

TAXI

浙江省客运出租汽车 驾驶员岗位培训教材

浙江省道路运输管理局 编著

浙江科学技术出版社

MPH

236849

浙江省客运出租汽车 驾驶员岗位培训教材

浙江省道路运输管理局 编著
浙江科学技术出版社



图书在版编目(CIP)数据

浙江省客运出租汽车驾驶员岗位培训教材 / 浙江省
道路运输管理局编著. —杭州: 浙江科学技术出版社,
2009. 8

ISBN 978-7-5341-3637-5

I. 浙… II. 浙… 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(2009)第 123672 号

书 名 浙江省客运出租汽车驾驶员岗位培训教材
编 著 浙江省道路运输管理局

出版发行 浙江科学技术出版社
杭州市体育场路 347 号 邮政编码: 310006
联系电话: 0571-85067148
E-mail: smm@zkpress.com

排 版 杭州兴邦电子印务有限公司
印 刷 浙江新华数码印务有限公司
经 销 全国各地新华书店

开 本	787 × 1092 1/16	印 张	13
字 数	236 000		
版 次	2009 年 8 月第 1 版	2009 年 8 月第 1 次印刷	
书 号	ISBN 978-7-5341-3637-5	定 价	25.00 元

版权所有 翻印必究

(图书出现倒装、缺页等印装质量问题, 本社负责调换)

责任编辑 孙莓莓 封面设计 金 晖
责任校对 顾 均 责任印务 李 静

《浙江省客运出租汽车驾驶员岗位培训教材》

编委会成员

主 任 张平平
副 主 任 方文理
成 员 杨水阮 何雄彪 张轶宁 杜成威 王月灿
宣骆金 张锦国 万黎明 王跃良 王永金
吕卫东 陈明富 王再平

《浙江省客运出租汽车驾驶员岗位培训教材》

审定组成员

组 长 杨水阮
副 组 长 王振洪
成 员 王忠文 郭 荪 邬忠良 蒋希文 徐明秋
谢 坚 胡海平 沈晓东 范谷林 郑智勇
陈自力 何波英 赵云良 邵 苗 蔡关尧

《浙江省客运出租汽车驾驶员岗位培训教材》

编写组成员

主 编 陈文华
副 主 编 鲍婷婷
参 编 朱福根 郭宏伟 陈建良 薛 燕 程伟强 王 科



出租车作为快捷、便利、舒适的运输方式,较好地弥补了城市公共交通的不足,实现了高端消费人群以及特殊需求的出行需要。由于城市道路等资源的限制,出租汽车行业实行严格管制,政府对出租车数量和服务质量等有着非常严格的要求。经营者必须全面了解和掌握该行业相关法律、法规、市场准入、经营行为、运输价格等方面的规定,方能做到遵章守纪、依法经营;同时,出租汽车为广大人民群众提供运输服务,服务作为产品,就要讲究质量。出租汽车服务质量的好坏,直接影响人民群众的满意度,影响行业形象和城市形象。

行业政策固然重要,最终要靠出租车经营者去落实;行业服务作为根本,最终要靠出租车驾驶员去实现。因此,出租车驾驶员的素质决定了整个行业的好坏。

世界培训大师舒尔茨曾说过:“培训是一种投资,不是消费,培训的代价也许是昂贵的,但不培训的代价更昂贵”。一直以来,浙江省道路运输管理部门高度重视出租汽车行业从业人员的职前教育培训工作,普及行业服务理念 and 行业服务知识,宣传和教育行业相关的政策法规,着力提升出租汽车从业人员的基础素质,不断拓展服务形式、强化服务技能、提升服务水平,几年来,行业违章率、投诉率显著下降,社会满意度不断提升,取得了广大群众的普遍赞誉。但部分出租汽车驾驶员服务意识薄弱,服务观念淡化,拒载、衣冠不整、行车时吸烟等问题依然没有得到彻底解决。

