

962555

帮帮忙

·消费维权



车主还没发出遥控指令，停泊状态中的车辆，竟“无人驾驶”动了起来，且不顾前方障碍物，直到发生撞击后被迫停下，动力仍未停止。近日，极氮车主孔先生向“新民帮帮忙”反映，他在车旁目睹了爱车发生了这离奇惊魂的一幕。虽然事故未造成人员受伤，但智能汽车的“底层安全逻辑”仍让他担心不已。

还未遥控泊车 已变无人驾驶

智能汽车异常启动猛撞台阶，引发安全担忧

还没启动 车辆“自”动

记者来到事发现场：位于枣庄路998弄的金杨七街坊。据车主孔先生讲述，12月5日上午8时40分许，他到金杨七街坊看望父母后，下楼准备取车离去。他驾驶的是一辆极氮009，就停在距离居民楼很近的车位上。

孔先生下楼后，直接走到了车旁。“这辆极氮MPV车身较大，与两侧车辆的间距较小，于是我打开手机，准备使用‘遥控泊车’功能，让车辆向前挪动一点点距离，方便自己上车。”但让他吃惊的是，他刚刚点开极氮App，还没点击“遥控泊车”，车辆已经动了起来，向前徐徐行驶。

小区监控画面显示，这辆黑色极氮009开始直直地前行后，大吃一惊的孔先生随后跟上。此时车辆像被一双无形的双手操控，渐渐加速向前。在“无人驾驶”驶出约4米后，车撞上路边绿化带高出路面的一级台阶。因无法驶上这一台阶，略反弹约1米后，车辆继续向前冲，再次撞击，最终被卡住，被迫停下。“此时车门无法打开，车辆电流声越来越大，大灯也发出异常频闪，车辆向前的动力仍然保持。”孔先生观察到，空无一人的车内，驾驶系统已经激活，完全是“行驶中的”状态。

记者回看小区一段时长53秒的监控视频，注意到在0秒至19秒区间，有两位市民在这辆极氮009前经过并逗留，在第24秒时有车经过，第39秒时极氮009突然启动。如果极氮车突然启动的时间提早一会儿，后果真是不堪设想。

事发后，孔先生立刻报警。“车窜出后，堵住了小区内部道路。因存在明显电机电流声，民警担心车辆自燃风险，现场布置灭火器并拉起了警戒线。”最终，1个多小时后，极氮技术人员带着电脑赶到现场。“他们

▶ 极氮车最终被台阶卡住而被迫停下

本版图片受访者提供



■ 极氮车遇卡停下，距晾衣架仅几厘米

打不开车门，只能设法撬开后备箱，才从后面爬到驾驶室，彻底切断了车辆的动力。”

车主质疑 智能不智

孔先生告诉记者，“遥控泊车”应该是在车主点击App软件，明确发出命令之后才会实现的。那么，有没有一种可能，当时孔先生因误触而无意间启动了该功能呢？

这种可能性应被排除。孔先生明确表示，他在正常情况下打开App后，点击按钮“遥控泊车”，进入一个页面后，再点击（按住不放手），车辆才会动起来。

而当时的情况也不是“遥控泊车”应有的样子。其一，极氮作为智能汽车，泊车过程中雷达自动感应前方障碍物，一旦发现情

况，便会停下。孔先生向记者演示他的另一辆极氮车，当车辆在接受“遥控泊车”指令“动起来”后，人一旦站到车前，车辆就会自动停下，此时App会显示“泊车暂停，请移除障碍物后继续”。而上述突发情况中，极氮车连续撞击台阶而不停下。台阶较低，或许未被理解为“障碍物”，但紧挨着台阶的，就有两根不锈钢晾衣架立柱，与最终停下的车头距离仅几厘米。其二，撞击发生被迫停下后，车辆仍保持向前的动力，这与“安全逻辑”不符。其三，遥控泊车中，车门无法打开，大灯频闪，也很是异常。

那么，当时车辆会不会未进入“遥控泊车”模式，而是直接切换为了“驾驶中”状态呢？但这种可能性也不大，因为车辆遇到前方障碍物应停未停。

孔先生质疑，该车传感器失效，环境感知系统出现故障或误判，失控后的强制干预手段失效，是否意味着系统存在未被授权的指令响应或软件层面的触发漏洞？

官方回应 正在沟通

孔先生这辆极氮009购于2023年9月。他指出，该车此前也发生过较大故障。如今年10月，车辆连续3天处于“失联”状态，无论车门解锁还是遥控泊车，手机App上的所有操作指令都没有得到响应；另外一次故障更加惊险，车辆在路口等红灯，绿灯亮起后，车内屏幕突然全部黑屏，孔先生踩下油门，车辆也无反应，整台车陷入死机状态，最后孔先生按下SOS紧急求助键联系极氮客服，在客服引导下操作车内按键，十几秒后，车辆才恢复正常并驶离。

