**附件：**

**出租汽车驾驶员从业资格**

**杭州区域科目考试题库**

**（第1版修订）**

**出租汽车驾驶员从业资格杭州区域科目**

**考试题库（第1版修订）试题分布表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 考试项目 | 考试范围 | 分值 | 总分 | 题量 | | | |
| 总量 | 小计 | 判断 | 单选 |
| 1.本市出租汽车管理相关的政策法规、服务规范 | 《杭州市客运出租汽车管理条例》 | 10 | 37.5 | 250 | 73 | 39 | 34 |
| 《杭州市人民政府关于深化出租汽车行业改革的指导意见》 | 2.5 | 4 | 2 | 2 |
| 《杭州市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》 | 10 | 74 | 40 | 34 |
| 《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》 | 10 | 69 | 29 | 40 |
| 《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》 | 5 | 30 | 20 | 10 |
| 2.本市出租汽车管理相关的治安管理、交通管理等政策规定 | 《杭州市客运汽车交通治安管理办法》 | 2.5 | 7.5 | 30 | 10 | 5 | 5 |
| 《杭州市道路交通安全管理条例》 | 2.5 | 10 | 5 | 5 |
| 《杭州市人民政府关于调整工作日高峰时段区域“错峰限行”交通管理措施的通告》 | 2.5 | 10 | 5 | 5 |
| 3.本市地理线路知识 | 本市地理线路知识 | 5 | 5 | 40 | 40 | 20 | 20 |
| 合计 | | 50 | 50 | 320 | 320 | 165 | 155 |

**目 录**

[第一部分 本市出租汽车管理相关的政策法规、服务规范（250题） 4](#_Toc508206025)

[1.《杭州市客运出租汽车管理条例》（73题） 4](#_Toc508206026)

[一、判断题（39题） 4](#_Toc508206027)

[二、单项选择题（34题） 8](#_Toc508206028)

[2.《杭州市人民政府关于深化出租汽车行业改革的指导意见》（4题） 16](#_Toc508206029)

[一、判断题（2题） 16](#_Toc508206030)

[二、单项选择题（2题） 17](#_Toc508206031)

[3.《杭州市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》（74题） 17](#_Toc508206032)

[一、判断题（40题） 17](#_Toc508206033)

[二、单项选择题（34题） 21](#_Toc508206034)

[4.《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》（69题） 30](#_Toc508206035)

[一、判断题（29题） 30](#_Toc508206036)

[二、单项选择题（40题） 33](#_Toc508206037)

[5.《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》（30题） 42](#_Toc508206038)

[一、判断题（29题） 42](#_Toc508206039)

[二、单项选择题（10题） 45](#_Toc508206040)

[第二部分 本市出租汽车管理相关的治安管理、交通管理等政策规定（30题） 48](#_Toc508206041)

[1.《杭州市客运汽车交通治安管理办法》（10题） 48](#_Toc508206042)

[一、判断题（5题） 48](#_Toc508206043)

[二、单项选择题（5题） 49](#_Toc508206044)

[2.《杭州市道路交通安全管理条例》（10题） 51](#_Toc508206045)

[一、判断题（5题） 51](#_Toc508206046)

[二、单项选择题（5题） 52](#_Toc508206047)

[3.《杭州人民政府关于调整工作日高峰时段区域“错峰限行”交通管理措施的通告》（10题） 53](#_Toc508206048)

[一、判断题（5题） 53](#_Toc508206049)

[二、单项选择题（5题） 54](#_Toc508206050)

[第三部分 本市地理线路知识（30题） 55](#_Toc508206051)

[一、判断题（20题） 55](#_Toc508206052)

[二、单项选择题（20题） 57](#_Toc508206053)

# 第一部分 本市出租汽车管理相关的政策法规、服务规范（250题）

## 1.《杭州市客运出租汽车管理条例》（73题）

### 一、判断题（39题）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 答案 |
| 1 | 客运出租汽车驾驶员在营运服务时，必须携带车辆行驶证、驾驶证、营运证和服务资格证。 | 对 |
| 2 | 客运出租汽车驾驶员在营运服务时，须保持计价器准确有效，不得故意损坏计价器或使计价器失准，并接受质监部门定期检测。 | 对 |
| 3 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车经营者在受理乘客投诉后，应当在五日内作出答复，因此驾驶员应当配合公司做好投诉处理工作。 | 错 |
| 4 | 驾驶员在交接班时段只要在明显位置放置同向载客牌，就可以自由选择乘客营运了。 | 错 |
| 5 | 出租汽车车内须按照规定放置客运出租汽车驾驶员服务资格证。 | 对 |
| 6 | 客运出租汽车可以在客运出租汽车专用候客点候客，但须支付停车费。 | 错 |
| 7 | 在营运中，若乘客污损了车内设施，应由经营者自行承担修复。 | 错 |
| 8 | 营运中，若途中遇到交通事故或者车辆故障、未达到目的地的，乘客可以拒绝支付车费。 | 错 |
| 9 | 交接班时间可以由经营者自行确定，在一天中任意时间都可以用来交接班。 | 错 |
| 10 | 在营运过程中，驾驶员在经得乘客同意的情况下可以吸烟。 | 错 |
| 11 | 乘客携带易燃易爆等危险物品的，驾驶员可以拒绝营运服务。 | 对 |
| 12 | 客运出租汽车转为非经营性车辆时，经营者无须清除客运出租汽车专用标志和专用设施。 | 错 |
| 13 | 客运出租汽车经营者必须无偿执行市、区、县（市）人民政府的各项应急决定。 | 错 |
| 14 | 乘客在出租汽车内可以吸烟，但驾驶员不能。 | 错 |
| 15 | 客运出租汽车管理机构实施监督检查时，可以对无营运证又无法当场提供其他有效证件的车辆予以暂扣，出具暂扣凭证，并通知当事人在规定期限内到指定地点接受处理。 | 对 |
| 16 | 客运出租汽车驾驶员被吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证的，自被吊销之日起两年内部得申领客运出租汽车驾驶员服务资格证。 | 错 |
| 17 | 客运出租汽车驾驶员在一个记分年度内被处以暂扣营运证、客运出租汽车驾驶员服务资格证或者伍佰元以上罚款的处罚累计达三次的，由客运出租汽车管理机构吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证。 | 错 |
| 18 | 客运出租汽车驾驶员文明服务、拾金不昧、救死扶伤、见义勇为的，由客运出租汽车管理机构给予表彰或奖励。 | 对 |
| 19 | 客运出租汽车必须安装必要的安全防范装置、经质检部门检验合格并铅封的客运出租汽车收费计价器。 | 对 |
| 20 | 客运出租汽车管理机构应配合公安部门加强对出租汽车行业的治安和交通安全管理。 | 对 |
| 21 | 杭州市鼓励客运出租汽车经营者实行个体化经营。 | 错 |
| 22 | 每辆客运出租汽车配备的驾驶员不得超过两名。 | 错 |
| 23 | 未取得本市驾驶证，不得在本市范围内从事客运出租汽车活动。 | 错 |
| 24 | 出租汽车经营者不得擅自改变客运出租汽车的车型、标志色和有关标志。 | 对 |
| 25 | 在营运中，客运出租汽车车内无客时必须显示空车待租，做到招手停车。 | 对 |
| 26 | 客运出租汽车驾驶员，遇到外国乘客允许套汇、换汇和索要外币。 | 错 |
| 27 | 客运出租汽车在营运中，未经乘客同意，不得拼载他人。 | 对 |
| 28 | 乘客不遵守乘运管理规定的，客运出租汽车驾驶员不可以拒绝或中断营运服务。 | 错 |
| 29 | 客运出租汽车经营者要求停业的，应在停业前十日内向客运出租汽车管理机构申报。 | 错 |
| 30 | 客运出租汽车经营者不得将客运出租汽车交于无客运出租汽车驾驶员服务资格证的人员从事营运。 | 对 |
| 31 | 客运出租汽车营运中，乘客不得携带易燃、易爆等危险物品和超重、超宽、超长。 | 对 |
| 32 | 客运出租汽车驾驶员途径治安管理服务站时，应当自觉进行治安登记，接受检查。 | 对 |
| 33 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车驾驶员在车上发现乘客遗留物，应及时归还失主，无法归还的，应当在四十八小时内报告客运出租汽车管理机构。 | 错 |
| 34 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，不按照客运出租汽车管理机构要求报送有关信息，或者在客运出租汽车上随意张贴的，责令其限期改正；逾期未改正的，处以三千元罚款。 | 错 |
| 35 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，不配合客运出租汽车管理机构监督检查的,情节严重的，责令客运出租汽车经营者停业整顿，对客运出租汽车驾驶员暂扣客运出租汽车驾驶员服务资格证十五日至三十日。 | 对 |
| 36 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车驾驶员侮辱、殴打乘客或管理人员，侵占乘客遗留物的，暂扣客运出租汽车驾驶员服务资格证三至六个月；情节严重的，吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证。 | 错 |
| 37 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车驾驶员拒绝载客的，可处以一千元以上五千元以下的罚款。 | 错 |
| 38 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车驾驶员强行拼载的，可处以一千元以上五千元以下的罚款。 | 错 |
| 39 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车驾驶员途中甩客的，可处以三百元以上三千元以下的罚款。 | 对 |

