

九龙城市区更新地区咨询平台

九龙城市区更新计划

社会影响评估 行政摘要

(PLNQ 4/ 2012)

香港城市大学应用社会科学系

2014 年 6 月

目录

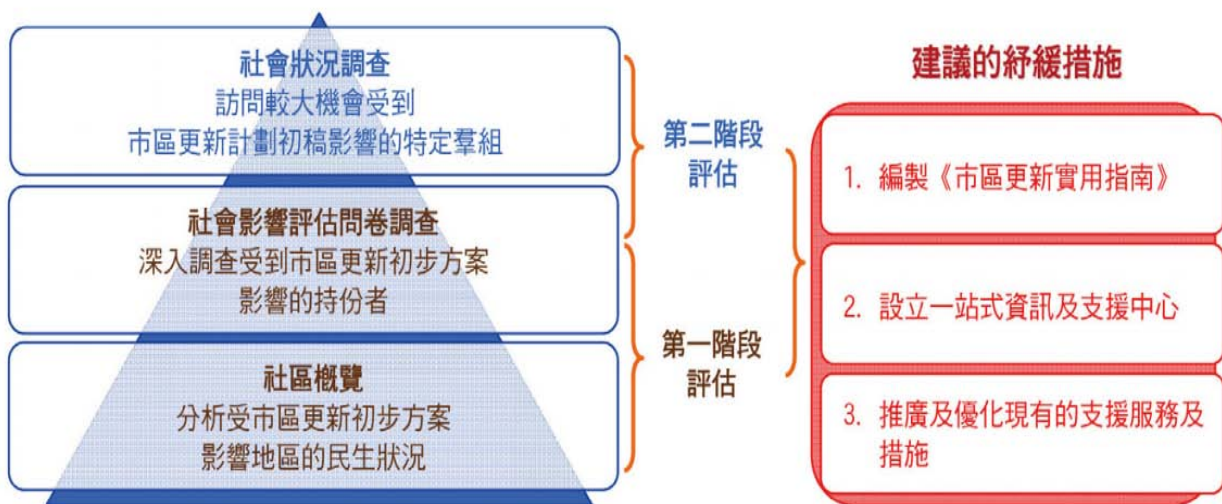
内容

I.	引言.....	1
II.	社区概览	2
III.	社会影响及组群的意见	6
IV.	纾缓措施建议	11
V.	结语.....	15

I. 引言

- I.1. 2011 年公布的《市區重建策略》提出設立「市區更新地區諮詢平台」，以實踐「以人為先，地區為本，與民共議」的工作方針。九龍城市區更新地區諮詢平台（諮詢平台）於 2011 年 6 月在九龍城成立，是全港首個試點諮詢平台。作為香港的舊區之一，九龍城區共有超過 1,000 幢樓齡逾 50 年的樓宇，占全港逾 50 年樓齡樓宇總數量約四分之一，失修樓宇亦有不少，但市區重建局（市建局）及其他私人機構在該區進行的重建項目不多。諮詢平台作為一個新設立的諮詢架構，主要工作是制訂九龍城市區更新計劃，并向政府提供意見，包括建議重建及復修的范围，以及就保育和活化的項目提出建議。為此，諮詢平台委聘顧問團隊，於 2012 年 5 月開展九龍城市區更新計劃規劃研究（規劃研究）及社會影響評估，並分別在 2012 年 8 月至 9 月，以及 2013 年 4 月至 6 月進行了兩個階段的公眾參與，廣泛聽取了區內居民及不同持份者對市區更新計劃的意見。
- I.2. 為進行社會影響評估，顧問在各方面進行資料搜集（圖 1）。首先製作社區概覽，了解九龍城區、分區及受市區更新計劃影響的民生狀況，然後利用問卷調查評估市區更新建議對受影響地區的潛在影響，繼而透過社區專探訪問主要的持份者，並建議合適的紓緩措施，而是次評估集中研究重建和復修的城市區更新建議。本摘要的內容由三部分組成，包括社區概覽、社會影響及組群的意見，以及紓緩措施建議。

