Research of social satisfaction for government's quality work in 'One Belt and One Road' areas in China

Ni Sun^{1,a}, Lei Feng^{2,b}, Juxiu Huang^{3,c}

^{1,2,3} 4 Zhichun Road, Haidian District, Beijing, China

^asunni2006@163.com, ^bfenglei@cnis.gov.cn, ^chuangjx@cnis.gov.cn

Keywords: social satisfaction, government's quality work, 'One Belt And One Road' areas.

Abstract. As a grand strategy of China's opening to the outside world in the new era, the "One Belt and One Road" policy has an important impact on the domestic and foreign economic development. Along with the implementation of the strategy of 'Quality Power China' and the inspection of government's quality works, the score of social satisfaction of the government's quality work in 'One Belt and One Road' policy area which including 18 provinces (municipalities, autonomous regions) in China rise year by year. Social satisfaction of environmental quality becomes a short slab for four consecutive years, and social satisfaction of new emerging service industry declines.

国内“一带一路”地区政府质量工作社会满意度调查分析

孙妮^{1,a}, 冯蕾^{2,b}, 黄菊秀^{3,c}

^{1,2,3} 中国标准化研究院, 海淀区, 北京, 中国

^asunni2006@163.com, ^bfenglei@cnis.gov.cn, ^chuangjx@cnis.gov.cn

*通讯作者: 孙妮

关键词: 社会满意度, 政府质量工作, 一带一路; 第三届国际现代管理、教育技术和社会科学国际学术会议

中文摘要. “一带一路”政策作为新时期中国对外开放的宏伟战略, 对国内外经济发展产生重要影响。伴随着国内质量强国战略的实施以及政府质量工作考核的开展, “一带一路”政策包含国内 18 个省(直辖市、自治区)的政府质量工作社会满意度调查结果连续四年逐年上升, 环境质量社会满意度成为突出短板, 新兴服务产业社会满意度出现下降趋势。

1. 引言

政府质量工作关系国计民生, 影响深远。为引导地方政府加强质量工作, 2013 年, 国务院办公厅印发《质量工作考核办法》(国办发[2013]47 号), 政府质量工作考核坚持客观公正、科学管理、重点突出、统筹兼顾、因地制宜的原则自 2014 年开始全面正式开展。“一带一路”战略实行五年来, 对国内涉及的 18 个省(自治区、直辖市)的经济、政治、文化影响逐渐显现。在此背景下, 本文对“一带一路”战略涉及国内地区的政府质量工作社会满意度进行综合调查研究。

2. 研究方法

本研究自 2014 年 4 月开始至 2017 年 10 月, 对各地区居民随机抽样调查, 经历问卷执行、复核、问卷结果量化、统计分析等环节, 对“一带一路”战略中“丝绸之路经济带”涉及的新

疆、重庆、陕西、甘肃、宁夏、青海、内蒙古、黑龙江、吉林、辽宁、广西、云南、西藏 7 省 5 自治区 1 直辖市以及“21 世纪海上丝绸之路”涵盖上海、福建、广东、浙江、海南 4 省 1 直辖市共 18 个省（直辖市、自治区）进行政府质量工作社会满意度调查研究。政府质量工作社会满意度调查涵盖产品质量、工程质量、服务质量、环境质量和质量意识五大方面，每年抽样调查保证有效样本总数量 22876 份。

2.1 受访居民样本量分布

问卷调查对象是新疆、重庆、陕西、甘肃、宁夏、青海、内蒙古、黑龙江、吉林、辽宁、广西、云南、西藏、上海、福建、广东、浙江、海南共 18 个省（市、自治区）的常住人口，受访者年龄在 18-79 周岁之间，且在受访地居住满两年，有效样本量地区分布情况如表 1 所示。

表 1 政府质量工作社会满意度受访者区域分布情况

省/市/自治区	市	县/区	街道/乡镇	社区/村	样本量
新疆	8	24	72	72	1152
重庆市		8	24	72	1152
陕西	8	24	72	72	1152
甘肃	8	24	72	72	1152
宁夏	8	24	72	72	1152
青海	8	24	72	72	1152
内蒙古	8	24	72	72	1152
辽宁	8	24	72	72	1200
吉林	8	24	72	72	1152
黑龙江	8	24	72	72	1152
广西	8	24	72	72	1200
云南	8	24	72	72	1200
西藏	8	24	72	72	1152
上海市		8	24	72	1152
福建	8	24	72	72	1152
广东	8	24	72	72	2800
浙江	8	24	72	72	1500
海南	8	24	72	72	1152
合计	128	400	1200	1296	22876

