

# 西安市出租汽车驾驶员 培 训 教 材

主 编 张振民

副主编 孙虎林 李旭辉

陕 西 人 民 出 版 社

(陕) 新登字 001 号

图书在版编目 (CIP) 数据

西安市出租汽车驾驶员培训教材/ 张振民主编 .—西安: 陕西人民出版社, 2001

ISBN 7 - 224 - 05887 - 4

. 西... . 张... . 出租汽车—驾驶员—技术培训—教材 .U471.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2001) 第 061416 号

---

书 名: 西安市出租汽车驾驶员培训教材

主 编: 张振民

出版发行: 陕西人民出版社 (西安北大街 131 号 邮编: 710003)

印 刷: 西安市建明印务有限责任公司

开 本: 850 × 1168 毫米 32 开 12.375 印张

字 数: 296 千字

版 次: 2001 年 11 月第 1 版 2004 年 3 月第 2 次印刷

印 数: 10001 - 20000

书 号: ISBN 7 - 224 - 05887 - 4 U·1

定 价: 19.00 元

---

顾 问：卢 凯

主 编：张振民

副主编：孙虎林 李旭辉

编 委 (以姓氏笔画为序)：

马林周 王扬眉 王世平

刘 平 刘兰福 吕平安

朱增辉 余西萍 侯海平

# 前 言

出租汽车行业是城市的窗口行业，它从一个侧面折射出城市的经济发展水平和文化精神风貌。改革开放以来，我市的出租汽车行业得以迅速发展，现拥有出租汽车万余辆，从业者两万多人，日运送乘客40多万人次，已成为城市不可缺少的重要交通工具，为改善投资环境，促进城市发展，提高市民生活质量作出了较大贡献。

西安是一个具有三千多年历史的古城，是世界著名的四大古都之一。西安又是我国中西部北方地区最大的中心城市，在全国区域经济布局上，具有承东启西、东联西进的枢纽作用。目前，国家正在实施的西部大开发战略，为西安加快发展提供了新的历史机遇。随着社会的不断进步和人民生活水平的逐步提高，对出租汽车行业提出了更新更高的要求，出租汽车驾驶员不仅要做到服务规范化、举止文明化、语言标准化，还应以自己的实际行动成为文明服务的驾驶员、中外宾客的导游员、西安形象的宣传员、古城风貌的讲解员。因此，要想成为一名优秀的出租汽车驾驶员，必须努力提高自身的科学文化修养，具备良好的职业道德和职业技能。为此，我们编写了这部出租汽车驾驶员培训教材，通过对驾驶员进行全面、系统的培训，提高素质，更好地为中外宾客服务。

由于我们的水平有限，书中难免出现错误或不足之处，敬请读者批评指正。

作者

2001年8月

# 目 录

第一章 概论.....	(1)
第一节 出租汽车的历史、现状与发展远景.....	(2)
一、世界出租汽车的诞生和发展.....	(2)
二、我国出租汽车的历史.....	(4)
三、我国出租汽车行业的现状.....	(8)
四、我国出租汽车的发展远景 .....	(12)
第二节 出租汽车的性质、特点和任务 .....	(18)
一、出租汽车的涵义 .....	(18)
二、出租汽车的性质 .....	(19)
三、出租汽车的特点 .....	(22)
四、出租汽车的任务 .....	(25)
五、出租汽车的行业特性 .....	(27)
第三节 西安出租汽车发展概况 .....	(30)
一、西安出租汽车历史发展概述 .....	(30)
二、西安市出租汽车行业管理现状 .....	(33)
第二章 出租汽车行业法规 .....	(40)
第一节 出租汽车行业法规的涵义、特点和作用 .....	(41)
一、关于出租汽车行业法规 .....	(41)
二、出租汽车行业法规的特点 .....	(46)
三、出租汽车行业法规的作用 .....	(47)
四、出租汽车行业法规的实施和适用 .....	(49)
第二节 出租汽车行业法规的主要内容 .....	(50)

一、出租汽车管理机构及职责 .....	(50)
二、出租汽车行业法规概况 .....	(52)
三、《条例》主要内容.....	(55)
第三节  法律责任 .....	(63)
第三章  出租汽车行业管理 .....	(72)
第一节  出租汽车行业管理的性质和职责 .....	(73)
一、行业管理的涵义 .....	(73)
二、行业管理的性质 .....	(76)
三、行业管理的职责 .....	(78)
第二节  经营资质管理 .....	(80)
一、出租汽车经营者应具备的资质条件 .....	(80)
二、出租汽车驾驶员应具备的资质条件 .....	(81)
三、经营资质的审验 .....	(84)
第三节  经营权管理 .....	(86)
一、经营权的使用形式 .....	(86)
二、经营权管理的有关规定 .....	(88)
三、经营手续的办理程序 .....	(89)
第四节  营运管理 .....	(90)
一、出租汽车经营者管理规定 .....	(90)
二、出租汽车驾驶员管理规定 .....	(91)
三、营运车辆管理规定 .....	(93)
四、运价和票务管理 .....	(95)
五、出租汽车营运站点管理.....	(101)
六、营运设施管理.....	(102)
七、经营合同.....	(104)
第五节  监督与投诉.....	(107)
一、稽查主体与稽查范围.....	(107)

