

车辆控制单元在线刷新常见问题及解决办法

—— 现场一级技术支持手册



版本信息	V3	2019.12.06
使用对象	经销商	维修技师
	主机厂	现场技术经理

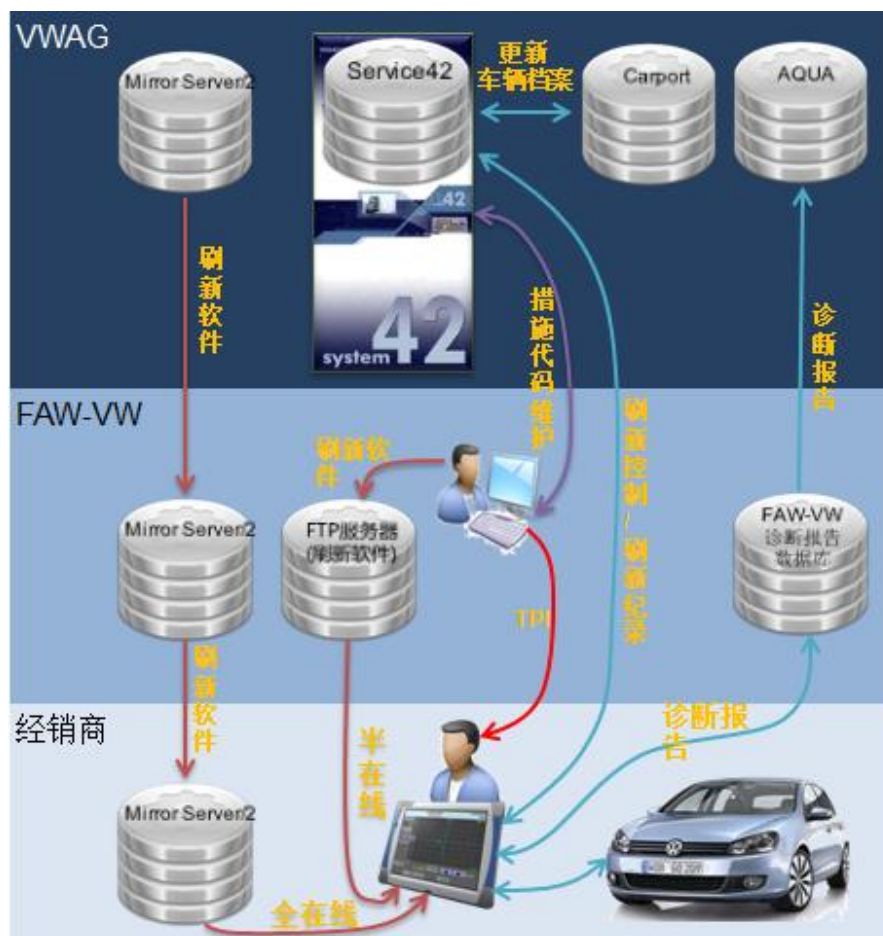
一汽-大众售后技术服务部
服务技术开发组

目录

一、在线刷新技术原理	2
二、常见问题描述及解决办法	4
1、无法建立在线连接	4
2、存取数据组时发生故障	5
3、未满足采取该措施的前提条件	6
4、措施代码不明	7
5、系统错误	8
三、版本更新说明	9
四、如何寻求支持	10

经销商在线刷新常见问题及解决办法

一、在线刷新技术原理



■ 技术背景

新一代车辆诊断系统 ODIS 将不再支持车辆控制单元软件的离线刷新，而仅支持在线刷新。

■ 原理描述

针对需要通过车辆控制单元软件刷新才能解决的质量问题。

首先，由大众售后技术服务部将该质量问题涉及的车型、控制单元刷新前后旧软件与目标软件的对应关系维护到 Service42 系统中。维护完成后，Service42 会根据所维护的对应关系自动生成一个由 4 位字符组成的措施代码（即，措施代码其实代表了一组控制单元旧软件与目标软件的对应关系），该措施代码将通过发布 TPI 告知经销商。

进行车辆在线刷新时，诊断仪将先读取车辆所有控制单元的当前信息，并自动发送到

经销商在线刷新常见问题及解决办法

Service42 系统；输入措施代码后，Service42 系统将依据收集到的车辆及控制单元当前信息（车型代码、旧软件零件号、旧软件版本号）在所输入措施代码代表的控制单元旧软件与目标软件的对应关系表中进行查找匹配，如匹配成功，则启动目标软件的刷新过程。对于全在线刷新，诊断仪从 Mirror Server/2 上获取目标软件；对于半在线刷新，诊断仪则是在本地磁盘的指定目录获取目标软件(之前手工通过 FTP 或邮件下载)。