### 二、单项选择题（34题）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 选项A | 选项B | 选项C | 选项D | 答案 |
| 1 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车指的是（）小型客运车辆。 | 六座以下（含六座） | 七座以下（含七座） | 八座以下（含八座） | 九座以下（含九座） | D |
| 2 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，（）是客运出租汽车行业的主管机关。 | 人民政府 | 交通行政主管部门 | 工商行政主管部门 | 地税主管部门 | B |
| 3 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车管理机构颁发给注册客运出租车辆（）。 | 行驶证 | 驾驶证 | 服务资格证 | 营运证 | D |
| 4 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，每辆客运出租汽车配备的驾驶员不得超过（）名。 | 2 | 3 | 4 | 5 | B |
| 5 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，未取得本市（），不得在本市范围内从事客运出租汽车活动。 | 行驶证 | 驾驶证 | 服务资格证 | 营运证 | D |
| 6 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，要求停业的，应在停业前（）日内向客运出租汽车管理机构申报。 | 5 | 10 | 20 | 30 | D |
| 7 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车转为非经营性车辆的，应当清除客运出租汽车（）。 | 专用标志和专用设施 | 牌照 | 行驶记录 | 营运证件 | A |
| 8 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，在交接班时段同向载客时，应当按照规定使用（）。 | 暂停服务标志牌 | 空车待租标志牌 | 同向载客指示牌 | 从业资格证 | C |
| 9 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车营运收费，按照（）规定收费标准收费。 | 交通主管部门 | 价格主管部门 | 人民政府 | 出租车行业协会 | B |
| 10 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，乘客不遵守乘运管理规定的，客运出租汽车驾驶员可以（）。 | 辱骂乘客 | 殴打乘客 | 拒绝或者中断营运服务 | 双倍收取车费 | C |
| 11 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车营运中，乘客不得携带易燃、易爆等危险物品和（）的物品。 | 超大、超宽、超重 | 特重、特宽、特长 | 超重、超宽、超长 | 超重、超大、超长 | C |
| 12 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车营运中，乘客需出城的，要配合驾驶员办理（）手续。 | 营运登记 | 乘客登记 | 来回登记 | 出城登记 | D |
| 13 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车经营者受理乘客投诉后，应当在（）日内作出答复。 | 1 | 5 | 10 | 30 | C |
| 14 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车驾驶员在车上发现乘客遗留物，应及时归还失主，无法归还的，应当在（）小时内报告客运出租汽车管理机构。 | 12 | 24 | 48 | 72 | B |
| 15 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，使用伪造、涂改、无效的客运出租汽车经营许可证、营运证的，除收缴证件，没收违法所得外，并处以（）罚款。 | 一千元以上一万元以下 | 五千元以上一万元以下 | 一万元以上三万元以下 | 一万元以上五万元以下 | D |
| 16 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，不按规定放置驾驶员服务资格证或者未随身携带营运证的，可处以（）罚款。 | 五十元以上一百元以下 | 一百元以上三百元以下 | 一百元以上五百元以下 | 三百元以上五百元以下 | B |
| 17 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，不按规定出具发票的，没收违法所得，并处以（）罚款。 | 三百元以上三千元以下 | 五百元以上三千元以下 | 一千元以上三千元以下 | 三千元以上五千元以下 | A |
| 18 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，不按规定安装、使用计价器和其他设施，可处以（）罚款。 | 一百元以上五百元以下 | 五百元以上一千元以下 | 一百元以上二千元以下 | 五百元以上二千元以下 | D |
| 19 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，不按规定安装、使用计价器和其他设施，故意破坏计价器和其他设施的，情节严重的，暂扣营运证或者服务资格证（）。 | 五日至十日 | 十日至十五日 | 十五日至三十日 | 三十日至六十日 | C |
| 20 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，将客运出租汽车交予无客运出租汽车驾驶员服务资格证的人员从事营运的，处以（）罚款。 | 三百元以上三千元以下 | 五百元以上三千元以下 | 一千元以上三千元以下 | 三千元以上五千元以下 | C |
| 21 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车驾驶员不服从管理站点工作人员调派，扰乱管理站点秩序的，责令其改正，并可处以（）以下罚款。 | 五十元以上一百元 | 一百元以上三百元 | 三百元 | 五十元以上三百元 | A |
| 22 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，如客运出租车驾驶员从事起点和终点均在核定营运区域外的异地营运活动的，将责令其改正，没收违法所得，并可处以（）以下罚款。 | 一千元以上三千元 | 三百元以上三千元 | 五百元以上一千元 | 三千元 | B |
| 23 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，不按照客运出租汽车管理机构要求报送有关信息，或者在客运出租汽车上随意张贴的，责令其限期改正；逾期未改正的，处以罚款（）。 | 三千元 | 三百元 | 一千元 | 五百元 | D |
| 24 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，在营运中，未按照规定使用空车待租、暂停服务标志，或者未按照规定使用同向载客指示牌的，责令其立即改正，并可处以（）以下罚款。 | 三百元以上五百元 | 一百元以上三百元 | 一百元以上五百元 | 一千元 | B |
| 25 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租车驾驶员不配合客运出租汽车管理机构监督检查的，给予警告，并可处以（）以下罚款。 | 一百元以上五百元 | 五百元以上二千元 | 一千元以上三千元 | 三千元 | B |
| 26 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，不配合客运出租汽车管理机构监督检查的,情节严重的，责令客运出租汽车经营者停业整顿，对客运出租汽车驾驶员暂扣客运出租汽车驾驶员服务资格证（）。 | 十五日以内 | 十五日至三十日 | 一周 | 三十日以内 | B |
| 27 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租车驾驶员侮辱、殴打乘客或管理人员，侵占乘客遗留物的，暂扣客运出租汽车驾驶员服务资格证()；情节严重的，吊销客运出租汽车驾驶员 （）。 | 二至六个月、通行证 | 三至六个月、驾驶证 | 二至六个月、服务资格证 | 三至六个月、服务资格证 | C |
| 28 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租车经营者或者驾驶员非法转让客运出租汽车经营权的，责令其限期改正，并按每车（）处以罚款；情节严重的，吊销客运出租汽车经营许可证、（）。 | 五千元、营运证 | 一万元、营运证 | 一万元、通行证 | 二万元、营运证 | B |
| 29 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租车经营者或者驾驶员未建立营运交接班制度，或者在客运出租汽车管理机构规定的需求高峰时段进行营运交接班的，责令其限期改正，将罚（）。 | 一百元以上一千元以下罚款 | 一百元以上三百元以下罚款情节严重的，吊销客运出租汽车营运证 | 一百元以上三百元以下罚款 | 三百元以上一千元以下罚款 | C |
| 30 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，不按客运出租汽车管理机构要求报送有关信息，或在客运出租汽车上随意张贴的，逾期未整改的，处以（）罚款。 | 一百元 | 两百元 | 三百元 | 五百元 | D |
| 31 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车转为非经营性车辆，未清除客运出租汽车专用标志和专用设施的，处以（）罚款。 | 三百元以上三千元以下 | 五百元以上三千元以下 | 一千元以上三千元以下 | 三千元以上五千元以下 | C |
| 32 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，无正当理由拒绝执行市、区、县（市）人民政府应急决定的，处以（）罚款，情节严重的，责令停业整顿。 | 一千元以下 | 二千元以下 | 三千元以下 | 五千元以下 | A |
| 33 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，客运出租汽车驾驶员在一个记分年度内被处以暂扣营运证、服务资格证或三百元以上罚款的出发累计达（）次以上的，由客运出租汽车管理机构吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证。 | 二 | 三 | 四 | 五 | B |
| 34 | 根据《杭州市客运出租汽车管理条例》，驾驶员被吊销客运出租汽车驾驶员服务资格证的，自被吊销服务资格证之日起（）内不得申领客运出租汽车驾驶员服务资格证。 | 一 | 二 | 三 | 四 | C |

