

郑州市城市公共交通管理处文件

郑客管处〔2016〕9号

关于进一步规范出租汽车从业资格考试的 通知

出租汽车驾驶员培训机构、从业资格证考生：

为进一步规范我市出租汽车驾驶员从业资格考试，提高出租汽车从业人员素质，提升出租汽车行业服务质量，根据《郑州市客运出租汽车管理条例》及《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部2011年第13号令）有关规定，现将出租汽车从业资格考试具体要求通知如下：

一、自2016年6月1日起，郑州市区（不含上街区）出租汽车驾驶员从业资格考试将按照《出租汽车驾驶员从业资格考试大纲》实行，并按交通运输部规定的考试工作规范和程序组织实施。

二、出租汽车从业资格考试分全国公共科目和区域科目，区域科目由基础知识考试和应用能力考核两部分组成。全国公共科目和区域科目内的基础知识采取计算机或纸笔考试方式；应用能力考核采用现场实际操作考试方式。

三、郑州市区(不含上街区)驾驶员的区域科目考试成绩仅在考试地所在行政区域内有效。持郑州市区(不含上街区)以外道路运输管理机构核发的出租汽车驾驶员《从业资格证》，拟从事郑州市客运出租汽车服务的驾驶员，应当申请参加区域科目考试。

四、2016年6月1日前报名或历届考试不合格的学员，在2016年5月31日前，可按原考试大纲和原考试科目进行考试或补考。2016年6月1日起，统一按新的考试大纲和考试科目进行考试或补考。

五、开展出租汽车驾驶员从业资格培训的学校应按照《出租汽车驾驶员从业资格培训教学大纲》开展出租汽车驾驶员从业资格培训，切实提升出租汽车驾驶员职业素质和服务能力。

六、申请参加出租汽车驾驶员从业资格考试的驾驶员，应当符合下列条件：

(一) 男性年龄在六十周岁以下，女性年龄在五十五周岁以下，且身体健康；

(二) 具有初中以上文化程度；

(三) 取得相应的机动车驾驶证 3 年以上；

(四) 近 3 年内无重大以上且负同等以上责任的交通事故；

(五) 被吊销客运资格证的从吊销之日起已满五年；

(六) 参加不少于 60 个课时的出租汽车驾驶员从业资格培训。

七、申请参加出租汽车驾驶员从业资格考试的，应提供符合上述规定的下列材料：

(一) 身份证及复印件；

(二) 机动车驾驶证及复印件；

(三) 身体健康证明；

(四) 有关部门或单位出具的近 3 年内无重大以上且负同等以上责任的交通事故记录证明；

(五) 学历证明或毕业证及复印件；

(六) 参加出租汽车驾驶员从业资格培训的证明资料。

八、办事程序

(一) 拟从事出租汽车客运服务的驾驶员，持上述第七条(一)至(五)项材料到具有出租汽车驾驶员从业资格培训的学校报名，并参加培训；

(二) 由培训学校统一填写申请表并组织参加考试，考试结束 10 日内公布考试成绩，考试合格成绩有效期 3 年。

- 附件：1、出租汽车驾驶员从业资格管理规定
- 2、出租汽车驾驶员从业资格考试大纲
- 3、出租汽车驾驶员从业资格培训教学大纲

郑州市城市公共交通客运管理处
2016年4月5日

附件 1:

出租汽车驾驶员从业资格管理规定

(中华人民共和国交通运输部令 2011 年第 13 号)

《[出租汽车驾驶员从业资格管理规定](#)》已于 2011 年 12 月 8 日经第 12 次部务会议通过，现予公布，自 2012 年 4 月 1 日起施行。

出租汽车驾驶员从业资格管理规定

第一章 总 则

第一条 为了规范出租汽车驾驶员从业行为，提升出租汽车[客运服务](#)水平，根据国家有关规定，制定本规定。

第二条 出租汽车驾驶员的从业资格管理适用本规定。

第三条 国家对从事出租汽车客运服务的驾驶员实行从业资格制度。

从业资格制度包括考试、注册、[继续教育](#)和从业资格证件管理制度。

第四条 出租汽车驾驶员从业资格管理工作应当公平、公正、公开和便民。

第五条 出租汽车驾驶员应当依法经营、诚实守信、文明服务、保障安全。

第六条 交通运输部负责指导全国出租汽车驾驶员从业资格管理工作。

县级以上地方人民政府交通运输主管部门负责组织领导本行政区域内的出租汽车驾驶员从业资格管理工作。

县级以上道路运输管理机构（含出租汽车管理机构，下同）具体实施本行政区域内的出租汽车驾驶员从业资格管理工作。

第二章 考 试

第七条 出租汽车驾驶员从业资格考试包括全国公共科目和区域科目考试。

全国公共科目考试是对国家出租汽车法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等具有普遍规范要求的知识测试；区域科目考试是对地方出租汽车政策法规、经营区域人文地理和交通路线等具有区域服务特征的知识测试。

