

市场监管行业标准编制说明

1、基本信息					
1.1 标准名称	中文	食品安全群众满意度调查工作操作技术指南			
	英文	Technical operational guidelines for public satisfaction survey on food safety			
1.2 与国际标准和国外先进标准一致性程度情况	☐ 等同采用 ☐ 修改采用 ☐ 非等效采用 ☒ 未采用	标准编号			
		英文名称			
		中文名称			
1.3 任务来源	批准立项的文件名称和文件号	市场监管总局关于下达2023年度市场监管行业标准制订计划项目的通知国市监办发〔2024〕17号	计划编号	2023MR0020	
1.4 制（修）订	☒ 制定 ☐ 修订（被修订标准名称及编号： ）				
1.5 起止时间	2023年9月---2025年9月				
1.6 标准起草单位	江苏省市场监督管理局				
1.7 起草团队	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				
1.8 标准体系表内编号					

1.9 调整情况	任务负责人由罗雪明调整为张礼涛，项目周期 2023.9-2025.9
2、背景情况	
2.1 目的、意义 (工作开展背景及要求)	食品安全群众满意度调查，是直接了解人民群众对食品安全状况、食品安全工作成效评价的基本途径，是评判人民群众在食品安全方面获得感和满意程度的重要依据，也是深入了解人民群众关心关注食品安全问题的重要方法。高质量组织开展食品安全群众满意度调查，既是践行以人民为中心的发展思想的现实需要，也是我国食品安全有关制度文件所作出的明文规定，更是确保食品安全群众满意度调查结果更为精准化科学化的必然要求。 近年来，全国各地积极探索、勇于实践，结合本地区实际扎实开展食品安全满意度调查，创造和积累了一些好经验好做法，取得了较好成效。2023 年 3 月，国务院办公厅印发修订后的《食品安全工作评议考核办法》，将食品安全群众满意度测评结果作为评价各省级人民政府和新疆生产建设兵团食品安全状况的重要指标。但由于目前缺少全国范围内统一规范的执行依据和操作标准，一定程度上影响了测评结果的科学性、精准性和可比性。因此，亟需在国家层面出台相关标准，通过“一把尺子量到底”，客观公正地评价地区食品安全现状、掌握当地百姓食品安全认知程度和满意程度、评估地区食品安全监管工作成效。

2.2 与国内外相关标准、文献的关系	本标准符合《中共中央 国务院关于深化改革加强食品安全工作的意见》《国务院办公厅关于印发食品安全工作评议考核办法的通知》等相关法律法规要求，并与相应的国标、行标、地标相协调，与其他有关文件要求也相一致。 起草工作组参考了 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、GB/T 26316-2010 市场、民意和社会调查服务要求（采标）等标准。同时，还参考了《满意度调查中样本数量的确定》《抽样调查理论与方法》《统计学》等文献。
3、编制过程	
3.1 分工情况	成立了以江苏省市场监督管理局为牵头单位、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等为成员单位的标准起草工作组，制定工作计划、明确分工任务，确保有序开展标准研制工作。

3.2 起草阶段	从 2017 年起,江苏省市场监管局连续八年组织开展全省范围内的专项调查,积累了较为丰富的基础资料和相对成熟的工作经验。在调查方式上,用好拦截面访、电话调查等传统方式的同时,积极探索运用网络调查、深度访谈等多种方式;在调查范围上,逐年增加调查区域覆盖面和样本量,2023 年度已覆盖全省所有行政县(市、区),涉及政务中心、农贸市场、学校等共 971 个调查点位,获取有效样本 354214 个。 2023 年 9 月,江苏省市场监管局牵头召开食品安全群众满意度调查工作座谈会,与辽宁省、上海市、浙江省、广东省、重庆市、四川省、新疆维吾尔自治区以及沈阳市、厦门市、佛山市等 10 家市场监管局,就本操作指南相关内容开展集中研讨。在充分吸收江苏等地经验做法的基础上,市场监管总局办公厅于 2023 年 9 月印发了《食品安全群众满意度调查工作操作技术指南》(市监食协发〔2023〕91 号),为全国面上开展食品安全群众满意度调查提供了重要参考。 围绕食品安全群众满意度调查的基本内容、调查方法、调查步骤、质量管控、调查结果等方面,起草工作组深入开展调研,广泛征求相关方面意见,反复研究讨论和修改完善,形成了工作组讨论稿。
3.3 征求意见阶段	以工作组讨论稿为基础,起草工作组在更大范围组织开展专题调研,进一步征求市场监管总局有关司局、相关方面专家和一线工作人员的意见和建议,根据有关意见建议作了修改完善,形成了征求意见稿及标准编制说明。
3.4 标准审查阶段	
4、主要技术内容的确定	

