

doi:10.3969/j.issn.1672-626x.2017.05.009

公租房租户居住满意度研究

——以武汉市为例

李进涛, 万美佳

(湖北工业大学 土木建筑与环境学院, 武汉 430068)

摘要:从租户感知视角出发,运用问卷调查数据构建有序 Logistic 模型分析公租房满意度的影响因素,结果表明,人均居住面积、户型结构设计、租赁管理、物业管理和社区环境等因素对居住满意度产生显著的影响,而家庭社会特征变量对居住满意度的影响并不显著。从房屋质量、公共设施、物业管理、公共秩序及社区文化等方面提出了对策措施,旨在为公租房建设及运营管理提供参考性建议。

关键词:公租房;居住满意度;有序 Logistic 模型;武汉市

中图分类号:F293.357

文献标识码:A

文章编号:1672-626X(2017)05-0066-09

一、引言和文献综述

住房问题是重要的民生问题,为解决高房价背景下中低收入群体的住房困难,我国大力推进了各类保障性住房的建设。“十二五”期间,建设保障性住房 4000 余万套,超额完成 3600 万套的目标任务。截至 2016 年底,已经有 1000 万户居民住进了公租房。一大批住房困难家庭圆了安居梦,为改善民生福祉、促进社会和谐和稳定发展发挥了重要作用。但在保障性住房建设过程中,一方面选址偏僻,周边就业机会少,居民远离工作地且交通不便;另一方面部分保障性住房配套不完善,缺少购物、教育、商业、医疗、文化等配套设施,生活不方便,降低了低收入群体的居住满意度,影响了居民的幸福感和发展机会。

在“社会融合”背景下,居住满意度是维系社会系统或社会网络稳定的“粘合剂”,很早就引起西方学者的关注^[1]。居住满意度通常被定义为家庭对住

房和邻里的实际状况与预期值之间的差异,高满意度意味着差异小。对其影响因素的研究集中在三个方面,即居民社会经济特征、住房特征及反应邻里社会空间特征的变量^[2]。在个人或家庭社会经济特征中,年龄、种族、教育、性别、收入、家庭结构等会影响居住满意度,例如,在美国,白人、老年人及高学历居民的居住满意度高于其他群体^[3]。住宅质量、单元功能、配套设计、社区服务及社会环境与居住满意度正相关^[4-5]。邻里的社会特征,如社会邻里交往能显著地提高居民的满意度^[6-7],而对犯罪和社会问题的不满不仅会影响到居住满意度,而且还可能是居住迁移的重要原因^[8]。

近些年来,居住满意度相关研究也引起了国内学者的关注^[9]。一些学者对商品房小区、老旧小区居民的居住满意度进行了实证研究^[10-11]。国内也有学者对我国保障性住房的居住满意度开展了有益的探索。研究发现,房屋建筑质量、物业服务度就

收稿日期:2017-07-02

基金项目:国家社会科学基金项目(13BGL148)

作者简介:李进涛(1973-),男,湖北应城人,湖北工业大学副教授,管理学博士,主要从事住房政策、房地产经济与管理研究;万美佳(1989-),女,湖北洪湖人,湖北工业大学硕士研究生,主要从事住房保障管理研究。

比较高^[12]。公共配套设施同样也影响到居民的居住满意度。小区基础设施配套的齐全与否同住房满意度呈正相关的关系^[13]。例如,上下班方便,购物便利,重视医疗和教育等配套设施的建设,合理均衡布置,形成完善的配套设施体系,有利于提升居住满意度^[14]。所以,在规划布局时,选址应杜绝城市边缘化现象,特别考虑居民在配套设施方面的具体要求^[15]。对低收入居民,他们对日常生活便利性的依赖性较强,相应的对周边配套完善程度的诉求更高^[16]。物业管理也是影响居住满意度的重要因素。例如,租户普遍认为保障性住房管理比较混乱,责任单位比较混淆,造成办事渠道不够畅通,引发租户对保障性住房的不满^[17]。因此,物业服务也是保障性住房建成后的核心工作,对提升整体服务质量和品质,提高住户的居住满意度起到重要作用^[18]。

