

出租汽车客运从业人员 培训教程

河北省交通厅 编



人民交通出版社

438033

出租汽车客运从业人员 培 训 教 程

河北省交通厅 编



00438033

人民交通出版社

内 容 提 要

随着社会经济的发展,出租车行业的发展也十分迅速。在社会主义市场经济条件下,道路运输管理部门如何引导出租汽车从业人员不断提高素质,改善服务态度,提高服务质量,竭诚为广大群众提供优质服务,是当前亟待解决的问题。本书主要从道路运输、出租汽车的市场管理、经营管理以及有关法律常识和出租汽车从业人员的职业道德等方面作了具体阐释。书后并附有与出租汽车有关的由交通部门颁发的法规性文件。

图书在版编目(CIP)数据

出租汽车客运从业人员培训教程/河北省交通厅主编.
编.-北京:人民交通出版社,1998.4

ISBN 7-114-02963-2

I. 出… II. 河… III. 出租汽车-旅客运输-交通运输管
理-培训-教材 IV. F570.71

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 06140 号

出租汽车客运从业人员培训教程

河北省交通厅 编

责任印制:张 凯 版式设计:刘晓方 责任校对:(特约校对)姚庆鼎

人民交通出版社出版发行

(100013 北京和平里东街 10 号)

各地新华书店经销

北京京东印刷厂印刷

开本:850×1168 $\frac{1}{32}$ 印张:4 字数:107 千

1998 年 4 月 第 1 版

1998 年 4 月 第 1 版 第 1 次印刷

印数:0001~7500 册 定价:10.00 元

ISBN 7-114-02963-2

U · 02120

培训教程编写委员会

主任委员：路富裕

副主任委员：李梅菊 陈莱林

委员（以姓氏笔画为序）：

马存增	王志峰	王迎霄	王茂群	王雅坤
冯永平	许文阁	李志奇	李岐山	李新民
李德新	杜金瑞	宋敬信	张全	张富强
苗德才	郭大建	郝泽民	韩涛	惠中
暴连胜				

《出租汽车客运从业人员培训教程》编写组

主 编：陈莱林

副主编：马存增 王晨英 米鹤年

主 审：韩涛 苗德才

副主审：张子政 李志民

编写人员：汪天湧 张国晴 杨 苏 刘聚辉

崔志军 杜京生

目 录

第一章 道路运输	1
1.1 道路运输	1
1.1.1 道路运输的概念	1
1.1.2 道路运输的发展	3
1.1.3 道路运输用汽车种类	5
1.2 出租汽车	6
1.2.1 出租汽车客运的含义	6
1.2.2 出租汽车的发展	8
第二章 出租汽车的市场管理	10
2.1 市场准入与退出	10
2.1.1 出租汽车驾驶员从业条件	10
2.1.2 开业程序	11
2.1.3 歇业程序	12
2.1.4 车辆过户（变更）与更新	12
2.2 计费	12
2.2.1 运价管理	12
2.2.2 计价器的使用	14
2.2.3 计价器的管理	15
第三章 出租汽车的经营管理	16
3.1 经营管理组织形式	16
3.1.1 成立出租汽车公司的基本条件	16
3.1.2 出租汽车公司的主要工作	17
3.2 车辆维护	18
3.2.1 车辆维护的原则	18

3.2.2	车辆维护的分类	18
3.2.3	车辆维护管理规定	19
3.3	营运安全	21
3.3.1	安全行车	21
3.3.2	安全防范	28
3.4	营运服务	31
3.4.1	服务标准	31
3.4.2	服务规范	32
第四章	法律常识	38
4.1	民法相关知识	38
4.1.1	民法的概念	38
4.1.2	民法的原则	38
4.1.3	民法的调整对象	39
4.1.4	公民	39
4.1.5	个体工商户	40
4.1.6	个人合伙	40
4.1.7	法人	40
4.1.8	联营	41
4.1.9	民事法律行为	42
4.1.10	合同	43
4.1.11	无因管理之债和不当得利之债	43
4.1.12	侵权的民事责任	44
4.2	刑法基本知识	44
4.2.1	刑法的概念	44
4.2.2	犯罪构成	45
4.2.3	与出租汽车行业有关的几种犯罪	48
4.3	治安管理相关知识	51
4.3.1	《治安管理处罚条例》的适用范围	51
4.3.2	与出租汽车业有关的违反治安管理行为和处罚	52

