

网约车“一口价”订单引发纠纷 乘客与司机权益如何平衡？

“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，有些司机会张贴“行驶过程中不开空调”或“开空调每公里加价2

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。

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”订单司机会直接表示“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。 据新华社电

小雪时节如何御寒防病？ 国家卫生健康委详解冬季“健康密码”

11月22日迎来小雪节气。随着小雪的到来，北方寒风渐起，南方阴冷潮湿，冬季健康话题成为公众关注焦点。如何在寒冷季节养生防病？21日，国家卫生健康委以“时令节气与健康”为主题举行新闻发布会，邀请专家进行解答。

养生在于“藏”中求“动”

中医常说“冬主藏”，在小雪节气如何有效“藏”住身体能量？

“冬天应顺应自然，把身体的能量好好地收藏、储蓄起来。”北京中医药大学东直门医院主任医师张立晶建议，冬季应保证充足睡眠，避免熬夜消耗阴血与阳气；情志上可通过按摩内关穴、神门穴安神定志；运动宜选太极拳、八段锦等和缓方式，避免大汗淋漓；饮食上可适量食用温性、富含优质蛋白的食物，如羊肉、牛肉，还可适当食用核桃、栗子等。

针对“冬季宜静不宜动”的说法，张立晶表示，“冬藏”不等于“冬僵”，合理的运动是“藏”中求“动”。完全静止会导致人体气机郁结、气血运行迟缓，反而会削弱身体的阳气和卫外防

御功能，使人更容易受到外邪侵袭。

午睡是一种有效的休息方式，如何科学午休？北京大学第六医院副主任医师孙伟建议，午餐后半小时到下午3点之间，找一个安静的环境，设定20分钟左右闹钟，进行短暂小憩。午休时，不要强迫自己一定要睡着。如果睡不着，平静地闭目养神，也能让大脑得到休息。

心血管疾病并非“老年专属”

一些人认为心血管疾病是“老年病”，与年轻人无关。事实真如此吗？

“心血管疾病不是纯粹的‘老年病’，中青年也应提高警惕。”中国医学科学院阜外医院主任医师杨伟宪说，动脉粥样硬化是造成心血管疾病的主要病因，形成过程可能经历数年甚至数十年。

专家表示，除了高血压、糖尿病、高血脂等常见危险因素外，长期熬夜、高油高盐饮食、缺乏运动等不良生活方式，以及压力过大、肥胖等因素都会导致脂质在血管壁沉积，诱发动脉粥样硬化，即使是年轻人，

其血管也可能已经有明显的斑块了。

出现哪些“预警信号”需引起注意？杨伟宪说，胸前区闷痛、紧缩感、烧灼感、挤压感等，要警惕心肌缺血情况的发生；出现恶心、呕吐等消化道症状，并且伴有心悸、呼吸困难、头晕、大汗、极度乏力等不适，可能是发生了急性心肌梗死，应及时就医。

警惕呼吸道传染病

随着各地陆续进入冬季，急性呼吸道传染病更易高发。中国疾控中心研究员彭质斌表示，现阶段检出的病原体都是常见的已知病原体，没有发现由未知病原体及其导致的新发传染病。

“当前，全国流感活动已进入较快上升期，多数省份的流感活动水平已达到中流行水平，个别省份甚至已达高流行水平，全国报告的托幼机构、学校流感聚集性暴发疫情增加，5至14岁病例组流感病毒检测阳性率比其他年龄组要高。”彭质斌介绍。

专家建议，及时接种流感疫苗，从而减少感染、发病以及



瑞雪初降。

新华社 图

发生重症的风险。如果已经出现了流感样症状，在没有确诊、自行痊愈后，也建议接种流感疫苗。

如何区分普通感冒和流感？首都医科大学附属北京地坛医院主任医师宋蕊表示，普通感冒是一种急性的上呼吸道感染性疾病，症状包括打喷嚏、鼻塞、流涕、咳嗽、咽喉痒等，全身症状较轻，一般为散发病例，病程相对较短，大多在1周

内就能明显缓解；流感是由流感病毒感染引起，往往来势较急，常以发烧、肌肉酸痛、全身乏力等症状为主。

专家建议，患普通感冒后，如果症状轻微、食欲正常等，可在家休息、多喝水、对症处理，选择清淡、易消化、有营养的食物，观察病情变化；如果诊断为流感，应尽早使用抗病毒药物。

据新华社电