

破“内卷”困局 网约车行业开启“深调整”

中青报·中青网记者 王志远

“部分网约车车内环境不佳，异味严重”“炎热天气下开启空调还需额外付费”“司机驾驶疲劳，甚至在开车时出现瞌睡的情况”……近期，不少消费者在日常打车时频频遭遇“体验困境”，相关投诉在社交平台与市民热线中持续涌现。

家住北京的刘莉莉最近遇到了类似的情况。“有一次坐网约车时车内太闷热，我和司机说开一下空调，结果他却说‘空调坏了，只能开窗’。还有几次司机接单后原地不动，不来接我，我用软件和电话都联系不上司机，只能取消订单重新叫车，导致上班都迟到了。”

事实上，上述这些看似不起眼的网约车出行纠纷，实则是当前司乘矛盾易发的缩影。“其中，大部分矛盾的根源，往往与网约车司机群体普遍面临的收入压力有关。”汽车行业独立分析师曾科对记者表示，“改进网约车出行体验，规范网约车行业的市场环境，彻底破解‘内卷’和‘价格战’困局，已成为当前全行业共同面对的挑战。”

“抽佣比例下调”释放积极信号

“平台抽成比例确实偏高，为了维持生计，我们每天至少要工作10—12个小时，有时干脆在车上过夜。”“车辆保养、保险、折旧等同样都需要花钱，如果再算上违章、顾客投诉等，基本就无利可图了”……在近一个月的走访调查过程中，多位网约车司机向记者表示，网约车这行不好干，尤其是平台高额的抽佣比，不仅让司机赚不到钱，也让乘客多花钱。

与此同时，由于市场竞争日趋激烈，“一口价”“特惠单”的出现，使一些网约车司机不得不通过延长工时提高收入，有些网约车司机甚至准备了两三台手机在多个平台同时抢单。整个行业似乎陷入了一种恶性循环——司机数量越来越多，整体日单量和收入却不断减少，平台之间的“价格战”进一步加剧了这一情况的发生。

中国城市公共交通协会网约车分会发布的《2024年全国网约车市场年报》（以下简称《网约车市场年报》）显示，2024年（1—10月）网约车办证车辆从279.2万辆增长至320.6万辆，增加41.4万辆，同比



网约车司乘矛盾易发，往往与司机群体普遍面临的收入压力有关。有分析认为，改进网约车出行体验，规范网约车行业的市场环境，破解“内卷”困局，已成为当前全行业共同面对的挑战。 视觉中国供图

下降29.6%；2024年（1—10月）驾驶员办证数从657.2万增长至748.3万，增加91.1万，同比下降26.8%。

《网约车市场年报》指出，总体来看，尽管“车证”和“人证”增长速度均有下降，但网约车行业仍呈现出市场趋于饱和、从业者信心减弱的趋势。另外，根据抽样调查结果显示，2024年全国网约车司机小时收入平均为27元，较2023年的31元下降约12.9%。部分地区如无锡市等，网约车司机时薪出现季节性波动，表明司机收入不稳定，从业压力加大。

针对上述情况，多地政府纷纷出手，尝试通过多种手段为市场“降温”。2023年以来，济南、珠海、东莞、深圳等地发布了网约车行业风险预警，提示当地网约车市场运力趋于饱和，建议人们谨慎出行；三亚、长沙和乌鲁木齐等城市则在一段时间内暂停了网约车经营许可和运输证核发业务。

与此同时，多家网约车平台开始陆续降低抽佣比例。其中，T3出行发布公告称，平台订单抽成比例最高不超过27%，2025年年底前将抽成比例26%—27%的订单数量占比从21%降至17%；曹操出行则表示，曹操出行App、小程序订单的抽成

优化服务体验。”曾科补充说，“改善司机体验、保障司机权益是一项长期而系统的工作。无论是自营平台还是聚合平台，只有持续聆听司机建议和反馈，不断优化平台规则与服务流程，探索推出更多惠及司机的举措，才能为司乘双方创造一个公平、透明、安全的运营环境。”

整顿市场秩序仍需多方协作

尽管网约车平台降低抽佣比例在一定程度上增加了司机收入，但当前网约车市场中出现的“一口价”“特惠单”等低价营销和恶意竞争，仍严重扰乱市场秩序，让网约车行业的“内卷”现象愈演愈烈。

据了解，“一口价”“特惠单”是网约车平台为吸引乘客推出的一种计价模式。乘客输入行程信息后，系统会给出固定价格，无论实际路况如何、等待时间多长，订单价格均保持不变。

对于价格敏感、关注花费的消费者而言，这类订单一度是出行的首选。“白天非高峰期使用一口价服务，比正常打表计价的价格低不少。”北京市民姚先生告诉记者，“与此同时，一口价也免去了‘司机绕路’带来的担忧。”

不过也有不少消费者向记者反映，部分司机在接“一口价”“特惠车”订单时为节省成本而开快车甚至违规驾驶。“可能是因为无论开多快，收人都固定不变，我明显感觉有些司机在接到‘一口价’订单后开车更急躁了。”天津市民王先生说。

