



WEB EDITION
VOLVO ON CALL

VOLVO ON CALL

本文件描述了 Volvo On Call（随车管家）系统的功能。要操作系统，需要启用订阅功能。

本附录中的规格、设计特征和插图仅供参考。与产品相关的特定信息取决于您的车辆。

目录

VOLVO ON CALL (随车管家) (VOC)

Volvo On Call* (随车管家)	4
使用 Volvo On Call* (随车管家)	4
适用的 Volvo On Call* (随车管家) 功能	5
舒适服务带 Volvo On Call* (随车管家)	6
Volvo On Call* (随车管家) 移动电话应用	6
信息和管家服务	8
通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安全服务	8
通过 Volvo On Call* (随车管家) 使用人工安全服务	9
通过 Volvo On Call* (随车管家) 呼叫道路救援服务	9
通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安保服务	10
通过 Volvo On Call* (随车管家) 服务中心解锁车辆	11
Volvo On Call* (随车管家) 适用性	12
Volvo On Call* (随车管家) 的 PIN 码	14
配备 Volvo On Call* (随车管家) 的车辆所有权变更	14
个人数据 (随车管家)	14

VOLVO ON CALL (随车管家) (VOC)

Volvo On Call* (随车管家)

Volvo On Call (VOC)* (随车管家) 是一项附加服务，沃尔沃车主可以订购。订阅包括安全性、安检和舒适型设备。

VOC 系统连接至车辆的 SRS 和报警系统及其他系统（例如锁止和空调控制）。

适用性

从车辆上拔下遥控钥匙后，系统功能持续启用 5 天，在接下来的 17 天内每小时启用一次。22 天后，系统将停用，直到车辆起动。

该系统可利用 GNSS (Global Navigation Satellite System) 定位车辆。车辆的内置调制解调器用于与 VOC 服务中心和 VOC 手机应用程序通信。

警告

本系统仅在 VOC 合作伙伴有移动通信覆盖信号的区域工作。

就像使用手机一样，大气层干扰或信号发射台覆盖区域较少都可能会导致电话不能接通，尤其是在人烟稀少的区域。

订阅

购买车辆且系统启用后，即可激活订阅。订阅具有时间限制，但可以延期，其有效期根据市场而异。

服务中心

要联系 VOC 服务中心，可使用车辆的 ON CALL 按钮或 VOC 移动应用程序。您还可以呼叫 400 606 1635¹。

注意

将会记录装备 VOC 服务中心的所有车辆。

互联网上的信息

有关 Volvo On Call (随车管家) 的更多信息，请前往 support.volvocars.com。

使用个人 Volvo ID 可以登录移动应用程序。

阅读车主手册章节 Volvo ID，了解其优点以及如何创建 Volvo ID。

相关信息

- 舒适服务带 Volvo On Call* (随车管家) (页码6)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安全服务 (页码8)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安保服务 (页码10)
- 使用 Volvo On Call* (随车管家) (页码4)

使用 Volvo On Call* (随车管家)

通过按下车顶中两个按钮中的任意一个按钮或在中央显示屏内进行选择，可启用 Volvo On Call (VOC) (随车管家) 系统。还可在中央显示屏内进行附加设置。

触发车辆的安全系统时，如在座椅安全带张紧器或安全气囊达到启用级别的事中，自动启动 VOC。在车辆和 VOC 服务中心之间进行通信，从而向车辆位置派遣适当的道路救援服务。

激活的服务通过中央显示屏中的符号显示。



车顶和中央显示屏中的按钮概览

SOS 按钮 – 发生紧急情况时

按下车顶中的 SOS 按钮 2 秒，启用手动报警服务。

¹ 电话不适用于信息和管家服务或道路救援。

ON CALL 按钮 — 用于车辆出现问题时以及访问信息和管家服务

按下车顶中的 **ON CALL** 按钮 2 秒，启用该服务并与 VOC 服务中心取得联系。

替代 ON CALL 按钮

在中央显示屏的电话视图中点击 On call。在打开的弹出窗口中，选择通话。

i 注意

SOS 按钮仅可在发生事故、生病或车辆及其乘员受到外部威胁时使用。**SOS** 功能仅用于应对紧急情况。对其滥用会导致额外的费用。

ON CALL 按钮可用于所有其它服务，包括道路救援。

取消一项服务

可通过按一下中央显示屏内的结束通话，在 8 秒内停止启动的服务。

设置

系统中可用的选项和设置在中央显示屏中选择：

1. 在顶部视图中点击设置。
2. 按下按键通信 → Volvo On Call 随车管家。

3. - 选择激活模块启用 Volvo On Call (随车管家) 服务及订阅。有关订阅更新和系统重新启用的更多信息，请咨询沃尔沃经销商。
 - 选择按钮锁确定何时激活 **SOS** 和 **ON CALL** 按钮。该功能意味着按钮仅在车辆电气系统处于点火位置 I 或 II 或者发动机运转时启用。

