

出租汽车驾驶员培训教材

辽宁省交通厅运输管理局 编



辽宁科学技术出版社

辽宁省道路运输驾驶员继续教育培训教材

出租汽车驾驶员培训教材

辽宁省交通厅运输管理局 编

辽宁科学技术出版社

沈 阳

© 2014 版权归辽宁省交通厅运输管理局所有，授权辽宁科学技术出版社使用

图书在版编目 (CIP) 数据

出租汽车驾驶员培训教材 / 辽宁省交通厅运输管理局编. —沈阳: 辽宁科学技术出版社, 2014.1
辽宁省道路运输驾驶员继续教育培训教材
ISBN 978-7-5381-8464-8

I. ①出… II. ①辽… III. ①出租汽车—驾驶员—技术培训—教材 IV. ①U469.120.9

中国版本图书馆CIP数据核字 (2014) 第014582号

出版发行: 辽宁科学技术出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路29号 邮编: 110003)

印刷者: 沈阳新华印刷厂

幅面尺寸: 185mm × 260mm

印 张: 7.25

字 数: 167千字

印 数: 1 ~ 30 000

出版时间: 2014年1月第1版

印刷时间: 2014年1月第1次印刷

责任编辑: 李伟民

特邀编辑: 王奉安

封面设计: 嵘 嵘

责任校对: 李 霞

书 号: ISBN 978-7-5381-8464-8

定 价: 20.00元

联系电话: 024-23284360

邮购热线: 024-23284502

<http://www.lnkj.com.cn>

本书编委会

编委会名单

主 任 徐同连

副主任 于德水 李晓峰 朱喜喜

委 员 刘 平 张洪波 周 华 周正东 董世辉

肖 雷 徐华成 孟宪章 张雪冬 杨书义

刘奎浩 张金华 姜 宏 牛春阳 李 敏

编写组名单

组 长 于德水

副组长 刘 平 华玉岩

委 员 夏 辉 周英南 王高青 卢长福 郝 飞

刘贵英 刘宝库 刘 峰 杨基童 徐 兵

邵启城 黄月梅 姜春连 吴 苏 刘昱彤

赵若彤 米 辰 高 越 徐呈祥 刘万民

辽宁精神

天辽地宁

爱国奉献

诚信务实

创新争先

目 录

单元一 出租汽车相关政策和法规	001
第一节 国家与行业相关法律、法规和规章	001
第二节 2012年和2013年新出台的法律和政策有关内容	023
第三节 地方相关法规、规章和规定	029
单元二 辽宁省情介绍	030
第一节 自然情况	030
第二节 公路及运输情况	031
第三节 著名景点	032
第四节 土特产品	037
单元三 出租汽车行业概述	039
第一节 出租汽车服务方式	039
第二节 辽宁省出租汽车行业概况	040
单元四 出租汽车驾驶员职业道德和社会责任	042
第一节 职业道德建设的意义	042
第二节 出租汽车驾驶员职业道德	043
第三节 立足本职工作 践行辽宁精神	046
单元五 出租汽车安全运营	049
第一节 安全运营基本知识	049
第二节 安全运营基本要求	056
第三节 安全运营心理素质	061
第四节 安全行车特别要求与紧急情况处理	064
第五节 出租汽车驾驶员治安防范	071
第六节 出租汽车异常判断和处置	074
第七节 危险品的识别与处置	079
单元六 出租汽车防御性驾驶与不安全驾驶习惯纠正	082
第一节 防御性驾驶概述	082

第二节 防御性驾驶通用规则	083
第三节 防御性驾驶方法	084
第四节 不安全驾驶行为原因分析及其习惯纠正	097
单元七 出租汽车节能减排	098
第一节 节能减排的意义	098
第二节 节能驾驶操作规范	098
第三节 汽车环保知识	101
第四节 新能源汽车	103
第五节 实施辽宁省“蓝天工程”	109

单元一 出租汽车相关政策和法规

本单元主要内容有国家和行业的相关法规政策和地方相关法规、规章和规定。通过学习使学员深入理解出租汽车驾驶员相关法规、政策，强化遵纪守法意识；掌握道路运输相关法律法规的违法行为、处罚标准和法律依据以及新修改法规对出租汽车驾驶员的要求，做到知法、懂法、守法。

