

MR

中华人民共和国市场监管行业标准

MR/T XXXXX—XXXX
代替 XX/T

食品安全群众满意度调查工作
操作技术指南

Technical operational guidelines for public satisfaction survey on food safety

(点击此处添加与国际标准一致性程度的标识)

(征求意见稿)

在提交反馈意见时，请将您知道的相关专利连同支持性文件一并附上。

XXXX – XX – XX 发布

XXXX – XX – XX 实施

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 基本原则..... 2

5 调查流程..... 2

6 事前统筹谋划..... 4

7 确定实施主体..... 4

8 制定实施方案..... 5

9 设计调查问卷..... 5

10 明确计分规则..... 5

11 模拟实施调查..... 5

12 正式实施调查..... 6

13 调查数据核查..... 7

14 开展数据分析..... 7

15 形成调查报告..... 7

16 保密措施..... 7

附录 A（资料性） 调查方法比较..... 9

附录 B（资料性） 不同规模城市调查样本量参考表..... 10

附录 C（资料性） 食品安全群众满意度调查参考问卷..... 11

附录 D（资料性） 食品安全群众满意度调查指标参考权重及计算..... 17

附录 E（资料性） 主要调查方法质量控制..... 19

附录 F（资料性） 食品安全群众满意度调查报告参考大纲..... 21

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。

本文件由江苏省市场监督管理局提出。

本文件由国家市场监督管理总局归口。

本文件起草单位：江苏省市场监督管理局、江苏省质量和标准化研究院、北京工商大学、江苏中创市场调研咨询有限公司。

本文件主要起草人：

食品安全群众满意度调查工作操作技术指南

1 范围

本文件确立了食品安全群众满意度调查工作的基本原则，提供了食品安全群众满意度调查各环节工作指南，包括事前统筹谋划、确定实施主体、制定实施方案、设计调查问卷、明确计分规则、模拟实施调查、正式实施调查、调查数据核查、开展数据分析、形成调查报告以及保密措施等。

本文件适用于指导组织实施食品安全群众满意度调查工作。

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。

GB/T 19038 顾客满意测评模型和方法指南

GB/T 3358.1 统计学词汇及符号 第1部分：一般统计术语与用于概率的术语

GB/T 26315 市场、民意和社会调查 术语

3 术语和定义

GB/T 19038、GB/T 3358.1、GB/T 26315界定的以及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

食品安全群众满意度调查 public satisfaction survey on foodsafety

为掌握人民群众对食品安全状况的主观感受和评价，按照一定程序规范收集、整理信息，进行分析和呈现的过程。

3.2

样本 sample

从总体中抽取的抽样单元构成的集合。

3.3

样本量 sample size

样本中包含的抽样单元的个数（或个案的个数）。

3.4

简单随机抽样 simple random sampling

从总体的全部单元中以等概率、不放回的方式抽取部分单元。

3.5

分层抽样 stratified sampling

样本抽自于总体不同的层，每个层至少有一个抽样单元的抽样。

3.6

信度 reliability

问卷调查结果的一致性、稳定性和可靠程度。

3.7

效度 validity

问卷能否正确衡量组织者所关注属性的程度。

3.8

量表 scale

通过一套事先拟定的用语、记号和数目，来测定人们状态、观念、意见、态度、行为或心理活动的度量工具。

3.9

数据录入 data entry

将收集来的数据按预定格式输入计算机的过程。

3.10

调查数据核查 data check

核实和更正数据的一套程序和方法。

4 基本原则

4.1 客观公正

严格执行调查访问和数据分析操作规范，全面把控调查工作质量，确保调查结果和数据客观、公正、权威。

4.2 科学精准

科学制定调查方案，精心设计调查内容，提高调查样本的随机性、代表性和可靠性，兼顾地区间调查样本的公平性和可比性。

4.3 问题导向

深入研究分析人民群众关心关注的食品安全问题，标本兼治、综合施策，推动提升食品安全治理水平。

5 调查流程

食品安全群众满意度调查工作操作流程包括事前统筹谋划、确定实施主体、制定实施方案、设计调查问卷、明确计分规则、模拟实施调查、正式实施调查、调查数据核查、开展数据分析、形成调查报告等10个环节，遵守保密协议，落实保密工作要求。具体操作流程如图1所示。

