

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 最終報告

(PLNQ 4 / 2012)

香港城市大學應用社會科學系

2014年6月

目錄

I. 社會影響評估簡介	1
I.1. 研究背景	
I.2. 整體目標及主要工作	
I.3. 研究方法	
II. 社區概覽	13
II.1. 社會概覽分析簡介	
II.2. 受市區更新建議影響地區的人口特點分析	
II.3. 社會經濟特點	
II.4. 居住環境及人口擠迫程度	
II.5. 經濟活動特點	
II.6. 現有的康樂、社區和福利設施	
II.7. 歷史背景、文化和地方特色	
III. 社會影響及組群的意見	25
III.1. 社會影響	
III.2. 持份者對紓緩措施三大方向的意見及期望	
IV. 檢視現有與市區更新有關的支援服務及措施	34
IV.1. 現有的支援服務及措施	
IV.2. 服務空隙分析	
V. 紓緩措施建議	41
V.1. 紓緩措施的具體方向	
V.2. 市區更新實用指南	
V.3. 一站式資訊及支援中心	
V.4. 推廣及優化現有的支援服務及措施	
VI. 總結	45

I. 社會影響評估簡介

I.1. 研究背景

- I.1.1. 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。
- I.1.2. 諮詢平台於 2012 年 5 月委聘顧問團隊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，以全面及綜合的方式去制訂九龍城市區更新計劃。
- I.1.3. 本報告目的在於綜合社會影響評估第一及第二階段兩份報告的主要結果¹。

I.2. 整體目標及主要工作

- I.2.1. 社會影響評估旨在評估市區更新計劃對社區造成的社會影響，並提出紓緩措施建議。社會影響評估研究與規劃研究及兩個階段的公眾參與活動並行，透過各方的互動，協助諮詢平台制訂九龍城市區更新計劃。社會影響評估的主要工作為：
- a. 就諮詢平台通過的九龍城市區更新初步方案，為受影響地區製作社區概覽，以了解區內的社會資本概況；
 - b. 向公眾參與顧問提供社會影響相關資料，以協助他們設計第一及第二階段的公眾參與策略及進行公眾參與活動；
 - c. 根據社會影響評估顧問的社區調查及第一階段的公眾參與活動辨別可能會受影響的持份者，了解他們對社會影響的意見，從而評估九龍城市區更新初步方案對社區造成的民生影響，包括其性質、重要性及幅度。這些結果成為規劃研究顧問擬備九龍城市區更新計劃初稿（初稿）的參考資料，並作第二階段的公眾參與；

¹ 兩份社會影響評估報告見於九龍城市區更新計劃網站 <http://www.durf.org.hk/>

- d. 就初稿的潛在社會影響提出紓緩措施建議；以及
- e. 規劃研究顧問汲取第二階段公眾參與活動所得的意見修訂初稿。社會影響評估顧問須根據修訂後的計劃更新社會影響評估結果，同時須提出進一步的紓緩措施建議，協助規劃研究顧問訂定市區更新計劃定稿（圖 I.1）。

I.3. 研究方法

- I.3.1. 社會影響評估研究進行多方面資料搜集，從九龍城區、各分區及受市區更新計劃影響的地區的居民生活環境著手，製作社區概覽；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；繼而以社區專探訪問重要的持份者，為各受影響持份者制訂合適的紓緩措施，同時透過與公眾參與顧問及規劃團隊的互動，提供實用及具參考價值的資料。
- I.3.2. 本研究的集中在受九龍城市區更新計劃影響的地區，研究地區劃分為 3 個區域，當中再分為 7 小區。

表 I.1 研究範圍：受九龍城市區更新計劃影響的區域

區域類型	受影響小區
(R1) 「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) 土瓜灣環字八街／銀漢街／崇安街一帶
(R2) 「建議復修及活化優先範圍」	(R2A) 龍塘衙前圍道一帶
(R3) 「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

圖 I.1 九龍城市區更新計劃建議的範圍



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: 土瓜灣環字八街／銀漢街／崇安街一帶

建議復修及活化優先範圍

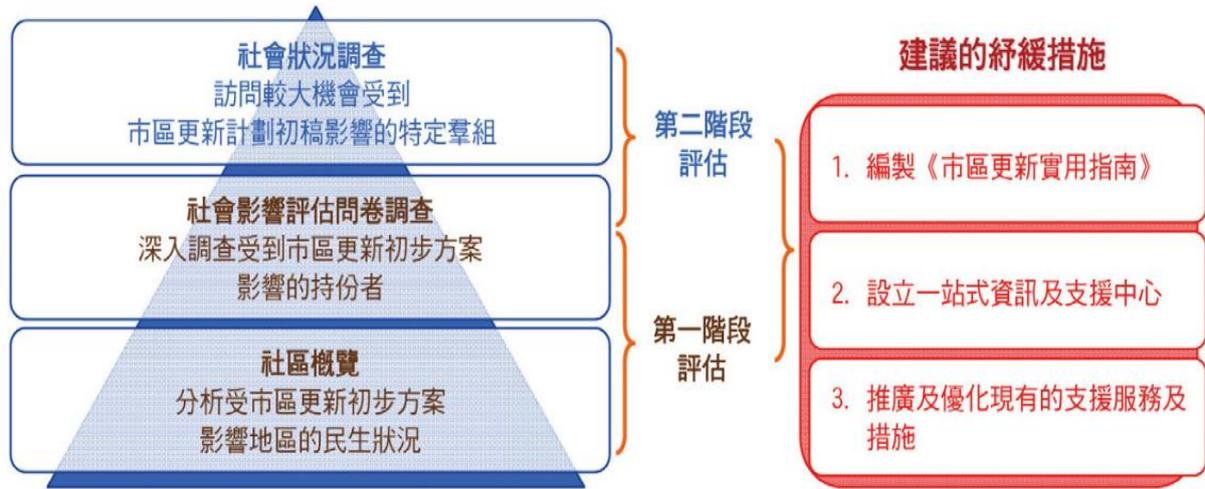
- R2A: 龍塘衙前圍道一帶

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

I.3.3 是次評估集中研究重建和復修兩方面的市區更新建議。

圖 I.2 社會影響評估研究的資料搜集方法



第一階段社會影響評估

I.3.4. 第一階段社會影響評估由兩部分組成：(1) 社區概覽和 (2) 社會影響評估問卷調查。第一階段社會影響評估於 2012 年 5 月中旬至 2012 年 11 月中旬進行。製作社區概覽的目的在於剖析受九龍城市區更新計劃影響地區的民生狀況及收集區內持份者對市區更新建議的意見，而問卷調查的用處則在於評估市區更新建議為受影響小區帶來的直接、間接、長期、中短期、正面及負面的社會影響。顧問根據研究分析，在第一階段社會影響評估報告中，提出紓緩措施的初步建議。

社區概覽

I.3.5. 社區概覽以量性及質性並用的方法作資料搜集。**量性的資料搜集方法**：主要包括 2011 年人口普查的大街區資料。**質性的資料搜集方法**：包括 22 次持份者面談訪問／諮詢、8 次小區實地考察及 2 次聚焦小組。訪問／諮詢的對象包括議員、受影響地區的居民和商戶、非政府機構社工、商會領袖、地區關注團體、地區穆斯林宗教領袖等；而聚焦小組的對象則有土瓜灣天台屋居民及土瓜灣少數族裔住戶，有關資料詳見表 I.2。

表 I.2 第一階段社會影響評估研究對象

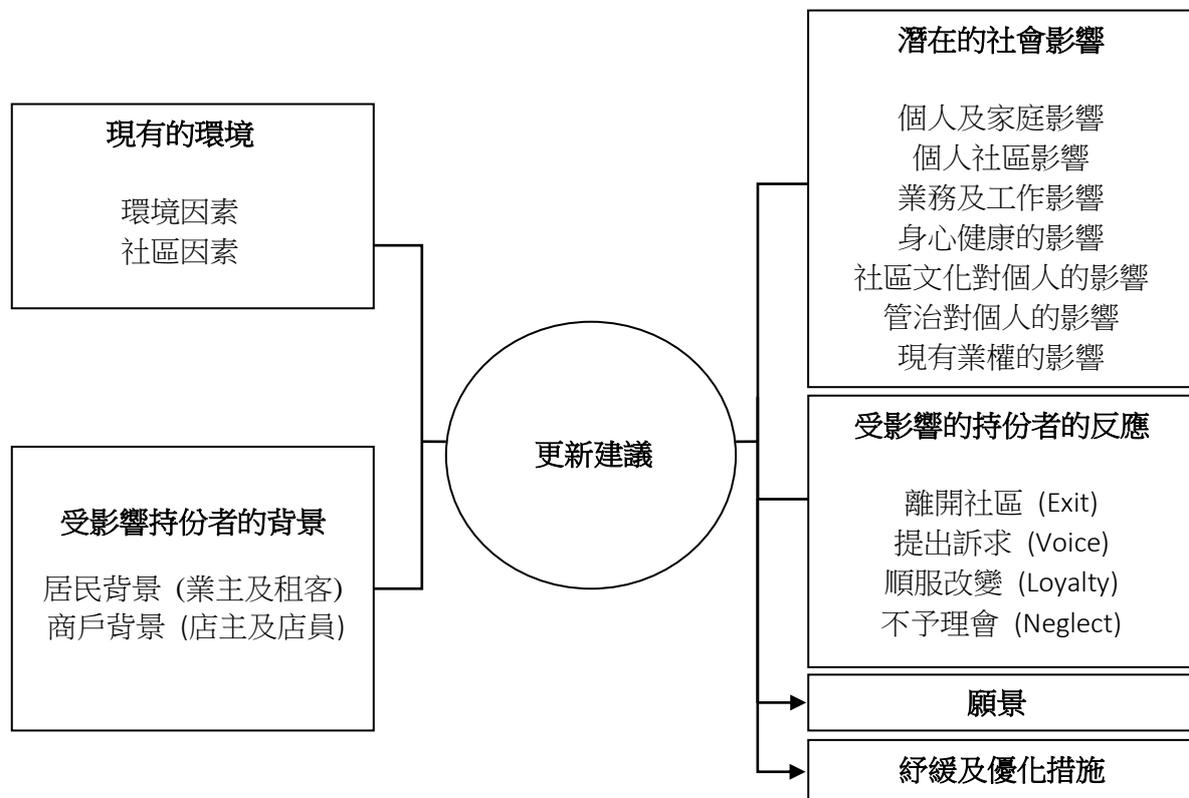
持份者面談訪問對象		
九龍城區議員	劉偉榮議員（九龍城區議會主席）	
	吳寶強議員	
	潘志文議員	
	潘國華議員	
	蕭婉嫦議員	
	黃潤昌議員	
	任國棟議員	
	楊振宇議員	
商戶／商戶代表	香港殯儀商會永遠榮譽會長及理事長	
	香港汽車修理同業商會理事長、常務副理事長及常務秘書長	
	香港鑽石總會副主席	
社福機構	九龍樂善堂計劃統籌及程序助理	
	啟德平安福音堂中心主任及中心副主任	
	明愛九龍社區中心主任	
	明愛九龍社區中心巴藉社工*	
	土瓜灣區內的回教領袖*	
	烏都鄰舍中心主任*	
居民	明愛小組成員	
	九龍城社區關注組及居民	
	天台屋居民	
政府／相關機構	九龍城民政事務專員及助理專員	
	龍塘區分區委員會主席	
小區實地考察		
小區	帶領者	
R1A	五街	約 10 名該區居民
	十三街	汽車商會員工
		十三街居民
		天台屋居民
R1B	九龍城道	九龍城道重建關注組成員及九龍城道附近的居民
		清真寺代表
	上鄉道	永耀街（私家街）居民
R2A	九龍城	樂善堂少數族裔員工
聚焦小組參加者		
少數族裔		
土瓜灣天台屋居民		

