

# 「市區重建局物業收購程序」檢討分析

## 檢討報告

### 1. 研究目的

1.1 本研究旨在檢視市區重建局，在收購物業程序中所遇問題及相關議論，藉以找出改進之道。研究將以深水埗福榮街/福華街及保安道/順寧道重建項目，對業主的影響作為具體研究對象。

1.2 本研究會嘗試收集業主對市區重建局物業收購程序的意見，包括市建局的諮詢過程、業主所面對的困難和他們需要的幫助；有關研究收集回來的客觀資料，及業主的意見，將會在另外一份研究報告發表；根據收集到的資料，本檢討報告嘗試評估市建局物業收購程序，並提出一套延續評估的表現指標，以供區議會及市建局參考及跟進之用。

### 2. 評估方法

#### *市區重建策略*

2.1 市區重建應落實「以人為本」的工作方針。市區重建的目的是改善市區居民的生活質素。政府既須兼顧社會上各方人士的利益與需要，亦不應犧牲任何社群的合法權益。

2.2 政府在進行市區重建時，會緊守一些重要原則，包括：

- a) 市區重建應使整體社會受惠；
- b) 為進行重建項目而物業被收購或收回的業主必須獲得公平合理的補償；
- c) 受重建項目影響的居民應有機會就有關項目表達意見。

2.3 本研究亦將依照上述原則對市建局物業收購程序進行評估；研究隊曾就有關問題，諮詢一些學者，他們普遍認為，市建局市區重建的大方向是正确的，不過，在進行物業收購時，可能有改善的空間；研究隊亦希望研究結果，能幫助市建局及受影響的居民，達致雙贏局面。

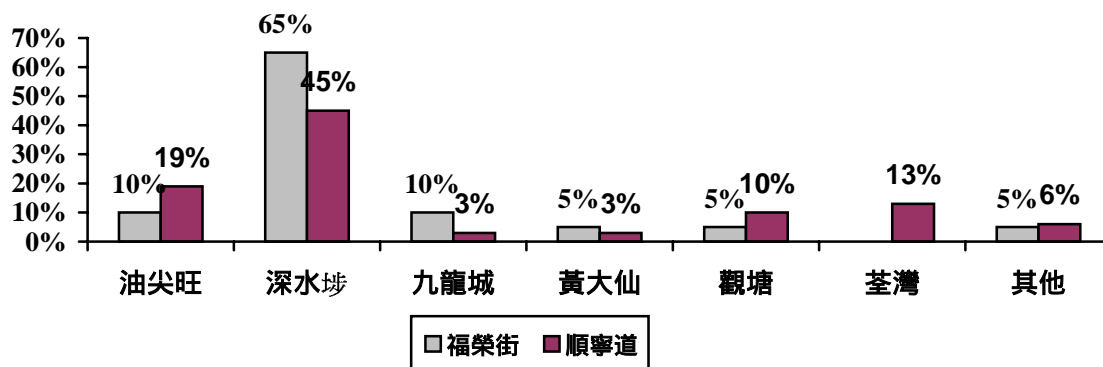
### 3. 社會整體是否受惠

3.1 市建局在深水埗福榮街/福華街及保安道/順寧道進行重建，將可以改善該區居民的生活質素；同時，市建局亦不應該犧牲任何社群的合法權益，避免引致居民的不滿，才能達致社會整體受惠的目的；假如受惠的只是不受重建影響的居民，而受重建影響的居民則蒙受極大的損失和不安，對社區的和諧、居民對重建的支持及政府的形象，必定有不良的影響，而且，亦非市區重建的目標。

3.2 根據房屋及規劃地政局在二零零一年十一月公布的指引，市建局應全面評估建議項目所引起的社會影響，以及受影響居民的社區連繫和安置需要，包括居民的住屋意願、工作地點、社區網絡等。

