

国家市场监督管理总局办公厅

市监质函〔2019〕2262号

市场监管总局办公厅关于印发 《服务质量监测技术指南》的通知

各省、自治区、直辖市及新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）：

为加强服务质量监测基础设施建设，规范生产性服务业、生活性服务业、公共服务质量监测工作，促进服务业高质量发展，根据《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》，市场监管总局组织制定了《服务质量监测技术指南》。现印发给你们，请结合实际参照执行。在指南应用中发现有关问题，请及时向市场监管总局质量发展局反馈。



（此件公开发布）

服务质量监测技术指南

国家市场监督管理总局

2019年11月

目 次

前 言.....	I
1. 适用范围.....	1
2. 规范性引用文件.....	1
3. 术语和定义.....	1
4. 监测原则.....	3
5. 监测流程.....	3
6. 监测准备.....	4
7. 监测开展.....	6
8. 报告形成.....	13
附录 A（资料性附录）公共服务质量监测领域解释.....	15
附录 B（资料性附录）结构方程模型介绍.....	17
附录 C（资料性附录）生活性服务业调查问卷示例——网上购物服务.....	18
附录 D（资料性附录）生产性服务业调查问卷示例——检验检测服务.....	22
附录 E（资料性附录）公共服务调查问卷示例.....	26
附录 F（资料性附录）公共服务统计指标库.....	33
附录 G（资料性附录）舆情信息采集及分析示例.....	35
附录 H（资料性附录）调查问卷数据格式.....	38
附录 I（资料性附录）监测报告模版.....	40

前 言

本指南由国家市场监督管理总局质量发展局提出，中国标准化研究院组织起草。

本指南主要起草人：蔡华利、蒋雅薇、康健、王立志、张宁、段琦。

服务质量监测技术指南

1. 适用范围

本指南规定了生活性服务业、生产性服务业、公共服务质量监测的原则、流程、准备、开展、报告编写等环节，明确了监测内容、调查指标和模型、调查问卷设计、调查方法、结果测算等技术要求，适用于市场监管部门等有关组织开展服务质量监测工作。

2. 规范性引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是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 19000-2016 质量管理体系 基础和术语

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 26316 市场、民意和社会调查 服务要求

GB/Z 27907 质量管理 顾客满意 监视和测量指南

GB/T 36733 服务质量评价通则

GB/T 36953.1 城市公共交通乘客满意度评价方法 第1部分：总则

GB/T 37273 公共服务效果测评通则

生活性服务业统计分类（2019）

生产性服务业统计分类（2019）

3. 术语和定义

3.1

顾客 customer

能够或实际接受为其提供的，或按其要求提供的产品或服务的个人或组织。

[GB/T 19000-2016, 3.2.4]

3.2

服务 service

至少有一项活动必需在组织和顾客之间进行的组织的输出。

注 1：通常，服务的主要要素是无形的。

[GB/T 19000-2016, 3.7.7]

3.3

服务业 service industry

市场化服务行业的总称，包括生活性服务业和生产性服务业。

3.4

公共服务 public services

政府公共部门为满足公众公共需求，通过使用公共资源，运用融资或直接生产的方式，向全体公众或某一类公众群体提供的具有共同消费性质的物品和服务。

[GB/T 37273-2018, 修改定义 3.1]

3.5

生活性服务业 consumer services

满足居民最终消费需求的服务活动。

[生活性服务业统计分类（2019）]

3.6

生产性服务业 producer services

为生产活动提供的服务活动。

[生产性服务业统计分类（2019）]

3.7

质量 quality

客体的一组固有特性满足要求的程度。

注 1：术语的“质量”可使用形容词来修饰，如：差、好或优秀。

注 2：“固有”（其对应的是“赋予”）是指存在于客体中。

[GB/T 19000-2016, 3.6.2]

3.8

顾客满意 customer satisfaction

顾客对其要求已被满足程度的感受。

[GB/T 19000-2016, 3.1.4]

4. 监测原则

4.1 目的性

监测应根据评价目的，选择、设计能反映本领域服务质量特性或状况的关键要素，以促进服务质量提升。

4.2 可操作性

监测指标应具体，监测方法应可行，相关信息要素可采集、可量化、便于操作。

4.3 全面性

根据监测目的，监测指标的选取应全面、准确反映顾客对服务的需求。

4.4 有效性

监测应当能有效反映服务质量真实情况，具有效度。

4.5 公开性

监测工作需做到规则公开、过程公开。

5. 监测流程

服务质量监测工作包括监测准备、监测开展、报告形成等 3 个环节，共 9 个步骤。具体监测流程如图 1 所示。

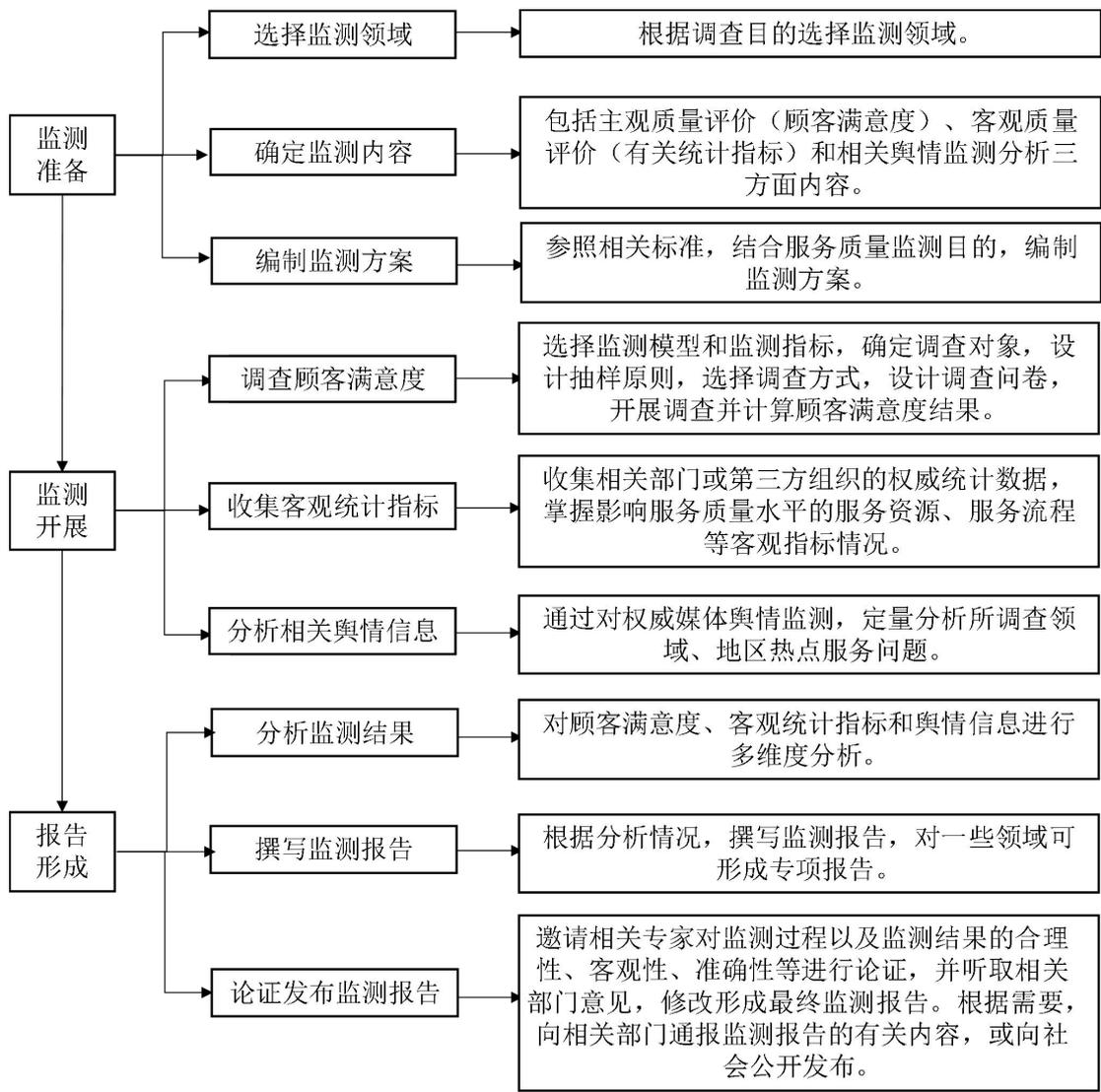


图1 服务质量监测流程图

6. 监测准备

6.1 选择监测领域

应重点选择被监测区域支柱型或重点发展的服务业、与人民群众生活密切相关的服务业、快速发展的新兴服务业、质量问题突出的服务业等。

6.1.1 生活性服务业

国家统计局《生活性服务业统计分类（2019）》将生活性服务业分为12个大类，分别是：居民和家庭服务，健康服务，养老服务，旅游游览和娱乐服务，体育服务，文化服务，居民零售和互联网销售服务，居民出行服务，住宿餐饮服务，教育培训服务，居民住房服务，其他生活性服务。

