

附件2

出租汽车驾驶员从业资格北京区域科目 考试大纲

一、制定依据

为规范本市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，依据《北京市出租汽车管理条例》和《北京市人民政府办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施意见》、《北京市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》等区域规范要求，结合北京区域服务特征制定了本考试大纲。

本考试大纲适用于在本市行政区域内从事巡游出租汽车和网络预约出租汽车从业资格考试的人员。

二、考试科目及范围

出租汽车驾驶员从业资格北京区域考试科目分为理论基础知识考试和专业知识应用能力考核两部分。

（一）理论基础知识考试

- 1、北京出租汽车管理政策法规。
- 2、北京城市交通地理。
- 3、实用英语听力。
- 4、需掌握的相关知识。

（二）专业知识应用能力考核

- 1、营运服务规范。
- 2、特殊情况处理。

3、文明服务用语。

4、交通地理认知。

三、考试方式及要求

(一) 考试方式

理论基础知识考试原则上采用计算机系统随机抽取考题的方式进行；专业知识应用能力考核采用考核员面试的方式进行。

(二) 考试时间

理论基础知识考试时间30分钟；专业知识应用能力考核时间8分钟。

(三) 考试试题

理论基础知识试题共45道题，题型分为单项选择题、判断题和多项选择题，其中单项选择题20题，每题1分；判断题20题，每题0.5分；多项选择题5题，每题2分。

(四) 考试总分及合格标准

理论基础知识满分40分，32分（含）以上为考试合格；专业知识应用能力考核满分60分，48分（含）以上为考试合格。

四、考试分值分配

(一) 理论基础知识考试

1、北京出租汽车管理政策法规及相关知识（16分）。

2、北京城市交通地理（18分）。

3、实用英语听力（6分）。

(二) 专业知识应用能力考核

1、营运服务流程（42分）。

- 2、特殊情况处理（8分）。
- 3、文明服务用语（5分）。
- 4、交通地理认知（5分）。

五、考试内容

理论基础知识

一、北京市出租汽车管理政策法规

（一）《北京市出租汽车管理条例》（以下简称《条例》）

- 1、《条例》对出租汽车驾驶员在营运时的规定。
- 2、《条例》对出租汽车营运车辆的规定。

（二）《北京市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》（以下简称《细则》）

- 1、《细则》对从事网约车服务驾驶员的从业许可条件。
- 2、《细则》对网约车驾驶员应遵守的服务规范。
- 3、《细则》对《网络预约出租汽车运输证》的申请人及车辆许可条件。
- 4、《细则》对网约车车辆经营许可期限和退出的规定。

（三）《北京市人民政府办公厅关于深化改革推进出租汽车行业健康发展的实施意见》的规定

二、需掌握的相关知识

（一）新能源汽车

- 1、新能源汽车定义及分类。
- 2、电动汽车基本概念及优缺点。

- 3、电动汽车充电站及充电中的应急处理。
- 4、电动汽车的维护保养安全。

（二）卫星定位系统

- 1、卫星定位系统的功能。
- 2、卫星定位监控系统的组成及应用。

三、北京城市交通地理

考查考生对城市道路总体布局的学习掌握程度；对城市道路结构特征的了解程度；对各条大街、各环路所处位置及走向的认知程度；对各类单位所在位置的熟悉程度；选择运用经济合理营运路线的熟练程度。

（一）北京城市道路的结构特征

- 1、城区道路分布、城市环路分布的特征。
- 2、南北中轴线的分布情况。
- 3、南北中轴线各段的位置、各段街名和主要路口。
- 4、东西长安街及其延伸线的分布情况。
- 5、东西长安街及其延伸线的各段的位置、各段街名和主要路口。
- 6、旧城区南北走向的主要干道的分布情况。
- 7、旧城区南北走向的主要干道各段的位置、各段的街名和主要路口。
- 8、长安街南北两侧与之平行的主要干道的分布情况。
- 9、长安街南北两侧与之平行的主要干道各段的位置、各段的街名和主要路口。
- 10、与南北中轴线相连接的大街的街名和连接位置。
- 11、与东西长安街及其延伸线相连接的大街的街名和连

接位置。

12、旧城区各主干道之间、主干道与其它大街相连接的地点位置。

13、城六区其它大街在城市道路网中所处的位置、走向和街名及相互连接的情况。

14、二环路的东、南、西、北四部分划分。

15、二环路上的立交桥的名称、位置。

16、二环路与其他道路及其它环路的相互连接情况。

17、三环路在城市道路布局中所处的位置。

18、三环路的东、南、西、北四部分划分。

19、三环路上的立交桥的名称、位置。

20、三环路与其他道路及其它环路、高速路的相互连接情况。

21、四环路在城市道路布局中所处的位置。

22、四环路的东、南、西、北四部分划分。

23、四环路上的立交桥的名称、位置。

24、四环路与其他道路及其它环路、高速路的相互连接情况。

25、五环路的位置。

26、五环路上的部分立交桥的位置。八角桥、香泉桥、肖家河桥、厢白旗桥、上清桥、远通桥、大羊坊桥。

27、四环路以内非环路上的立交桥的名称和所处位置。

28、国家级高速公路的编号、名称和起点。

29、一般国道的编号、名称和起点。

30、北京城市街道门牌号码的排列规律。

(二) 分布在下列大街和环路两侧及附近的街道上的机关团体(企事业单位)、新闻媒体、旅游景点、博物馆、文体场馆、宾馆、写字楼、医院、学校、商业、餐饮单位的位置

1、从东直门西行经鼓楼到德胜门的大街、从新街口到西直门外的大街两侧及附近的街道。(举本条大街两侧及附近各类单位为例)