## 2.《杭州市人民政府关于深化出租汽车行业改革的指导意见》（4题）

### 一、判断题（2题）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 答案 |
| 1 | 出租汽车是城市综合交通运输体系的组成部分和公共交通的重要补充。 | 对 |
| 2 | 萧山区、余杭区、富阳区及杭州经济开发区、杭州之江度假区与主城区实现同城同价是杭州市人民政府关于深化出租汽车行业改革的指导意见中提出的。 | 对 |

### 二、单项选择题（2题）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 选项A | 选项B | 选项C | 选项D | 答案 |
| 1 | 改革后，杭州市出租汽车经营权的期限为每期（）年。 | 4 | 5 | 6 | 8 | C |
| 2 | 改革后，杭州市出租汽车经营权自（）年起实行无偿使用。 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | C |

## 3.《杭州市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》（74题）

### 一、判断题（40题）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 答案 |
| 1 | 网络预约出租汽车可以开展巡游出租汽车经营服务。 | 错 |
| 2 | 巡游出租汽车可以开展网络预约经营服务。 | 对 |
| 3 | 私人小客车合乘不得收费。 | 错 |
| 4 | 私人小客车开展合乘服务须向运输管理部门备案。 | 错 |
| 5 | 市人民政府为保障公共秩序和群众合法权益，在必要时可以对网络预约出租汽车的数量和价格实行临时管控。 | 对 |
| 6 | 网络预约出租汽车平台公司无需纳税。 | 错 |
| 7 | 合乘信息服务平台不得同时开展网络预约出租汽车业务。 | 错 |
| 8 | 合乘信息服务平台不得收取服务费用。 | 错 |
| 9 | 网络预约出租汽车平台公司应当按照有关法律法规规定，与驾驶员签订劳动合同或者协议。 | 对 |
| 10 | 网络预约出租汽车平台公司应当设置服务监督与投诉处理机构，足额配备客户服务人员，公布服务监督电话及其他投诉方式与处理流程。 | 对 |
| 11 | 在实施促销活动时，网络预约出租汽车平台公司可低于成本价开展生产经营活动。 | 错 |
| 12 | 政府根据市场需求不定期投放网络预约出租汽车小客车指标。 | 错 |
| 13 | 驾驶员取得网络预约出租汽车驾驶员从业资格并完成报备注册后方可上岗服务。 | 对 |
| 14 | 只有酒后驾驶记录，没有醉驾记录的驾驶员可以申请网络预约出租汽车驾驶员从业资格。 | 错 |
| 15 | 网络预约出租汽车不得巡游揽客，但可以进入巡游出租汽车专用通道、站点候客。 | 错 |
| 16 | 私人小客车合乘作为不以营利为目的共享出行方式，不属于道路运输经营活动范畴。 | 对 |
| 17 | 网约车平台公司采集驾驶员、约车人和乘客的个人信息，不得超越提供网约车业务所必需的范围。 | 对 |
| 18 | 申请参加网络预约出租汽车驾驶员从业资格考试的驾驶员须最近连续3个记分周期内没有记满12分记录。 | 对 |
| 19 | 申请参加网络预约出租汽车驾驶员从业资格考试的驾驶员须自申请考试之日起前5年内无被吊销出租汽车驾驶员从业资格证的记录。 | 错 |
| 20 | 网络预约出租汽车平台公司负责驾驶员的报备注册和注销。 | 对 |
| 21 | 巡游出租汽车不可以申请变更为网络预约出租汽车。 | 错 |
| 22 | 网络预约出租汽车平台公司接到乘客投诉或相关部门交办投诉件后，应当在24小时内受理，7日内处理完毕并反馈。 | 错 |
| 23 | 我市鼓励免费互助的私人小客车合乘。 | 对 |
| 24 | 网络预约出租汽车平台公司和驾驶员不得中途甩客或者故意绕道行驶，不得违规收费，不得对举报、投诉其服务质量或者对其服务作出不满意评价的乘客实施报复行为。 | 对 |
| 25 | 网络预约出租汽车平台公司采集的个人信息和生成的业务数据可保存在国外，但服务器须设置在中国。 | 错 |
| 26 | 任何企业和个人不得向未取得合法资质的车辆、驾驶员提供信息对接开展网络预约出租汽车经营业务。 | 对 |
| 27 | 私人小客车合乘不属于道路运输经营活动。 | 对 |
| 28 | 网络预约出租汽车在提供服务过程中发生的安全责任事故等，由驾驶员承担赔付责任。 | 错 |
| 29 | 已注册登记的车辆拟从事网约车经营服务的，不需要提供营运车辆综合性能检测报告。 | 错 |
| 30 | 巡游出租汽车可以申请变更为网约车。 | 对 |
| 31 | 网络预约出租汽车平台公司应当足额配备客户服务人员，24小时受理乘客咨询、投诉、遗失物查找等事宜。 | 对 |
| 32 | 杭州市网络预约出租汽车数量实行市场调节，网络预约出租汽车运价实行市场调节价。 | 对 |
| 33 | 网约车平台公司应当保证线上预约提供服务的驾驶员与线下实际提供服务的驾驶员一致，但这些信息无须向市道路运输管理局备案。 | 错 |
| 34 | 在本市从事网络预约出租汽车经营的车辆，应当取得市道路运输管理机构核发的网络预约出租汽车运输证。 | 对 |
| 35 | 未喷涂巡游出租汽车标志标识、未安装顶灯装置的车辆不得申请网络预约出租汽车运输证。 | 错 |
| 36 | 网络预约出租汽车平台公司对服务过程中发生的安全责任事故等，承担先行赔付责任。 | 对 |
| 37 | 申请网络预约出租汽车的车辆须安装顶灯装置。 | 错 |
| 38 | 开展私人小客车合乘的驾驶员须取得网络预约出租汽车从业资格证。 | 错 |
| 39 | 网络预约出租汽车平台公司应当按乘客需要提供电子或纸质出租汽车发票。 | 对 |
| 40 | 办理机动车使用性质变更为“预约出租客运”手续的，可由车辆所有人直接向市公安交通管理部门提出申请。 | 错 |