监测领域可从以上行业大类中选择，也可从其细分的小类中选择。如，从“其他生活性服务”中选择“快递服务”等。

生活性服务业监测领域示例：物业服务、养老服务、商业银行、汽车保险、证券服务、网上购物、网络新闻、在线支付、在线旅游、移动通信、家庭宽带、快捷酒店、民航服务、快递服务、超市服务等。

6.1.2 生产性服务业

国家统计局《生产性服务业统计分类（2019）》将生产性服务业分为 10 个大类，分别是研发设计与其他技术服务，信息服务，金融服务，节能与环保服务，生产性租赁服务，商务服务，人力资源管理与职业教育培训服务，批发与贸易经纪代理服务，生产性支持服务，货物运输、通用航空生产、仓储和邮政快递服务。

监测领域可从以上行业大类中选择，也可从其细分的小类中选择。如，从“研发设计与其他技术服务”中选择“检验检测服务”等。

生产性服务业监测领域示例：检验检测、科技金融、知识产权等服务。

6.1.3 公共服务

公共服务质量监测可选择公共教育、公共就业、医疗服务、社会保障、公用事业、生态环境、公共交通、公共安全、公共文化、公共体育、养老服务、政务服务等 12 个领域（领域解释参见附录 A），也可根据实际情况调整、选择。

6.2 确定监测内容

服务质量监测内容可包括主观质量评价（顾客满意度¹）、客观质量评价（有关统计指标）和相关舆情信息监测分析 3 个方面：

——主观质量评价（顾客满意度），主要采用问卷调查的方式开展；

——客观质量评价，可收集分析相关部门或第三方组织公布的服务资源、服务过程、服务结果等权威统计数据，采用人均化、比例化、相对化等处理方法综合研判分析；

——相关舆情信息监测分析，主要通过抓取被监测领域互联网权威媒体信息，总结整理网民所关注的服务热点问题，掌握所监测服务质量的舆情态势。

6.3 编制监测方案

参照国家标准 GB/T 36733、GB/T 19038、GB/T 26316 等要求编制监测方案，明确服务质量监测的项目背景、监测领域、监测内容、监测流程、项目周期、项目人员和项目预算等。

¹ 在公共服务中，顾客满意度称为公众满意度。

7. 监测开展

7.1 调查顾客满意度

7.1.1 确定调查指标和模型

1) 生活性、生产性服务业

生活性、生产性服务业顾客满意度调查采用结构方程模型（模型介绍参见附录B）。结构方程模型由品牌形象、预期质量、感知质量、感知价值、顾客满意度和顾客忠诚度等6个结构变量组成。各结构变量包含若干个具体调查指标，调查指标由不同的观测变量构成。由于不同服务存在差异，因此观测变量略有不同。调查指标如表1所示。

表 1 生活性、生产性服务业顾客满意度调查指标

结构变量	调查指标	解释
品牌形象	品牌总体印象	顾客对某品牌的总体感觉
预期质量	总体预期质量	顾客在购买前对将要购买的服务总体质量的估计
感知质量	顾客化感知质量	顾客在接受该服务后对该服务满足自己特定需要能力的评价
	可靠性感知质量	顾客在接受该服务后对该服务可靠性情况的评价
	总体感知质量	顾客在接受该服务后对该服务的总体评价
感知价值	性价比	顾客在综合考虑质量和价格情况下对该服务的评价
顾客满意度	与预期相比满意度	顾客的实际感受同预期质量的比较
	与其他品牌相比满意度	顾客购买的该品牌服务同其他品牌服务的比较
	总体满意度	顾客对该品牌服务的总体满意情况
顾客忠诚度	推荐可能性	顾客将该服务推荐给他人的可能性

顾客满意度调查模型如图2所示。模型中6个结构变量形成11种因果关系（见图2中箭头所示），每个结构变量由若干观测变量测评。

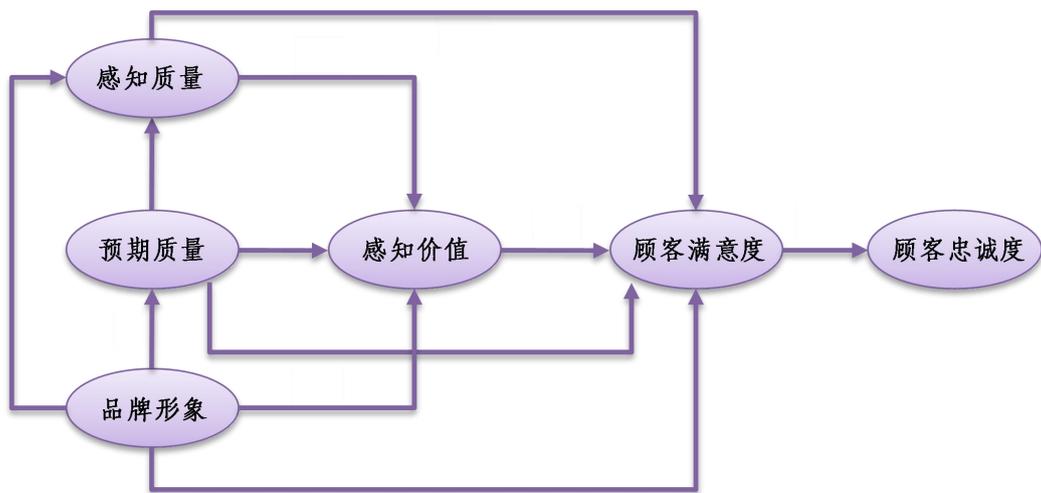


图2 顾客满意度调查模型

2) 公共服务

公众满意度调查指标选取应遵循代表性、明确性、相对性、可得性、稳定性、时代性原则，保证公共服务质量监测可操作和监测结果的可信度。12 个主要监测领域共涵盖指标 78 项，如表 2 所示。

表 2 公共服务公众满意度调查指标

领域	内容	指标
公共教育	教育水平	教育教学水平
		课业负担
	教学人员	师德、师风
	办学条件	教学设施、设备
		校园安全
		餐饮安全
公共就业	就业信息	信息发布及时性
		咨询渠道通畅性
	就业技能	技能培训有效性
	人才招聘会	招聘会针对性
	人事档案挂靠	服务程序便利性
医疗服务	门急诊服务	挂号
		候诊时间
		环境卫生
		隐私保护
	住院服务	入院手续
		费用清单
		医患沟通

