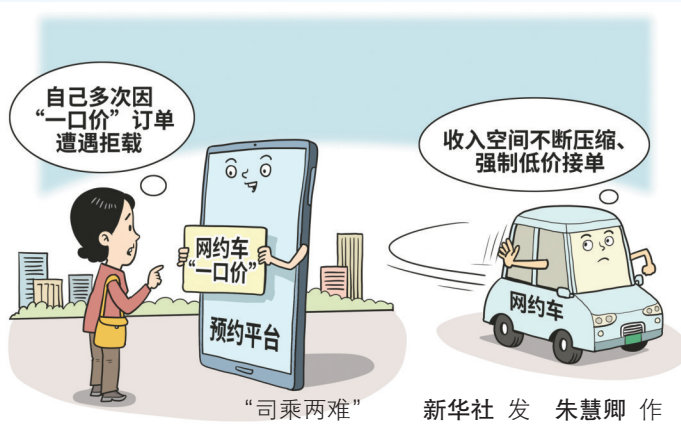


# 网约车“一口价”：“司乘两难”如何解？

□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;再次催促下,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。

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。新华社北京11月21日电

## “套现”借钱给别人,小心犯法!

据新华社北京11月22日电“朋友让我从支付宝、微信或者信用卡‘套现’借钱周转,能帮这个忙吗?”……在日常生活中,面对身边好友的“燃眉之急”请求时,不少人发现“套现”借钱简单便捷。然而,这些看似你情我愿的“帮忙”或“互利”行为,实为套取金融机构贷款转贷,对应的民间借贷合同也会被法院依法认定为无效,严重时可能触犯刑法。

近日,北京市第二中级人民法院涉套取金融机构贷款转贷民间借贷纠纷案件审理情况新闻通报会显示:2022年至2025年9月,该院共审理此类案件172件,超七成被认定构成套取金融机构贷款转贷。其中,通过互联网信贷平台、信用卡“套现”后转贷等情形较为突出。

——“套现”转贷的风险何在?北京二中院民事审判第三庭副庭长陈碧玉说,互联网信贷平台的兴起为获取资金提供便利,通过互联网信贷平台获取资金转贷的情形并不少见。借款人通常因现实困难向出借人求助,请求帮忙解“燃眉之急”并承诺按时偿还。出借人或出于情感信任忽视法律风险,或碍于情面难以拒绝,往往不以牟利为目的,以个人信用进行贷款,转借给借款人使用,但当借款人逾期时,出借人被迫垫付本息,双方因追索欠款诉至法院,导致关系恶化。

此外,一些审理的案件显示,部分出借人通过在不同银行申请多张信用卡,利用设置不同的免息期制造“时差”,循环刷卡“套现”、还款,进行所谓“养卡”操作。这类行为不仅因资金往来频繁、叠加手续费导致对账困难,还可能因逾期影响出借人的征信,被银行追究责任。

——“套现”转贷到底违不违法?记者从北京二中院获悉,通过支付宝、微信、信用卡等金融渠道“套现”资金后转贷给他人,构成“套取金融机构贷款转贷”,对应的民间借贷合同会被认定为无效,严重时还可能触犯刑法。

“民间借贷的资金来源必须是合法自有资金,这是法律的明确要求。套取金融机构贷款转贷,本质是将金融机构的信贷资金违规流入民间借贷市场,既扰乱金融秩序,也增加金融风险。”北京二中院审判委员会专职委员葛红解释说,“套取金融机构贷款转贷并非‘躺着赚钱’、一本万利的‘好生意’,也绝非逞义气、顾情谊的‘小事一桩’。这种行为不仅可能导致行为人自身利益受损,更会扰乱金融秩序,甚至可能触犯刑法。”

——什么情形会被认定为套取金融机构贷款转贷?记者从法院了解到,在实际案件审理中,以下情形会被认定为套取金融机构贷款转贷:出借人从支付宝、微信等信贷平台获取贷款后,或从信用卡“套现”资金后,直接转给借款人。同时,出借人对出借资金来源负有举证责任。如果出借人在借款发生时存在未结清的金融机构贷款,又无法举证说明贷款后的明确用途,法院会推定其出借款项来源于信贷资金。

——合同无效后,还能要回本金和利息吗?产生的损失该由谁承担?

法官指出,根据《中华人民共和国民法典》第一百五十七条规定,合同被认定为无效,合同中关于利息、担保的条款都不产生效力。因此,关于资金占用等损失,应当根据借款人和转贷人的过错进行综合认定,多数情况下会让借款人承担一倍一年期贷款市场报价利率的资金占用损失。即便合同无效,出借人仍有权要求借款人返还本金,但合同中约定的利息、违约金等条款全部无效,法院不会按照合同中关于利息的约定支持出借人的主张,出借人很有可能需要自行支付因套取金融机构贷款而产生的各种费用。

法官提示,要自觉抵制违规转贷行为,坚决杜绝使用任何形式的信贷资金出借。严格遵守信用卡使用管理规定,确保仅限持卡人本人合规使用。金融机构与监管部门可以协同构建全方位的风险防控机制,研发适配小微企业、个人消费的普惠金融产品,并提升贷前审查与贷后管理能力,确保贷款用途合法合规。

吴文诩 李爽