

政府保障性住房的满意度研究

——基于浙江的案例分析

王 锐

(浙江工商大学 金融学院, 杭州 310018)

摘 要:政府保障性住房是为了解决中低收入阶层的基本住房需求,故公共住房的居住满意度是评价政府住房保障职能的关键因素。本文总结了公共住房居民的满意度研究成果,分析了国内住房保障机制满意度低的原因,并通过浙江案例收集了保障性住房居民的满意度评价数据,发现平均居住满意度接近“比较满意”,居民对保障性住房的数量也基本满意,但分配公平性略差。因子分析结果得出了影响政府住房保障机制满意度评价的关键影响因素。研究还表明:多数被调查者认为经济适用房交由品牌开发商建造后房屋质量可能会提高,并且倾向于接受为提高经适房质量所导致的价格上升。

关键词:保障性住房;居住满意度;影响因素

中图分类号:F061.3 **文献标志码:**A **文章编号:**1009-1505(2016)04-0092-08

Research on the Residential Satisfaction with Public Housing

——Evidence from Zhejiang

WANG Rui

(School of Finance, Zhejiang Gongshang University, Hangzhou 310018, China)

Abstract: Public housing policies focus on the needs of low-income households. The level of residential satisfaction plays a key role in the assessment of government performance. This paper reviews researches on the residential satisfaction of inhabitants living in public houses and introduces relevant national practices. Based on data from Zhejiang, we found that the average residential satisfaction level is “relatively satisfactory” on the part of the inhabitants. They seem to be satisfied with the supply quantity but a little dissatisfied with the distribution fairness. The factor analysis suggests key factors that significantly affect the residential satisfaction. The study also shows that most inhabitants expect house quality improvement with big developers and are ready to accept the rising price for better quality.

Key words: social housing; residential satisfaction; determinants

我国政府保障性住房包括廉租房、公共租赁住房、经济适用房和限价商品房四个层次,主要针对

收稿日期:2016-03-25

作者简介:王锐,女,浙江工商大学金融学院副教授,管理学博士,主要从事财税理论与政策研究。

中低收入阶层居民,解决社会基本居住需求,因此保障房居民的居住满意度是评价政府住房保障职能履行状况的关键指标。“十三五”规划提出要在接下来五年内将全国城镇保障性住房覆盖率提高到23%,为了在提高保障覆盖面的同时也提高保障房居民的满意度,本文在相关文献研究的基础上,通过实证分析考察公众居住满意度状况及其影响因素并提出改进策略。

一、政府保障性住房满意度评价的文献回顾

在国外政府公共住房满意度的研究文献中,关于公共住房的满意度构成,Mohit(2010)^[1]认为应包括住宅户型结构满意度、住宅配套设施满意度、公共设施满意度、社会环境满意度、日常生活设施满意度5个方面;Ibem和Aduwo(2014)^[2]将满意度分为户型结构、生活环境、住宅管理3个方面,加上住户的社会经济人口统计指标和产权获取类型,提出了由31个变量综合的居住满意度指标;Kowaltowski和Granja(2011)^[3]把用户满意度分为财务特征、社会人文感知、景观价值、户内环境质量和空间质量6个方面共26个变量进行研究;Makinde(2015)^[4]将居民满意度分为户型结构因素、环境因素、功能因素、日常活动因素、时间因素和经济因素6个方面;Huang和Du(2015)^[5]则在衡量公共住房满意度时将公房类型、环境特征、居民社会环境3个因素作为主要方面。

在公共住房满意度的影响因素研究中,Kowaltowski和Granja(2011)^[3]对巴西圣保罗Campinas市4个项目区195位住户进行卡片(变量)排序测试,发现住户最重视安全,其次是与自然的接触,第三是居住的水电成本等,第四是居住的私密性;Cavalheiro和Abiko(2015)^[6]探讨了巴西圣保罗市Serra do Mar项目中贫民区拆迁异地安置中的居民对新居的满意度,研究中使用了调查问卷也采用了半结构化访谈,结论是非自愿的迁居并不是居民满意度的决定因素,而新居的区位和相关服务、配套和提高生活质量的机会可以比被迫迁居更能正面影响满意度,但该项目的共管要求和高费用可能抵销其收益。另外,在公共住房的功能定位上,Vale et al.(2014)^[7]认为公共住房应该起到协助城市复兴的作用,并以美国加州旧金山、智利Iquique地区、美国新奥尔良和印度尼西亚Banda Aceh地区4个案例说明公共住房协助复兴城市的4个条件:支持社区结构及居民谋生方式、减少居民应对环境风险的脆弱性和压力、提高居民面对暴力或迁居威胁的安全感、提升社区成员参与自我管理的能力。

