

QHFS17-2023-0012

青海省交通运输厅文件

青交〔2023〕228号

青海省交通运输厅 关于印发《青海省机动车驾驶培训机构 质量信誉考核办法》的通知

各市州交通运输局，省交通运输综合行政执法监督局：

《青海省机动车驾驶培训机构质量信誉考核办法》经2023年12月5日第16次厅党组会审议通过，现印发给你们，请抓好贯彻落实。



信息公开属性：主动公开

青海省交通运输厅办公室

2023 年 12 月 20 日印发

青海省机动车驾驶培训机构 质量信誉考评办法

第一章 总 则

第一条 为规范机动车驾驶员培训经营活动，维护机动车驾驶培训市场秩序，提高培训质量和服务水平，加强机动车驾培机构备案事中事后管理，根据《中华人民共和国道路运输条例》《机动车驾驶员培训管理规定》《机动车驾驶员培训机构资格条件》(GB/T30340)《机动车驾驶员培训教练场技术要求》(GB/T30341)等相关法律、法规及规范，结合本省实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于本省机动车驾驶员培训机构（以下简称驾培机构）质量信誉考评工作。

本办法所称驾培机构，是指经所在地（市、县、区）交通运输主管部门（以下简称“属地交通运输主管部门”）依法备案或在原许可有效期内，在本辖区范围内以培训学员的机动车驾驶能力或者以培训道路运输驾驶人员的从业能力为教学任务，为社会公众有偿提供驾驶培训服务的机构。

本办法所称质量信誉考评，是指属地交通运输部门在考评周期内对驾培机构的经营基础、经营行为、教学质量、服务质量等方面进行的综合评价。

第三条 驾培机构的质量信誉考评工作应当遵循公平、公正、公开的原则。

第四条 驾培机构应当自觉遵守法律、法规和规章规定，加

强管理、诚信经营、优质服务，认真履行社会责任，为社会培养合格的机动车驾驶员。

第五条 属地交通运输主管部门按照“谁备案、谁考评”原则，依据职责做好驾培机构质量信誉考评相关工作。

省级交通运输主管部门负责建立全省驾培机构质量信誉考评体系，组织开展驾培机构质量信誉考评工作。

市州级交通运输主管部门负责监督辖区内属地交通运输主管部门实施驾培机构质量信誉考评工作。

属地交通运输主管部门负责具体组织实施辖区内驾培机构质量信誉考评工作。

第二章 考评等级

第六条 驾培机构质量信誉等级分为优良、合格、基本合格和不合格，分别用 AAA 级、AA 级、A 级和 B 级表示。

第七条 驾培机构质量信誉考评内容包括：驾培机构基本情况、学员满意度评价情况、教学大纲执行情况、《结业证书》发放情况、《培训记录》填写情况、培训业绩、考试情况、不良记录、教练员教学质量信誉考核开展情况等。

第八条 驾培机构质量信誉考评实行在基本分值基础上的记(扣)分制。即设定考评总基本分值 1000 分，分经营管理（基本分值 375 分）、培训管理（基本分值 200 分）、培训质量（基本分值 175 分）、诚信服务（基本分值 250 分）五个项目进行考评；另设加分项共 100 分。

考评得分=基本分值-考评记（扣）分+加分项得分。详见《青海省机动车驾驶员培训机构质量信誉考评记分表》（附件 1）。

第九条 驾培机构质量信誉等级按照下列标准确定：

- （一）考评得分不低于 900 分的，为 AAA 级；
- （二）考评得分 800-899 分的，为 AA 级；
- （三）考评得分 700 分-799 的，为 A 级；
- （四）考评得分低于 700 分的，为 B 级。

第十条 驾培机构有下列情形之一的，其年度质量信誉考评为 B 级。

- （一）发生一次及以上造成人员死亡的安全生产责任事故的。
- （二）未在备案的教练场地开展基础和场地驾驶培训的；未按规定组织学员结业考核或者未向培训结业的人员颁发《结业证书》的；向未参加培训、未完成培训、未参加结业考核或者结业考核不合格的人员颁发《结业证书》的。
- （三）未按要求建立质量信誉档案的，不配合质量信誉考评的，不按规定时间参加质量信誉考评的；弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假考评材料，且不按要求补正，导致质量信誉考评工作无法进行的。
- （四）未按规定安装使用计时培训系统的；擅自改装教练车，教练车与车辆行驶证不符的。
- （五）未保持备案经营项目需具备业务条件，经责令整改仍未达到条件的；未按规定办理备案变更或提交虚假备案材料的，经责令改正拒不改正的。
- （六）违反相关法律法规规定，被相关主管部门责令限期整改，拒不改正的。
- （七）发生一次及以上由于驾培机构培训服务的原因，对社

