

用心服务 共赢未来

——山东乐驾汽车服务有限公司“用心服务”打造山东汽车租赁服务第一品牌

□ 张建伟 宋玉洁

近日，山东省印发《山东省公务用车制度改革总体方案》和《山东省省级党政机关公务用车制度改革实施方案》。与此同时，山东省省级机关公务用车供应单位招标，确定8家企业为省级机关提供汽车租赁服务，山东乐驾汽车服务有限公司名列其中。

山东乐驾汽车服务有限公司成立短短数年就赢得市场份额，这其中奥秘就在于该公司“用心服务”品牌的精心铸造。

辉煌——

让实力说话

来到山东乐驾汽车服务有限公司，看到的是整齐洁净的车辆，相迎员工的笑脸，令人振奋的企业品牌、标识；领略到的是真诚服务的热忱氛围，矢志不渝追求的精神风貌和敢为人先、勇为人先的胆识、气魄。

走进乐驾，了解乐驾，感悟乐驾，不由得为该公司的综合实力和精神状态赞叹、叫好。

公司总经理郭庆介绍，山东乐驾汽车服务有限公司在工商部门注册，成立于2011年，是山东省交通运输厅、济南交通运输局推荐的汽车租赁服务公司。目前，公司拥有旅游用车、私家用车、婚庆用车、城市班车、企事业单位及国企用车等各种车队，能提供周到、全面的服务，让客户感到既方便又省事，最大程度满足不同阶层人士需要。

山东乐驾汽车服务有限公司经营战略明确，即以济南市场为中心，强力发展，逐步覆盖全省，服务全省。目前，公司建立起了遍布全济南市的服务网络。

公司将现代网络技术应用到商务活动和日常生活的综合性服务中来，不断拓展业务服务范围，致力于为机关部门、各大企事业单位及社会团体提供专业的机场接送、商务用车等租赁服务；同时，为自驾游租车、旅游大巴租车等提供服务。在商务租车方面，他们提供接送机、日租或半日租服务，还有随意行、跑一趟短租服务。旅游租车，自驾租车，根据人数不同，可以任选不同车辆。根据机关公车改革实际，他们依靠实力，抢抓机遇，与多家部门单位签订公务用车服务协议，同时，省直不少部门选择该公司车辆作为公务用车。

为使公司高效、有序运转，给客户提供优质、高效服务，山东乐驾汽车服务有限公司建立健全现代企业制度，以制度管人，以制度管事，实现严格管理。他们面向社会公开招聘业务强、技术精、素质高人才，组建一支忠于职守、爱岗敬业的管理团队和员工队伍。同时，与汽修厂联营，打牢公司车辆质量和安全保证基础。

对于公司的服务管理和发展，办公室一位



乐驾公司拥有各种类型用车车队。



乐驾公司最大程度满足不同阶层人士需要。



乐驾公司服务大厅



山东乐驾汽车服务有限公司总经理 郭庆

员工说：“跟着郭总干，觉得有干头、有奔头，因为我能看到自己的美好明天。以前，我在另外一家公司工作，薪酬也不错，但是心里总是担心，因为公司没有让我看到我的明天是什么样子。郭总有非常开阔的思路，更有很多人性化的管理。他身上那种缜密思维，大胆决断，让我们时时处处都能感受到。”

准确的市场定位，专业、高效、优质、合理的服务价位，完善的运作网络体系，多元化的营销模式，使公司综合实力不断增强，品牌价值持续提升，业绩飞速增长，深得客户的欢迎、信赖和好评，成为山东省知名汽车租赁企业。

创业——

痛并快乐着

郭庆，是一位充满活力、智慧和锐气的年轻成功者。他总是谦虚地说，是创业者。

郭庆老家菏泽，父母都是面朝黄土背朝天的农民。父母忠厚善良、吃苦耐劳的品格，影响着郭庆，让他从懂事起，就立志要成就一番事业，做一个能孝敬父母的人，一个对社会有用的人。

中学毕业后，看到家庭困境，他毅然放弃再考大学的念头，决定来济南发展。他的执拗和坚韧，打动了父母，尽管看着还是十几岁孩子的他，内心有几分不舍，但还是打点行装，目送他上了来济南的班车。

初来济南，人生地不熟，他便找了个饭店打工，也就是在那时接触到了餐饮行业，奠定了他创业的基础。饭店打工期间，尽管年纪小，工作又累，但他不怕吃苦，不怕受累，店里店外整天忙活不停。这也得到了老板和同事们的喜爱。如果一直打工下去，每月拿着尽管不多但却是稳定的工资，那么，他就不是现在的郭庆，就不会有现在的山东乐驾汽车服务有限公司。他是一个有心之人。平时一边端盘子洗碗，一边揣摩师傅们的技艺，更注意观察琢磨老板的经营管理之道，慢慢学到不少东西。他想，别人能干，自己为什么不能干？上世纪九十年代中期，他毅然离开他打工的饭店，在一片期望中，开了一家属于自己的饭店。从此，他正式走上创业之路。