相关信息

- 适用的 Volvo On Call* (随车管家) 功能 (页码5)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 使用人工安全服务 (页码9)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 呼叫道路救援服务 (页码9)
- 信息和管家服务 (页码8)

适用的 Volvo On Call* (随车管家) 功能

通过 VOC 服务中心和 VOC 手机应用程序提供的 Volvo On Call (VOC) (随车管家) 功能概述。

服务	服务中心	应用程序 ^A
自动报警	X	
手动报警	X	
道路救援	X	X
失窃通知 (TN)	X	
被盗车辆跟踪 (SVT)	X	
遥控车门解锁 (RDU)	X	X
远程锁止		X
远程车辆发动机防盗锁止系统 ^B	X	
遥控启动发动机 (ERS) ^{B, C}		X
定位车辆	X	X
车辆仪表板		X
行驶日志		X
车辆信息		X

* 选配件/附件的更多信息，请查看“导言”。

服务	服务中心	应用程序 ^A
预调节		X
将目的地发送至车辆 ^D	X	X
信息和管家服务	X	X

^A 部分功能并非向所有车型提供。

^B 部分市场。

^C 配备自动变速箱的部分车辆。

^D 需要使用 Sensus Navigation。

相关信息

- Volvo On Call* (随车管家) 移动电话应用 (页码6)
- 舒适服务带 Volvo On Call* (随车管家) (页码6)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安全服务 (页码8)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安保服务 (页码10)

舒适服务带 Volvo On Call* (随车管家)

舒适性服务, 诸如信息和管家服务以及通过移动应用程序与车辆通信。

移动应用程序使 Volvo On Call (随车管家) 用户可以通过 iPhone、Windows 手机或安卓手机与停放的车辆进行联系。移动应用程序可以定位车辆、远程锁止车辆和远程启动发动机, 请参见燃油油位信息及其他更多信息。

用户也可使用信息和管家服务。此项服务涉及与 VOC 服务中心口头沟通, 其可提供一系列服务如导航帮助和预定。

相关信息

- Volvo On Call* (随车管家) 移动电话应用 (页码6)
- 信息和管家服务 (页码8)
- 适用的 Volvo On Call* (随车管家) 功能 (页码5)

Volvo On Call* (随车管家) 移动电话应用

作为 Volvo On Call (随车管家) 用户, 车主拥有访问移动应用程序的权限, 使其能够通过手机与已经停放的车辆保持联系。

部分功能并非向所有车型提供。

移动应用程序持续更新, 这意味着此信息不能反应出可用功能。有关 Volvo On Call (随车管家) 的更多信息, 请前往 support.volvocars.com。

手机应用程序可用于 iPhone、Windows Phone 和安卓手机。您可从苹果公司 AppStore 商店、Windows Phone 应用商店、Google Play (谷歌市场) 或百度应用商店下载。

使用移动应用程序和沃尔沃提供的在线服务时, 需要拥有个人 Volvo ID。

阅读车主手册章节 Volvo ID, 了解其优点以及如何创建 Volvo ID。

定位车辆

车辆的位置显示在地图上, 可以选择车辆是否接收相关指导。还设有数字指南针, 可为驾驶员指引正确的方向。车辆的喇叭和闪光信号灯可打开以帮助搜索。

将目的地发送至车辆

使用移动应用程序, “Send to Car” 功能可用于将目的地 (如旅馆、商业区、电影院、餐

馆、加油站) 发送至车辆。然后, 将在车辆的导航系统² 中提供目的地位置。如果车辆的导航系统未在出厂时安装, 则需要通过沃尔沃经销商更新车辆配置, 以使 VOC 应用程序了解其可将目的地发送至车辆。有关 Send to Car 功能的说明, 请访问 support.volvocars.com。

