

QICHE JIASHIYUAN  
ZHIYE PEIXUNJIAOCAI

# 汽车驾驶员职业

## 培训教材

重庆市西南机动车驾驶员培训中心 编

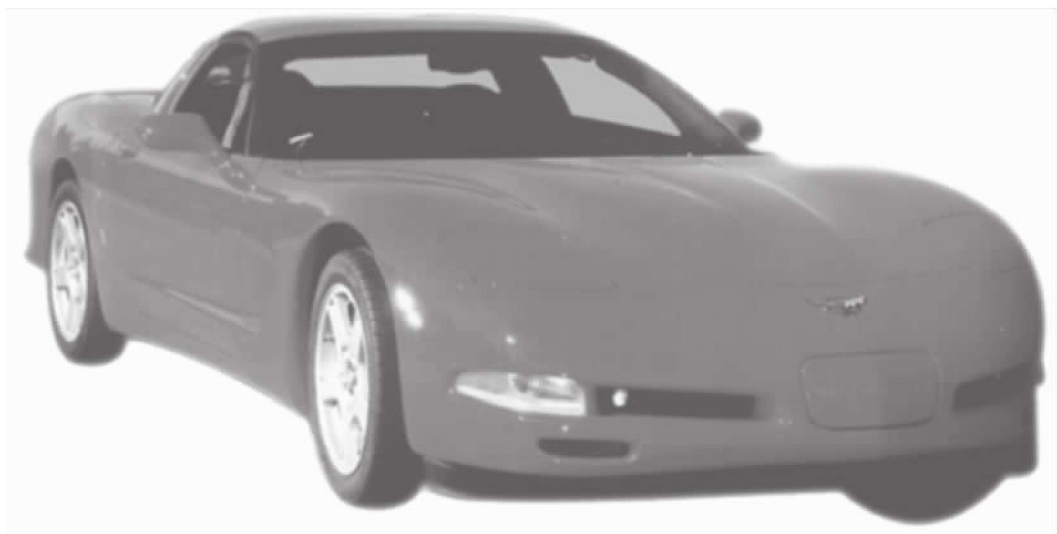


电子科技大学出版社

# 汽车驾驶员职业 培训教材

QICHE JIASHIYUAN  
ZHIYE PEIXUN JIAOCAI

重庆市西南机动车驾驶员培训中心 编



电子科技大学出版社

编委会

顾问：梁培军 张志维

编委：陈洪刚 宋志军 万勇 肖文武 唐昌荣 陈红民

王琳 龚杰 颜建强 杨晓荣 孟贤友

编辑部

主编：陈红民

副主编：龚杰 钟庆书

执笔：戴德昌 程岗 张建渝 黄继康 王万敏 郑仁皋

图书在版编目(CIP)数据

汽车驾驶员职业培训教材/重庆市西南机动车驾驶员培训中心编.—成都：电子科技大学出版社，2007.9

ISBN 978-7-81114-632-5

I.驾… II.重… III.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(2007)第 141036 号

汽车驾驶员职业培训教材

重庆市西南机动车驾驶员培训中心 编

出版：电子科技大学出版社(成都市一环路东一段 159 号电子信息产业大厦 邮编：610051)

策划编辑：周清芳

责任编辑：周清芳

主页：www.uestcp.com.cn

电子邮件：uestcp@uestcp.com.cn

发行：新华书店经销

印刷：重庆文化印刷厂

成品尺寸：185mm×260mm 印张 18.5 字数 450 千字

版次：2007 年 9 月第一版

印次：2007 年 9 月第一次印刷

书号：ISBN 978-7-81114-632-5

定价：18.00 元

■ 版权所有 侵权必究 ■

◆ 邮购本书请与本社发行部联系。电话：(028)83202323,83256027

◆ 本书如有缺页、破损、装订错误，请寄回印刷厂调换。

◆ 课件下载在我社主页“下载专区”。

## 上 篇 基础知识篇

|                        |       |
|------------------------|-------|
| 第一章 职业道德 .....         | (2)   |
| 第一节 道德与职业道德 .....      | (2)   |
| 第二节 道德与法 .....         | (4)   |
| 第三节 营运汽车驾驶员职业道德 .....  | (7)   |
| 第四节 营运汽车驾驶员社交礼仪 .....  | (12)  |
| ● 模拟试题 .....           | (16)  |
| 第二章 安全驾驶知识 .....       | (19)  |
| 第一节 驾驶员的感知觉特性 .....    | (19)  |
| 第二节 驾驶员的心理特性 .....     | (21)  |
| 第三节 驾驶员的操纵能力 .....     | (25)  |
| 第四节 影响安全行车的人为因素 .....  | (29)  |
| 第五节 应急驾驶 .....         | (34)  |
| ● 模拟试题 .....           | (39)  |
| 第三章 汽车使用技术 .....       | (46)  |
| 第一节 我国现行汽车维修制度 .....   | (46)  |
| 第二节 汽车运行安全技术条件 .....   | (50)  |
| 第三节 燃料的节约 .....        | (54)  |
| 第四节 轮胎的合理使用 .....      | (59)  |
| 第五节 汽车与环保 .....        | (62)  |
| 第六节 汽车保险 .....         | (65)  |
| ● 模拟试题 .....           | (67)  |
| 第四章 道路交通法规 .....       | (74)  |
| 第一节 道路交通法规及其基本规定 ..... | (74)  |
| 第二节 道路交通违法 .....       | (91)  |
| 第三节 道路交通事故 .....       | (95)  |
| ● 模拟试题 .....           | (104) |
| 第五章 道路运输法规 .....       | (108) |
| 第一节 道路运输管理 .....       | (108) |
| 第二节 道路运输经营 .....       | (113) |
| 第三节 营运驾驶员从业资格制度 .....  | (118) |

|                      |       |
|----------------------|-------|
| 第四节 营运车辆技术管理规定 ..... | (123) |
| 第五节 法律责任 .....       | (127) |
| ● 模拟试题 .....         | (131) |

