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）

第一章 总 则

第一条 为建立健全机动车驾驶员培训市场诚信体系，提升社会公众参与度，丰富学员评价监督渠道，引导和促进机动车驾驶员培训机构（以下简称“驾培机构”）依法培训、诚实守信、公平竞争、优质服务，根据《机动车驾驶员培训管理规定》等有关规定，结合我省实际，制定本细则。

第二条 本省驾培机构学员满意度评价工作，应当遵守本细则。

本细则所称的学员满意度评价，是指学员对其所在驾培机构的教学质量、服务质量、教学环境、教学方式和教练员等方面进行的综合评价。

第三条  驾培机构学员满意度评价工作应当遵循公开、公平、公正和便民的原则。

第四条 驾培机构应当落实国家有关规定，引导学员诚实客观对其提供的相关培训服务进行评价。

第五条 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”）负责统筹协调本辖区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。

第二章 评价内容及等级

第六条 驾培机构学员满意度评价内容包括教学质量、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。

（一）教学质量

1.驾培机构按照全国统一的教学大纲内容和学时要求开展培训教学，并与学员确认教学日志和培训记录等相关内容，不存在减少培训内容和学时、伪造或者篡改培训数据等行为。

（二）服务质量

2.驾培机构与学员签订培训合同，明确双方权利义务，并按照合同约定提供培训服务。

3.驾培机构不存在异地培训、恶意压价、欺骗学员等不正当经营行为。

4.驾培机构及时对学员的诉求进行处理和反馈。

（三）教学环境

5.驾培机构提供满足培训需求的教练场地，休息场所，卫生、饮水设施及制冷设备等。服务大厅干净整洁，教室设施设备齐全，教学区域绿化舒适、标志标线清晰。

6.教学车辆干净卫生、车况良好、安装计时终端设备、喷涂驾培机构名称和监督投诉电话。

（四）教学方式

7.驾培机构提供线上线下多种培训方式，以及驾驶模拟设备教学等智能教学模式。

（五）教练员评价

8.教练员具备教学能力，教学经验丰富，规范、文明教学。

9.学员能够自主选择教练员。

10.教练员的教学服务态度良好，不存在索取、收受学员财物或者谋取其他利益，以及辱骂、殴打、骚扰学员等行为。

第七条 驾培机构学员满意度评价实行量化计分制，每项占10分，总分为100分。另设10分作为加分项，用于引导驾培机构积极提供培训收费资金监管、计时培训计时收费、先培训后付费等服务模式。

第八条 驾培机构学员满意度评价等级分为非常满意、满意、一般和不满意。

第九条 学员对各项内容评价为非常满意记10分、满意记7分、一般记4分、不满意记0分。各项评价总分和加分合计分值按照下列标准生成学员满意度评价等级：

合计分值不低于90分的，评价等级为非常满意；70分至89分的，评价等级为满意；60分至69分的，评价等级为一般。

有下列情形之一的，评价等级为不满意：

（一）合计分值低于60分的；

（二）不参加评价的。

第三章 组织实施

第十条 驾培机构学员满意度评价由学员通过问卷形式（详见附件1）在“福建省驾驶培训公共服务平台”进行线上评价并自动生成评价等级。

学员可以扫描二维码（详见附件2）或者通过市级驾驶培训服务平台等进入“福建省驾驶培训公共服务平台”进行评价。

第十一条 学员在完成结业考核后30日内进行满意度评价。

第十二条驾培机构应当在经营场所的醒目位置公示评价渠道、方法和内容，引导学员参与满意度评价。

第四章 评价结果应用

第十三条 各设区市交通运输主管部门应当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率和好评率高的驾培机构。

第十四条 交通运输主管部门应当鼓励驾培机构注重质量、维护信誉，在驾培机构质量信誉考核工作中，根据驾培机构学员满意度评价率（即年度参加学员满意度评价的人数与年度结业学员数量的比值）和好评率（即年度学员满意度评价结果为非常满意和满意的人数与年度学员满意度评价结果总数的比值）进行加分，评价率达到80%及以上且好评率达到90%及以上的驾培机构，加3分。

第五章 附 则

第十五条 本细则由福建省交通运输厅负责解释。

第十六条 本细则自印发之日起施行，有效期1年。

附件：1.福建省机动车驾驶员培训机构学员满意度评价表

2.学员满意度评价二维码