

出租汽车驾驶员培训教材

主编◎徐静波



黑龙江教育出版社

出租汽车驾驶员培训教材

主编 徐静波

黑龙江教育出版社

图书在版编目(CIP)数据

出租汽车驾驶员培训教材/徐静波主编. —哈尔滨:
黑龙江教育出版社, 2008. 5
ISBN 978 - 7 - 5316 - 4906 - 9

I. 出… II. 徐… III. 出租汽车—驾驶员—技术培训—教材
IV. F570.71 U471.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 072697 号

出租汽车驾驶员培训教材

CHU ZU QI CHE JIA SHI YUAN PEI XUN JIAO CAI

主编 徐静波

责任编辑 安玉滨

封面设计 徐海滨

责任校对 潘丽娜

出版发行 黑龙江教育出版社

(哈尔滨市南岗区花园街 158 号)

印 刷 哈尔滨宏明科技印刷有限责任公司

开 本 850 × 1168 毫米 1/32

印 张 5.625

字 数 200 千

印 数 3000 册

版 次 2008 年 6 月第 1 版

印 次 2008 年 6 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5316 - 4906 - 9/G · 3831

定 价 25.00 元

目 录

第一章 出租汽车发展概论	(1)
第一节 我国出租汽车的产生和发展	(1)
第二节 出租汽车行业性质、特点	(6)
第三节 哈尔滨市出租汽车行业管理	(9)
第二章 哈尔滨市出租汽车驾驶员职业道德与文明优质服务	(11)
第一节 出租汽车驾驶员职业道德	(11)
第二节 文明优质服务	(15)
第三节 哈尔滨市出租汽车营运服务规范化标准	(20)
第三章 运营服务	(22)
第一节 做好运营服务工作的重要性	(22)
第二节 运营服务技巧	(25)
第三节 出租汽车服务规范	(31)
第四章 出租汽车治安安全及安全行车	(35)
第一节 出租汽车驾驶员如何防范被违法犯罪分子利用	(35)
第二节 出租汽车驾驶员用法护权	(36)
第三节 出租汽车驾驶员如何反劫车	(38)
第四节 出租汽车驾驶员如何防盗车	(40)

第五节	安全行车	(42)
第五章	车辆及设施的使用、维修与保养	(45)
第一节	计价器的管理、使用与维修	(45)
第二节	汽车常见故障排除	(48)
第三节	汽车的保养与维护	(63)
第六章	哈尔滨市概况	(66)
第一节	哈尔滨市自然、历史概况	(66)
第二节	哈尔滨市经济、文化概述	(67)
第三节	哈尔滨市区主要街道分布及 风景、特色简介	(72)
第七章	出租汽车行业法规规章	(88)
一	中华人民共和国道路交通安全法	(88)
二	黑龙江省道路运输管理条例	(115)
三	哈尔滨市城市客运管理条例	(130)
四	哈尔滨市城市出租汽车管理办法	(143)
五	哈尔滨市出租汽车驾驶员客运服务质量 记分制考核实施细则(试行)	(159)
附 录	常用英语	(165)

第一章 出租汽车发展概论

第一节 我国出租汽车的产生和发展

一、出租汽车的定义

出租汽车是指设计配置符合规范并被政府主管部门批准依法获得出租车营运资格,由顾客意愿而被雇用的载运顾客及其随身行李并按行驶里程、时间计费的营运汽车。

二、出租汽车的产生和发展

我国出租汽车产生于 20 世纪初,至今已有 100 多年的历史。

出租汽车是随着时代的发展、经济的进步而产生并走向成熟的,出租汽车行业的出现与发展是社会经济发展的必然结果。

19 世纪末,我国城市居民的交通工具主要是人力轿子、人力脚踏车、马车等。20 世纪初,哈尔滨、上海、北京、广州等大城市开始出现出租汽车。我国最早有出租汽车的城市是哈尔滨。1903 年,哈尔滨市约有 10 台出租汽车在市内从事客运经营。其后,1908 年,上海出现由美商环球供应公司百货商场开设的汽车出租部;1911 年,又有四家外商汽车行经营出租汽车;1913 年,又增加了五家华商出租汽车行。1912 年汉口出现以营利为目的的出租汽车。法国商人于 1913 年在北京开办“飞燕汽车行”,广州在 1915 年也有了出租汽车。当时的出租汽车乘坐者

