

香港房屋委員會資助房屋小組委員會議事備忘錄

2016 年公營房屋住戶綜合統計調查

目的

本文件載述 2016 年公營房屋住戶綜合統計調查（下稱「綜合調查」）的主要結果。

背景

2. 自 1992 年起，房屋署每年均進行綜合調查，以蒐集現居於房屋委員會轄下公營房屋（包括公共租住房屋（下稱「公屋」）^{註1}和資助出售單位^{註2}）住戶的社會經濟特徵，以及他們對房屋相關事宜的意見。2016 年綜合調查的樣本數目約為 5 000 戶，其中包含 3 000 個居於公屋單位的住戶和 2 000 個居於資助出售單位³的住戶。整體回應率約為 90%。

2016 年綜合調查結果

3. 2016 年綜合調查的主要結果載於**附錄**。過去數年所進行綜合調查的統計數字亦臚列於適當之處，以作比較。除非另外註明，所有統計數字均反映各參考年份第一季的狀況。

註1 公屋單位不包括中轉房屋單位。

註2 資助出售單位包括租者置其屋計劃（下稱「租置計劃」）和居者有其屋計劃（下稱「居屋」）的單位，但不包括可在公開市場買賣的單位（即在居屋第三期乙之前出售的單位或已繳補價的單位）。在本文件中，「居屋」是一個統稱，所指計劃亦包括房屋委員會其他資助自置居所計劃，即私人機構參建居屋計劃、中等入息家庭房屋計劃、可租可買計劃和重建置業計劃。

註3 包括 1 000 個居於租置計劃屋邨的住戶和 1 000 個居於居屋屋苑的住戶。

提交參考

4. 本文件提交委員參考。

資助房屋小組委員會秘書黃令時
電話：2761 5033
傳真：2761 0019

檔號：HD(STAT) 8-2/2/2C
(策略處)
發出日期：2016年11月28日

2016 年公營房屋住戶綜合統計調查結果

(除非另外註明，所有統計數字均為參考年份第一季的狀況。)

1. 公共租住房屋(下稱「公屋」)、租者置其屋計劃(下稱「租置計劃」)和居者有其屋計劃(下稱「居屋」)單位住戶概況

(a) 公屋^{註1}

住戶數目

公屋戶的數目於過去數年均有所增加。(表 1)

表 1：公屋戶數目^{註2}

	2012	2013	2014	2015	2016
戶數	701 600	710 200	726 500	730 600	737 400

住戶人數

2. 2016 年平均住戶人數為 2.8 人。(表 2)

表 2：公屋戶平均住戶人數

	2012	2013	2014	2015	2016
平均住戶人數	2.9	2.9	2.8	2.8	2.8

長者戶^{註3}

3. 公屋長者戶的數目於過去數年均有所增加。(表 3)

表 3：公屋長者戶數目

	2012	2013	2014	2015	2016
長者戶數目	119 000	123 900	130 300	134 100	137 700

註1 住戶數目、住戶人數和長者戶數目等公屋統計數字均以房屋委員會(下稱「房委會」)的行政記錄為依據，而非以綜合調查結果為依據。

註2 公屋戶數目在某一年度的變化未必與當年的公屋落成量相稱，當中的差距受多項因素影響，例如在某一年度完結前落成的單位往往要在下一年度才能租出；有單位在租置計劃下售出；有單位在重建項目中被清拆；有現存空置單位出租等。