4.3.3	治安管理处罚的裁决	52
4.4	消费者权益保护法	52
4.4.1	消费者的权利	52
4.4.2	经营者的义务	53
4.5	民事诉讼法常识	54
4.5.1	民事诉讼和民事诉讼的概念	54
4.5.2	管辖	54
4.5.3	诉讼参加人	55
4.5.4	证据	57
4.6	行政诉讼法	59
4.6.1	行政诉讼和行政诉讼法的概念	59
4.6.2	人民法院受理行政案件的范围	59
4.6.3	行政诉讼管辖	60
4.6.4	行政诉讼的原告和被告	62
4.6.5	证据	63
4.7	行政复议	64
4.7.1	行政复议的概念	65
4.7.2	行政复议的特点	65
4.7.3	行政复议的范围	66
4.7.4	行政复议机关和行政复议机构	67
4.7.5	复议管辖	67
4.7.6	复议参加人	68
4.7.7	复议程序	68
4.7.8	复议决定的法律效果	70
4.8	行政处罚法	71
4.8.1	行政处罚法的概念	71
4.8.2	行政处罚法的基本原则	71
4.8.3	行政处罚的种类	72
4.8.4	行政处罚的设定	73
4.8.5	行政处罚的实施机关	71

4.8.6	行政处罚的适用	75
4.8.7	行政处罚决定的简易程序	76
4.8.8	行政处罚决定的一般程序	76
4.8.9	听证程序	77
4.8.10	行政处罚的执行	78
第五章	出租汽车从业人员的职业道德	80
5.1	职业道德概述	80
5.1.1	道德与职业道德	80
5.1.2	职业道德的特征	81
5.1.3	职业道德的主要内容	82
5.1.4	职业道德行为的选择和评价	85
5.2	出租汽车从业人员职业道德	89
5.2.1	出租汽车从业人员职业道德特征	89
5.2.2	出租汽车从业人员职业道德内容	91
5.3	出租汽车从业人员职业道德建设	95
5.3.1	出租汽车从业人员职业道德教育	95
5.3.2	出租汽车从业人员职业道德修养	97
5.3.3	出租汽车从业人员职业道德监督机制	101
附录一	出租汽车、旅游汽车客运管理规定	102
附录二	出租汽车客运服务规范（试行）	106
附录三	河北省道路运输管理条例	111

第一章 道路运输

交通运输是国民经济中一个重要的物质生产部门，它把社会生产、分配、交换、消费各个环节有机地联系起来，是保证社会经济活动得以正常进行和发展的前提条件。因为人类社会的发展和人们的日常生活，诸如工农业生产的继续与扩大、国内外贸易的往来与开拓、科学技术的普及与提高、各种信息的传播、人民精神与物质生活的改善、国防建设的不断加强，以及区域间和国际间的各种交往等，无不有赖于交通运输的支持和保障。

交通运输由铁路运输、道路运输、水路运输、航空运输、管道运输等五种运输方式组成，构成现代综合运输体系。其中，道路运输已成为最主要的运输方式之一。

1.1 道路运输

道路运输是交通运输业整体中不可分割的组成部分，它与其他运输方式相辅相成、分工协作，组成综合运输体系。道路运输具有整个交通运输业的共性，又有它的个性。对道路运输的研究与评价，也就是对交通运输业认识的继续和延伸。