会造成不良影响的重大恶性服务质量事件的。

第三章 考评档案

第十一条 驾培机构及属地交通运输主管部门应当分别建立《青海省机动车驾驶员培训机构质量信誉考评档案》。档案主要包括：

- （一）驾培机构基本情况；
- （二）教练员及教学质量信誉考核基本情况；
- （三）教练车基本情况；
- （四）教练场基本情况；
- （五）驾培机构违章经营情况；
- （六）驾培机构服务质量投诉处理情况；
- （七）服务信息公示情况；
- （八）企业形象展示情况；
- （九）驾培机构质量信誉考评日常检查记分通知单；
- （十）年度获得县、市级及以上荣誉称号的情况；
- （十一）质量信誉考评结果情况。

第十二条 驾培机构应当加强对质量信誉档案的管理，按照第十一条规定及时将相关内容和材料记入质量信誉档案，并按照属地交通运输主管部门的要求定期报送材料。

第十三条 属地交通运输主管部门应当加强对机动车驾驶培训市场的监督和检查，认真受理社会投诉举报，加强与相关部门的信息沟通，及时、全面、准确了解掌握驾培机构质量信誉情况，经核实后及时记入质量信誉档案。

各级交通运输部门在监督检查中发现驾培机构异地经营时，

应将违章情况和处理结果抄告驾培机构属地交通运输主管部门。属地交通运输主管部门接到抄告后，应及时将违章情况记入质量信誉档案，并告知该驾培机构。

第四章 质量信誉考评

第十四条 质量信誉考评工作应采取日常检查和集中考评相结合的原则。

日常检查作为事中事后监管重要手段，由属地交通运输部门采取定期检查、随机抽查、现场核查、查阅资料、调查问卷、网络查询等方式进行，并如实记录记分情况；在一个考评周期内，日常检查记分（扣分）超过 300 分时，属地交通运输主管部门应当在记分（扣分）超过 300 分之日起 30 日内书面通知有关驾培机构，并向社会公布。

集中考评工作由属地交通运输主管部门或者受属地交通运输主管部门委托的第三方组成考评小组进行。考评小组一般由 3-5 人组成。

日常检查和集中考评的情况应详细记录，存入档案，定期汇总，作为对驾培机构质量信誉考评记分的依据。检查情况及结果应及时通知被考评单位。

第十五条 驾培机构质量信誉等级集中考评工作每年进行一次。考评周期为每年的 1 月 1 日至 12 月 31 日。

第十六条 驾培机构自评

（一）驾培机构应当在考评周期次年的 1 月 31 日前，向属地交通运输主管部门提交本单位上年度的质量信誉考评情况自评报告、自评得分以及相关档案材料。

(二) 驾培机构在考评周期内发生安全责任事故或服务质量事件等重大事项的, 应当及时向属地交通运输主管部门报告, 并提交书面报告材料。

第十七条 备案部门考评

(一) 驾培机构质量信誉等级考评工作应当本着“谁备案、谁考评”的原则进行, 属地交通运输主管部门负责对驾培机构质量信誉情况进行考核。

(二) 属地交通运输主管部门应当根据本部门的驾培机构质量信誉管理档案, 对驾培机构报送的质量信誉情况进行核实。发现不一致的, 应要求驾培机构进行说明或组织调查。

(三) 核实结束后, 应根据各项考评指标的初步结果, 组织考评小组进行集中考评打分, 对驾培机构质量信誉等级进行考评, 并将考评结果通过门户网站、办公场所等方式向社会公示 10 天。公示无异议的, 考评结果于 3 月底前报送市州级交通运输主管部门。

第十八条 复核

(一) 市州级交通运输主管部门应对考评结果为 AAA 的驾培机构进行复核。复核结束后将驾培机构考评最终结果在当地主要新闻媒体或本单位门户网站上进行为期 15 天的公示。

