

九龍城市區更新地區諮詢平台

九龍城市區更新計劃

社會影響評估 行政摘要

(PLNQ 4/ 2012)

香港城市大學應用社會科學系

2014 年 6 月

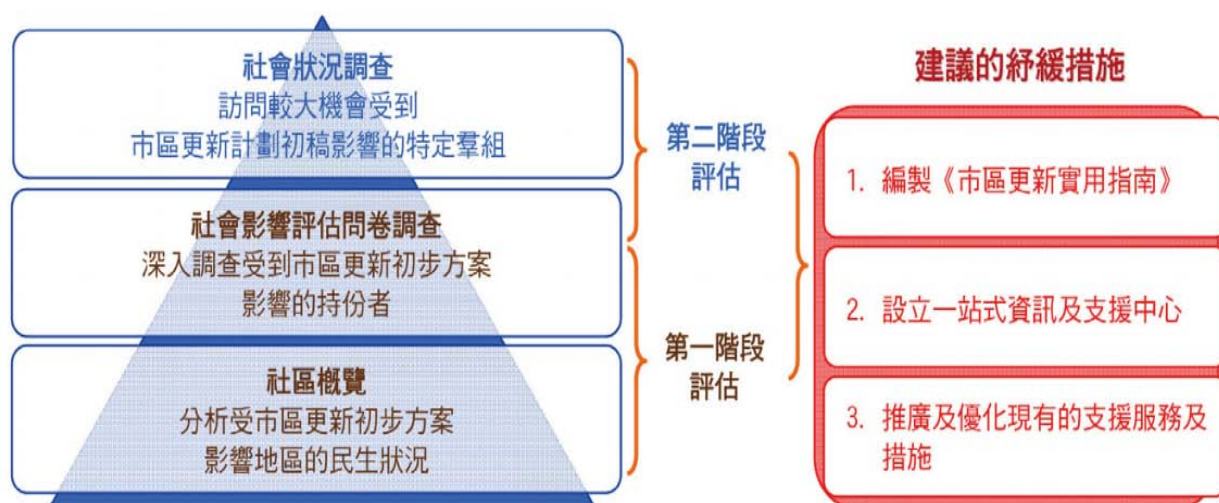
目錄

I.	引言.....	1
II.	社區概覽	2
III.	社會影響及組群的意見	6
IV.	紓緩措施建議	11
V.	結語.....	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，佔全港逾 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，並向政府提供意見，包括建議重建及復修的範圍，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。