註3 長者戶即所有成員皆為年滿 60 歲或以上的住戶。

綜合社會保障援助（下稱「綜援」）

4. 17%的公屋戶有成員領取綜援^{註4}。（表4）

表4：公屋綜援戶所佔百分比

	2012	2013	2014	2015	2016
佔公屋戶的百分比	21%	20%	19%	18%	17%

(b) 租置計劃

5. 2016年租置計劃單位平均住戶人數為3.3人。（表5）

表5：租置計劃住戶平均住戶人數

	2012	2013	2014	2015	2016
平均住戶人數	3.4	3.4	3.4	3.4	3.3

(c) 居屋

6. 2016年居屋單位平均住戶人數為3.2人。（表6）

表6：居屋戶平均住戶人數

	2012	2013	2014	2015	2016
平均住戶人數	3.3	3.3	3.2	3.2	3.2

II. 對公屋相關事宜的意見

(a) 公屋戶對屋邨管理的意見

一般屋邨管理服務

7. 下表所示為公屋戶對四方面的屋邨管理服務的意見，當中公屋戶對保安服務質素最為滿意（81%）。（表7）

註4 此百分比乃按房委會行政記錄上社會福利署直接支付租金個案計算所得。

表 7：對一般屋邨管理服務的意見

	2014	2015	2016
屋邨人員責任感			
非常滿意／滿意	72%	73%	69%
普通	24%	23%	27%
非常不滿意／不滿意	4%	4%	4%
保安服務質素			
非常滿意／滿意	84%	84%	81%
普通	15%	14%	17%
非常不滿意／不滿意	1%	2%	2%
公用地方清潔衛生狀況			
非常滿意／滿意	75%	74%	70%
普通	21%	22%	25%
非常不滿意／不滿意	3%	4%	5%
單位內和屋邨公用地方維修保養相關服務			
非常滿意／滿意	67%	69%	69%
普通	23%	22%	23%
非常不滿意／不滿意	10%	9%	8%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

住戶單位維修保養服務

8. 約 46% 的公屋戶在調查之前一年內曾經要求房屋署或物業管理公司派員到其單位內進行修葺工程。當中 72% 的住戶對所提供的整體維修保養服務感到滿意。在所提供的各方面維修保養服務當中，公屋戶對工人工作態度最為滿意（80%）。（表 8）

表 8：對公屋戶單位維修保養服務的意見

	2014	2015	2016
屋邨職員處理維修保養申請的表現			
非常滿意／滿意	80%	80%	77%
普通	14%	15%	19%
非常不滿意／不滿意	6%	5%	4%
工人完成維修保養工程的效率			
非常滿意／滿意	77%	79%	73%
普通	15%	13%	18%
非常不滿意／不滿意	8%	8%	9%
工人工作態度			
非常滿意／滿意	82%	83%	80%
普通	14%	14%	15%
非常不滿意／不滿意	4%	3%	4%
工程質素			
非常滿意／滿意	65%	68%	68%
普通	23%	22%	21%
非常不滿意／不滿意	12%	10%	11%
維修保養工程完成後對環境的改善			
非常滿意／滿意	71%	75%	70%
普通	20%	18%	21%
非常不滿意／不滿意	9%	7%	9%
單位內整體維修保養服務			
非常滿意／滿意	73%	74%	72%
普通	22%	19%	23%
非常不滿意／不滿意	6%	6%	6%

- 註：● 從調查之前一年內曾經要求房屋署或物業管理公司派員到其單位內進行修葺工程的公屋戶收集的意見。
- 由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

屋邨公用地方維修保養服務

9. 在知悉屋邨公用地方曾進行修葺工程的公屋戶當中，約 70% 對維修保養服務的整體表現感到滿意。（表 9）

表 9：對屋邨公用地方維修保養服務的意見

	2014	2015	2016
屋邨職員處理維修保養查詢的表現			
非常滿意／滿意	75%	77%	72%
普通	23%	19%	25%
非常不滿意／不滿意	2%	4%	3%
工人完成維修保養工程的效率			
非常滿意／滿意	65%	65%	59%
普通	24%	24%	29%
非常不滿意／不滿意	11%	11%	12%
維修保養公用設施（例如升降機和保安系統）			
非常滿意／滿意	72%	75%	70%
普通	20%	18%	22%
非常不滿意／不滿意	8%	6%	8%
維修保養屋邨戶外設施（例如遊樂場）			
非常滿意／滿意	70%	71%	67%
普通	25%	23%	27%
非常不滿意／不滿意	5%	6%	6%
維修保養工程完成後對公用地方環境的改善			
非常滿意／滿意	76%	77%	71%
普通	20%	21%	25%
非常不滿意／不滿意	3%	3%	3%
屋邨公用地方整體維修保養服務			
非常滿意／滿意	74%	76%	70%
普通	23%	20%	27%
非常不滿意／不滿意	3%	3%	3%

註：● 從調查之前一年內知悉屋邨公用地方曾進行修葺工程的公屋戶收集的意見。
● 由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

屋邨管理扣分制

10. 在知悉扣分制的公屋戶當中，約 76%認為扣分制有助改善邨內的清潔衛生狀況。持相反意見者主要認為「居民不自律」（35%），以至扣分制成效不彰。至於罰則方面，大部分公屋戶認為合理（72%）。（表 10）

