嘉兴市政府服务社会

满意度调查方案

 (2020年专项调查)

嘉兴市统计局制定

2020年10月

本调查方案根据《中华人民共和国统计法》的有关规定制定

**《中华人民共和国统计法》第七条规定：**国家机关、企业事业单位和其他组织以及个体工商户和个人等统计调查对象，必须依照本法和国家有关规定，真实、准确、完整、及时地提供统计调查所需的资料，不得提供不真实或者不完整的统计资料，不得迟报、拒报统计资料。

**《中华人民共和国统计法》第九条规定：**统计机构和统计人员对在统计工作中知悉的国家秘密、商业秘密和个人信息，应当予以保密。

本调查方案由嘉兴市统计局负责解释。

目 录

一、总说明 2

二、调查问卷 4

（一）嘉兴市民主评议市级机关部门（单位）满意度调查问卷（嘉民调1表） 4

（二）南湖区民主评议地方政府满意度调查问卷（嘉民调2表） 8

（三）南湖区“服务企业服务群众服务基层”活动满意度调查问卷（嘉民调3表） 10

（四）秀洲区民主评议地方政府满意度调查问卷（嘉民调4表） 12

三、附录 15

（一）填报说明 15

（二）满意度计算方法 16

一、总 说 明

**一、调查目的**

为深入学习贯彻习近平总书记在浙江考察时的重要讲话精神，全面落实中央和省委省政府高质量发展要求, 奋力打造“重要窗口”中的最精彩板块。根据《中共嘉兴市委办公室 嘉兴市人民政府办公室关于印发<2020年度县（市、区）工作目标责任制考核实施办法>等三个“考核实施办法”的通知》(嘉委办发〔2020〕21号）文件精神及要求，决定在全市范围内组织社会各界对市级部门及地方政府开展满意度调查。目的是为了客观反映社会各界对市、区级部门及基层政府的综合评价，为党委、政府和有关部门进行实绩分析提供服务。依照《中华人民共和国统计法》，制定本方案。

**二、调查范围和调查对象**

调查范围为嘉兴市区。

调查对象为年龄在18周岁以上、在本地居住1年以上的城乡居民，镇（街道）基层工作人员代表，各类型企业代表，党代表、人大代表、政协委员等。

**三、调查方法**

本次调查采用上门入户方式开展。

**四、调查内容**

调查内容包括社会各界对市级各有关部门（单位）在全局观念、服务质量、作风效能、勤政廉洁、工作业绩等方面的综合评价；对南湖区镇、街道、园区和区级机关部门在履行职能情况、为群众和基层服务情况、自身建设情况等的评价，对“服务企业服务群众服务基层”活动的满意度评价；对秀洲区镇、街道、秀洲国家高新区和区级机关部门在履行职能、服务基层、行政效能、工作业绩、勤政廉洁等方面的评价。

**五、抽样及样本量确定**

被调查对象通过随机等距抽样的方法抽取。总调查样本量约5746个。

1.嘉兴市民主评议市级机关部门（单位）满意度调查共计有效样本2470个。其中城乡居民有效样本量为1800户，企业300家，基层工作人员代表220名，代表委员150名。

2.南湖区民主评议地方政府满意度调查共计样本1484个，其中两代表一委员240名，村、社区干部242名，企业330家，居民660户。

3. 南湖区“服务企业服务群众服务基层”活动满意度调查共计样本1232个，其中企业330家，村、社区干部共242名，居民660户。

4. 秀洲区民主评议地方政府调查共计样本560个。其中：城镇135户,农村70户,企业法人130家,个体经营户105户,镇、街道、秀洲国家高新区、秀洲经济开发区机关工作人员40名,人大代表和政协委员各40名。

