



中华人民共和国国家标准

GB/T XXXXX—XXXX

基本公共服务社会满意度测评通则

General principles for social satisfaction evaluation of basic public services

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

国家市场监督管理总局
国家标准化管理委员会 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 测评原则 1

5 测评要求 2

6 测评方法 2

7 测评流程 3

8 测评内容 5

9 调查问卷 12

10 满意度计算 13

11 质量控制 14

12 测评报告 14

13 测评数据 15

附 录 A （资料性） 基本公共服务满意度调查问卷格式参考..... 16

参 考 文 献 18

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。

本文件由全国服务标准化技术委员会（SAC/TC 264）提出并归口。

本文件起草单位：中国标准化研究院等。

本文件主要起草人：略。

基本公共服务社会满意度测评通则

1 范围

本文件规定了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、测评数据等部分。

本文件适用于基本公共服务社会满意度测评。

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 20001.8-2023 标准起草规则 第8部分：评价标准

GB/T 43712-2024 基本公共服务标准实施评估指南

GB/T 43713-2024 基本公共服务标准化工作指南

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

基本公共服务 **basic public service**

由政府公共部门主导、保障全体公民生存和发展基本需要、与经济社会发展水平相适应的服务。

[来源：GB/T 43713-2024, 3.2]

3.2

满意度测评 **satisfaction evaluation**

针对满意程度所进行的资料数据采集、综合测算与分析的过程。

4 测评原则

4.1 科学性

运用社会调查等研究方法和技术,应设计严谨、合理的测评指标体系和科学的测评方法。

4.2 真实性

测评结果应真实反映服务对象对基本公共服务的满意程度。

4.3 经济性

在成本控制在一定限度的前提下,应通过精简测评指标和要素,实现测评目标,完成测评任务。

4.4 公开性

测评项目、测评指标、测评程序等相关信息应及时向社会公开。

5 测评要求

5.1 测评主体

基本公共服务社会满意度测评应由政府部门或第三方测评机构组织实施。组织开展基本公共服务社会满意度测评的第三方测评机构应具有相关领域满意度测评资质，具备一定的基本公共服务调查研究基础，熟悉相关专业知识。

5.2 访问对象

访问对象应为全国年满18周岁的城乡常住居民。

5.3 测评频率

基本公共服务社会满意度测评应每年至少开展一次。

6 测评方法

6.1 方法选择

基本公共服务社会满意度测评应采用概率抽样调查方法。如有需要，可采用网络舆情监测或其他智能化方式进行辅助调查。

6.2 抽样原则

6.2.1 等概原则

基本公共服务社会满意度测评采用的概率抽样方法应遵循等概原则，每个抽样单元入选样本的概率相等。

6.2.2 匹配原则

基本公共服务社会满意度测评采用的概率抽样方法应遵循样本量配额比例与实际情况相匹配，样本结构可以反映总体结构。

6.3 抽样要求

6.3.1 样本数量

基本公共服务社会满意度测评目标样本量应满足统计学意义，应覆盖所有下一级行政单位。

6.3.2 抽样精度

按总体控制抽样精度，在95%的置信度下，抽样误差控制在3%以内。

6.3.3 抽样配额

6.3.3.1 人口配额

在基本公共服务社会满意度测评样本总数量确定之后，下辖各行政单位样本数量应按人口比例分配。

6.3.3.2 城乡配额

由于基本公共服务覆盖城乡样本的异质性，为切实反映基本公共服务满意度的真实情况，应将样本量按所测评区域城乡人口结构进行配额。

6.3.3.3 年龄配额

为保证样本有足够的代表性，调查可对样本量按年龄段进行配额，在抽样实施阶段进行控制。

6.3.3.4 配额浮动

上述配额若在实际操作中未能满足，可有一定比例的上下浮动。

6.4 抽样方法

应根据具体情况在以下概率抽样方法中进行选择：

- 简单随机抽样：从总体中不加任何分组、划类、排队等，完全随机地抽取调查单位；
- 系统抽样：将总体各单位按一定标志或次序排列成为图形或一览表式，然后按相等的距离或间隔抽取样本单位；
- 分层抽样：将总体单位按其属性特征分成若干类型或层，然后在类型或层中随机抽取样本单位；
- 集团抽样：从总体中成群成组地抽取调查单位，而不是一个一个地抽取调查样本；
- 多阶抽样：将调查分成两个或两个以上的阶段进行抽样。

7 测评流程

7.1 基本流程

基本公共服务满意度测评流程应按下列步骤：

- a) 明确测评目的；
- b) 确定测评范围；
- c) 确定测评内容；
- d) 设计测评模型与指标；
- e) 设计抽样方案；
- f) 采集和处理测评数据；
- g) 分析测评数据；
- h) 完成测评报告。

