

楼上游戏玩得欢 楼下业主受不了

经多部门协调，经营者采取加铺地垫等措施降低噪声

近日，家住济南华润中心二期的郑女士向齐鲁晚报·齐鲁壹点《壹点帮办》栏目反映称，自家楼上开了一家24小时营业的“主机游戏体验馆”，玩家在娱乐过程中发出大笑、跺脚等声响，尤其在周末及夜间时段，严重影响她和家人的正常生活，问题持续近一年未得到根本解决。



店内对于包夜玩家的提示牌

郑女士称，当前矛盾的核心在于全天候营业模式对她和家人生活的持续性冲击，“到了凌晨还能听到楼上的嬉闹声，长期佩戴耳塞也导致我的耳道出现发炎”。因此，她希望商家能够取消包夜服务，同时升级屋内的隔音措施。

商家同意升级隔音措施 并为顾客配置拖鞋

为了验证游戏体验馆噪声对郑女士居住的实际影响，3月2日，帮办记者以消费者身份来到“玩聚空间PS5&Switch主机游戏体验馆（万象城店）”进行游玩体验。

虽然是工作日，但店内除了位于主卧位置的豪华包外，其余房间均已被订出。记者发现，店内确实摆放着对于包夜玩家“音量”提醒的立牌。在现场可以看到，商家在地面铺设了地毯，除此之外，仅有主卧沙发茶几区域铺了泡沫地垫，部分地垫被闲置在角落，厚度均较薄。

现场，帮办记者进行了噪声测试。当正常说话交流时，在楼下的另一路记者表示未听到明显噪声。但当记者坐在铺有泡沫地垫的沙发区域以普通力度跺脚、大声嬉闹时，楼下记者则反馈声音很明显。

值得注意的是，虽然人耳能听到楼上传来明显的噪声，但手机录音模式却录不到相同的效果，这也导致郑女士平时在取证时遇到困难。

针对郑女士反映的噪声扰民问题，3月3日，帮办记者前往涉事游戏体验馆与商家沟通。店主霍先生回应称，该住宅性质本身就允许商业经营，自己一直是合规合法运营，且针对噪声的问题始终积极处理，“能做的都做了”。他强调，每个人对噪声的敏感程度存在差异，且前期已投入一定成本，不可能因噪声问题撤离或停业。

3月4日，帮办记者从郑女士处得知，住建、城管、社区等有关

部门联合到游戏体验馆进行执法。霍先生接受采访时表示，经与郑女士再次协商，彼此达成初步共识。

“她的诉求其实我也理解，我们都不想把事态扩大，有关部门给予的建议我也接受。”霍先生表示，他将先行在主卧加铺一层隔音的地毯，看看效果如何，并采纳了有关部门给出的“配置拖鞋”等建议。

噪声扰民的侵权纠纷 可通过多种途径维权

对于主机游戏体验馆等新兴业态带来的噪声扰民问题，如何从法律角度进行解读呢？天津澍泽律师事务所律师吕淑婷指出，该纠纷看似复杂，实际上就是噪声扰民的侵权纠纷，并非法律盲区。我国《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国噪声污染防治法》以及《娱乐场所管理条例》等法律法规已明确噪声扰民的处理规则与责任归属，但相关规定仍需进一步细化和完善。

解决此类纠纷，吕淑婷建议业主全面留存证据，之后可通过多种途径维权，如向公安机关报警、向生态环境等部门举报，或向法院提起民事诉讼。

吕淑婷认为，“从团购平台的店铺介绍以及顾客实际反馈来看，该店已经是属于以盈利为目的，向公众开放，消费者自娱自乐的歌舞、游艺等娱乐场所了，并非所宣称的‘体验馆’”。吕淑婷表示，就算是办理了营业执照，但是影响了邻居的生活，业主有权向法院提起相邻权侵权的民事诉讼。“若侵权成立，除了经营者，房屋业主作为出租人，放任侵权行为发生，应承担监管不力的责任；物业公司未履行监管职责，同样承担责任。”

关于此事的后续进展，齐鲁晚报·齐鲁壹点《壹点帮办》栏目将持续关注。

记者 尹睿 报道

今年2月，一场围绕大疆扫地机器人DJI Romo的安全漏洞事件，引发广泛关注。一名开发者原本只是想用PS5手柄远程控制自己新买的扫地机器人，却意外发现，通过提取自家设备的私有令牌，他竟然能够访问全球超过7000台同型号设备的实时数据，包括房间地图、摄像头画面、清扫路径甚至设备序列号。更令人感到不安的是，他甚至无需输入PIN码，就能调取部分设备的实时视频画面。

大疆在事件曝光后迅速响应，次日即修复了无需PIN码查看视频的漏洞，并于2月底完成该问题的全面修复。

产品背后藏着“数据暗门”

事实上，大疆此次事件并非智能家居行业首次遭遇隐私安全质疑。2024年，被称为“扫地机器人第一股”的科沃斯就曾陷入类似风波。两名安全研究人员在Def Con安全大会上发布了科沃斯旗下产品的安全漏洞，称攻击者可通过这些漏洞利用设备内置的摄像头和麦克风监视用户。

