



小 微 调 查

买新能源汽车,电池无疑是一项“核心关注”。多位市民近日向“新民帮依忙”反映,在他们的印象中,比亚迪汽车电池“终身质保”“免费更换”,但实际情况下却是“门槛重重”,且电池质量检测报告一直“神秘”。而官方客服给出的回应是:想要获得质保的确有一定条件。

电池类型	期间 (以先到者为准)	容量衰减限值
磷酸铁锂电池 三元锂电池	2年或5万公里 (三包有效期内)	15%
	6年或15万公里 (整车包修期)	25%
	8年或15万公里 (动力电池包修期)	30%

正常使用情况下,动力电池当前实时(Ah)容量较额定容量的衰减不超过此表。(此表仅适用于家用汽车)  
容量衰减率 = (1 - 当前容量 / 额定容量) × 100%

《比亚迪汽车三包凭证及保养服务手册》上记载的电池更换标准

# 免费更换电池门槛高 想看检测报告“打闷包”

多名比亚迪车主质疑汽车电池“终身质保”服务名不副实,期待厂商对更换标准和检测结果更加透明

## 召回两次仍出故障

倪先生的一辆比亚迪“唐DM-i”混动汽车购于2021年10月。第二年,4S店打他电话称:电池包需要召回更换。2023年4月,4S店第二次来电,再次召回更换电池包。

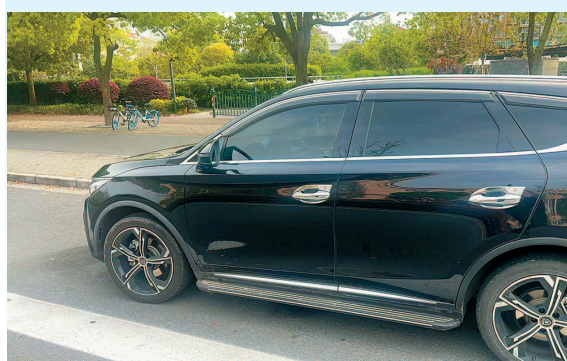
没想到,两次召回更换后的电池于2024年4月1日突发故障。“那天车子在小区里充电,下午4时多,我取车去接孩子放学,结果发现车子无法发动。”手机端软件显示,车辆在充电至87%时不知何故终止了充电。第二天,倪先生无奈叫了一辆拖车,将这辆“唐DM-i”送至附近4S店。让倪先生措手不及的是,4S店回复称:可能是电池包坏了,如更换,需消费者自掏腰包5万元左右。倪先生一时难以接受:不是说电池是终身质保的吗?且去年召回换上的电池用了还不到一年,难道也没有“质保”?但店方称,家用轿车的电池是“终身质保”,但倪先生的车辆是营运车辆(网约车),电池只保“8年或15万公里”,而该车实际里程已超过15万公里;此外,所谓质保期限并不关联召回更换的电池,而只看车辆的销售时间。

经多次协商和完善维修方案,截至发稿,4S店在未更换电池包的前提下,对电池故障完成了故障排除。虽然倪先生没有付出5万元,但他仍忧心忡忡:以后难道都要“自费”更换电池包?5万元实在不便宜。这在他花费22万元购车时,是根本没有考虑过的问题。

## 电池检测不给报告

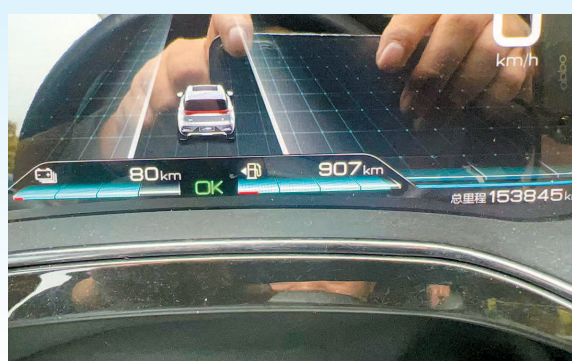
而家用轿车消费者,也会面临电池容量衰减问题,电池“质保”顺利吗?