测评流程见图 1。

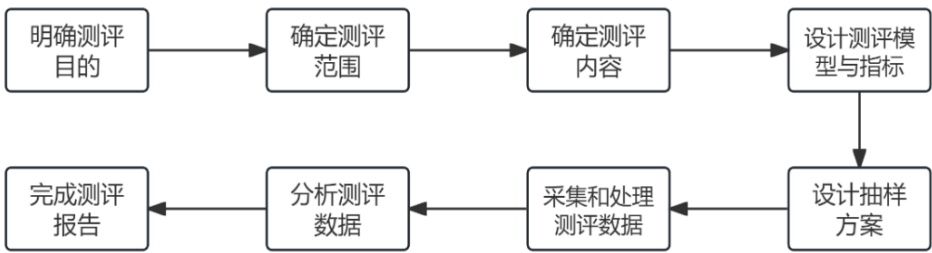


图1 测评流程图

7.2 明确测评目的

开展基本公共服务社会满意度测评应明确界定开展本次测评的目的,包括但不限于预测型测评、资源配置型测评、考核型测评等。

7.3 确定测评范围

基本公共服务满意度测评范围应根据基本公共服务满意度测评的目的、对象、开展测评的主体和测评结果的用途等来确定。

7.4 确定测评内容

开展基本公共服务满意度测评应明确测评内容。测评内容应包含基本公共服务九大领域的服务内容中,具体包括:幼有所育,学有所教,劳有所得,病有所医,老有所养,住有所居,弱有所扶,优军服务保障,文体服务保障。详见下文“8 测评内容”。

7.5 设计测评模型与指标

7.5.1 模型构建

应根据测评对象在享受基本公共服务过程中“满意”形成的因果关系构建基本公共服务满意测评模型。

7.5.2 模型数值

模型中可观测变量的数值能通过对测评对象进行调查而得到,其他数值(潜变量数值、路径系数及残差等)应能够采用相应的统计分析方法估计得到。

7.5.3 测评指标

应根据基本公共服务满意度测评内容需要设计测评指标,详见下文“8 测评内容”。

7.6 设计抽样方案

测评应按照以下四个步骤设计一套完整的抽样方案:

- a) 定义目标总体,定义目标总体时应考虑个体、抽样单元、样本总体及时间周期等;

- b) 建立抽样框，确定记录或表明总体所包含抽样单元的特征；
- c) 选择抽样方法，应根据测评目的、调查对象、抽样框完备情况、成本预算等因素，选择相应的抽样方法，详见“6.4 抽样方法”。
- d) 确定样本量，确定样本量时应考虑总体的性质、调查结果精度、调查时间周期等因素。可选择统计推断法、因子分析法及经验法等计算样本量。

7.7 采集和处理测评数据

7.7.1 采集测评数据

应根据调查目的、样本情况以及预算选择适宜的数据收集方法。常用的调查数据收集方法包括：

- 计算机辅助电话调查（CATI）：按照受访者电话语音答复填写问卷，并录音保留证据；
- 面访调查：向受访者发放纸质问卷，填写后回收问卷；
- 在线调查：通过网页链接、手机扫码等方式，让受访者登录特定页面填写问卷。

7.7.2 调查问卷设计

调查问卷设计要求见“9 调查问卷设计”。

7.7.3 处理测评数据

测评数据处理包括：

- 对获得的数据进行检验，剔除不可用数据；
- 根据所获得的数据类型和测评范围选择相应的数据分析方法；
- 根据所选数据分析方法对可用数据进行统计分析，得出基本公共服务满意度测评结果。

7.8 分析测评数据

7.8.1 描述性统计分析

可根据需要选择相应的统计方法(如百分数、平均数、方差或标准差等)对调查对象和测量情况进行描述。

7.8.2 多元统计分析

可根据需要选择采用回归分析、聚类分析、判别分析、因子分析等多元统计方法比较不同地区、不同领域或不同类型测评对象的基本公共服务满意度的差异情况。

7.8.3 测评对象细分分析

基本公共服务满意度的测评对象在某些方面可能存在着一一定的规律，可根据需要进行测评对象基本公共服务满意度细分分析。

7.9 完成测评报告

基本公共服务满意度测评结果应以测评报告的形式提供，详见下文“12 测评报告”。

8 测评内容

8.1 概述

基本公共服务社会满意度测评应全部涵盖基本公共服务九大领域，具体包括：

- a) 幼有所育；
- b) 学有所教；
- c) 劳有所得；
- d) 病有所医；
- e) 老有所养；
- f) 住有所居；
- g) 弱有所扶；
- h) 优军服务保障；
- i) 文体服务保障。

