

《2022 年度市民滿意度調查報告》

-房屋局-

報告目錄

1. 2022 年度市民滿意度調查簡介.....	3
2. 問卷統計數據.....	4
3. 受訪者的人口特徵.....	10
4. 市民滿意度評估.....	13
5. 綜合分析與總結.....	22
附件 I—調查問卷樣本.....	25

1. 2022 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：2022 年 4 月 18 日至 10 月 31 日 (109 個工作日)

*由 2022 年 6 月 20 日至 2022 年 8 月 1 日內工作日因疫情期間不計算工作日。

調查對象：上述期間內到房屋局所提供服務的市民

協助調查單位：房屋局公共房屋廳(經濟房屋及援助處及社會房屋處)、
宣傳及推廣處

調查輔助軟件及數據結果來源：

由行政暨公職局提供之市民滿意度評估系統(版本 1.22)，所有數據整理及計分均使用程式 csq.Ver 處理。

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 2022 年 4 月 18 日至 10 月 31 日，共 109 個工作日(2022 年 6 月 20 日至 2022 年 8 月 1 日期間因疫情影響不計算工作日)，收到問卷總數共 412 份，當中有效問卷共 397 份(佔 96.36%)，無效問卷共 15 份(佔 3.64%)。

2.1 有效問卷定義

本次問卷調查中，倘已回答各項主要因素指標的問題則視為有效問卷。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

調查對象為曾於過去一年內使用房屋局提供的服務，服務項目分為三個大類：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。

表 2.2.1 市民滿意度調查每日收集問卷數量總表

日期	問卷總數	有效問卷	無效問卷	有效問卷佔比
2022/4/20	8	8	0	100.00%
2022/4/21	5	5	0	100.00%
2022/4/22	10	10	0	100.00%
2022/4/25	9	9	0	100.00%
2022/4/26	3	3	0	100.00%
2022/4/27	6	6	0	100.00%
2022/4/28	4	4	0	100.00%
2022/4/29	3	3	0	100.00%
2022/5/4	6	6	0	100.00%
2022/5/5	7	7	0	100.00%
2022/5/6	6	6	0	100.00%
2022/5/10	3	3	0	100.00%
2022/5/11	1	1	0	100.00%
2022/5/13	4	4	0	100.00%

2022/5/17	7	7	0	100.00%
2022/5/18	8	8	0	100.00%
2022/5/19	3	3	0	100.00%
2022/5/25	3	3	0	100.00%
2022/5/26	10	10	0	100.00%
2022/5/27	4	4	0	100.00%
2022/5/30	2	2	0	100.00%
2022/5/31	3	3	0	100.00%
2022/6/1	4	4	0	100.00%
2022/6/9	4	4	0	100.00%
2022/6/10	4	4	0	100.00%
2022/6/14	1	1	0	100.00%
2022/6/15	5	5	0	100.00%
2022/6/16	7	7	0	100.00%
2022/6/17	4	4	0	100.00%
2022/8/4	6	6	0	100.00%
2022/8/9	8	8	0	100.00%
2022/8/11	5	5	0	100.00%
2022/8/12	2	2	0	100.00%
2022/8/15	4	4	0	100.00%
2022/8/16	6	6	0	100.00%
2022/8/17	5	5	0	100.00%
2022/8/18	5	5	0	100.00%
2022/8/19	7	7	0	100.00%
2022/8/22	8	8	0	100.00%
2022/8/23	5	5	0	100.00%
2022/8/24	1	1	0	100.00%
2022/8/26	8	8	0	100.00%
2022/8/29	8	8	0	100.00%
2022/8/30	8	7	1	87.50%
2022/8/31	4	4	0	100.00%
2022/9/1	4	4	0	100.00%
2022/9/5	5	5	0	100.00%
2022/9/6	3	3	0	100.00%
2022/9/7	5	5	0	100.00%
2022/9/8	4	4	0	100.00%
2022/9/9	9	8	1	88.89%
2022/9/15	7	5	2	71.43%
2022/9/16	2	1	1	50.00%
2022/9/19	2	2	0	100.00%
2022/9/20	7	6	1	85.71%
2022/9/21	2	1	1	50.00%
2022/9/22	10	7	3	70.00%

