

舞钢市交通运输局文件

舞交字〔2020〕17号

舞钢市交通运输局 关于印发《舞钢市汽车驾驶员培训企业质量 信誉考核办法（试行）》的通知

局属各相关单位、企业：

现将《舞钢市汽车驾驶员培训企业质量信誉考核办法（试行）》
印发给你们，请遵照执行。

2020年3月28日



舞钢市汽车驾驶员培训企业 质量信誉考核办法（试行）

第一章总则

第一条 为加快机动车驾驶员培训市场诚信体系建设，引导和促进机动车驾驶员培训机构诚信经营，优质服务，根据交通运输部《机动车驾驶员培训管理规定》及有关规章、国家标准，制定本办法。

第二条 对全市机动车驾驶员培训机构进行质量信誉考核，应当遵守本办法。

本办法所称的质量信誉考核，是指对机动车驾驶员培训机构（以下简称培训机构）的办学条件、安全生产、培训质量、服务质量、经营行为、质量信誉管理等方面的综合评价。

第三条 机动车驾驶员培训机构质量信誉考核工作应当遵循公平、公正、公开和便民的原则。

第四条 机动车驾驶员培训机构应当自觉遵守国家相关法律法规及规章，诚信经营，履行社会责任，为社会提供安全、优质便捷的驾驶培训服务。

道路运输管理机构应当鼓励和支持质量信誉良好的机动车驾驶员培训机构发展。

第五条 县级道路运输管理机构具体负责实施机动车驾驶员培训机构的质量信誉考核工作。

第二章 质量信誉等级

第六条 机动车驾驶员培训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 机动车驾驶员培训机构质量信誉考核指标包括：

（一）办学条件指标：教练场地、教练车、教学设施、设备及教练员情况；

（二）安全生产指标：安全责任事故情况；

（三）培训质量指标：教学大纲执行、考试合格率和交通违法率情况；

（四）服务质量指标：有责投诉、学员满意度和社会监督情况；

（五）经营行为指标：守法经营和违草情况；

（六）质量信誉管理指标：质量信誉档案建立情况。

第八条 机动车驾驶员培训机构质量信誉考核实行计分制，考核总分为 1000 分，加分为 40 分。

在考核总分中办学条件指标占 250 分，安全生产指标占 160 分，培训质量指标占 150 分，服务质量指标占 160 分，经营行为指标占 240 分，质量信誉管理指标占 40 分。（具体考核评分表见附件 1）。

服务人员形象、技能减排、培训机构获奖情况为加分项目。

第九条 机动车驾驶员培训机构质量信誉等级，由道路运输

管理机构按照下列条件进行评定：

（一）考核期内未发生一次死亡 1 人以上的安全责任事故，未发生一次更、特大恶性服务质量事件，且考核总分和加分合计不低于 900 分，质量信誉等级为 AAA 级；

（二）考核期内未发生一次死亡 1 人以上的安全责任事故，未发生一次重、特大恶性服务质量事件，且考核总分和加分合计在 800 分至 899 分之间，质量信誉等级为 AA 级；

（三）考核期内未发生一次死亡 1 人及以上的安全责任事故，未发生一次重、特大恶性服务质量事件，且考核总分和加分合计在 700 分至 799 分之间，质量信誉等级为 A 级；

（四）考核期内有下列情形之一的，质量信誉等级为 B 级：

1. 发生一次死亡 1 人以上的安全责任事故的；
2. 发生一次重、特大服务质量事件的；
3. 考核总分和加分合计低于 700 分的。

重大恶性服务质量事件是指由于企业原因，对社会造成不良影响，而受到市级交通主管部门或者道路运输管理机构通报批评的服务质量事件；特大恶性服务质量事件是指由于企业原因，对社会造成恶劣影响，而受到省级以上交通主管部门或者道路运输管理机构通报批评的服务质量事件。

