《福建省机动车驾驶员培训机构质量信誉考核办法（试行）》等三项制度政策解读

《福建省机动车驾驶员培训机构质量信誉考核办法（试行）》《福建省机动车驾驶培训教练员教学质量信誉考核办法（试行）》《福建省机动车驾驶员培训机构学员满意度评价实施细则（试行）》等三项制度（以下简称“三项制度”）旨在更加客观准确评价我省机动车驾驶员培训机构(以下简称“驾培机构”)经营活动和教练员的执业行为，为学员提供评价反馈驾培机构和教练员服务质量的评价渠道，引导驾培机构提升培训服务质量和经营管理水平，规范教练员教学行为，更好满足社会需求。

一、制定必要性

**（一）落实政策法规**

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）有关要求，省级交通运输主管部门应当建立驾培机构质量信誉考评体系，制定教练员教学质量信誉考核办法，确定驾培机构的学员满意度评价实施细则。

**（二）落实相关工作要求**

制定三项制度是落实驾培机构事中事后监管，规范机动车驾驶员培训经营活动，维护机动车驾驶员培训市场秩序，保护各方当事人的合法权益的重要措施。

**（三）适应实际工作需要**

总结近年驾培机构质量信誉考核工作开展情况及行业发展趋势，新制定的考核和评价办法重点强化以下几方面内容：**一是考核内容与时俱进。**随着驾培机构备案改革的推进落实，强化事中事后监管工作，减少经营资质相关考核内容和分值占比，增加培训质量和安全生产方面的考核权重。**二是规范计分标准和规则。**依据《中华人民共和国国家安全法》《机动车驾驶员培训管理规定》等法律法规，进一步规范计分标准，扩展考核内容覆盖面，并明确数据来源，提高考核工作可操作性。**三是考核具体操作优化提升。**落实动态考核，以日常监管检查工作为依据，依托信息化系统实现质量信誉档案情况实时录入及打分，改变以往年底集中考评的工作惯性。**四是提供学员评价渠道。**促进学员参与行业管理，督促驾培机构和教练员进一步提升培训和服务质量，满足群众对优质驾培服务的需求。

二、制定思路

依据《机动车驾驶员培训管理规定》，结合我省驾培行业实际，以安全生产为红线、以规范经营为底线、以提高培训和服务质量为主线，制定三项制度，实现考核内容全面覆盖、重点突出，考核指标及计分规则清晰准确，考核方式简便易行，考核结果客观准确，并与公众评价做好衔接。

三、主要内容

（一）《福建省机动车驾驶员培训机构质量信誉考核办法（试行）》

该办法是交通运输主管部门对我省驾培机构进行综合考评的规范性文件。正文分为总则、考核内容及等级、组织实施、质量信誉管理、附则等五章总计20则条款，以及附件《福建省机动车驾驶员培训机构质量信誉考核评分标准》。主要内容如下：

**1.职责分工：省交通运输厅**负责组织领导全省驾培机构质量信誉考核工作。各设区市交通运输局、平潭综合实验区交与建设局、漳州开发区交通运输局（以下简称“**各设区市交通运输主管部门**”）负责组织开展本辖区驾培机构的质量信誉考核工作。**县级**交通运输主管部门负责具体实施本辖区驾培机构的质量信誉考核工作。具体工作可由各级交通运输主管部门所属的**道路运输机构，会同相关部门**按照规定职责承担。

**2.考核内容**：基本情况、经营管理、培训质量、服务质量、安全生产、不良记录等。**考核重点**为培训质量和安全生产，突出落实驾培机构培训和安全生产主体责任，将学时造假设为降级项，将亡人事故、群体事件和重大恶性服务质量事件设为“一票否决”项。同时增加学员满意度评价、科技创新、资金监管、教练员聘用、节能减排等加分项内容。

**3.考核分值：**考核总分为100分，加分为10分。

**4.质量信誉等级：**优秀、良好、合格和不合格，分别用AAA级、AA级、A级和B级表示。

**5.考核流程：**考核工作每年进行一次，依托“福建省道路运输市场信用系统”开展。考核流程为:驾培机构**自评**，县级交通运输主管部门**初评**，各设区市交通运输主管部门**复核（**平潭综合实验区、漳州招商局经济技术开发区无需复核，初评后直接拟定等级**），**省交通运输厅**抽查，**各设区市交通运输主管部门**公示、评定**，以及省级、各设区市交通运输主管部门**公布**等。