刷新完成后，刷新纪录会自动上传至 Service42 系统，供一汽大众售后技术支持人员进行监控和分析。为了能够分析刷新过程中车辆的信息及经销商的操作步骤，要求经销商在退出刷新时，**必须上传车辆诊断报告，否则可能无法提供有效的技术支持。**

■ 术语解释

1. **在线刷新：**指使用诊断仪通过互联网与 Service42 系统进行数据交互对车辆控制单元软件进行在线刷新的过程，按照刷新软件的获取方式不同，可分为全在线刷新（诊断仪通过 Mirror Server/2 自动获取）和半在线刷新(手工通过 FTP 或邮件下载到诊断仪)。
2. **Service42：**在线软件刷新编辑控制系统，可以维护措施代码，跟踪车辆在线刷新过程中的控制单元软件版本信息。
3. **Mirror Server/2：**镜像服务器 2，大众集团大文件传输文件服务器。此处用于自动从德国大众服务器同步刷新文件。
4. **Carport：**车辆信息档案数据库。此处用于对比车辆信息，Carport 中有数据的车辆才可以进行在线刷新。此外，刷新成功的车辆，车辆控制单元软件版本信息会更新到 Carport 系统中，以便为后续可能发生的刷新提供可追溯信息。
5. **AQUA：**德国大众主动质量分析系统，此处用于分析车辆在在线刷新过程中生成的诊断报告。

经销商在线刷新常见问题及解决办法

二、常见问题描述及解决办法

1、无法建立在线连接



原因及解决办法：

1. 无法连接服务器，请[检查网络配置](#)（点击 ODIS 的“连接测试”按钮进行测试）
2. 如果配置正确，服务器维护也会导致此问题，请检查 Dealer Portal 是否有系统维护提醒通知（下图中红色字体部分有以 **Service42** 开头的句子，且后面时间为当前操作时间），避开此时间进行刷新。

经销商在线刷新常见问题及解决办法



经销商在线刷新常见问题及解决办法

3. 2、存取数据组时发生故障



原因及解决办法:

诊断仪找不到刷新文件，故障点可能为：

1. 诊断仪无法连接镜像服务器 2，请检查诊断仪到镜像服务器 2 的连接，确保连接成功（参考《ODIS 安装及操作指导》测试在线连接小节）；
2. 若已确定诊断仪到镜像服务器 2 的连接成功(检测方法见《ODIS 安装及操作指导》测试在线连接小节)，但仍不能刷新成功，请检查镜像服务器 2 中是否有此文件（查找地址：[http:// 镜像服务器 2 IP/dav/Service42/Trade-Retail/Brand-V/](http://镜像服务器2IP/dav/Service42/Trade-Retail/Brand-V/)）。

经销商在线刷新常见问题及解决办法

3、未满足采取该措施的前提条件



原因及解决办法:

1. 检查经销商反馈的诊断报告中，是否可以查到全部应有的控制单元信息，如果有缺失，那么导致失败的原因是诊断仪本次刷新没有收集到全部的车辆信息。
2. 措施代码输入错误，请重新输入(参考本次刷新 TPI 文件);
3. 若以上几种情况都不符合，请将故障信息反馈到上级支持。

经销商在线刷新常见问题及解决办法

4、措施代码不明



原因及解决办法:

1. 措施代码输入错误: 请退出本次刷新, 重新刷新并**输入正确的措施代码**(参考本次刷新 TPI 文件);
2. 诊断软件的 **URL 地址配置**错误: 请在管理-连接-集团公司:引导性故障中检查 RepairHints 和 SVMservice 的地址, 确保地址正确。

5、系统错误

1. 若提示错误代码为 ERP0101E, 车辆在大众车辆信息系统 Carport 中无记录, 则将此车信息反馈到上级支持;
2. 若提示错误代码为 ERP0403E 和 ERP0102E (Carport 无响应和 Carport 维护), 检查 Dealer Portal 是否有系统维护提醒 (下图中红色字体部分有以 Service42 开头的句子, 且后面时间为当前操作时间), 在其他时间进行刷新。



三、版本更新说明

由大众售后技术服务部服务技术开发组根据需要进行更新，并通过一汽-大众文档外发共享平台发布。

- V3 版说明：
 1. 更新了“系统维护提醒”查询方法
 2. 更新了找不到刷新文件故障时的措施
 3. 删除了 VAS-PC 使用方法
- V2 版说明：
 1. 根据新 ODIS 的版本，更新了图片
 2. 更新了找不到刷新文件故障时的措施
- V1 版说明：根据 2013 年 5 月—2014 年 4 月期间所开展的在线刷新收集到的经验，总结梳理而成。

四、如何寻求支持

第一步：上传包含完整刷新过程的诊断报告

第二步：用 ODIS **帮助-支持询问**按钮生成诊断信息包

第三步：将生成的诊断信息包，通过邮件发给相应的现场技术经理