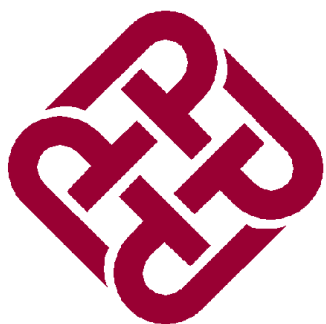


康業服務有限公司
二零一零年物業管理服務
問卷調查報告書
(摘要)

二零一一年四月



香港理工大學 應用社會科學系

社會政策研究中心

版權所有 不准翻印 © 2011

除特別指明外，任何人士不得未經版權持有人的書面同意，以任何方式抄襲、更改、複印、出版、上載、傳送及發放本報告書內的資訊及材料。

如有任何查詢，可作以下聯絡：

一般查詢：

香港理工大學
應用社會科學系 社會政策研究中心
電話：(852)2766 4656
傳真：(852)2334 8464
電郵：sscsp@polyu.edu.hk
網頁：<http://www.apss.polyu.edu.hk/sscsp/>

顧問項目聯絡及服務查詢：

香港理工大學
應用社會科學系 社會政策研究中心
電話：(852)2766 5753
傳真：(852)2334 8464
電郵：sscsp@polyu.edu.hk

目錄

1： 摘要

2： 引言

2.1 目標

2.2 方法

3： 公司表現水平

3.1 管理服務質素

3.2 屋苑保安水平

3.3 屋苑維修及保養

3.4 屋苑公用地方清潔

3.5 穿梭巴士服務

3.6 會所管理服務

3.7 停車場管理服務

3.8 泳池管理服務

3.9 其他

3.10 整體質素

4： 資源增值服務滿意及期望

4.1 對現有資源增值服務的滿意程度

4.2 考慮使用資源增值服務的情況

4.3 資源增值服務的意見

5： 其他

1: 摘要

1.1 調查樣本及受訪者資料

- 1.1.1 康業服務有限公司於2010年10月委託理大科技及顧問有限公司進行《康業服務有限公司二零一零年物業管理服務調查》。是次調查由香港理工大學應用社會科學系社會政策研究中心負責執行。本報告簡述該調查的結果。
- 1.1.2 調查於2010年11月24日至2011年2月15日期間進行，方法為自行填寫的結構式問卷調查。目標受訪者分為兩類 — 業戶及業主立案法團（法團）。調查問卷由香港理工大學應用社會科學系社會政策研究中心印製，並由康業服務有限公司負責派發。
- 1.1.3 截至2011年2月15日，管理顧問公司共收回16,268份來自業戶及289份來自法團的問卷。
- 1.1.4 由於有5份來自業戶的問卷沒有就康業服務有限公司所提供的服務、資源增值服務，和曾否使用其他物業管理公司所提供的物業管理服務作出任何回應，故這些問卷被視作無效。
- 1.1.5 此外，有289個法團回覆是項問卷調查。其中有法團是同時管理超過一棟大廈，而亦有些屋苑同時擁有多個法團。總回收法團問卷數目為291份。
- 1.1.6 總括來說，是項調查共有16,268份來自業戶及291份來自法團的有效問卷。
- 1.1.7 在16,268份業戶的問卷中，50.73%是由業主填寫；而10.33%是由租客填寫，0.73%由單位內其他成員填寫。38.22%的受訪者並無表示其身份。

2. 引言

2.1 目標

康業服務有限公司(公司)於二零一零年委託香港理工大學應用社會科學系社會政策研究中心，對客戶滿意情況進行大規模的問卷調查。目的在於收集業戶及法團對公司所提供的服務的意見。而為了改善服務質素及了解客戶需要，公司在本年度同時委託本中心進行分析和撰寫報告。

調查的目標如下：

1. 量度顧客的滿意程度；
2. 評估員工的表現；
3. 評估公司所提供服務的優劣處，以便作出改善；及
4. 了解業戶及法團對物業和管理服務的期望。

2.2 方法

2.2.1 調查設計及範圍

調查於2010年11月24日至2011年2月15日期間進行，目標受訪者分為兩類 – 業戶及法團。所有受訪者均是居住於公司轄下的業戶和法團，他們會獲派發自行填寫的結構式問卷。

調查問卷由香港理工大學應用社會科學系社會政策研究中心設計。為對應管理公司轄下五類不同類型屋苑/大廈的不同服務範疇，是次研究共應用了五組問卷，以收集不同類型屋苑/大廈受訪者的意見。

為比較不同屋苑/大廈受訪者對管理服務質素的滿意程度，五組不同問卷中，均有一組相同的核心問題，用以量度受訪者對屋苑/大廈管理服務質素的滿意程度。而該五組問卷分別適用於(1)大型屋苑；(2)中小型屋苑；(3)公屋及居屋屋苑；(4)工商貿大廈；(5)商場這五類型屋苑/大廈。

2.2.2 研究範圍

調查問卷分為四部份。第一部份是現時物業管理服務的質素，包括：(1)管理服務；(2)保安服務；(3)維修及保養服務；(4)清潔服務；(5)穿梭巴士服務；(6)住客會所管理服務；(7)停車場管理服務；(8)游泳池的管理服務；(9)其他；及(10)物業管理服務的整體表現。

第二部份是對資源增值服務的期望，有關問題包括：(1)會否考慮使用資源增值服務；(2)對現有資源增值服務的滿意程度；及(3)對其服務範圍和推行效能的滿意程度。

第三部份比較不同物業管理公司的物業管理質素。

第四部份探討業戶及法團對公司的意見及建議。

在第一部份的九條問題及第二部份有關對資源增值服務期望的問題會使用黎克特尺度 (Likert Scale)。與過去的調查所採用的 5 點尺度不同，是次調查所採用的為 7 點尺度。（「1」= 非常不滿意及「7」= 非常滿意）以量度業戶及法團對公司所提供之各項服務的滿意程度。

以下是對問卷結構的分析：

研究範圍

第一部份：現時物業管理服務的質素 **項數**

1. 管理服務質素	9
2. 屋苑保安水平	6
3. 屋苑維修及保養	11
4. 屋苑公用地方清潔	9
5. 穿梭巴士服務 (只適用於大型屋苑)	5
6. 會所管理服務 (只適用於大型屋苑)	5
7. 停車場管理服務 (不適用於公屋及居屋屋苑)	7
8. 泳池管理服務 (只適用於大型屋苑和中小型屋苑)	4
9. 其他	6
10. 整體物業管理服務質素	1

第二部份的首條問題會使用黎克特尺度 (Likert Scale) (「1」= 非常不滿意及「7」= 非常滿意)以量度已經使用資源增值服務的業戶及法團對公司所提供之各項服務的滿意程度。此問題同時以「會」、「可能會」及「不會」了解業戶及法團會否考慮使用各項資源增值服務。

第二部份：對資源增值服務的意見及期望 (不適用於商場)

1. 對現有資源增值服務的滿意程度 (如已經使用)	13
2. 會否考慮使用資源增值服務 (用者自付原則)	13

3. 對現時資源增值服務覆蓋範圍和推行效能的滿意程度 3

第三部份：其他

1. 在其他物業管理公司的體驗 2
2. 與其他物業管理公司比較下，對公司服務之滿意程度 6
3. 個別需要改善的管理服務（開放式問題） 1
4. 對現有資源增值服務的其他建議（開放式問題） 1

第四部份：個人資料

- 如受訪者希望與公司直接聯絡，可以留下個人資料及聯絡方法 4

所有收集數據會輸入到社會科學統計程式 (Statistical Package for the Social Sciences, SPSS) 以作分析。每條問題數據的平均評分均以全部有就該問題提供有效回答的受訪者的數據計算，而沒有就該問題提供有效回答的受訪者的數據則會被視為缺漏數值，並不會計算在平均數內。根據此計算方法，本報告中對樓宇水準表現、樓宇類型水準表現、地區水準表現、區域水準表現、公司表現水平等範疇的評分分析，均以此方法綜合第一部份九條問題的數據來計算。舉例來說，假設回收的有效問卷共有三份，每份問卷會分為不同的部份，每部份有三條問題，「0」代表數值缺漏，計法如下：

	問題 1	問題 2	問題 3
問卷 1	3	0	0
問卷 2	5	2	0
問卷 3	7	6	0
得分	5	4	0

計算的原則基於每條問題的有效回答數據，而非每份問卷的平均數，這是由於有些受訪者不需要回答部分問題。

問題 1 的分數是 $(3+5+7)/3=5$ 。問題 2 的分數是 $(2+6)/2=4$ ，這顯示在問卷 1 中缺漏的數值是不計算在內的，因為問題 2 是不用問卷 1 的受訪者回答的。問題 3 的分數是 0，代表這部份不適用。

所以，綜合平均數是 $(5+4)/2=4.5$ 。問題 3 的數值並不計算在內。

綜合分數是由業戶及法團的平均分數得出的。

2.2.3 數據收集

調查於 2010 年 11 月 24 日至 2011 年 2 月 15 日期間進行，方法為自行填寫的結構式問卷調查。調查問卷由香港理工大學應用社會科學系社會政策研究中心印製，並由康業服務有限公司負責派發及收集。是次調查共收回 16,268 份來自業戶 (佔整體戶數 11.42%) 及 291 個法團 (佔法團總數 96.68%) 的問卷。在這調查中，本中心根據受訪者的回覆作分析，並撰寫報告。

各個地區的問題回覆數目如下：

區號	地區名稱	業戶	法團	綜合
101	香港仔	249	14	263
101A	香港仔南區支部-南濤閣	118	1	119
101B	香港仔西區支部	175	9	184
102	銅鑼灣	228	9	237
103	柴灣	195	11	206
104	土瓜灣	228	10	238
104A	土瓜灣支部	93	2	95
105	九龍灣	285	10	295
105A	九龍灣支部	59	5	64
106	牛池灣	163	1	164
107	旺角(I)	183	9	192
108	長沙灣 I	252	12	264
109	華景山莊	259	1	260
110	沙田 (I)	169	8	177
111	大埔	288	6	294
111A	大埔支部 I-欣盛苑	261	1	262
112	荃灣(I)	313	12	325
112C	荃灣(I)兆畦苑支部	237	4	241
114A	荃灣(I)-菁雅居支部	61	1	62
115	元朗(I)	285	8	293
116	小瀝源	295	8	303
116A	小瀝源支部 I-明雅苑	207	1	208
116C	小瀝源支部 III-觀瀾雅軒	195	1	196
116E	小瀝源支部- 怡雅苑	184	2	186
118	曉翠山莊	67	2	69
118A	曉翠山莊支部-嘉華星濤灣	123	1	124
119	新蒲崗	254	10	264
121	慈雲山	136	1	137
122	上水	127	4	131
124	東涌	301	1	302
125	大圍	260	2	262

區號	地區名稱	業戶	法團	綜合
126	黃大仙	430	2	432
127	元朗(II)	160	5	165
128	荃灣(II)	355	6	361
128A	荃灣(II)支部-灣景花園	139	1	140
131	北角	163	8	171
132	長沙灣 II	148	5	153
133	大埔廣場	234	2	236
134	鳳德村	420	3	423
135	康逸苑	245	3	248
136	半島豪庭	193	1	194
137	愉翠苑	510	1	511
138	清水灣半島	197	1	198
139	欣廷軒	227	2	229
140	德田村	365	2	367
140A	德田村支部-高俊苑	170	1	171
141	新翠花園	157	1	158
143	元朗(III)	223	5	228
144	漁安苑	204	1	205
145	將軍澳中心(R)	552	5	557
146	將軍澳中心(C)	69	0	69
148	又一村花園	50	1	51
149	青衣村	240	1	241
150	深灣軒	176	1	177
151	跑馬地	224	11	235
152	聚康山莊	191	5	196
153	旺角(II)	187	5	192
155	安寧花園	89	1	90
159	荃灣(III)	249	5	254
159A	荃灣(III)支部-恆麗園	73	2	75
160	利東村	553	1	554
161	漁暉苑	111	1	112
163	畢架山花園	67	1	68
165	海濱南岸	478	2	480
166	南昌邨	150	1	151
167	葵興村	271	4	275
168	賽西湖大廈	107	1	108
169	又一居三期	279	6	285
170	玫瑰新村	34	1	35
171	出租(VI)	48	0	48
172	沙田 (II)	282	6	288
173	匡湖居	71	1	72

區號	地區名稱	業戶	法團	綜合
201	出租(III)	180	3	183
201B	淺水灣三十七	39	3	42
202	出租(IV)	28	0	28
301	出租(I)	136	0	136
301A	出租(I)支部-寶光商業中心	9	0	9
302	出租(II)	147	3	150
302B	出租(II)支部	48	0	48
A130	新圍苑	94	1	95
B101	君御	104	1	105
C101	帝譽	142	1	143
總數		16268	291	16559

2.2.4 滿意指數

本調查會以黎克特尺度 (Likert Scale)來量度滿意程度，以下是調查報告所採用的滿意指數等級。

得分	滿意程度
1.00 - 1.86	非常不滿意
1.87 - 2.71	不滿意
2.72 - 3.56	頗不滿意
3.57 - 4.43	一般
4.44 - 5.28	頗滿意
5.29 - 6.13	滿意
6.14 - 7.00	非常滿意

