



主编 段明山

出租汽车驾驶人 培训教材

黑龙江人民出版社

出租汽车驾驶人 培训教材

主 编:段明山

副主编:陆久平 张永凯

黑龙江人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

出租汽车驾驶人培训教材/段明山主编. —哈尔滨:黑龙江人民出版社,2006

ISBN 7-207-06967-7

I. 出... II. 段... III. 出租汽车—驾驶员—技术培训—教材 IV. U471.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 047686 号

责任编辑:徐 冲

装帧设计:于佳佳

出租汽车驾驶人培训教材

Chuzu Qiche Jiashiren Peixun Jiaocai

段明山 主 编

出 版 者 黑龙江人民出版社

通讯地址 哈尔滨市南岗区宣庆小区1号楼

邮 编 150008

网 址 www.longpress.com E-mail hljrmcbs@yeah.net

印 刷 黑龙江省通运印务有限公司

开 本 850×1168 毫米 1/32·12.75 印张

字 数 400 千

版 次 2006 年 4 月第 1 版 2006 年 4 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 7-207-06967-7/U·19

定价:28.00 元 (如发现本书有印制质量问题,印刷厂负责调换)

编委会

主 编:段明山

副 主 编:陆久平 张永凯

编写人员:付百学 倪明辉 陈 鹏 郝鹏玮

李晓红 张 宏 张 芃 秦振彪

刘春林 王兆轩 黄文平 于金明

崔远镇

主 审:黄文平

前 言

出租汽车是充分满足乘客意愿并提供运送服务,按照行驶里程或时间收费的汽车。出租汽车是人类文明的标志之一,也是社会发展的必然产物。随着社会的进步和发展,出租汽车已成为现代社会生活中不可缺少的公共交通工具。出租汽车营运行业作为面向社会服务的“窗口”行业,正在为日益繁荣的城市、城乡之间的友好来往、文化交流、技术合作、探亲访友提供可靠、优质、文明、便捷、及时的交通条件和保证。

出租汽车行业的服务水平从一个侧面反映出社会的文明程度和经济发展水平,而出租车驾驶人素质的高低,直接体现出服务水平的优劣。因此,提高出租汽车驾驶人的思想、道德、经营、服务和技术水平,对提高出租汽车客运的经营和服务水平,以至整个行业的发展都具有十分重要的意义。作者根据多年从事行业管理、教学和实践经验,编写了《出租汽车驾驶人培训教材》,详细介绍了出租汽车驾驶人应该了解和掌握的有关知识,包括出租汽车客运管理、出租汽车驾驶人职业道德、出租汽车客运文明经营与优质服务、安全行车、出租汽车客运运价、票据与计价工具、出租汽车使用技术、出租汽车故障诊断技术及道路交通事故处理与法律责任等内容。

《出租汽车驾驶人培训教材》是为了实施从业资格证证的培训、考核、发证工作而编写的。

由于编写时间仓促加之水平有限,书中难免有错漏之处,
恳请广大读者批评指正,以便完善。

编者
2006 年 5 月

目 录

第一章 出租汽车客运管理	(1)
第一节 概述	(1)
一、出租汽车客运的特点	(1)
二、出租汽车客运的营运方式	(2)
三、客运出租汽车应具备的条件	(3)
四、出租汽车的文明服务规范	(5)
五、出租汽车客运市场的建设与发展	(6)
六、出租汽车客运行业存在的问题与措施	(10)
第二节 出租汽车客运行业管理	(14)
一、出租汽车客运行业管理的概念	(14)
二、出租汽车客运行业管理的特点与任务	(14)
三、行业管理部门的主要工作	(17)
四、行业协会	(19)
五、出租汽车客运申请与审批程序	(20)
第三节 出租汽车客运经营管理	(25)
一、出租汽车客运经营方式	(25)
二、出租汽车客运调度	(30)
三、从业人员的管理与培训	(36)
第四节 出租汽车客运行车安全管理	(40)

一、行车安全管理机构主要职责	(40)
二、行车安全管理制度	(41)
第五节 出租汽车客运标志管理与停车管理	(43)
一、出租汽车客运标志的使用与管理	(43)
二、停车管理	(45)
第六节 出租汽车客运监督检查	(45)
一、监督检查的目的	(46)
二、监督检查的意义和作用	(46)
三、监督检查的内容和方法	(48)
四、监督检查的依据和程序	(52)
模拟试题	(57)
第二章 出租汽车驾驶人职业道德	(64)
第一节 出租汽车驾驶人职业道德的 特征和内容	(64)
一、职业道德的概念	(64)
二、出租汽车驾驶人职业道德的特征	(65)
三、出租汽车驾驶人职业道德应遵循的 原则	(67)
四、出租汽车驾驶人职业道德的基本内容 ...	(69)
第二节 出租汽车驾驶人规范	(71)
第三节 职业道德与安全行车的关系	(87)
第四节 职业道德教育与修养	(88)
一、驾驶人员职业道德教育	(88)

