

## 宋、宋 DM、宋 EV 多媒体分件更换零部件及故障模式

故障模式	故障原因/故障判定	注意事项/解决方法
<p>分件更换零部件前，请先做如下确认：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 请拔掉多媒体外接设备的 U 盘、TF 卡，再重启多媒体，确认故障是否排除；</li> <li>2. 请确认多媒体版本号是否和网盘中更新程序指导书版本号一致，如多媒体版本号低于指导书版本，请更新多媒体程序，再重启多媒体，确认故障是否排除；</li> <li>3. 如更新多媒体程序后故障依旧，请重置多媒体试排除故障。重置方法：开机后，依次点击多媒体显示屏上“设置/重置/恢复出厂设置/重置多媒体系统/清除全部内容（重置后，会将用户下载安装的所有相关应用、文件以及资料清除，且不可恢复）。</li> </ol> <p>更换零部件后，请再做如下工作：</p> <p>请开机，核对多媒体版本号是否和网盘中更新程序指导书版本号一致，如不一致，请更新多媒体程序。</p>		
触摸屏不准/无响应/不灵敏	<p>故障 1：在显示屏界面，点击某个菜单无响应；</p> <p>故障 2：在显示屏界面，点击某个菜单，其它菜单响应；</p> <p>故障 3：在显示屏界面，点击某个菜单，需要多次点击，过很久之后才会响应。</p>	<p>步骤 1：请拔掉外接设备排除故障；</p> <p>步骤 2：请更新多媒体程序排除故障；</p> <p>步骤 3：请确认是否为贴膜导致的触屏不良；</p> <p>步骤 4：请确认是否为贴膜时用小刀划破显示屏，出现的触屏不良（贴膜时用小刀划破显示屏，不在三包索赔范围内）；</p> <p>步骤 5：多媒体不良，请更换专机配件_多媒体控制面板总成备件包。</p>
显示屏异常	<p>故障 1：在任何界面（包含开机 LOGO 界面）时，同一位置有一条线或多条线；</p> <p>故障 2：在任何界面白屏/花屏/闪屏；</p> <p>故障 3：上电后，显示屏一直无显示，且显示屏背光也没有点亮。</p>	<p>步骤 1：请更新多媒体程序排除故障；</p> <p>步骤 2：请见 2017 年第 1 期《西安地车型技术月报》宋多媒体花屏案例；</p> <p>步骤 3：如声音正常，请更换专机配件_多媒体控制面板总成备件包。</p> <p>步骤 4：如声音不正常，请更换专机配件_多媒体主机总成备件包。</p>
显示屏跳屏	人为未点击触屏，出现界面自动跳屏。	多媒体不良，请更换专机配件_多媒体控制面板总成备件包。
显示屏破裂	显示屏破裂，可外观看出。	显示屏破裂，不在三包索赔范围内。
开机 logo 界面闪屏	开机显示 logo 界面，出现时有时无。	<p>步骤 1：请更新多媒体程序解决；</p> <p>步骤 2：请见 2017 年第 3 期《西安地车型技术月报》宋多媒体开机 logo 案例；</p> <p>步骤 3：多媒体不良，请更换专机配件_多媒体主机总成备件包。</p>
个别通道无声音	<p>故障 1：只是某一个扬声器无声音，其他扬声器有声音；</p> <p>故障 2：只是某一个扬声器杂音，其他扬声器无杂音。</p>	<p>步骤 1：如只是 AUX 模式缺声道，重点请确认 AUX 小线；</p> <p>步骤 2：多媒体音效设置问题；</p> <p>步骤 3：多媒体播放的音源本身缺声道；</p> <p>步骤 4：扬声器不良；</p> <p>步骤 5：外置功放扬声器之间线束开路；</p> <p>步骤 6：外置功放不良；</p> <p>步骤 7：多媒体不良，请更换专机配件_多媒体主机总成备件包。</p>

