

杭州市出租汽车行业培训系列教材之二

客运出租汽车

驾驶员读本

习题与答案

杭州市道路运输管理局
杭州市机动车服务管理局

编著

TAXI

浙江科学技术出版社

本书编纂委员会

顾问 王水法

主任 吴德宝

副主任 杨国宪 黄惠敏 汪雪祥 郑彤辉

主编 陈捷

副主编 陈锡祥 邵登明 徐志明 叶林

编写人 俞闻军 徐年熹 郑德贤 杨卫东
盛艳波 周德平 韩子雄 赵暨羊
付勇义 桑元林 彭龙珍 陈济根
倪杭飞 倪晓江

目 录

第一部分 习 题

第一章	客运出租汽车行业基础知识	(1)
第二章	客运出租汽车行业法规	(4)
第三章	客运出租汽车行业服务规范	(8)
第四章	运价、计价器及保险	(14)
第五章	客运出租汽车行业职业道德	(16)
第六章	客运出租汽车行业治安管理	(18)
第七章	客运出租汽车驾驶员心理与安全	(25)
第八章	乘客心理与服务技巧	(29)
第九章	车辆知识	(33)
第十章	日常英语会话及普通话训练	(37)
第十一章	杭州旅游指南	(42)

第二部分 参考答案

第一章	客运出租汽车行业基础知识	(47)
第二章	客运出租汽车行业法规	(48)
第三章	客运出租汽车行业服务规范	(48)
第四章	运价、计价器及保险	(51)
第五章	客运出租汽车行业职业道德	(52)
第六章	客运出租汽车行业治安管理	(53)
第七章	客运出租汽车驾驶员心理与安全	(56)

第八章 乘客心理与服务技巧	(58)
第九章 车辆知识	(59)
第十章 日常英语会话及普通话训练	(61)
第十一章 杭州旅游指南	(62)

第三部分 附 录

附录一 浙江省道路运输管理条例	(63)
附录二 营业性道路运输驾驶员职业培训管理规定	(75)
附录三 杭州市客运出租汽车管理条例	(86)
附录四 杭州市客运出租汽车经营权有偿使用管理办法	(95)
附录五 中华人民共和国刑法(摘要)	(99)
附录六 中华人民共和国治安管理处罚条例(修正)	(135)
附录七 杭州市客运出租汽车治安管理办法	(148)
附录八 关于杭州市区客运出租汽车收费标准结构 调整的通知	(152)
附录九 英语教材英汉对照参考	(154)
附录十 普通话语音知识参考	(169)

第一部分 习 题

第一章 客运出租汽车行业基础知识

一、填空题

1. 出租汽车是指配有_____, 由驾驶员驾驶汽车, 无固定线路输送乘客或货物, 实行计程计价的营业性汽车。
2. 出租汽车是指配有驾驶员, 由驾驶员驾驶汽车, 无_____线路输送乘客或货物, 实行计程计价的营业性汽车。
3. 全世界普遍简称出租汽车为_____。
4. 出租汽车的计费可以是_____、时间、时间里程同步计费、包车、租赁车辆等计费方法。
5. 出租汽车的计费可以是里程、时间、_____、包车、租赁车辆等计费方法。
6. 杭州已成为长江三角洲地区仅次于上海的第_____个区域性大都市。
7. 从 2001 年起, 杭州市人民政府实施构筑“城市东扩, _____, 沿江开发, 跨江发展”的大都市战略。
8. 2002 年, 杭州首次新增 500 辆发动机排量达到_____的高档客运出租汽车。
9. 自 2002 年 11 月起, 杭州更新客运出租汽车档次, 要求

