



HONG KONG PUBLIC OPINION PROGRAM  
HONG KONG PUBLIC OPINION RESEARCH INSTITUTE  
香港民意研究所 之 香港民意研究計劃

Tel 電話: (852) 3844 3111

Fax 傳真: (852) 3705 3361

Website 網址: <https://www.pori.hk>

Address: Units 9-11, 6/F, Tower B, Southmark, 11 Yip Hing Street, Wong Chuk Hang

地址: 黃竹坑業興街 11 號南滙廣場 B 座 6 樓 9-11 室

## 2021 年 1 月 5 日 新聞公報

### 民研計劃發放施政報告跟進調查結果 及企業社會責任調查結果

#### 特別宣佈

香港民意研究計劃（香港民研）前身為香港大學民意研究計劃（港大民研）。公報內的「民研計劃」指的可以是香港民研或其前身港大民研。

#### 公報簡要

民研計劃於十一月初和十二月中由真實訪問員以隨機抽樣電話訪問方式分別成功訪問了 1,005 和 1,014 名香港居民。施政報告發表一個月後的跟進調查顯示，市民對施政報告的評價與即時調查時差別不大，滿意率淨值為負 41 個百分點，滿意度評分則為 29.9 分。另外，市民對特首施政方針的滿意率淨值相比上年度的負 70 個百分點大幅回升至負 42 個百分點。企業社會責任調查方面，最新結果為：九巴在本地公共交通機構中表現最好，而港鐵的評分再創 2008 年有紀錄以來新低；數碼通電訊在本地電訊公司中表現最好；恒生銀行在本地銀行及金融服務公司中表現最好，但恒生銀行、滙豐銀行和中國銀行的評分均為 2008 年有紀錄以來新低，當中滙豐銀行評分的跌幅尤為巨大；長江實業在本地地產商及物業發展公司中表現最好，而新鴻基地產的評分再創 2008 年有紀錄以來新低；百佳在本地零售公司中表現最好，評分創 2008 年有紀錄以來新高；大快活在本地連鎖式快餐店中表現最好。調查的實效回應比率分別為 63.9% 和 68.7%。在 95% 置信水平下，調查的百分比誤差不超過 +/-4%，淨值誤差不超過 +/-6%，評分誤差不超過 +/-2.7。

#### 樣本資料

##### 施政報告跟進調查

調查日期	:	18-22/12/2020
調查方法	:	由真實訪問員進行隨機抽樣電話訪問
訪問對象	:	18 歲或以上操粵語的香港居民
成功樣本數目 <sup>[1]</sup>	:	1,014 (包括 503 個固網及 511 個手機樣本)
實效回應比率 <sup>[2]</sup>	:	68.7%
抽樣誤差 <sup>[3]</sup>	:	在 95% 置信水平下，百分比誤差不超過 +/-4%，淨值誤差不超過 +/-6%，評分誤差不超過 +/-2.4
加權方法	:	按照政府統計處提供的統計數字以「反覆多重加權法」作出調整。全港人口年齡及性別分佈統計數字來自《二零一九年年中人口數字》，而教育程度（最高就讀程度）及經濟活動身分統計數字則來自《香港的女性及男性 - 主要統計數字》（2019 年版）。

## 企業社會責任 (評分調查)

調查日期	: 9-13/11/2020
調查方法	: 由真實訪問員進行隨機抽樣電話訪問
訪問對象	: 18 歲或以上操粵語的香港居民
成功樣本數目 <sup>[1]</sup>	: 1,005 (包括 512 個固網及 493 個手機樣本)
實效回應比率 <sup>[2]</sup>	: 63.9%
抽樣誤差 <sup>[3]</sup>	: 在 95% 置信水平下，評分誤差不超過 +/-2.7
加權方法	: 按照政府統計處提供的統計數字以「反覆多重加權法」作出調整。全港人口年齡及性別分佈統計數字來自《二零一九年年中人口數字》，而教育程度（最高就讀程度）及經濟活動身分統計數字則來自《香港的女性及男性 - 主要統計數字》（2019 年版）。

