

过去爱奇艺黄金VIP会员支持4K清晰度视频投屏,但现在仅能选择480P清晰度

上海市消保委认为投屏是移动端用户正常的使用场景,消费者付了钱,在手机上看还是投屏看都是消费者的权利

平台在App内限制消费者投屏的做法不合理,想用这种方法加收费用更不厚道

爱奇艺刚涨完价又限制投屏  
花118元只能看标清

# 视频平台花式薅用户?

一个多月来,爱奇艺因为连续“涨价”,把自己挂在了热搜上。一个月前,爱奇艺提高了视频会员价,1月13日,又因为限制投屏使用而冲上热搜。

一年来,会员费涨价的不止爱奇艺一家,长视频平台收费乱象频频引爆舆论,几大平台虽然平时斗得激烈,但在涨价这件事儿上却非常默契。然而,价格是涨上去了,会员体验却降下来了。无论是平台还是用户,鱼和熊掌兼得,似乎变成了不可能完成的任务。

## 爱奇艺惹众怒

2022年12月15日,爱奇艺VIP官方宣布,将于16日零时起上调VIP会员订阅价格,爱奇艺黄金VIP会员订阅费用调整为连续包月25元,连续包季68元,连续包年238元,会员年卡258元。同时,爱奇艺星钻VIP会员订阅费用调整为连续包月45元,连续包年428元,会员年卡448元。

这是爱奇艺自2010年创立以来的第三次涨价,第一次涨价是在2020年11月,第二次是在2021年12月,爱奇艺此次涨价的幅度在3元到30元之间不等。消息一出,相关话题就冲上了热搜,但用户也只能无奈接受。

涨价才刚过“满月”,又有网友反馈,爱奇艺又对投屏功能作出了限制,之前黄金VIP会员支持最高4K清晰度投屏,现在只能选最低的480P清晰度,要想进行4K投屏必须购买白金VIP会员。对此爱奇艺人工客服回应,会员等级不同权益不同,黄金会员可以投屏,但只能享受480P的清晰度,若想获得更高的清晰度,需充值成白金会员,或在电视端上观看播放。对此很多网友表示强烈反对,因为480P清晰度太低,几乎无法观看。爱奇艺会员刘女士表示,此前已经连续3年续费,但爱奇艺最近的这些做法让她感到极其不舒服,“既然我们买了会员,那么在手机看还是电视看是我们的个人权利,打着保护版权的名号变相收费,不应该是一家大企业所为”。

“之前黄金VIP会员支持最高4K清晰度投屏,现在只能选最低的480P清晰度。要想支持4K投屏需要购买白金会员”,1月12日,视频网站因为投屏上了热搜,截至记者发稿,相关话题阅读量已经超过1.8亿。

官网显示,爱奇艺共提供黄金VIP、学生VIP、白金VIP、体育会员、FUN会员、星

钻VIP会员服务,其中黄金VIP新用户连续包年118元,在电脑、手机、Pad可用,白金VIP新用户连续包年198元,增加了电视端观看权益,星钻VIP新用户连续包年318元,支持手机、电视、电脑、Pad、VR等7种终端观看权益。

北京市中伦律师事务所合伙人杨卫华查阅《爱奇艺VIP会员服务协议》及相关的权益页面内容之后,向记者表示,“协议约定和权益介绍是明确而清晰的,黄金会员权益并不包含电视端和投屏功能,因此从法律角度考量,此次爱奇艺不再提供额外的、超出协议约定的电视投屏功能并不涉及违约,会员们可能不太会注意,之前又习惯了爱奇艺提供的额外赠送服务,这阵子的体验可能不太舒服”。

此外,还有用户发现,爱奇艺的TV版客户端奇异果,上线了一项名为“亲情助”的新功能。据介绍,这一功能能够让儿女远程帮助父母完成代登录、充值续费、账户管理等一系列操作。想要使用该功能,用户只需要在奇异果找到“亲情助”功能,跳转至开通界面后扫描二维码关注公众号,进入亲情代充界面,即可完成代登录及付款等操作。官方表示,后续奇异果TV还将上线“亲情片单”等功能。

一系列操作频上热搜,网友们的怒火再也控制不住了,纷纷留言“好一波变相涨价”“吃相太难看”。

## 涨价是商量好的吧?

爱奇艺引发众怒之前,腾讯、优酷、芒果TV2022年以来都已经轮番进行涨价。

2022年4月,腾讯视频官宣涨价,涨价幅度在5元至20元之间,其中腾讯视频VIP连续包年从过去的218元涨至238元,腾讯视频VIP连续包月、腾讯视频VIP年卡、超级影视VIP连续包月则分别涨