①机关、企事业单位: 卫生与计划生育委员会、西藏人民政府驻京办事处、北京北站。

②医院: 市第六医院、人民医院、东直门中医医院。

③文教职: 北京展览馆、首都体育馆、国家图书馆、北京天文馆、北京交通大学。

④饭店、写字楼: 西苑饭店、新世纪饭店、德宝饭店、中苑宾馆。

⑤商业: 东方银座、东环广场、簋街。

⑥旅游景点: 钟鼓楼、北京动物园、紫竹院公园、北京海洋馆。

2、从长虹桥西行到花园桥的大街两侧及附近的街道。

3、从慈云寺桥西行到定慧桥沿线两侧及附近的街道。

4、长安街及其东西延长线两侧及附近的街道。

5、从东便门西行到西客站的大街两侧及附近的街道。

6、两广大街两侧及附近的街道。

7、从志新桥南行到公益西桥的大街两侧及附近的街道。

8、南北中轴路沿线两侧及附近的街道。

9、从惠新西桥南行到刘家窑桥的大街两侧及附近的街道

- 。
- 10、二环路两侧及附近的街道。
 - 11、三环路两侧及附近的街道。
 - 12、四环路两侧及附近的街道。
 - 13、分布在其他地区、街区的单位的位置。

①机关、企事业单位：东城区政府、西城区政府、朝阳区政府、海淀区政府、丰台区政府、石景山区政府、人力资源和社会保障部、国家林业局。

②医院：西苑医院、北京水利医院、回民医院、和平里医院、北京冶金医院、煤炭总医院。

③文教职体：清华大学、中国农业大学、国际关系学院、国防大学、北京体育大学、中国传媒大学、北京第二外国语学院、芳草地小学、北京第一实验小学、北京小学、史家胡同小学、中关村一小。

④饭店、写字楼：钓鱼台大酒店、香山饭店、嘉里中心大酒店、二十一世纪饭店、新恒基国际大厦、新北纬饭店、阳光广场、鸿宾楼饭庄。

⑤旅游景点：香山公园、北京植物园、卢沟桥抗日战争纪念馆、北京园博园。

⑥使馆区：南使馆区、北使馆区。

⑦其他：北京亦庄经济技术开发区、中关村科技园区、上地信息产业基地。

（三）客运交通枢纽、长途汽车客运站的名称和位置

（四）北京站、北京西站、北京南站、首都机场、南苑机场、六里桥长途汽车客运站、王府井等出租汽车营业站

的区域范围

(五) 主要旅游景点、商务街区的名称和位置

四、实用英语听力

1、Welcome to Beijing!

欢迎来北京!

2、Good morning!

早上好!

3、Good afternoon!

下午好!

4、Good evening!

晚上好!

5、Hello, please get in the car.

您好, 请上车。

6、It' s my pleasure to serve you.

很高兴为您服务。

7、Where are you going, Sir/Ms?

请问您去哪儿先生(女士)?

8、Please fasten your seat belt.

请您系好安全带。

9、Would you like the air-conditioning on?

您需要打开空调吗?

10、Would you like to turn on the radio?

您需要打开音响吗?

11、Can I help you?

请问您需要帮忙吗?

12、Do I need to wait for you?

您需要等候吗?

13、Please remember my plate number.

请记住我的车牌号。

14、I will stay here/there to wait for you.

我在这里（那里）停车等您。

15、Please don' t smoke in the car.

请不要在车内吸烟。

16、Sorry, no parking is allowed here.

对不起，这里不允许停车。

17、Here we are.

您的目的地到了。

18、Please pay by the taximeter.

请按计价器显示的金额付费。

19、Here is your change.

这是找您的零钱。

20、Keep the receipt, please.

请拿好发票。

21、Don' t forget to take your luggage, please.

请带齐您的行李。

22、Please take all your belongings.

请拿好自己的随身物品。

23、It' s my pleasure.

这是我应该做的。

24、You are welcome to take my taxi next time.

欢迎再次乘坐。

25、Your comments are always welcome.

欢迎您多提意见。

26、Thank you, good-bye.