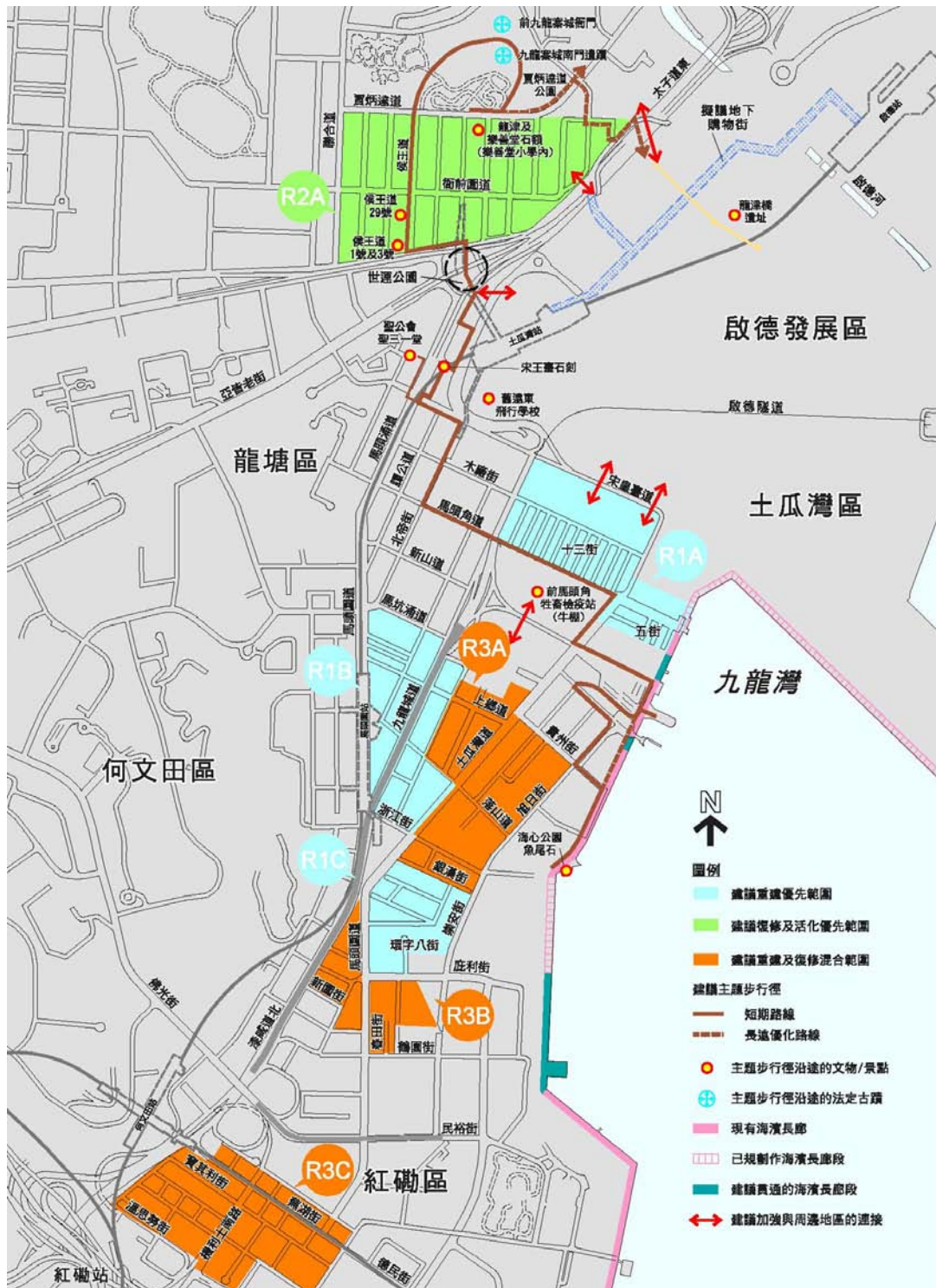
圖 1 社會影響評估研究的資料搜集方法



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、顧問團隊進行的實地考察、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



建議重建優先範圍 R1A: 土瓜灣五街及十三街一帶 R1B: 土瓜灣九龍城道與落山道一帶 R1C: 土瓜灣環宇八街／銀漢街／崇安街一帶 建議復修及活化優先範圍 R2A: 龍塘衙前圍道一帶	建議重建及復修混合範圍 R3A: 土瓜灣銀漢街／上鄉道／貴州街／旭日街一帶 R3B: 紅磡庇利街／春田街／新圍街／漆咸道北一帶 R3C: 紅磡蕪湖街／溫思勞街／機利士南路一帶
--	--

人口特點

- II.2. 受影響範圍（R1, R2, R3）的總人口為 89,596，住戶數目為 32,711。各區域中以 R3 的人口最多，共有 44,794 人（50.0%）；其次是 R1，有 31,512 人（35.2%）；再次為 R2，有 13,290 人（14.8%）。
- II.3. 受影響範圍內的六十歲以上長者（佔受影響範圍人口 22.4%）、新移民¹（佔受影響範圍人口 4.7%）及 14 歲或以下學童（佔受影響範圍人口 11.9%）比例均較全港平均數字為高。因此，在進行市區更新時需要注意有關群組因市區更新而面對的居住、生活、就學及就業的需要。
- II.4. 撇除菲律賓人、印尼人、白人及日本人這四個較少受市區更新影響的少數族裔，在區內人口最多的少數族裔分別為印度人、巴基斯坦人及泰國人，共有 2,351 人（佔受影響範圍內少數族裔人口 40.4%）。其中泰裔在社區支援及經濟上均相對充裕，適應香港生活的能力也較強。而值得注意的是，有不少印巴裔居民（共有 1,064 人）聚居在 R1 區域的建議「重建優先範圍」，這些少數族裔幾乎全是租客，一般收入偏低，負擔租金的能力有限，居住環境較擠迫，他們面對市區更新的困難應予以適當處理。

社區及團體結構

- II.5. 在 R1A 小區內，五街的居民明顯較積極參與有關市區更新的事務；而部分居住在 R1B 小區的居民亦甚為主動，可是組織力較弱；至於 R1C 小區內部分大廈已成功獲發展商收購，居民對重建計劃亦比較關注，並在區議員及九龍城民政事務處的協助下積極組織業主與發展商商討重建事宜，例如申請需求主導重建計劃以加快重建步伐。相對其他小區，R2A 小區的居民普遍有較強的歷史感，老街坊感到自己的過去與九龍城區的轉變有著緊密的關係，對市區更新的期望很大，當中很多居民建議統一規劃整區發展，接連啟德發展區。他們期望重建及得到原區居住安排，而 R3 區域的社區網絡骨幹為區議員及業主立案法團，區內未見有爭取重建的自組居民組織。

社會經濟特點

- II.6. 受影響區域居民的平均住戶每月收入偏低，各小區的平均住戶每月收入均比九龍城區的平均住戶每月收入（港幣 23,560）為低，其中 R1A、R1B、R1C 及 R3A 四個小區的

¹ 新移民即內地來港未滿 7 年人士

平均住戶每月收入更比全港平均住戶收入（港幣 20,500）為低。當中原因可能與居民從事的**職業**有關，不少居民為服務行業從業員及銷售人員（佔所屬小區工作人口的 11.8% - 27.2%），以及非技術工人（16.3% - 24.6%），只有少數為專業或行政人員（2.8% - 8.0%）。而居民的職業相信與其**教育**背景相關，區內約五成居民最高學歷為中學（佔所屬小區人口 47% - 58.7%），最高學歷為小學或以下之居民亦逾兩成（20.1% - 28.9%），而除了R3C小區²外，最高學歷為大專或以上的居民則佔較少數（17.1% - 24%）。