[1] 數字為調查的總樣本數目，個別題目則可能只涉及次樣本。有關數字請參閱下列數表內列出的樣本數目。

[2] 民研計劃在 2018 年 7 月調整實效回應比率的計算方法，因此改變前後的回應比率不能直接比較。

[3] 此公報中所有誤差數字均以 95% 置信水平計算。95% 置信水平，是指倘若以不同隨機樣本重複進行有關調查 100 次，則 95 次各自計算出的誤差範圍會包含人口真實數字。由於調查數字涉及抽樣誤差，傳媒引用百分比數字時，應避免使用小數點，在引用評分數字時，則可以使用一個小數點。

## 施政報告跟進調查

以下是 2018 至 2020 年施政報告的跟進調查結果，與同年即時調查結果並列：

	即時調查 <sup>[4]</sup>	首輪跟進調查	跟進調查/ 次輪跟進調查	變化
<b>2020 年度<sup>[5]</sup></b>				
調查日期	<u>25/11/20</u>	--	<u>18-22/12/20</u>	--
樣本數目	512	--	<b>640</b>	--
回應比率	77.7%	--	<b>68.7%</b>	--
施政報告：滿意率 <sup>[6]</sup>	19%	--	<b>13+/-3%</b>	<b>-6%<sup>[7]</sup></b>
施政報告：不滿率 <sup>[6]</sup>	64%	--	<b>54+/-4%</b>	<b>-10%<sup>[7]</sup></b>
滿意率淨值	-46%	--	<b>-41+/-6%</b>	<b>+4%</b>
平均量值 <sup>[6]</sup>	2.0	--	<b>2.1+/-0.1</b>	<b>+0.1</b>
施政報告滿意度評分	27.2	--	<b>29.9+/-2.4</b>	<b>+2.8</b>
施政方針：滿意率 <sup>[6]</sup>	--	--	<b>16+/-3%</b>	--
施政方針：不滿率 <sup>[6]</sup>	--	--	<b>57+/-4%</b>	--
滿意率淨值	--	--	<b>-42+/-6%</b>	--
平均量值 <sup>[6]</sup>	--	--	<b>2.1+/-0.1</b>	--
<b>2019 年度</b>				
調查日期	<u>16/10/19</u>	<u>17-18/10/19</u>	<u>11-14/11/19</u>	--
樣本數目	679	512	519	--
回應比率	80.0%	63.7%	70.4%	--

	即時調查 <sup>[4]</sup>	首輪跟進調查	跟進調查／ 次輪跟進調查	變化
施政報告：滿意率 <sup>[6]</sup>	17%	11% <sup>[7]</sup>	9+/-3%	-2%
施政報告：不滿率 <sup>[6]</sup>	65%	73% <sup>[7]</sup>	75+/-4%	+2%
滿意率淨值	-47%	-62% <sup>[7]</sup>	-66+/-6%	-4%
平均量值 <sup>[6]</sup>	2.0	1.8 <sup>[7]</sup>	1.7+/-0.1	-0.1
施政報告滿意度評分	29.7	23.3 <sup>[7]</sup>	23.2+/-2.4	-0.1
施政方針：滿意率 <sup>[6]</sup>	--	11%	9+/-3%	-2%
施政方針：不滿率 <sup>[6]</sup>	--	78%	79+/-4%	+1%
滿意率淨值	--	-67%	-70+/-5%	-3%
平均量值 <sup>[6]</sup>	--	1.7	1.7+/-0.1	--
<b>2018 年度</b>				
調查日期	10/10/18	11-12/10/18	22-24/10/18	--
樣本數目	534	503	1,006	--
回應比率	65.9%	65.3%	63.4%	--
施政報告：滿意率 <sup>[6]</sup>	33%	32%	30%	-2%
施政報告：不滿率 <sup>[6]</sup>	34%	33%	39%	+6% <sup>[7]</sup>
滿意率淨值	-1%	-1%	-9%	-8%
平均量值 <sup>[6]</sup>	2.9	2.8	2.8	-0.1
施政報告滿意度評分	48.5	50.5	49.7	-0.8
施政方針：滿意率 <sup>[6]</sup>	--	42%	39%	-3%
施政方針：不滿率 <sup>[6]</sup>	--	35%	36%	+1%
滿意率淨值	--	7%	2%	-5%
平均量值 <sup>[6]</sup>	--	3.0	2.9	--

