

《2020 年度市民滿意度調查報告》

-房屋局-

報告目錄

1. 2020 年度市民滿意度調查簡介	2
2. 問卷統計數據.....	3
3. 受訪者的人口特徵.....	9
4. 市民滿意度評估.....	13
5. 綜合分析與總結.....	24
附件 I — 得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因 ..	27
附件 II — 其他意見總表	30
附件 III — 調查問卷樣本	32

1. 2020 年度市民滿意度調查簡介

調查目的：根據問卷調查所得的結果，在方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務資訊、服務效果、電子服務、績效信息及服務承諾共 9 個主要因素指標、結合整體服務滿意度上作出統計分析及總結，從而建議改善，協助提高房屋局的服務質素及形象。

調查地點：房屋局青葱辦事處(包括 D 舖及 L 舖)

調查時間：2020 年 7 月 23 日至 8 月 14 日 (17 個工作日)

調查對象：過去一年內曾接受房屋局所提供服務的市民

調查人員：張愷晴、甘殿尉、林苡蕾、吳東兒

調查輔助軟件：由行政暨公職局提供之市民滿意度評估系統(版本 1.22)

數據分析及報告撰寫：房屋局研究廳

2. 問卷統計數據

是次市民滿意度調查的調查時間為 2020 年 7 月 23 日至 8 月 14 日 (17 個工作日)，共收到問卷總數共 388 份，當中有效問卷共 385 份(佔 99.23%)，無效問卷共 3 份(佔 0.77%)。

2.1 有效問卷定義

本次問卷調查中，能完成各項主要因素指標的問題的問卷則視為有效問卷。當中的各項因素指標包括：方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務資訊、服務效果、服務承諾、電子服務及績效信息，合共 9 個大項；問卷中的服務承諾及電子服務 2 個因素指標的部份題目，會因受訪者不知道或未有使用過“服務承諾”或“電子服務”而出現跳題的情況(即不會完成該因素指標內的所有問題)，因此，如因為上述原因而沒有完成這 2 個因素指標的部份問題，仍視之為有效問卷。

2.2 調查分類及數據資料

調查接受訪者於過去一年內所接受的本局提供服務分為三個大類：一般公共服務；監督、審批及執法性公共服務；福利性公共服務。

1. 一般公共服務主要包括：申請借用場地、社會房屋維修申請、查詢召開私人樓宇分層所有人大會程序、協調處理樓宇滲漏水等；

2. 監督、審批及執法性公共服務主要包括：社會房屋舖位之租賃、社會房屋租戶申請解除租賃合同、房地產中介業務的申請、分層建築物商業業務的申請等；

3. 福利性公共服務主要包括：經濟房屋申請、社會房屋申請、樓宇維修、管理資助計劃申請、樓宇維修無息貸款之申請等。

按表 2.2.2 的服務分類統計，385 份有效問卷中，以福利性公共服務最多，共 184 份，佔 47.79%，其次為監督、審批及執法性公共服務，共 144 份，佔 37.40%，而一般公共服務則有 57 份，佔 14.81%。

表 2.2.1 市民滿意度調查每日收集問卷總表

日期	問卷總數	有效問卷	無效問卷	有效問卷佔比
23/7/2020	50	49	1	98.00%
24/7/2020	47	47	0	100.00%
27/7/2020	16	16	0	100.00%
28/7/2020	24	24	0	100.00%
29/7/2020	39	39	0	100.00%
30/7/2020	20	20	0	100.00%
31/7/2020	17	17	0	100.00%
3/8/2020	18	18	0	100.00%
4/8/2020	16	16	0	100.00%
5/8/2020	22	22	0	100.00%
6/8/2020	23	23	0	100.00%
7/8/2020	20	20	0	100.00%
10/8/2020	27	26	1	96.30%
11/8/2020	16	15	1	93.75%
12/8/2020	15	15	0	100.00%
13/8/2020	14	14	0	100.00%
14/8/2020	4	4	0	100.00%
合計	388	385	3	99.23%

表 2.2.2 按服務分類統計的問卷總數及調查結果

公共服務分類	問卷總數	有效問卷	無效問卷	有效問卷佔比
一般	57	57	0	100.00%
監督、審批及執法性	144	144	0	100.00%
福利性	187	184	3	98.40%
合計	388	385	3	99.23%

表 2.2.3 按服務分類統計的問卷(一般公共服務)

一般公共服務				
有效問卷數		57		
調查因素	分項內容	分項得分	滿意度平均值	標準差
方便程度	服務時間	3.82	3.67	0.63
	服務地點	3.60		0.88
	聯絡方法	3.57		0.82
員工服務	服務態度	3.93	3.81	0.73
	專業程度	3.88		0.76
	服務效率	3.73		0.88
	服務主動性	3.68		0.97
環境設備	舒適程度	3.91	3.91	0.66
	設施設置	3.91		0.61
內部流程	等候時間	3.84	3.67	0.84
	簡捷程度	3.49		0.93
	公平性	3.67		0.89
服務效果	符合使用目的	3.65	3.66	0.99
服務資訊	資訊公開	3.65	3.66	0.67
	資訊正確	3.67		0.70
電子服務	範圍足夠性	3.18	3.29	0.87
	滿意程度	3.40		0.84
績效信息	足夠性	3.20	3.31	0.67
	信息公佈的渠道	3.42		0.68
服務承諾	範圍足夠性	2.47	2.72	1.17
	指標滿意度	2.63		1.23
	指標清晰度	3.14		0.88
整體服務滿意度		3.67	3.67	0.74

表 2.2.4 按服務分類統計的問卷(監督、審批及執法性公共服務)

