



近年来,电子门锁不断推陈出新,提高了生活便捷度,成为众多消费者青睐的家居设备。但根据市场监管总局发布的抽查结果,17.1%的网售电子门锁质量不合格。

近日,中国消费者协会又发出消费提示,提及“电子门锁故障困人”和“门锁异常开启”是消费者反映最为突出的两大问题。在走访调查时,记者还了解到,握把与面板合一的电子门锁存在夹手风险。



握把与面板合一的电子门锁存在夹手风险

## 故障困人、异常开启? 17.1%网售电子门锁质量堪忧 电子门锁靠谱吗? 怎么选



在黄永强的开锁店面中,锁体质量能从材质上直观反映出来

### 异常开启 系统门锁配合有问题

“正在家睡觉,突然门开了。”“老人在家,门开了,以为有人,吓坏了。”在投诉平台和社交媒体上,有很多关于电子门锁异常开启的话题。

“一般情况下,这是系统出了问题。”黄永强说,电子门锁的开启方式很多,有密码、指纹、卡片等。当系统出现故障时,消费者很难预计和判断。

除了系统问题,黄永强还提到了门与锁配合的问题。“现在生产门和生产锁是不同的厂家,门和锁如果配合不好,安装再不专业,也有可能导导致门锁异常开启。”

在《2024年智能门锁消费问卷调查》中,消费者认为其优势在于“识别方式先进”“方便可不带钥匙”“外观设计时尚”“功能丰富”“满足多

个生活场景”等方面。

在线下店铺走访时,记者发现店员着重介绍的是指静脉、人脸识别、APP 远程遥控等新开门方式以及多种“智能功能”。同一个品牌,一款具备猫眼摄像功能的电子门锁,就比不带这项功能的要贵上几百元。相比之下,关乎产品使用寿命和质量的要点,则不会被过多提及。

### 门锁夹手 解锁面板距门框太近

骆女士给家里的门新配了一把电子门锁,但最近一次关门时没注意,除大拇指之外的四根手指都被夹了一下。家里还有老人小孩,骆女士很怕电子门锁还会出现伤人意外。

骆女士家的门是内开门,电子门锁被安装在门外侧的右边,因为握把的宽度太宽,和右门框之间连一根手指都容不下。平时,如果用左手关门并不会出现问题,但如果一时没注意用右手关门,握把和门框就会严严实实地把手指夹一下。

记者在社交媒体上看到,关于电子门锁“夹手”的吐槽并不鲜见,而且大多发生在面板和握把已经合一的

电子门锁上,如果面板设计得过宽,离门框又很近,就容易夹手。

记者走访了几家线下的电子门锁专卖店,发现握把与面板合一的电子门锁占了店内展品的大多数。还有一些电子门锁配备了一个横柄握把,就像传统的门把手一样。因为开关门都是握住这个横柄,手不会与门框有近距离接触,所以不会出现夹手隐患,但这种带握把的电子门锁数量不多。

“只有带面板的是全自动的,带横握把的是半自动的。”店员告诉记者,全自动的电子门锁,关门后锁舌自动弹出,而半自动的电子门锁,关门之后还要将握把往

上抬一下才能弹出锁舌。“现在厂家都是生产全自动的多,方便嘛。”

对全自动的面板式握把的夹手风险,店员表示,握把装在哪一侧,建议养成用另一只手开关门的习惯。

一位装修师傅告诉记者,门里有一个固定的位置可以容纳锁体,一般都离门框比较近,电子门锁的面板也只能装在这里。“如果面板比较宽,和门框之间肯定就剩不下什么地方了,不小心确实容易夹到”。

握把与面板合一的电子门锁存在夹手风险。

在黄永强的开锁店面中,锁体质量能从材质上直观反映出来。

### 故障困人 核心部件锁体质量差

上午9点,朝阳门内大街“开锁大王”门店,“锁王”黄永强正在店里接听求助电话。从1999年至今,这家店一直在为北京市民解决与锁相关的难题。

“电子锁进入中国已经有40多年历史,最早是用在宾馆酒店。家庭开始普及是最近十几年的事。”黄永强说,从机械锁到电子锁,核心功能是安全防盗,核心部件还是锁体。

故障困人,多数是因为锁体出了问题。

各大互联网店铺在销售电子锁时,主要展示酷炫的面板,宣传智能化功能,比如识别快、远程密码、AI芯片等。而关于电子门锁的锁体本身,以及锁体的最核心部件锁芯、锁舌等,通常安排在宣传页面的最下方。

“防盗是门锁的最核心功能,其他属于辅助功能。”正聊着,黄永强接到一通电话,朋友的电子门锁故障,

打不开了,请他安排开锁师傅上门。

“我们平时遇到这种情况非常多,人在家,锁打不开了,不管是指纹、密码、钥匙都不行,原因较多集中在锁舌收不回去了。”黄永强说,现在电子锁的面板材料有不少采用的是锌合金,虽然易加工,但强度相对较低。解救开锁时,会导致面板破碎,锁也就不能再用了。

网购平台上销量最好的电子锁,单价集中在300元到700元。但黄永强说,仅一个可靠安全的锁芯,售价就在500元以上。现在的电子锁,把成本投入到智能设备后,留给锁体的就不多了。在他的门店里,有各式各样的锁体,质量好和差,仅从重量上就有最直观的感受。“可是在网上买锁,消费者只能看见面板,锁体是看不见的,更别说拿在手里掂量了。”

### 如何选锁 应理性对待新奇功能

黄永强给出了一条简单易操作的选锁妙招,“电子门锁,连锁体带面板在一起,如果超过7斤半,至少在材料上有保证。”在他的店面里,那些被拆解下来、易损坏、安全性差的门锁,多数都材料差、重量轻。

中国消费者协会在消费提示中给出购买电子锁的四大注意事项,分别是:注意查资质、注意看说明、注意重应用(保持理性,不要只看价格的高低,或轻信商家宣传,盲目追求时尚或新奇的功

能)、注意留凭证。

中国家用电器研究院智能家居及软件检测中心副部长魏明然认为,如果仅从商品外观以及店员推销来看,很难分辨质量好坏。一般来说,电子锁出现质量问题都是在使用了一段时间以后,是偶发现象,而且发生故障的原因也有很多,很难一概而论。

但消费者也不是完全没有办法选择,魏明然介绍,市场监管总局每年都会发布电子锁的产品质量国家监督

抽查结果,曝光不合格产品。各地消费者协会也会发布电子锁的比较试验,会从多维度来测评各项电子锁的数据,这些信息都是比较权威的,值得参考。电子锁的安全性同样值得更多关注。“比如在极端环境下,电子锁是否还能正常工作。万一遇到火灾的情况,如果电子锁的阻燃材料存在隐患,就有可能被烧坏导致打不开门,那样就十分危险了”。

文图均据《北京晚报》