*註：服務少數族裔機構／組織

社會影響評估問卷調查

- I.3.6. 第一階段社會影響評估問卷調查採用了兩種抽樣方法：分層抽樣法 (Stratified Sampling) 和目標便利抽樣法 (Purposive Convenient Sampling)。分層抽樣法：為確保樣本有足夠的代表性，顧問在受影響區域的每條主要街道進行系統性的抽樣，目的是在受影響區域各主要地段都有一定的代表接受問卷調查。目標便利抽樣法：顧問團隊主動接觸區內的機構，如區議員、地區關注小組和非政府機構，並通過他們派發問卷，藉此接觸「隱性」的社區持份者。收集得的居民及商戶問卷共 1,138 份。
- I.3.7. 由於受影響區域中的居民和商戶會就著不同的環境因素（如噪音、空氣污染、綠化等）、社區因素（如社會資本、互助網絡、社區參與等）及不同的市區更新建議而面對截然不同的社會影響。有見及此，研究團隊就各受影響區域作社會影響評估問卷調查，以了解現時居民和商戶所身處的環境、這些持份者的背景、他們因應不同市區更新建議而要面對各種不同的社會影響、他們的反應，以及他們提出的願景和紓緩及優化措施。下面是問卷調查的設計藍圖：

圖 I.3 社會影響評估問卷的設計框架



I.3.8 問卷調查收集得居民及商戶問卷共 1,138 份，當中包括 714 份居民問卷和 424 份商戶問卷。有關兩部分的問卷細節，資料如下：

表 I.3 受影響區域與其所屬分區的居民目標樣本數和實際用分層抽樣法和目標便利抽樣法所取得的樣本數量

市區更新建議範圍	小區	目標樣本數目 ²		抽樣方法		實際樣本數目		達標率 (%)
				分層抽樣法 (a)	目標便利抽樣法 (b)	小區 (a+b)	區域	區域
重建優先範圍 (R1)	五街及十三街一帶 (R1A)	56	200	41	82	123	296	148%
	九龍城道／落山道一帶 (R1B)	85		60	37	97		
	環字八街／銀漢街／崇安街一帶 (R1C)	59		25	51	76		
復修及活化優先範圍 (R2)	衙前圍道一帶 (R2A)	115	200	86	19	105	183	91.5% ³
	溫思勞街／機利士南路一帶 (R2B) ⁴	85		55	23	78		
重建及復修混合範圍 (R3)	銀漢街／上鄉道／貴州街／旭日街一帶 (R3A)	116	200	113	25	138	235	118%
	庇利街／春田街／崇安街一帶 (R3B) ⁵	26		15	9	24		
	黃埔街／寶其利街／蕪湖街一帶 (R3C)	58		61	12	73		
收回居民問卷總數：							714 份	

² 小區的目標樣本比例是小區實際人口比例計算出來

³ 在 R2 區域所搜集得的的實際樣本數目為 202，但後來在檢查問卷和輸入數據時，顧問團隊發現有 19 份問卷的受訪者年齡不足 18 歲，故這些問卷未有被納入數據分析內。雖然實際樣本數未能達到 200 份的目標，但相信少量的欠缺不會影響分析的準確性

⁴ 市區更新範圍於九龍城市區更新計劃作出修訂，紅磡溫思勞街／機利士南路一帶(R2B)由「復修及活化優先範圍」改為「重建及復修混合範圍」，並與紅磡黃埔街／寶其利街／蕪湖街一帶併合為新的 R3C 小區

⁵ 市區更新範圍於九龍城市區更新計劃作出修訂，紅磡庇利街／春田街／崇安街一帶的重建及復修混合範圍剔除了陽光廣場，並加上馬頭圍道與漆咸道北交界的三角地帶，列為新的 R3B 小區

表 I.4 受影響區域與其所屬分區的商戶問卷目標樣本數和實際用分層抽樣法和目標便利抽樣法所取得的樣本數量

市區更新建議範圍			目標樣本數目	抽樣方法		實際樣本數目	達標率 (%)
				分層抽樣法	目標便利抽樣法		
商戶	重建優先範圍 (R1)	汽車維修商戶	100	116	9	125	125%
		非汽車維修商戶					
	復修及活化優先範圍 (R2) + 重建及復修混合範圍 (R3)	R2A 的食肆	200	229	12	231	116%
		R2A 的非食肆					
		R2B 和 R3C 的長生店					
		R2B 和 R3C 的非長生店					
活化商貿範圍 (RB) ⁶	珠寶商戶	100	23	45	68	68% ⁷	
	非珠寶商戶						
收回商戶問卷總數：						424 份	

第二階段社會影響評估

I.3.9. 在第一階段研究的成果上，第二階段的社會影響評估透過聚焦小組、問卷調查及面談訪問進行，評估主要集中討論於第一階段社會影響評估所提出的紓緩措施方向的適切性。第二階段社會影響評估於 2012 年 11 月下旬開展，並於 2013 年 12 月中旬結束。

聚焦小組

I.3.10. 為深入瞭解各社會組群的意見，顧問除了分析從第一階段社會影響評估中的聚焦小組和問卷調查中所獲得的資料外，更聯絡受影響地區的商戶及居民（包括業主、租戶（包括新移民）、長者、少數族裔居民及天台屋居民的不同組群），並進行了 3 次商戶及 8 次居民聚焦小組。出席聚焦小組的參加者除了透過地區

⁶ 市區更新範圍已作出修訂，刪除紅磡鶴園街／鶴園東街／民裕街一帶的活化商貿範圍

⁷ 珠寶商的回應率比預期低，顧問團隊多番跟珠寶業商會交流，只能取得 68 個樣本。雖然未能達 100 的目標，但相信有合理的代表性

上社會福利機構轉介外，顧問亦從第一階段社會影響評估問卷的填答者中，以抽樣形式選出部分區內持份者參加聚焦小組討論，有關詳情如下：

商戶

- I.3.11. 在第一階段社會影響評估中，顧問發現區內飲食業和珠寶業的經營者並不十分擔心市區更新帶來的負面影響，而從問卷調查的結果發現，在面對重建時，汽車維修商戶相對其他商戶較擔心「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。顧問分別於 2012 年 11 月 26 日（殯儀及相關行業）、27 日（土瓜灣汽車維修業（R1B 及 R1C）及 29 日（土瓜灣區汽車維修業（R1A））就區內殯儀相關行業和汽車維修業進行了共 3 個聚焦小組。

表 I.5 商戶聚焦小組參與者特徵

受訪組群	人數	聚焦小組數目	特徵
殯儀相關行業 商戶	4	1	- 全為僱主和商舖物業業主 - 男 75.0%；女 25.0%
汽車維修業商戶	8	2	- 全為僱主 - 業主 80.0%；租戶 20.0%
	22		- 男 93.3%；女 6.7%

居民

- I.3.12 在 2013 年 4 月至 5 月期間，顧問共進行了 8 個居民聚焦小組。

表 I.6 居民聚焦小組參與者特徵

受訪組群	人數	聚焦小組數目	特徵
業主	9	1	- 自住業主：44.4% (其他參與者沒有透露是否出租) - 男 33.3%；女 66.7% - 年齡：36 – 59 歲
租戶及 新移民	12	2	- 有在學子女家長 84.2% - 新移民 52.6% - 男 10.5%；女 89.5%
	7		- 全為租戶

受訪組群	人數	聚焦小組數目	特徵
長者	21	1	- 全長者住戶 47.6% - 獨居長者戶 33.3% - 男 47.6%；女 52.4% - 自住業主 38.8%；出租業主 23.1%；租戶 19%；沒有透露業主／租戶身份 19.1%
少數族裔居民	8	2	- 全為成年男士及租戶
	3		
天台屋居民	3	2	- 已購置天台物業 40.0%；租戶 60.0% - 男 20.0%；女 80.0%
	2		

公眾參與活動回應問卷

I.3.13. 此外，顧問亦透過第二階段公眾參與活動，向持份者介紹紓緩措施方向及聽取他們的意見，並在 4 次社區工作坊中派發回應問卷，就紓緩措施方向作進一步諮詢。顧問共收回 139 份問卷（回應問卷結果詳見第 III 章 2.2 節），問卷調查的持份者特徵如下：

表 I.7 參與問卷調查的持份者的特徵

	特徵
居住地區	本區 83.5%；非本區 4.3%；沒有透露 12.2%
本區居民平均居住年份	24.6 年（只計算本區居民）
業主／租戶	自住業主 69.1%；出租業主 5.0%；租戶 7.2%；其他 5.8%；沒有透露 12.3%
曾／沒有參與其他公眾參與活動	曾參與其他公眾參與活動 31.7%； 從沒有參與其他公眾參與活動 45.3%；沒有透露 3.0%