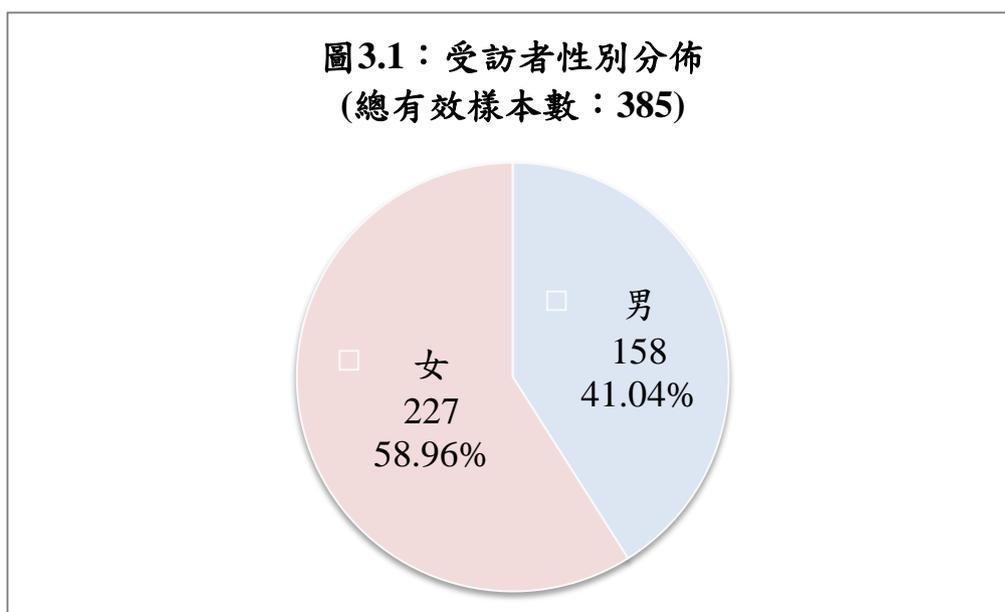
監督、審批及執法性公共服務				
有效問卷數		144		
調查因素	分項內容	分項得分	滿意度平均值	標準差
方便程度	服務時間	3.88	3.72	0.64
	服務地點	3.58		0.83
	聯絡方法	3.69		0.83
員工服務	服務態度	4.02	3.94	0.71
	專業程度	4.01		0.73
	服務效率	3.87		0.74
	服務主動性	3.87		0.72
環境設備	舒適程度	3.99	3.92	0.65
	設施設置	3.85		0.68
內部流程	等候時間	3.79	3.73	0.70
	簡捷程度	3.56		0.83
	公平性	3.84		0.64
服務效果	符合使用目的	3.93	3.93	0.56
服務資訊	資訊公開	3.77	3.80	0.74
	資訊正確	3.82		0.68
電子服務	範圍足夠性	3.68	3.73	0.89
	滿意程度	3.77		0.95
績效信息	足夠性	3.42	3.51	0.80
	信息公佈的渠道	3.60		0.73
服務承諾	範圍足夠性	2.84	3.08	1.13
	指標滿意度	3.02		1.09
	指標清晰度	3.41		0.80
整體服務滿意度		3.84	3.84	0.68

表 2.2.5 按服務分類統計的問卷(福利性公共服務)

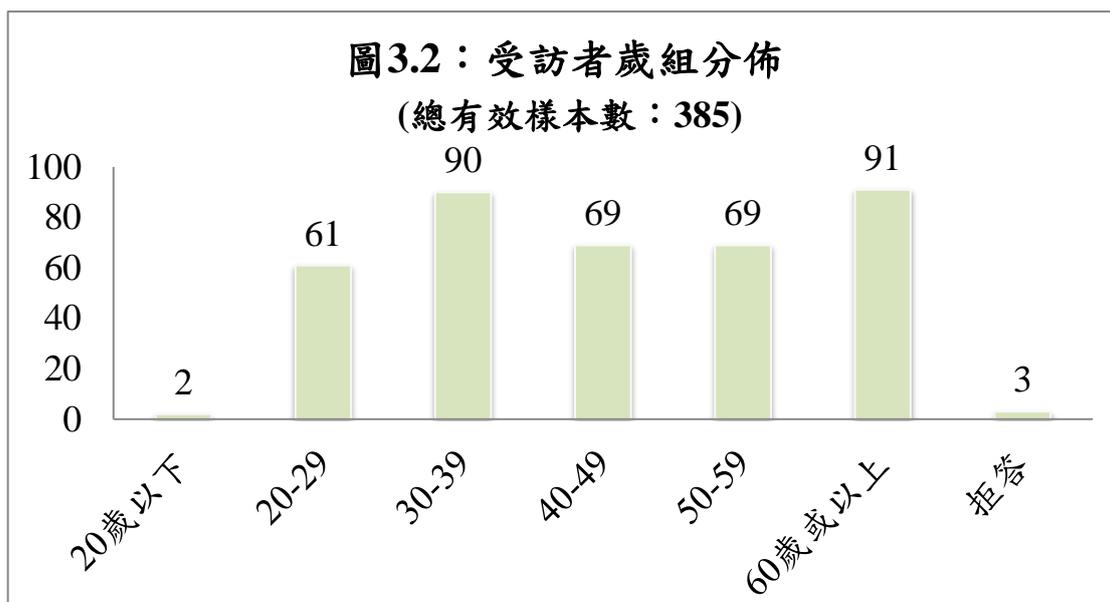
福利性公共服務				
有效問卷數		184		
調查因素	分項內容	分項得分	滿意度平均值	標準差
方便程度	服務時間	3.83	3.59	0.67
	服務地點	3.40		0.93
	聯絡方法	3.54		0.92
員工服務	服務態度	3.93	3.79	0.74
	專業程度	3.85		0.73
	服務效率	3.68		0.85
	服務主動性	3.68		0.89
環境設備	舒適程度	3.98	3.94	0.72
	設施設置	3.89		0.75
內部流程	等候時間	3.61	3.53	0.81
	簡捷程度	3.31		0.97
	公平性	3.66		0.77
服務效果	符合使用目的	3.77	3.77	0.68
服務資訊	資訊公開	3.67	3.70	0.82
	資訊正確	3.72		0.81
電子服務	範圍足夠性	3.49	3.54	0.85
	滿意程度	3.59		0.75
績效信息	足夠性	3.17	3.29	0.74
	信息公佈的渠道	3.41		0.77
服務承諾	範圍足夠性	2.41	2.70	1.20
	指標滿意度	2.67		1.17
	指標清晰度	3.09		1.00
整體服務滿意度		3.73	3.73	0.84

