

学校编码：10384

学号：17920121150888



分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

UDC\_\_\_\_\_

廈門大學

硕士学位论文

公租房住户需求与满意度研究：  
基于深圳的数据分析

A Survey on the Public Rental Tenants' Demand and  
Satisfaction in Shenzhen

王凯丽

指导教师姓名：赵蓓 教授

专业名称：工商管理 (MBA)

论文提交时间：2016 年 4 月

论文答辩日期：2016 年 5 月

学位授予日期： 年 月

答辩委员会主席：\_\_\_\_\_

评阅人：\_\_\_\_\_

2016 年 4 月

# 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名):

20 年 月 日

# 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，于  
年 月 日解密，解密后适用上述授权。
2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

厦门大学博硕士学位论文摘要库

## 摘 要

近年来，政府重点推出的公租房建设正在全国各地如火如荼地开展。深圳作为外来工和人才聚集的特大移民城市，住房问题尤其突出，公租房建设的大力推行成了解决这一问题的重要手段。然而，深入了解其公租房使用现状，及时追踪住户反馈信息，才能有针对性和实效性地改善公租房住房条件和提高住户的服务质量。因此，本文对深圳市公租房住户的需求和满意度进行研究具有重要的现实意义。

本文采用文献回顾法，实证分析法开展对深圳市公租房住户需求和满意度的研究。首先，本文在借鉴国内外满意度测评理论研究成果的基础上，结合公租房的特殊性，构建了公租房住户满意度测评指标体系；其次，根据测评指标和考察访谈结果设计出调查问卷，对深圳市公租房住户开展抽样调查，获取了第一手数据和信息；最后，基于对调查数据进行统计和分析的结果，本文就如何更好地满足公租房住户需求和提升其满意度给出了相应建议。

本文主要结论包括深圳公租房综合满意度达到了一般水平，在满意度影响因素中，住房面积、施工质量两方面满意度较低，公租房同城置换平台形同虚设。针对数据分析结论，本文认为应该从以下几方面进行改进：一是科学规划保障房；二是严格控制保障房施工质量；三是完善公租房的置换政策与换房机制；四是提高公租房小区物业管理水平；五是政府保障部门需与保障房住户保持互动和沟通。

**关键词：**深圳公租房；需求；满意度

## Abstract

In recent years, the government is vigorously building public rental nationwide. As a large city where many migrant workers and high-tech talents live in, Shenzhen city is confronted with serious issue on housing. The government is vigorously building public rental housing to relieve local housing pressure. However, only by further learning the use of these public rental housings and tracking household's feedback information, can the public rental condition and the quality of household service be improved in the targeted and effective way. Therefore, there is significant and practical meaning to research the demand and satisfaction of public rental households in Shenzhen city.

In this paper, Literature review and empirical analysis is used for Research of public rental demand and satisfaction. Firstly, combining the specialization of public rental, this text has built public rental household's satisfaction evaluation index system, basing on the research achievement on satisfaction evaluation theory at home and abroad. Then, a questionnaire has been designed according to assessment indicators and interviews, besides the author carried out sample surveys on public renter households of Shenzhen and got the first-hand data and information. Finally, on the base of the result obtained by statistics and analysis to research data, the author proposed relevant suggestion on how to satisfy public rental households' demand and how to improve their satisfaction, further and better.

The main conclusion is that the satisfaction of public rental housing reached a general level, housing area and quality of construction are both low satisfaction. The replacement platform of public rental housing is useless. For the conclusion, this text suggests that it should be improved from the following aspects: First, to scientifically plan affordable housing; Second, to strictly control the quality of construction of affordable housing; the third is to improve public housing replacement policies and mechanisms; the fourth is to improve the public rental property management; Fifth, government needs to maintain interaction and communication with the low-income housing tenants.

