

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、驾驶员司某庆加价议价导致乘客取消订单

姓名：司某庆，身份证号：4101231976XXXXXX76，车牌号：豫AA67217，资格证号：W075066，车主名称：河南聚合汽车租赁有限公司，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：驾驶员司某庆于2026年2月26日15:25接到网约车平台订单，行程由蜜雪冰城(总部旗舰店)到少林小龙武校。接单后，驾驶员司某庆通过APP客户端向乘客发信息，要求增加额外费用，此行为直接导致乘客取消订单。平台依据判责规则中“取消规则-要求加价议价”条款，对驾驶员司某庆进行判责。驾驶员司某庆的行为违反了《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》，扣除驾驶员司某庆年度服务质量信誉考核5分。

二、驾驶员王某军多次诱导乘客取消订单

姓名：王某军，身份证号：4101841984XXXXXX15，车牌号：豫 AAQ0778，资格证号：W042150，车主名称：河南荣成汽车租赁有限公司，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 2 核实情况：驾驶员王某军于 2026 年 2 月 15 日 21:23 接到网约车平台预约订单，行程由高途郑州中原总部到富田太阳城；于 2026 年 2 月 27 日 23:56 又接到网约车平台预约订单，行程由新郑机场到郑州东站。在这两次接单后，驾驶员王某军先后以“家中有事”和“看错时间”为由，要求乘客取消订单。平台依据判责规则中“推单-驾驶员以各种理由诱导乘客取消订单”条款，对驾驶员王某军进行判责。驾驶员王某军行为违反了《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》，扣除驾驶员王某军年度服务质量信誉考核 20 分。

三、驾驶员李某中途甩客

姓名：李某，身份证号：4113211984XXXXXX11，车牌号：豫 AAN8291，资格证号：W071510，车主名称：郑州源华汽车租赁有限公司，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 3 核实情况：驾驶员李某于 2026 年 3 月 3 日 09:13 接到网约车平台订单，行程由艺龙安云酒店到郑大一附院。驾驶员李某未将乘客送到目的地，而是以堵车为由要求乘客提前下车。

平台依据判责规则中“中途甩客-未送达目的地情况下，司机主动建议乘客下车”条款，对驾驶员李某进行判责。驾驶员李某行为违反了《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》，扣除驾驶员李某年度服务质量信誉考核10分。

四、驾驶员燕某军诱导乘客取消订单

姓名：燕某军，身份证号：4101261981XXXXXX10，车牌号：豫AAP1268，资格证号：148295，车主名称：郑州光年汽车租赁有限公司，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4核实情况：驾驶员燕某军于2026年3月1日16:31接到网约车平台预约订单，行程由壇山名居到弘盛水洗厂。接单后，驾驶员燕某军以“车辆充电”为由，要求乘客取消订单。平台依据判责规则中“无故取消订单（预约单）”条款，对驾驶员燕某军进行判责。驾驶员燕某军行为违反了《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》，扣除驾驶员燕某军年度服务质量信誉考核10分。

上述案例充分反映出部分网约车驾驶员法律法规意识淡薄，为了一己私利，不惜触碰行业红线。这些驾驶员在被平台依规判罚后，不仅不反思自身过错，毫无悔过之意，反而试图通过投诉平台来逃避责任，其行为不仅侵害乘客的合法权益，更扰乱市场秩序。目前，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力度，对各类网约车违规行为保持“零容忍”态度。一经查实违规行为，必将严惩不贷，绝不姑息迁就，全力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，认真反思自身行为，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，以实际行动为乘客打造更为优质、安全的出行体验。同时，各网约车平台公司要切实履行主体责任，进一步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，与行业主管部门携手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3月19日

