海阳市交通运输局文件

海交〔2025〕62号

海阳市交通运输局
关于印发《海阳市机动车驾驶培训行业信用管理办法（试行）》的通知

各驾培机构:

为进一步贯彻落实市政府关于全面推进社会信用体系建设的有关要求，加强我市驾培行业诚信服务体系建设，根据《机动车驾驶员培训管理规定》、《烟台市机动车驾驶员培训机构质量信誉考核办法》等文件精神，结合我市驾培行业发展实际，制定《海阳市机动车驾驶培训行业信用管理办法》（试行）,现印发给你们，请认真贯彻执行。

海阳市交通运输局

2025年8月1日

海阳市机动车驾驶培训行业信用管理办法（试行）

第一章　总　则

第一条 为加强机动车驾驶员培训行业管理，规范机动车驾驶培训机构（以下简称“驾培机构”）经营行为和教练员的教学行为，促进驾培行业诚信发展，提高全市驾培行业培训质量和服务水平，建立和完善驾培行业信用管理体系，根据《机动车驾驶员培训管理规定》《山东省道路运输条例》《烟台市机动车驾驶员服务质量信誉考核实施办法》等有关规定，结合实际，制定本办法。

第二条 本办法所称的信用管理办法，是指交通运输主管部门分别对驾培机构的经营资质、经营行为、教学质量、安全保障、教练员管理、教练车辆管理、学员管理、服务质量、廉洁诚信度、投诉制度、日常管理、社会贡献等方面和教练员在社会公德、职业道德、教学安全、教学质量、教学行为、不良记录、投诉查处、学员满意度、考试合格率等方面在考核周期内进行的考评。

第三条 驾培行业信用管理工作应当遵循公平、公正、公开的原则。

第四条 驾培行业信用管理工作由海阳市交通运输局统一组织开展。

第二章　信用等级评定

第五条 驾培行业信用等级分为五个级别，分别为诚信模范级别（A级）、诚信优秀级别（B级）、诚信级别（C级）、诚信警示级别（D级）,失信级别（E级）。交通运输局将群众建议作为参考重点，并将群众投诉、驾校处理情况和学费价格情况纳入考核范围，建立“海阳市驾校服务质量考核评分细则”“海阳市驾校教练员服务质量信誉考核评分细则”，根据评分细则对驾培机构、教练员进行打分评级。

驾培机构信用等级评定标准:

（一）考核周期内综合记分为95（含）分，信用等级评定为诚信模范级别（A级）;

（二）考核周期内综合记分在85（含）至94分，信用等级评定为诚信优秀级别（B级）;

（三）考核周期内综合记分在75（含）至84分，信用等级评定为诚信级别（C级）;

（四）考核周期内综合记分在65（含）至74分，信用等级评定诚信警示级别（D级）;

（五）考核周期内综合记分不足65分，信用等级评定失信级别（E级）。

教练员信用等级评定标准:

（一）考核周期内综合记分为 100 分以上，且未有扣分行为，信用等级评定为诚信模范级别（五星级）;

（二）考核周期内综合记分为 100 分，但有扣分行为，信用等级评定为诚信优秀级别（四星级）；

（三）考核周期内综合记分在 90（含）分至 100 分，信用等级评定为诚信级别（三星级）；

（四）考核周期内综合记分在 80（含）分至 90 分，信用等级评定诚信警示级别（二星级）；

（五）考核周期内综合记分在 80 分以下，信用等级评定失信级别（一星级）。

第六条 下列情形为一票否决行为，驾校其年度信用管理评级直接为失信级别（C 级）：

（一）驾培机构或教练员在教学过程中发生死亡一人及以上的安全责任事故或重大恶性服务质量事件；

（二）考核周期内驾培机构的社会法人信用等级为 D 级或教练员的自然人信用等级为 D 级；

（三）驾培机构不按规定参加信用管理或不按要求提供信用管理材料，且不按要求补正的；

（四）驾培机构在信用管理过程中弄虚作假、隐瞒情况或提供虚假材料的；

（五）驾培机构未按要求建立信用管理档案，或在信用管理过程中不配合，导致信用管理工作无法进行的；

（六）因教练员个人行为给行业造成恶劣影响的；

（七）多次违反“海阳市驾校服务质量考核评分细则”中相关要求的。

（八）其他严重违反有关法律、法规规定的行为。

第三章　信息征集方式及信用等级公示

第七条 信息征集来源:

（一）交通运输主管部门的日常管理、执法检查;

（二）其他部门信息反馈;

