**巡游出租汽车驾驶员从业资格**

**应用能力考试试题**

**一、判断题**

1、出租汽车安全检视是出租汽车驾驶员必须完成的日常工作，可概括为做好“三检”，即在出车前、行车中和收车后的安全检查，检查车辆的安全机构及各部件连接、紧固的情况。（√）

2、出租汽车驾驶员出车前对车辆轮胎进行安全检视，须保持“四无”，即：无杂石、无破裂、固定螺母无缺失、无松动。（√）

3、出租汽车驾驶员对车辆进行安全检视，须保持“四清”，即保持机油、空气、燃油的滤清器和车窗玻璃的清洁。（×）

**正确答案：**即保持机油、空气、燃油的滤清器和蓄电池的清洁。

4、出租汽车驾驶员出车前对车辆牌照检查的要求是：牌照封帽齐整。（×）

**正确答案：**牌照字迹清晰，封帽齐整。

5、出租汽车驾驶员出车前对车辆“转向盘”例行检查的标准是：转动灵活、操纵轻便，无卡滞异响。（√）

6、出租汽车驾驶员对车辆驾驶室安全带的检查标准是安全有效。（×）

**正确答案：**安全带的检查标准是安全有效，锁止可靠。

7、出租汽车驾驶员对车辆后视镜的检查标准是镜面清晰。（×）

**正确答案：**镜面清晰，角度合适。

8、出租汽车的车载灭火器必须在有效期内，每半年检查一次。（×）

**正确答案：**车载灭火器每季度检查一次。

9、出租汽车驾驶员出车前对发动机舱进行安全检视，其中，对机油量的检验标准是机油油面高度在机油尺刻线之间粘度正常。（×）

**正确答案：**机油高度在机油尺刻线之间，机油色清无杂质，粘度正常。

10、出租汽车驾驶员是对发动机舱中的传动带张力检查标准是：传动带无磨损。（×）

**正确答案：**传动带无磨损，无老化，无松动。

11、出租汽车驾驶员出车前应当检查车载卫星定位系统，计价器功能是否正常。（√）

12、出租汽车驾驶员行车中主要是检查离合器踏板，制动踏板，加速踏板工作是否正常，有无操作困难，沉重，偏向一侧等异常现象。（√）

13、出租汽车驾驶员收车后重点检查发动机熄火后有异响，仪表工作是否正常。（√）

14、出租汽车驾驶员营运中遇袭、遭劫时，正确的做法是迅速制服歹徒。（×）

**正确答案：**营运中遇袭、遭劫时，驾驶员应当及时启动车上的报警按钮，此时，车上的GPS显示屏上就会显示出“一方有难，八方支援”的字句，从而引起交警或路人的注意，并使用安全隔离防护装置自救。

15、出租汽车驾驶员在营运中，若遇袭、遭劫时，可使用安全隔离防护装置自救。（√）

16、出租汽车驾驶员在夜间运营时，空车待租标志和顶灯同时熄灭，计价器开始按距离，时间并计式的计费方式进行计费。（√）

17、出租汽车驾驶员将乘客送达目的地后，驾驶员规范的收费操作方法是：驾驶员按暂停键。计价器暂停计费。待乘客按计价器显示的金额付费后，速起空车待租标志，计价器处于空车状态，计价器显示屏显示归零。（√）

