

汽车周刊

上汽大众 ID. 车型陷车机“黑屏门”

软件问题成为传统车企电气化转型的掣肘?

上汽大众“黑屏门”持续发酵。近日,大量的大众 ID. 家族车主联合发布的《致上汽大众的一封信》在网上广泛流传,其内容直指上汽大众 ID. 系列车型的车机问题。作为大众电气化转型力作,大众 ID. 系列采用全新纯电平台打造,在华被寄予厚望,但销量一直差强人意,加上此次车主投诉事件,无疑暴露出大众电气化进程中的诸多问题。

■新快报记者 张磊



廖木兴/制图

官方回应

技术解决方案将于近期推出

12月1日,大众 ID. 家族车主们以网络公开信的形式集体反映 ID. 系列车型出现多种问题,此次问题主要集中在上汽大众 ID.4X、ID.6X 和 ID.3 车型方面。

据《致上汽大众的一封信》显示,上汽大众 ID. 系列车型大面积存在车机故障、大小屏幕双黑的情况。信中对该系列车型故障的汇总包括:车机频繁断网,各种故障码随机出现,导航及 CarPlay 功能不能使用,娱乐系统不能使用,车机频繁重启;大小屏幕双黑,所有行车信息消失(包括时速、电量、动能回收、自动驻车、空调、驾驶辅助、故障提醒、导航及娱乐系统等信息),倒车影像消失,智能辅助驾驶功能失效,安全带提示音消失,全车各种声音提示消失;部分车辆通电后全车故障码爆出,车辆无法启动,无法行驶。

而针对相关产品的投诉,车主表示要求上汽大众立即停止问题车辆销售,对已售出车辆进行彻底修复以消除安全隐患,并对受影响的车主进行书面道歉。

在消费者投诉平台黑猫投诉网站和车质网上,“上汽大众 ID.4X 仪表盘和主屏双黑,到 4S 店断电 1 小时后重启恢复再次双黑,断电重启无效,4S 店说需要更换车机,等待调货。期间一直无屏幕危险驾驶。4S 店通知有新的维修方案,到店维修后恢复,被告知不再更换车机。”等类似的投诉并不鲜见,且 ID. 家族多个车型均有涉及。

在上汽大众官方社区和第三方网站上上汽大众 ID. 论坛页,关于 ID. 车型

车机故障问题的讨论也不在少数。来自上海的一名车主表示:“天气降温,车机屏幕和仪表盘屏幕双双黑屏无法激活,雷达倒车影像功能失灵,严重影响行车安全。”此外,“车机不定时卡死”“全车故障码爆出”等问题也是投诉重灾区。

针对上述问题,上汽大众方面公开回应称,经过一系列的技术分析、软件优化及测试验证,目前针对用户反映的情况,公司已有相应的技术解决方案,并将于近期推出。但对于车机问题出现的原因,暂未做官方披露,并表示会尽快为用户排查相关故障原因,处理相关问题。

同时,上汽大众方面表示,恢复车机显示有两种措施,一是长按显示屏左下角电源键至中控屏幕亮起;建议同步打开 MAX 开启空调;二是锁车后,等待车辆休眠至 SOS 灯熄灭后,重新启动车辆。若上述方法均无法恢复,可以和附近的上汽大众授权经销商取得联系。

对此,汽车行业工程师张翔告诉记者,黑屏导致的原因不外乎软件问题和硬件问题。软件的问题一般是软件内的冲突导致系统卡死黑屏。硬件是部分硬件模块休眠,无法正常激活。还有就是硬件损坏无法激活。当然还有就是断崖式低温也可能导致车机暂时出现故障。而汽车产品作为大件消费品,任何一个微小的零部件缺陷或者轻微的工艺问题都可能导致批次性问题出现,而从网友的反馈来看, ID. 系列车型黑屏问题应该早有苗头。

市场反应

车机软件存短板,销量差强人意

作为大众在华电气化转型的关键角色, ID. 系列产品意义举足轻重。但不同于燃油车时代看重三大件,新能源汽车时代消费者更关注智能化水平和续航能力,而在软件方面,大众似乎一直存有短板。

此前,基于大众全新电动化平台 MEB 打造的首款车型 ID.3 就出师不利,投产之际就遭遇了软件难题,直到 2020 年 9 月临近交付,才临时升级了软件系统,但是在交付之初软件问题还是遭到消费者诟病。近期,大众新任首席执行官托马斯·谢弗公开承认大众旗下众多车型信息娱乐系统存在问题。