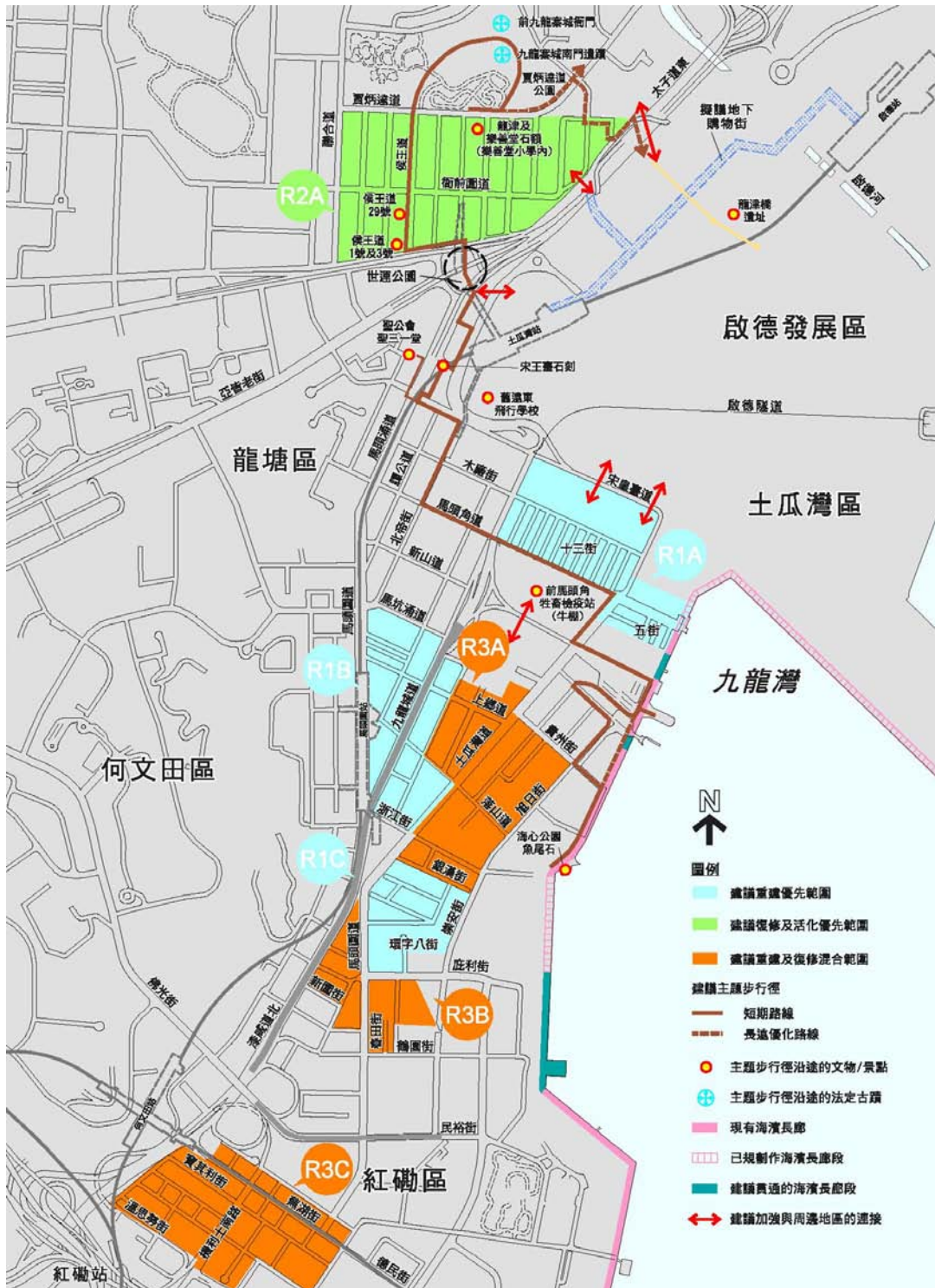
圖 1 社會影響評估研究的資料搜集方法



II. 社區概覽

II.1. 社區概覽旨在剖析受九龍城市區更新建議影響地區的民生狀況。顧問透過 2011 年人口普查的大街區資料、顧問團隊進行的实地考察、問卷調查及從公眾參與簡介會收集相關資料。研究地區劃分為 3 個區域，當中再分為 7 個小區（圖 2）。

圖 2 研究範圍：受九龍城市區更新計劃影響的區域



<p>建议重建优先范围</p> <p>R1A: 土瓜湾五街及十三街一带 R1B: 土瓜湾九龙城道与落山道一带 R1C: 土瓜湾环字八街 / 银汉街 / 崇安街一带</p> <p>建议复修及活化优先范围</p> <p>R2A: 龙塘衙前围道一带</p>	<p>建议重建及复修混合范围</p> <p>R3A: 土瓜湾银汉街 / 上乡道 / 贵州街 / 旭日街一带 R3B: 红磡庇利街 / 春田街 / 新围街 / 漆咸道北一带 R3C: 红磡芜湖街 / 温思劳街 / 机利士南路一带</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

人口特点

- II.2. 受影响范围（R1, R2, R3）的总人口为 89,596，住户数目为 32,711。各区域中以 R3 的人口最多，共有 44,794 人（50.0%）；其次是 R1，有 31,512 人（35.2%）；再次为 R2，有 13,290 人（14.8%）。
- II.3. 受影响范围内的六十岁以上长者（占受影响范围人口 22.4%）、**新移民**¹（占受影响范围人口 4.7%）及 **14 岁或以下学童**（占受影响范围人口 11.9%）比例均较全港平均数字为高。因此，在进行市区更新时需要注意有关群组因市区更新而面对的居住、生活、就学及就业的需要。
- II.4. 撇除菲律宾人、印尼人、白人及日本人这四个较少受市区更新影响的**少数族裔**，在区内人口最多的少数族裔分别为印度人、巴基斯坦人及泰国人，共有 2,351 人（占受影响范围内少数族裔人口 40.4%）。其中泰裔在社区支援及经济上均相对充裕，适应香港生活的能力也较强。而值得注意的是，有不少印巴裔居民（共有 1,064 人）聚居在 R1 区域的建议「重建优先范围」，这些少数族裔几乎全是租客，一般收入偏低，负担租金的能力有限，居住环境较挤迫，他们面对市区更新的困难应予以适当处理。

社区及团体结构

- II.5. 在 R1A 小区内，五街的居民明显较积极参与有关市区更新的事务；而部分居住在 R1B 小区的居民亦甚为主动，可是组织力较弱；至于 R1C 小区内部分大厦已成功获发展商收购，居民对重建计划亦比较关注，并在区议员及九龙城民政事务处的协助下积极组织业主与发展商商讨重建事宜，例如申请需求主导重建计划以加快重建步伐。相对其他小区，R2A 小区的居民普遍有较强的历史感，老街坊感到自己的过去与九龙城区的转变有着紧密的关系，对市区更新的期望很大，当中很多居民建议统一规划整区发展，接连启德发展区。他们期望重建及得到原区居住安排，而 R3 区域的社区网络骨干为区议员及业主立案法团，区内未见有争取重建的自组居民组织。