二、投诉和违章处理程序.....	(109)
第四章 出租汽车驾驶员的职业道德.....	(112)
第一节 道德的概念.....	(112)
一、道德概述.....	(112)
二、社会公德和个人德行.....	(116)
三、职业道德.....	(116)
第二节 出租汽车驾驶员职业道德规范.....	(123)
一、出租汽车驾驶员的素质修养.....	(123)
二、出租汽车驾驶员的文化素质.....	(135)
第三节 出租汽车驾驶员职业道德修养.....	(138)
一、职业道德修养.....	(138)
二、职业道德修养所包含内容.....	(140)
三、提高职业道德修养的途径和方法.....	(153)
四、职业道德修养在具体服务中的应用.....	(154)
第四节 精神文明建设与物质文明建设.....	(156)
一、建设高度的社会主义精神文明与物质文明.....	(156)
二、职业道德教育与社会主义精神文明建设.....	(159)
第五章 出租汽车安全营运.....	(167)
第一节 出租汽车安全营运的基本要求.....	(167)
一、安全营运对现代交通事业的重大意义.....	(167)
二、影响安全营运的主客观因素.....	(170)
三、出租汽车安全营运的基本要求.....	(173)
第二节 遵守交通法规保证行车安全.....	(188)
一、交通法规概述.....	(188)
二、交通违章与交通事故.....	(192)
三、如何减少交通事故.....	(196)
第三节 提高出租汽车驾驶员的自我防范	

意识和能力.....	(198)
一、客运出租汽车易成为犯罪分子	
作案目标的原因.....	(199)
二、罪犯作案的特点和规律.....	(200)
三、罪犯作案的手段.....	(201)
四、提高出租汽车驾驶员的自我防范意识和能力	
.....	(203)
第六章 西安地理、历史与文化.....	(212)
第一节 西安地理概况.....	(213)
一、西安的地理位置.....	(213)
二、西安的气候特点.....	(214)
三、西安的地理沿革、行政区划与人口.....	(215)
四、汉唐西安的商业贸易.....	(220)
五、今日西安市内的主要交通干线.....	(222)
第二节 西安的历史渊源和历代变迁.....	(226)
一、人类早期的发祥地及栖息地.....	(226)
二、“秦中自古帝王州”的西安.....	(229)
第三节 西安主要名胜古迹及旅游景点.....	(239)
一、陕西自然景观.....	(239)
二、陕西人文景观.....	(250)
第四节 西安主要高等院校.....	(273)
一、地方院校.....	(273)
二、军事院校.....	(286)
第五节 出租汽车服务常用英语.....	(287)
一、问候语.....	(287)
二、乘车前用语.....	(288)
三、途中用语.....	(290)

四、退车用语.....	(293)
五、常用词汇.....	(295)
第七章 出租汽车的使用与维修.....	(301)
第一节 出租汽车的使用.....	(301)
一、走合期的使用.....	(302)
二、特殊环境下的使用.....	(305)
三、车辆服务设施的使用.....	(314)
第二节 出租汽车的维修与保养.....	(317)
一、新车保养.....	(317)
二、例行保养.....	(318)
三、走合期保养.....	(319)
四、定期保养.....	(321)
五、换季保养.....	(325)
第三节 营运中汽车故障的检查和应急处理.....	(326)
一、汽油发动机点火系统故障的检查和应急处理	
.....	(327)
二、电子燃油喷射系统的故障检查和应急处理.....	(332)
三、汽车底盘故障的检查和应急处理.....	(348)
四、液压制动系统故障检查和应急处理.....	(365)
五、汽车服务设备故障的检查和应急处理.....	(370)
附一 西安主要文化市场和服务网点.....	(376)
附二 长途直拨电话地区区号.....	(382)

# 第一章 概 论

---

本章阐述了出租汽车的诞生、发展现状与发展远景，对出租汽车的性质、特点和任务进行了探讨，并结合我国政治、经济环境变迁对西安市出租汽车的发展历程、行业管理现状及发展远景作了具体叙述。

