

巡游出租汽车驾驶员实际操作考核内容及评分标准

考核项目	考核内容	正确答案	需扣分情形	扣分
乘客上车前	驾驶员仪容仪表	驾驶员仪容、仪表干净整洁得体，身上、口中无异味。	未达到出租汽车驾驶员仪容仪表要求。	0.5
乘客上车后	1、使用文明用语接待乘客。	使用“请、您好、抱歉、谢谢、”等服务敬语接待乘客。	在接待乘客过程中未使用文明服务用语。	1
	2、问明乘客目的地。	请问您去哪里？	未问明乘客的目的地。	1
	3、问明乘客单程、往返，正确使用计价器。	请问您是单程还是往返？ 按要求操作计价器开始计费。	未问明乘客单程还是往返或未能正确操作计价器。	2
	4、提醒乘客系好安全带并关好车门。	检查车门是否关好。 请您系好安全带。	未检查车门，未提示乘客系好安全带。	0.5
运营途中	1、遵守交通法规，规范驾驶，安全行车。	遇弯路时应提前降速，正确使用转向灯，按标志标线行驶、停车。	未按交通标志、标线行驶、停车。	0.5
	2、告知乘客已到达目的地，询问乘客结算方式，并正确操作计价器。	您的目的地到了。请问您是现金还是其他方式结算？	未提示乘客已到达目的地；未问明乘客的结算方式。	0.5
		正确操作计价器结束运营、收费、打印发票。	未按要求操作计价器。	2
		主动将发票交给乘客(口述)。	未主动向乘客提供发票。	0.5
3、使用服务用语结束营运。	请您带好您的随身物品下车，感谢您的乘坐。再见！	未提示乘客下车时带好随身物品。	0.5	
特殊情况处理 (考核员随机 选择两题提问)	1、营运中计价器出现故障。	《条例》规定，遇有计价器损坏、失准、显示不全等情形不得运营载客。	未能正确回答特殊情况的处理方法。	每题 0.5
	2、乘客要求驾驶营运车辆。	《条例》规定，驾驶员不得擅自将车辆交予他人驾驶。		
	3、遇醉酒者乘车。	《条例》规定，驾驶员在遇到醉酒者、精神病患者在无人监护下乘车时，可以拒绝提供服务。		
	4、乘客提出驶入禁行道路。	应不予接受，同时耐心解释，力求乘客理解。		
	5、交通堵塞、道路临时封闭需要改变原行驶路线。	应先征得乘客的同意，方可改变行驶路线。		
	6、发生交通事故造成乘客受伤。	应拨打急救、报警电话，救治乘客，等候处理。		
	7、当乘客要求出本市或夜间去远郊区。	应按《条例》规定向出租车经营者或公安机关、营运站点登记，否则可以拒绝前往。		
说明	1、考核采用扣分方式进行，满分10分，取得8分及以上为合格； 2、条例是指《北京市出租汽车管理条例》； 3、驾驶员驾驶车辆时发生危险不能正确处理，扣除3分。			

