

ICS XX
CCS XX



团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2024

营商环境企业满意度通用评价指南

General evaluation standard for satisfaction of business environment enterprises

(征求意见稿)

2024 - XX - XX 发布

2024 - XX - XX 实施

中国国际贸易促进委员会商业行业委员会 发布

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
3.1 营商环境.....	1
3.2 营商环境满意度.....	1
3.3 评价对象.....	1
3.4 受访者.....	1
3.5 评价周期.....	1
3.6 评价.....	1
3.7 指标体系.....	1
3.8 评价问卷.....	2
4 基本原则.....	2
4.1 系统性.....	2
4.2 科学性.....	2
4.3 实践性.....	2
4.4 适用性.....	2
4.5 可比性.....	2
5 指标内容.....	2
5.1 指标分类.....	2
5.2 政务环境.....	2
5.3 市场环境.....	2
5.4 法治环境.....	3
5.5 要素环境.....	3
5.6 创新环境.....	3
6 评价过程.....	3
6.1 评价发起.....	3
6.2 评价方案策划.....	4
6.3 评价体系和方法设计.....	4
6.4 数据采集、处理与分析.....	5
6.5 评价报告形成.....	5
6.6 评价结果解读与追踪.....	6
附录 A（规范性）营商环境企业满意度通用评价指南指标项目名称及说明.....	7
附录 B（规范性）评估等级划分与判定标准.....	10
参考文献.....	11

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。

本文件由中国国际贸易促进会商业行业委员会营商环境监测中心提出。

本文件由中国国际贸易促进委员会商业行业委员会归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

营商环境企业满意度通用评价指南

1 范围

本文件规定了营商环境企业满意度通用评价指南的基本制定原则和指标内容。

本文件适用于开展营商环境企业满意度调查工作，营商环境的建设、完善及优化等相关工作也可参考使用。

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。

T/CIIA 035-2023 产业营商环境评价通用指标

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

营商环境 business environment

企业等市场主体在市场经济活动中所涉及的体制机制性因素和条件。

3.2

营商环境满意度 satisfaction of business environment

企业在市场经济活动中，对所涉及的体制机制性因素和条件的实际感受与心理期望相比较的符合程度。

3.3

评价对象 evaluation object

指接受营商环境企业满意度评价的各级地方政府。

3.4

受访者 evaluation interviewee

指在评价周期内办理过相关营商环境业务、接受营商环境企业满意度评价的各地企业，可为各行业、各类型具有独立法人资格的单位。

3.5

评价周期 evaluation period

对各级政府在一定周期内开展的涉企服务业务进行评价，一般评价周期为评价工作开始前的最近一年。

3.6

评价 evaluate

针对评价对象和受访者所进行的评价方案设计、评价体系和方法设计、数据采集和调用、数据处理和分析、报告形成、报告解读和落实跟踪的全过程。

3.7

指标体系 index system

对受访者进行特定综合评价所必需的一套具有完整性和系统性的指标组合。

3.8

评价问卷 evaluation questionnaire

指围绕政务环境、市场环境、法治环境、要素环境、创新环境等主题，结合营商环境重点改革方向和领域，将要评价的方向和内容编制成问题文档。

4 基本原则

4.1 系统性

本指标的评分标准采用赋分的方法，对使用定量分析、定性分析的不同指标分别采取适宜的分数转换标准，力求在评价后使不同指标间、同一指标中不同城市间的评分尺度保持统一和稳定，确保了指标体系稳定可靠的系统性。

本指标以企业生产经营全生命周期为基础，有机地结合了企业经营过程中涉及的政务环境、市场环境、法治环境、要素环境和创新环境，全方位地对企业感知的营商环境变化进行评价和分析，确保指标体系的系统全面性。

4.2 科学性

本指标吸收了企业调查定量分析与定性分析的基本方法，客观事实评价与价值标准评价有机结合，确保科学有效。

4.3 实践性

本指标具有可采集性，相关指标要素可以在实践过程中收集并测度，便于操作。

4.4 适用性

本指标的设计充分考虑了事实与价值相分离的逻辑，并吸收了营商环境评价中“事实层面”“法律层面”的基本思路，使指标内容体现高度的可适用和一致性。

4.5 可比性

评价指标应便于不同地区的横向比较、同一地区自身的纵向比较。

5 指标内容

5.1 指标分类

本指标设计主要从政务环境、市场环境、法治环境、要素环境、创新环境五个方面进行构建，每个主分类下设二级分类。

本指标结合营商环境重点改革领域的发力点，聚焦营商环境制度性交易成本降低，构建市场化、法治化、国际化营商环境，共含5个一级指标，28个二级指标。

5.2 政务环境

本部分主要包含涉企政策满意度、工程报建审批便利度、不动产登记服务便利度、税费缴纳便利度、贸易便利度、政务服务便利度、政商关系透明度等政务环境相关方面的内容，为具体评价企业营商环境满意度的政务环境提供体系化的依据。