18、“精神饱满，端庄大方，举止文明，礼貌待客”，是对出租汽车驾驶员文明服务礼仪的总体要求。（√）

19、出租汽车驾驶员文明服务礼仪中，对驾驶员发型的规范标准是：发型梳理整齐，风格不必庄重。（×）

**正确答案：**发型梳理整齐，风格庄重。

20、勤洗澡，勤更衣，身体无异味，是出租汽车驾驶员文明服务礼仪对驾驶员“生理卫生”的基本要求。（√）

21、出租汽车驾驶员文明服务礼仪对驾驶员“面部”的标准要求是：洁净、自然。（√）

22、出租汽车驾驶员文明服务礼仪对女驾驶员面部的化妆要求是，女驾驶员可以化浓妆。（×）

**正确答案：**女驾驶员面部化妆要淡雅适度。

23、出租汽车驾驶员将乘客送达目的地后，应按计价器暂停键，计价器暂停计费，不必请乘客查看计价器，即可向乘客收费。（×）

**正确答案：**应当请乘客查看确认计价器金额后，再按计价器显示的金额向乘客收费。

24、出租汽车驾驶员将乘客送达目的地后，应严格按表收费，并唱收唱付，需找零时，按“有零找零，无零让零”的原则处理。（√）

25、出租汽车驾驶员营运中，如遇道路堵塞，临时封闭，需改变行驶路线，不需征得乘客同意，即可绕道行驶。（×）

**正确答案：**若需改变行驶路线，需征得乘客同意，或按乘客指引的路线行车。

26、出租汽车驾驶员营运中与乘客交流时，规范的要求是：提倡驾驶员使用普通话，并可根据乘客需求，使用地方方言或外语。（√）

27、出租汽车驾驶员服务用语应当“规范准确，文明礼貌。” 。（√）

28、出租汽车驾驶员出车前，应检查冷却液，发动机机油，燃油等是否有渗漏现象。（√）

29、出租汽车驾驶员行车前应对驾驶室、发动机舱、车外部、轮胎进行检查。（√）

30、出租汽车驾驶员收车后，应检查发动机、底盘有无遗洒、泄漏。（√）

31、出租汽车驾驶员收车后，应检查车辆轮胎气压及磨损是否正常。（×）

**正确答案：**检查车辆轮胎气压、磨损是否正常，固定螺母是否缺失或松动。

32、出租汽车车载卫星定位系统合格率应达到100%。（×）

**正确答案：**车载卫星定位系统合格率应大于或等于95%。

33、出租汽车驾驶员行车中对油箱，冷却液箱和油底壳等部位检视的标准是：油箱、冷却液箱和油底壳等部位有无漏水、漏油、气压制动有无漏气现象。（√）

34、出租汽车驾驶员行车中若发现由于气压过高造成轮胎过热时，可采取放放气、向轮胎上浇冷水的方法来降低温度。（×）

**正确答案：**采取停车自然冷却降温、降压。

35、出租汽车驾驶员启动发动机后，机油压力指示灯不熄灭或在行车过程中机油压力指示灯突然亮，则表示机油压力过高。（×）

**正确答案：**表示机油压力过低。

36、出租汽车的离合器的作用是保证汽车平稳起步、换挡平顺。（×）

**正确答案：**离合器的作用是保证出租汽车平稳起步、换挡平顺和防止传动系统过载。

37、出租汽车熄火停放数小时或数天后，蓄电池电能自行消失，无法使用，其故障原因一般为蓄电池已经损坏报废，需要换新的蓄电池。（×）

**正确答案：**其故障原因一般为蓄电池外部不清洁，导致正负极导通放电所致。

**二、单项选择题**

1、出租汽车驾驶员每天出车前要坚持对车辆进行“四漏”检查，即防止车辆有无（ B ）现象。

A、漏水、漏风、漏气、漏电； B、漏水、漏油、漏气、漏电；

C、漏水、漏油、漏光、漏电； D、漏水、漏油、漏气、漏光。

2、出租汽车驾驶员出车前对车辆例行检查的项目为（ C ）。

A、17项； B、18项； C、19项； D、20项。

3、出租汽车驾驶员使用灭火器灭火时，规范的方法是提起灭火器，用右手压下压把，用左手握住喷嘴，将干粉喷向燃烧区应在（ C ）左右。

A、2m； B、3m； C、4m； D、5m。

4、出租汽车配备的车载灭火器的有效期应为（ D ）年。

A、2； B、3； C、4； D、5。

5、出租汽车例行检查时，其中对“制动踏板”自由行程的检查标准为（ A ）毫米。

A、10-15； B、5-10； C、15-20； D、20-25。

6、出租汽车驾驶员对出租车的发动机机舱安全检视的内容除检查蓄电池、散热器、机油量、传动带张力、高压线圈外，还应检查（ B ）。

A、润滑油； B、冷却液量； C、制动液； D、燃油管路。

7、当乘客上出租车起步后，出租汽车驾驶员应压下空车待租标志，此时，计价器处于（ D ）状态。

A、空车 B、营运； C、暂停； D、乘车。

8、出租汽车驾驶员在营运中，与乘客沟通交流，对乘客提出的问题，驾驶员应（ A ）。

A、有问必答； B、不予理采； C、一问三不知； D、答非所问。

9、出租汽车驾驶员在载客营运中，与外地乘客交流时，应当为外地乘客、游客介绍武汉市的特色旅游景点、地方土特产和（ B ）。

A、五星级酒店； B、风土人情； C、四星级酒店； D、特色小号。

10、出租汽车驾驶员在载客营运中，如遇车上两个以上乘客自行交流时，驾驶员应当（ C ）。

A、随意打断乘客谈话； B、主动与乘客交流；

C、安心开车，不插话； D、随意插话。

11、出租汽车驾驶员营运中，遇上车少数民族乘客时，应（ B ）。

A、不尊重乘客； B、尊重少数民族乘客风土人情和风俗习惯；

C、讲乘客禁忌的； D、不理采乘客。

12、出租汽车驾驶员因供车收费等与乘客发生矛盾和纠纷时，驾驶员应当（ D ）。

A、据理力争； B、得理不让人； C、无理狡辩；

