出租汽车驾驶员从业资格实操考试内容

| 考核项目 | 考核内容 | 考核要点 | 操作说明 |
| --- | --- | --- | --- |
| 一、运营准备10分 | 1. 开始运营前应做好哪些准备？2. 车身外观应符合哪些要求？3. 车厢内应符合哪些要求？ | 1.证件准备；2.检查车身外观；3.检查车内设施是否完好。 | 1.开始运营前应做好哪些准备？答：①检查车容车貌和随车证照。（1分）②检查车辆技术状况，并备好随车设施、工具。（1分）③检查车辆燃油、燃气或电量。（1分）2.车身外观应符合哪些要求？答：①车身外观整洁完好。车辆前后内外照明灯齐全，功能完好。（1分）②轮胎盖齐全完好。车门功能正常。（1分） ③车窗玻璃密闭良好，洁净明亮、无遮蔽物，升降功能有效；玻璃刮水器功能完好。（1分）3.车厢内应符合哪些要求？答：①仪表台、后风挡窗台不放置与运营无关的物品。（1分）②座椅牢固无塌陷；前排座椅可前后移动，靠背倾度可调。（1分）③安全带和锁扣齐全、有效。（1分） |
| 二、服务流程-停车接待5分 | 停车位置的选择与服务乘客的注意事项 | 1.选择合适位置停车；2.引导乘客上车。 | ①车辆与道路平行靠边停靠，雨天避开积水。（1分）②乘客携带易燃、易爆、有毒有害、放射性、传染性等违禁物品乘车，应拒载。（2分）③主动开启后备箱，协助乘客放好行李。（1分）④引导乘客由右侧上车，主动协助老、幼、病、残、孕等乘客上车。（1分） |
| 三、服务流程-车内服务5分 | 确认乘客信息及文明用语的使用 | 1.核对乘客手机尾号和行程目的地(网约车)；2.提醒乘客系好安全带；3.变更行驶路线，需征得乘客同意；4. 应劝阻和制止乘客将身体伸出车外、乱扔废弃物、在车内吸烟等行为。5.使用文明用语。 | ①乘客您好，我是\*\*公司的驾驶员\*\*\*师傅，很高兴为您服务！ （1分）②请问您是要去\*\*\*，对吗？（网约车）/请问您去哪儿？（巡游车）。（1分）③请您系好安全带，我们马上出发。（1分）④您需要打开音响／空调吗？（1分）⑤乘客您好，前方道路拥堵（施工）可以调整行驶路线吗？（网约车）/乘客您好，前方有人拦的，请问可以拼车吗？（1分） |
| 四、服务流程-行程结束10分 | 停车位置的选择与服务乘客的注意事项 | 1.选择合适位置停车；2.引导乘客下车；3.检查车内物品；4.文明用语的使用。 | ①车辆应与道路平行靠边停靠，雨天停车时，车门应避开积水区域。（1分）②引导乘客由右侧下车，遇老、弱、病、残、孕乘客应协助其下车。（2分）③乘客下车时，应提醒乘客开车门时注意安全、携带好随身物品，并检查车内是否有乘客遗漏的物品。（1分）④主动告知乘客开具发票的方式。（1分）⑤主动协助乘客提取行李。（1分）⑥文明用语的使用：a）您的目的地到了，请您确认付费金额\*\*元。（1分）b）您如果需要开发票，请使用手机APP开具电子发票。（1分）c）请您从右侧下车时注意安全，带齐您的行李，拿好自己的随身物品。（1分）d）谢谢，再见。（1分） |
| 五、可拒绝提供出租汽车运营服务情形5分 | 可拒绝提供出租汽车运营服务 | 遇下列情形，可拒绝提供出租汽车运营服务：1.乘客携带易燃、易爆、有毒有害、放射性、传染性等违禁物品乘车。（2分）2.醉酒者、精神病患者等在无人陪同或监护下乘车。（1分）3.携带影响车内卫生条件的物品和动植物。（1分）4.携带行李超过行李厢容积。（1分） |  |
| 六、运营特殊情况处理5分 | 遇到特殊情况的处理方式 | 1.乘客语言不通，无法确认目的地时，应帮助查询。（0.5分）2.乘客因醉酒等原因神志不清、无法明确去向时，宜尽可能帮助查询或向公安部门求助。（1分）3.乘客身体不适时，应协助乘客拨打急救电话，视情采取相应急救措施。（1分）4.乘客对服务不满意时，应虚心听取批评意见；被乘客误解时，应心平气和，耐心解释。（0.5分）5.发现乘客遗失财物，应设法及时归还失主。无法找到失主的，因及时联系经营者，上交经营者或有关部门处理，不应私自留存。（1分）6.发现乘客遗留可疑物品或危险物品时，应及时报警。（1分） |  |