国内关于居住满意度的测评研究起步较晚,既有的研究多侧重于单因素的满意度测评,特别是针对公租房从整体维度开展居住满意度调查、测评的研究偏少,缺乏全面、系统的评价体系。为此,本文从公租房租户感知的视角出发,运用调查得到的第一手数据,构建多维度的租户居住满意度评价指标体系,建立有序 Logistic 模型,探索公租房租户居住满意度的重要评价指标及影响因素,以期为公租房的建设和运营提供参考性建议。

二、数据来源与方法

2011年5月,武汉市人民政府提出要加快发展公共租赁住房,完善住房供应体系,调整保障性住房供应结构,满足城市中等偏下收入家庭、部分新就业职工和外来务工人员的基本住房需求。2013年,武汉市住房保障工作领导小组办公室正式启动居民公共租赁住房资格申请工作,当年9月,首个公租房小区江岸区“惠民居”开始租户登记。自此,武汉住房保障体系从产权式转为以公租房为主的租赁式保障形式。截至2015年初,武汉市陆续启动中心城区政府类公租房项目建设,公布的公租房项目有23个,共计房源23000余套。

目前,武汉市已经建成投入使用两个规模在2000套以上的公租房小区:一个是“惠民居”,房源2145套;另一个是青山区“青和居”,房源5235套。考虑到区位、投入使用时间、房源规模等因素,课题组选择“青和居”租户为调查对象。调查时间为2016年6月底到7月初,调查人员采取小区随机截

访与入户访谈相结合的方式对公租房租户进行调查、访谈,完成问卷调查。本次调查共发放问卷700份,经课题组整理,剔除回答不完整或存在不实答案的问卷,得到有效问卷601份,有效问卷率为85.86%。

在建立的公租房租户居住满意度实证模型中,考虑变量多为分类变量或顺序变量,故采用有序 Logistic 模型来拟合回归方程,并使用最大似然法进行估计。

三、指标体系构建

(一) 指标选取

结合研究文献和满意度相关理论,选择衡量公租房租户居住满意度的影响指标,并将影响指标分为五类。(1)公租房的建筑特征,包括房屋户型结构设计、人均居住面积和房屋筑质量情况;(2)公租房的租金,含租金占月收入的百分比、政府补贴及其他收费情况(除了租金、物业费、停车费、垃圾处理费等)是否还存在其他不合理的收费情况;(3)公租房的服务效率,包括租赁管理和物业管理的服务质量和效率;(4)公租房的居住环境,包括社区环境、区位特征及邻里关系;(5)顾客抱怨和顾客忠诚,主要体现在与之前的居住条件相比,对现今的居住感受有哪些方面的不满及租赁合同期满后的继续居留意愿。基于指标选取的五个方面设计调研问卷,经过征询学者以及公租房管理部门工作人员后,确定了问卷内容,并开展问卷调查获得数据。

(二) 变量定义

将公租房租户的居住满意度设定为因变量,租户对住房的居住感受、租金及补贴、租赁管理服务、物业服务、区位特征等满意度评价因素作为自变量,来分析公租房租户居住满意度的影响因子,本文最终确定的模型的主要变量指分为三级。其中,一级指标为公租房租户居住满意度;二级指标为人均居住面积、户型结构设计、房屋质量、租金、租赁管理、物业管理、社区环境、邻里关系、顾客忠诚9个维度;三级指标是二级指标的细分,共40个指标,以进一步揭示影响租户居住满意度的微观要素。二、三级指标构成及其定义如表1所示。

在租户居住满意度测度中,将公租房居住满意度设置为多元选择变量,按5尺度里克特量表,将满意度程度设为“不满意”、“不太满意”、“一般”、“比较满意”和“满意”等5种,分别赋值为1、2、3、4、5。