学习本章时，应重点了解出租汽车的现状与发展远景，出租汽车的涵义，西安市出租汽车行业管理现状和进入新世纪后西安出租行业的发展状况。

---

近十年，随着我国经济进一步迅猛发展，出门“打的”已经成为城市居民生活中一种十分普遍的现象。城市出租汽车行业的发展，不仅改变着我国公共交通的格局，成为城市公共交通的重要组成部分，而且越来越与城市居民生活相融合，形成一种现代意识，渗透到人们的生活工作当中。面对滚滚而来的“TAXI”洪流，我们听到的是现代化前进的脚步声，也是现代化的市民对“TAXI”方便、快捷的呼唤和欢迎。

出租汽车作为一种交通工具，是人类文明的标志之一，也是社会发展的必然产物。它打破了人类数千年传统的出行方式，以其方便、安全、舒适、快捷的“门到门”服务特色，赢得了乘客的承认和接受，发展了我国的客运事业。目前，我国的出租汽车已经逐步形成系列化服务，在满足社会各个消费层次的不同需要

的同时，行业竞争也日渐激烈。由于出租汽车行业是特殊生产经营型的服务行业，其性质和特点决定了它的特殊的运营模式，在激烈竞争的市场环境中，要保持持续、健康、稳定的发展，不仅需要科学规范的法规来规范管理者和经营者的职业行为，更需要提高经营者尤其是出租汽车驾驶员的科学文化素养和职业技能，并不断完善、充实、更新专业知识，以紧跟时代前进的步伐，使我国出租汽车行业拥有“越来越多的高素质劳动者和管理人员”。

## 第一节 出租汽车的历史、现状与发展远景

常言道：“知古不知今，谓之陟沉，知今不知古，谓之盲瞽”，而“以史为鉴，则可以知兴衰”。对出租汽车发展历程的了解，应该是我们每一位出租汽车从业人员所应具备的基本知识，是培养职业意识的立足点和出发点。

### 一、世界出租汽车的诞生和发展

世界上第一部出租汽车诞生于1896年，当时一位英国富家子弟亚伦将一辆装有计程仪表（取名为“Taxicar”，即“计程车”之意）的私家车开上伦敦街头，开始了出租营运，这一举动，拉开了世界出租汽车事业的序幕。

初始阶段的出租车大都是由私人出车出租。而后随着生产进步、生活节奏的加快，私人出租已不能满足社会需要，这样，逐步扩大形成了租赁公司经营汽车出租。这一形式维持了很多年，并形成了传统的收入分配制度，即佣金制，也就是被雇用者（通常指出租车司机）只在营业收入基础上提取佣金，情形有点类似于我国计划经济体制下的企业经营分配，出租汽车司机在这种

机制约束下，并不十分自由。司机的佣金所占的比率一般是营业收入的 40%，还另加各项补贴费及相关费用。佣金制很难激发司机的工作积极性，时常出现怠慢乘客等现象。这种情况一度阻碍着出租汽车业的发展，使其长期维持着一种毫无生机的状态。

从 20 世纪 20 年代起，有些地方把租赁汽车经营与私人拥有汽车经营的优点结合起来，在汽车出租上探索出了“承包经营”的新路子，并迅速地在全世界推广开来。在 1978 年，美国近半数的出租车雇用司机驾驶，司机的报酬以佣金和计时工资为基础计算。至 1981 年雇用司机的百分率降为 29%，而承包出租的司机则达到了 58%。分配制度的推行，使得出租汽车司机的报酬形式和车辆所有权特征起了很大的变化，车主只需收取租赁费而不需要收取营业额，大多数司机作为出租汽车经营相对独立的承包者，为了获取更多的收入，在经营上更具灵活性、主动性，工作的积极性大大提高，而一些较为先进的技术和装备，此时也能及时地运用于汽车出租业，大大促进了出租汽车行业的发展。但后来的情况并不如当初预想的那么好，这种承包制度的推行在增强出租汽车经营自主性的同时，也使得出租汽车司机不受或很少受车主或同业服务公司的硬性管理，这样，一些出租汽车司机为了获得更多的利益，不择手段，严重损伤了公众的感情，并引起了许多社会问题，以致使一些经营户车主声称：目前已无力控制和管理司机，而让施政人员履行更多的法律责任！事情发展的结果就引起了一系列重大公共政策的相应变更和相对完备的法律法规出台，这也就从另一个方面，加强了国家（政府）对出租汽车行业的管理，从而也就引起了 20 世纪来出租汽车行业经营的一系列重大的改进。