11. 這些公屋戶中，約 55%認為扣分制能有效阻止租戶高空擲物；約 54%認為扣分制能有效禁止在單位內違規養狗。此外，約 66%認為在屋邨公用地方非法賭博扣五分的罰則合理。（表 10）

表 10：對屋邨管理扣分制的意見

	2014	2015	2016
是否知悉扣分制			
是	94%	93%	94%
否	6%	7%	6%
扣分制是否能改善清潔衛生狀況*			
是	71%	76%	76%
否	26%	21%	23%
<u>不能改善的主要原因</u>			
居民不自律	33%	45%	35%
執行人手不足	23%	20%	24%
很難即時發現違規者	27%	20%	22%
不知道／無意見	4%	3%	1%
罰則是否合理*			
嚴厲	6%	5%	5%
合理	65%	70%	72%
寬鬆	24%	18%	19%
不知道／無意見	5%	7%	3%
扣分制是否能有效阻止租戶高空擲物*			
是	不適用	57%	55%
否	不適用	39%	43%
不知道／無意見	不適用	4%	2%
扣分制是否能有效禁止在單位內違規養狗*			
是	不適用	48%	54%
否	不適用	43%	41%
不知道／無意見	不適用	9%	5%
在屋邨公用地方非法賭博扣五分的罰則是否合理*			
嚴厲	6%	6%	6%
合理	66%	62%	66%
寬鬆	23%	24%	23%
不知道／無意見	6%	8%	5%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

*指知悉扣分制的公屋戶所表達的意見。

不適用：2014 年綜合調查未有問及此等方面的問題。

舉報濫用公屋資源

12. 約 73% 的公屋戶知悉房委會鼓勵租戶舉報濫用公屋資源。他們大多經傳媒（61%）得悉此訊息。（表 11）

表 11：對舉報濫用公屋資源的認知和主要得悉途徑

	2014	2015	2016
是否知悉舉報濫用公屋資源的宣傳			
是	79%	77%	73%
<u>主要途徑</u> [#]			
傳媒（電視台、報章、電台）	59%	64%	61%
單張／海報／橫額	40%	36%	45%
朋友／鄰居	13%	9%	15%
否	21%	23%	27%

#可選多項。

13. 如要舉報濫用公屋資源，大部分公屋戶會致電房委會熱線（54%）或通知屋邨辦事處（48%）。（表 12）

表 12：舉報濫用公屋資源時會選取的方法

	2014	2015	2016
舉報濫用公屋資源時會選取的方法 [#]			
致電房委會熱線	53%	51%	54%
通知屋邨辦事處	45%	44%	48%
填交舉報濫用公屋郵柬／遞交電子表格	8%	8%	9%
寄發投訴信	6%	7%	8%

#可選多項。

**(b) 對屋邨管理諮詢委員會（下稱「邨管諮委會」）的意見
（涵蓋已成立邨管諮委會屋邨的公屋戶）**

租戶對邨管諮委會的觀感

14. 對於邨管諮委會的工作成效，約 53% 的公屋戶認為邨管諮委會參與屋邨管理事務能改善屋邨居住環境。此外，約 63% 表示邨管諮委會能促進公屋戶關注和參與屋邨管理工作，以及加強居民與房屋署的溝通。（表 13）

15. 約 85% 的公屋戶支持邨管諮委會夥拍非政府機構舉辦屋邨活動。約 71% 認為該等活動能促進睦鄰精神，並有效增進居民對社區的歸屬感。（表 13）

表 13：對邨管諮委會的意見

	2014	2015	2016
邨管諮委會參與屋邨管理事務是否能改善屋邨居住環境			
是	53%	48%	53%
否	12%	14%	19%
不知道／無意見	35%	39%	28%
邨管諮委會是否能促進居民關注和參與屋邨管理工作，以及加強居民與房屋署溝通			
是	68%	56%	63%
否	13%	18%	22%
不知道／無意見	19%	26%	15%
是否支持邨管諮委會夥拍非政府機構舉辦屋邨活動			
是	85%	83%	85%
否	4%	6%	7%
不知道／無意見	10%	11%	8%
邨管諮委會夥拍非政府機構舉辦的活動是否能促進睦鄰精神，並增進居民對社區的歸屬感			
是	77%	68%	71%
否	11%	17%	19%
不知道／無意見	12%	16%	10%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

