

# 湖南省质量强省领导小组办公室文件

湘质强办发〔2021〕4号

---

## 湖南省质量强省领导小组办公室 关于转发国家市场监督管理总局《2020年全国公共 服务质量监测情况通报》的通知

各成员单位、各市州质强办：

近日，国家市场监督管理总局下发了《2020年全国公共服务质量监测情况通报》。此次监测的公共服务质量范围包括12个服务领域，公共服务质量满意度总分为100分，分不满意、基本不满意、一般、比较满意、满意五个档次。我省公共服务质量满意度得分为80.05分，高出全国平均分1.05分，全国排名第13位，中部地区排名第3位，总体评价为满意。分领域来看，公共教育、公共就业、社会保障、公用事业、公共交通、公共安全、公共文化、

养老服务等 8 个领域为满意，医疗服务、生态环境、公共体育、政务服务等 4 个领域为比较满意，满意度得分最高为公共安全 81.53 分，得分最低为生态环境 77.52 分。

联系人：唐碧辉 13873138049

附件：2020 年全国公共服务质量监测情况通报

湖南省质量强省领导小组办公室

2021 年 7 月 28 日



附件

# 情况通报

2021年第39期

国家市场监督管理总局

2021年6月30日

---

## 2020年全国公共服务质量监测情况通报

为全面反映我国公共服务质量状况，推动补齐短板弱项，不断提升公共服务水平，根据《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》有关部署，市场监管总局组织第三方机构开展了2020年全国公共服务质量监测。经征求有关部门意见，现将监测情况通报如下：

### 一、监测概况

本次监测的领域包括公共教育、公共就业、医疗服务、社会保障、公用事业、生态环境、公共交通、公共安全、公共文化、公共体育、养老服务、政务服务等12个方面。监测范围覆盖31个省(区、

市)的110个城市。监测方法依据市场监管总局《服务质量监测技术指南》并参照国家标准 GB/T 37273—2018《公共服务效果测评通则》、GB/T 26316—2010《市场、民意和社会调查 服务要求》等规范和标准实施。

本次监测采取拦截面访和网络调查两种方式进行,共回收有效调查样本37067份。调查结果采用分层加权平均计算方式得出。监测问卷的克隆巴哈 $\alpha$ 信度系数为0.983<sup>1</sup>,表明问卷调查结果具有较好的稳定性和一致性,可信度较高。统计分析显示,在95%的置信度下,全国公共服务质量满意度的置信区间为[78.90, 79.11]<sup>2</sup>。

## 二、监测结果

### (一) 全国总体情况

服务质量满意度总分为100分,0~20分为不满意,20~40分为基本不满意,40~60分为一般,60~80分为比较满意,80~100分为满意。2020年全国公共服务质量总体满意度为79.00分。与2017年(77.99分)、2018年(78.13分)和2019年(78.62分)相比,连续3年保持上升并处在“比较满意”区间(60~80分)。说明各地方各有关部门持续深化“放管服”改革,不断提升公共服

