



建設發展 以民為本

Building through a
Community-centred Approach

■ 水泉澳興建中的公共租住房屋（公屋）項目。
The public rental housing (PRH) project being built at Shui Chuen O.

要達到建屋為民的目標，我們必須實事求是，同時兼顧個人、家庭，以至整個社區的需要。為此，香港房屋委員會（房委會）本着以人為本的方針，仔細研究，並諮詢服務對象。

2014/15年度落成的公屋單位約9 900個，分布於六個發展項目，包括水泉澳邨第一期（清泉樓、朗泉樓、欣泉樓、喜泉樓和樂泉樓）、水泉澳邨第二期（城泉樓和河泉樓）、祥龍圍邨（呈祥樓和景祥樓）、洪福邨第一期（洪欣樓和洪喜樓）、洪福邨第三期（洪溢樓、洪悅樓、洪昌樓和洪盛樓），以及美東邨（美德樓）。此外，年內落成的零售設施共4 800平方米，私家車和貨車停車位共300個。



房委會建築小組委員會委員在2014年8月視察水泉澳邨的工程，該邨部分於年內落成。

聽取租戶的意見

在發展項目的初步規劃和設計階段，我們舉辦社區參與活動，細心聆聽社會人士的意見，盡量採納。新建屋邨落成後，我們進行住戶意見調查，收集居民的意見，並舉行完工後檢討工作坊，分析和考慮所得的意見。日後設計新屋邨時，我們將一併研究居民提出的意見和表達的意向，並衡量安全和舒適程度、可持續性和環保、效率和成本效益等其他準則。

我們根據租戶的意見，定期修訂設計綱要範本，改良構件式單位設計。年內，我們優化構件式單位設計，其中一項是在冷氣機位下方增設窗戶，以改善二人／三人單位、三人／四人單位和四人／五人單位的天然採光。有關構件式單位設計的詳細資料，載於本章末的專題介紹。

環保設計 健康生活

房委會建造的樓宇均採用一系列環保設計和系統，以確保住戶一家大小的生活環境既環保又健康。本章末有關環保建築的專題報道，介紹過去數年我們推出的多項主要節能措施。

我們採用碳排放量估算方法，估算公共屋邨在整個預計生命周期內的總排碳量。自2011年起，在新公營房屋發展項目的規劃和設計階段，我們已就所有住宅大廈進行碳排放量估算。首先設定大廈和屋邨的排放基準（現時分別以新和諧一型第六款大廈和啟晴邨作為基準），然後評估所設計大廈和屋邨在整個生命周期的減碳效益。碳排放量估算涵蓋多個不同範疇，包括大型建造工程所用的材料、建築結構、公用屋宇裝備和拆卸工程，還有使用可再生能源和植樹。

截至2015年3月底，我們已通過143幢住宅大廈的碳排放量估算結果。以基準數字計算，這些住宅大廈在整個生命周期的排碳量估計可減少約796 000公噸，較基線數字少12%。

其他環保措施包括利用微氣候研究，提高新設計建築物的環保成效；同時採用「順應自然」的原則，掌握個別用地的特點，因地制宜，增加屋邨的自然通風和日照。新建住宅大廈在設計階段須進行ISO 50001能源估算，以評估大廈啟用後的公用能源消耗量。截至2015年3月底，新公營房屋發展項目的135幢住宅大廈已進行ISO 50001能源估算。

在研究採用較環保的建築材料方面，我們不遺餘力。舉例來說，從2013年起，我們在新建築合約的規格訂明採用礦渣微粉，現在更規定在建造預製混凝土外牆時加入礦渣微粉，以取代三成半的水泥成分。我們正研究在製作預製樓梯、預製垃圾槽、半預製樓板等其他預製混凝土元件時可否採用礦渣微粉。



綠茵處處的德朗邨。

建設可持續發展社區的另一重要環節是綠化環境。我們規定整體綠化覆蓋率佔發展項目用地總面積最少兩成；兩公頃以上的大型用地，則佔不少於三成；每15個公屋單位最少種植一棵樹。除此之外，

