

# ④ 基本公共服务满意度 调查制度

(2025年)

国家统计局制定  
2024年8月

本报表制度根据《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》第八条规定：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》第十一条规定：统计机构和统计人员对在统计工作中知悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密、个人隐私和个人信息，应当予以保密，不得泄露或者向他人非法提供。

本制度由国家统计局负责解释。

## 目 录

一、总说明.....	2
二、报表目录.....	4
三、调查表式.....	5
基本公共服务满意度电话调查问卷.....	5
基本公共服务满意度入户调查问卷.....	8
四、主要指标解释.....	14
五、抽样方案.....	15
电话调查抽样方案.....	15
入户调查抽样方案.....	18

## 一、总说明

### （一）调查目的

通过在全国 31 个省（区、市）开展抽样调查，客观了解人民群众对各地区贯彻落实现阶段国家基本公共服务标准、保障基本公共服务供给情况的主观满意度评价，综合反映人民群众在均衡平等共享基本公共服务方面的获得感、幸福感和美好生活需求，根据调查数据计算基本公共服务满意度，为高质量发展综合绩效评价工作提供基础数据和有关资料，为政府完善和发展基本公共服务体系、提升基本公共服务均等化水平、更好兜底保障和改善民生提供决策参考，依照《中华人民共和国统计法》，制定本制度。

### （二）调查对象、方法、内容

#### 1.调查对象

全国 31 个省（区、市）年满 18 周岁的城乡常住居民。

#### 2.调查方式

计算机辅助电话调查（CATI）和入户调查方式。

#### 3.调查内容

主要覆盖人民群众对幼有所育、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 9 方面基本公共服务项目满意度评价。调查内容详见“基本公共服务满意度调查问卷”。

### （三）抽样方法

电话调查采取分层二阶段随机尾号抽样方法，即以省为子总体，以地级单位局号为抽样框，按照简单随机抽样的方法，抽取一定数量的局号；在抽中局号后，再按照简单随机抽样的方法抽取一定数量的尾号。按省级总体控制抽样精度，在 95%的置信度下，抽样误差控制在 3%以内，同时考虑各地区人口规模、设计方差、设计效应等因素，兼顾基本公共服务水平差异、不同受众、重点区域和延伸基层等因素，确定省级目标样本量为 1900—2800 人，全国合计目标样本量为 80000 人。各省（区、市）下辖的各地市级样本量按人口比例分配。全国平均的城乡样本量比例为 65：35 左右。抽样方法详见“电话调查抽样方案”。

入户调查采取多阶段随机抽样方法，将 31 个省（区、市）分为直辖市子总体和省（区）子总体两类，在直辖市子总体内采用四阶段抽样方法，分阶段抽取一定数量的区（县）、村（居）、住户、常住居民；在省（区）子总体内采用五阶段抽样方法，分阶段抽取一定数量的地级单位、区（县、市）、村（居）、住户、常住居民；按全国总体控制抽样精度，在 95%的置信度下，抽样误差控制在 2%以内，同时考虑设计方差、设计效应等因素，确定全国目标样本量为 10000 人。各省级样本量参照各地区人口规模分配。全国平均的城乡样本量比例为 65：35 左右。抽样方法详见“入户调查抽样方案”。

### （四）组织实施

国家统计局信息民调中心负责调查方案问卷设计、调查培训、调查组织、调查质量控制、入户调查数据处理平台程序开发、数据整理汇总、测算分析、调查报告撰写等。

各省（区、市）统计局负责电话调查的调查实施、人员培训、调查阶段的数据质量控制。

各省（区、市）调查总队负责入户调查的调查实施、人员培训、调查阶段的数据质量控制。要求各调查总队配备符合调查要求的设备，在调查实施过程中使用手持电子移动终端（PAD，系统版本不低于安卓 8.0）进行样本管理、任务分配和数据采集，并由调查员利用 PAD 将调查数据直接报送到国家统计局信息民调中心。

国家统计局信息民调中心与各省（区、市）调查总队共同负责入户调查样本抽取。

#### （五）调查频率和时间

本调查制度为年度调查，2025 年调查时间为 6 月—8 月。

#### （六）调查质量控制

国家统计局信息民调中心负责全面质量管控，各省（区、市）统计局和调查总队要高度重视调查工作，严密组织实施，科学规范开展调查。

##### 1. 全过程控制调查质量

一是信息民调中心组织全国调查培训，对各地区一定数量的调查数据和调查录音进行审核。二是各省（区、市）统计局和调查总队按要求组织省级调查培训，严格按照调查方案要求开展调查。三是各省（区、市）统计局和调查总队加强调查访问过程中的质量控制和抽查，做好调查数据和调查录音的复核。

##### 2. 全过程严格数据保密

信息民调中心负责汇总审核调查数据，各省（区、市）统计局和调查总队负责所调查区域的数据审核及报送，调查执行、质量控制和数据报送全过程须严格执行《统计法》相关条款的规定，对调查获取的原始数据、调查结论和调查资料等严格保密。

