

房屋局

2024 市民滿意度調查總結報告

1. 調查目的

為持續完善、協助提高服務質素及機制的運作，每年進行一次市民滿意度調查。對以下 8 個調查因素：人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息以及服務整合等方面收集意見，以作為持續優化服務效能提供的參考依據。

2. 調查內容概要

2.1 調查計劃

為持續改善機制的運作，以及適時檢討服務推行的情況，房屋局每年進行一次市民滿意度調查，本年度收集期由 2024 年 4 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日(為期 9 個月)，以確保能夠及時利用意見收集。

2.2 調查對象範圍

是次收集問卷的對象包括透過線上或親臨房屋局查詢或申請各項服務的市民意見。

2.3 調查方式

2024 市民滿意度調查屬於定量調查的其中一種，是現時特區政府公共部門最普遍使用的方法，2024 市民滿意度調查已採用網上電子問卷的方式進行問卷意見收集，市民可透過房屋局官方網站或微信公眾號自行填寫問卷，同時，房屋局人員亦會主動向親臨的市民建議於完成服務後掃描問卷二維碼提供意見。

2.4 問卷設計

本年度的市民滿意度調查電子問卷設計，是使用特區政府公共服務及組織績效評審委員會提供的“公共服務管理應用系統”平台，並按照上述委員會提供的 2022 年 11 月最新參考指引，對公共服務簡單地劃分 3 大類別：

一般公共服務 - 服務結果是必然產生及提供的，即不涉及監督及審批的元素及所有支援其他公共部門的對內服務均屬於一般公共服務；

監督、審批及執法性公共服務 - 服務結果非必然提供的，須經過一定的條件審批或資格確認，當中可以按需要再細分為一般性監督及審批項目以及懲罰性項目；

福利性公共服務 - 服務結果同樣非必然提供的，但由於服務結果對申請者存有利益，較一般及監審、審批的結果性質有別，故應歸納並作分別評價。

滿意度調查應包括以下 8 個調查因素：人員服務、環境及配套設施、程序手續、服務資訊、服務保證、電子服務、績效信息及服務整合等，以設計及建立 2024 年市民滿意度調查問卷。

3. 收集到的意見分析及統計

3.1 基本資料統計

3.1.1 整體回收問卷數量分佈

受訪者類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
市民	1,087	1,070	17
總計	1,087	1,070	17

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
網頁	1,087	1,070	17
總計	1,087	1,070	17

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
一般公共服務	114	111	3
監督、審批及執法性公共服務	440	437	3
福利性公共服務	533	522	11
總計	1,087	1,070	17

在回收的 1,087 份問卷當中，17 份被列為無效問卷，按照公共服務及組織績效評審制度的“收集服務對象意見機制”參考指引中 1.2 提

及的科學性：“意見收集機制應建基於社會科學及統計學的要求，透過系統性的設置進行意見收集，並以事實為根據作出分析和歸納，最後產出具代表性和有效的結果。”，為確保問卷調查結果能夠確切反映部門的實際情況，17 份被列為無效問卷的原因是由於問卷出現漏答數過多（超過 3 分 2）的情況，以及問卷勾選的選項皆為同一值（1 分）且提及原因非屬是次調查範圍內，考慮到上述問卷出現科學性異常，為免影響問卷調查結果的有效性，故上述問卷將不列入是次分析範圍內。

3.1.2 受訪者統計

性別	男	女
	542	528

年齡層	18-25 歲	26-45 歲	46-60 歲	60 歲以上
	18	408	274	370

教育程度	小學	中學	大學或以上	不適用
	186	432	324	128

在 1,070 份有效問卷中，男性有 542 人，佔 50.7%，女性有 528 人，佔 49.3%；年齡層方面，26-45 歲居多為 408 人，佔 38.1%；教育程度方面，中學程度較多，共 432 人，佔 40.4%。