3.3 本研究所獲得的資料，福榮街/福華街及保安道/順寧道重建項目受影響的業主中，大部分是在區內工作或上學，他們在區內的生活和社區連繫，將會受到極大的影響。

圖表 1: 按工作/上學地點的住宅自住業主及家人人數比率



3.4 在個案研究中，絕大部分居民指出，他們非常憂慮重建所帶來的經濟、就業和教育的問題；而根據房屋及規劃地政局在二零零一年十一月公布的指引，市建局應全面評估建議項目所引起的社會影響，以及受影響居民的社區連繫和安置需要，包括居民的住屋意願、工作地點、社區網絡等。

3.5 但是，市建局給福榮街/福華街及保安道/順寧道重建項目業主的選擇，只有現金賠償，並沒有就居民的社區連繫、安置需要、工作及上學等問題，提出妥善的安排。

3.6 在討論成立市建局的法例時，政府曾向區議會說，在重建過程中受影響的居民，應獲得合理的安置及補償，包括：

- (1) 樓換樓，呎換呎；
- (2) 原區安置(區議會為界)；以及
- (3) 不願意接受安置者，應有合理的金錢補償。

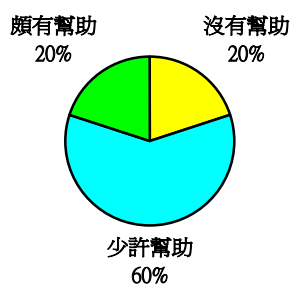
3.7 政府代表在區議會曾說，市區重建局將會提供不少於 1.2 倍的單位予選擇「樓換樓、呎換呎」賠償方案的住戶，並在區議會上重申「樓換樓」計劃已經獲得市建局原則上接納；政府並在二零零一年回應立法會議員的建議時，亦答應將有關決定向市建局提出。

3.8 可是，在處理福榮街/福華街及保安道/順寧道重建項目時，這些「承諾」並沒有實現。誠然，「樓換樓、呎換呎」或原區安置等安排，困難重重，因此，需要市建局及早規劃、詳細研究和磋商，而不是作為拒絕承認，因為這些安排是受影響的居民應獲得的合理安置及補償選擇之一。

3.9 政府代表在立法會及區議會曾指示，在九個目標重建區成立社工隊，它們會獨立於市區重建局，為市民解決重建帶來的問題。

3.10 不過，從調查所得，大部分受影響的業主表示，社工隊並沒有向他們提供協助；例如，福榮街/福華街重建項目的業主中，只有約 41% 住宅自住業主說，市區重建社工服務隊曾經接觸他們，提供協助，而其中 60% 業主認為，市區重建社工服務隊的協助，只有少許幫助，約 20% 覺得有些幫助。

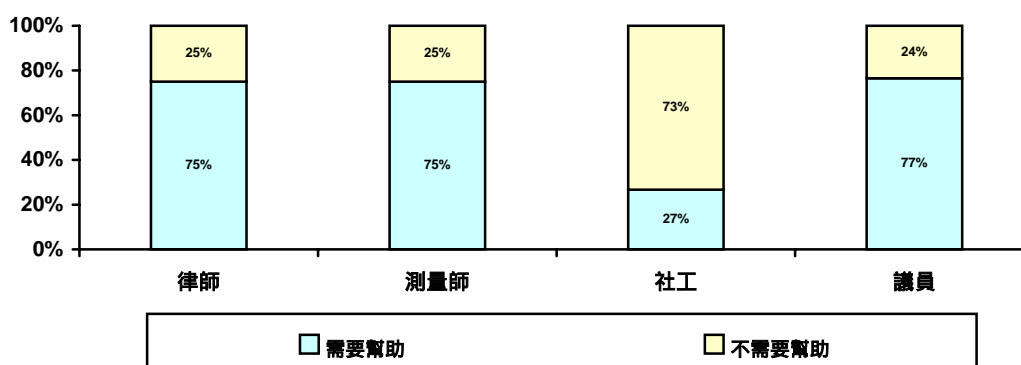
**圖表 2: 按是否覺得市區重建社工服務隊有幫助劃分曾被市區重建社工服務隊提供服務業主數目百分比**



3.11 個別業主更表示，社工隊只是游說他們接受市建局的收購建議，並沒有向他們提供任何實際的協助；因此，社工隊是否能獨立地為受重建影響的居民提供服務，是值得探討的。