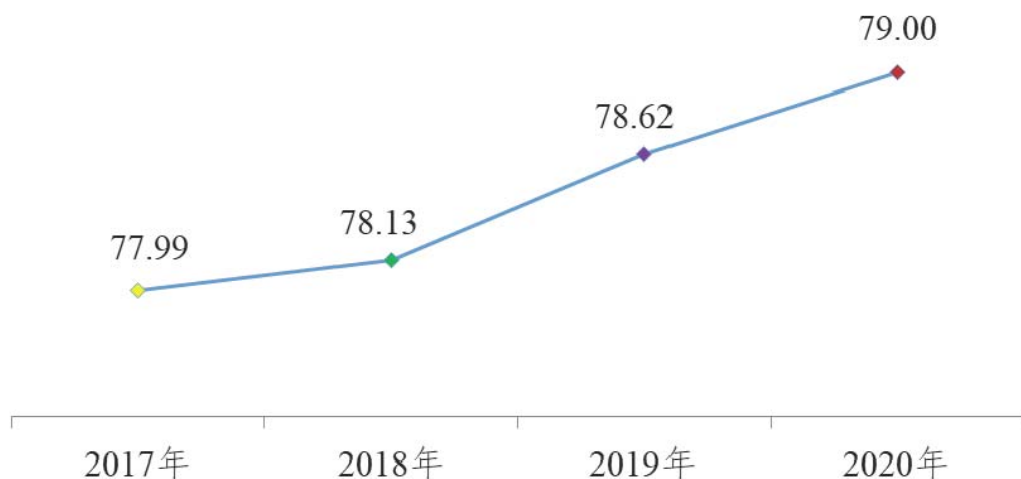
---

<sup>1</sup> 克隆巴哈系数用于检验问卷的内在信度,一般该系数高于0.7,就说明通过检验,问卷结果具有较好的一致性、可信度。

<sup>2</sup> 置信度和置信区间是指,按现在的抽样方式重复100次,至少有95次分值落在[78.90, 79.11]区间。

务质量水平，在建设人民满意的服务型政府等方面取得明显成效，得到人民群众的广泛认可。

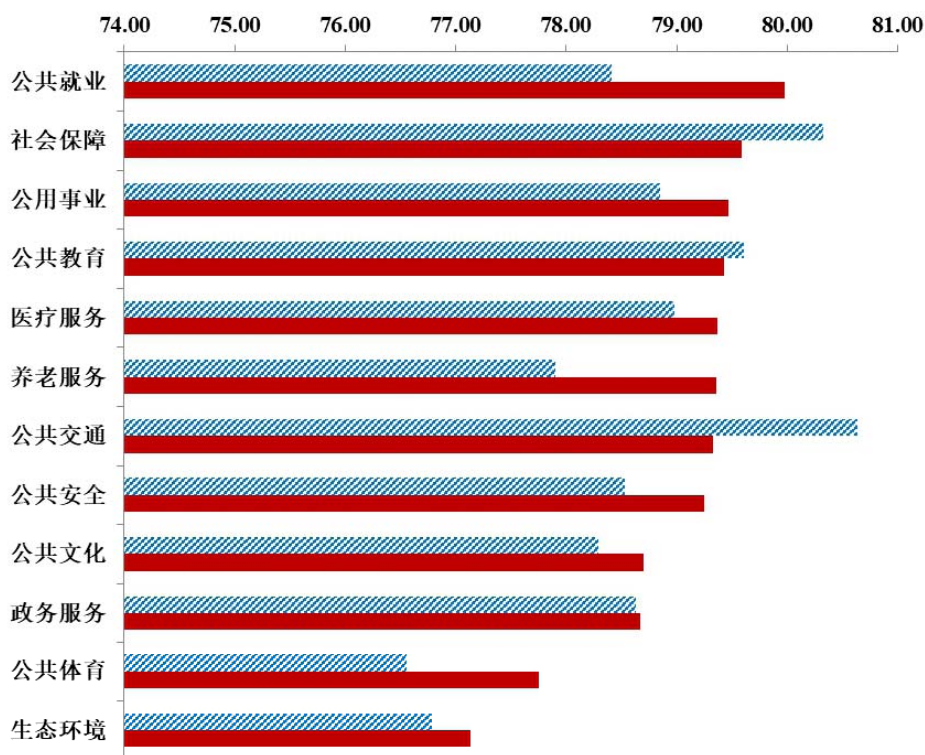
图1 2017—2020年全国公共服务质量满意度情况



## （二）分领域情况

12个公共服务领域满意度得分由高到低依次为：公共就业（79.98）、社会保障（79.58）、公用事业（79.47）、公共教育（79.42）、医疗服务（79.37）、养老服务（79.36）、公共交通（79.33）、公共安全（79.25）、公共文化（78.70）、政务服务（78.67）、公共体育（77.76）、生态环境（77.14）。

图 2 2019、2020 年各领域公共服务质量满意度比较



	生态环境	公共体育	政务服务	公共文化	公共安全	公共交通	养老服务	医疗服务	公共教育	公用事业	社会保障	公共就业
2019年	76.79	76.55	78.63	78.29	78.53	80.64	77.90	78.98	79.60	78.85	80.32	78.41
2020年	77.14	77.76	78.67	78.70	79.25	79.33	79.36	79.37	79.42	79.47	79.58	79.98

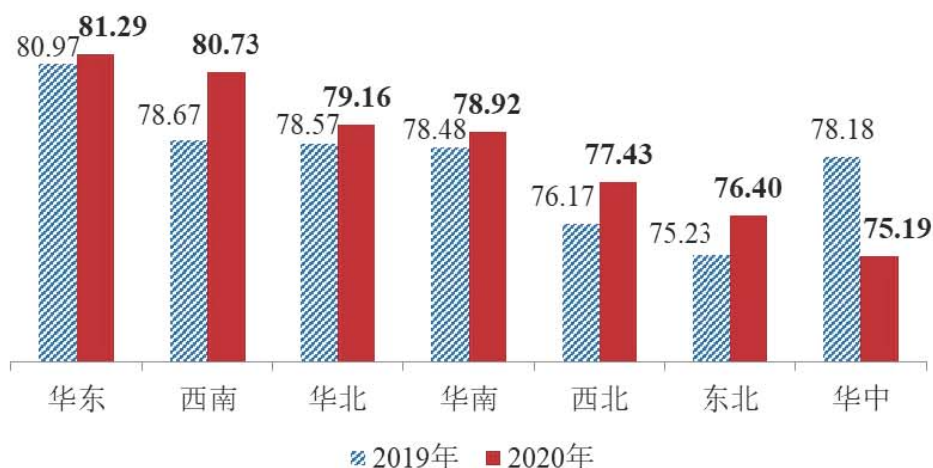
从监测结果来看，突如其来的新冠肺炎疫情对医疗、就业、教育等领域带来严重冲击，但公共就业、社会保障、公用事业、公共教育、医疗服务质量满意度在 12 个领域中位居前五位。本次监测在公共安全领域增加“公共卫生事件防控”指标，结果为 79.54 分，超过公共安全总体满意度得分（79.25 分）和全国公共服务总体满意度得分（79.00 分）。监测结果表明，党中央、国务院统筹疫情防控和经济社会发展，“六稳”“六保”举措有力有效，疫情防控取得

重大战略成果。我国公共服务体系反应迅速、保障有力，在应对疫情冲击、保障人身健康、促进复工复产等方面获得人民群众充分肯定。各领域公共服务质量满意度得分情况详见附件 1。

