

## 【新聞稿】

**市民對公營房屋服務最不滿****長者對公營醫療最不滿 基層對就業服務最不滿**

為了解市民對香港主要公共服務的意見，系統地量化市民對各主要公共服務的滿意度，香港研究協會就此於4月12日至23日訪問了1662名十八歲或以上市民，請受訪者對十四項主要公共服務最近三個月服務表現的滿意度進行評分，1分為非常不滿意，2分為不滿意，3分為一般，4分為滿意，5分為非常滿意。

調查結果顯示：

| 排名 | 公共服務項目       | 滿意度平均分 | 最多受訪者給予的分數（佔受訪者百分比） |
|----|--------------|--------|---------------------|
| 1  | 供電服務         | 3.47   | 4（34%）              |
| 2  | 供水服務         | 3.32   | 3, 4（30%）           |
| 3  | 緊急服務         | 3.26   | 3（28%）              |
| 4  | 銀行服務         | 3.16   | 3（38%）              |
| 5  | 燃氣供應服務       | 3.10   | 3（37%）              |
| 6  | 電訊服務         | 2.82   | 3（36%）              |
| 7  | 公共交通服務       | 2.81   | 3（37%）              |
| 8  | 公共文化、康樂及運動服務 | 2.74   | 3（33%）              |
| 9  | 教育及培訓服務      | 2.57   | 3（27%）              |
| 10 | 社會保障及援助服務    | 2.52   | 3（24%）              |
| 11 | 就業服務         | 2.50   | 3（29%）              |
| 12 | 公營保健及醫療服務    | 2.45   | 3（26%）              |
| 13 | 廢物處理及資源回收服務  | 2.41   | 3（28%）              |
| 14 | 公營房屋服務       | 2.38   | 1（26%）              |

**1. 市民對供電服務最滿意**

滿意度評分排名前三位的分別是「供電服務」（3.47分）、「供水服務」（3.32分）及「緊急服務」（3.26分），反映市民對以上三項服務感到較為滿意。

**2. 市民對公營房屋服務最不滿**

滿意度評分排名最後三項方面，「公營保健及醫療服務」得2.45分，排第十二位，相信與近期公立醫院醫療事故頻生及非本地孕婦「攻陷」公立醫院婦產科等問題有關；「廢物處理及資源回收服務」得2.41分，排第十三位，可能與近期現有的堆填區面臨填滿及焚化爐選址的爭議對上述服務造成負面影響有關。而評分位處榜末的則是「公營房屋服務」，得2.38分，反映市民對公營房屋服務最不满意，相信與市民認為政府未能回應社會復建居屋的訴求，以及早前申訴專員公署批評房署處理公屋編配工作不當有關。

**3. 長者對公營保健及醫療服務最不滿**

調查進一步對受訪者的年齡組別進行交叉分析，結果顯示：「八十後」普遍對公共服務的滿意度偏低，而長者則普遍偏高。

在十四個被評分的公共服務中，受訪青年（18至29歲組別）對「廢物處理及資源回收服務」的評分最低（2.24分），相信與「八十後」對環保問題較為關注有關；受訪壯年（30至49歲組別）及中年（50至64歲組別）人士皆對「公營房屋服務」的評分最低（分別為2.29分及2.47分），反映

現時公營房屋服務未能滿足中壯年人士的需求；而受訪長者（65歲或以上組別）則對「公營保健及醫療服務」的評分最低（2.64分），相信與近年公營醫療系統的資源分配未能配合人口老化的趨勢，令大部分依賴公營醫療服務的長者得不到全面的照顧有關。

#### **4. 基層人士對就業服務最不滿**

調查進一步對受訪者自稱的社會階層進行交叉分析，結果顯示：「上層及中上層」人士普遍對公共服務的評價偏低，中產、夾心階層及基層人士的評價則相近。值得注意的是，在十四個被評分的公共服務中，基層人士對「就業服務」的評分最低（2.49分），反映現時的就業服務未能配合基層人士職場發展的需要。

#### **5. 灣仔居民對公營房屋服務最不滿**

調查亦進一步對受訪者居住的行政區域進行交叉分析，結果顯示：九龍城居民普遍對各項公共服務的滿意度較高，而油尖旺居民則相對較低。

值得注意的是，部分公共服務的滿意度評分在不同的區域差距較大，其中，在「公共文化、康樂及運動服務」方面，居住在「九龍城」的受訪者的評分最高（3.16分），而居住在「中西區」的受訪者的評分則最低（2.36分），反映中西區居民對該區的文化、康樂及運動服務未感滿意。

在「公營房屋服務」方面，居住在「九龍城」的受訪者的評分最高（2.63分），而居住在「灣仔」的受訪者的評分則最低（1.88分），相信與灣仔缺乏公營房屋規劃，令部分原本在灣仔居住的公屋輪候者未能「原區上樓」有關。

在「廢物處理及資源回收服務」方面，居住在「九龍城」的受訪者的評分最高（2.67分），而居住在「油尖旺」的受訪者的評分則最低（1.96分），反映油尖旺居民對該區的環境衛生狀況未感滿意。

在「燃氣供應服務」方面，居住在「九龍城」的受訪者的評分最高（3.40分），而居住在「離島」的受訪者的評分則最低（2.69分），相信與離島大部分地區缺乏管道燃氣輸送服務，對該區居民使用燃氣造成不便有關。

#### **6. 結語**

香港研究協會負責人表示，市民普遍對公共服務的滿意度偏低。十四項被評分的主要公共服務中，近六成半的評分低於3分，未達一般水平，當中以「公營保健及醫療服務」、「廢物處理及資源回收服務」及「公營房屋服務」的評分較低；而得分最高的「供電服務」亦只有3.47分，仍未達滿意水平。香港研究協會負責人指出，公共服務與市民的生活息息相關，其質素更直接影響市民的生活水平及城市的國際形象。協會負責人促請各公共服務提供者，正視市民的評價，檢討現行服務的不足，積極提升服務水平，為市民提供更完善的公共服務，提升市民的生活質素。

#### **附件：調查結果分析圖表（共三頁）**

發稿機構：香港研究協會

電話：3119 8883

傳真：2137 3839

電郵：info@rahk.org

網址：www.rahk.org

發稿日期：2011年4月28日

聯絡人：麥燕薇小姐