社会经济特点

- II.6. 受影响区域居民的**平均住户每月收入**偏低，各小区的平均住户每月收入均比九龙城区的平均住户每月收入（港币 23,560）为低，其中R1A、R1B、R1C及R3A四个小区的

¹ 新移民即内地来港未满 7 年人士

平均住户每月收入更比全港平均住户收入（港币 20,500）为低。当中原因可能与居民从事的**职业**有关，不少居民为服务行业从业者及销售人员（占所属小区工作人口的 11.8% - 27.2%），以及非技术工人（16.3% - 24.6%），只有少数为专业或行政人员（2.8% - 8.0%）。而居民的职业相信与其**教育**背景相关，区内约五成居民最高学历为中学（占所属小区人口 47% - 58.7%），最高学历为小学或以下之居民亦逾两成（20.1% - 28.9%），而除了R3C小区²外，最高学历为大专或以上的居民则占少数（17.1% - 24%）。

居住环境及人口挤迫程度

- II.7. 有关区内的**房屋特征**，据人口统计分析，绝大部分受影响地区居民于私人房屋居住（占所属小区住户的 92.1% - 99.9%），当中约有一半为已全权拥有的自置物业（没有按揭贷款）（46.1% - 53.7%）。区内全租租户比例较全港平均比例低，但合租 / 二房东 / 三房东的比例（2.4%）却远较全港平均比例（0.5%）高，这符合区内多劏房及板间房的观察，其中最多合租 / 二房东 / 三房东的小区分别为 R1C（3.7%）、R1A（3.4%）、R2A（3.4%）及 R1B（3.0%）。
- II.8. 受建议影响区域内不少房屋的**楼龄**达 30 年或以上，而 50 年或以上的房屋多集中在土瓜湾区的五街及十三街（R1A）、鸿福街（R1C）、启明街（R1C）、环字八街（R1C）及红磡区的黄埔街（R3C），并分散于龙塘区衙前围道一带（R2A）、红磡区的老龙坑街（R3C）及土瓜湾区的九龙城道（R1B）和土瓜湾道（R3A）。区内的住户指那些接近或超过 50 年楼龄的房屋有不少为「咸水楼」，有很多严重的失修问题，难以维修，而区内的劏房、天台屋更为楼宇的结构及水渠带来沉重的负担，令大厦的失修问题恶化。
- II.9. 市建局于 2009 年至 2010 年期间以抽样方式进行的楼宇状况调查，发现在各小区中以龙塘区衙前围道一带（R2A）的**楼宇状况**最为恶劣，失修及明显失修楼宇占 70% - 80%；其次是落山道至庇利街一带（R1C 及 R3A），失修及明显失修楼宇占 60% - 69%。失修及明显失修楼宇占 50% - 59% 的地方有五街（R1A）、九龙城道及马头围道一带（R1B）及船澳街至机利士南路一带（R3C）；而失修及明显失修占 40% - 49% 的地方则包括十三街（R1A）、落山道至上乡道一带（R3C）及新围街及漆咸道北一带（R3B）。部分区内的楼宇透过「楼宇更新大行动」进行复修工程。当中较集中的地方包括五街及十三街（R1A）、土瓜湾道（R1B）、崇字大厦（R3B）及黄埔街（R3C）。根据问卷调查分析，楼宇持续失修主要有三个原因：(1) 楼宇本身质素差和楼龄高的问题；(2) 因为业权分散的情况严重，很多大厦没有业主立案法团统筹楼宇维修工作；(3) 住户的经济能力低。基于这些原因，旧楼的维修工程往往难以施行。再者，楼宇的劏房问题十分严重，业主擅自进行加建僭建，住户人口密度上升，结果令该区的住屋环境每况愈下。

² R3C 小区内 29.2% 居民拥有最高学历为大专或以上，相信是因为该小区邻近大专院校，较多学生于区内租住单位所致

区内未来发展

- II.10. 在未来发展方面，九龙城区内的多个大型基建发展项目将为该区带来新气象，当中包括正在施工的港铁沙中线及官塘线延线工程，以及计划中的中九龙干线。

经济活动特点

- II.11. 受影响范围内没有大型和具质素的商场，经济活动以个体小商户为主。R1 区域为九龙城区**汽车维修业**的集中地，其中五街及十三街一带的汽车维修工场数目超过 200 间。工场运作所带来的污染导致该区居住环境恶劣；而 R2 区域（衙前围道一带）有不少**特色商铺**及食肆，别具特色；而 R3 区域内温思劳街及机利士南路一带则集结了不少**殡仪及相关行业**商户，居民生活受到殡仪及相关行业的运作影响。

现有的康乐、社区和福利设施

- II.12. 九龙城区首个政府辖下的**社区会堂**位于九龙城政府合署，大楼已于 2013 年 10 月中旬建成，并开放供市民使用。此外，受影响地区内亦有多多个**社会福利机构**，当中亦有服务区内的少数族裔的机构。
- II.13. 在受影响范围内只有两间安老院舍位处楼龄超过 50 年的楼宇，他们分别位于建议「重建优先范围」及「重建及复修混合范围」内。顾问在进行第二阶段社会影响评估时与有关院舍的代表进行面谈访问，集中了解市区更新为区内安老院带来的社会影响，并就纾缓措施的内容作咨询。
- II.14. 在受影响及邻近范围内有 3 个室内体育场馆和 2 个公众游泳池，并设有不少公园及休憩处，但一般面积较小，提供的设施不多，当中以九龙寨城公园及海心公园为两个最受欢迎。持份者认为区内的**公共康乐设施**严重不足，公园和老人中心的设施难以应付区内居民的需求。再加上该区的人口出现两极化，长者与青少年比例较高，使专门服务这些对象的设施更为不足。
- II.15. 由于区内有不少少数族裔，所以亦有意见认为区内应增设更多为少数族裔而设的社区中心、图书馆和穆斯林中心等。
- II.16. 九龙城区的**教育设施**大致完备，区内共有 195 所学校，当中包括 91 间幼稚园 / 幼稚园暨幼儿中心、59 间小学、38 间中学及 3 间特殊学校，其中位于建议市区更新范围内的保良局林文灿英文小学更是一所为非华语学童提供校本特设支援服务的学校。