3. 受訪者的人口特徵

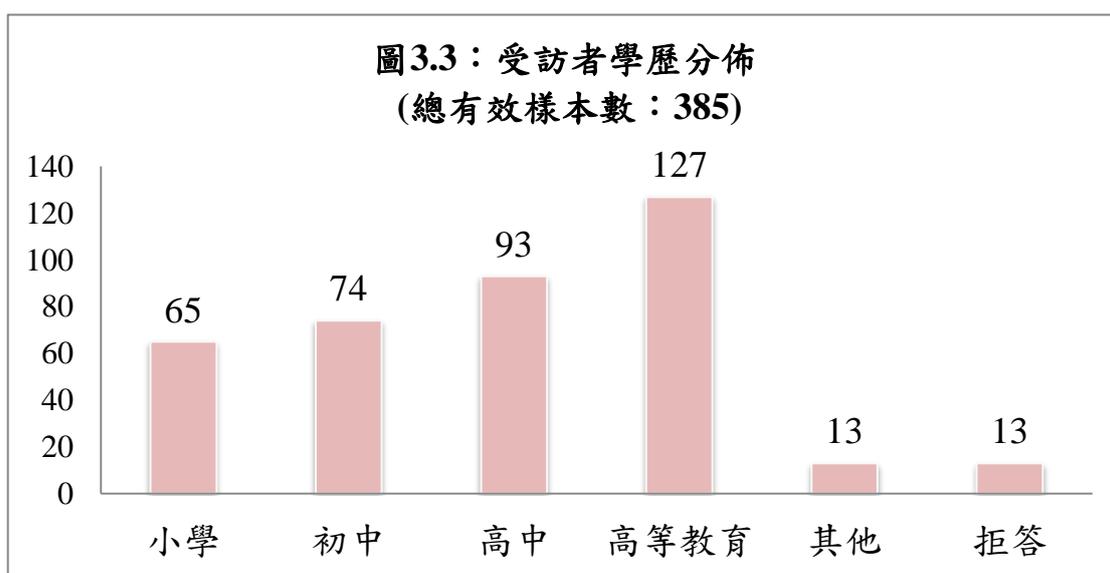
按受訪者性別統計(圖 3.1)，在 385 名有效問卷的受訪者中，男性有 158 人(佔 41.04%)，女性有 227 人(佔 58.96%)。



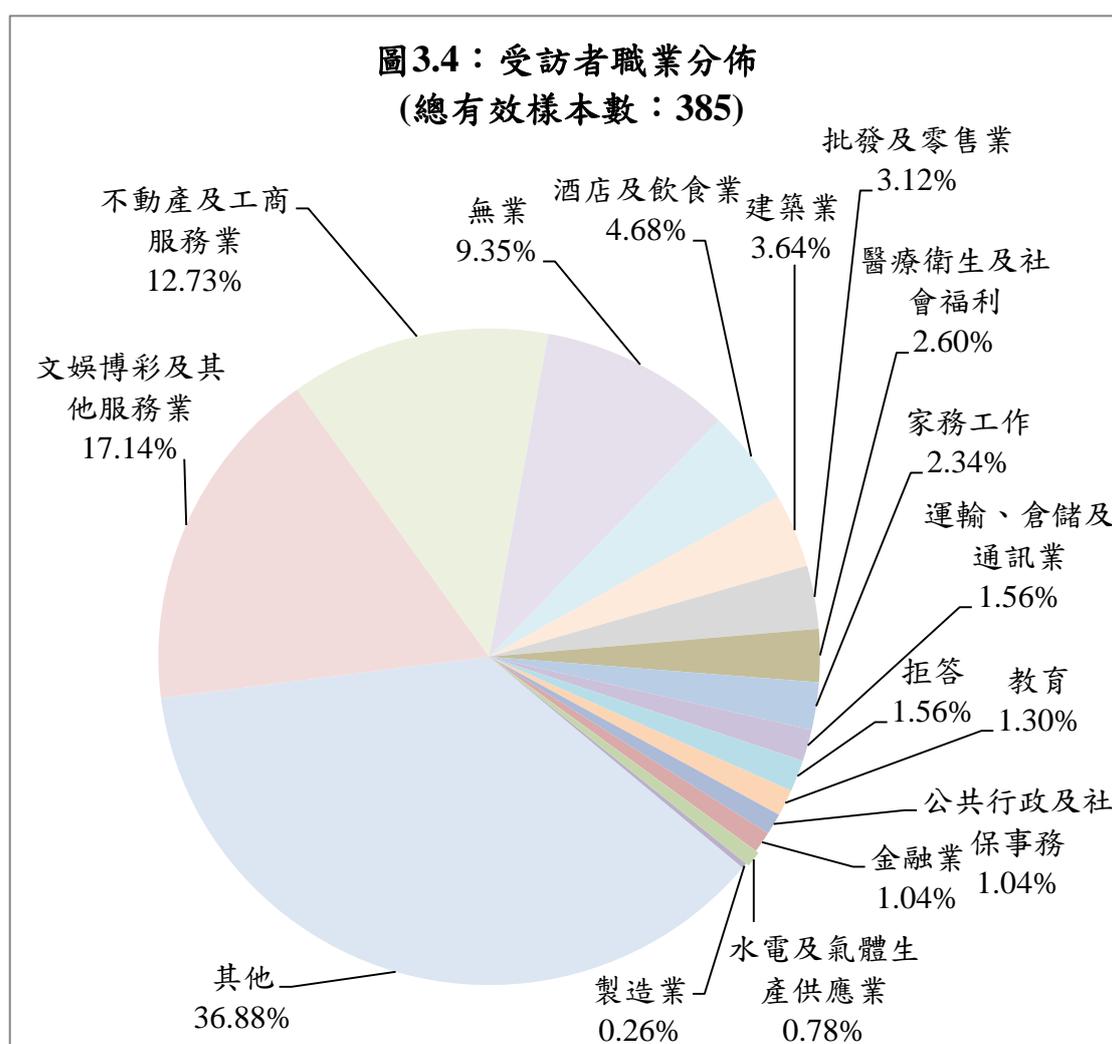
按受訪者歲組統計(圖 3.2)，在 385 名有效問卷的受訪者中，以 60 歲或以上歲組最多，有 91 人(佔 23.64%)，次之為 30 歲至 39 歲組有 90 人(佔 23.38%)，40 歲至 49 歲組及 50 歲至 59 歲組均有 69 人(佔 17.92%)，20 歲至 29 歲組，有 61 人(佔 15.84%)，20 歲以下歲組只有 2 人 (佔 0.52%)，拒答有 3 人(佔 0.78%)。



按受訪者學歷統計(圖 3.3)，在 385 名有效問卷的受訪者中，以高等教育者最多，有 127 人(佔 32.99%)，高中學歷者有 93 人(佔 24.16%)，初中學歷者有 74 人(佔 19.22%)，小學學歷者有 65 人(佔 16.88%)，其他學歷的有 13 人(佔 3.38%)，拒答有 13 人(佔 3.38%)。

