



2

广西民族出版社

前 言

出租汽车与人们的日常生活密切相关,是一个城市的窗口。目前,许多城市都把提高出租汽车驾驶员的素质和落实规范化服务作为经营管理的重点,以便更有效地发挥窗口作用。本书正是基于此编写的,力求全面贯彻国家的行业管理意图,满足培训需要和提高行业综合素质的需要,较为系统地介绍了出租汽车行业管理的内涵和有关的办事程序、管理规范及税费征收标准,对职业道德、营运技术、突发事件和行政争议的处置等作了介绍,部分章节涉及的理论问题也做了粗浅的探讨。本书主要作为出租汽车驾驶员服务资格培训的教材,也可供经营管理人员自学参考。

本书编写过程中,参阅了中国城市出租汽车协会编印的《驾驶员基础知识》、《中国出租汽车报》及江苏科学技术出版社出版的《汽车驾驶员大全》等书刊的部分内容,得到了厦门市交通局领导何宝顺、江锦山同志以及《厦门晚报》潘兴军同志、厦门滕达信息设备开发公司施延同志的大力支持,在书稿付梓之际特一并致谢。

本书主要以厦门市出租汽车的管理规定为编写依据,在出租汽车行业仍不失普遍性。由于编写时间极其仓促,不足之

处或错误之处在所难免,恳请广大读者予以指正、赐教。本书中涉及政府有关管理规定的内容因废止、变更或编者原因产生出入的,请以现行文件为准,敬请谅解。

编 者

一九九四年九月厦门

目 录

第一章 概述

第一节 出租汽车概述.....	1
第二节 厦门出租汽车发展概况.....	5
第三节 出租汽车的行业特性.....	8

第二章 出租汽车行业管理

第一节 出租汽车行业法规	13
一、交通部等部门颁布的规章.....	13
二、全省的规章和规范性文件.....	14
三、厦门市人民政府颁布的规章.....	14
第二节 出租汽车行业管理机构	15
第三节 厦门市出租汽车协会	16
第四节 经营管理	17
一、经营权有偿使用制度.....	18
二、企业开停业申办程序.....	21
三、道路运输证申办程序.....	22
四、道路运输证变更注销程序.....	22
五、车辆更新程序.....	23
六、其他.....	23
第五节 车辆管理	24

一、车辆技术管理.....	24
二、车容车貌与附属设施管理.....	25
三、运输机务管理(维修卡申领与使用规定).....	26
第六节 从业人员管理	28
一、企业开业与经营管理人员条件.....	28
二、驾驶员的职业要求.....	28
三、驾驶员服务证申领程序.....	30
第七节 计价器管理	31
一、国家对计价器实施依法管理的内容.....	31
二、计价器的强制检定.....	31
三、计价器的安装与改装.....	32
四、计价器使用规则.....	32
五、计价器性能与使用方法.....	34
第八节 站点管理	38
第九节 运价与收费规定	39
一、运价概述.....	39
二、运价与收费规定.....	40
第十节 票据	42
一、票据使用与监督规定.....	43
二、票据的印制与购领.....	43
第十一节 有关拒载规定	45
第十二节 税收、规费征收规定.....	46
一、税收.....	46
二、规费.....	47
三、有关车辆停驶规定.....	50
第十三节 保险与索赔	50

一、概述	50
二、出租汽车保险的种类	52
1、第三者责任险	52
2、车辆损失险	53
3、旅客意外伤害险	53

第三章 职业道德与服务规范

第一节 道德概述	56
一、道德的涵义	56
二、道德的社会作用	57
三、道德的特点	58
四、道德与法制的关系	59
第二节 职业道德	59
一、职业道德的涵义	59
二、职业道德的内容	60
三、职业道德的基本要求	61
第三节 职业道德规范与服务规范	62
一、驾驶员的自我道德修养	62
二、职业道德与服务准则	64

