

### 公共服务质量监测评价方法

Public service quality evaluation method

地方标准信息服务平台

2023 - 05 - 09 发布

2023 - 06 - 15 实施

## 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。

本文件由天津市市场监督管理委员会提出并归口。

本文件起草单位：天津市市场监督管理委员会质量发展处、天津中质管理咨询有限公司。

本文件主要起草人：陈晨、刘爽、陈莹、田洪林、吴利蕊、沈月荣、闫鸣飞、党代柱。

地方标准信息服务平台

# 公共服务质量监测评价方法

## 1 范围

本文件给出了公共服务质量监测的评价方法。  
本文件适用于公共服务质量监测评价活动。

## 2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

## 3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

### 3.1

**公共服务** public service

政府公共部门为满足公众公共需求，通过使用公共权力和公共资源，运用融资、监管或直接生产的方式，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。

### 3.2

**公共服务质量监测** public service quality monitoring

运用测评模型和方法，针对公共服务质量，评估公共服务满足公众需求和目标实现程度。

## 4 缩略语

下列缩略语适用于本文件。

SEI：主观评价指标（Subjective Evaluation Indicators）

OEI：客观评价指标（Objective Evaluation Indicators）

PSQ：公共服务质量（Public Service Quality）

## 5 监测领域

公共服务监测领域包括：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。可根据实际情况选择全部或部分领域开展相关公共服务质量监测评价活动。

## 6 评价指标要求

### 6.1 概述

评价指标应具备可操作性、全面性、有效性和公开性。评价指标内容分为主观评价和客观评价两个方面。评价指标层次分为监测领域、二级评价指标和三级评价指标。

## 6.2 二级评价指标要求

### 6.2.1 公共教育领域

公共教育领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 教育水平；
- 教学人员素质；
- 办学设施、设备；
- 餐饮安全；
- 教育质量。

### 6.2.2 公共就业领域

公共就业领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 就业信息；
- 就业技能；
- 人才招聘会；
- 流动人员人事档案管理。

### 6.2.3 医疗服务领域

医疗服务领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 医疗水平；
- 医疗费用；
- 医疗便捷度。

### 6.2.4 社会保障领域

社会保障领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 医疗保障；
- 残疾人救助。

### 6.2.5 公用事业领域

公用事业领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 水、电、气、暖供给；
- 公园；
- 公共厕所。

### 6.2.6 生态环境领域

生态环境领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 空气；
- 河湖水体；
- 噪声；
- 垃圾管理。

### 6.2.7 公共交通领域

公共交通领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 设计规划；
- 运营时间；
- 信息服务；
- 司乘人员服务；
- 乘车环境。

#### 6.2.8 公共安全领域

公共安全领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 食品安全；
- 药品安全；
- 社会治安；
- 突发事件；
- 个人信息安全；
- 卫生安全。

#### 6.2.9 公共文化领域

公共文化领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 服务场所；
- 文化活动；
- 数字化服务。

#### 6.2.10 公共体育领域

公共体育领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 场地设施；
- 体育活动。

#### 6.2.11 养老服务领域

养老服务领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 服务水平；
- 服务价格；
- 配套服务。

#### 6.2.12 政务服务领域

政务服务领域的主观及客观评价指标可选择但不限于以下方面：

- 办理程序；
- 办理效率；
- 办理结果；
- 信息公开。

### 6.3 三级评价指标要求

公共服务质量监测三级评价指标可根据二级指标监测内容情况和公共服务特点，结合当前热点问题进行针对性设置和选择。

## 7 测评方法

### 7.1 总则

公共服务质量监测评价方法是通过主观指标与客观指标结合的方式综合性评价,同时结合舆情评价进行辅助性解读说明,全面评价公共服务监测领域的质量水平状况。主观指标测评采用问卷调查方式,采集公众对公共服务质量满意程度评价得分,通过对公共服务质量的满意度加权求和得出主观指标得分。客观指标通过收集相关部门的权威统计数据,经过相应数据处理后进行数据测算,得出得分。

### 7.2 主观指标测评方法

#### 7.2.1 主观指标中各领域公共服务质量得分计算方法

各领域公共服务质量得分按公式(1)计算:

$$SEI_i = \sum S_{ijk} \omega_{ijk} \dots\dots\dots (1)$$

式中:

$SEI_i$  ——主观指标中第*i*个领域的公共服务满意度得分;

$S_{ijk}$  ——第*i*个监测领域中第*j*个二级指标下的第*k*个三级指标的满意度得分;