[4] 即時調查的題目會撇除未聞／不知道施政報告內容的被訪者，表內數字已是次樣本數目。

[5] 2020 年度沒有在施政報告發表一兩日後進行跟進調查。

[6] 數字採自五等量尺。平均量值是把答案按照正面程度，以 1 分最低 5 分最高量化成為 1、2、3、4、5 分，再求取樣本平均數值。

[7] 該數字與上次調查結果的差異超過在 95% 置信水平的抽樣誤差，表示有關變化在統計學上表面成立。不過，變化在統計學上成立與否，並不同有關變化是否有實際用途或意義，而不同調查的加權方法亦可能有所不同。

施政報告發表一個月後的跟進調查顯示，13% 對施政報告表示滿意，54% 表示不滿，滿意率淨值為負 41 個百分點，平均量值為 2.1 分，即整體上接近「幾不滿」，而滿意度評分則為 29.9 分，與即時調查比較，滿意率淨值及評分均輕微上升。調查亦顯示，16% 被訪市民滿意林鄭月娥的施政方針，而表示不滿的，則佔 57%，滿意率淨值相比上年度的負 70 個百分點大幅回升至負 42 個百分點，而平均量值為 2.1，即整體上接近「幾不滿」。

## 企業社會責任調查

企業社會責任調查目的為了解市民對不同商業機構的印象，從而鼓勵良心企業貢獻社會，並選出最佳企業。有關調查共分為六個單元，分別為 1) 公共交通系列；2) 電訊系列；3) 銀行及金融服務系列；4) 地產及物業發展系列；5) 零售系列及 6) 快餐店系列。

調查分為兩個階段，在第一階段提名調查，訪問員會要求被訪者在未經提示下說出最多五個他們最熟悉的相關企業，首三個最多被訪者提及的企業，將進入第二階段調查。在第二階段評分調查，訪問員會要求被訪者就入選企業的社會責任表現以 0 至 100 分進行個別評分，0 分代表表現極差，100 分代表表現極佳，50 分代表一半半。

## 公共交通機構

在提名調查中，最多被訪者提及的公共交通機構分別是九巴、港鐵及城巴。以下是相關企業的最新評分：

調查日期	19-20/7/17	4/1/18	20-23/7/18	5-6/8/19	9-13/11/20	最新變化
樣本數目	503 <sup>[8]</sup>	500	500	509	528	--
回應比率	55.2%	58.5%	50.8%	66.6%	63.9%	--
最新結果	結果	結果	結果	結果	結果及誤差	--
九巴	63.1	63.8	59.7 <sup>[9]</sup>	64.3 <sup>[9]</sup>	61.6+/-1.8	-2.7 <sup>[9]</sup>
城巴	62.2 <sup>[9]</sup>	60.0 <sup>[9]</sup>	59.5	62.9 <sup>[9]</sup>	57.8+/-2.1	-5.1 <sup>[9]</sup>
港鐵	62.2 <sup>[9]</sup>	60.1 <sup>[9]</sup>	56.2 <sup>[9]</sup>	47.3 <sup>[9]</sup>	46.5+/-2.6	-0.8

[8] 該調查結果公佈時尚未包括手機樣本。上表結果已更新為固網樣本及手機樣本的合併統計數字，惟於判斷變化是否超過抽樣誤差時仍然使用首次公佈的數字計算。

[9] 該數字與上次調查結果的差異超過在 95% 置信水平的抽樣誤差，表示有關變化在統計學上表面成立。不過，變化在統計學上成立與否，並不同有關變化是否有實際用途或意義，而不同調查的加權方法亦可能有所不同。

最新調查顯示，在本地公共交通機構中，市民認為九巴的社會責任表現最好，得 61.6 分。而城巴和港鐵則分別得 57.8 及 46.5 分。港鐵的評分再創 2008 年有紀錄以來新低。

## 電訊公司

在提名調查中，最多被訪者提及的電訊公司分別是「3」流動電話、中國移動及數碼通電訊。以下是相關企業的最新評分：

調查日期	16-17/8/17	5-6/2/18	5-6/9/18 / 18-20/9/18	5-6/8/19	9-13/11/20	最新變化
樣本數目	611 <sup>[10]</sup>	505	511 / 1,002	509	543	--
回應比率	57.6%	61.2%	51.3% / 55.6%	66.6%	63.9%	--
最新結果	結果	結果	結果	結果	結果及誤差	--
數碼通電訊	--	51.1	54.2 <sup>[11]</sup>	56.1	53.3+/-2.1	-2.8 <sup>[11]</sup>
「3」流動電話	50.7 <sup>[11]</sup>	45.6 <sup>[11]</sup>	--	52.3	50.4+/-2.2	-1.9
中國移動	--	--	47.6	48.0	44.4+/-2.7	-3.6
電訊盈科	54.1 <sup>[11]</sup>	51.7 <sup>[11]</sup>	54.5 <sup>[11][12]</sup>	--	--	--
香港寬頻	58.6	--	--	--	--	--

