



2023-2024年度 广东狮子会满意度调查项目汇报

广东狮子会第二十二届监事会

汇报单位：广州蔚享信息科技有限公司

时间：2024年6月

初心如磐 政力非凡



目录 CONTENTS

调查项目背景 01

会员满意度调查结果汇报 02

领导团队满意度调查结果汇报 03

总结论 04



初心如磐 政力非凡



目录 CONTENTS

01

调查项目背景



初心如磐 政力非凡



调查项目背景

广东狮子会是经国务院批准，在广东省民政厅登记注册并认定为慈善组织的社会团体，业务主管单位为广东省残疾人联合会，获广东省社会组织评估AAAA等级，是中国慈善联合会的单位会员、中国狮子联会的单位会员、广东省慈善总会第四届理事单位和广东省志愿者联合会第三届常务理事单位。

广东狮子会成立于2002年，自成立以来，遵循“自主建会、独立运作、坚持宗旨、依法办事”的办会原则，经过全体会员的共同努力，目前已经形成了具有中国特色的办会机制，建立了符合中国国情的组织管理体系和服务活动方式。截至2024年6月30日，共建立了289支服务队，会员人数10879人。

自2015年由广东狮子会监事会发起，委托广州蔚享信息科技有限公司对广东狮子会会员及领导团队工作满意度展开问卷调查，以了解广大会员的真实反馈，帮助广东狮子会不断完善自身。

初心如磐 政力非凡



目录 CONTENTS

02

会员满意度调查项目汇报

初心如磐 政力非凡



会员满意度访谈对象说明



问卷正式投放：**2024年3月22日**

问卷截止时间：**2024年4月7日**

共推送15天



以广东狮子会为核心，采用**问卷链接群发送**调查方式，针对**287支服务队**超过1万名会员进行投放——截至2024年4月7日。



问卷发出共**10828份**，

本次调查有**4717人**完成问卷，

经数据检查后，**最终成功样本为4347份**。

其中，**不同狮龄会员**的样本分布：

入会不足1年会员，**671份**；

入会1~3年内会员，**1079份**；

入会3~5年内会员，**437份**；

入会5年及以上会员，**2160份**。

不同成立年限服务队的样本分布：

成立不足1年，**190份**；

成立1~3年内，**251份**；

成立3~5年内，**336份**；

成立5年及以上，**3570份**。

初心如磐 政力非凡



广东狮子会关键信息认知率

所有回答会员: Y23-24=4347

(%)

认知与形象

服务项目参与

满意度评价

关键信息-1

广东狮子会于2002年成立



关键信息-2

广东狮子会于2023年
被评定为AAAA社会组织

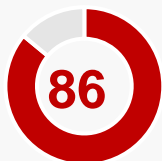


关键信息-3

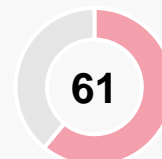
广东狮子会会长是两年一任



会员缴交的会费构成



每周二为“会长接待日”



初心如磐 政力非凡



广东狮子会发展历程认知

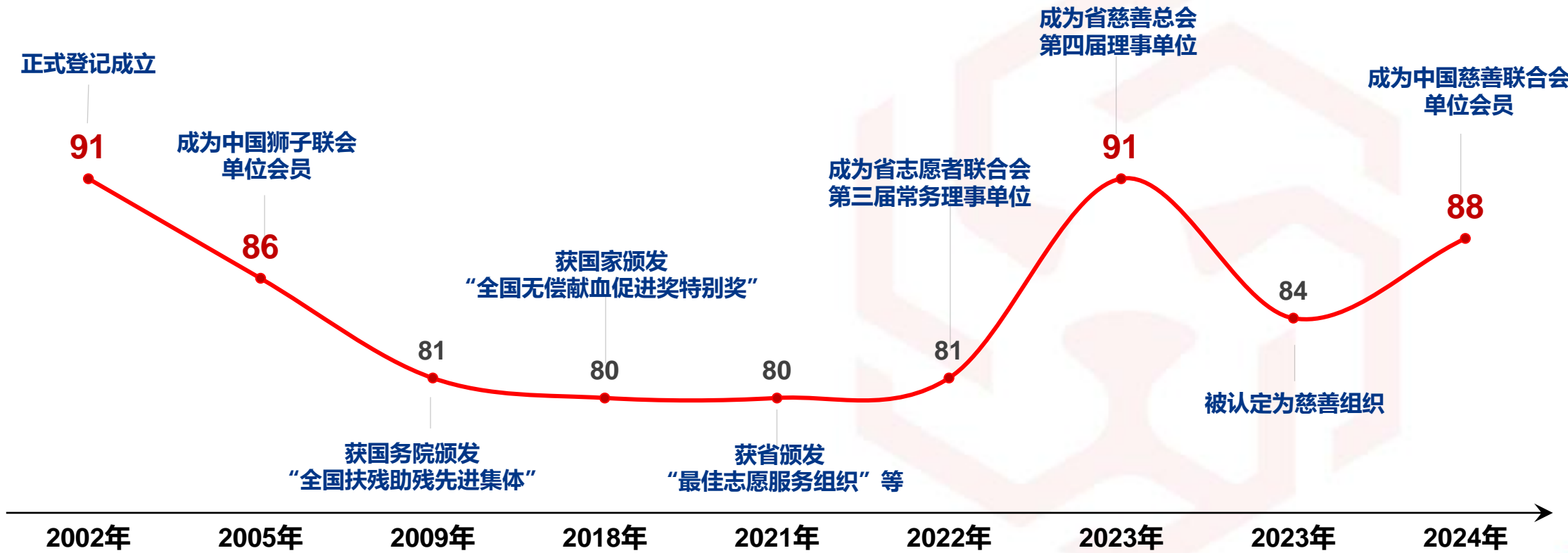
所有回答会员: Y23-24=4347

(%)

认知与形象

服务项目参与

满意度评价



初心如磐 政力非凡



公益慈善服务组织认同度

所有回答会员: Y23-24=4347

(%)

我希望我所在公益慈善组织, 是**具有知名度和良好社会影响力的**

99

作为公益慈善服务组织, 其**成员应该来自于不同阶层不同背景不同行业**, 以利于组织的多元发展

99

作为一个有公信力的公益慈善服务组织, 必须**财务流程、财务数据均透明化公开化**

99

公益慈善服务组织, **具行动力, 且高效**, 是非常组织能力的重要体现

99

作为公益慈善服务组织, 有**义务主动提醒会员间的经济来往属于个人行为, 风险自担**, 需秉持谨慎态度

99

公益慈善服务组织, **务实是最基本的要素, 摒弃形式主义、浮夸、好大喜功**, 是应该倡导并坚守的原则

99

我所在的服务队的服务、活动、交流等**让我有归属感**, 也让我的生活更加多姿多彩

97

认知与形象

服务项目参与

满意度评价

初心如磐 政力非凡



广东狮子会认同度



(%)

认知与形象

服务项目参与

满意度评价

Y21-Y22	Y22-Y23	Y23-Y24
---------	---------	---------

所有回答会员:	Y21-22=4118;	Y22-23=3885;	Y23-24=4347;
---------	--------------	--------------	--------------

任何会员**没有利用广东狮子会或会员身份**在公益慈善服务项目中**牟取私人利益**

88

90

92

2002年至今，经过22年的发展，广东狮子会已经成为**具知名度和影响力**的公益慈善服务组织

87

88

98

广东狮子会**吸纳了众多不同社会背景和层次的人参与**，会员结构健康且良性

87

90

97

广东狮子会的**财务透明化**让我有安全感

87

90

97

广东狮子会在社会服务过程中，**并未出现形式主义、浮夸和好大喜功**

87

89

91

随着多年的发展及摸索，广东狮子会的服务项目**让成员拥有归属感**

85

87

98

广东狮子会是**有行动，高效率**的公益慈善服务组织

84

86

98

初心如磐 政力非凡



广东狮子会服务队财务了解

所有回答会员: Y23-24=4347

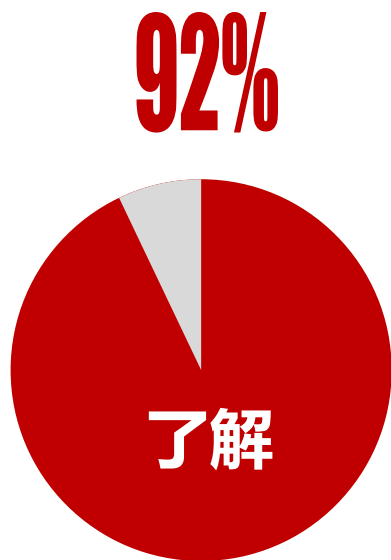
(%)

认知与形象

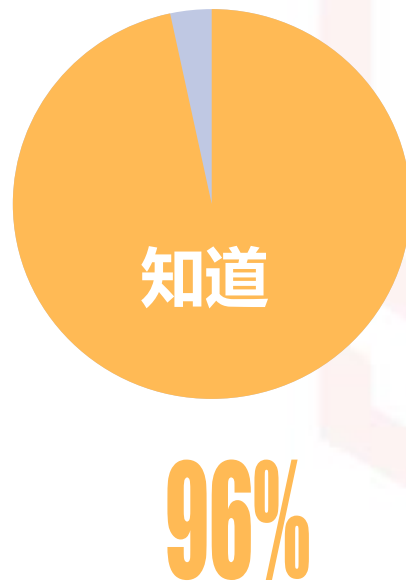
服务项目参与

满意度评价

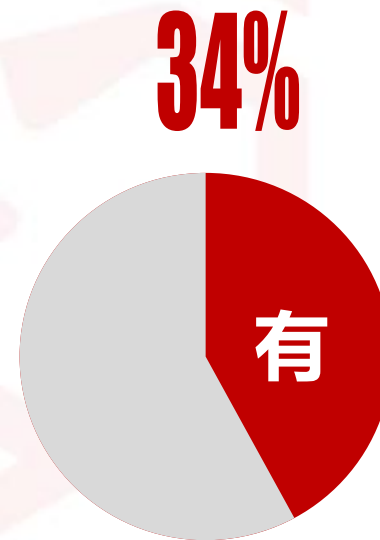
是否了解服务队财务状况?



是否知道自己有权了解?



是否通过金蝶软件了解?



初心如磐 政力非凡



服务项目参与度(年度对比)

(%)

认知与形象

服务项目参与

满意度评价

	Y21-Y22	Y22-Y23	Y23-Y24
所有回答会员:	Y21-22=4118;	Y22-23=3885;	Y23-24=4347;
NO.1	60% 扶志助飞	61% 狮爱行动	56% 扶志助飞
NO.2	46% 敬老	57% 扶志助飞	55% 狮爱行动
NO.3	30% 温馨工程	43% 敬老	50% 敬老
NO.4	26% 无偿献血	34% 无偿献血	41% 乡村振兴
NO.5	23% 狮爱图书	26% 乡村振兴	40% 无偿献血
平均参与个数	3.43	4.15	4.71 ↑

备注：项目名称均统一调整为今年名称。

初心如磐 政力非凡



服务项目评价-参与度

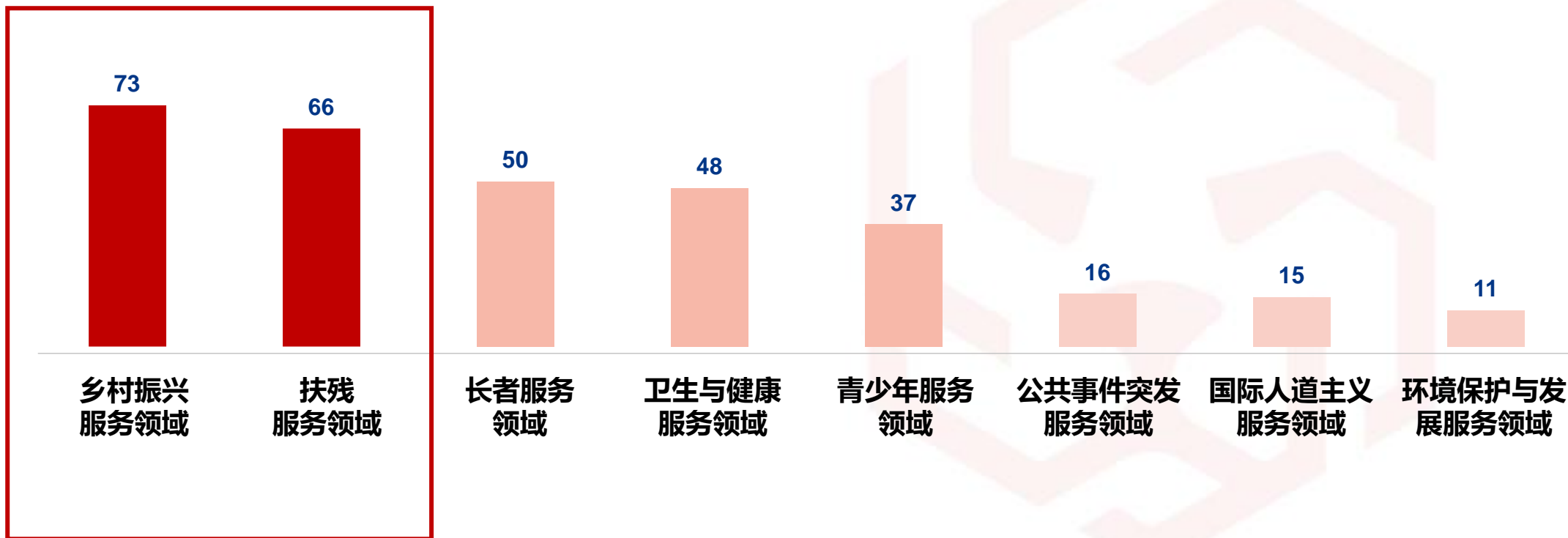
认知与形象

服务项目参与

满意度评价

所有回答会员: Y23-24=4347

(%)