**Key Words:** Public Housing Rental; Shenzhen; Demand; Satisfaction

目 录

<b>第一章 绪论</b> .....	<b>1</b>
第一节 选题的背景与意义 .....	1
第二节 研究方法与研究框架 .....	2
<b>第二章 文献综述</b> .....	<b>5</b>
第一节 相关概念 .....	5
第二节 相关理论 .....	7
第三节 顾客满意 .....	8
第四节 住宅用户满意度 .....	11
<b>第三章 公租房住户满意度模型及评价指标</b> .....	<b>14</b>
第一节 满意度评价模型借鉴 .....	14
第二节 住宅用户满意理论研究成果借鉴 .....	20
第三节 公租房住户满意度模型 .....	21
第四节 公租房住户满意度测评指标 .....	23
<b>第四章 深圳市公租房住户需求和满意度调查</b> .....	<b>26</b>
第一节 调查实施流程与内容 .....	26
第二节 各项评价指标重要程度调研 .....	28
第三节 指标重要程度调查的样本概况 .....	30
第四节 可靠性检验 .....	31
第五节 评价指标影响系数的计算结果 .....	31
<b>第五章 深圳市公租房住户需求和满意度分析</b> .....	<b>33</b>
第一节 描述统计 .....	33
第二节 可靠性检验 .....	37
第三节 公租房住户综合满意度计算与分析 .....	37
第四节 公租房住户需求分析 .....	45
<b>第六章 结论与建议</b> .....	<b>51</b>

第一节 调研分析的结论.....	51
第二节 基于结论的改进建议.....	52
第三节 不足与展望.....	54
附 录.....	56
参考文献.....	63
致 谢.....	65

厦门大学博硕士论文摘要库



**Table of Contents**

<b>Chapter I</b>	<b>Introduction .....</b>	<b>1</b>
Section 1	Background and Significance .....	1
Section 2	Research Method and Framework .....	2
<b>Chapter II</b>	<b>Literature Review .....</b>	<b>5</b>
Section 1	Related Concepts.....	5
Section 2	Related Theories.....	7
Section 3	Customer Satisfaction.....	8
Section 4	Residential Customer Satisfaction.....	11
<b>Chapter III</b>	<b>Satisfaction Model and Evaluation Index of Public Housing Tenants .....</b>	<b>14</b>
Section 1	Lessons from Satisfaction Evaluation Model .....	14
Section 2	Lessons from the Theoretical Research Achievement on Residential Customer Satisfaction .....	20
Section 3	the Model of Public Housing Tenants Satisfaction.....	21
Section 4	Evaluation Index of Public Housing Tenants Satisfaction .....	23
<b>Chapter IV</b>	<b>Survey of Public Rental Tenants Demand and Satisfaction in Shenzhen.....</b>	<b>26</b>
Section 1	Implementation process and Content of the Survey.....	26
Section 2	Investigation on the Importance of Evaluation Index .....	28
Section 3	Sample Overview on the Survey of the Importance of Evaluation Index .....	30
Section 4	Reliability Testing.....	30
Section 5	Calculation of Evaluation Index Influence Coefficient .....	31
<b>Chapter V</b>	<b>Analysis of Public Rental Tenants Demand and Satisfaction in Shenzhen .....</b>	<b>33</b>
Section 1	Descriptive Statistics .....	33
Section 2	Reliability Testing.....	37
Section 3	Calculation and Analysis of Overall Satisfaction.....	37
Section 4	Analysis of Public Rental Tenants Demand.....	45

<b>CHAPTER VI Conclusion and Suggestion .....</b>	<b>51</b>
<b>Section 1 Conclusion of Investigation and Analysis .....</b>	<b>51</b>
<b>Section 2 Suggestions for Improvement .....</b>	<b>52</b>
<b>Section 3 Limitations and Prospects .....</b>	<b>54</b>
<b>Appendix .....</b>	<b>56</b>
<b>References .....</b>	<b>63</b>
<b>Acknowledgements .....</b>	<b>65</b>

厦门大学博硕士论文摘要库

## 第一章 绪论

### 第一节 选题的背景与意义

#### 一、选题的背景

近年来,随着我国房地产市场的繁荣发展,房价一直居高不下,中低收入群体买房日趋困难,而住房乃民生之根本,依靠政府解决中低收入群体的住房问题已经迫在眉睫,在此背景下,公共租赁住房应运而生。2010年8月21日,李克强总理在“加快保障性安居工程”座谈会上明确提出:在人口较多的城市,要大力发展公共租赁住房,使处于“夹心层”的中等偏下收入家庭、新就业的职工、新毕业大学生以及外来务工人员,通过梯度消费逐渐实现住有所居<sup>[1]</sup>。2010年10月,国家发展改革委员会正式发布文件:《关于加快发展公共租赁住房的指导意见》,旨在解决大中城市中等偏下收入群体的住房困难问题、新就业人员的阶段性住房问题以及外来务工人员的住房问题,文件中明确要求:各地区、各部门要统一思想,提高认识,精心组织,加大投入,并积极稳妥地推进公共租赁住房建设<sup>[2]</sup>。自此,我国开始在全国范围内大力兴建公共租赁住房并迅速推向市场。

