公共资金项目绩效评价中服务对象满意度调查体系设计与执行机制研究

商黄鹤，谭怡
深圳市维度数据科技股份有限公司，广东 深圳 518000
DOI:10.61369/ASDS.2026100007

摘　　要： 随着全面预算绩效管理改革深入推进，我国公共资金管理正由侧重投入和支出，向更加注重绩效结果与公共价值创造转变。服务对象满意度已成为衡量公共资金项目社会效益和公共价值的重要依据，但实践中仍存在调查对象界定不清、问卷设计同质化、样本代表性不足、调查执行不规范、质量控制薄弱和结果应用不充分等问题。本文采用文献分析法和案例分析法，围绕调查体系设计、执行机制、质量控制与结果应用，构建公共资金项目服务对象满意度调查的标准化技术路径。研究提出：建立涵盖项目认知、服务过程、项目质量、效益感知和总体评价的差异化指标体系，结合随机抽样、分层配额和多渠道数据采集提高样本代表性；构建覆盖前期规划、规范采集、数据核验、分层分析、反馈整改和资料留痕的全过程质量控制机制；将满意度结果与项目产出、资金执行和社会效益等客观资料交叉印证，形成“分析诊断—反馈整改—跟踪复核—综合应用”的绩效闭环。本研究可为规范服务对象满意度调查、提高财政资金配置效率和公共服务供给质量提供理论参考与实践指引。

关 键 词： 公共资金项目；绩效评价；服务对象满意度；调查体系；执行机制

Research on the Design and Implementation Mechanism of Service Recipient Satisfaction Survey System in Public Fund Project Performance Evaluation

Shang Huanghe, Tan Yi
Shenzhen Dimension Data Tech Co., Ltd., Shenzhen, Guangdong 518000

Abstract: As China’s comprehensive budget performance management reform advances, the management of public funds is shifting from a primary focus on inputs and expenditures toward greater emphasis on performance results and public value creation. Satisfaction among service recipients has become an important basis for assessing the social benefits and public value of publicly funded projects. In practice, however, such surveys still face problems including unclear respondent identification, homogenized questionnaire design, inadequate sample representativeness, nonstandard implementation, weak quality control, and insufficient use of findings. Using literature review and case analysis, this study develops a standardized technical framework for service recipient satisfaction surveys in publicly funded projects, covering survey system design, implementation mechanisms, quality control, and the use of findings. It proposes a differentiated indicator system encompassing project awareness, service processes, project quality, perceived benefits, and overall evaluation, supported by random sampling, stratified quota sampling, and multi-channel data collection to improve sample representativeness. It also establishes an end-to-end quality control mechanism covering advance planning, standardized data collection, data verification, stratified analysis, feedback and rectification, and recordkeeping. Survey findings are further cross-validated against objective evidence on project outputs, budget execution, and social benefits to create a performance feedback loop of “analysis and diagnosis-feedback and rectification-follow-up review-integrated application.” This study offers theoretical insights and practical guidance for standardizing service recipient satisfaction surveys, improving the efficiency of public fund allocation, and enhancing the quality of public service delivery.

Keywords: public fund projects; performance evaluation; service recipients satisfaction; survey system; implementation mechanism

作者简介：
商黄鹤，深圳市维度数据科技股份有限公司，总经理，主要研究方向为养老产业统计、智慧养老产业研究、公共绩效评价；
谭怡，深圳市维度数据科技股份有限公司，高级研究员，主要研究方向为政府及公共部门的第三方绩效评估、公众满意度调查、服务质量监测。

 Copyright © This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

引言

（一）研究背景与问题提出

随着我国全面实施预算绩效管理改革，公共财政资金管理模式　　正在发生深刻的范式转移：由传统的“重投入、重支出”的合规性监管，逐步转向以绩效目标实现、公共价值创造和公众实际受益为导向的全过程管理。《关于全面实施预算绩效管理的意见》与《项目支出绩效评价管理办法》等政策明确提出，要加快建成全方位、全过程、全覆盖的预算绩效管理体系，实现由“花钱必问效、无效必问责”向更加注重结果导向和价值创造转变。这意味着，公共资金项目绩效评价的关注重点也由单纯考察资金使用是否规范、项目任务是否完成，逐渐拓展到项目实施是否有效满足公共需求、公共服务质量是否提升以及服务对象是否真正受益等多维目标。

公共资金项目具有较强的财政属性与公共属性，其绩效既体现为活动场次、参与人数和成果数量等客观产出，也体现为服务对象的实际体验、需求满足和公共价值实现。在目前的公共财政实践中，大量专项资金是以“项目制”的形式运作的。项目制运作具有周期明确、阶段性强、受众流动性高、场景多元化等特征。传统的以财务指标、数量指标和时效指标为核心的评价方式，在一定程度上能够反映财政资金的合规性和基础产出，但对于服务对象实际体验、多元化需求满足程度以及公共价值实现程度等结果性信息反映不足。因此，引入服务对象满意度调查，将公众作为公共服务绩效评价的重要参与主体和价值评判主体，已经成为完善全面预算绩效评价体系、优化财政资源配置的关键方向。

满意度调查源于西方新公共管理运动对服务质量和用户体验的关注，其核心理念在于通过收集服务对象对项目实施过程、服务供给质量和最终效果的主观评价，弥补传统绩效评价中“重投入、重产出、轻感受”的不足。相关研究指出，公众满意度是现代政府治理中“公民—政府”反馈路径的关键一环[1]。满意度调查能够将公众由公共服务的“被动接受者”转变为“绩效评价的重要参与主体”，从而推动财政资金配置从“政府投入视角”向“公众受益视角”的转变。

