

道路运输行业从业人员培训教材

Chuzu Lüyou Qiche Lüke Yunshu

出租旅游汽车旅客运输

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

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。

本书为出租旅游汽车旅客运输,全书共分十二章,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。

道路运输行业从业人员培训教材

出租旅游汽车旅客运输

秦皇岛市道路运输行业从业人员

培训教材编委会 编

版式设计:刘晓方 责任校对:杨 杰

人民交通出版社出版发行

(100013 北京和平里东街10号)

各地新华书店经销

人民交通出版社印刷厂印刷

开本:787×1092 $\frac{1}{32}$ 印张: 字数: 千

199 年 月 第1版

199 年 月 第 版 第 次印刷

印数: 册 定价: 元

ISBN 7-114- -

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 and 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

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《出租旅游汽车旅客运

输》编者有：刘志凡、李连仲、李勇、闫子华、胡瑞霞、张凯。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
一九九七年六月

目 录

第一章 秦皇岛市出租(旅游)汽车客运发展概况.....	1
第一节 优越的地理位置、特殊的经济政策为秦 皇岛市的发展提供了坚实的基础.....	1
第二节 秦皇岛市经济和旅游事业的发展促进了 出租旅游客运行业发展.....	2
第二章 出租旅游汽车客运的特点、性质和作用	5
第一节 出租客运的特点.....	5
第二节 出租客运的性质和作用.....	7
第三章 出租旅游汽车客运的开业、停业、歇业、 变更、更新、补证及车辆年审.....	8
第一节 开业.....	9
第二节 停业	16
第三节 歇业	18
第四节 车辆变更与更新	20
第五节 补证	23
第六节 车辆年审	24
第四章 运价及规则	28
第一节 运价的概念及种类	28
第二节 运价的构成与作用	29
第三节 运价的制定与实施	30
第四节 运价的内容与规定	32
第五章 出租(旅游)汽车驾驶员职业道德	36
第一节 道德概述	36

第二节	道德的涵义及特点	37
第三节	出租(旅游)汽车驾驶员的职业道德	39
第四节	出租(旅游)汽车驾驶员职业道德的范畴 和基本要求	41
第五节	出租(旅游)汽车驾驶员的道德修养	45
第六章	计价器系统	49
第一节	计价器的作用	49
第二节	计价器的安装	49
第三节	计价器的使用	50
第四节	计价器的管理与周期检定	52
第七章	安全行车及保险	53
第一节	安全行车	54
第二节	出租汽车保险常识	56
第三节	高速公路行车安全	57
第四节	车辆防火	58
第五节	劫车防范	60
第八章	出租(旅游)汽车挂靠经营单位的管理	62
第一节	出租汽车组织化管理的必要性	63
第二节	行业主管部门对出租(旅游)汽车挂靠单 位管理的内容	64
第三节	挂靠经营单位的职责	66
第四节	管理的原则和方法	66
附件 A	岗位责任制度	67
附件 B	管理制度	69
附件 C	申请挂靠服务合同书	73
第九章	经营服务单位对挂靠车辆的管理	76
第一节	管理的原则	76
第二节	管理的内容	77

第三节	管理的方法	80
附	出租汽车驾驶员上岗责任书	82
第十章	旅游客运管理	83
第一节	旅游客运分类	83
第二节	区域性旅游客运管理	84
第三节	旅游包车客运管理	85
第十一章	单证管理	86
第一节	出租旅游客运单证的种类	86
第二节	单证管理的内容	87
第三节	加强单证管理的作用	87
第四节	单证管理的方法	87
第十二章	规费征收	89
第一节	规费征收的内容	89
第二节	运管费、客票附加费、客运发展基金的 征收	90
第三节	其他	94
附录	法规选编	95
1.	道路运输行政处罚规定	95
2.	汽车运输业车辆技术管理规定(节选)	108
3.	出租汽车旅游汽车客运管理规定	114
4.	出租汽车客运服务规范(试行)	118
5.	河北省出租汽车旅客运价实施细则	124
6.	秦皇岛市出租汽车客运管理办法	128
7.	秦皇岛市个体出租旅游汽车挂靠经营管理 办法(试行)	135
8.	道路旅客运输经营者岗位培训实施办法	139

第一章 秦皇岛市出租(旅游) 汽车客运发展概况

秦皇岛市所辖四区、四县:海港区、北戴河区、山海关区、山海关经济技术开发区和抚宁县、昌黎县、卢龙县、青龙县。全市共有人口二百五十万,是全国著名的旅游城市。

第一节 优越的地理位置、特殊的经济政策为 秦皇岛市的发展提供了坚实的基础

秦皇岛地处环渤海经济圈的前沿、南临渤海、北倚燕山、东临辽西、西近津京。为东北、华北、环渤海三大经济区的结合部,是北方与南方陆、海运输的重要枢纽,也是东北、华北乃至西北对外贸易的一个重要海上通道。京秦、大秦电气化铁路直达市区、京哈铁路、京秦 205 国道、京哈 102 国道以及京哈高速公路横贯全市。山海关机场有直达全国各地的航空运输。秦皇岛港是全国第二大港区,有直达沿海各港区乃至国外的各种海上货物运输通道。交通条件和战略位置十分优越。

秦皇岛市作为我国首批十四个沿海开放城市之一,经济政策优厚,投资环境优良,这些条件对秦皇岛市的社会发展和经济腾飞起了积极促进作用。

同时秦皇岛市又是著名的旅游城市,它地处渤海之滨、背北面海,山青水秀,风景宜人。北戴河海滨、南戴河和黄金海岸的沙滩沙软潮平;联峰山树木常青、山高林密;野生动物园清新优雅是人和动物嬉戏的乐园;山海关古城宏伟显赫

气势磅礴，被誉“天下第一关”。优越的环境，有力地促进了我市旅游事业的发展，每天来观光旅游、避暑疗养的人络绎不绝，不仅为我市提高了声誉，也为我市的经济发展注入了活力。

第二节 秦皇岛市经济和旅游事业的发展 促进了出租旅游客运行业发展

出租汽车和旅游汽车是大家非常熟悉的一种交通工具，它以方便、快捷、安全、舒适的服务赢得了乘客的青睐。随着经济和旅游业的发展，它的地位和作用越来越重要，已成为在社会和人民文化生活中有重要影响的独立行业，受到了各级政府的高度重视。

一、出租和旅游的涵义

出租是指以计程、计时形式计费，为公众提供不定线交通服务，并有“出租标志”的租乘汽车旅客运输。

旅游客运在几种客运方式中比较特殊，其他几种营运方式都按不同的运输特点来分类。旅游客运则是按照乘客类别及旅行目的来划分的一种营运方式，即为旅游、为游客服务的运输形式，这就使得旅游客运包含的内容比较复杂，与其他营运方式有交叉(如与出租汽车和长途班线车辆)。但这种营运方式类别又是依据客观情况而划分的，在总结旅游客运客观规律基础上，《汽车旅客运输规则》对旅游客运定义是：“旅游客运是以运送旅游者游览观光为目的，其线路必须有一端位于名胜古迹或风景区等，游览点的一种营运方式”。可分为旅游班车、区域旅游车、旅游包车。

二、秦皇岛市出租旅游汽车客运的发展概况

我市的出租旅游汽车客运行业发展较晚,解放初期是以人力车为主,随着我国经济的发展于 85 年相继成立了三家从事出租旅游客运的专业运输企业。即出租汽车公司、中北汽车公司、旅游汽车总公司。出租汽车公司首先购买 10 台大客用来经营旅游客运,随后又新增 10 台皇冠轿车为某些单位提供出租客运服务业务。中信公司与市政府联营的中北汽车公司,从日本购买 100 台尼桑车,其中有 60 多台为一些单位提供出租客运服务,其余的 30 多台为城市居民提供出租客运服务。旅游汽车总公司购买超豪华中巴 6 台,普通中巴 30 台,大巴 6 台,海狮面包 6 台,丰田面包 7 台,皇冠小轿车 16 台,为社会提供出租旅游客运服务。80 年代中期由于我市社会经济和人民生活水平没有达到相应的消费水平,除旅游汽车外其余的出租小轿车效益并不明显。虽然如此,但由于各个专业运输企业的积极努力,有力地带动了本市出租客运行业的发展。到 80 年代后期,出租客运市场基本形成。到 90 年代初出租旅游汽车发展到 1039 台,其中 6 座位以下出租汽车 443 台,旅游汽车 596 台。初期的经营者,由于从业人员成分复杂,文化素质参差不齐,普遍存在素质较低、服务水平差、索要高价,野蛮经营等不规范经营的现象。90 年第十一届亚运会的水上项目在秦皇岛市举行。秦皇岛市是唯一的在北京之外一个分会场。为迎亚运,更好地为来自亚洲的各国朋友服好务,为秦皇岛市争光,为中国争光,我市交通主管部门在市政府的领导下,在各有关部门的大力支持协助下,对全市的出租旅游汽车进行了治理整顿,成立了“秦皇岛市出租旅游汽车治理整顿办公室”,设在市运输管理处。通过加大宣传教育力度,严格管理,规范了出租旅游客运市场,为亚运会提供了良好的服务。

进入 90 年代,我市的出租客运行业取得了突飞猛进的发展,到 1996 年末,全市旅游车达到 3300 台。出租客运的发展,对客运市场管理提出了更高的要求。为此,近年来各项管理手段不断改进,管理方法不断完善,管理措施不断加强,各项管理政策、管理规定陆续出台。1990 年,市交通局、物价局出台了《秦皇岛市出租旅游汽车运价实施细则》,1992 年出台了《关于调整出租旅游汽车运价标准的通知》,1995 年出台的《秦皇岛市出租旅游汽车客运管理办法》中明确了出租旅游汽车客运行业的主管部门为秦皇岛市交通局,日常管理和监督检查工作为市运输管理处负责,理顺了管理关系。1995 年市交通局、市物价局联合下发了《关于调整出租小轿车客运运价标准的通知》。1996 年针对当时我市出租汽车车况老化,档次低的特点,适时与公安部门出台了《关于淘汰部分老旧车型车辆的通告》,对于影响市容,造成环境污染,给乘客造成不安全因素的老旧车辆全部进行了强制淘汰,使我市的出租汽车档次有了很大提高,由原来以拉达、波罗乃兹、菲亚特等老旧车型逐步向夏利、桑塔纳、尼桑、皇冠等中高档车型过渡。为规范客运市场,同年市运输管理处出资 20 万元购买了 3500 个出租顶灯,给全市有经营资格的车辆全部免费更换,受到了出租车经营者的普遍称赞。

1996 年 5 月市运输管理处为适应行业管理的需要,成立了专门机构即“出租汽车管理办公室”,对出租旅游汽车客运市场强化管理,加强了管理力度,使我市的出租旅游客运市场迈进了规范化、法制化管理行列。1995 年参加的“全国出租汽车优质服务百日竞赛”活动中,坚持以经常教育引导驾驶员、以热情服务温暖驾驶员、以先进典型激励驾驶员、以严格执法规范驾驶员、以社会监督约束驾驶员,加强管理的软件硬件建设,使我市的出租旅游客运市场面貌明显改观,走上了科学

化、组织化、规范化管理道路,取得令人瞩目的成绩,47名出租汽车驾驶员被评为“全国优质服务车”驾驶员荣誉称号,市运输管理处被交通部授予“出租汽车管理先进单位”。自1996年初全市出租汽车驾驶员开展了“争做文明使者;光大河北形象”活动,实现了由规范经营向文明经营的转变,为我市“争做文明秦皇岛人”活动做出了贡献。

第二章 出租旅游汽车客运的特点、性质和作用

出租旅游汽车客运(以下简称出租客运)标志着现代社会的文明程度,是社会发展的必然产物。它以门到门、招手即停的服务深受广大乘客的欢迎,它昼夜行驶于大街小巷,迎来送往着不同的乘客,已成为道路运输中不可缺少的组成部分。

第一节 出租客运的特点

出租客运具有方便、快捷、安全、舒适等诸多特点。

一、方便

1. 门到门的服务

出租客运最大的特点是实行“门到门”的服务。乘客可以选择最经济的行驶路线和最方便的上下车地点,可以到达任何地方不受运行路线的限制。

2. 昼夜服务

出租客运服务是全天候的,它不分昼夜,不分节日假期为乘客提供良好服务,不受时间的限制随时迎接乘客租用车辆。

3. 租车形式多样

乘客可以按自己的需要单程或往返租车;可以一次性用车或连续包车;也可以站点租车或招手租车;在特定条件下几户乘客也可合租一辆车。

4. 车辆档次齐全

出租旅游汽车有大、中、小、微各类车型;档次分高档、中档和低档,乘客可按自己需要选择租用车辆。

二、快 捷

由于出租客运无固定行驶路线,中途不停车,可以选择捷径行驶,因此平均技术速度比其它车辆快,乘车人可以由上车地点直接到下车地点,减少中间换乘时间。这一特点不仅能满足乘火车、飞机等旅客的要求,也为紧急抢救伤病员入院提供了时间保证。同时为满足人们快捷到达目的地,提高工作效率创造了条件。

三、安 全

1. 车辆性能良好

管理部门对车辆管理有一套严格的制度,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。

2. 物品不易损失

出租汽车一般一户租用,乘客上车物品不与其它人接触,不易损坏,而一旦遗失在车上还能及时找回。

3. 人身财物实行保险

出租汽车租费一般包含乘客意外伤害保险费,因此,一旦发生行车事故及乘客生命财产问题,保险公司照章赔偿。

四、舒 适

1. 座位舒适

出租汽车座位一般都是沙发软垫,座位宽敞,乘坐舒适,不拥挤。

2. 设施齐全

出租汽车一般都有空调和音响设备,车内温度适宜,可以消除长途乘车的疲劳。

3. 车容整洁

出租汽车要求车身光亮,车内垫、套清洁,无灰尘,玻璃明亮,车厢内外洁净。

4. 服务优良

出租汽车驾驶员都经过上岗前培训,具有一定的法制观念、道德修养和技术水平。运营有标准,服务有规范,违章者受处罚,因此,一般乘坐出租汽车都能有舒适的感受。

第二节 出租客运的性质和作用

出租客运是以计程、计时、计费,为公众提供不定线客运服务的营运性车辆,出租客运是道路运输行业的一个重要组成部分,是国民经济发展和人民生活水平提高必不可少的基础功能设施,是一个新兴的服务性行业。其性质和作用是:

一、道路客运的重要组成部分

在现代生活中,由于物质文明进步,人们对出行乘车不再只满足大众化的公共汽车、电车,而是转向较高层次的出租(旅游)汽车,以适应快节奏的生活方式。出租客运则能以它方便、快捷、安全、舒适的特点满足人民生活,提供“行”的各种需

要。因而,出租客运市场已成为道路客运的一个重要组成部分。

二、重要的“窗口”行业

出租客运是一个重要的服务性“窗口”,它反映着一个现代化城市的物质文明和精神文明建设的程度。

三、出租客运为社会创造了价值,是一种社会生产和经济活动

出租汽车的乘客来自于社会的方方面面,有不同的乘车动机、目的和用途。有的属于个人生活用车;有的用于政治活动、社会交际;有的用于工矿企业的生产和商贸活动,人们在经济活动中往往乘坐出租汽车作为实现其争取时间、获得信息、提高工作效率,达到最佳经济效益的一种手段。出租客运在其生产过程中,将乘客从甲地送到乙地,在一定的时间内实现了其在空间上的位移。这一活动虽不增加社会有形产品的数量,但它使社会产品的价值量增加了,把运营服务过程中消耗的生产资料价值通过从事生产和经济活动转移到产品中去。同时,又把营运服务人员劳动创造的价值追加到产品之上。因此,出租客运既创造了社会效益,同时也创造了经济效益。

第三章 出租旅游汽车客运的开业、停业、歇业、变更、更新、补证及车辆年审

出租旅游汽车客运是一个手续繁索的行业,从业人员变

化较大,车辆更新速度较快,开停歇业与更新、过户时有发生。本章根据交通部第 1013 号文件规定和省、市制定的各种管理规定对出租汽车、旅游汽车(单车)开业、停业、歇业、更新所需要的正常办理程序予以详细介绍。

第一节 开 业

出租客运从业人员,首先应懂得从业必须具备的条件,如:如何选购车辆、开业程序如何办理等,这样才能有的放矢地做好开业前的准备工作。

一、出租汽车驾驶员从业条件

根据我国出租汽车驾驶员的职业要求,其从业条件应在户籍、年龄、健康状况、文化程度、业务知识、驾驶资历、道德修养、遵纪守法等方面提出如下要求:

(1)户籍证明:有所在地合法的身份证明。如身份证、户口簿等。

(2)年龄条件:男 18 岁至 55 岁,女 18 岁至 50 岁。

(3)身体状况:无交通管理部门确定的影响安全行车的残疾及影响乘客健康的传染疾病,无心理、精神障碍。

(4)文化程度:具有初中以上文化程度。

(5)驾驶技术:持有公安部门车辆管理机关核发的机动车正式驾驶证,达到中级驾驶员水平,无重大责任事故。

(6)品德行为:具有出租汽车驾驶员职业道德规范和职业修养知识,遵守国家法律、法规、服从运管部门和所属单位管理,举止文雅,行为端正,具有全心全意为乘客服务的崇高思想。

(7)岗前培训:出租汽车驾驶员从业前经管理部门进行行

业培训,主要内容为:有关政策与法规、服务标准和规范、业务知识、交通地理、旅游知识、安全营运等方面知识。考试合格发给上岗证。

二、车辆选择

出租汽车是服务性极强的微利行业,投入较大,但效益不是很高。特别是目前我市的出租客运行业车辆多,竞争非常激烈,因此,准备申请从事出租客运行业经营者应审时度势,根据自己的经济实力,合理选择适合自己的车辆,能够按计划收回投入,取得令自己满意的效益。

近年来,秦皇岛市的出租汽车大量增加,虽然车辆类型也逐渐向安全舒适方向发展,但仍有部分车辆车容破旧、技术性能差、噪声大、尾气严重超标、污染环境,给车辆行车安全和乘客人身安全带来不安定因素,为优化出租车车型结构,改变出租客运市场面貌,1996年10月秦皇岛市交通局与公安局联合发通告对出租汽车车型选择进行规定。

(1)规定凡从事出租客运的车辆必须是国家批准定型生产和销售的车辆,对未经国家批准和销售的车型车辆不予办理营运手续。

(2)对现从事营运的达契亚、波罗乃兹、拉达、标致、菲亚特、莫斯科人、南斯拉夫红旗等车型全部强制淘汰。

(3)今后从事出租业的车辆必须是夏利、桑塔纳标准以上的车辆,售价10万元以内使用期不准超7年,售价10~20万元的,使用期不准超10年,售价20万元以上的使用期不准超12年。(进口车参照同类车的售价标准执行)。

三、申报材料

(1)身份证复印件一式两份。

(2)单位或居委会证明一式两份。

(3)购置营运客车申请表一式两份(见表3-1)

购置营运客车申请表

表 3-1

车主姓名		住 址			
年 龄		性 别			
身份证号		健康状况			
驾驶证号		准驾车型			
从业人员姓名		拟购车型			
经济性质		燃 油		购车地点	
经营范围				座 位	
				新 旧 车	
购车理由					
购车地乡 (镇)政府 或街道办事处意见	盖章 年 月 日				
备 注					

(4)一寸免冠彩色照两张。

(5)购置营运客车审批表(四联)(见表 3-2)

购置营运客车审批表

表 3-2

车 主				住 址			
拟购车型				车 数		燃油	
经济性质		牌照号		座位		新旧车	
经营路线	申请	始发站	经由	终点站	公里		
	批准	始发站	经由	终点站	公里		
购 车 理 由							
县(区) 运管 部门 意见							
市 运 管 部 门 意 见							

- (6)驾驶证、行车证复印件一式两份。
- (7)学历证明。
- (8)健康证明。

四、开业审批程序

申请办理出租客运开业程序和应携带的有关证明。

- (1)领取购车申请控办表。

到市或区“控办”部门领取个人购车申请控办表。

- (2)运管部门审批。

申请者持居委会或单位证明及控办手续向户口所在地运管部门提出购车意向申请（单位申请者持主管单位证明，个体联户申请者持居住地乡以上人民政府的证明，个体业户申请者持本单位或村以上居委会证明），各县区运管部门根据市场需要或政策要求，予以审核，经审核同意，发放购车申请表。

- (3)办理控办手续。

到工商局、区控办、市控办办理审批手续，批准后方可购置车辆。

- (4)办理车辆牌照。

购置车辆后，持购车发票到市交通局养路费稽征处交纳车辆购置附加费，持购车发票和车辆购置附加费证到车管所领取车辆牌照和行车执照。

(5)从事出租旅游客运申请者，自由选择经运管部门批准的出租汽车服务单位。

(6)市运输管理处和县区运输管理站办理审批手续，建立车辆档案。

- (7)办理经营许可证。

运管部门检验车辆，发放客运经营许可证。

(8)业户持经营许可证到工商部门办理营业执照,到税务部门办理税务登记。

(9)到物价部门办理收费许可证。

(10)办理车辆保险。

出租旅游客运是以运送旅客来提供服务的,所以运输安全是出租旅游客运中必须首先考虑的重要内容,因此,从事出租旅游客运的车辆必须办理车辆保险。

(11)交纳规费。包括运输管理费、客票附加费、客运建设基金。

(12)安装出租汽车设施。

开业审批程序表



张贴明码标价和提示标语,安装里程计价器并到技术监

督部门鉴定,到运管部门购置出租汽车顶灯,车身喷涂黄色,安装安全防护网。

(13) 参加业务培训

出租汽车驾驶员由所属服务单位到各县区运管部门报名参加业务知识、职业道德培训,经考试合格后建立培训档案,发放出租旅游客运上岗证。

(14) 领取道路运输证和上岗证。

(15) 到出租汽车服务单位领取营业发票。

(16) 手续齐备,进入客运市场参加营运。

五、营 运 条 件

1. 携带的证件

根据公安部、交通部、国家税务局、国家工商局、中国人民保险公司联合下发《关于清理整顿汽车驾驶员所带证件的通知》中明确,出租(旅游)汽车驾驶员应携带道路运输证(其中包括车辆购置附加费证、营运证、运输管理费缴讫证)、驾驶证和行驶证。为了便于识别,驾驶员须把车辆定期检测合格证标志、养路费缴讫标志和车船使用税完税或免税标志贴在车辆前挡风玻璃右上角。同时根据行业特点,为提高经营服务水平,方便乘客监督,出租客运经营者必须携带上岗证。