2022/9/23	22	20	2	90.91%
2022/9/26	3	3	0	100.00%
2022/9/27	2	2	0	100.00%
2022/9/28	1	0	1	0.00%
2022/9/29	7	7	0	100.00%
2022/10/6	4	4	0	100.00%
2022/10/11	4	4	0	100.00%
2022/10/12	7	7	0	100.00%
2022/10/13	7	7	0	100.00%
2022/10/14	3	3	0	100.00%
2022/10/18	1	1	0	100.00%
2022/10/19	11	10	1	90.91%
2022/10/20	3	3	0	100.00%
2022/10/21	4	4	0	100.00%
2022/10/24	4	4	0	100.00%
2022/10/25	8	8	0	100.00%
2022/10/26	11	10	1	90.91%
2022/10/27	11	11	0	100.00%
2022/10/28	1	1	0	100.00%
2022/10/31	4	4	0	100.00%
合計	412	397	15	96.36%

按表 2.2.2 的服務分類統計，397 份有效問卷中，以福利性公共服務最多，共 164 份，佔 41.31%，其次為監督、審批及執法性公共服務，共 122 份，佔 30.73%，而一般公共服務則有 111 份，佔 27.96%。

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	118	111	7	94.07%
監督、審批及執法性	127	122	5	96.06%
福利性	167	164	3	98.20%
合計	412	397	15	96.36%

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		111		
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	4.50	4.45	0.57
	服務地點	4.41		0.67
	聯絡方法	4.45		0.60
員工服務	服務態度	4.63	4.62	0.52
	專業程度	4.62		0.52
	服務效率	4.62		0.52
	服務主動性	4.62		0.52
環境設備	舒適程度	4.44	4.42	0.58
	設施設置	4.40		0.59
內部流程	等候時間	4.60	4.58	0.54
	簡捷程度	4.56		0.55
	公平性	4.57		0.55
服務效果	符合使用目的	4.54	4.54	0.57
服務資訊	資訊公開	4.28	4.29	0.56
	資訊正確	4.30		0.53
電子服務	範圍足夠性	4.56	4.56	0.62
	滿意程度	4.56		0.62
績效信息	足夠性	4.14	4.12	0.71
	信息公佈的渠道	4.11		0.70
服務承諾	範圍足夠性	4.14	4.18	0.67
	指標滿意度	4.20		0.66
	指標清晰度	4.20		0.66
整體服務滿意度		4.42	4.42	0.56

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		122		
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	4.43	4.40	0.59
	服務地點	4.34		0.68
	聯絡方法	4.44		0.60
員工服務	服務態度	4.66	4.64	0.53

	專業程度	4.64		0.52
	服務效率	4.64		0.56
	服務主動性	4.63		0.53
環境設備	舒適程度	4.44	4.47	0.56
	設施設置	4.49		0.53
內部流程	等候時間	4.55	4.50	0.55
	簡捷程度	4.49		0.67
	公平性	4.45		0.64
服務效果	符合使用目的	4.55	4.55	0.59
服務資訊	資訊公開	4.17	4.17	0.68
	資訊正確	4.17		0.68
電子服務	範圍足夠性	4.12	4.12	0.71
	滿意程度	4.12		0.71
績效信息	足夠性	4.19	4.17	0.69
	信息公佈的渠道	4.16		0.68
服務承諾	範圍足夠性	4.07	4.08	0.65
	指標滿意度	4.08		0.59
	指標清晰度	4.07		0.59
整體服務滿意度		4.47	4.47	0.58

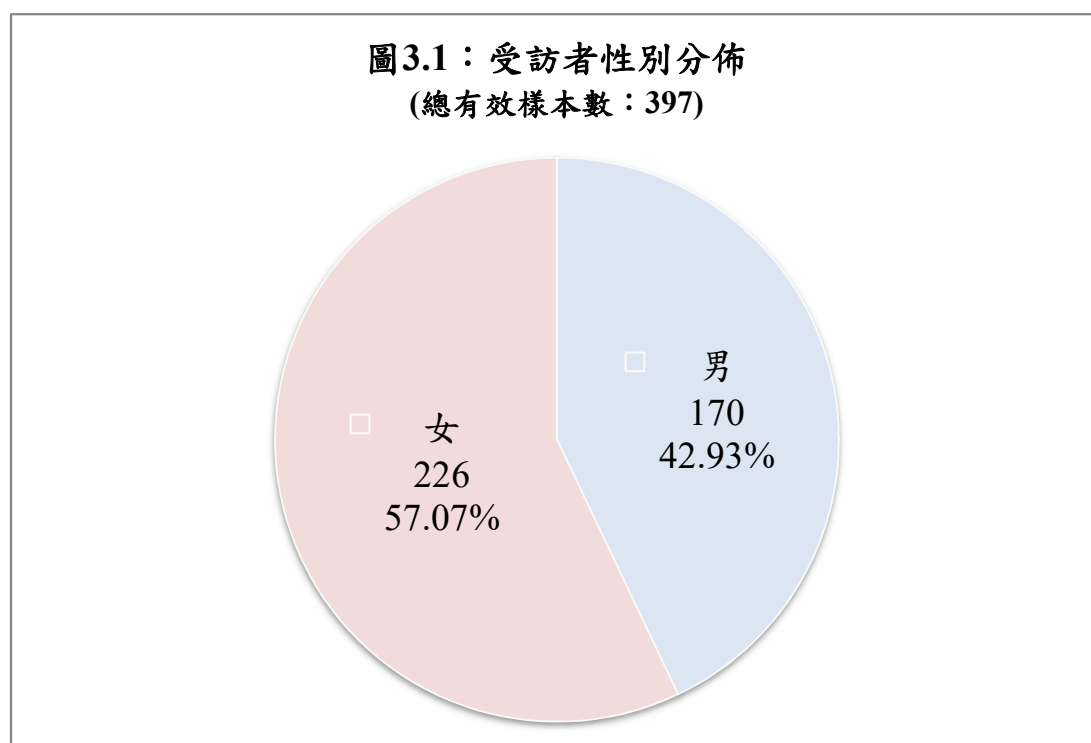
表 2.2.5 按服務分類統計的問卷(福利性公共服務)

