

政府服务企业满意度测评规范

Evaluation specification for enterprise satisfaction of government services

2018-11-21 发布

2018-12-01 实施

深圳市市场和质量监督管理委员会 发布

目 次

前 言	II
引 言	III
1 范围	1
2 规范性引用文件	1
3 术语和定义	1
4 测评基本原则	3
5 满意度模型和指标体系	3
6 满意度测评程序	5
7 政府服务企业满意度指数的运用	8
附录 A（资料性附录） 政府服务企业满意度测评调查问卷	9
参考文献	12

前 言

本文件按照GB/T 1.1—2009给出的规则起草。

本文件由深圳市福田区人民政府提出并归口。

本文件主要起草单位：深圳市福田区企业发展服务中心、深圳市标准技术研究院、深圳市康达信卓睿管理顾问有限公司。

本文件主要起草人：冯向阳、叶伟强、叶彩永、顾磊宏、黄可、李倩。

本文件参与起草人：皮天军、陈钰瀚。

引 言

随着经济的快速发展，政企关系更多地体现在政府对企业的各项服务上，政府服务企业是凝聚各方力量，帮助企业走出困境，增强企业发展信心的重要抓手，同时也是进一步转变政府职能，理顺政企关系，营造良好发展环境的有效载体。政府服务企业满意度的测评不仅有利于了解企业在生产经营过程中的需求和发展过程中的痛点难点，了解企业在与政府相关部门联系过程中遇到的困难与不便，而且还可以客观、准确地反映企业对政府服务工作的意见和建议，为政府制定相关政策和完善政府服务企业工作提供参考。

近些年，我国政府逐步将满意度的概念引入政府公共服务的管理范畴中。党的十八大和十九大报告分别提出，“要按照建立中国特色社会主义行政体制目标，深入推进政企分开、政资分开、政事分开、政社分开，建设职能科学、结构优化、廉洁高效、人民满意的服务型政府”；“转变政府职能，深化简政放权，创新监管方式，增强政府公信力和执行力，建设人民满意的服务型政府”。因此，开展政府服务企业满意度测评，是着力推进政府职能转变和作风转变，不断提高政府工作质量和服务水平的迫切要求。

本文件在已有的先进国家及中国政府满意度研究的基础上，提出具有深圳地方特色的政府服务企业满意度测评模型，通过构建政府服务企业满意度指标体系，并计算分析满意度指数，找出影响政府服务企业满意度的主要因素以及构成满意度模型的各个因素之间的关系，以便政府有针对性地提供服务，从而推进政府服务企业工作更好的开展。

本文件的编制对深圳市各级政府开展政府服务企业满意度测评具有重要的指导意义。一，通过满意度测评可获取企业对政府各部门服务的认知态度和持有态度，帮助政府各部门明确企业需求；二，通过对各部门满意度分值的综合计算，得出政府服务企业的满意度指数，用于分析和评价政府服务企业的质量水平，发现政府服务的不足，并针对性提高服务水平，提升企业满意度；三，有利于拓宽企业参政议政的渠道，加强政府与企业的互动，提高企业参政的意识，同时有助于建立一套为全社会认可的政府服务企业满意度测评模型和方法。

政府服务企业满意度测评规范

1 范围

本文件规定了政府服务企业满意度测评的基本原则、满意度模型和指标体系、满意度测评程序和政府服务企业满意度指数的运用等内容。

本文件适用于区级政府各部门开展政府服务企业满意度测评，市级政府部门可参照执行。

2 规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅所注日期的版本适用于本文件。凡是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。