2. 营运标志

出租汽车在营运中必须做到营运标志齐全。其中包括:计价器安装、鉴定,出租汽车顶灯安装,提示标语和明码标价的张贴,安全防护网的安装,车门喷有乘客监督电话。

3. 营运发票

出租旅游客运发票是专用发票,经营者必须随车携带,乘客乘车时,车主必须给付车票,同时严禁私自倒买倒卖。

4. 车辆要求

出租旅游汽车代表着城市的形象,所以出租旅游汽车必须车容整洁,车内卫生干净,技术状况良好,车门喷有所属服务单位名称和编号。

第二节 停 业

停业即暂时停止营业。出租旅游汽车因故临时停止营业,须办理以下手续。

一、停 业 申 请

由车主所在服务单位提前十天填报停业审批表(见表3-3),注明停业原因及时间,向户籍所在地运输管理部门提出申请。

二、封 存 证 件

经主管部门批准后,将道路运输证、上岗证、出租汽车专用发票等上缴批准机关,开据证件封存单。

三、封 存 设 备

在主管部门监督下,擦去车门上服务单位名称及编号,撕下出租标志,拆下计价器和安全防护网。由运管部门保管计价器,开据计价器封存单。

四、事 故 封 存

因交通事故和治安事故需报停的车辆,须持事故车辆牌照和公安机关事故通知单填写特殊情况申请表,到县区运管部门办理有关事宜。

停 业 申 请 表

表 3-3

申请时间		所属单位			
车主姓名		住 址			
从业人数		住 址			
营运证号		行车证号		车 型	
申请停业 期 限					
申 请 理 由	年 月 日				
县区 运管 部门 意见	年 月 日				

五、封存时间要求

车辆报停封存时间最长不超过 3 个月,如到时不能继续营运可申请延长报停,但报停最长时间不超过六个月,六个月后不办理启封手续,按自动注销处理。汽车报停封存后,不准进入市场运营,否则按无证营运处理。

六、营运车辆启封

营运车辆启封时需携带有关证件并按以下手续办理：

(1)批准机关核发的“封存单”。

(2)交纳规费,领取证件,单位登记备案。

(3)凭计价器封存、启封单由主管部门给车辆安装计价器系统,并将车辆的各种营运标志配齐。

(4)在运管部门监督下重新喷写所属单位名称及编号。

七、违反管理规定封存

出租客运经营者因出现违反行业管理规定,如欺诈乘客、野蛮粗横、严重拖欠运输管理费、不接受运政人员管理或超范围营业均可由运政管理机关予以停业整顿处罚,此种停业属于强制停业,接受运政机关处理后,经允许可以重新营业。

第三节 歇 业

一、歇业申请

出租旅游汽车因故要求歇业的,应由所属服务单位填写歇业申请表(见表 3-4),在歇业前十天向各县区运输管理部门申报。

二、缴销证件

经批准后,缴销经营许可证(指单位或个体未加入出租旅游汽车挂靠服务组织的),道路运输证,驾驶员上岗证、出租车专用发票。

歇业申请表

表 3-4

申请单位				申请时间	
经营者名称			住 院		
营运证号		行车证号		车 型	
申 请 理 由	年 月 日				
所属 服务 单位 意见	年 月 日				
县区 运管 部门 意见	年 月 日				

三、拆除设备和标志

除去明码标价、乘客提示标语,拆下计价器系统,擦去车门所属单位名称、编号及监督电话,上交出租车顶灯,并到工商、税务、公安、物价等部门办理有关歇业手续。

第四节 车辆变更与更新

一、变 更

1. 过户

车辆易主过户手续与开业审批程序相同,并填报出租旅游汽车过户申请表(见表 3-5),要求营运手续过户必须是原车

出租旅游汽车过户申请表 表 3-5

车主姓名		住 址		
年 龄		性 别		二寸免冠照片
身份证号		健康状况		
驾驶证号		准驾车型		
从业人员姓名		住 址		
经济性质		燃 油		
原车主姓名		住 址		
车 型		营运证号		
行车证号		座 位		
经营范围				
购车理由				
户籍所在地乡政府 或街道 办事处 意见	盖 章 年 月 日			
备 注				

原证办理过户,必须做到行车证、营运证、驾驶证三证统一。同时,淘汰车型严禁过户。

2. 服务单位变更

个体经营者开业时可以自由选择服务质量好的出租汽车服务单位。满一年后可以自愿根据意愿,由原所属单位和新接受单位联合填报变更服务单位申请表(见表 3-6),并携带服务单位档案自由转队。

变更服务单位申请表

表 3-6

变更时间			
原属单位		接收单位	
车主姓名		车 型	
营运证号		行车证号	
原所属 单位 意见	盖章 年 月 日		
接收 单位 意见	盖章 年 月 日		

二、更 新

(1)单位或个人向主管部门写出书面申请,填报出租旅游

汽车更新申请表(见表 3-7)。

出租旅游汽车更新申请表

表 3-7

车主姓名	住 址	原 车 型	座 位	原营运号	原牌照号
车主姓名	牌 照 号	车 型	座 位	购车地点	新 旧
检 车 人	底 盘 号	发 动 机 号	车 辆 技 术 状 况		
主 管 站 长	签字 年 月 日				
主 管 科 长	签字 年 月 日				
主 管 处 长	签字 年 月 日				

(2)运管部门检查原车营运证件,报停时间,及缴费情况。

(3)其他营运手续按开业审批程序办理。

(4)更新车辆必须是 1996 年市交通局、市公安局“关于淘汰部分出租车车型通告中所规定的车型车辆。

第五节 补 证

出租客运经营者因保管不慎、发生交通事故或其他意外而将营运证件遗失的,可重新申请补证。

出租客运经营者如果营运证件丢失要求补办,则需首先写出书面申请,写明丢失原因补证理由,携带经营许可证、本人有效证件报县区运管站审核。县区运管站提出档案,查阅登记,检查规费交纳情况,填写补证审批表(见表 3-8),予以审批后,报市运管处出租办,交纳补证费和广告费,报请市运管处领导审批后,到所属县区运管站办理其他事宜。

上岗证丢失,由经营者携带营运证报县区站申请办理。

道路运输证丢失补办登记审批表 表 3-8

运输管理单位		车主单位	
经营许可证号		行车证号	
丢失道路运输证号		购车审批表号	
新证号和档案记录		丢失声明登报材料	
县区运输 管理站意见	年 月 日		
市运输管理处 意见	年 月 日		
补办运输证	年 月 日		

第六节 车辆年审

为了加强道路运输市场管理,维护良好的运输秩序,保护平等竞争和国家及消费者利益,对在本辖区参加营运并领取经营许可证和营运证的车辆,每年要进行一次经营情况的审验。对营运车辆的审验,实质上就是对经营者的审验和考核过程,主要是审核检验其经营资格与经营行为。

一、年审时间

上级规定从上年十二月到次年三月底为车辆年审期。

车辆因有特殊原因不能按时参加年审的,填写延期年审表(见表 3-9),并报运管部门审批。无故超期不参加年审者按规定予以罚款。

二、车辆年审

1. 审验的内容

是否符合规定的开业条件,有无有效的经营许可证和营运证;营运车辆的隶属关系、车型、车号是否与营运证相符;经营活动范围是否与核定的相符;是否使用统一规定的运输结算票据;是否按照规定缴纳运输管理费;是否执行完备的报停手续;是否执行国家规定的运价;是否服从管理、按期报送经营情况和有关统计报表。

2. 审验的方法与程序

审验的方法主要是通过对《经营许可证》和《营运证》的审验登记,对经营者的经营资格变化情况与其经营行为进行全面考核登记。

审验程序如图 3-1 所示,主要为:

延期年审申请表

表 3-9

申请时间			所属服务单位		
经营者姓名			住 址		
车 型		营运证号		行车证号	
延期理由	年 月 日				
所属服务单位意见	盖章 年 月 日				
运 管 部 门 意 见	盖章 年 月 日				

(1)组织经营者对运输法规的学习。

(2)运输业户在规定时间内到县区运管部门领取年度审验表(见表 3-10),按项目进行自查,并认真填写。

(3)经运管部门审核合格后,在审验表和营运证上加盖审

验戳记和日期。不合格的暂扣《经营许可证》和全部车辆营运证,停业整顿到期重审,部分车辆不合格的暂扣不合格车辆营运证,限期整顿。需改变经营范围的,可换发《经营许可证》和车辆《营运证》。

(4)年审资料存入业户档案。

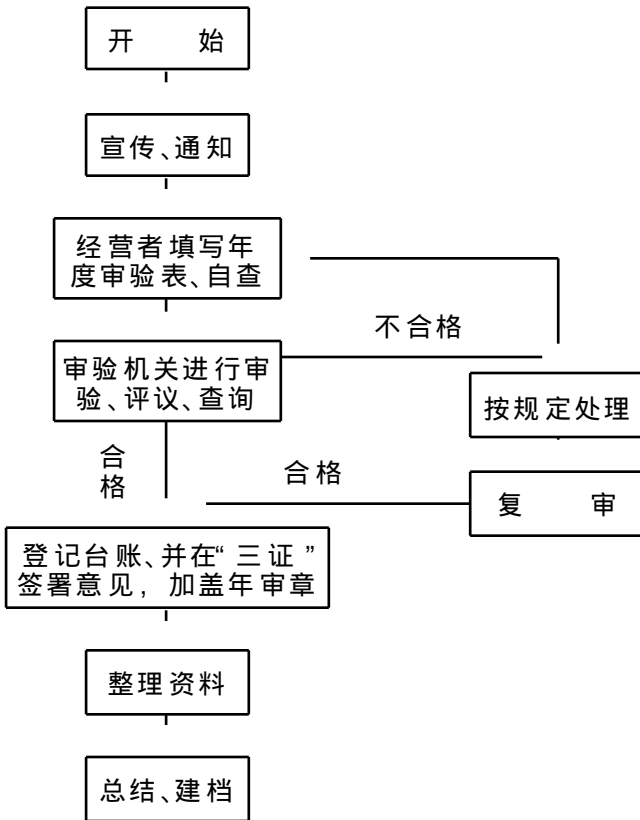


图 3-1 道路运输业年审程序

3. 履行审验手续

运输业户携带驾驶证、行车证、上岗证、审验表、经营许可证、营运证、工商营业执照、保险卡、年度缴讫证和报停卡到指定地点进行审验。审验合格后,运管机关在营运证“审验栏”、经营许可证背面和审验表的“审验机关意见栏”加盖年度审验合格章,注明日期,审验表由运管人员收回存档,对审验不合格的限期改正进行补审,对有重大问题的,取消经营资格,收回营运手续。

秦皇岛市旅客运输业 199 年度审验表 表 3-10

单位 或 住址			负责人 或 经营者			营业 范围	经济 性质		营运 号牌	
证 照 车 况 审 验	证照 名称	发证日期		号码		车型	座位		车辆 牌号	
	经营 许可证					产地	颜色		燃料	
	营运证					明码 标价			收费 标准	
	工商 执照					意见本			服务 胸章	
	三定 班线					计价器			出租 标志灯	
	车辆技 术状况	良好	合格	良好	合格					
规 费 缴 纳	规费 名称	已缴		未缴拖欠 金 额		审 验 人 意 见			审 验 单 位 意 见	
	运营费									
	客票 附费									
	车辆购 置附加 费									
单位 签定	年 月 日					年 月 日		年 月 日		

三、出租车服务单位年审

运输管理部门对出租车挂靠单位的经营方式、经营场地、管理人员数量、流动资金、服务质量等予以全面审查,并按规定征收管理费,对不合格者可以限期整改,整改后仍不合格的单位取缔经营资格。

第四章 运价及规则

第一节 运价的概念及种类

交通运输经营者通过运输工具为社会提供运输服务,收取一定的费用,这种用以计算运输费用的价格就是运价。

出租客运运价一般包括:车公里单价、基础公里费、起租费、等候费、夜间加费、包车费、电话预约业务费等几个部分。

至于过路过桥费、停车费以及代征的跨省市公路客运建设基金等,虽与营运服务有直接关系,是运营生产过程中发生的,但其性质不属于运价范畴。

出租汽车运价种类很多,按车型分有:大客车运价、中客运价、小客车运价、微型客车运价;按车辆运行情况分有:单车运价、定线运价;按租车形式分有:包车运价、季节优惠运价等。

第二节 运价的构成与作用

一、构 成

运价是由营运成本、国家税金和营运利润等因素组成的。运价是价值的货币表现,运价与物价、企业经营管理和出租客运行业的发展有着极其密切的关系。

二、作 用

运价是价格体系的重要组成部分,它是和国民经济各部门以及人民生活息息相关的,运价的变化,对其它价格的变化有一定的影响。

运价的重要组成部分是营运成本,而营运成本的高低与出租客运的经营管理好坏有很大的关系。在运价不变的情况下,要增加经营者的利润,唯一的途径是改善经营,加强服务,努力降低营运成本。

运价水平不仅受价值因素所左右,还受国家物价政策、社会经济发展水平和乘客的经济承受能力的约束。运价如果正确地反映了营运成本、国家税金、经营者利润三方面的合理比例关系,就能在调动经营者经营的自觉性、方便人民生活等方面发挥重要作用。反之,如果运价不合理,价格低于价值,营运收入不能抵偿其生产消耗的支出,不仅经营者不能向国家提供积累,而且也会影响经营者的积极性,不利于出租(旅游)汽车客运事业的健康发展,还要影响到服务质量。

综上所述,制定合理统一定价具有以下几个方面的作用:

- (1)有利于促进社会经济发展。
- (2)对社会的稳定和物质生产起促进作用。

(3)对改善经营环境,加强经营管理起推动作用。

(4)对经营者有较稳定合法收入和国家资金积累起保证作用。

(5)运价系运输管理部门拟订方案,物价部门核准颁布的,对经营者和乘客具有保护作用。

第三节 运价的制定与实施

一、运价的制定

出租汽车运价的制定原则是:以营运价格为基础,国家政策为指导,供求关系为依据,因地制宜讲究时效。

具体制定运价应考虑以下几个方面的因素:

(1)营运成本、税金和利润。

价格是价值的货币表现。制定运输价格的依据是营运价值,营运价值包括营运成本、税金和利润。

运价的计算公式一般为

$$\text{每公里租价} = \frac{\text{每公里成本} \times (1 + \text{成本利润率})}{1 - \text{税率}}$$

(2)车辆档次标准。

车辆档次标准一般划分依据是:

车辆售价、车质等级、车上设施、舒适程度、排气量、使用年份等。

(3)国际收费标准。

由于出租汽车用户有一部分是外商,外国旅游者,因此,制定运价时应参照国际收费标准。

(4)国内消费水平。

制定出租车运价必须考虑我国人民群众的生活水平和实

际支付能力。

(5) 优质定价。

能为乘客提供方便、及时、特殊、优质的服务项目，可依据有偿服务的原则，收取一定费用。

(6) 因地制宜。

我国幅源辽阔，各城市情况不同，定价在我国范围内不应一刀切，而应视各城市实际情况，因地制宜制定。

(7) 调节供需。

由于供需双方在季节、时段、区域、车型等方面存在不平衡性，因此运价可根据供求状况制定或浮动。

(8) 市场调查。

运价的制定必须有充分的依据，这些依据来源于国家政策和广泛的市场调查。

运价市场调查必须遵循实事求是的原则，全面系统的原则，深入细致的原则。

运价市场调查的内容包括：市场环境调查（包括社会环境、科技环境、经济环境、政治环境），市场供需调查（包括运力调查、技术结构、经营结构、客源结构及流向、潜在需求），市场行情调查（包括经营状况、运营效率与效益、运价水平、雇主承受能力），以及市场行为调查（包括交易行为，税费缴纳情况）等。

运价市场调查程序大致分三个阶段。一是预备调查，二是正式调查、三是结果处理。

运价市场调查方法有普遍调查、典型调查、抽样调查、重点调查等四种形式。

二、运价的执行

出租客运运价由运输管理部门进行调查整理，合理提出

运价执行方案,报请市物价局审批后,由主管部门负责监督实施。对出租客运经营中出现的各种违反运价管理规定的行为依法进行处理。

第四节 运价的内容与规定

我国出租汽车运价在各大城市中是不尽相同的,近年来由于国家经济政策的调整、价格体系的改革,成本、税金等有了很大变化,出租汽车运价也随之进行了适当的调整。目前,出租汽车运价正朝着科学、合理、统一、稳定的方面逐步完善。

尽管各地运价不一,但基本内容和有关规定是大致相同的。

1. 车公里租价

车公里租价即乘坐 1km 的租价,也称车公里单价。

2. 基础公里费

基础公里费是根据城市面积和平均运距规定出各车种基本运价(最低收费公里数×车公里单价)。

3. 起租费

起租费是乘客租乘一次出租汽车轿车应支付一定金额的租车费用。它不包括应支付的里程费,标准为每车次 4 元。

4. 空驶补贴费(单程回空费)

租乘车辆单程载客行驶,按运价规则允许收取一定数额的空驶损失补贴费用叫空驶补贴费。标准:按省交通厅与省物价局文件规定每公里租价加收 50%,双程载客和包车不收、空驶费。

5. 等候费

等候费是乘客在租乘出租旅游汽车的过程中,需要停车等候而收取的一项费用。中小型客车每等候 10 分钟加收一公

里租价的等候费,10分钟以内不收等候费,乘客租用车过程中要求多次等候的,应将多次等候时间累计计算,安装“计时计程并用式”计价器的车辆,行驶过程中,进入时、距并用收费状态时,由计价器按规定计收租费。

可以收取等候费的情况有以下几种:

- (1)用车途中乘客要求等候的时间;
- (2)乘客乘车过江、车辆摆渡及候渡时间;
- (3)乘客在上车时发生的等候时间超过免费等候时间。

6. 夜间加费

夜间加费是乘客在深夜时间租用中小型客车加收的一项费用。

夜间加费时间是租车从晚23点到次日5点之间,每公里租价加收0.2元的夜间租车费(不分车型)。

7. 包车费

包车费是乘客包租车辆按包车价格支付的费用。

包车以日计算。在规定一日可用里程和工作时间内,按可用里程收费;超过可用里程时按实际行驶公里收费;包车超过规定时间的,以小时为单位加收超时费,整日包车可用里程标准:小轿车100km、面包车100km、大轿车80公里。

整日包车租价按下列公式计算。

整日包车租价 = 每车公里租价 × (每日可用公里 + 超可用公里数)

整日包车的工作时间为8小时至18小时(其中包括司机用餐、休息2小时),超过规定包车工作时间,以小时为单位或以实用公里计算核收超时费。小轿车面包车每小时3元,大轿车每小时5元。不足半小时免收超时费,超过半小时,按一小时收费。

8. 合乘费

合乘费是指在大客流集散地,两位或两位以上的乘客同乘一辆出租汽车时应收取的租费。小客车原则上不可两户合乘,如确有合乘业务,必须事先征得第一乘客的同意。合乘路线是同方向,绕行不得超过原乘客行驶里程 2 公里。

我市目前执行的合乘收费标准是:如在同一地点下车,按计价器显示全额由雇主均摊;如不在同一地点下车,则按每位雇主下车地点计价器所显示金额的 70% 收费,三户及三户以上合乘每户各付 50% 的车费。

9. 调控费

调控费是指由调度员将出租汽车从候车地点调度到乘客上车地点时,收取该段空驶里程的部分或全部费用。我市执行的标准是:到租车人指定的地点接乘客,按由停车场到乘车地点的车公里核收租价 50% 的调控费。

10. 结婚用车

结婚用车可按包车运价执行,可预收订金。租用时间在 5 小时以内的按全日包车的 50% 收费,超过 5 小时的按全日包车收费。

11. 其它

(1)因乘客租车需要发生的摆渡费、隧道费、过桥费、过路费、停车费、跨省市客运建设专用基金等费用均由乘客支付。

(2)由供车方造成的多行驶公里或等候时间,在收费时应如实扣除。

12. 租费计算公式

(1)基础公里费= 基价里程× 车公里租价

(2)计价器开机显示金额= 起租费+ 基础公里费

(3)双程租车里程费= 计价器开机显示金额+ 基价公里以后实际行驶公里× 车公里单价

(4)单程租车里程费= 计价器开机显示金额+ (基价公里以后至回程里程前公里× 车公里租价)+ 回程里程以后行驶公里× (车公里租价+ 空驶补贴费)

13. 收费标准

(1)轿车租价表,见表 4-1。

单位:元/车公里 轿 车 租 价 表 表 4-1

车 型	设 备	临 时 租 车		包 车	
		基价公里	每车公里	每日租价	可用公里
豪华及以上车型: 尼桑、皇冠、桑塔纳、捷达、富康、标志	空调、音响 排气量 1.8L 以上(含 1.8L)	2	1.40	168	100
标准型: 伏尔加、夏利 上海	空调录音机排气量 1.8L 以下	2	1.20	144	100
微型旅游车 大发、松花江等 九座以下	无空调	4	1.00	120	100

注:轿车包车日租价已含 20% 包车费。

(2)面包租车价表,见表 4-2。

单位:元/车公里 面 包 车 租 价 表 表 4-2

设 备	座 位	公 里 租 价(元)
中央空调、门窗密封、高级 音响、座位可调	9 座以下	1.70
	10~12	1.90
	13~19	2.10
	20~31	2.50

续上表

设 备	座 位	公 里 租 价(元)
有空调、音响的面包车	9座以下	1.30
	10~12	1.50
	13~19	1.70
	20~31	2.00
无 空 调	9座以下	0.90
	10~12	1.00
	13~19	1.30
	20~31	1.50

(3)大客租车价表,见表4-3。

单位:元/车公里

大客租车价表

表4-3

设 备	座 位	租 价 (元)
中央空调 门窗密封 高级音响 航空座椅	32~39	3.50
	40以上	4.00
有空调、音响	32~39	3.00
	40以上	3.50
无空调	32~39	2.50
	40以上	3.00

第五章 出租(旅游)汽车驾驶员 职业道德

第一节 道德概述

道德是社会意识形态的一个重要方面,它由一定的经济

基础所决定,并为产生它的经济基础服务。目前,我国正经历着一场历史巨变,全党全国人民在邓小平同志建设有中国特色社会主义的理论和党的基本路线指引下,对过去长期形成的以高度集中为基本特征的经济体制进行改革,逐步建立起社会主义市场经济体制,这场改革实质上是第二次革命。因此,它必然引起包括道德在内的社会意识形态的深刻变化,给全社会的思想道德建设提出更新更高的要求。

出租(旅游)汽车做为一种机动灵活的现代交通工具,其驾驶员就成了这种生产方式的主角,大量事实证明,出租(旅游)汽车驾驶员身心素质的好坏,直接关系到乘客的生命财产的安全,关系到行业信誉,关系到出租车本身的经济效益,更重要地关系到一个城市的声望和改革开放的进程。这就要求一名优秀的出租(旅游)汽车驾驶员,不仅要有较高的心理、生理素质,而且还要有高尚的道德修养和熟练的业务水平。

第二节 道德的涵义及特点

一、“道德”的词源涵义

道德现象是人类社会特有的现象,为有助于深刻认识道德本质,需要首先了解它的词源涵义。

“道德”一词中的“道”与“德”是两个不同的概念。在中国古代,“道”和“德”最早是单独使用的,且含义也不相同。“道”原指人们行走的道路,后引申为事物运动变化的规律和规则;“德”和“得”意义相近,作为中国古代哲学中的一个概念,“德”是指具体事物从“道”所得的特殊规律和特殊性质,道和德二字连用,最早见于中国古代思想家荀子《劝学》篇“故学至于礼而至矣,夫是之谓道德之极”。这就是说,如果一切都能按