多为达官显贵，租车用途大多是赴宴、访亲、郊游、娱乐之类。

20 世纪 40 年代，由于受时局和战争的影响，各地出租汽车行业逐渐走向萧条。至 1949 年新中国成立时，上海仅存 370 台出租汽车，广州约 40 台，北京在 1948 年时出租汽车已基本停驶。

解放初期，各地政府为扶助工商、维护客运交通，对出租车业进行社会主义改造。1951 年 9 月，上海市政府对该市最大的出租汽车行“祥生汽车公司”实行公私合营。1956 年出租汽车全行业实行公私合营，从此，上海市的出租汽车业务统一由合营后的“上海市出租汽车公司”经营管理。截至 1956 年末，上海共有出租汽车 185 台，职工 625 人。北京于 1956 年实行出租汽车全行业公私合营，当时有出租汽车行 30 家，车辆 56 台。南京成立“江南汽车公司”，天津市公私合营后，私营车行并入“天津市福利公司”。

“文革时期”出租汽车业作为“四旧”横遭批判，车辆大量停驶，出租汽车业处于奄奄一息的状态。1971 年上海仅存 62 台小客车、54 台微型汽车。1972 年北京仅存 200 余台出租汽车。

1973 年后，随着中国与美、日等国关系的改善，国内外形势的好转，出租汽车业得到了一定发展。1973 年“北京首都汽车公司”从日本进口 300 台丰田小轿车，并根据北京市的决定，将其第三汽车场组建为“北京市第二汽车公司”，即现今的“北京市出租汽车公司”。1978 年这两家公司共拥有营业汽车 1 452 台。上海市出租汽车公司并入公共交通公司之后，扩大业务经营范围，购置营业车辆，至 1976 年末，该公司拥有营业汽车 375 台，服务站点恢复到 19 处。

1978 年党的十一届三中全会以后，我国出租汽车业进入了新的历史发展时期。改革开放政策的实行，促进了对外的文化交流、经济贸易、技术合作和旅游活动，城乡经济繁荣，市场活跃，人民生活水平不断提高。当时全国只有北京、天津、上海、广

州等几个大城市有出租汽车,车辆3 000余台,远远不能满足经济发展的需求。20世纪70年代末至80年代初,北京、广州、上海等地利用外资引进2 000余台进口小汽车,成立“中北”“五羊”“白云”“华侨”等中外合作经营的出租汽车公司,形成各种经济成分并存、多家经营的新局面。1985年国务院专门发文指出:“大力发展出租汽车,增加各种车辆,扩大经营范围,方便群众租车。城市公共交通实行多家经营,城市公共交通主管部门要实行统一规划、统一管理,使各种交通工具密切配合,协调发展,开展合理竞争,互相促进,搞活客运。”于是,全国大中城市出现了国营、集体、个体一起上,各行各业大办出租汽车的高潮。1986年全国有营运汽车5万多台,经营单位2 000多家。1989年全国已有192个大中城市兴办出租汽车业,经营单位2 674家,个体户21 957户,各类营运汽车82 238台,从业人员约20万。北京、上海的出租汽车数量超过了万台,拥有千台以上出租汽车的有:广州、天津、哈尔滨、大连、西安、南京、杭州、武汉、深圳、珠海、重庆、昆明、贵阳、成都、长春、吉林、长沙等。截至1992年上半年,全国有400多个城市拥有出租汽车,车辆16万台,其中个体工商户6万多户,从业人员约40万。