### 二、单项选择题（34题）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 选项A | 选项B | 选项C | 选项D | 答案 |
| 1 | 申请网络预约出租汽车的车辆使用年限不超过（）年。 | 3 | 4 | 5 | 8 | C |
| 2 | 申请网络预约出租汽车的车辆（）喷涂巡游出租汽车标志标识、（）安装顶灯装置。 | 应，不应 | 应，应 | 不应，不应 | 不应，应 | C |
| 3 | 下列属于网约车必备的车载设备是（）。 | 计价器 | 顶灯 | 车载视频 | 应急报警装置 | D |
| 4 | 网络预约出租汽车平台公司应当遵守国家网络和信息安全有关规定，所采集的个人信息和生成的业务数据，应当在中国内地存储和使用，保存期限不少于（）年。 | 1 | 2 | 3 | 4 | B |
| 5 | 网约车驾驶员提供服务时，哪个行为不符合服务规范？（） | 故意绕道行驶 | 按规定收费 | 按乘客要求提供发票 | 为乘客主动放置行李 | A |
| 6 | 下列哪个行为不能申请网约车驾驶员从业资格？（） | 危险驾驶犯罪记录 | 交通肇事 | 吸毒记录 | 以上都是 | D |
| 7 | 自申请考试之日前（）年内没有被吊销出租汽车驾驶员从业资格证记录的驾驶员可申请网络预约出租汽车驾驶员。 | 1 | 2 | 3 | 4 | C |
| 8 | 杭州市网络预约出租汽车数量实行（）调节，网络预约出租汽车运价实行（）调节价。 | 总量，市场 | 总量，政府 | 市场，政府 | 市场，市场 | D |
| 9 | （）承担承运人责任。 | 网络预约出租汽车平台公司 | 车辆所有人 | 驾驶员 | 以上都可以 | A |
| 10 | 关于申请网约车驾驶员的户籍条件的，下列说法错误的是（） | 持有本市核发的浙江省居住证 | 在本市已办理居住登记 | 在本市已办理身份信息登记 | 在本市已购房 | D |
| 11 | 申请网络预约出租汽车驾驶须最近连续（）个记分周期内没有记满12分记录。 | 1 | 2 | 3 | 4 | C |
| 12 | 《网络预约出租汽车运输证》有效期与车辆使用年限挂钩，最长不超过（）年。 | 5 | 6 | 7 | 8 | D |
| 13 | 申请网络预约出租汽车的新能源汽车其轴距须达到（）毫米以上。 | 2500 | 2600 | 2650 | 2700 | B |
| 14 | 申请网络预约出租汽车的非新能源汽车其轴距须达到（）毫米以上。 | 2600 | 2650 | 2700 | 2750 | C |
| 15 | 驾驶员和信息服务平台收取的每公里费用总额，不得超过巡游出租汽车每公里里程运价的（）。 | 四分之一 | 三分之一 | 二分之一 | 三分之二 | C |
| 16 | 运价规则调整时，网络预约出租汽车平台公司应当提前（）天向社会公布，并向市价格主管部门、市道路运输管理机构报备。 | 7 | 10 | 15 | 30 | C |
| 17 | 申请参加网络预约出租汽车驾驶员从业资格考试的，应取得相应准驾车型机动车驾驶证并具有（）年以上驾驶经历。 | 1 | 2 | 3 | 5 | C |
| 18 | 网络预约出租汽车使用年限到达（）年的，退出网约车经营。 | 3 | 5 | 6 | 8 | D |
| 19 | 申请《网络预约出租汽车运输证》的车辆，若为新能源汽车，则其综合工况续航里程达到（）千米以上。 | 200 | 250 | 300 | 350 | B |
| 20 | 网络预约出租汽车平台公司接到乘客投诉或相关部门交办的投诉件后，应当在（）日内处理完毕并反馈。 | 3 | 5 | 7 | 15 | B |
| 21 | 申请网络预约出租汽车运输证的车辆，其车辆须具有本市号牌，使用性质登记为“预约出租客运”的（）座及以下乘用车（面包车除外）。 | 12 | 11 | 9 | 7 | D |
| 22 | 关于网络预约出租汽车车辆标准，下列说法错误的是（）。 | 具有浙A牌照，9座及以下乘用车 | 对于非新能源车，轴距达到2700毫米以上或者车辆购置的计税价格在12万元以上 | 对于新能源车，轴距达到2600毫米以上或者综合工况续航里程达到250千米以上 | 车辆技术性能符合环保和运营安全相关标准要求 | A |
| 23 | 关于有关年限的说法，下列错误的是（）。 | 《网络预约出租汽车运输证》有效期与车辆使用年限挂钩，最长不超过8年 | 申请网络预约出租汽车的车辆使用年限不超过8年 | 申请网络预约驾驶员须取得相应准驾车型机动车驾驶证并具有3年以上驾驶经历 | 《网络预约出租汽车经营许可证》的有效期为4年 | B |
| 24 | 关于申请网络预约出租汽车运输证，下列说法错误的是（）。 | 车辆使用年限不超过5年 | 安装顶灯 | 安装应急报警装置 | 安装具有行驶记录功能的车辆卫星定位装置 | B |
| 25 | 关于私人小客车合乘，下列说法错误的是（）。 | 私人小客车合乘作为不以营利为目的的共享方式，属于道路运输经营活动 | 私人小客车合乘可采用免费互助的形式 | 车辆无须办理道路运输证 | 私人小客车合乘可采用分摊部分出行成本的形式 | A |
| 26 | 下列哪款车型可以申请网络预约出租汽车运输证（）。 | 行驶里程为62万公里的帕萨特轿车 | 开了8年的奥迪A4 | 续航里程为200公里的新能源汽车 | 计税价格为28万的宝马X1 | D |
| 27 | 下列哪个驾驶员符合申请网络预约出租汽车驾驶员的条件（）。 | 62岁的赵某 | 19岁有一次酒后驾驶的谭某 | 46岁2016年交通违法行为记满12分的孙某 | 32岁有4年驾驶经历的王某 | D |
| 28 | 网络预约出租汽车平台公司应当开展有关法律法规、职业道德、服务规范、（）等方面的岗前培训和日常教育，维护和保障驾驶员合法权益。 | 安全运营 | 投诉处理 | 消费者权益 | 节能减排 | A |
| 29 | 网络预约出租汽车行驶里程达到（）万千米时强制报废。 | 50 | 60 | 70 | 80 | B |
| 30 | 新能源汽车包括（）。 | 插电式混合动力汽车 | 纯电动汽车 | 燃料电池电动汽车 | 以上都是 | D |
| 31 | 关于杭州市网络预约出租汽车经营区域，下列说法错误的是（）。 | 可在杭州上城区接客到滨江区 | 可在杭州萧山区接客到淳安县 | 可在上海市接客到杭州下城区 | 可在宁波市接客到金华市 | D |
| 32 | 下列哪款新能源车型可以申请网络预约出租汽车运输证（）。 | 开了6年、续航里程为260公里的 | 续航里程为255公里，轴距为2450毫米的 | 开了3年，轴距为2550毫米的 | 续航里程为245公里，轴距为2500毫米的 | B |
| 33 | 申请网络预约出租汽车运输证的非新能源汽车，必须满足轴距达到2700毫米以上或车辆购置的计税价格在（）万元以上。 | 12 | 13 | 14 | 15 | A |
| 34 | 网约车车辆必须按营运客车类保险费率投保（）。 | 交强险 | 第三者责任险 | 承运人责任险 | 以上都是 | D |