当前,我省出租汽车行业正经历由数量发展到质量提升的转变阶段。出租汽车驾驶员应当通过职前培训,深入领会以下四个方面的服务内涵,让人民群众切身感受到行业的温馨服务。一是服务态度。坏的服务态度形式多样,但好的服务态度只有一个标准,那就是“用心服务”。二是服务水准。要熟练掌握道路、旅游、语言等知识,体现驾驶员服务水准。三是服务环境,主要包括车容车貌和车内卫生是乘客的直观



体会。四是服务精神,要发扬见义勇为、拾金不昧和乐于助人等精神。

为全面提高出租汽车行业从业人员素质,针对全省各地出租汽车驾驶员培训教材不统一、内容不一致等问题,浙江省道路运输管理局组织人员编写了《浙江省客运出租汽车驾驶员岗位培训教材》,着力培养出租汽车从业人员在素质、技能、方法上的整体水平。该书基本涵盖了行业所涉及的一系列法律、法规、职业道德、专业技术等知识,是一本很有价值的专业书籍。

希望以此书出版为契机,全省出租汽车行业坚持以服务质量为宗旨,不断强化知识技能培训,提高行业文明程度和从业人员文明素质,推动我省出租汽车行业文明、健康、稳定、科学地发展。

浙江省道路运输管理局局长

张平



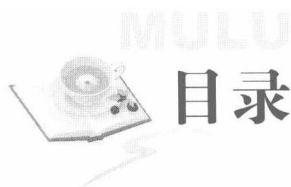
本教材是根据出租汽车行业发展、行业管理的政策、法规的变化,结合我省出租汽车行业的特点,将各地培训教材进行综合的基础上编写而成的。本教材共八章,主要内容包括出租汽车基本知识、出租汽车管理法规、出租汽车服务规范、出租汽车运价管理、出租汽车保险与税收、汽车的使用与维护、出租汽车营运安全管理、浙江省交通旅游等。另外,为便于培训和考核,还同时编写出版了与本教材相配套的习题册。本教材主要用于出租汽车驾驶员的岗位培训,也可作为相关院校教材或相关专业人员、管理人员的参考用书。

本教材由浙江交通职业技术学院陈文华主编,浙江交通职业技术学院鲍婷婷担任副主编,参加编写的人员还有浙江交通职业技术学院朱福根、郭宏伟、陈建良、薛燕、程伟强、王科等。在本书的编写过程中,得到了浙江省道路运输管理局、杭州、宁波、衢州、台州、嘉兴、舟山、湖州等地市出租汽车管理部门及相关专家的关注、支持、指导和帮助,引用了杭州、湖州、义乌等地市原有的出租汽车驾驶员培训教材中的部分内容,参阅了有关文献,在此,谨向上述单位及领导和专家们一并表示真诚的感谢!

由于编者的经历和水平有限,内容又涉及面较广,因此,书中错误在所难免,恳请专家和读者批评指正。

编 者

2009年7月



目录

第一章 出租汽车基本知识	/ 1
第一节 出租汽车行业概况	/ 1
一、出租汽车的定义	/ 1
二、出租汽车发展简史	/ 1
三、出租汽车行业概况	/ 3
第二节 出租汽车服务特点	/ 4
一、出租汽车服务特点	/ 4
二、出租汽车车辆标志	/ 5
第二章 出租汽车管理法规	/ 7
第一节 浙江省道路运输管理条例	/ 7
一、客运出租汽车管理主体	/ 7
二、客运出租汽车经营许可	/ 8
三、客运出租汽车驾驶员客运资格许可	/ 12
四、客运出租汽车行为规范	/ 13
五、执法监督行为规范	/ 15
六、法律责任	/ 16
第二节 依法维护自身权益	/ 20
一、经营者、驾驶员的权利	/ 20
二、维权方法	/ 23
三、相关法律	/ 24
第三章 客运出租汽车服务规范	/ 35
第一节 客运出租汽车营运服务流程与服务规范	/ 35
一、营运服务流程	/ 35