第三章 质量信誉考核

第十条 机动车驾驶员培训机构、培训机构所在的县级道路

运输管理机构应当分别建立机动车驾驶员培训机构质量信誉档案。质量信誉档案应该包括下列内容；

（一）培训机构基本情况，包括培训机构名称、法人代表名称、经营许可证件、工商执照及所在地、组织机构、管理制度、教学设施、设备、教学场地、从业人员情况等；

（二）教学责任事故记录，包括每次事故的时间、地点、车辆、事故原因、死伤人数及后果、查处机关及处理情况；

（三）服务质量事件记录，包括每次服务质量投诉的投诉人、投诉内容、投诉方式、责任人、受理机关、曝光媒体名称、社会影响及核直处理情况；

（四）违章经营情况，包括每次违章经营的时间、地点、责任人、违章事实、查处机关、行政处罚和处理情况；

（五）企业稳定情况，包括每次影响社会稳定事件的时间、主要原因、事件经过、参加人数、上访部门、社会影响和处理情况；

（六）企业管理情况，包括教练员诚信考核、教练车统一标识、服务人员示证上岗情况，以及获得市厅级以上集体荣誉称号的情况。

第十一条 机动车驾驶员培训机构应当加强对质量信誉档案的管理，按照第十条的要求及时将相关内容和材料记入质量信誉档案，并按照所在地县级或设区的市级道路运输管理机构的要求

求定期报送相关材料。

第十二条 道路运输管理机构应当加强对机动车驾驶员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、准确了解掌握机动车驾驶员培训机构质量信誉的情况，经核实后及时计入道路运输管理机构的质量信誉档案，并将相关信息存入河南省道路运输管理信息系统。

道路运输管理机构应当加强信息化建设，建立机动车驾驶员培训机构质量信誉公共信息平台，实现信息共享。

第十三条 机动车驾驶员培训机构质量信誉考核工作每年进行一次。考核周期为每年的1月1日至12月31日。考核工作应当在考核周期次年3月至全6月进行。

第十四条 机动车驾驶员培训机构应在每年的3月底前，根据本机构的质量信誉档率对上年度的质量信誉情况进行总结，向所在地的县级道路运输管理机构申请考核，填写《机动车驾驶员培训机构质量信誉考核申请表》，并如实报送有关材料。

第十五条 对机动车驾驶员培训机构进行质量信誉考核，应当依照下列程序进行：

(一)机动车驾驶员培训机构所在地的县级道路运输管理机构应当根据本部门的机动车驾驶员培训机构质量信誉档案和机动车驾驶员培训机构报送的质量信誉考核情况，对机动车驾驶员培训机构进行核实。发现不一致的，应要求机动车驾驶员培训机

构进行说明或组织调查。核实结束后，应当根据各项考核指标的初步结果进行打分，对机动车驾驶员培训机构质量信誉等级进行初评，并上报设区的市级道路运输管理机构。

（二）设区的市级道路运输管理机构应当对县级道路运输管理机构上报的机动车驾驶员培训机构考核数据、所得分数和初步考核结果进行复核，复核结果书面通知县级道路运输管理机构和被考核机动车驾驶员培训机构，并在当地主要新闻媒体、本机构网站或本级交通（运输）主管部门网站上进行为期 15 天的公示。

（三）被考核机动车驾驶员培训机构或其他单位、个人对公示结果有异议的，可在公示期间向设区的市级道路运输管理机构书面申诉或举报。

举报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。

道路运输管理机构应当为举报人保密，不得向其他单位或个人泄漏举报人的单位名称、姓名及有关情况。

（四）公示结束后，设区的市级道路运输管理机构应当对企业的申诉和社会反映的情况进行调查核实，根据各项指标的最终考核结果对企业的质量信誉等级进行评定，并将考核结果于 6 月 30 日前上报省级道路运输管理机构。