初心如磐 政力非凡



服务项目评价-开展价值

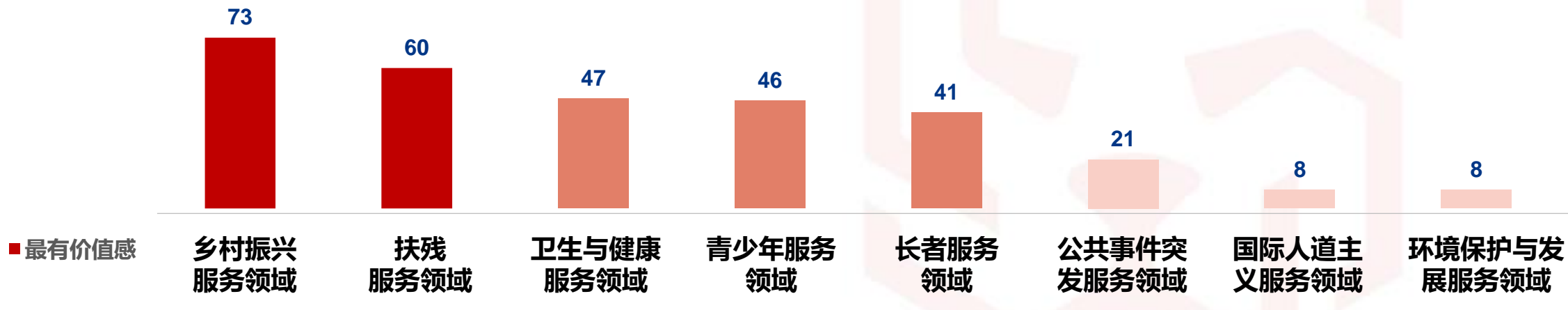
(%)

所有回答会员: Y23-24=4347

认知与形象

服务项目参与

满意度评价



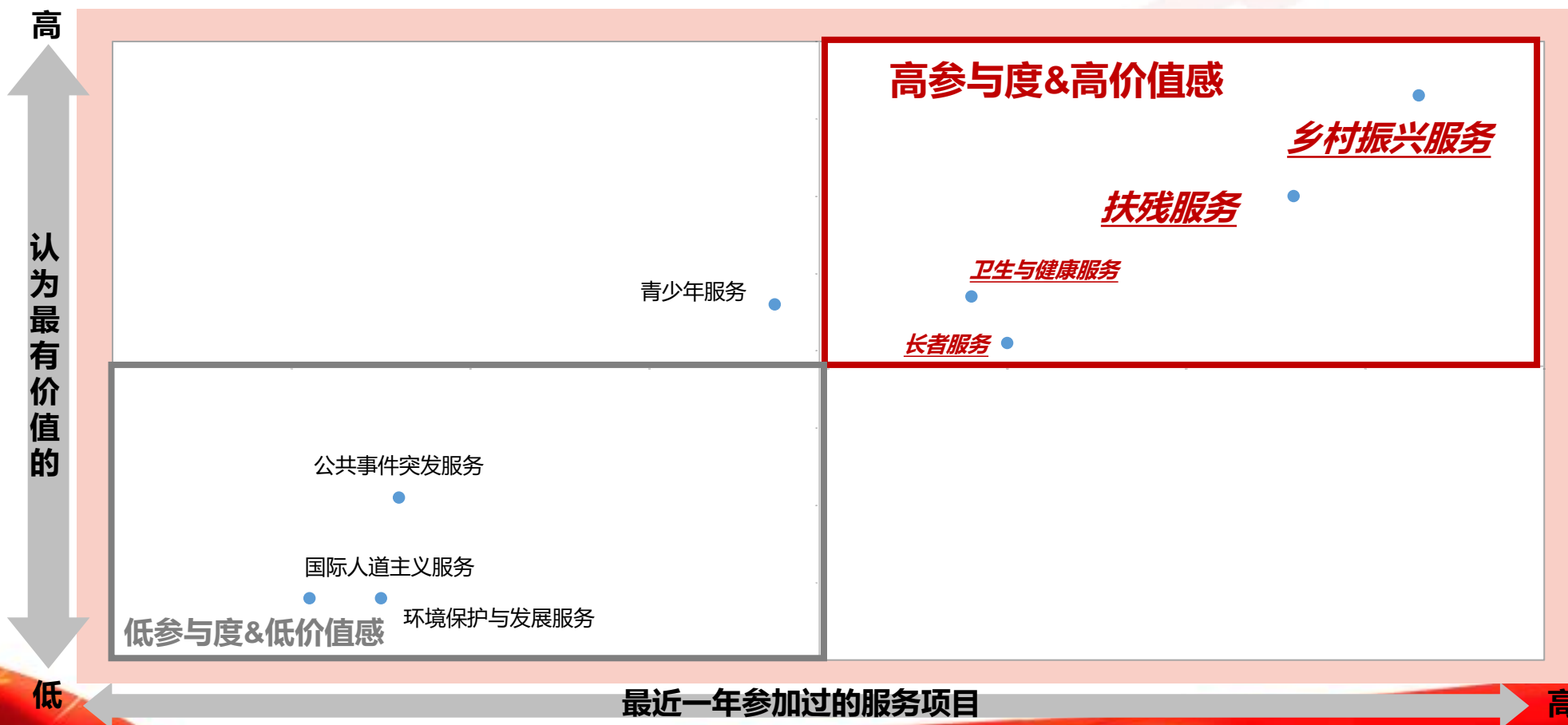
初心如磐 政力非凡



服务项目价值综合测评

(%)

所有回答会员: Y23-24=4347



认知与形象

服务项目参与

满意度评价

初心如磐 政力非凡



广东狮子会整体满意度



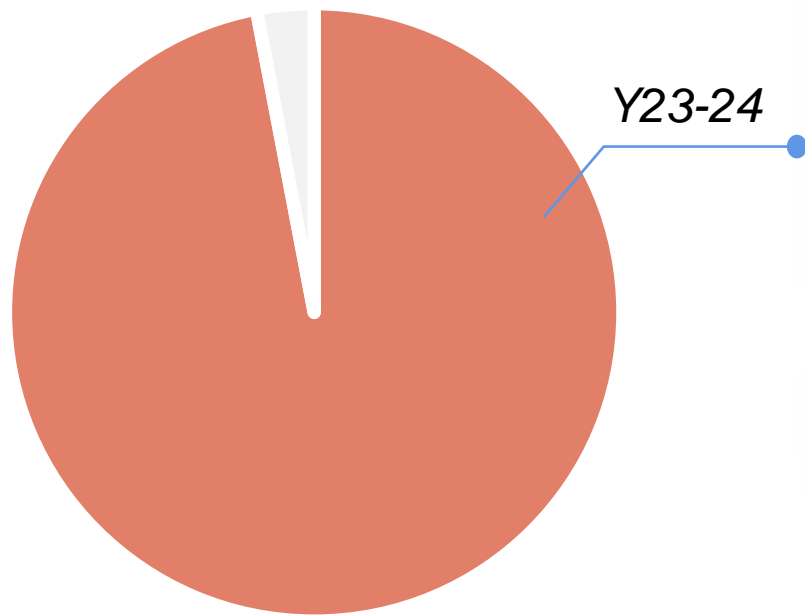
(%)

认知与形象

服务项目参与

满意度评价

所有回答会员: Y23-24=4347



97% 满意

Y22-23	84%
Y21-22	80%
Y20-21	82%

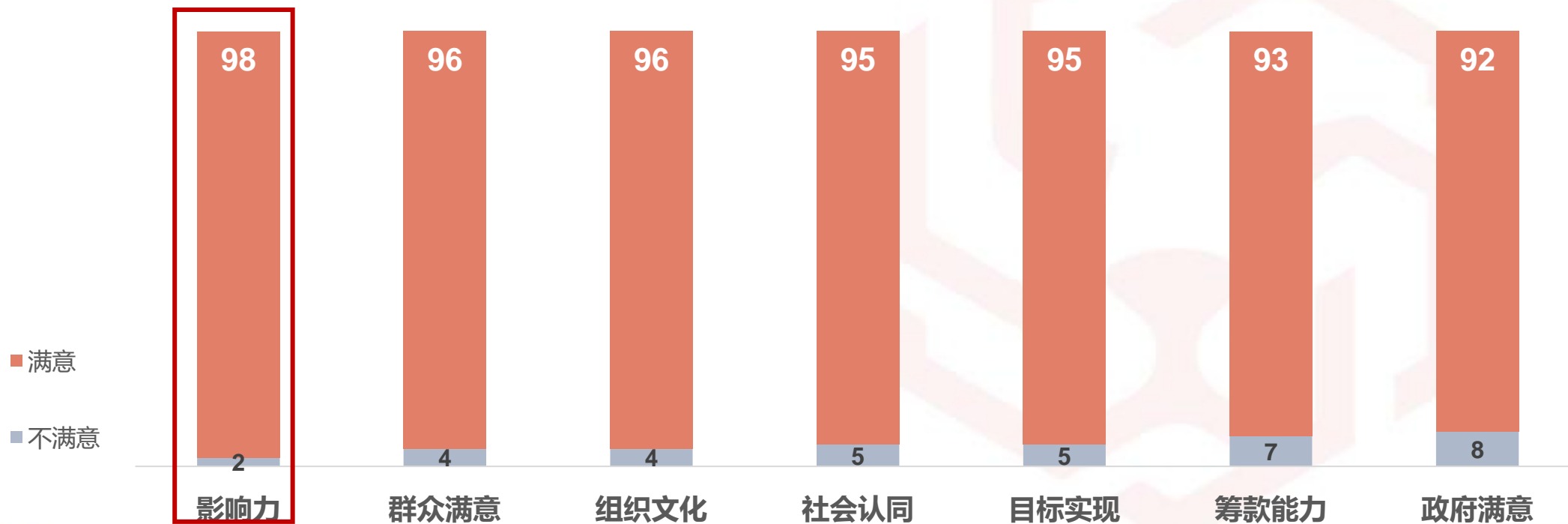
初心如磐 政力非凡



总体层面细分满意度指标

所有回答会员: Y23-24=4347

(%)



认知与形象

服务项目参与

满意度评价

初心如磐 政力非凡



会员层面细分满意度指标

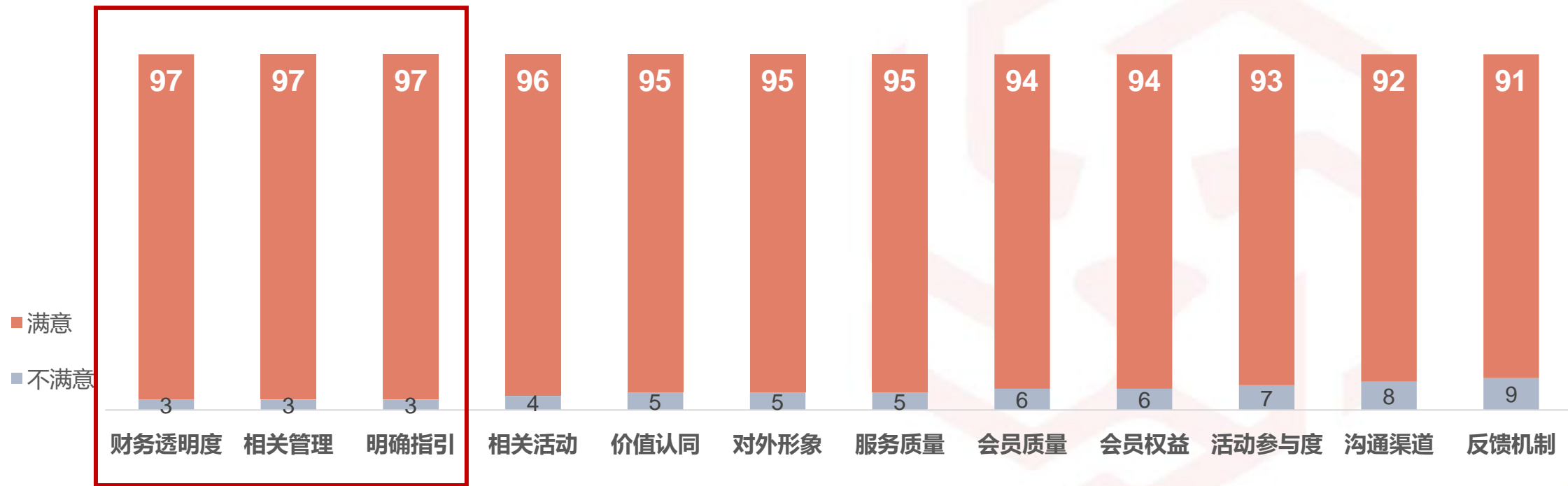
所有回答会员: Y23-24=4347

(%)

