



TAXI

Haerbinshi chuzuche

哈尔滨市 出租车驾驶员职业培训教材

Haerbinshi Chuzuche
Jiashiyuan Zhiyepeixun Jiaocai

王军 主编



黑龙江科学技术出版社

哈尔滨市出租车 驾驶员职业培训教材

王 军 主编

黑龙江科学技术出版社

中国·哈尔滨

图书在版编目(CIP)数据

哈尔滨市出租车驾驶员职业培训教材/王军主编.
哈尔滨:黑龙江科学技术出版社,2005.12
ISBN 7-5388-5024-4

I. 哈... II. 王... 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(2005)第 153491 号

责任编辑 张丽生
封面设计 冀 智
版式设计 袁 钢

哈尔滨市出租车驾驶员职业培训教材

HAERBINSHI CHUZUOCHENG JIASHIYUAN ZHIYEPREIXUN JIAOCAI

王 军 主编

出 版 黑龙江科学技术出版社
(150001 哈尔滨市南岗区建设街 41 号)
电话 (0451)53642106 电传 53642143(发行部)
印 刷 哈尔滨理工大学东区印刷厂
发 行 黑龙江科学技术出版社
开 本 850 × 1168 1/32
印 张 7.5
插 页 2
字 数 191 000
版 次 2005 年 12 月第 1 版 · 2005 年 12 月第 1 次印刷
印 数 1 - 3 000
书 号 ISBN 7 - 5388 - 5024 - 4/U · 146
定 价 25.00 元



哈尔滨市领导听取交通局领导汇报出租汽车有关情况



团结奋进的出租汽车管理处领导班子



哈尔滨市交通局和出租处领导听取出租汽车经营情况汇报



哈尔滨市领导和优秀驾驶员在一起



整装待发的稽查人员



参加优质服务竞赛的部分出租汽车



哈尔滨市出租汽车行业迎“医博”、“哈洽”优质服务动员大会现场



出租汽车驾驶员送还日本客商的丢失物品



管理人员督促经营者做好优质服务



获得拾金不昧先进集体的出租汽车企业

《哈尔滨市出租车驾驶员职业培训教材》

编 委 会

顾 问 印有伦

主 审 徐静波

主 编 王 军

副主编 袁 钢 兰占玺 郭克亮

编 委 陶东亮 曲朝宏 刘洪儒

施全利 李明冶 魏红兰

褚佳欢

前 言

随着我国改革开放步伐的加快,出租汽车营运行业作为面向社会服务的“窗口”行业,正在为日益繁荣的城市、城乡之间的友好往来、文化交流、技术合作、探亲访友提供可靠、优质、文明、便捷、及时的交通条件和保证。

我们出版这本书将对哈尔滨市创文明出租汽车行业以启示,对提高出租汽车行业的服务水平起到推动作用,是出租汽车管理者和经营者的良师益友。

本书的作者大都是哈尔滨市汽车行业的开拓者和管理者,他们勇于实践,大胆探索,总结出一套以培训教育来加强管理、提高驾驶员素质的培训管理模式,从而使出租汽车管理和服务水平逐步提高。

本书内容广泛,既有经济、法律方面的知识,又有道德规范、导游方面的常识,对从事出租汽车行业的管理者和经营者具有指导性,使其能更好地树立“服务人民,奉献社会”的宗旨。

本书在编写过程中,得到东北林业大学孙风英教授的指导,在此表示诚挚的谢意。

编著者

目 录

第一章 哈尔滨市概况	(1)
第一节 北方名城哈尔滨	(1)
第二节 哈尔滨市的行政区划	(5)
第三节 哈尔滨部分地名史话	(17)
第二章 哈尔滨市出租汽车的发展与管理	(19)
第一节 我国城市出租车的任务	(19)
第二节 我国城市出租车的性质	(19)
第三节 我国城市出租车的特点	(22)
第四节 哈尔滨市出租车行业的产生与发展	(23)
第五节 哈尔滨市出租车行业现状与管理	(25)
第六节 申办出租车经营权的程序及条件	(27)
第三章 职业道德与行业文明规范	(29)
第一节 社会主义精神文明建设	(29)
第二节 职业道德	(34)
第三节 公民道德建设及文明规范	(53)
第四节 出租车行业职业道德	(64)
第五节 出租车驾驶员规范	(71)
第六节 哈尔滨市出租车营运服务规范化标准	(88)
第四章 哈尔滨旅游	(90)
第一节 中国·哈尔滨旅游观光	(90)
第二节 中国·哈尔滨国际冰雪节	(92)
第三节 主要旅游景点	(95)
第四节 风景名胜	(99)
第五节 主要场馆	(103)