一切并不像预想的那样一帆风顺。由于种种原因，饭店经营状况并不理想，这对于刚创业的他来说无疑是一次巨大打击。但从小养成的吃苦耐劳、坚忍不拔的性格，让他并没有伤心、气馁。

他总结分析失败原因，决定重整旗鼓。不久又来到山大南路开了一家水饺店。这次，天时地利更因为人和，更有苦心经营，他成功了，拥有了人生的第一桶金。在这期间，他买下几间门头房，买了住房，交通工具几经变换，换了一辆奥迪A6。过春节，他开车回老家。在那个年代，在他老家那个地区，奥迪车

可谓凤毛麟角，没有几个人见过，立刻轰动了整个村子，轰动了方圆几十里。人们羡慕他，赞许他：小小年纪，就只身一人开始在陌生的大城市里打工，并且发展起来了，站住了脚跟，真了不起。但他没有骄傲，更没有炫耀，他想到的是：现在才是创业初期，不能停步，要有大发展，对家庭，对他人，对社会作出大的贡献。

机遇都是留给有准备的人的。一个偶然机会，他接触了租车行业，内心受到触动。济南租车行业，那时还处于起步阶段，不少人有顾虑，不敢涉足，他认真进行了考察，觉得有广阔的发展空间和前景，不失为自己的一片新天地。尽管当时他经营了十年的饭店经营状况良好，收入不少，但他还是来了个华丽转身：成立山东乐驾租车公司，从事另外一个崭新行业。

他又一次抓住了机遇，成功实现了行业转型。这一切，都凭借着他自己努力，自身实力和担当情怀。目前，公司租车业务得到进一步扩大，承接了不少单位的长期用车业务。同时，他又成立了菏泽、济宁等区域分公司。

“锲而不舍，金石可镂”，“守得云开见月明”。郭庆在人生的征程上，又迈开了崭新一步。

发展——

立足精准服务

山东乐驾公司经过短短几年发展，已成为济南租车行业的领跑者，郭庆是成功的。日前，笔者和他进行了一次畅谈，聆听了他对人生、对企业发展的睿智思考。

笔者：一路走来，可以说您取得了辉煌成绩。对于创业，您感触最深的是什么？

郭庆：没有辉煌，只是稍有成绩。要说创业，有艰辛，更有快乐。创业，需要的是吃苦耐劳精神，敢于开创的锐气，更需要一种气魄，担当气魄。死气沉沉，一事无成。人就要努力，要奋斗，要实现自身价值。如此，才能做一个对社会、对他人有用的人。

笔者：山东乐驾是成功的，您觉得最得益于什么？

郭庆：我们的核心价值观。我们提出，“正直、信任、顾客至上，富有责任感”，这也是我们的责任观、卓越观、人文观和价值观。服务业，做人要堂堂正正，做事要心正公道；顾客是上帝，我们就要拿出仆人的姿态，恭敬上帝。服务，要站在顾客的角度，想他们需要什么，这样才能让他们满意。

笔者：对员工队伍的管理上，您有什么体会？

郭庆：公司按现代企业制度运转。对于员工管理，我们有严格的制度，严格考核，严格兑现奖惩。同时，坚持以人为本，以企业文化影响人、规范人，这是公司管理的根本和有效形式。我们提出，以“创业、专业、敬业”为企业理念，专业，技术要专业，服务要专业；

敬业，是基本要求，也是高要求，只有兢兢业业，对顾客有敬畏心，有热心肠，才能赢得顾客满意。我们就是要打造出一支能为客户提供“专业、高效、优质”服务的职工队伍。

笔者：租车流程是不是很简单？

郭庆：可以说一个电话就能搞定。只要客户说出自己的要求，沟通有关情况，达成协议，即能运行。就说费用，一般是服务结束、款项结清。长期租车，一月一结。我们坚持的是，同样的价格，星级的服务。

笔者：在省级机关公务用车供应单位招标中，山东乐驾能分得一杯羹实属不易。

郭庆：这源自公司立足服务创品牌。这服务是全方位的，要求我们要精细把握，精准操作。我们以“安全第一、服务第一、信誉第一”来规范服务，提出“诚信、专业、创新、热忱”服务理念。“人无信不立”。“诚信”是我们立足之根，根要牢，要植于心中；“专业”是我们公司生存之本，本要固，要求我们要有专业的团队，专业的车队，能够做好客户需要的一切服务；“创新”是公司发展的源。时代在发展，人们的需要也在不断变化，死水一潭，不能适应市场。我们就要创新服务理念，创新服务措施，创新服务举措，最大限度满足客户要求。我们最大收益是客户满意、点赞，最大成果是客户信赖、说好。

笔者：客户都期盼安心、放心、省心。

郭庆：安全是第一位的，是责任。对于车辆，我们坚持“质量、洁净、安全、操控”，对司机、车辆的各方面，每个小细节都秉持严格把关原则。

笔者：有您精细的管理，一定能赢得客户信赖。

郭庆：我们响亮提出：成就客户。就是致力于每位客户的满意和成功，致力于为客户利益而努力并快速而高效推动实现，致力于互相理解，合作共赢。

笔者：山东乐驾走过了一条辉煌之路，演绎了诸多精彩，恭贺您。

郭庆：谢谢。不过还是那句话，我们依然处于创业阶段，公司依然在爬坡。要说取得了一些成绩，要感谢各级政府的支持和广大客户的相伴。同时，“合法经营、合法租赁、合法连锁”是我们坚持不变的发展理念。

