


# 政府质量工作 社会公众满意度 调查报告 (2016年)

冯蕾 肖震宇 赵曙光◎著



 中国质检出版社  
中国标准出版社

# 政府质量工作社会公众满意度 调查报告（2016年）

冯 蕾 肖震宇 赵曙光 著

中国质检出版社

中国标准出版社

北 京

## 图书在版编目(CIP)数据

政府质量工作社会公众满意度调查报告. 2016年 / 冯蕾, 肖震宇, 赵曙光著. —北京: 中国标准出版社, 2017. 7

ISBN 978-7-5066-8707-2

I. ①政… II. ①冯…②肖…③赵… III. ①国家行政机关—工作—公众—生活满意度—调查报告—中国—2016 IV. ①D630.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 178488 号

中国质检出版社 出版发行  
中国标准出版社

北京市朝阳区和平里西街甲 2 号 (100029)  
北京市西城区三里河北街 16 号 (100045)

网址: [www.spc.net.cn](http://www.spc.net.cn)

总编室: (010) 68533533 发行中心: (010) 51780238

读者服务部: (010) 68523946

中国标准出版社秦皇岛印刷厂印刷  
各地新华书店经销

\*

开本 787×1092 1/16 印张 13.75 字数 296 千字  
2017 年 7 月第一版 2017 年 7 月第一次印刷

\*

定价 49.00 元

如有印装差错 由本社发行中心调换  
版权专有 侵权必究  
举报电话: (010) 68510107

# 政府质量工作社会公众满意度调查报告（2016年）

## 编委会

主 审 王赞松 巫小波

副主审 李 艳 王益谊

著 者 冯 蕾 肖震宇 赵曙光

## 前 言

质量发展是兴国之道、强国之策。党中央和国务院高度重视质量工作，《质量发展纲要（2011—2020年）》明确提出要全面提高质量管理水平，推动建设质量强国，到2020年，建设质量强国取得明显成效，质量基础进一步夯实，质量总体水平显著提升，质量发展成果惠及全国人民。为贯彻党中央和国务院关于加强质量工作、强化绩效管理的要求，国务院办公厅印发了《质量工作考核办法》（以下简称《办法》），《办法》规定每年7月1日至次年6月30日为一个考核年度，由国家质量监督检验检疫总局（以下简称“国家质检总局”）牵头，会同全国质量工作部际联席会议各成员单位及有关领域专家组成考核工作组实施省级政府质量工作考核。

质量考核工作坚持客观公正、科学管理、突出重点、统筹兼顾、因地制宜的原则。为了使质量工作考核结果具备真实性、科学性和有效性，政府质量工作考核打破政府内部自我考核的传统形式，引入了“政府质量工作公众满意度调查”。从2014年开始，由国家质检总局委托第三方机构开展了“政府质量工作公众满意度调查”，期望透过民意，了解政府在产品 quality、工程质量、服务质量、环境质量、质量意识五大方面的成效与不足，客观地得到公众对政府质量工作的总体感受和评价，为政府质量工作考核结果提供不同角度的参考支撑，促进政府不断改进质量工作。

本报告以2016年“政府质量工作公众满意度调查”数据为基础，对我国政府质量工作公众满意度进行深入研究，从全国总体、地理区域、主要经济圈、受访人群特征等不同的维度进行分析，力求公正、客观地展现2016年政府质量工作公众满意度调查结果，同时对2014—2016年政府质量工作公众满意度调查结果进行对比分析，力求找出政府质量工作的薄弱点，为我国质量发展工作指明方向和提出政策建议。报告的数据分析方法、观点和结论均为研究性观点，报告中出现的有关地理区域和经济圈，均出于研究需要，不带有任何倾向性意见。

2016年政府质量工作公众满意度调查范围限于中国内地31个省（自治区、直

辖市）不包括香港、澳门和台湾地区。本报告所绘制的数据统计地图只是示意图，并非行政区划图，该示意图仅限于中国大陆地区和海南岛，不包括台湾地区，也不包括海南省三沙地区（涉及三沙的统计数据应汇总在海南省），没有给出南海九段线和东海海域边界。