第一节 国家与行业相关法律、法规和规章

一、出租汽车驾驶员从业资格管理规定

出租汽车驾驶员从业资格管理规定主要包括以下内容。

（一）总则部分

1. 为了规范出租汽车驾驶员从业行为，提升出租汽车客运服务水平，根据国家有关规定，制定本规定。
2. 出租汽车驾驶员的从业资格管理适用本规定。
3. 国家对从事出租汽车客运服务的驾驶员实行从业资格制度。从业资格制度包括考试、注册、继续教育和从业资格证件管理制度。
4. 出租汽车驾驶员从业资格管理工作应当公平、公正、公开和便民。
5. 出租汽车驾驶员应当依法经营、诚实守信、文明服务、保障安全。
6. 交通运输部负责指导全国出租汽车驾驶员从业资格管理工作。

县级以上地方人民政府交通运输主管部门负责组织领导本行政区域内的出租汽车驾驶员从业资格管理工作。

县级以上道路运输管理机构（含出租汽车管理机构，下同）具体实施本行政区域内的出租汽车驾驶员从业资格管理工作。

（二）考试部分

1. 出租汽车驾驶员从业资格考试包括全国公共科目和区域科目考试。全国公共科目考试是对国家出租汽车法律法规、职业道德、服务规范、安全运营等具有普遍规范要求的知识测试；区域科目考试是对地方出租汽车政策法规、经营区域人文地理和交通路线等具有区域服务特征的知识测试。
2. 出租汽车驾驶员到从业资格证发证机关核定的范围外从事出租汽车客运服务的，应当参加当地的区域科目考试。区域科目考试合格的，由当地设区的市级道路运输管理机构核发从业资格证。

（三）注册部分

1. 取得从业资格证的出租汽车驾驶员，应当经道路运输管理机构从业资格注册后，方可从事出租汽车客运服务。

出租汽车驾驶员从业资格注册有效期为3年。

2. 出租汽车经营者应当聘用取得从业资格证的出租汽车驾驶员，并在出租汽车驾驶员办理从业资格注册后再安排上岗。

3. 申请从业资格注册或者延续注册的出租汽车驾驶员，应当填写“出租汽车驾驶员从业资格注册登记表”，持其从业资格证及与出租汽车经营者签订的劳动合同、聘用协议或者经营合同，到发证机关所在地的市、县级道路运输管理机构申请注册。个体出租汽车经营者自己驾驶出租汽车从事经营活动的，持其从业资格证及车辆运营证申请注册。

4. 受理注册申请的道路运输管理机构应当在5日内办理完结注册手续，并在从业资格证中加盖注册章。

5. 出租汽车驾驶员注册有效期届满需继续从事出租汽车客运服务的，应当在有效期届满30日前，向所在地市、县级道路运输管理机构申请延续注册。

6. 出租汽车驾驶员不具有完全民事行为能力，或者受到刑事处罚且刑事处罚尚未执行完毕的，不予延续注册。

7. 出租汽车驾驶员在从业资格注册有效期内，与出租汽车经营者解除劳动合同、聘用协议或者经营合同的，应当在20日内向原注册机构报告，并申请注销注册。

出租汽车驾驶员变更服务单位的，应当重新申请注册。

（四）继续教育部分

1. 出租汽车驾驶员在注册期内应当按规定完成继续教育。继续教育周期自出租汽车驾驶员从业资格注册之日起计算。

2. 出租汽车驾驶员继续教育周期为3年。

出租汽车驾驶员在每个连续计算的继续教育周期内，应当接受不少于54学时的继续教育。出租汽车驾驶员累计注册时间满3年的，也应当接受不少于54学时的继续教育。取得从业资格证超过3年未申请注册的，注册后应当在1年内完成不少于27学时的继续教育。

3. 交通运输部统一制定出租汽车驾驶员继续教育大纲并向社会公布。继续教育大纲内容包括出租汽车相关政策法规、社会责任和职业道德、服务规范、安全运营和节能减排知识等。

4. 出租汽车驾驶员继续教育以出租汽车企业为主组织实施。

具备条件的出租汽车企业经市、县级道路运输管理机构备案后，组织开展出租汽车驾驶员继续教育工作。不具备条件的出租汽车企业和个体出租汽车驾驶员的继续教育工作，由其他继续教育机构承担，具体包括以下形式：

