

深圳市机动车驾驶员培训机构及教练员 综合评价管理办法

第一章 总则

第一条 为客观评估机动车驾驶员培训机构(以下简称驾培机构)及教练员综合服务水平,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2016年第51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)、《广东省交通运输厅 广东省公安厅关于进一步完善机动车驾驶培训监管机制的通知》(粤交〔2020〕3号)和《广东省交通运输厅关于进一步完善机动车驾驶培训监管机制的实施意见》(粤交运〔2020〕197号)相关规定,结合深圳市驾培行业实际情况,制定本办法。

第二条 本办法适用于在本市行政区域内依法完成经营备案并从事机动车驾驶员培训业务的驾培机构及教练员。

处于经营状态的驾培机构,评价期内经营未满6个月的,综合评价结果不进行评级;未满12个月的不具备评为AAAA级资格。

处于从业状态的教练员,评价期内从业未满6个月的,综合评价结果不进行评级;未满12个月的不具备评为五星级资格。

第三条 综合评价工作应当遵循公开、公平、公正的原则。

第四条 市交通运输主管部门负责组织领导实施全市驾培机构及教练员综合评价工作。

第二章 评价体系构成及其来源

第五条 机动车驾驶培训机构综合评价内容主要包括：

- （一）基本情况：教学场地、从业人员、教学设施设备等；
 - （二）经营情况：教学大纲执行、结业考试、教练员管理、教练场管理、安全生产、群体性事件、学费监管等；
 - （三）服务质量：考试合格率、学员评价、服务规范、投诉、责任倒查等；
 - （四）不良记录：社会不良影响、政府监督处罚等；
 - （五）加分项目：表彰与奖励、科技创新、评价率等。
- 驾培机构综合评价体系详见附件1。

第六条 机动车驾驶培训教练员综合评价内容主要包括：

- （一）依法从教：继续教育、遵纪守法等；
 - （二）教学规范：教学大纲执行、廉洁文明等；
 - （三）教学质量：投诉、服务规范等；
 - （四）不良记录：社会不良影响、安全生产、交通违法及事故、政府监督处罚等；
 - （五）加分项目：表彰与奖励、从教资质、学员评价等。
- 教练员综合评价体系详见附件2。

第七条 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监督检查、执法所获取的有关信息；

(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)广东省驾驶培训监管服务平台和深圳市机动车驾驶培训管理系统所记录的有关信息;

(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。

第八条 综合评价实行计分制,满分为120分,包括基础项指标和加分项指标,其中基础项指标项目分值100分,加分项指标分值20分。

评价体系的具体内容及计分规则详见附件。

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。

第三章 评价等级划分

第九条 驾培机构综合评价结果分为优秀、良好、合格、基本合格和不合格,分别用AAAA级、AAA级、AA级、A级和B级表示。

教练员综合评价结果分为优秀、良好、合格、基本合格和不合格,分别用五星、四星、三星、二星和一星表示。

第十条 驾培机构综合评价等级标准:

(一)评价期内,被评价对象同时符合以下条件的,其评价

等级为 AAAA 级：

- 1.综合评分排名前 30%（含）内；
- 2.考试合格率、不良记录、学费监管、服务规范和投诉等项目中至少 2 项得满分，且学费监管项得分不低于 70 分；
- 3.未发生过安全生产责任事故和群体性事件；
- 4.满足投入使用预约系统、机器人教练车培训基地和模拟器训练馆中任意 1 项；
- 5.所有教练场安装视频监控并接受主管部门监管。

（二）评价期内，被评价对象同时符合以下条件的，其评价等级为 AAA 级：

- 1.综合评分排名前 50%（含）内,未达到 AAAA 级的评价条件；
- 2.考试合格率、不良记录、学费监管、服务规范和投诉等项目中至少 2 项得 80 分以上，且学费监管项得分不低于 50 分；
- 3.未发生过人员重伤及以上安全生产责任事故，未发生过群体性事件；
- 4.满足投入使用预约系统、机器人教练车培训基地和模拟器训练馆中任意 1 项；
- 5.所有教练场安装视频监控并接受主管部门监管。