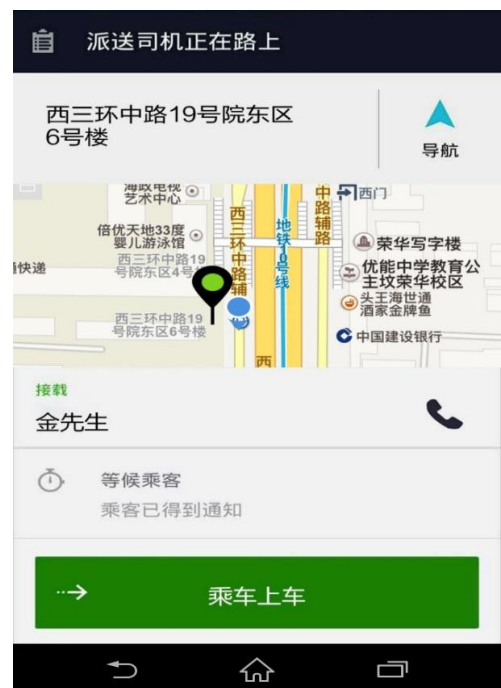
网络预约出租汽车驾驶员实际操作考核内容及评分标准

考核项目	考核方式及内容	正确答案	需扣分情形	扣分
服务敬语	在服务过程中是否正确使用文明服务用语接待乘客。	在服务过程中应使用“请、您好、对不起、谢谢、再见”等文明服务用语接待乘客。	在接待乘客过程中未使用文明服务用语。	1
接单	1、操作司机终端，完成接单。	点击司机端APP，从两个订单中选择一单。（见图一）	未点击司机端APP进行接单。	0.5
	2、说出驾驶员接单后的服务流程和应与乘客沟通的内容。	主动联系乘客，确认乘车时间和地点，告知乘客自身位置及预计到达时间。	未说出服务流程和服务规范规定的与乘客沟通的内容。	0.5
到达候客地点	1、停车候客。	在允许停车的路段停车候客。	在有禁停标志的路段停车候客	0.5
	2、说出到达乘客候车地点后的服务流程。	主动与乘客联系，双方确认身份。	未说出到达候客地点后的服务流程。	0.5
乘客上车后	乘客上车后的服务流程。	点击司机端APP中“乘客上车”按钮，（见图二）通知经营者乘客已上车。	未点击司机端APP上的“乘客上车按钮”。	0.5
		提示乘客可以使用乘客端应用程序中的车辆位置分享功能。	未提示乘客可以使用应用程序中的车辆位置分享功能。	0.5
		检查车门是否关好，提醒乘客系好安全带。	未检查车门并提醒乘客系好安全带。	0.5
运营服务	1、告知乘客行驶线路的选择方式。	告知乘客可按软件规划线路或乘客意愿选择合理路线行驶。	未与乘客商定行驶路线。	1
	2、操作司机终端开始运营。	点击司机端APP中“开始行程”按钮。（见图三）	未点击司机端APP中的“开始行程”按钮。	1
	3、到达目的地后的服务流程。	点击司机端APP中“行程结束”按钮，（见图四）结束运营。	未点击司机端APP中的“结束行程”按钮。	1
		主动提供发票或告知获取发票的方法。	未主动向乘客提供发票或告知获取发票的方法。	0.5
		提醒乘客，可使用乘客端应用程序，用打分、意见反馈等形式对本次服务进行评价。	未提醒乘客对本次服务进行评价方式。	0.5
		提醒乘客，下车时拿好行李物品。	未提醒乘客拿好行李物品。	0.5
特殊情况处理 (由考核员任选两题提问)	1、车辆因故不能按时到达约定地点。	驾驶员应提前联系经营者，经营者应与约车人或乘客联系表示歉意并说明情况，提供相应解决方案。	未能正确回答特殊情况的处理方法。	每题 0.5
	2、乘客未按约定到达上车地点。	超过约定等候时间时，驾驶员应与乘客或经营者联系确认，经同意方可离去。		
	3、因交通堵塞、道路临时封闭需要改变原行车路线。	应与乘客协商，经乘客允许方可改变行车路线。		

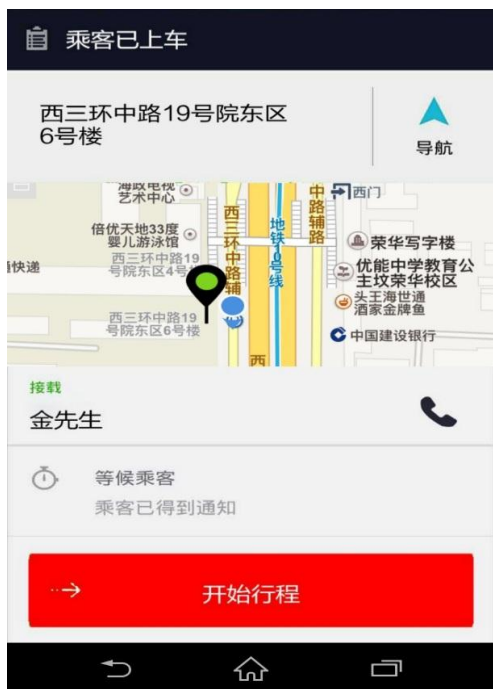
考核项目	考核方式及内容	正确答案	需扣分情形	扣分
特殊情况处理 (由考核员任 选两题提问)	4、遇道路、气候、驾驶员身体、交通事故等特殊情况下无法继续运营。	驾驶员应及时向经营者说明原因，并向乘客说明。	未能正确回答特殊情况的处理方法。	每题 0.5
	5、发生交通事故造成乘客受伤	驾驶员应立即拨打急救、报警电话，救治乘客，等候处理。		
	6、当乘客要求出本市或夜间去远郊区。	应按《条例》规定向网约平台或公安机关、营运站点登记，否则可以拒绝前往。		
	7、遇醉酒者乘车。	《条例》规定，驾驶员在遇到醉酒者、精神病患者在无人监护下乘车时，可以拒绝提供服务。		
	8、乘客下车后，发现乘客遗失财物。	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。		
说明	<p>1、考核采用扣分方式进行，满分10分，取得8分及以上为合格；</p> <p>2、条例是指《北京市出租汽车管理条例》；</p> <p>3、驾驶员在考核过程中驾驶机动车时发生危险不能正确处理，扣除3分。</p>			



图一



图二



图三



图四