$\omega_{ijk}$  ——第*i*个监测领域中第*j*个二级指标下的第*k*个三级指标的综合权重,且满足 $\sum \omega_{ijk} = 1$ 。

$S_{ijk}$ 按照公式(2)计算:

$$S_{ijk} = \frac{\sum_{t=1}^m x_t}{m} \times 10 \dots\dots\dots (2)$$

式中:

$x_t$  ——第*t*份问卷该三级指标的得分,取值区间为1至10;

$m$  ——有效问卷总份数。

$\omega_{ijk}$ 按照公式(3)计算:

$$\omega_{ijk} = \beta_j^{(i)} \cdot \delta_k^{(ij)} \dots\dots\dots (3)$$

式中:

$\beta_j^{(i)}$  ——第*i*个监测领域的第*j*个二级指标在该层的分层权重,且满足 $\sum \beta_j^{(i)} = 1$ ;

$\delta_k^{(ij)}$  ——第*i*个监测领域的第*j*个二级指标下的第*k*个三级指标在该层的分层权重,且满足 $\sum \delta_k^{(ij)} = 1$ 。

$\delta_k^{(ij)}$ 可以通过德尔菲法、层次分析法等方式确定。

#### 7.2.2 主观指标(SEI)得分计算方法

具体见公式(4):

$$SEI = \frac{\sum SEI_i}{N} \dots\dots\dots (4)$$

式中:

$SEI$  ——主观指标总得分;

$SEI_i$  ——主观指标中第*i*个监测领域的公共服务满意度得分;

$N$  ——监测领域总个数。

### 7.3 客观指标测评方法

#### 7.3.1 客观指标的标准化处理

采用功效系数法对客观数据进行无量纲化处理，便于不同量纲的数据量化比较。

### 7.3.2 客观指标中各领域公共服务质量得分计算方法

具体见公式（4）：

$$OEI_i = \sum Y_{ij} \varphi_{ij} \dots\dots\dots (4)$$

式中：

$OEI_i$ ——客观指标中第*i*个领域公共服务质量得分；

$Y_{ij}$  ——第*i*个领域，第*j*个指标进行标准化处理后的分值；

$\varphi_{ij}$  ——第*j*个指标的权重，且满足 $\sum \varphi_{ij} = 1$ 。 $\varphi$ 可通过德尔菲法、层次分析法等方式确定。

### 7.3.3 客观指标（OEI）计算方法

具体见公式（5）：

$$OEI = \frac{\sum OEI_i}{N} \dots\dots\dots (5)$$

式中：

$OEI$ ——公共服务质量监测客观指标总得分；

$OEI_i$ ——客观指标中第*i*个领域公共服务质量得分；

$N$  ——监测领域个数。

### 7.4 公共服务质量监测评价结果（PSQ）计算方法

在得到主、客观两方面得分的基础上，采用加权求和的方式进行结合评价，得到公共服务质量监测结果得分。具体见公式（6）：

$$PSQ = SEI \times \tau + OEI \times (1 - \tau) \dots\dots\dots (6)$$

式中：

$PSQ$ ——公共服务质量监测得分结果；

$SEI$  ——公共服务质量监测主观指标总得分；

$OEI$  ——公共服务质量监测客观指标总得分；

$\tau$  ——主观指标总得分权重。权重通过德尔菲法进行赋权。

## 8 测评程序

### 8.1 主观指标数据获取

8.1.1 主观指标数据通过问卷调查方式进行获取。问卷设计按照主观指标中三级指标内容要求选择设置相关问题。

8.1.2 调查方式可选用拦截面访、入户访问、计算机辅助电话访问、网络调查等形式。

### 8.2 客观指标数据获取

客观指标数据通过政府官方公示数据或对政府部门实地调查获取。

### 8.3 舆情数据获取

舆情数据可借助大数据技术，通过构建监测领域主题词库，收集互联网上舆情信息。

### 8.4 数据处理

主观指标数据和客观指标数据获取后需进行有效性验证，清除不合理、不合规、异常空值等类型数据。舆情信息通过技术手段从文本信息提取出热点和敏感问题，归纳文本中有效信息，进行辅助性说明。

#### 8.5 数据测算

主观指标数据和客观指标数据经数据处理后，按照第7章测评方法进行数据测算。

#### 8.6 报告撰写

公共服务质量监测报告应包括调查背景、方案设计与实施、数据分析、结论和相关政策建议等内容。

地方标准信息服务平台



参 考 文 献

- [1] 国家市场监管总局 服务质量监测技术指南
- 

地方标准信息服务平台