二、车容车貌规范	37
三、驾驶员仪容仪表规范	39
四、驾驶员服务用语规范	39
第二节 客运出租汽车从业人员职业道德规范	40
一、客运出租汽车从业人员职业道德概述	40
二、客运出租汽车从业人员的职业道德规范	43
第三节 乘客心理与服务技巧	45
一、乘客心理分析	45
二、乘客服务技巧	48
第四节 日常英语会话及普通话训练	53
一、常用英语会话	53
二、普通话基本训练	58
第四章 出租汽车运价管理	63
第一节 运价管理	63
一、运价计算	63
二、发票的使用与管理	66
第二节 计价器	67
一、计价器的结构与原理	67
二、计价器的使用和维护	69
第五章 出租汽车保险与税收	72
第一节 出租汽车保险知识	72
一、出租汽车保险的种类	72
二、出租汽车客运保险承办的手续	73
三、发生事故后的索赔	75
四、机动车辆保险条款中投保人、被保险人的义务	76
五、举例中国人保财险的部分汽车保险条款	77
第二节 出租汽车税收知识	82
一、出租汽车行业的税种和税率	83
二、出租汽车票据的领用和管理	88
第六章 汽车的使用与维护技术	92
第一节 汽车维护基本知识	92
一、汽车维修相关知识	92
二、汽车维护的分类及作业内容	93

三、营运车辆技术等级划分与评定	/ 101
四、出租汽车的维护	/ 101
第二节 出租汽车常见故障处理	/ 103
一、常见故障的主要症状	/ 103
二、常见故障诊断的基本原则及方法	/ 104
三、常见故障的应急抢修	/ 104
四、故障的预防	/ 105
五、必备的随车工具及材料	/ 106
六、紧急情况的处理	/ 106
第三节 出租汽车的使用技术	/ 108
一、车辆的环保与节能	/ 108
二、双燃料汽车的使用技术	/ 114
第四节 行车记录设备与应用	/ 115
一、行车记录仪	/ 115
二、GPS 卫星定位系统	/ 118
三、出租汽车的调度管理	/ 121
四、出租汽车智能化调度管理系统的前景及发展对策	/ 124
第七章 出租汽车营运安全管理	/ 126
第一节 安全驾驶心理	/ 126
一、心理学相关知识	/ 126
二、驾驶员心理因素	/ 129
三、驾驶员心理与安全驾驶的关系	/ 130
四、驾驶员生理状况对安全驾驶的影响	/ 135
第二节 安全驾驶基本知识	/ 135
一、疲劳驾驶的危害及预防	/ 135
二、城市道路安全驾驶	/ 136
第三节 车辆安全检视	/ 140
第四节 客运出租汽车行业治安管理	/ 142
一、出租汽车治安管理的内容、特点和要求	/ 142
二、暴力抢劫出租汽车的安全防范	/ 149
三、客运出租汽车被劫案的预防和处置	/ 151
第五节 旅客急救	/ 154
一、伤员救护的基本原则	/ 154



二、救护基本方法 / 155

第八章 浙江省交通旅游 / 159

第一节 浙江省交通概况 / 159

一、道路交通 / 160

二、铁路交通 / 161

三、海河航运 / 161

四、航空运输 / 163

第二节 浙江省旅游物产 / 163

一、旅游概况 / 163

二、各地风景介绍 / 165

三、各地特产介绍 / 185

第一章

出租汽车基本知识

第一节 出租汽车行业概况

一、出租汽车的定义

出租汽车是指配有驾驶员,由驾驶员驾驶汽车,无固定路线输送乘客或货物,实行计程计价的营业性汽车。具体地说,出租汽车是一种遵照乘客意愿出车服务,不定线路、不定车站,以里程和时间计费方式营业的,为乘用者提供门到门服务的较高层次的公共交通工具。

出租汽车在我国最早称为营业汽车或出差汽车,经营出租汽车业务的单位则称为汽车公司或车行,现在一般都称出租汽车公司、汽车服务公司、旅游汽车公司等。出租汽车可以根据里程、时间、时间与里程同步计费、包车、租赁车辆等方法进行计费。

二、出租汽车发展简史

世界上第一辆出租汽车于 1896 年诞生于美国。出租汽车的出现,打破了人类历史上沿袭数千年的传统出行方式,取代了肩挑人背、骡马驮运、人力小车等交通方式和工具。出租汽车以他独特的服务方式,赢得了顾客的欢迎。随着社会经济的不断发展、繁荣,人们对物质生活和文化生活的要求不断提高,出租汽车已成为客运行业的一个重要组成部分。世界各国政府普遍重视这一行业,将之作为交通部门的一项重要工作来抓,对出租汽车行业予以调控、指导和管理。