科沃斯当时回应称，这是技术攻防中的破解手段，在日常生活中属于非正常手段，并表示将使用限制第二账户登录、加强蓝牙设备相互连接的二次验证等技术手段强化产品安全。然而，这一事件对品牌声誉造成了明显冲击，部分被点名的产品型号在电商平台相继下架。

2025年12月，江苏省消保委发布的《智能家居家电产品消费调查报告》也指出，部分智能家居家电产品存在数据泄露风险，产品背后藏着“数据暗门”。

调查综合运用问卷调查与舆情分析方法，选取扫地机器人、洗地机等10种当下热门的智能家居家电产品进行深入分析。报告援引《法治日报》的报道称，网络中存在售卖家庭摄像头视频和直播资源的现象，通过破解软件可获取常见品牌摄像头账号密码，观看或下载监控画面，甚至有售卖含裸露画面的隐私视频资源的情况。

“合法”入侵暴露云架构缺陷

回到大疆此次事件，安全研究者指出，问题的核心不在于设备与服务器之间的通信是否加密。大疆强调其使用TLS加密通信，但TLS只能保护传输管道，

却无法限制管道内的授权参与者。如果MQTT broker层面缺乏精细化的访问控制列表，一旦成为合法客户端，便可以通过通配符订阅（如#）监听所有主题数据。这是一种典型的后端权限验证缺失问题，而非简单的加密失误。

而云优先的架构设计，又进一步放大了智能家居的隐私安全风险。为了满足用户远程控制、异地查看的需求，如今的智能家居设备几乎都依赖云端服务器，数据需经云端中转才能实现互联互通。

这种架构带来便利的同时，也让风险高度集中，单点漏洞可能引发群体性的隐私泄露。

澳洲信息安全协会的专家早已指出，扫地机器人等设备不仅是清洁工具，更是数据收集终端，其采集的环境数据会被发送至外部服务器，而云端数据的存储、访问管理若存在漏洞，造成的危害远超过单次视频泄露。

AI让智能家居安全门槛下移

生成式AI的普及，更是让智能家居的安全门槛出现结构性下移，成为行业新的挑战。大疆漏洞的发现者正是借助Claude Code等AI工具完成了协议逆向和工具开发，过去需要扎实网络安全与编程能力才能完成的漏洞挖掘，如今通过自然语言提示就能快速实现。

这意味着，漏洞利用的成本大幅下降，攻击规模的扩张速度显著提升，甚至非专业人士也能借助AI工具对智能家居设备发起攻击。此前，智能家居行业的安全防护主要针对专业黑客，而现在，行业必须将防护模型升级为应对“AI协助下的普通用户”。

另外，用户的安全意识不足，也为智能家居的隐私泄露埋下了隐患。北京汉华飞天信安科技有限公司的专家曾指出，不少用户会随意设置设备密码、轻易共享账户，甚至长期不更新设备固件，这些行为都让黑客有了可乘之机。

2025年11月，市场监管总局（国家标准委）批准发布了《商用清洁机器人》（GB/T 46495—2025）国家标准，将于2026年5月1日正式实施。该标准明确了设备的信息安全要求，这标志着行业的标准化、规范化进程正在加快。而对于企业而言，未来的竞争不再仅仅是功能和体验，更是安全能力的竞争，谁能在体验与安全之间建立可验证的平衡，谁才能真正赢得用户的青睐与信任，实现可持续发展。

科技企业未来的竞争不再是功能和体验，安全同样重要 智能家居藏「数据暗门」，用户隐私谁来守护

文/片 记者 张雅楠 戚云雷 实习生 刘晴 济南报道

游戏体验馆24小时营业 邻居依赖耳塞才能入睡

据郑女士介绍，她与丈夫于2022年10月购入该公寓，前两年居住体验良好。直至2025年3月，楼上开设这家主机游戏体验馆后，噪声问题日益凸显。该体验馆将同等格局的客厅、主卧、次卧改造为多个游戏包间，每个包间都配备着PS5、Switch主机及显示屏。

帮办记者调查发现，像PS5、Switch等游戏主机设备购入成本均在几千元，对于普通年轻人而言一次性购置压力较大，因此花几小时付费来到这类主机游戏体验馆游玩，便成了不少年轻人休闲娱乐的新选择。

“一到休息的时间，尤其是周六、周日，楼上的嬉闹声、跺脚声会突然响起，我们平时只能依赖耳塞入睡。”郑女士表示，由于晚上需要授课，她曾因噪声被学生投诉，工作、生活均受到严重影响。而这样的噪声往往十分急促，不仅自己和家人时时处于神经紧绷的状态，想要取证也十分困难。

“前期双方沟通比较顺利，经营者会经常提醒顾客小声一些，也在主卧铺上了泡沫地垫，但只铺设在了茶几下的小范围区域，基本没什么效果。”郑女士说。

为了解决问题，近一年来郑女士多次与游戏体验馆负责人交涉，但都未果，最终选择报警处理。调解过程中，双方矛盾逐渐激化，甚至发生口角冲突。

郑女士向记者坦言，既然购买了公寓，当然可以接受小区内商业经营的情况，她自己并非完全反对游戏体验馆的经营模式，也理解商家希望长期发展的需求。“我们小区里这种体验馆有好几家，有业主通过协商将最后营业时间调整至晚上10点”。