#### （七）数据使用和共享

调查数据和分析报告供国家统计局和国务院有关部门使用。

## 二、报表目录

表号	表名	统计范围	报送单位	报送日期
W102表	基本公共服务满意度电话调查问卷	全国31个省（区、市）年满18周岁的城乡常住居民	各省（区、市）统计局	2025年8月31日前
W102-1表	基本公共服务满意度入户调查问卷	全国31个省（区、市）年满18周岁的城乡常住居民	各省（区、市）调查总队	2025年8月31日前

### 三、调查表式

#### 基本公共服务满意度电话调查问卷

表号: W 1 0 2 表  
制定机关: 国家统计局  
文号: 国统字〔2024〕77号  
有效期至: 2026年1月

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基层医疗卫生机构服务(包括县级医院、乡镇卫生院、村卫生室和社区卫生服务中心等)的满意程度是:

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

Q4-a.您对当地政府提供的家庭经济困难儿童或孤儿儿童幼儿园教育资助服务的满意程度是:

- (1)非常满意 (2)比较满意 (3)不太满意 (4)很不满意

(5)不清楚或不了解(不读出)<不回答 P5>

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)不太满意 (4)很不满意 (5)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)不太满意 (4)很不满意 (5)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)不太满意 (4)很不满意 (5)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)不太满意 (4)很不满意  
(5)不清楚或不了解（不读出）<不回答 P6-1>

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)不太满意 (4)很不满意  
(5)不清楚或不了解（不读出）<不回答 P6-2>

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)不太满意 (4)很不满意  
(5)不清楚或不了解（不读出）<不回答 P7>

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)不太满意 (4)很不满意  
(5)不清楚或不了解（不读出）<不回答 P8>

Q9-a.您对当地政府提供的公共图书馆、博物馆、美术馆和文化馆（站）等公共文化设施免费开放服务的满意程度是：

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

Q9-b.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)不太满意 (4)很不满意 (5)不清楚或不了解（不读出）

### 第三部分 背景信息

P1.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

P2.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

P3-1.与您共同居住的家庭成员中是否有上幼儿园的孩子？

- (1)有 (2)没有

P3-2.与您共同居住的家庭成员中是否有上小学或初中的孩子？

- (1)有 (2)没有

P4.【针对 S2 选择 (2)或(3) 的被访者】与您共同居住的家庭成员中是否有 60 周岁以上的老人？

- (1)有 (2)没有

P5.您家是否享受了当地政府提供的 家庭经济困难儿童或孤残儿童幼儿园教育资助服务?

- (1)享受了 (2)没享受 (3)不清楚或不了解 (不读出)

P6-1.<仅提问城镇居民> 您家住的是公租房吗?

- (1)是 (2)不是 (3)不清楚或不了解 (不读出)

P6-2.<仅提问农村居民> 您家参与过农村危房改造吗?

- (1)参与过 (2)没参与过 (3)不清楚或不了解 (不读出)

P7.您家享受最低生活保障等社会救助服务吗?

- (1)曾经享受过, 已退出 (2)享受 (3)不享受  
(4)其他 (请注明: \_\_\_\_\_) (5)不清楚或不了解 (不读出)

P8.与您共同居住的家庭成员中是否有退役军人?

- (1)有退役军人 (2)没有退役军人

P9.您的性别 (访问员填写, 无需询问受访者):

- (1)男 (2)女

## 基本公共服务满意度入户调查问卷

表 号: W 1 0 2 - 1 表  
制定机关: 国 家 统 计 局  
文 号: 国统字〔2024〕77号  
有效期至: 2 0 2 6 年 1 月

您好!我是国家统计局的调查员,正在全国进行基本公共服务满意度调查。您的回答没有对错之分,只需根据自己的实际想法和了解的实际情况回答。调查涉及的个人信息的个人信息将依据《统计法》严格保密。感谢您的配合!

**访问员确定调查对象:在抽中家庭户成员中,随机抽取1名常住家庭成员为调查对象。**

访问员填写:受访者居住地\_\_\_\_\_省/区/市\_\_\_\_\_地级市\_\_\_\_\_县/市/区  
\_\_\_\_\_街道/乡镇\_\_\_\_\_居委会/村委会  
\_\_\_\_\_详细地址(门牌号码)\_\_\_\_\_ (先生/女士)

### 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)?(访问员填写,无需询问受访者) (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基层医疗卫生机构服务(包括县级医院、乡镇卫生院、村卫生室和社区卫生服务中心等)的满意程度是:  
(1)非常满意 (2)比较满意 (3)不太满意 (4)很不满意 (5)不清楚或了解(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)不太满意 (4)很不满意 (5)不清楚或了解(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)不太满意 (4)很不满意 (5)不清楚或了解(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)不太满意 (4)很不满意 (5)不清楚或了解(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)不太满意 (4)很不满意 (5)不清楚或了解(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)不太满意 (4)很不满意 (5)不清楚或了解(不读出)
- Q4-a.您对当地政府提供的家庭经济困难儿童或孤儿儿童幼儿园教育资助服务的满意程度是:  
(1)非常满意 (2)比较满意 (3)不太满意 (4)很不满意  
(5)不清楚或了解(不读出)<不回答 P5>