（三）新闻媒体、网站的报道;

（四）人民群众的投诉。

第八条 交通运输局统一组织开展信用管理评定工作，负责建立信誉考核体系，公示考核结果。交通运输局根据各驾培机构在考核周期内的信用管理考核数据将得分排名在当地主要新闻媒体、办公场所、网站进行公示。

教练员信用等级是驾培机构信用考核、评先选优以及实施奖惩的重要指标和内容。教练员信用考核由教练员所在驾培机构进行考核，交通运输局进行复核来确定驾校教练员在考核周期内的信用管理数据得分。

第四章　守信奖励及失信惩戒

第九条 根据信用等级，分别给予驾培机构下列奖惩:

（一）对信用评定为诚信模范的驾培机构通过新闻媒体进行表彰，在交通运输主管部门优先办理和拓展业务，在扩大规模等方面享受优惠政策;

（二）对信用被评为警示级别的驾培机构，列入驾培机构信用管理黄名单，交通运输局在一年内不予受理其扩大培训规模的申请；对信用被评为失信级别的驾培机构，列入黄名单进行重点监控，由交通运输局下达停业整改通知，按整改内容、目标限期整改。整顿期满验收合格后，方可开展机动车驾驶培训业务。限期整改不合格的，列入黑名单，依照法定程序进行办理。

（三）交通运输局对通过公示的驾培机构下发排名数据；驾培机构在一个年度内，所属教练员累计有 20%以上信用等级为警示级别的或 10%以上信用等级为失信级别的，交通运输局应当对其下达整改通知书，取消其诚信级驾校考评资格，不得将其作为道路运输行业表彰评优的对象。

第十条 根据信用等级，分别给予教练员下列奖惩：

（一）对信用评定为诚信模范的教练员，交通运输局在表彰、评优、评定星级、增加准教资格类别时，应予以优先考虑；

（二）驾培机构应当加强本机构教练员的信用等级管理，并作为培训、辞退教练员，调整教练员工资和奖励的重要依据，鼓励驾培机构对诚信模范教练员予以物质奖励；

（三）对信用被评为警示级别的教练员，由交通运输局对其下发限期整改通知书，暂停其教学活动，由驾培机构对其组织停业培训。培训结束经考试合格后，方可重新上岗；

（四）驾培机构应当加强对信用等级为警示级别的教练员的教育和管理，连续两年评为警示级别的，列入黄名单，调离教学工作岗位;

（五）对信用等级评定失信级别，列入黑名单，禁止教学;

（六）驾培机构对教练员信用等级评定结果向社会公示。

第十一条 交通运输局对驾培机构及教练员信息数据实行动态管理，及时进行追加、修改、更新和维护。

附件：1.海阳市驾校服务质量信誉考核评分细则

2.海阳市驾校教练员服务质量信誉考核评分细则

附件1

海阳市驾校服务质量信誉考核评分细则

考核项目		考核分数	评分内容及标准	考核方法	扣分
驾校培训	学时造假	10分	1.驾校通过非法手段骗取培训学时的此项不得分。 2.教练员按规定学时进行培训，所有学员学时有记录。伪造或骗取培训学时的此项不得分。 3.驾校按规定使用《培训记录》，使用伪造、变造的《培训记录》的此项不得分。 4.教练员随车进行指导，一名教练员只能指导一辆教练车的培训。教练员不随车指导的，每人次扣1分；教练员同时指导多辆教练车的，每增加一辆扣1分。 5.进行学员满意度随机抽查，不满意方面属实的每人次扣2分。	现场查看、被举报后查明	
	收取学费情况	10分	1.不按照统一规定的学费标准进行收费的每人次扣3分。 2.私下进行低价抢学员行为的查明后每人次扣5分。	日常检查、被举报后查明	
	私设场地	15分	1.经举报或在巡查时发现未在备案的训练场地进行培训的本项不得分。	日常检查、被举报后查明	
	打卡培训	10分	1.驾校按照《教考大纲》制定教学计划，开展教学活动，不得擅自减少学时和培训内容；使用交通部统编教材实施教学，教练员根据培训内容、课时编写具体的教学方案。未结合《教考大纲》制定教学计划的检查到每次扣1分；擅自减少培训学时和内容的，每次扣1分；未按照教学计划进行教学的每次扣1分；未使用统编培训教材进行培训的，每人次扣1分；教练员未编写教学方案的，每人扣1分。 2.驾校应按规定填写《教学日志》，并做好归档工作。未使用或伪造教学	日常检查、被举报后查明	

