

DB52

贵州省地方标准

DB52/T 1553.3—2020

易地扶贫搬迁安置社区 第3部分：群众满意度调查规范

Relocated community of poverty alleviation—
Part 3: Survey specification for the satisfaction of the masses

2020 – 12 – 22 发布

2021 – 04 – 01 实施

贵州省市场监督管理局

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 总则 1

5 调查内容 2

6 调查流程 2

7 测评分析 4

8 调查报告 4

附录 A（资料性） 易地扶贫搬迁安置社区群众满意度调查问卷 5

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。

本文件由贵州省市场监督管理局提出。

本文件由贵州省生态移民局提出并归口。

本文件起草单位:铜仁学院、贵州省标准化院。

本文件主要起草人:杨建、徐仕强、耿敬杰、杨青、冯磊、陈卓、伍官灵、李良懿。

易地扶贫搬迁安置社区 第3部分：群众满意度调查规范

1 范围

本文件规定了易地扶贫搬迁安置社区群众满意度调查的术语和定义、总则、调查内容、调查流程、测评分析、调查报告等。

本文件适用于易地扶贫搬迁安置社区（以下简称“安置社区”）群众满意度的调查和测评。

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。

DB52/T 1553.4	易地扶贫搬迁安置社区	第4部分：服务中心服务规范
DB52/T 1553.5	易地扶贫搬迁安置社区	第5部分：儿童活动中心服务规范
DB52/T 1553.6	易地扶贫搬迁安置社区	第6部分：老年服务中心服务规范
DB52/T 1553.7	易地扶贫搬迁安置社区	第7部分：就业创业服务中心服务规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

测评 measurement

针对研究对象所进行的收集资料数据、综合测算与分析的过程。

3.2

调查方案 survey scheme

为取得测评所需要的数据资料而制定的抽样、调查、评价调查质量等步骤程序，包括抽样方法、调查方法和问卷等设计。

4 总则

4.1 应全面、客观、尊重，了解安置社区群众意见和需求，调查结果能切实反映群众对安置社区运行、服务和管理的满意程度。

4.2 应科学、合理、严谨，兼顾安置社区的特殊性，符合实际情况，具有可操作性。

5 调查内容

5.1 基础设施建设

安置社区基础设施建设的满意度调查内容应包括供水、供电、供气，交通与通讯，垃圾处理，污水处理，医疗卫生，文化教育，文体活动服务，儿童活动服务，老年服务，就业创业服务，综合服务，微型消防站等。

5.2 基本公共服务

安置社区基本公共服务的满意度调查内容应包括就业保障、基本养老保障、基本医疗服务、物业服务等。

5.3 服务中心服务

5.3.1 文体活动服务中心服务的满意度调查内容包括安置社区组织的各项文化活动等。

5.3.2 老年服务中心服务的满意度调查内容应符合 DB52/T 1553.6 的规定。

5.3.3 儿童活动服务中心服务的满意度调查内容应符合 DB52/T 1553.5 的规定。

5.3.4 就业创业服务中心服务的满意度调查内容应符合 DB52/T 1553.7 的规定。

5.3.5 社区服务中心服务的满意度调查内容应符合 DB52/T 1553.4 的规定。

5.3.6 新时代文明实践活动中心服务的满意度调查内容包括学习宣传习近平新时代中国特色社会主义思想、宣讲党的方针政策等。

5.4 安全感

安置社区群众安全感的满意度调查内容应包括就业机会、收入稳定、教育培训、法律咨询、社区治安等。

5.5 社会融入感

安置社区群众社会融入感的满意度调查内容应包括住房、职业选择与稳定、邻里关系、身份认同、风俗习惯等。

6 调查流程

6.1 抽样设计

6.1.1 调查对象

包括安置社区的居民、搬迁群众。

6.1.2 抽样方法

6.1.2.1 采用对安置社区搬迁群众进行上门调查。

6.1.2.2 以安置社区居民居住登记名录为抽样框，进行抽样。

6.1.3 调查样本量

采用随机抽样调查的方法，通过访谈、发放《易地扶贫搬迁安置社区群众满意度调查问卷》等方式获得调查结果。抽样样本应具有代表性，样本大小以安置社区内群众数量为基数，按（1）式计算。

$$n = 10 + 5\%N \dots\dots\dots (1)$$

式中：

n——样本大小；

N——基数。

6.2 问卷设计

调查问卷的设计按以下步骤进行：

- a) 确定调查主题和范围：结合调查的具体要求及达到的目的确定主题，根据调查的内容划定调查的范围，收集相关的资料，完成问卷的整体构思；
- b) 分析样本特征：深入了解调查目标群体的社会环境、观念风俗、行为规范等社会特征和需求、潜在欲望等心理特征，掌握的文化知识和理解能力；
- c) 设计问卷问题：根据调查的内容进行问题拟定，以应答人群适合的句式设计问题，并以简单、明了的语言表述问题；
- d) 试问与修订：应以被调查者的角度回答问题，了解答题过程的心里感受、问题的逻辑合理，并根据试问情况对问卷进行修订；
- e) 进行预调查：在目标群体中选择小部分人进行问卷发放，了解具体情况；
- f) 确定问卷：结合应答的情况进行综合整理，修改完善并定稿，安置社区群众满意度问卷测评指标体系采用三级形式，其一级指标即为群众满意度指数，二级指标包括群众满意度的原因指标有 5 个指标，用于测量搬迁群众在安置社区各方面前后的有关感受，其中三级指标共 37 个，（见附录 A.1）。