参与本报告撰写的人员还有：武少鹏、黄菊秀、黄冰明、熊政、刘红喜、符洪瑞、张运红、王耕杰、翁武明、牛海姣、张洪云等。

# 目 录

第一章 调查背景 .....	1
第二章 政府质量工作满意度全国情况 .....	2
一、政府质量工作满意度总体情况 .....	2
二、政府质量工作满意度分项指标情况 .....	2
三、结果分析 .....	19
第三章 政府质量工作满意度 2014—2016 年变化趋势 .....	21
一、2014—2016 年总体情况变化趋势 .....	21
二、2014—2016 年分指标变化趋势 .....	22
三、结果分析 .....	37
第四章 政府质量工作满意度地理差异分析 .....	39
一、七大地理区域分析 .....	39
二、京津冀、长三角、珠三角经济区分析 .....	67
三、“一带一路”地区质量满意度变化趋势 .....	87
四、结果分析 .....	92
第五章 政府质量工作满意度受访者群体分析 .....	95
一、不同性别受访者分析 .....	95
二、不同年龄段受访者分析 .....	97
三、不同教育水平受访者分析 .....	100
四、城市不同收入水平受访者分析 .....	103
五、乡村不同收入水平受访者分析 .....	107
六、结果分析 .....	110
第六章 政府质量工作第三方评价满意度政策建议 .....	112
一、存在的主要问题 .....	112
二、提升质量满意度的政策建议 .....	114

附录 A 调查内容 .....	117
附录 B 样本量及其分配 .....	118
附录 C 数据质量控制 .....	203
附件 D 调查问卷 .....	205

# 第一章 调查背景

21 世纪的第二个 10 年，是我国全面建设小康社会、加快推进社会主义现代化的关键时期，是深化改革开放、加快转变经济发展方式的攻坚时期。随着经济发展进入新常态，面对新的形势，促进经济发展方式改变、实现又好又快发展需要坚实的质量基础，满足人民群众日益增长的质量需求也对质量工作提出更高要求。全面实施质量强国战略，坚持以质取胜，是全面建设小康社会的战略选择。政府质量工作与群众切身利益密切相关，质量发展成果最终要惠及全体人民，开展质量工作考核，不仅是对党中央、国务院关于质量工作部署落实情况的检查，更是对各地区转变经济发展方式进度的督促、履行质量安全责任的核查，也是对人民群众提高生活质量诉求的回应。

为了使质量工作考核结果具备真实性、科学性和有效性，政府质量工作考核打破政府内部自我评估的传统形式，引入了多元主体评估机制，从多个角度全方位的对政府质量工作进行评估。因此，质量工作考核中加入政府质量工作公众满意度调查，通过开展政府质量工作公众满意度调查可以有效连接质量管理部门和社会公众，以期透过民意了解政府在产品品质、工程质量、服务质量、环境质量、质量意识五大方面的成效与不足，并为下一步的质量提升与改进工作提供建议，为政府质量工作考核结果提供不同角度的参考支撑，促进政府不断改进质量工作。该项调查工作由国家质检总局委托社会独立机构组织实施，从第三方的角度确保调查客观、中立、科学。

2016 年度，政府质量工作公众满意度调查已经开展两轮。调查采用分层多阶 PPS 抽样方法，以社区/村入户的形式开展。各省的最低样本量满足“95%的置信度和 5%的误差限”的统计精度要求，对人口规模较大的省份，在最小样本量的基础上，按比例增加样本量。

2016 年的调查执行工作于 2016 年 4 月开始，至 2016 年 10 月结束，历时 7 个月。期间共投入 277 位执行人员，包括 1 位总督导、16 位项目督导、260 位访问员和审核人员。在全国 31 个省（区、市）的 1395 个社区（村）对居民进行深入调查，从产品质量、工程质量、服务质量、环境质量以及居民质量意识 5 个方面了解居民的感受和评价，共回收有效样本 44884 个。同时，政府质量工作公众满意度调查综合运用逻辑检验、数据复核、现场抽查等方法进行质量控制，以保障调查的质量和数据的真实性。

本报告对我国政府质量工作居民满意度进行深入研究，并从地理区域划分、经济发展水平、受访人群特征等不同的维度进行分析，同时对 2014—2016 年度政府质量工作满意度进行了分析比较，指出了质量发展改进方向，公正、客观地为我国质量发展提出政策建议。

## 第二章 政府质量工作满意度全国情况

### 一、政府质量工作满意度总体情况

2016年全国政府质量工作满意度总分为60.58分(分数范围0~100分,50分为基准线,后同)。其中工程质量得分最高,为65.20分,保持了2014年、2015年的趋势;环境质量得分最低,为54.36分,和2014年、2015年的情况类似,仍是产品质量、工程质量、服务质量、环境质量、质量意识5个方面得分中分值最低的,有待进一步改善,见图2-1。

