

# 广州市公租房住户满意度及影响因素研究——基于市场调研数据的实证分析

郭琪琪<sup>1</sup> 钟二妹<sup>2</sup> (通讯作者) 季姝园<sup>2</sup> 邓志鑫<sup>2</sup> 周小又<sup>2</sup>

1 广州城市理工学院数据科学与大数据技术专业, 广东广州, 510800;

2 广州城市理工学院, 广东广州, 510800;

**摘要:** 公租房是城市住房保障体系的核心, 其住户体验直接关乎民生福祉与社会公平。本文以广州市白云区为研究区域, 基于 204 份公租房住户调研有效样本, 结合住房过滤、CSI、公共服务质量评价三大理论, 运用描述性统计、多元线性回归与二元 Logistic 回归方法, 探究公租房住户满意度与续租意愿的影响机制。结果表明, 18-45 岁群体为广州公租房核心保障对象, 但其政策认知水平显著偏低; 房屋品质、政策认知是满意度核心驱动因素, 服务配套、政策透明度亦呈显著正向影响; 住户满意度对续租意愿边际效应达 22%, 是续租决策的决定性因素。研究提出“品质保障 - 政策认知 - 服务优化”的优化路径, 为超大城市公租房政策精准改进提供实证参考。

**关键词:** 公租房; 住户满意度; 续租意愿; 影响因素; 实证分析

**DOI:** 10.69979/3029-2700.26.04.061

## 1 研究背景与意义

### 1.1 研究背景

城市化进程加速下, 住房保障成为民生核心议题。作为超大型城市, 广州公租房体系建设承载着住房困难群体的安居需求。截至 2022 年 12 月底, 全市公租房实施保障 13.89 万户, 其中实物配租 12.10 万户, 货币补贴 1.79 万户, 形成实物配租与货币补贴结合的多元化保障格局。

从政策演进看, 2016 年《广州市公共租赁住房保障办法》奠定制度基础, 2021 年“十四五”住房保障规划明确多元供给方向, 2024 年轮候配租细则与 2025 年常态分配制度推动体系向“公平高效”迈进。但实践中仍存突出矛盾: 区域发展失衡导致租金、通勤、政策知晓度差异显著; 政策执行效率偏低, 128 天审批周期、72% 补贴滞后率直接导致群众满意度仅 68.5%, 形成“政策设计—执行滞后—体验落差”的传导逻辑。在此背景下, 福利政策对满意度的量化影响、区域不均衡的政策考量、信任度与安居意愿的关联, 成为广州公租房政策迭代的核心问题。

### 1.2 研究意义

一是深化制度变迁与政策创新理论, 广州公租房从“户籍保障”到“常住人口覆盖”的演进, 是中国公共政策渐进式改革的典型样本, 可为新制度经济学路径依

赖与制度创新研究提供实践支撑; 二是构建本土化公共政策绩效评估框架, 结合“4E”模型与民生需求, 搭建涵盖居住满意度、房屋质量、续租率的评价体系, 为公共政策评估提供方法论借鉴; 三是拓展城市空间生产与社会公平研究, 通过分析广州公租房“大分散、小集中”布局, 探究城市空间资源分配对不同群体生活机会的影响。

为政策精准优化提供实证依据, 通过分析住户需求与体验, 为精准识别住房困难群体、优化轮候审核流程、探索租售衔接等保障工具提供数据支撑; 助力城市人才战略与社会稳定, 公租房作为吸引新市民、青年人的关键软环境, 其优化可促进职住平衡、提升城市运行效率, 同时为中低收入群体提供兜底保障, 缓解社会矛盾, 筑牢共同富裕基础。

## 2 国内外研究现状

### 2.1 国外现状

国外对公租房的研究多聚焦于可持续性建设, 核心围绕生态、社会及综合可持续性三大维度展开。<sup>[1]</sup> 研究英国公租房项目时发现, 现有研究虽从社会、经济、环境维度构建了评价指标, 但未对指标权重进行有效计算, 导致分析结果难以贴合政府可持续发展政策导向。<sup>[2]</sup> 通过调研政府社会融合政策, 探究了融资政策对公租房项目社会可持续性的影响, 并分析了二者间的相互作用关

