

诚心服务 臻于至善

——访商河县谢芳机动车驾驶员培训有限公司总经理谢云芳



谢云芳，商河县谢芳机动车驾驶员培训有限公司总经理，济南正航机动车驾驶员培训服务有限公司总经理。现为商河县政协常委、商河县工商联副主席、商河县女企业家商会常务副会长、北京商商会副会长、济南市商河县民兵公路运输分队队长。该校2012年被济南市机动车驾驶员培训行业协会授予“诚信驾校”，2013年被中共济南市委非公有制经济组织工作委员会授予“先进基层党组织”，2015年被济南市商河县人武部授予“民兵公路运输分队”，2016年被评为“AAA”级驾校，2017年被商河县工商联女企业家商会授予“会长单位”等荣誉称号。

□高峰 赵雪

谢云芳始终心怀一个梦想，就是希望自己能在这个平台上舞出自己精彩的人生。她常说：“人生的意义在于奉献，在工作上、生活中只有不断拼搏，生活才会更有意义。”她是这么想的，也是这么做的。她的温文尔雅，她的宽容大度，对待每一位学员就像春天一样温暖，对待工作却像夏天一样热情，她总是用欣赏的眼光看待学员，对每一位教

员、每一位学员都是尽心尽责，有耐心、不厌其烦地讲解。一遍又一遍地重复，用教练员和学员的话说，她“婆婆妈妈”的味道甚浓。“紧张，没关系，做错了，没关系。”也许正是这种和蔼可亲的态度，让她在当地驾培行业中成为教练员、学员心目中的“校长”。

商河县谢芳机动车驾驶员培训有限公司(以下简称“谢芳驾校”)是以她的名字命名的企业。办驾校，对谢云芳来说，这是人生中一条全新的路程、一个全新的挑战、一份沉甸甸的责任。如果说梦想是一束光，为谢云芳又一次照亮了人生，那谢芳驾校就是为她铺就的那条通向远方的路，不断改变自己，创造精彩人生。

4月初，谢芳驾校花园式的“校园”，已被春色点缀得五彩斑斓，更显生机盎然，一座别具风格的教学楼屹立在海棠花中，在翠绿欲滴的树叶和娇羞欲语的花儿的装饰下，更添了一份勃勃的生机。校道旁的花草树木随风摇曳，飘来一股花卉的幽香，送来一阵草的清香，更带来了学习的气息，沁人心脾，令人陶醉，漫步在这“成长的校园”里，在微风中接受阳光的沐浴，这种感觉对学员们来说实在是妙不可言。

谢芳驾校是一所占地面积100余亩，教练车达70多辆的一级驾校，办公区域4000余平方米。目前，该校设有招待室4间，职工食堂300平方米，可容纳300名师生集体就餐，理论教室400平方米，供科一学员学习用微机40台，设有乒乓球室、健身室3间，多媒体教室400平方米，免费为员工和学员提供休闲娱乐场所，报名大厅400平方米，为学员提供便捷、优质的一条龙服务。

多年来，该校认真贯彻“预防为主、制度健全”，把安全教育放在首位，做好日常的定期一、二级维护，杜绝“重使用、轻维护”的

现象，绝不允许车辆“带病”运行，并结合驾校实际，预设可能灾害，着重训练灭火器材的正确使用。通过演练，使广大员工掌握火灾中紧急避险的方法要领，熟悉基本自救自护技能，增强防火减灾意识，提高了避险应急处置能力。教练员每天都要开例会，必讲安全，做到逢会必讲。该校场地训练教练员不得离开车辆，中途有事必须熄火，并拔掉钥匙，要使车辆和学员始终在自己的掌控之中，严禁学员单独训练。

在经营管理方面，为提高驾校的知名度，在商河县内以及临邑和商河搭界的地方，每个村都设立了驾校的招生牌。该校也积极响应当前经济社会发展的潮流，本着“以人为本、效率至上”的经营原则和高效快捷的教学理念，广招社会各界管理英才，以招生部和学生科为突破口，狠抓生源的前期筹备工作，以教务科为基础，从细节抓起，强化素质和技术意识，努力为社会培养出一批又一批高素质、有真本领的优秀驾驶员。

