

调查：达93%较去年增九个百分点 疫情期间勤清理公共空间清洁满意度提升

最新一轮“公共环境清洁满意度调查”是在去年12月至今年4月进行，93%受访者对公共空间的清洁感到满意，其中满意度最高的仍是交通设施。另外，小贩中心和咖啡店清洁满意度也有显著进步。

邓玮婷 报道
tengwt@sph.com.sg

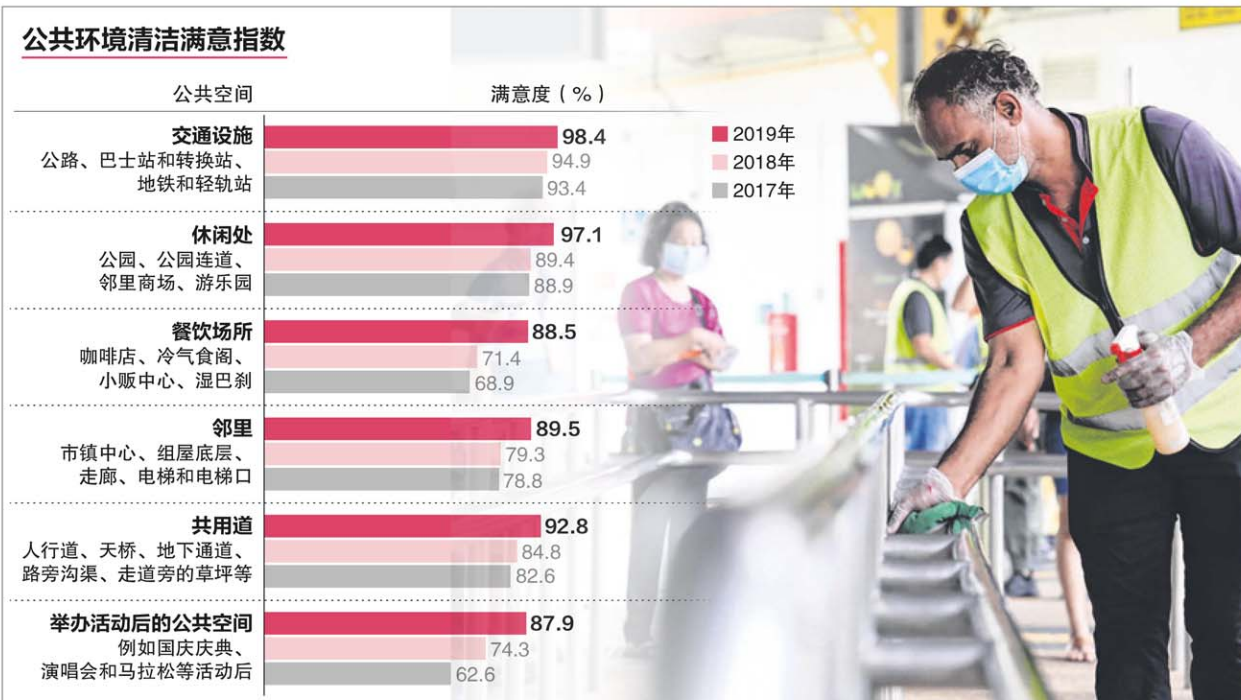
冠病疫情暴发后，全国加强了清洁工作，最新调查显示，93%的受访者对公共空间的清洁程度感到满意，比上一次调查高出九个百分点。不过，约八成公众还是对不少设施，尤其是餐饮场所、儿童托管中心和乐龄设施的卫生表示关注。

96.6%的受访者同意立法，要求公共大楼达到更严格卫生标准；98.6%认为政府应在这些大楼进行定期卫生稽查；99.2%认为大楼经营者应为大楼的卫生负责；95.6%认为公众应获知公共大楼的消毒频率。

