

数据泄露存在风险,硬件质量存在隐患……

你的智能家电真的安全吗



智能家居家电产品的消费维权舆情关键词云分布 图据江苏省消保委



12月25日,江苏省消保委发布智能家居家电产品消费调查报告,选取扫地机器人/洗衣机、智能洗衣机、智能门锁、炒菜机、智能冰箱、智能音箱、智能马桶、智能感应式洗手液机、智能窗帘、智能灯10种当下热门的智能家居家电产品进行调查。本次调查发现智能家居家电产品质量参差不齐,有数据泄露风险,同时也存在伪智能的情况。

现代快报/现代+记者 徐梦云

食用植物油
突出问题排查
罚没金额6964万元

2025年,市场监管总局部署开展食用植物油突出问题排查整治,共立案查处违法主体2581家,罚没金额6964万元,依法移送公安机关44件,有力打击了食用植物油领域违法行为,维护了消费者合法权益。

这是记者25日从市场监管总局获悉的。当日,市场监管总局还发布了3起食用植物油突出问题排查整治典型案例。

在云南省曲靖市沾益区市场监管局查处食用植物油掺假掺杂、标签虚假标注、使用回收原料生产食品、商标侵权案中,当事人使用菜籽油中添加大豆油的混合油分装冒充菜籽油进行销售;使用经销商退回的临期特级初榨橄榄油加入散装葵花籽油冒充进口橄榄油食用植物油;通过标签虚假标注对分装食用油原料、生产工艺、品质进行误导宣传;利用色差等方式冒充他人注册商标。沾益区市场监管局依法对当事人及相关责任人作出吊销食品生产许可证、没收违法所得、罚款共计265.38万元的行政处罚,并对相关责任人实施5年从业禁入。

在广西壮族自治区南宁市市场监管局查处生产经营添加食品添加剂以外的化学物质的食用植物油案中,南宁市某食用植物油分装企业将“芝麻油调色剂SK-1708”添加到食用植物调和油中,经抽检其中含苏丹红I。南宁市市场监管局立案调查,并依法移送公安机关,公安机关以“生产、销售有毒、有害食品罪”立案侦查。

在陕西省市场监管局查处生产经营掺假掺杂、虚假标签食用植物油案中,当事人在标称为“纯正菜籽油”“一级大豆油”的单一品种油中分别掺入桐籽油,违法所得2480.38万元,掺假掺杂违法行为涉嫌犯罪,已移送公安机关立案侦查。当事人还存在标签标示的配料内容与实际不符等虚假标注行为,陕西省市场监管局依法没收违法所得、罚款、吊销食品生产许可证,对相关责任人实施5年从业禁入。

据新华社

问题

数据泄露存风险,产品背后藏“数据暗门”

调查发现部分智能家居家电产品缺乏完备的网络安全防范措施,可能窃取消费者的摄像头、麦克风等权限,存在隐私泄露风险。消费者原本出于增添便利、提升生活品质目的购买智能家居家电产品,如今却对产品安全性产生信任危机。部分智能家居家电产品在用户不知情的情况下过度收集数据,且数据的使用方式与流向不明确,消费者担心自己的个人信息被滥用,

用于精准广告推送甚至被出售给第三方。本次问卷调查结果显示,在反馈使用智能音箱遇到问题较多的受访者中,怀疑隐私泄露、日常对话被监听或录音的占比达到42.60%。这反映出当下消费者对智能家居数据收集与使用的敏感度较高,对智能家居后台录音功能存有一定质疑。

■案例

某网友反映称,其在卧室中

安装的某品牌摄像头在休眠状态自动开启,并且回看中多出一段视频记录。

经进一步检查发现,其共享账号频繁在同一地点异地登录,涉及多种不同型号设备,且异常登录情况已持续数月。此后,摄像头又一次自动开启,登录设备依旧显示异地手机,且未被设置休眠状态。该网友认为其卧室摄像头存在被“入侵”监视可能。