在公房住户满意度评价的量化实证研究中,Mohit(2010)^[1]收集了马来西亚首都吉隆坡市102户新建公共低价房住户的调查问卷数据,发现整体居住满意度为65.9(有效标度为0~100);Mohit和Nazyddah(2011)^[8]针对马来西亚Selangor州的非盈利组织Selangor Zakat Borad提供的低价公共住房,调查了250户居民后得出满意度在3.3~3.4之间(有效标度为1~5);Ibem和Aduwo(2014)^[2]根据2009年11月—2010年2月进行的针对尼日利亚Ogun省公房4类住户共计452份有效问卷数据,计算4类住户的居住满意度指标分别为2.69、2.65、3.13和3.10(有效标度为1~5);Ibem和Amole(2014)^[9]针对尼日利亚Ogun省相同的452份问卷数据计算了平均整体居住满意度为3.10(有效标度1~5);Yuliasuti和Widiastomo(2015)^[10]针对印度尼西亚Semarang市Sendangmulyo公房区100位住户的问卷调查显示,平均整体满意度仅为58.1%(有效标度0~100%),其中房屋质量满意度为51.6%,硬件设施满意度为57.6%,日常配套满意度为49.8%,社区交往满意度为73.4%;Makinde(2015)^[4]对尼日利亚Lagos市Ikorodu低价住房区122户的调查结果显示,户型结构因素、环境因素、功能因素、日常活动因素、时间因素和经济因素6方面的满意度分别为3.84、3.88、2.73、2.91、3.78、2.30(有效标度为1~5);Huang和Du(2015)^[5]在2012年8—9月收集了杭州市476份公共住房居民的调查问卷,结论是杭州市4类公共住房样本居民的居住满意度分别为廉租房4.02、公共租赁房3.59、经济适用房3.36和货币补贴房3.44(有效标度为1~5)。

在政府保障性住房的国内文献中,从宏观角度研究我国住房保障问题的研究较多,如李克强

(2011)^[11]、贾康等(2012)^[12]、程大涛(2013)^[13]、张清勇(2014)^[14]、杨巧(2014)^[15]等主要探讨了我国住房保障责任与体制设计,高义等(2012)^[16]、张跃松等(2013)^[17]、卢媛等(2013)^[18]重点关注我国保障性住房的规模、绩效和影响因素,而从微观角度研究保障房居住者满意度的相对偏少。在公租房居住者满意度研究方面,李培(2010)^[19]通过 Probit 模型发现2007年北京经济适用房小区住户生活和居住满意度下降的主要原因是周边配套不完善、地理位置太偏、职住分离严重、物业管理较差以及小区内出租问题严重,并认为北京市经济适用房政策更像是政府激励居民迁出市区的一种工具;吴莹和陈俊华(2013)^[20]针对2010年11月至2011年1月的2002份香港公屋租户电话问卷调查数据,通过因子分析证实了社会排斥和相对剥夺是影响公屋居住满意度的独特维度。

综上所述,已有国内外相关文献在评价公共住房的居民满意度方面已有较为成熟的理论分析及实证,然而文献中关于公租房居民满意度的实证研究绝大多数都未达到“比较满意”的评价结果,因此了解本地公租房居民满意度状况并进行有效提升已成为实践中亟待解决的问题。

二、浙江居民保障性住房满意度的案例分析

在上述国内外研究的基础上,本文将居民对住房保障机制满意度分为住户居住满意度、对政府住房保障责任的评价、对保障房建设数量满意度、对保障房分配公平性满意度四项,另外根据笔者周围经济适用房住户的意见设计了住房保障政策可能相应调整而引发的居民反应问题,选取了浙江某市4个典型经济适用房小区进行居民抽样问卷调查,研究居民的公共住房满意度现状及其影响因素。本问卷调查分两次进行:第一次调查日期为2014年10月20日,调查地点为浙江某市的3个经济适用房小区,发放问卷120份,回收有效问卷104份;第二次调查为2015年1月3日,调查地点为第4个经适用房小区,发放问卷16份,回收有效问卷14份。两次合计发放问卷136份,回收有效问卷118份,有效回收率为86.76%。统计软件使用 SPSS16.0。

