

# 网约车市场抽成问题调查及优化建议

——（以重庆市为例）

徐云霞 吴乐桐 张紫琪 李泳昶

重庆交通大学

DOI:10.12238/ej.v6i6.1170

**[摘要]** 伴随互联网的发展,网约车行业迎来了新业态的发展并带来了全新的商业模式,但在发展过程中蕴含的抽成问题也逐步凸显。本文通过实地调查重庆市网约车司机得到了抽成数据和意见反馈发现:抽成比例过高、抽成比例不公开不透明等问题引发了司机报酬不合理,工作强度大,导致多起网约车司机猝死事件的发生,引起了政府、平台高度重视。本文通过对这些抽成问题的分析,提出相对应的优化建议,希望能对网约车抽成管理起到参考作用。

**[关键词]** 网约车市场; 抽成比例; 社会问题

**中图分类号:** F713.5 **文献标识码:** A

Investigation and optimization suggestions on the commission issue in the ride hailing market

——(Taking Chongqing as an example)

Yunxia Xu Letong Wu Ziqi Zhang Yongchang Li

chongqing jiaotong university

**[Abstract]** With the development of the Internet, the ride hailing industry has ushered in the development of new formats and brought new business models, but the problem of commission in the development process has gradually become prominent. Through on-site investigation of ride hailing drivers in Chongqing, this article obtained sampling data and feedback. It was found that the high and opaque sampling ratio has led to unreasonable driver compensation, high work intensity, and multiple incidents of sudden death of ride hailing drivers, which have attracted high attention from the government and platforms. This article analyzes these commission issues and proposes corresponding optimization suggestions, hoping to provide reference for the management of ride hailing commission.

**[Key words]** online ride hailing market; Draw proportionally; social problem

## 引言

伴随着通信技术和智能硬件的革命与创新性发展,网约车作为互联网与出租车行业深度融合的新业态,为用户提供了更便捷、多元化的出行选择。据调查,重庆市网约车发展态势迅猛,但蕴含在其中的抽成问题也逐步显现,特别是疫情过后,经济形势下行,平台间竞争加剧,供需不平衡,抽成比例不公开不透明,抽成规则不清晰,最终导致司机劳动报酬不合理,社会问题显现。

针对抽成问题,2021年交通运输部等8部门联合约谈10家交通运输新业态平台,指出社会各界集中反映网约车平台公司抽成比例高、分配机制不公开透明、随意调整计价规则等问题涉嫌侵害了网约车司机的相关权益。2023年4月17日交通运输部官

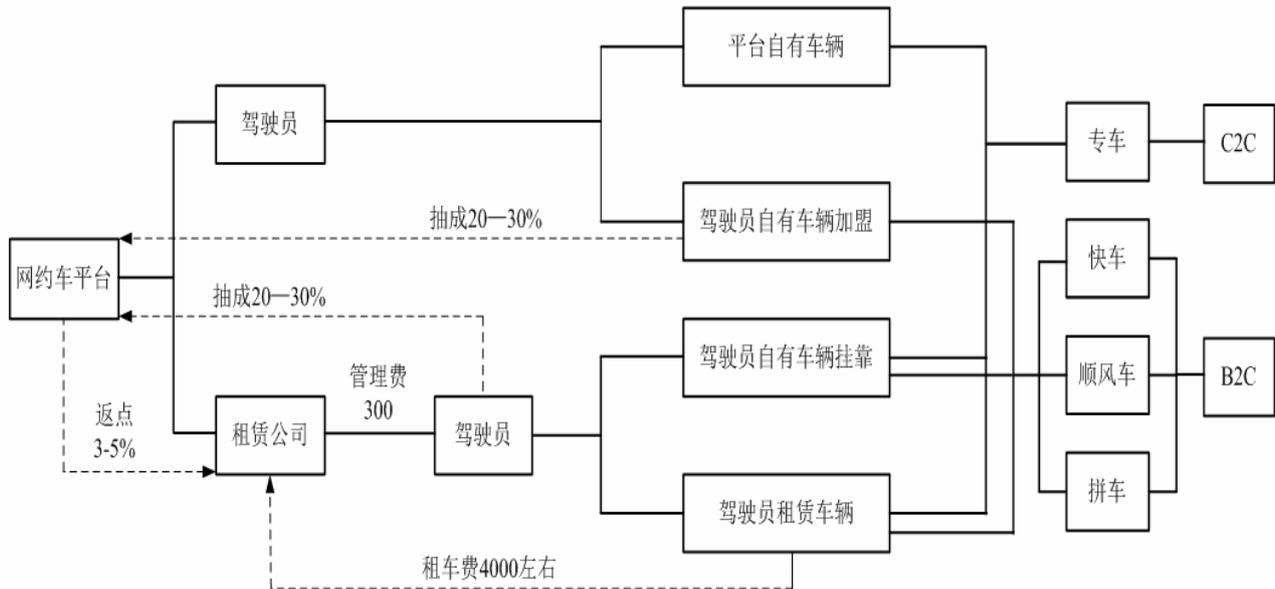
网发布《2023年推动交通运输新业态平台企业降低过高抽成工作方案》,加强交通运输新业态从业人员权益保障。表明国家和社会层面已经高度关注抽成问题。