### （三）分区域情况

从各地区看，公共服务质量满意度得分从高到低依次为：华东地区（81.29）、西南地区（80.73）、华北地区（79.16）、华南地区（78.92）、西北地区（77.43）、东北地区（76.40）、华中地区（75.19）。

图 3 2019、2020 年各地区公共服务质量满意度比较



从各省（区、市）看，与 2019 年相比，浙江、北京、重庆、四川、天津、西藏、广东、安徽、江西、山东、宁夏、云南、内蒙古、海南、贵州、山西、陕西、青海、新疆、辽宁、广西、黑龙江等 22 个省（区、市）公共服务质量满意度同比得到提升。2019 年监测结果通报地方后，辽宁省委、省政府主要负责人亲自研究部署，专门召开全省优化营商环境电视电话会议，部署开展专项治理提升；山东、湖北、青海、宁夏等省级人民政府有关负责人作出批示，

组织进行整改，取得明显成效。各省（区、市）公共服务质量满意度得分情况详见附件 2。

从各监测城市看，公共服务质量总体满意度达到满意区间（80~100分）的共 48 个，占监测城市总数的 43.6%，比 2019 年提升 6.7 个百分点。其余 62 个城市得分均在 70~80 分之间，处于比较满意区间。2020 年公共服务质量满意度排位居前 10 位的城市依次为：成都市（83.72）、湖州市（83.53）、南京市（83.39）、昆明市（82.80）、厦门市（82.79）、南通市（82.78）、无锡市（82.69）、杭州市（82.57）、上海市（82.44）、宁波市（82.40）。各监测城市公共服务质量满意度得分情况详见附件 3。

### 三、问题分析

（一）公共服务各领域指标弱项有待进一步提升。各领域满意度由多个评价指标构成。从监测结果看，各领域满意度相对较低的评价指标分别为：公共就业领域的“招聘会有针对性”，社会保障领域的“特困人群生活补助”，公用事业领域的“公共厕所数量、分布及卫生管理情况”，公共教育领域的“中小学择校问题治理效果”，医疗服务领域的“门诊候诊等候时间”，养老服务领域的“养老机构服务规范性”，公共交通领域的“站点设置合理性”，公共安全领域的“个人信息隐私保护”，公共文化领域的“群众性文化活动形式和内容贴合需求”，政务服务领域的“‘12345’热线办理及结果”，公共体育领域的“群众性体育活动形式和内容贴合需求”，生态环境领域的“周边噪声控制”等。这些指标也是近几年监测中受访者反映比较突出的问题，需要各地区、各有关部门持续关注，



作为提高公共服务质量的工作重点。

（二）公共服务不平衡状况比较明显。从城乡差别看，城区居民公共服务质量满意度（79.45）显著高于非城区居民公共服务质量满意度（77.70）。从户籍情况看，本地户籍民众公共服务质量满意度（79.86）显著高于外地户籍民众公共服务质量满意度（76.05）。从收入水平看，家庭月收入5000元以下群体和60000元以上群体公共服务质量满意度分别为77.44和76.05，显著低于平均水平。其中，家庭月收入5000元以下群体对公共就业、医疗服务和社会保障领域评价相对较低，家庭月收入60000元以上群体对生态环境、公共安全、公共文化领域评价相对较低，呈现出明显差异。

（三）公共服务管理和服务水平亟待提高。从近两年监测结果来看，反映公共服务资源供给能力的指标得分较高、上升明显，比如养老服务领域的“居住小区配建养老服务设施情况”、政务服务领域的“政务服务信息化水平”、公共体育领域的“全民健身设施运转维护情况”和公共文化领域的“服务场所开放情况”等。但反映服务运营管理水平的指标评价相对较低，比如养老机构领域的“服务规范性”、政务服务领域的“‘12345’热线办理及结果”以及公共体育领域的“活动形式和内容贴合需求”等。这反映出随着政府公共服务资源投入的不断加大，管理和服务能力需要相应提升，更好满足人民群众多样化、高质量的需求。

（四）部分省会城市公共服务质量满意度持续较低。从2018至2020年的监测结果看，在36个计划单列市和省会城市中，兰州、哈尔滨、乌鲁木齐、西安公共服务质量满意度连续三年位居后10

位，一些省会城市公共服务质量满意度得分低于本省（区、市）其他城市。说明部分省会城市公共服务质量水平与经济发展成就尚不匹配，公共服务质量离人民群众对美好生活的向往还有一定差距，需要进一步落实责任、严格管理，努力提升公共服务质量。

公共服务质量关系到“放管服”改革的成效，关系到优化营商环境和增进民生福祉。本次监测结果纳入对各省（区、市）人民政府 2020 年质量工作考核。请各省（区、市）和新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）按照《中共中央 国务院关于开展质量提升行动的指导意见》要求，将通报情况及时报告本级党委和政府，并通报同级有关部门，供决策参考。同时，要按照党的十九届五中全会精神、中央经济工作会议精神 and 政府工作报告的有关部署，以高质量发展为主题，坚持以人民为中心的发展思想，结合党史学习教育“我为群众办实事”实践活动，深入组织实施质量提升行动，推进公共服务领域补短板、强弱项、提质量，不断提高公共服务水平，助力“十四五”经济社会发展和开好局、起好步。

