

四川省交通运输厅 关于印发《四川省机动车驾驶员培训机构 质量信誉评价管理办法（试行）》的通知

各市（州）交通运输局，厅直有关单位，厅机关有关处（室）：

《四川省机动车驾驶员培训机构质量信誉评价管理办法（试行）》已经厅 2023 年第 29 次厅党组会审议通过，现印发你们，请严格遵照执行。

四川省交通运输厅

2023 年 12 月 15 日

四川省机动车驾驶员培训机构质量信誉 评价管理办法（试行）

第一章 总则

第一条 为优化机动车驾驶员培训机构质量信誉考核，推动行业信用体系建设，强化对机动车驾驶员培训机构（以下简称“驾培机构”）事中事后监管，引导和促进驾培机构依法培训、诚实守信、公平竞争、优质服务，夯实道路运输安全发展基础，根据《中华人民共和国道路交通安全法》《中华人民共和国道路运输条例》《四川省道路运输条例》《机动车驾驶员培训管理规定》和《四川省机动车驾驶员培训管理办法》等法律、法规及规章的规定，结合我省实际，制定本办法。

第二条 在本省行政区域内依法从事机动车驾驶员培训业务的驾培机构，应遵守本办法。

第三条 本办法所指的质量信誉评价，是指在评价周期内对驾培机构资格条件、教练员、教练车、相关管理制度、教学大纲执行度、学员满意度、投诉举报等方面进行的综合评价。

第四条 交通运输厅监督指导全省驾培机构质量信誉评价工作，建立驾培机构质量信誉评价体系和分级监管机制。各市（州）交通运输主管部门组织开展驾培机构质量信誉评价，并负责对评

价结果进行抽查复核。各县（市、区）交通运输主管部门负责具体开展驾培机构质量信誉评价工作，强化结果应用。

第二章 质量要求

第一节 驾培机构

第五条 驾培机构主要负责人应履行质量信誉建设主体责任，按照有关规定办理驾培机构备案，保持备案经营业务所需的业务条件，组织开展质量信誉建设。

第六条 驾培机构应按照备案的经营范围和国家统一的教学大纲开展培训服务，提供先培训后付费、计时培训计时收费培训服务模式，诚信经营、公平竞争。

第七条 驾培机构教练场地应满足《机动车驾驶员培训教练场技术要求》（GB/T30341-2013）有关规定。

第八条 驾培机构应贯彻高质量发展理念，应用智能驾驶培训模拟器（舱）、智能机器人教练等科技创新技术，不断提升教学服务质量。

智能驾驶培训模拟器（舱）、智能机器人教练等设施设备应满足《汽车驾驶培训模拟器》（JT/T378-2022）及行业相关要求。

第九条 驾培机构应加强员工职业道德、业务知识、安全生产等方面学习培训，按规定对拟聘用教练员开展岗前培训，强化对教练员职业道德教育和驾驶新知识、新技术的再教育，对教练

员每年进行不少于一周的培训，提高教练员的职业素养。

第十条 驾培机构应建立教练员质量信誉分级管理制度，加强对教练员教学情况的监督检查。定期开展教练员教学质量信誉考核，公布考核结果，建立教练员主体信用档案，记录、归集、管理和维护教练员信用信息。

第十一条 驾培机构应与聘用教练员签订劳动合同，明确双方权利与义务。

第十二条 驾培机构应强化教学质量监督，严格履行培训主体责任，杜绝学时造假，依法诚信经营。

第十三条 驾培机构应与学员签订书面培训合同，明确服务项目和收费标准、培训流程、培训预约方式、服务承诺、学员的权利与义务、退费规定、违约责任等信息。

第十四条 驾培机构应按照培训合同规定向学员收取培训服务费用，任何单位或个人不得侵吞、截留、挪用学员培训服务费用。

第十五条 驾培机构应组织学员积极参与质量信誉评价，不得通过任何形式干扰学员真实评价。

第二节 教练员

第十六条 教练员开展教学工作应遵守《机动车驾驶员培训机构培训服务规范》（JT/T1099-2016）有关要求，廉洁文明教学。

第十七条 教练员应当按照统一的教学大纲规范施教，完成规定的培训内容和学时，不得以任何形式参与或变相参与培训学时造假。

第十八条 教练员应按规定参加驾培机构组织的岗前培训、每年不少于一周的再教育培训，不断提升自身教学服务水平。鼓励教练员积极考取教练员职业技能等级证书。

第三节 教练车

第十九条 教练车应满足《机动车驾驶员培训机构资格条件》（GB/T30340-2013）、《机动车驾驶员培训机构培训服务规范》（JT/T1099-2016）等有关规定，不得使用报废、检测不合格、未按规定备案和其他不符合国家规定的车辆从事培训业务，不得擅自改变教学车辆用途。

