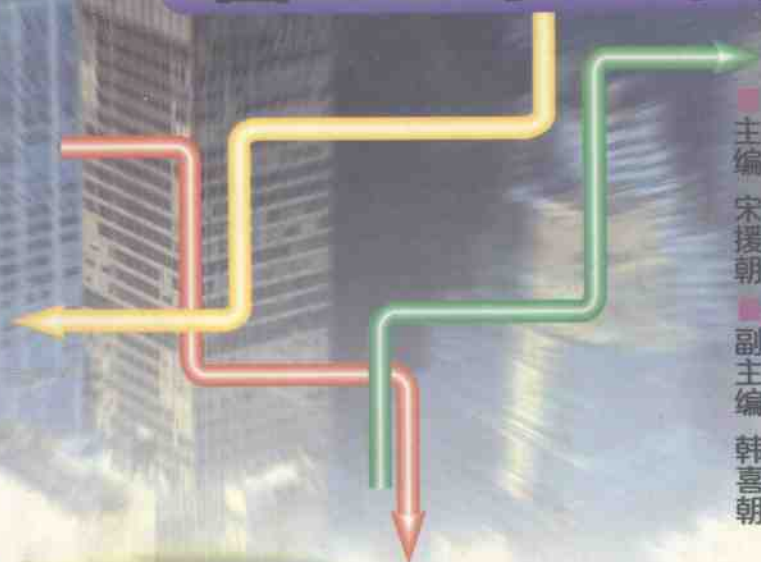


城市 出租汽车客运 管理与经营

主编 宋援朝
副主编 韩喜朝



人民交通出版社

CHENGSHI CHUZU QICHE KEYUN

GUANLI YU JINGYING

城市出租汽车客运 管理与经营

宋援朝 主 编

韩喜朝 副主编

人民交通出版社

内 容 提 要

本书是为满足出租汽车行业岗位培训需要而编。全书共十四章,除概述外,分两部分内容。管理方面:出租汽车客运行业管理;车辆技术管理;运价及规则;税务管理;监督检查与处罚;出租汽车企业管理。驾驶员经营业务方面:安全运营;保险与索赔;经营技巧;防暴力打劫;职业道德与服务规范;有关法律知识与旅游知识。书中管理方面着重于行政执法和企业管理的实践,经营方面立足于做一名合格出租汽车驾驶员应知应会的技能与知识的全面性,内容充实通俗,章节系统条理。本书可做为城市出租汽车行业从业人员的岗位培训教材,也是行政管理部门执法实践中的参考读本。

图书在版编目(C I P)数据

城市出租汽车客运管理与经营/宋援朝主编. —北京:
人民交通出版社, 2000. 10
ISBN 7-114-03721-X

I. 城… II. 宋… III. ①城市-出租汽车-旅客运输-
交通运输管理②城市-出租汽车-旅客运输-运输企业-企
业管理 IV. U492.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 65428 号

城市出租汽车客运管理与经营

宋援朝 主 编

韩喜朝 副主编

版式设计: 刘晓方 责任校对: 刘高彤 责任印制: 张 凯

人民交通出版社出版发行

(100013 北京和平里东街 10 号 010-64216602)

各地新华书店经销

北京交通印务实业公司印刷

开本: 787×1092 1/32 印张: 10.25 字数: 226 千

2000 年 9 月 第 1 版

2001 年 9 月 第 1 版 第 2 次印刷

印数: 6 501—9 500 册 定价: 15.00 元

ISBN 7-114-03721-X

U·02695

《城市出租汽车客运管理与经营》编写委员会

编委主任: 严建平

编委副主任: 王栓尧

编委: (按姓氏笔画排列)

许建 宋援朝 张培荣 张凤珠 娄和新
韩喜朝

主编: 宋援朝

副主编: 韩喜朝

参加编写人员: (按姓氏笔画排列)