1.1.1 道路运输的概念

道路运输的含义，有广义、狭义之分。

广义的道路运输，包括使用汽车、拖拉机、畜力车、人力车从事旅客运输和货物运输（拖拉机禁载旅客），以及与之相关的搬运装卸、车辆维修、车辆技术检测、驾驶员培训、运输服务等。

狭义的道路运输，是专指使用客货汽车，分别实现旅客运输

和货物运输。

本书所称道路运输，一般是使用狭义的概念。

在我国现阶段，在城乡道路上除汽车承担着主要运输任务外，还有为数不少的拖拉机甚至畜力车和人力车，也从事道路运输。这是考察我国道路运输情况，评价、分析我国道路运输统计资料时必须注意到的。

但是，再进一步观察，又不难发现，除县乡道路外，已大部分使用汽车从事客货运输。特别是高速公路和汽车专用公路，除汽车外一律不准其它车辆驶入。因此，我国道路运输的基本轮廓，或称主体方式，即是汽车运输。在日常行业用语中，时有现代道路运输一语，可以说在我国经济比较发达地区把汽车运输理解为道路运输也是自然的。

与其他运输方式相比较，道路运输具有以下几个特点：

1. 道路运输便于应用

道路运输是综合运输体系中最重要的一环，大多数客货联运或几种运输方式的换乘、换装，都离不开道路运输。可以说一次运输的全过程既开始于道路运输，又结束于道路运输。

道路运输既承担着社会直达运输又在客观上为其他运输方式起着集散或衔接作用。否则，任何别的运输方式都难以运转。

2. 简便适用，一举直达

道路运输可实现“门到门”运输，送达速度一般较快。其他运输方式对运行线路、港站配套设施要求较高，而且起运、送达又需接运、接驳、搬捣等必要程序。而道路运输对上述条件可随高就低，又可直接深入广大领域，接客取货上门，送客送货到家，不需中转环节。

3. 适应性强

道路运输可组织承担大批量客货运输，又可从事小批量零担运输；可承担中、远程运输，又可从事近、短程运输；可承担件质量大小不同的运输，又可从事散装、保鲜、危险品等货物运输。

4. 投资少、见效快

与其他运输方式相比，道路运输投资少，资金周转快，回收期短，盈利较多。

5. 技术进步较快

汽车问世只有百年，它的载重吨位、技术性能、车种、造型设备等都有很大改进提高。拖挂运输、集装箱运输越来越流行。车辆维修方面，大量采用各种现代诊断设施、专用机具，并应用现代科学管理，科学组织作业流程。

1.1.2 道路运输的发展

与工业发达国家相比，我国汽车运输起步较晚。从1902年进口第一辆汽车，1903年开始修筑第一条公路——广西镇南关至龙州，至1949年中华人民共和国成立之初，全国仅有民用汽车5万余辆，低档公路8万余公里。

新中国成立40多年来，道路运输事业有了很大的发展。

一是公路条件在改善。截止1997年底全国公路通车里程已达121.4万公里。目前，全国县县^{*}通汽车，大部分乡镇也通了汽车，在全国范围内已建成干支相连，四通八达的道路运输网。特别引人瞩目的是，近些年来在中央和地方的共同努力下，祖国的长城内外、大江南北，大举兴建高速公路、筑造江河大桥、城市立交桥和环城公路，为美化祖国、促进经济发展、便利人民，增添了时代光彩。

二是运输方式在改进。从河北省来看，在五六十年代，道路运输较多地依赖畜力车和人力车。作为机械化运输工具——汽车和拖拉机，在当时虽然属骨干力量，起着中坚作用，但由于数量较少，只能承担指令性的运输任务。

