

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

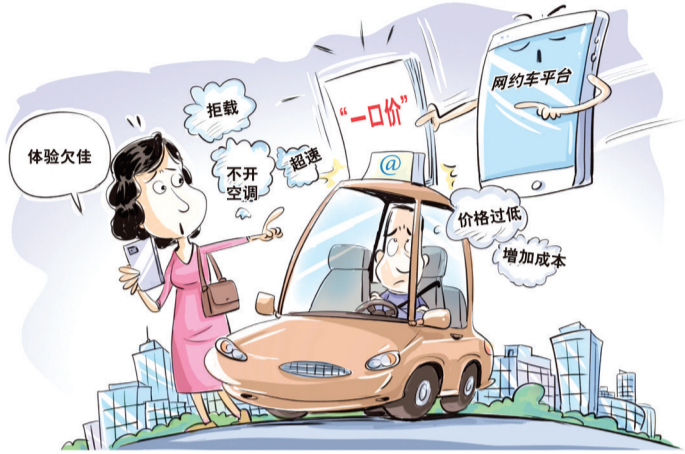
所谓“一口价”模式，是指乘客输入起点和终点后，系统依据行程信息给出固定结算价格。与实时计价不同，在“一口价”计价中，乘客看到的预估车费即为最终实付价格。

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



两难 新华社发 王鹏 作

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，也有司机机会张贴“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

的一笔特惠快车道，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认为，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

事关工伤认定等，新规发布 维护职工和用人单位合法权益

新华社记者 张晓洁 王优玲

上下班途中、居家工作时，哪些情形可认定工伤？认定依据是什么？人力资源社会保障部11月20日对外发布关于执行《工伤保险条例》若干问题的意见（三），回应社会关切。

工伤保险是保障职工工伤权益，促进工伤预防和职业康复，分散用人单位工伤风险的社会保险制度。2013年以来，人力资源社会保障部先后出台政策文件，不断解决工伤保险实践问题。

“此次意见（三）发布，将进一步明确《工伤保险条例》有关规定的理解适用，有利于提升依法行政水平，保障职工和用人单位的合法权益，维护工伤保险制度的公平统一。”人力资源社会保障部工伤保险司有关负责人说，意见（三）细化了职工工作时间、工作场所、工作原因的具体情形。

上下班途中发生非本人主要责任交通事故时如何认定工伤？

意见（三）明确，职工以上下班为目的、在合理时间内往返于工作单位和居住地之间的合理路线，属于上下班途中。“非本人主要责任”的认定应当以公安机关交通管理部门等有关部门出具的法律文书或者人民法院的生效裁决为依据。

职工工伤医疗救治中受到医疗侵权能否认定工伤？

根据意见（三），职工因工作原因受到事故伤害或患职业病，在治疗过程中，医疗机构的医疗侵权并不影响原工伤事故或职业病的工伤认定。但是医疗侵权损害结果不是工伤事故或职业病导致的，侵权引发的相关医疗救治和经济赔偿不属于工伤保险基金支付范围。

随着我国网络化、数字化步伐加快，居家工作是不少职工常常遇到的情形。居家工作怎样认定工伤？

要看到，工伤的核心是由于工作原因受到事故伤害。意见（三）明确按照单位安排居家办公，有充分证据证明职工居家工作期间确因工作原因受到事故伤害的，不应因在家工作而影响认定工伤。但利用微信、电话、邮件等方式进行简单工作沟通，具有临时性和偶发性的，不应视为工作原因。

职工在家突发疾病是否属于“工作时间和工作岗位”，是不少劳动者关心的问题。根据意见（三），申请人有充分证据证明在家处理工作是根据用人单位的工作要求及工作需要进行的，且与日常的工作强度和工作状态基本一致，明显占用劳动者休息时间的，可以视为“工作时间和工作岗位”。

遇到违法分包转包和个人挂靠，劳动者的工伤权益也将得到更好维护。人力资源社会保障部工伤保险司有关负责人介绍，有关规定已明确违法分包转包的用人单位、被挂靠单位等情形应承担工伤保险责任，意见（三）明确社会保险行政部门应受理此类工伤认定申请。

此外，劳鉴等级变化时，相关待遇如何调整也进一步明确。据介绍，工伤职工按规定提出劳动能力复查鉴定申请且鉴定结论发生变化的，伤残津贴和生活护理费自作出最终生效鉴定结论的次月起按照新的鉴定结论作相应调整，一次性伤残补助金不作调整。

据新华社



“顽固欠薪” 新华社发 朱慧卿 作