5.3 市场环境

本部分主要包含市场准入开放度、公平竞争满意度、市场开放度、市场退出机制等市场环境相关方面的内容，为具体评价企业营商环境满意度的市场环境提供体系化的依据。

5.4 法治环境

本部分主要包含监管执法规范性、公正司法满意度、公共法律服务便利度、信用环境满意度、知识产权保护力度等法治环境相关方面的内容,为具体评价企业营商环境满意度的法治环境提供体系化的依据。

5.5 要素环境

本部分主要包含市政公共基础要素保障、用地要素保障、融资服务便利度、人力资源保障、数据要素保障、基本公共服务满意度、综合立体交通满意度、生态环境满意度等要素环境相关方面的内容,为具体评价企业营商环境满意度的要素环境提供体系化的依据。

5.6 创新环境

本部分主要包含知识产权创造、运用和服务、科创政策落实度、科创人才引育满意度、创新创业活跃度等创新环境相关方面的内容,为具体评价企业营商环境满意度的创新环境提供体系化的依据。

6 评价过程

满意度评价的一般过程主要包括评价发起,评价方案设计、评价体系和方法设计、数据采集、处理与分析、评价报告形成、评价结果解读与跟踪。具体的评价过程见图1。

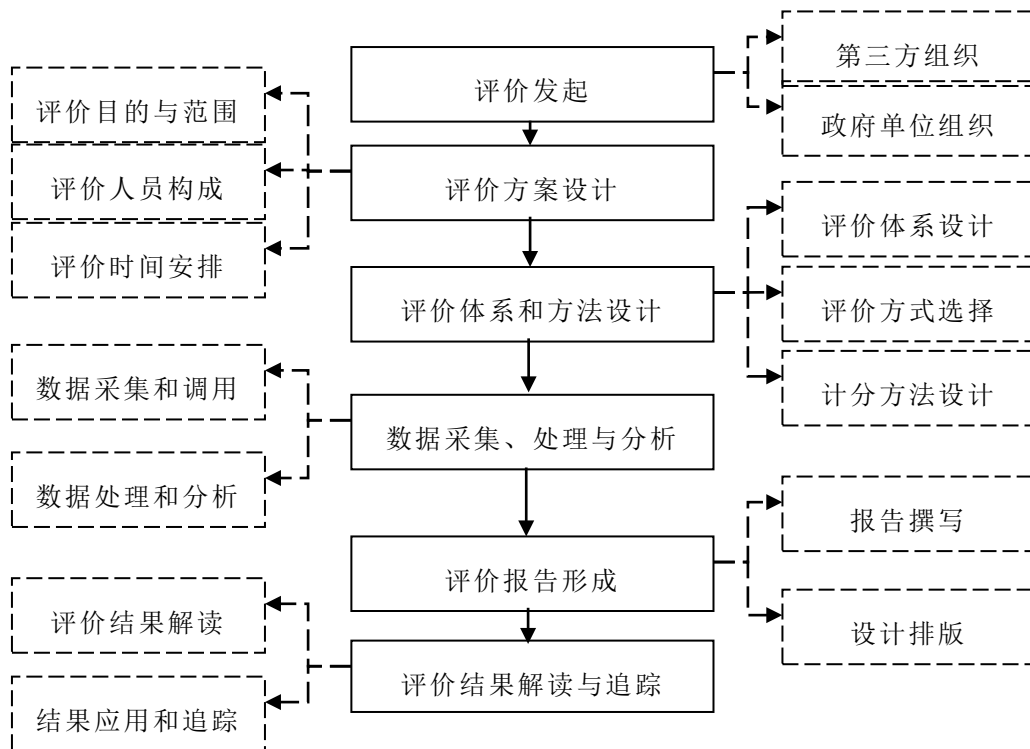


图 1 满意度评价过程图

6.1 评价发起

评价工作可由不同的组织或机构发起,分为第三方组织评价与政府单位自行组织开展评价工作。

6.1.1 第三方组织

由第三方机构发起,首先进行评价方案设计,包括成立评价小组,确定评价目的、范围方法和具体计划安排等,进而进行信息采集与处理,量化评价,最终形成评价报告并进行后续应用与追踪。