“礼”的规定去做,就算达到了道德的最高境界。以后引申为人的品质和礼貌。

在外国“道德”一词起源于拉丁语的“摩里斯”(mores),所表示的是汉语“风尚”、“习俗”之意。由此可见,“道德”一词无论在中国还是在外国,都是用来表示人们之间的实际道德关系,即表示人们社会生活中的道德意识,道德品质和道德活动,以及人们应遵循的行为准则和规范。它是评价人的思想,行为道德,荣辱的标准,它调节制约着人与人、人与社会之间的行为准则。

二、道德的特点

道德是特殊的社会意识形态,具有以下三个特点:

1. 具有特殊的规范性

从道德规范的产生来看,它不同于法纪规范。两者既有联系又有区别。它们都是调整人与人、人与社会之间相互关系的规范现象,都是为产生它们的经济基础服务,维护现实的社会生产关系。道德受法纪原则的指导、制约和影响,同时也是维护法纪尊严必不可少的条件;而法纪则是道德规范发挥作用的基石,是推动社会道德面貌发生变化的重要力量。道德与法纪所规范的行为层面不同,因此两者互为补充,共同保障社会生活的稳定和协调。

2. 具有较强的稳定性

道德主要沉淀于人们内心,与传统习惯习俗紧密相联,旧的生产关系被打破,赖以存在的经济基础变更了,旧的道德意识绝不会随之消失,而会长期保留,甚至一遇合适的环境条件,还会滋生蔓延,表现出较强的稳定性。

3. 具有广泛的社会性和层次性

道德与人类社会共生,有人类社会交往,就有调节人与

人、人与社会关系的道德存在。渗透于各种社会关系之中。

第三节 出租(旅游)汽车驾驶员的职业道德

职业道德,属于社会主义道德规范的一个组成部分,它受社会主义道德支配、指导。驾驶员职业道德属于国家有关法律、法规的一个组成要素,是保证交通安全和运输任务完成的首要条件。与国家法律、行政法规紧密相联系,以法律、法规为执行的依据,是驾驶员应具备的行业基本要求和行为品德。

一、职业道德的概念

所谓职业道德,是指从事一定职业的人,在工作或劳动过程中,必须遵循的与其特定职业活动相适应的行为规范。简单地说,就是职业范围内特殊的道德要求。它既是对本行业从业人员的职业活动中行为的规范,同时又是本行业对社会所承担的道德责任和义务。

二、出租(旅游)汽车驾驶员的职业道德

出租(旅游)汽车驾驶员的职业道德规范,实际上就是社会主义职业道德规范在具体职业活动中的进一步具体化。它对驾驶员的职业行为的约束以及各种职业关系的调整,同时也是评价和判断每个出租旅游汽车驾驶员职业道德行为优劣和善恶的标准。对于出租(旅游)汽车驾驶员来说,既要遵循社会主义的一般职业道德规范,同时还应该遵循本职业的道德规范。这是由出租(旅游)汽车驾驶员的职业特点所决定的。出租客运行业不同于其他行业,它兼有生产和服务的两重性。

出租(旅游)汽车的生产活动是驾驶员、乘客随着车辆一起运行,他们所在地点的变动,也就是出租客运行业的产品生

产过程。这种产品是一种特殊产品,既不是有形实物,也无所谓什么“产品”数量的多少。而且产品生产的同时就被用户(乘客)所消费,呈现明显的服务性。出租旅游汽车驾驶员既是司机,又是服务员,既提供服务,又直接经营,独立进行营运服务活动。

三、出租(旅游)汽车驾驶员职业道德的特点

出租(旅游)客运属于利用有形商品(汽车)和设备为消费者(乘客)服务的行业、这就决定了出租(旅游)汽车驾驶员这种职业,除了具有一般职业道德特性外,还具有其独特的职业道德特点:

1. 适应性

出租(旅游)汽车驾驶员这种职业,大都没有固定的服务站点和服务时间,也不受季节、气候、节假日的影响,而且具有单车作业、流动服务和分散经营的特性。所以从事这种职业也就意味着要付出很多的劳动和艰辛,为了更好地为乘客服务,提高经济效益,出租(旅游)汽车驾驶员常常是起早摸黑,甚至夜间出车,为了乘客的方便,常以付出自己的休息和家庭的快乐为代价。所以说,这种职业是一种高尚的社会职业,从事这种职业的人,其道德修养必须有高度的适应性。

2. 安全性

安全是乘客对出租(旅游)汽车驾驶员提出的基本要求,也是驾驶员在营运过程中首先要做到的。同其他职业相比,出租(旅游)汽车客运这种服务业对安全要求得更高,只有在安全的前提下,才能使服务做到方便、快捷和舒适。

3. 技术性

驾驶出租(旅游)汽车是一门综合性很强的技术,既要懂得汽车本身的原理构造,还要熟练掌握不同情况下的操作技

术,既要会驾驶,还要能够排除一般的汽车故障。因此,驾驶出租(旅游)汽车是技术性很强的职业。只有做到技术上过硬,才能保障行车安全。

4. 综合服务性

出租(旅游)汽车驾驶员向乘客提供的服务是多方面的服务,而且是面对面的服务。在服务过程中,除了确保乘客的人身安全外,还应尽可能地为乘客解决所遇到的困难,如食宿、交通、寻医、访友、旅游等困难。在涉外服务时,还有义务向外国朋友介绍中国的社会文化发展形势以及民俗民情,努力提供热情周到服务,树立良好的中国人形象。

第四节 出租(旅游)汽车驾驶员职业道德的范畴和基本要求

一、职业道德的范畴

职业道德范畴是指那些概括和反映职业道德的主要本质,体现一定社会职业关系的道德要求,能对人们的职业行为发生普遍影响,并可以作为指导和评价人们的职业行为的重要依据。

1. 职业义务

职业义务就是从业人员在职业活动中应该履行的道德义务。有两个特点:第一,尽职业道德义务与个人报酬等个人利益没有直接关系。第二,尽职业道德义务是完全自愿的。这方面的义务与法律义务重合,带有一定的强制性。

2. 职业良心

职业良心是一个重要的职业道德范畴。其两层含义为:一是从业人员意识中自觉履行自己的职业义务的愿望,是一种

强烈而持久的情感,往往能在内心形成坚强的意志力而对其职业行为产生决定性影响。二是从业人员意识中对自己的职业行为进行自我评价的能力。它是从业人员根据职业道德要求,以高度负责的态度,对自己的职业行为进行善恶价值分析的心理活动过程。通过自我评价形成道德判断,即在自己内心产生道德命令,决定自己职业行为。

3. 职业信誉

职业信誉包括职业信用和职业名誉(荣誉),它所表达的是职业关系中信任感和荣誉感。

职业信誉的重要意义表现在两个方面:一方面,它促使从业人员注意检点自己的职业行为,培养自珍、自爱、自信、自强的信念,激励他们去赢得人们的信任和赞誉,增强荣誉感和信任感。古语云:“人而无信,不知其可”,又云“人无廉耻,百事可为”,就是说,如果人不讲信用,不注重名誉,那就不会有上进心和责任感,甚至什么事都干得出来。另一方面,培养对他人、对企业、对社会的信任感,对形成良好的职业关系具有重要意义。

4. 职业尊严

职业尊严有两层含义:一方面是社会对从业人员的尊重和羡慕;另一方面是从业人员对自己的职业的珍重和爱护,所谓职业尊严,就是社会对从业人员的尊重和从业人员对自己职业的珍爱。

5. 职业道德的内容

- (1)坚持我为人人,讲求社会公德。
- (2)奉行“乘客至上”,热诚服务社会。
- (3)执行统一运价,严格照章收费。
- (4)诚实、可信、廉洁自律。
- (5)拾金不昧,扶危解难,救死扶伤,情操高尚。

(6) 遵章守纪,履行职责,热爱本职,规范服务。

二、职业道德的基本要求

1. 安全生产、优质服务

出租(旅游)汽车驾驶员的首要任务是贯彻执行“安全第一”的方针和树立优质服务的思想。保证安全行车是关系到广大人民生命和国家财产安全的头等大事,服务质量的优劣则关系到经营者的名声、经济效益的高低和精神文明建设的好坏。

我国是社会主义国家,人民是国家的主人,“为人民服务”是每个驾驶员的宗旨和基本要求。要牢固树立“为人民驾车,为人民驾好车”的思想。做到保证安全,优质服务,保持和发扬共产主义道德风尚。

安全生产、优质服务的基本要求有以下几点:

(1) 遵守交通法规。交通法规是安全行车的指南,它的各项条款是多年来正反两个方面经验的科学总结,遵守它就能保证安全,否则就会酿成事故。

(2) 钻研驾驶技术。科学问题来不得半点虚伪和骄傲。汽车驾驶技术也是一样,随着科学技术的突飞猛进,汽车也不断更新换代,因此,只有钻研驾驶技术,不断提高技术水平,才能适应科技发展、车辆更新的需要。

(3) 保持车况良好。车辆是生产服务的基础,车况不好,优质就无从谈起,安全就失去保障。

(4) 关心乘客的安危。当载客时,要热情待人,态度和蔼,排忧解难,为乘客着想,令其放心,达到满意。

2. 具有高度安全责任感

出租(旅游)汽车作为现代化城市的主要交通工具之一,对促进城市的发展发挥着巨大的作用。广大驾驶员不辞辛苦,

为乘客提供方便,受到人民的理解和赞扬。可是,也有少数驾驶员平时不注意道德修养,不注意自己的言行,不讲职业道德,只顾自己行车方便,不管他人行车危险,强行超车、危险会车、抢时抢道、超速、逆行、斗气吵架、满嘴脏话。为降低交通事故,减少损失,每一个驾驶员必须从自身做起,用精神文明的规范约束自己的行为,树立良好的职业道德,把自己培养成具有高度安全感的,使人民信得过的驾驶员。

(1)首先要提高对驾驶工作重要性的认识。驾驶员作为高速运动车辆操纵者,如果安全责任心不强,稍有不慎,疏忽大意,就会给人民的生命安全和财产带来不可弥补的危害。同时,也给自己的家庭带来苦恼和悲伤。因此,每一个驾驶员应该充分认识到自己的神圣职责,要忠于职守,尽职尽责,开好安全车。

(2)用社会主义道德观念约束自己的行为,在思想上重视交通法规,在行动上遵守交通法规,行车时真正做到:无运政管理和有运政管理一个样;车辆多时和车辆少时一个样;在外地行车和本地行车一个样。养成自觉遵守交通法规的良好道德风尚。

(3)要克服“金钱第一”的思想,不能要钱不要命。据统计,我市近年来只讲效益,只顾赚钱,而不讲劳逸结合,不顾运输安全的经营车辆肇事率也是比较高的。这种情况不仅是无视他人的安全,而且也是对自己的不负责任。

3. 见义勇为、排难救急

由于驾驶员违章或操作失误,以及其它原因造成意外事故,对事故中受伤人员、物质财产的抢救,最有效、最快的办法是在现场紧急抢救,这样对每个驾驶员就有了新的要求:

(1)要有高尚的情操和见义勇为的精神。无论在什么地方遇到交通事故,都要停车抢救,伸出援助之手为受害者排忧解难

难。要向雷锋学习,发扬大无畏的精神。

(2)行车时车辆要配置灭火装备。对火灾现场要主动拦截、疏导车辆,积极采取紧急避险措施。

(3)在行车中,遇到下列情况要予以帮助和支援。

遇有拦车护送急难病人时,要给予方便,不能见死不救。

遇有在道路上无理取闹、抢劫财物的违法犯罪行为时,要挺身而出,援助受害者,同目无法纪的坏人进行勇敢的斗争。

第五节 出租(旅游)汽车驾驶员 的道德修养

一、什么是道德修养

所谓道德修养,就是人在社会实践中,根据一定的道德原则和规范,自觉地在道德品质方面进行“自我锻炼”和“自我改造”,力求使自己逐步形成高尚的品质和达到较高的精神境界的行为。

二、道德修养的意义

1.道德修养是培养道德品质和提高驾驶员职业道德水平的必由之路。

人作为道德实践的主体,无论是道德教育,道德评价或道德行为的选择,都离不开人的主观能动性。也就是说,只有通过道德修养,这些实践活动才能转化为道德品质;同时也只有具有良好道德品质的人才能使这一活动成为自觉的和具有道德意义的活动。作为一个出租(旅游)汽车的驾驶员掌握了熟

练的驾驶技术,这只是搞好服务的一个必备条件。如果没有全心全意为乘客服务思想,不愿为广大乘客服务,也不能成为一名合格的出租(旅游)汽车驾驶员。所以说,加强职业道德品质的自我修养是成为一个合格的出租(旅游)汽车驾驶员的首要条件。

2. 道德修养是个人进步和成才的重要前提

在我们出租(旅游)汽车客运这一行,有些人进步快,成才早,有些人进步慢,甚至犯错误,其原因往往同能否自觉进行道德修养密切相关。古语云:“玉不琢,不成器;木不雕,不成材”。讲的也是这个道理,所以每一名驾驶员都必须注意道德修养。

3. 道德修养是发挥出租(旅游)汽车驾驶员的社会作用的保证

任何道德的社会作用,都是以人们的道德实践为基础,通过人们有道德的习性来实现的。一个人是否具有高尚的道德品质,主要不是听其言,而是观其行。出租(旅游)汽车客运是直接面向社会的行业,只有加强驾驶员的道德修养才能使这一流动“窗口”真正成为社会精神文明的“窗口”,从而充分发挥驾驶员的社会作用,正确处理好个人与社会、集体之间的关系。

总之,要想成为一个有高尚道德的出租(旅游)汽车驾驶员,就必须认真地进行长期的自我道德修养。

三、处理人际关系的行为准则

1. 遇事不怒,得理让人

遇事不怒,就是遇到令人气愤的事情,要善于控制自己的情绪,始终保持冷静和善意的态度;得理让人,就是对方错了,道理在我方,还要让他几分。作为出租(旅游)汽车的驾驶有时

也会遇到个别蛮不讲理、百般刁难、吹毛求疵的乘客。假如我们能沉着冷静对待,遇事不怒,得理让人,不讲粗话,那么他就无可指责。同时也显示出我们驾驶员所具有的职业修养。如果我们能遇难不烦,想方设法;遇强不怕,有利有节;遇蛮不野,有礼有章;那么,我们的道德修养就达到了很高的境界。

2. 有了差错,勇于承担

我们的工作出了差错,若能倾听乘客的意见,虚心接受,勇于承担,尽快纠正,那就会改变乘客对自己的印象。虽然大多数乘客开始批评尖锐,但他发现我们能够虚心接受他的批评,并加以认真考虑时,就会冷静下来,并且能够耐心听取我们的解释。

3. 坚持原则,有正义感

遇事应分清主次轻重,不能拘泥小节计较小事和个人的得失,但遇有原则性的问题,则不能退让,该坚持的应该坚持,不能感情用事,不顾原则。

4. 尊重他人,助人为乐

在我们这个社会主义大家庭里,人人都是平等的,没有高低贵贱之分。人人都应该助人为乐、诚心、支持和帮助,还应相互尊重。当别人遇到困难需要你帮助的时候,应该毫不犹豫地伸出友谊之手、热情相助。

5. 同行互学,上下团结

驾驶员之间应该相互学习、相互交流、相互帮助、取长补短。上下级之间,下级应该尊重上级领导。对领导布置的任务应尽力完成,力求达到最高标准。上级要爱护下级,对他们的困难应该积极地给予解决,上下级要互相尊重,团结一致。

6. 自觉接受检查,维护市场秩序

运政管理机关对出租(旅游)汽车客运市场进行稽查,是一项维护营运秩序,提高服务质量,确保国家、乘客利益的保

证性措施。驾驶员遇到检查,不能采取任何方式阻绕或拒绝。对检查后的处理也该服从,即使有误,或处理不当,在现场也绝不能和检查人员争吵,并要服从检查人员的指挥。事后可向有关部门反映、解释、直至行使申诉权利保护自己。

四、文明秦皇岛人行为规范

1. 五爱

爱祖国、爱人民、爱劳动、爱科学、爱社会主义。

2. 十要

- (1)要遵纪守法,遵守秩序;
- (2)要热爱劳动,关心集体;
- (3)要尊师重教,好学上进;
- (4)要举止文明,诚实守信;
- (5)要助人为乐,见义勇为;
- (6)要尊老爱幼,扶贫解困;
- (7)要家庭和睦,邻里互助;
- (8)要勤俭节约,移风易俗;
- (9)要爱护环境,讲究卫生;
- (10)要尊重外宾,不卑不亢。

3. 十不要

(1)不随地吐痰;(2)不乱扔垃圾;(3)不说粗话脏话;(4)不违反交通规则;(5)不损坏公物;(6)不损坏花草树木;(7)不搞封建迷信;(8)不铺张浪费;(9)不赌博;(10)不酗酒。

出租(旅游)汽车客运从业人员,都要按照市委、市政府公布的“行为规范”要求,约束自己,努力做到,争做文明秦皇岛人。

第六章 计价器系统

计价器是出租汽车的主要计量器具,准确无误地使用计价器是合理收取租车费用,提高服务质量,取得良好信誉的重要标志。

第一节 计价器的作用

出租汽车计价器作为专用的计量仪器,安装在出租汽车上,其主要作用是:

(1)计价器能连续累加并指示出行程中任一时刻乘客应付费用的总数,其示值是行程和租用时间的函数。

(2)计价器在运行中能准确无误地计费,使乘客明确付费金额,实现了明码标价,避免或减少了漫天要价现象,保护了乘客的消费利益。

(3)计价器显示的金额充分体现了现行运价标准,是司机合理收费的依据,减少了经营者和乘客间的经济纠纷,保护了经营者的利益。

(4)正确使用计价器,合理收费对提高行业信誉,维护行业形象,促进社会文明均有积极作用。

第二节 计价器的安装

1. 计价器系统的构成

计价器系统主要由计价器主机、待租显示器(灯)、传感器及电缆线等组成,另外,语音报话器,车票打印机则属计价器

系统的选装部分。

2. 计价器的安装

(1)计价器主机应安装在车内仪表盘右上方明显位置,以便于乘客监督。

(2)待租显示器(灯)安装在主机上部或一侧,以便于乘客识别。

(3)传感器安装在里程表软轴与闸箱连接处、并固定连接可靠,将传感器线引入驾驶室,传感器线排线时要远离排气管,固定在车底盘非活动部件上。

(4)计价器插头上红(黄)、蓝、黑(白)三根线分别与汽车蓄电池正极,钥匙开关,蓄电池负极连接,最后将信号插头与计价器主机插头对接并锁死。打开点火开关,计价器付屏显示时间其它屏为“·”状态。

(5)计价器各部分均由待租显示器控制。首先打开钥匙开关,计价器接通电源、将待租显示器拔倒,使计价器系统启动进入载客状态。计价器面板显示基价金额、每车公里租价,等候时间,行驶里程及时钟。

注意事项:

个别车辆高压点火系统参数及性能不良,影响计价器正常工作时,请将高压线(分缸线)更换为碳芯线或阻尼线。若车辆里程表采用电传感技术(无里程表链子),则需要装特殊的传感器。

第三节 计价器的使用

一、运营操作

1. 待客

当空车待客时,应显示待租显示器(灯),和顶有规定的顶

灯。夜间待客时,要把开关打到“夜间”位置,显示灯亮起。

2. 载客

当有乘客要求租车时,驾驶员应主动迎客,并根据乘客要求正确操作计价器。其具体步骤如下:

(1)拔倒待租显示器(灯),计价器开始工作,基价、单价、等候时间、行驶里程开始显示。

(2)驾驶员应主动询问乘客是单程还是往返并在拔倒待租显示器(灯)90秒内按乘客的要求正确选择计价方式。

(3)当乘客中途需等候时。目前我市使用的BJM D 910-3型计价器能自动进入等候工作状态,计价器付屏开始计等候时间,当车行驶超过基价里程时,等候时间每达10分钟、计价器按车行驶500米自动加收0.5千米租价费,当车行驶里程没超过基价里程时,每等候40分钟,计价器按车行驶一公里自动加收车公里租价费。而目前使用的BJM D 852B型和BJM D 852型计价器则需按“等候”键,才能进入等候状态,如恢复正常则需再按一下“等候”键。

(4),当因供车方造成车辆停驶或外界发生意外情况停驶15分钟后,司机应按下“暂停”键,计价器进入暂停状态。此时计价器不计时不计费,如继续运营,需再按一下“暂停”键或“运营”键,使其恢复正常工作状态。

3. 运营结束

当乘客到达目的地时,请乘客按计价器显示金额付费。然后司机应将待租显示器(灯)竖起,司机主动开据租车发票。如果乘客对本次车费存有异议,可按下计价器主机上的“检查”键对此次运营中的各项参数进行查询。

4. 昼夜间转换

当营运至22 00时,计价器自动转入夜间收费状态,此时每公里加收0.20元夜补费;自清晨5 00时始,计价器自

动转换到昼间收费状态。

二、计价器使用规定

(1)为保证计价器处于良好工作状态,驾驶员在每天交接班、或出车前必须检查计价器系统各个接口及线路有无损坏,原始数据是否与上一班记录相符,如发现问题应立即到指定地点检修,不要使用不合格或过检测期的计价器。

(2)检查核对计价器时钟,使计价器的时间设置与标准时间一致。

(3)出租汽车凡载有乘客时(包括试车等非营业性质的载客)一律要拨下待租显示器(灯)方可行驶。

(4)起租时,司机应主动让乘客确认计价器金额从零进入基价。但电话预约租车时,在车辆到达约定的地点和约定的时间乘客不在场,即可按下待租显示器,开始计费,而不必让乘客确认从零进入基价。

(5)按规定使用“单程”键。乘客上车后司机应问清租车要求,下车地点等业务情况,确认属于单程乘车,方准按下“单程”键。

(6)正确使用“暂停”键。

(7)计价器严禁遮挡、确保醒目。

(8)严格按计价器显示金额收费,做到有零找零、无零让零。

(9)在营运中计价器突然发生故障、当次业务按路码表显示的里程、实际等候时间和车次租价收取车费,并随即停止营运,送指定地点修理,待修复后方准投入营运。

第四节 计价器的管理与周期检定

1. 计价器的管理

(1) 道路运输管理部门和技术监督部门负责对出租汽车计价器的监督和管理。

(2) 出租车计价器必须到道路运输管理部门指定的单位购置、安装和维修,到国家法定计量检定单位调试和检验。任何单位和个人不得私自买卖、安装、维修计价器。

(3) 各经营服务单位需对其使用的计价器登记注册、建立使用档案。

(4) 使用的单位和个人,严禁拆卸计价器铅封和线路保险。

2. 计价器的周期检定

(1) 技术监督部门是计价器的法定鉴定机构。

(2) 计价器在安装、维修和调试后,必须由技术监督部门鉴定,加压铅封,合格后方可使用。

(3) 鉴定不合格或无铅封的计价器严禁使用。

(4) 计价器每年检定一次,时间由道路运输管理部门和技术监督部门具体安排。

3. 计价器的日常维护

(1) 对车辆维护和清洗时,防止计价器进水。

(2) 注意防尘,保持计价器按键上字样完整、清晰。

(3) 在调节发电机发电量时,务必切断计价器的供电导线,以免电流过大烧毁计价器。

第七章 安全行车及保险

安全是乘客坐出租汽车最基本的要求,也是提高出租汽车经济效益的前提保证。由于出租汽车运营特点为昼夜服务,且行驶路况复杂,因此确保安全对出租汽车司机具有十分重

要的意义。

第一节 安全行车

城市人口密集,道路复杂,车种繁多,汽车行驶中与其它机动车辆,骑自行车人,行人频繁交会,因而形成大量冲突点,交织点,事故多发性显而易见。因此,确保行车安全十分重要

一、道路环境与安全驾驶

道路环境包括路面状况,道路的交通状况,气候条件及特殊道路条件。这些因素对行车安全有着密切关系,尤其在特殊的气候及道路条件影响下,增加了驾驶的难度和不安全因素,每个出租汽车驾驶员必须予以充分认识。