			日志的，此项不得分；未按规定填写教学日志的，每人次扣1分。 3.驾校应建立查课制度并定期检查教学计划的落实情况，并有查课记录。未建立查课制度的，此项不得分；查课制度落实不到位的，每人次扣1分。 4.驾校应加强对从业人员的日常管理与教育工作，教练员廉洁施教，无不良行为。违反廉洁施教，有向学员吃、拿、卡、要及其他额外增加学员负担行为的，每人次扣1分；教练员侮辱谩骂学员的，每人次扣1分；教练员饮酒后执教的，每人次扣1分。		
	学员培训	5分	学员要签订培训协议，完整的教学日志，完整的培训记录，检查到漏缺行为，每次扣1分。	日常检查、被举报后查明	
日常检查	**路上巡查教练车教学情况**	10分	按照“一车一档”原则，建立教练车档案，内容包括：技术档案（含车辆基本信息、车辆技术等级评定情况、年度类型等级评定复核信息、车辆维护和修理情况（含《机动车维修竣工出厂合格证》）、车辆主要零部件更换情况、车辆变更情况、行驶里程变化情况、对车辆造成损伤的交通事故等记录）、车辆登记证书、行驶证、道路运输证等复印件等。不建立档案的此项不得分，档案建立不完善的，每缺一项扣1分。 2.教练车应按要求办理道路运输证，并在日常训练中随车携带。不办理道路运输证的每车扣1分，不随车携带的每车次扣1分。 3.教练车应按要求安装使用培训计时管理系统车载终端设备，不按要求安装使用的每车扣1分。 4.教练车应安装副后视镜、副制动踏板、灭火器及安全防护装置，无私自油改气，每缺少一项每车扣1分。 5.教练车应有统一的教练车标识，未取得或未使用教练车标识的每车扣1分。	日常检查、被举报后查明	

	驾校安全生产检查	10分	1.进行企业安全生产督导帮扶时发现驾校安全生产资料漏填、填写有误等资料不齐全情况，每一项扣1分。 2.进行企业安全生产督导帮扶时发现经营场地安全生产设施无法使用，设备不齐全的情况，每一项扣1分。	日常检查	
	检查驾校培训设备情况	10分	1.配备与教学、培训相适应的教学设备、挂图、模型教具等，符合JB/30340-2013的相关要求，没有配备的该项不得分，已配备但不能正常使用的每项扣1分。 2.配备更换车轮工具和灭火器，没有配备的扣2分，每缺少一项扣1分，配备但不能使用的每项扣1分。 3.相应培训电子设备应正常使用，发现不能使用的，每设备扣1分。	日常检查、被举报后查明	
驾校服务	**投诉次数**	15分	根据投诉内容 1.接到退费方面的投诉，每次扣1分。 2.接到服务方面的投诉，每次扣1分。 3.接到违法违规方面的投诉，每次扣2分。	热线投诉	
	投诉解决情况	5分	1.长时间不处理热线的行为，每次扣1分。 2.处理热线及时的可减免扣分。	已解决情况为准	
	月培训情况	5分	根据培训情况进行评估排名，进行加分	监管平台查询和驾校汇报情况	
	违章率	5分	1.在道路训练中违反交通法规的，本项不得分。本季度违章率为0的驾校本项加5分。	查找资料	
	事故率	5分	1.在道路训练中发生事故的，本项不得分。 2.在道路训练中发生重大事故的，本项不得分。 3.在道路训练中发生重大事故造成人员伤亡的，本项不得分。	查找资料	

注：驾校扣分项目为总分100分。月培训情况、违章率、事故率为加分项，出现问题后不得分。

附件2

海阳市驾校教练员服务质量信誉考核评分细则

考核项目		考核分数	评分内容及标准	考核方法	扣分
一、资质合规性	**1.驾驶证有效性**	3分	驾驶证在有效期内且状态正常，得3分；驾驶证逾期未审验，扣2分；驾驶证被暂扣期间从事教学，扣3分		
	2.教练员教学车型是否匹配	3分	教练员证等级与教学车型一致，得3分；持C1证教B2车型，扣3分；无教练员备案卡，扣3分		
	3.继续教育记录	3分	每年完成24学时继续教育并备案，得3分；每少4学时，扣1分（扣完为止）；伪造继续教育记录，扣3分		
	4.备案信息更新	3分	个人信息变更后7日内备案，得3分；逾期未更新，扣1分/超期日（最高扣3分）		
二、教学行为规范	**1.规范着装**	2分	教学时着装规范，穿戴警示马甲或佩戴胸牌，赤膊、穿拖鞋教学，扣2分		
	2.文明用语	3分	出现热线投诉教练员使用粗话脏话辱骂学员，扣3分		
	3.教学纪律	3分	不迟到早退（误差≤5分钟），得3分；迟到5-10分钟，扣1分/次；迟到超10分钟或擅自离岗，扣3分/次		

