

道路运输行业从业人员培训教材



道路班车 旅客运输

秦皇岛市道路运输行业从业人员培训教材编委会 编



0.82

道路运输行业从业人员培训教材

Daolu Banche Lüke Yunshu

道路班车旅客运输

秦皇岛市道路运输行业从业人员培训教材编委会 编

人民交通出版社

运输》编者有：刘秀田、刘希昌、王桂众。全书由赵心必、高新民担任主审。

为提高编写质量，初稿完成后，我们还采取了多级修改的方法，严把质量关。尽管如此，由于时间短促，可供选取的素材不多，加之我们的能力有限，因此缺点和错误仍不可避免。一方面，有待在今后的教学实践中检验并通过教学加以完善和提高；另一方面，我们也恳请广大读者提出宝贵意见，以便再版时修订。

在本书编写过程中，参考了大量著作，接受和采用了其中许多观点和资料，在此不一一列举，并致谢意。

最后，我们向大力支持本教材编写工作的交通部有关司局处、河北省交通厅及秦皇岛市政府有关领导和同志表示衷心的感谢，向此书出版单位人民交通出版社及责任编辑王振军同志表示诚挚的谢意。

《秦皇岛市道路运输行业从业人员培训教材》编委会

一九九八年六月

内 容 提 要

为了更好地适应交通运输行业从业人员提高技术业务素质和职业道德修养的需要,秦皇岛市交通局根据交通部《“九五”期间培育和发展道路运输市场规划》中提出的目标,组织编写了《道路运输行业从业人员培训教材》。该教材共包括五册:道路汽车货物运输、道路班车旅客运输、出租旅游汽车旅客运输、汽车维修基础知识、汽车运用基础知识。

本书为道路班车旅客运输,全书共分四章,包括:绪论、班车客运管理、班车客运服务、班车客运从业人员职业道德。书末附有部分相关的交通法规。

可供道路运输行业从业人员培训使用。

提高职业素质

搞好创业管理

繁荣交通运输经济

李学东

一九九九年十月

秦皇岛市副市长李学东为本书题词

序

改革开放二十年，发展社会主义市场经济的实践，使道路运输业以其特有的优势获得了迅猛发展。同时也造就了一支具有运输行业特色、阵容庞大的从业者队伍。他们为繁荣国民经济，促进社会发展，货畅其流，人便于行发挥了不可替代的重要作用。他们在经营活动中的言行举止体现了道路运输行业的服务质量和水平，展示着交通窗口的形象，反映着时代的风貌，对社会产生着重大影响。因此，政府各级交通主管部门一直重视对这支成员进出相对频繁的队伍的教育培训工作，并为切实提高他们的技术业务素质和职业道德修养而进行不懈的努力和探索。

正是为了更好地适应新时期对道路运输从业人员培训工作的需要，秦皇岛市交通局组织编写了《道路运输行业从业人员培训教材》。其不仅为秦皇岛市道路运输行业从业人员培训工作提供了新的系列性、规范化教材，而且为河北省交通运输行业从业人员培训教材建设带了个好头，为广大道路运输从业人员提供了一套全新的系列化学习参考书。真可谓是已期待的一件可喜之事。

愿此书成为广大道路运输从业人员的良师益友，并通过使用不断得到修改、补充，日臻完善。藉此，欣然为之序，以示祝贺。

河北省交通厅副厅长

段铁树

一九九八年九月二十日

秦皇岛市道路运输行业从业人员 培训教材编委会

主任委员：邢录珍

副主任委员：马建国 薛铁民 赵心必

委 员：高新民 高清源 楚春国 张秀清 刘秀田
刘志凡 李连仲 姜庆荣 杨绍林 李焕华
王 宾 刘喜昌 万明海 李 勇

前 言

《道路运输行业从业人员培训教材》是为适应交通运输行业从业人员提高技术业务素质和职业道德修养，搞好维修运输服务的需要，根据交通部《“九五”期间培育和发展道路运输市场规划》中提出的目标和河北省交通厅要加强从业人员培训，提高素质的指示，以及秦皇岛市交通局关于“培训中心”使用规范化的培训教材的要求编写的。