根据国家统计局网站最新公布的国内住宅销售价格变动情况报告,2015年12月全国70个大中城市中有39个城市的房价环比上涨,其中深圳涨幅最高<sup>①</sup>。深圳作为国内最大的移民城市,由于外来务工人员众多,商品房的价格过高、上涨过快,可用来出租的小户型住房供给不足等原因,使一些中下等收入群体无力进行市场租赁或购买住房的问题尤其突出,针对外来人口多、“夹心层”大的特点,2010年5月,深圳正式实施“人才安居工程”,同年7月颁布保障性住房条例,将本市户籍住房困难群体、符合条件的非本市户籍常住人员和各类专业人才均纳入住房保障对象,并通过相关配套法规,确立了包括廉租房、经济适用房、公共租赁住房、租金补贴等多层次的住房保障模式<sup>[3]</sup>。

大力发展公共租赁住房建设,是完善住房供应体系、改善民生的重要工程,因此,对公租房的需求和满意度进行深入研究 with 定量分析具有极为重要的现实意义。

<sup>①</sup> 国家统计局. 2015年12月份70个大中城市住宅销售价格变动情况.

[http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201601/t20160118\\_1305503.html](http://www.stats.gov.cn/tjsj/zxfb/201601/t20160118_1305503.html), 2016-1-18.

综合国内各大城市的情况，结合深圳的城市特点，对深圳市公租房的需求和满意度进行研究最具有代表性和典型性。

## 二、选题的意义

建设公共租赁住房是重大的惠民利民工程，从体制建设、土地供应、资金筹措、规划选址、设计施工到最后面向公众配租及其后续管理等一系列的环节投资巨大。然而自公租房推出以来，许多负面新闻接踵而至，出现了一些上班族申请后弃租或自购住房不退租的情况，在深圳竟然还出现“一边是数万人排队等待，一边是上千套的房源空置现象”<sup>①</sup>，这不仅浪费了公共资源，又不能让真正有需求的人受益，为什么会出现这样的现象？我们希望通过公租房住户满意度进行测评和研究，找出影响住户满意和不满意的因素，深入了解住户的真实需求，为深圳住宅租赁管理服务提出改进建议。

众所周知，顾客满意已经成为检测产品或服务好坏的标准，进行满意度研究一方面可以通过了解顾客诉求，及时找出顾客对产品和服务的哪些方面满意或哪些方面不满意，进而找出相应的改进对策，另一方面还可以挖掘出潜在的顾客需求。本文首先结合顾客满意度测评理论和公租房的保障房属性，构建了公租房住户满意度测评指标体系，然后通过问卷的方式调查住户满意情况，最后对收集的数据进行统计分析，以期能准确地把握公租房住户需求，有针对性和实效性地提出改善公租房住房条件和提高住户服务质量的建议。

## 第二节 研究方法与研究框架

### 一、研究方法

本文主要采用了下面四种调研方法：

一是文献分析法。

通过搜集、整理国内外相关的书籍、期刊、学术论文及报告，针对本文研究内容构建系统的知识体系，不仅能为本次调查研究提供理论基础，而且还可以为问卷设计提供理论依据。本文涉及的主要理论有：顾客满意测评、营销调研方法等。

二是问卷调查法。

<sup>①</sup>陈小瑛. 深圳上千套公租房空置. 华夏时报网. <http://www.chinatimes.cc/article/44851.html>.2014-9-11.

通常获取原始数据的方法主要有沟通法和观察法，沟通法主要包括问卷调查、书面或口头访问，观察法主要是记录事实和行为，而不涉及询问，通常沟通法具有通用性强、回收数据快、成本低的特点，而观察法获得的数据比较准确和客观<sup>[4]</sup>，本文的调研采用了沟通法和观察法相结合的方法，一是通过发放问卷的方式开展调查，二是通过实地观察和面对面访问深入调查。

三是观察访谈法。

笔者通过对公租房进行实地考察，和承租户进行深入交谈，深入了解其居住情况，同时根据反馈信息对满意度测评指标和调查问卷进行修正，确保测评具有良好效度。

四是统计分析法。

数据收集完成后需要利用合适的统计方法对数据进行整理和分析，才能挖掘出更多数据隐含的信息，本研究就是利用统计软件对问卷回收的数据进行定量分析。

## 二、研究的框架

本文的大致研究思路：在回顾相关理论及文献基础上确定公租房住户满意度测评指标，并结合实地观察访谈情况设计出调查问卷，然后通过发放问卷的方式收集数据，最后进行统计分析，根据分析的结果得出研究的结论。本文具体的写作思路与章节逻辑如图 1-1。