本文针对上述问题,以重庆市为例,选取不同平台的网约车司机为调查对象,通过实地访谈,得到了网约车司机的反馈和问题显现,最后针对分析结果提出相对应的解决方案。

## 1 网约车市场的发展现状

### 1.1 网约车商业模式

不同于传统出租车行业,目前重庆市网约车平台主要有以滴滴为代表的C2C模式和神州、首汽为代表的B2C模式。在不同模式下,根据不同的出行场景提供差异化出行服务,主打中高端商务市场和创新的“出行+”业务<sup>[1]</sup>。



网约车商业模式示意图

对车辆和驾驶员的不同来源,网约车平台主要形成了两种管理模式:

一是“平台—驾驶员”模式,主要针对平台自行采购车辆、驾驶员利用自有车辆加盟这两种方式。在自行采购车辆方式下,平台委托劳务公司提供驾驶员,同时由平台与驾驶员签订劳动保障合同并负责发放驾驶员的工资,营运收入则全部归平台所有。在驾驶员自有车辆加盟方式下,根据服务类别抽取驾驶员20-30%左右的营业收入。

二是“平台—汽车租赁公司—驾驶员”模式。该模式下汽车租赁公司负责驾驶员的直接管理和培训,平台主要对接汽车租赁公司。汽车租赁公司每月收取300元左右的管理费,并为车辆统一办理营运险。在驾驶员向汽车租赁公司租赁车辆方式下,驾驶员需缴纳一定数额的押金(1-2万元),并每月支付租金大约为4000至5000元。根据服务类别不同,平台同样会抽取驾驶员20-30%左右的营业收入。

### 1.2 重庆市网约车抽成管理政策分析

但随着网约车新业态的出现,交通运输新业态从业人员劳动强度大、工作时间长、权益保障不到位等问题日益凸显,自2021年交通运输部发布《关于加强交通运输新业态从业权益保障工作的意见》以来,重庆市交通委员会响应号召发布《重庆市网约车经营服务管理办法》指出,要求新业态平台企业降低过高抽成,并向社会公开发布新规对网约车高抽成的监管思路,具体抽成政策如下:

(1) 抽成比例上限:重庆市规定,网约车平台公司与网约车驾驶员之间的抽成比例上限为15%。即平台公司最多可以从每笔订单中抽取15%的服务费用。

(2) 透明公示:网约车平台公司需要向网约车驾驶员明确公示抽成比例,并在平台上公开展示。这样可以保证驾驶员对抽成比例有清晰的了解,避免不合理的抽成行为。

(3) 不得强制加价:网约车平台公司不得以任何形式强制要求网约车驾驶员加价或支付其他费用。平台公司应当依法合规经营,不得利用抽成比例管理政策进行不合理的收费。

(4) 监管和投诉机制:重庆市交通委员会设立了网约车经营服务监管平台,驾驶员和乘客可以通过该平台进行投诉和举报。如果发现平台公司存在抽成比例管理政策方面的违规行为,相关部门将进行调查和处理。

## 2 重庆市网约车市场抽成问题调查

### 2.1 重庆市网约车市场抽成现象分析

针对目前网约车抽成问题,小组以重庆市不同平台的网约车司机为调查对象,通过乘坐不同距离、不同平台来获取抽成数据,并通过实地访谈得到网约车司机关于网约车抽成的反馈意见,具体抽成现象如下:

#### 2.1.1 抽成比例过高,工作强度大

目前网约车司机抽成普遍都在25%上下浮动,有的平台甚至更高达到了30%以上,抽成比例过高导致司机收入水平下降,工作强度加大。调查显示,逾五成的司机每日工作时长超过了12个小时,七成以上的司机表示,由于抽成比例高,上线时间长才能保证每日流水,这迫使他们起早贪黑工作,此外,还包括在规定时间内要跑够单数才能拿到奖励、在高峰期或夜间出勤,每公里的单价会更高,这严重损害了网约车司机的合法权益。

#### 2.1.2 抽成比例不公开不透明

据了解,网约车平台未公开明确的抽成比例及抽成构成,部分平台可能存在隐性扣费的问题,司机和乘客无法清楚地了解平台在每笔订单中抽取的比例,司机在与平台交易时存在信息不对等,定价体系不透明。重庆市网约车运价最高抽成比例未明确说明应当如何确定合理的运价,没有要求平台公司公开价格制定标准,这种不透明的定价体系形同虚设,严重损害了消费者的相关权益。

### 2.1.3 抽成比例随意不规则

经过调查数据和访谈结果显示,抽成比例随意主要有以下情形:随着当前市场需求和竞争状况不同,对于同一时期内使用该平台的司机或车主,会出现抽成比例不断变化的情况;不同的司机或车主使用同一个平台接单,却可能会被收取不同的抽成比例;相同距离,不同的服务类型(比如快车、专车、顺风车等)可能会被收取不同的抽成比例,在特定节日活动中也采取不同的抽成比例,没有严格的政策规范,抽成比例随意调整。

### 2.1.4 补贴定价影响抽成比例

补贴是网约车市场常见的营销手段<sup>[2]</sup>,网约车司机反映各大网约车平台纷纷加大了对于出行者的补贴力度以争取更多的用户和市场份额:美团出行除了向乘客派发优惠券,还推出了“邀请好友助力”等拉新返现活动;高德出行对平台新老用户实行满减及优惠券活动。平台对出行者补贴的力度大,初始出行价格上升,加之对出行者有一定比例的补贴,因此平台每单的抽成也相应的增加<sup>[3]</sup>。

### 2.2 网约车市场抽成现象问题带来的问题显现

在这种网约车平台不合理抽成问题持续存在的情况下,网约车司机劳动权益得不到保障,劳动报酬不合理,工作强度异常大,由此也导致了多起网约车猝死事件的发生,由此反映网约车抽成问题不仅仅是简单的行业内利益分配问题,更是上升为国家政府高度重视的社会问题。

2021年交通运输部等8部门联合约谈10家交通运输新业态平台以来,重庆市对于网约车约谈整改的事件多达100起以上,指出社会各界集中反映网约车平台公司抽成比例高、分配机制不公开透明、随意调整计价规则等问题,涉嫌侵害从业人员合法权益要求各平台公司公开信息,平台要主动降低抽成比例,保障驾驶员劳动报酬。