第四章 出租汽车营运技术

第一节 出租汽车客流及其规律	67
一、客流及其特性	67
二、客流规律	68
三、掌握客流规律的意义与途径	69
第二节 乘客用车心理分析	70

一、乘客叫车时的心理·····	70
二、乘客用车过程的心理·····	70
三、乘客用车后心理·····	71
第三节 高速公路行驶·····	71
一、概述·····	71
二、高速公路交通管制规定·····	72
第四节 特殊气候行驶·····	73
一、炎热气候的行驶·····	74
二、风沙、雨雾中的行驶·····	75
第五节 有关汽车常识与故障诊断·····	77
一、汽车仪表·····	77
二、汽车各总成及零件的划分·····	80
三、汽车各级保养项目·····	85
四、汽车各级保养质量要求·····	89
五、汽车故障诊断·····	92

第五章 突发事件的预防与处置

第一节 交通事故·····	128
一、安全行车规范·····	128
二、交通事故的处置·····	129
第二节 劫车·····	131

第六章 行政争议的解决途径

第一节 行政管理与行政处罚·····	134
一、行政管理·····	134
二、行政处罚·····	135

第二节 行政争议的解决途径.....	137
一、行政争议	137
二、解决行政争议的途径	138

第七章 出租汽车职业常识

第一节 厦门概况.....	141
第二节 厦门交通网络.....	145
一、陆路	145
二、海港	146
三、空港	146
四、邮电通讯	147
第三节 旅游揽胜.....	147
一、鼓浪屿游览区	148
二、南普陀游览区	148
三、万石岩游览区	148
四、集美游览区	149
第四节 出租汽车驾驶业务英语对话.....	149
第五节 各种机构.....	165
一、旅行社	165
二、宾馆、酒店.....	165
三、党政、机关、社团组织	167
四、交通管理部门	169
五、司法机关等	171
六、金融机构	172
七、医疗机构	174
八、文体机构	175

九、新闻机构	176
十、学校	177
十一、出租汽车企业	178
第六节 主要营运站点里程表	180

附 录

1、交通部《出租汽车旅游汽车客运管理规定》	188
2、交通部《出租汽车客运服务规范》	193
3、《福建省客运出租汽车服务规范》	199
4、《厦门市客运出租小汽车管理办法》	206
5、《厦门市客运出租小汽车经营权有偿使用办法》	217
6、厦门市道路旅客运输违章处罚规定	223
7、国务院《中华人民共和国道路交通管理条例》	231
8、国务院《道路交通事故处理办法》	255
9、公安部《道路交通事故处理程序规定》	267
10、中国人民保险公司机动车辆保险条款	278
11、厦门市“的士”出租车运价标准文件	285
12、厦门营运与旅游地图	

第一章 概述

第一节 出租汽车概述

出租汽车的诞生是人类社会文明发展的必然产物。改革开放以后,人们对出租汽车“机动灵活、快捷方便、招手即停、上门服务”的服务特性已非常熟悉。出租汽车从最初的高档消费发展到今天,已成为人民群众日常生活离不开的客运交通工具。从出租汽车的发展历史和服务特性来看,它的完整概念应为客运出租小汽车,即狭义的出租汽车,俗称之为“的士”(TAXI)。

社会需要是出租汽车诞生和发展的动力来源。据传,1896年初春的一个夜晚,纽约富豪子弟亚伦携女友到百老汇看歌剧。散场后,他叫了辆马车,车夫漫天要价,虽然只有半里路程,但价钱比平时多出10倍。亚伦与车夫发生争执,结果被车夫打倒了。亚伦伤好后,为报复马车夫和干这一行档的人,想到了用汽车来挤垮马车这种延袭了很长历史的交通工具。做为出租的汽车必须要小巧灵活,且安有计程仪表。为标明汽车是出租,又是按路程的远近计费的,亚伦决定给它取一个简单明了的名字。当时,他想起了在巴黎时看到的一个名字Taximeter(意为按公里计费的出租马车),于是他把出租汽车起为Taximetercar。后来逐步演化为现在英语词典中的Taxicar,但世界各国普遍简称为Taxi。在我国,由于港澳地