8.2 关键子领域

在基本公共服务九大领域中，每一个领域的满意度测评应至少包含两个该领域下属的关键子领域。如果条件允许，也可包含多个。如果某领域下属的关键子领域不足两个（如优军服务保障领域），则应至少包含一个该领域下属的关键子领域。各领域下属关键子领域见表2所示：

表1 基本公共服务九大领域下属关键子领域

序号	基本公共服务九大领域	关键子领域
1	幼有所育	优孕优生服务
		儿童健康服务
		儿童关爱服务
2	学有所教	学前教育助学服务
		义务教育服务
		普通高中助学服务
		中等职业教育助学服务
3	劳有所得	就业创业服务
		工伤失业保险服务
4	病有所医	公共卫生服务
		医疗保险服务
		计划生育扶助服务
5	老有所养	养老助老服务
		养老保险服务
6	住有所居	公租房服务
		住房改造服务
7	弱有所扶	社会救助服务
		公共法律服务
		扶残助残服务
8	优军服务保障	优军优抚服务
9	文体服务保障	公共文化服务
		公共体育服务

8.3 测评指标

8.3.1 8.3.2~8.3.10 给出了基本公共服务九大领域各自所涵盖的关键子领域及其下属指标，测评主体基于各地域实际情况，按照各关键子领域及其包含指标的要求制定细化的满意度测评指标体系。针对所选择指标设计的满意度调查问卷问题应采用以下格式：

示例：您对当地政府提供的 就业信息服务（此处可根据选择的具体指标更换内容） 的满意程度是：

（1）非常满意 （2）比较满意 （3）一般 （4）不太满意 （5）很不满意 （6）不清楚或不了解（不读出）

具体参考“附录 A 基本公共服务满意度调查问卷格式参考”。

8.3.2 幼有所育

8.3.2.1 优孕优生服务

如选择优孕优生服务关键子领域作为幼有所育领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 农村免费孕前优生健康检查：免费为农村计划怀孕夫妇每孩次提供 1 次孕前优生健康检查；
- b) 孕产妇健康检查服务：免费为孕产妇规范提供 1 次孕早期健康检查、2 次孕中期健康检查、2 次孕晚期健康检查、1 次产后访视和健康指导、1 次产后 42 天健康检查等服务；
- c) 增补叶酸预防神经管缺陷服务：服务对象为农村计划怀孕生育妇女；
- d) 基本避孕服务：免费提供基本避孕药具和免费实施基本避孕手术；
- e) 生育保险：符合条件的参保人员可按规定享受相应的生育津贴和生育医疗费用待遇。

8.3.2.2 儿童健康服务

如选择儿童健康服务关键子领域作为幼有所育领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 预防接种：服务对象为 0-6 岁儿童；
- b) 儿童健康管理：为 0-6 岁儿童提供 13 次免费健康检查。

8.3.2.3 儿童关爱服务

如选择儿童关爱服务关键子领域作为幼有所育领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 特殊儿童群体基本生活保障：服务对象包括孤儿、艾滋病病毒感染儿童、事实无人抚养儿童；
- b) 困境儿童保障：服务对象包括因家庭贫困导致生活、就医、就学等困难的儿童，因自身残疾导致康复、照料、护理和社会融入等困难的儿童，以及因家庭监护缺失或监护不当遭受虐待、遗弃、意外伤害、不法侵害等导致人身安全受到威胁或侵害的儿童；
- c) 农村留守儿童关爱保护：指导落实家庭主体监护责任，提供家庭监护指导、心理关爱、行为矫治等服务。

8.3.3 学有所教

8.3.3.1 学前教育助学服务

如选择学前教育助学服务关键子领域作为学有所教领域满意度测评内容，则应包含学前教育幼儿资助指标。该指标的具体内容为减免保教费、提供补助等。

8.3.3.2 义务教育服务

如选择义务教育服务关键子领域作为学有所教领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 义务教育阶段免除学杂费：免除义务教育学生学杂费；
- b) 义务教育免费提供教科书：免费为义务教育学生提供国家规定课程教科书；
- c) 义务教育家庭经济困难学生生活补助：对义务教育家庭经济困难学生提供生活补助；
- d) 农村义务教育学生营养膳食补助：为农村义务教育学生营养改善计划实施地区学生提供营养膳食补助。