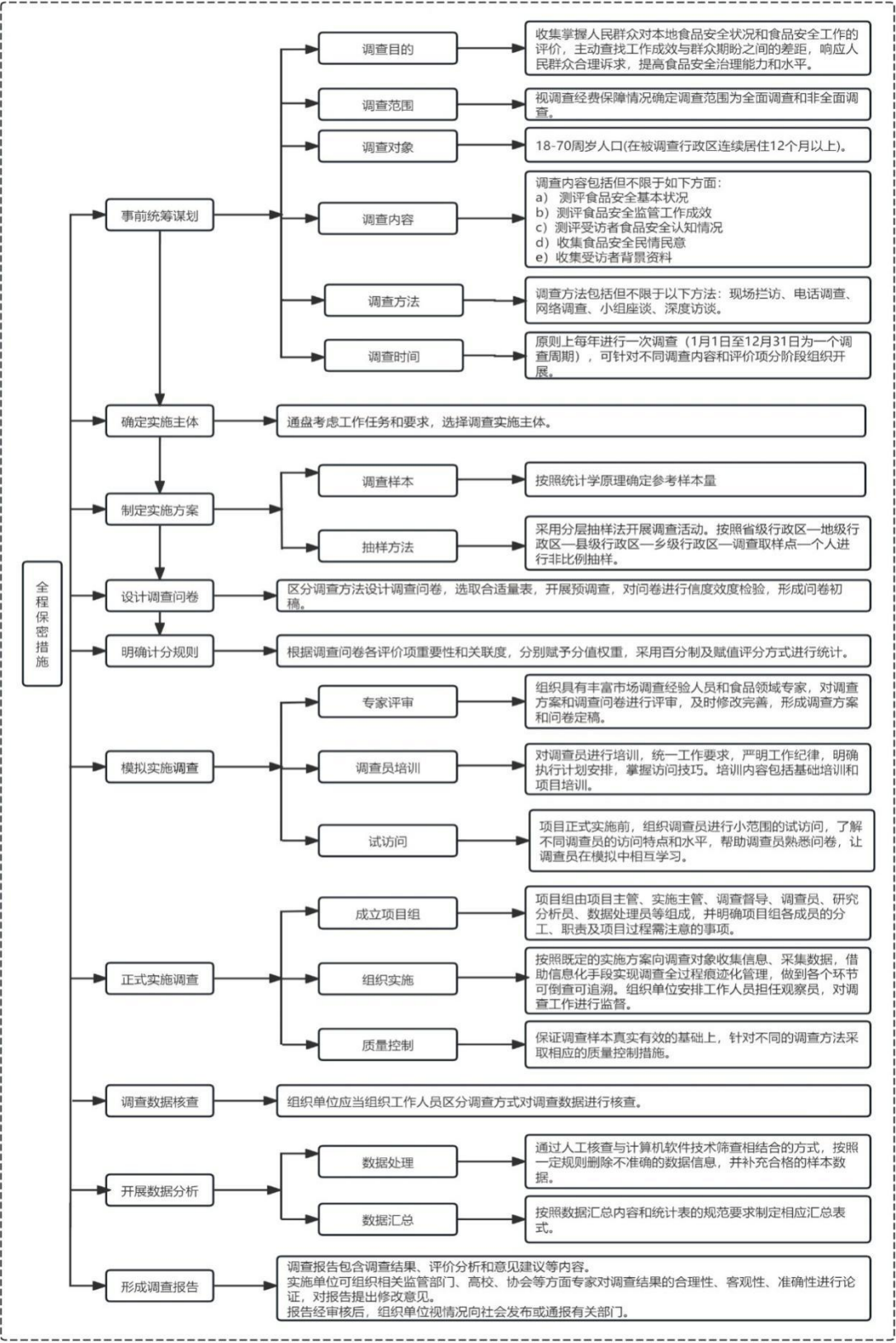


图 1 食品安全群众满意度调查工作操作流程

6 事前统筹谋划

6.1 工作要求

根据调查目的、范围、对象、内容、方法、时间、期限和经费预算等要求，总体谋划调查工作。

6.2 调查目的

收集掌握人民群众对本地食品安全状况和食品安全工作的评价，主动查找工作成效与群众期盼之间的差距，响应人民群众合理诉求，提高食品安全治理能力和水平。

6.3 调查范围

调查范围分为全面调查和非全面调查。

- a) 全面调查：对本地区同级行政区全部进行调查；
- b) 非全面调查：按照代表性原则以抽样的方式挑选出同级被调查行政区进行调查。

6.4 调查对象

调查对象为18-70周岁且在被调查行政区连续居住12个月以上的人群。

6.5 调查内容

调查内容包括但不限于如下方面：

- a) 测评食品安全基本状况。重点调查群众对本地区食品安全总体状况满意度，对主要食品种类、食品经营场所食品安全状况满意度等；
- b) 测评食品安全监管工作成效。重点调查群众对本地区食品安全各环节监管工作成效，年度重点工作成效，投诉举报维权渠道的知晓率、畅通性和处置满意度等；
- c) 测评受访者食品安全认知情况。重点了解群众对与生活密切相关的食品安全法律法规和食品安全知识的知晓率等；
- d) 收集食品安全民情民意。重点调查群众关心关注的食品安全领域和问题，对加强食品安全工作的意见建议等；
- e) 收集受访者背景资料。收集性别、职业、受教育程度等受访者基本信息，供调查数据分析使用。

6.6 调查方法

综合分析调查各方面因素，选择适宜的调查方法。常用的调查方法包括但不限于如下几种：

- a) 现场拦访：调查员进入人流量较大的商超、农贸市场等场所，随机拦访群众进行面谈交流，当场完成调查；
- b) 电话调查：通过电话调查系统，向受访者征询意见，直接将评价录入系统；
- c) 网络调查：利用互联网、短信或电子邮件的方式开展问卷调查；
- d) 小组座谈：挑选具有代表性的群众，通过座谈方式实现调查者与受访者之间互动交流，从而获得一个群体的资料；
- e) 深度访谈：通过与单个群众代表深入访谈，获得个体对调查内容的潜在看法、意见、态度等资料。

调查方法的相对优势和局限参见附录A。

6.7 调查时间

原则上每年进行一次调查（1月1日至12月31日为一个调查周期），可针对不同调查内容和评价项分阶段组织开展。

7 确定实施主体

通盘考虑工作任务和要求，选择调查实施主体。

8 制定实施方案

8.1 工作要求

根据调查目的、要求、内容及单位的实际情况制定实施方案，包括工作目标、调查范围、调查对象、调查方法、调查样本分配、各环节工作安排、质量控制措施等。

组织单位和实施单位按照方案认真组织实施。

8.2 调查样本

本文件按照统计学原理确定的参考样本量参见附录B。

调查样本的构成充分考虑本地区人口性别、城乡分布特征，尽可能保持相同比例，同时考虑样本的易获取性、代表性等因素。

8.3 抽样方法

采用分层抽样法开展调查活动。按照省级行政区—地级行政区—县级行政区—乡级行政区—调查取样点一个人进行非比例抽样。

调查取样点包括但不限于政务服务中心、农贸市场、写字楼、学校、公园、商超、车站、集镇中心等。

电话调查时，抽样框包括调查范围内所有电话号段，建立电话抽样框，并按照抽样设计方案要求，等距随机抽取调查样本。

9 设计调查问卷

9.1 工作要求

区分调查方法，设计调查问卷。调查问卷与调查目的紧密相关，命题准确，问题设置不带倾向性。问卷设计考虑调查后信息整理与汇总分析，并选取合适量表。问卷设计过程中进行预调查。

