



明愛社區發展服務
基層組織發展計劃

凝聚居民力量—
深水埗舊樓清潔互助試驗計劃

深水埗兼善里
工作成效調查報告

調查背景：

明愛社區發展服務在深水埗民政事務處及食物環境衛生處資助下，於 03 年 12 月開始，在兼善里進行大廈清潔計劃(附件一)。

在深水埗，大約有 1200 幢私人樓宇失修及沒有管理/居民組織。在這個情況下，這些失修的樓宇會對市比日常生活造成威脅，民政事務處期望鼓勵業主主動參與妥善管理大廈。

為配合計劃之推行，明愛組成一隊深水埗失業人士自僱清潔隊以配合推行計劃，而深水埗民政事務處向市建局成功申請資助大廈大閘翻新油漆工程，明愛亦組成一隊深水埗失業人士自僱油漆隊配合此計劃。

為了鼓勵居民參與評估及監察這兩項計劃的成效，明愛於 04 年 2 月至 3 月期間派出同事及清潔工友，到完成清潔及油漆工作的大廈進行成效評估家訪。

整項清潔計劃得到深水埗民政事務處之支持，派出 6 名青年大使協助，協助推廣、家訪調查及有關的數據處理工作。

調查結果分析

調查日期：04 年 2 月 18 日-04 年 3 月 1 日

調查目的：了解居民對清潔服務成效的意見

調查方法：是調查是一次服務程序評估，主要了解服務使用者在清潔服務推行以後之意見收集，我們的調查員會使用一份簡單的問卷，主要就樓宇清潔及大閘油漆兩個範圍詢問其意見。

成效結果：

(一)就清潔之調查狀況

	n	%
成功接觸	387	52.0
吉屋/賓館/護老院	63	8.5
未能成功探訪	293	39.5
總數	743	100.0

(表一)

是次清潔評估調查成功接觸到半數街坊(52%)，近一成為吉屋/賓館/護老院，四成為未能成功探訪戶。

(二)成功探訪戶對清潔滿意程度

	n	%
十分滿意	29	7.6
滿意	343	88.6
不滿意	10	2.6
十分不滿意	1	0.2
無意見	4	1.0
總數	387	100.0

(表二)

調查結果顯示絕大部份(96.2%)的受訪戶對清潔表示滿意，7.6%表示十分滿意；感到不滿意的成功受訪戶則只佔2.8%，只得一位住戶感到極不滿意。

(三) 清洗程度與對清潔工作滿意程度的比較

明愛在兼善里推行是項清潔試驗計劃分為三個層次(見附件二)，分為深度清潔、中度清潔及輕度清潔。為了評估不同程度的清潔與服務成效的關係，我們嘗試進行交叉分析，結果如下：

		清洗程度					
		深度清潔		中度清潔		輕度清潔	
		N	%	n	%	n	%
住戶滿意程度	十分滿意	16	18.2	4	3.3	9	7.6
	滿意	71	80.7	114	95.0	158	89.8
	不滿意	1	1.1	2	1.7	7	2.6
總數		88	100.0	120	100.0	174	100.0

P=0.000

分析結果發現在提供深度(98.9%)及中度(98.3%)清潔服務的大廈內，居民均有相同的滿意程度，可見居民一般均對有關的清潔服務感到滿意。惟表示十分滿意住戶以深度清潔(18.2%)的大廈佔最多，另外的兩座大廈則只有接近半成表示十分滿意。同時，雖然表示不滿意的居民都很少，但以輕度(1.7%)及中度清潔住戶(2.6%)有略多成功被訪住戶感到不滿，而深度清潔大廈表示不滿的住戶為最少。

(四)就大閘鬆漆之調查狀況

		n	%
有大閘大廈	成功探訪住戶	323	43.5
	吉屋/賓館/護老院	56	7.5
	未能成功探訪	212	28.5
無大閘大廈	無大閘住戶	152	20.5
總數		743	100.0

是次大閘掃漆評估調查成功接觸到近半數街坊(43.5%)，邀請她們就善理清潔計劃提供意見，近三成成為無大閘大廈或住戶屬吉屋/賓館/護老院，未能成功之住戶實為三成左右(28.5%)。