但就从目前调查报告显示政府部门的监督落实不到位,反馈机制缺失;平台制定的抽成规则仍旧不透明不公开,补贴定价不合理,计价规则随意,网约车司机仍感受不到政策保障和归属感。

## 3 关于重庆市网约车行业抽成问题的优化建议

### 3.1 政府层面

#### 3.1.1 建立健全监督反馈机制

政府建立专门详细的抽成投诉反馈渠道,让用户、司机和平台可以方便地提供反馈意见,管理人员要及时接收(比如24小时内接收反馈),并定期收集(一个月一次),进行整理和分析,由专门的团队来负责处理、回复和跟进,确保及时响应、调查核实问题、解决问题,为了增加透明度和公正性,可以引入第三方评估机构对平台的服务质量和反馈机制进行评估和监督。

除此之外还可以定期召开双方沟通会议:政府应定期召开与司机和平台管理层之间的沟通会议,听取各方在近段时间关于抽成比例的意见和建议,共同探讨出现的原因,并提出解决问题的办法。同时网约车平台应加强信息公开和教育培训,网约车平台应遵守相关监管部门的规定,并配合政府监管部门的检查

和审计工作,主动公开抽成使用情况,向监管部门报告抽成去向等信息,以确保合规性和透明度,让网约车司机了解平台的抽成构成和抽成算法,帮助司机对抽成问题更加了解,合理安排工作时间,避免产生更加严重危及生命安全的社会问题。

#### 3.1.2 完善平台公司与驾驶员合理的利益分配机制

建议政府采取平等协商机制或干预机制,规定平台的最高抽成比例,在最高抽成比例范围内允许市场调节,规范市场环境,维护驾驶员的合法权益。并将抽成构成公布,利用科学的算法估计测算出一个合理有效的小抽成区间,在维护各方利益下实现社会效益的最大化。

### 3.2 平台层面

#### 3.2.1 合理的补贴定价策略

对乘客适当的补贴有助于增强吸引力,对网约车驾驶员适当的补贴有助于增强其工作积极性并提供优质的服务。比如,平台可以实行VIP制。

对老客户适当折扣补贴,既能维护客源又不致产生不正当竞争行为;对网约车司机中工作两年以上且无违规或被投诉的司机进行奖励,通过间接性补贴激发他们的工作热情以及改善他们的服务质量。政府也应加强监管,严厉打击平台巨额补贴的价格垄断行为,才能保证网约车的可持续性发展。

#### 3.2.2 明确计价规则,公开透明抽成去向

平台企业应向社会公开计价规则:在引入区块链等新技术可以帮助建立去中心化的信任机制,确保网约车平台的信息透明和可追溯性。区块链技术可以记录和存储交易数据,实现公开可验证的账本,从而消除信息不对称的问题。乘客和司机可以通过区块链技术获得准确的行程信息、定价规则和评价反馈,使双方对服务质量有更多了解和信任。

## 4 结论

本文通过对重庆市网约车抽成问题的调查分析,发现目前存在抽成比例过高,工作强度大、抽成比例不公开不透明、抽成比例随意不规则、补贴定价影响抽成比例等问题。这些抽成问题的持续存在导致了多起网约车猝死事件,引发了政府和社会的高度重视,但从现象来看政府和平台对网约车抽成的管理政策并未落实到位。针对上述分析,本文分别从政府和平台层面提出具体建议,希望能对网约车抽成管理起到参考作用。

### [参考文献]

[1]黄会.B2C网约车企业商业模式变革探究——以首汽约车为例[J].中国市场,2020,No.1059(32):53-54.

[2]范永茂.政策网络视角下的网约车监管:政策困境与治理策略[J].中国行政管理,2018,(6):122-128.

[3]李豪,肖青.聚合模式下网约车市场的定价策略研究[J].计算机工程与应用,2022,58(14):236-244.

### 作者简介:

徐云霞(2003--),女,汉族,重庆城口人,本科生,研究方向:经济学专业。