把爱作为出发点，才能真切地体贴每一个学员，为学员提供更优质的服务，让学员体验到一段愉快的学车生活。在学车的过程中，每一个学员几乎都能与教练员建立和谐友爱的关系，学完车后，教练员与学员、车友与车友之间往往能成为好朋友，这离不开教练员对学员的体贴与关爱，不把学车作为学员的一项任务，而把它作为相互之间的沟通交流，细致地照顾到每一位学员的感受，适时鼓舞鞭策，让彼此的学习过程演变成一段美妙的人生体验。

近年来，谢云芳在做大做强企业的同时，积极参与社会公益慈善活动，践行企业家的社会责任。每年的“九九”老年节，她都组织驾校干部职工到养老院看望慰问孤寡老人，给老人们送去自编自演的文艺节目，并给他们购置

床单被罩、保暖衣、食用油等慰问品，给他们包水饺，共度老年节。先后到韩庙、沙河、郑路、怀仁、尹巷等中小学，资助扶贫救助资金5万余元，到沙河、孙集、龙桑寺等乡镇的养老院、幸福院资助扶贫救助资金及礼品3万余元。

谢云芳始终心系贫困户。在她看来，残疾和病痛给本就贫困的家庭雪上加霜，只有尽最大努力给予他们帮助，从根本上改善贫困户的生活环境，通过合适的途径，增加其家庭收入，才能使他们早日过上幸福的生活。自创办驾校以来，谢云芳组织驾校干部职工看望慰问老干部、老党员、生活困难的党员和员工，详细了解他们家庭、生活情况，思想动态和合理诉求，并送上慰问金。到医院看望生病住院员工，了解他们治疗及费用情况、生活保障情况，希望他们积极治疗，早日康复。关怀慰问生活困难人员，关心和资助贫困学子，并鼓励他们克服困难，完成学业，回馈于社会。她的足迹遍布了商河县大大小小的乡镇农村，她的爱心温暖了一座城。

作为一名驾培产业领域的企业家，谢云芳坦言，自己创办商河县谢芳机动车驾驶员培训有限公司的宗旨就是要进一步继承和弘扬中国传统文化。在她看来，企业只有定位于“真、善、美”的责任时，才有可能规模化发展，才可能做大做强。

谢云芳最后说：“几年的风雨人生、多年的坎坷创业和经历的海阔沉浮，使我深深地感到：企业的发展、事业的成功离不开鲜明的奋斗目标、严密的组织纪律、过硬的班子队伍。我们把驾校当做人生的一个事业来做，驾校的事业是我们全体员工的心血，全体员工将坚持用‘以人为本、信誉第一’的意志，驾驭着这条‘真、善、美’的大船在浩瀚海洋中向着即定的目标和美好的未来前进。”

干实事、推动行业提档升格



近日，济南市机动车驾驶员培训行业协会二届五次理事会在交通运输局会议室召开，协会所有理事单位参加会议。会议审议并通过了3家新会员单位入会申请，理事会作工作报告以及通报财务人员状况，加强行业自律，推动行业抱团互助发展，夏清科作总结讲话，协会副会长任学岭主持会议。

夏清科表示，2016年，协会充分发挥桥梁纽带作用，增强服务意识，干实事、求实效，为济南市驾培行业的稳定发展作出了贡献，新的一年，协会将继续坚定不移地坚守宗旨、恪守协会章程，加强行业自律，推动行业抱团互助发展，加快推动行业提档升格，健康发展。(彭焕元)

济南中建驾校

绷紧安全弦 筑牢防护堤

济南中建驾校重视安全生产工作，把安全生产工作列入重要议事日程，时刻牢记“防患于未然、祸起于细微”的古训，强化培训过程中的安全细节管理，从点滴入手查缺补漏，防患于未然。

2017年初驾校安全领导小组与各科室、训练分队、教练员层层签订《安全生产协议书》，落实安全生产主体责任，明确责任到人。实行网格化管理，建立起上下三级安全管理网络，把安全责任落实到每个班组、每个责任人，有章有法、有规有矩，给每个人戴上安全“紧箍咒”，扎紧安全生产制度的“笼子”。

同时，定期开展安全生产教育和全员安全脱产培训，提升各级管理人员的管理水平和执行力，提高全员安全思想意识和防范安全风险的能力。经常性地开展全方位、无死角、细微化的安全隐患大排查大整治活动。时刻绷紧安全弦，为培训安全保驾护航。(任强)

