

ICS 03.220.20

CCS R 10



中华人民共和国交通运输行业标准

JT/T 1586—2026

机动车驾驶员培训学员满意度 评价方法

Evaluation method of vehicle drivers training trainee satisfaction



2026-04-03 发布

2026-08-01 实施

中华人民共和国交通运输部 发布

目 次

前言	II
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 基本要求	1
5 评价指标	1
6 数据采集与处理	3
7 学员满意度计算方法	3
8 评价等级	4
9 评价结果应用	4
附录 A(资料性) 学员满意度调查问卷示例	5



前 言

本文件按照 GB/T 1.1—2020《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由全国道路运输标准化技术委员会(SAC/TC 521)提出并归口。

本文件起草单位：交通运输部公路科学研究所、长安大学。

本文件主要起草人：刘畅、孟兴凯、王雪然、张沫、吴初娜、谭晓伟、夏鸿文、邱兆文、朱艳红、张凌超。



机动车驾驶员培训学员满意度 评价方法

1 范围

本文件规定了机动车驾驶员培训学员满意度评价的基本要求、评价指标、数据采集与处理、学员满意度计算方法、评价等级、评价结果应用等内容。

本文件适用于交通运输主管部门组织开展的机动车驾驶员培训学员满意度评价活动,机动车驾驶员培训机构可参照本文件开展学员满意度自评价。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中,注日期的引用文件,仅该日期对应的版本适用于本文件;不注日期的引用文件,其最新版本(包括所有的修改单)适用于本文件。

GB/T 2828.1—2012 计数抽样检验程序 第1部分:按接收质量限(AQL)检索的逐批检验抽样计划

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

学员满意度 **trainee satisfaction**

学员对机动车驾驶员培训服务体验与其期望的匹配程度,即学员感受到的驾驶培训服务效果与其服务期望值相比较得出的指数。

4 基本要求

- 4.1 学员满意度评价应每年开展不少于1次,采用动态评价或定期评价的方式。
- 4.2 学员满意度评价宜采用信息化方式开展,建立参与学员满意度评价学员的身份验证机制。
- 4.3 学员满意度评价可委托第三方机构实施。

5 评价指标

5.1 指标体系

学员满意度评价指标体系分为教学质量、服务质量、教学方式、教练员评价、教学环境等维度:

- a) 教学质量:学员对培训内容、理论培训、实操训练和效果评价等方面的满意程度;
- b) 服务质量:学员对合同签订、合同履行、投诉处理等方面的满意程度;
- c) 教学方式:学员对教学互动、培训预约等方面的满意程度;
- d) 教练员评价:学员对教练员教学形象、技能素质、廉洁执教等方面的满意程度;



e) 教学环境:学员对教学与服务场所、教练车等方面的满意程度。

5.2 指标及权重

每个学员满意度评价维度对应的评价指标及其权重应按表1确定。

表1 学员满意度评价指标描述及其权重

评价维度	序号	评价指标	指标描述	权重
教学质量	1	培训内容	有培训计划并按计划实施培训;每次训练后,如实记录培训项目和培训学时;培训内容和培训学时符合教学大纲要求	8%
	2	理论培训	使用规范化培训教材或网络课程开展培训;对理论知识的讲解由浅入深、容易理解,对实操训练有指导作用	6%
	3	实操训练	训练过程中,教练员随车指导,能够讲解、示范驾驶操作动作要领,及时纠正学员错误	10%
	4	效果评价	每次培训结束后,教练员对学员培训效果进行讲评;阶段训练结束后,进行阶段性考核,训练针对性强	6%
服务质量	5	合同签订	与学员签订培训合同,并如实告知学员培训合同中约定的收费标准、收费方式、退费条件及标准、培训服务内容等事项	5%
	6	合同履行	培训服务内容、收费、退费与培训合同约定一致;招生宣传信息真实有效,经营有诚信	10%
	7	投诉处理	投诉渠道畅通,工作人员态度和蔼,对学员诉求能够及时响应并处理	10%
教学方式	8	教学互动	为学员提供课堂教学、驾驶模拟器教学、实车教学等多样化教学方式,有较好的教学互动	4%
	9	培训预约	为学员提供培训学时预约,学员预约、变更、取消操作简便,预约工作人员态度和蔼;机动车驾驶员培训机构能够及时安排训练	5%
教练员评价	10	教学形象	教练员衣着整洁,态度和蔼,有耐心,用语文明,能与学员进行良好沟通交流	8%
	11	技能素质	教练员技能素质好,能够根据学员特点,合理安排教学进度和教学方式,满足学员个性化需求	8%
	12	廉洁执教	教练员无吃、拿、卡、要等不良行为	14%
教学环境	13	教学与服务场所	在培训合同约定的训练场地和公安部门指定的训练路段训练,训练有序;教室、报名大厅及卫生间、休息室等服务场所环境舒适、干净卫生	4%
	14	教练车	教练车车况良好,车内干净整洁	2%