车辆的驾驶员显示屏

此功能可为驾驶员提供访问一系列信息的权限: 燃油油位、现有油量可行驶里程、平均油耗、平均车速以及里程计和短距离里程表的读数。

检查车辆

移动应用程序可执行车辆的“健康检查”, 并显示有关灯泡、制动液、冷却液和机油油位的信息。

行驶日志

可以下载和保存过去 40 天内每次行程的详细信息。还可以选择将所有或选定的行程从移动应用程序以电子表格的格式导出并发送至特定电子邮件地址。这适合公务旅行等情况。

可以选择禁用行驶日志。禁用后, 车辆无法在每次行程结束后发送任何日志信息。

车辆信息

有关车辆的基本数据诸如型号、注册号和 VIN 编号等可以轻松访问。

失窃通知 (TN)

如果车辆报警器启用, 可通过移动电话向驾驶员提供建议。

车门远程锁止

显示所有车门和车窗状态。驾驶员可以锁止和解锁车辆。出于安全原因, 远程解锁车辆始终需要输入应用程序的密码。将您的个人 Volvo ID 用作密码。

遥控启动发动机 (ERS)³

遥控启动 (ERS - Engine Remote Start) 意味着可以用遥控方式起动车辆发动机, 从而在出发前将乘客室预热/冷却至舒适的温度。必须先启用驱动模式, 车辆才可以起步。这通过与起动发动机相同的方式完成。请阅读车主手册中的章节“起动发动机”, 以了解如何起动发动机。

采用自动设置时, 空调控制系统启动。远程起动的发动机启用最长 15 分钟, 然后关闭。经过 2 次启用后, 发动机必须在以正常方式起动后才可再次远程起动。

发动机远程起动只适用于配备自动变速箱的车辆。

警告

要遥控启动发动机, 必须遵循下列标准:

- 车辆必须受监控。
- 车内或附近必须无人或动物。
- 车辆不可停放在密闭、不通风的区域 - 废气可能严重伤害人和动物。

注意

有关怠速, 要考虑当地/国家条例/规定。有关发动机运转时的噪音水平, 还要遵守当地/国家规定和法规。

预调节

预调节可使车辆驱动系统和乘客室在出发前处于就绪状态, 从而降低行驶过程中的磨损量及能量需求。

信息和管家服务

信息和管家服务为导航支持和预定等提供帮助。可点击移动应用程序中的链接, 进入服务。

此项服务还可通过 ON CALL (随车管家) 按钮访问。

² 适用于 Sensus Navigation。

³ 适用于某些车型和市场。

◀ 相关信息

- 舒适服务带 Volvo On Call* (随车管家) (页码 6)
- Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)
- 适用的 Volvo On Call* (随车管家) 功能 (页码 5)
- 信息和管家服务 (页码 8)

信息和管家服务

作为 Volvo On Call (VOC) (随车管家) 用户, 车主拥有访问信息和管家服务的权限。

通过信息和管家服务, 车主可按 **ON CALL** 按钮与 VOC 服务中心取得联系的服务, 从而获取相关信息。该服务包括在 VOC 订阅中, 可在所有配备 VOC 系统的车辆上提供。

该服务可提供如下帮助:

- 导航支持 - 帮助寻找兴趣点 (POI - Point Of Interest) 并将 POI 从 VOC 服务中心发送至车辆的导航系统⁴。
- 信息 - 与 VOC 服务中心进行通话, 从而获取有关最新新闻、天气、股价以及证券交易指数等信息。
- 管家 - 帮助执行预订以及其它事宜。

相关信息

- 舒适服务带 Volvo On Call* (随车管家) (页码 6)
- Volvo On Call* (随车管家) 移动电话应用 (页码 6)

通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安全服务

自动和手动报警以及呼叫道路救援的能力为可通过 Volvo On Call (VOC) (随车管家) 使用的安全服务。安全服务用于在发生事故或紧急情况时发出警报。

自动报警

触发车辆的安全系统时, 如在座椅安全带张紧器或安全气囊达到启用级别的事故中, 将自动发送信号至 VOC 服务中心。将出现以下情况:

1. 自动将消息从车辆发送至 VOC 服务中心。
2. 随后, VOC 服务中心与车辆的驾驶员进行通话, 并尝试查明碰撞情况和帮助需求。
3. 然后, VOC 服务中心联系必要的救援 (警察、救护车、拖车等)。

如果无法进行通话, VOC 服务中心将联系可采取适当措施的机构。

手动报警

在紧急情况下联系 VOC 服务中心寻求帮助。

道路救援

在爆胎、燃油不足或蓄电池电量耗尽等情况下寻求帮助。

道路救援可能需要另行订阅。

⁴ 适用于 Sensus Navigation。

紧急号码

当报警服务启用时，系统尝试与 VOC 服务中心建立联系。如果无法实现，则呼叫转移至车辆所在地区的指定紧急救助电话⁵。

相关信息

- Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 使用人工安全服务 (页码 9)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 呼叫道道路救援服务 (页码 9)
- 使用 Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)

