

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。

1

“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”。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。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。

2

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。

3

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。

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。

据新华社北京11月21日电

储蓄国债(电子式)将纳入 个人养老金产品范围

新华社北京11月22日电 为支持多层次多支柱养老保险体系发展，财政部、中国人民银行日前发布通知，明确储蓄国债(电子式)纳入个人养老金产品范围有关政策。

根据通知，自2026年6月起，个人养老金储蓄国债(电子式)业务开办机构开办个人养老金储蓄国债(电子式)业务，即为本机构开立个人养老金资金账户的养老金投资者，提供购买储蓄国债(电子式)的相关服务。

所称个人养老金储蓄国债(电子式)业务开办机构，是指符合金融监管部门规定开办个人养老金业务的储蓄国债承销团成员；所称养老金投资者，是指通过个人养老金资金账户购买储蓄国债(电子式)的个人养老金参加人。

通知明确，开办机构在养老金投资者购买储蓄国债(电子式)前，应当为其开立个人养老金专用国债账户，用于记录养老金投资者购买的储蓄国债(电子式)期次、数量以及持有变动等情况。养老金国债账户应当与投资者本人的养老金资金账户绑定，资金往来、领取条件和税收政策遵从个人养老金制度有关规定。

此外，通知称，开办机构应当通过已开通的储蓄国债业务办理渠道(含柜面和手机银行、网上银行等电子渠道)，为养老金投资者提供便捷的储蓄国债(电子式)查询、购买等服务。财政部会同中国人民银行在各期储蓄国债(电子式)发行通知中公布各开办机构已开通的业务办理渠道。

住房城乡建设部：四方面下功夫 持续推进城市更新行动

新华社合肥11月21日电 住房城乡建设部部长倪虹21日表示，城市更新是推动城市高质量发展的综合性、系统性战略行动，要着力在规划、资金、运营、治理四方面下功夫，因地制宜、探索创新，持续推进城市更新行动。

住房城乡建设部21日在安徽省芜湖市召开全国城市更新工作推进会。倪虹表示，要下功夫编制好城市更新专项规划，建立城市体检与城市更新一体化推进机制，建立完善“专项规划一片区策划一项目实施方案”规划实施体系，做好规划衔接。

他强调，要下功夫建立可持续的城市建设运营投融资体系，统筹用好各类资金，发挥政府资金撬动作用，鼓励金融机构开发金融产品，提供长周期、低利率的信贷支持。

同时，要下功夫建立可持续的运营

模式，统筹有效市场与有为政府，加强资源整合，通过功能转换、业态升级、品质提升等方式激活存量价值；并下功夫抓好系统治理和基层治理，发挥好“一委一办一平台”作用，推动“城市管理进社区”“物业服务进家庭”，推进城市治理现代化。

倪虹强调，35个中央财政支持城市要结合实际、创新突破，形成可复制、可推广的经验模式。要建立房屋安全体检、房屋安全管理资金、房屋质量安全隐患保险等房屋全生命周期安全管理制度。

在强化基础保障上，倪虹指出，要加快建立健全与城市高质量发展相适应的政策和制度体系，构建城市更新法规和标准体系，建立统计调查制度，强化数智赋能，提升城市更新信息化水平。

两部门拟对大型网络平台 个人信息保护作出规定

新华社北京11月22日电 为规范大型网络平台个人信息处理活动，保护个人信息合法权益，促进平台经济健康发展，国家互联网信息办公室、公安部起草了《大型网络平台个人信息保护规定(征求意见稿)》，于22日向社会各界征求意见。根据征求意见稿，大型网络平台服务提供者应按照法律法规有关规定指定个人信息保护负责人，并公开个人信息保护负责人的联系方式。

对大型网络平台的认定，征求意见稿提出，主要考虑的因素包括：注册用户5000万以上或者月活跃用户1000万以上；提供重要网络服务或者经营范围涵盖多个类型业务；掌握处理的数据一旦被泄露、篡改、损毁，对国家安全、

经济运行、国计民生等具有重要影响。

征求意见稿指出，大型网络平台服务提供者应当明确个人信息保护工作机制，在个人信息保护负责人领导下开展个人信息保护相关工作，包括制定实施内部个人信息保护管理制度、操作规程以及个人信息安全事件应急预案；组织开展个人信息安全风险监测、风险评估、合规审计、影响评估、应急演练、宣传教育培训等活动，及时处置个人信息安全风险和事件等。

征求意见稿称，大型网络平台服务提供者应当为个人行使查阅、复制、更正、补充、删除、限制处理其个人信息，或者注销账号、撤回同意等权利提供便捷的方法和途径。