认知与形象

服务项目参与

满意度评价



初心如磐 政力非凡



各会员管理部/代表处满意度评价

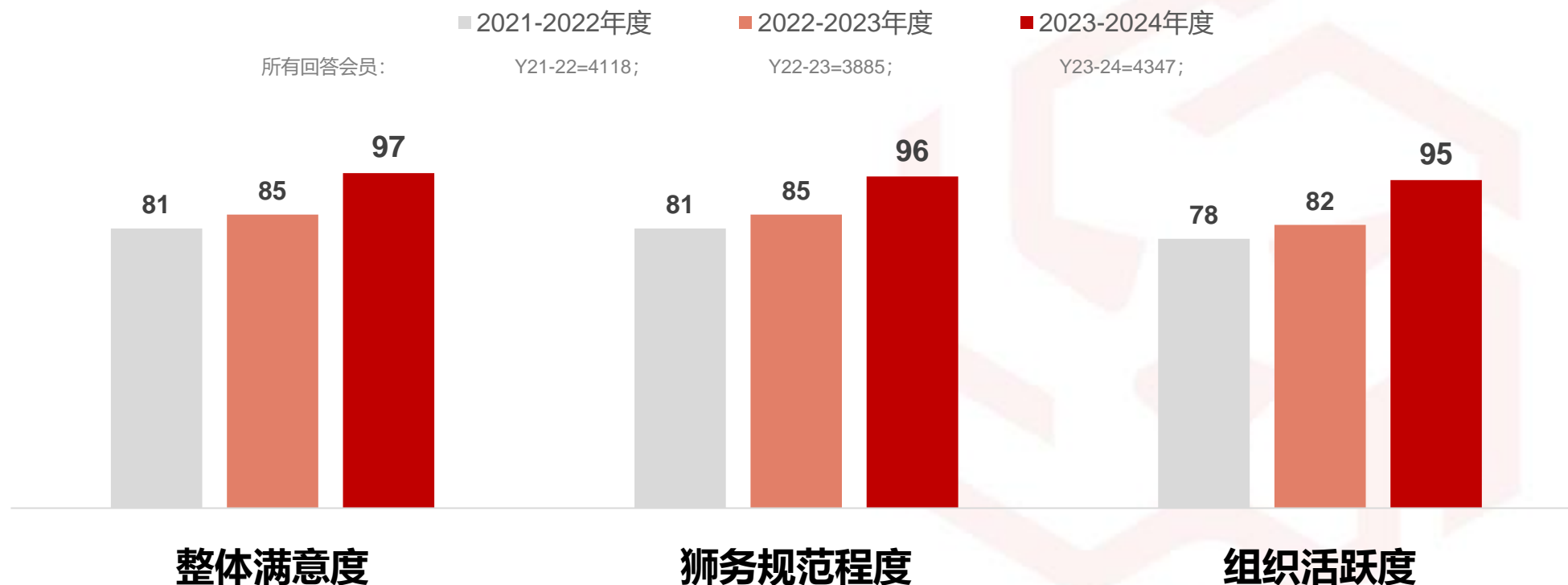


(%)

认知与形象

服务项目参与

满意度评价



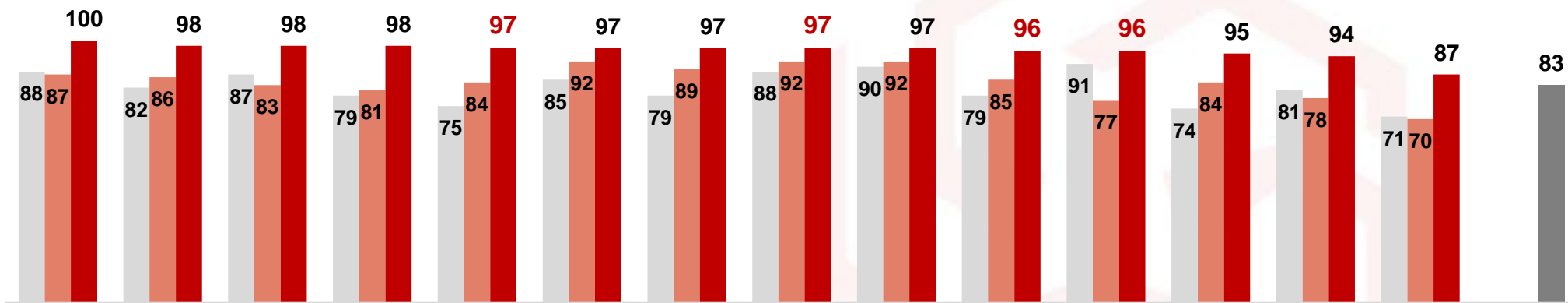
初心如磐 政力非凡



各会员管理部/代表处整体满意度 (年度)



(%)



		珠海	东莞	江门	肇庆	三部	佛山	河源	中山	汕头	二部	梅州	湛江	一部	惠州	阳江
Y21-22	回答数	72*	915	103	123	536	395	136	228	202	568	123	93*	518	106	/
	回答率	46%	37%	40%	66%	39%	41%	46%	58%	34%	46%	60%	49%	29%	41%	-
Y22-23	回答数	76*	820	169	113	444	365	101	248	303	403	132	161	469	81*	/
	回答率	48%	34%	52%	61%	33%	33%	34%	62%	47%	34%	73%	65%	28%	35%	-
Y23-24	回答数	55	1243	148	143	354	713	88	385	273	313	23*	149	279	175	6*
	回答率	30%	49%	78%	76%	26%	60%	29%	93%	42%	26%	11%	64%	16%	64%	4%

备注：1.问卷回答率 (%) = 会员填写问卷的样本量 ÷ 各会员管理部/代表处总人数；2.红色字体为每年问卷回答率前3名；3. 阳江代表处仅有6人参与回答，数据不具代表性。

初心如磐 政力非凡

认知与形象

服务项目参与

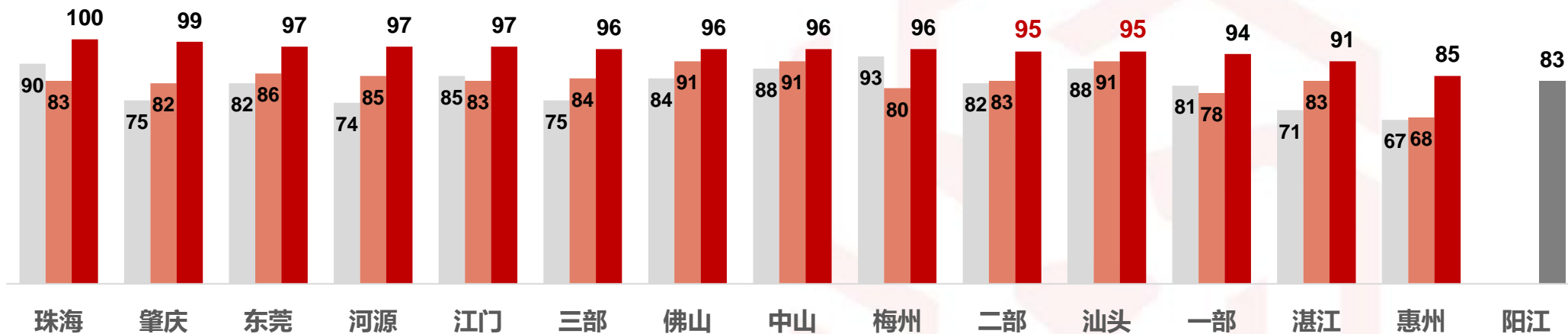
满意度评价



狮务规范程度满意度 (年度)



(%)



		珠海	肇庆	东莞	河源	江门	三部	佛山	中山	梅州	二部	汕头	一部	湛江	惠州	阳江
Y21-22	回答数	72*	123	915	136	103	536	395	228	123	568	202	518	93*	106	/
	回答率	46%	66%	37%	46%	40%	39%	41%	58%	60%	46%	34%	29%	49%	41%	-
Y22-23	回答数	76*	113	820	101	169	444	365	248	132	403	303	469	161	81*	/
	回答率	48%	61%	34%	34%	52%	33%	33%	62%	73%	34%	47%	28%	65%	35%	-
Y23-24	回答数	55	143	1243	88	148	354	713	385	23*	313	273	279	149	175	6*
	回答率	30%	76%	49%	29%	78%	26%	60%	93%	11%	26%	42%	16%	64%	64%	4%

备注：1.问卷回答率 (%) = 会员填写问卷的样本量 ÷ 各会员管理部/代表处总人数；2.红色字体为每年问卷回答率前3名；3.阳江代表处仅有6人参与回答，数据不具代表性。

初心如磐 政力非凡

认知与形象

服务项目参与

满意度评价



组织活跃度满意度评价（年度）

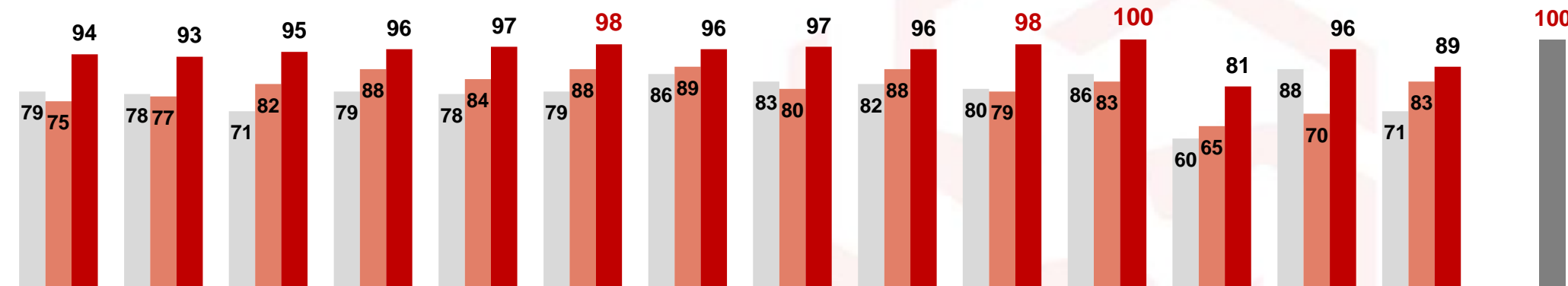


(%)

认知与形象

服务项目参与

满意度评价



		一部	二部	三部	佛山	东莞	河源	中山	江门	汕头	肇庆	珠海	惠州	梅州	湛江	阳江
Y21-22	回答数	72*	136	123	915	103	395	228	202	123	536	518	568	93*	106	/
	回答率	46%	46%	66%	37%	40%	41%	58%	34%	60%	39%	29%	46%	49%	41%	-
Y22-23	回答数	76*	101	113	820	169	365	248	303	132	444	469	403	161	81*	/
	回答率	48%	34%	61%	34%	52%	33%	62%	47%	73%	33%	28%	34%	65%	35%	-
Y23-24	回答数	55	88	143	1243	148	713	385	273	23*	354	279	313	149	175	6*
	回答率	30%	29%	76%	49%	78%	60%	93%	42%	11%	26%	16%	26%	64%	64%	4%

备注：1.问卷回答率（%）=会员填写问卷的样本量÷各会员管理部/代表处总人数；2.红色字体为每年问卷回答率前3名；3、阳江代表处仅有6人参与回答，数据不具代表性。

初心如磐 政力非凡



近三年满意度汇总

(%)

广东狮子会 各会员管理部/代表处		一部	二部	三部	佛山	东莞	河源	中山	江门	汕头	肇庆	珠海	惠州	梅州	湛江	阳江
各会员管理部/代表处 整体满意度	Y21-22	81	79	75	85	82	79	88	87	90	79	88	71	91	74	/
	Y22-23	78	85	84	92	86	89	92	83	92	81	87	70	77	84	/
	Y23-24	94	96	97	97	98	97	97	98	97	98	100	87	96	95	83
狮务规范程度满意度	Y21-22	81	82	75	84	82	74	88	85	88	75	90	67	93	71	/
	Y22-23	78	83	84	91	86	85	91	83	91	82	83	68	80	83	/
	Y23-24	94	95	96	96	97	97	96	97	95	99	100	85	96	91	83
组织活跃度满意度评价	Y21-22	79	78	71	79	78	79	86	83	82	80	86	60	88	71	/
	Y22-23	75	77	82	88	84	88	89	80	88	79	83	65	70	83	/
	Y23-24	94	93	95	96	97	98	96	97	96	98	100	81	96	89	100