第八条 出租汽车驾驶员从业资格考试实行全国统一考试大纲，按照交通运输部编制的考试工作规范和程序组织实施。交通运输主管部门应当建立相应的考试题库。全国公共科目考试题库由交通运输部负责编制；区域科目考试题库由设区的市级道路运输管理机构在省级道路运输管理机构指导下编制，直辖市所属区域科目考试题库由直辖市所属省级道路运输管理机构负责编制。

第九条 拟从事出租汽车客运服务的驾驶员，应当填写《出租汽车驾驶员从业资格证申请表》（式样见附件1），向所在

地设区的市级道路运输管理机构申请参加出租汽车驾驶员从业资格考试。

第十条 申请参加出租汽车驾驶员从业资格考试的，应当符合下列条件：

- （一）取得相应的机动车驾驶证 3 年以上；
- （二）近 3 年内无重大以上且负同等以上责任的交通事故。

第十一条 申请参加出租汽车驾驶员从业资格考试的，应当提供符合第十条规定的证明材料：

- （一）机动车驾驶证及复印件；
- （二）有关部门或者单位出具的近 3 年内无重大以上且负同等以上责任的交通事故记录证明；
- （三）身份证明及复印件。

第十二条 设区的市级道路运输管理机构对符合申请条件的申请人，应当按照出租汽车驾驶员从业资格考试工作规范及时安排考试。

首次参加出租汽车驾驶员从业资格考试的申请人，全国公共科目和区域科目考试应当在首次申请考试的区域完成。

第十三条 设区的市级道路运输管理机构应当在考试结束 10 日内公布考试成绩。考试合格成绩有效期为 3 年。

全国公共科目考试成绩在全国范围内有效，区域科目考试成绩在所在地行政区域内有效。

第十四条 出租汽车驾驶员从业资格考试全国公共科目和区域科目考试均合格的，设区的市级道路运输管理机构应当自公布考试成绩之日起 10 日内核发《中华人民共和国道路运输从业人员从业资格证》（以下简称从业资格证）。

出租汽车驾驶员从业资格证式样参照《[道路运输从业人员管理规定](#)》（交通部令 2006 年第 9 号）规定执行。从业资格电子证件另行规定。

第十五条 出租汽车驾驶员到从业资格证发证机关核定的范围外从事出租汽车客运服务的，应当参加当地的区域科目考试。区域科目考试合格的，由当地设区的市级道路运输管理机构核发从业资格证。

