

从商演展会到家庭陪伴,机器人“以租代买”市场火热背后投诉和纠纷频发 花1万元租来的机器人却频频罢工?

焦点

本报记者 唐乙隼

“花了1万元押金租来的机器人根本没法用,要退货退款还困难重重。”在社交平台,上海的瑜伽店主小婷(化名)的一句话,道出了当下机器人租赁市场的尴尬现状。

2025年年初,人形机器人穿上花棉袄登上央视春晚的舞台,一曲秧歌也点燃了机器人租赁的热潮,从商演展会到家庭陪伴,“以租代买”的模式成为不少消费者猎奇尝鲜的不二选择。然而,市场火爆的另一面,频发的投诉和纠纷却提示着,这种看似极具性价比的租赁模式,藏着许多不规范的地方。

押金退回困难

在社交平台,被这家“她尔”公司拖欠了押金的消费者很多,不少还被公司以“设备损坏”为由扣除了部分金额。

小婷在上海经营一家瑜伽馆。2024年,一则来自“上海她尔科技”的广告吸引了她和合伙人的眼球。根据宣传,这种瑜伽私教机器人不仅会做200多项身体测评,还可以提供肩颈理疗、臀腿塑形等主流瑜伽课程的演示。会员在锻炼时与机器人连接后,可以通过声、光、电、磁、波等技术渗透人体肌肤,到达肌肉、筋膜、脂肪层面,快速分解脂肪,加速新陈代谢。小婷和合伙人认为,如此一来,瑜伽馆便等于拥有了一位科技塑身的专业人士,与时俱进的设备免费,在这样“超高性价比”的诱惑下,小婷于2024年年中签约租下了一台智能瑜伽机器人。按照客服要求,她缴纳了10000元设备押金,并以14元每次的价格充值了200次。“当时,我们签订了一份合作协议,其中约定一年起租,租赁期满不续租可退租,设备退回后,押金会在7个工作日内返回。”

很快,这台智能瑜伽机器人便从厂商位于崇明的工厂运送到店,上岗工作。老师们满怀期待地开机,会员们也闻讯赶来体验,但机器人却“掉链子”。“系统无法登录,好不容易登录上了,又频繁死机,或提示网络连接错误。难得能连接并体验上的会员,却被电到喊疼……”这些频频发生的故障,几乎贯穿了设备启用后的好几个月时间,本想提升会员体验,却惹来不少投诉。而更令小婷无法接受的是,这些不顺的开机、死机及重启,都在消耗着她花费真金白银购



工厂方在社交平台发布的宣传资料显示,这款“她尔”机器人为源头厂家直销,与瑜伽馆0元合作。

手机截屏

记者手记

行业规范要跟上

价格混乱、合同简陋,机器人租赁市场的火爆与乱象形成了鲜明反差。

野蛮生长的背后,是行业规范化的严重滞后。当前,民用机器人租赁领域存在监管空白,我国尚无专门法律法规对该领域进行约束。区别于普通商品,机器人单价昂贵,且使用门槛高,仅依靠《民法典》中关于租赁合同的通用规定,无法适配机器人的特殊属性,其可能出现的程序失灵、外观划痕等损耗,也难以用普通租赁物的权责界定标准来划分。于是,消费者在维权时举证难、调解难,而机器人租赁公司的短期逐利心态,更让售后保障沦为空谈。

标准化租赁平台的上线,也许为行业规范化提供了一种探索方向,但这远远不够,唯有尽快出台针对性法规,明确租赁双方权责、统一损耗界定与信息披露标准,让监管跟上行业发展步伐,才能终结“智能”变“坑人”的乱象,让机器人租赁市场在规范中释放真正的价值。

买来的使用次数。

其间,小婷数次联系过“她尔”的售后主管,面对问题,对方明确告知她“使用次数已经消耗掉了,费用无法退回”,至于故障,不但全然无法解决,这位售后主管还只会向小婷发送一些机器人功能演示视频,并邀请她前去参加厂商组织的“内部培训”。来回纠缠了一年多,小婷终于在去年年中决定将这台机器人退回厂商,并要求退回押金。但令她怎么也没有想到的是,这一申请竟又惹来了长达半年的拉扯。

据小婷回忆,自己提出退租申请后,便被转由另一位自称专门负责退款的工作人员联系,“起初,他告知我需要3至5个工作日回复,等待5个工作日,我又被告知退机需要等待总部通知,处理每台机器人的退机流程需要一个月,排到我的时间预计是两个月后”。虽然感到不可思议,但她依然耐心等待了两个月,去年10月,她再次联系这名退机专员,对方便开始对时间问题避而不谈。看着厂商不断拖延,小婷便自己叫来货车,按照合同上的地址,将机器人送了回去。所幸,当天厂商便确认收货,并答应“总部收到机器人,检测没有问题后,会在7个工作日内将押金退回付款账号”。