当前，满意度调查已在公共资金项目绩效评价中得到广泛应用，但部分调查仍停留在“末端打分”层面，存在调查对象遴选不准确、样本量不达标、问卷设计模板化、原始资料留存缺失、调查结果难以核验等问题。这表明，尽管满意度调查在现实绩效管理实践中已得到广泛运用，但其结果往往难以转化为可归因、可比较、可追溯，可支撑预算安排与政策调整的绩效评价证据，尤其缺乏对“服务对象感受—实施过程—产出质量—实际效益”内在关联的系统揭示[2-4]。基于此，本节提出的核心研究问题是：在预算绩效管理提质增效、财政审计监督突出效益性、人民性与证据性的制度背景下，如何紧扣公共资金项目的财政属性与项目制特征，构建涵盖“体系设计—执行机制—质量控制—多维分析—闭环反馈”的标准化技术路径？这将推动满意度调查从分散化、经验化的辅助工具，转变为能够有效测度项目社会效益与公共价值、精准诊断项目管理薄弱环节、为财政预算绩效管理与政策优化提供科学参考的重要手段。

（二）研究意义

1. 理论意义

目前，满意度调查相关研究主要集中于公共服务质量评价、政府绩效评价和顾客满意度测评等领域，而针对公共资金项目（尤其是项目制运作下的专项资金项目）绩效评价中的系统研究仍显不足。在财政绩效评价场景下，满意度往往仅作为社会效益或服务对象满意度三级指标的简单测量工具，针对其调查对象识别、指标设置、样本选取、调查实施、数据分析及结果应用等环节，尚未形成系统性研究框架。

本研究将满意度调查置于公共资金项目绩效评价的完整链条中进行分析，重点研究服务对象主观感受与项目投入、实施过程、项目产出及实际效益之间的关系，有助于丰富公共资金绩效评价中满意度指标的研究视角，推动满意度调查从一般公共服务评价向财政绩效评价场景延伸。同时，通过探索满意度调查结果与项目绩效目标、社会效益指标及项目管理问题之间的关联，可进一步完善公共资金项目社会效益和服务质量的测量方法，为构建兼顾客观绩效与服务对象感受的综合评价体系提供理论参考。

此外，本研究强调满意度调查不仅用于反映服务对象“是否满意”，还应发挥识别需求差异、分析问题原因和解释绩效结果的作用，有助于拓展满意度数据在公共项目绩效评价中的功能定位，增强绩效评价理论对公众感受、获得感和公共价值等内容的关注。

2. 实践意义

本研究围绕体系设计、调查实施、质量控制、数据分析和结果应用环节构建标准化技术路径，可为财政部门、业务主管部门、项目实施单位及第三方评价机构开展相关工作提供操作参考。

一是规范满意度调查实施流程。通过明确调查对象、指标设置、问卷设计、抽样方式、数据采集与处理要求，减少调查对象识别不准确、问卷内容与项目不匹配、样本结构失衡、调查程序不规范等问题。在统一核心指标和基本调查口径的基础上，还可提升同类项目跨地区、跨年度调查结果的可比性。

二是提高调查结果的可靠性与解释力。通过加强调查过程监测、异常问卷识别和数据复核，结合总体评价、分项评价、群体差异和开放意见开展分析，避免仅以平均满意度得分判定项目成效，可更加准确地反映服务对象的实际体验、主要诉求和具体问题。

Copyright © This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

三是强化满意度调查对绩效评价的支撑作用。将满意度调查结果与项目绩效目标、实施过程、产出质量和社会效益等资料相互印证，可为绩效评分、问题诊断和形成评价结论提供补充依据，降低仅凭主观判断或单一得分作出评价结论的风险。

四是推动评价结果转化应用。满意度调查既能够反映服务对象对项目的总体评价，也可以发现项目宣传、服务流程、内容供给、资源配置和组织管理等方面存在的不足。相关调查结果可为项目整改、政策优化和后续预算安排提供参考，推动绩效评价工作从侧重结果打分向问题诊断和管理改进延伸。

（三）研究内容与方法

1. 研究内容

本研究以公共资金项目服务对象满意度调查为研究对象，在梳理相关理论与实践经验基础上，结合公共资金项目的财政属性、实施特点和公共服务目标，分析调查对象识别、指标设置、组织实施、质量控制和结果应用环节存在的问题，进而提出与之适配的调查体系与执行方法。

首先，系统梳理公共资金项目绩效评价、公共服务满意度、公众参与和公共价值等相关理论，明确满意度调查在财政绩效场景下的功能定位。其次，结合公共资金项目绩效评价实践，深度解剖调查对象界定模糊、指标高度同质、抽样便利化严重、过程控制失效、数据真实性难验、结果分析浅显等核心困境。在此基础上，根据不同项目的服务内容（如公共文化活动、体育赛事、文艺创作等）和受益群体特征，系统设计涵盖“项目认知、服务过程、项目质量、效益感知、总体评价”五位一体的结构化适配指标体系，并确立基于统计学最小样本量计算和分层随机抽样的多渠道采集路径。建立涵盖“前置规划—规范采集—数据核验—结果反馈—全程留痕”的全流程质量控制机制。综合运用总体分析、分项分析、群体差异分析、交叉分析和原因分析等方法，研究调查结果与项目绩效指标评分、绩效等级确定、问题诊断、项目整改和预算安排之间的衔接机制，推动满意度调查结果由单纯的得分展示向绩效证据、问题诊断和管理改进转化。

2. 研究方法

本研究坚持理论研究与实践分析相结合、规范研究与实证研究相结合，主要采用以下研究方法。

（1）文献分析法

系统梳理预算绩效管理、公共价值、公共服务满意度及调查质量控制方面的政策文件、学术文献和技术标准，分析绩效目标、项目产出、实际效益与服务对象满意度之间的关系，为研究框架和技术要求提供依据。

（2）案例分析法

以公共文化活动、体育赛事、文艺创作、文化交流及宣传推广等公共资金项目为案例来源，比较不同项目在服务对象、实施方式、调查题项、样本获取和结果应用方面的差异，总结满意度调查中的共性问题和可操作经验。