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)不太满意 (4)很不满意 (5)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)不太满意 (4)很不满意 (5)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)不太满意 (4)很不满意 (5)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)不太满意 (4)很不满意  
(5)不清楚或不了解（不读出）<不回答 P6-1>

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)不太满意 (4)很不满意  
(5)不清楚或不了解（不读出）<不回答 P6-2>

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)不太满意 (4)很不满意  
(5)不清楚或不了解（不读出）<不回答 P7>

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)不太满意 (4)很不满意  
(5)不清楚或不了解（不读出）<不回答 P8>

Q9-a.您对当地政府提供的公共图书馆、博物馆、美术馆和文化馆（站）等公共文化设施免费开放服务的满意程度是：

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

Q9-b.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)不太满意 (4)很不满意 (5)不清楚或不了解（不读出）

R1-a.【针对 Q1-a 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的基层医疗卫生机构服务（包括县级医院、乡镇卫生院、村卫生室和社区卫生服务中心等）不满意，请问原因是什么？（多选）

- (1)挂号难 (2)医护人员水平不高  
(3)医疗设备配备不齐全 (4)科室设置少、不全面  
(5)药品种类少 (6)看病排队时间长  
(7)社区卫生服务中心（村卫生室）、乡镇卫生院距离远 (8)其他（请注明：\_\_\_\_\_）  
(9)拒答（不读出）<与选项 (1) 至 (8) 互斥>

R1-b.【针对 Q1-b 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的基本医疗保险服务不满意，请问原因是什么？（多选）

- (1)个人参保缴费金额高 (2)报销比例低，报销金额少  
(3)医保药品种类少 (4)医疗服务项目少  
(5)医保药品费用高 (6)医疗服务费用高  
(7)社区（村）或乡镇的医保定点机构少 (8)参保不方便  
(9)缴费不方便 (10)报销不方便  
(11)单位没有按规定办理医疗保险 (12)其他（请注明：\_\_\_\_\_）  
(13)拒答（不读出）<与选项 (1) 至 (12) 互斥>

R2-a.【针对 Q2-a 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的基本养老保险服务不满意, 请问原因是什么? (多选)

- (1)个人参保缴费金额高
- (2)基本养老金发放少
- (3)基本养老金没有及时足额到账
- (4)参保不方便
- (5)缴费不方便
- (6)转移接续手续复杂
- (7)单位没有按规定办理养老保险
- (8)其他(请注明: \_\_\_\_\_)
- (9)拒答(不读出)<与选项(1)至(8)互斥>

【访问提示: 养老保险关系转移就是把在原工作地缴的养老保险费转到新工作地。】

R2-b.【针对 Q2-b 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的老年人体检服务不满意, 请问原因是什么? (多选)

- (1)不知道如何接受体检服务
- (2)不知道有哪些体检项目
- (3)体检项目少
- (4)体检机构距离远
- (5)体检时间不够灵活
- (6)体检频率低
- (7)体检人员服务态度不好
- (8)体检结果不准确
- (9)其他(请注明: \_\_\_\_\_)
- (10)拒答(不读出)<与选项(1)至(9)互斥>

R3-a.【针对 Q3-a 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的儿童疫苗接种服务不满意, 请问原因是什么? (多选)

- (1)接种卡(证)办理不方便
- (2)没收到接种通知/接种通知不及时
- (3)接种预约难
- (4)接种地点距离远
- (5)接种时间不方便
- (6)接种地点环境、秩序差
- (7)接种人员服务态度不好
- (8)没有被告知接种禁忌、不良反应等
- (9)儿童疫苗品种少
- (10)担心疫苗效果或安全性
- (11)其他(请注明: \_\_\_\_\_)
- (12)拒答(不读出)<与选项(1)至(11)互斥>

R3-b.【针对 Q3-b 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的儿童免费体检服务不满意, 请问原因是什么? (多选)

- (1)不知道如何让儿童接受免费体检
- (2)儿童免费体检项目宣传不到位
- (3)免费体检的项目少
- (4)体检机构少, 距离远
- (5)免费体检时间不够灵活
- (6)体检人员服务态度不好
- (7)免费体检项目要收费
- (8)其他(请注明: \_\_\_\_\_)
- (9)拒答(不读出)<与选项(1)至(8)互斥>

R4-a.【针对 Q4-a 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的家庭经济困难儿童或孤残儿童幼儿园教育资助服务不满意, 请问原因是什么? (多选)

- (1)经济困难或孤残儿童资助或补助标准低
- (2)经济困难或孤残儿童资助或补助项目少
- (3)经济困难或孤残儿童资助或补助发放不及时
- (4)经济困难或孤残儿童资助或补助申请手续繁琐
- (5)经济困难儿童认定门槛高
- (6)其他(请注明: \_\_\_\_\_)
- (7)拒答(不读出)<与选项(1)至(6)互斥>

R4-b.【针对 Q4-b 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的义务教育服务不满意, 请问原因是什么? (多选)