**六、调查时间安排**

（一）11月15日前，确定方案、抽选样本、选调人员、物资准备；

（二）12月25日前，组织培训，开展入户调查工作；

（三）次年1月10日前，完成调查表审核、抽查，完成调查数据录入；

（四）次年1月31日前，完成调查结果的汇总评估工作。

**七、调查组织方式**

本项调查由嘉兴市统计局、南湖区统计局、秀洲区统计局共同组织实施，负责调查方案设计、调查开展、调查数据输入、审核和汇总等工作。

**八、调查资料报送及发布**

本调查资料于次年2月底前以数据报告的形式报市委督查室，用于党委、政府和有关部门实绩分析需要。

# 二、调查问卷

（一）嘉兴市民主评议市级机关部门（单位）满意度调查问卷

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 表 号： | 嘉民调１表 |
|  | 制表机关： | 嘉兴市统计局 |
| 类别编码□□ | 文 号： | 浙统制﹝2020﹞18号 |
| 问卷编码□□□ |  | 有效期至： | ２０２１年2月 |

同志：

您好！欢迎您参加嘉兴市社会各界民主评议市级机关（单位）工作的调查活动。本次调查是市委、市政府将市级机关部门（单位）的工作作风置身于全社会的监督之下，深化政务公开、加强依法行政，检验机关创建成效的重要举措。您对市级机关部门、单位的评议意见，对提高市级机关部门、单位工作效能具有非常重要的作用。

本问卷所列的问题，您可依据自己的感受和理解来回答。您填报的资料受统计法保护。感谢您的合作！

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 被访者姓名： | 联系电话： | 单位/家庭/调查地址： |
| 访问日期： 月 日 | 开始时间： 时 分 | 结束时间： 时 分 |
| 我保证本调查问卷所填各项资料均按照《统计法》的有关规定及访问作业程序规定完成，绝对真实无欺，若有任何一份问卷作弊，全部问卷作废，我将赔偿由此带来的经济和名誉损失。 访问员(签名)：  |

**甄 别**

**在访问以前，我想先问您几个问题**？

S1、请问，您的年龄是 岁

18岁以下………………1 终止访问，感谢被访者

18岁以上………………2 继续访问

S2、请问，您在嘉兴居住的时间是？（单选）

1年以上 ………………1 继续访问

1年以下 ………………2 终止访问，感谢被访者

**根据您所了解的情况，请您对市政府下列各部门（单位）2020年度工作的各方面给予评价。**

**注：1.对给定的单位进行评议外，可再选5个熟悉的部门或单位进行评议。**

**2.本表由被访者在相应栏目中“√”。**

**3.被访者若对考核部门情况不了解只需在“不了解”下“√”,不必再对细项评价。**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 考核部门 | 不了解 | 总体评价 | 全局观念 | 服务质量 | 作风效能 | 勤政廉洁 | 工作业绩 |
| 满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 不满意 | 满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 不满意 | 满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 不满意 | 满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 不满意 | 满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 不满意 | 满意 | 比较满意 | 基本满意 | 不太满意 | 不满意 |
| 1　 | 市委办公室　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 2　 | 市人大常委会机关 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 3　 | 市政府办公室 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| … | 　…… | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　  | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

（***针对不太满意或不满意者问***）请问，您觉得这些部门（单位）有哪些方面使您不满意：（可多选、打**√**）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单位编号 | 办事拖沓、效率低 | 程序繁琐 | 态度蛮横 | 工作敷衍 | 四乱（乱收费/乱罚款/乱检查/乱摊派） | 四难（门难进/脸难看/事难办/话难听） | 吃拿卡要 | 违反职业道德、以权谋私 | 有法不依、知法违法 | 其他（请注明） |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**背 景 资 料**

