

网约车平台订单转卖 多方分羹抽佣竟超三成

张师傅开了8年的网约车,最近,他在一笔订单中发现,乘客实际支付的金额和司机端显示的金额存在较大差距,平台显示抽成比例为25%,实际却高达近40%。这一现象并非孤例,不少司机都在社交媒体发帖反映类似情况。为何同一订单会出现两份不同账单?隐形的抽成佣金流向了哪里?专家指出,订单在网约车平台中被多次转手,“消失”的金额正是各平台在转手过程中的收入。

值得注意的是,尽管当前没有法律明确禁止“订单转卖”,但这一行为却可能导致多平台叠加抽成比例超过国家“阳光行动”中设定的30%隐形红线。而由于“阳光行动”仅为倡议,监管部门即便面对超标抽成也往往难以处理。

问题有望得到改善。最近,交通运输部发布了2024年民生实事工作方案,其中要求网约车平台公司公开抽成比例上限,并确保投诉举报渠道畅通,接受社会监督。

司机端乘客端“阴阳账单”

广州网约车司机张师傅告诉记者,今年4月,他在一笔订单中意外发现,司机端显示乘客支付金额为58.03元,他的收入为43.04元,平台抽成比例25.83%;然而,乘客表示自己实际支付71.55元,如果基于这一金额计算,平台的实际抽成比例高达39.84%。

“昨会有13.52元不翼而飞?”张师傅困惑道,平时他不会去询问乘客实际支付的费用,没想到这中间竟然会存在差价。

张师傅表示,他注册了多个网约车平台接单,这笔订单是通过“及时用车”平台接的。而该名乘客称自己是在“百度地图”上下的单,订单界面显示由“悦行出行”提供服务。针对此混乱的情况,张师傅联系了“及时用车”的客服,对方告诉他这实际上是第三方“迪波出行”提供的订单。

也就是说,一笔从“百度地图”发出的订单,经“悦行出行”“迪波出行”后才到达了“及时用车”的张师傅手里。张师傅分析,“百度地图”首先将订单分发给下面的中小型平台,这些平台再将订单分配给具体的司机,这一连串的分发过程会产生一些额外费用,最终便导致司机收到的钱变少了。

事实上,这种“订单转卖”的现象不是孤例。在社交媒体上,此前就有不少司机发帖控诉这种现象。

东南大学交通法治与发展研究中心执行主任顾大松在去年12月也关注到了这一问题。顾大松晒出的一组订单截图显示,一名乘客的行程实际支付了98.11元,而司机端的乘客付费仅为71.46元,司机实际收入52.17元。在这笔交易中,有26.65元不知去向,这一数额超过了司机实际收入的一半。他分析后发现,这笔订单被多次转手,中间消失的26.65元正是各平台在转手过程中的收入。

不少乘客也遭遇过类似情况。网友小李评论说,她也曾注意到司机端显示费用和自己支付的钱款不一致,“我通常看到差个两三块钱,但积少成多,不知道平台多赚了我多少钱。”

订单转卖或是业内潜规则

实际上,“订单转卖”现象是随着聚合平台的发展而出现的。记者了解到,网约车行业目前主要分为三种发展模式:纯自营出行平台,完全拥有并管理自己的车辆和司机,目前我国网约车市场中,这一模式相对较少;自营加聚合出行平台,这种模式结合了自营和聚合两种方式,如“曹操出行”“首汽约车”等;纯聚合出行平台,不拥有车辆和司机,而是通过技术手段将乘客与驾驶员资源进行匹配,提供出行服务,如“美团打车”等。

聚合模式在2018年前后兴起。聚合平台通常背靠大型互联网公司,如地图软件、订餐软件、票务平台和搜索引擎等,利用其庞大的用户流量基础快速完成乘客与司机之间的匹配。

上述张师傅的案例中,“百度地图”“悦行出行”都提供聚合服务,而“及时用车”则直接承接订单。对于差价问题,“百度地图”客服回应称,出现司机端和乘客端金额不一致的原因是涉及第三方服务平台,“确实会有三方抽成的问题存在,因为(百度地图和第三方)是合作关系,这边都是有抽成的。”当记者询问这种现象是否普遍时,客服表示不太清楚。

