

附件

2021 年深圳人力资源发展质量 指数报告

深圳市人力资源和社会保障局

2022 年 6 月

目 录

前 言	1
一、人力资源发展质量指数的构建	1
(一) 编制目的	1
(二) 指标内容	1
(三) 数据说明	2
二、深圳人力资源发展质量指数整体分析	8
(一) 2021 年深圳人力资源发展质量指数总体结果	8
(二) 2017-2021 年深圳人力资源发展质量变化趋势	9
三、深圳人力资源发展质量指数分项分析	9
(一) 深圳人力资源发展质量水平现状	9
(二) 深圳人力资源发展能力现状	14
(三) 深圳人力资源质量获得感现状	17
四、结论	19
附录一：主要数据结果	21
附录二：满意度调查样本构成	23

前 言

2021 年是中国共产党成立 100 周年，也是“十四五”规划的开局之年。为深入贯彻落实中央、省、市“十四五”规划关于“深入开展质量提升行动”的决策部署，按照《深圳经济特区质量条例》和市委、市政府《关于开展质量标准提升行动推动高质量发展的实施方案（2019—2022 年）》要求，市人力资源保障局持续开展深圳市人力资源发展质量指数测评工作，扎实推进深圳质量建设。

深圳市人力资源发展质量指数依据《深圳质量指数测评工作指引（2020 年版）》构建，主要由“质量水平”“发展能力”和“质量获得感”三个二级指标及各细项指标构成，并对关键指标进行反复筛选和提炼，最终形成深圳市人力资源发展质量指数指标体系。针对指标体系内容，通过二手数据采集和问卷调查的方法进行 2017 年—2021 年人力资源发展质量指数 12 个观测指标基础数据收集，并进行数据处理，生成深圳市人力资源发展质量指数测算结果，并对 2021 年深圳市人力资源发展质量指数测算结果和过去五年的人力资源发展质量变化趋势进行全方位、多层次地分析，最终形成《2021 年深圳人力资源发展质量指数报告》。

2021 年深圳人力资源发展质量指数报告

一、人力资源发展质量指数的构建

（一）编制目的

通过对人力资源领域相关理论研究分析并结合深圳市实际，综合人力资源发展质量各个方面，构建针对性强、全面系统的人力资源发展质量指数并开展深圳市人力资源发展质量测评工作，能有效发挥人力资源领域高质量发展“风向标”作用，准确评估深圳人力资源发展质量水平及存在的问题，有的放矢助推各项工作落实，扎实推进深圳质量建设。

（二）指标内容

为积极响应市质量强市办关于《深圳质量指数测评工作指引（2020年版）》的通知，进一步推动人力资源管理领域质量指数测评的科学性、代表性和实用性，本次深圳市质量指数指标体系主要由“质量水平”“发展能力”和“质量获得感”三个二级指标构成，其中“质量水平”占比40%，“发展能力”占比40%，“质量获得感”占比20%。

二级指标选定之后，需要再进一步选择三级指标，为深圳人力资源发展质量指数测算提供依据。三级指标的选择应遵从按照科学性、系统性、可得性原则，一方面尽可能全面地涵盖二级指标的理论内涵，另一方面应满足数据的连续可得性，使之便于进行时间序列的研究分析。

根据上述要求，深圳人力资源发展质量指数编制结合深

圳市当前人力资源领域现状和特点，选取能充分反映深圳人力资源发展质量现状和发展趋势的指标，在3个二级指标下选取了5个三级指标，12个四级指标（见表1）。

在深圳人力资源发展质量指数中，根据各观测指标对人力资源发展质量水平的影响程度，采用德尔菲法进行三级指标和四级指标的权重设置。

表 1 深圳市人力资源发展质量指数

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标
人力资源发展质量指数	质量水平 (40%)	人口规模 (20%)	就业人口规模
			城镇新增就业人数
			失业人员再就业人数
		人口素质 (20%)	高级专业技术人员占比
			博士后新进站人数
			期末城镇登记失业率
	发展能力 (40%)	发展环境 (20%)	失业保险参保人数增长率
			仲裁案件结案率
			补贴性职业技能培训人数
		发展潜力 (20%)	引进人才落户数
			就业人口占比
			质量获得感 (20%)

（三）数据说明

1. 数据采集方法

深圳人力资源发展质量指数由12个四级指标编制而成，观测指标数据通过二手数据收集和问卷调查两种方法得来。

（1）二手数据收集法

二手数据是相对一手数据而言，指通过现有数据库或者

零散的文本进行进一步加工整理和提炼之后的数据。根据二手数据来源可分为内部二手数据和外部二手数据，本项目中内部二手数据指深圳市人力资源和社会保障局内部产生和储存的数据；外部二手数据指深圳市人力资源和社会保障局以外的单位或个人收集和提供的数据，通常是由政府数据和普通商业数据所组成的公开资料、计算机数据库、辛迪加数据等。二手数据具有以下优点：一是样本通常比较大，代表性好，具有一定可比性；二是省钱、省事、省时，能够快速获得并且节约成本；三是可作为一手数据的补充。

在本项目中，深圳市人力资源发展质量指数指标体系中11个观测指标的数据采集环节均采用二手数据收集方法。其中，“就业人口规模”“城镇新增就业人数”“失业人员再就业人数”“高级专业技术人员占比”“博士后新进站人数”“期末城镇登记失业率”“失业保险参保人数增长率”“仲裁案件结案率”“补贴性职业技能培训人数”和“引进人才落户数”10个观测指标从现有资料着手，充分利用长期以来人社局在人力资源管理服务中收集储存的历史数据，对其进行分类整理和计算，完成数据采集工作；“就业人口占比”观测指标通过从人社局历史数据和《深圳统计年鉴2021》中收集相关数据并计算得出。

（2）问卷调查法

问卷调查法也称“书面调查法”或“问卷法”，是指调查者通过被调查对象的回答来了解情况或者征询意见的调查方法。它是一种标准化调查，即按照统一设计的有一定结

构的问卷所进行的调查，主要目的是通过样本统计量来推断调查总体。问卷调查法通过严格规范的操作过程，可以避免偏见、减少误差，具有较高的信度和效度，是实证研究中较常用的量化研究方法。

本项目中，服务对象对深圳市人力资源社会保障服务的综合满意度是无法通过目前所拥有的二手数据来获得，因此采取问卷调查法来进行相关数据的收集。为了对“人力资源社会保障服务满意度”这项观测指标进行综合评估，通过对人力资源社会保障服务中“人事与人才服务”“社会保障与劳动关系服务”“就业创业服务”和“服务体验”四项服务内容开展群众满意度调查收集所需数据。通过对深圳十一个区（包括大鹏新区、深汕特别合作区，以下简称“区”）的人才服务中心、就业服务中心、行政办事大厅等场所进行拦截访问调查，调查样本量 660 个，共计回收有效问卷 660 份，问卷有效回收率 100.00%。回收的有效问卷经过编码、录入、清洗、数据处理等程序，利用相关统计技术和数据分析模型对深圳市人力资源管理服务进行科学评估，最终形成深圳市人力资源管理服务满意度。