通过 Volvo On Call* (随车管家) 使用人工安全服务

在紧急情况下联系 Volvo On Call (VOC) (随车管家) 服务中心寻求帮助。

要人工警示 VOC 服务中心：

1. 在生病、车辆或乘客遭遇外部危险等情况下，按下 **SOS** 按钮至少 2 秒，以寻求帮助。
2. VOC 服务中心收到寻求帮助的讯息以及关于车辆位置的信息。
3. VOC 服务中心与驾驶员进行通话，并确认需要什么帮助。

如果无法进行通话，VOC 服务中心将联系可采取适当措施的机构。

相关信息

- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安全服务 (页码 8)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 呼叫道道路救援服务 (页码 9)
- 使用 Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)

通过 Volvo On Call* (随车管家) 呼叫道道路救援服务

在爆胎、燃油不足或蓄电池电量耗尽等情况下寻求帮助。

1. 按下 **ON CALL** 至少 2 秒钟。
2. VOC 服务中心与驾驶员进行通话，并确认需要什么帮助。

相关信息

- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安全服务 (页码 8)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 使用人工安全服务 (页码 9)
- 使用 Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)

⁵ 适用于某些市场。

通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安保服务

Volvo On Call (VOC) (随车管家) 可在闯入车辆或车辆被盗时提供帮助, 并可在钥匙丢失或锁在车内时遥控锁止车辆。

除了正常的安全服务和法律相关的⁶ 服务, 系统还提供大量的安保服务。

这些服务可以及早发现撬锁进车, 如果车辆被盗, 可对其进行跟踪及禁用。

此外, 如果车钥匙丢失或被锁在车内, 还可以遥控解锁。

失窃通知 (TN)

在发生撬锁或失窃事件时 (如果车辆警报系统已激活), VOC 自动向 VOC 服务中心发送信号。

如果车辆的警报系统已激活, 将在一定时间后自动通知 VOC 服务中心。如果使用遥控器钥匙关闭警报, 则会中断该服务。

被盗车辆跟踪 (SVT)

如果发现盗窃或其他未经许可使用车辆的事件, 车主、警察局和 VOC 服务中心商定, 应对汽车进行追踪。VOC 服务中心向汽车发送一条消息, 以确定汽车的位置。随后联系警察或其它机构。


 注意
如果车辆被盗, 使用相关的遥控钥匙, 同样适用。

遥控车门解锁 (RDU)

如果车辆的遥控钥匙丢失或锁在车内, 所需的 PIN 码验证获批准后, VOC 服务中心可在未来 5 天内帮助遥控解锁车辆。随后, VOC 服务中心根据协议遥控解锁车辆。

远程车辆发动机防盗锁止系统⁷

如果车辆被盗, 车主或相关机构可联系 VOC 服务中心。

 注意
如果车辆被盗, 使用相关的遥控钥匙, 同样适用。

与主管部门联系后, VOC 服务中心停用遥控钥匙, 以防车辆被起动车。当所需 PIN 码验证获批准后, 仅可通过联系 VOC 服务中心重新起动车辆。随后, VOC 服务中心启动车辆。

相关信息

- Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)
- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 服务中心解锁车辆 (页码 11)

- Volvo On Call* (随车管家) 的 PIN 码 (页码 14)

⁶ 适用于远程车辆发动机防盗锁止系统。

⁷ 部分市场。

通过 Volvo On Call* (随车管家) 服务中心解锁车辆

车辆可在 VOC 服务中心的援助下远程解锁。

1. 请联系 VOC 服务中心。
2. VOC 服务中心利用 PIN 码验证车主或其它经授权的个人后, 将根据协议向车辆发送解锁信号。
3. 必须打开尾门才能解锁车门。轻轻按下尾门把手下方包覆橡胶的压板将其打开。

注意

如果未在 VOC 服务中心预设的时间内开启尾门, 尾门将重新锁止。

注意

例如, 车辆停放在车库时, 由于信号接收质量不佳, 遥控解锁功能可能会受到干扰。

相关信息

- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 执行安保服务 (页码 10)
- Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)

VOLVO ON CALL (随车管家) (VOC)

Volvo On Call* (随车管家) 适用性

Volvo On Call (VOC) (随车管家) 使用的区域地图。此服务处于持续拓展状态。联系沃尔沃经销商了解最新信息。



VOC 可在标记为灰色的区域使用。VOC 不可在香港或澳门地区使用。

相关信息

- Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)