(二) 被考评企业或者其他单位、个人对公示结果有异议的, 可在公示期内向组织考评的相关交通运输主管部门书面申诉或者举报。

向交通运输主管部门举报驾培机构质量信誉有关情况的单位或个人, 应加盖单位公章或如实签署姓名, 并附联系方式, 否则

不予受理。

交通运输主管部门应当为举报人保密，不得向其他单位或个人泄露举报人的单位名称、姓名及有关情况。

（三）公示结束后，市州级交通运输主管部门应当对企业的申诉和社会反映的情况进行调查核实，并将调查核实结果告知申诉人或举报人。经核实无误后，于5月底将考评结果上报省级交通运输主管部门。

第十九条 考评结果公布

省级交通运输主管部门应对考评结果为AAA的驾培机构进行随机抽查，并于6月15日前将随机抽查情况反馈相关驾培机构所在地市州级交通运输主管部门。抽查结果与经市州级复核的考评结果不一致的，以省级交通运输主管部门抽查结果为准。

各级交通运输主管部门应于6月30日前通过本部门网站、信用中国（青海）、信用交通·青海等信息服务网站或其他方式向社会公布辖区上一年度驾培机构质量信誉考评结果。

第二十条 新增驾培机构首次考评周期为备案之日起至考评年度的12月31日，并在质量信誉等级栏注明“新增企业”。自下一个考评年度开始标注质量信誉考评等级。

驾培机构分立或者合并的，原有质量信誉等级自动失效，其质量信誉考评工作按照新增驾培机构进行。同时，驾培机构分立或合并之前的质量信誉等级信息应如实作好记录并存档。

第二十一条 驾培机构名称、法定代表人等重大事项发生变更的，应当在办理备案变更手续时，一并办理质量信誉管理相关手续，原质量信誉等级继续有效。

第五章 考评结果运用

第二十二条 各级交通运输主管部门应当加强质量信誉考评结果的运用，及时将辖区驾培机构质量信誉考评结果书面告知同级财政、人社等部门，供相关部门择优选择驾培服务。同时，通过对驾培机构质量信誉考评工作的宣传，引导辖区机动车驾驶培训学员择优选择驾培机构，运用市场机制鼓励驾培机构注重质量、注重服务、维护信誉。

第二十三条 驾培机构可以使用上一年度的质量信誉等级或荣誉称号进行宣传或者从事与机动车驾驶培训相关的商业活动。

第二十四条 交通运输主管部门应当对质量信誉考评为 B 级的驾培机构，按有关规定依法处理，并及时通报同级公安交管部门。

第二十五条 交通运输主管部门对质量信誉等级连续两年评为 A 级和当年质量信誉等级为 B 级的驾培机构应当实施重点监管。

第六章 附 则

第二十六条 本办法自 2024 年 1 月 20 日起施行，有效期 5 年，至 2029 年 1 月 19 日。本办法由青海省交通运输厅负责解释。

附件:1.青海省机动车驾驶员培训机构质量信誉考评记分表
2.青海省机动车驾驶员培训机构质量信誉考评档案

附件1

青海省机动车驾驶员培训机构质量信誉考评记分表

是否存在第十条规定的相关情况说明					是否直接考评为B级
1					
...					
项目	考评内容	分值	记（加）分标准	记（加） 分值	记（加）分理由（填不下可另附说明）
	报名处设置	20	未在报名处醒目位置公示经营项目、培训能力、培训车型、培训内容、收费项目、收费标准、教练员、教练场地、投诉方式、学员满意度评价参与方式等信息的，每一项记2分，总分20分，记满为止。		
	培训合同管理	20	未与学员签订培训合同，明确学员和驾驶培训机构双方权利义务，保护学员合法权益的，记10分。		
			未推广应用《机动车驾驶培训先学后付、计时收费模式服务合同（示范文本）》的，记 10分。		
	教练员管理	90	聘用不符合《机动车驾驶员培训机构资格条件》（GB/T30340）条件的人员从事驾驶培训教学的，每发现一人记1分，总分10分，记满为止。		
			教练员从教范围与其从教类别及从教车型不符的、未随车指导学员驾车的，每发现一人次记1分，总分20分，记满为止。		
			未将聘用教练员信息及时上报交通运输主管部门备案的，记10分。		
			未定期开展教练员教学质量信誉考核并公布考核结果的，记30分。		
			未组织新入职教练员进行岗前培训，培训法规、教学技能、应急处置等相关内容的，记10分。		