水泉澳和凹頭兩個項目引入綜合水敏性城市設計裝置，以減慢傾斜地塊的徑流速度，增加蓄水量，作為綠化環境的輔助設施。另在屯門第18區率先試用零灌溉種植系統；該系統無需以食水灌溉植物，而是通過毛細管作用，輸送地下儲水箱存放的雨水，為植物提供水分；又為彩園路項目設計一個預製組件系統，提高在平台植樹的效率，縮短建築時間。

環保建築認證

房委會致力締造優質和可持續發展的建築環境，確保所有新項目均達到香港綠色建築議會綠色建築環評計劃（即BEAM Plus）的「金」級別。至於個別選定項目，我們更取得最高的「鉑金」級別，成績驕人。除了BEAM Plus之外，我們更把部分項目提交中國綠色建築與節能（香港）委員會，進行中國綠色建築評價標識系統的評估。2014/15年度，我們在環保建築認證方面取得的成績載列於下表。

工程項目	計劃	評級
發展及建築處		
啟晴邨	綠建環評4/04版	最終鉑金級認證
啟晴商場	綠建環評4/04版	最終鉑金級認證
新蒲崗公共租住房屋發展項目	綠建環評新建建築1.2版	暫定鉑金級認證
安達臣道地盤A及地盤B第1和第2期公共租住房屋發展項目	綠建環評新建建築1.2版	暫定鉑金級認證
沙田第4D區碧田街居者有其屋計劃發展項目	綠建環評新建建築1.2版	暫定金級認證
沙田第4C區美滿里居者有其屋計劃發展項目	綠建環評新建建築1.2版	暫定金級認證
屯門第54區2號地盤第1和第2期公共租住房屋發展項目	綠建環評新建建築1.2版	暫定金級認證
沙咀道居者有其屋計劃發展項目	綠建環評新建建築1.2版	暫定金級認證
青康路青俊苑居者有其屋計劃發展項目	綠建環評新建建築1.2版	暫定金級認證
前凹頭政府職員宿舍公共租住房屋發展項目	中國綠色建築評價標識	三星級綠色建築設計標識
東涌第56區公共租住房屋發展項目	中國綠色建築評價標識	三星級綠色建築設計標識
新蒲崗公共租住房屋發展項目	中國綠色建築評價標識	三星級綠色建築設計標識
安達臣道地盤A及地盤B第1和第2期公共租住房屋發展項目	中國綠色建築評價標識	三星級綠色建築設計標識
柴灣工廠大廈改建為公共租住房屋	中國綠色建築評價標識	三星級綠色建築設計標識
屋邨管理處		
葵盛西邨	綠建環評既有建築1.2版	暫定鉑金級認證



房委會建築小組委員會、投標小組委員會及審計附屬小組委員會委員在2015年2月參觀獲頒綠建環評4/04版最終鉑金級認證的啟晴邨和啟晴商場。

關顧工人

《房委會地盤安全策略2014》是一套嚴格的安全規定，涵蓋所有新工程和維修保養工程工地，物業管理服務公司、潔淨服務承辦商和護衛服務承辦商必須按該規定行事。2014/15年度，我們達到每千名工人錄得不多於12宗意外的安全目標，新工程合約的意外率為每千名工人6.4宗，維修保養工程合約則為每千名工人2.2宗，遠低於本港每千名工人41.9宗的平均意外率。

我們持續提升規格要求，以確保多個範疇安全運作，包括臨時工程的監管；車輛載貨和運送物料的安全規定；塔式起重機（天秤）、固定和流動式起重機的安全使用；工地車輛和流動機械的安全操作；高空工作平台安全使用；以及使用梯子的安全規定。

為加強安全表現的監察機制，我們從兩方面改良突擊安全檢查計劃，一方面是承辦商在突擊安全檢查的表現，成為承辦商表現評分制中的得分，影響未來的投標機會。另一方面，承辦商在突擊安全檢查的表現，與安全、環保及衛生綜合支付計劃掛鉤，直接影響所支付的金額。通過常規的工地巡查，這些改良措施促使承辦商對施工安全作出更大承擔，投放更多資源。

我們在現有屋邨進行的工作，同以安全為重。年內，我們建立了一個突擊安全巡查系統，並完成有關升降機現代化及保養工程表現評分制的研究，把評分制納入日後的升降機加建和升降機現代化工程標書評審制度內；在評審新合約的標書時，考慮承建商的往績。