第二十条 鼓励推广使用新能源教练车，促进行业节能减排，绿色发展。

第二十一条 教练车应保持车身清洁，功能完好，车辆标识清晰完好，并按规定定期开展维护检测。

第二十二条 教练车应绑定计时终端，并确保一车一设备，不得擅自迁移终端设备或改变设备相关参数。

第三章 评价标准

第二十三条 驾培机构质量信誉评价等级从低至高分为不合格、差、较差、普通、良好、优秀。除不合格外，其余等级通过一星级至五星级展示，分别用对应“★”表示。

第二十四条 驾培机构质量信誉评价总分为 1000 分，其中：基础分 130 分、日常记分 270 分、服务分 600 分，加分项 40 分。

第二十五条 各级交通运输主管部门应当严格履行质量信誉评价职责，按照评价标准认真组织开展驾培机构质量信誉评价工作，促进社会信用体系建立，提升驾培行业社会形象。

基础分、日常记分由县级交通运输主管部门负责。基础分按规定对驾培机构制度建设、员工管理、档案管理、硬件设施、安全生产等基本情况开展一次现场评价；日常记分按规定通过日常检查、执法监督、投诉举报等渠道对驾培机构学员服务、规范经营、安全生产等情况进行实时记分；服务分由学员评价确定，实行动态管理。评价标准具体见附件。

第二十六条 驾培机构质量信誉评价等级按下列标准进行评定：

- （一）评价总分为400分以下的，为不合格；
- （二）评价总分在400至549分的，为一星级；
- （三）评价总分在550至699分的，为二星级；
- （四）评价总分在700至849分的，为三星级；
- （五）评价总分在850至949分的，为四星级；

(六) 评价总分在950分以上的，为五星级。

第二十七条 驾培机构在评价周期内有下列情形之一的，评定为不合格：

(一) 达不到国家规定的备案标准或因自身原因未参加质量信誉评价的；

(二) 教学过程中发生一般及以上安全生产责任事故的；

(三) 发生恶性服务质量事件的；

(四) 在质量信誉评价过程中，采取弄虚作假或其它不正当手段影响评价的。

第四章 组织实施

第二十八条 驾培机构质量信誉评价周期为每年的1月1日至12月31日，评价年度内新增备案的驾培机构，当年质量信誉评价等级最高为三星级，并在质量信誉评价等级后注明“新备案驾培机构”。

第二十九条 驾培机构质量信誉评价信息从以下渠道获取：

(一) 学员评价信息；

(二) 交通运输主管部门在履职过程中监督检查、执法所获取的信息；

(三) 投诉监督渠道获取的符合本办法规定的有效投诉信息；

(四) “四川省驾驶培训监管服务平台”记录的有关信息;

(五) 其它真实、有效信息。

第三十条 县级交通运输主管部门根据学员对驾培机构评价(200分)、学员对教练员评价(200分)、投诉举报信息(200分)等方式对驾培机构服务分进行综合评价。

第三十一条 驾培机构质量信誉评价按照驾培机构自评、县级交通运输主管部门实施、市级交通运输主管部门复核、交通运输厅公告的步骤实施。

第三十二条 驾培机构根据基础分评价标准表格进行自查自评,并形成书面材料于每年1月15日前报县级交通运输主管部门。

第三十三条 县级交通运输主管部门按标准组织对驾培机构基础分进行现场评价,结合日常记分、服务分确定驾培机构评价等级结果,并在官网对外公示7天。公示无异议的,于每年3月1日前将评价结果报市级交通运输主管部门。