针对三级指标的多选项变量,满意为1,不满意为0。具体变量定义如表2所示。

表1 指标体系与自变量定义

二级指标	三级指标
人均居住面积 X1	居住面积 X11
	居住人口数 X12
户型结构设计 X2	卧室、客厅面积 X21
	厨房面积 X22
	卫生间面积 X23
	公摊面积 X24
	房屋采光 X25
	房屋通风 X26
	无阳台或阳台设计不合理 X27
	其他 X28
房屋质量 X3	墙面质量(墙皮是否脱落、裂缝) X31
	房屋渗水情况 X32
	门窗质量 X33
	地面质量(是否空鼓、裂缝) X34
	其他 X35
租金 X4	政府补贴 X41
	其他收费情 X42
	租金占月收入百分比 X43
租赁管理 X5	服务态度 X51
	租金收缴 X52
	合同签订、变更、续租等手续办理 X53
	房屋及设施维修 X54
	转租、闲置等违规行为的及时查处 X55
物业管理 X6	其他 X56
	服务态度 X61
	共用设施维修、养护 X62
	安保工作 X63
	公共秩序维护(交通、邻里秩序) X64
	绿化、环保、卫生的管理维护 X65
社区环境 X7	其他 X66
	小区绿化 X71
	公共设施(电梯、门禁等) X72
	停车区(机动车、自行车等) X73
	公共服务设施(健身休闲设施等) X74
	安全状况(监控、保安巡逻等) X75
	医疗设施 X76
	教育设施 X77
	商业环境(超市、菜场等) X78
	公共交通条件 X79
其他 X710	
邻里关系 X8	
租期后的居住意愿 X9	

表2 租户满意度变量定义

变量	定义
个人基本信息	
性别	0=女,1=男
年龄	1=18岁及以下,2=18-30岁,3=31-40岁,4=41-50岁,5=51-60岁,6=60岁以上
教育程度	1=初中及以下,2=高中/中专,3=大专/本科,4=硕士及以上
职业	1=机关/事业单位工作人员,2=企业工作人员,3=工人、普通勤杂人员、服务人员,4=科教文卫专业人员,5=自由职业者、个体经营者,6=无业、待业人员,7=离退休人员,8=其他
家庭月收入	1=1000元以下,2=1001-2000元,3=2001-3000元,4=3001-4000元,5=4001元以上
房屋居住情况	
面积	1=30m ² -40m ² ,2=40m ² -50m ² ,3=50m ² -60m ²
人口数	1=1人,2=2人,3=3人,4=4人,5=5人及以上
租金	
租金水平	1=高,2=比较高,3=一般,4=比较低,5=低
租金占月收入百分比	1=30%及以下,2=30%-40%,3=40%-50%,4=50%-60%,5=60%及以上
其他费用	0=无,1=有
期满后的居住意愿	1=继续承租公租房,2=在外租房,3=购买经济适用房、商品房,4=其他
二级指标(X1-X8)	1=不满意,2=不太满意,3=一般,4=比较满意,5=满意
三级指标	0=不满意,1=满意

四、实证结果与分析

(一)样本数据特征

1. 样本租户社会经济特征

根据调查问卷统计,受访租户的基本信息特征如表3所示。

表3显示,在601份有效问卷中租户男女比例相当,年龄在50岁及以上的租户占61.90%。教育程度初中及以下、高中(中专或技校)的比例分别为53.08%、29.95%。无业、待业人员和离退休人员所占比例分别为16.31%、48.75%。租户家庭平均月收入2000元以下的比重占29.12%,2001~3000元的占33.11%,3000元以上的占37.77%。反映出被调查对象以文化水平偏低的离职退休人员居多。

表3 样本家庭经济特征

变量		样本数	比重(%)
性别	男	303	50.42
	女	298	49.58
年龄	18岁及以下	5	0.83
	18~30	92	15.31
	31~40	50	8.32
	41~50	82	13.64
	51~60	116	19.30
	60岁以上	256	42.60
教育程度	初中及以下	319	53.08
	高中/中专/技校	180	29.95
	大专/本科	95	15.81
	硕士及以上	7	1.16
职业	机关/事业单位工作人员	10	1.66
	企业工作人员	59	9.82
	工人、普通勤杂人员、服务人员	77	12.81
	科教文卫专业人员	14	2.33
	自由职业者、个体经营者	30	4.99
	无业、待业人员	98	16.31
	离退休人员	293	48.75
	其他	20	3.33
家庭平均	1000元以下	31	5.16
月收入	1001~2000元	144	23.96
	2001~3000元	199	33.11
	3001~4000元	115	19.13
	4001元以上	112	18.64