《屋邨通訊》

16. 約 66% 的公屋戶認為《屋邨通訊》能提供關於屋邨管理事務的有用資料。（表 14）

表 14：對《屋邨通訊》的意見

	2014	2015	2016
《屋邨通訊》是否能提供關於屋邨管理事務的有用資料			
是	68%	64%	66%
否	16%	17%	24%
不知道／無意見	16%	19%	9%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

(c) 公屋戶環保意識

使用環保設施

17. 約 62% 的公屋戶慣常把家居廢物分類回收，當中大多數住戶通常把可循環再造的廢物棄置於邨內的回收箱（87%）。（表 15）

表 15：回收習慣

	2014	2015	2016
是否把廢物分類回收			
是	59%	57%	62%
<u>處理可循環再造廢物的主要途徑#</u>			
棄置於邨內的回收箱	79%	81%	87%
賣給回收再造公司	18%	16%	14%
交到邨內的分類廢物收集站	6%	4%	7%
否	41%	43%	38%

#可選多項。

18. 約 61% 的公屋戶曾於過去六個月內把其舊衣作回收用途。節能措施方面，約 88% 的住戶在家中使用慳電膽／光管；約 82% 的住戶在家中使用附能源效益標籤的電器／設備。（表 16）

表 16：舊衣回收和使用環保裝置

	2014	2015	2016
是否曾於過去六個月內把舊衣回收			
是	56%	57%	61%
否	43%	42%	38%
記不起	1%	1%	0%*
是否使用慳電膽／光管			
是	87%	86%	88%
否	11%	12%	11%
記不起	2%	2%	2%
是否使用附能源效益標籤的電器／設備			
是	78%	78%	82%
否	17%	16%	13%
記不起	5%	6%	4%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

*少於 0.5%。

對環保計劃的認知

19. 約 28% 的公屋戶知悉長期環保計劃「綠樂無窮在屋邨」^{註5}。
(表 17)

表 17：是否知悉「綠樂無窮在屋邨」計劃

	2014	2015	2016
是	40%	36%	28%
否	60%	64%	72%

對房委會可持續發展工作的認知

20. 在房委會可持續發展工作方面，公屋戶主要關注「公屋租金調整及租金援助」(51%)、「屋邨清潔衛生狀況」(50%)，以及「屋邨維修保養」(47%)。
(表 18)

表 18：公屋戶對房委會可持續發展工作的主要關注事項

	2014	2015	2016
公屋戶對房委會可持續發展工作的主要關注事項*			
公屋租金調整及租金援助	46%	51%	51%
屋邨清潔衛生狀況	42%	45%	50%
屋邨維修保養	45%	42%	47%
屋邨設施	22%	23%	29%
公屋單位編配及調遷計劃	17%	20%	21%

#可選多項。

(d) 促進公屋家庭和諧共融的計劃

長者戶的意見

21. 在戶主及／或其配偶年滿 60 歲或以上並有子女居於私人樓宇的公屋戶當中，28% 表示會考慮申請天倫樂加戶計劃，把子女加入其公屋戶籍。
(表 19)

註5 此計劃由房委會及本地環保團體合辦。在邨內舉行的活動包括嘉年華會和展覽，以培養公屋戶的環保意識，並推廣環保措施。

表 19：家庭成員中有長者，並有子女居於私人樓宇的公屋戶對天倫樂加戶計劃的意見

	2014	2015	2016
是否知悉該計劃			
是	44%	49%	41%
否	56%	51%	59%
是否會考慮申請該計劃			
是	26%	21%	28%
否	61%	66%	61%
<i>原因*</i>			
不想與子女同住	48%	54%	55%
滿意現居環境	23%	25%	22%
不合資格	22%	15%	17%
不知道／無意見	13%	13%	11%

#可選多項。

22. 在有子女居於其他公屋單位的長者戶（即戶主及其配偶均年滿60歲或以上）當中，約 15%表示會考慮申請天倫樂合戶計劃；約 20%會考慮申請天倫樂調遷計劃。（表 20 和表 21）

表 20：有子女居於其他公屋單位的長者戶對天倫樂合戶計劃的意見

	2014	2015	2016
是否知悉該計劃			
是	46%	48%	51%
否	54%	52%	49%
是否會考慮申請該計劃			
是	11%	6%	15%
否	79%	76%	71%
<i>原因*</i>			
不想與子女同住	61%	60%	76%
滿意現居環境	23%	28%	13%
現時居於附近	10%	6%	13%
不知道／無意見	10%	18%	13%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