8.3.3.3 普通高中助学服务

如选择普通高中助学服务关键子领域作为学有所教领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 普通高中国家助学金：为普通高中在校生中的家庭经济困难学生提供国家助学金；
- b) 普通高中免学杂费：免除符合条件的普通高中家庭经济困难学生学杂费。

8.3.3.4 中等职业教育助学服务

如选择中等职业教育助学服务关键子领域作为学有所教领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 中等职业教育国家助学金：为符合条件的中等职业教育在校生提供国家助学金；
- b) 中等职业教育免除学费：免除符合条件的中等职业教育在校生学费。

8.3.4 劳有所得

8.3.4.1 就业创业服务

如选择就业创业服务关键子领域作为劳有所得领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 就业信息服务：提供就业创业和劳动用工政策法规咨询，发布人力资源供求、市场工资价位、职业培训、见习岗位等信息；
- b) 职业介绍、职业指导和创业开业指导：为有求职需求的劳动者提供求职登记、岗位推荐、招聘会等服务；对有创业需求的劳动者提供创业开业指导等服务；
- c) 就业登记与失业登记：为实现就业的劳动者提供就业登记服务；
- d) 流动人员人事档案管理服务：提供流动人员人事档案的接收和转递，档案材料的收集、鉴别和归档，档案的整理和保管，为符合相关规定的单位提供档案查（借）阅服务；
- e) 就业见习服务：为有见习意愿的离校未就业高校毕业生和失业青年提供见习岗位；
- f) 就业援助：提供政策咨询、职业指导、职业介绍、职业技能培训等服务；
- g) 职业技能培训、鉴定和生活费补贴：对参加培训并符合条件的城乡各类劳动者，按规定给予职业培训补贴、职业技能鉴定补贴和生活费补贴；
- h) “12333”人力资源和社会保障电话服务：为社会公众提供人力资源和社会保障领域的政策咨询、信息查询、信息公开、业务办理和投诉举报等服务；
- i) 劳动关系协调：提供劳动关系法规政策咨询、劳动用工、薪酬以及劳动关系矛盾纠纷化解等方面指导；

j) 劳动用工保障：提供劳动人事争议调解仲裁和劳动保障监察执法维权等服务。

8.3.4.2 工伤失业保险服务

如选择工伤失业保险服务关键子领域作为劳有所得领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 失业保险：为符合条件的用人单位、职工、失业人员发放失业保险待遇；
- b) 工伤保险：提供参保经办服务。

8.3.5 病有所医

8.3.5.1 公共卫生服务

如选择公共卫生服务关键子领域作为病有所医领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 建立居民健康档案：为辖区内常住居民（指居住半年以上的户籍及非户籍居民）建立统一、规范的电子居民健康档案；
- b) 健康教育与健康素养促进：提供健康教育、健康咨询、健康科普等服务；
- c) 传染病及突发公共卫生事件报告和处理：及时发现、登记、报告及处理就诊的传染病病例和疑似病例以及突发公共卫生事件伤病员，提供传染病防治和突发公共卫生事件防范知识宣传与咨询服务；
- d) 卫生监督协管服务：为辖区内居民提供食源性疾病预防及信息报告、饮用水卫生安全巡查、学校卫生服务、职业卫生监督协管服务、非法行医和非法采供血巡查、计划生育信息报告等服务；
- e) 慢性病患者健康管理：为辖区内 35 岁及以上常住居民中原发性高血压患者和 2 型糖尿病患者提供筛查、随访评估、分类干预、健康体检服务；
- f) 地方病患者健康管理：为辖区内大骨节病、克山病、氟骨症、地方性砷中毒、克汀病、二度及以上甲状腺肿大、慢性和晚期血吸虫病患者建立健康档案，进行社区管理；
- g) 严重精神障碍患者健康管理：为辖区内常住居民中诊断明确、在家居住的严重精神障碍患者提供登记管理、随访评估、分类干预等服务；
- h) 结核病患者健康管理：为辖区内确诊的常住肺结核患者提供密切接触者筛查及推介转诊、入户随访、督导服药、结果评估、分类干预等服务；
- i) 艾滋病病毒感染者和病人随访管理：提供健康咨询、行为干预、配偶/固定性伴检测、随访、督导服药等服务，配合相关机构做好转介；
- j) 社区易感染艾滋病高危行为人群干预：为艾滋病性传播高危行为人群提供艾滋病预防、性与生殖健康知识，推广使用安全套，提供艾滋病、性病咨询检测等综合干预措施；
- k) 基本药物供应保障服务：遴选适当数量的基本药物品种，满足疾病防治基本用药需求；
- l) 食品药品安全保障：提供食品安全风险监测、标准跟踪评价等服务。