**最后，我想请问您个人的情况，仅供资料分析用，希望不要介意。**

D1、被访者类别

 城市居民…………1 农村居民………2

 人大代表…………3 政协委员………4 党代表………5

街道（镇）机关干部 …………………6 企业…………7

D2、记录被访者性别

 男…………………1 女………………2

D3、您的年龄

18-30岁…………1 31-40岁……………2 41-50岁…………3

51-60岁…………4 61岁及以上…………5

D4、请问您的文化程度？

硕士/博士………1 大学/大专………2 中专/高中/职高 ………3

初中 ……………4 小学及以下………5

D5、请问您的职业？

机关/事业单位干部…………………1 专业技术人员…… ………………… 2

企业高层管理人员 …………………3 企业中层管理人员……………………4

一般职员/工人/ 服务员……………5 个体经营户……………………………6

离退休人员 …………………………7 待业/下岗/失业人员…………………8

务农农民 ……………………………9 其它（请注明 ） ……………10

**——访问结束，检查问卷，感谢被访者**

（二）南湖区民主评议地方政府满意度调查问卷

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 表 号： | 嘉民调２表 |
|  | 制表机关： | 嘉兴市统计局 |
|  | 文 号： | 浙统制﹝2020﹞ 18 号 |
| 问卷编号：□□□□□□□□ |  | 有效期至： | ２０２１年月 |

同志：

您好！我是本次调查的访问员，欢迎参加南湖区民主评议地方政府满意度测评调查。本次调查是区委、区政府将工作作风置身于全社会的监督之下，增强政务公开，加强社会主义民主和法制建设的重要举措，也是2020年度镇、街道、园区、区级机关部门工作目标责任制考核的内容之一。您的评议意见，对提高政府效能具有非常重要的作用。根据《统计法》的有关规定，我们对您所提供的资料负有保密义务。

我想和您谈谈这方面的情况，耽误您一些时间，可以吗？

多谢您的支持和配合！

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 被访者姓名： | 联系电话： | 单位/家庭/调查地址： |
| 访问日期： 月 日 | 开始时间： 时 分 | 结束时间： 时 分 |
| 我保证本调查问卷所填各项资料均按照《统计法》的有关规定及访问作业程序规定完成，绝对真实无欺，若有任何一份问卷作弊，全部问卷作废，我将赔偿由此带来的经济和名誉损失。 访问员(签名)：  |

**根据您所了解的情况，请您对本地政府2020年度以下工作方面给予评价。**

**注：下表由被访者在相应栏目中“√”。**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 所在镇、街道、园区 | 履行职能情况 | 为群众和基层服务情况 | 自身建设情况 | 民生实事工作情况 |
| 满意 | 较 满 意 | 基本满意 | 不满意 | 满意 | 较 满 意 | 基本满意 | 不满意 | 满意 | 较 满 意 | 基本满意 | 不满意 | 满意 | 较 满 意 | 基本满意 | 不满意 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

（***针对不满意者问***）请问，您不满意的原因是：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 部门 | 部门支持村、社区情况 | 部门落实“基层减负”情况 |
| 满意 | 较满意 | 基本满意 | 不满意 | 满意 | 较满意 | 基本满意 | 不满意 |
|
|
| (南湖区级部门) |  |  |  |  |  |  |  |  |
| …… |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

请问，您对区级部门支持村、社区情况和“基层减负”工作有何意见、建议：

(三)南湖区“服务企业服务群众服务基层”活动满意度调查问卷

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 表 号： | 嘉民调３表 |
|  | 制表机关： | 嘉兴市统计局 |
|  | 文 号： | 浙统制﹝2020﹞ 18 号 |
| 问卷编号：□□□□□□□□ |  | 有效期至： | ２０２１年**2**月 |

同志：

 您好！我是本次调查的访问员，欢迎参加对南湖区“服务企业服务群众服务基层”活动满意度调查。本次调查是本次调查是深化“三服务”，改进干部作风、增强群众获得感、融洽党群干部关系的重要举措。您的评议意见，对提高政府效能具有非常重要的作用。根据《统计法》的有关规定，我们对您所提供的资料负有保密义务。

我想和您谈谈这方面的情况，耽误您一些时间，可以吗？

多谢您的支持和配合！

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 被访者姓名： | 联系电话： | 单位/家庭/调查地址： |
| 访问日期： 月 日 | 开始时间： 时 分 | 结束时间： 时 分 |
| 我保证本调查问卷所填各项资料均按照《统计法》的有关规定及访问作业程序规定完成，绝对真实无欺，若有任何一份问卷作弊，全部问卷作废，我将赔偿由此带来的经济和名誉损失。 访问员(签名)：  |