SB/T10409—2007 商业服务顾客满意度测评规范

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

政府服务企业满意度 enterprise satisfaction of government services

企业对政府服务满意程度的心理感受。

3.2

政府服务企业满意度指数 enterprise satisfaction index of government services

将政府服务企业满意度的衡量定量化，可全面、综合地度量满意程度的一种指标。

3.3

政府服务企业满意度模型 enterprise satisfaction model of government services

反映影响政府服务企业满意度的主要因素和它们之间因果关系的模型。

3.4

企业期望 enterprise expectations

企业对政府所提供服务质量水平的心理预期。

3.5

感知质量 perceived quality

企业接受政府服务后对其质量的实际感受。

3.6

企业满意 enterprise satisfaction

企业对接受政府服务过程的整体正面评价。

3.7

企业抱怨 enterprise complaint

企业因不满意所接受到的政府服务而产生抱怨的想法和行为。

3.8

政府补救 government remedy

针对企业诉求，政府采取的应对措施及行为。

3.9

企业信任 enterprise confidence

企业对政府服务的信任程度。

3.10

结构变量 latent variables

在政府服务企业满意度模型中，由若干个观测变量反映出来的、抽象的不能直接测量的变量。

3.11

观测变量 measurable variables

在政府服务企业满意度模型中，反映对应结构变量，具体的、可以直接测量的变量。

3.12

指标体系 indices system

对研究对象进行特定综合评价所必需的一套具备完整性和系统性的指标组合。

[SB/T 10409—2007，定义3.6]

3.13

量表 scales

通过一套事先拟定的用语、记号和数目，来测定人们心理感受的度量工具。其主要作用是将定性的描述转化为量化数据。

3.14

样本 sample

按一定程序从总体中抽取的一组（一个或多个）个体（或抽样单元）。

3.15

样本量 sample size

样本中所包含的个体（或抽样单元）的数目。

3.16

抽样 sampling

从总体中抽取样本。

4 测评基本原则

- 4.1 从企业的需求出发，通过测评真实反映企业对政府服务的期望和意见。
- 4.2 测评模型、测评指标体系和测评方法应充分考虑政府部门的特点，使测评工作更符合实际，具有可操作性，确保可行易行。
- 4.3 应以测评数据为依据，发现政府服务的不足，并针对性持续改进、提升政府服务工作质量。

5 满意度模型和指标体系

5.1 政府服务企业满意度模型

政府服务企业满意度模型见图1。

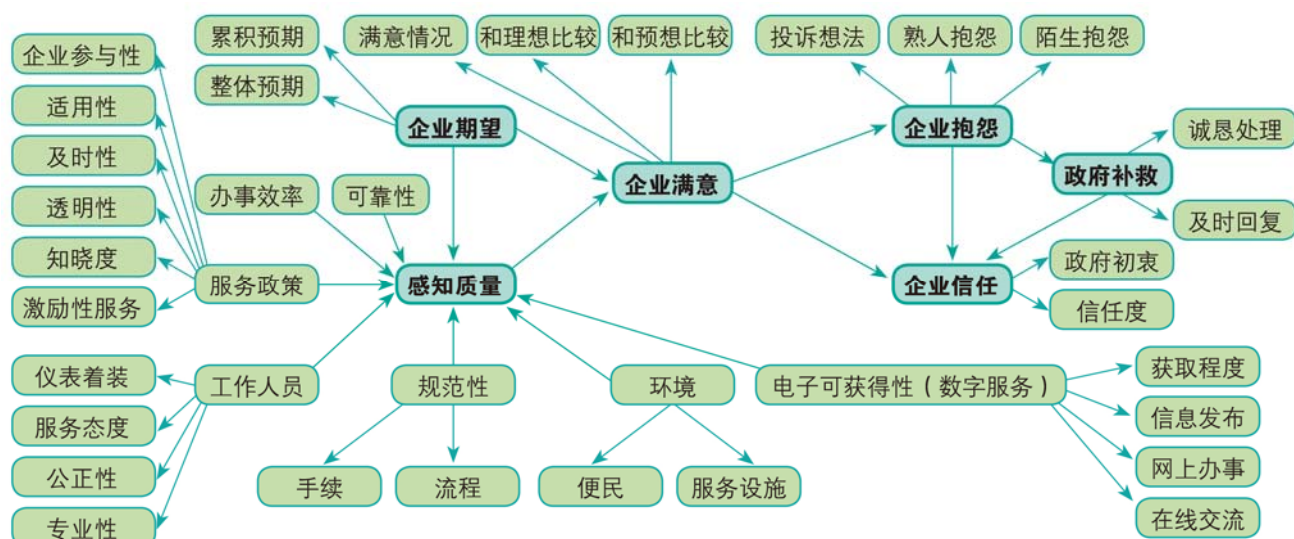


图1 政府服务企业满意度模型

5.2 政府服务企业满意度基本指标体系

测评指标由三级构成，第一级指标共6个变量，分别是“企业期望”、“感知质量”、“企业满意”、“企业抱怨”、“政府补救”和“企业信任”，均为结构变量；第二级指标共19个变量，其中，“服务政策”、“工作人员”、“规范性”、“环境”、“电子可获得性（数字服务）”为结构变量，其余均为观测变量；第三级指标共18个变量，均为观测变量。政府服务企业满意度指标体系见表1。

