

食品安全监管工作管理相对人满意度指数模型实证研究

孔圆峰^{1*} 鲍 诚² 王玥月¹ 王泽南¹ 李宇阳¹

1. 杭州师范大学医学院 浙江杭州 310018

2. 江苏大学附属医院 江苏南京 212000

【摘要】目的:对食品安全监管工作管理相对人满意度指数模型进行实证研究,以检验该指数模型的拟合程度。方法:抽取杭州市315家食品安全监管工作管理相对人进行调查,用Cronbach's α 系数检验问卷的信度,皮尔逊相关系数来检验问卷的内容效度,利用结构方程模型探究食品安全监管工作管理相对人满意度与各维度之间的内在关系。结果:指数模型各个维度的Cronbach's α 系数均在0.7以上,且总体信度为0.952,与总量表的皮尔逊相关系数均在0.6以上,修正后的结构方程模型各项拟合指标CMIN/DF为2.261,GFI为0.888,AGFI为0.855,NFI为0.916,CFI为0.951,IFI为0.951,TLI为0.942,RMSEA为0.065。讨论:食品安全监管工作管理相对人满意度指数模型信度和效度良好,各项拟合指标均达到或接近理想标准,说明模型的构建具有科学性和可靠性。建议:食品安全监管工作绩效外部评价中纳入管理相对人满意度测评;对管理相对人监管部门应加强相关政策、法律法规的宣传与咨询指导;建立科学的第三方评价体系。

【关键词】食品安全监管;管理相对人;满意度指数;实证研究

中图分类号:R197 文献标识码:A doi:10.3969/j.issn.1674-2982.2019.02.009

Study of the administrative relative person satisfaction index model for food safety supervision work

KONG Yuan-feng¹, BAO Cheng², WANG Yue-yue¹, WANG Ze-nan¹, LI Yu-yang¹

1. Medical School of Hangzhou Normal University, Hangzhou Zhejiang 310018, China

2. Affiliated Hospital of Jiangsu University, Nanjing Jiangsu 212000, China

【Abstract】 Objective: To conduct an empirical study on the administrative relative person satisfaction index model for food safety supervision to test the fitting degree of the index model. Methods: 315 Hangzhou food safety supervision administration relative persons are selected as the research samples. Then, Cronbach's alpha coefficient is used to test the questionnaire internal consistency, and Pearson correlation coefficient is used to test the content validity of the questionnaire. And finally, the structural equation model is used to explore the supervision and management of food relative person satisfaction and each index between the internal relationships. Results: The Cronbach's alpha coefficients for each dimension of the index model are all above 0.7 and the questionnaire is 0.952, and the total scale of the Pearson correlation coefficient is 0.6 or higher. For the modified model fit index with the CMIN/DF value of 2.261, GFI is 0.888, AGFI value is 0.855, NFI value is 0.916, CFI value is 0.951, IFI value is 0.951, TLI value is 0.942, and RMSEA value is 0.065. Conclusion: The administrative relative person satisfaction index model for food safety supervision has good reliability and validity. The model fitting results all reach or almost close to ideal standards, which means that the construction of the model is scientific and reliable. Suggestions: This paper suggests policy-makers to further establish a relative performance evaluation of external satisfaction, and focus on the promotion and education of food security-related policies, laws and regulations in order to establish a more scientific third-party evaluation system.

【Key words】 Food safety supervision; Relative person; Satisfaction index; Empirical study

* 基金项目:浙江省食品安全公众满意度评价研究(CZ16041)

第一作者:孔圆峰,男(1993年—),硕士研究生,主要研究方向为卫生政策与管理。E-mail: 515496911@qq.com

通讯作者:李宇阳。E-mail: yuyang7033@foxmail.com

管理相对人作为食品安全监管工作的对象,是食品安全监管部门管理和服务的直接受众,他们对食品安全监管工作职责履行的规范程度、服务态度和工作能力有直接的体会和看法,对管理相对人开展监管工作满意度测评能更直观地评判政府食品安全监管工作质量和效果,及时发现食品安全监管工作中存在的不足,为制定有针对性的对策与建议提供参考,从而对改善公共服务的绩效起到促进作用。^[1]食品安全监管工作管理相对人满意度测评是食品安全监管绩效外部评价体系的重要组成部分。