3.12 根據居民的意見，他們希望得到律師、測量師和議員的幫助，為他們解決重建帶來的問題；例如，超過七成的福榮街/福華街重建項目業主表示，他們希望得到律師、測量師和議員的幫助。因此，市建局應考慮幫助受重建影響的業主聘請律師，幫助他們處理法律上的問題。

**圖表 3: 按需要何種專業人士幫助劃分業主數目百分比**



## 建議

3.13 總結以上分析，研究隊有以下建議：

- a) 為避免犧牲任何社群的合法權益，以達致社會整體受惠的目的，市建局應該讓在重建過程中受影響的居民，獲得合理的安置及補償，除現金補償之外，居民應該有其他選擇，包括樓換樓，呎換呎及原區安置等安排；因此，政府應及早對有關安排的可行性進行研究和諮詢；
- b) 市建局應盡快檢討獨立社工隊的運作，以便社工隊能發揮更大的功能，為受重建影響的居民解決困難；
- c) 市建局應考慮幫助受重建影響的居民，聘請律師幫助他們解決遇到的法律問題。

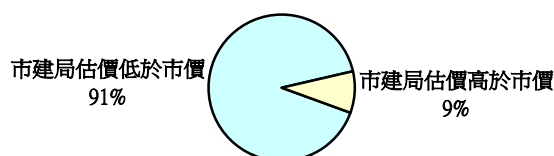
## 4. 業主是否獲得公平合理的補償

4.1 在福榮街/福華街重建項目上，市建局根據他們的測量師及另外一位他們委任的測量師的估價，計算出收購的賠償條件；而在保安道/順寧道重建項目上，市建局委任了七間測量師行進行估值，這個安排，無疑比較福榮街/福華街重建項目改善了很多，並加強估值的客觀性和公信力；從市建局的角度來說，這安排應該是合理的。

4.2 不過，正如政府不斷的強調，市建局的收購物業程序，是以私人協商方式收購居民的物業，而在收購物業的過程中，居民是可以自行聘請測量師，進行獨立估值。

4.3 是次調查顯示，在福榮街/福華街重建項目的業主中，大約 65% 住宅自住業主曾自行聘請獨立測量師估價，結果發現市建局提出的估價，九成比市價低。

**圖表 4: 按獨立測量師估價是否低於市建局的估價劃分住戶單位數目百分比**

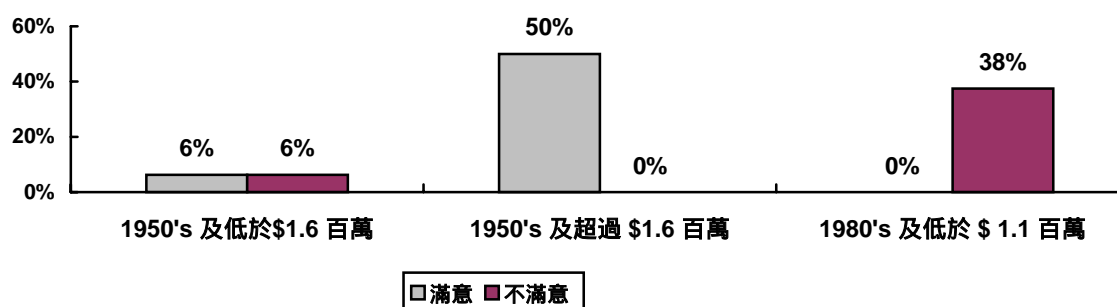


4.4 但是，市建局並沒有接受業主所委托測量師的估價，使這項業主可自行聘請測量師估價的安排，形同虛設；況且，部分業主指出，他們接受市建局的收購，是因為知道市建局可以引用《收回土地條例》，或減少津貼，只好無奈地接受；這些安排，將會削弱居民對重建的支持和信心，並導致居民的誤解，認為市建局的收購物業程序，並不是以私人協商方式進行，而是市建局單方面強行收購；這樣的安