居住環境及人口擠迫程度

- II.7. 有關區內的**房屋特徵**，據人口統計分析，絕大部分受影響地區居民於私人房屋居住（佔所屬小區住戶的 92.1% - 99.9%），當中約有一半為已全權擁有的自置物業（沒有按揭貸款）（46.1% - 53.7%）。區內全租租戶比例較全港平均比例低，但合租／二房東／三房東的比例（2.4%）卻遠較全港平均比例（0.5%）高，這符合區內多劏房及板間房的觀察，其中最多合租／二房東／三房東的小區分別為 R1C（3.7%）、R1A（3.4%）、R2A（3.4%）及 R1B（3.0%）。
- II.8. 受建議影響區域內不少房屋的**樓齡**達 30 年或以上，而 50 年或以上的房屋多集中在土瓜灣區的五街及十三街（R1A）、鴻福街（R1C）、啟明街（R1C）、環字八街（R1C）及紅磡區的黃埔街（R3C），並分散於龍塘區衙前圍道一帶（R2A）、紅磡區的老龍坑街（R3C）及土瓜灣區的九龍城道（R1B）和土瓜灣道（R3A）。區內的住戶指那些接近或超過 50 年樓齡的房屋有不少為「鹹水樓」，有很多嚴重的失修問題，難以維修，而區內的劏房、天台屋更為樓宇的結構及水渠帶來沉重的負擔，令大廈的失修問題惡化。
- II.9. 市建局於 2009 年至 2010 年期間以抽樣方式進行的樓宇狀況調查，發現在各小區中以龍塘區衙前圍道一帶（R2A）的**樓宇狀況**最為惡劣，失修及明顯失修樓宇佔 70% - 80%；其次是落山道至庇利街一帶（R1C 及 R3A），失修及明顯失修樓宇佔 60% - 69%。失修及明顯失修樓宇佔 50% - 59% 的地方有五街（R1A）、九龍城道及馬頭圍道一帶（R1B）及船澳街至機利士南路一帶（R3C）；而失修及明顯失修佔 40% - 49% 的地方則包括十三街（R1A）、落山道至上鄉道一帶（R3C）及新圍街及漆咸道北一帶（R3B）。部分區內的樓宇透過「樓宇更新大行動」進行復修工程。當中較集中的地方包括五街及十三街（R1A）、土瓜灣道（R1B）、崇字大廈（R3B）及黃埔街（R3C）。根據問卷調查分析，樓宇持續失修主要有三個原因：(1) 樓宇本身質素差和樓齡高的問題；(2) 因為業權分散的情況嚴重，很多大廈沒有業主立案法團統籌樓宇維修工作；(3) 住戶的經濟能力低。基於這些原因，舊樓的維修工程往往難以施行。再者，樓宇的劏房問題十分嚴重，業主擅自進行加建僭建，住戶人口密度上升，結果令該區的住屋環境每況愈下。

² R3C 小區內 29.2% 居民擁有最高學歷為大專或以上，相信是因為該小區鄰近大專院校，較多學生於區內租住單位所致

區內未來發展

- II.10. 在未來發展方面，九龍城區內的多個大型基建發展項目將為該區帶來新氣象，當中包括正在施工的港鐵沙中線及官塘線延線工程，以及計劃中的中九龍幹線。

經濟活動特點

- II.11. 受影響範圍內沒有大型和具質素的商場，經濟活動以個體小商戶為主。R1 區域為九龍城區**汽車維修業**的集中地，其中五街及十三街一帶的汽車維修工場數目超過 200 間。工場運作所帶來的污染導致該區居住環境惡劣；而 R2 區域（衙前圍道一帶）有不少**特色商舖**及食肆，別具特色；而 R3 區域內溫思勞街及機利士南路一帶則集結了不少**殯儀及相關行業**商戶，居民生活受到殯儀及相關行業的運作影響。

現有的康樂、社區和福利設施

- II.12. 九龍城區首個政府轄下的**社區會堂**位於九龍城政府合署，大樓已於 2013 年 10 月中旬建成，並開放供市民使用。此外，受影響地區內亦有多個**社會福利機構**，當中亦有服務區內的少數族裔的機構。
- II.13. 在受影響範圍內只有兩間安老院舍位處樓齡超過 50 年的樓宇，他們分別位於建議「重建優先範圍」及「重建及復修混合範圍」內。顧問在進行第二階段社會影響評估時與有關院舍的代表進行面談訪問，集中了解市區更新為區內安老院帶來的社會影響，並就紓緩措施的內容作諮詢。
- II.14. 在受影響及鄰近範圍內有 3 個室內體育場館和 2 個公眾游泳池，並設有不少公園及休憩處，但一般面積較小，提供的設施不多，當中以九龍寨城公園及海心公園為兩個最受歡迎。持份者認為區內的**公共康樂設施**嚴重不足，公園和老人中心的設施難以應付區內居民的需求。再加上該區的人口出現兩極化，長者與青少年比例較高，使專門服務這些對象的設施更為不足。
- II.15. 由於區內有不少少數族裔，所以亦有意見認為區內應增設更多為少數族裔而設的社區中心、圖書館和穆斯林中心等。
- II.16. 九龍城區的**教育設施**大致完備，區內共有 195 所學校，當中包括 91 間幼稚園／幼稚園暨幼兒中心、59 間小學、38 間中學及 3 間特殊學校，其中位於建議市區更新範圍內的保良局林文燦英文小學更是一所為非華語學童提供校本特設支援服務的學校。

歷史背景、文化和地方特色

- II.17. 九龍城區歷史悠久，區內共有 34 個**法定古蹟及歷史建築**，在受影響及鄰近市區更新範圍的有舊遠東飛行學校、牛棚、侯王道 1 號及 3 號（樂口福）、聖公會聖三一座堂及九龍寨城遺址等。

