

大会员、超级会员、超级会员 pro、AI 会员……

# 金山办公 WPS“套娃式”收费“没商量”

会员、超级会员、超级会员 pro、AI 会员、大会员……近日有多名网友投诉金山办公 WPS,称其存在随意修改会员等级、“套娃式”收费等问题。部分受访者认为,此举涉嫌侵犯消费者的知情权、选择权。

## 推出一项功能就要单独收费?

近日有消费者投诉称,近期 WPS 平台推出了 AI 功能,但限制了此前购买的 WPS 超级会员 Pro 对 AI 功能的使用。想使用 AI 功能,必须单独付费。

消费者吴女士称,自己于 2023 年 6 月购买了 WPS 超级会员 Pro 年卡,该会员为当时会员体系的最高价格,包含所有功能,能够使用 AI。但今年 4 月,吴女士发现 AI 功能不能继续使用,咨询后被告知之前是赠送的体验,现在体验到期如需继续使用则要购买推出的 AI 会员。记者调查发现,只有成为 WPS 的 AI 会员和 WPS 大会员,才能使用该平台推出的 AI 权益。

针对用户提出的“推出一项功能就要单独收费”,WPS 相关

负责人表示:“会员用户此前使用 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 会员仍在灰度测试中,属于付费升级选项。用户可自行选择,如选择不升级,原有会员权益不会受到任何影响。”

## 会员等级复杂,大套餐套小套餐?

记者调查发现,不少用户反映 WPS 平台会员结构复杂,出现过的有 WPS 会员、超级会员、稻壳会员、超级会员 Pro、AI 会员、大会员等。

广州用户周先生说:“一段时间没留意,会员体系又变了,之前宣传能够使用的功能也不认了。”

来自深圳的大学生周敏告诉记者,自己 2023 年 12 月做活动购买了 WPS 会员,当时价格是 69 元/年,但是现在的会员体系中已经没有最低等级的普通会员了,起步就是超级会员,价格为 148 元/年。“虽然说新会员包含了很多权益,但很多功能我也用不上,这是吃准

了用户必买无疑,强行收割用户。”

更让周敏难以接受的是,WPS 还在超级会员之下设置了若干个“独立套餐”,如编辑 PDF 的“PDF 套餐”、云文档多设备同



步的“网盘套餐”,“大套餐里套小套餐,小套餐又单独拿出来收费。”周敏说。

有用户表示,“所谓的会员升级其实就是捆绑消费,消费者要么就单独买不划算,要么就买更贵的打包产品。”

对于会员体系复杂的问题,WPS 工作人员向记者表示,WPS 全新的会员体系正在灰度测试中,共有 3 种会员:WPS 超级会

员、WPS AI 会员和 WPS 大会员。

但记者查阅金山办公官网发现,其会员体系并非如此简单,以“WPS 超级会员体系”为例,该项又包含“基础套餐”和

## “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 5 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。据新华社每日电讯

## “拆送装”各自为战 旧机早拉走新机却不来

# 家电以旧换新,如何丝滑衔接?

随着消费品以旧换新行动持续落地,新一轮家电消费热潮正在兴起。拆旧机、送新机、装新机,是家电以旧换新的“三步走”,然而,记者调查发现,目前这三步“走”得仍不顺畅,有的送新拖旧衔接不流畅,服务有点“掉链子”;有的装新机时冒出多个增项收费,让人被迫又掏钱。

## 旧冰箱已拉走 新机仍在仓库

以旧换新,最“丝滑”的消费体验自然是,旧家电刚拆除运走,新家电就同步送上门并安装好,旧的去新的来,省时又省心。可一旦中间某个环节“掉链子”,就可能费时又费力。

市民王女士就曾摊上一次这样闹心的遭遇。她在某平台选择给冰箱以旧换新,按照下单时的选择,拆除旧机的师傅在上午过来把旧冰箱拉走,送新机的师傅下午上门,“冰箱也不用安装,简单,这样不影响食物的存储。”她原本是这样盘算的。