6 数据采集与处理

6.1 采集对象

采集对象应为与机动车驾驶员培训机构签订培训合同的学员,包括完成全部培训、阶段性完成培训等学员。

6.2 采集方式

6.2.1 应根据 5.2 中的评价指标设计学员调查问卷。学员调查问卷可参照附录 A,各项评价指标对应的评价按 5 分制计分。

6.2.2 应根据评价目标 and 需求设计抽样方案,包括目标总体、抽样框、抽样方法和样本量,设计的抽样方案应符合 GB/T 19038 的要求,最低抽样样本量按照 GB/T 2828.1—2012 的一次抽样方案一般检验水平 II 确定。

6.2.3 应采用书面调查、电话调查、网上调查等一种或多种方式进行学员满意度数据采集。

6.3 数据处理

应对所收集学员满意度数据进行处理,处理方式包括但不限于:

- a) 对数据的有效性进行检验,对样本偏离、存在前后矛盾的问卷应按废卷处理,并补充调查;
- b) 分指标统计数据,学员对具体指标全部或部分评价,均可作为相关指标的有效数据计入统计。

7 学员满意度计算方法

7.1 各项评价指标得分应分别按公式(1)~公式(5)计算,计算结果保留 2 位小数:

$$T_{i(i=1,2,3,4)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \quad \dots\dots\dots(1)$$

$$S_{i(i=5,6,7)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \quad \dots\dots\dots(2)$$

$$M_{i(i=8,9)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \quad \dots\dots\dots(3)$$

$$C_{i(i=10,11,12)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \quad \dots\dots\dots(4)$$

$$E_{i(i=13,14)} = \frac{1}{n} \sum_{j=1}^n a_{ij} \quad \dots\dots\dots(5)$$

式中:

- T_i ——教学质量维度第 i 项评价指标的得分;
- S_i ——服务质量维度第 i 项评价指标的得分;
- M_i ——教学方式维度第 i 项评价指标的得分;
- C_i ——教练员评价维度第 i 项评价指标的得分;
- E_i ——教学环境维度第 i 项评价指标的得分;
- a_{ij} ——第 j 个学员对第 i 项指标的评价得分;
- n ——对应指标的有效样本量。



7.2 各评价维度得分应分别按公式(6)~公式(10)计算,计算结果保留 2 位小数:

$$T = \sum_{i=1}^4 T_i \times K_i \quad \dots\dots\dots(6)$$

$$S = \sum_{i=5}^7 S_i \times K_i \dots\dots\dots(7)$$

$$M = \sum_{i=8}^9 M_i \times K_i \dots\dots\dots(8)$$

$$C = \sum_{i=10}^{12} C_i \times K_i \dots\dots\dots(9)$$

$$E = \sum_{i=13}^{14} E_i \times K_i \dots\dots\dots(10)$$

式中:

T——教学质量维度的得分;

S——服务质量维度的得分;

M——教学方式维度的得分;

C——教练员评价维度的得分;

E——教学环境维度的得分;