#可選多項。

表 21：有子女居於其他公屋單位的長者戶對天倫樂調遷計劃的意見

	2014	2015	2016
是否知悉該計劃			
是	45%	47%	47%
否	55%	53%	53%
是否會考慮申請該計劃			
是	12%	15%	20%
否	75%	67%	60%
<i>原因*</i>			
不想搬遷	21%	19%	30%
不想住得太近子女	27%	15%	28%
現時居於附近	24%	22%	24%
滿意現居環境	33%	39%	23%
不知道／無意見	13%	18%	20%

#可選多項。

年青戶的意見

23. 在有年長父母居於其他公屋單位的年青戶當中，約 13% 表示會考慮申請天倫樂合戶計劃；約 22% 會考慮申請天倫樂調遷計劃。

(表 22 和表 23)

表 22：年青戶對天倫樂合戶計劃的意見

	2014	2015	2016
是否知悉該計劃			
是	70%	68%	69%
否	30%	32%	31%
是否會考慮申請該計劃			
是	12%	9%	13%
否	79%	82%	82%
<i>原因*</i>			
不想與年長父母同住	44%	51%	52%
滿意現居環境	36%	28%	27%
現時居於附近	12%	9%	13%
不知道／無意見	10%	9%	5%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

#可選多項。

表 23：年青戶對天倫樂調遷計劃的意見

	2014	2015	2016
是否知悉該計劃			
是	64%	67%	64%
否	36%	33%	36%
是否會考慮申請該計劃			
是	20%	19%	22%
否	71%	63%	68%
<i>原因[#]</i>			
滿意現居環境	36%	26%	33%
現時居於附近	30%	29%	31%
不想搬遷	21%	12%	22%
不知道／無意見	10%	18%	10%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

#可選多項。

(e) 繳付公屋租金

繳付租金方法

24. 除了在屋邨繳費處繳交租金，大部分（90%）公屋戶知悉各種繳租方法（例如便利店和超級市場提供的服務）。公屋戶最常在便利店（39%）和屋邨繳費處（25%）繳租。（表 24）

25. 在屋邨繳費處繳租的住戶主要是因為「地點方便」（63%）。假如屋邨繳費處並無繳租服務，約 86%的住戶表示會到便利店或超級市場繳租。（表 24）

表 24：對繳租方法的意見

	2014	2015	2016
除了在屋邨繳費處繳租，是否知悉各種繳租方法			
是	86%	87%	90%
否	14%	13%	10%
最慣常的繳租方法*			
便利店	38%	38%	39%
屋邨繳費處	26%	26%	25%
自動轉帳	19%	19%	19%
為綜援戶直接繳租	19%	19%	18%
在屋邨繳費處繳租的主要原因* #			
地點方便	64%	55%	63%
習慣在屋邨繳費處繳租	29%	33%	37%
獲發詳盡收據	26%	22%	21%
假如沒有屋邨繳費處，會改用什麼繳租方法* #			
便利店／超級市場^	86%	83%	86%
自動轉帳	20%	30%	32%
繳費靈／自動櫃員機／網上理財／電話理財	19%	23%	31%

#可選多項。

*指在屋邨繳費處繳租的公屋戶的意見。

^2014年的數字亦包括在港鐵站客務中心繳租的選項，但該服務現已停用。

租金查詢服務

26. 除了屋邨辦事處，房委會有多種渠道供住戶查詢租金狀況，包括查租易熱線、查租易服務站、查租易電子服務，以及 7-11 便利店查詢服務。在四種渠道中，最為公屋戶知悉的是在 7-11 便利店提供的服務（40%）。大部分住戶會前往 7-11 便利店（46%）查詢租金狀況。（表 25）

表 25：對房委會以多種渠道提供租金查詢服務的意見

	查租易 熱線	查租易 服務站	查租易 電子服 務	7-11 便利店
是否知悉以多種渠道提供的租金查詢服務				
是	21%	37%	27%	40%
否	79%	63%	73%	60%
有需要時，是否打算使用租金查詢服務以查詢租金狀況				
是	40%	40%	30%	46%
否	55%	55%	66%	51%
<i>不使用租金查詢服務的主要原因[#]</i>				
<i>繳租資料已在收據或銀行存摺顯示</i>	49%	52%	36%	54%
<i>缺乏電腦知識／並無電腦</i>	不適用*	不適用*	35%	不適用*
<i>向屋邨辦事處查詢資料較為方便</i>	17%	13%	12%	22%
<i>使用步驟繁複</i>	14%	17%	23%	不適用*
<i>不知道／沒有意見</i>	5%	6%	4%	3%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