9.2 指标和量表设计

食品安全群众满意度调查问卷内容可包括指标题和非指标题：

- a) 指标题：食品安全群众满意度调查指标体系中，赋予权重分值的题目；
- b) 非指标题：食品安全群众满意度调查指标体系中，对指标题的有效补充、不分配权重的题目。

答案选项设计可采用态度量表法、二项选择法、多项选择法、自由回答法等。食品安全群众满意度调查参考问卷参见附录C。

9.3 问卷检验与修正

调查问卷的信度和效度在预调查中进行，并根据问卷的结构和内容、经费及计算工具等条件选择一种或几种方法进行检验，形成调查问卷初稿。

一般信度与效度检验系数越大，表明问卷的一致性与有效性越好。检验结果未达到要求时，建议对调查问卷进行修正。

10 明确计分规则

根据调查问卷各评价项重要性和关联度，采用百分制及赋值评分方式进行统计。实施单位提出权重赋值建议方案。食品安全群众满意度调查指标权重及计算参见附录D。

11 模拟实施调查

11.1 专家评审

组织单位指导实施单位召集具有丰富市场调查经验专家和食品领域专家，围绕以下方面对调查方案和调查问卷初稿进行评审，评价调查方案和调查问卷设计质量，进一步修改完善，形成调查方案和调查问卷定稿，明确权重赋值。

- a) 调查方案和调查问卷是否体现调查目的和要求；
- b) 调查方案和调查问卷是否具有可操作性；
- c) 调查方案和调查问卷是否科学和完整；
- d) 调查方案和调查问卷是否质量高效果好。

11.2 调查员培训

11.2.1 工作要求

调查前应对调查员开展培训，统一规范工作要求，严明工作纪律，明确执行计划安排，帮助掌握访问技巧等。

11.2.2 培训内容

培训内容包括基础培训和项目培训。

基础培训包括以下内容：

- a) 责任心。调查员具有职业道德，杜绝弄虚作假和作弊行为；
- b) 行为规范。按调查方案要求规范调查行为。如：随机确定受访者时不受周围环境影响；规范进行操作，包括提问、记录答案等；调查中不加入个人观点和刻意引导；
- c) 调查技巧。掌握调查工作的技巧，采用适当的调查方式。

项目培训包括以下内容：

- a) 项目背景。介绍食品安全群众满意度调查工作背景，与调查内容相关的专业知识；
- b) 问卷内容。向调查员解释问卷中每个问题的含义，以及问题之间的逻辑关系。特别注意对复杂题项的分析以及处理特殊情况遵循的原则，统一口径；
- c) 其他要求。需要完成的样本量和时间进度要求、介绍调查过程中需使用的辅助工具使用等方法。

11.3 试访问

项目正式实施前，调查员进行小范围的试访问，了解不同调查员的访问特点和水平，帮助调查员熟悉问卷，让调查员在模拟中相互学习。

调查员经过培训和试访问后决定能否参加调查任务。

12 正式实施调查

12.1 成立项目组

项目组由项目主管、实施主管、调查督导、调查员、研究分析员、数据处理员等组成，并明确项目组各成员的分工、职责及项目过程需注意的事项。

- a) 项目主管负责整个项目的管理，包括协调各部门的关系、起草初步计划、制定预算并监督资源的使用，确保调查项目的目标、预算和计划得以执行；
- b) 实施主管负责管理、检查整个调查全过程，包括试访问、测算访问工作量、推动落实调查执行计划、对调查结果的审核等；
- c) 调查督导对调查人员工作过程的检查和调查结果的审核，分为调查现场督导和调查技术督导。现场督导负责对调查员日常工作的管理，包括现场监督、回收问卷、对问卷进行复核和其他服务工作。技术督导负责对调查员访问技巧的指导，回答现场调查中有关技术问题的咨询，协助实施主管挑选调查员和职业培训等；
- d) 调查员负责源头数据采集，直接影响调查结果的准确性和客观性；
- e) 研究分析员承担项目方案设计，对调查数据进行分析研究，撰写调查分析报告；
- f) 数据处理员负责对调查原始数据进行质量与可采集度检查、整理、汇总等，协助研究分析员进行特定数据研究。

12.2 组织实施

按照既定的实施方案向调查对象收集信息、采集数据，借助信息化手段实现调查全过程痕迹化管理，做到各个环节可倒查可追溯。

实施单位根据调查员的实际能力和其他因素将调查进度分为慢、快、慢三个节奏阶段，同步监督调查工作质量，对调查员完成的问卷进行审核和复核，通过随机抽查及时发现并解决数据和信息收集过程中的问题，确保数据和信息的真实性、有效性。

12.3 质量控制

保证调查样本真实有效的基础上，针对不同的调查方法采取相应的质量控制措施。主要调查方法的质量控制措施参见附录E。

13 调查数据核查

组织单位安排工作人员担任观察员，对调查工作实施过程进行监督。

开展数据分析前，组织单位组织工作人员区分调查方式对有效样本数据进行核查，核验数据的合理性、准确性。每种调查方式抽查复核样本不低于30个。

14 开展数据分析

14.1 数据处理

通过人工核查与计算机软件技术筛查相结合的方式，按照一定规则删除不准确的数据信息，并补充合格的样本数据。对数据进行逻辑查错和缺失值处理，运用各种规则辨别无效和不一致的数据，保证数据的准确性、一致性和有效性。

