**深圳市宜居城市市民满意度调查结果初步分析**

**（2020年）**

**2020年10月19日**

**一、项目概况**

**（一）项目背景**

2019年2月18日，中共中央、国务院印发《粤港澳大湾区发晨规划纲要》(下文简称纲要)。纲要指出,要坚持以人民为中心的发展思想,积极拓展粤港澳大湾区在教育、文化、旅游、社会保障等领域的合作,共同打造公共服务优质、宜居宣业宜游的优质生活圈。到2035年,宜居宜业宜游的国际一流湾区将全面建成。纲要再次强调了宜居城市建设的重要性。

深圳作为湾区中心城市,在2010年市政府就出台了《深圳市创建宜居城市工作方案》,将宜居城市建设列为市重要工作之一。近几年,制定了《深圳市创建宜居城市行动计划》、《深圳市宜居社区建设工作方案》、《深圳市人居环境保护与建设“十三五”规划》等，深圳宜居城市建设颇有成效，实现了有质量的稳定增长和可持续的全面发展,城市功能和生态环境实现双优化。为了更好了解市民对于宜居城市的建设真实感受，自2011年起，每年开展深圳市市民满意度调查工作,从经济、环境、交通、安全、服务等多方面了解市民对深圳宜居建设情况满意度。总体来看，城市市民对于宜居城市建设满意度不断提升,总体满意度由2011年的69.00%，上升至2019年的79.51%。

在深圳全面开启“先行示范区”建设进程中，通过满意度调查问卷方式，深入了解市民对深圳宜居城市建设的满意程度，广泛听取市民意见，动态掌握宜居城市建设成效，从而更好的打造安全高效的生产空间、舒适宜居的生活空间、碧水蓝天的生态空间。

**（二）工作内容**

1、宜居城市市民满意度调查问卷设计

市民满意度问卷设计围绕深圳市宜居建设实际情况展开，为了真实反映市民对深圳宜居建设的建议，问题设计采取封闭式问题和开放式问题结合的方式。调查问卷分为三部分，第一部分为问卷说明，说明本问卷调查的目的；第二部分为正式的调查问题，共71个问题，问题主要围绕15项宜居因素展开；第三部分为受访者个人信息，具体包括性别、年龄、学历、收入、居住地等。

2、开展市民满意度调查

本次调查以面向深圳全市，调查对象为深圳市民，采用面访方式为主，以配额抽样与随机抽样相结合；每个区调查对象不少于400名，总样本量不低于5000份。实际发出问卷数5608份；收回问卷数5585份；合格问卷数5306份，有效问卷率达95%，各区样本数量及样本配额情况见表1-1、表1-2。

**表1-1 各区样本量**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **调查方式** | **区域** | **预计样本数** | **实际完成样本数本量** |
| 面访 | 福田区 | 600 | 616 |
| 罗湖区 | 600 | 683 |
| 南山区 | 600 | 614 |
| 盐田区 | 200 | 219 |
| 宝安区 | 800 | 823 |
| 龙岗区 | 800 | 839 |
| 光明区 | 300 | 308 |
| 坪山区 | 300 | 308 |
| 龙华区 | 600 | 623 |
| 大鹏新区 | 200 | 213 |
| 线上问卷 | 100 | 60 |
| **合计** | **5100** | **5306** |

**表1-2 样本配额完成情况**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **类别** | **分配权重** | **完成情况** |
| 1 | 性别 | 男女比例约1：1 | 男：2516 | 女：2790 |
| 2 | 年龄 | 老年人比例约3%，青壮年约87% | 老年人：139 | 青壮年：4632 |
| 3 | 户籍 | 非深户暂住人口74%，深户不低于36% | 深户：1911 | 非深户：3395 |
| 4 | 是否城中村 | 城中村人口46%，非城中村人口54% | 城中村人口：2460 | 非城中村人口：2846 |
| 5 | 居住年限 | 3年以上人口75%，3年及3年以下人口25% | 3年以上人口：3984 | 3年及3年以下人口：1322 |
| 6 | 职业 | 机关事业单位人员不低于10%，企业不低于50% | 事业单位：688 | 企业：3033 |
| 7 | 外国人 | 外国人1.3% | 深大留学生：43 | 外国人：70 |

3、问卷处理，统计分析

运用SPSS（Statistical Product and Service Solutions）软件对调查问卷进行统计分析，得到全市宜居总体满意度、各宜居分项满意度及各区满意度情况。采用定量和定性结合方式分析全市满意度变动趋势，各宜居分项满意度差异性及变动情况，从而反应深圳市宜居城市建设情况。

4、提出改进建议

根据统计分析结果，结合问卷中开放性意见，立足深圳现实，提出具有合理性、针对性和可行性的建议，以便深圳早日实现建设国际化先进城市、宜居城市的目标。

**（三）技术路线**

针对深圳宜居城市市民满意度，本调查报告，采用问卷调查方式，全面了解市民对深圳宜居建设的真实感受。首先，在以往调查问卷基础上，完善调查问卷；然后，采用SPSS统计分析，全市、各宜居分项以及各区的满意度情况；最后，根据分析结果，为深圳宜居建设提出合理、有针对性的建议。