#可選多項。

*「缺乏電腦知識／並無電腦」並不適用於查租易熱線、服務站和 7-11 便利店，而「使用步驟繁複」並不適用於 7-11 便利店租金查詢服務。

(f) 公屋戶擁有單車的情況

27. 約 13% 的公屋戶擁有單車。新界區公屋戶擁有單車所佔的百分比（26%）高於擴展市區（16%）和市區（6%）。（表 26）

表 26：公屋戶是否擁有單車

	市區	擴展市區	新界	整體
是	6%	16%	26%	13%
否	94%	84%	74%	87%

28. 公屋戶主要以單車作消閑用途（85%）。大多數公屋戶把單車存放於單位內（79%）。（表 27）

表 27：單車的主要用途和停泊位置

	百分比
單車的主要用途*	
消閑	85%
代步	19%
單車停泊位置*	
單位內	79%
邨內單車停泊處	18%

#可選多項。

III. 公屋戶和居屋戶的未來住屋計劃

(a) 公屋戶購買尚未售出租置計劃單位的意向

29. 在現居於租置計劃屋邨的公屋戶當中，約 19% 表示會考慮購買其現居租置計劃單位。（表 28）

表 28：現居於租置計劃屋邨租戶對購買現居單位的意向

	2014	2015	2016
現居於租置計劃屋邨的租戶是否會考慮購買其現居租置計劃單位			
是	23%	23%	19%
否	65%	59%	71%
尚未決定	12%	18%	10%

(b) 公屋戶購買居屋單位的意向

30. 60% 的公屋戶知悉居屋第二市場計劃。約 12% 的公屋戶表示會考慮在第二市場或公開市場購買二手居屋。約 15% 的公屋戶會考慮購買新居屋單位。（表 29）

31. 58% 的公屋戶曾聽過綠表置居先導計劃（下稱「綠置居」）。約 12% 的公屋戶表示會考慮申請綠置居。（表 29）

表 29：公屋戶購買居屋和綠置居單位的意向

	2014	2015	2016
公屋戶是否知悉居屋第二市場計劃（即可購買未繳付補價的二手居屋單位）			
是	64%	67%	60%
否	36%	33%	40%
公屋戶是否會考慮（在居屋第二市場或公開市場）購買二手居屋單位			
是	14%	11%	12%
否	82%	80%	82%
尚未決定	4%	9%	5%
公屋戶是否會考慮購買新居屋單位			
是	8%	11%	15%
否	83%	80%	79%
尚未決定	9%	9%	6%
公屋戶是否知悉綠置居計劃			
是	不適用	不適用	58%
否	不適用	不適用	42%
公屋戶是否會考慮申請購買綠置居單位			
是	不適用	不適用	12%
否	不適用	不適用	80%
尚未決定	不適用	不適用	8%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

不適用：2014 年及 2015 年綜合調查未有問及此等方面的問題。

(c) 居屋業主出售單位的意向

32. 41%的居屋業主知悉出售居屋單位的手續。他們主要經由傳媒（39%）和房委會網頁（24%）得悉相關資料。約 70%知悉在第二市場出售單位，無須繳付補價予房委會。約 1%的居屋業主表示會考慮於未來一年內在居屋第二市場或公開市場出售其單位。（表 30）

表 30：居屋業主出售單位的意向

	2014	2015	2016
居屋業主是否知悉出售居屋單位的手續			
是	36%	36%	41%
<i>得悉相關資料的主要途徑#</i>			
傳媒	32%	31%	39%
房委會網頁	11%	17%	24%
居屋售樓說明書	26%	29%	21%
否	64%	64%	59%
居屋業主是否知悉在居屋第二市場出售單位無須繳付補價			
是	66%	70%	70%
否	34%	30%	30%
居屋業主是否會考慮於未來一年內出售單位			
是	1%	2%	1%
否	96%	97%	97%
尚未決定	3%	2%	3%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

#可選多項。

IV. 對其他設施和服務的意見（涵蓋公屋、租置計劃和居屋的住戶）

(a) 房委會商場／街市檔位

設施

33. 一般而言，約 74% 的購物者滿意房委會商場／街市檔位的設施。在各種設施／服務當中，購物者最滿意商場／街市檔位的「燈光」（78%）和「空調」（78%）。（表 31）