6.1.2 政府单位组织

政府单位自行组织是由政府单位内部成立评价小组开展评价工作。

6.2 评价方案策划

6.2.1 评价目的与范围

衡量满意度绩效表现，推动持续改进满意度实践，为政府相关机构出台政策、投资机构进行投资决策提供参考，最终实现可持续、高质量发展；满意度评价对象可为各行业、各类型具有独立法人资格的单位。

6.2.2 评价人员构成

组建满意度评价工作小组，全面负责满意度评价工作，评价人员需满足以下要求：

- a) 遵纪守法、诚实正直、坚持原则、实事求是、科学公正；
- b) 充分了解满意度评价工作，熟悉国家有关方针、政策及相关的法律法规，掌握满意度、营商环境等相关领域的专业知识，胜任评价工作；
- c) 具备识别受访者在评价中反馈问题的能力；
- d) 熟悉受访者所属的行业特点；
- e) 恪守职业道德，保守受访者的技术和秘密；
- f) 第三方评价主体人员应独立于评价对象。

6.2.3 评价时间安排

基于评价目的和项目时限要求，确定信息采集、处理、量化评价及撰写评价报告等评价时间安排。

6.3 评价体系和方法设计

6.3.1 评价体系设计

基于企业在经营过程中感知的政务、市场、法治、要素和创新环境的实际情况与其预期之间的差异，完善和细化具体指标考核方向、内容，完成评价体系内容的设计。

在评价体系内容的基础上，当评价对象出现一些负面影响较大的事件时，应对评价结果进行修正。附录A给出了满意度评价重点关注项，当评价对象在经营过程中存在附录A中的一些重点关注事项时，评价机构应在最终评价结果的基础上扣减相应的分数或者降低等级，以反映相关事件造成的后果对满意度评价的负面影响。

6.3.2 评价方式选择

结合评价目的和评价范围要求，评价机构可自行选择在线调查平台发送、短信发送、公开填报渠道、邮寄送达、当面作答、电话访谈、面对面访谈等多种问卷调研方式，通过有机结合，提升企业满意度评价问卷回收效率。

6.3.3 计分方法设计

根据所收集到的评价对象满意度评价结果数据和绩效信息或相关资料，评价机构应按照统一的评分标准对评价对象各项指标进行赋分。针对不同的评价对象满意度最终评价得分，评价结果等级判定见附录B所示。

通过计算评价对象各项指标的加权得分，将其加和得到评价对象的满意度评价得分（Score），计算公式见式（1）：

$$\text{Score} = \sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m a_{ij} F_{ij} \quad \dots\dots\dots (1)$$

式中：

Score —— 评价对象的满意度评价得分；

i —— 一级指标序号；

j —— 二级指标序号；

n —— 一级指标的数量；

m —— 一级指标下二级指标的数量；

a_{ij} —— 第 i 个一级指标下的第 j 个指标的权重，其中， $\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^m a_{ij} = 1$ ；

F_{ij} —— 第 i 个一级指标下的第 j 个指标的分数值。

6.4 数据采集、处理与分析

6.4.1 数据采集和调用

6.4.1.1 数据采集

基于评价机构选择的评价方式，采集评价对象相关企业满意度评价的基础数据。

6.4.1.2 数据调用

评价对象满意度数据调用按来源角度分类，可包括内部信息和外部信息。

内部信息指由评价对象自主发布的关于自身的信息，内部信息包括不限于：

- a) 根据国家和地方相关法律规定要求编制的专题报告；
- b) 根据各渠道好差评数据编制的评价报告；
- c) 根据12345热线数据编制的分析报告；
- d) 根据特定组织要求编制的专题报告；
- e) 根据评价主题要求编制的资料清单；
- f) 满意度公开数据信息；
- g) 规章、声明或简报；
- h) 其他形式的信息。

外部信息指由非评价对象发布的关于评价对象的满意度相关信息，外部信息包括但不限于：

- a) 国家或地方监管部门发布的关于评价对象满意度方面的信息，如违反满意度相关监管规定的通报等；
- b) 国家或地方统计部门发布的关于评价对象的资源使用量的统计信息，如组织的用电量或排水量等；
- c) 司法机构公布的评价对象司法数据；
- d) 社会组织发布的关于评价对象的满意度相关信息；
- e) 专业数据库发布的关于评价对象的满意度相关信息；
- f) 媒体发布的关于评价对象的满意度相关信息；
- g) 其他形式的信息。

