



网约车聚合平台调查：

“服务失序”频发 如何保障乘客权益

三面财经

中青报·中青网记者 杨雷

日前，李先生和朋友在郑州外出时，通过一家网约车聚合平台叫了一辆车，是一口价订单，上车后，司机说要额外收取一公里1元的返程费。李先生不同意，“司机说，那就下车取消订单吧。”

下车后，李先生发现自己还是支付了32.78元的车费，他向平台客服举报，对方却让他联系第三方网约车公司，一番操作无果，他把这段经历发在了社交平台上，才换来平台客服的主动联系，并退还了车费。

李先生使用的网约车聚合平台如同一个“打车超市”，把市面上很多中小网约车公司集合到平台上。乘客只需登录一个打车界面，就能同时呼叫多家网约车公司的车，包括出租车。当前，百度地图、高德地图、花小猪打车等平台上的打车服务，均属于这种模式。

交通运输部最新发布的2025年5月网约车行业运行基本情况显示，网约车监管信息交互系统5月共收到订单信息7.7亿单，网约车聚合平台完成2.79亿单，占比超36%。

这意味着，网约车聚合平台承载了众多消费者的打车需求。但与此同时，不少消费者反映，平台对第三方网约车公司缺乏监管，不少乘客投诉后，往往没下文。早在2023年4月，交通运输部办公厅就联合多部门，印发《关于切实做好网约车聚合平台规范管理有关工作的通知》，明确要求压实企业责任，加强监管。

两年多过去了，消费者合法权益保障不到位等问题依然存在。

一些聚合平台上网约车司机服务问题多

今年3月的一个晚上，在成都工作的王女士下班时在网约车聚合平台上叫车。她在起点——茶百道（福年广场店）对面等车，距接单司机2.2公里，开车约7分钟路程。

司机接单后发来一条文字消息：“您好，路上有点堵，请稍等一下。”“好的，我知道了。”王女士回复司机。

网约车聚合平台正在打车出行中扮演越来越重要的角色，与此同时，平台对第三方网约车公司缺乏监管，带来的问题也引发了关注。有关专家认为，应进一步明确网约车聚合平台、网约车公司间的权责界定，压实平台责任。

平台和网约车公司责任边界模糊

又过了几分钟，司机说，“取消啊，这么远”。王女士觉得司机也不容易，正准备取消时，平台弹出一个页面：“现在取消，将收3元取消费补偿司机空驶费。”

她将截图发给司机，司机“已读”后，没回复。王女士以为司机会来，就继续等。等了十几分钟，平台显示司机已到达。正四处张望找车时，她接到了司机取消订单的通知。

“为什么要当着我的面取消，然后把车开走，这不是纯恶心我吗？”王女士随后向平台举报，但问题一直没解决。

今年年初，陈先生在哈尔滨通过网约车聚合平台叫车，从香坊区蒸蒸包（民生路店）去哈尔滨太平国际机场。

去机场要走高速公路，司机让他用微信扫二维码提前支付30元，陈先生正常支付了。下车后，陈先生准备支付打车费时才发现，费用中还包括高速公路通行费，待支付列表显示“高速费28.5元”。陈先生觉得自己“被骗”了，向聚合平台的客服举报。

举报成功，车费列表里的“高速费”被取消了。

“其实有不少人设置了自动付款，他们可能不会对着列表看。不排除司机忘了已经收过高速费这回事。”陈先生说，但司机不应将28.5元的通行费实收30元。

7月13日，中青报·中青网记者在黑猫投诉网站上看到，近30天内，花小猪打车的投诉量为1819、高德地图打车的投诉量为925。消费者的投诉主要围绕司机多收费、绕路、服务态度差、投诉后问题没有得到解决等方面。

除了服务受到消费者诟病，甚至还有司机开着与线上不一致的车辆接送乘客。这是《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》中明确禁止的行为。

记者打车时也遇到过几次线上线下车辆不一致的情况。最近的一次发生在今年4月14日。当天早上6点半，记者要从肯德基（民生路店）去哈尔滨火车站，通过百度地图叫到了车牌号是黑A3K***的黑色轿车，可来的车却是一辆灰色轿车，车牌号是黑AFP****。