6.3 调查方案设计

6.3.1 调查时间

应包括调查前准备、调查人员培训、问卷调查、实地调查等。

6.3.2 调查组成员

调查组成员应具有相关工作经验与专业人员参与。

6.3.3 调查方式

采用定点拦访、问卷调查、入户面访、访谈、电话调查等。

6.3.4 调查区域和线路

将安置社区划分为若干调查小区。调查路线根据实际要求设置，贯穿安置社区内不同年龄结构人群。

6.3.5 调查实施

采用个别访谈、集体访谈、电话访谈、互联网等调查方法，进行问卷调查、访谈，收集数据和相关资料。

7 测评分析

7.1 描述性统计分析

采用以下描述性统计分析：

- a) 百分数：对样本中搬迁群众的满意度进行比例计算；
- b) 指数：对搬迁群众进行满意度指数计算；
- c) 平均数：对搬迁群众进行平均满意度计算；
- d) 方差（标准差）：用于反映搬迁群众满意度的差异状况。

7.2 满意度计算

搬迁群众对安置社区满意度依据调查问卷中的指标来测评。对每一指标的调查结果分三个等级并量化打分，即：

第一级：很满意（5 分）；

第二级：一般满意（3分）；

第三级：不满意（2分）；

对各项调查测评指标分别打分，其平均值即为该指标的得分，按（2）式计算。分值从2到5，分值越高表明满意度越高。

$$q_i = \frac{\sum_{j=1}^n q_j}{n} \dots\dots\dots (2)$$

式中：

q_i —— n 个样本中第 j 个搬迁群众对第 i 个评测指标的打分；

q_j —— n 个抽样样本对 i 第个评测指标打分的平均值(满分为 10 分)；

n ——样本容量。

8 调查报告

安置社区群众满意度调查报告包括以下内容：

- a) 调查的主要结论；
- b) 调查背景和具体抽取样本情况；
- c) 调查基本状况；
- d) 调查数据综合分析；
- e) 群众建议、意见分析；
- f) 服务改进的建议与对策。

附录 A
(资料性)
易地扶贫搬迁安置社区群众满意度调查问卷

易地扶贫搬迁安置社区群众满意度调查问卷见表A.1。

表A.1 易地扶贫搬迁安置社区群众满意度调查问卷

_____年____月____日

亲爱的居民朋友：
您好！非常感谢您能接受我们的调查。
为研究安置社区居民对社区满意度情况，提升居民安置社区生活质量，我们设计了本次调查问卷，问卷答案没有对错、好坏、高低之分，不会对您本人产生任何不良影响，旨在通过对居民满意度的调查对安置社区的相关服务和建设做出改进。本次为无记名满意度调查，请您根据亲身感受，在下表相应栏目选择打“√”。非常感谢您对我们此次活动的理解和支持！

一、居民基本情况

Q1、您的性别（ ）
A. 男 B. 女

Q2、您的年龄（ ）
A. 18 岁以下 B. 18-35 岁 C. 36-50 岁 D. 51-65 岁 E. 65 岁以上

Q3、您的文化程度（ ）
A. 小学及以下 B. 初中 C. 高中(中职) D. 大专（高职） E. 本科及以上

Q4、搬迁前你的家庭月收入大致为（ ）
A. 2000 元以下 B. 2000-3000 元 C. 3000-4000 元 D. 4000-5000 元 E. 5000 以上元

Q5、您现在的家庭月收入大致为（ ）
A. 2000 元以下 B. 2000-3000 元 C. 3000-4000 元 D. 4000-5000 元 E. 5000 以上元

二、群众满意度

一级评价因素	二级评价因素	三级评价因素	满意	一般满意	不满意
易地扶贫搬迁安置社区群众满意度指数	安置社区基础设施建设	1) 供水、供电、供气			
		2) 交通及通讯			
		3) 垃圾处理			
		4) 文化教育			
		5) 污水处理			
		6) 医疗卫生			
		7) 文体活动服务			
		8) 儿童活动服务			
		9) 老年服务			
		10) 就业创业服务			
		11) 综合服务			
		12) 新时代文明实践服务			

表A.1 易地扶贫搬迁安置社区群众满意度调查问卷(续)

三、请您提出宝贵意见	安置社区 基本公共服务	1) 就业保障			
		2) 基本养老保险			
		3) 基本生活保障			
		4) 基本医疗服务			
		5) 就学方便			
		6) 购物服务			
		7) 文化教育服务			
		8) 物业服务			
	服务中心服务	1) 文体活动服务中心的服务			
		2) 老年服务中心的服务			
		3) 儿童活动服务中心的服务			
		4) 就业创业服务中心的服务			
		5) 社区综合服务中心的服务			
		6) 新时代文明实践活动服务中心的服务			
	安全感	1) 就业机会和稳定收入			
		2) 教育培训			
		3) 法律质询			
		4) 警务室设置			
		5) 安置社区治安			
	社会融入感	1) 安置社区管理和社区参与			
		2) 现有住房			
		3) 职业选择和稳定			
		4) 邻里关系			
		5) 身份认同感			
6) 对其他风俗习惯					
三、请您提出宝贵意见					
<hr/>					
<hr/>					

