**出租汽车驾驶员从业资格考试应用能力考试题库**

**一、车辆安全及车容车貌检视**

**1、驾驶室内部(随机抽取两题)**

 **安全带** 检查安全带是否能够牢固地插入锁扣。未检查不得分。

 **后视镜** 调整后视镜位置，使之能有效地观察后方情况。未调整后视镜位置不得分。

 **仪表** 启动发动机，检查各仪表和指示灯显示是否正常。未检查或仪表盘上有故障灯亮但没有做相应记录的不得分。

 **雨刮器** 检查雨刮器是否工作正常。未检查或雨刮器无清洁液喷出但没有做相应记录的不得分。

 **转向盘自由转动量** 左右转动方向盘检查自由转动量。自由转动量应小于20度。未检查或检查结论不正确不得分。

 **驻车制动器制动力** 检查驻车制动器操纵杆工作行程。拉起操纵杆应有3-5声响或锁止。未检查或检查结论不正确不得分。

**2、车辆外部(随机抽取两题)**

**号牌** 检视车辆牌照及支架是否齐全有效，安装牢固，号牌有无污损。未检查或检查不全不得分。

 **灯光** 打开近光灯、远光灯、转向灯检查:打开小灯，关闭前照灯，打开前雾灯检查。查看灯光是否齐全，固定可靠。未检查或检查不全不得分。

 **轮胎和轮胎螺栓**  1.检查轮胎表面是否有裂纹、割痕或者其他损坏，胎面是否嵌入金属微粒或其他异物;2.检查胎面是否异常磨损;3.轮胎气压是否正常，气门嘴是否完好。3.检查轮辋是否损坏、腐蚀、变形和跳动;4.检查轮胎螺栓、半轴螺栓紧定情况，是否松动。检查不全不得分。

 **备胎**  检视备胎及备胎架是否齐全完好有效。未检查或检查不全不得分。

**3、 发动机舱(随机抽取两题)**

①、**制动液** 目测检查制动液液面高度(液面高度在MAX和 MIN 之间)。未检查和或检查不正确不得分。

 ②、**散热器** 冷却液充足， 检查冷却液液面高度(液面应在上下标线之间)。未检查和或检查不全不得分。

 ③、**润滑油** 1.检查泄漏:检查发动机油底壳的接触面、油封、排放塞、机油滤清器是否漏油。2.检查发动机静止状态的机油标尺显示机油液面高度。未检查或检查不正确不得分。

④、**蓄电池**

目视检查畜电池表面是否清洁，是否有液体流出;蓄电池桩头是否松动或被腐蚀;畜电池状态指示灯是否为绿色(正常)。未检查或检查不全不得分。

**⑤、风扇皮带**  无起皮、无破损、调整得当。未检查或检查不全不得分。

**⑥、高压线:**  无松脱、无漏电。

**4、车容车貌(随机抽取两题)**

**车身外观** 车身外观整洁完好。未检查或检查不正确不得分。

 **车辆内部** 车厢内整洁、卫生，无杂物、异味。未检查或检查不正确不得分。

  **后备箱** 后备箱整洁，照明有效，开启装置完好。行李厢内可供乘客放置行李物品的空间不少于行李厢的三分之二。检视备胎及备胎架是否齐全完好有效。未检查或检查不正确不得分。

 **座椅 座椅** 牢固无塌陷。前排座椅可前后移动，靠背倾度可调。座套、头枕套 座套、头枕套齐全、整洁。未检查或检查不正确不得分。

二、设施设备使用CNG 车辆专用装置(随机抽取两题)

**1、气瓶及固定支架检查外观和紧固情况。**

①、气瓶检定审验有效;

②、气瓶表面应无严重划伤、凹凸、裂纹等缺陷

③、固定支架及扎带完好、无裂纹固定牢固，垫层完好、无损坏，气瓶应固定可靠，无窜动和旋动现象。未检查或检查不全不得分。

**2、CNG管线检查紧固管线、接头及各连接部位有无泄漏。**

①、高压管线及接头应无擦伤及其他损伤;

②、接头紧固良好，无漏气现象;

③、软管无老化、油垢、裂纹，连接可靠，与其他部件无摩擦。未检查或检查不全不得分。

**3、CNG 储气量**

 检查CNG储气量是否符合规定值要求。未检查或检查不正确不得分。

**4、加气口**

检查加气口的安装及紧固情况。加气口固定牢固、清洁，无漏气现象，防尘盖可靠有效。未检查或检查不正确不得分。

1. **燃料转换开关及仪表**
2. 燃料转换器开关转换灵活、可靠;
3. 气量显示正常，与储气瓶气压、储气量协调一致。未检查或检查不正确不得分。
4. **遇险报警和正确使用安全防范设施**