## 下 篇 专业知识篇

|                            |       |
|----------------------------|-------|
| 第六章 出租汽车行业的治安管理和治安防范 ..... | (138) |
| 第一节 出租汽车治安管理 .....         | (138) |
| 第二节 出租汽车的治安防范 .....        | (145) |
| 第三节 从我做起,创建良好的治安环境 .....   | (171) |
| ● 模拟试题 .....               | (176) |
| 第七章 道路旅客运输 .....           | (180) |
| 第一节 旅客运输的基本知识 .....        | (180) |
| 第二节 道路客运分类 .....           | (189) |
| 第三节 道路旅客运输经营规范 .....       | (201) |
| 第四节 旅客急救常识 .....           | (203) |
| ● 模拟试题 .....               | (215) |
| 第八章 高速公路安全行车知识 .....       | (220) |
| 第一节 高速公路基本常识 .....         | (220) |
| 第二节 高速公路安全行车常识 .....       | (227) |
| ● 模拟试题 .....               | (236) |
| 第九章 道路货物运输 .....           | (240) |
| 第一节 道路货物运输的基本知识 .....      | (240) |
| 第二节 道路货物运输的形式 .....        | (249) |
| 第三节 道路货物运输经营规范 .....       | (260) |
| ● 模拟试题 .....               | (266) |
| 第十章 天然气汽车使用知识 .....        | (271) |
| 第一节 燃气汽车的分类及特点 .....       | (271) |
| 第二节 天然气汽车的工作原理 .....       | (273) |
| 第三节 天然气汽车的改装 .....         | (279) |
| 第四节 天然气汽车的安全使用 .....       | (281) |
| ● 模拟试题 .....               | (288) |

上篇

# 基础知识篇

JICHU ZHISHI PIAN



# 第一章 职业道德

## 第一节 道德与职业道德

### 一、道德

道德是一种社会意识，是人们行为规范和准则的总称。是调整人与人之间、个人与社会之间关系的准则。依靠和凭借传统习惯、内心信念、思想教育、社会舆论来制约人们的思想和行为，是评价人们思想行为是非、善恶、荣辱的标准。评价道德的标准是道德规范和道德准则。

道德规范是一种社会行为规范。在人类社会的发展过程中，人作为个体，单独存在是无法正常生存和生活的。个人只有汇入社会群体之中，才能发挥其应有的作用，这就是人的社会性。在人类社会中，道德规范和道德准则是人们适应社会生活的客观需要而产生的，是社会存在决定社会意识的反映。在不同的民族、不同的社会制度和不同的社会发展阶段，有不同的道德规范和道德准则。

人们的道德行为以真假、善恶、美丑、荣辱等观念来评价，以此达到调整人们相互关系的目的。道德评价标准不同于法律规范和法律准则，而是以一种不言而喻的感觉、意念存在于人们的思想和行为中。通过社会的教育、议论、评价，通过个人的习惯、好恶、良心、正义感来调节个体的行为。

### 二、职业

职业是社会成员参与社会分工所承担的专门工作，并且是以此作为生活来源的工作。职业产生于社会分工。任何职业都包含三层意思：一是必须承担一定的社会责任，二是享有一定的社会权利，三是体现和处理一定的利益关系。

由于从事一定职业的人们，有着共同的职业兴趣、职业习惯、职业心理和职业传统，形成了共同的职业责任和职业纪律，于是便逐步形成了与职业实践密切联系的道德心理，道德标准和道德伦理，即职业道德。

### 三、职业道德

职业道德是指从事一定职业的人们，在特定的职业活动中所应遵守的行为规范和准则的总称。职业道德包括以下四个方面的内容：

#### （一）职业义务

职业义务是一种内在的职业责任感和使命感。当从业人员真正认识到自己所从事的职业在整个国民经济和社会生活中的地位和作用时，就会意识到自己所肩负的职业责任，从而努力工作，尽职尽责。



## （二）职业良心

职业良心是通过职业义务在职业活动中形成的职业责任感。从事某一职业工作的人们通过内在的职业责任感来约束和评价自己的职业行为。一个有职业良心的人在从事职业活动时，都会自觉地履行职业责任并以此感到欣慰和自豪，否则就会受到良心谴责，感到内疚、惭愧或悔恨。

## （三）职业荣誉

职业荣誉有两个方面的含义，一是指社会对人们履行职业义务的道德行为的公认和褒奖；二是指人们道德观念中的一种羞耻心、自尊心、自爱心的心理取向，自觉地按照社会对自己职业行为的客观要求去履行自己的职业义务，宁愿自我作出牺牲，也要保持尊严、荣誉和人格完美，而不去违背职业良心，做出可耻的、毁损职业荣誉和人格的事情来。

