

网约车“一口价”：“司乘两难”如何解？

□ 新华社“新华视点”记者 黄兴 王辰阳

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？“新华视点”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”模式本身具有独特优势，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。

重庆网约车司机黄师傅说：“虽然‘一口价’订单价格比常规订单低，但它数量多，多跑的话可以得到更多派单机会，或更容易接到优质订单。”

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的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车单，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



“司乘两难”

新华社发 朱慧卿 作

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，应如何破解行业困局、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。

楼盘停工购房者退款难 法官耐心调解息讼争

本报讯（郭智）近日，景县人民法院成功调解一起商品房预售合同纠纷，有效化解开发商与购房者之间的矛盾，真正实现了案结事了。2022年，原告苗某、翟某看中景县某房地产开发有限公司正在开发的楼盘，并在销售人员的劝说下支付了30万元购房款，满心期待选房入住。然而，二人迟迟未接到选房通知，反而等来楼盘停工的消息。之后，苗某、翟某与家人商议决定放弃购房，多次要求某房地产开发有限公司退还购房款，却被公司以资金短缺为由拖延支付。为维护自身合法权益，苗某、翟某二人将某房地产开发有限公司诉至景县法院，请求依法解除合同，判令某房地产开发有限公司退还30万元购房款并支付利息。

受理案件后，承办法官王国鹏第一时间联系双方当事人了解案情。二原告表示为购房已掏空家底，当前家庭经济窘迫，坚持要求被告立即一次性退还购房款及利息；被告则承认无法按约交房，同意解除合同、退还房款，但因公司经营不善、资金周转困难，无法一次性付清全部款项，希望能够延期退还。“简单判决虽能定分止争，但可能加剧双方矛盾，甚至导致执行难，调解才是兼顾双方利益的最优解。”明确思路后，王国鹏多次组织双方进行沟通协商。调解过程中，王国鹏耐心倾听双方诉求，对当事人进行释法理，引导双方换位思考。最终，双方当事人达成调解协议：被告于2025年12月底退还二原告购房款及利息。

法理情理双轨并进 检察助力赡养纠纷化解

□ 李文宣 张铁路

“感谢检察机关支持起诉，积极协助调解，孩子们已经履行赡养义务了……”近日，河间市人民检察院检察官回访一起赡养纠纷支持起诉案当事人时，82岁的郑某某紧紧握着检察官的手，激动地说。

郑某某与妻子育有一子七女，七个女儿均已出嫁且在村里留有承包经营的耕地。自妻子去世后，郑某某独自生活，因年老丧失劳动能力，将名下三块耕地交由两个孙子耕种。不料儿子离世后，祖孙关系日渐疏离，两个孙子婚后拒绝支付赡养费用。七个女儿或以出嫁到外地，未分得家中财产为由，或以自己名下耕地已交由孙子耕种，自己没有收益为由，自2022年6月起陆续停止支付赡养费。年老多病的郑某某失去经济来源，无力支付医药费、生

活费，生活陷入困境。今年8月4日，步履蹒跚的郑某某来到河间市检察院求助，希望就七女两孙不履行赡养义务一事提起民事诉讼。办案检察官耐心听取郑某某的诉求，细致记录情况，随即围绕其诉讼能力、家庭经济状况等情况开展调查。经调查，郑某某因患病丧失了劳动能力，急需住院治疗却无经济支撑，且诉讼能力较弱。于是，办案检察官迅速行动，开展邻里走访核实、协调法律援助等工作，为后续维权奠定基础。

调查中，检察官还了解到，2024年5月8日村委会曾组织调解，郑某某与女儿及孙子达成赡养协议，但未实际履行。随着办案检察官前期充分调查核实、收集证据，帮助拟制法律文书等工作逐步完成，郑某某于今年8月18日持民事起诉状及相关证据材料向当地法院提起诉讼。8月22日，河间市检察院