III. 社會影響及組群的意見

- III.1. 在整個社會影響評估過程中，顧問主要透過問卷調查和聚焦小組收集持份者的意見，得悉居民在市區更新時所面對的困難和對紓緩措施的期望，從而分析市區更新帶來的社會影響，了解居民的需要，為紓緩措施作出建議。
- III.2. 顧問於**第一階段社會影響評估**利用問卷調查評估市區更新初步方案對區內持份者的長期、中期、短期、正面、負面、直接及間接的社會影響。短期影響指更新工程前及工程進行的時期，中期影響指工程完結後的過渡時期，長期影響指過渡時期後的長遠改變及發展，繼而提出了紓緩措施三大方向建議（詳見 III.14 段）。
- III.3. 顧問在**第二階段評估**中，利用聚焦小組的形式與各組群作深入討論，以深入了解各組群的實際困難、探討紓緩措施三大方向的適切性和具體安排建議。
- III.4. 在 2013 年 4 月至 5 月期間，顧問共進行了 8 場居民聚焦小組，受訪組群包括業主、租戶及新移民、長者、少數族裔居民及天台屋居民。
- III.5. 綜合在第二階段社會影響評估的聚焦小組中收集的意見，以及第一階段社會影響評估的結果，顧問在以下段落闡釋區內受影響的居民及商戶在面對市區更新過程中可能遇到的主要困難。居民組群包括業主和租客。業主當中有長者和天台屋居民，而租客當中有新移民、長者居民、少數族裔居民及天台屋居民。商戶則包括汽車維修業、殯儀相關行業及安老院舍的經營者。

居民可能面對的困難

- III.6. 業主面對重建時的困難大多因收購物業作重建而出現，包括：
- 對現行支援服務及措施認識不足：**不少業主因對現行支援服務及措施認識不足，當面對市區重建時遇到困難，往往表示徬徨無助。以天台屋居民為例，由於天台屋為違規建築，所以很多天台屋居民誤以為自己在市建局主導的重建項目中不會享有任何補償或搬遷方面的安排「權益」。
 - 缺乏專業知識：**由於業主擔心難以明白專業及艱澀的法律條文和複雜程序，亦沒有物業估價相關知識，因此，他們一般都害怕被私人發展商所騙，錯誤地以低價出售物業，特別是長者業主，他們面對私人收購或強拍的複雜程序，尤其表示不理解。
 - 難以集合業權啟動重建程序：**若業主希望透過市建局重建其物業，需主動以「需求主導」計劃要求進行重建，然而，區內物業的業權分散，業主組織鬆散，部分為出租單位，或已空置多年³，難以聯絡業主。加上業主之間又缺乏商討建立互信，不容易集合足夠業權達成買賣共識。

³ 長期空置其中一個原因是私人發展商在區內「落釘」，於每幢大廈收購一至兩成業權，操控重建過程

- d. **出租物業的賠償問題**：由於在市建局主導的重建項目中，自住業主的補助金較出租單位業主為高，有倚靠出租單位收入為生的業主，擔心出租物業會減少所獲賠償，於項目尚未落實便空置單位也不願出租，一些倚靠收租為生的長者業主因而失去收入來源，為此感到憂慮。
- e. **擔心因重建帶來的費用**：區內業主大多表示負擔不了為重建需支付的費用，如律師費、物業估價費等。
- f. **安置問題／難覓合適居所**：業主一般都擔心重建過程及重建後的居所安排。他們大都認為現時市建局提供的「樓換樓」計劃需要待重建後數年才回遷的做法不理想。他們亦擔心大量重建戶同一時間在市場湧現，而區內樓宇供應又有限，會令樓價上揚，使業主原區重置單位時遇到困難。對天台屋「業主」而言，他們更擔心會因重建而無家可歸，由於天台屋為違規建築，一旦重建就會失去居所，而他們的經濟負擔能力普遍較低，亦難以於同區尋找另一處合適的居所。
- g. **搬遷後未能適應新社區**：部分長者居民安排搬遷有困難或未能適應新環境，健康狀況及社交網絡受影響。
- h. **重建後經濟負擔增加**：擔心搬遷後家庭開支上升，如交通費、管理費等，特別是長者業主經濟能力有限，擔心未能應付因重建帶來的額外開支及搬遷後負擔較高的生活開支。

III.7. 業主面對復修最擔心的主要包括：

- a. **工程的質素欠保障**：由於不熟悉委聘顧問／承建商及籌劃/進行/監督樓宇維修工程的專業知識，業主難以確保工程的服務質素，例如：在甄選承建商過程中出現違法的行為（如圍標）、承建商未能提供事先定明的服務（如偷工減料）及復修善後工作欠妥善（如工程完成後未拆走棚架）等。
- b. **缺乏專業知識和相關資訊**：業主對政府就樓宇復修的政策和支援服務認識有限，又沒有組織完成復修的居民與準備進行維修的業主分享心得。
- c. **未能成立業主立案法團**：未能成立業主立案法團以討論樓宇復修問題。
- d. **擔心因復修帶來的費用**：業主未能負擔因復修帶來的費用，如測量師費用、維修工程費等。

III.8. 租戶提出的困難主要包括：

- a. **對現行支援服務及措施認識不足**：租戶大多不了解於重建過程中的權益，特別是天台屋居民，由於天台屋為違規建築，所以居民都以為在市建局主導的重建項目中不會獲得任何形式的安置。
- b. **被業主迫遷／安置問題／難覓合適居所**：租戶面對業主封租、加租、迫遷等問題。有關現象部分可能是由於區內重建漸趨頻繁，區內可供出租的舊樓單位相對減少，亦有業主可能希望在市建局主導的重建項目中獲得自住業主的補助金，而選擇空置房屋，不願出租單位，結果令舊樓出租單位愈來愈少，區內租金因而上升；另有業主為此拒絕與租客訂立有法律效力的租約。區內的新移民和少數族裔居民