2. 描述性统计

经问卷调查数据统计,二级指标描述性统计结果如表4所示。

表4 二级指标描述性统计

自变量	样本数	均值	标准差
人均居住面积(X1)	601	2.94	1.0926
户型结构设计(X2)	601	2.82	1.1076
房屋质量(X3)	601	3.06	0.9729
租金(X4)	601	3.36	0.8821
租赁管理(X5)	601	3.48	0.9036
物业管理(X6)	601	3.33	1.0510
社区环境(X7)	601	3.43	0.9220
邻里关系(X8)	601	3.71	0.7581

在调查问卷中,对公租房租赁合同期满后的租户居住意愿设置了4个选项,具体选项及回答频数如表5所示。从表5可以发现,在所调查的租户中,72.54%的租户表示在租期满后会继续承租公租房,

大多数老年人表示在有生之年不会退出公租房,只有24.46%的租户表示会在外租房或购买经济适用房或商品房。

整体来看,与租户以前居住的住房相比,租户对现今的居住环境的整体评价的样本均值为3.53,表现出较高的满意度。在租户不满意的因素中,认为经济负担变重了的租户仅占18.07%,间接反映公租房还是起到了一定的惠民作用;13.71%的租户认为选址有点远,交通不便;11.37%的租户认为居住环境更差。后两个不满因素的存在可能与“青和居”公租房小区选址有关,该小区毗邻三环,附近有大型城市公园——青山公园,但小区周边也有一些工厂,粉尘污染导致周边空气质量不佳。

表5 租期满后的居住意愿

序号	选择项	频数	占比(%)
1	继续承租公租房	436	72.54
2	在外租房	18	3.00
3	购买经济适用房、商品房	61	10.15
4	其他想法	86	14.31

(二)信度与共线性检验

为保证问卷数据的可靠性和有效性,计算Cronbach's α 系数来检验调查数据。一般地,Cronbach's α 系数应在0.6以上。经检验,本文调查数据中二级指标变量的 α 系数为0.77,表明问卷的信度较好,其测量数据具有较好的内部一致性。

拟合离散选择模型时,对自变量是否存在多重共线性也很敏感,共线性程度高时,系数标准误的估计将产生偏差。一般地,当方差膨胀因子(VIF)大于10或容忍度小于0.10,认为变量是高度共线性的。经检验,模型中各自变量VIF最大的为1.80,远远小于10,容忍度分布为0.55~0.99,在允许范围值内,说明各变量之间的相关性较弱,不存在多重共线性问题。

(三)模型估计结果

为了进一步研究公租房租户居住满意度的影响因素,运用Stata12.1统计分析软件拟合有序Logistic模型进行回归分析。首先单独以8个二级指标变量为自变量拟合居住整体满意度模型,结果如表6所示。

表6显示,回归模型LR chi2值显著性为0.000,表明模型对样本数据拟合的效果较好。结果表明X1、X2、X5、X6和X7五个二级指标解释变量对居住

整体满意度有显著的影响。X3、X4和X8的回归结果均大于0.05,回归结果不理想,对整体满意度的影响不显著,未能支持原假设。

表6 二级指标有序 Logistic 模型

变量	系数	标准误	Z	P> z
X1	0.3019	0.0951	3.18	0.001
X2	0.1923	0.0976	1.97	0.049
X3	0.1462	0.0964	1.52	0.129
X4	0.0219	0.0923	0.24	0.812
X5	0.4496	0.1096	4.10	0.000
X6	0.5042	0.1029	4.90	0.000
X7	0.2897	0.1071	2.71	0.007
X8	0.2129	0.1113	1.91	0.056
样本数	601	LR chi2		237.97
Pseudo R ²	0.156	Prob> chi2		0.000

为进一步揭示居住满意度的影响因素,分别用二级指标下的三级指标拟合方程,得到三级指标的有序 Logistic 模型。选取其中5个模型,结果如表7所示。5个模型卡方值的显著性均为0.000,表明模型拟合较好。

