

## 检查合格标准 007:

1. **检查单:**《北京市交通委员会机动车驾驶员培训经营检查单》

2. **检查模块:** 驾驶员培训投诉受理

3. **检查项:** 驾驶员培训投诉处理

4. **检查内容:** 是否建立学员投诉处理制度, 学员投诉处理台账记录完整, 处理及时; 是否对道路运输管理部门交办的投诉案件按时办理上报并调查处理结果

5. **检查标准:**

《交通运输部关于修改〈道路运输服务质量投诉管理规定〉的决定》(交通运输部令 2016 年第 70 号)

第二十三条 道路运输经营者被投诉的责任频率、对投诉案件调解工作是否配合等情况, 是考核企业服务质量、评定企业资质等级等方面的主要依据之一, 应作为年度审验的重要内容, 并在涉及审批事项等方面作为先决条件。