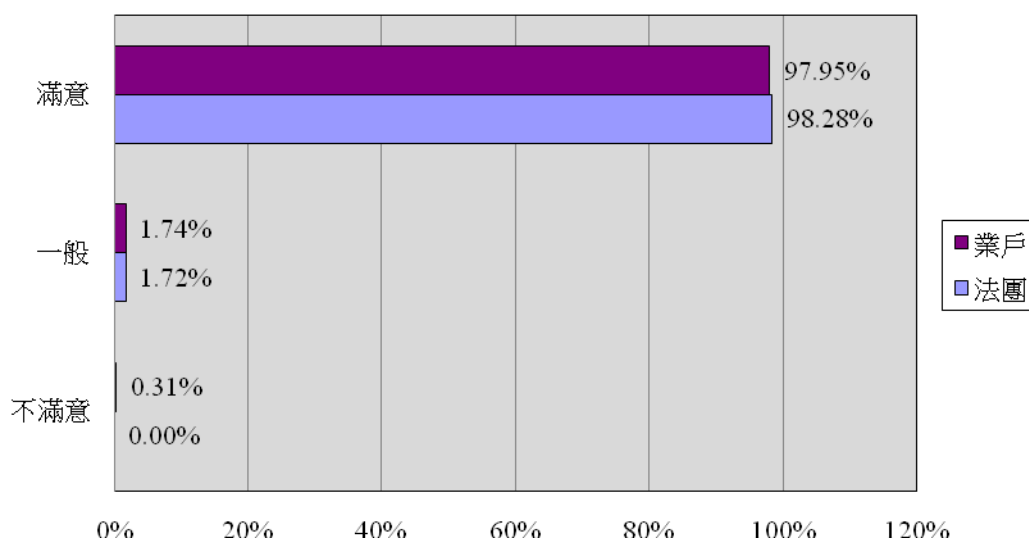
3. 公司表現水平

3.1 管理服務質素

3.1.1 寫字樓職員的禮貌、儀表及工作態度

業戶	法團	綜合
6.66	6.71	6.69

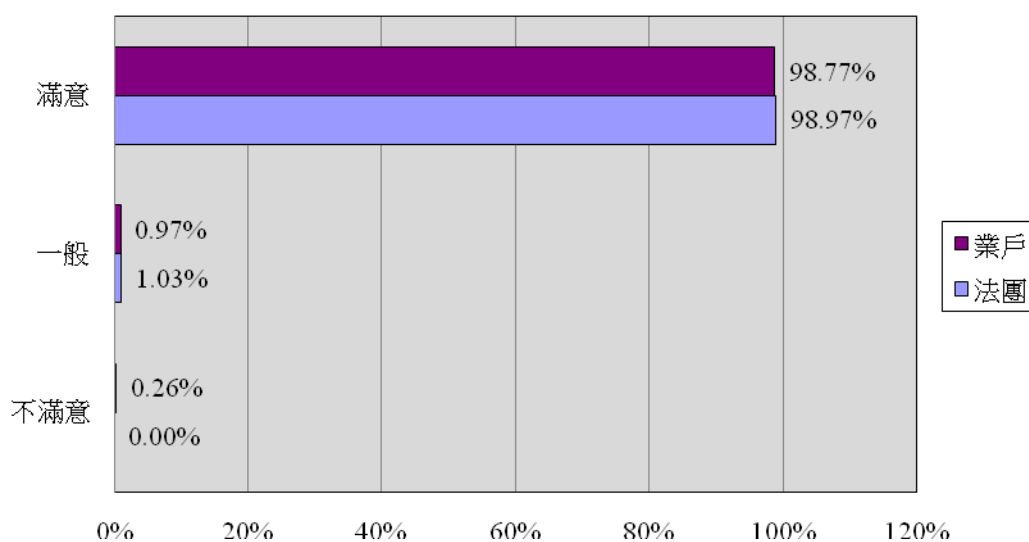
寫字樓職員的禮貌、儀表及工作態度



3.1.2 日班服務員的禮貌、儀表及工作態度

業戶	法團	綜合
6.71	6.69	6.70

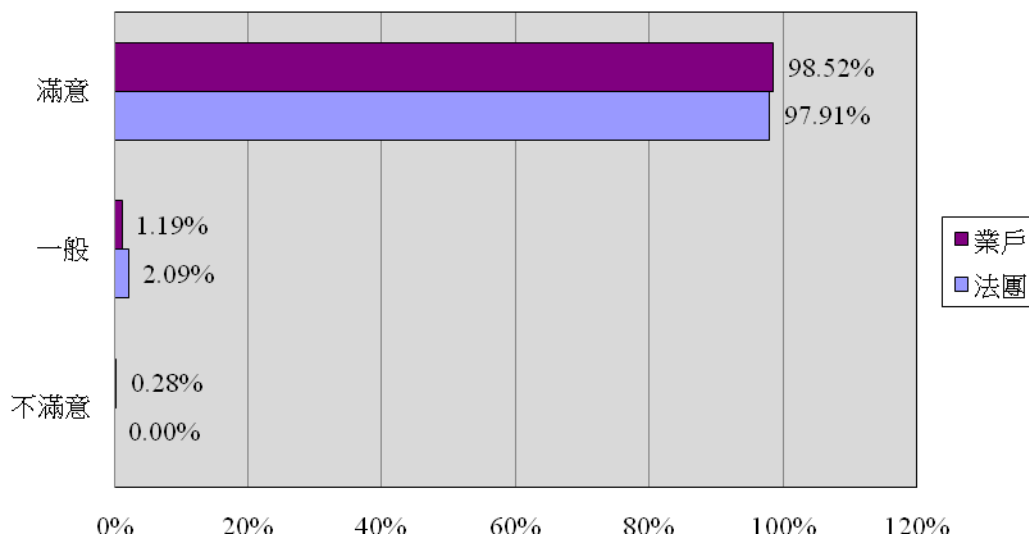
日班服務員的禮貌、儀表及工作態度



3.1.3 夜班服務員的禮貌、儀表及工作態度

業戶	法團	綜合
6.65	6.62	6.64

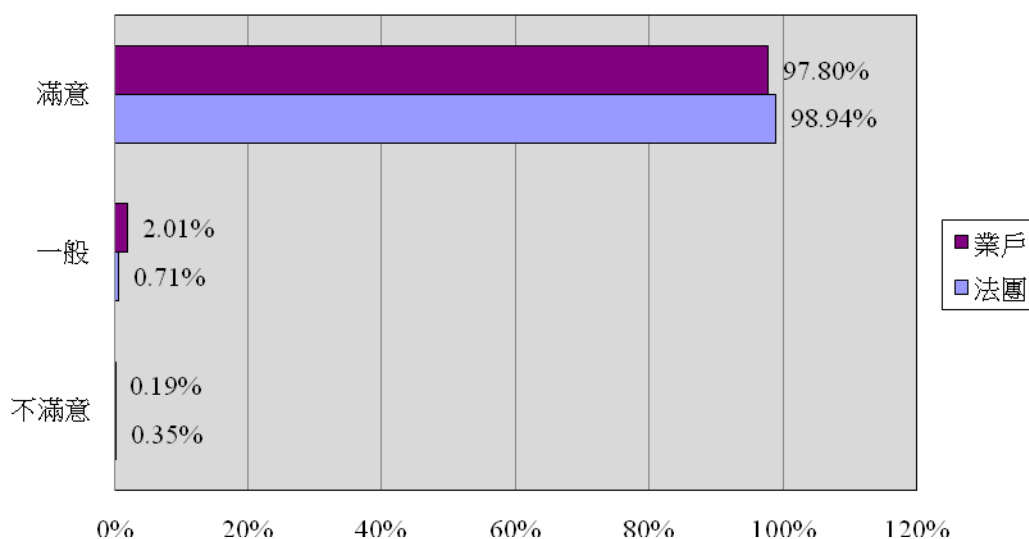
夜班服務員的禮貌、儀表及工作態度



3.1.4 維修及保養技術人員的禮貌、儀表及工作態度

業戶	法團	綜合
6.59	6.66	6.62

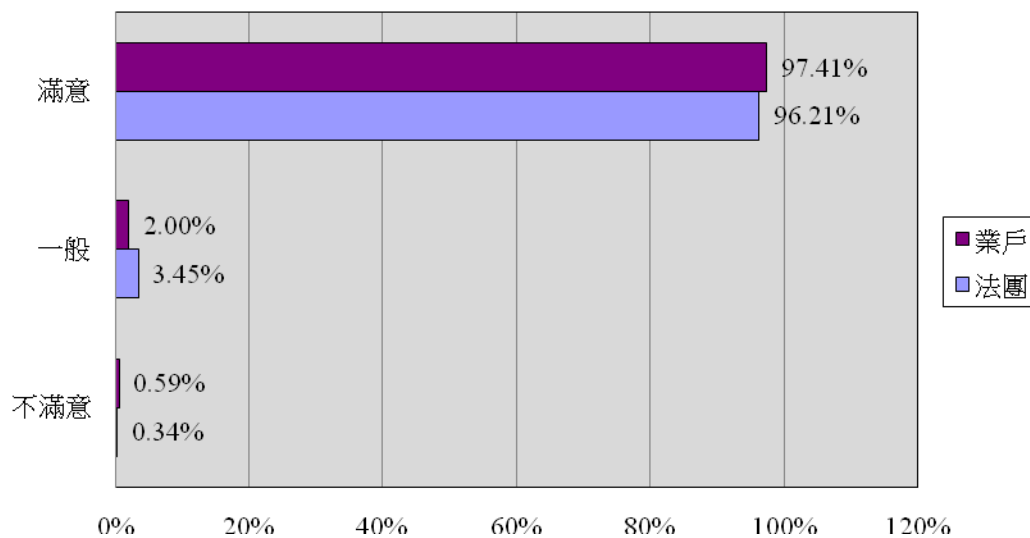
維修及保養技術人員的禮貌、儀表及工作態度



3.1.5 辦事效率

業戶	法團	綜合
6.60	6.56	6.58

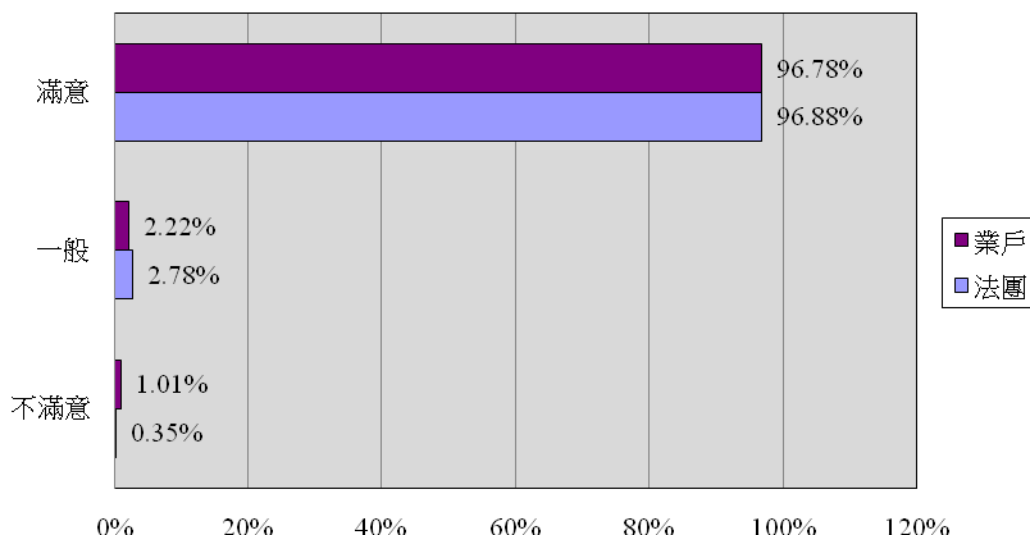
辦事效率



3.1.6 投訴及意見處理

業戶	法團	綜合
6.58	6.54	6.56

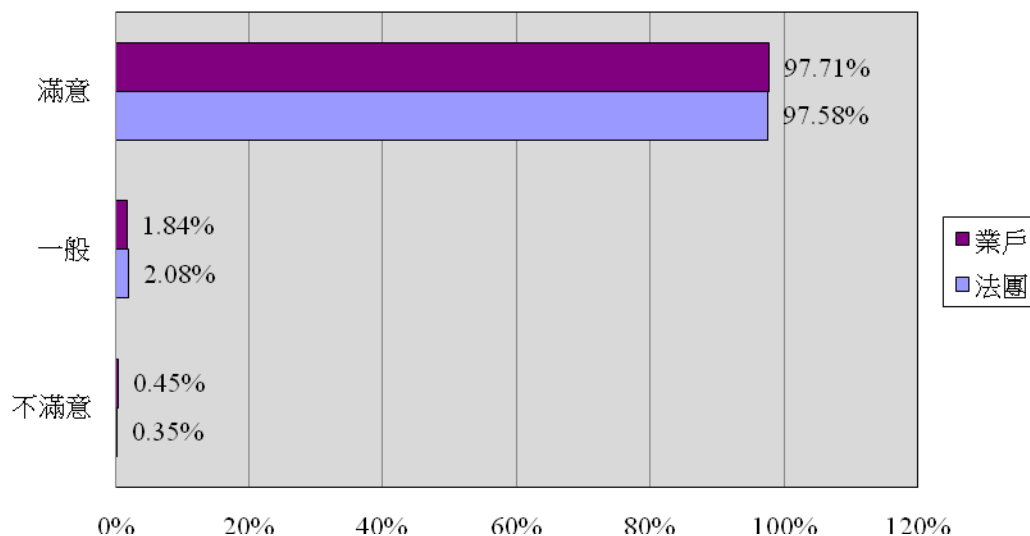
投訴及意見處理



3.1.7 緊急事故處理

業戶	法團	綜合
6.63	6.59	6.61

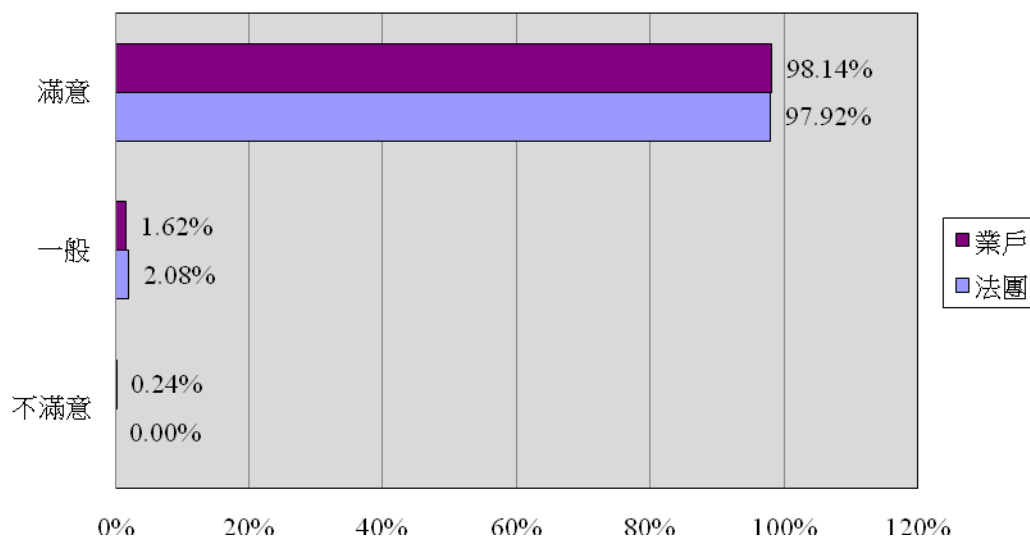
緊急事故處理



3.1.8 語言/溝通能力

業戶	法團	綜合
6.62	6.60	6.61

語言/溝通能力



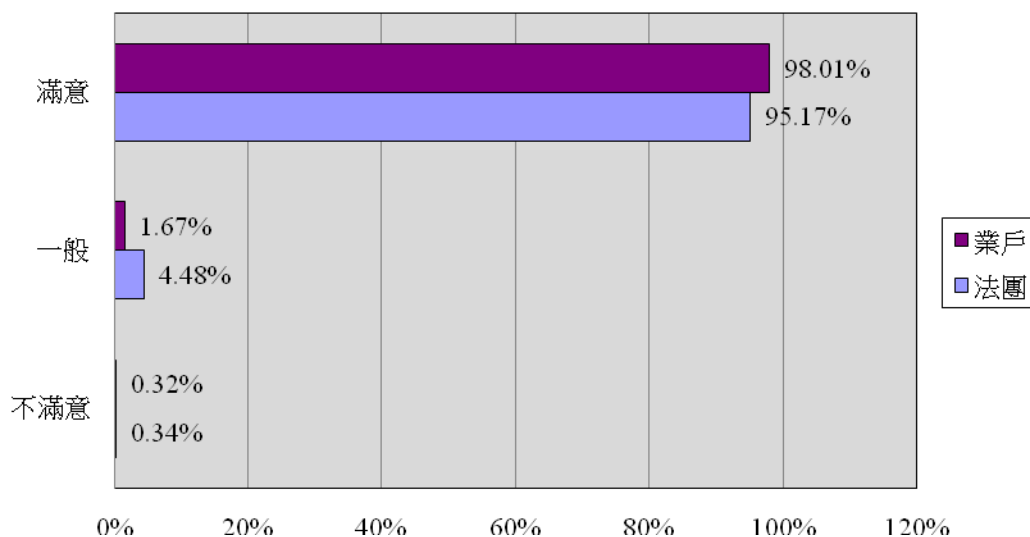
在管理服務質素方面的整體表現為非常滿意。超過 95.00%的業戶及法團嘉許職員的禮貌、儀表及工作態度(包括寫字樓職員、日班服務員、夜班服務員和維修及保養技術人員)、辦事效率、投訴及意見處理、緊急事故處理和語言/溝通能力八項評核事項。建議公司在未來繼續保持高水準的服務。

3.2 屋苑保安水平

3.2.1 公共地方巡邏

業戶	法團	綜合
6.62	6.54	6.58

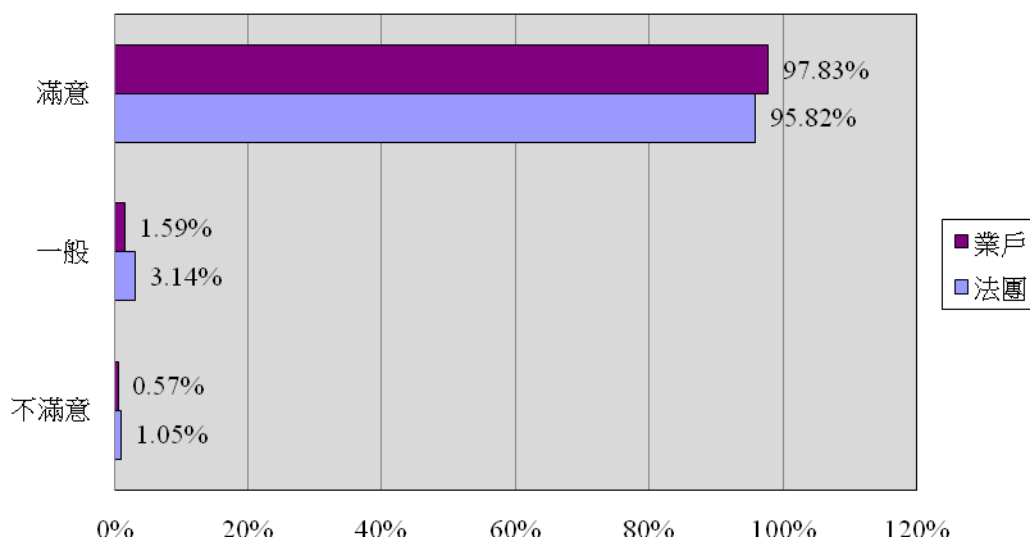
公共地方巡邏



3.2.2 大廈出入控制

業戶	法團	綜合
6.60	6.53	6.56

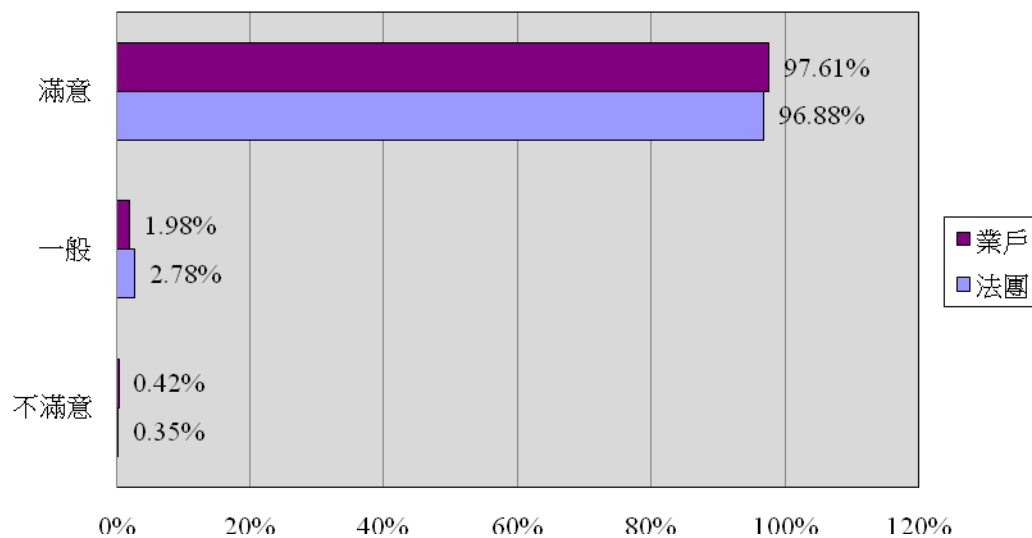
大廈出入控制



3.2.3 保安設施

業戶	法團	綜合
6.58	6.56	6.57

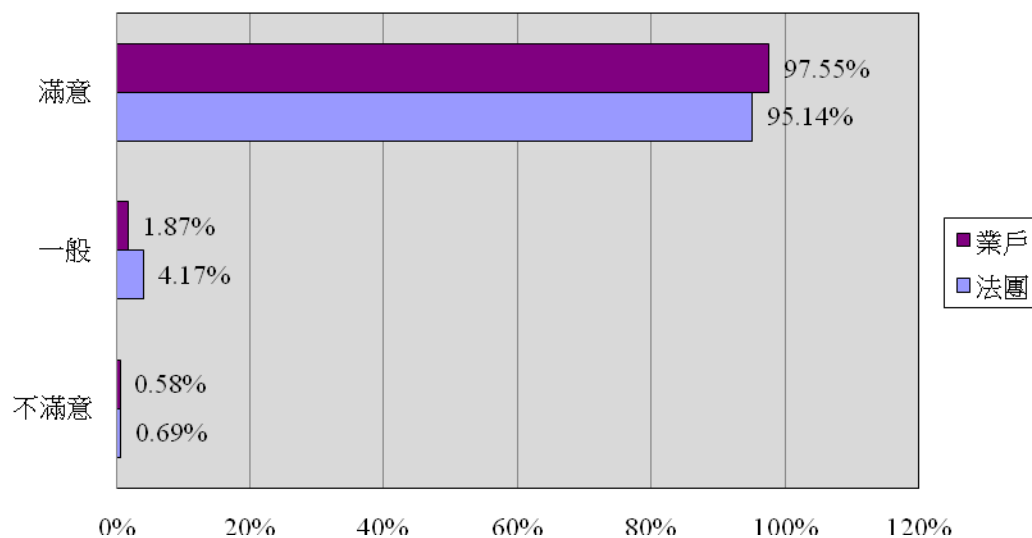
保安設施



3.2.4 員工警覺性

業戶	法團	綜合
6.60	6.48	6.54

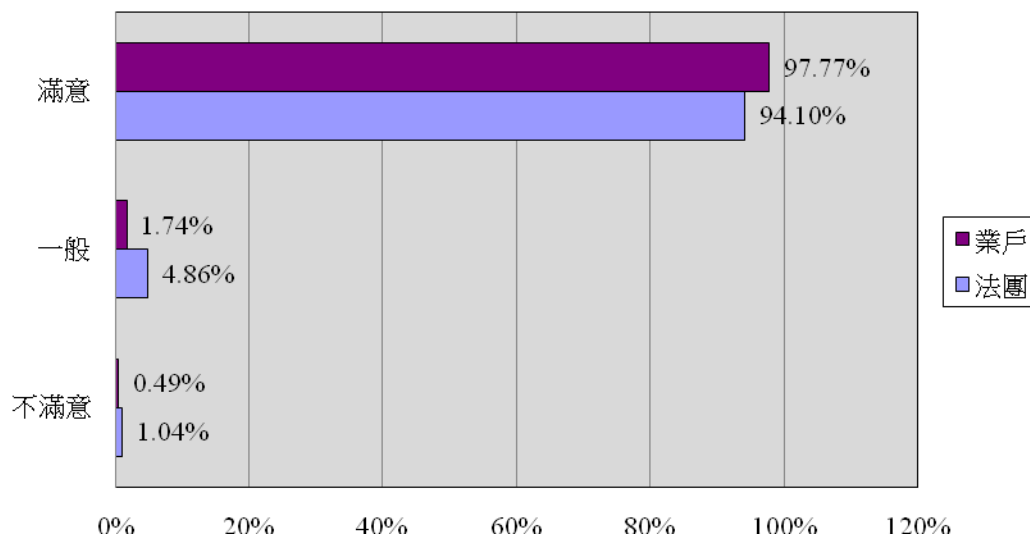
員工警覺性



3.2.5 員工主動性

業戶	法團	綜合
6.63	6.51	6.57

員工主動性



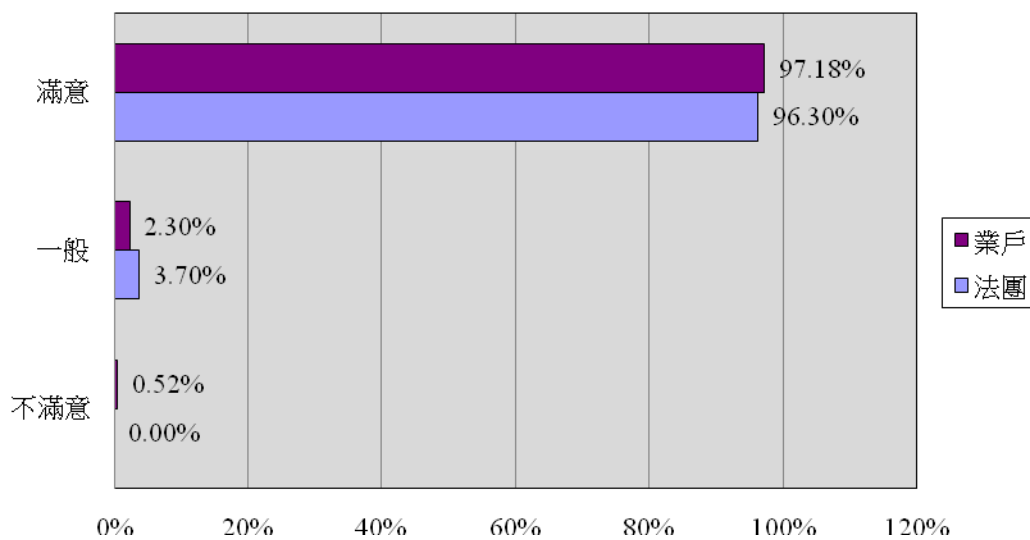
在屋苑保安水平方面的整體表現為非常滿意。超過 95.00%的業戶及法團嘉許公共地方巡邏、大廈出入控制、保安設施、員工警覺性四項評核事項。個別法團對員工主動性持一般的看法，使其成為唯一未能達到 95.00%滿意的評核事項，建議公司關注加強員工的主動性。