表1 政府服务企业满意度指标体系

	一级指标	二级指标	三级指标	测评内容	对应问卷选项
政府服务企业满意度	企业期望	累积预期	无	近年来累积的对政府整体服务质量的预期	问卷第三部分（1）
		整体预期	无	来政府办事前对政府整体服务质量的预期	问卷第三部分（2）
	感知质量	可靠性	无	服务可靠、准确的程度	问卷第三部分（3）
		办事效率	无	办事效率的高低	问卷第三部分（4）

表1 政府服务企业满意度指标体系（续）

一级指标	二级指标	三级指标	测评内容	对应问卷选项		
政府服务企业满意度	感知质量	服务政策	企业参与性	政府部门制定政策是否征求企业意见	问卷第三部分（5）	
			适用性	政策对企业的影响力	问卷第三部分（6）	
			及时性	发布、执行的及时性	问卷第三部分（7）	
			透明性	政策的公开透明度	问卷第三部分（8）	
			知晓度	政策的宣传力度及企业获知的情况	问卷第三部分（9）	
			激励性服务	激励性政策对解决企业核心痛点的程度	问卷第三部分（10）	
		工作人员	仪表着装	个人形象分值	问卷第三部分（11）	
			服务态度	服务态度分值	问卷第三部分（12）	
			公正性	依法行政的程度	问卷第三部分（13）	
			专业性	政府工作人员熟悉业务的程度	问卷第三部分（14）	
		规范性	手续	办事手续的简便程度	问卷第三部分（15）	
			流程	办事流程合法合规性	问卷第三部分（16）	
		环境	便民	办事方便程度	问卷第三部分（17）	
			服务设施	服务设施完备程度	问卷第三部分（18）	
		电子可获得性（数字服务）	获取程度	信息获取程度	问卷第三部分（19）	
			信息发布	信息发布清晰程度	问卷第三部分（20）	
			网上办事	网上申请事项处理情况	问卷第三部分（21）	
			在线交流	在线交流情况（微信公众号、官网等）	问卷第三部分（22）	
		企业满意	满意情况	无	总体满意程度	问卷第三部分（23）
			和预想比较	无	服务质量同预期服务质量的比较	问卷第三部分（24）
			和理想比较	无	服务质量同理想服务质量的比较	问卷第三部分（25）
		企业抱怨	投诉想法	无	因不满意所接受到政府部门服务而产生抱怨的想法和行为	问卷第三部分（26）
			熟人抱怨	无	向熟人抱怨经历	问卷第三部分（27）
			陌生抱怨	无	向陌生人抱怨经历	问卷第三部分（28）
	政府补救	诚恳处理	无	对诉求处理的诚恳程度	问卷第三部分（29）	
		及时回复	无	对诉求回复的及时程度	问卷第三部分（30）	
	企业信任	政府初衷	无	对政府服务企业宗旨的相信度	问卷第三部分（31）	
		信任度	无	在行动和心理上对政府的信任程度	问卷第三部分（32）	

5.3 指标体系中指标权重

政府服务企业满意度测评指标权重参见表2。

表2 政府服务企业满意度测评指标权重

	一级指标 (X_i)	指标权重 (P_{1i})	二级指标 (Y_i)	指标权重 (P_{2i})	三级指标 (Z_i)	指标权重 (P_{3i})
政府服务企业满意度	企业期望	0.14	累积预期	0.49	无	无
			整体预期	0.51	无	无
	感知质量	0.22	可靠性	0.13	无	无
			办事效率	0.17	无	无