笔者：不管是项目定位，还是公司文化，山东乐驾都紧紧围绕着打造“山东知名企业，客户信赖品牌，实现从公司到分公司的多方共赢”的长远目标。

郭庆：是的，在做好济南市场的同时，我们将积极开拓全省市场，也欢迎有志于汽车租赁服务的公司和个人合作加盟，一起打造出山东汽车租赁服务第一品牌。欢迎各界朋友莅临我公司参观指导，如有疑问请拨打我公司咨询热线：4008-599-099，我们将及时给您答复。

山东乐驾汽车服务有限公司名片

- 发展理念：
合法经营 合法租赁 合法连锁
- 经营理念：
创业 专业 敬业
- 管理理念：
以人为本 以制理事 以制管人
- 质量理念：
顾客至上 精益求精
- 营销理念：
为顾客提供需要的服务
- 核心价值观：
信任 正直 顾客至上富有责任感
- 品牌：
选择乐驾 快乐到达
- 员工准则：
执行力就是生命力
- 服务理念：
诚信 专业 热忱
- 服务原则：
安全第一 服务第一 信誉第一
- 服务宗旨：
安心 开心 放心 省心
- 服务要求：
以客为尊 诚信经营
- 服务目标：
成就客户

——致力于每位客户的满意和成功

——为客户利益而努力并快速而高效推动实现

——互相理解 合作共赢

“互联网+”促进 济南租车行业 快速发展

借限购限行和公车改革的东风，中国租车行业近年来发展迅速。而在省城济南，随着山东省公车改革的启动，租车行业也将迎来高速发展时期。面对市场规模上亿元，并且年增长率高达20%的济南租车市场，各方投资都在鱼贯而入。各租车公司也纷纷借助“互联网+”和车联网技术，加速传统的租车业务整合升级，争取在激烈的租车行业占据一席之地。

当前租车行业主要存在两个问题：一是用户需求与租车公司存在严重的信息不对称。租车行业是典型的周期性行业，“平时吃不饱，节日吃不了”是租车业的真实写照。而随着汽车租赁公司数量的不断增加，节假日这种“一车难求”的局面也仅仅出现在极少数知名租车企业，对于多数中小型租车公司来说，假日租车也不饱和的占大多数。一边是“一车难求”，而另一边则是“吃不饱饭”。为什么会出现这种现象？这背后其实隐藏着信息不对等的深层原因。

二是租车的安全问题。对于用户来说，希望能够租到车况良好、安全有保障的车辆，而用户把车租走之后，如何对车辆进行有效的监管是租车公司需要解决的首要问题。尤其是近来频发的假冒身份抵押、倒卖、丢弃租车纠纷越来越多，损害了租车公司的利益。

日前，工业和信息化部科技情报所总工程师尹丽波在2015中国“互联网+”汽车租赁暨信用体系建设研讨会上表示：“就汽车租赁行业而言，政府鼓励企业充分利用高科技的信息技术，使汽车服务加速互联网化，服务数据资源再现实化，使各类数据资源的价值扩大化，创新服务模式和商业模式，促进租车行业的健康快速发展。”济南当地的一些租车公司采用“互联网+”和车联网技术，优化了服务，实现了业务的快速发展。

山东乐驾汽车服务有限公司是位于济南市北园大街的一家中型租车公司，是以事业单位、中外宾客、婚礼车队、家庭租车、旅游包车、商务包车为主要服务对象的汽车租赁公司，经过九年的发展，已经成为济南汽车租赁行业的知名品牌。该公司主要借助山东交通学院信息科学与电气工程学院的研发力量，开发了乐驾租车管理系统、乐驾租车APP以及乐驾租车宝。

乐驾租车管理系统集车辆管理、车辆出租、车辆归还信息管理于一身，并与国家认证的金融征信系统、互联网征信系统合作，接入大数据进行侦查、筛选，提高了公司的管理能力和运行效率。下载了乐驾APP后，用户则能实现就近立即租车、预约租车、用车记录管理及网上支付。

乐驾租车宝是安装在车内的智能终端，能够实现远程防盜、远程锁车、在线故障诊断、实时位置查询、轨迹回放、车况分析、行程分析、油耗分析等各种服务。并能通过乐驾APP实现一键通（一键救援、一键报保险、一键接通4S店）、查看实时路况、查看洗车指数、查找附近的停车场和加油站等贴心应用。

汽车租赁行业一直被称为“朝阳行业”，而此时济南租车行业要做的是，乘着“互联网+”和车联网这股东风，抓住政策利好，将汽车租赁行业和互联网深度融合，以寻求更广阔的天地。



山东乐驾汽车服务有限公司