考虑本标准研制需求,起草工作组参考了 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、GB/T 26316-2010 市场、民意和社会调查服务要求(采标)等标准。同时,还参考了《满意度调查中样本数量的确定》《抽样调查理论与方法》《统计学》等文献。

本标准确立了调查工作基本原则,提供了调查准备、调查实施、调查分析、形成报告以及保密措施的操作指南,适用于指导食品安全群众满意度调查工作的具体组织实施。

“术语和定义”部分,主要依据 GB/T 19038-2009、GB/T 3358.1-2009、GB/T 26315-2010 进行 10 个术语和定义的制定。

建立健全食品安全满意度调查常态化长效化工作机制,强化满意度调查结果的综合运用,要求对收集的意见及时整理、发现的问题研究提出对策,形成由调查到分析、分析到整改、整改到提升的“全链条”工作闭环。基于此,“基本原则”部分明确了客观公正、科学精准、问题导向等三项原则。

“调查流程”部分对调查具体操作流程的 10 个环节作了规范指导,主要包括事前统筹谋划、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、形成调查报告等内容。在对调查的对象、方法、样本进行说明的基础上,对抽样方法、调查问卷和其他准备工作进行规范,对成立项目组、模拟实施、访问员培训、预调查、正式实施和质量控制提出要求。同时,要求提高调查样本抽取的随机性和代表性、兼顾地区间调查样本的公平性和可比性、采取以信息化技术为主的调查方式等。

“数据分析”部分明确了数据处理、梳理汇总、抽查核查等方面的要求,重点要求调查过程和数据收集统计分析过程应符合相关标准和操作规范、调查全过程应实施痕迹化管理,确保调查数据客观公正权威,能够真实反映调查对象意愿,最大程度减少人为干扰,以具有公信力的调查结果回应社会关注和群众关切。

“调查报告”部分主要是对调查报告的编写、修改及发布提出要求。

“保密措施”部分就调查过程中相关信息和数据的保密提出要求,明确提出要建立保密制度规范、严格调查工作纪律、监督参与人员遵守廉洁和保密等规定,对违规行为严肃追究责任。

确定调查样本量,既要遵循抽样调查统计学原理,也要充分考量要调查项目实际需要。具体来说,首要考量因素是调查估计值要求达到的精度,而影响精度的因素包括总体指标变异程度、总体大小、样本设计和所使用的估计量、回答率等。除估计值精度外,可获得的预算、资源和时间等调查运作限制,也会影响样本量的确定。所以,确定最终样本量需在精度、费用、时限和操作可行性等限制条件之间进行平衡协调。一般来说,统计上的有效样本量是由允许误差和置信水平决定,而采用不同抽样调查方式,如允许误差和置信水平相同,其所需样本量也接近,因此,可根据这两个参数给出所需样本量。在确保调查方案、调查问卷和调查样本相对稳定上,标准设置了 6 个资料性附录:附录 A 对调查方法的优点及局限进行比较说明;附录 B 对不同规模等级城市的划分依据以及抽样的样本量提出要求;附录 C 提供了调查问卷参考样例;附录 D 提供了调查指标参考权重及计算;附录 E 提供了主要调查方法质量控制办法;附录 F 提供了调查报告参考大纲。

5、验证情况（适用时填写）			
5.1 验证单位情况	验证单位	验证人员	验证时间
			年 月 日
			年 月 日
			年 月 日
			年 月 日

5.2 验证过程	
5.3 验证数据分析	
5.4 验证评价	
5.5 其他应说明的情况	
6、附加说明（可选）	
6.1 宣贯标准的建议	本标准发布实施后，建议市场监管总局及地方市场监管部门加强宣传推广、强化实际运用，将其作为食品安全群众满意度调查工作的操作指南，适时组织开展标准解读和标准实施培训，及时总结好经验好做法。对标准实施过程中出现的问题和反馈的意见建议，及时组织开展研究分析，适时进行修订完善，以标准化水平的持续提升为服务好食品安全监管决策提供有力支撑。
6.2 修订和废除现行有关标准的建议	

6.3 作为强制性标准或推荐性标准的建议					
6.4 其他需要说明的情况					
6.5 参考文献					
联系人	朱莉娟	联系电话	18118992922	电子邮箱	47937472@qq.com
注：1.本格式的通用部分为第 1 章、第 2 章、第 4 章和第 6 章。 2.第 5 章和第 6 章为可选项，其余为必填项。 编写日期：2025 年 6 月 17 日					