



团 体 标 准

T/CCPITCSC XXX—2021

中小企业营商环境满意度测评指南

Business environment satisfaction assessment guide for
small and medium-sized enterprises

(征求意见稿)

XXXX - XX - XX 发布

XXXX - 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
4 总体要求	1
5 测评指标	2
5.1 设置原则	2
5.2 测评指标体系	2
6 测评方法	4
6.1 指标测量	4
6.2 指标权重设置	15
6.3 测评结果计算	15
7 测评程序	15
7.1 确定测评方案	16
7.2 采集汇总测评数据	16
7.3 测评数据处理	16
7.4 测评报告	16
7.5 结果应用	16
附 录 A（资料性）测评指标权重设置示例	17

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委员会商业行业委员会提出并归口。

本文件起草单位：

本文件主要起草人：

中小企业营商环境满意度测评指南

1 范围

本文件提供了中小企业营商环境满意度测评的总体要求、测评指标、测评方法与程序等方面的建议。本文件适用于中小企业开展营商环境满意度测评。

2 规范性引用文件

下列文件中的内容通过文中的规范性引用而构成本文件必不可少的条款。其中，注日期的引用文件，仅该日期对应的版本适用于本文件；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。

GB/T 26315-2010 市场、民意和社会调查 术语

3 术语和定义

GB/T 26315-2010 界定的及下列术语和定义适用于本文件。

3.1

中小企业 small and medium-sized enterprises

依法设立的，人员规模、经营规模相对较小的企业，包括中型企业、小型企业和微型企业。

3.2

营商环境 environment of doing business

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。

3.3

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。

3.4

测评 evaluation

针对调查对象所进行的采集资料数据、综合测算与分析的过程。

3.5

指标体系 index system

对调查对象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。

3.6

问卷调查 questionnaire survey

以书面提出问题的方式搜集资料的一种研究方法。研究者将所要研究的问题编制成问题表格，以邮寄、当面作答或者追踪访问方式填答。

[来源：GB/T 26315-2010，定义 5.1.6]

4 总体要求

- 4.1 测评过程和结果应不受干扰，具有独立性。
- 4.2 测评数据的采集应能反映测评对象的整体运行状态，使数据采集在对象类型、区域分布等方面具有代表性。
- 4.3 测评数据的处理应严谨、规范，遵循统一的数据处理规则。
- 4.4 测评数据、测评过程应有记录，保证测评结果可追溯。

5 测评指标

5.1 设置原则

5.1.1 系统性

测评指标设置应不交叉、不重复，指标及其层级设置应科学、合理，各项指标应相互协调构成有机整体，每个指标应从不同角度反映营商环境建设与优化情况。

5.1.2 客观性

测评指标应真实反映营商环境的实际状况。

5.1.3 可操作性

测评指标应易于理解，便于数据的采集和处理。

5.1.4 可比性

测评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。

5.2 测评指标体系

5.2.1 概述

中小企业营商环境满意度测评指标体系包括政务环境、市场环境、法治环境、要素环境、创新环境、生活环境6个一级指标。

5.2.2 政务环境

政务环境围绕企业生产经营的全生命周期，聚焦涉企政策制定与落实，政务服务流程与水平，新型政商关系构建等情况，下设政策落实、政务服务和新型政商关系3个二级指标，具体如下：

- a) 政策落实。反映政策制定合理性、公开渠道多样性、执行公正性、兑现及时性，下设政策制定、政策公开、宣传、解读以及政策执行3个三级指标；
- b) 政务服务。反映政务服务标准化水平，服务意识和业务办理便利性，下设政务服务标准化、政务服务水平和政务服务便利性3个三级指标；
- c) 新型政商关系。反映政企沟通渠道的畅通性、多样性，政府帮扶企业的积极性，政企交往的规范性，招投标与政府采购规范性，下设政企沟通渠道、帮扶企业力度、政商交往行为和招标投标与政府采购4个三级指标。