系。<sup>[3]</sup>对比公租房项目重建翻新前后的节能数据,发现居住者的行为与意识对项目节能效率影响显著,提出可通过引导居住者行为提升公租房生态可持续性。整体而言,国外研究更早关注公租房治理与软环境层面的可持续性,如政策融资、社会融合等领域。

## 2.2 国内现状

国内公租房研究紧随实践发展,同样从生态、社会、经济等维度探索其可持续性建设,且结合国内大规模建设实践形成了本土化研究成果。<sup>[4]</sup>结合住宅社会学理论,以重庆公租房为研究对象,分析了项目建设中的社会不确定性因素,并提出针对性规划设计对策。<sup>[5]</sup>从居住成本出发,构建全生命周期成本模型,分析租金、交通成本等因素对公租房租户申请决策的影响,为租金优化提供建议。<sup>[6]</sup>建立了重庆公租房可持续性评价模型与指标体系,并通过案例分析验证模型有效性,完善了公租房评价体系。<sup>[7]</sup>针对我国公租房建设中的生态、经济、社会问题,构建了社会-经济-生态复合可持续性系统,借助计算机仿真软件实现了对公租房综合可持续性的定量分析。国内研究以重庆等公租房建设重点城市为核心,形成了大量应用性研究成果,对解决我国城镇化进程中的保障性住房问题具有直接参考价值。

## 3 研究内容与方法

### 3.1 研究内容

一是住户基本情况分析,通过 204 份有效问卷,梳理受访者人口统计特征、居住情况、政策认知与满意度,勾勒核心群体画像;二是满意度综合评价,从住房核心质量、生活配套服务、居住环境与管理、政策执行四大维度,量化住户主观体验,识别短板;三是影响因素识别,筛选住房条件、公共配套、管理服务、政策保障、个体特征五类因素,探究其与满意度的关联强度;四是提出对策建议,针对硬件不足、配套滞后等问题,从质量升级、配套完善、服务规范、政策优化等方面提出针对性建议。

### 3.2 研究方法

(1) 文献研究法:检索国内外公租房相关学术成果与广州本地政策文件,梳理满意度评价维度与影响因素,为研究框架搭建、问卷设计及数据分析提供理论支撑。

(2) 实地考察法:选取彭佳木公园周边公租房区

域、润和花园项目为考察点,聚焦住房硬件、配套服务、居住环境与管理开展调研,通过现场记录、交流访谈获取第一手资料,保障研究真实性。

(3) 问卷调查法:设计含基本信息、满意度量表、影响因素的结构化问卷,经 30 名住户预调研修正后线上发放,共回收有效问卷 204 份。采用 Excel 整理数据,运用 SPSS 26.0 进行描述性统计、相关性分析及回归分析,为研究结论提供量化支撑。

## 4 理论基础

### 4.1 住房过滤理论

住房过滤理论由阿隆索、穆斯等学者逐步完善,是住房市场研究的核心理论之一。该理论指出,住房作为耐久性商品,会随时间、使用频率及家庭需求变化产生过滤效应:高收入群体为追求更高品质住房迁出原有住房,此类住房经价格下调、品质调整后,逐步向中低收入群体流转,成为其可负担的住房选择。而公租房作为政府主导的保障性住房,本质是对市场住房过滤机制的人工干预与补充,通过政策倾斜直接为中低收入刚需群体提供住房,有效弥补了市场自发过滤机制的滞后性与不充分性。

### 4.2 顾客满意度指数(CSI)理论

顾客满意度指数(CSI)理论源于全面质量管理思想,由费耐尔提出并发展为量化服务质量与用户体验的核心理论框架。该理论认为,用户满意度由预期质量、感知质量、感知价值共同决定,且满意度会进一步影响用户的信任度、忠诚度及后续行为决策。目前该理论已广泛应用于公共服务领域的社会保障场景,为评估政策落地效果、优化公共服务供给提供了科学依据。

### 4.3 公共服务质量评价理论

公共服务质量评价理论的核心是公共服务需以满足公众合理需求为根本,其质量评价围绕可及性、公正性、效率性、回应性四大核心维度展开。该理论强调,政府主导的公共服务不仅要保障资源供给充足,更要注重供给的精准性与用户体验优化,在保障性住房等民生领域,服务质量直接影响政策的公信力与可持续性。

## 5 模型构建

### 5.1 研究假设

我们本次研究构建公租房住户满意度及影响因素分析模型,并提出以下研究假设:

假设编号	研究假设内容	影响关系
H1	政策了解程度越高，住户对政策的认同感与满意度越高	政策认知程度 → 住户满意度
H2	房屋物理品质越优，住户居住体验与满意度越高	房屋品质 → 住户满意度
H3	管理机构服务响应效率越高，住户感知服务质量与满意度越高	服务响应效率 → 住户满意度
H4	社区配套越完善，越能满足住户需求，满意度越高	社区配套服务 → 住户满意度
H5	政策信息公开越充分，住户对管理机构的信任度越高	政策透明度 → 住户信任度
H6	住户满意度越高，其长期租住的意愿越强	住户满意度 → 续租意愿

## 5.2 变量定义

核心因变量为住户满意度与续租意愿。住户满意度采用 10 分制，由房屋品质、政策服务、社区环境等维度综合评分得出；续租意愿为二元分类变量，根据住户反馈赋值。

自变量分为四大维度：政策认知；房屋品质；服务与配套；政策透明度。

选取年龄、居住时长、家庭结构为控制变量。

## 5.3 模型设定

### 5.3.1 满意度影响因素回归模型

$$Y_1 = \alpha_0 + \alpha_1 X_1 + \alpha_2 X_2 + \alpha_3 X_3 + \alpha_4 X_4 + \beta_1 Z_1 + \beta_2 Z_2 + \beta_3 Z_3 + \varepsilon \quad (1)$$

其中，Y1 为住户满意度；X1 为政策认知程度，X2 为房屋品质，X3 为服务与配套水平，X4 为政策透明度；Z1 为年龄，Z2 为居住时长，Z3 为家庭结构；a0 为截距项，a1-a4、b1-b3 为回归系数，ε 为随机误差项。

### 5.3.2 续租意愿影响因素 Logistic 回归模型

$$\ln\left(\frac{P}{1-P}\right) = \gamma_0 + \gamma_1 Y_1 + \gamma_2 X_1 + \gamma_3 X_2 + \gamma_4 X_3 + \gamma_5 X_4 + \delta_1 Z_1 + \delta_2 Z_2 + \delta_3 Z_3 + \mu \quad (2)$$

其中，P 为住户计划续租的概率；Y1 为住户满意度；X1-X4、Z1-Z3 定义同上；γ0 为截距项，γ1 - γ5、δ1 - δ3 为回归系数，μ 为随机误差项。

## 6 实证分析与结果

### 6.1 数据预处理与描述性统计

对 204 份原始数据进行预处理：剔除连续勾选、关键信息缺失等无效样本，保留 201 份用于回归分析；对房屋品质、服务配套等连续变量标准化，消除量纲干扰；对年龄、居住时长等分类变量进行虚拟变量编码，确保模型适配性。

描述性统计结果显示，住户满意度平均得分为 7.1 分，呈“中间高、两端低”的正态分布特征，其中 52.45% 的用户给出 6-8 分的中等评分。四大自变量得分差异显

著：房屋品质得分最高，政策认知得分最低，服务与配套、政策透明度得分低于满意度均值。计划续租用户占比 41.2%，不计划续租用户占比 58.8%。

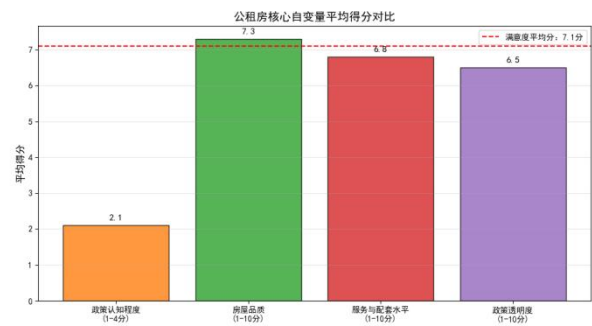


图 1. 公租房核心自变量平均得分直方图

### 6.2 满意度影响因素回归分析

采用多元线性回归模型分析自变量对住户满意度的影响，模型拟合效果优异：调整后R<sup>2</sup>=0.68，表明模型可解释 68% 的满意度变异；F 统计量为 32.45，模型整体显著；所有变量的方差膨胀因子均小于 1.5，无多重共线性问题。

