



作为家庭安防的第一道防线，智能门锁质量备受关注 图/视觉中国(图文无关)

羊城晚报记者 詹淑真 吴珊

A 九个月坏了两次

莫女士告诉羊城晚报记者，她在今年3月份购买了小米智能门锁，刚刚使用半年，10月份就出现莫名的报警问题。当时请了师傅帮忙解决，师傅回复是门框问题，与门锁无关，报警问题解决不了，莫女士只能在手机上关闭该功能。到12月5日，门锁再度发生故障，出现无法识别家中老人指纹、密码屏失灵的情况。她立即联系小米售后人员，却被告知需层层汇报，48小时内答复。

“仅仅9个月，锁已连续两次出现问题，我认为锁的质量有问题，希望小米更换新锁。不过，客服没有同意。”莫女士表示，两天后有专员给她打电话，说不能换锁，只能找人修。师傅联系莫女士后，又说要换面板，得等几天。“整个过程花了一周，这段时间，家里老人不敢出门，就怕被锁在门外。即使待在家中，也会担心安全问题。”莫女士表示，智能门锁作为家庭安全的第一道防护，小米应该在品质把控、售后服务上有更好的表现。“希望一到两天内能够解决问题。”莫女士提出建议。

莫女士的经历并非个例。记者注意到，在社交媒体

和投诉平台上，关于小米智能门锁的投诉不在少数。问题涉及多次故障、声音大、无法开锁、指纹识别率低、耗电快等。

一位小红书博主发帖称，其在2020年6月购买了小米智能门锁，两个月后门锁突然无缘无故报警，无法开门，只能使用机械钥匙。售后人员检查后表示，这属于系统程序故障，更换了面板。但今年1月，该门锁再次失灵。博主还提到，出现问题时难以联系到售后人员，小米官方旗舰店只能通过App申请售后，等待时间较长，最早可能需要第二天才能处理。

部分消费者分享了自己被锁在门外的经历。有用户反馈称，智能门锁刚过保修期一个月，便出现锁舌失灵，指纹和密码功能均无法使用。由于手机没带，他被锁在门外一个多小时。还有消费者提到，有次回家后发现小米智能门锁指纹失灵，无法开门。找出备用的机械钥匙，却发现门也打不开了，这让人非常崩溃。

小米智能门锁售后服务的低效率和较长的等待时间，引起了不少消费者的不满。不少人担心，智能门锁坏了之后

后，维修时间过长，不仅生活不便，更是安全隐患。

今年9月，一位消费者在社交媒体上发文称，自己于2022年购买的小米全自动智能门锁使用至今，已经坏了3-4次。文中提到：“我联系了小米售后维修，但问题依旧反复出现。面板换了至少3次（具体次数记不清了），但每隔几个月故障就重现，门又关不上了。小米的售后服务态度也极差，踢皮球式的投诉处理让我无法解决问题。”

尽管部分消费者使用体验较差，小米智能门锁还是凭借其品牌影响力和米家生态链的协同优势，在市场中占据领先地位。12月9日，小米智能生态官方宣布，小米智能门锁累计出货突破700万件。相关统计数据显示，从2021年至2023年，小米智能门锁系列产品在中国传统电商平台的销量份额连续三年位居首位。

目前，小米商城App上有十余款小米智能门锁在售，价格从699元至3299元不等，涵盖了从基础指纹识别手动把手款到支持人脸识别、掌静脉识别和电子猫眼款的旗舰款，能够满足不同消费者的多样化需求。

智能门锁九个月坏两次 家中老人不敢出门

小米售后服务遭投诉，外包还是“自营”有争议

近

年来，智能门锁因其便捷性、安全性和科技感，成为众多家庭的热门选择。以小米为例，智能门锁累计出货量已突破700万件。作为家庭安防的第一道防线，智能门锁质量备受关注。近期，有消费者向羊城晚报投诉称，其家中的小米智能门锁购买仅9个月，就多次出现问题，家人因此甚至不敢外出，担心被锁在门外、进不了家。更让她糟心的是智能门锁的售后服务，“虽然买了大牌商品，但是没有受到大牌水平的服务。”

B 从“米粉”到“脱粉”