县级交通运输主管部门开展现场评价时,评价人员应是3人以上单数,评价结果应经评价人员及被评价驾培机构主要负责人当场签字确认。

第三十四条 市级交通运输主管部门对评价结果进行抽查复核,并在官网对外公示7天。公示结束后,于每年的3月30日前向交通运输厅报送《驾培机构质量信誉评价结果汇总表》。

第三十五条 被评价驾培机构或公众对公示结果有异议的，可在公示期内向作出评价的交通运输主管部门书面申诉或者举报。公示结束后，作出评价的交通运输主管部门应当对驾培机构的申诉和社会反映的情况进行调查核实。

第三十六条 交通运输厅将全省驾培机构质量信誉评价结果在部门网站上进行公告。

第三十七条 县级交通运输主管部门和驾培机构应建立驾培机构质量信誉评价档案。

第五章 结果应用

第三十八条 各级交通运输主管部门应引导公众选择质量信誉好的驾培机构，并对驾培机构及教练员进行评价，推动驾培机构主动提升教学服务质量。

第三十九条 县级交通运输主管部门应对上一年质量信誉评价等级为二星及以下的驾培机构进行重点监管，加大检查频次，加强监督管理。

第四十条 驾培机构质量信誉等级为不合格时，县级交通运输主管部门应当下达整改通知书，明确整改的内容、期限和目标。

第四十一条 驾培机构应当将质量信誉评价结果在其服务场所及公司网站的显著位置向社会公开。

第六章 附则

第四十二条 本办法所称的“以上”包括本数，“以下”不包括本数。

第四十三条 本办法所称的“恶性服务质量事件”，是指由于驾培机构原因，对人员造成人身伤害或财产损失，造成恶劣影响，而受到省级以上人民政府或交通运输主管部门通报批评的服务质量事件。

第四十四条 本办法由四川省交通运输厅负责解释。

第四十五条 本办法自 2024 年 2 月 1 日起试行，有效期 2 年。

- 附件：
1. 驾培机构基础分评价标准
 2. 驾培机构日常记分标准
 3. 驾培机构服务分评价方法
 4. 驾培机构质量信誉评价结果汇总表

附件 1

四川省驾培机构质量信誉评价基础分 评分标准

考核项目		额定分数	考评内容	评分标准	自评得分	复核得分	扣分原因
一、制度建设 (20分)	1.基本管理制度	10	建立教学管理制度、教练员管理制度、学员管理制度、结业考核制度、诚信承诺制度、学员投诉受理制度、教练车及教学设施设备管理制度、培训收费管理制度等。	1.管理制度不健全的,每缺1项扣2分; 2.管理制度未上墙公示的,每项扣1分。			
	2.安全管理制度	10	应当有包括道路训练安全告知、安全教育、教学现场安全检查与隐患排查、重大事故报告、突发事件应急预案及安全生产责任制等内容在内的安全管理制度,制定突发事件应急预案,并定期开展演练。	1.安全管理制度不健全的每缺一项扣2分; 2.应急预案不健全或无演练记录的扣2分。			
二、软件建设 (40分)	3.教学管理人员配备	5	1.理论教练员按教练车总数的3%配备,不少于2人; 2.驾驶操作教练员按教练车总数的100%配备; 3.结业考核员按教练车总数的5%配备,不少于2人; 4.专职安全管理人员按教练车总数的3%配备,不少于1人。	1.理论教练员、驾驶操作教练员、结业考核员不满足要求的,每缺1人扣1分; 2.专职安全管理人员不满足要求的,每缺1人扣2分。			
	4.教练员培训	10	1.对拟聘用教练员开展岗前培训; 2.每年对已聘用教练员进行至少一周的再教育培训; 3.建立培训档案,保存图片、音视频等资料。	1.未开展岗前培训或再教育培训的,每人扣2分; 2.教练员再教育培训未达到一周的,每名扣1分; 3.未建立培训档案或图片、音视频未保存的,扣1分。 培训档案包括:培训计划、			