历史背景、文化和地方特色

- II.17. 九龙城区历史悠久，区内共有 34 个**法定古迹及历史建筑**，在受影响及邻近市区更新范围的有旧远东飞行学校、牛棚、侯王道 1 号及 3 号（乐口福）、圣公会圣三一座堂及九龙寨城遗址等。

III. 社会影响及组群的意见

- III.1. 在整个社会影响评估过程中，顾问主要透过问卷调查和聚焦小组收集持份者的意见，得悉居民在市区更新时所面对的困难和对纾缓措施的期望，从而分析市区更新带来的社会影响，了解居民的需要，为纾缓措施作出建议。
- III.2. 顾问于**第一阶段社会影响评估**利用问卷调查评估市区更新初步方案对区内持份者的长期、中期、短期、正面、负面、直接及间接的社会影响。短期影响指更新工程前及工程进行的时期，中期影响指工程完结后的过渡时期，长期影响指过渡时期后的长远改变及发展，继而提出了纾缓措施三大方向建议（详见 III.14 段）。
- III.3. 顾问在**第二阶段评估**中，利用聚焦小组的形式与各组群作深入讨论，以深入了解各群组的实际困难、探讨纾缓措施三大方向的適切性和具体安排建议。
- III.4. 在 2013 年 4 月至 5 月期间，顾问共进行了 8 场居民聚焦小组，受访组群包括业主、租户及新移民、长者、少数族裔居民及天台屋居民。
- III.5. 综合在第二阶段社会影响评估的聚焦小组中收集的意见，以及第一阶段社会影响评估的结果，顾问在以下段落阐释区内受影响的居民及商户在面对市区更新过程中可能遇到的主要困难。居民组群包括业主和租客。业主当中有长者和天台屋居民，而租客当中有新移民、长者居民、少数族裔居民及天台屋居民。商户则包括汽车维修业、殡仪相关行业及安老院舍的经营者。

居民可能面对的困难

- III.6. 业主面对重建时的困难大多因收购物业作重建而出现，包括：
- a. **对现行支援服务及措施认识不足：**不少业主因对现行支援服务及措施认识不足，当面对市区重建时遇到困难，往往表示彷徨无助。以天台屋居民为例，由于天台屋为违规建筑，所以很多天台屋居民误以为自己在市建局主导的重建项目中不会享有任何补偿或搬迁方面的安排「权益」。
 - b. **缺乏专业知识：**由于业主担心难以明白专业及艰涩的法律条文和复杂程序，亦没有物业估价相关知识，因此，他们一般都害怕被私人发展商所骗，错误地以低价出售物业，特别是长者业主，他们面对私人收购或强拍的复杂程序，尤其表示不理解。
 - c. **难以集合业权启动重建程序：**若业主希望透过市建局重建其物业，需主动以「需求主导」计划要求进行重建，然而，区内物业的业权分散，业主组织松散，部分为出租单位，或已空置多年³，难以联络业主。加上业主之间又缺乏商讨建立互信，不容易集合足够业权达成买卖共识。

³ 长期空置其中一个原因是私人发展商在区内「落钉」，于每幢大厦收购一至两成业权，操控重建过程

- d. **出租物业的赔偿问题：**由于在市建局主导的重建项目中，自住业主的补助金较出租单位业主为高，有倚靠出租单位收入为生的业主，担心出租物业会减少所获赔偿，于项目尚未落实便空置单位也不愿出租，一些倚靠收租为生的长者业主因而失去收入来源，为此感到忧虑。
- e. **担心因重建带来的费用：**区内业主大多表示负担不了为重建需支付的费用，如律师费、物业估价费等。
- f. **安置问题 / 难觅合适居所：**业主一般都担心重建过程及重建后的居所安排。他们大都认为现时市建局提供的「楼换楼」计划需要待重建后数年才回迁的做法不理想。他们亦担心大量重建户同一时间在市场涌现，而区内楼宇供应又有限，会令楼价上扬，使业主原区重置单位时遇到困难。对天台屋「业主」而言，他们更担心会因重建而无家可归，由于天台屋为违规建筑，一旦重建就会失去居所，而他们的经济负担能力普遍较低，亦难以于同区寻找另一处合适的居所。
- g. **搬迁后未能适应新社区：**部分长者居民安排搬迁有困难或未能适应新环境，健康状况及社交网络受影响。
- h. **重建后经济负担增加：**担心搬迁后家庭开支上升，如交通费、管理费等，特别是长者业主经济能力有限，担心未能应付因重建带来的额外开支及搬迁后负担较高的生活开支。