(四)结果分析

根据表6和表7的结果,逐一分析公租房租户居住满意度的主要影响因素。

1. 人均居住面积(X1)。人均居住面积在0.1%的水平下显著,且符号为正,表明人均居住面积越大,租户的居住满意度越高。调查中发现,“青和居”公租房小区虽然每户居住人口数偏少,2人及以下的比例占79.78%,3人及以上的占20.22%,但是其相对的户型面积也不大,大多集中在30-50平方米,大户型的房源较少,58.85平方米的只占18.54%,不到五分之一,人均面积偏小。尽管目前小区住房的居住面积总体上可以保障居民基本的居住需要,但是大多租户还是期望能增加房屋的建筑面积,以期增加房屋的使用功能,例如独立的书房、餐厅等。

2. 户型结构设计(X2)。户型结构设计在5%的水平下显著,呈正向显著影响,户型结构设计会直接影响租户居住的舒适度。在表7模型1中,户型结构设计的8个变量中除了房屋采光差(X25)在5%的水平下显著,其余7个变量均在0.1%的水平下显著,且负向显著影响。说明客卧面积小、厨房面积小、卫生间面积小、公摊面积大、阳台设计不合

理、通风差及其他等均对户型结构设计满意度有负向影响。调查过程中也发现,该小区在户型结构设计上存在两个比较明显的缺陷:其一是户型结构单一,多为客卧一体,且每层住户较多,在采光、通风上不太容易兼顾,有的户型卫生间为封闭式,通风效果较差;其二是使用率低,每层有四个楼道,公摊面积大,在住房建筑面积不大的情况下,可使用面积变小了,居民抱怨较多。

3. 租赁管理(X5)。租赁管理在0.1%的水平下显著,符号为正,说明租赁管理满意度对租户居住满意度呈正向显著影响。表7模型3政府租赁管理的6个变量中除了转租、闲置等违规行为的及时查处(X55)的回归结果不显著,其余5个变量均在0.1%的水平下呈负向显著影响。在日常租赁管理过程中,租户与租赁部门的接触比较多,如租金缴纳、房屋设施维修、合同续签等,租赁服务直接影响到租户居住的满意度。从调查实践看,该小区租赁管理部门的工作人员服务态度虽好,但租户对租赁管理的执行力度有诸多不满意之处。

4. 物业管理(X6)。物业管理在0.1%的水平下显著,且显示对居住满意度有正向影响。表7模型4中,涉及物业管理的6个变量中除了其他方面(X66)的系数的P值在5%的水平下显著,其余5个变量均在0.1%的水平下显著,对物业管理满意度有负向的影响。物业管理是保证租户生活舒适的关键因素,然而调查显示,“青和居”小区物业管理人员工作不够细致,小区内公共设施维修不及时,住户财物丢失的情况时有发生,降低了租户的居住满意度。因此,物业管理部还需要强化小区内的日常管理及安全管理,提供舒适、安全的居住环境,提高租户的居住满意度。

5. 社区环境(X7)。社区环境在5%的水平下显著,并对居住满意度有正向影响,说明社区环境越好,居住满意度越高。但表7模型5中,三级指标的回归结果显示,变量停车场所(X73)、教育设施(X77)、其他方面(X710)等显著但符号为负,说明居民对这三个方面的满意度对居住满意度存在负面影响。调查中发现,“青和居”公租房小区的居民中,老年人占小区居民比重比较高,小区内供老年人活动的场地有限,影响到居民的邻里交往;小区周边工厂较多,污染严重,空气质量较差,严重影响老年人的身心健康;租户的素质参差不齐,高空坠