第三章 注册

第十六条 取得从业资格证的出租汽车驾驶员，应当经道路运输管理机构从业资格注册后，方可从事出租汽车客运服务。出租汽车驾驶员从业资格注册有效期为 3 年。

第十七条 出租汽车经营者应当聘用取得从业资格证的出租汽车驾驶员，并在出租汽车驾驶员办理从业资格注册后再安排上岗。

第十八条 申请从业资格注册或者延续注册的出租汽车驾驶员，应当填写《出租汽车驾驶员从业资格注册登记表》（式样见附件 2），持其从业资格证及与出租汽车经营者签订的劳

动合同或者聘用协议或者经营合同，到发证机关所在地的市、县级道路运输管理机构申请注册。

个体出租汽车经营者自己驾驶出租汽车从事经营活动的，持其从业资格证及车辆运营证申请注册。

第十九条 受理注册申请的道路运输管理机构应当在 5 日内办理完结注册手续，并在从业资格证中加盖注册章。

第二十条 出租汽车驾驶员注册有效期届满需继续从事出租汽车客运服务的，应当在有效期届满 30 日前，向所在地市、县级道路运输管理机构申请延续注册。

第二十一条 出租汽车驾驶员不具有完全民事行为能力，或者受到刑事处罚且刑事处罚尚未执行完毕的，不予延续注册。

第二十二条 出租汽车驾驶员在从业资格注册有效期内，与出租汽车经营者解除劳动合同、聘用协议或者经营合同的，应当在 20 日内向原注册机构报告，并申请注销注册。

出租汽车驾驶员变更服务单位的，应当重新申请注册。

第四章 继续教育

第二十三条 出租汽车驾驶员在注册期内应当按规定完成继续教育。

继续教育周期自出租汽车驾驶员从业资格注册之日起计算。

第二十四条 出租汽车驾驶员继续教育周期为 3 年。

出租汽车驾驶员在每个连续计算的继续教育周期内，应当接受不少于 54 学时的继续教育。出租汽车驾驶员累计注册时间满 3 年的，也应当接受不少于 54 学时的继续教育。

取得从业资格证超过 3 年未申请注册的，注册后应当在 1 年内完成不少于 27 学时的继续教育。

第二十五条 交通运输部统一制定出租汽车驾驶员继续教育大纲并向社会公布。继续教育大纲内容包括出租汽车相关政策法规、社会责任和职业道德、服务规范、安全运营和节能减排知识等。

第二十六条 出租汽车驾驶员继续教育以出租汽车企业为主组织实施。

具备条件的出租汽车企业经市、县级道路运输管理机构备案后，组织开展出租汽车驾驶员继续教育工作。不具备条件的出租汽车企业和个体出租汽车驾驶员的继续教育工作，由其他继续教育机构承担，具体包括以下形式：

（一）交通运输部或者省级交通运输主管部门备案的网络远程继续教育；

（二）在县级以上道路运输管理机构备案的其他继续教育形式。

第二十七条 出租汽车驾驶员完成继续教育后，应当由出租汽车经营者向所在地市、县级道路运输管理机构报备，道路运输管理机构在出租汽车驾驶员从业资格证中予以记录。

第二十八条 道路运输管理机构应当加强对出租汽车企业和继续教育机构组织继续教育情况的监督检查。

第二十九条 出租汽车企业和继续教育机构应当建立学员培训档案，将继续教育计划、继续教育师资情况、参培学员登记表等纳入档案管理，并接受道路运输管理机构的监督检查。

第三十条 出租汽车企业和继续教育机构违反本规定，有下列情形之一的，由道路运输管理机构[责令改正](#)：

- （一）未经备案擅自从事继续教育或者提供虚假继续教育资料的；
- （二）未按照继续教育大纲要求组织相应继续教育的；
- （三）发布继续教育虚假信息的。

第五章 从业资格证管理

第三十一条 出租汽车驾驶员从业资格证由交通运输部统一制发并制定编号规则。设区的市级道路运输管理机构负责从业资格的发放和管理工作。

第三十二条 出租汽车驾驶员从业资格证遗失、毁损的，应当到原发证机关办理证件补（换）发手续。

第三十三条 出租汽车驾驶员办理从业资格证补（换）发手续，应当填写《出租汽车驾驶员从业资格证补（换）发登记表》（式样见附件3）。道路运输管理机构应当对符合要求的从业资格证补（换）发申请予以办理。

第三十四条 出租汽车驾驶员在从事出租汽车客运服务时，应当携带从业资格证。

第三十五条 出租汽车驾驶员从业资格证不得转借、出租、涂改、伪造或者变造。

第三十六条 出租汽车经营者应当维护出租汽车驾驶员的合法权益，为出租汽车驾驶员从业资格注册、继续教育等提供便利。

第三十七条 市、县级道路运输管理机构应当加强对出租汽车驾驶员的从业管理，将其违法行为记录作为服务质量信誉考核的依据。

第三十八条 市、县级道路运输管理机构应当建立出租汽车驾驶员从业资格管理档案。

出租汽车驾驶员从业资格管理档案包括：从业资格考试申请材料、从业资格证申请、注册及补（换）发记录、违法行为记录、交通事故责任情况、继续教育记录和服务质量信誉考核结果等。

第三十九条 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，由发证机关注销其从业资格证。从业资格证被注销的，应当及时收回；无法收回的，由发证机关公告作废。