3.2 服務滿意度統計

3.2.1 一般公共服務

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	4.20	4.15	1.32
	服務態度		4.25	1.23
環境及配套設施	方便程度	4.29	4.19	1.04
	場所硬件及配套		4.38	0.89
	場所支援措施		4.30	0.89
程序手續	服務效率	4.16	4.14	1.32
	手續便捷度		4.17	1.09
服務資訊	資訊的便捷度	4.16	4.19	1.01
	資訊的準確性		4.16	1.10
	資訊的詳實性		4.14	1.07
服務保證	服務承諾全面性	3.96	3.94	1.35
	服務承諾指標滿意度		3.97	1.35
電子服務	電子服務易用性	3.88	3.87	1.06
	電子服務安全性		3.94	1.00
	電子服務覆蓋度		3.84	1.11
績效信息	信息內容的足夠度	4.04	4.02	1.22
	信息發放的渠道		4.06	1.10
服務整合	跨部門程序優化	3.70	3.70	1.34

一般公共服務的各個細項指標中，評分最高為環境及配套設施中的場所硬件及配套，得分為 4.38 分，其次為環境及配套設施中的場所支援措施，得分為 4.30 分；評分最低服務整合中的跨部門程序優化，得分為 3.70 分。

3.2.2 監督、審批及執法性公共服務

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	4.64	4.63	0.69
	服務態度		4.64	0.67
環境及配套設施	方便程度	4.65	4.69	0.62
	場所硬件及配套		4.65	0.63

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
	場所支援措施		4.61	0.68
程序手續	服務效率	4.59	4.62	0.73
	手續便捷度		4.55	0.68
服務資訊	資訊的便捷度	4.50	4.50	0.70
	資訊的準確性		4.50	0.66
	資訊的詳實性		4.50	0.68
服務保證	服務承諾全面性	4.48	4.49	0.75
	服務承諾指標滿意度		4.47	0.73
電子服務	電子服務易用性	4.58	4.57	0.74
	電子服務安全性		4.60	0.68
	電子服務覆蓋度		4.58	0.69
績效信息	信息內容的足夠度	4.51	4.52	0.68
	信息發放的渠道		4.50	0.69
服務整合	跨部門程序優化	4.40	4.40	0.73

監督、審批及執法性公共服務的各個細項指標中，評分最高為環境及配套設施中的方便程度，得分均為 4.69 分，其次為環境及配套設施中的場所硬件及配套，得分為 4.65 分；評分最低服務整合中的跨部門程序優化，得分為 4.40 分。

3.2.3 福利性公共服務

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	4.04	4.00	1.30
	服務態度		4.07	1.22
環境及配套設施	方便程度	4.06	4.00	1.08
	場所硬件及配套		4.12	1.01
	場所支援措施		4.07	1.00
程序手續	服務效率	3.88	3.87	1.36
	手續便捷度		3.88	1.25
服務資訊	資訊的便捷度	3.92	3.95	1.17
	資訊的準確性		3.94	1.17
	資訊的詳實性		3.88	1.23

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
服務保證	服務承諾全面性	3.73	3.69	1.39
	服務承諾指標滿意度		3.76	1.37
電子服務	電子服務易用性	3.95	3.95	1.10
	電子服務安全性		3.97	1.07
	電子服務覆蓋度		3.92	1.10
績效信息	信息內容的足夠度	3.89	3.82	1.28
	信息發放的渠道		3.95	1.13
服務整合	跨部門程序優化	3.81	3.81	1.23

福利性公共服務的各個細項指標中，評分最高為環境及配套設施中的場所硬件及配套，得分為 4.12 分，其次為環境及配套設施中的場所支援措施，以及人員服務中的服務態度，得分均為 4.07 分；評分最低為服務保證中的服務承諾全面性，得分為 3.69 分。

4. 對於“普遍意見”的分析及處理

受訪者對房屋局的服務提供方面的期望回應：希望加快申請審查進度、提升資訊透明度、簡化申請手續、增加線上申請及提交資料服務(如可透過一戶通申請等)、盡早公佈公屋上樓時間、改善人員工作態度等；對房屋局的服務提供或流程方面的意見回應：希望社會房屋三個月可以上樓、提高工作效率、加快項目審批、流程繁瑣、擴大一戶通申請範圍等；對房屋局的服務提供或流程方面最滿意的回應：整體滿意、取籌方式、人員服務態度、電子預約方式、資訊齊全等。房屋局將持續改善及優化措施，以回應