3.3 屋苑維修及保養

3.3.1 升降機/電梯運作

業戶	法團	綜合
6.53	6.50	6.52

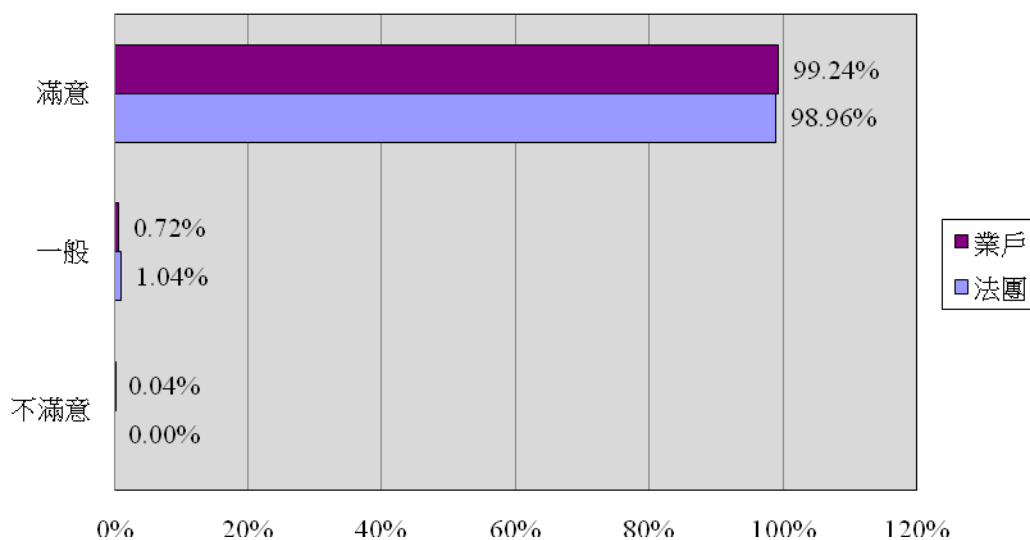
升降機/電梯運作



3.3.2 電力供應

業戶	法團	綜合
6.68	6.72	6.70

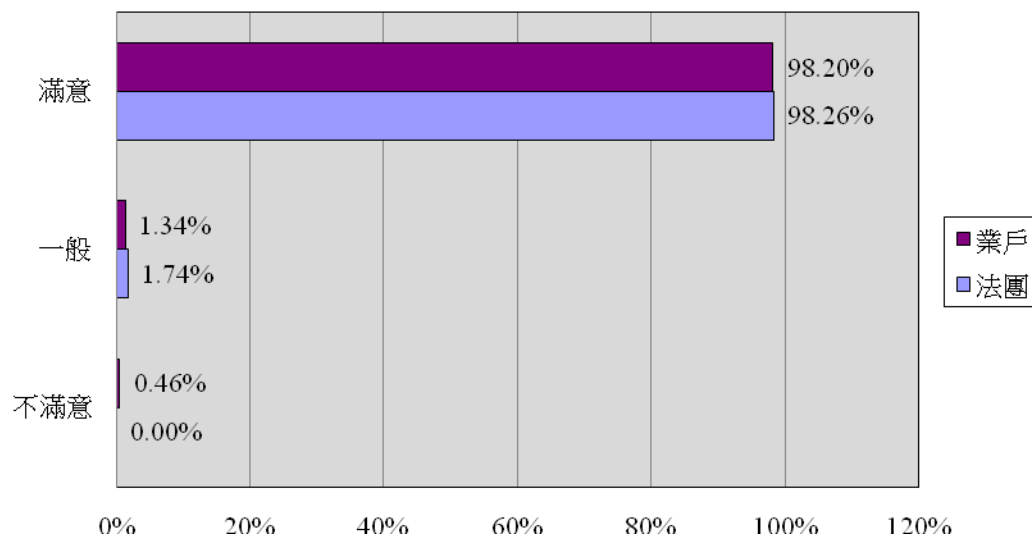
電力供應



3.3.3 食水供應

業戶	法團	綜合
6.64	6.68	6.66

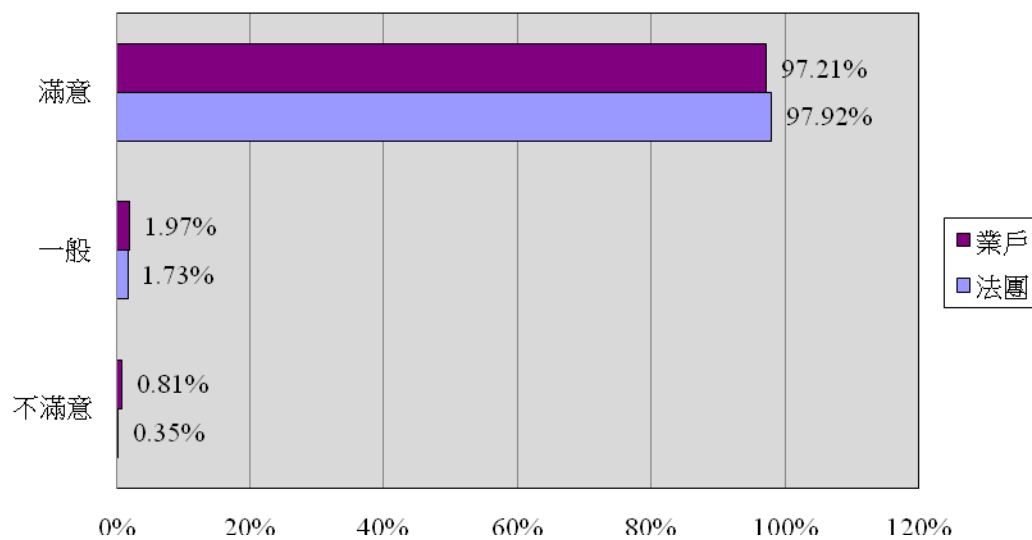
食水供應



3.3.4 沖廁水供應

業戶	法團	綜合
6.54	6.61	6.57

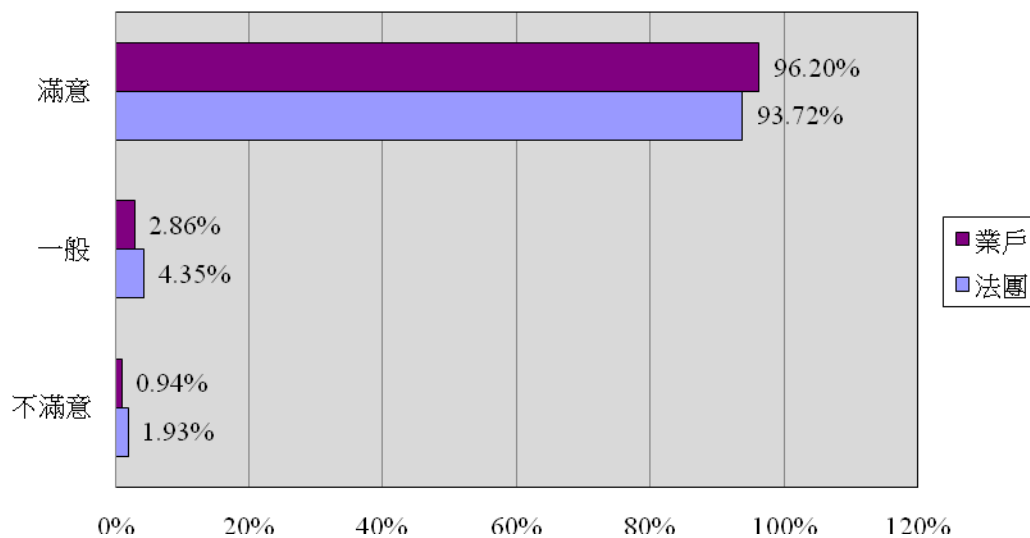
沖廁水供應



3.3.5 公共電視天線

業戶	法團	綜合
6.47	6.44	6.45

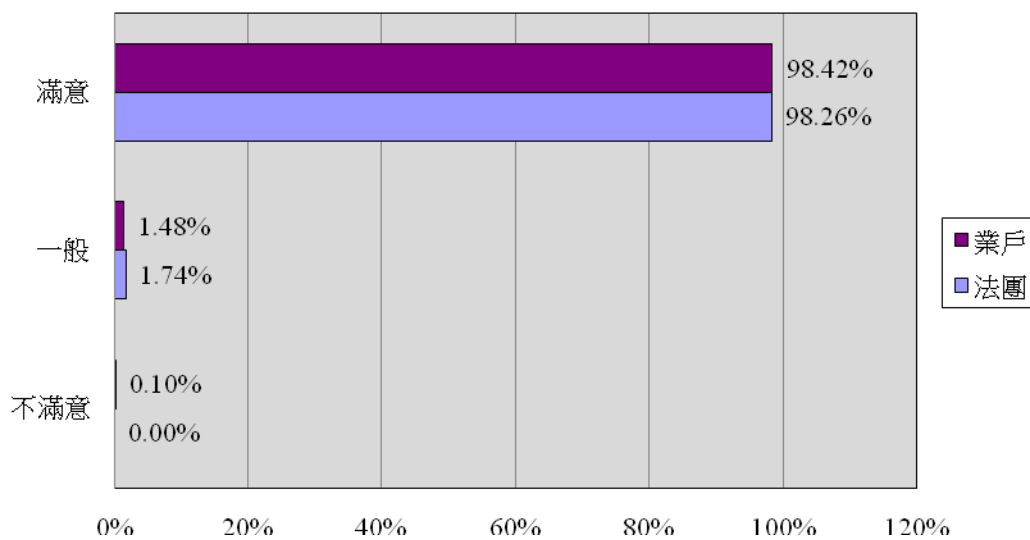
公共電視天線



3.3.6 消防系統

業戶	法團	綜合
6.63	6.63	6.63

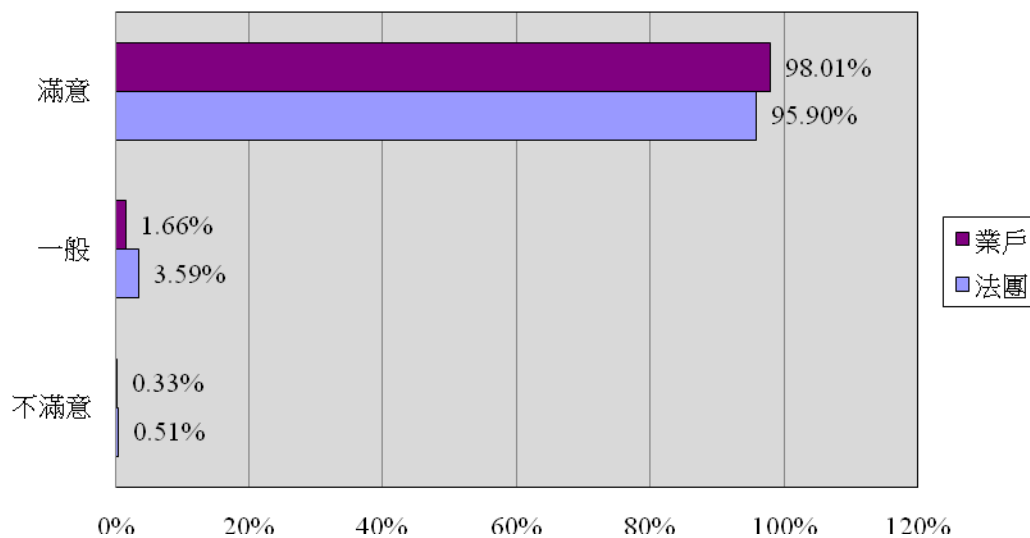
消防系統



3.3.7 園藝保養

業戶	法團	綜合
6.59	6.49	6.54

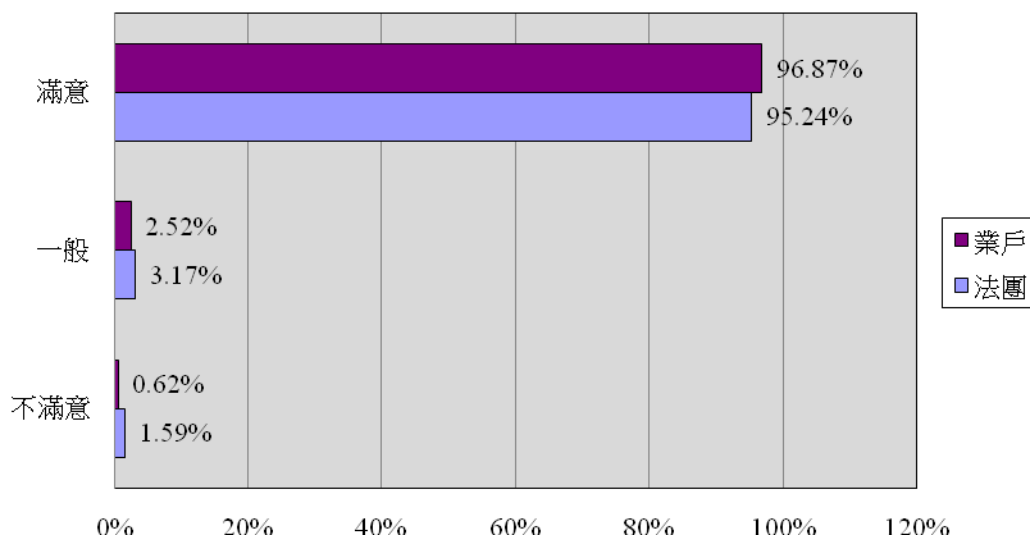
園藝保養



3.3.8 室內與保安員溝通的對講機

業戶	法團	綜合
6.54	6.44	6.49

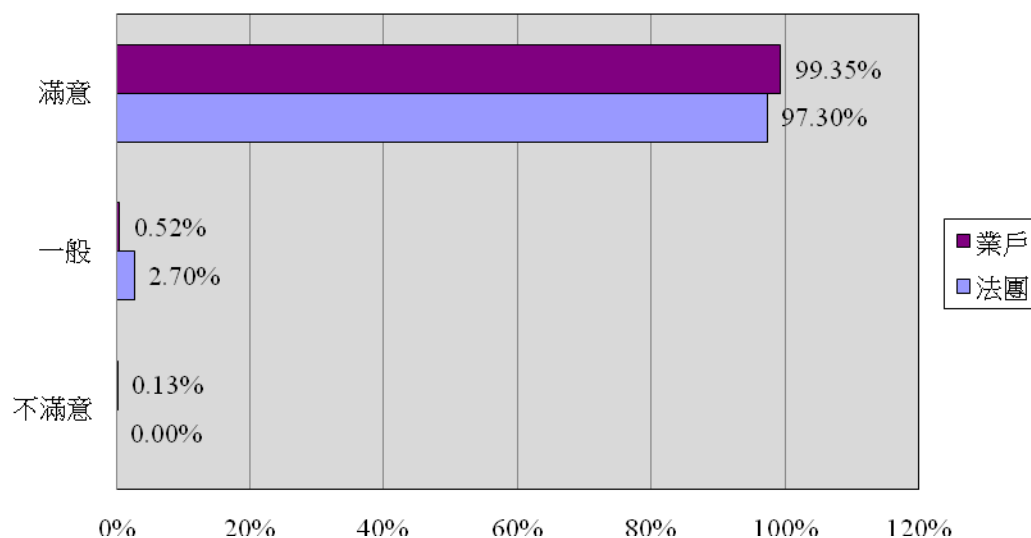
室內與保安員溝通的對講機



3.3.9 大廈外觀

業戶	法團	綜合
6.78	6.59	6.69

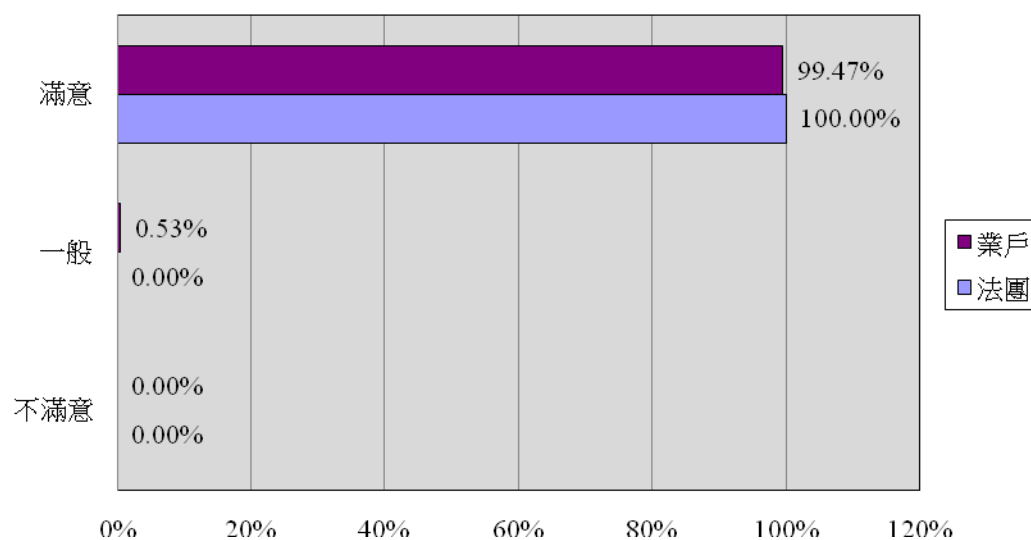
大廈外觀



3.3.10 中央冷氣供應

業戶	法團	綜合
6.90	6.67	6.79

中央冷氣供應



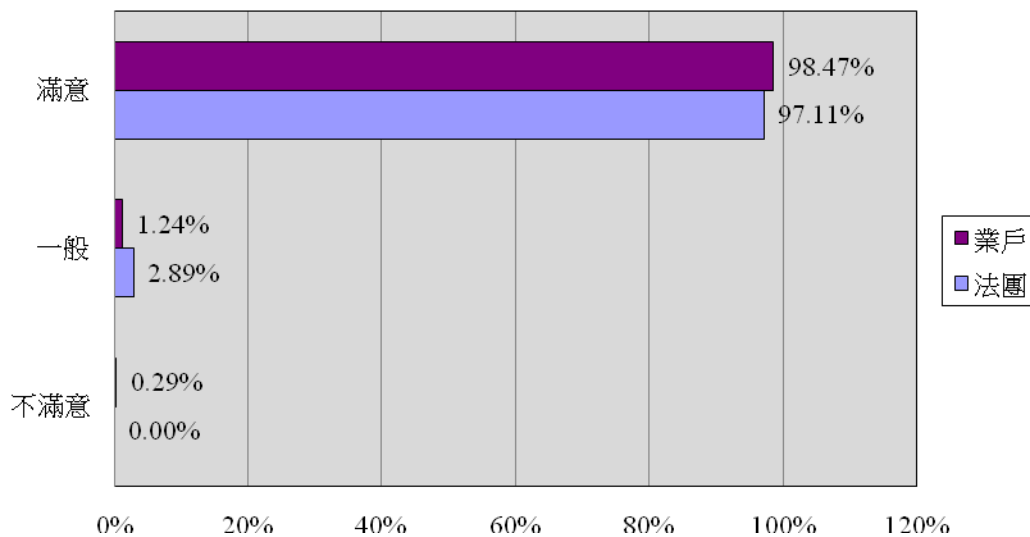
在屋苑維修及保養方面的整體表現為非常滿意。超過 95.00%的業戶及法團嘉許升降機/電梯運作、電力供應、食水供應、沖廁水供應、消防系統、園藝保養、中央冷氣供應、室內與保安員溝通的對講機和大廈外觀九項評核事項。可是，有個別法團對公共電視天線持一般的看法，使其成為唯一未能達到 95.00%滿意的評核事項，建議公司加以關注上述問題及改善公共電視天線。

3.4 屋苑公用地方清潔

9.4.1 大堂及走廊

業戶	法團	綜合
6.61	6.63	6.62

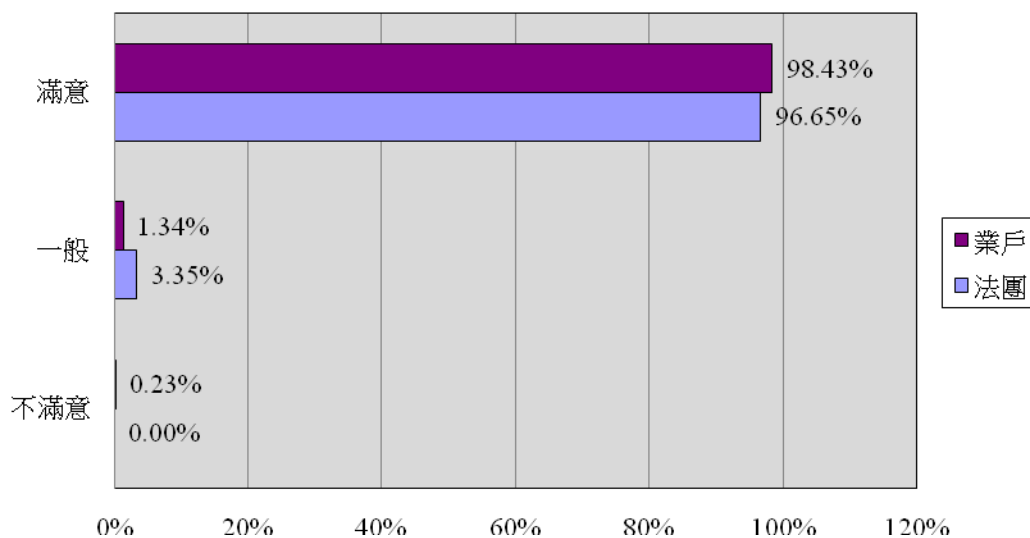
大堂及走廊



3.4.2 升降機/電梯

業戶	法團	綜合
6.59	6.58	6.58

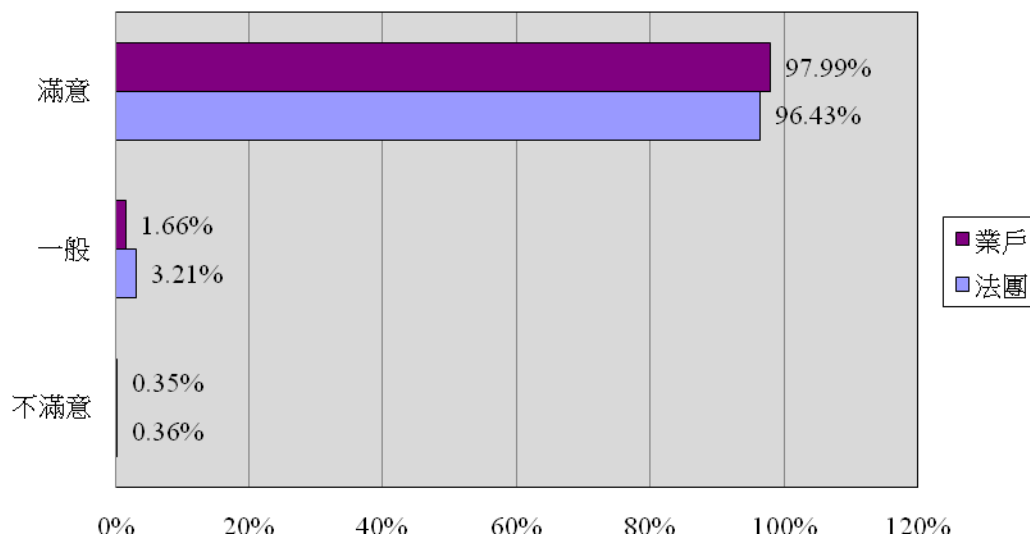
升降機/電梯



3.4.3 樓梯

業戶	法團	綜合
6.56	6.52	6.54

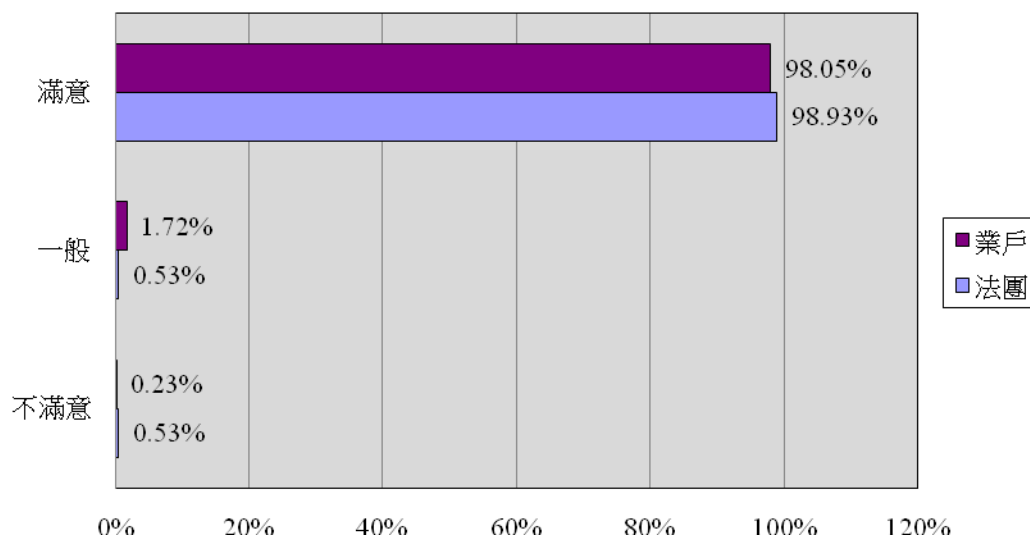
樓梯



3.4.4 花園平台

業戶	法團	綜合
6.53	6.61	6.57

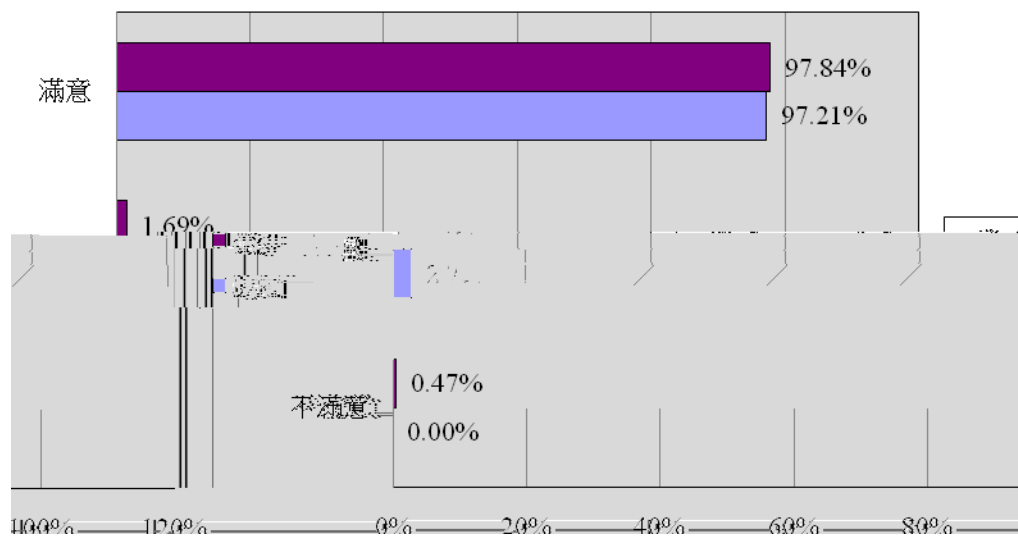
花園平台



3.4.5 垃圾及雜物處理

業戶	法團	綜合
6.54	6.54	6.54

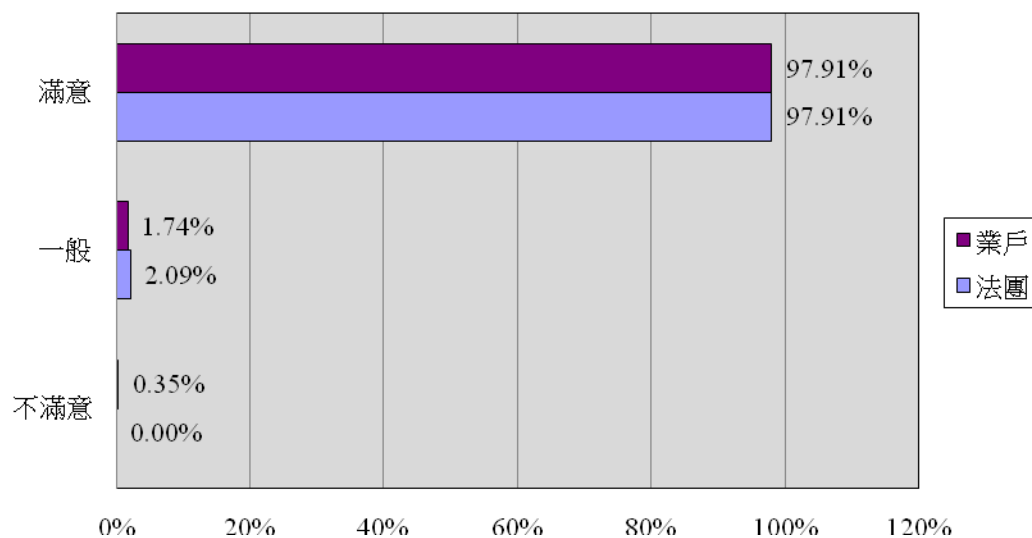
垃圾及雜物處理



3.4.6 垃圾收集時間

業戶	法團	綜合
6.55	6.59	6.57

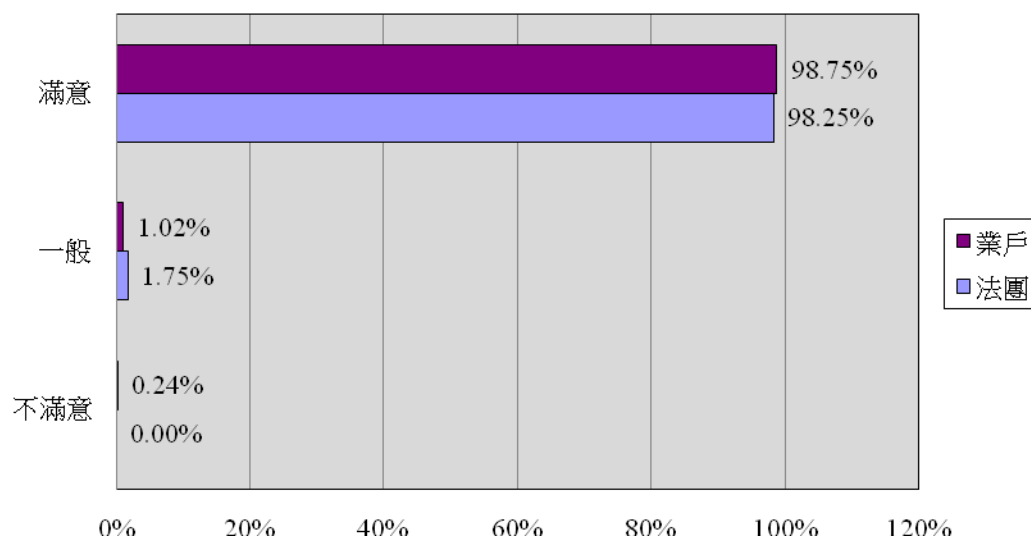
垃圾收集時間



3.4.7 清潔工人工作態度

業戶	法團	綜合
6.60	6.61	6.61

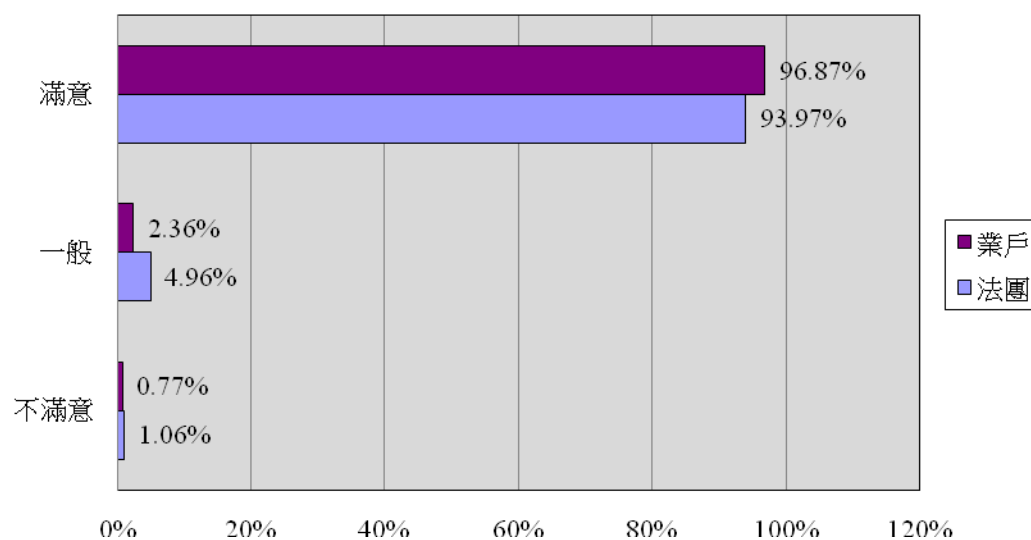
清潔工人工作態度



3.4.8 蚊蟲防治

業戶	法團	綜合
6.52	6.48	6.50

蚊蟲防治



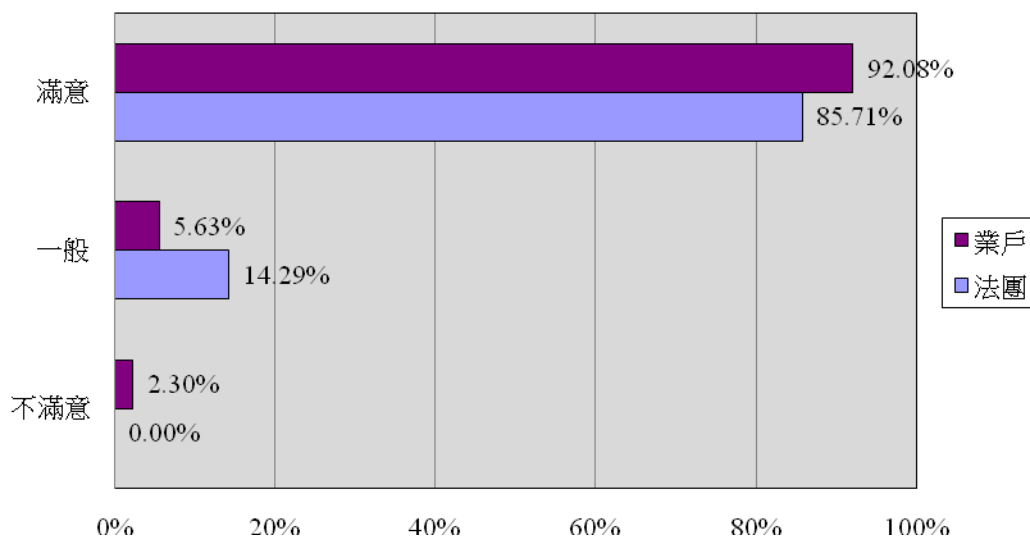
普遍來說，業戶及法團一般都對屋苑公用地方清潔的整體表現表示非常滿意。超過 95.00%的業戶及法團嘉許大堂及走廊、升降機/電梯、樓梯、花園平台、垃圾及雜物處理、垃圾收集時間和清潔工人工作態度和蚊蟲防治。不過，個別法團對蚊蟲防治持一般的看法，使其滿意程度(93.97%)較其他評核事項低，建議公司多加關注此方面。