本以为事情就此告一段落,但小婷很快收到了来自退机专员的信息,提示她机器存在裂纹,需要定损检测,维修费用将从押金中扣除。

小婷的遭遇并非个例,在社交平台,被这家“她尔”公司拖欠了押金的消费者还有很多,其中,一些申请

退租较早的消费者拿回了部分押金,但都存在被公司以“设备存在损坏”为由扣除一定金额的情况。而其实,合同中根本没有关于“设备损坏”的相关规定。“这摆明就是不想退还押金!”对于厂商的一系列行为,小婷直呼自己“踩了坑”。

售后服务真空

不少销售公司只为赚一波“快钱”,无法解决机器人使用上的问题,大多消费者购买或租赁后,几乎没有售后服务。

小婷租到的这台机器人究竟是什么情况?近日,记者也在社交平台多次浏览到了来自“她尔”品牌的广告。从一名自称“智能机器人”的博主发布的视频来看,该品牌方正在大批量免费投放机器人到全国各大瑜伽、普拉提等健身房,并且能实现帮助老师轻松带课、用科技力量增强学员塑形效果等功效。视频中显示,一台台“她尔”机器人在工厂内整齐排列,并附有大量机器人入馆的实训实景视频、厂商的内部培训视频。从2024年5月至2025年12月,此类视频的更新从未间断,且发布地址均位于上海,与小婷了解到的一致,该厂商的工厂位于崇明区。

记者尝试搜索了“她尔”品牌。根据百度词条及“天眼查”等公开平台信息,“她尔智能机器人科技有限公司”成立于2019年,是一家创办于广州的科技型中小企业,并已于2025年迁至深圳。其官方网站显示,当前,她尔品

牌机器人覆盖消毒、送餐及美容养生领域,网站上还清晰展示了其发明专利证书、实用新型专利证书及外观设计专利证书。而通过“天眼查”平台,记者还找到了一家名为“她尔(上海)机器人科技有限公司”的企业,其注册时间为2024年,且注册资本较少,其法定代表人等基础信息,都与深圳的她尔品牌完全不符,官网上也仅仅隐晦宣传“国家专利产品”,并没有公开专利证书等信息。“普通消费者较难区分。”小婷说。

为进一步弄清两家公司的关系,记者以瑜伽馆馆主的身份尝试联系了位于深圳的她尔公司。据研发人员介绍,他们的智能瑜伽机器人只提供售卖模式,统一售价为9800元,且工厂只设在深圳。售卖为买断制,也没有所谓的0元投放、充值次数的租赁模式。添加微信后,他还给记者发送了大量的配套资料,可以看到,品牌还为智能瑜伽机器人的销售配备了专属私教平台,包含机器人装机指南、针对不同瑜伽课程的使用视频等丰富资源。对方强调,这款仪器是由品牌从0开始研发的。而位于上海的她尔公司,记者多次拨打官网上的电话想要取得联系,均被提示“已关机”。

“大概率就是销售公司。”针对她尔(上海)的情况,记者采访到另一位业内人士,“他们会以比较低的批发价格,向拥有自研能力或专利技术的厂商批量购买机器人,再以售卖、租赁等方式将机器人推向市场,赚取差价。这些公司只赚一波‘快钱’,也无法解决机器人使用上的问题,大多消费者购买或租赁后,售后服务就只能流于‘真空状态’。”

在购物平台,记者也找到了一些机器人厂商,其中一家可以提供与上海她尔公司款式完全一致的机器人。经客服人员告知,这些机器人的核心程序都一样,外壳的样式均可定制,“10台起订,可以贴牌”。记者了解到,上海她尔公司机器人的外形为常规款式,每台售价仅4800元。

市场亟待规范

价格不透明、权责不清晰的问题,已成为机器人租赁市场的痛点。当前尚无专门针对机器人租赁领域的法律法规。

从售后真空,到拒退押金,再到品牌疑似仿冒、公司失联。小婷的经历显示,当前的机器人租赁市场尚处于鱼龙混杂的状态中。中小品牌如此,即便是一些家喻户晓的大品牌,进入租赁市场后,混乱处境也并未改善。

临近年关,年会需求旺盛,宇树G1型号机器人在租赁市场较为火热。由于品牌官方并不提供租赁业务,消费者只能通过市面上大大小小的机器人租赁公司接触到该款产品。通过社交平台,记者于近日接触到数家机器人租赁公司,G1的日租金参差不齐:同为能跳舞的G1 EDU开发版机器人,同一天的报价在3000元至6000元不等,差价竟达到一倍。一位机器人租赁公司的负责人告诉记者,尽管会互相参考,但行业内对于机器人的日租金并没有统一价标准,品牌厂商也不会干涉,在产品数量及租赁时间的影响下,机器人的租赁

