

出租汽车 驾驶员营运指南

CHUZU QICHE

JIASHIYUAN

YINGYUN ZHINAN



金盾出版社

出租汽车驾驶员营运指南

于华诗 李曙东 张怀军 编著

金盾出版社

内 容 提 要

本书针对出租汽车驾驶员的工作性质和特点,着重介绍了出租汽车驾驶员应了解和掌握的知识、法规、技能和营运技巧等。本书注重实用,是出租汽车驾驶员提高营运能力的良师益友。

图书在版编目(CIP)数据

出租汽车驾驶员营运指南/于华诗等编著. —北京:金盾出版社,1997. 11

ISBN 7-5082-0480-8

I. 出… II. 于… III. 出租汽车-旅客运输-指南 IV. U492. 4-62

金盾出版社出版、总发行

北京太平路5号(地铁万寿路站往南)

邮政编码:100036 电话:68214039 68218137

传真:68214032 电挂:0234

封面印刷:北京外文印刷厂

正文印刷:北京3209工厂

各地新华书店经销

开本:787×1092 1/32 印张:9.5 字数:210千字

1997年11月第1版 1997年11月第1次印刷

印数:1—21000册 定价:9.50元

(凡购买金盾出版社的图书,如有缺页、
倒页、脱页者,本社发行部负责调换)

前 言

到 1996 年底,全国出租汽车行业拥有出租汽车 60 多万辆,经营出租汽车业务的企业和单位达 2000 家,全国 600 多个城市有了出租汽车,从业人员 100 多万人,年客运量达 55 亿人次。出租汽车对我国人民物质和文化生活影响之大,作用之广是前所未有的。如今,出租汽车行业的服务水平和程度已成为城市现代化的标志,出租汽车的数量代表着城市交通服务的功能水平。为了适应这一发展需求,规范出租汽车行业市场,提高出租汽车驾驶员的服务质量,丰富出租汽车驾驶员的行业知识,增强他们的经营意识,我们在大量调查研究的基础上编写了此书,以奉献给读者。但由于作者水平有限,难免有许多错误和不足之处,敬请广大读者提出宝贵意见。

作 者

1997 年 8 月

目 录

一、出租汽车行业的地位与营运管理	(1)
(一)我国出租汽车行业发展概况	(1)
1. 我国出租汽车行业发展简史	(1)
2. 我国出租汽车行业发展趋势	(3)
(二)出租汽车行业的性质和特点	(4)
1. 出租汽车行业的性质	(4)
2. 出租汽车行业的特点	(5)
(三)出租汽车行业的作用	(7)
1. 改善人们出行条件	(7)
2. 增强城市公共交通功能	(7)
3. 是城市精神文明建设水平的窗口	(8)
4. 是国家重要的就业和纳税行业	(8)
(四)出租汽车营运管理	(8)
1. 营运管理系统	(8)
2. 营运管理法规	(9)
3. 营运管理任务	(9)
4. 营运管理工作	(10)
二、营运前的准备	(18)
(一)出租汽车驾驶员应具备的知识和素质	(18)
1. 应具备的知识	(18)
2. 应具备的素质	(20)
(二)驾驶证的领取	(20)

1. 驾驶证的种类	(20)
2. 申请驾驶证的条件	(23)
3. 驾驶证的申请	(23)
4. 考试	(25)
5. 驾驶证的更换、补发和注销	(29)
6. 对持证人的定期审验	(30)
(三) 车辆购置	(30)
1. 新车选购	(30)
2. 牌照的领取	(35)
3. 旧车选购	(37)
4. 交易过户	(40)
(四) 营运申请	(41)
1. 承办程序	(41)
2. 注意事项	(42)
(五) 出租车的营运保险	(44)
1. 保险的意义	(44)
2. 保险条款	(45)
3. 承办手续	(46)
4. 索赔方法	(47)
三、营运方法与技巧	(53)
(一) 仪表与礼仪	(53)
1. 职业仪表	(53)
2. 接待国内客人的礼仪	(54)
3. 接待国外客人的礼仪	(56)
4. 常用英语和身体语言	(57)
(二) 营运方法与技巧	(60)
1. 候客营运	(60)