2.2 政府质量工作社会满意度指标体系

本研究中，政府质量工作社会满意度调查指标设计依据《质量工作考核办法》（国办发[2013]47 号），从产品质量、工程质量、服务质量、环境质量和居民质量意识五大方面对政府质量工作的社会满意度进行评测。五大方面作为一级指标，然后设置相应的二级指标，并将评测指标涉及的有代表性、居民易感知、易评价的内容做成调查问卷，然后采用李克特五级量表进行评测，具体指标体系请参考表 2。

表 2 政府质量工作社会满意度评测指标

政府质量工作社会满意度	一级指标	二级指标	李克特五级量表
	产品质量	食品、药品、农产品质量	1 很不满意 2 不太满意 3 一般 4 比较满意 5 非常满意
		耐用消费品	
		快速消费品	
		进口产品质量	
		特种设备质量	

	工程质量	住宅建筑质量
		交通工程质量
	服务质量	生产性服务质量
		生活性服务质量
	环境质量	水环境质量
		空气环境质量
	质量意识	质量提升
		质量问题投诉
		政府信息公开与宣传

3. 调查结果

调查结果显示，一带一路地区政府质量工作满意度总分 2017 年为 61.94 分，自 2014 年的 59.15 分连续四年逐年稳步上升。政府质量工作社会满意度涵盖的五个方面中，工程质量满意度自 2014 年开始至今一直得分最高，而环境质量满意度得分在五个方面中总是排名末位，但是环境质量满意度得分四年涨幅最大，进步最快（图 1）。

图 1 2014-2017 年一带一路地区政府质量工作社会满意度总体得分

3.1 产品质量

在产品质量社会满意度方面，从 2014 年到 2017 年，一带一路地区产品质量满意度总分从 2014 年的 54.25 分上升到 2017 年的 60.92 分，总体趋势稳中向好。产品质量满意度中“进口产品质量”满意度连续四年得分最高，一定程度反映了进口商品质量存在优势；得分增长幅度最大的是“食品质量”满意度，从 2014 年的 39.48 分增长到 2017 年的 58.30 分，比 2014 年得分增长 47.67%。农产品质量从 2014 年 44.43 分逐年增长到 2017 年报的 57.70 分，比 2014 年得分增长 29.86%，涨幅明显（图 2）。

图2 2014-2017年产品质量满意度一带一路地区得分

3.2 工程质量

工程质量社会满意度方面，从2014年到2017年，工程质量满意度总分由58.63分连续四年稳步增长到66.85分，其中包含的“交通建设工程质量”和“住宅建筑质量”两个调查分项连续四年呈现逐年提高趋势。2014年满意度最高的是公共建筑质量，得分为61.74分，但是为了优化调查指标，“公共建筑质量满意度”调查项目自2015年开始排出调查范围。交通建设工程质量满意度得分从2014年的57.56分提高到2017年的67.42分；住宅建筑质量满意度从2014年的56.70分提高到2017年的66.27分（图3）。

图3 2014-2017年工程质量满意度一带一路地区得分

3.3 服务质量

服务质量社会满意度方面，从2014年到2017年，服务质量满意度得分由57.74分连续四年稳步提高到60.92分。服务质量社会满意度包含的细分项中，短途公共交通服务2017年得分64.63分，比2016年得分（61.39分）出现明显提高；长途公共交通服务2017年得分64.10分，比2016年得分（61.51分）出现明显提高；另外，物流及快递服务、通讯和网络

服务、保险服务、市政公共事业服务、中小学教育、养老服务、公共文体服务、医疗服务得分都呈现逐年提高趋势。但是，电子商务服务、家政服务 and 售后服务满意度得分出现逐年递减态势；银行服务和旅游服务满意度得分不太稳定，值得各方警惕（图 4）。

