



文化發展基金

2025 年滿意度調查總結報告

1. 調查簡介

為掌握服務對象的意見，達致持續改善服務的效果，基金於 2025 年就資助申請的對外服務進行滿意度調查，透過以不記名的多種模式及不同的調查因素，收集有意申請資助的市民、社團或企業的意見，以此優化基金的資助申請服務質量，並促成雙向溝通。

2. 調查結果

基金於 2025 年共收到 145 份問卷。根據調查結果，服務對象對本基金的“福利性公共服務”各調查因素及其分項的服務滿意度平均分為 4.24 分（滿分 5 分），屬“滿意”水平。

福利性公共服務				
回收有效問卷數量		145 份		
調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
人員服務	服務主動性	4.37	4.30	0.75
	服務態度		4.44	0.64
環境及配套設施	方便程度	4.20	4.17	0.79
	場所硬件及配套		4.21	0.65
	場所支援措施		4.22	0.72
程序手續	服務效率	4.25	4.24	0.79
	手續便捷度		4.25	0.77
服務資訊	資訊的便捷度	4.26	4.23	0.72
	資訊的準確性		4.28	0.70
	資訊的詳實性		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

服務保證	服務承諾全面性	4.27	4.26	0.68
	服務承諾指標滿意度		4.27	0.67
電子服務	電子服務易用性	4.27	4.26	0.74
	電子服務安全性		4.32	0.66
	電子服務覆蓋度		4.24	0.68
績效信息	信息內容的足夠度	4.21	4.26	0.69
	信息發放的渠道		4.16	0.75
服務整合	跨部門程序優化	4.11	4.11	0.74
平均評分		4.24	-----	

3. 對於“普遍意見”的分析及處理

在各項調查因素的滿意度評分顯示，服務對象普遍對本基金的整體服務表示滿意。

服務對象對基金主要提出的意見，除普遍表達對基金服務的肯定及認可，亦就“簡化申請內容及流程”、“加快資助審批效率”、“加強資助資訊發佈渠道”、“優化電子流程”等提出優化意見。

4. 改善措施及建議

根據本次滿意度調查結果及服務對象的意見，基金將持續提升服務質素與效率，檢視優化資助申請及監察環節，完善資訊發佈與透明度，並強化網上系統的使用體驗。

5. 總結

本次調查結果顯示，服務對象對本基金服務的綜合滿意度評分處於 4 分以上的滿意水平，反映出對本基金工作的肯定。本基金將根據服務對象的意見反饋，進一步完善服務體驗，並以務實態度支持文化澳門的發展，持續提升整體服務水平。