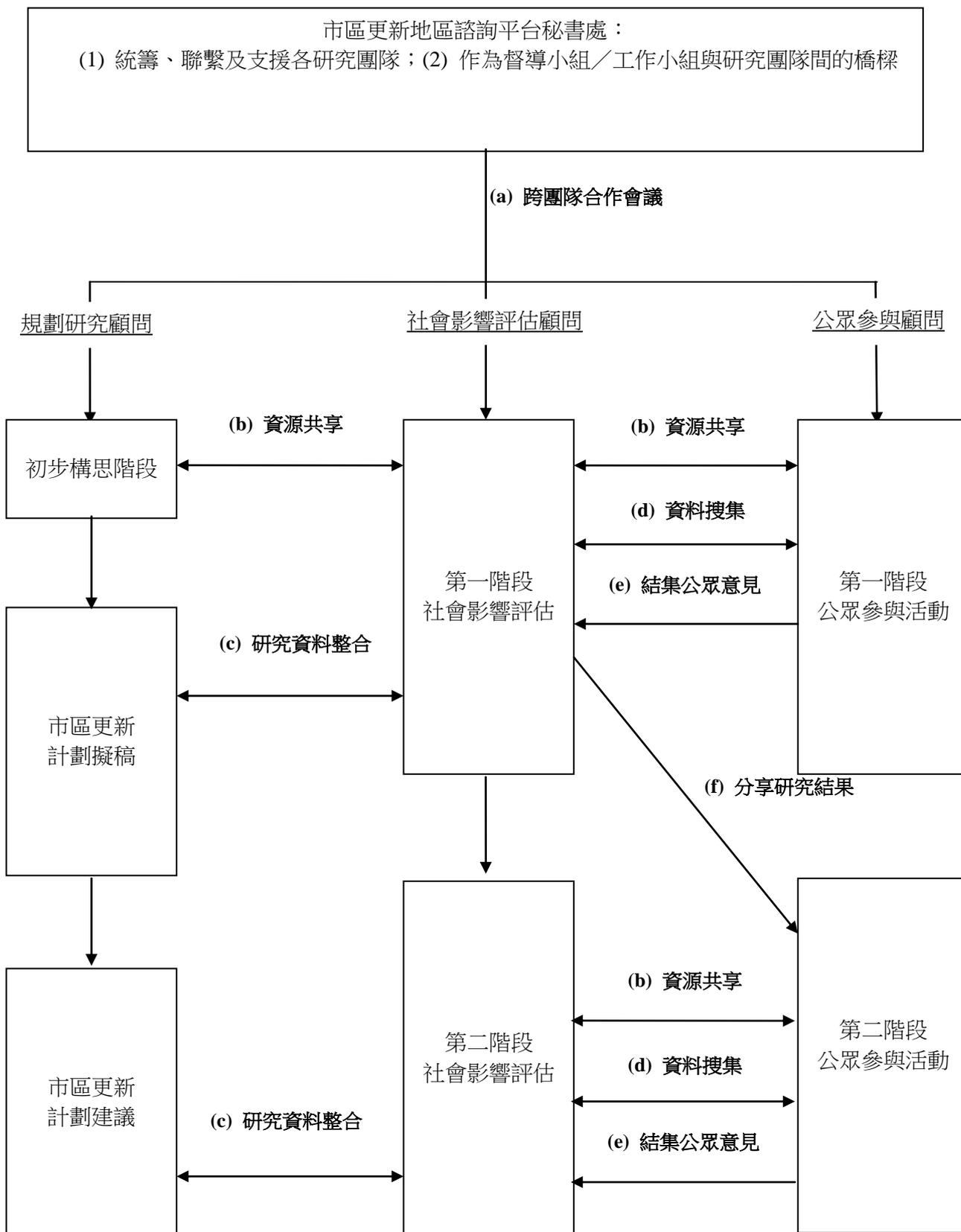
面談訪問

I.3.14. 顧問進行了 7 次面談訪問，收集有關政府部門及社會福利機構就建議紓緩措施的意見。

社會影響評估工作流程

- I.3.15. 下圖顯示社會影響評估兩個階段的工作流程及各顧問團隊的互動，當中的聯繫大致可分為 6 個類別，請見 a – f：
- a. **跨團隊合作會議**：是次研究有不同的合作會議，包括督導小組、工作小組會議、秘書處工作會議、資料搜集的合作會議等。同時，社會影響評估顧問亦按需要出席簡報會，讓計劃持份者對市區更新建議有更深入的掌握。
 - b. **資源共享**：各團隊於過程中分享資源，如地區組織的聯絡資料。
 - c. **研究資料整合**：社會影響評估顧問與規劃研究顧問交流專業意見及分享研究心得，以深入及全面了解九龍城區的市區更新需要及潛在影響，共同制訂適切的市區更新計劃建議。
 - d. **資料搜集**：社會影響評估顧問與公眾參與顧問合作，進行部分資料搜集工作，避免出現資源重疊及擾民的情況。
 - e. **結集公眾意見**：社會影響評估顧問從兩個階段的公眾參與活動中，收集區民的意見，豐富評估的成果。
 - f. **分享研究結果**：公眾參與顧問利用第一階段社會影響評估的成果，設計第二階段公眾參與資料。

圖 I.4 社會影響評估工作流程



II. 社區概覽

II.1. 社區概覽分析簡介

II.1.1 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。研究資料搜集自 2011 年人口普查的大街區資料、顧問團隊進行的實地考察、問卷調查及公眾參與簡介會獲得的相關資料。根據《市區重建策略》，社區概覽須要就以下範疇作出分析：

- a. 受影響範圍的人口特點
- b. 該區的社會經濟特點
- c. 該區的居住環境
- d. 該區的人口擠迫程度
- e. 該區經濟活動的特點，包括小商舖及街頭攤檔等
- f. 該區設有的康樂、社區和福利設施
- g. 該區的歷史背景
- h. 該區的文化和地方特色

詳細的分析載於**第二階段社會影響評估報告**，下文概述有關分析重點。

II.2. 受市區更新建議影響地區的人口特點分析

II.2.1. 受影響範圍（R1, R2, R3）的總人口約有 89,596。各區域中，以 R3 的人口最多，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%）。受影響範圍內住戶數目為 32,711，當中以 R3 最多，其次是 R1，再次是 R2。人口的多寡與小區的面積及樓房的發展密度有密切的關係。在小區中，人口密度最高的是 R1C，其次是 R3A，再次是 R3C。（人口統計分析的詳細數據，請參閱**第二階段社會影響評估報告**）

II.2.2. **長者**：六十歲以上的長者人口在受影響範圍中佔 22.4%。獨居長者住戶有 2,671 戶，佔受影響範圍住戶數目 8.2%；全長者住戶有 4,804，佔受影響範圍住戶數目 14.7%。九龍城區的長者比例為 22.2%，較全港平均比例高 3.1%。區內的長者常遇到的問題包括：(1) 舊樓多沒有設置升降機，不便出入；(2) 他們早已退休，沒有收入。以有限的積蓄，長者實難以負擔維修費用，以致失修問題嚴重，居住環境每況愈下；(3) 由於大部分長者業主的學識不高，未能分辨合約的真偽及理解買賣條款，故他們一般較害怕被騙去物業，對別人的信任度較低。

- II.2.3. **兒童及青少年：**受影響範圍內 14 歲或以下的兒童有 10,700 人，佔受影響範圍人口 11.9%，較全港數字（8.6%）高。範圍內 15-19 歲的青少年有 5,141 人，佔總人口 5.7%，比例與全港數字相約，他們多就讀區內的學校。就家庭住戶而言，受影響範圍內內有 18 歲或以下家庭成員住戶共 11,085 戶，佔住戶比例 33.9%，較全港的數字（37%）低 3.1%。據面談訪問、諮詢及小區實地考察的理解，區內不少新移民家庭及少數族裔家庭均有在學的中小學生。
- II.2.4. **新移民：**受影響範圍內有不少新移民人士⁸，佔受影響範圍人口 4.7%，比全港數字 2.4% 高。在小區中，以 R1C 的新移民比例最高，佔該小區人口 9.4%，其次是 R1A，佔 6.0%。
- II.2.5. **天台屋居民：**受影響範圍內天台屋問題嚴重，部分大廈的天台屋已經連成一片。據持份者表示，十三街的天台屋居民大部分為內地新移民，本地住戶相對較少。有很多天台屋的住戶都是在四年前(新移民)或更早時，用現金將單位買下。購買天台屋時，他們並不知道該單位並不合法。大部分受訪居民表示過去兩三年才知道自己的住所為僭建物。全部受訪的持份者表示，若果重建，政府必須要為他們安排居所，如讓他們入住公屋，否則會與當局積極爭取。
- II.2.6. **少數族裔：**撇除菲律賓人、印尼人、白人及日本人這四個受市區更新影響較少的族裔，市區更新建議的範圍內人口最多的三個族群為印度人、巴基斯坦人及泰國人，共有 2,351 人，佔少數族裔人口 40.4%。比較這三個少數族裔群組，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，R1 區域內合共有 1,064 名巴裔和印裔居民（佔 R1 區域總人口 3.4%），無論在比例上和實際數目上，均較 R2 區域（共 110 名巴裔和印裔居民；佔 R2 區域總人口 0.8%）和 R3 區域（共 547 名巴裔和印裔居民；佔 R3 區域總人口 1.2%）為高，因此，這兩個族裔居民在本區之市區更新所面對的困難和需要應予以適當處理。
- II.2.7. 區內的少數族裔幾乎全是租客，他們一般收入偏低，負擔租金的能力有限。現時土瓜灣區的租金一般較低，若重建，少數族裔很難在其他社區找到可以負擔的居所。