[10] 該調查結果公佈時尚未包括手機樣本。上表結果已更新為固網樣本及手機樣本的合併統計數字，惟於判斷變化是否超過抽樣誤差時仍然使用首次公佈的數字計算。

[11] 該數字與上次調查結果的差異超過在 95% 置信水平的抽樣誤差，表示有關變化在統計學上表面成立。不過，變化在統計學上成立與否，並不同有關變化是否有實際用途或意義，而不同調查的加權方法亦可能有所不同。

[12] 該數字與上次調查結果的差異超過在 95% 置信水平的抽樣誤差，是由於加權方法改變。如果以舊有加權方法處理數據，則差異並未超過抽樣誤差。

最新調查顯示，在本地電訊公司中，市民認為數碼通電訊的社會責任表現最好，得 53.3 分。而「3」流動電話和中國移動則分別得 50.4 及 44.4 分。

## 銀行及金融服務公司

在提名調查中，最多被訪者提及的銀行及金融服務公司分別是匯豐銀行、中國銀行及恒生銀行。以下是相關企業的最新評分：

調查日期	<u>12-13/9/17</u>	<u>5-6/3/18</u>	<u>15-19/11/18</u>	<u>19-20/8/19</u>	<u>9-13/11/20</u>	<u>最新變化</u>
樣本數目	621 <sup>[13]</sup>	501	545	513	<b>581</b>	--
回應比率	68.8%	57.7%	67.9%	69.8%	<b>63.9%</b>	--
最新結果	結果	結果	結果	結果	<b>結果及誤差</b>	--
恒生銀行	63.0 <sup>[14]</sup>	62.8	64.5	63.1	<b>56.5+/-2.0</b>	<b>-6.6<sup>[14]</sup></b>
匯豐銀行	61.2 <sup>[14]</sup>	60.6	62.9	58.9 <sup>[14]</sup>	<b>46.3+/-2.0</b>	<b>-12.6<sup>[14]</sup></b>
中國銀行	56.1 <sup>[14]</sup>	57.4	59.3	48.1 <sup>[14]</sup>	<b>45.4+/-2.4</b>	<b>-2.7</b>

[13] 該調查結果公佈時尚未包括手機樣本。上表結果已更新為固網樣本及手機樣本的合併統計數字，惟於判斷變化是否超過抽樣誤差時仍然使用首次公佈的數字計算。

[14] 該數字與上次調查結果的差異超過在 95% 置信水平的抽樣誤差，表示有關變化在統計學上表面成立。不過，變化在統計學上成立與否，並不同有關變化是否有實際用途或意義，而不同調查的加權方法亦可能有所不同。

最新調查顯示，在本地銀行及金融服務公司中，市民認為恒生銀行的社會責任表現最好，得 56.5 分。而匯豐銀行和中國銀行則分別得 46.3 及 45.4 分。當中匯豐銀行評分的跌幅尤為巨大。三間銀行的評分均為 2008 年有紀錄以來新低。

## 地產商及物業發展公司

在提名調查中，最多被訪者提及的地產商及物業發展公司分別是新鴻基地產、長江實業及恆基兆業。以下是相關企業的最新評分：

調查日期	<u>16-18/10/17</u>	<u>18-19/4/18</u>	<u>21-24/1/19</u>	<u>19-20/8/19</u>	<u>9-13/11/20</u>	<u>最新變化</u>
樣本數目	546	503	519	513	<b>564</b>	--
回應比率	63.0%	56.7%	59.0%	69.8%	<b>63.9%</b>	--
最新結果	結果	結果	結果	結果	<b>結果及誤差</b>	--
長江實業	49.8 <sup>[15]</sup>	50.3	47.9	51.2 <sup>[15]</sup>	<b>53.5+/-2.2</b>	<b>+2.3</b>
恆基兆業	52.0 <sup>[15]</sup>	50.7	48.8	49.2	<b>48.1+/-2.2</b>	<b>-1.0</b>
新鴻基地產	52.1 <sup>[15]</sup>	48.4 <sup>[15]</sup>	49.6	47.6	<b>45.1+/-2.3</b>	<b>-2.5</b>