- 附件：1. 各领域公共服务质量满意度得分情况  
2. 各省（区、市）公共服务质量满意度得分情况  
3. 全国 110 个城市公共服务质量满意度得分情况

## 附件 1

# 各领域公共服务质量满意度得分情况

监测领域	总体满意度	监测指标	满意度分值
公共就业	79.98	就业信息获取	80.47
		咨询渠道通畅	80.42
		招聘会有针对性	79.98
社会保障	79.58	养老金按时、足额发放	80.54
		养老金领取的便捷性	80.50
		异地就医报销流程便利性	79.86
		医疗保险报销的便捷性	79.57
		失业保险金领取的便捷性	78.73
		特困人群生活补助	78.31
公用事业	79.47	供电稳定性	82.28
		供气安全性	81.34
		自来水水压	79.70
		供热持续性	79.55
		公园、绿地覆盖情况	78.83
		公共场所的卫生情况	78.57
		垃圾收运及分类处理	77.89
		公共厕所数量、分布及卫生管理情况	77.57
公共教育	79.42	校园安全	81.05
		师德、师风	80.54
		学校餐饮安全和营养	80.12
		学校教育教学水平	79.98
		在线授课情况	79.08
		幼儿园收费情况	79.04
		幼儿园入园难易	79.03
		开展课后服务，解决“三点半”难题情况	78.55
		中小学择校问题治理效果	77.43
医疗服务	79.37	每次用药（包括口服和注射），医务人员告知您注意事项	80.08
		医务人员仔细倾听您讲话并用您听得懂的方式解释问题	79.79
		就医流程（包括入院办理手续）的简便性	79.79
		医疗费用的合理性	79.45
		“号贩子”整治效果	79.25
		诊疗效果	79.13
		门诊候诊等候时间	78.08
养老服务	79.36	居住小区配建养老服务设施情况	80.86

监测领域	总体满意度	监测指标	满意度分值
		居住小区养老的配套服务(比如, 助餐、助医、助行、助洁等)	80.16
		养老机构价格合理性	80.02
		服务人员专业化水平	78.17
		养老机构服务规范性	77.61
公共交通	79.33	换乘便捷性	80.11
		交通标识指引	79.67
		出行信息服务(包括始末班车时间、运行实时信息等)	79.66
		乘车环境(包括环境卫生、乘坐舒适度、乘车安全)	79.62
		等候时间	78.49
		站点设置合理性	78.42
公共安全	79.25	药品安全状况	80.68
		社会治安状况	80.49
		突发事件(比如, 自然灾害)应急处置	80.29
		公共卫生事件(比如, 突发疫情)防控	79.54
		食品安全状况	77.88
		个人信息隐私保护	76.62
公共文化	78.70	服务场所开放情况	79.69
		服务场所(比如, 公共文化活动中心)设置贴合需求	78.71
		群众性文化活动参与程度	78.43
		群众性文化活动的开展	78.35
		群众性文化活动的形式和内容贴合需求	78.32
政务服务	78.67	政务服务信息化水平	80.47
		“一网通办”(政务服务事项网上办理)实施情况	78.62
		政务服务信息公开透明情况	78.61
		政务事务办理时长	78.17
		“12345”热线办理及结果	77.46
公共体育	77.76	全民健身设施运转维护情况	78.99
		公共体育场所覆盖情况	77.85
		群众性体育活动参与程度	77.85
		群众性体育活动的开展	77.19
		群众性体育活动的形式和内容贴合需求	76.90
生态环境	77.14	河湖水质	78.38
		空气质量	78.19
		周边噪声控制	74.84

## 附件 2

## 各省（区、市）公共服务质量满意度得分情况

省(区、市)	总体满意度	公共教育	公共就业	医疗服务	社会保障	公用事业	生态环境	公共交通	公共安全	公共文化	公共体育	养老服务	政务服务
北京	82.27	82.70	85.28	82.21	80.69	83.24	81.49	83.68	81.27	82.07	81.36	81.77	81.49
天津	81.36	82.14	83.56	81.17	78.59	82.17	81.44	82.49	80.60	80.66	80.31	82.22	81.04
河北	76.18	75.41	77.87	76.96	76.58	76.47	73.04	77.57	76.24	75.86	74.72	77.11	76.32
山西	78.75	75.91	79.89	79.83	78.98	79.33	77.89	80.99	78.63	78.60	78.21	78.41	78.32
内蒙古	79.10	79.55	80.28	80.16	79.61	79.41	77.59	79.78	78.57	78.28	77.89	79.57	78.53
辽宁	76.05	75.86	75.98	75.78	76.37	76.03	76.13	75.83	75.65	76.20	76.01	75.68	77.08
吉林	78.41	78.46	79.64	79.32	79.72	77.42	76.20	78.57	78.70	77.86	77.84	78.43	78.74
黑龙江	74.76	74.06	75.43	75.79	74.70	73.64	74.57	75.05	74.48	75.10	74.81	74.16	75.40
上海	82.44	83.04	83.68	81.85	83.00	83.16	82.50	83.53	82.56	78.01	81.69	83.14	83.09
江苏	82.39	82.43	82.61	81.95	82.95	83.23	80.99	83.71	82.04	82.54	81.39	82.69	82.12
浙江	82.50	82.66	83.81	82.19	83.91	81.37	80.17	83.42	83.07	83.23	82.40	82.23	81.54
安徽	80.58	81.75	81.49	80.29	80.27	81.48	77.80	80.99	81.13	80.75	79.44	81.43	80.09
福建	81.44	81.60	82.94	80.94	81.95	82.05	79.84	81.37	81.49	81.53	80.64	81.49	81.43
江西	80.32	82.32	80.95	80.96	81.02	80.66	77.96	80.75	81.60	79.48	78.00	79.81	80.36
山东	79.81	80.54	81.49	80.48	80.05	80.62	77.08	79.73	80.25	79.60	78.42	80.05	79.44
河南	74.17	75.53	73.96	74.69	74.65	76.51	70.87	74.08	75.17	74.85	72.25	73.86	73.59
湖北	72.51	73.35	73.39	72.40	73.04	73.40	69.77	72.45	73.75	72.65	71.08	72.46	72.32
湖南	80.05	80.67	80.43	78.91	80.58	80.73	77.52	80.36	81.53	80.70	78.95	81.43	78.82
广东	80.91	81.67	82.00	81.51	81.31	81.36	78.43	80.68	81.06	80.86	79.99	81.04	81.03
广西	75.90	76.32	76.02	76.07	81.54	76.87	72.91	74.47	75.99	75.48	74.43	75.39	75.27

