《黄石市出租车驾驶员从业资格考试大纲》

（2024年版）

为规范出租汽车驾驶员从业资格考试，提高出租汽车驾驶员综合素质，根据《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令2021年第15号）、《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 市场监管总局 国家网信办令2022年第42号）、《交通运输部关于改革出租汽车驾驶员从业资格考试有关工作的通知》（交运发[2017]134号）、《黄石市人民政府关于深化出租汽车行业改革的实施意见》（黄政发〔2017〕31号）、《黄石市网络预约出租汽车经营服务实施细则的通知》（黄交通文[2023]130号）等有关规定，结合黄石实际，制定本大纲。

一、适用范围

本大纲适用于在本市行政区域内，申请从事出租汽车客运服务的驾驶员，包括巡游出租汽车驾驶员和网络预约出租汽车驾驶员。

二、考试组织

黄石市交通运输局负责指导本市行政区域内出租汽车驾驶员从业资格考试工作。

黄石市水陆运输事业发展中心负责组织实施本市行政区域内出租汽车驾驶员从业资格考试工作。

三、考试科目

本市出租汽车驾驶员从业资格考试科目分为全国公共科目和本市区域科目。其中全国公共科目只考理论，本市区域科目考试包含理论考试和实际操作考试两个考试类别。

首次参加考试的申请人，应当在本市完成全国公共科目和本市区域科目两个科目考试；有3年内全国公共科目合格成绩的，只须完成本市区域科目考试。

四、考试模式

出租汽车驾驶员从业资格全国公共科目考试与区域科目考试实行“两考合一”，即将两个考试科目在一次考试中完成。从业资格考试试题满分为100分，全国公共科目考试试题和区域科目考试试题各占50分，两个科目均得分40分及以上为合格。

五、全国公共科目考试

（一）考试方式及要求

（1）实行全国统一题库，采用计算机系统随机抽题的方式考试。

（2）出租汽车驾驶员从业资格全国公共科目考试时间50分钟。

（3）出租汽车驾驶员从业资格全国公共科目考试试题共50 道题，题型分为判断题、单项选择题，其中判断题25题，每题1分；单项选择题25题，每题1分。

（4）出租汽车驾驶员从业资格全国公共科目考试总分50分，得分40分及以上为合格。

（5）考试成绩由2名考核员签字确认。考试成绩应在考试结束3日内公布。全国公共科目考试成绩3年内全国有效。

（二）考试内容及要求

1.掌握出租汽车相关政策、法律法规。

2.掌握出租汽车服务标准规范。

3.掌握出租汽车安全运营知识。

4.理解出租汽车驾驶员职业道德。

5.熟悉出租汽车运营其他相关知识。

（三）考试分值分配

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考试项目 | 考 试 范 围 | 分值 | 总分 |
| 1、政策、法律法规 | 《国务院办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的指导意见》《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》《巡游出租汽车经营服务管理规定》《出租汽车服务质量信誉考核办法》等国家出租汽车政策、法律法规 | 14 | 14 |
| 2、服务标准规范 | 服务流程 | 7 | 20 |
| 车辆服务要求 | 4 |
| 驾驶员服务要求 | 4 |
| 特殊人群服务与服务禁忌 | 3 |
| 服务评价与投诉处理 | 2 |
| 3、安全运营知识 | 安全运营生理与心理知识 | 3 | 10 |
| 行车安全与突发情况处置 | 5 |
| 自我安全防范 | 1 |
| 常见危险品的基本知识 | 1 |
| 4、职业道德 | 社会责任与职业道德 | 2 | 2 |
| 5、其他相关知识 | 运价与计程计价设备使用知识 | 1 | 4 |
| 节能与环保知识 | 1 |
| 交通事故处理程序 | 1 |
| 应急保障、消防和乘客救护基本知识 | 1 |

六、本市区域科目考试

（一）考试方式及要求

（1）区域科目考试分理论考试和实际操作考试。其中理论考试实行本市统一题库，采用计算机系统随机抽题的方式考试;实际操作考试采用申请人单独操作与考核员提问相结合的方式进行计分考核。

