

# 郑州市城市公共交通事业发展中心

## 网约车行业典型案例 通报

(2026年8号)

各网约车平台公司：

为整治网约车行业违规运营行为，规范市场秩序，切实保障广大乘客合法出行权益，营造文明、规范、有序的网约车出行环境，现将近期经调查核实的两起网约车驾驶员违规运营典型案例通报如下：

### 一、驾驶员焦某宾违规运营导致乘客取消订单

姓名：焦某宾，身份证号：4101121970XXXXXX10，车牌号：豫ADB5926，资格证号：W057123，车主名称：郑州上汽新能源汽车有限公司。

**事件1 核实情况：**驾驶员焦某宾于2026年5月12日20:38接到网约车平台订单，行程由二七广场到国控东宸。接单后，因二七广场客流密集，乘客短时未能找到车辆，双方产生沟通矛盾。乘客上车后，焦某宾仍持续与乘客发生争执。乘客明确告知自身为孕妇，不希望情绪波动，请求驾驶员停止争执，将其正常送达目的地即可。但焦某宾拒不配合，持续争执并扬言让乘客下车。后乘客无奈下车，未乘坐该车完成行程，但焦某宾仍违规收

取该订单乘车费用。焦某宾行为违反了《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）第三十六条第（一）项“途中甩客或者故意绕道行驶的”、第（二）项“违规收费的”相关规定。根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》，扣除焦某宾年度服务质量信誉考核 10 分。

## 二、驾驶员张某违规收取高速费

姓名：张某，身份证号：4127251992XXXXXX10，车牌号：豫AAE2152，资格证号：W063640，车主名称：河南时飞汽车租赁有限责任公司。

**事件 2 核实情况：**驾驶员张某于 2026 年 5 月 15 日 20:57 接到网约车平台订单，行程由盛世祥园到纽科科技园，行程途经机场高速。张某车辆已正常配备并使用 ETC 设备，可享受高速通行优惠，但其仍在网约车平台客户端添加 14 元高速费。张某行为违反了《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）第三十六条第（二）项“违规收费的”相关规定。根据《出租汽车服务质量信誉考核办法》，扣除张某年度服务质量信誉考核 5 分。

以上两起典型案例，分别暴露出部分网约车驾驶员服务态度恶劣、途中甩客、违规加价收费等突出问题，充分反映出个别驾

驶员法治意识淡薄、职业素养缺失、漠视乘客合法权益。此类违规行为严重扰乱网约车市场公平经营秩序，损害行业整体服务形象，侵害乘客合法权益。目前，两名驾驶员的违规线索已移交市交通运输综合行政执法支队依法严肃处置。

希望各网约车平台公司切实履行主体责任，加强对驾驶员的教育管理和动态监管；广大网约车驾驶员要以上述案例为警示，严守行业底线，认真学习网约车行业法律法规、运营规范及服务标准，自觉恪守职业道德，文明服务、诚信经营。坚决杜绝与乘客争执、中途甩客、无故拒载、违规加价、乱收费用等各类违规行为，尊重乘客合理诉求，规范服务言行，全力保障乘客出行体验与合法权益。

郑州市城市公共交通事业发展中心

2026年5月19日