备注：红色字体为满意度评价前3名。

初心如磐 政力非凡

认知与形象

服务项目参与

满意度评价



会员满意度结论

- 会员对广东狮子会的关键信息-1（类似成立时间）熟悉度高；在广东狮子会发展的里程碑中，对早年轨迹发展较熟悉；
- 广东狮子会作为一个公益慈善服务组织的各方面表现均得到会员的认可（认同度均 > 90%）；
- 本年度服务项目数量参与度较往年有上升；其中，乡村振兴、扶残、卫生与健康、长者服务领域是“高参与度且高价值感”的项目；
- 本年度会员整体满意度水平较高，会员对各项指标的满意度评价高；尤其是社会影响力、明确指引、财务透明度、保障会员权益的相关管理，满意度达97%以上；
- 会员对各会员管理部/代表处的满意度评价也较为满意。

初心如磐 政力非凡



目录 CONTENTS

03

领导团队满意度调查汇报

初心如磐 政力非凡



领导团队满意度访谈对象说明



问卷正式投放：**2024年4月10日**

问卷截止时间：**2024年4月16日**

共推送6天



由**广东狮子会各会员管理部/代表处**“一对一发送问卷二维码”

至以下对象进行投放：

- ✓ 区级理/监事
- ✓ 内设机构（含工作职能）/委员会负责人
- ✓ 各会员管理部/代表处办公会议成员（监督组成员）
- ✓ 各会员管理部/代表处协调长
- ✓ 服务队队长



问卷发出共**643份**，

本次调查有**548人**完成问卷，

经数据检查后，**最终成功样本为531份**。

备注：本次调研的废卷原则为：答题时间过短的（少于1分钟的视为不合格）。

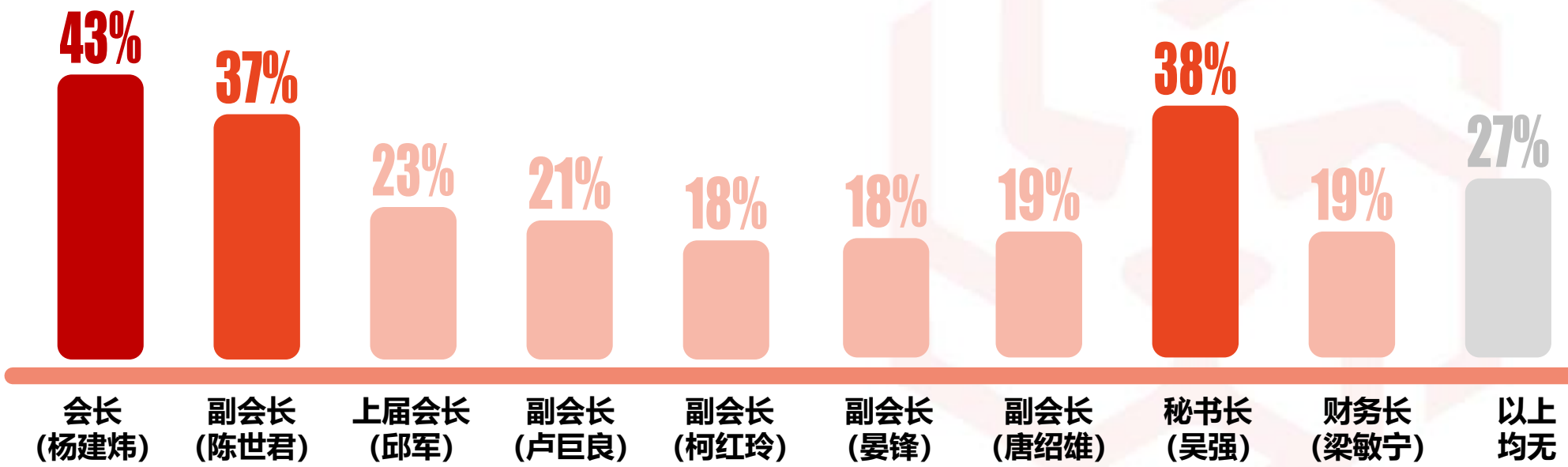
初心如磐 政力非凡



会长/执行团队对接率

所有回答人数: Y23-24=531;

(%)



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



会长（杨建炜）满意度评价

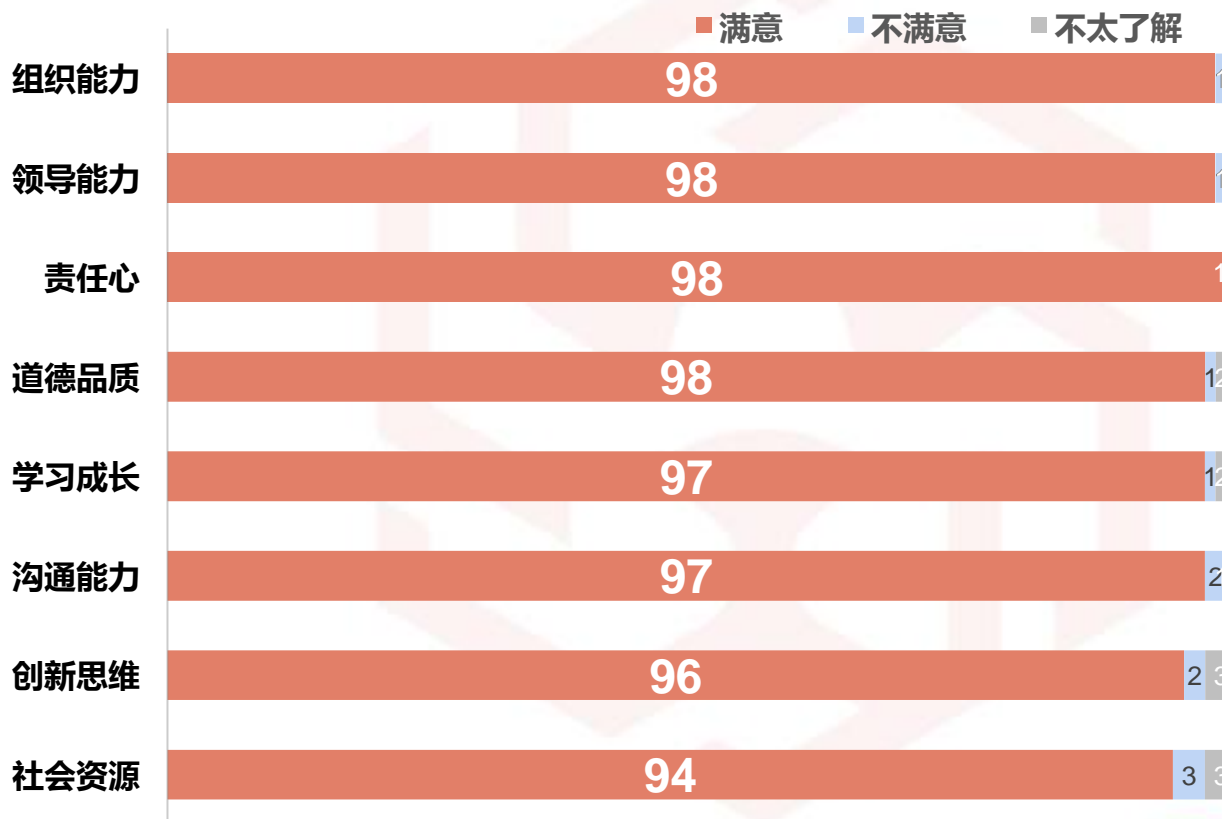
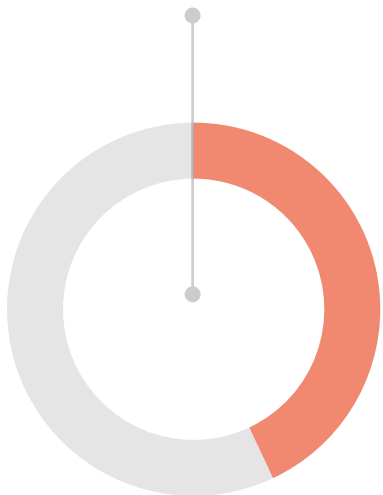
所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过会长（杨建炜）=256

(%)

43%

对接率



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



副会长（陈世君）满意度评价

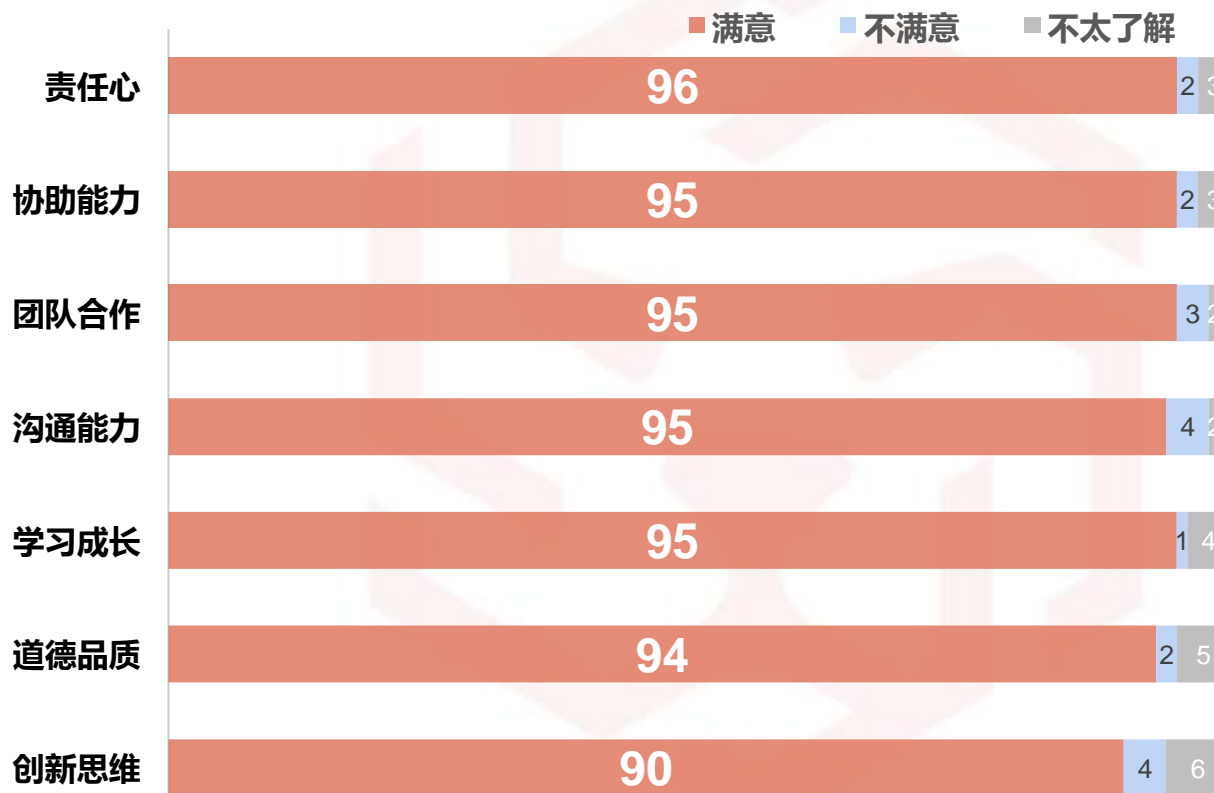
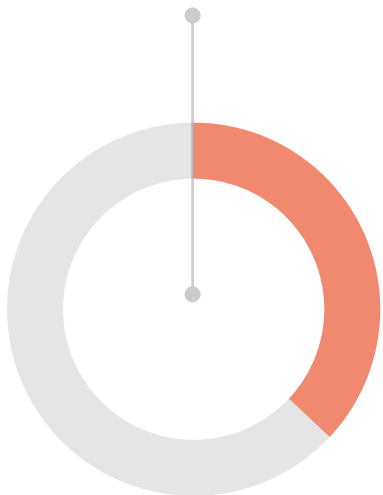
所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过副会长（陈世君）=194

(%)

