沈阳市网络预约出租汽车驾驶员

从业资格区域科目考试大纲

为规范沈阳市网络预约出租汽车（简称网约车）驾驶员从业资格区域科目考试，提高网约车驾驶员综合素质，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》（交通运输部令2017年第134号），制定本大纲。

一、适用范围

本大纲适用于在本市行政区域内，申请参加网约车从业资格考试的驾驶员。

二、考试组织

沈阳市交通局负责指导本行政区域内网约车驾驶员从业资格区域科目考试工作。

沈阳市出租汽车市场管理办公室组织实施本行政区域内网约车驾驶员从业资格区域科目考试工作。

三、考试方式及要求

（一）采用计算机系统随机抽题的方式考试。

（二）网约车驾驶员从业资格区域科目考试时间50分钟。

（三）网约车驾驶员从业资格区域科目考试试题共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）网约车驾驶员从业资格区域科目考试总分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）掌握地方常识。

（三）掌握出租汽车服务标准规范。

（四）掌握出租汽车安全运营知识。

（五）理解出租汽车驾驶员职业道德。

（六）熟悉出租汽车运营其他相关知识。

五、考试内容

|  |  |
| --- | --- |
| 考试项目 | 考 试 范 围 |
| 一.政策、法律法规 | 1.《沈阳市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则（暂行）》 |
| 2.《沈阳市私人小客车合乘出行管理规定》 |
| 3.《辽宁省客运出租汽车管理条例》 |
| 4.《沈阳市客运出租汽车管理办法》 |
| 5.《沈阳市客运出租汽车驾驶员服务质量信誉考核管理办法》 |
| 6.《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》 |
| 7.《网络预约出租汽车运营服务规范》 |
| 二.地方常识 | 沈阳人文地理 |
| 三.服务标准规范 | 服务流程、驾驶员服务要求、特殊人群服务与服务禁忌、服务评价与投诉处理 |
|
| 四.安全运营知识 | 安全运营生理与心理知识、行车安全与突发情况处置、自我安全防范、常见危险品的基本知识、车辆维护与常见故障处理 |
|
| 五.职业道德 | 社会责任与职业道德 |
| 六.其他相关知识 | 运价与计程计价设备使用知识、节能与环保知识、交通事故处理、应急保障、消防与乘客救护基本知识、信息安全 |
|

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。