巴基斯坦籍少數族裔

- II.2.8. 巴裔居民的入息較低，多從事建築、司機等工作，他們大都因為租金便宜而選擇租住土瓜灣舊樓單位。現時巴裔家庭的居住環境較擠迫，一個 200 呎的單位約住有 3-5 人。由於支援較薄弱，收入普遍較低，若所處樓宇重建，尋找租金便宜又就近工作地點的居所將會是很大的難題。另外，巴裔的女性居民甚少社交活動，而男士的活動則多限於到清真寺敬拜，他們已紮根於土瓜灣，子女亦

⁸ 新移民即內地來港定居未滿 7 年人士

多就讀區內學校。基於經濟及宗教需要，居所的選擇不多，加上一些本地業主不願意將單位租予少數族裔，而他們對自我權益認知不足，又不懂中、英文，所以他們較本地居民面對更多困難。

印度藉少數族裔

II.2.9. 九龍城區內的印裔居民多為低下階層人士。有聚焦小組參與者指出他們當中有七至八成為綜援戶，經濟狀況較差。他們的居住環境亦甚為擠迫，例如一個約300呎的單位內住有13人，而區內印裔家庭的子女亦多就讀區內的中小學。

泰國藉少數族裔

II.2.10. 區內泰裔家庭的居住環境不太擠迫，一個300呎的單位約住4人。現時有少部分的泰裔家庭參加教會活動，其內容主要為感情分享，以減少生活壓力。泰國人家庭較其他少數族裔主動，願意融入香港文化。另外，不少泰國婦女嫁給香港男士，他們的孩子對泰國傳統文化沒有多大興趣。

II.2.11. 九龍城區內的泰裔社群及華裔社群相處融洽，大部分的泰裔人士留港多年，雖然未必能閱讀中文，但大都能操流利的廣東話。不少初來港的泰裔孩子及青年都會入讀九龍城區內的學校，並依賴區內的社福機構(如樂善堂)的協助適應香港的生活。

社區及團體結構

II.2.12. 在R1A小區內，五街的居民明顯較其他小區，甚至較位於同一小區的十三街居民更為團結，參與有關市區更新的行動亦較積極；R1B小區的居民亦有同樣的主動性，可是組織力較弱；在R1C小區中，因為部分大廈已成功獲發展商收購，所以居民對重建計劃亦比較關注，他們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。

II.2.13. 相對其他受影響小區，R2A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。由於對社區的身份認同，他們對市區更新的期望很大。很多居民建議要統一規劃整區的發展，接連啟德發展區。他們期望能夠重建，並可以有原區居住的安排。他們對區內現時發展的「牙籤樓」表現得特別反感，認為它們無助改善區內配套，亦破壞了區內的建築風格。

II.2.14. R3區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。

■ 小區中最高
■ 小區中最低

表 II.1 受市區更新建議影響地區的人口特點

人口特點	全港	九龍城區	1A	1B	1C	2A	3A	3B	3C
長者 ⁹ 人口	1,350,878 (19.1)	83,614 (22.2)	1,898 (19.7)	2,843 (21.9)	1,670 (18.8)	2,855 (21.5)	5,117 (25.7)	1,337 (21.3)	4,341 (23.3)
全長者住戶	276,562 (11.7)	16,887 (13.6)	486 (14.4)	651 (14.2)	448 (12.8)	659 (13.5)	1,198 (17.7)	337 (14.5)	1,025 (14.0)
獨居長者住戶	151,841 (6.4)	8,217 (6.7)	299 (8.9)	343 (7.5)	338 (9.7)	388 (8.0)	547 (8.1)	183 (7.9)	573 (7.9)
有一個或以上 6 歲以下兒童住戶	249,440 (10.5)	13,058 (10.5)	556 (16.5)	532 (11.6)	393 (11.3)	485 (10.0)	616 (9.1)	228 (9.8)	569 (7.8)
有一個或以上 6 – 13 歲兒童及青少年住戶	316,195 (13.3)	16,249 (13.1)	545 (16.2)	712 (15.5)	558 (16.0)	633 (13.0)	856 (12.6)	290 (12.5)	958 (13.1)
有一個或以上 6 – 18 歲兒童及青少年住戶	628,001 (26.5)	31,708 (25.5)	818 (24.3)	1,233 (26.8)	850 (24.4)	1,180 (24.3)	1,572 (23.2)	521 (22.4)	1,532 (21.0)
新移民 ¹⁰ 人口	171,322 (2.4)	8,604 (2.2)	575 (6.0)	658 (6.1)	833 (9.4)	702 (5.3)	502 (2.5)	240 (3.8)	684 (3.7)
少數族裔人口	451,183 (6.4)	33,458 (8.9)	456 (4.7)	910 (7.0)	657 (7.4)	1,056 (7.9)	831 (4.2)	230 (3.7)	1,672 (9.0)
少數族裔住戶	115,688 (4.9)	8,579 (6.9)	235 (7.0)	346 (7.5)	349 (10.0)	689 (14.2)	436 (6.4)	180 (7.7)	700 (9.6)

⁹ 長者定義為 60 歲或以上人士¹⁰ 新移民即內地來港定居未滿 7 年人士

II.3. 社會經濟特點

- II.3.1. 數據顯示（表 II. 2），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%）。
- II.3.2. 居民普遍為低下階層，所以在市區更新進行時或完成後，這些家庭未必能在區內找到既合適又符合負擔能力的居所，或未能負擔因活化而出現比現時高的生活水平。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 小區外，最高學歷為大專或以上的居民則佔較少數（17.1%-24%）。R3C 小區內 29.2%的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。

■	小區中最高
■	小區中最低

表 II.2 受市區更新建議影響地區的社會經濟特點

	全港	九龍城區	1A	1B	1C	2A	3A	3B	3C
平均住戶每月收入 (HKD)	20,500	23,560	17,919	18,798	18,068	20,552	19,693	22,855	21,025
低收入家庭 ¹¹ 數目	249,440 (10.5)	13,058 (10.5)	1,755 (52.1)	2,277 (49.6)	1,484 (42.6)	1,813 (37.3)	3,259 (48.2)	760 (32.6)	3,199 (43.8)
最高學歷為小學或以下	2,072,574 (29.3)	100,738 (26.7)	1,979 (24.3)	3,002 (26.6)	1,740 (22.6)	3,104 (26.5)	5,147 (28.9)	1,100 (20.1)	3,979 (24.5)
最高學歷為中學	3,295,971 (46.5)	165,902 (44.0)	4,790 (58.7)	6,334 (56.0)	4,386 (56.9)	6,222 (53.0)	94,22 (53.0)	3,062 (55.8)	7,853 (47.0)
最高學歷為大專或以上 ¹²	1,703,031 (24.1)	110,711 (29.3)	1,396 (17.1)	1,977 (17.5)	1,593 (20.6)	2,415 (20.6)	3,218 (18.0)	1,317 (24.0)	4,874 (29.2)
職業為經理／行政人員 ¹³	359,717 (10.1)	27,076 (14.4)	221 (4.7)	210 (3.4)	192 (4.7)	368 (5.7)	409 (4.4)	227 (7.4)	572 (6.5)
職業為服務工作及銷售人員 ¹³	575,392 (16.2)	26,349 (14.0)	1,130 (24.2)	1,566 (25.3)	1,055 (26.1)	1,190 (18.3)	2,503 (27.2)	362 (11.8)	2,072 (23.4)
非技術工人 ¹³	690,908 (19.5)	37,923 (20.2)	906 (19.4)	1,315 (21.2)	996 (24.6)	1,443 (22.2)	1,677 (18.2)	513 (16.8)	1,446 (16.3)

¹¹ 本研究將「低收入家庭」定義為人均入息相等於或低於香港人均入息中位數的家庭。以香港人均入息的中位數\$11,000 計算，凡人均收入等於或低於月入\$11,000 的家庭即為低收入家庭

¹² 最高學歷為大專或以上：包括文憑／證書課程、副學位課程及學位課程或以上

¹³ **經理及行政級人員**：包括政府的行政人員、專員及署／處長；領事；議員；工商界、進出口貿易、批發和零售業、飲食及旅店業、運輸、電力、燃氣、水務業及其他服務、以及漁農業中的董事、執行總監、總裁、總經理、專職經理、分行經理及小型機構經理；**服務工作及銷售人員**：包括機艙服務員及導遊；管家；廚師及侍應生；褸母；理髮師及美容師；出納員及票務員；警隊及其他紀律部隊的員佐級人員；運輸指導員及其他服務工作人員；批發及零售商店推銷員；店員及時裝模特兒；**非技術工人**：包括小販；家務助理及清潔工人；信差；私人護衛員；看更；貨運工人；電梯操作員；建造業雜工；包裝工人；廚師助手；漁農業雜工

II.4. 居住環境及人口擠迫程度

居所類型及租住權

II.4.1. 據人口統計分析，受影響地區的居民幾乎全是住私人房屋（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，這符合區內多割房及板間房的觀察，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%），這些地方的合租分租比例都遠較全港數字（0.5%）高。

房屋樓齡

II.4.2. 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）。

樓宇狀況

II.4.3. 市建局於 2009 至 2010 年期間，以抽樣方式進行樓宇狀況調查¹⁴。該調查以四個等級去分辨樓宇狀況 - 良好、滿意、失修及明顯失修。「良好」及「滿意」表示樓宇沒有損毀或輕微損毀，中期應進行基本的定期維修保養工程；「變差／失修」即樓宇出現可見的損毀情況，須在適當時間進行復修，並須持續進行定期維修保養；「惡劣」或「明顯失修」即指有大部分範圍出現較嚴重的結構問題，須進行緊急和往後的較大型復修。

II.4.4. 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）。

II.4.5. 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）。

¹⁴ 有關樓宇狀況調查的資料，請參閱諮詢平台會議文件編號 DURF KC/02/2012 http://www.durf.org.hk/pdf/meetings/4th_meeting/kc-02-tc.pdf

- II.4.6. 以上為樓宇狀況的前期量性研究。除了這些資料外，第一階段的社會影響評估亦透過持份者面談訪問／諮詢、小區實地考察及問卷進一步了解區內的樓宇狀況。對於區內的住戶而言，那些接近或超過 50 年樓齡的房屋有不少為「鹹水樓」，實在難以維修。這些樓宇既沒有升降機，又有很多嚴重的失修問題，如天花剝落及滲水。更甚的是區內的劏房、天台屋為樓宇的結構及水渠帶來沉重的負擔，致令大廈的失修問題惡化。

