

12月15日晚上,李女士(化姓)准备离开长宁来福士商场时,身后突然窜出来一架大疆无人机,把她的长发卷了进去。最终,突遭“飞来横祸”的李女士损失了一些头发才得以脱困。她将这一遭遇发至社交平台后,网友纷纷针对无人机在室内“试飞”的安全性表示担忧。

门店和客户纵然有展示和体验的需求,但在室内商场“试飞”能否保证安全性?大疆和商场对无人机“试飞”是如何管理的?日前,新闻晨报·申度新闻记者走访了上海多个提供试飞服务的大疆门店进行调查。

# 大疆无人机在商场试飞时撞人并缠住头发 门店“试飞”无人机该如何规范

## 突然窜出的无人机缠住路人头发

李女士告诉新闻晨报·申度新闻记者,12月15日晚上8点多,她在长宁来福士东区逛完街准备离开,就快要走到商场门口时,身后突然飞来一架无人机,“高度大概和我的头齐平,我也没听到什么声音让我避让,撞到了才知道。”

据李女士描述,这架无人机沿着她的头和脸逆时针刮了一圈不到,并缠到了她的头发上。万幸的是,事发时李女士戴着眼镜,眼睛没有受伤。

此外,李女士表示,该大疆门店并非传统的店面,更类似于一个展台,无人机撞到的位置是在商场的公共区域。

李女士回忆:“被撞之后,我了解到,这家大疆门店在为一个顾客示范无人机的跟随功能。据店员所说,是顾客临时改变方向,无人机来不及反应,就撞上了我。之后,店员还试图扯断我头发把头发解开,被发现后否认。”

李女士表示,事情发生后,她和家人第一时间打电话给长宁来福士相关工作人员并报警,“民警都了解完情况了,长宁来福士才来人。我们提出诉求,让大疆和长宁来福士就此事道歉并公示,大疆工作人员当场表示接受,但长宁来福士不接受。”

李女士还表示,她在社交平台发布遭遇后,一个名为“DJI大疆服务”的账号留言表示希望电话联络,还有一个私人小号自称是当事员工,表示当时是顾客操作试飞,自己受到了相应处罚,并希望李女士删帖。

“他们丝毫没提是否会试飞安全流程进行优化。”李女士表示,“轻飘飘一句道歉,谁都能做到,希望大疆和长宁来福士能够担起责任,给个交代。从评论区看,无人机伤人不是个案,他们打算怎么处理这个问题。”

## 有店铺直接在商场公区“飞”无人机

记者在 DJI 大疆官网搜索上海的线下零售店,发现上海线下零售店有超过 30 家,全部都标注了“支持试飞”。

那么,大疆的零售店是在哪里试飞无人机,又是如何试飞的?安全性怎么规范?近日,新闻晨报·申度新闻记者以普通顾客身份分别探访了大疆的上海长宁来福士授权体验专区、上海环球港授权体验店、上海太阳宫授权体验店、上海恒隆授权体验专区。

12月18日晚,记者来到大疆上海长宁来福士授权体验专区,发现果然如李女士所说,该体验专区并不是一个传统的独立店铺,而是一个位于商场中央类似展区的开放式空间。

记者走进专区询问店员能否进行试飞。“晚上天黑,如果白天的话可以带你去中山公园(试飞),现在如果要试(飞)的话,就在这边试一下。”店员指着柜台附近的一处商场公区,表示可以给记者试飞新款的 DJI AIR3S。

记者又询问店员是否有相关操作无人机的证书,店员表示试飞的该款无人机为消费级,不需要专门考证,“后面你自己在户外飞的话,也只要在随申办报备就可以了。”

记者看到,店员将一台带有保护罩的无人机放置在商场公区的一根柱子背面的地面上,然后进行操作。“一般在室外是不需要保护罩的,我们因为是在商场里试飞,为了安全所以特别加了保护罩。”该店员表示。

或许是有了前车之鉴,店员主要展示了起飞、降落,并未让无人机长距离挪动,也没有主动让记者上手操作和展示智能跟随功能。

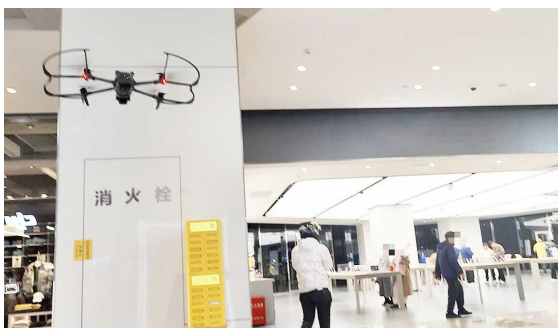
和上海长宁来福士授权体验专区相似,大疆上海恒隆授权体验专区也是一个立有柜台、类似展区的开放空间。只是该区域不在道路中央,因此附近的人流量也没有长宁来福士这么大。

在上海恒隆授权体验专区,店员为记者展示了 DJI NEO 的智能跟随功能。只见该店员操作该无人机识别记者面部后放手,无人机便跟着记者动了起来。出于安全考虑,记者并未大幅度晃动,但如果记者突然大步后退,该无人机确实有可能飞到展示区之外的走道上,很考验店员的引导和反应。

当记者询问店员为何不在室外试飞时,店员表示:“外面太暗了,操作太不方便,而且这个机器(DJI NEO)的话,它是没有夜间避障功能的,像现在晚上的话也只能在这里展示了。”