為更有效快捷管理有關工地的資訊，我們研發工傷及閃失事故和職業病監測系統。這個網上資料管理系統，讓承建商更易於記錄意外和事故，更便於利用所產生的數據作分析用途。

認真管理品質 有效提供服務

為實現建屋為民的目標，實施有效的品質管理工作至為重要。我們一直採用歐洲品質管理基金會的卓越模式，務求在各個業務範疇做到精益求精，多年來更獲得多項品質管理認證。我們規定承建商必須取得ISO 9001、ISO 14001和OHSAS 18001認證。2014年1月起更規定建築（新工程）和打樁工程承建商必須具備ISO 50001能源管理體系的認證。下頁各表詳列我們已取得認證的標準和日常營運所沿用的管理計劃和標準。

在香港品質保證局社會責任指數的年度表現評估中，發展及建築處連續第三年獲得滿分5.0分。年內，屋邨管理處也參加了該計劃，經核證後也取得滿分5.0分，顯示我們在社會責任方面的工作已趨成熟。

認證標準

認證標準	範疇	認證年份
發展及建築處		
ISO 9001 : 品質管理	公營房屋建築工程的規劃、設計、項目管理和合約管理	1993
ISO 14001 : 環境管理	公營房屋建築工程的規劃、設計、項目管理、合約管理和工料測試	2009
ISO 50001 : 能源管理	公營房屋建築工程的規劃、設計、項目管理和合約管理	2012
OHSAS 18001 : 職業安全健康管理體系 (短期內發展為ISO 45001)	公營房屋建築工程的工料測試	2013
屋邨管理處		
ISO 9001 : 品質管理	公營房屋的定期維修和改善工程的規劃、設計、工程策劃和合約管理	1993
ISO 14001 : 環境管理	公共屋邨的定期維修和改善工程的規劃、設計、工程策劃和合約管理 公共屋邨的物業管理服務 (包括清潔、保安、園藝和辦公室管理)	2011
ISO 50001 : 能源管理	公共租住房屋住宅樓宇的設施管理和改善工程的規劃、設計、營運、工程策劃和合約管理	2013
OHSAS 18001 : 職業安全健康管理體系 (短期內發展為ISO 45001)	公營房屋的定期維修和改善工程的規劃、設計、工程策劃和合約管理	2014
獨立審查組		
ISO 9001 : 品質管理	公營房屋屋宇監管	2014
ISO 14001 : 環境管理	公營房屋屋宇監管	2014

其他品質管理計劃和標準

計劃 / 標準	範疇	採用年份	備註
發展及建築處			
ISO 26000 : 社會責任	公營房屋建築工程的規劃、設計、項目管理和合約管理	2010	已採用香港品質保證局社會責任指數作為評分指標。自2012年起已連續三年取得滿分5.0分。
ISO 31000 : 風險管理	公營房屋建築工程的規劃、設計、項目管理和合約管理	2010	已納入發展及建築處其他管理體系內。
歐洲品質管理基金會卓越模式	公營房屋建築工程的規劃、設計、項目管理和合約管理	2010	已納入發展及建築處其他管理體系內。
屋邨管理處			
ISO 19011 : 稽核管理體系	公營房屋的定期維修和改善工程的規劃、設計、工程策劃和合約管理的內部稽核	2012	已納入品質管理體系內。2013年獲香港品質保證局加簽核實聲明。
ISO 26000 : 社會責任	公營房屋的定期維修和改善工程的規劃、設計、工程策劃和合約管理	2012	已納入品質管理體系內。已採用香港品質保證局社會責任指數作為評分指標。2014年獲得滿分5.0分。
ISO 31000 : 風險管理	公營房屋的定期維修和改善工程的規劃、設計、工程策劃和合約管理	2012	已納入品質管理體系內。2013年獲香港品質保證局加簽核實聲明。
香港品質保證局樓宇可持續發展指數計劃	十個涵蓋主要樓宇設計類型的公共屋邨內住宅大廈在環境、社會和經濟範疇的可持續發展績效表現	2012	已獲香港品質保證局樓宇可持續發展指數計劃核實。房委會於2012年成為首個獲得香港品質保證局樓宇可持續發展指數驗證標誌的機構。