成功探訪住戶對大閘鬆漆滿意程度

	n	%
十分滿意	13	4.0
滿意	303	93.8
不滿意	7	2.2
總數	323	100.0

結果顯示絕大部份受訪住戶對明愛提供大閘鬆漆工作表示滿意(97.8%)，表示不滿意者則只有 2.2%。

總的來說，絕大部份成功接觸的兼善里住戶對明愛清潔工友所提供的清潔服務表示滿意，而清潔程度越深入居民更覺有效改善大廈的清潔環境。至於大閘鬆漆工作，絕大部份成功接觸的住戶亦感到滿意。

(五)跟進訪問

為了解對大廈清潔及鬆漆表示不滿意的被訪者所持的原因，我們嘗試個別家訪此等住戶，成功探訪了十一戶不滿意清潔戶中九戶人家，我們發現表達不滿意者，其實並非針對我們所進行的清潔工作，原來他們表示不滿意的只是對整幢大廈的清潔感到不滿，他們一般都滿意我們的清潔工作。對於掃漆表示不滿意戶的七戶，我們亦成功接觸到五戶，亦發覺大部份感到有很大改善，不滿的祇是工友在掃漆時的工序。(見附件三)

另外，我們亦期望瞭解對大廈清潔表示十分滿意住戶所持的原因。我們成功探訪了二十九個十分滿意清潔戶中十戶人家，發現她們之所以如此滿意，主要是服務提供後清潔環境跟以往差別頗大。

兼善里改善環境清潔試驗計劃 工作匯報

【2003年12月16日至2004年4月15日】

日期	活動	內容	受惠人數
11月	計劃推廣	家訪：1. 派發計劃簡介 2. 邀請出席啓動禮	共探訪 700 人次 共派發 700 張單張
		啓動禮：1. 講座 <ul style="list-style-type: none"> ◇ 如何做好樓宇環境清潔 ◇ 認識病菌傳播 ◇ 家居防炎清潔的方法 2. 派發防炎包 <div style="float: right; text-align: right;"> 社工 醫生 專業導師 </div>	100 人次參與講座 派發 150 包防炎包
	招募及培訓清潔大使	清潔大使培訓： 1. 互助合作 2. 清潔技巧	有 11 名長期失業人士參加培訓
12月 至 4月	大廈清潔	大廈清潔： 1. 深度清潔 2. 中度清潔 3. 輕度清潔	21 座大概 700 多戶
1月 至 3月	大閘鬆漆	大閘鬆漆	21 座大閘

兼善里改善環境清潔試驗計劃

大廈清潔清洗程度內容

清洗程度及清潔內容

清潔內容 清洗程度	一般清潔	樓梯去漬	深層清潔	其他
	1. 清洗樓梯地面 2. 清抹防煙門 3. 清抹窗口 4. 清潔天台 5. 清潔樓梯扶手		樓梯及走廊 去漬	1. 清抹防煙門 2. 清抹門窗 3. 清掃天花 4. 清潔天台
深度清潔	✓	✓	✓	✓
中度清潔	✓	✓	✓	
輕度清潔	✓	✓		
清潔次數 清洗程度	一般清潔	樓梯去漬	深層清潔	其他
深度清潔	11次(每星期1次)	2次	2次	11次
中度清潔	3次(每月1次)	1次	1次	--
輕度清潔	3次(每月1次)	1次	--	--

清洗大廈名單

深度清潔 (共 3 座)	中度清潔 (共 7 座)	輕度清潔 (共 11 座)
1. 兼善里 16-18 號/福華街 570-572 號 2. 兼善里 33-35 號/福榮街 541-543 號 3. 兼善里 36-38 號/福華街 550-552 號	1. 兼善里 13-15 號/福榮街 561-563 號 2. 兼善里 21-23 號/福榮街 553-555 號 3. 兼善里 25-27 號/福榮街 549-551 號 4. 兼善里 37-41 號/福榮街 535-539 號 5. 兼善里 28-30 號/福華街 558-560 號 6. 兼善里 32-34 號/福華街 554-556 號 7. 兼善里 40-44 號/福華街 544-548 號	1. 兼善里 1-3 號/福榮街 573 2. 兼善里 5-7 號/福榮街 569-571 號 3. 兼善里 9-11 號/福榮街 565-567 號 4. 兼善里 17-19 號/福榮街 557-559 號 5. 兼善里 29-31 號/福榮街 545-547 號 6. 兼善里 2 號/福華街 586-588 號 7. 兼善里 4-6 號 /福華街 582-584 號 8. 兼善里 8-10 號/福華街 578-580 號 9. 兼善里 12-14 號/福華街 574-576 號 10. 兼善里 20-22 號/福華街 566-568 號 11. 兼善里 24-26 號/福華街 562-564 號