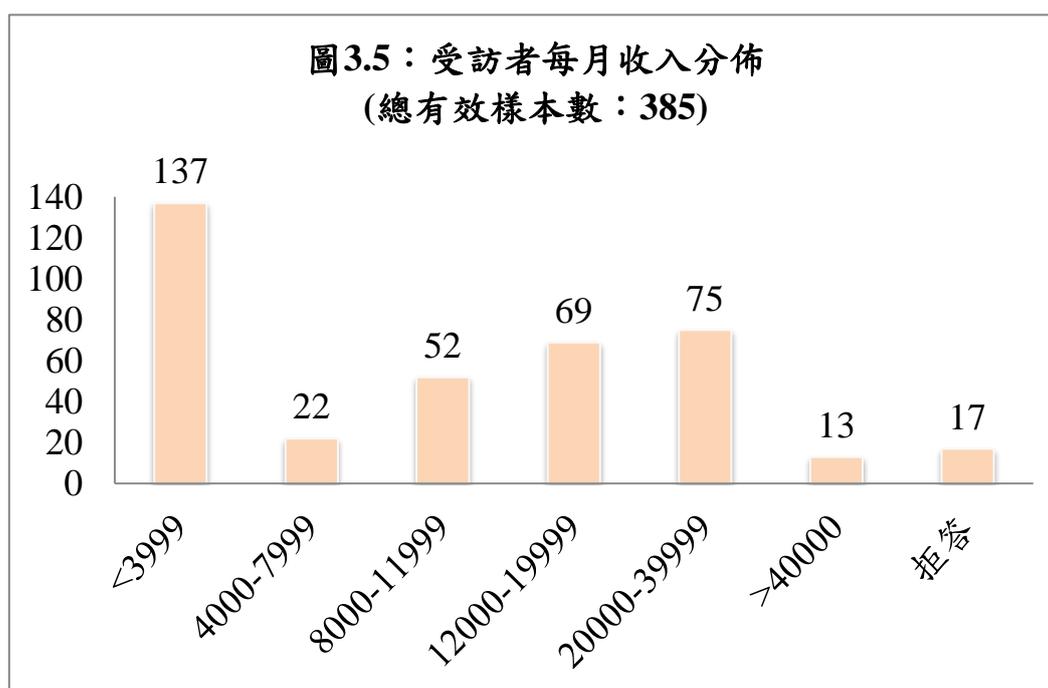


受訪者職業統計(圖 3.4)，在 385 名有效問卷的受訪者中，若以單一行業計算，佔比最大的首 6 項依次為：以從事文娛博彩業者最多，有 66 人(佔 17.14%)，其次為不動產及工商服務業，有 49 人(佔 12.73%)，從事酒店及飲食業有 18 人(佔 4.68%)，建築業的有 14 人(佔 3.64%)，批發及零售業有 12 人(佔 3.12%)、醫療衛生及社會福利 10 人(佔 2.60%)；另外，職業不能分類及退休長者共有 142 人(佔 36.88%)，而無業有 36 人(佔 9.35%)，拒答有 6 人(佔 1.56%)。



註：因進位問題，百分比或會有 0.01-0.02 之誤差值。

按受訪者每月收入統計(圖 3.5)，在 385 名有效問卷的受訪者中，以每月收入少於 3,999 元者最多，有 137 人(佔 35.58%)，他們主要為退休長者，其次為每月收入介乎 20,000 元至 39,999 元的有 75 人(佔 19.48%)，每月收入介乎 12,000 元至 19,999 元者，有 69 人(佔 17.92%)，每月收入介乎 8,000 元至 11,999 元的有 52 人(佔 13.51%)，每月收入介乎 4,000 元至 7,999 元的有 22 人(佔 5.71%)，每月收入多於 40,000 元者有 13 人 (佔 3.38%)，拒答有 17 人(佔 4.42%)。



4. 市民滿意度評估

本年度問卷調查時間為 2020 年 7 月 23 日至 8 月 14 日 (17 個工作日)，共收到問卷總數共 388 份，當中有效問卷共 385 份(佔 99.23%)，無效問卷共 3 份(佔 0.77%)。調查對象為過去一年內曾接受房屋局所提供服務的市民。

表 4.1 詳細描述了各項主要指標的滿意度評估，計分刻度為 0 至 5 分，0 分最低，5 分最高。計分方法：拒答為 0 分、十分不滿意為 1 分、不滿意為 2 分、一般為 3 分、滿意為 4 分及十分滿意為 5 分。

受訪市民對本局的整體服務滿意度平均數為 3.76 分。在各個細項指標中，評分最高的為環境設備指標中的舒適程度 3.98 分，次高的為員工服務內服務態度，滿意度平均數為 3.96 分，員工服務內的專業程度，滿意度平均數分別為 3.91 分；評分最低的為服務承諾中的指標清晰度，滿意度平均數為 2.58 分，次低為服務承諾中指標滿意度，滿意度平均數為 2.79 分。關於上表得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因之詳細分析見於附件 I。

表 4.1 各項主要指標的滿意度評估

指標	拒答	十分 不滿意	不滿意	一般	滿意	十分 滿意	受訪總數	滿意度 平均數	標準差
方便程度								3.65	0.82
2.服務時間	1	3	12	62	272	35	385	3.84	0.65
佔比	0.26%	0.78%	3.12%	16.10%	70.65%	9.09%			
3.服務地點	0	4	59	98	191	33	385	3.49	0.89
佔比	--%	1.04%	15.32%	25.45%	49.61%	8.57%			
4.聯絡方法	35	7	38	72	202	31	385	3.61	0.87
佔比	9.09%	1.82%	9.87%	18.70%	52.47%	8.05%			
員工服務								3.85	0.79
5.服務態度	2	3	18	36	259	67	385	3.96	0.73
佔比	0.52%	0.78%	4.68%	9.35%	67.27%	17.40%			
6.專業程度	6	3	17	51	247	61	385	3.91	0.73
佔比	1.56%	0.78%	4.42%	13.25%	64.16%	15.84%			
7.服務效率	3	4	26	82	215	55	385	3.76	0.82
佔比	0.78%	1.04%	6.75%	21.30%	55.84%	14.29%			
8.服務主動性	3	6	28	75	218	55	385	3.75	0.85
佔比	0.78%	1.56%	7.27%	19.48%	56.62%	14.29%			
環境設備								3.93	0.69
9.舒適程度	2	1	8	64	236	74	385	3.98	0.68
佔比	0.52%	0.26%	2.08%	16.62%	61.30%	19.22%			
10.設施配置	1	1	11	81	231	60	385	3.88	0.70
佔比	0.26%	0.26%	2.86%	21.04%	60.00%	15.58%			

