

ICS 03.160

CCS A 00

DB23

黑 龙 江 省 地 方 标 准

DB23/T XXXX-XXXX

人文与自然营商环境监测规范

(征求意见稿)

主要起草单位：黑龙江政务大数据中心

联系人：赵文敬

联系电话：0451-51895556

电子邮箱：jsbzc2023@163.com

XXXX-XX-XX 发布

XXXX-XX-XX 实施

黑龙江省市场监督管理局 发布

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。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由黑龙江省政务大数据中心提出。

本文件由黑龙江省营商环境建设监督局归口。

本文件起草单位：黑龙江省营商环境建设监督局、黑龙江省政务大数据中心、黑龙江省标准化研究院、中移系统集成有限公司。

本文件主要起草人：

人文与自然营商环境监测规范

1 范围

本文件规定了人文与自然营商环境监测工作的评价原则、监测抽样样本计算方法、满意度及变化感知度监测结果的分析算法、工作流程、监测报告框架结构以及监测报告的应用。

本文件适用于对人文与自然营商环境监测工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

人文与自然营商环境

市场主体在准入、生产经营、退出等过程中涉及的人文与自然相关要素和条件的总和，包括但不限于社会制度、价值观念、文化传统、气候条件、地形地貌、资源环境等方面。

3.2

人文与自然营商环境满意度监测

营商环境建设监督部门通过定期或不定期组织抽样问卷调查，开展调研座谈，数据综合统计、分析与比对，计算出一定时期内市场主体对区域或部门人文与自然相关要素和条件的满意度和变化感知度。

3.3

人文与自然营商环境满意度

市场主体对所在行政区域人文与自然相关要素和条件的满意程度，包括但不限于社会制度、价值观念、文化传统、气候条件、地形地貌、资源环境等方面。

3.4

人文与自然营商环境变化感知度

市场主体一定时期内对所在行政区域人文与自然相关要素和条件变化的感知程度，包括但不限于社会制度、价值观念、文化传统、气候条件、地形地貌、资源环境等方面。

3.5

人文与自然营商环境监测站（点）

是指营商环境建设监督部门在企业集团公司、行业商（协）会和有关企业设立营商环境监测机构，负责涉及本集团公司、本行业商（协）会、本企业的营商环境指标和营商环境建设监督部门委托的其他监测工作。

3.6

全域
当前监测行政区划所辖的全部地区。

4 评价原则

4.1 合法公正

严格执行相关法律法规和政策，全面准确、科学客观界定市场主体的合理诉求，保护市场主体信息。

4.2 全面多样

坚持适用性和易操作性，以市场主体评价为基准，实现评价过程标准化、评价渠道多样化。

4.3 公开透明

除依法不得公开的信息外，将评价过程及评价结果等进行公开。

4.4 以评促改

坚持问题导向，加强对评价数据的分析和综合挖掘，研判市场主体诉求，提出整改意见建议，并督促整改。

5 人文与自然营商环境监测抽样样本计算方法

5.1 监测抽样框

样本范围为全域上年年末在册登记的企业，抽样框内容应包括企业的基本属性指标和基本价值量指标（见表1）。

表 1 人文与自然营商环境监测抽样框指标

序号	指标名称
1	所属区域
2	行业分类信息
3	企业登记注册类
4	企业员工数量
5	营业收入
6	企业规模
7	其他

5.2 监测抽样样本确定

5.2.1 相互控制的配额抽样

配额抽样具体操作如下：

- a) 采用相互控制配额抽样方法抽取样本；
- b) 根据预先确定的总体特征选择样本，先将总体按照一定的特性分成不同类别，在每个类别中选取样本，所选的元素要适合所控制的特性；
- c) 抽样时应考虑样本评定的关联性和特征性，对样本偏离、存在前后矛盾、答案明显不合理的问卷进行过滤，通过交叉控制样本关键特征制度保证配额样本更具备代表性。

5.2.2 控制变量分配比率

样本总量确定后，采用多阶段分层判断抽样方法，在总体中按企业性质、企业规模、产业类型等进行分层，对于省级人文与自然营商环境监测工作，分层比例如下：

- a) 按企业性质分层：国企 20%、外资或合资企业 30%、民营企业 50%；
- b) 按企业规模分层：大型企业 20%、中型企业 30%、小微企业 50%；
- c) 按产业类型分层：金融业 10%、制造业 10%、建筑业 10%、交通运输业 10%、农业或畜牧业 15%、物流业 15%、餐饮住宿业 15%、旅游业 15%。