- (1)未按规定免费提供教科书
- (2)变相收取学杂费
- (3)经济困难学生补助标准低
- (4)经济困难学生补助发放不及时
- (5)经济困难学生补助申请手续繁琐
- (6)经济困难学生认定门槛高
- (7)其他(请注明: \_\_\_\_\_)
- (8)拒答(不读出)<与选项(1)至(7)互斥>

R5-a.【针对 Q5-a 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的职业介绍服务不满意,请问原因是什么?(多选)

- |                    |                           |
|--------------------|---------------------------|
| (1)提供的就业岗位少        | (2)覆盖的职业类型少               |
| (3)职业介绍人员指导水平低     | (4)就业信息发布渠道少              |
| (5)就业信息更新不及时       | (6)职业培训效果不好,不能满足需求        |
| (7)职业介绍服务场所和服务人员不足 | (8)流动人员人事档案管理服务不到位        |
| (9)其他(请注明:_____)   | (10)拒答(不读出)<与选项(1)至(9)互斥> |

R5-b.【针对 Q5-b 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的劳动关系矛盾纠纷化解服务不满意,请问原因是什么?(多选)

- |                          |                  |
|--------------------------|------------------|
| (1)政策法规咨询渠道少             | (2)政策宣传解读水平不高    |
| (3)调解效果不好                | (4)调解办理时间长       |
| (5)对劳动用工、劳动合同等的指导不足      | (6)其他(请注明:_____) |
| (7)拒答(不读出)<与选项(1)至(6)互斥> |                  |

R6-a.【针对 Q6-a 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的公租房保障服务不满意,请问原因是什么?(多选)

- |                            |                   |
|----------------------------|-------------------|
| (1)申请门槛高,覆盖人群少             | (2)申请手续复杂         |
| (3)审批时间长                   | (4)分配方式不够公开透明     |
| (5)租赁补贴标准低、租金高             | (6)公租房数量少         |
| (7)房屋质量差                   | (8)车位、公共充电桩等设施数量少 |
| (9)排水、道路、照明等设施质量差          | (10)小区卫生环境差       |
| (11)交通不便,位置偏远              | (12)周边缺少教育医疗商业等服务 |
| (13)物业管理水平低                | (14)其他(请注明:_____) |
| (15)拒答(不读出)<与选项(1)至(14)互斥> |                   |

R6-b.【针对 Q6-b 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的农村危房改造服务不满意,请问原因是什么?(多选)

- |                            |                         |
|----------------------------|-------------------------|
| (1)危房排查(巡查)不及时             | (2)危房检验鉴定或等级评定标准不清晰、不透明 |
| (3)改造申请手续复杂                | (4)改造审批时间长              |
| (5)改造范围小,项目少               | (6)改造验收标准不清晰            |
| (7)改造效果不好                  | (8)补助资金偏低               |
| (9)补助资金没有按时拨付              | (10)其他(请注明:_____)       |
| (11)拒答(不读出)<与选项(1)至(10)互斥> |                         |

R7.【针对 Q7 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示对当地政府提供的最低生活保障等社会救助服务不满意,请问原因是什么?(多选)

- |                   |                            |
|-------------------|----------------------------|
| (1)覆盖人群少          | (2)政策法规宣传解读不到位             |
| (3)申请手续复杂         | (4)审核时间长                   |
| (5)资格审核不够严格       | (6)救助标准低                   |
| (7)救助标准调整不及时      | (8)救助资金、物资发放不及时            |
| (9)救助资金没有按时拨付     | (10)救助资金和物资缺少监管,不公开透明      |
| (11)其他(请注明:_____) | (12)拒答(不读出)<与选项(1)至(11)互斥> |

R8.【针对 Q8 选择 (3) 或 (4)】您刚才表示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)不满意,请

问原因是什么？（多选）

- (1)安置服务政策宣传解读不到位
- (2)就业创业指导和帮助力度不够
- (3)职业教育和技能培训不能满足需求
- (4)安排的工作岗位不适合
- (5)退役金偏少
- (6)税费优惠等优待资助政策落实难
- (7)供养保障水平低
- (8)安置服务项目（内容）偏少
- (9)其他（请注明：\_\_\_\_\_）
- (10)拒答（不读出）<与选项（1）至（9）互斥>

R9-a.【针对 Q9-a 选择（3）或（4）】您刚才表示对当地政府提供的公共图书馆、博物馆、美术馆和文化馆（站）等公共文化设施免费开放服务不满意，请问原因是什么？（多选）

- (1)免费开放的场馆数量少
- (2)开放时间短
- (3)场馆太小，接待人数少
- (4)场馆文化活动内容不丰富，缺乏吸引力
- (5)场馆基础设施陈旧，缺乏管理
- (6)图书报刊种类少
- (7)图书陈旧，破损严重
- (8)图书查询借阅归还复印等服务不方便
- (9)博物馆展览内容不够丰富，更新不及时
- (10)博物馆讲解介绍不够详细
- (11)其他（请注明：\_\_\_\_\_）
- (12)拒答（不读出）<与选项（1）至（11）互斥>

