

尊敬的北京百度网讯科技有限公司

董事長兼首席執行官李彥宏先生閣下：

百度的士服務安全「Robotaxi」

在下對貴公司的百度的士服務「Robotaxi」安全有以下問題、構想還望賜覆。

1. 路人希望在路邊截車 Robotaxi 如何應對？
2. 在行車途中乘客基於個人需要或 Robotaxi 發生任何問題乘客需要緊急下車 Robotaxi 如何應對？
3. Robotaxi 實行會員制，預訂的士服務先付款可解決以上問題嗎？中途下車在下次使用服務提供回贈可解決以上問題嗎？
4. Robotaxi 有客戶服務中心嗎？
5. 如何確定路人是預訂了服務的乘客？
6. 客服在乘客預訂服務後以短訊送出 Robotaxi 車牌資料及大約到達時間，這服務可行嗎？
7. Robotaxi 到達預訂服務地點會要求乘客利用個人手提電話的 NFC 功能來確認乘客身份嗎？
8. 在車上可直接聯絡客服中心嗎？如乘客沒有手提電話怎辦？

9. 乘客遇上緊急情況如身體不適、賊劫 Robotaxi 有緊急制替乘客聯絡醫院或警察(公安) 嗎?

10. Robotaxi 有足夠的防火設備嗎?

11. Robotaxi 的物料達到防火水平嗎?

12. 遇上 Robotaxi 有故障服務中心會盡快安排另一輛 Robotaxi 到乘客所在位置接載乘客嗎?

13. Robotaxi 在高速公路有故障或遇上緊急事故 Robotaxi 會彈出發光危險指示及兩個小路障以阻擋及提示後面的車輛撞上嗎?

14. 遇上突變天氣 Robotaxi 上有雨具可供乘客借用嗎?

25/03/2021