领域	内容	指标
		用药告知
		医疗费用
社会保障	医疗保险（城镇、农村）	报销范围
		大病医疗保障
		异地就医报销
	养老待遇	发放情况（按时、足额）
		领取手续
	残疾人救助	就业援助
生活补助		
公用事业	供水	自来水水质
	供电	供电稳定性
	供气	供气安全性
	绿化	公园、绿地覆盖
	保洁	公共场所的卫生
	公共厕所	数量
		卫生
生态环境	空气	空气质量
	河湖水体	河湖水质
	噪声	噪声控制
	垃圾管理	收运处理
公共交通	设计规划	站点设置
		换乘
	运营时间	营业时段
		候车时间
	信息提示	早末班车时间指示
		运行实时信息
	司乘人员	文明服务
乘车环境	环境卫生	
	舒适度	
	乘车安全	
公共安全	食品安全	食品安全状况
	药品安全	药品安全状况
	社会治安	偷盗事件管控
		夜间行人安全
	突发事件	应急处置
个人信息安全	个人信息隐私保护	
公共文化	服务场所	覆盖情况
		开放时间
		舒适度
	文化活动	信息发布渠道
		形式和内容贴合需求

领域	内容	指标
		文化服务数字化
公共体育	场地设施	专业体育场馆建设
		全民健身设施可及性
		运转维护情况
	体育活动	信息发布渠道
		形式和内容贴合需求
		多样性
养老服务	机构养老(包含公办、民办)	入住申请
		设施设备
		收费价格
		服务人员
	社区养老	配套服务
居家养老	配套服务	
政务服务	办理程序	“一网通办”实施情况
		信息化
	办理效率	办理时长
		上门次数
	办理结果	获取便利性
信息公开	公开透明情况	

7.1.2 设计调查问卷

7.1.2.1设计原则。为避免在调查实施过程中由于问题描述和提问方式差别引起受访者对问题理解的差异，在问卷设计过程中，应统一设计观测变量转化为具体调查问题的形式，并根据不同行业特性分别设计调查问题。问卷询问内容要简单直观、通俗易懂，避免问题模糊或含糊，导致受访者不解其意。

7.1.2.2调查问卷结构。问卷应包括但不限于封面信、指导语、问题和答案以及编码：

——封面信是一封致受访者的短信，通常放在问卷的最前面。封面信需说明调查者的身份、调查目的、意义和主要内容。

——指导语是对问卷填写方法的说明。

——问题和答案是问卷的主体。调查问卷主要是测量受访者对所调查服务在若干方面的看法、认识、意愿等主观因素。

——编码是指用计算机功能识别的数码，对问题和答案进行转换，以便于用计算机进行统计处理和分析。

7.1.2.3满意度量表级别。量表采用1到10分制，1-2表示非常不满意，9-10表示非常满意，分数越高越满意。回答“不知道”用99表示。

表3 多级量表设置

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

调查问卷示例参见附录 C、附录 D 和附录 E。

7.1.3 设计抽样准则

7.1.3.1 实施单位应当坚持随机抽样原则，在确定样本量时考虑的因素包括但不限于：

- 目标总体（对于生活性、生产性服务业，目标总体为一年内接受过所调查服务的人员，对于公共服务，目标总体以本地区常住人口为主）和抽样框；
- 置信水平及抽样绝对误差；
- 保证足够的分组样本对子群进行分析；
- 开展监测工作的经费预算。

7.1.3.2 对于由若干具有不同特征层次组成的总体，实施单位应当采用分层抽样。

在不同层组子群中抽样时，采用简单随机抽样方法计算样本量，见公式1：

$$n = \left(\frac{u_{1-\alpha/2}\sigma}{d} \right)^2 \quad (1)$$

式中：

- n ——理论抽样样本量；
- $u_{1-\alpha/2}$ ——可靠性系数，正态分布下 $1 - \alpha/2$ 的分位数；
- σ ——试调查或往年调查结果的标准差；
- d ——允许的最大偏差，应不大于1；
- α ——显著性水平，应不大于0.15。

样本量选取方案示例可参考GB/T 36953.1-2018附录A。

7.1.3.3 实施单位选取样本时，应当充分考虑样本的代表性，保证总体中的所有抽样单位具有均等被选取机会。设定抽样比例时，可根据统计部门公布的数据兼顾本地经济发展水平及基本人口统计特征适当调整，部分服务针对性强的领域可视具体情况确定。

7.1.3.4 如果总体特征不适合进行统计抽样，或者采用统计抽样会降低效率时，实施单位可采用非统计抽样。

7.1.3.5 实施单位实施调查时发现选取的样本不恰当，应当按照基本同类别、同特点原则进行样本更替。实施单位按设计的方法选取了样本后，不能按个人意愿取舍，应当保证样本的真实性。

7.1.4 选择调查方式

应根据调查目的、样本情况以及预算（时间和费用）选择适宜的数据收集方法。常用的调查方式包括但不限于：

——电话调查。应用计算机系统，向预置的电话号码拨号，由经过专业培训的电话访问员根据计算机屏幕显示的问卷题目，通过电话询问受访者对该领域的服务质量评价，并将受访者的评价输入到计算机里。

——网络调查。通过互联网平台、短信或电子邮件的方式，将问卷呈现给受访者，由受访者作答并反馈。

——拦截面访。由经过专业培训的调查员进入社区或该领域特定服务场所，根据系统抽样的方法，对受访者进行随机拦截，询问其对该领域的服务质量评价，当场填写和回收调查问卷。

——入户访问。由经过专业培训的调查员按照规定的抽样原则，在社区工作人员引导下到受访者的家中或工作单位，直接与符合条件的受访者进行面对面交流。

7.1.5 实施调查

具体步骤包括但不限于：

——成立项目组。项目组由经验丰富的满意度调查和研究人员组成。

——培训调查员。参与项目的所有调查员应具有测评行业业务知识和服务经验，并接受过满意度调查基础培训，熟悉操作程序与要点。

——准备工作。召开项目组成员会议，明确项目组各成员的分工、职责及项目过程需注意的要点、难点。

——预调查。在正式开展调查之前先进行小范围的预调查，发现问卷设计及调查中出现的各类问题，应及时调整。

——正式实施。按照既定设计方案实施调查，设置质量控制督导员，对调查进度以及质量加以控制，对调查员完成的问卷进行审核和复核。

——结果复核。通过抽检及时发现并解决数据、资料收集过程中的问题，确保信息的真实性及有效性。

实施单位应当对调查过程进行严格质量控制，不同数据收集方法的质量控制措施包括但不限于：

——网络调查。保证抽样人群特性受控并满足调查目的，通过手机号码验证确认样本唯一性，采用问卷空白率、答案重复率以及答题时间等几项技术指标控制调查问卷的有效性。

——电话调查。采取录音监听的方式进行质量监控，整个电话调查过程均应被录音。调查完成后抽取录音记录核实调查数据的准确性。

——拦截面访和入户访问。根据受访者的意愿随机选取录音或摄像等方式进行监控，调查完成后抽取录音记录或影像资料核实调查数据的准确性。

7.1.6 测算结果

测算过程如下：

1) 数据录入。将调查问卷数据录入统一模版，并对输入的数据进行逻辑查错和抽样检查，以保证数据录入的准确性和统一性。同时将符合要求的测评原始数据和结果数据报项目组织单位。调查问卷数据格式参见附录H。

2) 数据处理。包括但不限于：

——缺失值处理。如果缺失值为数值型，则根据该属性值在同类别、同特性的取值平均值来填充该缺失的属性值；如果缺失值为非数值型，则根据统计学中的众数原理，用该属性在同类别、同特性的取值次数最多的值（即出现频率最高的值）补齐该缺失的属性值。