**6.考核结果应用：**驾培机构质量信誉考核等级为B级的，县级交通运输主管部门责令其限期整改，整改不到位的，抄送相关部门且向社会公布，并实施重点监管。

（二）《福建省机动车驾驶培训教练员教学质量信誉考核办法（试行）》

该办法是我省驾培机构对教练员进行综合考评的规范性文件。正文分为总则、考核内容及等级、组织实施、考核结果应用、附则等五章总计18则条款，以及附件《福建省机动车驾驶培训教练员教学质量信誉考核评分参考标准》。主要内容如下：

**1.职责分工：省交通运输厅**负责组织领导全省教练员教学质量信誉考核工作，**各设区市交通运输主管部门**负责统筹协调本辖区教练员教学质量信誉考核工作。**县级**交通运输主管部门负责督促本辖区驾培机构开展教练员教学质量信誉考核工作，对考核工作情况进行检查。**驾培机构**应当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，督促教练员提高教学质量。

**2.考核内容**：依法执教、教学业绩、教学质量、教学服务、不良记录等。**考核重点**为教练员的教学质量和教学服务，通过考核规范教练员教学行为，避免教练员吃拿卡要、粗暴教学、私自收取学费、积压学员等不良行为，提高教学质量和服务水平，保障学员合法权益。

**3.考核分值：**考核总分为100分，加分为15分。

**4.质量信誉等级：**优秀、良好、合格和不合格，分别用AAA级、AA级、A级和B级表示。

**5.考核流程：**考核工作每年进行一次，驾培机构按照《评分参考标准》对教练员开展考核，对考核结果进行公示和公布，并书面报送县级交通运输主管部门。

**6.考核结果应用：**驾培机构应当加强对所属教练员的管理，及时掌握本机构所属教练员的考核结果，并作为培训、辞退、调整工资待遇、调整岗位和奖励的参考依据。驾培机构应当加强对考核等级为B级的教练员的教育管理力度，必要时暂停带教，完成教育培训后方可上岗教学，对连续两年质量信誉考核结果为B级的教练员必要时调离教学岗位，对优秀等级的教练员可以通报表扬、给予奖励。

（三）《福建省机动车驾驶员培训机构学员满意度评价实施细则（试行）》

该细则是我省机动车驾驶培训学员对其所在的驾培机构进行综合评价的规范性文件。正文分为总则、评价内容及等级、组织实施、评价结果应用、附则等五章总计16则条款，以及附件《福建省机动车驾驶员培训机构学员满意度评价表》和《学员满意度评价二维码》。

**1.职责分工：省交通运输厅**负责组织领导全省驾培机构学员满意度评价工作。**各设区市交通运输主管部门**负责统筹协调辖区内驾培机构学员满意度评价工作。**县级交通运输主管部门**负责督促本辖区驾培机构开展学员满意度评价工作。**驾培机构**应当积极引导学员参与满意度评价。

**2.评价内容：**教学质量、服务质量、教学环境、教学方式、教练员评价等5个方面，共10项内容。建立学员评价监督机制，引导和促进机动车驾驶员培训机构依法培训、诚实守信、优质服务。

**3.计分规则：**实行量化计分制，每项占10分，总分为100分。另设10分作为加分项。

**4.评价等级：**非常满意、满意、一般和不满意。

**5.评价方式：**通过问卷形式在福建省驾驶培训公共服务平台开展线上评价并自动生成评价等级。学员可以使用手机扫描二维码或通过市级驾培服务平台等进入评价页面。

**6.评价结果应用：一是**各设区市交通运输主管部门公布驾培机构学员满意度评价情况，每半年至少公布一次，引导学员优先选择学员满意度评价好评率高的驾培机构。**二是**在驾培机构质量信誉考核工作中，对学员满意度评价率达到80%及以上且好评率达到90%及以上的驾培机构予以加分。