			培训内容、培训考核、再教育培训记录等。			
	5.教练员考核	10	定期对教练员开展教学质量信誉考核，公布考核结果。考核内容主要包括：教学业绩、教学质量排行情况、参加再教育情况、不良记录等。	1.未按规定开展考核的扣10分； 2.无考核记录扣5分； 3.未公布考核结果扣3分。		
	6.信息公示	5	应当在经营场所的醒目位置公示其经营项目、培训能力、培训车型、培训内容、收费项目、收费标准、教练员、教学场地、投诉方式、学员满意度评价参与方式等情况。	1.未按规定公示的,扣5分； 2.公示内容不齐全的，每项扣1分。		
	7.新培训服务模式	5	应当提供先培训后付费、计时培训计时收费培训服务模式。	1.未提供的扣5分； 2.选择率低于20%的，扣3分。		
	8.档案管理	5	应当按照“一人一档、一车一档”原则建立学员档案、教练员档案、教练车档案。	1.未建立档案的，每人（车）扣1分,扣完为止； 2.档案内容不齐全的，每人（车）扣1分。		
三、硬件建设 (30分)	9.教学环境	5	1.教学区域、办公区域保持清洁卫生，物品摆放整齐有序； 2.前厅或服务台等配备齐全。	1.杂物堆放凌乱、桌椅破损积尘、墙面破损等问题突出的，每项扣1分； 2.无前厅或服务台的扣3分。		
	10.教学场地条件	5	1.教练场地内各项标志、标线清晰； 2.应设有与车型相配套的训练科目； 3.场地绿化率不低于20%； 4.应按规定设置不少于1套交通信号灯、照明设施。	1.标志、标线不清晰的扣1分； 2.教练场内训练科目每缺一项扣1分； 3.场地绿化未达标的扣1分； 4.无交通信号灯或照明设施的，扣1分。		
	11.服务设施	10	教学场地配备有卫生间、休息室、休息座椅、饮水机、空调等服务设施，并保持环境卫生优美。	1.服务设施缺少1项扣2分； 2.卫生间环境差、隐私性差、异味严重或无人清扫的，扣10分；		

			3.卫生间无洗手池的，扣5分； 4.卫生间无清洁打扫记录的，扣2分。			
	12.教学设施设备	10	应按照《机动车驾驶员培训机构资格条件》配备相应的教学车辆和机动车驾驶模拟器。机动车驾驶模拟器应满足《汽车驾驶培训模拟器》（JT/T378-2022）要求。	1.教学车辆未达到要求的，每辆扣2分； 2.模拟器无检测通过的《汽车驾驶培训模拟器》（JT/T378-2022）检测报告或不能正常使用的，扣2分。		
四、安全生产（40分）	13.教学区域安全管理	10	1.教练场地与办公、教学和生活等区域之间应有隔离设施； 2.教练场地与场外道路衔接处具有安全停车视距； 3.教练场按照人车分离的原则布置人行通道； 4.消防设施及灭火器配备齐全有效； 5.教练场内道路转弯处、分流路口等存在可能与车辆发生刚性碰撞的物体前，应设置有效的消能物体或设施； 6.场内应设置视频监控设施设备，保持设备正常运行。	1.教练场地与办公、教学和生活等区域之间无隔离设施的，扣2分； 2.教练场地与场外道路衔接处安全停车视距不符合要求的，扣2分； 3.未按照人车分离的原则布置人行通道的，扣2分； 4.消防设施配备不齐全或失效的，扣2分； 5.未设置有效消能物体或设施的，扣2分； 6.未设置视频监控设施设备的，扣2分；设备无法正常运行的，扣1分。		
	14.教练车安全管理	10	1.副后视镜、副制动踏板、灭火器等安全防护装置齐全有效； 2.对教学车辆进行定期维护和检测，保持教学车辆性能完好。	1.安全防护装置缺项或失效的，每车扣2分； 2.无定期维护和检测记录的，每车扣2分。		
	15.安全教育培训	10	1.每季度至少召开一次安全生产例会，由安全生产第一责任人主持，全体员工参加； 2.每月至少召开一次安全教育培训会，由分管安全工作的副职主持，安全管理人员及教练员参加； 3.应做好会议记录，记录内容包括会议时间、地点、参会人员明细、会议主要内容及照片资料等。	1.安全生产例会缺少1次扣5分，会议记录内容不健全的扣2分； 2.安全教育培训会缺少1次扣3分，会议记录内容不健全的扣2分。		