——数据质量控制。根据预先设定的问卷空白率、答案重复率等指标筛选有效问卷。数据录入和处理应由专人控制，并进行双录入双检验，数据录入错码率应低于千分之一。

3) 测算方法。

生活性、生产性服务业顾客满意度的测算方法为：

——总体结果。利用图2的顾客满意度调查模型，借助结构方程模型软件进行测算。

——单向指标结果。利用GB/Z 27907-2011给出的方法进行测算。

公众满意度测算方法为：

——根据公众满意度调查量表，公众满意度指标的分值计算公式为： $X \times 10$ ，其中，X为问卷调查结果，由样本平均计算得出。

——各监测领域的满意度得分由该监测领域指标满意度得分均值计算得出。

——各监测地区的满意度得分由该监测地区各领域满意度得分均值计算得出。

——公众满意度总体得分由各监测地区满意度得分均值计算得出。

7.2 收集客观统计指标

收集分析相关部门和第三方组织公布的权威统计数据，掌握影响服务质量的服务资源、服务流程、服务结果等客观指标情况，必要时对有关统计数据进行人均化、比例化、相对化等处理。例如，生活性服务业中快递服务领域的客观统计指标包括快递服务企业业务量（万件）、快递服务企业业

务收入（万元）、快递服务申诉率（%）、快递服务有效申诉率（%）等；公共服务中医疗服务、公共教育领域客观统计指标包括每千人职业医师数（医疗服务领域）、普通小学每万名在校生拥有的专任教师数（公共教育领域）等，公共服务统计指标库参见附录F。监测组织单位应与有关部门加强沟通协调。

7.3 收集分析舆情信息

收集分析舆情信息步骤包括但不限于：

——构建主题词库。根据所监测服务的特征，构建主题词库。如，围绕快递服务领域，找出描述关键词“上门揽件”、“快递配送”、“快递人员”等；围绕生态环境领域，找出描述关键词“PM2.5”、“雾霾”、“环保”等。

——收集舆情信息。将主题词代入信息分析模块，综合研判网络信息传播范围、转载量、用户参与度（评论总量）、提及事件（或话题）频次等，并最终确定参与度、知晓度和关注度。

——分析舆情信息。根据系统计算结果综合分析该领域互联网舆情表现，找出热点和敏感问题，并结合该领域发展现状给出分析结论。可将评论文本划分为正面、中立和负面，并提取归纳文本中的有效信息，得出情感倾向的具体内容。

开展此项工作需要借助比较成熟的互联网舆情监测系统。监测系统需要具备的功能包括但不限于：

——网络信息采集功能，能够不间断地对常见互联网媒体信息进行抓取；

——网络信息自动处理功能，对于采集来的海量信息，系统应能实现简单的文本处理，如标题和正文的提取、信息分类、信息聚类等；

——网络信息深度定制功能，能够根据监测领域特征，设定监测领域的行业主题词或主题词组合，并能根据主题词进行信息汇集和深度分析。

舆情信息监测及分析示例参见附录G。

8. 报告形成

8.1 分析监测结果

8.1.1 满意度结果分析

满意度结果分析包括但不限于：

——满意度得分及其趋势（可包括区域对比、领域对比、不同年份对比等）；

——可能对满意度有重要影响的方面；

——竞争者或相似组织的服务以及过程相关信息；

——改进维度和主要领域等。

8.1.2 客观统计指标结果分析

客观统计指标结果分析包括但不限于：

——对客观统计指标数据按照空间、时间、领域等进行横向、纵向比较分析，对满意度调查结果进行补充，形成主客观结合的结果；

——分析反映监测领域特征、规模、结构、水平等方面的指标，判断该领域资源投入、供给能力、设施水平、发展潜力和增长趋势等情况；

——查找客观指标与受访者感知之间的关系，寻找服务质量改进方向，为有关部门提供服务质量提升的对策建议。

8.1.3 舆情信息结果分析

舆情信息结果分析包括但不限于：

——定量分析监测领域在互联网上的表现，找出热点事件；

——计算出热点事件分布比例、媒体关注度、情感负面指数等定量指标；

——对定量指标按照空间、时间、领域等进行横向、纵向比较分析。

8.2 撰写监测报告

项目实施单位根据调查结果撰写具有针对性的监测报告，并可以根据分领域服务业发展状况有选择地形成专项报告。报告模版参见附录I。

监测报告应具备诊断、设计与发展的功能。诊断是指能正确识别服务质量问题，能够考虑到顾客需求；设计是指能提供解决这些问题所需要的适当意见和建议；发展是指能够运用监测结果改进服务质量，将数据转化为可行的措施。

8.3 论证发布监测报告

1) 专家论证。项目实施单位邀请项目组织单位、科研院所、有关协会等相关专家对监测过程以及监测结果的合理性、客观性、准确性进行论证，对报告提出改进意见。

2) 征求意见。项目组织单位召开专题会议，当面听取相关部门对监测报告的意见。

3) 发布报告。报告经修改完善后，项目组织单位可将报告结果向社会发布或通报有关部门。根据工作需要，可报告同级人民政府。

4) 对发布后各方的反馈意见进行收集和回应，为服务质量提升提供参考依据。

附录 A

(资料性附录)

公共服务质量监测领域解释

公共服务质量监测涉及公共教育、公共就业、医疗服务、社会保障、公用事业、生态环境、公共交通、公共安全、公共文化、公共体育、养老服务、政务服务等 12 个领域，具体解释如下所示。

表 A.1 公共服务质量监测领域解释

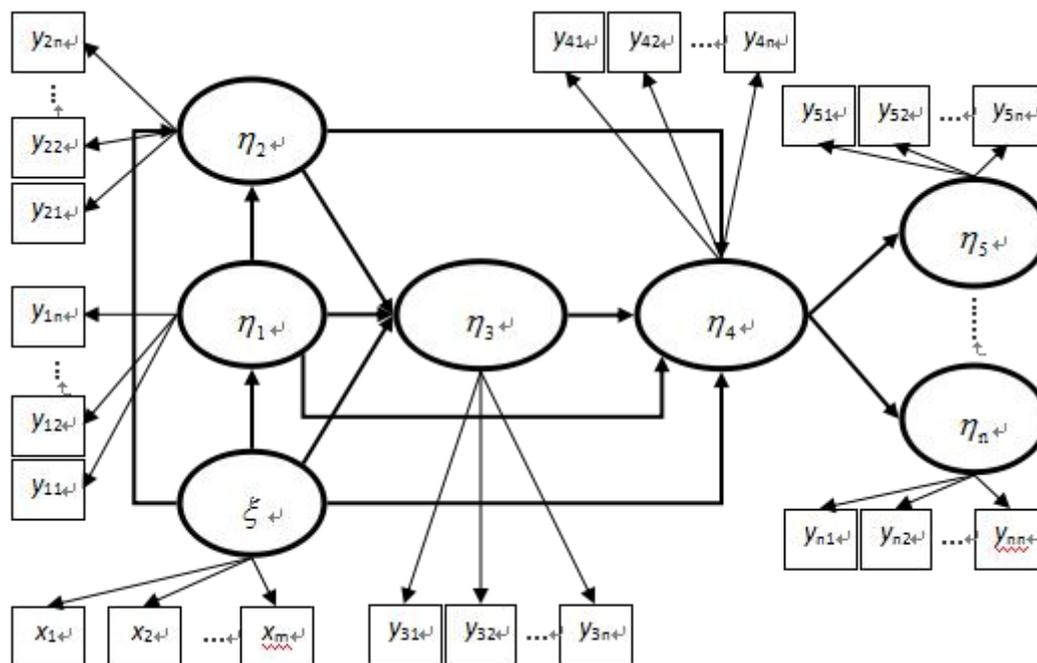
领域	解释
公共教育	为保障所有适龄儿童、青少年享有平等受教育权利而提供的教学服务，包括软硬件设备配置、教学质量等。
公共就业	以促进就业为目的为公众提供的公益性就业服务，包括职业介绍、就业指导、就业训练、社区就业岗位开发服务等。
医疗服务	以病人和一定社会人群为主要服务对象，以医学技术为基本服务手段，向社会提供能满足公众医疗保健需要、为公众带来实际利益的医疗产出和非物质形态的服务。
社会保障	通过国民收入的再分配，保证无收入、低收入以及遭受各种自然灾害的公民能够维持生存，保障劳动者在年老、失业、患病、工伤、生育时的基本生活不受影响，包括社会保险、社会救助、社会优抚和社会福利等。
公用事业	服务于城市生产、流通和居民生活的各项事业的总称，包括供水、供电、供气、供热的服务以及其他公用设施情况等。
生态环境	影响居民生活和工作的自然或人工外部条件，包括空气、水质、噪声、绿化、环卫等。
公共交通	为公众提供便利、舒适、安全的运输服务，由交通工具、站点设施、服务人员等物理要素构成。
公共安全	为维护公众生命财产安全，运用行政力量进行监督与管制的服务，包括治安、食品安全、药品安全、公共场所安全等。
公共文化	向公众提供的公共文化场馆设施、资源和服务内容，如图书馆、博物馆、文化馆（站）、美术馆、科技馆、纪念馆等。
公共体育	向公众提供的公共体育场馆设施、资源和服务内容。