无人机缠到了她的头发上



长宁来福士大疆店员在商场公区进行试飞



环球港大疆店员在店铺内试飞无人机

和上述“体验专区”不同,上海环球港授权体验店、上海太阳宫授权体验店则是传统的店铺,和商场公区的空间天然有所区分。记者实地体验时,这两个店铺的店员均在店内对 DJI AIR3S 进行试飞,并未飞到公共区域。此外,当记者提出体验跟随功能时,两家店的店员均谨慎地简单比划或仅让镜头方向跟随,并未真的放任无人机跟着记者大幅走动。

同时,上述两家店的店员均表示可以让记者上手自己操作试试,记者想到自己毫无经验,担心出意外,遂没有真的上手体验。

此外,当记者询问为何不在室外试飞时,上海太阳宫授权体验店一位店员坦言,白天确实会在户外报备后试飞,但晚上天色太暗了,所以还是决定在相对操作起来更安全的店里试飞。

另外,以上四家门店,记者均未在店内或商场看到类似标注无人机试飞区域的提示牌。

## 大疆要求门店在试飞处设置指示牌

顾客有试飞体验的需求,门店有展示机器的服务,这本无可厚非,但商场的安全环境显然更加重要。如何通过流程优化和管理手段的提升,让门店有规范可依,保障商场其他顾客的安全,是商家和商场管理方共同需要面对的课题。

12月20日,记者将上述情况向大疆官方进行了反馈,记者提出的问题,大疆方面均作出了回答。

问:无人机可以在室内试飞吗?试飞的场所要满足什么条件?为何会撞到李女士?

大疆:本案例涉及无人机型号为“DJI NEO”,由于产品

轻量化和自带桨叶保护罩,因此适用“室内飞行”和“掌上起飞”。室内起飞需要在空旷且光度合适的空间,并且不违反相关场地明确限制飞行的规定和要求。同时 DJI 规定,店内试飞,禁止演示复杂功能,如避障、焦点跟随、自动返航、一键短片、大师镜头、延时摄影等。当日顾客在选购 NEO 付款后,向工作人员提出体验跟随功能的要求。店员应顾客要求开启了该功能,但顾客在试飞体验中突然走入人群时,店员未来得及制止和引导,后导致情况发生。

针对此类情况,DJI 已对该门店进行批评教育,后续也将加强对门店试飞的要求与约束。

问:门店在商场公区试飞无人机是否合规?大疆有无对门店做过安全提示或设立相应提示牌?

大疆:试飞属于销售行为所需的服务体验之一,符合相关法律法规对于无人机飞行区域的管理和划分规定。为避免试飞造成安全隐患,DJI 要求由门店员工进行操作,若由客户操作则店员需全程辅助,一旦飞行过程出现风险,店员可及时进行纠正和保护,试飞完成后会提醒客户不要在室内进行飞行以免发生安全事故。如个别商场有试飞限制,DJI 则遵守商场规定,不提供相关试飞服务。

为避免起飞降落过程中的安全隐患,DJI 要求门店在试飞处设置试飞公区指示牌。

问:不同门店用于试飞的区域有哪些要求,品牌有哪些针对试飞的管理手段?

大疆:在商场无特殊限制的情况下,配备试飞区域的门店,符合《门店试飞规范》,方可店内试飞。

针对每个系列无人机,DJI 都提供完整的试飞体验流程要求,并对一线员工进行培训。目前已颁发《门店试飞规范》(内含大疆无人机安全试飞指南与门店安全试飞公约)、代理商知识库、店员上岗必修课程等试飞安全管理政策,并同步产品说明书与产品体验流程,持续就门店飞行安全进行重点培训,通过云巡检及日常巡店,定期抽查门店试飞要求执行情况,努力营造安全的试飞环境。

问:为何有店员称晚上无法在室外试飞,只能在商场里飞?如何进一步保障试飞安全?

大疆:晚上无法在室外试飞,是由于光线过暗容易引发视觉定位失败或者避障失效,出于安全原因无法在室外试飞。作为无人机厂商,大疆一直努力提升无人机的安全飞行,并持续推动行业规范建立。后续,我们将进一步加强门店操作规范管理,全面提升无人机试飞安全性。同时,我们也呼吁广大购机的市民朋友配合导购员的引导工作,共同营造一个安全的商场氛围。

## 长宁来福士称将加强场内安全监督和检查

此外,12月20日,记者将上述情况反馈给长宁来福士,询问目前商场管理方对无人机试飞的管理制度及对李女士反映问题的后续处理情况,客服热线证实,确实有在12月15日收到客户有关这方面的反映。

12月20日晚,长宁来福士方面回应新闻晨报·申度新闻记者表示:“我们已关注到本项目租户‘大疆’的相关投诉。事发后,我们第一时间与该租户负责人沟通,积极督促其快速处理好与消费者的后续沟通。我项目与租户‘大疆’系房屋租赁关系,严格要求租户在符合国家法律法规各项相关规定的条件下开展许可经营。对无人驾驶航空器飞行有关活动,我项目也严格遵循国家相关管理条例。本着安全至上的原则,我们会继续加强场内日常各类安全监督和检查,同时也将继续加强与各租户的沟通管理,严格落实安全经营目标,以确保消费者的安全和权益。”

同时,记者针对在上海环球港、瑞虹太阳宫、上海恒隆广场大疆的调查情况,咨询商场方面对“试飞”的管理规定。

上海环球港相关工作人员表示,商场非常重视安全管理,按照商场的相关管理办法,在商场管理范围内飞无人机,应向相关主管部门申请。

上海恒隆广场、瑞虹太阳宫接线工作人员均表示,已记录相关问题,将上报反馈,但截至发稿,记者一直未收到回应。