| 七、复杂天气和危险路段的行车安全要求5分 | 复杂天气和危险路段的行车安全要求 | 1.遇情况不明、视线不良、起步回车、交叉路口、危险和繁华地段时，应减速慢行。（2分）2.遇雨、雾、风沙天气时，应注意路面情况与行人、车辆动态，打开灯光，减速慢行，延长车距，尽量避免超车。（3分） |  |
| 八、车辆突发情况处置10分 | 车辆突发情况处置 | 发生爆胎、制动失灵、火灾、落水、故障或交通事故时处置过程 | ①发生爆胎时，应紧握转向盘，控制方向，轻踏制动踏板，使车辆缓慢减速，避免紧急制动。（2分）②制动失灵时，应紧握转向盘，控制方向，尽量减速，设法尽快停车。（2分）③发生火灾时，应立即停车，关闭发动机，协助乘客安全撤离，并采取有效灭火措施。（2分）④发生落水时，应立即设法开启车门或敲碎车窗玻璃，协助乘客安全撤离。（2分）⑤发生故障或交通事故时，应协助乘客下车至安全区域，并迅速打开危险警告信号灯，按规定放置三角警告牌。乘客受伤时，应立即拨打急救和报警电话，并视情采取相应急救措施。（2分） |
| 九、车辆例行检查10分 | 车辆例行检查 | 1.轮胎气压及磨损是否正常，固定螺母是否缺失或松动。（0.5分）2.风窗玻璃是否完好。（0.5分）3.车灯和反光器、外后视镜是否完好。（0.5分）4,发动机、底盘有无遗洒、泄漏。（0.5分）5.发动机舱内线束是否捆绑牢固，无软化现象。（0.5分）6.机油、润滑油、冷却液、转向助力液、风窗清洗液、制动液等油液液面情况，燃油管路是否正常。（1分）7.蓄电池、高低压线路有无异常。（0.5分）8.仪表、转向盘自由行程、驻车制动器、变速器操纵装置是否正常。（1分）9.离合器踏板、制动踏板、加速踏板行程是否正常。（0.5分）10.安全带、内后视镜等安全设施及装置是否正常。（0.5分）11.车门、车内灯能否正常开启，前排座椅能否调节。（0.5分）12.三角警告牌是否携带，灭火器是否完好。（0.5分）13 发动机起动后各仪表及报警灯工作状况是否正常，发动机、底盘运转部件有无异响、异味。（1分）14.车载卫星定位系统是否正常。（0.5分）15.音响、空调是否正常。（0.5分）16.灯光及控制装置、喇叭按钮、风窗玻璃刮水器和洗涤器是否正常。（1分） |  |
| 十、黄石文明建设应知应会知识10分 | 1.文明行为基本规范 | 文明出行 | （一）行人不闯红灯，不跨越道路隔离设施；（1分）（二）驾驶车辆礼让行人，主动让行执行任务的警车、消防车、救护车、工程救险车等特种车辆；（1分）（三）驾驶机动车规范使用灯光和喇叭，不随意穿插变道；（1分）（四）驾驶非机动车不闯红灯，不随意穿行、逆行；（2分）（五）驾驶、乘坐摩托车、电动自行车时佩戴安全头盔；（1分）（六）停放车辆不堵塞道路出入口、消防通道、盲道和公交专用车道、站点；（1分）（七）不在公共交通工具内进食，不干扰驾驶员驾驶；（1分）（八）不从机动车内向外抛洒物品；（1分）（九）法律法规的其他规定。（1分） |
| 十、黄石文明建设应知应会知识10分 | 2.倡导与鼓励 | 文明行为 | （一）爱岗敬业、诚实守信，遵守文明规范；（2分）（二）尊师重教、崇智尚学，培育教育新风；（1分）（三）尊老爱幼、互敬互爱，弘扬家庭美德；（1分）（四）邻里团结、互帮互助，构建和谐邻里；（1分）（五）简约适度、绿色低碳，合理利用资源；（1分）（六）保护环境、关爱自然，促进人与自然和谐共生；（1分）（七）崇尚节俭、移风易俗，文明操办婚丧喜庆事宜；（1分）（八）友善交流、礼貌用语，在公共场合使用普通话；（1分）（九）国家倡导的其他文明行为。（1分） |