当天,拆旧师傅按点上门后,王女士一通收拾,把旧冰箱里冷冻冷藏的肉蛋、蔬菜、水果等一股脑儿拿出来,然后就让对方将旧冰箱拉走,前后也就不到半个小时。但不成想,她等到下午,也没人来送新冰箱,一问平台才知道,因为人手不够,商品还待在仓库,当天没法送上门了。

“这一冰箱的食物放到明天就坏了,将近千元的损失谁来赔偿?”王女士与客服据理力争,最后经过协调,新冰箱在当天晚上近 10 点才被送上门。“如今都是

数据化管理,平台完全可以在消费者下单时就安排好送货顺序,为何不能替消费者多想想?”

## 空调还没拆 安装师傅却上门

拆旧、送新、安装,在消费者眼里,这是有先后顺序的“三步走”,可如果商家把先后顺序搞颠倒了呢?前不久,市民张女士



就遇到过这样让人哭笑不得的事情。家里的空调在某平台参与以旧换新,拆旧、送新和安装,原本是预约好依次上门的,没成想,拆旧机的人还没来,新空调也没送到,安装新机的师傅却提前上门了。

## 说是啥都包 还是又掏 560 元

消费者参与家电以旧换新时,商家多承诺“包安装”,可真到了新机安装环节,却常常冒出名目繁多的增项收费,不同意就

不给装,只能无奈买单。

消费者苏先生不久前经历过一次增项收费,让他很是无奈。今年 3 月,趁着天气刚转暖,他在某平台选购了两台挂式空调,各种优惠下来每台空调价格合 2500 元,还算实惠。

安装当天,两位师傅上门,进门看了看安装空调的房间和位置后,就对苏先生说:“大哥,咱们这楼层是 4 层以上,需要高空作业费,一台 100 元。”

## 要求换开关 还得高价买他们的

令人意想不到的收费项目还有不少。李女士要在客厅安装一台 2 匹的空调,为此在装修房子时特意装好一个 16 安的大功率空调专用插座。可安装师傅却说,空调功率大,这样的插座用不了,得用专用断路器才更安全,他随身就带着这种漏电保护开关,90 元一个。

李女士拿着开关在网上搜索,发现同款的才卖三四十元。“您也可以自己买,我们安装收取人工费,5 元一个,”安装师傅补充道,“但自备辅料我们不保修。”听完这几句话后,朱女士还是花高价从安装师傅那里买了一个,“主要是咱们普通消费者不懂这些?为安全只能听他们的。”

## 安装收费标准 “藏”在深处

记者查询多个平台发现,各品牌的空调安装收费标准公示得往往并不醒目,一直翻到商品详情介绍的最后位置,才能看到

安装室外机支架,普通材质的 40 元一个,不锈钢材质的 80 元一个。“室外机天天风吹雨淋的,还是用不锈钢的更省心。要不然等以后真出了问题影响空调使用,再花钱可就不是这个数了!”

左一项右一项,就这样,等最后支付安装费时,苏先生花了 560 元。“说好的包安装呢?”他说,至今想来,这 560 元花得还是有些“肉疼”。

## 拆送和安装 各有一拨人

对于家电送新拖旧还不能同步的“痛点”,业内人士告诉记者,一个主要原因是所涉及的人员来自不同单位。比如,拆除旧机的一拨人,有销售平台的,也有与平台合作的第三方回收企业;送新机的一拨人,有销售平台的,也有家电生产企业的;安装则可能又是一拨人,既有销售平台的,也有家电生产企业的。不同环节的人员“各自为战”,最终导致送新拖旧的衔接不畅。

“送新拖旧让同一拨人能干,这就确保在送新机的同时,拖走旧机。”北京苏宁帮客售后运营中心总监赵丙华坦言,过去,拖旧与送新是两拨人干,服务流程是分离的,导致的问题也是明摆着的。比如有的把冰箱送到消费者家里,新机送到了,旧机如果还没拖走,家里同时来了两台冰箱,就会带来太占地、家中“搁不下”等问题。而如果旧的搬走,新的长时间送不到,也会让消费者等待太久。据《北京晚报》