注：对于市（地）、县（市、区）级人文与自然营商环境监测工作，根据当地情况酌情调整分层指标与对应比例。

6 人文与自然营商环境满意度及变化感知度监测结果的分析算法

6.1 对满意度和变化感知度计算赋予权重

6.1.1 计算方法

计算满意度、变化感知度时采用五级评价及赋值方法。

6.1.2 人文与自然营商环境满意度

调查问卷中反映人文与自然营商环境满意度的有效选项包括：很满意、比较满意、基本满意、不太满意、很不满意五个选项，对应的权重分别为 100、80、50、-50、-100。人文与自然营商环境满意度得分的计算方法是，各选项得票百分率与权重之积的总和。

6.1.3 人文与自然营商环境变化感知度

调查问卷中反映人文与自然营商环境变化感知度的有效选项包括：有明显向好变化、有向好变化、无变化、向不好变化、向很不好变化五个选项，对应的权重分别为100、80、50、-50、-100。人文与自然营商环境变化感知度得分的计算方法是，各选项得票百分率与权重之积的总和。

6.2 人文与自然营商环境监测满意度的计算

6.2.1 人文与自然营商环境满意度和变化感知度统计方法

在人文与自然营商环境监测中，运用数理统计、运筹学原理对调查问卷每个选项结果进行统计分析，计算出单项满意度和变化感知度，满意度即为“很满意”“比较满意”“基本满意”百分率之和，变化感知度即为“有明显向好变化”“有向好变化”百分率之和，最终计算出人文与自然营商环境满意度和变化感知度，加权平均数作为综合满意度和变化感知度的结果。采用如下逻辑顺序和方法计算不同层次的满意度与变化感知度。统计结果时，对同一份问卷中的“不了解”选项，出现频率超过20%的，将该问卷予以剔除；低于20%的，将“不了解”选项从问卷指标当中剔除，其他选项正常统计。

6.2.2 各地单项人文与自然营商环境监测指标的满意度计算

$$y_r = \frac{(100 \times w_1 + 80 \times w_2 + 50 \times w_3 - 50 \times w_4 - 100 \times w_5)}{\sum_{i=1}^5 w_i} \dots\dots\dots (1)$$

式中：
 y_r ——各地单项指标满意度最终得分；
 w_i ——各满意等级答案选择人数；
 r ——各地人文与自然营商环境满意度的监测区域数量。

6.2.3 各地人文与自然营商环境监测满意度计算

对每个方面单项监测指标满意度（ y_r ）进行算术平均得到人文与自然营商环境的满意度（ e_r ）（字体有问题）。

$$e_r = \frac{1}{n} \sum_{r=1}^n y_r \dots\dots\dots (2)$$

式中：
 y_r ——各地单项指标满意度最终得分；
 e_r ——各地人文与自然营商环境满意度最终得分；
 r ——各地人文与自然营商环境满意度的监测区域数量；
 n ——各地人文与自然营商环境满意度的监测维度数量。

6.2.4 全域人文与自然营商环境监测综合满意度计算

6.2.4.1 全域人文与自然营商环境监测指标的综合满意度

对每个方面单项监测指标满意度（ y_r ）进行加权平均得到该项指标的满意度（ y ），公式：

$$y = \sum_{r=1}^m y_r p_r \dots\dots\dots (3)$$

式中：
 y_r ——各地单项指标满意度最终得分；
 y ——全域单项指标综合满意度的最终得分；
 r ——各地人文与自然营商环境满意度的监测区域数量；
 m ——全域人文与自然营商环境满意度的监测区域数量；
 p_r ——全域各地区的权重。

注：地区的权重宜按各地区经济发展程度综合考虑并赋予相关权重， $\sum Pr=1$ 。

6.2.4.2 全域人文与自然营商环境监测综合满意度

全域人文与自然营商环境监测综合满意度公式：

$$e = \sum_{r=1}^m e_r p_r \dots\dots\dots (4)$$

式中：
 e_r ——各地人文与自然营商环境满意度；
 e ——全域人文与自然营商环境满意度的最终得分；
 m ——全域人文与自然营商环境满意度的监测区域数量；
 p_r ——全域地区的权重。

注：地区的权重宜按各地区经济发展程度综合考虑并赋予相关权重， $\sum Pr=1$ 。

6.3 统计周期

应规定统一的满意度及感知度测算周期。

7 人文与自然营商环境监测工作流程

7.1 建立线上监测系统

可自建线上人文与自然营商环境监测系统或利用成型的线上调查软件,作为人文与自然营商环境监测的线上问卷调查工具。

7.2 确定监测调查问卷

由营商环境考核评价指导部门参考国家《优化营商环境条例》《黑龙江省优化营商环境条例》以及世行和中国营商环境评价指标体系内容,结合黑龙江省优化人文与自然营商环境重点工作任务,确定调查问卷内容,在线上人文与自然营商环境监测系统中设计完成调查问卷,做好线上问卷调查的准备工作。