驾言驾语

“品牌建设”刻不容缓

□高峰

据《人民网》报道，近年来，全国报考驾照人数飙升，约车难、约车贵等矛盾逐渐显现，驾校如何提升品牌形象、尤其是品牌美誉度，已经成为我国驾培行业品牌建设过程中无法绕开的话题。随着学车人数的增多，目前驾校存在问题颇多，相关调查结果显，在选择驾校时，“驾校信誉”、“教练素质”、“学车费用”、“考试通过率”等多个方面都被消费者所看重。时下，品牌不仅代表一个驾校的形象，更是一个驾校“软实力”的体现，驾校品牌塑造离不开“软实力”。

做品牌驾校应该成为每一位驾校经营者的追求，走“品牌建设”之路应该是每一所驾校的必选之路。但就目前的现实情况来看，一些驾校走的是与之相反的“品牌自毁”之路。然而，由于各个驾校的经营理念、办学条件、经营环境各不相同，因此追求的目标有较大的差异。有的驾校追求利润，有的驾校追求规模，有的驾校追求平稳发展……追求这些无可厚非，但仅仅这样做是片面的，不足以支撑驾校的持续发展。驾校无论是大是小、是老是新，只要确立了以“品牌建设”为中心的经营目标，并且抱定这个目标不动摇，紧紧围绕品牌建设做文章，就能健康发展，走向成功。

众所周知，我国道路交通环境的改善，已从驾校开始，如何建立驾校领域的“北大”、“清华”，是中国驾校品牌发展过程中无法绕开的话题。随着国民经济的发展和人民生活水平的提高，机动车保有量也在快速增长，机动车驾驶员培训的需求日益增长，个性化需求也越来越丰富。驾培行业发展涉及多种因素，而其中的人是核心因素和基础因素，是众多驾培资源中最重要、最宝贵的资源。因此，从一个学员、一群学员的驾驶技术、驾驶素质，都可以折射出一个驾校的品牌形象、品牌价值。

驾校品牌建设，离不开现代企业管理相关理论做指导，应把塑造品牌的知名度、美誉度和忠诚度作为核心内容，系统地进行工作。为此，要做好的工作很多，小到教学方法大到战略规划、企业文化形象的构建……林林总总无一不需要假以时日而后成。从建筑学的角度看，盖房子需要打好地基，地基越牢固则房子就越坚固。

驾校要以质量求生存，以信誉促发展，以优质服务服务社会为宗旨。驾校在经营理念与管理上要跟上驾培市场的迅猛发展，要为社会和学员提供优质和高效的服务，这样才能提高自身的市场竞争力，走上一条良性循环的可持续发展道路，为社会培养出最好的汽车驾驶员。

总之，一个企业的产品质量越好，就越能得到消费者的认可，品牌就越硬，企业的效益就越好。驾校的品牌建设自然要遵循这一原则，我们驾校的“产品质量”就是“教学质量”。所以驾校作为“承担重大责任”的学校，一定要把教学质量作为头等大事来抓，教学质量越好，那么社会的认可度就越高，驾校品牌就越硬。很多企业都提出了“质量是企业之品牌”的理念，就驾校而言，“品牌建设”就是驾校的生命。

助力驾校成长 金牌伴随服务



□赵雪

山东金宝利汽车销售服务有限公司(以下简称“金宝利汽车”)，成立于2008年，是一汽—大众特许经销商。目前，同时运营山东华永汽车物流有限公司、山东首佳汽车销售服务有限公司、章丘百盛汽车销售服务有限公司、济南花都全球自动变速箱技术有限公司，年经营收入超过10亿元。

山东金宝利汽车销售服务有限公司为客户提供“全价值链、全生命周期”的汽车产品与服务，建立并完善包括汽车销售、汽车维修、汽车备件、汽车金融、汽车保险、汽车美容、汽车救援、汽车租赁、汽车物流、二手车交易

等一体化的汽车服务体系，为消费者提供购车、用车、修车、换车的消费全案。金宝利依靠完善的汽车服务功能、高标准的服务连续多年荣获一汽—大众经销商最高“五星卓越经销商”奖及省城最佳经销商、最佳4S店等荣誉和表彰。