## （四）职业尊严

职业尊严是指社会对从业人员所从事职业的尊重和从业人员对自己所从事职业的珍惜。如果从业人员认识到自己所从事的职业受到社会的尊重，真正感受到自己所从事的职业值得珍重和爱惜，他就会自觉地选择维护职业尊严的行为，忠实地履行职业责任和义务，全心全意为人民服务。

职业道德既是职业活动自身存在和发展的产物，又是促进从业人员自我完善和全面发展的需要，同时也是道路运输安全的保证。驾驶员的职业道德意识和职业素质高低，与道路运输关系密切。改革开放以来，我国的经济与社会发展取得了举世瞩目的成就。道路运输业也取得了长足的发展。但不得不指出的是，驾驶员培训却滞后于经济与社会的发展。近年来全国道路交通事故的上升趋势特别是重特大事故的频发，安全的严峻形势给我们敲响警钟。

# 四、职业道德的特点

## （一）职业道德的主体

职业道德的主体是社会从事职业工作的成年人，职业道德是学校道德教育、家庭道德教育的深入和拓展。

## （二）职业道德的特殊性和多样性

不同的职业对从业者有专业技术上的特殊要求，也有社会道德上的特殊要求。恩格斯说“实际上每一个阶级甚至每一个行业，都有各自的道德。”每个行业的道德就是职业道德。世界上有多少种行业，恐怕没有人能说得清。职业的特殊化决定职业道德的特殊性。因此职业的多样化就决定了职业道德的多样性，有多少种职业就有多少种职业道德。

## （三）职业道德的稳定性和连续性

相同的时代，相同的行业有着共同的职业心理和职业习惯。不同的时代，相同的行业也有着大体相同的职业心理和职业习惯，也就是说，职业道德具有世代相承的职业传统！职业道德的内容具有连续性和相对的稳定性。

## （四）职业道德的与时俱进性

诚然，职业道德具有传承的连续性和相对的稳定性。但社会是发展的，时代是前进的，职业道德也要随社会的发展而发展，随时代的前进而前进。中国社会经过奴隶社会进入封建社会后，特别是汉代（汉武帝为代表）以来，封建统治阶级罢黜百家，独尊儒家，社会道德以孔孟之道为标准。“五四”运动高举爱国主义和科学民主的大旗，成为影响近

代中国的主流思潮。1949 年新中国成立后,马列主义、毛泽东思想成为党和国家的指导思想,因而也成为社会主义道德,包括各行各业的职业道德的指导思想,职业道德被赋予了新的内容,比如“全心全意为人民服务”就成为职业道德的准绳。改革开放以来直至党的十六届五中全会,确定邓小平理论和“三个代表”重要思想以及科学发展观为我党我国的指导思想,也成为现阶段我国社会主义道德的根本准则,而各行各业的职业道德无疑也要打上邓小平理论、“三个代表”重要思想和科学发展观的烙印。

中华民族是伟大的民族。中国人民是勤劳、智慧、勇敢的人民。中国有着五千年的悠久历史和灿烂文化,孕育出烛照千秋的中华文明,包括爱国主义、爱好和平、科学民主思想、追求社会进步、伟大的发明创造等等。中华文明主导着各个历史时期的社会道德,包括各行各业的职业道德,反过来,各个历史时期的道德包括职业道德也为中华文明的发扬光大添砖加瓦。当时代进入到 21 世纪的时候,当我国社会正向着小康社会和社会主义和谐社会奋力前行的时候,我们应该创造出无愧于我们时代的伟大文明,这其中自然包括科学文明的社会道德和职业道德,也就是说,社会道德包括职业道德也要与时俱进,赋予时代特点和改革内容,才能具有生命力。

#### (五) 职业道德的形式

职业道德的形式生动活泼,便于遵守,有较大的适应性。常以规章制度、业务条例、工作守则、文明公约、劳动须知、企业誓词、行动保证等形式出现。

## 第二节 道德与法

### 一、法

法也是一种重要的行为规范和准则。法律规范是由特定的社会物质生活条件决定的,是通过国家意志表现出来的统治阶级的共同意志。法律规范规定人们可以做什么(授权),应该做什么(义务),禁止做什么(禁止)。从而为评价人们行为合法还是不合法提供了标准;为指导、指引人们的行为,或预测未来行为及其后果提供了尺度;也为警戒和制裁违法行为提供了根据。

法律规范是由国家制定或认可,具有普遍约束力。法律规范是调整法律关系的权利、义务的规范。法律规范由国家强制力保障实施。

经过建国以来几十年的努力,特别是改革开放二十余年的努力,我国现有的法律体系已经比较健全,其中最基本最主要的法律是:

#### (一) 宪法

宪法是一个国家的根本法,是其他所有法的基石。宪法体现国家的性质,规定了政权的组织形式,规定了公民的权利义务。因此,宪法是具有最高法律效力的国家根本大法。

#### (二) 民法

民法是指调整平等主体的公民之间、法人之间、公民和法人之间财产关系和人身关系的法律规范的总和。

民法的基本原则:当事人地位平等原则,自愿、公平、等价、有偿、诚实信用等原则;保护公民、法人的合法民事权益原则;遵守法律和国家政策原则;尊重社会公德和维



护社会公共利益原则。

承担民事责任的方式有：停止侵害、排除妨碍、消除危险、返还财产、恢复原状、修理重作、更换、赔偿损失、支付违约金、消除影响、恢复名誉、赔礼道歉等。

### （三）刑法

刑法是掌握政权的统治阶级，为了维护其阶级利益和统治秩序，根据本阶级的意志，通过以国家立法并颁布的关于什么行为是犯罪和如何惩治犯罪的法律。在我国，人民当家作主。因此刑法体现了人民的意志。

