**阜阳市城市园林绿化公众**

**满意度调查方案**

阜阳市统计局

2019年4月

**阜阳市城市园林绿化公众满意度调查制度**

一、总说明

**一、调查目的**

以满足阜阳市创建国家园林城市检查验收工作需要，努力提高城市生态环境、创建“大美阜阳”为目标，按照国家园林城市标准和检查验收重点要求，针对阜阳市绿地数量、绿地质量、绿地使用和环境质量四个方面开展调查，从而得出公众对城市园林绿化的满意率。

**二、调查方式**

本次调查方式为计算机辅助电话调查（CATI）,抽样方法为随机抽样。调查样本由计算机根据全市居民固定电话号码库抽取，确保样本的随机性和代表性。

**三、调查对象**

按照市区人口1‰以上标准，对市区18周岁及以上常住居民，开展调查，需有效调查问卷1000份。

**四、调查内容**

园林绿化公众满意度调查项目以客户满意度指数（CSI）为核心，围绕绿地数量、绿地质量、绿地使用和环境质量四个方面的满意度展开：

（一）绿地数量

1、本市绿地的面积和数量满意程度

（二）绿地质量

2、本市绿地的景观效果满意程度

（三）绿地使用

3、本市公园的服务设施满意程度

4、本市公园的方便性满意程度

5、本市公园的管理满意程度

（四）环境质量

6、本市的空气质量满意程度

7、本市的水体质量满意程度

**五、调查标准设计**

调查标准设计统一采用5级点“语义差别满意量表”量化，级点从高到低依次标注为“满意”、“比较满意”、“一般”、“不太满意”、“不满意”。

评价指标为公众七个方面的满意度，指标值根据调查对象评价汇总得到。

|  |
| --- |
| **评价指标及权重一览表** |
| 评 价 指 标 | 权 重 |
| 1.对本市绿地的面积和数量满意度 | 25 |
| 2.对本市绿地的景观效果满意度 | 20 |
| 3.对本市公园的服务设施满意度 | 15 |
| 4.对本市公园到达的方便性满意度 | 15 |
| 5.对本市公园的管理满意度 | 15 |
| 6.对本市空气的质量满意度 | 5 |
| 7.对本市水体质量满意度 | 5 |
| 合 计 | 100 |

**六、数据汇总**

数据汇总按照确定问题权重进行加权汇总，形成阜阳市公众对城市园林绿化的满意率。

**七、组织实施**

按照要求，市统计局负责具体组织实施。调查开始时间为2019年4月,调查周期为30天。

二、调查表式

阜阳市城市园林绿化公众满意度调查表

 表号：2019-01表

 制定机关：阜阳市统计局

 批准机关：安徽省统计局

 批准文号：

 有效期至：

尊敬的女士/先生：

您好:我是阜阳市统计局社情民意调查访问员，为建设更加优美宜居的城市，阜阳市正在积极创建国家园林城市，为了解阜阳市居民对城市园林绿化的满意程度，耽误你几分钟的时间，请你回答几道问题，谈谈对创建国家园林城市的看法和建议，感谢您的支持和配合！

（如被访者询问：为什么选中我？解释：我们是根据全市居民电话号码，用计算机随机抽取的，抽中哪家就访问哪家，很科学的。）

**一、甄别部分**

1、你的年龄：

1、18周岁以下——终止访问 2、18-29岁 3、30-44岁

4、45-59岁 5、60周岁以上

2、你的身份：

1、本市市区常住居民 2、非本市市区常住居民——终止访问

**二、主题部分**

1、您对我市绿地的面积和数量是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、一般 4、不太满意 5、不满意

2、您对我市绿地的景观效果是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、一般 4、不太满意 5、不满意

3、您对我市公园的服务设施是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、一般 4、不太满意 5、不满意

4、您对我市公园到达的方便性是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、一般 4、不太满意 5、不满意

5、您对我市公园的管理是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、一般 4、不太满意 5、不满意

6、您对我市空气的质量是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、一般 4、不太满意 5、不满意

7、您对我市水体质量是否满意？

1、满意 2、比较满意 3、一般 4、不太满意 5、不满意

**三、背景资料部分**

1、你的性别：

1、男 2、女

2、你的学历：

1、小学以下 2、初中 3、高中（或中专） 4、大专 5、本科

6、研究生以上

3、你的职业:

1、党政机关人员 2、事业单位工作人员 3、企业工作人员

4、进城务工人员 5、待业人员 6、离退休人员

7、在校学生 8、个体经营者 9其他

我们的访问到此结束，再次感谢你的合作，希望你继续关注并积极参与城市园林绿化和生态环境保护工作，祝您生活愉快，再见！