指標	拒答	十分 不滿意	不滿意	一般	滿意	十分 滿意	受訪總數	滿意度 平均數	標準差
內部流程								3.63	0.83
11.等候時間	0	4	26	86	230	39	385	3.71	0.78
佔比	--%	1.04%	6.75%	22.34%	59.74%	10.13%			
12.簡捷程度	10	10	54	103	180	28	385	3.43	0.92
佔比	2.60%	2.60%	14.03%	26.75%	46.75%	7.27%			
13.公平性	22	6	15	80	231	31	385	3.73	0.74
佔比	5.71%	1.56%	3.90%	20.78%	60.00%	8.05%			
服務效果								3.81	0.70
14.符合使用目的	15	4	18	53	263	32	385	3.81	0.70
佔比	3.90%	1.04%	4.68%	13.77%	68.31%	8.31%			
服務資訊								3.73	0.76
15.資訊公開	7	3	32	69	242	32	385	3.71	0.77
佔比	1.82%	0.78%	8.31%	17.92%	62.86%	8.31%			
16.資訊正確	7	4	21	77	239	37	385	3.75	0.75
佔比	1.82%	1.04%	5.45%	20.00%	62.08%	9.61%			
電子服務								3.61	0.88
18.電子服務範圍足夠性	1	2	13	22	58	8	104	3.55	0.88
佔比	0.96%	1.92%	12.50%	21.15%	55.77%	7.69%			
19. 電子服務滿意程度	2	3	6	25	56	12	104	3.67	0.87
佔比	1.92%	2.88%	5.77%	24.04%	53.85%	11.54%			
績效信息								3.38	0.76
20. 足夠性	6	3	48	189	123	16	385	3.27	0.76
佔比	1.56%	0.78%	12.47%	49.09%	31.95%	4.16%			

指標	拒答	十分 不滿意	不滿意	一般	滿意	十分 滿意	受訪總數	滿意度 平均數	標準差
21. 信息公佈的渠道	3	1	32	153	173	23	385	3.48	0.74
佔比	0.78%	0.26%	8.31%	39.74%	44.94%	5.97%			
服務承諾								2.85	1.13
22. 指標清晰度	16	80	116	63	99	11	385	2.58	1.18
佔比	4.16%	20.78%	30.13%	16.36%	25.71%	2.86%			
23. 指標滿意度	33	59	87	89	102	15	385	2.79	1.16
佔比	8.57%	15.32%	22.60%	23.12%	26.49%	3.90%			
25. 服務承諾範圍足夠性	68	15	50	112	129	11	385	3.22	0.92
佔比	17.66%	3.90%	12.99%	29.09%	33.51%	2.86%			
整體服務								3.76	0.77
26. 整體服務滿意度	2	5	21	77	237	43	385	3.76	0.77
佔比	0.52%	1.30%	5.45%	20.00%	61.56%	11.17%			

註：問卷中的電子服務項目內的題目會因受訪者不知道或未有使用過該服務而跳題(即不會完成該指標內的所有提問)，因此，部份完成題目不會等於有效問卷數量 385 份。

表 4.2 是按各項因素的滿意度平均數來排序，在 9 個主要因素指標中，評分最高的為環境設備，滿意度平均數為 3.93 分，次之為員工服務，滿意度平均數為 3.85 分；評分最低的為服務承諾，滿意度平均數為 2.85 分，次低為績效信息，滿意度平均數為 3.38 分。

表 4.2 9 個主要因素指標的滿意度

因素	滿意度平均數
環境設備	3.93
員工服務	3.85
服務效果	3.81
服務資訊	3.73
方便程度	3.65
內部流程	3.63
電子服務	3.61
績效信息	3.38
服務承諾	2.85

註：按滿意度平均數排序。

表 4.3 按服務類別比較 9 個主要因素指標的滿意度平均數。紅色粗字體表示該服務類別的滿意度平均數低於總體的滿意度平均數，指在考慮同一因素時，接受該服務類別的受訪者的滿意度，傾向低於接受其他服務類別的受訪者的滿意度。

在所有因素中，接受監督、審批及執法性公共服務的受訪者的滿意度平均數，只有環境設備低於總體的滿意度平均數，其他因素的滿意度均高於總體的滿意度；另一方面，接受一般公共服務及福利性公

共服務的受訪者中亦普遍低於總體的滿意度平均數，前者的方便程度及內部流程，後者只有環境設備的滿意度高於總體的滿意度。總的來說，監督、審批及執法性公共服務整體的受訪者的滿意度普遍較其他服務類別為高，因而拉高了總體的滿意度平均數。

表 4.3 按服務類別比較各因素滿意度平均數

因素	一般公共服務	監督、審批及執法性公共服務	福利性公共服務	總體滿意度
方便程度	3.67	3.72	3.59	3.65
員工服務	3.81	3.94	3.79	3.85
環境設備	3.91	3.92	3.94	3.93
內部流程	3.67	3.73	3.53	3.63
服務效果	3.66	3.93	3.77	3.81
服務資訊	3.66	3.80	3.70	3.73
電子服務	3.29	3.71	3.54	3.61
績效信息	3.31	3.51	3.29	3.38
服務承諾	2.72	3.08	2.70	2.85
整體服務	3.67	3.84	3.73	3.76

註：紅色粗字體表示該服務類別的滿意度平均數低於總體的滿意度平均數

4.1 與 2019 年度調查的滿意度平均數比較

房屋局上年度(2019 年度)進行市民滿意度調查的時間為 2019 年 7 月 11 日至 8 月 16 日 (27 個工作日)，共收到問卷數量共 1,117 份，當中有效問卷共 1,086 份(佔 97.22%)，無效問卷共 31 份(佔 2.78%)。

表 4.1.1 及表 4.1.2，按 9 個主要因素指標的滿意度平均數與上年度調查進行比較。在 9 項因素中，有 8 項的得分較上年度輕微提升，介乎於 0.04 至 0.24 之間，但提升幅度較前年上升，當中，服務資訊

的評分提升幅度最高，由 2019 年的 3.49 分上升至 2020 年的 3.73 分，上升了 0.24 分。

另一方面，在 9 項因素中，內部流程及服務承諾的得分較上年度下跌，內部流程得分由 2019 年的 3.67 分下降到 2020 年的 3.63，下降了 0.04 分；服務承諾得分則由 3.23 分下降至 2.85 分，下降了 0.38 分。

表 4.1.1 按各項因素的滿意度平均數與上年度調查之比較

因素	2019	2020	比較
方便程度	3.54	3.65	0.11
員工服務	3.81	3.85	0.04
環境設備	3.79	3.93	0.14
內部流程	3.67	3.63	-0.04
服務效果	3.75	3.81	0.06
服務資訊	3.49	3.73	0.24
電子服務	3.48	3.61	0.13
績效信息	-	3.38	-
服務承諾	3.23	2.85	-0.38
整體服務	3.77	3.76	-0.01

表 4.1.2 按各項因素細項的滿意度平均數與上年度調查之比較

整體服務		2019 年		2020 年		比較
調查因素	分項內容	分項得分 (5 分最高)	滿意度 平均數	分項得分 (5 分最高)	滿意度 平均數	
方便程度	服務時間	3.70	3.54	3.84	3.65	0.11
	服務地點	3.37		3.49		
	聯絡方法	3.57		3.61		
員工服務	服務態度	3.87	3.81	3.96	3.85	0.04
	專業程度	3.83		3.91		
	服務效率	3.77		3.76		
	服務主動性	3.78		3.75		