第十六条 省级、设区的市级道路运输管理机构应于 8 月 30 日前在当地主要新闻媒体、本机构网站或本级交通（运输）

主管部门网站上公布上一年度机动车驾驶员培训机构质量信誉考核结果，并在网站上建立专项查询系统，方便社会各界查询机动车驾驶员培训机构历年的质量信誉等级。

第四章 质量信誉管理

第十七条 县级道路运输管理机构应当将机动车驾驶员培训机构质量信誉等级标注在机动车驾驶员培训经营许可证件（副本）的备注栏内。

第十八条 对新办机动车驾驶员培训机构，在经营满一个日历年度后，依照本办法规定进行质量信誉考核，首次考核周期为经营许可之日起至考核年度的12月31日，并在质量信誉等级后注明“新办培训机构”，自第二个考核年度开始直接标注质量信誉等级。

第十九条 机动车驾驶员培训机构发生名称、法定代表人等事项变更，应当在办理经营许可证变更手续时，一并办理质量信誉管理相关手续，原质量信誉等级不变。

第二十条 机动车驾驶员培训机构有下列情形之一的，其年度质量信誉等级为B级。

（一）不按要求参加年度质量信誉考核或不按要求提供质量信誉考核材料，且不按要求补正的；

（二）在质量信誉考核过程中弄虚作假，隐瞒情况或提供虚假材料的；

(三)未按要求建立质量信誉档案,或在质量信誉考核过程中不配合,导致质量信誉考核工作无法进行的。

第二十一条 对质量信誉考核为 B 级的机动车驾驶员培训机构,由道路运输管理机构责令其限期整改,并实施重点监管。整改期满仍不合格的,予以通报,且该培训机构在整改期满后一年内不得扩大大培训规模。

第二十二条 道路运输管理机构的执法人员对机动车驾驶员培训机构实施质量信誉考核时,应当有 2 名以上人员参加,并向当事人出示交通行政执法证件。

第二十三条 道路运输管理机构的工作人员对机动车驾驶员培训机构实施质量信誉考核时,不得滥用职权,徇私舞弊。

附件:舞钢市汽车驾驶员培训企业质量信誉考核评分标准

附件 6

舞钢市汽车驾驶员培训企业质量信誉考核评分标准

企业名称:

代码:

总得分:

考核项目	序号	扣分标准	扣分	得分	备注
企业管理 (150分)	1	经营许可证、营业执照、税务登记证到期不更换、不年审的, 每项扣 10 分。			1: 企业提供有效的证件复印件。 2-3: 企业提供组织机构, 领导分工, 部门负责人和管理人员配备文本文件资料。 4-5: 企业提供正式颁布执行的经营管理职责, 相关规章制度、标准、规范和操作规程文本文件。 6、7: 提供相应文件、档案、资料。 8-12: 企业提供相关证明证据资料。 13-24: 提供相关台账、档案、资料, 现场检查逐项核对。
	2	企业管理组织机构不健全的扣 20 分; 领导分工不明确的扣 20 分。			
	3	企业管理人员配备不足, 与生产经营不相适应的扣 10 分。			
	4	企业各项管理责任不明确的, 每项扣 5 分。			
	5	企业管理规章制度、标准、规范及操作规程不健全的, 每项扣 5 分。			
	6	质量信誉考核没有明确领导分管的, 扣 30 分, 没有明确部门负责的扣 20 分; 没有开展年度质量信誉考核自查自评的, 每项扣 20 分; 考核开展效果不佳的, 每项扣 10 分。			
	7	质量信誉档案不健全的, 每项扣 5 分。			
	8	企业未依法从业人员签订有效劳务合同的, 每人扣 1 分;			
	9	聘用无相应从业资格的人员从业的, 每人扣 5 分。			
	10	企业未为职工办理养老保险、失业保险、工伤保险每项每人扣 1 分。			
	11	企业未为女职工(育龄妇女)办理生育保险每人扣 1 分。			
	12	拖欠职工工资的, 每人扣 10 分。			
	13	管理人员、教员、教练员及其他从业人员, 教练车、教学设施、设备, 学员未建立台账或与实际不符的, 每项每处扣 2 分。			
	14	管理人员资格条件达不到相关标准的, 每人扣 10 分。			