发动机排量达到_____以上。

10. 出租汽车行业属于交通运输行业,又是_____行业

11. 出租汽车行业具有服务性行业的基本特征,还具有
_____、生产经营性和社会公益性的特点。

二、选择题

(一) 单项选择题

1. 杭州已成为长江三角洲地区仅次于上海的第()个区域性大都市。

A. 二 B. 三 C. 四 D. 五

2. 2002年,杭州首次新增()辆发动机排量达到2.0升的高档客运出租汽车。

A. 200 B. 300 C. 400 D. 500

(二) 多项选择题

3. 出租汽车的计费方法可以是()。

A. 里程 B. 时间
C. 时间里程同步计费
D. 包车、租赁车辆等计费方法

4. 出租汽车行业具有的特点是()。

A. 公众服务性 B. 自主性
C. 社会公益性 D. 生产经营性

5. 客运出租汽车的营运特点是()。

A. 单人单车 B. 流动分散
C. 门到门 D. 计价收费

6. 出租汽车服务的特点是()。

A. 方便性 B. 迅速性
C. 安全性 D. 舒适性

7. 出租汽车还必须完成()特殊任务。

- A. 救灾抢险
- B. 市内重大活动
- C. 捐款救灾
- D. 给病人、产妇、残疾人等优先供车、供好车

三、判断题

- 1. 出租汽车为乘用者提供门到门服务。 ()
- 2. 出租汽车是一种高层次的客运交通方式。 ()
- 3. 出租汽车能提供比公共汽车、电车更为方便、迅速、安全、舒适的乘车条件。 ()
- 4. 乘客不慎将物品遗忘在车上, 驾驶员没有责任寻找归还。 ()

四、问答题

- 1. 客运出租汽车驾驶员的任务是什么?
- 2. 客运出租汽车行业的重要性是什么?

第二章 客运出租汽车行业法规

一、选择题

1. 宪法是国家的根本大法,是由()通过和修改,具有最高的法律地位和效力。

A. 国务院 B. 党中央 C. 全国人民代表大会

2. 《中华人民共和国劳动法》是调整劳动关系以及与劳动关系密切联系的其他社会关系的()。

A. 法规 B. 法律 C. 规章

3. 合同要约人在()应受要约的约束。

A. 承诺期限内 B. 规定期限内 C. 要约内容确定后

4. 审查(),即审查当事人的资金支付的生产能力。

A. 履约信用 B. 履约能力 C. 履约条款

5. 行政复议机关依照行政复议法履行行政复议职责,对()进行审查并作出裁决的行政机关。

A. 抽象行政行为 B. 具体行政行为 C. 行政措施

6. 《中华人民共和国行政诉讼法》是为了保证人民法院正确、及时审理(),保护公民、法人和其他组织的合法权益,维护和监督行政机关依法行使行政职权。

A. 刑事案件 B. 经济案件 C. 行政案件

7. 道路运输法规规定了(),属道路运输管理的范围。

A. 货物运输、汽车维修、运输服务

B. 道路旅客运输

C. 道路旅客运输、货物运输、搬运装卸、汽车维修、运

输服务

8. 《杭州市道路旅客运输管理若干规定》第二十三条规定：对拒不接受交通管理部门依法检查逃离现场的，交通管理部门可以给予暂扣经营许可证、道路运输证()日以下的处罚。

- A. 5 B. 10 C. 15

9. 交通部(2001)第7号令规定：“未取得营运驾驶员从业资格证书，驾驶机动车从事营业性道路运输活动的，处以()元以下的罚款。”

- A. 200 B. 300 C. 500

10. 未取得杭州市区营运证的客运出租汽车，()在杭州市区从事经营活动。

- A. 不得 B. 允许 C. 经领导同意可以

11. 客运出租汽车内明显部位应放置()。

- A. 机动车驾驶证 B. 出租汽车驾驶员服务资格证
C. 驾驶员身份证

12. 客运出租汽车两侧明显位置，标明出租汽车经营者名称或标志，注明()。

- A. 地址 B. 监督电话 C. 联系电话

13. 客运出租汽车在营运中拒绝载客、强行拉客、强行合乘、途中甩客、故意绕道的，由客运出租汽车管理机构处以()元的罚款。

- A. 5 000 B. 3 000 C. 1 000

14. 未取得杭州市区营运证的客运出租汽车在杭州市区从事经营活动的，由客运出租汽车管理机构责令停止违法经营，没收其全部违法所得，处以()元的罚款，并暂扣其车辆直至当事人履行行政处罚决定止。