5.2.3 市场环境

市场环境反映政府在干预经济活动和市场监管等各领域的依法合规情况，及促进经济活动和市场开拓政策措施的落实情况，下设市场准入、公平竞争、市场监管和市场开拓、市场退出等5个二级指标，具体如下：

- a) 市场准入。反映政府在市场准入门槛、准入条件、市场准入事项审批方面的情况，下设准入条件和准入审批2个三级指标；
- b) 公平竞争。反映市场主体平等竞争情况，下设权利平等、机会平等和规章平等3个三级指标；
- c) 市场监管。反映政府部门监管情况，下设信用监管、包容审慎监管和事中事后监管3个三级指标；
- d) 市场开拓。反映跨境贸易办理便利度，政府在开拓国内外市场方面为企业提供支持情况，下设跨境贸易、开拓国内时长、开拓海外市场3个三级指标；
- e) 市场退出。反映企业办理注销、破产和解程序、重组程序、清算程序的便利情况，下设企业注销、办理破产2个三级指标。

5.2.4 法治环境

法治环境反映涉企法规制定、执行及公共法律服务情况，下设科学立法、规范执法、公正司法和公共法律服务4个二级指标，具体如下：

- a) 科学立法。反映涉企法规制定的质量和及时性，以及企业参与立法的情况，下设涉企法规制定、修改、废止和立法参与2个三级指标；
- b) 规范执法。反映政府依法执法，以及企业合法权益受保护的情况，下设依法执法、合法权益保护2个三级指标；
- c) 公正司法。反映企业知识产权等受保护情况，企业诉讼成本，以及司法机关审慎善意司法情况，下设企业产权司法保护、降低司法成本和审慎善意司法3个三级指标；
- d) 公共法律服务。反映公共法律服务平台、公共法律服务体系建设情况，下设公共法律服务平台建设和公共法律服务机制建设2个三级指标。

5.2.5 要素环境

要素环境反映企业生产经营过程中的各类要素资源条件的保障情况，下设基础要素、劳动力要素、资本要素和数据要素4个二级指标，具体如下：

- a) 基础要素。反映企业获得水、电、气、网、暖、物流和用地保障情况，及其成本情况，下设用水保障及成本等7个三级指标；
- b) 劳动力要素。反映政府对劳动力市场监管和保障情况，以及企业用工成本情况，下设劳动力市场监管、劳动力保障和成本3个三级指标；
- c) 资本要素。反映企业融资便利性和融资成本情况，下设融资环境、融资渠道多样性和融资成本3个三级指标；
- d) 数据要素。反映政府数据开放和共享情况，下设政府数据开发共享1个三级指标。

5.2.6 创新环境

创新环境反映当地贯彻落实创新驱动战略，在创新机制、文化、人才、平台、项目、资金等多方面对企业创新发展的支持，下设创新氛围、创新人才和创新资源3个二级指标，具体如下：

- a) 创新氛围。反映政府在创新机制建设以及营造创新创业氛围方面的情况，下设创新机制和创新文化2个三级指标；
- b) 创新人才。反映人才培养制度建设和成效的情况，下设人才引进和人才培育2个三级指标；

c) 创新资源。反映政府创新资源制度建设和成效的情况，下设创新项目开发、创新平台建设和创新资金投入3个三级指标。

5.2.7 生活环境

生活环境反映政府对治安、教育、医疗等公共服务的保障及生态环境情况，下设社会治安、生活配套和生态环境3个二级指标，具体如下：

- a) 社会治安。反映当地社会的秩序情况，下设安全防范和打击惩治2个三级指标；
- b) 生活配套。反映配套建设的各种服务性设施建设情况，下设基础教育、医疗养老、公共交通、住房保障和文体娱乐5个三级指标；
- c) 生态环境。反映居住环境方面的情况，下设空气质量和绿化面积2个三级指标。