（三）评价期内，被评价对象同时符合以下条件的，其评价等级为 AA 级：

- 1.未达到 AAAA 和 AAA 级的评价条件；
- 2.未发生过人员死亡安全生产责任事故；
- 3.学费监管项得分不低于 50 分。

（四）评价期内，被评价对象同时符合以下条件的，其评价

等级为 A 级：

- 1.未达到 AAAA 和 AAA 和 AA 级的评价条件；
- 2.未发生过人员死亡安全生产责任事故；
- 3.综合评价总分不低于 60 分或者服务质量项不低于 30 分。

（五）评价期内，被评价对象有下列情形之一的，其评价等级为 B 级：

- 1.发生人员死亡安全生产责任事故；
- 2.年度内发生群体（学员或者教练员）向区级及以上管理部门聚集闹事事件累计 2 次及以上或者累计 30 人次及以上的；
- 3.不参加由驾培协会以行业自律形式开展的学费第三方监管制度的；
- 4.综合评价总分低于 60 分且服务质量项低于 30 分；
- 5.不按照要求参加年度评价，或者不按照要求报送评价材料，拒不改正的；
- 6.在评价过程中弄虚作假、隐瞒情况或者提供虚假情况经查证属实的。

第十一条 教练员综合评价等级标准：

（一）评价期内，教练员具备以下条件的，综合评价等级为五星级：

- 1.综合评分排名前 10%（含）内；
- 2.教学规范、教学质量和不良记录项均得满分；

（二）评价期内，教练员具备以下条件的，综合评价等级为四星级：

- 1.综合评分处于前 40%（含）内,未达到五星级的评价条件；

2.教学规范、教学质量和不良记录项中 2 项得满分，另外 1 项正分；

（三）评价期内，教练员具备以下条件的，综合评价等级为三星级：

1.综合评分排名前 70%（含）内,未达到五星级和四星级的评价条件；

2.教学规范、教学质量和不良记录项中 1 项得满分，其余 2 项为正分；

（四）评价期内，教练员具备以下条件的，综合评价等级为二星级：

1.未达到五星级和四星级和三星级的评价条件；

2.教学规范、教学质量和不良记录项都为正分；

（五）评价期内，教练员教学规范、教学质量和不良记录项其中 1 项得分 0 分的，综合评价等级为一星级。

第四章 组织实施

第十二条 综合评价结果不合格的教练员和综合评价结果不合格的驾培机构负责人应当在综合评价最终结果公示后的 60 日内参加不少于 4 个学时的专项继续教育。相关继续教育事项由具备相应培训资质的机构承接。

第十三条 教练员有下列情形之一的，应当将其纳入重点监管名单，并加大日常监管力度：

（一）发生交通死亡责任事故；

（二）组织或者参与考试舞弊；

(三)殴打学员或者违反治安管理有关规定甚至发生违法犯罪行为;

(四)综合评价结果为不合格后不参加专项继续教育;

(五)连续两年综合评价结果为不合格;

第十四条 驾培机构及教练员综合评价工作每年进行一次。评价周期为每年的1月1日至12月31日。综合评价工作应当在评价周期次年的4月30日前完成。

市交通运输主管部门应当于4月1日前公示机动车驾驶培训机构综合评价初步结果,公示期不少于10个自然日。

第十五条 在公示期内,任何单位或者个人对综合评价结果存在异议的,可以向市交通运输主管部门提出书面申诉,并提供相关证明材料,匿名举报或者匿名来信将不予受理。申诉仅针对被申诉对象,不影响其它驾培机构或者教练员的评分和等级划分结果。

市交通运输主管部门在受理申诉后5个工作日内公布申诉处理结果。

申诉处理完成后,市交通运输主管部门应当按照有关规定公布机动车驾驶培训机构综合评价最终结果。

第十六条 主管部门应当将上一年度评价等级为A级和B级的驾培机构纳入年度重点监管名单。通过增加抽查频次、专项检查等方式加强对A级和B级驾培机构的监督管理。

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综合评价结果,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评价等级为一