整體服務		2019 年		2020 年		
調查因素	分項內容	分項得分 (5 分最高)	滿意度 平均數	分項得分 (5 分最高)	滿意度 平均數	比較
環境設備	舒適程度	3.80	3.79	3.98	3.93	0.14
	設施設置	3.78		3.88		
內部流程	等候時間	3.68	3.67	3.71	3.63	-0.04
	簡捷程度	3.45		3.43		
	公平性	3.86		3.73		
服務效果	符合使用目的	3.75	3.75	3.81	3.81	0.06
服務資訊	資訊公開	3.45	3.49	3.71	3.73	0.24
	資訊正確	3.54		3.75		
電子服務	範圍足夠性	3.37	3.48	3.55	3.61	0.13
	滿意程度	3.59		3.67		
績效信息	足夠性	-	-	3.27	3.38	-
	信息公佈的 渠道	-		3.48		
服務承諾	範圍足夠性	3.20	3.23	3.22	2.85	-0.38
	指標滿意度	3.34		2.79		
	指標清晰度	3.16		2.58		
整體服務滿意度		3.77	3.77	3.76	3.76	-0.01

表 4.1.3 按各項服務類別的滿意度平均數與上年度調查進行比較。2020 年度包括所有服務類別的總體得分為 3.76 分，較 2019 年的 3.77 分微降了 0.01 分，總體服務的滿意程度略有下降。當中，監督、審批及執法性公共服務的得分為 3.84，較 2019 年上升 0.11 分，一般公共服務得分為 3.67 分下跌了 0.02 分；2020 年度福利性公共服務得分為 3.73 分，較 2019 年度的 3.82 分，下降了 0.09 分。本年度總體滿意度得分較上年度輕微下降，主要是由於福利性公共服務的有效問卷數量佔比高且得分輕微下降所引致的。

表 4.1.3：按各項服務類別的滿意度平均數與上年度調查之比較

服務類別	一般性公共服務	監督審批及執法性公共服務	福利性公共服務	總體
2020	3.67	3.84	3.73	3.76
2019	3.69	3.73	3.82	3.77
比較	-0.02	0.11	-0.09	-0.01

4.2 電子服務指標中的各項問題評分狀況

表 4.2.1 顯示，過往一年有使用本局提供的電子服務之受訪者只有 104 個，佔有效問卷中受訪總數 385 個的 27.01%，其餘 72.99% 的 281 個受訪者表示，過往一年沒有使用過本局提供的電子服務。

表 4.2.1 過往一年有否使用本局提供的電子服務?(問卷中問題 16-附件 III)

	拒答	有	否	受訪總數
16. 過往一年有否使用本局提供的電子服務?	0	104	281	385
佔百份比：	--%	27.01%	72.99%	

4.3 服務承諾指標中的各項問題評分狀況

表 4.3.1 顯示，不知道及不清楚什麼是“服務承諾”的受訪者分別有 105 個及 88 個，合共有 193 個，共佔有效問卷中受訪總數 385 個的 50.13%；知道及十分了解什麼是“服務承諾”的受訪者分別有 141

個及 14 個，合共有 155 個，共佔有效問卷中受訪總數 385 個的 40.26%；另外，對“服務承諾”的認知一般的受訪者有 37 個，佔有效問卷中受訪總數 385 個的 9.61%。

表 4.3.1 您知道什麼是“服務承諾”嗎？(問卷中問題 21-附件 III)

	拒答	不知道	不清楚	一般	知道	十分了解	受訪總數
21. 您知道什麼是“服務承諾”嗎？	0	105	88	37	141	14	385
佔百份比：	--%	27.27%	22.86%	9.61%	36.62%	3.64%	

表 4.3.2 顯示，在受訪者是否知道自己選擇的服務有否“服務承諾”的認知方面，不知道及不清楚的分別有 104 個及 119 個，合共有 223 個，共佔有效問卷中受訪總數 385 個的 57.92%；知道及十分了解自己選擇的服務有否“服務承諾”的受訪者分別有 107 個及 9 個，合共有 116 個，共佔有效問卷中受訪總數 385 個的 30.13%；另外，對此問題認知一般的受訪者有 45 個，佔有效問卷中受訪總數 385 個的 11.69%。

表 4.3.2 您知道你選擇的服務有無“服務承諾”嗎？(問卷中問題 22-附件 III)

	拒答	不知道	不清楚	一般	知道	十分了解	受訪總數
22. 您知道你選擇的服務有無“服務承諾”嗎？	1	104	119	45	107	9	385
佔百份比：	0.26%	27.01%	30.91%	11.69%	27.79%	2.34%	

在調查員確認受訪者選擇的服務有“服務承諾”，以及向不知道及不清楚什麼是“服務承諾”的受訪者作簡單的解釋後，調查員嘗試再了解本局所推行的“服務承諾”對受訪者有沒有幫助。表 4.3.3 顯示，認為有幫助及十分有幫助的受訪者分別有 173 個及 18 個，合共有 191 個，共佔此問題受訪總數 385 個的 49.61%；認為沒有幫助及十分沒有幫助的受訪者分別有 19 個及 36 個，合共有 55 個，共佔此問題受訪總數 385 個的 14.29%；其餘有回答的受訪者則認為“服務承諾”的幫助程度一般，有 84 個，佔此問題受訪總數 385 個的 21.82%。

表 4.3.3 本部門推行的“服務承諾”對你有沒有幫助？(問卷中問題 25-附件 III)

	拒答	十分沒有幫助	沒有幫助	一般	有幫助	十分有幫助	受訪總數
25. 本部門推行的服務承諾對你有沒有幫助	55	19	36	84	173	18	385
佔百份比：	14.29%	4.94%	9.35%	21.82%	44.94%	4.68%	

5. 綜合分析與總結

5.1 本年度市民滿意度調查的調查時間為 2020 年 7 月 23 日至 8 月 14 日 (17 個工作日)，共收到問卷 388 份，當中有效問卷共 385 份；在 385 份有效問卷的受訪市民中，以福利性公共服務最多，共 184 份，佔 47.79%，其次為監督、審批及執法性公共服務，共 144 份，佔 37.40%，而一般公共服務則有 57 份，佔 14.81%。