的經濟負擔能力本身就較低，少數族裔居民更會在尋找居所時遇到困難，本地業主多不願意將單位租給他們，因而租戶一般都會擔心重建後難以於同區尋找另一處合適的居所，甚至無家可歸。

- c. **憂慮子女轉校問題：**租戶子女多於原區學校就讀，他們擔心搬遷後難以為子女尋得合適的新學校。
- d. **搬遷後未能適應新社區：**不少租戶表示擔心未能適應新社區生活，特別是長者和少數族裔居民，長者居民一般都擔心搬遷安排和未能適應新環境，而少數族裔居民則憂慮原有的生活方式遭改變，例如他們表示已習慣了現時的族群生活，又加上他們已適應了九龍城區少數族裔機構或和宗教場所（如清真寺）提供的服務，一旦要搬遷，他們大都表示不容易重新適應。
- e. **因語言問題難以接觸市區更新資訊及理解自身權益：**少數族裔居民由於語言不通，難以接觸與市區更新相關的資訊。少數族裔居民亦看不明白由中、英文信函、租約及法律文件，難以保障自身權益。
- f. **重建後經濟負擔增加：**租戶未能負擔因重建帶來的費用（如搬遷費），擔心搬遷後的家庭開支增加，如交通費、租金等。
- g. **復修後經濟負擔增加：**面對復修，租戶最擔心的是工程期間或工程完成後家庭開支增加，例如：如租金上升。

商戶可能面對的困難

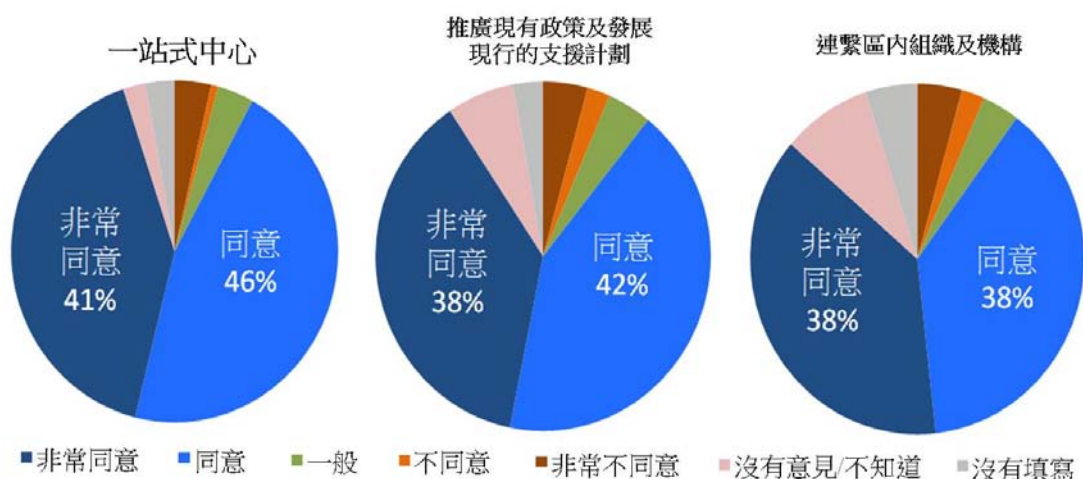
- III.9. 在進行第一階段社會影響評估問卷調查時，顧問探討了區內商戶在面對重建及復修相關事項（即重建引申的「收購／賠償金額問題」及「遣散員工／失去謀生機會」，以及復修引申的「工程費用」及「影響現時的生意／謀生機會」）的憂慮程度。相對其他商戶，汽車維修商戶在面對重建時較擔心「遣散員工／失去謀生機會」的問題，而殯儀及相關行業在面對市區更新時雖然沒有明顯困難，但由於以上行業與附近住宅土地用途不相協調，而商戶在重建過程會面對搬遷困難的問題，因此顧問於進行第二階段評估時與這兩個行業進行聚焦小組，藉以進一步了解他們的困難和對市區更新的期望。此外，區內的安老院亦可能受市區更新影響，顧問亦透過面談訪問了解他們可能面對的困難。
- III.10. 區內不少汽車維修工場設在舊樓地舖聚集經營，對附近民居造成滋擾，特別是五街及十三街一帶（「建議重建優先範圍」）。由於汽車維修工場與住宅用途不相協調，加上適合作汽車維修工場的工廈長遠而言亦逐漸被淘汰或活化作其他用途，商戶面臨重建時最大的困難是**另覓適合地點搬遷重置**。
- III.11. 靠近紅磡殯儀館經營的殯儀相關行業，面對市區更新時沒有明顯困難。但因應殯儀相關行業對附近民居造成的滋擾，業界提出了兩項建議以紓緩行業對居民的滋擾，當中包括：(1) 在區內設置中央化寶爐，以減少居民和商戶因化寶爐而產生的衝突；(2) 在區內合適的地點設置專門停泊靈車的咪錶位，以改善現時因停泊靈車所引起的外觀和交通擠塞問題。

