

上海市市场监督管理局 上海市交通委员会 上海市发展和改革委员会

沪市监价竞〔2026〕141号

上海市市场监督管理局 上海市交通委员会 上海市发展和改革委员会 关于印发《上海市网约车平台消费价格 明码标价合规指引》的通知

各区市场监管局、交通委、发展改革委，临港新片区市场监管局，
市市场监管局执法总队、机场分局：

现将《上海市网约车平台消费价格明码标价合规指引》印发

给你们，请各单位加强宣传引导，督促各网约车平台企业严格遵守价格监管要求，自觉接受社会监督，共同营造诚实守信、公平有序的市场环境。市场监督管理部门要对平台明码标价行为加强监督检查，防范价格欺诈、乱收费等违法违规行为。

特此通知。

上海市市场监督管理局

上海市交通委员会

上海市发展和改革委员会

2026 年 7 月 3 日

（此件公开发布）

上海市网约车平台消费价格明码标价 合规指引

第一章 总 则

第一条 目的与依据

为规范本市网约车平台企业明码标价行为，落实价格监管要求，防范价格欺诈等违法违规行为，维护公平竞争的市场价格秩序，保障消费者合法权益，依据《中华人民共和国价格法》《价格违法行为行政处罚规定》《网络交易监督管理办法》《明码标价和禁止价格欺诈规定》等有关法律、法规、政策，结合本市实际，制定本指引。

第二条 适用范围

本指引适用于在上海市行政区域内从事网约车经营服务的平台企业（以下统称“平台”），包括网约车聚合平台及自有运力平台。平台在开展网约车服务过程中，涉及计价规则展示、预估价测算与表述、固定价格定价与告知、结算价核算与公示等价格相关行为，均应遵守本指引。

第三条 核心要求

平台应当坚持公平、合法、诚实信用原则，自觉遵守价格管理相关法律法规，强化价格自律意识，规范明码标价行为，确保价格信息真实准确、清晰易懂，主动防范价格欺诈、收取未标明

费用等违法违规风险，接受管理部门的监督检查。鼓励平台结合数字化优势，创新价格治理与服务模式，强化行业引领示范作用，推动网约车行业价格行为向规范化、透明化、优质化升级。

第二章 计价规则展示规范

第四条 展示位置要求

为保障消费者价格知情权，平台应在用户使用网约车服务的关键节点设置便捷、醒目的计价规则展示入口，方便用户快速获取完整价格信息：

（一）应用软件（APP）首页显著位置：在首页设置“计价规则”专属入口，图标标识清晰，点击后可直接跳转至完整计价规则页面，入口位置应避免被商业广告等遮挡，方便用户快速定位。

（二）下单页面主动提示：用户输入出发地、目的地后，确认呼叫车辆前，可通过弹窗、悬浮窗等形式主动展示计价规则核心内容，保障用户价格知情权。

（三）行程中便捷查询：行程进行中，可在订单详情页面设置“计价明细”查询入口，方便用户实时查看当前行程的计价构成及规则。

（四）个人中心留存备查：在用户个人中心设置“价格规则”专栏，留存完整的计价规则文本及历史变更记录，方便用户随时查阅。

第五条 展示内容要求

计价规则展示内容应全面、清晰、无歧义，严格落实明码标价相关规定，明确标注服务项目、收费标准、计价单位、触发条件等核心信息，计价规则应注明适用区域、生效时间、变更方式，明确价格咨询渠道并预留联系方式：