（1）交通运输部或者省级交通运输主管部门备案的网络远程继续教育。

（2）在县级以上道路运输管理机构备案的其他继续教育形式。

5. 出租汽车驾驶员完成继续教育后，应当由出租汽车经营者向所在地市、县级道

路运输管理机构报告，道路运输管理机构在出租汽车驾驶员从业资格证中予以记录。

6. 道路运输管理机构应当加强对出租汽车企业和继续教育机构组织继续教育情况的监督检查。

7. 出租汽车企业和继续教育机构应当建立学员培训档案，将继续教育计划、继续教育师资情况、参培学员登记表等纳入档案管理，并接受道路运输管理机构的监督检查。

8. 出租汽车企业和继续教育机构违反本规定，有下列情形之一的，由道路运输管理机构责令改正：

- (1) 未经备案擅自从事继续教育或者提供虚假继续教育资料的。
- (2) 未按照继续教育大纲要求组织相应继续教育的。
- (3) 发布继续教育虚假信息的。

(五) 从业资格证证件管理部分

1. 出租汽车驾驶员从业资格证由交通运输部统一制发并制定编号规则。设区的市级道路运输管理机构负责从业资格证的发放和管理工作。

2. 出租汽车驾驶员从业资格证遗失、毁损的，应当到原发证机关办理证件补（换）发手续。

3. 出租汽车驾驶员办理从业资格证补（换）发手续，应当填写“出租汽车驾驶员从业资格证补（换）发登记表”。道路运输管理机构应当对符合要求的从业资格证补（换）发申请予以办理。

4. 出租汽车驾驶员在从事出租汽车客运服务时，应当携带从业资格证。

5. 出租汽车驾驶员从业资格证不得转借、出租、涂改、伪造。

6. 出租汽车经营者应当维护出租汽车驾驶员的合法权益，为出租汽车驾驶员从业资格注册、继续教育等提供便利。

7. 市、县级道路运输管理机构应当加强对出租汽车驾驶员的从业管理，将其违法行为记录作为服务质量信誉考核的依据。

8. 市、县级道路运输管理机构应当建立出租汽车驾驶员从业资格管理档案。

出租汽车驾驶员从业资格管理档案包括：从业资格考试申请材料，从业资格证申请、注册及补（换）发记录，违法行为记录，交通事故责任情况，继续教育记录和服务质量信誉考核结果等。

9. 出租汽车驾驶员有下列情形之一的，由发证机关注销其从业资格证。从业资格证被注销的，应当及时收回；无法收回的，由发证机关公告作废。

- (1) 持证人死亡的。
- (2) 持证人申请注销的。
- (3) 持证人达到法定退休年龄的。
- (4) 持证人机动车驾驶证被注销或者被吊销的。
- (5) 因身体健康等其他原因不宜继续从事出租汽车客运服务的。

10. 出租汽车驾驶员有下列不具备安全运营条件情形之一的，由发证机关撤销其从业资格证，并公告作废：

- (1) 持证人身体健康状况不再符合从业要求且没有主动申请注销从业资格证。
- (2) 发生重大以上且负同等以上责任的交通事故的。

11. 出租汽车驾驶员在运营过程中,应当遵纪守法、文明行车、优质服务。出租汽车驾驶员不得有下列行为:

- (1) 拒载。
- (2) 议价。
- (3) 途中甩客。
- (4) 故意绕道行驶。

出租汽车驾驶员有本条前款违法行为的,应当加强继续教育;情节严重的,道路运输管理机构应当对其延期注册。

(六) 法律责任部分

1. 违反本规定,出租汽车驾驶员有下列行为之一的,由县级以上道路运输管理机构责令改正,并处200元以上、2000元以下的罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(1) 未取得从业资格证或者超越从业资格证核定范围,驾驶出租汽车从事经营活动的。

(2) 使用失效、伪造、变造的从业资格证,驾驶出租汽车从事经营活动的。

(3) 转借、出租、涂改从业资格证的。

2. 违反本规定,出租汽车驾驶员有下列行为之一的,由县级以上道路运输管理机构责令改正,并处50元以上、200元以下的罚款:

(1) 不按照规定携带从业资格证的。

(2) 未办理注册手续驾驶出租汽车从事经营活动的。

(3) 拒载、议价、途中甩客或者故意绕道行驶的。

3. 违反本规定,出租汽车经营者有下列行为之一的,由县级以上道路运输管理机构责令改正,并处1000元以上、3000元以下的罚款:

