

DAOLU LUKE YUNSHU GUANLI YU FUWU

道路旅客运输管理与服务

道路旅客运输

主 编 韩喜朝

副主编 宋援朝



河南大学出版社

道路旅客运输管理与服务

主 编 韩喜朝

副主编 宋援朝

河南大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

道路旅客运输管理与服务/韩喜朝,宋援朝编著.
—开封:河南大学出版社,2000.12
ISBN 7-81041-789-4

I. 道… I. ①韩…②宋 III. 汽车-长途运输:
旅客运输-教材 IV. U492.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 57630 号

责任编辑:程 庆

责任校对:何晓林

装帧设计:刘广祥

出版发行:河南大学出版社

河南省开封市明伦街 85 号 (475001)

0378-2865100

排版:河南大学出版社电脑照排室

印刷:中国科学院开封印刷厂

版次:2000 年 12 月第 1 版

印次:2000 年 12 月第 1 次印刷

开本:850×1168 1/32

印张:8.25

字数:207 千字

印数:0—4161 册

定价:12.00 元

目 录

第一章 道路旅客运输综述	(1)
第一节 道路旅客运输概述.....	(1)
第二节 创造服务精品 扩大市场份额.....	(5)
第二章 道路旅客运输行政管理综述	(8)
第一节 道路旅客运输行政管理概述.....	(8)
第二节 开业、停业和单证管理.....	(10)
第三节 道路班车客运线路管理	(19)
第四节 旅游客运和出租客运管理	(22)
第五节 运价管理和规费征收	(23)
第六节 从业队伍管理	(28)
第七节 监督检查和处罚	(32)
第八节 高速公路旅客运输管理	(43)
第三章 汽车客运站	(49)
第一节 汽车客运站的性质和任务	(49)
第二节 汽车客运站的分类	(51)
第三节 汽车客运站的设置和要求	(54)
第四节 汽车客运站的设施和设备	(57)
第四章 汽车客运站站务管理	(59)
第一节 站务工作的特点和意义	(59)
第二节 汽车站组织机构设置和职能	(62)
第三节 客运服务项目和岗位责任	(66)
第四节 客流组织和车辆调度	(72)
第五节 车站多种经营管理	(76)
第五章 客运汽车队经营管理	(80)
第一节 客运汽车队概述	(80)

第二节	车队管理的任务、职能和内容·····	(83)
第三节	车队的组织机构和制度规范·····	(90)
第四节	车队管理方法·····	(95)
第五节	乘务员·····	(105)
第六节	客车驾驶员·····	(117)
第六章	道路旅客运输的安全运营·····	(121)
第一节	汽车站安全管理·····	(121)
第二节	运输车辆技术管理·····	(124)
第三节	行车安全·····	(128)
第四节	防暴力洗劫·····	(134)
第五节	事故发生时的紧急处置·····	(136)
第七章	“三优”和“三化”·····	(146)
第一节	“三优”和“三化”的含义·····	(146)
第二节	“三优”的基本内容和要求·····	(147)
第三节	车站服务过程程序化·····	(151)
第四节	车站服务管理规范化·····	(162)
第五节	车站服务质量标准化·····	(179)
第八章	道路客运经营者职业道德·····	(185)
第一节	道德概述·····	(185)
第二节	职业道德·····	(187)
第三节	道路客运职业道德·····	(189)
第四节	道路客运职业道德规范·····	(193)
第九章	法律知识·····	(197)
第一节	民法·····	(197)
第二节	反不正当竞争法·····	(203)
第三节	消费者权益保护法·····	(206)
第四节	行政赔偿·····	(210)
第五节	行政复议·····	(213)

第六节	行政诉讼法·····	(217)
第七节	治安管理处罚条例·····	(219)
第十章	旅游知识·····	(221)
第一节	中原览胜·····	(221)
第二节	七朝古都开封的历史变迁·····	(223)
第三节	开封历史文化瑰宝·····	(226)
第四节	开封名胜古迹·····	(228)
附录一	汽车旅客运输规则·····	(234)
附录二	河南省道路旅客运输管理办法·····	(248)

第一章 道路旅客运输综述

第一节 道路旅客运输概述

一、道路运输的含义

道路运输,是指在公共道路上使用汽车或其他运输车辆从事旅客或货物运输及其相关的业务活动的总称。

道路运输包括旅客运输、货物运输、搬运装卸、车辆维修、运输服务、驾驶员培训、车辆技术检测七个方面。其中,旅客运输、货物运输和搬运装卸是道路运输的生产系统,车辆维修、运输服务、驾驶员培训、车辆技术检测是道路运输的生产支持保障系统。运输生产系统是完成运输任务的核心,支持保障系统是完成运输任务的辅助,二者形成一个相互依存的整体。