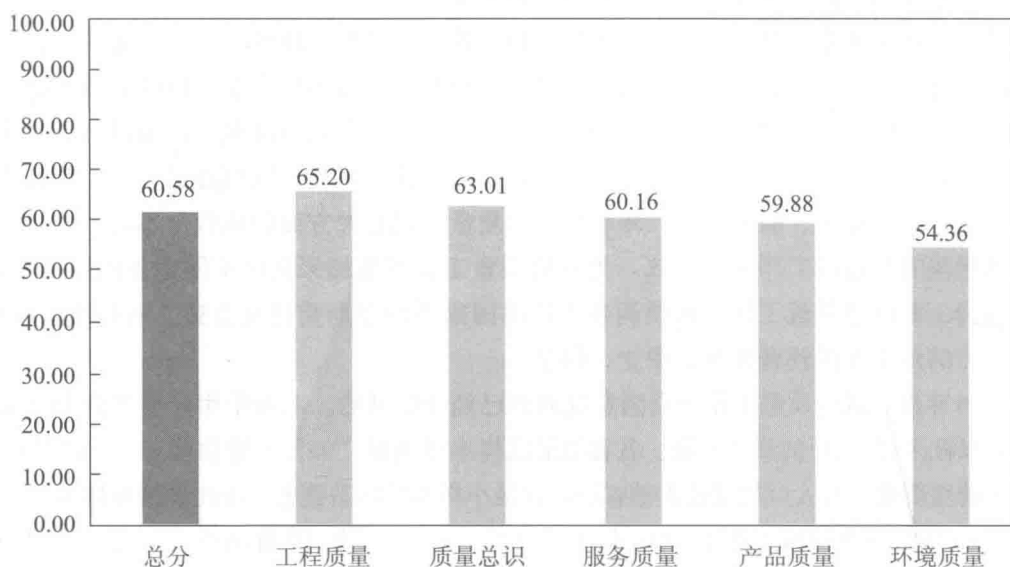


图2-1 政府质量工作满意度全国总体得分

### 二、政府质量工作满意度分项指标情况

#### 1. 产品质量

在产品质量方面,进口产品质量的满意度最高为66.89分,质量满意度最低的是药品质量(51.85分),农产品质量位列倒数第二(54.72分),不过均已达到了基准线,见图

2-2。在产品质量满意度全国评价分布方面，进口产品质量评价“不太满意”和“很不满意”的只有7.8%，而药品质量评价“不太满意”和“很不满意”的有21.6%，农产品质量评价“不太满意”和“很不满意”的有20.6%，进口产品质量与国内产品质量的满意度形成了如此鲜明的反差，值得我国制造业和质量监督机构深思，见图2-3。