到七八十年代，随着公路的改善和机械化运输工具的逐渐增多，汽车及拖拉机成为运输主力。畜力车和人力车，逐渐向短途搬运和乡间运输转移。

^{*} 西藏墨脱县为季节性通车。

到 90 年代，由于深入贯彻对外开放、对内搞活的方针，充分调动了社会各方面的积极性。道路运输业出现了多渠道、多层次、多种经济成分、多种经营方式并存的新局面。在社会主义市场经济条件下，各种物流和客流一再增多，加之公铁分流因素，汽车保有量和客货运输量每年以较快的速度增长。目前，汽车运输在国、省级公路干线和主要经济路线上已成为主流。有过历史贡献的畜力车、人力车，在公路上正在日趋减少，在高等级公路上已经消失。

作为道路运输行业的管理者和经营者，都应看到：我国的道路运输正处在蓬勃发展的时期，公路长度和汽车数量正在逐年迅速增加，公路质量和汽车技术性能不断改善，运输的组织管理和生产经营水平日益提高。适于道路运输的旅客和货源，正在继续向道路运输这一运输方式转移。

从客运来讲，道路旅客运输，最明显的发展趋势是公用客运。从事公用客运的大客车和小客车相比较，平均每一乘员占用的面积是不同的。人所共知，大客车的乘客流动占用面积小，能源消耗少，单位时间内客流量大。舒适方便的公共客运，既可减少交通阻塞，又可节约交通费用。

注重发展公用客运，是当今世界各国的共识。发达国家和地区，如美国、日本、泰国、台湾、香港对发展大型公共客车已极为重视。因为，自用和公用小客车，特别是摩托车的日益增多，它们在为人们出行提供便利的同时，也出现了下少负效应：一是乘员少，相对交通量却很大，直接造成交通拥挤、道路阻塞；二是释放废气，大气污染；三是交通事故频繁发生。

针对上述问题，包括我国在内的许多国家和地区十分注重研究大型、舒适、美观的新型大客车，同时改进营运方式，提高公用客运对广大旅客的吸引力。

从货运来讲，在道路货物运输方面，一些行之有效的运输组织方式将进一步发展提高，并日趋完善。有利于提高运输效率、降低运输成本的车种、车型将得到迅速发展。载货汽车的吨位，将

趋向大中小型配套发展，并将注重采用柴油机型。各种厢式车、拖挂车、特种运输车、专用车和装卸机具将不断更新发展。

1.1.3 道路运输用汽车种类

道路运输一般泛指主要使用汽车在道路上运输旅客和货物的运输方式，因此也可称为汽车运输。根据用途的不同，汽车大致可分为以下几类：

1. 载货汽车：专门用于运输货物，以往也称载重汽车。载货汽车按其装载质量的不同分为：①轻型载货汽车，装载质量小于3000公斤；②中型载货汽车，装载质量为3000~8000公斤；③重型汽车，装载质量在8000公斤以上。

2. 自卸汽车：可分为一般工矿企业用自卸车和矿用自卸车两类。前者装载质量较小，主要装运煤、砂石等；后者装载质量大，主要在矿山与电铲、挖掘机等配合使用，其总质量一般超过公路桥涵的承载标准，难以在公路上行驶。自卸汽车装有可倾卸货厢，根据货厢的倾斜方向可分为后翻、侧翻和三面翻自卸车。

3. 越野汽车：主要用于无路或无路地区，也可牵引挂车。其主要特征是全部车轮可作为驱动轮，通过性能好。按驱动车轮轴数可分为双轴驱动、三轴驱动、四轴驱动越野汽车。

4. 牵引汽车与挂车：牵引汽车是专门或主要用于牵引半挂车或挂车的汽车，一般设有载运旅客和货物的容积；牵引汽车有两种型式：①半挂式牵引车，它与半挂车一起使用，半挂车的部分重力由牵引车的底盘承受；②全挂式牵引车，与全挂车一起使用，其车架较短。挂车本身无动力驱动，而是通过杆式或架式拖挂装置，由牵引车或其他汽车牵引，组成汽车列车，从而构成一个完整的运输工具。