经营行为 (450分)	15	教练员档案不全(包括身份证、驾驶证、教练员证、学历证、技术等级复印件和合法的用工合同等内容)的,每缺一项,每人扣20分。			
	16	教练员的教练资格条件不到相关标准的,每人扣10分。			
	17	教练车档案不全(教练车档案包括车辆基本情况、维护和检测情况、技术等级记录等内容)的,每缺一项,每辆扣50分。			
	18	教练车的技术状况或配置达不到相应标准的,每辆扣5分。			
	19	教练车与教练员未按规定比例配备,少1人次扣10分。			
	20	未按规定建立学员学籍档案(包括培训记录、教学日志或IC卡、结业证书复印件等内容)的,每缺一项扣5分。			
	21	未建立培训结业证书发放台账或不按规定发放培训结业证书的,每人扣5分。			
	22	教学场地与教练车的配置不相符的,每少100m ² 扣20分;未按规定配置场地训练设施的,每少一项扣50分;主教学场地不符合标准的,每少100m ² 扣20分。			
	23	场地驾驶教练场未经沥青(水泥)硬化的,扣10分;桩位标线不明,扣10分。			
	24	场内道路驾驶教练场训练项目达不到相应标准的,每项扣10分。			
	25	教学场地挪作他用的,扣150分;教学场地有影响教学的障碍物或场地平整度不符合标准的,每次扣50分。			
	26	教室、教练场、食堂、学员宿舍脏、乱、差,每项每处扣20分。			
	27	对学员理论或驾驶操作培训,不符合教学大纲要求的,每次扣10分。			
	28	未使用规定教材实施培训的,每人扣5分。			
29	未按规定配备驾驶培训模拟器,每缺一台扣50分;配置未使用的扣50分;未按规定要求实施驾驶培训模拟教学的,每次扣20分。				
30	训练场地无专人管理或为其它培训机构提供学员培训的,每人扣50分。				
31	在未经核准的教学场地上实施培训的,每次扣15分;使用非教练车辆进行驾驶培训教学活动的,每次扣40分。				
32	不配合管理部门现场检查的,每次扣20分。				
33	学员档案存档不符合规定的,每人扣20分。				
					25-52: 企业提供相关台账、档案、资料,本机构已掌握的日常收集证据证明材料和现场检查逐项审核对。

34	教练员在执教期间,教练员证超过有效期30天,每人扣50分;使用超过有效期180天,每人扣100分。			
35	聘用教练员的名单未报管理机构备案的,每人扣10分;培训机构设置的招生站(点)未报管理机构备案的,每次扣50分。			
36	培训机构自取得教练车牌证之日起十五日内,不向管理机构备案,每辆次扣50分。			
37	不按规定安装有关信息化软、硬件设施的,每次扣100分;不按信息化管理有关规定操作的,每次扣50分。			
38	不如实填写教学日志的,每人扣10分;不如实填写培训记录的,每人扣10分;未按规定向运管机构报送《培训记录》和相关统计资料的,每次扣10分。			
39	培训机构使用未取得教练员证的人员担任教练员,每人扣100分。			
40	教练员违规被记分的,每人扣10分;酒后教练的每人扣200分。			
41	未按时完成行业管理部门布置的任务,每次扣50分;			
42	未按行业管理部门的规定上报报表、信息的,每次扣10分。			
43	教练员将教练车交给无证人员从事驾驶教学的,每次扣20分。			
44	教练员未持教练员证件上岗的,每次扣5分。			
45	使用伪造、涂改或准教车型不一致的教练员证件实施教学的,每次扣20分。			
46	教练员有不文明教学行为的,每人扣10分。			
47	教练员仪表仪容不整、对学员明显存在驾驶安全隐患不纠正或有其他妨碍安全教学行为的,每次扣2分。			
48	存在收受、索要学员财物或谋取其他利益经查实的,每次扣10分。			
49	教练员未在场地驾驶训练现场监管或脱岗的,每次扣5分。			
50	场内道路驾驶训练或实际道路驾驶训练未随车指导的,扣10分。			
51	不按规定组织教练员再教育的,每次扣20分;教练员未按规定参加继续教育,每人扣20分。			
52	管理部门已掌握日常收集的或现场检查时发现的其他违法违规行为,每项扣5分。			

