附件

“学驾一件事”综合服务平台建设指引

为进一步规范“学驾一件事”综合服务平台建设，理顺当前驾培行业各平台、系统之间关系，制定如下指引。

一、基本原则

（一）坚持需求引领。坚持以学员为中心的服务理念，以改革创新为根本动力，立足群众需求，加快推进驾培行业数字化转型升级，切实满足人民群众日益增长的多元化学驾需求。

（二）强化多跨协同。积极推进跨领域、跨层级、跨部门数据共享，打通相关部门数据壁垒，不断提升驾培行业数字化建设水平。

（三）加快迭代优化。加强顶层设计，面向学员、驾校、教练员等开展充分调研，编制平台建设方案，确保平台可用实用、群众百姓愿意用，同时结合当地行业发展实际和群众学驾特色需求，持续推动平台迭代升级。

二、总体架构

“学驾一件事”综合服务平台的总体架构可概括为“1+3+5”，即一个数据中心，3个服务端口和5个场景应用功能，涵盖部、省、市、企四个层级。通过“1+3+5”系统架构搭建，可提供行业监管、学员服务和驾校管理等服务。



“学驾一件事”综合服务平台架构图

“1”：省驾培监管服务平台，主要承担数据中心和数据枢纽的作用。对上连接交通运输部的全国驾培平台，上传学员信息获取统一编号，同时转发学员学时数据；对外连接省级的执法调度系统、行政处罚系统、行政审批系统、12328系统、诚信考核系统等交通运输内部系统，获取行业日常监管、备案审批等信息；对外连接交管12123系统，获取学员考试通过情况、三年内驾龄驾驶员的交通违法、交通事故情况等信息；对下连接各市驾培监管服务平台，与省驾培监管服务平台共享学员学时、结业信息以及驾校相关备案信息等。

“3”：三个服务端口，包括治理端、服务端和管理端。治理端是面向各地行业管理部门，依托各地市驾培监管服务平台，监测行业运行情况；服务端是面向学员，开发学驾公众服务平台，为学员提供择校、报名、培训、投诉、评价等一系列学车过程服务；企业端是面向驾校，依托计时平台，为驾校提供学员、教练员、教练车、培训场地、学费资金等要素的日常管理，并提供计时服务。

“5”：5个场景应用，重点面向学员开发集择校信息查询、报名体检缴费、培训学习约车、资金支付确认、投诉咨询评价等功能于一体的学驾公众服务平台，形式可以为APP、微信公众号或小程序，原则上以地市名称命名为“XX学车”。主要功能包括：

（一）“一键式”择校功能

平台择校功能应以信用信息为重点，向学员提供驾校、教练员的全面信息，为学员择校提供方便。

1.驾校信息。在择校界面，显示备案的所有合规驾校基本信息，具体内容包括驾校名称、场地面积及位置、培训车型、培训费用、咨询投诉联系方式等。除基本信息外，还应显示近期驾校相关科目考试通过率、受到行政处罚、举报投诉等情况和学员满意度评价等。

2.教练员信息。在选择教练员界面，显示驾校名下所有教练员基本信息，具体内容包括教练员姓名、年龄、照片、准教车型、教龄、带教人数等。除基本信息外，还应显示近期教练员受到行政处罚、举报投诉等情况和学员满意度评价等。

各地要加强信息化管理系统（如备案数据库、行政处罚系统、12328（12345）、本单位信访接访等）与平台的衔接，并及时更新，常态化加强备案数据的核查、清理，以及与外部数据对接等工作。

（二）“一站式”报名功能

平台报名功能应向学员展示报名学驾的全部流程，并明确各个环节的收（缴）费信息。

1.填写基本信息。学员确定报名驾校后，填写姓名、手机号、身份证号、报名车型、教练员等信息。

2.体检。平台根据距离远近显示体检中心信息，学员可在平台自行选择医院、预约时间、自主缴费，完成学驾体检，体检结果可通过平台查询。鼓励有条件的地市提供自主体检服务。

3.面签。学员携带个人身份证件到车管所或驾校线下窗口注册，录入个人信息，报名信息共享到平台。

4.签订合同。制定统一驾驶培训合同模版，明确培训费用和收费明细，规范培训内容和学驾人权利义务，学员在平台上进行手工签名确认合同，学员可在平台上随时查看合同内容。

5.缴费。平台支持云闪付、支付宝、微信等多种电子支付方式缴纳学费，并开具电子发票。

各地可以结合实际，通过联合相关部门设立服务大厅等方式，为学员报名、体检、面签等提供线下“一站式”服务。要结合日常学员投诉（合同争议调解）情况，加强对电子合同条款内容的监督和规范，推动从源头上减少和化解矛盾。

（三）“一账户”监管功能

平台应按照“先培后付、计时收费”的原则，加强培训费用监管，有效保障学员利益不受损害。

1.监管账户。驾校和学员签订培训合同后，培训费用应当存入银行监管账户等第三方支付平台，第三方支付平台由驾校自行确定。

2.费用支付。第三方支付平台凭学员的确认指令，按照培训学时和培训合同约定的价格将费用支付给驾校，学员可在公众服务平台中查询支付的费用明细。

各地要加强“先培后付”执行情况的监督检查，推动学员培训费用全部纳入“一账户”监管。要强化按照学时进行计费的规则运用。鼓励引导驾校以服务承诺方式，为学员提供线上快速退费（退学）服务。

（四）“一网通”约车功能

平台应提供报名学员培训预约功能，并明确预约、取消、变更及学时确认等规则。

1.理论学习。报名缴费成功后，学员可进入平台，开始科目一理论培训学习，在线观看视频并参加相应学时的课堂培训累计学时。科目一学时达标后，直接在APP上确认学时。

2.实操训练。完成理论学时后，学员可通过平台预约模拟培训、科目二和科目三的实操训练，包括培训时间、地点、教练车的预约、取消和变更。

3.进度查询。学员可在平台查询自己的学车进度、当前科目的学时要求以及已完成学时，实现学车全流程可视化、可查询。

4.档案查询。学员可在平台查询自己的档案信息，主要包括《学员登记表》《教学日志》《培训记录》《结业证书》复印件等。

（五）“一指数”评价功能

平台应为学员提供方便、快捷、高效的评价、咨询、投诉渠道，并建立相关的处理（处置）规则。

1.学员评价。学员在完成培训科目、确认阶段学时前，可对驾校及教练员进行评分和评价；培训结业后，可进行追评。

2.咨询投诉。学员在学驾过程中和结业后，可在公众服务平台进行咨询和投诉，其中：学员的咨询由驾校负责解答；学员的投诉送达至交通运输主管部门、驾校、驾培协会及平台运行管理方，并明确投诉处理时限，纳入对驾校投诉举报的统计。

3.指数测评。按照《浙江省机动车驾驶员培训机构服务质量数据采集及监测工作指引》，平台公布驾校的综合服务质量一级指标评分。对可能影响学员选择驾校、教练员的二级指标（如投诉数量、处罚数量等），可以单项公布。各地根据驾校规模可调整优化记分规则及标准化方法。