R9-b.【针对 Q9-b 选择（3）或（4）】您刚才表示对当地政府提供的公共体育设施免费或低收费开放服务不满意，请问原因是什么？（多选）

- (1)公共体育设施场地少，不能满足居民需求
- (2)设施种类数量少
- (3)设施维护不及时
- (4)设施的安全性差
- (5)开放时间不合理
- (6)缺少设施使用方法介绍
- (7)设施用地、场馆卫生环境差
- (8)其他（请注明：\_\_\_\_\_）
- (9)拒答（不读出）<与选项（1）至（8）互斥>

第三部分 背景信息

P1.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

P2.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

P3-1.与您共同居住的家庭成员中是否有上幼儿园的孩子？

- (1)有
- (2)没有

P3-2.与您共同居住的家庭成员中是否有上小学或初中的孩子？

- (1)有
- (2)没有

P4.【针对 S2 选择（2）或（3）的被访者】与您共同居住的家庭成员中是否有 60 周岁以上的老人？

- (1)有
- (2)没有

P5.您家是否享受了当地政府提供的 家庭经济困难儿童或孤残儿童幼儿园教育资助服务?

- (1)享受了 (2)没享受 (3)不清楚/不了解(不读出)

P6-1.<仅提问城镇居民> 您家住的是公租房吗?

- (1)是 (2)否 (3)不清楚/不了解(不读出)

P6-2.<仅提问农村居民> 您家参与过农村危房改造吗?

- (1)参与过 (2)未参与 (3)不清楚/不了解(不读出)

P7.您家享受最低生活保障等社会救助服务吗?

- (1)曾经享受过, 已退出 (2)享受 (3)不享受

- (4)其他(请注明: \_\_\_\_\_) (5)不清楚/不了解(不读出)

P8.与您共同居住的家庭成员中是否有退役军人?

- (1)有退役军人 (2)没有退役军人

P9.您的性别(访问员填写, 无需询问受访者):

- (1)男 (2)女

后续我们可能会邀请您进行电话回访, 如方便, 请您留下电话号码: \_\_\_\_\_

## 四、主要指标解释

**Q1-b 基本医疗保险服务** 包括职工基本医疗保险、城乡居民基本医疗保险。

**Q2-a 基本养老保险服务** 包括职工基本养老保险、城乡居民基本养老保险。

**Q2-b 老年人体检服务** 包括身体检查、健康状况评估、中医药保健指导等。

**Q3-a 儿童疫苗接种服务** 包括适龄儿童按国家免疫规划疫苗免疫程序进行常规接种。

**Q3-b 儿童免费体检服务** 包括为儿童提供免费健康检查，如新生儿保健、生长发育与监测、营养与喂养指导，中医调养服务等。

**Q4-a 幼儿园教育资助服务** 包括对普惠性幼儿园在园家庭经济困难儿童或孤残儿童减免保教费、提供补助等。

**Q4-b 义务教育服务** 包括义务教育阶段免除学杂费、免费提供教科书、家庭经济困难学生生活补助、欠发达地区农村义务教育营养膳食补助。

**Q5-a 职业介绍服务：**包括发布岗位信息、职业介绍、就业登记与失业登记、流动人员人事档案管理服务等。

**Q5-b 劳动关系矛盾纠纷化解服务：**包括提供劳动关系法规政策咨询、劳动用工指导，劳动人事争议调解等。

**Q6-a 公租房保障服务：**指对符合条件的城镇中等偏下及以下收入住房困难家庭、新就业无房职工、城镇稳定就业的外来务工人员提供租赁补贴或实物保障。

**Q6-b 农村危房改造服务：**包括为符合条件的农村居民提供危房改造补助，解决住房安全问题。

**Q7 最低生活保障等社会救助服务：**包括最低生活保障、特困人员救助供养、医疗救助、临时救助、受灾人员救助。

**Q8 退役军人安置服务：**包括享受扶持就业优惠政策，安排工作、集中供养等。

**Q9-a 公共图书馆、博物馆、美术馆和文化馆（站）等公共文化设施免费开放服务：**包括公共图书馆、博物馆、美术馆和文化馆（站）等公共文化设施免费开放，基本服务项目健全。

**Q9-b 公共体育设施免费或低收费开放服务：**包括公共体育场馆和设施免费或低收费开放。

## 五、抽样方案

### 电话调查抽样方案

#### （一）抽样目标

电话调查主要调查数据指标对全国、分省有代表性。具体抽样目标：在 95% 的置信度下，各省份二分类满意度评价指标比例估值抽样误差控制在 3% 以内。

#### （二）抽样总体

本方案抽样总体为全国 31 个省（区、市）年满 18 周岁的城乡常住居民（电话用户）。

#### （三）抽样框

以城乡居民电话号码为抽样框。电话局号可由移动、联通和电信三大运营商或电信局提供。

#### （四）抽样原则

##### 1. 等概原则

电话号码样本框内部存在多个号码对应同一个体的问题。但实际调查过程中，同一个体因不同号码被抽中多次的概率非常低，因此本抽样方案假设抽样框中每个单元入选样本的概率相等，即遵循等概原则。