福利性公共服務				
有效問卷數		164		
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	4.43	4.37	0.61
	服務地點	4.34		0.65
	聯絡方法	4.44		0.61
員工服務	服務態度	4.66	4.59	0.59
	專業程度	4.64		0.62
	服務效率	4.64		0.64
	服務主動性	4.63		0.61
環境設備	舒適程度	4.44	4.35	0.65
	設施設置	4.49		0.63
內部流程	等候時間	4.55	4.34	0.72
	簡捷程度	4.49		0.69
	公平性	4.45		0.69
服務效果	符合使用目的	4.55	4.39	0.68

服務資訊	資訊公開	4.17	4.24	0.71
	資訊正確	4.17		0.67
電子服務	範圍足夠性	4.12	4.17	0.75
	滿意程度	4.12		0.71
績效信息	足夠性	4.19	4.12	0.73
	信息公佈的渠道	4.16		0.71
服務承諾	範圍足夠性	4.07	4.18	0.72
	指標滿意度	4.08		0.62
	指標清晰度	4.07		0.65
整體服務滿意度		4.47	4.47	0.59

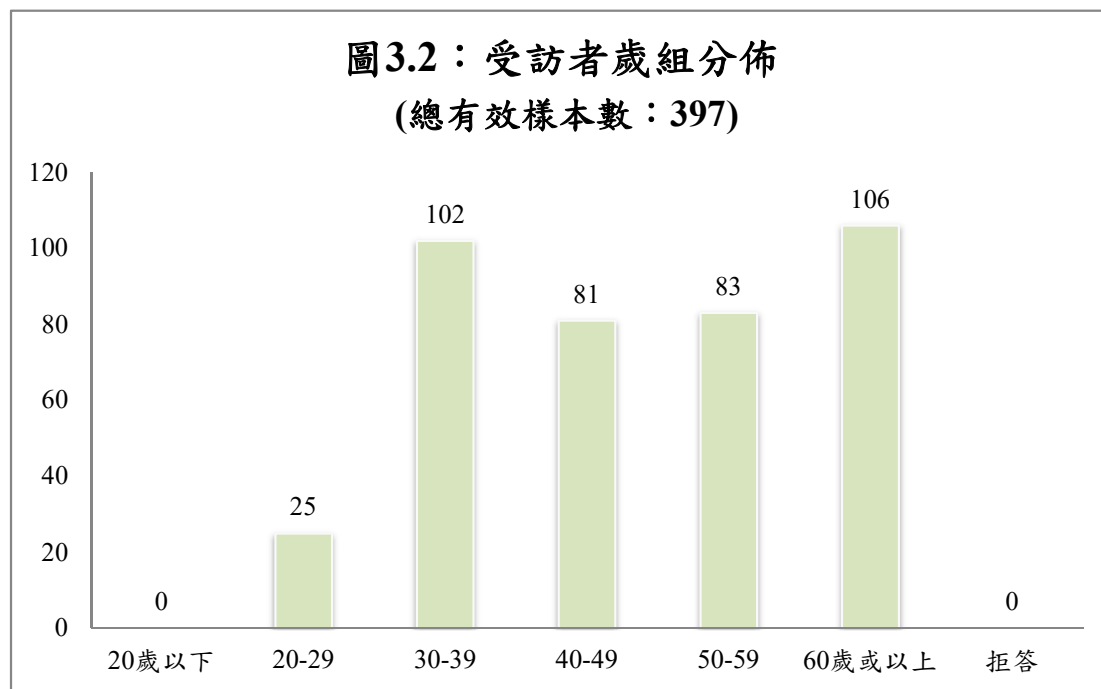
3. 受訪者的人口特徵

按受訪者性別統計(圖 3.1)，在 397 名有效問卷的受訪者中，男性有 170 人(佔 42.93%)，女性有 226 人(佔 57.07%)，其中 1 名受訪者沒有填寫性別。