3.5 穿梭巴士服務

3.5.1 車長工作態度

業戶	法團	綜合
6.36	5.71	6.04

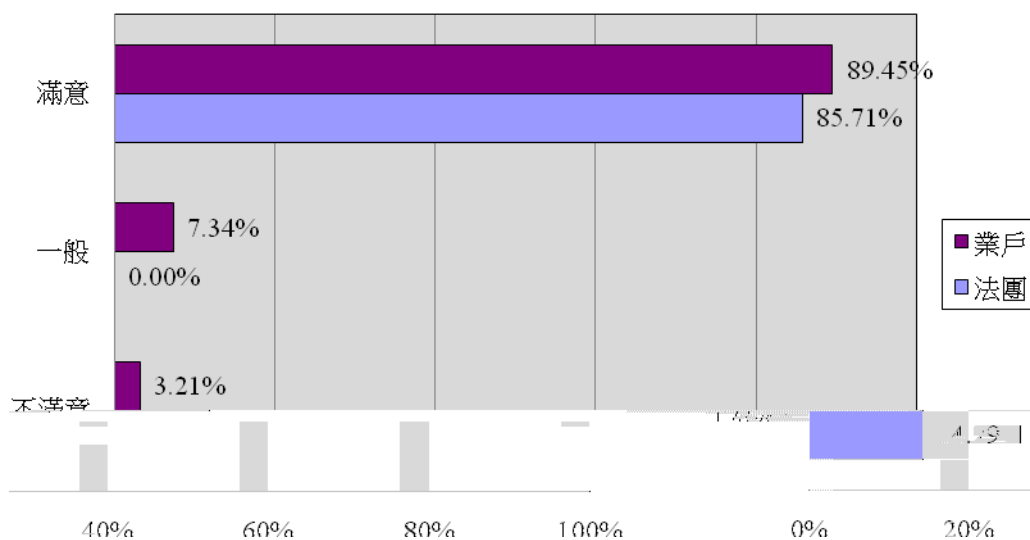
車長工作態度



3.5.2 班次數量

業戶	法團	綜合
6.21	5.86	6.03

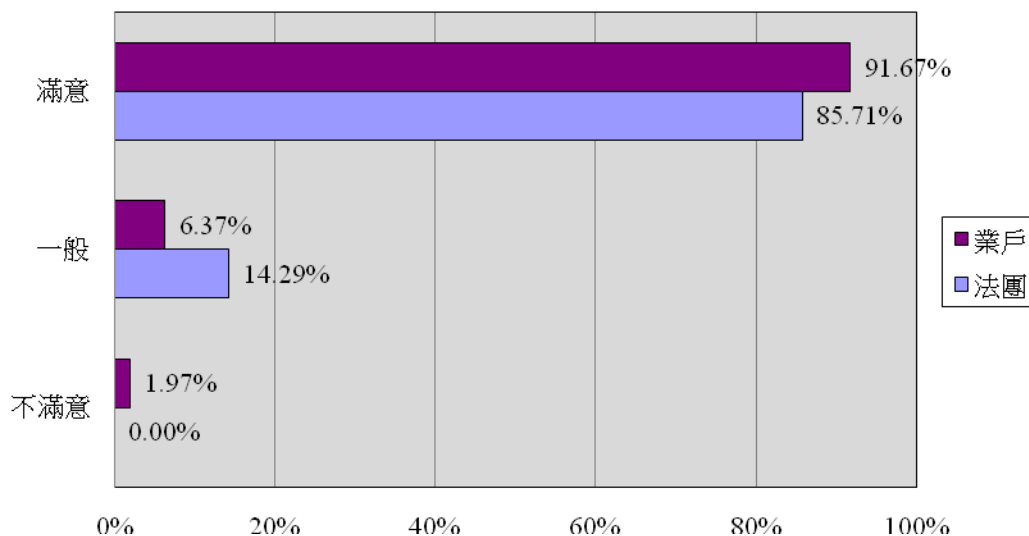
班次數量



3.5.3 按時開出

業戶	法團	綜合
6.27	6.00	6.13

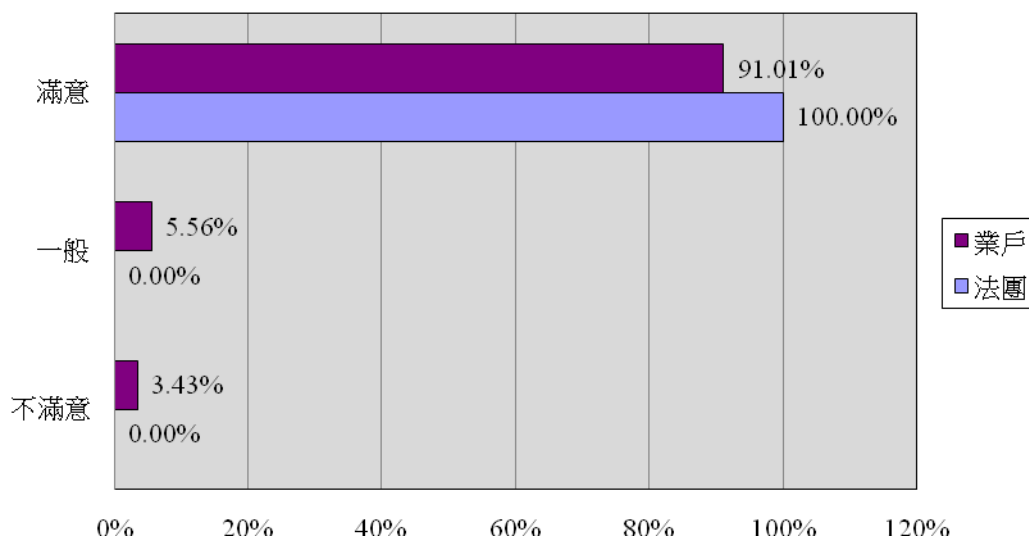
按時開出



3.5.4 車廂清潔

業戶	法團	綜合
6.23	6.14	6.19

車廂清潔



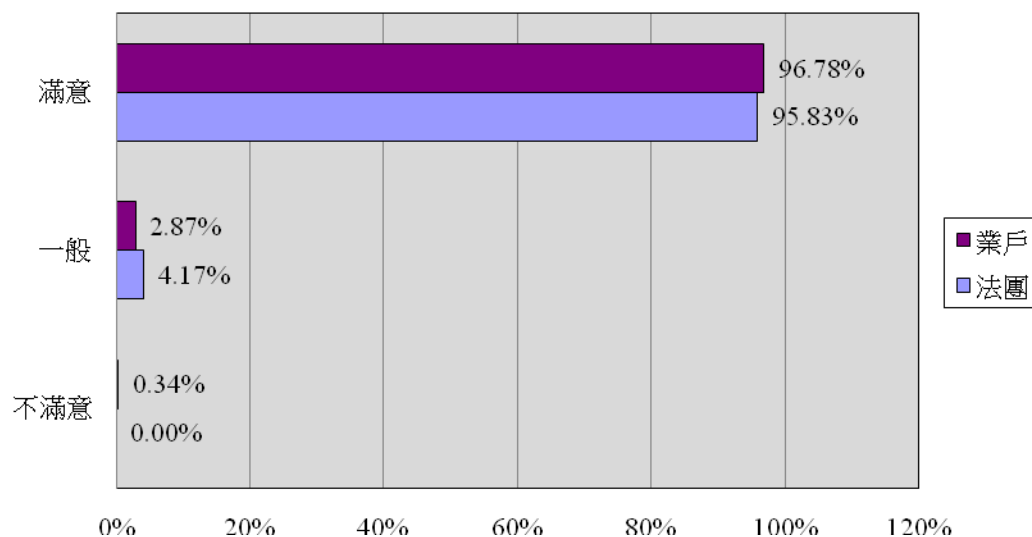
相對其他評核事項，穿梭巴士服務的滿意程度較低。90.00%左右的業戶對車長工作態度、班次數量、按時開出及車廂清潔感到滿意。除了車箱清潔(100.00%滿意)外，滿意車長工作態度、班次數量及按時開出的法團只有 85.00%左右。建議公司未來更關注提高穿梭巴士服務的水平。

3.6 會所管理服務

3.6.1 職員服務態度

業戶	法團	綜合
6.62	6.54	6.58

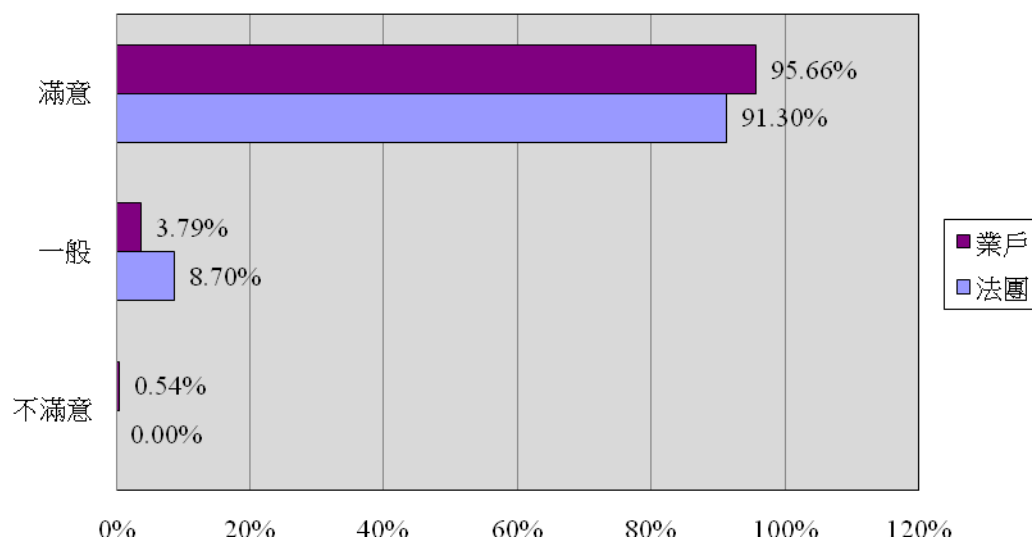
職員服務態度



3.6.2 康體活動

業戶	法團	綜合
6.53	6.26	6.40

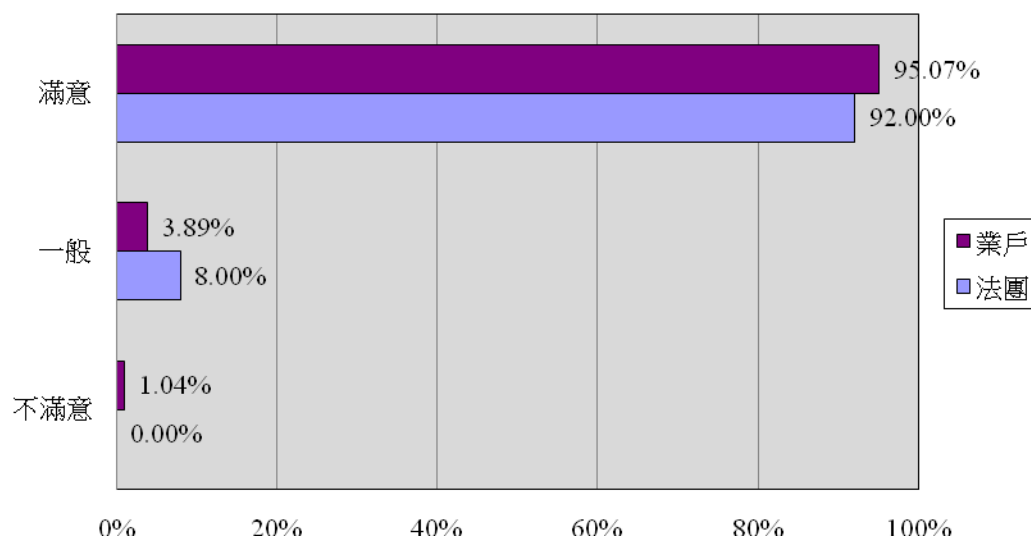
康體活動



3.6.3 設施維修保養

業戶	法團	綜合
6.50	6.36	6.43

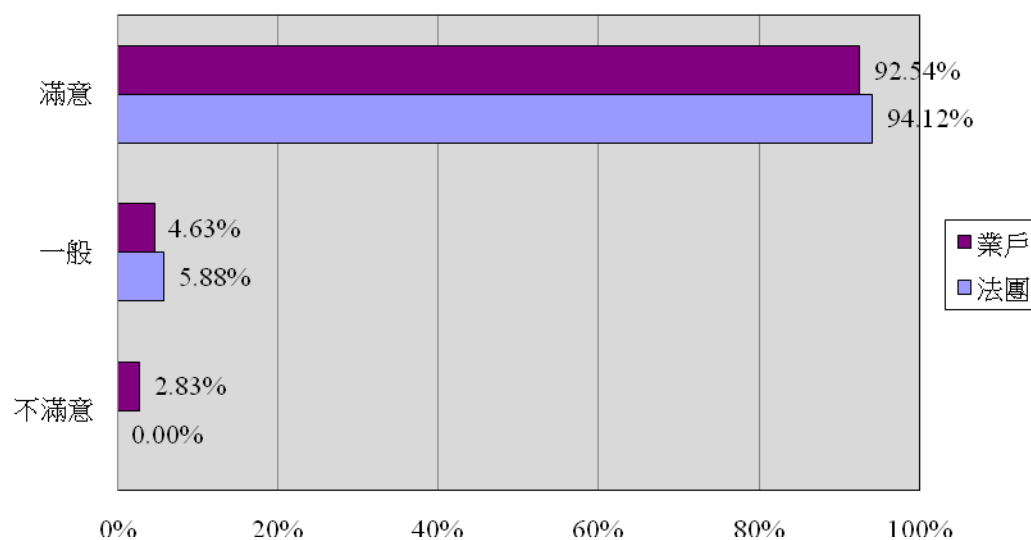
設施維修保養



3.6.4 餐飲服務

業戶	法團	綜合
6.44	6.29	6.37

餐飲服務



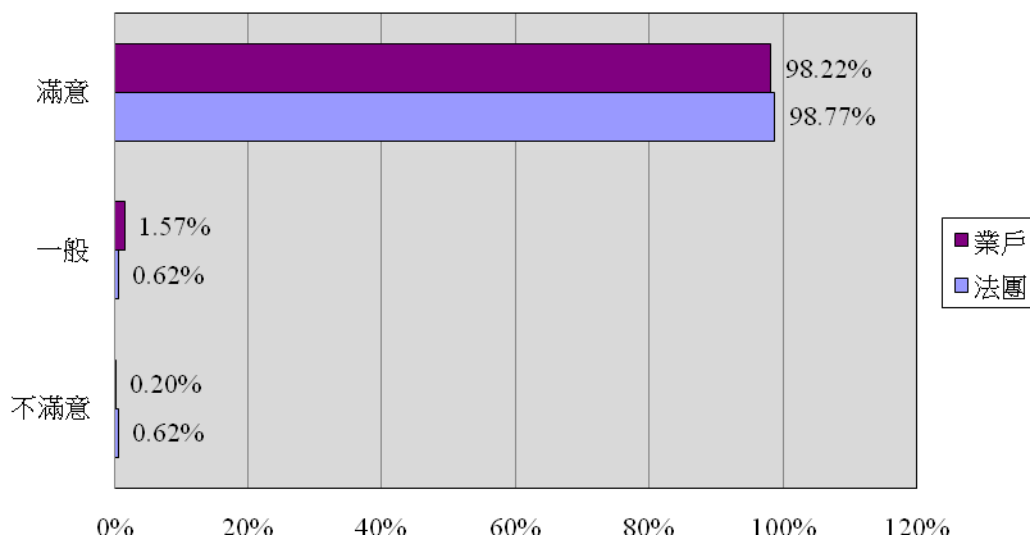
整體而言，業戶對會所管理服務感到滿意。95.00%以上的業戶對職員服務態度、康體活動及設施維修保養感到滿意。可是，有個別業戶對餐飲服務持一般的看法，使其成為唯一未能達到 95.00%滿意的評核事項。另外，對康體活動、設施維修保養及餐飲服務感滿意的法團均少於 95.00%。建議公司未來關注上述項目的服務水平。

3.7 停車場管理服務

9.7.1 停車場管理員工作態度

業戶	法團	綜合
6.69	6.69	6.69

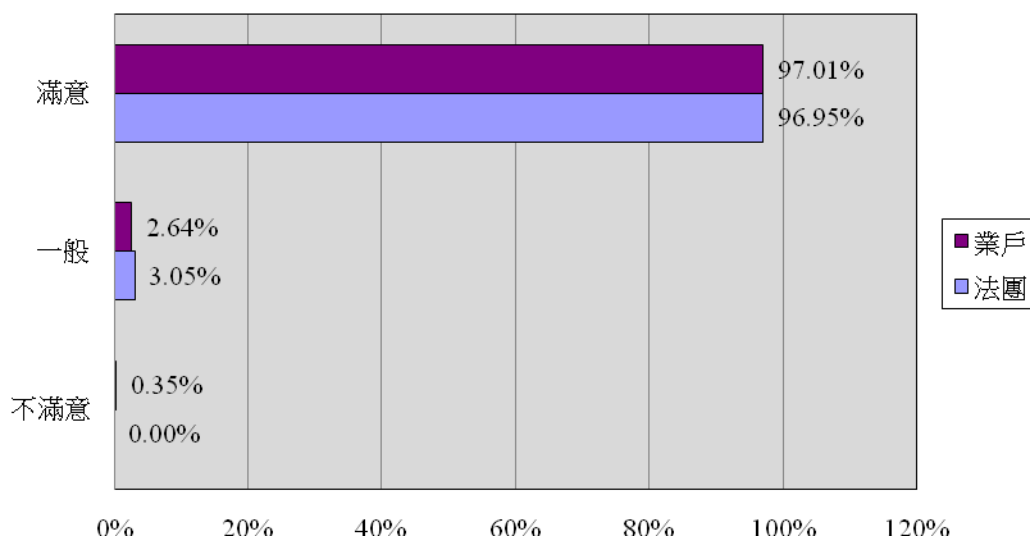
停車場管理員工作態度



3.7.2 交通標誌

業戶	法團	綜合
6.60	6.60	6.60

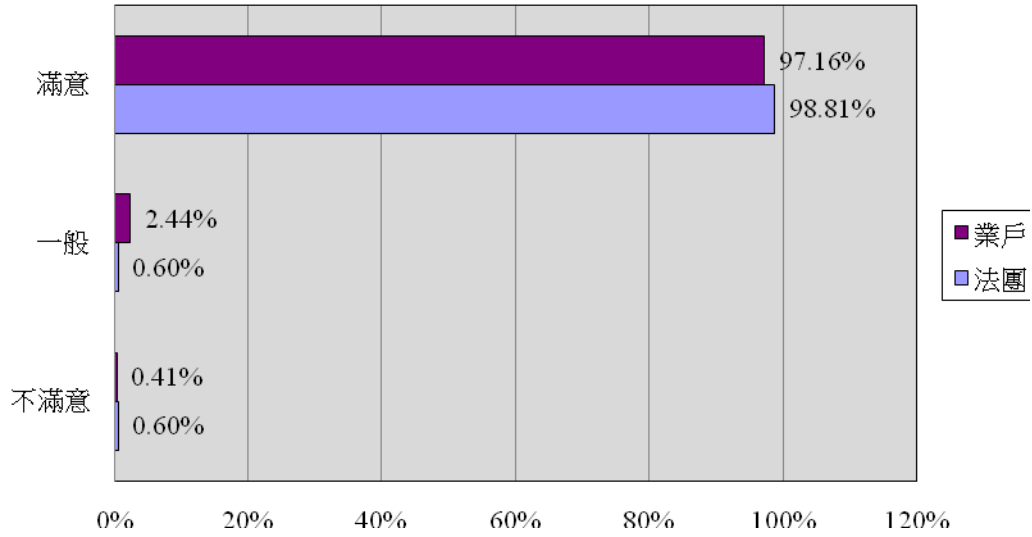
交通標誌



3.7.3 照明系統

業戶	法團	綜合
6.60	6.67	6.64

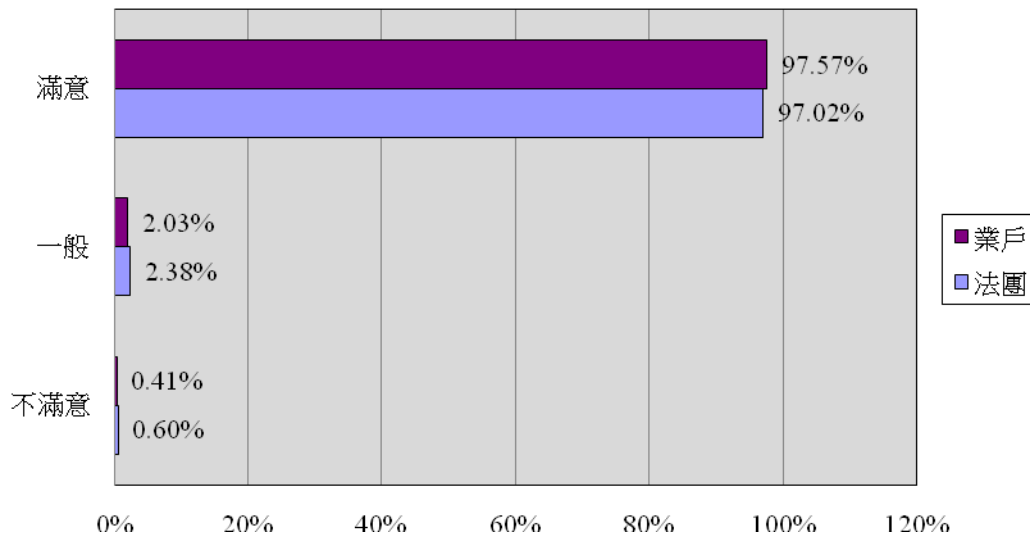
照明系統



3.7.4 出入口控制

業戶	法團	綜合
6.63	6.60	6.61

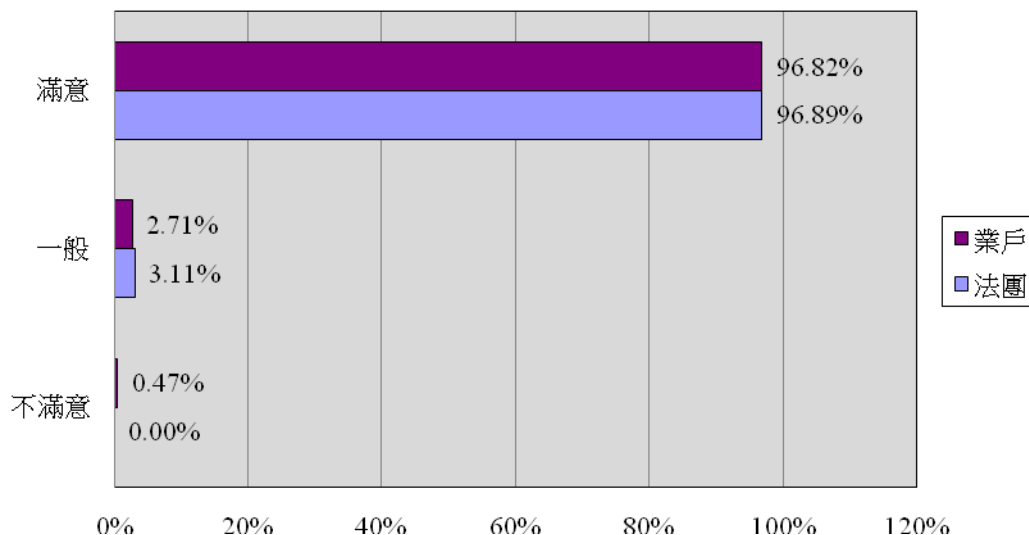
出入口控制



3.7.5 空氣質素

業戶	法團	綜合
6.55	6.58	6.57

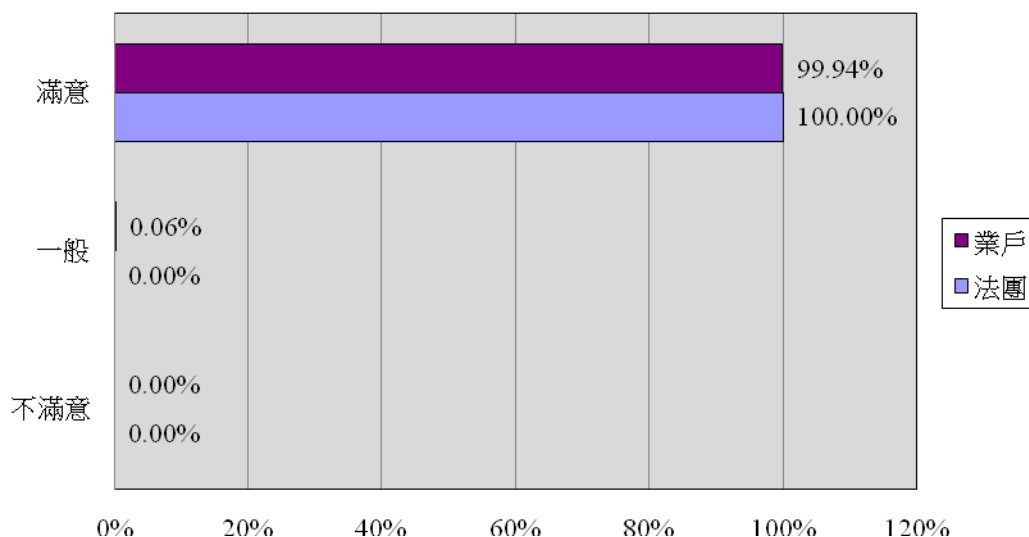
空氣質素



3.7.6 貨運上落控制

業戶	法團	綜合
6.85	6.77	6.81

貨運上落控制



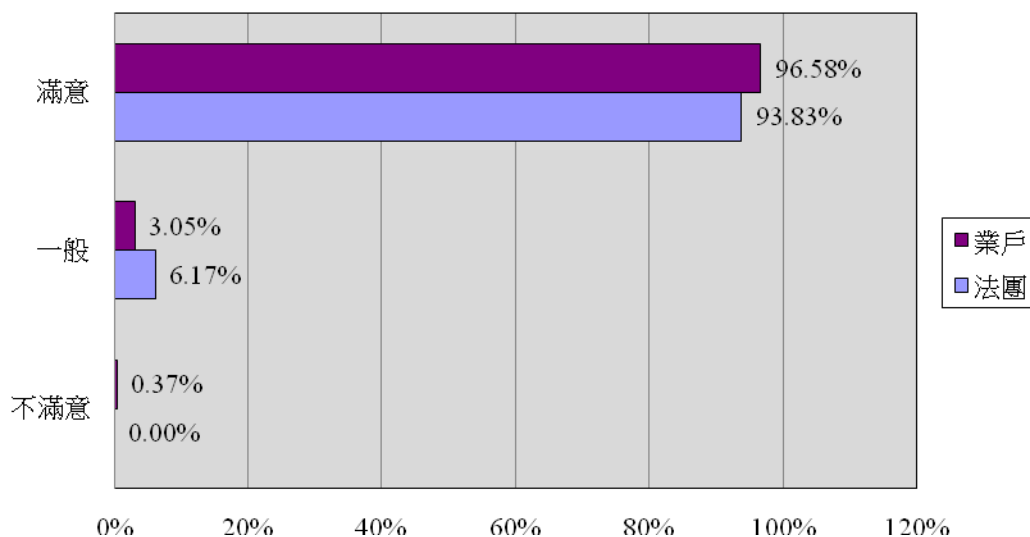
普遍來說，業戶及法團一般都對停車場管理服務的整體表現表示非常滿意。超過 95.00% 的業戶及法團嘉許全部六項評核事項，包括停車場管理員工作態度、交通標誌、照明系統、出入口控制、貨運上落控制和空氣質素。建議公司在未來繼續保持高水準的服務。