综上，项目组通过二手数据收集法和问卷调查法两种数据采集方式获得深圳市人力资源发展质量指数观测指标数据，具体采集方法和渠道如下表：

表 2 观测指标数据采集方法及渠道

序号	观测指标	方法	渠道
1	就业人口规模	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局
2	城镇新增就业人数	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局
3	失业人员再就业人数	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局
4	高级专业技术人员占比	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局
5	博士后新进站人数	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局
6	期末城镇登记失业率	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局
7	失业保险参保人数增长率	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局
8	仲裁案件结案率	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局
9	补贴性职业技能培训人数	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局
10	引进人才落户数	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局
11	就业人口占比	二手数据	深圳市人力资源和社会保障局 深圳市统计局官网
12	人力资源与社会保障服务满意度	问卷调查	实地调查

2. 人力资源发展质量指数计算方法

(1) 指标数据的无量纲化

通过数据采集及数据分析处理，项目组获得人力资源发展质量指数 12 个观测指标的基础数据。但不同观测指标的单位不同，如就业人口规模的单位是“万人”，期末城镇登记失业率的单位是“%”，为了便于数据间汇总和对比分析，同时结合市质量强市工作领导小组办公室关于《深圳质量指数测评工作指引(2020年版)》的通知，将“质量水平”“发展能力”和“质量获得感”三个二级指标进一步细化和明确，利用“无量纲化处理技术”对指标数据进行“基于模糊

隶属度函数的最大、最小标准化转换方法”处理。

所谓无量纲化，也称为指标的规范化（或标准化），是通过数学变换来消除原始指标单位及其数值数量级影响的过程，这是进行指标评估的前提。指标无量纲化的方法多样，依据实际指标与评价指标的关系可分为直线型无量纲化、折线型无量纲化和曲线型无量纲化三种。直线型标准化方法假定实际指标与评价指标之间呈线性变化关系，这是一种比较简单的常用的方法，具体又可以分为阈值法、标准化法（Z-score法）和比重法等。其中阈值法包括极差正规化无量纲化法、极大化的无量纲化、极小化无量纲化法、平均化无量纲化法等等。

针对本项目人力资源发展质量指数各项指标特点各指标统计值采取“最大、最小值标准化转换方法”进行标准化处理，标准化后数据最大值为100，最小值为60。不同类型指标的标准化值计算方法如下：

公式（正向指标）：标准值=（原始值 - 最小值）÷（最大值 - 最小值）× 40+60

$$\text{即： } Y_i = 60 + \frac{X_i - X_{\min}}{X_{\max} - X_{\min}} \times 40$$

公式（负向指标）：标准值=（最大值 - 原始值）÷（最大值 - 最小值）× 40+60

$$\text{即： } Y_i = 60 + \frac{X_{\max} - X_i}{X_{\max} - X_{\min}} \times 40$$

其中 X_i 为所测评某个观测指标的统计值， X_{\max} 和 X_{\min} 即为最大值和最小值，作为目标值或标杆值的上下限。

（2）人力资源发展质量指数综合得分

计算人力资源发展质量指数综合得分，具体在本项目中的应用分为两步：

第一，确定各个指标的最小值和最大值，将采用历史数据极值和目标值进行最大值最小值设置。

最小值设置：根据指标实际情况，除人力资源社会保障服务满意度最小值为 60 外，其余各四级观测指标的最小值均为 0。

最大值（即标杆值）设置：如果相关观测指标在国家、省市十四五规划的目标数据中，则采取十四五规划目标值作为最大值；其余观测指标数据采用过去五年历史数据极值¹进行确定。

通过以上算法设置的目标值或者标杆值，既可以作为深圳市人力资源管理领域发展的中期目标，激发人力资源管理各项服务的发展潜力，同时又较为契合当前深圳市人力资源管理领域发展现状，经过分析研究后，决定采用以上设置方式，纳入深圳市人力资源发展质量指数测算，数据结果较为科学、合理。

第二，将各观测指标标准化后得到质量指数如下：

表 3 人力资源发展质量指数观测指标标准化数据

序号	观测指标	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
1	就业人口规模	93.54	94.70	95.91	97.63	98.45
2	城镇新增就业人数	78.80	80.37	89.90	92.27	94.88
3	失业人员再就业人数	93.65	96.99	94.63	91.57	92.90
4	高级专业技术人员占比	100.00	98.46	96.41	94.82	92.87

¹ 历史数据极值最大值确定：若过去五年呈下降趋势，则采用过去五年的极大值为最大值；若过去五年呈稳步上升或波动趋势，则采用过去五年数据极大值×平均增幅+过去五年数据极大值，即最大值=|过去五年平均增幅|×过去五年的极大值+过去五年的极大值。

序号	观测指标	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
5	博士后新进站人数	74.38	81.31	89.77	90.32	94.35
6	期末城镇登记失业率	74.86	73.60	75.09	71.54	74.40
7	失业保险参保人数增长率	100.00	82.52	82.57	90.99	74.21
8	仲裁案件结案率	97.12	96.37	96.98	98.51	98.60
9	补贴性职业技能培训人数	67.57	67.57	67.57	80.86	81.51
10	引进人才落户数	88.86	91.67	92.95	83.64	89.34
11	就业人口占比	98.41	97.87	98.17	98.80	99.54
12	人力资源与社会保障服务满意度	88.21	88.21	88.21	88.21	91.50
人力资源发展质量指数		87.35	87.34	88.74	89.33	90.37

二、深圳人力资源发展质量指数整体分析

（一）2021年深圳人力资源发展质量指数总体结果

经测算，2021年深圳人力资源发展质量指数为90.37，深圳人力资源发展质量整体水平较高，同比2020年上升1.04。质量水平指数最高，为94.89；其次是质量获得感指数，为91.50；发展能力指数相对较低，为85.29。发展能力指数在二级指标中得分最低，表明深圳人力资源发展能力还有一定的提升空间。

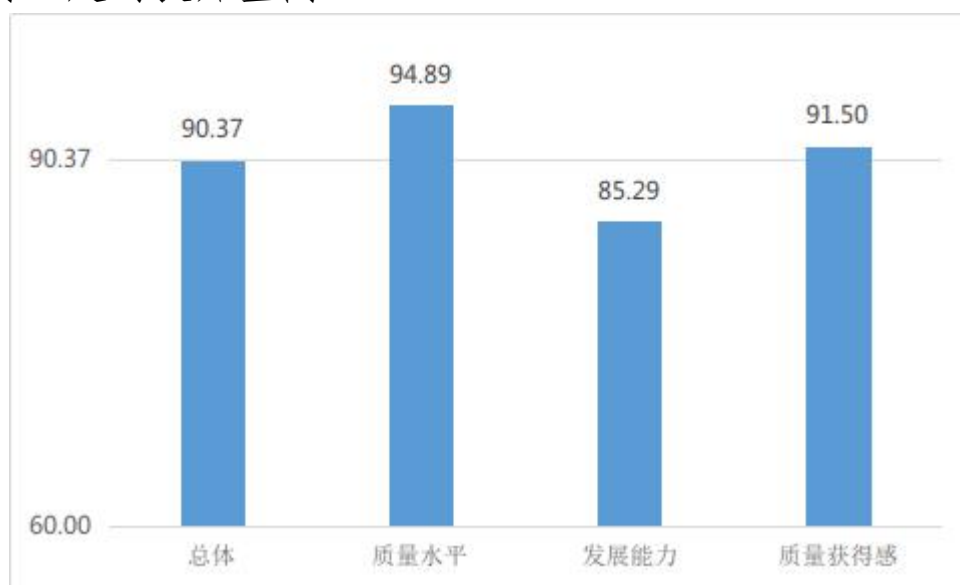


图 1 2021年深圳市人力资源发展质量指数

（二）2017-2021 年深圳人力资源发展质量变化趋势

根据指标体系测算结果，过去五年，人力资源发展质量指数呈缓慢上升趋势，中间有小幅波动。2017-2021 年年均增长率为 0.85%，深圳市人力资源领域稳健发展。近几年深圳市坚持贯彻新发展理念，构建新发展格局，坚持稳中求进工作总基调，以推动高质量发展为主题，整体推进社会保障制度改革、人才人事体制机制创新、和谐劳动关系构建等工作，不断提升深圳人力资源领域发展质量。