为了适应出租汽车行业迅猛发展的需要,经出租汽车企业经营者提议,并由原国家经委批准,按照一个行业一个协会的原则,中国城市出租汽车协会于1986年2月正式成立。几年来,中国城市出租汽车协会在建设部指导下,开展技术培训,交流信息,反映行业要求,为出租企业提供服务。至1989年下半年,北京、天津、上海、广州、西安、哈尔滨、南京、贵阳等城市也先后成立了地方出租汽车协会。为加强出租汽车行业管理,自1985年以来,全国有近百个大中城市在地方政府领导下成立了客运管理处或出租汽车管理处,认真执行“多家经营、统一管理”的政策,在制定法规、统筹规划、监督管理、协调服务等方面做了大量

工作,使出租汽车的经营规模和服务质量发生了显著变化,城市出租汽车事业迎来了更加广阔的发展前景。

出租汽车作为一个新兴行业,经过改革开放后的持续发展,已经确立了社会主义市场经济和城市现代化建设中的重要地位。出租汽车行业在繁荣社会经济、改善投资环境、带动相关行业发展、提高人民生活水平和维护社会稳定等方面都发挥了不可替代的作用,已成为关系国计民生的一个重要行业。

三、哈尔滨市出租汽车的产生和发展

1903 年哈尔滨市在全国最早出现出租汽车。进入 30 年代后,外国侨民骤增,1934 年有 30 多个国家的 10 余万外国人侨居哈尔滨市。为满足外国人生活习惯的需要,出租汽车逐渐发展到 500 多台。新中国成立后,哈尔滨在 1956 年公私合营中成立了哈尔滨小汽车合作社,入社车辆 100 台。

哈尔滨市出租汽车客运行业的发展大体可分为三个阶段:

20 世纪初到 40 年代末为初步发展时期;

50 年代到 70 年代末为逐渐发展时期;

80 年代后至今为高速发展时期。

1916 年,外籍人在埠关区柯达伊斯卡街(现道里区中央大街)创办了“国际卧车公司”,有小汽车 2 台。1921 年 2 月,张海等人合资购买小汽车 3 台,开办“兴亚汽车行”。1923 年,俄国人乌埃尔兹尼克夫开设汽车坊,有小汽车 3 台。1924 年,朝鲜人杨遗云在道里中国大街开设汽车坊,有车 2 台。俄国人阿甫拉莫夫在道里外国七道街经营汽车 5 台。1925 年俄国人在傅家店开办了“北京汽车行”,有小汽车 4 台。为适应占全市人口 21% 的外籍人员的生活习惯,这些车均为四轮四胎,30 ~ 50 马力,时速可达 25 公里。业主们为维护自己的利益,自发组成“搭客汽车主人公会”。到 1937 年,旧中国的出租汽车客运发展到了当时的鼎盛时期,日本侵略者推行汽车行“组合”替代小汽车

“公会”。1940年,日本扩大侵略,导致社会混乱,哈尔滨市经营小汽车的业户急速减少。

1946年哈尔滨市解放后,出租汽车仍由私人经营,但能营运的出租汽车仅有50余台。

建国后,随着国民经济的逐渐恢复,出租汽车客运业也开始发展,我国开始实行所有制的社会主义改造,出租汽车全部变为公有制。1952年,哈尔滨市人民政府决定私营汽车一部分由信托公司接管,一部分由市运输公司接管,1954年12月组建成立了“哈尔滨市小汽车马车三轮车管理所”。1956年2月在小汽车管理所基础上成立了“哈尔滨市小汽车合作社”,地址在道外区南坎街24号,车主自愿带车入社的车辆50余台。