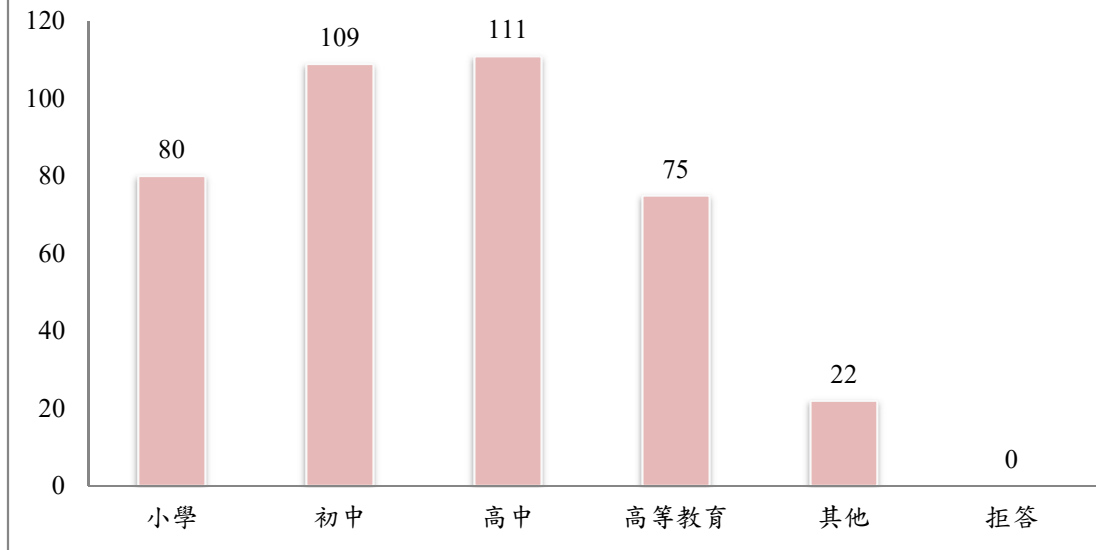
按受訪者年齡組別統計(圖 3.2)，在 397 名有效問卷的受訪者中，

以 60 歲或以上最多，有 106 人(佔 26.7%)，次之為 30-39 歲組有 102 人(佔 25.69%)，40-49 歲組及 50-59 歲組分別有 81 人及 83 人(分別佔 20.4%及 20.91%)，20-29 歲組，有 25 人(佔 6.3%)。