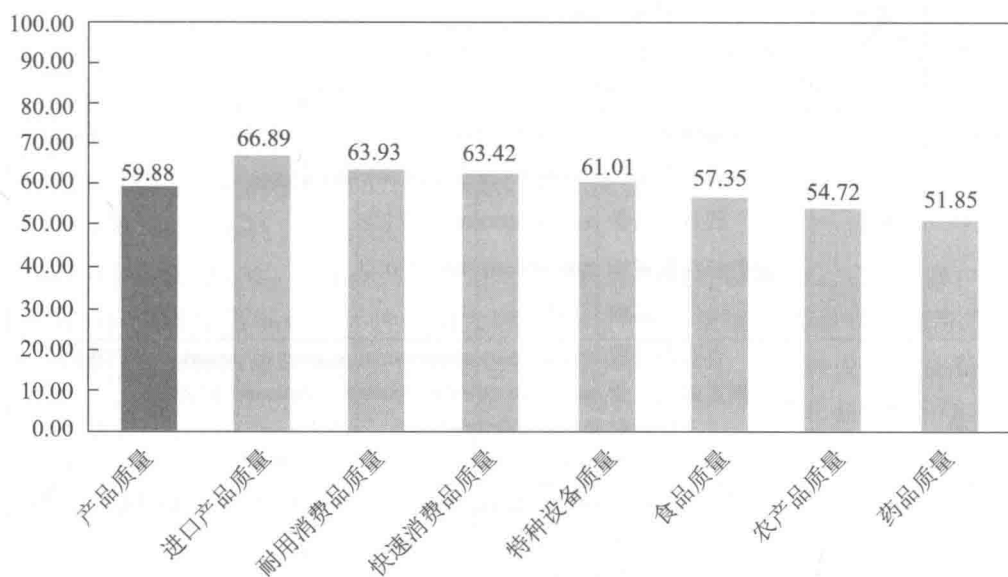


图2-2 产品质量满意度全国总体得分

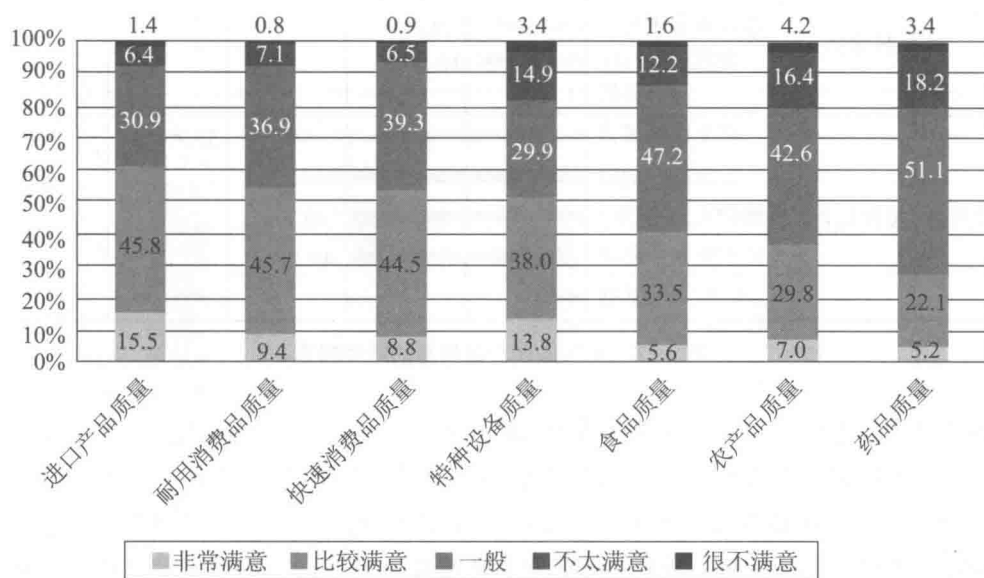


图2-3 产品质量满意度全国评价分布<sup>①</sup>

① 本书中评价分布数据均经过四舍五入保留小数点后一位，总和可能不等于100。

对于影响各类产品质量的主要因素进行了调查分析,居民对各类产品质量不满意项目,见图 2-4。

食品药品	药品	药品疗效差	52.9%			
		虚假宣传	51.4%			
		假药多	46.7%			
		药品说明不清	18.3%			
		其他	1.1%			
食品药品	食品	食品添加剂多	76.4%			
		加工卫生差	45.9%			
		假冒产品多	27.8%			
		虚假标注保质期	27.0%			
		其他	0.8%			
农产品	农产品	有农药残留	70.1%			
		滥用激素或抗生素	61.4%			
		不够新鲜	33.4%			
		其他	0.5%			
消费品	耐用品	不耐用	68.7%			
		不够安全	45.2%			
		能耗高	37.1%			
		其他	0.3%			
	消费品	日用品	假冒产品多	23.6%		
			含有毒有害物质	20.2%		
			虚假成分标注	19.1%		
			其他	1.3%		
特种设备	特种设备	缺乏定期维修	55.9%			
		设施存在故障	45.9%			
		维护人员不到位	40.7%			
		有安全隐患	40.2%			
		其他	3.2%			

图 2-4 影响各类产品质量的主要因素

在药品质量方面,52.9%的居民认为药品疗效差,51.4%的居民认为药品的虚假宣传多,46.7%的居民认为假药过多,这是造成居民对药品质量不满意的 3 个主要原因。此外,有 18.3%的居民认为药品说明不清楚,给居民用药造成了一定的不便性。

同时,通过对食品质量不满意调查题目分析得知,在不满意的居民中,76.4%的居民认为食品添加剂多,45.9%的居民认为食品加工卫生差,这是造成居民对食品质量不满意的 2 个最主要原因,此外,分别有 27.8%、27.0%的居民认为食品质量方面存在虚假标注保质期、假冒产品多等现象。

在农产品质量方面, 70.1%的居民认为农药残留是对农产品质量不满意的首要因素; 有 61.4%的居民认为农产品生产过程中存在着滥用激素或抗生索的现象, 这是导致居民对农产品质量不满意的第二大因素; 第三大因素源于农产品不够新鲜, 比例为 33.4%。

在消费品质量方面, 第三方评价机构对消费品按照产品的使用时限区分为耐用品和日用品两个维度。在耐用品方面, 68.7%的居民认为耐用品不够“耐用”, 这是导致居民不满意的主要因素, 此外耐用品的安全性也是居民比较关注的, 有 45.2%的居民认为在消费耐用品过程中缺乏安全性; 随着居民环保意识及节约意识增强, 37.1%的居民认为耐用品能耗较高。在日用品质量方面, 23.6%的居民认为日用品消费过程中, 假冒产品多, 这是造成居民对日用品质量满意度低的首要因素。日常用品含有毒有害物质 (20.2%)、虚假成分标注 (19.1%) 分列二、三位。