1. 雨天驾驶

雨天因路面有水,附着力低,容易产生侧滑,同时制动距离长。因此,雨中行车禁止滑行,尽量避免猛打方向盘和使用紧急制动。应采用减速行驶,遇到情况要采用预见性措施,特别是遇到行人躲雨避水让车不及时,必须耐心照顾,不可抢道,也不要从行人身边绕道,必须避免泥水溅污行人衣物。若雨较大,视线不清,在街道上暂时停车时,应打开示宽灯、尾灯,以使其它车辆注意。

2. 雾天驾驶

雾天行车,视线不良,能见度低,因此,必须按照有关规定使用灯光、降低车速,密切注意车辆行人动态,谨慎驾驶,当听到来车喇叭声时,应当鸣号反应,会车时要明、灭灯光示意,以免相互撞车,应尽量避免超越前车。

3. 冰雪路驾驶

积雪路增大了行驶阻力,道路的真实情况不易辨别,给行

车带来困难和危险。积雪路经大量车辆行驶碾压，又会形成冰层，使附着力降低，车轮容易发生空转或滑溜，给行驶带来更大的危险。因此，要根据实际情况，采取相应的措施，以确保行车安全。

(1)在积雪覆盖的道路上行驶，不可猛转猛回方向盘，尽量不要超车，会车时也应选择安全地点交会。

(2)在有冰层的道路上行驶，附着力小，车轮容易滑转，起步应小油门低档位，行驶时，应严格控制车速，不可猛踏加速踏板提速。

(3)在有冰层道路上减速时，应利用发动机的牵阻作用减速慢行，尽量避免使用制动减速，更不可用紧急制动。

(4)转弯时，车速要缓慢，转弯半径适当增大，不可急打方向。

二、掌握安全行车的技能和本领

遵守交通法规，树立安全观念，应做到一树、二严、三勤、四慢、五知、六不、七禁、八防。

一树：树立安全第一，预防为主的思想。

二严：严格遵章守纪、严格操作规程。

三勤：勤清洁车辆、勤检查车辆、勤维护车辆。

四慢：情况不明慢、视线不良慢，起步会车慢、通过交叉路口、危险地段、繁华地点慢。

五知：知车辆技术状况、知道路情况、知气象变化、知行人动态特点，知乘载规定。

六不：不开英雄车、不开霸道车、不开赌气车、不开带病车、不开急躁车、不开麻痹车。

七禁：禁止酒后开车、禁止吸烟开车、禁止开车饮食、禁止开车谈笑、禁止违章超载，禁止争道抢行，禁止超速行驶。

八防：让车防里挡、会车防车后、跟车防急刹、超车防车前、路口防突然、车站防横穿，胡同防小孩、下雨防横滑。

三、城市行车注意事项

(1)起步前要格外注意车旁是否有人，有无障碍，需停车时，应尽量把车停在停车场内。

(2)通过环岛形路口时，一律按“左进右出”的原则绕岛作逆时针单向行驶。

(3)会车时，应保持足够的安全横向间距，对面来车的尾部形成视野盲区，要特别防备有行人突然横穿。

(4)变换车道超车时，应观察前车情况，提防其突然改换车道而措手不及。同时要注意准备驶入的车道后面有无车辆正常行驶，驶出驶入原车道时都必须及时扳亮转向灯。

(5)自行车稳定性差，容易摇晃侧倒。上下班高峰时会形成一股自行车流，此时车速应与大多数自行车速度相同，徐徐前进。

(6)即使在设有中间隔离装置的路段行驶，也要防备有人横跨。遇有停车信号时，车辆不得停在人行横道内。

(7)夜间通过路口时，绝不能因为没有交通民警而闯红灯。夜间行车由亮处驶入暗处时，为了适应眼睛的暗适应特性必须降低车速。

(8)乘客下车时，首先应做到停车靠边，在确认后边没有来车（特别是自行车）来人的情况下再开门，以免造成意外碰撞。

第二节 出租汽车保险常识

1. 出租汽车保险的意义

参加车辆保险的目的是使车辆在发生保险责任范围内的损失以及对第三者的责任赔偿时,能够得到经济补偿。

2. 出租汽车参加保险的条件和险种

(1)出租汽车参加车辆保险须具有公安交通管理部门核发的行驶证和牌照,新车须有出厂合格证。

(2)须向当地中国人民保险公司或太平洋保险公司投车辆保险及第三者责任保险。

3. 出租汽车保险的投保手续

投保人须先填写《机动车辆保险投保单》经保险公司审核无误后,签发保险单,投保人按照规定交纳保险费后,保险合同即告成立。

4. 汽车保险的赔偿处理

保险的赔偿工作,一般要经过以下几个程序:

(1)报案。保险车出险后,车主或司机应以最简捷的方法通知投保的保险公司,并按要求如实填写《出险通知书》。

(2)索赔。被保险人向保险公司索赔时应提供保险单、事故证明、事故调解结案书、损失清单和各种有关费用单据。

(3)审核。保险公司接到保户提供的索赔单证后,须经过必要的审查核实。遇有疑点将派人进行调查。

(4)赔偿。当受损车辆修复后,或受害人基本治愈后,保险赔款一经双方确认。保险公司应当在 10 天内一次赔偿结案,被保险人即可领取赔款。

第三节 高速公路行车安全

高速公路是指适应年平均日流量 25000 辆以上专供汽车高速行驶,车辆出入全部控制采用立体交叉的公路。具有全封闭、设施完善、行车标志醒目、车道分明、障碍少、路面条件好,

车速快,流量大,路基高等特点,一旦发生交通事故必然相当严重。因此,汽车驾驶员必须掌握在高速公路上的驾驶方法:

(1)在高速公路上行驶,车辆技术状况必须良好。特别是转向、制动,照明灯具等设备必须有效、可靠。

(2)驶入高速公路时,应注意交通标志,并严格遵守。

(3)从匝道入口进入高速公路的车辆,必须先右侧车道上提高车速,然后驶入主车道,不准妨碍其它车辆正常行驶。

(4)车辆在高速公路行驶时,最低时速不得低于 50km/h,最高车速不得高于 110km/h,但遇有限速交通标志所示时速与上述规定不一致时,应当按交通标志所示的规定速度行驶。

(5)驾驶员和前排座乘车人应系安全带。

(6)当遇有障碍或需超越前车时,可以变换到左侧的加速车道上行驶,而后应及时驶回原车道。禁止车辆骑、压分道线行驶。

(7)车辆在高速公路上不得掉头、倒车或穿越中央分隔线,不准在匝道上超车、停车。

(8)因故需要停车时,必须驶离行车道,停在紧急停车带内,禁止在行车道上修车。

(9)车辆因故障、事故等原因,不能离开行车道,驾驶员必须立即开启危险报警闪光灯,或在车后设置警告标志,夜间还需同时开启示宽灯和尾灯。并立即用紧急电话或其它通讯设备报警。

第四节 车辆防火

各种汽车在营运过程中,由于违章操作或对易燃品的保管不善,有时会发生失火事故。轻者影响营运,重则车毁人亡。

因此,搞好汽车防火,也是一项十分重要的工作,必须引起重视。

1. 汽车着火原因

目前,汽车使用的燃、润料和部分防冻液都为易燃品,也是导致汽车着火的直接因素。

另外,乘客丢在车内的烟蒂、蓄电池接线松动、化油器的回火、不按规定操作都可能成为失火的原因。

2. 汽车失火的预防

防止汽车失火事故,必须坚持预防为主,扑救为辅的原则。

(1)禁止用明火观察油箱存油量。

(2)检查蓄电池电能时,禁用短路法进行划火试验。

(3)载客时,应寻问乘客是否携带易燃、易爆、剧毒等危险品。对携带者劝阻无效时,应制止乘车。

(4)在营运中,当发觉车箱中有焦糊的异味或烟雾时,应立即停车检查。

(5)拉载乘客营运时,及时提醒乘客不许在车箱内抽烟。

(6)汽车在营运过程中、如经常发生烧断保险现象,应仔细查找原因,切不可加大保险丝的规格或用其它金属代替。否则,会造成线路短路,轻者造成电气设备线路烧毁,重者焚毁车辆。

(7)禁止向化油器直接灌汽油和直供油法给油、以免化油器发生“回火”现象引起火灾。

如果汽车发生火灾,应立即停车,疏散乘客,采用灭火器或泥土进行扑救,切不可用水浇。

3. 车用灭火器的使用

车用灭火器比较常见的有干粉灭火器和 1211 灭火器两种。下面将其使用方法介绍给大家,以便能较好掌握车辆灭火

常识,防患于未然。

(1)干粉灭火器。

干粉由碳酸氢钠粉末加入适量的润滑剂、防潮剂等组成。它适用于扑灭石油产品、可燃气体、电器设备、有机溶剂等物质的初起火灾,是车辆灭火的常备灭火器具。使用时,一手将喷嘴对准燃烧物,另一手拔出插销,握紧提把,干粉即行喷出。平时应注意将喷嘴橡皮塞套紧,以防止干粉受潮而失效。

(2)1211 灭火器。

1211 即二氟一氯一溴甲烷。它内装液化 1211 灭火剂和氟气,瓶内压力为 1470kPa,喷射出去的是气体和液滴的混合物。1211 灭火器可扑灭各种油类,可燃气体和电器设备等初起火焰,对车辆灭火效果显著。灭火时拔出保险销,握住提把,对准火源,按下压把,钢瓶内的灭火剂即行喷出。

灭火器一经使用必须重新换药充气,常备不懈。

第五节 劫车防范

出租汽车作为城市的流动风景线,经常被社会上的一些不法之徒当作侵害的目标。近几年来,我市出租汽车被盗、被劫、驾驶员被害、财物被抢劫的案件时有发生。因此搞清犯罪分子的活动规律,掌握防范应急措施,提高防劫意识,已成为每个出租汽车驾驶员必备的业务技能。

1. 作案特点及发案规律

(1)从作案歹徒身份看,大多是待业男青年和停薪留职人员,还有一些外地的流窜犯。

(2)从案发地域看,罪犯多选择近郊和一些偏僻狭小的街道或以离开城市较远的地段。

(3)从作案人数来看,大多为一人至三人,通常有一人坐

在副驾驶员位置上。多数为 30 岁以下的男青年。

(4)从时间来看,作案多发生在傍晚至清晨这一段时间,其中上半夜为多。

(5)从作案凶器看,多以尖刀、匕首、火枪、绳索、铁丝、木棒及麻醉药物作案。

了解以上作案的特点和规律,对广大司机同志增强反劫能力,具有很大帮助。

2. 行车营运应该注意的问题

(1)对乘客的形象、行为与其身份不符应多观察、细盘问,避免上当遭劫。

(2)对那些不讲明确切的走向,并多次改变行车线路和变更停车地点的乘客应保持高度警惕。

(3)不要接受乘客赠送的任何食物和饮品,以免上当。

(4)夜间作业或出区的车辆应主动到检查岗让乘客接受检查和登记。

(5)对举止诡秘、沉默寡言、不携带物品、操外地口音的男乘客,要保持高度警惕。

(6)夜间载客时,应尽可能不去自己不知不明的地方或叫熟人同去。

(7)要留意不使用计价器,出价大方,夸口自己有钱的人。

(8)如遇抢劫,应及时打开出租标志灯的危险报警装置,在不影响行车安全的前提下,采用闯红灯、违章超车、逆行等方法引起交警的注意和拦截,以期得到救助。

(9)当行车时发生抢劫,司机应临危不惧,保持头脑冷静,要有智有谋、胆大心细、把握时机、制服罪犯。

下面列举几个实例,以便从中吸取经验教训。

实例一 临危不惧,英勇顽强

1995年3月25日凌晨5时40分左右,广州市白云小汽

车出租公司第二分公司 T 3845 号“的士”司机梁荣林驾车在省汽车站附近载一男青年乘客前往广园路。当行至环市西路与广园路口交界处时,该乘客露出歹徒凶相,突然拔出一把锋利的小剪刀,顶着司机的喉部,用左手抢夺司机的方向盘。司机临危不惧,英勇地与抢劫歹徒展开生死搏斗。他头向侧一闪,右手用力紧紧握住歹徒持着剪刀的右手,不顾喉部皮肤流血的伤痛,奋不顾身地去反击。车辆失控缓慢地撞向路边的护柱,致车头凹陷,车灯破碎,歹徒见难以得逞,即跳车逃窜,司机紧追不放,并大声呼叫“有人抢劫”。

荔湾区公安分局站前公安派出所巡警路经闻声,即紧追不舍,歹徒逃至省汽车站门口时,被巡警抓获。

实例二 有勇有谋,胆大心细

某市出租汽车司机王某,夜间在火车站接了两名外地口音的乘客去郊区。行车途中,王某发现两人在诡秘的打手势,立即提高了警惕。心想,俩人肯定有不可告人的勾当,不能不有所提防。俩人趁下车前结帐之机,突然从怀里抽出尖刀,对准司机头部,逼他交出车。王某刚刚将车钥匙交给他们,这时正好另有一辆出租车驶过,王某利用歹徒注意力转移瞬间,猛地抓住歹徒持刀的手腕,与此同时,另一手迅速打开防劫报警开关,俩歹徒让突如其来的报警声吓得胆战心惊,不敢恋战,夺路而逃。王某立即拨打 110 报警电话,两名歹徒很快落入法网。

第八章 出租(旅游)汽车挂靠经营单位的管理

出租汽车挂靠经营单位是出租客运行业管理中最基层单

位,因此管好出租汽车挂靠经营单位,利用和发挥好他们的作用,对搞好整个出租汽车行业管理,具有重要作用。

第一节 出租汽车组织化管理的必要性

(1)出租汽车客运是一个服务面广和影响较大的“窗口”行业,接触社会的各个阶层,服务对象广泛,它要求对出租汽车司机必须进行经常性政治思想教育,使全体驾驶员有一个较高的思想觉悟和道德水准,以形成良好的行业风貌,否则会影响城市和国家的声誉。

(2)出租汽车各自分散、单独经营,它们在生产过程中,很容易受社会不良倾向的影响,一旦放松管理,必然会给社会造成危害。

(3)出租汽车驾驶员文化程度普遍较低,法制意识和组织纪律观念较差,特别是在当今商品经济社会中出租汽车经营者一般注重经济利益而服务意识不强。

(4)目前,在出租汽车行业中,个体成份比重较大,一家一户单独经营,高度分散,难于集中、难于管理,形成了一支“游击队”。管理部门力量单薄,一时难以适应市场变化的需要,因此实行组织化管理是解决问题的根本所在。

(5)由于个体出租车增多带来了办手续难、交费难、领票难等问题。实行组织化管理,由组织单位为车户办理经营手续、代收规费、极大的方便了车户,提高了工作效率,减轻了管理部门的工作压力。

为推动出租旅游汽车的组织化管理,市运政管理部门决定:对取得经营资格的个体出租旅游汽车实行挂靠管理。

第二节 行业主管部门对出租(旅游)汽车 挂靠单位管理的内容

行业主管部门对出租(旅游)汽车挂靠经营单位管理的主要内容是:开业审批、监督检查、考核评比、协调服务,提高服务质量,使行业管理健康有序发展。

一、开业管理

出租客运经营单位必须具有与经营范围和规模相适应的资金、车辆、停车场地、经营能力、办班设施和工作人员。其主要条件如下:

(1)挂靠经营单位必须具有 10 万元以上的流动资金,并出具有效的资金使用证明。

(2)办公室不少于两间,要求屋内干净,清洁明亮、无杂物,有良好的取暖及通风设施。

(3)会议室,能容纳本单位全体人员,室内干净明亮,墙壁洁白无杂物(会议室可长期租赁)。

(4)装备全国直拨电话机一部,不能随意串线、转接或其他电话并联,有条件的经理配备无线电话一部,其他管理人员每人配备寻呼机一个。

(5)停车场,应平整、进出方便、无积水杂物,能容纳本单位 95% 的车辆,并有齐全的消防设施。

(6)管理人员,每百辆车管理人员 4 人以上。

(7)建立健全各种规章制度,(见附件(一)(二))。

二、开业申报材料

申办出租旅游汽车挂靠经营的单位应向行业主管部门提

交以下材料：

- (1)成立出租汽车经营单位的申请书。写明经营方式、投资规模、经营项目、经营性质、办公地址、电话、联系人；
- (2)可行性研究报告；
- (3)章程；
- (4)各项规章制度；
- (5)流动资金、办公及停车场地证明；
- (6)协议书或合同书(见附件三)。

三、开业程序

- (1)准备硬件设施,以备查验；
 - (2)核发经营许可证；
 - (3)持经营许可证到工商行政管理部门办理营业执照；
 - (4)持营业执照到税务管理部门办理税务登记；
 - (5)持经营许可证到物价部门办理收费许可证；
- 具备上述条件后方可开业。

四、监督检查、考核评比

对出租(旅游)汽车挂靠经营单位的管理,除正常业务外,主要对经营行为和管理能力,工作效率,服务质量等进行监督检查和考核评比。

首先要制订出考核检查的标准(见附件四),内容要齐全,以提高工作质量为目的。其次要经常进行考核评比。一般每季或半年进行一次。考核要有记录、有讲评、列入评先项目。考核中带有普遍性的问题要统一整改,突出的问题要着重抓。

五、行业管理的要求

- (1)凡从事挂靠业务的单位及挂靠车辆,必须接受各级运

政管理部门的监督、检查和管理。

(2) 挂靠单位必须按期向当地运管部门报送运营情况, 有关报表及资料。

(3) 挂靠单位必须向当地运管部门按规定缴纳管理费。

(4) 挂靠单位对旅客的来信、来访要认真接待, 情况属实的, 按运管部门授予的权限认真处理, 并将结果报运管部门备案。

(5) 挂靠单位要按照运管部门的要求, 对所挂靠车辆喷涂挂靠单位的名称, 编号及运管部门的监督电话。

(6) 挂靠单位要在挂靠车辆营运证的备注栏内加盖单位的长方形印章。

第三节 挂靠经营单位的职责

(1) 负责为挂靠车辆代办有关证照、缴纳有关规费及办理保险等。

(2) 对挂靠车辆的经营者, 进行政策法规, 职业道德及安全知识方面的教育, 规范其经营行为。

(3) 负责代办挂靠车辆检验和驾驶员的年审工作。

(4) 负责组织司、乘人员开展“争做文明使者, 光大河北形象”评比竞赛活动, 表彰好人好事, 查处违章车辆。

(5) 协助经营者办理车辆维修、保养、油料及配件供应。

(6) 协助经营者解决经营中出现的各类问题, 维护他们的合法权益。

第四节 管理的原则和方法

1. 管理的原则

(1)坚持平等的原则。为严肃挂靠单位审批和日常管理,我市先后制定了《秦皇岛市个体出租旅游车挂靠单位管理办法(试行)》和《秦皇岛市出租旅游汽车服务单位“双百”分考核验收标准》,在这两项规定面前人人平等。不论是国有企业还是个体或联合体,均以管好市场、繁荣市场、规范市场、促进服务为前提,推动客运市场向统一、开放、竞争、有序的方向发展。

(2)鼓励先进,鞭策后进,奖罚严明的原则。对管理较好的单位,从政策上给予一定的优惠。管理较差的单位令其整顿,很差的单位按章予以处罚。

(3)积极扶持,不断提高管理水平的原则。由于出租汽车挂靠单位管理是新生事物,要采取积极扶持的政策,主管部门要加强管理,积极引导,协调各方面关系,促进其健康发展。

2. 管理方法

(1)把好开业审批关。依据《秦皇岛市个体出租旅游车挂靠管理办法(试行)》开业标准进行严格考核,严格审批,成熟一个发展一个。

(2)坚持经常性考核,发现问题及时解决。

(3)抓典型、带全局,加强对重点单位管理。

(4)建立责任制,明确每个管理人员的具体管理职责。

附件 A 岗位职责制度

一、经理岗位职责

1. 带领本单位人员,认真贯彻执行国家交通运输政策及出租旅游车管理法规和规章。

2. 全面负责本单位工作,做好工作计划,并监督执行,发

现问题及时解决。

3. 负责财务管理,计划经费开支,确保业务经费落实。

4. 负责召集大会,抓好本单位人员职业道德教育,提高职工素质,做到文明服务、文明执法、文明管理。

5. 协调好上下关系和行业之间的关系,树立本单位信誉,搞好本单位建设。

6. 抓好统计报表工作,全面掌握单位整体情况。

二、会计岗位职责

1. 严格遵守财务制度,认真执行财经纪律,严把财务关。

2. 按期编制服务费收支及财务预、决算计划,认真填写各种报表,做到数字准确,内容充实,及时上报。

3. 负责财务管理工作,为领导当家理财当好参谋,一切开支须经经理审批后方可报销入帐。

4. 对收取的服务费,按照会计制度记帐、报帐、做到帐目清楚、日清月结。

5. 努力钻研业务,不断提高会计理论知识、提高会计工作水平,正确处理会计帐务,熟练使用计算机技术和分析方法,做好本职工作。

6. 按会计档案管理要求,健全档案。

三、出纳员岗位职责

1. 认真执行财经纪律和财务制度,把好财务关。

2. 负责现金管理,严格执行现金管理制度,不私借公款。

3. 严格审查报销手续,不符合财经纪律的单据不予报销。

4. 负责记现金日记帐和银行日记,按时与银行核对帐目,做到现金帐日清月结,帐款相符,准确无误。

5. 对收取的服务费,做到入帐入项,记载清楚、票款相符。

6. 负责填报工资计划,按时发放工资及各种补贴。

四、业务管理岗位职责

1. 做好出租汽车市场调查和预测工作,经常深入市场了解情况,及时研究解决出现的问题。

2. 负责办理出租汽车的开业、停业、歇业手续,及其他有关手续。

3. 建立健全各种业务管理台帐和车辆档案,负责有关数据收集、整理和统计上报工作。

4. 遵纪守法、秉公办事、不谋私利、清正廉洁,树立全心全意为车户服务思想。

5. 积极完成上级交给的其它工作任务。

附件 B 管理制度

一、财务管理制度

1. 认真贯彻执行国家财务、财经制度、正确理顺财务关系,合理使用资金,提高资金的利用效果,为国家积累资金。

2. 编制财务计划,检查分析各种资金的执行情况。组织好服务费的收缴工作。

3. 建立健全各种帐目,按时上报各种报表,遵守结算纪律做到帐帐相符,帐款相符。

4. 严格遵守财务制度,认真审查报销单据,对不符合规定的单据,一律不予受理。

5. 履行会计职责,发现问题及时向领导反映并提出处理意见。

6. 坚持会计原则,与违反财经纪律和财务制度的行为作斗争,坚决抵制营私舞弊的行为,坚决执行各项财经纪律和财务制度。

二、档案管理制度

1. 建立健全车辆、车主、驾驶员、营运档案、一车一档。
2. 档案内容要按规定收集齐全。
3. 档案要专人保管,注意保密,不得将车户的有关内容私自向外透露。
4. 管理部门和公安机关需抽调档案,要凭单位证明。
5. 做好营运记录,为车户搞好档案服务工作。