8.3.5.2 医疗保险服务

如选择医疗保险服务关键子领域作为病有所医领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 职工基本医疗保险：符合条件的参保人员可按规定享受相应的医疗保险待遇；
- b) 城乡居民基本医疗保险：提供参保经办服务。

8.3.5.3 计划生育扶助服务

如选择计划生育扶助服务关键子领域作为病有所医领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 农村符合条件的计划生育家庭奖励扶助：为符合条件的农村部分计划生育家庭夫妇发放奖励扶助金；
- b) 计划生育家庭特别扶助：为符合条件的计划生育特殊家庭夫妇和三级以上计划生育手术并发症人员提供特别扶助金。

8.3.6 老有所养

8.3.6.1 养老助老服务

如选择养老助老服务关键子领域作为老有所养领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 老年人健康管理：为 65 岁及以上老年人提供健康检查、评估与指导；
- b) 老年人福利补贴：为符合条件的老年人提供养老服务补贴、护理补贴和高龄津贴。

8.3.6.2 养老保险服务

如选择养老保险服务关键子领域作为老有所养领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 职工基本养老保险：按时足额发放基本养老金；
- b) 城乡居民基本养老保险：为符合条件的参保对象提供参保经办服务，给予缴费补贴，发放基础养老金和个人账户养老金。

8.3.7 住有所居

8.3.7.1 在满足包含至少两个关键子领域的前提下，住有所居领域的指标选择应既包含针对城镇居民的指标，又包含针对农村居民的指标。

8.3.7.2 公租房服务

如选择公租房服务关键子领域作为住有所居领域满意度测评内容，则测评指标应包含公租房保障。该指标的具体内容为提供租赁补贴或实物保障。

8.3.7.3 住房改造服务

如选择住房改造服务关键子领域作为住有所居领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 城镇棚户区住房改造：提供实物安置或货币补偿；
- b) 农村危房改造：提供危房改造补助，帮助居住在危房中的农村低收入群体解决住房安全问题。

8.3.8 弱有所扶

8.3.8.1 社会救助服务

如选择社会救助服务关键子领域作为弱有所扶领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 最低生活保障：服务对象为共同生活的家庭成员人均收入低于当地最低生活保障标准，且符合当地最低生活保障家庭财产状况规定的家庭；
- b) 特困人员救助供养：服务对象为无劳动能力、无生活来源且无法定赡养、抚养、扶养义务人，或者其法定义务人无赡养、抚养、扶养能力的老年人、残疾人以及未成年人；
- c) 医疗救助：服务对象包括最低生活保障家庭成员、特困人员、低保边缘家庭成员和纳入监测范围的农村易返贫致贫人口，因高额医疗费用支出导致家庭基本生活出现严重困难的大病患者以及县级以上地方人民政府规定的符合医疗救助条件的其他特殊困难人员；
- d) 疾病应急救助：服务对象为在中国境内发生急重危伤病、需要急救但身份不明确或无力支付相应费用的患者；
- e) 临时救助：服务对象包括因火灾、交通事故等意外事件，或家庭成员突发重大疾病等原因，导致基本生活暂时出现严重困难的家庭；因生活必需支出突然增加超出家庭承受能力，导致基本生活暂时出现严重困难的最低生活保障家庭；遭遇其他特殊困难的家庭。因遭遇火灾、交通事故、突发重大疾病或其他特殊困难，暂时无法得到家庭支持，导致基本生活陷入困境的个人；
- f) 受灾人员救助：服务对象为基本生活受到自然灾害严重影响的人员。

8.3.8.2 公共法律服务

如选择公共法律服务关键子领域作为弱有所扶领域满意度测评内容，则测评指标应包含法律援助。该指标具体内容涵盖法律咨询，代拟法律文书，刑事辩护与代理，民事案件、行政案件、国家赔偿案件的诉讼代理及非诉讼代理，值班律师法律帮助，劳动争议调解与仲裁代理，法律、法规、规章规定的其他形式。