K_i——第 *i* 项评价指标的权重。

7.3 学员满意度综合得分应按公式(11)计算,计算结果保留 1 位小数:

$$Z = T + S + M + C + E \dots\dots\dots(11)$$

式中:

Z——学员满意度综合得分。

8 评价等级

学员满意度评价应按照综合得分,由高到低分为以下五个等级:

- a) 非常满意(★★★★★级): $4.5 \leq Z \leq 5$ 且各评价维度得分不低于其满分的 80% ;
- b) 满意(★★★★级): $4 \leq Z < 4.5$ 且各评价维度得分不低于其满分的 70% ;
- c) 基本满意(★★★级): $3 \leq Z < 4$;
- d) 不满意(★★级): $2 \leq Z < 3$;
- e) 非常不满意(★级): $1 \leq Z < 2$ 。

9 评价结果应用

9.1 学员满意度评价结果应向社会公布,并作为机动车驾驶员培训机构质量信誉考核的内容。

9.2 应对本行政区域内机动车驾驶员培训机构学员满意度情况进行统计分析。

9.3 评价结果为“不满意”“非常不满意”的,机动车驾驶员培训机构应分析培训服务存在的问题,并提出改进措施。



附录 A

(资料性)

学员满意度调查问卷示例

学员满意度调查问卷(示例)见图 A.1。

机动车驾驶员培训学员满意度调查问卷						
学员,您好!						
我们正在开展学员满意度调查。请您根据自身体验对机动车驾驶员培训机构的培训服务做出客观评价,感谢您的配合。						
1分代表非常不满意、2分代表不满意、3分代表基本满意、4分代表满意、5分代表非常满意。						
年龄(可选)		性别(可选)		学习阶段(可选)		调查时间
调查题目						
Q1.培训时,有培训计划并按计划实施培训,每次训练后如实记录培训项目和培训学时,培训内容和培训学时符合教学大纲要求。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
【注】如果打分选择1分或2分,则补充问答:让您感到不满意的的原因是什么? _____; 否则,跳问至下一题。(之后打分题目跳转逻辑与本题相同)						
Q2.科目一和科目三理论(科目四)学习时使用了规范的培训教材或网络课程,对内容的讲解由浅入深、容易理解,对实操训练有指导作用。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q3.训练过程中,教练员随车指导训练,能够为您讲解、示范操作动作要领,及时纠正您的错误。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q4.每次培训结束后,教练员对您的训练情况进行讲评,并进行有针对性地训练。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q5.您与机动车驾驶员培训机构签订了培训合同,并且在签培训合同时,工作人员如实告知您培训合同中约定的收费标准、收费方式、退费条件及标准、培训服务内容等事项。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q6.机动车驾驶员培训机构招生宣传信息真实,在培训服务内容、收费和退费等方面,机动车驾驶员培训机构按照培训合同实施,没有感觉到欺骗行为。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q7.机动车驾驶员培训机构为学员建立了投诉渠道,工作人员态度好,您的诉求能够及时得到机动车驾驶员培训机构的响应和处理。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q8.机动车驾驶员培训机构为学员提供课堂教学、模拟器教学、实车教学等多样化的教学方式,教学中的互动性、趣味性强。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q9.机动车驾驶员培训机构为学员提供培训学时预约,学员预约、变更、取消操作简便,预约工作人员态度好,且机动车驾驶员培训机构能够及时安排训练。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q10.教练员穿衣整洁,态度好、说话文明,有耐心,能与您进行良好的沟通交流。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q11.教练员教学能力强,能够根据您的学习特点合理安排教学进度和教学方式。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q12.教练员没有吃、拿、卡、要等不良行为。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q13.机动车驾驶员培训机构在培训合同约定的训练场地开展训练,场地训练有序;教室、报名大厅、休息室等场所干净卫生、环境舒适。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意
Q14.教练车的车况良好,车内干净整洁。						
非常不满意	1分	2分	3分	4分	5分	非常满意

图 A.1 学员满意度调查问卷示例