(1) 聘用未取得从业资格证的人员,驾驶出租汽车从事经营活动的。

(2) 聘用未按规定办理注册手续的人员,驾驶出租汽车从事经营活动的。

(3) 不按照规定组织实施继续教育的。

4. 违反本规定,道路运输管理机构及工作人员有下列情形之一的,对直接负责的主管人员和其他直接责任人员,依法给予行政处分;构成犯罪的,依法追究刑事责任:

(1) 未按规定的条件、程序和期限组织从业资格考试及核发从业资格证的。

(2) 发现违法行为未及时查处的。

(3) 索取、收受他人财物及谋取其他不正当利益的。

(4) 其他违法行为。

二、出租汽车服务质量信誉考核办法(试行)

出租汽车服务质量信誉考核办法主要包括以下内容:

（一）总则部分

1. 为规范出租汽车经营行为，建立完善出租汽车行业诚信体系，提升出租汽车服务水平，根据国家有关规定，制定本办法。

2. 出租汽车服务质量信誉考核，应当遵守本办法。出租汽车服务质量信誉考核，包括对出租汽车企业和驾驶员的服务质量信誉考核。

3. 出租汽车服务质量信誉考核工作应当遵守公开、公平、公正的原则。

4. 交通运输部负责指导全国出租汽车服务质量信誉考核工作。县级以上人民政府交通运输主管部门负责组织领导本行政区域内的出租汽车服务质量信誉考核工作。

县级以上道路运输管理机构（含出租汽车管理机构，下同）具体实施本行政区域内的出租汽车服务质量信誉考核工作。

（二）服务质量信誉考核等级部分

1. 出租汽车企业和驾驶员服务质量信誉考核等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用AAA级、AA级、A级和B级表示。

出租汽车企业服务质量信誉考核指标包括：

（1）企业管理指标：管理制度、合同管理、驾驶员权益保障、信息化建设、服务质量信誉档案、保险、企业文化、职工教育培训等情况。

（2）安全运营指标：安全责任落实、交通事故责任率、交通责任事故伤人率、交通责任事故死亡率等情况。

（3）经营行为指标：交通违法行为、经营违法行为等情况。

（4）运营服务指标：车容车貌、服务评价、乘客投诉及处理、媒体曝光等情况。

（5）社会责任指标：维护行业稳定、节能减排与环保等情况。

（6）加分项目：正负及部门表彰奖励、社会公益、新能源出租汽车使用等情况。

2. 出租汽车企业服务质量信誉考核实行基准分值为1 000分的记分制，另外加分分值为100分。考核周期为每年的1月1日至12月31日。

3. 出租汽车企业服务质量信誉等级按照下面标准评定：

（1）考核周期内综合得分在850分以上，且其出租汽车驾驶员服务质量信誉等级为AA级以上的比例不少于90%的，为AAA级。

（2）考核周期内综合得分在700~849分之间的，或者综合得分在50分以上，但其出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为AA级以及以上的比例低于90%的，为AA级。

（3）考核周期内综合得分在600~699分之间的，为A级。

（4）考核周期内有下列情形之一的，考核等级为B级。

①综合得分在600分以下的。

②出租汽车驾驶员有20%以上服务质量信誉等级考核等级为B级的。

③发生一次死亡3人以上交通事故且负同等或主要责任的。

④发生一次特大恶性服务质量事件的。

⑤违反法律、法规，组织或引发影响社会公共秩序，损害社会公共利益的停运事件的。

⑥损害出租汽车驾驶员合法利益，造成严重后果或引起重大信访事件发生的。

⑦不参加服务质量信誉考核工作的。

出租汽车企业在考核周期内经营少于6个月的，其服务质量信誉考核等级最高为AA级。

4. 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核内容包括：

- (1) 遵守法规：遵守相关法律、法规、规章等情况。
- (2) 安全生产：参加教育培训和发生交通责任事故等情况。
- (3) 经营行为：发生交通违法行为、经营违法行为等情况。
- (4) 运营服务：文明优质服务、维护乘客权益、乘客投诉等情况。

5. 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核实行基准分值为20分的记分制，另外加分分值为10分。记分周期为12个月，从初次领取从业资格证之日起计算。取得从业资格证但在考试周期内未注册在岗的，不参加服务质量信誉考核。