質素控制

產品認證計劃是房委會控制上游品質的其中一個方法。認證計劃現適用於十種建築材料，包括防火木門、防火板間牆、袋裝水泥、瓷磚黏合劑、瓷磚、修葺砂漿、鋁窗、uPVC排水管道和配件、連體座廁設備，以及鋼筋網。下一階段列入產品認證計劃的建築材料是丙烯酸多層噴漆及發光二極管凸面照明器。

監管樓宇 保證質素

運輸及房屋局常任秘書長（房屋）辦公室轄下的獨立審查組擔任第三者監察角色，負責審批就房委會新發展項目提交的所有建築和結構圖則，以及處理房委會轄下現有樓宇為改建和加建所提交的申請；監管安排與屋宇署的做法一致。

獨立審查組於2014年5月獲得ISO 9001及ISO 14001認證。同年12月，獨立審查組研發的房屋署圖則查閱網(HeBROS)正式推出，為公眾人士提供網上查閱和複印房委會樓宇圖則的服務。同時，獨立審查組正研發「公營房屋入則易」系統(HePlan)，房委會的新發展項目與現有樓宇的改建和加建工程，便可以電子方式遞交圖則和文件予獨立審查組，而不須以紙張入則。這系統把獨立審查組日常工作的流程和審批程序電子化，2015年底前開始試用。

升降機巡查小組推行稽核巡查制度，以助提高房委會轄下升降機及自動梯的安全水平，減低意外風險。



獨立審查組轄下的地盤監察小組正在進行混凝土強度測試。

善用資訊科技 建築設計及工程事半功倍

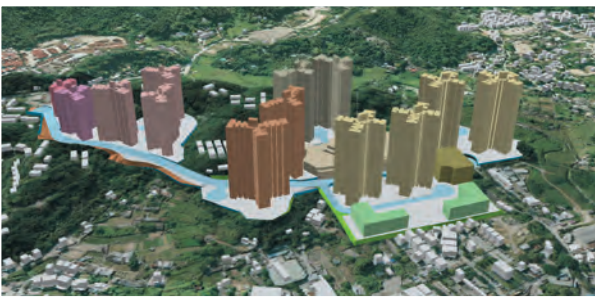
為提升建築設計及工程的品質和成效，我們善用多項重要的資訊科技資源，主要包括建築信息模擬技術、地理信息系統、房屋建設管理系統和無線射頻識別技術。我們將繼續研發新系統，以提高運作效率。

我們正開發一套發展及建築工地流動系統，以簡化房委會建築工地的安全、品質和生產力管理工作。採用這系統後，工地人員可使用流動電話，收集視察數據或記錄，並傳送到中央伺服器。系統的試行階段已於年內完成，我們現正着手展開第一階段的工作，包括開發用於屋宇裝備工程視察和安全提示的應用程式，以及改良在試行階段用於建築工程視察的應用程式。工地人員透過預先裝置的無線射頻識別標籤，輕易掌握單位編號、機器、機械設備、預製組件等多項資料，有助簡化日常視察工序，提升生產力。

在新屋邨的規劃、設計和建造方面，我們不斷擴展建築信息模擬技術的應用範圍，並採用創新的新應用系統，結合建築信息模擬技術和地理信息系統。新開發簡稱為CAR的工作模式便是年內的新猷；這個工作模式同時使用Civil 3D、ArcGIS和Revit (CAR)三項技術，有助加強可行性研究和方案設計的工作，簡化工序，並提供全方位的協作平台，促進公營房屋發展建議的可行性研究，以及方案設計階段的设计、檢討和評估工作。這個工作模式有助我們收集和整合各方面的準確數據，製作建議發展用地和樓宇布局的三維數碼模型；這類綜合模型不但提升各項分析和評估的效率，還可避免因傳統二維方法存有盲點而出現設計細節不協調的情況。CAR工作模式也改良工地平整工程的可持續設計，例如減省側重紙張文件的傳統程序，工地平整工程可採用均衡的挖填設計，減少一些無成效的設計和建造工程。