表2 政府服务企业满意度测评指标权重（续）

	一级指标 (X _i)	指标权重 (P _{1i})	二级指标 (Y _i)	指标权重 (P _{2i})	三级指标 (Z _i)	指标权重 (P _{3i})		
政府服务企业满意度			服务政策	0.18	企业参与性	0.16		
					适用性	0.16		
					及时性	0.17		
					透明性	0.18		
					知晓度	0.17		
					激励性服务	0.16		
			工作人员	0.12	仪表着装	0.21		
					服务态度	0.26		
					公正性	0.26		
					专业性	0.27		
			规范性	0.16	手续	0.51		
					流程	0.49		
			环境	0.10	便民	0.51		
					服务设施	0.49		
			电子可获得性 (数字服务)	0.14	获取程度	0.26		
					信息发布	0.25		
					网上办事	0.26		
					在线交流	0.23		
			企业满意	0.20	满意情况	0.36	无	无
					和预想比较	0.33	无	无
					和理想比较	0.31	无	无
			企业抱怨	0.12	投诉想法	0.37	无	无
					熟人抱怨	0.31	无	无
					陌生抱怨	0.32	无	无
政府补救	0.15	诚恳处理	0.50	无	无			
		及时回复	0.50	无	无			
企业信任	0.17	政府初衷	0.48	无	无			
		信任度	0.52	无	无			

6 满意度测评程序

6.1 总则

政府服务企业满意度测评工作宜委托第三方机构来承担。

6.2 测评实施流程

政府服务企业满意度测评实施包含测评对象的确定、抽样实施、问卷发放及回收处理、数据处理、满意度计算、数据分析及形成测评报告等内容，其工作流程如图2所示。

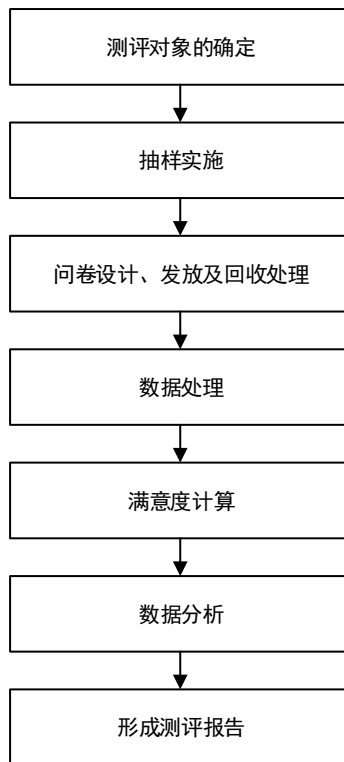


图2 测评工作流程图

6.2.1 测评对象的确定

6.2.1.1 政府服务企业满意度测评对象应是为所有为企业提供服务的政府部门。

6.2.1.2 为便于分析比较不同政府部门的服务质量和满意度，对不同的政府部门应分别进行测评。

6.2.2 抽样实施

6.2.2.1 定义目标总体

定义目标总体时应考虑个体、抽样单元、样本总体及时间因素（时间周期等）。

6.2.2.2 抽样框确定

政府服务企业满意度测评抽样框应为政府部门提供企业服务事项涉及的服务对象总体，通过建立企业资料库的形式确定抽样框，包括服务对象的单位名称、联系人、联系方式、办理或享受的服务事项、办理时间等。

6.2.2.3 抽样方法确定

考虑到被调查企业广泛，进行各政府部门服务满意度调查时，采用随机抽样方法。

6.2.2.4 样本量确定

可按照经验方法确定调查的样本量，即除企业基本资料问题外，样本量是企业满意度调查问卷问题数量总和的10-20倍。

6.2.3 问卷设计、发放及回收处理

- 6.2.3.1 问卷设计所设题项宜与测评指标一一对应，参照附录 A。
- 6.2.3.2 问卷发放前应对调查人员进行相应培训，包括与被测评者的沟通、问题理解、记录等方面。
- 6.2.3.3 可采取会议现场发放问卷、电话调查、面访调查、邮寄问卷、网络问卷等方式进行问卷发放。
- 6.2.3.4 回收处理问卷时，应保留问题填答完整的问卷作为有效问卷，舍弃问题填答不完整、明显敷衍作答等无效问卷。