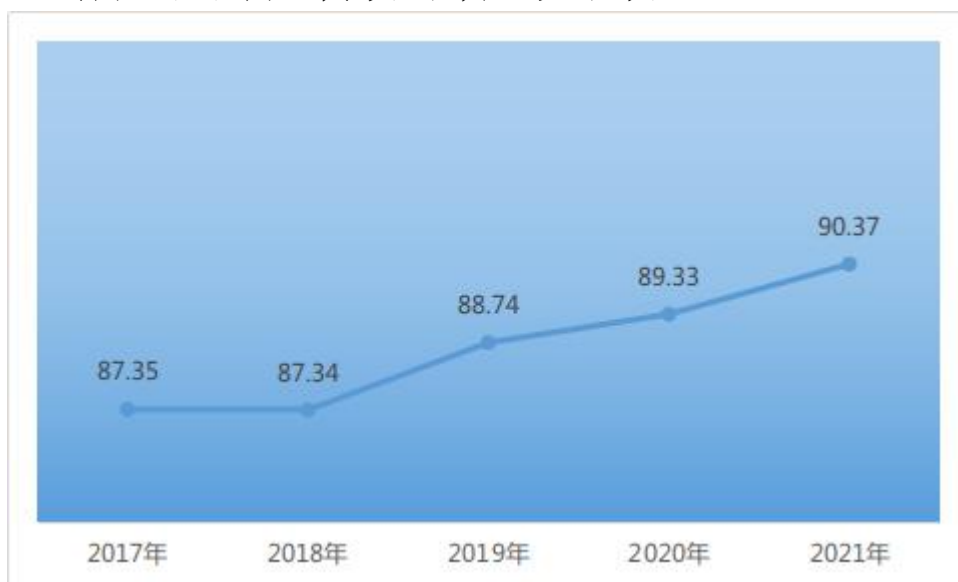


图 2 2017-2021 年人力资源发展质量指数结果

三、深圳人力资源发展质量指数分项分析

（一）深圳人力资源发展质量水平现状

1. 深圳人力资源发展质量水平指数

2021 年质量水平指数 94.89，整体较好，同比 2020 年上升 1.22，上升 1.30 个百分点。各细项指标中，人口规模分指数较高，为 96.17；人口素质分指数相对略低，为 93.61。从 2017-2021 年，质量水平指数呈稳定上升趋势，从 88.54

上升到 94.89，提升了 6.35，增幅达 7.17%。2017-2019 年上升幅度较大，增幅达 5.70%，年均增长率为 2.81%；2019-2021 年上升幅度较小，增幅达 1.39%，年均增长率为 0.69%。

就质量水平而言，2021 年人口规模指数和人口素质指数均有较高得分，相互之间差距不大，深圳市人力资源领域质量水平较高。2017-2021 年质量水平指数呈稳定上升趋势，但 2020 年由于疫情的影响，上升幅度较小。表明深圳作为改革开放前沿阵地，人社局在政府引导下大力改革创新取得良好成效，持续推进人力资源领域高质量水平发展。

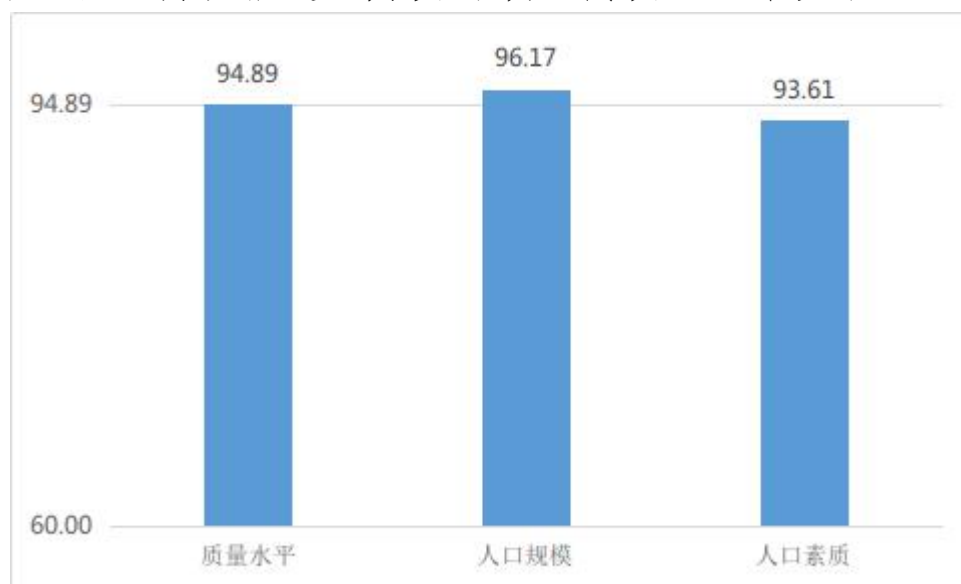


图 3 2021 年深圳市质量水平指数结果

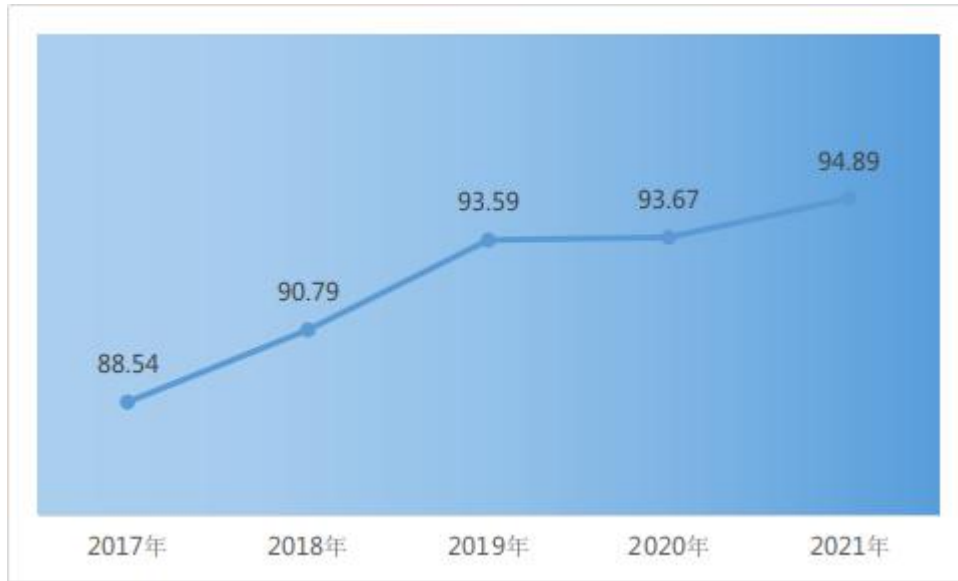


图 4 2017-2021 年质量水平指数结果

2. 深圳人力资源发展人口规模指数

2021 年深圳人力资源发展人口规模指数 96.17。各细项指标中，就业人口规模指数最高，为 98.45；其次是城镇新增就业人数指数，为 94.88；失业人员再就业人数指数相对较低，为 92.90。2017-2021 年人口规模指数持续上升，年均增长率 1.71%。其中，就业人口规模指数和城镇新增就业人数指数五年间持续上升；失业人员再就业人数指数五年间呈现上下波动情况，除 2018 外，整体呈下降趋势。失业人员再就业人数指数在 2019 年后呈现先下降后缓慢上升主要是由于疫情影响，就业形势较往年严峻，同时人社局相关部门积极采取相应措施加大保居民就业等“六保”工作力度，就业创业服务取得一定成效。

