

① 湖南省基本公共服务 满意度调查制度

(2026 年)

湖南省统计局制定
2026 年 2 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。

本制度由湖南省统计局负责解释

目 录

一、总说明.....	1
二、报表目录.....	2
三、调查表式.....	3
基本公共服务满意度电话调查问卷.....	3
基本公共服务满意度入户调查问卷.....	5
四、主要指标解释.....	10
五、抽样方案.....	11
电话调查抽样方案.....	11
入户调查抽样方案.....	13

一、总说明

（一）调查目的

通过对全省 14 个市(州)城乡居民开展随机抽样调查，了解公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。

（二）调查对象、方法、内容

1. 调查对象

全省 14 个市(州)18 周岁以上城乡常住居民。

2. 调查方法

计算机辅助电话调查（CATI）和入户调查方式。

3. 调查内容

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。

（三）抽样方法

电话调查按市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，兼顾地域分布和主要特征代表性，确定市级目标样本量为 1000—1400 人，全省合计目标样本量为 16800 人。各市（州）下辖的县（市区）样本量按人口比例分配。全省平均的城乡样本量比例为 60：40 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，分阶段抽取一定数量的县（市区）、街道（乡镇）、村（居）、住户、常住居民；按全省总体控制抽样精度，在 95%的置信度下，抽样误差控制在 5%以内，同时考虑设计方差、设计效应等因素，确定全省目标样本量为 840 人。全省城乡样本量比例为 60：40。抽样方法详见“入户调查抽样方案”。

（四）组织实施

湖南省统计局民意调查中心负责调查方案问卷设计、调查培训、组织实施调查、调查质量控制、数据整理汇总、测算分析、调查报告撰写等。

（五）调查频率和时间

本调查制度为年度调查，2026 年调查时间为 9 月-11 月。

（六）调查质量控制

湖南省统计局民意调查中心负责全面质量管控，组织开展调查培训、对调查访问过程进行质量控制和抽查，并做好调查数据和调查录音的复核。

（七）数据使用和共享

调查数据和分析报告供湖南省统计局和湖南省委省政府有关部门使用。

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	全省14个市（州）年满18周岁的 城乡常住居民	湖南省统计局 民意调查中心	2026年11月30日前
W102-1表	基本公共服务满意度 入户调查问卷	全省14个市（州）年满18周岁的 城乡常住居民	湖南省统计局 民意调查中心	2026年11月30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：湖南省统计局
批准机关：国家统计局
批准文号：国统制〔2026〕67号
有效期至：2027年1月

您好！我是湖南省统计局民意调查中心的访问员，正在全省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】____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残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）
- 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）

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）

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）

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）

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)目前居住地本市户籍
(2)省内其他地级市户籍
(3)外省（自治区、直辖市）户籍

P3. 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：湖南省统计局
批准机关：国家统计局
批准文号：国统制（2026）67号
有效期至：2027年1月

您好！我是湖南省统计局的调查员，正在全省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_____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残疾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）

- 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）
- 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）
- 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）
- 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）
- 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)目前居住地本市户籍
- (2)省内其他地级市户籍
- (3)外省（自治区、直辖市）户籍

P3. 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省、分市（州）有代表性。具体抽样目标：在 95%的置信度下，各市（州）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省 14 个市（州）年满 18 周岁的城乡常住居民（手机、固话用户）。

（三）抽样框

抽样框由移动、联通和电信三大运营商提供的电话号码组成。

（四）抽样原则

1. 等概原则

固定电话抽样与移动电话抽样存在二者对应个体的重复性问题，以及移动电话样本内部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

本方案以市（州）为子总体进行设计，采用分层随机抽样，各子总体抽样方法相同。为保证样本在各市（州）级单位内分布，由市（州）级号码构造子抽样框，按照简单随机抽样的方法抽取电话号码，拨通后将符合条件的接听者确定为受访者。各市（州）级单位的具体样本量分配结果参考样本量分配表。