2. 兜车揽客	(62)
3. 候客与兜车揽客	(63)
4. 包车营运	(64)
5. 特殊情况下的营运	(65)
6. 提高自己的竞争优势	(65)
(三)自我保健	(67)
1. “驾驶综合征”产生的原因	(67)
2. 学会保健	(68)
(四)降低成本,增加收益	(72)
1. 营运成本的基本构成	(72)
2. 增加收益的措施	(77)
四、行车安全	(80)
(一)影响出租车驾驶员行车安全的因素	(80)
1. 疲劳驾驶	(80)
2. 思想情绪	(83)
3. 车辆技术状况	(84)
4. 交通道路状况	(85)
5. 气候	(87)
6. 驾车要派头	(89)
(二)出租汽车安全行车的措施	(90)
1. 调节思想情绪	(90)
2. 保持充沛体力	(92)
3. 保证车况良好	(94)
4. 正确运用制动	(95)
5. 合理控制车速	(101)
6. 保持安全距离	(103)
7. 保持正确的驾驶姿势	(104)

8. 严格遵守交通规则	(104)
(三)事故的处理	(105)
1. 保护现场	(105)
2. 责任划分	(106)
(四)安全营运的方法和技巧	(108)
1. 防盗的方法和技巧	(109)
2. 防劫的方法和技巧	(110)
3. 几种事故情况的处理	(114)
五、车辆保养与故障排除	(117)
(一)常用出租车车型的性能及技术参数	(117)
1. 桑塔纳轿车	(117)
2. 富康轿车	(119)
3. 夏利微型轿车	(119)
4. 华利 TJ1010 微型面包车	(121)
5. 昌河 CH1010 微型面包车	(122)
(二)车辆维护保养	(125)
1. 初驶期维护保养	(125)
2. 正常运行中保养	(128)
(三)几种主要车型的维护保养要求	(132)
1. 桑塔纳轿车	(132)
2. 富康轿车	(136)
3. 夏利微型轿车	(138)
4. 华利 TJ1010 微型面包车	(142)
5. 昌河 CH1010 微型面包车	(143)
(四)常见故障的判断与排除	(145)
1. 故障产生的一般原因	(145)
2. 常见故障判断的基本方法	(146)

3. 燃油系统常见故障判断与排除	(147)
4. 润滑系统常见故障判断与排除	(155)
5. 冷却系统常见故障判断与排除	(159)
6. 发动机异常声响的判断	(162)
7. 点火系统常见故障判断与排除	(166)
8. 照明、信号系统常见故障判断与排除	(175)
9. 离合器常见故障判断与排除	(176)
10. 变速器常见故障判断与排除	(182)
11. 传动轴常见故障判断与排除	(186)
12. 后桥常见故障判断与排除	(188)
13. 制动系统常见故障判断与排除	(190)
14. 转向系统常见故障判断与排除	(196)
附录	(200)
(一) 交通管理法规	(200)
1. 中华人民共和国道路交通管理条例	(200)
2. 高速公路交通管理办法	(221)
3. 交通管理处罚程序规定	(226)
4. 交通管理处罚程序补充规定	(229)
5. 道路交通事故处理办法	(232)
(二) 从业法规	(242)
6. 城市出租汽车管理暂行办法	(242)
7. 出租汽车行业行规行约	(247)
8. 建设部颁发的《关于加强城市个体出租汽车管 理工作的通知》	(250)
(三) 几个大城市的营运法规特点	(253)
9. 北京市出租汽车管理办法	(253)
10. 上海市出租汽车管理条例	(264)

- 11. 上海市出租汽车个体工商户委托管理若干规定 (275)
- 12. 深圳经济特区出租小汽车管理条例 (277)