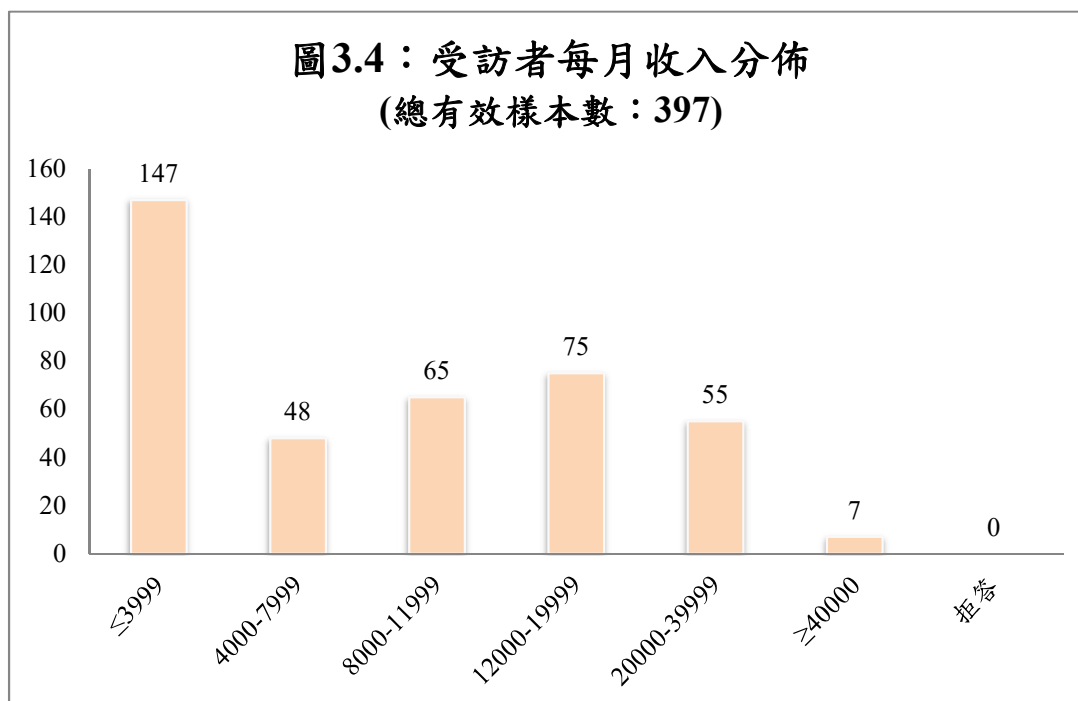


按受訪者學歷統計(圖 3.3)，以高中學歷最多，有 111 人(佔 27.96%)，初中學歷者有 109 人(佔 27.46%)，小學學歷者有 80 人(佔 20.15%)，高等學歷者有 75 人(佔 18.89%)，其他學歷的有 22 人(佔 5.54%)。

圖3.3：受訪者學歷分佈
(總有效樣本數：397)



按受訪者每月收入統計(圖 3.4)，在 397 名有效問卷的受訪者中，以每月收入等於或少於 3,999 元者最多，有 147 人(佔 37.03%)，他們主要為退休長者，其次每月收入介乎 12,000 元至 19,999 元者，有 75 人(佔 18.89%)，每月收入介乎 20,000 元至 39,999 元的有 55 人(佔 13.85%)，每月收入介乎 8,000 元至 11,999 元的有 65 人(佔 16.37%)，每月收入介乎 4,000 元至 7,999 元的有 48 人(佔 12.09%)，每月收入等於或多於 40,000 元者有 7 人 (佔 1.76%)，沒有拒答。



4. 市民滿意度評估

本年度問卷調查時間為 2022 年 4 月 18 日至 10 月 31 日 (109 個工作日)，收到問卷總數共 412 份，當中有效問卷共 397 份(佔 96.36%)，無效問卷共 15 份(佔 3.64%)。調查對象為於過去一年內曾親臨房屋局辦理服務的市民。

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。

受訪市民對房屋局的整體服務滿意度平均數為 4.45 分。在各個細項指標中，評分最高的為員工服務內服務態度及服務主動性，滿

意度平均數均為 4.62 分，次高的員工服務內的專業程度及服務效率，滿意度平均數分別均為 4.61 分；評分最低的為服務承諾中的服務承諾範圍足夠性及績效信息內的發佈信息渠道，滿意度平均數均為 4.13 分，次低為服務承諾中指標滿意度及指標清晰度，滿意度平均數均為 4.16 分。

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								4.40	
服務時間	0	1	0	14	188	194	397	4.45	0.59
佔比	--%	0.00	--%	0.04	0.47	0.49			
服務地點	0	1	2	30	191	173	397	4.34	0.66
佔比	--%	0.00	0.01	0.08	0.48	0.44			
聯絡方法	2	0	1	21	185	188	397	4.42	0.60
佔比	0.01	--%	0.00	0.05	0.47	0.47			
員工服務								4.61	
服務態度	1	1	0	8	129	258	397	4.62	0.55
佔比	0.00	0.00	--%	0.02	0.32	0.65			
專業程度	1	1	0	9	133	253	397	4.61	0.56
佔比	0.00	0.00	--%	0.02	0.34	0.64			
服務效率	1	1	2	8	130	255	397	4.61	0.58
佔比	0.00	0.00	0.01	0.02	0.33	0.64			
服務主動性	1	1	0	10	128	257	397	4.62	0.56
佔比	0.00	0.00	--%	0.03	0.32	0.65			
環境設備								4.40	
舒適程度	0	1	1	16	198	181	397	4.40	0.61
佔比	--%	0.00	0.00	0.04	0.50	0.46			
設施配置	0	1	0	16	201	179	397	4.40	0.59
佔比	--%	0.00	--%	0.04	0.51	0.45			
內部流程								4.46	
等候時間	0	1	1	20	157	218	397	4.49	0.63