- （一）持证人死亡的；
- （二）持证人申请注销的；
- （三）持证人达到法定退休年龄的；

(四) 持证人机动车驾驶证被注销或者被吊销的；

(五) 因身体健康等其他原因不宜继续从事出租汽车客运服务的。

第四十条 出租汽车驾驶员有下列不具备安全运营条件情形之一的，由发证机关撤销其从业资格证，并公告作废：

(一) 持证人身体健康状况不再符合从业要求且没有主动申请注销从业资格证的；

(二) 发生重大以上且负同等以上责任的交通事故的。

第四十一条 出租汽车驾驶员在运营过程中，应当遵纪守法、文明行车、优质服务。出租汽车驾驶员不得有下列行为：

(一) 拒载；

(二) 议价；

(三) 途中甩客；

(四) 故意绕道行驶。

出租汽车驾驶员有本条前款违法行为的，应当加强继续教育；情节严重的，道路运输管理机构应当对其延期注册。

第六章 法律责任

第四十二条 违反本规定，有下列行为之一的人员，由县级以上道路运输管理机构责令改正，并处 200 元以上 2000 元以下的罚款；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 未取得从业资格证或者超越从业资格证核定范围，驾驶出租汽车从事经营活动的；

(二) 使用失效、伪造、变造的从业资格证，驾驶出租汽车从事经营活动的；

(三) 转借、出租、涂改从业资格证的。

第四十三条 违反本规定，出租汽车驾驶员有下列行为之一的，由县级以上道路运输管理机构责令改正，并处 50 元以上 200 元以下的罚款：

(一) 不按照规定携带从业资格证的；

(二) 未办理注册手续驾驶出租汽车从事经营活动的；

(三) 拒载、议价、途中甩客或者故意绕道行驶的。

第四十四条 违反本规定，有下列行为之一的出租汽车经营者，由县级以上道路运输管理机构责令改正，并处 1000 元以上 3000 元以下的罚款：

(一) 聘用未取得从业资格证的人员，驾驶出租汽车从事经营活动的；

(二) 聘用未按规定办理注册手续的人员，驾驶出租汽车从事经营活动的；

(三) 不按照规定组织实施继续教育的。

第四十五条 违反本规定，道路运输管理机构及工作人员有下列情形之一的，对直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依法给予行政处分；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

(一) 未按规定的条件、程序和期限组织从业资格考试及核发从业资格证的；

- (二) 发现违法行为未及时查处的；
- (三) 索取、收受他人财物及谋取其他不正当利益的；
- (四) 其他违法行为。

第七章 附 则

第四十六条 本规定实施前已取得出租汽车驾驶员从业资格，可在原证件有效期内申请换发新的从业资格证，并按规定进行注册。

第四十七条 本规定自 2012 年 4 月 1 日起施行。

附件 2:

出租汽车驾驶员从业资格考试大纲

为规范出租汽车驾驶员从业资格考试，提高出租汽车驾驶员综合素质，根据《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》（交通运输部令 2011 年第 13 号）等有关规定，制定本大纲。

一、适用范围

本大纲适用于在中华人民共和国境内，申请从事出租汽车客运服务的驾驶人员。

出租汽车驾驶员从业资格考试实行全国统一考试大纲。

二、考试科目

出租汽车驾驶员从业资格考试科目分为全国公共科目和区域科目两部分。

全国公共科目采取全国统一题库的计算机或纸笔考试方式；区域科目由基础知识考试和应用能力考核两部分组成。

三、考试组织

交通运输部负责指导全国出租汽车驾驶员从业资格考试工作。

省级交通运输主管部门负责指导监督本行政区域内出租汽车驾驶员从业资格考试工作，省级道路运输管理机构（包括出租汽车管理机构，下同）具体负责本行政区域内出租汽车

驾驶员从业资格考试管理工作。

设区的市级道路运输管理机构组织实施本行政区域内出租汽车驾驶员从业资格考试工作。

四、申请条件

申请参加出租汽车驾驶员从业资格考试，应当符合交通运输部《出租汽车驾驶员从业资格管理规定》和从业所在地出租汽车驾驶员从业资格规定的条件。

五、考试范围

（一）全国公共科目。

- 1、出租汽车政策、法规、标准；
- 2、职业道德与服务规范；
- 3、安全营运与治安防范；
- 4、运价知识与计价器使用；
- 5、汽车使用与常见故障处理；
- 6、节能驾驶；
- 7、交通事故处理与应急救护。