二、驾驶人员职业道德修养	(89)
模拟试题	(93)
第三章 出租汽车客运文明经营与优质服务	(97)
第一节 文明经营与优质服务的主要内容和 规范	(97)
一、文明经营与优质服务的主要内容	(97)
二、文明经营与优质服务规范	(99)
第二节 出租汽车驾驶人职业技能	(103)
一、娴熟的驾驶技术和车辆维修技能	(103)
二、业务技能	(105)
三、服务技能	(105)
第三节 出租汽车客流	(107)
一、客流的形成与特点	(107)
二、客流的分布规律	(108)
三、掌握客流规律的意义和途径	(109)
第四节 出租汽车乘客心理	(110)
一、乘客心理	(110)
二、乘客用车心理特点	(110)
三、特殊乘客心理分析	(112)
四、乘客用车过程心理分析	(112)
第五节 出租汽车客运服务质量	(113)
一、出租汽车客运服务方式	(113)
二、出租汽车客运服务内容	(114)

三、出租汽车客运服务标准	(115)
第六节 文明经营与优质服务的工作程序	(116)
一、准备工作	(116)
二、业务受理	(117)
三、运行服务	(117)
四、善后处理	(117)
第七节 出租汽车驾驶人常用英语	(118)
模拟试题	(125)
第四章 安全行车	(130)
第一节 驾驶人心理与安全行车	(130)
一、概述	(130)
二、安全行车与驾驶人心理因素的 关系	(131)
第二节 驾驶人的疲劳、饮酒与安全行车	(140)
一、驾驶疲劳与安全行车	(140)
二、驾驶人饮酒与安全行车	(146)
三、疾病及药物对驾驶人安全行车的 影响	(148)
第三节 汽车驾驶危险情况的应急处理	(148)
一、应急驾驶原则	(148)
二、途中突然熄火应急	(149)
三、侧滑应急	(150)
四、爆胎应急	(150)

五、下坡制动无效应急	(151)
六、制动失灵、失效应急	(152)
七、转向失控应急	(152)
八、撞车应急	(153)
九、倾翻应急	(153)
十、火灾应急	(154)
第四节 高速公路安全行车	(155)
一、概述	(155)
二、高速公路特别规定	(165)
三、高速公路安全行车	(167)
四、高速公路事故预防对策	(190)
模拟试题	(194)
第五章 出租汽车客运运价、票据与计价工具	(204)
第一节 出租汽车客运运价	(204)
一、运价的构成	(204)
二、运价的分类与计价	(206)
第二节 出租汽车客运票据管理	(208)
一、票据管理	(209)
二、票据的使用	(210)
第三节 出租汽车计价器	(211)
一、出租汽车计价器的分类	(211)
二、出租汽车计价器的功能及构成	(212)
三、出租汽车计价器的使用方法	(213)

四、出租汽车计价器的常见故障及	
日常维护	(215)
五、出租汽车计价器的周期检定	(216)
六、计价器的监督与管理	(216)
模拟试题	(218)
第六章 出租汽车使用技术	(223)
第一节 汽车维护与修理制度	(223)
一、汽车维护制度	(223)
二、汽车修理制度	(225)
三、汽车日常维护作业内容	(227)
第二节 机动车运行安全技术条件	(229)
一、整车	(229)
二、发动机	(230)
三、制动系统	(231)
四、前照灯	(234)
五、喇叭	(235)
六、转向系统	(235)
七、行驶系统	(236)
八、传动系统	(238)
九、安全防护装置	(238)
十、机动车环保要求	(239)
第三节 节约燃料的驾驶方法	(240)
一、影响汽车燃料消耗的因素	(240)

二、驾驶人节油操作要领	(241)
第四节 轮胎的合理使用	(247)
一、影响轮胎寿命的因素	(247)
二、轮胎的日常维护	(248)
三、正确进行驾驶操作	(249)
第五节 汽车与环境环保	(250)
一、汽车污染环境的因素	(250)
二、排放控制技术	(251)
三、降低汽车排放的维护和驾驶要领	(251)
第六节 汽车保险与索赔	(253)
一、汽车保险及其种类	(253)
二、汽车承保	(255)
三、汽车保险的理赔	(262)
四、案例分析	(264)
模拟试题	(269)
第七章 出租汽车常见故障诊断与排除	(276)
第一节 发动机常见故障诊断与排除	(276)
一、发动机一般故障	(276)
二、电喷发动机汽油、机油、电路故障	(285)
第二节 汽车底盘常见故障	(305)
一、传动系统常见故障	(305)
二、制动系统常见故障	(317)
三、前桥和转向系统常见故障	(328)

四、空调系统故障诊断	(334)
模拟试题	(338)
第八章 道路运输事故处理与法律责任	(345)
一、交通事故分类	(345)
二、交通事故处理	(345)
三、交通事故法律责任	(348)
模拟试题	(353)
附录一 黑龙江省道路运输从业人员	
职业培训管理规定	(362)
附录二 《中华人民共和国道路交通安全法》	
实施条例	(368)