家訪對清潔十分不滿/不滿油漆住戶-探訪內容

被訪者	十分不滿清潔	不滿油漆
葉先生(租客)	昨夜都見明愛清潔工人來，覺得他們都用心清潔。不滿因經常見到老鼠、蟑螂走來走去及現時大廈倒垃圾的工人會搞到垃圾汁在樓梯上。	未油前信箱會剝到一“忽忽”。現在光滑左，當然鍾意啦。不滿因覺得防煙門好舊好難睇。
夏女士(租客)	-比以前干淨 -依家有人做清潔,大廈環境好咗好多 -不滿因有狗屎,D 狗屎好臭，好難聞。	
胡宅	-之前個地方好邇邇，地下週圍都係垃圾，而家抹到好乾淨。 -不滿因上面 D 餸汁垃圾週圍都係。	-油油之後幾好，幾舒服、靚 d，之前 d 油甩晒，見到紅色。不滿因個閘好舊好耐，都有十幾年。
郭女士(租客)	好處：都幾好。拖下個地好 d 比較：原本仲骯髒，以前無人清潔。一個月拖 2 次也會白 d。SARS 後才有人拖地。 -每個月有收\$70 垃圾費，是自己俾。不知清潔工人有沒有洗地，只知有收垃圾。	-油完後唔錯，光鮮左。油可以有防”金秀”作用。住了十幾年也沒有油過。 -油完後，把鎖都係油，不能開。結果要自己用個箝仔整番開個鎖。 -若再油漆時，必需要注意。明白工友是出於好意，但鎖位應該封好。
朱生(租客)	-差不多，轉個頭都是一樣。沒有太大差別。沒有什麼需要改善。 -乾淨 D 會鍾意 D，但係不會有煥然一新的感覺，做完後，當然不會差左。好左好多又唔係。	都是差不多，不會因為油漆後會好 D，會企理左。
鄭太 (業主)	乾淨左。特別是兼善里乾淨好多，仍需改善。	點解唔墊住樓梯才油，D 油滴到週圍都係。信箱號碼要自己寫番 -係光猛左，平時唔會有人油
何太(業主)	-而家乾淨好多，都幾好，之前麻麻，不滿可能有狗仔週圍疍屎，。 -最好繼續有清潔。	
文(尼泊爾人, 租客)	-清潔咗幾好,OK,冇咗臭味,以前好難聞, -不滿有人在梯間小便,好多紙好多垃圾	
尼泊爾人	-環境清潔 OK, -建議改善日日清潔	

*總結上述住戶所得的意見，他/她們並非不滿意我們所進行的清潔及油漆工作，他/她們表示不滿意的只是對整幢大廈的清潔環境及油漆工序感到不滿

家訪對清潔十分滿意住戶結果

受訪者	清潔十分滿意內容
王宅(自住)	---樓梯乾淨，樓下度門新淨咗，以前度門好殘，一筍筍。
楊太(租客)	---見到洗樓梯，抹防煙門，乾淨好多 ---可以繼續都好，好過以前判上判，唔似開初 1 星期清潔 2、3 次，冇咁乾淨
李先生(自住)	---乾淨咗，以前 1 星期才掃 1 次地，依家日日掃，以前 2 星期先拖 1 次，好過未做之前，大家環境衛生都好 D
蕭先生(自住)	---以前都有做過，越洗越污糟，住咁耐都未試過咁乾淨，100 分有 90 分，政府 D 嘢都係咁人
陳女士(自住)	---又抹樓梯，又抹門，防煙門。扶手抹得好乾淨，D 工友幾勤力，
劉女士(自住)	---樓梯油得好新淨，門、樓梯都好，感覺乾淨、清爽、舒服。 ---窗好多塵，最好一年抹一次，因 10 年冇抹
關太(自住)	---覺得地面清潔咗，乾淨咗，但覺得防煙門抹得唔乾淨
黎宅	---乾淨咗，整體乾淨咗(包括樓梯/走廊/窗)
許先生(自住)	---樓梯乾淨咗，抹多幾次靚好多
梁太(自住)	---樓梯乾淨 D，梗滿意，好過以前咁污糟，又見佢油閘，望埋去靚咗，企理咗