37%

对接率



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



上届会长（邱军）满意度评价

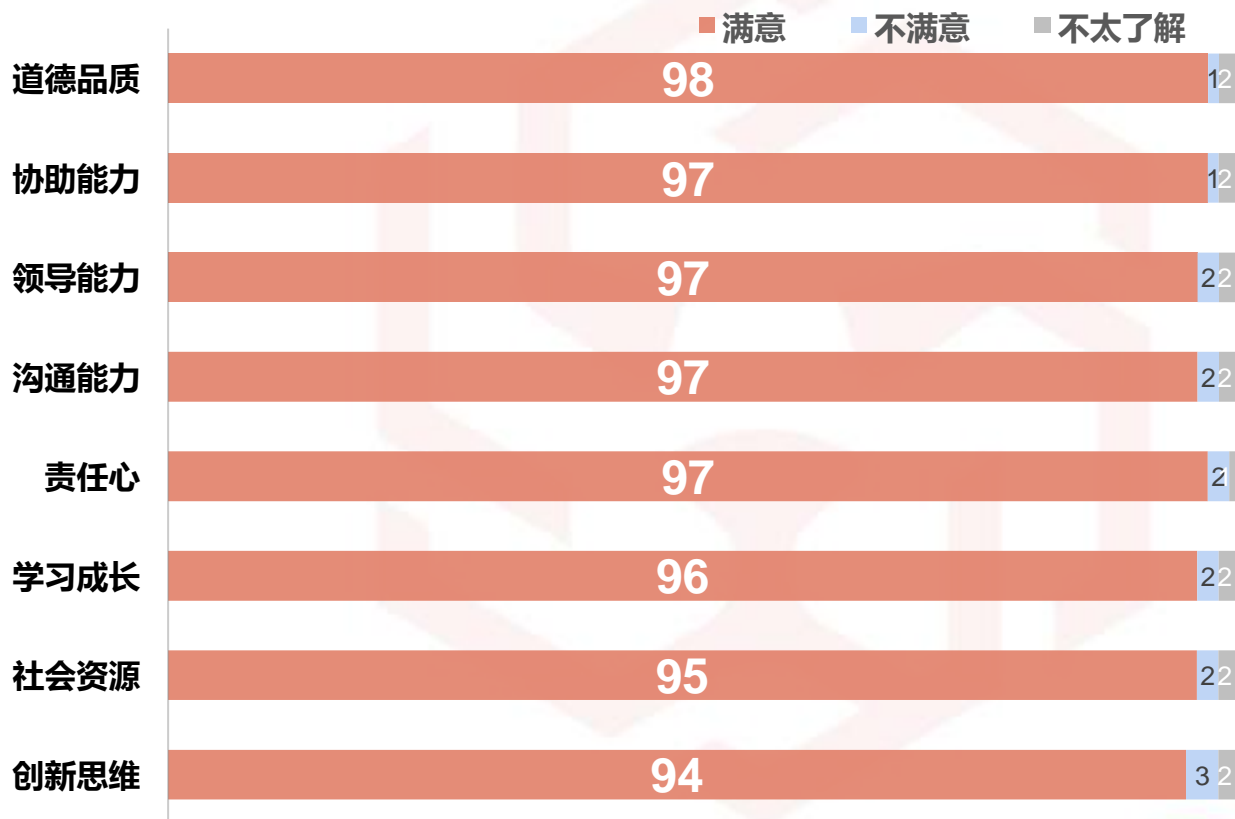
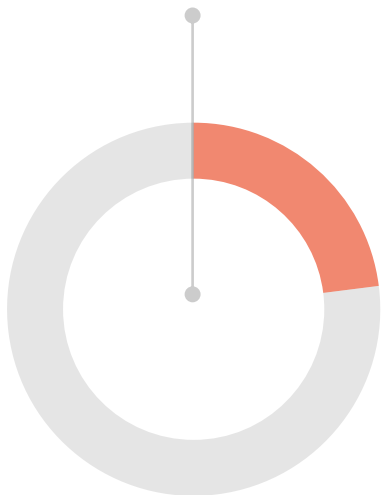
所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过上届会长（邱军）=123

(%)

23%

对接率



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



副会长（卢巨良）满意度评价

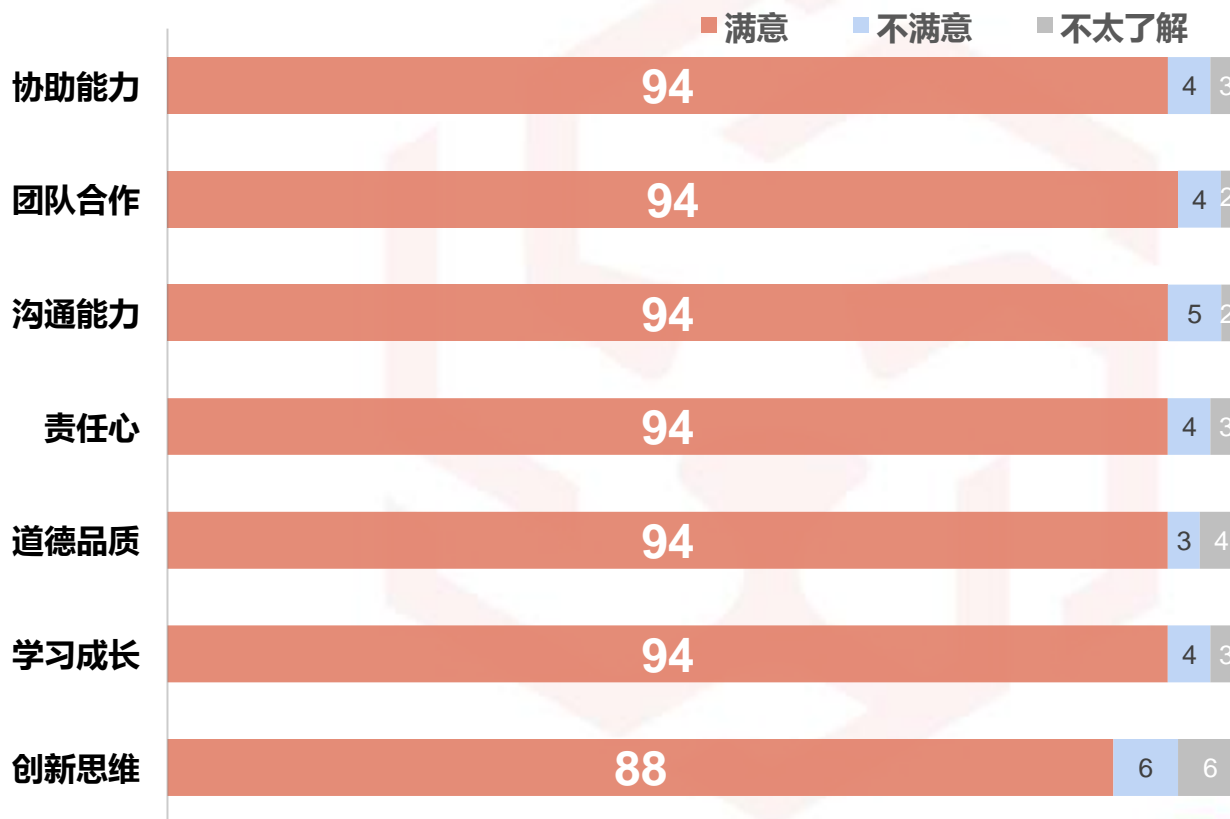
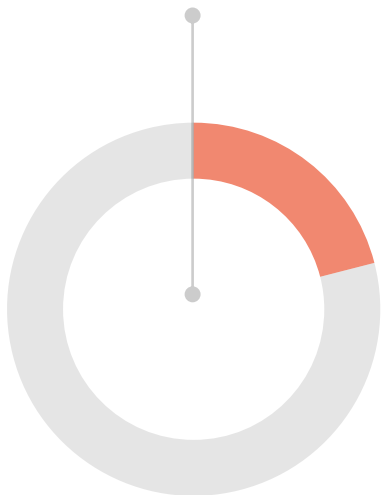
所有回答人数：Y23-24=531；

所有回答人数：对接过副会长（卢巨良）=109

(%)

21%

对接率



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



副会长（柯红玲）满意度评价

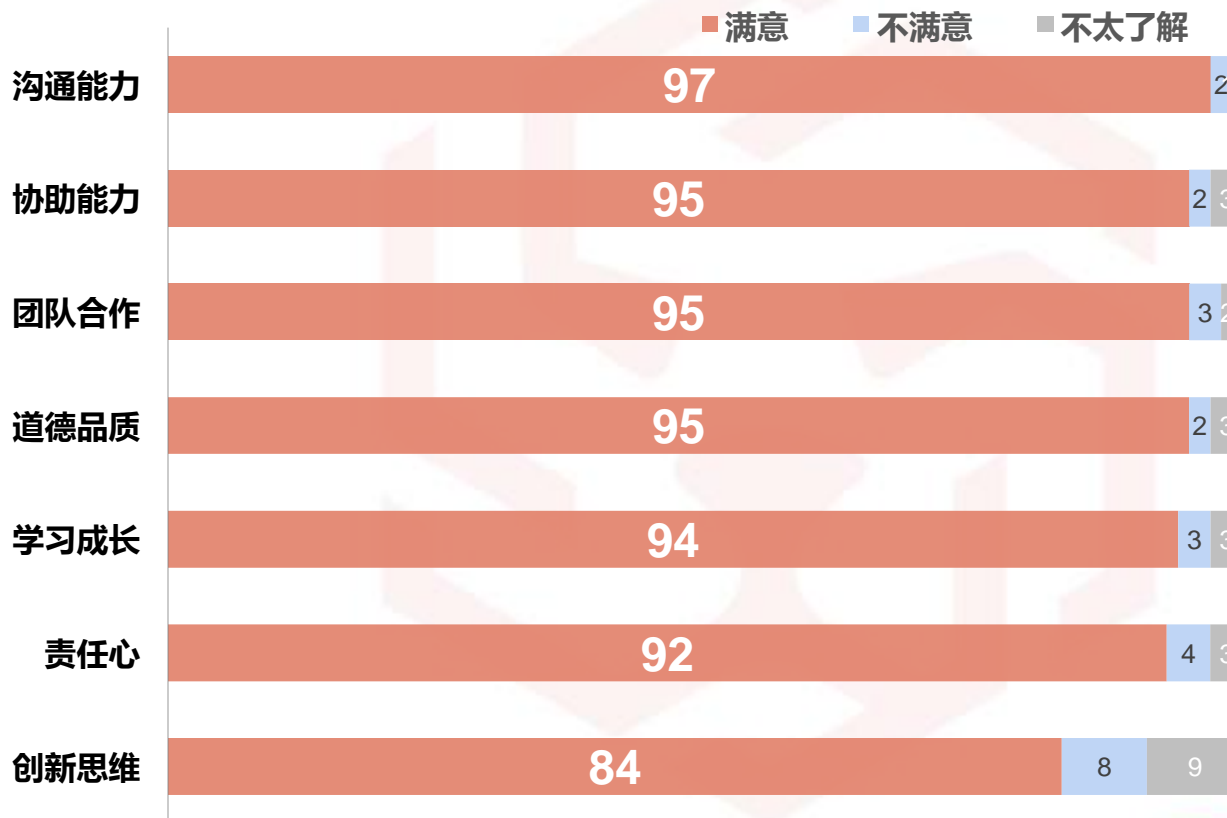
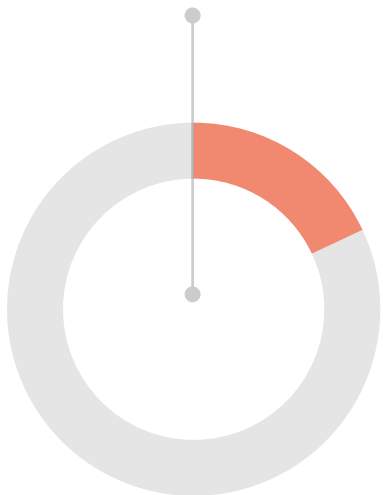
所有回答人数：Y23-24=531；

所有回答人数：对接过副会长（柯红玲）=93*

(%)

18%

对接率



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



副会长（晏锋）满意度评价

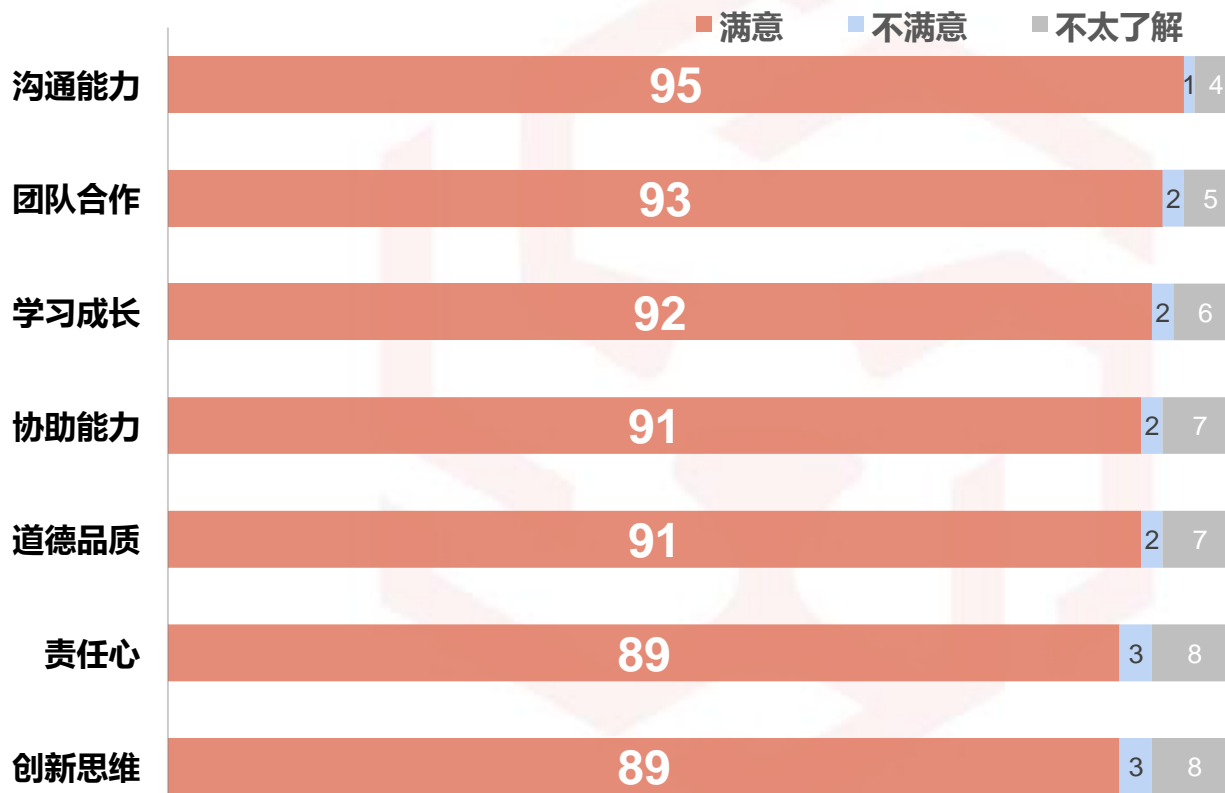
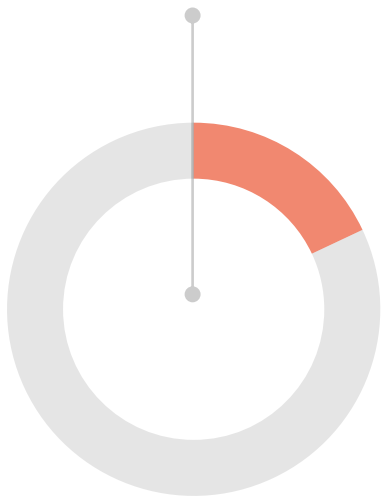
所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过副会长（晏锋）=97*