一、文献综述

（一）公共服务满意度研究

满意度研究最早应用于市场营销与服务质量评价领域，主要用于考察服务对象对产品或服务的实际感受，后续逐步拓展至政府治理、公共服务、政府绩效评价等领域。在公共服务研究中，满意度一般界定为服务对象结合自身原有期望，对实际服务体验作出的主观评价，评价结果不仅与服务质量、服务效果直接相关，同时也受个人期望、个体特征、信息获取、参与经历等多方面因素影响[5]。

在满意度测量模型方面，美国顾客满意度指数模型（ACSI）和服务质量差距模型（SERVQUAL）应用较为广泛。ACSI 模型通过分析顾客期望、感知质量、感知价值、总体满意度、顾客抱怨和顾客忠诚之间的关系，解释满意度的形成过程。SERVQUAL 模型则从有形性、可靠性、响应性、保证性和移情性五个方面评价服务质量，重点比较服务对象的期望与实际感知之间是否存在差距[6]。国内学者主要结合政府绩效评价和公共服务供给实践，对满意度的概念、测量方法和应用方式进行了研究。贾奇凡等从行为公共管理学视角梳理了政府满意度的概念、测量方式及影响因素，认为公众满意度并不是政府客观绩效的直接反映，而是服务表现、公众期望和个体认知共同作用的结果[1]。季丹等将第三方机构引入公共服务质量评价，讨论了评价独立性和专业性问题[7]。郑方辉、雷比璐提出在地方政府绩效评价中重视公众满意度，使评价结果更能体现公共需求和公众感受[8]。

总体来看，满意度调查可弥补行政统计、项目台账难以反映服务对象实际体验的不足，但满意度属于主观评价范畴，不能直接等同于公共服务的客观绩效。分析调查结果时，需结合服务供给、项目产出和实际效益等相关资料，研判满意或不满意评价产生的具体原因。

（二）预算绩效评价与满意度指标研究

预算绩效评价是预算绩效管理的重要组成部分，其核心是依据绩效目标，对财政资金投入、组织管理、项目产出和实施效益进行综合测量、分析和判断。郑方辉等认为，财政绩效评价不仅是一种财政管理工具，还具有强化公共责任、提高财政资金使用效益和改善公共治理的重要价值，其指标体系应覆盖资金投入、过程管理、目标实现和社会满意等方面[9]。郑方辉、廖逸儿在对财

 Copyright © This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

政专项资金绩效评价的研究中进一步指出，专项资金绩效评价需要明确评价目标、评价主体、评价内容和结果应用机制，避免将绩效评价简单等同于财务检查或项目验收[10]。

从功能定位看，满意度指标是连接项目客观产出与服务对象主观感受的重要补充指标。活动场次、参与人数、作品数量、任务完成率等指标能够反映项目是否完成计划任务，但不能充分说明项目内容是否符合公众需求、项目组织是否规范、参与过程是否便利以及项目是否形成预期的社会效果。通过满意度调查，可以从服务对象角度了解项目实施质量、服务体验和实际获得感，为判断项目绩效目标实现程度提供补充证据。

（三）调查方法与质量控制研究

伴随我国公共治理精细化的发展，公共服务满意度调查的技术规范与国家标准体系正逐步走向健全。由国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会发布的 GB/T37273—2018《公共服务效果测评通则》与 GB/T37229—2018《公共服务效果测评模型和方法指南》，为公共服务测评的基本原则、结构模型、问卷编制和统计方法提供了坚实的国家标准化依据。而于2026年4月1日起正式实施的 GB/T46916—2025《基本公共服务社会满意度测评通则》，更是针对新时期基本公共服务的均衡性、均等化以及社会公众的满意度测评，制定了更为系统、严密的执行规范与抽样标准。这充分预示着我国满意度测评工作正从粗放的经验式调查向法治化、标准化、规范化的技术范式演进[11-13]。

综上，国内外关于满意度理论、公共服务质量、预算绩效评价和调查方法的研究已经形成了较为丰富的成果，为公共资金项目服务对象满意度调查提供了理论、制度和技术基础。但是，现有研究仍存在一定不足。一是公共服务满意度研究多集中于政务服务、医疗、教育和社会保障等持续性公共服务，对文化活动、体育赛事和文艺创作等项目制、活动型公共资金项目关注不足；二是预算绩效评价中的满意度指标与项目绩效目标、实施过程、项目产出和实际效益之间的对应关系尚不充分，满意度调查容易停留在通用问卷和总体得分层面；三是一般社会调查和公共服务测评方法尚未完全转化为适用于公共资金项目的标准化执行机制，特别是在调查对象识别、现场样本控制、异常问卷处理和调查资料留痕等方面仍需进一步细化；四是满意度调查结果与绩效评分、问题诊断、项目整改和预算安排之间的衔接机制尚不完善。

因此，本研究结合公共文化服务类公共资金项目特点，围绕调查对象、指标体系、执行机制、质量控制和结果应用构建标准化技术路径。

二、公共资金项目满意度调查的现状与瓶颈分析

（一）公共资金项目满意度调查的实践现状

在全面预算绩效管理向纵深推进的背景下，“服务对象满意度”已成为公共资金项目绩效目标设置与绩效评价环节的通用指标。特别是公共文化、体育赛事、民生微实事等直接面向公众提供服务的项目，一般均通过问卷、访谈等方式征集服务对象评价，并将调查结果纳入单位自评或第三方绩效评价工作。

当前，满意度调查主要由项目实施单位、预算主管部门、财政部门或第三方评价机构组织开展。部分实施单位在活动现场自行发放、回收问卷，第三方机构多采用现场访问、电话回访或线上调查等方式。不同调查主体在人员配置、专业能力和独立性方面存在差异，调查实施与质量控制要求也不尽一致，会对调查结果的可靠性产生影响。

