

出租车驾驶员工作手册

主编 屈仁旺

TAXI



.71

山西科学技术出版社

94
F570.71
1
2

出租车驾驶员工作手册

主编 屈仁旺

940.701



3 0108 0991 5



山西科学技术出版社

D

979016

【晋】新登字 5 号

出租车驾驶员工作手册

主编 屈仁旺

*

山西科学技术出版社出版发行 (太原并州北路十一号)

山西民间文学印刷厂印刷

*

开本: 787×1092 1/32 印张: 9.875 字数: 207 千字

1992 年 6 月第 1 版 1992 年 6 月山西第 1 次印刷

印数: 1—8000 册

*

ISBN 7-5377-0613-1

T·94 定价: 6.00 元

主 编: 屈仁旺

编委成员: 万长宝 韦广新 王兆成
王高英 刘凤春 刘泽民
陈浩源 陈世昌 陈宝宪
苏德龙 邵庚茂 李国民
李玉合 杜 韧 张占昌
张大光 金彩发 郁 青
杨旭岑 杨建如 候利俊
高 谦 郭存怀 柴孝恩
崔树森 黄国弟 窦焕才

序

城市公共交通是城市的重要基础设施，是提高城市各行各业生产、工作效率的一个重要手段。作为灵活性最大、最快捷方便的出租汽车行业，是城市公共交通的重要组成部分。过去我国出租汽车业基础差，车辆少，不能适应社会的需要。改革开放十多年来，许多城市积极发展出租汽车，为城市交通和居民出行服务，急乘客之所急，深受乘客的欢迎。

随着改革开放步伐的加快，城市公共交通客运量急剧增加，出租汽车行业的重要地位越来越突出。广大出租汽车司机，在为中外乘客服务中作出了奉献，取得了很大成绩。出租汽车也是城市的一个重要“窗口”，许多外国旅客到达我国城市后，首先接触的就是出租汽车司机。他们从乘坐的出租汽车的司机身上，看到了中国人的素质，体会到礼仪之邦的好客友好态度。许多旅游业发达国家的出租汽车司机，不仅要承担一般出租汽车司机安全送客

人的责任，而且要在语言相通的情况下，积极向客人介绍本国、本城市的情况，介绍当地风景旅游的特色，给客人留下礼貌好客的好感。

党和国家历来提倡物质文明和精神文明一起抓，提倡大家争做“四有”新人，因此出租汽车司机应当在提高自己驾驶业务技术的同时，努力学习文化，学习各项规章制度，有条件的还要掌握一些对外的一般礼貌用语，把服务工作做得更好。

编辑出版《出租车驾驶员工作手册》很有必要，它可指导出租汽车司机提高技术和文化素质，更好地为城市居民、为外地、外国旅客服务。

中国市长协会秘书长 叶维钧
中国城市出租汽车协会顾问

1992.3.30

目 录

一、行业法规.....	(1)
国务院批转城乡建设环境保护部关于 改革城市公共交通工作报告的通知 国发【1985】59号	(1)
关于改革城市公共交通工作的报告.....	(3)
建设部公安部国家旅游局关于印发《城市出租 汽车管理暂行办法》的通知 【88】建城字第35号	(8)
城市出租汽车管理暂行办法.....	(9)
建设部关于加强城市个体出租 汽车管理工作的通知 (89)建城字第198号	(16)
出租汽车行业行规行约	(20)
二、职业道德规范	(24)
汽车客运管理人员应该具备的素质	(24)
出租车驾驶员应该具备的素质	(28)
三、文明礼貌日常用语	(34)
礼貌训练必说四句话	(34)

礼貌训练必会词语	(35)
礼貌训练选学语言	(35)
情景对话训练	(37)
四、礼仪知识	(40)
文明礼貌的起码准则	(40)
彻底清除交际中的语言“垃圾”	(41)
礼貌语言在交际中的作用	(42)
热情是事业发展的动力	(43)
如何给乘客留下美好的印象	(43)
接受名片的礼节	(45)
参加宴请的礼节	(46)
不含威胁性的目光交流	(48)
涉外须知	(49)
五、运行管理规程要点	(53)
六、出租汽车经济指标计算方法	(59)
七、学法守法, 保护自身的合法权益	(64)
八、如何加强出租车驾驶员的安全自我防护	(80)
九、车辆的一般故障排除	(84)
十、交通事故现场急救常识	(179)
十一、国外出租车经营掠影	(195)
国外出租汽车经营规模和调度现代化	(195)
发达的美国出租汽车业	(196)
技术、纪律与职业道德的结合	(197)
香港《的士服务指南》出版	(200)
日本出租汽车收费记帐系统	(202)
香港出租汽车经营管理介绍	(203)

