

# 争议纷纷，网约车“一口价”何去何从

专家：平台要充分考虑司乘双方权益，才能在竞争中保持优势

文/片 记者 田汝晔 张琪

## 司机称“几乎是白跑” 但又不得不接单

周末晚8点，网约车司机老张的接单系统里弹出了从济南市中心区去往济南西站的“一口价”订单，看了一眼目的地后，他犹豫片刻，还是抢下了这一单。

老张在等，9点之后高铁站或许会有大单，“我们一般不愿意接这种单，也不想开启接单提醒。”老张有些无奈，网约车系统会给乘客先推送最便宜的车型，相应地，司机端也会接到更多“一口价”订单。

所谓“一口价”订单，即乘客选择目的地后，网约车平台给出一个固定价格，不管路程是否发生改变、路况是否拥堵，乘客最终的支付车费始终不变。

“‘一口价’一般都是十多块钱的单子，除去成本和平台抽成，几乎就是白跑。”老张抱怨，网约车司机的收入一般由订单车费、附加费和奖励构成。在基础的订单费用之外，附加的奖励曾经是司机的重要收入来源。“以前金牌司机还能拿到不少奖励，但现在也没这个说法了。”

老张成为网约车司机已近10年。在长时间里，他已经摸索出了相对高效的接单规律：如避开车辆拥堵、哪个地点接单率高、什么订单类型收入高……运气好的时候，老张一个月的流水能有1万到1.5万元，除去成本，自己的净收入不足万元。

老张说，如今网约车市场竞争越来越激烈，不少平台“以低价促单量”为营销策略，但当遇到路况复杂、拥堵的情况时，司机的利润和收入根本无法保证。

“‘一口价’的抽成和其他单子一样，所以跑起来比实时计价吃亏多了。”一位T3平台的网约车司机叫苦不迭，他曾在高峰期接过“一口价”订单，原本预计20分钟的路程走了近一个小时，其中所耗费时间成本及油费远高于车费，但这些亏损并非网约车平台承担，而是由司机个人承担。“跑得真窝火，但是不接单又不行。”

近日，全国多地监管部门对网约车平台进行了密集约谈。值得注意的是，监管部门的约谈内容主要集中在定价问题、合规问题等方面。相关专家表示，“一口价”争议背后，问题的根源在于网约车市场的供需失衡，“一口价”定价机制还需寻求更优解。



“一口价”争议背后，问题的根源在于网约车市场的供需失衡。

## 乘客更愿接受“一口价” 不用担心司机绕路

随着“一口价”的讨论声增多，各地监管部门也在加强网约车平台和聚合平台管理。

7月25日，武汉市交通运输局等多部门联合约谈高德打车及携华出行、星徽出行、风韵出行、妥妥E行等9家网约车平台负责人；7月31日，深圳市交通运输局与深圳市公安局、深圳市市场监督管理局联合对滴滴出行、高德打车两家头部平台进行警示约谈；8月11日，合肥市市场监管局联合市交通局等多部门约谈该市主要网约车平台企业；8月14日起，上海市交通委、市场监管局等多部门，对上海18家合规网约车平台公司以及滴滴出行、高德打车平台进行约谈……

值得一提的是，多地监管部门的约谈内容主要集中在定价问题、合规问题等方面。

“我们拿到手的钱比以前降了，起步价不变，但是里程费少了。”上文提到的T3网约车司机给记者算了一笔账，今年5月份之前，他跑一单10公里的订单能拿到20块钱，但现在10公里只能拿到18块钱甚至更少。

时间是网约车司机最大的成本。“既然跑一趟就肯定要考虑利润，不挣钱的话谁都不愿意接单。”该司机透露，平台每单的抽成比例在20%-25%之间，为了降低成本，他们接单有时不免会超速或抄近路，“我们也是没办法，

就想着能多挣一点是一点。”

“‘一口价’也有好处，就是系统派单会多一些。”该司机表示，尽管平台对司机接单“一口价”并无强制要求，若不想接单，只需关闭系统后台功能即可，但他发现，如果不接单“一口价”，也很难接到其他的普通订单。

现实就是，大多数网约车司机反感“一口价”订单，但又不得不接单。

与司机不同的是，不少乘客反而更愿意接受“一口价”订单。文丽打车经常选择“一口价”，“定价相对合理，也不用担心时长费，更不用担心司机故意耗费时长或绕路。”

滴滴打车的工作人员表示，8月2日，在济南、珠海等城市试行特惠订单司机侧实时计价，当实际行驶的里程、时长超出了预计里程、时长，系统将为司机按照实际行驶情况重新报价。

记者发现，滴滴打车在特惠快车一栏里仍有“一口价”的标注，但计价规则显示，“一口价”为预估支付金额，若实际下车地点远离原终点，或实际里程与原里程偏差较大，将按实际里程时长重新计算“一口价”。同样，高德地图依然存在“一口价”，并标注了“单单一口价，堵车不加价”的说明，乘客打车时仍会优先勾选“一口价”订单。

## 根源在于供需失衡 还需寻求更优解

争议背后，问题的根源在于网约车市场的供需失衡，“一口

价”定价机制还需寻求更优解。

山东财经大学经济学院副院长张明志认为，网约车平台“一口价”出现的根本原因，在于网约车数量大幅增长，造成了网约车市场趋于饱和。作为供给方，网约车平台的运力十分充分，对于消费者而言，有了很多选择余地，这也导致平台和平台之间的竞争趋于白热化。各个网约车平台为了进行有利竞争，就会采取一些特色的定价机制，尤其是“一口价”和“优惠价”。