一、经营管理 (375分)			未组织教练员脱岗培训继续教育，培训职业道德素质和驾驶新知识、新技术的，记10分。		
	教练车管理	50	未将教练车新增信息报交通运输主管部门备案的，记10分。		
			使用未取得教练车牌照车辆开展培训活动的，记20分。		
			使用无驾培机构统一标识车辆开展培训活动的，记10分。		
			未按照国家有关规定对教学车辆进行定期维护和检测的，记10分。		
	计时系统管理	30	未安排专人应用和管理计时培训系统的，记10分。		
			在使用计时培训记录系统过程中弄虚作假的，记10分。		
			未如实记录、储存和向交通运输主管部门上传相关计时培训数据的，记10分。		
	服务模式管理	60	未根据《机动车教学培训考试大纲》，以学时为单位自主测算确定收费标准，并利用服务场所、网站向社会公示的，记10分。		
			未建立以电话、网络、手机APP等预约培训的方式的学时预约制度，记10分。		
			未向学员提供现金、银行卡和网上支付等多种支付方式的，记10分。		
			未向学员提供自主选择培训方式服务，为学员提供自主选择培训时间、自主选择教练员预约服务的，记20分。		
			未公开“先培训后付费”收费标准、服务方式、培训流程及教练员和教练车信息的，记10分。		
	档案管理	40	学员档案（包括《学员登记表》、《教学日志》、《培训记录》、《结业证书》、《培训合同》）不完整、内容不全的，发现一起记1分，总分10分，记满为止。		
			教练员档案（包括教练员基本情况、劳动合同、岗前培训和再教育情况、职业技能等级证书取得情况、教学质量信誉考核情况等）不完整的，发现一起记1分，总分10分，记满为止。		
			教练车档案（包括车辆基本情况、维护和检测情况、技术等级记录、行驶里程记录、车辆行驶证、登记证等）不完整的，发现一起记1分，总分10分，记满为止。		

			管理人员档案（包括基本情况、学历证明、劳动合同等）不完整的，发现一起记1分，总分10分，记满为止。		
	安全生产管理	65	安全管理制度（包括安全检查制度、安全责任制度、安全学习例会制度、教学设施设备安全管理制度、突发事件应急预案等）不完善的，发现一起记5分，总分20分，记满为止。		
			未开展道路训练安全告知、安全教育工作，并建立纸质或电子档案的，记15分。		
			未开展教学现场安全检查和隐患排查治理工作，并建立纸质或电子档案的，记20分。		
			未落实安全事故报告制度，发生事故未按规定启动应急预案的，未对安全事故进行责任倒查的，未按规定上报安全生产事故的，为建立纸质或电子档案的，每项记2分，总分10分，记满为止。		
二、培训管理 (200分)	规范化教学	50	未按照《大纲》要求实行学时制，规范教学管理的，记15分；		
			驾培机构及教练员缩减培训学时的，发现一起记1分，总分15分，记满为止。		
			未制定培训教学计划的，扣5分；无备课教案授课的，发现一起记1分，总分5分，记满为止。		
			未采取多媒体教学、交通事故案例教学、交通安全体验等方式，促进理论知识培训与实际操作训练交叉融合，提高驾驶培训专业化、系统化水平的，记10分。		
	教学日志	15	教练员《教学日志》填写不规范的，发现一起记1分，总分10分，记满为止；弄虚作假的记10分。		
			未按规定做好纸质或电子档案归档工作的，记5分。		
	结业考核	30	未按《大纲》要求组织学员进行结业考核工作的，发现一起记5分，总分30分，记满为止。		
	培训记录	40	未填写或填写《培训记录》不规范，发现一起记1分，总分20分，记满为止；弄虚作假的记20分。		
			未按规定向辖区交通运输主管部门报送培训记录的记20分。		
	学员满意度评价	65	未建立学员满意度评价（包括教学质量、服务质量、教学环境、教学方式、教练员评价等）机制的，记30分；不完善的每一项记6分，总分30分，记满为止。		
			电话或网络等学员满意度评价渠道不畅通的，记20分。		

