



# 优化服务品质 不断改革进取

## ——合肥长安驾校、平安驾校快速发展侧记

### 优化服务提效能

作为一家老牌国有企业单位,长安、平安驾校在营销、融资等渠道存在优势,综合实力较强。多年来,长安、平安驾校秉承“优质、高效、管理、创新”的经营理念,把“诚信办学”放在首位,把“优化服务”立为宗旨。

在开拓市场过程中,驾校对现在的客户群体进行分析、细化,开展有针对性的营销与服务,适应各界人士需求。如:针对师生朋友开设暑期班特快班;针对时间紧工作忙的特殊群体开设双休晚班,工作学习两不误;针对大龄朋友专门开设夕阳红班,实现年长者的驾车梦想。

长安驾校重拳打击教练员“吃拿卡要”行为,并以实际行动向驾校“潜规则”宣战。学校制定了专门措施,严禁教学人员收受礼品,规定教练员不得和学员同桌吃饭。学校鼓励学员对“吃拿卡要”行为勇敢举报,还在考

试现场及训练场附近派专人进行暗访,一旦发现教练员有违规行为的经查实后将给予重罚,情节严重的并抄报上级主管部门免除其教学资格。在驾校职工中开展作风整顿,推行首问责任制,杜绝“踢皮球”现象出现,努力给学员打造一个和谐、舒适的学习车环境。

另外,驾校加大对学员电话回访的力度,对训练中的学员全面进行电话回访,对回访到的个别问题,采取协调解决,对回访到的共性问题,采取梳理内部工作流程及管理制度的补充完善。通过电话回访及现场调查,发现有12名教练员在教学过程中不规范行为,已全部按校规处理,其中已开除6名严重违规的教练员。

控制单车学员上限人数也是长安、平安驾校完善服务的一项重要举措。驾校全面梳理所有在训学员人数及单车在训

学员人数。为了体现公开、公平、公正原则,让学员明确上车后的训练时间和考试时间,学校制定了《关于训练分车人数上限的规定》,要求桩、选、路训练单车在车学员总数不得大于规定人数,分批次分配学员,按批次参加训练和考试,保障学员学车的秩序,避免了盲目等待。同时要求对长期不来或分上车两个月之内不能参加训练考试的学员,教练员应在每月底或月初把学员名单、电话交分车室,进入待分配学员库,之后统一调配,进一步提高了办事效率和服务水平。

作为省城一家老牌驾校,长安、平安驾校以系统、负责任的培训赢得学员的良好口碑。驾校除了高质量的教学外,对于学员从报名到毕业各环节均提供优质服务。培训全过程的严格规范管理也成了长安驾校的一贯特色。

### 不断进取树品牌

为了能够在竞争中立于不败之地,长安、平安驾校未雨绸缪,在全校范围内多次开展教练员职业道德和规范教学大讨论活动,在会上明确规定教练员教学期间要文明带教,不准收受学员任何东西,杜绝不规范行为,如有学员投诉则一票否决制。若是学员主动送教练员的东西,教练员必须送交投诉科,由投诉科电话通知学员领回。现有25名教练员拒收学员礼物和现金,已退还学员,受到学员的好评。

长安驾校、平安驾校还积极响应参与运管部门开展的“整行风、树新风、提效能、保跨越”、“文明交通进驾校”等活动,进一步整顿工作作风,规范机动车驾驶培训经营活动,维护机动车驾驶培训市场秩序,规范教

学管理,提高培训质量,维护学员的合法权益,努力提高学员的满意度。

2009年以来长安、平安驾校每年都开展一次教职工外出拓展训练活动,增强驾校整体教职员工的凝聚力,提高教职员工的沟通、协作技能。

为了使管理工作更加高效、透明。今年驾校投入30多万开发综合管理软件。目前已完成软件招标,现正在两校各科室开展工作流程汇总,为软件使用做前期准备工作。

成绩只代表过去,未来更需不断进取。面对新的挑战,长安、平安驾校全体员工信心百倍,与时俱进、开拓创新,将以优异的成绩,回报社会各界对驾校的厚爱!

董方 代县姑



# 长安驾校 平安驾校

重磅推出特色VIP班型:

## 暑期班 双休晚班 夕阳红班



运营处指定办理客货运从业资格证件。

**暑期班:** 第三期报名正式开始,凡在7月30日前报名的大学生及其家长、老师均享受暑期班绿色通道。  
**夕阳红班:** 满足不同人群学车需要,实现驾车梦想。  
**双休晚班:** 特为时间紧、工作忙等特殊群体开设,工作学车两不误(周一至周五晚16:30-21:00,周六、周日全天)



### 长安、平安驾校报名、训练网点分布

三里街报名处: 4243920

南门换乘中心报名处: 3422897

经开区丹霞路报名处: 3892166

肥东龙泉路报名处: 7740756

科学岛路与稻香路交口: 5357255 肥西汽车站报名处: 8829226 肥东龙塘报名处: 7311132 肥东汽车站报名处: 7757098

长安总校: 合肥市新蚌埠路86号。报名咨询电话: 4293260 5538938 平安总校: 合肥市新蚌埠路68号。报名咨询电话: 4253252