

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

(2026年5号)

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四起网约车驾驶员违规运营典型案例通报如下：

一、驾驶员王某线下额外收取乘客费用

姓名：王某，身份证号：4101081987XXXXXX34，车牌号：豫AAU5052，资格证号：W077936，车主名称：河南德鑫汽车服务有限公司，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：驾驶员王某于2026年3月14日18:51接到网约车平台订单，原定行程由郑州大学到郑州东站。行驶途中乘客因临时有事，要求王某送至就近地铁口，最终订单实际行驶里程2.4公里。王某以原定到站预估价格60余元为由，强制要求乘客额外支付费用，最终王某线上收取订单费用9.64元，另通过微信私下额外收取乘客15元。平台根据判责规则中“费用规则-线下交易”对王某进行判责。王某行为违反了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 市场监督管理总局 国家网信办令 2022年第

42号)相关规定,根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》,扣除王某年度服务质量信誉考核5分。

二、驾驶员宋某违规多收高速费用

姓名:宋某,身份证号:4101021980XXXXXX13,车牌号:豫AB15658,资格证号:W105148,车主名称:河南德鑫汽车服务有限公司,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:驾驶员宋某于2026年3月14日06:00接到网约车平台订单,行程由荣盛花语水岸到黄河交通学院新校区,行程实际产生高速费用25元。宋某在行程开始前通过微信线下向乘客收取往返高速费50元,随后又在线上订单中额外添加25元高速费,共计收取3份高速费用。平台根据判责规则中“费用规则-加价议价”对宋某进行判责。宋某行为违反了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》(交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 市场监督管理总局 国家网信办令 2022年第42号)相关规定,根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》,扣除宋某年度服务质量信誉考核5分。

三、驾驶员刘某诱导乘客取消订单

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20日7:37接到网约车平台订单，行程由飞马雅居到上街实验高级中学。刘某接单后致电乘客，以“家中有事，无法服务”为由，要求乘客取消订单。平台根据判责规则中“司机取消（有责）”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》（交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 市场监督管理总局 国家网信办令 2022年第42号）相关规定，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。

四、驾驶员吕某彬诱导乘客取消订单

姓名：吕某彬，身份证号：4101841985XXXXXX36，车牌号：豫ADC4363，资格证号：W060775，车主名称：河南灏项汽车销售有限公司，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：吕某彬于2026年4月4日15:10接到网约车平台订单，行程由学院路与志洋路交叉口对面到丰树郑州空港物流园（西南门）。吕某彬接单后致电乘客，以“接单距离远”为由，要求乘客取消订单。平台根据判责规则中“司机取消（有责）”对吕某彬进行判责。吕某彬行为违反了《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》（交通运输部 工业和信息化部 公安部 商务部 市场监督管理总局 国家网信办令 2022年第42号）相关规定，根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》，扣除吕某彬

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，为谋取不当利益触碰行业红线，甚至在依规判罚后试图通过恶意投诉逃避责任。此类行为不仅直接侵害乘客合法权益、扰乱乘客出行计划，更破坏了网约车市场公平运营秩序，损害行业整体信誉。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。

今年以来，中心已四次下发网约车典型案例通报，明确要求广大网约车驾驶员以案为鉴，深刻吸取教训，严格遵守法律法规与平台运营规则，主动提升服务意识与服务质量，切勿通过违规收费、诱导取消订单等方式谋取不当利益；同时要求各网约车平台公司切实履行主体责任，强化服务质量信誉考核结果运用，建立考核结果与派单机制联动体系，对优质驾驶员给予派单倾斜，对低分驾驶员加大管控、减少甚至暂停派单，持续优化判责规则与申诉处理流程，保障双方合法权益。

但从近期实际情况看，部分驾驶员和平台公司未落实相关要求，为进一步规范行业运营，中心再次强调：广大驾驶员务必高度重视，从思想上认清遵守法律法规和平台规则的重要性，行动上坚决杜绝违规收费、诱导取消订单等不良行为。要以此次通报的案例为警醒，不断增强法律意识和服务意识，以实际行动维护网约车行业良好形象。各平台公司要切实履行主体责任，将前期要求落到实处。一是进一步完善服务质量信誉考核机制，加强考

核结果分析运用；二是对考核分值低、违规频发的驾驶员，严格加大管控力度，形成有效约束；三是持续优化判责规则和申诉处理流程，加强内部监督管理，确保判责公平公正，切实维护驾驶员与乘客合法权益。

结合近期安全生产帮扶工作发现的驾驶员培训覆盖不全、内容缺失等问题，各企业须立即整改。要强化培训教育，制定详细培训计划，确保培训覆盖全体驾驶员；培训内容要全面且具针对性，既包含法律法规、平台运营规则等基础知识，也涵盖安全驾驶、服务意识提升等内容，全面提升驾驶员综合素质与业务能力。

中心将持续强化网约车行业监管，对各类违规行为保持“零容忍”，一经查实，依法依规从严惩处，绝不姑息。希望各网约车平台公司和驾驶员积极配合，共同推动网约车行业健康、有序发展，营造安全、便捷、优质的出行环境。

郑州市城市公共交通事业发展中心

2026年4月22日