表 31：對房委會商場／街市檔位設施的意見

	非常滿意／滿意	普通	非常不滿意／不滿意
整體滿意程度	74%	24%	1%
燈光	78%	19%	4%
空調	78%	17%	5%
走廊（例如設計、暢通程度）	74%	22%	4%
開放時間	74%	21%	5%
防火設施裝置	71%	27%	2%
地圖及指示牌	71%	26%	3%
衛生狀況	71%	24%	5%
保安	70%	27%	3%
維修保養	70%	26%	4%
推廣活動和節日裝飾	69%	27%	4%
顧客查詢和投訴處理	65%	32%	3%
鋪面設計和裝修	61%	35%	4%

註： 1. 從調查之前一個月內曾於房委會零售設施購物的公營房屋住戶收集的意見。
2. 由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

店鋪

34. 住戶最常光顧的店鋪是超級市場（72%）、街市檔位（48%）和食肆（41%）。在這些店鋪購物的最普遍原因是「地點方便」（82%）。大部分購物者希望有更多食肆（30%）、街市檔位（27%）和銀行（15%）。（表 32）

表 32：對房委會商場／街市檔位的意見

	百分比
最常光顧的店鋪類別*	
超級市場	72%
街市檔位	48%
食肆	41%
在房委會商場／街市檔位購物的主要原因*	
地點方便	82%
價格便宜	12%
別無選擇	12%
購物者希望增加的店鋪類別*	
食肆	30%
街市檔位	27%
銀行	15%

註：從調查之前一個月內曾於房委會零售設施購物的公營房屋住戶收集的意見。
#可選多項。

(b) 停車位

35. 約 14% 的公屋、租置計劃和居屋住戶有成員為駕車人士。車輛類型方面，公屋（59%）和租置計劃（49%）住戶以營業車輛（例如的士、輕型客貨車和貨車）為主，而居屋戶則以私家車最普遍（57%）。

（表 33）

表 33：有駕車人士的住戶所佔百分比和車輛類型分布

	公屋	租置計劃	居屋	整體
有駕車人士的住戶所佔百分比	10%	18%	22%	14%
車輛類型				
營業車輛（例如的士、輕型客貨車和貨車）	59%	49%	41%	51%
私家車	35%	43%	57%	44%
電單車	6%	8%	3%	5%

註：由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

36. 整體而言，約 40% 的駕車人士把車輛停泊於屋邨／屋苑內。相關統計數字表列如下。（表 34）

表 34：駕車人士於公營房屋泊車

	公屋	租置計劃	居屋	整體
駕車人士是否在屋邨／屋苑泊車				
是	35%	39%	47%	40%
否	65%	61%	53%	60%
<u>主要原因</u> [#]				
不須負責泊車	28%	26%	34%	30%
因工作需要而在別處泊車	25%	16%	17%	21%
車輛 24 小時運作（例如的士）	21%	16%	16%	19%
別處泊車費較便宜	12%	19%	12%	13%
屋邨／屋苑內停車位泊滿	10%	19%	14%	13%

#可選多項。

(c) 處理查詢／投訴

37. 約 25% 的住戶在調查之前一年內曾向房委會查詢／投訴。當中大部分提出關於屋邨／屋苑管理事宜（89%）。約 56% 的住戶對房委會處理查詢／投訴所提供的服務感到滿意。至於主要有待改善之處，住戶建議應改善處理查詢／投訴的效率（37%）和職員服務質素（28%）。（表 35）

表 35：對處理查詢／投訴的意見

	2014	2015	2016
住戶查詢／投訴的主要事宜*			
屋邨／屋苑管理	88%	88%	89%
申請公營房屋	7%	6%	6%
租金相關／租約事宜（僅適用於公屋戶）	4%	4%	3%
住戶是否滿意房委會查詢／投訴服務			
非常滿意／滿意	53%	54%	56%
普通	22%	21%	22%
非常不滿意／不滿意	24%	25%	21%
有待改善的主要地方*			
沒有意見	37%	43%	41%
效率	35%	35%	37%
職員服務質素	18%	23%	28%

註：● 從調查之前一年內曾作出查詢或投訴的公營房屋住戶收集的意見。
● 由於四捨五入關係，數字相加未必等於 100%。

#可選多項。