中国轿车市场的常青树、德系高品质轿车的代言车型“捷达”进入济南驾校市场是金宝利公司参与驾校服务的开端。1991年，“捷达”在一汽—大众投产，征战中国市场26年，经长期的市场考验，历经多次改款、升级、换代，以其质量稳定、故障率低、维修方便、费用低而广受赞誉，“可靠、耐用”已经成为捷达的品牌基因。“教练车”是学员学习汽车驾驶的重要载体，是驾校的重要资产，也是驾校的赚钱机器。选择“捷达”是驾校市场的明智之选，也是初学驾驶员的内心所适。

据了解，山东金宝利作为驾校用车的主要服务机构倍感压力。教练车区别于出租或公务用车，用途属性已经将其限定在固定的场地或规定的道路，因车辆保养、故障、维修等原因导致车辆离开工作区域必将影响学员的正常学车、驾考场的工作秩序。如何调教、保障教练车始终处于最佳工作状态，让教练员教学省心、学员学车开心、学校管理及教学质量放心是金宝利汽车一直在思考的问题，这涉及到教练车的日常检测、保养，以及小故障的快速响

应、车载电脑数据匹配，维修备件的质量保证等一系列问题。

济南的一些驾校均散落郊区，远离市区的汽车4S店或专业汽车维修机构。为保证教练车的运转，多数具有一定规模的驾校设置小型维修站，或与不具规模的维修机构合作，但受其维修技术储备、专用设备数据更新、维修备件质量保证等因素的影响始终困扰驾校的发展。“金牌伴随服务”是金宝利汽车针对驾校市场推出的专项服务产品。其核心理念是“提供高品质教练车——匹配高质量的维修伴随服务——提高教练二手车保值率——确保驾校用车无忧——伴随驾校共同成长”。

据山东金宝利汽车销售服务有限公司总经理范强介绍，针对济南驾校市场推出的这款服务产品，该公司计划将从以下5个方面入手解决：一、服务伴随的资源准备。配置服务用车，车载抽油、换油保养用设备，一汽—大众专属维修、检测设备、工具等，精心调配资深维修技工组建专业服务团队。二、基于驾校市场的属性甄选维修保养件的。原厂备件，该公司所提供的原厂备件是德德国大众等专业机构认定且能够提供一年质保保证。基于驾校市场的属性及不同年限的教练车，该公司将根据多年的维修经验帮助驾校甄选质优价廉的备件产品。三、预设小故障常用件仓库、代培“教练技师”解决小故障维修。计划针对有条件、有

意愿的驾校设立小故障常用件仓库，驾校可以根据需要随时领用，备件所有权归金宝利所有，每月盘存、结算。已经喷漆完毕的钣金件如叶子板、前后保险杠、倒车镜等部件视存放条件选择性建库。培养“教练技师”：利用4S店维修技术资源分阶段、批次协助驾校培养有意向的教练员成为“教练技师”，伴随服务专业技师对口“教练技师”及时发现车辆小故障、协助解决小故障，防患于未然。四、服务即时响应机制。接到驾校的报修请求即时响应，小故障采用电话、微信视频等辅助指导“教练技师”排除故障。“教练技师”不能解除的故障，伴随服务车将在4小时之内赶到现场帮助解决。五、服务伴随日历制。根据各个驾校地理位置的布局分布、距离远近，每月下旬对所有驾校进行回访、咨询接受服务的意愿情况，综合所有信息制定下月服务伴随日历表，将服务伴随日历表即时发至对应驾校，明确到场服务时间及内容，服务伴随服务车根据驾校需求并参考驾校备件库存配置备件资源到达现场展开服务。

这样，对驾校的“教练车”能够实现“四解决”常规保养、换油现场解决，小故障解除及备件更换现场解决，损耗类备件更换如刹车片、轮胎、雨刮片现场解决，离合器三件套防腐、预知、计划性地解决。基本保证了驾校“教练车”的正常使用。

“互联网+学车”手机APP “一对一”练车

□赵雪

济南方正机动车驾驶员培训有限公司的前身为第十一培训队，成立于1994年，2006年改制为济南方正机动车驾驶员培训有限公司，是交通局批准成立的二级资质驾校。驾校占地48余亩，位于济南东部祝甸东。