在计划经济体制下,出租汽车客运的发展没有市场需求的支撑和经济利益的驱动。在这种情况下和经济条件下,出租汽车客运业的发展受到了限制,经营方式单一,仅有预约车一种方式;经营成分单一,公私合营后,过渡为全民所有制国有企业,即市卧车公司。1958年仅有营运车辆79台,大部分是驻华领事馆淘汰的车辆,车型主要有华沙、福特、上海及菲亚特、波罗乃兹、马自达、伏尔加、拉达等。

80年代以来,改革开放的进程不断深入,我国的经济快速发展,人民生活水平有了很大提高。为了适应对外开放、交流、旅游事业和经济的发展,哈尔滨市出租汽车客运业发展十分迅速,到1985年末,哈市有营运出租汽车企业6家,车辆872台。车型为超豪华型、豪华型、标准型、普通型、轻型和微型6种,大都为进口车。1990年,哈市有出租汽车企业15家,车辆3691台,其中个体车2564台。到1998年末,哈市有出租汽车企业141家,车辆8023台,出租车拥有率为24台/万人。到2000年,哈尔滨有出租汽车企业168家,车辆12000多台,车型主要为夏利、捷达、富康、桑塔那、美鹿等。在经营体制方面形成国

营、集体、个体、私营、中外合资等多种经济成分共同占有市场的新局面。

随着哈尔滨城市经济的迅猛发展,出租汽车行业在经济生活中所处重要性的不断加强,对出租汽车这一服务行业的要求标准也随之提高,客运市场的壮大越来越需要出租汽车经营者集约化、规模化以适应时代发展要求。截止 2007 年末,我市出租汽车行业通过企业自主,政府引导等方式,收购兼并了一些管理不善,规模较小的企业,我市现有出租汽车企业 102 家,车辆 12 000 余台。同时,车型选配上也充分考虑满足乘客需求和时代发展要求,以捷达、奇瑞、凌帅、红旗等车型为主,在岗从业人员 26 000 余人,具有从业资格的近 4 万人。

第二节 出租汽车行业性质、特点

一、出租汽车性质

出租汽车是根据乘客的意愿被雇用,按时间、里程收取费用,实行“门到门”道路运输服务的交通工具。它具有以下基本性质:

1. 出租汽车是公共交通的重要组成部分

在道路客运中出租汽车起步较晚,但发展速度很快。由于生活节奏日益加快,生活水平提高,在很多情况下人们已不在满足于大众化的交通运输方式,出租汽车则以它“方便、迅速、安全、舒适”的特点,满足了不同层次的乘客、不同地点和方式的交通需要,因而出租车成为城乡人民生活中不可缺少的交通工具。出租汽车以与班车客运、旅游客运和包车客运相互配合、协调发展、机动灵活的方式和特点,为乘客提供了方便、及时、安全和舒适的“门到门”服务。

出租汽车是公共交通的重要组成部分,出租汽车的经营属

行政许可行为,是对城市有限公共资源的开发和利用,具有时间性和地域性,出租汽车为社会公共提供服务,因此与社会各方面有着非常广泛和密切的联系,通过运营服务,加强了人与人之间的互相联系,丰富了人们物质文化生活,促进了市场繁荣。

2. 出租汽车是特殊的物质生产过程

出租汽车参与了社会产品生产和经济活动。出租汽车的乘客来自于社会各方面、各阶层,有不同的乘车目的和用途。包括个人生活、政治活动、社会交际、旅游用车,更多的则是生产、科研和经济活动用车。随着社会经济的迅猛发展,出租汽车在争取时间、提高工作效率、取得最佳经济效益等方面显示出愈来愈重要的作用。

出租汽车间接地创造价值。出租汽车是为社会提供效益的交通工具,参与了社会产品的生产和经济活动,但它的生产过程却不同于工农业物质生产部门,它不是把生产对象经过物化成为符合生产或消费者要求的产品,而是把乘客从甲地送往乙地,实现其在空间上位移的需要。这一活动虽不增加社会产品的数量,但它增加了社会产品的价值量。同时,出租汽车客运还通过缴纳税费的形式为国家增加财政收入。