**甄别部分**

S1、请问，您的年龄是？（单选）

18岁以下………………1 终止访问，感谢被访者

18岁以上………………2 继续访问

S2、请问，您在本地居住的时间是？（单选）

1年以上 ………………1 继续访问

1年以下……………… 2 终止访问，感谢被访者

**问卷部分**

Q1、总体来说，请问您对“三服务”活动工作成效的评价是？

 ①满意 ②比较满意 ③不太满意 ④不满意

**A：仅针对群众**

Q2-1、请问您对“民生实事”（教育、体育、放心消费等）各项工作成效的评价是？

 ①满意 ②比较满意 ③不太满意 ④不满意

Q2-2、请问您对“中心城市品质提升”工作成效的评价是？

 ①满意 ②比较满意 ③不太满意 ④不满意

**B：仅针对企业**

Q3-1、请问您对企业开办、变更、注销等事项办理的工作成效的评价是？

 ①满意 ②比较满意 ③不太满意 ④不满意

Q3-2、请问您对惠企政策（产业政策、减税降费政策等）落实工作成效的评价是？

 ①满意 ②比较满意 ③不太满意 ④不满意

**C：仅针对基层**

Q4-1、请问您对机关部门服务指导基层工作成效的评价是？

 ①满意 ②比较满意 ③不太满意 ④不满意

Q4-2、请问您对基层减负的工作成效的评价是？

 ①满意 ②比较满意 ③不太满意 ④不满意

Q5、请列举您了解的“三服务”活动（可填多项）

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Q6、您对南湖区“三服务”活动有什么意见或建议吗？

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(四) 秀洲区民主评议地方政府满意度调查问卷

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 表 号： | 嘉民调４表 |
|  | 制表机关： | 嘉兴市统计局 |
| 城乡编码：□□□ | 文 号： | 浙统制﹝2020﹞18 号 |
| 问卷编号：□□□□ |  | 有效期至： | ２０２１年**2**月 |

同志：

您好！我是本次调查的访问员。本次调查是区委、区政府将区级机关部门的工作作风置身于全社会的监督之下，深化政务公开、加强社会主义民主和法制建设的重要举措。您对区级机关部门的评议意见，对提高区级机关部门工作效能具有非常重要的作用。根据《统计法》的有关规定，我们对您所提供的资料负有保密的义务。

我想和您谈谈这方面的情况，耽误您一些时间，可以吗？多谢您的支持和配合！

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 被访问者： | 联系电话： | 家庭地址： |
| 访问日期： 月 日 | 开始时间： 时 分 | 结束时间 时 分 |
|  我保证本调查问卷所填各项资料均按照《统计法》的有关规定及访问作业程序规定完成，绝对真实无欺，若有任何一份问卷作弊，全部问卷作废，我将赔偿由此带来的经济和名誉损失。  访问员（签名）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |
|
|
|

**甄 别**

**在访问以前，我想先问您几个问题**？

S1、请问，您的年龄是 岁

18岁以下………………1 终止访问，感谢被访者

18岁以上………………2 继续访问

S2、请问，您在嘉兴居住的时间是？（单选）

1年以上 ………………1 继续访问

1年以下 ………………2 终止访问，感谢被访者

**根据您所了解的情况，请您对区政府下列各单位2020年度工作的各方面给予评价。**

**注: 1.本表由被访问者在相应栏目中打“√”。**

**2.被访问者若对考核的部门情况不了解只需在“不了解”下打“√”，不必再对细项评价。**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单 位 | 履行职能 | 服务基层 | 行政效能 | 工作业绩 | 勤政廉洁 |
| 满意 | 较满意 | 基本满意 | 不满意 | 满意 | 较满意 | 基本满意 | 不满意 | 满意 | 较满意 | 基本满意 | 不满意 | 满意 | 较满意 | 基本满意 | 不满意 | 满意 | 较满意 | 基本满意 | 不满意 |
| （秀洲区级单位、镇街道及园区） |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| … |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