市民夏先生告诉记者,2020年3月自己购买了一辆比亚迪“元”纯电汽车。“当时品牌方宣传的数据是,充一次电可以跑410公里左右。”夏先生新车实测可跑约370公里,虽有落差,他也能接受实验数据和实测数据可能存在的偏差。这两年,这辆车的续航能力逐年衰减。“现在高速公路上只能跑大约220公里,城市道路大约能跑280公里。”夏先生称当时购车时,销售人员表示车辆满10万公里或6年以上,可以免费更换电池。由于该车已跑了12万多公里,为此他来到比



倪先生的比亚迪“唐DM-i”混动汽车

倪先生的车辆是营运车辆,4S店称比亚迪汽车电池只保“8年或15万公里”,已过保



迪4S店,希望免费更换电池。但4S店反馈:经厂方检测,电池数据正常,不予更换。让夏先生困惑的是,一切都是对方“一张嘴说了算”,电池衰减了多少,衰减达到什么程度才予更换?4S店都没有明确答案。“而且,我讨要电池检测报告书,也被拒绝。”

市民周先生的遭遇与此相似。周先生也有一辆比亚迪“元”纯电汽车,购于2020年12月。现在,车辆行驶里程已达12万多公里,续航能力明显下降。“我上下班一个来回约160公里,如果中午到周边拐一下,就会遇到电力不足的问题。现在差不多只能开200公里了。”他致电比亚迪客服热线,之后去一家比亚迪4S店做电池检测,店方回复:检测结果没有问题,可以继续使用。“具体书面检测报告我一直要不到。”周先生认为,根据《比亚迪汽车三包凭证及保养服务手册》,2年或5万公里期间的三包有效期内,磷酸铁锂电池/三元锂电池的容量衰减限值是15%,6年或15万公里的衰减限值为25%。“我的车子已达到电池更换标准。”而4S店给到记者的答复是,目前检测到的电池衰减数据低于25%。

## 更换标准蒙在鼓里

那么,电池容量衰减到底达到多少,才能被允许免费更换电池呢?许多消费者称被“蒙在鼓里”。据市民金先生所述,他的一辆比亚迪“秦”混动车辆购于2014年。6年内,车辆的电池已(免费)更换了2次。目前,电池续航能力从70公里已经下降到35公里,他提出更换电池,但4S店却说电池合格。这让金

先生实在有些“摸不着头脑”。“之前6年质保期内2次免费更换电池,都是在电池续航能力达到50公里左右时就更换了,现在只能开35公里,反而‘正常’了?”他索要电池检测报告,被告知“厂家机密,不予提供”。

市民杨先生也是满肚子的郁闷。他的一辆比亚迪“唐”油电混合动力车购于2015年底。一开始,纯电行驶能达到80公里,使用3年后,电力行驶只能到50公里以下了。“报修多次,每次检测电池,都说离换电池只差一点点。前几个月再次咨询,让我继续等到天气凉一些再去测试,总之就是拖。”

## 相关规则能否透明

比亚迪汽车的电池质保,到底是如何执行的?记者登录其官方网站,但没有找到相关内容和标准。

随后,记者咨询比亚迪热线。工作人员表示,营运车辆和家用轿车有区别。家用轿车的“三电”(电池、电机和电控系统)是终身质保的,但营运车辆没有“三电”终身权益。公司规定,2022年1月1日之后交付的营运车辆,整车质保是1年或10万公里之内,动力电池的质保期限是8年或50万公里,电芯以外的动力电池包核心零部件的保修期限是8年或15万公里。过保的维修或更换项目,消费者需根据实际情况承担相应费用。记者从多家4S店了解到,比亚迪不同车型的电池包更换价格在5万元至10万元不等。这一报价全国统一,但地区之间可能出现人工费的差异。而针对2022年1月1日之前交付的营