排，並不能說是合理。

4.5 此外，從詳細分析調查的資料，發現市建局並沒有考慮業主不同的個別情況，而是以「一刀切」的收購方式，向業主進行收購程序。例如，在福榮街/福華街重建項目中，市建局的收購和賠償安排未能照顧到不同樓齡的樓宇、較新及較細單位業主不同的情況、困難和需要，尤其是比較新的單位的實用面積通常是比較小的；這個「一刀切」的收購方式，導致市建局提出給住在建於八十年代樓宇業主的賠償總額，只有一百二十萬元或以下，而給住在建於五十年代樓宇業主的賠償總額，多半是超過一百六十萬元，因而絕大部分八十年代樓宇的業主不滿意市建局的賠償安排。

**圖表 5: 按是否滿意市建局的收購安排、樓宇建築年期及賠償總額劃分住戶單位數目百分比**



而這些業主認為，市建局給受重建影響業主的收購條件，並不能說是公平。

4.7 本研究隊認為，相對於較新樓齡業主，較舊樓齡業主對估價不利於他們的差異，傾於較易接受，究其原因有以下幾項。其一，由於較舊或較新樓齡樓宇均同樣獲得相等於七年樓齡的重置保償，較舊樓齡樓宇無異獲得較有利的保償。其二，較舊樓齡樓宇一般比較新樓齡樓宇面積大，故獲得保償之金額亦較大，相對的購買力自然較高，感到受重建的負面影響亦較輕。其三，若不收購重建，較舊樓齡樓宇須付出的維修費用將比較新樓齡樓宇較高。

4.8 綜合以上各點來看，收樓重建對較舊樓齡樓宇一般稍為有利，故他們對估價不利的差異較願容忍。相反，收樓重建對較新樓齡樓宇一般稍為不利，若對其樓宇之估價再出現不利的差異時，他們會感到雙重損失，故傾於不接受估價上不利的差異。

### 建議

4.9 總結以上分析，在公平和合理的原則下，研究隊有以下建議：

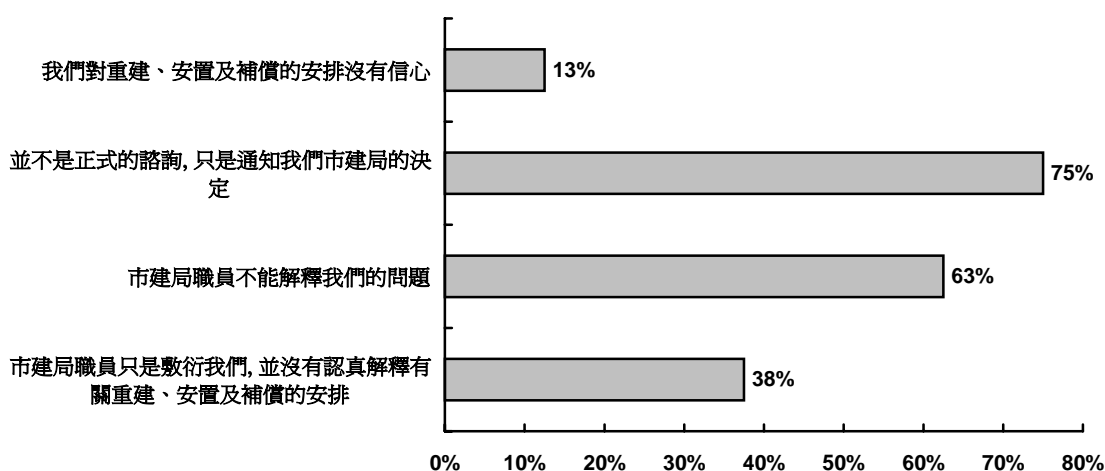
- 基於市建局的物業收購程序，是與居民以私人協商方式進行，市建局應該考慮業主自行聘請測量師的估值，作為計算合理的賠償估價；
- 市建局應避免使用「一刀切」的收購方式，而是要詳細考慮個別業主不同的情況，向業主提出公平的收購條件。

## 5. 受重建影響的居民是否有機會表達意見

5.1 市建局在二零零二年七月十五日向立法會報告說，市建局在公佈向業主提出的收購建議後，會舉行業主與租客簡報會，解釋有關安排，並在向業主發出的信件中，亦有列出負責職員名單，方便業主查詢。