人口擠迫程度

- II.4.7. 受影響範圍內的人口密度比全香港和九龍城區為高，但就住戶人數而言，受影響區域的平均住戶人數介乎 2.6 - 2.9 之間，低於全港（3.0）及九龍城區（3.0）的有關數字，顯示居住的擠迫情況整體而言不十分嚴重。然而，根據顧問團隊的訪談和諮詢所得，有些少數族裔，如巴裔和印裔，因為住戶人數多，居住環境比較擠迫。

居所及小區環境

- II.4.8. 於研究過程中，我們發現五街和十三街、九龍城道天橋附近的私家街和環字八街一帶的舊樓失修問題非常嚴重。大部分樓宇欠缺完善消防系統及照明系統，亦沒有方便長者上落的電梯。根據調查分析，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。
- II.4.9. 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。
- II.4.10. 在第一階段社會影響評估的問卷調查發現受訪者大都不滿區內的空氣質素、噪音和綠化不足。
- II.4.11. 值得一提的是，現時區內的舊樓有很多機構投資者故意購買 10% - 20% 的單位（俗稱「落釘」），以於收購時獲利。假若他們提高賠償價錢的要求，便成為市區更新的一大阻力。

區內發展帶來的變化

- II.4.12. 在未來發展方面，九龍城區內有多個發展項目將為該區帶來新氣象。大型的交通發展項目包括正在施工的港鐵沙中線及觀塘線延線工程，以及計劃中的中九龍幹線。

表 II.3 受市區更新建議影響地區的房屋特徵及人口擠迫程度

	全港	九龍城區	1A	1B	1C	2A	3A	3B	3C
居住在私人永久性房屋的人口	1,242,982 (52.5)	100,846 (81.1)	3,104 (92.1)	4,573 (99.5)	3,465 (99.4)	4,818 (99.0)	6,757 (99.9)	2,319 (99.6)	7,229 (99.0)
自置 - 有按揭或貸款	492,261 (20.8)	23,346 (18.8)	131 (3.9)	385 (8.4)	102 (2.9)	299 (6.1)	920 (13.6)	297 (12.8)	838 (11.5)
自置 - 沒有按揭或貸款	741,334 (31.3)	48,028 (38.6)	1,782 (52.9)	2,227 (48.5)	1,609 (46.1)	2,267 (46.6)	3,635 (53.7)	1,093 (46.9)	3,590 (49.2)
全租	1,039,380 (43.9)	46,809 (37.7)	1,183 (35.1)	1,719 (37.4)	1,502 (43.1)	1,958 (40.2)	1,918 (28.3)	853 (36.6)	2,301 (31.5)
居所租住權 合租／二房東／三房東	11,491 (0.5)	933 (0.8)	115 (3.4)	137 (3.0)	130 (3.7)	166 (3.4)	116 (1.7)	0 (0.0)	113 (1.5)
免交租金	46,781 (2.0)	3,328 (2.7)	155 (4.6)	107 (2.3)	144 (4.1)	168 (3.4)	178 (2.6)	86 (3.7)	454 (6.2)
人口密度 ¹⁵	6,544	37,660	101,701	159,179	206,042	77,402	195,837	169,191	174,182
共住程度 ¹⁶	1,004	1,005	1,022	1,021	1,025	1,023	1,012	1,000	1,012

¹⁵ 每平方公里的人口¹⁶ 共住程度指每千個屋宇單位的平均家庭住戶數目

II.5. 經濟活動特點

- II.5.1. 整體而言，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 區域受影響商戶不少為汽車維修業；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。
- II.5.2. **汽車維修業：**不少汽車維修業商舖分佈在受影響區域，而五街及十三街一帶則為區內汽車維修業的集中地，相關工場數目超過 200 間。工場運作時會產生噪音及廢氣，影響附近居民，汽車所帶來的污染導致該區居住環境惡劣，產生與住宅區用地的不協調情況。
- II.5.3. **小型商舖：**衙前圍道一帶，各式各樣小型商舖林立，當中包括不少食店，別具特色。區內東端鄰近啟德發展區，加上沙中線土瓜灣站將會落成，現時亦有多條行人隧道通往世運花園，交通便利，有利商舖營運。若市區更新規劃可把區內環境優化，鼓勵及協助業主進行樓宇維修，在適合地點改善行人環境及汽車上落客／貨設施、綠化和美化街道，相信可以吸引人流，為當區帶來新動力。
- II.5.4. **殯儀及相關行業：**殯儀及相關行業商戶主要集中於溫思勞街及機利士南路一帶，然而，居民受到殯儀及相關行業的運作影響。市區更新規劃時，有需要考慮有關街道景觀的改善，亦需考慮避免相關行業擴散，以減少對區內居民的影響。

II.6. 現有的康樂、社區和福利設施

社區會堂

- II.6.1. 多名受訪的區內持份者均提出興建社區會堂的訴求，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。

社會福利機構

- II.6.2. 九龍城區內有多個社會福利機構，當中服務少數族裔的主要有明愛九龍社區中心、烏都鄰舍中心、九龍樂善堂、啟德平安福音堂親子及青少年活動中心、基督教宣道會泰人恩福服務中心及泰人聯系教會感恩堂。有社會福利機構表示現時區內欠缺讓它們營運的空間，建議在計劃重建時，為它們預留地方。

持牌安老院

- II.6.3. 在受影響範圍內只有兩間院舍位處樓齡超過 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。但由於區內的市區更新項目不會同時進行，相信九龍城市區更新計劃對區內安老院及其服務不會有重大影響。顧問於第二階段社會影響評估中，與有關院舍（源安護老院及敬愛護老院）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。

體育設施

- II.6.4. 九龍城區內有 5 個室內體育場館，其中 3 個在受影響及鄰近建議市區更新範圍——即紅磡市政大廈體育館、九龍城體育館及土瓜灣體育館。九龍城區亦有 3 個公眾游泳池，當中大環山游泳池及九龍仔游泳池較接近市區更新範圍。

康樂及休憩設施

- II.6.5. 在受影響及鄰近範圍內設有不少公園及休憩地方，但一般面積都較小，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。
- II.6.6. 在持份者的眼中，區內的公共康樂設施嚴重不足，公園和老人中心的供應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。居民普遍要求在區內增設青年中心、自修室、運動場和托兒中心。
- II.6.7. 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。

學校

- II.6.8. 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。

II.7. 歷史背景、文化和地方特色

- II.7.1. 九龍城區歷史悠久，共有 34 個法定古蹟及歷史建築，當中包括 3 個法定古蹟，2 個一級歷史建築，13 個二級歷史建築，16 個三級歷史建築，2 個具考古研究價值的地點及 2 個政府文物地點。當中有部分位於市區更新範圍一帶，其中較為公眾熟悉的有東方紗廠、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宋王臺花園內的宋王臺石刻等。亦有些位於市區更新範圍附近，例如九龍寨城遺址及龍津石橋遺址等。大部分的法定古蹟及歷史建築都保持原來的用途並開放予公眾參觀。有關市區更新範圍一帶的法定古蹟／歷史建築及其評級，請參閱表 II. 4。
- II.7.2. 除了上述法定古蹟及歷史建築外，區內亦有一些未有評級的歷史文化資源，例如樂善堂小學內的龍津及樂善堂石額¹⁷、海心公園魚尾石及侯王道 29 號唐樓建築等。有關區內其他的歷史文化資源，可參考九龍城區議會委託香港中文大學進行的《市區更新地區願景研究》¹⁸。

表 II. 4 建議市區更新範圍一帶的法定古蹟／歷史建築及其評級

法定古蹟／歷史建築	評級
前九龍寨城衙門	法定古蹟
九龍寨城南門遺蹟	法定古蹟
紅磡觀音廟	一級歷史建築
聖公會聖三一座堂	二級歷史建築
前馬頭角牲畜檢疫站（牛棚）	二級歷史建築
侯王道 1 號及 3 號（樂口福）	三級歷史建築
東方紗廠	三級歷史建築
舊遠東飛行學校	三級歷史建築
紅磡北帝古廟	三級歷史建築
土瓜灣天后廟	三級歷史建築
下鄉道 65 號	三級歷史建築
九龍寨城遺址	具考古研究價值的地點
龍津石橋遺址	具考古研究價值的地點
宋王臺石刻	政府文物地點

¹⁷ 九龍城龍崗道 63 號樂善堂小學門上的一塊石碑被古物諮詢委員會列為 1444 幢歷史建築物以外的新項目，目前仍未被評級

¹⁸ 九龍城區「地區為本」《市區更新地區願景研究》

<http://www.ursreview.gov.hk/eng/doc/Kowloon%20City%20Aspiration%20Study.pdf>

III. 社會影響及組群的意見

III.1. 社會影響

III.1.1. 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，並了解居民的需要，為紓緩措施作出建議。

第一階段：問卷調查

III.1.2. 在第一階段社會影響評估，顧問利用問卷調查去評估市區更新初步方案對社區持份者的長期、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。問卷調查的詳細結果載於**第一階段社會影響評估報告**，結果分析的重點在下文概述。

居民影響

III.1.2.1. 重建對業主及租客的影響

- a. **重建對業主造成的中短期負面影響：**在居民問卷的分析中，R1 區域業主於短期都一致地擔心「收購／賠償金額問題」及「安置問題／難覓合適居所」，於短中期則較擔心「搬遷後家庭開支／經濟負擔增加」問題。在這三項中，「收購／賠償金額問題」在 R1A、R1B 及 R1C 小區內同是位列第一（即最憂慮的）。在 R3 區域內，業主於短期同樣憂慮「收購／賠償金額問題」及「安置問題／難覓合適居所」，但「收購／賠償金額問題」不是影響最大的項目。對於 R3 區域業主來說，他們的著眼點非但在經濟層面，更在居住質素下降等日常生活上。根據問卷書面意見的資料，當居民面對重建工程時，他們會向業主立案法團／管理公司、區議員及負責重建的機構求助。
- b. **重建對租客造成的中短期負面影響：**在居民問卷的分析中，R1 區域租客於短期都一致地擔心「安置問題／難覓合適居所」及「因重建而被迫搬出，無家可歸」這兩個即時的住宿問題。於中短期，他們則較憂慮「搬遷後家庭開支／經濟負擔增加」及「搬遷後子女（孫兒）返學／轉校」問題。在 R3 區域，租客的憂慮與 R1 區域相約。與之不同的是 R3C 小區的租客較重視交通便利。這剛好呼應社區概覽的分析，指區內多有大學生因紅磡區就近港鐵站而選居於 R3C 小區。