在我国，一切危害国家主权、领土完整和安全，分裂国家、颠覆人民民主专政的政权和推翻社会主义制度，破坏社会秩序和经济秩序，侵犯国有财产或者劳动群众集体所有的财产，侵犯公民私人所有的财产、人身权利、民主权利和其他权利，以及其他危害社会的行为，依照法律应当受到处罚的都是犯罪。

犯罪有三个基本特征：一是犯罪是危害我国社会的行为，即具有一定的社会危害性。这是犯罪最本质的属性。二是犯罪是触犯刑律的行为，即犯罪的刑事违法性。三是犯罪是应受刑罚处罚的行为，即犯罪具有应受惩罚性。

刑法涉及犯罪行为的类别较多，与交通行业相关的犯罪有：破坏交通工具罪、破坏交通设备罪、劫持汽车船只罪、交通肇事罪等。

排除社会危害性的行为不属犯罪，是应该支持和鼓励并应受到法律保护的行为。包括正当防卫和紧急避险两种。

### （四）行政法

行政法是有关国家行政管理的法律规范的总称。调整对象是行政执法机关进行行政管理过程中发生的各种社会关系。这种社会关系的主体，一方是进行行政管理的国家行政机关，另一方是因行政行为而涉及的国家机关、社会团体、企事业单位和公民。

行政法的基本原则是国家行政管理必须遵守的指导思想和基本准则。国家行政管理的部门特性，决定了行政法律规范的广泛性、多样性和复杂性。就道路运输业来讲，就涉及道路交通安全、道路运输管理、公路路政管理、道路治安管理等行政执法部门。行政法的基本原则起着维系、保证我国行政法制的统一、协调和稳定的作用。

行政法的基本原则可以归纳为两个方面：

一是行政合法性原则。合法性原则要求在行政法的领域中必须做到：依法行政、执法必严、违法必究。各级行政机关必须根据法律规范确定的内容与程序实施管理职能。所有行政管理相对人必须遵守行政法律规范，管理相对人违法行为，或尚未构成犯罪的行政违法行为。对管理相对人来说，必须严格遵守和执行各种行政法律规范，依法享受权利，履行义务；行政机关在行使法律赋予职权时，不得超越权限，滥用权力；行政机关的违法行为自其发生时起，就不具有法律效力，一切违法行政主体，都必须承担相应法律责任。有违法行政行为的行政机关，必须接受相对人的申诉与监督。

二是行政合理性原则：即在行政管理中，占很大比重的是判定是非曲直的行政行为。管理相对人的违法行为的情节、性质有很大差别。因此法律规定一定的原则和幅度，行政机关可以自由裁量，采取其在法定幅度内适当的行政行为，使行政行为更合理。

行政合理性原则必须服从行政合法性原则。不合理、不适当的行政行为是行政不当行为，应确认并宣布其无效。

我国行政法的法律渊源：宪法、法律、法规、自治条例和单行条例、规章、与行政法有关的解释、国际条约。在现实生活中依据前述法规的规定经相关的行政机关制定的规定、建议、命令等规范性文件也属行政法的范畴。

前述几种法律分别由国家立法机关、中央行政机关和地方行政机关制定发布。行政机关的行政管理法规必须符合同级权力机关或上级行政机关通过的行政管理法规，不能有违背或抵触。如有违背或抵触，上级行政机关或同级权力机关有权撤销下级机关或同级行政机关的有关规定。

行政法与刑法、民法的区别在于调整的对象不同，采取的制裁手段不同，适用的程序不同。但是行政法与刑法、民法有着密切的关系。许多行政法中规定惩处的违法行为，往往由于量的增大而发生质变，成为刑法予以惩罚的犯罪行为。其划分的界限通常是行为的情节是否严重、恶劣、数额是否巨大、是否引起严重危害或重大后果等。行政法与民法虽然是两种不同的法律，但有时同一案件往往既涉及行政责任又涉及民事责任。在现实生活中往往同一行为由于处置不同就可能涉及前述三种法律关系。例如，在道路交通肇事中，由于当事人道德水平的差异、法律意识的高低，以及处理的态度不同，一念之差往往可以决定罪与非罪，减轻或加重处罚与赔偿。

## 二、道德与法

道德与法都是行为准则和规范，都是调整人与人、人与社会之间相互关系的准则，都是为产生经济基础服务，维护现实的社会经济关系的。道德是维护法纪尊严必不可少的条件，同时受法纪原则的指导、制约和影响。从一定意义上讲，道德是法纪的延伸，是产生和制定法律的来源和依据；而法律规范是道德规范发挥作用的基石，是推动社会道德面貌发生变化的重要力量。

道德与法也有许多不同。从约束方式看：道德是一种内在约束，自觉自愿的约束；而法是一种外在约束，是不由自主的、强制性的约束。从产生方式看：道德是在人们活动中自然形成的，而法是由权力机关制定的。从起作用的范围看：每种具体的法规都有其具体适用的范围和范围，而道德的基本原则没有时间和范围的限制。从心理倾向看：法律讲究客观分析，道德重视主观意识等。