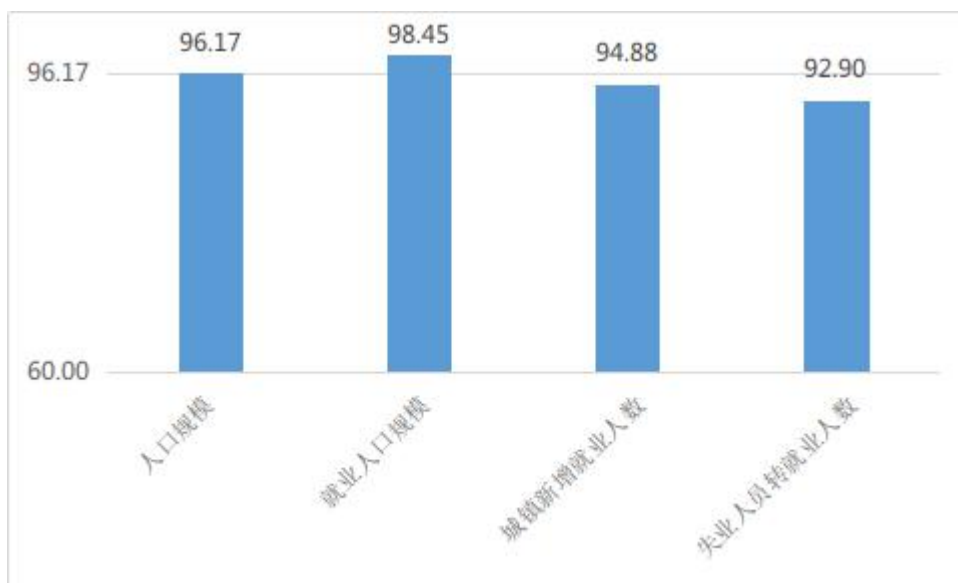


图 5 2021 年人口规模分指数结果

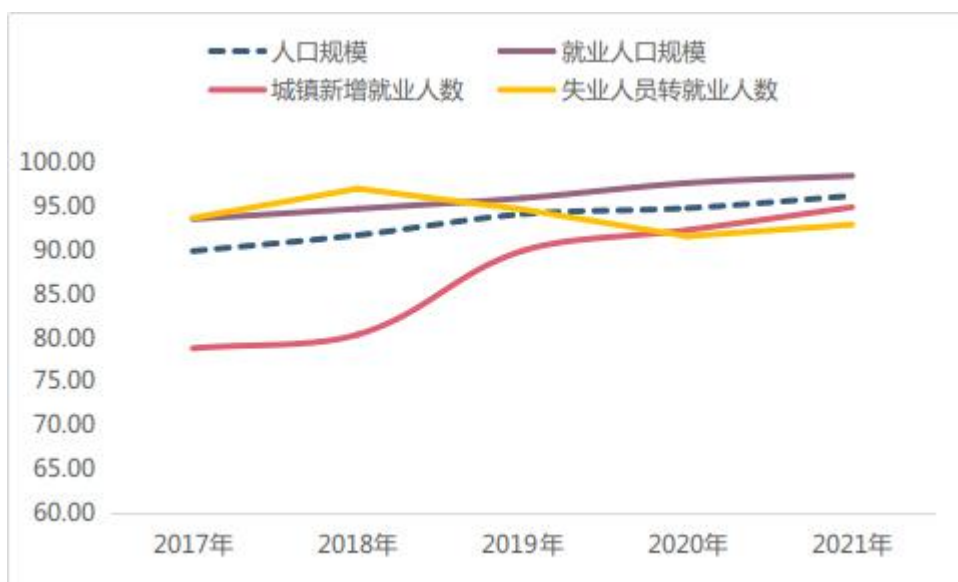


图 6 2017—2021 年人口规模分指数变化趋势

3. 深圳人力资源发展人口素质指数

2021 年深圳人力资源发展人口素质指数 93.61。各细项指标中，博士后新进站人数指数较高，为 94.35；高级专业技术人员占比指数为 92.87。2017-2021 年人口素质指数呈波动上升趋势，年均增长率 1.79%。其中，高级专业技术人员占比指数五年间持续下降；博士后新进站人数指数五年间呈现波动上升趋势。