图 4 2014-2017 年服务质量满意度一带一路地区得分

一带一路地区居民对服务质量不满意的调查结果显示，电子商务方面，居民对电子商务服务不满意首要原因是商品质量不满意，次要原因是电子商务的商家诚信不满意，第三因素是对电子商务交易安全性（图 5（a））。对家政服务不满意的居民中，家政服务人员素质是居民首要不满意因素，家政服务市场秩序是居民次要不满意因素，家政服务监管缺位是居民第三不满意因素（图 5（b））。售后服务不满意方面，售后服务人员响应慢态度差是居民对售后服务首要不满意因素，售后服务内容与承诺不符是居民对售后服务不满意的第二原因，售后服务收费混乱不透明是居民对售后服务不满意的第三原因（图 5（c））。居民对银行服务不满意方面，不满意首要原因是办业务等待时间长，次要原因是网点分布不合理，第三原因是 ATM 机可靠性安全性差（图 5（d））。一带一路涵盖地区居民对旅游服务不满意方面，旅游景点硬件设施是居民首要不满意原因，次要原因是景区卫生，第三原因是便民服务（图 5（e））。

图5 2017年一带一路地区居民对电子商务、家政、售后、银行和旅游服务不满意原因

3.4 环境质量

环境质量满意度方面，一带一路涵盖地区的居民环境质量满意度得分从2014年的46.56分连续四年稳步提高到2017年的58.04分。2014年，大气质量和水环境质量得分都未达到基准线（50分），其中水环境质量满意度得分仅有44.33分；2017年，大气质量和水环境质量比2014年明显提升，得分都超过基准线（50分）（图6）。

图6 2014-2017年环境质量满意度一带一路地区得分

2017年，一带一路地区居民对环境质量不满意的原因分析结果显示，水环境质量方面，居民首要不满意因素是工业污染，次要不满意原因是生活垃圾污染，第三原因是农业污染（图7（a））；空气质量方面，居民不满意首要原因是工业废气对空气的污染，第二原因是汽车尾气对空气的污染，第三原因是生活废气污染（图7（b））。

图7 2017年一带一路地区居民对水环境和大气质量不满意原因

3.5 质量意识

质量意识满意度方面，一带一路地区居民质量意识总分从2014年的55.53分连续四年稳步提高到2017年的62.99分。2017年，工程质量提升、服务质量提升、环境质量提升与质量信息公开与宣传四个细分项比2016年得分提高；但是产品质量提升和质量投诉处理两个细分项的2017年的得分比2016年下降（图8）。

图 8 2014-2017 年质量意识一带一路地区得分

2017 年，一带一路地区居民中 16.63% 的居民明确表示遇到质量问题选择不投诉举报，不投诉举报的首要原因是“嫌麻烦”，第二原因是“不知道投诉途径”，第三原因是“预计得不到好的处理结果”，还有居民不投诉举报是因为“害怕打击报复”（图 9）。居民投诉以后，对投诉处理结果不满意的原因中，首要原因是投诉以后“等待结果时间太长”，次要原因是“各个部门相互推诿”，第三原因是投诉以后“没有得到处理结果”，“投诉以后没有得到应有的赔偿”也是居民对投诉处理不满意的原因（图 10）。

图 9 2017 年一带一路地区居民遇到质量问题不投诉的原因

图 10 2017 年一带一路地区居民对投诉处理结果不满意的原因

4、结论

1. “一带一路”地区政府质量工作社会满意度持续四年稳步提升

“一带一路”地区政府质量工作社会满意度总分以及产品质量、工程质量、服务质量、环境质量以及质量意识五大方面的得分，自 2014 年开始至 2017 年逐年稳步提升。其中，工程

质量社会满意度在每年的五大分项中得分最高，环境质量社会满意度得分最低，但是环境质量社会满意度 2017 年得分比 2014 年得分提高 24.65%，进步较为明显。

2. 环境质量成为社会满意度短板

2014 年至 2017 年，环境质量满意度得分在“一带一路”地区政府质量工作社会满意度的五大方面中总是排名倒数第一，成为政府质量工作社会满意度的短板。居民对环境质量不满意的原因主要集中，对水质质量不满首要原因是工业污染，次要原因是生活垃圾污染；居民对空气质量首要不满意原因是汽车尾气排放，第二原因是工业废气排放。水和空气质量是老百姓生活的基本需求，过去一段时间追求经济发展而忽视环境和生态文明建设，让我们赖以生存的环境遭受了严重污染，随着“绿水青山就是金山银山”理念的树立，以及生态文明战略的实施，环境质量将逐渐好转。