3.8 泳池管理服務

3.8.1 水質管理

業戶	法團	綜合
6.53	6.47	6.50

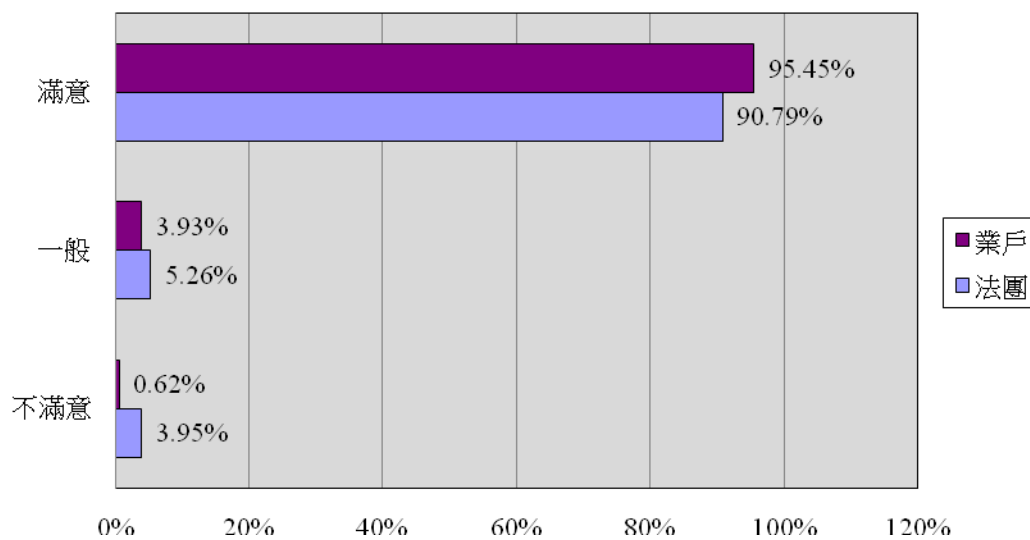
水質管理



3.8.2 救生員服務質素

業戶	法團	綜合
6.46	6.13	6.29

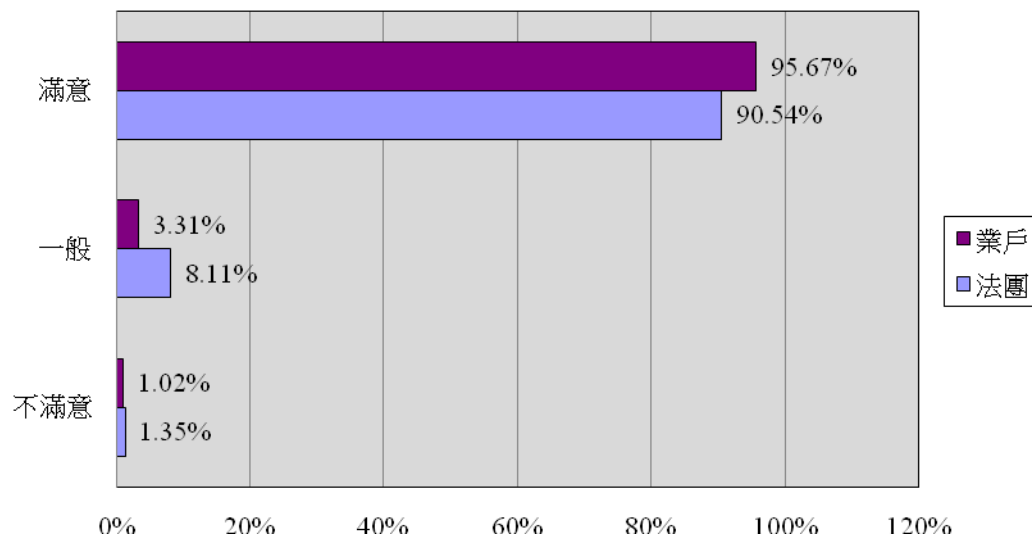
救生員服務質素



3.8.3 更衣室清潔

業戶	法團	綜合
6.48	6.30	6.39

更衣室清潔



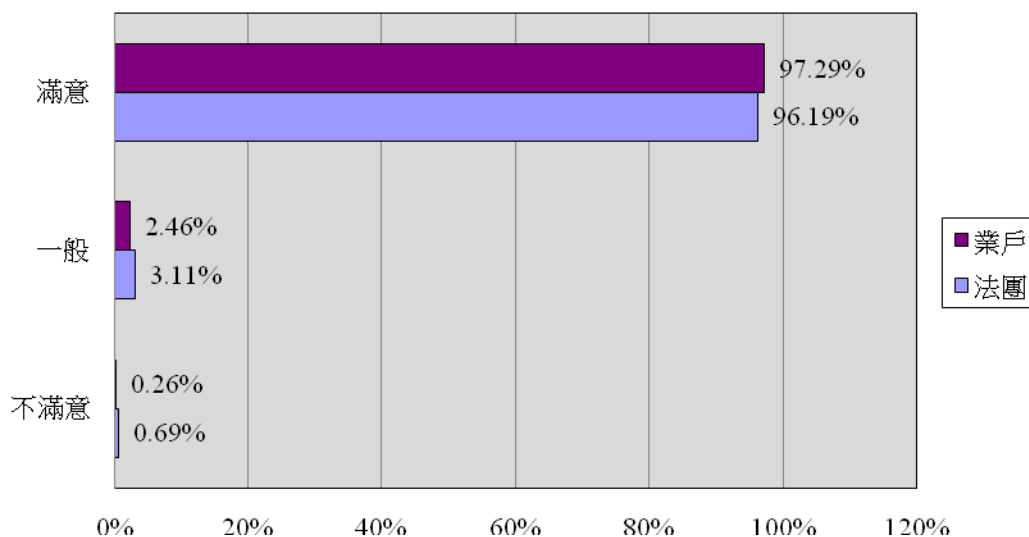
整體而言，業戶對泳池管理服務方面的整體表現為非常滿意。超過 95.00%的業戶嘉許泳池的水質管理、救生員服務質素及更衣室清潔。不過，對以上評核項目感滿意的法團均少於 95.00%。建議公司未來加強提升泳池管理服務方面的水平。

3.9 其他

9.9.1 節日裝飾及佈置

業戶	法團	綜合
6.60	6.57	6.59

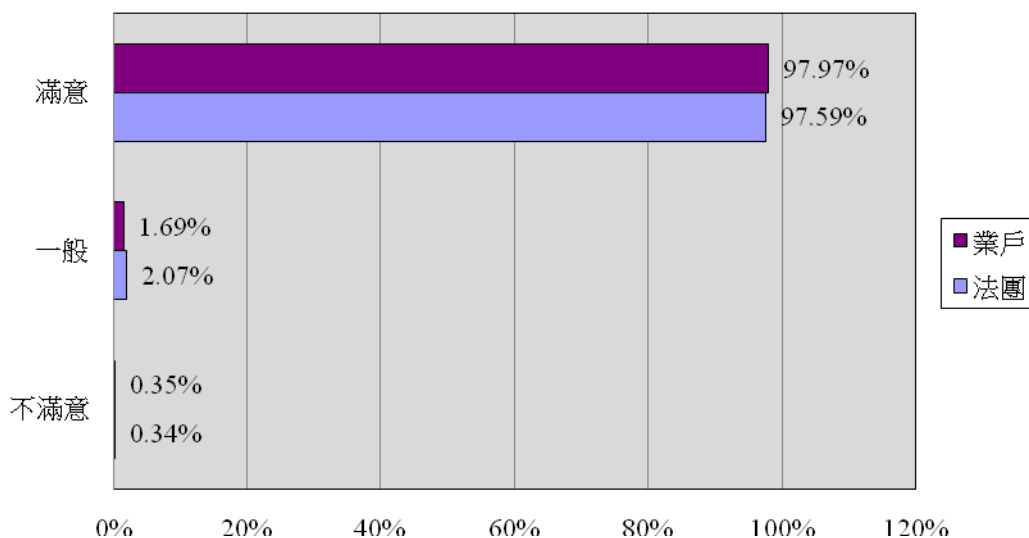
節日裝飾及佈置



3.9.2 通告及資訊

業戶	法團	綜合
6.60	6.57	6.58

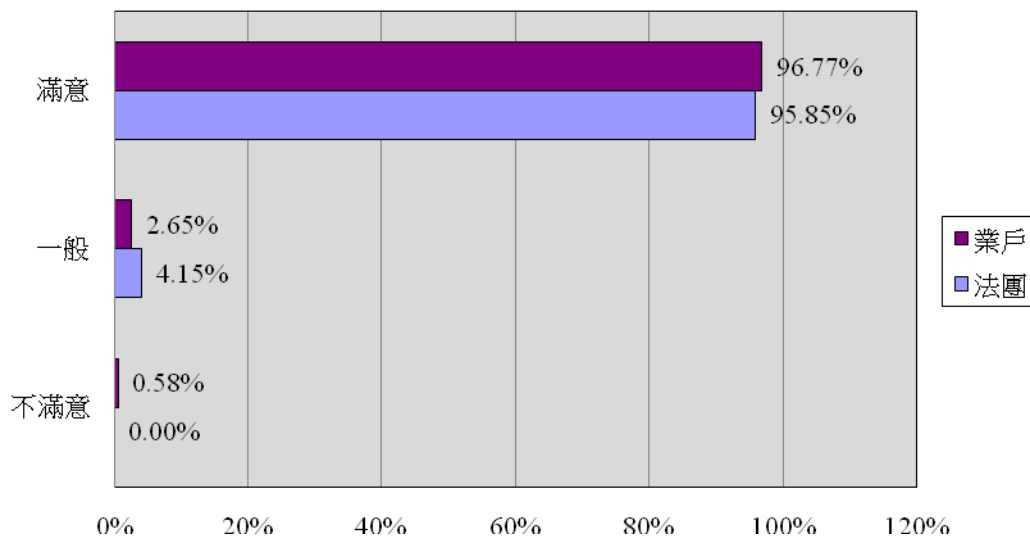
通告及資訊



3.9.3 主動及足夠的溝通渠道

業戶	法團	綜合
6.58	6.55	6.57

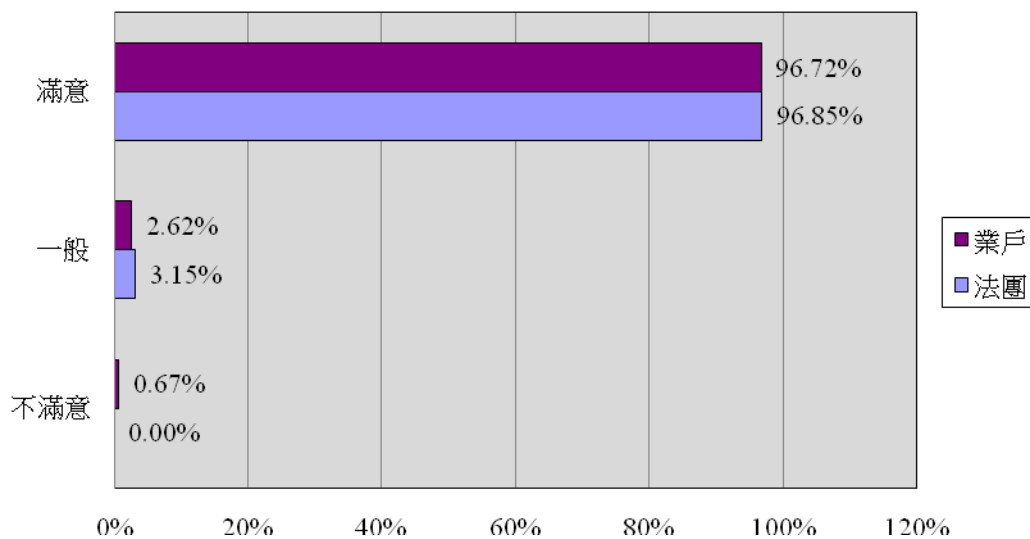
主動及足夠的溝通渠道



3.9.4 在溝通過程中，表現關心業戶的感受

業戶	法團	綜合
6.58	6.61	6.59

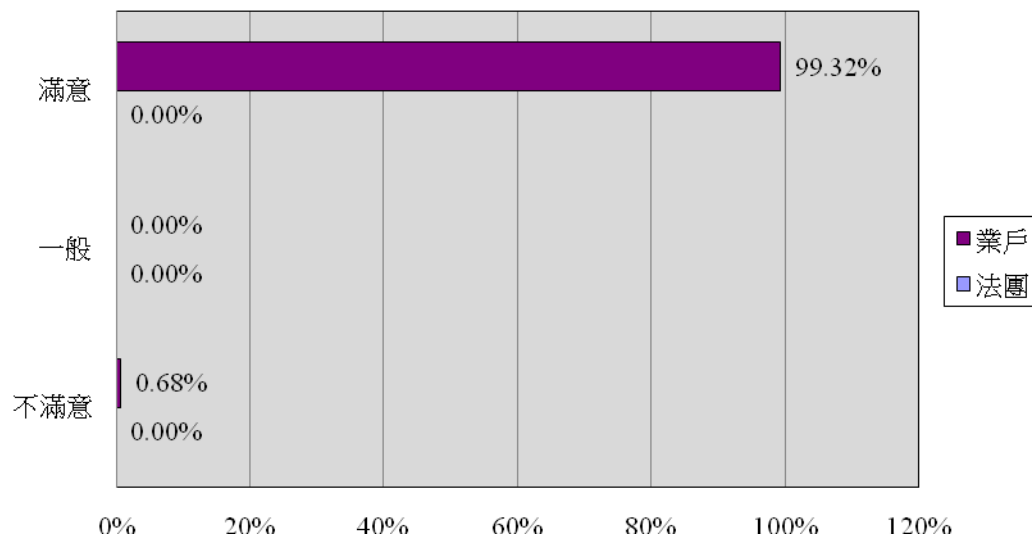
在溝通過程中，表現關心業戶的感受



3.9.5 商場推廣活動

業戶	法團	綜合
6.97	-	6.97

商場推廣活動



在其他服務方面。超過 95.00%的業戶及法團嘉許節日裝飾及佈置、通告及資訊、主動及足夠的溝通渠道、關心業戶的感受和商場推廣活動五項評核事項。建議公司在未來繼續保持高水準的服務。

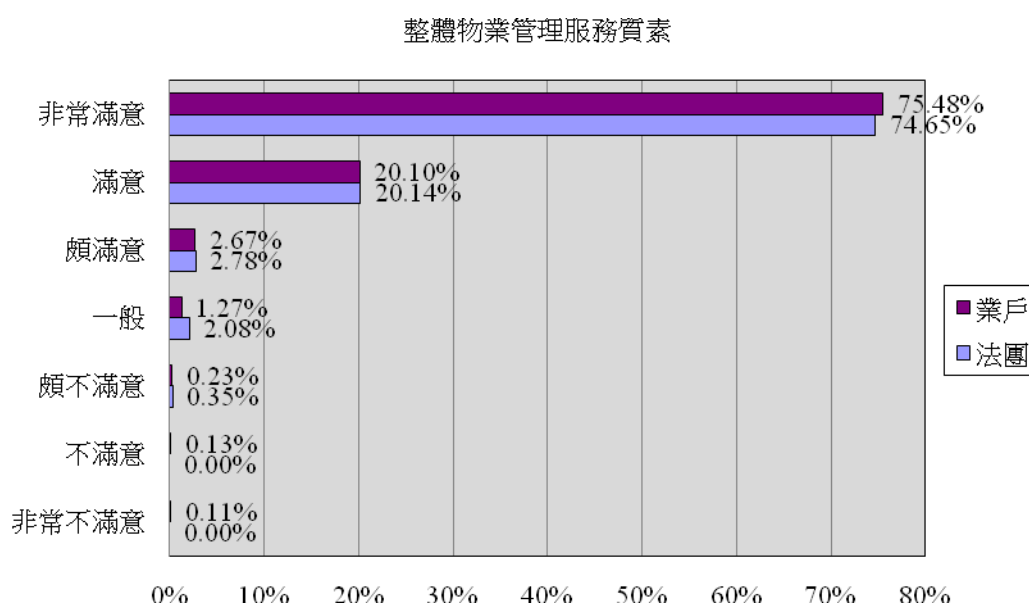
3.10 整體質素

公司的整體表現會用兩組數字作評估。第一組是「觀察整體表現分數」，來自問卷第一部份最後一條問題：「物業管理服務的整體表現」。這是業戶及法團觀察對公司整體滿意程度而得的。

第二組分數是「計算整體表現分數」，這是由問卷第一部份「現時物業管理服務的評分」中「管理服務質素」的問題平均分數所得來的。在第一部份的所有項目之總和不一定與計算的整體分數相同。計算整體分數應由全組數據得出，而非把個別項目集合而成。

3.10.1 觀察整體表現分數

業戶	法團	綜合
6.68	6.68	6.68



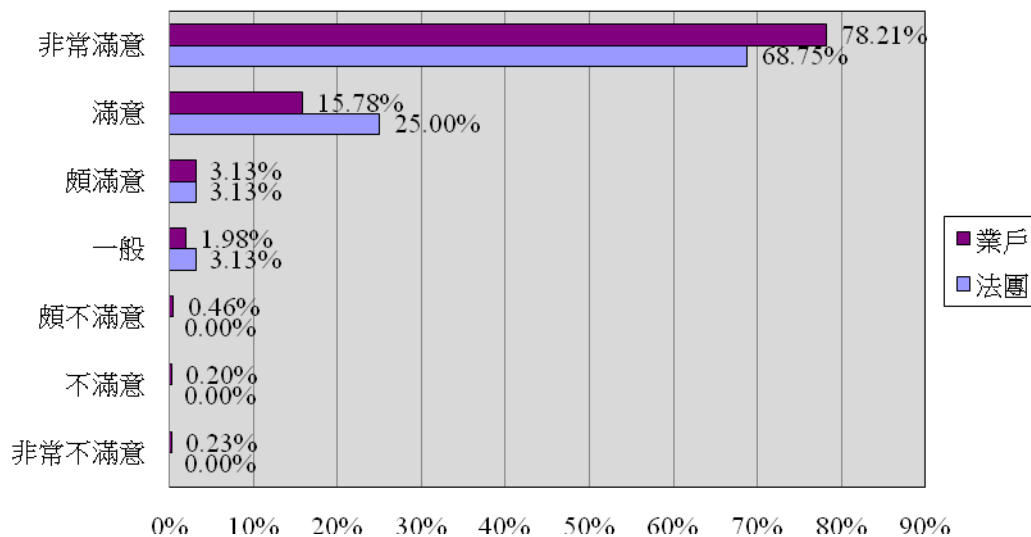
本部份是以問卷第一部份最後一條問題：「物業管理服務的整體表現」計算。普遍來說，對於綜合物業管理服務的整體表現，97.91%的業戶和法團均感滿意(2008年此項目之百分比為98.73%)。獨立地分析，98.25%的業戶及97.57%的法團對物業管理服務的整體表現表示「頗滿意」或以上。

單計算「非常滿意」一項，有75.48%的業戶及74.65%的法團對公司整體表現給予非常滿意評價。

3.10.2 觀察表現分數 (大型屋苑)

業戶	法團	綜合
6.68	6.59	6.64

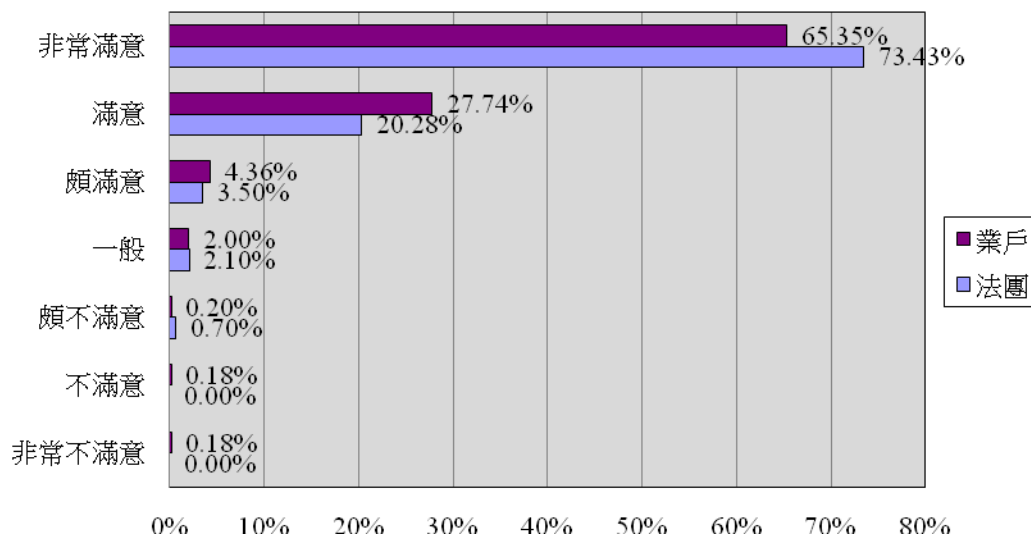
整體物業管理服務質素 (大型屋苑)



3.10.3 觀察表現分數 (中小型屋苑)

業戶	法團	綜合
6.55	6.64	6.59

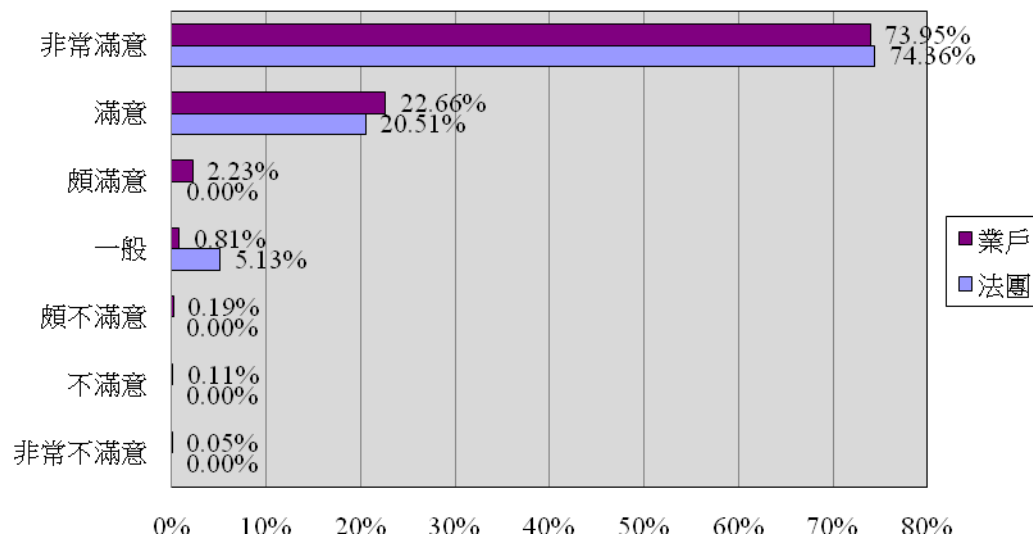
整體物業管理服務質素 (中小型屋苑)



3.10.4 觀察表現分數 (公屋及居屋屋苑)

業戶	法團	綜合
6.69	6.64	6.66

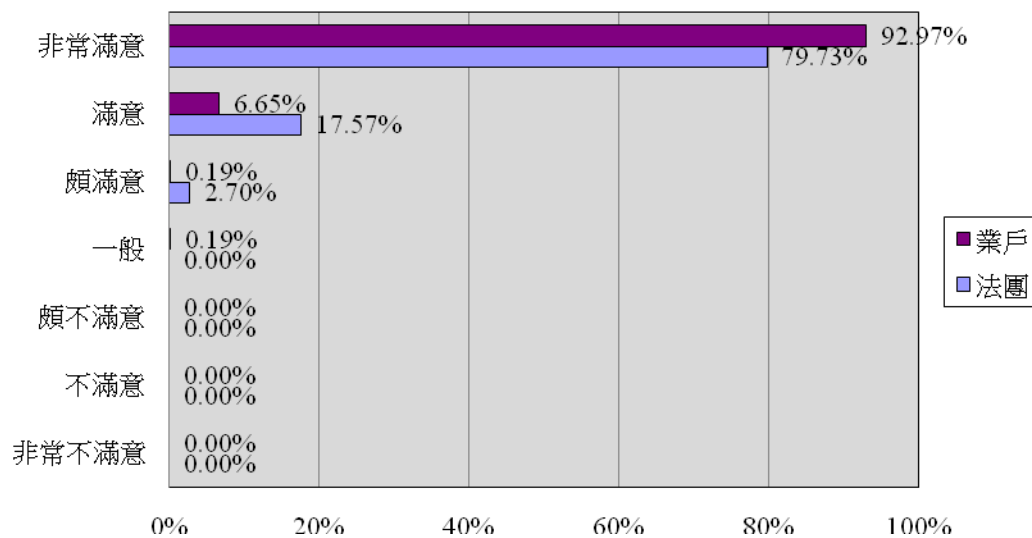
整體物業管理服務質素 (公屋及居屋屋苑)



3.10.5 觀察表現分數 (工商貿大廈)

