

新能源车主烦心事，这样维权更有效！

■本报记者 姚美娇 林水静

聚焦3·15

近年来，随着新能源汽车的普及，消费者对产品品质、配套售后服务的需求同步提升，可诸多现实痛点却频频“添堵”。《中国能源报》记者关注到，某官方宣传的续航里程“注水”，让用车体验大打折扣；新旧车型迭代节奏过快，有车主刚提车就被“背刺”，相关权益纠纷未能得到及时解决；车辆充电起火、行驶中突发故障等事件，增加消费者购车顾虑。这些问题不仅影响用车体验，更是制约新能源汽车行业行稳致远的关键因素。

新能源汽车的产品质量与售后服务问题成为业界关注的焦点。对此，记者近期采访多位行业专家及从业者，深入探讨各类乱象产生的深层原因，探寻破解消费纠纷、化解企业信任危机的有效路径，以保障新能源车主权益。

■续航里程“注水”： 宣传数据与实际体验失衡

新能源汽车实际续航与官方宣传存在偏差，是近年来消费者集中吐槽的痛点之一，不少车主直言“纸面续航很美，实际体验很糟”，满心期待的绿色出行，屡屡被续航缩水泼冷水。

“电车续航里程虚标就发生在我们身边。”江苏车主张女士直言，“购车时销售称满电大概能开600公里，可实际跑高速时基本只能开到300公里左右，直接缩水了一半。”

广东纯电SUV车主陶先生也有着类似的困扰，他坦言：“当初买车就是冲着700多公里续航才入手的。结果提车后满电状态下显示的续航只有530公里，实际跑起来续航还要再打折。这所谓的700公里续航在现实场景中也就450公里左右，有些失望。”

江苏车主王先生也无奈反馈：“600公里续航的车，充完电3天跑了195公里，只剩下25%的电，电池掉电是不是太快了？”

多位车主的亲身经历并不是个例，新能源汽车行业续航宣传与实际体验脱节现象普遍存在。部分车企在续航里程、智驾等宣传中，采用较为理想化的测试数据与场景，淡化了温度、路况、空调使用等实际能耗因素对续航的影响，容易误导消费者的购车预期。

不严谨的宣传方式，既损害消费者合法权益，也不利于行业健康发展。中国汽车流通协会专家委员会章弘在接受《中国能源报》记者采访时表示，车辆实际续航未达宣传效果，使消费者在出行中面临频繁充电等问题，影响了出行便利性和舒适性。对整个行业发展而言，不严谨的宣传行为若普遍存在，会引发消费者信任危机，使新能源汽车行业的形象受损，不利于可持续发展。

当产品实际表现与消费者预期严重不符时，维权

成为消费者的有力手段。北京嘉雍律师事务所合伙人律师赵占领向《中国能源报》记者表示，若车企在宣传中使用无法达到的理想化数据，且未明确告知消费者测试标准及实际误差，足以误导消费者做出购买决定，则涉嫌违反《中华人民共和国消费者权益保护法》构成虚假宣传。

“消费者维权的核心难点在于举证责任，续航缩水涉及驾驶习惯、环境温度等多种变量，目前很难将缩水结果完全归责于车企的单一宣传行为。”赵占领建议，从监管层面推动制定统一的宣传数据披露标准，强制要求车企在广告及宣传材料中，显著标注测试工况及“实际续航可能因驾驶习惯、环境等因素影响”的风险提示，明确数据误差的合理范围。

■新旧款迭代纠纷： 老车主权益保障缺位

“新旧款迭代过快”“价格变动”同样是新能源车主投诉的典型问题。记者注意到，不少消费者反映，购车不久后车企便推出功能升级的新款车型，老车主不仅无法享受相应权益，还面临车辆快速贬值、心理落差大等困扰，导致对品牌的信任度大幅下降。

有纯电车主在某投诉网站称，去年10月购车时官方及销售以“充电5分钟，续航400公里”为核心卖点，宣称该车为首批快充旗舰车型。然而提车不到半年，该品牌便发布快充版车型，新车享1年免费快充/充电权益。经确认，2025款车型硬件不支持快充功能，无法使用快充桩，且老车主不享受任何免费充电权益。