6.2.4 数据处理

- 6.2.4.1 数据的编码和录入可通过 Excel 表格建立题项编码表，根据有效问卷编写题项编码，如实录入每个题项的数据，以供数据计算、检验和分析使用。
- 6.2.4.2 应对调查数据采用量表分级加权方法进行量表转换，如表 3 所示。

表3 满意度选项与分值换算表

量表评分	满意度选项（示例）	分值
5	非常满意（很好）	100 分
4	比较满意（较好）	80 分
3	一般	60 分
2	不太满意（较差）	40 分
1	非常不满意（很差）	20 分

6.2.5 满意度计算

- 6.2.5.1 应采用加权求和的方法分别计算出一级、二级、三级指标的分值及同个政府部门的满意度分值，再对多个政府部门的满意度分值进行加权求和，最终计算出整体的政府服务企业满意度指数。
- 6.2.5.2 三级指标的分值计算公式如下：

$$Z_i = \frac{1}{n} \sum Z_n$$

式中：

Z_i ——第 i 项三级指标分值；

n ——同个政府部门的问卷数量；

Z_n ——同个政府部门的问卷中，第 i 项观测变量的原始问卷分值。

- 6.2.5.3 二级指标的分值计算公式如下：

- a) 存在三级指标时

$$Y_i = \sum Z_i \cdot P_{3i}$$

- b) 不存在三级指标时

$$Y_i = \frac{1}{n} \sum Y_n$$

式中：

Y_i ——第 i 项二级指标分值；

- Z_i ——第 i 项下，三级指标分值；
- P_{3i} ——第 i 项下，三级指标权重；
- n ——同一个政府部门的问卷数量；
- Y_n ——同一个政府部门的问卷中，第 i 项观测变量的原始问卷分值。

6.2.5.4 一级指标的分值计算公式如下：

$$X_i = \sum Y_i \cdot P_{2i}$$

式中：

- X_i ——第 i 项一级指标分值；
- Y_i ——第 i 项下，二级指标分值；
- P_{2i} ——第 i 项下，二级指标权重。

6.2.5.5 政府部门服务企业满意度分值的计算公式如下：

$$M = \frac{\sum X_i \cdot P_{1i}}{100} \times 100\%$$

式中：

- M ——政府部门服务企业的满意度分值；
- X_i ——第 i 项一级指标分值；
- P_{1i} ——第 i 项一级指标权重。

6.2.5.6 整体的政府服务企业满意度指数的计算公式如下：

$$I_{csd} = \frac{\sum M}{m}$$

式中：

- I_{csd} ——政府服务企业满意度指数；
- m ——测评政府部门的数量。

6.2.6 数据分析

- 6.2.6.1 宜综合分析各结构变量、观测变量分值对政府服务企业满意度指数的影响。
- 6.2.6.2 宜综合分析各数据选项反映出的政府服务环节得分高与得分低的原因。
- 6.2.6.3 宜对政府服务企业满意度指数历史数据进行对比分析。
- 6.2.6.4 应根据数据分析结果提出改进政府服务企业满意度指数的对策建议。

6.2.7 形成测评报告

- 6.2.7.1 政府服务企业满意度测评报告的内容宜包括：题目、报告摘要、正文和附件。
- 6.2.7.2 正文内容宜包括：测评背景、测评指标模型和体系介绍、测评对象介绍、抽样实施介绍、问卷发放情况及回收处理情况介绍、数据处理、数据分析和对政府服务企业满意度改善的对策建议。

7 政府服务企业满意度指数的运用

- 7.1 可作为评价各政府部门服务企业水平的重要依据。
- 7.2 应根据测评结果，找出政府部门在不同时期的服务水平差距，肯定服务工作质量中的亮点，找出其不足之处，分析原因并持续改进。
- 7.3 应根据测评结果，进一步了解企业的服务需求和服务愿望，持续完善和改进服务质量，提升政府服务企业满意度。

附录 A
(资料性附录)

政府服务企业满意度测评调查问卷 (以 XX 区政府部门为例)

尊敬的女士/先生:

您好! 非常感谢您愿意抽空填写此份问卷。

本问卷旨在了解企业对政府部门的服务满意度情况, 您宝贵的意见将协助我们改进政府服务企业的
质量。本问卷的答案无所谓对与错, 请您依照个人的感受来回答, 所有的资料仅供研究目的, 绝不
对外公开, 再次感谢您的协助与支持。

敬祝健康快乐万事如意!