III.7. 业主面对复修最担心的主要包括：

- a. **工程的质素欠保障：**由于不熟悉委聘顾问 / 承建商及筹划/进行/监督楼宇维修工程的专业知识，业主难以确保工程的服务质素，例如：在甄选承建商过程中出现违法的行为（如围标）、承建商未能提供事先定明的服务（如偷工减料）及复修善后工作欠妥善（如工程完成后未拆走棚架）等。
- b. **缺乏专业知识和相关资讯：**业主对政府就楼宇复修的政策和支援服务认识有限，又没有组织完成复修的居民与准备进行维修的业主分享心得。
- c. **未能成立业主立案法团：**未能成立业主立案法团以讨论楼宇复修问题。
- d. **担心因复修带来的费用：**业主未能负担因复修带来的费用，如测量师费用、维修工程费等。

III.8. 租户提出的困难主要包括：

- a. **对现行支援服务及措施认识不足：**租户大多不了解于重建过程中的权益，特别是天台屋居民，由于天台屋为违规建筑，所以居民都以为在市建局主导的重建项目中不会获得任何形式的安置。
- b. **被业主迫迁 / 安置问题 / 难觅合适居所：**租户面对业主封租、加租、迫迁等问题。有关现象部分可能是由于区内重建渐趋频繁，区内可供出租的旧楼单位相对减少，亦有业主可能希望在市建局主导的重建项目中获得自住业主的补助金，而选择空置房屋，不愿出租单位，结果令旧楼出租单位愈来愈少，区内租金因而上升；另有业主为此拒绝与租客订立有法律效力的租约。区内的新移民和少数族裔居民的

经济负担能力本身就较低，少数族裔居民更会在寻找居所时遇到困难，本地业主多不愿意将单位租给他们，因而租户一般都会担心重建后难以于同区寻找另一处合适的居所，甚至无家可归。

- c. **忧虑子女转校问题：**租户子女多于原区学校就读，他们担心搬迁后难以为子女寻得合适的新学校。
- d. **搬迁后未能适应新社区：**不少租户表示担心未能适应新社区生活，特别是长者和少数族裔居民，长者居民一般都担心搬迁安排和未能适应新环境，而少数族裔居民则忧虑原有的生活方式遭改变，例如他们表示已习惯了现时的族群生活，又加上他们已适应了九龙城区少数族裔机构或/和宗教场所（如清真寺）提供的服务，一旦要搬迁，他们大都表示不容易重新适应。
- e. **因语言问题难以接触市区更新资讯及理解自身权益：**少数族裔居民由于语言不通，难以接触与市区更新相关的资讯。少数族裔居民亦看不明白由中、英文信函、租约及法律文件，难以保障自身权益。
- f. **重建后经济负担增加：**租户未能负担因重建带来的费用（如搬迁费），担心搬迁后的家庭开支增加，如交通费、租金等。
- g. **复修后经济负担增加：**面对复修，租户最担心的是工程期间或工程完成后家庭开支增加，例如：如租金上升。

商户可能面对的困难

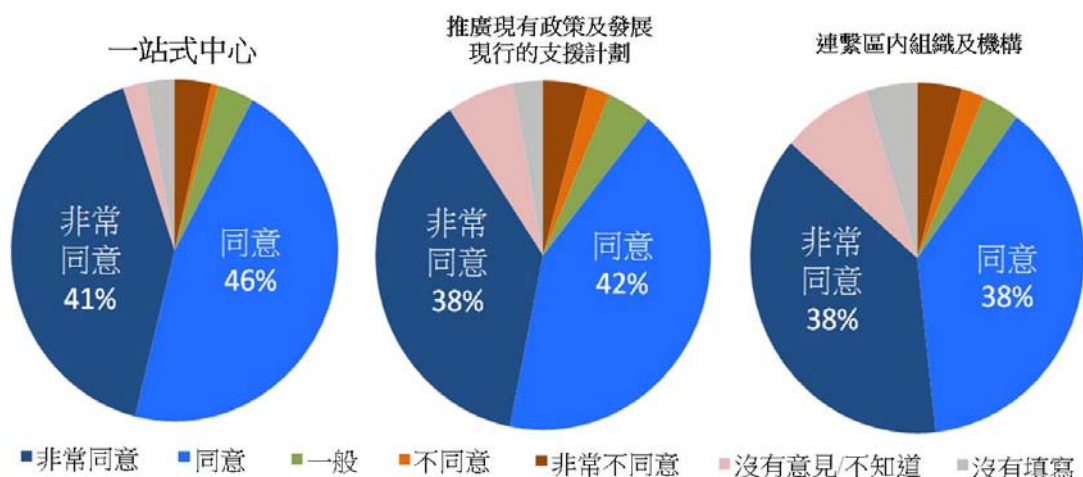
- III.9. 在进行第一阶段社会影响评估问卷调查时，顾问探讨了区内商户在面对重建及复修相关事项（即重建引申的「收购 / 赔偿金额问题」及「遣散员工 / 失去谋生机会」，以及复修引申的「工程费用」及「影响现时的生意 / 谋生机会」）的忧虑程度。相对其他商户，汽车维修商户在面对重建时较担心「遣散员工 / 失去谋生机会」的问题，而殡仪及相关行业在面对市区更新时虽然没有明显困难，但由于以上行业与附近住宅土地用途不相协调，而商户在重建过程会面对搬迁困难的问题，因此顾问于进行第二阶段评估时与这两个行业进行聚焦小组，藉以进一步了解他们的困难和对市区更新的期望。此外，区内的安老院亦可能受市区更新影响，顾问亦透过面谈访问了解他们可能面对的困难。
- III.10. 区内不少汽车维修工场设在旧楼地铺聚集经营，对附近民居造成滋扰，特别是五街及十三街一带（「建议重建优先范围」）。由于汽车维修工场与住宅用途不相协调，加上适合作汽车维修工场的工厦长远而言亦逐渐被淘汰或活化作其他用途，商户面临重建时最大的困难是**另觅适合地点搬迁重置**。
- III.11. 靠近红磡殡仪馆经营的殡仪相关行业，面对市区更新时没有明显困难。但因应殡仪相关行业对附近民居造成的滋扰，业界提出了两项建议以纾缓行业对居民的滋扰，当中包括：(1) 在区内设置中央化宝炉，以减少居民和商户因化宝炉而产生的冲突；(2) 在区内合适的地点设置专门停泊灵车的咪表位，以改善现时因停泊灵车所引起的外观和交通挤塞问题。