另一位车主也反映，购车时销售隐瞒新款车型即将上市的信息，希望厂家给出补偿与解决方案。“购车后时隔仅70多天，品牌便推出新款车型，且新款在激光雷达、电池、车机芯片、动力架构等核心配置上完成升级。在此之前品牌没有向消费者披露任何短期内将推出重大改款车型的信息，刻意隐瞒产品换代关键内容，导致车主刚提车就遭遇车辆大幅贬值、核心配置全面落后的情况。”

对此，业内人士分析，新能源汽车行业竞争日趋激烈，车企为抢占市场份额，频繁推出新款车型、调整价格，是此类投诉激增的主要原因。一方面，电池、芯片、智能驾驶等核心技术迭代快，车企希望通过新品发布和配置升级保持竞争力；另一方面，部分车企缺乏长期规划，过度追求短期销量，并未建立完善的迭代补偿及产品信息披露机制。

“车企在产品迭代和价格调整时，往往未提前告知消费者，或在销售过程中存在承诺不兑现的情况。这种信息不对称和沟通缺失，使消费者感到被忽视或欺骗，进一步加剧了矛盾。”章弘建议，车企应建立合理的补偿机制，对于因新款车型迭代或价格变动导致权益受损的老车主，可提供现金返还、配件优惠等补偿。并且在推出新款车型时，尽量考虑老车主的升级需求，通过软件升级、配件适配等方式，使老车主能享受部分新功能。同时，避免过度频繁地迭代，给消费

者足够的时间适应和接受产品变化。

赵占领指出，车企正常推陈出新不属于违约，但若在销售时存在“保价”或“终身权益”等具体承诺，之后单方变更则可能构成违约。消费者主张“车辆贬值”赔偿，法律上需要满足两个核心要件：一是合同中存在明确的相关权益承诺；二是需举证车辆因该事件产生了实际的、具体的贬值损失，但这在司法实践中举证难度较大。

“为规避风险并平衡利益，建议车企应在合同中明确约定产品迭代政策，避免使用‘终身’等绝对化用语。同时，可设立付费升级机制或推出官方的保值回购计划，将模糊的营销承诺转化为清晰的合同条款，以透明规则换取消费者信任。”赵占领表示。

■安全“隐忧”凸显： 起火事故增加购车顾虑

除了前面提及的宣传误导、权益纠纷问题，新能源汽车的安全问题更是消费者关注的重中之重。近年来，新能源汽车自燃事件屡见不鲜。今年1月，莆田市城厢区学园南街一辆停在路边的新能源汽车起火，经调查初步判断此次事故原因为新能源汽车电池热失控；2025年10月，嘉兴市秀洲区高照街道一小区地下车库内，一辆新能源汽车充电时突然起火；2025年9月，浙江杭州一新能源车起火，事故原因为车辆下方电池包锂电池热失控引发火灾。

安全事故的频发，让“电动汽车没有燃油车安全”这一说法成为不少潜在消费者选购时反复掂量的顾虑之一。虽然为保障消费者出行安全，大部分新能源车企会主动排查产品潜在隐患并通过预防性召回加以解决，但较大的召回数量从侧面反映出问题的普遍性。有分析指出，部分车企在设计阶段一味追求性能指标和成本控制，忽略了长期可靠性，把本该在设计阶段解决的问题留到了量产和售后阶段。

“电池安全等产品质量问题是系统工程，安全性受到电芯质量、电池包结构设计等多重因素影响。”车夫咨询合伙人曹广平在接受《中国能源报》记者采访时表示，若将一些尚未完全成熟的技术应用到产品中，最终让用户承担相关风险，这种情况会对涉事车企及整个行业的健康发展造成负面影响。

根据《中华人民共和国民法典》及《中华人民共和国产品质量法》，因产品缺陷造成损害，生产者应承担侵权责任。在多方主体下，责任划分遵循“谁过错，谁担责”的原则。若因电池本身缺陷引发，车企与电池企业需承担连带责任；若因充电桩故障导致车辆受损，充电桩运营方应担责。赵占领提醒，实践中，消费者常遭遇各方推诿的困境，应及时报警并固定消防部门的火灾认定书等证据，维权途径包括向市场监管总局缺陷产品召回中心报告、向消协投诉或提起产品责任侵权诉讼。

