

■济南驾培行业调查

同是学车, 有的窝心有的舒心

□ 本报记者 吴荣欣 戚加绚

一段时期以来,有济南市民向记者反映,在驾校学车时,有教练接受吃请、索要财物;有的驾校教学与实践脱节,拿到了驾照却不敢开车上路……与此同时,济南市还有很多驾校多年来都是“零投诉”,记者在这些驾校随机现场采访学员,学员们对驾校的教学方法、各方面服务很满意,异口同声说好。同样是学车,为何有这么大的反差?

王先生的窝心事

今年6月,济南市民王先生拿到了驾照,但他却高兴不起来。王先生今年40多岁,动手能力偏弱,为了学好驾驶技术,上车学习前,他把教练约出来吃了顿饭。没想到,在学车的过程中,教练或暗示或明示,让他继续出钱请客,否则就在上车安排等方面故意刁难。此后,他又请教练吃了三次饭,送了一条烟。“花钱还是小事,关键是这么个学车法窝心啊!”王先生说。

同样“窝心”的还有济南市民刘女士,她已经拿到驾照一年多了,可家里的车她始终不敢开。刘女士是跟一个个体教练学的,学费便宜了一点,但学车效果大打折扣。学车场地就在一处废品回收站里,只具备练倒桩的条件,上坡起步是在附近一处上坡路段上练的,圆饼路、限速通过限宽门等是在熟悉考试场地时现学现练的,学了一套机械应付考试的技术,以致她虽手持驾照,对驾车却非常恐惧,不敢开车上路。

一位济南市民反映,他8月份报名学车,已经预约到10月份了,“驾校现在这么火吗?”对此,山东路桥驾驶员培训学校有限公司经理张军表示:“由于对驾驶员培训的要求高了,造成学车的时间变长,学车慢了,学车难了。但其好处是,只要学出来了,一般都能直接开车。”他说,根据规定,现在每所驾校每个月只能考一次,一辆车限定人数为5人,大部分驾校都积压了三批左右的学员。这种微量的积压对驾培行业的良性发展是必要的,有利于保持行业基本稳定,避免因争抢学员恶性竞争,最终受益的还是学员。

据介绍,目前济南市有驾校53家,年培训能力15万人。近年来,特别是去年年初,吃拿卡要等问题不断地通过报纸、网络等途径反映

残疾人学车:

学员教练驾校各有各的苦



□ 本报记者 戚加绚 吴荣欣

两年前,关于残疾人驾培的新闻铺天盖地,成为了大众竞相关注的焦点事件。而两年后的今天,此事件已然淡出大众视野,无人问津的程度堪比那些过气明星,却依旧真实地存在着。可是,记者在最近的一次采访中得知,早先一度被驾培行业看好的这个边缘产业,随着残疾人学车进度的不断深入,之前各界不曾料想的矛盾和问题也逐一暴露了出来,导致业内多家已开展残疾人驾培业务的驾校无奈的选择了放弃,为残疾人学车的未来洒下了一片大大小小的阴霾。

济南残疾人驾培的现状到底是个什么样子?9月15日,记者带着这个疑问走进了目前济南市唯一一家连续两年坚持开展残疾人驾培业务的山东交通学院驾校。

那天太阳不是很大,还有着徐徐的风,用“秋高气爽”这个词来形容当日的天气是再合适不过的。上午10点,山东交院驾校的练习场上几辆皮卡在各目的地盘上有条不紊地缓缓挪动着,旁边树荫下,等待上车的学员们有说有笑,气氛十分和谐。忽然,记者在不远的地方发现了一辆银白色、后备箱盖上贴有残疾人机动车专用标志的雪铁龙轿车也在缓慢的穿梭于两组立杆之间。一分钟后,记者见到了济南市唯一在职的残疾人驾培教练杨建波。待记者自报家门,杨教练握了握记者的手笑着说:“真是一年多没有记者来过这儿了。”