事实上,不止是大众,电气化浪潮下传统汽车巨头的转型都不是很顺利。奔驰在人车交互、车载智能化等方面也遭遇过和大众类似的问题。此前就有报道指出,2018 年奔驰推出 MBUX 人机交互系统,增加了触摸屏操作、智能语音助手等功能,但此功能上线后遭到用户大面积诟病,吐槽其菜单逻辑混乱难用,交互体验差。此外,奔驰因信息娱乐系统存在缺陷等软件问题召回的事例也不在少数。

根据车质网最新调查数据显示,智能化体验差也已经成为目前消费者投诉的重点。在关于新车质量问题的有关调查中,智能车机死机和卡顿两项位于前列,信号差、系统功能紊乱、语音误唤醒、屏幕发烫等故障也层出不穷。

业内专家分析认为,汽车作为复杂程度较高的大宗商品,零部件缺陷、工艺

和设计上的偏差都有可能导导致车辆出现质量问题。问题发生后,车企应该建立完善的沟通渠道和应对机制,直接与消费者对话和帮助消费者有效、快速地解决问题,才能维稳产品力,让品牌形象深入人心。

值得注意的是, ID. 系列在市场层面也未取得相关预期。官网显示,大众汽车目前在国内销售的纯电动汽车车型包括 ID.4X/ID.4CROZZ、ID.6X/ID.6CROZZ、ID.3 五款新能源车型。在乘联会发布的 2022 年 1-10 月新能源厂商销量排行榜中,一汽-大众和上汽大众只排在榜单第 14 名和第 15 名,销量分别为 73564 辆和 65573 辆。单一车型方面,今年 1-10 月,上汽大众 ID.4X 的销量为 28900 辆; ID.6X 为 9956 辆; ID.3 为 19201 辆。相较当下,国内头部造车新势力的月销量平均能达到万辆,而特斯拉、比亚迪等领头羊月销量更是达到惊人的十万辆以上,大众在新能源赛道上还存有较大差距。

数据显示,2022 年前三季度大众集团共售出 36.64 万辆纯电动汽车,而中国是大众集团全球最大单一市场,是同比增长的主要来源。大众想要保证在华电气化的顺利转型,本土化和软件能力适配尤为重要。在这方面,大众目前的产品显然还有很多进步的空间,如何针对中国本土化市场特点,尤其是年轻用户的需求进行智能交互开发,并快速实现落地是大众接下来急需思考的问题之一。

43 万辆! 特斯拉大规模召回车辆, 已是年内第六次

新快报讯 记者张磊报道 近期特斯拉在中国频繁召回。根据国家市场监督管理总局发布的消息,特斯拉继 11 月下旬召回 80561 辆后,12 月 1 日起,因车辆存在安全隐患,特斯拉(上海)有限公司再度召回部分国产 Model 3 和 Model Y 电动汽车,共计 435132 辆。据了解,这已经是特斯拉在国内发起的第六次召回,合计召回 79.16 万辆。

此次召回规模颇大。从单一车型来看,召回了生产日期在 2021 年 1 月 1 日至 2022 年 11 月 11 日期间的部分国产 Model Y 电动汽车共计 292855 辆。而 Model Y 2021 年在华销量为 20 万辆,2022 年 1 至 10 月销量为 23.35 万辆,合计约 43.35 万辆,此次召回数量占比近七成。

据悉,此次召回范围内的部分车辆在驻车状态唤醒过程中,车辆示廓灯的软件在初始化内部参数时可能会发生错误,导致车辆后部一侧或两侧的示廓灯无法点亮。在黑暗环境下偶发性示廓灯不亮会降低车辆的可见度,极端情况下会增加车辆发生碰撞事故的风险,存在安全隐患。

特斯拉表示,将通过汽车远程升级(OTA)技术,为召回范围内的车辆免费升级至 2022.40 或更高版本软件。对于无法通过汽车远程升级(OTA)技术实施召回的车辆,特斯拉将通过特斯拉服务中心联系相关用户,以消除安全隐患。

值得注意的是,半个多月前特斯拉曾因“狂奔两公里”连撞多车导致 2 死 3 伤的潮州事故引起全国关注。其中特斯拉方和司机各执一词,在对车辆进行第三方鉴定后,截至目前,警方暂未通报相关调查情况。

频发的召回与安全风波似乎并未影响到特斯拉在中国市场上的一路狂奔。乘联会数据显示,特斯拉 2022 年 1 月至 10 月合计销量为 335351 辆,同比增长 53.5%。在今年 11 月,特斯拉上海超级工厂交付量更是达到 100291 辆,再次创下月度交付的新纪录。



廖木兴/制图



更多优质汽车资讯
请关注新快网汽车频道