可以说，从 20 世纪 70 年代末开始，伴随着信息产业革命，出租汽车行业迈入了又一个崭新的发展时期。这一阶段，各个国

家管理和市场竞争是左右出租汽车经营的最强有力的“两只手”。一方面，国家制定了严格的管理法规和职业服务准则，并通过立法确定警察局和地方法院为执行机关强力执行；另一方面，在国家统一管理下，市场竞争的基础上，各出租汽车公司也实行了严格和科学的内部管理，建立了一整套科学合理的分配方法，与此同时，先进的技术装备和紧急报警系统，电脑计算器以及先进的电子计算机自动化无线电网络调度设施等应用于出租汽车行业，大大提高了出租汽车的服务质量和工作效率。而出租车业的大发展，使其在国民经济中的地位也越来越重要，与城市居民的生活也越来越紧密，从很大程度上已经成为一个城市乃至一个国家文明的“透视图”。世界上著名的出租汽车业如英国伦敦的出租汽车业，其管理规则几乎达到了吹毛求疵的地步，而也正是这种严格的管理，使得伦敦的出租业赢得了世界形象的最佳的荣誉，其他的如德国、日本、美国等出租汽车行业都将“乘客第一，信誉至上”奉为服务宗旨，创造了世界上的一流服务，同时也充分体现了这些国家和地区的人文素质和现代化文明程度。

如今已迈入 21 世纪，世界各国都在拟定更为长远的发展规划，世界出租汽车行业向着更为科学、环保、舒适的方向发展，为社会的进步、人类的幸福作出更大贡献。

## 二、我国出租汽车的历史

出租汽车在我国已有近百年历史，其发展经历了徘徊、曲折、振兴发展的过程。大体上可分作四个历史阶段。

(一) 初始形成发展时期 (19 世纪末 20 世纪初—20 世纪 40 年代初)

19 世纪末，我国城市居民的交通工具还仅限于轿子、独轮车和马车，后来虽然出现了三轮踏车和人力车，但仍然十分落后

和不便。20世纪初，随着汽车进入我国，一些较为开放的城市如北京、上海、哈尔滨、广州、武汉等，开始出现了出租汽车。据史料记载，我国最早有出租汽车的城市是哈尔滨，这缘于该城市多外国侨民（多为白俄罗斯人）。约在1903年就有总数不足十辆的“营业小汽车”奔驰于市内大街小巷。上海是我国第二个出现出租汽车的城市，大约在1908年，由美商经营的供应百货公司开展出租业务，发展至1913年，已有近十家（其中五家华商）出租汽车行。随后，1912年汉口、1913年北京、1915年广州相继也出现了出租汽车。但当时由于出租汽车运价昂贵，乘者多为权贵望族，且多用于“赴宴、访亲、郊游、娱乐”之类，平常百姓是可望而不可及的。

20世纪20年代至30年代，旧中国的出租汽车业有了一个很大的发展。上海当时已经成为我国的第一大商埠，集东方的金融、商业为一体，有“冒险家的乐园”之称，因此出租汽车发展较为迅速，仅在1933—1934年间，出租汽车就发展到91家，营业站153处，营业车数1151辆。抗战前，上海市的出租汽车行已有200余家，出租汽车多达2800余辆。北京市在1921年出租汽车1231辆，但在1928年政府南迁，出租业一度衰落，1931年才有所回升。哈尔滨在30年代后期，由于侨民骤增，仅1934年的外国侨民就有30多个国家的10万多人，所以出租汽车也逐渐发展至500余辆。

## （二）萧条衰落时期（20世纪40年代初至40年代末）

20世纪40年代，由于时局和战争的影响，各地出租汽车也逐渐走向衰落。例如上海的出租汽车因1941年12月8日太平洋战争的爆发，日军进占租界，汽油供应来源断绝而被迫停业。抗日战争胜利以后，出租汽车恢复营业，这曾给从事该项事业的人以美好的梦想。但随着国民党发动内战的一声炮响，通货膨胀、