章弘则认为，为提升新能源汽车使用安全性，车企、电池企业及相关运营方可从电池材料设计、生产

制造等环节强化管控。“比如，选用高稳定性正极材料（如磷酸铁锂）和阻燃电解液，降低热失控风险，并优化电池结构设计，采用蜂窝状排列电芯、增加隔热层等，实现单体热失控不扩散。同时，建立严格的质量管理体系，确保电极涂层均匀、封装严密，减少杂质混入和内短路隐患，引入AI视觉检测等先进技术，实现100%全检，提高不良品拦截率。此外，实施全生命周期管理，建立电池健康诊断系统，定期检测电池内阻、容量等指标，及时发现潜在故障。”

■破局之策： 坚守发展底线，筑牢信任根基

在业内人士看来，新能源汽车行业的健康可持续发展，离不开企业对产品品质的坚守、对消费者合法权益的保障，更离不开全行业的秩序规范与共同努力。

“目前，我国新能源汽车前半段产业链得到充分鼓励和发展，已形成一定的先发优势，竞争压力也较大。相比之下，后半段产业链尚未完全完善，是矛盾积累、问题暴露的主要环节。”曹广平说。

“部分车企实际运营中，仅重视自身品牌和产品，对于用户售后的风险预估不足、保障机制不够细化。”某汽车后市场从业者在接受《中国能源报》记者采访时说，“车企想要健康发展，必须服务保障体系先行。售后服务标准建立、服务网络建设、服务人才培养、技术支持体系、供应链配套等基础性工作，应与品牌建立同步，而不是滞后于产品销售。”

“在合同和宣传中，车企应清晰列出所有承诺的服务和功能，包括免费开通的项目、保价政策等，避免模糊表述。对限制条件和免责条款，应以显著方式提示消费者。在购车时，向消费者详细解释售后政策，包括质保范围、期限、免责条款等，确保消费者清楚了解权益，并建立便捷的售后投诉渠道，及时处理消费者投诉，提高客户满意度。”章弘建议，“另外在生产质量控制方面，车企应建立严格的质量检测体系，覆盖生产全过程，包括原材料检验、装配过程监控、成品检测等。对关键部件和系统，应进行专项测试和验证，确保产品质量符合标准。持续改进产品质量，建立质量反馈机制，及时收集消费者反馈和市场信息，对产品质量问题进行分析和改进，不断优化产品设计和生产工艺。”

赵占领则指出，新能源汽车行业存在标准滞后问题，尤其在智能驾驶责任界定、电池衰减标准等方面存在法律空白。为进一步完善消费者权益保护，立法层面应加快细化新能源汽车“三包”政策，明确动力电池正常衰减与质量问题的界限及对应的退换货条件。同时，企业层面，建议建立全链条法律合规机制，例如宣传环节设立合规审核机制，杜绝夸大；质量方面建立高于国际的企业标准；售后方面构建透明的数据查询系统和多元纠纷解决机制。“只有将消费者权益保护内化为企业治理的底层逻辑，才能从根本上筑牢市场信任。”

新版国家温室气体排放因子数据库发布

我国碳排放统计核算体系再升级

■本报记者 林水静

近日，国家温室气体排放因子数据库（第二版）（以下简称“因子库第二版”）正式发布。该版本在第一版基础上大幅扩容，新增和更新共291个温室气体排放因子，因子总数增加至576个。其中，新增能源活动、工业生产、农业活动等领域的直接排放因子和电力消费间接排放因子，纳入粗钢、未锻轧铝等重点产品碳排放强度数据，因子覆盖面和代表性进一步提升，标志着我国碳排放统计核算体系再升级。

■破解核算核心痛点

温室气体排放因子是核算碳排放的重要参数，发布和定期更新全面、准确、透明的国家温室气体排放因子数据库是建立统一规范碳排放核算体系的重要基础。2025年1月10日，我国首个国家温室气体排放因子数据库（第一版）正式上线，近300个排放因子实现了我国因子库“从无到有”的历史性突破，为社会各界开展碳排放核算提供了权威基础数据。

“从我们管理碳资产的实践看，碳排放因子库的权威性直接关系到配额分配、公平性和市场信任度，是解决‘算得准’和‘算得一致’问题的核心，也是碳市场运行的底层技术支撑。”上海宝碳新能源环保科技有限公司董事长朱伟卿接受《中国能源报》记者采访时说，统一的排放因子能有效解决过往数据口径不一导致的行业、地区、企业间产品排放数据无法横向比较的难题，为政策制定、碳市场履约、金融决策及国际谈判提供关键数据支撑。