从问卷内容设计来看，多数项目采用“总体评价 + 分项评价”的基本结构。总体评价主要用于掌握服务对象对项目的整体满意程度，分项评价则覆盖项目内容、组织安排、服务态度、参与便利性、现场环境和设施保障等具体维度。该设计可基本反映服务对象的参与体验，但部分问卷仍以通用题目为主，与项目绩效目标和实际服务内容结合不够紧密。

调查方式通常结合项目实施场景和服务对象名录情况确定。体育赛事、文化演出等现场参与人数较多的项目，主要采用现场访问或扫码填写问卷的方式开展；存有报名记录、服务台账或受众名单的项目，可通过定向发送线上问卷或开展电话回访进行调查。线上调查便于快速归集数据，但如果问卷公开传播、缺少身份筛选和重复填写管控，样本是否为实际服务对象往往难以核实。

现阶段，满意度调查结果主要用于核算绩效评价得分，并作为项目获得公众认可的佐证材料。部分评价报告会进一步整理开放性意见，提出项目整改建议，但调查结果与后续预算安排、政策调整和项目管理之间的关联仍然不够紧密。部分报告侧重呈现满意度高低，对不同群体评价差异及不满意原因分析不够深入，调查的诊断作用尚未得到充分发挥。

总体来看，满意度调查已逐步从辅助性工作转变为公共资金项目绩效评价的常规内容，应用范围持续扩大。但在实际执行中，仍有部分调查偏重问卷回收与结果计分，对样本来源、调查过程和数据质量关注不足。部分项目满意度长期维持较高水平，不同项目、不同年度之间差异较小，难以依托该结果识别具体问题。同时，部分调查缺少抽样记录、原始问卷、回访记录和数据审核资料，无法充分说明样本代表性与调查过程规范性，也限制了满意度结果在绩效评价中的证明效能。

（二）公共资金项目满意度调查的现实困境分析

首先，调查设计与项目实际场景的适配性不足。不同公共资金项目在服务内容、实施方式、受益对象和绩效目标等方面差异较大，但部分项目仍采用较为通用的满意度指标和问卷模板，未能充分体现文化活动、体育赛事、文艺创作和宣传类等项目在内容质量、参与体验、组织实施和社会效益等方面的特点。同时，抽样设计也较为粗放，样本常集中于特定场次、时段或参与渠道，难以保证调查结果的代表性。此外，部分项目过度依赖现场问卷或线上调查，数据采集渠道较为单一，容易产生样本覆盖不足、重复填写和调查对象身份难以核实等问题。

其次，调查执行过程的规范性不足。部分项目在调查前缺少完整的调查方案，对调查对象、样本数量、调查时间、抽样方式和人员分工等事项规定不明确，问卷未经预测试便直接使用，调

Copyright © This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

查人员培训也不够充分。在现场调查过程中，样本选择随意、调查口径不统一、项目实施单位直接参与问卷发放等情况较为常见，可能对服务对象的回答产生影响。调查结束后，部分项目未对填写时长、答案逻辑、重复样本和异常数据进行系统审核，结果分析主要停留在满意度比例和平均得分层面。

然后，调查质量控制体系尚不健全。当前部分项目的质量控制主要集中于问卷回收后的形式审核，尚未形成覆盖调查方案审查、问卷测试、人员培训、现场监督、数据核验和资料归档的全过程控制机制。同时，公共资金项目满意度调查在调查对象识别、样本分配、无效问卷判定、满意度计算和数据复核等方面缺少统一、细化的操作标准，不同评价主体往往依赖经验开展调查，影响调查结果的规范性和可比性。此外，部分调查由项目实施单位自行组织，即使引入第三方机构，也可能缺少独立抽样、过程监督和结果验证，调查方案、原始问卷、访问记录和数据清洗资料保存不完整，导致调查结果的真实性和可追溯性难以得到充分保障。

最后，调查结果的分析深度和绩效应用程度不足。现有分析往往停留在总体满意度、满意率和平均得分等单一结果呈现上，例如仅以“满意率达到95%”说明项目实施效果，缺少对不同年龄、性别、居住区域、参与渠道、参与频次和受益程度等群体的差异分析，也较少深入解释低分指标、“一般”及不满意评价产生的具体原因。更为突出的是，满意度这一主观感知数据经常被孤立使用，未能与项目资金执行率、活动场次、实际参与人数、服务台账、成果验收和传播覆盖等客观绩效资料进行交叉印证，导致满意度得分与项目实际产出、实施过程和社会效益之间缺乏清晰联系。由此，满意度调查容易沦为证明项目获得认可的形式化工具，难以真正发挥绩效评价支撑、问题诊断和项目改进作用。

三、公共资金项目服务对象满意度调查体系设计

（一）核心设计原则

公共资金项目服务对象满意度调查，应当坚持以公共价值创造和财政绩效评价需求为导向，统筹兼顾科学性、客观性与可操作性。

表1：公共资金项目服务对象满意度调查体系核心设计原则

1. 公共价值导向原则：围绕项目绩效目标，关注服务对象的实际体验、受益程度和公共需求满足情况。
2. 分类适配原则：保留必要的通用指标，同时根据项目类型、实施场景和服务对象差异化设计调查内容及抽样方式。
3. 全过程控制原则：将调查方案设计、问卷测试、数据采集、审核清洗和结果反馈纳入统一流程。
4. 客观独立性原则：调查样本抽取、问卷发放和数据回收应尽量减少项目实施单位的直接干预，避免选择性发放和引导作答。
5. 实操可行性原则：在满足调查质量要求的前提下，合理控制问卷长度、样本规模和实施成本，保证调查方法能够实际执行。

（二）调查对象识别

公共资金项目满意度调查对象应根据项目绩效目标、服务内容、实施方式和受益范围进行识别，主要包括直接受益对象、潜在受众以及项目实施与管理相关方。

1. 直接受益对象：指实际参与项目活动、接受项目服务或使用项目成果的个人和组织，如文化演出的现场观众、体育赛事参赛人员、公益培训学员和文体场馆使用者等。直接受益对象能够对项目内容、服务过程和实际效果作出直接评价，是满意度测算的主要对象。