## 4.《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》（69题）

### 一、判断题（29题）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 答案 |
| 1 | 杭州市巡游出租汽车驾驶员的服务质量信誉考核等级分为AAA级、AA级、A级和B级。 | 对 |
| 2 | 巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核实行基准分值为20分的计分制，另外加分分值为5分。 | 错 |
| 3 | 根据《杭州市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核办法》，巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核的计分周期为12个月，每年1月1日起计算。 | 对 |
| 4 | 巡游出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分为11～19分的，考核等级为AA级。 | 对 |
| 5 | 取得从业资格证件但在考核周期内未注册在岗的，不参加服务质量信誉考核。 | 对 |
| 6 | 巡游出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分为3分的，考核等级为B级。 | 错 |
| 7 | 巡游出租汽车驾驶员在考核周期内注册在岗时间少于6个月的，其服务质量信誉考核等级最高为AA级。 | 对 |
| 8 | 驾驶员服务质量信誉考核等级与企业服务质量信誉考核等级评定没有关系。 | 错 |
| 9 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，在巡游出租汽车营运活动中，发生交通事故致人死亡且负同等或以上责任的，扣20分。 | 对 |
| 10 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，驾驶未取得巡游出租汽车营运证的车辆，擅自从事出租汽车营运活动的，扣10分。 | 错 |
| 11 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，将出租汽车交给无从业资格证件的人员从事经营服务的，扣10分。 | 错 |
| 12 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，在高峰时间段交接班的，不扣分。 | 错 |
| 13 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，因路线、地理不熟悉而引起乘客投诉的，扣5分。 | 错 |
| 14 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，扰乱正常营运秩序招揽乘客，阻挠其他客运出租汽车正常营运的，扣5分。 | 对 |
| 15 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，在机场、车站、景区等区域不按规定秩序承运乘客的，扣10分。 | 错 |
| 16 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，未按规定携带出租汽车从业资格证件从事出租汽车营运活动的，扣3分。 | 对 |
| 17 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，未正确放置或使用出租汽车驾驶员服务监督卡的，扣5分。 | 错 |
| 18 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，服务不规范的，扣3分。 | 错 |
| 19 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，不使用普通话或文明用语的，扣3分。 | 错 |
| 20 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，有见义勇为，救死扶伤等先进事迹的，视情加2-5分。 | 对 |
| 21 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，私自改装调整计价器造成计费失准的，扣10分。 | 错 |
| 22 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，车辆在暂停服务状态或无乘客时摁下空车待租标志，且驾驶员仍在招徕乘客的，扣10分。 | 错 |
| 23 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，驾驶车容车貌不符合规定的出租汽车从事出租汽车经营的，扣3分。 | 对 |
| 24 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，拒绝乘客使用市民卡消费的，扣5分。 | 对 |
| 25 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》，不按规定主动出具出租汽车专用发票的或者出具的发票不符合规范，扣5分。 | 错 |
| 26 | 根据《杭州市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核办法》， 巡游出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分计至0分的，应当在计至0分之日起20日内，到从业资格管理档案所在地有培训资格的机构，接受不少于10个学时的出租汽车法规，职业道德和安全意识等培训，并凭培训证明到客运出租汽车管理机构办理清除计分手续。 | 错 |
| 27 | 根据《杭州市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核办法》，出租汽车驾驶员在考核周期内服务质量信誉考核综合得分为0，且未按照规定参加培训，不会被列入不良记录名单。 | 错 |
| 28 | 根据《杭州市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核办法》，连续两个考核周期服务质量信誉考核等级均为B级，会被列入不良记录名单。 | 对 |
| 29 | 根据《杭州市巡游出租汽车驾驶员服务质量信誉考核办法》，出租汽车驾驶员一个考核周期届满，经签注服务质量信誉考核等级后，该考核周期内的扣分和加分予以清除，不转入下一个考核周期。 | 对 |