区和广东经济高速发展的影响,这些地区根据其译音称这为“的士”,并已为全国各地广泛使用,还演化出“面的”(面包车作出租车)、“打的”(租乘出租汽车之意)。但唯独上海人口语中把出租汽车称之为“差头”,它是由上海早期出租汽车采用的英语 Service(意为出差或服务)和工农业中的语言“一差、差头”等流传至今。“头”在上海人口语中只是助词,并没有其他含义。

据史料记载,我国的出租汽车最早于1903年出现在哈尔滨,当时有不足10辆的营业小汽车。1908年上海也出现了出租汽车,当时最负盛名的当属美商云飞(亦称福特)汽车公司,其英文名称为 Ford Hire Service。北京有出租汽车约在1913年,由法国人开设的飞燕马汽车行经营。汉口、重庆、广州等都在10年代初期就有了出租汽车,1946年解放前夕的哈尔滨拥有出租汽车615辆。

有“冒险家乐园”之称的上海出租汽车发展较快,到抗日战争前夕,已有出租汽车行200余家,出租汽车达到了2800余辆。40年代因受战争的影响,出租汽车业逐渐萧条,1949年5月27日上海解放时,出租汽车仅存370辆。

解放初期,出租汽车业和其他行业一样,接受了政府的扶助工商政策和社会主义改造,实行公私合营。1951年9月,上海市人民政府首先对上海最大的祥生汽车公司实行公私合营。1956年全行业实行公私合营,上海市的出租汽车统一由合营后的上海出租汽车公司经营管理,当时有出租汽车156辆。同年,全国各地都对出租汽车业实行了公私合营。合营后,北京有出租汽车行30家,小汽车56辆;哈尔滨则成立小汽车合作社,共有100辆出租汽车入社。“文革”时期,出租汽车做

为“四旧”和“资产阶级生活方式”横遭批判，整个行业处于奄奄一息状态，市民主要以人力三轮车和机动三轮车做为交通工具。

1978年12月中国共产党十一届三中全会以后，国家实行了改革开放政策，城乡经济日益繁荣，对外经济文化交流日益频繁，人民生活有了很大的改善和提高，出租汽车不再是北京、上海、天津、广州、哈尔滨等大城市的专利，全国很多中小城市在80年代首次出现了出租汽车，且连续出现几次高速发展浪潮。国家为解决群众“乘车难”问题，对出租汽车实行统一管理，鼓励国营、集体、个人一起上，各行各业均可参与经营出租汽车，北京市由1978年的1452辆，发展到1993年已有5万辆。国家有关部委相继颁布了全国出租汽车的管理规定，各地政府也根据本地实际制定了不少出租汽车管理办法。杭州市于1991年元月由浙江省人民代表大会常委会通过了全国第一个出租汽车专项的地方性法规——《杭州市客运出租汽车管理条例》，出租汽车业开始走上法制管理轨道。

在出租汽车的百年发展历史进程中，世界各国各城市的出租汽车经营方式和管理方法有着很大的差别，但绝大部份都安装计价器经营，唯独泰国首府曼谷市出租汽车不装计价器，租乘前必须讨价还价。在计费方式上仍以里程计费为主，兼含了时间计费和包车计费等方式，在世界各国大多把出租汽车称为计程车。在发展政策上各有奇招，有的进出出租汽车市场管制较少，出租汽车的拥有量也高，如法国巴黎目前出租汽车已超过150000辆；有的则要经过严格的程序，如香港自80年代初起实行了营运牌照拍卖制度，限额发展；而纽约则40年代至今严格限制在11787辆的水平上。在单车经营方式

上大多采用租赁或个体经营。在车辆管理上,都设置安装“TAXI”标志灯,有的另外设置营运标志,如纽约统一为黄色;香港本岛和九龙为红色;新加坡则五家出租汽车公司分别为五个颜色。