第六节 寺院教堂	(111)
第七节 历史遗迹	(113)
第八节 饮食、娱乐、餐饮、购物、休闲	(115)
第六章 计价器的管理和使用	(117)
第七章 车辆的维护与安全行车	(123)
第一节 汽车的驱动力与行驶阻力	(123)
第二节 汽车常见故障排除	(124)
第三节 汽车的保养与维护	(138)
第四节 安全行车	(140)
附录一 关于进一步加强城市出租汽车行业管理工作的 意见	(144)
附录二 中华人民共和国交通部令	(149)
附录三 中华人民共和国交通部出租汽车客运服务规范 (试行)	(155)
附录四 黑龙江省交通厅关于印发黑龙江省道路运输从业 人员职业培训管理规定的通知	(160)
附录五 关于调整出租汽车基价里程及价格减轻经营负担 的通知	(166)
附录六 关于印发《哈尔滨市出租汽车计价规则》的通知	(168)
附录七 哈尔滨市城市客运交通管理条例	(171)
附录八 哈尔滨市城市出租汽车管理办法	(183)
附录九 中华人民共和国道路交通安全法	(192)
附录十 哈尔滨市出租汽车行业有关法律法规	(219)
附录十一 出租汽车驾驶员常用英语	(222)

第一章 哈尔滨市概况

第一节 北方名城哈尔滨

哈尔滨是坐落于松花江畔一个美丽的重工业城市,是中国十大城市之一,是黑龙江省的省会,全省政治、经济、文化、商业和交通中心,是国家一类对外开放口岸城市。这里历史悠久,四季分明,春花、夏风、秋果、冬雪各有特色,素有“天鹅项下的珍珠”、“东方小巴黎”、“东方莫斯科”的美名。

一、哈尔滨的历史

哈尔滨的历史文化源远流长,距今2万多年前的旧石器时代就有古人类在此生息繁衍。后来又曾是中国金、清两代王朝的发祥地。

800多年前,满族先世女真人在阿城建立了大金基业,因此阿城被誉为“满族肇兴地,塞外第一部”,金上京会宁府作为金代开国之都,从1115年金太祖完颜阿骨打建国立都开始,这里经历金太祖、太宗、熙宗和海陵王四帝共38年(1115-1153年),1153年将首都迁至燕京(今北京)。清宣统元年设县,名为阿拉楚喀城,简称阿城。

关于“哈尔滨”地名的历史,从诞生迄今产生了无数的译义和推断。其中,19世纪末满语“晒网场”,20世纪初蒙语“平地”,20世纪70年代女真语“阿勒锦”、80年代突厥语“天鹅”,到了90年代对哈尔滨地名的考证工作又取得了新的进展,最终哈尔滨是满语“扁状的岛屿”一说得到了共识。

鸦片战争后,哈尔滨一度成为沙俄侵占的殖民地,1896年前哈尔滨只不过是一个小小的晒网场,盛产历朝贡鲜“三花”鲤鱼,人口不过二三百人。1896年6月3日沙俄强迫清政府签订了不平等条约《中俄密约》,攫取了中东铁路的修筑权。1898年5月确定以哈尔滨为铁路的修筑中心,从此改变了哈尔滨的命运,她伴随着屈辱揭开了历史上重要的一页。19世纪末,随着中东铁路的开通,哈尔滨很快发展成为中国东北部对外开放的大商埠,俄、英、德、法、意等30多个国家在哈尔滨这一物资集散中心和水陆交通枢纽纷纷开设工厂、兴办洋行,16个国家先后设立领事馆,当时外国侨民多达14万人,这便在客观上促使哈尔滨的城市建设充满中西合璧,独具一格的特色。

进入20世纪,随着中国工人阶级的觉醒,1908年哈尔滨铁路工人组织了“五·一”国际劳动节的盛大纪念活动。这是我国最早的工人运动之一,1925年中国共产党在这里建立了地下党组织。