5. 专用汽车：它是在汽车底盘上安装专用的装置或车身，专供特定用途的汽车，如消防车、起重车、油罐车、工程车、洒水车 and 救护车等。

6. 客车：它是专门用以运送旅客及其随身行李物品的汽车。

客运车型分为普通客车、中级客车、高级客车三类。每类按其座位总数分大型、中型、小型三种：大型客车座位在 31 座及其以上；中型客车座位在 16 座至 30 座；小型客车在 15 座及其以下。①普通客车，指无特殊舒适性装备的客车。普通大型客车座椅横排列式为 2+3，座位前后间距大于或等于 670 毫米。②中级客车，指比普通客车舒适性提高，备有宽、软座椅的客车。中级大客车座椅排列形式为 2+2 或 2+2+1（加座），座位前后间距 680 毫米至 720 毫米，高靠背软座椅，寒冷地区装有暖气设备，功率大于或等于 8 千瓦/小时。中级小型客车应具有单空调和音响设备。③高级客车，指舒适性高，密封性好，具有高级软座椅，装有空调、音响等设备的客车。高级大客车座椅横排列形式为 2+2，座位前后间距大于 720 毫米，可调式高级软座椅，装有空调、音响设备，功率大于或等于 10 千瓦/小时。高级小型客车应具有双空调和高级音响设备。

7. 轿车：它是一种主要用于载运人员及其随身物品，座位布置在两轴之间的四轮汽车。一般按发动机排量进行分类，见下表：

类 别	发 动 机 排 量
微型轿车	小于或等于 1 升
普通级轿车	大于 1 升，小于或等于 1.6 升
中级轿车	大于 1.6 升，小于或等于 2.5 升
中高级轿车	大于 2.5 升，小于或等于 4 升
高级轿车	大于 4 升

1.2 出租汽车

1.2.1 出租汽车客运的含义

出租汽车客运是以轿车、小型客车等客运车辆为主，根据用户要求的时间、线路、地区行驶、上下客及等待，为公众提供不定线客运服务，按里程或时间计费的一种营运方式。

出租汽车客运是道路运输行业的一个重要组成部分，是国民

经济发展和人民生活水平提高必不可少的基础性功能设施，是一个新兴的服务性行业。在现代生活中，由于物质文明的不断进步，人民生活水平的逐年提高和社会主义市场经济的发展，人们出行已不再只满足于大众化的公共汽车、电车，而是转向较高层次的出租汽车，以适应快节奏的生活方式。出租汽车客运以它方便、快捷、安全、舒适的特点满足人民生活，提供“行”的各种需要。因而，出租汽车客运已成为道路客运的一个重要组成部分。出租汽车的乘客来自于社会的方方面面，有不同的乘车目的和用途。有的属于个人生活用车；有的用于政治活动、社会交际；有的用于工矿企业的生产商贸活动。人们在经济活动中往往利用出租汽车作为实现其争取时间，提高工作效率，达到最佳经济效益的一种手段。由此可以看出，出租汽车客运的发展，标志着一个城市物质文明和精神文明建设的现代化程度，是现代道路运输一个重要的服务性窗口，对方便群众生活，促进社会交往和经济繁荣发挥着十分重要的作用。

出租汽车客运具有方便、快捷、舒适等诸多特点。

1. 方便

出租汽车客运最大的特点是方便，乘客可以选择最经济的行驶路线和最方便的上下车地点，不象公共汽车那样须受运行线路和站点的限制。出租汽车客运服务又是全天候的，它不分昼夜，不分节假日，随时为乘客提供良好服务。而且乘客可以按自己的需要租用出租汽车；可以单程租用，也可以往返租用；可以一次性用车，也可以连续或预约包车；可以站点租车或招手租车；在特定的条件下也可几户乘客合租一辆车。同时，出租汽车有大、中、小等各类车型，超豪华、豪华、标准型等各种档次，乘客可按自己的需要选择租用车辆。

2. 快捷

由于出租汽车客运无固定行驶路线，中途不停车，可以选择便捷线路行驶。因此平均行驶速度比其它车辆快，乘车人可以由上车地点直接到达目的地，减少中间换乘时间，为提高工作效率

