

出租车

从业人员 培训教程

沈阳市道路运输管理处 编

● 辽宁民族出版社



©沈阳市道路运输管理处编 2006

图书在版编目 (C I P) 数据

出租车从业人员培训教程 / 沈阳市道路运输管理处
编. —沈阳: 辽宁民族出版社, 2006.7

ISBN 7-80722-212-3

I.出… II.沈… III.出租车—驾驶员—技术培
训—教材 IV.U471.3

中国版本图书馆CIP数据核字 (2006) 第064293号

出版发行者: 辽宁民族出版社

(地址: 沈阳市和平区十一纬路25号 邮编: 110003)

印刷者: 沈阳市第二印刷厂

幅面尺寸: 140mm × 203mm

印 张: 4.5

字 数: 78千字

印 数: 1-10000

出版时间: 2006年7月第1版

印刷时间: 2006年7月第1次印刷

责任编辑: 韩桂荣

封面设计: 张梧桐

责任校对: 徐 力

定 价: 10.00元

联系电话: 024-23284341

邮购热线: 024-23284335

E-mail: lnmz@mail.lnpge.com.cn

如有印装质量问题, 请与承印厂调换。

主 审 高 虹

主 编 刘玉林 吕新民

副主编 孙庆喜 王卫东 刘 萍 刘国军

王 军 赵明珠

编 委 房 轶 贾文瑞 吴 娟 孙 义

朱 涛 凌 玲 穆庆昌 杨晓丹

郝 妍 夏永文 韩 伟 曹 阳

金晓涛 陈先成 赵宁江 邵文峰

田 静 徐 秀 杨庆传 刘 军

张凯良

目 录

第一章 职业法规及行业管理有关规定	1
第一节 沈阳市道路客运市场管理条例	1
第二节 沈阳市出租汽车驾驶员服务 质量信誉考核记分管理办法	13
第三节 星级驾驶员服务标准	19
第四节 沈阳市出租汽车驾驶员从业 登记管理规定	23
第二章 相关法律、法规	27
第一节 道路交通安全法	27
第二节 道路交通安全法实施条例	39
第三章 沈阳旅游景观	59
第四章 出租汽车驾驶员安全防范知识	80
第一节 消防安全知识	80
第二节 出租汽车驾驶员安全防范知识	83
第五章 道路交通事故的预防与处理	94
第一节 道路交通事故的种类及形式	94
第二节 道路交通事故的预防与处理	97
第三节 车辆保险知识	117
第四节 汽车应急安全驾驶知识	122

第一章 职业法规及行业 管理有关规定

进行职业法规教育，是提高行业的整体素质的重要措施。由于出租汽车是单人、单车作业，相对控制因素少，客观上要求每个经营者必须具备自我约束能力，如果没有统一的行为规范，都我行我素，势必给管理带来极大难度。俗话说，“没有规矩，不成方圆”。坚持行业法规教育，是为了使从业人员明白共同遵守法规的重要性，统一到依法经营、守法经营这个方向上来。广大从业人员按职业法规办事的自觉性养成了，行业的整体素质才能得到提高。

第一节 沈阳市道路客运管理条例

1994年1月20日沈阳市第十一届人民代表大会常务委员会第七次会议通过；

1994年5月26日辽宁省第八届人民代表大会常务委员会第八次会议批准。

根据1997年3月28日沈阳市第十一届人民代表大会常务委员会第二十八次会议通过，1997年5月30日辽宁省第八届人民代表大会常务委员会第二

十八次会议批准《关于修改〈沈阳市道路客运市场管理条例〉的决定》第一次修正。

根据 2003 年 4 月 23 日沈阳市第十三届人民代表大会常务委员会第二次会议通过，2003 年 5 月 28 日辽宁省第十届人民代表大会常务委员会第二次会议批准《关于修改〈沈阳市道路客运市场管理条例〉的决定》第二次修正。

第一章 总 则

第一条 为加强道路客运市场管理，维护道路客运市场秩序，保护乘客和客运经营者的合法权益，依据国家法律、法规的有关规定，结合本市实际情况，制定本条例。

第二条 凡在本市行政区域内从事公共汽车、小公共汽车、公交联营客车、长途客车、出租汽车、租赁客车、旅游客车和专项包车等道路客运的经营者、从业人员和乘客、道路客运管理人员，均应遵守本条例。

