

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、驾驶员郎某富多次要求乘客取消订单

姓名：郎某富，身份证号：4107271969XXXXXX34，车牌号：豫ADC9929，资格证号：W051703，车主名称：郑州上汽新能源汽车有限公司，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1 核实情况：驾驶员郎希富于2026年3月21日20:02接到网约车平台订单，行程由烙馍小馆(雪松路店)到泰国佛牌(光彩商场店)。郎希富以“接单距离过远”为由，在司机端内发消息要求乘客取消订单。平台根据判责规则中“司机取消(有责)”对郎希富进行判责。郎希富行为违反了《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》，扣除郎希富年度服务质量信誉考核10分。

事件2 核实情况：驾驶员郎希富于2026年3月21日15:19接到网约车平台订单，行程由大参林(百药堂学院路店)到中州水汇。郎希富以“接单距离过远”为由，在司机端内发消息要求乘

客取消订单。平台根据判责规则中“司机取消（有责）”对郎希富进行判责。郎希富行为违反了《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》，扣除郎希富年度服务质量信誉考核 10 分。

二、驾驶员张某朋违规索要返程费

姓名：张某朋，身份证号：4127241974XXXXXX75，车牌号：豫 ACW6263，资格证号：W061786，车主名称：河南自由客汽车销售有限公司，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 3 核实情况：驾驶员张某朋于 2026 年 3 月 14 日 12:48 接到网约车平台订单，行程由河南省人民医院到漯河市李纪岗村。张某朋私下向乘客索要返程费，导致乘客取消订单。平台根据判责规则中“加价议价”对张某朋进行判责。张某朋行为违反了《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》，扣除张某朋年度服务质量信誉考核 5 分。

三、驾驶员单某勇要求乘客取消订单

姓名：单某勇，身份证号：4101021987XXXXXX12，车牌号：豫 ADF1391，资格证号：W026512，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 4 核实情况：驾驶员单某勇于 2026 年 3 月 14 日 15:56

接到网约车平台订单，行程由中原科技学院(西门)西侧到市体育中心地铁站B口。单某勇接单后致电乘客，以“忘关软件无法接单”为由，要求乘客取消订单。平台根据判责规则中“司机责任导致取消”对单某勇进行判责。单某勇行为违反了《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》，扣除单某勇年度服务质量信誉考核10分。

上述案例暴露出部分网约车驾驶员法律法规意识淡薄，为规避合规义务、谋取不当便利，不惜触碰行业红线，甚至在平台依规判罚后，试图通过投诉平台来逃避责任。此类行为不仅直接侵害乘客的出行权益，打乱乘客的出行计划，更破坏了网约车市场公平运营的秩序，损害行业整体信誉。

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，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。

各网约车平台公司要切实履行主体责任，进一步强化服务质量信誉考核结果的运用。鼓励各网约车平台公司健全考核结果与派单机制的联动体系：对服务质量信誉考核分值高、服务表现优秀的驾驶员，优化派单策略，适度增加派单权重与资源倾斜；对

服务质量信誉分较低的驾驶员，加大监管与派单管控力度，视情减少派单甚至暂停派单。同时，要持续完善判责规则，优化申诉处理流程，确保判责公平公正。



郑州市城市公共交通事业发展中心

2026年4月3日