[15] 該數字與上次調查結果的差異超過在 95% 置信水平的抽樣誤差，表示有關變化在統計學上表面成立。不過，變化在統計學上成立與否，並不同有關變化是否有實際用途或意義，而不同調查的加權方法亦可能有所不同。

最新調查顯示，在本地地產商及物業發展公司中，市民認為長江實業的社會責任表現最好，得 53.5 分。而恆基兆業和新鴻基地產則分別得 48.1 及 45.1 分。新鴻基地產的評分再創 2008 年有紀錄以來新低。

## 零售公司

在提名調查中，最多被訪者提及的零售公司分別是百佳、惠康及 7-11。以下是相關企業的最新評分：

調查日期	8-9/11/17	8-9/5/18	14-19/3/19	19-20/8/19	9-13/11/20	最新變化
樣本數目	504	511	565	513	524	--
回應比率	56.1%	60.7%	73.1%	69.8%	63.9%	--
最新結果	結果	結果	結果	結果	結果及誤差	--
百佳	55.1 <sup>[16]</sup>	55.8	53.8	54.7	57.1+/-2.0	+2.4
惠康	56.0 <sup>[16]</sup>	57.0	55.7	56.9	53.0+/-2.1	-3.9 <sup>[16]</sup>
7-11	57.0 <sup>[16]</sup>	57.7	55.9	57.8	52.4+/-2.1	-5.4 <sup>[16]</sup>

[16] 該數字與上次調查結果的差異超過在 95% 置信水平的抽樣誤差，表示有關變化在統計學上表面成立。不過，變化在統計學上成立與否，並不同有關變化是否有實際用途或意義，而不同調查的加權方法亦可能有所不同。

最新調查顯示，在本地零售公司中，市民認為百佳的社會責任表現最好，得 57.1 分。而惠康和 7-11 則分別得 53.0 及 52.4 分。百佳的評分創 2008 年有紀錄以來新高。

## 連鎖式快餐店

在提名調查中，最多被訪者提及的連鎖式快餐店分別是大家樂、大快活及麥當勞。以下是相關企業的最新評分：

調查日期	6/12/17	6-7/6/18	20-23/5/19	19-20/8/19	9-13/11/20	最新變化
樣本數目	502	502	687	513	527	--
回應比率	59.9%	56.0%	61.9%	69.8%	63.9%	--
最新結果	結果	結果	結果	結果	結果及誤差	--
大快活	55.5	57.1	55.9	56.4	54.8+/-2.0	-1.7
麥當勞	55.7	58.2 <sup>[17]</sup>	56.8	56.8	52.8+/-2.2	-4.0 <sup>[17]</sup>
大家樂	53.2	57.3 <sup>[17]</sup>	55.1 <sup>[17]</sup>	55.6	50.8+/-2.1	-4.8 <sup>[17]</sup>

[17] 該數字與上次調查結果的差異超過在 95% 置信水平的抽樣誤差，表示有關變化在統計學上表面成立。不過，變化在統計學上成立與否，並不同有關變化是否有實際用途或意義，而不同調查的加權方法亦可能有所不同。

最新調查顯示，在本地連鎖式快餐店中，市民認為大快活的社會責任表現最好，得 54.8 分。而麥當勞和大家樂則分別得 52.8 及 50.8 分。

## 數據分析

施政報告發表一個月後的跟進調查顯示，市民對施政報告的評價與即時調查時差別不大，滿意率淨值為負 41 個百分點，滿意度評分則為 29.9 分。另外，市民對特首施政方針的滿意率淨值相比上年度的負 70 個百分點大幅回升至負 42 個百分點。

企業社會責任調查方面，最新結果為：九巴在本地公共交通機構中表現最好，而港鐵的評分再創 2008 年有紀錄以來新低；數碼通電訊在本地電訊公司中表現最好；恒生銀行在本地銀行及金融服務公司中表現最好，但恒生銀行、匯豐銀行和中國銀行的評分均為 2008 年有紀錄以來新低，當中匯豐銀行評分的跌幅尤為巨大；長江實業在本地地產商及物業發展公司中表現最好，而新鴻基地產的評分再創 2008 年有紀錄以來新低；百佳在本地零售公司中表現最好，評分創 2008 年有紀錄以來新高；大快活在本地連鎖式快餐店中表現最好。