日本将采用英式的士·····	(206)
国外对酒后驾车惩罚种种·····	(207)
布宜诺斯艾利斯的出租车·····	(207)
伦敦出租汽车管理规则举例·····	(209)
世界各地对违章司机的处罚手段形形色色·····	(210)
附录 ·····	(212)
国务院关于发布《中华人民共和国道路交通 管理条例》的通知	
国发【1988】19号·····	(212)
中华人民共和国道路交通管理条例·····	(213)
道路交通事故处理办法·····	(238)
中华人民共和国行政诉讼法·····	(250)
中华人民共和国营业税条例(草案)·····	(265)
中华人民共和国营业税条例(草案) 实施细则·····	(269)
国务院关于发布《中华人民共和国个人收入 调节税暂行条例》的通知	
国发【1986】91号·····	(276)
中华人民共和国个人收入调节税暂行条例·····	(277)
财政部关于下发《中华人民共和国个人收入 调节税暂行条例施行细则》的通知	
(86)财税字第331号·····	(281)
中华人民共和国个人收入调节税暂行条例 施行细则·····	(282)
中国人民保险公司机动车辆保险条款·····	(287)
机动车辆保险条款补充规定·····	(293)

团体人身意外伤害保险条款.....	(294)
怎样写汽车租赁合同纠纷.....	(298)
部分城市客运管理机构名录表.....	(303)

一、行业法规

国务院批转城乡建设环境保护部 关于改革城市公共交通工作报告 的 通 知

国发[1985]59 号

各省、自治区、直辖市人民政府，国务院各部委、各直属机构：

国务院原则同意城乡建设环境保护部《关于改革城市公共交通工作的报告》，现转发给你们，请结合本地情况贯彻执行。

城市交通是关系到城市人民生活和生产的重要问题。长期以来，由于客流增长超过交通车辆的增长，在一些城市特别是大城市，群众“乘车难”的问题非常突出。解决城市交通拥挤问题，必须综合治理，对各种车辆严格管理，大力发展公共交通，增加客运车辆。同时，要加快道路网的改造和建设，修通必要的环路，形成流畅的干道系统。从长远看，在一些大城市要考虑发展快速轨道交通和地下交通，以缓和地

面交通的紧张状况。对城市出入口堵塞严重的城市道路，交通部门和城建部门要密切配合，有计划地打通拓宽，可用公路养路费适当给予补助。

关于调整城市公共交通票价的问题，由于牵涉面很广，今年不作变动。各地要结合城市经济体制改革，贯彻多家经营、统一管理的方针，从人力、物力、财力上给予必须的支持，搞好搞活城市客运交通，使群众“乘车难”的问题逐步得到缓解。

——一九八五年四月十九日

关于改革城市公共交通工作 的 报 告

国务院:

多年来，城市公共交通处于紧张状态，“乘车难”问题长期没有解决。特别是随着城乡经济的繁荣，人民生活水平的提高，城市流动人口的不断增加，公共交通拥挤的情况在大城市尤为突出。

为了逐步改变这一情况，我们根据党的十二届三中全会的精神，结合一年多来进行改革的实践，认为必须根据公共交通的情况，加快改革步伐，把城市公共交通搞活。去年七月、十二月，中央和国务院领导同志在“关于城市公共交通的几点建议”的两封人民来信上分别作了批示，指出城市公共交通问题影响极大，需要有关部门采取切实措施，凡属关系广大群众的问题，万勿大意。要解决城市乘车难问题必须实行多家经营，调动各方面办交通的积极性。为了贯彻中央、国务院领导同志的指示精神，我们邀请北京、天津、上海、重庆等十个城市的公用局长，开了一个座谈会，总结了经验，研究了改革方案和贯彻落实措施，并征得了国家计委、国家经委、财政部、中国人民银行、交通部、公安部、国家物价局、国家工商管理局的同意。现将有关情况和意见报告如下：

建国以来，城市公共交通事业发展很快，到一九八三年底，全国城市公共交通工具总数达四万四千七百四十九辆（其中公共汽车三万四千一百零三辆，无轨电车四千一百九十二辆，有轨电车三百二十一辆，出租汽车五千九百六十五辆，地铁客车一百六十八辆），比一九四九年增长十九倍。另外，还有城市客运轮渡四百五十三艘和客运架空索道。一九八三年客运总数二百三十一人亿人次，比一九四九年增长六十一倍。但是，城市公共交通事业的发展还远远不能适应城市经济发展和人民生活的需要。突出的问题是：（一）客流量增长过快，现有车辆不能适应需要；（二）现行运价过低，三十年来未作调整，月票价格长期低于成本百分之三十至百分之七十；（三）企业负担过重；（四）前后方设施比例失调，车辆折旧年限长，车辆失修失养严重；（五）道路建设跟不上车辆增长需要，交通管理设施落后。因此，交通拥挤、堵塞，车速下降，运输效益很低。