《道路运输行业从业人员培训教材》由《道路汽车货物运输》、《道路班车旅客运输》、《出租旅游汽车旅客运输》、《汽车维修基础知识》和《汽车运用基础知识》等五个分册组成。该教材的基本特点：一是针对性强，主要是针对从事道路运输的广大从业人员为培训对象，以其“应知应会”为主要编写内容；二是实用性强，针对道路运输广大从业人员的文化技术素质和实际需要，删繁就简，通俗易懂，既适合教学，又适合自学，便于理解和掌握；三是内容全和新。该系列教材覆盖了道路运输行业各方面的内容，并将现行及最近出台的有关法律法规编入其中，便于查阅和遵照执行。

本教材编写委员会主任委员、副主任委员、委员及编者为秦皇岛市主管交通和劳动培训的领导及长期从事交通运输行业管理及教育培训工作的中高级专业技术工作者。主任委员由秦皇岛市交通局局长邢录珍担任；副主任委员由秦皇岛市交通局副局长马建国、市劳动局副局长薛铁民及市交通局原局长赵心必担任。主编由马建国担任；副主编由刘秀田、刘志凡、李连仲、杨绍林、万明海担任。本册《道路班车旅客

目 录

第一章 绪论	1
第一节 班车客运的地位和作用	1
第二节 秦皇岛市班车客运发展现状与趋势	2
第二章 班车客运管理	5
第一节 班车客运行业管理	5
第二节 班车客运的概念及分类	9
第三节 班车线路的确定及管理	13
第四节 开业条件及开停业、更新、过户申报程序	21
第五节 运价	29
第六节 运输单证	32
第三章 班车客运服务	34
第一节 班车客运服务的分类及特点	34
第二节 客运规章和服务规范	37
第三节 班车客运服务用语和微笑服务	51
第四章 班车客运从业人员职业道德	57
第一节 职业道德基本常识	57
第二节 职业道德规范和要求	58
第三节 加强职业道德修养和培养良好的职业道德 风尚	67
附录 法规选编	73
1. 汽车旅客运输规则	73
2. 汽车运价规则	92
3. 汽车旅客运输——班车客运服务质量标准	108

4. 汽车旅客运输服务岗位职责及工作标准（试行）	115
5. 河北省汽车旅客运价规则	131
6. 道路运输行政处罚规定	139
7. 省际道路旅客运输管理办法	151
8. 道路旅客运输业户开业技术经济条件（试行）	163

第一章 绪 论

道路旅客运输按其营运方式可划分为班车客运、出租汽车客运、旅游客运和包车客运。班车客运是其中的一种重要营运方式。本册教材所讲述的内容是以班车客运为对象进行组织和安排的。

第一节 班车客运的地位和作用

班车客运是指以道路和站点为基础，借助于汽车这种交通工具在城市与城市、城市与乡村、乡村与乡村之间按照一定的线路和规定的发车站点和班次进行运送旅客的运输服务活动。它是一种面向社会大众，为城乡百姓提供出所需要的最基本的客运营运方式。从服务对象的大众化和服务面的深广性可以看出，在现实国情和生产力水平条件下，它是任何一种客运方式都不可取代的。无论是发达地区，还是落后的城乡；不论其铁路、航空和水运等运输方式多么发达和便捷，也都离不开班车客运服务。除了在我国局部地区的落后乡村因道路条件等因素的制约尚未开通班车外，其余的市县均开通了客运班车。班车客运作为一种普及性客运营运组织方式，通过满足人们的出行需要来保障社会经济有序正常运行。它在旅客运输中具有重要地位，对社会经济的发展发挥着日益重要的作用。