(一) 调查对象基本情况

表1显示,被调查对象在35~50岁之间的比例最高,达30.5%,其次是22~35岁组,占26.3%,再次是60~70岁组,居22.0%,这三个年龄段合计占总样本的78.8%。样本中家庭每月总收入5千~1万元之间的比例最高,占40.74%,其次是1万~1万5千元组,占34.7%,再次是5千元以下的,占13.6%,家庭月总收入高于1万5千元的合计占10.9%。性别分布上,男性占46.6%,女性占53.4%,分布基本均衡。

在我们进行的住户随机调查中,超过35%的住户是租客,比社区工作人员估计的30%还要高^①,也与李培(2010)^[20]对北京经济适用房小区的研究结论是一致的。

表1 样本居民的年龄、收入与住房产权分布

1. 年龄分组	样本量	所占比例	3. 家庭每月收入	样本量	所占比例
16~22岁	10	8.5	5千元以下	16	13.6
22~35岁	31	26.3	5千~1万元	48	40.7
35~50岁	36	30.5	1万~1万5千元	41	34.7
50~60岁	14	11.9	1万5千~2万元	5	4.2
60岁以上	27	22.9	2万~2万5千元	4	3.4
合计	118	100.0	2万5千~3万元	2	1.7
2. 住房产权状况	样本量	所占比例	3万~5万元	1	.8
自己家庭购买	75	63.6	5万元以上	1	.8
租赁	42	35.6	合计	118	100.0
缺失值	1	0.8			
合计	118	100.0			

①感谢该市江干区白杨街道云水社区的刘敏老师提供相关资料。

(二) 保障性住房的居住满意度评价

笔者将住户的居住满意度分为四个方面:对小区的居住满意度、对物业的满意度、对社区服务的满意度和对住房获取价格的满意度,每个方面又包含若干子项。对小区的居住满意度由住房质量、配套绿化、规划菜场、幼儿园、停车位五个子项的满意度构成;对物业的满意度由小区公共设施维护、环境卫生服务、小区治安维护三个子项的满意度构成;对社区的满意度由邻里协调、公益帮扶、老年服务、文化娱乐四个子项的满意度构成;住房获取价格满意度由住房周边商品房价格、住房实际购买价格两个子项的满意度构成。该部分最后还设置了一个整体居住满意度评价题,居住满意度方面总计包括15个题项。

1. 居民对经济适用房小区居住的整体满意度评价。在调查问卷中,笔者将居民对小区居住整体满意度,按照满意程度选项“非常不满意”“比较不满意”“无所谓”“一般”“比较满意”“非常满意”分别赋值1、2、3、4、5、6,如表2所示,被调查者的平均满意度为4.39,在“一般”以上,接近于“比较满意”。

表2 小区居住整体满意度统计表

满意程度选项	频次	有效比率	满意度平均值
非常不满意	1	.8	4.39
比较不满意	6	5.1	
无所谓	1	.8	
一般	56	47.5	
比较满意	46	39.0	
非常满意	8	6.8	
合计	118	100.0	

2. 不同产权状况居民对小区居住整体满意度的均值存在显著差异。根据表3,当显著性水平为0.05时,不同产权状况的被调查者对小区居住整体满意度评价检验中 t 统计量是显著的,反映不同产权状况

的居民对小区居住整体满意度评价存在显著差异,其中业主的满意度为4.25,低于租户的4.62。该结论与Huang和Du(2015)^[5]关于经济适用房居民满意度低于廉租房和公租房居民的研究结果,及Ibem和Aduwo(2014)^[2]的相关研究结论基本一致。

表3 不同产权状况居民对小区居住整体满意度的均值

项目	住房产权状况	样本数	均值	标准差
小区居住整体满意度	自己家庭购买	75	4.25	.960
	租赁	42	4.62	.731

注:均值相等的 t 统计量 = -2.144,自由度 = 114,双尾显著性 = 0.034。

(三) 政府住房保障机制的整体评价与展望

对保障房的居民而言,对政府住房保障机制的满意度评价指标除了实际居住满意度之外,还包括对政府住房保障责任的评价、保障房建设数量满意度、保障房分配公平性满意度,因此调查问卷中居民对政府住房保障机制的满意度方面共包括5个题项。