除智能门锁外，记者还收到了关于空调、电视机等小米产品的投诉。面对产品品质以及售后服务，部分“米粉”正在脱粉。郭先生一家是小米的忠实粉丝，自称家里的电视机、空调、微波炉、手机、洗衣机、烘干机、吸尘器等多购自小米。“一直觉得小米产品性价比高且外观时尚，很对年轻人的胃口。”不过，今年发生的几件产品售后问题，让他对小米品控以及服务产生质疑。

郭先生说，家里的小米空调今年8月底出现不制冷问题。“大概使用了三年，因为经常出差，空调使用频次并不高。”发生问题后，他先后给小米打了十几次电话，也没有解决问题。“售后人员一会说检查不出问题，一会又说人手不够，一会又说要从北京邮寄配件。”郭先生质疑，小米空调售后工作人员不专业，在维修过程中甚至把空调管搞漏了，大量氟利昂泄漏在家中。

“担心氟利昂对身体不好，我们甚至在外面住了一段时间。”郭先生说，等空调修好，已经差不多是一个月后。“在广州最热的季节，一个月没有用上空调。最让我理解的是，广州竟然无法找到空调配件，要从北京花一个星期邮寄。”大概一个月前，郭先生家的小米电视机也出现了问题。“屏幕上出现了一道黑色阴影。”据郭先生介绍，这台电视机比空调买得晚，已经换过一次，修过一次。“电视机价格不高，但出现问题挺让人糟心的。”郭先生老家的房子正在装修，一家人已经商量好，这次不再购买任何小米产品。“老家在四线城市，估计售后更加困难、配件更加难找。”

郭太太则表示，因为无法忍受长时间空调得不到修理。她甚至在雷军的视频号中喊话雷总出手管一管，得到了一片网友的回应，有网友直言“（售后）这个是外包的”。有业内人士告诉记者，产生这样的问题或与售后外包有关。“养售后团队成本很高，一般只有大品牌家电企业才拥有。”

C 高投诉率影响品牌口碑

作为一家覆盖多条产品线、致力于构建米家智能生态的小米，在智能家居、手机和汽车等领域都取得了显著成绩。然而，销量与口碑并未同步提升，小米近年来在部分产品上的高投诉率引发广泛关注。

据中国电子商会旗下的消费服务平台消费保数据显示，2024年10月14日至11月11日期间（双十一），消费保平台共收到家电产品相关投诉726件。在投诉品牌方面，致力于打造“智能科技生态”的小米，以15.15%的投诉占比高居投诉排行榜榜首，远超传统家电龙头企业美的、格力、海尔等。

仅在黑猫投诉平台上，就有超过15.8万条投诉包含“小米”搜索词，其中有超过3.7万条投诉包含搜索词“小米售后”。

小米的投诉量与其庞大的市场体量密切相关。在很多领域，小米凭借其极致的性价比、品牌口碑、米家生态链等优势积累了大量的粉丝，使其在上游供应链和下游市场中具备明显的竞争优势。

然而随着各种品类销量的快速增长，小米在某些领域的售后服务能力的短板逐步显现。以智能门锁为例，相比于传统家电企业拥有的成熟售后体系，小米在这一领域的布局显得较为薄弱。

有分析指出，小米在智能门锁等产品上采用了轻资产模式，即将安装和售后交由外包服务团队完成。而第三方服务商的专业性、响应速度以及处理态度参差不齐，导致许多问题无法妥善解决。用户反馈中提到的安装不规范、故障多发、维修拖延等问题，不仅影响了产品体验，也损害了消费者对品牌的信任。

就上述问题，记者拨打打了小米官方客服电话，希望得到小米公关部的回复。对于小米智能门锁还有其他产品、其安装和售后是否由外包团队服务的问题，售后人员先是肯定，称由米家团队负责。后随即改口，表示要核实后才能回复。

几经周折，记者联系上了小米公关部门的工作人员，并发送了关于小米智能门锁投诉和售后服务相关问题的采访提纲。截至发稿前，暂未收到回复。

有业内人士指出，对于小米来说，要在智能家居和其他领域持续保持竞争力，仅靠“性价比”和“生态链”远远不够。在追求销量和市场占有率的同时，小米更需注重用户体验和服务能力的提升。只有解决好这些“痛点”，小米才能真正实现从“高销量”向“高口碑”的跨越，为其智能生态的可持续发展奠定更稳固的基础。

