

# 房屋局

## 2025 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、環境及配套设施、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 2025 年 4 月 1 日至 2025 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

2025 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，2025 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瞄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 2025 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	1,030	1,030	0
<b>總計</b>	<b>1,030</b>	<b>1,030</b>	<b>0</b>

調查方式	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
網頁/親臨	1,030	1,030	0
<b>總計</b>	<b>1,030</b>	<b>1,030</b>	<b>0</b>

服務類別	回收問卷數	有效問卷	無效問卷
一般公共服務	169	169	0
監督、審批及執法性公共服務	230	230	0
福利性公共服務	631	631	0
<b>總計</b>	<b>1,030</b>	<b>1,030</b>	<b>0</b>

##### 3.1.2 受訪者統計

性別	男	女
	524	506

年齡層	18-25 歲	26-45 歲	46-60 歲	60 歲以上
	16	417	276	321

教育程度	小學	中學	大學或以上	不適用
	114	438	377	101

在 1,030 份有效問卷中，男性有 524 人，佔 50.9%，女性有

506 人，佔 49.1%；年齡層方面，26-45 歲居多為 417 人，佔 40.5%；

教育程度方面，中學程度較多，共 438 人，佔 42.5%。

## 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	4.49	4.46	0.68
	服務態度		4.51	0.67
環境及配套設施	方便程度	4.40	4.37	0.68
	場所硬件及配套		4.41	0.62
	場所支援措施		4.43	0.55
程序手續	服務效率	4.42	4.46	0.59
	手續便捷度		4.37	0.68
服務資訊	資訊的便捷度	4.34	4.34	0.61
	資訊的準確性		4.35	0.64
	資訊的詳實性		4.33	0.67
服務保證	服務承諾全面性	4.41	4.42	0.68
	服務承諾指標滿意度		4.39	0.68
電子服務	電子服務易用性	4.19	4.15	0.71
	電子服務安全性		4.26	0.67
	電子服務覆蓋度		4.17	0.68
績效信息	信息內容的足夠度	4.31	4.34	0.62
	信息發放的渠道		4.27	0.63
服務整合	跨部門程序優化	4.18	4.18	0.74

一般公共服務的各個細項指標中，評分最高為人員服務-服務態度，得分為 4.51 分，其次為人員服務-服務主動性、程序手續-服務效率，得分為 4.46 分；評分最低為電子服務-電子服務易用性，得分為 4.15 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	4.51	4.54	0.56
	服務態度		4.47	0.60
環境及配套設施	方便程度	4.68	4.77	0.51
	場所硬件及配套		4.66	0.58
	場所支援措施		4.60	0.62
程序手續	服務效率	4.52	4.61	0.55
	手續便捷度		4.43	0.58
服務資訊	資訊的便捷度	4.44	4.45	0.55
	資訊的準確性		4.43	0.58
	資訊的詳實性		4.44	0.54
服務保證	服務承諾全面性	4.46	4.50	0.58
	服務承諾指標滿意度		4.42	0.52
電子服務	電子服務易用性	4.48	4.47	0.70
	電子服務安全性		4.48	0.67
	電子服務覆蓋度		4.48	0.62
績效信息	信息內容的足夠度	4.43	4.44	0.57
	信息發放的渠道		4.41	0.56
服務整合	跨部門程序優化	4.34	4.34	0.60

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-方便程度，得分均為 4.77 分，其次為環境及配套設施-場所硬件及配套，得分為 4.66 分；評分最低為服務整合-跨部門程序優化，得分為 4.34 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	4.34	4.30	0.99
	服務態度		4.37	0.85
環境及配套設施	方便程度	4.20	4.16	0.95

調查因素	分項內容	滿意度平均數	分項得分	標準差
施	場所硬件及配套		4.21	0.84
	場所支援措施		4.22	0.84
程序手續	服務效率	4.17	4.18	1.01
	手續便捷度		4.16	0.98
服務資訊	資訊的便捷度	4.15	4.13	0.92
	資訊的準確性		4.17	0.93
	資訊的詳實性		4.16	0.92
服務保證	服務承諾全面性	4.19	4.19	0.97
	服務承諾指標滿意度		4.18	0.98
電子服務	電子服務易用性	4.16	4.14	0.89
	電子服務安全性		4.19	0.86
	電子服務覆蓋度		4.16	0.89
績效信息	信息內容的足夠度	4.17	4.16	0.94
	信息發放的渠道		4.17	0.92
服務整合	跨部門程序優化	4.10	4.10	0.97