業戶	法團	綜合
6.92	6.77	6.85

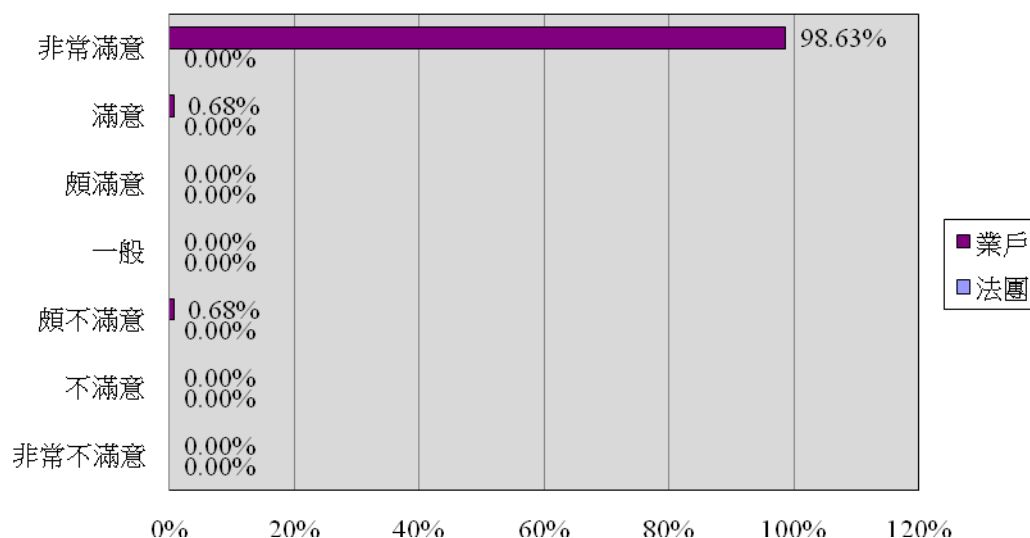
整體物業管理服務質素 (工商貿大廈)



3.10.6 觀察表現分數 (商場)

業戶	法團	綜合
6.97	-	6.97

整體物業管理服務質素 (商場)

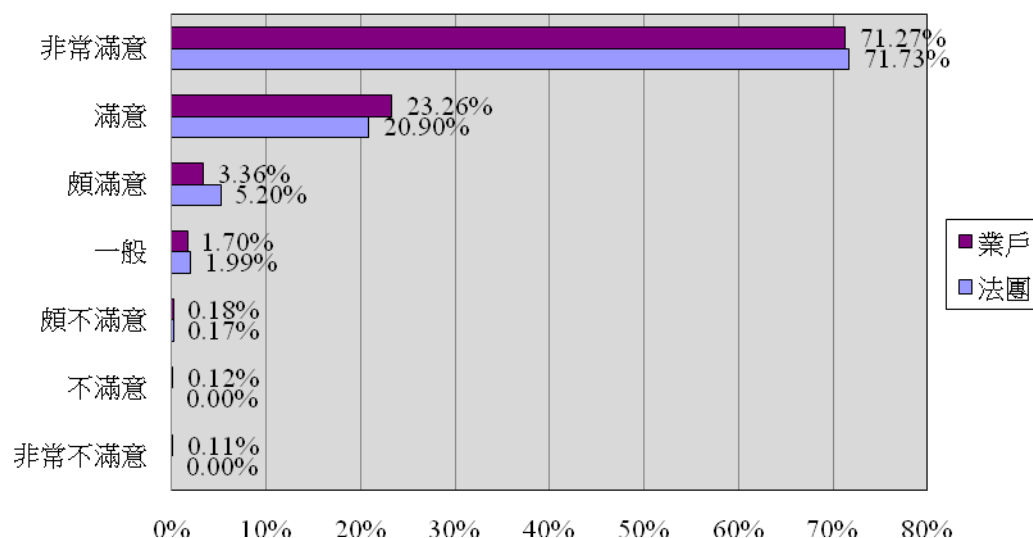


在各類不同的物業類型中，大型屋苑有 97.13%的住戶及 96.88%的法團表示滿意。而 97.44%的中小型屋苑業戶和 97.20%的中小型屋苑法團對於物業管理服務的整體表現表示滿意。至於公屋及居屋屋苑有 98.84%的住戶及 94.87%的法團表示滿意。工商貿大廈方面，對物業管理服務的整體表現表示滿意的業戶和法團分別有 99.81%及 100.00%。99.32%的商場業戶對物業管理服務的整體表現感到滿意。

3.10.7 計算整體表現分數

業戶	法團	綜合
6.62	6.62	6.62

整體物業管理滿意程度



對於綜合物業管理服務的滿意程度，97.86%的業戶和法團均感滿意（2008 年此項目之百分比為 99.26%）。如獨立地分析，97.89%的業戶及 97.83%的法團對物業管理服務表示「頗滿意」或以上，反映公司在 2010 年表現良好。