所有通道无声音	故障 1: 所有扬声器无声; 故障 2: 多媒体所有模式无声。	步骤 1: 请确认外置功放放到扬声器之间的线束有无开路或短路, 包含 CAN 线束; 步骤 2: 外置功放电源不良; 步骤 3: 外置功放不良; 步骤 4: 多媒体不良, 请更换专机配件_多媒体主机总成备件包。
收音机异常	搜索不到电台、电台声音不清晰。	步骤 1: 请排查天线馈线、天线放大器、天线放大器供电电源 +12V、外置天线; 步骤 2: 外界干扰问题; 步骤 3: 多媒体不良, 请更换专机配件_多媒体主机总成备件包。
识别不到外界设备	故障 1: 不能读出 TF 卡/U 盘内数据; 故障 2: 插入 32 G 以上 TF 卡/U 盘, 多媒体状态栏 TF 卡/U 盘图标不亮。	步骤 1: TF 卡/U 盘不良; 步骤 2: TF 卡/U 盘格式, 不被多媒体支持 (请参考 2017 年第 1 期《西安地车型技术月报》宋多媒体不识别 32 G 上卡案例解决); 步骤 3: USB&AUX 接口总成不良; 步骤 4: 连接 USB&AUX 接口总成到多媒体间的数据线不良; 步骤 5: 多媒体不良, 请更换专机配件_多媒体主机总成备件包。
倒车&全景影像	故障 1: 倒车界面及全景界面, 所有模式蓝屏/黑屏/白屏; 故障 2: 按下方向盘上的右前按键或挂入倒档后无影像。	步骤 1: 请晃动连接在主机与全景模块的视频线, 如果晃动的时候影像不稳定, 请更换视频线; 步骤 2: 摄像头或摄像头线束不良; 步骤 3: 更新全景模块程序排除故障; 步骤 4: 全景电源、全景模块不良 (更换全景模块之后, 整车需要断电之后重新匹配); 步骤 5: 多媒体不良, 请更换专机配件_多媒体主机总成备件包。
无法给手机充电	连接手机数据线后在多媒体开机状态下, 无法给手机充电。	步骤 1: 手机数据线不良; 步骤 2: USB&AUX 接口总成不良; 步骤 3: 连接 USB&AUX 接口总成到多媒体间的数据线不良; 步骤 4: 多媒体不良, 请更换专机配件_多媒体主机总成备件包。
无法连接 WIFI	故障 1: WIFI 无法连接; 故障 2: WIFI 连接后, 一直是时断时连。	步骤 1: 车内使用逆变器、加装行车记录仪等, 会导致 WIFI/手机热点信号不稳定, 或多媒体网络偶发自动断开故障; 步骤 2: 请更新多媒体程序解决; 步骤 3: 多媒体不良, 更换专机配件_多媒体主机总成备件包。
GPS 无信号	不能接收到 GPS (北斗) 信号。	步骤 1: 外置天线、天线馈线不良; 步骤 2: 多媒体不良, 请更换专机配件_多媒体主机总成备件包。
手机蓝牙和多媒体连接不上	选用不同品牌 3 部以上的手机, 与多媒体连接失败。	步骤 1: 请确认是否为手机蓝牙和多媒体兼容性问题; 步骤 2: 请确认手机本身设置问题。请打开多媒体设置, 点开“蓝牙”, 查看其中选项, 把对连接有影响的选项均做打开/关闭的选择。例如, 使用小米手机, 蓝牙中的“开放检测”必须打开; 使用三星手机, 其中有“可以被搜索到”, 这个选项要勾。
蓝牙电话&语音识别不良	故障 1: 对方听不见车载端声音; 故障 2: 语音识别功能失效。	步骤 1: 重点请确认车顶上麦克风是否不良。车顶灯有两个麦克风, 一个是用于蓝牙电话, 一个是用于语音服务; 步骤 2: 连接车顶灯上麦克风到多媒体间线束不良; 步骤 3: 手机蓝牙音量或多媒体“导航与提示音”处于最小状态; 步骤 4: 多媒体不良, 请更换专机配件_多媒体主机总成备件包。

