

广州市人民政府

行政复议决定书

穗府行复〔2024〕1425号

申请人：呼 XX。

被申请人：广州市交通运输局。

地址：广州市天河区天河南二路1号。

法定代表人：沈颖，职务：局长。

申请人不服被申请人于2024年4月8日作出的粤穗交运罚〔2024〕1(2024)03060017号《行政处罚决定书》（以下简称涉案《行政处罚决定书》），向本府申请行政复议，本府依法予以受理，本案适用简易程序审理，现已审查终结。

申请人请求：

撤销涉案《行政处罚决定书》。

申请人称：

申请人设置接单里程在2公里以内，而网约车平台派单是3.6公里，太远，申请人没有去接。平台判申请人无责，但被申

请人认为网约车平台派了单就应该接的意见没有道理。

被申请人答复称：

一、案件事实

本案申请人是广州市巡游出租汽车驾驶员。

2024年3月4日，被申请人执法人员对粤AXXXX58巡游出租汽车（以下简称涉案车辆）驾驶员涉嫌违章的卫星定位数据以及相关运营信息等材料进行检查，在对相关人员进行询问，制作《询问笔录》后，发现申请人于2024年2月12日在广州市白云区白云山国家级风景名胜区西门有“接受乘客通过互联网方式提出的电召服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务”的行为。经调查，有乘客投诉反映，其于2024年2月12日19时35分通过“XX（XX）”网约车平台预约申请人驾驶的涉案车辆，欲乘坐该车从广州市白云区白云山国家级风景名胜区西门到广州市白云区XX闲庭，但申请人接单后，却以“派单太远不来”为由，拒绝前来搭载其前往目的地，其与申请人沟通无果后取消订单。申请人最终没有搭载该乘客前往其目的地。以上事实有视频资料、《询问笔录》及其它材料为证。

2024年3月4日，被申请人作出粤穗交运处告〔2024〕0053232号《交通运输案件处理告知书》，直接送达申请人。2024年3月29日，被申请人作出粤穗交运违通〔2024〕1（2024）03060017号《违法行为通知书》，告知申请人拟作出行政处罚

的内容及事实、理由、依据，以及其依法享有提出陈述、申辩的权利，直接送达申请人；同日，申请人向被申请人提出陈述申辩，经研究，被申请人认为申请人所提出的事实、理由和证据不成立，决定不予采纳。2024年4月8日，被申请人作出涉案《行政处罚决定书》，决定给予申请人“责令改正，处五百元罚款”的行政处罚，邮寄送达申请人。

二、法律依据

《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第三十三条规定：“对乘客通过电信、互联网等方式提出的电召服务需求，巡游出租汽车驾驶员应当按照以下规定提供服务：（一）按照约定的时间和地点提供服务，因故不能履约的，应当按照相应流程取消订单并告知乘客；（二）电召接客途中应当放置或者显示“电召服务中”标志；（三）乘客未按照约定候车时，应当与乘客联系确认。”第五十四条第八项规定：“违反本条例第二十九条、第三十条、第三十一条、第三十三条规定，巡游出租汽车驾驶员有下列行为之一的，由交通行政主管部门按照下列规定予以处罚：……（八）接受乘客通过电信、互联网等方式提出的电召服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务的，责令改正，处以五百元以上一千元以下的罚款；……”

三、答复意见

本案中，申请人在广州市白云区白云山国家级风景名胜区

西门有接受乘客通过互联网方式提出的电召服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务的违法行为，事实清楚，证据确凿，其行为违反了《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第三十三条的规定，且根据《广州市交通运输局行政处罚裁量权基准》，申请人的违法行为属于一般违法情节（第一次查处），被申请人依据《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第五十四条第八项的规定，给予申请人“责令改正，处五百元罚款”的行政处罚，适用法律正确。

综上所述，为保护乘客合法权益，打击出租汽车行业恶意服务行为，提升出租汽车行业服务品质，请市政府依法维持被申请人作出的涉案《行政处罚决定书》，维护广州市出租客运秩序。

本府查明：

申请人是广州公交集团广交出租汽车有限公司涉案车辆驾驶员，持有《中华人民共和国道路运输从业人员从业资格证》，其《广州市客运出租汽车驾驶员服务资格证》号码为 2XXXX6。

2024 年 3 月 4 日，被申请人执法人员对涉案车辆驾驶员涉嫌违章的车载监控及卫星定位数据等材料进行检查，对相关人员进行询问并制作《询问笔录》，发现申请人于 2024 年 2 月 12 日在广州市白云区白云山国家级风景名胜区西门有“接受乘客通过互联网方式提出的电召服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务”的行为。经调查，有乘客投诉反

映其于 2024 年 2 月 12 日 19 时 35 分通过“XX (XX)”网约车平台提出电召服务需求，从广州市白云区白云山国家级风景名胜區西门到广州市白云区 XX 闲庭，申请人通过抢单在平台接受该电召服务需求后，却以“派单太远”为由，拒绝前去搭载乘客前往目的地，期间申请人为其他 2 批次乘客提供了搭载服务，20 时 14 分乘客与申请人沟通无果后取消订单。申请人最终没有搭载该乘客。

