

道路运输行业从业人员培训教材



出租旅游 汽车旅客运输

秦皇岛市道路运输行业从业人员培训教材编委会 编



人民

0.71

社

道路运输行业从业人员培训教材

Chuzu Lüyou Qiche Lüke Yunshu

出租旅游汽车旅客运输

秦皇岛市道路运输行业从业人员培训教材编委会 编

人民交通出版社

图书在版编目(CIP)数据

出租旅游汽车旅客运输/秦皇岛市道路运输行业从业人
员培训教材编委会编. - 北京:人民交通出版社, 1998. 12

ISBN 7-114-03217-X

I. 出… II. 秦… III. 出租汽车-旅客运输-技术培训-
教材 IV. U492.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(98)第 34696 号

道路运输行业从业人员培训教材

出租旅游汽车旅客运输

秦皇岛市道路运输行业从业人员

培训教材编委会 编

责任印制:孙树田

版式设计:刘晓方 责任校对:杨 杰

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

北京鑫正大印刷厂印刷

开本:787×1092 $\frac{1}{32}$ 印张:4.875 字数:102 千

1999 年 1 月 第 1 版

1999 年 1 月 第 1 版 第 1 次印刷

印数:0001—4052 册 定价:12.00 元

ISBN 7-114-03217-X

U·02286

内 容 提 要

为了更好地适应交通运输行业从业人员提高技术业务素质和职业道德修养的需要,秦皇岛市交通局根据交通部《“九五”期间培育和发展道路运输市场规划》中提出的目标,组织编写了《道路运输行业从业人员培训教材》。该教材共包括五册:道路汽车货物运输、道路班车旅客运输、出租旅游汽车旅客运输、汽车维修基础知识、汽车运用基础知识。

本书为出租旅游汽车旅客运输,全书共分十二章,书末附有部分相关的交通法规。

可供道路运输行业从业人员培训使用。

提高职业素质

搞好创业管理

繁荣运输经济

李学东

一九九九年十月

秦皇岛市副市长李学东为本书题词

序

改革开放二十年,发展社会主义市场经济的实践,使道路运输业以其特有的优势获得了迅猛发展。同时也造就了一支具有运输行业特色、阵容庞大的从业者队伍。他们为繁荣国民经济,促进社会发展,货畅其流,人便于行发挥了不可替代的重要作用。他们在经营活动中的言行举止体现了道路运输行业的服务质量和水平,展示着交通窗口的形象,反映着时代的风貌,对社会产生着重大影响。因此,政府各级交通主管部门一直重视对这支成员进出相对频繁的队伍的教育培训工作,并为切实提高他们的技术业务素质 and 职业道德修养而进行不懈的努力和探索。

正是为了更好地适应新时期对道路运输从业人员培训工作的需要,秦皇岛市交通局组织编写了《道路运输行业从业人员培训教材》。其不仅为秦皇岛市道路运输行业从业人员培训工作提供了新的系列性、规范化教材,而且为河北省交通运输行业从业人员培训教材建设带了个好头,为广大道路运输从业人员提供了一套全新的系列化学习参考书。真可谓是已期待的一件可喜之事。

愿此书成为广大道路运输从业人员的良师益友,并通过使用不断得到修改、补充,日臻完善。藉此,欣然为之序,以示祝贺。

河北省交通厅副厅长

段铁树

一九九八年九月二十日

秦皇岛市道路运输行业从业人员
培训教材编委会

主任委员：邢录珍

副主任委员：马建国 薛铁民 赵心必

委 员：高新民 高清源 楚春国 张秀清 刘秀田
刘志凡 李连仲 姜庆荣 杨绍林 李焕华
王 宾 刘喜昌 万明海 李 勇

前 言

《道路运输行业从业人员培训教材》是为适应交通运输行业从业人员提高技术业务素质和职业道德修养,搞好维修运输服务的需要,根据交通部《“九五”期间培育和发展道路运输市场规划》中提出的目标和河北省交通厅要加强从业人员培训,提高素质的指示,以及秦皇岛市交通局关于“培训中心”使用规范化的培训教材的要求编写的。

《道路运输行业从业人员培训教材》由《道路汽车货物运输》、《道路班车旅客运输》、《出租旅游汽车旅客运输》、《汽车维修基础知识》和《汽车运用基础知识》等五个分册组成。该教材的基本特点:一是针对性强,主要是针对从事道路运输的广大从业人员为培训对象。以其“应知应会”为主要编写内容;二是实用性强,针对道路运输广大从业人员的文化技术素质和实际需要,删繁就简,通俗易懂,既适合教学,又适合自学,便于理解和掌握;三是内容全和新。该系列教材覆盖了道路运输行业各方面的内容,并将现行及最近出台的有关法律法规编入其中,便于查阅和遵照执行。