1 食品安全监管工作管理相对人满意度指数模型的构建

管理相对人指处在实际和具体行政法律中或行政诉讼法律关系中相对于行政机关一方的公民、法人或其他组织。^[2]管理相对人满意度是指被监管对象根据接受监管后的实际感受跟自己预期期望的比较,得出对监管部门的主观评价,反映了管理相对人对监管部门监管工作的满意程度。食品安全监管管理相对人是受食品药品职能部门监管的,接受食品生产、加工、经营等环节监督管理职能的对象。本研究结合食品安全监管部门的具体工作实际,在美国顾客满意度指数(ACSI)模型的基础上进行了改进,提出了食品安全监管工作管理相对人满意度指数模型(Administrative Relative Person Satisfaction Index For Food Safety)(图1)。

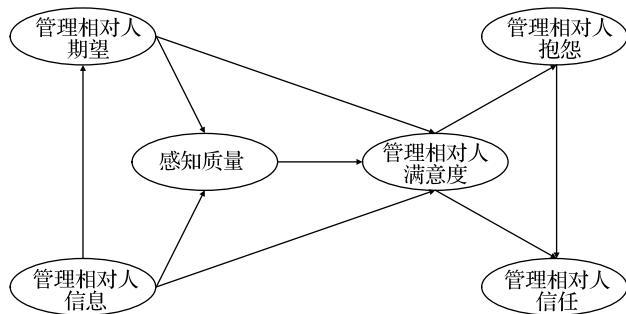


图1 食品安全监管工作管理相对人满意度指数模型关系图

1.1 潜在变量的选取

该指数模型首先继承了 ACSI 模型的一些核心概念,如感知质量、满意度指标、抱怨指标、期望指标,期望指标是外生变量,其他变量为内生变量,是目前被广泛采用或借鉴的顾客满意度指数测评模型。^[3]其次还借鉴了美国公共部门顾客满意度指数

模型和中国卫生监督相对人满意度评价指标体系、税收征管服务满意度测评模型的创新之处,并进行改进。

相比之下,管理相对人作为食品安全监管部门管理和服务的对象,处于信息获取不对称的劣势地位。现阶段我国政府部门对信息公开渠道的建设还不够完善,对信息公开的内容还有所保留,信息的准确性和及时性也还不够,这使得管理相对人只能通过相对较少的渠道来获得一些不完整甚至有所滞后的信息,大大影响了管理相对人的满意度。因此,引入“管理相对人信息”变量,了解管理相对人对信息渠道建设以及信息准确性、及时性的评价,从而为食品安全监管部门建立公开、透明和顺畅的信息渠道提供参考。

由于政府部门所开展公共管理和公共服务活动具有一定的强制性和垄断性,所以无法客观地判断公众是否“忠诚”,因此在设计食品安全监管工作管理相对人满意度指数模型时用管理相对人对食品安全监管部门的信任代替了顾客的忠诚。管理相对人信任变量包括管理相对人对食品安全监管部门的信任程度、支持配合工作开展的程度。

政府部门的公共管理和服务大多是非排他性、无偿的,因而在指标设计中没有考虑价格因素,因此取消了“感知价值”这一结构变量。

1.2 潜在变量之间的关系假设

从该模型的因果关系提出相关假设:在相对人接受监管的过程中,获得信息的通畅程度会对相对人期望、感知质量和满意度产生直接的正向影响;相对人对被监管的预期容易对感知质量和满意度产生直接正向的影响;对质量的感知程度对相对人的满意度具有直接正向的影响;相对人对监督的满意程度决定了相对人对监管部门对抱怨处理的满意程度和信任程度;相对人对监管部门的抱怨程度直接影响了对监管部门的信任程度。

1.3 可测变量的建立

在食品安全监管工作管理相对人满意度指数模型中,各结构变量都是不能直接测量出来的潜在变量,在多次专家咨询的基础上,对各个潜在变量分级展开,建立食品安全监管工作管理相对人满意度模型指标体系(表1),并进行实证研究以探究模型中的变量及其之间具体作用机制。