14.2 数据汇总

汇总表式类型可为简单表、简单分组表、复合分组表等。按照数据汇总内容和统计表的规范要求制定相应汇总表式。汇总表中总标题、行标题、列标题与调查问卷题目一致。表式中的每一个指标制定相应的解释说明，必要时在表式下方进行备注。

15 形成调查报告

组织单位提出调查报告的需求并指导实施单位完成调查报告的撰写，调查报告包含调查结果、评价分析和意见建议等内容，调查报告大纲参见附录F。

实施单位可组织相关监管部门、高校、协会等方面专家对调查结果的合理性、客观性、准确性进行论证，对报告提出修改意见。

报告经审核后，组织单位视情况可向社会发布或通报有关部门。

16 保密措施

组织单位和实施单位在调查过程中考虑如何保障调查相关信息和数据的保密性：

- a) 签订保密协议：组织单位与实施单位、实施单位与调查员等应签订保密协议；
- b) 数据加密存储：实施单位采用加密技术对收集到的数据进行存储，防止未经授权的访问和泄露；
- c) 限制数据访问权限：组织单位和实施单位对数据访问权限进行严格控制，只允许相关人员访问；
- d) 定期数据备份：实施单位对调查数据进行定期备份；
- e) 培训员工意识：实施单位加强员工的数据保密意识培训；
- f) 保护受访者隐私：在设计调查问卷时，避免涉及受访者的敏感信息，如身份证号、联系方式等；在报告中，对受访者的个人信息进行匿名处理；
- g) 保护项目成果：未经组织单位授权，实施单位不得将与本项目的相关资料或者结果信息提供给任何第三方单位和个人，或者用于任何商业用途和研究。

- h) 数据保存期限：实施单位对调查数据的保存期限不低于 12 个月。

附 录 A
(资料性)
调查方法比较

常见调查方法比较见下表：

表 A.1 调查方法比较表

调查方法	优势	局限
现场拦访	1. 进度可控性强，如果数据收集进展太慢，可增加调查员加快速度； 2. 调查成功率高，可激励受访者的参与意识； 3. 获取信息准确度高，可现场解释被调查的问题； 4. 覆盖率高，可对识字率低的群体实施调查； 5. 随机性强，可预设不同类型取样点； 6. 立即得到信息。	1. 调查成本较高，尤其是受访者地理分布较分散时； 2. 信息质量与调查员工作态度、责任心有直接关系，存在调查员曲解信息的风险。
电话调查	1. 调查成本较低； 2. 执行速度较快； 3. 灵活性强； 4. 立即得到信息。	1. 受访者不愿参与，成功率较低； 2. 访谈时间相对较短，信息量收集受限； 3. 存在调查员曲解信息的风险； 4. 外呼机器人受预设脚本所限，超出范围信息收集困难。
网络调查	1. 调查成本较低； 2. 执行速度很快； 3. 立即得到信息； 4. 避免调查员曲解信息的风险。	1. 信息质量与受访者配合度和态度相关； 2. 信息真实度降低； 3. 样本量不够大时影响调查结果的准确性和客观性； 4. 数据事后审查较难组织实施。
小组座谈	1. 便于挖掘深层原因； 2. 互动性强，易于观点碰撞； 3. 具有针对性，开放性； 4. 面对面沟通，可通过受访者的肢体动作了解情况。	1. 费用高，花费时间久； 2. 实施困难，需要协调参会人员的时间； 3. 样本量少，不具有普遍性； 4. 个人主观感受明显； 5. 对调查员的要求高。
深度访谈	1. 便于挖掘深层原因； 2. 调查方法灵活，可以通过访谈沟通针对性了解具体情况； 3. 问题回答准确性高。	1. 费用高，花费时间久； 2. 样本量少，不具有普遍性； 3. 个人主观感受明显； 4. 对调查员的要求高。

附录 B
(资料性)
不同规模城市调查样本量参考表

本文件按照简单随机抽样计算样本容量，供参考。
计算公式：

$$n = \frac{z^2 P(1-P)}{e^2 + \frac{z^2 P(1-P)}{N}} \dots\dots\dots (B. 1)$$

式中：
n为需抽样样本量，Z为置信度下Z统计量的值（置信度95%时Z值为1.96），e为允许误差，P为样本成数，N为总体数。在P=0.5时取得极大值，当P未知时，通常用0.5来替代，当N大到一定程度以后，在同样置信度要求下，样本容量不取决于总体规模。
样本量为参考值，省级行政区、地级行政区、县级行政区根据调查目的和经费投入，选择不同样本容量实施调查，样本量参考表见B. 1、B. 2。不同置信度和允许误差计算出的样本量对应表见B. 3。

表 B. 1 地级、县级行政区调查样本量参考表

城市规模		划分标准	样本量（人）	允许误差（以95%置信度为基准值）
小城市	II 型小城市	城区常住人口20万以下	不低于200	低于6.93%
	I 型小城市	城区常住人口20万以上50万以下	200-400	4.90%-6.93%
中等城市		城区常住人口50万以上100万以下	400-600	4.00%-4.90%
大城市	II 型大城市	城区常住人口100万以上300万以下	600-800	3.46%-4.00%
	I 型大城市	城区常住人口300万以上500万以下	800-1000	3.10%-3.46%
特大城市		城区常住人口500万以上1000万以下	1000-1200	2.83%-3.10%
超大城市		城区常住人口1000万以上	不低于1200	低于2.83%