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
佔比	--%	0.00	0.00	0.05	0.40	0.55			
簡捷程度	0	2	1	20	168	206	397	4.45	0.65
佔比	--%	0.01	0.00	0.05	0.42	0.52			
公平性	1	1	2	22	172	199	397	4.43	0.65
佔比	0.00	0.00	0.01	0.06	0.43	0.50			
服務效果								4.48	
符合使用目的	2	1	1	19	161	213	397	4.48	0.63
佔比	0.01	0.00	0.00	0.05	0.41	0.54			
服務資訊								4.23	
資訊公開	1	2	0	40	221	133	397	4.22	0.66
佔比	0.00	0.01	--%	0.10	0.56	0.34			
資訊正確	1	2	0	32	228	134	397	4.24	0.64
佔比	0.00	0.01	--%	0.08	0.57	0.34			
電子服務								4.22	
電子服務範圍足夠性	0	1	1	10	56	38	106	4.22	0.73
佔比	--%	0.01	0.01	0.09	0.53	0.36			
電子服務滿意程度	0	1	0	11	56	38	106	4.23	0.71
佔比	--%	0.01	--%	0.10	0.53	0.36			
績效信息								4.14	
足夠性	6	2	5	48	217	119	397	4.14	0.71
佔比	0.02	0.01	0.01	0.12	0.55	0.30			
信息公佈的渠道	5	2	5	46	225	114	397	4.13	0.70
佔比	0.01	0.01	0.01	0.12	0.57	0.29			
服務承諾								4.15	
指標滿意度	24	1	0	37	206	94	362	4.16	0.62

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
佔比	0.07	0.00	--%	0.10	0.57	0.26			
指標清晰度	25	1	0	39	201	96	362	4.16	0.63
佔比	0.07	0.00	--%	0.11	0.56	0.27			
服務承諾範圍足夠性	24	2	2	43	195	96	362	4.13	0.69
佔比	0.07	0.01	0.01	0.12	0.54	0.27			
整體服務								4.45	
整體服務滿意度	1	0	1	14	185	196	397	4.45	0.58
佔比	0.00	--%	0.00	0.04	0.47	0.49			

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)。

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，評分最高的為員工服務，滿意度平均數為 4.61 分，次之為服務效果，滿意度平均數為 4.48 分；評分最低的為績效信息，滿意度平均數為 4.14 分，次低為服務承諾及電子服務，滿意度平均數分別為 4.15 及 4.22 分。

表 4.2 9 個主要因素指標的滿意度

因素	滿意度平均數
員工服務	4.61
服務效果	4.48
內部流程	4.46
環境設備	4.40
方便程度	4.40
服務資訊	4.23
電子服務	4.22
服務承諾	4.15
績效信息	4.14

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。粗字體表示該服務類別的滿意度平均數低於同一因素的總體滿意度，反映在同一因素下，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，一般公共服務整體的受訪者的滿意度唯有績效信息低於總體滿意度，而監督、審批及執法性公共服務有服務資訊、電

子服務、服務承諾低於總體滿意度，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，只有服務資訊及服務承諾的滿意度高於總體的滿意度。

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	4.45	4.40	4.37	4.40
員工服務	4.62	4.64	4.59	4.61
環境設備	4.42	4.47	4.35	4.40
內部流程	4.58	4.50	4.34	4.46
服務效果	4.54	4.55	4.39	4.48
服務資訊	4.29	4.17	4.24	4.23
電子服務	4.56	4.12	4.17	4.22
績效信息	4.12	4.17	4.12	4.14
服務承諾	4.18	4.08	4.18	4.15
整體服務	4.42	4.47	4.46	4.45

註：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 2021 年度調查的滿意度平均數比較

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，全項的得分較 2021 年度提升，介乎於 0.37 至 0.76 之間，當中，內部流程的評分提升幅度最高，由 2021 年的 3.70 分上升至 2022 年的 4.46 分，上升了 0.76 分。服務資訊升幅最少，上升幅度為 0.37 分，2022 年度為 4.23 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	2021	2022	比較
方便程度	3.73	4.4	0.67
員工服務	3.94	4.61	0.67
環境設備	3.98	4.40	0.42
內部流程	3.70	4.46	0.76
服務效果	3.86	4.48	0.62
服務資訊	3.86	4.23	0.37
電子服務	3.56	4.22	0.66
績效信息	3.74	4.14	0.40
服務承諾	3.46	4.15	0.69
整體服務	3.91	4.45	0.54

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		2021 年		2022 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	3.96	3.73	4.45	4.40	0.67
	服務地點	3.62		4.34		
	聯絡方法	3.57		4.42		
員工服務	服務態度	4.03	3.94	4.62	4.61	0.67
	專業程度	3.94		4.61		
	服務效率	3.86		4.61		
	服務主動性	3.92		4.62		
環境設備	舒適程度	4.01	3.98	4.40	4.40	0.42
	設施設置	3.96		4.40		
內部流程	等候時間	3.68	3.70	4.49	4.46	0.76
	簡捷程度	3.55		4.45		
	公平性	3.87		4.43		
服務效果	符合使用目的	3.86	3.86	4.48	4.48	0.62
服務資訊	資訊公開	3.82	3.86	4.22	4.23	0.37
	資訊正確	3.91		4.24		
電子服務	範圍足夠性	3.57	3.56	4.22	4.22	0.66
	滿意程度	3.56		4.23		