记者在采访中发，网约车聚合平台对投诉处置不力，是乘客反映的一个突出问题。有的平台把问题推给第三方网约车公司，而乘客找到网约车公司客服后，问题也没解决。

此类现象的症结在哪？同济大学中国交通研究院交通数字化中心主任成诚认为，这和网约车聚合平台本身的商业模式有关。网约车聚合平台是数字经济时代下技术迭代、市场需求等多重因素共同作用的结果。其利用平台流量获取订单需求并通过算法实现服务派单进而抽取佣金，本质上是“订单超市”。

在这种商业模式下，怎么明确责任？记者查看了百度地图、高德地图上的相关服务协议，发现它们的协议均明确乘客在使用第三方网约车服务与顺风车服务时发生的任何问题，由乘客与第三方服务商自行协商解决，如给乘客造成任何损失均由第三方服务商承担责任，聚合平台可以为乘客提供必要的协助或支持。但必要的协助或支持具体有哪些，并未进一步说明。

“这恰恰反映出多方服务责任边界模糊，乘客维权难度很大。”成诚认为，目前，对于各类出行服务问题，网约车聚合平台、网约车公司间尚未形成明确的权责界定标准，导致出行者维权成本高。多方服务模式下，网约车聚合平台、网约车公司间易相互推诿。

北京工业大学城市交通学院教授翁剑成也持这种观点。他表示，网约车聚合平台多重法律主体带来的法律责任界定存在争议。网约车聚合平台是单纯的信息服务中介还是实际运营主体，多重关系交织，情况较为复杂，缺乏明确的法律界定。

这种商业模式也在一定程度上给行业监管带来不小挑战。

近年来，政府对网约车行业的监管不断加强，通过车辆、驾驶员合规性审查及车辆运输过程数据接入，已基本建立了传统网约车企业运输服务监管体系，取得了一系列成效。

“网约车聚合平台导致需求派发、运输服务业务相互剥离，对行业监管产生了较大影响。”成诚认为，一方面，网约车聚合平台仅承接订单分发和算法支持工作，多数情况下，其被界定为“非实际承运人”，极易导致原先行业监管链条出现“真空”“断链”；另一方面，网约车聚合平台的出现为小型、微型网约车企业提供流量及订单，导致小微承运企业数量快速增长，诱发了不具备服务条件的企业违规运营，无形中增加了行业监管的工作量和难度。

翁剑成也认为，由于法律定义模糊，行业监管难度大。“网约车聚合平台利用其模糊定位规避资质审核等核心义务，行业监管有效性受到影响。”

暗访网约车司机招聘公司

一些网约车聚合平台为快速抢占市场，弱化对合作网约车公司相关资质的审核，导致服务质量下降。此前，记者在某招聘平台上以应聘网约车司机的名义，向哈尔滨永典科技服务有限公司一名客户经理投递了简历。这家公司曾在招聘平台发布招聘网约车司机的信息。

简历投递后，记者按照通知，来到位于哈尔滨市道里区线下的一家网约车服务中心面试，这是一个小区一楼的临街门店。

门店的工作人员告诉记者，他们服务的第三方网约车公司，入驻了多家网约车聚合平台，公司会帮忙（司机）注册第三方网约车公司，“你就不用管了。”该工作人员还向记者出示了一名司机手机上这家公司App的截图，上面显示了这名司机已完成的日订单数和订单流水金额。

当记者询问是否可以用2008年购买的斯柯达明锐轿车注册网约车时，对方说：“不用担心，年限问题可以解决，我们找平台人工审核。”事实上，根据《哈尔滨市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》，记者提供的这辆快20年的车不能进入网约车市场。

位于哈尔滨市香坊区的一家汽车服务中心的工作人员说，正常来讲，记者提供

的这辆车跑不了网约车，“但现在有些平台审核不严，还是人工审核。我们后台改完车龄，提交上去基本就能过。”位于哈尔滨市道里区的一家汽车服务有限公司工作人员甚至说，不光能解决车龄问题，“（司机）有案底也能注册”。

跑网约车还需要“车证”——网络预约出租汽车运输证，以及“人证”——网络预约出租汽车驾驶员证，俗称“双证”。有这两个证，意味着车辆符合营运要求，驾驶员也掌握了基本操作规范。记者询问是否要办证时，一家网约车服务中心的工作人员说：“正常跑就行，如果你被抓了，公司解决。”

“公司如何解决？”记者追问，对方称，其公司不是免费解决，要交“管理费”。“一个月300块钱，可以在市区跑；交400块钱，管机场和火车站。”