三、会议制度

1. 会议是保证上级指示及时下达和单位日常业务正常开展的主要手段之一,因此一定要健全会议制度。
2. 每月召开一次全体员工大会,到会率不低于 95% 。
3. 每月召开两次小组长会议,听取各小组情况汇报,处理违章车辆事宜,下达任务指标。
4. 每周召开一次管理人员工作会议,总结上周工作,布置下周任务。
5. 单位负责人积极参加管理部门召集的会议,做到不缺席,不迟到。
6. 建立各种会议记录本、会议签到本、做到奖惩分明。

四、市场稽查制度

1. 严格执行管理部门对出租汽车经营行为规范要求,经常对本单位出租汽车的经营情况进行检查,发现问题及时纠正。

2. 积极参加管理部门组织的联合大检查,人员、车辆、时间达到三落实。

3. 每月利用单位例会和车辆到单位交费时间,对车辆的车容、车貌、车内卫生、车辆标志、证件进行检查。将违章现象消灭在源头。

4. 每月一次市场经营行为违章分析会,针对违章现象制定下步措施。

5. 对检查到的违章车在大会上每月讲评一次,鼓励先进,鞭策落后。

五、安全管理制度

1. 贯彻执行上级各项安全管理制度,做好防劫、防火、防交通事故工作。

2. 贯彻“预防为主,安全第一”的工作方针,经常对职工进行遵章守纪的教育。

3. 将安全管理列入单位主要工作,指定安全专管人员,明确责任,制定目标,奖罚分明。

4. 经常对不安全因素进行检查(例如:车辆防护网、电瓶总闸、出市登记、交通安全、车辆技术性能等)。

5. 组织司机做好典型事故案例的分析,吸取事故教训。

6. 积极协助本单位车辆处理各种事故。

六、车辆技术管理制度

1. 认真贯彻执行运输管理部门制订的车辆技术管理规章、制度和措施。

2. 建立由经理负责的车辆技术管理制度并指定有车辆管理经验人员专职负责车辆技术,管理日常工作。

3. 建立健全车辆技术管理台帐和车辆技术档案,做到一

车一档,填写项目准确齐全,技术资料及时存档。

4. 车辆技术管理人员应制定营运车辆二级维护计划,并于每月初报送运输管理部门备案,接受监督检查。

5. 根据车辆情况,与具备条件的二级维护厂家建立常年协作关系,并签定维护协议书,做到车辆按计划及时维护,定期检测。

6. 开展群众性爱车、守纪、安全、节油专业技术竞赛活动,不断总结推广先进经验。

七、培训制度

1. 培训范围,凡从事出租汽车经营的车主,驾驶员和从业人员,从业前必须参加培训,持证上岗。

2. 培训条件,车辆驾驶员必须持有中华人民共和国机动车驾驶证(正本),(年龄男 18~60 岁,女 18~50 岁),身体无严重疾病的。

3. 培训方法,由所在地运政管理部门组织实施。

4. 培训内容,党和国家有关政策法规;业务知识;职业道德教育;其他有关知识(教材统一由运政管理部门发放)。

5. 培训考核,凡经过培训人员,考试合格后,由市运输管理处发放上岗证。

6. 出租汽车驾驶员上岗证实行一人一证。

7. 出租汽车驾驶员上岗证年审,随营运证年审一起进行。

八、值班制度

1. 实行每天值班制度,节日照常。

2. 值班、排班表上墙,建立值班登记本。

3. 值班人员要认真做好值班记录,及时处理出现的问

题,不能处理时应及时向上级汇报。

4. 值班期间对各部门来的通知、电话要认真做好记录,并向经理汇报。

5. 负责本单位的安全保卫。

6. 对乘客投诉要热情接待、积极协助处理。

九、投诉车辆及好人好事奖惩制度

1. 对投诉的车辆必须 2 天内写出情况汇报,并到指定管理部门接受处罚。

2. 投诉属实,车辆不准参加评先,并在单位全体会议上给予批评。

3. 投诉车辆,在社会上反应大,造成严重后果的,应依法取缔经营资格。

4. 文明经营、拾金不昧、救死扶伤的司机,单位要给予奖励,并上报运管处参加评选红旗车。

5. 对事迹突出的,组织所有司乘人员学习其先进事迹。

十、订阅报刊制度

1. 订阅报纸是提高司机素质的重要措施,必须落实。

2. 每 10 辆车订《出租汽车报》、《秦皇岛晚报》、《河北省经济报》各一份。

3. 在单位例会或小组会上进行阅读、学习。

4. 在报刊上的有关典型事例要组织学习,并做好记录。

附件 C 申请挂靠服务合同书

甲方:

乙方:

按照运输管理部门的要求,使出租汽车客运管理服务工

作向标准化、规范化发展。由乙方自愿申请由甲方负责营运管理,就有关事宜达成以下协议:

一、乙方自备 车壹台,车牌号 自 年 月 日起靠挂甲方,接受甲方的日常管理。

二、乙方将自备车辆可过户甲方,过户后车辆的产权、使用权仍属乙方所有。

三、甲方为乙方有偿提供场地、人员及车辆方面的服务,每辆车每月收服务费壹佰元整。

四、乙方每月 25 日以前向甲方缴纳下一个月的服务费,同时缴纳应由乙方承担的、由甲方代征、代缴的养路费、运管费、工商管理费及其他有关税费。

五、乙方将车辆过户至甲方,目的仅在于便于甲方为乙方提供限于对汽车出租范围内的有偿服务和管理,对乙方的其他经济活动甲方不承担任何责任,对乙方发生的各种事故造成经济损失,甲方不承担任何责任。

六、双方的权利和义务

(一)甲方

1. 负责对乙方进行职业道德、行业规范、安全文明驾驶等方面的教育,向乙方及时传达国家有关运输管理方的法律和规章。

2. 负责检查、督促乙方应缴纳各种规费、税费的交讫情况。

3. 为乙方办理与出租客运有关的各种业务手续:

(1)办理与运管部门有关的手续;

(2)办理与工商部门有关的手续;

(3)办理与公安部门有关的手续;

(4)办理与保险部门有关的手续。

4. 有偿为乙方提供比市场价优惠的燃油、配件、车辆二

级保养和夜间停车等方面服务。

5. 根据需要设立通讯总台时,乙方车上设施由乙方负责。

(二)乙方

1. 乙方在经营过程中,应遵守法纪、遵守甲方的各项规章制度,不得有破坏甲方名誉的行为发生,一旦发生上述情况,轻者进行批评教育,重者按运管部门和甲方规定处罚。

2. 乙方按规定按期、如数缴纳各项规费、税费。

3. 乙方应承担正常营运所发生的各项费用。

4. 在未办理运营手续时,乙方私自进行出租营运的,一经查出,由乙方承担全部责任。

5. 乙方在营运时,因违章、违纪受到有关部门处罚的,由乙方负责。

6. 乙方发生交通事故时,应通知甲方协助办理,费用由乙方承担。乙方未通知甲方的,甲方有权不予受理。

7. 乙方必须参加甲方组织的各种活动,因乙方未参加而造成后果的,责任由乙方自负。

8. 乙方必须按运管部门和公安部门规定的期限参加车辆维护、车辆年检、年审、驾驶员年审,因乙方责任未参加的,后果由乙方自负。

七、违约责任

(一)合同书一经双方签字后生效,必须严格遵守。任何一方未按合同规定的条款执行时,另一方有权解除合同,造成的损失由违约方承担。

(二)乙方逾期未缴纳各项规费和税费时,每逾期一日,必须向甲方缴纳应缴费用总额 1% 的滞纳金;同时甲方停止为乙方办理有关手续,直至乙方缴足各种规费和税费及滞纳金为止。

八、乙方更新或出卖车辆时,应事先通知甲方,由甲方为乙方办理各种手续。本合同即行终止。乙方重新购车时需另行签定合同。

九、因不可抗拒因素,出现的违约,双方互不承担责任。

十、双方发生合同纠纷时,由有关部门仲裁解决。

十一、合同未尽事项,双方另行议定。补充部分经双方签字后与本合同同具法律效力。

十二、本合同一式叁份,双方各执一份,公证部门一份。

甲方:

乙方:

公证部门:

(盖章)

(盖章)

(盖章)

年 月 日

年 月 日

年 月 日

第九章 经营服务单位对挂靠车辆的管理

出租汽车经营服务单位对挂靠车辆的管理是出租汽车经营管理的基础。管好个体出租车是行业管理的核心内容。

第一节 管理的原则

各经营服务单位在对挂靠车辆管理的过程中要坚持以下原则:

(1)坚持在法律面前人人平等,对违法经营行为要打击,对守法经营者要保护的原则;

(2)坚持教育为主,严格按法律办事的原则;

(3)坚持优质服务劳动竞赛,调动个体经营者的劳动积极性的原则。

第二节 管理的内容

出租汽车经营服务单位对挂靠个体车辆的管理是出租汽车客运市场管理的核心内容,它决定和制约着整个客运市场管理的每个环节,其管理水平的高低直接影响着行业的整体形象。因此,加强对挂靠个体车辆的管理是管好出租汽车客运市场的根本途径。出租汽车经营服务单位对挂靠车辆管理的主要包括:驾驶员管理、车辆管理、营运管理等。其具体内容如下:

1. 驾驶员的管理

出租汽车实行单车作业,一人一车,流动服务。驾驶员不仅要驾车载客,还要独立地招揽业务,结算租费,保管现金。可以说,每个驾驶员就是一个独立的经营者。一辆出租汽车服务质量的好坏和营运效率的高低,直接与驾驶员本身的素质、职业道德水准和生产积极性有关。这就要求出租汽车驾驶员不但要具备熟练的驾驶技术和排除车辆故障的能力,还要熟悉城市地理、交通、旅游购物等环境,更重要的是要有为乘客热忱服务的精神,掌握丰富的业务知识,具备独立经营的能力,因此,对驾驶员应着重从以下几方面进行管理:

(1)条件审查。应主要对其政治情况、道德品质、年龄、身份证明、户籍、驾驶证等方面进行审核(详细标准请参阅出租汽车开业条件驾驶员部分)。

(2)抓好从业前培训。每位出租汽车司机在经营前,要对其进行上岗培训,使其掌握基本业务知识和管理规范,经营中做到合法经营、规范服务。

(3)建立驾驶员档案。内容主要有营运证、驾驶证、身份证复印件、人车照片、车主及从业人员家庭详细住址、联系电话(呼机号),挂靠合同(协议),以及上岗证登记卡等。

(4)建立考核记录。完善例会签到制,做好违章记录,好人好事记录,家访记录。

(5)签定经营协议,车主及从业人员从业前要签订上岗责任书(附后)。

2. 车辆管理

车辆是出租汽车行业的主要生产要素,管好、用好车辆对其发挥经济效益和社会效益具有重要作用。

(1)车辆审查。对所有即将从事营运和已经从事营运的车辆要严格审查,不符合车型规定和超过规定使用年限的车辆、不得从事出租客运(详细内容请参阅第三章开业车辆选择部分)。

(2)车辆装备管理。出租汽车的装备有专用装备和通用装备,专用装备包括计价器系统、出租车标志灯、出租汽车标志色、隔离网、灭火器、报警系统以及通讯系统。出租汽车经营者及经营服务单位要经常对有关装备情况进行检查,使其保持完好齐备,如出现损坏或短缺应及时修复或补齐。

(3)二级维护管理。建立二级维护登记台帐和二级维护公开栏,使车主明确维护日期,按期进行二级维护,从而保持车辆性能可靠、车况完好。

3. 营运管理

(1)营运证件的管理。驾驶员在营运中需携带的证件有行车证、驾驶证、营运证、上岗证及各种规费缴讫证等,各经营服务单位应经常对各经营者的有关证件进行检查,对于证件不全的要及时催促补办。杜绝和减少证件不全运营现象。

(2)营运标志的管理。各单位要经常对出租汽车营运标志

进行检查,对年常日久,字迹不清或损坏的标志要及时催促更换,确保各种标志齐全、醒目,有效,符合规定要求。

(3)营运行为的管理。各单位应采取多种形式对本单位出租汽车经营者的经营行为进行规范,使其做到文明经营、礼貌待客、热情服务、合理收费,减少和杜绝各类投诉举报。

(4)营运违章的管理。要做好违章记录,及时帮助违章者查找原因,清除潜在的违章隐患,每月例会时加以讲评,教育其他经营者。并协助配合管理部门处理各种违章。

4. 规费管理

(1)建立健全规费帐卡,按时上报统计报表;

(2)公开各项规费的项目及标准;

(3)对欠费车辆进行催交、追交和代交。

5. 发票管理

发票是收费凭证,也是乘客监督投诉的依据、必须对发票的使用和发放进行严格管理。发放时一定要对票号进行登记,严禁穿换使用。

6. 安全管理

出租汽车的营运安全,是优质服务的主要标志之一,也是营运生产活动的基础。因此,对驾驶员要经常贯彻“安全第一”的思想,做到警钟长鸣。在日常管理中做好以下几项工作:

(1)行车安全。

教育驾驶员遵守交通规则、组织学习交通法规和安全驾驶操作规程,交流安全行车的经验教训,贯彻“预防为主”的方针,防患于未然。

(2)防劫、防盗、防火。

出租汽车行业是一个流动性强、风险性较大的行业。因此,增强每个驾驶员的安全防范意识很有必要。各单位要经常组织司机进行安全技能培训和教育,提高其自我防御能力。

(3)协助处理交通事故

车辆一旦发生交通事故,除积极协助驾驶员处理事故和保险索赔外,还应按照“三不放过”的原则,做到事故原因不查明不放过;整体措施不落实不放过;肇事者不受教育不放过。要达到教育全体驾驶员的目的。

7. 职业教育

(1)建立健全例会制度,除定时组织召开驾驶员例会外,要充分利用例会传达有关文件、法规,开展学习交流活动。了解掌握驾驶员的思想动态,帮助驾驶员解决经营中的困难,增强驾驶员的集体荣誉感。

(2)进行道德教育。

加强道德教育,使每位出租汽车驾驶员树立干一行、爱一行、专一行的思想,在经营中讲究职业道德、在社会上讲究社会公德、在家庭生活中讲究家庭道德,从而在出租汽车驾驶队伍中形成见义勇为、拾金不昧、救死扶伤、助人为乐、尊老爱幼的新风尚。使争做文明使者成为广大驾驶员的自觉行动。

8. 服务质量管理

在“经营有道、服务为本”的前提下,要教育驾驶员树立热情服务、礼貌待客的意识,在经营中做到:语言文明、仪表文明、车容文明、经营文明、行车文明,使我们每个驾驶员都成为播撒精神文明的使者。

第三节 管理的方法

一、组织化管理

出租汽车经营服务单位对所挂靠的个体车辆要实行分组分片管理,由群众推选本组的小组长(片长),开展自我管理,

小组长要有一定的威信和组织能力。并负责各种活动的召集和组织,传达公司或上级管理部门的文件精神和政策、法规,组织本组成员定期学习、交流等。

二、严格各项规章制度的落实

各项规章制度是工作得以顺利开展的重要保证,在制度面前人人平等是管好出租车的基础。因此,在管理中要坚持原则,不徇私情,平等对待,一视同仁。

三、开展经常性业务技术培训

(1)利用各种形式、交流经营经验、从而达到提高每位经营者经济效益的目的。

(2)进行车辆驾驶技术,车辆维护技术、技能培训。

(3)进行安全防范、安全行车思想教育。

四、开展优质服务竞赛

在开展各种形式的竞赛中,比谁遵纪守法效益好,比谁好人好事做得多,为单位争了光;比谁优质服务坚持好;比谁文明经营风格高。对先进典型事迹,要通过新闻媒体进行广泛宣传,并给予适当的物质奖励。从而在单位形成一种学先进、赶先进、争做优质服务标兵车的良好氛围,以提高出租汽车司机的自我管束能力(具体标准参照“争做文明使者竞赛评比条件和记分标准”)。

五、完善内部管理

(1)建立健全内部岗位责任制,做到分工明确、责任到人、服务到位。

(2)严格考核奖惩制度、持证上岗、定期对内部职员进行

考核、讲评、不断提高职员的管理水平和服务意识。

(3)学习先进单位的管理方法和管理经验,充实本单位的管理措施,提高本单位的管理和服务水平。

附：出租汽车驾驶员上岗责任书

为了深入开展“争做文明使者,光大河北形象”活动,提高出租汽车驾驶员规范经营,文明服务的自觉性和责任感,不发生违章和举报现象、特签定此责任书。

出租汽车驾驶员上岗责任书

序号	内 容	对做不到的处理	
		培训	处 罚
1	熟记三个意识,五个文明	1天	
2	车身清洁、轮毂无污物	1天	
3	车内清洁、脚垫上下无烟头、无泥土	1天	
4	着装整洁、不光膀、不穿拖鞋	1天	
5	正确使用计价器	2天	罚款 500 ~ 1000 元
6	不拒载、不故意绕行	2天	罚款 500 ~ 1000 元
7	不宰客、不甩客、不倒客	7天	罚款 2000 ~ 5000 元,直至吊销经营资格
8	不强行揽客、不欺骗乘客	2天	罚款 1000 元
9	主动出具发票、不无票营运	3天	罚款 100 ~ 300 元
10	使用文明用语、礼貌待客、不辱乘客	2天	
11	不抢道、不压车、不乱停乱放	2天	罚款 100 ~ 300 元
12	按时交纳各种规费,不拖不欠	2天	罚款 100 ~ 300 元
13	定期维护车辆、保持车况良好	2天	罚款 300 ~ 500 元
14	拾到乘客失物及时上交运管部门	1天	

续上表

序号	内 容	对做不到的处理	
		培训	处 罚
15	报停后不跑“黑车”		罚款 5000 元,取消经营资格
16	按时参加公司或运管部门组织的活动	2 天	

单位盖章：

司机：

车号：

年 月 日

第十章 旅游客运管理

我市作为全国著名的旅游城市,每年暑期有六百万左右的中、外游客来此观光避暑。这样就随之产生了旅游客运这一营运服务方式,加强旅游客运的管理、提高服务质量,是旅游客运管理的重要内容之一。

第一节 旅游客运分类

旅游客运是以运送旅游者游览观光为目的,其线路必须有一端位于名胜古迹或风景区等游览点的一种营运方式。其按营运方式可分为:旅游班车、区域旅游车、旅游包车。

1. 旅游班车

它是一种类同于一般公路客运班车,但又不同于公路客运班车的旅游客运形式,其线路一端是人口密居的城镇,一端是风景游览地,服务对象为旅游者。例如:北京至北戴河,夏季增加的专门运送旅游者的线路班车就是旅游班车。而常年开行北京至秦皇岛的班车则为公路客运班车。

2. 区域旅游车

这部分旅游车没有固定线路和班次,类同与出租汽车。它在确定的区域范围内,根据旅游客流的变化、机动地增减某些线路和景点的车辆,主要起调节作用。

3. 旅游包车

包车客运是将客车包租给用户安排使用,按行驶里程或包用时间计费的一种营运方式。适合于团体游客。

第二节 区域性旅游客运管理

旅游具有地域性、季节性的特点,客流均衡性差,服务对象对舒适性、服务水平要求较高。因此,搞好旅游客运的组织管理工作,要充分注意以上特点和要求,从以下几方面做好:

一、掌握旅游客流

旅游者是旅游客运的客源,是发展旅游客运的前提条件。车主应配合主管部门和旅游部门(旅行社、各个宾馆)做好旅游资源的宣传工作,以期更多地组织旅游客源。车主应主动向游客介绍我市的旅游景观,交通状况及游览常识等有关情况,让乘客做到心中有数,车上还需备有常用药品以满足乘客的应急需要等等。

二、合理配置运力

安排旅游客运运力应当同旅游景点的游人数量相适应,既要能够充分满足游客乘车的要求,保证乘客走得了,又要避免运力过剩,造成资源浪费,影响经营者的收益。同时,在车型的选择和安排上要考虑不同层次旅游者的需求,为其提供满意的服务。

三、经营服务规范

(1) 旅游汽车经营者, 必须在胸前佩戴运管部门制作、核发的上岗证, 做到文明用语、优质服务。

(2) 游客乘车时, 乘务员应主动开启车门, 照顾乘客上车, 帮助乘客提拿放置行包, 安排座位。

(3) 游客上车后, 司乘人员要准确、耐心地解答游客的提问, 做到有问必答。主动关心和帮助游客, 对老、弱、病、残等特殊乘客要服务热情, 照顾周到。

(4) 旅游车在运行途中发生故障不能行驶时, 应向乘客说明原因, 请游客等候。如故障一时无法排除, 应协助游客改乘其它车辆, 少收或免收车费。

(5) 游客下车时, 司乘人员应主动向游客道别, 并提醒游客拿好随身携带的物品并注意安全。如发现车内有游客遗失的物品, 应及时归还失主; 如一时找不到失主, 则应送交当地运管部门协助查找, 不得私自留用。

(6) 旅游车主与乘客发生矛盾和纠纷时, 态度要冷静, 要虚心听取乘客的意见, 做到以理服人, 得理让人, 不强词夺理。如双方不能协商解决时, 应报告主管部门出面调解, 妥善处理。

(7) 旅游车经营者应文明用语、礼貌待客, 对无故刁难、侮辱乘客或无理取闹、辱骂、殴打稽查人员, 严重干扰客运市场秩序者, 依法进行严惩, 触犯刑律的移交公安部门依法追究刑事责任。

第三节 旅游包车客运管理

对于使用客运包车、特别是用车时间长、金额大的用户和

经营者要签署《包车约定书》，并按照《汽车旅客运输规则》有关条款履约。

被包车辆必须按约定书的内容进行服务，不得私自拉载其他乘客，私自变更行车时间和行车线路。如遇特殊情况应及时与包用人商议，使之得以合理解决。

包车按照规定必须使用包车票，不准使用其它旅客运输票种，这样从一定程度上保证车上都是团体旅客，防止以零客充团体旅客，抢公路班车客运正常客源，冲击公路班车客运的问题。

第十一章 单证管理

公路旅客运输单证的使用贯穿于客运经营的全过程，是公路运输行业管理的重要内容，也是客运稽查与监督检查工作的重点。为了有效地发挥道路旅客运输单证在行业管理中的手段作用，建立和维护公路客运市场的良好秩序，防止私印、倒卖及不按规定使用等问题，必须重视和加强运输单证管理工作。

第一节 出租旅游客运单证的种类

- (1)经营许可证；
- (2)道路运输证；
- (3)客运行车路单；
- (4)省际旅游客运线路牌；
- (5)出租旅游客票。

第二节 单证管理的内容

- (1)单证的领取与保管；
- (2)单证的发放；
- (3)单证的回收与审核；
- (4)单证的销毁；
- (5)建立单证保管档案；
- (6)对单证使用的稽查。