领域	解释
养老服务	为老年人提供的必要生活服务，满足其物质生活和精神生活的基本需求，包括居家养老、养老院等。
政务服务	集信息与咨询、审批与收费、管理与协调、投诉与监督于一体的综合性行政服务。

注：根据监测重点以及服务提供主体的不同，部分监测领域（如养老服务、医疗服务等）也可在生活性、生产性服务业服务质量监测工作中开展。

附录 B
(资料性附录)
结构方程模型介绍

B.1 模型结构示例



图B.1 结构方程模型结构示例

图中圆形表示潜变量，圆形之间的箭头指向表示结构变量间的因果关系；矩形表示可观测变量，矩形与圆形之间的箭头指向表示可观测变量与结构变量之间的反映关系。

各类组织进行顾客满意度测评时，可参考GB/T 19038，并根据组织所提供服务的特点构建相应的模型。

B.2 参数估计和检验

参数估计和检验可考虑：

- 参数估计宜采用最大似然值、最小二乘法、偏最小二乘等估计方法。
- 模型的检验和评价包括：参数检验、拟合程度检验、置信水平和解释能力评价。
- 当模型不能通过检验时，应调整模型结构。

附录 C

(资料性附录)

生活性服务业调查问卷示例——网上购物服务

为了解网上购物服务质量状况，查找网上购物服务质量问题，营造良好网上购物环境，受 XXX 单位委托，XXX 组织开展网上购物服务质量满意度调查。您的反馈信息对我们改进网上购物服务质量非常有帮助。我们对您的信息保密，请放心答题。感谢您的支持和参与。

甄别信息

A1. 请问您的年龄？

- 18 岁以下（停止作答） 18-24 25-29 30-34 35-39 40-44 45-49
 50-54 55-59 60-64 ≥65

A2. 请问您在一年之内使用过网上购物服务吗？

- 有 没有（停止作答）

A3. 请问您经常使用哪个网上购物平台？

- 平台 A 平台 B 平台 C 平台 D 其他_____

问卷正文

请您对常用网上购物平台进行评价，并在 1-10 分中打分

1. 综合考虑服务、宣传、质量、价格等因素，您对该网上购物平台整体评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

2. 与其他网上购物平台相比，您觉得该网上购物平台的服务特色突出吗（如服务种类、商品种类、配送城市的分布、购买过程的便捷性、结账方式等）？

非常不突出		比较不突出		一般		比较突出		非常突出		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

3. 该问题是要了解您在选择该网上购物平台之前的期望。

您网上购物前一定有一些自己的要求（如方便程度、产品质量、价格、服务等）。根据您了解的各种信息，您对该网上购物平台的期望如何？

非常低		比较低		一般		比较高		非常高		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

以下问题是要了解您在接受该网上购物平台服务之后的评价

4. 您对该网上购物平台商品种类丰富性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

5. 您对该网上购物平台购买流程简易性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

6. 您对该网上购物平台商品质量评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

7. 您对该网上购物平台提供信息的准确性（实物与宣传图片相符程度）评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

8. 您对该网上购物平台订单处理准确性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

9. 您对该网上购物平台促销活动的真实性（产品优惠、红包、优惠券、促销等）评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

10. 您对该网上购物平台物流包装完好性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

11. 您对该网上购物平台发货速度及时性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

12. 您对该网上购物平台网站安全保障措施评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

13. 您对该网上购物平台客服人员服务态度评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

14. 您对该网上购物平台支付方式多样性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

15. 您对该网上购物平台邮费金额合理性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

16. 在购买过程中，您是否退换过商品？（是请回答 17，否请回答 18）

是 否

17. 您对该网上购物平台退换货方便性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

18. 综合各因素来看，您对该网上购物平台的总体服务质量评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

19. 总体来说（包括商品种类、商品质量、物流、优惠活动等），您对该网上购物平台的服务满意吗？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

20. 与您知道的其他购物平台相比，您对该网上购物平台的服务满意吗？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

21. 与您理想中的网上购物平台相比，您对该网上购物平台的服务满意吗？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

22. 与使用前您期望得到的网上购物服务相比，您对该网上购物平台的服务满意吗？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

23. 假如您再次上网购物，您是否会继续选择该网上购物平台？

非常不愿选择		比较不愿选择		一般		比较愿意选择		非常愿意选择		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

24. 您是否会向朋友推荐该网上购物平台？

非常不愿意推荐		比较不愿意推荐		一般		比较愿意推荐		非常愿意推荐		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

25. 您对该网上购物平台服务质量提升还有什么意见和建议？

个人信息

B1. 请问您的家庭年收入是多少万元？（单选题）

0-3 3-5 5-8 8-11 11-14 14-17 17-20 ≥20 不愿意回答

B2. 请问您的性别？（单选题）

男性 女性

B3. 请填写您所在城市

访问记录

C1. 访问员编号：_____

附录 D

(资料性附录)

生产性服务业调查问卷示例——检验检测服务

为了解检验检测服务质量状况，查找检验检测服务质量问题，受 XXX 单位委托，XXX 组织开展检验检测服务质量满意度调查。贵单位的反馈信息对我们改进检验检测服务质量非常有帮助。我们对您的信息保密，请放心答题。感谢您的支持和参与。

甄别信息

A1. 请问贵单位在一年之内接受过检验检测服务吗？

有 没有（停止作答）

A2. 请问贵单位最近选择或经常委托的检验检测机构是？

_____（该机构是本次调查想要了解的对象）

问卷正文

请贵单位对最近选择或经常委托的检验检测机构进行评价，并在 1-10 分中打分

1. 综合考虑服务能力、资质、检验检测质量、价格等因素，贵单位对该机构的整体评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

2. 相比国内其他检验检测机构，贵单位对该机构整体实力在市场中的位置评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

3. 该问题是要了解贵单位在选择该机构之前的期望。

贵单位对检验检测服务一定有一些自己的要求（如服务能力、检测质量、及时性等）。在委托该机构之前，根据了解的各种信息，贵单位对该机构的期望如何？

非常低		比较低		一般		比较高		非常高		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

以下问题是要了解贵单位在委托服务完成以后对该机构的感受

4. 贵单位对该机构业务接待人员、抽样/检测技术人员的服务态度评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

5. 贵单位对该机构业务接待人员、抽样/检测技术人员的专业技术能力评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

6. 贵单位对该机构检测能力与贵单位检测需求的匹配程度评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

7. 贵单位对该机构检验检测报告出具的周期、效率和发放方式评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

8. 贵单位对该机构检验检测报告的内容和版式评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

9. 贵单位对该机构现有检验检测报告结果表达的准确性和可靠性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

10. 该机构工作人员是否在检测服务过程中与您进行了有效的沟通，并提出质量改进的建议？

是 否

11. 贵单位对该机构处理投诉的及时性和公正性评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		没投诉
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

12. 贵单位对该机构业务大厅的服务环境及便利程度评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

13. 贵单位对该机构远程送检、电子报告等信息化服务水平评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

14. 贵单位对该机构现有收费付款方式评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

15. 贵单位对该机构的检测、咨询、认证、培训等一站式服务评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