记者没有过多寒暄,随即抛出了此次采访的主题:目前济南残疾人学车的现状如何?听罢,杨教练摇了摇头,脱口而出四个字:“不好啊!”继而又说道:“这个事儿吧,一开始大家想的都很好,可现在看来不是这么回事啊!不管是学员、教练,还是驾校都各有各的苦。”

教练苦: 花最多的心血, 拿最少的报酬

“老王,你怎么又打晚了,说了几遍到那要看左边的镜子,你老看右边的镜子做什么啊?再来一次!”杨教练说罢,回头对记者说:“残疾人学车真的很难,教他们学车也真的很难。”杨教练告诉记者,有些年龄偏大的学员,除了身体的协调能力外,语言的接受能力也跟不上,一个要领重复教授很多遍他们照样领会不了。有时候他是真急,可为了照顾残疾学员的感受也不能表现出来,只能走到一边让自己冷静一下,再回去耐着性子继

编者按 济南市的汽车保有量近年来每年都有大幅度增长,驾驶成为一项日益普及的基本技能。随着驾驶员培训市场规模的扩大,驾培行业发展不平衡、部分驾校管理不到位等问题逐渐凸显。济南市驾培行业主管部门在加大打击治理违规驾校、违规行为力度的同时,以规范化驾校为引领,提升全行业的管理服务水平,并积极推进残疾人驾驶员培训等特殊培训。今年,济南全市驾培行业吃拿卡要投诉从5月份的47件降到6月份的17件,7月份、8月份实现了“零投诉”;济南交校机动车驾驶员培训中心、平阴国强驾驶员培训有限公司等受到学员认可的先进驾校、品牌驾校越来越多,行业发展逐步向好。

出来。对亲身经历这些问题的学员们来说,他们认为这就是济南整个驾培行业的现状。业内人士介绍,其实,这些问题集中出现在某几个驾校、某些教练身上,这几个由于种种原因管理不规范的驾校,成了败坏整个行业名声的“老鼠屎”。目前,主管部门正加大治理力度。

水也不会让学员买

“你请教教练吃过饭吗?”
“没有。”
“见过教练在车上抽烟吗?”
“没有。”
“教练在车上贴‘点’让你们照着样子练吗?”
“从来没有。”

8月29日,在济南交校机动车驾驶员培训中心,面对记者的询问,刚刚顺利通过科目二考试的学员张士训,面带轻松的笑容,给出了一连串否定回答。

张士训今年20多岁,在章丘一家机械加工企业工作,跑业务需要开车,他经朋友介绍到济南交校机动车驾驶员培训中心学车。“来这家驾校学车算是选对了。”张士训说,这里的教练“上车是严师,下车是益友”。有次,上车学习的时候,有位学员很紧张,怎么做也做不好,教练开玩笑说:“这位同学,你看你开成什么样了,你去给大家买水喝。”一句话让学员放松了下来。当然,教练绝不会真的让学员去买水。

张士训说,他学车的感受是,教练教学员不是为了应付考试,而是让学员真正掌握这项技能。“比如,教练不允许我们打死方向,虽然有时候打死方向更方便操作。如果养成这个习惯,将来自己开车时,会影响车的性能。这点对我们很实用。”

在济南交校机动车驾驶员培训中心,现实生活中几乎所有的标志牌、道路,在这里都能找到:有一段750米长的盘山路,有一段850米长的高速公路,有陡坡、五条道路交叉路口、涉水路段、加油站;有反向转弯、连续转弯、两侧变窄、注意落石等标志牌。70余种花木、52%的绿化面积,也是让学员称道的一大特色。

交校培训中心主任杨钢军说,在他这里学车,不同的车、不同的教练,教法都是一样的,他们把几代教练最好的、学员最容易接受的教法总结出来,毫无保留地教给学员。现在,教给学员驾驶技术反倒成了相对简单的问题,更重要的是把学员学车的心理抓住,看学员是什么样性格的人,达到什么驾驶水平,然后用最适合的方法去教。

9月1日,记者来到平阴国强驾驶员培训有限公司采访,这里所有的教练车都干干净净,座位上都套上了干净的白座套。一位学员说,敢用白座套说明驾校对自身管理有自信,这些细枝末节的工作都做好了,培训质量肯定也有保障。