	16.安全隐患排查	10	每月至少开展1次安全隐患排查,建立隐患排查整改台账,发现的隐患问题及时整改消除。	1.无隐患排查整改台账的,扣10分; 2.未定期开展安全隐患排查的,缺少1次扣5分; 3.排查的隐患未及时整改的,每次扣5分。			
基础分最终分值							
加分项 (40分)	1.职业技能	10	驾培机构持有职业技能等级证书的教练员比例。	持有职业技能等级证书的教练员比例达到100%加10分,90%以上(含)未达100%加8分,80%以上(含)未达90%加6分,70%以上(含)未达80%加5分,60%以上(含)未达70%加4分,60%以下不加分。			
	2.表彰奖励与应急保障	5	评价年度内被市级以上人民政府或省级以上交通运输主管部门表彰或完成政府指令性防洪、抢险、抗震、救灾等应急保障任务。	每次加2分,最多加5分。同一事项只计算一次。			
	3.节能减排与科技创新	25	驾培机构新能源教练车比例及智能机器人教练车比例、机动车驾驶模拟器。	1.新能源教练车比例达到90%以上(含)加10分,70%以上(含)未达90%加5分,70%以下不加分。 2.具有智能机器人教练车培训场地,且智能机器人教练车能上传教学数据的,加5分; 3.每台符合《汽车驾驶培训模拟器》(JT/T378-2022)要求,且能有效开展教学活动,上传教学数据的II型模拟器加1分,III型模拟器加2分,最多加10分。			
基础分与加分项合计分值							
评价人员签字							
被评价驾培机构主要负责人签字							

附件 2

四川省驾培机构质量信誉评价 日常记分标准

考核项目		额定分数	考评内容	评分标准
一、学员服务 (70分)	1.培训合同	20	应与学员签订书面培训合同，明确服务项目、收费标准、培训流程、培训预约方式、服务承诺、学员的权利与义务、退费规定、违约责任等信息。	1.未签订培训合同的，每人次扣 10 分，直至学员服务项得 0 分； 2.培训内容缺项的，每项扣 2 分。
	2.培训费用	25	1.应按合同约定收取培训费用，并出具有效票据； 2.除合同规定外，不得额外收取学员费用。	1.收取培训费用未出具有效票据的每次扣 5 分； 2.额外收取学员费用的每次扣 5 分； 3.不按合同规定进行退费的每次扣 5 分。
	3.投诉举报处理	25	应当及时妥善处理学员投诉并建立处理台账。	未及时妥善处置学员投诉的，每次扣 5 分。
二、规范经营 (160分)	4.教学大纲执行	20	按照全国统一的教学大纲实施培训，不得擅自减少学时或培训内容。	擅自减少学时或培训内容的，每次扣 5 分；
	5.规范培训	20	应当在备案地开展培训业务，不得采取异地培训、欺骗学员等不正当手段开展经营活动，不得用社会车辆开展机动车驾驶员培训经营活动。	1.用社会车辆开展机动车驾驶员培训经营活动的，每次扣 5 分； 2.举报或调查发现欺骗学员的，每次扣 3 分； 3.举报或调查发现异地培训的，每次扣 2 分。
	6.聘用管理	15	应与聘用教练员签订劳动合同，不得聘用最近连续 3 个记分周期内有交通违法记分满分记录或者发生交通死亡责任事故、组织或者参与考试舞弊、收受或者索取学员财物的人员担任教练员。	1.未与教练员签订劳动合同的，每人扣 5 分； 2.聘用不符合要求的教练员，每人扣 5 分。