福利性公共服務的各個細項指標中，評分最高為人員服務-服務態度，得分為 4.37 分，其次為人員服務-服務主動性，得分為 4.30 分；評分最低為服務整合-跨部門程序優化，得分為 4.10 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：希望優化電子服務(如：一戶通等)、公屋及房地產中介業務方面期望簡化申請手續、樓宇維修基金方面有望提升資訊透明度及服務效率、完善服務質素等；

對房屋局的服務提供或流程方面的意見回應：希望加快公屋申請審批進度、經屋及樓宇維修基金申請方面可簡化申請流程、經社屋輪候時間過長，及社屋申請補發租單流程慢等；同時，亦有

市民反映社屋申請流程暢通、對樓宇維修基金申請滿意等；

對房屋局的服務提供或流程方面最滿意的回應：人員服務態度好、效率快、接待流程順暢、電子化申請方便，資訊明確等。

## 5. 改善措施及建議

於 2025 年持續按公共服務及組織績效評審制度指引要求，收集超過一千份市民滿意度問卷，並透過官方網站及微信公眾號等方式鼓勵市民透過線上方式提供意見，全面收集使用線上及線下服務的市民意見。

公共房屋申請方面，將不斷檢視申請流程，包括研究優化社屋分配機制，放寬 2 人家團可分配兩房單位，縮短輪候時間；持續優化公共房屋線上申請的用戶體驗及硬件配套，未來將推出更多電子服務，以提升便民服務體驗；此外，房屋局已啟動經屋置換制度可行性研究，切實回應居民的住屋需求。

《樓宇維修基金》申請方面，將持續優化電子服務，房屋局正積極構建網上申請平台，首階段於 2026 年 1 月開通“P 級及 M 級樓宇共同部分維修資助計劃”網上申請服務，並將逐步擴展服務範圍，期望透過電子化手段簡化申請流程及縮短辦理時間。此外，在提升資訊透明度方面，將持續舉辦宣傳講解會，向市民介紹各項資助計劃的申請流程、注意事項等，並於現場解答市民提問，

鼓勵業主履行樓宇維修責任及定期進行保養。同時，繼續透過舉辦樓宇管理相關培訓課程及線上專題講座，加深業主/管理機關對樓宇管理相關法律的認識，更深入掌握實務工作的知識。

房地產中介業務方面，房屋局正積極推進准照網上申請服務整合至“一戶通”和“商社通”平台，期望能為申請人提供更便捷的電子化服務；系統上線後，申請人可透過前述平台辦理所有房地產中介業務的申請、查看其持有的准照資料，以及線上修正申請資料及補交文件等。

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，包括利用政府內部辦公輔助平台，提升人員工作能力及增加信息發佈的渠道，向市民提供便捷服務，減少親臨次數。

## 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	2023 年		2024 年		2025 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	4.54	4.52	4.15	4.20	4.46	4.49
	服務態度	4.50		4.25		4.51	
環境及配套設施	方便程度	4.27	4.32	4.19	4.29	4.37	4.40
	場所硬件及配套	4.36		4.38		4.41	
	場所支援措施	4.33		4.30		4.43	
程序手續	服務效率	4.43	4.41	4.14	4.16	4.46	4.42
	手續便捷度	4.39		4.17		4.37	
服務資訊	資訊的便捷度	4.52	4.45	4.19	4.16	4.34	4.34
	資訊的準確性	4.41		4.16		4.35	
	資訊的詳實性	4.41		4.14		4.33	
服務保證	服務承諾全面性	4.59	4.52	3.94	3.96	4.42	4.41
	服務承諾指標滿意度	4.45		3.97		4.39	
電子服務	電子服務易用性	4.24	4.32	3.87	3.88	4.15	4.19
	電子服務安全性	4.38		3.94		4.26	
	電子服務覆蓋度	4.33		3.84		4.17	
績效信息	信息內容的足夠度	4.33	4.30	4.02	4.04	4.34	4.31
	信息發放的渠道	4.27		4.06		4.27	
服務整合	跨部門程序優化	4.31	4.31	3.70	3.70	4.18	4.18

調查因素	2023 年	2024 年	2025 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.52	4.20	4.49	+0.29
環境及配套設施	4.32	4.29	4.40	+0.11
程序手續	4.41	4.16	4.42	+0.26
服務資訊	4.45	4.16	4.34	+0.18
服務保證	4.52	3.96	4.41	+0.45
電子服務	4.32	3.88	4.19	+0.31
績效信息	4.30	4.04	4.31	+0.27
服務整合	4.31	3.70	4.18	+0.48