建议

构建全链条
安全管理体系

江苏省消保委建议,智能家居家电相关企业应以消费者体验为核心,在技术层面,应持续加大研发投入,提升技术水平,优化算法,既要确保语音交互、远程控制等智能化功能稳定高效,又要突破跨品牌互联互通、场景化联动等行业痛点,通过技术突破提升产品竞争力。在数据安全领域,商家必须以法律法规为底线,构建全链条安全管理体系,对消费者的家庭使用习惯、个人身份信息数据进行高强度加密存储,设置严格的访问权限,从源头上降低信息泄露风险,保障消费者隐私和数据安全。在产品体验方面,商家要避免过度广告植入,不能让广告影响消费者对产品的正常使用;同时要简化智能控制APP的界面设计和操作流程,充分考虑不同年龄段消费者的使用习惯,尤其是老年群体,降低他们的学习成本。此外,产品质量是根本,商家应建立完善的质量管控体系,确保产品符合相关标准和规范,减少产品故障和维修概率。

通过建立统一的行业标准和接口规范,让不同品牌的智能音箱、空调、门锁等产品能够实现数据共享与指令互通,消费者无需为适配不同品牌设备而下载多个控制APP,便利消费者使用需求。同时,提醒消费者要选择正规渠道购买口碑良好、有严格产品审核和售后保障的产品。

产品质量参差不齐,硬件质量存隐患软件稳定性差

随着智能家居家电产品的日渐普及,产品质量问题日趋增多,硬件缺陷与软件漏洞并存,对消费体验造成显著影响。为追求利润最大化,部分厂商通过低价策略和新鲜概念吸引消费者,但在制造环节却采用劣质原材料或配件进行生产组装,导致产品耐用性和可靠性大幅降低。

部分智能家居家电产品因软件稳定性欠佳,导致应用程序崩溃闪退、设备功能突发失效、操作响应延迟、远程控制失灵等故障频发,严重影响消费体验。舆

情中发现,消费者在使用智能家居家电产品时,扫地机器人、智能门锁、智能音箱等品类遭遇软件稳定性问题的情况尤为突出,具体表现为智能音箱突然启动,智能门锁密码无法识别,扫地机器人地图构建紊乱、功能执行异常等。

■案例

有江苏网友发帖称,其花费上万元购入的高端智能门锁使用数月便出现严重故障,多次出现指纹密码验证成功却锁体无

响应的情况,严重影响居住安全与日常出行。另有江苏网友反映称,其购买的某品牌智能音箱短期内即出现夜间异常启动的故障;扫地机器人清扫时软件系统突然崩溃,导致机器人中途停止工作、原地打转、无法返回。其他省份网友也反馈了类似问题,如某智能窗帘频繁出现卡顿、离线,音箱则发生持续性连接中断。消费者普遍认为,智能家居家电产品的软件稳定性问题极度影响使用体验,其频繁故障与提升生活便利性的购买初衷相悖。

部分产品伪智能现象突出,部分功能闲置

部分商家过度营销智能家居家电的智能化程度和使用效果,实际体验存在落差。

一方面,部分产品存在智能化冗余情况,偏重外观设计,智能功能并不实用。本次问卷调查结果显示,在困扰消费者使用智能家居家电产品的难点上,有44.29%的受访者指出,智能家居家电产品功能冗余、华而不实、部分功能闲置,占比最高。

另一方面,部分智能家居操作复杂,增加了消费者的使用门槛,

尤其对希望家电操作简单的老年人产生困扰。在舆情中,智能家居兼容性已成为智能家居消费者的主要痛点,消费者普遍反映,购置不同品牌智能家居后,手机逐渐沦为“APP收纳盒”,与消费者对智能家居便捷性的要求形成明显反差。

■案例

常州新北消协2025年发布案例称,常州市民李先生在新北区某商场为孩子选购了一款智

能手表,这款手表主打血氧监测功能,店员明确承诺“佩戴后会自动将孩子的血氧状态实时发送给家长”。

然而回家使用后,李先生发现手表虽具备血氧监测功能,却无法实现数据即时推送,无法满足家长对异常体征及时预警的核心需求。

这一案例既反映出商家对智能产品智能化程度的过度营销,也体现了智能产品功能设计与实际需求的脱节。