6 测评方法

6.1 指标测量

6.1.1 政务环境

政务环境测量方法见表1。

表 1 政务环境指标的测量

指标				测量		
一级	二级	三级	三级指标说明	方式	方法示例	结果
政务环境	政策落实	政策制定	反映政府对中小企业参与政策制定的重视程度、政策内容制定的科学合理性和可落实性情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		政策公开、宣传、解读	反映政策公开的及时性，公开内容的真实性、完整性，政策宣传渠道的多样性，政策查找的便利性、政策解读的有效性、政府反馈的及时性情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		政策执行	反映政策稳定性、政策执行的公正性、政策兑现的及时性、企业申请政策的便捷性，以及申请政策的成本情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般	$0 \leq t \leq 100$

					2: 不满意 1: 非常不满意	
政务服务	政务服务标准化	反映服务事项、服务流程规范化情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$	
	政务服务水平	反映政府工作人员业务能力和服务意识情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$	
	政务服务便利性	反映政务大厅业务办理便利度情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$	
新型政商关系	政企沟通渠道	反映政企沟通渠道的多样性、畅通性情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$	
	帮扶企业力度	反映政府帮扶企业的积极性和成效	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$	

		政商交往行为	反映政府与企业交往行为的规范性	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		招标投标与政府采购	反映对招投标、政府采购各环节的满意程度	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$

6.1.2 市场环境

市场环境测量方法见表2。

表 2 市场环境指标的测量

指标				测量		
一级	二级	三级	三级指标说明	方式	方法示例	结果
市场环境	市场准入	准入条件	反映市场准入门槛、准入条件是否合适以及未被禁止的行业是否准入的情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n 取值为 1, 3, 5 5: 不存在 3: 个别存在 1: 较多存在	$0 \leq t \leq 100$
		准入审批	反映市场准入事项审批是否繁琐、是否存在市场准入不准营现象	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n 取值为 1, 3, 5 5: 不存在 3: 个别存在 1: 较多存在	$0 \leq t \leq 100$
	公平竞争	权利平等	反映市场主体竞争权利是否均等, 企业是否受到排挤、歧视	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n 取值为 1, 3, 5 5: 不存在 3: 个别存在 1: 较多存在	$0 \leq t \leq 100$
		机会平等	反映市场主体竞争机会是否均等, 在涉及的行业和领域	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$	$0 \leq t \leq 100$

			是否存在不公平竞争现象		n 取值为 1, 3, 5 5: 不存在 3: 个别存在 1: 较多存在	
	规则平等		反映市场主体竞争规则是否平等, 是否存在没有法律法规依据而给予特定经营者特殊优惠政策或待遇现象	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n 取值为 1, 3, 5 5: 不存在 3: 个别存在 1: 较多存在	$0 \leq t \leq 100$
市场 监 管	信用监管		反映以信用为基础的新型市场监管体系建设情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	包容审慎监管		反映政府对新业态经济采取包容态度, 给予新业态观察期, 依法打击违法违规的新业态的情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	事中事后监管		反映市场监管方式合理性、监管规范性和透明度情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
市场开 拓	跨境贸易便利度		反映跨境贸易相关手续的便利程度	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$

		开拓国内市场	反映政府在组织完善本地的国内销售体系、完善开拓国内市场方面为企业相应支持情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n 取值为 1, 3, 5 5: 不存在 3: 个别存在 1: 较多存在	$0 \leq t \leq 100$
		开拓海外市场	反映政府在获取商务信息、进行国内审批、提升商品和服务的国际竞争力、外汇管制方面对企业的支持情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n 取值为 1, 3, 5 5: 不存在 3: 个别存在 1: 较多存在	$0 \leq t \leq 100$
	市场退出	企业注销	反映办理企业注销用时长短、成本高低, 以及手续便捷度情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		办理破产	反映办理企业破产和解程序、重组程序、清算程序的便利度	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$

6.1.3 法治环境

法治环境测量方法见表3。

表 3 法治环境指标的测量

指标				测量		
一级	二级	三级	三级指标说明	方式	方法示例	结果
法治环境	科学立法	涉企法规制定、修改、废止	反映制定涉企法规的质量, 出台、修改、废止涉企法规及时性情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$