2024年12月26日/星期四/经济新闻部主编/责编 李卉 / 美编 潘刚 / 校对 桂晴

专题 A7

创新驱动未来，金融赋能科技

工行广州分行：全力以赴书写科技金融壮丽篇章

文/戴曼曼 图/工行广州分行提供

突破传统，着眼未来
助力科技成果加速转化

共识，为那些极具发展潜力的初创企业开辟了资金支持的绿色通道。

广纳珈源（广州）科技有限公司，作为广东粤港澳大湾区国家纳米科技创新研究院（广纳院）孵化的科技成果转化项目，专注于量子点材料的研发、生产与销售。这些量子点材料主要运用于液晶屏显示优化以及外科手术精准辅助等领域。广州工行敏锐捕捉到企业的短期资金需求后，迅速行动，积极开展全方位调研，凭借专业的研判与果断的决策，最终为该企业成功发放500万元的科创e贷，为科技成果加速转化注入了强劲动力，助力企业在创新之路上大步前行。

打通链路，产业升级

支撑关键领域产业化落地

科技金融是推动技术革命、产业革命和经济发展的关键力量。党的二十届三中全会提出，构建同科技创新相适应的科技金融体制，加强对国家重大科技任务和科技型中小企业的金融支持，完善长期资本投早、投小、投长期、投硬科技的支持政策。这为科技金融的发展指明了方向。

工行广州分行积极响应号召，精准锚定服务科技企业的关键切入点与着力点，持续发力提升综合服务能力，匠心打造全市场、全产品、全生命周期的科技企业综合金融服务体系，全力以赴书写科技金融的壮丽篇章。

共识，为那些极具发展潜力的初创企业开辟了资金支持的绿色通道。

广纳珈源（广州）科技有限公司，作为广东粤港澳大湾区国家纳米科技创新研究院（广纳院）孵化的科技成果转化项目，专注于量子点材料的研发、生产与销售。这些量子点材料主要运用于液晶屏显示优化以及外科手术精准辅助等领域。广州工行敏锐捕捉到企业的短期资金需求后，迅速行动，积极开展全方位调研，凭借专业的研判与果断的决策，最终为该企业成功发放500万元的科创e贷，为科技成果加速转化注入了强劲动力，助力企业在创新之路上大步前行。

近年来，科技创新领域风起云涌，复杂性与日俱增，技术迭代周期大幅缩短，市场竞争愈发激烈。广州工行紧跟时代脉搏，助力培育新质生产力，不仅全力支持科技企业实现从“0到1”的开创性突破，更高度重视推动其从“1到100”的产业化升级进程，致力于打通科技成果转化为现实生产力过程中的融资堵点。

技术创新离不开金融创新的有力支撑。相较于传统工业经济中那些资产雄厚、发展模式相对成熟的客户，科技企业呈现出鲜明的“一轻五高”共性特征，即轻资产、高技术、高成长、高投入、高风险与高收益。面对这一全新挑战，如何量身定制契合科技企业需求的金融服务？答案在于打破传统思维的禁锢，摒弃单纯看重财务指标和资产状况的陈旧授信模式，将目光聚焦于展望“未来”、“助力”、“成长”。

在这一前瞻性理念的引领下，广州工行勇立潮头，精心构建起专门的科技金融授信模型，通过推动前中后台紧密协作，在风险偏好、投放策略以及贷后管理等关键环节达成深度

近年来，科技创新领域风起云涌，复杂性与日俱增，技术迭代周期大幅缩短，市场竞争愈发激烈。广州工行紧跟时代脉搏，助力培育新质生产力，不仅全力支持科技企业实现从“0到1”的开创性突破，更高度重视推动其从“1到100”的产业化升级进程，致力于打通科技成果转化为现实生产力过程中的融资堵点。

技术创新离不开金融创新的有力支撑。相较于传统工业经济中那些资产雄厚、发展模式相对成熟的客户，科技企业呈现出鲜明的“一轻五高”共性特征，即轻资产、高技术、高成长、高投入、高风险与高收益。面对这一全新挑战，如何量身定制契合科技企业需求的金融服务？答案在于打破传统思维的禁锢，摒弃单纯看重财务指标和资产状况的陈旧授信模式，将目光聚焦于展望“未来”、“助力”、“成长”。