			未建立学员满意度评价纸质文档或电子文档的，记15分。		
三、培训质量 (175分)	考试合格率	65	考评期内，考试平均合格率排名为公安交管部门通报属地驾校培训质量排名一次为倒数三名的，记30分，连续两次为倒数三名的，记65分。		
	事故责任	50	驾龄在三年以下的学员发生交通死亡事故且负主要责任，被公安部门告知交通运输部门的，记50分。		
	安全责任	60	在教学过程中发生安全责任事故，且负同等及以上责任的，记60分。		
四、诚信服务 (250分)	企业形象	15	教练车标志标识统一，教练员和工作人员服装统一、整洁，达不到要求的，记15分。		
	廉洁从教	60	教练员存在吃拿卡要等现象的，查证属实的，记60分。		
	投诉处理	85	未设立学员投诉电话或网络投诉渠道的，记10分。		
			拒不妥善办理交通运输主管部门交办的合理诉求案件，发生一起记10分，总分50分，记满为止。		
			交通运输主管部门交办的投诉案件未在限定期限办结的，发生一起记5分，总分25分，记满为止。		
	违规处理情况	60	发现采取虚假广告、恶意压价、欺骗学员、欺骗手段招生的；不遵守服务承诺、拖延培训进度、降低培训质量、缩短培训学时，侵害学员权益行为的；采取异地培训等原因被交通运输主管部门予以处罚或通报的；因违规经营或安全事故责任等被新闻媒体曝光的；以上行为经核查情况属实的，发现一起记60分。		
五、加分项 (100分)	资料上报	30	未按交通运输部门要求上报相关资料或者不如实上报的，记30分。		
	获得荣誉称号	40	驾培机构及负责人、教练员等其他人员在年度考评期内获得市级及以上交通运输主管部门荣誉称号的加40分；获得县级交通运输主管部门荣誉称号的加30分。累计加分不超过40分		
	队伍素质提升	30	积极推进教练员技能鉴定工作，驾培机构持技能鉴定证书教练员人数占教练员总数50%以上的，加30分；占总数30%以上的，加20分；占总数20%以上的，加10分。		
	经验交流推广	30	对机动车驾驶培训行业做出贡献，在考评年度内其经验被县级以上交通运输主管部门推广的，加30分。		

附件 2

青海省机动车驾驶员培训机构质量信誉考评档案

(年度)

驾培机构名称_____ (公章)

表 1、驾培机构基本情况

驾培机构名称				固定电话	
详细地址					
统一社会信用代码		开业时间		培训机构级别	
法定代表人或机构负责人		姓名		身份证号	
		电话		学 历	
经营备案		☐ 一级普通机动车驾驶培训 ☐ 二级普通机动车驾驶培训 ☐ 三级普通机动车驾驶培训		☐ 大型客车 ☐ 牵引车 ☐ 城市公交 ☐ 中型客车 ☐ 大型货车 ☐ 小型汽车 ☐ 小型自动挡汽车 ☐ 低速载货汽车 ☐ 残疾人专用自动挡载客汽车 ☐ 摩托车 ☐ 其他车型	
		☐ 道路运输驾驶员从业资格培训		☐ 道路客货运输驾驶员从业资格培训 ☐ 危险货物运输驾驶员从业资格培训	
组织机构及岗位设置	教学管理机构 ☐		是否设有专人负责 ☐ 是 ☐ 否		
	教练员管理机构 ☐		是否设有专人负责: ☐ 是 ☐ 否; 理论教练员 人, 驾驶操作教练员 人。		
	学员管理机构 ☐		是否设有专人负责 ☐ 是 ☐ 否		
	结业考核机构 ☐		是否设有专人负责: ☐ 是 ☐ 否; 结业考核人员 人		
	教学质量管理机构 ☐		是否设有专人负责 ☐ 是 ☐ 否		
	安全管理机构 ☐		是否设有专人负责: ☐ 是 ☐ 否; 安全管理人员 人		
	教练车、设施设备管理机构 ☐		是否设有专人负责 ☐ 是 ☐ 否		
	档案管理机构 ☐		是否设有专人负责 ☐ 是 ☐ 否		
管理制度的建立	安全管理制度 ☐	教练员管理制度 ☐ 结业考核制度 ☐	学员管理制度 ☐	培训质量管理体系 ☐	
	教学车辆管理制度 ☐	教学设施设备管理制度 ☐ 诚信承诺制度	教练场地管理制度 ☐	档案管理制度 ☐	
教练车	共计 辆 (其中: 大客 辆; 牵引 辆; 公交 辆; 中客 辆; 大货 辆; 小型车 辆; 摩托车 辆; 其他 辆)				
教练场	1、总面积: m ² ;			9、是否设置城市模拟道路: ☐ 是 ☐ 否	
	2、场内训练项目设施总面积 m ² ;			10、是否持有教练场地使用权和产权证明: ☐ 是 ☐ 否	

