーサービスセンターまでご連絡をお願いします。  
なお、1次対応に要する点検費用および不具合や出力低下を証する費用は、弊社負担となりませんので予めご了承をお願いいたします。

## 【不具合が想定される太陽電池モジュールの推奨調査方法】

- ① 太陽電池モジュールの性能測定（開放電圧、内部抵抗値）に特化した機器※にて、不具合のあるストリング、太陽電池モジュールを特定する。  
※推奨機器：[ソラメンテ-Z](#)、[ソコデス](#)、[IVH-2020Z](#)
- ② ①の調査が難しい場合は、ストリング毎の開放電圧を測定した後、不具合が想定されるストリングの太陽電池モジュール1枚ごとの開放電圧を測定する。
- ③ 補助としてドローンなどを使ったサーモ画像なども併用して不具合位置の特定が期待できます。（参考データであり、③のデータのみではサービス依頼受付ができません。）

(注1) 不具合判定の為、所定のデータと対象の太陽電池モジュールの製造番号を提供願います。

(注2) 不具合判定の結果が機器保証適用の場合は、保証規定に基づき、代替モジュールを貴社指定先に納品いたします。

# 太陽電池モジュールの出力保証について

材料及び工場出荷品質に起因する欠陥が判明した際に、  
太陽電池モジュールの出力が、JIS C 61215:2020 で規定する標準試験条件下において  
下表で定める保証値を下回った場合、弊社は系統連系日から 25 年間もしくは 30 年間、  
当該太陽電池モジュールを弊社の合理的な選択により、無償で修理又は代替品をご提供するか、  
出力の低下が証明された時点での低下出力分に相当する太陽電池モジュール製品代金  
(弊社が合理的に計算した金額) をお支払いいたします。

太陽電池モジュール名	1年目の保証値	2年目以降の保証値	公称最大出力に対する各年度の保証値(%)の例					
			5年目	10年目	15年目	20年目	25年目	30年目
HSOL 多結晶式モジュール	公称最大出力の 97.0%	前年度の保証値－公称最大出力の 0.7%	94.2	90.7	87.2	83.7	80.2	—
HSOL 単結晶式モジュール(SF160、HSOL60M6 シリーズ)	公称最大出力の 96.0%	前年度の保証値－公称最大出力の 0.7%	93.2	89.7	86.2	82.7	79.2	—
Q. PEAK DUO G5/G6/G7/G8 シリーズ	公称最大出力の 98.0%	前年度の保証値－公称最大出力の 0.54%	95.84	93.14	90.44	87.74	85.04	—
Q. PEAK DUO G9/G11 シリーズ	公称最大出力の 98.0%	前年度の保証値－公称最大出力の 0.5%	96.0	93.5	91.0	88.5	86.0	—
Q. PEAK DUO G11.3(BFG) シリーズ	公称最大出力の 98.0%	前年度の保証値－公称最大出力の 0.45%	96.20	93.95	91.70	89.45	87.20	84.95
Q. PRIME シリーズ	公称最大出力の 97.0%	前年度の保証値－公称最大出力の 0.7%	94.2	90.7	87.2	83.7	80.2	—
Qcells その他シリーズ	公称最大出力の 97.0%	前年度の保証値－公称最大出力の 0.6%	94.6	91.6	88.6	85.6	82.6	—

1次対応に要する点検費用および不具合や出力低下を証する費用は、  
弊社負担となりませんので予めご了承をお願いいたします。

# サービス依頼書

ハンファジャパン株式会社 宛

EMAIL [quality@hqj.co.jp](mailto:quality@hqj.co.jp) (Excelファイルのまま送信ください)

受付時間 平日 9:00~17:00 (別途弊社休業日を除く)