道路运输作为综合运输体系的重要组成部分,有着其他运输方式不可替代的独特作用,并在综合运输体系中占的份额越来越大。它的先行作用、纽带作用、促进作用以及机动、灵活、方便、及时的特点,使它成为促进经济发展的有力工具。

二、道路旅客运输的含义

道路旅客运输就是使用运输工具,通过道路使旅客实现有目的的位移,简称道路客运。道路客运也包括道路客运生产系统和生产支持保障系统。道路客运的生产系统是运输企业和个体单车,支持保障系统包括客运站、点、场以及客运专项服务等内容。衡量道路客运生产量的尺度,就是旅客运输量,包括运量和周转量,计量单位分别是“人次”、“人公里”。

三、道路旅客运输的特点和地位

(一) 道路旅客运输的特点

在综合运输体系中,道路客运与其他客运方式相比,具有其自身的特点。这些特点主要表现在:

1. 广泛性。广泛性主要表现在道路客运的网络化。各种运输方式都有网络,道路客运以公路为基础设施,网络最为密集。这一网络能联结城市与城市、城市与乡村、乡村与乡村,直至社会生产、生活的各个角落。

2. 适应性。道路客运以汽车为主要运输工具,能深入到平原、山区、林区、牧区等广大地区,不受地理环境的限制。公路通达之处,就可开展道路客运,这种适应性使道路客运量居多种运输方式之首。

3. 便利性。道路客运可实现门到门的直达运输,具有机动、灵活、便利的优势。它既有大批量运输旅客的能力,也可以单车作业上门接客,送客到家;既可独立承担客运任务,自成客运体系,又可与其他运输方式组合联运。

4. 多样性。道路客运经营方式与其他运输方式相比,具有多样性,可以满足多种客运需求。长途、超长途、高速客运兼具铁路、民航的优点;卧铺车兼具铁路、水运的优点;招手车、旅游车、包车、出租车、上下班接送车的灵活、便捷,更具有其他客运方式无法替代的优势。满足旅客多样性需要的优点,是道路客运能够不断扩展市场领域的重要原因。

5. 经济性。道路客运投资少,回收快,设备更新容易,有利于技术进步。

(二) 道路旅客运输的地位

1. 道路客运是联结城乡的主要运输方式,从而决定了它在中短途客运中的首要地位。

2. 道路客运对于开发农村经济,促进商品生产交流,迅速改

变偏远地区交通闭塞状况,有着其他运输方式不可比拟的特殊地位。

3. 道路客运在开展国际交往、发展旅游事业中具有重要地位。

4. 在非常时期,道路客运在抢险救灾、战备支前中具有首要地位。

四、道路旅客运输的分类

(一) 根据所从事运输性质的不同,道路旅客运输可分为营业性运输和非营业性运输两种。

营业性运输指以营利为目的,发生费用结算的一种运输。非营业性运输指为本单位生产、生活服务,不发生费用结算的运输,如单位和个人自备客车,厂矿上下班接送客车等。如果上下班接送客车、自备客车搭客收费,仍作营业性客运。

(二) 根据经营者营运方式划分,道路旅客运输可分为班车客运、旅游客运、出租客运、包车客运和城市公交客运。

1. 班车客运

班车客运是道路客运最主要、最基本的运输方式,是指实行定线路、定班次、定站点、定价格、定载客量的一种营运方式。其特征是使用大中型客车,有固定的站点、营运线路和发车班次。

班车客运的分类方法有四种:

(1) 根据线路营运距离的长短,分为一类、二类、三类、四类客运班线。这四类的划分标准是:一类班线,营运距离在 800 公里以上(含 800 公里);二类班线,营运距离在 400~800 公里(含 400 公里);三班线,营运距离在 150~400 公里(含 150 公里);四类班线,营运距离在 150 公里以下。