表1 食品安全监管工作管理相对人满意度模型指标体系

一级指标	二级指标(潜在变量)	三级指标(可测变量)
管理相对人满意度指数	管理相对人期望(t1)	管理相对人对食品监督管理工作的总体期望(x1) 管理相对人对食品监督管理部门管理水平的期望(x2) 管理相对人对食品监督管理部门服务质量的期望(x3)
	管理相对人信息(t2)	信息公开的准确性(x4) 信息公开的及时性(x5) 信息渠道的便捷、畅通程度(x6)
	感知质量(t3)	对许可服务的质量感知评价(x7) 对政策或法律法规的咨询指导服务的质量感知评价(x8) 对食品抽检工作的质量感知评价(x9)
	管理相对人满意度(t4)	对日常监督执法的质量感知评价(x10) 对打击违法行为企业、保护诚信企业的质量感知评价(x11) 对食品监督管理人员风纪风貌的评价(x12) 对食品监督管理人员服务态度的评价(x13) 对食品监督管理人员业务能力的评价(x14) 对食品监督管理人员廉洁自律的评价(x15) 总体满意度(y1) 实际服务绩效与期望服务比较后的感受(y2) 食品监督管理部门接受管理相对人投诉和监督的渠道畅通程度(y3)
	管理相对人抱怨(t5)	食品监督管理部门对管理相对人反馈意见的受理情况(y4) 管理相对人对食品监督管理部门充满信心的程度(y5)
	管理相对人信任(t6)	管理相对人对食品监督管理工作的支持程度(y6)

2 资料与方法

2.1 资料来源

2015年10月1日新修订的《食品安全法》规定食品生产环节包括食品生产和加工,食品经营环节包括食品销售和餐饮服务(含食堂),本次食品监管工作管理相对人满意度测评实证研究是以杭州市食品生产环节和食品经营环节的管理相对人为调研对象,不包括农业部门主管的种养殖环节的管理相对人。样本量的确定是根据 Bentler 和 Chou 推荐的每个测量变量最小需要 15 个样本量的方法,采用公式 $N = 15 * n$ (其中 n 为测量变量的个数),并按此公式计算出最终样本量,然后根据比例,分配各类型管理相对人样本量。 $N = 15 * 21 = 315$,因此总样本量为 315 家管理相对人,采用分层等比例抽样方法,分别抽取食品加工企业 157 家,食品销售和餐饮服务企业(含食堂)158 家。

调查问卷共包括两部分内容:(1)根据指标体系自制的食品安全监管工作管理相对人满意度调查问卷;(2)管理相对人的背景情况调查。满意度的评价采用李克特的 5 级评分法:非常满意到非常不满意分别赋值 5~1 分。

2.2 研究方法

采用 Epidata3.0 软件对调查问卷数据进行录入,采用 SPSS20.0 统计软件进行统计分析。其中,用 Cronbach's α 系数和因子分析方法来检验问卷的信度与效度。

3 研究结果

3.1 基本情况

本次实证研究调查采用的是实地调查与网络调查相结合的方式,共发放 315 份调查问卷,实际收回 300 份,样本有效回收率为 95.2%。其中,食品生产和加工企业 143 例、食品销售企业 32 例、餐饮服务企业 80 例、单位食堂 45 例;职务为法人代表(单位负责人)80 例、食品安全专职管理员 99 例、食品安全兼职管理员 121 例;单位经济性质中,国有企业 90 例、私营企业或个体工商户 120 例、外资企业 13 例、其他单位 77 例;单位成立年限 10 年以上的最多,有 240 例,占 80%。

3.2 信度和效度分析

经检验,管理相对人期望等六个维度的 Cronbach's α 系数均在 0.7 以上,感知质量的系数在 0.9 以上,且问卷总体的 Cronbach's α 系数为 0.952,表明问卷整体信度较好。具体问卷信度检验结果见表 2。

通过采用 SPSS20.0 来计算各潜在维度的分量表与总体量表的皮尔逊相关关系,能够检验问卷的内容效度,结果表明管理相对人期望、管理相对人信息、感知质量、管理相对人满意度、管理相对人抱怨、管理相对人信任六个潜在变量的分量表与总体量表的皮尔逊相关系数分别为:0.663、0.879、0.963、0.832、0.706、0.621,说明问卷总体的内容效度较好(表 2)。