违反服务质量信誉考核指标的，一次扣加分值分别为：1分、3分、5分、10分、20分5种。扣至0分为止。

出租汽车驾驶员服务质量信誉考核加分累计不得超过10分。

6. 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级按照下列标准进行评定：

- (1) 考核周期内综合得分为20分及以上的，考核等级为AAA级。
- (2) 考核周期内综合得分为11~19分的，考核等级为AA级。
- (3) 考核周期内综合得分为1~10分的，考核等级为A级。
- (4) 考核周期内综合得分为0分的，考核等级为B级。

出租汽车驾驶员在考核周期内注册在岗时间少于6个月的，其服务质量信誉考核等级最高为AA级。

7. 出租汽车驾驶员有见义勇为、救死扶伤、拾金不昧等先进事迹的，道路运输管理机构应给予相应加分奖励。

8. 市县道路运输管理机构应当建立完善出租汽车服务质量信誉公共信息平台，并在当地主要新闻媒体或本机构网站上及时公布出租汽车企业和驾驶员服务质量信誉考核结果以及下一次签注驾驶员服务质量信誉考核时间等信息，方便社会各界查询。

省级道路运输管理机构应当在本机构网站或本级交通运输主管部门网站上公布上一年度出租汽车企业服务质量信誉考核结果，并在网站上建立查询系统。

9. 市县道路运输管理机构应当加强出租汽车市场监管，建立出租汽车企业、驾驶员服务质量信誉信息收集制度。

市县道路运输管理机构应当通过信息系统及时记录和更新企业、驾驶员服务质量信誉信息，并建立与其他部门的信息共享机制。

(三) 企业服务质量信誉考核部分

1. 出租汽车企业服务质量信誉考核工作应当每年进行一次，并在考核周期次年的3月31日前完成。

2. 出租汽车企业应在每年的1月10日前，向所在地市县道路运输管理机构申请服务质量信誉考核，并如实报送出租汽车企业服务质量信誉档案等材料。

3. 市县道路运输管理机构应当对出租汽车企业报送的材料进行核实。发现有不一

致的，应当组织核查，要求出租汽车企业进行说明。

4. 市县道路运输管理机构应当根据《出租汽车企业服务质量信誉考核评分标准》组织对出租汽车企业服务质量信誉等级进行初评。

市县道路运输管理机构应当在当地主要新闻媒体或本机构网站上对初评结果进行为期10日的公示。对公示结果有异议的，可在公示期内向市县道路运输管理机构申诉或者举报。道路运输管理机构应当为举报人保密。

5. 市县道路运输管理机构应当在公示结束后，对申诉和举报情况进行调查核实，根据各项指标的考核结果对出租汽车企业的服务质量信誉等级进行评定并逐级上报。

出租汽车企业服务质量信誉考核等级为AA级及以下的，由市级道路运输管理机构核定，并报省级道路运输管理机构备案；考核等级为AAA级的，由省级道路运输管理机构核定，并于3月31日前报交通运输部备案。

6. 市县道路运输管理机构、出租汽车企业应当分别建立出租汽车企业服务质量信誉档案，并加强对服务质量信誉档案的管理，及时将相关内容和材料记入服务质量信誉档案。

（四）驾驶员服务质量信誉考核部分

1. 出租汽车驾驶员服务质量信誉考核工作每年进行一次。

出租汽车驾驶员应当在服务质量信誉考核周期届满后30日内，持本人的从业资格证件到当地道路运输管理机构签注服务质量信誉考核等级。

2. 市县道路运输管理机构应当按照《出租汽车驾驶员服务质量信誉考核评分标准》记分，根据出租汽车驾驶员考核周期内综合得分情况评定服务质量信誉考核等级，并提供查询服务。

3. 出租汽车驾驶员一个考核周期届满，经签注服务质量信誉考核等级后，该考核周期内的扣分与加分予以清除，不转入下一个考核周期。

4. 出租汽车驾驶员在考核周期内综合得分记至0分的，应当在记至0分之日起15日内，到从业资格管理档案所在地有培训资格的机构，接受不少于18学时的出租汽车法规、职业道德和安全意识等培训，并凭培训证明到道路运输管理机构办理清除记分手续。

道路运输管理机构应当审核并收存培训证明，在驾驶员从业资格证件上标注培训起止时间，并录入出租汽车驾驶员数据库，清除培训前的扣分和加分。在本次服务质量信誉考核周期内，出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级为B级。