##### 2. 样本结构与总体结构匹配原则

本方案假定样本量各配额比例与实际情况相匹配，样本结构可以反映总体结构。

#### （五）抽样方法

本方案以省为子总体进行设计，采用分层二阶段随机尾号抽样，各子总体抽样方法相同。为保证样本在各地级单位内分布，由地市级局号构造一阶段抽样框。按照简单随机抽样的方法，根据每个地级单位所分配到的样本量，抽取一定数量的局号。抽取局号后，再由计算机辅助电话调查（CATI）系统根据抽中局号段，按照简单随机抽样的方法抽取一定数量的尾号，随机生成号码库，简单随机抽取电话号码，拨通后将符合条件的接听者确定为受访者。各地级单位的具体样本量分配结果可参考样本量分配表。抽样流程如图 1 所示：

图 1 抽样流程图



#### （六）样本量的确定与分配

##### 1. 省级样本量的确定与分配

考虑设计效应，按比例估值最大总体方差进行计算，省级最低样本量应不少于 1300 人。

我国各省人口规模相差较大，根据第七次全国人口普查数据，可将全国 31 个省（区、市）划分为三类地区：人口规模在 5000 万以上为第一类地区，3000 万—5000 万为第二类地区，小于 3000 万为第三类地区。考虑到北京、天津和上海三大直辖市虽然人口规模不足 3000 万，但与全国其他地区相比，

其个体之间差异相对较大；同时作为大都市的代表，基本公共服务需求更加多样化多层次，与同人口规模地区相比，客观上要求有更多的样本量，因此将其纳为第二类省份。

对不同类别省份的样本量分配，本方案分别取三类省份的人口规模均值，约为 8000 万、4000 万和 1600 万，测定标准取自然对数，经计算三个类别的结果之比约为 1.2 : 1.1 : 1，以此作为各类别省份样本量调整系数。综合省级最低样本量要求、各省份基本公共服务项目区县覆盖、个体覆盖情况，确定三类省份样本量分别为 2800 人、2600 人和 2300 人（西藏自治区因人口规模较小，同时考虑调查力量配置因素，确定样本量为 1900 人）。分类结果及相应样本量如表 1 所示：

表 1 各省（区、市）电话调查分类及样本量

类别	省份	样本量
第一类	11 个省（区），包括：河北、江苏、浙江、安徽、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、四川	2800
第二类	12 个省（市），包括：北京、天津、山西、辽宁、黑龙江、上海、福建、江西、重庆、贵州、云南、陕西	2600
第三类	7 个省（区），包括：内蒙古、吉林、海南、甘肃、青海、宁夏、新疆	2300
	1 个区：西藏	1900
全 国		80000

## 2. 省内样本量的确定与分配

### （1）各地级单位样本量的确定与分配

省级样本量在各地级单位内的分配遵循如下原则：

- ①省内所有地级单位全覆盖（直辖市覆盖全部区县）；
- ②采用人口比例分配法，人口规模大的地级单位多分，人口规模小的地级单位少分。

### （2）省直辖县级单位样本量的确定与分配

在 31 个省份中，河南、湖北、海南、新疆设置省直辖县级建制，将其纳入省级样本量的分解，具体分配方法为：河南 1 个直辖县级单位（济源市）直接纳入地级层分解省级样本量；湖北 4 个直辖县级单位先合并为一层，后纳入地级层分解省级样本量；海南 15 个直辖县级单位先合并为三层<sup>1</sup>，后纳入地级层分解省级样本量；新疆 12 个直辖县级市先合并为一层，后纳入地级层分解省级样本量。

### （3）最终抽样单元数量的确定与分配

考虑随机尾号法实施效率和局号数目，为增加样本在各地级单位的散布度，避免随机集中于城市某个区域，调查要求：每个电话局号有效访问样本不超过 20 个。

### （4）按城乡结构配额

鉴于基本公共服务覆盖城乡样本的异质性，为切实反映全国范围内基本公共服务满意度的真实情况，将各地区样本量按城乡结构进行配额。根据当前我国城镇化水平，考虑方案设计合理性及后续年份实施效果，结合各省份城镇化率，将 31 个省（区、市）分为三类，设定各类省份城乡配额比（西藏自

<sup>1</sup> 根据地理位置分布、经济发展水平，将海南 15 个直辖县级单位分为三层，分别为 A：澄迈县、临高县、东方市、昌江县；B：文昌市、琼海市、万宁市、陵水县；C：五指山市、定安县、屯昌县、乐东县、琼中县、保亭县、白沙县。

