

出租汽车驾驶员职业培训系列教材

出租汽车驾驶员 规范服务教程

中国出租汽车暨汽车租赁协会 主编



文化艺术出版社
Culture and Art Publishing House

出租汽车驾驶员职业培训系列教材

出租汽车驾驶员 规范服务教程

主编

中国出租汽车暨汽车租赁协会

文化艺术出版社

图书在版编目(CIP)数据

出租汽车驾驶员规范服务教程/中国出租汽车暨汽车租赁协会主编—
北京:文化艺术出版社,2001.8

(出租汽车驾驶员职业培训系列教材)

ISBN 978-7-5039-2062-9

I. 出… II. 中… III. 出租汽车-驾驶员-技术-培训-教材
VI. U471.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第044035号

出租汽车驾驶员职业培训系列教材

出租汽车驾驶员规范服务教程

主 编 中国出租汽车暨汽车租赁协会

责任编辑 董瑞丽 胡 晋

版式设计 曹洋博 周 义

出版发行 **文化艺术出版社**

地 址 北京市朝阳区惠新北里甲1号 100029

网 址 www.whyscbs.com

电子邮箱 whysbooks@263.net

电 话 (010)64813384(发行部)

经 销 新华书店

印 刷 国英印务有限公司

版 次 2001年8月第1版

2007年11月第2次印刷

开 本 850×1168毫米 1/32

印 张 8

字 数 145千字

书 号 ISBN 978-7-5039-2062-9/G·306

定 价 15.00元

加強職業培訓
提高行業素質

二〇〇一年五月

儲傳亨



前 言

开展行业培训是提高行业素质、加强行业自律的重要途径,同时也是完善行业管理,使之逐步走向科学化、程序化的一项系统工程。中国出租汽车暨汽车租赁协会成立十五年来,始终把开展行业培训作为工作的重心,按照全国协会《出租汽车行业全员培训计划》,我会先后编写了《出租汽车管理概论》和《驾驶员基础知识》两本行业培训教材。通过全员培训,行业的经营理念得到升华,规范化服务水平明显提高。经历年多次检查、考核,许多城市规范服务的培训率、知晓率和违纪率都达到了部颁标准。多年来,全员培训已成为加强行业管理的一项经常化、制度化的日常工作。

随着新世纪的来临,出租汽车行业在城市现代化建设中发挥着更加重要的作用,同时也对出租车的服务质量提出了更高的要求。此次由中国出租汽车暨汽车租赁协会编写的《出租汽车驾驶员规范

服务教程》一书,汇集了全行业六十多个城市的客运管理部门、协会领导的心血和经验,是一次由经验到理论的再升华。全书分十一章、三十七节,详细论述了出租汽车驾驶员如何做好服务工作的方方面面。这本书既论述了出租汽车规范服务的重要地位和作用,又分析了出租汽车行业对规范服务的特殊要求;既分析了市场经济条件下出租汽车规范服务所面临的新课题,又提出了新形势下出租汽车规范服务的新思路。这本书是全行业进行规范服务培训的好教材。

在跨入新世纪的今天,在中国出租汽车暨汽车租赁协会成立十五周年之际,谨以此书献给全行业出租汽车驾驶员和广大管理干部,并希望各城市出租汽车管理部门和企业进一步认真组织好优质规范服务的培训工作。

中国出租汽车暨汽车租赁协会

二〇〇一年八月

目 录

前 言	(1)
第一章 出租汽车服务的特点	(1)
第一节 服务的定义、要素、特点及分类	(1)
第二节 出租汽车服务的特点	(5)
第三节 做好出租汽车服务的重要意义	(11)
第二章 出租汽车的优质服务	(17)
第一节 优质服务的定义、特征及原则	(17)
第二节 优质服务的主要内容	(21)
第三节 实现优质服务的途径	(25)
第三章 优质服务与职业道德	(32)
第一节 出租汽车驾驶员职业道德的 内涵、原则和特征	(32)
第二节 出租汽车驾驶员职业道德 规范的基本内容	(37)

第三节	出租汽车驾驶员提高职业道德修养 的主要途径·····	(44)
第四章	做好运营前的服务工作 ·····	(50)
第一节	认真做好运营前的准备工作·····	(51)
第二节	做好揽客过程中的服务工作·····	(52)
第三节	做好迎客上车的服务工作·····	(58)
第四节	坚持有车必供,不得“拒载”·····	(61)
第五章	做好运营中的服务工作 ·····	(67)
第一节	选择合理的行车路线·····	(68)
第二节	确保安全行车·····	(70)
第三节	努力满足乘客各种需求·····	(76)
第六章	做好运营后的服务工作 ·····	(83)
第一节	做好运营后的延伸服务·····	(84)
第二节	妥善处理乘客的遗留物品·····	(87)
第三节	正确处理与乘客的服务纠纷·····	(89)
第七章	做好特殊乘客的服务 ·····	(95)
第一节	做好残疾乘客的服务·····	(95)
第二节	做好伤病乘客的服务·····	(102)
第三节	做好外地乘客的服务·····	(109)