表7 三级指标有序 Logistic 模型

变量	模型1	模型2	模型3	模型4	模型5
X1					
X11					0.013(0.01)
X12					0.003(0.13)
X2					
X21	-1.802***(0.17)				-0.480**(0.17)
X22	-0.883***(0.21)				-0.309(0.22)
X23	-0.822***(0.22)				-0.190(0.25)
X24	-1.135***(0.18)				-0.273(0.18)
X25	-0.685**(0.24)				-0.091(0.26)
X26	-1.063***(0.23)				-0.009(0.24)
X27	-1.390***(0.22)				0.261(0.23)
X28	-1.796***(0.44)				-0.609(0.44)
X3					
X31		-1.844***(0.18)			-0.050(0.18)
X32		-1.979***(0.18)			-0.749***(0.17)
X33		-1.032**(0.33)			0.315(0.34)
X34		-1.035***(0.25)			-0.343(0.25)
X35		-0.477*(0.30)			-0.701**(0.32)
X4					
X41					0.001(0.01)
X42					0.381(0.39)
X43					0.068(0.12)
X5					
X51			-2.399***(0.29)		-0.443*(0.29)
X52			-1.544***(0.23)		-1.281***(0.26)
X53			-1.838***(0.26)		0.062(0.27)
X54			-0.928***(0.18)		-0.491**(0.20)
X55			-0.6907(0.54)		-0.570(0.59)
X56			-1.533***(0.36)		-0.784**(0.38)
X6					
X61				-2.198***(0.22)	-0.555**(0.23)
X62				-1.423***(0.19)	-0.066(0.21)
X63				-1.541***(0.20)	0.107(0.24)
X64				-1.145***(0.26)	-0.516*(0.27)
X65				-1.272***(0.29)	-0.761**(0.31)
X66				-0.751**(0.36)	-0.335(0.40)
X7					
X71					-0.330(0.50)
X72					0.111(0.22)
X73					-0.873***(0.25)
X74					0.094(0.18)
X75					-0.150(0.24)
X76					-0.354(0.27)
X77					-0.691**(0.34)
X78					-0.301(0.26)
X79					-0.228(0.33)
X710					0.958**(0.42)

(未完下续)

(续表7)

样本数	601	601	601	601	601
LR chi2	318.94(8)	339.29(5)	209.71(6)	278.32(6)	206.22(40)
Prob> chi2	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
Pseudo R ²	0.169	0.196	0.129	0.153	0.130

注:系数后括号内为标准误差;***、**、*分别表示在1%、5%、10%、15%置信水平上显著。

物,存在很大的安全隐患。

从二级指标的拟合模型结果看,房屋质量(X3)、租金(X4)和邻里关系(X8)对整体满意度的影响不显著。但不能认为这些因素与整体满意度之间没有关系,有可能是指标因素认可度低,抱怨率高,因而居民的满意度在统计学上难以显著地显示出来。这也间接说明对租户来说,户型结构设计的合理性、居住的舒适性、租赁和物业管理的服务态度与设施维修反馈的及时性及小区周边配套设施的完善程度均是其关注的方面。

(五) 边际效应估计结果

边际效应也叫作边际贡献,在有序 Logistic 回归模型中,边际效应本身不是常数,而是随解释变量(自变量)而变,即自变量变化一个单位时,其对因变量的影响程度呈递减速趋势。本文利用边际效应来分析各满意度影响因素的影响程度,了解相对而言发挥着主导作用的影响因素。如表8所示的二级指标边际效应。

从表8可以看出,人均居住面积(X1)、户型结构设计(X2)、租赁管理(X5)、物业管理(X6)和社区环境(X7)等边际效应的符号一直为负,且呈递增趋势。说明随着解释变量满意度值的增加,其对满意度的影响程度逐渐减少。在所有的显著性影响因素中,物业管理对满意度的影响最大,发挥着主导作用;其次是租赁管理;社区环境和人均居住面积影响力几乎等同;影响力最弱的是户型结构设计。

五、结论与建议

采用问卷调查获得的第一手数据,运用有序 Logistic 模型建立了公租房租户居民满意度影响因

子分析模型,结果发现,在二级指标中,租户对公租房人均居住面积、户型结构设计、租赁管理、物业管理和社区环境等的满意度感知与居住满意度呈显著性的正向关系。具体到三级指标而言,户型结构设计的卧室、客厅面积,租赁管理的租金收缴、房屋及设施维修,物业管理的服务态度、公共秩序维护(交通、邻里秩序)、绿化、环保、卫生的管理维护,社区环境的停车区(机动车、自行车等)、教育设施等因素对租户居住满意度产生显著性的负向影响,说明公租房在户型设计、服务管理、公共秩序和公共设施等方面仍然存在一些不足。

我国公租房历史不长,在建设和管理过程中暴露出一些不足,但为解决中低收入家庭住房问题,提高租户的居住满意度,起到了重要的促进作用。随着城市建设步伐的加快,公租房外部和内部环境会得到明显的改善,租户的居住满意度也会得到提升。从公租房小区的租户居住满意度影响因素实证结果看,公租房建设与管理仍然有较大的提升空间。

