

附件 1

出租汽车驾驶员从业资格 全国公共科目考试大纲

为规范出租汽车驾驶员从业资格全国公共科目考试,提高出租汽车驾驶员综合素质,根据《交通运输部关于修改〈出租汽车驾驶员从业资格管理规定〉的决定》(交通运输部令 2016 年第 63 号)和交通运输部关于改革出租汽车驾驶员从业资格考试的工作部署,制定本大纲。

一、适用范围

本大纲适用于在中华人民共和国境内,申请从事出租汽车客运服务的驾驶员。

出租汽车驾驶员从业资格全国公共科目考试实行全国统一考试大纲。

二、考试组织

交通运输部负责指导全国出租汽车驾驶员从业资格全国公共科目考试工作。

各省、自治区交通运输主管部门负责指导本行政区域内出租汽车驾驶员从业资格全国公共科目考试工作。

直辖市、设区的市级出租汽车行政主管部门组织实施本行政

区域内出租汽车驾驶员从业资格全国公共科目考试工作。

三、考试方式及要求

(一)考试方式实行全国统一题库,采用计算机系统随机抽题的方式考试。

(二)出租汽车驾驶员从业资格全国公共科目考试时间 50 分钟。

(三)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。

(四)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。

(五)每场考试应当不少于 2 名考核员,考试成绩必须由 2 名考核员签字确认。考试成绩应在考试结束 10 日内公布。

四、考试内容及要求

(一)掌握出租汽车相关政策、法律法规。

(二)掌握出租汽车服务标准规范。

(三)掌握出租汽车安全运营知识。

(四)理解出租汽车驾驶员职业道德。

(五)熟悉出租汽车运营其他相关知识。

五、考试内容及分值分配

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	1	
	应急保障、消防与乘客救护基本知识	1	

六、评分标准

(一)判断题,每错1题扣1分。

(二)单项选择题,每错1题扣1分。