在这一前瞻性理念的引领下，广州工行勇立潮头，精心构建起专门的科技金融授信模型，通过推动前中后台紧密协作，在风险偏好、投放策略以及贷后管理等关键环节达成深度

顺利投产，产能得到飞跃式提升，已然成为国内最高端的独立第三方掩模生产基地。

今年以来，广州工行持续发力，先后为粤芯三期、华星光电、海格通信、兴森半导体等多个重点项目注入资金活力，在广州市高新技术企业、专精特新企业金融服务覆盖面中占比均超过50%，凭借卓越的金融服务助力广州市在重点领域实现多点开花、多方突破，推动产业升级换挡加速前行。

广州工行精准把握科创企业独特需求，匠心打造“三全”（全周期、全市场、全产品）科创服务体系，全方位护航新质生产力成长。即通过灵活运用多种金融产品，无缝覆盖科创企业发展的各个生命周期阶段，深度聚焦科技企业多样化服务需求，持续强化对重大科技项目和科技型中小企业的金融扶持力度，在广州地区创新推出“科创e贷”、“科学家创业e贷”等极具针对性的

创新架构，强化赋能

锻造科技金融服务“硬实力”

近年来，广州工行紧紧围绕广州市“1312”战略思路举措，通过优化内部机制、深化专业能力、推动生态进化，聚焦“车显芯药”“战略新兴”“专精特新”等前沿重点领域，精心完善“科技金融中心+科技支行”的创新组织架构，全力打造“1+1+N”的立体式服务体系，大力推进投融资一体化进程，强化金融科技赋能，持续提升服务新质生产力的“硬实力”。

借助科技金融中心得天独厚的“专家助贷”优势，广州工行成功攻克科创产业链融资过程中信息繁杂、风险难辨的诸多卡点。通过深入企业实地调研、细致走访供应链上下游、结合前沿专业文献资料，对企业的“业务、技术和市场前景”进行全方位、立体式剖析，切实为

辖内支行开展科创企业融资提供有力帮助，大幅提升审批效率，显著提高客户满意度。

瑞派医疗是一家专注于一次性内窥镜研发生产的医疗器械科创企业，在行业初期面临盈利尚未实现、资产结构轻型化、抵押物匮乏等诸多困境。广州工行科技金融中心联动落地支行迅速行动，多次上门调研，深入挖掘企业产品的市场潜力、行业发展的广阔前景，敏锐洞察到其强劲的增长势头与巨大的未来发展空间。最终，服务团队紧密结合企业专利技术、研发攻坚能力、市场拓展前景等关键指标，创新性地采用信用及知识产权质押相结合的多元方式，为企业提供近亿元的银行授信支持，一举破解企业发展壮大道路上的资金瓶颈难题，助力企业扬帆远航。

精准聚焦，产品领航

打造科技金融“三全”服务

信用类融资产品，为初创期的科创企业提供无抵押、融资难的燃眉之急，实实在在助力企业稳健起步、精彩开局。

为有效破解科研人才创业融资困境，今年，广州工行另辟蹊径，从“个人端”发力，创新性推出“科学家创业e贷”，专项为科学家人脉或其经营实体在日常生产经营周转、科研项目研发推进以及产业化落地支出等关键环节提供充足资金支持。

广州莲印医疗科技有限公司聚焦智慧产科整套前沿解决方案，涵盖先进的软件系统及高端医疗设备，成功实现产科领域的信息化、可

视化、监控一体化变革。作为目前国内唯一一家达成产科数字化突破的先锋企业，莲印医疗已斩获多个二类医疗器械证，但其研发成果尚处于产业化初期爬坡阶段。广州工行结合企业负责人卓越领导能力及企业蓬勃发展态势，迅速为其办理科学家人脉e贷300万元，及时雨般的资金支持助力企业产业化进程加速迈进，向着更高目标奋勇攀登。

未来，广州工行分行将继续秉持金融服务实体经济的初心，深耕科技金融领域，不断创新优化服务模式，为更多科技企业插上腾飞的翅膀，为广东新质生产力发展贡献金融力量。