6.4.2 数据处理和分析

针对评价过程中，采集和调用数据的处理和分析，需满足下列要求。

- a) 评价机构应从正规渠道采集评价对象满意度信息。
- b) 信息采集应尽可能广泛、全面，宜同时覆盖内部信息和外部信息。
- c) 外部信息来源应多样化，未经证实的非正规渠道信息不应使用。
- d) 对评价对象自愿披露的信息，评价机构应结合相关信息进行查阅、核对和分析。针对疑点采取相应询问、现场勘察等实际性分析程序进行确认。无法证实的存疑数据信息不应使用。
- e) 如内部信息和外部信息出现矛盾或不一致的情况，评价机构应对相关信息进行核实后取用符合事实的信息。
- f) 评价机构应建立工作文件存档制度，对每一评价的数据来源和基础、评价的依据和基础记录存档。
- g) 评价机构应设立内部复核制度，评价人员和内部复核人员应相互独立，确保评价结果公正客观。

6.5 评价报告形成

6.5.1 评价报告撰写

评价报告可包括评价对象基本信息介绍、满意度评价得分及评级结果、满意度评价结果分析、评价结论及建议等内容。

6.5.2 设计排版

设计排版过程中应注意以下内容：

- a) 评价报告可以文字为主，并充分利用图片、表格等元素，以清晰直观的方式将报告内容展现；
- b) 报告的风格应在一定时期内保持统一，便于读者对同时期的报告结果进行对比。

6.6 评价结果解读与追踪

6.6.1 评价结果解读

评价报告的解读和应用包括如下方面：

- a) 满意度评价报告可在评价结果分析、列举结束后提供报告解读，对核心评价要素的内容、满意度评价等级等进行解释和说明，结合企业反馈情况，梳理形成问题清单，并为提升满意度绩效表现提出合理化建议；
- b) 根据实际需要，满意度评价结果可在相关部门行政管理、投资机构和投资者决策、经营等事项中使用。

6.6.2 结果应用和追踪

评价机构在出具满意度评价报告后，宜对满意度评价结果进行定期（一般一年一次）跟踪。评价对象可参考报告问题清单及相关建议，开展相关工作的整改和提升。评价机构需结合评价结果应用和提升情况，及时对满意度报告内容进行更新，实现企业满意度评价的闭环管理。

附录 A

(规范性)

营商环境企业满意度通用评价指南指标项目名称及说明

营商环境企业满意度通用评价指南指标项目名称及说明见表 1。

表 1 营商环境企业满意度通用评价指南指标项目名称及说明

一级指标	二级指标
政务环境	涉企政策满意度
	工程报建审批便利度
	不动产登记服务便利度
	税费缴纳便利度
	贸易便利度
	政务服务便利度
	政商关系透明度
市场环境	市场准入开放度
	公平竞争满意度
	市场开放度
	市场退出机制
法治环境	监管执法规范性
	公正司法满意度
	公共法律服务便利度
	信用环境满意度
	知识产权保护力度
要素环境	市政公用基础要素保障
	用地要素保障
	融资服务便利度
	人力资源保障
	数据要素保障
	基本公共服务满意度
	综合立体交通满意度
	生态环境满意度
创新环境	知识产权创造、运用和服务

一级指标	二级指标
	科创政策落实度
	科创人才引育满意度
	创新创业活跃度

附录 B
(规范性)
评估等级划分与判定标准

评估等级划分与判定标准详见表2。

表2 评估等级划分与判定标准

总体表现	级别符号	评价分数区间 (Score)
优秀	AAA	$90 \leq \text{Score} \leq 100$
	AA	$80 \leq \text{Score} < 90$
良好	A	$70 \leq \text{Score} < 80$
	BBB	$60 \leq \text{Score} < 70$
一般	BB	$50 \leq \text{Score} < 60$
	B	$40 \leq \text{Score} < 50$
	CCC	$30 \leq \text{Score} < 40$
落后	CC	$20 \leq \text{Score} < 30$
	C	$10 \leq \text{Score} < 20$
	D	$0 \leq \text{Score} < 10$

参 考 文 献

- [1] T/CIIA 035-2023 产业营商环境评价通用指标
 - [2] 《优化营商环境条例》，国务院，2019
 - [3] 《中国营商环境报告2021》，国家发展和改革委员会，2021.9
-