整體服務		2021 年		2022 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
績效信息	足夠性	3.76	3.74	4.14	4.14	0.40
	信息公佈的 渠道	3.73		4.13		
服務承諾	範圍足夠性	3.37	3.46	4.13	4.15	0.69
	指標滿意度	3.40		4.16		
	指標清晰度	3.63		4.16		
整體服務滿意度		3.91	3.91	4.45	4.45	0.54

表 4.1.3 2022 年度按各項服務類別的滿意度平均數總體上升，福利性公共服務得分為 4.46 分，較 2021 年度上升 0.56 分；升幅相對少的是監督審批及執法性公共服務，對比上年度上升 0.51 分。

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
2022	4.42	4.47	4.47	4.45
2021	3.90	3.96	3.91	3.91
比較	0.52	0.51	0.56	0.54

4.2 電子服務指標中的各項問題評分狀況

表 4.2.1 顯示，使用房屋局提供的電子服務有 102 個，佔 25.69%，沒有使用過房屋局提供的電子服務有 295，佔 74.31%。

表 4.2.1 過往一年有否使用房屋局提供的電子服務?(問卷中問題

17-附件 I)

	拒答	有	否	受訪總數
17.有否使用電子服務?	0	102	295	397
佔百份比：	--%	25.69%	74.31%	

表 4.2.2 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，不知道有 258 個，另外，知道的受訪者有 138 個，佔受訪總數 396 個的 65.15%及 34.85%。

表 4.2.2 您知道什麼是“服務承諾”嗎？(問卷中問題 22-附件 I)

	拒答	不知道	知道	受訪總數
22. 服務承諾認知	0	258	138	396
佔百份比：	--%	65.15%	34.85%	

5. 其他意見

其他意見共有 13 個，把其他意見觀點分類後，關於簡化申請手續及完善服務質素均佔 25.00%，資訊透明度及其他均有 12.5%，擴大電子服務範圍及環境設備均為 8.33%，公屋申請及制度則有 4.17%。

6. 綜合分析與總結

6.1 是次市民滿意度調查的調查時間為 2022 年 4 月 18 日至 10 月 31 日，共 109 個工作日(2022 年 6 月 20 日至 2022 年 8 月 1 日期間因疫情影響不計算工作日)，收到問卷總數共 412 份，當中有效

問卷共 397 份(佔 96.36%)，無效問卷共 15 份(佔 3.64%)。

6.2 受訪市民的主要人口特徵如下：性別方面，男女比例相約；歲組方面，在 397 名有效問卷的受訪者中，60 歲以上歲組最多有 106 人(佔 26.7%)，次之 30-39 歲組有 102 人(佔 25.69%)，50-59 歲組有 83 人(佔 20.91%)；教育程度方面，以高中教育程度者最多，有 111 人(佔 27.96%)，初中學歷者有 109 人(佔 27.46%)；每月收入方面，以每月收入等於或少於 3,999 元者最多，有 147 人(佔 37.03%)，他們主要為退休長者，其次每月收入介乎 12,000 元至 19,999 元者，有 75 人(佔 18.89%)。

6.3 2022 年度受訪市民對房屋局的整體服務滿意度平均數為 4.45 分，較 2021 年的 3.91 分上升了 0.54 分，總體服務的滿意程度上升；有 96%受訪者對房屋局的整體服務給予滿意或以上評價，4%受訪者給予一般的評價。

6.4 在各個細項指標中，評分最高的為員工服務指標中服務態度及服務主動性，滿意度平均數均為 4.62 分，而專業程度及服務效率，均為 4.61 分；內部流程中等候時間，得分為 4.49 分；服務效果中符合使用目的得分為 4.48 分；方便程度中服務時間得分為 4.45 分。

6.5 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

公共服務及福利性公共服務的得分高於總體得分；另外，一般公共服務的得分略低於總體得分。

- 6.6 在 9 項主要因素中，有 9 項的得分都較上年度有提升，升幅介乎於 0.37 至 0.76 之間，全部項目的滿意度評分都較 2021 年滿意度上升。
- 6.7 僅 25.69% 的受訪者過往一年有使用過房屋局提供的電子服務，有關比例已較上年度的 31.54% 有下降，同時，由於受限於問卷調查對象為親臨房屋局的市民，有關數字未能反映使用網上電子服務的市民的意見，因此，在親臨房屋局的受訪者中，顯然反映房屋局網上電子服務未能滿足要求，應考慮加入市民滿意度電子問卷調查，以更全面了解市民對提升房屋局的服務質素的意見。
- 6.8 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，65.15% 受訪者回答不知道，34.85% 受訪者回答知道。市民對房屋局的服務承諾認知度仍然偏低，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。
- 6.9 優化市民在房屋局辦理基本更新資料及進一步擴大可提交項目文件的電子化服務，透過“澳門公共服務一戶通”提高市民申請及提交文件的便利性、準確性。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 – 調查問卷樣本



