

内蒙古自治区机动车驾驶员培训机构 质量信誉考核办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为客观评估机动车驾驶员培训机构综合服务水平，有效发挥考核结果的激励引导作用，促进企业加强管理、保障安全、诚信经营、优质服务，根据《机动车驾驶员培训管理规定》（交通运输部令 2022 年第 32 号）、《国务院办公厅转发公安部交通运输部关于推进机动车驾驶人培训考试制度改革意见的通知》（国办发〔2015〕88 号）、《国务院关于深化“证照分离”改革进一步激发市场主体发展活力的通知》（国发〔2021〕7 号）等相关规定，结合自治区驾培行业实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于在本地区内依法完成经营备案并从事机动车驾驶员培训业务的机动车驾驶员培训机构（以下简称驾培机构）。

本办法所称的培训机构，是指已备案或者在原许可有效期内从事普通机动车驾驶员培训、道路运输驾驶员从业资格培训和机动车驾驶员培训教练场经营的，以培训学员的机动车驾驶能力或者以培训道路运输驾驶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。

第三条 驾培机构质量信誉考核工作要以铸牢中华民

族共同体意识为工作主线，遵循公开、公平、公正的原则，鼓励和支持质量信誉良好的驾培机构发展。

第四条 驾培机构应当自觉遵守国家有关法律、法规及规章，加强企业管理，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。

第五条 自治区交通运输厅负责指导全区驾培机构质量信誉考核工作。

各盟市交通运输主管部门负责组织实施本辖区内的驾培机构质量信誉考核工作，各级交通运输综合行政执法部门配合开展。

自治区公安厅负责指导各级公安交管部门配合开展全区驾培机构质量信誉考核工作，并对考核结果进行公示。

各盟市公安交管部门负责配合本辖区交通运输主管部门开展驾培机构质量信誉考核工作，对考核结果进行监督，并定期进行公示。

第二章 质量信誉等级

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核指标包括：

（一）基本情况：教学与管理人员、教练车、教练场地、教学设施设备等情况。

（二）安全生产：安全生产制度建立、安全防护措施等

情况。

（三）培训质量：教学大纲执行、计时管理、考试合格率等情况。

（四）服务质量：服务公示、服务设施、学员满意度评价等情况。

（五）经营管理：培训合同、教学车辆管理、教练员管理、守法经营和违章、财务制度管理等情况。

（六）质量信誉管理：质量信誉档案建立等情况。

（七）加分项目：表彰与奖励等情况。

（八）不良记录：社会不良影响、政府监督处罚等情况。

第八条 驾培机构质量信誉考核实行计分制，考核总分为 1000 分，另设 100 分作为加分项。

考核总分中，办学条件基本情况指标占 190 分，安全生产指标占 120 分，培训质量指标占 200 分，服务质量指标占 190 分，经营行为指标占 280 分，质量信誉管理指标占 20 分。具体考核内容见《驾培机构质量信誉考核评分表》（附件 1，以下简称《考核评分表》）。

一个评价周期届满，经评定等级后，该评价周期内的计分予以清除，不转入下一个评价周期。

第九条 评分信息应当从以下途径获取：

（一）交通运输主管部门在履行职责过程中所获取的有关信息；

（二）投诉监督渠道所获取的符合本办法的群众有效投诉

信息；

（三）公安机关交通管理部门提供的符合本办法的有关信息；

（四）内蒙古自治区驾驶培训监管服务平台所记录的有关信息；

（五）新闻媒体曝光并经交通运输主管部门查证属实的信息；

（六）其他渠道获取的相关信息。

第十条 驾培机构质量信誉等级，由交通运输主管部门按照下列标准进行评定：

（一）考核期内未发生本条（四）中提到的情形且满足考核总分和加分合计不低于900分，质量信誉等级为AAA级。

（二）考核期内未发生本条（四）中提到的情形且满足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）考核期内未发生本条（四）中提到的情形且满足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. 驾培机构场地面积未达到国标要求，或未及时办理备案变更手续的；

2. 发生一次死亡1人及以上的安全责任事故或发生一次

重、特大服务质量事件的；

3. 发生群体（学员或者教练员）向区级及以上管理部门上访事件累计2次及以上或者累计30人次及以上，给驾培行业造成恶劣影响的；

4. 不按要求报送质量信誉考核材料且拒不改正，或在考核过程中不配合，导致考核工作无法进行的；

5. 在质量信誉考核过程中弄虚作假、隐瞒情况或者提供虚假信息经查证属实的；

6. 考核总分和加分合计低于700分的（不含700分）；

7. 考核期内出现超出备案事项范围违法违规行为，情节严重的。

重大恶性服务质量事件是指由于驾培机构原因，对社会造成不良影响，受到盟市级交通运输主管部门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驾培机构原因，对社会造成恶劣影响，受到自治区级及以上交通运输主管部门通报批评的服务质量事件。