能正确使用遇险报警装置。能正确使用灭火器及三角警示标志。

**6、计价器及刷卡计费使用** 能正确使用计价器，熟练安装打印发票。

**三、服务规范操作(随机抽取两题)**

**1、国家标准《出租汽车运营服务规范》中对出租汽车中对出租车驾驶员服务仪容的要求是什么？**

①、精神饱满、举止文明、礼貌待客。

②、按规定着装，正确佩戴服务标志。

③、运营前和运营过程中忌食有异味的食物。

**2、国家标准《出租汽车运营服务规范》中对驾驶员服务用语和言行举止的要求有哪求。**

①、使用普通话。可根据乘客需求，使用地方方言或外语。

②、服务用语应规范准确，文明礼貌。服务时语气平和、表达清楚、声量适 度、语速适中

 ③、不得在乘客面前有不文明行为和语言。

 ④、热情、耐心回答乘客问题。乘客间交谈时，忌随便插话。

 ⑤.不得在车厢内吸烟，不得向车外抛物、吐痰。

**3、出租汽车驾驶员在运营前应当做哪些准备工作?**

①、检查车容车貌。

②、按照要求检查车辆技术状况，并备好随车设施、工具。

 ③、检查随车证照。

**④**、备齐发票、备足零钱。

**⑤、**检查车辆燃油或燃气。

1. **出租汽车驾驶员在乘客上车时应当做好哪些服务工作？** ①、乘客要求服务时，驾驶员应在规定的路段停靠后，候客上车，不得违章接客。

②、驾驶员应主动开启车门，照顾乘客上车，提醒坐在前排的乘客系好安全带，注意乘车安全。

③、驾驶员应主动帮助乘客将行李搬入后备箱。

**5、出租汽车驾驶员在乘客上车后到开车前应当做好哪些服务工作?**

①、上车后，驾驶员要准确、耐心地解答乘客提出的有关问题，做到有问必答。

②、开车前，驾驶员应检查车门是否关好，问清乘客的去向及乘车要求，同时开启计价器。如遇到乘客要求调头行驶的，要遵守交通规则，不得违章调头，在允许调头的场地调头后，再开启计价器。

**四、线路选择与驾驶能力**

**1、出租汽车驾驶员在路线选择时应当注意哪些事项?**

①、行车时，驾驶员要根据乘客要去的地点选择最近的路线行驶，不得舍近，求远无故绕道。

②、如因道路改造或其他原因确需绕道时，应主动向乘客说明情况，如乘客不同意绕行要求下车时，应按实际乘坐里程收费，不得拒绝乘客下车或 多收车费。

③、如乘客不知目的地的详细地址时，要主动热情帮助查找。

**2、出租汽车驾驶员在运营结束后应做好哪些工作?**

①、在允许停车路段按乘客目的地就近靠路边停车，终止计价器计费。

②、车辆应与道路平行靠边停靠，并引导乘客由右侧下车。雨天停车时，车门应避开积水区域。

③、按计价器显示金额及相关规定收费，并出具发票。 **④、**乘客下车时，提醒乘客开车门时注意安全、携带好随身物品，并主动协助乘客提取行李。检视车厢内物品，向乘客道别。

五．**语言沟通能力和文明服务礼仪**

1**、日常的文明用语是哪五个**

 文明用语：您好，请，谢谢，对不起，再见

**2、出租汽车驾驶员在运营中出现车辆故障后应当怎样处理?** 载客途中，车辆发生故障，应向乘客说明原因，停止计价器工作，不能把修车的时间等候费向乘客收取，如短时间不能排除故障，要协助乘客换乘其他车辆并按中止营运时计价器显示的金额收费。

**3、国家标准《出租汽车运营服务规范》中对驾驶员安全行车的基本要求有哪些?**

①、树立安全第一、预防为主的行车理念与先人后物的应急处置原则。

②、遵守道路交通安全法律法规规定，安全驾驶，平稳行车。

③、严禁酒后驾驶、带病驾驶、疲劳驾驶和超速驾驶。

**④、**不得有强行超车、争道抢行、随意变道、驾车时拨打接听电话等行为。

**4、运营过程中出现爆胎、制动失灵、火灾、落水等突发情况时应当怎样处置?**

 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、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。

③、发生火灾时，应立即停车，关闭发动机，协助乘客安全撤离，并采取有效措施灭火。

**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。

**5、运营过程中驾驶员若与乘客发生纠纷应当怎样处理?**

出租驾驶员在营运中如与乘客发生矛盾和纠纷时，态度要诚恳，要心平气和地解释，要虚心听取乘客的批评意见，检查自己的责任，不随便责备乘客，以理服人，得理让人，不强词夺理。如双方不能协商解决时应主动请有关部门出面调解，妥善处理。

1. 遇到哪些情形，驾驶员可拒绝提供出租汽车运营服务?

①、乘客在禁止停车的路段扬手招车的。

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的。

③、醉酒者、精神病患者等在无人陪同或监护下乘车的。

**④、**乘客目的地超出省、市、县境或夜间去偏远、冷僻地区而不按规定办理登记或相关手续的。

**六、应急处置能力**

**1、心肺复苏（视频可网上下载）**

①、安全位置确认和呼救

把伤员放置于安全的位置，轻拍肩膀,“你还好吗?”“快来人啊，有人晕倒了”请你拨打120急救电话。

②、判断呼吸和颈动脉搏解开伤员上衣，用5秒时间，听一有无呼吸声音;看一看病人胸部有无起伏;感觉--鼻孔有无出气，触摸颈动脉有无脉动。

③、心脏定位

放置于心肺复苏体位，仰卧、去枕，平坦坚硬的平面上跪于伤员一侧。

两侧肋弓交界，胸骨下1/2处，或两乳头水平连接线正中间。

**④、**按压30次

双手重叠，利用上半身的体重和肩膀力量垂直下压，下压深度大于5厘米，按心脏每分钟100的频率压30次。

**⑤、**吹2口气

仰头抬颌打开气道，再通过看(胸廓有无起伏)，听(有无气流呼出的声音)，感觉(面部感觉有无气流呼出)。

观察口腔内有无异物，侧头清除口腔异物。

捏紧鼻翼，包严嘴唇，缓慢持续吹气2次，每次2秒。

⑥、周期循环

做完5个胸外按压到口对口人工呼吸，再观察有无呼吸和脉搏，无好转，重复周期循环，直到医护人员到来。

1. **指压止血法**

指压止血就是用手指按压出血部位的动脉封闭血管阻断血流，进而达到止血的目的。动脉止血，确认股动脉点位置，压迫方法正确。