省(区、市)	总体满意度	公共教育	公共就业	医疗服务	社会保障	公用事业	生态环境	公共交通	公共安全	公共文化	公共体育	养老服务	政务服务
海南	79.01	79.26	78.72	79.15	78.92	80.58	77.27	78.74	80.19	78.99	78.09	79.08	79.08
重庆	81.77	81.31	82.76	82.35	81.45	80.78	82.37	81.34	81.91	81.55	81.43	82.22	81.74
四川	81.51	82.72	81.98	82.58	81.66	82.37	79.02	80.55	82.30	82.03	80.15	81.42	81.35
贵州	78.90	79.66	78.82	79.38	78.85	79.71	76.53	79.22	80.78	78.47	77.38	79.38	78.64
云南	79.67	79.88	79.46	79.35	79.31	81.08	78.53	81.18	81.33	79.13	78.05	79.27	79.53
西藏	81.00	80.95	82.35	82.51	83.25	79.36	80.75	81.41	80.01	79.62	79.11	82.19	80.46
陕西	78.16	78.66	80.46	79.92	79.35	78.03	75.27	78.60	76.37	77.51	76.56	78.58	78.60
甘肃	75.00	77.75	75.55	75.76	77.89	76.17	69.07	73.49	75.73	75.15	71.03	78.40	74.04
青海	77.58	77.41	79.80	76.92	80.00	78.77	76.34	77.65	77.94	76.46	74.56	80.37	74.79
宁夏	79.71	80.20	81.44	80.83	79.94	79.25	78.51	80.42	78.36	80.00	78.84	79.69	79.00
新疆	76.85	78.39	77.33	78.22	76.96	78.21	73.35	77.10	78.05	76.47	75.41	77.27	75.43

## 附件3

## 全国110个城市公共服务质量满意度得分情况

序号	城市	总体满意度	公共教育	公共就业	医疗服务	社会保障	公用事业	生态环境	公共交通	公共安全	公共文化	公共体育	养老服务	政务服务
1	成都市	83.72	83.82	84.33	84.02	82.99	83.29	82.44	83.19	83.90	83.73	83.99	85.27	83.64
2	湖州市	83.53	83.71	85.13	82.13	84.42	82.20	81.11	84.13	84.18	83.67	83.97	84.74	83.01
3	南京市	83.39	84.27	84.70	83.94	85.90	84.06	80.43	85.38	81.95	82.76	81.01	82.48	83.77
4	昆明市	82.80	83.98	82.93	82.20	81.34	85.53	81.32	84.63	83.68	82.15	80.09	83.35	82.36
5	厦门市	82.79	82.37	84.26	81.89	83.01	83.00	81.57	83.13	83.05	82.65	82.55	82.48	83.52
6	南通市	82.78	83.07	83.17	81.61	82.40	82.98	82.79	83.23	83.16	82.65	82.00	83.91	82.41
7	无锡市	82.69	82.93	82.37	82.38	82.07	84.10	81.50	83.27	82.68	83.06	82.79	82.48	82.68
8	杭州市	82.57	82.30	82.81	81.74	83.38	81.71	81.95	83.04	83.68	83.26	82.60	81.90	82.48
9	上海市	82.44	83.04	83.68	81.85	83.00	83.16	82.50	83.53	82.56	78.01	81.69	83.14	83.09
10	宁波市	82.40	81.78	84.38	83.10	84.82	80.76	80.13	83.66	83.17	83.00	80.91	81.80	81.30
11	北京市	82.27	82.70	85.28	82.21	80.69	83.24	81.49	83.68	81.27	82.07	81.36	81.77	81.49
12	温州市	82.12	82.66	83.58	82.60	83.57	80.89	78.80	83.18	81.93	83.26	81.80	81.90	81.31
13	南昌市	81.92	83.20	83.68	82.08	81.83	80.82	80.95	82.50	82.99	81.73	80.56	80.35	82.32
14	丽水市	81.87	82.86	83.15	81.40	83.34	81.28	78.86	83.07	82.37	82.94	82.70	80.83	79.60
15	南充市	81.85	83.13	81.76	82.42	82.44	82.71	79.41	80.98	82.41	82.56	80.01	82.44	81.94
16	深圳市	81.80	81.84	83.18	81.91	81.92	81.96	80.59	81.25	81.60	81.73	80.93	82.61	82.08
17	重庆市	81.77	81.31	82.76	82.35	81.45	80.78	82.37	81.34	81.91	81.55	81.43	82.22	81.74
18	怀化市	81.66	83.09	83.52	80.74	82.75	82.68	77.73	81.00	82.88	83.43	81.26	82.11	78.74
19	长沙市	81.65	81.56	81.61	79.90	82.20	80.55	80.81	82.63	82.31	82.14	81.30	84.03	80.80
20	徐州市	81.59	80.97	81.55	80.93	82.32	82.31	81.13	82.66	81.23	81.90	81.60	81.80	80.69