2. 潜在受众群体：指符合项目服务定位、处于项目辐射范围内，但尚未实际参与项目的公众。对此类群体开展调查，应当重点了解项目知晓度、未参与原因、潜在需求和参与意愿。

3. 项目实施与管理相关方：包括项目承办单位工作人员、行业专家、志愿服务组织、预算主管部门管理人员等。调查内容主要围绕组织管理、资源配置、部门协同和政策执行情况开展，用于补充分析项目实施过程中遇到的困难。

（三）指标体系设计

公共文化服务类项目的调查指标，应当按照“绩效目标—调查维度—具体指标—问卷题项”的逻辑框架设置，在保持基本框架统一的基础上，结合不同项目的服务内容和预期效益作出差异化调整。调查内容主要涵盖项目认知、服务过程、项目质量、效益感知和总体评价五个部分以及背景信息题。

表2：调查指标内容设计

调查维度	指标类型	核心指标	具体评价内容	结果用途
（一）项目认知	辅助分析	1. 项目知晓度	• 是否在活动前知晓该项目 • 获取信息的途径（微信公众号 / 社区海报 / 口口相传等） • 宣传信息（时间、地点、门票 / 参与规则）是否明确	分析项目传播范围、信息触达效果及知晓度不足的原因
		2. 信息获取渠道		
		3. 宣传清晰度		
（二）服务过程	核心计分	1. 参与便利性	• 报名 / 预约 / 入场等环节是否便捷、顺畅 • 现场引导、秩序管理与工作人员服务态度 • 现场环境卫生的舒适度与安全保障措施	判断服务流程和现场组织中存在的问题
		2. 流程顺畅度		
		3. 现场秩序与服务		
		4. 安全与应急保障		
（三）项目质量（分类适配）	核心计分	1. 文化活动类：内容丰富度、艺术 / 专业水平、现场呈现效果	• 内容或活动安排是否具有吸引力和专业水准 • 场馆设备、音响灯光或竞赛设施是否完备 • 项目供给与服务对象需求的匹配程度	反映项目实施质量，为同类项目比较和改进提供依据
		2. 体育赛事类：竞赛组织专业性、裁判执法、场地设施与医疗保障		
		3. 文艺创作及宣传类：作品思想 / 艺术品质、展示传播效果、受众共鸣度		

 Copyright © This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

调查维度	指标类型	核心指标	具体评价内容	结果用途
（四）效益感知	核心计分	1. 需求满足度	• 是否丰富了精神文化生活或提升了身心健康 • 对提升区域文化氛围或社区凝聚力的作用 • 公众对该项目未来继续获得财政资金支持的态度	判断项目实际效益及服务对象的主观获得感
		2. 文化获得感 / 实际受益		
		3. 社会影响力		
		4. 项目持续开展必要性		
（五）总体评价	综合 / 辅助	1. 总体满意度（量表打分）	• 对项目的综合体验进行整体评价 • 未来是否愿意再次参加或推荐给他人（用于校验数据真实性） • 具体的改进建议与不满原因（梳理“问题清单”依据）	总体满意度作为直接评价结果，再次参与和推荐意愿用于辅助校验
		2. 再次参与意愿		
		3. 推荐意愿		
		4. 开放性意见 / 改进建议		
背景信息（人口学特征）	辅助分析	1. 受访者基本特征	• 年龄、性别、居住区域、职业等人口学特征 • 是否首次参与、往期参与频次等	不计分（用于交叉分析与群体差异诊断）
		2. 参与频次与深度		

（四）问卷设计

公共资金项目服务对象满意度调查问卷应以项目绩效目标和指标体系为基础，主要包括卷首说明、筛选题、满意度量表题、分类信息题和开放建议题，题项应做到简明、具体、中性，避免使用专业术语、双重问题和诱导性表述。

问卷应保留总体满意度等通用题目，以便同类项目之间进行比较，同时根据项目特点设置差异化内容。文化活动类项目可重点评价活动内容、专业水平、组织安排和文化体验；体育赛事类项目可重点评价赛事组织、参与流程和安全保障；文艺创作及宣传推广类项目可重点评价作品质量、传播渠道、受众认同和社会影响。

不同调查对象应使用不同版本的问卷。直接受益对象重点评价服务过程、项目质量和实际受益情况；潜在受众重点调查知晓渠道、未参与原因和服务需求；项目实施与管理相关方重点反映组织管理和政策执行情况。各版本可保留少量共同题目，但不宜使用同一套题目评价不同群体。

正式调查前应进行预测试，重点检查题目是否容易理解、选项是否完整、填写时间是否合理，以及题目之间是否存在重复或逻辑冲突，并根据测试结果进行修改。

（五）计分方式设计

满意度调查通常采用五级李克特量表，将“非常满意、比较满意、一般、不太满意、很不满意”分别赋予相应分值，并根据评价需要计算总体满意度、分项满意度、满意率和综合得分。

指标权重应结合项目绩效目标、服务重点和专家意见确定，同一评价周期内的同类项目宜保持基本一致。对于普惠性项目，可适当提高服务便利性和实际受益情况的权重；对于专业性较强的项目，可适当提高项目质量的权重。如采用德尔菲法或层次分析法，应说明专家构成、判断过程和权重计算依据。

总体满意度得分计算公式如下：

$$S = \sum_{i=1}^{n} W_i \times \bar{X}_i$$

其中，S 为项目满意度综合得分，W_i 为第 i 个评价维度的权重系数，$\bar{X}_i$ 为该维度下所有样本评分的算术平均值。

结果分析除呈现总体满意度、综合得分和分项得分外，还应比较不同场次、参与方式和服务对象的评价差异，重点归纳“一般”及“不满意”评价的具体原因。样本量不足、结构明显失衡或异常问卷较多时，应说明数据局限，审慎将调查结果用于绩效评分。