星级的教练员的教育管理力度，必要时调离教学岗位。

第十七条 市交通运输主管部门可以根据驾培机构综合评价等级，对其培训指标进行调整。

第十八条 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。

第五章 附则

第十九条 综合评价所需工作经费列入部门预算，由同级财政予以保障。

第二十条 本办法由市交通运输主管部门负责解释。

第二十一条 本办法自2022年6月1日起施行，有效期三年。

附件：1.驾培机构综合评价体系及评分办法

2.教练员综合评价体系及评分办法

附件 1

驾培机构综合评价体系及评分办法

1、基本情况（10分）						
权重	二级指标	权重	三级指标	权重	计分规则	信息来源
10%	教学场地	50%	车均（指标数，机器人教练车除外）实操教练场面积	100%	400平方米及以上的100分，否则不得分。	驾培管理信息系统。
	从业人员	30%	理论教练员数量/在用教练车数量	40%	≥3%且不少于2人的100分，否则不得分。	驾培管理信息系统。
			实操教练员数量/在用教练车数量（机器人教练车除外）	60%	≥100%的100分，否则不得分。	驾培管理信息系统。
	教学设施设备	20%	已备案模拟器数量（具有登录、登出、活体人脸识别、能够将相关数据实时上传到培训监管平台）。	100%	驾校已备案模拟器数量不少于在用教练车数量的1/8，得100分，否则不得分。	驾培管理信息系统。
2、经营管理（20分）						
权重	二级指标	权重	三级指标	权重	计分规则	信息来源
20%	教学大纲执行	20%	未按照全国统一的教学大纲规定学时进行教学的。	45%	未发生得100分，每发生1次扣50分，上不封顶，直至经营管理项得0分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			主观伪造培训信息或者上传虚假培训记录。	55%	未发生得100分，每发生1次扣50分，上不封顶。直至经营管理项得0分。	机动车驾驶员培训计时系统；交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
	结业考试	5%	不给完成培训的学员发放《结业证书》的。	100%	未发生得100分，发生1次扣50分，发生2次及以上得0分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。

教练员管理	10%	因违法违规被清退的教练员数量/教练员总数	100%	无清退的得 100 分, 0% (不含) ~ 2% 的得 80 分, 2% (不含) ~ 4% 的得 60 分, 4% (不含) ~ 6% 的得 40 分。	驾培管理信息系统。	
教练场管理	20%	允许教练场内有未经注册地许可备案的车辆开展培训或者有异地教练车停放	50%	未发生得 100 分, 发生 1 次及以上得 0 分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。	
		安装视频监控的教练场数量/所有在用教练场数量	50%	得分=安装率*100	交通运输主管部门核查	
安全生产	15%	培训过程中, 发生安全责任事故。	100%	未发生得 100 分, 每发生 1 次扣 100 分, 上不封顶, 直至经营管理项得 0 分。	交通运输主管部门监督检查、执法; 安全监督管理部门。	
群体性事件	10%	发生群体 (学员或者教练员) 向区级及以上管理部门聚集闹事事件的。	100%	未发生得 100 分, 每发生 1 次扣 100 分, 上不封顶, 直至经营管理项得 0 分。	交通运输主管部门。	
学费监管	20%	库内逃避科目二和 (或者) 科目三监管学员数量占比	30%	1% 及以下的得 100 分, 1% (不含) ~ 5% 的得 80 分, 5% (不含) ~ 8% 的得 60 分, 8% (不含) ~ 10% 的得 40 分, 10% 以上的不得分。	驾培管理信息系统。	
		库内学员人均学费监管额度	30%	1500 元以上的得 100 分, 1000 (含) ~ 1500 元之间的得 50 分。1000 元以下的, 经营管理项得分为 0。	驾培管理信息系统。	
		违反合同约定一次性收取全额学费但采取分阶段代缴监管学费	40%	未发生 100 分, 发生 1 次及以上得 0 分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。	
3、服务质量 (50 分)						
权重	二级指标	权重	三级指标	权重	计分规则	信息来源
50%	考试合格率	20%	科目一、科目二、科目三及安全文明驾驶常识考试总合格率。	100%	通过率 80% 以上的得 100 分, 75% (含) ~ 80% 的得 80 分, 70% (含) ~ 75% 的得 60 分, 65% (含) ~ 70% 的得 40 分, 其余的不得分。	公安机关交通管理部门。
	学员评价	30%	驾培管理信息系统中学员评价分数	20%	换算为百分制	驾培管理信息系统。