治区因城镇化率较低，确定城乡样本量配额比为 50：50）。经测算，各省份按该比例进行城乡配额可以保证全国样本量城乡比约为 65：35。分类结果如表 2 所示：

表 2 各省（区、市）电话调查城乡样本量配额比

类别（城镇化率）	省 份	城乡 配额比
第一类（>80%）	3 个直辖市，包括：北京、天津、上海	80：20
第二类（60%—80%）	18 个省（区、市），包括：河北、山西、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江、江苏、浙江、福建、江西、山东、湖北、广东、海南、重庆、陕西、青海、宁夏	65：35
第三类（<60%）	9 个省（区），包括：安徽、河南、湖南、广西、四川、贵州、云南、甘肃、新疆	60：40
	1 个区：西藏	50：50
全 国		65：35

#### （5）按年龄段配额

为保证样本有足够的代表性，调查对全国、各省份的样本量按年龄段进行配额，在抽样实施阶段进行控制。参照全国人口的年龄总体分布情况，综合调查执行等情况，设置 18—40 岁、41—60 岁和 61 岁及以上三个年龄段，三个年龄段人群的配额比例为 45：45：10<sup>2</sup>。

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。最终各省份省内样本量的分配结果见国家统计局下发电子文档。

<sup>2</sup> 根据《中国统计年鉴 2023》“表 2-8 按年龄和性别分人口数（2022 年）”计算，全国 18—40 岁、41—60 岁、61 岁及以上三个年龄段占比约为 35：40：25。但考虑调查延续性以及高龄（70 岁及以上）老年人访问难度较大、基本公共服务项目个体覆盖等可操作性，将三个年龄段配额比例定为 45：45：10。

## 入户调查抽样方案

### （一）抽样目标

入户调查主要调查数据指标对全国有代表性。具体抽样目标：在 95% 的置信度下，全国二分类满意度评价指标比例估值抽样误差控制在 2% 以内。

### （二）抽样总体

本方案抽样总体为全国 31 个省（区、市）年满 18 周岁的城乡常住居民，抽样子总体为各省（区、市）年满 18 周岁的城乡常住居民。

### （三）抽样方法

将 31 个省（区、市）分为直辖市子总体和省（区）子总体两类，其中直辖市子总体包括北京、天津、上海、重庆 4 个直辖市，省（区）子总体包括其余 27 个省（区）。在各子总体内采用多阶段随机抽样方法。

#### 1. 直辖市子总体抽样

在直辖市子总体内采用四阶段随机抽样方法：

第一阶段将直辖市子总体下辖各区（县）作为初级抽样单元，采用简单随机抽样方法抽取一定数量的区（县）。

第二阶段将样本区（县）内下辖居（村）委会作为二级抽样单元，简单随机抽取一定数量的居（村）委会，在居委会内完成城镇居民调查，在村委会内完成农村居民调查。每个区（县）内最多抽取 4 个居（村）委会，抽取的居（村）委会不得属于同一街道（乡镇）。直辖市内城镇、农村样本应覆盖全部样本区（县）（无村委会的可不调查农村样本）。

第三阶段将每个样本居（村）委会内住户作为三级抽样单元，采用随机起点等距抽样方法抽取 10 个调查居民户。

第四阶段将每个调查居民户中年满 18 周岁的常住居民作为四级抽样单元，由访问员在调查户内随机抽取 1 名常住居民作为调查对象。每个调查居民户抽取 1 人。

#### 2. 省（区）子总体抽样

在省（区）子总体内采用五阶段随机抽样方法：

第一阶段将省（区）子总体内下辖各地级单位作为初级抽样单元，采用简单随机抽样方法抽取一定数量的地级单位。

在 31 个省份中，河南、湖北、海南、新疆设置省直辖县级建制，综合考虑上述省直辖县级地区人口数量和调查实施等情况，将湖北 4 个直辖县级单位合并为一个初级抽样单元，纳入湖北第一阶段抽样；将海南 15 个直辖县级单位合并为三个初级抽样单元<sup>3</sup>，纳入海南第一阶段抽样。

<sup>3</sup> 根据地理位置分布、经济发展水平，将海南 15 个直辖县级单位合并为三个初级抽样单元，分别为 A：澄迈县、临高县、东方市、昌江县；B：文昌市、琼海市、万宁市、陵水县；C：五指山市、定安县、屯昌县、乐东县、琼中县、保亭县、白沙县。

第二阶段将样本地级单位内全部区（县、市）作为二级抽样单元，简单随机抽取一定数量的样本区（县、市）；每个地级单位最多抽取3个区（县、市）。

第三阶段将样本区（县、市）内全部居（村）委会作为三级抽样单元，简单随机抽取一定数量的居（村）委会，在居委会内完成城镇居民调查，在村委会内完成农村居民调查。每个区（县、市）内最多抽取4个居（村）委会，抽取的居（村）委会不得属于同一街道（乡镇）。省（区）内城镇、农村样本应覆盖全部样本区（县、市）（无村委会的可不调查农村样本）。

第四阶段将每个样本居（村）委会内住户作为四级抽样单元，采用随机起点等距抽样方法抽取10个调查居民户。

第五阶段将每个调查居民户中年满18周岁的常住居民作为第五级抽样单元，由访问员在调查户内随机抽取1名常住居民作为调查对象。每个调查居民户抽取1人。

#### （四）样本量的确定与分配

##### 1. 全国样本量的确定

为满足全国总体抽样误差控制在2%以内的目标，若取总体比例的方差估计最大值为0.25，并考虑采用多阶段抽样方法的设计效应，在95%的置信水平下，全国最低样本量应不少于7200人。综合调查执行的可操作性等因素，确定全国调查目标样本量为10000人。