表 B. 2 省级行政区调查样本量参考表

城市规模	划分标准	样本量（人）	允许误差（以95%置信度为基准值）
一类	常住人口1000万以下	不低于10000	低于0.98%
	常住人口1000万以上3000万以下	10000-11000	0.93%-0.98%
	常住人口3000万以上5000万以下	11000-12000	0.89%-0.93%
二类	常住人口5000万以上7000万以下	12000-13000	0.86%-0.89%
	常住人口7000万以上9000万以下	13000-14000	0.83%-0.86%
三类	常住人口9000万以上1.1亿以下	14000-15000	0.80%-0.83%
	常住人口1.1亿以上	15000以上	低于0.80%

表 B. 3 不同置信度和允许误差计算出的样本量对应表

允许误差	置信度		
	90%	95%	99%
1%	6765	9604	16588
2%	1692	2401	4147
3%	752	1068	1844
4%	423	601	1037
5%	271	385	664
6%	188	267	461
7%	138	196	338
8%	106	151	260
9%	84	119	205
10%	68	97	166

附 录 C
(资料性)
食品安全群众满意度调查参考问卷

C.1 食品安全群众满意度调查参考问卷 (适用于现场拦访、网络调查)

本调查参考问卷适用于现场拦访、网络调查情况下进行, 包含内容如下:

调查员编号		问卷编号系统自动生成
-------	--	------------

您好! 受*****委托 (出示委托证明文件), 邀请您参与食品安全群众满意度调查, 您反馈的信息对我们改进工作非常有帮助。我们会对您的信息保密, 请放心答题。感谢您的支持和参与!

一、甄别题【单选】

1、请问您在本地区连续居住多久了?

一年以上 (继续调查)	不足一年 (终止调查)
-------------	-------------

18岁以下 (终止调查)	18-35岁 (继续调查)	36-45岁 (继续调查)
46-60岁 (继续调查)	61-70岁 (继续调查)	70岁以上 (终止调查)

2、请问您的年龄属于以下哪个范围?

二、食品安全基本状况

3、对比去年, 您觉得本地食品安全状况改善得怎么样? 请您打个分, 分数越高代表改善程度越高, 最高10分, 最低1分。【单选】

改善程度高 ————— 改善程度低										不了解
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

4、下面我们将调查您对本地市场上生产和销售的部分食品的放心程度, 我们将分别提问, 请您依次打分, 分数越高代表越放心, 最高10分, 最低1分。首先是米、面、油, 您打多少分? 【依次提问, 逐行单选, 可反复提醒, 最高10分, 最低1分, 下同】

主要食品种类	非 常 放 心 ————— 非 常 不 放 心										不了解
①米、面、油	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
②肉、肉制品	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
③蔬菜、水果	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
④乳、乳制品	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
⑤酒水、饮料	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
⑥水产品	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
⑦糕点、炒货等零食	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
…… (各地可结合本地实际进行项目增减)											

4-1、【针对题4选择分数 ≤ 4 分的受访者，针对相应食品种类提问】您对__类食品不放心，是因为担心哪方面问题呢？【调查员提示选项，根据回答标注原因】

①标注虚假生产日期、保质期；②过期食品和食材；③农药兽药残留（如：超量或不合理施用化肥、瘦肉精等）；④重金属污染（如：镉大米等）；⑤超范围、超限量使用食品添加剂（如明矾馒头、蜜饯中甜味剂超标）；⑥腐败变质、毒素污染（如：毒大米、霉变花生、变质酸奶、变质糕点等）；⑦掺假掺杂/假冒伪劣（如：注水肉、口水油、掺假肉卷、掺假牛排、牛奶掺水、咖啡掺炭、工业酒精勾兑假酒等）；⑧滥用非食品加工用化学添加剂和其他可能危害人体健康物质（如：减肥饮料、添加敌敌畏的毒火腿、三聚氰胺奶粉、加苏丹红食品等）；⑨食品制造使用劣质原料（如：僵尸肉、鸭柳冒充牛柳）；⑩病原微生物控制不当（如：致病性大肠杆菌、沙门氏菌等引起食品中毒事件等）；⑪病死、毒死或者死因不明的肉类及肉制品；⑫转基因食品；⑬其他。

5、接下来，我们将调查您对日常经常购买或消费的食品经营场所放心程度，我们将分别提问，请您依次打分，分数越高代表越放心，最高10分，最低1分。首先，您对商场、超市打多少分？【依次提问，逐行单选，可反复提醒，最高10分，最低1分，下同】

主要食品经营场所	非 常 放 心 ————— 非 常 不 放 心										不 了 解
商场、超市	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
农贸市场	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
网络订餐（俗称：外卖）	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
饭店、餐馆	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99
……（各地可结合本地实际进行项目增减）											

5-1、【针对题5选择分数 ≤ 4 分的受访者，针对相应食品经营场所提问】您对__场所食品安全不放心，是因为担心哪方面问题呢？【调查员提示选项，根据回答标注原因】

①经营场所环境不整洁；②经营场所周边有污染源；③缺少消毒、通风、防腐、防蝇、防鼠等设备；④设备布局和工艺流程不合理；⑤贮存、运输和装卸食品存在隐患；⑥餐饮具清洁消毒隐患；⑦生产加工过程不透明；⑧食品安全规章制度不健全不规范；⑨从业人员食品安全意识淡薄；⑩消费时遇到“三无”食品；⑪消费时遇到过期、变质食品；⑫消费时遇到假冒伪劣食品；⑬其他。

三、食品安全监管工作成效

6、请您对当地党委、政府保障食品安全所做的工作总体打个分，分数越高代表越满意，最高10分，最低1分。【单选】

非 常 满 意 ————— 非 常 不 满 意										不 了 解
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

7、请您对当地有关部门开展的农药兽药残留整治工作打个分，分数越高代表越满意，最高10分，最低1分。【单选】

非 常 满 意 ————— 非 常 不 满 意										不 了 解
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

