

网约车“一口价” “司乘两难”如何解？

近期，多地针对网约车低价竞争乱象，发布暂停“一口价”“特惠单”、严禁强制司机接“一口价”订单等措施，引发关注。“一口价”模式旨在提供透明价格、提升消费体验，缘何引发纠纷？是否应取消这一模式？又应如何构建平台、司机、乘客三方共赢的生态？记者就此展开调查。



“一口价”订单引发纠纷

所谓“一口价”模式，是指乘客输入起点和终点后，系统依据行程信息给出固定结算价格。与实时计价不同，在“一口价”计价中，乘客看到的预估车费即为最终实付价格。

业内人士认为，“一口价”模式具有独特优势，解决了部分出租车、网约车订单存在的绕路、价格不透明等痛点。乘客可享受较低的出行成本，且不用担心“被宰”；对平台来

说，“一口价”订单也可提升调度效率，降低管理成本。

但与此同时，部分“一口价”或特惠订单因司机拒载、乘客体验欠佳等问题引发纠纷。

重庆市民杨女士通过百度地图预约网约车，选择了“一口价”订单。司机接单后，10分钟后仍未到达。杨女士致电司机，司机称“马上就到”，但10分钟后仍未赶到；再度催促下，司机说“你要是

等得不耐烦，就取消呗”。杨女士说，自己多次因“一口价”订单遭遇拒载。

也有一些乘客反映，部分司机为节省成本减少空调使用，也有司机张贴“行驶过程中不开空调”或“开空调每公里加价2元”的提示；一些司机因想方设法尽快到达目的地而超速超车，导致乘车体验下降。

一名乘客在黑猫投诉平台上反映，打车回家途中，司

机疯狂超速、违规变道。一名广东乘客说，有“一口价”订单司机直接表示“这单就是废单”，或是让乘客加10元回来的路费。

黑猫投诉平台数据显示，2025年上半年网约车领域投诉量超9.4万件。从投诉问题看，乘客普遍反映实际车费与预估不符、司机服务态度差等。网约车领域纠纷中，“一口价”订单最为突出。

缘何引发纠纷？

一些司机因收入空间不断压缩、强制低价接单，而对“一口价”订单颇有微词。

记者采访多名网约车司机了解到，虽然在乘客的App界面显示是“一口价”，但不同平台上司机收入方式不同，有的是固定收入，有的仍按里程计费。一些司机之所以拒载，是因为“一口价”订单价格过低，部分订单甚至低于正常订

单价格50%以上。

“乘客看到的‘一口价’，和司机到手的收入不是一回事。”上海网约车司机杨师傅夜间接的一笔特惠快单，行驶里程12公里，乘客端显示45元，叠加优惠券后实际支付37元，而他按里程计算仅收入25元。

记者了解到，堵车场景也令一些司机头疼——遇上高峰拥堵时段，“一口价”订单很

可能会倒贴油费、增加时间成本。一名浙江司机称，曾接过一个11公里的订单，因为堵车走了1小时40分，价格却只有20元。

业内人士指出，早期平台多以“高额补贴+低抽成”策略抢占市场，但后期部分平台不断压低运价或采用较高抽成模式，司机利润空间不断压缩。

“平台不断降价，为保住

订单、留住司机，我们也被迫加入价格战，非高峰时段的单价已从几年前的1.8元/公里降至1.2元/公里。”携华出行重庆地区负责人张勇说。

网约车司机赵明告诉记者，他在大平台上接单抽成约为20%；而中小平台依靠聚合平台引流，司机接单后面临“聚合平台+网约车平台”双边抽成，略高于大平台。

如何构筑三方共赢生态？

近期，多地密集出台网约车价格监管政策。如西安市交通运输局印发通知，明确要求全面暂停“一口价”“特惠单”等低价营销活动，严禁价格欺诈、恶意压价行为。广东清远、江西鹰潭、浙江宁波等多地召开座谈会，或对网约车平台进行约谈，一些地方提出不得强迫网约车司机接“一口价”订单。

那么，究竟是否应取消“一口价”模式？

多名业内人士表示，治理的核心不是“禁止”，而在于寻

求“最优解”。应在规范市场秩序的基础上发挥“一口价”模式的优势，建立合理的定价和利益分配机制，既要保障乘客的合法权益和良好体验，也要维护网约车司机的合理收入。

记者了解到，多地已采取举措，约束平台经营行为、规范行业秩序。

昆明等地发布规范性文件，要求合理设定平台抽成比例上限并公开发布。8月，滴滴出行、T3出行、曹操出行等多家企业发布公告减少抽成。业内人士认为，降低抽成

比例可以提升司机收入透明度，但需结合长效机制保障实施效果。

近期，国家发展改革委、市场监管总局印发《关于治理价格无序竞争 维护良好市场价格秩序的公告》，明确提出经营者应自觉维护市场价格秩序，共同营造公平竞争、有序竞争的市场环境。