价5元。

2022年6月,优酷也进行了五年来的首次涨价,连续包月从19元涨至25元。

2022年,芒果TV连续两次涨价。1月,包月会员涨至19元;7月再度调价,各类会员上调幅度在3—10元之间,并对全屏会员进行了5—10元的涨幅。

2022年12月,爱奇艺第三次涨价过后,“优爱腾芒”4家平台的会员价已基本持平。

另外,各平台对登录设备、投屏也作出了相应调整。

2022年12月下旬,有网友反映优酷会员只能登录一个手机了。针对变动,优酷客服表示,这是因为会员登录规则进行了更改。根据优酷VIP协议规定,用户账号最多可同时登录3台设备,其中包含:手机端App1个、Pad端App1个、电视端3个、电脑客户端1个、网页端1个、车载端1个、其他端1个。优酷VIP用户同一时间可在2台设备观看,酷喵VIP用户同一时间可在3台设备观看,从2022年12月20日起开始执行。很多用户对于临时变动表示无法接受。而在此之前,2022年7月,优酷还曾因为限制投屏上热搜,必须额外付费12元升级大屏会员,才能使用投屏功能。

事件发酵后,优酷针对用户关心的优酷账号登录问题发布了声明,表示会员仅可用作个人观看,不得以转让、出租、借用、分享、出售等方式提供给他人,此举是为保护用户账号安全,打击黑灰产。但网友并不买账,“把我的账号给我爸妈用成了黑色产业链?”“夫妻两人还不能共用一个账号?”

## 平台频频涨价的背后,是“亏损”

各平台频频涨价的背后,其实是家家有本难念的经。

爱奇艺成立于2010年,

作为大股东的百度对爱奇艺寄予厚望,被视作“中国奈飞”。众所周知,奈飞是美国流媒体巨头,凭借优质内容,付费用户连年高速增长,十几年来股价暴涨94倍,市值突破了3000亿美元大关。爱奇艺成立12年以来,定义了中国视频网站的会员付费模式、视频广告模式,开创了中国的网剧和网综时代,为行业作出了贡献。但在营收方面,爱奇艺却不尽人意,与奈飞还有相当大的距离。2016年至2020年,爱奇艺亏损达332亿元。为了自救,爱奇艺采取一方面开源、一方面节流的降本增效方案。

在用户总量收紧的前提下,提高会员单价成了大家一致的选择。而对于这一选择,有利有弊。

经历两次涨价后,爱奇艺会员收入达到了45亿元,创下了新高,让爱奇艺有了涨价的底气。实行降本增效方案后,爱奇艺2022年第一季度实现了首次盈利,根据财报显示,爱奇艺2022年一季度营业收入72.77亿元,净利润1.691亿元。另外从资本市场的反应来看,爱奇艺也呈现利好,2022年12月份开始,爱奇艺在美股的股价就开始连续上涨,至今已经上涨了一个多月,总市值也涨至53.83亿美元。

但涨价带来的后遗症也值得重视。据21世纪经济报道,2022年三季度,腾讯视频付费会员总数为1.2亿,同比减少900万,环比减少200万。腾讯视频所处的媒体广告收入26亿元,同比下滑26%。爱奇艺2022年三季度财报显示,该季度公司会员服务收入42亿元,相比去年三季度下滑2%,环比下滑1.7%。虽然会员数实现了环比增长270万,季度日均订阅会员数达1.002亿,但相比去年同期1.038亿仍有所下降。而阿里财报显示,截至2022年9月30日6个月,优酷所属的数字媒体及娱乐分部收入为156.23亿元,同比下滑3%。

## 想提价,还得靠内容和服务

业内人士朱女士透露,目前三大平台面临相似困境,可以归结为“利润最大化”的同时,如何保证健康发展?“对于平台来说,要实现盈利,要实现内容优质化,涨价在所难免,一系列的操作也是平台的无奈之选。”但对于用户来说,会员费涨了,体验却降级了,至于未来的内容怎么样,那只是平台给会员画的一张饼。

对此朱女士建议,“内容为王”的战略方针不能变,这是长视频平台产业的立足之本。“爱奇艺、腾讯视频、优酷、芒果TV、B站的会员数量跟各自的优质内容数量其实是成正比的,流量为王的时代已经过去了,现在观众更看重的是质量。酒香不怕巷子深,今年就有几部小体量作品获得了高口碑、高流量,比如B站的《三悦有了新工作》。平台想要活下去,活得好,就不能再迷信大IP,把钱花在刀刃上,才能使得平台收益得以提升,实现健康发展。”

她强调,各平台朝令夕改的“变相涨价”不可取,作为内容服务提供商,要始终把“以用户为中心”放在第一位。“越是在难的时候,越要重视客户,服务好客户。只为了了一时利益而把用户当作‘韭菜’,如同杀鸡取卵,损失最大的是品牌方。”

她指出,即便提供增值服务,也要建立在好内容基础上,只有内容足够,用户才真正愿意掏钱买单,而目前各个平台提供的内容之所以引发如此大的舆论,是因为还不够好。“超前点播的回归,一定程度上是用户促成的,这说明大家对优质剧目还是有很大需求,如果用户不愿意花钱,那只能说明还不够好。”因此对于平台来说,2023年除了要提高内容质量、会员服务质量,还要把握好付费内容与用户接受度之间的平衡,切勿捡了芝麻丢了西瓜。

本报综合