（六）抽样设计与数据采集路径

公共资金项目满意度调查的抽样设计，应当以服务对象识别为基础，结合项目受众规模、服务范围、活动场次和实施方式，合理确定样本来源、抽样方法及样本量。对于具备完整参与名单的项目，可采用随机抽样或分层抽样方法；对于文化活动、体育赛事等难以获取完整受众名单的项目，应当按照活动场次、举办地点、参与时段、参与方式和受众类型合理分配样本，避免样本过度集中于单一场次或特定群体；对于文艺创作及宣传推广类项目，应当根据作品传播渠道和目标受众，分别覆盖现场观众、线上受众及重点传播群体，确保调查样本与项目实际服务范围相匹配。

为有效消除样本偏差，可建立“分层配额抽样模型”。一是根据项目实施的总受众规模或历史台账数据，依据统计学公式计算满足置信度（通常为95%）和抽样误差（控制在 ±5% 以内）的最小样本量（N）：

$$N = \frac{Z^2 \times P \times (1-P)}{E^2}$$

二是在确定总样本量后，结合项目制特征开展多阶段分层抽样。第一阶段：将资金支持的活动总场次，按举办区域（如中心城区与边缘地区）、活动类型（如演出、讲座、赛事）、举办时间（如工作日与周末、白天与夜间）开展分层配额；第二阶段：在选定的典型场次中，采用“等距拦截法”或“随机数表法”抽取具体服务对象，保障各子群体的样本比例与实际受众结构高度契合。

在数据采集路径方面，应当构建“多源采集、线上线下协同、异常拦截”的混合采集路径，结合项目实施特点灵活选取现场调查、线上问卷、电话回访等采集渠道。现场调查适用于具备明确活动场景的项目，线上调查适用于传播范围较广、受众较为分散的项目，同时应当采取身份筛选、填写次数限制、重复样本识别等管控措施。针对老年人、不熟悉线上操作的群体，应当适当增加线下访问或辅助填写环节。对于不同渠道调查结果差异较大、满意度异常偏高或偏低，以及调查结果与项目客观绩效不一致的情形，可通过开放性意见征集、电话回访或补充访谈核实原因，最终形成“分层抽样、多渠道采集、异常核验、定量与定性

Copyright © This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

相互印证”的数据采集路径。

四、公共资金项目满意度调查的闭环执行与质量控制机制设计

（一）调查技术方案规划与前置准备

满意度调查实施前，评价主体应紧扣项目绩效目标、服务内容和实际实施场景，编制调查技术方案，明确调查目的、对象范围、样本规模、抽样方式、数据采集渠道、无效问卷判定规则、结果用途及应急处理要求。针对文化活动、体育赛事、文艺创作及宣传推广等不同项目，应结合活动场次、举办地点、传播渠道和受众构成设计适配性问卷及样本分配方案；具有完整服务对象名录的，可采用随机或分层抽样，难以取得完整名录的，可按场次、时段、地点和受众类型进行配额抽样或现场拦截。正式调查前应组织专家评议和小范围预测试，重点检验题项理解、选项设置、填写时长及初步信度，并根据测试结果调整问卷；同时对调查人员开展职业操守、中立访问话术、操作流程和突发情况处置培训，明确保密及利益冲突回避要求，从源头减少调查执行中的人为偏差。

（二）数据采集与过程管控

数据采集应根据项目服务方式和服务对象分布，综合采用现场调查、线上问卷、电话回访和补充访谈等方式，并重点保障调查过程的独立性和样本真实性。文化活动、体育赛事等现场项目应由调查人员按照既定抽样规则独立选取受访者，合理覆盖不同场次、时段、地点和受众类型，项目承办单位原则上不得参与问卷发放、代填或引导作答；文艺创作及宣传推广类项目则应结合展示平台、传播渠道和目标受众确定样本来源。线上调查应通过对象筛选、填写次数限制、答题时长监测、重复样本识别和异常时段预警等措施，防止非目标对象填报、重复提交和集中代填，必要时可在依法合规和保护个人信息的前提下，利用账号、设备或区域信息辅助核验。电话调查应完整记录接通、拒访、无应答和无效样本等情况，并对样本量异常增长、渠道结果差异明显等情况及时开展人工复核；对于老年人、低频参与者和不熟悉数字化操作的群体，应适当增加线下访问或辅助调查，提高样本覆盖的完整性。

（三）数据核验、清洗与分层统计分析

调查数据回收后，应按照预先设定的统一规则，对问卷完整性、填写时长、答案逻辑、重复提交和异常作答进行核验，对关键评价题缺失、作答时间明显低于预测试合理区间、前后答案矛盾、非目标对象填报以及多项特征显示机械作答的样本予以剔除。连续选择同一选项或全部给予高分不宜单独作为无效判定依据，应结合填写时长、开放题内容和作答逻辑综合判断，联系方式等非必要信息缺失也不应直接认定为无效。对清洗后的有效样本，除计算总体满意度、分项满意度和满意率外，还应根据项目类型、活动场次、参与渠道、年龄、区域和参与频次等开展交叉比较；在样本量和统计条件允许的情况下，可采用卡方检验、独立样本 T 检验或方差分析判断群体差异，并运用重要性—满意度分析识别优先改进事项。同时，应将调查结果与活动场次、实际参与人数、上座率、传播覆盖、业务台账、成果验收和资金执行情况等资料进行综合比对，避免仅凭满意度高低判断项目整体成效。

（四）调查结果应用与绩效闭环反馈

经核验分析的满意度调查结果应纳入公共资金项目绩效评价报告，作为判断公共服务质量、社会效益和服务对象获得感的重要参考。对分项得分较低、群体差异明显以及开放性意见集中反映的问题，应从项目设计、组织执行、资源配置和服务保障等方面分析原因，形成问题清单和整改清单，明确责任主体、整改措施和完成时限，并反馈至项目实施单位、主管部门和财政部门。后续可通过绩效监控、整改回访或下一周期满意度调查跟踪改进效果，并将满意度表现、整改成效与项目产出、资金效益和历年绩效综合分析，为下一年度预算安排、项目调整和政策优化提供参考。对于满意度持续偏低、目标群体覆盖不足、实际效益不明显且整改不到位的项目，可综合采取调整项目内容、压减预算、暂停新增支持或重新论证必要性等措施；对于公众认可度较高、社会效益较好且具有示范价值的项目，可总结推广实施经验，形成“分析诊断—反馈整改—跟踪复核—综合应用”的绩效闭环。