一、出租汽车行业的地位与营运管理

(一)我国出租汽车行业发展概况

1. 我国出租汽车行业发展简史

据资料介绍,20世纪初,北京、上海和广州等大城市出现了出租小汽车,主要为城市少数官僚、巨商等特殊阶层服务。到了1912年,我国各大城市已进口外国汽车116辆。约在1913年,北京有了法国人开设的“飞燕”汽车行。两三年后,北京王府井大街开设了天津、复兴等汽车行。到1919年,北京城内营业汽车行发展到15家,营运汽车约30辆。上海于1901年有了汽车,1904年出租汽车发展到了19辆,1913年增至342辆。

本世纪20~30年代是我国城市出租汽车行业的大发展时期。20年代初,北京自用及营业汽车有1231辆,营业汽车行达51家。据统计,上海市于1933~1934年间,有出租汽车行91家,营业站153处,营运汽车达1151辆。20年代末,哈尔滨由于外国侨民剧增,使得出租汽车增多,达500辆。

抗日战争期间,截至1942年,北京出租汽车行减少到48家,营运汽车约446辆,以后逐渐萎缩,至1946年,仅剩出租汽车303辆。上海在此期间,出租汽车行仅存30家。到1948年,出租汽车行仅有51家,车数减少到705辆。

中华人民共和国成立初期,出租汽车主要由两种成分组

成。一种为私有制的出租汽车,这种成分由于服务对象发生变化,客流量下降,加上车辆难以更新,营业车数日趋减少,到1956年前,北京市出租汽车行仅剩30家。另一种成分为公有制事业单位,主要是为了满足接待外宾来访和重要会议需要,由各省市人民政府组建成立的汽车公司和汽车队。50年代末至60年代初,国家旅游主管部门为适应旅游事业发展的需要,先后在各地组建了旅游汽车队。“文化大革命”时期,乘出租汽车被称为“四旧”,受到批判,车辆大量停驶,出租汽车行业处于奄奄一息状态。当时,北京市仅有出租汽车200多辆。其他城市出租汽车也为数不多。

党的十一届三中全会制定的改革开放政策,大大促进了城市出租汽车行业的发展。从1979~1981年,广州与港商合作经营的白云、五羊等出租小汽车公司相继开业,引进小汽车350辆。自70年代末到80年代初,建设部每年进口数千辆小汽车以满足所属出租汽车企业的需要。同时,国家旅游局也相继组织进口了部分高档大客车和小轿车,并在旅游开放城市组建了旅游汽车公司或旅游车队。1984年北京市出租汽车公司与中国国际信托投资公司合资组建了国内第一家合作出租汽车企业——中北汽公司,投入营运车500多辆。此后,中国国际信托投资公司又购入1000多辆小汽车,先后在南京、成都、无锡等城市合作经营了十多家中北汽公司。同年下半年,北京首都汽车公司与香港光大集团合作成立了有500辆小汽车的首都光大汽车公司。1985年以后,全国出现了大办出租汽车业的高潮,涌现了国营、集体、个人多种经营成分的出租汽车行。当时,通过贷款、租赁、合资等多种渠道,从国外进口车辆约两万多辆。据不完全统计,到1996年底,全国出租汽车行业有出租汽车60多万辆,经营出租汽车的企业和单

位达 2000 家。全国 600 多个城市有了出租汽车,从业人员 100 多万人,年客运量达 55 亿人次。为适应出租汽车行业的迅速发展,经国家经委批准,于 1986 年 12 月成立了中国出租汽车协会。此后,各大城市也相继成立了这一组织。

我国出租汽车行业虽然有近百年的历史,但其发展却是缓慢而曲折的。直到 80 年代,随着政治、经济形势的变化,出租汽车才有了突飞猛进的发展。可以说,出租汽车行业在我国是伴随着改革开放的政策而迅速发展的一个新兴行业。

2. 我国出租汽车行业发展趋势

我国出租汽车行业虽然有了较大的发展,但还不能满足人民日益增长的物质和文化生活需要,特别与发达国家相比,我国出租汽车行业无论是规模,还是服务质量,都存在较大的差距,今后在相当长的历史时期内还要继续巩固和发展。