（六）样本量的确定与分配

1、市（州）级样本量确定与分配

按市（州）总体设计抽样目标，在 95%置信度下，主要调查数据指标抽样误差控制在 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，兼顾地域分布和主要特征代表性，确定小类地区、中类地区、大类地区样本量分别为 1000、1200、1400 个，得到全省目标样本量为 16800 个。分类结果及相应样本量如表 1 所示：

表 1 各市（州）电话调查分类及样本量

类别	地区	数量
大类地区	长沙市、衡阳市、邵阳市	1400
中类地区	株洲市、岳阳市、常德市、益阳市、郴州市、永州市、怀化市、娄底市	1200
小类地区	湘潭市、张家界市、湘西州	1000

2、县（市区）样本量的确定与分配

县（市区）样本量在各市（州）级单位内的分配遵循如下原则：

- （1）市（州）内所有县（市区）全覆盖；
- （2）采用人口比例分配法，人口规模大的县（市区）多分，人口规模小的县（市区）少分。

3、配额管理

(1) 城乡配额。由于城乡环境差异较大，城乡居民对生态环境的满意程度可能存在较大不同，因此将各地区样本量按城乡结构进行配额。根据当前我省城镇化水平，考虑方案设计合理性及后续年份实施效果，结合各市（州）城镇化率，将 14 个市（州）分为四类，设定各类市（州）城乡配额比。经测算，各市（州）按该比例进行城乡配额可以保证全省样本量城乡比约为 60：40。分类结果如表 2 所示：

表 2 各市（州）电话调查城乡样本量配额比

类别（城镇化率）	地区	城乡配额比
第一类(>75%)	长沙市	80:20
第二类(65%-75%)	株洲市、湘潭市	70:30
第三类(55%-65%)	衡阳市、邵阳市、岳阳市、常德市、张家界市、郴州市	60:40
第四类(45%-55%)	益阳市、永州市、怀化市、娄底市、湘西州	50:50

(2) 年龄配额。参照全省人口的年龄总体分布情况，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

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。

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省有代表性。具体抽样目标：在 95%的置信度下，全省二分类满意度评价指标比例估值抽样误差控制在 5%以内。

（二）抽样总体

本方案抽样总体为全省 14 个市（州）年满 18 周岁的城乡常住居民，抽样子总体为各市（州）年满 18 周岁的城乡常住居民。

（三）抽样方法

第一阶段将市（州）子总体内下辖各县（市区）作为初级抽样单元，县（市区）采用随机起点方法抽取，每个市（州）抽取 2 个县（市区）。

第二阶段将样本县（市区）内全部街道（乡镇）作为二级抽样单元，分为城镇层和农村层，在每层内简单随机抽取一定数量的样本街道（乡镇）；每个县（市区）抽取 2 个街道和 1 个乡镇。

第三阶段将样本街道（乡镇）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，每个街道（乡镇）抽取 1 个居（村）委会。

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每个居委会抽取 9 个调查居民户，每个村委会抽取 12 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

在 95%的置信水平下，满意度评价指标比例估值抽样误差控制在 5%以内，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，确定全省调查样本量为 840 人。各市（州）调查居（村）委会个数和调查居民数如表 3 所示：

表 3 各市（州）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
长沙市	6	4	2	60	36	24
株洲市	6	4	2	60	36	24
湘潭市	6	4	2	60	36	24
衡阳市	6	4	2	60	36	24
邵阳市	6	4	2	60	36	24
岳阳市	6	4	2	60	36	24
常德市	6	4	2	60	36	24
张家界市	6	4	2	60	36	24
益阳市	6	4	2	60	36	24
郴州市	6	4	2	60	36	24
永州市	6	4	2	60	36	24
怀化市	6	4	2	60	36	24

基本公共服务满意度调查制度

娄底市	6	4	2	60	36	24
湘西州	6	4	2	60	36	24
全省	84	56	28	840	504	336