对司机而言，“一口价”“特惠车”订单在某种程度上意味着收入损失，是“不得已而为之”的无奈选择。记者调查发现，这类订单的价格往往仅接近甚至低于司机的运营成本。更令司机困扰的是，即便他们在司机端关闭了“特惠单”等选项，仍可能会被平台强制派发此类订单。一旦拒接，就会面临扣分、罚款甚至减少后续派单等处罚，严重影响自身工作积极性和收入水平。

如今，“一口价”“特惠单”模式正面临全面整顿。6月27日，十四届全国人大常委会第十六次会议审议通过并于10月15日起正式施行的新修订的《中华人民共和国反不正当竞争法》明确规定：平台经营者不得强制或变相强制平台内经营者以低于成本的价格销售商品，扰乱市场竞争秩序。

争秩序。这一条款被视为解决网约车“一口价”问题的法律利器。

随后，多地纷纷叫停或整改“一口价”模式。前不久，西安市交通运输局发布《关于规范网约车平台经营价格行为的通知》（以下简称《通知》），要求“全面暂停‘一口价’‘特惠单’等低价营销活动，严禁任何形式的价格欺诈、恶意压价行为”。

《通知》强调，运价调整必须提前征求驾驶员意见，向行业管理部门报备并公示后方可实施。《通知》还指出，近期出租汽车驾驶员集中投诉网约车平台和聚合平台企业通过“一口价”等方式实施低价营销和恶意竞争，仍严重扰乱市场秩序，让网约车行业的“内卷”现象愈演愈烈。

不过，在浙江大学跨学科中心特约研究员贾拥民看来，“网约车市场确实存在一些乱象，但直接禁止‘一口价’的‘一刀切’方法绝非上策”。贾拥民认为，网约车司机收入本质上是由市场供需决定的，而“一口价”“特惠车”等模式既能帮助乘客节约出行成本，提供价格确定性，也能降低平台管理成本，提高运营效率。

“直接禁止‘一口价’，既减少了乘客的选择权，也限制了部分司机的自主权。转变监管思路，或许才是网约车行业反内卷的更好方式。”贾拥民分析说。

正如贾拥民所言，各地监管措施也正在探索非“一刀切”的方式方法。记者整理发现，江西鹰潭、河南开封等地交通部门主要关注聚合出行平台的恶性价格竞争——相比直接叫停“一口价”，这些地方的监管部门更关注平台是否强制司机接“一口价”订单或设置不合理收费行为。

在曾科看来，此次对“一口价”“特惠车”的规范整治，其影响可能超越网约车行业本身，为“平台经济监管”提供范式。“近年来，从外卖到电商，从在线旅游到社区团购，平台经济领域的低价竞争屡见不鲜。这次监管行动传递出明确信号：平台不能无限制地利用资本优势进行低价扩张。”

“企业应该认识到，只有将更多资源投入到技术创新和服务提升上，而非简单的价格竞争，才能实现长久、可持续的发展。”曾科总结说，“这一过程或许充满挑战，但将是行业走向成熟的必经之路。”



新建莲花山隧道引入“星空”主题，使用LED灯带营造沉浸式视觉体验，将璀璨浩瀚的星空“搬”进了隧道，营造出“畅、安、舒、美”的全新通行环境。

中青报·中青网记者 张真齐

近日，由广东省江门市江鹤高速公路有限公司投资，中铁十八局集团承建的江鹤高速公路改扩建TJ01标项目新建莲花山隧道顺利通车，同时为粤港澳大湾区群众揭开江鹤高速“星空隧道”的面纱。

江鹤高速新建莲花山隧道位于广东省江门市江鹤高速龙湾互通与莲花山互通之间，在既有莲花山隧道（于1998年10月建成，1999年竣工验收）两侧，左、右洞均为单洞四车道隧道，右洞长366米、左洞长522米，为江鹤高速公路唯一的一座隧道，是整个项目的控制性工程。

新建隧道建成后，将达到十二车道（包含既有隧道四车道），最大跨度22.65米，距既有隧道最小净距18.15米，是全国跨度最大的小净距隧道。该隧道穿过丘陵地貌区，地质条件较为复杂，隧道围岩以完整性花岗岩为主，属于极硬岩，平均强度达到150MPa，隧道爆破时，振动衰减小，在保证既有江鹤高速正常运营的条件下，爆破施工及安全控制难度非常大，是项目的重难点工程。

为解决施工难题，项目多次组织召开专家评审会，对隧道施工关键技术和控制方法开展针对性研究；采用“远离隧道超前导洞先行，靠近隧道侧横向多台阶V型掏槽控制爆破”等创新工艺，同时动态优化施工流程，建设团队运用“GIS+BIM”技术，构建全实时、不间断的同步施工场景，实现对隧道施工全过程的智能管控，最终实现了新建莲花山隧道的顺利贯通。