## 6.2 監督、審批及執法性公共服務

調查因素	分項內容	2023 年		2024 年		2025 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	4.38	4.38	4.63	4.64	4.54	4.51
	服務態度	4.38		4.64		4.47	
環境及配套設施	方便程度	4.19	4.19	4.69	4.65	4.77	4.68
	場所硬件及配套	4.29		4.65		4.66	
	場所支援措施	4.08		4.61		4.60	
程序手續	服務效率	4.29	4.27	4.62	4.59	4.61	4.52
	手續便捷度	4.25		4.55		4.43	
服務資訊	資訊的便捷度	4.11	4.12	4.50	4.50	4.45	4.44
	資訊的準確性	4.15		4.50		4.43	
	資訊的詳實性	4.10		4.50		4.44	
服務保證	服務承諾全面性	4.28	4.31	4.49	4.48	4.50	4.46
	服務承諾指標滿意度	4.33		4.47		4.42	
電子服務	電子服務易用性	4.16	4.19	4.57	4.58	4.47	4.48
	電子服務安全性	4.22		4.60		4.48	
	電子服務覆蓋度	4.19		4.58		4.48	
績效信息	信息內容的足夠度	4.18	4.19	4.52	4.51	4.44	4.43
	信息發放的渠道	4.19		4.50		4.41	
服務整合	跨部門程序優化	4.16	4.16	4.40	4.40	4.34	4.34

調查因素	2023 年	2024 年	2025 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.38	4.64	4.51	-0.13
環境及配套設施	4.19	4.65	4.68	+0.03
程序手續	4.27	4.59	4.52	-0.07
服務資訊	4.12	4.50	4.44	-0.06
服務保證	4.31	4.48	4.46	-0.02
電子服務	4.19	4.58	4.48	-0.10
績效信息	4.19	4.51	4.43	-0.08
服務整合	4.16	4.40	4.34	-0.06

### 6.3 福利性公共服務

調查因素	分項內容	2023 年		2024 年		2025 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	4.14	4.17	4.00	4.04	4.30	4.34
	服務態度	4.19		4.07		4.37	
環境及配套設施	方便程度	3.88	3.95	4.00	4.06	4.16	4.20
	場所硬件及配套	4.04		4.12		4.21	
	場所支援措施	3.92		4.07		4.22	
程序手續	服務效率	4.04	4.06	3.87	3.88	4.18	4.17
	手續便捷度	4.07		3.88		4.16	
服務資訊	資訊的便捷度	3.86	3.94	3.95	3.92	4.13	4.15
	資訊的準確性	4.04		3.94		4.17	
	資訊的詳實性	3.92		3.88		4.16	
服務保證	服務承諾全面性	3.92	3.94	3.69	3.73	4.19	4.19
	服務承諾指標滿意度	3.96		3.76		4.18	
電子服務	電子服務易用性	4.00	4.04	3.95	3.95	4.14	4.16
	電子服務安全性	4.10		3.97		4.19	
	電子服務覆蓋度	4.02		3.92		4.16	
績效信息	信息內容的足夠度	3.88	3.90	3.82	3.89	4.16	4.17
	信息發放的渠道	3.91		3.95		4.17	
服務整合	跨部門程序優化	3.97	3.97	3.81	3.81	4.10	4.10

調查因素	2023 年	2024 年	2025 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.17	4.04	4.34	+0.30
環境及配套設施	3.95	4.06	4.20	+0.14
程序手續	4.06	3.88	4.17	+0.29
服務資訊	3.94	3.92	4.15	+0.23
服務保證	3.94	3.73	4.19	+0.46
電子服務	4.04	3.95	4.16	+0.21
績效信息	3.90	3.89	4.17	+0.28
服務整合	3.97	3.81	4.10	+0.29

## 6.4 整體服務

調查因素	2023 年	2024 年	2025 年	與過往（去年）比較
人員服務	4.31	4.30	4.40	+0.1
環境及配套設施	4.10	4.32	4.32	-
程序手續	4.20	4.20	4.29	+0.09
服務資訊	4.08	4.19	4.25	+0.06
服務保證	4.18	4.02	4.28	+0.26
電子服務	4.13	4.16	4.21	+0.05
績效信息	4.08	4.16	4.24	+0.08
服務整合	4.09	4.00	4.16	+0.16

## 7. 總結

綜合上述市民滿意度調查分析，2025 年受訪市民對人員服務評分最高，得分為 4.40 分，其次為環境及配套設施，得分為 4.32 分；評分最低為服務整合，得分為 4.16 分。整體而言，各項目得分均較去年有所上升或持平，且得分均為 4 分以上，顯示市民對房屋局之滿意度仍然維持滿意。與去年比較，一般公共服務及福利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，包括利用政府內部辦公輔助平台，提升人員工作能力及增加信息發佈的渠道，向市民提供便捷服務，減少親臨次數。

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。