在我国,TAXI 音译简称为“的士”。在我国台湾省和东南亚的一些国家,出租汽



车被称为“计程车”。1907年美国人亚伦为了用出租汽车来取代当地马车一类的交通工具,决定给这种用途的汽车取Taximate Car这个名字。由于Taximate这个名字有两层含义:一是出租服务,二是按路程远近收费,于是亚伦就给出租汽车取名为“Taximate Car”。1907年10月,纽约首次出现计程车。以后全世界都将出租汽车通称为“TAXI”(计程车)。

20世纪初,中国闭关锁国的门户被帝国主义列强打开,各国列强先后在广州、武汉、南京、上海、北京等大中城市和重要口岸如天津、青岛、宁波、厦门等设立领事馆和租界。由此,从国外带来了汽车。美国商办公司先在上海开设了出租汽车部,开创了出租汽车的业务。随后法国人在北京开办飞燕汽车行,接着南京、广州、武汉等城市和口岸也出现了类似的出租汽车行业,但数量很少。

出租汽车的初创时期,因车辆不多,车费太高,平常人不敢问津,乘客甚少。那时的中国,绝大部分人民大众是坐不起的,乘坐出租汽车的不是洋人,就是军阀官僚、富户商贾、社会名流和特权阶层的人物。这一时期,我国出租汽车行业基本上是外国人开办的。

1913年中国人在上海陆续开办了35家车行。从此,中国人有了自己的出租汽车。但因汽车问世时间不长,车辆结构、车身外形和内部设备都十分简陋,同时车费又贵,车行的规模较小,出租汽车行业对交通没有产生多大的影响。

20世纪20年代到30年代,是我国出租汽车行业发展较为顺利、发展速度也较快的时期。1928年6月上海出租汽车行业同业联合会成立,有会员46家。到1930年,上海公共租界有中外车行66家,车辆数增加到540多辆。根据资料统计,北京到1931年已拥有车行59家,车辆560多辆。由于经济的逐步繁荣,社会各界对出租汽车的需求日益迫切,社会的中上层人士因社会交往,如迎亲送友、赴宴、郊游、娱乐活动等来往于车站、码头,纷纷使用出租汽车。

抗日战争时期,经济逐步由盛而衰,许多出租汽车用于军事。当时因战争导致石油枯竭,民用的石油配给量寥寥无几,出租汽车不得已改装成以焦炭、木炭作燃料,出租汽车行及车辆数锐减。此时人力三轮车大量发展,廉价竞争。出租汽车业务惨淡,许多车行陷入无法维持的境地。

中华人民共和国成立初期,国民经济处于恢复时期,人民生活比较艰苦,党和政府虽大力支持出租汽车的发展,但出租汽车行业仍然十分萧条。

党的十一届三中全会以后,国家确定以经济建设为中心,贯彻“对外开放,对内搞活”的方针,随着我国社会、经济的不断发展,人民生活水平的不断提高,乘坐出租汽车的需求也逐年增加,给出租汽车行业带来蓬勃发展的生机。1991年12月24日,全国出租汽车行业第一家股份制企业——上海浦东大众出租汽车股份有限公司正

式成立,开创了利用社会资金发展出租汽车事业的先例。

经过 20 多年的发展,进入 21 世纪后,全国县级以上城镇基本上都有出租汽车,我国的出租汽车服务已发展为一个独立的产业。至 2005 年,全国客运出租汽车的总数已经达到了 80 万辆,从业人员达到近 200 万人。

三、出租汽车行业概况

(一) 全国出租汽车行业概况

出租汽车行业是重要的服务窗口行业,在促进城乡经济发展、方便群众出行、扩大社会就业、树立城市形象等方面,具有重要的作用。在出租汽车行业的发展过程中,体现出如下趋势:

1. 出租汽车管理将更加规范。自 1998 年出租汽车管理体制改革的以来,出租汽车行业发展较快,国家和地方政府亦越来越重视出租汽车行业的管理规范。针对某些地方在出租汽车行业管理方面存在的经营权有偿出让不合理、劳动用工不规范、出租汽车运营市场秩序混乱、行业管理不得力等矛盾和问题,地方政府纷纷出台了相应的管理体制,来保证出租汽车经营者的权利,也明确了出租汽车经营者在营运过程中所应该履行的义务,以免造成出租汽车司机内部以及出租汽车司机和乘客及管理部门之间的冲突发生,在很多城市已经出现了专门解决出租汽车冲突的协调部门。

2. 出租汽车在产品和服务等方面将更加人性化。例如为了改善出租汽车司机的工作环境,东风悦达起亚远舰出租汽车配备了液压离合器,减轻了驾驶疲劳。同时针对国内道路状况和出租汽车高强度使用的特点,匹配坏路面减震器,提高减震器的使用寿命和驾乘舒适性。

3. 出租汽车服务质量的要求会越来越高。近年来,出租汽车行业表现较为突出的问题,集中在“服务质量不好”上。如出租汽车车容车貌不佳、驾驶员绕道行驶、拒载乘客、多收乱要及服务态度恶劣等现象,导致服务纠纷、乘客投诉时有发生。这些都反映出出租汽车的服务质量不符合乘客心中的期望,其质量未能随着城市经济的发展而提升,并导致乘客对出租汽车的服务质量不满意。加上私家汽车的比例逐年上升和城市公共汽车运营时间、运营线路的延长延伸,客观上影响了出租汽车的客运量,也给出租汽车经营者尤其是出租汽车驾驶员在经营上带来困难。所以如何提高出租汽车服务质量以吸引乘客成了一个重要的问题。

(二) 浙江省出租汽车行业概况

浙江省地处中国东南沿海长江三角洲南翼,东临东海,南接福建,西与江西、安徽相连,北与上海、江苏接壤,地理位置优越,经济状况良好,人民生活水平富裕,出



租汽车更成了人们出行的重要工具,高的起点和期望使得人们对出租汽车的服务品质、档次等方面提出了更进一步的要求,主要体现在以下几个方面:

1. 出租汽车的数量和档次上将会有明显的提升。这几年随着人们生活水平的日益提高,大众对出租汽车的需求量也日益上升,目前浙江省每万人出租汽车保有量在 8 辆左右,全省每天运送乘客达 390 余万人。在出租汽车的档次和品质上,浙江省位于全国前列,据统计,截至 2008 年底,浙江省共有出租汽车 37215 辆,其中帕萨特、宝来等中高档车型约占总数的 25%。

2. 未来出租汽车的营运模式将出现新的格局。出租汽车数量的急剧上升也给出租汽车管理部门带来了一定程度的挑战,营造一个良好的、规范的营运环境成了重中之重。根据交通运输部的机构职能设置,城市客运管理职能将从建设部门正式移交交通部门管理,今后,体制问题将不复存在,城市公交、出租汽车客运和城乡公交将有机结合在一起。

3. 出租汽车的服务质量问题依然是制约出租汽车行业发展的关键问题。近几年,浙江省通过加强基础设施建设、装备建设,提高有效监管能力等方式,使得出租汽车行业的服务质量有了明显的提高,但出租汽车行业依然存在着营运服务不规范、服务硬件不齐备等问题,乘客投诉、服务纠纷等现象时有发生,使得很多乘客对出租汽车行业存在着不好的看法,这无形之中大大减少了出租汽车的客运量,制约了出租汽车行业的长远发展。

第二节 出租汽车服务特点

一、出租汽车服务特点

出租汽车客运作为一种不定时、不定点、不定线、充分满足乘客意愿的运输形式,具有方便、快捷、安全、舒适的特点。

1. 方便。出租汽车客运服务是全天候的,他不分昼夜,不分节假日为乘客提供“门到门”的服务。乘客可以根据需要,不受时间和地点的约束,选择最经济的行驶路线,最方便的上下车地点,随时随地租用车辆。出租汽车可以分为大、中、小、微各种车型,按舒适程度又有高、中、低档,乘客可根据需要和经济条件进行选择租用。既可单程,也可往返;既可一次性租用,也可连续包车;既可一人一户乘坐,也可以几人几

