

樓價持續高企 市民對公營房屋服務評分跌幅最大

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8月22至27日訪問了1094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	與上次調查 (2011年4月)比較	最多受訪者給予的分數 (佔受訪者百分比)
1	供電服務	3.43	-0.04	4 (33%)
2	供水服務	3.28	-0.04	3 (30%)
3	緊急服務	3.17	-0.09	3 (27%)
3	銀行服務	3.17	+0.01	3 (33%)
5	燃氣供應服務	3.14	+0.04	3 (36%)
6	電訊服務	2.80	-0.02	3 (33%)
7	公共交通服務	2.79	-0.02	3 (34%)
8	公共文化、康樂及運動服務	2.76	+0.02	3 (32%)
9	就業服務	2.56	+0.06	3 (30%)
10	社會保障及援助服務	2.55	+0.03	3 (23%)
11	教育及培訓服務	2.54	-0.03	3 (29%)
12	公營保健及醫療服務	2.51	+0.06	3 (24%)
13	廢物處理及資源回收服務	2.44	+0.03	3 (29%)
14	公營房屋服務	2.24	-0.14	1 (31%)

1. 市民最不滿意公營房屋服務

調查發現，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評分排名變化不大。滿意度評分排名首三位維持不變，分別是「供電服務」(3.43分)、「供水服務」(3.28分)及「緊急服務」(3.17分)，反映市民對以上三項服務繼續給予較高的評價；而最後三項同樣分別是「公營保健及醫療服務」(2.51分)、「廢物處理及資源回收服務」(2.44分)及「公營房屋服務」(2.24分)，反映市民對以上三項服務的評價未有明顯改善。

2. 公營房屋服務評分跌幅最大

十四項服務的滿意度評分中，七項錄得上升，七項下跌。其中滿意度升幅最大的是「就業服務」及「公營保健及醫療服務」，各升0.06分，前者相信與本地失業率持續下跌，就業服務得到市民認同有關；而後者則相信與政府早前公布限制非本地孕婦來港產子的措施有關。而跌幅最大的是「公營房屋服務」，跌0.14分，相信與樓價持續高企，政府未有在公共房屋政策上回應市民對房屋的訴求有關；其次是「緊急服務」，跌0.09分，相信與國家政要訪港期間警方保安安排惹起社會的爭議有關。

3. 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，仍高達六成四的評分低於3分，未達一般水平。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，其質素更直接關係到城市的核心競爭力。協會負責人促請各公共服務提供者，正視市民的評價，加強與服務使用者溝通，深入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，以提升市民的生活質素及香港的競爭力。

附件：調查結果分析圖表 (共二頁)

發稿機構：香港研究協會

電郵：info@rahk.org

聯絡人：麥燕薇小姐

電話：3119 8883

網址：www.rahk.org

傳真：2137 3839

發稿日期：2011年8月31日