- A. 5 000 B. 3 000 C. 1 000

二、判断题

1. 法由国家强制保证实施,具有国家强制性。 ()
2. 行政法规是由全国人大根据宪法和法律,在其职权范围内制定的。 ()
3. 劳动合同依法订立即具有法律约束力。当事人必须履行劳动合同规定的义务。 ()
4. 依法成立的合同,对当事人具有法律的约束力。当事人一方认为合同对自己不利时,可以变更或者解除合同。 ()
5. 行政复议法是调整行政复议机关同申请行政复议的公民、法人和其他组织在复议过程中所产生的各种关系的法律。()
6. 公民、法人或其他组织对属于人民法院受理范围的行政案件,必须先向人民法院提起诉讼。 ()
7. 出租车经营者应当按规定在车辆上装置统一标志和计价器。 ()
8. 禁止车辆超载运行。 ()
9. 旅客必须持有效客票乘车。可以携带少量易爆品进站,乘车。 ()
10. 城市公共客运交通是由城市公共汽车、电车、小公共汽车、出租汽车等交通方式组成。 ()
11. 道路运输经营者不得使用未持有营运驾驶员从业资格证书的人驾驶机动车从事营业性道路运输经营活动。 ()
12. 杭州市人民政府交通行政主管部门是全市客运出租汽车行业的主管机关。各县(市)的客运出租汽车行业,由各(县)市人民政府交通行政主管部门主管。杭州市人民政府交通行政主管部门领导下的市客运出租汽车管理机构,负责在市区范围内具体实施本条例。 ()
13. 出租汽车经营者必须执行物价管理部门核定的统一收费

标准，使用经税务机关监制的统一票据。在淡季时可以适当提价。（ ）

14. 机关、学校、团体等单位和工矿企业的自备客车，可以从事经营客运出租汽车业务。（ ）

15. 客运出租汽车不按规定运价多收费的，由工商行政主管部门按规定查处。（ ）

16. 客运出租汽车经营单位在连续 30 日内，驾驶人员违法经营受到处罚的人数超过单位驾驶人员总数 20% 的，由客运出租汽车管理机构对经营单位按违法经营每人次处以 2 000 元的罚款。（ ）

第三章 客运出租汽车行业服务规范

一、填空题

1. 要成为出租车驾驶员必须进行岗位培训与考核，取得_____与从业资格证，持证上岗。
2. 客运出租汽车驾驶员年龄在 30 周岁以下，必须具有_____以上文化程度。
3. 驾驶员初次申领《服务资格证》的，须凭培训合格的_____和与出租汽车经营者签订的有效聘用合同或协议。
4. 《服务资格证》只限本人使用，不准_____、变造或伪造。
5. 《服务资格证》有效期满前_____内持证人应当到杭州市客运出租汽车管理机构指定的培训单位进行换证复训。
6. 《服务资格证》内容变更、损坏的，必须及时向杭州市客运出租汽车管理处登记或_____。
7. 确认违章后超过规定期限_____拒不接受处理的，由杭州市客运出租汽车管理机构注销其《服务资格证》。
8. 连续_____审验不合格或在一个记分考核年里扣分 2 次达 20 分的，由杭州市客运出租汽车管理机构注销其《服务资格证》。
9. 连续 2 年审验不合格或在一个记分考核年里扣分 2 次达 20 分的而被注销《服务资格证》的，_____内不得重新申领《服务资格证》。
10. 车身每天必须冲洗两次，雨后_____小时内必须冲洗干

净。

11. 出租汽车必须整洁、卫生、清洁、无异味，后备箱内无_____，顶棚干净无灰尘。
12. 上、下车时，驾驶员要主动为乘客提东西，主动_____。
13. 驾驶员对行动_____的乘客，主动提供帮助。
14. 规范礼貌十字用语是：请、您好、_____、谢谢、再见。
15. 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_____。
16. 驾驶员要根据乘客要去的地点选择_____的路线行驶。
17. 根据乘客的要求使用空调，一般在摄氏_____使用空调，特殊情况的，按乘客要求使用空调。
18. 客运出租汽车驾驶员要定期参加_____。

二、选择题

(一) 单项选择题

1. 非杭州市区常住户籍的驾驶员要在杭居住()以上方能报名从事客运出租汽车服务培训。
A. 3 年 B. 2 年 C. 1 年
2. 从事客运出租汽车服务的年龄要求是()。
A. 18~50 周岁 B. 18~55 周岁
C. 18~60 周岁 D. 20~60 周岁
3. 服务资格证培训的《结业证书》的有效期()。
A. 1 年 B. 3 年 C. 2 年 D. 5 年
4. 营运途中车辆发生故障，起租里程内的应()。
A. 收起步价 B. 免收车费
C. 协议收费 D. 收半价

5. 《服务资格证》年审日期为()。
- A. 《服务资格证》发证日期相对应的月份
B. 《服务资格证》发证日期的前3个月内
C. 《服务资格证》发证日期的前后各1个月内
6. 服务资格证使用()后必须参加复训。
- A. 2年 B. 3年 C. 1年 D. 5年