下一步，破解行业困局、实现三方共赢，业内认为，仍需政府、平台等多方协同努力。

重庆交通运输系统一名相关负责人表示，各地应科

学研判城市网约车的需求总量，通过数量管控有效防止恶性竞争导致的社会资源浪费，维护行业稳定健康发展；成立网约车行业联盟，加强行业自律，避免低价“内卷式”竞争。

张勇认为，网约车平台也要转变经营理念，从“降价”转向“提质”，更注重服务质量和用户体验；通过技术驱动和优化管理降低综合运营成本、创新开拓市场场景。与其“卷低价”，更应思考如何实现差异化和高质量发展。 据新华社

以色列再袭加沙 致33人死亡

据巴勒斯坦加沙地带卫生部门和民防部门官员通报，以军20日凌晨再次在加沙地带发动空袭和炮击，约12小时内至少造成33人死亡，其中大多数为妇女和儿童。美联社报道说，这是自加沙停火第一阶段协议生效以来以军造成伤亡最惨重的袭击之一。

以军19日声称，有武装分子当天在汗尤尼斯向以军开火，违反停火协议，但未造成以军士兵伤亡。以军随后发动空袭作为回应。巴勒斯坦伊斯兰抵抗运动（哈马斯）方面当晚发表声明驳斥这一说法，谴责以军空袭是“令人震惊的屠杀”。

哈马斯发言人哈齐姆·卡西姆呼吁斡旋方“采取严肃和有效行动”向以色列施压，要求后者遵守停火协议。作为巴以停火的斡旋方之一，卡塔尔方面谴责以军新一轮空袭是“危险升级，恐将破坏停火协议”。 据新华社

白宫结束俄乌冲突 新计划草案内容披露

美国阿克西奥斯新闻网站20日发布特朗普政府起草的结束俄乌冲突28点新计划草案的完整内容。报道说，其获取的计划内容已得到美国和乌克兰官员证实，美方正在敦促乌克兰在“紧迫的时间表”内达成协议，但这一计划属于“动态文件”，将根据各方意见修改。

根据这项计划，俄与乌、欧洲缔结互不侵犯协议，俄把对乌和欧洲的非侵略政策写入法律；乌获得可靠安全保障，军队规模限制在60万人以内；北约不再扩张，不在乌驻军，欧洲战斗机将驻扎在波兰。

计划内容显示，乌军从其目前控制的顿涅茨州部分地区撤出，该撤离区将被视为中立的非军事缓冲区。在核问题上，美俄同意延长不扩散和控制核武器相关条约的有效期，乌同意按照《不扩散核武器条约》成为无核国家。在战后重建问题上，美乌合作开发和运营乌克兰天然气基础设施；分阶段、逐案商定解除对俄制裁；美俄签署在能源、稀土金属开采等领域长期合作协议等。此外，俄罗斯被冻结资产中，将有1000亿美元投资于美国主导的乌克兰重建和投资项目，美国将获得该项目50%的利润。

根据这项计划，一旦协议达成，俄乌双方撤退到约定地点后立即停火；乌克兰将在100天后举行选举；协议将由美国总统特朗普领导的和平理事会监督执行。 据新华社

英国启动50年来 最大移民制度改革

根据英国内政部20日发布的新闻稿，英国当天启动50年来最大移民制度改革。非法移民与依赖社会福利的入境者需等待20年至30年才能获得永久居留资格，这将是“欧洲最严格”的移民政策。

新闻稿说，此次改革适用于自2021年以来抵英的近200万名移民，但不影响已获得永居身份并在英国生活的人员。

根据新闻稿，低薪劳动者将面临15年基准等待期。依赖政府福利救济的移民则将等待20年，是现行要求的4倍，创欧洲最长纪录。此外，非法移民和签证逾期滞留者的等待期最长可达30年。

新闻稿称，现行制度下，移民通常在英国住满5年后即可在一定条件下获得永居。该政策覆盖通过经济类签证、家庭类途径和人道主义类途径入境的移民群体。 据新华社