



1. 核心概念：诊断的第一步

在汽车故障诊断流程中，问询与试车是确诊故障前最关键的两个前置步骤。

重要性：俗话说“七分问，三分修”。准确的故障描述能大幅缩小排查范围，避免盲目拆卸。

目的：获取故障发生的真实场景、频率和特征，验证客户所述故障现象是否存在。

2. 第一部分：问询

问询是指与车主进行沟通，收集车辆的历史数据和故障发生的具体情境。

4W原则（视频中可能涉及的沟通逻辑）：

何时：故障是在冷车启动时、热车后、高速行驶时还是雨天发生？

何地：故障通常发生在哪个路段（如颠簸路面、上坡路段）？

何状：具体是什么症状？（如异响、抖动、异味）。声音是金属敲击声还是摩擦声？

如何：故障发生的频率？是持续发生还是偶尔一次？踩油门时出现还是松油门时出现？

车辆维修历史：

询问车辆是否进行过维修、改装或更换过非原厂配件。

了解车辆的保养周期和最近一次保养的时间/项目。

3. 第二部分：试车

试车是为了重现故障现象，确认故障是否存在，并确定故障的大致系统。

试车前的准备：

课堂笔记

安全第一：确认车辆基本操控性能（刹车、转向）正常，避免试车发生危险。

明确目标：根据问询结果，带着问题去试车（例如：专门测试加速时是否有顿挫）。

试车中的观察重点：

发动机工况：怠速是否平稳，加速是否顺畅，有无回火、放炮现象。

底盘表现：转向是否精准，悬挂有无异响，刹车是否跑偏或抖动。

仪表与警告灯：观察水温、油压、故障灯在不同工况下的变化。

环境模拟：如果故障是间歇性的，可能需要模拟特定环境（如急加速、重载）来复现。

无法复现故障怎么办？

如果试车未能重现故障，需检查车辆的数据流或故障码，看是否有历史记录。

可能需要让车主在故障重现时立即联系维修人员，或者安装行车记录设备。