	3、教练场地利用率 % ;	11、训练项目是否设置齐全: ☐ 是 ☐ 否
	4、场内训练道路总面积 m ² ;	12、训练项目名称标志是否清晰: ☐ 是 ☐ 否
	5、单车道总长度 m;	13、是否设置教练场与外界物理隔离: ☐ 是 ☐ 否
	6、单车道宽度 m;	14、是否设置交通信号灯: ☐ 是 ☐ 否
	7、是否设有交通安全宣传教育设施: ☐ 是 ☐ 否	15、是否设置安全通道: ☐ 是 ☐ 否
	8、是否设有照明设施: ☐ 是 ☐ 否	16、停车场总面积 m ²
	17、教练场地最大运行教练车数量: 辆。	
教学设施设备	计算机 台;	交通信号挂图 套;
	多媒体教学软件及设备 套;	机动车机构及工作原理挂图 套;
	教学磁板 个;	透明或实物整车解剖模型 台;
	驾驶模拟器 台;	发动机透明或解剖模型 台;
	车辆安全带保护作用体验装置 个;	心肺复苏训练模拟人 个;
	是否安装驾驶培训计时管理信息系统 ☐ 是 ☐ 否	是否配有急救用品 ☐ 是 ☐ 否
	计时培训系统车载计时计程终端 个	其他设备情况:
办公教学场所	办公室 间; m ²	计算机室 m ²
	多媒体理论教室 m ²	教具教室 m ²
	驾驶模拟器教室 m ²	档案室 m ²
服务设施设备	是否设置教练员、学员休息场所及设备: ☐ 是 ☐ 否	是否提供学员培训预约服务: ☐ 是 ☐ 否
	是否设有必备急救药品和设备: ☐ 是 ☐ 否	是否提供学员自主缴费服务: ☐ 是 ☐ 否
	是否设有车辆外部清洗设施: ☐ 是 ☐ 否	是否提供学员个性化教学服务: ☐ 是 ☐ 否
	是否提供餐饮、图书阅览、上网服务: ☐ 是 ☐ 否	是否提供学员投诉受理服务: ☐ 是 ☐ 否

表 4、教练场基本情况

- 1、教练场平面图；
- 2、培训项目各项图片；
- 3、经营场所使用权证明或产权证复印件；
- 4、教练场地使用权证明或土地租赁合同证明复印件；

（附本页后）

表 6、驾培机构服务质量投诉处理情况

序号	投诉时间	投诉内容	投诉方式	投诉人	受理人	处理及回复情况	备注

说明：该表附上每次服务质量投诉的具体内容以及查处情况，如是被新闻媒体曝光的，还需附上具体内容。

表 7、服务信息公示情况

学时收费标准、培训服务模式及流程、教练员教练车相关信息公示情况

表 8、企业形象展示情况

相关证明材料（包括车辆统一标识、员工统一着装情况）：

表 9、年度获得县、市级及以上荣誉称号的情况

相关证明材料（复印件或照片资料）

表 11、质量信誉考评结果情况

质量信誉考评申请	谨此确认，本《质量信誉考评档案》所填内容及所提交相关材料真实。 法定代表人签字： 年 月 日（公章）
质量信誉考评初评意见	备案交通运输主管部门（盖章）： 年 月 日
质量信誉考评复核与公示意见	市州级交通运输主管部门（盖章）： 年 月 日