第三条 道路客运市场以发展公共交通为主，实行统筹规划，协调发展，多家经营，统一管理。

第四条 市人民政府交通行政主管部门主管全市道路客运工作，负责道路客运市场的统一管理。区、县（市）交通行政主管部门，在市交通行政主

管部门的指导下，按照分工，负责本行政区域内道路客运市场的管理和监督。

市、区、县（市）人民政府其他有关部门，应按照政府规定的职责分工，做好道路客运市场的管理工作。

第五条 公民应自觉遵守道路客运市场秩序，保护道路客运服务设施，对违反本条例的行为，有权进行批评、制止和监督、举报。

第二章 设施管理

第六条 道路客运服务设施，包括客运车辆、营运线路、客运枢纽站、调度站、停车场、长途汽车站、候车廊以及为营运服务配套的其他设施。

道路客运服务设施的规划、布局及其设置，经市人民政府批准后，由市交通行政主管部门和有关部门组织实施。

第七条 新建、扩建或改建道路客运服务设施，应按照国家和国家有关部门规定的标准设计施工。

规划、建设、改造城市道路时，应根据客运实际情况，设置公共汽车专用车道、渠化路口、港湾式停车站点及其他与公共交通相适应的配套设施。

公共交通基础设施建设资金、通过政府投资和社会融资等多渠道筹措。

第八条 公共交通站点要设有明显的站牌，标明全线站名、行车方向、首末车时间和起止站；有条件的，应设残疾人专用设施；中途主要大站，应设站务室。

第九条 营运线路由市交通行政主管部门按客运市场需要统筹安排。在营运线路上占道或施工，影响正常营运的，应事先征得市交通行政主管部门同意；需要调整营运线路的，由交通行政主管部门调整好线路，经有关部门批准后方可实施。

第十条 有关部门和道路客运经营者应加强道路客运服务设施的管理、维修和养护，保持畅通、整洁、完好。未经市交通行政主管部门批准，不得擅自移动或改作他用。任何单位和个人不得侵占、毁坏道路客运服务设施。

第三章 开业、停业、歇业的管理

第十一条 开办道路客运经营业务应具备下列基本条件：

（一）有与经营资质等级相适应的资金、设施、车辆和营业场所；

（二）有相应的并经过培训合格的专业管理人员、技术人员和司乘人员；

（三）客运车辆应符合公安部门和交通行政主管

部门制定的技术、安全规定；

(四) 客运车辆驾驶员须具备 2 年以上驾驶工龄，熟悉客运业务知识。

第十二条 开办道路客运经营业务应履行下列审批程序：

(一) 须持有关证明，报请市交通行政主管部门审批；

(二) 持交通行政主管部门核发的《经营许可证》，到公安、工商、税务部门登记，办理有关证照；

(三) 取得上述证照后，由市交通行政主管部门核发《客运准运证》《客运准驾证》。

第十三条 道路客运经营者取得营业执照后 6 个月仍未经经营的，由市交通行政主管部门注销其《经营许可证》。

第十四条 道路客运经营者停业或歇业的，应当在停业前 7 日内或歇业前 30 日内向市交通行政主管部门申报，按照规定到有关部门办理相应手续。停业时间超过 6 个月的，市交通行政主管部门注销其《经营许可证》。

第四章 营运管理

第十五条 客运车辆应按规定设置营运标志。

第十六条 公共汽车、公交联营客车、长途客车、小公共汽车应在批准的营运线路上营运，在指定的站点发车、停车，按确定的时间或班次运行，不得随意变动，不得以不正当的手段招揽乘客或干扰其他客运车辆正常营运。