7.3 确定调查问卷选项

主要围绕人文与自然营商环境开展监测,满意度选项包括:很满意、比较满意、基本满意、不太满意、很不满意、不了解。变化感知度选项包括:有明显向好变化、有向好变化、无变化、向不好变化、向非常不好变化、不了解。在计算满意度和变化感知度时,需要剔除选择“不了解”选项的人数。满意度和变化感知度问题应答方式可设置为单选或多选。

7.4 确定调查样本

统计当年全域监测样本主体数量,按照人文与自然营商环境监测抽样调查设计方法,对企业性质、产业类型、企业规模等控制变量进行交叉分组,每组至少抽选一个,计算出最少抽选企业数量,按照预估的回收率计算,计算出抽样数量。其中,营商环境监测站(点)作为个体样本参加属地人文与自然营商环境调查问卷。具体方法按本文件第5章执行。

7.5 网上填报调查问卷

对监测调查对象开展网络培训,确定正式监测时间后组织开展网络问卷填报。

7.6 调查问卷统计分析

按本文件第6章制定人文与自然营商环境满意度及变化感知度监测结果的分析算法,统计分析人文与自然营商环境监测调查问卷填报情况、人文与自然营商环境满意度的综合情况、变化感知度的综合情况、人文与自然营商环境各满意度监测指标分项情况、人文与自然营商环境存在问题的分布情况,将按梳理分析反映全域人文与自然营商环境存在的突出问题,作为编制人文与自然营商环境监测报告的基础。

7.7 组织开展调查研究

营商环境考核评价指导部门选择部分下级部门和营商环境监测站(点)开展调查研究,召开座谈会,走访企业,广泛征求意见,组织实地调研,了解市场主体和人民群众对营商环境的满意度和变化感知度。

7.8 编制人文与自然营商环境监测报告

对监测数据及信息进行统计分析,综合调研与有关数据比较后,按第8章编制人文与自然营商环境监测报告(报告的框架结构详见本文件第8章人文与自然营商环境监测报告框架结构)并发布。

8 人文与自然营商环境监测报告框架结构

人文与自然营商环境监测报告框架结构分为:

- a) 全域人文与自然营商环境满意度情况；
- b) 全域人文与自然营商环境变化感知度情况；
- c) 全域人文与自然营商环境监测指标满意度情况；
- d) 全域人文与自然营商环境存在的突出问题；
- e) 全域人文与自然营商环境存在问题的分布：
 - 1) 在全域各级分布情况：通过统计不同地区级别的问题占比情况，掌握问题占比最大或最小的行政级别情况；
 - 2) 在各地分布情况：通过统计全域内各地区的问题占比情况，掌握问题占比最大或最小情况的地区情况。
- f) 关于本次人文与自然营商环境监测有关问题的说明：
 - 1) 人文与自然营商环境监测中的重要概念；
 - 2) 人文与自然营商环境满意度和变化感知度的计算方法；
 - 3) 本次人文与自然营商环境监测的时间与方式；
 - 4) 人文与自然营商环境监测调查问卷填报情况。

9 人文与自然营商环境监测报告的应用

人文与自然营商环境监测报告应用在如下方面：

- a) 作为人文与自然营商环境评价的重要依据；
- b) 找出各行业人文与自然营商环境的水平差距，分析原因并持续改进人文与自然营商环境；
- c) 了解市场主体的服务需求，依法平等保护各类市场主体合法权益，维护市场秩序，激发市场活力，促进经济社会高质量发展。

附 录 A
(资料性)

人文与自然营商环境监测调查问卷

人文与自然营商环境监测调查问卷中涉及的调研指标应按国家和省人文与自然营商环境相关条例要求和本地现状进行动态调整，问卷详见表A. 1。

表 A. 1 人文与自然营商环境监测调查问卷

问题	选项
行政区划（单选）*	选项为域内各地区行政区划名称。
填写人（单选）*	A. 营商环境监测站 B. 营商环境监测点 C. 其他企业 D. 个人
企业填报者信息*	填报单位名称：_____ 地址：_____ 填报人：_____ 联系方式：_____
个人填报者信息	姓名_____ 身份证号码_____ 联系方式_____
注：问卷中带*的问题为必答题。	

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

问题	选项
企业所有制性质（单选）*	A. 央企（含中央部委所属企业） B. 地方国企 C. 集体所有制企业 D. 股份制企业 E. 私营企业（不含个体工商户） F. 港澳台及外资企业（含外商独资和外商合资） G. 个体工商户 H. 其他类型____
企业所属行业（单选）*	A. 农、林、牧、渔业 B. 采矿业 C. 制造业 D. 电力、热力、燃气及水生产和供应业 E. 建筑业 F. 金融业 G. 租赁和商务服务业 H. 其他____
企业性质（单选）*	A. 有限责任公司 B. 个人独资企业 C. 合伙企业 D. 股份有限公司 E. 社会组织 F. 其他____
企业成立时间（单选）*	A. 1 年以内 B. 1—3 年 C. 4—6 年 D. 7 年以上
企业当前员工人数（单选）*	A. 10 人以下 B. 10 人—50 人 C. 50 人—200 人 D. 200 人以上
注：问卷中带*的问题为必答题。	