从道德的本质特征看道德对社会经济关系的影响。道德的基本概念就是将“善”、“恶”、“是”、“非”概念作为评价标准。凡是认为正当的合理的经济关系或其他社会关系，便被认为是“对”的“善”的，即符合道德要求的，应予肯定的；反之则是“恶”的“非”的，不道德的，应予以否定。

道德所凭借的力量不是凭借国家的强制力，而是依靠人们的内心信念、社会舆论和风俗习惯所产生的力量。用这种共识通过自觉行为来调节个人与社会、个人与他人的利益关系。当某个人对某种社会利益关系持肯定的道德评价，便会在个人内心产生一种道德力量，来控制自己的行为，在这种经济利益关系中更多的考虑他人和社会的利益，自觉节制自己，作出忍让或牺牲。如果社会多数成员都对社会利益关系作出正确评价和对自己的行为自觉约束，社会的稳定和发展就有了基础。

社会的每个人如果都有道德观念，形成精神力量来约束自己的行为，那对社会经济的巩固和发展就能起到一种稳定、持久的作用，这种特殊作用是政治、法律所不能替代的。

道德虽然具有独特的多方面的社会功能，在调节社会利益关系和建立良好的社会秩序



上具有政治、法律等调节手段不能替代的巨大作用，但也不是万能的，其作用也是有限的。

在现实生活中，由于还存在着不可调和的阶级利益，存在着旧社会遗留的各种不良传统习惯的影响，所以单凭道德手段不可能调节好人们之间的利益关系。许多重大的利益矛盾，只能更多地依赖政治和法律的调节手段。我们必须综合运用政治、法律和道德的力量，才能较好地调节好各方面的利益关系，建设好和谐社会。

### 第三节 营运汽车驾驶员职业道德

#### 一、汽车驾驶员的岗位特点和要求

营运汽车驾驶员是道路运输行业客货运输作业人员的主体。汽车运输具有快速、机动、分散的特点。这些特点构成了营运汽车驾驶员与其他行业从业人员不同的特点和要求。

##### （一）流动分散

汽车运输的特点是点多、面广、线长和流动分散作业。因此，要求汽车驾驶员自觉遵守章守法、注重公德，保证运输的有序安全、畅通。

##### （二）操作的独立性和联系的广泛性

由于汽车运输分散作业的特点，营运汽车驾驶员通常是一个人独立工作。他一方面要经常独立的处理运输中遇到的由于车况、路况、交通状况和气候变化等而出现的各种问题；另一方面还要和旅客、货主及运输过程中的各方面人员发生联系。因此，要求营运汽车驾驶员必须具有独立处理问题的能力，具有全局观念、业务知识、法律意识以及团结协作精神。

##### （三）意外因素多、安全要求高

汽车在行驶途中遇到的情况复杂多变，意外因素很多，尤其是目前我国大部分地区道路仍处于混合交通状态，人们遵守交通法规的观念淡薄，时常会遇到行人和自行车突然横穿马路，自行车绕越水坑和避风、避尘，对方来车违章驾驶、强行占道等突发情况。因此，要求营运汽车驾驶员必须时刻把国家和人民生命财产的安全放在第一位，严格遵守交通法规，熟练掌握操作技能，谨慎驾驶，保证行车安全。

##### （四）社会文明的窗口

汽车运输连接着生产和消费。营运汽车驾驶员每天都要和众多的旅客、货主接触，直接反映各种社会关系，是社会文明和道德风尚的“窗口”。营运汽车驾驶员在向旅客、货主提供运输服务的同时会产生语言、感情、思想方面的联系；又由于汽车运输经营的开放性，每时每刻都要与来自四面八方的国内外的旅客、货主发生联系，由此而引起社会风气的相互影响，相互作用。因此，必须做到优质服务，礼貌待人，充分发挥社会文明“窗口”的作用。

#### 二、营运汽车驾驶员职业道德规范

职业道德是基于人们内心评价机制的行为准则。是通过教育、舆论、习惯和传统对人们发生作用的。该做什么，不该做什么，必须做什么，人们是按照社会所公认的、所提倡

的、自己内心深处所认同的标准进行选择和评判。职业道德不但对人的行为有要求，也对人的思想、观念、情操、信仰等意识有要求；不但可以制约人们的公共关系行为，也能制约人们的私人关系行为。因此，加强职业道德教育，使从业人员自觉地遵守职业道德规范，使职业道德成为确保道路运输安全畅通的内在力量。

由于营运汽车驾驶员的岗位特殊，这就要求营运汽车驾驶员在职业活动中，不仅要遵循社会道德，还要遵守道路运输职业道德。其职业道德的主要内容是：

#### （一）遵章守法、安全行车

在道路运输活动中，遵章守法，安全行车是营运汽车驾驶员职业道德的最主要最重要的内容之一。是由营运汽车驾驶员的职业特点决定的，是汽车营运规律的反映，也是汽车营运职业活动能够正常进行的基本保证。