户合乘;既可招手租车,也可电话预约。

2. 快捷。由于出租汽车客运无固定行驶路线,中途不停车,可以选择捷径行驶,因此平均运行速度比其他车辆快,乘车人可以由上车点直接到达目的地,可以减少中间换乘时间。可以大大地提高人们的工作效率,为赶时间的乘车人提供更多的方便。它也成了现代化城市快节奏生活的标志之一。

3. 安全。出租汽车客运从业人员都是经行业管理部门专业培训、考试合格、取得上岗资格的专业人员。他们的安全行车经验丰富,驾驶操作技术熟练,责任心强,其安全可靠性比一般机动车驾驶员要高。此外,管理部门对车辆有一套严格的管理制度,使车辆能及时得到维护、修理和技术检测,技术性能良好,行车安全有可靠的保证。出租汽车一般都是一人或一户使用,乘客随身携带物品不与他人接触,相比其他的乘运工具较为安全。不小心遗失物品还能及时找回。出租汽车实行强制保险制度,一旦发生行车事故或乘客生命财产受到损害,可向保险公司要求赔偿。每个出租汽车司机上岗前都要经过专业的岗前培训,具有一定的法律观念、道德修养和技术水平,比起其他乘行工具会更加的安全可靠。

4. 舒适。出租汽车的座位一般都是沙发软垫,座位较为宽敞。高中档出租汽车上都配备了空调和音响设备,可根据乘客要求,随时调节温度和播放音乐。出租汽车管理部门都会要求出租汽车必须做好车内外的清洁工作,能为乘客提供一个舒适的乘坐环境。

出租汽车行业发展到现在,乘坐出租汽车已经成为人们生活中一个必不可少的出行方式,它不但能改善人们的出行条件,更能大大提高社会效益。例如一个中等城市如果有 3000 辆出租汽车,以每月缴纳 150 元计算,年纳税总额就达 540 万元。出租汽车客运的发展还带动了汽车制造、汽车维修、加油、停车场站、洗车,乃至餐饮、旅游等相关行业的同步发展。

二、出租汽车车辆标志

出租汽车是为公众提供服务的车辆,必须设立统一规定的标志和设施,否则不得投入营运。

1. 装有顶灯。顶灯是合法经营车辆的凭证,同时便于乘客识别、区分出租汽车与其他车辆,特别是在夜间。夜间顶灯开启时间要求如下:夏季 19:00 至次日 5:00,其余季节 18:00 至次日 6:00。

2. 车身喷印标志色。客运出租汽车必须喷印当地统一规定的车身标志色。具体标志色的规定各地互不相同,各地出租汽车可以根据当地的实际要求喷印标志色。



3. 装有计价器。安装计价器便于合理计费,方便乘客按表付费,杜绝乱收费。计价器必须准确有效,不得移位,不得损坏计价器或使计价器失准。计价器必须接受质量技术监督部门的定期检测。
4. 装有语音提示器。语音提示器一般与计价器合为一体,自动为乘客致迎送辞。
5. 装有卫星定位仪。卫星定位仪具有报警、调度功能,目前一般采用 GPS 卫星定位仪。
6. 装有空驶标志。空驶标志即“空车灯”,供乘客识别车内有无乘客,便于准确招拦停车。
7. 设立驾驶员服务资格亮相台。位置一般在副驾驶前方平台,目的是便于乘客监督。
8. 车身粘贴价格标签。价格标签一般粘贴在车后排三角玻璃下侧,以确保明码标价。
9. 车身两侧喷印经营企业名称及举报电话。车身两侧喷印企业经营名称及举报电话的目的是便于乘客监督,投诉电话全省统一为 96520。
10. 装有防劫护栏。安装防劫护栏的目的是防止车辆被抢劫,保护驾驶员安全。
11. 挂出租汽车专用牌照。客运出租汽车挂专用牌照是为了便于管理,车牌号一般以 T 字开头。