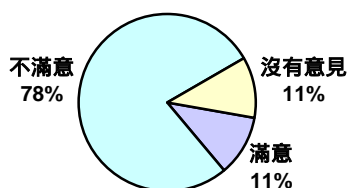
5.2 在訪問業主時，很多業主指出，市建局只是通知他們有關重建及賠償的決定，並非真正的諮詢，而市建局的職員未能認真地解釋清楚業主的問題；例如，在福榮街/福華街重建項目的業主中，大約 47% 業主不滿意有關諮詢程序，認為他們的意見並沒有被認真考慮。

**圖表 6: 按不滿意的原因劃分不滿意市建局諮詢的業主人數百分比**



5.3 而且，超過一半(53%)受影響的住宅自住業主曾聯絡市建局，詢問或投訴，但大部分不滿意市建局的回應。

**圖表 7: 按是否滿意市建局回應劃分有聯絡市建局業主的人數百分比**



### 建議

5.4 顯然，居民是非常希望對重建提出意見，以行動參予有關重建他們的社區

的工作，正如行政長官在二零零三年的施政報告指出，香港市民要發揮同舟共濟的精神；因此，市建局應該貫徹讓受重建影響的居民有機會表達意見的精神，認真地考慮居民的意見，作為制訂重建和收購安排的基礎。

5.5 根據房屋及規劃地政局在二零零一年十一月公布的指引，在公佈建議項目後，市建局應全面評估建議項目所引起的社會影響，以及受影響居民的社區連繫和安置需要，包括居民的住屋意願、工作地點、社區網絡等，在評估的過程中，及在重建的規劃中，受重建影響居民的參與，至為重要。

## 6. 市建局收購的程序

### *個案和意見總結*

6.1 為使香港整體社會得到更全面的發展，舊區重建將是城市發展的重點策略，所影響的範圍及居民的數目將會越來越廣闊，過程既漫長，又牽涉產權、賠償和安置等問題。若在過程中沒有一種可供市民參與及發表意見的重建模式配合，市民便不能瞭解市區重建的真正意義，更遑論體現重建帶來的好處，如此將大大打擊市區重建工作的認受性。所以朝著「以人為本」的方向施行重建項目，妥善安排因重建項目而被迫遷出居所的居民，改善居民的生活質素才是最重要的目標。

6.2 是次研究的個案分析，列於附件(一)和附件(二)，從個案和意見分析，市建局收購程序的主要問題如下：

#### *a) 住屋類別*

住屋類別方面，部份業主認為收樓的理由不明確。就福榮／福華街的收購項目中，有兩類的樓宇，一是四十至五十年樓齡的樓宇，一是大約二十年樓齡的樓宇。將兩幢不同興建年份的樓宇歸納為一個項目，不但分化業主的利益，而且對較短樓齡的業主不公平。較短樓齡的樓宇面積較小，價錢亦較昂貴；按實用面積計算賠償，短樓齡業主的損失較大，影響亦較大。相反，較長樓齡的樓宇面積較大，市價較便宜，維修的費用亦較大，該類別的業主的賠償會較多。

#### *b) 搬遷問題*

業主一般認為給予搬遷的時間不足夠及要求嚴謹，他們沒有足夠的時間預備。因為要找一處合適的樓宇，不是短時間可以完成的，而且搬離時不能遺下任何傢具，令業主搬遷更困難。

#### *c) 限期後接受收購建議遭扣減津貼的條文*

在收購的條文中，若果業主在考慮期後簽同意書，市建局會減津貼 20%。這一條例令很多業主感到受市建局壓迫，沒有選擇的權利，強迫他們接受收購。再者，考慮的期限只有六十天是不足夠的，因為，當業主遇到任何

