

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7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、驾驶员宋某兵违规索要返程费导致乘客取消订单

姓名:宋某兵,身份证号:4130241973XXXXXX70,车牌号:豫AAF6618,资格证号:W020458,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:驾驶员宋某兵于2026年4月6日16:51接到网约车平台订单,行程由郑州客运北站到新乡河南物流职业学院。接单后,宋某兵向乘客索要返程高速费,乘客以清明节高速免费为由拒绝,随后取消订单。网约车平台根据判责规则中“费用规则-附加费-向去程乘客收取返程过路费”条款对宋某兵进行判责。宋某兵明知自己的行为违反了《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,仍通过12328发起不合理投诉,试图逃避责任。根据《出租汽车

服务质量信誉考核办法》，扣除宋某兵年度服务质量信誉考核 5 分。

二、驾驶员赵某违规索要返程费

姓名：赵某，身份证号：4101821983XXXXXX30，车牌号：豫 AAA6839，资格证号：072744，车主名称：河南林锐汽车销售有限公司，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 2 核实情况：驾驶员赵某于 2026 年 4 月 26 日 12:02 接到网约车平台订单，行程由中强大厦到伏羲山兰崖湾景区。接单后赵某致电乘客，要求私下额外支付 20 元返程费，征得乘客同意后才愿意前往接驾。平台根据判责规则中“加价议价”条款对赵某进行判责，赵某明知自己的行为违反了《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，仍通过 12328 发起不合理投诉，试图逃避责任。根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》，扣除赵某年度服务质量信誉考核 5 分。

三、驾驶员宋某锋线下交易

姓名：宋某锋，身份证号：4101031974XXXXXX18，车牌号：豫 ABF6672，资格证号：W084069，车主名称：河南业之隆汽车服务有限公司，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：驾驶员宋某锋于2026年4月24日21:16接到网约车平台预约订单，行程由郑州高新区创新大道小学到郑州西亚斯学院。宋某锋到达上车点后，与乘客协商线下交易，最终乘客取消订单。平台根据判责规则中“线下交易”条款对宋某锋进行判责。宋某锋明知道自己的行为违反了《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，仍通过12328发起不合理投诉，试图逃避责任。根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》，扣除宋某锋年度服务质量信誉考核5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。

希望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，各网约车平台公司要切实履行主体责任，强化服务质量信誉考核结果的运用。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。

中心已将以下两项内容列为安全生产帮扶工作重点：一是企业是否在驾驶员内部广泛宣传通报内容；二是企业是否根据通报内容强化服务质量信誉考核结果运用。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12日