此次因子库第二版的升级，进一步填补了多领域核算空白，提升了应用便捷性。中国人民大学生态环境学院教授王克接受《中国能源报》记者采访时表示：“因子库第二版将覆盖范围拓展至能源、工业、农业、电力间接排放等全领域，让更多行业、更多场景都能用上贴合我国实际的本土化排放因子，提升了碳排放核算的精准度。对于业务多元化的大型企业，核算边界往往横跨多个生产领域，同时覆盖范围直接排放与范围二间接排放。因子库第二版既完善了各工业生产过程的排放因子，又同步集成了全口径电力排放因子，企业在一个平台即可获取全链条碳排放核算所需的核心参数，无需多头找数据、

中国温室气体排放因子数据库（第二版）正式发布 因子总数576个，新增291个

版本对比	新增领域
第一版：285个因子	能源活动 工业生产过程
第二版：576个因子	农业活动 电力消费 间接排放因子

图片由AI生成

多口径核对，核算效率显著提升。”王克说。

朱伟卿也指出，这有利于电力间接排放管理。“随着越来越多行业电气化程度提升，电力排放已成为企业碳排放的重要来源。统一并能分区域、分年份细化的电力间接排放因子有助于企业开展范围二排放管理，也为产品碳足迹计算打下基础，使企业能更精准评估自身碳排放，例如使用绿电带来的真实减排效益，这将有效激励可再生能源消纳。”

■重点产品碳排放强度数据落地

除排放因子外，碳排放强度也是温室气体核算体系的一大核心基石，是单位产品产出或服务供给对应的温室气体排放量，也是核算结果的核心应用载体。因子库第二版纳入了粗钢、未锻轧铝等重点产品碳排放强度数据，也是一大亮点。

广，可以为未来基于强度基准的碳配额分配或绩效考核提供有效的数据基础。

在跨境交易方面，这也为我国企业应对跨境碳排放核算要求、化解国际贸易碳壁垒，提供了具备国家公信力的合规支撑。王克表示：“当前欧盟碳边境调节机制（CBAM）已进入正式实施阶段，全球越来越多经济体也在出台类似的碳边境管控政策。若我国出口企业无法提供准确、经官方认可的产品实际排放强度数据，就会被迫采用进口国设定的偏高缺省值核算碳成本，直接导致出口成本大幅上涨，丧失国际市场竞争能力。本次数据库同步上线英文版强度数据，相当于为出口企业提供了国家背书的官方核算依据，既能满足跨境碳排放核算、海外项目的合规要求，也能有效规避不合理的虚高碳成本，切实保障我国出口企业的合法权益。”

■进一步发展精细化减排管理

因子库第二版正式落地，企业该如何规范使用？朱伟卿建议：“企业应深入学习因子库的适用范围和边界条件，例如区分直接排放和间接排放，并根据自身生产区域、技术工艺等业务特点，优先选用最匹配、更新年份最新的官方因子；同时明确记录核算过程中使用的碳排放因子库版本号、发布时间及适用年度，确保未来审计或核查可以有效追溯。”

此外，“碳排放因子库是动态更新的‘生命体’。在使用过程中发现任何与实际不符或有更好数据建议时，应积极通过官方渠道反馈，共同参与建设，让因子库越来越精准。”朱伟卿建议。

事实上，早在第一版因子库发布时，生态环境部应对气候变化司相关负责人就曾表示，将在因子库中设置共建模块，欢迎各方自愿上传实测参数供更新国家温室气体排放因子数据库参考。

“与政府间气候变化专门委员会（IPCC）指南等国际主流核算体系相比，我国这套国家温室气体排放因子数据库，并不是对国际规则的简单照搬，而是立足我国国情，贴合我国发展实际打造的本土化核算体系。”王克表示，“接下来，一方面要有序拓展覆盖范围，紧盯欧盟CBAM政策演进，逐步将水泥、化肥、合成有机化学品等CBAM覆盖品类，纳入碳排放强度数据库，同时加快构建面向电子产品、建筑材料、汽车等终端消费品全生命周期碳足迹背景数据库，打通从原材料到终端产品的全链条碳排放核算支撑体系；另一方面，要提升数据颗粒度，在完善国家、省级均值因子的基础上，探索构建‘设施级动态排放因子’体系，针对重点行业、重点排放设施，形成精细化因子，进一步提升碳排放核算的精准度，为精细化减排管理提供更强有力的数据支撑。”