1932年2月5日,日本帝国主义武装侵占了哈尔滨,人民又陷入了更加悲惨的境地。当时哈尔滨是中共满洲省委驻地,在共产党领导下,人民浴血奋战,英勇反抗日本帝国主义的侵略,涌现许多英雄人物,如赵尚志、杨靖宇、赵一曼、李兆麟等,给这座城市增添了光辉,她不愧为一座具有光荣革命历史的城市。

1946年4月28日东北民主联军解放哈尔滨,作为全国解放最早的一座大城市,对解放全东北和全中国做出了重大贡献。1949年4月20日哈尔滨归松江省人民政府管辖。1954年6月19日松江省和黑龙江省合并,即成为黑龙江省省会。

解放后哈尔滨成为国家重点建设城市之一,第一个五年计划期间,国家156项重点建设工程在哈尔滨建设就有13项,巨大的建设规模、雄健的建设步伐,迅速改变了哈尔滨的面貌。特别是改革开放以来,更是哈尔滨历史上发展最快、变化最大的时期。

走过百年沧桑,经历了晚清、民国、伪满洲国、新中国的历程,经受了血与火的洗礼。如今,哈尔滨已与世界上 100 多个国家和地区建立了经贸往来关系。哈尔滨不仅是全国的重要工业基地,而且是金融机构健全、商业繁荣的中国特大城市之一。

二、自然概况

哈尔滨地处中国东北北部,黑龙江省南部,东经 $125^{\circ}42'$ ~ $130^{\circ}10'$,北纬 $44^{\circ}04'$ ~ $46^{\circ}40'$ 之间,海拔 151 米左右;地处我国东部季风气候区,距海较远,为大陆季风性气候,冬季漫长,寒冷干燥,夏季短促,温暖多雨。这里四季分明,春、夏、秋、冬各有特色。

春季,丁香花相继开放,白色的、紫色的、粉色的争奇斗妍,满城飘香,作为市花被广泛栽种,哈尔滨也因此被誉为“丁香之城”。

夏季,气候凉爽宜人,是消夏避暑的理想之地,松花江宛如一条彩带给城市增添了无限风光,松花江畔巍峨的人民防洪胜利纪念塔直指云天,它是英雄城市的标志,是哈尔滨人智慧的象征。两年一度的“哈尔滨之夏”音乐会引得中外著名的歌唱家、音乐家纷来献艺,使哈尔滨赢得了“北方音乐城”的美誉。

冬季,处处琼楼玉宇,白雪皑皑,富有诗情画意,一年一度的冰博会在这里举办,素有“冰城”之美誉。

三、人文环境

作为黑龙江省省会,哈尔滨是黑龙江省的政治、经济、文化、商业、科技中心,水陆空立体交通四通八达,经济腹地广阔,周围有丰富的粮、煤、石油、木材、农矿产品和自然资源。

哈尔滨市辖:道里、道外、南岗、香坊、动力、平房、松北、呼兰 8 个区和阿城、双城、五常、尚志、宾县、巴彦、依兰、方正、木兰、通河、延寿 11 个县(市),总面积 5.3 万平方千米,其中市区面积 4436 平方千米。

哈尔滨市总人口 954 万人,其中市区 380 万人,是一个多民族聚集的地区,包括汉族、满族、朝鲜族、回族等十多个民族,形成了特有的民俗文化。

解放后的哈尔滨工业生产发展迅速,现已成为一座门类齐全、兴旺发达的重工业基地。城市以大、中型企业为骨干,以机电工业为主体,以石油、化工、食品、医药、轻纺、建材工业为支柱,轻、重工业协调发展。我国自己制造的第一台大型水轮发电机、汽轮发电机、高压锅炉就分别诞生在位于“动力之乡”的电机厂、汽轮机厂、锅炉厂。除三大动力厂外还有飞机制造厂、东北轻合金加工厂、哈尔滨轴承厂、亚麻厂及电表仪器、量具刀具、林业机械、绝缘材料、电影机械、继电器、电碳、制药、制糖等大中型企业 200 多家。

哈尔滨周围河流纵横,土质肥沃,为农业生产提供了优越条件,农、林、牧、副、渔业全面发展,市辖 11 县(市),是黑龙江省重要的产粮基地。主要粮食作物有玉米、大豆、小麦、水稻等。市郊区农业服务以城市需求为主,各种鲜菜自给率达 90% 以上。畜牧业发达,实现了牛奶、鲜蛋、肉类、禽类等畜牧产品自给有余。