谢谢，再见。

专业知识应用能力

一、巡游出租汽车驾驶员营运服务规范

(一) 准备工作

1、检查营运证件、标志是否齐全，服务监督卡放置符合规定。

2、检查仪容仪表干净整齐，检查车容车貌符合要求。

3、车辆安全检视符合要求。

(二) 营运服务流程

1、乘客上车后。

问候并请乘客上车，继续使用服务敬语接待乘客：“请问您去哪里？”。出本市或夜间去远郊区县，应告知乘客携带有效证件，到就近的公安机关或营业站点登记制度；涉及过路过桥费的应向乘客讲明规定。提醒乘客系好安全带，并检查车门是否关好。明确目的地方位，选择合理路线（例：复兴门，应说出位于西二环，在阜成门南面）。车辆起步后，问明乘客单程或往返用车，按要求正确操作计价器。

2、营运途中。

正确使用转向灯，松手制动，观察后视镜，平稳起动车辆驶入正常路线，及时逐级加减挡位，做到无脱挡、无闯车。进入弯路前提前使用转向灯，正确使用离合器（先刹后离）降速，弯道中，做到行车平稳、顺畅，拐弯角度适中不能压线。进入直道后车身没有明显摆动。驾驶视野开阔，严格遵守交通标志。在不能满足乘客特殊需求时必须使用服务敬语：“对不起。”

3、到达目的地。

正确使用转向灯，观察后视镜，停车平稳，车身端正，车身整体停在停车区域内，右侧车身与路边相隔不得超过30厘米。营运结束时，使用服务敬语收费：“您的目的地到了，请按计价器显示金额付费，请问您使用现金还是IC卡结算？”明确乘客结算方式后，要抬起空车牌使计价器为待选择结算状态。进行现金或IC卡结算操作。主动将发票交给乘客，同时提醒乘客拿好随身物品。

（三）特殊情况处理

掌握乘客出本市或夜间去郊区不登记如何处理；掌握途中乘客要求驾驶出租车如何处理；掌握醉酒者乘车如何处理；掌握交通堵塞、道路临时封闭需改变原行驶路线如何处理；掌握载客营运途中车辆故障如何处理；掌握载客营运途中计价器故障如何处理；掌握载客时发生交通事故造成乘客受伤时如何处理；掌握乘客提出驶入禁行道路时如何处理。

特殊情况处理由考核员在面试考核过程中适时向考生提问。

二、网络预约出租汽车驾驶员营运服务规范

（一）准备工作

- 1、检查智能终端设备及业务调派系统运行正常。
- 2、检查携带营运证件是否齐全。
- 3、检查仪容仪表、车容车貌符合要求。
- 4、车辆安全检视符合要求。

（二）营运服务流程

- 1、操作司机终端接受订单。
- 2、接单后主动与约车人取得联系。
- 3、根据订单信息，到达候客地点。
- 4、操作司机终端告知网约车经营者乘客已上车。
- 5、操作司机终端开始营运。
- 6、按软件规划线路或乘客选择的合理线路行驶至目的地。
- 7、操作司机终端结束营运，确认收款。
- 8、驾驶员在营运服务过程中，应正确使用文明服务用语。

（三）特殊情况处理

- 1、车辆因故不能按时到达约定地点。车辆因故不能按时到达约定地点时，驾驶员应提前联系经营者重新安排车辆。
- 2、营运过程中遇特殊情况无法继续营运。遇道路、气候、驾驶员身体、交通事故等特殊情况无法继续营运时，驾驶员应及时、主动向经营者和乘客说明原因。
- 3、乘客未按约定到达上车地点。乘客未按约定到达上车地点时，驾驶员应与乘客或经营者联系确认，等候时间可

按双方约定，一般不少于10分钟，超出约定等候时间乘客依然未到达，应与经营者联系，经同意后方可离去。

4、发现乘客遗失财物。发现乘客遗失财物，应主动联系约车人或乘客，设法及时归还。无法联系的，应及时联系经营者或有关部门处理。

5、营运过程中发生交通事故造成乘客受伤。当发生交通事故造成乘客受伤时，应立即拨打急救、报警电话，救治伤员，等候处理。

6、当乘客要求出本市或夜间去远郊区时，应当按照规定向经营者或者到就近的公安机关登记。

7、当乘客提出违反道路交通安全法规的要求时，应不予接受，同时依据相关法规耐心解释，力求乘客理解。

8、当遇到以下情况之一时，驾驶员可依据《北京市出租汽车管理条例》和《北京市网络预约出租汽车经营服务管理细则》的有关规定拒绝其乘坐。（1）醉酒者在无人监护陪同的情况下乘车；（2）乘客携带易燃、易爆、有毒等危害公共安全的物品乘车；（3）乘客携带宠物和影响车内卫生的物品乘车。

特殊情况处理由考核员在面试考核过程中适时向考生提问。

三、文明服务用语

出租汽车驾驶员在营运服务中要做到待人热情，文明礼貌。用好六字服务用语：您、请、抱歉（对不起）、谢谢。

四、交通地理认知

掌握城市主要道路的基本情况，熟知常见目的地的方位和行驶路线。