962555

帮忙

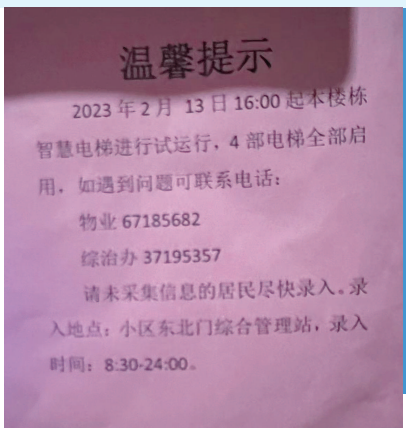
小忙 微调查

“刷脸乘电梯”遭遇“借脸”尴尬

种种不便引发居民争议 相关部门将进一步优化

多位家住奉贤区“悦达·南郊华都”的居民向“新民帮侬忙”反映，小区从2月13日起全面试运行智慧电梯，必须经过人脸识别验证通过才能乘坐电梯，且只能到达自家所在楼层，由此带来的种种不便引发居民争议。

◀ 进入电梯内部，想要启动电梯必须通过人脸识别



温馨提示

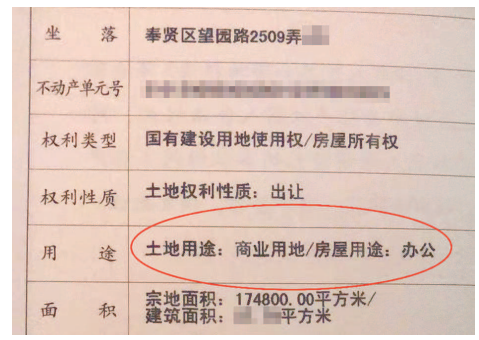
2023年2月 13日16:00起本楼栋智慧电梯进行试运行，4部电梯全部启用。如遇到问题可联系电话：

物业 67185682

综治办 37195357

请未采集信息的居民尽快录入。录入地点：小区东北门综合管理站，录入时间：8:30-24:00。

◀ 2月13日，电梯内贴出相关告示



坐落	奉贤区望园路2509弄[redacted]
不动产单元号	[redacted]
权利类型	国有建设用地使用权/房屋所有权
权利性质	土地权利性质：出让
用途	土地用途：商业用地/房屋用途：办公
面积	宗地面积：174800.00平方米/建筑面积：[redacted]平方米

▲ 位于奉贤区望园路2509弄的“悦达·南郊华都”小区

◀ 小区土地用途登记为“商业用地”，房屋用途登记为“办公”

“智慧电梯”人脸识别

“悦达·南郊华都”位于奉贤区望园路2509弄，属金海街道辖区。住在4号楼的居民赵先生告诉记者，小区共7个门栋，其中3号楼没有售卖，实际入住门栋为6个，楼高21层或29层不等，每个楼面有22户，整个小区共有2882户。

赵先生说，自己是2019年入住的，大约在2020年，大楼门禁安装了人脸识别功能。“那时通过人脸识别或刷卡都可以进楼，因此大家没有感觉到人脸识别有什么不便。”

今年，电梯里也引进了人脸识别功能。4号楼共有4部电梯，1月份，其中两部试运行“智慧电梯”；2月13日起，4号楼4部电梯全部执行“人脸识别”（不能刷卡乘坐）。根据小区公告，6个门栋的所有电梯全部执行这一新规。

回不了家 只能“借脸”

自此，没有按照公告及时去指定地点登记人脸信息的居民会发现“回不了家”了。

赵先生回忆，2月13日晚上，他下班回来发现进入楼栋后无法启动电梯，由于家在10层以上高楼层，爬楼梯十分吃力，一气之下报了警。民警到场后联系物业保安，由保安刷脸才将电梯启动。这一番折腾，浪费了他不少时间。“据现场民警透露，当晚有不少这样的情况。”赵先生说。

家住7号楼的翟阿姨住在1楼，却也遇到了同样的烦恼。她说，7号楼高楼层有一位阿婆，女儿在国外，无人照顾。“那天阿婆敲我家的门，说没法回家了。”最后民警赶到，通知保安到场，同样也是“借”了保安的脸才“刷醒”电梯。

而翟阿姨的儿子住在同栋楼的20层，有天晚上，刚旅游回来的她想去儿子家看望孙女，却看着电梯干瞪眼，只好请民警帮忙。

还有居民向记者发来一段视频：1号楼一位居民术后出院回家，被“卡”在1楼不能坐电梯。别的居民帮不上忙，因为即便他人帮忙刷脸，也只能去自家所在的楼层。病人虚弱，瘫坐在地，最后也惊动了民警到场。