3. 新兴服务产业社会满意度近几年有下降趋势

本研究中，家政服务、电子商务服务和家庭装修服务自 2015 年纳入评测范畴，售后服务自 2016 年纳入评测范畴。这些新兴服务产业存在供需矛盾突出、市场主体发育不充分、专业化程度较低、行业统一服务标准缺失，管理机制不健全等问题，市场乱象频发。近几年的调查结果显示，家政服务、电子商务服务、家庭装修服务和售后服务的社会满意度得分逐年下降。被调查居民对新兴服务产业素质不满意，既体现在服务人员素质、服务质量等表面现象，也体现在市场秩序混乱、服务监管缺失等深层次原因。

4. 政府办公方式和效率不能满足居民质量意识的需求

居民在生活中难免遇到质量问题，近两成被调查者明确表示遇到质量问题会选择“不投诉”，他们遇到质量问题不投诉的首要原因是“嫌麻烦”，第二原因是“不知道投诉途径”，第三原因是“预计得不到好的处理结果”，还有居民是因为“害怕打击报复”。居民遇到问题投诉以后对处理结果不满意的首要原因是“等待结果时间太长”，第二原因是“各个部门相互推诿”、第三原因是“没有得到处理结果”，第四原因是“没有得到应有的赔偿”。居民遇到质量问题而不投诉，投诉以后对处理结果不满意，这些表面原因折射出的深层次原始是投诉举报手续繁杂、政府部门的推诿、居民反映问题的渠道和途径不透明、投诉者的信息保密工作不到位等问题。

5. 建议

根据国内“一带一路”地区居民对政府质量工作的满意度调查结果，针对环境质量、新兴服务业满意度以及居民对质量问题投诉举报等短板问题，提出以下建议：

1. 环境治理中标准需统一明确

生态文明建设功在当代，利在千秋。2018 年在树立“绿水青山就是金山银山”的理念大背景下，山西依然发生上市国企三维集团在地方政府保护中屡次污染环境被曝光的问题，虽为地方个别现象，但是这种现象值得所有部门反思。环境治理过程中，针对污染企业，排放标准和整改标准需要相关部门尽快完善。

2. 新兴服务产业标准需完善

随着经济社会的迅速发展以及居民生活水平的日益提高，社会对家政服务、电子商务服务、家庭装修等新兴服务产业的需求越来越大，新兴服务产业的企业标准、团体标准、地方标准和国家标准建设迫在眉睫，让企业服务有章可循，让老百姓的权益得到有效保障。

3. 借助深化机构改革和“互联网+”提高政务效率

随着机构改革的不断深化，以及大数据和“互联网+”技术在政务方面的普及，“七八个大盖帽管不住一定破草帽”的尴尬状况将有效改观。政府在投诉举报平台建设和宣传推广方面，需要大力整合监管平台，统一投诉途径，开拓电话、微信等投诉举报渠道，加大投诉渠道宣传，让老百姓遇到质量问题知道投诉渠道，投诉以后尽快得到处理结果，切实保障投诉者的人身安全和消费权益。

致谢

本文受质量管理工作经费（52z0002-2-2018）国家质量监督检验检疫总局科技计划我国质量工作绩效评价标准体系研究（2016QK178）项目资助。

References

- [1] James E. Swiss, Adapting Total Quality Management (TQM) to Government, *Public Administration Review*, Vol. 52, No. 4, pp. 356-362, 1992.
- [2] John F. Helliwell, Haifang Huang, How's Your Government-International Evidence Linking Good Government and Well-Being, *British Journal of Political Science*, Vol. 38, No. 4, pp. 595-619, 2008.
- [3] J.C. Ott, Government and Happiness in 130 Nations- Good Governance Fosters Higher Level and More Equality of Happiness, *Social Indicators Research*, Vol. 102, pp. 3-22, 2011.
- [4] Oliver, L. Richard, A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions, *Journal of Marketing Research*, Vol. 17, pp. 160-169, 1980.
- [5] N. Joseph Cayer, Government Works: What Influences Success in Public Organizations, *Public Organization Review*, Vol. 4, pp. 373-375, 2004.
- [6] Peiyi Lu, Ying Liang, Health-Related Quality of Life of Young Chinese Civil Servants Working in Local Government: Comparison of SF-12 and EQ5D, *Applied Research Quality Life*, Vol. 11, pp. 1445-1464, 2016.
- [7] FengLei, Wu Shaopeng, Xiong Zheng, Analysis on the Survey of Quality Satisfaction Level in 2016, *Standard Science*, No. 10, pp. 101-106, 2017.