第二节 秦皇岛市班车客运发展现状与趋势

一、现状

1965 年以前秦皇岛市的客运车辆发展十分缓慢,到 1965 年市区仅有客运汽车 10 台,远不能满足社会需要,群众乘车难的矛盾十分突出。1978 年以后,随着改革开放、搞活经济政策的深入贯彻,交通部门购置了部分客车,开辟了一批班线。同期,个体客运也迅速发展起来,到 1990 年,全市客运班车已达 142 台,共计 9770 个座位,班车客运网络初具规模。到 1996 年,全市客运班车发展到 629 台,12664 个座位,营运线路 186 条,营运里程达 7670 公里。1991 年至 1996 年是秦皇岛市班车客运发展速度最快的时期,不仅总量迅速增加,而且结构和分布趋于合理。在现有的班车中,大客车占 17.65%,中型客车占 82.35%;国有企业占 31%,个体占 69%;青龙县占 24%,昌黎县占 20%,抚宁县占 19%,卢龙县占 18%,四县合计占 81%,三区合计占 19%。全市 100% 的乡镇、82% 的行政村开通了客运班车。

在班车客运管理方面,按照“三定”的原则,全部实现了“车进站、人归点”。通过市县两级交通运政管理部门的分级管理,于 1996 年实现了客运班线有偿使用。县区级运政管理部门对各县区的汽车站派驻了进站员,成立了有运管、车站和车主代表参加的进站管理办公室,做到了源头管理。通过运政管理部门、汽车站和广大客运经营者的不懈努力,全市的客运市场秩序明显好转,基本改变了乘车难的局面,形成了班车客运服务买方市场的运输格局。一个统一、开放、竞

争、有序的班车客运市场正在形成。

二、发 展 趋 势

1. 长途高速高档化

随着交通道路条件的改善,特别是京哈高速公路的修建,在省市间开通跨省市的长途高速豪华客运班车,适应道路快速运输的发展需求势在必行。这是班车客运上水平上档次的发展趋势。

2. 车头向下进村化

应该看到,我市目前仍有四百多个行政村尚未开通客运班车,车头向下,改善农民百姓的出行条件仍然是我们坚持的工作方向和目标。随着秦皇岛市委、市政府“以路兴市、以路强县、以路富民”战略的深入贯彻实施,村镇道路条件会逐步得到改善,将会开通更多的村镇客运班线,以适应农民出行的需要。

3. 结构布局合理化

应该看到,近年来,特别是去年,我们抓住了客运班线有偿使用的契机,对客运线路、车辆的结构和布局都做了较大的调整和优化。但是因历史的原因和客运生产力的发展水平的限制,局部区域运力不足和相对过剩等问题同时并存。使线路安排、运力投放和结构布局适应客运市场的客观需要始终是我们努力实现的目标。这既是摆在我们面前的现实任务,又是一项长期任务。因为随着社会经济的不断发展,人们对班车客运需求在质和量都会有较大的变化,需求会越来越高。

4. 客运服务文明优质化

班车客运是以人为服务对象的运输服务行业。随着社会精神文明和物质文明水平的不断提高,各种以人为对象的服

服务质量都在逐步提高，用户就是“上帝”的服务观念已经形成。因此，无论是从整体社会发展要求看，还是从经营者之间的竞争看，提高服务水平和质量，逐步达到客运服务文明优质化已成为发展趋势。