遵章守法，就是要遵守有关交通和运输法规及行业规章制度。安全行车主要是指保障旅客乘车安全、货物完好无损地送到目的地，并确保自身和车辆安全。与社会上其他职业相比，营运汽车驾驶员的特殊性在于他肩负着保障国家和人民生命财产安全的重任。如果营运汽车驾驶员缺乏工作责任心，造成旅客伤亡、货物破损和缺少，以及出现意外伤害事故（例如行车时危险货物爆炸等），不仅会影响运输任务的完成，而且会产生严重的后果和不良的社会影响。因此，作为营运汽车驾驶员应将遵章守法放在首位，加强法纪观念，确保行车安全，避免各类事故的发生。

遵章守法、安全行车的要求是：

1. 学法、知法、守法、用法，切不可我行我素。必须认真学习国家的有关法律和政策，熟知规章制度，各项交通法规和安全操作规程，充分认识违法违章的危害性。

2. 树立法律意识。在严格守法的同时懂得用法律、法规来保障自己的合法权益，解决纠纷。

3. 树立“安全就是效益”的思想。提高安全驾驶操作技能，努力探索安全行车规律。始终把人民群众的生命财产放在首位。

4. 培养良好的驾驶作风和职业习惯。能否实现运输安全，不仅与驾驶员的技术素质相关，而且还与其个性、涵养和习惯有关。因此营运汽车驾驶员要加强自身修养，培养良好的个性心理，不开快车，不开“英雄车”，不开“斗气车”。在我们遇到违章行驶、占道抢行、强行超车等不讲文明礼貌的行为时，应处理好有理与无理的关系，要宽容、大度和注意礼让；经常保持冷静的心态，做到得理也让人，尽量避免引起争端，主动积极地维护公共秩序和交通秩序。

#### （二）爱岗敬业、优质服务

职业道德要求营运驾驶员必须热爱本职岗位，树立敬业精神，以“干一行，爱一行，专一行”的姿态，落实到实际的工作中去。同时以全心全意为人民服务的姿态，做到优质服务，展现“窗口行业”的风采。优质服务的前提是爱岗敬业。不热爱自己专业的人谈不上敬业，更谈不上优质服务。要树立正确的人生观，价值观，急他人所急，想他人所想，把优质服务不仅表现在口头上，更要落实到行动上，虚心向先进人物学习，增强职业责任感和事业心，出色地完成运输任务。同时还必须遵循工作准则，根据旅客、货主的实际需要，提供规范、科学、安全、优质、高效的服务。

爱岗敬业、优质服务的要求是：



1. 树立正确的职业观，克服世俗偏见，爱本职，钻业务，干事业。
2. 要有优质服务的本领，努力提高专业技术和服务品质，时刻要为旅客、货主着想，热情、周到，诚实守信，真诚待人。
3. 树立信誉第一、质量至上的意识，建立稳固的客货源关系，长期友好合作，取得良好的经济和社会效益。
4. 要树立敬业、爱业的思想，具有我为人人的意识和行动，才能赢得信任和赞扬。
5. 要学会自律，保持良好的心态。驾驶员在行驶过程中会遇到各种复杂情况，因此要学会自我心理调节，保持好的心态，做到沉着冷静，不急不躁，从容应对，确保安全。
6. 客运汽车驾驶员要做到正点运行，文明服务，礼貌待客，重点照顾有困难的旅客。
7. 旅游客车驾驶员应熟知旅游景点的道路状况、导游服务项目、食宿地点和食宿标准，提供旅游综合服务，车上还应备有饮水、常用药等服务性物品。
8. 出租汽车驾驶员要熟悉城市道路运行路线，按用户的要求行驶和等候。不得拒客、拒载。在行驶中应按乘客指定目的地，选择最佳行驶路线。

### （三）文明经营、公平竞争

交通运输业通过客货流动来实现产值和效益，服务性很强。随着社会主义市场经济体制的建立，创造一个文明、有序、健康的运输市场是市场经济的必然要求。文明经营是一切服务业树立信誉的第一要求，即通过服务的方式，以平等、友好、热情的态度来对待客户，做到公开、公平、公正地参与竞争，确保运输市场的规范，提高文明服务水平。当前汽车运输市场的竞争非常激烈，一方面是运力大于运量，另一方面营运主体多种经济成分共存。汽车驾驶员要有较强的价值观念，主动适应市场、占有市场，才能立于不败之地，竞争的法宝之一就是“童叟无欺，一视同仁，文明经营，优质服务”，不能“唯钱是图”。

文明经营、公平竞争的职业道德规范在理论和实践上都有现实的要求：

1. 树立“讲文明、树新风”的思想。驾驶员在客运中要使用规范语言礼貌待客。货运中要爱惜财物，出租车驾驶员更需要微笑服务、拾金不昧。
2. 要按照社会公德和从事营运方式的不同要求，规范服务标准。保持车容整洁、车况良好，服务设施要齐全、有效。
3. 要在合法合理的前提下增强竞争意识，在实践中要敢为人先，在运输效率和服务品质上争先创优。
4. 树立社会责任感，不欺行霸市，不刁难、不垄断、不封锁，不搞地方保护主义。
5. 发扬社会主义新风尚，在遇到危、难、急、险情况（特别是在抢运救灾物资、支农产品、救急物品）时，既要全力以赴，千方百计保证安全准时，又要具有牺牲奉献精神。