第三次展开的“公共环境清洁满意度调查”由新加坡管理大学社会学教授郑宝莲和新加坡国立大学政策研究所高级研究员马修博士领导，获环境及水源部（永续发展与环境部前身）资助。

最新一轮调查工作去年12月至今年4月进行，也首次加入公共卫生环节。碍于病毒阻断措施，今年的受访者只有1716名，低于往年的约2000名。受访者都是21岁及以上的公民及永久居民。

据昨天发布的调查结果，93%受访者对公共空间的清洁感到满意，其中满意度最高的依



资料来源 / 新加坡管理大学

早报图表 / 蔡新友

旧是交通设施——约98.4%的受访者对公路、巴士站和转换站、地铁和轻轨站的清洁度很满意。

其他依次是休闲处（97.1%）、共用道（92.8%）、邻里（89.5%）、餐饮场所（88.5%）和举办活动后的公共空间（87.9%）。

值得一提的是，餐饮场所中，清洁满意度往往垫底的小贩中心和咖啡店有显著进步。小贩中心的清洁满意度达87%，比上一次调查高出25个百分点，咖啡店则取得21个百分点的进步，达86%。不过，仍有约23%受访者

认为小贩中心和咖啡店的清洁不够彻底。

马修昨天向媒体解释调查结果时提醒，要谨慎看待清洁满意度的进步幅度。满意度显著上升，部分原因相信与各界在疫情之际，加强清洁措施有关。

郑宝莲则表示，疫情带来了许多负面影响，但也提供了契机，借由大家更关注清洁与卫生之际，想办法维持现阶段的清洁与卫生水平。“要是我们能把握当前时机，或许能有更好的机会以可持续的方式改变大众行为。若错失良机，当疫情过去，大家

松懈下来，忘记这可怕的经历后，就会很容易打回原形。”

近九成受访者会归还托盘

另外，调查也发现，87.5%受访者会在用餐后自行归还托盘，89%也认为这是轻而易举的事。不过，35.6%的受访者指出，不清楚在小贩中心、食堂和食阁用餐后，是否每次都该归还托盘，而37%认为这是清洁员工的责任。

郑宝莲解释，对餐饮场所而言，快速清理餐桌，让下一批食客使用很重要，否则或失去客流量。有鉴于此，这些场所的清洁

员工关键绩效指标（KPI）之一或是要尽快清理餐桌，有些甚至在食客动手前就已清走托盘。当同一名食客到另一个场所用餐时，若被要求自己归还托盘，可能会因不同体验而困惑。

“正是这种模糊不清容易让人做出不对的选择。若要推行自行归还托盘文化……所有经营者就得一起落实这一点，不要出现含糊之处。”

其中一个提议是让清洁员工主要在托盘归还处做事，而非到处清理托盘，让食客清楚意识到清洁员工的职责范围。

仅两成公众会出面阻止他人乱丢垃圾

路上看到他人随地丢糖纸，你会上前阻止吗？只有22%的受访者表示会这么做。

新加坡管理大学社会学教授郑宝莲指出，这种现象可归咎于多个因素。这包括不清楚自己在公共空间是否有权阻止他人，担心一旦上前会不会遭对方无礼对待等。因此，要改变这个现象，须协助公众掌握技能，以友善方式上前与违例者沟通，鼓励对方做出正确举动。

她强调，做法不应该是公开羞辱他人，因为这只会弄巧反拙。

另外，98.8%受访者同意，应鼓励居民协助维持邻里的清洁。95.8%也认为，居民应该和清洁工合作，保持区内整洁。不过，不到一半（46.3%）的受访者愿意参与与清洁行动相关的志愿团体。

近30%的受访者也提到，维持邻里整洁是清洁工的工作，32.1%则反映既然居民已支付清洁费，就不必帮忙维持区内清洁。

郑宝莲坦言说比做起来容易，因此必须找出将言语转化为行动的方法。她提议通过设计公众容易执行的较小任务，让他们参与保持邻里的清洁。