出租汽车的服务水准当属英国伦敦为最高,日本东京次之。在伦敦,出租汽车堂皇而一尘不染,驾驶员彬彬有礼,驾驶技术娴熟,开出租汽车这一职业是令人羡慕的。但人们要取得出租汽车正式驾驶资格,必须花上两年的时间,熟记近 500 条大街及其转角口,熟知街名新旧对照、旅馆、餐馆、百货商店、广场等,以及把交通运输管理法规及各种标志背得滚瓜烂熟,并通过严格理论与实践考试,方可取得。在东京,当计程车驾驶员(执照重考)至少必须有十年以上的驾车经验,且不曾警方留有任何不良或肇事记录。由于出租汽车的单车个人经营和高收入特点,世界各国普遍认为这是一个管理难度高的行业,管理办法也不断在改进和更新。

出租汽车车型的合理选择与出租汽车企业的服务效益与经济效益密切相关,是经营决策的一件大事。随着科学技术的发展,轿车设计日趋完美,尤其随着变型专用车型的出现和使用范围的不断扩大,国外出租汽车趋向走专用车型的道路。五十年代后期以来,美国、日本、英国、法国、意大利等汽车工业发达国家都在发展出租汽车专用车型上做了很多努力,尤其法国政府当局还给予了支持和引导。出租汽车的附加设施也随着时代的进步,日趋完善,并使之与车辆整体布局更密切和适合于出租汽车的经营与管理要求。除了基本的标志灯、计价器、移动通讯、报警系统外,还发展了一些特别的防劫装置。在车厢的设计安排上,考虑到了携带儿童童车及残疾人轮椅车

的放置余地等,更适合于特殊服务对象的需要。

第二节 厦门出租汽车发展概况

改革开放以前的厦门,人们主要利用人力三轮车(已于1993年全面淘汰)这一原始的交通工具,城乡乘车难较为突出。随着厦门高崎国际机场的启用和厦门至香港班轮的恢复,尤其是特区社会经济的迅速发展,1983年10月首批36辆出租汽车正式投入营运。经过十余年的开拓,立体交通网十分发达的厦门跻身于全国十大旅游城市之列,文化娱乐、美食、购物等设施遍布城市的每一个角落,对外经济文化交流十分活跃。这些都为出租汽车业的投资发展提供了很大的空间。十年来,出租汽车业经历了三次大发展浪潮,且一浪高过一浪。目前已和整个道路运输业一样,形成了国有、集体、三资、私营、个体等经济类型共同经营的多元化局面,经济规模不断扩大,成为经济特区的一个重要窗口。历经十年发展,1993年底厦门的出租汽车已达3447辆,经营企业60家,居民万人拥有量达到85.5辆,仅次于深圳、北京两市。

自1986年第一辆个体出租汽车出现以来,个体车辆发展非常迅速,目前已占总量的80%以上。厦门市交通运输管理处为解决个体车辆管理难问题,于1989年采取了不改变产权性质的挂靠管理制度,将社会零星车辆划归经营管理条件较好的运输企业管理,企业为挂靠车辆提供字号,代办各种证件等,并根据服务量收取一定的管理费。实践证明,这是一种可行有效的做法,新加坡对个体车辆也有类似的管理模式。目前,厦门的出租汽车业无论是国有企业,还是集体、三资企业

都采用承包或租赁、抵押经营，企业化整为零，驾驶员自主经营，定期缴纳费用，车辆营运时间一天多在12小时以上，营运里程在300至400公里之间。

80年代中期“的士”初诞生的几年里，出租汽车主要以境外旅客和涉外宾馆服务为对象，服务区域也局限于东止双涵，西止浮屿西堤的老市区。随着厦门经济发展规模的扩大、产业结构的调整、旅游业的发展、居民消费水平的提高，城市新区的开发，对外对内经济文化交流的增多，出租汽车已摆脱原有的城市概念。现在的出租汽车绝多以厦门岛为根据地，服务区域向闽南金三角和福州、广东方向辐射，目前近300辆桑塔那以上等级车主要承担中长途出租服务。人们很容易在上述地区见到厦门的银顶红车身（1993年7月交通、公安部门规定统一为此颜色）出租车载客至此。据在厦门大桥调查，每天载客出厦门岛的出租汽车均在2000车次以上。城乡经济文化的密不可分，带来了城乡客运一体化，这也是运输经济发展的客观规律。出租汽车的服务对象从最初的主要是涉外旅客，发展到现在本市居民公务或私事、消闲“打的”已占60%以上，由近年来清明节“打的”踏青现象可见一斑，“打的”不再是“高消费”行为。但据向驾驶员调查，涉外宾客“打的”的比重仍占10—20%的市场份额。管理机关在宣传、管理和投诉处理上的努力，使得消费者的“上帝”意识逐步提高，从与驾驶员讨价还价改变为主动监督使用计价器，发现出租汽车违章或遗失物品，懂得了如何投诉、向谁投诉，懂得了依法保护自己的合法权益。这是出租汽车市场走向成熟的一个标志。