1. 住房保障机制的政府提供责任与保障房供应数量评价。关于被调查者对政府提供住房保障机制责任评价,笔者将该题的答案选项“非常反对”“比较反对”“不知道”“比较同意”“非常同意”分别赋值1、2、3、4、5,计算平均值为4.39,反映公众比较倾向于认同政府应向中低收入阶层提供保障性住房;关于被调查者对保障性住房的提供数量满意度,笔者将该题的答案选项“应该减少”“不知道”“基本可以满足”“不够,应该增加”分别赋值1、2、3、4,计算平均值为2.93,说明被调查者对目前政府提供的保障性住房数量水平基本是满意的。

2. 政府保障性住房分配公平性评价。笔者将该题的答案选项“非常不公平”“比较不公平”“不知道”“一般”“比较公平”“非常公平”分别赋值1、2、3、4、5、6,计算平均值为3.53,总体上略微倾向于“不公平”的一端。

3. 更换品牌开发商的房屋建造质量预计评价。针对部分居民对经济适用房的建造质量存在抱怨

的现象,本题询问居民对保障房建造改由品牌开发商承担的意见,将答案选项“可能更差”“不知道”“跟以前差不多”“可能提高”“肯定会明显提高”分别赋值1、2、3、4、5,如表4所示,高达65.8%的被调查者认为更换品牌开发商后房屋建造质量会提高,预计评价的平均值为3.64,非常接近“可能提高”,这可能是因为题中开发商已有为政府代建经济适用房的经验并且在浙江有较高声誉,说明被调查者对政府保障性住房建造交由品牌开发商承担的政策总体上接受程度较高,亦反映了其对改善经济适用房建筑质量的热切期盼。有鉴于此,政府应在更大范围推行该代建政策。

表4 更换品牌开发商的质量预计与提价反应统计表

质量预计评价选项	频次	有效比率(%)	评价平均值	提价反应选项	频次	有效比率(%)	评价平均值
不知道	30	25.6	3.64	强烈不愿意	6	5.2	4.63
跟以前差不多	10	8.5		比较不愿意	7	6.1	
可能提高	49	41.9		可能不愿意	15	13.0	
肯定会明显提高	28	23.9		不知道	15	13.0	
合计	117	100.0		可能会愿意	32	27.8	
缺失	1		比较愿意	32	27.8		
总计	118	100.0	非常愿意	8	7.0		
			合计	115	100.0		
			缺失	3			
			总计	118	100.0		

4. 提高房屋质量同时提高销售价格的可行性评价。本题探讨了若由品牌开发商代建经适用房可能增加成本来保证质量,消费者群体会否接受经适用房提价。笔者将该题的答案选项“强烈不愿意”“比较不愿意”“可能不愿意”“不知道”“可能会愿意”“比较愿意”“非常愿意”分别赋值1、2、3、4、5、6、7,如表4所示,高达62.6%的被调查者选择了“愿意接受”的3种选项,使提高售价的可行性评价平均值达到4.63,非常接近“可能会愿意”,说明被调查者比较倾向于接受提高质量所带来的价格上升。因此,政府以招投标方式选择经济适用房的代建商时,可以适当放宽造价限制以提高住房建筑质量,满足住户对经适用房的质量要求,实现政府、低收入者与开发商的三方共赢。

(四) 政府住房保障机制满意度评价的因子分析及结果

本研究中,对政府住房保障机制的满意度评价指标除了住户居住满意度之外,还包括对政府住房保障责任的评价、保障房建设数量满意度、保障房分配公平性满意度,另外在调查问卷中还涉及到住房保障政策可能调整而引起的保障性住房建设工程外包及提高价格可行性的问题,合计共20个题项。本研究采用 SPSS 的因子分析法抽取变量间的共同因素来简化数据结构,找出这20个题项中影响政府住房保障机制满意度的关键因素。

1. 因子分析适合性的 KMO 指标。根据分析结果,本问卷的 Kaiser-Meyer-Olkin(KMO)值为0.702,说明变量间具有共同因素存在,变量适合进行因子分析。此外, Bartlett 球形检验的 χ^2 值为546.905,在0.05的显著性水平下,说明变量的数据文件适合进行因子分析(吴明隆,2010)^[21]。