(二) 多项选择题

7. 有下列情形之一的, 属无效《服务资格证》()。
- A. 超出核定的有效期限
B. 未按规定期限参加审验的
C. 无法辨认、识别的
D. 塑封证件擅自开封后无法证实其真实性的
E. 变造、伪造的
8. 下列()可以吊销其《服务资格证》。
- A. 侮辱、殴打乘客或运管人员, 情节恶劣的
B. 在一年内严重违章经营受到暂扣营运证或1 000元以上罚款累计达3次以上的
C. 无法辨认、识别的
D. 变造、伪造的
9. 车内规定位置张贴()。
- A. 租价标签 B. 收费办法
C. 广告 D. 禁烟标记
10. 客运出租汽车驾驶员的着装规范 requirements 是()。
- A. 不卷袖、卷裤脚
B. 衣扣、裤扣必须齐全扣好
C. 不准穿背心、短裤、拖鞋或赤脚上岗
D. 女驾驶员不宜穿紧身裙和高跟鞋, 更不能穿超短裙

11. 客运出租汽车驾驶员的仪容规范是()。
 - A. 男子不留长发、胡须
 - B. 不染彩色发
 - C. 不剃怪异发型
 - D. 女子不浓妆
12. 规范礼貌十字用语是()。
 - A. 请
 - B. 您好
 - C. 对不起
 - D. 不客气
 - E. 再见
 - F. 谢谢
13. 《服务资格证》只限本人使用,不准()。
 - A. 转借
 - B. 变造
 - C. 伪造
 - D. 遗失

三、判断题

1. 客运出租车驾驶员不需进行岗位培训与考核。 ()
2. 客运出租车驾驶员可以兼职。 ()
3. 办理服务资格证的驾驶员需要与出租汽车经营者签订有效聘用合同或协议。 ()
4. 《服务资格证》遗失的,须登报声明作废后方可补办。()
5. 《服务资格证》的正证和副证不需同时使用。 ()
6. 取得《服务资格证》的驾驶员,同时必须取得《从业资格证》,并随车携带,一并使用。 ()
7. 已办理解聘待岗手续的可不参加审验,待重新聘用上岗时一并审验。 ()
8. 取得《服务资格证》的驾驶员,因故暂时不驾驶出租汽车的,应到杭州市客运出租汽车管理处办理解聘待岗手续。 ()
9. 待岗时,不需将《服务资格证》正证交回杭州市客运出租汽车管理处。 ()
10. 超出核定的有效期限属于无效《服务资格证》。()
11. 车身、车内、门窗和标志灯上未经客运出租汽车主管机

关批准，可以张贴、喷印各种文字、图形、标志和商业性用语。

()

12. 出租车驾驶员穿衬衣时不能敞领口。

()

13. 客运出租汽车企业应当定期（每月不少于1次）对从业人员进行各方面的教育，形成例会制度。

()

14. 交通行政主管部门对客运出租汽车企业服务质量目标责任书指标考核不达标或达不到规定要求的企业，可视情况做出处罚。

()

15. 营运前要搞好车内外清洁、卫生；摆好本人服务资格证；备足备好零钱。

()

16. 对乘客的电话约车可以在有空时才去提供服务。

()

17. 乘客的行李由乘客自己负责摆放，与客运出租汽车驾驶员无关。

()

18. 乘客要求留车等候时，如无特殊情况，一般不应拒绝。

()

19. 出租汽车驾驶员在营运时根据季节和乘客的要求使用空调，乘客要求使用音响等设备时，也不得无故拒绝。

()

20. 《服务资格证》超过有效期3个月未换证的可以注销。

()

21. 确认违章后，行为人超过60天不接受处理的可以注销其《服务资格证》。

()

22. 持证人因身体原因不适合驾驶出租汽车的，应保留其持证资格。

()

四、问答题

1. 哪些经营行为属严重违章行为？

2. 营运前要做到哪“七个检查”？

3. 如因道路改造或其他原因确需绕道时, 作为客运出租汽车驾驶员应如何做?

4. 为避免乘客遗失物品在车内, 驾驶员应如何做? 如已发现车内遗失物又该怎么办?

5. 客运出租汽车驾驶员营运纪律有哪几条?

6. 服务资格证复训必须在满 3 年前的几个月内报名参加? 如何报名?

7. 客运出租汽车驾驶员营运时必须随车携带哪些证件?

8. 哪些情况下管理部门可以注销《服务资格证》?

9. 车容车貌的规范要求是什么?