（五）全流程质量控制机制

公共资金项目满意度调查应建立覆盖方案设计、调查执行、数据处理、独立评估和资料归档的全过程质量控制机制。方案质量控制重点审核调查对象识别、指标设置、问卷内容、样本分配和调查渠道是否与项目实际相匹配；执行质量控制主要通过调查人员培训、统一操作标准、现场督导、后台监测和抽查回访，减少调查过程中的人为偏差；数据质量控制应建立明确的无效问卷判定和异常数据处理规则，识别重复填写、逻辑矛盾、异常作答及样本结构失衡等问题；独立性控制应尽量减少项目实施单位对调查对象选择、问卷发放和结果统计的直接干预，必要时可由第三方机构独立或协助实施；档案留痕控制应完整保存调查方案、问卷版本、抽样记录、原始数据、数据清洗记录、回访复核材料和整改反馈资料，形成完整、可追溯、可复核的调查证据链。

五、满意度评价结果的多维分析与政策应用

本研究从指标设计、调查实施和质量控制等方面，对公共资金项目满意度调查的基本方法作出说明。获取调查数据后，分析工作不能仅停留在计算总体得分层面，还需进一步阐释不同群体、不同评价维度之间的差异，验证满意度结果与项目实际实施情况是否相符，并将发现的问题转化为具体改进举措。由于满意度反映的是服务对象的主观感受，开展分析时应当结合项目产出、资金执行和社会效益等客观资料综合研判。本章主要阐释满意度结果在绩效评价、问题诊断和后续管理中的具体应用。

（一）支撑绩效评价结论

满意度调查结果可作为公共资金项目绩效评价的一项重要依据，但不能单独用于判定项目整体绩效。总体满意度反映服务对象对项目的综合评价，分项结果用于分析信息获取、参与流程、

 Copyright © This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

组织实施、内容质量、服务保障和实际受益等方面的具体情况。

不同类型项目的绩效目标和服务方式存在差异，分析内容应当各有侧重。文化活动类项目可重点聚焦内容质量、组织安排和文化体验；体育赛事类项目可重点分析赛事组织、安全保障和参与体验；文艺创作及宣传推广类项目应当结合作品质量、传播覆盖和受众反馈开展评价。

在样本量符合要求的情况下，还可按照年龄、居住区域、受众类型、参与场次、参与渠道和参与频次等开展分组比较，摸清不同群体间是否存在明显评价差异，为研判项目服务覆盖和资源配置情况提供参考。

满意度结果还需与活动场次、参与人数、传播覆盖、成果验收、业务台账和资金执行情况等资料结合分析。若主观评价与项目实际完成情况存在明显差异，应当进一步核查样本结构、调查过程和数据来源。例如，满意度较高但目标群体覆盖不足，可能说明调查样本主要集中于已参与项目的人群，不能以此判定项目整体绩效良好。只有在主客观资料相互印证的基础上，满意度结果才能为绩效评价结论提供较为可靠的支撑。

（二）服务项目问题诊断与舆情补充

满意度评价应重点发挥问题识别和原因分析作用。针对分项得分较低以及选择“一般”或不满意的样本，评价主体需结合关联题项、开放性意见和必要的电话回访展开深度剖析，以此判定问题究竟是源于宣传覆盖不足、参与渠道不畅、内容供给与需求不匹配、现场组织不到位，还是项目定位和资源配置不合理；在此基础上，还需清晰地界定个别体验问题、具体执行问题与系统性项目机制问题。

同时，规范的抽样设计赋予了满意度调查广泛的代表性，能够有效获取普通参与者、低频参与者和弱覆盖群体的真实意见，从而有力弥补网络评论和投诉热线中负面情绪集中、普通受众反馈不足的制度性偏差。在实际应用中，调查结果应与热线工单、投诉建议、网络评论、现场记录和访谈资料进行跨源交叉比对：对多个渠道反复涌现的问题实施重点核查，对单一渠道的意见则结合发生频率和影响范围审慎研判其代表性。需要明确的是，满意度调查主要发挥补充识别与原因分析的辅助作用，并不能直接替代专门的舆情监测与投诉处理工作。

（三）推动结果应用闭环

为避免满意度调查仅停留在结果得分和报告展示层面，应当建立“结果分析—问题反馈—整改落实—跟踪复核—管理应用”的工作机制。在将满意度结果用于绩效评分和项目研判前，应当首先核查样本数量与结构、调查实施过程和数据质量。针对样本量不足、结构明显失衡或调查过程存在缺陷的，可优先组织开展补充调查；无法开展补充调查的，应当说明数据局限性，并按照事前明确的评价规则降低权重或不纳入计分，避免临时调整影响评价工作的公平公正。

在调查结果可靠的基础上，可结合总体满意度、分项评价、群体差异、不满意原因和开放性意见梳理形成问题清单。问题清单应当明确具体问题、判断依据、涉及环节和可能成因，并据此建立整改台账，明确整改措施、责任单位和完成时限。针对低分项目、群体评价差异较大或主客观数据不一致的项目，还应当进一步核查项目实施过程，避免仅依据问卷结果提出笼统整改建议。

项目实施单位应当依据调查结果优化项目内容、宣传方式、参与流程和服务保障；主管部门负责跟踪整改进度，并在后续检查或下一轮评价中复核改进情况；财政部门可将整改成效与项目产出、资金使用效益和历年绩效表现结合开展分析，将其作为后续预算安排、支持规模调整和项目管理的重要参考。通过持续反馈与复核，推动满意度调查真正服务于项目改进和预算绩效管理。