据了解,山东交院机动车驾驶员培训学校、山东路桥驾驶员培训学校、济南中建机动车驾驶员培训服务有限公司、平阴卓诚驾驶员培训有限责任公司等也是在管理、服务方面做得好的驾校,大都做到了多年“零投诉”。

矛盾焦点指向“挂靠”

济南交通运输局科技处处长王增岗接受记者采访时坚定地表示:“对不符合规定的驾校、教练车、教练员,只要证据确凿,就要进行严格查处,发现一起处理一起,绝不迁就。”

今年6月份,济南交通运输局接到某驾校学员对一名教练员吃拿卡要的举报,经查证,其



续教。“就像这移库,一般正常学员一周就能熟练地完成了,他们至少要一个月。”

在记者由衷的赞叹着杨教练的耐心时,他却对记者说出了这样的话:“其实没有教练愿意干这个,我要不是校领导指派也肯定不接这个活。”原来,因为每月学车的人太多,教练的工资都挣不出来。要不是车队一人扶持着,光靠这点学费收入,连教练车一年投入的费用都不够。再来,每个残疾学员的身体情况不同,残疾的程度也不同,所以用一套教学方法教所有残疾人根本不现实。杨教练每次都要花费很多的精力和心血,根据各个学员的身体情况找到最适合他们的教学方法,然后再逐一的教给他们。还有就是残疾人的教学周期普遍拉的很长。一般正常学员学满86个学时就可以考试,但残疾学员一般都要学到100个学时以上教练才能真的放心让他们去参加考试。杨教练说其实在教学上难点对于一个合格的教练员来说不算什么,最主要的是,前来培训的残疾学员大都行动不便,要是没有例外,一般打水,买饭这样的活也都归教练来做。甚至对某些走路极为吃力的学员还要做到车接送。要是碰到外地的残疾学员来学车,教练还要帮他们联系驾校附近的宾馆。所以说,残疾人驾培教练除了当老师还要充当着学员保姆的角色。“以前没有接触他们的时候不知道,慢慢才越来越了解他们的难处。只要我能帮的我全帮。”杨教练说。

记者以为残疾人驾培教练的报酬一定很

高,所以孙教练才会坚持两年没有申请调动岗位的。但当记者向他求证的时候,却得到了意外的答案。“我们的报酬是教练里边最低的。残疾人驾培教练不但没有人头奖励,也没有其他任何名目的特别奖励。一年下来,我们比别的教练少挣不少呢。真是花最多的心血,拿最少的报酬。”当记者还要继续追问那个差距数字的时候,杨教练却摆摆手,脸上则换上了一抹意味深长的笑容。

残疾人学员苦: 一楼没休息室, 午休靠报废车

中午十二点到下午两点是学员们午休的时间,刚刚还一派繁忙景象的训练场瞬间冷清了下来。因驾校要求,在培训期间杨教练是不能跟学员们一起吃饭的,于是在确定了学员们午饭已有着落后便离开了训练场地。而残疾人学员们却没有要离开训练场的意思,同时那个被学员用来放置水杯的小折叠桌上多出了几份炒菜和盒饭。“你们就在这里吃饭?”记者不禁问道。“是啊,就在这里啊!”坐在轮椅上的小王回答道。“这里没有休息室?”“应该有吧,不过一楼我们没发现,应该在二楼。我们行动不方便就在这里将就了。”学员小刘接着说。“午休两个小时,你们平时来学车都只在这里坐着?”“我们这身体老坐着也受不了呀!你看到那棵树下边的报废中巴车了吗?