- III.12. 至於區內的安老院，他們在市區更新過程中遇到的困難主要是因重建發展而需要**另覓地點重置院舍**，由於近期租金升幅較大，令安老院的經營甚為吃力。因此，經營者只希望能維持現狀，盡可能不要重建，好讓他們可以繼續經營。
- III.13. 有關商戶面對的困難和對市區更新的期望涉及土地用途規劃問題，經規劃顧問研究後，作出了以下建議以紓緩有關影響：
- a. **汽車維修業**：針對商戶面臨重建時需另覓適合地點搬遷重置的困難，顧問建議探討發展多層汽車維修中心的可行性，以重置受重建影響的汽車維修工場。葵青區內現時有合適的工業用地可考慮作汽車維修中心發展。但有關建議仍會涉及一些複雜的問題，包括汽車維修中心的發展與五街及十三街重建進度的配合、財務安排及營運模式等，加上尋求有興趣投資者發展有關汽車維修中心亦存在一定困難，有關建議的可行性仍有待日後確定。但假若可實行有關建議，應可紓緩市區更新對業界的影響。
 - b. **殯儀相關行業**：區內殯儀相關行業在面對市區更新時雖然沒有明顯困難，但為紓緩有關行業對居民的滋擾，規劃顧問提出了一些可行建議，包括優化免費公眾化寶服務以集中區內化寶活動、停止在區內發出新殮葬商牌照，以及在區內增加可供靈車停泊的輕型貨車泊位。
 - c. **安老院**：位於市區更新計劃的建議「重建優先範圍」和「重建及復修混合範圍」內，而樓宇樓齡超過 50 年的安老院只有兩間，因此市區更新應只會對區內少數個別安老院帶來影響。不過，為回應地區居民需要，規劃顧問建議在區內的「綜合發展區」內提供安老及復康相關的社區福利設施。

持份者對紓緩措施三大方向的意見及期望

- III.14. 前文已闡釋紓緩市區更新對商戶的影響主要透過土地用途規劃建議。在面談或聚焦小組中，商戶亦認為第一階段社會影響評估報告中提出的三大紓緩措施方向對商戶幫助有限。除了聚焦小組外，顧問亦於第二階段公眾參與活動的社區工作坊中派發回應問卷，就著第一階段社會影響評估報告中所提出的三個紓緩措施方向，包括設立「一站式資訊及支援中心」（一站式中心），「推廣現有政策及發展現行的支援計劃」及「連繫區內的組織及機構」作進一步諮詢。調查結果顯示大部分持份者對三大紓緩措施方向均反應正面，大部分受訪者都對該三大方向表示同意或非常同意（圖 3）。

圖 3. 持份者對紓緩措施三大方向的意見



一站式資訊及支援中心

- III.15. 聚焦小組及公眾參與活動的參與者普遍贊成有關建議，主要原因是認為「一站式中心」可以為居民提供可信賴的資訊及跨專業的諮詢服務，他們期望中心能得到有關專業人士支持，提供全面而專業的市區更新資訊，包括法律、估價、維修工程及政策措施四方面，亦可包括學童教育及成人就業資訊以協助他們考慮搬遷計劃，幫助他們處理面對市區更新時遇到的問題。另外，他們期望中心可以主動的服務模式，主動聯絡不同人士並提供適時支援。他們亦期望中心以流動的形式提供外展支援服務，協助弱勢社群。而針對少數族裔的語言問題，中心應予以特殊協助，例如：設有各族裔語言的翻譯服務；安排能操少數族裔語言的職員，協助理解居民的需要和查詢；翻譯單張、租約及相關法例文件，並設中英文作對照等。他們相信所期望的「一站式中心」可以讓更多居民取得有關資訊及協助，及早瞭解面對私人發展商進行收購時應注意的權益及需解決的問題。

推廣現有政策及發展現行的支援計劃

- III.16. 不少持份者支持有關建議，特別期望現時市建局收購物業時提供的「出租住宅物業長者業主體恤津貼」能把受惠對象擴展至非長者業主，亦期望市建局可收窄出租業主和自住業主所獲得的賠償總額距離，令區內業主願意把單位出租，紓緩區內租戶難覓租住單位的問題。

連繫區內組織及機構

- III.17. 參與者大多贊成連繫區內組織及機構，以更有效地協助受影響居民，特別是區內居民中的弱勢社群，包括長者、新移民、少數族裔居民及天台屋居民等。居民大多表示面對市區更新事宜時，他們會連繫社區中心等社會福利機構、九龍城民政事務處、區議員，故有關部門可考慮藉這些網絡傳遞資訊及組織居民。參與者普遍支持透過「一站式中心」的轉介服務，讓受影響的居民接觸有關的政府機構、專業人士及其他社會福利機構。

IV. 紓緩措施建議

- IV.1. 社會影響評估顧問於第一階段社會影響評估報告提出三大方向的紓緩措施包括：以「一站式資訊及支援中心」為基礎、「推廣及發展現行支援服務及措施」，以及「聯繫區內的組織及機構」。對於這三大方向，區內持份者大多表示贊成。
- IV.2. 綜合本報告第 III 節有關社會組群的意見，以及檢視了現有與市區更新有關的支援服務及措施後，顧問歸納出不同組群在經歷市區更新過程中可能面對的服務空隙或服務需優化的方向，有關要點如下：