2. 影响政府住房保障机制满意度的5个关键因素。根据表5,提取的第一个共同因子包括5个题项,可将之命名为“社区综合服务满意度”因子,该因子可以解释问卷数据15.399%的总变差;提取的第二个共同因子包括变量6、7、8共3个题项,可将之命名为“物业综合服务满意度”因子,该因子可以解释问卷数据13.021%的总变差;提取的第三个共同因子包括变量9、10、11、12共4个题项,可将之命名为“政府保障性住房政策满意度”因子,该因子可以解释问卷数据12.113%的总变差;第四个共同因子包括变量13、14、15、16、17共5个题项,可将之命名为“小区居住内部满意度”因子,该因子可以解释问卷数据11.379%的总变差;第五个共同因子包括变量18、19题2个题项,可将之命名为“小区居住外部配套

满意度”因子,该因子可以解释问卷数据9.295%的总变差;第六个共同因子只包括变量20一个题项,包含的题项数太少无法显示共同因子所代表的意义,因而应该删除较为适宜。剩余上述五个因子合计能解释问卷数据61.207%的总变差。

表5 转轴后的成分矩阵表

变量	成分					
	1	2	3	4	5	6
	15.399%	13.021%	12.113%	11.379%	9.295%	6.510%
1. 社区老年人服务评价	.843	.124	.114	.079	.030	-.026
2. 社区优抚救济帮扶公益服务评价	.779	.026	-.113	-.006	.167	-.180
3. 社区文化娱乐服务评价	.733	.223	.254	.036	.043	.215
4. 社区调解纠纷促进和睦服务评价	.686	.070	-.064	.299	.336	-.030
5. 小区停车位评价	.466	.302	.098	.070	.240	.137
6. 物业共用设施维护服务评价	-.050	.818	.029	.153	.294	.060
7. 物业维护秩序治安服务评价	.257	.758	.111	.209	-.084	-.156
8. 物业环境卫生服务评价	.291	.716	-.086	.175	-.011	.107
9. 提高质量也提高价格的可行性评价	-.031	-.019	.778	.078	.274	-.176
10. 经济适用房供应量评价	.034	.020	.769	.037	-.162	.019
11. 政府对百姓的住房保障责任评价	.152	-.125	.610	.103	-.241	.440
12. 经济适用房分配公平性评价	.231	.224	.503	-.105	.176	-.412
13. 小区住房质量评价	.224	.213	.027	.739	.330	-.050
14. 小区绿化评价	.269	.383	-.131	.680	.184	.042
15. 买房时的实际价格评价	-.123	.217	.200	.592	.020	.225
16. 更换品牌开发商的房屋质量预计评价	-.011	.350	.517	-.561	.000	.023
17. 小区整体居住满意度评价	.257	.480	.372	.550	.023	.086
18. 小区幼儿园评价	.275	.001	-.061	.060	.823	.046
19. 小区菜场评价	.163	.137	.058	.248	.721	.083
20. 买房时的周边商品房价格评价	.022	.095	-.067	.081	.182	.835

三、我国住房保障机制低满意度的原因分析

本文将影响居民对住房保障机制满意度的因素分为保障房设计规划合理性、房屋质量及配套完整性、供应数量适当性、分配公平性四个方面,前两个因素主要基于居民的实际居住体验,包括公共住房规划设计的功能定位、建筑质量、规划配套等硬件方面的评价,以及居住时对社区服务、社会交往等软件方面的评价,后两个因素主要来源于居民对政府住房保障机制的整体看法。在前述案例与相关文献研究的基础上,本研究认为我国住房保障机制的低满意度主要由下列原因造成:

(一) 保障性住房建筑质量较差,生活配套设施不完整,导致住户居住满意度低

在浙江案例调查中,笔者将居民对经济适用房的硬件设施满意度分为小区住房建筑质量满意度、小区规划绿化满意度、小区规划菜场满意度、小区规划幼儿园满意度、小区规划停车位满意度5个方面,按照满意程度选项“非常不满意”“比较不满意”“不知道”“一般”“比较满意”“非常满意”分别赋值1、2、3、4、5、6,计算得出在小区住房建筑质量方面,被调查者的平均满意度为3.95,接近于“一般”的满意程度;在小区规划绿化方面,平均满意度为4.31,在“一般”到“比较满意”之间;在小区规划菜场方面,平均满意度为4.17,比“一般”稍高一点,低于对小区绿化的满意度;在小区规划幼儿园方面,平均满意度为3.88,接近“一般”,低于对房屋建筑质量的满意度;在小区规划停车位方面,平均满意度为3.60,是5个方面中满意度最低的,倾向于不满意的一端。综合这5个方面计算经适房小区住房及配套设施满意度平均为3.982,非常接近“一般”。

对于保障性住房的菜场、幼儿园、停车位等配套不全的问题,李培(2010)^[19]的研究中也有与本文相同的反映,可知该弊病在各地普遍存在,需要提供方加以重视,从供给源头上解决配套缺失问题,才能提高住户对该项的居住满意度。

(二) 保障性住房功能定位不清晰,位置过偏形成职、住分离,导致住户居住满意度低

李培(2010)^[19]用 Probit 模型对2007年北京市经济适用房住户居住和生活满意度的影响因素进行了实证分析,发现经济适用房小区周边配套设施不完善、地理位置太偏、职住分离严重等问题是导致住户生活和居住满意度下降的主要原因,并认为北京市经济适用房政策更像是政府激励居民迁出市区的一种工具,因此居民满意度不高,认为政府应对此给予足够重视来真正改善其处境。

由于本文案例中的保障性住房正是为了当地园区就业人口规划配套而建设的,所以没有出现职住分离这一问题,这恰恰从另一角度证实了保障性住房在功能定位与规划合理方面的重要性,需要政府在规划设计时将居民的生活与就业区域综合考虑,避免产生严重的职、住分离现象,才能提高住户对该项的居住满意度。

(三) 保障性住房管理不力,出租现象普遍导致住户居住满意度低且影响分配公平性

在本文分析的浙江案例中对住户所作随机调查结果反映:超过35%的经济适用房小区住户是租客;李培(2010)^[19]用 Probit 模型对2007年北京市经济适用房住户居住和生活满意度的影响因素进行实证分析时,亦发现北京市经济适用房小区内出租问题严重是导致住户生活和居住满意度下降的主要原因之一。因此,国内经济适用房小区中的业主出租保障房并不是个案而属较为普遍的现象,需要政府保障性住房管理部门完善申请过程中的信息公开与审核以及强化租户入住后的监督管理。

(四) 保障性住房管理服务不到位,社区的融合沟通作用差导致住户居住满意度低

在浙江案例的调查问卷中,笔者将居民对社区满意度分为社区调解纠纷促进和睦服务满意度、社区优抚救济帮扶公益服务满意度、社区老年人服务满意度和社区文化娱乐服务满意度4个方面,按照满意程度选项“非常不满意”“比较不满意”“不知道”“一般”“比较满意”“非常满意”分别赋值1、2、3、4、5、6,计算这4个方面的平均满意度。在社区调解纠纷促进和睦服务满意度方面,被调查者的平均满意度为4.23,超过“一般”向“比较满意”靠近;在社区优抚救济帮扶公益服务满意度方面,平均满意度为3.76,还未达到“一般”水平;在社区老年人服务满意度方面,平均满意度为4.17,略微超过“一般”满意度;在社区文化娱乐服务满意度方面,平均满意度为4.03,刚刚达到“一般”满意水平。综合这4个方面计算社区满意度平均为4.0475,整体来看被调查居民对社区服务的满意度刚刚超过“一般”的满意水平。

与普通社区不同,保障性住房社区对居民的服务应更多地考虑低收入人群的特别需求,如优抚救济帮扶的公益服务。其中专门针对最低收入者创建的公租房租赁社区不仅需要考虑到最低收入阶层居民的支付能力有限,以低廉租金为其提供长期稳定的居住条件应是政府保障性住房的首要职责,同时还需要为这些居民的日常生活提供便利的配套以及建立良好的社会交往条件,来帮助他们获取各种有用信息减轻生活压力。以纽约市为例,该市的低收入租赁公租房区就协助其中的居民通过公共住房环境中的社交渠道获取有助于显著提升生活质量的就业和儿童看护信息(Gaumer,2014)^[22]。在这一方面,我国保障房社区的服务仍待加强。