### 二、单项选择题（40题）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 选项A | 选项B | 选项C | 选项D | 答案 |
| 1 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：殴打乘客或运管人员的，应扣 | 3分 | 5分 | 10分 | 20分 | D |
| 2 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：利用出租汽车进行违法活动的，应扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | D |
| 3 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：恶意侵占乘客失物的，应扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | D |
| 4 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：被公安机关追究刑事责任的，应扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | D |
| 5 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：无正当理由拒载的，应扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | C |
| 6 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：故意绕道的，应扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | C |
| 7 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：强行拼载的，应扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | C |
| 8 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：途中甩客的，应扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | C |
| 9 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：不按规定收费或违反规定议价的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | C |
| 10 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：不配合客运出租汽车管理人员或交通治安管理人员监督检查的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | C |
| 11 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：服务态度差，与乘客发生争吵的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | C |
| 12 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：不主动上交乘客失物的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | C |
| 13 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：侮辱乘客或运管人员的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | C |
| 14 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：因违法行为被公安机关处罚的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | C |
| 15 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：不按规定使用计价器的，扣 | 1分 | 3分 | 5分 | 10分 | C |
| 16 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：接受预约服务，无正当理由而未前往载客的，扣 | 1分 | 3分 | 5分 | 10分 | C |
| 17 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：在机场车站景区等区域不按规定秩序承运乘客的，扣 | 1分 | 3分 | 5分 | 10分 | C |
| 18 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：在机场，车站等规定出租车专用停车上下客区域外，擅自停车上下客的，扣 | 1分 | 3分 | 5分 | 10分 | C |
| 19 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：拒绝乘客使用市民卡（交通卡）或不按规定使用科技管理设备的，扣 | 1分 | 3分 | 5分 | 10分 | C |
| 20 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：在高峰时间段(17:00-19:00)交接班的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 21 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：因路线地理不熟悉而引起乘客投诉的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 22 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：不按规定主动出具出租汽车专用发票的或者出具的发票不符合规范的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 23 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：在出租汽车内吸烟或行驶中打电话的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 24 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：不文明行使或不按乘客意愿减速慢行，使用音响设备等合理要求的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 25 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：在营运中未随车携带道路运输证的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 26 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：未按规定携带出租汽车从业资格证件从事出租汽车经营活动的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 27 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：未正确放置或使用出租汽车驾驶员服务监督卡的从事出租汽车经营活动的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 28 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：司机仪容不整洁，仪表不端庄（男子蓄胡子留长发或穿短裤、背心、拖鞋等）的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 29 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：驾驶车容车貌不符合规定的出租汽车从事经营的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 30 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：空车待租标志，暂停服务标志，同向载客牌使用不规范的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | B |
| 31 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：服务不规范的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | A |
| 32 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：不使用普通话或文明用语的，扣 | 1分 | 3分 | 10分 | 20分 | A |
| 33 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：驾驶员在考核周期内综合得分计至0分时，应当在计至0分之日起（）天内，到从业资格管理档案所在地有培训资格的机构进行培训。 | 5 | 10 | 15 | 20 | C |
| 34 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：驾驶员在考核周期内综合得分机计之0分时，应当在计至0分之日起规定天数内，到从业资格管理档案所在地有培训资格的机构进行不少于（）个学时的培训。 | 9 | 18 | 24 | 36 | B |
| 35 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：以下哪种情形会被客运出租汽车管理机构会将其列入不良记录名单（）。 | 一个考核周期服务质量信誉考核等级为B级 | 在一个考核周期内服务质量信誉考核综合得分0分1次以上 | 被司法机关追究民事责任 | 发生其他严重违法行为或服务质量事件 | D |
| 36 | 根据《杭州市巡游出租汽车服务质量信誉考核办法》：以下哪项说法是正确（）。 | 考核周期内，驾驶员综合得分20分及以上，等级为AAA | 考核周期内，驾驶员综合得分为15-19分的，为AA级 | 考核周期内，驾驶员综合得分5-15分的，等级为A级 | 考核周期内，驾驶员综合得分0-5分的，为B级 | A |
| 37 | 巡游出租汽车驾驶员发生下列哪种情形，其服务质量信誉考核将被扣去5分（）。 | 因路线地理不熟悉而引起乘客投诉的 | 在机场车站景区等区域不按规定秩序承运乘客的 | 途中甩客或不按规定收费的 | 未按规定携带出租汽车从业资格证件从事出租汽车经营活动的 | B |
| 38 | 巡游出租汽车驾驶员发生下列哪种情形，其服务质量信誉考核将被扣去3分（）。 | 仪容不整洁，仪表不端庄的 | 不使用普通话或不使用文明用语的 | 未随车携带道路运输证的 | 不按规定使用计价器的 | A |
| 39 | 巡游出租汽车驾驶员发生下列哪种情形，其服务质量信誉考核将被扣去10分（）。 | 拒绝使用市民卡的 | 将出租汽车交给无从业资格证件的人员从事经营服务的 | 服务不规范的 | 服务态度差，与乘客发生争吵的 | D |
| 40 | 巡游出租汽车驾驶员发生下列哪种情形，其服务质量信誉考核将被扣去20分（）。 | 无正当理由拒载或强行拼载的 | 不配合客运出租汽车管理人员或交通治安管理人员监督检查的 | 在高峰时间段(17:00-19:00)交接班的 | 殴打乘客或运管人员的 | D |

## 5.《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》（30题）

### 一、判断题（29题）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 答案 |
| 1 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，职业道德规范总体要求：尊重乘客，优质服务，诚信守法，爱岗敬业。 | 错 |
| 2 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，十字文明用语包括：您好，请，谢谢，别客气，再见。 | 错 |
| 3 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，安全文明行车是指：维护出租汽车行业文明形象，不抢道，不插队，遇积水减速慢行，斑马线前礼让行人。 | 对 |
| 4 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，营运服务规范流程中要求问路时运用“您好”和“谢谢”两个文明用语。 | 错 |
| 5 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，在营运服务流程中，在给乘客发票时，及时使用文明用语和提示语：不要遗忘随身携带的物品。 | 对 |
| 6 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，未使用同向载客指示牌时，不得以交接班等原因不停车，不接客。 | 对 |
| 7 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，显示空车待租标志营运时，有乘客招手时，可以按照驾驶员心情是否接客。 | 错 |
| 8 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，在营运途中，乘客要求停车等候，驾驶员可以拒绝。 | 错 |
| 9 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，乘客上车后告知目的地后，驾驶员可以在心里计算线路，无需告知乘客。 | 错 |
| 10 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，出租汽车行车应以快速为先，尽量节省车辆油耗。 | 错 |
| 11 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，女驾驶员可以披头散发，但不可以穿紧身超短裙上岗。 | 错 |
| 12 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，乘客要求交谈时，驾驶员可以不予理睬，专心开车。 | 错 |
| 13 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，驾驶员可以主动向乘客提出拼载要求。 | 错 |
| 14 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，驾驶员在营运过程中，可以不询问乘客，随意拼载。 | 错 |
| 15 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，营运途中车辆发生故障或交通事故，在起步价里程内的应免收车费。 | 对 |
| 16 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，与乘客发生矛盾和纠纷时，要态度冷静、虚心听取乘客的意见和批评，做到以理服人，以理让人，不强词夺理。 | 对 |
| 17 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，驾驶员收钱时，应说“谢谢”。 | 对 |
| 18 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，检查行李厢是司机服务的责任区。乘客如有行李需要放入时，司机应下车主动协助乘客放置行礼，到达后协助取出，请乘客清点确认。 | 对 |
| 19 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，驾驶员在营运过程中，遇到游客，可主动介绍购物。 | 错 |
| 20 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》，乘客要求关闭音响时，驾驶员可拒绝。 | 错 |