于冠武 刘彤 华志军 宋援朝 赵国顺
赵伟 娄和新 常乐晟 韩喜朝

提高从业队伍素质 服务人民群众出行

——为《城市出租汽车客运管理与经营》作序

出租汽车客运作为道路汽车客运的重要组成部分,以其方便、快捷、安全、舒适的服务方式,已逐步为人们所接受,成为城市现代生活的标志之一。

改革开放以来,我国城市出租汽车客运有了长足的发展,增强了城市的公共交通功能,方便了人民群众的出行。据统计,全国省辖以上城市的出租汽车已达 36 万余辆,客运量在城市道路客运总量中占有相当比重。出租汽车流动分散,服务面广,是一个城市的窗口,也是一个特殊的服务行业。其服务质量、运营秩序的优劣,代表着一个城市的文明程度和整体形象。由于出租汽车是近二十年才发展起来的新兴行业,其管理模式、营运组织和营运技能等方面都在实践和探索之中,加之出租汽车行业的从业人员素质参差不齐,因此,如何提高管理部门的行政管理水平、企业的经营管理水平以及驾驶人员的技术、业务、职业道德素质,从而提高行业的整体服务质量,是摆在我们面前的一个重要课题。

开封市公路运输管理处和开封市道路运输协会组织编写的这本书,无疑是对解决这个课题的一个重要贡献。时值全国范围内道路运输市场管理年活动正在深入开展之

际,这本书的出版,对于出租汽车客运市场的管理年活动,也是一个促进。

参加编写的同志,大部分在管理和企业经营的第一线工作,他们从管理与经营的实践出发,收集、整理了大量有关出租汽车方面的知识和资料,在总结实践经验的同时,注重理论上的研讨,力求内容全面、系统、新颖,叙述通俗易懂,既适合管理部门、出租汽车企业岗位培训之用,也适应广大出租车驾驶员在经营中学习借鉴,是一本较实用的好教材。

编者诚邀,是作序。



2000年5月12日

目 录

第一章 概 述

第一节 出租汽车客运的发展	1
一、出租汽车客运的概念	1
二、我国出租汽车行业的发展	1
三、国外出租汽车情况简介	3
第二节 出租汽车行业的特点、性质和作用	4
一、出租汽车行业的特点	4
二、出租汽车行业的性质	6
三、出租汽车行业的作用	8

第二章 出租汽车客运行业管理

第一节 概述	10
一、行业管理的概念	10
二、出租汽车行业管理	11
三、出租汽车行业管理的机构	12
第二节 出租汽车客运市场的宏观调控	13
一、出租汽车客运市场宏观调控的内容	14
二、经营权有偿使用办法	15
第三节 开停业管理与单证管理	17
一、开业管理	17
二、年度审验管理	18
三、变更、歇业和停业管理	19

四、单证管理	20
第四节 从业队伍的管理	22
一、从业队伍管理的必要性	22
二、岗位培训	23
三、上岗证的发放与管理	25
第五节 交通规费征收	25
一、车辆购置附加费	26
二、公路养路费	26
三、运输管理费	27
四、客票附加费	27

第三章 车辆技术管理

第一节 车辆技术管理概述	28
一、车辆技术管理的概念	28
二、车辆技术管理的原则	28
三、车辆技术管理的内容和措施	29
第二节 车辆的正确使用	33
一、新车的检查	33
二、新车、大修车辆的走合期	34
三、高温、低温条件下使用的要求	35
第三节 车辆的维修	36
一、维护与修理的涵义	36
二、车辆维护概述	37
三、车辆修理概述	39
四、维修业行业管理	41

第四章 运价及规则

第一节 运输价格概述	44
------------------	----

一、运价的涵义及作用	44
二、出租汽车运价构成	46
三、出租汽车运价的制定	47
第二节 出租汽车运价的内容与规定	48
一、车公里租价(也称车公里单价)	48
二、起租费	48
三、载客里程	49
四、空驶补贴费(单程回空费)	49
五、等候费	49
六、夜间加成费	50
七、包车费	50
八、合乘费	50
九、定车费	51
十、特殊情况下的补贴费	51
十一、其他规定	51
第三节 计价器系统的管理	51
一、计价器的安装	52
二、计价器的运营操作	53
三、计价器的使用规定	54
四、计价器的管理与周期检定	54