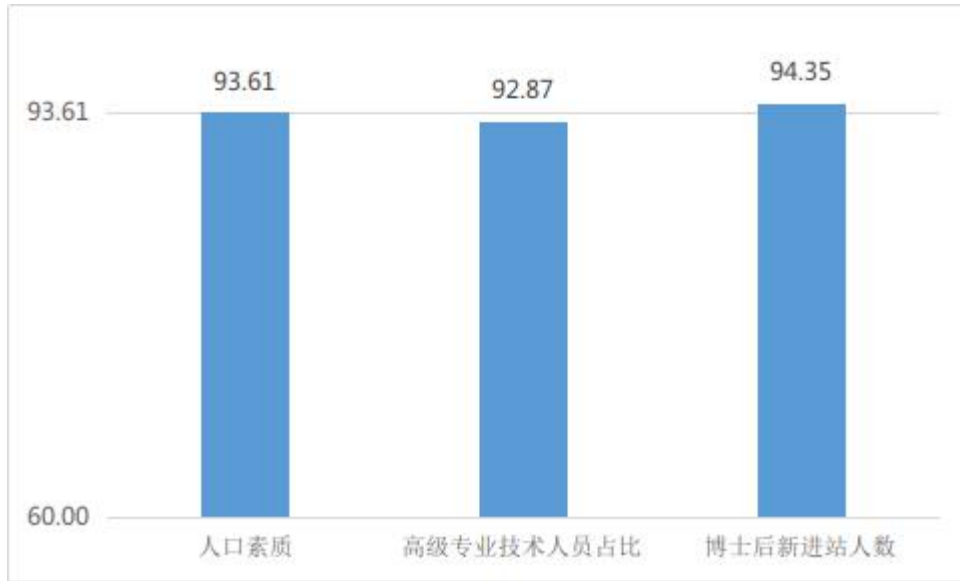


图 7 2021 年人口素质分指数结果

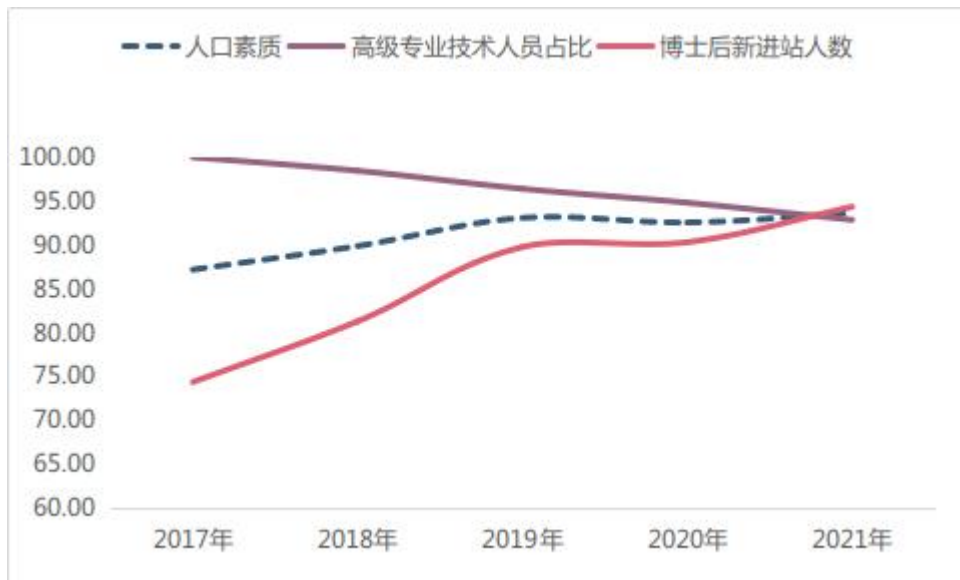


图 8 2017—2021 年人口素质分指数变化趋势

（二）深圳人力资源发展能力现状

1. 深圳人力资源发展能力指数

2021年发展能力指数85.29，整体良好，同比2020年下降0.27，下降0.32个百分点。发展潜力分指数较高，为90.17；发展环境分指数相对略低，为80.40。从2017-2021年，发展能力分指数呈先下降后缓慢上升趋势，从85.73变化到85.29，整体变化不大，略微下降0.44。2017-2018年下降幅度较大，指数下降2.27；2018-2021年先上升后略微下降，指数整体上升1.83。

就发展能力而言，2021年发展潜力分指数略高，发展环境分指数略低，深圳市人力资源领域发展能力处于良好水平，仍有一定提升空间。2017-2021年发展能力指数呈先下降再缓慢上升趋势，五年间波动振幅较小。进一步分析发现，主要是发展潜力分指数升幅较为明显；发展环境分指数略微下降。由于近几年疫情影响，期末城镇登记失业率指数和失业保险参保人数增长率指数呈现缓慢下降趋势，对发展能力指数有一定影响。

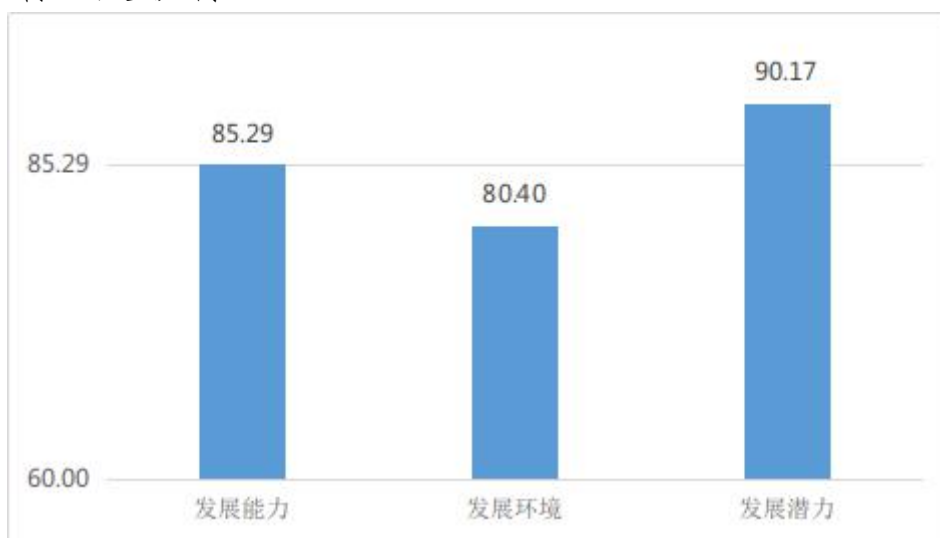


图 9 2021 年深圳市发展能力指数结果

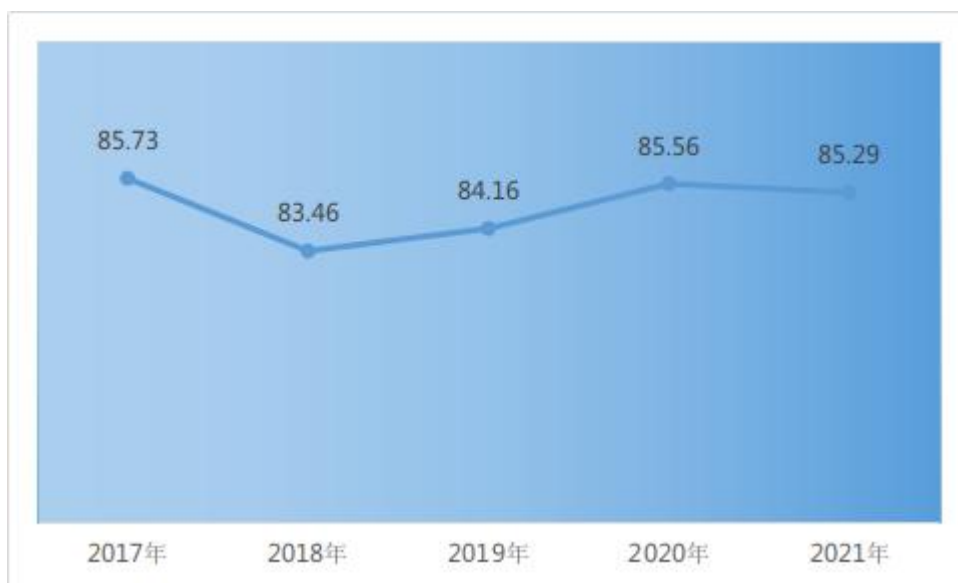


图 10 2017-2021 年发展能力指数结果

2. 深圳人力资源发展环境分指数

2021 年深圳人力资源发展环境分指数 80.40，整体水平有待进一步提升。各细项指标中，仲裁案件结案率指数最高，为 98.60；期末城镇登记失业率指数和失业保险参保人数增长率指数均较低，分别为 74.40 和 74.21。2017-2021 年发展环境分指数缓慢下降，由 86.71 下降为 80.40。其中，仲裁案件结案率指数五年间波动上升；期末城镇登记失业率指数和失业保险参保人数增长率指数五年间呈现下降趋势。