(%)

18%

对接率



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



副会长（唐绍雄）满意度评价

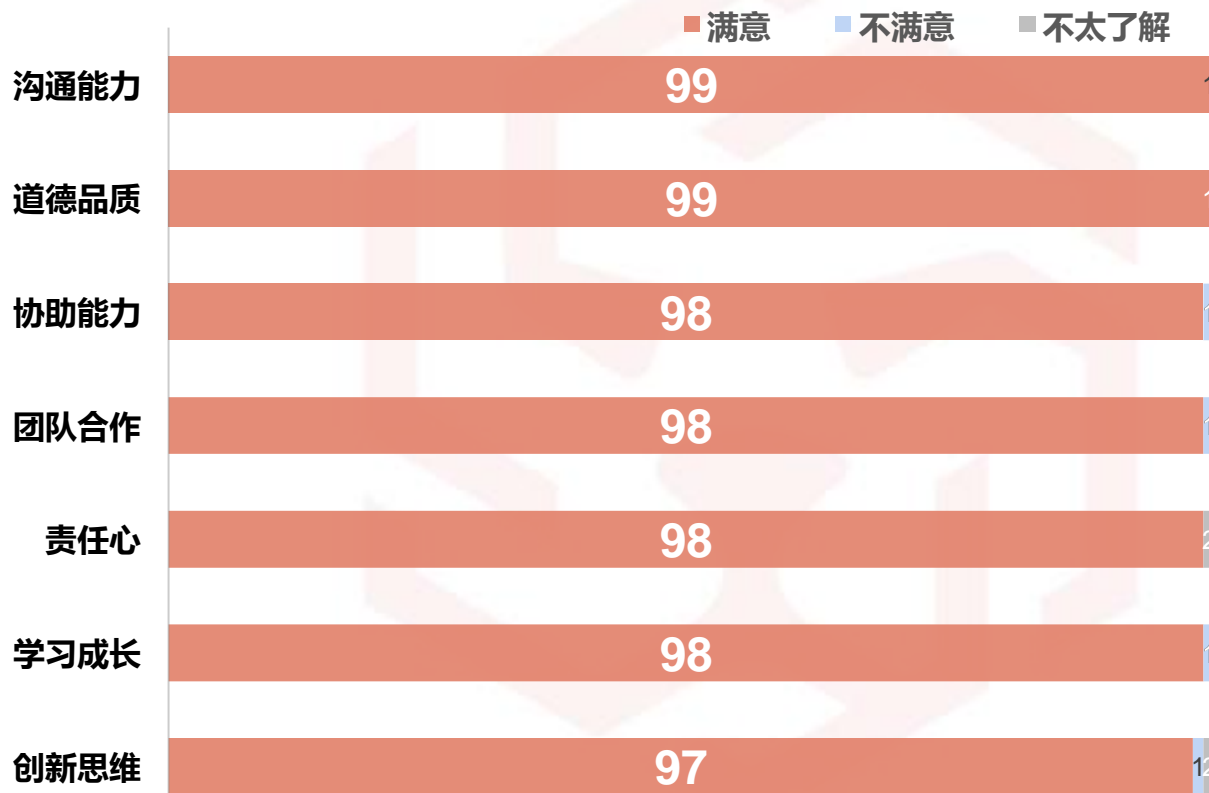
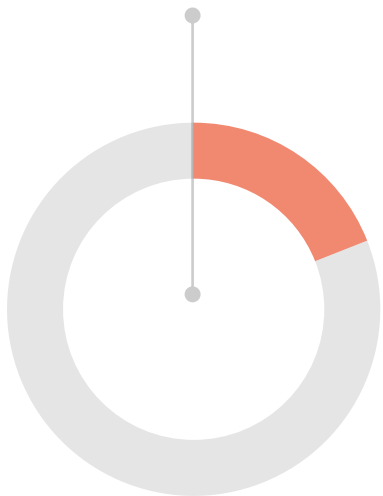
所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过副会长（唐绍雄）=100

(%)

19%

对接率



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



秘书长（吴强）满意度评价

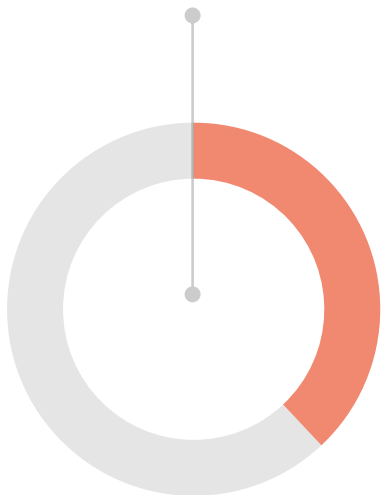
所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过秘书长（吴强）=200

(%)

38%

对接率



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



财务长（梁敏宁）满意度评价

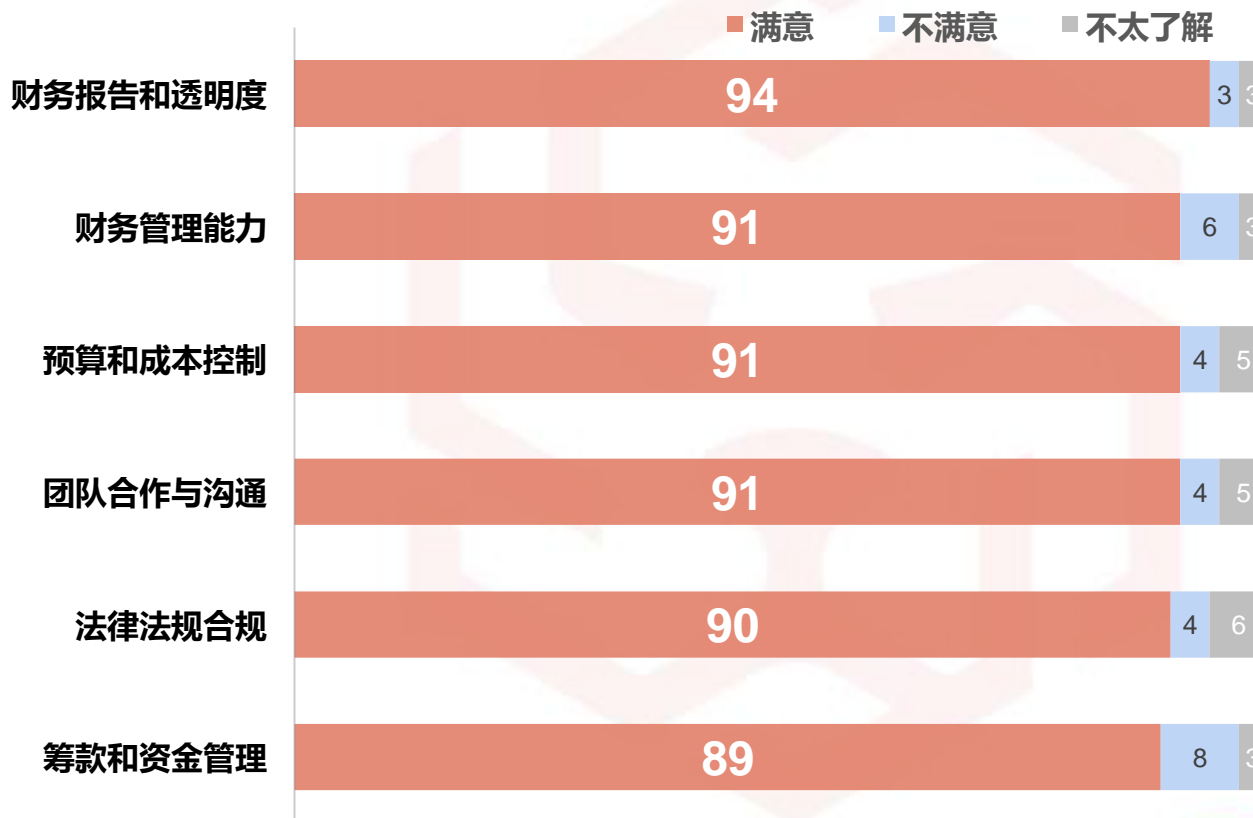
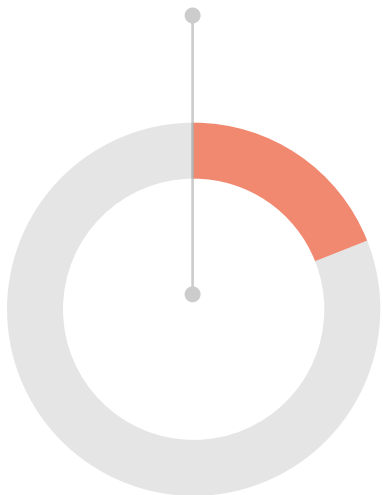
所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过财务长（梁敏宁）=100

(%)

19%

对接率



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



领导团队满意度综合评分

所有回答人数: Y23-24=531;

(%)

领导团队	会长 (杨建炜)	副会长 (陈世君)	上届会长 (邱军)	副会长 (卢巨良)	副会长 (柯红玲)	副会长 (晏锋)	副会长 (唐绍雄)	秘书长 (吴强)	财务长 (梁敏宁)
团队 对接率	43	37	23	21	18	18	19	38	19
满意度 综合评分	97	94	96	93	93	91	98	97	91

备注: 1.对接率反应工作接触频繁程度, 非满意度测量指标; 2.满意度综合评分计算公式: 个人各项指标加总平均。

初心如磐 政力非凡

会长 / 执行团队

机构对接

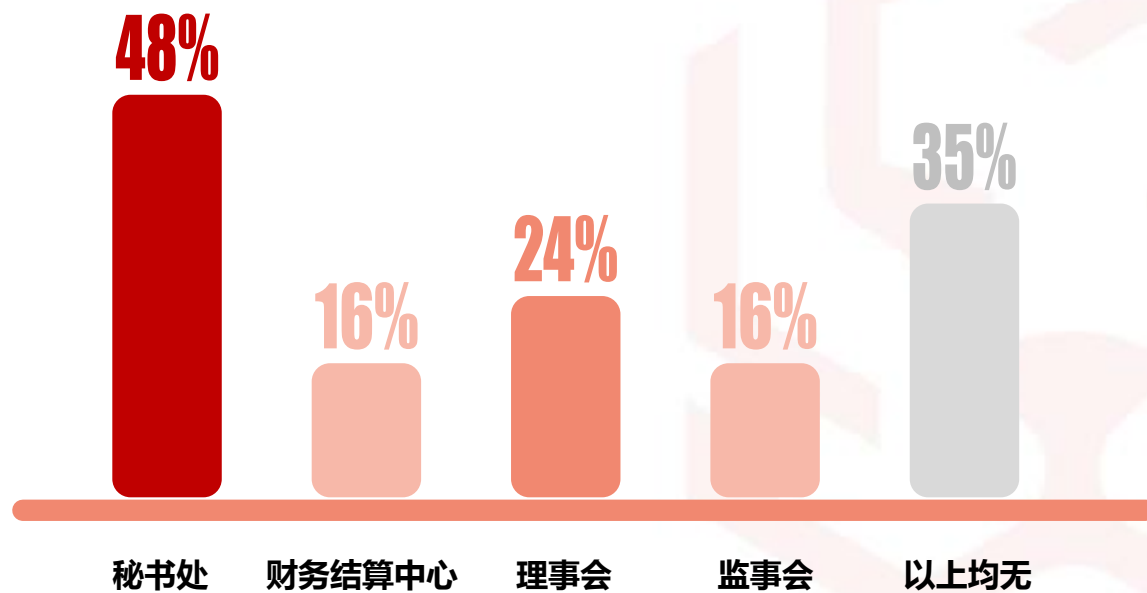
总监 / 执行团队



机构对接率

所有回答人数: Y23-24=531;