- c. **比較業主及租客的憂慮：**雖然他們關注的事項類同，但程度卻有分別。從數據看來，租客多方面都較業主憂慮，而 R1 區域的居民又較 R3 區域憂慮。
- d. **重建為居民帶來的中長期正面影響：**業主及租戶對重建正面影響的期望沒有太大分別。在 R1 區域內，居民普遍期望新居的維修會較前妥善（R1A 及 R1B 小區），社區衛生亦會較理想（R1B 及 R1C 小區）。除此以外，R1C 小區的居民更期待新社區的設施會更完備。R3 區域居民的期望與 R1 區域接近，他們同樣重視社區衛生及社區設施。不同的是 R3 區域居民最普遍的期望不是樓宇維修，而是空氣質素的改善。對於 R3C 小區居民來說，社區治安亦是他們重視的一環。

III.1.2.2. 復修對業主及租客的影響

- a. **復修對業主及租戶造成的中短期負面影響：**就復修對業主造成的中短期負面影響，業主及租戶明顯有不同的意見。對於 R2 區域及 R3 區域的業主來說，他們一致擔心的是「因需要繳付復修工程費用，而引致的經濟負擔」，而租客的憂慮則是「租金上升」。數據顯示業主的憂慮較租客大。
- b. **復修對居民帶來的中長期正面影響：**R2 及 R3 區域的業主大都對「工程後樓宇及社區管理得到改善」比「工程後物業價格升值」有較高的期望。租戶同樣期待改善管理。對租戶來說，當物業價格升值，業主加租的機會便會增大。在個人利益受虧損的情況下，「工程後物業價格升值」乃是負面影響。

III.1.2.3. 更新計劃對少數族裔的影響

- a. **重建對少數族裔居民的影響：**面對重建，受訪的少數族裔最擔心的為「經濟負擔增加」，其次是「安置／搬遷問題」，再者是「交通不便」。這些憂慮主要因為：(1) 少數族裔多為低收入人士，故他們需要就近工作地方以節省車資，任何額外的經濟負擔對他們來說都是百上加斤；(2) 少數族裔遭受歧視，難以尋找另一處地方租住。對他們來說，重建將帶來的好處有改善空氣質素、治安及樓宇狀況。
- b. **復修對少數族裔居民的影響：**面對復修，受訪的少數族裔最擔心的是「經濟負擔增加」及「工程費用負擔」。這再一次說明經濟負擔對他們的壓力。對於復修，他們最期望改善樓宇管理。

III.1.2.4. 更新計劃對天台屋居民的影響

- a. **重建對天台屋居民的影響：**面對重建，受訪的天台屋居民最擔心的是「安置／搬遷問題」及「無家可歸」，其次是「收購／賠償金額問題」、「經濟負擔增加」及「居住質素下降」。天台屋乃僭建物，在收購的過程中往往不獲賠償。沒有賠償，他們便難以另覓居所，故此天台屋居民多擔心住

處問題。對他們來說，重建最大的好處就是「改善治安問題」，其次是「改善衛生」及「使用社區設施更方便」。

- b. **復修對天台屋居民的影響：**面對復修，受訪的天台屋居民最擔心的是「經濟負擔增加」及「工程費用負擔」，而最希望的是「改善樓宇管理」。

III.1.2.5. 更新計劃對長者及新移民的影響

- a. **重建對長者及新移民的影響：**面對重建，受訪的長者及新移民最擔心的是「安置／搬遷問題」，其次是「經濟負擔」，第三是「收購／賠償金額」。長者期望重建可以改善空氣質素、衛生環境及增加綠化，而新移民則期望可以改善衛生環境、治安及社區設施。
- b. **復修對長者及新移民的影響：**面對復修，受訪的長者及新移民同樣都擔心「工程費用負擔」及「租金上升」問題。

商戶影響

III.1.2.6. 更新計劃對商戶的影響

- a. **汽車維修業：**面對重建，受訪的汽車維修業最擔心的是「收購／賠償金額問題」，其次是「遣散員工問題／失去謀生機會」。對他們來說，最理想的安排是「原區重新營運」及「樓宇得到復修」，其次是「搬到其他地區重新營運」。
- b. **殯儀相關行業：**面對復修，受訪的長生店對「遣散員工問題／失去謀生機會」及「復修的工程費」都不太擔心。他們希望透過復修可以改善社區配套、改善社區吸引力及增強商戶網絡。對他們來說，最理想的安排是「可以原區重新營運」，而他們一般較反對「搬到其他地方重新營運」。
- c. **食肆：**受影響區內有不少小商戶，當中有很多食肆集中在 R2 區域，成為了該區的特色。針對 R2 區域的食肆分析，若是面對復修，受訪的食肆最擔心的是「影響現時的生意／謀生機會」，其次是「復修的工程費用負擔」。
- d. **珠寶業：**面對活化，R4¹⁹區域中的受訪珠寶業最期望「改善社區的配套設施」，其次是「改善社區的吸引力」，再次是「增強商戶網絡」。

¹⁹ 於九龍城市區更新計劃的初稿階段已刪除 R4 區的活化商貿範圍建議

第二階段：聚焦小組及綜合評估

- III.1.3. 第一階段的社會影響評估結果揭示了居民中四個較受九龍城市區更新影響的社群，他們分別是長者²⁰、新移民²¹、少數族裔²²及天台屋居民，他們當中包括了業主和租戶兩種類型的居民。有見他們在市區更新的過程中各有不同的關注及需要，顧問在第二階段的評估中，利用聚焦小組的形式與各組群作深入討論，以更深入了解各群組的實際困難及探討紓緩措施的適切性和具體安排建議。另一方面，區內的汽車維修業和殯儀相關行業與附近民居土地用途不相協調，這些商戶在重建過程會面對搬遷困難的問題，顧問亦藉聚焦小組更深入地了解商戶的意見，特別是因應其營運需要對搬遷的意願或紓緩措施的期望，以便規劃顧問在市區更新計劃提出適當的土地規劃建議。聚焦小組收集到的意見詳載於**第二階段社會影響評估報告**。
- III.1.4. 結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，顧問在以下段落綜合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；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

業主

III.1.4.1. 業主面對重建時的困難大多因收購物業作重建而出現的，包括：

- a. **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」。
- b. **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。
- c. **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

²⁰ 長者指 60 歲或以上人士

²¹ 新移民指從中國內地來港未滿 7 年人士

²² 本研究主要關注區內社會經濟地位較低的巴基斯坦裔人士、印度裔人士及泰國裔人士

織鬆散，部分為出租單位，或已空置多年²³，實難以聯絡其業主，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。

- 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.1.4.2. 面對復修，業主最擔心的主要包括：

- 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。

²³ 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

租戶

III.1.4.3. 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.1.4.4. 區內商戶不反對三大紓緩措施方向，但表示這些紓緩措施大多針對居民需要，對他們的幫助不大。有關 R2 區域的食肆和 R4 區域的珠寶業面對市區更新的困難已透過第一階段社會影響評估問卷反映。而有鑒於汽車維修和殯儀相關行業與區內居民的互動相對較複雜，顧問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，並於第二階段作分析研究。

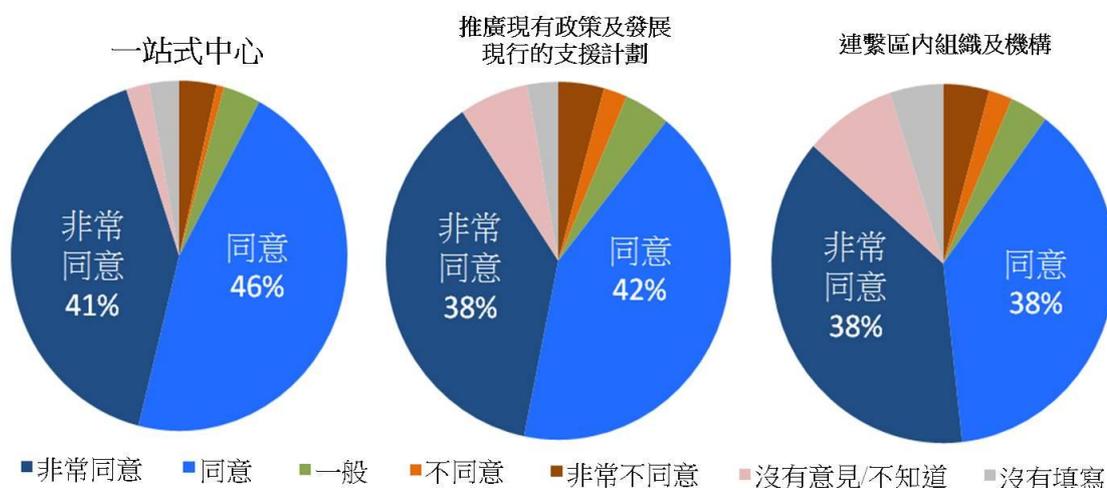
- III.1.4.5. 區內不少設在舊樓地舖的汽車維修工場聚集經營，對附近民居造成滋擾，特別是五街及十三街一帶（屬市區更新計劃建議「重建優先範圍」）。由於汽車維修工場與住宅用途不相協調，加上適合作汽車維修工場的工廈長遠而言亦逐漸被淘汰或活化作其他用途，商戶面臨重建時最大的困難是另覓適合地點**搬遷重置**。
- III.1.4.6. 靠近紅磡殯儀館經營的殯儀相關行業，面對市區更新時沒有明顯困難。但因應殯儀相關行業對附近民居造成的滋擾，業界提出了兩項建議以紓緩行業對居民的滋擾，當中包括：1. 在區內設置中央化寶爐，以減少居民和商戶因化寶爐而產生的衝突；2. 在區內合適的地點設置專門停泊靈車的咪錶位，以改善現時因停泊靈車所引起的外觀和交通擠塞問題。
- III.1.4.7. 至於上文第 II.6.3 節提及的安老院，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。由於近期租金上升較大，令護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.1.4.8. 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**：如前文所述，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。

