

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

(2026年6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三起网约车驾驶员违规运营典型案例通报如下：

一、驾驶员姚某亮无故取消订单

姓名：姚某亮，身份证号：4128241977XXXXXX34，车牌号：豫AAD1893，资格证号：W085825，车主名称：郑州市聚团汽车租赁有限公司，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：驾驶员姚某亮于2026年4月12日16:32接到网约车平台预约订单，行程由刘文超教育1号宿舍楼到武陟县人民医院。接单之后，姚某亮以派单行程过远为由，擅自取消了该预约订单。平台根据判责规则中“无法提供服务时不应抢预约单”对姚某亮进行判责。姚某亮行为违反了《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》，扣除姚某亮年度服务质量信誉考核10分。

二、驾驶员王某故意不接乘客取消订单

姓名：王某，身份证号：4101831990XXXXXX58，车牌号：豫 ADE5811，资格证号：W092295，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 2 核实情况：驾驶员王某于 2026 年 3 月 13 日 12:37 接到网约车平台订单，行程由郑州轨道工程职业学院到锦冠悦享酒店郑州海洋馆店。王某接单后不仅长时间未移动前往接驾，还最终取消了该订单。平台根据判责规则中“司机故意不接乘客取消订单(有责)”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 10 分。

三、驾驶员孙某伟无故取消订单

姓名：孙某伟，身份证号：4127251995XXXXXX13，车牌号：豫 AA07673，资格证号：W027804，车主名称：郑州易驾宝汽车服务有限公司，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 3 核实情况：驾驶员孙某伟于 2026 年 4 月 4 日 10:00 接到网约车平台订单，行程由哈泊酒店(郑州二七万达店)到二七广场。在前往接驾的过程中，乘客因个人原因更换目的地。孙某

伟未与平台及乘客充分沟通，便主动取消了该订单。平台根据判责规则中“司机未到达指定上车点取消订单的”对孙某伟进行判责。孙某伟行为违反了《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》，扣除孙某伟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，中心已五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，严格遵守法律法规和平台运营规则，主动提升服务意识与服务质量。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的运用。然而，从近期实际情况来看，部分平台在收到通报后，并未将其传达给驾驶员，致使驾驶员对通报内容毫不知情，无法从中汲取教训。

为进一步规范网约车行业运营秩序，保障乘客出行安全与服务质量，中心再次强调以下要求：各网约车平台务必高度重视，

加大宣传力度,及时、准确地将本通报内容传达至每一位驾驶员,确保其知悉通报详情,深刻认识到违规行为将面临的严重后果。同时,要完善服务质量信誉考核机制,强化考核结果的分析与运用。针对考核分值低、违规频发的驾驶员,必须严格加大管控力度,形成有效约束,切实规范行业运营。

在接下来安全生产帮扶工作中,中心将重点检查企业是否在驾驶员内部对通报内容进行了广泛宣传教育。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5月7日