##### 2. 省级样本量的确定与分配

根据第七次全国人口普查数据，可将全国31个省（区、市）划分为三类地区：人口规模在5000万以上为第一类地区，3000万—5000万为第二类地区，小于3000万为第三类地区。考虑到北京、天津和上海三大直辖市虽然人口规模不足3000万，但与全国其他地区相比，其个体之间差异相对较大；同时作为大都市的代表，基本公共服务需求更加多样化多层次，与同人口规模地区相比，可分配更多的样本量，因此将其纳为第二类地区。

对不同类别地区的样本量分配，本方案分别取三类地区的人口规模均值，约为8000万、4000万和1600万，测定标准取自然对数，经计算三个类别的结果之比约为1.2:1.1:1，以此作为各类别省份样本量调整系数。综合全国最低样本量要求、调查执行的可操作性等因素，确定三类地区样本量分别为360人、320人和280人（西藏自治区因人口规模较小，同时考虑调查力量配置因素，确定样本量为240人）。分类结果及相应样本量如表3所示：

表3 各省（区、市）入户调查分类及样本量

类别	省 份	样本量
第一类	11个省（区），包括：河北、江苏、浙江、安徽、山东、河南、湖北、湖南、广东、广西、四川	360
第二类	12个省（市），包括：北京、天津、山西、辽宁、黑龙江、上海、福建、江西、重庆、贵州、云南、陕西	320
第三类	7个省（区），包括：内蒙古、吉林、海南、甘肃、青海、宁夏、新疆	280
	1个区：西藏	240
全 国		10000

### 3.省内样本量的确定与分配

#### (1) 按城乡结构配额

鉴于基本公共服务覆盖城乡样本的异质性，为切实反映全国范围内基本公共服务满意度的真实情况，因此将各地区样本量按城乡结构进行配额。根据当前我国城镇化水平，考虑方案设计合理性及后续年份实施效果，结合各省份城镇化率，将31个省（区、市）分为三类，设定各类省份城乡配额比（西藏自治区因城镇化率较低，确定城乡样本量配额比为50：50）。经测算，各省份按该比例进行城乡配额可以保证全国样本量城乡比约为65：35。分类结果如表4所示：

表4 各省（区、市）入户调查城乡样本量配额比

类别（城镇化率）	省 份	城乡 配额比
第一类（>80%）	3个直辖市，包括：北京、天津、上海	80：20
第二类（60%—80%）	18个省（区、市），包括：河北、山西、内蒙古、辽宁、吉林、黑龙江、江苏、浙江、福建、江西、山东、湖北、广东、海南、重庆、陕西、青海、宁夏	65：35
第三类（<60%）	9个省（区），包括：安徽、河南、湖南、广西、四川、贵州、云南、甘肃、新疆	60：40
	1个区：西藏	50：50
全 国		65：35

上述配额在实际操作中，可结合抽样设计有一定比例的上下浮动。

(2) 各级抽样单元的样本量根据抽样设计，综合考虑城乡结构配额、调查力量配置、经费保障等情况确定和分配。各省（区、市）调查居（村）委会个数和调查居民数如表5所示：

表5 各省（区、市）入户调查城乡样本量

地区	调查居（村）委会个数			调查居民数		
	合计	居委会	村委会	合计	城镇	农村
北京	32	26	6	320	260	60
天津	32	26	6	320	260	60
河北	36	24	12	360	240	120
山西	32	21	11	320	210	110
内蒙古	28	18	10	280	180	100
辽宁	32	21	11	320	210	110
吉林	28	18	10	280	180	100
黑龙江	32	21	11	320	210	110
上海	32	26	6	320	260	60
江苏	36	24	12	360	240	120
浙江	36	24	12	360	240	120

续表

地区	调查居（村）委会个数			调查居民数		
	合计	居委会	村委会	合计	城镇	农村
安徽	36	22	14	360	220	140
福建	32	21	11	320	210	110
江西	32	21	11	320	210	110
山东	36	24	12	360	240	120
河南	36	22	14	360	220	140
湖北	36	24	12	360	240	120
湖南	36	22	14	360	220	140
广东	36	24	12	360	240	120
广西	36	22	14	360	220	140
海南	28	18	10	280	180	100
重庆	32	21	11	320	210	110
四川	36	22	14	360	220	140
贵州	32	19	13	320	190	130
云南	32	19	13	320	190	130
西藏	24	12	12	240	120	120
陕西	32	21	11	320	210	110
甘肃	28	17	11	280	170	110
青海	28	18	10	280	180	100
宁夏	28	18	10	280	180	100
新疆	28	17	11	280	170	110
<b>全国</b>	<b>1000</b>	<b>653</b>	<b>347</b>	<b>10000</b>	<b>6530</b>	<b>3470</b>