(%)



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



秘书处满意度评价

会长 / 执行团队

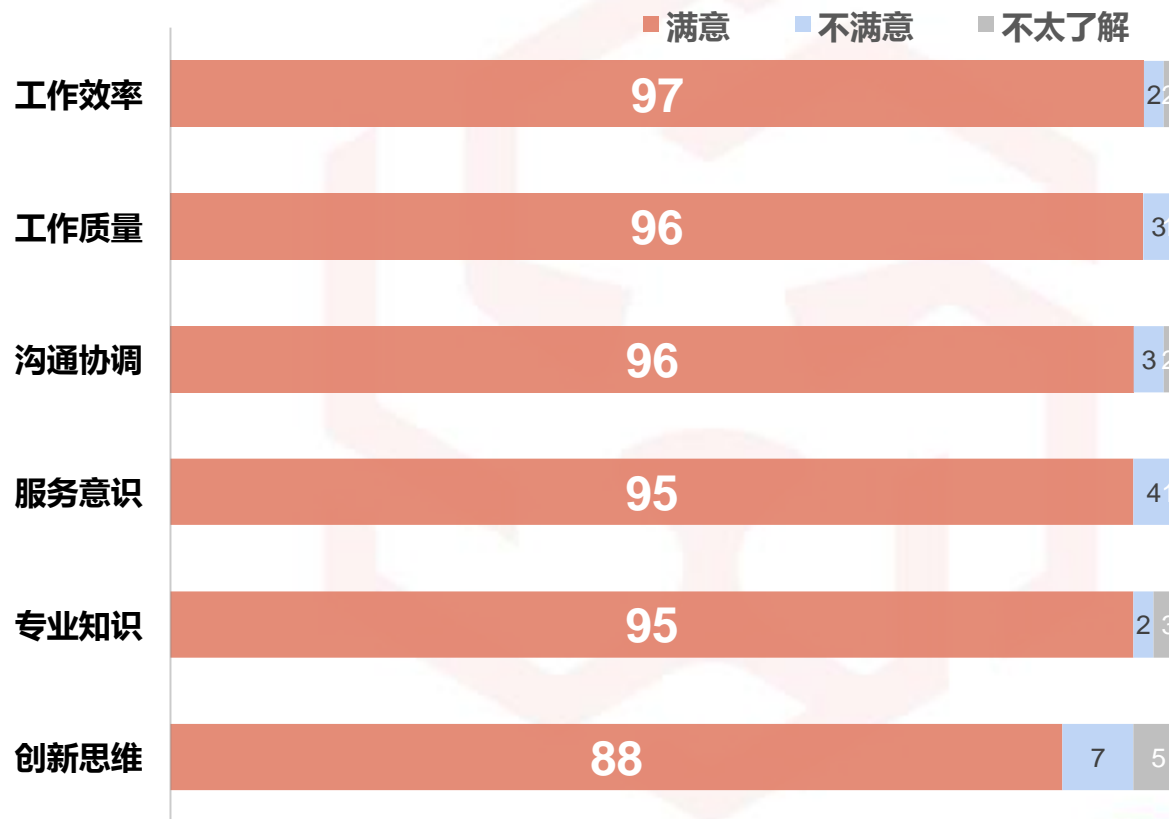
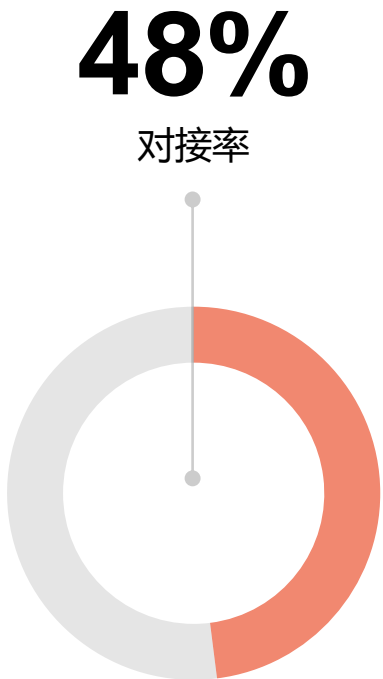
机构对接

总监 / 执行团队

所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过秘书处=257

(%)



初心如磐 政力非凡



财务结算中心满意度评价

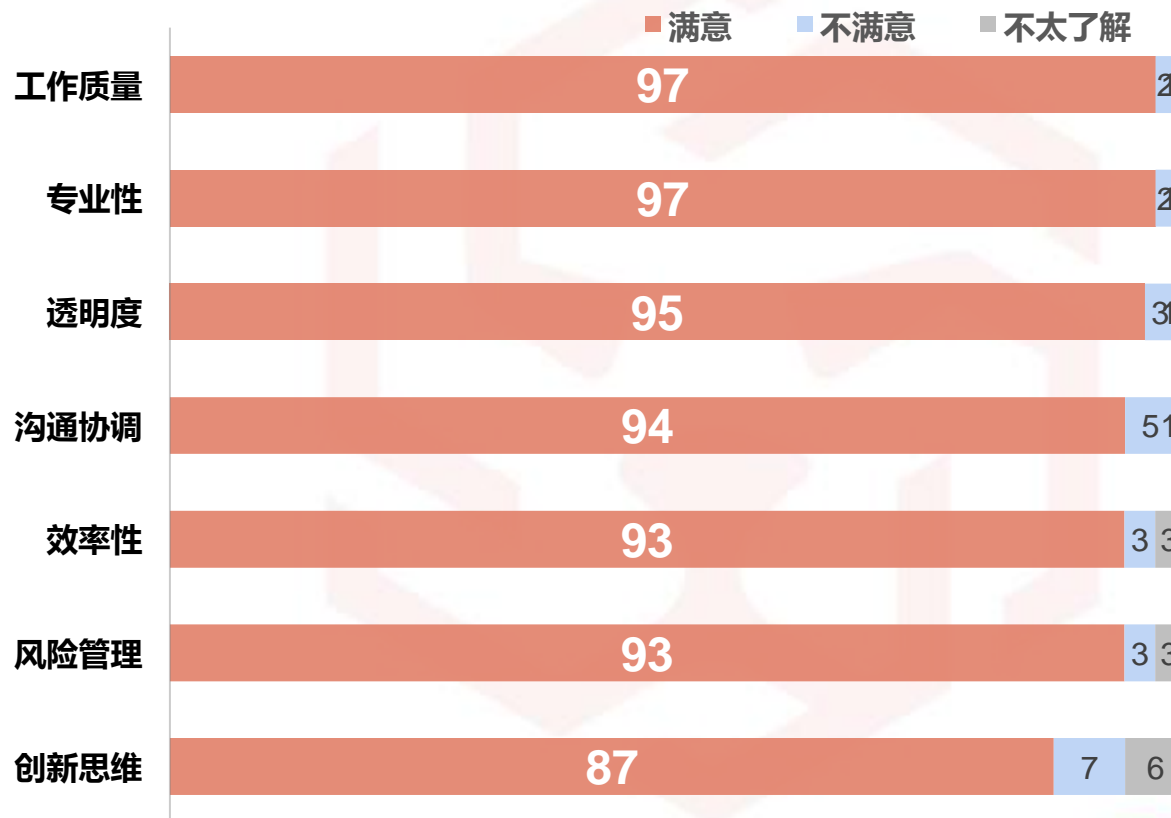
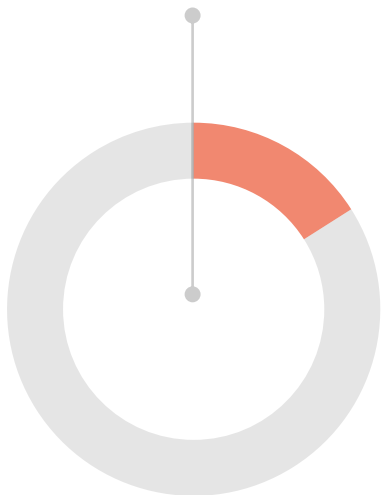
所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过财务结算中心=86*

(%)

16%

对接率



初心如磐 政力非凡



理事会满意度评价

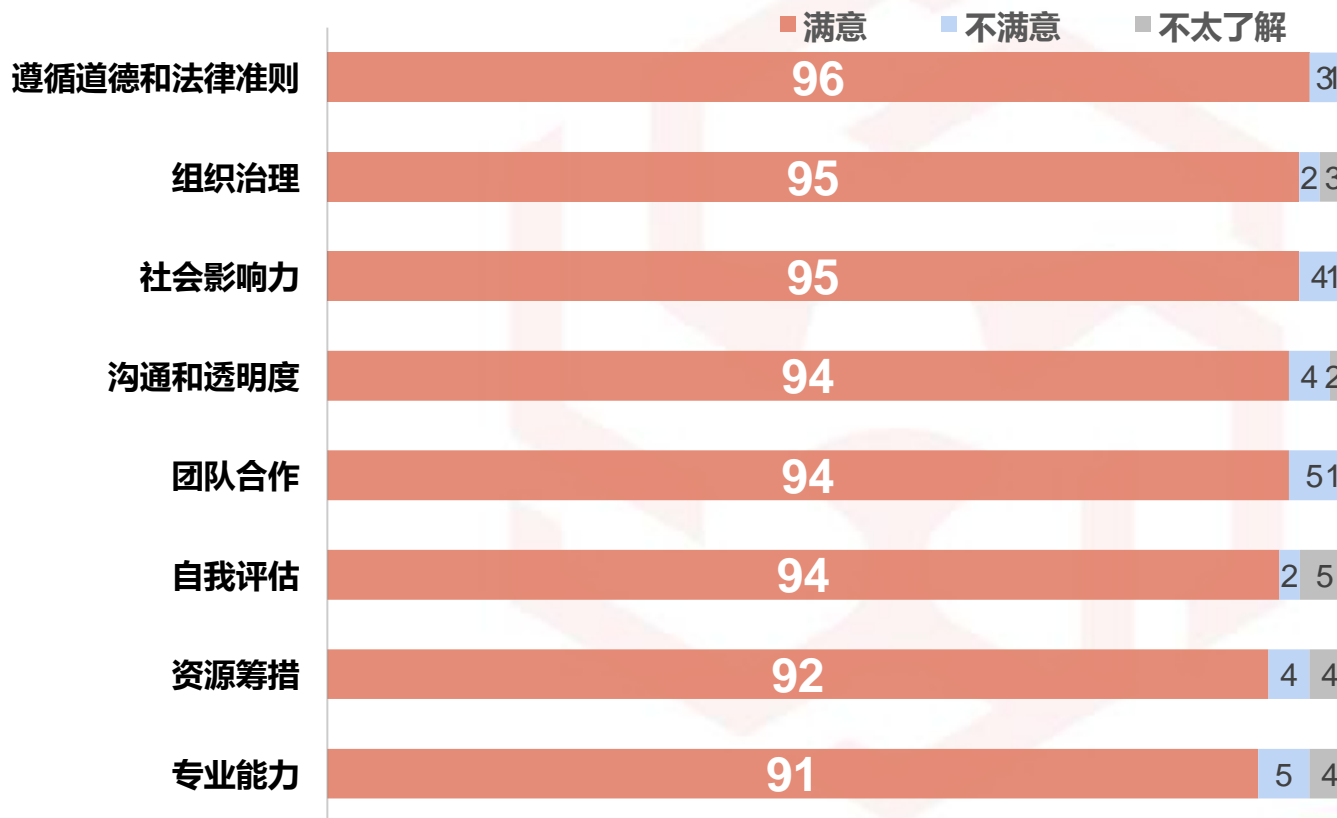
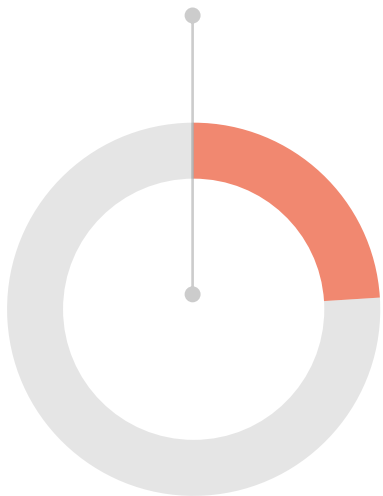
所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过理事会=129

(%)