Volvo On Call* (随车管家) 的 PIN 码

PIN 码用于确保安全, 并识别执行 Volvo On Call (VOC) (随车管家) 服务的个人权限。

经销商激活订阅时将会发送四位 PIN 码。PIN 码用于确保安全, 可识别执行特定 VOC 服务的个人权限, 例如通过 VOC 服务中心解锁车辆或创建移动应用程序的帐户。

忘记或更改 PIN 码

如果忘记了 PIN 码或需要更换 (如, 购买二手车时), 请联系经销商或按下车内的 ON CALL 按钮。新的代码将会发送给车主。

针对应用程序重复输入了错误的 PIN 码 PIN 码连续输入错误 10 次后, 账户将被锁定。要再次使用应用程序, 必须选择一个新的 PIN 码, 并按照创建先前账户的相同程序创建新的应用程序账户。

相关信息

- 通过 Volvo On Call* (随车管家) 服务中心解锁车辆 (页码 11)
- Volvo On Call* (随车管家) 移动电话应用 (页码 6)
- 配备 Volvo On Call* (随车管家) 的车辆所有权变更 (页码 14)
- Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)

配备 Volvo On Call* (随车管家) 的车辆所有权变更

变更车辆所有权时, 务必更改 Volvo On Call (VOC) (随车管家) 服务的车主。

关闭 VOC 服务

车辆所有权变更时, 请联系沃尔沃经销商以关闭服务。经销商取消订阅并删除服务历史。该服务也可通过 VOC 手机应用程序取消。

车辆所有权变更时, 必须将汽车中的所有个人设置和用户数据重置为原始出厂设置。

启用 VOC 服务

购买配备 VOC 的二手车:

新车主联系其经销商将其余订阅时间转移至新车主。务必更新详细联系信息以使 VOC 工作, 而之前的车主不具有使用车辆服务的权限。新车主获得四位数个人 PIN 码, 用于识别其车主身份 (或其它授权人员), 以获得访问特定服务的权限。

相关信息

- Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)
- Volvo On Call* (随车管家) 的 PIN 码 (页码 14)

个人数据 (随车管家)

连接 Volvo On Call (VOC) (随车管家) 服务后对个人数据进行处理。

沃尔沃销售公司 (参阅下表) 和 Volvo Personvagnar AB 负责处理与服务有关的个人数据。根据有效的习惯做法与法规处理所有与个人数据相关的信息。

国家	销售公司
中国	沃尔沃汽车销售 (上海) 有限公司

数据处理的目的

无论 EU/EEA 内部和外部, 沃尔沃及其合作伙伴可使用个人数据, 以便提供和开展服务。

处理哪些个人数据?

所处理的个人数据主要分为以下三类。

- 客户提供的服务启用相关个人数据, 以及沃尔沃需要的其它联系方式, 例如姓名、地址、电话号码、服务类型以及期限。
- 当服务涵盖的事故发生时, 车辆会自动发送信息。这类信息包含车辆 ID (VIN)、服务使用时间、服务类型、是否装备安全气囊、是否装备座椅安全带张紧器、当前剩余燃油量、当前车辆内外温度、车门和车窗是否已锁定或开启, 以及车辆的最后六个地点。
- 有关客户的其它信息包括车辆上的通话记录、提供服务的服务中心以及服务中心运营商创建的记录。

谁可以访问个人数据?

沃尔沃通过分包商来提供服务。这些分包商代表沃尔沃工作，只可处理提供服务所需要的个人数据。所有分包商必须遵守保密协议，并根据适用的法规处理个人数据。

筛选程序

在协议期间提供服务所需的个人数据会被存储，以备日后沃尔沃根据法律及其它规定履行义务时需要。在服务包含的事故期间产生的数据会在事故发生三个月后删除。

从寄存器中进行修改和摘录

个人有权要求修改不准确的信息，并从寄存器中获得进行处理的个人数据摘录。要修改个人数据，请联系沃尔沃客户服务中心。必须以书面形式申请从寄存器获取摘录，并由申请人签字，包括姓名、地址和客户编号等信息。还须将申请发送至以下地址：Volvo Personvagnar AB, Data Protection Officer, Dept. 50090, HB3S, 405 31 Göteborg, Sweden。

同意处理个人数据

根据该文档中操作指南的规定激活该订阅，用户同意对与 VOC 服务相关的个人数据进行处理。

相关信息

- Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)
- 使用 Volvo On Call* (随车管家) (页码 4)