根據綜合「觀察整體表現分數」（6.68）及「計算整體表現分數」（6.62），顯示公司的服務達到令人非常滿意的水準。

而以本部份的結果與 9.10.1 的「整體物業管理服務質素」比較，兩部份綜合平均分相差為 0.06 分，這表示計算的整體表現跟公司實質表現大致相符。

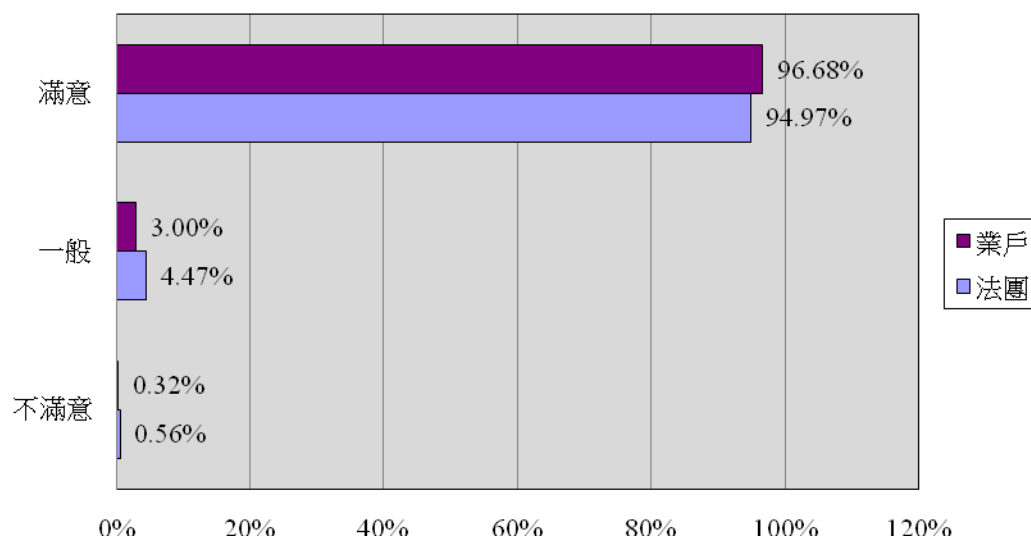
4. 資源增值服務滿意

4.1 對現有資源增值服務的滿意程度

4.1.1 節日禮品代售

業戶	法團	綜合
6.60	6.56	6.58

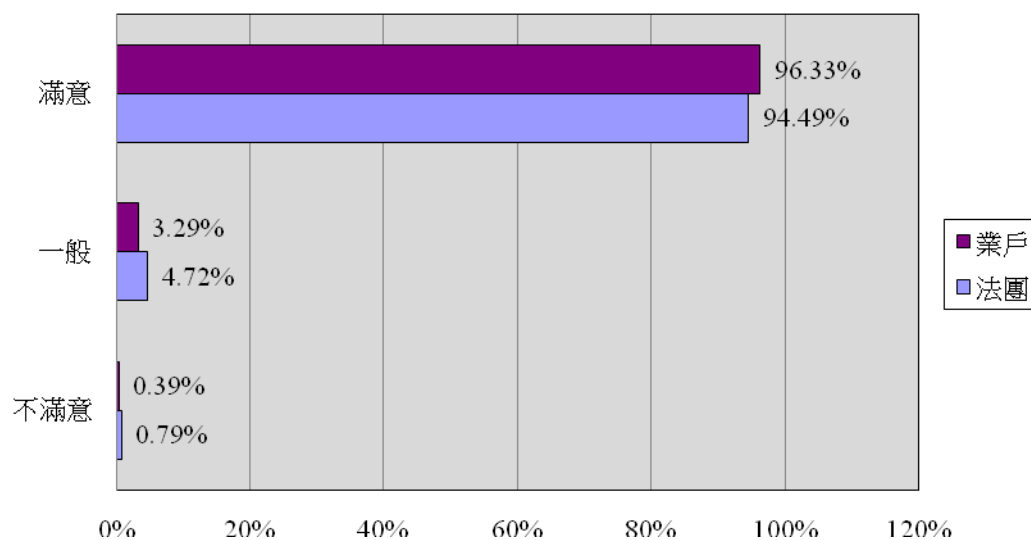
節日禮品代售



4.1.2 家居用品代售

業戶	法團	綜合
6.58	6.50	6.54

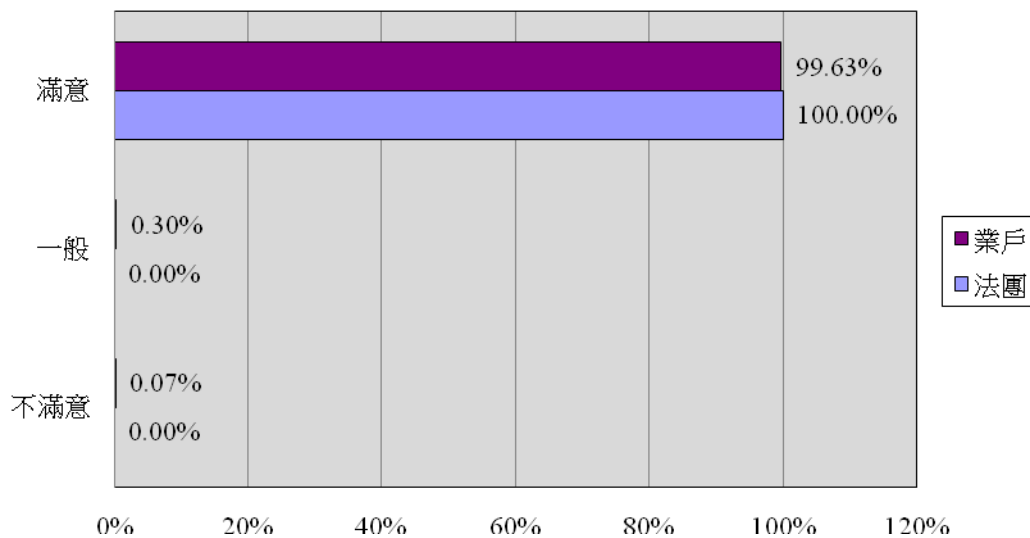
家居用品代售



4.1.3 辦公室用品代售

業戶	法團	綜合
6.77	6.73	6.75

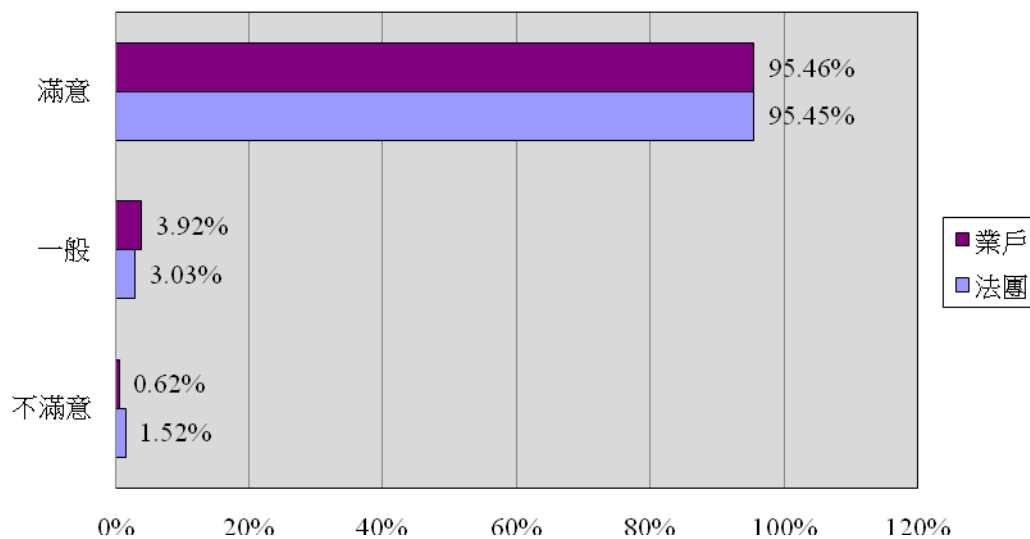
辦公室用品代售



4.1.4 訂購報紙

業戶	法團	綜合
6.46	6.42	6.44

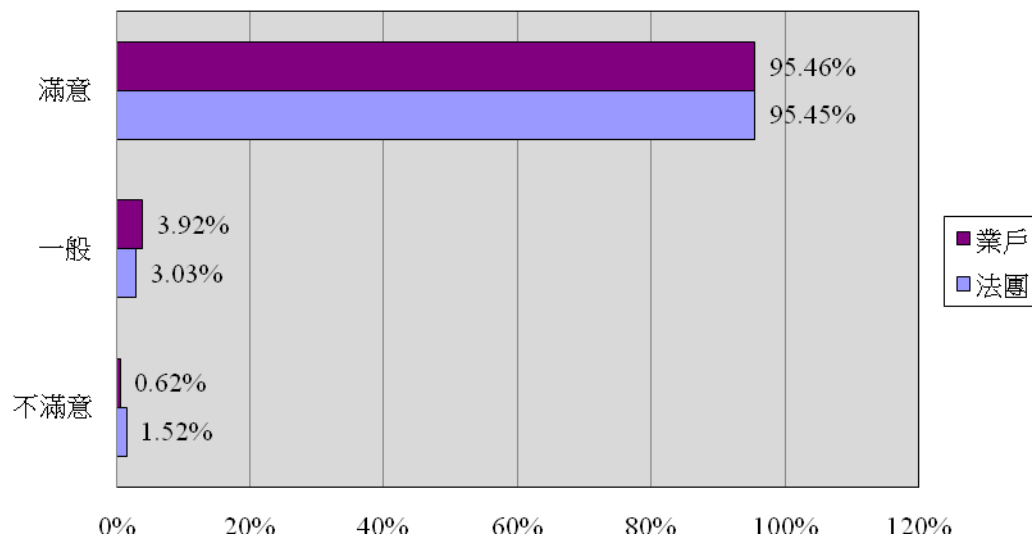
訂購報紙



4.1.5 洗衣服務

業戶	法團	綜合
6.57	6.55	6.56

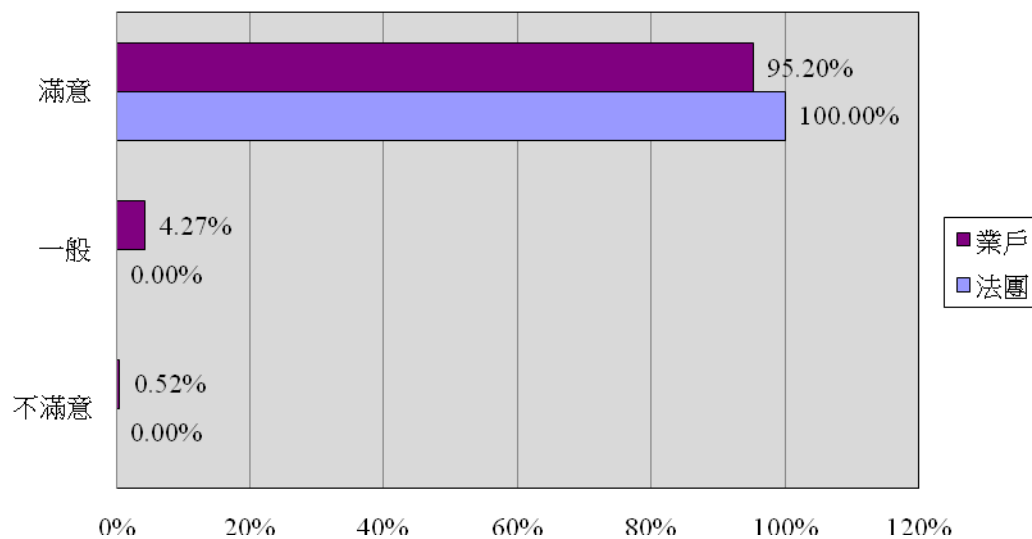
洗衣服務



4.1.6 家務助理服務

業戶	法團	綜合
6.44	6.65	6.54

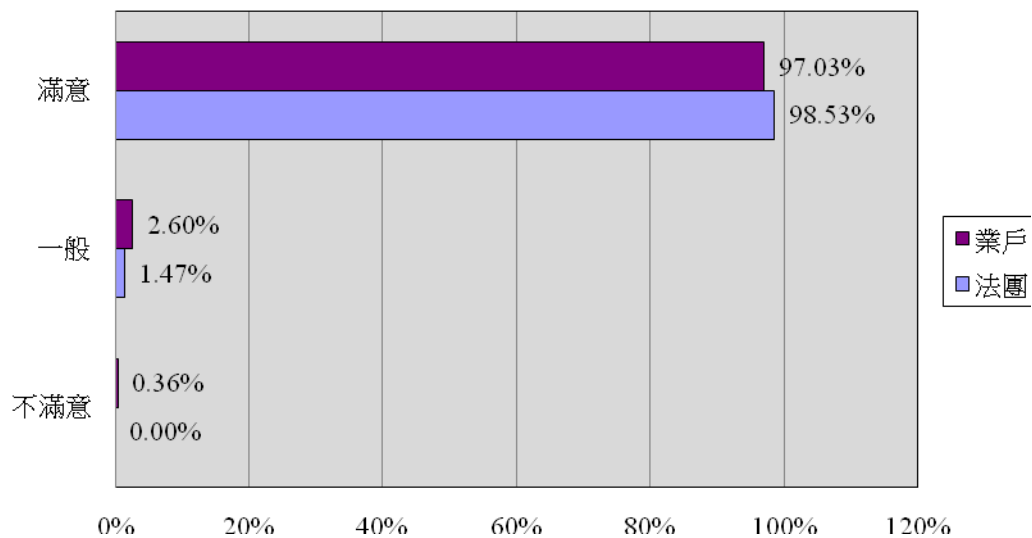
家務助理服務



4.1.7 家居滅蟲服務

業戶	法團	綜合
6.52	6.74	6.63

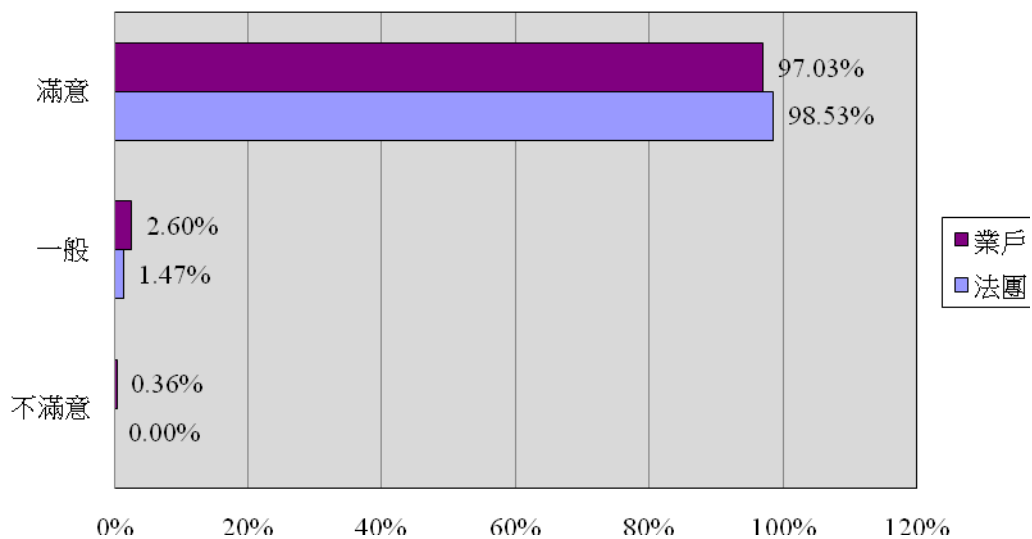
家居滅蟲服務



4.1.8 水電維修

業戶	法團	綜合
6.63	6.73	6.68

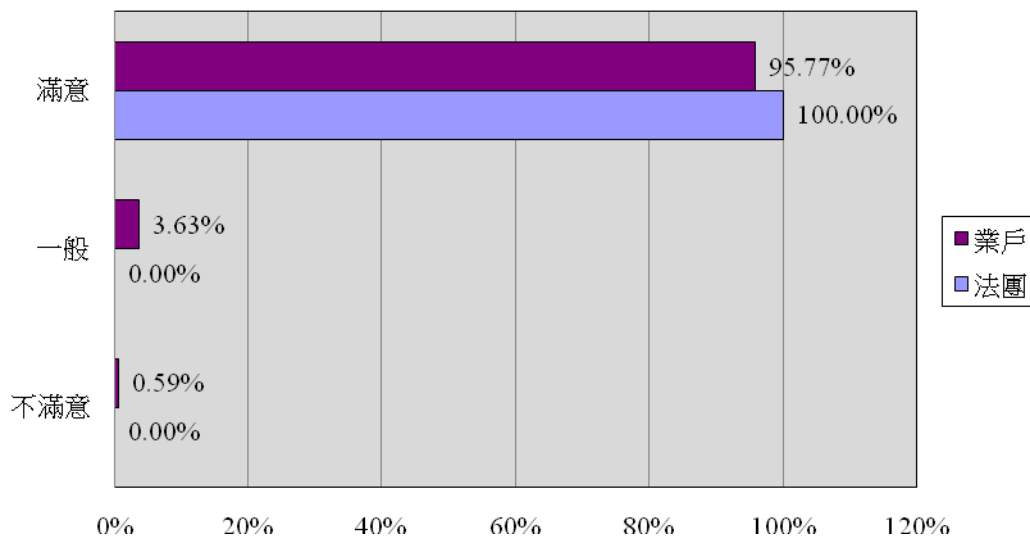
水電維修



4.1.9 抹窗服務

業戶	法團	綜合
6.52	6.79	6.66

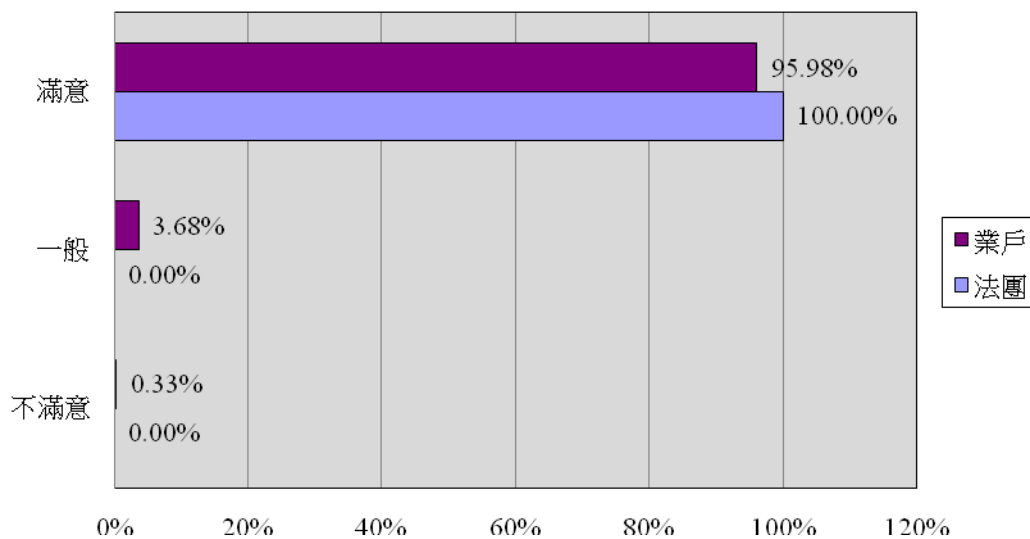
抹窗服務



4.1.10 代辦小型生日會

業戶	法團	綜合
6.54	6.67	6.60

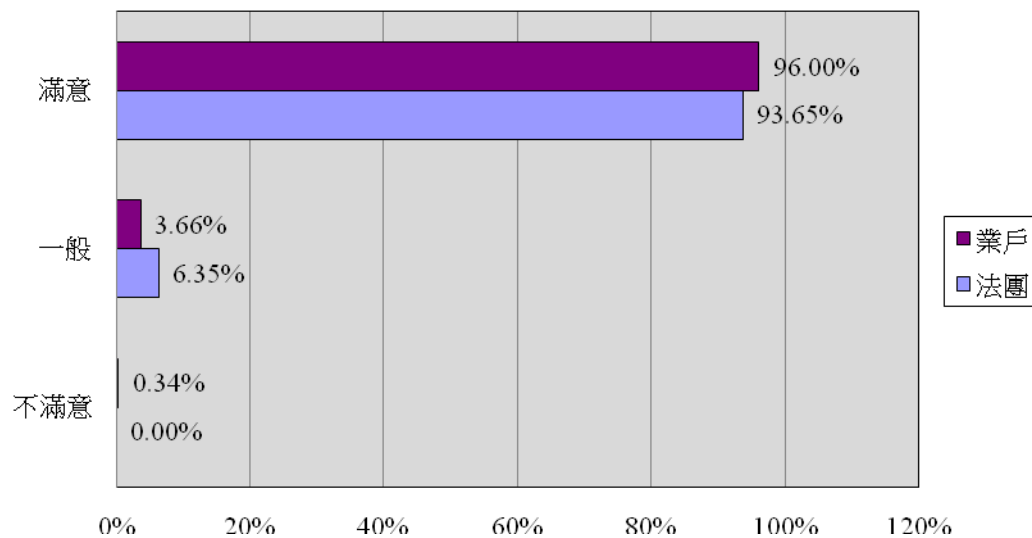
代辦小型生日會



4.1.11 安排短程旅行活動

業戶	法團	綜合
6.49	6.44	6.47

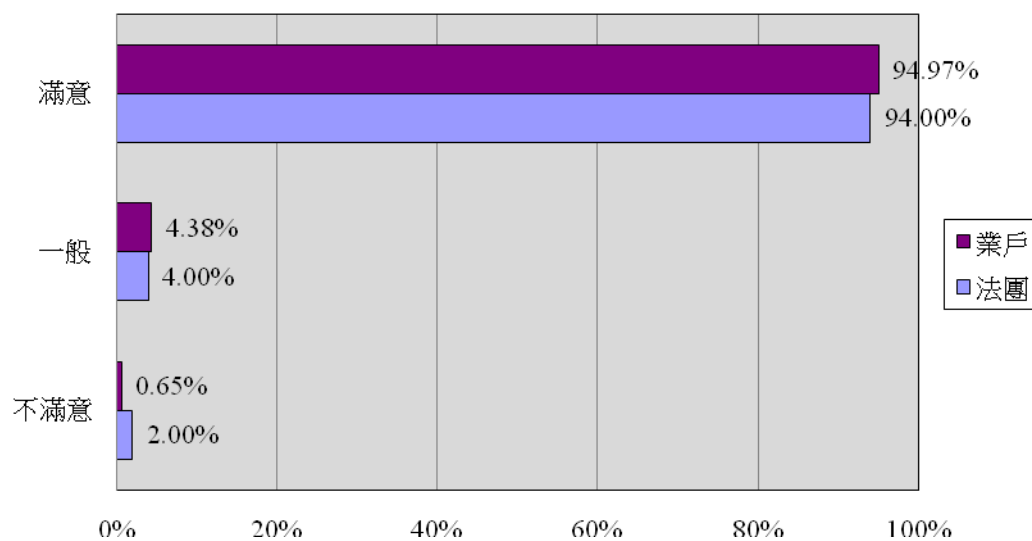
安排短程旅行活動



4.1.12 興趣班

業戶	法團	綜合
6.42	6.22	6.32

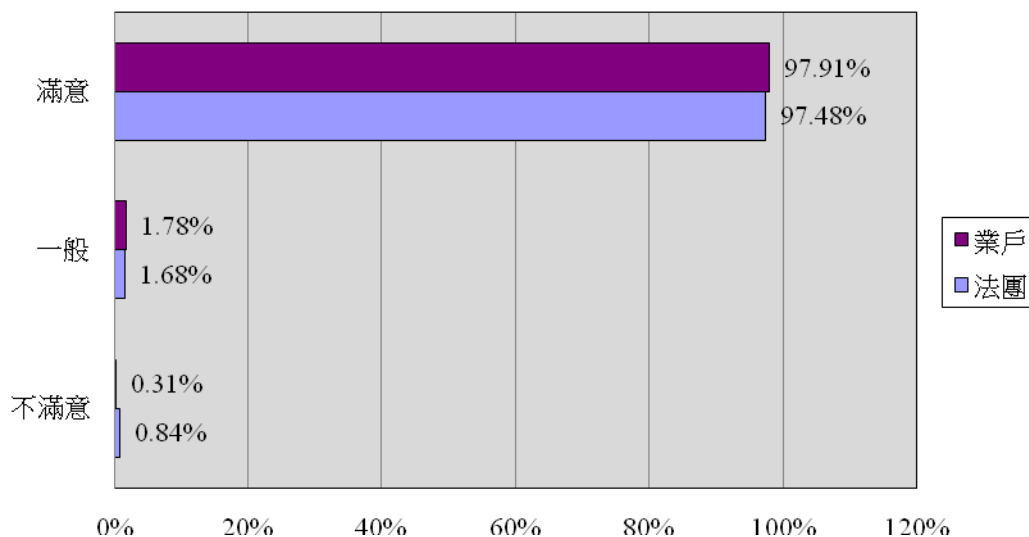
興趣班



4.1.13 物業租售代理

業戶	法團	綜合
6.62	6.66	6.64

物業租售代理



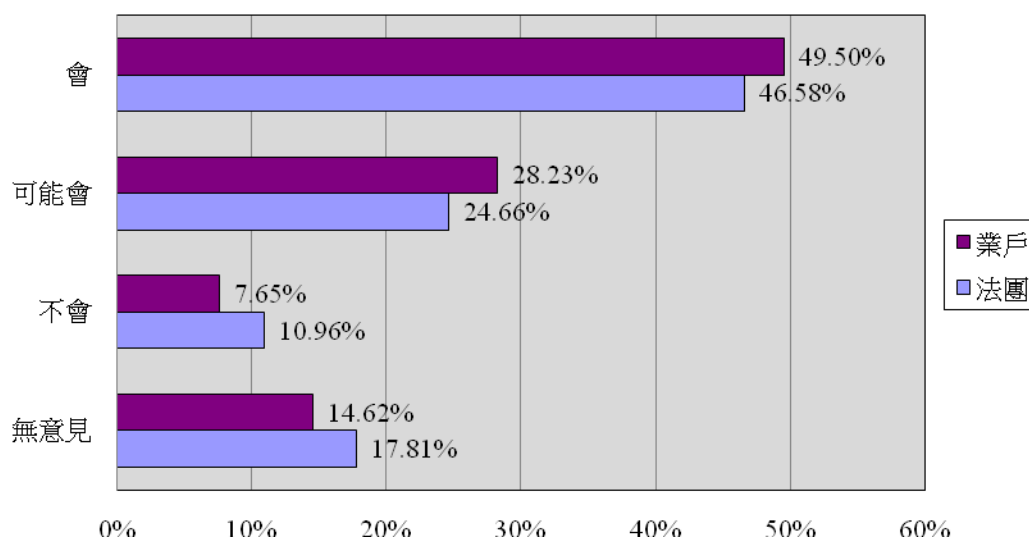
在資源增值服務方面的整體表現為非常滿意。95.00%以上的業戶嘉許節日禮品代售、家居用品代售、辦公室用品代售、訂購報紙、洗衣服務、家務助理服務、抹窗服務、水電維修、代辦小型生日會、安排短程旅行活動和物業租售代理 11 項評核事項。唯一未達 95.00%滿意程度的興趣班亦有 94.97%業戶感到滿意。不過，個別法團對節日禮品代售、家居用品代售、安排短程旅行活動及興趣班持一般或不滿意的看法，使其未能達到 95.00%滿意的評核，希望公司加以改善。

4.2 考慮使用資源增值服務的情況¹

10.2.1 節日禮品代售

業戶	法團	綜合
1.49	1.43	1.46

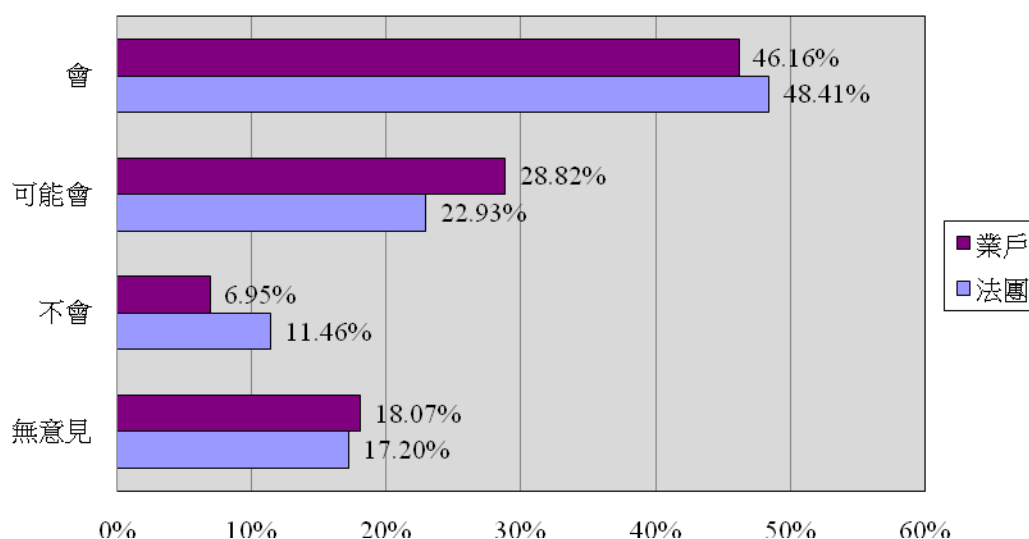
節日禮品代售



4.2.2 家居用品代售

業戶	法團	綜合
1.48	1.45	1.46

家居用品代售

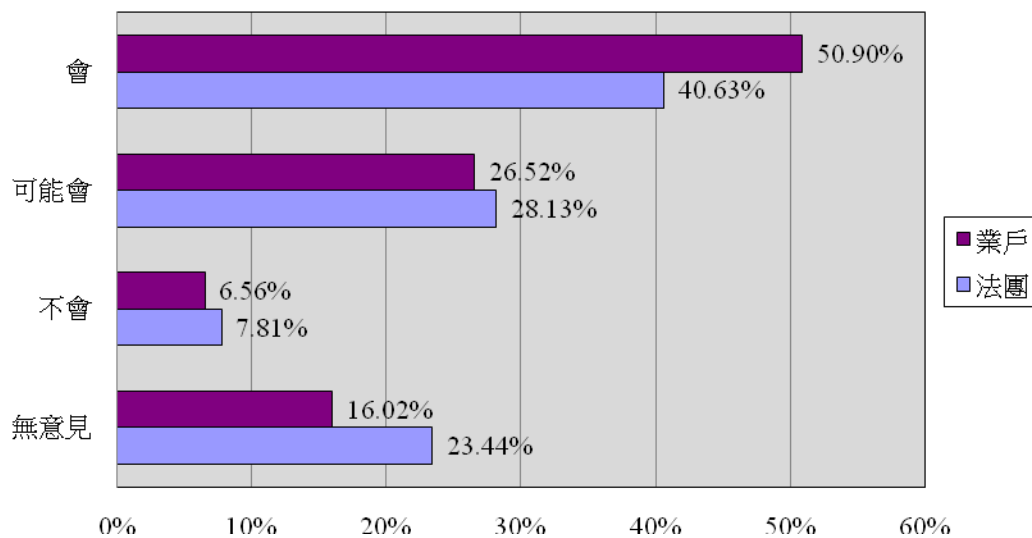


¹ 有關考慮使用資源增值服務的情況，我們以 0 分代表「不會考慮使用」，1 分代表「可能會使用」，2 分代表「會考慮使用」來計算各項的平均分。「無意見」的選項不會計算在內。