8.3.8.3 扶残助残服务

如选择扶残助残服务关键子领域作为弱有所扶领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 困难残疾人生活补贴和重度残疾人护理补贴：为最低生活保障家庭中的残疾人提供生活补贴；
- b) 无业重度残疾人最低生活保障：符合条件的对象，经个人申请，可按照单人户纳入最低生活保障范围；
- c) 残疾人托养服务：为符合条件的残疾人提供护理照料、生活自理能力和社会适应能力训练、职业康复、劳动技能培训、辅助性就业等服务；
- d) 残疾人康复服务：提供康复医疗、康复训练、辅具适配、康复护理、专业心理服务、康复知识培训和专业指导等基本康复服务；
- e) 残疾儿童及青少年教育：为家庭经济困难的残疾学生提供包括义务教育、高中阶段教育在内的12年免费教育；对残疾儿童普惠性学前教育予以资助；对残疾学生特殊学习用品、教育训练、交通费等予以补助；
- f) 残疾人职业培训和就业服务：为未就业残疾人提供就业技能培训，为在岗残疾人提供岗位技能提升培训或高技能人才培训；
- g) 残疾人文化体育服务：在电视台提供有字幕或手语的节目，在公共图书馆提供盲文和有声读物等阅读服务；
- h) 残疾人和老年人家庭无障碍环境建设：分年度逐步为困难重度残疾人，纳入分散供养特困人员的高龄、失能、残疾老年人家庭提供无障碍改造服务。

8.3.9 优军服务保障

优军服务保障领域满意度测评应涵盖关键子领域优军优抚服务，在该关键子领域下，应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 优待抚恤：为符合条件人员发放抚恤金、优待金、生活补助或者给予其他优待；
- b) 退役军人安置：自主择业、自主就业、自谋职业、复员、逐月领取退役金的，按规定享受扶持就业优惠政策；其他分别采取转业、安排工作、退休、供养等方式予以安置；
- c) 退役军人就业创业服务：对有就业需求的退役军人，提供专场招聘服务，组织适应性培训、职业技能培训等，组织其中有创业意愿的，开展创业培训；
- d) 特殊群体集中供养：提供集中供养、医疗等保障。

8.3.10 文体服务保障

8.3.10.1 在满足包含至少两个关键子领域的前提下，文体服务保障领域的指标选择应既包含针对城镇居民的指标，又包含针对农村居民的指标。

8.3.10.2 公共文化服务

如选择公共文化服务关键子领域作为文体服务保障领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 公共文化设施免费开放：公共文化设施包括公共图书馆、文化馆（站）、公共博物馆、公共美术馆等；
- b) 送戏曲下乡：为农村乡镇每年送戏曲等文艺演出；
- c) 收听广播：此项服务包括提供不少于 15 套广播节目；在直播卫星公共服务覆盖地区，提供不少于 17 套广播节目；
- d) 观看电视：此项服务包括提供不少于 15 套电视节目；在直播卫星公共服务覆盖地区，提供不少于 25 套电视节目；
- e) 观看电影：此项服务包括为中小学生观看优秀影片提供保障服务，为农村群众提供数字电影放映服务；
- f) 读书看报：此项服务包括公共图书馆（室）、文化馆（站）、行政村（社区）综合性文化服务中心、农家书屋等配备图书、报刊和电子书刊，并免费提供借阅服务；在城镇主要街道、公共场所、居民小区等人流密集地点设置公共阅报栏（屏），提供时政、“三农”、科普、文化、生活等方面的信息服务；
- g) 少数民族文化服务：服务对象为少数民族地区居民，服务内容包括通过有线、无线、卫星等方式提供民族语言广播电视节目；提供民族语言文字出版的、价格适宜的常用书报刊、电子音像制品和数字出版产品；以铸牢中华民族共同体意识为主线，以民族团结进步为主题，提供优秀文艺作品，开展群众性文化活动，推动各民族文化交往交流交融。

8.3.10.3 公共体育服务

如选择公共体育服务关键子领域作为文体服务保障领域满意度测评内容，则应包含下列指标中的一项或多项：

- a) 公共体育设施开放：公共图书馆、文化馆（站）、公共博物馆（非文物建筑及遗址类）、公共美术馆等公共文化设施免费开放，基本服务项目健全；
- b) 全民健身服务：此项服务包括提供科学健身指导、群众健身活动和比赛、科学健身知识等服务，免费提供公园、绿地等公共场所全民健身器材。

9 调查问卷

9.1 总体要求

- 调查问卷设计在总体上应符合的要求包括：
- 问项应易于被调查对象理解；
 - 应尽量采用便于数据处理的封闭式问项；
 - 调查问卷格式与问题设计可参考“附录 A 基本公共服务满意度调查问卷格式参考”。

9.2 结构

- 调查问卷结构可参考“附录A 基本公共服务满意度调查问卷格式参考”，具体应包括：
- 标题；
 - 问候语；
 - 甄别部分；
 - 人口统计信息部分；
 - 基本公共服务满意度测评部分（包括问卷问题和测量量表）；
 - 结束语。