本教材编写委员会主任委员、副主任委员、委员及编者为秦皇岛市主管交通和劳动培训的领导及长期从事交通运输行业管理及教育培训工作的中高级专业技术工作者。主任委员由秦皇岛市交通局局长邢录珍担任;副主任委员由秦皇岛市交通局副局长马建国、市劳动局副局长薛铁民及市交通局原局长赵心必担任。主编由马建国担任;副主编由刘秀田、刘志凡、李连仲、杨绍林、万明海担任。本册《出租旅游汽车旅客运

输》编者有:刘志凡、李连仲、李勇、闫子华、胡瑞霞、张凯。全书由赵心必、高新民担任主审。

为提高编写质量,初稿完成后,我们还采取了多级修改的方法,严把质量关。尽管如此,由于时间短促,可供选取的素材不多,加之我们的能力有限,因此缺点和错误仍不可避免。一方面,有待在今后的教学实践中检验并通过教学加以完善和提高;另一方面,我们也恳请广大读者提出宝贵意见,以便再版时修订。

在本书编写过程中,参考了大量著作,接受和采用了其中许多观点和资料,在此不一一列举,并致谢意。

最后,我们向大力支持本教材编写工作的交通部有关司局处、河北省交通厅及秦皇岛市政府有关领导和同志表示衷心的感谢,向此书出版单位人民交通出版社及责任编辑王振军同志表示诚挚的谢意。

《秦皇岛市道路运输行业从业人员培训教材》编委会

一九九七年六月

目 录

第一章 秦皇岛市出租(旅游)汽车客运发展概况	1
第一节 优越的地理位置、特殊的经济政策为秦 皇岛市的发展提供了坚实的基础	1
第二节 秦皇岛市经济和旅游事业的发展促进了 出租旅游客运行业发展	2
第二章 出租旅游汽车客运的特点、性质和作用	5
第一节 出租客运的特点	5
第二节 出租客运的性质和作用	7
第三章 出租旅游汽车客运的开业、停业、歇业、 变更、更新、补证及车辆年审	8
第一节 开业	9
第二节 停业	16
第三节 歇业	18
第四节 车辆变更与更新	20
第五节 补证	23
第六节 车辆年审	24
第四章 运价及规则	28
第一节 运价的概念及种类	28
第二节 运价的构成与作用	29
第三节 运价的制定与实施	30
第四节 运价的内容与规定	32
第五章 出租(旅游)汽车驾驶员职业道德	36
第一节 道德概述	36

第二节	道德的涵义及特点	37
第三节	出租(旅游)汽车驾驶员的职业道德	39
第四节	出租(旅游)汽车驾驶员职业道德的范畴 和基本要求	41
第五节	出租(旅游)汽车驾驶员的道德修养	45
第六章	计价器系统	49
第一节	计价器的作用	49
第二节	计价器的安装	49
第三节	计价器的使用	50
第四节	计价器的管理与周期检定	52
第七章	安全行车及保险	53
第一节	安全行车	54
第二节	出租汽车保险常识	56
第三节	高速公路行车安全	57
第四节	车辆防火	58
第五节	劫车防范	60
第八章	出租(旅游)汽车挂靠经营单位的管理	62
第一节	出租汽车组织化管理的必要性	63
第二节	行业主管部门对出租(旅游)汽车挂靠单 位管理的内容	64
第三节	挂靠经营单位的职责	66
第四节	管理的原则和方法	66
附件 A	岗位责任制度	67
附件 B	管理制度	69
附件 C	申请挂靠服务合同书	73
第九章	经营服务单位对挂靠车辆的管理	76
第一节	管理的原则	76
第二节	管理的内容	77

第三节	管理的方法	80
附	出租汽车驾驶员上岗责任书	82
第十章	旅游客运管理	83
第一节	旅游客运分类	83
第二节	区域性旅游客运管理	84
第三节	旅游包车客运管理	85
第十一章	单证管理	86
第一节	出租旅游客运单证的种类	86
第二节	单证管理的内容	87
第三节	加强单证管理的作用	87
第四节	单证管理的方法	87
第十二章	规费征收	89
第一节	规费征收的内容	89
第二节	运管费、客票附加费、客运发展基金的 征收	90
第三节	其他	94
附录	法规选编	95
1.	道路运输行政处罚规定	95
2.	汽车运输业车辆技术管理规定(节选).....	108
3.	出租汽车旅游汽车客运管理规定.....	114
4.	出租汽车客运服务规范(试行).....	118
5.	河北省出租汽车旅客运价实施细则.....	124
6.	秦皇岛市出租汽车客运管理办法.....	128
7.	秦皇岛市个体出租旅游汽车挂靠经营管理 办法(试行).....	135
8.	道路旅客运输经营者岗位培训实施办法.....	139