表 2 问卷信度和内容效度检验结果

维度	条目数	Cronbach's α 系数	与总体量表的相关系数
管理相对人期望	3	0.730	0.663 **
管理相对人信息	3	0.897	0.879 **
感知质量	9	0.938	0.963 **
管理相对人满意度	2	0.805	0.832 **
管理相对人抱怨	2	0.868	0.706 **
管理相对人信任	2	0.706	0.621 **
总体	21	0.952	-

注: ** $P < 0.01$

3.3 模型验证结果与分析

3.3.1 初始模型拟合

结构方程模型是对主观建构的各种不同指标体系,利用实际调研所收集的数据,对模型进行拟合、修正、评价,从而找出相对最全面、客观的指标体系。^[4]运用 AMOS21.0 软件,对研究提出的初始模型进行了拟合检验,拟合结果如表 3 所示。

表 3 初始模型拟合结果

拟合度指标	拟合度参考指标	拟合结果
绝对拟合度		
NC 值(χ^2/df)	1 < NC < 3(模型有简约适配度) NC > 5(模型需要修正)	2.894
近似残差均方根(RMSEA)	<0.05(适配良好) <0.08(适配合理)	0.080
拟合优度指标(GFI)	>0.85 可以接受, >0.90 良好	0.851
调整拟合优度指数(AGFI)	>0.85 可以接受, >0.90 良好	0.808
相对拟合度		
规范拟合指标(NFI)	>0.85 可以接受, >0.90 良好	0.891
比较拟合指标(CFI)	>0.85 可以接受, >0.90 良好	0.926
增值适配指数(IFI)	>0.85 可以接受, >0.90 良好	0.926
Tucker-Lewi 指数(TLI)	>0.85 可以接受, >0.90 良好	0.913

从上表可以看出,NC 值(χ^2/df)为 2.894,符合参考标准,RMESA 为 0.080,IFI、CFI、TLI 均大于 0.90,GFI、NFI 值虽大于 0.85 可以接受,但仍低于 0.90,AGFI 值为 0.808,未达到参考值标准,说明模型与数据的拟合结果还不是非常好,需要进一步对模型进行修正。

3.3.2 模型修正

根据初始模型的结果,对各变量的载荷系数进行了统计学显著性检验,由临界值(CR)和 P 值发现,存在“管理相对人信息→管理相对人满意度”、“管理相对人期望→管理相对人满意度”这两条路径的 P 值大于 0.05,因此剔除“管理相对人信息→管理相对人满意度”、“管理相对人期望→管理相对人满意度”等两条无统计学意义的路径,其余均存在显著性差异,载荷系数的显著性表明模型部分符合显著性评价要求,但仍需要做出调整。

根据实际模型拟合指标结果显示,结构方程模型的拟合度评价结果并不理想,模型需要进行修正。根据修正指数(Model Trimming)、临界比率(Critical Ratio)进行相应的路径系数改变,对模型进行进一步的修正可使模型各项指标达到理想标准。根据 M. I. 值的大小增加“e12 ↔ e13”、“e9 ↔ e26”、“e7 ↔ e15”等残差路径,最终得到修正后的模型。

由表 4 可知,修正后模型的各项拟合指数基本达到或接近理想标准,说明修正模型可以很好地解释食品安全监管工作管理相对人满意度。修正后的模型拟合结果如表 4 所示。

表 4 修正后的模型拟合度指标评价

拟合度指标	初始模型拟合结果	修正后拟合结果	参考标准
绝对拟合度			
NC 值(χ^2/df)	2.894	2.261	1 < NC < 3
近似残差均方根(RMSEA)	0.080	0.065	<0.08
拟合优度指标(GFI)	0.851	0.888	>0.85
调整拟合优度指数(AGFI)	0.808	0.855	>0.85
相对拟合度			
规范拟合指标(NFI)	0.891	0.916	>0.85
比较拟合指标(CFI)	0.926	0.951	>0.85
增值适配指数(IFI)	0.926	0.951	>0.85
Tucker-Lewi 指数(TLI)	0.913	0.942	>0.85

3.4 结果

3.4.1 潜在变量之间的关系分析

潜在变量之间的系数表示某一变量变动对其他变量的影响程度。由图 2 可以看出,管理相对人信息与管理相对人期望和感知质量之间的影响路径系数分别为 0.47 和 0.82,表示管理相对人信息提高 1 个百分点,将使得管理相对人期望和感知质量分别提升 0.47 个百分点和 0.82 个百分点;管理相对人期望与感知质量之间的影响路径系数为 0.18,表明管理相对人期望提高 1 个百分点,将使得感知质量提