### 二、单项选择题（10题）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 选项A | 选项B | 选项C | 选项D | 答案 |
| 1 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》：职业道德规范总体要求是指：尊重乘客，优质服务，诚信守法，（）。 | 合法营运 | 遵纪守法 | 规范经营 | 敬岗爱业 | C |
| 2 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》：十字文明用语包括：您好，请，谢谢，（），再见。 | 对不起 | 没关系 | 不客气 | 请当心 | A |
| 3 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》：驾驶员：维护出租汽车行业文明形象，不抢道，不插队，遇积水减速慢行，（）。 | 遵纪守法经营 | 服从管理行业管理 | 诚信待客，诚实经营 | 斑马线前礼让行人 | D |
| 4 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》：在营运服务流程中，在给乘客发票时，驾驶员应及时使用文明用语和提示语：（）。 | 不要遗忘随身携带的物品 | 下车请当心 | XX地方已经到了 | 为您服务是我的荣幸 | A |
| 5 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》：遇到有乘客遗失物品在车上，司机应该（）。 | 占为己有 | 主动归还 | 视情况而定 | 先占为己有，等人来了再还，不来认领就不还 | B |
| 6 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》：乘客上车之后，对于行车路径，驾驶员应（）。 | 主动告知乘客，并由其选择 | 看心情告不告诉乘客 | 无需告知乘客 | 乘客询问再告知 | A |
| 7 | 根据《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》：显示空车待租标志营运时，有乘客招手，驾驶员应（）。 | 减速慢行，按规定到路边接客 | 假装没看见 | 看地区而定 | 依照心情要不要过去 | A |
| 8 | 下列哪个不属于《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》规定的十字文明用语。 | 您好 | 请 | 再见 | 欢迎 | D |
| 9 | 《杭州市客运出租汽车驾驶员职业道德规范》规定，一般在摄氏（）度以下和摄氏（）度以上使用空调。 | 12，28 | 10，30 | 10，28 | 12，30 | A |
| 10 | 下列哪项情形不属于热情周到服务的（）。 | 主动了解乘客需求 | 主动帮助乘客放置和提取行李 | 遇行动不便乘客，主动帮助上下车 | 遇到违法犯罪行为及时报告，勇于斗争 | D |

# 第二部分 本市出租汽车管理相关的治安管理、交通管理等政策规定（30题）

## 1.《杭州市客运汽车交通治安管理办法》（10题）

### 一、判断题（5题）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 答案 |
| 1 | 营运中遭遇不法侵害，发现治安违法或者犯罪行为的，应当及时报警，并协助公安机关维护案发现场秩序。 | 对 |
| 2 | 客运出租汽车载客途径治安管理服务站时，可以自行选择是否接受治安登记和检查。 | 错 |
| 3 | 根据《杭州市客运汽车交通治安管理办法》，为保护隐私需要，可以将客运车内的GPS系统拆除。 | 错 |
| 4 | 根据《杭州市客运汽车交通治安管理办法》，客运汽车从业人员拒绝接受治安登记和检查的，由公安机关责令改正，并处200元罚款。 | 对 |
| 5 | 根据《杭州市客运汽车交通治安管理办法》，损坏或者擅自拆除、改装治安监控设施等安全防护设施的，处200元以上2000元以下罚款。 | 对 |

### 二、单项选择题（5题）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 题干 | 选项A | 选项B | 选项C | 选项D | 答案 |
| 1 | 下列说法错误的是（）。 | 发现乘客非法携带爆炸性、物质的，应当拒绝其进站、乘车，并立即报告客运经营者 | 营运中发现有乘客遗忘的财物，应主动送还失主，或者送交公安机关或者其他有关行政主管部门处理 | 不得利用客运车辆非法运载放射性等危险物质、枪支、弹药和国家规定的管制器具 | 为保护隐私需要，可以将客运车内的车载GPS系统拆除 | D |
| 2 | 未按照公安机关的要求报送涉及治安防范的信息的，由公安机关责令限期改正，逾期不改的，处（）元以上（）元以下罚款。 | 1000，5000 | 1000,10000 | 3000,10000 | 10000,50000 | A |
| 3 | 损坏或者擅自拆除、改装治安监控设施等安全防护设施的，处（）元以上（）元以下罚款。 | 100，1000 | 200，2000 | 100，2000 | 200，1000 | B |
| 4 | 客运经营者违反《杭州市客运汽车交通治安管理办法》第十条第（九）项规定，未按照客运汽车治安安全检查规则组织开展治安安全检查的，由公安机关责令改正，并处（）元以上()元以下罚款。 | 5000,10000 | 3000,10000 | 4000,20000 | 2000,20000 | D |
| 5 | 违反《杭州市客运汽车交通治安管理办法》第十一条第（一）项规定，拒绝接受治安登记和检查的，处（）元罚款。 | 100 | 200 | 300 | 400 | B |

## 2.《杭州市道路交通安全管理条例》（10题）

### 一、判断题（5题）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 答案 |
| 1 | 公共汽车、消防车、救护车以及市公安机关交通管理部门规定的其他车辆，可以使用公共交通专用车道；其他机动车可以在市公安机关交通管理部门公告的非交通高峰时段或者在交通警察的指挥下使用公共交通专用车道。 | 对 |
| 2 | 客运出租汽车在不妨碍公共汽车进出站和停靠的情况下，可以在公共汽车车站站牌前沿停车候客。 | 错 |
| 3 | 公安机关交通管理部门可以根据行驶记录仪或者车载卫星定位终端记录的资料，对违法的机动车驾驶人依法予以处罚；无法确定驾驶人的，不能对机动车所有人或者管理人依法给予行政处罚。 | 错 |
| 4 | 公安交通管理部门可以在城市道路范围内随意施划停车位，以满足市民停车需求。 | 错 |
| 5 | 公安机关交通管理部门决定改变公共交通专用车道用途的，无须征求交通运输主管部门意见。 | 错 |

### 二、单项选择题（5题）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 题干 | 选项A | 选项B | 选项C | 选项D | 答案 |
| 1 | （）周岁以下或者身高低于（）米的儿童不得乘坐前排座椅。 | 12，1.4 | 10，1.2 | 12，1.2 | 10，1.4 | A |
| 2 | （）周岁以下或者身高低于（）米的儿童乘坐小型轿车时应当配备并正确使用儿童安全座椅，但是客运出租汽车除外。 | 3，1 | 4，1.2 | 4，1 | 3，1.2 | C |
| 3 | 未让先被放行的车辆或者行人优先通过的，可对机动车驾驶人处以（）元罚款。 | 50～200 | 50 | 200 | 100～200 | B |
| 4 | 以下哪项不属于申请使用原机动车号牌号码应当符合的条件（）？ | 在办理转移登记或者注销登记后六个月内提出申请 | 机动车所有人拥有原机动车五年以上 | 涉及原机动车的道路交通安全违法行为和交通事故已处理完毕 | 符合本市机动车登记的其他条件 | B |
| 5 | 以下哪项不属于机动车在夜间行驶或者进入隧道行驶时应当开启的 （）。 | 前照灯 | 示廓灯 | 后位灯 | 远光灯 | D |