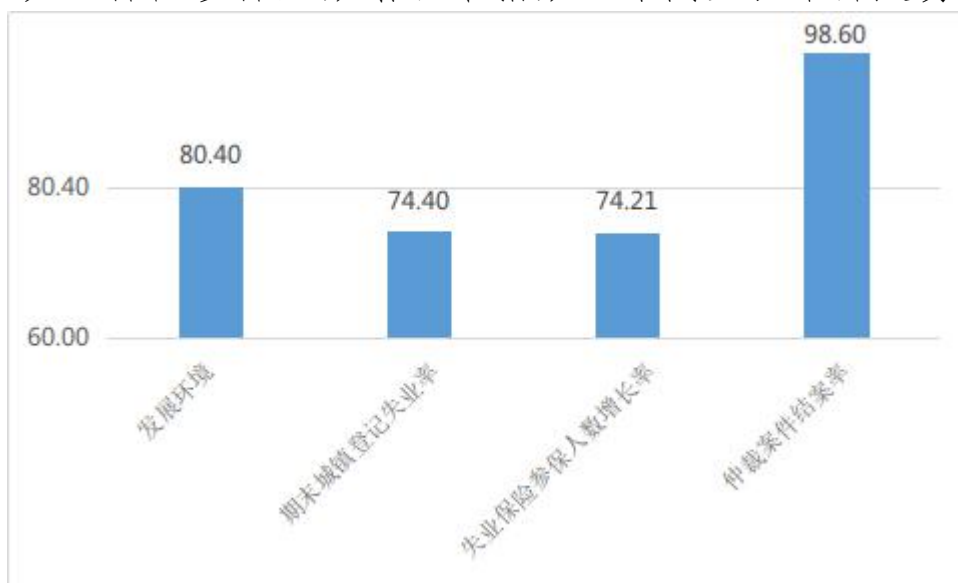


图 11 2021 年深圳市发展环境分指数结果

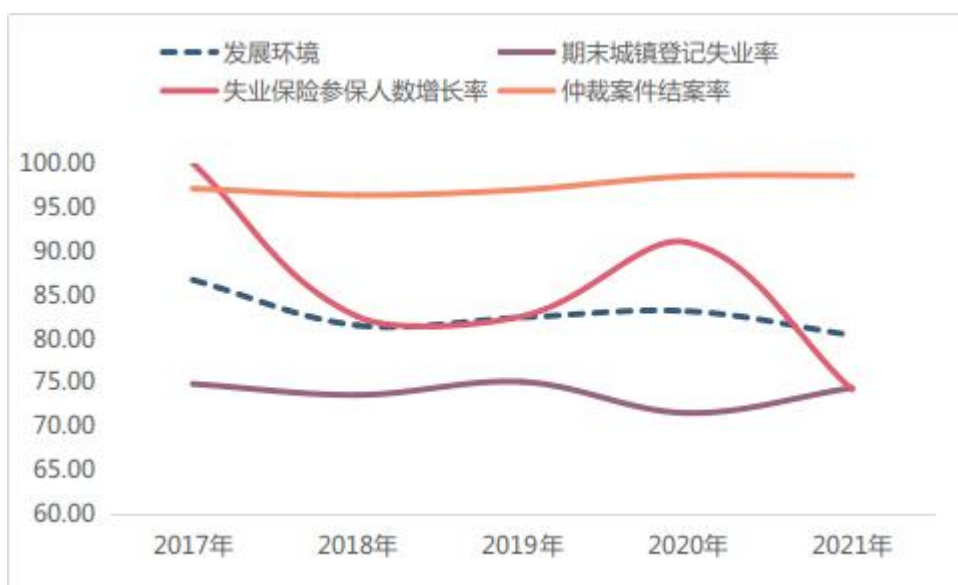


图 12 2017—2021 年发展环境分指数变化趋势

3. 深圳人力资源发展潜力分指数

2021 年深圳人力资源发展潜力分指数为 90.17，整体水平较好。各细项指标中，就业人口占比指数最高，为 99.54；其次是引进人才落户数指数，为 89.34；补贴性职业技能培训人数指数最低，为 81.51。2017-2021 年发展潜力分指数缓慢上升，由 84.75 上升为 90.17，指数上升 5.42。其中，各分指数五年间呈上升趋势；补贴性职业技能培训人数指数上升幅度较大，年均增长率为 4.80%；引进人才落户数指数和就业人口占比指数上升幅度较小，年均增长率分别为 0.13%和 0.29%。

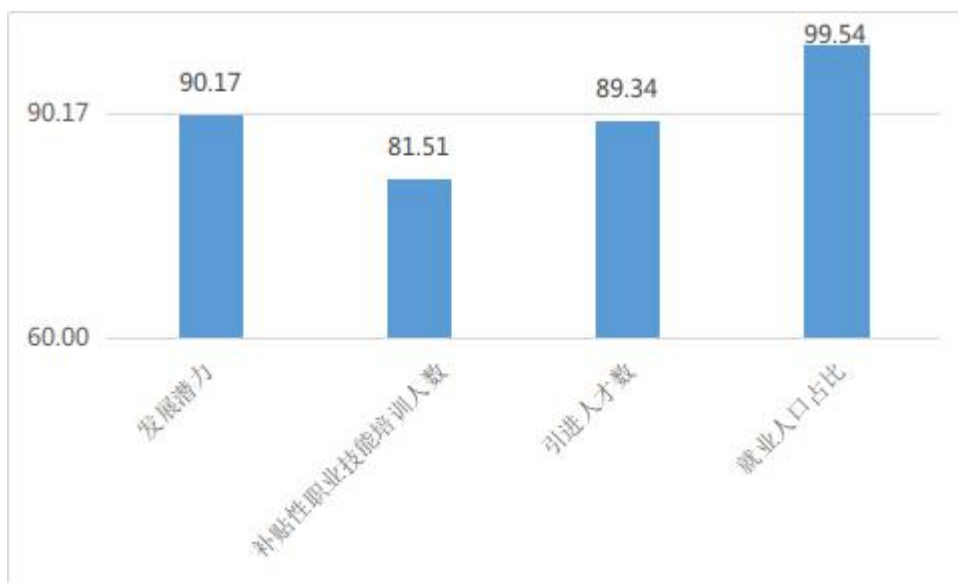


图 13 2021 年深圳市发展潜力分指数结果



图 14 2017—2021 年发展潜力分指数变化趋势

（三）深圳人力资源质量获得感现状

从质量获得感维度来看，根据人力资源社会保障服务满意度调查结果可知，2021 年质量获得感指数为 91.50，较 2020 年（88.21）明显提升，上升了 3.29。从各项满意度得分情况可知，各项服务满意度均较去年有所提升。在各分项服务中，就业创业服务和人事与人才服务满意度相对较低，满意度得分分别为 88.73 和 89.92；服务体验满意度得分较高，

为 95.25。建议在未来工作中应多措并举，持续优化相关就业创业服务和人事人才服务，提升服务满意度。

调查发现，受访者反映当前人力资源社会保障服务主要存在以下问题：一是人才服务、社会保障和就业创业相关措施宣传推广有待进一步加强，需多渠道多形式发布相关政策和信息；二是补贴申领及落户、档案管理等服务程序需进一步简化，社保流程等缺乏清晰指引或存在咨询电话无人接听、站点反馈无有效回复等现象；三是需加大对企业的社会保障支持力度；四是劳动争议调处申请等待时间过长以及处理效果不太理想；五是窗口服务环境的清晰指引有待进一步加强，窗口工作人员服务态度有待进一步提高。后续可重点关注服务对象反映的问题进行针对性地改进和提升，进一步提升人力资源社会保障服务满意度。