（2）区域科目理论考试时间为25分钟，实际操作考试时间为25分钟。

（3）区域科目理论考试试题共25题，题型分为判断题、单项选择题，其中判断题10题，每题1分；单项选择题15题，每题1分。每错一题，扣除该题目对应的分值。

区域科目实际操作考试由考生现场从出租汽车运营服务规范中随机抽取1道5分题、1道10分题，从黄石市文明行为应知应会抽取1道10分题进行考试，根据考生操作和答题情况进行评分。其中运营准备、服务流程（含停车接待、车内服务、行程结束）、车辆例行检查采取考生讲解方式进行考试；可拒绝提供出租汽车运营服务情形、运营特殊情况处理、复杂天气和危险路段的行车安全要求、车辆突发情况处置、黄石市文明行为应知应会采取问答方式进行考试。

（4）区域科目考试总分50分，其中理论考试25分（20分及以上为合格），实际操作考试25分，两者合计得分40分及以上为合格。

（5）每个科目考试成绩由2名考核员签字确认。考试成绩应在考试结束3日内公布。区域科目考试成绩3年内在本市有效。

（二）考试内容及要求

（1）理论考试内容

1.掌握本省、本市出租汽车相关政策、法律、法规和标准。

2.熟悉本市人文地理、地名线路等具有地域特点的相关知识。

3.掌握车辆安全及车容车貌检视基本操作。

4.熟悉本市地方语言、简单英语沟通会话。

5.掌握互联网应用知识（网约车）。

（2）巡游车驾驶员从业资格考试分值分配

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 考试  科目 | 考试项目 | 考试范围 | 分值 | 总分 |
| 基  础  专  业  知  识  考  试 | 地方政策、法律、法规和标准 | 《湖北省道路运输条例》、《湖北省出租汽车客运管理办法》、《黄石市人民政府关于深化出租汽车行业改革的实施意见》等 | 10 | 10 |
| 人文地理、地名线路 | 本市历史文化、风土人情等 | 2 | 11 |
| 本市主要风景名胜、旅游景点等 | 2 |
| 本市行政区划、街道布局等 | 3 |
| 本市交通枢纽、标志性建筑、机关企事业单位、住宅小区等 | 4 |
| 其它知识 | 双燃料车辆的使用、维护及保养 | 2 | 2 |
| 语言沟通能力 | 听懂并会说简单地方方言 | 1 | 2 |
| 会说简单常用英语 | 1 |

（3）网约车驾驶员从业资格考试分值分配

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考试项目 | 考试范围 | 分值 | 总分 |
| 1、地方政策、法律、法规和标准等 | 《湖北省道路运输条例》、《湖北省出租汽车客运管理办法》、《黄石市人民政府关于深化出租汽车行业改革的实施意见》、《黄石市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》等 | 10 | 10 |
| 2、人文地理、地名线路 | 本市历史文化、风土人情等 | 2 | 11 |
| 本市主要风景名胜、旅游景点等 | 2 |
| 本市行政区划、街道布局等 | 3 |
| 本市交通枢纽、标志性建筑、机关企事业单位、住宅小区等 | 4 |
| 4、语言沟通能力 | 听懂并会说简单地方方言 | 1 | 2 |
| 会说简单常用英语 | 1 |
| 5、互联网应用 | 互联网基础知识、移动互联网应用 | 2 | 2 |

（4）实际操作考试

1.出租汽车运营服务规范

①运营准备 10分

②服务流程-停车接待 5分

③服务流程-车内服务 5分

④服务流程-行程结束 10分

⑤可拒绝提供出租汽车运营服务情形 5分

⑥运营特殊情况处理 5分

⑦复杂天气和危险路段的行车安全要求 5分

⑧车辆突发情况处置 10分

⑨车辆例行检查 10分

2.黄石市文明行为应知应会

①文明行为基本规范 10分

②倡导与鼓励 10分

七、成绩确认及有效期

（一）每个科目的考试成绩由2名考核员及考生签字确认后方为有效。考试成绩应在考试结束3日内公布。

（二）全国公共科目和本市区域科目考试均合格视为出租汽车驾驶员从业资格考试合格。

（三）全国公共科目考试成绩3年内全国有效，本市区域科目考试成绩3年内在本市有效。