問題，或聘請專業人士處理，或進行諮詢、覆核等過程時，所需時間都相當長。

d) 《收回土地條例》

很多業主擔心政府引用《收回土地條例》收樓。他們認為樓宇或店舖都是業主擁有的，不能侵犯，質疑政府使用這條例向他們施壓，違背了以人為本的精神。

e) 選擇賠償的方式：現金賠償／原區安置

居民認為以賠償的金額，或未能購回同區同等質素的樓宇；若搬離該區，他們或會遇到因重建搬遷後引起的交通不便、搬遷引起的就業／生計問題、失去原有的社區網絡和環境適應等問題。但是，他們只可以選擇接受或不接受收購建議，忽略了在其他層面上遇到的損失。

另一方面，商舖業主沒有選擇權，他們只可以選擇賠償，結束生意，沒有其他選擇；若然業主可以有兩個選擇：樓換樓／舖換舖或現金賠償，這樣，業主有更大的空間及機會獲得較合理的賠償。如果以自用商舖業主的個案為例，若他們希望維繫一直建立的熟客網絡，繼續經營商舖，可以選擇同區以舖換舖的方式作補償。

f) 商舖個案

商舖的業主都認為市建局估價低於市場價，他們質疑市建局的估價是基於什麼因素而制定的。他們當初是以建築面積來購買單位，現在卻以實用面積來計算賠償。再者，有很多因素影響商舖的價值；例如在順寧道／保安道項目，業主指出同街對面的建築地盤已完成，新樓宇或多或少會帶旺整條街，所以樓宇確有升值的潛力。自用業主亦提出搬遷後難尋回適當舖位經營，經過多年的經營，亦會失去熟悉的顧客光顧，所以重建對他們影響很大。這些不同的因素是沒有在賠償中反映，所以賠償應以多方面的因素考慮，評估商舖的潛在價值和升值能力。

g) 收購間接引致業主的損失

市建局收樓的過程中，會引致業主與租客之間的問題，例如租客知悉收樓後拖欠租金，與業主不合作，阻礙收購程序等等，業主除了直接承受收樓的影響之外，亦要承擔及解決與租客就重建引起的問題。

h) 市區重建社工服務隊

市區重建社工服務隊的服務目標是協助居民處理因重建而引起的問題，作為市建局與受影響居民之間的橋樑，就雙方關注的事項上加強溝通。是次調查中，居民普遍認為服務隊對他們沒有太大的幫助，有部份受訪居民甚至不知服務隊的存在。



i) 諮詢安排

部份受訪居民對收購的事宜不大清楚，所得到的資訊亦有限，有些不知道何時發放補償金，搬遷日期等等。他們不滿意市建局諮詢程序，認為並不是正式的諮詢，只是通知他們市建局的決定。市民在知情權與參與權方面極為缺乏，往往市民未能在市區重建中參與意見，表達他們對社區設施和有關發展的意願。居民參與的簡報會及諮詢大會，市建局竟不是為了收取各方面的意見，而是匯報有關收購的程序，那麼「參與」只淪為空泛的口號，甚至成為增加制度認受性的工具。

j) 上訴及投訴安排

約一半的受訪業主曾主動向市建局的職員查詢或投訴，大部份的業主不滿意職員的處理手法，事件亦拖得太久，浪費時間，對投訴沒有改善或跟進；有些更指責職員沒有誠意解決問題，只是很官僚地去敷衍了事。此外，業主認為向市建局的覆核委員會提出覆核，是沒有用處的。

## 建議

### 6.3 從以上分析，主要的建議如下：

a) 住屋類別

住屋類別方面，較短樓齡的樓宇既不是舊樓，又不是危樓，若不清楚交代收購項目的原因及理據和評估重建所帶來的好處，會讓公眾覺得擁有較短樓齡的業主被政府侵佔業權。

建議應就每一次重建的項目，詳細向公眾解釋收購的目的、理由和選址的原因，盡量減少將差別很大的樓宇（例如，不同類型或樓齡相差很大的樓宇）歸納為同一個項目，引致不公平地分配社會資源或利益，並盡量避免「一刀切」的收購安排，將新舊的樓宇以同一的方式處理。