24%

对接率



初心如磐 政力非凡

会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队



监事会满意度评价

会长 / 执行团队

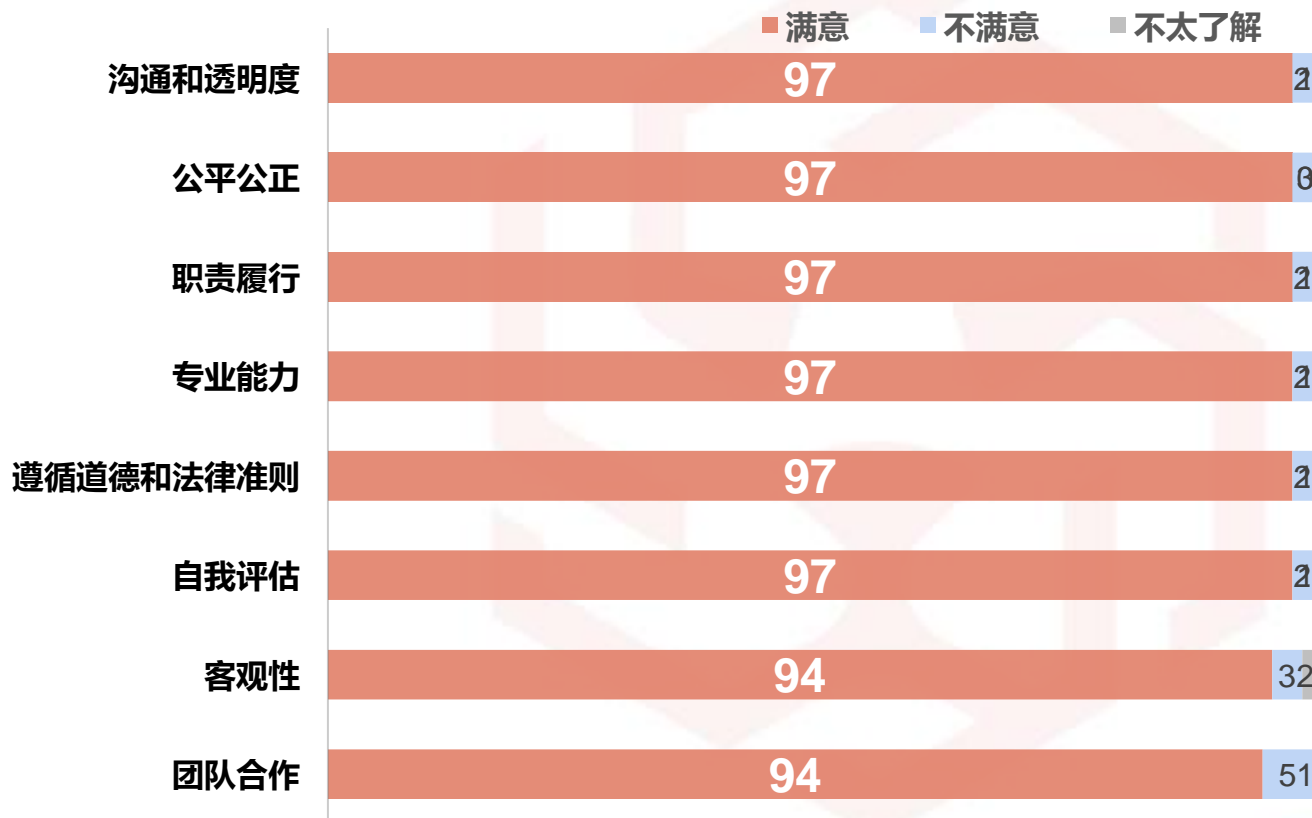
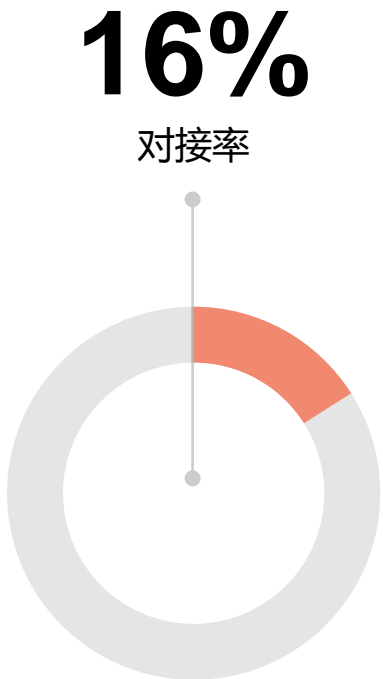
机构对接

总监 / 执行团队

所有回答人数: Y23-24=531;

所有回答人数: 对接过监事会=86*

(%)



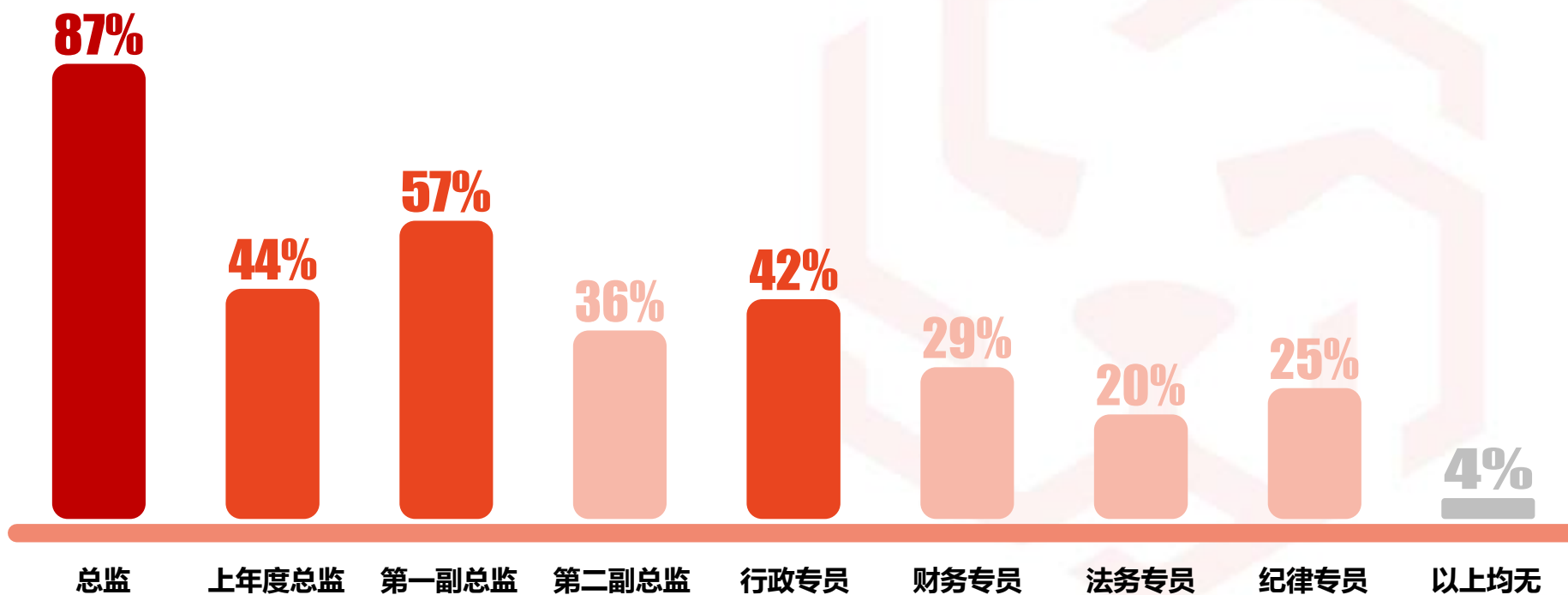
初心如磐 政力非凡



总监/执行团队对接率 (整体)

所有回答人数: Y23-24=531;

(%)



会长 / 执行团队

机构对接

总监 / 执行团队

初心如磐 政力非凡



总监/执行团队满意度评价-1

总监

87%

组织能力 95

责任心 95

道德品质 94

学习成长 94

领导能力 93

沟通能力 93

社会资源 91

创新思维 89

上年度总监

道德品质 97

协助能力 96

领导能力 96

沟通能力 96

责任心 96

学习成长 95

社会资源 93

创新思维 91

第一副总监

责任心 96

道德品质 96

协助能力 95

团队合作 95

沟通能力 94

学习成长 94

创新思维 90

第二副总监

道德品质 92

协助能力 91

团队合作 90

沟通能力 89

责任心 88

学习成长 88

创新思维 87



总监/执行团队满意度评价-2

行政专员

服务精神 96

公正公平 94

行政能力 93

协调能力 92

团队建设 88

创新思维 87

财务专员

财务报告和透明度 99

财务管理能力 98

筹款和资金管理 97

法律法规合规 96

预算和成本控制 96

团队合作与沟通 95

法务专员

法律知识和专业能力 98

合规与合约管理 97

法律风险管理 96

道德和职业操守 96

诉讼和争议解决 94

沟通和协调能力 94

纪律专员

遵纪守法 99

道德操守和公正执行 99

专业知识和技能 98

沟通和协调能力 98

内部监督和管理 98

纪律教育和培训 96

会长/执行团队

机构对接

总监/执行团队

初心如磐 政力非凡



领导团队满意度项目结论

- 会长团队和执行团队中会长（杨建炜）、副会长（陈世君）、秘书长（吴强）对接率最高；
- 机构团队中秘书处对接率较多；各会员管理部/代表处领导团队中与总监、第一副总监的对接率均高。
- 会长/执行团队和机构的整体工作情况良好；各会员管理部/代表处领导团队在各方面表现均佳。

初心如磐 政力非凡



目录 CONTENTS

04

总结论



初心如磐 政力非凡



会员满意度结果呈现

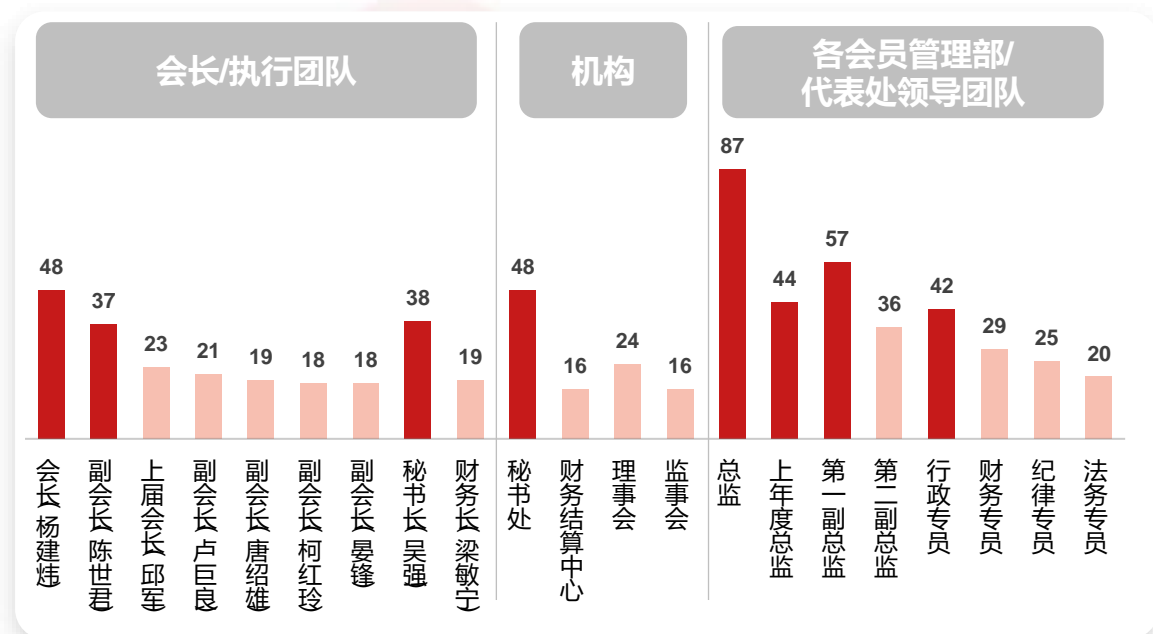
- **【总认知层面】** 会员对本会近年所获荣誉认知均较高，相对而言，对于相关制度则存在一定“模糊性”，如周二会长接待日等。
- **【发展历程认知层面】** 广东狮子会关键信息，发展历程关键节点，是本年度首度加入的内容，旨在了解会员对本会历史，发展里程碑及近年历程的知晓程度；数据显示对会员对发展中段的历史相对知晓率低。
- **【财务状况层面】** 会员对于服务队财务状况的查阅率以及查阅渠道的认知程度均不高，未来建议加强宣导及传播。
- **【服务项目层面】** “公共事件突发服务、国际人道主义服务、环境保护与发展服务”是较低参与度及低价值感的项目；而“乡村振兴”及助残类项目，则被认为是有较高价值感，同时参与度也较高的项目。

初心如磐 政力非凡



领导团队满意度结果指导

- **【对接率评估】** 对接率反应各职能部门的工作接触频繁程度。
- **【工作层面】** 副会长、秘书处和财务结算中心的“创新思维”稍弱（低于90%）；财务长在“筹款和资金管理”上表现相对较弱（低于90%）。
- **【各代表处领导团队】** 各会员管理部/代表处领导团队成员在“创新思维”方面均有较大提升空间。



初心如磐 政力非凡



谢谢观看！

广东狮子会第二十二届监事会

汇报单位：广州蔚享信息科技有限公司

时间：2024年6月

初心如磐 政力非凡