吃拿卡要金额折合为1000元,决定给予其3倍的罚款。这名教练员当场把罚款3000元交到校长手里,校长再交给学员。主管部门将此事向济南全市所有的驾校校长进行通报。据统计,今年济南市接到的教练员吃拿卡要投诉,从5月份的47件降到6月份的17件,7月份、8月份实现了“零投诉”,查处违规行为的效果已经显现。

业内人士分析,那些出问题的驾校,大多是“挂靠”性质,甚至是“黑驾校”;学员反映好的,肯定是严格按照标准的正规驾校,学员选驾校时需要仔细甄别。

挂靠是指私人的教练车挂在驾校名义进行招生教学,一般就是一个教练一辆车,支张桌子、立块牌子就开始招生。与正规驾校不同,他们敢于降低价格,利用学员的心理,承诺会为他们早安排上车,尽量缩短课时,保证以最快速度拿到驾照。由于其教练员得不到规范的培养,教练员的个人素质、业务素质都不高,学员禁不住诱惑把钱交了出去,学习和服务却得不到保证。

济南市53所驾校当中,目前有少量驾校存在“挂靠”现象。由于历史原因,这几家驾校把所属车辆卖给了私人教练,驾校利用其资质为学员办理考试手续,私人教练向驾校交固定的管理费,驾校不必办学就可以有收入,但这样驾校无法对教练车、教练员实行有效管理,致使教学放任自流。其中一家规模较大的驾校,400多辆教练车,80%以上是“挂靠”车辆。而大部分驾校为了规范管理,严格禁止“挂靠”。山东交院机动车驾驶员培训学校有限公司经理谷祖波表示,他们都是国有资产,根本不可能搞“挂靠”,如果他搞一个“挂靠”教练车,会被直接免职。

根据2006年4月1日起施行的《机动车驾驶证培训管理规定》,机动车驾驶员培训机构“不得允许社会车辆以其名义开展机动车驾驶员培训活动”。“挂靠”经营显然不符合规定。对此,济南市驾培行业管理部门有针对性地进行引导。今年10月1日之前,济南市驾驶员培训教练车将全部安装计时管理系统,学员刷卡、打指纹卡学车,未学够规定学时的学员将不允许参加驾驶员资格考试,确保学员培训学时;教练车全部安装GPS定位系统,必须在指定地点教学,教练车有了“电子围栏”,从源头上遏制在非法场地训练现象;推动设立驾校培训质量保证金制度,用制度防止侵害学员权益、违反法律法规、扰乱市场秩序等行为的发生。

软硬两手 规范驾培行业

□ 本报记者 吴荣欣 戚加绚

随着社会的发展,驾驶员培训已经成为一个重要的服务性行业,让学员满意、行业健康发展,需要从软硬两方面着手进行规范。

“规范济南市的驾培行业,不仅要加大对违规驾校、教练员的打击力度,净化驾培市场环境,还要从行业发展的长远出发,以先进驾校示范带动,引领整个行业健康发展。”9月1日,济南市交通运输局副局长处处长王增岗向记者表示。

教练员也过教师节

在平阴国强驾驶员培训有限公司,教练员也过教师节,以召开座谈会等形式进行庆祝。公司副经理朱泉说,驾校不是纯粹的企业,还是学校,不能完全按企业的形式去管理。他们对教练员不是每天点名,也不安排加班,相反,还要求教练员该休的班一定要休,不休班不能评先进,目的就是要让教练员舒心地工作,减轻他们的工作压力。

国强驾校对教学进行规范,实实在在按教学大纲落实;建起了高标准食堂、宿舍,新购置了交通班车;建立了回访制度,比如对近期通过考试的400名学员,驾校董事会四名成员一人负责回访100位学员。这些措施大大改善了学车环境,以前,平阴的学员往外走,到泰安、聊城等地学车;现在,虽然国强驾校学费比外地高300元至400元,却呈现学员回流、倒流现象,不仅平阴的学员在本地学车,还吸引了外地生源。

教练接受学员吃请,在很多驾校都是一件难管的事。山东交院机动车驾驶员培训学校有限公司经理谷祖波说,他们曾经开过口子,允许教练员在学员全部考试结束后和学员聚餐。后来发现,这种聚餐不仅浪费学员的钱,而且教练和学员聚在一起大吃大喝,有的饮酒过度,影响不好,就把这道口子也堵死了,要求教练员在学车的这段特殊时期,不允许和学员一起吃饭。驾校给教练员在食堂办了优惠卡,每月补助200元。如果发现教练员和学员一起吃饭了,这个补助永远取消。