8、请您对当地有关部门开展的学校（幼儿园）食品安全监管工作打个分，分数越高代表越满意，最高10分，最低1分。【单选】

非 常 满 意 ————— 非 常 不 满 意										不 了 解
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

9、请您对当地有关部门开展的打击食品违法犯罪工作打个分，分数越高代表越满意，最高10分，最低1分。【单选】

非常满意 ————— 非常不满意										不了解
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

10、请问您最近一年内遇到过食品安全问题吗？【单选】【非指标题】

有	没有
---	----

11、【针对题9选择“有”的提问】当您遇到食品安全问题时，您会如何维权？【单选】

①拨打投诉举报热线维权；②上门找政府相关部门维权；③自己找商家协商解决；④自认倒霉不处理；⑤其他。

12、【针对题10选择“①”或“②”的提问】您对政府相关部门处理结果满意吗？请您打个分，分数越高代表对处理结果越满意，最高10分，最低1分。【单选】

非常满意 ————— 非常不满意									
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1

四、食品安全认知情况

13、您觉得本地食品安全科普宣传工作做得怎么样？请您打个分，分数越高代表越满意，最高10分，最低1分。【单选】

非常满意 ————— 非常不满意										不了解
0										99

14、请问您购买食品时会查看生产日期、保质期吗？【单选】

会	不会
---	----

15、请问您会对家里的锅、碗、勺子、筷子经常蒸煮消毒吗？【单选】

会	不会
---	----

16、请问您知道处理食物的案板、刀具要做到生熟分开吗？【单选】

知道	不知道
----	-----

17、请问您知道冰箱取出的剩饭剩菜需要彻底加热，热透吗？【单选】

知道	不知道
----	-----

注：各地可在13-17题中选择2-4题进行调查

18、您觉得本地制止餐饮浪费工作做得怎么样？请您打个分，分数越高代表越满意，最高10分，最低1分。【单选】

非常满意 ————— 非常不满意										不了解
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

19、请问您在本市外出就餐时，有看到制止餐饮浪费的主题宣传吗？如张贴相关海报桌贴等。【单选】

有	没有
---	----

20、请问您在本市外出就餐时，一般情况下商家有制止餐饮浪费的相关措施吗？如主动提醒适量点餐、主动询问是否打包、提供“小份菜”等。【单选】

有	没有
---	----

注：18-20题可结合本地实际选择调查。

五、食品安全民情民意

21、请问您最希望监管部门整治的食品安全问题是什么？【多选】【非指标题】

①农药兽药残留超标；②重金属污染；③超范围、超限量使用食品添加剂；④非法添加非食用物质；⑤腐败变质、毒素污染的食物上市流通；⑥掺假掺杂/假冒伪劣食品；⑦病原微生物控制不当（如：致病性大肠杆菌等引起食品中毒事件等）；⑧新业态潜在的风险（如后备箱经济带来的食品安全问题）；⑨其他（请注明：）。

22、请问您认为造成目前食品安全问题的原因有哪些？【多选】【非指标题】

①法律制度不健全；②食品安全标准体系不健全；③风险防控措施不健全；④基层监管能力建设弱；⑤生产经营者守法意识和主体责任意识不强；⑥农药兽药重金属污染等源头监管不力；⑦打击违法犯罪力度不大；⑧信息公开力度不够；⑨社会力量参与食品安全监督热度不高；⑩其他（请注明：）。

23、保障“食品安全”，您认为最重要的措施是什么？【多选】【非指标题】

①完善法律制度；②健全食品安全标准体系；③强化食品安全风险防控措施；④加强基层监管能力建设；⑤加强食品安全教育；⑥加大农药兽药和重金属污染等源头治理力度；⑦加大日常监督检查力度；⑧加强重点问题的综合整治；⑨强化打击违法犯罪工作；⑩健全信息公开机制；⑪提高消费者维权能力；⑫畅通食品安全投诉举报渠道；⑬其他（请注明：）。

24、请问您对下一步本地加强食品安全工作有哪些意见或建议？【开放题】【非指标题】

六、背景信息【被访者自填】

25、职业	☐ 学生 ☐ 农民 ☐ 退休人员 ☐ 机关、事业单位工作人员/国有企业（含军人、警察） ☐ 医生/律师/教师等专业技术人员 ☐ 私企工作人员 ☐ 个体户/自由职业 ☐ 其他（请记录_____） ☐ 不方便透露
26、学历	☐ 初中及以下 ☐ 高中/高职/中专 ☐ 大专 ☐ 大学本科 ☐ 研究生及以上 ☐ 不方便透露

调查员读出：非常感谢您对**（地区）食品安全工作的关心和支持，祝您生活愉快。

调查基本情况【无需询问，直接点击，注意配额】

1、性别选择

男	女
---	---

2、调查地点类型

1) 城区

政务服务中心	1	车站	5
商超	2	公园	6
农贸市场	3	写字楼	7
学校	4		

2) 农村/村庄

集镇中心	1	农贸市场	2
学校	3		

3、调查地区选择

****市****县（区）	1	****市****县（区）	4
****市****县（区）	2	****市****县（区）	5
****市****县（区）	3	****市****县（区）	6

C.2 食品安全群众满意度调查参考问卷（适用于电话调查）

本调查参考问卷适用于电话调查情况下进行，包含内容如下：

您好！受*****委托，我们想就您所在地区的食品安全工作做一个简短的电话调查，就几个问题。非常感谢！

1、甄别题：请问您最近居住一年以上，是XX省哪个地区？【单选】

☐记录具体县（市、区）【继续访问】 ☐未在XX省居住【结束调查并致谢】

2、请您对本地食品安全总体状况满意度打个分，分数越高代表越满意，最高分10分，最低分1分。【单选】

非常满意-----非常不满意										不了解【不读出】
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