成本剧增、业务清淡、负债累累，出租汽车业又陷入了无法维持的地步。至解放前夕，上海的出租汽车仅剩 370 辆，不及鼎盛时期的七分之一。其他城市，更是惨不忍睹。

### （三）维持徘徊时期（解放初期—1978 年）

解放初期，城市经济尚处于恢复阶段，出租汽车业务极为清淡。各地政府为扶助工商，整理交通，着手对出租汽车进行重新规范，并通过公私合营的方法，顺利完成了对出租汽车行业的社会主义改造。1951 年 9 月，上海市人民政府对上海最大的出租汽车行——“祥生汽车公司”，首先实行公私合营，1956 年全行业实行公私合营。这样，上海市的出租汽车业务统一由合营后的上海市出租汽车公司经营管理。我国其他城市在 1956 年底也相继完成了出租汽车行业的公私合营或国家、集体国营。但由于当时的社会情况和政治情况，使得出租汽车行业基本处于维持状态，发展极为缓慢。到了“文化大革命”时期，出租汽车又被作为“四旧”横遭批判，“特约、游览、婚事”等许多方便顾客的服务业务都被说成是为资产阶级服务而被取消，车辆大量停驶，整个出租汽车业在左倾思潮的摧残下处于奄奄一息的状态。这从下面的数字中就可以很明显地看出来：1971 年上海市仅有出租汽车 116 辆，有关部门甚至曾准备撤销出租汽车公司；1972 年，首都北京仅有 200 余辆出租车，其他大中城市的出租汽车也为数甚少。

1973 年以后，随着中美、中日等国际关系的改善，国内外形势有所好转，出租汽车也有了一定的恢复和发展。截至 1978 年，北京市拥有营业出租汽车 1452 辆。上海市也成立公共交通公司，扩大业务、购置车辆，仅 1976 年，就拥有营业车辆 375 辆，服务站点恢复到 19 处。

#### （四）振兴发展时期（1979年—20世纪末）

党的十一届三中全会以后，由于国家工作重心转移到了经济建设上来，并实行改革开放，我国经济日益繁荣，对外经济、文化交流也日渐增强，人民生活的整体质量得到了大大改善，这从客观上大大增强了对出租汽车的社会需求，促进了我国出租汽车的振兴和发展。而20世纪90年代初我国社会主义市场经济体制的进一步完善，更给正在崛起的我国出租汽车事业以新的发展契机。

70年代末80年代初，建设部每年进口少量小客车分配给大中城市用于出租汽车，国家旅游局也相继进口高档大客车和小轿车，并先后在旅游开放城市组建旅游汽车公司，开展出租业务。北京、广州、上海等地利用外资，引进2000余辆进口小汽车，成立“中北”、“五羊”等中外合作经营的出租汽车公司，形成了各种经济成分并存、多家经营的新局面。

1985年以后，由于改革开放的深入，国家有关部门采取切实措施，解决群众“叫车难”的问题。国务院为此专门发文指出：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；“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。”（国发〔1985〕59号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》）这之后就出现了国营、集体、个人一起上，各行业大办出租车的高潮。据不完全统计，1986年，全国出租汽车业拥有营运车辆5万多辆，经营单位2000多家。1989年上半年全国已经有192个大中城市兴办出租汽车业务，经营单位2674家，出租汽车个体户21957户，拥有各类营运车辆82238辆，从业人员约20万。上海、广州的出租汽车已逾万辆，过千辆出租

汽车的城市 20 多个。至 1993 年底，全国已有 400 多个城市兴办了出租汽车业务，全行业营运车辆增至 32 万多辆，是 1990 年的 4 倍。全国的出租汽车行业呈现出前所未有的兴盛气象。更可贵的是，90 年代末，由于我国市场经济的逐步完善，出租汽车行业的竞争走上良性发展之路，其服务质量和水平有了很大提高，大大方便了群众，不仅增强了自身的市场竞争力，也繁荣了城市的现代文明，加快了我国现代化建设的步伐。

### 三、我国出租汽车行业的现状

我国出租汽车行业有近百年的发展历史，但前 70 年的发展是十分缓慢的，只是到了十一届三中全会以后，随着改革开放以及市场经济的逐步建立与发展，我国城市出租汽车业才真正摆脱了滞后沉闷的局面，有了突飞猛进的发展。

目前，我国出租汽车行业的现状可以用以下五点来概括：

(一) 形成多种经济成分并存，多家经营、统一管理的局面

在国家“多家经营，统一管理”的方针指引下，我国出租汽车业出现了全民、集体、个体一起上的形势，逐步形成以市区、郊县多点布局，全民企业为主、集体企业为辅，中外合资企业、个体户为补充的新格局。尤其是个体经营者发展很快，据统计，截至 1992 年上半年，全国大中城市中，共有个体出租汽车 67000 辆，占全行业总数的 41%，有不少城市的个体出租汽车数量超过了全民和集体企业拥有的车辆数。这种多家经营局面的形成，一方面打破了原有业务经营的分工界限，经营出租汽车的单位（户）中，全民、集体、中外合资和个体户都有一定的比例，相互调剂和补充，满足社会各层次消费者的需要，促进了市场的丰富和繁荣；另一方面，多家经营，也有利于引起出租汽车客运市场的激烈的业务竞争。在国家宏观调控之下，各家出租单位争