第三节 加强单证管理的作用

- (1)有利于强化管理手段；
- (2)有利于完善管理功能；
- (3)有利于政令统一；
- (4)有利于保护合法经营和维护运输秩序。

第四节 单证管理的方法

(1)出租旅游客运单证管理必须严格执行交通部颁发的《公路运输统一单证使用规定》。

(2)出租旅游客运的经营许可证、道路运输证、客运路单、省际旅游线路牌都是由省运输管理局按交通部统一规定的格式负责印制、发放和管理。

(3)经营许可证是出租旅游 客运经营者取得运输业经营的合法凭证。各县区运输管理站依据有关规定,对个体申请者的户籍、车辆、年龄、驾驶资格、身体状况等各方面予以审核,对出租汽车服务单位的资金情况、人员情况、设施情况、车辆

情况等方面予以审核,经审核合格的发给经营许可证。一个经营者(企业、个体联户)一证,并在经营许可证的经营范围或经营项目栏明确规定具体的范围或项目,如出租客运或旅游客运等。

(4)道路运输证是经营许可证的副本,是营运车辆合法经营的凭证,又是营运车车辆技术考核、规费征收和奖惩的记录,道路运输证实行注册营运客车一车一证,随车携带。一个经营许可证可以有多个道路运输证(如运输企业有一个经营许可证,所属的营运车辆的道路运输证则为一车一证)。道路运输证由市运输管理处填写并发放,经各县区站加盖证照专用章,并予以年审方可生效。

经营许可证和道路运输证同属经营资格凭证,核发和使用这两证,一是可以实现行业的宏观调控、总量平衡、合理安排出租旅游客运结构和布局;二是可以搞好适当分工,划分经营范围,对运输经营活动进行有效控制,建立和维护运输秩序;三是可以掌握经营者和运营车辆的动态情况,便于管理;四是可以掌握运输规费征缴情况,解决漏征,重征的问题。

(5)出租旅游客票是乘客乘车和享受旅客待遇的凭证,客票也是检查运价执行情况、处理纠纷、解决乘客投诉、计征税费和统计量的重要依据。经济体制改革后原由交通部门印制客票改由市税务部门印制,包括一般客票和包车票。由于出租旅游客运行业与人民群众文化生活息息相关的“窗口”行业,社会敏感性极强,做为行业主管的交通部门直接负责整个行业的管理监督检查,负责处理各种欺客、宰客及漫天要价等违法行为。客票是处理的重要依据,因此出租旅游客票统一由交通部门代税务部门行使日常管理职能。

出租旅游客票由各区运输管理部门从税务部门领取,建立客票台帐,并向各出租车服务单位发放。各出租汽车服务单

位按规定定额向出租车经营者发放,记录起止号,以备查。出租客票只允许经营者本人使用,严禁私自买卖、转让和伪造。违反者将依法受到严厉惩罚。

(6)行车路单是公路运输的调度命令。在出租旅游客运业中只适用于运输企业使用。

(7)营运标志包括旅游线路牌和出租车标志灯(顶灯)。旅游线路牌包括常用旅游线路牌和跨省际旅游线路牌。目前我市的常用旅游线路牌为各景点间或景点与车站间的旅游线路牌,由市运输管理处统一制作。省际旅游线路牌是指到外省旅游景点观光游览的线路牌,由市运输管理处负责填写、发放、管理。出租标志灯是安装在出租汽车顶部的专用灯具,它的作用是便于识别和管理。

第十二章 规费征收

规费征收是出租旅游客运管理的重要内容,是国家财政收入的基本项目之一,为维护行业管理正常运转的经济支柱。

第一节 规费征收的内容

出租旅游客运管理涉及的行业很多,其中交通部门是出租旅游客运行业的主管部门,另外工商、税务、计量、物价、公安等部门都根据自己的行业特点,享有一定的管理职能,因此出租旅游客运规费征收的项目很多、品种繁杂。其主要的内容如下:

- (1)运输管理费;
- (2)客运发展基金;

- (3)客票附加费；
- (4)城市及教育基金；
- (5)工商管理费；
- (6)税收等。

第二节 运管费、客票附加费、客运发展基金的征收

交通部门作为出租旅游客运行业的主管部门,负责对经营者的经营资格、进行审查、对经营行为进行管理、对经营思想进行培训,宣传教育承担全部的日常管理工作。因此交通部门对出租旅客运营者收取的规费项目也较多,包括运输管理费、客票附加费和客运发展基金三项。

一、运输管理费

公路运输管理费是公路运输管理机关根据国家规定,向从事道路运输经营者征收的事业费。是全国各级运管机构开展运管工作的经费。只有运管机关才能征收,其他任何单位和个人均不得征收。运管费不是运管部门的营业收入不交纳税金。

1. 出租旅游客运运管费征收的范围和费率

(1)征收范围:凡从事出租旅游客运的经营者(包括企业和个人)和服务业必须交纳运输管理费。

(2)征收费率

运输管理费的征收分按营业收入征收和定额征收两种。

按营业收入征收。对营业收入设有帐目、且清晰可查,收入准确的(一般指专业运输企业),按营业收入征收,最高不超过1%。

按定额征收。对于营业收入难以计算的可核定年度营业收入,在不超过 1% 的规定下,按月定额征收。由于各地区的经营情况不同,按月定额征收时一定要科学的核算方法,使其金额征收的比例不超过 1%。目前我市从事出租旅游客运的经营者绝大部分为个体经营者,而且营业收入难以准确计算,所以我市现从事出租旅游客运的均按月定额征收。

1992 年秦皇岛市交通局、物价局、财政局联合发文,对出租旅游汽车运输管理费征收标准做出了规定(见表 12-1)。

出租旅游汽车运输管理费征收标准 表 12-1

单位:元/每座/每月

车 型	征 收 标 准	车 型	征 收 标 准
一、小轿车类		二、面包车类	
三轮摩托	5	10~31 座	8
三轮轻骑	3	9 座以下	6
其 它	9	三、大轿车类	4

2. 征收的程序及方法

运输管理费缴讫证是经营者向运管部门缴纳运输管理费的凭证。运输管理费缴讫证一式五联:第一联为存根,由运管机关保存;第二联为报销凭证,交车主;第三联为运管机关财务记帐凭证;第四联为运管机关财务,报核凭证;第五联为车辆通行凭证,交车主。

(1) 运输管理费缴讫证内容、车属单位、经济性质、车号、吨位、吨位收费标准有效期及经办人。

(2) 运输管理费征收办法:

按车籍所在地征收;

按营业收入征收;

按月定额征收;

符合报停条件的经营者,报停手续齐全,在报停期间不

缴纳管理费,在规费征收台帐上要加盖报停章。

(3)运输管理费征收程序

按营业收入征收:

每月5日前根据上月营业收入按1%比例向所辖运输管理部门交纳运输管理费。运政管理人员可核发企业所有车辆的下月管理费缴讫证。

按月定额征收:

出租汽车经营者每月25日到下月5日,凭营运证向所辖县区运管部门交纳下月运输管理费。运管部门按征收标准填写运输管理费缴讫证,加盖缴讫证印章和当月或季度月份章。经营者拿到缴讫证应将“通行”字样的一联贴在汽车驾驶室挡风玻璃的右上角,副页夹在营运证后塑套内,缴讫证在有效期内全国通行。

二、客票附加费

为加快我省交通重点工程建设速度,经省政府批准我省开征交通建设附加费。交通建设附加费是我省交通重点建设的专项基金,具体包括:公路运输客票附加费、汽车货运附加费和新购车辆交通建设附加费。

1. 客票附加费征管

客票附加费由交通运政管理部门负责征收,与运输管理费征收同时进行。

2. 征收标准

公路客票附加费按每天每座2.4元征收。

3. 处罚

应交纳客票附加费的单位和个人,凡不按规定交纳者,除补交全部应交额外,对情节严重者按每月5‰收取滞纳金。

三、客运发展基金

对从事出租旅游 客运的车辆收取客运建设发展基金,这是客运管理工作中的一项重大改革,它的实施宣告了经营权无偿使用的结束、有偿使用的开始。我市的出租旅游客运经营权的有偿使用即征收客运发展基金,是在学习外地市的经验和结合我市的实际情况后,于 1993 年正式付诸实施。通过几年的实践取得很大成效。通过不断探索,我市又于 1996 年 11 月开始出租客运经营权实行公开“ 招标竞卖 ”,使我市的出租客运有偿使用工作又向前迈进了一大步。

1. 征收客运发展基金的目的

(1)有利于发展社会主义市场经济;

(2)有利于宏观调控运力的盲目增长;

(3)有利于筹措资金,发展道路客运基础设施建设,改善经营环境;

(4)有利于加强管理部门办事的透明度,便于群众监督。

2. 征收范围

凡在我市从事出租旅游客运的单位和个人(不分所有制形式)均属征收对象。

3. 征收标准

6 座以下出租汽车易主过户交纳 2500 元客运建设发展基金,同时次年年审时交纳 1000 元的客运建设发展基金。旅游面包车和大客车办理易主过户时交纳 3000 元客运建设发展基金,同时次年年审时交纳 1200 元客运建设发展基金。对新增出租汽车按规定参加每年一次的“ 招标竞卖 ”。

4. 征收办法

车辆易主过户或新增车辆在办理营运手续时向市运输管理处交纳客运发展基金,车辆年审时需交纳客运建设发展基

金的由各县区运输管理站征收。

5. 基金的使用和管理

基金实行统收统支,统一上缴市财政局,专户存储,主要用于客运停车场、站的基础设施建设,用于客运管理中必要设备的购置等。

第三节 其 他

除交纳运输管理费、客运发展基金、客票附加费外,出租车汽车经营者还应交纳工商管理费、税收、城建及教育基金等。其中城建及教育基金是市政府规定,由运管部门代收的费用,税收是税务部门委托运管部门代征的费用,每车每月定额180元;工商管理费由本部门自行征收。

附录 法规选编

1. 道路运输行政处罚规定

第一章 总 则

第一条 为规范道路运输行政处罚行为,维护道路运输市场秩序,保障道路运输经营者、旅客、货主和其他当事人的合法权益,根据《中华人民共和国行政处罚法》和国务院“关于贯彻实施《中华人民共和国行政处罚法》的通知”的精神,制定本规定。

第二条 本规定适用于对违反交通部和交通部与其它部(委)联合颁布的规章规定的道路运输行政管理的行为的处罚。

第三条 县级以上人民政府交通行政主管部门负责本规定的实施。

县级以上人民政府交通行政主管部门可以委托其所属的道路运输管理机构(以下简称“道路运政机构”)行使本规定的道路运输行政处罚权。

地方性法规授权的道路运政机构可以在授权的范围内行使本规定的处罚权。

第四条 道路运输行政处罚应遵循法定、公正、公开、保护当事人合法权益、处罚与教育相结合的原则。

第五条 对违反道路运输行政管理的行为,按照本规定

可以给予警告或罚款的行政处罚。

第六条 道路运政人员执行公务时,应当佩戴标志,持证上岗,在道路运输经营单位、经营活动场站(点)和经省级人民政府批准设立的公路规费稽查站内进行监督检查。

第二章 违法行为与处罚

第七条 对违反道路运输行政管理的行为,按本章各条的规定处罚。

第八条 对违反经营许可管理的行为,按下列规定予以处罚:

(一)无道路运输经营许可证、汽车维修技术合格证、机动车驾驶员培训许可证、车辆检测许可证、擅自从事道路运输经营活动的,处以 5000 元以上 10000 元以下的罚款。

(二)道路运输经营者超越道路运输经营许可证、汽车维修技术合格证、机动车驾驶员培训许可证、车辆检测许可证上核定的经营范围从事经营活动的,处以 1000 元以上 3000 元以下的罚款。

(三)客、货运车辆无道路运输证或使用无效道路运输证擅自从事营业性客、货运输的,没收无效道路运输证,汽车每辆处以 500 元以上 2000 元以下的罚款,其他机动车每辆处以 100 元以上 500 元以下的罚款,但罚款总额最高不得超过 10000 元。

(四)营运车辆在运行中未随车携带道路运输证的,汽车每辆处以 100 元以上 300 元以下的罚款,其他机动车每辆处以 100 元以下的罚款。

(五)营运车辆超越道路运输证上核定的经营范围从事经营活动的,处以 300 元以上 1000 元以下的罚款。

(六)伪造、倒卖道路运输经营许可证、汽车维修技术合格

证、机动车驾驶员培训许可证、车辆检测许可证或道路运输证的,收缴其非法证件,处以 5000 元以上 10000 元以下的罚款。使用者按本条第(一)、(三)项的规定予以处罚。

(七)用不正当手段向道路运政机构骗取道路运输证的,处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(八)未经县级以上道路运政机构核准擅自购置营运车辆的,每车处以购车价 3% 以上 5% 以下的罚款,但罚款总额不得超过 10000 元。

(九)营运车辆易主未按规定办理营运过户手续,并继续从事营运的,对原经营者处以 1000 元的罚款,对新经营者分别情况按本条第(一)或(三)项处罚。

(十)道路运输经营者未在规定的期限内到道路运政机构办理年度审验手续的,处以 1000 元以上 3000 元以下的罚款。

客、货运输经营者所持道路运输证未加盖有效年度审验章的,从年审的最后期限算起,每逾期一个月(不足一个月按一月计),汽车每辆处以 100 元的罚款,其他机动车每辆处以 50 元的罚款,但最高不得超过 1000 元。

(十一)道路运输经营者不按规定办理变更、停业、歇业手续的,处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

第九条 对违反客、货运输管理的行为,按下列规定予以处罚:

(一)客运经营者未经县级以上道路运政机构批准擅自开行客运班线的,处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(二)客运经营者无故不按核定的线路、区域从事经营活动,处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(三)客运经营者擅自增加、减少班次以及停止运行的,处以 500 元以上 1000 元以下罚款。

(四) 客运经营者无故不在核定的客运站停靠、上下旅客、装卸行包的,处以 300 元以上 500 元以下的罚款。

(五) 客运经营者无故不按核定的时间发车的,处以 100 元以上 300 元以下的罚款。

(六) 客运经营者无故在途中更换车辆、停止运行、途中甩客或将旅客移交他人运送的,处以 2000 元以上 5000 元以下的罚款。

(七) 客运经营者采取欺骗手段招揽旅客的,处以 1000 元以上 3000 元以下的罚款。

(八) 客运经营者不在规定的售票场所售票或强揽旅客的,处以 300 元以上 500 元以下的罚款。

客运经营者或司乘人员收取票款后不给旅客车票或给予的车票与票款不符的,每人处以 100 元的罚款。

(九) 出租汽车不安装或不使用计程、计价器的,处以 1000 元的罚款。

(十) 出租客运经营者异地经营的(送客至异地返程的除外),按第八条第二项规定处罚。

(十一) 出租客运经营者拒载或中途无故中断运输的,每次处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。出租客运经营者在营运中未经乘客同意擅自招揽他人同乘或故意绕道的,每次处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(十二) 包车客运经营者沿途招揽乘客的,每次处以 200 元以上 500 元以下的罚款。出租客运、旅游客运经营者在机场、车站、港口等客源点不在规定的场所、不按规定秩序排队承运乘客的,处以 100 元以上 300 元以下的罚款。

(十三) 道路运输经营者使用报废汽车从事客、货运输的处以 3000 元的罚款。使用未按规定检测或检测不合格的车辆从事客、货运输经营活动的,每辆车处以 500 元以上 2000 元

以下的罚款,但罚款总额最高不得超过 10000 元。未使用相应车型、等级要求的车辆从事客、货运输经营活动的,每辆车处以 500 元以上 1000 元以下的罚款,但罚款总额最高不得超过 10000 元。

(十四)客运经营者不按核定的营运车辆载客定额载客造成超载的,按超载旅客人数每人处以 50 元的罚款。但罚款总额最高不得超过 2000 元。不按核定的行包装载定额装运行包造成超载的,按超载行包重量每千克处以 5 元的罚款,但罚款总额最高不得超过 5000 元。

(十五)客运经营者不服从道路运政机构安排,不进站营运,扰乱客运秩序的,每辆车处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(十六)使用货车、拖拉机及其它禁止载客车辆经营旅客运输的,按装载旅客人数每人处以 50 元的罚款,但罚款总额最高不得超过 3000 元。

(十七)未经道路运政机构批准,擅自开行零担货运班线的,按本条第(一)项的规定处罚。

擅自延伸或缩短零担班线,改变停靠站点,增加或减少班次的,按本条第(二)项的规定处罚。

(十八)从事危险货物、零担货物、大型物件货物、集装箱、冷藏保温货物等运输的车辆和设备不符合国家规定技术条件的,处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(十九)货运经营者使用全挂汽车列车、自卸汽车、拖拉机、三轮机动车、非机动车(含蓄力车)运输危险货物的,处以 1000 元以上 3000 元以下的罚款。

(二十)无“道路危险货物非营业运输证”非营业性运输车辆从事危险货物运输的,处以 1000 元以上 3000 元以下的罚款。

(二十一)道路危险货物运输经营者,不按《汽车危险货物运输、装卸作业规程》作业,造成重大事故的,处以5000元以上10000元以下的罚款。

(二十二)道路运输经营者拒绝接受县级以上人民政府下达的抢险救灾运输任务的,对单位处以5000元以上10000元以下的罚款,对个体经营者和其它组织处以2000元以上5000元以下的罚款。

(二十三)道路运输经营者未凭准运证承运国家规定必须凭准运证运输的货物的,处以500元以上1000元以下的罚款。

(二十四)营业性客、货运输车辆,不按规定悬挂、装置运输标志的,处以200元以上500元以下的罚款。

(二十五)伪造、倒卖、转借和租让客、货运输标志、出入境汽车运输标志的,收缴其非法标志,并处以2000元以上5000元以下的罚款;对使用者处以1000元以上2000元以下的罚款。

使用超期的临时加班和包车客运线路牌的,每次处以200元以上500元以下的罚款。

(二十六)出入境客货运输经营者不随车携带国际汽车运输行车许可证、出入境汽车运输统一标志、出入境汽车旅客运输行车路单或国际汽车货物运单的,处以500元以上1000元以下的罚款。

(二十七)外国籍汽车擅自在我国境内自行揽货、揽客的,处以3000元以上5000元以下的罚款。

第十条 搬运装卸经营者强装强卸,欺行霸市,以不正当手段干扰他人从事合法搬运装卸活动的,处以1000元以上3000元以下的罚款。

第十一条 对违反运输服务业管理的行为,按下列规定

予以处罚：

(一)客运站擅自接纳未经道路运政机构批准的客运车辆进站经营或不按核定的营运方式、区域、线路、班次(时间)安排客运车辆的,每车次处以 1000 元以上 3000 元以下罚款,但罚款总额最高不得超过 10000 元。

(二)客运站不公布有效班次时刻表的,予以警告;警告后仍不改进的,处以 200 元的罚款。

(三)客运站给营运车辆超额配载旅客的,按超载旅客人数每人处以 50 元的罚款,但罚款总额最高不得超过 2000 元。不按核定的行包装载定额装运行包造成超载的,按超载行包重量每千克处以 5 元的罚款,但罚款总额最高不得超过 5000 元。

(四)客运站不按规定装卸行包面交由旅客自行装卸的,予以警告;警告后仍不改正的,处以 300 元以上 500 元以下的罚款。

(五)客货运代理、配载服务经营者将受理的业务交给无合法经营资格的单位或个人承运的,处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。将受理的特种货物交给无特种货物运输资格的单位或个人承运的,处以 1000 元以上 5000 元以下的罚款。

(六)客运站、货运站不按规定标准收取代理费、站务费的,处以 3000 元以上 5000 元以下的罚款。

(七)货运代理、联运服务、配载信息服务经营者倒卖货源的,处以 500 元以上 2000 元以下的罚款。

(八)单位和个人强行代理道路运输业务、强行指定道路运输经营者的,处以 1000 元以上 3000 元以下罚款。

(九)商品汽车发送驾驶员不使用、或使用无效、或不随车携带《道路商品汽车发送证》发送商品汽车的,处以 100 元以上 200 元以下的罚款。

(十) 伪造、倒卖《道路商品汽车发送证》的, 收缴其非法证件, 并处以 2000 元以上 5000 元以下的罚款; 使用伪造、倒卖《道路商品汽车发送证》发送商品汽车的, 按本条第(九)项的规定予以处罚。

(十一) 驾驶员培训学校(班) 不按统一的教学计划, 教学大纲和规定的教材培训或对未持学员证人员进行驾驶员培训的, 处以 5000 元以上 10000 元以下的罚款。

(十二) 使用未按规定进行年审的教练车从事驾驶员培训的, 按第八条第(十)项的规定处罚。

(十三) 使用无标志牌或教练车从事驾驶员培训的, 处以 500 元以上 2000 元以下的罚款。

(十四) 驾驶员培训学校(班) 对未经培训或未完成培训计划要求的学员发给《培训结业证》的, 按发证人数每人处以 2000 元的罚款, 但最高不得超过 10000 元。

第十二条 对违反汽车维修管理的行为, 按下列规定处罚:

(一) 维修经营者承修报废车辆、擅自改装或利用配件拼装车辆的, 处以 5000 元以上 10000 元以下的罚款。

(二) 维修经营者故障使用假冒、伪劣配件承修车辆的, 处以 1000 元以上 2000 元以下的罚款, 屡次发生的或情节严重并造成重大事故的处以 5000 元以上 10000 元以下的罚款。

(三) 维修经营者采取给回扣或变相给回扣等不正当手段, 故意虚报修理项目的, 处以 2000 元以上 5000 元以下的罚款。

(四) 维修经营者非法占用道路、公共场所等进行维修作业的, 处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(五) 伪造、倒卖车辆维修竣工出厂合格证的, 收缴其非法证件, 并处以 2000 元以上 5000 元以下的罚款。

(六) 维修经营者不按技术标准进行维修作业或维修作业缺项漏项的, 每车次处以 500 元以上 1000 元以下的罚款, 但罚款总额最高不得超过 10000 元。

(七) 维修经营者不按规定填写维修检验记录的, 每车次处以 300 元以上 500 元以下的罚款, 但罚款总额最高不得超过 5000 元。

(八) 维修经营者承修的车辆在质量保证期内因维修质量发生停车故障的, 处以 200 元以上 1000 元以下的罚款; 造成重大事故的, 处以 2000 元以上 5000 元以下的罚款。

(九) 维修经营者对车辆进行二级维护、总成修理、整车大修作业后, 不按规定填写、签发汽车维修竣工出厂合格证的, 每辆车处以 500 元的罚款, 但罚款总额最高不得超过 5000 元。

(十) 维修经营者未按竣工出厂的技术要求, 对二级维护、总成修理、整车大修车辆进行竣工出厂前的维修质量综合性能检测的, 每辆车处以 500 元以上 1000 元以下的罚款, 但罚款总额最高不得超过 10000 元。

(十一) 维修经营者不按规定与托修方签订合同或不使用统一维修合同文本的, 处以 100 元以上 300 元以下的罚款。

(十二) 维修经营者未按规定悬挂统一的“汽车维修企业标志牌”的, 予以警告; 警告后仍不改正的, 处以 300 元以上 500 元以下的罚款。

第十三条 对违反车辆技术管理和汽车综合性能检测管理的行为, 按下列规定处罚:

(一) 营运汽车不按规定里程或时间间隔进行二级维护的, 或不按规定进行技术等级评定的, 处以 300 元的罚款。

(二) 汽车综合性能检测站使用不合格或达不到标准要求的仪器、设备和计量器具进行检测的, 处以 5000 元以上

10000 元以下的罚款。

(三)汽车综合性能检测站不按技术标准进行检测或不如实提供检测结果证明的,处以 2000 元以上 5000 元以下的罚款。

(四)汽车综合性能检测站未建立车辆检测技术档案的,予以警告;警告后仍不改进的,按每车处以 100 元的罚款,但最高不得超过 10000 元。

第十四条 对违反价格和票证管理的行为,按以下规定予以处罚:

(一)道路运输经营者不按规定明码标价的,予以警告;警告后仍不改进的,处以 100 元的罚款。

(二)道路运输经营者违反有关规定擅自抬价、压价的,处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(三)道路运输经营者不使用道路运输业专用票证的,处以 1000 元以上 2000 元以下的罚款;不按规定使用道路运输业专用票证的,处以 100 元以上 200 元以下的罚款。长期(3 个月以上)不使用道路货物运单的,处以 2000 元以上 10000 元以下的罚款。

(四)道路运输经营者不按规定填写道路运输业专用票证的,处以 100 元的罚款。

(五)道路运输经营者转让道路运输业专用票证的,收缴其非法票证,并处以 1000 元以上 3000 元以下罚款;倒卖、伪造道路运输专用票证的,处以 2000 元以上 5000 元以下的罚款。

(六)道路运输经营者不按规定领取、缴销票证的,予以警告;警告后仍不改正的,处以 200 元以上 500 元以下的罚款。

(七)维修经营者擅自提高车辆维修结算工时定额的,处

以 2000 元以上 5000 元以下的罚款。

(八)汽车综合性能检测站不按实际检测项目计收检测费的,处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

第十五条 对不按规定缴纳道路运输管理费的行为,按下列的规定处罚:

(一)道路运输经营者未按规定期限缴纳道路运输管理费的,除责令补交和按有关规定收取滞纳金外,并予以警告。

(二)道路运输经营者偷漏道路运输管理费的,除责令补交和按有关规定收取滞纳金外,并处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

(三)使用伪造、转让、涂改道路运输管理费专用收据或缴讫证的,收缴其非法收据和缴讫证,处以 500 元以上 1000 元以下的罚款。

第十六条 道路运输经营者不按规定报送统计资料的,责令其限期补报,并予以警告;警告后仍不按时报送的,处以 300 元以上 500 元以下的罚款。不如实填报的,处以 100 元以上 300 元以下的罚款。

第十七条 对违反上岗证管理的行为,按下列规定处罚:

(一)道路运输经营者安排未按有关规定取得有效资格证件的人员从事有相应资格要求道路运输经营活动的,每人次处以 100 元以上 300 元以下的罚款,但罚款总额最高不得超过 1000 元。

(二)道路运输从业人员持无效上岗证件上岗的,处以 200 元的罚款。

(三)驾驶员培训学校(班)聘请无教员准教证的人员从事教学工作的,处以 5000 元以上 10000 元以下的罚款。对无准教证的教员,每人次处以 200 元的罚款。

(四)教员准教证未经年审的,处以 100 元以上 300 元以

下的罚款。

第三章 行政处罚运用与执行

第十八条 道路运输违法行为的当事人发生两项以上违法行为的,应分别处罚。

第十九条 对当事人在同一运输过程中的同一个违法行为,不得给予两次以上罚款的行政处罚。

第二十条 道路运政机构对道路运输违法行为作出行政处罚时,应责令违法行为当事人立即改正或限期改正。限期改正的,道路运政机构必要时可以暂扣道路运输牌证,签发待理证,允许车辆继续营运,并指定违法行为当事人在规定的期限内改正,并接受道路运政机构的检查。

第二十一条 道路运输违法行为在二年内未被发现的,不再给予行政处罚。

前款规定的期限,从违法行为发生之日起计算,违法行为有连续或者继续状态的,从行为终了之日起计算。

第二十二条 道路运政机构实行行政处罚的程序和文书按《交通行政处罚程序规定》执行。

第二十三条 违法行为当事人对道路运政机构作出的行政处罚决定不服的,可依法申请行政复议或提起行政诉讼。

违法行为当事人申请行政复议或提起诉讼的,行政处罚不停止执行。当事人自接到行政处罚决定书十五天内不履行行政处罚决定的,道路运政机构可每日按罚款额的3%加处罚款或申请人民法院依法强制执行。

第四章 附 则

第二十四条 在本规定发布之前交通部规定的道路运输行政处罚与本规定相抵触的,按本规定执行。

第二十五条 本规定解释权属中华人民共和国交通部。

第二十六条 本规定于一九九八年四月一日起施行。交通部一九九 年九月二十四日发布的《道路运输违章处罚规定(试行)》同时废止。

2. 汽车运输业车辆技术管理规定(节选)

第一章 总 则

第一条 为加强汽车运输业运输车辆(汽车和挂车)的技术管理,保持运输车辆技术状况良好,保证安全生产,充分发挥运输车辆的效能和降低运行消耗,制定本规定。

第二条 本规定适用于所有从事汽车运输的单位和个人。

第三条 车辆技术管理应坚持预防为主和技术与经济相结合的原则;对运输车辆实行择优选配、正确使用、定期检测、强制维护、视情修理、合理改造、适时更新和报废的全过程综合性管理。

第四条 车辆技术管理应依靠科技进步,采取现代化管理方法,建立车辆质量监控体系,推广检测诊断和计算机应用等先进技术,开展多种形式的职工教育和专业培训,提高车辆管理水平和技术水平。

第五条 各级交通运输管理部门应把管好、用好、维修好车辆,提高装备素质,确保运输车辆在使用中的良性循环,作为必须履行的重要职责。

运输单位各自的主管部门应把加强车辆技术管理列为运输单位经理(厂长)任期责任考核的一项重要内容。

第六条 交通部归口管理全国汽车运输业车辆技术管理工作;

各省、自治区、直辖市交通厅(局)或其授权的所属公路运输管理部门归口管理本地区汽车运输业车辆技术管理工作;

各汽车运输单位负责本单位车辆的技术管理工作。

第三章 车辆管理

第十条 交通运输管理部门应根据当地社会运力、油料、供应、运量、运距和道路、气候等社会和自然条件，制定车辆发展规划。对运力的增长，进行宏观控制。凡需购置营业性运输车辆的单位和个人，应事先向交通运输管理部门提出申请，经审核批准后，方可购置。未经交通运输管理部门批准购置的车辆，不予签发营运证。

第十一条 运输单位选购车辆应根据当地运输市场状况和运行条件，对车辆的适应性、可靠性、经济性以及维修方便性进行选型论证，避免盲目购置。个人购置车辆事先宜向当地交通运输管理部门咨询。

第十二条 规模较大的运输单位，应根据其运输任务和经营范围，合理配备大、中、小型汽车以及通用和专用车，以充分发挥车辆的吨(座)位和容量利用率。

第十三条 新车在接收和使用前应做到：

(一)接收新车时应按合同和说明书的规定，对照车辆清单或装箱单进行验收，清点随车工具及附件等；

(二)新车在投入使用前，应进行一次全面检查，并根据制造厂的规定进行清洁、润滑、紧固以及必要的调整；

(三)新型车辆在投入使用前，运输单位应组织驾驶员和维修工进行培训，在掌握车辆性能、使用和维修方法后方可使用；

(四)新车投入使用前，应建立车辆技术档案，配备必要的附加装备和安全防护装置；

(五)新车应严格执行走合期的各项规定，做好走合维护工作；

(六)在索赔期内,应严格按制造厂技术要求使用。车辆发生损坏,应及时作出技术鉴定,属于制造厂责任的,按规定程序向制造厂索赔。

进口的新车,在索赔期内,不得进行改装,以便出现制造质量问题时对外索赔。

第十五条 车辆技术档案的建立与管理:

(一)车辆从购置到报废全过程的技术管理,应系统记入车辆技术档案。运输单位和个人必须逐车建立车辆技术档案。技术档案应认真填写,妥善保管,记载及时、完整和准确,不得任意更改。车辆办理过户手续时,车辆技术档案应完整移交;

(二)车辆技术档案的格式由各省、自治区、直辖市交通厅(局)统一制定。车辆技术档案应作为发放、审核营运证的依据之一;

(三)车辆技术档案的主要内容包括:车辆基本情况和主要性能、运行使用情况、主要部件更换情况、检测和维修记录以及事故处理记录等。

第十七条 车辆技术状况等级的划分:

(一)一级,完好车:新车行驶到第一次定额大修间隔里程的三分之二和第二次定额大修间隔里程的三分之二以前,汽车各主要总成的基础件和主要零部件坚固可靠,技术性能良好;发动机运转稳定,无异响,动力性能良好,燃料消耗不超过定额指标,废气排放、噪声符合国家标准;各项装备齐全、完好,在运行中无任何保留条件;

(二)二级,基本完好车:车辆主要技术性能和状况或行驶里程低于完好车的要求,但符合 GB 7258—87 的规定,能随时参加运输;

(三)三级,需修车,送大修前最后一次二级维护后的车辆

和正在大修或待更新尚在行驶的车辆；

(四)四级,停驶车:预计在短期内不能修复或无修复价值的车辆。

第五章 车辆检测诊断与维修

第三十九条 车辆检测诊断技术,是检查、鉴定车辆技术状况和维修质量的重要手段,是促进维修技术发展,实现视情修理的重要保证。各地交通运输管理部门和运输单位应积极组织推广检测诊断技术。

第四十条 检测诊断设备应能满足车辆在不解体情况下确定其工作能力和技术状况,以及查明故障或隐患的部位和原因的要求。检测诊断的主要内容包括:汽车的安全性(制动、侧滑、转向、前照灯等)、可靠性(异响、磨损、变形、裂纹等)、动力性(车速、加速能力、底盘输出功率、发动机功率、扭矩和供给系、点火系状况等)、经济性(燃油消耗)及噪声和废气排放状况等。

第四十一条 各省、自治区、直辖市交通厅(局)应建立运输业车辆检测制度。根据车辆从事运输的性质、使用条件和强度以及车辆老旧程度等,进行定期或不定期检测,确保车辆技术状况良好,并对维修车辆实行质量监控。

第四十四条 汽车综合性能检测站经认定后,交通运输管理部门应组织运输和维修车辆进行检测。

第四十五条 经认定的汽车综合性能检测站在车辆检测后,应发给检测结果证明,作为交通运输管理部门发放或吊扣营运证依据之一和确定维修单位车辆维修质量的凭证。

第四十七条 车辆维护应贯彻预防为主、强制维护的原则。保持车容整洁,及时发现和消除故障、隐患,防止车辆早期损坏。

第四十八条 车辆维护作业,包括清洁、检查、补给、润滑、紧固、调整等,除主要总成发生故障必须解体时,不得对其进行解体。

第四十九条 车辆的维护分为日常维护、一级维护、二级维护等。维护的主要作业范围如下:

(一)日常维护:是日常性作业,由驾驶员负责执行。其作业中心内容是清洁、补给和安全检视;

(二)一级维护:由专业维修工负责执行。其作业中心内容除日常维护作业外,以清洁、润滑、紧固为主,并检查有关制动、操纵等安全部件;

(三)二级维护:由专业维修工负责执行。其作业中心内容除一级维护作业外,以检查、调整为主,并拆检轮胎,进行轮胎换位。

季节性维护可结合定期维护进行。

第五十条 车辆二级维护前应进行检测诊断和技术评定,根据结果,确定附加作业或小修项目,结合二级维护一并进行。

第五十一条 车辆的维护必须遵照交通运输管理部门规定的行驶里程或间隔时间,按期强制执行。各级维护作业项目和周期的规定,必须根据车辆结构性能、使用条件、故障规律、配件质量及经济效果等情况综合考虑。随着运行条件的变化,新工艺、新技术的采用,维护项目和周期经交通运输管理部门同意后可及时调整。

第五十二条 运输单位和个人的运输车辆,应在交通运输管理部门认定的维修厂(场)进行维护,建立维护合作关系,确保车辆按期维护。

第五十三条 维修厂(场)必须认真进行维护作业,确保维护质量。车辆维护后,应将车辆维护的级别、项目等填入车

辆技术档案,并签发合格证。

第五十四条 车辆修理应贯彻视情修理的原则,即根据车辆检测诊断和技术鉴定的结果,视情按不同作业范围和深度进行,既要防止拖延修理造成车况恶化,又要防止提前修理造成浪费。

3. 出租汽车旅游汽车客运管理规定

第一章 总 则

第一条 为加强对出租汽车、旅游汽车客运管理,保障经营者和乘客的合法权益,维护正常的运输秩序,促进出租汽车、旅游汽车客运事业的发展,制定本规定。

第二条 凡经营出租汽车、旅游汽车客运的国营企业、集体企业、外商投资企业和个体运输专业户(含联户)经营者,必须遵守本规定。

第三条 各级交通主管部门是出租汽车、旅游汽车客运行业的行政管理机关。交通主管部门可授权其所属的公路运输管理机构负责本规定的具体实施。

第二章 开业与停业

第四条 申请经营出租汽车、旅游汽车客运的单位和个人,必须具有与其经营范围、规模相适应的车辆、资金、停车场地和经营能力,驾驶人员应相对稳定。

第五条 要求经营出租汽车、旅游汽车客运的单位应持上级机关证明、个人持居住所在地街道办事处或乡(镇)以上人民政府的证明,向当地县以上交通主管部门提出书面申请,县以上交通主管部门对申请者的条件进行审核,符合条件的,发给经营许可证。

申请者凭经营许可证向当地工商行政管理部门申请办理营业执照。经核准取得营业执照后,由县以上交通主管部门按其注册营运车辆发给单车营运证。

第六条 定班、定线的旅游汽车的客运线路须经交通主

管部门审查批准;不定班、不定线的旅游汽车和出租汽车由交通主管部门核定其经营区域。

第七条 经营出租汽车、旅游汽车客运的单位和个人购车,必须事先向当地县以上交通主管部门提出申请,经审核批准后,方可购置。未经批准购置的车辆,不得经营出租或旅游客运业务。

第八条 出租汽车、旅游汽车的司乘人员,必须具备相应的业务知识和良好的职业道德。

第九条 出租汽车、旅游汽车客运经营者要求停业,须提前一个月向原审批机关提出申请,经批准并缴销其经营许可证、营业执照、营运证以及未使用的票据后,方可停业。

第三章 车辆管理

第十条 参加营运的出租汽车,旅游汽车必须保持良好的技术状况和整洁的车容。

第十一条 出租汽车、旅游汽车须在车身两侧或其它明显部位标有经营者的名称或标记,车内备有收费标准和计费办法。

第十二条 小型出租汽车须安装空车待租标志,配备经有关部门检验符合标准的计价器,并保持其准确有效;顶部安装出租车标志灯。旅游汽车须悬挂旅游标志牌。

第四章 客运管理

第十三条 出租汽车受租期间,应按乘客指定的到达地点,选择最佳路线行驶;未经租用人同意,不得再招揽他人同乘,车内无乘客,且无其它任务时,应显示空车待租标志,遇到招拦停车后,一般不得拒载乘客。

第十四条 旅游汽车须有固定的发车点和游览点,旅游

班车须按公告的线路行驶、停靠、并应保证乘客有足够的游览时间。

第十五条 出租汽车、旅游汽车的司乘人员,在车辆营运时应携带驾驶、行车、营运等证件;佩带由交通主管部门核发的出租、旅游客运服务证,主动为乘客提供方便,不得敲诈和刁难乘客。

第十六条 出租汽车、旅游汽车承接包车客运业务、按客运包车有关规定办理。

第十七条 经营出租汽车、旅游汽车客运,必须严格执行由交通主管部门制定、经物价部门核准的运价,使用交通主管部门统一印制的客票。

第十八条 出租汽车、旅游汽车客运经营者,须按规定缴纳规费,定期向交通主管部门报送客运统计报表。

第十九条 严禁利用出租汽车、旅游汽车进行违法犯罪活动。

第五章 站点管理

第二十条 出租汽车、旅游汽车客运站点,由当地交通主管部门会同有关部门统一规划。

第二十一条 各级交通主管部门应当加强对出租汽车、旅游汽车集中的机场、车站、码头、宾馆等公共场所和风景名胜地区的客运站点、停车场所的管理。

出租汽车、旅游汽车应按序接客。

第六章 监督检查与处罚

第二十二条 各级交通主管部门应当加强对出租汽车、旅游汽车客运的监督检查。所有从事出租汽车、旅游汽车客运的经营者和司乘人员,必须服从交通主管部门的管理。

第二十三条 对违犯本规定的经营者或司乘人员,交通主管部门可视其情节轻重,分别给予警告、扣留有关证件、没收违法所得、罚款、责令停业整顿、取消经营许可证及营运证的处罚。

第二十四条 各级交通主管部门及其运政管理人员应秉公办事,认真履行职责,严格执行运输法规,对违反本规定、滥用职权、以权谋私、敲诈勒索、刁难经营者的应视其情节,严肃处理。

第七章 附 则

第二十五条 本规定发布前已经经营出租汽车、旅游汽车客运的单位和个人,须在本规定发布之日起六个月内,按本规定的要求到当地交通主管部门补办有关手续。

第二十六条 各省、自治区、直辖市交通主管部门可依照本规定,结合本地区实际情况,制定具体的实施办法,并报交通部备案。

第二十七条 本规定由交通部负责解释。

第二十八条 本规定自一九九 年元月一日起施行。

4. 出租汽车客运服务规范(试行)

一、总 则

1.1 为加强出租汽车客运管理,不断提高客运服务质量,使出租汽车客运服务工作逐步向标准化、规范化发展,根据《中华人民共和国交通部出租汽车旅游汽车客运管理规定》,特制定《出租汽车客运服务规范(试行)》。(以下简称“规范”)

1.2 本规范由各级交通主管部门负责组织监督实施。

二、经营服务规范

2.1 出租汽车客运经营者及全体从业人员必须坚持全心全意为人民服务的宗旨,努力钻研业务技术,为乘客提供安全、及时、方便、舒适的运输服务。

2.2 出租汽车客运经营者及全体从业人员必须认真学习和贯彻执行党和国家制定的各项方针政策,遵守国家有关法规,接受交通主管部门的监督、检查和指导。

2.3 出租汽车客运经营者在经营服务过程中,必须严格执行交通、物价部门制定的动价,使用统一印制的出租汽车客票和票据,按章收费。

2.4 出租汽车客运经营者必须服从交通主管部门的管理,在紧急情况下,听从调度,按时完成外事、抢险救灾等紧急运输任务。

2.5 出租汽车客运经营者必须建立健全安全行车制度和治安防范措施,做好各项治安保卫和安全预防工作。

2.6 出租汽车客运经营者及有关从业人员在工作时必

须讲普通话,使用十字文明用语(请、您好、对不起、谢谢、再见)、做到语言文明、语气可亲、态度和蔼、微笑服务。大中型城市、重点旅游区的经营者和有关从业人员还应会用简单的日常外语会话,少数民族地区的经营者和有关从业人员还应会讲当地民族语言。

2.7 出租汽车客运企业应根据有关行业管理规章建立和完善企业内部的服务质量标准、规范、工作人员守则、车辆维修保养、安全行车、费收管理等各项规章制度,并认真贯彻执行。

2.8 出租汽车客运企业应加强对本企业职工的法制教育、职业道德教育和业务培训,努力提高职工的素质,对工作作风差、服务态度恶劣的职工要坚决调离面向乘客服务的岗位。

三、车容、仪容规范

3.1 出租汽车客运车辆在正常营运期间必须保持车辆技术状况良好,各项技术性能指标符合部颁标准,并备有以下安全、服务设施:

3.1.1 车门上喷有所属企业或代管单位的名称。

3.1.2 车顶上装有出租标志灯。

3.1.3 车内有待租显示器。

3.1.4 车内装有里程计价器。

3.1.5 车内装有安全隔离护网。

3.1.6 前排座位备有安全带。

3.1.7 张贴有里程票价表和费收规定。

3.1.8 车上配备有效灭火器。

3.1.9 车上张贴或喷有明显、清晰的监督举报电话号码。

3.2 同租汽车客运车辆车容标准。

3.2.1 设施、设备齐全有效、卫生清洁无异味、后备箱内无杂物。

3.2.2 车身外观保护良好、无脏物、无严重锈斑和脱漆；前后车辆牌照号整洁、清晰；车门、车窗开闭自如、锁止可靠、玻璃齐全明净。

3.3 出租汽车客运驾驶员及有关从业人员仪容标准。

3.3.1 驾驶员及有关从业人员在营运服务过程中必须衣帽整洁、仪容端庄、对旅客热情礼貌、说话客气、举止庄重、服务周到。

3.3.2 驾驶员在营运时必须携带《道路运输证》、《驾驶证》等证件，并佩带由交通主管部门发放的有本人照片、姓名、编号及单位名称、电话号码等内容服务监督卡。

四、业务受理及调度规范

4.1 出租车站的调度员在受理预约出租车业务时必须根据乘客的要求，合理调度安排车辆，做到有车必供、及时派车，如站内车辆已经派完暂时无车时，要向乘客耐心解释，并根据乘客的要求、妥善地作出安排。

4.2 出租车驾驶员要了解本省、本市，本地区的地理环境，熟悉本地道路、街巷及通往外地公路线路情况，熟知本地机场、汽车站、火车站、港口客运站地点及公路、水路、铁路、民航等不同的旅客运输方式售票点位置，熟知本地的涉外宾馆及其它知名度较高的旅馆、饭店、招待所，影剧院、医院等公共场所和党政机关办公地点，熟知本地名胜古迹及风景区等旅游景点。

4.3 出租车驾驶员在受理乘客租车业务时要做到招手即停、有客既载，乘客电话约车时要迅速答复，对乘客要一视

同仁、不挑客、不无故拒载乘客。

4.4 运送长途乘客或乘客包车要求在外地逗留过夜时，出租汽车客运个体的车辆必须报企业批准；个体车辆则必须到交通主管部门或代管单位开具路单、登记乘客身份，以确保驾驶员和车辆安全。

五、运行服务规范

5.1 乘客乘车时，驾驶员应主动开启车门，照顾乘客上车，帮助乘客提拿放置行包，提醒坐在前排的乘客系好安全带、注意乘车安全。

5.2 乘客上车后、驾驶员要准确、耐心地解答乘客提出有关的问题，做到有问必答。

5.3 开车前，驾驶员应检查车门是否关牢，问清乘客的去向及乘车要求，同时开启计价器。如乘客不知目的地的详细地址时，要主动热情地帮助查找，如乘客单程去郊区、外地需加收空驶费、过路和过桥费时，应事先向乘客说明情况，使乘客心中有数。