房委會現時在屋邨設計和規劃上使用的無人駕駛飛行系統（無人機系統，俗稱「航拍機」），是另一項極為可取的新技術。我們於2012年進行試驗研究，以無人機系統測量具潛力的房屋用地，並於2014年規劃皇后山公營房屋發展項目時試用有關技術。無人機系統從高空拍攝，提供高解像度的地形數碼影像，為具潛力的項目用地製作非常精確的數碼影像地圖，大大加快發展用地的可行性研究。此外，多個工務小組均認為數碼地圖是有效工具，把所設計的樓宇建成後在地面的狀況活現眼前，規劃人員不僅可「目睹」發展項目融合周遭環境的模樣，還可利用這些影像製作像真度極高的空中飛越影片，對建議發展項目的公眾諮詢工作大有幫助。

■ 使用無人機系統從高空拍攝的皇后山工地高解像度地形數碼影像。



■ 利用建築信息模擬技術及高解像度地形數碼影像，顯示擬建的皇后山發展項目及其周邊環境。

群策群力 推陳出新

我們一直與業界持份者緊密合作，借助內部和外間的多方面專業技術，鼓勵創新。以綜合採購法為例，採用三軌投標制度，投標者須就價格、技術和創新三方面提交建議，鼓勵持份者互相合作，提出創新的設計和建築概念，尤其適用於複雜的大型房屋發展項目。綜合採購法把投標程序轉化為學習過程，讓投標者共同探索嶄新概念和方案。

德朗邨（啟德地盤1B）是首個採用綜合採購法和三軌投標制度的發展項目，成效有目共睹。投標者按照綜合採購法的規定，提交多個創新的環保建議，包括中央花園的設計概念、改善地面行人通道風環境的建議，以及提高綠化比率。德朗邨於2013/14年度落成，住戶意見調查結果顯示他們的滿意度極高。就整體屋邨而言，97.3%受訪住戶給予最高的兩個滿意級別；98%受訪住戶表示滿意綠化充足度；99%居民表示夏季不曾因外部地方通風情況而感到不適。我們就首個採用綜合採購法的項目檢討採購模式，研製改良版本，在第二個綜合採購項目（即安達臣道地盤A和地盤B第1和第2期）採用。該項目正在施工，預期2016/17年度落成，工程包括重塑舊石礦場的空中輪廓線。

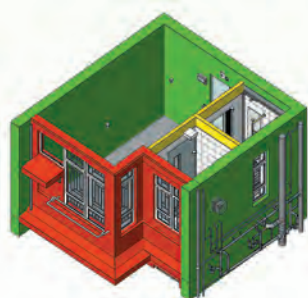
構件式單位設計：以人為本 締造更佳生活

我們設計單位時，首要考慮成本效益、健康、安全和環保等因素。儘管如此，我們基本上採用「以人為本」的主要設計方針，單位設計的大前提是為住戶提供安居之所，以便他們因應本身的需要和情況，善用空間，靈活布置。2008年我們秉持「實而不華」的原則，引入標準構件式單位設計。其後採納新落成公共租住屋邨住戶意見調查、完工後檢討所得的意見，以及屋邨管理諮詢委員會會議提出的建議，不斷擴展和改良構件式單位系列。2012年落成的牛頭角下邨是首個採用構件式單位設計的公共屋邨。

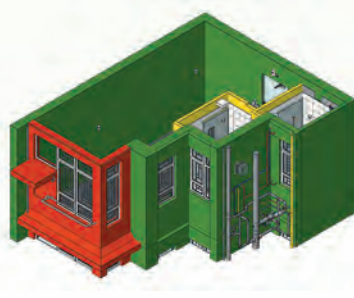
現時，構件式單位系列共有四款設計，人均室內樓面面積為七平方米，符合房委員的政策。各款設計如下：

我們根據居民的意見，訂出單位內居室和廚廁（廚房和浴室）兩個部分所佔面積的合適比例。就一人／二人單位和二人／三人單位而言，廚廁部分佔單位面積不應多於35%，三人／四人單位和四人／五人單位則不應多於25%。所有住宅單位一律採用通用設計概念，換言之，單位基本設施齊備，例如單位大門闊度可供輪椅進出，並附有鐵閘，另設窗花、可調校高度的灶台連洗滌盆、洗手盆、嵌入式淋浴間及晾曬設施，方便不同身體狀況的人士使用。