1. 优化户型设计,提高公租房建筑质量

公租房是针对中低收入家庭而设计的一种保障性住房,除了要满足租户基本的生活需要外,也要有利于租户起居方便,有利于租户家庭成员身心健康。受住房政策限制,公租房设计面积较小,但仍然可以遵循以人为本的原则,针对不同家庭结构的需要合理设计户型,尽量地满足功能需求,并且充分利用建筑空间,做到经济而不局促。在房屋建筑质量上,不能因为公租房建造成本低于普通商品房而降低建筑质量,建设各方要增强质量意识,在建造过程中要健全质量控制体系,提高施工质量管

表8 二级指标边际效应估计

变量	MU(Y=1)	MU(Y=2)	MU(Y=3)	MU(Y=4)	MU(Y=5)
X1	-0.0073	-0.0056	-0.0043	-0.0033	-0.0025
X2	-0.0041	-0.0034	-0.0029	-0.0024	-0.0020
X5	-0.0157	-0.0107	-0.0071	-0.0047	-0.0031
X6	-0.0174	-0.0112	-0.0071	-0.0044	-0.0027
X7	-0.0078	-0.0061	-0.0047	-0.0036	-0.0027

理水平,接受公众或租户代表的监督,提高公租房建设质量。

2. 加强小区内部设施建设,促进公租房社区和谐完善的小区内部设施,如文化娱乐、体育、教育、宣传等设施,是丰富居民精神文化生活的重要载体。调查中发现,公租房小区存在居民活动空间不足,邻里关系较为冷淡,影响了租户居住满意度的体验。因此,公租房小区建成后,还需要进一步完善内部设施,为租户提供方便、周到的服务,这将有利于增进租户对公租房社区的认同感和归属感,增强租户的责任意识,提高广大住户自觉参与和谐社区创建的积极性,促进邻里和谐。

3. 完善公租房小区周边配套设施

城市基础设施是城市赖以生存和发展的基础条件,其完善与否影响到城市居民的日常生活质量。调查中发现,受公租房建设选址影响,小区周边配套设施不够完善,居民生活不够便利。例如,公租房租户为中低收入者,他们公共交通工具依赖程度高,需要增加公共交通干线和站点。另外,医疗、教育、超市等设施也存在数量不够的问题。因此,公租房建成后,其周边的配套设施也应该跟上,以弥补公租房小区选址较偏给居民日常生活带来的不便,利于提高租户的生活质量,增强对城市的向心力、凝聚力,促进城市社会经济稳定、和谐发展。

4. 提高公租房物业服务质量

物业服务也是影响公租房租户生活品质的重要因素,良好的服务品质有利于提升租户的居住满意度。公租房建设的选址、配套通常较普通商品房小区存在差距,但优质、高效的物业服务在一定程度上可以弥补此方面的不足。物业服务中大量的日常工作要围绕居住保障进行,管理人员要树立服务意识,提高专业服务技能,推进行程序化、规范化管理服务模式,从细微之处入手,高效地满足租户的基本居住需求。例如,及时维修房屋设施设备,做好清洁并维护好小区绿化,为租户创造美化、文明的居住空间。

5. 创新租赁管理模式

在公租房租户中,以中老年租户居多,普遍收入不稳定且较低,部分年轻租户踏入社会工作不久,收入也不高。因此,公租房管理机构应实施差异化租赁管理模式。除了给予公租房租户相应标准的租赁补贴外,对不同年龄的租户在租约管理上

也应区别对待。例如,对于老年租户,他们对公租房邻里满意度较高,依附心理较强,退出意愿很低,并且对变换居所期望不高,管理部门可以探索公租房与养老相结合的新型住房管理模式,实现老年人“就地养老”的愿望。对于中年租户,他们教育程度不高,可以通过教育、培训等途径促进提高其家庭收入,减少他们对公租房的依赖。而对于青年租户,公租房仅是临时、过渡性住房,他们大多有较强的工作能力,租期可以更加灵活,并采取激励措施鼓励他们退出公租房。