			专项调查学员评价分数	80%	换算为百分制	综合评价学员专项调查
服务规范	20%		有“阴阳合同”，除签订合同中规定的收费项目外，额外收取学员费用的。	20%	未发生得100分，发生1次及以上得0分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			使用未经注册地许可备案的车辆进行培训的。	40%	未发生得100分，发生1次及以上得0分。	交通运输主管部门、公安机关交通主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			与无资质网络驾校合作。	20%	未发生得100分，发生1次及以上得0分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			组织或者参与外地班经营。	20%	未发生得100分，发生1次及以上得0分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
投诉	20%	有效投诉率。	100%	投诉率处于0（含）~1%之间的得100分，处于1（不含）~2%之间的得80分，处于2（不含）~3%之间的得60分，处于3（不含）~5%之间的得40分，高于5%不得分。	交通主管部门投诉监督渠道。	
责任倒查	10%		学员取得驾驶证后三年内安全行车率。	50%	安全行车率100%的得100分，99.99（含）~100%的得80分，99.98（含）~99.99%的得60分，99.97（含）~99.98%的得40分，99.95（含）~99.97%的得20分，其余不得分。	公安机关交通管理部门。
			学员取得驾驶证后三年内遵章率。	50%	遵章率80%及以上的得100分，70%（含）~80%的得80分，60%（含）~70%的得60分，其余不得分。	公安机关交通管理部门。
4、不良记录（20分）						
权重	二级指标	权重	三级指标	权重	计分规则	信息来源
20%	社会不良影响	50%	由新闻媒体曝光或者群众举报，经主管部门查实，且产生严重社会不良影响的服务	100%	未发生得100分，发生1次及以上得0分。	新闻媒体曝光或者群众举报。

			质量事件。			
	政府监督处罚	50%	被政府部门行政处罚、相关人员妨碍或者不配合交通运输主管部门对其调查或者调解工作的。	100%	每发生一次扣10分,直至不良记录项为0分。	交通运输主管部门监督检查、执法。
5、加分项目（本项最多得分20分，超过20分的计为20分。）						
权重	二级指标	权重	三级指标	权重	计分规则	信息来源
20%	表彰与奖励	50%	被管理部门表彰或者新闻媒体表彰。由主管机关安排的公务活动事项。	50%	由主管机关安排的公务活动每项加30分,被市级管理部门或者新闻媒体表彰的每项加50分,被省级及以上管理部门或者新闻媒体表彰的每项加100分,本项最多加100分。(同一项事情只算1次)	企业上报,附证明材料。
			竞赛获奖情况	50%	获得市级教练员技术竞赛团体一等奖的加100分,二等奖的加80分,三等奖的加60分,风尚奖和组织奖加50分。获得多个奖项的,以最高奖项计分。	驾培协会
	科技创新	25%	使用机器人教练车培训基地或者模拟器训练馆。	100%	有使用1处经备案和认证的机器人教练车培训基地或者模拟器训练馆的,得100分。若有2处及以上的,每增加1处AI教练场,加50分;每增加1处模拟器教练场的,加30分。	驾培管理信息系统。
	评价率	25%	学员在深圳驾培微信公众号上对驾校的评价率。	30%	评价率 $\geq 50\%$ 的得100分,处于40(含)~50%的得80分,处于30(含)~40%的得60分,处于20(含)~30%的得40分,其余不得分。	驾培管理信息系统。

			教练员被评价率	40%	评价率 \geq 80%的得100分，处于70（含）~80%的得80分，处于60（含）~70%的得60分，处于50（含）~60%的得40分，其余不得分。	驾培管理信息系统。
--	--	--	---------	-----	--	-----------

附件 2

教练员综合评价体系及评分办法

1、依法从教（20分）						
权重	二级指标	权重	三级指标	权重	计分规则	信息来源
20%	继续教育	20%	未按规定完成继续教育培训。	100%	未发生得 100 分，发生 1 次及以上得 0 分。	驾培管理信息系统；交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
	遵纪守法	80%	有侮辱学员人格的言语和动作的。	50%	未发生得 100 分，发生 1 次扣 100 分，发生 2 次及以上依法从教项目为 0 分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			妨碍或者不配合交通运输主管部门对其相关投诉案件的调查或者调解工作，或者不按要求如实反映情况、提供有关资料的。	50%	未发生得 100 分，发生 1 次及以上得 0 分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
2、教学规范（20分）						
权重	二级指标	权重	三级指标	权重	计分规则	信息来源
20%	教学大纲执行	50%	未按照全国统一教学大纲规定学时进行教学的。	30%	未发生得 100 分，发生 1 次扣 50 分，发生 2 次及以上得 0 分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			故意上传虚假学时的。	70%	未发生得 100 分，每发生一次扣 100 分，上不封顶，直至教学规范项目为 0 分。	机动车驾驶员培训计时系统；交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
	廉洁文明	50%	索取、收受学员财物或者向学员谋取其他利益的。	50%	未发生得 100 分，发生 1 次及以上教学规范项目为 0 分。	交通运输主管部门、公安机关交通管理部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			侵吞、截留学员缴交的培训费，不上缴所属驾培机构的或者应当向学员退还培训费而不退还的。	50%	未发生得 100 分，发生 1 次及以上教学规范项目为 0 分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
3、教学质量（40分）						

