

## 与民分忧 为民解难

24小时热线

962555

### 微调查

## 密码锁频发故障 进出家门“碰运气”

如今,随着家居生活的智能化,电子密码门锁逐渐被越来越多的人接受和使用。密码锁安全、方便的特点使其具有较传统钥匙锁明显的优势,但是,当故障出现时,电子密码锁原先的优势也成了不便的缘由。

### ▶ 屏幕黑屏

去年8月,高小姐在亚马逊网站购买了一款耶鲁电子密码锁,安装在了新房子的防盗门上。这款电子密码锁开锁的方式有三种:指纹、电子屏输密码和备用钥匙。家里老人的指纹很淡,无法录入指纹,一般通过输密码开门。

今年年初,高小姐全家入住新房,开始使用这款电子密码锁。可没用多久,就开始频繁出现电子屏黑屏的问题。老人输不了密码又用不了指纹开锁,十几次被关在门外进不了家门。“没办法,只能尽量保证留一个人在家里‘应门’。”

为什么不用备用钥匙开门呢?高小姐说,备用钥匙丢了会非常麻烦,且只能在外面使用,所以一般情况下尽量不随身带,而是在家里和亲戚家各放了一把。她说,再者,买密码锁的本意就是不想随身带钥匙。

高小姐就这个问题联系厂商,厂商答复说要联系经销商。于是高小姐打亚马逊的客服电话反映情况,得到的答复是亚马逊会和厂商联系,之后再作回复。但始终没有人回复。

### ▶ 新锁又坏

电子密码锁时好时坏,7月开始,完全没法用了。这次亚马逊通知厂商,派人上门换了同一型号的新锁。亚马逊客服告诉高小姐,这个型号即将停产。

然而,新锁也不消停。8月8日晚上,高小姐一家人都在家里的情况下,新换的锁又坏了。从家里面无法开锁,出不去。高小姐打电话给亚马逊,客服称:“非上班时间,明天将联系厂商处理。”高小姐只好打电话找家里亲戚打车送来备用钥匙,从外面打开了家门。

### ▶ 用户担心

记者致电耶鲁密码锁的厂商,客服部门的陆女士称,这个型号没有停产,现在还在生产。关于电子屏黑屏的问题,对方表示,“电子产品使用中总归会有故障”,并已派技术人员上门检查,目前看来可以正常使用。

但高小姐担心的是,新换的门锁为何还是会出现故障?眼看一年质保就要到期,她心中不禁着急。厂家客服部门表示,如果高小姐想更换其他型号,要先和经销商亚马逊协调。

发稿前,高小姐告诉记者,密码锁自那次“发病”把他们全家锁在屋内后,最近还算消停。她也只能是“静观其变”了。

本报记者 陈浩

实习生 陈春阳