序号	城市	总体满意度	公共教育	公共就业	医疗服务	社会保障	公用事业	生态环境	公共交通	公共安全	公共文化	公共体育	养老服务	政务服务
21	淮安市	81.48	80.88	81.24	80.90	82.06	82.69	79.09	84.01	81.17	82.32	79.57	82.75	81.03
22	福州市	81.41	82.23	82.43	80.48	81.90	82.25	79.73	81.78	81.19	82.10	80.31	81.42	81.16
23	广州市	81.41	81.48	82.90	81.78	81.41	81.42	80.12	81.67	81.33	80.96	80.73	81.41	81.74
24	拉萨市	81.40	80.51	83.68	83.75	83.57	81.56	81.11	81.64	78.96	79.98	79.24	82.89	79.93
25	天津市	81.36	82.14	83.56	81.17	78.59	82.17	81.44	82.49	80.60	80.66	80.31	82.22	81.04
26	雅安市	81.29	82.63	82.31	81.90	81.04	82.00	78.59	79.75	82.16	82.53	80.83	80.01	81.73
27	威海市	81.23	80.53	82.34	81.75	81.36	81.08	80.02	81.51	81.19	80.97	80.68	81.53	81.73
28	吴忠市	81.07	81.17	81.37	82.51	80.59	80.75	79.45	81.41	80.38	82.76	80.49	81.07	80.90
29	汕尾市	81.01	82.49	82.09	81.85	81.62	81.74	77.93	80.18	81.25	80.82	79.50	80.83	81.79
30	合肥市	81.00	81.90	82.30	81.18	80.89	81.07	79.36	81.98	81.05	80.46	80.27	81.63	79.97
31	那曲市	81.00	80.38	81.97	82.13	83.44	78.05	81.43	80.94	82.22	79.10	78.82	83.13	80.41
32	自贡市	80.94	81.42	81.06	82.69	80.88	82.40	77.95	80.51	82.25	81.55	79.68	81.16	79.68
33	三明市	80.79	80.38	82.10	80.87	81.18	81.42	79.66	80.31	81.14	80.36	80.21	81.05	80.81
34	黄山市	80.77	82.14	81.38	80.80	80.14	82.20	76.95	81.70	81.05	81.38	79.02	81.44	81.06
35	南安市	80.76	81.41	82.97	80.52	81.72	81.54	78.39	80.26	80.58	81.00	79.48	81.00	80.25
36	眉山市	80.75	83.10	81.98	82.48	81.27	81.95	77.85	79.73	81.18	80.74	78.48	80.07	80.15
37	云浮市	80.63	82.22	81.82	81.39	80.33	81.16	77.96	80.49	80.72	80.17	79.61	81.00	80.73
38	日喀则市	80.59	81.96	81.39	81.66	82.75	78.46	79.72	81.66	78.86	79.77	79.25	80.54	81.05
39	遂宁市	80.53	82.23	80.42	81.96	81.32	81.89	77.91	79.11	81.93	81.09	77.91	79.58	80.97
40	六安市	80.51	81.57	82.94	80.33	80.70	81.20	77.60	79.83	81.26	80.83	78.85	82.25	78.72
41	蚌埠市	80.50	81.82	80.49	79.33	79.93	82.73	78.00	81.46	80.89	80.80	79.14	80.63	80.74
42	肇庆市	80.44	81.32	80.99	81.41	81.71	80.97	77.28	80.01	81.26	80.87	79.29	80.44	79.74
43	泰安市	80.39	81.56	82.32	81.22	80.44	81.18	77.37	80.12	80.67	79.76	79.14	80.59	80.30
44	太原市	80.39	77.70	81.18	80.98	80.38	80.60	80.03	82.09	80.58	80.03	80.36	80.26	80.48
45	赣州市	80.38	82.50	81.00	80.95	81.48	81.07	76.88	80.88	81.70	79.53	77.78	80.54	80.27
46	中山市	80.18	80.69	81.03	80.72	80.85	80.92	76.70	80.46	80.21	80.65	79.88	79.96	80.10