本文共分为六章，具体如下：

第一章为绪论，主要介绍选题的背景与研究的意义；研究的方法与研究的框架。

第二章为文献综述，主要介绍公租房和顾客满意度的相关概念，并概述相关理论的研究现状。

第三章为公租房住户满意度模型及评价指标，主要是在借鉴相关模型与理论研究成果的基础上，构建公租房住户满意度测评模型及其评价指标体系。

第四章为公租房住户需求和满意度调查，主要介绍两方面内容：一是需求和满意度调查的实施流程，调查问卷的内容、对象、发放及回收情况；二是满意度各影响因素重要程度调研及影响系数确定。

第五章为公租房住户需求和满意度分析，主要包括综合满意度计算与影响因素分析，各指标满意度和重要性综合分析，住户需求分析。

第六章为结论与建议，主要介绍以下内容：一是总结本研究调查分析的主要结

论；二是基于结论，提出改进意见；三是分析研究存在的不足，并对后续的研究及应用进行了展望。

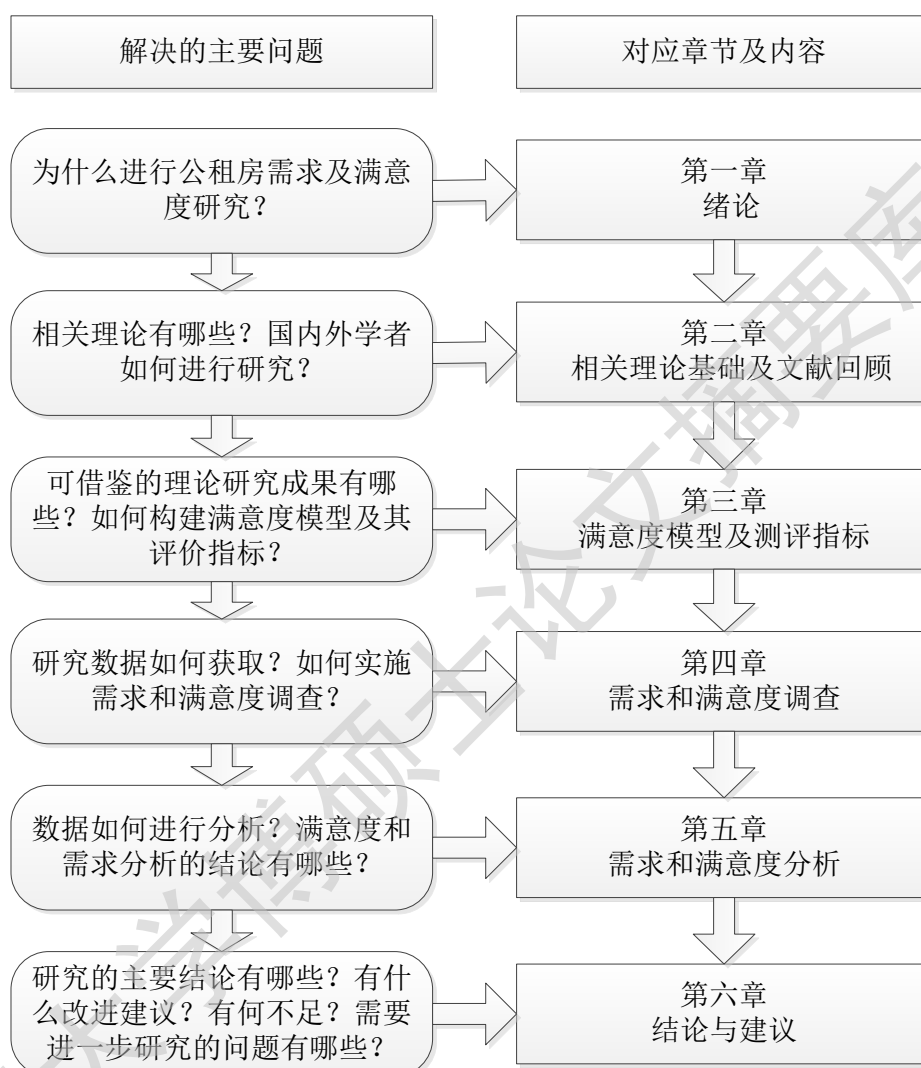


图 1-1 写作思路和各章逻辑

资料来源：笔者根据写作思路和章节安排整理。

## 第二章 文献综述

本文所采用的研究方法主要是借鉴了“顾客满意度”和“住宅用户满意度”测评理论的研究成果，因此，有必要对相关的基础理论进行回顾。本章首先简要介绍公租房、顾客满意度、满意度测评、营销调研方法等概念与理论，然后概述了相关理论的研究现状。