5.4 驾驶员在营运过程中，要正确使用计价器，不得私自调校计价器和里程表。

5.5 驾驶员要主动关心和帮助乘客，对老、弱、病、残、孕等特殊乘客服务要热情，照顾周到。

5.6 行车时，驾驶员要根据乘客要去的地点选择最近的路线行驶，不得舍近求远无故绕道，如因道路改造或其它原因确需绕道时，应主动向乘客说明情况，如乘客不同意绕行要求下车时，应按实乘里程收费，不得拒绝乘客下车或多收车费。

5.7 出租车在营运途中如计价器发生故障，驾驶员应立即向乘客说明情况，并提醒乘客按里程表显示里程计收车费，乘客下车后应立即向有关部门报修，不得继续营运。

5.8 出租车在营运途中如发生故障不能行驶时,应向乘客说明原因,请乘客等候,及时检修排除故障,如故障一时无法排除,应请乘客改乘其它车辆,少收或免收车费。

5.9 出租车在营运途中未经乘客同意,驾驶员不得再招揽他人同乘。

5.10 乘客要求留车等候时,如无预约租车任务和其他事情,一般不应拒绝,可先收前段车费和预约等时费,与乘客对好时间,不到约定时间不得擅自开车离开。

5.11 出租车在运行时,驾驶员要严格遵守交通规则和操作规程,集中精力,谨慎驾驶、礼貌行车、确保安全。

5.12 出租车在营运中一旦发生事故时,驾驶员应按规定保护好现场,及时组织抢救受伤乘客,并立即报告公安、交通、保险等有关部门、以便及时妥善处理善后事宜。

5.13 出租车驾驶员应自觉维护行业信誉,不得向乘客索要物品和小费,不违章使用票据。

5.14 出租车驾驶员营运中如与乘客发生矛盾和纠纷时,态度要冷静,要虚心听取乘客的批评意见,做到以理服人,得理让人,不强词夺理。如双方不能协商解决时应请有关部门出面调解,妥善处理。

5.15 出租车驾驶员在营运时应根据乘客的要求使用空调、音响等设备、不得无故拒绝。

5.16 出租车载客到达目的地时,驾驶员应按乘客要求,在规定允许停车的地段内就近停车。

5.17 出租车驾驶员在与乘客结算车费时应报计价器显示数额,唱收唱付,将客票和找补零钱同时交付乘客手中,并向乘客致谢。

5.18 乘客下车时,驾驶员应主动向乘客道别,并提醒乘客拿好随身携带物品和注意安全。

5.19 乘客下车后,驾驶员应立即检查车内有无乘客遗失的物品,发现有时,应及时归还给失主,如一时找不到失主,则应送交主管部门或公安部门协助查找,不得私自留用。

六、附 则

6.1 各省、自治区、直辖市交通厅(局)可根据本规范,结合本地区具体情况,制定实施细则或补充规定,并报中华人民共和国交通部备案。

6.2 本规范由中华人民共和国交通部负责解释。

6.3 本规范自发布之日起执行。

5. 河北省出租汽车旅客运价实施细则

总 则

第一条 为正确执行国家价格政策,统一我省出租汽车收费标准,加强客运市场管理,根据交通部颁发的《汽车运价规则》、《汽车旅客运输规则》、《出租汽车旅游汽车客运管理规定》和国家物价局的有关规定,结合我省实际,特制定本细则。

第二条 出租汽车收费是国家计划价格的组成部分。本细则是我省出租汽车旅客运输收费的依据,凡经营出租汽车业务的企业、单位和个人都必须执行本细则。

旅客运价计算

第三条 基价计费里程

小轿车基价里程为 4 公里;

面包车基价里程为 10 公里;

大轿车基价里程为 15 公里;

不足基价里程的按基价里程收费,超过基价里程按实际行驶里程收费。

第四条 车公里租价标准

1. 小轿车

具有高级空调、音响设备,排气量在 2800CC (含 2800CC) 以上超豪华型小轿车,每车公里租价 1.20 元;

具有高级空调音响、设备,排气量在 2800CC 以下至 2000CC (含 2000CC) 豪华型小轿车,每车公里租价 1.00 元;

有空调设备,排气量低于 2000CC 的各种标准型小轿车,每车公里租价 0.80 元;

无空调设备的各类小轿车,每车公里租价 0.60 元。

2. 面包车

具有中央空调,门窗密封,高级音响,座位可调节角度的面包车,20—31 座的,每车公里租价 2.50 元;13—19 座的每车公里租价 2.10 元 10—12 座的,每车公里租价 1.90 元 9 座以下的,每车公里租价 1.70 元。

有空调、音响的面包车,20—31 座的,每车公里租价 2.00 元;13—19 座的,每车公里租价 1.70 元 10—12 座的,每车公里租价 1.50 元;9 座以下的,每车公里租价 1.30 元。

无空调的面包,20—31 座的,每车公里租价 1.50 元;13—19 座的,每车公里租价 1.30 元;10—12 座的,每车公里租价 1.00 元;9 座以下的,每车公里租价 0.90 元。

3. 大轿车

具有中央空调,门窗密封,高级音响,航空座椅的大轿车,40 座以上的,每车公里租价 4.00 元;32—39 座的,每车公里租价 3.50 元。

有空调、音响的大轿车,40 座以上的,每车公里租价 3.50 元;32—39 座的,每车公里租价 3.00 元。

无空调的大轿车,40 座以上的,每车公里租价 3.00 元;32—39 座的,每车公里租价 2.50 元。

4. 吉普车、机动和人力三轮车收费标准,由各地、市交通主管部门会同物价部门共同制定,报省交通厅、省物价局备案。

其它收费

第五条 空驶费及调控费

租用车辆单程载客行驶,不超过基价里程不收取空驶费。超过基价里程部分按每车公里租价加收 50% 空驶费。包车不

得收取空驶费。

到租车人指定地点接客时,按由停车场到乘车地点的车公里核收租价 50% 的调空费。

第六条 租车等候费

根据乘客要求停车等候时,小轿车每等候 10 分钟加收 1 公里租价等候费,不足 10 分钟免收等候费;面包车、大轿车每等候 15 分钟加收 1 公里租价等候费,不足 15 分钟免收等候费。

第七条 夜间收费

夜间租用车辆时,从晚 22 时(含 22 时)至次日 5 时前,每车公里租价加收 0.10 元的夜间租用费。

第八条 起租费

租用小轿车,每车次收取起租费 1.00 元

第九条 包车

1. 整日包车可用里程:小轿车 100 公里、面包车 100 公里、大轿车 80 公里。每日实行驶里程超过可用里程的超过部分,按车公里租价计收超程费。

整日包车租价按下列公式计算。

整日包车租价= 每车公里租价× (每日可用公里+ 超可用公里数)。

2. 包车收费按日结算,每日包车工作时间为 8 时至 18 时(其中包括司机用餐、休息 2 小时)、超过规定时间部分,核收超时费;小轿车、面包车每小时 3.00 元,大轿车每小时 5.00 元。不足半小时免收超时费,超过半小时按 1 小时计算。

3. 包用小轿车,另加收 20% 的包车费。

4. 结婚用车,租用时间在 5 小时以内的按全日包车的 50% 收费;超过 5 小时的按全日包车收费。

第十条 合乘

两位或两位以上雇主,同时、同地、同路线租用一辆小轿车时,应事先征得第一雇主的同意。如不在同一地下车,则按每位雇主下车地点计价器所显示金额的70%收费如在同一地点下车,按计价器所显示的金额由雇主均摊。

第十一条 出租汽车通过收取通行费的道路、桥梁、隧道、渡口时,所收费用由乘客负担。

附 则

第十二条 凡经营出租汽车业务的企业、单位和个人,均须将汽车型号报当地交通主管部门和物价部门登记备案,核定车公里租价标准。

第十三条 为加强管理便于社会监督,出租汽车要按当地交通主管部门的规定,统一设置特征标记,安装计价器,实行明码标价。

第十四条 出租汽车须使用交通主管部门制发的统一票据,按规定填写旅客乘车起讫地点、里程和等候时间。

第十五条 本细则的解释、修订权属省交通厅、省物价局。

第十六条 本细则自一九九 年四月一日起施行。

6. 秦皇岛市出租汽车客运管理办法

一九九五年十二月五日发布

第一章 总 则

第一条 为维护出租汽车客运市场秩序,保障乘客和经营者的合法权益,适应城市经济建设和社会发展的需要,根据国家 and 省关于出租汽车客运管理规定及有关法律法规,结合我市实际,制定本办法。

第二条 本市行政区域内出租汽车客运管理按本办法执行。

第三条 本办法所称出租汽车系指以计程、计时形式计费,为公民提供定线和不定线交通服务,并有“出租”标志”的出租汽车(含微型面包车和出租旅游车)。

第四条 出租汽车必须实行统一管理,坚持鼓励多家经营,平等竞争的原则。

第五条 出租汽车客运单位、个体户、联户(以下统称出租汽车经营者)必须服从管理、遵守有关法律法规和本办法的规定,做到文明服务。

第六条 市交通局是出租汽车行业主管部门。出租汽车经营业务的日常管理、监督、检查工作由市运输管理处(县、区运输管理站)负责。市工商、公安、税务、物价、城建、城管、技术监督等部门应根据各自职责,协调配合,予以监督管理。

市交通局根据出租汽车客运行业的发展和客运市场的需要,会同有关部门制定出租汽车发展规划。对出租汽车发展继续执行先批后购的原则,实行额度控制,每年控制的额度,报

市政府批准后执行。

第七条 出租车经营者违反本办法,任何单位和个人都应积极向当地运政管理部门投诉和举报;经查证属实,依本办法进行处理,并对举报人予以奖励。

第二章 开业、停业、歇业管理

第八条 单位申请经营出租汽车客运业务,须具备与经营范围、规模相适应的资金、车辆、停车场地、经营管理能力和驾驶人员等条件。

第九条 个人申请经营出租汽车客运业务,须持有本市常住户口和居民所在地的村(居)民委员会证明、身份证、驾驶证到户口所在地运政管理部门提出出租车经营权申请,当地运政管理部门根据市下达的额度控制指标对经营权面向社会公开竞卖,出租车经营者取得经营资格后发给“购车许可证”和“经营许可证”。

第十条 申请开业。车主按批准的车型购车后,持“购车许可证”和“经营许可证”按下列程序办理营业手续:

(一)申请人持“购车许可证”和“经营许可证”购车,到市控办办理有关手续,到交通征稽部门交纳车辆购置附加费;到公安部门办理行车手续和牌照。

(二)持“经营许可证”向工商管理部门申请办理营业执照。

(三)持营业执照到税务部门申请办理税务登记,办理发票购领簿及纳税事项。

(四)向保险公司投保旅客意外伤害险和机动车第三者责任险。

(五)持“经营许可证”到物价部门申请办理“收费许可证”。

(六)出租汽车必须安装收费计价器,并由技术监督部门检定合格,检定周期为一年。

(七)运输管理处(站)对办结上述手续的,核发“中华人民共和国道路运输证”,并组织进行业务知识和职业道德培训,对合格者发给出租车驾驶员上岗证。

(八)出租汽车经营者凭发票购领簿到税务机关或税务机关委托的发售单位购买发票。

第十一条 出租汽车经营者需变更登记事项时,应在变更前分别向运输管理处(站)和工商行政管理部门提出申请批准后,才能变更,并在规定的期限内办理税务登记变更手续。

第十二条 出租汽车经营者临时停业须填报停业审批表,说明停业原因、时间。批准后,交回道路运输证和出租汽车驾驶员的上岗证。出租汽车经营者要求歇业的,应在歇业前十日内向运输管理处(站)申请,经批准后,缴回经营许可证、道路运输证、上岗证及客票,并到工商、税务等部门办理有关手续,缴清应纳税款等。经申请批准的停业、歇业期间,不缴纳有关规费。

第三章 车辆、营运管理

第十三条 客运出租汽车除应符合公安、交通等管理部门对机动车辆管理的统一规定外,还需符合下列规定:

(一)在车顶部中心位置安装符合运政管理部门要求式样和颜色的出租标志灯,装置显示空车待租的明显标志。

(二)在明显位置标明出租汽车客运经营者名称、编号、收费标准和监督管理机关的举报电话。

(三)车容、车貌必须美观、整洁、卫生。

(四)出租车营运前,原则上必须喷涂国际统一安全色—黄色(桑塔纳或好于桑塔纳的较高级轿车经运输管理部门批

准后可不喷色)。安装技术防范安全网和警报器,经公安刑侦部门鉴定合格后发给准驾证准予按章营运。

出租汽车客运单位以包车形式出租的,经运输管理处(站)审核同意,可不按第(一)、(二)款规定执行。

第十四条 出租汽车经营者必须按照有关规定,定期维护保养车辆,按期接受计价器检查,以保持性能完好。

第十五条 出租汽车驾驶员在运营期间必须遵守下列规定:

(一)携带公安、交通、税务部门核发的行车执照、驾驶证、道路运输证、税务登记证和工商执照。

(二)佩带有驾驶员本人照片的上岗证。

(三)必须按乘客指定的目的地选择经济路线行驶,不得故意绕行。

(四)出租车在停车场要顺序停放,不准乱停乱放,不准在繁华街道停留载客。

(五)出租汽车驾驶员应正确使用计价器,并具有有效计量检定证书,不得使用失准或损坏的计价器。

(六)必须使用税务机关监制的出租汽车专用票据,不得转让、转卖、涂改、伪造专用票据或使用假票、废票。

(七)仪表端庄、服装整洁、礼貌待客、热情服务、文明用语、主动为乘客提供方便。严禁欺行霸市,漫天要价,欺骗、侮辱、殴打乘客。杜绝甩客、强拉和拒载、超载乘客。

第十六条 对不按规定使用计价器,或使用失准、损坏计价器的乘客有权拒付车费。

第十七条 出租汽车客运单位应按照运政管理部门的要求对经营者进行法纪教育、职业道德教育和业务知识培训。

第十八条 运管处(站)要积极组织个体出租汽车经营者走挂靠经营或联合运输的道路。增强个体出租汽车经营者自

我管理、自我教育、自我服务的能力。

第四章 罚 则

第十九条 对违反本办法的,按下列规定予以处罚:

(一)擅自经营出租汽车客运业务的,予以取缔,没收全部非法所得,并处以 5000 元罚款。

(二)擅自停、歇业和营运中不携带道路运输证或使用无效道路运输证的,处以 500 元至 1000 元罚款,并补缴停、歇业期间的管理费。

(三)伪造、涂改、非法转让、倒卖道路运输证和票据的,除没收全部非法所得,收缴道路运输证和专用票据外,对责任者分别处以 800 元至 1000 元的罚款,对私自印制、伪造、变造、倒买倒卖专用发票的,由税务机关依法收缴专用发票,没收非法所得,并处以 1 万元以上 5 万元以下罚款,情节严重的追究刑事责任。

(四)对乱停乱放,未按规定安装标志灯,无经营者名称、编号、收费标准和举报电话的,责令改正,并每项处以 100 元罚款。驾驶员不佩戴上岗证、以不正当手段招揽乘客或干扰他人正常经营活动、拒载乘客的予以警告,并每项处以 300 元至 500 元罚款。

(五)不按规定费率和期限缴纳运输管理费、客票附加费和客运建设发展基金的,终止运行、暂扣经营许可证、道路运输证,责令限期补缴,并按规定收取滞纳金,拒不缴纳的,吊销一切经营手续,取缔其经营资格。

(六)非出租汽车驾驶人员驾驶出租汽车营运的,予以警告,并处以 100 元罚款;对情节严重的,可终止运行。

出租汽车驾驶员受三次警告的,吊销经营许可证和道路运输证。

第二十条 对只收钱不给票者,没收当天收入,停业整顿一周。对故意绕行、索要高价、敲诈乘客的,终止运行,由运管部门核实后处以 2000 元以上罚款。情节严重的,吊销经营许可证和道路运输证。

第二十一条 不按规定使用计价器的,没收全部收入,并处以 800 元至 1000 元罚款,使用未经检定或超过检定周期的计价器的,由技术监督部门按《中华人民共和国计量法实施细则》第四十六条处理。

第二十二条 实施罚款必须出据财政部门统一印刷的罚没票据,罚没款一律上缴国库。

第二十三条 严厉打击利用出租汽车从事违法犯罪活动或为社会不稳定因素提供乘车条件的行为,除按法律、法规处罚外,吊销经营许可证、道路运输证和工商执照,取缔经营资格。

第二十四条 拒绝、阻碍执法人员依法执行公务的,视情节,分别处以停业整顿、罚款 1000 元至 5000 元、取缔经营资格或由公安机关依照有关规定处罚。触犯刑律的,移交司法机关追究刑事责任。

第二十五条 当事人对以上处罚不服的,可在收到处罚通知书之日起十五日内向作出处罚决定机关的上一级机关申请复议,复议机关应在收到申请书之日起六十日内做出复议决定,对复议决定不服的,可在收到复议决定书之日起十五日内,向人民法院起诉;复议机关逾期不做出决定的,申请人可以在复议期满之日起十五日内向人民法院起诉。当事人逾期不申请复议,也不向人民法院起诉,又不履行处罚决定的,由做出处罚决定的机关申请人民法院强制执行。

第二十六条 各级出租汽车客运管理人员应遵守有关法律、法规和政策,秉公办事,认真受理群众投诉和举报。执行公

务时应佩戴证、章、主动出示证件。对滥用职权、以权谋私、敲诈勒索、刁难经营者的,予以行政处罚,并调离运政管理队伍:触犯刑律的,交司法机关追究刑事责任。

附 则

第二十七条 本办法执行中的具体问题由市交通局解释。

第二十八条 本办法自发布之日起施行。

7. 秦皇岛市个体出租旅游汽车挂靠 经营管理办法(试行)

第一章 总 则

第一条 为加强个体出租旅游汽车的行业管理,建立适应社会主义市场经济发展的道路客运市场体系,不断提高服务质量,走规模经营的道路,特制定本办法。

第二条 凡在本市行政区域内,从事挂靠个体出租旅游汽车客运业务的单位均执行本办法。

第二章 挂靠单位的条件

第三条 凡申请办理挂靠个体出租旅游汽车客运业务的单位,必须持主管部门的证明,向当地运管部门提交书面申请。

第四条 挂靠单位必须有固定的办公地点,有4人以上懂业务会管理的工作人员,具有不小于1200平方米的停车场地,具有10万元以上的流动资金,并由银行出具有效的资金使用证明,同时具备与提供有偿服务相匹配的服务设施,如汽车修理设备和场地、加油站、能容纳100人的会议室等,有比较健全的管理制度。

第五条 挂靠单位必须经当地运管部门审核报市运管部门批准,并办理经营许可证后,方可办理挂靠业务。凡未经批准擅自办理挂靠业务的单位,市运管部门不予承认,并按交通部23号部令从严处理。

第六条 为充分发挥专业运输企业现有场地、车间、油库、设备和管理人员的作用,挂靠单位以专业运输企业为主对

具备条件的其他单位、根据客运市场实际情况、由市运输管理处在总量上实行宏观调控,限量审批。

第三章 挂靠单位的职责

第七条 负责为挂靠车辆代办有关证照、缴纳有关规费及办理保险等。

第八条 对挂靠车辆的经营者,进行政策、法规、职业道德及安全知识方面的教育,规范其经营行为。

第九条 负责代办挂靠车辆检验和驾驶员的年审工作。

第十条 负责组织司、乘人员开展“文明优质红旗车”竞赛活动,表彰好人好事,查处违章车辆。

第十一条 协助经营者办理车辆维修、保养、油料及配件供应。

第十二条 协助经营者解决经营中出现的各类问题,维护他们的合法权益。

第十三条 出租旅游汽车经营者在经营中发生违章行为,对其挂靠单位给予以下处罚:

(一) 凡不按规定悬挂营运标志者处以每车次 100 元罚款。

(二) 凡不安装计价器或不合理使用计价器者,处以每车次 500 元罚款。

(三) 旅客投诉举报犯有宰客、拒载、超员或服务质量低劣等违章行为,每出现一车次罚款 500 元、出现五车次以上罚款 6000 元,并停业整顿一周,另对每次出现的违章行为都要自费登报检查。

(四) 新闻单位曝光批评一次者罚款 2000 元,并停业整顿两周。

(五) 年内连续出现违章车辆占公司总车辆的百分之二十者或新闻单位曝光三次者,取消挂靠单位的经营资格。

第四章 靠挂车辆的条件

第十四条 挂靠车辆必须是经运管部门批准具备经营资格和从业人员条件的营运车辆。

第十五条 车辆技术状况必须经检验合格,车容、车貌整洁、设施齐全有效。

第十六条 挂靠车辆的标志必须符合出租、旅游汽车的营运要求(出租汽车顶灯、明码标价、计价器、服务证、旅游车的旅游标志牌等)。

第五章 挂靠经营的性质

第十七条 个体出租旅游汽车挂靠后,其产权、个体身份、自主经营三权不变。

第十八条 凡是具备经营资格,取得营运手续的营运车辆,必须与挂靠单位签订合同。

第十九条 挂靠单位不能以盈利为目的,要加强对所挂靠车辆的管理,提供多方面的服务,所挂靠的车辆一般不超过100台。

第六章 挂靠后的管理

第二十条 凡经批准,从事挂靠业务的单位及挂靠车辆,必须接受各级运政管理部门的监督、检查和管理。

第二十一条 挂靠单位必须按期向运管部门报送运营情况、有关报表及材料。

第二十二条 挂靠单位必须向当地运管部门按规定缴纳管理费。

第二十三条 挂靠单位对旅客的来信、来访要认真接待,情况属实的按运管部门授予的权限,认真处理,并将处理结果

及时报当地运管部门备案。

第二十四条 挂靠单位要按照运管部门的要求,对所挂车辆喷写挂靠单位的名称,编号及当地运管部门的监督电话。

第二十五条 挂靠单位要在挂靠车辆营运证的备注栏内加盖单位的长方型印章。

第二十六条 经物价部门批准,挂靠单位根据提供的服务项目,可收取一定数额的服务费,但挂靠单位不得以任何借口乱收费,增加经营者的额外负担。

第二十七条 挂靠单位不得利用其上级主管部门的行业职权,以不正当的竞争手段,经营挂靠业务。

第七章 附 则

第二十八条 本办法解释权属市交通局。

第二十九条 本办法自发布之日起实施。

一九九五年五月三日

8. 道路旅客运输经营者岗位培训实施办法

为加强道路旅客运输管理,不断提高经营者的职业道德水平和服务质量,树立全心全意为旅客服务的思想,使客运行业服务工作逐步向标准化、规范化发展,特制定本办法。

一、参加培训的范围

凡在我市范围内从事出租车、旅游车及长途客运的经营者均执行本办法。

二、培训方法

按车籍,由所在地运政管理部门组织实施;市运输管理处统一制定培训教材。

三、培训内容

1. 党和国家有关的政策、法规;
2. 基本业务知识;
3. 职业道德教育;
4. 其他有关常识。

四、培训时间

每期培训时间不少于一周。

五、培训考核

凡经过培训人员,经考试合格后,由市运输管理处颁发“上岗证”,取得上岗证的经营者方可经营出租、旅游及长途客运业务。

六、培 训 费

凡参加培训的人员,须一次缴纳培训费(教室租赁费、教材印刷费、水电费、上岗证工本费等),其收费标准由市物价部门核定。

本办法从批准之日起执行。

秦皇岛市交通局
一九九五年五月三十日