- III.12. 至于区内的安老院，他们在市区更新过程中遇到的困难主要是因重建发展而需要**另觅地点重置院舍**，由于近期租金升幅较大，令安老院的经营甚为吃力。因此，经营者只希望能维持现状，尽可能不要重建，好让他们可以继续经营。
- III.13. 有关商户面对的困难和对市区更新的期望涉及土地用途规划问题，经规划顾问研究后，作出了以下建议以纾缓有关影响：
- a. **汽车维修业：**针对商户面临重建时需另觅适合地点搬迁重置的困难，顾问建议探讨发展多层汽车维修中心的可行性，以重置受重建影响的汽车维修工场。葵青区内现时有合适的工业用地可考虑作汽车维修中心发展。但有关建议仍会涉及一些复杂的问题，包括汽车维修中心的发展与五街及十三街重建进度的配合、财务安排及营运模式等，加上寻求有兴趣投资者发展有关汽车维修中心亦存在一定困难，有关建议的可行性仍有待日后确定。但假若可实行有关建议，应可纾缓市区更新对业界的影响。
 - b. **殡仪相关行业：**区内殡仪相关行业在面对市区更新时虽然没有明显困难，但为纾缓有关行业对居民的滋扰，规划顾问提出了一些可行建议，包括优化免费公众化宝服务以集中区内化宝活动、停止在区内发出新殮葬商牌照，以及在区内增加可供灵车停泊的轻型货车泊位。
 - c. **安老院：**位于市区更新计划的建议「重建优先范围」和「重建及复修混合范围」内，而楼宇楼龄超过 50 年的安老院只有两间，因此市区更新应只会对区内少数个别安老院带来影响。不过，为回应地区居民需要，规划顾问建议在区内的「综合发展区」内提供安老及复康相关的社区福利设施。

持份者对纾缓措施三大方向的意见及期望

- III.14. 前文已阐释纾缓市区更新对商户的影响主要透过土地用途规划建议。在面谈或聚焦小组中，商户亦认为第一阶段社会影响评估报告中提出的三大纾缓措施方向对商户帮助有限。除了聚焦小组外，顾问亦于第二阶段公众参与活动的社区工作坊中派发回应问卷，就着第一阶段社会影响评估报告中所提出的三个纾缓措施方向，包括设立「一站式资讯及支援中心」（一站式中心），「推广现有政策及发展现行的支援计划」及「连系区内的组织及机构」作进一步咨询。调查结果显示大部分持份者对三大纾缓措施方向均反应正面，大部分受访者都对该三大方向表示同意或非常同意（图 3）。

图 3. 持份者对纾缓措施三大方向的意见



一站式资讯及支援中心

- III.15. 聚焦小组及公众参与活动的参与者普遍赞成有关建议，主要原因是认为「一站式中心」可以为居民提供可信赖的资讯及跨专业的咨询服务，他们期望中心能得到有关专业人士支持，提供全面而专业的市区更新资讯，包括法律、估价、维修工程及政策措施四方面，亦可包括学童教育及成人就业资讯以协助他们考虑搬迁计划，帮助他们处理面对市区更新时遇到的问题。另外，他们期望中心可以主动的服务模式，主动联络不同人士并提供适时支援。他们亦期望中心以流动的形式提供外展支援服务，协助弱势社群。而针对少数族裔的语言问题，中心应予以特殊协助，例如：设有各族裔语言的翻译服务；安排能操少数族裔语言的职员，协助理解居民的需要和查询；翻译单张、租约及相关法例文件，并设中英文作对照等。他们相信所期望的「一站式中心」可以让更多居民取得有关资讯及协助，及早了解面对私人发展商进行收购时应注意的权益及需解决的问题。

推广现有政策及发展现行的支援计划

- III.16. 不少持份者支持有关建议，特别期望现时市建局收购物业时提供的「出租住宅物业长者业主体恤津贴」能把受惠对象扩展至非长者业主，亦期望市建局可收窄出租业主和自住业主所获得的赔偿总额距离，令区内业主愿意把单位出租，纾缓区内租户难觅租住单位的问题。

连系区内组织及机构

- III.17. 参与者大多赞成连系区内组织及机构，以更有效地协助受影响居民，特别是区内居民中的弱势社群，包括长者、新移民、少数族裔居民及天台屋居民等。居民大多表示面对市区更新事宜时，他们会连系社区中心等社会福利机构、九龙城民政事务处、区议员，故有关部门可考虑藉这些网络传递资讯及组织居民。参与者普遍支持透过「一站式中心」的转介服务，让受影响的居民接触有关的政府机构、专业人士及其他社会福利机构。

