

新华社 北京青年报 瞭望

会员、超级会员、超级会员Pro、AI会员、大会员……近日,有许多网友在相关投诉平台上反映,金山办公WPS存在着随意修改会员等级、会员体系无限“套娃式”收费等问题。记者调查发现,不只是金山办公,目前整个办公软件行业存在着不少类似问题,包括收费高昂、突然开始收费、多头收费等问题。这些问题不仅会影响消费者的体验,有的还可能涉及侵犯消费者的知情权。

兄弟们,一起上又有钱赚了!



建隆漫画

会员、超级会员、

超级会员Pro、

AI会员、大会员……

WPS被指“套娃式收费”

多名网友反映称,WPS平台在“销售会员”时明确表示,充值Pro超级会员,将意味着可以使用WPS会员的所有功能,并允许用户持续使用AI功能。然而,近期平台却突然限制了Pro会员对AI功能的使用,并推出了新的WPS AI会员和AI大会员来提供该功能。有网友发帖称,原本以为已经买到会员的最高档了,结果现在又出来一个AI会员,“不能接受权益突然被降低,这不是欺骗消费者吗?”

王女士则是从会员升级到超级会员,“现在发现还是有很多模板不能用,要开超级会员Pro,现在还有AI会员,我已经预见到了未来推出的Plus、Pro Max、至尊版和至尊臻版了。”

针对用户的投诉,WPS热线客服给出了官方的回应,金山办公官方负责人表示:“用户此前使用AI功能是一种福利,如今福利期已到。2024年3月,WPS AI开始商业化,投入比较大。作为一项全新的会员服务,WPS AI会员仍然在灰度测试中,属于付费升级选项。用户可以自行选择,如选择不升级,原有会员权益不会受到任何影响。”

办公软件「套娃式收费」



不少办公软件收费高昂

实际上,不只是金山办公,目前市面上的办公软件收费高昂,给不少用户带来了很大的压力。

最近,腾讯会议发布公告称,将于2024年7月1日0点起对企业版虚拟会议室进行价格调整,具体的调整方案尚未公布。此前2022年,一直免费的腾讯会议将部分项目调整为收费。腾讯文档从今年4月10日起,开启了在线文档占用存储空间模式,免费用户可支配的免费空间只有1.0GB,对腾讯文档有刚需的用户,只能开启超级会员空间,年卡价格原价360元。

钉钉也在2022年开始商业化,推出面向中小型企业专业版、面向大中型企业的专属版和面向超大型企业的专有版,价格分别为每年9800元、每年10万元起、每年100万元起。不过,这类主要是面向企业的收费,个人用户无需付费。

部分办公软件多头收费

记者还发现,很多软件收费项目繁杂,消费者“买”了一个会员还不够,用其他功能的时候还要继续花钱。来自江苏南京的周先生告诉记者,在金山办公常用的方正小标、仿宋、楷体等字体竟然只有会员才能使用,在网络上下载字体包也不行,更换软件又害怕很多地方不兼容,很多地方都需要重新排版。

记者看到,一些办公软件也学影视软件进行多次收费。比如某文库,被不少用户吐槽,收了会员费,下载部分素材还要再收费。

还有用户表示,“百度文库开通会员时,并没有提示有下载次数限制。开通后发现超过次数限制还要再花钱。”

部分PDF软件也被消费者诟病。“现在有能用的PDF软件吗?我工作需要,下载了一个软件上来说要收费。交了费转换格式,结果PDF转Word要交费,其他格式文件转PDF文档还要另外收费。来来回回交了两次钱,感觉被坑了。”有用户表示,“第一生产力”都变成“收费全家桶”了。

“声音”

软件“一家独大”导致问题愈发严重?