10 满意度计算

10.1 单项满意度

某单项基本公共服务指标满意度计算方法见式（1）：

$$S = \sum_{i=1}^5 P_i L_i \cdots \cdots \cdots (1)$$

式中：

- S ——某项基本公共服务指标满意度分值；
- i ——公众对某项基本公共服务满意度的定性评价，结果为非常满意、比较满意、一般、不太满意、很不满意，对应数值分别为 1、2、3、4、5，满意度结果通过调查获得；
- P_i ——公众对某项基本公共服务满意度定性评价结果为 i 的样本数占总样本数的比例；
- L_i ——公众对某项基本公共服务满意度定性评价结果为 i 的赋值，详见表 3：

表2 公众对基本公共服务满意度定性评价结果的赋值表

i	1	2	3	4	5
L _i	100	80	60	40	20

10.2 总体满意度

基本公共服务总体满意度计算方法见式（2）：

$$S_t = \frac{\sum_{e=1}^n S_e}{n} \dots\dots\dots (2)$$

式中：

S_t ——基本公共服务总体满意度分值；

e ——某一项基本公共服务满意度测评指标在调查问卷各指标中出现的次序；

S_e ——公众对某项在调查问卷中出现次序为 e 的基本公共服务指标的满意度分值，计算方式见式（1）；

n ——调查问卷中基本公共服务满意度测评指标总数。

11 质量控制

11.1 培训

测评主体应对测评人员组织基本公共服务满意度测评培训，明确测评对象、测评方法、测评内容、组织实施等，应按照调查方案要求开展调查。

11.2 审核

测评主体应对地区内一定数量的调查录音和数据进行审核。

11.3 复核

测评主体应加强调查访问过程中的质量控制和抽查，对调查数据和录音进行复核。

12 测评报告

12.1 报告编写

12.1.1 基本要求

基本公共服务满意度测评报告应格式规范、表述准确，真实客观反映基本公共服务满意度。各单项结论和总体结论应经过测评管理组织充分讨论，形成一致意见。

12.1.2 报告内容

基本公共服务满意度测评报告应包括但不限于：

- 测评依据；
- 测评人员；
- 测评时间；
- 测评范围；
- 测评指标体系；
- 测评方法；
- 测评过程；
- 分项测评结果；
- 总体结论；
- 存在问题和原因分析；

——下一步改进建议。

12.2 结果应用

12.2.1 应用范畴

测评结果可作为基本公共服务标准制修订、相关政策调整完善、项目实施绩效管理等的依据。

12.2.2 结果公开

测评结果可视情况在一定范围内予以公开,相关内容可统筹纳入基本公共服务相关平台或数据库。

12.2.3 服务改进

基本公共服务提供组织应针对测评中反映的问题,分析原因,结合服务对象的需求和基本公共发展需要,提出改进方案,持续提升基本公共服务质量。

13 测评数据

13.1 数据保密

测评主体应对调查获取的原始数据、调查结论和调查资料等严格保密。

13.2 数据使用和共享

调查数据和分析报告供政府有关部门使用。

附 录 A
(资料性)
基本公共服务满意度调查问卷格式参考

表号: W102表
制定机关: 国家统计局
文号: 国统字[2022]90号

您好!我是国家统计局社情民意调查中心的访问员,正在全国进行基本公共服务满意度统计调查,占用您几分钟时间,感谢您的配合!

受访者居住地[计算机系统自动识别+人工核对]____省/区/市____地级市____县/市/区

第一部分 甄别信息

- S1. 请问您是否在当地居住半年以上? (1)是 (2)否<终止访问>
S2. 您的年龄是? (1)18岁以下<终止访问> (2)18—40岁 (3)41—60岁 (4)61岁及以上
S3. 您住在城镇、还是农村(居住地类型)? (1)城镇 (2)农村

第二部分 主体问卷

Q1-a. 您对当地政府提供的 看病就医便利性 的满意程度是:
(1)非常满意 (2)比较满意 (3)一般 (4)不太满意 (5)很不满意 (6)不清楚或不了解(不读出)

Q1-b. 您对当地政府提供的 基本医疗保险服务 的满意程度是:
(1)非常满意 (2)比较满意 (3)一般 (4)不太满意 (5)很不满意 (6)不清楚或不了解(不读出)

Q2-a. 您对当地政府提供的 基本养老保险服务 的满意程度是:
(1)非常满意 (2)比较满意 (3)一般 (4)不太满意 (5)很不满意 (6)不清楚或不了解(不读出)

Q2-b. 您对当地政府提供的 老年人体检服务 的满意程度是:
(1)非常满意 (2)比较满意 (3)一般 (4)不太满意 (5)很不满意 (6)不清楚或不了解(不读出)