回归结果显示，所有核心自变量均对住户满意度产生显著正向影响。其中，房屋品质影响强度最大，表明房屋物理品质是满意度的核心驱动因素；政策认知程度影响强度次之，验证“政策认知不足制约满意度”的调研结论；服务与配套水平、政策透明度均呈显著正向影响。

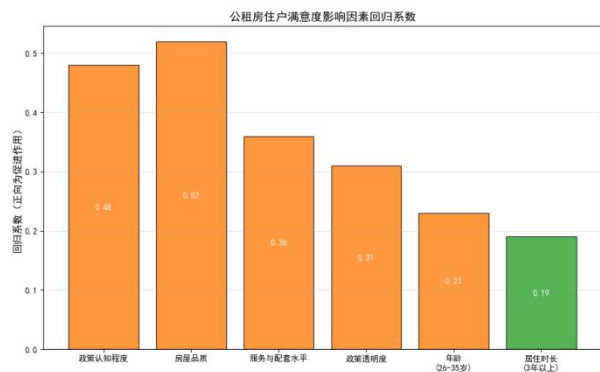


图 2. 公租房住户满意度影响因素回归系数直方图

## 6.3 续租意愿影响因素 Logistic 回归分析

### 6.3.1 模型拟合度检验

采用二元 Logistic 回归模型分析续租意愿影响因素，模型拟合优度良好：McFadden 为 $R^2$

=0.57，解释力较强； $LR \times^2=112.36$ ，模型整体显著；Hosmer-Lemeshow 检验  $p=0.66$ ，拟合优度达标。

回归结果显示，住户满意度对续租意愿影响最大，满意度每提升 1 分，续租概率增加 22%，印证“满意度决定忠诚度”的逻辑；服务与配套水平、政策认知程度、房屋品质均对续租意愿产生显著正向影响。

## 7 发展建议

(1) 强化政策宣传触达：每月在彭佳木公园、润和花园社区等重点场景开展政策宣讲会，发放流程手册并提供一对一咨询；针对 18-25 岁核心群体，在抖音、小红书发布动画版申请攻略与实拍视频，同时每月 5 日前通过官方平台公示申请进度、房源及补贴明细，提升透明度。

(2) 优化服务响应效能：开通 24 小时热线与线上反馈小程序，承诺咨询 24 小时内回复、维修 48 小时内上门并实时更新进度；在社区增设便民服务中心，提供快递代收、托管助餐等服务，完善健身与绿化设施，将用户满意度纳入工作人员绩效考核。

(3) 健全续租留存机制：推出梯度租金补贴，续租 1-3 年补贴 10%、3-5 年 15%、5 年以上 20%；简化续租流程，实行线上自动核验资格，提前 1 个月提醒续租；对入住 3 年以上房屋每年开展免费翻新，提升居住品质。

### 参考文献

- [1] Kate Carter, Chris Fortune. Sustainable development policy perceptions and practice in the UK social housing sector[J]. Construction Management & Economics, 2007, 25(4):399-408.
- [2] Patulny R V, Morris A. Questioning the Need for Social Mix: The Implications of Friendship Diversity amongst Australian Social Housing Tenants[J]. Urban Studies, 2012, 49(15):3365-3384.
- [3] hikamoto T, Kobayashi Y, Enomoto J. Investigation of the amount change of the energy used by the equipment repair and the consciousness change in rebuilding and renovation of public rental housings[J]. 2013, 19(41):243-248.
- [4] 夏志伟, 杨茜. 重庆公租房住区社会问题分析及设计对策思考[J]. 住宅科技, 2012, 32(7):16-20.
- [5] 王林, 付维维. 公租房租户全周期租房成本及租房决策研究[J]. 重庆大学学报(社会科学版), 2014, 20(1):37-44.
- [6] 杨轲. 重庆公租房可持续性评价体系研究[D]. 重庆大学, 2011.
- [7] 陈艳超. 基于复合生态系统理论的公租房项目可持续性评价[D]. 东南大学, 2015.
- [8] 赵成. 可持续建设下公租房 PPP 项目投资风险分析与决策研究[D]. 重庆交通大学, 2017.

作者简介：郭琪琪（2004.07-），广东汕头人，本科，数据科学与大数据技术方向；  
通讯作者：钟二妹，广东湛江人，1987年4月—，硕士研究生，经济、经济法方向。