

杭州市出租汽车行业培训系列教材之一

客运出租汽车

驾驶员读本

杭州市道路运输管理局 编著
杭州市机动车服务管理局

TAXI

浙江科学技术出版社

杭州市出租汽车行业培训系列教材之一

杭州市道路运输管理局 编著
杭州市机动车服务管理局

客运出租汽车 驾驶员读本

浙江科学技术出版社

图书在版编目(CIP)数据

客运出租汽车驾驶员读本/杭州市道路运输管理局,
杭州市机动车服务管理局编著.-杭州:浙江科学技术
出版社,2003.4

(杭州市出租汽车行业培训系列教材)

ISBN 7-5341-2079-9

I.客... II.①杭... ②杭... III.出租汽车-驾驶
员-技术培训-教材 IV.U471.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2003)第 016853 号

杭州市出租汽车行业培训系列教材之一

客运出租汽车驾驶员读本

杭州市道路运输管理局
杭州市机动车服务管理局 编著

浙江科学技术出版社出版发行

千岛湖环球印务有限公司印刷

开本 850×1168 1/32 印张 12 插页 3 字数 287 700

2003 年 4 月第 1 版

2006 年 2 月第 3 次印刷

ISBN 7-5341-2079-9/U·29

定价:24.00 元

封面设计 孙 菁

责任编辑 孙莓莓

本书编纂委员会

顾问 王水法

主任 吴德宝

副主任 杨国宪 黄惠敏 汪雪祥 郑彤辉

主编 陈捷

副主编 陈锡祥 邵登明 徐志明 叶林

编写人 俞闻军 徐年熹 郑德贤 杨卫东
盛艳波 周德平 韩子雄 赵暨羊
付勇义 桑元林 彭龙珍 陈济根
倪杭飞 倪晓江

内强素质

外树形象

展天圣风采

王國

2003年

序 言

近几年来,随着杭州市经济发展、城市建设的不断加快和人民生活水平的不断提高,客运出租汽车行业出现了新的变化。目前杭州市出租汽车总量已达到 8700 辆,从业人员高达 2 万人左右,其客运量占城市公共交通客运总量的 18%,乘用客运出租车已成为人们不可缺少的出行方式之一。经过近几年来开展的服务达标活动,服务用语基本规范,普遍使用白座套,车辆已达到国家中级轿车标准,2002 年新投放市场的出租车已达到国家高级轿车标准。

城市的发展,人民生活水平的提高,市委、市政府提出的“构筑大都市、建设新天堂”,对客运出租汽车的质量、驾驶员的文明规范服务提出了更高的要求。杭州市交通局在现有客运出租汽车驾驶员岗位培训的基础上,按新的要求组织杭州市道路运输管理局、杭州市机动车驾驶员培训管理处编写了《杭州市客运出租汽车驾驶员读本》。本教材紧扣行业特点,抓住法律法规、职业道德和服务技能三个基本内容,体现以人为本,贴近市场、贴近现实、贴近管理、突出重点,增强了实用性,也更具操作性。相信通过本教材的培训考试,对驾驶员掌握行业特点、增强法制观念、提高营运技能和安全、服务质量、加强自我保护、促进自身素质提高,将起到一定的积极作用。

该教材既有理论上的简明阐述,更有实践上的经验总结;既叙述了客运出租汽车的业务知识、营运常识和现行法规、规章,又进行了客运出租车行业治安管理及杭州交通知识和旅游知识的教育。是一本有关培训客运出租车驾驶员的综合性教材。该教材可作为我市客运出租汽车驾驶员及管理人员专业培训之用,也可供有关学校教师作教学参考,并可与省内、外同行进行交流,相互磋切,共同提高。

A handwritten signature in black ink, appearing to be '李永成' (Li Yongcheng), written in a cursive style.

2003年2月20日

修订前言

《客运出租汽车驾驶员读本》(简称《读本》)于2003年4月出版至今历时近3年。在这3年里,国家对营运驾驶员特别是客运出租汽车驾驶员的规定变化很大。随着《中华人民共和国道路交通安全法》、《中华人民共和国道路运输条例》、《浙江省道路运输条例》及《中华人民共和国机动车驾驶员培训教学大纲》等法规、规定的陆续出台和杭州市城市道路建设的发展及旅游景点的变化,出租汽车的业务知识和服务要求发生了很大的变化,原《读本》中的一些内容已经不适应当前客运出租汽车驾驶员的需求。杭州市道路运输管理局和杭州市机动车服务管理局根据新的法规、规章及出租汽车的新技术、新知识,在广泛听取各方面的意见、充分吸收培训单位和学员建议的基础上,结合实际,对原《读本》进行了局部修改和调整。修订后的《读本》既汇集了从事客运出租汽车驾驶服务所必备的各类知识,又结合目前实际,融进了许多新的培训知识和内容,将培训教材提高到一个新的水平。修订后的《读本》将更加适合现在客运出租汽车驾驶员的实际需要。

新老《读本》的变化对比:

一、结构 本书整个结构作了调整:第一章、第三章、第四章、第五章、第六章、第八章、第十章、第十一章章节不变;第二章增加一节;第七章增加第四节、第五节;第九章增加一节;第十二章整章删除。

二、具体内容上修订说明

1. 第一章:增加了近3年来全国和杭州市出租车行业的基

本情况。

2. 第二章第二节:增加了《中华人民共和国道路运输条例》和修订后的《浙江省道路运输条例》。

3. 第三章第一节:根据新的《杭州市客运出租汽车驾驶员服务资格证管理办法》,修订了服务资格证与从业资格证培训与管理的规定。

4. 第四章第三节:将客运出租汽车保险知识改为出租车GPS终端功能和使用说明。

5. 第七章增加了第四节:《高速公路安全行驶常识》和第五节:《救护知识》。

6. 第九章增加了第三节:《燃气汽车的使用》;第四节在出租汽车的维护与故障应对措施中增加了紧急情况处理和新知识、新技术等内容。

7. 第十一章:由于浙江省高速公路及杭州市区道路、景点变化很大,增加了许多道路、改线信息和新景点知识。

三、文字 原《读本》约有25万字,修订后的《读本》约有29万字,增加约4万字。

本教材在修订过程中得到了有关单位及领导的大力支持,尤其在教材校稿中得到了杭州市旅游委员会、杭州市物价局、杭州市公安局交通治安分局、杭州市质量技术监督局、杭州市汽车驾驶技工学校 and 浙江科学技术出版社等有关方面和有关人员的大力支持,同时还引用了有关专家和同行们的众多成果,在此一并表示诚挚的谢意。

在编写时尽管我们不敢丝毫懈怠,但由于时间和能力有限,在内容和编排上难免有不足之处,欢迎有关专家学者和广大客运出租汽车驾驶员批评指正。

编者

2006年1月12日

目 录

序言	茅临生
修订前言	

第一章 客运出租汽车行业基础知识

第一节 客运出租汽车行业概况	1
一、汽车发展简史	1
二、出租汽车的定义	2
三、出租汽车的发展简况	3
第二节 杭州市出租汽车历史沿革、现状及前景	5
一、历史沿革	5
二、发展现状	7
三、发展前景	10
第三节 客运出租汽车行业的性质、特点和任务	12
一、出租汽车行业的性质与特征	12
二、出租汽车服务的特点	14
三、客运出租汽车行业的任务	16
第四节 客运出租汽车行业的重要性	18
一、客运出租汽车行业是城市经济的重要组成部分	18
二、客运出租汽车是城市形象的载体之一	19
三、客运出租汽车行业是发展城市旅游业的 三大支柱之一	19
四、出租汽车行业的发展是促进城市现代化 的必要条件之一	20

第二章 客运出租汽车行业法规

第一节 法的基本知识	22
一、法律	22
二、宪法的基本内容	25
三、相关法规	26
第二节 客运出租汽车相关道路运输法规的知识	42
一、道路运输法规	42
二、中华人民共和国道路运输条例	51
三、浙江省、杭州市有关法规	58
第三节 杭州市客运出租汽车管理	64
一、杭州市客运出租汽车管理条例	64
二、杭州市客运出租汽车经营权有偿使用管理办法	71

第三章 客运出租汽车行业服务规范

第一节 服务资格证与从业资格证培训与管理	74
一、报名条件	74
二、申领条件及程序	74
三、使用管理	75
四、IC卡记点考核办法	77
第二节 车容仪表规范	80
一、服务设施规范	80
二、车容、车貌规范	81
三、仪容、仪表规范	83
四、服务用语规范	83
第三节 经营服务规范	84

一、经营行为规范	84
二、营运服务规范	93
三、营运服务流程	97
第四节 客运出租汽车驾驶员守则	100
一、客运出租汽车驾驶员营运纪律	100
二、客运出租汽车驾驶员守则	100

第四章 运价及计价器

第一节 运价	102
一、概述	102
二、收费的计算方法	103
三、发票的使用与管理	104
第二节 计价器的功能和工作原理	105
一、四屏计价器 (JJQ5195 型计价器)	105
二、自动打印票据计价器	108
第三节 出租车 GPS 终端的功能和使用说明	117
一、深圳某公司的 GPS 终端	118
二、上海某公司的 GPS 终端	120
三、GPS 调度流程	121
四、报警流程	122
五、GPS 车载终端的日常维护	123

第五章 客运出租汽车行业职业道德

第一节 道德、职业道德	125
一、道德	125
二、职业道德	126

第二节 客运出租汽车驾驶员职业道德的特点和作用	127
一、出租汽车驾驶员的职业特点和要求	127
二、客运出租汽车驾驶员职业道德的特点	129
三、客运出租汽车驾驶员职业道德的作用	130
第三节 客运出租汽车驾驶员职业道德的一般要求	133
一、遵章守法, 安全行车	134
二、爱岗敬业, 优质服务	136
三、文明经营, 公平竞争	139
四、钻研技术, 规范操作	141
五、见义勇为, 弘扬正气	142
第四节 杭州市客运出租汽车驾驶员道德规范	142
一、杭州市客运出租汽车驾驶员道德规范	143
二、杭州市客运出租汽车驾驶员道德规范的具体要求	143
第五节 加强职业修养, 提高服务水平	146
一、职业修养的概念	146
二、职业道德修养	146
三、驾驶员应该具备和注重的修养	147