IV. 纾缓措施建议

- IV.1. 社会影响评估顾问于第一阶段社会影响评估报告提出三大方向的纾缓措施包括：以「一站式资讯及支援中心」为基础、「推广及发展现行支援服务及措施」，以及「连系区内的组织及机构」。对于这三大方向，区内持份者大多表示赞成。
- IV.2. 综合本报告第 III 节有关社会组群的意见，以及检视了现有与市区更新有关的支援服务及措施后，顾问归纳出不同组群在经历市区更新过程中可能面对的服务空隙或服务需优化的方向，有关要点如下：

业主（重建）

- a. **资讯不足（私人重建项目）：**相对于市建局主导的重建计划，受私人重建计划影响的居民可得到的资讯服务相对较少，当中只有《土地（为重新发展而强制售卖）条例》资讯服务⁴，调解先导计划、支援长者业主外展服务先导计划及市建局市区重建中介服务。当一般非长者业主面对强制售卖以外的重建问题时，如发展商并合收购及业主主动组织联合出售，由于涉及复杂的专业知识及程序，而有关资讯不足或未能集中提供，业主往往感到不知所措或无从入手，有的会转折地向当区区议员或区内的社福机构寻求协助，但有关区议员或机构未必熟识复杂的重建事宜，而未能有效地提供协助，故有需要加强提供有关资讯，帮助市民面对私人重建发展遇到的问题。
- b. **加强长者搬迁后适应新环境的支援：**在各群组中，长者业主在面对转变时较难适应新环境。现时虽然收购及搬迁期间的支援颇为充足，但对于因重建而搬迁后的适应问题，例如他们因经济能力有限，担心搬迁后家庭开支负担增加而出现生活困难；又担心无法联系原区的街坊等。现时市区重建社区服务队亦会为受市建局项目影响的有需要人士，包括长者提供协助，例如在搬迁后协助他们适应新社区及认识区内设施、与旧社区的邻里联系等，但受私人重建计划影响的长者会感到缺乏支援，而于该阶段部分长者业主实仍有情绪支援及转介服务的需要。

业主（复修）

- c. **继续优化复修支援服务：**现时为复修工程而设的支援服务及措施相当全面，市建局、房协、民政事务署（民政署）及屋宇署已就复修提供多方面的支援。为提供更有效服务，各个机构亦互相协调所负责的支援服务范畴，同时亦加强楼宇复修的地区沟通及宣传教育工作。就强制验窗验楼计划，屋宇署、房协及市建局定时联合举办简介会，介绍支助内容及法定要求等有关事宜。就楼宇更新大行动，局方与相关机构亦不时制定优化措施，其中包括为仍未派发标书的大厦法团，引入

⁴ 房协已于 2014 年 4 月 1 日停止提供《土地(为重新发展而强制售卖)条例》资讯服务

一个新的承建商的招标安排，希望籍此减低围标的风险，令业主能获得合理的标价。然而，在筹备及监督维修工程的常见问题（例如围标和工程质素欠佳等），部分居民期望有关方面能提供更多资讯，让他们更能应对维修工程可能出现的问题，以便工程顺利完成，减低不必要的争执。有见及此，顾问认为有关方面可定期邀请已完成复修工程的业主与正准备进行工程的业主分享经验，交换心得和相关资料，使复修过程更为顺利。

租户

- d. **发放资讯渠道不足及不集中：**现时不少有用的资讯都可以在互联网上查阅，但区内的租户（特别是新移民、长者居民）表示他们大都欠缺电脑知识而无法接触有关资讯。除此之外，他们都担心因市区更新影响原有生活，例如经济方面，他们忧虑重建后的生活开支增加；亦担心因重建搬迁后未能适应新社区生活。这些忧虑的成因往往是因为他们对现时区内社福机构的服务欠认识，不了解现时可提供予他们的支援措施。至于有关受市区重建影响的天台屋居民所关心的赔偿安置问题，市建局已有一系列的措施，但由于受私人重建影响的天台户并非合法业权，则不会有相应的补偿。在不明朗的情况下天台户会感忧虑。一个较集中发放资讯的平台，可协助转介社福机构，在地区服务的组织亦可协助发放资讯给相关的服务对象。
- e. **租户有困难寻找租住单位：**租户包括较弱势的新移民及少数族裔居民面对被业主逼迁，不再续租或被大幅度加租等问题，有关现象部分可能是由于区内重建渐趋频繁，区内可供出租的旧楼单位相对减少。由于租户的问题涉及租住单位的供求及业主出租物业意愿等问题，提供给租户的支援可能有限。
- f. **加强协助少数族裔居民接收资讯：**现时市区更新资讯或宣传刊物没有少数族裔语言翻译本，由于语言不通，少数族裔居民一般不清楚有关市区更新及支援服务的资讯。由于他们大多是低收入家庭，在面对市区重建时遇到的居住及其他生活困难会较大，特别是在搬迁时因不明白租务文件语言而遇到租住困难，有较大可能需要相关机构提供传译或其他福利服务。为方便少数族裔居民使用服务，现时社会福利署（社署）和民政署等都有推行不同措施，如社署以少数族裔语言制备的主要服务小册子 / 单张；民政署亦有支援服务辅助少数族裔人士融入社区，协助他们使用公共服务，并提供免费电话传译及视译服务，例如「少数族裔人士支援服务中心」，但现时九龙城区内并不设有中心。再者，区内少数族裔居民一般不活跃于本地人的社区活动，对有关服务资讯普遍得知极少，有需要加强外展服务让少数族裔居民认识相关服务。