3、请您对当地党委、政府保障食品安全所做的工作总体打个分，分数越高代表越满意，最高10分，最低1分。【单选】

非常认可-----非常不认可										不了解【不读出】
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

4、您觉得本地食品安全科普宣传工作做得怎么样？请您打个分，分数越高代表越满意，最高10分，最低1分。【单选】

非常满意-----非常不满意										不了解【不读出】
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

5、对比去年，您觉得本地食品安全状况改善得怎么样？请您打个分，分数越高代表改善程度越高，最高10分，最低1分。【单选】

改善程度高-----改善程度低										不了解【不读出】
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

6、请问您购买食品时会查看生产日期、保质期吗？【单选】

会	不会
---	----

7、请问您知道处理食物的案板、刀具要做到生熟分开吗？【单选】

知道	不知道
----	-----

8、您觉得本地制止餐饮浪费工作做得怎么样？请您打个分，分数越高代表越满意，最高10分，最低1分。【单选】

非 常 满 意 ----- 非 常 不 满 意										不 了 解
10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	99

(无需询问，直接记录) 性别 ☐男 ☐女

调查员读出：非常感谢您对**（地区）食品安全工作的关心和支持，祝您生活愉快

附录 D

(资料性)

食品安全群众满意度调查指标参考权重及计算

D.1 权重表 (一)

本食品安全群众满意度指标参考权重表 (见表D.1) 适用于现场拦访和网络调查 (对应参考调查问卷详见附录C.1)。

表 D.1 食品安全群众满意度指标参考权重 (适用于现场拦访、网络调查)

一级指标	二级指标/权重	三级指标/权重
食品安全基本状况 (0.52)	题3：对本地食品安全改善情况评价 (0.10)	
	对本地主要食品种类质量放心消费程度评价 (0.24)	题4.1：米、面、油
		题4.2：肉、肉制品
		题4.3：蔬菜、水果
		题4.4：乳、乳制品
		题4.5：酒水、饮料
		题4.6：水产品
		题4.7：糕点、炒货等零食
		……（各地可结合本地实际进行项目增减）
	对本地主要食品经营场所消费放心程度评价 (0.18)	题5.1：商场、超市
		题5.2：农贸市场
		题5.3：网络订餐
		题5.4：饭店、餐馆
		……（各地可结合本地实际进行项目增减）
食品安全监管工作成效 (0.38)	题6：对本地政府食品安全监管工作总体评价 (0.10)	
	对本地区食品安全各环节监管工作或重点工作成效评价 (0.24)	题7：源头治理工作
		题8：校园监管工作
		题9：违法行为打击力度
		……（各地可结合本地年度重点整治工作进行项目增减）
	题10：收集群众近一年有无遇到食品安全问题 (无权重)	
	题11：投诉举报维权渠道的知晓率 (0.03)	
题12：投诉举报处置满意度 (0.01)		
食品安全认知情况 (0.10)	题13：对本地食品安全科普宣传工作评价 (0.05)	
	公众食品安全行为形成 （0.02）	题14、15：食品安全行为养成
		题16、17：食品安全知识知晓
	制止餐饮浪费 （0.03）	题18：对本地制止餐饮浪费工作评价
		题19、20：制止餐饮浪费措施
……（各地可结合本地年度重点整治工作进行项目增减）		
食品安全民情民意	题21：收集群众关心关注的食品安全领域和问题 (无权重)	
	题22：收集群众对造成食品安全问题原因的认知 (无权重)	
	题23：收集群众对食品安全保障措施的认知 (无权重)	
	题24：收集群众对加强食品安全工作的意见和建议 (无权重)	

D.2 权重表 (二)

本食品安全群众满意度指标参考权重表 (见表D.2) 适用于电话访问, 对应的参考调查问卷见附录C.2。

表 D.2 食品安全群众满意度参考指标权重表（适用于电话访问）

指标	权重
题2：对本地食品安全现状的总体评价	0.50
题3：对本地党委政府监管工作总体评价	0.25
题4：对本地食品安全科普宣传工作评价	0.07
题5：对本地食品安全改善情况评价	0.15
题6：食品安全行为养成情况	0.01
题7：食品安全知识的知晓率	0.01
题8：制止餐饮浪费情况	0.01

D.3 食品安全群众满意度分值计算

李克特10级量表评价办法赋分如下：10=100，9=90，8=80，7=70，6=60，5=50，4=40，3=30，2=20，1=10。涉及选项“不了解”则不计分。

二级选择评价办法计分规则如下：会（有）=100，不会（没有）=0。

食品安全群众满意度得分采用样本测评直接获得，计算的方法是采用加权平均的方法。公式如下：

$$CSD = \sum W_i X_i \cdots \cdots \cdots (D.1)$$

式中：
CSD——满意度
 W_i ——第*i*个调查指标的权重
 X_i ——公众对第*i*个调查指标的评价得分

附 录 E (资料性) 主要调查方法质量控制

E.1 现场拦访（包括拦截面访和现场扫码）

E.1.1 工作要求

现场拦访可通过拦截面访和现场扫码两种方式完成调查，现场扫码是拦截面访的补充方式，主要针对不愿意接受现场问答而愿意扫微信二维码现场完成问卷的受访者。

拦截面访过程要求调查员原话读题、全程录音，便于事后核查。现场扫码要求受访者尽量在现场完成答题后离开。

E.1.2 调查员管理

E.1.2.1 调查员选拔

严格把控调查员的素质，从经验、学历、专业能力、责任心等方面进行挑选。成立调查小组，每组2-3人，指定1名工作人员为组长。为最大程度减少人为因素干扰，要求所有调查员籍贯和检查地交叉，避免“亲熟”。

E.1.2.2 调查员培训

调查员的培训和试访问由实施单位项目主管（实施主管）和调查督导共同完成。试访问的样本不低于30份。组织单位可以通过抽查调查员对调查问卷题目的理解来检查培训质量。实施单位可设置相应的激励机制，以保证调查员的认真负责。