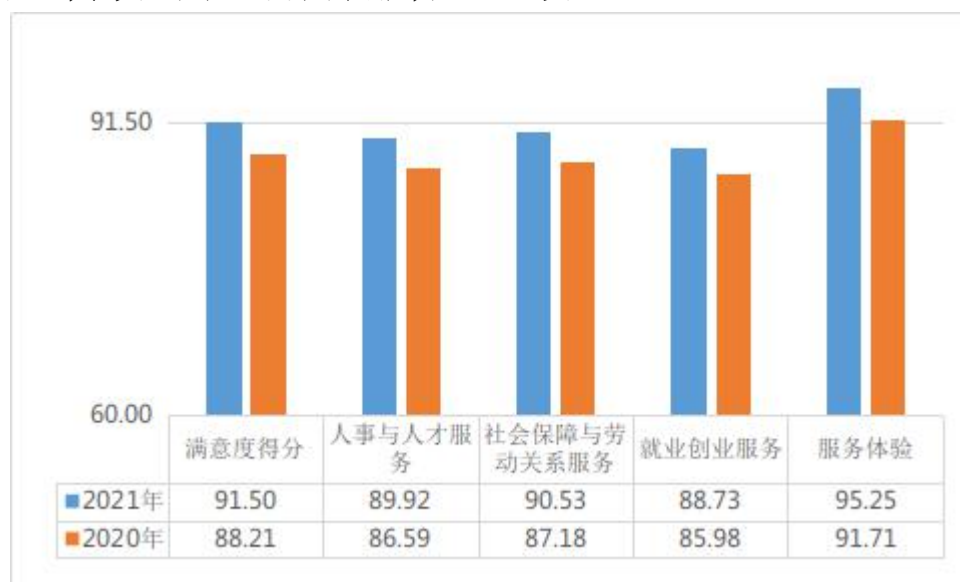


图 15 2020-2021 年深圳市人力资源质量获得感指数结果

四、结论

深圳人力资源发展质量指数具有以下主要特征：

1. 2021 年深圳人力资源发展质量指数为 90.37，整体水平较好

通过指标体系测算，2021 年深圳人力资源发展质量指数为 90.37，同比 2020 年上升 1.04。各分指数中，质量水平指数最高，为 94.89；其次是质量获得感指数，为 91.50；发展能力指数相对较低，为 85.29。过去五年间人力资源发展质量指数呈缓慢上升趋势，中间有小幅波动。

2. 2017-2021 年深圳人力资源发展质量水平指数呈稳定上升趋势

2021 年质量水平指数 94.89，整体较好。人口规模分指数较高，为 96.17；人口素质分指数相对略低，为 93.61。从 2017 年到 2021 年这五年间，质量水平指数呈稳定上升趋势，从 88.54 上升到 94.89，提升了 6.35，增幅达 7.17%。

3. 2017-2021 年深圳人力资源发展能力指数呈先下降后缓慢上升趋势

2021 年发展能力指数 85.29，整体良好。发展潜力分指数较高，为 90.17；发展环境分指数相对略低，为 80.40。2017-2021 年，发展能力指数呈先下降后缓慢上升趋势，从 85.73 变化到 85.29，整体变化不大，略微下降 0.44。近几年疫情多点、局部爆发叠加国外环境复杂多变，失业人员再就业人数指数、期末城镇登记失业率指数和失业保险参保人数增长率指数呈下降趋势，推动高质量发展中需持续强化就

业优先导向，提升人力资源发展能力水平。

4. 2021 年质量获得感指数较高，但就业创业服务和人事与人才服务仍有待提升

2021 年质量获得感指数为 91.50，较 2020 年明显提升，上升了 3.29。从各项满意度得分情况可知，就业创业服务和人事与人才服务满意度相对较低，均低于 90.00。主要表现在相关政策信息发布和宣传推广不足，对企业的支持力度有待加强，业务办理程序和咨询服务有待改善等，未来工作中应多措并举，持续优化相关就业创业服务和人事人才服务，提升服务满意度。

附录一：主要数据结果

附录 1-1 2017-2021 年深圳人力资源发展质量指数

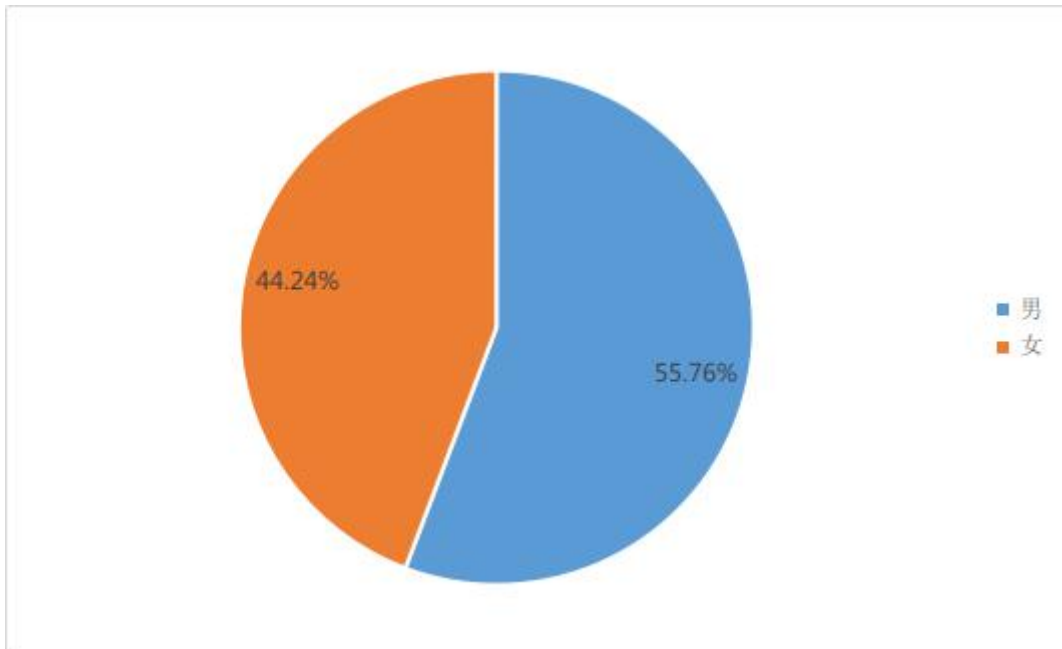
一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	2017年	2018年	2019年	2020年	2021年
人力资源 发展质量 指数	质量水平	人口规模	就业人口规模	93.54	94.70	95.91	97.63	98.45
			城镇新增就业人数	78.80	80.37	89.90	92.27	94.88
			失业人员再就业人数	93.65	96.99	94.63	91.57	92.90
		人口素质	高级专业技术人员占比	100.00	98.46	96.41	94.82	92.87
			博士后新进站人数	74.38	81.31	89.77	90.32	94.35
	发展能力	发展环境	期末城镇登记失业率	74.86	73.60	75.09	71.54	74.40
			失业保险参保人数增长率	100.00	82.52	82.57	90.99	74.21
			仲裁案件结案率	97.12	96.37	96.98	98.51	98.60
		发展潜力	补贴性职业技能培训人数	67.57	67.57	67.57	80.86	81.51
			引进人才落户数	88.86	91.67	92.95	83.64	89.34
			就业人口占比	98.41	97.87	98.17	98.80	99.54
	质量获得感	服务对象满意度	人力资源与社会保障服务满意度	88.21	88.21	88.21	88.21	91.50
	深圳人力资源发展质量指数				87.35	87.34	88.74	89.33