IV.3. 因应他们可能遇到的问题，对纾缓措施的期望以及面对的服务空隙，顾问就社会影响纾缓措施作出以下建议：

市区更新实用指南

IV.4. 社会上现时有不少有关市区更新的资讯，经不同渠道发放，并不集中，一般市民仍感困难获得有关市区更新及相关的支援计划或服务较全面的资讯，特别是有关私人主导重建的资讯。为方便市民获得有关资讯，帮助他们应对市区重建或复修的问题，并寻求支援服务，建议发展局在相关部门及机构协助下整合现有资讯编制成「市区更新实用指南」放置在民政署、市建局「市建一站通」资源中心/地区办事处及相关的非政府机构供市民索取参阅。在进一步咨询服务少数族裔的相关部门如社署、劳工署、房屋署及民政署后，「市区更新实用指南」内的一些资料亦可因应其他相关部门经验提供少数族裔语言的翻译本。

一站式资讯及支援中心

IV.5. 为了配合区内未来市区更新的发展，建议在九龙城区设立一个具公信力、专业和较全面的「一站式中心」，使居民遇上重建及复修事宜时，可更有效地查询和获得相关的服务，减少居民对市区更新计划的忧虑及其在过程中所受到的社会影响。**服务内容**包括资讯提供及服务转介两方面：

a. 资讯提供

「一站式中心」可以不同形式提供资讯服务，推广市区更新的资讯，包括设立电话热线、网上及中心柜位服务解答有关市区更新的查询；派发市区更新有关的资料包括上文提及的「市区更新实用指南」；举办宣传及教育活动如社区讲座、专题工作坊、小组聚会、分享会等，有关活动可联系地区组织以外展方式进行；以及提供场地作与市区更新相关的活动如会议等用途。

b. 服务转介

由于市区更新的各项支援服务由不同政府部门或机构提供，「一站式中心」可按个别持份者的需要，转介他们至有关政府部门或机构跟进，提供所需的市区重建或复修支援服务。为此，建议的「一站式中心」可与区内服务的政府部门及机构建立地区沟通网络及协作关系。

IV.6. 市建局是推动市区更新的法定组织，有一定公信力，并具备有关市区更新的专业知识，近年更主动与区议会、地区组织、专业团体等非政府机构广泛合作，积极推动社区参与及协作计划，建立完善的社区网络。加上市建局即将于 2015 年扩展其楼宇复修支援服务范围至全港，而且具筹办及营运「市建一站通」的经验，在现有基础上扩展服务将能较快落实，同时亦可减少服务重迭的问题。因此建议市建局在九龙城区设立及营运「一站式中心」，以便更有效支援区内居民面对市区更新的问题。

IV.7. 由市建局营运的「一站式中心」可协助发放有关重建的一般资讯，例如上文提及由发展局统筹的「市区更新实用指南」，并藉着与其他在区内服务的政府部门及机构联系，协助受重建影响的居民面对问题及寻找适当的支援渠道。「一站式中心」的营运模式，包括具体服务内容在将来可详细安排。

推广及优化现有的支援服务及措施

IV.8. 顾问在评估的过程中，发现受影响的地区持份者对市区更新支援服务及措施的认识不足。顾问建议政府及市建局因应持份者的需要，加强推广现有的支援服务及措施，使它们更有效纾缓持份者因市区更新而受到的社会影响。

IV.9. 有见区内租户特别是少数族裔居民及新移民面对市区重建的问题，建议民政署可因应九龙城区的需要加强在区内推行少数族裔及内地新来港人士的外展服务一如「大使计划」⁵，在探访一些不活跃或较难接触的住户时可介绍「一站式中心」及其他社区福利服务。

IV.10. 对于受重建影响的低入息租户，他们寻找其他租住单位会有困难，长远解决问题的方法是提供更多公共租住房屋。在过渡期间，建议市建局项目内的受影响租户可透过市区重建社区服务队协助，寻找合适私人楼宇单位搬迁；而其他受影响的租户，可向有关部门如社署或其他福利机构寻求协助。再者，社企「要有光」的「光房」计划⁶亦可以让业主透过社企把单位租给有迫切住屋困难的弱势社群。

IV.11. 此外，现时政府及市建局推行各项与市区更新有关的支援先导计划，包括市建局的「楼换楼」先导计划、「需求主导重建项目」先导计划及「市区重建中介服务」先导计划；发展局的「支援长者业主外展服务」先导计划及《土地（为重新发展而强制售卖）条例》调解先导计划。这些计划在先导阶段亦已颇见成效，建议有关机构适时检讨计划，并按检讨结果整合这些措施，使能更有效纾缓市区更新对持份者的影响。

⁵ 大使计划：政府委托两间非政府机构（香港国际社会服务社及新家园协会）分别为少数族裔及内地新来港定居人士提供外展服务。安排背景和经验相似的过来人担任大使，透过家访或街访主动接触少数族裔及内地新来港定居人士，并举办展览及讲座，向他们介绍政府提供的服务，并在有需要时转介他们到有关的政府部门接受跟进服务。详情可浏览

http://www.had.gov.hk/tc/public_services/services_for_new_arrivals_from_the_mainland/ambassador.htm

⁶ 「光房」计划由社企「要有光」推行，目的是协助业主更灵活地处理他们的物业，把单位租给有迫切住屋困难的弱势社群，为他们提供居所

V. 结语

- V.1. 经过两个阶段的社会影响评估工作，顾问识别了区内受市区更新影响的持份者，以及他们面对的困难，并在检视现时与市区更新有关的支援服务及措施后就社会影响纾缓措施作出建议，协助咨询平台制订九龙城市区更新计划。倘若有关措施得以顺利推行，相信可有助纾缓市区更新项目对区内不同组群，特别是弱势社群的社会影响。