3. 出租汽车是一种服务性行业

在社会主义市场经济条件下,研究出租汽车客运的性质还可以从市场分类这一角度进行探讨。按照使用价值和用途的不同,市场主要可分为生产资料市场、消费资料市场和劳务市场。其中劳务市场不是以实物形式,而是通过提供活劳动来满足某种特殊需要的场所,它是流通领域中服务性交换关系的总和,这就是服务的概念。出租汽车的生产活动主要是将乘客从甲地送往乙地,实现其在空间上随着时间变化而位移的目的,亦即是利用营业性汽车,为乘客提供各种营运服务。这一生产过程既是出租汽车驾驶员驾驶营运车辆将乘客从甲地送往乙地的生产过

程,又是满足乘客从甲地位移到乙地的消费过程。从服务性行业的类别划分看,出租汽车行业属于利用有形商品和设备直接为消费者服务的行业。

二、出租汽车的特点

出租汽车具有方便、及时、安全、舒适等特点。

(一)方便

主要表现在以下几个方面:

1. 门到门服务。乘客可以选择自己认为最方便的地点租车,按照自己的意愿选择行驶路线及目的地,不受其他客运形式的线路、班次、班时、站点等因素的限制。

2. 时间任选。乘客可以在任意时间租用出租汽车,不受时间上的限制。

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;可以单程送,也可往返;可以一次性用车、也可连续包车;可以在道路上招手租车,也可以电话租车。

4. 车型种类多样。各类车型有高级、中级、普通档次之分,方便乘客按不同的需要及支付能力租用。

(二)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,节省中间换乘时间,是去往火车站、飞机场等经常选择的交通工具,同时也是满足病人及生活节奏快的乘客及时到达目的地要求的首选交通工具。

(三)安全

出租汽车驾驶员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。因租用期内租用者独用,没有不相干的人员同乘,携有重要文件资料、现金证券等贵重物品时,遗失的可能减少了。

(四)舒适

出租汽车座位一般都是沙发软垫、宽敞舒适,可以保证每位乘客的使用空间,不致于拥挤,一般都配有制冷和音响设备,车内温度适宜、设施齐全,而且可以方便地携带较多行李,免却携重物出行的辛苦。

第三节 哈尔滨市出租汽车行业管理

一、哈尔滨市出租汽车行业法规的制定

《哈尔滨市城市客运管理条例》于2003年8月29日哈尔滨市第十二届人民代表大会常务委员会第四次会议通过,2004年2月7日黑龙江省第十届人民代表大会常务委员会第七次会议批准。根据2004年12月24日哈尔滨市第十二届人民代表大会常务委员会第十三次会议通过、2005年4月8日黑龙江省第十届人民代表大会常务委员会第十四次会议批准的《关于修改〈哈尔滨市地名管理条例〉等十部地方性法规的决定》进行修改并颁布实施。

为进一步加强哈尔滨市城市出租汽车管理,维护出租汽车市场经营秩序,促进出租汽车行业持续健康稳定发展,经哈尔滨市政府2007年5月18日第7次常务会议通过,《哈尔滨市城市出租汽车管理办法》于2007年7月1日起施行。至此,哈尔滨市客运交通法制建设开创了新局面,出租汽车行业管理朝着规范、有序的轨道健康发展。

二、哈尔滨市出租汽车行业的管理部门及职责

《哈尔滨市城市客运管理条例》第六条规定:市交通局是全市客运交通行业的行政管理部门,负责本条例的组织实施;城市客运管理机构行使城市客运的管理和日常管理职能,负责查处违反条例的行为;公安、工商、城市管理、物价、质量技术监督