第五章 税 务 管 理

第一节 依法纳税是每个公民应尽的义务	56
一、税收的概念	56
二、税收的作用和意义	57
第二节 出租汽车行业的税种和税率	58
一、营业税	58
二、城乡维护建设税	60

三、教育费附加	60
四、车船使用税	61
五、个人所得税	62
第三节 票据的领用和管理	63
一、发票的领购	63
二、发票的保管	64
第四节 税务违法案件的处罚	64
一、对一般税务违法行为的处罚	65
二、对偷税的处罚	65
三、对欠税的处罚	66
四、对抗税的处罚	66
五、对违反发票管理规定的处罚	67

第六章 监督检查与行政处罚

第一节 监督检查概述	68
一、监督检查与行政处罚的涵义	68
二、出租汽车客运违章处罚的原则	69
三、出租汽车客运行政处罚种类设定	70
第二节 监督检查的方法	71
一、监督检查的主要内容	71
二、户检户查	72
三、路检路查	72
第三节 出租汽车客运违章处罚规定	73
一、违反经营许可管理行为类	73
二、违反运输管理行为类	75
三、违反规费缴纳行为类	75
四、违反其它管理行为类	75
第四节 违章处罚程序	76

一、违章处罚程序	76
二、处罚的听证程序	77
三、对当事人的权益告知	78
四、行政处罚的强制执行	79

第七章 出租汽车客运企业管理

第一节 出租汽车客运企业管理概述	80
一、出租汽车客运企业的类型	80
二、出租汽车客运企业管理的性质	81
三、出租汽车行业实现企业制经营管理的意义	81
四、出租汽车客运企业管理的原则	83
第二节 组织机构及管理内容	84
一、组织结构管理概述	84
二、出租汽车客运企业组织结构设置	86
三、经理岗位及各部门职责	86
四、出租汽车客运企业的管理内容	90
第三节 出租汽车客运企业管理方法	95
一、建立健全各项制度规范	95
二、建立目标管理和考评体系	97
三、发挥激励机制的作用	98
四、建立企业的约束机制——增强制度强制力	100
五、加强合同管理	100
六、规范各项基础工作	103

第八章 出租汽车运营安全

第一节 安全行车	119
一、影响安全行车的因素	119
二、安全行车规范	121

三、行车中的安全操作规程	121
四、特殊条件下的行车安全	122
第二节 高速公路行车安全	124
第三节 防火与防盗	125
一、汽车着火的原因	125
二、汽车失火的预防	125
三、车用灭火器的使用	126
四、盗车案的特点和规律	127
五、防盗的方法	127
第四节 交通事故的紧急处置	128
一、交通事故的定义	128
二、交通事故的后果分类	128
三、车祸发生时的自我防范措施	129
四、发生交通事故时的现场抢救	130
第五节 汽车发生故障时的急救	132
一、电器系统(含油路)故障的急救	132
二、运行中突然故障的处理方法	135

第九章 保险与索赔

第一节 保险概述	137
第二节 出租汽车保险的种类	139
一、第三者责任险	139
二、车辆损失险	139
三、除外责任	140
第三节 出租汽车客运保险承办的手续	141
一、承办保险的方法	141
二、保险费计算方法	142
第四节 发生事故后的索赔	143

第十章 出租汽车客运经营技巧

第一节 具备职业仪表 讲究接待礼仪	146
一、职业仪表	146
二、接待中外客人的礼仪	146
三、分析乘客个性,了解身体语言	149
第二节 掌握客流及其规律	151
一、客流的概念及特性	151
二、客流规律	152
三、掌握客流规律的意义与途径	153
第三节 了解乘客用车心理	154
一、乘客的心理需求	154
二、乘客叫车的心理	154
三、乘客用车过程的心理	155
四、乘客用车后的心理	155
第四节 运用灵活有效的经营方法	156
一、定点候客	156
二、流动揽客	158
三、约定呼叫	159
第五节 出租汽车驾驶员的职业保健	161
一、职业卫生与职业环境	161
二、职业保健的方法	162
三、职业病的防治	165
第六节 降低成本、增加收益	167
一、营运成本的基本构成	167
二、增加收益的有效措施	169

