

# 智能家居设备暗藏多少“忧”

本报记者 陶 涛 陈 思 文/图

随着人工智能技术不断取得突破性进展,智能家居设备逐渐走进千家万户,成为越来越多家庭的标配,为消费者带来前所未有的便捷体验。然而,随着市场的快速扩张,售后维修响应时间长、维修成本高、“智能”功能与实际使用效果不符等问题也成为智能家居设备频遭投诉的另一面。

我区智能家居设备普及情况如何?怎样为这些设备上把“安全锁”?消费者在选购和使用设备时,有何注意事项?连日来,记者深入市场展开调查。

## 智能家居成家庭新宠 个性化场景定制改变生活

随着物联网、人工智能与大数据技术的深度融合,智能家居正从“未来概念”变为“生活日常”。近日,记者走访银川市多家智能家居门店及体验馆发现,涵盖安防、清洁、照明、影音等品类的智能家居设备受到不少消费者的青睐,科技赋能下的便捷、舒适生活方式正加速走进寻常百姓家。

“这些年,来咨询、选购智能家居产品的顾客越来越多,从基础的智能开关、智能门锁,到全屋智能控制系统,大家的接受度和需求都在提升。”9月8日,银川市兴庆区一家智能家居体验馆销售主管向记者介绍,门店在售的智能家居设备覆盖生活多个场景,小到能语音控制的台灯插座,大到可联动场景的影音、安防系统,均成为消费者关注的焦点。

在体验馆内,记者现场体验了智能家居设备的便捷性。语音呼叫“小精灵,开启阅读模式”,室内灯光即刻调整为柔和暖光;说出“进入观影模式”,客厅主灯瞬间熄灭,窗帘全闭,影音系统同步启动,即刻营造出沉浸式观影体验氛围。更令人惊喜的是,设备的“联动响应”——当模拟家人发出“救救我”的求救指令时,智能系统迅速触发警报,并向预设的家人手机号发送求助信息,为居家安全增添一重保障。此外,通过智能音箱查询快递进度、缴纳话费,用“闺蜜机”在卧室投屏办公、K歌,毫秒级的响应速度和多元化功能,让记者真实体验到“真方便”。

记者走访多家智能家居专卖店发现,科技智能家居产品已经成为众多消费者的新宠,新一代智能家居产品价格外受欢迎。“以前觉得智能家居产品是‘奢侈品’,体验后才发现它能实实在在地解决生活难题。”正在选购智能门锁的银川市民王女士表示,指纹解锁、远程查看开门记录等功能,既解决了忘带钥匙的麻烦,也让独自在家的孩子更安全。

从单一设备到全屋智能,智能家居的核心优势在于“个性化”与“高效化”。“上班后,家用安防系统自动开启,清扫机器人启动大扫除模式。下班回家,提前调节好空调温度……”贺兰县的张女士表示,她比较热衷于智能家居产品,各类家用智能设备已深度融入一家人的日常生活。



银川市一家智能家居体验馆里展示的智能家居系统主控制面板和智能家居产品——“闺蜜机”。



银川市兴庆区一家智能家居专卖店展示的产品。

## 智能家居设备也会“不智能”? 售后维修难、兼容性差成消费痛点

随着智能家居设备走进更多家庭,其便捷性备受青睐,但“善解人意”的背后,售后拖沓、功能不符、操作烦琐等问题也逐渐暴露。记者采访我区市场监管部门、商家及消费者发现,一些智能家居设备出现“不智能”状况,给用户造成困扰,行业在兼容性、用户体验与售后服务等方面仍需加速完善。

“花4000多元买的智能家居设备套装,音箱控制面板用了不到一年就开不了机了,商家承诺换新却一直拖,最后还是靠拨打12315热线,通过职能部门介入才解决了。”消费者杨先生说。杨先生的遭遇并非个例。

记者从自治区市场监督管理厅了解到,今年以来,全区12315平台接到30余件智能家居设备投诉,反映的问题集中在:售后响应慢、维修成本高,智能功能与宣传不符,操作烦琐、老人难上手。