### 第一节 相关概念

#### 一、公租房相关概念

##### 1、公租房

公租房即公共租赁住房，是保障房的一种。2010年1月我国国务院办公厅发布文件：《国务院办公厅关于促进房地产市场平稳健康发展的通知》（国办发〔2010〕4号），文件中第一次出现了“公共租赁住房”的概念，该通知提出：要加快各种保障性安居项目建设，争取在2012年底，基本上解决1540万个家庭的住房困难问题，各个地区都要通过对城市中棚户区的改造、新建、政府收购等各种方式增加廉租房和经济适用房的房源，尽力解决城市低收入家庭的住房困难问题，要加快建设限价房和公共租赁住房，解决中等偏下收入家庭的住房困难<sup>[5]</sup>。至此，公租房作为一种新型的保障房形式正式面向公众。

廉租房和经济适用房保障的主要是低收入群体，而公租房和限价房保障的主要是城市中等偏下收入群体。

##### 2、公租房服务对象

2011年9月国家出台的《国务院办公厅关于保障性安居工程建设和管理的指导意见》（国办发〔2011〕45号）对公租房的服务对象做了详细规定：公共租赁住房主要面向城市中中等偏下收入住房困难群体、城市稳定就业的外来务工者和新就业无房职工供应，以小户型为主，单套建筑面积40m<sup>2</sup>左右，满足基本住房需求；租金标准由地方政府结合当地实际，按照略低于市场租金的原则合理确定<sup>[6]</sup>。

2012年7月，国家住房和城乡建设部公布了《公共租赁住房管理办法》，明确

指出了申请公租房需要同时满足的条件：一是在本地无住房或者住房面积低于规定标准；二是收入低于规定标准；三是外来务工者需在本地稳定就业达到规定年限；具体条件由各地方政府的住房保障部门依据本地实际情况确定，并报上级政府部门批准后公布和实施<sup>①</sup>。

根据深圳市公租房轮候与配租暂行办法可知，深圳市公租房的服务对象主要是具有本市户籍，在本市累计缴纳社保 3 年以上的拥有大学本科及以上学历或职称的人才群体。

### 3、公租房住户

公租房住户是指承租公租房的住宅用户。按照美国人口普查局的定义，住宅用户是共同居住在一个居住单位中，且构成一个独立的经济单位以支付居住开销的一个人或几个人，住宅用户可以是家庭，居住在一起的两个或更多的人，或仅仅是个人。

## 二、“顾客满意度”的概念

顾客满意度是对顾客满意程度的一种量化描述，可以被简单的理解为：和预期相比，产品或服务被顾客实际所接受的程度，它不仅反映了顾客满意的程度，还间接的反映了产品或服务能够满足顾客需求的情况<sup>[7]</sup>。量化的“顾客满意度”概念被提出以后，可以比较容易地对不同企业的产品顾客满意情况进行对比，也可以把同一企业不同时间的产品满意情况拿来对比。需要强调的是：这里的顾客满意度是特指某一次消费经历，在某一次调查中的客户满意程度。

## 三、“住宅用户满意度”的概念

国内外学者从不同角度诠释了这一概念。1977 年坎特（Canter）给出了定义：住宅用户满意度是指在某一个特定的地方居住而获得的满意感；1978 年莫里斯（Morris）认为住宅用户满意度不仅反映出住户对其住宅整体的满意水平，而且是一个动态的满意指标，会在很不满意到很满意之间变化；1986 年 Baldassare 把住宅用户满意度理解为住宅用户对其居住环境的一种主观评价；1987 年 Galster and Hasser 认为住宅用户满意度用来测评住户实际的住宅和预期之间的差异；而我国学

<sup>①</sup>中华人民共和国住房和城乡建设部.公共租赁住房管理办法.住房和城乡建设部网站.  
[http://www.mohurd.gov.cn/fqjs/jsbgz/201206/t20120612\\_210227.html](http://www.mohurd.gov.cn/fqjs/jsbgz/201206/t20120612_210227.html). 2012-7-15



Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”.

Fulltexts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.