III.2. 持份者對紓緩措施三大方向的意見及期望

III.2.1. 除了上一節提及的聚焦小組外，顧問亦於公眾參與活動的 4 次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」，「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。

III.2.2. 問卷調查結果顯示大部分持份者對顧問提出的三大紓緩措施方向均反應正面，當中 87.0%受訪者表示同意或非常同意（同意：46.0% 非常同意：41.0%）設立一站式資訊及支援中心的方向；79.8%受訪者表示同意或非常同意（同意：42.4% 非常同意：37.4%）推廣現有政策及發展現行的支援計劃。此外，亦有 76.2%受訪者表示同意或非常同意（同意：38.1% 非常同意：38.1%）連繫區內的組織及機構。顧問於下文綜合了持份者對紓緩措施建議的期望。

圖 III.1 持份者對三大紓緩措施方向的意見



一站式資訊及支援中心

III.2.3. 聚焦小組及公眾參與活動的參與者普遍贊成有關建議，其主要原因和對中心的期望包括：

a. 提供可信賴資訊

大部分參與者特別贊成設立一站式資訊及支援中心，因為他們對有關市區更新的政策和過程了解甚淺，加上他們認為現時(特別在結集業權的過程中)缺乏可信賴的資訊，以至窒礙重建的步伐，所以他們認為中心可以為居民提供為他們信賴的相關資訊，當中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。

b. 提供跨專業的諮詢服務

參與者均期望一站式資訊及支援中心提供全面而專業的市區更新資訊，這些資訊主要圍繞法律、估價、維修工程及政策措施四方面，因此中心的營運應配合有關專業人士支持。例如有建議於中心安排義務律師協助居民了解法律條文，協助居民理解出售物業文件的重要條款，並分析其中的利弊；亦可當收購事宜發展至成熟階段時，轉介至收費的法律服務。

c. 主動的服務模式

參與者期望中心可針對不同人士，包括受市建局重建項目及私人發展商重建項目影響的持份者，主動進行聯絡並提供適時支援，建議中心應主動接觸及協助居民，為區內的弱勢社群提供支援服務。

d. 外展支援服務

參與者期望中心以流動的形式提供服務，以「落區」形式協助弱勢社群，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，並有中、英文作對照等。而透過外展的服務，相信可接觸更多主動性不足的持份者，包括深居的長者，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.2.4. 不少參與者支持有關建議。參與者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，讓其他以其出租住宅物業以維持生計而又合資格的業主均會獲體恤津貼，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.2.5. 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。

III.2.6. 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。

III.2.7. 參與者普遍支持透過一站式資訊及支援中心的轉介服務，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. 檢視現有與市區更新有關的支援服務及措施

IV.1. 現有的支援服務及措施

- IV.1.1. 社會影響評估顧問於 2013 年 5 月至 7 月期間與政府各部門及區內相關組織共進行了 7 次面談訪問。面談的焦點集中討論有關市區更新的現有支援服務及措施。
- IV.1.2. 顧問透過整理面談訪問及其他途徑搜集到的資料，檢視現時與市區更新有關的支援服務和措施²⁴是否足夠，從而找出可能出現的服務空隙或服務需優化的方向，以協助修訂和深化顧問建議的紓緩措施。
- IV.1.3. 現時與市區更新有關的支援服務及措施主要針對重建和復修兩大範疇，下文簡介現時在區內的支援服務及措施的情況。

重建

- IV.1.4. 現時與市區重建有關的支援服務及措施主要由市建局、市區更新基金、香港房屋協會（房協）及發展局推行，這些服務及措施分別就市建局主導及私人主導的重建項目而設，服務對象包括業主和租戶。以下為有關的主要服務和措施：

a. 市建局主導的重建項目

針對市建局主導的重建項目的支援服務及措施主要由市建局推行，只有市區重建社區服務隊由市區更新基金資助運作。

支援業主和租戶

- i. 市建局「市建一站通」資源中心：位於大角嘴的市建局「市建一站通」資源中心主要為業主提供有關市區更新（包括重建及復修）的一站式服務，包括資訊、諮詢服務，以及各項相關的協助。
- ii. 馬頭圍市建局地區辦事處：馬頭圍市建局地區辦事處在地區提供資訊及諮詢服務，加強市建局與受重建影響居民的溝通。市民可在辦事處查詢有關區內市建局重建項目及相關的收購／補償／安置政策等資料。
- iii. 市區重建社區服務隊：市區更新基金委聘救世軍為九龍城受市建局重建計劃影響的居民提供協助及輔導，包括識別需要協助的居民和商戶；動員義工或社區資源提供支援；個案管理及轉介等一系列服務。

²⁴ 指由政府相關機構及其合作伙伴等在現時推行的支援服務和措施

支援業主

- iv. 需求主導重建項目(先導計劃)²⁵：業主在計劃下可聯合向市建局提出申請建議在其物業地段開展重建項目，如申請符合計劃評審準則包括業權份數及地盤面積等，市建局會因應申請考慮並回應業主的訴求而開展重建項目。
- v. 「樓換樓」先導計劃：以「樓換樓」形式向受市建局重建項目影響的自住業主提供現金補償以外的選擇，以滿足他們回遷原區及保存社區網路的期望。
- vi. 發還修葺費用計劃：向受市建局重建項目影響的業主提供特惠津貼，即使他們的樓宇可能會在數年內進行重建，亦以財政資助為誘因鼓勵他們遵從有關部門的維修及修葺要求。此計劃只適用於個別市建局重建項目，市建局會因應個別情況考慮是否提供此項津貼予相關業主。
- vii. 發還測量師費用：業主可自行聘用具備專業資格的測量師，就其受影響物業或市建局所提出的「樓換樓」計劃內新單位的市場價值提供估價，並與市建局進行商討。如業主遞交的資料符合市建局要求，市建局會安排發還有關的測量師費用。
- viii. 出租住宅物業長者業主體恤津貼：協助受市建局重建項目影響並依靠其唯一出租物業租金收入維持生計的長者業主，從體恤角度考慮提供津貼以填補因出租物業所扣減的部分自置居所津貼。

支援租戶

- ix. 住宅租客體恤援助計劃：住宅租客如其租約於凍結人口調查前已生效，但在市建局成功收購有關物業前被業主要求於租約期滿或終止後遷出，而未能按〈特惠金發放準則（住宅租客）〉收取特惠金的租戶（“受影響租戶”），可申請市建局的「住宅租客體恤援助計劃」。如住宅租客申請後並經市建局審核為符合資格的租客，市建局會向該租客發放這計劃下的特別特惠金。
- x. 搬遷補助金：住宅租戶如其租約於凍結人口調查前已生效，但在市建局成功收購有關物業前被業主要求於租約期滿或終止後遷出，但不符合申請「住宅租客體恤援助計劃」的資格，並有實際困難者，經由市區重建社區服務隊評核後轉介予市建局，市建局會考慮給予合資格的受影響租戶搬遷補助金。

²⁵ 市建局亦有委聘長者安居協會為有意申請「需求主導」重建項目及市區重建「中介服務」先導計劃的業主提供諮詢服務

b. 私人主導的重建項目

針對私人主導的重建項目的支援服務及措施分別由市建局、房協及發展局推行，對象主要是業主。

- i. 市區重建中介服務(先導計劃)：計劃由市建局成立全資附屬公司—「市區重建中介服務有限公司」推行，並收取一定費用。業主在計劃下可聯合提出申請有關中介服務，如申請符合計劃評審準則包括業權份數並獲接納，該公司會擔當「促進者」的角色向業主提供顧問或中介服務，協助業主集合土地業權以便在市場中聯合出售或按現行市場機制及其他適用的法例處置。
- ii. 《土地（為重新發展而強制售賣）條例》資訊服務²⁶：房協就強制收購程序及其他相關事宜提供參考資料，以加強業主對有關條例的了解。
- iii. 支援長者業主外展服務先導計劃：發展局委聘長者安居協會推行計劃，向受《土地（為重新發展而強制售賣）條例》或私人發展商收購影響的長者業主及其直系親屬，提供外展支援服務，以助長者業主掌握所需資訊，並為有需要的長者業主提供搬遷及其他相關支援。
- iv. 《土地（為重新發展而強制售賣）條例》調解先導計劃：發展局委聘聯合調解專線辦事處為計劃提供調解服務。計劃旨在協助涉及或即將涉及強制拍賣申請的雙方業主，參與並進行自願性質的調解，處理強制拍賣申請上所產生的爭議或分歧。計劃亦為合資格長者業主提供調解會議費用的財政資助。

復修

IV.1.5. 在樓宇復修方面，現時的支援服務及措施主要是由市建局、房協及屋宇署推行，服務的對象主要為業主。此外，民政事務總署（民政署）則鼓勵及協助業主成立法團，以便業主更妥善地管理和維修自己的樓宇。市建局更與非政府機構合作，在區內向有關業主提供資訊及協助處理復修事宜。現有的支援服務及措施大致可分為組織業主、財政資助及技術支援和資訊提供及專業諮詢三大類。

a. 組織業主

- i. 支援大廈管理／成立業主立案法團的措施：民政署一直鼓勵及協助業主成立業主立案法團，促進法團有效運作，以便業主更妥善地共同管理和維修自己的樓宇，措施包括：九龍城民政事務處負責的地區大廈管理聯絡小組及居民聯絡大使計劃；民政署負責統籌的大廈管理專業