(五) 保障性住房提供数量少,公众对住房保障机制的提供数量满意度低

由于本文案例中的调查对象仅限定为经济适用房小区内的居民,未考虑没有居住在保障房中的居民,因此所得出的对目前政府提供的保障性住房数量水平基本满意的研究结论适用范围受到限制。而其他研究文献中,如朱丽霞等(2014)^[23]对武汉市的调查亦反映了公众对保障房的供应数量满意度

不高,加之“十三五”规划提出的全国城镇保障性住房覆盖率要提高到23%的目标,有效增加保障房的供给是各地政府必须完成的任务。

四、研究结论及建议

(一) 研究结论

(1)针对浙江某市4个典型经济适用房小区进行的调查结果显示,居民的整体居住满意度接近于“比较满意”。表明随着时间的发展,经济增长与政府政策的调整使居民对杭州公共住房的居住满意度评价有明显改进,已经接近“比较满意”。在被调查者中,业主的满意度低于租户。

(2)本调查发现样本小区房屋出租现象明显,说明经济适用房被不合理占用的情况并不是少数,需要加强保障房的管理和执行效率。

(3)被调查者对政府提供保障性住房的数量满意度,非常接近“基本可以满足”,说明被调查者对政府提供的保障性住房数量基本是满意的;被调查者对保障性住房分配公平性的满意度,在“不知道”与“一般”之间,总体上略微倾向于“不公平”的一端,因此政府保障性住房的分配过程需要进一步透明化。

(4)大多数被调查者认为经济适用房交由品牌开发商建造后房屋质量可能会提高,并且倾向于接受为提高房屋质量所导致的价格上升。该结论为政府选择品牌开发商扩大经济适用房的代建范围提供了更明确的依据。

(5)对政府住房保障机制满意度评价有关键影响的因素主要有:社区综合服务满意度;物业综合服务满意度;政府保障性住房政策满意度;小区居住内部满意度;小区居住外部配套满意度。

(二) 相关建议

(1)为利用市场力量减轻政府资金压力,让开发商更多参与保障房的建设既是国际经验亦是国内正在进行的实践,本研究的实证也表明居民有希望品牌开发商介入提高住房质量的愿望,政府相关部门可以在保障房建设中增加品牌开发商的参与。

(2)借鉴发达国家和发展中国家(如马来西亚)的经验,允许非盈利组织加入保障性住房供应并提供相应政策支持,进一步减轻政府的筹资压力与直接管理工作。

(3)清晰界定不同保障房小区的功能,根据保障房不同定位有针对性地进行规划设计,满足居民的居住需求,如为新建大型工业区进行的保障房配套应强化职住混合,为低收入者提供的廉租房小区则应尽量多创造低收入群体的就业岗位和配备相应社会服务。

(4)针对经济适用房存在的出租现象,建议将政府资源更多投入到为最低收入阶层提供的廉租房和公共租赁房,减少保障房的空置与滥用,以提高财政资金的使用绩效,同时借鉴香港和新加坡经验,加强住房保障管理机构力量,利用数据云服务联网各政府平台实现整个社会的收入全监控,提高管理效率并将违规惩罚真正执行到位。

(5)根据因子分析的结果,提高政府住房保障机制满意度最有效的措施是提高居民的“社区综合服务满意度”;其次应该改善小区物业服务,提升“物业综合服务满意度”;第三是改进保障性住房相关政策,增加保障房供应量并加大保障房分配中的透明度与公平性,来提高“政府保障性住房政策满意度”;第四是通过招投标选择品牌开发商扩大代建范围提高保障房建造质量、改善保障房小区的内部配套,提升“小区居住内部满意度”;最后是改进保障房小区外部配套的幼儿园、菜场等日常生活设施,提高“小区居住外部配套满意度”。

参考文献:

- [1] MOHAMMAD ABDUL MOHIT, MANSOR IBRAHIM, YONG RAZIDAH RASHID. Assessment of Residential Satisfaction in Newly Designed Public Low-cost Housing in Kuala Lumpur, Malaysia[J]. *Habitat International*, 2010, 34(1):18-27.
- [2] EZIYI O IBEM, EGIDARIO B ADUWO. Assessment of Residential Satisfaction in Public Housing in Ogun State, Nigeria[J]. *Habitat International*, 2013, 40:163-175.
- [3] DORIS C C K KOWALTOWSKI, ARIIVALDO DENIS GRANJA. The Concept of Desired Value as a Stimulus for Change in Social Housing in Brazil[J]. *Habitat International*, 2011, 35(3):435-446.
- [4] OLUSOLA OLADAPO MAKINDE. Influences of Socio-cultural Experiences on Residents' Satisfaction in Ikorodu Low-cost Housing Estate, Lagos State[J]. *Environ. Dev. Sustain.*, 2015, 17(1):173-198.
- [5] ZHONGHUA HUANG, XUEJUN DU. Assessment and Determinants of Residential Satisfaction with Public Housing in Hangzhou, China[J]. *Habitat International*, 2015, 47:218-230.
- [6] DEBORA DE CAMARGO CAVALHEIRO, ALEX ABIKO. Evaluating Slum (favela) Resettlements: The Case of the Serra do Mar Project, Sao Paulo, Brazil[J]. *Habitat International*, 2015, 49:340-348.
- [7] LAWRENCE J VALE. What Affordable Housing should Afford: Housing for Resilient Cities[J]. *Cityscape: A Journal of Policy Development and Research*, 2014, 16(2):21-49.
- [8] MOHAMMAD ABDUL MOHIT, NURUL NAZYDDAH. Social Housing Programme of Selangor Zakat Board of Malaysia and Housing Satisfaction[J]. *House and the Built Environment*, 2011, 26(2):143-164.
- [9] EZIYI O IBEM, DOLAPO AMOLE. Satisfaction with Life in Public Housing in Ogun State, Nigeria: A Research Note[J]. *Happiness Study*, 2014, 15(3):495-501.
- [10] NANY YULIASTUTI, YUDHI WIDIASTOMO. Towards Better Social Housing Policy Based on Residents' Satisfaction: A Case Study at Sendangmulyo, Semarang, Indonesia[J]. *Journal of Sustainable Development*, 2015, 8(2):149-160.
- [11] 李克强. 大规模实施保障性安居工程, 逐步完善住房政策和供应体系[J]. *求是*, 2011(8):3-8.
- [12] 贾康, 张晓云. 我国住房保障模式选择与政策优化: 政府如何权衡“倒U曲线”演变中的机会公平与结果公平? [J]. *财政研究*, 2012(7):2-15.
- [13] 程大涛. 住房用地二元体制下地方政府建设保障房动力机制研究[J]. *浙江学刊*, 2013(4):149-157.
- [14] 张清勇. 中国住房保障百年: 回顾与展望[J]. *财贸经济*, 2014(4):116-124.
- [15] 杨巧. 居民住房权保障中的政府责任[J]. *管理世界*, 2014(11):174-175.
- [16] 高义, 戚巍, 易勇. 我国地方政府住房保障绩效评估指标体系研究——基于“目标-标杆”二维视角[J]. *科研管理*, 2012(6):154-160.
- [17] 张跃松, 张桂君, 谢宇宁. 基于VAR模型的保障性住房对普通商品房的挤出效应分析[J]. *中央财经大学学报*, 2013(7):79-82.
- [18] 卢媛, 刘黎明. 北京市保障住房准入标准线的统计测度研究——基于收入函数拟合方法[J]. *调研世界*, 2013(10):43-45.
- [19] 李培. 经济适用房住房满意度及其影响因素分析——基于北京1184位住房的调查[J]. *南方经济*, 2010(4):15-25.
- [20] 吴莹, 陈俊华. 保障性住房的住户满意度和影响因素分析: 基于香港公屋的调查[J]. *经济社会体制比较*, 2013(4):109-117.
- [21] 吴明隆. 问卷统计分析实务——SPSS操作与应用[M]. 重庆: 重庆大学出版社, 2010:184-248.
- [22] ELYZABETH GAUMER, AHUVA JACOBOWITZ. Building Ties: The Social Networks of Affordable-Housing Residents[J]. *Cityscape: A Journal of Policy Development and Research*, 2014, 16(3):47-68.
- [23] 朱丽霞, 张开彬, 崔芹强. 基于职住平衡视角的武汉市保障性住房空间布局研究[J]. *城市*, 2014(5):48-53.

(责任编辑 何志刚)