督、环境保护等有关行政部门,按照各自职责,配合做好城市客运交通管理工作。

哈尔滨市出租汽车管理处是城市出租汽车客运管理机构。

哈尔滨市出租汽车管理处、哈尔滨市交通行政执法支队依据《黑龙江省道路运输管理条例》《哈尔滨市城市客运交通管理条例》的授权,对全市客运出租汽车实行行业管理。

哈尔滨市出租汽车管理处的主要职责是:贯彻执行国家、省、市关于客运出租汽车行业管理的方针、政策、法规、规章;编制实施城市出租汽车行业发展规划和年度计划,宏观调控运力发展的速度和结构;为从事出租汽车业的单位办理开业车辆更新报废、停业等有关手续;出租汽车市场的设施管理和经营资格、营运服务的监督检查;编制和实施行业培训规划,编写教学计划、教学大纲,组织出租汽车从业人员进行职业培训;处理客运出租汽车营运服务质量纠纷;征缴出租汽车企业及个人的有关规费;负责出租汽车票据的领取、保管、代发工作;负责客运出租汽车市场的监督检查;完成上级交办的各项行业管理工作。

哈尔滨市交通行政执法支队主要职责是:负责对城市公共交通客运、出租车客运市场、道路运输市场(货运、客运、装卸搬运、汽修、运输服务等)进行执法检查;负责哈尔滨市交通执法工作;负责对公路路政、驾驶员培训学校的违法行为进行查处。

第二章 哈尔滨市出租汽车驾驶员 职业道德与文明优质服务

第一节 出租汽车驾驶员职业道德

一、道德与职业道德

1. 什么是道德

道德是社会意识形态之一,是人们共同生活及其行为的准则和规范。

2. 什么是职业道德

职业道德是整个社会道德体系的重要组成部分,是一定社会的道德原则和规范在职业关系中的具体体现,也是一定的社会道德在特殊社会关系领域的应用和发展。职业道德不仅在人的职业活动中起着广泛的调节作用,也对整个社会生活产生着重大影响。

二、出租汽车驾驶员职业道德的内涵、原则和特征

(一) 出租汽车驾驶员职业道德的内涵

职业活动在人类实践中占有主要位置,人的一生往往大半时间在职业活动中度过。不同职业对职业道德的具体要求是不完全相同的,如医生就要救死扶伤,努力解除病人痛苦;教师必须为人师表、诲人不倦、教书育人;商人必须公平交易、货真价实、童叟无欺等。出租汽车驾驶员的职业道德是在驾驶职业活

动中所体现的具体行业准则,是调整出租汽车驾驶员与乘客、企业、国家和社会等方面关系的行为规范,也是评价出租汽车驾驶员职业行为善恶、美丑、荣辱和是非的标准,是每个出租汽车驾驶员必须遵守的行为准则。

(二)出租汽车驾驶员职业道德的基本原则

职业道德的基本原则既是从业人员从事职业活动的根本指导思想,又是对每个从业人员的职业行为进行道德评价的最高标准。

出租汽车驾驶员职业道德的基本原则主要有以下几条:

1. 全心全意为人民服务的原则;
2. 集体主义的原则;
3. 以主人翁的态度对待工作的原则。

(三)出租汽车驾驶员职业道德的特征

根据出租汽车行业的特点,驾驶员职业道德有着自己的鲜明特征。这些特征主要表现在服务性、自律性、广泛性、专业性、约束性和稳定性 6 个方面。

1. 服务性

出租汽车行业是服务性行业,服务是出租汽车行业的中心工作,也是每个驾驶员最根本的职责。服务不好,其他方面再好,职业道德也等于零。因此,驾驶员职业道德的核心内容是服务,基本特征也是服务性。

2. 自律性

出租汽车驾驶员一人一车,流动作业,处理事情自主性强,缺乏监督环境。由于活动范围大,接触面广,容易受到社会上不良风气侵染,在很大程度上驾驶员需要自律和自觉。自律性是驾驶员职业道德的一个十分突出的特征。

3. 广泛性

出租汽车驾驶员的职业道德涉及职业理想、职业态度、职业