服务质量 (300分)	53	培训机构未将机动车驾驶员培训许可证件悬挂在经营场所的醒目位置，没有实行承诺服务的，扣10分；服务承诺未公开或不如实兑现的，扣10分。			
	54				
	55	未建立学时预约制度、公开联系电话和预约方式的，扣5分。			
	56	未公示经营类别、培训范围、收费项目、收费标准、教练员和教练场地情况，每少一项扣2分。每项具体内容不全的，扣20分；未公示教学大纲、教学内容和教学课时，每缺一项扣30分。			
	57	教练车未按规定喷印单位名称或行业管理监督电话的，每辆次扣50分；喷印不规范的每辆次扣20分。			
	58	培训机构不与学员签订机动车驾驶员培训合同的，每人次扣10分；签订的培训合同不规范的，每人次扣5分。			
	59	未按规定使用驾培计时IC卡或使用IC卡或使用时弄虚作假的，每人次扣20分。			
	60	不签署培训记录或签署培训记录弄虚作假的，每次扣20分。			
	61	未进行培训结业考核或结业考核弄虚作假的，每人次扣5分。			
	62	考试合格率为100%为基准，每降低一个百分点扣2分，以此类推。			
	63	培训机构不遵守价格主管部门有关培训收费的规定，或收费标准未报运管机构备案的，每次扣50分。			
	64	培训费用应当由培训机构统一收取并开具税务部门监制的票据，发现不开据发票或培训机构的教练员及其他人员私自收取培训费用的，每人次扣50分；培训机构收费低于成本的，扣50分。			
	65	未按规定对教练员的教学水平 and 职业道德进行评议及未定期公布教练员教学质量质量排行情况的，每次扣20分。			
	66	结业鉴定作弊的，每人（起）次扣30分。学员转籍无故拖延不办的，每次扣10分。			
67	单个教练员全年带教学员超出50人，超出一人的扣50分。				
68	未查验培训记录单真假为学员提供考试名额造成失误的，每人次扣100分；培训机构主动或协同造假，每人次扣150分。				

53-71: 企业提供相关档案资料, 本机构已掌握的日常收集证据证明材料和现场检查逐项审查核对。

社会责任 (100分) 加分项 (100分)	69	投诉案件未按时办理或不如实办理的，每次扣30分；管理部门交办的投诉案件拒不办理的，每起扣50分。			
	70	因企业管理责任问题，受市级政府通报批评的，每次扣30分。			
	71	因企业管理责任问题，被当地新闻媒体曝光的，每次扣30分。			
	72	企业未依法纳税的，扣20分；偷漏税的，每次扣10分。			
	73	企业未按规定缴纳保险的，每次扣10分；未按最低投保限额投保的，每次扣5分；保险已过期续保的，每次扣10分。			
	74	发生违法上访，每次扣50分。发生群体性事件，影响生产经营或社会秩序的，每起扣30分。			
	75	发生安全事故或公共突发事件，不按规定及时有效处置、及时报送信息的，每起扣30分。			
	76	拥有场地产权的，加10分。			
	77	教练车公车公营50%以上的，加20分，85%以上的，加50分。			
	78	对生产经营岗位和从业人员开展质量信誉考核的，加30分。			
	79	获当地党委、政府表彰的，每次加20分。获交通运输部、省运管机构表彰的，每次加20分。			
	80	获其他省级行政机关表彰的，加10分。			
	81	获省委、省政府或交通运输部表彰的，每次加30分。			
	82	获其他中央国家机关表彰的，每次加20分。			
	83	企业主动或响应政府号召无偿捐资、捐助，为社会有重要贡献的，每次加20分。			
		72-75: 企业提供相关档案资料，本机构已掌握的日常收集证据证明材料和现场检查逐项审查核对。			
		76-83: 企业提供证据证明材料，现场检查核对。			

考核时间:

考核单位:

考核人员签名:

