

---

# 《基本公共服务社会满意度测评通则》

## 推荐性国家标准编制说明

（征求意见稿）

《基本公共服务社会满意度测评通则》标准起草组

2024 年 12 月

---

## 目录

一、工作简况 .....	4
（一）任务来源 .....	4
（二）背景意义及必要性 .....	4
（三）起草过程 .....	6
二、编制原则、主要技术要求的依据及理由 .....	8
（一）编制原则 .....	8
（二）起草依据 .....	9
（三）主要框架 .....	10
（四）指标依据 .....	13
三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益 .....	13
（一）试验验证情况 .....	13
（二）经济效益 .....	14
（三）社会效益 .....	15
四、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因 .....	16
五、与有关法律、行政法规及相关标准的关系 .....	16
六、重大分歧意见的处理经过和依据 .....	16
七、涉及专利的有关说明 .....	16
八、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议 .....	17

---

九、废止现行有关标准的建议 .....	17
十、其他应予说明的事项 .....	17

---

## 一、工作简况

### （一）任务来源

《基本公共服务社会满意度测评通则》是国家标准化管理委员会下达的 2024 年第一批推荐性国家标准计划，由全国服务标准化技术委员会(SAC/TC264)归口管理，中国标准化研究院等单位承担制定，项目计划号：20240374-T-469。

### （二）背景意义及必要性

基本公共服务作为政府履行公共服务职责的重要内容，其质量和效果直接关系到人民群众的切身利益和社会和谐稳定。制定《基本公共服务社会满意度测评通则》国家标准，对于提升基本公共服务质量和效率、增强公众满意度、促进社会公平正义具有重要意义。

#### 1. 推动基本公共服务质量和效率提升的必然要求

该标准的制定为基本公共服务的评价提供了统一框架和明确指标。通过科学、系统的测评体系，政府能够更准确地把握公众对基本公共服务的真实需求和满意度情况。这种精准的需求定位有助于政府优化资源配置，将有限的财力、物力投入到公众最关心、最需要的领域，从而提高

---

基本公共服务的质量和针对性。同时，该标准的实施有助于形成有效的反馈机制。通过满意度测评，政府可以及时了解公众对基本公共服务的评价和反馈，发现服务中存在的问题和不足。这种及时的反馈机制促使政府采取针对性措施加以改进，不断提升基本公共服务效率和质量。

## 2. 实现基本公共服务均等化的必由之路

该标准的制定为衡量基本公共服务质量和效果提供了统一标尺。通过科学、系统的测评体系，政府能够全面了解各地区、各群体在享受基本公共服务方面的实际情况，发现服务差距和不足。这为政府制定针对性的政策措施提供了有力依据，有助于推动资源的均衡配置，确保不同地区、不同群体都能享受到大致均等的基本公共服务。此外，该标准的实施有助于形成对基本公共服务均等化的有效监督机制。通过满意度测评，政府可以及时了解公众对基本公共服务的满意度和反馈意见，对服务提供方形成有效监督。这种监督机制促使政府和服务提供方不断改进服务质量，确保基本公共服务各领域均等化的逐步实现。

## 3. 增强公众参与、实现社会共治的必要途径

首先，该标准的制定和实施为公众参与基本公共服务评价提供了有效途径。通过科学、系统的测评体系，公众能够更直接地表达自己对基本公共服务的感受和期望，这

---

种参与机制增强了公众的公民意识和责任感。其次，该标准的实施有助于推动政府与社会之间的良性互动。政府可以及时了解公众对基本公共服务的反馈意见，发现服务中的问题和不足，并据此采取针对性措施加以改进。同时，公众也可以通过参与测评，对政府的服务质量和效率进行监督和评价，促使政府更加积极地履行公共服务职责。此外，该标准的制定还有助于培养公众的自主治理意识。通过参与测评，公众可以更加深入地了解基本公共服务的实际情况，学习如何表达自己的需求和期望，以及如何监督政府的服务行为。这种参与过程有助于培养公众的自主治理能力，推动社会共治格局的形成。

### （三）起草过程

为完成好《基本公共服务社会满意度测评通则》国家标准编制工作，标准起草工作组积极准备，做好标准编制相关工作：

1. 2024年3月，自收到国家标准化管理委员会下达的2024年第一批推荐性国家标准计划《基本公共服务社会满意度测评通则》标准编制任务，中国标准化研究院立即组织成立标准工作组，调研梳理基本公共服务社会满意度测评领域政策、现状及问题。

---

2. 2024 年 4 月至 6 月，标准起草工作组对基本公共服务满意度测评相关学术研究、政府文件等文献资料进行梳理，开展系统的文献研究，充分了解该领域发展现状。基于已掌握文献材料，完成标准草案初稿。

3. 2024 年 6 月，基于基本公共服务现状调研基础上，进一步梳理标准逻辑框架，邀请基本公共服务满意度调查领域相关企事业单位召开座谈会议，论证标准框架的可行性，修改完成标准工作组讨论稿。

