

网约车“一口价”如何解

“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“你要不是等得不耐烦，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。

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。

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

持续凌辱、贬损人格，以自残威胁 最高法发布典型案例： 精神暴力也是家庭暴力



图据新华社客户端

11月21日，最高人民法院发布2025年中国反家暴典型案例。

其中提到，此次发布的案例具有“突出家庭暴力不是家庭纠纷，精神暴力也是家庭暴力”等特点。

记者注意到其中两起案件，一是牟某虐待案中，牟某持续凌辱、贬损人格等行为；二是鲁某申请人身安全保护令案中，另一方以自残威胁，均构成家庭暴力中的精神暴力。

女子不堪凌辱服药自杀身亡 同居男友以虐待罪获刑

2018年8月，牟某与陈某（女）确立恋爱关系。2018年9月至2019年10月，二人同居。2019年1月至2月，牟某、陈某先后与对方家长见面。

2019年1月起，牟某因纠结陈某以往性经历，心生不满，多次追问陈某性经历细节，与陈某发生争吵，高频次、长时间、持续性辱骂陈某，并表达过让陈某通过人工流产等方式换取其心理平衡等过激言词。同年6月13日，陈某与牟某争吵后割腕自残；8月30日，陈某与牟某争吵后吞食药物，医院经洗胃等救治措施后下发了病危通知书；10月9日中午，陈某与牟某发生争吵，并遭到牟某辱骂，当天下午陈某独自外出入住某宾馆，然后网购药品服药自杀，被发现后送至医院救治。2020年4月11日，陈某经救治无效死亡。

法院生效裁判认为，牟某虐待与其共同生活的同居女友，情节恶劣，且致使被害人死亡，其行为已构成虐待罪。牟某与陈某的共同居住等行为，构成了实质上的家庭成员关系的共同生活基础事实，二人的男女婚前同居关系应认定为虐待罪中的家庭成员关系，牟某符合虐待罪的犯罪主体要件。在陈某精神状态不断恶化、不断出现极端行为并最终自杀的进程中，牟某反复实施的高频次、长时间、持续性辱骂行为，与陈某自杀身亡具有刑法上的因果关系。遂以虐待罪判处牟某有期徒刑三年二个月。

丈夫拿刀自残相威胁 妻子申请人身安全保护令获准

鲁某（女）与邓某系夫妻关系，于2008年结婚，婚后育有一子邓小某。二人常因家庭琐事产生矛盾，夫妻感情不和。2024年10月，双方发生争执后，邓某遂从厨房拿菜刀以自残相威胁，鲁某在阻止邓某自残过程中被其推倒在地受伤。鲁某遂报警求助，辖区派出所协助鲁某线上向法院提交人身安全保护令申请并上传证据。人民法院收到申请后，通过“数字重庆”平台审查后认为鲁某遭受家庭暴力，遂在20分钟内签发人身安全保护令，禁止邓某对鲁某实施家庭暴力行为，在线送达双方当事人。

法院生效裁判认为，邓某虽未直接对鲁某实施殴打、残害等身体暴力行为，但其拿刀自残行为使鲁某产生紧张恐惧情绪，构成家庭暴力中的精神暴力。法院依法作出人身安全保护令，并向邓某所属派出所、社区发送协助执行通知书。根据联动工作机制，派出所对邓某进行常态化监控；社区创建案情备忘录，对邓某进行了谈话、劝诫；妇联对鲁某和邓某开展案件回访及心理疏导。因案件涉及未成年人，法院向当地教委发出协助函，教委通知邓小某所在学校重点关注其心理健康状态及学习进度。嗣后，法院联合公安、妇联、基层组织及教育部门对该案进行综合研判，认定鲁某仍有遭受家暴的隐患。基层组织在定期走访中，发现邓某在人身安全保护令有效期内仍有暴力行为，法院依法对其处以500元罚款并予以训诫；并依鲁某申请，由民政局向鲁某及其儿子提供庇护场所。邓某经法院训诫后表示接受处罚，同意与鲁某调解离婚。

华西都市报-封面新闻记者 戴竺芯