b) 搬遷問題

建議重新評估搬遷的期限，考慮增長期限，讓業主有充份的時間準備。此外，明確交代收樓的日期，酌情處理個別案件，幫助個別業主解決搬遷上遇到的問題。

研究隊伍曾諮詢一些大學的專家，他們指出搬遷的期限亦不能太長，因為在宣布重建後，業主多數不願意維修，對樓宇的安全和環境有一定的影響。

c) 限期後接受收購建議遭扣減津貼的條文

建議取消這條不合理的條文，從以人為先的角度，受重建影響的居民應獲得合理的安排及賠償，亦應給予足夠的空間讓他們考慮；若以這條條文規範他們，有違以人為本的精神。

#### *d) 樓宇的價值評估*

本研究發現，受重建影響的業主所聘請的測量師與市建局所聘請的測量師對受重建影響的樓宇的價值評估時有出入。業主與市建局就如何判斷樓宇屬於出租、空置或自用時，亦常僵持不下。根據市建局的宗旨，上述爭拗須以公開、公平、公正的方法解決。本研究隊將於下文分析造成上述爭拗的原因，並建議更有效及合理的解決爭拗辦法。

造成業主與市建局測量師對重建樓宇估價差異的主要原因有以下三點。其一，雙方測量師對樓宇面積測量出不同的結果。其二，估計七年樓齡樓宇價值而選用的樣本差異大(例如：樣本樓宇所處地區、屬單幢或屋苑式樓宇等方面)。其三，對樓宇面積以外的價值(例如：方向或高、低層等)有不同的評估原則。

要完滿解決上述因測量差異而引起的問題，本研究隊建議市建局首先增加透明度，將其測量師對重建樓宇估價的一般方法公佈，使業主所聘測量師考慮是否以相同方法為業主測量。其次，建議市建局公佈就每一重建項目設立的特殊準則，如上例所提之估價樣本，面積以外樓宇價值的估價等。其三，以公益為理由收購私人產業，被收購者有權利獲得收購者評估其樓宇價值的詳細報告；故建議市建局將測量及估價詳情向每個受影響業主作出報告。

除了測量上的爭拗外，市建局亦應同樣採用增加透明度的方法，公佈該局就如何判斷樓宇屬於出租、空置或自用的準則及方法。

#### *e) 樓宇價值評估的獨立仲裁機制*

上述建議能增進雙方了解及配合，對減少差異有助，但卻不能完全消除爭拗。不過，縱使仍有爭拗，爭拗的所在卻較能準確的確定下來，為公平、公正的解決有關爭拗鋪路。

當爭拗所在確定下來後，要公平、公正的解決有關爭拗便須設立一個獨立機制予以仲裁。獨立意指負責執行仲裁任務的人士的個人或其相關團體，不會因仲裁結果而得益或受損。此外，出任此獨立仲裁機制的主席必須具備仲裁所需能力。故本研究隊建議由政府委任一名法官或裁判官出任仲裁機制的主席，另委任三至五名利益獨立的人士協助作出仲裁。

#### *f) 保障受影響居民的權益*

由於整個重建項目收購牽涉很多不同利益人士或團體，根據不同規則、透過不步驟，在特定時間內進行正式與非正式互動，才能合力根據以人為本的原則完成一項重建收購工作。故建議市建局就每個重建收購項目，設定附有時間表的工作步驟流程，讓不同利益人士或團體遵照這框架進行工作及互動。

再者，由於收購重建過程複雜及易生爭議，相對於市建局，個別受影響業主未必有足夠準備及能力對其自身權益加以合理的維護。故本研究隊建議，市建局不但應保存資助業主自行聘用獨立測量師的制度，而且應將資助聘請的專業人士擴展至律師，使受影響業主不會因為不懂處理有關程序與規則而引致其合理權益蒙受損害。

g) *《收回土地條例》*

居民對這條條例有很多不清楚及誤解的地方，使他們有錯覺，認為政府在任何情況下也會引用條例收回樓宇，所以被迫接受市建局的收購建議。建議詳細向公眾解釋《收回土地條例》的用途，在怎樣的情況下才能夠行使，減少居民的疑慮。