**（针对不满意者问）**请问，您对以上单位不满的主要意见是：

|  |
| --- |
|  |

**背 景 资 料**

**最后，我想请问您个人的情况，仅供资料分析用，希望不要介意。**

D1、您的年龄

18-30岁…………1 31-40岁……………2 41-50岁…………3

51-60岁…………4 61岁及以上…………5

D2、请问您的文化程度？

硕士/博士………1 大学/大专………2 中专/高中/职高 ………3

初中 ……………4 小学及以下………5

D3、请问您的职业？

机关/事业单位干部…………………1 专业技术人员…… ………………… 2

企业高层管理人员 …………………3 企业中层管理人员……………………4

一般职员/工人/ 服务员……………5 个体经营户……………………………6

离退休人员 …………………………7 待业/下岗/失业人员…………………8

务农农民 ……………………………9 其它（请注明 ） ……………10

**——访问结束，检查问卷，感谢被访者**

三、附 录

（一）填报说明

**1.填报要求**

（1）要求调查员入户开展调查，调查表要求被访者根据本人的理解或判断据实填写。

（2）调查表用蓝黑钢笔或圆珠笔填写，需用文字表述的要求字迹公正、清楚，语言简洁明了，意思表达准确。

（3）凡是单选题的请在选中的序号上“圈”填，如选择“1”的请用“○”把“1”圈起来“①”。

（4）满意度评价应在相应的空格内打“√”，余下的选择项应为空，漏选或多选本调查表为无效表。

**2.主要指标解释**

（1）被访者姓名：要求填写被访者的真实姓名。

（2）联系电话：要求被访者填写便于联系的手机号码或固定电话号码。

（3）单位/家庭地址：企业调查对象填写企业经营地址，城乡居民调查对象填写实际家庭住址。

**3.问卷编码**

（1）嘉民调1表

居民户调查表编码由村级地址代码和样本编号两部分组成，村级地址代码根据统一的地址代码填写，样本编号从01起按顺序填写。企业调查表类别编码为03，市局将编写问卷编号并下发各镇（街道），依照填写即可。镇（街道）调查表类别编码为04，问卷编号按给定范围编号。

（2）嘉民调2表

两代表一委员问卷编码共四位，由党代表01、人大代表02、政协委员03+两位顺序编码组成。

村、社区问卷编码共八位，由镇、街道、园区三位地址码+村、社区三位地址码+两位顺序编码组成。企业问卷编码共五位，由镇、街道、园区三位地址码+两位顺序编码组成。居民问卷编码共八位，由镇、街道、园区三位地址码+村、社区三位地址码+两位顺序编码组成。

（3）嘉民调3表

企业问卷编码共5位，由镇、街道、园区三位地址码+两位顺序编码组成。群众问卷编码共8位，由镇、街道、园区三位地址码+村、社区三位地址码+两位顺序编码组成。基层问卷编码共8位，由镇、街道、园区三位地址码+村、社区三位地址码+两位顺序编码组成。

（4）嘉民调4表

城乡编码共三位，为各镇、街道行政区划代码的的尾三位。如洪合镇城乡编码为106，秀洲国家高新区采用临时码定“900”、 人大代表“901”、政协委员“902” 。

问卷编号长度为四位。各镇、街道、秀洲国家高新区问卷编号按下发编码表编写。

**4.其他注意事项**

（1）入户时首先应说明来意，本次调查的目的意义，争取居民的理解和配合。

（2）做调查时，先做甄别题，再做实体部分，最后问被访者姓名、联系电话。

（3）问卷完成后先检查是否有漏问漏填，确认无误后，送上礼品，感谢被访问者，进入下一户调查。

（4）参与本次的调查员和其他相关人员要依照《统计法》的有关规定对被访者填写的调查表做好保密工作，保护被调查对象的合法权益。

（二）满意度计算方法

1.指标的量化

满意度测评指标：采用态度量化方法。使用李克特量表，即分别对5级态度“满意、比较满意、基本满意、不太满意、不满意”赋予“100，80，60，40，0”的值。

2.满意度指数的计算

本次调查对各部门（单位）满意度得分（CSI）采用样本测评直接获得，计算的方法是采用加权平均的方法。公式如下：



CSI—满意度得分；

 — 第i项指标的加权系数；

 — 公众对第i项指标的评价。