E.1.3 调查督导

E.1.3.1 现场督导

现场督导开展现场巡视，每4组配备1名巡视人员。根据执行计划安排，要求各调查小组组长向现场督导时时报备现场调查采样点位信息，提供现场定位和地标建筑物作为背景的水印相片进行佐证，每日向现场督导汇报当日执行情况和第二天工作打算，定期提交工作报告，汇报工作进度和调查工作中的情况。必要时，现场督导可召集线上座谈会，交流经验和体会，研究处理棘手问题的方法。

E.1.3.2 技术督导

技术督导进入实地调查系统查看和比对各调查小组工作进度，在线抽查现场调查工作情况，按照“原话读题、逐题如实、充分追问”工作要求，检查调查员访谈是否规范执行，如：提问语是否规范流利，是否客观、中立、没有诱导的追问等，从源头纠正各调查小组数据采集不规范行为。

现场督导和技术督导发现以下问卷将标记为“无效数据”：

- a) 未按执行计划进行且当日未及时向督导报备的问卷；
- b) 比对调查点位类型发现不符合要求的问卷；
- c) 现场扫码调查生成数据时间与拦截面访执行时间不一致且无实地佐证资料的问卷；
- d) 其他不符合规范的情况。

E.1.4 事后审查工作

为确保整体工作质量，减少调查过程中的误差，按照调查小组4:1比例配备负责后台审核把关问卷质量的工作人员。

仔细做好每天调查后的复核工作，做到“三步走”：100%初审、30%复核、100%终审，每个工作步骤应当安排不同审查员。初审，对所有调查数据的真实性和准确性进行第一层把关，区分出有效数据和无效数据。审查员须将全部问卷检查一遍，主要比对系统数据和录音是否一致。初审环节做到“两个剔除”，剔除口音过重影响结果判断的问卷和全程敷衍回答易引起结果质疑的问卷。复核：按照不低于30%比例对初审认定有效问卷的数据进行抽查，重点抽查极高分问卷和低分问卷。终审，主要针对初审和复

核情况进行最终核定区分“有效数据、无效数据、备份数据”。重点检查无效问卷，并比对既定的样本量要求，分区域按调查先后时间顺序，确定备份样本。组织单位安排工作人员担任观察员，对调查工作进行监督。组织工作人员区分调查方式对有效样本数据按比例进行抽查，核验数据的合理性、准确性，抽查复核比例不低于5%。

E.2 电话调查

E.2.1 工作要求

电话调查使用计算机电话辅助调查系统实现全程录音。

E.2.2 调查员管理

尽量选择普通话标准、语音优美、做事认真、不急不躁的调查员担任电话调查工作。调查员的培训和试访问指导由实施单位项目主管（实施主管）和调查督导共同完成。试访问的样本不低于30份。

E.2.3 调查督导

E.2.3.1 现场督导

督导现场巡视，每10名调查员配备1名巡视督导。按照现场工作站4:1比例配备负责后台审核把关问卷的工作人员，负责抽听录音，发现问题及时处理。

E.2.3.2 技术督导

充分利用后台监控（监听、监视）及录音系统进行技术督导。服务器可以随时提供整个调查的进展，以及每个调查员完成工作的具体情况。主机可随时切换画面，监看、监听、录音每个工作站的工作情况。在不打扰调查员的情况下，由督导通过计算机键入文字信息，提醒调查员访问过程中注意的问题如语速、开放题没有充分追问等。

自动控制配额，如服务器上自动显示配额的执行情况，调查员根据屏幕上的提示，筛选符合条件的被访对象。

E.2.4 事后审查工作

电话调查事后审查工作可参照现场拦访。

E.3 网络调查

网络调查需要一个专业问卷平台，利用网络简单编程方式将问卷生成链接，通过互联网、短信或电子邮件的方式进行发布。可通过质量控制手段完成调查前相关要求设置，如：一个微信号只能答题一次的设置等。

网络调查事后审查工作较难组织实施，目前主要借力问卷调查系统的批量数据查找功能完成校验，甄别出无效样本，主要有以下三种方式：一是匹配性校验，如问卷要求受访者年龄在25-55岁，范围之外的人员所填写的问卷视为无效样本；二是答题时长检验，如经反复测评1分钟是无法完成全部问答的，1分钟以内提交的问卷视为无效样本；三是规律性检验，如在10级态度量表中，不管正向还是反向的看法，受访者都选10（非常满意）或都选1（非常不满意）等，且无相关解释信息的问卷视为无效样本。

附 录 F
(资料性)

食品安全群众满意度调查报告参考大纲

下面给出了食品安全群众满意度调查报告参考大纲示例。

前言(目的和意义、项目组织部署情况)

本年度调查结果总述(调查区域、调查方法、样本量及分布、调查结果等)

三、食品安全群众满意度总体评价分析

四、食品安全现状满意度评价分析

(一)对本地食品安全改善情况评价分析

(二)主要食品种类质量放心消费程度评价分析

(三)主要食品经营场所放心消费程度评价分析

.....

五、食品安全监管现状满意度评价分析

(一)本地政府食品安全监管工作总体满意度评价分析

(二)本地政府主要食品安全监管工作评价分析

(三)食品安全社会监督评价分析

.....

六、食品安全问题认知度评价分析

(一)食品安全科普宣传工作效果评价分析

(二)群众食品安全行为形成分析

(三)制止餐饮浪费情况评价分析

.....

七、收集食品安全民情民意

(一)群众最关心关注的食品安全问题分析

(二)群众对造成食品安全问题原因的认知分析

(三)群众对食品安全保障措施的认知分析

(四)意见建议

.....