记者采访中,有消费者反映“修一次智能门锁的费用,相当于买半台新的”。有商家宣称的“语音精准识别”“自动场景联动”等功能,实际使用中常出现“指令听不懂”“设备不响应”的情况。

一些智能家居设备依赖手机App或语音指令操控,纸质说明书内容精简,复杂功能需扫码看视频学习。有消费者吐槽,购买的智能热水器,“预约洗浴”等功能只能在App上设置,操作对家中老人来说过于复

杂。对于原本就“玩不转”智能手机的老年人来说,成了一个难题。

还有智能家居设备“断网即罢工”,缺乏备用方案。不少智能家居设备依赖网络运行,一旦Wi-Fi故障或断网,智能门锁无法远程开锁,智能家电无法启动。

除了售后与功能问题,不同品牌智能家居设备的“兼容性壁垒”也让消费者头疼。记者在银川市多家智能家居设备门店走访发现,部分品牌设备仅支持自家生态,无法与其他品牌联动。银川市兴庆区某品牌专卖店工作人员介绍,其门店在售的智能门锁、窗帘、摄像机等设备,仅能兼容同品牌的扫地机器人,无法连接其他品牌的空调、灯光等设备;而另一品牌虽宣称“支持多品牌兼容”,但实际操作中,需额外购买专用网关,且部分功能仍无法实现联动。

“120平方米的房子装智能家居设备,选无线系统要1万元,选有线系统更贵,但有线更稳定,断电后还能部分使用。”一家主打“跨品牌兼容”的门店工作人员透露,有线系统需在装修阶段提前布线,适合新房;无线系统虽安装便捷,但容易因信号干扰出现“设备离线”,遇到离线问题,很多用户不会重置,只能找售后上门,每次上门费至少需要80元。

值得注意的是,为应对“断网失灵”问题,部分品牌会保留传统开关或备用钥匙,

但仍有不少产品完全依赖智能操控,一旦网络或主机故障,设备就会陷入“瘫痪”。

“智能家居设备的核心是‘为人服务’,若一味追求‘黑科技’而忽视实用性,售后只会让消费者望而却步。”业内人士刘女士指出,厂商需补短板,让高科技真正“服务于人”是智能家居设备的目标,但一些产品却“重营销、轻体验”“重功能堆砌、轻用户需求”。

要破解这些痛点,厂商需从三方面发力:首先,完善售后体系与降低维修成本。建立全国统一的售后响应机制,缩短维修等待时间;通过规模化生产降低配件成本,推出“以旧换新”“延保服务”等政策,减轻消费者负担。其次,提升兼容性与稳定性。主动适配Wi-Fi、蓝牙、ZigBee等主流通信协议,打破品牌生态壁垒;同时优化设备离线应急方案,如智能门锁增加机械钥匙孔、智能家电保留物理按键,避免“断网即罢工”。最后,优化操作体验,兼顾老年群体。简化App界面设计,增加“老年模式”;完善纸质说明书内容,对复杂功能进行图文分步讲解;保留传统操控方式,让不熟悉智能设备的老年人也能轻松使用。

刘女士表示,只有真正解决兼容性、售后与操作难题,让技术回归“服务生活”的本质,智能家居设备才能真正赢得消费者认可,实现长远发展。

## 隐私安全隐忧凸显 国标出台加上“安全锁”

随着智能家居设备迅速走入千家万户,其所带来的隐私与数据安全问题也日益受到关注。

记者在走访中发现,不少智能产品为提升用户体验,配备了高灵敏度麦克风和广角摄像头等部件,广泛采集环境信息。

“起初觉得智能音箱非常方便,可以控制家电、播放音乐,但后来发现它似乎总是在‘听’,心里就有不踏实。”家中安装有数款智能设备的刘敏告诉记者,她担心日常对话可能被无意中录制并上传。从智能门锁的人脸识别,到智能淋浴器悄然记录个人使用习惯,再到摄像头默认勾选“同意”隐私协议——当家电变得越来越“智能”,消费者的隐私却可能在不知不觉中敞开一扇“后门”。