4. 2024 年 8 月，在中国标准化研究院组织召开了《基本公共服务社会满意度测评通则》国家标准第一次专家会议，来自国家标准技术审评中心、北京市标准化研究院、首都儿科研究所等机构资深专家参会。经过会议研究讨论，提出了对标准的进一步细化修改意见和建议，起草组经充分研究，对标准进行了完善修改。

5. 2024 年 9 月，在中国标准化研究院组织召开了《基本公共服务社会满意度测评通则》国家标准第二次专家会议，来自民政部政策研究中心、中国科技馆、国家邮政局发展研究中心、全国殡葬标准技术委员会、中国社科院、北京市标准化研究院、国家卫健委医管中心等单位的领导和专家出席了本次会议。与会专家对标准草案的进一步修

---

改完善提出了专业的建议。标准起草组经过多次研讨，充分吸纳专家意见，进一步修改完善标准技术内容。

6. 2024 年 11 月，标准起草组在广东省情调查研究中心、山东凌瑞咨询公司等机构调研基本公共服务满意度调查业内实践和经验。对标准草案中抽样方法、指标设计、调查问卷设计、质量控制等部分充分吸取业内经验，进一步进行完善修改。

7. 2024 年 12 月，标准起草组综合文献研究和实地调研，充分吸纳专家意见，对标准草案进行逐条修改完善，形成标准征求意见稿和编制说明。

## 二、编制原则、主要技术要求的依据及理由

### （一）编制原则

本标准制定过程中，主要遵循以下几个原则：

一是科学性。首先，在标准草案中测评要求的起草基于最新的基本公共服务满意度测评政策文件和扎实的地方实践调研，将理论与实践应用充分、合理结合。其次，标准草案在指标体系构建上，坚持以科学理论为指导，选取了具有代表性和可比性的测评指标，确保各项指标能够全面、准确地反映基本公共服务的质量和效果。此外，标准



---

草案还注重测评过程的规范化，明确了测评流程和质量控制要求，确保测评工作的科学性和公正性。

二是可操作性。首先，标准草案明确了测评流程的具体操作步骤，每一步都清晰明了，易于执行，确保了测评工作能够按照既定程序顺利进行。另外，该草案在构建满意度测评指标体系时，注重平衡指标的完整性和灵活性，重视指标的可衡量性、可评价性，确保每一项指标都能通过具体、明确的方式进行量化评估，使得整个测评过程更加简洁高效。

三是适用性。结合标准使用范围，该标准草案对指标体系的设计充分考虑了基本公共服务九大领域下各领域的适用人群与适用区域，综合考量访问对象的年龄差异、地区差异和城乡差异，在抽样要求中进行有针对性的设计，灵活高效地适应不同年龄、不同地区基本公共服务社会满意度测评需求。

## （二）起草依据

[1] 中华人民共和国统计法.2010.

[2] 国家统计局.基本公共服务满意度调查制度（2023年）.

- 
- [3] 国家发展改革委等.国家基本公共服务标准（2023年版）.
- [4] 国家标准化管理委员会等.基本公共服务标准体系建设工程工作方案.2023.
- [5] 人力资源和社会保障部.2023年度人力资源和社会保障事业发展统计公报
- [6] 文化和旅游部.中华人民共和国文化和旅游部 2023年文化和旅游发展统计公报.
- [7] 教育部等.义务教育质量评价指南.2021.
- [8] 国家卫生健康委.国家卫生健康委满意度调查.2024.

### （三）主要框架

《基本公共服务社会满意度测评通则》国家标准主体内容包括范围、规范性引用文件、术语和定义、基本公共服务社会满意度测评原则、测评要求、测评方法、测评流程、测评内容、调查问卷、满意度计算、质量控制、测评报告、测评数据、附录等。该标准中各章节的主要内容如下：

前言部分简要介绍了该标准制定的背景、目的和起草过程。

---

第1章 范围部分界定了该标准的适用范围，明确其是全国各省（区、市）级基本公共服务社会满意度测评的依据。

第2章 规范性引用文件部分列出与标准相关的其他标准或文件，确保标准的一致性和协调性。

第3章 术语和定义部分对标准中使用的关键术语进行解释，确保理解和应用的一致性。

第4章 测评原则部分阐述测评应遵循的基本原则，包括科学性、真实性、经济性和公开性，确保测评工作的公正、有效和透明。

第5章 测评要求部分明确测评的组织实施者、访问对象及测评频率等要求，确保测评工作的规范性和连续性。

第6章 测评方法部分介绍测评的方法选择、抽样原则、抽样要求、抽样方法等，确保测评结果的客观性和代表性。

第7章 测评流程部分详细描述测评工作的基本流程，包括明确测评目的、确定测评范围、确定测评内容、设计测评模型与指标、设计抽样方案、采集和处理测评数据、分析测评数据、完成测评报告的全过程，为实际操作提供指导。

---

第 8 章 测评内容部分列出基本公共服务的九大领域及其下属的关键子领域和测评指标，为测评工作提供具体内容。其中，基本公共服务九大领域涵盖幼有所育、学有所教、劳有所得、病有所医、老有所养、住有所居、优军服务保障、文体服务保障。

