

## 立法會房屋事務委員會

### 公營房屋顧客滿意程度調查

#### 目的

本文件旨在告知委員 2007 年公共租住房屋租戶對屋邨管理和維修服務的意見調查的結果。

#### 背景

2. 自 1992 年起，房屋署每年均進行公營房屋住戶綜合統計調查（下稱「綜合調查」），主要目的是蒐集租戶和屋邨管理諮詢委員會（下稱「邨管諮委會」）委員對公屋屋邨管理服務的意見和滿意程度。此外，綜合調查亦會蒐集租戶對特定課題如屋邨管理扣分制（下稱「扣分制」）的意見。2007 年的綜合調查於本年 1 月至 6 月期間進行，共訪問了約 5 000 戶公屋租戶。2005 年至 2007 年間進行的綜合調查結果顯示，租戶對房屋署管理服務的滿意程度穩步上升。此外，2007 年完成的「全方位維修計劃室內勘察和維修服務顧客滿意調查」，亦錄得極高的顧客滿意率。這些結果反映大部份公屋住戶，均滿意房屋署的管理和維修服務。

#### 對屋邨管理服務的意見

##### *一般屋邨管理服務*

3. 多年來，居民對各方面的管理服務的滿意率均有顯著提升。從 2007 年綜合調查結果可見，公屋住戶對屋邨管理人員服務質素、保安服務、公用地方衛生情況和維修保養相關服務各方面的滿意程度，分別為 69%、76%、71%和 56%，較 2005 及 2006 年為高。是次調查的主要結果與前兩年的結果比較，載於附件 A。

##### *屋邨管理扣分制*

4. 2007 年綜合調查結果顯示，96%公屋戶知悉扣分制，其中約 82%租戶認為扣分制有助改善屋邨清潔衛生狀況。在知悉扣分制的公屋租戶中，70%表示罰則合理。租戶的回應顯示，扣分制能持續改善公屋環境衛生，並為租戶普遍接受。

5. 公屋租戶對健康居住環境的要求日高。在 2007 年，公共屋邨吸煙限制範圍先由屋邨的升降機擴大至屋邨大廈內所有公眾地方，再擴展至屋邨所有公用地方。2007 年綜合調查結果顯示，79% 公屋戶支持擴大禁止吸煙範圍。有關扣分制意見調查結果載於 附件 B。

### 對全方位維修計劃的意見

6. 全方位維修計劃自 2006 年起實施，為租戶主動提供全面的室內勘察和維修服務。2007 年 8 月完成的《全方位維修計劃意見訪問調查第三中期報告》指出，租戶對室內勘察和維修服務的整體滿意率達 88.5%，比過住兩次調查結果為高，顯示滿意率穩步上升。此外，約 73% 租戶表示，全方位維修計劃能有效地改善室內維修保養質素。相關統計數字載於 附件 C。

### 未來路向

7. 當局非常重視租戶對公共屋邨管理及維修服務的意見，並會繼續定期進行意見調查。房屋署會對調查結果嚴謹分析，並評估各項管理服務的效能，力求精益求精。

運輸及房屋局  
2007 年 12 月

公營房屋住戶綜合統計調查  
租戶對一般屋邨管理服務的意見

對一般屋邨管理服務的意見	公屋住戶		
	2005 年	2006 年	2007 年
<b>屋邨管理人員服務質素</b>			
非常滿意／滿意	61.3%	62.4%	68.8%
普通	33.6%	32.1%	26.5%
不滿意／非常不滿意	5.1%	5.5%	4.7%
<b>保安服務質素</b>			
非常滿意／滿意	69.2%	71.6%	76.3%
普通	26.4%	24.4%	20.4%
不滿意／非常不滿意	4.4%	4.0%	3.3%
<b>公用地方清潔衛生狀況</b>			
非常滿意／滿意	64.3%	68.6%	71.0%
普通	29.6%	27.0%	24.6%
不滿意／非常不滿意	6.1%	4.4%	4.4%
<b>維修保養相關服務</b>			
非常滿意／滿意	49.3%	51.7%	56.0%
普通	32.2%	32.0%	29.8%
不滿意／非常不滿意	18.5%	16.3%	14.2%

公營房屋住戶綜合統計調查  
租戶對扣分制的意見

對扣分制的意見	2005 年	2006 年	2007 年
是否知悉扣分制			
是	95.0%	96.6%	96.4%
否	5.0%	3.4%	3.6%
扣分制能否改善環境清潔			
能	76.0%	83.4%	81.8%
不能	20.9%	14.2%	15.7%
不能改善環境清潔的原因			
居民不自律	N.A.	N.A.	32.6%
很難即時發現違例者	42.4%	43.5%	29.4%
執行扣分制人手不足	24.9%	31.6%	22.9%
阻嚇作用不大	21.8%	18.6%	12.1%
不知道／無意見	3.1%	2.4%	2.5%
罰則是否合理			
嚴厲	13.1%	10.6%	10.3%
合理	63.0%	67.6%	70.0%
寬鬆	20.6%	18.3%	16.7%
不知道／無意見	3.3%	3.5%	3.0%
是否支持把禁止吸煙區範圍進一步擴大至其他公眾地方			
是	N.A.	N.A.	78.5%
擴大至哪些公眾地方			
公園	N.A.	N.A.	83.0%
兒童遊樂場	N.A.	N.A.	91.2%
體育／康樂場地	N.A.	N.A.	67.5%
表演場地	N.A.	N.A.	67.0%
否	N.A.	N.A.	17.5%
不知道／無意見	N.A.	N.A.	4.0%

註：「N.A.」表示未有有關數字。

## 全方位維修計劃顧客滿意調查

## (a) 對全方位維修計劃服務安排的滿意程度

住戶意見	2006年6月	2006年12月	2007年8月
非常滿意	85.2%	86.7%	88.5%
一般／中立	14.3%	12.2%	10.6%
不滿意	0.0%	0.8%	0.8%
無意見	0.5%	0.3%	0.1%
合共	100.0%	100.0%	100.0%

## (b) 對全方位維修計劃是否有效改善室內維修保養質素的觀感

住戶意見	2006年6月	2006年12月	2007年8月
肯定有效	75.8%	69.0%	73.0%
一般／中立	20.6%	25.6%	22.5%
無效	1.8%	3.9%	3.5%
無意見	1.8%	1.5%	1.0%
合共	100.0%	100.0%	100.0%