（一）基础计费项目：清晰列明车型、起步价（含起步里程、起步时长）、里程费、时长费，明确各项目的计费条件和标准。

（二）附加收费项目：逐一系列明可能产生的停车、高速公路等附加费用，明确各附加费的触发条件、计费标准和收取方式，不得设置隐性附加费项目。

（三）动态调价表述规范：实行动态调价的，应明确动态调价的核心触发条件，合理设定调价幅度上限并提前公示，清晰展示调价幅度等具体规则，说明调价生效、失效时间节点。

（四）预估价表述规范：预估价表述应真实、准确，严格防范价格欺诈行为：

1. 显著标注“预估”属性：在预估价展示区域清晰标注“预估”字样，确保字体大小、颜色与价格信息区分明显，避免用户将预估价误解为实际结算价。

2. 明确预估依据和变动因素：在预估价旁设置“预估说明”入口，方便用户查看预估价计算依据及可能导致价格变动的因素，主动告知用户预估价格的不确定性。

3. 合理控制预估偏差：优化预估价测算算法，正常情况下应

将预估价与实际结算价的偏差控制在合理范围；用户下单后至车辆接单前，若预估价发生较大变动，及时告知用户，保障用户选择权。

鼓励平台规范价格预判与信息告知机制，提升预估价合理性与透明度，主动防范因价格偏差引发的消费纠纷，接受市场监督管理部门监管。

（五）固定价格表述规范：

1. 明确适用范围：在展示固定价格时，清晰标注适用的行程类型、车型、有效期及价格构成范围，方便用户准确理解适用场景。

2. 显著标注固定属性：在价格展示区域突出标注“固定价格”字样，明确告知用户行程中除特别约定费用外，不再收取其他额外费用；避免使用模糊表述，不得擅自增设未约定的收费项目。

3. 明确除外情形：清晰列明固定价格的除外情形，附加费等除外费用的收取标准应提前公示，保障用户知晓权。

鼓励平台建立固定价格价格动态评估机制，结合市场情况定期调整标准，主动向交通主管部门、价格主管部门和市场监督管理部门报备调整情况，接受监管指导，强化固定价格合规管控，防范价格欺诈行为。

（六）其他要求：

1. 调价时应明确公示展示内容，应清晰告知用户调价触发原因、调价幅度、生效时间及计算方式，保障用户知情权。

2. 实施优惠政策的，应明确优惠券、折扣券等优惠政策的适用范围、使用条件、有效期、抵扣规则及计算方式，避免通过模糊表述误导用户。鼓励平台创新价格信息传递与解读机制，引领明码标价服务向更具适配性、便捷性方向发展。

第六条 聚合平台特别要求

结合聚合平台价格信息展示特点，依据价格监管相关法律法规，聚合平台在遵守本章节第四条、第五条指引的基础上，应重点落实以下明码标价监管要求，保障消费者价格知情权：

（一）入驻网约车平台信息集中公示：在 APP 首页“计价规则”入口下，单独设置“入驻网约车平台价格信息”专栏，按入驻网约车平台分类展示基础计价项核心标准，并标注“具体价格以各入驻网约车平台公示为准”的提示信息。

（二）价格信息链接直达：在入驻网约车平台信息专栏及下单页面对应选项旁，设置“计价规则查询”“预估价说明”“结算明细查询”专属链接，链接可直接引用或跳转至对应入驻网约车平台 APP 的相关页面，保障链接长期有效、跳转顺畅，方便用户快速获取入驻网约车平台完整价格信息。

（三）下单页面同步提示：用户选择入驻网约车平台及车型后，在确认呼叫前，展示该入驻网约车平台核心计价规则摘要，并标注完整规则查询入口，提醒用户确认知晓。

（四）结算价信息关联展示：行程结束后，聚合平台在展示自身结算汇总信息的同时，显著标注“入驻网约车平台结算明细”

查询链接，链接可直接引用或跳转至对应入驻网约车平台 APP 的结算明细页面，保障结算价格信息可追溯、可核查。

（五）入驻网约车平台监督报备：建立入驻网约车平台价格合规审核机制，定期核查入驻网约车平台计价规则、预估价表述、结算价公示等行为。

（六）优惠标注要求：聚合平台展示入驻网约车平台价格时，若入驻网约车平台有优惠政策，须在对应入驻网约车平台价格展示区域明确标注优惠内容、优惠时间、适用条件；同时，该优惠措施须与入驻网约车平台自身 APP 中展示的优惠措施保持一致，双方优惠条件相等，不得出现聚合平台与入驻网约车平台优惠不一致、误导用户的情况。

