

# 有的网约车实际价格比预估价格高,为什么?

聚合平台引来中消协开展社会监督  
投诉集中在一口价促销违规

被投诉一口价违规促销、市民感觉实际价格往往比预估价格高……今年以来,青岛旅游市场异常火爆,也极大拉动打车市场需求,有不少市民反映,一些聚合平台存在收费混乱等问题。8月21日,中国消费者协会宣布就规范管理网约车聚合平台开展社会监督,强调聚合平台应当尊重消费者安全权、公平交易权。记者梳理发现,目前全国针对聚合平台开出的罚单仍寥寥无几。



高德给出数十家网约车平台。

网约车平台公司,如果万一出了事情,想要维权也会相应容易一些。“大家熟知的网约车平台公司,都有一套比较成熟的事事故处理方案。”市民王女士告诉记者,有几次用高德打车,实际支付价格都比当初预估要高,而在使用某知名打车软件时却不存在这样的情况。

## 投诉集中在一口价促销违规

据了解,目前岛城市场上提供网约车服务的平台可分为网约车平台与网约车聚合平台两类。网约车平台在获得资质后,可直接进行网约车经营活动,如司乘匹配、价格调控、运力调度等;网约车聚合平台则负责提供信息撮合服务,作为第三方网约车平台与用户的“桥梁”,帮助完成网约车服务。

今年以来,关于“聚合平台行业随意调价”的讨论频繁出现,不少司机投诉聚合平台用一口价的模式压榨,加剧行业内卷。另外,一些市民使用时,以为叫来的车都是高德旗下的,一旦出现问题就联系高德。这一认知显然是错误的。高德打车作为网约车聚合平台,被称为“平台中的平台”,通过把用户的用车需求导流到网约车平台赚取佣金。

记者查询黑猫投诉平台6月红黑榜发现,上榜网约车黑榜的大多汇集在聚合平台。不少乘客表示,遇到司机乱收费、遗失物品等情况时只能通过聚合平台投诉,但是平台又把责任推给了网约车企业,互相推诿扯皮。记者从我市交通部门获悉,聚合平台的投诉,主要集中在“一口价”促销违规方面。

就在今年8月,有岛城游客发微博称打车去啤酒城,现场气氛爆燃,游玩很开心。可是回来时发生小插曲,通过高德打车,下车后发现钥匙忘在车上了,马上联系司机。电话接通后,司机称已接单,从青岛北到即墨北。大约十多分钟后,司机到了,游客提出给点感谢费,司机直接让其支付青岛到即墨的订单费150元。回到家,这名游客才想起青岛北到即墨北,哪怕打车也不用这么多钱呀。再联系司机时,人家已经把他拉黑了。

## 打车聚合平台频频受质疑

近日,成都发生一起无证网约车司机肇事故致两名大学生一死一伤的重大交通事故。其中两名乘客为成都某大学在校学生情侣,事故发生后男生死亡,女生受伤严重。通报显示,涉事司机接单期间未取得《网络预约出租汽车驾驶员证》,属于不符合从事网约车运营的人员。其所属网约车平台“鞍马出行”通过加入高德打车聚合模式开展运营。平台存在违规向无证司机派单等问题。高德打车客服表示,由于高德打车是聚合平台,不负责审核平台内的车辆资质。

这一事件,让高德这一聚合平台吸引了不少关注。记者手机打开高德地图发现,搜索目的地后选择打车选项,就会弹出数十家网约车平台。“我是路痴,平时出行都靠导航。用高德地图搜索目的地后,发现页面上有打车功能,点开后跳出了30多家网约车公司。”市民赵先生告诉记者,打车时,系统已经自动帮忙勾选了几家网约车公司,自己只要点击“立即打车”就行,至于来接的是哪家公司,自己并没有仔细看清楚。

“虽然数量众多,但里面很多网约车平台公司平时都没有听说过,质量如何、管理怎样也不知道。”刘女士告诉记者,平时出门打车都会选择知名度较高的

## 中消协呼吁做好聚合平台监管

针对网约车聚合平台存在的问题,交通运输部办公厅、工业和信息化部办公厅、公安部办公厅、国家市场监督管理总局办公厅、国家互联网信息办公室秘书局联合发布通知,从五方面对网约车聚合平台消费者权益保护的责任作出了明确规定。中国消费者协会围绕这一通知开展社会监督,同时呼吁广大消费者共同做好网约车聚合平台社会监督工作。

为了促进高德等网约车聚合平台健康发展,江西各地监管部门陆续进行了监管。目前,南京市正针对出租车(网约车)行业做立法调研,争取将聚合平台纳入法律规范当中。不过,全国目前针对聚合平台的相关处罚仍寥寥无几,市民反映的聚合平台问题仍有待相关部门进一步厘清责任,以便执法部门开展监管。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛 记者 徐美中 实习生 柳琪

青岛晚报·掌控传媒  
“声明原创”  
使用“声明原创”作品须经授权同意  
(0532-82933519)

今日启用“版权通”平台依法维权



## ■相关链接

### 我市发布网约车行业 二季度运营动态

全市有50家网约车平台公司接单运营

昨日,记者从市交通运输局获悉,为供拟从事网络预约出租汽车经营服务的企业或个人决策参考,我市发布青岛市网约车行业2023年第二季度运营动态信息。

截至6月30日,青岛市已有滴滴出行等78家平台公司取得青岛市网络预约出租汽车经营许可证,比一季度增加2家。其中,实际接单运营的平台公司为50家。截至6月30日,青岛市共计核发网络预约出租汽车道路运输证53154张,较一季度增加5007张;核发网络预约出租汽车从业资格证101293张,较一季度增加7743张。今年4月1日至6月30日,我市共有1305辆网约车退出营运,累计退出车辆共11426辆。

二季度订单数量超5000单的有滴滴出行等29家平台公司。180天以上未传输数据的网约车平台有:来了出行、同港出行、罗伦士出行、悦行出行、玖玖专车。

青岛市网络预约出租汽车信息交互平台数据显示,二季度全市接入平台车辆51145辆,较一季度增长6.3%;月均订单量1812万单,日均完成订单60.4万单,较一季度分别增长36.3%、36.3%。

从单车数据看,二季度有营运数据车辆45650辆,其中日均完成15单及以上的车辆18848辆;日均完成10-14单的车辆8357辆;日均完成5-9单的车辆8355辆;日均完成5单以下的车辆数10090辆。

二季度我市网约车营运车辆数、月均订单量、日均完成订单相比一季度均有不同幅度上升,其中接入平台车辆、日均完成订单增幅较明显,单车10单以上订单量同步呈上升趋势。

二季度我市网约车数量、从业人员数量增长速度较快,提醒从业人员及拟从事网约车经营服务的企业和驾驶员,充分关注了解行业运营动态,客观分析评估经营收益,我市网约车行业利润空间已经不大,审慎做好购车等投资和从业选择。个人在选择与汽车租赁公司签订租车合同时,应认真阅读与确认合同条款,保障自身合法权益,并提高风险防范意识,尽量避免以融资租赁代购、经营租赁代购等形式从事网约车经营。