	立法参与	反映立法者听取不同社会群体的意见，企业参与立法方式多样性及向公众及时解疑释惑情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
规范 执法	依法执法	反映政府在执法过程中遵照适当的法律法规、执法公平合理公正，以及执法效率情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	合法权益保护	反映企业在合同纠纷、债权债务、员工劳动纠纷、行政干预、刑事风险等方面受保护情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	公正 司法	企业产权司法保护	反映对企业产权，重点是知识产权的司法保护情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意
	降低司法成本	反映司法部门审判成本、企业诉讼成本投入情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	审慎善意司法	反映司法部门实体公正与程序公正并重、惩罚和教育相结合情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5	$0 \leq t \leq 100$

					5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	
	公共法律服务	公共法律服务平台建设	反映公共法律服务平台建设情况	见 7.2.2	$t = \begin{cases} 100 & A = 1 \\ 0 & A = 0 \end{cases}$ A: 是否建设公共法律服务平台 1: 已建设 0: 未建设	t取值为100, 0
		公共法律服务机制建设	反映公共法律服务体系建设情况、公共法律服务人员素质情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$

6.1.4 要素环境

要素环境测量方法见表4。

表 4 要素环境指标的测量

指标				测量		
一级	二级	三级	三级指标说明	方式	方法示例	结果
要素环境	基础要素	用水保障及成本	反映企业获得用水保障, 以及用水成本情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		用电保障及成本	反映企业获得用电保障, 以及用电成本情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$

	用气保障及成本	反映企业获得用气保障，以及用气成本情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	用网保障及成本	反映企业获得用网保障，以及用网成本情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	用暖保障及成本	反映企业获得用暖保障，以及用暖成本情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	物流保障及成本	反映企业物流运输保障，以及物流运输成本情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	用地保障及成本	反映企业获得用地保障，以及用地成本情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
劳动力要素	劳动力市场监管	反映政府实施就业监管的灵活性以及提供就业服务、促进就业情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5	$0 \leq t \leq 100$

					5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	
		劳动力保障	反映劳动力供给数量、人才服务中心服务质量情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		劳动力成本	反映用工成本情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
资本要素		融资环境	反映企业融资便利度、政府融资政策落实情况的满意程度	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		融资渠道多样性	反映企业融资渠道多样性、融资可获得性情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		融资成本	反映企业融资成本情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般	$0 \leq t \leq 100$

					2: 不满意 1: 非常不满意	
	数据要素	政府数据开放共享	反映政府推动各地区各部门间数据共享交换, 在公共数据开放和数据资源有效流动的制度和措施情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$

6.1.5 创新环境

创新环境测量方法见表5。

表 5 创新环境指标的测量

指标				测量		
一级	二级	三级	三级指标说明	方式	方法示例	结果
创新环境	创新氛围	创新机制	反映政府科技金融扶持、高校科研院所科技成果本地转化、国家重大科技资源开放共享情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		创新文化	反映政府营造创新创业氛围情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	创新人才	人才引进	反映引进人才情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		人才培育	反映引进人才的培育成效、制度建设情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$	$0 \leq t \leq 100$

					n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	
创新资源	创新项目开发	反映建立健全创新项目开发管理机制, 提供专人、专项资金帮扶企业进行创新项目开发情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$	
	创新平台建设	反映企业与高校、科研单位合作情况, 政府支持企业创建创新平台情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$	
	创新资金投入	反映政府产业创新引导基金等投入情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$	

6.1.6 生活环境

生活环境测量方法见表6。

表 6 生活环境指标的测量

指标				测量		
一级	二级	三级	三级指标说明	方式	方法示例	结果
生活环境	社会治安	安全防范	反映警企联系机制建设、企业周边巡防力度情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般	$0 \leq t \leq 100$