第十一章 防暴防劫的方法和技巧

第一节 暴力打劫出租车作案的特点及规律	171
一、出租汽车为何易被作为打劫的目标	171
二、抢劫出租车案件的特点	172
三、暴力打劫出租车作案的方式	176
第二节 防暴力打劫的方法	177
一、树立防范意识	177
二、做好防范准备	178
三、防暴力打劫的应急措施	179
第三节 暴力打劫侵害案例分析	180
第四节 反暴力打劫成功案例分析	186

第十二章 职业道德与服务规范

第一节 道德	195
一、道德的概念	195
二、道德的社会功能	196
第二节 出租汽车客运从业人员职业道德	197
一、出租汽车客运从业人员职业道德特征	197
二、出租汽车客运从业人员职业道德内容	199
三、出租汽车客运从业人员职业道德修养	203
第三节 出租汽车客运服务规范	208
一、经营服务规范	208
二、车容规范	209
三、业务受理及调度规范	209
四、仪容及用语规范	210
五、运行服务规范	211
第四节 道路运政执法人员职业道德规范	213

一、敬业爱岗 忠于职守	213
二、秉公执法 廉洁奉公	215
三、风纪严整 文明执勤	216
四、团结协作 服从大局	218
第五节 出租汽车客运驾驶员常用英语	220

第十三章 有关法律知识

第一节 民法	223
一、民法的概念和基本原则	223
二、民事法律关系的主体	224
三、民事法律行为	226
四、财产所有权	228
五、债权	229
六、诉讼时效和期间计算	230
第二节 刑法	233
一、刑法的性质、任务和基本原则	233
二、我国刑法的适用范围	234
三、犯罪的概念和特征	235
四、正当防卫和紧急避险	235
五、与出租汽车行业有关的几种犯罪	237
第三节 反不正当竞争法	241
一、不正当竞争行为的概念及特征	241
二、不正当竞争行为的种类	241
三、不正当竞争行为的法律责任	243
第四节 消费者权益保护法	244
一、消费者与消费者权益保护法的概念及原则	244
二、消费者的权利及经营者的义务	245
三、消费者权益争议的解决	246

四、经营者法律责任的规定	247
第五节 行政赔偿	248
一、行政赔偿的概念及特征	248
二、行政赔偿的范围	249
三、行政赔偿请求人和赔偿义务机关	250
第六节 行政复议法	252
一、行政复议的概念、意义及作用	252
二、行政复议的原则及范围	252
三、行政复议申请	255
第七节 行政诉讼法	257
一、行政诉讼的概念及特征	257
二、行政诉讼的基本原则	257
三、行政诉讼的受案范围	258
第八节 治安管理处罚条例	259
一、治安管理处罚条例的适用范围	259
二、与出租汽车行业有关的违反治安管理的行为和 处罚	260

第十四章 开封旅游

第一节 中原揽胜	262
一、中岳嵩山	262
二、白马寺	263
三、少林寺	263
四、龙门石窟	264
五、鸡公山	264
第二节 七朝古都开封的历史变迁	265
一、从战国大梁到隋唐汴州	265
二、国际大都会——北宋东京	266

三、金明时期的汴京	267
第三节 历史文化瑰宝	268
一、文苑艺坛	268
二、源远流长的食文化	270
第四节 七朝古都的名胜古迹	270
一、龙亭	270
二、大相国寺	271
三、铁塔	271
四、繁塔	272
五、包公祠	272
六、禹王台	273
七、山陕甘会馆	274
八、翰园碑林	274
九、天波杨府	274
十、延庆观	275
十一、清明上河园	276
十二、开封城墙	276

附 录

附录 1. 交通部关于发布《出租汽车旅游汽车客运营 管理规定》的通知((89)交字运 709 号)	278
附录 2. 国务院办公厅转发建设部、交通部等部门关于 清理整顿城市出租汽车等公共客运交通意见的 通知(国办发[1999]94 号)	283
附录 3. 河南省人民政府办公厅转发省建设厅等部门 关于清理整顿全省城市出租汽车等公共客运 交通实施方案的通知(豫政办[2000]15 号)	290
附录 4. 开封市人民政府关于印发《开封市出租汽车	