附录 1-2 2021 年深圳市人力资源社会保障服务满意度调查结果

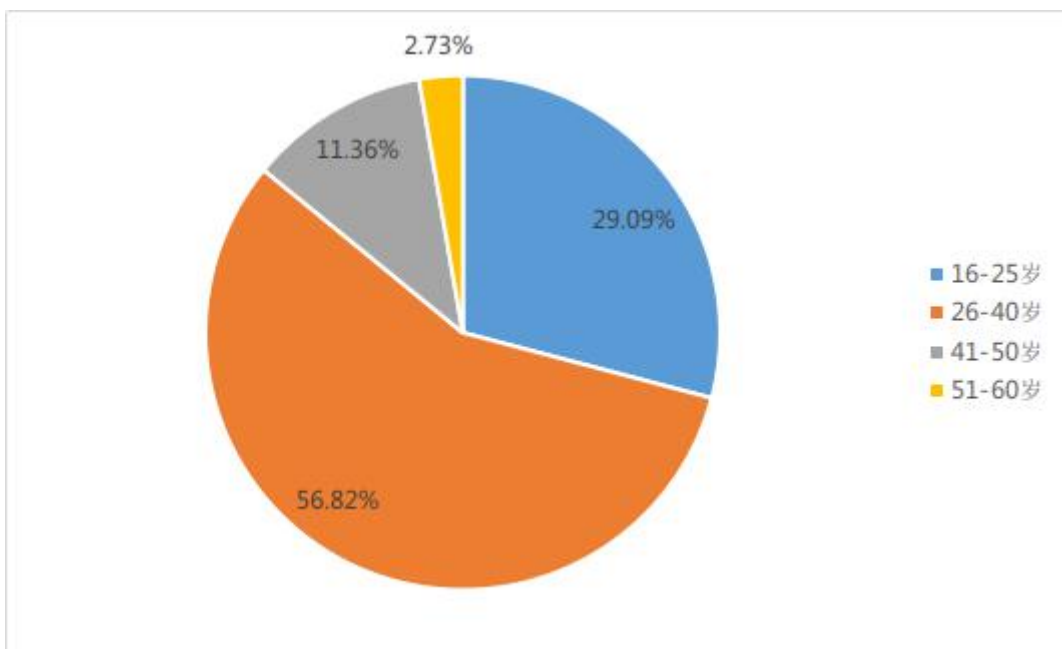
地区	人事与人才服务	社会保障与劳动 关系服务	就业创业服务	服务体验	满意度 综合评价	总体满意度 得分	排名
深圳市	89.92	90.53	88.73	95.25	93.09	91.50	—
坪山区	92.74	93.58	91.29	95.44	95.33	93.68	1
大鹏新区	92.89	92.93	90.22	97.22	95.00	93.65	2
盐田区	90.85	92.27	91.26	96.33	94.67	93.08	3
罗湖区	90.77	93.27	86.07	97.17	95.00	92.45	4
宝安区	89.56	92.03	89.03	95.78	95.00	92.28	5
南山区	90.87	91.39	89.69	94.28	93.00	91.85	6
深汕特别合作区	90.52	91.04	89.96	93.56	91.00	91.21	7
龙岗区	89.22	89.47	85.37	95.17	93.33	90.51	8
光明区	87.43	86.61	85.70	95.67	90.67	89.21	9
福田区	87.63	86.86	88.00	93.22	90.33	89.21	10
龙华区	83.27	86.32	84.67	93.89	90.67	87.76	11

附录二：满意度调查样本构成

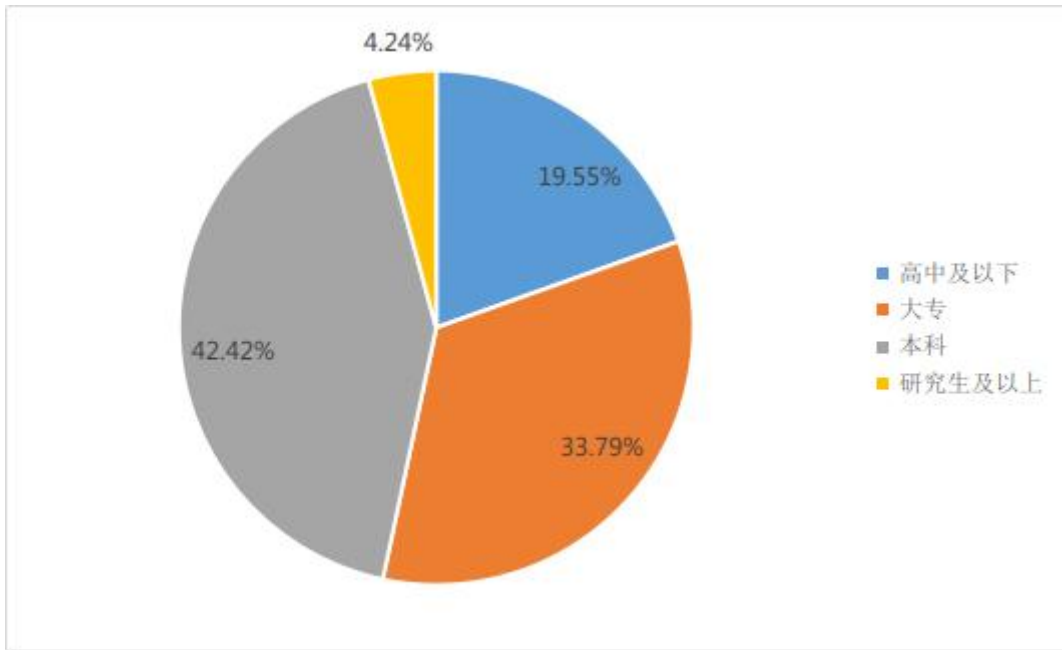
本次调查共回收有效问卷 660 份，其中男女占比分别为 55.76%和 44.24%，年龄方面则以 26-40 岁为主，学历方面以大专和本科为主，且职业分布呈现多样化特征。具体样本分布情况如下：



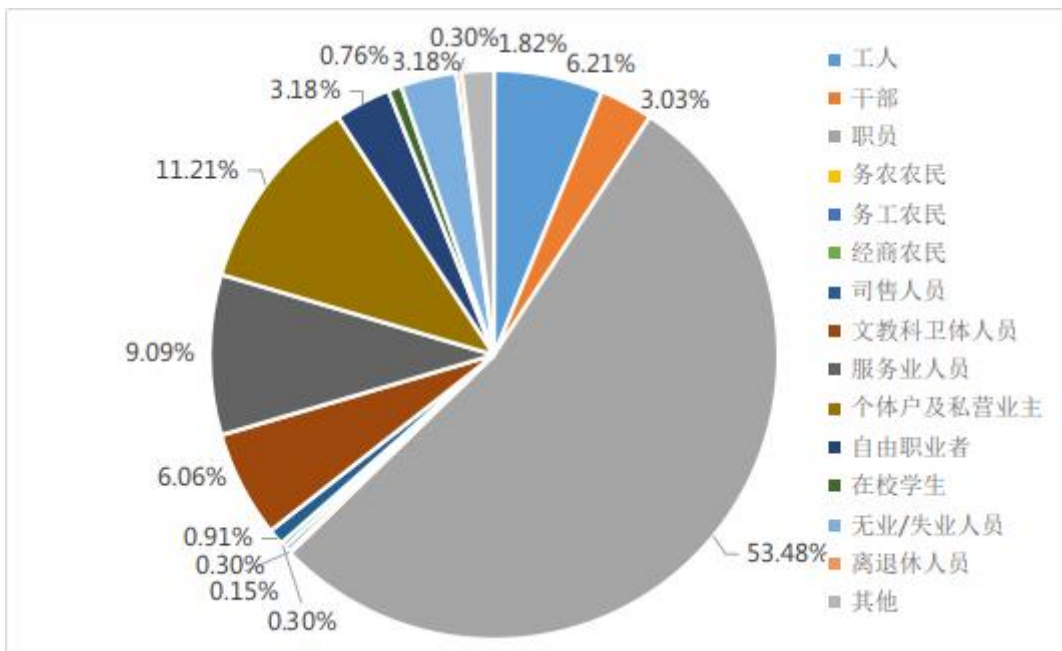
附录 2- 1 样本性别分布



附录 2- 2 样本年龄分布



附录 2- 3 样本学历分布



附录 2- 4 样本就业情况分布