权重	二级指标	权重	三级指标	权重	计分规则	信息来源
40%	投诉	25%	有效投诉或者举报	100%	未发生得100分，每发生一次扣50分，上不封顶，直至教学质量项得0分。	交通运输主管部门投诉监督渠道。
	服务规范	75%	使用未经培训机构注册地许可备案的车辆进行培训的。	20%	未发生得100分，发生1次扣50分，发生2次及以上得0分。	交通运输主管部门、公安机关交通管理部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			在未申报备案的教练场地或者超出公安机关交通管理部门规定的路线和时间进行培训教学的。	20%	未发生得100分，发生1次扣50分，发生2次及以上得0分。	交通运输主管部门、公安机关交通管理部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			实施驾驶操作培训时无随车指导，单独让学员驾驶训练的（AI教练车除外）。	20%	未发生得100分，发生1次扣50分，发生2次及以上得0分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			在教学过程中，将教练车交给与教学无关的人驾驶，或者允许与教学无关人员搭载教练车的。	20%	未发生得100分，发生1次扣50分，发生2次及以上得0分。	交通运输主管部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
			使用教练车从事非教学活动的。	20%	未发生得100分，发生1次扣50分，发生2次及以上得0分。	交通运输主管部门、公安机关交通管理部门监督检查、执法、投诉监督渠道。
4、不良记录（20分）						
权重	二级指标	权重	三级指标	权重	计分规则	信息来源
20%	社会不良影响	20%	由新闻媒体曝光或者群众举报，经主管部门查实，且产生社会不良影响的服务质量事件。	100%	未发生得100分，发生1次影响一般的扣50分，1次影响严重的扣100分，上不封顶，直至不良记录项得0分。	新闻媒体曝光或者群众举报。
	安全生产	20%	培训过程中，发生安全责任事故的。	100%	未发生得100分，发生1次不良记录项目为0分。	交通运输主管部门监督检查、执法；安全监督管理部门。
	交通违法及事故	40%	发生道路交通安全违法行为的。	50%	未发生得100分，违法行为每扣除1分本项目扣除10分，扣满100分为止。扣分超过12分，不良记录项目为0分。	公安机关交通管理部门监督检查、执法。

			发生一般及以上级别交通安全责任（同等责任及以上）事故的。	50%	未发生得100分，每发生1次事故扣100分，上不封顶，直至不良记录项得0分。	公安机关交通主管部门监督检查、执法。
	监督处罚	20%	被交通运输主管部门行政处罚的	100%	未发生得100分，每发生1次扣100分，上不封顶，直至不良记录项得0分。	交通运输主管部门监督检查、执法。
5、加分项目（20分）						
权重	二级指标	权重	三级指标	权重	计分规则	信息来源
20%	表彰与奖励	40%	被管理部门或者新闻媒体表彰。	50%	被省级以下管理部门或者新闻媒体表彰的，每次加50分，被省级及以上管理部门或者新闻媒体表彰的加100分，本项最多加100分。	教练员上报，附证明材料。
			获得教练员技术竞赛奖项	50%	获得市级教练员技术竞赛一等奖的加100分，二等奖的加90分，三等奖的加80分，四等奖的加70分，五等奖的加60分。	驾培协会。
	从教资历	20%	教练员最终学历。	100%	具有中专、技校学历的加50分，具有大专及以上学历的加100分，本项最高加100分。	驾培管理信息系统。
	学员评价	40%	学员在深圳驾培微信公众号上对教练员的评价率。	50%	≥80%的得100分，70%（含）~80%的得80分，60%（含）~70%的得60分，50%（含）~60%的得40分。	驾培管理信息系统。
学员在深圳驾培微信公众号上对教练员的评价分数。			50%	得分99分以上的得100分，得分95~99（不含）的得80分，得分90~95（不含）的得60分，得分85~90（不含）的得40分。	驾培管理信息系统。	