第 9 章 调查问卷部分提供调查问卷设计的总体要求和结构建议，为问卷设计提供参考。

第 10 章 满意度计算部分提供了满意度计算公式，确保满意度计算结果科学可靠。

第 11 章 质量控制部分介绍测评过程中的质量控制措施，包括培训、审核和复核等，确保测评工作的质量和效果。

第 12 章 测评报告部分说明测评报告的编写要求和结果应用，为测评工作的总结和后续改进提供依据。

第 13 章 测评数据部分阐述测评数据的保密、使用和共享原则，确保数据的安全性和有效利用。

附录部分提供基本公共服务满意度调查问卷格式参考，为实际操作提供便利参照。

---

#### （四）指标依据

术语部分主要依据《GB/T 43713-2024 基本公共服务标准化工作指南》。测评原则和测评流程部分主要依据《GB/T 20001.8-2023 标准起草规则 第8部分部分评价标准》。测评要求和测评方法部分主要依据国家统计局发布的《基本公共服务满意度调查制度（2023年）》。测评内容部分主要依据国家发展改革委等机构发布的《国家基本公共服务标准（2023年版）》、国家标准化管理委员会等机构发布的《基本公共服务标准体系建设工程工作方案》、教育部等机构发布的《义务教育质量评价指南》、国家卫生健康委发布的《国家卫生健康委满意度调查》、文化和旅游部发布的《中华人民共和国文化和旅游部2023年文化和旅游发展统计公报》等。满意度计算部分主要依据《GB/T 19038-2009 顾客满意测评模型和方法指南》。

### 三、试验验证的分析、综述报告，技术经济论证，预期的经济效益、社会效益和生态效益

#### （一）试验验证情况

起草组在制定该标准过程中，查阅了基本公共服务、满意度调查等相关政策文件，通过实地调研、座谈等方式

---

搜集、整理了各地方、各相关企事业单位在基本公共服务满意度调查的先进经验与成熟做法，确定了该领域满意度测评主要包含测评要求、测评方法、测评流程、测评内容等主要部分，进一步对相关测评活动提出了具体的要求。选择基本公共服务专业研究中心、满意度调查领域知名企业等利益相关方进行了标准指标实施验证，并在试验验证过程中积极听取研究专家、企业经营证、访问对象等对满意度测评的建议，确保该标准在发布实施后能够有效落地。

## （二）经济效益

该国家标准的制定和实施将会带来显著的经济效益。通过科学、系统的社会满意度测评，可以准确了解公众对基本公共服务的需求和期望，从而指导政府优化资源配置，提高基本公共服务供给的有效性和针对性。这不仅能提升公众对基本公共服务的满意度，还能减少资源浪费，提高资源使用效率。其次，该标准的实施有助于推动基本公共服务均等化，缩小城乡、区域间的服务差距。这不仅有助于提升整体社会福利水平，还能为经济发展创造稳定的社会环境，激发社会消费潜力，促进消费升级和经济增长。此外，社会满意度测评还能推动政府服务模式从“供给导向”向“需求导向”转

---

变。这种转变能够激发市场活力和社会创造力，为经济发展注入新的动力。

### （三）社会效益

该国家标准草案的制定与实施，对提升社会整体福祉和促进社会和谐稳定具有深远的社会效益。首先，该标准通过科学、全面的测评体系，督促基本公共服务提供者不断改进服务方式，提高服务质量，确保基本公共服务能够更加精准地满足公众的需求和期望，从而提升公众对公共服务的满意度和信任度。这种信任度的提升，有助于增强社会凝聚力和向心力，促进社会的和谐稳定。其次，该标准的实施有助于推动基本公共服务均等化，缩小城乡、区域间的服务差距，实现社会公平。通过测评结果的反馈，政府可以及时调整和优化资源配置，确保每个人都能享受到高质量的基本公共服务，这有助于减少社会不平等现象，提升整体社会福利水平。此外，该标准还增强了公众对基本公共服务的参与感和主人翁意识。公众通过参与测评，可以表达自己的意见和建议，为基本公共服务的改进提供宝贵的参考。这种公民参与机制的建立，有助于培养公众的公民意识和责任感。

---

#### 四、以国际标准为基础的起草情况，以及是否合规引用或者采用国际国外标准，并说明未采用国际标准的原因

本标准未涉及采用或部分采用国际标准和国外先进标准的情况。

#### 五、与有关法律、行政法规及相关标准的关系

在标准的起草过程中，起草组遵循现有的法律法规，与《国家标准化发展纲要》《中华人民共和国统计法》《国家基本公共服务标准（2023年版）》《基本公共服务满意度调查制度（2023年版）》等国家相关法律法规、政策文件保持一致，本标准的制定将推动上述法律规定有效落实。

#### 六、重大分歧意见的处理经过和依据

无。

#### 七、涉及专利的有关说明

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。



---

## 八、实施国家标准的要求，以及组织措施、技术措施、过渡期和实施日期的建议等措施建议

建议在标准正式实施之前预留 3 个月的时间，组织开展标准宣贯培训活动，推动标准更加有效地贯彻实施。

## 九、废止现行有关标准的建议

无。

## 十、其他应予说明的事项

无。