使用者對房屋局的使用期望。

5. 改善措施及建議

於 2024 年提升各項服務的問卷回收量，持續透過官方網站及微信公眾號等方式鼓勵市民提供意見，更全面收集使用線上及線下服務的市民意見。在簡化申請程序及增加電子化申請方面，房屋局正積極籌備建立樓宇維修基金各項資助計劃的電子化申請系統，以簡化各項資助計劃的申請程序及手續；同時，正開展房地產中介業務及分層建築物管理商業業務的申請及審核流程的電子化工作，以有效回應市民對簡化申請程序及加快項目審批的要求，將來申請人只需直接登入“一戶通”或“商社通”網頁版及手機應用程式進行網上申請、更正申請表內容或上傳補交文件等。在提升資訊透明度方面，房屋局於 2025 年 1 月已建立 2019 年經濟房屋申請出售專題網頁，公佈 2019 年經濟房屋申請可出售單位情況、單位售價及補貼比率、售樓說明書等，以供市民查閱。

對於市民的期望及意見回應，房屋局將持續聽取市民的意見，對各項申請流程及工作指引作檢視，適時優化申請程序及更新網頁資訊，加強人員培訓，以不斷提高效率，並配合特區政府積極

推行電子化政務及增加信息發佈的渠道。

6. 滿意度調查趨勢分析（三年趨勢）

6.1 一般公共服務

調查因素	分項內容	2022 年		2023 年		2024 年	
		分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數
人員服務	服務主動性	4.62	4.63	4.54	4.52	4.15	4.20
	服務態度	4.63	-	4.50		4.25	
環境及配 套設施	方便程度	4.45	4.43	4.27	4.32	4.19	4.29
	場所硬件及配套	4.44	-	4.36		4.38	
	場所支援措施	4.40	-	4.33		4.30	
程序手續	服務效率	4.62	4.59	4.43	4.41	4.14	4.16
	手續便捷度	4.56	-	4.39		4.17	
服務資訊	資訊的便捷度	4.28	4.37	4.52	4.45	4.19	4.16
	資訊的準確性	4.30	-	4.41		4.16	
	資訊的詳實性	4.54	-	4.41		4.14	
服務保證	服務承諾全面性	4.14	4.17	4.59	4.52	3.94	3.96
	服務承諾指標滿意度	4.20	-	4.45		3.97	
電子服務	電子服務易用性	-	4.56	4.24	4.32	3.87	3.88
	電子服務安全性	-	-	4.38		3.94	
	電子服務覆蓋度	4.56	-	4.33		3.84	
績效信息	信息內容的足夠度	4.14	4.13	4.33	4.30	4.02	4.04
	信息發放的渠道	4.11	-	4.27		4.06	
服務整合	跨部門程序優化	-	-	4.31	4.31	3.70	3.70

調查因素	2022 年	2023 年	2024 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.63	4.52	4.20	-0.32
環境及配套設施	4.43	4.32	4.29	-0.03
程序手續	4.59	4.41	4.16	-0.25
服務資訊	4.37	4.45	4.16	-0.29
服務保證	4.17	4.52	3.96	-0.56
電子服務	4.56	4.32	3.88	-0.44
績效信息	4.13	4.30	4.04	-0.26

調查因素	2022 年	2023 年	2024 年	與過往（去年）比較
服務整合	-	4.31	3.70	-0.61

6.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2022 年		2023 年		2024 年	
		分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數
人員服務	服務主動性	4.63	4.65	4.38	4.38	4.63	4.64
	服務態度	4.66	-	4.38		4.64	
環境及配套設施	方便程度	4.40	4.44	4.19	4.19	4.69	4.65
	場所硬件及配套	4.44	-	4.29		4.65	
	場所支援措施	4.49	-	4.08		4.61	
程序手續	服務效率	4.64	4.57	4.29	4.27	4.62	4.59
	手續便捷度	4.49	-	4.25		4.55	
服務資訊	資訊的便捷度	4.17	4.30	4.11	4.12	4.50	4.50
	資訊的準確性	4.17	-	4.15		4.50	
	資訊的詳實性	4.55	-	4.10		4.50	
服務保證	服務承諾全面性	4.07	4.08	4.28	4.31	4.49	4.48
	服務承諾指標滿意度	4.08	-	4.33		4.47	
電子服務	電子服務易用性	-	4.12	4.16	4.19	4.57	4.58
	電子服務安全性	-	-	4.22		4.60	
	電子服務覆蓋度	4.12	-	4.19		4.58	
績效信息	信息內容的足夠度	4.19	4.18	4.18	4.19	4.52	4.51
	信息發放的渠道	4.16	-	4.19		4.50	
服務整合	跨部門程序優化	-	-	4.16	4.16	4.40	4.40