升0.18个百分点;感知质量与管理相对人满意度之间的影响路径系数为0.76,表示感知质量提高1个百分点,将使得管理相对人满意度提升0.76个百分点;管理相对人满意度与管理相对人抱怨和管理相对人信任之间的影响路径系数分别为0.69和0.18,表示管理相对人满意度提高1个百分点,将使得管理相对人对抱怨的处理满意度和管理相对人信任度分别提升0.69个百分点和0.18个百分点;管理相对人抱怨与管理相对人信任之间的影响路径系数为

0.75,表示管理相对人抱怨处理的好,提高1个百分点,将使得管理相对人信任提升0.75个百分点。

3.4.2 变量之间的效应分析

通过结构方程模型分析得出,各潜在变量与其对应的观测变量的因素权重都具有统计学意义,亦即测量模型都成立,各潜在变量与观测变量之间的路径系数如图2。由表5的结构模型分析表可知,食品安全监管工作管理相对人满意度指数模型的7条假设路径的回归权重均具有统计学意义。

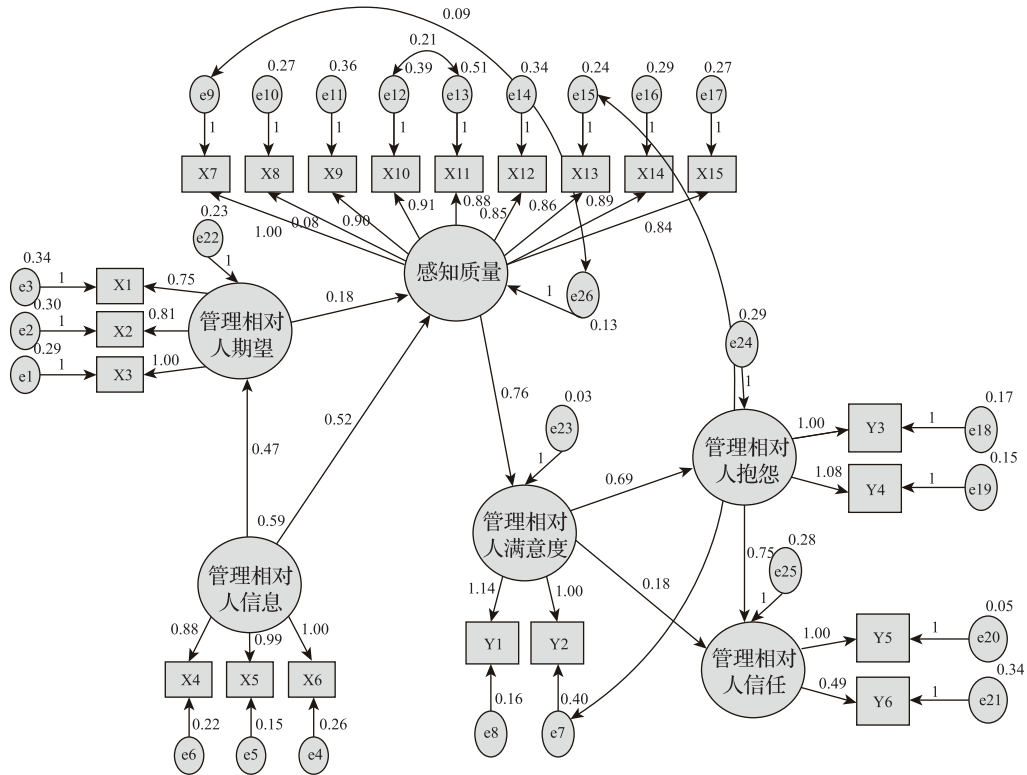


图2 修正模型拟合结果

表5 结构模型分析表

		Estimate	S. E.	C. R.	P
管理相对人信息	→ 管理相对人期望	0.468	0.053	8.803	0.000 **
管理相对人信息	→ 感知质量	0.815	0.059	13.701	0.000 **
管理相对人期望	→ 感知质量	0.182	0.067	2.710	0.007 *
感知质量	→ 管理相对人满意度	0.760	0.059	12.853	0.000 **
管理相对人满意度	→ 管理相对人抱怨	0.686	0.072	9.485	0.000 **
管理相对人满意度	→ 管理相对人信任	0.184	0.080	2.293	0.022 *
管理相对人抱怨	→ 管理相对人信任	0.752	0.080	9.372	0.000 **