蓝牙电话本无法导入	手机电话本不能导入到多媒体上。	<p>步骤 1: 电话本的存放问题。多媒体优先导入手机上存储的号码, 如所有号码存储在 SIM 卡内, 有可能无法导出 (取决于手机品牌, 有些是优先导入 SIM 卡);</p> <p>步骤 2: 手机和多媒体兼容问题。请用 3 部以上的不同品牌手机与多媒体连接确认故障;</p> <p>步骤 3: 手机设置问题。蓝牙连接后, 多媒体会发出询问, 如不做“同意”选择, 多媒体则无法导入电话簿;</p> <p>步骤 4: 请在电话簿界面, 点击“刷新”图标, 刷新图标是否有反应。如果点击“刷新”图标, 主机无反应, 请再次更新多媒体程序排除故障。</p>
运行假死机、反应慢	点击多媒体上某个 APP 后, 过很久才有响应。	<p>步骤 1: 请确认 TF 卡/USB 本身读写速率完好, 无病毒;</p> <p>步骤 2: 请确认多媒体程序的“系统版本”与“控制器版本”是否和网盘中指导书版本一致, 如不一致容易造成多媒体死机;</p> <p>步骤 3: 请更新多媒体程序解决。</p>
文件管理无法使用	无法复制/移动 TF 卡/USB 中内容。	
语音播报异常	某个语音不能播报, 或所有语音不能播报。	<p>步骤 1: 多媒体语音设置项问题;</p> <p>步骤 2: 请确认是否有第三方软件对语音有屏蔽;</p> <p>步骤 3: 请更新多媒体程序解决。</p>
无法安装第三方软件	无法安装第三方软件, 提示安装失败。	请重置多媒体解决。
无法上网	多媒体不可上网, 重置多媒体也不可解决。	<p>步骤 1: 请确认网络是否处于打开状态;</p> <p>步骤 2: 请进入“车载流量”确认流量是否已用完;</p> <p>步骤 3: 请更新云服务程序解决;</p> <p>步骤 3: 4G 模块不良。</p>
云服务异常	手机端, 不可查看车辆数据, 或手机端指令不能发送到车辆上。	<p>步骤1: 请确认是否超过免费期, 是否需要续费;</p> <p>步骤2: 请确认网络信号是否良好;</p> <p>步骤3: 请更新云服务程序解决;</p> <p>步骤 4: 4G 模块不良。</p>
<b>地图问题</b>		
下载的离线数据不见了	多媒体安装的第三方 APP, 可能会带来离线数据被自动清理删除, 请将离线数据设置为白名单。也有是因车主下载离线包时, 将离线包下载到了 TF 卡内, 之后 TF 卡损坏。	请联网更新地图数据, 或重新下载地图数据。
离线数据不能下载或下载缓慢	排除网络原因后, 请退出地图下载界面, 然后再进入地图, 清除地图缓存解决, 之后再重新下载离线包; 百度官方, 已停止维护“百度导航”更新, 现只维护“百度地图”更新, 请指导用户使用百度地图。	建议, 指导用户在多媒体“比亚迪市场”下载使用高德地图。
下载了离线数据还是搜不到查找的 POI	查找的目的地 (POI) 不在地图默认搜索的城市, 请进入地图页面切换查询城市。如是少数目的地查询不到, 应属地图厂商数据中还不包含所查找的 POI。	

下载了离线数据还是不能导航	首先，请确认地图厂商离线包数据下载完成（有些地图厂商的导航地图离线包数据，是由“离线地图”和“离线导航包”组成，必须同时下载），多媒体能接收到 GPS 信号，且已定位。此外，使用离线数据导航时，所有途径城市离线数据包都要下载（如由西安导航去郑州，不仅需要下载西安市和郑州市离线包，途径的渭南、三门峡等城市都必须下载）。	
离线搜索和在线搜索不一样	在线搜索可以实时连接到地图厂商云端，检索到最新最全数据，由于储存空间和定期更新滞后原因，故离线数据无法包含所有全部数据。建议定期更新离线地图数据。	请联网更新地图数据，或重新下载地图数据。
离线规划路径和在线规划路径不一样	连接网络在线规划路径时，地图厂商服务器会结合实施路况数据和进行实时计算规划路径，对于没有网路的离线地图是不会依据实时路况计算规划路径的。	
城市列表中没有要找的城市	国家行政区划划分，地图数据中城市列表（或城市名称改称）还没有及时更新，请查找该城市所属直辖市或地级市进行下载。	
地图无声或地图显示变形	建议，指导用户使用多媒体自带高德车机版地图。	
地图软件闪退	请确认地图闪退问题发生的时候是否是在地下通道或者地下停车场等位置，同时确认 GPS 信号是否正常，在 GPS 信号差的时候由于无法定位可能会出现这个问题。	此问题，是因未下载离线包数据，突然断网后多媒体导航界面加载数据失败导致。建议，下载离线包数据。