序号	城市	总体 满意度	公共 教育	公共 就业	医疗 服务	社会 保障	公用 事业	生态 环境	公共 交通	公共 安全	公共 文化	公共 体育	养老 服务	政务 服务
47	安庆市	80.10	81.33	80.36	79.80	79.69	80.21	77.09	79.97	81.40	80.29	79.90	81.20	79.95
48	黔南州	80.06	81.28	81.11	81.18	79.77	80.27	77.14	80.46	81.42	79.07	79.66	79.51	79.83
49	烟台市	79.87	80.46	81.55	80.52	80.58	81.27	76.61	79.51	80.90	79.90	78.03	79.63	79.43
50	娄底市	79.78	80.31	79.29	78.30	78.86	81.82	77.18	81.15	81.64	80.94	78.33	79.76	79.79
51	抚州市	79.78	81.78	80.24	80.47	81.49	80.71	77.13	80.49	80.80	78.65	77.45	78.21	79.94
52	济南市	79.64	80.52	81.38	80.68	79.78	80.57	76.44	78.99	80.50	79.57	78.25	79.90	79.09
53	文昌市	79.49	80.89	79.83	79.51	79.76	81.07	78.06	79.61	80.30	78.69	78.89	78.69	78.59
54	楚雄州	79.30	79.62	79.46	79.30	79.02	80.04	76.99	81.57	81.22	78.56	78.33	77.99	79.47
55	银川市	79.23	79.60	81.33	80.72	80.04	79.13	78.06	80.80	77.23	78.49	78.17	79.40	77.85
56	通辽市	79.22	80.88	79.25	80.90	78.60	79.25	77.81	79.03	78.69	78.67	78.56	79.97	79.09
57	九江市	79.21	81.79	78.86	80.35	79.30	80.04	76.89	79.13	80.90	78.01	76.20	80.14	78.88
58	呼和浩特市	79.10	79.38	81.47	80.41	80.04	79.41	77.54	79.73	78.33	78.40	78.10	78.20	78.22
59	西宁市	79.02	80.50	79.70	78.53	80.16	80.79	77.07	78.84	78.73	78.59	76.22	81.66	77.41
60	海东市	78.99	78.44	81.89	78.79	81.58	81.08	78.99	80.49	78.92	77.01	75.92	79.99	74.76
61	乌兰察布市	78.98	78.40	80.11	79.17	80.20	79.56	77.42	80.58	78.70	77.77	77.02	80.53	78.29
62	海口市	78.97	78.98	77.00	78.41	78.65	80.76	77.78	78.51	80.52	79.83	78.68	78.59	79.95
63	济宁市	78.92	80.83	79.01	79.59	79.60	79.99	75.83	78.55	79.57	79.74	76.77	79.47	78.03
64	贵阳市	78.90	79.71	78.69	78.75	78.05	80.36	76.74	80.22	80.33	78.94	76.25	79.76	78.95
65	聊城市	78.84	79.31	82.36	79.13	78.55	79.61	76.19	79.66	78.66	77.67	77.67	79.21	78.06
66	中卫市	78.82	79.82	81.63	79.27	79.20	77.86	78.03	79.06	77.47	78.75	77.88	78.60	78.26
67	四平市	78.66	78.44	79.89	79.32	80.28	77.44	76.24	79.51	78.97	78.30	77.16	79.22	79.10
68	松原市	78.56	78.57	79.43	79.83	79.90	77.71	75.77	78.81	79.16	77.49	78.51	78.71	78.85
69	五指山市	78.56	77.92	79.32	79.54	78.36	79.90	75.97	78.10	79.76	78.44	76.68	79.97	78.70
70	安康市	78.45	78.77	80.60	80.00	79.90	78.47	75.87	79.62	76.94	77.71	76.19	78.59	78.76
71	石家庄市	78.41	77.60	79.69	77.52	78.70	78.42	74.47	80.38	79.65	78.04	77.06	80.26	79.14
72	克拉玛依市	78.14	80.36	80.04	80.21	79.55	79.95	74.64	77.05	78.90	78.07	76.16	76.94	75.80