D、态度冷静，虚心听取乘客批评意见，以理服人，得理让人。

13、出租汽车应当安装符合本市出租汽车主管部门规定式样的顶灯标志，并与（ C ）联动。

A、GPS定位系统； B、应急报警装置；

C、空车待租标志。

14、出租汽车计价器的安装位置，应当符合本市主管部门的规定，计价器（ A ）检验一次。

A、一年； B、二年； C、三年； D、四年。

15、出租汽车驾驶员营运时发现计程计价设备有故障时，驾驶员应（ B ）。

A、自行拆卸； B、交专业机构维修； C、私自调整； D、私自维修。

16、出租汽车应当安装具有行驶记录功能的（ C ）。

A、应急报警装置； B、计价器； C、车载卫星定位系统； D、倒车雷达。

17、出租汽车应当配备合格的消防器材灭火器，灭火器（ D ）。

A、每年； B、每半年； C、每两年； D、每季度。

18、出租汽车应当配备合格的消防器材灭火器，灭火器的有效期应为（ C ）。

A、3年； B、2年； C、5年； D、4年。

19、为确保行车安全、出租汽车驾驶员应定期更换“三滤”和机油，“三滤”是指（ D ）。

A、机油滤清器、冷却水滤清器、空气滤清器；

B、机油滤清器、制动液滤清器、空气滤清器；

C、机油滤清器、燃油滤清器、润滑油滤清器；

D、机油滤清器、燃油滤清器、空气滤清器。

20、出租汽车驾驶员在营运中车尾突然摇摆不定，但可以控制方向，一般情况下是（ C ）。

A、前轮轮胎漏气； B、前轮爆胎； C、后轮爆胎； D、后轮轮胎漏气。

21、出租汽车驾驶员在载客营运中，规范正确选择营运线路的是（ B ）。

A、根据路况，灵活选择或变更行车路线；

B、问清乘客；

C、机油滤清器、燃油滤清器、润滑油滤清器；

D、机油滤清器、燃油滤清器、空气滤清器。

22、出租汽车驾驶员在载客营运中，如需“绕道”行驶，规范正确的处理方法是（ C ）。

A、可以对乘客说“不远”、“远一点”等模糊性语言；

B、可不经乘客同意随意绕路；

C、应当征得乘客同意，告知乘客绕行公里数，或在地图上明示；

D、可不用告知乘客走最方便捷径的路线。

23、出租汽车驾驶员在营运中，应当坚持“安全第一、预防为主”的原则，应急处置中，正确的做法是（ A ）。

A、先人后物； B、自身安全第一； C、先物后人； D、人、物同处。

24、出租汽车驾驶员在高温天气驾驶出租汽车行驶，发现水温表读数达到100℃时，应（ A ）。

A、立刻选择安全地点停车降温；B、立即停车并迅速补充冷却液；

C、可继续行驶； D、送往维修企业。

25、出租汽车驾驶员营运中若遇复杂天气、复杂路况的条件下，需按下列哪种操作方法安全行车（ B ）。

A、空挡滑行； B、减速慢行； C、中速行驶； D、高速行驶。

26、出租汽车驾驶员在营运状态中，遇乘客租车时，规范的服务用语是（ D ）。

A、可以对乘客不讲普通话；

B、可向乘客用地方方言问路；

C、可向乘客说武汉言“克哪里”；

D、应当使用普通话，常用“您好”、“请问去哪里”、“谢谢”、“再见”等文明用语。

27、出租汽车驾驶员准备营运进入驾驶室前，首先应（ C ）。

A、开启车门直接上车； B、不用观察周围情况；

C、观察机动车周围的情况； D、注意观察天气情况。

28、为加强安全防范，出租汽车驾驶员遇到（ B ）乘客时要格外警惕。

A、携带行李，匆忙上车； B、语无伦次，诡秘不安；

C、穿戴整齐，举止文明； D、主动攀谈，热情外向。

29、出租汽车驾驶员载客营运中，被歹徒抢劫后，财产损失不大，人员轻伤或无伤亡，驾驶员（ D ）向公安机关报案。

A、可以不； B、没有必要； C、问乘客是否有必要； D、应积极主动。

30、出租汽车驾驶员营运中遇紧急情况避险时，要沉着冷静，坚持（ A ）的处理原则。

A、先避人后避物；B、先避物后避车；C、先避车后避人；D、先避物后避人。

31、出租汽车驾驶员检查出租车机油时，下列检查方法正确的是（ B ）。

A、停在平坦的地方，在怠速状态下检查；

B、停在平坦的地方，在启动前检查；

C、无需停在平坦的地方，在启动前检查；

D、无需停在平坦的地方，在怠速状态下检查。

32、下列一组出租汽车驾驶员服务评价指标中，针对车辆合格率应大于或等于95%的指标是（ D ）。

A、车辆标志顶灯合格率； B、车辆计价器合格率；

C、乘客投诉处理率； D、车辆卫星定位系统合格率。

33、下列一组对出租汽车服务评价指标需达到100%的指标不包括哪一项（ D ）。

A、车辆服务标志设置合格率； B、驾驶员从业资格证件拥有率；

C、标志顶灯合格率； D、车容车貌合格率。

34、下列一组出租汽车驾驶员服务英语的问候语中，哪一句为“早上好！”（ C ）。

A、Good afternoon； B、see you later； C、Good morning； D、Good evening。

35、下列一组出租汽车驾驶员服务英语的问候语中，哪一句为“再见！”（ A ）。

A、Good—bye； B、see you later； C、Good evening； D、Good morning。

**三、实操题（服务五句话）**

1、您好！

2、请问您到哪里。

3、好的/明白，请你坐稳扶好系好安全带。

4、您的目的地到了，请您携带好随身物品，拿好发票，谢谢您点评服务码。

5、谢谢惠顾，欢迎再次乘坐，再见！