業主（重建）

- a. **資訊不足（私人重建項目）**：相對於市建局主導的重建計劃，受私人重建計劃影響的居民可得到的資訊服務相對較少，當中只有《土地（為重新發展而強制售賣）條例》資訊服務⁴，調解先導計劃、支援長者業主外展服務先導計劃及市建局市區重建中介服務。當一般非長者業主面對強制售賣以外的重建問題時，如發展商併合收購及業主主動組織聯合出售，由於涉及複雜的專業知識及程序，而有關資訊不足或未能集中提供，業主往往感到不知所措或無從入手，有的會轉折地向當區區議員或區內的社福機構尋求協助，但有關區議員或機構未必熟識複雜的重建事宜，而未能有效地提供協助，故有需要加強提供有關資訊，幫助市民面對私人重建發展遇到的問題。
- b. **加強長者搬遷後適應新環境的支援**：在各群組中，長者業主在面對轉變時較難適應新環境。現時雖然收購及搬遷期間的支援頗為充足，但對於因重建而搬遷後的適應問題，例如他們因經濟能力有限，擔心搬遷後家庭開支負擔增加而出現生活困難；又擔心無法聯繫原區的街坊等。現時市區重建社區服務隊亦會為受市建局項目影響的有需要人士，包括長者提供協助，例如在搬遷後協助他們適應新社區及認識區內設施、與舊社區的鄰里聯繫等，但受私人重建計劃影響的長者會感到缺乏支援，而於該階段部分長者業主實仍有情緒支援及轉介服務的需要。

業主（復修）

- c. **繼續優化復修支援服務**：現時為復修工程而設的支援服務及措施相當全面，市建局、房協、民政事務署（民政署）及屋宇署已就復修提供多方面的支援。為提供更有效服務，各個機構亦互相協調所負責的支援服務範疇，同時亦加強樓宇復修的地區溝通及宣傳教育工作。就強制驗窗驗樓計劃，屋宇署、房協及市建局定時聯合舉辦簡介會，介紹支助內容及法定要求等有關事宜。就樓宇更新大行動，局方與相關機構亦不時制定優化措施，其中包括為仍未派發標書的大廈法團，引入

⁴ 房協已於 2014 年 4 月 1 日停止提供《土地（為重新發展而強制售賣）條例》資訊服務

一個新的承建商的招標安排，希望藉此減低圍標的風險，令業主能獲得合理的標價。然而，在籌備及監督維修工程的常見問題（例如圍標和工程質素欠佳等），部分居民期望有關方面能提供更多資訊，讓他們更能應對維修工程可能出現的問題，以便工程順利完成，減低不必要的爭執。有見及此，顧問認為有關方面可定期邀請已完成復修工程的業主與正準備進行工程的業主分享經驗，交換心得和相關資料，使復修過程更為順利。

租戶

- d. **發放資訊渠道不足及不集中：**現時不少有用的資訊都可以在互聯網上查閱，但區內的租戶（特別是新移民、長者居民）表示他們大都欠缺電腦知識而無法接觸有關資訊。除此之外，他們都擔心因市區更新影響原有生活，例如經濟方面，他們憂慮重建後的生活開支增加；亦擔心因重建搬遷後未能適應新社區生活。這些憂慮的成因往往是因為他們對現時區內社福機構的服務欠認識，不了解現時可提供予他們的支援措施。至於有關受市區重建影響的天台屋居民所關心的賠償安置問題，市建局已有一系列的措施，但由於受私人重建影響的天台戶並非合法業權，則不會有相應的補償。在不明朗的情況下天台戶會感憂慮。一個較集中發放資訊的平台，可協助轉介社福機構，在地區服務的組織亦可協助發放資訊給相關的服務對象。
- e. **租戶有困難尋找租住單位：**租戶包括較弱勢的新移民及少數族裔居民面對被業主逼遷，不再續租或被大幅度加租等問題，有關現象部分可能是由於區內重建漸趨頻繁，區內可供出租的舊樓單位相對減少。由於租戶的問題涉及租住單位的供求及業主出租物業意願等問題，提供給租戶的支援可能有限。
- f. **加強協助少數族裔居民接收資訊：**現時市區更新資訊或宣傳刊物沒有少數族裔語言翻譯本，由於語言不通，少數族裔居民一般不清楚有關市區更新及支援服務的資訊。由於他們大多是低收入家庭，在面對市區重建時遇到的居住及其他生活困難會較大，特別是在搬遷時因不明白租務文件語言而遇到租住困難，有較大可能需要相關機構提供傳譯或其他福利服務。為方便少數族裔居民使用服務，現時社會福利署（社署）和民政署等都有推行不同措施，如社署以少數族裔語言製備的主要服務小冊子／單張；民政署亦有支援服務輔助少數族裔人士融入社區，協助他們使用公共服務，並提供免費電話傳譯及視譯服務，例如「少數族裔人士支援服務中心」，但現時九龍城區內並不設有中心。再者，區內少數族裔居民一般不活躍於本地人的社區活動，對有關服務資訊普遍得知極少，有需要加強外展服務讓少數族裔居民認識相關服務。