5. 对出租汽车驾驶员服务质量信誉考核信息有异议的，可以向市县道路运输管理机构进行举报。经核实举报属实的，应对驾驶员服务质量信誉考核等级信息予以变更。

6. 市县道路运输管理机构、出租汽车企业应当分别建立出租汽车驾驶员服务质量信誉档案。出租汽车驾驶员服务质量信誉档案应当包括下列内容：

（1）基本情况，包括出租汽车驾驶员的姓名、性别、身份证号、住址、联系电话、服务单位、初领驾驶证日期、准驾车型、从业资格证号、从业资格证件领取和变更记录等情况，以及培训教育等情况。

（2）遵守法规情况，包括查处出租汽车驾驶员违法行为等情况。

(3) 安全生产情况,包括交通事故责任的时间、地点、死伤人数、经济损失等情况,以及交通事故责任认定和处理等情况。

(4) 经营服务情况,包括乘客投诉,媒体曝光的服务质量事件等情况。

(五) 奖惩措施部分

1. 市县道路运输管理机构应当将出租汽车企业跟服务质量信誉考核结果作为配置出租汽车经营权指标的重要依据,并按以下规定执行。

(1) 对近3年服务质量信誉考核等级连续被评为AAA级的出租汽车企业在申请新增出租汽车经营权指标时,可优先考虑,或在出租汽车经营权服务质量招投标时予以加分。

(2) 对近3年服务质量信誉考核等级连续被评为AA级及以上的出租汽车企业,在申请出租汽车经营权延续经营时,在符合法定条件下,可优先予以批准。

(3) 对服务质量信誉考核等级连续两年被评为A级的出租汽车企业,应当督促其加强内部管理。

(4) 对服务质量信誉考核等级被评为B级的出租汽车企业,应当责令其限期整改,并不能参加出租汽车经营权服务质量招投标。

2. 出租汽车企业服务质量信誉考核等级连续3年为AAA级的,交通运输部择优评为出租汽车行业优秀企业。

省、市级交通运输主管部门分别对服务质量信誉考核等级为AAA级、AA级的出租汽车企业,颁发证书,视情颁发标牌。AA级以上出租汽车企业在市县交通运输主管部门督导下,可在出租汽车顶灯或者门外侧等显著位置表示企业服务质量信誉考核等级。

3. 出租汽车企业有下列情形之一的,省、市交通运输主管部门应当按照责任分工,视不同情形,将其已评定考核等级降级:

(1) 发生一次死亡3人以上交通事故且负同等或者主要责任的。

(2) 发生一次重特大恶性服务质量事件的。

(3) 违反法律、法规,组织或引发影响社会公共秩序,损害社会公共利益的停运事件的。

4. 市县道路运输管理机构应当在服务监督卡上标注出租汽车驾驶员服务质量信誉考核等级。

鼓励市县道路交通管理机构、出租汽车企业以及相关社团组织对服务质量信誉考核等级为AAA级及有较高奖励分值的出租汽车驾驶员进行表彰奖励。

5. 出租汽车企业应当加强对服务质量信誉考核等级为B级的出租汽车驾驶员的教育和管理。

6. 出租汽车驾驶员有下列情形之一的,市县道路运输管理机构应当将其列入不良记录名单:

(1) 在考核周期内服务质量信誉考核综合得分为0分,且未按照规定参加培训的。

(2) 连续两个考核周期服务质量信誉考核等级均为B级的。

(3) 在一个考核周期内积累综合得分有两次以上为0分的。

(4) 无正当理由超过规定时间,未签注服务质量信誉考核等级的。

(5) 发生其他严重违法行为或服务质量事故的。

县级以上道路运输管理机构应当建立不良记录驾驶员名单数据库，并加强对不良记录驾驶员的培训和管理。

三、出租汽车运营服务规范

国家标准《出租汽车运营服务规范》(GB/T 22485—2014) 将于2014年4月1日起实施，出租汽车驾驶员应了解相关条款，熟悉对出租汽车驾驶员的规定。

(一) 概述部分

1. 修改背景

近年来，出租汽车凭借其快速、便利、舒适、门到门等特点和优势，已成为城市客运的重要组成部分，受到广大市民的青睐。但是出租汽车行业服务也面临一些问题，部分驾驶员拒载、甩客、绕道、不按规定使用计价器、服务态度差，影响了行业整体形象。出租汽车作为与人民群众密切相关的“窗口”服务行业，应该进一步突出服务特性，通过完善服务标准，引导驾驶员提供全过程、标准化、规范化的服务，不断提升服务质量和水平，积极回应人民群众对出租汽车服务的新期待。

