责编 刘洋 美编 张彬 责校 池红云 电话:64101673 syzx10@126.com

心遇的付费缘分 网易云音乐的爱情买卖



“我感觉不对劲,再投入下去是无底洞。”当阿强(化名)意识到这一点时,他在心遇App上已经花了近1万元,也是从那时起,他开始在各投诉平台维权。

心遇是网易云音乐2020年推出的陌生人社交App,它将自己定义为“一款主打真实、同城、安全的真人交友应用”,宣称已为用户完成超亿次配对,并承诺能从源头过滤“照骗”、马甲号。除了即时聊天,心遇还提供直播、多人语聊、KTV等玩法。

阿强最初正是被这套说辞打动,下载注册后,一上线就有人主动找他搭讪,发暧昧消息、打视频,甚至衣着暴露搞擦边。这种“热情”很快变成平台的充值提示,“几十块钱一两个小时就花掉了”。

为了拿到对方的联系方式,阿强按平台规则不断充值以提升“亲密度”。

在对话界面,平台明确提示“亲密等级升级到9级相知恨晚后即可发送联系方式”。可等他砸了近万元达标后,联系方式却没有自动解锁。心遇则给出另一个版本的解释:“平台无法强制。”

为什么不提前说清楚?这是不是诱导消费?不止阿强一个人疑惑。仅在黑猫投诉平台,包含“心遇”的超1200条投诉中,就能找到大量类似的案例。还有人从未下载过心遇却收到营销短信;更多人充了值、聊了天,却怀疑屏幕另一头与自己暧昧互动的其实是人工智能(AI)机器人。

屏幕另一头到底是谁,用户不清楚,但每一笔充值,最终都要回到一家上市公司的报表里。2026年上半年,网易云音乐实现营收约39.59亿元,同比增长3.4%;经调整净利润从上年同期的约19.46亿元降至约8.6亿元。

聊天明码标价 一条消息最高0.43元

“这个很上瘾的,上面的女孩子很漂亮,穿得也暴露,一登录就有很多人发暧昧的话题。”一位用户向北京商报记者承认自己没有抵抗力。

在应用商店里,心遇对自己的介绍更加直接,“找对象很简单”“回复秒回不是梦”,但在用户的真实体验里,秒回是明码标价的。

进入心遇,用户的每一步互动都被平台标好了价格。按照平台的规则,搭讪和聊天是否收费,取决于谁主动发起,谁先发起谁付费,另一方可以获得积分奖励。双方互相关注成功后,可免费进行文字聊天和音视频聊天。

有关收费,心遇有详细的规则,甚至将其细化到具体的功能:文字聊天每条3—5金币,语音通话16金币/分钟,视频通话45—58金币/分钟。

据平台规则,金币充值分为6个档位,最低6元充值可兑换70个金币,最高档一次性充值1098元对应13720个金币。按兑换比例计算,发一条消息需要消耗3至5个金币,约合0.24—0.43元/条。北京商报记者充值70个金币,仅9分钟后便收到系统“金币不足”的充值提醒,共发送22条消息。

在心遇,金币与亲密度直接挂钩,1亲密度=1金币,亲密度又对应着不同的用户等级,等级提升后可解锁新的互动,如等级达到2可以解锁语音通话权限,达到3可以解锁视频通话权限。

资深产业经济观察家梁振鹏向北京商报记者表示,心遇这类平台把聊天和语音视频设置为充值金币后才能使用,本质上是在利用人的孤独感和情感需求来设计付费点,“这种模式本身不违法,但容易滑向诱导消费和情感收割”。

“刚开始聊得很真心的,说不着急,认识几个月再说。几个月下来在平台上聊天、开视频,花了好多钱,(对方)到时候又找理由说不见面。(我)想放弃了,但是又有新的诱惑,一年下来不知道聊多少个,每次聊都要花钱。”一位用户向北京商报记者分享了使用心遇的拉扯感。

另有部分用户在社交媒体上分享“赚钱攻略”,北京商报记者浏览社交媒体发现,“如何在心遇上挣钱”的帖子不止一条,有评论称“挣钱很容易”“一个月挣了3000”。

心遇强调的真实性也存疑。有女性用户向北京商报记者反馈,自己以男性身份注册的过程十分顺畅,平台并未对性别、年龄或真人面部进行实质性核实。

注册成功后,该用户立即收到数条搭讪消息,语气充满亲昵:“帅哥,我喜欢你,可以和我恋爱吗?”“我去找哥哥玩可以吗?”