依据国家相关法律规定向法院发出支持起诉意见书，明确指出郑某某的女儿、孙子拒不支付赡养费、不履行照料与慰藉义务的行为已违反法律规定，侵害了老年人的合法权益。

考虑到本案系家庭纠纷，化解矛盾、修复亲情与维护合法权益同等重要，审理期间，办案检察官全程参与调解，采用“法理+情理”双轨疏导模式：一方面，向被告释明不履行赡养义务的法律后果；另一方面，结合各方经济能力，协同法庭、村委会共同提出“轮养+费用分摊”的弹性方案，既尊重老人意愿，又兼顾被告实际情况。法院经过综合研判，采纳了检察机关的意见，并作出民事调解书：郑某某由两个女儿和两个孙子轮流赡养，明确划定各赡养人的赡养时间；若郑某某发生重大疾病，医疗费用由各赡养人共同承担。

协助异地法院扣押车辆受阻 执行干警从容应对破困局

本报讯（李琳）近日，石家庄市栾城区人民法院执行局积极响应湖南省长沙市人民法院协助执行请求，通过两个多小时情理法沟通，并化解充电费纠纷，成功扣押4辆涉案渣土车。接到长沙县人民法院异地执行协助函后，栾城法院执行局第一时间启动跨区域协作响应机制，与长沙县人民法院通过执行指挥管理平台精准对接案件核心信息，详细核实涉案车辆型号、停放位置及案件背景。执行当日，4名经验丰富的执行干警组成专项工作组，驱车1个多小时赶赴城郊一处空旷的渣土车停车场（兼充电站）。执行干警抵达现场后发现，被执行人以“靠着车辆养家糊口”为由拒绝配合，并召集3名工友围堵车头形成人墙，甚至有人试图启动车辆强行驶离。现场尘土飞扬、人声嘈杂，围观群众逐渐聚集，执行工作陷入对峙僵局。面对剑拔弩张的局面，执行干警当即暂停执行，一边疏导围观群众维护秩序，一边与被执行人员耐心沟通。

执行干警手持协助执行通知书和生效判决书，向被执行人解读相关法律法规，结合典型案例说明抗拒执行的法律后果。历经两个多小时的沟通，被执行人情绪逐渐平复，主动让工友散开，配合干警逐一查验4辆涉案渣土车的车架号、发动机号，清点车内物品并签字确认。就在执行干警准备驶离时，充电桩负责人突然带人赶来，以“车辆拖欠3000余元充电费”为由进行拦截。执行干警立即与负责人沟通，负责人拿出充电记录清单，明确表示涉案车辆长期在此充电，多次催缴费用未果，担心车辆被扣押后费用无从追索。执行干警一边向负责人出示执行文书，说明车辆扣押的法律依据，一边继续耐心做被执行人工作。最终，被执行人支付了部分充电费用，负责人出具了收款凭证并同意放行。当晚8时许，最后一辆渣土车缓缓驶离停放场。至此，这场历经波折的协助执行任务得以圆满收官。

民警「代驾」快速安全送医 男子驾车途中突发安全疾病

安全的情况下，尽力争取救治时间。其间，王松持续与120保持联系，得知原调度的安成县医院救护车无法及时会合。后经120紧急协调，重新确定了距离最近的就诊医院。最终，王松仅用15分钟便将男子送达指定医院。抵达后，王松与冯振并未立即离开，而是主动协助男子办理住院手续，直至其得到妥善救治。

本报讯（雷宝栋）日前，一名男子驾车途中突发疾病，高速交警磁县大队民警辅警接警后迅速启动应急救援机制，及时将其送往医院，用快速响应与责任担当守护了群众的出行安全。

当日11时许，磁县大队副大队长王松与辅警冯振执勤时遇到一群众紧急求助，称其驾车途中突然浑身发麻，无法继续驾车，已拨打120，车内还载有一名正准备前往医院进行产检的孕妇。

王松第一时间安抚男子情绪，并迅速查看其身体症状，发现男子脉搏跳动异常急促。王松安排冯振驾驶警车在前方开道，自己则驾驶男子的车辆，载着男子与孕妇向邯郸方向疾驰，在确保安全的情况下，尽力争取救治时间。

王松持续与120保持联系，得知原调度的安成县医院救护车无法及时会合。后经120紧急协调，重新确定了距离最近的就诊医院。最终，王松仅用15分钟便将男子送达指定医院。抵达后，王松与冯振并未立即离开，而是主动协助男子办理住院手续，直至其得到妥善救治。