## サービス依頼書

### 【注意事項】

サービス依頼書をご提出いただいた場合は、以下の事項に同意を頂いたものとみなし対応させていただきます。

- 保証書が未発行の場合は、保証適用を致しかねます。
- 調査の結果、保証並びに補償の対象外と判断される場合は、修理費用(送料を含む)が発生致します。
- 蓄電池等、修理費用が高額となる場合がございます。事前調査をご要望の場合は、別途調査費用が発生致します。
- 製品が容易に点検が出来ない場所(作業床2m以上の高所等)に設置されている場合は、修理対応が出来ない場合がございます。
- 事前情報と異なる現場状況で再訪問が必要となった場合、調査費用を申し受ける場合がございます。
- 弊社と通信設定がないお客様の場合は、前金を申し受ける場合がございます。
- 現場状況や現象の内容によって、販売店様もしくは施工店様のお立会いをお願いさせていただく場合がございます。
- センドバック対象商品の修理につきましては、その設置費用等は弊社では負担致しかねます。

以下の項目はすべて必須事項となります。情報が不足している場合、ご対応が滞る場合がございます。

個人情報等の取り扱いについて <http://www.hanwha-japan.com/privacy-policy/>

### ■代理店様情報

代理店様名(1次販売店様)	ご記入日
ご担当者様名	〒
TEL	E-MAIL

### ■設置現場情報

物件番号(保証書番号)	設置日/系統連系日
フリガナ 事業主様名	ご住所 (設置場所)
TEL	(座標)
日程調整ご連絡先	<input type="radio"/> 事業主様 <input checked="" type="radio"/> その他 <small>※社名・氏名・電話番号をご記入ください</small>
その他 <small>※特に野立ての案件について</small>	お立会いが無い場合、現場周辺地図・駐車スペース・フェンスや集電箱の鍵等の情報が必須情報となります。

### ■修理ご依頼製品

製品型番	製造番号	設置周辺環境	設置高さ	備考

### ■発生現象

異常発生日もしくはご確認日

現象の詳細	エラー履歴
-------	-------

### 完了報告

※ハンファ  
使用済

### 受付No.

CSC責任者	CSC担当者	営業

文書番号 : HWJQE2303005 service\_request\_form\_230301

## <修理等依頼方法>

1, Q.PARTNERSサイトから「サービス依頼書」をダウンロードしてください。

<https://q-partners.q-cells.jp/download.php?d=2301>

2, 注意事項をご確認ください。

3, 必要事項をご記入ください。

4, エクセルのまま、1次店様からサービス依頼書を下記までメール送付ください。  
(2次店様からのご送付は受け付けできません。)

## <依頼先>

Qセルズ カスタマーサービスセンター

メール : [quality@hqj.co.jp](mailto:quality@hqj.co.jp)

# 各取扱いメーカーの主なアフターサービス対応について

サプライヤ	対応業者	対応方法	修理方法
オムロンソーシアルソリューションズ株式会社	オムロンフィールドエンジニアリング株式会社	オンサイト センドバック※1	本体交換
三洋電機株式会社	パナソニックLSテクノサービス株式会社	オンサイト	修理対応
三菱電機株式会社	三菱電機システムサービス株式会社	オンサイト	修理対応
日立グローバルライフソリューションズ株式会社	日立グローバルライフソリューションズ株式会社	オンサイト	修理対応
デルタ電子株式会社	デルタ電子株式会社 +協力会社	オンサイト センドバック※2	修理対応 本体交換
ダイヤゼブラ電機株式会社	ダイヤゼブラ電機株式会社 +協力会社	オンサイト	修理対応
安川電機株式会社	株式会社安川メカトロック	オンサイト	修理対応
華為技術日本株式会社 (ファーウェイ・ジャパン)	×	センドバック	本体交換
SMAジャパン株式会社	×	センドバック	本体交換
ソーラーエッジテクノロジージャパン株式会社	ソーラーエッジテクノロジージャパン株式会社 +協力会社	オンサイト (11年目以降センドバック)	修理対応
ニチコン株式会社	ニチコン株式会社 +協力会社	オンサイト	修理対応
住友電気工業株式会社	住友電気工業株式会社 +協力会社	オンサイト	修理対応