第八章 做好特殊用车的服务	(114)
第一节 做好包车服务工作	(115)
第二节 做好合乘用车服务工作	(121)
第三节 做好婚丧用车服务工作	(123)
第四节 做好外事用车服务工作	(127)
第九章 优质服务与语言技巧	(130)
第一节 讲好规范服务用语	(131)
第二节 讲好应酬交际用语	(135)
第三节 努力把话讲得巧妙些、得体些	(140)
第四节 体态语言的运用	(146)
第十章 优质服务与仪容仪表	(153)
第一节 仪容仪表是服务的一部分	(154)
第二节 端庄大方的举止	(157)
第三节 谐调整洁的服饰	(163)
第四节 亲切感人的微笑服务	(168)
第十一章 坚持合理收费	(172)
第一节 深刻认识合理收费的重要性	(173)
第二节 租价特点及收费项目	(178)
第三节 熟练掌握、正确使用计价器	(183)

第四节 自觉遵守发票管理规定	(186)
----------------------	-------

附 录

出租汽车行业行规行约	(190)
------------------	-------

汽车租赁行业行规行约	(194)
------------------	-------

出租汽车驾驶员常用英语	(199)
-------------------	-------

测试题(A卷)	(216)
---------------	-------

测试题(A卷答案)	(223)
-----------------	-------

测试题(B卷)	(227)
---------------	-------

测试题(B卷答案)	(234)
-----------------	-------

后 记	(238)
-----------	-------

第一章

出租汽车服务的特点

市场经济是一种竞争性经济,处于流通领域的广大出租汽车驾驶员相互之间竞争的焦点和核心是服务。因此,出租汽车驾驶员只有根据乘客和市场需求,认真做好服务工作,不断提高服务品位,创造良好的服务质量,树立鲜明的服务形象,才能赢得竞争的优势,把握经营制胜的主动权。

第一节 服务的定义、要素、特点及分类

服务活动是随着人类的诞生而诞生的,随着人类的发展而发展的,人类发展史也是一部服务关系演化的历史,它体现着一种以互助精神为特征的人际关系。

自20世纪起,服务作为一门产业迅速发展、成熟起来,第三产业的要领由此而生,三次产业革命的

效果也日益显著。这是时代的变革,它标志着服务不仅是社会的、精神的,同时也具备了经济的、物质的特性。它发展了传统的助人观念,冲破了旧有的狭窄的劳务意识的束缚,进而成长为今日人们经济生活中不可欠缺的一部分,成长为一个前途最为广阔、基础最为雄厚、市场覆盖范围最为广泛的巨大产业。在世界发达国家中,服务业的从业人员已达到总就业人数的60-70%,产值也达到国民经济总值的50-60%。我国第三产业的就业人数及产值,每年也以两位数字的速度递增。

服务化经济及服务化社会是人类发展的必然走向,那么何谓服务,服务的定义是什么呢?

一、服务的定义

一般地认为,服务是一种用以解决或减轻个体或集体困难的行为,是援助某人或有益于某事的行为,它可以被用来达到进一步的目的或成果。服务具有一定的使用价值和一定的交换价值,能够满足人们的某种需求,因此服务也可以说是一种特殊的商品。

二、服务的要素

国家技术监督局颁布实施的并与国际标准完全等同的中华人民共和国国家标准《质量管理与质量体系要素》中第二部分《服务指南》指出,服务是“为满足顾客的需要,供方与顾客接触的活动和供方内部活动所产生的结果”,并列出现代服务的构成要素至少有6个方面:

1. 人力和物力要素

服务要靠人工,也要靠物质,这个“物质”在很大程度上依赖于先进的设备、设施和技术。

2. 效率要素

没有效率的服务绝对形成不了优质服务,因此时间定量成为衡量服务质量的主要标准之一。

3. 文明要素

包括精神文明和环境文明。从根本上说,环境文明也来源于人类的精神文明,礼貌、卫生、环境的变化都离不开文明。

4. 能力要素

现代服务不再是简单的体力消耗,它需要相应的能力保证,语言、技术、应变、协调、管理等能力的高低都直接影响服务质量的优劣。

5. 安全要素

包括人身安全和财产安全。确保服务对象的绝对安全,是做好服务工作的前提条件。

6. 商品要素

服务也是商品,必须实行等价交换,要使服务商品做到“物有所值”。

三、服务的特点

服务作为一种特殊商品,决定了其本身特有的特点。与一般的物质产品相比,其特点如下:

1. 无形性和不可触知性

物质产品是有形的,可触知的。对于服装、食品、家电、百货等商品,人们可以通过看、摸、听、闻和

尝等方式感觉和体察到质地的优劣,而服务这种特殊的商品,使人们不能提前对服务的质量做出准确的判断,往往是在服务活动结束后,才能对服务质量做出评价。

2. 瞬间即逝性

第一个特点决定了这一特点,服务在提供的同时,就转瞬即逝。一个出租汽车驾驶员,其营运过程结束,服务也即刻结束。服务的价值若在限定的时间、空间内不能实现,便一去不复返,服务的这种转瞬即逝性,使得任何失误的服务都难以纠正和挽回影响。