5.2 受訪市民的主要人口特徵如下：男女比例相約；60 歲或以上歲組最多，有 91 人(佔 23.64%)，次之為年齡以 30-39 歲組，有 90 人(佔 23.38%)，40-49 歲組及 50-59 歲組均有 69 人(各佔 17.92%)；教育程度方面，以高等教育者最多有 127 人(佔 32.99%)，高中學歷者次之，有 93 人(佔 24.16%)；每月收入方面，收入少於 3,999 元者最多，有 31 人(佔 35.58%)，收入介乎 20,000 元至 39,999 元者次之，有 75 人(佔 19.48%)。

5.3 本年度受訪市民對本局的整體服務滿意度平均數為 3.76 分，較 2019 年的 3.77 分下降了 0.01 分，總體服務的滿意程度略有下降；本年度有 72.73% 受訪者對本局的整體服務給予滿意或以上評價，20.00% 受訪者給予一般的評價，7.27% 受訪者則表示不滿或拒絕評分。

5.4 在各個細項指標中，評分最高的為環境設備指標中舒適程度，滿意度平均數 3.98 分；員工服務指標中的服務態度及專業程度，滿意度平均數分別為 3.96 分及 3.91 分；評分最低的為服務承諾指標中的指標清晰度，滿意度平均數為 2.58 分，次低為服務承諾指標中的指標滿意度，滿意度平均數為 2.79 分。

5.5 按 3 個服務類別比較各因素滿意度平均數，監督、審批及執法性公共服務的得分高於總體得分；另外，福利性公共服務以及一般公共服務的得分低於總體得分。由此反映，接受服務類別的不同，對受訪者的滿意度有所不同。

5.6 在 9 項主要因素中，有 6 項的得分較上年度有提升，介乎於 0.04 至 0.24 之間，其中一項績效信息為新增項目，未能比較，6 項當中，服務資訊的評分提升幅度最高，由 2019 年的 3.49 分上升至 2020 年的 3.73 分，上升了 0.24 分。

5.7 在 9 項主要因素中，只有服務承諾的得分較上年度下跌，服務承諾的得分由 2019 年的 3.23 分下跌至 2020 年的 2.85 分，下跌了 0.38 分；內部流程的得分也較上年度下跌，得分由 2019 年的 3.67 分降至 2020 年的 3.63 分，下跌了 0.04 分。

5.8 只有 27.01%的受訪者過往一年有使用過本局提供的電子服務，反映本局服務的電子化普及程度仍有待提升，有關比例已較上年度的 29.65%有所下降。未來應研究進一步擴大及簡易化電子服務範圍之可行性。

5.9 在受訪者是否知道自己選擇的服務有否“服務承諾”的認知方面，57.92%受訪者回答不知道或不清楚，30.13%受訪者回答知道或十分了解。在調查員確認受訪者選擇的服務有“服務承諾”，以及向不知道或不清楚什麼是“服務承諾”的受訪者作簡單的解釋後，調查員嘗試再了解“服務承諾”對受訪者有沒有幫助，結果發現，有 49.61%受訪者認為“服務承諾”對他們有幫助及十分有幫助。以上反映，市民對本局“服務承諾”的認知度仍然偏低，應持續加強有關的宣傳工作，以持續提高“服務承諾”的認知度。

5.10 分析得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因(詳見附件 I)，按不滿的意見佔該項目意見百分比由高至低排序，不滿的意見佔比最大的首 5 項依次為：1) 指標清晰度(50.91%)、2) 指標滿意度(37.92%)、3) 服務承諾範圍足夠性(16.88%)、4) 簡捷程度(16.62%)、5) 服務地點(16.36%)。房屋局將會以此作為參考，以研究進一步改善服務質素及持續提升市民的滿意度。

附件 I – 得到“十分不滿意”或“不滿意”評分的指標及其原因

不滿意原因	數目	佔不滿意百分比	佔該項目意見百分比
2. 服務時間			
沒有指出原因	15	100%	3.90%
合計	15	100%	3.90%
3. 服務地點			
電話沒有人接聽	1	1.59%	0.26%
沒有指出原因	62	98.41%	16.10%
合計	63	100%	16.36%
4. 聯絡方法			
沒有直線號碼	1	2.22%	0.26%
沒有指出原因	44	97.78%	11.43%
合計	45	100%	11.69%
5. 服務態度			
職員態度不好/不友善	2	9.52%	0.52%
沒有指出原因	19	90.48%	4.94%
合計	21	100%	5.45%
6. 專業程度			
沒有指出原因	20	100%	5.19%
合計	20	100%	5.19%
7. 服務效率			
沒有指出原因	30	100%	7.79%
合計	30	100%	7.79%
8. 服務主動性			
沒有指出原因	34	100%	8.83%
合計	34	100%	8.83%
9. 舒適程度			
沒有指出原因	9	100%	2.34%
合計	9	100%	2.34%
11. 等候時間			
等候時間太長	1	3.33%	0.26%
沒有指出原因	29	96.67%	7.53%
合計	30	100%	7.79%

不滿意原因	數目	佔不滿意百分比	佔該項目意見百分比
12. 簡捷程度			
曾不報號數跳過下一位，要再等	1	1.56%	0.26%
沒有指出原因	63	98.44%	16.36%
合計	64	100%	16.62%
13. 公平性			
沒有指出原因	21	100%	5.45%
合計	21	100%	5.45%
14. 符合使用目的			
沒有指出原因	22	100%	5.71%
合計	22	100%	5.71%
15. 資訊公開			
沒有指出原因	35	100%	9.09%
合計	35	100%	9.09%
16. 資訊正確			
沒有指出原因	25	100%	6.49%
合計	25	100%	6.49%
18. 電子服務範圍足夠性			
沒有指出原因	15	100%	14.42%
合計	15	100%	14.42%
19. 電子服務滿意程度			
沒有指出原因	9	100%	8.74%
合計	9	100%	8.74%
20. 足夠性			
沒有指出原因	51	100%	8.65%
合計	51	100%	8.65%
21. 信息公佈的渠道			
沒有指出原因	33	100%	8.57%
合計	33	100%	8.57%
24. 指標清晰度			
沒有指出原因	196	100%	50.91%
合計	196	100%	50.91%
25. 指標滿意度			
沒有指出原因	146	74.49%	37.92%
合計	146	74.49%	37.92%

不滿意原因	數目	佔不滿意百分比	佔該項目意見百分比
27. 服務承諾範圍足夠性			
沒有指出原因	65	100%	16.88%
合計	65	100%	16.88%
28. 整體服務滿意度			
沒有指出原因	26	100%	6.75%
合計	26	100%	6.75%

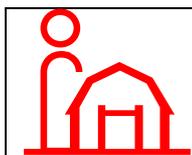
附件 II – 其他意見總表

(共 32 名受訪市民對本局的服務提出了“其他意見”如下。)