2. 服务新要求

新国标对于出租汽车运营服务所提出的新要求，可以概括为以下3个方面：

一是体现了全过程服务要求。在2008年出台的《出租汽车服务》的基础上，新国标重点在服务流程方面进行了完善，从乘客上车、中途运营、结束服务全过程出发，本着一步一动的原则，明确了相应的服务要求，比如，运营前应做好哪些准备工作、运营中如何停车、乘客从哪个门上车、见到乘客应该说什么、下车应对乘客有哪些提醒、遇复杂天气和危险路段时如何保持行车安全、应急事件如何处置等。新国标把出租汽车运营行为全部流程化、规范化，有利于进一步提高出租汽车服务和安全运营水平。

二是体现了标准化服务要求。新国标提出了26条驾驶员服务用语，结合《道路旅客运输驾驶员从业资格考试大纲》提出了19项车辆例行检查项目，针对爆胎、制动失灵、火灾、落水等不同突发状况，提出了如何在确保乘客安全的前提下行车。同时，标准还根据《出租汽车服务质量信誉考核办法（试行）》，对服务评价指标进行了完善，对服务行为的评价将更加科学和规范。

三是体现了人性化服务要求。新国标要求服务站点应合理设置，站点平面布局及导向标志应便于乘客乘车，行李厢内可供乘客放置行李物品的空间不少于行李厢的2/3，无障碍出租汽车专用设施应满足相应要求，驾驶员在运营前和运营中不能吃带异味的食物，应主动帮助老、幼、病、残、孕乘客上车，协助乘客提取行李，按乘客意愿升降车窗、使用音响和空调等设备，遇语言不通、醉酒等无法确认目的地的乘客应帮助其查询，应急处置中应先人后物，对于乘客投诉要及时处理等，全面体现了人性化服务要求，能够有助于进一步提高乘客满意度。

3. 修改的主要内容

(1) 名称修改

本标准《出租汽车运营服务规范》(GB/T 22485—2014) 代替《出租汽车服务》

(GB/T 22485—2008)。

(2) 术语的修改

行业服务质量信誉考核、驾驶员服务质量信誉考核、出租汽车服务站点、暂停运营状态、议价等术语和定义。

①增加了出租汽车运营服务、无障碍出租汽车、出租汽车经营者、出租汽车驾驶员、企业服务质量信誉考核、驾驶员服务质量信誉考核、出租汽车服务站点、暂停运营状态、议价等术语和定义。

②修改了出租汽车、出租汽车服务人员、待租状态、合理路线、拒载、甩客的定义。

③删除了服务、组织、服务组织的术语和定义。

(3) 新增内容

①增加了出租汽车经营者和服务人员的诚信服务要求，鼓励使用节能环保车辆、无障碍车辆要求，以及出租汽车经营者和服务人员参与精神文明建设和社会公益活动要求。

②增加了运输车辆的要求。

③增加了服务站点要求。

④增加了服务人员要求。

⑤增加了服务流程。

⑥增加了电召服务特别要求。

⑦增加了运输安全，增加了驾驶员行车安全要求，提出了经营者安全管理要求。

⑧增加了车辆服务标志设置合格率评价指标及要求，消防器材合格率、车载卫星定位系统合格率评价指标及要求，驾驶员从业资格证拥有率评价指标及要求以及致人死亡且负同等以上责任道路交通事故次数、致人受伤且负同等以上责任道路交通事故次数评价指标及要求。

⑨计价器合格率修改为标志顶灯、计价器合格率，车辆整洁率修改为车容车貌合格率，服务人员仪容合格率修改为驾驶员仪容和行为举止合格率，行车责任事故间隔里程修改为道路交通责任事故次数，服务人员违章率修改为道路交通安全违法行为次数，有责乘客投诉率修改为乘客有效投诉率，乘客投诉回复率修改为乘客投诉处理率，乘客满意度修改为乘客满意率。

(4) 删除内容

①删除了服务组织公共调度、为乘客提供安全和乘车指导信息、公开服务承诺制度要求，服务人员岗位培训要求。

②删除了服务规范。

③删除了服务设施。

④删除了服务安全。

⑤删除了服务组织自我评价周期与向社会公示评价结果相关要求。

⑥删除了乘客表扬率。

(5) 修改内容