在特种设备质量方面, 5 成多 (55.9%) 的居民认为特种设备缺乏定期维修, 这是影响居民对特种设备质量满意度评价的最大因素, 45.9%的居民认为设备设施存在故障, 40.7%的居民认为特种设备维护人员不到位, 40.2%的居民认为特种设备存在安全隐患 (见图 2-4)。

在食品质量方面, 调查发现 51.3%的居民对乳制品的质量不满意, 47.3%的人对饼干、膨化食品的质量不满意, 39.6%的居民对速冻食品的质量不满意, 36.0%的居民对软饮料的质量不满意, 见图 2-5。

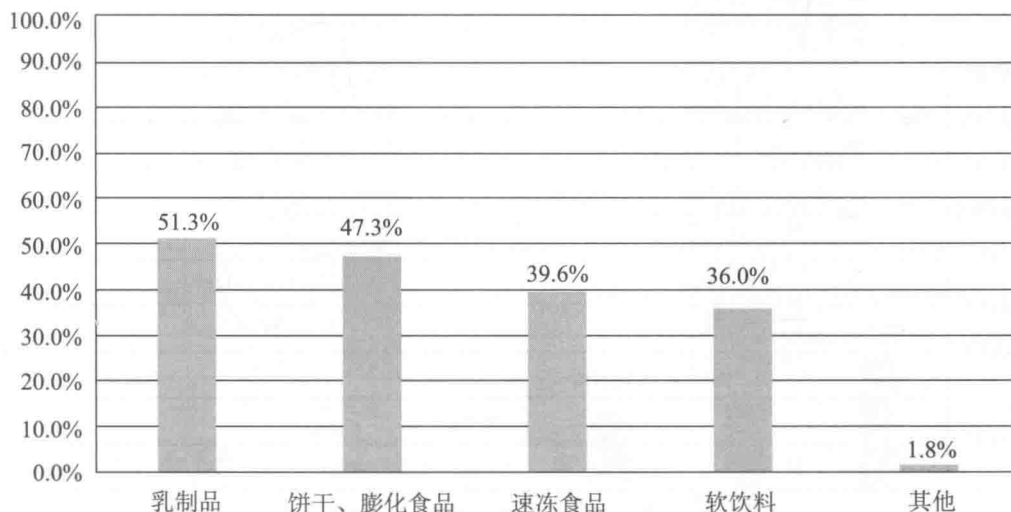


图 2-5 受访者不满意的食品类型

在农产品质量方面, 有 57.6%的居民对蔬菜的质量不满意, 49.8%的居民对水果的质量不满意, 45.9%的居民对肉类的质量不满意, 32.0%的居民对粮食产品不满意, 20.1%的居民对水产品质量不满意, 见图 2-6。

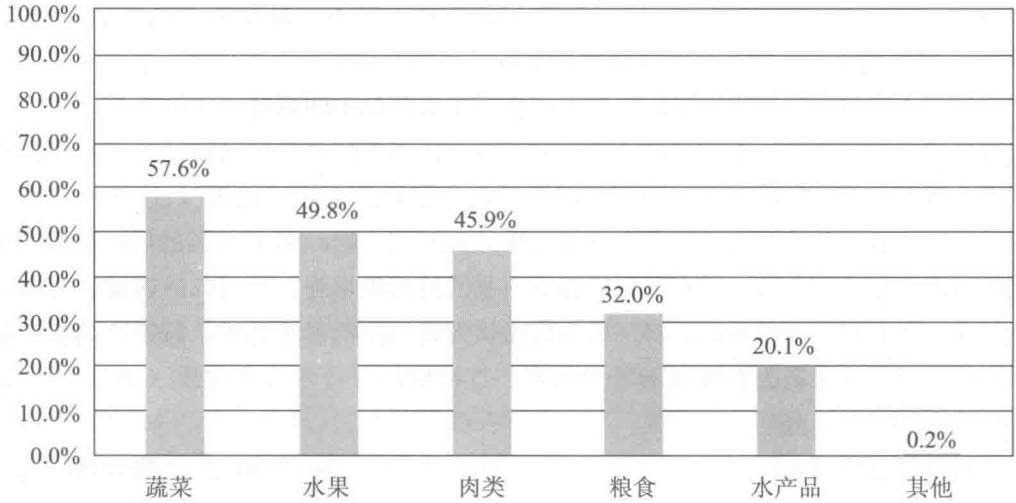


图 2-6 受访者不满意的农产品类型

随着海淘、代购等行业的迅猛发展，购买进口产品的居民越来越多。在进口产品质量方面，有 29.3% 的居民对进口产品中的食品质量不满意，18.7% 的居民对家居用品的质量不满意，18.4% 的居民对数码电器质量不满意，7.2% 的居民对日化用品质量不满意，6.9% 的居民对汽车质量不满意，4.3% 的居民对服装箱包质量不满意（见图 2-7）。