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
1、科技创新环境	您对科技创新环境的看法是？（单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？（单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 看病要求人 B. 上学要求人 C. 办证要求人 D. 政府评奖要求人 E. 享受政府优惠政策要求人 F. 政府部门搞形式主义 G. 宣传不到位，不知道 H. 其他_____
	问题相关部门（多选）： 详见附录 A 问题相关部门选项	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
2、科技成果转化运转机制	您对科技成果转化运转机制的看法是？（单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？（单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 缺乏有效的协作机制与沟通桥梁 B. 资金支持不足 C. 评价体系不完善 D. 知识产权保护问题 E. 其他_____
	存在问题的具体单位（填空）	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
3、人工成本占总成本	您对人工成本占总成本的看法是？（单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？（单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 人工成本高 B. 自动化和机械化替代水平有待提升 C. 人力资源效益不高 D. 人力资源管理困难 E. 其他_____
	存在问题的具体单位（填空）	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
4、人才政策落实情况	您对人才政策落实情况的看法是？（单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？（单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 实施细则不够有针对性 B. 缺乏协调与整合 C. 缺乏长期规划 D. 评估机制不健全 E. 缺乏灵活性和适应性 F. 其他_____
	存在问题的具体单位（填空）	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
5、历史遗留问题处理情况	您对历史遗留问题处理情况的看法是？（单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？（单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 缺乏统一处理标准 B. 处理进展缓慢 C. 缺乏透明度 D. 赔偿和补偿存在争议 E. 没有社会的和解共识 F. 其他_____
	存在问题的具体单位（填空）	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
6、环保部门网络宣传与服务	您对环保部门网络宣传与服务的看法是？（单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？（单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 信息传播不及时和不全面 B. 缺乏互动和参与 C. 缺乏个性化和定制化服务 D. 技术和平台的利用不充分 E. 缺乏评估和改进机制 F. 其他_____
	存在问题的具体单位（填空）	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
7、生态环境建设	您对生态环境建设的看法是？（单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？（单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 自然资源过度开发 B. 土地利用冲突 C. 水资源管理问题 D. 气候变化和环境灾害 E. 污染与环境破坏 F. 其他_____
	存在问题的具体单位（填空）	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
8、“办事不求人”化风成俗	您对“办事不求人”化风成俗的看法是？（单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？（单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 看病要求人 B. 上学要求人 C. 办证要求人 D. 政府评奖要求人 E. 享受政府优惠政策要求人 F. 政府部门搞形式主义 G. 宣传不到位，不知道 H. 其他_____
	存在问题的具体单位（填空）	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
9、线上审批服务	您对线上审批服务的看法是？（单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？（单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 技术和网络问题 B. 数据安全和隐私问题 C. 缺乏人工沟通和个性化服务问题 D. 不适合所有申请人 E. 缺乏透明度和监督机制 F. 其他_____
	存在问题的具体单位（填空）	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
10、融资环境	您对融资环境的看法是？ （单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？ （单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 资金渠道不畅 B. 高利率和高成本 C. 刚性担保要求 D. 缺乏投资者信心 E. 缺乏资本市场的发展 F. 其他_____
	存在问题的具体单位（填空）	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

表 A.1 人文与自然营商环境监测调查问卷（续）

指标	问题	选项
11、当地政府包联企业服务	您对当地政府包联企业服务的看法是？（单选）*	A. 很满意 B. 比较满意 C. 基本满意 D. 不太满意 E. 很不满意 F. 不了解
	是否有总体向好变化？（单选）*	A. 有明显向好变化 B. 有向好变化 C. 无变化 D. 向不好变化 E. 向很不好变化 F. 不了解
	您认为目前还存在哪些问题？（多选）	A. 不同级别的政府包联服务不统一 B. 缺乏个性化和定制化服务 C. 服务内容不全面和不够专业 D. 缺乏长期服务机制 E. 缺乏长期服务机制 F. 其他_____
	存在问题的具体单位（填空）	—
	问题举例说明（填空）	—
注：问卷中带*的问题为必答题。		

参 考 文 献

- [1] 《优化营商环境条例》（中华人民共和国国务院令 第722号）
 - [2] 《黑龙江省优化营商环境条例》 2019年1月18日黑龙江省第十三届人民代表大会第三次会议通过 2022年12月22日黑龙江省第十三届人民代表大会常务委员会第三十九次会议修订
 - [3] 调查研究中的统计分析法. 基础篇 中国传媒大学出版社，2015 柯惠新，沈浩
-