第一章 出租汽车客运管理

第一节 概 述

出租汽车客运是以轿车、小型客车为运输工具,根据用户要求的路线、时间、地点运行,按里程或按时间计费的一种区域性运输。出租汽车客运是道路旅客运输的主要方式之一。

一、出租汽车客运的特点

出租汽车是充分满足乘客意愿并提供运送服务,按照行驶里程或时间收费的汽车。出租汽车是人类文明的标志之一,也是社会发展的必然产物。随着社会的进步和发展,出租汽车已成为现代社会生活中不可缺少的公众交通工具。

为满足出租汽车客运业发展的需要,各种先进科学技术也不断应用于出租汽车的营运和管理中。微电脑式计价器可以自动完成数据采集、处理、计算和显示,并且具有数据储存和打印功能。在车辆调度方面,出租汽车客运企业竞相采用无线电通信技术和计算机应用技术,提高了行业的服务水平和效率。在交通基础设施建设方面,世界各地也相继规划并修建了一批出租汽车车库、停车场和营业站场,为出租汽车客运行业的发展提供了有利条件。

出租汽车客运是道路运输业的组成部分,是最能体现道路运输“门到门”运输特点、满足乘客意愿和要求的一种客运经营方式。出租汽车客运具有方便、及时、安全、舒适等特点。

1. 租乘方便

(1) 门到门服务。乘客可以选择自己认为最方便的地点上、下车,也可以按照自己的意愿选择行驶路线;驶往车辆可以达到任何

一个地点,而不受其他客运形式的班次、地点、路线等因素的限制。

(2)时间任选。乘客可以在 24 小时内任何时间租用出租汽车,而不受时间限制。

(3)形式多样。乘客可以按自己的需要临时用车,可在车站租车,也可以预约租车;可以单送、往返,也可以一次性用车、连续包车。乘客可以在道路上招手租车,也可以电话租车。

(4)车型齐全。车型有高、中、普档之分,方便乘客按需租用。

2.及时

出租汽车行驶路线不受限制,乘客可以选择经济合理的路线,中途不停靠,平均行驶速度高,而且可节省中间换乘时间,是去往火车站、飞机场等地经常选择的交通工具。出租汽车乘客可以预约用车,保证准点到达。

3.安全

出租汽车驾驶人是担任客运生产任务的专职人员。行车经验丰富,驾驶技术较熟练。因租用期内是租用者独用,没有其他人同乘,在携有重要文件资料、现金证券等珍贵物品时,减少了遗失的可能。

4.舒适

出租汽车座位一般都是沙发软垫、宽敞舒适。出租汽车一般都配备有冷暖空调和音响设备,车内温度适宜、设施齐全,而且可以方便地携带较多行李,免除了携重物出行的辛苦。

二、出租汽车客运的营运方式

1.按规定区域循环流动营运

出租汽车在工作时间内及规定的区域内,无论是空车、重车不停止地循环运行(除驾驶人休息、车辆加油、修理停车外),这种方式主要适合于大中城市人口密度大、路线复杂的区域;主要采用沿途招手要车的方式,乘客方便,也有利于提高服务品质,简单、灵活。出租汽车驾驶人遇招手要车即应停车载客,但使用招手要车服务是有

条件限制的,不是在任何场合都适用。在交通道路狭窄、交通拥挤、易堵塞不允许停车的地段,就不能采用招手即停;否则,将会造成交通堵塞,甚至造成交通事故。因此,出租汽车驾驶人遇招手要车时,对下列情况,不要呼应。

(1)在有隔离设施的道路上。

(2)在交叉路口、桥梁、人行横道、导向线、车站及有禁止停车的地方。

(3)在道路狭窄、交通拥挤,容易堵车的路段。

(4)在车道上。

(5)在一切影响安全和正常交通的地方。

2.在出租汽车服务站之间定点营运

根据城市规划,在港口、车站、机场、大型宾馆、饭店以及乘车人数相对集中的街道等,有管理部门设立出租汽车服务站,出租汽车到站依次排队,待客营运,由乘客点车按需要进行运行。这种营运方式适合于经济、商贸较发达的城市和主要交通枢纽。

3.电话叫车

乘客根据需要向出租汽车公司调度室或无线电话调度室提出乘车要求,由调度部门通过无线电话通知离乘客上车点最近的待租出租汽车前往承运。这种方式适合于在固定地点要车的乘客,例如,哈尔滨市出租汽车叫车电话为 11185。

4.预约登记乘车

乘客根据出勤安排,按计划出发的时间、地点,预先通知出租汽车公司,或出租汽车驾驶人,约定乘车时间、地点和线路,并准时接运。这种营运方式适合于有预先安排的乘客,或出勤时间在夜间要车不方便的乘客。

三、客运出租汽车应具备的条件

1.出租汽车的条件

客运出租汽车必须符合汽车运输行业要求,这些要求由当地的