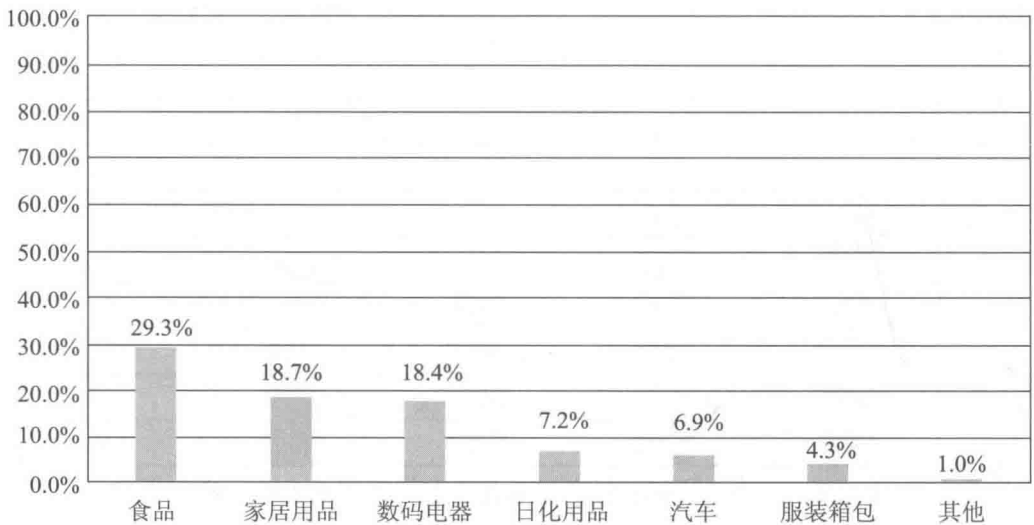


图 2-7 受访者不满意的进口产品类型

## 2. 工程质量

在工程质量方面，住宅建筑质量满意度为 65.13 分，它和交通建设工程质量满意度（65.27 分）持平（见图 2-8）。住宅建筑质量评价“比较满意”和“非常满意”的有