Q3-a. 您对当地政府提供的 儿童疫苗接种服务 的满意程度是:
(1)非常满意 (2)比较满意 (3)一般 (4)不太满意 (5)很不满意 (6)不清楚或不了解(不读出)

Q3-b. 您对当地政府提供的 儿童免费体检服务 的满意程度是:
(1)非常满意 (2)比较满意 (3)一般 (4)不太满意 (5)很不满意 (6)不清楚或不了解(不读出)

Q4-a. 您对当地政府提供的 幼儿园服务(如对家庭经济困难儿童或孤残儿童的教育资助等)的满意程度是:
(1)非常满意 (2)比较满意 (3)一般 (4)不太满意 (5)很不满意 (6)不清楚或不了解(不读出)

Q4-b. 您对当地政府提供的 义务教育服务(如小学和初中免除学杂费、免费提供教科书等)

的满意程度是：

(1) 非常满意 (2) 比较满意 (3) 一般 (4) 不太满意 (5) 很不满意 (6) 不清楚或不了解（不读出）

Q5-a. 您对当地政府提供的 职业介绍服务 的满意程度是：

(1) 非常满意 (2) 比较满意 (3) 一般 (4) 不太满意 (5) 很不满意 (6) 不清楚或不了解（不读出）

Q5-b. 您对当地政府提供的 劳动关系矛盾纠纷化解服务 的满意程度是：

(1) 非常满意 (2) 比较满意 (3) 一般 (4) 不太满意 (5) 很不满意 (6) 不清楚或不了解（不读出）

Q6-a. <仅提问城镇居民> 您对当地政府提供的 公租房保障服务 的满意程度是：

(1) 非常满意 (2) 比较满意 (3) 一般 (4) 不太满意 (5) 很不满意 (6) 不清楚或不了解（不读出）

Q6-b. <仅提问农村居民> 您对当地政府提供的 农村危房改造服务 的满意程度是：

(1) 非常满意 (2) 比较满意 (3) 一般 (4) 不太满意 (5) 很不满意 (6) 不清楚或不了解（不读出）

Q7. 您对当地政府提供的 最低生活保障等社会救助服务 的满意程度是：

(1) 非常满意 (2) 比较满意 (3) 一般 (4) 不太满意 (5) 很不满意 (6) 不清楚或不了解（不读出）

Q8. 您对当地政府提供的 退役军人安置服务（如自主就业、集中供养等） 的满意程度是：

(1) 非常满意 (2) 比较满意 (3) 一般 (4) 不太满意 (5) 很不满意 (6) 不清楚或不了解（不读出）

Q9-a. <仅提问城镇居民>

您对当地政府提供的 公共图书馆和博物馆免费开放服务 的满意程度是：

(1) 非常满意 (2) 比较满意 (3) 一般 (4) 不太满意 (5) 很不满意 (6) 不清楚或不了解（不读出）

Q9-b. <仅提问农村居民>

您对当地政府提供的 农家书屋和文化馆（站）免费开放服务 的满意程度是：

(1) 非常满意 (2) 比较满意 (3) 一般 (4) 不太满意 (5) 很不满意 (6) 不清楚或不了解（不读出）

Q9-c. 您对当地政府提供的 公共体育设施免费或低收费开放服务 的满意程度是：

(1) 非常满意 (2) 比较满意 (3) 一般 (4) 不太满意 (5) 很不满意 (6) 不清楚或不了解（不读出）

第三部分 背景信息

P1. 您的性别：(1)男 (2)女

P2. 您的受教育程度：

(1)未上过学 (2)小学 (3)初中
(4)高中（中专/职高/技校） (5)大学专科 (6)大学本科及以上

P3. 您的户籍：

(1)目前居住地本市（直辖市或地级市）户籍
(2)省内其他市（地级市）户籍
(3)外省（自治区、直辖市）户籍

感谢您的配合！

参 考 文 献

- [1] GB/T 20001.8-2023 标准起草规则 第8部分：评价标准
 - [2] GB/T 37273-2018 公共服务效果测评通则
 - [3] GB/T 19038-2009 顾客满意测评模型和方法指南
 - [4] GB/T 35563-2017 气象服务公众满意度
 - [5] GB/T 43713-2024 基本公共服务标准化工作指南
 - [6] 中华人民共和国统计法. 2010.
 - [7] 国家统计局. 基本公共服务满意度调查制度（2023年版）.
 - [8] 国家发展改革委等. 国家基本公共服务标准（2023年版）.
 - [9] 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.
 - [10] 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
 - [11] 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.
 - [12] 教育部等. 义务教育质量评价指南. 2021.
 - [13] 国家卫生健康委. 国家卫生健康委满意度调查. 2024.
-