价格就会产生较大的波动。果不其然,一周后,当记者再次询价,此前日租金定价为5000元左右的机器人租赁公司,已纷纷涨价至6000元至8000元。

到了签订合同这一步,机器人租赁市场存在的问题进一步显露出来。目前,记者从各家公司处得到的租赁合同并无统一范本,商家大多自行拟定条款,且内容较为简单,除租赁项目及用途、租赁费用及付款方式等基础条款外,对于设备的正常损耗、维修权责等,都只做了笼统的约定。例如,在一份来自杭州某机器人租赁公司的合同中,关于争议的解决,仅作出了“应友好协商,协商不成达成一致时,双方均可提交任何一方所在地人民法院解决”这样的约定,若租赁过程中实际发生纠纷,这样的约定并无意义。在采访过程中,记者也专门就“机器人受损”的情况询问了多家机器人租赁公司,客服人员大多表示,“一般不会出现故障和损坏”,在记者的进一步追问下,他们均表示,“因操作失误造成的损耗等,由公司来承担”。不过,这样的约定,一来未能落到纸面;二来,“操作失误”应当如何界定,又有极大的解释空间。

“当前,价格不透明、权责不清晰的问题,已成为机器人租赁市场中令消费者备受困扰的痛点。”机器人租赁平台“擎天租”首席运营官陈艳霞说。作为业内人士,她提醒广大消费者,从监管层面上而言,当前尚无专门针对机器人租赁领域的法律法规,消费者在租用机器人过程中,应尽量选择标准化平台,看清产品描述,确认产品功能,问清服务内容,同时应尽量留存服务流程及设备使用过程中的记录,以确保自身权益。

(上接第1版)“一垄地”项目由各村集体参与运营,农民提供服务,项目包含多种套餐,认领者最低每天花不到2元,即可享一年20平方米的自种菜地,同时享有约定产出所有权,每月可获超5千克新鲜蔬菜的配送。认领者也可趁着周末,来崇明的田间参与浇水、除草等活动,享受耕种的乐趣。我们卖的不是产品,而是农事体验和乐趣。”龚霞说。

目前,“一垄地”项目在庙镇、竖新镇试点开展,划分的地块面积从20平方米到1亩不等,无论是家庭还是企业都能参与该项目。崇明区农业农村委农村合作经济指导科科长段桃利告诉记者,

目前中兴镇、建设镇等乡镇的“一垄地”项目也在做前期筹备工作,最近将相继推出,后续将在崇明全区推开。

从“打卡式”到“沉浸式”

“一垄地”项目,意义不只在“菜”和“地”上,这也是市民与乡村资源的重要连接,是市民沉浸式体验乡村生活的重要空间。无形之中,这一项目让城市的消费需求、资本活力与乡村的土地资源、生态优势精准匹配,构建起“城市反哺乡村、乡村服务城市”的良性循环。

不久前,在一场于浦东新区前滩公园举行的崇明文旅推介嘉年华活动

崇明“一垄地”为何引市民热抢

上,“一垄地”项目成为市民热抢的“香饽饽”。

“就选它了,庙镇B22号地块!”市民林岸在“崇明鲜品·一垄地”展位前果断签约。“有块自己的地,吃上放心菜,这种‘躺平式种地’太适合我们上班族了!”林岸选择的是全托管模式,这意味着这块20平方米的地从翻土、播种到施肥、除草,全部由崇明农户完成,他只需“云监工”,成熟的蔬菜便会定期配送到家。“这就像个绿色盲盒,每次打开都是惊喜!”

市民徐女士一直梦想有块地种菜,最近终于通过认领圆梦。她把菜地命名为“一垄闲田”,准备周末带孩子去崇明走走田埂,看看自家的菜怎么生长。“以前到乡下,是打卡式到此一游;自己认领了农田,就能沉浸式体验了。别人朋友圈晒‘漂亮饭’,我更高级,能晒‘漂亮田’!”

在竖新镇惠民村,“一垄地”项目毗邻上海静捷蔬菜专业合作社。从高空俯瞰,整块田地呈现出叶子的造型,十分整齐美观。“前期我们一共规划了4亩地,划分了近30个地块。经过嘉年华活动的推介,我

们目前已售出了20多个地块。我们还将推出研学团建套餐,让市民朋友亲近自然,感受世界级生态岛的魅力。”竖新镇农业农村办主任胡益瑾表示。

从“流量经济”到“留量经济”

当前,崇明农业转型升级还有很大空间,其中大有潜力的是“农旅融合”方向。“一垄地”项目更深层的意义在于,它以“农耕+文旅”的复合模式,赋予了乡村旅游更丰富的内涵,让游客从旁观者变为参与者,进一步推动旅游产业从“流量经济”向“留量经济”转型,让生态岛的价值在田垄间实现升级。

记者了解到,“一垄地”项目通过独特的制度设计,让“农”和“旅”紧密结合:崇明文旅推介嘉年华活动中,现场签约“萌宠的宝藏田”者,可额外获赠M515文创园优惠券;签约“乐享农耕”托管模式的,可得600到2200积分,以后地块上产出的每斤蔬菜都可换10积分,积分在“崇明鲜品”微信小程序内可兑换农产品、体验酒店民宿。

“一垄地”让“崇明鲜品”从产品延伸到服务,不仅让更多市民吃上了放心菜,还带动本地劳动力实现“家门口”就业,进一步壮大农村集体经济。随着项目的推广,相信会有更多田垄被激活,世界级生态岛的价值将持续释放。”龚霞说。



美景不止于方寸之间
回归自然生活·拥有健康人生