2024 年 3 月 4 日，被申请人作出粤穗交运处告〔2024〕0053232 号《交通运输案件处理告知书》，直接送达申请人。同日，被申请人执法人员对申请人进行询问调查，并制作《询问笔录》；申请人在《询问笔录》中签名确认了上述事实，并称平台派的单太远，经与平台电话沟通，平台允许其不搭载乘客。

2024 年 3 月 6 日，被申请人对申请人涉嫌“接受乘客通过互联网方式提出的电召服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务”立案调查。

2024 年 3 月 29 日，被申请人作出粤穗交运违通〔2024〕1 (2024) 03060017 号《违法行为通知书》，告知申请人拟作出的行政处罚内容及事实、理由和依据，及依法享有的陈述、申辩等权利，直接送达送达申请人。申请人提出陈述申辩称，网约车平台自动派单的里程超出自己所设置的可接受范围，平台已判其无责。被申请人经复核后认为，申请人提出的事实、理

由和证据不成立，未予采纳。

2024年4月8日，被申请人作出涉案《行政处罚决定书》，认定申请人有“接受乘客通过互联网方式提出的电召服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务”的行为，该行为为第一次查处的一般违法情节，决定给予申请人“责令改正，处五百元罚款”的行政处罚，于2024年4月11日邮寄送达申请人。

2024年4月19日，申请人不服被申请人作出的涉案《行政处罚决定书》，向本府申请行政复议。

以上事实，有《中华人民共和国居民身份证》《中华人民共和国机动车驾驶证》《广州市客运出租汽车驾驶员服务资格证》《中华人民共和国道路运输从业人员从业资格证》、乘客的投诉截图、司乘双方聊天记录截图、网约车平台订单页面截图、天津舒行科技有限公司出具的《调证材料》、司乘双方沟通录音、车载监控视频、出租车监管分析平台截图、执法视频、《交通运输案件处理告知书》《询问笔录》《送达地址确认书》《送达回证》《立案登记表》《案件处理意见书》《违法行为通知书》、申请人陈述申辩材料、《行政处罚决定书》、快递单据及物流信息查询截图、《行政复议申请书》等证据予以证实。

本府认为：

依据《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第五条第一款

规定：“市交通行政主管部门负责本市巡游出租汽车客运行业的管理工作，组织实施本条例。”被申请人作为本市交通行政主管部门，依法具有对本市巡游出租汽车客运服务违法行为进行查处的职权。

依据《广州市巡游出租汽车客运管理条例》第三十三条规定：“对乘客通过电信、互联网等方式提出的电召服务需求，巡游出租汽车驾驶员应当按照以下规定提供服务：（一）按照约定的时间和地点提供服务，因故不能履约的，应当按照相应流程取消订单并告知乘客；（二）电召接客途中应当放置或者显示“电召服务中”标志；（三）乘客未按照约定候车时，应当与乘客联系确认。”第五十四条第八项规定：“违反本条例第二十九条、第三十条、第三十一条、第三十三条规定，巡游出租汽车驾驶员有下列行为之一的，由交通行政主管部门按照下列规定予以处罚：……（八）接受乘客通过电信、互联网等方式提出的电召服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务的，责令改正，处以五百元以上一千元以下的罚款；……”巡游出租汽车驾驶员接受乘客通过互联网等方式提出的电召服务需求后，应按照约定的时间和地点提供服务，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务的，应当受到相应的行政处罚。

本案中，申请人通过抢单接受乘客通过网约车平台提出的电召服务订单后，在未征得乘客同意的情形下，无正当理由未

前往订单起点接载乘客，因此申请人的行为属于“接受乘客通过互联网方式提出的电召服务需求后，无正当理由未按照约定的时间和地点提供服务”的违法行为。被申请人根据以上规定，结合《广州市交通运输局行政处罚裁量权基准》（穗交运规字〔2023〕5号）的规定，以申请人的违法程度为一般，情节与危害后果为第一次查处，对申请人作出“责令改正，处五百元罚款”的行政处罚并无不当。

关于申请人辩称是平台派单的里程范围超过其设置的订单里程范围、且平台判其无责的意见。本府认为，首先，申请人从事巡游出租汽车客运经营，应当以乘客为本，为乘客提供安全、便捷、舒适、优质的个性化出行服务，在接受乘客通过互联网等方式提出的电召服务需求后，申请人应按照约定的时间和地点到达订单起点等候、搭载乘客；因故不能履约的，应当按照相应流程取消订单并告知乘客。平台派单超过申请人设置的范围，属平台与申请人之间的争议，不能以此作为不按约定提供搭载服务的理由，致使乘客的权益受到损害。其次，乘客是在与申请人沟通无果、等待时间超过半小时的情况下被迫取消订单，网约车平台作出“乘客已取消，本次取消您无责”的评价不能反映乘客权益受损的实际情况，也不能作为申请人行为是否违法的判断依据，网约车平台更不能代替交通行政主管部门对申请人的行为作出不属于违法行为而无需承担后果的认定。综上，申请人请求撤销涉案《行政处罚决定书》理据不足，

本府不予采纳。

本府决定：

根据《中华人民共和国行政复议法》第六十八条的规定，维持被申请人广州市交通运输局作出的粤穗交运罚〔2024〕1(2024)03060017号《行政处罚决定书》。

申请人如不服本决定，可以在收到本《行政复议决定书》之日起15日内，依法向有管辖权的人民法院起诉。

本件与原件核对无异

二〇二四年五月十九日