序號	意見
1	電子服務希望能更普及一些
2	辦工人數太少，等待時間太長
3	手續太繁複
4	慢
5	項目資訊不清晰
6	辦手續程序涉及眾政府部門，並過於繁複。建議優化電子服務：例如：網上填表(社屋申請)、設立自助服務機
7	收樓後不滿意樓宇需要走樓級，因行動不便，要求換樓
8	有問題，要主動解決和約實時間
9	青蔥辦事處某男職員(約 40 歲)態度不好。
10	處理 B6-804 職員態度不好
11	處理問題太慢
12	接待部門態度不佳
13	服務地點指示不清晰，繞了很久才找到這裏
14	路牌指示不清晰，希望水牌大點
15	本問卷又口語又書面語，有待改善
16	輪候時間可以再快點!
17	D 舖女職員態度惡劣(40 歲)
18	投訴樓上噪音，多次未有處理，望盡快跟進
19	環境太吵，隔音不好(櫃檯之間)
20	建議運用及善用離島房屋局作為服務據點，現時仍有很多事情人如中介人准照)等流程要到青洲處辦理
21	投訴多次，問題仍未解決
22	很多舊樓宇灰色地帶未能處理，包括 20 年 30 年舊樓宇
23	態度有待改善
24	常常有職員態度不友善，有尤其在新年期間，望能改善
25	服務舖位太分散，希望能集中處理業務
26	找不此部門，因太分散；某職員疑遺失文件，要求我補交
27	應該要有個櫃?教人填表，自己填會填錯或遺漏，這樣申請過程會快些
28	2005 年申請經屋，現在還未上樓

序號	意見
29	半年前叫房屋局來維修廁所，到現在仍來弄好，職員才要求我換屋，疫情期間衛生問題仍不重視。
30	可以更簡便
31	石排灣分局職員做事馬虎，交文件時沒有核對清楚資料，事後要求我補交文件到總局，手續死板，又不便利，地點和辦公時間都不方便，使我十分不滿。
32	地點難找

附件 III—調查問卷樣本



市民滿意度調查

請閣下以接受本部門的服務為經驗，選出您的答案 服務分類：_____ 日期：_____

您 / 貴部門 / 實體於過往一年接受過本局哪一項服務（單項）？（參照服務項目列表）

提供服務的方便程度方面

	十分方便	方便	一般	不方便	十分不方便	拒答
1. 您認為本部門提供服務的時間，方唔方便？	<input type="checkbox"/>					
2. 您認為前往本部門提供服務的地點，方唔方便？	<input type="checkbox"/>					
3. 您認為聯絡本部門，方唔方便？	<input type="checkbox"/>					

員工服務方面

	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	拒答
4. 您對本部門提供服務的工作人員的服務態度，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>					
5. 您對本部門提供服務的工作人員的專業程度，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>					
6. 您對本部門提供服務的工作人員的服務效率，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>					
7. 您對本部門提供服務的工作人員的服務主動性，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>					

環境設備方面

	十分滿意	滿意	一般	不滿意	十分不滿意	拒答
--	------	----	----	-----	-------	----

8. 您對本部門服務環境的舒適程度，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>					
9. 您對本部門公眾設施的配置，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>					

內部流程方面

	十分合理	合理	一般	不合理	十分不合理	拒答
10. 您認為本部門提供的服務，在讓市民等候的時間上，合唔合理？	<input type="checkbox"/>					
11. 您認為本部門，在辦理手續方面，簡唔簡捷？	<input type="checkbox"/>					
12. 您認為本部門提供服務的過程，公唔公平？	<input type="checkbox"/>					

附註欄 1

問題編號	受訪者不滿意的原因

服務效果方面

	十分符合	符合	一般	不符合	十分不符合	拒答
13. 您認為本部門提供的服務，符唔符合您使用的目的？	<input type="checkbox"/>					

服務資訊

	十分清晰	清晰	一般	不清晰	十分不清晰	拒答
14. 您認為本部門提供的服務資訊，是否公開？	<input type="checkbox"/>					
15. 您認為本部門提供的服務資訊，是否正確？	<input type="checkbox"/>					

電子服務

	有	無	拒答
16. 過往一年是否有使用本部門提供的電子服務？(倘“無”跳至問題 19)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	十分 足夠	足夠	一般	不足 夠	十分 不足夠	拒答
17. 您認為本部門提供的電子服務範圍足夠嗎？	<input type="checkbox"/>					
18. 您對電子服務的滿意度？	<input type="checkbox"/>					

績效信息

	十分 滿意	滿意	一般	不滿 意	十分 不滿意	拒答
19. 足夠性 (對外公佈的 - 服務承諾及達標率、服務滿意度結果及投訴處理情況等)	<input type="checkbox"/>					
20. 發佈信息渠道 (對以上所公佈的內容)	<input type="checkbox"/>					

服務承諾

	十分 了解	知道	一般	不清 楚	不知道	拒答
21. 您知道什麼是“服務承諾”嗎？(如選擇不清楚或不知道，請調查員作簡單的解釋，之後再完成以下問題；)	<input type="checkbox"/>					
22. 您知道你選擇的服務有無“服務承諾”嗎？	<input type="checkbox"/>					
23. 您認為本部門訂定的“服務承諾”指標，清唔清晰？	<input type="checkbox"/>					
24. 您對本部門訂定的“服務承諾”指標，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>					
25. 本部門推行的“服務承諾”對您有沒有幫助？	<input type="checkbox"/>					

	十分 足夠	足夠	一般	不足 夠	十分 不足夠	拒答
26. 您認為本部門推行“服務承諾”的範圍足唔足夠？	<input type="checkbox"/>					

整體服務

	十分 滿意	滿意	一般	不滿 意	十分 不滿意	拒答
27. 您對本部門的整體服務水平，滿唔滿意？	<input type="checkbox"/>					

個人資料及其他意見

請您提供簡單的個人資料，以作分析之用 一切資料，絕對保密。

28. 性別： 男性 女性

29. 您的年齡是： 20 以下 20-29 30-39 40-49 50-59 60 或以上

30. 您的學歷是： 小學教育 初中教育 高中教育 高等教育 其他

31. 您的職業是： 文娛博彩及其他服務業 醫療衛生及社會福利

公共行政及社保事務 不動產及工商服務業 家務工作 金融業

運輸、倉儲及通訊業 酒店及飲食業 製造業 建築業 批發及零售業

水電及氣體生產供應業 教育 其他_____

32 您的每月收入： ≤3,999 4,000 - 7,999 8,000 - 11,999 12,000 - 19,999

20,000 - 39,999 ≥ 40,000

33. 您對本部門的服務，尚有無其他意見？_____

【完成訪問，感謝對方的合作】

附註欄 2

問題編號	受訪者不滿意的原因