²⁶ 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

顧問服務計劃及關愛基金舊樓業主立案法團津貼計劃²⁷。大廈管理專業顧問服務計劃更由民政署委聘的瑞安物業管理有限公司（服務合約至 2014 年 3 月），為九龍城區有需要的舊樓業主提供樓宇管理及維修的支援服務，包括跟進維修工程、標書等。

b. 財政資助及技術支援

- ii. 樓宇維修綜合支援計劃：房協和市建局於 2011 年起合作整合並重新制訂一套統一而全面的財政資助及技術支援措施，當中的項目包括：(1) 籌組業主立案法團的資助；(2) 公用地方維修津貼／免息貸款／補助金（相關資助 - 第三者風險保險資助／認可人士或專業顧問費用資助）；(3) 家居維修免息貸款／補助金；(4) 屋宇署樓宇安全貸款計劃；(5) 長者維修自住物業津貼計劃。
- iii. 樓宇更新大行動：由政府、市建局及房協合辦，為合資格業主提供樓宇維修津貼及技術支援，特別是沒有法團的樓宇，而樓宇結構安全及衛生設施出現問題或失修。樓宇更新大行動的申請年度為 2009 及 2010 年，樓宇更新工作仍在進行中。政府暫沒有計劃延續「樓宇更新大行動」計劃。
- iv. 強制驗樓資助計劃：為協助有需要的業主履行法例下對強制驗樓計劃的要求，市建局及房協合作推出計劃，向合資格業主提供財政支援。

c. 資訊提供及專業諮詢

- v. 市建局「市建一站通」資源中心：如前文所述，市建局「市建一站通」資源中心亦提供復修有關的資訊、諮詢服務。
- vi. 物業管理諮詢中心²⁸：由房協負責，物業管理諮詢中心為市民就物業維修及管理提供一站式的專業意見和協助，其中會為市民安排約見專業團體的代表提供免費諮詢服務。
- vii. 樓宇維修支援計劃熱線：由房協和市建局合辦，透過一站式電話查詢服務，協助市民更認識樓宇維修綜合支援計劃、申請詳情及有關資料。
- viii. 發展局、屋宇署及有關部門／執行機構：配合推行樓宇維修綜合支援計劃及強制驗窗驗樓計劃，安排不同的資訊發放，推廣及教育公眾。藉不同媒體及形式，包括安排講座、簡介會、電視推廣、小冊子等介紹支援的內容及向公眾推廣。

²⁷ 關愛基金舊樓業主立案法團津貼計劃為一次性計劃，由 2012 年 10 月起接受申請，為期 3 年

²⁸ 房協的物業管理諮詢中心將於 2015 年改變運作模式，有關「樓宇維修綜合支援計劃」及樓宇維修支援計劃熱線的服務將轉交由市建局負責

- ix. 馬頭圍市建局地區辦事處：市建局在地區提供樓宇維修櫃台諮詢服務。
- x. 市建局與非政府機構合作為業主提供復修支援服務：為加強地區溝通工作，市建局委聘民社服務中心有限公司，在紅磡及馬頭角區提供樓宇維修支援服務，包括安排講座或業主座談會，以及為有意參與復修支援計劃的業主提供文書服務等。

d. 其他

- xi. 駐屋宇署社工支援服務：向受屋宇署推行樓宇安全行動影響人士，包括投訴者、業主及住戶提供經濟、心理和家庭方面的支援及輔導服務，以及促進住戶與屋宇署之間的互相了解及溝通。

IV.1.6. 除了上述與市區更新有關的主要支援服務及措施外，九龍城區內居民特別是租戶，如遇到因市區更新引起的一般居住、經濟、就業、就學及其他生活問題時，可向社會福利署（社署）及其資助的區內社會服務機構²⁹，其他部門及在區內服務的非政府機構尋求援助。這些部門及機構會協助求助者解決困難，有需要時亦會提供輔導及情緒支援，甚至作出適當的轉介。另一方面，現時部分民政事務處亦設有「法律諮詢計劃」³⁰及「租務主任計劃」³¹，為面對法律及租務問題的市民提供法律及租務上的諮詢服務。這些服務雖然並非只針對市區更新而設，但亦有助居民處理因重建引起的法律及搬遷相關的租務問題。現時當區區議員及其相關地區組織亦會協助不熟悉地區服務的居民尋求援助。

²⁹ 九龍城區內社會服務機構詳情可見社會福利署出版的九龍城及油尖旺社會服務概覽。社會福利署管理或撥款的服務單位亦可瀏覽網頁 http://www.swd.gov.hk/tc/index/site_district/page_kcytm/sub_infobook/。服務範圍包括：社會保障、家庭、兒童及青少年、社區發展、安老和義工服務等

³⁰ 「法律諮詢計劃」為『當值律師服務』管理。此項計劃為面對法律問題的市民提供初步的法律意見及指導，完全免費。市民欲藉此項計劃尋求免費法律諮詢，可經由轉介機構（包括志願團體和民政事務總署位於 18 區民政事務處的 20 個諮詢服務中心），預約會見義務律師。義務律師會在設於民政事務處的中西區、灣仔、東區、油尖旺、觀塘、沙田、黃大仙、離島及荃灣的法律諮詢中心，會見經預約的市民

³¹ 差餉物業估價署派出租務主任每星期定時在 5 間民政事務處的諮詢服務中心當值，就租務事宜及業主與租客的法定權利和責任，為市民提供指導

IV.2. 服務空隙分析

IV.2.1. 綜合以上資料，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，現綜合如下：

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》，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。

復修

- c. **繼續優化的復修支援服務**：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. **發放資訊的渠道不足及不集中：**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」³²，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。

³² 民政事務總署委聘非政府機構，為本港的少數族裔人士開設和營辦五間分別位於灣仔、油尖旺、觀塘、元朗及屯門的少數族裔人士支援服務中心及兩間位於深水埗和東涌的分中心，為全港的少數族裔人士提供融和活動、專設學習班、傳譯、輔導和轉介服務等。於觀塘的少數族裔人士支援服務中心（香港基督教服務處－融匯）提供免費電話傳譯及視譯服務。詳情可瀏覽 <http://www.hkcs.org/gcb/cheer/cheer.html>

V. 紓緩措施建議

V.1. 紓緩措施的具體方向

- V.1.1. 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「連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。
- V.1.2. 綜合本報告第 III 章有關社會組群的意見內容，顧問歸納出居民對「一站式中心」的期望，他們希望中心以主動的服務模式，提供可信賴的資訊、跨專業的諮詢服務及外展支援服務；另外，居民亦期望推廣和發展部分現行的支援服務和措施；他們同時建議可藉著「一站式中心」連結區內的組織及機構，包括一些活躍於個別社區內的社區中心和區議員。
- V.1.3. 另一方面，在第 IV 章中，顧問針對持份者的困難，檢視了現有與市區更新有關的支援服務及措施，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，要點如下：

業主

- 資訊不足(私人重建項目)
- 加強長者搬遷後適應新環境的支援
- 繼續優化復修支援服務

租戶

- 發放資訊的渠道不足
- 租戶有困難尋找租住單位
- 加強協助少數族裔居民接收資訊

- V.1.4. 因應居民在市區更新過程可能遇到的問題，他們對紓緩措施的期望以及面對的服務空隙，顧問建議製備較全面的**市區更新實用指南**；以「一站式中心」為基礎；並**連繫區內的組織及機構**，建立一個有效的溝通網絡，為受影響的持份者提供支援服務。對於**現行的支援服務及措施**，顧問建議政府和局方可加強宣傳，並在有需要時考慮優化有關服務及措施。

V.2. 市區更新實用指南

- V.2.1. 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的較全面的資訊，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。

V.3. 一站式資訊及支援中心

- V.3.1. 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。

營運機構

- V.3.2. 由於居民普遍期望未來的「一站式中心」能具有高度公信力，以保障他們在複雜的市區更新過程中的權益和利益，因此顧問建議「一站式中心」應該由公營機構負責營運，以確保中心的運作與居民的利益沒有衝突。顧問綜合各方的意見及實際情況考慮，認為市建局是較合適的營運機構，當中的考慮因素包括：

- a. **可提供具公信力的資訊：**由於市建局是政府的法定組織，過去都獲得市民普遍信任。顧問相信本區居民對市建局所發放的資訊有較高的信任度。
 - b. **具專業知識及相關服務的營運經驗：**市區更新項目為市建局的管轄範圍，因此，它較其他部門和組織熟悉市區更新不同工作範疇，具備有關的專業知識。而市建局即將於 2015 年擴展其樓宇復修支援服務範圍至全港，且具籌辦及營運「市建一站通」的經驗，所以在現有基礎上擴展服務，使之達到顧問建議的「一站式中心」，減少服務重疊的問題，同時能有效針對市區更新問題支援區內居民。
 - c. **具完善的社區網絡，提供多專業的諮詢服務：**市建局營運的另一優點是能夠更容易聯繫其他相關的政府部門及機構，以提供相關資訊及轉介服務。居民一直期望「一站式中心」提供全面而具專業性的市區更新資訊，顧問相信市建局可以藉着其完善的社區網絡達成此目標。
 - d. **逐步轉向主動的服務模式：**在諮詢過程中，有持分者表示市建局的工作模式較被動。顧問針對此意見，進行資料搜集及諮詢，得知市建局的服務已逐步轉向較主動模式。近年，市建局亦一直與區議會、地區組織、專業團體等非政府機構廣泛合作，積極推動社區參與計劃。顧問相信市建局可以利用各種方法，主動為有需要人士提供服務，並使服務更具人性化。
- V.3.3. 鑒於市建局在《市區重建局條例》的職權範圍，該局不適宜就私人重建發展提供任何意見。不過，可建議由市建局營運的「一站式中心」協助發放有關重建的一般資訊，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。

V.4. 推廣及優化現有的支援服務及措施

- V.4.1. 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（見上文第 IV.2 節）的認識不足。顧問建議政府及市建局因應持份者的需要，加強推廣上述的支援服務及措施，使它們更有效紓緩持份者因市區更新而受到的社會影響。
- V.4.2. 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」³³，在探訪一些不活躍或較難接觸的住戶時可介紹「一站式中

³³ 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

心」及其他社區福利服務，也可考慮為居民進行的「需要評估」時加入與市區更新有關的元素，從而了解居民的需要，轉介個案至合適的政府部門或機構。

- V.4.3. 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³⁴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。
- V.4.4. 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。

³⁴ 「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

VI. 總結

- VI.1. 顧問利用社區概覽、問卷調查、聚焦小組及面談訪問／諮詢等研究方法評估九龍城市區更新計劃對區內居民及商戶的影響，包括重建及復修對居民的影響、商戶的憂慮及對市區更新的期望，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。