近 50 年来,商业市场随着经济的发展而日益繁荣,已具备了完整的采购、供应、批发、零售服务经营体系,形成了市、区、街三环式商业网络。

近年来市委市政府实施科技兴市和可持续发展战略,科技力量进入了经济建设主战场。解放初期哈尔滨只有一个兽医研究所,科研人员只有 27 人,到目前哈尔滨市拥有各类科研机构 400 多个,在焊接、船舶动力、电站成套设备、空气动力、电子敏感技术、电子仪表等领域一直处于全国先进行列。“科技兴市”作为一种战略,已成为哈尔滨人民的共同行动。

解放以来教育得到了迅速发展,全日制各类学校 4 000 余所,专任教师 10 万多人,已形成了学科门类比较齐全、专业设置比较合理、师资力量比较雄厚的教育体系。

哈尔滨位于东北亚地区的中心位置,处于欧亚大陆桥的联结点上,是我国东北黑河、绥芬河、珲春和满洲里 4 个沿边开放城市扇面轴心和支撑点,对外是日韩等国入俄的重要通道,对内是各省进俄的重要桥梁。

哈尔滨市已初步形成了铁路、公路、水运、航空立体交通运输体系,是我国东北最大的铁路枢纽。由于地处松花江水运中心,是全国八大内河港口之一。哈尔滨太平国际机场是东北地区较大的国际航空港之一。

哈尔滨是一座既古老又年轻,既传统又洋气的城市,她厚重的历史文化需要深入开掘,她具有鲜活地域特点的文化形式需要总结,金源文化、京旗文化、民风民俗都是取之不尽、用之不竭的宝藏。

哈尔滨以独特的城市风光和秀丽的自然景色为世人瞩目。它正以坚实稳健的步伐向国际大都市迈进,已跨入“中国历史文化名城”和“全国城市投资硬件环境 40 优”行列,今朝的哈尔滨更美丽,明朝的哈尔滨更辉煌。

第二节 哈尔滨市的行政区划

2004 年 2 月 4 日,经国务院批准撤销哈尔滨市太平区、呼兰县,设立松北区和呼兰区,调整了松北区、道外区及呼兰区的行政区划,调整后哈尔滨市辖 8 区 11 县(市)。

一、道里区

道里区总面积约 497 平方千米,总人口 73 余万人,城区设 18 个街道办事处,郊区辖 4 个镇 1 个乡,是中共哈尔滨市委所在地。区人民政府位于安化街 103 号。

该区以中央大街为中心,商店林立,市场繁荣,欧式建筑较多。

在中央大街两侧最具有代表性的欧式建筑有教育书店、道里秋里、马迭尔宾馆、华梅西餐厅等；雅洁明快的现代建筑也层出不穷，有中央商城、松雷商厦、凯莱商务酒店等；主要景区有斯大林公园、防洪胜利纪念塔、圣·索菲亚教堂、兆麟公园、青年宫、科学宫、话剧院、歌剧院、铁路江上俱乐部等文化活动场所，北方现代都市农业示范园。此外，哈尔滨国际太平机场也在该区。

二、南岗区

南岗区总面积约 183 平方千米，总人口 94 万人，城区设 17 个街道办事处，郊区辖 1 个镇 2 个乡。

南岗区位于哈尔滨中心地带，黑龙江省委、省政府、省人大驻在此区。区人民政府位于宣化街 261 号。

南岗区是全市的经济、文化中心，是商业密集区，服务网点多集中在博物馆、果戈里大街、火车站一带。百年老字号秋林公司、哈尔滨百货大楼、松雷商厦、远大购物中心、大世界商城等多家大商场，加之堪称哈尔滨一景的地下商业街等使南岗区成为全市的购物中心。

全市高等院校、重点小学、初中、高中多分布此区。其中有哈尔滨工业大学、哈尔滨工程大学、哈尔滨师范大学、黑龙江大学等高等学府，重点中小学继红小学、师范附小、69 中、哈三中、哈师大附中均在该区。

该区文化设施也较为集中，主要有黑龙江省博物馆、省展览馆、省市图书馆、工人文化宫、少年宫、哈尔滨电影院、冰上运动基地、儿童公园、哈尔滨游乐园等场所。

该区名胜古迹较多，主要有极乐寺、哈尔滨文庙、东亚圣母教堂等。

此外，东北最大的铁路枢纽哈尔滨火车站、亚洲第一钢塔也在此区。