調查因素	2022 年	2023 年	2024 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.65	4.38	4.64	0.26
環境及配套設施	4.44	4.19	4.65	0.46
程序手續	4.57	4.27	4.59	0.32
服務資訊	4.30	4.12	4.50	0.38
服務保證	4.08	4.31	4.48	0.17
電子服務	4.12	4.19	4.58	0.39
績效信息	4.18	4.19	4.51	0.32
服務整合	-	4.16	4.40	0.24

6.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2022 年		2023 年		2024 年	
		分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數	分項得分	滿意度 平均數
人員服務	服務主動性	4.63	4.65	4.14	4.17	4.00	4.04
	服務態度	4.66	-	4.19		4.07	
環境及配套設施	方便程度	4.37	4.43	3.88	3.95	4.00	4.06
	場所硬件及配套	4.44	-	4.04		4.12	
	場所支援措施	4.49	-	3.92		4.07	
程序手續	服務效率	4.64	4.57	4.04	4.06	3.87	3.88
	手續便捷度	4.49	-	4.07		3.88	
服務資訊	資訊的便捷度	4.17	4.30	3.86	3.94	3.95	3.92
	資訊的準確性	4.17	-	4.04		3.94	
	資訊的詳實性	4.55	-	3.92		3.88	
服務保證	服務承諾全面性	4.07	4.08	3.92	3.94	3.69	3.73
	服務承諾指標滿意度	4.08	-	3.96		3.76	
電子服務	電子服務易用性	-	4.12	4.00	4.04	3.95	3.95
	電子服務安全性	-	-	4.10		3.97	
	電子服務覆蓋度	4.12	-	4.02		3.92	
績效信息	信息內容的足夠度	4.19	4.18	3.88	3.90	3.82	3.89
	信息發放的渠道	4.16	-	3.91		3.95	
服務整合	跨部門程序優化	-	-	3.97	3.97	3.81	3.81

調查因素	2022 年	2023 年	2024 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.65	4.17	4.04	-0.13
環境及配套設施	4.43	3.95	4.06	0.11
程序手續	4.57	4.06	3.88	-0.18
服務資訊	4.30	3.94	3.92	-0.02
服務保證	4.08	3.94	3.73	-0.21
電子服務	4.12	4.04	3.95	-0.09
績效信息	4.18	3.90	3.89	-0.01
服務整合	-	3.97	3.81	-0.16

6.4 整體服務

調查因素	2022 年	2023 年	2024 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.62	4.31	4.30	-0.01
環境及配套設施	4.40	4.10	4.32	0.22

程序手續	4.53	4.20	4.20	-
服務資訊	4.31	4.08	4.19	0.11
服務保證	4.15	4.18	4.02	-0.16
電子服務	4.22	4.13	4.16	0.03
績效信息	4.14	4.08	4.16	0.08
服務整合	-	4.09	4.00	-0.09

7. 總結

綜合上述市民滿意度調查分析，2024 年受訪市民對環境及配套設施滿意度評分最高，得分為 4.32 分，其次為人員服務得分為 4.30 分；評分最低為服務整合，得分為 4.00 分。整體而言，各項目得分均為 4 分或以上，顯示市民對房屋局之滿意度仍然維持滿意。與去年比較，環境及配套設施、服務資訊、電子服務及績效信息的滿意度評分均較去年有所上升。尤以監督、審批及執法性公共服務的各分項評分均較去年有所提升。

對於市民的期望及意見回應，房屋局將持續聽取市民的意見，對各項申請流程及工作指引作檢視，適時優化申請程序及更新網頁資訊，加強人員培訓，以不斷提高效率，並配合特區政府積極推行電子化政務及增加信息發佈的渠道。

房屋局將會以此作為參考，以研究進一步持續改善，提升服務質素及市民對房屋局服務的滿意度。