16. 综合各项因素，贵单位对该机构的服务总体质量（包括人员服务、检测报告周期、检测报告可靠性等）评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

17. 贵单位对该机构服务的性价比评价如何？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

18. 与委托该机构前期望得到的服务相比，贵单位对该机构提供的服务满意吗？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

19. 与民营、外资检测机构相比，贵单位对该机构提供的服务满意吗？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

20. 总的来说，贵单位对该机构提供的服务满意吗？

非常不满意		比较不满意		一般		比较满意		非常满意		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

21. 如果贵单位还有检验检测方面的服务需求，是否愿意与该机构继续合作？

非常不愿意合作		比较不愿意合作		一般		比较愿意合作		非常愿意合作		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

22. 如果其他单位有同样的检验检测需求，贵单位是否愿意推荐该机构？

非常不愿意推荐		比较不愿意推荐		一般		比较愿意推荐		非常愿意推荐		不知道
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	99

23. 贵单位对该机构服务质量提升还有什么意见和建议？

单位信息

为了进行问卷分析，需要了解贵单位的信息，我们会严格保密。

B1. 请问贵单位员工人数？

访问记录

C1. 访问员编号： _____

附录 E
(资料性附录)
公共服务调查问卷示例

为了解公共服务质量状况，查找公共服务质量问题，受 XXX 单位委托，XXX 单位组织开展全国公共服务质量满意度调查。您的反馈信息对地方政府和行业主管部门针对性改进公共服务质量、更好地服务市民很有价值。

请您根据实际感受用√选择对应的评价。感谢您的支持和参与！

A 甄别信息											
您在本地居住的时间？	<input type="checkbox"/> 半年以上 <input type="checkbox"/> 不足半年（停止调查）										
B 服务质量整体评价											
您对本地公共服务的预期如何？	高		较高		一般		较低		低		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
您对本地公共服务总体评价如何？	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
本地区公共服务的总体状况与上一年度相比有何变化？（可选）	较大提升		有所提升		没有变化		有所退步		较大退步		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
您对本地区公共服务抱怨的频次如何？	没有		较低		一般		较高		高		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
您对本地区公共服务质量的不断提升有信心吗？	非常有信心		有信心		一般		没信心		非常没信心		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C1 公共教育领域评价 （调查您对公共教育的办学条件、教学水平等情况的看法）	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
您或您家庭中目前是否有人在接受公共教育	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否（跳至下一版块）										

义务教育学校教育教学水平	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
课业负担	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
师德、师风	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
教学设施、设备	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
校园安全	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
餐饮安全	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C2 公共就业服务领域评价 (调查您对政府提供的职业介绍、就业指导等公共服务的看法)	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
您近半年内是否接受过政府公共就业服务?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (跳至下一版块)										
信息发布及时性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
咨询渠道通畅性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
技能培训有效性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
招聘会的针对性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
人事档案挂靠服务程序便利性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C3 医疗服务领域评价 (调查您对不同层级公共医疗机构的服务流程、医疗水平等方面的看法)	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
您最近半年接受过哪种类型医疗机构提供的医疗服务?	<input type="checkbox"/> 没有接受医疗服务 (跳至下一版块) <input type="checkbox"/> 民营医院 (跳至下一版块) <input type="checkbox"/> 三级公立医院 <input type="checkbox"/> 二级公立医院 <input type="checkbox"/> 基层公立医疗机构										
挂号便捷程度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
门诊就诊等候时间	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
医院的厕所清洁无异味	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
诊疗过程中,医务人员主动保护您的隐私(如检查时拉上幕帘)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

办理入院手续的简便性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
费用清单条目清楚程度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
医务人员仔细倾听您讲话并用您听得懂的方式解释问题	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
每次用药（包括口服和注射），医务人员告知您此药的名称	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
医疗费用的合理性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C4 社会保障领域评价 （调查您对医疗、养老等社会保险情况，以及残疾人救助方面公共服务的看法）	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
您参加的社会保险类型是？	<input type="checkbox"/> 城镇企业职工（含机关事业单位职工） <input type="checkbox"/> 城乡居民 <input type="checkbox"/> 其他（跳至下一版块）										
医疗保险报销范围	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
大病医疗保障水平	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
异地就医报销流程便利性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
养老金按时足额发放	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
养老金领取的便捷性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
残疾人就业援助	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
残疾人生活补助	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C5 公用事业领域评价 （调查您对水、电、燃气、公用设施等布局和运行情况看法）	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
自来水水质	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
供电稳定性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
供气安全性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
公园、绿地覆盖情况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
公共场所的卫生情况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

公共厕所数量	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
公共厕所卫生	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C6 生态环境领域评价 (调查您对居住周边生态环境状况的看法)	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
空气质量	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
河湖水质	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
垃圾收运处理情况(含垃圾分类开展情况)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
周边噪声控制	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
对具有重大污染隐患的控制(如化工、冶炼等行业)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
如果您居住环境周边噪声大,噪声的来源是?(可选题)	<input type="checkbox"/> 广场舞等市民活动 <input type="checkbox"/> 车辆交通 <input type="checkbox"/> 餐馆等营业场所 <input type="checkbox"/> 建筑施工 <input type="checkbox"/> 其他										
C7 公共交通领域评价 (调查您对本地公共交通的保障性、便利性、舒适性等方面的看法)	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
请您对日常生活中常用的公共交通工具进行评价	<input type="checkbox"/> 公共汽车 <input type="checkbox"/> 地铁 <input type="checkbox"/> 公共汽车+地铁 <input type="checkbox"/> 其他(跳至下一版块)										
换乘便捷性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
站点设置合理性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
乘车候车时间	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
营业时段合理性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
出行信息服务	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
车辆运行实时信息	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
早末班车时间指示	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
司乘人员文明服务	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

乘车环境（包括环境卫生、乘坐舒适度、乘车安全）	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C8 公共安全领域评价 （调查您对本地食品安全、药品安全、治安、突发事件等方面管控情况的看法）	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
食品安全状况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
药品安全状况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
偷盗事件管控	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
夜间行人安全	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
突发事件应急处置	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
个人信息隐私保护	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C9 公共文化领域评价 （调查您对本地图书馆、博物馆、文化馆、美术馆、科技馆、纪念馆等公共文化设施和活动开展等方面的看法）	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
文化服务场所覆盖情况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
文化服务场所开放时间	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
文化服务场所环境舒适性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
文化活动信息发布渠道多样性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
文化活动形式和内容贴合需求	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
文化服务的数字化程度	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C10 公共体育领域评价 （调查您对本地公共体育设施和活动开展等方面的看法）	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
体育场地设施数量充足性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
体育场地设施可及性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
体育场地设施运转情况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
体育活动形式多样性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

体育活动内容贴合需求	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
体育活动信息发布及时广泛	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C11 养老服务领域评价 (调查您对本地养老机构、养老服务供应方面的看法)	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
您或您家庭中是否有人在接受本地的养老服务?	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 (跳至下一版块)										
您或您的亲属当前的养老状况?	<input type="checkbox"/> 机构养老 (<input type="checkbox"/> 公办 <input type="checkbox"/> 民办) <input type="checkbox"/> 社区养老 <input type="checkbox"/> 居家养老										
养老机构申请入住情况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
养老机构设施完备性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
养老机构价格合理性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
服务人员专业化水平	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
社区养老的日间照料服务	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
居家养老的配套服务 (助餐、助医、助行、助洁等)	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
C12 政务服务领域评价 (调查您对本地行政事务办理的便利性、时效性方面的看法)	满意		较满意		一般		较不满意		不满意		不了解
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
办事窗口设置合理性	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
服务标识设置、办事指引提供、咨询导办等服务情况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
首问负责、一次性告知、延时错时等服务设置情况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
“一网通办”实施情况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
信息化水平	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
办理时长	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
信息公开透明情况	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
您最近一次进行行政事务办理的办	<input type="checkbox"/> 零上门, 网上申报即解决 <input type="checkbox"/> 跑了一次就全部解决										