3. 并存性

有形产品的生产、销售、消费往往分属于三个不同的领域,即生产领域、流通领域及消费领域。而作为无形商品的服务,其生产、销售、消费是并存的,如出租车驾驶员为乘客提供出行便利,当客人抵达目的地后,这种服务的生产、销售、消费也同时结束。

4. 依附性

工人、农民生产的产品,一般都以实物形态出现,使用价值十分明显。而服务这种特殊的商品,其价值是依附在消费者的舒适程度、满意程度之中的。

四、服务的分类

服务具有不同性质,不同性质的服务规定出各种不同类型的服务,依此我们将服务划分为3大类:

1. 机能服务类

机能服务是指服务的可以得到公众客观认可的

侧面特性,相当于以“有”或“没有”来表现的存在型服务,以此为中心展开的服务活动即为“机能服务”,或称“硬体服务”。机能服务主要满足顾客对商品效用及附带利益的需求,如自动电话、自动售货、供水、供电、供气等公用事业。

2. 情绪服务类

情绪服务是指服务的富于感情色彩的侧面特性,相当于以“好”或“不好”来表现的评价型服务,以此为中心展开的服务活动即为“情绪服务”,或称“软体服务”。情绪服务主要是满足顾客购买商品的精神需求,如酒吧接待、导游、心理医生等。

3. 复合服务类

机动性与情绪性相互渗透,各占相当的比重,绝大多数服务活动属于此类,只是因两者的复合形式、复合比例不同而产生种种差异。如交通业、饭店业均属于这种类型,但交通业偏重于机能性,而饭店业偏重于情绪性。

第二节 出租汽车服务的特点

出租汽车是充分满足乘客和用户的代步需求,并按里程或时间收费而被雇用的营业汽车,它为乘客提供的服务,不是以实物形式来体现,而是以空间位移这一特殊的方式来满足乘客的需求,出租汽车这种营运模式及服务属性决定其理所当然地归纳在

第三产业的范畴之内。近年来,随着城市现代化步伐的不断加快,作为人类文明标志之一的出租汽车,以其方便、迅速、安全、舒适的“门对门”服务特色,满足了社会各消费层次不同的租车需求,对于方便人民生活,促进社会发展,繁荣城市经济发挥着越来越大的作用,已经发展成为独立的支柱型的产业,成为第三产业不可或缺的组成部分。

出租汽车的主导产品是服务,但由于自身对象、服务内容及服务手段的特殊性,因此其与商场的柜台服务、旅馆的客房服务、饭店的餐饮服务 etc 存在很大的差异。为了更好地阐述出租汽车的服务特点,我们将它同公共电汽车的服务做一个比较,虽然它们同属于客运交通类,又都是以车厢为阵地开展服务工作,但是仍有许多不尽相同的地方,主要体现在以下几个方面:

一、服务的对象不同

从乘客的成分结构来看,公共电汽车的乘客以工薪族、学生及普通市民为主,这个乘客群体总的特点是消费水平相对较低,道德素质、文化教养参差不齐,因而对服务的要求也不太高,只要候车时间不长,上车不挤,且能安全到达目的地就知足了。而出出租汽车的乘客以客商、业主、观光客以及白领阶层为主,其中乘坐豪华出租车的不乏社会名流、教授学者、商界影视界的“大款”、“大腕”。这个乘客群体的特点是货币支付能力较强,文化修养、社会地位也相对较高。他们对服务的要求是在快速、安全、舒适地

抵达目的地的同时,还要享有与本人身份地位相称的礼遇和尊重。

二、服务的范围不同

公共电汽车的服务是由驾驶员、乘务员和调度员共同实施的,他们之间各有明确的分工:驾驶员负责驾驶车辆,确保行车安全;乘务员负责售票及照料乘客上下车;调度员负责安排调度车辆。而出租汽车则是将这三种服务功能集于驾驶员一身,一名出租汽车驾驶员既要灵活调度车辆,方便乘客上车,又要开好车,将乘客快速安全地送往目的地;既要按规定的标准收取车费,又要使乘客在途中感到舒适满意。因此,出租汽车驾驶员的服务职责范围比公共电汽车从业人员要大得多,对服务技能的要求也更为全面。

三、服务的环境不同

公共电汽车的车厢一般都比较宽敞,客容量也比较大,少则可容纳 30 余名乘客,多则像铰接式大客车载客量可达到近百人。一两名乘务员,面对众多的乘客,服务工作不可能做得十分细致周到,不可能使每个乘客都得到妥帖的照顾。司售人员的注意力只能放在老幼病残孕乘客上。而出租汽车的情况就不同了,由于车厢比较狭小,一般只能容纳四五个乘客,因此驾驶员对乘客基本上是一种近距离的面对面的服务,驾驶员服务的触角更能伸展到每个乘客身上,满足他们分别提出的不同乘车需求。同公共电汽车相比,出租汽车整洁的车厢、舒适的座椅及