					2: 不满意 1: 非常不满意	
		打击惩治违法犯罪	反映打击惩治违法犯罪行为的力度和及时性情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
生活 配套		基础教育	反映基础教育资源投入情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		医疗养老	反映医疗养老资源投入情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		公共交通	反映公共交通体系建设情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
		住房保障	反映居民住房保障情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$

生态环境	文体娱乐	反映文娱、体育活动丰富程度、文娱、体育场所和资源建设情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	空气质量	反映居住环境空气质量优劣情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$
	绿化面积	反映绿化面积情况	见 7.2.2	$t = \left(\frac{n-1}{4}\right) * 100$ n: 取值从 1-5 5: 非常满意 4: 比较满意 3: 一般 2: 不满意 1: 非常不满意	$0 \leq t \leq 100$

6.2 指标权重设置

各指标权重的取值范围应在0~1之间，同一层级的指标权重之和应为1，权重设置示例参见附录A。根据不同的评估目的可以选择客观赋权法或主观赋权法确定指标权重。

6.3 测评结果计算

测评结果按公式（1）计算：

$$S = \sum_{i=1}^h X_i \dots\dots\dots (1)$$

式中：

S——测评结果得分， $0 \leq S \leq 100$ ；

X_i ——第i个一级指标的测评得分；

h——所有一级指标的个数。

X_i 按公式（2）计算：

式中：

$$X_i = \sum_{j=1}^n Y_{ij} \dots\dots\dots (2)$$

Y_{ij} ——第*i*个一级指标的第*j*个二级指标的测评得分；
 n ——第*i*个一级指标的二级指标总个数。

Y_{ij} 按公式（3）计算：

$$Y_{ij} = \sum_{k=1}^m Z_{ijk} * Q_{ijk} \quad \dots\dots\dots (3)$$

式中：

Z_{ijk} ——第*i*个一级指标的第*j*个二级指标的第*k*个三级指标测评得分；
 Q_{ijk} ——第*i*个一级指标的第*j*个二级指标的第*k*个三级指标测评权重， $0 < Q_{ijk} < 1$ ；
 m ——第*i*个一级指标的第*j*个二级指标的三级指标总个数。

Z_{ijk} 按公式（4）计算：

$$Z_{ijk} = \sum_{l=1}^r t_{ijkl} * \frac{1}{r} \quad \dots\dots\dots (4)$$

式中：

t_{ijkl} ——第*i*个一级指标的第*j*个二级指标的第*k*个三级指标的第*l*个样本得分；
 r ——第*i*个一级指标的第*j*个二级指标的第*k*个三级指标样本总个数。