济南中建机动车驾驶员培训服务有限公司每年按收入的一定比例提取互助基金,用于帮助困难职工和社会上需要救助的人。今年“八一”前夕,驾校与济南军区某部结成军民共建对子,买了空调、洗衣机,把清凉送到军营。驾校还与部队达成协议,部队的退伍转业军人,只要持有驾驶证5年以上,可由驾校安排就业。退伍军人来驾校学车,减免学费500元,济南周边的失地农民、困难大学生、下岗职工减免300元,被誉为“最有爱心驾校”。

三个学员就可以炒教练

济南驾培行业管理软的更软,硬的则更硬。一位济南市民在山东路桥驾驶员培训学校有限公司报名学车,通过科目一理论考试后,开始上车练习。稍有动作做不到位,教练就对他嘲笑指责。第四天,这位学员忍无可忍,向驾校投诉,要求换教练。驾校组织工作人员征求同车其他学员的意见,都反映这位教练脾气不好。驾校当即宣布教练下岗,由预备教练带学员练车。

山东路桥驾驶员培训学校有限公司经理张军说,他们驾校有一个制度,一位教练员带的5名学员中,有3人同意就可以炒教练。曾有位教练员找到经理诉苦:“我还能把学员当爹吗?”经理告诉他:“对了!教练员就是要转变观念,想方设法为学员服务。”

今年6月份,济南市交通运输局接到一位市民举报,这位市民在一家驾校学车学了3年也没达到考试要求,拿不到驾照,驾校也不给退钱,声称“你想从我这拿走一分钱也不可能”。

济南市交通运输局调查发现,这所驾校现场教学的车辆不但符合国家标准,甚至连牌照都不合格,车牌挂的是普通车牌照,而不是挂“学”字的牌照。现场的练车设施也非常简陋,只能练倒桩,没有九项等其他训练设施,没有教室,很多教练也不具备资质。他们以低价、考试容易通过、拿本快为借口招揽学员,考试时把学员拉到外地参加考试,学员的权益得不到保障。交通执法部门采取强力措施予以取缔。今年以来,济南已经取缔四家无正规牌照的“黑驾校”。

创建规范化驾校

“济南驾校的校长们,不能满足于现有的规模和水平,要树立做大做强的思想,向国内领先的长春汇通驾校学习,进一步提高驾校办学层次。”王增岗说。济南市的很多驾校维持在二三百名教练车的规模,而长春汇通驾校已经从10台车发展到600台车,值得济南的驾校学习。

继去年开展“培训质量年”活动之后,济南市交通运输局今年又开展了驾培行业“诚信培训年”活动。王增岗说,济南市的驾培行业现状是“南北好于中间”,即平阴、商河的驾培管理更规范于济南中部地区,原因是历史遗留的驾校挂靠问题普遍存在于济南市区内。针对现状,他们通过典型带动进行引导。今年5月份,在平阴国强驾驶员培训有限公司召开全市驾培行业规范化建设动员会,鼓励先进,让先进带动后进。动员会后,一些管理差的驾校坐不住了,有家挂靠车辆较多的驾校新建了4块场地,办学条件大为改观。

王增岗表示,规范化驾校创建活动将每年组织一次评选,对达不到A级标准的,一律停业整顿。由于教练吃拿卡要等驾校自身原因被市级以上新闻媒体报道,在社会造成恶劣影响的,直接降为B级停业整顿。根据规范化标准的要求,济南市驾培和培训管理部门将统一外观形象,参照交通执法标志色,统一粉刷墙壁,清理卫生环境,基本统一校服容貌,统一驾培人员服装。同时,各驾校必须建设学员报名服务大厅,统一报名流程,升级服务程序,实现统一报名、统一收费、统一价格。教练员星级和排行情况要在学员报名大厅内公示并及时更新,供学员择优选教。