## 3.《杭州人民政府关于调整工作日高峰时段区域“错峰限行”交通管理措施的通告》（10题）

### 一、判断题（5题）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 题 干 | 答案 |
| 1 | 目前杭州市实行“错峰限行”的时间段为早上6：30—8：30和下午16：30至18：30。 | 错 |
| 2 | 星期六尾号为4和6的机动车禁止在高峰时段行驶。 | 错 |
| 3 | 网络预约出租汽车不受错峰限行限制。 | 错 |
| 4 | 春秋旅游旺季期间，西湖风景区实行双休日机动车单双号通行措施 | 对 |
| 5 | 尾号为2的非浙A号牌机动车在星期一高峰时段可以在错峰限行区域内行驶。 | 错 |

### 二、单项选择题（5题）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 题干 | 选项A | 选项B | 选项C | 选项D | 答案 |
| 1 | 下列哪条路不受“错峰限行”限制（）。 | 文一路 | 庆春路 | 石桥路 | 中河高架 | C |
| 2 | 关于错峰限行，下列说法错误的是（）。 | 因法定节假日而致双休日变更为工作日的，按对应工作日尾号实施“错峰限行” | 城市快运车辆不受错峰限行限制 | 星期一禁止在高峰时段通行的机动车尾号为1和9 | 西湖景区只实行单双号，不实行错峰限行。 | D |
| 3 | 下列哪种车型不属于不受错峰限行限制的车辆（）。 | 省际长途客车 | 中型客车 | 救护车 | 出租车 | B |
| 4 | 浙A.XXXE3的机动车在星期三上午8点半可以驶入（）。 | 庆春路 | 凤起路 | 建国路 | 之江路 | D |
| 5 | 根据西湖景区单双号限行规定，下列哪辆车可以在不违法交通法规的情况下正常于2017年12月22日正常驶入龙井路？ | 浙A.66688 | 浙A.66689 | 浙A.G689T | 浙A.66T55 | A |

# 第三部分 本市地理线路知识（30题）

### 一、判断题（20题）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 题干 | 答案 |
| 1 | 浙江省人民医院位于上塘路。 | 对 |
| 2 | 杭州大厦位于环城东路。 | 错 |
| 3 | 中国美院位于南山路。 | 对 |
| 4 | 黄龙体育馆位于黄龙路1号。 | 对 |
| 5 | 杭州市第一人民医院位于庆春路。 | 错 |
| 6 | 东新园小区位于大关路。 | 错 |
| 7 | 杭州国际博览中心位于奔竞大道。 | 对 |
| 8 | 旺角城位于萧山区金城路。 | 错 |
| 9 | 良渚博物院位于余杭区勾运路。 | 错 |
| 10 | 余杭区市民之家位于余杭区南大街265号。 | 对 |
| 11 | 富阳中医骨伤医院位于富阳区凤浦路418号。 | 对 |
| 12 | 富阳东方茂开元名都大酒店位于富阳区金桥南路。 | 错 |
| 13 | 临安湍口众安氡温泉度假酒店位于临安区湍泉街。 | 对 |
| 14 | 广苑小区位于临安市钱王街。 | 错 |
| 15 | 窑琳仙境位于建德县窑琳南路。 | 错 |
| 16 | 桐庐雷迪森度假酒店位于金中路1号。 | 对 |
| 17 | 半岛凯豪大酒店位于建德市新安东路。 | 对 |
| 18 | 建德市中医院位于新中后巷。 | 错 |
| 19 | 景秀花园位于淳安县千岛湖镇新安南路。 | 对 |
| 20 | 淳安县第一人民医院位于千岛湖镇涌金路。 | 错 |

### 二、单项选择题（20题）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 题干 | 选项A | 选项B | 选项C | 选项D | 答案 |
| 1 | 杭州洲际酒店位于杭州市（ ）。 | 上城区 | 下城区 | 江干区 | 西湖区 | C |
| 2 | 西湖文化广场离（ ）最近。 | 西湖 | 黄龙饭店 | 和平广场 | 深蓝广场 | D |
| 3 | 朝晖小区位于（ ）附近。 | 秋涛路 | 平海路 | 河东路 | 之江路 | C |
| 4 | 新世纪花苑位于（ ）附近。 | 古墩路 | 东新路 | 同协路 | 天目山路 | A |
| 5 | 浙江传媒学院位于（ ）附近。 | 教工路 | 学源街 | 文一路 | 艮山路 | B |
| 6 | 吴山广场位于（ ）附近。 | 延安路 | 延安南路 | 南山路 | 北山路 | B |
| 7 | 泰和花园位于（ ）附近。 | 高桥路 | 金城路 | 萧绍路 | 通惠路 | A |
| 8 | 萧山宝龙广场位于（ ）附近。 | 明星路 | 博奥路 | 市心北路 | 金鸡路 | D |
| 9 | 余杭科技馆位于（ ）附近。 | 西大街 | 东湖中路 | 沿山路 | 红丰路 | C |
| 10 | 余杭区第一人民医院位于（ ）附近。 | 迎宾路 | 东湖南路 | 新丰路 | 望梅路 | A |
| 11 | 东方贸购物中心位于（ ）附近。 | 文居街 | 金浦路 | 凤浦路 | 体育馆路 | B |
| 12 | 龙祥城市花园小区位于（ ）附近。 | 文教路 | 春秋南路 | 西环北路 | 金秋大道 | A |
| 13 | 星美国际影商城位于（ ）附近。 | 江桥路 | 塔山路 | 天目路 | 农林大路 | C |
| 14 | 解百钱王商厦位于（ ）附近。 | 临天路 | 江桥路 | 广场路 | 天目录 | A |
| 15 | 桐庐商业广场位于（ ）附近。 | 石马路 | 梅林路 | 桑园路 | 下杭路 | D |
| 16 | 新天地花园位于（ ）附近。 | 白云源路 | 窑琳路 | 春江路 | 滨江路 | A |
| 17 | 宏都大厦位于（ ）附近。 | 沧中路 | 保健北路 | 府西路 | 白沙路 | B |
| 18 | 城东雅苑位于（ ）附近。 | 政法路 | 新中后巷 | 广兴北路 | 明珠路 | C |
| 19 | 清波花园位于（ ）附近。 | 阳光路 | 红山北路 | 新安东路 | 湖滨路 | A |
| 20 | 千岛湖大厦位于（ ）。 | 曙光路 | 排岭南路1号 | 南景路 | 西园路 | B |