为了解决城市群众“乘车难”的问题，拟采取以下改进措施：

一、改变城市公共交通独家经营的体制，实行多家经营统一管理，以国营为主，发展集体和个体经营。在国营企业内部实行多种形式的经营承包责任制。在对外开放的十四个城市和经济特区以及有条件的城市，要积极引进外资和技术装备，搞活城市公共交通。

大力发展出租汽车，增加各种车辆，扩大经营范围，方便群众租车，企业经营完全实行独立核算，自负盈亏，全面实行承包责任制，可以实行全民所有制下的个人承包。运价采取优质优价，价格可以根据季节不同在一定的范围内浮

动。充分调动和组织社会上车辆（包括机关、企事业单位客车）投入节假日和上下班高峰时间的营运。并给这些单位一定的经济效益。

城市客运交通实行多家经营后，城市公共交通主管部门要实行统一规划，统一管理，使各种交通工具密切配合，协调发展，开展合理的竞争，互相促进，搞活客运。非城建单位、集体和个人在城市经营客运交通时，要做好人身保险。车辆和驾驶员需经当地公安或交通车辆管理部门检验和考试，向当地工商行政管理部门申请并领取营业执照，由城建部门会同工商行政管理部门确定运营范围。

二、要大力扶植城市公共交通的发展。公共交通是服务性的生产部门，要实行独立核算、自负盈亏。要按价格规律办事，对不合理的运价要做适当调整。按国务院《物价管理暂行条例》的规定，市内汽车、电车票价管理权限属省、自治区、直辖市物价部门以及业务主管部门，如需要调整，各地公共交通主管部门应与物价部门协商，提出意见，报当地政府批准。当前月票制度流弊很多，发售量和发售范围越来越大，必须进行改革。在保证职工上下班的前提下，应适当限制月票发售量。有条件的城市也可逐步把月票制改为本票制（乘一次车撕一张票）。在市区干道上新开辟的线路和主要为旅游服务的线路，可以配备质量好的车辆，实行优质优价，不出售月票。可加速城市公共交通车辆的更新和技术改造，可按照《国营企业固定资产折旧试行条例》适当提高折旧率。

由于城市公共交通企业的利润本平较低，建议地方政府在财政上予以照顾，按规定交纳所得税或调节税有困难的，

可报经批准，给予优惠。

三、城市公共交通要实行综合治理。

(一) 错开上下班时间，以降低高峰客流，有利于均衡运载，准时行驶。这项工作要在市政府统一领导下进行。

(二) 减少不必要的交通流量。要搞好住宅区和商业中心的合理布局，缩短居民出行路程，支持交换住房和调换性质相同的工作单位，使职工居住地点接近工作单位。

(三) 搞好公共交通的场站建设，对城市大型客运枢纽站公共交通的起终点站、停车场（库）、回车环和出租汽车站点要全面考虑，合理布局，加快建设。从方便换车出发，要把各种交通工具组合衔接好，同时要组织联运。

(四) 加快道路工程设施的改造。目前城市交通堵塞，车速过低，根本原因是交通工程设施落后，道路少，卡口、堵头多，形不成流畅的道路网。所以，要加快干道和交通工程的建设，打通卡口堵头，修通环路，拓宽道口，建必要的立体交叉道（包括简易立交）和重要路口的人行过街天桥（或地铁）。

许多城市对外交通不畅，主要是大城市的城市道路没有形成环路，主要干线和公路结合部路窄、卡口多。要有计划地将这些路段联通、拓宽，建议公路交通部门从养路费中给予适当补助。要逐步把城市道路和公路干线有机地联系起来。

(五) 加强交通管理。提高现代化交通管理手段和技术，逐步采取优先放行公共交通车辆或开辟专用车道的措施。大城市要控制自行车和私人摩托车的发展，首先要停止对发展自行车的鼓励政策，并逐步开征车辆牌照税。对自行

车的行驶路线和停止地点要进行合理的规划和安排。

四、大城市的客运交通，应采取逐步发展轨道交通为主的方针。目前，大城市靠现有公共汽车、电车和有限路面难于根本解决“乘车难”问题，必须“上天入地”、实行多层次、多结构的立体化交通。把发展大容量的快速轨道交通（包括地铁）提到日程上来，有计划地进行建设，以适应大客流量的需要。要采用先进通讯调度设施，提高运营管理水平。

五、城市公共交通企业要认真整顿、加强精神文明建设、不断提高服务质量，努力为城乡人民提供方便、安全、迅速、准点、舒适的乘车条件。要教育城乡广大群众尊重公共交通职工的劳动，共同为搞好公共交通而努力。以上意见如无不妥，请批转各地根据实际情况参照执行。

城乡建设环境保护部
一九八五年四月一日