第二章 班车客运管理

第一节 班车客运行业管理

班车客运作为道路旅客运输的重要组成部分，它的发展一直与人民群众的生活息息相关。改革开放以来，打破了国营企业独家经营的局面，实行了“国营、集体、个体一起上”和“多家经营，统一管理”的方针，多渠道、多层次、多形式办班车客运的新格局已经形成。交通部门会同工商、物价、税务、公安等管理部门对班车客运行业实行了统一管理，多年来的实践证明，统一管理的方向是正确的，促进了行业的健康发展。第一，保护了竞争，交通运输管理部门对行业实行统一管理，创造了一个平等竞争的局面，经营者在同等条件下开展竞争，优胜劣汰，有利于经营者提高经营管理水平，取得最佳经济效益；第二，维护了正常的营运秩序。交通运输管理部门代表政府行使管理职能，统一法规，加强市场稽查，对违章者进行处罚，不论是国营企业，还是个体联户都一视同仁，秉公执法，有效地制止了违法乱纪行为的发生，营运秩序明显好转；第三，建立了社会监督机制，保护了乘客的正当权益，保障了经营者的合法权益，维护了国家法令、法规和方针、政策的严肃性；第四，改善了经营环境，运输管理部门在实施统一管理过程中，通过政策调研，积极向上级有关管理部门反映行业状况和问题，提供行业发展对策和方法，争取支持与配合，改善了班车客运行业经营发展

的外部环境，推动了行业进步。

一、班车客运行业管理的对象和任务

1. 行业管理的对象

行业管理不干预经营者的独立经营活动，不具体地一个管理经营者，而是着重从客观上通过政府的行业管理部门对全行业的有关经济活动进行规划、指导、协调、监督和服务，保证本行业在国家计划指导下协调、健康地发展。

2. 行业管理的主要任务

制定行业发展规划：制定行业的经济技术政策和行业生产建设标准；搞好技术经济情况信息的搜集、分析、处理和传递；对利用经济杠杆调节行业生产提出建议；组织为经营者服务的各种技术经济活动；检查本行业经营者的生产状况，监督本行业经营者执行国家计划和贯彻各项方针政策。

3. 行业管理的基本任务

(1) 以国家社会发展战略和城市发展规划为依据，对关系行业发展的重大问题进行客观决策，制定本行业的长期发展战略目标、中长期发展规划和近期实施计划，控制行业发展规模和速度，协调本行业内部及其它行业的经济关系。

(2) 根据党和国家的有关方针、政策、法令、法规，结合本行业实际，制定行业的发展方针和重大技术经济政策及行业的各种法规、条例、办法、章程并组织实施。

(3) 开展班车客运管理学的研究和应用工作，指导行业的服务项目开发、车辆类型选择、新技术引进推广、基建项目设计等，促进行业发展，提高管理水平。

(4) 制定行业服务质量、能源消耗、安全行车、环境保护、经济效益、社会效益等方面的考核标准、指标水平、管理规程，并组织实施、检查、测定、考核。

(5) 编制全行业的智力开发、人才引进和行业职业培训、岗位培训和培训基地发展规划，组织撰写本行业各类培训教材，有计划地分批、分期培训各类干部、管理人员、站务人员、司乘人员等行业从业人员。

(6) 组织和推动信息交流，开展市场调查与预测，汇总、整理、分析有关资料，并向全行业发布经济技术信息和市场信息。

(7) 制定本行业的成本换算规程，制定统一的指标体系和计算口径。

(8) 参与制定本行业的运价、税目和税率等。

(9) 负责向上级政府和有关管理部门反映行业的状况和问题，提出利用经济杠杆调节行业生产的建议，争取上级及有关管理部门的支持，改善班车客运行业的经营和发展环境。

(10) 对本行业贯彻执行党和国家的方针、政策、法令、法规情况进行检查、监督，建立专职稽查与社会监督相结合的客运班车市场监督网，实施现场稽查和违章处罚。

(11) 开展本行业对内对外的技术经济交流活动，推动横向经济联合。

(12) 提供咨询服务，总结、交流、推广经营管理经验。

二、班车客运行业管理的手段和方法

班车客运行业管理的调节手段主要有经济手段、行政手段、法律手段、信息手段和思想教育手段。

经济手段是用调节经济利益来影响管理对象的行动的方法，它的核心在于贯彻物质利益原则，从物质利益上来处理国家、集体、个人三者关系，处理好各方面的经济关系，调动各方面的积极性。在行业管理中运用经济手段主要是将价