

海口一车主:使用智能驾驶  
辅助功能时发生意外

# “车子失控 撞向隔离带”



▲事发车辆

“不知道为何方向盘动不了，刹车也刹不住”；4S店:事发地点不适合使用该功能，将全面检测车辆

本报讯 “我当时就是看中沃尔沃XC60(2022款)可以自动驾驶才买的，可买车一个多月后，当我使用智能驾驶辅助功能时，没想到车辆突然失控，撞向了路边隔离带，受损十分严重。”海口市民曹先生近日拨打本报热线反映此事，谈及事发时的情景，他仍心有余悸。对此，沃尔沃售后经理、海南福德集团售后总监李先生表示，将对车辆进行全面检测，尽快出具相关检测报告，若检测结果显示车辆有质量问题，可以按照国家相关规定进行退换。

记者 苏钟 文/图

## 1 事发

“使用智能驾驶辅助功能时，车辆左偏撞向隔离带”

曹先生介绍，7月26日下午，他在海口市南海大道的海南天昌达沃尔沃4S店购入一辆沃尔沃XC60(2022款)。“买车前，我也看了不少车型，综合考虑后还是决定买下这款车。让我心动的是当时销售员重点介绍的智能驾驶辅助系统，说这款车可以自动驾驶，而且非常好用。”曹先生说，他买车后想向销售员详细了解智能驾驶辅助功能如何使用，但销售员说要进行试驾才能体验，而且要选择比较空旷的场地才能进行，“后来我就没再进一步了解了。”

“我用车不足一个月时，车辆仪表盘曾亮起发动机故障灯，此外中央屏幕出现过一次黑屏死机的情况。”曹先生说，真正让他犯怵的，是发生在海口海秀快速路的事。那天朋友坐车上，我告诉他这辆车可以自动驾驶，并当场使用了。”曹先生介绍，9月1日下午，他载着朋友行驶在海秀快速路上。在通往长荣路的出口时，他使用了车辆的智能驾驶辅助功能，没想到意外突然发生了：当车辆从长荣路匝道驶下快速路后，车子迅速偏向左边，并撞向隔离带，不仅车辆左前轮胎被撞破，左侧后视镜撞坏，左侧前后车门也被撞严重。“我当时非常绝望，不知道为何方向盘动不了，刹车也刹不住，就那么眼睁睁地看着车子撞向了隔离带。”说起事发经过时，曹先生仍心有余悸。

“我整个人都吓坏了，还好没有撞到人！”曹先生认为，造成这次意外的主要原因，是他在行驶中使用了智能驾驶辅助功能，车子突然失控并偏向左偏离，且转向系统和刹车系统都毫无反应。

## 2 声音

车主:驾驶时无不当操作，提出三点诉求

“事发后，我联系了海南天昌达沃尔沃4S店，随后我多次与工作人员沟通，但一直没有达成一致意见，所以受损的车辆至今一直停在停车场。”曹先生介绍，事发后，4S店要求他配合做车辆检测，刚开始售后主管表示会提供一份纸质版检测报告给他，但后来换了一位售后经理接待他，不同意打印纸质版检测报告。“当时车辆检测时，我看到显示有10多个红色故障，很不放心，所以才要求他们提供检测报告。”

9月17日上午9点多，记者与曹先生一起前往海南天昌达沃尔沃4S店。记者在停车场内看到，曹先生的车辆受损严重。当天，沃尔沃售后经

理、海南福德集团售后总监李先生接待了曹先生，并倾听了曹先生的诉求。“我对此次事故的诉求有三点，第一，退车；第二，此次事故对我造成了极大的精神损害，我要求给予赔偿；第三，我要求给予交通补偿。”

曹先生说，他不清楚使用智能驾驶辅助功能时需要满足什么条件，且在车主手册上没有看到详细介绍。“4S店技术总监打开电子版车主手册后，搜索了一个英文单词，这才找到了关于智能驾驶辅助系统的介绍。”曹先生认为，他在驾驶过程中并没有操作不当的行为，而4S店在销售过程中没有告诉他智能驾驶辅助系统需满足多个条件才能使用。

销售方:事发地点不适合使用该功能，车辆不存在技术问题

李先生说：“我是受厂家、公司和4S店委托，全权处理曹先生反映的情况。”李先生表示，曹先生所反映的车辆自动驾驶，其实是一项辅助功能，车主在使用时，需要满足一些条件：一般建议在高速路和类似高速的路面进行使用，时速不能低于80公里，要求在路面标识清晰，天气状况良好等条件下使用。此外，在使用该功能时，驾驶员的双手不能离开方向盘。

“从曹先生事发的地点来看，车辆处于下坡状态，而从海秀快速路下匝道后，还存在一个可能左转或右转弯的情况，因此也不适合使用该项功能。”李先生说，一般销售员在卖车时，如果车主

想了解该项功能，销售员会详细介绍，但由于车辆功能较多，销售员不可能每一项功能都详细介绍，所以车主在使用前，可以自行阅读车辆使用说明。

“事发后，我们对车辆的软件进行了检测，检测结果没有任何问题。”李先生说，接下来，将对车辆的硬件进行检测，出具检测报告。“至于曹先生说的当时方向盘、刹车没有反应，这只是他单方面的说法。”据李先生介绍，目前检测出来的结果显示，车辆不存在任何技术问题。

“曹先生可以通过第三方进行检测，但这家公司需要双方共同认可且必须有资质。”



左前轮胎被撞破

## 3 进展

将对车辆进行全面检测，尽快出具检测报告

当天上午11点多，海口市市场监督管理局龙华分局海垦监督管理所工作人员介入协调。在工作人员的现场协调下，曹先生提出了退车的诉求，而李先生也给出了3个处理意见。

李先生表示，将对车辆的硬件和软件进行全面检测，尽快出具相关的检测报告。若曹先生不认可检测报告，他们也会积极配合进行第三方检测，而前期的费用可由店方承担。若检测结果显示车辆有质量问题，则可以按照国家相关规定进行退换。对此，曹先生表示，他会尽快寻求第三方机构对车辆进行检测。

海垦监督管理所相关负责人邓先生表示，从该起事件来看，4S店在销售过程中存在问题。“销售员在销售时要详细介绍车辆的功能，不然使用时容易出问题。”邓先生说，由于检测报告是判断本次事故原因的重要凭据，因此车主可以自主选择厂家或有资质的第三方出具检测报告，根据检测结果再做进一步处理。