调查机构: _____

调查人: _____

调查时间: _____

第一部分 确立对象

根据实际研究需要, 此部分可选择其中一个拟测评的基层政府部门作为本研究的测评对象。

第二部分 基本资料

1、您所在公司性质:

- 国有企业 私营企业 集体企业 股份合作制企业 外商投资
 合伙企业 中外合资 社会组织 其他

2、公司规模:

- 50 人以下 51-200 人 201-500 人 500 人以上

3、您的工作性质:

- 办公室职员 生产岗位 管理岗位 其他岗位

4、性别: 男 女

5、年龄: 25 岁以下 25 岁-35 岁 36 岁-45 岁 46 岁以上

6、学历: 初中及以下 高中、高职 专科、本科 研究生及以上

第三部分 企业满意度调查

以下是您对 XX 区政府部门所提供的企业服务各方面的感知程度, 请在能表达您的感受的选项上
打“√”或在括号内填入合适分值。

(1) 请您回忆近年来您对 XX 区政府部门的整体服务质量会是在什么水平? ()

- 1 很低 2 较低 3 一般 4 较高 5 很高

(2) 在您来 XX 区政府部门办事之前, 您认为 XX 区政府部门的整体服务质量将会在什么水平? ()

- 1 很低 2 较低 3 一般 4 较高 5 很高

(3) 您觉得 XX 区政府部门提供的服务可靠准确吗? ()

- 1 很不可靠 2 不太可靠 3 一般 4 较可靠 5 很可靠

(4) 您对 XX 区政府部门办事效率 (是否提前或准时办结) 是否满意? ()

- 1 非常不满意 2 不太满意 3 一般 4 比较满意 5 非常满意

(5) XX 区政府部门制定企业服务政策时是否征求企业意见?

- 1 不是 2 偶尔 3 一般 4 大部分是 5 是的

- (6) 您觉得 XX 区政府部门的企业服务政策内容是否符合企业发展需要?
1 很不符合 2 不太符合 3 一般 4 较符合 5 很符合
- (7) XX 区政府部门的服务政策的颁布和执行上是否及时? ()
1 不是 2 偶尔 3 一般 4 大部分是 5 是的
- (8) XX 区政府部门的服务政策是否公开透明? ()
1 不是 2 偶尔 3 一般 4 大部分是 5 是的
- (9) 企业对 XX 区政府部门的服务政策的知晓程度如何? (考察宣传力度) ()
1 不能及时知晓 2 不太能及时知晓 3 一般
4 基本能及时知晓 5 能及时知晓
- (10) 您觉得 XX 区政府部门出台的激励性政策是否能够针对性地解决企业核心痛点问题? ()
1 不是 2 偶尔 3 一般 4 大部分是 5 是的
- (11) 您觉得可以给 XX 区政府部门工作人员的仪表着装个人形象打几分? ()
1 很差 2 较差 3 一般 4 较好 5 很好
- (12) 您觉得可以给 XX 区政府部门工作人员的服务态度打几分? ()
1 很差 2 较差 3 一般 4 较好 5 很好
- (13) 您觉得 XX 区政府部门工作人员是否依法行政,体现了公正公平性? ()
1 很不公正 2 不太公正 3 一般 4 较公正 5 很公正
- (14) 您觉得 XX 区政府部门工作人员是否专业,熟悉业务,有问必答? ()
1 很不专业 2 不太专业 3 一般 4 较专业 5 很专业
- (15) 您觉得在 XX 区政府部门办事的手续是否简便? ()
1 很复杂 2 较复杂 3 一般 4 较简便 5 很简便
- (16) 您觉得在 XX 区政府部门办事流程是否合法合规?(包括报批材料的说明,收费规定,程序规范等) ()
1 很不符合 2 不太符合 3 一般 4 较符合 5 很符合
- (17) 和您以前的经历相比,您觉得在 XX 区政府部门办事方便吗? ()
1 很不方便 2 不太方便 3 一般 4 较方便 5 很方便
- (18) 您觉得 XX 区政府部门服务设施的完备程度怎样? ()
1 很差 2 较差 3 一般 4 较好 5 很好
- (19) 该 XX 区政府部门提供的服务或您在此部门接触过的服务是否可通过网络平台获得?(预约、查看进度、咨询等) ()
1 不可获得 2 多数不可获得 3 一般 4 基本可获得 5 可获得
- (20) XX 区政府部门服务网站发布的信息是否清晰? ()
1 很不清晰 2 不太清晰 3 一般 4 较清晰 5 很清晰
- (21) 请您给 XX 区政府部门服务网站的网上申请事项处理情况打分 ()
1 很差 2 较差 3 一般 4 较好 5 很好
- (22) 请您给 XX 区政府部门服务网站或微信公众号的在线交流情况打分 ()
1 很差 2 较差 3 一般 4 较好 5 很好
- (23) 您对 XX 区政府部门所提供的服务是否满意? ()
1 非常不满意 2 不太满意 3 一般 4 比较满意 5 非常满意
- (24) 和您预想的相比,XX 区政府部门提供服务的质量如何? ()
1 与预想不符 2 低于预想 3 跟预想差不多 4 较高于预想 5 高于预想
- (25) 暂时忘掉现在的政府,想象一下您心中理想的政府,与理想的政府相比,您是否满意 XX 区政府部门提供的服务? ()