4.2.3 辦公室用品代售

業戶	法團	綜合
1.53	1.43	1.48

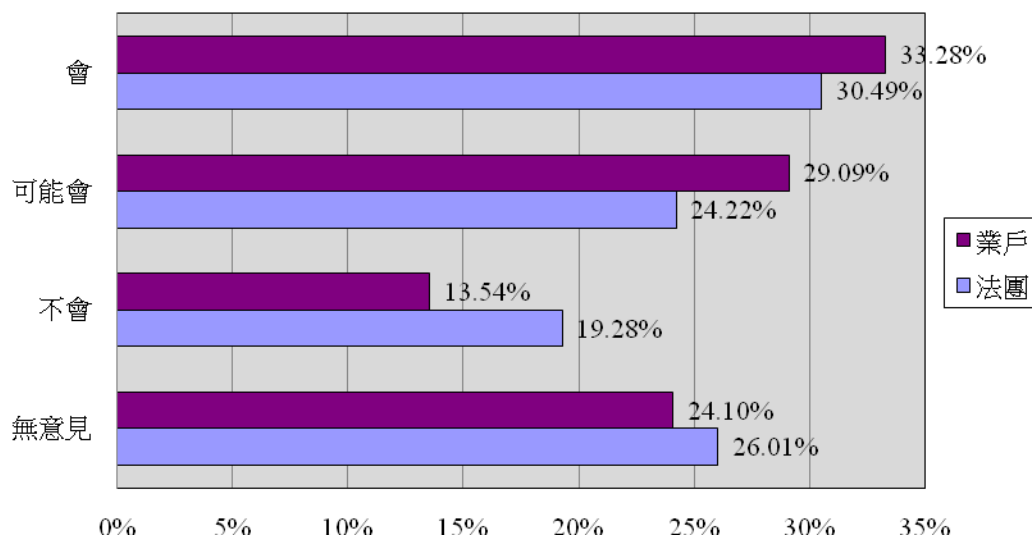
辦公室用品代售



4.2.4 訂購報紙

業戶	法團	綜合
1.26	1.15	1.21

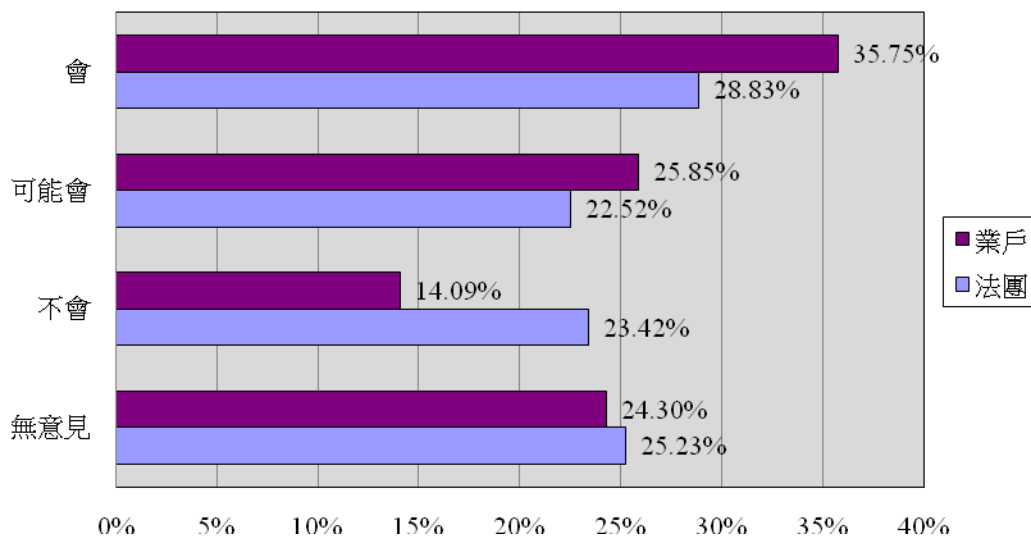
訂購報紙



4.2.5 洗衣服務

業戶	法團	綜合
1.29	1.07	1.18

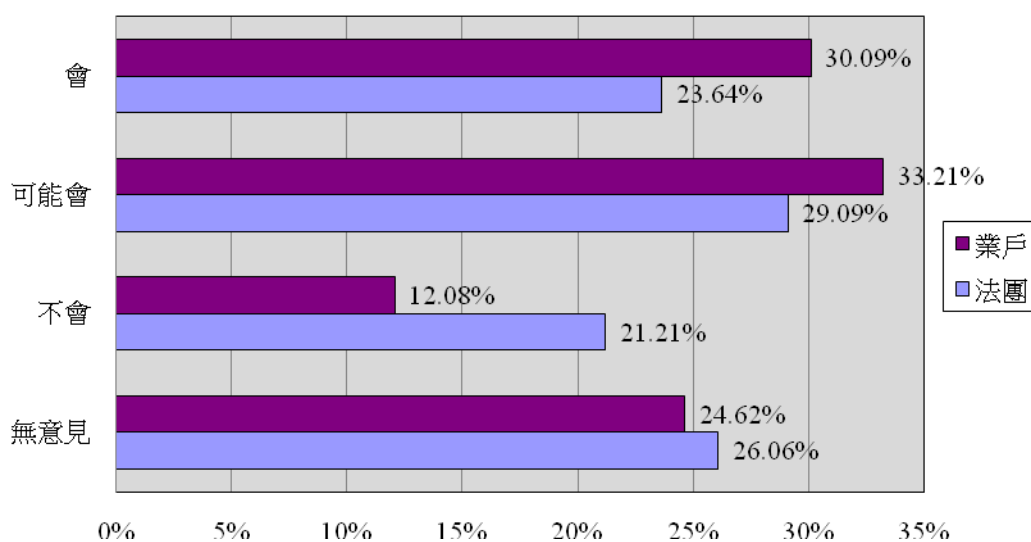
洗衣服務



4.2.6 家務助理服務

業戶	法團	綜合
1.24	1.03	1.14

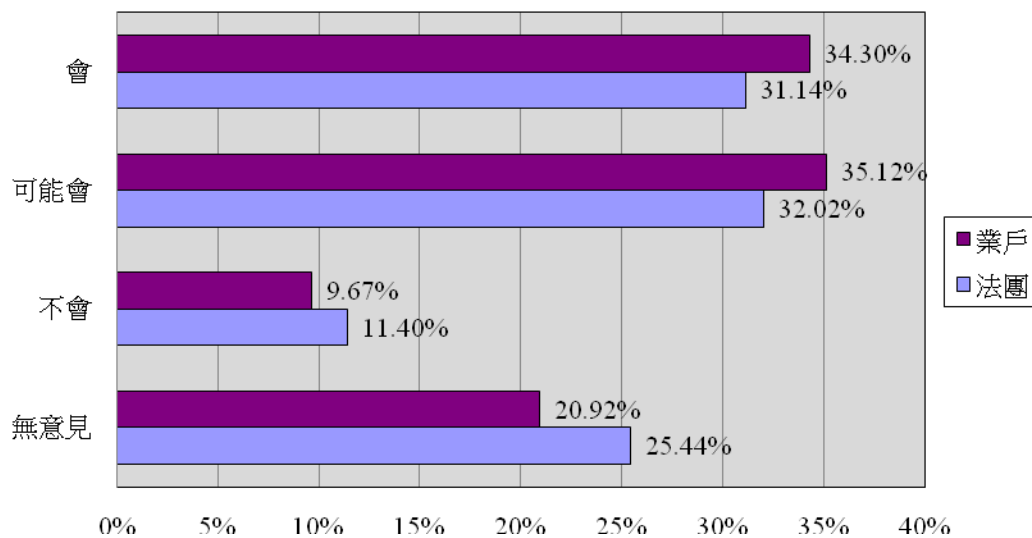
家務助理服務



4.2.7 滅蟲服務

業戶	法團	綜合
1.31	1.26	1.29

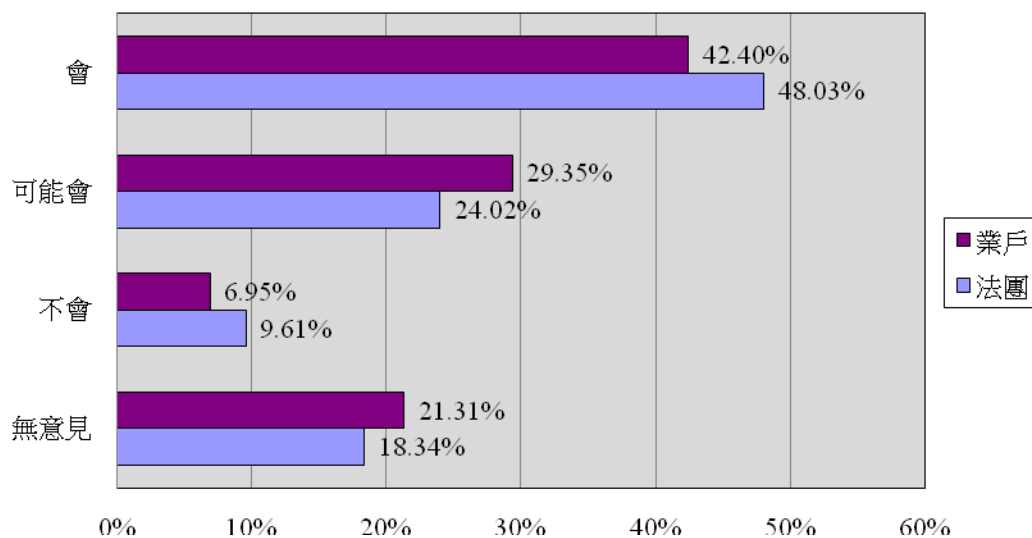
滅蟲服務



4.2.8 水電維修

業戶	法團	綜合
1.45	1.47	1.46

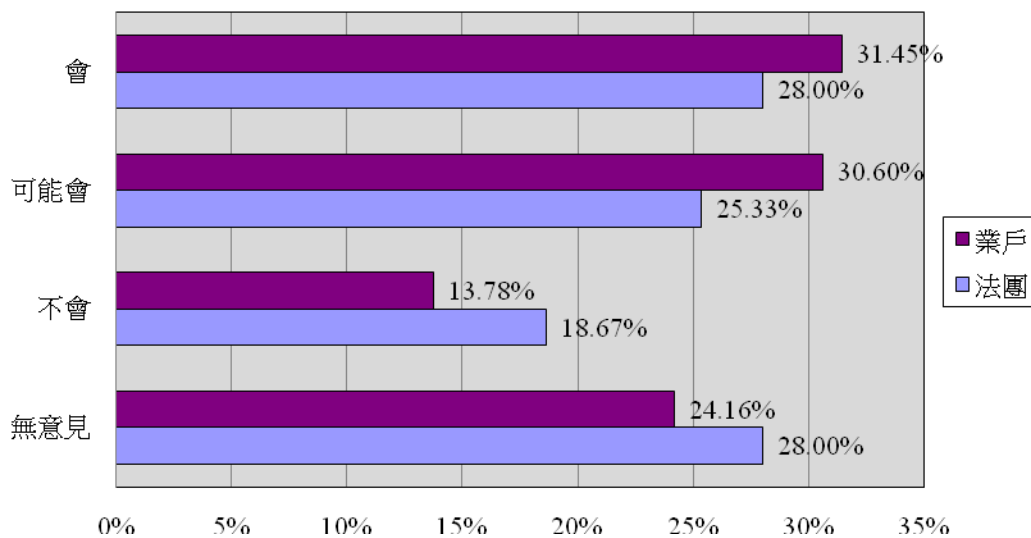
水電維修



4.2.9 抹窗服務

業戶	法團	綜合
1.23	1.13	1.18

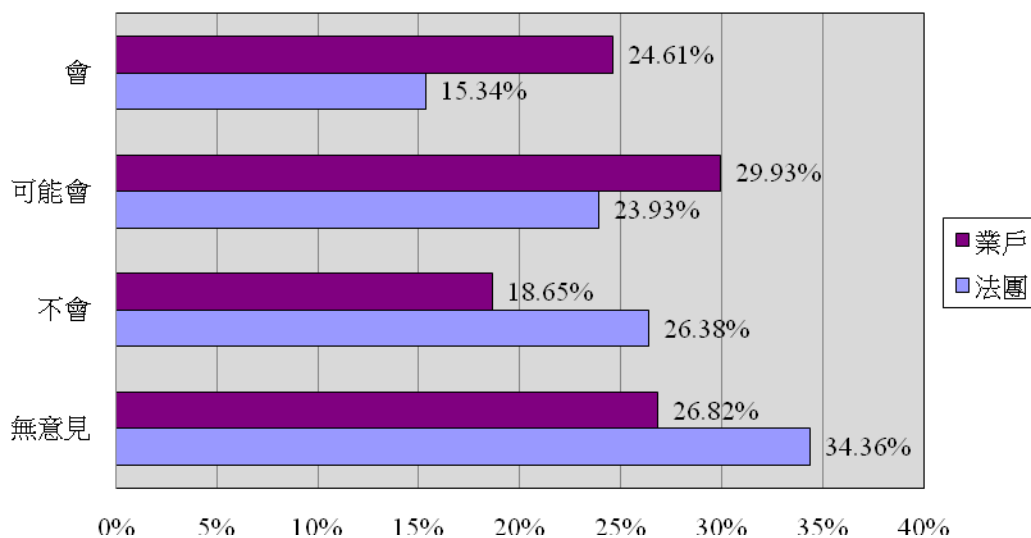
抹窗服務



4.2.10 代辦小型生日會

業戶	法團	綜合
1.08	0.83	0.96

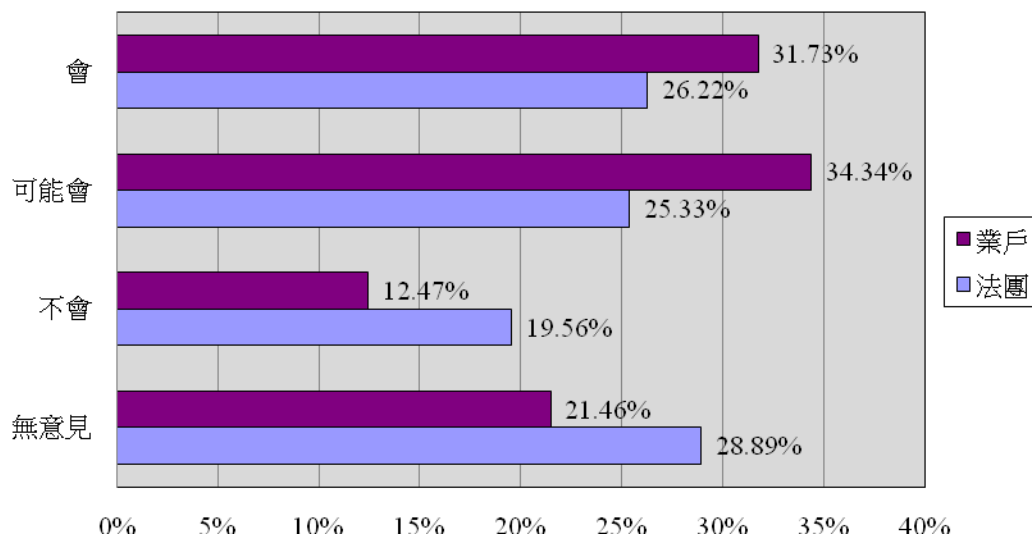
代辦小型生日會



4.2.11 安排短程旅行活動

業戶	法團	綜合
1.25	1.09	1.17

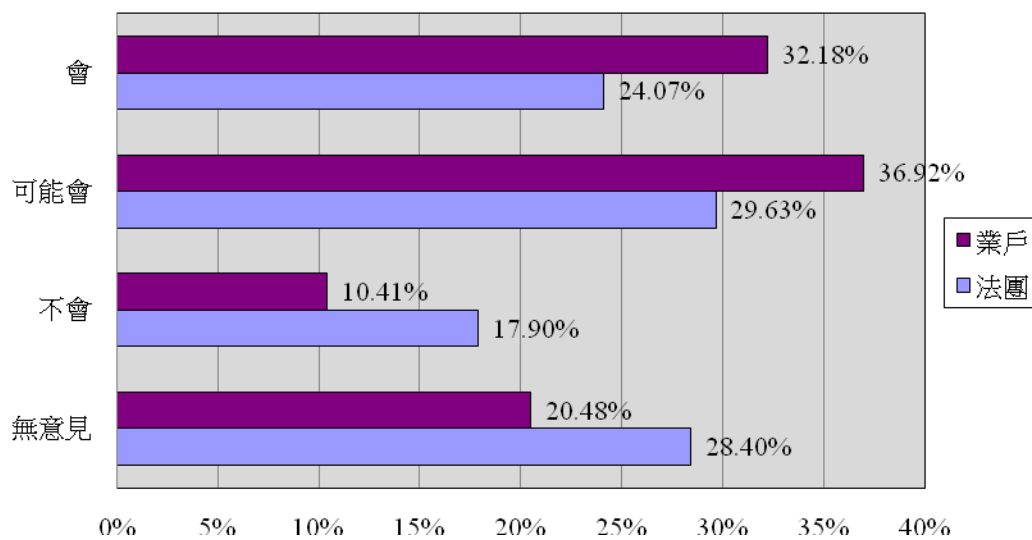
安排短程旅行活動



4.2.12 興趣班

業戶	法團	綜合
1.27	1.09	1.18

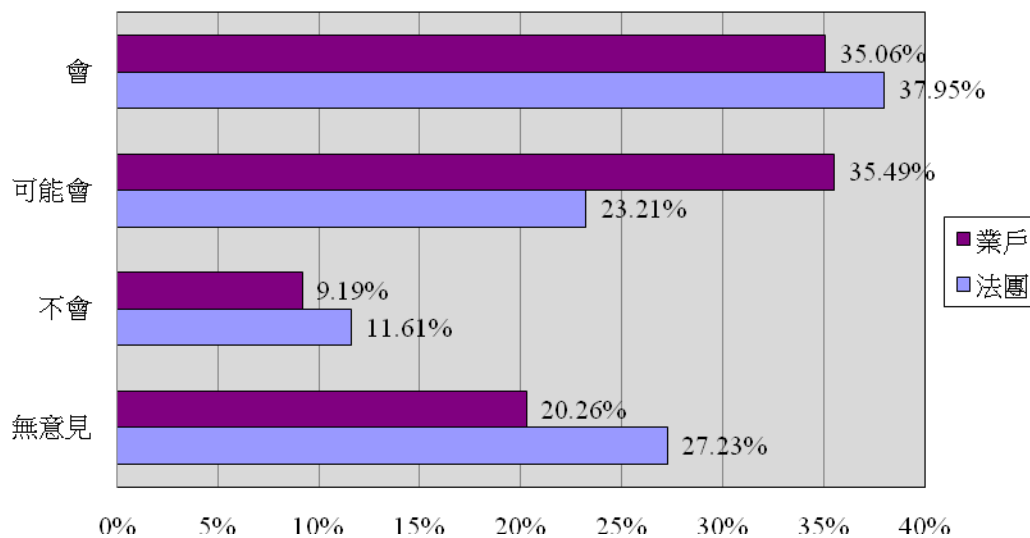
興趣班



4.2.13 物業租售代理

業戶	法團	綜合
1.32	1.36	1.34

物業租售代理



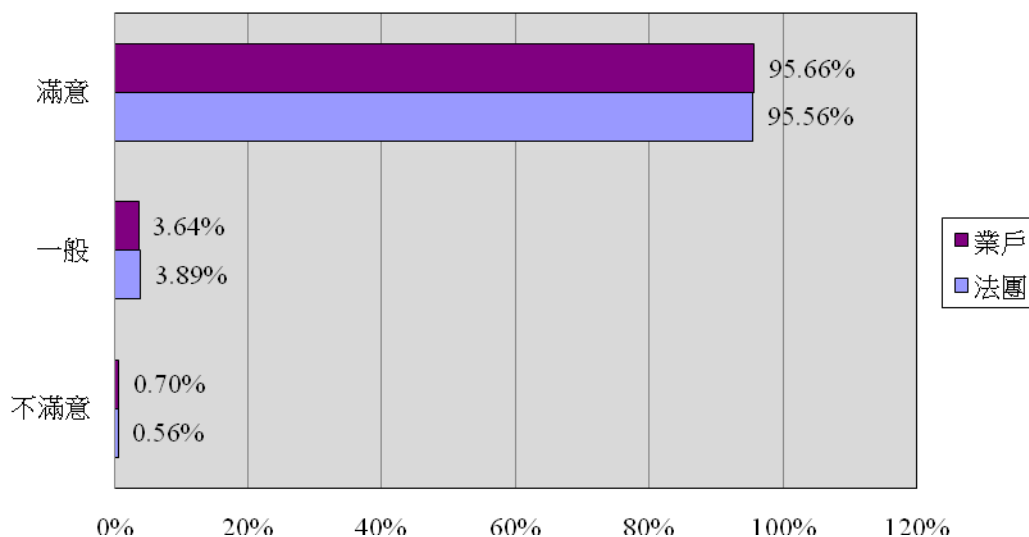
就考慮使用資源增值服務方面，最受歡迎為辦公室用品代售，有超過 50.00%的業戶表示會考慮使用其服務。其次為節日用品代售和家居用品代售，兩者都有超過 45.00%的業戶和法團表示會考慮使用這兩項服務。反之，18.65%的業戶和 26.38%的法團表示不會考慮使用代辦小型生日會這項服務，建議公司留意是項服務的可行性。

4.3 資源增值服務的意見

4.3.1 覆蓋範圍

業戶	法團	綜合
6.56	6.44	6.50

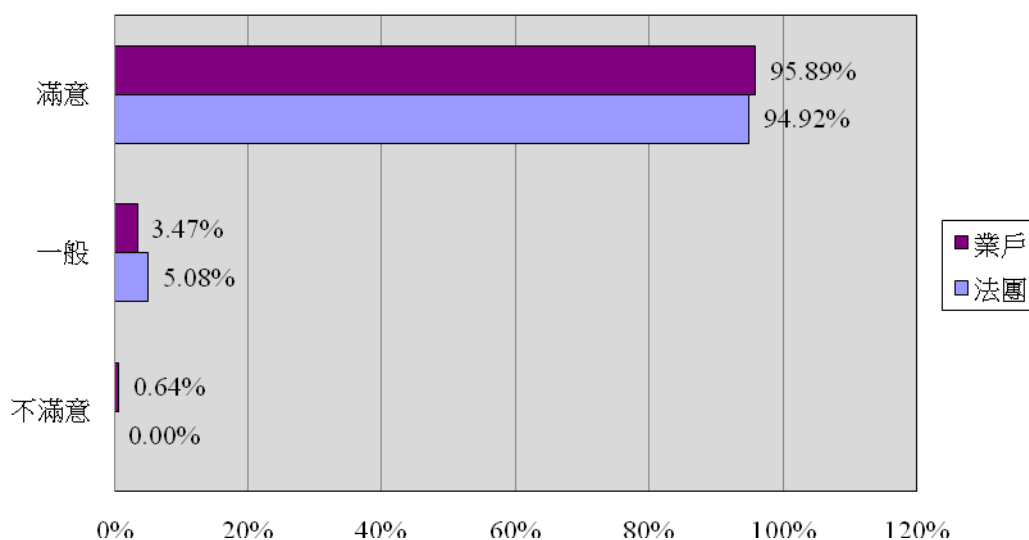
覆蓋範圍



4.3.2 服務推行效能

業戶	法團	綜合
6.58	6.50	6.54

服務推行效能

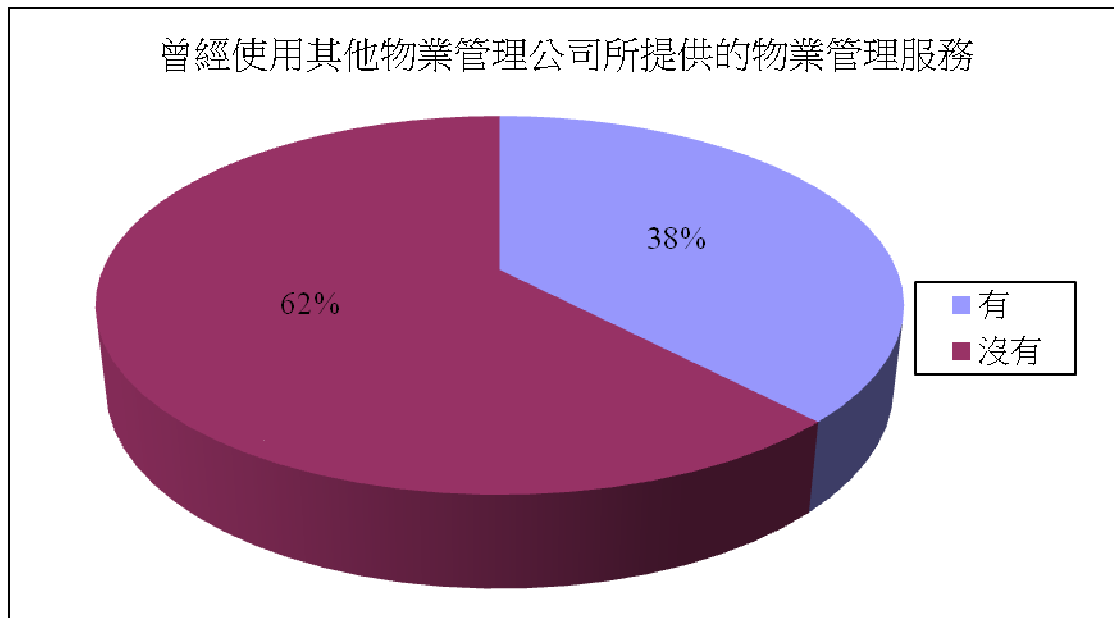


普遍來說，業戶及法團一般都對資源增值服務的整體表現表示滿意。95.00%以上的業戶及法團嘉許服務覆蓋範圍。在服務推行效能方面，95.89% 業戶及 94.92% 法團感到滿意。建議公司在未來繼續保持高水準的服務。

5. 其他

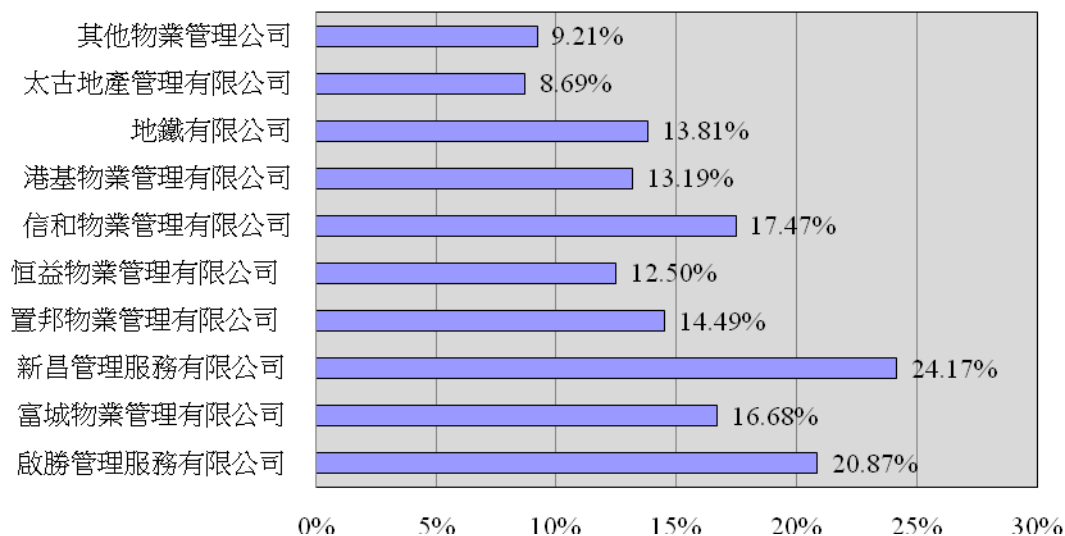
在這一章節，我們會將本公司的表現跟其他物業管理公司作比較。

5.1 其他物業管理公司



在 16,559 位有回覆是否曾經使用其他物業管理公司所提供的物業管理服務的業戶及法團中，37.80%的業戶及法團曾經使用其他物業管理公司所提供的物業管理服務。

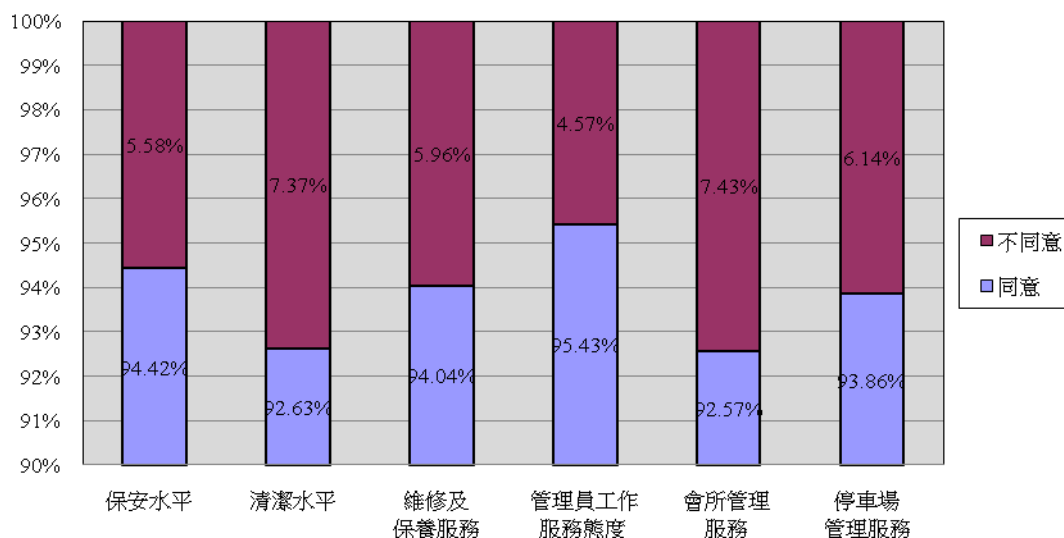
其他物業管理公司



就曾使用過其他物業管理公司所提供的物業管理服務的業戶及法團中，24.17%(1129 位)的業戶及法團曾使用過新昌管理服務有限公司所提供的物業管理服務。20.87%(975 位)曾使用啟勝管理服務有限公司的管理服務。17.47%(816 位)曾使用信和物業管理有限公司的服務。另有 16.68%(779 位)、14.49%(677 位)、13.81%(645 位)及 13.19%(616 位)曾分別接受富城、置邦、地鐵及港基物業管理有限公司的管理服務。12.50%(584 位)及 8.69%(406 位)曾分別使用恒益物業管理有限公司及太古地產管理有限公司的管理服務。還有 9.21%(430 位)接受過其他物業管理公司的管理。

5.2 康業與其他物業管理公司的服務比較

康業比其他物業管理公司的服務為佳



就曾經使用其他物業管理公司所提供的物業管理服務的業戶及法團當中，94.42%同意公司提供較佳的保安服務。92.63%同意公司提供較好的清潔服務，及有94.04%同意它們的維修及保養服務較其他物業管理公司為佳。此外，95.43%及92.57%分別認為公司的大廈管理人員的態度及會所管理較好。另外，93.86%認為公司提供的停車場管理服務比其他公司更佳。

不同意公司的服務優勝於其他物業管理公司的原因如下：

保安水平		
項目	業戶	法團
服務表現相若	37	2
保安質素差 / 不專業(警覺性較低/工作散漫/主動性低/英文水平低)	16	-
一般	15	-
大廈或會所出入控制並不嚴緊(不需要拍咭或登記)	13	-
保安人手不足	6	1
其他管理公司較佳	4	-
未有查問陌生人出入	4	-
保安欠誠懇，無禮貌	3	-
推銷員可出入屋苑/上門推銷	2	-
還有改進空間	2	-
用八達通(業主/租客)進入大廈更安全及方便	2	-
屋苑經理職位可有可無，沒有統籌好管理	1	-
外人自出自入，包括車輛出入	1	-
本人汽車音響被盜取，但管理及保安公司都不知道	1	-
未加阻止狗隻大小便溺	1	-
保安不及其他公司嚴緊	1	-
保安夜間巡邏少	1	-
屋苑大閘無保安，外來車輛可自出自入	1	-
屋苑規模難作比較	1	-
員工按指引辦事，但求無過	1	-
員工流失很大，經常換人	1	-
常有爆竊事件	1	-
曾有刑事毀壞案件發生	1	-
管理員在屋苑巡邏比較少	1	-
需加強晚間保安，飾櫃裝飾物料被取去(不鏽鋼物料)，沒有被發現	1	-
辦公室職員態度惡劣	1	-
CCTV 壞了都無人理會	-	1
閉路電視系統需提升	-	1
駐場祇有兩年，尚待觀察	-	1

清潔水平		
項目	業戶	法團
服務表現相若	34	3
一般	13	-
外判	4	-
難以比較	3	2
其他管理公司較佳	4	-
清潔較差	3	1
人手不足	2	-
清潔水平仍需努力	2	-
走廊抹得不夠清潔或有異味	2	-
B座清潔女工工作差，投訴多次仍無改善	1	-
大堂入口回收桶太細	1	-
大堂地面時常濕滑	1	-
不知所謂	1	-
升降機，大廈大堂及會所浴室有待改善	1	-
水平還可接受，但不比別公司好	1	-
以前在走廊不會有蟑螂，現在經常有蟑螂出沒	1	-
未有禁止住戶於公共行人通道棄置垃圾	1	-
未能即時處理一些昆蟲屍體，垃圾房經常存有異味	1	-
員工未能經常保持積極性	1	-
各樓層清潔次數較少	1	-
其他的物業管理公司比康業勤加清洗	1	-
更換了清潔公司	1	-
每星期只拖地一次	1	-
沒有舊年(2年)的質素好	1	-
走火通道常有垃圾	1	-
走廊或停車場間中有垃圾	1	-
走廊牆壁及升降機宜多加清潔	1	-
沒有處理好垃圾及雜物	1	-
垃圾房傳出異味，垃圾桶普遍未有加設桶蓋，走廊有蟑螂	1	-
花園的清潔人員很不禮貌	1	-
近年清潔水平下降	1	-
員工按指引辦事，但求無過	1	-
需勤打掃	1	-
個別清潔工問題	1	-
商業地方，霸佔公用地方	1	-
清潔次數欠佳	1	-
廁所垃圾桶每天只清潔一次	1	-
經常發現走廊及升降機內有垃圾及污漬	1	-
路面經常有狗糞臭味	1	-
電梯內沒有消毒透明膠	1	-
員工時常不清潔電梯	1	-
雜工常閒談	1	-
不能保持水平	-	1
員工清潔比較草率	-	1
員工沒有清洗樓梯	-	1
駐場祇有兩年，尙待觀察	-	1

維修及保養服務		
項目	業戶	法團
服務表現相若	32	2
一般	10	-
效率低	7	1
難以比較	4	1
沒有回應訴求	3	-
其他管理公司較佳	2	-
差	2	-
費用太高	2	-
維修人員質素差	2	-
地磚破損	1	-
沒有大改善	1	-
沒有跟進裝修工人使用電梯	1	-
沒有維修公眾地方，油漆掉下	1	-
東西比較殘舊	1	-
沿斜路下山至小巴士的一段路，貼在地上的防滑磨沙貼不足或已損耗多時。本人曾在雨天行時跌過兩次，如老人家行於此路，必險象環生。	1	-
按指引辦事，但求無過	1	-
食水常帶黃泥	1	-
缺乏應有知識	1	-
停車場殘舊	1	-
現時各管理公司水準已相對提高要求，部份已超越康業	1	-
現職維修技工經驗不足	1	-
疏於督辦	1	-
第二座經常無廁所水	1	-
部份公共設施欠維修	1	-
雲石保養水準十分高，特別是地鐵	1	-
電視天線的維修不足	1	-
維修及保養服務仍需努力	1	-
未有家居小維修服務	1	-
外牆水管常漏水	1	-
沒有室內維修增值	1	-
屋苑經理職位可有可無，沒有統籌好管理	1	-
欠現代化	1	-
天線、寬頻失修	1	-
升降機按鈕面板被畫花，但沒有處理	1	-
不用每月洗水缸，水質很好	1	-
上華景消防設備多年失修	1	-
沒有回應訴求	1	-
升降機門經常不能關閉	1	-
水泵，水喉機電工程多數外判	-	1
維修水平不合格	-	1

管理員工作服務態度		
項目	業戶	法團
服務表現相若	34	-
欠主動	11	-
一般	9	-
工作散漫	5	-
投訴處理劣	4	-
其他管理公司較佳	3	-
部份員工態度欠佳	3	-
部份員工禮貌欠佳	2	-
可以再進步	2	-
管理員質素太差	1	-
管理員睡覺，看報紙，經常換人	1	-
管理員態度不一致	1	-
會所職員對工作一頭霧水，緩慢	1	-
曾有日間管理員看報紙，宜有突擊巡查	1	-
部份管理員不能解答業主問題	1	-
部份員工禮貌一般，在工作時間進行一些非工作範圍的事情	1	-
其他公司員工態度比康業好	1	-
現時各管理公司水準已相對提高要求，部份已超越康業	1	-
差，個別的公司收到投訴會處理，這裡只向業戶說「無辦法」叫業戶「忍耐」	1	-
個別員工質素均有參差	1	-
按指引辦事，但求無過	1	-
長時間工作，員工無精神	1	-
爭拗太多	1	-
沒有禮貌，態度差，有時連門也不會幫手開（當左右手也拿著很多東西）	1	-
沒有回覆客戶需求	1	-
有些員工很好，但亦有害群之馬	1	-
有些在大堂的保安說粗言穢語及討論馬經	1	-
保安員「躲」在保安員室內，而不是坐鎮於入門處	1	-
屋苑經理職位可有可無，沒有統籌好管理	1	-
水平還可接受，但不比別公司好	1	-
未夠專業，但有進步	1	-
只有晚間的最有禮貌	1	-
不關心業戶感受	1	-
太差	1	-
不懂處理嘈音投訴	1	-
員工工作時間經常小睡，制服不整齊	1	-
大部分是好的，小部分不稱職	1	-
人手短缺	1	-
保安員性情乖戾	1	-
有少部份夜管理員工作態度需要改善	-	1
投訴員工比以往多	-	1
晚間特別差，無訓練	-	1
駐場祇有兩年，尚待觀察	-	1

會所管理服務		
項目	業戶	法團
服務表現相若	7	-
一般	2	-
員工質素欠佳（無禮貌/欠主動）	2	-
屋苑老化的關係，設施相對失色及舊	2	-
不能比較	1	-
水平低	1	-
水平還可接受，但不比別公司好	1	-
外人也可使用，如餐廳，閱覽室	1	-
未有用	1	-
未夠認真，員工可以吃飯免收費	1	-
羽毛球場維修太久	1	-
沒甚麼突出	1	-
其他管理公司較佳	1	-
屋苑規模難作比較	1	-
屋苑經理職位可有可無，沒有統籌好管理	1	-
按指引辦事，但求無過	1	-
活動未能迎合住客	1	-
員工太多輪更，不熟悉流程	1	-
損壞設施遲遲未更換	1	-
會所太少服務	1	-
會所較細，不宜比較	1	-
預定設施經常出錯	1	-
管理辦事處服務欠佳	1	-
維修保養差	1	-
餐飲質素不合格	1	-
職員不夠主動保持會所的寧靜	1	-
配套有改善空間	-	1

停車場管理服務		
項目	業戶	法團
無法比較	22	-
服務表現相若	18	-
一般	5	-
唔知道/唔了解	4	-
其他管理公司較佳	3	-
混亂	3	-
未有設立訪客車位	2	-
有改善空間	3	-
人手不足	1	-
不允許在車位內洗車，必須到指定地點	1	-
不想回應	1	-
不專業	1	-
不覺得比別人出色	1	-
天花漏水或掉灰，但只以膠布封蓋，未有處理	1	-
太少車位	1	-
太古地產亦很好，而康業略優	1	-
欠主動	1	-
未使用停車場管理服務	1	-
在東車場地下第三層，消防系統如同廢車場	1	-
有車輛不依指示行車而員工不加處理	1	-
沒有人員專管停車場	1	-
沒有泊車管制	1	-
車位被其他不明車輛佔用	1	-
車場十分不方便	1	-
空氣不流通，要改善	1	-
保安水準未夠	1	1
按指引辦事，但求無過	1	-
員工當值吸煙	1	-
停車場不能拿水洗車	1	-
停車場服務濫用	1	-
停車場清潔及雜物問題	1	-
常有陌生車，清潔不足	1	-
現有的服務和過去服務相若，沒有大改善	1	-
提出意見，沒有改善	1	-
較多樹木	1	-
管理不太好	1	-
管理尚可，但保安差劣	1	-
燈光太暗	1	-
錄像(出入閘)廢用多年	1	-
攝錄機是假的	1	-
停車場沒有特別專用管理	-	1
駐場祇有兩年，尙待觀察	-	1