深圳市消费者委员会消费纠纷专家评审委员会专家邓永接受记者采访时认为,WPS的“套娃式”收费模式,涉嫌违反消费者权益保护的相关法规。根据消费者权益保护法的规定,“经营者应当遵循公平、诚实信用的原则,不得设定不公平、不合理的交易条件,不得强制交易”。

相关数据显示,金山办公是国内办公软件龙头,主要产品就是大家熟知的WPS Office办公软件,产品为全球200多个国家和地区的用户提供办公服务,月活用户高达5亿多。基于线上办公兴起的背景,WPS在国内移动办公软件市场占有率超过90%。

近五年金山办公的营收持续增长,从2018年的11.3亿增至2022年的38.85亿,涨幅达243.8%。国内市场“一家独大”导致其“加价无商量”行为愈发严重?受访专家认为,“套娃式收费”此前在其他领域也有类似情况,经过国家有关部门整治以及激烈的市场竞争,情况有了明显改善。“期待一个稳定、明晰的国民办公软件。”来自深圳的大学生周敏说。

办公软件要赚钱更要考虑用户体验

近年来,线上办公的人越来越多,办公软件发挥着越来越重要的作用。其中,一些常用的功能,比如文档、会议、制图等,会让不少用户付费。在采访中,部分用户表示,此前诸多软件是通过“广告”赚钱,对用户是免费的;如今大多都推行“会员制”,同时还绕不开广告的槛。

记者看到,目前办公软件的年平均收费大多在200元至400元不等,最高能达数千元。“针对公司端的,公司会付费。如果只是服务于个人用户的,公司一般不会给报销。”某科技公司员工表示,如果同时开通多个软件,会有不小的经济压力。

软件收费,本无可厚非,但是如果这些软件公司动歪脑筋:“套娃式收费”、多头收费、先免费再收割……就会带来很差的消费体验,有些可能还涉及侵犯消费者的知情权。这类软件后续应当在如何提高使用体验、如何提高附加值、吸引更多用户等方面努力,而不是伤害本就已经为其买单的用户。

建议监管部门调查维护行业良性发展

“套娃式”收费,此前已在电视行业引发消费者强烈不满。WPS在国内办公软件领域可谓一家独大,行业“老大”更应严以自律,为行业健康发展作出表率。否则,不仅影响用户体验,导致口碑滑坡、用户流失,更可能带歪整个行业风气,恶化行业发展生态。

在企业自律之外,建议行业监管部门介入调查,看看“套娃式”收费的背后,是否存在违背公平交易原则、侵犯消费者合法权益的行为,维护移动办公软件行业良性发展。

分类信息

广告热线:13799377276

公告栏

厦门泉融信息咨询有限公司遗失财务章一枚,声明作废。
人迎科技(厦门)有限公司遗失公章一枚,声明作废。
仙游融艺贸易有限公司遗失公章、私章陈蓉各一枚,声明作废。
广州市华宁装饰工程有限公司大田分公司遗失公章一枚,声明作废。
福建云熹生物科技有限公司遗失公章一枚,章文:福建云熹生物科技有限公司,声明作废。

遗失声明

永安畅行网络科技有限公司遗失公章一枚,公章编码:35048110008665,声明作废。
福建富锦瑞环保科技有限公司遗失福建世欧商业管理有限公司开具的履约保证金收据1张,金额4600元,票据号0030535特此声明。
云霄县十客电子商务有限公司遗失公章一枚,声明作废。
漳州久益贸易有限公司遗失营业执照,编号:10015100503812,声明作废。

公告栏

厦门恒恩达贸易有限公司遗失公章、财务章各一枚,声明作废。
厦门闽天晟酒店管理有限公司遗失厦门市公安局2017-04-21核发的特种行业许可证副本,厦公特治字第1241号,声明作废。
厦门宸雪装饰工程有限公司遗失湖里区市场监督管理局2016-12-12核发的营业执照正副本统一社会信用代码91350206MA2XUGTR33声明作废。

公告栏

厦门中艺佳特艺术品有限公司遗失公章一枚,声明作废。
深圳市豪速通货代理代理有限公司厦门分公司遗失公章、财务专用章各一枚,声明作废。
莆田市荔城区南水便利店遗失莆田市食品药品监督管理局荔城分局2019年06月17日核发的食品药品生产经营许可证副本,证号莆C201900990,声明作废。

林文杰(身份证号350625199301170013)不慎遗失福建省失业保险个人缴费凭证,声明作废。
康领时代(厦门)生物科技有限公司遗失集美区市场监督管理局2023-12-11核发的营业执照正副本,统一社会信用代码91350211MA8UUX8W5B声明作废。
和扬(厦门)供应链管理有限公司遗失集美区市场监督管理局2024-01-02核发的营业执照正副本,统一社会信用代码91350211MA8W33P8X3声明作废。