- 1 与理想不符 2 低于理想 3 跟理想差不多 4 较高于理想 5 高于理想
- (26) 您有过因为对 XX 区政府部门服务不满意而要投诉的想法吗? ()
- 1 经常有 2 大部分时候有 3 有时有 4 大部分时候没有 5 没有
- (27) 您有过因为对 XX 区政府部门服务不满意而对熟人抱怨的经历吗? ()
- 1 经常有 2 大部分时候有 3 有时有 4 大部分时候没有 5 没有
- (28) 您有过对因为 XX 区政府部门服务不满意而对陌生人抱怨的经历吗? ()
- 1 经常有 2 大部分时候有 3 有时有 4 大部分时候没有 5 没有
- (29) XX 区政府部门对企业服务诉求处理的是否诚恳, 您给打几分? ()
- 1 很不诚恳 2 不太诚恳 3 一般 4 较诚恳 5 很诚恳
- (30) XX 区政府部门对企业服务诉求回复的是否及时, 您给打几分? ()
- 1 很不及时 2 不太及时 3 一般 4 较及时 5 很及时
- (31) 您相信 XX 区政府部门在努力提升为企业服务的质量吗? ()
- 1 不相信 2 不太相信 3 一般 4 较相信 5 相信
- (32) 您对 XX 区政府部门的信心怎样? ()
- 1 很没有信心 2 不太有信心 3 一般 4 有一些信心 5 有信心

参 考 文 献

- [1] 朱晓楠. 中国城市政府公共服务接受者满意度指数(CPSSI)模型研究_以沈阳市区行政服务中心为例[D]. 沈阳:东北大学, 2007
- [2] 刘武. 公共服务接受者满意度指数模型研究[D]. 沈阳:东北大学, 2008
- [3] 深圳市顾客满意度测评实施方案[Z]. 深圳市质量指数研制课题组, 2014
- [4] 福田区政府服务企业满意度评价研究报告[R]. 福田区企业服务中心、深圳市标准技术研究院, 2016
- [5] 深圳市福田区公共文化服务满意度评估指南[Z]. 深圳市福田区文化体育局, 2015
- [6] 医院患者满意度评估规范[S]. 深圳市卫生和计划生育委员会, 2016
- [7] GB/T 19038—2009 顾客满意测评模型和方法指南[S]. 中华人民共和国国家质量监督检验检疫总局、中国国家标准化管理委员会, 2009
- [8] DB22/T 1506—2011政务大厅服务管理规范[S]. 吉林省质量技术监督局, 2011
-