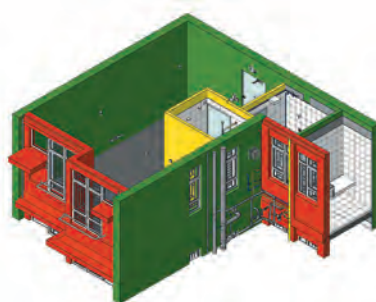
構件式單位設計優化單位布局和尺寸，例如單位之間外牆凹入天井位的闊度與深度兩者比例不少於1:3，以減少空氣積聚不散，確保居住環境舒適健康。



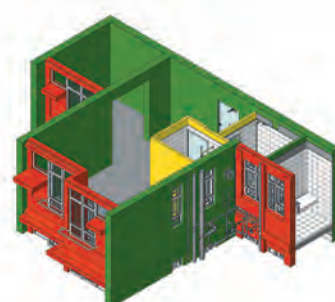
■ 一人／二人單位
(室內樓面面積：14.1至14.5平方米)



■ 二人／三人單位
(室內樓面面積：21.4至22.0平方米)



■ 三人／四人單位
(室內樓面面積：30.2至31.0平方米)



■ 四人／五人單位
(室內樓面面積：35.0至36.1平方米)



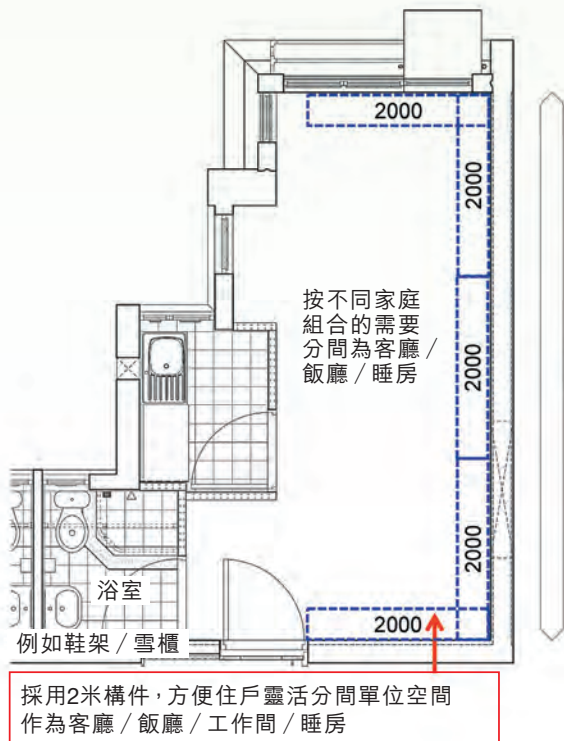


灶台可調校不同高度，切合住戶所需。
下方照片顯示入伙後廚房的擺設。

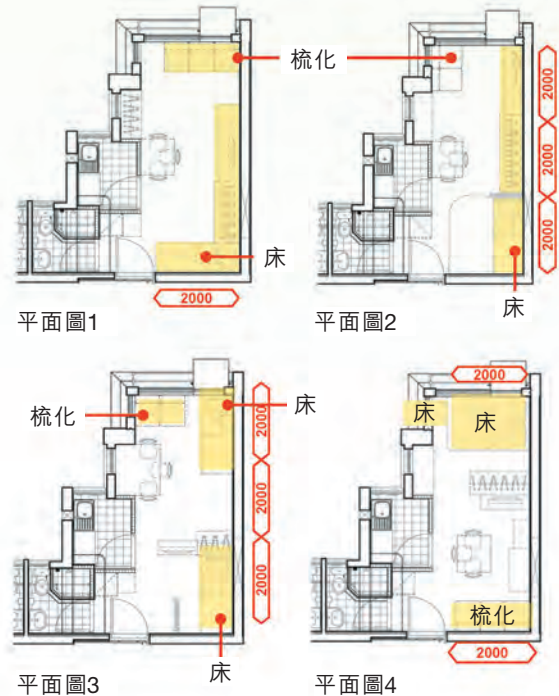


此外，構件式單位設計讓住戶在間隔室內空間和擺放家具時有較大彈性。以二人／三人、三人／四人或四人／五人單位為例，六米的牆壁可分間成三個部分，作為客飯廳／工作間／睡房。同時，單位大門和浴室門的位置讓居民可盡量利用室內空間。