(2) 根据车辆档次结构,分为高级客车客运、中级客车客运、普通客车客运、卧铺客车客运等。

(3) 根据营运线路,分为城乡班车客运、干线直达班车客运和

高速公路客运。

(4) 根据运行区域,分为县(市)内客运、县(市)际客运、地(市)际客运、省际客运、出入境客运等。

2. 出租车客运

出租汽车客运是指以轿车、9座以下小型客车为主要工具,根据用户要求行驶、停靠、等待,按里程或时间计费的一种营运方式。

3. 旅游客运

旅游客运是以运送旅游者游览观光为目的,其线路一端位于名胜古迹、风景区等旅游点,异地不售票、不上下旅客的一种营运方式。旅游客运一般分为三类。一是定线旅游班车,其运行组织与班线客运相似;二是区域旅游,是在旅游景点区间内开行的旅游运输;三是旅游车。

4. 包车客运

包车客运指将客车包租给用户安排使用,按行驶里程或包用时间计费的一种营运方式。包车客运分计时包车、计程包车、长期包车、旅游包车四种形式。

5. 城市公交客运

城市公交客运是指在城市建成区内开行的站距较短、旅客上下频繁、有固定线路的旅客运输。

五、道路旅客运输的发展趋势

随着经济的发展和人民生活水平的提高,我国道路客运发展迅速。其发展主要表现在以下几方面:

1. 乡村道路网络逐步完善。随着道路的密集和乡村公路的改善,道路客运正向乡村延伸。

2. 班次向密集型发展,形成几分钟一班的城市公交式班次密度。招手客运、定线不定班客运的营运方式,在一些线路上已取代间隔较长的常规班车营运方式。

3. 高速客运、豪华旅游客运快速发展,已成为道路客运新的

经济增长点。

4. 长途客运里程不断延伸,数量不断增加,充分发挥了道路运输“门到门”的优势,与铁路开展平行分流、三角分流、多程中转直接分流等方面的竞争。

5. 客运站点逐步完善,站、队分设,形成各自经营体系,客运服务业形成新的经营规模。

第二节 创造服务精品 扩大市场份额

目前道路客运服务的硬件建设,与十多年前相比,无疑是有了一定的提高。但是,旅客还有许多不满意之处。这种现象发人深思,说明道路客运企业服务创新的必要。可以说,实行客运服务质量创新战略,是道路客运产业整体升级不可避免的问题。

一、当前的经营理念落后于时代

旅客在候车和乘车出行时,已经看到了客运站设施和环境的变化,看到了客车档次的提高,这些是“硬件”上的改善。那么,在“软件”上有哪些变化呢?

实际情况与旅客的期望和要求相比是有差距的。对旅客而言,道路客运的安全性、准确性、经济性是必须做到的,不能打折扣。在这个基础上,旅客还追求乘车过程中的方便性、快捷性、舒适性。人们消费者权益意识增强,要求驾、乘、站人员服务到位,这是与时代的发展和社会的进步相吻合的。在买方市场的条件下,道路客运服务质量应该相应地上个台阶。然而,从行业整体上看,这个台阶没有上去,而是滞后于经济发展,成为旅客不情愿面对的无奈问题。

旅客对提高服务质量的要求无可厚非,问题出在道路客运业本身。社会的发展进程速度加快了,而道路客运服务没有同步突破,前进的脚步总是慢半拍。许多道路客运企业对这一问题都觉察到了,却没有进行深入的调查研究,没有认真去解决,而是仅限于

一般的号召,依赖于服务人员的自身素质和职业良心,或者是应景式地组织一些活动。这些活动没有长期打算,热热闹闹开始,无声无息结束。产生这些问题的根源在于道路客运企业本身的经营理念陈旧和机制建设不完善,落后于时代发展的需要。道路客运企业忽视了社会环境的变化和旅客人文思想的进步,以固有的传统经营模式对待市场的动态需求。

二、只有服务创新才能占领市场份额

在市场经济的条件下,需求产生市场,供给创造市场。不过,一般性的供给并不一定能够创造市场,只有创造需求的供给才能够创造市场。这一经济原理,在近几年的我国道路客运业发展过程中得到了验证。

90年代初期以前,在综合运输体系中,道路旅客运输整体都是一般性供给,所以处于铁路旅客运输的辅助地位。随着我国高速公路建设的发展,高速公路快客运输逐步形成了气候。它从高标准、高起点、高质量出发,以一流的公路、一流的客车、一流的服务、一流的经营、一流的管理姿态出现在道路旅客运输市场上,给旅客一种全新的服务和全新的感受。一时间,“豪华大巴、空姐服务”风靡大江南北、长城内外,旅客蜂拥而至,一乘为快。这一下子就把服务几十年一贯制的铁路旅客运输比下去了,将旅客吸引过来,扩大了市场占有份额。