第十七条 城市公共交通线路的经营权，应采取招标、投标等方式取得。招标、投标的具体办法由市交通行政主管部门制定。

出租汽车经营中标凭证实行公开拍卖、有偿使用，不得私自转让。

第十八条 旅游车、专项包车应按规定的区域、范围营运；未经批准，不得改变营运区域、范围。

第十九条 客运车辆进入机场（火车站）、风景区、宾馆等公共场所接送乘客，应在指定部位停放，按序营运。

第二十条 道路客运从业人员应当按规定参加岗位培训。

客运车辆的驾驶员，应持市交通行政主管部门核发的《客运准驾证》，驾驶指定车辆。

第二十一条 出租汽车应在指定位置安装经检验合格的计价器，并按规定使用、检修。

第二十二条 客运经营者应按规定及时缴纳税金、管理费和其他应缴纳的费用。

第二十三条 从事客运经营应按期接受有关部门对车辆及证照的审验；未经审验或审验不合格的，不得营运。

第二十四条 遇有抢险、救灾等紧急任务时，客运经营者必须听从市交通行政主管部门或公安部门的指挥，服从调度。

第二十五条 客运行政管理人员应遵守下列规定：

- (一) 执行任务时，持有统一的标志和证件；
- (二) 认真履行职责，秉公办事；
- (三) 讲究礼貌，文明服务。

第二十六条 客运车辆司乘人员应遵守下列规定：

- (一) 按标准正点行车，报清线路、站名、方向，礼貌待客，文明服务；
- (二) 如实填写并给付票据；
- (三) 不得故意绕行、拒载、索取高价；
- (四) 随车携带有关证照，佩带服务标志，遵守服务规程，接受客运行政管理人员的监督检查；
- (五) 维护车内秩序，保持车容整洁。