截至记者采访时，这辆极氮009已被经销商人员拖走检查。“但我迟迟没有接到有关事故原因的反馈。”更让孔先生吃惊的是，该车在经销商处再次发生碰撞事故，碰撞部位与12月5日事故的碰撞位置几乎相同，这令他不禁有所“联想”。

记者拨通极氮汽车客服电话，之后有工作人员回电称，此事为偶发事故，故障原因尚在检测中。孔先生的极氮009汽车前保险杠蹭掉了油漆，后续他们会对其进行喷漆处理和合理关怀。目前，双方正在针对此事件做进一步沟通。

截至发稿，孔先生向记者反馈，他获得的最新解释是事故为电子故障引发。“我刚打开手机App的时候，后台就认为我进入了驾驶状态，往前开了。开到一半，又默认为挂入了N挡（空挡），惯性往前滑动，在这一系列过程中，避障功能全程失灵。”而在“默认挂入N挡”后，为何车辆发生撞击被动停下时仍疑似存在动力？回复是“小区路面有坡度”。

那么，智能汽车又如何能给予消费者更靠谱的“安全保障”呢？“新民帮帮忙”对此将持续关注。

本报记者 陈浩 实习生 丁越洋

保险兑付设“门槛”，本报介入后问题获解决

强制要求已取消 老人可照常领钱

12月10日，本报8版刊发《单方加高领金“门槛” 保险公司被指“霸道”》的报道，反映76岁忻老伯在为一份19年前购买的保险申领年度护理金时，突遭“需提供原始发票”新规阻碍，此事随即引发社会关注。近日，忻老伯反馈，在“新民帮帮忙”介入后，自己的问题已得到妥善解决。

忻老伯告诉记者，和谐健康保险上海分公司工作人员电话告知他，已将其具体情况上报至北京总公司。对方明确表示，后续忻老伯可继续像往年一样，正常申领每年3000元护理保险金，不再需要提供原始发票或收据。忻老伯心头大石终于落地。

为核实情况并了解具体处理方案，记者再次致电和谐健康保险上海分公司。相关工作人员陈先生回复，公司系统近期正全面更新升级，要求将所有投保人的信息数据重新录入新系统进行认证，以便未来实现线上化操作。正是此次系统升级，触发了对原始

缴费凭证的核查要求。他进一步解释，公司早年与“瑞福德健康保险公司”合并后，部分历史投保材料的移交确实存在不完整的情况。“要求提供发票，一方面是完善新系统数据的需要，另一方面也是为了严谨风控，防范极少数可能存在的、因材料缺失导致的权责不清风险，确保所有领取人都足额缴纳过保费。”陈先生补充道，过去通过电话等传统方式办理领取，也曾遇到过重复申领个案。

陈先生透露，在上海地区，公司已主动排查并统计到近20位与忻老伯情况类似的投保人——即持有合法有效保单但无法提供当年缴费凭证的老人。“我们已将这批客户的名单和信息一并上报总公司，申请进行统一处理。”陈先生承诺，在充分考虑老年客户的实际情况和媒体报道的社会反响后，总公司已决定调整执行标准，对于这些历史保单的护理金兑付，目前不再强制要求提供发票或收据。本报记者 季晨祯

“早教机构铜牌砸伤一岁宝”有新进展

赔偿尚未达成一致 未用课时费月底退

10月15日，本报9版刊发《早教机构铜牌突然砸落 一岁宝宝额头受伤缝针》的报道，引发关注。记者从受伤幼童父亲盛先生处获悉最新进展：涉事早教机构“金宝贝”已与家长就退费事宜初步协商一致，但关于此次意外伤害的后续处理，双方未能达成和解。

据盛先生描述，8月6日晚意外发生后，他们一家陷入心痛中。“早教机构，安全是底线。”盛先生指出，孩子额头被砸，暴露出该门店在设施安全管理上存在严重疏漏。

在“新民帮帮忙”介入调查后，将近2个月时间里，“金宝贝”方面与盛先生一家多次见面协商，但双方在责任认定和医疗费赔付金额上，始终存在较大分歧。盛先生还说，剩余课时费有9000多元，退费一波三折，“金宝贝”坚持要让我们家长签一份退款协议，不签就不退。”协议中，包含多条他无法接受的“霸王条款”，“比如协议生效后，家长不

得以任何形式损害‘金宝贝’品牌声誉、不得向第三方披露本协议等。我认为，‘金宝贝’无权以家长不签‘封口协议’为由，拒绝履行合同退款义务。”据了解，盛先生一家曾提出修改条款或增加补充协议，均遭拒。

近日，盛先生向记者反馈，意外发生过去4个多月，退课时费一事总算有了眉目。“‘金宝贝’补充出示了一份声明，上面有门店负责人签字，大家初步协商一致。门店承诺在12月底前完成退费。”

本报记者 夏韵



本版编辑/唐 载
视觉设计/戚黎明