运车辆,客服却没有查到相关规定。但记者了解到,对于前些年消费者购买的营运车,4S店通常也以上述“标准”处理。

家用轿车的“三电”是终身质保的。电池衰减到什么程度才能免费换?客服人员解释,电池包是复杂的组合,一般包括电芯、BIC信息采集器、散热回路、元器件等,根据最新针对2022年1月1日之后交付车辆的“标准”,2年或5万公里期间,电池动力衰减限值是15%;6年或15万公里,衰减限值是25%;8年或15万公里,限值30%。那么,规定期限内超过衰减限值,电池就可以更换了吗?客服并没有明确回答,只是强调,到时候还是要根据服务店的实测结果,再根据保修政策处理。记者采访多家4S店,有的称“电池终身质保,只要衰减超过30%就可以免费更换”,有的称“我们只负责采集数据,由厂家结合其他实际情况,给出电池更换与否的决定”。

毫无疑问,消费者对涉及自身权益的规则有权“明明白白”,他们指出,消费者是信息的不对称方,比亚迪虽然对电池“免费更换”的“标准”拥有解释权,但也有责任为消费者消除被设“门槛”的感受。“希望标准更加透明,检测更加透明,执行更加透明。”对此,“新民帮依忙”将继续关注。

本报记者 陈浩



# 借“女童事件”牟暴利 用AI造假制“爆点”

沪警方持续打击整治网络谣言,清理53000余条网上谣言信息,关停5000余个“问题账号”

本报讯(记者 杨洁)去年上海浦东海滩女童走失事件中,不法团伙恶意编造炒作谣言非法获利4万余元!此外,网络违法乱象还包括充当“水军”为境外非法网站引流,或利用AI技术批量制造“爆点”……今天上午,市公安局通报上海警方打击整治网络谣言相关成果,并披露典型案例。截至目前,上海警方已累计查处网络谣言384起,依法查处造谣传谣人员530余人,清理网上谣言信息53000余条,依法关停违法违规账号5000余个。

去年上海浦东海滩女童走失事件中,一团伙以“标题党”“震惊体”等方式,恶意编造炒作了一系列诸如“女孩父亲系继父”“女孩

被带往温州”等谣言,并批量注册网络账号进一步转发炒作,阅读量超百万。该团伙仅通过炒作“女童事件”的谣言就非法获利4万余元。警方进一步调查发现,他们还围绕各类全国性社会热点,在各大平台高频发帖、转载虚假负面信息,牟取不法利益。目前,团伙中12名成员已被依法移送起诉,涉案相关网络账号已被全部封禁。

“制造和传播谣言的多数目的是攫取经济利益。”市公安局网安总队政治处主任韩欣毅表示,上海警方坚持全链条打击此类“蹭热点”“造热点”网络造谣团伙,维护人民群众合法权益和社会稳定。

上海警方发现,“网络水军”发布的一些虚假图文或视频,往往附带了不明链接,涉嫌为境外非法网站引流。近日,网安总队会同徐汇分局抓获了一批为境外黄谣网站引流的不法人员。他们受雇于境外非法网站,通过转发有关国内热点事件中热点人物的虚假淫秽视频,为境外网站“吸粉”引流,共非法获利30余万元。明知这些视频都是“张冠李戴”或“移花接木”的虚假内容,犯罪嫌疑人梁某等3人仍转发至各自建立、经营的大量聊天账号群中,引诱“吃瓜群众”点击观看。截至案发,3人共建立了230余个微信群,每个群80—160人不等。

人工智能技术的发展在一定程度上降低

了网络造谣的技术“门槛”,甚至仅凭搜索网上“爆点”和素材,便可通过AI凭空杜撰一篇帖文。这些不法行为严重扰乱社会秩序,给当事人造成了困扰和伤害。

对此,上海警方通过加强对网络新业态的研究,指导建立辟谣专区、账号及谣言举报入口。今年2月,长宁警方发现某购物网站上大量传播一段某艺人去世的不实视频,迅速开展核查,对不实信息发布人予以行政处罚,并及时将网上流传的虚假视频全部清除,及时消除了不良社会影响。与此同时,上海警方依托打谣协作机制,加强跨区域警务合作。