7 测评程序

7.1 确定测评方案

测评方案包括但不限于测评目的、测评指标、指标权重，以及数据采集方式、采集人员和采集时间。

7.2 采集汇总测评数据

7.2.1 概述

测评人员宜根据测评方案，确定中小企业测评数据的范围、时间区间和方法，采集数据并对相关数据进行评估，必要时可多次采集或补充采集。

7.2.2 采集方式

测评数据采集方式包括但不限于：

- 现场采集。可采用测评器、面谈、问卷调查等方式进行；
- 非现场采集。可采用电话访问、在线调查、短信评价等方式进行；
- 符合测评要求的其他方式。

7.3 测评数据处理

测评数据处理包括：

- a) 测评人员对获得的数据进行检验，剔除不可用数据；
- b) 根据第6章测评方法得出测评结果。

7.4 测评报告

根据采集到的测评数据分析测评结论并对其进行描述，提出相关建议，形成中小企业营商环境满意度测评结果。测评结果宜以测评报告形式呈现，内容包括但不限于：

- a) 测评目的、对象和测评开展的基本情况；
- b) 测评方案说明；
- c) 测评分值；
- d) 测评的基本结论和主要发现；
- e) 对策建议。

7.5 结果应用

测评结果应用包括但不限于以下方面：

- a) 企业开展经营活动的参考依据；
- b) 地方政府对营商环境的监测和评估；
- c) 科研院所、高校等机构的研究依据；
- d) 其他。

附 录 A
(资料性)
测评指标权重设置示例

中小企业营商环境满意度测评指标权重设置示例见表A.1。

表A.1 中小企业营商环境满意度测评指标权重设置示例

一级指标	权重	二级指标	权重	三级指标	权重
1. 政务环境	0.235	1.1 政策落实	0.075	1.1.1 政策制定	0.023
				1.1.2 政策公开、宣传、解读	0.023
				1.1.3 政策执行	0.029
		1.2 政务服务	0.073	1.2.1 政务服务标准化	0.023
				1.2.2 政务服务水平	0.027
				1.2.3 政务服务便利性	0.023
		1.3 新型政商关系	0.087	1.3.1 政企沟通渠道	0.027
				1.3.2 帮扶企业力度	0.020
				1.3.3 政商交往行为	0.020
				1.3.4 招标投标与政府采购	0.020
2. 市场环境	0.197	2.1 市场准入	0.040	2.1.1 准入条件	0.020
				2.1.2 准入审批	0.020
		2.2 公平竞争	0.030	2.2.1 权利平等	0.010
				2.2.2 机会平等	0.010
				2.2.3 规则平等	0.010
		2.3 市场监管	0.057	2.3.1 信用监管	0.017
				2.3.2 包容审慎监管	0.020
				2.3.3 事中事后监管	0.020
		2.4 市场开拓	0.030	2.4.1 跨境贸易便利度	0.010
				2.4.2 开拓国内市场	0.010
				2.4.3 开拓海外市场	0.010
		2.5 市场退出	0.040	2.5.1 企业注销	0.020
				2.5.2 办理破产	0.020
3. 法治环境	0.169	3.1 科学立法	0.040	3.1.1 涉企法规制定、修改、废止	0.020
				3.1.3 立法参与	0.020
		3.2 规范执法	0.040	3.2.1 依法执法	0.020
				3.2.2 合法权益保护	0.020
		3.3 公正司法	0.060	3.3.1 企业产权司法保护	0.020
				3.3.2 降低司法成本	0.020
				3.3.3 审慎善意司法	0.020
3.4 公共法律服	0.029	3.4.1 公共法律服务平台建设	0.013		

		务		3.4.2 公共法律服务机制建设	0.016
4. 要素环境	0.160	4.1 基础要素	0.072	4.1.1 用水保障及成本	0.010
				4.1.2 用电保障及成本	0.010
				4.1.3 用气保障及成本	0.010
				4.1.4 用网保障及成本	0.010
				4.1.5 用暖保障及成本	0.010
				4.1.6 物流保障及成本	0.010
				4.1.7 用地保障及成本	0.012
		4.2 劳动力要素	0.033	4.2.1 劳动力市场监管	0.010
				4.2.2 劳动力保障	0.010
				4.2.3 劳动力成本	0.013
		4.3 资本要素	0.045	4.3.1 融资环境	0.013
				4.3.2 融资渠道多样性	0.013
				4.3.3 融资成本	0.019
4.4 数据要素	0.010	4.4.1 政府数据开放共享	0.010		
5. 创新环境	0.130	5.1 创新氛围	0.040	5.1.1 创新机制	0.021
				5.1.2 创新文化	0.019
		5.2 创新人才	0.034	5.2.1 人才引进	0.017
				5.2.2 人才培育	0.017
		5.3 创新资源	0.056	5.3.1 创新项目开发	0.019
				5.3.2 创新平台建设	0.018
5.3.3 创新资金投入	0.019				
6. 生活环境	0.109	6.1 社会治安	0.034	6.1.1 安全防范	0.017
				6.1.2 打击惩治	0.017
		6.2 生活配套	0.056	6.2.1 基础教育	0.013
				6.2.2 养老医疗	0.012
				6.2.3 公共交通	0.011
				6.2.4 住房保障	0.011
				6.2.5 文体娱乐	0.009
		6.3 生态环境	0.019	6.3.1 空气质量	0.010
6.3.2 绿化面积	0.009				