

郑州市城市公共交通事业发展中心

网约车行业三起典型案例 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 3 起网约车驾驶员违规运营典型案例通报如下：

一、驾驶员吴某海私自更换平台规划路线

姓名：吴某海，身份证号：4101021985XXXXXX53，车牌号：豫 ADG7087，资格证号：W054624，车主名称：河南非凡汽车租赁有限公司，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：驾驶员吴某海于 2026 年 2 月 28 日 8:02 接到网约车平台订单，行程由西流湖海鲜生活广场到晓隐酒店。吴某海私自更换路线，超出平台规划路程 22.1 公里。平台根据判责规则中“费用规则-绕路”对吴某海进行判责。吴某海行为违反了《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》，扣除吴某海年度服务质量信誉考核 5 分。

二、驾驶员刘某胜以道路拥堵为由诱导乘客取消订单

姓名：刘某胜，身份证号：4109221986XXXXXX34，车牌号：豫 ADF4156，资格证号：W045386，车主名称：郑州联友出行科

技有限公司，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：驾驶员刘某胜于 2026 年 2 月 9 日 15:09 接到网约车平台订单，行程由科学大道石佛村公交车站到郑州大学（高新校区）。刘某胜以道路拥堵为由诱导乘客取消订单。平台根据判责规则中“订单取消类-恶意取消订单”对刘某胜进行判责。刘某胜行为违反了《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》，扣除刘某胜年度服务质量信誉考核 10 分。

三、驾驶员刘某故意拒接乘客导致乘客取消订单

姓名：刘某，身份证号：4127241974XXXXXX34，车牌号：豫 ADF3863，资格证号：W042534，车主名称：郑州联友出行科技有限公司，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：驾驶员刘某于 2026 年 3 月 8 日 6:13 接到网约车平台订单，行程由花园路农科路到北林路如家酒店。驾驶员刘某接单后未接乘客导致乘客取消订单。平台根据判责规则中“司机有责取消-司机因个人原因，拒绝服务订单”对刘某进行判责。刘某行为违反了《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》，扣除刘某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，这种行为不仅侵害了乘客的合法权益，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。

为进一步规范网约车行业运营，营造健康有序的出行环境，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。一旦查实违规行为，必将依法依规严惩不贷，绝不姑息迁就。希望广大网约车驾驶员能够以这些案例为鉴，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。要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，完善司机管理组织体系，从源头上有效遏制违规行为的发生。只有行业主管部门与各网约车平台公司携手共进，才能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24日