	7.教学行为	40	1.严禁教练员吃、拿、卡、要； 2.严禁骚扰、侮辱、歧视或打骂学员； 3.严禁杜绝在教学过程中抽烟、玩手机等与教学无关行为；	1.存在教练员吃、拿、卡、要及不文明教学行为的，每次扣 10 分； 2.培训过程中存在抽烟、玩手机、不系安全带等行为的，每次扣 5 分；
	8.计时培训	40	严格按照规定规范使用计时培训系统开展教学。	存在培训学时造假行为的，每次扣 20 分，直至规范经营项得 0 分。
	9.车辆合规	10	禁止使用报废、检测不合格、未备案和其他不符合国家规定的车辆从事机动车驾驶员培训业务。不得随意改变教学车辆的用途。	1.使用报废、检测不合格、未备案和其他不符合国家规定的车辆从事机动车驾驶员培训业务的，扣 10 分； 2.改变车辆用途的，每次扣 2 分，扣完为止。
	10.车容车貌	5	应保持车辆外观清洁完好，车辆标识清晰完好。车厢内应整洁、卫生，无异味，无杂物。座椅牢固无塌陷，座椅、座套清洁卫生，无污迹、破损和脱线。安全带功能齐全，带束干净、无破损。	1.教练车未张贴标识的每车扣 1 分； 2.车辆外观有污损的，每车扣 1 分； 3.车厢内有异味、有杂物的，每车扣 1 分； 4.座椅塌陷或座椅座套有污迹、破损和脱线等情况的，每车扣 1 分； 5.安全带破损的，每车扣 1 分。
	11.工作落实	10	应当积极配合交通运输主管部门的监督检查工作，如实反应情况，提供有关资料。	1.阻碍或不配合交通运输主管部门监督检查工作的，每次扣 5 分； 2.不如实反映情况或提供有关资料的，每次扣 2 分。
三、安全生产 (40 分)	12.安全教学	20	1.应当在备案的场地进行基础和场地驾驶培训，在公安机关交通管理部门指定的路线和时间开展道路驾驶培训； 2.教练员应随车指导，与教学无关的人员不得乘坐教学车辆； 3.严禁饮酒后从事教学活动。	1.未在备案的场地或公安机关指定的路线和时间开展驾驶培训的，每次扣 10 分； 2.教练员未按规定在基础和场地驾驶培训中随车或现场指导（智能机器人教练车除外）、在道路驾驶培训中随车指导的，每次扣 10 分； 3.与教学无关人员乘坐教学车辆的，每次扣 5 分； 4.饮酒后从事教学活动的，扣 20 分。
	13.安全事故	20	应当落实安全生产主体责任，严防安全生产事故发生。	1.教练车发生交通事故的，每次扣 10 分； 2.教学过程中发生一般以下（不含一般）安全生产事故的，扣 20 分。

附件 3

四川省驾培机构质量信誉评价服务分 评价方法

驾培机构服务分由县级交通运输主管部门每季度根据学员对驾培机构评价、学员对教练员评价、投诉举报等方式综合确定。

(一) 学员对驾培机构评价部分 (共 200 分, 每季度 50 分)

1. 每季度统计监管服务平台驾培机构好评率(好评人数/评价人数*100%), 好评率每个百分点得 0.5 分;

2. 学员对驾培机构评价率(评价人数/结业人数*100%) 低于 60%的驾培机构, 每季度得分最高不超过 25 分;

3. 学员对驾培机构评价率低于 40%的驾培机构, 该季度得分最高不超过 15 分;

4. 学员对驾培机构评价率低于 20%的驾培机构, 该季度不得分。

(二) 学员对教练员评价部分 (共 200 分, 每季度 50 分)

1. 每季度统计监管服务平台驾培机构所属教练员好评率(好评人数/评价人数*100%), 好评率每个百分点得 0.5 分;

2. 学员对驾培机构所属教练员评价率(评价人数/结业人数*100%) 低于 60%的驾培机构, 每季度得分最高不超过 25 分;

3. 学员对驾培机构所属教练员评价率低于 40%的驾培机构,

该季度得分最高不超过 15 分；

4.学员对驾培机构所属教练员评价率低于 20%的驾培机构，该季度不得分。

(三) 驾培机构投诉举报部分 (共 200 分, 每季度 50 分)

1.每季度统计驾培机构投诉率 (投诉率=投诉人数/招生人数*1000‰) ;

2.每季度得分=50-投诉率对应分数 (投诉率每个千分点对应 1 分)。

(四) 年终统计

年终时汇总每季度统计情况, 确定驾培机构该评价周期服务得分。

附件 4

驾培机构质量信誉评价结果汇总表

填报单位：（公章）

填报时间： 年 月 日

序号	驾培机构名称	基础得分	日常得分	服务分			评价总分	评价等级	备注
				服务分总分	学员对驾培机构评价	学员对教练员评价			

单位负责人：

填报人：

联系电话：