中国政法大学知识产权研究中心特约研究员赵占领指出,“情绪消费问题已成为新的投诉热点,主要集中在商家通过各类套路诱导消费以及退费难等方面。如果运营方主动招募虚假聊手、纵容欺骗性诱导消费,则运营方及相关人员可能被认定为诈骗罪共同犯罪”。

等级规则模糊 达标仍难换联系方式

回忆起使用心遇的经历,阿强认为自己很有可能是被诱导消费了。

一开始,他并没想过自己会在一个社交平台花这么多钱。抱着“看一看”的心态下载心遇后,甜美女孩们的主动搭讪让他上了头。

刚开始阿强只充了几十元,不到两个小时就花完了。为了凑够“亲密度”,他在平台上陆续花了八九千元,也有几次成功加上对方微信的经历,但结果大同小异:对方在微信上以各种理由要求转点小钱,钱一转过去,就被对方拉黑了。

花费上万元的用户也不在少数。在黑猫投诉平台,一位用户晒出记录,称自己多年累计在心遇充值高达32025元。该用户指出,平台大量账号主动发消息,系统又严格限制双方交换联系方式,以此持续诱导付费,并非真实交友。该用户认为“虚拟金币消耗概不退款”属于霸王条款,向平台提出退款要求后,遭到拒绝。

另一位用户写道:“本人先后多次充值金币,前后一共花费上千元,全程没有匹配到真实可线下沟通的用户。平台设置硬性屏蔽规则,聊天中不能发送微信、手机号,声称刷亲密度、多充钱才能交换联系方式,充完值依旧无法获取对方私人联系方式,完全是闭环套路充值。”

到底等级到多少可以获得对方的联系方式?为什么到了相应的级别却拿不到联系方式?

根据用户张宇(化名)提供的截图,他在对话界面发送索要联系方式的相关信息后,平台会提示该消息未发送成功,并明确写道:“为保护用户隐私,亲密等级升级到9级相知恨晚后即可发送联系方式。”

张宇就相关问题咨询客服,客服回复“亲密度够250(即亲密等级升级到9级)可以发联系方式哦”,但当他提出“万一对方不发呢,那我不是白充值了?”,客服却称:“对方是否愿意给您发联系方式取决于对方意愿。平台这边也无法强制。”

除黑猫投诉外,在消费保、找法网等平台上,大量用户反映了同样的问题:达到平台宣称的门槛,联系方式依然被屏蔽。

针对亲密度规则前后不一、诱导充值争议等问题,心遇相关人士向北京商报记者回应:“为保障更好的互动体验,平台用户在亲密度达到一定要求后,可自愿发送自己的联系方式。”

不过,对于平台为何不在用户充值前明确告知“亲密度达标仅代表获得发送权限,对方仍可拒绝”这一核心限制,该人士并未作出相关解答。

人工客服隐蔽 四次输入才见入口

想就种种问题与平台有效沟通也不容易。据北京商报记者体验,点击心遇首页右下角“我的”,可进入“我的客服-联系客服”,但每条回复下均显示“此消息由AI生成”;输入“人工客服”时,对话框中依旧是AI生成的回复:“您好,您可以和小助手简单描述下遇到的问题,我会尽力帮您解决。”

根据李林(化名)提供的截图,在其与标注为杭州乐读科技有限公司(心遇运营方)的企业微信账号沟通时,该账号提示:急事可以联系平台人工客服,点击“联系客服”,输入三次“人工客服”,出现工号就是真人。

按此方法,北京商报记者多次体验,输入三次“人工客服”,并未唤来真人客服,连续四次输入“人工客服”后,对话界面弹出转在线人工服务的链接。

2026年9月1日,我国首个聚焦人工客服与智能客服协同机制的国家标准《顾客联络服务 人工与智能客户服务协同要求》(GB/T 47746—2026)(以下简称“标准”)正式实施。标准明确要求:客服系统应以清晰、明确的方式提供人工服务入口;智能客服与人工客服二者之间的切换需提供便捷入口、保障衔接顺畅,并同步客户信息且不重复询问。