62.0%，交通建设工程质量评价“比较满意”和“非常满意”的有 61.5%（见图 2-9）。

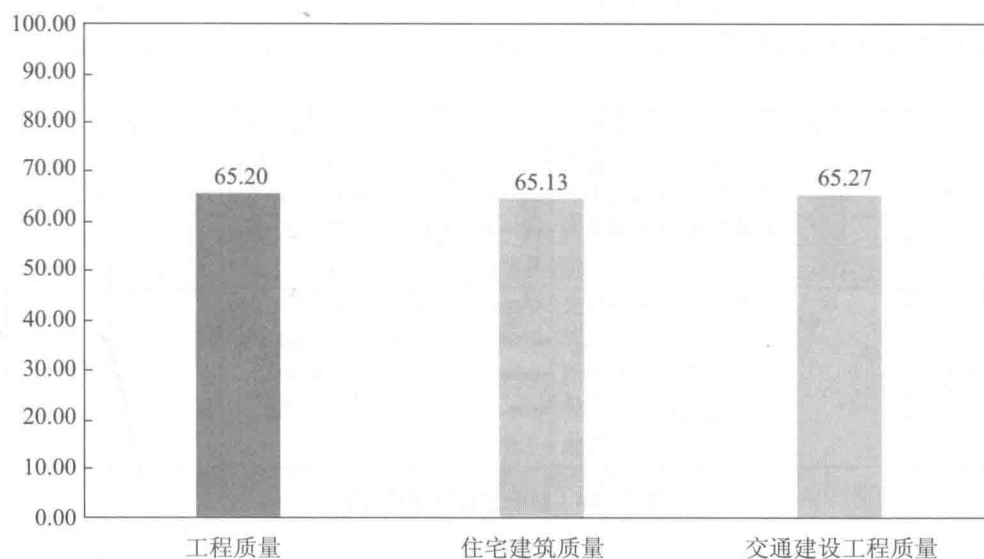


图 2-8 工程质量满意度全国总体得分

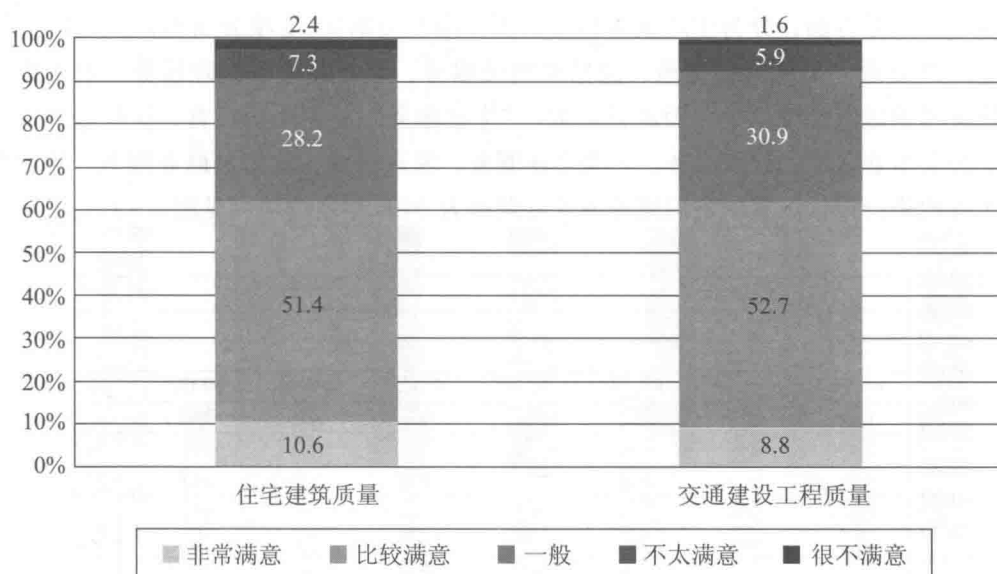


图 2-9 2015 年工程质量满意度全国评价分布

在对建筑工程质量不满意的居民中，有超过 6 成（67.9%）居民认为房屋存在漏水、裂缝等质量问题，这是不满意的主因；其次为房屋存在安全隐患、隔音隔热效果差、消防通道缺失或堵塞，分别有 44.1%、41.6% 和 34.1% 的居民提到这 3 项因素。安全是重中之重，建筑工程的安全也是居民最看重的因素，未来在建筑工程质量的提升方面安全应放在首要位置。

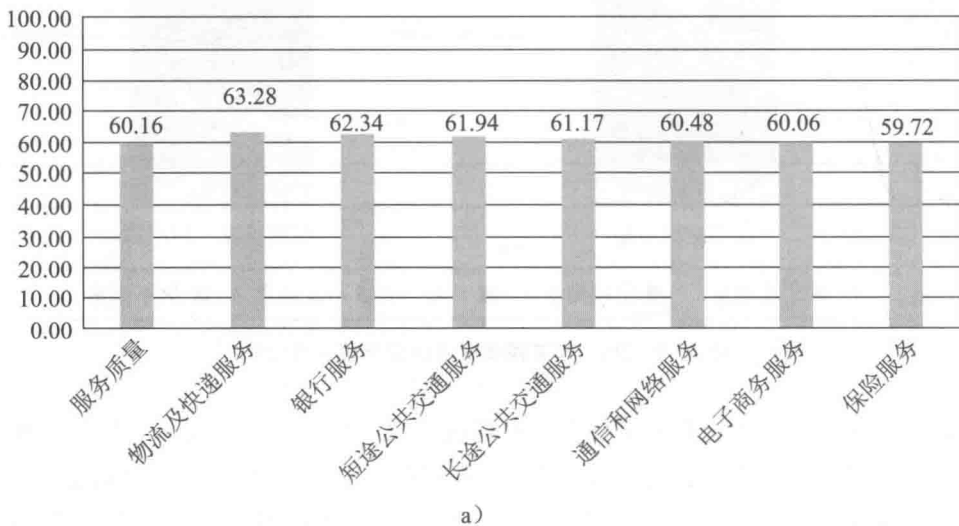
对交通建设工程质量不满意的居民中，分别有超过4成的居民认为交通工程存在偷工减料现象（46.0%）和主体结构质量差（44.4%），37.9%的居民认为指示标识不清，30.3%的居民认为存在安全隐患（见图2-10）。

住宅建筑质量	房屋存在漏水、裂缝等质量问题	67.9%
	房屋存在安全隐患	44.1%
	隔音隔热效果差	41.6%
	消防通道缺失或堵塞	34.1%
	其他	0.8%
交通建设工程质量	存在偷工减料现象	46.0%
	主体结构质量差	44.4%
	指示标志不清	37.9%
	存在安全隐患	30.3%
	其他	1.8%

图2-10 影响工程质量的因素

### 3. 服务质量

在服务质量方面，分为生产服务和生活服务两大类共16项分项指标。“生产服务”从短途公共交通、长途公共交通、通信和网络服务、银行服务、保险服务、电子商务服务、物流及快递服务等7个方面进行评价，“生活服务”从中小学教育、医疗服务、养老服务、公共事业服务、旅游服务、公共文体服务、家政服务、家庭装修业服务、售后服务等9个方面进行评价，其中售后服务满意度调查为2016年新增项（见图2-11）。