第三章 组织实施

第十一条 驾培机构及所在的盟市、旗县级交通运输主管部门应当按照驾培机构备案归属地，细分建立质量信誉档案。确保“一机构、一档案”。质量信誉档案应该包括下列内容：

（一）驾培机构基本情况，包括企业名称、法人代表名

称、道路运输经营许可证件或备案通知书、社会信用统一代码、经营场所土地租赁合同或使用证明、组织机构、管理制度、教学设施设备、教学场地、教练员等；

（二）安全责任事故记录，包括每次事故发生的时间、地点、事故经过、死伤人数、事故原因及责任、查处机关及整改情况等；

（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、社会影响及核查处理情况等；

（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等；

（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等；

（六）企业管理情况，包括教练员质量信誉考核、教练车统一标识、服务人员持证上岗情况、财务管理制度管理情况、学员满意度评价以及获得荣誉称号的情况等；

（七）加分情况，包括投入使用学费监管系统、机器人教练车培训和模拟器场馆的情况等；

（八）教学区域、考试区域安装视频监控并接受主管部门监管的情况。

第十二条 驾培机构应当加强对质量信誉档案的管理，及时将有关内容和材料记入质量信誉档案，并按要求向所在

盟市、旗县级交通运输主管部门定期报送相关材料。

第十三条 交通运输主管部门应当建立健全驾培机构质量信誉信息收集、评价、异议处理和信息记录制度，完善质量信誉档案。

第十四条 驾培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的3月至5月进行，5月31日前完成。每年5月31日之后新备案的驾培机构，当年质量信誉考核不定等级；经营未满12个月的驾培机构不具备评为AAA级的资格。

第十五条 对驾培机构进行质量信誉考核，应当依照下列程序进行：

（一）旗县级交通运输主管部门应于每年的2月28日前，组织在本辖区备案的驾培机构对上年度的质量信誉情况进行总结，填写《驾培机构质量信誉考核申请表》一式两份（附件2，以下简称《考核申请表》），并附相关佐证材料，报送至所在旗县级交通运输主管部门，申请质量信誉考核。

（二）旗县级交通运输主管部门应当及时接收驾培机构报送的考核申请材料，以内蒙古自治区驾驶培训监管服务平台（以下简称监管平台）的备案信息为依据，对驾培机构上报的《考核申请表》中的内容进行初步核实，确保驾培机构提供的信息与监管平台信息相匹配。如通过监管平台核实，发现驾培机构场地面积、车辆数量、教练员数量与监管平台备案不一致的，要求驾培机构于5个工作日内梳理后重新上

报，并重新填写《考核申请表》申请考核。旗县级交通运输主管部门应于每年3月15日前，将初步核实结果和驾培机构《考核申请表》汇总上报盟市级交通运输主管部门。

（三）盟市级交通运输主管部门应当及时接收旗县级交通运输主管部门报送的驾培机构材料，按照质量信誉考核相关要求，组织交通运输综合行政执法部门，会同公安交管部门对驾培机构进行统一标准的实地复核，现场对照《考核评分表》（附件1）进行打分。分数现场告知被考核驾培机构，并于4月15日前在本级交通运输主管部门网站上进行为期15天的公示。

（四）驾培机构或其他单位、个人对公示结果有异议的，可在公示期间向盟市级交通运输主管部门书面申诉或举报。

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。

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漏举报人的单位名称、姓名及有关情况。

（五）公示结束后，盟市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，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，并将考核结果和《驾培机构质量信誉考核等级一览表》（附件3）于5月31日前报送自治区交通运输厅。

第十六条 自治区交通运输厅、各盟市交通运输主管部门应于6月30日前在本级交通运输主管部门网站上公布上

一年度驾培机构质量信誉考核结果，方便社会各界查询驾培机构历年的质量信誉等级。

自治区交通运输厅不定期对各盟市交通运输主管部门报送的考核结果进行随机抽查，发现不符合要求的情况予以通报。

第四章 考核结果应用

第十七条 交通运输主管部门应当加强驾培机构质量信誉考核结果的应用，以质量信誉等级为依据，因地制宜，实施分类管理。

第十八条 交通运输主管部门应当将驾培机构质量信誉等级通过部门平台和社会媒体进行公示。

驾培机构应当将其最近一次评价结果在其对外服务场所以及公司网站的显著位置向社会公开。

第十九条 驾培机构发生名称、法定代表人等事项变更，应当在办理经营备案变更手续时，一并办理质量信誉管理相关手续，原质量信誉等级不变。

第二十条 对质量信誉考核等级为B级的驾培机构，由交通运输主管部门和公安交管部门实施重点监管，设置3个月整改期限，整改期限内停止驾培机构新学员培训报名和考试业务的受理。待驾培机构整改完毕并通过验收后，恢复报名和考试业务。

第五章 附 则

第二十一条 本办法自 2024 年 5 月 10 日起实施，有效期两年。

- 附件：1. 驾培机构质量信誉考核评分表
2. 驾培机构质量信誉考核申请表
3. 驾培机构质量信誉等级一览表