就订单转手现象,记者也联系到“悦行出行”。其工作人员表示,只要价格公示清晰且符合相关规定,这一做法并不构成大问题。他强调,其平台提供的服务价格是公开公示的,且平台运营是符合规定的,这两点最为关键,“其他的,如果说有转接第三方什么的,从我们理解上是没有太大问题的。”当记者继续询问转单行为是普遍存在的现象还是个例时,对方表示:“这个行业内都会有。”

订单转卖现象在业内或是潜规则,但目前并无具体条例明确禁止这种行为。广州市客运交通管理处工作人员表示:“今年1月份的时候,就有跟他们(聚合平台)开过会,要求他们不得层层转卖订单,要保证司机的收入。”不过,这位工作人员表示,由于法律法规并未明文禁止,监管部门往往难以干预。“如果他们这么做我们一般也会制止。”

其坦言,但因技术等原因,验证这类行为存在一定难度。

对于张师傅的这张订单,工作人员表示已展开调查。

30%抽成红线仅是倡议

网约车聚合平台市场正快速增长。据网约车监管信息交互系统发布的数据,今年3月份共收到订单信息8.91亿单,其中聚合平台完成2.41亿单,环比上升29%。

而为了规范平台的抽成行为,2022年,交通运输部开展“交通运输新业态平台企业抽成‘阳光行动’”,要求主要平台公司按照要求做好公开计价规则、合理设定抽成比例上限并公开。当时,各大公司公布的抽成比例上限多在18%至30%之间。此后,30%成为业内抽佣的隐形红线。“广州所有平台都加入了这个倡议。”广州市客运交通管理处工作人员介绍。

然而,由于“阳光行动”仅为倡议而非法规条例,即便订单转卖导致抽成超过30%的红线,管理部门也难以对此进行处罚。

这可能导致司机在面对高额抽成问题时的维权难题。广东国鼎律师事务所高级合伙人、公益律师廖建勋认为,首先,司机在平台内维权往往会被忽视,“你在平台上面提出主张,平台可能不接受。”其次,如果司机选择提起诉讼,可能面临较高的时间、金钱等成本。

在黑猫投诉平台上,对此进行吐槽的司机不在少数。司机小胡反映,某订单抽成比例超过了50%,他在平台内反馈,客服始终未提供实质性解决方案,“他们只是一再忽悠我,总是重复一句话‘平台承诺抽成不超过30%’。”

另一名司机小徐发现,某订单抽成达到48%,于是打电话给当地12345热线寻求帮助,工作人员回复他说,没有平台高抽成的投诉渠道,并建议他若不满意可以不使用该平台接单。

高抽成背后或存在市场垄断

订单转卖行为,不仅增加了交易的不透明度,还可能侵害司机和乘客的利益。廖建勋表示,此举侵犯了消费者的选择权,“消费者在一个平台上约车,结果派的是另一个平台的车,这涉嫌侵犯消费者权益。”他提到,市场监管部门有权对此类行为进行调查和处罚。

这种做法还可能损害行业内“实际承运人”的工作动力,对行业的长期健康发展造成不利影响。顾大松谈道,某些平台虽然并未直接提供网约车服务,却因为其能够获取订单而获得利润,利润甚至比实际承运人还高。“这种收入的属性是什么?是信息费吗?如果平台之间,信息费收入比实际承运人的收入还高,谁还愿意做实际承运人?”他质疑道。

廖建勋进一步指出,高抽成可能表明平台之间的竞争不充分,存在市场垄断的可能。在此情况下,行业主管部门应进行一定的监督和约束。

顾大松认为,监管部门出台抽成比例指导意见具有积极的意义,有利于保障网约车司机权益;但另一方面,限制抽成可能会影响到企业的经营自主权。因此,要平衡考虑多方利益,以维护行业的整体健康。

从广州交通运输局公布的数据可以看到,网约车平台司机的收入正在下降。2022年1月,广州市网约车单日均营收约395.28元;两年后的2024年1月,该数值变成了336.49元。

值得注意的是,高额抽成、投诉渠道不畅等情况有望得到改善。近日,交通运输部公布2024年5件民生实事工作方案,包括了“开展交通运输新业态出行服务质量提升行动”等。其中明确要求,4月底前,各城市交通运输主管部门组织在本地运营服务的网约车平台公司部署巩固降低过高抽成等落实工作,督促在本地运营服务的网约车平台公司主动向社会公告抽成比例上限。6月底前,各省级交通运输主管部门要督促各网约车平台公司落实好公告抽成比例上限要求,畅通投诉举报渠道,接受社会监督。

据《羊城晚报》作者:罗清晓

看紧养老的“钱袋子” 养老机构预收费将迎来全面监管

预收费是服务业中比较常见的商业模式。随着我国养老服务快速发展,一些养老机构为了迅速回笼资金、增加客户黏性,采取预收费模式运营,由此引发的纠纷不断。近日,为了规范养老机构预收费行为,从源头加强治理,民政部、发改委等七部门联合印发《关于加强养老机构预收费监管的指导意见》(以下简称《意见》),为老人看紧养老的“钱袋子”。

规范养老机构预收费

养老机构预收费模式在一定程度上让老年人及家属享受了优惠,但也存在风险,甚至有一些不法分子打着养老服务的名义,通过预收费等形式实施非法集资,严重侵害了老年人的权益。为此,《意见》明确要求各地、各部门加强养老机构预收费监管,到2025年前建立健全跨部门的养老机构预收费监管工作机制,规范养老机构预收费,保障老年人合法权益。

民政部养老服务司副司长李邦华表示,《意见》界定了预收费的内涵,将养老服务费、押金和会员费全口径纳入监管;明确了收取要求,限定了养老服务最长收取时限和押金最高预收额度,列出了会员费收取的“负面清单”情形等;强调了使用用途,防止养老机构成为敛财平台;强化了多元监管,提出了预收资金分类管理、风险隐患分类处置等要求。

具体来看,《意见》对养老机构预收费项目划定了明确范围。养老机构预收的费用主要包括养老服务费、押金和会员费。养老服务费是指床位费、照料护理费、餐费等费用;押金是指为老年人就医等应急需要、偿还拖欠费用等作担保的费用;会员费是指养老机构以“会员卡”“贵宾卡”等形式收取的,用于老年人获得服务资格、使用设施设备、享受服务优惠等的费用。

在预收费管理方面,《意见》要求,养老机构预收费用将设定上限,鼓励养老机构采用当月收取费用的方式,向老年人提供服务。养老机构应当在服务场所、门户网站等显著位置公示预收费项目、标准等信息并向负责监管的民政部门报送。养老服务预收的周期最长不得超过12个月,对单个老年人收取的押金最多不得超过该老年人月床位费的12倍。尚未建成或者已建成但尚不具备收住老年人条件的养老机构,不得收取会员费。同时,养老机构应当充分保障老年人及其代理人知情权,真

实、准确说明预收费收取、使用等相关信息,告知可能存在的风险,并在服务协议中明确预收费的项目、标准、管理方式、退费条件及方式、违约责任等。

在预收费用用途方面,《意见》强调,养老机构预收费用主要用于抵扣老年人入住机构期间需要支付的费用,弥补本机构设施建设资金不足,或者发展本机构养老服务业务。押金除办理退费、支付突发情况下老年人就医费用、抵扣老年人拖欠的养老服务费用或者应当支付给养老机构的违约金、赔偿金等情形外,不得支出。

为了破解退费难,《意见》要求,对符合服务协议约定退费条件的预收费用,养老机构应当按照约定及时退费,不得拒绝、拖延。养老机构因停业、歇业等原因暂停、终止服务的,应当提前30日发布提醒,及时退还剩余费用,妥善解决后续服务问题,依法承担经营主体责任。

明确三条“安全底线”

值得关注的是,《意见》明确了三条“安全底线”:一是严禁养老机构超过床位供给能力“一床多卖”;二是严格限定养老机构预收费使用用途,不允许打着养老幌子集资挪作他用,将预收费异化为敛财手段;三是明确不得以承诺还本付息、给予其他投资回报等方式诱导老年人及家属交费,这是典型的非法集资行为。

据李邦华介绍,养老机构预先收取的养老服务费用应当全部及时存入其基本存款账户,押金、会员费应当全部及时存入存管的专用存款账户。押金、会员费实行银行存管和风险保证金方式管理。养老机构要与民政部门、存管银行签订三方存管协议,开设专用存款账户。养老机构专用存款账户要留存一定金额的资金作为风险保证金,留存比例不得低于该账户近三年会员费总额的10%,且不得低于该账户当前余额的20%。

“一方面,风险保证金不占用过多现金,不影响机构的资金使用周转,不会对机构发展产生抑制性影响;另一方面,一旦养老机构非正常原因停止运营,专用存款账户沉淀的资金,再加上购买保险等其他措施,能够起到一定补偿赔付作用。”李邦华表示,对押金、会员费额外提出实行银行存管和风险保证金方式管理,目的是确保专款专用、压降风险,从而进一步保障资金安全。

中国老年学和老年医学学会社区居家养老分会副会长郑志刚对记者表示,《意见》采取包容审慎

的态度对待预收费这一运营模式,统筹考虑养老机构发展实际情况和老人资金安全,针对风险隐患较大的押金、会员费,在日常监管的基础上,采取银行存管和风险保证金方式管理,充分发挥金融机构前哨作用,进一步守好老百姓的养老钱。

部分省份已先行试点

记者注意到,在《意见》出台之前,已经有江西、安徽等多个省份出台省级文件,对会员费管理、资金监管等作出明确规定。

2021年,江西省出台养老机构预付费管理办法,要求养老机构对养老服务原则上按月收取,最长期限一般不得超过12个月。医疗备用金等应急费用根据老年人身体健康状况协商确定,一般不超过1万元。

2022年9月,《合肥市养老服务机构预付费管理暂行办法》出台,列出多条“禁令”,如养老机构不得以许诺还本付息或者给予其他投资回报、承

相关链接

养老机构怎么选?

老年人及家属在选择养老机构及交费时应注意哪些问题?北京理道律师事务所主任律师王久成接受记者采访时表示,消费者在选择养老机构时应从六个方面加以考察。

多渠道了解养老政策。在选择养老机构前,可向当地民政等部门或者通过网络等方式了解国家关于养老等相关政策。当遇到问题时,可以通过网站留言、拨打电话等方式,向当地民政、公安等部门咨询或者反映。

查看是否具有相应资质。消费者可以通过查看营业执照或者民政部门官网等途径查询养老机构是否已登记备案。

查看收费是否公开。采用预收费方式的,养老机构必须公示预收费项目、标准等信息。消费者可以在养老机构服务场所、门户网站等显著位置查看预收费的相关信息。

合理协商并签订协议。消费者选择养老服务时,应当与养老机构签订书面协议。签订协议前,消费者有权要求养老机构真实、准确地说明预收费

诺明显低于市场价入住或折扣返利优惠等形式,诱导老年人及家属预交资金;不得向服务对象推销非法金融产品,不得推销任何种类的保健产品服务,也不得为其他经营主体或个人推销非法金融产品、保健产品活动提供协助和支持,严禁向服务对象非法集资,任何机构、企业、社会组织和个人不得以销售虚构的老年公寓、养老山庄,或者以投资、加盟、入股养生养老基地、老年公寓等养老项目的名义非法吸收公众资金。

山东聊城从去年起开始试行由民政部门、养老机构、银行三方签订协议对预收费资金进行监管的方法,当地民政部门搭建了智慧监管平台,老人可以通过平台进行交费,监管部门也可以通过平台对预收资金进行监管。

对此,郑志刚表示,多个省份都出台了省级文件,对解决养老机构预收费管理等问题作出了探索。《意见》吸收了此前地方的实践经验,对养老服务领域中容易引发纠纷的问题进行细致规定,具有较强可操作性。

据《中国消费者报》作者:孙蔚

收取、使用等相关信息。签订协议时,要仔细查看协议内容,明确预收费的项目、标准、管理方式、退费条件及方式、违约责任等。如果遇到不合理格式条款,限制自身权利,减轻或免除机构责任的,消费者有权拒绝。签订协议后,务必要持有协议原件。

交费要依法合规。交费时,要辨别收款账户是否为养老机构专用存款账户,不要将钱汇入养老机构专用存款账户以外的其他账户。交费后,要向养老机构索要发票,并核对填开的发票内容是否与实际交易一致,对养老机构以收款收据等“白条”替代收款凭证的,有权拒绝。消费者要妥善保管好发票或者其他消费凭证,发生消费纠纷时可以依法依规主张权利。

增强风险防范意识,理性消费。面对打折、优惠等,要保持谨慎,选择最适合自己的交费方式。面对承诺还本付息,给予其他投资回报等,要保持清醒,谨记高额利诱背后往往都隐藏着巨大的风险,远离非法集资,谨防财产损失。

据《中国消费者报》作者:孙蔚