	4.公平教学	4分	同等对待所有学员，不偏袒，得4分；被投诉厚此薄彼（查实），扣2分/次；拒绝为特定学员提供教学服务，扣4分/次		
	5.教学环境维护	3分	保持教学车辆/场地整洁，得3分；车内有烟头等杂物，扣1分/次；教学后未清理场地垃圾，扣2分/次		
	6.教学互动	5分	每课时与学员互动≥3次（答疑/示范），得5分；互动不足1次，扣2分/课时；拒绝回答学员合理提问，扣3分/次		
三、教学质量管控	**1.教学大纲执行**	4分	每节课按大纲制定书面教案，得4分；无教案教学，扣2分/课时；教案与实际教学内容偏差超30%，扣4分/次		
	2.课时真实性	4分	学时打卡记录与实际教学时长一致，得4分；代打卡（查实），扣4分/次；实际时长比记录少10%以上，扣2分/次		
	3.理论教学质量	3分	理论课学员签到率≥95%，得3分；签到率80%-94%，扣1分；签到率＜80%，扣3分		
	4.实操教学规范	4分	首次实操必讲解安全须知，得4分；未讲解安全须知，扣4分/次；安全操作示范不标准，扣2分/次		
	5.考试通过率细分	3分	科一通过率≥90%，加1分；科二通过率≥85%，加1分；科三通过率≥80%，加1分（未达标不扣分，单项不叠加）		
	6.教学设备使用	2分	正确使用模拟器、VR教学设备，得2分；设备闲置或使用不当，扣1分/次		

四、纪律与安全	**1.交通违法记录**	3分	教学期间无闯红灯、逆行等严重违法，得3分；有1次一般违法（如违停），扣1分；有1次严重违法（如超速50%），扣3分		
	2.教学车辆安全	3分	每日教学前检查刹车、灯光等装置，得3分；未检查直接教学，扣2分/次；车辆带故障教学，扣3分/次		
	3.场地安全规范	3分	严格在指定区域教学，得3分；擅自进入非教学区域，扣2分/次；教学时占用公共道路主干道，扣3分/次		
	4.考勤达标率	3分	月出勤率≥95%，得3分；出勤率90%-94%，扣1分；出勤率＜90%，扣3分。		
	5.廉洁教学	4分	拒绝学员香烟、饮料等小额馈赠（≤50元），得4分；接受馈赠未登记，扣1分/次；暗示学员送礼（查实），扣4分/次		
	6.档案规范	3分	学员教学档案填写完整、无涂改，得3分；漏填关键信息，扣1分/处；伪造教学记录，扣3分/次		
五、学员评价	**1.满意度细分**	5分	教学耐心度好评率≥90%，得2分；沟通清晰度好评率≥90%，得2分；问题解决效率好评率≥90%，得1分（每项每降10%，扣0.5分）		
	2.投诉处理	4分	学员投诉，扣2分/次		
	3.增值服务	3分	主动提供考试注意事项等指导，得3分；学员询问后才提供，扣1分；拒绝提供合理指导，扣3分		

	4.匿名评价	4分	匿名评价中“非常满意”占比≥70%，得 4 分；“一般”及以下占比≥30%，扣 2 分；有“非常不满意”且属实，扣 4 分/条		
	5.口碑推荐	3分	每季度被学员推荐新学员≥3人，加 2 分；无推荐不扣分；被学员公开差评（如社交媒体），扣 3 分		
	6.欺诈行为	8分	伪造学员签名扣 8 分/次；虚报教学里程扣 8 分/100 公里		
六、严重违规扣分（不设上限）	**1.索贿受贿**	-	索要财物≤500 元扣 15 分/次；＞500 元扣 30 分/次		
	2.安全事故	-	教学中发生有责事故（轻微）扣 20 分/次；造成人员伤亡扣 50 分/次		
	3.酒驾毒驾	-	教学期间酒驾扣 60 分/次；毒驾直接扣 100 分		
	4.联合作弊	-	协助学员考试作弊（查实）扣 50 分/次		

注：驾校扣分项目为总分 100 分。

（本页无内容）

海阳市交通运输局办公室　　2025年8月1日印发