创造了条件，也为特殊需要的旅客，如赶火车、飞机或紧急抢救伤病员等，提供了时间保证。

3. 安全

由于行业管理部门对车辆管理有一套严格的制度，使车辆能及时得到维护、修理，技术性能良好，行车安全有可靠的保证。同时，由于出租汽车一般是一户租用，乘客物品不与他人接触，不易损坏，一旦遗失在车上，一般能及时找回。出租汽车租费一般包含乘客意外伤害保险费，因此，一旦发生行车事故及乘客生命财产损失问题，可获得赔偿。

4. 舒适

出租汽车一般都是沙发软垫，座位宽敞，乘坐舒适，不拥挤。出租汽车一般都有空调和音响设备，车内温度适宜，可以消除长途乘车的疲劳。而且出租汽车要求车身光亮，车内垫、套清洁、无灰尘，玻璃明亮，车厢内外洁净。出租汽车驾驶员都经过上岗前培训，具有一定的法制观念、思想修养和技术水平。营运有标准，服务有规范，违章要受到处罚，因此，租乘出租汽车比较舒适。

1.2.2 出租汽车的发展

19世纪末叶，我国城镇出现的代步交通工具，有轿子、畜力车和人力车。

20世纪初，在北京、上海、天津、广州、哈尔滨等大城市，开始出现了出租汽车，主要为官僚、巨贾等特殊阶层服务。相传北京第一辆小汽车是供慈禧太后乘坐的。约在1913年，北京市出现第一家汽车行，叫飞燕马汽车行，是法国人开设的。至1919年，北京市发展到15家汽车行，拥有运营车辆30多辆。上海市于1901年由匈牙利人李恩时引入汽车2辆，至1904年出租汽车发展到19辆，1913年又发展到342辆。哈尔滨市，于1903年出现营运小汽车，数量不足10辆。

1937~1948年间，由于时局多变，城市出租汽车由多变少。1946年，北京市有出租汽车行48家，营运车数从446辆减少为

303 辆。1948 年，上海市出租汽车行减少到 51 家，车数也减少到 705 辆。1946 年，哈尔滨市拥有小汽车 615 辆。

中华人民共和国成立初期，在发展公有制大小客车的同时，出租汽车仍保持私营。但在私营出租汽车领域，由于服务对象发生变化，客运量一再下降。私营出租汽车的更新及其配件供应都有困难，因此，车数日趋减少。经过 1956 年对私营企业改造，私营汽车不存在了。1966 年开始“文革”运动，乘坐出租汽车被视为“四旧”而受批判，导致非私营的出租汽车也难以维持经营。

党的十一届三中全会以后，国家实行改革开放政策，城乡经济繁荣，市场活跃，人民生活水平不断提高。出租汽车才得以复苏、新生和长足发展。

改革开放十多年来，我国出租汽车已发展为举足轻重的产业大军。全国几十万辆出租汽车，为适应数以千万计的广大乘客的不同需求，正在日夜兼程地提供着各种优质服务。

展望未来，我国城市出租汽车将出现广阔的发展前景。一是城市人口日益密集，生产社会化程度越高，市场经济越发达，商业交往和旅游观光等活动将日趋频繁。上述种种因素，势必引起客流量增大。与之同时，出租汽车的服务对象和服务领域，必然有增无减。二是随着综合生活水平的提高，消费观念也发生了变化。人们乘用出租汽车，将习以为常。根据调查，近年来出租汽车的客运量逐年增长，一般大城市每年递增 20% 左右，中等城市每年递增 15% 左右，小城市每年递增 10% 左右。

由于道路通过能力所限，或出于保护环境，抑制公害，一些城市已经或正在鼓励发展公用大客车，控制发展公用小客车。对此，相信以公众利益为重的广大出租汽车经营者，是能够理解的。