聚合平台应对入驻网约车平台价格信息链接实行统一管理，确保链接内容与入驻网约车平台官方展示一致；入驻网约车平台调整价格信息的，及时完成同步更新，避免因信息滞后误导用户。鼓励聚合平台发挥资源整合优势，创新入驻网约车平台价格合规协同管理模式，引领行业形成共建共治的价格治理格局。

第三章 结算价内容规范

第七条 结算价明细展示要求

行程结束后，平台应在订单完成页面及时展示完整的结算价明细，保障消费者清晰知晓费用构成，具体可参考以下要求：

（一）明细项目完整无遗漏：逐一系列明基础费用、附加费用、动态调价费用、优惠抵扣金额、应付金额等核心项目，每个项目标注具体金额和计算依据，确保费用构成清晰可查。

（二）展示形式清晰易懂：采用列表等简洁明了的形式展示结算明细，费用分类明确，应付金额突出显示；可支持用户点击各费用项目查看详细计算过程，提升信息透明度。

（三）历史订单留存备查：在用户个人中心“我的订单”中留存历史行程结算价明细，明细内容与订单完成时展示一致，不得擅自修改、删除；支持用户截图保存、导出明细凭证，方便用户后续核查。

第八条 结算价差异说明与申诉规范

平台应建立结算价差异主动说明和申诉处理机制，切实保障用户监督权和救济权，具体要求：

（一）主动说明差异原因：当结算价与预估价偏差较大时，在结算页面主动弹出差异说明窗口，详细列明偏差原因，可附费用计算对比表，方便用户理解。

（二）便捷申诉渠道：在结算页面、订单详情页面设置“费用申诉”便捷入口；用户提交申诉后，建立快速响应机制，及时响应和反馈核查结果，实时公示申诉进度，不推诿、拖延处理。

（三）申诉结果公示与整改：对申诉成立的，及时退还多收费用；对高频申诉的价格问题，及时排查计价规则或测算算法隐患，主动进行整改。

鼓励平台建立结算价异常预警系统，对超出合理偏差范围的订单自动触发核查程序，防范价格纠纷。鼓励平台创新结算价溯源与公信力保障机制，引领结算环节价格管理向透明化、规范化、可追溯方向发展。

第四章 责任与监督

第九条 平台主体责任

平台作为明码标价工作的责任主体，应建立健全内部价格管理制度，明确价格管理岗位职责，加强计价规则制定、价格展示、费用核算等环节的审核把关；定期开展价格合规自查，及时整改发现的问题。加强对司机的价格政策培训，引导司机规范收费行为，严禁擅自加价、收取未标明费用等违法行为，对违法违规司机及时采取制止、处理等措施。聚合平台还应将入驻网约车平台价格合规情况纳入日常审核范围，建立入驻网约车平台价格信用档案，对多次出现违法违规行为的入驻网约车平台，依法依规处理并公示。鼓励平台创新内部合规管理与正向激励机制，强化全员价格合规意识，引领行业自律水平持续提升。

第十条 社会监督

鼓励消费者、行业协会等参与网约车平台价格监督，构建多元共治的价格监督体系，创新社会监督参与方式，凝聚监督合力，引领行业形成自我约束、社会监督、政府监管相结合的良好发展

格局。行业协会应加强行业自律，引导平台规范价格行为，推动行业健康发展。

第十一条 执法监督

市市场监督管理部门将依法对平台明码标价行为实施监督检查，对违反相关法律法规的，依据相关规定依法处理；探索差异化、智能化监管创新模式，以精准监管引领平台价格合规经营，推动监管效能与行业发展水平同步提升。

第十二条 附则

本指引是关于网约车平台的专项明码标价合规指引，旨在对网约车平台明码标价合规提供一般性指引。法律法规规章和行政规范性文件等对网约车平台明码标价行为有专门规定的，从其规定。

网约车平台、有关行业协会可以参考本指引，结合自身特点，建立健全明码标价合规制度，优化合规工作体系。

本指引自发布之日起施行。