### （四）钻研技术、规范操作

营运汽车驾驶员要提高运输效率，确保行车安全，必须掌握过硬的技术，严格遵守操作规程。

钻研技术，必须“勤业”，干一行，钻一行，善于从一般的了解到熟练的掌握，根据行业特点把勤奋的钻劲主要花在技术上，善于从理论到实践，不断探索新情况、新问题，只有这样才能精益求精。规范操作是钻研技术的具体表现，即在操作过程中按照技术要求、遵章循矩，逐步形成规范的技能技巧。

钻研技术、规范操作的要求是:

1. 要重视科学文化知识的学习, 同时还要学习和掌握各种与服务有关的技能, 注意和研究乘客的心理活动规律, 更好地为乘客服务。
2. 树立技术过硬、规范服务的品质意识。因为业务技术、技能和文化素质体现一个人的整体形象和职业素养, 这不仅是职业的需要, 也是时代的要求。
3. 重视实践, 善于总结提高, 掌握过硬的驾驶本领。

#### (五) 见义勇为、弘扬正气

社会主义社会人与人之间是平等、互助、团结、友爱的关系。因此, 互相关心、互相爱护、互相帮助, 既是社会主义公德最起码的要求之一, 也是营运汽车驾驶员应具有的品质, 帮他人之所需, 解他人之危难, 是我国人民的传统美德, 尤其是见义勇为弘扬正气, 是营运汽车驾驶员的职业道德的重要内容。

见义勇为是指对面对损害国家、人民群众利益的行为时能够挺身而出, 敢于伸张正义, 勇于同坏人坏事作斗争, 甚至不惜牺牲自己的生命。

营运汽车驾驶员从事的交通运输业是社会文明的重要窗口。随着经济浪潮的涌动, 不法分子利用交通工具走私、贩毒; 个别地方车匪路霸也时有出现, 他们为非作歹。作为营运汽车驾驶员要做到善于发现, 敢于斗争, 机智沉着, 绝不姑息迁就。英雄战士徐洪刚在汽车上看到歹徒为所欲为, 不顾势单力薄, 奋力搏斗, 他的英雄事迹被广为传颂。浙江省瑞安长运公司被誉为“见义勇为先进集体”。近两年来在营运长途客车上制止持刀抢劫案16起, 抓获歹徒33人, 缴获凶器29件, 追回旅客现金及汇票百万元。为旅客、货主提供良好的安全行车环境, 确保旅客、货主的生命财产安全, 是营运驾驶员义不容辞的责任。

见义勇为、弘扬正气的要求是:

1. 要树立对社会负责的精神, 营运汽车驾驶员要以实际行动回报社会。
2. 要形成见义勇为、弘扬正气光荣, 畏缩不前、漠不关心可耻的舆论氛围。
3. 作为单位、社会要制订切实可行的奖惩制度, 从精神上、物质上重奖见义勇为的勇士, 使英雄“流血不流泪”, 真正成为人人敬佩、个个羡慕的先进人物。
4. 要自觉接受法律和道德教育, 自觉锻炼身体, 增强自我防卫能力, 探索总结一套防止和对付车上犯罪行为的方法。

### 三、营运汽车驾驶员职业道德培养

营运汽车驾驶员职业道德的培养是指驾驶员在思想品质、道德意识方面的自我锻炼、自我改造、自我教育、自我完善。是驾驶员道德培养在职业活动领域中的表现形式, 是驾驶员职业道德品质形成必不可少的途径, 也是提高整个汽车驾驶从业人员职业道德水平的关键。

#### (一) 营运汽车驾驶员职业道德培养的意义

俗话说“玉不琢, 不成器; 人不学, 不知义。”营运汽车驾驶员职业道德的培养是其道德修养在职业生活领域中的表现形式, 而职业道德是一种为了职业需要的特殊的道德。每一个驾驶员不可能在从业之前就完全形成, 只有在职业的长期实践和自我修养中加深对职业的认识, 形成良好的职业道德意识, 消除不符合职业要求的不良习惯, 才能达到较高的职业道德素质和道德上的理想境界。



营运汽车驾驶员职业道德品质并不是先天具有的,而是后天在职业活动中,经过教育、自我锻炼和自我改造而不断形成和发展起来的。要使自己成为一个道德高尚的人,关键在于在职业生活中能够按照职业道德原则和规范,自觉地进行职业道德的培养,不断地向先进看齐,从而不断提高职业道德水平。在实际工作中始终严格按照职业道德规范要求去做,并不断进行自我反省和自我改造才能达到目的。另外,驾驶员职业道德品质的培养绝不是一蹴而就的,而是一个长期的艰巨复杂的过程,由于每个驾驶员都生活在复杂的社会环境中,并受其影响,他们的思想必然会产生这样或那样的变化,因此,需要反复培养,才能收到应有的效果。

营运汽车驾驶员具有单独作业的特点,这就要求驾驶员要有良好的职业道德素质。随着社会的发展,时代的进步,人们对营运驾驶员的服务内容、服务品质还会提出新的、更高的要求,这些都需要驾驶员加强职业道德的培养。目前,驾驶员的职业道德素质还不能完全适应道路运输业发展和旅客、货主及社会的要求。因此,驾驶员必须加强职业道德的培养,提高思想觉悟和职业道德水平,以适应社会发展的需要。