“新建莲花山隧道国庆通车任务，是一场与时间赛跑的攻坚战，也是一场检验能力与作风的全面测试。随着项目施工的深入，建设团队迎来新的考验。”项目经理负责人对记者说，自9月20日隧道右线顺利通车以来，各参建单位协同作战、聚力攻坚；建设单位靠前指挥、精准施策；施工单位优化方案、配足资源，全面实行“三班倒”24小时不间断作业，向着全线通车目标发起全力冲刺。

建设团队创新构建“横向到边、纵向到底”的穿透式管理机制，将施工计划、安全规范与质量要求精准传导至每一个作业面，确保管理指令直达末梢、高效落地，形成了“党员带头、全员参与、上下联动、齐抓共管”的良好局面，为隧道安全高效推进提供了坚强保障，也为项目顺利通车注入了强大动能。

除了攻克施工难题外，新建莲花山隧道是江鹤高速公路的交通动脉，其以绿色环保为核心的综合性提升成为最大亮点。建设团队通过科学规划、整体统筹，在隧道内创新采用新型无机涂料，并优化隧道拱顶景观，引入“星空”主题，使用LED灯带营造沉浸式视觉体验，将璀璨浩瀚的星空“搬”进了隧道，营造出“畅、安、舒、美”的全新通行环境，不仅显著提升隧道内行车体验的舒适度与隧道安全性，更突破了交通基建的传统范畴，成功打造出“文旅+交通”的创新融合场景，为江门市的交通与文化融合发展描绘出一幅崭新的画卷。

据悉，江鹤高速改扩建项目是广东省和江门市重点建设项目，全长约18.7公里，东起江门市龙湾，与中江高速公路对接，路线向西经圭峰山、莲花山、杜阮至共和，终点与佛开高速公路相接，为中国国家高速公路网深圳—岑溪高速公路（国家高速G2518）的组成部分。

通车后，将极大促进江门地区与江西、广西、珠江三角洲地区的便捷联系，便利沿线民众出行，促进沿线经济社会发展；同时实现珠江西岸通道扩容，更好地承担深中通道往西方向的交通流，对推动粤港澳大湾区东西两翼联动发展，促进大湾区城市群建设具有重要意义。

全国跨度最大净距隧道知难而进

“消费补”给力 超80款新车鏖战“双节”

车不仅能洽谈价格，还能享受厂家补贴，性价比很高，我决定这两天就下订单。”

哈尔滨龙晟宝锐4S店则凭借大幅优惠吸引了高预算客户的关注。“宝马7系最高优惠近20万元，宝马3系、5系优惠均超过10万元，这样的优惠力度以往很难见到。”销售人员向正在咨询的王先生介绍。王先生表示，此次到店想为父母选购，预算约30万元。

店内销售人员表示，目前订车还可参与抽奖，最高可获得价值数千元的车衣等奖励。此外，宝马推出的3年期利率低至2.2%，支持0首付或10%首付的低息金融政策也受到不少年轻消费者的青睐。

广汽丰田龙晟先锋4S店推出的“99元抵1.8万元礼包”活动同样人气旺盛。据介绍，消费者支付99元即可在订车时兑换价值1.8万元的大礼包，其中包含车衣、雪地胎、玻璃膜及座椅加热等实用配置。

以凯美瑞混动低配版为例，新车指导价17.98万元，全款可直接优惠3.3万元，再叠加礼包优惠，性价比显著提升。”广汽丰田龙晟先锋4S店的销售顾问介绍说。

北方工业大学汽车产业创新研究中心研究员张翔认为，消费者购车热情的高



近日，在哈尔滨市多家汽车4S店内，“双节特惠”“厂家直补”等促销横幅格外醒目。销售人员手持资料耐心解答咨询，洽谈区内不少人围坐一起核算购车金额，试驾区外等待体验的消费者则排起长队。图为广汽丰田龙晟先锋4S店。

“冬季开车时雪地胎和座椅加热必不可少，广汽丰田的‘大礼包’相当于节省了后期加装费用。”正在广汽丰田龙晟先锋4S店咨询的李女士对相关优惠政策很心动。据悉，该店还将推出订车砸金蛋活动，其中包括电饭煲、空气炸锅等实用家电。

广汽丰田龙晟先锋4S店的销售顾问介绍说。

张翔分析称，预计各大品牌将会延续部分优惠政策，并结合年底冲量需求推出更具针对性的促销活动，持续推动汽车消费市场活力的回升。

“工作日比较忙，周末时间又很紧张，很难细致对比多个品牌的车型。这次长假可以深度体验心仪的车型，还能充分

高涨，得益于多重因素的共同推动。对上班族而言，8天长假提供了充足的选车时间，不少家庭将看车、购车列入假期计划，带家人到各大品牌4S店实地体验，从外观、内饰到性能进行全面比较。

“工作日比较忙，周末时间又很紧张，很难细致对比多个品牌的车型。这次长假可以深度体验心仪的车型，还能充分

高涨，得益于多重因素的共同推动。对上班族而言，8天长假提供了充足的选车时间，不少家庭将看车、购车列入假期计划，带家人到各大品牌4S店实地体验，从外观、内饰到性能进行全面比较。