市民滿意度調查問卷

本欄由房屋局填寫

填表日期：___/___/___	問卷編號：___
服務分類：_____ 註:A.一般性服務, B.審批性服務, C.福利性服務	
問卷收集方式：親臨 / 電話	
所辦理之服務是否有服務承諾 <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 無	

為提升房屋局團隊管理及服務質素，現進行市民滿意度調查。房屋局非常希望您能提供寶貴的意見和建議，懇請您以接受房屋局服務為經驗，回答以下問題：

您/貴機構/實體前來房屋局辦理/查詢以下的服務項目：

(1份問卷只選擇1個類別/1個範疇)

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 私人樓宇分層建築物所有人大會 (A1)
<input type="checkbox"/> 協調滲漏水處理(A12)
<input type="checkbox"/> 申請業主名冊/寄存會議錄/證明 | <input type="checkbox"/> 房地產中介業務(B1)
<input type="checkbox"/> 分層建築物商業業務(B3)
<input type="checkbox"/> 社會房屋租賃變動之申請(B8)
<input type="checkbox"/> 經屋家團狀況及變動(B11)
<input type="checkbox"/> 經屋訂立買賣公證書(做契) | <input type="checkbox"/> 社會房屋申請(C1)
<input type="checkbox"/> 經濟房屋申請(C2)
<input type="checkbox"/> 樓宇維修基金申請(C5-7)
<input type="checkbox"/> 其他(請註明)_____ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

		非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	拒答 / 不適用	請說明 不滿意原因
		5	4	3	2	1	0	
整體服務	1 整體服務滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
方便程度	2 服務時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	3 服務地點	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	4 聯絡方法	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
員工服務	5 服務態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	6 專業程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	7 服務效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	8 服務主動性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
環境設備	9 舒適程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	10 設施配置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
內部流程	11 等候時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	12 簡捷程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
	13 公平性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
服務效果	14 符合使用目的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

		非常滿意	滿意	一般	不滿意	非常不滿意	拒答 / 不用	請說明 不滿意原因	
		5	4	3	2	1	0		
服務資訊	15 資訊公開性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	16 資訊正確性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
電子服務	17 有否使用電子服務	<input type="checkbox"/> 有(請回答 18、19 題)					<input type="checkbox"/> 無(直接跳至 20 題)		
	18 電子服務範圍足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	19 電子服務滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
績效信息	20 足夠性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	21 發佈信息渠道	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
服務承諾	22 服務承諾認知	<input type="checkbox"/> 知道		<input type="checkbox"/> 不知道					
	23 服務承諾範圍足夠	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
服務承諾	24 指標滿意度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	25 指標清晰度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
其他	26 您對房屋局上述的服務哪方面最滿意？								
	27 其他意見/建議								
基本資料	28 年齡：	<input type="checkbox"/> 20 以下	<input type="checkbox"/> 20-29	<input type="checkbox"/> 30-39	<input type="checkbox"/> 40-49	<input type="checkbox"/> 50-59	<input type="checkbox"/> 60 或以上		
	29 性別：	<input type="checkbox"/> 男性	<input type="checkbox"/> 女性						
	30 學歷：	<input type="checkbox"/> 小學	<input type="checkbox"/> 初中	<input type="checkbox"/> 高中	<input type="checkbox"/> 專科/大學或以上	<input type="checkbox"/> 不適用			
	31 每月收入：	<input type="checkbox"/> ≤3,999	<input type="checkbox"/> 4,000-7,999	<input type="checkbox"/> 8,000-11,999	<input type="checkbox"/> 12,000-19,999	<input type="checkbox"/> 20,000-39,999	<input type="checkbox"/> ≥40,000		

完，感謝您的寶貴意見！

填寫後可透過以下任一方式交回房屋局：

1. 郵寄： 澳門鴨涌馬路 220 號青蔥大廈地下 L
2. 傳真： 2830 5909
3. 電郵： info@ihm.gov.mo

市民滿意度調查問卷採取不記名方式收集，無須填寫姓名或機構 / 社團名稱。

其他意見/建議(續)：