第一章 秦皇岛市出租(旅游) 汽车客运发展概况

秦皇岛市所辖四区、四县:海港区、北戴河区、山海关区、山海关经济技术开发区和抚宁县、昌黎县、卢龙县、青龙县。全市共有人口二百五十万,是全国著名的旅游城市。

第一节 优越的地理位置、特殊的经济政策为 秦皇岛市的发展提供了坚实的基础

秦皇岛地处环渤海经济圈的前沿、南临渤海、北倚燕山、东临辽西、西近津京。为东北、华北、环渤海三大经济区的结合部,是北方与南方陆、海运输的重要枢纽,也是东北、华北乃至西北对外贸易的一个重要海上通道。京秦、大秦电气化铁路直达市区、京哈铁路、京秦 205 国道、京哈 102 国道以及京哈高速公路横贯全市。山海关机场有直达全国各地的航空运输。秦皇岛港是全国第二大港区,有直达沿海各港区乃至国外的各种海上货物运输通道。交通条件和战略位置十分优越。

秦皇岛市作为我国首批十四个沿海开放城市之一,经济政策优厚,投资环境优良,这些条件对秦皇岛市的社会发展和经济腾飞起了积极促进作用。

同时秦皇岛市又是著名的旅游城市,它地处渤海之滨、背北面海,山青水秀,风景宜人。北戴河海滨、南戴河和黄金海岸的沙滩沙软潮平;联峰山树木常青、山高林密;野生动物园清新优雅是人和动物嬉戏的乐园;山海关古城宏伟显赫

气势磅礴，被誉“天下第一关”。优越的环境，有力地促进了我市旅游事业的发展，每天来观光旅游、避暑疗养的人络绎不绝，不仅为我市提高了声誉，也为我市的经济发展注入了活力。

第二节 秦皇岛市经济和旅游事业的发展 促进了出租旅游客运行业发展

出租汽车和旅游汽车是大家非常熟悉的一种交通工具，它以方便、快捷、安全、舒适的服务赢得了乘客的青睐。随着经济和旅游业的发展，它的地位和作用越来越重要，已成为在社会和人民文化生活中有重要影响的独立行业，受到了各级政府的高度重视。

一、出租和旅游的涵义

出租是指以计程、计时形式计费，为公众提供不定线交通服务，并有“出租标志”的租乘汽车旅客运输。

旅游客运在几种客运方式中比较特殊，其他几种营运方式都按不同的运输特点来分类。旅游客运则是按照乘客类别及旅行目的来划分的一种营运方式，即为旅游、为游客服务的运输形式，这就使得旅游客运包含的内容比较复杂，与其他营运方式有交叉（如与出租汽车和长途班线车辆）。但这种营运方式类别又是依据客观情况而划分的，在总结旅游客运客观规律基础上，《汽车旅客运输规则》对旅游客运定义是：“旅游客运是以运送旅游者游览观光为目的，其线路必须有一端位于名胜古迹或风景区等，游览点的一种营运方式”。可分为旅游班车、区域旅游车、旅游包车。