※1.オンサイト対応はハイブリッド蓄電システム及びPVパワーコンディショナのみ。ただし、連系前および雷害疑いの場合はセンドバック対応。その他周辺機器（モニタリングユニットセット等）はセンドバック対応。センドバック中の代替品手配はございませんのでご了承ください。

※2.オンサイト対応は住宅用ハイブリッド蓄電システム「SAVeR-H」及びPVパワーコンディショナのみ（内、北海道・沖縄・離島はセンドバック対応）。PVパワーコンディショナ用パワーモニター（PPM R2J\_112）はセンドバック対応。



# 製品保証におけるオンサイト対応とセンドバック対応の違い

	オンサイト対応	センドバック対応
定義	メーカーまたはメーカーの委託業者が現地に訪問して交換、修理を行う。	メーカーは販売店様/施工店様からの故障連絡を受け、データに基づく判定を行い、製品の異常と判断した場合は、故障品を回収して、修理品または代替品の送付を行う。
一次対応	販売店様が実施。 ただし、販売店様の調査により原因究明が出来ない状態でもやむを得ずメーカーの技術員が出勤して調査含め対応開始することもある。	販売店様が実施。 販売店様の調査により原因究明が出来ない状態でも、メーカーの技術員の出勤は行わない。 データをもとにした電話等での対応相談は実施いたします。
取り外し工事	メーカーまたはメーカーの委託業者が現地に訪問して交換、修理を行う。 製品責である場合は作業費用はメーカーが費用負担。	販売店様が実施。 製品責であっても作業費用は販売店様/施主様の負担となる。 送料は製品責の場合はメーカーが負担。
解析費用	現地で技術作業員が交換した製品/部品を持ちかえて原因解析をおこなう。解析の結果製品責であれば解析費用はメーカーが負担。 施工/環境責であれば販売店様/施主様が費用負担となる。	回収した製品の原因解析を行う。解析の結果製品責であれば解析費用はメーカーが負担。 施工/環境責であれば販売店様/施主様が費用負担となる。 状況によっては解析を行わず、代替品送付を実施するケースがある。
修理	メーカーまたはメーカーの委託業者が現地で修理、交換を行う。 メーカーは代替品や、交換用基板/部材を準備して現地訪問。 復旧すれば当日から運転可能となる。 製品責であっても運転停止期間の損失補てんは行わない。 製品責であればメーカーが修理費用負担。	取り外した製品をメーカーで解析し、修理可能であれば修理。修理不可能であれば代替品を提供する。 修理中の貸出機はなく、取り外されている間は運転停止となる。 製品責であっても運転停止期間の損失補てんは行わない。
再設置工事	メーカーまたはメーカーの委託業者が現地に訪問して交換、修理を行う。 製品責である場合は作業費用はメーカーが費用負担。	販売店様が実施。 製品責であっても作業費用は販売店様/施主様の負担となる。 送料は製品責の場合はメーカーが負担。
足場費用など	高所作業が発生した場合は別途足場費用が必要になるケースがある。 製品責であっても足場費用は販売店様/施主様の負担となる。	高所作業が発生した場合は別途足場費用が必要になるケースがある。 製品責であっても足場はメーカーの手配及び費用負担はありません。 必要な場合は販売店様/施主様の負担となる。 (工事する販売店様の判断で必要に応じて足場等を準備いただく)

※記載の対応内容は一般的な内容であり、個々の案件の内容により個別の対応となる場合があります。

ご不明な点がございましたら、Qセルズ カスタマーサービスセンターまでお問い合わせください。

<問い合わせ先>

Qセルズ カスタマーサービスセンター

メール : [quality@hqj.co.jp](mailto:quality@hqj.co.jp)

フリーダイヤル : 0120-801-170 受付時間 9:00～12:00、13:00～17:00

※土日祝・年末年始・弊社休業日を除く