



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
文化發展基金
Fundo de Desenvolvimento da Cultura

文化发展基金

2025 年满意度调查总结报告

1. 调查简介

为掌握服务对象的意见，达致持续改善服务的效果，基金于 2025 年就资助申请的对外服务进行满意度调查，透过以不记名的多种模式及不同的调查因素，收集有意申请资助的市民、社团或企业的意见，以此优化基金的资助申请服务质量，并促成双向沟通。

2. 调查结果

基金于 2025 年共收到 145 份问卷。根据调查结果，服务对象对本基金的“福利性公共服务”各调查因素及其分项的服务满意度平均分为 4.24 分（满分 5 分），属“满意”水平。

福利性公共服务				
回收有效问卷数量		145 份		
调查因素	分项内容	满意度平均数	分项得分	标准偏差
人员服务	服务主动性	4.37	4.30	0.75
	服务态度		4.44	0.64
环境及配套设施	方便程度	4.20	4.17	0.79
	场所硬件及配套		4.21	0.65
	场所支持措施		4.22	0.72
程序手续	服务效率	4.25	4.24	0.79
	手续便捷度		4.25	0.77
服务信息	信息的便捷度	4.26	4.23	0.72
	信息的准确性		4.28	0.70
	信息的详实性		4.27	0.68



澳門特別行政區政府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
文化發展基金
Fundo de Desenvolvimento da Cultura

服务保证	服务承诺全面性	4.27	4.26	0.68
	服务承诺指标满意度		4.27	0.67
电子服务	电子服务易用性	4.27	4.26	0.74
	电子服务安全性		4.32	0.66
	电子服务覆盖度		4.24	0.68
绩效信息	信息内容的足够度	4.21	4.26	0.69
	信息发放的渠道		4.16	0.75
服务整合	跨部门程序优化	4.11	4.11	0.74
平均评分		4.24	-----	

3. 对于“普遍意见”的分析及处理

在各项调查因素的满意度评分显示，服务对象普遍对本基金的整体服务表示满意。

服务对象对基金主要提出的意见，除普遍表达对基金服务的肯定及认可，亦就“简化申请内容及流程”、“加快资助审批效率”、“加强资助信息发布渠道”、“优化电子流程”等提出优化意见。

4. 改善措施及建议

根据本次满意度调查结果及服务对象的意见，基金将持续提升服务质素与效率，检视优化资助申请及监察环节，完善信息发布与透明度，并强化网上系统的使用体验。

5. 总结

本次调查结果显示，服务对象对本基金服务的综合满意度评分处于 4 分以上的满意水平，反映出对本基金工作的肯定。本基金将根据服务对象的意见反馈，进一步完善服务体验，并以务实态度支持文化澳门的发展，持续提升整体服务水平。