参考文献:

- [1] Dekker, K., Bolt, G. Social Cohesion in Post-war Estates in the Netherlands: Differences between Socioeconomic and Ethnic Groups[J]. *Urban Studies*, 2005, (13): 2447-2470.
- [2] Li, Z., Wu, F. Residential Satisfaction in China's Informal Settlements: A Case study of Beijing, Shanghai, and Guangzhou[J]. *Urban Geography*, 2013, (7): 923-949.
- [3] Lu, M. Determinants of Residential Satisfaction: Ordered Logistic vs Regression Models[J]. *Growth and Change*, 1999, (2): 264-287.
- [4] Mohit, M. A., Ibrahim, M., Rashid, Y. R. Assessment of Residential Satisfaction in Newly Designed Public Low-cost Housing in Kuala Lumpur, Malaysia[J]. *Habitat International*, 2010, (1): 18-27.
- [5] Addo, I. A. Assessing Residential Satisfaction among Low Income Households in Multi-habited Dwellings in Selected Low Income Communities in Accra[J]. *Urban Studies*, 2016, (4): 631-650.
- [6] Sirgy, M. J., Cornwell, T. How Neighborhood Features Affect Quality of Life[J]. *Social Indicators Research*, 2002, (1): 79-114.
- [7] Etminani-Ghasrodashti, R., Majedi, H., Paydar, M. Assessment of Residential Satisfaction in Mehr Housing Scheme: A Case Study of Sadra New Town, Iran[J]. *Housing, Theory and Society*, 2017, (3): 323-342.
- [8] Andersen, H. S. Why do Residents Want to Leave Deprived Neighborhoods? The Importance of Residents' Subjective Evaluations of their Neighborhood and its Reputation[J]. *Journal of Housing and the Built Environment*, 2008, (2): 79-101.
- [9] 湛东升,孟斌,张文忠.北京市居民居住满意度感知与行为意向研究[J]. *地理研究*, 2014, (2): 336-348.
- [10] 魏薇,王炜,胡适人.城市封闭住区环境和居民满意度特征:以杭州城西片区为例[J]. *城市规划*, 2011, (5): 69-75.

- [11] 刘勇.上海市旧住区居民满意度调查及影响因素分析[J].城市规划学刊,2010,(3):98-104.
- [12] 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.
- [13] 吴宾,王亚菲,孙晓杰.公共租赁住房住户满意度及其影响因素分析[J].工程管理学报,2015,(6):144-149.
- [14] 陈轶,蒋伶,王梓晨.基于因子分析法的保障性住房居民满意度研究——以南京市雨花台区为例[J].沈阳建筑大学学报(社会科学版),2014,(4):380-384.
- [15] 李金花,周婷婷,胡福光等.廉租房实物配租者的满意度及其影响因素——基于南京市的调查[J].南方农村,2010,(4):42-46.
- [16] 李伊珍,汪丽.各类型保障性住房满意度研究[J].经济特区,2014,(10):27-30.
- [17] 刘亚臣,董帅,李勇.基于熵 AHP 的保障性住房满意度模糊综合评价[J].沈阳建筑大学学报:社会科学版,2013,(3):259-263.
- [18] 刘宁,张江依,孔凡文.公共租赁住房居民入住满意度实证研究[J].建筑经济,2016,(6):67-71.

(责任编辑:卢 君)

Residential Satisfaction in Public Rental Housing Neighborhood ——A Case of Wuhan

LI Jin-tao, WANG Mei-jia

(School of Civil Engineering, Architecture and Environment, Hubei University of Technology, Wuhan 430068, China)

Abstract: The purpose of this study is to explore the determinants of residential satisfaction in public rental housing neighborhood from the viewpoint of tenant by using the questionnaire survey data. The ordered Logistic model was employed. The results show that per capita living area, apartment layout design, lease management, property management and community environment have significant influence on residential satisfaction, while the influence of family and social variables on residential satisfaction is not significant. This study also puts forward some countermeasures from the aspects of housing quality, public facilities, property management, public order and community culture, in order to provide reference for the construction and operation management of public rental housing.

Key words: public rental housing; residential satisfaction; ordered logistic model; Wuhan