

公共场所清洁满意度 降至七年来新低

吴佳芸 报道
jiayunwu@sph.com.sg

本地居民去年对公共场所清洁的整体满意度下降至91%，写下2019年以来最低水平，其中对邻里空间的清洁满意度跌幅最大，对小贩中心和咖啡店的清洁满意度最低。

同时，居民对参与社区清洁活动的热忱整体比往年低。

新加坡管理大学去年12月至今年4月展开第七次“公共环境清洁满意度调查”，收到2007份来自21岁以上本地公民和永久居民的有效问卷。这项调查询问公众对常去的公共场所、公共清洁服务和公厕的清洁满意度，以及清洁行为的态度与实践情况。

新大星期五（9月4日）公布的调查结果显示，91%的受访者对公共场所的清洁程度感到满意，比2023年低三个百分点，为2019年以来最低。

其中，人们对小贩中心和咖啡店的清洁满意度最低，跌破80%，分别为76.4%和76.8%。不过，94.4%的受访者对食阁的清洁感到满意，与2023年持平。对餐饮场所的清洁满意度比2023年下降约2.8个百分点。

网购增加垃圾总量 垃圾桶更快被填满

邻里空间的清洁满意度较2023年整体下降5.9个百分点，为2018年以来最低水平，其中组屋底层、楼道和电梯口的满意度锐减8.8个百分点。

联合领导这项调查的新加坡社会学教授郑宝莲说，这可能是由于网络购物习惯使垃圾的总量增

加，导致垃圾桶更快被填满，而垃圾清理效率未显著提高。“公众也需要有效的反馈机制，例如在垃圾桶旁边张贴电话号码，若垃圾满了，可以及时联系清洁工。”

交通场所的清洁满意度为20个公共场所中最高，整体满意度为97.2%，比2023年低1.1个百分点。其中对地铁站和巴士转换站的清洁满意度达98%，与往年基本持平。

公众对公厕清洁的满意度较2023年下降了8.2个百分点，至75.5%，其中咖啡店和小贩中心厕所的满意度最低，分别下降12个百分点和10个百分点。

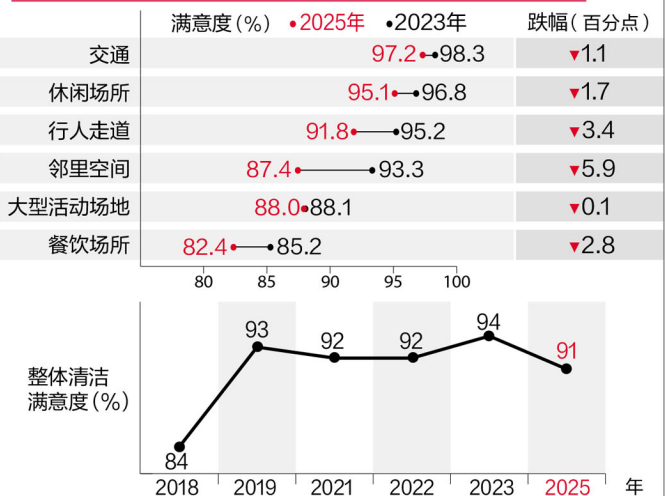
联合领导这项调查的新加坡政策研究所社会研究室主管与首席研究员马修博士（Mathew Mathews）在星期五的记者会上指出，满意度下降，不一定代表公共场所的实际清洁水平有所降低。

“随着时代进步和设施的提升，人们对清洁的期待也越来越高，同时，组屋底层、小贩中心和咖啡店的清洁满意度受到业者和清洁服务的内部差异影响，种种原因造成满意度相对降低的结果。”

虽然清洁满意度下降，但居民在小贩中心等公共餐饮场所的清洁行为都有提升。95.5%的受访者用餐后会归还碗碟托盘，略高于2023年的95%，且更多人称行为是由社会规范而非执法驱动。近八成受访者会在用餐后清理桌面，与2023年持平。

郑宝莲说，这代表强制归还餐具措施已将行为变成社会规

2025年公共场所清洁满意度整体下降 邻里空间跌幅最大



资料来源 / 新加坡管理大学第七次“公共环境清洁满意度调查”结果 图表 / 李利群

范，并促使人们主动承担责任，减少对清洁工和机构的依赖。

清洁责任意识强烈 社区参与仍显不足

态度方面，大多数人对我国环境清洁有强烈的公民责任感，98.5%的受访者对自己做出的贡献感到自豪，也有98.6%认为保持环境清洁是每个人的责任。

与此同时，认为新加坡清洁主要依赖高效清洁服务的比率显著下降，从2023年的90.8%降至77.8%。近六成公众认为，保持公厕清洁主要是使用者的责任，11%认为清洁工负主要责任。

也有88.2%的受访者说，自己从不在公共场所乱扔垃圾，高于2023年的86.9%。然而，仅不

到一半愿意参与社区清洁志愿活动，对组织社区捡垃圾活动的支持率也从2023年的83.7%跌至76%。

报告指出，虽然与个人责任相关的清洁规范已化为日常行为，如归还餐具和不乱丢垃圾，但仍难以转化为更广泛的社区参与。也有75.3%的受访者认为，保持我国环境清洁是政府的责任，比率高于2023年。

郑宝莲说，社区清洁活动必须定期展开，并成为常态，这样才能促进邻里关系，鼓励更多人积极参与。“人们不是不感兴趣，而是需要更多社交动力.....作为一个日趋成熟的国家，我们的行为改变应该由执法驱动转向规范驱动。”