市场经济就是法制经济，依法治理出租汽车业是使其健康发展的关键。鉴于目前我国交通运输法规建设严重滞后于

运输业的发展,厦门市人民政府于1988年8月修订颁布了《厦门市道路交通运输管理暂行规定》,对出租汽车的管理机构与职责、开停业管理、计价器、运价、票证及奖惩等方面作出了规范。市交通运输管理处随后对出租汽车计价器管理制度和服务资格培训制度进行了改进完善,市交通局制订实施了《厦门市“的士”车违章处罚规定》。1991年以后,市交通局对十年来的出租汽车管理经验进行了总结,学习参照了国内外有关的出租汽车管理办法,组织起草了《厦门市客运出租小汽车管理办法》、《厦门市客运出租小汽车经营权有偿使用办法》、《厦门市道路旅客运输违章处罚规定》。其中,《厦门市道路旅客运输违章处罚规定》于1994年元月由厦门市人民政府颁布施行,《厦门市客运出租小汽车管理办法》、《厦门市客运出租小汽车经营权有偿使用办法》也于1994年7月11日颁发。上述规章的配套性文件《厦门市出租汽车挂靠管理规定》、《厦门市出租汽车服务资格培训与考核发证管理规定》也由市交通运输管理处发布实施。这必将对厦门出租汽车业的管理改革和市场机制的完善起到很好的法制保障,出租汽车管理进一步走向法制化、规范化和科学化。做为出租汽车经营者与政府间的桥梁与纽带和经营者之家的厦门市出租汽车协会已于1994年1月21日在科技宾馆召开了成立暨首届会员代表大会。

厦门的出租汽车业虽起步晚,但发展速度是惊人的。厦门市出租汽车协会成立时,适逢厦门人民正全面总结回顾邓小平同志视察厦门经济特区十周年,有位到会采访的省级驻厦新闻机构记者曾断言,厦门十几年来的最大变化就是出租汽车业的繁荣发展。在国内许多城市极力呼吁给予出租汽车业

与公交行业类似的政策倾斜的同时,厦门的出租汽车业却从未得到过政府在投资、信贷、税收等方面的扶持,而是靠管理机关的引导和市场机制的诱导,民间资金自发进入市场且效益甚丰。厦门的出租汽车市场是比较成熟的,就是在国民经济最低潮时,也未发生大的波动。随着构筑大厦门战略和自由港某些政策的实施,及厦门获得全国人大的特别授权立法,不难预见出租汽车业的再度辉煌。

随着国民经济的繁荣、人民生活水平的不断提高、旅游资源的迅速开发,及农村集镇的城市化和城市的现代化,出租汽车在我国许多地方仍是方兴未艾的事业。就目前的市场状况而言,厦门的出租汽车市场总量已基本处于饱和状态,近年内的重点将转移到完善市场机制,促进经营者改善经营管理,加快车辆更新和技术进步,提高车辆档次,实现规范、优质服务。

第三节 出租汽车的行业特性

出租汽车做为一种不定时、不定点、不定线、充分满足租用者意愿的运输工具,是道路旅客运输的一种经营形式,是整个道路运输业的不可分割的组成部分。这主要是因为:

1、出租汽车是以营利为其根本目的的营业性客运,而不是公益性的。

2、出租汽车的运行范围不受行政区域的限制。出租汽车以城市市区为主要据点,向郊区以远四面八方辐射运行,是城乡客运一体化的重要实践者,符合了运输经济活动的客观规律。

3、出租汽车不仅中心城市有,许多经济发展较快的县城、