居民们反映，他们没法乘电梯，回不了家，而所有保安、保洁和物业人员的脸却是“万能钥匙”，随便哪幢楼都能去，“我们只能报警‘借脸’”。

种种不便 让人困扰

除了回不了家，部分居民发现还面临其他困扰。

首先，取快递、外卖不便。小区1号楼有菜鸟驿站，2号楼有极兔。“现在很多快递都放在驿站或极兔，由居民自己取；指定送到家的，快递员最多将包裹送到楼栋门禁处。”居民表示，如果是小包裹，年轻力壮的居民还能克服自取，但若是大包裹、重包裹，又遇老人，岂非十分不便？同样，外卖也只能送到楼栋大厅，由居民自己下楼领取。有居民称，为了取个外卖，她需要换下睡衣、换上外衣，再戴上口罩、手套出门下楼，取了外卖后再回家换回睡衣，给外衣、鞋子消毒等。每次都要折腾一番让她烦不胜烦，渐渐实在懒得“走流程”了，自嘲“差不多能治好我的洁癖了”。而翟阿姨告诉记者，有的外卖商家甚至“拉黑”了这个小区，拒绝接单。

其次，安全方面也有困扰。有居民担心，万一发生警情或急救事件，耽误相关人员上下楼怎么办？另外，如果电梯失控下坠，常规做法之一是把电梯所处位置以下的每个楼层都按亮，让电梯一层层慢坠，“如今只能按亮1楼，就只能眼睁睁看着电梯直坠1楼”，想想就害怕。

此外，还有居民提到，邻里之间有时会互助和串门，如果坐电梯只能到达自家楼层，就很不方便了。

因“地”而设 加强治安

记者从相关方面了解到，这个小区推行“智慧电梯”，与小区的土地用途、房屋用途，以及当地的治安情况有关。

记者查看了“悦达·南郊华都”居民拥有房产的产权证明，该小区的土地用途登记为“商业用地”，房屋用途登记为“办公”，为40年产权。这里并不是通常意义上的“小区”，整个格局像是宾馆。开发商将其打造成“类住宅”小区，以精装修房的面貌销售，每套“公寓房”面积仅三四十平方米。许多居民将其视作普通住宅入住，但套内没有接通天然气，不能上户口。由于是商业用地，这里也不设居委会和业委会。

小区共有2882户，70%至80%是租户，因为所有房子都可用于商业和办公，出入人员复杂，治安问题频发。金海街道对此十分重视，设立了一个“悦达综合管理站”，综合派出所人口办、街道、物业力量；最近又推进“智慧电梯”，要求人脸识别。

听取意见 优化改善

采访中记者发现，其实对于“智慧电梯”，大多数居民还是支持的，但由此带来的生活不便也是事实。

为此，管理站方面也在想方设法改善。比如物业投入保安力量，16:00—20:00在每栋楼的电梯口增设保安，引导居民乘坐电梯；如果有居民无法进行人脸识别，保安可帮忙刷电梯；如果小区内发生突发事件，救援人员在小区门口会得到保安接应。同时，对于配送范围为该小区的“固定”快递员，可纳入常规居民范畴，为他们开通人脸登记，这一举措已形成预案。至于是否向居民增发“电梯卡”，也在进一步考虑中。

相关部门回复，“智慧电梯”的“刷脸”措施，本质是为了提升管理效率、改善治安环境，后续会采集居民意见作进一步优化改善，把好事真正办好。

本报记者 **陈浩**

小帮 民有呼

申请理赔“新冠险”几经波折“门槛高”

市民闵女士向“新民帮侬忙”求助，去年3月，她购买了一份“新冠险”，保单中明确“新冠确诊保额2万元”。不过，在她确诊后，申请理赔之路却十分不顺。截稿前，保险公司回复称“没有拒赔”，双方将见面协商，争取达成一致。

闵女士购买的产品是“畅无忧互联网—蚂蚁版”，由太平财产保险有限公司承保，保险期至2023年3月10日，保费69元，投保人和被保险人均为本人。去年12月底，闵女士核酸检测阳性，咳嗽不断，随后前往松江一家医院就诊，被医生诊断为“新冠病毒感染”，全程未做CT检查。

今年1月，她向保险公司申请理赔，但至今没有获得明确结果。“核酸证明、就医记录等都发过去了，打电话打了1个多月，还没拿到保险金。”闵女士说，对接的客服人员说法多变，一开始称若无CT炎症报告，可能一分钱赔偿都拿不到；后面又说，公司可以补偿客户500元。更令她气愤的是，在这家保险公司的App上，报案单上竟显示为“结案”，且下载不了《结案通知书》。“自说自话就给我结案了！”对此，闵女士很是郁闷。她表示，保单中仅写明“确诊感染新冠病毒”，对于具体症状如“要有肺部炎症表现”只字未提。她质疑：“保险公司现在的做法，是否在故意提高赔付门槛？”

记者联系到“中国太平保险”。是否因被保险人“无肺部炎症”而拒赔？相关负责人回应，将马上派人了解详情，致电闵女士作进一步沟通，并强调“没有拒赔”。昨天，闵女士告诉记者，在本报介入下，保险公司已和她的家人约定时间见面协商。

本报记者 **夏韵**

本版编辑/顾 玥
视觉设计/竹建英