张明志分析，“一口价”的定价机制是否合理，取决于网约车平台的固定价格是否低于市场价格，“如果‘一口价’与实时计价相差不大，消费者乐于接受且司机也愿意接单，这也是一种正常的市场行为。如若‘一口价’明显低于市场价格，显然会涉及不正当价格竞争。”

网约车市场已从流量竞争向服务力竞争转变，张明志表示，网约车平台在未来的营运中应考虑多重因素，首当其冲就是要建立在运营安全和确保服务质量的基础上。

网约车平台本质上是一种出行服务，这是其核心。张明志建议，平台要充分地考虑司机端和乘客端的双方权益，只有双方权益得到充分保证，平台才能在未来市场竞争中保持优势。对网约车平台来讲，一定要针对相应的定价机制建立不同的服务类别，只有建立相应的门槛，强化监管、优化运营规则，才能让网约车平台的竞争力越来越强。

## 相关链接

近段时间，各地对于网约车聚合平台的监管和约谈动作频频。8月21日，中国消费者协会（以下简称中消协）在官网发布消息，将围绕交通运输部等五部门关于规范管理网约车聚合平台有关通知开展社会监督。

网约车的合规化进程加快，聚合平台的合规化受到关注。中消协表示，网约车平台公司对驾驶员和车辆有直接的管理和核验责任，应是第一责任人。网约车聚合平台对相关网约车平台公司落实核验责任，不得接入未在当地取得网约车经营许可的网约车平台公司。

一段时间以来，一些聚合平台出现了运营安全事故。有关网约车聚合平台的先行赔付责任方面，中消协表示，消费者因安全责任事故受到损害并要求网约车聚合平台提供合作网约车平台的真实名称、地址和有效联系方式的，聚合平台应当提供。如不能提供，网约车聚合平台应按照国家消费者权益保护法和电子商务法的规定承担先行赔付责任。承担先行赔偿责任的，应在损害确定、证据留存、履行程度等方面严谨规范，避免日后出现争议，甚至出现执行回转等不利于消费者的情形发生。

不得以不正当价格扰乱市场秩序，“一口价”引关注。

“网约车聚合平台及合作网约车平台公司应尊重消费者的公平交易权。”中消协要求，网约车聚合平台及合作网约车平台公司应予落实明码标价等要求，不得以不正当价格行为扰乱市场秩序；网约车聚合平台不得干预网约车平台公司价格行为，不得直接参与车辆调度及驾驶员管理，维护公平竞争市场秩序。

据经济日报

## 北园街道 加强巡查，营造整洁 优美的城市环境

为了营造整洁优美的城市环境，近日，济南市天桥区北园街道城管委针对辖区重要路段、重点部位的无照游商、店外占道经营等问题开展集中巡查整治行动。工作人员坚持以宣传、教育、引导为主要管理方式，对辖区占道经营、店外经营、游商游贩等市容乱象进行教育，并引导他们前往便民服务点有序经营。针对拒不改正或态度恶劣的摊主，工作人员依据相关法律程序对其作出相应处罚，力争整治行动取得长效。

下一步，街道将加大监管力度，不断巩固整治成果，为居民营造整洁有序的生活环境。

（苏环）

## 评论

## 网约车聚合平台，怎样“聚”起规范发展

数据显示，截至2023年7月31日，全国共有322家网约车平台公司取得网约车平台经营许可，环比增加4家；各地共发放网约车驾驶员证597.6万本、车辆运输证250.4万本，环比分别增长3.2%、2.9%。

这么多的网约车平台，难免让消费者挑“花”了眼。这几年，一种被称为“聚合平台”的网约车经营模式应运而生。聚合平台不直接设置运力，而是面向乘客、网约车平台公司提供“撮合”服务，集众人之力更好地抢占市场；乘客打车时可以“货比三家”，叫车快

且车费比较便宜；中小网约车企业抱住“大腿”，获得更好的“钱途”。如此三方共赢，岂不美哉？

可惜，美好的愿望实现起来却不是那么容易。聚合模式也滋生了诸多乱象。比如，有用户打的是“经济车型”，却按“优享车型”计费；有用户约的是甲平台，来接单的却是乙平台，发生纠纷后又从丙平台退款；甚至还有一些网约车平台通过“特惠价”“一口价”等方式吸引流量，同时放松准入把关，使不合规网约车数量进一步上涨，严重损害合规驾驶员的利益……指望利益相关方解决

“市场失灵”，显然不现实，“看得见的手”理应“该出手时就出手”。

今年4月，交通运输部等五部门联合发布《关于切实做好网约车聚合平台规范管理有关工作的通知》，对网约车聚合平台的企业责任和监管要求进一步作了明确。这些规定的指向正是“压实网约车聚合平台责任”。聚合平台作为连接乘客端与司机端的关键一环，直接参与了派单和时段价格的把控，并向两端都收取了服务费。为此，中消协表示，网约车聚合平台及合作网约车平台公司应落实明码标价等要求，不得以不

正当价格行为扰乱市场秩序。

应当看到，网约车市场已从早前的“烧钱扩张，野蛮生长”向“科学发展，合法经营”转变，从流量竞争向服务力竞争转变。可以预计，为乘客和网约车司机提供更好的服务和保障，将是聚合平台在未来市场竞争中保持优势的关键因素。

聚起来，容易富起来；管起来，才好旺下去。提高准入门槛也好，维护从业人員权益也罢，以用户出行安全为前提，网约车聚合平台还有不少工作要做。

据中国经济网