- IV.3. 因應他們可能遇到的問題，對紓緩措施的期望以及面對的服務空隙，顧問就社會影響紓緩措施作出以下建議：

市區更新實用指南

- IV.4. 社會上現時有不少有關市區更新的資訊，經不同渠道發放，並不集中，一般市民仍感困難獲得有關市區更新及相關的支援計劃或服務較全面的資訊，特別是有關私人主導重建的資訊。為方便市民獲得有關資訊，幫助他們應對市區重建或復修的問題，並尋求支援服務，建議發展局在相關部門及機構協助下整合現有資訊編製成「市區更新實用指南」放置在民政署、市建局「市建一站通」資源中心/地區辦事處及相關的非政府機構供市民索取參閱。在進一步諮詢服務少數族裔的相關部門如社署、勞工署、房屋署及民政署後，「市區更新實用指南」內的一些資料亦可因應其他相關部門經驗提供少數族裔語言的翻譯本。

一站式資訊及支援中心

- IV.5. 為了配合區內未來市區更新的發展，建議在九龍城區設立一個具公信力、專業和較全面的「一站式中心」，使居民遇上重建及復修事宜時，可更有效地查詢和獲得相關的服務，減少居民對市區更新計劃的憂慮及其在過程中所受到的社會影響。**服務內容**包括資訊提供及服務轉介兩方面：

a. 資訊提供

「一站式中心」可以不同形式提供資訊服務，推廣市區更新的資訊，包括設立電話熱線、網上及中心櫃位服務解答有關市區更新的查詢；派發市區更新有關的資料包括上文提及的「市區更新實用指南」；舉辦宣傳及教育活動如社區講座、專題工作坊、小組聚會、分享會等，有關活動可聯繫地區組織以外展方式進行；以及提供場地作與市區更新相關的活動如會議等用途。

b. 服務轉介

由於市區更新的各項支援服務由不同政府部門或機構提供，「一站式中心」可按個別持份者的需要，轉介他們至有關政府部門或機構跟進，提供所需的市區重建或復修支援服務。為此，建議的「一站式中心」可與區內服務的政府部門及機構建立地區溝通網絡及協作關係。

- IV.6. 市建局是推動市區更新的法定組織，有一定公信力，並具備有關市區更新的專業知識，近年更主動與區議會、地區組織、專業團體等非政府機構廣泛合作，積極推動社區參與及協作計劃，建立完善的社區網絡。加上市建局即將於 2015 年擴展其樓宇復修支援服務範圍至全港，而且具籌辦及營運「市建一站通」的經驗，在現有基礎上擴展服務將能較快落實，同時亦可減少服務重疊的問題。因此建議市建局在九龍城區設立及營運「一站式中心」，以便更有效支援區內居民面對市區更新的問題。

- IV.7. 由市建局營運的「一站式中心」可協助發放有關重建的一般資訊，例如上文提及由發展局統籌的「市區更新實用指南」，並藉着與其他在區內服務的政府部門及機構聯繫，協助受重建影響的居民面對問題及尋找適當的支援渠道。「一站式中心」的營運模式，包括具體服務內容在將來可詳細安排。

推廣及優化現有的支援服務及措施

- IV.8. 顧問在評估的過程中，發現受影響的地區持份者對市區更新支援服務及措施的認識不足。顧問建議政府及市建局因應持份者的需要，加強推廣現有的支援服務及措施，使它們更有效紓緩持份者因市區更新而受到的社會影響。
- IV.9. 有見區內租戶特別是少數族裔居民及新移民面對市區重建的問題，建議民政署可因應九龍城區的需要加強在區內推行少數族裔及內地新來港人士的外展服務—如「大使計劃」⁵，在探訪一些不活躍或較難接觸的住戶時可介紹「一站式中心」及其他社區福利服務。
- IV.10. 對於受重建影響的低入息租戶，他們尋找其他租住單位會有困難，長遠解決問題的方法是提供更多公共租住房屋。在過渡期間，建議市建局項目內的受影響租戶可透過市區重建社區服務隊協助，尋找合適私人樓宇單位搬遷；而其他受影響的租戶，可向有關部門如社署或其他福利機構尋求協助。再者，社企「要有光」的「光房」計劃⁶亦可讓業主透過社企把單位租給有迫切住屋困難的弱勢社群。
- IV.11. 此外，現時政府及市建局推行各項與市區更新有關的支援先導計劃，包括市建局的「樓換樓」先導計劃、「需求主導重建項目」先導計劃及「市區重建中介服務」先導計劃；發展局的「支援長者業主外展服務」先導計劃及《土地（為重新發展而強制售賣）條例》調解先導計劃。這些計劃在先導階段亦已頗見成效，建議有關機構適時檢討計劃，並按檢討結果整合這些措施，使能更有效紓緩市區更新對持份者的影響。

⁵ 大使計劃：政府委託兩間非政府機構（香港國際社會服務社及新家園協會）分別為少數族裔及內地新來港定居人士提供外展服務。安排背景和經驗相似的過來人擔任大使，透過家訪或街訪主動接觸少數族裔及內地新來港定居人士，並舉辦展覽及講座，向他們介紹政府提供的服務，並在有需要時轉介他們到有關的政府部門接受跟進服務。詳情可瀏覽

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

⁶ 「光房」計劃由社企「要有光」推行，目的是協助業主更靈活地處理他們的物業，把單位租給有迫切住屋困難的弱勢社群，為他們提供居所

V. 結語

- V.1. 經過兩個階段的社會影響評估工作，顧問識別了區內受市區更新影響的持份者，以及他們面對的困難，並在檢視現時與市區更新有關的支援服務及措施後就社會影響紓緩措施作出建議，協助諮詢平台制訂九龍城市區更新計劃。倘若有關措施得以順利推行，相信可有助紓緩市區更新項目對區內不同組群，特別是弱勢社群的社會影響。