第二十七条 乘客应遵守下列规定：

- (一) 在规定的地点候车，待车辆停稳后有序上下车；
- (二) 不得在机动车道内招呼或阻滞出租汽车；
- (三) 按规定出示乘车凭证或支付乘车费用；

(四) 不得伪造、涂改、冒用乘车凭证；

(五) 维护乘车秩序，爱护车厢和站内设施，听从司乘人员、站务人员的疏导和管理；

(六) 遇有意外事故或其他特殊情况，要听从司乘人员指挥；

(七) 禁止在客运车厢内吸烟、乱扔杂物。

第五章 安全管理

第二十八条 客运经营者和司乘人员应遵守国家有关交通安全规定，按里程定期保养车辆，保证车辆安全运行。

第二十九条 长途客运汽车、小公共汽车及出租汽车不准超定员载客，不准携带超重、超长、超高物品。客车带货按有关规定执行。

第三十条 严禁携带毒品和易燃、易爆危险品乘车；严禁利用车厢、站点进行赌博、流氓等违法犯罪活动。

客运经营者和司乘人员由于自身原因造成乘客人身伤害的，应负赔偿责任。

第六章 收费及票务管理

第三十一条 客运交通各项费用的征收和客运经营费的收取，须按物价部门规定的标准执行。

第三十二条 客运经营者应在售票场所和车辆明显位置，张贴由物价部门和市交通行政主管部门统一监制的价格表。

第三十三条 客运经营者应使用市税务部门批准的统一印制的专用票据；使用时须加盖经营者印章；不准串用、伪造、倒卖票据或出售废票据。

第七章 罚 则

第三十四条 违反本条例规定，道路客运经营者有下列行为之一的，没收非法所得，责令停止营业，处以 10 000 元以上 20 000 元以下罚款；

- (一) 未经批准从事道路客运经营的；
- (二) 已办理停业、歇业手续又擅自经营的；
- (三) 不按规定办理易主过户手续擅自经营的。

有前款第（一）项行为的，可暂扣车辆。

第三十五条 违反本条例规定，道路客运经营者有下列行为的，处以以下罚款：

(一) 未经批准超越经营范围经营的，处以 1000 元罚款；

(二) 不按规定申报、办理停业或歇业手续擅自停运的，处以 1000 元罚款；

(三) 营运车辆超过国家报废标准仍继续营运的，处以 3000 元罚款，应报废的车辆由交通行政主

管部门暂扣后移交有关部门处理。

第三十六条 违反本条例规定，出租汽车营运有下列行为的，处以以下罚款：

（一）故意绕行、索取高价的，处以 1000 元以上 2000 元以下罚款；

（二）不使用计价器或利用计价器作弊的，处以 1000 元以上 2000 元以下罚款；

（三）不按规定设置营运标志的，处以 500 元罚款；

（四）空车待租拒绝载客或强行并客的，处以 500 元罚款；

（五）不按规定使用统一印制的票据或不如实填写给付票据的，处以 300 元以上 500 元以下罚款；

（六）不按期接受审验营运的，处以 500 元以上 1000 元以下罚款。

第三十七条 违反本条例规定，长途客车营运有下列行为的，没收违法所得，并处以以下罚款：

（一）不按照批准的线路营运的，处以 3000 元罚款；

（二）未经批准擅自改变营运班次的，处以 1000 元罚款；

（三）未经批准擅自停运的，处以 1000 元以上 2000 元以下罚款；

(四) 在指定站点外上下乘客的，处以 1000 元罚款；

(五) 以不正当的手段干扰他人正常营运的，处以 1000 元以上 2000 元以下罚款。

第三十八条 旅游客车营运不在指定的发车点、旅游点停靠，沿途招揽乘客；专项包车营运运送零散乘客或异地经营的，处以 500 元以上 1000 元以下罚款。

第三十九条 公共汽车、公交联营客车和小公共汽车不按批准的线路营运、不按指定站点停靠、压车超速的，处以 100 元以上 300 元以下罚款。

第四十条 客运车辆超员载客或违反规定装载超重、超长、超高物品及违反客车带货规定的，处以 500 元以上 2000 元以下罚款。

第四十一条 违反本条例规定，道路客运从业人员有下列行为的，处以以下罚款；

(一) 与登记身份不符从业的，处以 300 元罚款；

(二) 未参加培训或培训不合格从业的，处以 300 元罚款；

(三) 拒绝或逃避检查的，处以 300 元罚款；

(四) 不按规定携带营运证照的，处以 300 元罚款；

(五) 不按规定保养车辆、车辆带病营运的，处

以 1000 元罚款；

(六) 不遵守客运服务规程的，处以 50 元以下罚款。

情节严重的，可吊销其从业资格证书。

第四十二条 对违反本条例的道路客运经营者和客运车辆驾驶员，情节较重的，可吊扣《客运准驾证》1 至 6 个月；情节严重的，可缴销《客运准驾证》《客运准驾证》；情节特别严重的，可以责令停业整顿或者暂扣、吊销道路运输证、道路运输经营许可证。

第四十三条 对妨碍有关行政管理人员依法执行公务的，由公安部门依照《中华人民共和国治安管理处罚条例》处理；构成犯罪的，由司法机关依法追究刑事责任。

第四十四条 当事人对处罚决定不服的，可以在接到处罚通知书之日起 15 日内，向作出处罚决定的机关的上一级机关申请复议，也可以直接向人民法院起诉。复议机关应当自收到复议申请书之日起 10 日内，对复议申请作出处理；当事人对复议决定不服的，可在接到复议决定书之日起 15 日内向人民法院起诉。当事人逾期既不申请复议，又不向人民法院起诉，拒不履行处罚决定的，由作出处罚决定的机关向人民法院申请强制执行。

第四十五条 客运行政管理人员滥用职权，以权谋私，敲诈勒索，收受贿赂的，视其情节给予批评教育或行政处分，触犯刑律的，依法追究刑事责任。

第八章 附 则

第四十六条 本条例自 1994 年 8 月 1 日起施行。

第二节 沈阳市出租汽车驾驶员服务质量信誉考核记分管理办法

第一条 为加强出租汽车驾驶员管理，规范出租汽车驾驶员经营行为，提高出租汽车客运服务质量，根据《辽宁省道路运输管理条例》和《沈阳市道路客运市场管理条例》，制定本办法。

第二条 凡在本市行政区域内从事出租汽车客运服务的驾驶员，适用本办法。

第三条 本办法所称出租汽车驾驶员服务质量信誉考核，是指对出租汽车驾驶员在规定期限内经营行为、服务质量的综合评价。

第四条 市交通局是出租汽车驾驶员质量信誉考核的行政主管部门，其所属的行政执法支队（以下简称执法支队）、道路运输管理处（以下简称运管处）、出租汽车市场管理办公室（以下简称出租办）具体负责本办法的实施。