(1)出租汽车总保有量还要继续增长 目前我国平均每万人所拥有的出租汽车数量远远低于发达国家的水平。而且随着大城市交通设施的改善和中小城市的发展,其数量将会大幅度增加。据有关部门预测,到 2000 年,我国将有两亿人离开农村,流向城镇。预计 2000 年前全国城市将发展到 800 个,到 2010 年全国城市将超过 1000 个。这就势必增大对出租汽车的需求量。

(2)经营更加灵活,车种车型更加多样化 国营、集体、个体、合资和股份制等多样化的经营体制和经营方式将不断发展,各种横向和纵向的联合与协作将进一步加强,一些跨地区、跨省市的大型联合体将不断出现。为适应社会经济和人民的物质文化生活的需要,为满足灵活经营的要求,车型和车种将有较大的变化。

(3)服务水平和质量将会进一步提高 更具特色的便民

服务措施将会涌现,例如,唱票找零,不收小费,帮助乘客开启车门,提携行李和担当向导等。出租汽车行业市场将进一步完善和规范化,文明行车,礼貌待客,守法经营,合理收费,成为出租汽车驾驶员的共同职业准则。在部分城市或大型企业中,将采用 IC 卡电子货币结算付费方式,采用该系统可达到计费准确简便,解决多收租费和加强管理的目的。出租汽车行业将普及电话调度系统,开展电话叫车业务或电话预定业务,方便乘客租车。已建立电话调度系统的城市,电话调度供车率不久将达到 85% 以上。

(二) 出租汽车行业的性质和特点

1. 出租汽车行业的性质

(1) 单车流动作业多 出租汽车单车作业多,通常一人一车,独立地为乘客提供不定线、不定点、门到门的服务。出租汽车因分散经营,具有点多、面广、线长、流动性大的特点,一辆出租汽车就是一个经营实体。驾驶员不但要驾驶车辆运载乘客,还要承接业务、结算租费、保管现金。因此,每一个出租汽车驾驶员,都是一个独立的生产经营者。这就要求驾驶员不但要具备熟练的驾驶技术和排除车辆故障的能力,而且要熟悉城市街道、文娱场所和名胜古迹,掌握市场信息和客流变化规律,懂点外语,并具有独立的经营能力。

(2) 多家经营,竞争激烈 与城市公用事业的其他行业相比,出租汽车具有多家经营、多种经济成分并存的特点。改革开放以来,社会各行各业将资金投向出租汽车行业。这不但促进了行业迅速发展,而且形成了多家经营的局面。同时,从经济成分看,既有国有独资企业,集体所有制企业,还有中外合

资企业、私营企业和个体经营者。个体经营者拥有的车辆约占全行业营运总车数的40%，有的城市高达80%~90%。最近几年，随着我国现代企业制度的建立，行业内也出现了少数的股份有限公司、股份合作制公司和有限责任公司。由于多家经营、多种经济成分并存的特点，使出租汽车行业率先建立了社会主义市场经济体制，形成了激烈的竞争局面，这有利于服务质量的提高和行业的发展与进步。

(3)出租汽车是一个服务面广、影响面大的窗口行业 出租汽车在营运服务中，接触社会各个阶层，服务对象广泛。它要求驾驶员和其他从业人员必须具备多方面的服务知识。要求出租汽车企业领导人必须坚持四项基本原则，加强经常性的政治思想工作，使企业职工具有较高的思想觉悟和民族自尊心，以及良好的职业道德风尚，并能自觉地抵制社会不良风气的侵蚀。如果在服务过程中发生问题，会影响一个城市甚至国家的声誉，经营者责任重大。

(4)出租汽车是社会生活的“晴雨表” 出租汽车行业敏感性很强，国家政策的调整，城市经济的发展规模和速度的变化，以及涉外活动和旅游业务的繁荣程度等，往往会影响出租汽车市场的兴衰。从总的发展规律看，一个城市的出租汽车行业供求关系是不稳定的。因此，出租汽车经营者应具备一定的应变能力，使自己在竞争中处于不败之地。