（二）区域科目。

基础知识考试：

- 1、地方出租汽车政策、法规和标准；
- 2、人文地理；
- 3、地名线路；
- 4、需掌握的其他相关知识。

应用能力考核：

- 1、车辆安全检视；
- 2、设施设备使用；
- 3、服务规范操作；
- 4、线路选择及驾驶能力；
- 5、语言沟通能力。

六、考试方式及要求

（一）考试方式。全国公共科目实行全国统一题库，逐步采用计算机系统随机抽题的方式考试。区域科目基础知识考试由设区的市级道路运输管理机构组织命题，报省级道路运输管理机构备案；应用能力考核采用考核员面试等方式进行。

（二）考试时间。全国公共科目考试时间 60 分钟；区域科目考试具体时间由设区的市级道路运输管理机构确定。

（三）考试试题。全国公共科目试题共 90 道题，题型分为判断题、单项选择题和多项选择题，其中判断题 30 题，每题 1 分；单项选择题 50 题，每题 1 分；多项选择题 10 题，每题 2 分。

区域科目基础知识考试 30 分，应用能力考核 70 分。其中基础知识考试题型分为判断题、单项选择题和多项选择题。具体分值由设区的市级道路运输管理机构确定。

（四）考试总分及合格标准。全国公共科目考试满分 100 分，80 分及以上为考试合格；区域科目满分 100 分，80 分及以

上为考试合格。

全国公共科目和区域科目考试均合格视为从业资格考试合格。

(五) 成绩确认及有效期。每场考试应当不少于 2 名考核员，每个科目的考试成绩必须由 2 名考核员签字确认。考试成绩应在考试结束 10 日内公布。

全国公共科目考试成绩 3 年内全国有效，区域科目考试成绩 3 年内在该行政区域内有效。

七、考试内容及分值分配

第一部分 全国公共科目

考试项目	考试范围	分值	总分
1、出租汽车政策、法规、标准	国家出租汽车政策、法规、标准	15	20
	《道路交通安全法》、《合同法》、《劳动法》、《突发事件应对法》、《信访条例》等法律法规的有关内容	5	
2、职业道德与服务规范	职业道德	4	26
	营运服务	12	
	车容车貌	4	

	服务仪容	2	
	特殊人群服务	2	
	服务禁忌	2	
3、安全 营运与 治安防 范	安全营运心理素质	4	30
	行车安全、车辆安全、乘客人身与财产安全	12	
	异常天气条件下安全行车知识及紧急情况处理	8	
	防暴防劫和自我安全防范	4	
	常见危险化学品的基本知识	2	
4、运价 知识与 计价器 使用	运价基本知识	1	4
	计价器使用知识	3	
5、汽车 使用与 常见故 障处理	汽车维护的基本知识	2	6
	车辆的技术要求	2	
	常见故障处理	2	

6、节能 驾驶	汽车节能驾驶	3	5
	汽车环保知识	3	
7、交通 事故处 理与应 急救护	交通事故处理程序	2	8
	保险常识和交通事故理赔	2	
	应急保障、消防和乘客救护基本知识	4	

第二部分 区域科目

考试类别	考试项目	考试范围	参考分值
基础 知识 考试	1、国家出租汽车政策、法规和标准	地方出租汽车相关法规、规章等	30
		地方出租汽车相关政策、标准等	
	2、人文地理	地方历史文化、风土人情等	
		主要风景名胜、旅游景点等	
	3、地名线路	地方行政区划、街道布局等	

		地方交通枢纽、标志性建筑、机关企事业单位、酒店、商场、住宅小区等	
	4、需掌握的其他相关知识	新能源车辆使用、维护及保养等	
应用能力考试	1、车辆安全及车容车貌检视	车辆内外部重要部件	15
		发动机舱安全检视	
	2、设施设备使用	电召服务应答	10
		遇险报警和正确使用安全防范设施	
		计价器及刷卡计费使用	
		卫星终端设备	
	3、服务规范操作	出租车文明服务礼仪	15
与乘客的沟通技巧			

		车内外服务设施规范使用	
		规范使用计价器、正确使用发票	
	4、线路选择 与驾驶能力	营运线路正确选择	25
		出租汽车驾驶能力	
	5、语言沟通 能力	使用文明服务用语	5
		听懂并会说普通话	
		听懂并会说简单地方方言	
		会说简单常用外语	

八、评分标准

（一）全国公共科目。

- 1、判断题和单项选择题，每错一题扣1分。
- 2、多项选择越，每错一题扣2分。

（二）区域科目。

区域科目考试的评分标准由设区的市级道路运输管理机构依据本考试大纲，结合本行政区域规范出租汽车运营管理的需要，参照参考分值制定具体的评分标准。