该校自成立以来，始终本着“严格管理、规范教学、加强服务、争创一流”16字方针，以雄厚的师资力量、优越的办学条件、一流的服务质量赢得了广大学员及社会的认可。2009年4月，被济南市交通运输局评为“2008年度机动车驾驶员培训先进单位”，2010年4月，被济南市交通运输局评为“2009年度机动车驾驶员培训先进单位”，2011年3月，被济南市交通运输局评为“2010年度机动车驾驶员培训先进单位”，2012年2月，被济南市交通运输局评为“培训管理年活动先进单位”，2012年9月，被济南市机动车驾驶员培训行业协会评为“2012年度诚信驾校”，2013年2月，被济南市交通运输局评为“机动车驾驶员培训先进单位”，2015年5月，被中国交通运输协会驾校联合会授予“第一届常务理事单位”，2015年10月，被

中国交通运输协会驾校联合会授予“全国首批承诺遵守行业自律公约单位”，2016年在全市质量信誉考核中，被评为“AAA级驾校”。

3月后气温比较适宜，不少人都想赶在炎热的夏季到来前拿到驾驶证。春季通常是报名学车的高峰期，学车人数历来是一年中较多的。在传统的驾校经营模式中，学员从报名学车到拿到驾驶证，中间往往需要几个月的时间，“人多车少，学员学车排队”已经成了很多学车者议论跟抱怨的话题。

如何才能从根源上解决“排队一整天，摸车三把”这个问题，让进驾校学车的学员不再把时间消耗在长时间的等待上，针对这一问题，济南方正驾校自2016年3月份开始，在全市60所驾校中率先推出“互联网+学车”手机APP自主预约学车。

据济南方正机动车驾驶员培训有限公司总经理王强介绍，自从驾校“找教练APP”预约平台开始上线试运行以来，截至目前，驾校100%的教练都已上线接受学员的预约学车。不用等驾校安排上车时间，不用和同车学员协调学车时间、地点，也不用为学车时间少、等待时间长而烦恼，只要你想学车，提前2—3天就

可通过手机APP预约你喜欢的教练学车，学员可根据自己的时间预约时间段，从而真正实现“一人一车一教练”的学车模式。这样的预约形式，改变了学员被“打包”固定分配给一名教练的情况。学员每次学车都可自主选择时间和教练，有效规避了教练可能存在的“吃拿卡要”问题。在这个APP预约平台上，可以看到所有接受预约的教练员名字，可预约的时间以及练车场地和以往学员的综合打分。“每次练车完成，学员就需从执教能力、服务态度等方面给教练打分。”教练员只能看到最终得分，并不会知道是谁给出的评价。每季度，驾校会对教练员进行排名，并进行对外公示，持续排名较低，或者连续数天没有学员预约的教练就会被“约谈”，这个平台的搭建也是为了实现与驾考预约模式对接。该校作为“手机APP自主预约”首家试点单位，得到了上级主管部门的大力支持及肯定，其间，县市区很多驾校曾派专人前来考察学习，交流经验；经过一年的磨合努力，该校推出的手机APP“一对一”练车在全市驾培行业里已经成为了一大特色、一大亮点。

该校手机APP自主预约学车平台推出后，凡是在驾校报名学车的学员，只需要在手机上下载安装一个APP软件，然后就可以根据自己的时间，自由安排学车，从而真正实现“学员教练一对一”。据该校总教练郭洋介绍，驾校这项服务的推出，不单单是解决了平时训练科目二的学员长时间等待的问题，同时也为训练科目三的学员提供了方便。大家都知道，驾校科目三的训练一般都是上路练习，地点一般都选择距离市区比较远，人员车辆稀少的郊区，驾校传统的练车模式由于练车人员比较多，时间不统一，往往也会出现学员因为路况不熟悉、地点偏远，时有教练早到科目三训练地花时间等待学员的情况。这样一来，大大降低了练车效率，学员把时间都耗费在了去训练场地的路上。手机APP自主预约学车平台的推出，正好弥补了这一短处的发生，学员在准备练习科目三之前，可以通过手机预约自己的教练，统一到驾校集合，由教练接学员直接到训练场练车，课程结束后再统一乘教练车返回。

“学车不求人，省时又省力”。目前，该校“互联网+学车”手机APP自主预约学车平台的推出，使练车学员真正步入了“我的驾考我做主”时代。