记者调查发现,许多设备通过网络传输模块收集用户数据,将人脸信息、居住环境等隐私内容上传至云端,而消费者往往对此缺乏了解。“购买时主要看重功能和便捷性,很少仔细阅读隐私条款。”一位用户坦言。

尽管智能家居设备带来诸多便利,如智能摄像机可识别老人跌倒、红外探测器等及时报警等,但这些功能也意味着家庭生活处于实时监控与数据采集之下。目前,个人隐私信息在产品存储中的加密保护仍显不足,数据信息存在泄露风险。行业专家指出,消费者在享受科技便利的同时,往往不得不以部分隐私权作为代价。

为规范市场秩序,国家市场监督管理总局于2024年8月发布了《信息技术设备互连 智能家居互联互通 第1部分:架构与通用要

求》国家标准,该标准已于今年4月正式实施,旨在为智能家居设备加上“安全锁”。

新标准对智能家居设备提出明确要求,其中包括设备必须具备数据加密传输功能,确保用户隐私数据不被泄露。同时,设备应具备防篡改、防入侵的安全机制,保障用户信息安全;制造商必须明确告知用户数据的收集、存储和使用方式,并提供用户数据删除和注销机制,确保用户对自身数据的控制权。

同时,消费者在选购智能家居设备时,也应当增强安全意识,主动关注产品的隐私保护与数据安全性能,优先选择符合国家标准、具有良好信誉的品牌与产品,从而在畅享科技便利的同时,牢牢守护好自己的隐私安全。



银川市兴庆区的一家智能家居体验馆。

## 智能家居设备选购指南

自治区市场监管厅投诉举报中心提醒消费者,选购智能家居设备时应注意以下几点,避开常见陷阱,选到真正适用的产品:

选购智能家居设备时,应优先选择口碑好、售后服务完善的品牌,仔细查看产品是否符合国家相关标准。签订购买合同时要明确售后条款,并保留宣传资料与发票,以便出现问题时维权。

兼容性是选购的首要考量。不同品牌设备若采用不同的通信协议(如Wi-Fi、蓝牙、ZigBee等),很可能无法相互联通,导致智能设备变成“高科技摆件”。消费者应选择支持通用协议、明确标注“跨品牌兼容”的产品。若计划部署全屋智能,建议提前咨询是否需要搭配专用网关,避免后续因兼容问题追加成本。

要特别关注产品是否符合国家相关标准,例如今年4月正式实施的《信息技术设备互连 智能家居互联互通 第1部分:架构与通用要求》,符合国家标准的产品在兼容性和安全性上更有保障。

安全和隐私保护不容忽视。部分低价智能家居设备可能简化数据加密环节,甚至默认收集非必要个人信息。应优先选择知名品牌产品,仔细阅读隐私协议,了解数据收集范围、用途及保护措施,使用时及时关闭不必要的麦克风、摄像头权限。

选购时务必实地测试设备功能,如智能门锁的识别速度、音箱的指令识别率等。线上购买要确认支持“7天无理由退货”,收货后立即调试,发现与宣传不符及时维权。

售后服务质量同样关键。选购时应关注保修期限,优先选择硬件保修3年及以上的产品;确认本地是否有官方售后网点或支持上门维修;提前测试客服响应速度。可根据需要选择“一年免费调试”“延保套餐”等服务。

消费者应根据实际需求选择产品,不必追求“全屋智能”。经常忘带钥匙可考虑智能门锁;喜欢居家舒适可选智能窗帘、语音灯光;家中有老人可配备带紧急呼叫、摔倒检测功能的设备。同时要考虑家庭成员使用习惯,对不熟悉智能设备的老人,应选择保留物理按键、传统开关的产品,避免因操作复杂导致闲置。优先选择提供详细图文或视频教程的品牌,降低使用门槛。



智能家居产品。