2. 出租汽车行业的特点

(1)经营方式多样 有临时租车、定时租车、招手租车、来站租车、电话租车和预约定车等。

(2)风险较小 出租汽车行业，能吸纳社会各方面的资金，直接服务于生产活动，其投入较少，回收率较快，具有风险性小的特点。个体经营者，通常两年左右就可收回全部的投入

资金。

(3)服务灵活 出租汽车没有上、下车地点限制,随叫随停,想下即下。可以选择经济合理和便捷的行车路线,节省时间,少跑路,满足乘客的意愿。出租车在行驶中还能根据交通情况,随机应变,改变行车路线,减少堵车造成的烦恼和麻烦。它不受时间和气候变化的影响,昼夜 24h 提供服务。这种服务是其他任何交通服务行业无法做到的。

(4)方便和快捷 出租车备有大、中、小、微各种车型,各种车型中又有高、中、低档,乘客可根据需要和经济条件进行选择租用。既可单程,也可往返;既可一次性用车,也可连续包车;既可一人一户乘坐,也可几人几户合乘。出租汽车从起点到终点,中途不绕道,不停靠,速度快,免除了中间换乘车辆的麻烦。适应上下火车、飞机、轮船旅客的需求,为抢救病人、产妇入院提供了时间保证,为旅游观光、贸易洽谈等社交活动争取了时间,适应现代化城市快节奏生活的需要。

(5)安全和舒适 出租汽车驾驶员都是经出租汽车管理机关专业培训、考试合格、取得准驾驶出租汽车证后的专业人员。他们责任心强,安全行车经验丰富,驾驶操作技术熟练,其安全可靠比其他一般机动车驾驶员高。出租汽车一般都有套严格的车辆管理制度,管、用、养、修环环相扣,车辆能及时得到保养和维修,技术性能经常保持良好状态,安全行驶有可靠的保证。出租汽车实行人身安全保险,其运价一般含有乘客意外伤害保险。一旦发生行车事故或危及生命财产安全,都能获得保险公司或企业的按章赔偿。对携带重要文件、资料,大量现金、证券,珍贵的金银首饰或高级仪器仪表的乘客,从上车开始可直达目的地,省去了与无关人员接触的机会,这对于保证物品的安全也十分重要。出租汽车一般都装有冷暖空

调和音响设备,并可根据乘客要求,随时加以调节。出租汽车驾驶员都经过职业培训,具有一定的法制观念和服务专业知识,营运有标准,服务有规程,违纪者受处罚,因而广大乘客乘坐出租汽车,都有亲切、友好、热情、周到的感受。

(三)出租汽车行业的作用

1. 改善人们出行条件

从我国出租汽车行业发展正反两方面情况看,出租汽车行业停业或停止不前,出门难、乘车难的问题就应运而生。出租汽车行业的发展,打破了人类沿袭几千年的传统出行方式,以它方便、快捷、安全、舒适的“门到门”的服务特色,大大改善了人们的出行条件。如今在我国,乘车难的问题已经成为历史。据 1996 年统计,城市居民乘坐出租汽车量已占出租汽车总客流的 70% 以上,普通百姓不敢问津出租汽车的历史,已一去不复返了。这是城市居民继提高“衣、食、住”生活质量之后,在提高“行”的质量方面的一个突破。

2. 增强城市公共交通功能

无论哪个城市或地区的公共电汽车行业如何发达和先进,但终归因受固定运行线路的限制,不可能为人们的出行提供真正意义上的“门到门”的服务,这是城市公共交通的缺陷。出租汽车行业的诞生和发展,正是适应了人们对于“门到门”服务的需要,才成为有影响的独立性行业,使得城市的公共交通达到了尽善尽美的地步。特别是出租汽车方便、快捷的优势,更适应现代化城市快节奏运行的特点。由公共电汽车、出租汽车、地铁、轮渡等组成的市内公共交通体系,是一个整体,各有分工,互为补充,缺一不可。因此,必须统一规划,协调发