序号	城市	总体满意度	公共教育	公共就业	医疗服务	社会保障	公用事业	生态环境	公共交通	公共安全	公共文化	公共体育	养老服务	政务服务
73	西安市	78.10	78.91	80.22	79.72	78.77	77.72	75.85	77.40	76.76	77.27	77.19	78.98	78.42
74	阳泉市	78.04	74.64	79.79	78.55	77.73	79.60	77.37	80.09	77.81	78.02	77.41	77.89	77.64
75	长春市	78.01	78.37	79.60	78.81	78.99	77.11	76.60	77.40	77.99	77.79	77.85	77.37	78.27
76	咸阳市	77.92	78.30	80.55	80.04	79.39	77.89	74.09	78.77	75.42	77.55	76.29	78.17	78.60
77	临汾市	77.82	75.39	78.70	79.97	78.83	77.80	76.28	80.80	77.50	77.74	76.85	77.09	76.84
78	铜仁市	77.75	78.00	76.66	78.21	78.73	78.51	75.72	76.97	80.59	77.40	76.24	78.88	77.14
79	河池市	77.66	78.28	77.18	77.28	82.36	78.70	75.15	76.49	77.36	78.24	77.02	76.41	77.44
80	郴州市	77.11	77.72	77.30	76.68	78.53	77.86	74.34	76.67	79.30	76.29	74.90	79.81	75.94
81	郑州市	77.01	76.26	78.23	76.97	76.29	77.95	76.75	77.20	77.35	77.19	75.93	76.54	77.44
82	沈阳市	76.93	77.03	76.72	76.93	77.21	76.65	76.85	76.81	76.31	77.07	76.90	77.04	77.69
83	丽江市	76.93	76.04	75.99	76.56	77.56	77.67	77.27	77.33	79.07	76.69	75.72	76.47	76.75
84	承德市	76.66	75.51	77.82	77.44	77.52	75.50	75.28	77.47	76.93	76.57	75.65	77.01	77.18
85	吐鲁番市	76.57	77.50	76.82	78.08	76.82	76.15	73.43	76.52	78.39	74.84	75.20	79.24	75.80
86	来宾市	76.00	76.07	75.55	77.78	81.47	76.83	72.44	74.84	76.90	74.87	74.61	75.32	75.34
87	乌鲁木齐市	75.84	77.32	75.12	76.36	74.52	78.52	71.98	77.74	76.87	76.49	74.85	75.63	74.67
88	大连市	75.67	75.42	76.47	75.38	75.65	75.64	75.04	75.36	75.13	76.00	75.99	75.53	76.41
89	张家口市	75.59	75.67	77.56	76.70	77.59	77.05	73.06	76.96	74.16	74.33	73.17	76.64	74.16
90	铁岭市	75.55	75.13	74.75	75.05	76.24	75.80	76.48	75.31	75.52	75.54	75.15	74.47	77.13
91	廊坊市	75.46	75.18	77.24	76.75	74.67	74.73	72.94	77.00	75.49	75.04	74.72	76.11	75.68
92	白银市	75.22	78.28	76.17	75.03	77.59	76.35	70.33	74.41	75.42	75.69	71.44	78.04	73.86
93	兰州市	75.10	76.66	75.12	77.00	77.61	75.85	68.59	72.58	76.02	75.83	72.41	78.41	75.13
94	南宁市	75.07	75.50	75.59	74.22	81.60	76.01	71.30	73.44	74.38	74.82	73.65	76.37	74.02
95	哈尔滨市	74.95	74.08	76.11	75.41	74.81	73.63	75.36	74.96	74.98	75.42	74.48	74.58	75.60
96	三门峡市	74.92	75.82	74.49	75.81	75.80	77.37	70.83	73.90	76.47	76.39	72.76	74.87	74.55
97	防城港市	74.86	75.42	75.77	74.98	80.74	75.96	72.77	73.14	75.34	74.01	72.44	73.46	74.30
98	七台河市	74.81	74.37	74.67	76.21	74.40	74.28	74.47	74.34	74.20	76.24	74.47	74.05	76.04

序号	城市	总体满意度	公共教育	公共就业	医疗服务	社会保障	公用事业	生态环境	公共交通	公共安全	公共文化	公共体育	养老服务	政务服务
99	保定市	74.78	73.07	77.07	76.38	74.44	76.65	69.44	76.05	74.99	75.31	72.99	75.54	75.46
100	海北州	74.75	73.30	77.82	73.45	78.26	74.43	72.96	73.63	76.18	73.78	71.54	79.45	72.19
101	定西市	74.69	78.31	75.34	75.26	78.47	76.32	68.29	73.46	75.75	73.93	69.23	78.76	73.13
102	双鸭山市	74.53	73.72	75.49	75.77	74.87	73.02	73.88	75.83	74.24	73.63	75.49	73.84	74.56
103	漯河市	74.49	76.99	74.59	75.06	74.77	76.81	71.30	74.59	75.66	74.17	72.24	73.94	73.81
104	许昌市	73.34	75.19	72.22	73.25	74.08	75.86	69.60	74.07	74.34	74.87	71.28	73.08	72.25
105	武汉市	73.30	73.64	74.74	73.95	73.44	73.78	70.88	74.25	73.61	73.00	71.85	73.79	72.62
106	信阳市	73.05	74.83	72.95	73.79	73.92	75.83	68.86	72.74	73.92	73.01	71.46	72.86	72.37
107	天门市	72.85	73.78	74.95	72.76	73.85	73.87	69.09	71.96	74.55	73.71	71.62	71.21	72.79
108	平顶山市	72.19	74.06	71.26	73.23	73.03	75.26	67.88	71.99	73.30	73.45	69.83	71.89	71.12
109	恩施州	72.01	72.94	72.17	71.44	73.27	72.14	69.91	71.18	73.40	71.36	70.43	74.11	71.77
110	仙桃市	71.87	73.06	71.70	71.44	71.59	73.82	69.20	72.42	73.44	72.55	70.42	70.72	72.09

---

分送：驻总局纪检监察组。

各省、自治区、直辖市和新疆生产建设兵团市场监管局（厅、委）。中央组织部公务员三局，国务院办公厅秘书二局，国务院推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室综合局，发展改革委、教育部、民政部、人力资源社会保障部、生态环境部、住房城乡建设部、交通运输部、文化和旅游部、卫生健康委、应急部、体育总局、统计局、医疗保障局办公厅（室）。

---

市场监管总局办公厅

2021年7月1日印发

---

---

湖南省质量强省领导小组办公室

2021年7月28日印发

---