採光方面，我們盡量擴大單位居室部分外牆的窗戶，有利天然採光和自然通風。同時利用微氣候研究的結果，得出最佳的環境設計方案，既增加空氣流動、自然通風和日照，又達到遮陽效果。目前，窗戶和露台均採用創新的隔音設計，不單減少噪音，而且自然通風良好。



註：某些項目或基於地盤限制而未能採用2米構件。



二人／三人單位的不同家具擺放方法。

屋宇裝備系統：節能又環保

房委會推動可持續發展的生活方式，把可持續發展和環保概念融入建築和社區生活，放眼未來，為下一代建設環保居所。下文概述房委會在多個主要範疇採取節能措施，並使用可再生能源。

改善照明系統

房委會轄下住宅大廈公用地方的設施中，照明系統的耗電量最高。我們根據按需要調節照明光度的原則，研發出「兩級光度照明控制系統」，在設計各個新公營房屋發展項目時，應用於大廈升降機大堂、走廊和樓梯，使照明系統的耗電量可平均減少三成多。

我們在啟晴邨一幢住宅大廈試用LED（發光二極管）凸面照明器，結果顯示耗電量較傳統照明器減少四成，效果理想。只要經認證的優質LED凸面照明器貨源充足，我們計劃引入新公營房屋發展項目，作為住宅大廈升降機大堂、走廊及樓梯的標準照明裝置。



■ 兩級光度照明控制系統 — (左)全照明，(右)部分照明。



■ 無齒輪升降機。

優化升降機系統

住宅大廈的設施中，耗電量排次位的是升降機系統。我們在大型升降機電動機使用升降機再生動力，又採用無齒輪升降機驅動系統，大大節省能源。啟晴邨試用升降機電力再生驅動裝置，結果顯示再生能源量一般可達升降機耗電量的兩、三成。而無齒輪升降機驅動系統加上變壓變頻式升降機電力系統，耗電量較傳統齒輪帶動的升降機驅動系統減少一成多。

使用可再生能源

近年，我們努力研究利用太陽能發電，在新建公共屋邨住宅大廈安裝連接電網的光伏發電系統，以期為住宅大廈提供最少1.5%的公用電量。當然，我們須確定大廈擁有無遮蔽的地方，並考慮會否對鄰近大廈造成眩光問題。啟晴邨的光伏發電系統啟用多時，研究結果顯示，該系統錄得的每千瓦峯值功率發電量，平均每年約1 090度，較估計發電量多逾半成。我們還試用其他類型的商用太陽能光伏板，例如多晶硅、非晶硅及CIGS（銅銦鎵硒化物）薄膜太陽能光伏板，以尋求適合香港使用的高效能系統。

服務對象 稱心滿足

要建設可持續發展的社區，房委會的建屋項目必須完全切合居民所需，讓他們稱心滿意。正因如此，在設計、施工，以至管理的整個過程中收集服務對象的意見，了解他們的滿意程度，是不可或缺的一環。這些意見有助我們精益求精，為下一代締造更好的生活。

我們自2004年起在所有新落成的公共屋邨進行住戶意見調查，所得資料納入房委會的意見和知識管理綜合系統。在屋邨落成約14個月後，獨立的服務供應商進行住戶意見調查，主要為評估居民對屋邨設計和設施的滿意程度，並根據調查結果，了解居民對我們有意探討的各個可行設計方案的意見。住戶意見調查至今進行了11年，共收集了76個已落成公共屋邨逾17萬個單位住戶的意見。調查主要涉及三個範疇，包括單位設計、住宅大廈設計和屋邨設計（外部地方）；每個範疇再細分為建築質素、環保設施和社區設施等。