注: ** $P < 0.001$, * $P < 0.05$

在该模型中,除了拒绝管理相对人信息→管理相对人满意度和管理相对人期望→管理相对人满意度两条路径外,所有路径系数均为正,说明各潜在变量之间的因果关系均为正向关系。其中,感知质量对管理相对人满意度的影响最大,总影响效应为

0.966,而对感知质量影响最大的是对食品监督管理部门许可服务的评价,其次是对政策或法律法规的咨询指导服务的质量感知评价。服务型政府建设的核心是以人为本,因此建设一支高素质、高效力的食品安全监管队伍,有助于保障食品监管部门的服务

水平,提高管理相对人满意度。可通过实施常态化的业务培训、技能比赛、监督考核等多种方式来提升食品监管人员的工作能力与服务水平;加强思想道德教育与职业道德建设,使食品监管人员树立正确的价值观,增强为人民服务的意识。

管理相对人信息变量对管理相对人满意度的总影响效应为 0.863,而对管理相对人信息变量影响最大的是信息渠道的便捷、畅通程度,其次是信息公开的及时性。政府与管理相对人之间信息沟通的及时、对称,影响了管理相对人对食品监管工作的了解和满意度水平。政府门户网站作为信息发布的渠道,对信息公开不规范、不及时、有遗漏等情况偶有发生,在主动公开、依申请公开工作中,业务部门对于是否属于公开范围把握不准,存在畏难情绪,导致公开效率低,政府与管理相对人信息不对称。因此食品监管部门应该加强信息化建设工作,组织开展政府信息公开业务培训,加强工作考核督查,拓宽和创新信息沟通的渠道,如利用微博、微信公众号等新兴媒体进行宣传,同时加强电子政务服务建设等,提升信息化水平。

4 讨论

本研究是在广泛阅读顾客满意度理论^[5-6]、公共部门公众满意度理论^[7-8]、卫生监督管理相对人满意度测评、结构方程模型构建等方法的基础上以 ACSI 为模板通过专家咨询构建了食品安全监管工作管理相对人满意度指数初始模型,共包括 6 个潜在变量和 21 个观测变量,弥补了食品安全监管部门管理相对人满意度测评模型的缺失。修正后的模型剔除了“管理相对人信息→管理相对人满意度”、“管理相对人期望→管理相对人满意度”两条路径,拒绝了管理相对人信息和管理相对人期望对管理相对人满意度有直接正向影响,研究表明管理相对人信息间接地影响着管理相对人的满意度,提高管理相对人信息获取的便捷、通畅程度能较大程度地提高管理相对人满意度。无论管理相对人获取信息的多少以及期望值的高低,管理相对人满意度都是在实际接触食品安全监管部门的过程中,与感知质量进行比较所产生的主观感受,因此,信息与期望不一定是直接对管理相对人满意度产生影响。有学者在卫生监管工作管理相对人满意度的测量工具与评价研究的应用版调查问卷中纳入了公众信息、公众期望、感知质

量、公众满意度、公众忠诚五个维度,监督工作是一种法律行为,一定程度上具有强制性,管理相对人具有接受监督的任务,因此满意度是否会影响公众抱怨还需要进一步的研究。^[9]本研究结果与一些学者的研究结果基本一致^[10-12],并根据实际情况删除了感知价值指标,增加了管理相对人信息指标,修正模型可以很好地解释食品安全监管工作管理相对人满意度。

在食品安全监管当中,监管相对人是食品安全监管部门管理和服务的直接对象和受益者,对食品安全监管工作有着直接的体会和看法,一般公众只是通过相对人提供的服务间接地体会监管部门的监管成效,因此在食品安全监管工作评价中不仅应纳入公众满意度测评,更应纳入管理相对人的满意度测评,这样才能更全面更直接地了解当前食品安全监管工作取得的成效,发现工作中存在的问题和不足,为改进工作提供决策依据和数据支持。目前,全国各地都在进行食品安全示范城市创建,其中公众满意度是一项重要的评价指标,而管理相对人满意度测评尚未被纳入食品安全监管工作的评价范围。