理情况?	<input type="checkbox"/> 跑了多次才全部解决 <input type="checkbox"/> 跑了多次也未全部解决
D 除了上面提到的问题以外，您对公共服务质量的提升还有什么意见和建议?	
E 个人信息	
您所在地区:	您居住在: <input type="checkbox"/> 城区 <input type="checkbox"/> 农村
您的性别:	<input type="checkbox"/> 男性 <input type="checkbox"/> 女性
您的职业:	<input type="checkbox"/> 国家机关、党群组织、企业、事业单位负责人 <input type="checkbox"/> 教育、医务、科研等专业技术人员（教师、医生等） <input type="checkbox"/> 办事人员和有关人员 <input type="checkbox"/> 商业服务业人员 <input type="checkbox"/> 农、林、牧、渔、水利业生产人员 <input type="checkbox"/> 生产、运输设备操作人员及有关人员 <input type="checkbox"/> 军人 <input type="checkbox"/> 其他（请填写）_____
您的年龄（岁）:	<input type="checkbox"/> 18-25 <input type="checkbox"/> 26-35 <input type="checkbox"/> 36-50 <input type="checkbox"/> 51-59 <input type="checkbox"/> 60 以上
您的文化程度:	<input type="checkbox"/> 初中及以下 <input type="checkbox"/> 高中或中专 <input type="checkbox"/> 大专 <input type="checkbox"/> 本科 <input type="checkbox"/> 研究生及以上
你的家庭年收入（万元）:	<input type="checkbox"/> 0-2.99 <input type="checkbox"/> 3-4.99 <input type="checkbox"/> 5-7.99 <input type="checkbox"/> 8-10.99 <input type="checkbox"/> 11-13.99 <input type="checkbox"/> 14-16.99 <input type="checkbox"/> 17-19.99 <input type="checkbox"/> ≥20 <input type="checkbox"/> 不愿意回答
F 访问记录（访问员填写）	
访问员编号: _____	
所在（省/直辖市 地级市） _____	

附录 F

（资料性附录）

公共服务统计指标库

统计指标主要由公共服务投入指标和公共服务产出指标构成。公共服务投入指标主要是一般公共预算在公共服务各领域的支出，比如教育支出、政府卫生支出、公共安全支出等。考虑到公共服务产出指标的多样性以及各地区统计方式和口径的不一致，为了确保指标数据的可比性，对于监测的各公共服务领域，可根据实际情况选取 1-2 个关键投入、产出指标。

统计指标数据的采集可以通过检索统计年鉴、统计公报、一般公共预算支出决算情况表、各委办局官方网站来完成。

表 F.1 公共服务统计指标库

监测领域	指标库
公共教育	教育支出（万元） 义务教育经费占财政支出比重（%） 学校学生人均公用经费（元） 平均受教育年限（年） 普通小学每万名在校生拥有的专任教师数（人） 普通中学每万名在校生拥有的专任教师数（人）
公共就业	城镇登记失业率（%） 新增就业岗位（万个）
医疗服务	政府卫生支出（万元） 政府卫生支出占财政支出比重（%） 每千人口职业医师数（人） 每千人口注册护士数（人） 每千人口医疗卫生机构床位数（张）
社会保障	社会保险基金支出额（亿元）
公用事业	城市基础设施投资额（万元） 人均城市道路面积（平方米） 供水能力（万立方米/日） 年末发电装机容量（万千瓦）

监测领域	指标库
	人均公园绿地面积（平方米） 建成区绿化覆盖率（%）
生态环境	节能环保支出（万元） PM 2.5 年均浓度值（微克/立方米） 生活垃圾无害化处理率（%） 单位 GDP 能耗（吨标准煤/万元）
公共交通	交通运输支出（万元） 每万人拥有公共汽车（辆）
公共安全	公共安全支出（万元） 每万人火灾发生数（起） 每万人交通事故发生数（起） 每万人刑事案件发案数（起）
公共文化	文化体育与传媒支出（万元） 每万人公共图书馆藏书（册、件） 每万人群众文化设施建筑面积（平方米）
公共体育	文化体育与传媒支出（万元） 人均体育场地面积（平方米）
养老服务	每千老年人口养老床位数（张） 获得政府补贴老年人（万人）
政务服务	一般公共服务支出（万元）

附录 G

（资料性附录）

舆情信息采集及分析示例

G.1 背景信息

本示例介绍的是华东六省一市公共服务舆情信息分析情况。针对最具影响力和权威性的 XX 家传统以及新兴媒体、地区知名媒体、地方政府网站，以及市民参与度、活跃度领先的社交论坛类网站，采集到 XXXX 年发布的相关互联网媒体信息与公众评价信息 252,405 条，并进行分析，作为问卷调查的有效补充。

G.2 区域分析

在区域分布上，互联网舆情信息占比相对较多的是山东省和安徽省，分别占 26.2%和 23.4%；其次是江苏省和福建省，分别占 16.9%和 13.5%；上海市和山东省分别占 10.2%和 9.9%。

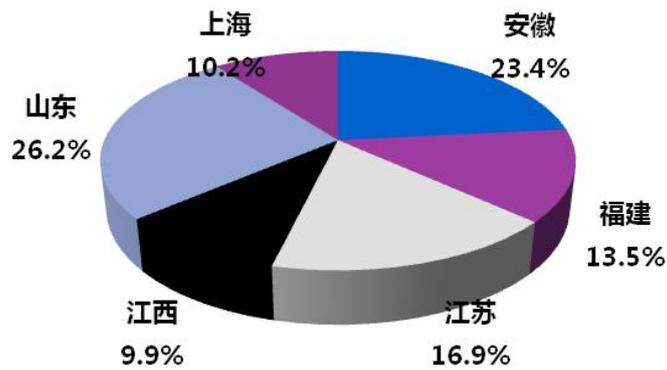


图 G.1 互联网舆情区域分布

G.3 领域分析

在领域分布上，生态环境互联网舆情占比较高，达到了 19.0%；其次是公用事业和公共就业，分别占 17.3%和 17.2%；公共安全和公共交通分别占 13.3%和 12.5%；公共教育、政务服务、医疗服务、养老服务、公共体育和公共文化占比较少。

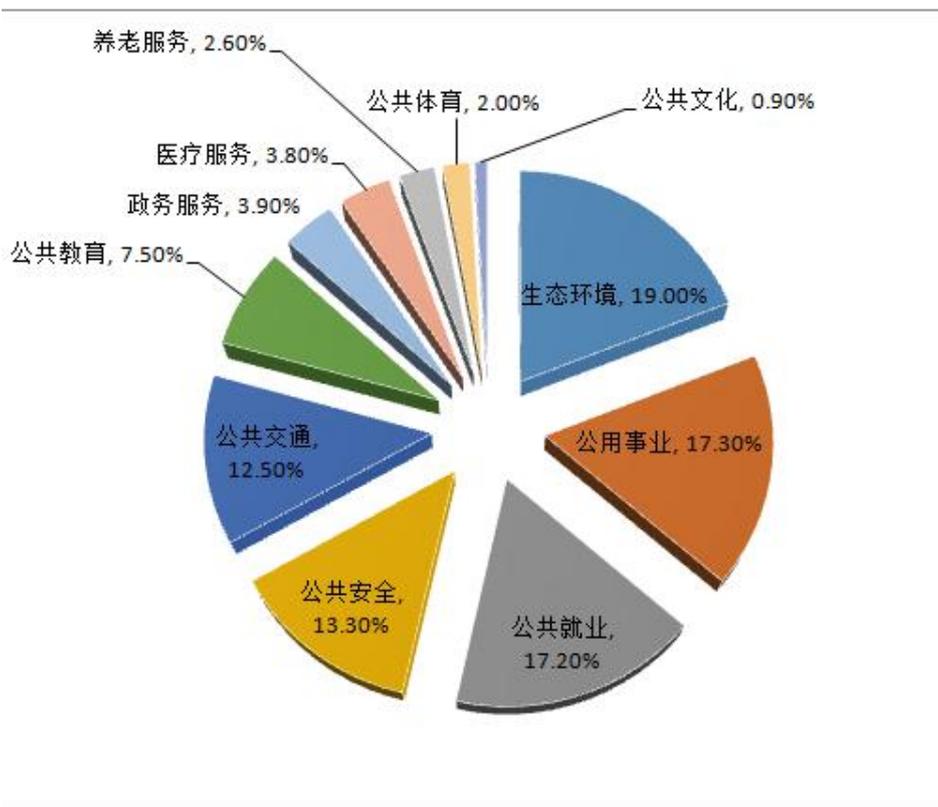


图 G.2 互联网舆情领域分布

通过互联网舆情数据分析，绘制六省一市公共服务质量问题词云分析图，反映出人民群众普遍关注环境污染、市政道路等方面问题。许多事件成为新闻媒体报道的焦点、百姓网上热议的话题。这些公众关注热点与调查得出的公众满意度较为一致。