近年的住戶意見調查結果令人鼓舞，足證我們的工作得到居民認同。以最近的調查為例，90%受訪住戶滿意單位的室內設備，近95%受訪住戶對大廈的設計和規劃，以至屋邨外部地方的環境布局均感滿意。住戶提出的口頭意見，正好印證上述調查結果；以下收錄部分居民對單位的意見：

房間寬敞，
而且陽光充足

喜歡窗外
景觀開揚

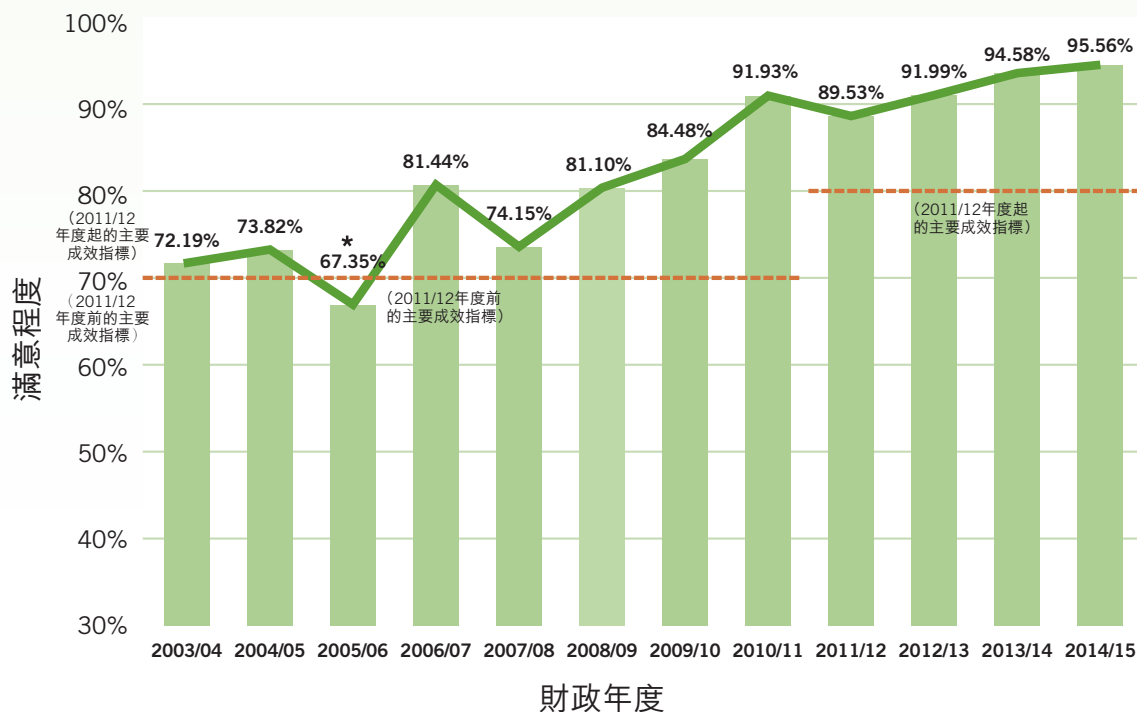
單位間隔
非常實用，
甚至較一些
私人屋苑優勝

對新居
十分滿意

我們根據調查結果，計算整個財政年度顧客滿意指數的百分率，以便對比預定的主要成效指標，衡量我們在滿足住戶所需方面的工作表現。結果顯示，住戶對我們的表現「非常滿意」。主要成效指標初期設定為70%，及後察覺這個指標偏低，遂於2011/12年度把指標提高至80%。然而，2014/15年度的調查涵蓋八個公共屋邨共20 898個單位，結果顯示住戶的滿意率平均高達95.56%！

顧客滿意指數和調查結果對我們掌握住戶的需要、期望和生活方式，至關重要。我們在制訂設計政策，以及改善設計綱要範本和設計指南時，尤其重視住戶對單位、大廈、屋邨外部地方的設計和設施等方面的意見。

2003/04至2014/15年度
根據住戶意見調查結果
計算得出的顧客滿意指數



* 註：我們曾進行焦點小組研究，探討顧客滿意程度下降的原因。結果顯示，除公屋的實際設計和設施外，當時的環境、社會及經濟情況等外在因素也大大影響住戶的意見和觀感，因而影響他們的滿意程度。