广东邦达律师事务所律师莫碧琪向北京商报记者分析,该标准是推荐性国家标准,不能直接作为处罚依据,“但企业一旦公开声明采用,就得按标准提供服务,并可在服务标准约定不明时由法院参照该标准判断服务质量是否达标”。

针对心遇是否采用上述标准、人工客服隐蔽设置等问题,北京商报记者通过邮件形式向公司相关人士发去采访提纲,但截至发稿,对方未予回应。

谈及心遇用户寻找人工客服的路径,赵占领指出,如果平台通过复杂菜单实质性阻碍消费者获得人工服务,可能违反《消费者权益保护法实施条例》第四十四条规定的法定义务,且AI客服对消费者作出的明确承诺不能以“AI回复不代表公司立场”为由拒绝履行。



违规直播被推荐 平台规则成摆设

回到业务层面,除了即时聊天,心遇还提供桌球、KTV、语音、视频、唱歌直播等功能。

北京商报记者连续多天实测发现,那些占据核心位置的直播间,时常出现涉嫌违规画面。

在个别直播间,记者发现存在多种情况。比如,镜头前,一名女主播衣着暴露扭动身体,并不时对着镜头做出暧昧动作。在另一个多人连线的直播间内,有主播全程面对镜头吸烟,其间还端起罐装啤酒饮用。

此外,一名胸口带有明显纹身的主播也未做任何物理遮挡。其间,直播间状态正常,并无明显的系统警告。

这些现象与平台规则背道而驰。《心遇社区行为规范》明确指出,用户不得发布“带有色情意味、暗示、挑逗和引起他人类似感受的音视频、文字、图片等信息”,也不得发布“可能引发未成年人模仿不安全行为和违反社会公德行为、诱导未成年人不良嗜好等的内容”。

用户每次进入直播间,对话框都会提醒“平台对直播内容24小时巡查,如发现任何违法违规、色情低俗、诱导欺诈等行为请及时举报。请勿私下转账,注意人身和财产安全”。

针对实测发现的直播间违规内容、审核机制等问题,心遇相关人士向北京商报记者回应:“对于在平台内有违规行为的用户,平台将根据实际情况采取限时封禁至永久封禁等处罚措施。对相关直播间内容,平台会进行实时安全检测,一旦识别出违规,将针对违规程度采取实时拦截或人工介入等方式进行治理。如核实为抽烟、展示纹身等违规行为,平台将对相关账号进行一定时间的封禁处罚。”

然而,就在相关人士回应后,北京商报记者进入多个直播间再次查看,仍旧碰到类似情况。

AI社交崛起 付费聊天护城河告急

除违规内容和阿强们的疑问之外,AI社交产品正在给传统陌生人社交应用带来新的冲击。

Sensor Tower数据显示,2026年一季度,AI Companion(AI陪伴)类App移动端内购收入约1.5亿美元,是2023年同期的12倍以上;QuestMobile春季报告显示,字节跳动旗下的多闪月活用户已突破3000万,Soul也在大力推进自研大模型。

梁振鹏判断:“心遇这类付费聊天产品的护城河其实很浅。同城匹配和即时聊天,AI社交产品也能做,而且AI伴侣可以无限响应、不需真人付费解锁,成本更低、体验更稳定。”

“AI社交产品的快速增长确实在分流传统陌生人社交赛道。”赵占领向北京商报记者分析,“心遇这类以付费聊天为核心的产品,其护城河在于真人社交的真实性。将竞争重心从‘付费解锁’转向提升真人社交匹配效率和服务质量,以真实互动体验构筑差异化优势,才能在AI社交的冲击下保持竞争力。”

面对社交这个巨头觊觎的赛道,网易云音乐做过诸多尝试,包括此前下架的“心颜”,以及2026年7月停运的AI情感陪伴应用“妙时”。

2026年上半年,网易云音乐实现营收约39.59亿元,同比增长3.4%;经调整净利润从上年同期的约19.46亿元腰斩至约8.6亿元。

网易云音乐收入来源包括在线音乐服务、社交娱乐服务及其他两个板块。其中,2026年上半年,在线音乐服务收入约30.67亿元,同比增长3.4%;社交娱乐服务及其他收入约8.91亿元,同比增长3.7%。北京商报记者就心遇在网易云音乐中的收入板块归属、营收贡献等问题向网易云音乐发去采访提纲,但截至发稿,对方未予回复。

北京商报公司研究调查小组 图片来源:视觉中国