公路、铁路旅客运输的竞争,促使铁路旅客运输主干线几次提速。铁路旅客运输以速度应战、质量应战、服务应战、方便应战、机制应战,对高速公路快速客运作出竞争反应,迅速将失去的旅客又吸引过来一部分。

高速公路快客班车、铁路快客列车都收获了市场份额,这一切归功于创新的结果。这就在实践上证明了,供给创新是行业和企业都必须采取的有效战略。供给创新不能毕其功于一役,应该是永远的,不间断的,由表及里,不断追求更高级的内涵和形式。

三、树立创新意识,满足旅客要求

在综合运输体系的陆运中,道路客运和铁路客运之间的竞争最为激烈。两者的服务产品皆为快客和普客,大致在同档次上。二者占有市场份额的多少取决于服务质量的好坏。假如市场份额不变,这个份额向谁倾斜,就在于谁能够创造创新服务供给了。在道路客运行业中企业之间的市场之争,也是如此。

之所以强调道路客运服务质量创新,因为它首先是旅客的需要,其次是企业自身发展的需要,再次是社会进步和发展的需要,同时也由于存在着提高服务质量的潜力。创新的重点应该是服务质量内容的创新,在公、铁行业之间,在同行业内部企业之间,应实行服务差异战略。同样都是提供客运服务产品,要想吸引旅客购买,就得在服务质量上具有优于竞争者的地方,即差异优势,品牌也是建立在这个基础上的。

改革开放 20 年,社会主义市场经济的出现,使企业的传统理念、市场定位和运作模式都在逐渐失去活力。具体地说,企业把追求利润最大化设定为企业行为的惟一目标,没有将服务质量摆在第一位,这正是落后于时代发展的本质所在。没有考虑社会的进步以及生产的目的和运输的本质,就跟不上社会前进的步伐。

企业利润目标只能是企业基本动机之一和若干目标中的一个,绝不是企业生存和发展的最高境界。最高目标和最高境界应该是创造有效的社会财富(具体到产品),满足人们生产和生活的最大需要。只有道路客运企业给旅客以满意的服务,旅客才会对它做出市场回报。因而,道路客运企业应该思考一下,重新认识和审视自身的服务质量观,以质量出新面对市场。

第二章 道路旅客运输行政管理综述

第一节 道路旅客运输行政管理概述

一、道路旅客运输行政管理的概念和性质

道路旅客运输行政管理,是国家和地方各级政府所属的道路运政管理机关,代表国家对道路运输经济活动,履行组织、指导、协调、监督、服务等行政管理职能的总称,简称为道路客运管理。

道路客运管理是国家行政管理的组成部分,具有国家行政管理的基本属性。按行政管理类型划分,道路运政管理机构属于政府专业经济管理部门,具有代表政府管理道路运输行业的行政功能。由于种种原因,目前大部分运政管理机构只列入事业编制,但其职能仍是国家行政管理属性。

二、道路旅客运输行政管理的内容、目的和意义

(一) 道路旅客运输行政管理的内容

道路旅客运输行政管理主要包括道路客运业户的开业资格审查,道路客运业户的年度资格、行为的审验,道路客运业的各种证、照、牌的审批、核发、管理,道路客运业的线路、班次、停靠站点的审批管理,道路客运站点的规划、布局和管理,道路客运业的安全质量、经营行为、价格、票据的监督检查和管理,道路客运的运力、运量调查分析、预测,道路客运业在法定节假日、战备、抢险、救灾中的旅客运输组织工作等。

(二) 道路旅客运输行政管理的目的和意义

在社会主义市场经济条件下,道路旅客运输行政管理具有明

确的目的和重要的意义。

1. 适应社会发展需要,实现“人便于行”。通过贯彻改革、开放、搞活的方针,努力发展社会运输力,并促使运力合理布局,班次合理安排,各种运输方式合理结合,以满足广大旅客不同形式的旅行需要,提高社会效益。

2. 统筹安排,合理分工,引导多种经济形式协调发展。通过对运力的统筹安排、合理分工,加强国有、集体、个体经营者在经营上的分工合作,处理好各方面的矛盾,促进多种经济形式协调发展,提高公路运输行业效益。