5 建议

5.1 管理相对人满意度测评纳入食品安全监管工作绩效外部评价

2012 年国务院颁布的《关于加强食品安全工作的决定》中指出要“建立健全食品安全责任制,上级政府要对下级政府进行年度食品安全绩效考核,并将考核结果作为地方领导班子和领导干部综合考核评价的重要内容”^[13],表明食品安全监管绩效评估已成为政府部门落实食品安全监管责任、监督地方政府食品安全监管绩效的重要手段。在政府服务的满意度测评中,管理相对人与公众的有效参与都是重要的组成部分。因此,政府部门应该出台相应的政策来引导管理相对人积极地参与满意度测评活动。要将管理相对人参与满意度评价作为一项常规活动进行制度化保障。通过制定评价指南明确规定在政府满意度评价中管理相对人参与评价的内容、方式和途径,使管理相对人参与评价制度化和常态化。此外,还要完善管理相对人满意度测评结果反馈机制,对于管理相对人所关心、关注的热点问题及时予以反馈和处理。

5.2 注重食品安全相关政策与法律法规的宣传与咨询指导

随着信息时代的发展与公民民主权利、法制意识的增强,人们越来越重视法律法规知识的学习,尤其是在食品安全监管领域,管理相对人希望在工作过程中对政策与法规的疑问能得到及时准确的指导,发生纠纷时能够采用法律武器捍卫正当权利。实证研究结果表明对感知质量满意度影响第二位的是对政策或法律法规的咨询指导服务的质量感知评价。因此食品安全监管部门应该加强对管理相对人的政策法规咨询指导和法制宣传教育,特别是在2015年正式修改出台的食品安法中,很多政策法规内容都有了新的调整,对食品安全监管工作要求更加严格。对于如何正确落实新食品安法,食品监管相对人在实施过程中会产生很多困惑,需要食品安全监管部门更需要深入细致地宣传、指导和服务。

5.3 建立科学的第三方评价体系

作为对政府食品安全监管部门的绩效外部评价,为保证满意度测评结果的公正与客观性,建议成立独立的第三方专业评估机构,例如政府部门可以与高校或科研院所开展合作,由高校成立相关的第三方满意度测评机构,对食品监管工作管理相对人满意度进行测评。

作者声明本文无实际或潜在的利益冲突。

参 考 文 献

[1] Thomas J C. Public participation in public decisions; New

skills and strategies for public managers [J]. Government Finance Review, 1995, 35(4): 689-694.

[2] 马莎,曹文妹,张蓓蕾,等.论卫生监督行政管理相对人的内涵与分类[J].中国卫生监督杂志,2015(4): 319-322.

[3] 薛萍,徐洁怡.顾客满意度指数建模方法研究综述[J].现代商业,2013,(3): 17-20.

[4] 荣泰生. AMOS 与研究方法[M]. 成都:重庆大学出版社,2010

[5] 张磊.企业员工满意度与顾客满意度研究[D].大庆:大庆石油学院,2006.

[6] 王晨亮.行业顾客满意度测评理论研究[D].北京:首都经济贸易大学,2004.

[7] 朱国玮,黄珺,汪浩.公共部门公众满意度测评研究[J].理论与改革,2004(6): 42-45.

[8] 阮敬.公共部门公众满意度若干问题研究[J].首都经济贸易大学学报,2006(3): 88-92.

[9] 孔繁晶.卫生监督工作管理相对人满意度的测量工具与评价研究[D].长沙:中南大学,2013.

[10] 盛明科,刘贵忠.政府服务的公众满意度测评模型与方法研究[J].湖南社会科学,2006(6): 36-40.

[11] 刘武,杨雪.论政府公共服务的顾客满意度测量[J].东北大学学报(社会科学版),2006,8(2): 129-132.

[12] 鲍诚,李宇阳,秦秋艳,等.卫生监督相对人满意度评价指标体系构建研究[J].卫生软科学,2016,30(4): 205-208.

[13] 国务院.关于加强食品安全工作的决定(国发[2012]20号).[EB/OL].[2018-03-10].http://www.gov.cn/jzwgk/2012-07/03/content_2175891.htm

[收稿日期:2018-02-29 修回日期:2018-11-27]

(编辑 刘博)