

冬季智能门锁怎么也打不开？

“伪智能”困扰消费者，江苏消保委调查报告揭示体验短板

在科技飞速发展的当下，智能家居家电产品越来越受到消费者的青睐，销售数据屡创新高。不过，也有消费者反映，智能家居家电存在实际体验与宣传不符等问题。前不久，江苏省消费者权益保护委员会发布智能家居家电产品消费调查报告。报告提出，部分产品虽外观设计新颖吸睛，但其功能实用性不足，为消费者带来的智能化体验还有待提高。

智能门锁安全与便捷性双双“掉线”

前不久，江苏消保委选取了扫地机器人、洗地机、智能洗衣机、智能门锁等10类主流智能产品作为调查对象，发布了智能家居家电产品消费调查报告。报告显示，部分产品“伪智能”，其核心问题集中表现为功能夸大、体验落差与设备不兼容。

江苏省消保委投诉与法律援助科工作人员高文菁说：“反馈问题比较多的是扫地机器人和洗地机，占比是47.76%；其次是智能洗衣机，占比34.60%；再次就是智能门锁，占比28.12%。不同品牌产品之间存在兼容性问题，用户需要安装多个互不兼容的App来控制不同设备，这就导致手机变成了App‘收纳盒’，与智能家居追求便捷的核心诉求背道而驰。”

厨卫场景中的智能家电面临体验短板。报告指出，智能洗衣机的核心痛点集中在程序稳定性与识别准确性上。55.36%的受访者反映洗涤程序混乱导致死机，影响正常使用；44.80%的受访者反馈智能识别功能不准确，出现无法根据衣物材质重量调整洗涤参数，洗衣液投放不准确的情况；有28.96%的受访者因此遭遇衣物缩水、染色等损坏。

智能门锁作为居家安全的第一道防线，实际使用中，安全与便捷



AI生图

性双双“掉线”。61.42%的受访者遇到门锁突然失灵打不开门的情况；48.32%的受访者经历过门锁异常开启，存在安全隐患；21.83%的受访者反馈冬季指纹无法识别，影响出行。部分消费者还遇到智能门锁警报误响，通过照片或视频开锁等情况。

高文菁称：“一些智能家电产品宣称具有智能的功能，但实际上这些智能功能是没有实际效果的。比如，调查中有54.94%的用户反映智能冰箱的触控面板层级过多，操作流程过于复杂。”

新国标给“智能”划定5个等级

广东省惠州市家具行业协会秘书长刘秀表示，大多智能家居产品仍处于“功能”开发阶段，尚未迭代进入AI智能新生态，一些产品概念营销相对多一点，但是毋庸置疑，随着技术的发展和迭代，智能家居家电行业前景可期。

2025年11月，国家市场监督管理总局（国家标准委）批准发布的两项有关智能家电的国家标准，将于2026年5月1日正式实施。这两项国家标准从“智能能力”和“场景效果”两个关键维度清晰界定了智能家电，既给企业研发生产确立了规范，也能够让消费者明白选购、安心使用。

记者注意到，新标准除了给出智能家电清晰的界定之外，首次给

“智能”划定五个等级：从L1基础智能到L5高阶智能，让消费者明明白白消费；新标准还首次划定了九类智能家电典型应用场景，为产品研发和生态互联提供了清晰框架。

中国商业经济学会副会长宋向清表示，智能家居家电产业的“伪智能”现象是行业高质量发展的绊脚石，主要表现为功能噱头化、体验割裂化、技术空心化，具体体现为仅靠“WiFi+App”包装智能概念、跨品牌设备难以互联互通、算法学习能力薄弱等，唯有回归用户需求本质，以硬核技术和优质服务为支撑，才能推动行业从概念走向应用，真正实现科技为人服务的目标。（来源：央广网、中国消费者网等）

受访者在智能门锁时遇到的具体问题



图源：江苏省消保委

消费热点

“以旧换新”买了个瑕疵品，商家竟称“加价才能换”

消保委：商家要求加价换货行为于法无据

□ 记者 章炜

黄金饰品兼具消费与保值属性，其质量保障与售后维权始终是社会关注焦点。近日，消费者王女士在中国黄金专柜“以旧换新”购得的“一口价”黄金吊坠发现做工瑕疵，商家却以无同规格商品为由强制要求加价换货。记者获悉，当前黄金市场持续升温，“一口价”黄金引发的消费争议也呈上升趋势，主要集中在信息不对称、销售不透明等问题，如商家隐瞒克重信息、混淆计价方式、未明确告知换购规则等。

王女士介绍，她近日在浦东新区一家商场的中国黄金专柜通过“以旧换新”方式，用旧金饰置换了一款新吊坠，支付差价后总花费达两万余元。然而购买后不久，她便发现吊坠存在明显做工瑕疵，随即

联系商家交涉。商家同意换货，但声称店内目前仅有克重更大、总价更高的同款商品，要求王女士补足差价才能更换，这一方案遭到王女士拒绝。

“我原本明确想换按克计价的黄金饰品，商家却在换购过程中推荐了‘一口价’商品，当时根本没充分告知计价方式和相关规则。”王女士表示，商品存在质量问题并非消费者过错，换货不应额外增加消费者负担，所以坚持要求商家无条件更换为按克计价饰品或直接退货退款。

商家负责人辩称，换购时已明确告知王女士所选商品为“一口价”类型及相关特点，且因消费者选择“一口价”置换，当时未收取旧金损耗费，如今消费者对计价方式提出异议缺乏合理性，同时坚持换货需

补足差价的主张。

为妥善化解纠纷，上海消保委相关部门多次组织双方沟通调解，明确指出经营者的法定质量担保义务不受金价波动和计价方式影响。根据《消费者权益保护法》规定，经营者提供的商品不符合质量要求的，消费者有权要求退货、更换或修理，且经营者应承担必要费用，不得设置不合理条件加重消费者负担。本案中，吊坠存在做工瑕疵属质量不达标，商家要求加价换货的行为于法无据。

最终，商家作出让步并提出合理解决方案：回收王女士手中的瑕疵“一口价”吊坠，按该吊坠黄金原料重量，参照双方约定日期的实时金价折算价值，扣除6%损耗费后，所得回收款可用于王女士置换店内任意按克计价黄金饰品。

记者了解到，日前，由中国黄

金协会牵头起草制定的《黄金以旧换新经营服务规范》团体标准发布。这是我国黄金珠宝行业首个针对以旧换新业务的专项服务标准，让黄金以旧换新进入规范化、专业化发展新阶段。

消保委特别提醒广大消费者，“以旧换新”时需强化维权意识：一是事前明确计价方式，若选择“一口价”商品，务必当场核实克重并折算单价，认清工艺溢价；二是留存书面凭证，要求商家在单据上注明计价方式、重量、金价、置换规则等核心信息；三是明晰换购路径，提前问清不同计价类型商品的后续换购政策；四是遇到质量问题及时固定证据。同时，呼吁经营者规范销售行为，主动披露关键信息，保障消费者知情权与公平交易权，共同维护黄金消费市场环境。