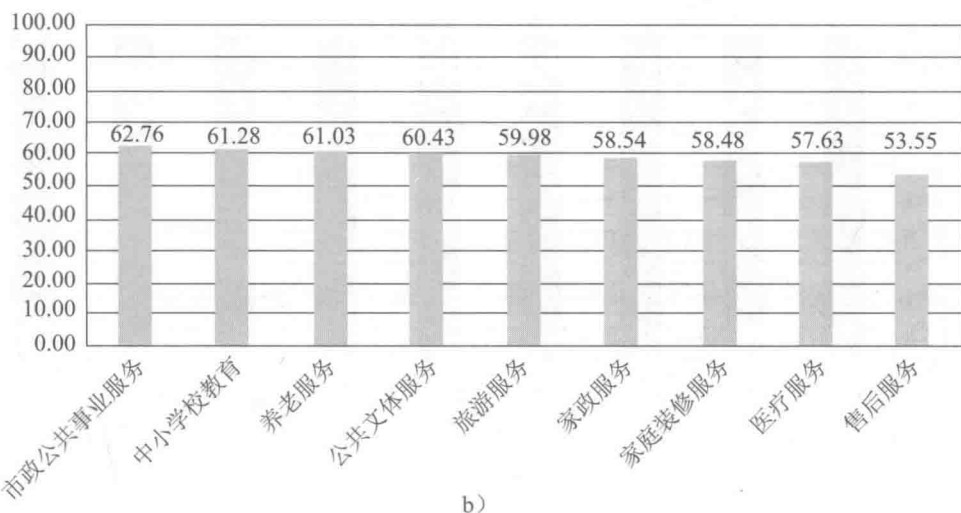


图 2-11 服务质量满意度全国总体得分

在生产服务中，满意度最高的是物流及快递服务（63.28分），其中评价“比较满意”和“非常满意”的有53.6%。满意度最低的是保险服务（59.72分），其中评价“比较满意”和“非常满意”的有43.1%，和物流快递相差10个百分点（见图2-12）；在生活服务中，满意度最高的是市政公用事业服务（62.76分），其中评价“比较满意”和“非常满意”的有54.4%。满意度最低的是售后服务（53.55分），其中评价“比较满意”和“非常满意”的是34.8%，和市政公用事业服务相差近20个百分点（见图2-13）。

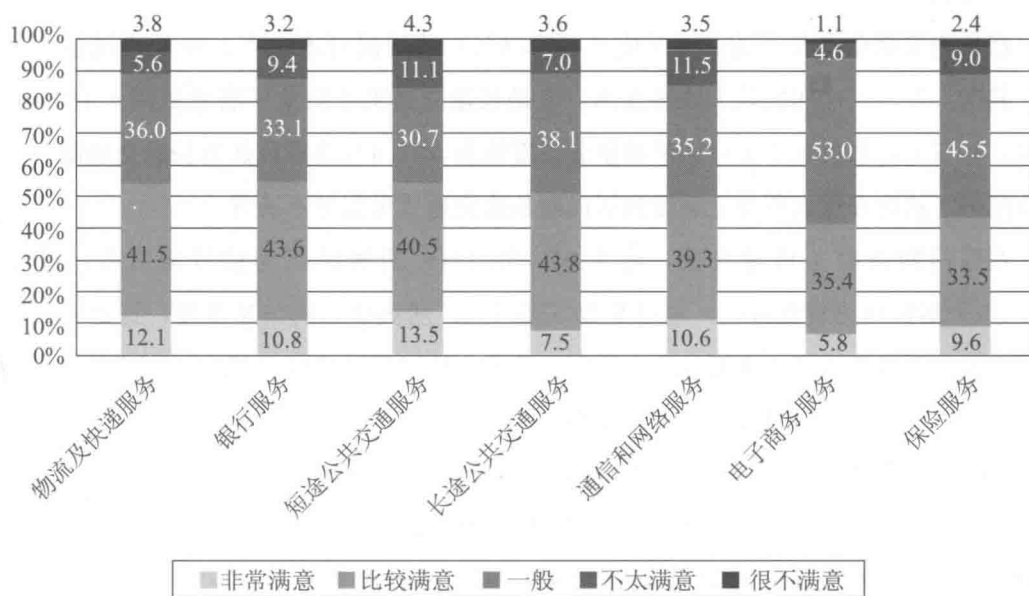


图 2-12 生产服务质量满意度全国评价分布