3. 维护客运市场的正常秩序,保护合法经营,促进地区经济发展。当前,道路客运市场已初步形成多种经营、多种经济成分并存的运力结构。一部分社会的自备车辆和大批个体车辆进入客运市场后,对缓解“乘车难”的矛盾发挥了积极作用,但在一些地方也出现了乱开班、乱设站、乱停车的混乱现象,造成了动力、能源的浪费。管理部门通过对客运市场的整顿、监督,实行定线路、定站点、定班次,做到“车归点,人进站”,这样,有利于满足旅客的需要,同时也可以维护正常的运输秩序,提高客运经营者的经济效益。

4. 通过道路客运管理,提高行业服务质量,保障安全生产,提高行业效益。

三、道路旅客运输行政管理的政策依据

道路旅客运输行政管理的政策法令是运输管理的法律依据。这些政策法令主要包括以下三类:

1. 对道路旅客运输业实施行政管理的有关规章,如由交通部、国家经委和省级人民政府颁发的“管理条例”和省级交通主管部门制订的“实施细则”。

2. 道路旅客运输业经营管理规章,如交通部颁发的《汽车旅客运输规则》、《汽车客运管理暂行规定》、《公路汽车客运站务管理办法》、《道路运输行政处罚规定》。

3. 道路运输费收规章,如交通部颁发的《汽车运价规则》,交通部、国家物价局颁发的《公路运价管理暂行规定》。

第二节 开业、停业和单证管理

一、开业管理

(一) 开业管理的概念和作用

道路旅客运输业开业管理是各级道路运政管理机构根据国家有关道路运输的法律、法规和规章,对申请从事道路运输业的经营者的经营资格审查、登记、核发经营许可证等一系列具有法律效力的行政管理行为。开业管理以实现道路运输业统筹规划、合理布局、按需审批、健康发展为目的,因此,搞好开业管理是公路运输行业行政管理部门的一项重要工作内容。

做好开业管理工作,具有以下四个方面的作用:

1. 平衡运力,促进客运市场协调发展。

在市场经济条件下,道路旅客运输作为一种特殊的物质生产方式,受多种因素的制约,必须根据道路运输业发展的速度和规模,做出合理的规划和调控。通过开业管理,根据运输市场的实际条件和要求,做出合理的统筹规划,指导经营者的投资方向,可以保证道路旅客运输业协调、统一、有序地健康发展。

2. 提高经营者素质,为社会提供优质的运输服务。

道路旅客运输以服务为宗旨,在市场经济的大环境里,服务质量尤显重要。服务质量上不去,就要被市场所淘汰。道路旅客运输经营者只有提供优质文明服务,才能得到乘客的满意和市场的认可,才能取得理想的社会、经济效益。通过开业管理,对经营者的经营条件,从安全、技术、设备、设施和管理等方面按照开业技术、经济标准进行严格审查,确保经营者的基本条件,才能为社会提供优质服务,使国家、乘客和经营者自身的利益得到可靠保证。

3. 规范经营行为,保障多方面的权益。

通过开业管理,首先可以明确道路旅客运输经营者对国家和社会所应履行的义务和承担的责任,如税费缴纳、进站经营、环境保护、乘客生命财产的保护等。其次是通过开业管理确定道路旅客经营者的经营范围,经营者必须在核定的范围内依线运行,不得以不正当手段非法经营,损害广大乘客的权益。三是通过开业管理,制止和取缔无证经营及其非法活动,保护广大合法经营业户的权益。

4. 奠定开展道路旅客运输管理工作的基础。

通过开业注册登记,可以全面掌握全行业的基础资料和确切数据,使道路旅客运输管理工作有的放矢,规范科学。

(二) 开业申请审批程序

1. 申请开业

凡要申请从事道路旅客运输业的单位和个人,必须先向所在地县级以上道路运政管理机构提出开业申请书,其内容包括经营项目,资金数量及来源,拟置车型及车辆数,经营地点及从业人员的技术、素质资料。运政管理机构根据当地运输业的发展规划和市场需求,严格审查,并在10日内作出是否同意开业申请的答复。

2. 开业审批

开业申请通过后,申请人可以填写道路运输开业申请表,并持单位证明(个体持当地政府证明)、营运线路审批表到所在地县级以上道路运政管理机构审批。受理的运政管理机构认真审核后,30日内给予审批,发给道路运输经营许可证。

3. 办理保险、工商、税务登记

申请人持道路运输经营许可证,到当地的工商、税务和保险部门办理相关手续,领取工商营业执照和税务登记证。

4. 办理运输证、牌

申请人购车后可以持道路运输经营许可证、工商营业执照、税