上述汽车服务中心的工作人员也表示要收一笔钱，这是“挂靠费”，1个月300元，3个月700元。“我们靠量挣钱，交‘挂靠费’的人越多，我们扣除罚款后赚得也多。”

既然“双证”是门槛，为何不通过正常渠道办理？中青报·中青网记者与多名网约车司机交流过这个问题。他们表示，“人证”好办，“没有违法犯罪记录，考试前看看题，基本能过。”

最难办的是“车证”。有的司机说，网约车市场已经趋于饱和，运力过剩导致司机收入下降。为了保障合规司机订单量和收入，一些城市需通过摇号获得运力指标，进而办“车证”。然而，摇号获得指标的概率并不大。还有些车根本不具备营运条件，办不了证，只能非法上路。此外，办“车证”前还要缴纳近1万元的营运车辆相关保险。一些司机为了降低成本，选择“无证上路”。

网约车服务中心的工作人员称，即使无证，也无需担忧。“平台和运管人员抽查不多，那么多司机不一定抽到你。即使抽到你了，你跑不了这个平台，我们再给你注册别的平台。”他说。

多名网约车司机也表示，虽然自己没证，但从来没被抽查过。

针对平台如何审核合作网约车公司和司机资质一事，记者向百度地图和高德地图两家平台发了采访函，截至发稿时，均未得到回复。

专家建议明确责任主体，加强动态监管

中青报·中青网记者梳理相关政策时

发现，自2023年4月《关于切实做好网约车聚合平台规范管理有关工作的通知》印发以来，一些城市结合当地实际，出台了相应的政策或采取了一些措施。

例如，2023年6月30日，广州市交通运输局发布《关于进一步规范网络预约出租汽车聚合服务经营行为的通知》，明确网约车聚合平台经营者是提供网约车服务的电商平台；明确了聚合服务经营者及网约车经营者的权利和义务，网约车聚合平台应当依法建立健全咨询服务和投诉处理的首问负责制。

2023年9月初，河北省定州市发布《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》，提出将网约车聚合平台公司纳入网约车平台公司进行管理；今年1月15日，成都市武侯区住房和城乡建设局与高德地图签订了《建设聚合生态示范模式框架协议》，宣布正式启动“聚合生态示范区”建设项目，打造网约车聚合生态创新治理的新样板，推动网约车行业的健康、高质量发展；今年2月，在南宁市网约车聚合平台自律公约签约仪式上，8家平台共同签署，旨在以监管规则和行业标准为指导，建立起高效的聚合生态协同管理机制……

但仍有一些城市尚未出台具体的规范细则。针对网约车聚合平台及中小网约车公司暴露出的问题，翁剑成建议，要从明确责任主体与加强动态监管两方面切入，推动行业从无序扩张向高质量发展转型。

一方面，网约车聚合平台对网约车公司的合规性、服务质量规范性、服务投诉渠道的畅通性等承担核验义务，并在运输服务过程中安全、顺利抵达目的地；另一方面，加强对网约车聚合平台信息准确性、接入网约车公司的合规性等智能监管，强化对网约车公司、网约车聚合平台服务质量考评结果的应用。各地交通运输主管部门需要与网约车聚合平台建立信息共享机制，厘清监管责任清单。对接入网约车公司情况、聚合订单信息，进行非现场监管和智能核查。通过跨部门合作，提升监管能力，建立主体信用考核、定期质量评价以及未位黑名单制度。

在明确责任主体方面，成诚认为应将网约车聚合平台纳入网约车运营监管范畴，压实平台责任。

“网约车聚合平台是第一服务主体，也是整合网约车出行服务的实施主体，考虑其抽成规模及营收效益，在保障用户出行权益上应承担更多责任。”成诚建议，地方监管部门也可参考电商平台监管办法，进一步明确网约车聚合平台作为服务中介在客户维权中的职责。

他还建议，地方监管部门参考电商平台的保证金制度，要求从事聚合打车服务的企业设立维权保证金账户，优先保障乘客权益。

公益广告

珍爱生命

谨防溺水

防溺水“六不”原则

- 不私自下水游泳；
- 不擅自与他人结伴游泳；
- 不在无家长或教师带领的情况下游泳；
- 不在无安全设施、无救援人员的水域游泳；
- 不到不熟悉的水域游泳；
- 不熟悉水性的学生不擅自下水施救。