六、结论与展望

（一）研究结论

公共资金项目满意度调查不仅要反映服务对象是否满意，还应说明各环节具体存在的问题，并与项目产出和实际效益相互印证。针对公共资金项目满意度调查中常见的对象界定不清、问卷内容同质化、样本代表性不足、执行不规范以及结果应用不充分等问题，本文以公共文化服务类项目为主要研究对象，从指标设计、样本抽取、调查执行、质量控制和结果应用等方面提出了较为完整的技术路径。主要结论如下。

1. 差异化设计指标体系，兼顾基本共性与项目差异。满意度调查可围绕项目认知、服务过程、项目质量、效益感知和总体评价设置基本指标，同时根据文化活动、体育赛事、文艺创作、宣传推广等项目的服务方式和成果特点调整具体内容。这样既能保持同类项目之间的基本可比性，也能避免“一套问卷用于所有项目”，使调查结果更贴近项目实际。

2. 调查对象和样本结构是影响结果可靠性的关键。直接受益对象应作为满意度测算的主要对象，潜在受众、项目实施单位和管理人员的意见可作为补充信息，原则上不宜与直接受益对象的数据合并计算。对于服务对象流动性较强、缺少完整名录的项目，可根据实施场景采用随机抽样、分层配额和现场拦截等方式，并对调查时间、地点和人群结构作出合理安排，提高样本与项目实际服务范围的匹配程度。

3. 强化全过程质量控制。质量审核不应仅集中于数据回收环节，应当覆盖调查前、调查实施、调查收尾全流程，涵盖问卷预测试、调查业务培训、现场督导、后台监测、抽查回访、数据清洗等各工作环节。对调查过程、异常问卷处理和原始资料进行必要留痕，有利于及时发现集中代填、异常重复和逻辑矛盾等问题，也便于后续复核。

4. 推动满意度结果与客观资料结合运用。服务对象的主观评价不能替代项目台账、成果验收和实际参与数据。项目知晓度可与传播覆盖情况对照校验，参与体验可结合现场组织情况核查核验，效益感知可依托上座率、参与人数、社会反响等资料开展分析。在此基础上，将分项得分、群体差异和开放意见归纳为具体问题，形成整改清单，为实施单位改进服务、主管部门完善管理、财政部门安排后续预算提供参考。

Copyright © This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

（二）研究展望

本文提出的调查方法主要面向公共文化服务类项目，其适用性还需要在更多项目类型和地区实践中进一步检验。后续研究可重点关注以下三个方面。

1. 拓展满意度数据采集方式。在依法合规、保护个人信息的前提下，可将问卷调查与报名、票务、预约、热线工单、网络评论等数据结合，探索在服务完成后开展简短即时评价，减少回忆偏差与填报负担。同时，严格控制重复填报，关注样本结构，避免少数高频网络用户意见被过度放大，为老年人等群体保留线下调查和电话回访渠道。

2. 逐步建立跨项目、跨年度的满意度数据库。在统一核心指标和数据口径的基础上，可通过纵向对比跟踪项目整改成效，通过同类项目横向对比分析实施差异。开展对比分析时，应当充分考量项目目标、服务对象和实施条件差异，不得简单按照满意度得分进行排名。待数据积累到一定量级后，可进一步分析财政投入、实施方式和公众感受之间的关联，为识别满意度持续下降、主客观评价差异较大的项目提供参考。

3. 完善数字化评价的数据治理。进一步明确数据采集范围、授权方式、保存期限和使用边界，建立算法分析结果人工复核与异常纠正机制。同时，加强对第三方调查机构的数据安全管理和职业规范约束，结合不同类型项目实际应用情况，持续检验调整调查指标、抽样方法及质量控制标准。

参考文献

[1] 贾奇凡，尹泽轩，周洁 . 行为公共管理学视角下公众的政府满意度：概念、测量及影响因素 [J]. 公共行政评论，2018,11(1):62-82+220.

[2] 马亮，于文轩 . 第三方公共服务绩效评价的评价：一项比较案例研究 [J]. 南京社会科学，2013,(5):55-63.

[3] 深圳市统计局 .2022 年度政府绩效满意度调查项目绩效评价报告 [OL].2023.

[4] 北京市丰台区人民政府 . 关于丰台区预算绩效管理情况的说明 [OL].2023.

[5]VANRYZINGG.Expectations，“performance,and citizen satisfaction with urban services”[J].JournalofPolicyAnalysisandManagement,2004.

[6]PARASURAMANA,ZEITHAMLVA,BERRYLL.SERVQUAL，“Amultiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality”[J].JournalofRetailing,1988.

[7] 季丹，郭政，胡品洁 . 公共服务质量第三方评价研究——基于华东地区的试点应用 [J]. 中国行政管理，2016,(1):41-44.

[8] 郑方辉，雷比璐 . 基于公众满意度导向的地方政府绩效评价 [J]. 中国特色社会主义研究，2007,(3):47-52.

[9] 郑方辉，廖逸儿，卢扬帆 . 财政绩效评价：理念、体系与实践 [J]. 中国社会科学，2017,(4):84-108+207-208.

[10] 郑方辉，廖逸儿 . 财政专项资金绩效评价的基本问题 [J]. 中国行政管理，2015,(6):46-52.

[11] 国家市场监督管理总局，国家标准化管理委员会 . 公共服务效果测评通则，GB/T37273—2018[S]. 中国标准出版社，2018.

[12] 国家市场监督管理总局，国家标准化管理委员会 . 公共服务效果测评模型和方法指南，GB/T37229—2018[S]. 中国标准出版社，2018.

[13] 国家市场监督管理总局，国家标准化管理委员会 . 基本公共服务社会满意度测评通则：GB/T46916—2025[S]. 中国标准出版社，2025.

 Copyright © This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License