第六章 客运出租汽车行业治安管理

第一节 概述	150
一、治安管理的概念和特征	150
二、客运出租汽车行业治安管理的概念和特征	151
三、杭州客运出租汽车行业治安概况	152
四、客运出租汽车治安管理的基本内容	153
五、客运出租汽车行业实行治安管理的主要作用	153
第二节 客运出租汽车行业治安管理的基本方法	154
一、统一管理车辆和驾驶员	154

二、明确经营者和驾驶员治安责任	157
三、建立交通治安情报信息网络	159
四、建立客运出租汽车治安管理服务 station	161
五、落实客运出租汽车经营单位内保责任制	163
六、依法安装硬件防范装置	164
第三节 暴力抢劫出租汽车犯罪活动的特点和规律	164
一、暴力抢劫出租汽车案件的主要特点	164
二、暴力抢劫出租汽车案件的主要规律	166
三、暴力抢劫客运出租汽车的主要形式	167
第四节 客运出租汽车被劫案的预防和处置	168
一、客运出租汽车被劫案的预防	168
二、客运出租汽车被劫案的处置	169
第五节 客运出租汽车治安管理相关法律法规简介	172
一、《中华人民共和国刑法》	172
二、《中华人民共和国治安管理处罚条例》	175
三、《杭州市客运出租汽车治安管理办法》	176

第七章 客运出租汽车驾驶员心理与安全

第一节 汽车驾驶心理学概述	178
一、心理学简介	178
二、汽车驾驶心理学简介	183
三、学习汽车驾驶心理学的目的	183
第二节 汽车驾驶员心理保健知识	183
一、情绪与健康	183
二、情绪与安全行车的关系	184
三、行车安全品质的培养	189
四、出租汽车驾驶员的行车心理分析	190

五、情绪的自我调适	191
六、培养和保持良好的情绪	194
第三节 道路交通事故的预防和处理	196
一、交通事故的原因	196
二、交通事故的预防	199
三、交通事故的处理	201
第四节 高速公路安全行驶常识	204
一、进入高速公路前的准备和维护	205
二、驶入高速公路	206
三、高速公路干道上行驶	207
四、驶离高速公路	209
五、高速公路特殊条件下的安全行驶	210
第五节 救护知识	212
一、伤员救护的原则	212
二、救护基本方法	213

第八章 乘客心理与服务技巧

第一节 乘客消费心理	221
一、乘客消费个性	224
二、乘客心理特征	225
三、乘客用车各阶段的心理活动分析	228
第二节 营运服务技巧	229
一、掌握客流规律	229
二、客流分布特征	232
三、掌握客流规律的意义和途径	234
四、运用灵活有效的经营方法	235
五、学好服务本领，讲究服务艺术	242

第九章 车辆知识

第一节 车辆技术状况的有关规定	250
一、营运车辆技术等级的有关规定	250
二、出租车技术状况的年度审验规定	251
第二节 车辆环保与节能	254
一、车辆环保	254
二、车辆节能	258
第三节 燃气汽车的使用	264
一、充装燃气时的要求	264
二、出车前例检	265
三、发动机起动操作要求	265
四、行驶中出现故障的紧急处理	265
五、停驶时要求	266
六、汽车检修要求	266
第四节 出租车的维护与故障应对措施	267
一、出租车的日常维护要求	267
二、常见故障的应对措施	269
三、紧急情况的处理	275
四、电喷发动机使用注意事项	277
五、自动变速器使用注意事项	278
六、ABS 使用注意事项	280

第十章 日常英语会话及普通话训练

第一节 常用英语——问候语	282
第二节 旅游景点、土特产和杭菜	289
第三节 推广普通话简述	293

一、普通话的概念	293
二、学习普通话的重要性	294
三、学好普通话的基本方法	294
第四节 普通话朗读训练	295
一、普通话朗读的基本要求	296
二、把握朗读中作品基调	297

第十一章 杭州旅游指南

第一节 杭州交通道路概况	301
一、杭州的交通	301
二、浙江公路主要干线	302
三、杭州市区主要干道及出租车驾驶员 常用客运业务路线	304
四、杭州长途汽车客运站交通介绍	315
第二节 旅游知识	318
一、杭州概况	318
二、西湖的渊源	321
三、杭州的旅游资源	324
四、杭州的住、食、购、娱	329
五、杭州周边城市的旅游	337
第三节 杭州的主要风景点	339
一、西湖十景	339
二、西湖新十景	342
三、西湖新十五景与西溪国家湿地公园	346
四、其他主要景点	355
五、周边县(市)景点	364
六、杭州市区景点的几种游法	366