图 G.3 六省一市公共服务质量问题词云分析图

表 G.1XX 省（区、市）公共服务质量互联网舆情数据汇总

监测领域	问题分布比例	媒体关注度	情感负面指数
生态环境	19.0%	17.5%	-1.40
公用事业	17.3%	16.5%	-2.81
公共就业	17.2%	17.6%	-2.54
公共安全	13.3%	14.8%	-9.63
公共交通	12.5%	13.1%	-1.20
公共教育	7.5%	7.2%	-4.39
政务服务	3.9%	4.5%	-6.30
医疗服务	3.8%	4.4%	-10.97
养老服务	2.6%	2.3%	-3.30
公共体育	2.0%	1.1%	-1.09
公共文化	0.9%	0.9%	-1.14

经相关性检验，除公共就业、公共体育和公共文化这 3 个领域之外，其他 8 个领域媒体关注度与公众满意度之间具有较强一致性，两者相关程度达 0.671，相关性较为显著。

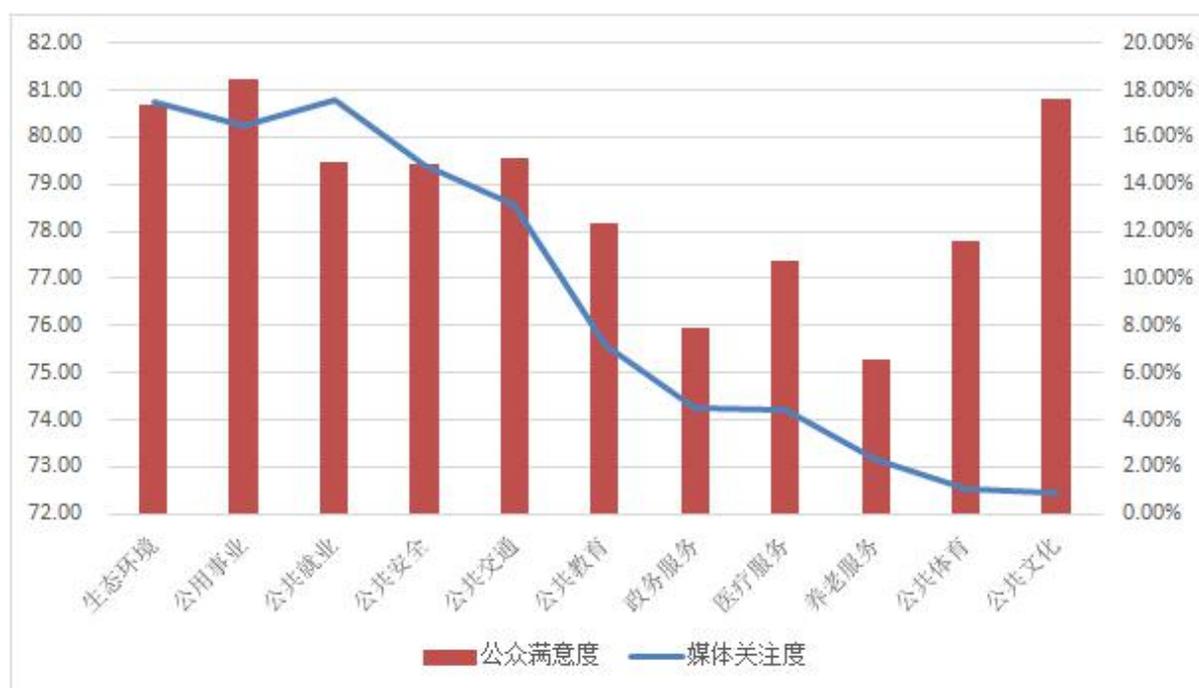


图 G.4 公共服务公众满意度与媒体关注度的关系

附录 H

(资料性附录)

调查问卷数据格式

H.1 总则

在统计分析阶段,为了保证各地区之间统计测算的规范性和一致性,使得各地区的测算结果可比,服务质量监测数据的归口一致,特制定本附录。

数据的第一行是问题,接下去的每一行是一位顾客的评价情况录入。

H.2 问卷编码规则

为方便数据录入以及后期的抽检、核查,问卷收集后需对问卷进行编号,每张问卷需要有一个唯一的问卷编号,各省(区、市)的问卷编号可根据如下规则进行操作,以8位数字代替访问的省/直辖市-地级市/地区-行业-问卷。

调查问卷中省(区、市)甄别信息编码方法如下:

1	2	3	4	5	6	7	8
---	---	---	---	---	---	---	---

第1-2位:省(区、市)编码,详见“**调查省(区、市)编码**”表

第3-4位:为调查城市编码,请各省市自01开始编号,若为直辖市,请编为00;

第5-8位:为调查问卷的编号,请各城市自0001开始编号;

表 H.1 调查省(区、市)编码

11 北京	31 上海	42 湖北	53 云南
12 天津	32 江苏	43 湖南	54 西藏
13 河北	33 浙江	44 广东	61 陕西
14 山西	34 安徽	45 广西	62 甘肃
15 内蒙古	35 福建	46 海南	63 青海
21 辽宁	36 江西	50 重庆	64 宁夏
22 吉林	37 山东	51 四川	65 新疆
23 黑龙江	41 河南	52 贵州	

H.3 数据录入的问题编码规则

根据问卷题型,可分为单选题、评分题以及文字题。

——单选题录入只需按照选项顺序录入,选择第一项便录入1,选择第二项便录入2,以此类

推：

——多选题的录入采用二分法，即题目有几个选项，就有相应的几个变量以之对应。选项选中为 1，不选中为 0；

——评分题录入时录入受访者的评分情况，录入 1 至 10，或 99；

——文字题按受访者填写的情况如实录入，如客户意见建议、客户姓名、联系电话、访问员编号、调查地点等；

——所有受访者与访问员填写的信息均需录入。

附录 I
(资料性附录)
监测报告模版

封面

报告名称：20XX 年 XX 省（区、市）XX 服务质量监测报告

监测时间：20XX 年 XX 月 XX 日-XX 月 XX 日

实施单位：XXXX

内容

公正性承诺（要有实施单位的单位盖章、法人代表签字）

1.前言

1.1 目的和意义

1.2 项目部署情况

2.监测概况

2.1 监测区域

2.2 监测领域

2.3 监测方法

2.4 监测样本量及分布

2.5 监测信度

3.主要结果

3.1 XX 省（区、市）满意度调查结果

3.2 XX 省（区、市）统计指标收集分析结果

3.3 XX 省（区、市）舆情信息收集分析结果

4.主要结论

结论一：

结论二：

结论三：

结论四：

5.意见及建议

意见和建议一：

意见和建议二：

意见和建议三：

附录

附录一：监测理论及依据说明

附录二：监测模型及指标说明

附录三：监测方法说明

附录四：监测抽样说明

附录五：统计指标分析

附录六：舆情分析报告