

# 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，就取消吧”。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94万件。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”，但在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18元/公里降至12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？业内人士认为，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）

# 《住房租赁条例》施行两月，如何更好推动新规落地？

新华社“新华视点”记者

住房租赁，事关万千租客安居。今年9月15日起，我国首部专门规范住房租赁活动的《住房租赁条例》施行，为出租人和承租人维护合法权益提供了保障。

新规落地两个月来，带来哪些积极变化？如何推动新规落实落地？“新华视点”记者进行了采访。

## 新规带来哪些积极变化？

前不久，在江苏常州租房的小晨与二房东产生纠纷。对方不仅拒绝退还中央空调卡内小晨预付的900元费用，也不愿退还合同约定的2500元押金。小晨随后向法院提起诉讼。

“10月底开庭通知下达后，二房东很快退了部分费用，我就决定撤诉了。纠纷能够顺利解决，多亏了新条例‘出租人无正当理由不得扣减押金’的规定，让我维权更有底气。”小晨说。

押金退还难、霸王条款、合同陷阱、虚假房源……我国住房租赁市场在快速发展的同时，也滋生了一些乱象。专家认为，新规的实施，为依法治理住房租赁市场、解决相关纠纷提供了重要依据。

根据条例，房产管理部门应当通过住房租赁管理服务平台开展管理与服务。记者走访发现，各地正在不断完善住房租赁管理服务平台功能，为业主、租客提供便利。租客通过平台可实现房源核验、信息查询、网上签约、登记备案等多种服务，与之前相比，房源信息的真实性明显提升。住房租赁企业的管理服务也持续优化，更加正规透明。

记者在上海浦东新区的链家周浦新城店看到，店内布告栏区域张贴了内部管理制度、租赁核验流程等文件，经纪人都随身携带印

有人员信息的员工身份证。

“我们委托出租必须三证合一，取得房屋核验码后才会对外展示该房源。同时，上下家签订租赁合同后，住房租赁管理服务平台系统会自动办理租赁房源备案。”链家周浦新城店负责人说，条例让房源备案有了明确依据，业主对备案工作配合度明显提高；平台向企业开放数据接口，简化了经纪人的工作流程。

业内人士表示，目前多地规模较大的住房租赁企业正在升级住房租赁产品，持续完善相关配套、提升租赁服务质量等。贝壳研究院高级分析师黄卉说，条例通过企业登记备案、信用评价等机制，将各类经营主体纳入监管范围，一些不规范的经营主体逐步出清，市场竞争更有序，市场化、专业化住房租赁企业优势正在显现。

## 新规落地仍待进一步细化

近日，重庆市南岸区大学生小邱通过学校租房群租到一间房，与房东口头约定“押一付一”后支付了2000元。事后，小邱发现该房间存在消防设施缺失、房门为玻璃门等安全隐患，遂提出退租，房东却拒绝退款。最终经警方介入，小邱收回1300元。

重庆市房地产业协会副会长赵杰表示，小邱的经历不是个案。“条例明确规定租赁双方需实名核验、合同必须备案，但现实中仍有大量像小邱这样没签合同、现金交易的‘手拉手租房’现象，为纠纷埋下隐患。”此外，纠纷的举证责任相关规定尚不清晰。比如装修品质纠纷中劣质材料该由谁举证、检测费用如何分担等问题，目前还缺乏清晰且兼顾各方利益的规则设计。

从走访情况来看，新规施行后，大多数正

规中介能做到合同标准化与流程透明化；但仍有部分房源以“实惠”“短租”为名规避备案与监管，凸显政策在执行中仍需进一步细化并加强监督。

记者以租房者身份咨询时发现，面对“是否有两千元以内的隔断间”的询问，大部分品牌中介明确表示“不做这类房源”，但仍有部分中介存在规避新规的“灰色操作”。例如，上海松江区某中介称可提供便宜装修的廉价出租房；广西南宁德佑的一个中介人员说，平台本身不做隔断房，但二房东改造后的隔断房仍可上架。

记者还发现，仍有房产经纪中介网站的部分房源图片存在明显修饰现象，室内实景与宣传图片差距较大。经纪人小艾透露：“一些房源的实地状况确实会与网络图片有差距，这类操作基本上是为了引流。”

北京市房地产学会副会长赵秀池认为，当前市面上各房产中介机构之间数据互不连通，也没有和住房租赁管理服务平台进行对接，难以保证房源信息的真实性和房源质量，存在监管漏洞。此外，多部门之间的协同监管、信息共享与联合执法有待加强，条例相应配套制度与实施细则仍不完善，需要尽快予以细化。

## 如何推动新规落实落地？

条例针对群众关心的押金纠纷多发、租赁合同备案少等问题作出规制，对住房租赁企业等相关经营主体的责任也有明确规定。下一步，如何推动新规落实落地？

“法律法规的生命力在于实施。”清华大学房地产研究中心主任吴璟表示，要进一步畅通消费者的维权渠道，落实行业协会、各企业及相关管理部门的投诉制度，依法治理押金退

还难、任意中止合同、霸王条款、合同陷阱等乱象，推动住房租赁市场规范健康发展。同时，强化监管体系建设，提高监管执法力度和覆盖面。

据悉，目前各地正在推出配套政策，推动住房租赁市场健康发展。郑州制定并发布《郑州市住房租赁合同范本》，保障租赁当事人合法权益；重庆在条例出台后第一时间启动配套管理办法的立法程序，并印发通知强化全链条监管；北京瞄准个人“二房东”乱象，明确个人转租10套（间）及以上将纳入行业监管。

针对租金安全的监管难点，西安在落实新规的基础上，进一步强化了“数据端+资金端”的双重监管；青岛正在完善二手房交易资金监管、住房租赁资金监管、企业信用评价等相关制度和监管措施；济南逐步建立租金监管与监测功能，从“事后纠纷处理”转向“事前风险防范”，防止不良企业“不合理收费”“卷款跑路”等情况发生。

重庆市住房和城乡建设委员会房地产市场处副处长陆俊说，下一步将在条例基础上制定更具操作性的规则与标准，拟对违规行为实施信用惩戒，对合规行为提供税收、融资等政策支持；培育和规范化市场化租赁企业，支持企业参与存量房屋盘活利用；构建多部门信息共享与协同执法机制，提升监管效能，并实现市、区（县）、镇（街）业务协同联动，提升规范化管理服务水平。

中国房地产估价师与房地产经纪人学会会长柴强建议，进一步丰富住房租赁管理服务平台功能，完善住房租赁相关从业机构、从业人员、租赁房源、租赁合同等数据，为经营主体提供更加高效便捷的服务，为群众安心租房保驾护航。（新华社北京11月19日电）