## (二) 营运汽车驾驶员职业道德培养的方法

### 1. 重视学习

重视学习是营运汽车驾驶员职业道德培养的基础。营运汽车驾驶员要培养自己高尚的职业道德品质,必须重视学习,不断丰富自己的职业道德知识。

首先要学好营运汽车驾驶员职业道德规范的基本知识;其次要学好科学文化知识、专业知识和驾驶技能,掌握为旅客、货主、车主服务的本领,才能履行自己职业道德的义务;同时要向模范人物学习,并以此来激励自己,不断提高自己的职业道德水平。

### 2. 勤于实践

勤于实践是营运汽车驾驶员养成良好的职业道德的最根本的方法,也是培养良好道德情感的源泉。刘少奇同志说“我们是革命的唯物主义者,我们的修养不能脱离人民群众的革命实践。”营运汽车驾驶员只有在职业实践中进行自我锻炼、自我改造,才能提高自己的职业道德品质。

营运汽车驾驶员职业道德是在职业活动中产生的,职业实践是驾驶员职业修养的基础,一个人只会在口头上讲一些职业道德条文,或只是检讨自己不符合职业道德的言辞,而并不真正去实践,也不改正不符合职业道德要求的行为,这样讲职业道德又有什么意义?因此,只有把自己懂得的职业道德规范运用到职业实践中去,指导自己的职业活动,并用实践及其效果来对照检查自己的思想和行为,从而发扬优点,纠正错误,不断提高自己的职业道德水平,才能达到职业道德培养的目的。随着汽车运输业的发展,在职业实践中,还会遇到各种新情况、新问题,这就要求营运汽车驾驶员不断进行职业道德的锻炼、修正、完善、提高。

### 3. 内心自省

内心自省就是我们通常讲的自我批评,是营运汽车驾驶员职业道德培养的重要方法,营运汽车驾驶员在实践中,应时时自省,认真地进行自我批评。首先,内心自省最重要的是严于解剖自己,勇于自我批评。古人说“人非圣贤,孰能无过?”在漫长的职业生活中,由于种种原因,做错事是难免的,问题在于是否能够认识和正视这些缺点与错误,并努力改正;鲁迅说过“我的确时时刻刻解剖别人,然而更多的是无情地解剖自己。”经

常开展自我批评，解剖自己，这是驾驶员职业道德境界升华的必不可少的方法；其次，虚心接受批评。营运汽车驾驶员与旅客、货主有着广泛的接触和联系，自觉接受旅客、货主的监督，主动征求和听取他们的意见，既是了解社会要求，改善服务质量的需要，也是驾驶员个人提高职业道德素质的有效方法。总之，进行内心自省，并自觉地接受监督，认真地进行自我批评，真心实意地改正缺点和错误，才能培养良好的职业道德。

#### 4. 培养良好的心理素质

心理是人脑对客观世界的反映，人的行动受其动机的支配。人的动机好比是转向盘和发动机，他既给人的活动以动力，又可对活动进行方向的调整，因此，人的动机是动力和方向。人的动机亦受其职业条件、环境的影响，并在某种情境中激发出一种追求。无论在性格、气质和能力上均有一种特定的要求。因此，作为营运汽车驾驶员在实践过程中要注意良好心理品质的自我培养，逐步形成“勤劳、忍让、自制”的素质，克服自我弱点，调节自我情绪，加强自我约束，正确处理各种矛盾纠纷。

### 第四节 营运汽车驾驶员社交礼仪

中国是文明古国，礼仪之邦。讲究礼仪，是中华民族优良传统。当时代进入到 21 世纪的时候，当我国现已成为 WTO 成员国的时候，当现代交通、现代通信、现代科技大大缩短了时间和空间距离的时候，我国与世界各国的交往，中华民族与世界各民族的交往，我国社会各阶层、各民族、各地方、各领域之间的交往，变得日益频繁，日益紧密起来。因此，现代人际之间的交往，必不可少，必不可免。而作为营运汽车驾驶员，注定要与各式各样的人打交道。要打交道，就有个交际礼仪问题。下面就社交礼仪的基本常识作一些简略介绍和阐述。

#### 一、什么是礼仪

所谓礼仪，是人际交往的基本规则，是人际交往的行为规范。

礼仪包括两方面的含义：即“礼”和“仪”的含义，“礼”的含义是尊重，“仪”指仪式或程序。孔子云“礼者，敬人也。”从本质上讲，“礼仪”属于道德的范畴。“礼仪”是一项基本的社会道德准则。“礼仪”所规范的是人们对待自己、对待他人、对待社会的基本态度。“礼仪”的基本要求是：人们必须尊重自己、尊重他人、尊重社会。

#### 二、礼仪的形成与发展

礼仪源于礼。远古时代就有了“礼”。为了适应人与自然的关系，适应人与人之间的交往，“礼”，便应运而生，并逐步发展起来。首先为维持自然的人伦秩序而产生礼。在群体生活中，男女有别，老少有序。这既是一种天然的人伦秩序，又是一种公认的社会秩序。礼起源于原始的宗教祭祀活动，《说文》中解释“礼”：“履也，所以事神，致福也。”可见，“礼”是祈福祭神的一种仪式。社交礼仪在我国的演变经历了五个阶段：即起源阶段（公元前 21 世纪夏朝之前），形成阶段（公元前 21 世纪～公元前 771 年），变革阶段（公元前 771 年～公元前 221 年），封建社交礼仪的形成、强化与衰落时期（公元前 221 年～公元 1911 年），现代社交礼仪阶段（1911 年至今）。