**图1-1技术路线**

**（四）总体样本描述**

**1、性别**

本次调查的5306位市民中，男性为2516名，占比47.42%；女性为2790，占比52.58%，具体如图5-1所示，男女性别比例接近1:1，性别比例均衡。

**图5-1不同性别样本占比**

**2、年龄**

本次调查的市民中，26-45岁的青壮年所占比例最高，达到65.3%，46-64岁的中老年占9.9%，老年（65岁及以上）约占2.6%，基本符合调查预期。

**图5-2不同年龄段样本占比**

**3、学历**

受访市民学历结构中，高中同等学力及以下的市民占45.1%，大学专、本科学历占51.3%，硕士及以上占3.5%。

**图5-3 不同学历占比**

**4、户籍**

统计数据显示，市民中深户市民占36.2%，非深户常住市民占62.5%，基本符合深圳市人口特征，外国人1.3%符合调查预期。

**图5-4 深户、非深户占比**

**5、收入**

本次调查的市民中，3001-6000元所占比例最高，达到43.4%，6000-10000占25.1%，10000-15000约占9.7%，15000以上的占比9.3%，基本符合调查预期。

**图5-5 各阶段收入占比**

**6、样本代表性**

市民的人口特征及分布应该与真实人口数据基本相近，才能保证调查样本的代表性。将本次调查的人口特征分布状况与深圳市2010年第六次全国人口普查主要数据进行对比：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **人口特征** | **调查分布** | **人口普查分布** |
| **男女性别比例** | 47.42%：52.58% | 54.2%：45.8% |
| **年龄构成** | 26-64岁87% | 15-64岁占88.4% |
| **学历** | 大学学历以上54.8% | 大学学历以上17% |
| **户籍** | 深户36.1%，非深户63.9% | 深户23%，非深户77% |

数据对比发现，本次调查的人口分布在性别比例、年龄构成、户籍等方面与2010年人口普查数据的误差均在可以接受的范围，学历分布存在一定的偏差，主要原因在于本次调查的内容较为专业，需要一定的认知能力，所以在受访对象方面进行一定程度的调整。

总体而言，本次调查对象的人口特征分布符合深圳市真实的人口特征状态，本次调查的样本具有足够的代表性。

**二、深圳宜居总体满意度**

**（一）宜居城市总体满意度**

通过对调查问卷中“您认为宜居城市最重要的因素有哪些？”这一问题的统计，得到市民对9大项、14类细分项宜居因素的关注度，并以此作为权重；各宜居指标的满意度则由调研问卷中的“非常同意”、“比较同意”和“一般”三项指标占调研总数的比重获得；将“非常同意”作为“满意”，“比较同意”和“一般”作为“基本满意”进行满意度的运算。深圳市宜居城市总体满意度由各分项权重与各分项满意度进行综合运算后得出，结果如表2-1所示。2020年深圳市宜居城市总体满意度为87.95%，较2019年上涨8.44个百分点。

|  |
| --- |
| **表2-1 2020年14项宜居指标对应的权重及满意度** |
| **因素** | **权重** | **满意度** |
| 城市环境 | 水环境质量 | 21.38% | 94.77% |
| 空气质量 | 94.12% |
| 绿化建设 | 94.85% |
| 社区环境 | 93.83% |
| 经济发展 | 10.24% | 92.63% |
| 住房条件 | 12.60% | 75.55% |
| 城市交通 | 12.91% | 82.22% |
| 文化服务 | 2.99% | 91.47% |
| 教育医疗服务 | 教育服务 | 16.11% | 79.50% |
| 医疗卫生服务 | 78.82% |
| 公共安全 | 食品/药品安全 | 10.16% | 91.75% |
| 应对突发公共安全事件能力 | 96.32% |
| 社会保障 | 对特殊群体关爱 | 9.37% | 87.66% |
| 社区管理 | 4.23% | 91.64% |
| **深圳市宜居城市总体满意度** | **87.95%** |

在此基础上，为形象展示深圳市历年满意度的变化情况，将2011-2020年深圳市宜居满意度的相关数据在图2-1中进行展示，发现深圳市宜居城市总体满意度呈逐步上升的趋势。

**图2-1 2011年-2020年深圳宜居总体满意度**

**（二）宜居因素关注度**

统计分析，得到市民对各类宜居因素的关注度排名，具体如图2-2所示。2020年市民关注度较高的四项宜居因素依次为城市环境、教育医疗服务、城市交通和住房条件，关注度分别为21.38%、16.11%、12.91%和12.60%，市民对该四项宜居因素总体关注度高达63%。市民对社区管理和文化服务的关注度较低。

**图2-2 2020年各类宜居因素关注度排序**

对比分析近5年宜居因素关注度排名情况，发现城市环境、教育医疗服务、经济发展和住房条件一直是市民最为关注的四类宜居因素，历年来均排前四。近年来，市民对于城市交通、公共安全和对特殊群体的关爱的关注度基本保持稳定状态，而对于社区管理和文化服务的关注度较低。随着深圳各类公共设施的不断完善，社会治安水平、社会福利的不断提高，2020年市民对这些宜居因素的关注度小幅下降。

与2019年相比，2020市民对城市环境的关注度为21.38%，较2019年上涨了1.36%，跃居第一；对于教育医疗服务的关注度为16.11%，较2019年下降了2.12%，排第二；对城市交通的关注度为12.91%，较2019年上涨了3.67%。除此之外，对特殊群体关爱、社区管理的关注度提高，而对于其他宜居因素的关注度都存在不同程度的下降。这也表明由于城市经济增速放缓，物价水平提高，人们更关注基本生活需求。

**图2-3 2015年-2020年各类宜居因素关注度对比**

**2011年宜居**

**城市主要因素**