二、秦皇岛市出租旅游汽车客运的发展概况

我市的出租旅游汽车客运行业发展较晚,解放初期是以人力车为主,随着我国经济的发展于 85 年相继成立了三家从事出租旅游客运的专业运输企业。即出租汽车公司、中北汽车公司、旅游汽车总公司。出租汽车公司首先购买 10 台大客车用来经营旅游客运,随后又新增 10 台皇冠轿车为某些单位提供出租客运服务业务。中信公司与市政府联营的中北汽车公司,从日本购买 100 台尼桑车,其中有 60 多台为一些单位提供出租客运服务,其余的 30 多台为城市居民提供出租客运服务。旅游汽车总公司购买超豪华中巴 6 台,普通中巴 30 台,大巴 6 台,海狮面包 6 台,丰田面包 7 台,皇冠小轿车 16 台,为社会提供出租旅游客运服务。80 年代中期由于我市社会经济和人民生活水平没有达到相应的消费水平,除旅游汽车外其余的出租小轿车效益并不明显。虽然如此,但由于各个专业运输企业的积极努力,有力地带动了我市出租客运行业的发展。到 80 年代后期,出租客运市场基本形成。到 90 年代初出租旅游汽车发展到 1039 台,其中 6 座位以下出租汽车 443 台,旅游汽车 596 台。初期的经营者,由于从业人员成分复杂,文化素质参差不齐,普遍存在素质较低、服务水平差、索要高价,野蛮经营等不规范经营的现象。90 年第十一届亚运会的水上项目在秦皇岛市举行。秦皇岛市是唯一的在北京之外一个分会场。为迎亚运,更好地为来自亚洲的各国朋友服好务,为秦皇岛市争光,为中国争光,我市交通主管部门在市政府的领导下,在各有关部门的大力支持协助下,对全市的出租旅游汽车进行了治理整顿,成立了“秦皇岛市出租旅游汽车治理整顿办公室”,设在市运输管理处。通过加大宣传教育力度,严格管理,规范了出租旅游客运市场,为亚运会提供了良好的服务。

进入 90 年代,我市的出租客运行业取得了突飞猛进的发展,到 1996 年末,全市旅游车达到 3300 台。出租客运的发展,对客运市场管理提出了更高的要求。为此,近年来各项管理手段不断改进,管理方法不断完善,管理措施不断加强,各项管理政策、管理规定陆续出台。1990 年,市交通局、物价局出台了《秦皇岛市出租旅游汽车运价实施细则》,1992 年出台了《关于调整出租旅游汽车运价标准的通知》,1995 年出台的《秦皇岛市出租旅游汽车客运管理办法》中明确了出租旅游汽车客运行业的主管部门为秦皇岛市交通局,日常管理和监督检查工作为市运输管理处负责,理顺了管理关系。1995 年市交通局、市物价局联合下发了《关于调整出租小轿车客运运价标准的通知》。1996 年针对当时我市出租汽车车况老化,档次低的特点,适时与公安部门出台了《关于淘汰部分老旧车型车辆的通告》,对于影响市容,造成环境污染,给乘客造成不安全因素的老旧车辆全部进行了强制淘汰,使我市的出租汽车档次有了很大提高,由原来以拉达、波罗乃兹、菲亚特等老旧车型逐步向夏利、桑塔纳、尼桑、皇冠等中高档车型过渡。为规范客运市场,同年市运输管理处出资 20 万元购买了 3500 个出租顶灯,给全市有经营资格的车辆全部免费更换,受到了出租车经营者的普遍称赞。

1996 年 5 月市运输管理处为适应行业管理的需要,成立了专门机构即“出租汽车管理办公室”,对出租旅游汽车客运市场强化管理,加强了管理力度,使我市的出租旅游客运市场迈进了规范化、法制化管理行列。1995 年参加的“全国出租汽车优质服务百日竞赛”活动中,坚持以经常教育引导驾驶员、以热情服务温暖驾驶员、以先进典型激励驾驶员、以严格执法规范驾驶员、以社会监督约束驾驶员,加强管理的软件硬件建设,使我市的出租旅游客运市场面貌明显改观,走上了科学

化、组织化、规范化管理道路,取得令人瞩目的成绩,47 名出租汽车驾驶员被评为“全国优质服务车”驾驶员荣誉称号,市运输管理处被交通部授予“出租汽车管理先进单位”。自 1996 年初全市出租汽车驾驶员开展了“争做文明使者;光大河北形象”活动,实现了由规范经营向文明经营的转变,为我市“争做文明秦皇岛人”活动做出了贡献。

第二章 出租旅游汽车客运的特点、性质和作用

出租旅游汽车客运(以下简称出租客运)标志着现代社会的文明程度,是社会发展的必然产物。它以门到门、招手即停的服务深受广大乘客的欢迎,它昼夜行驶于大街小巷,迎来送往着不同的乘客,已成为道路运输中不可缺少的组成部分。

第一节 出租客运的特点

出租客运具有方便、快捷、安全、舒适等诸多特点。

一、方便

1. 门到门的服务

出租客运最大的特点是实行“门到门”的服务。乘客可以选择最经济的行驶路线和最方便的上下车地点,可以到达任何地方不受运行路线的限制。

2. 昼夜服务

出租客运服务是全天候的,它不分昼夜,不分节日假期为乘客提供良好服务,不受时间的限制随时迎接乘客租用车辆。