

郑州市城市公共交通事业发展中心

网约车行业四起典型案例 通报

各网约车平台公司：

为维护网约车行业服务秩序，保障乘客合法权益，现将近期经调查核实的4起网约车驾驶员违规运营典型案例通报如下：

一、驾驶员裴某军违规添加高速过路费。

姓名：裴某军，身份证号：4101011980XXXXXX15，车牌号：豫AX380Q，资格证号：W050379，车主名称：河南景程汽车租赁有限公司，该驾驶员向平台申诉被驳回后，通过12328投诉网约车平台判责不公。

事件1核实情况：驾驶员裴某军于2026年2月13日10:06接到网约车平台订单，行程由新郑煤电有限责任公司到富达花园，途径郑栾高速。驾驶员裴某军车辆安装有ETC设备，实际未产生费用，但驾驶员裴某军私自添加17元高速费。平台根据判责规则中“费用规则-附加费-以优惠价格支付高速费但仍以原价向乘客收取的”对驾驶员裴某军进行判责。驾驶员裴某军行为违反了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》有关规定，根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》，扣除驾驶员裴某军年度服务质量信誉考核5分。

二、驾驶员杜某丽未接到乘客开始计费。

姓名：杜某丽，身份证号：4101051973XXXXXX40，车牌号：豫 ADA7952，资格证号：W027593，车主名称：上海赛可出行科技服务有限公司郑州分公司，该驾驶员向平台申诉被驳回后，通过 12328 投诉网约车平台判责不公。

事件 2 核实情况：驾驶员杜某丽于 2026 年 2 月 26 日 8:07 接到网约车平台订单，行程由中州大道福元路到九如东路。驾驶员杜某丽未接到乘客，向乘客索要手机尾号开始计费。平台根据判责规则中“费用纠纷类-提前或延迟计费”对驾驶员杜某丽进行判责。驾驶员杜某丽行为违反了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》有关规定，根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》，扣除驾驶员杜某丽年度服务质量信誉考核 5 分。

三、驾驶员杨某锋私自更换平台规划路线。

姓名：杨某锋，身份证号：4103281980XXXXXX31，车牌号：豫 ABU3330，资格证号：W120109，车主名称：郑州上汽新能源出租汽车有限公司，该驾驶员向平台申诉被驳回后，通过 12328 投诉网约车平台判责不公。

事件 3 核实情况：驾驶员杨某锋于 2026 年 2 月 27 日 11:46 接到网约车平台订单，行程由二七广场到郑州东路。驾驶员杨某锋私自更换路线，超出平台规划路程 6.46 公里。平台根据判责规则中“费用纠纷类-主动绕路”对驾驶员杨某锋进行判责。驾驶员杨某锋行为违反了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》有关规定，根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》，扣除

驾驶员杨某锋年度服务质量信誉考核 5 分。

四、驾驶员吴某卫私自更换服务车辆。

姓名：吴某卫，身份证号：4123251980XXXXXX17，车牌号：豫 AD58173，资格证号：W121010，车主名称：郑州菲之栋汽车销售有限公司，该驾驶员向平台申诉被驳回后，通过 12328 投诉网约车平台判责不公。

事件 4 核实情况：驾驶员吴某卫于 2026 年 2 月 13 日 21:12 接到网约车平台订单，行程由郑州高铁站到农业路松果酒店。乘客下单车辆为豫 AD58173，但驾驶员实际接单车辆为豫 AAV0938，且该车辆未取得网络预约出租汽车运输证。平台根据安全规则第 7 条“人车信息不符”对驾驶员吴某卫进行判责。驾驶员吴某卫行为违反了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》有关规定，根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》，扣除驾驶员吴某卫年度服务质量信誉考核 5 分。

上述案例充分暴露出部分网约车驾驶员法律法规意识单薄，为牟取私利触碰红线，且在被平台依规判罚后，仍不反思自身过错，毫无悔过之意，不仅侵害乘客权益，更扰乱市场秩序。以上驾驶员的违规行为已移交市交通运输综合行政执法支队依法严肃处置。

下一步，中心将持续强化网约车行业监管，对各类网约车违规行为“零容忍”，一经查实，严惩不贷，绝不姑息迁就，切实维护健康有序的出行环境。希望广大网约车驾驶员能够以此为鉴，

深刻吸取教训，严格恪守法律法规与平台规则，正确认识当前经营环境，不断提升自身的服务意识与服务质量，为乘客打造更为优质、安全的出行体验。同时，各网约车平台要切实履行主体责任，强化对驾驶员的法律法规培训，健全司机管理组织体系，从源头上有效遏制违规行为的发生，共同推动我市网约车市场健康、有序、规范发展。

郑州市城市公共交通事业发展中心

2026年03月11日