h) *選擇賠償的方式：現金賠償／原區安置*

建議落實原區安置，減少受重建影響居民的憂慮及困難，亦可以給他們另一個選擇，讓受重建影響的居民，有機會分享重建的成果。原區安置並非不切實際，但必須從城市規劃做起，在重建的地區內或鄰近地方預留地方安置居民，相信可把重建帶來的影響減至最低。即使未能使受重建影響的居民獲得原區或鄰近區域安置，都應尊重居民選擇的權利。同時，亦應考慮重建給居民帶來種種直接或間接的問題，將重建所產生憂慮和影響減低，這樣做才能達致以人為本的重建政策。

i) *商舖個案*

建議市建局將如何評估商舖的賠償等因素及條件，清晰地向公眾交代，增加整個賠償過程的透明度。商舖業主以商業原則購入單位，在擁有資產權的社會中，不能以一個不合理的賠償，侵佔他人的產權。

研究隊伍曾諮詢一些大學的專家，他們認為計算商業損失有一定的困難，而業主的「潛在」損失亦可能是因素之一。

j) *市區重建社工服務隊*

為了重建市區，部份弱少社群不但需現金補償，更需要在能力上及心靈上協助他們解決搬遷遇到的問題。例如一些年老無依的居民，他們被迫搬遷後，甚至不能夠支付新居的管理費。

建議檢討市區重建社工服務隊的效能及能否達到所定的目標。再者，社工服務應深入調查，背景分析個別個案，向市建局提出建議或協助居民提出上訴，酌情處理個案及向公眾交代調查的報告。

#### k) 服務承諾

根據政府的指引，各部門現在每年公布服務承諾，簡明地列出市民可期望享用的公共服務的標準，使市民知道諾的服務標準；研究發現，不同的居民對市建局的諮詢及收購安排，有不同的意見，這顯示市建局在處理個別的收購個案，缺乏一套公開的、客觀的和公平的標準和行政程序，如何時發放補償金、搬遷日期、怎樣處理投訴等等。

因此建議印刷小冊子及日程表給予重建的居民，詳細例出搬遷的期限、賠償的條款、何時發放補償金、上訴及投訴機制等等的服務承諾，並確保將所有資訊發放，藉此提高收購過程的透明度及問責性，增加居民的參與及支持。

#### l) 定期檢討

大部份業主接受收購建議並不等於他們滿意整個諮詢及收購過程，所以建議定期檢討所有單位的職能及效能，而且評估的機制應交由一個獨立的委員會處理及評核。

正如政府效率促進組的建議，部門應該評估如何把有關客戶服務的使命宣言付諸實行，以迎合各類顧客的需求。這樣，才能破舊立新，取消剝削重建居民的條例或政策，建立「以人為本」為大前提的重建發展方案。

若市建局能切實執行上述建議，本研究隊相信因重建收購而引起的爭端，將可更公開、公平及公正的獲得解決，進而對整個社會的和諧有所裨益。

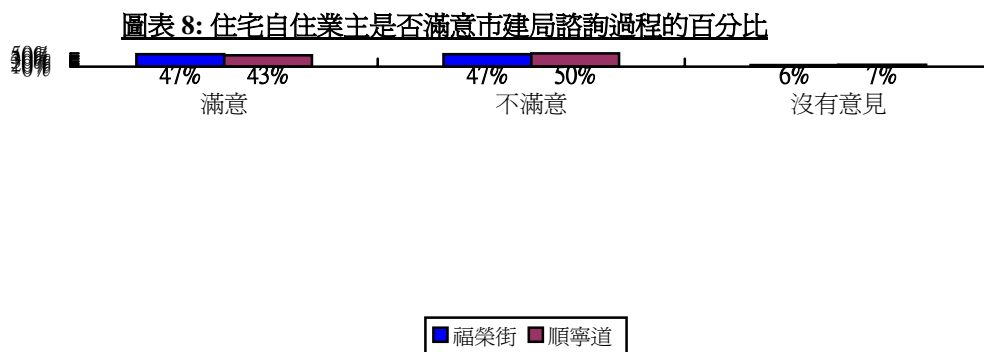
## 7. 定期檢討的表現指標

7.1 市區重建對受重建影響的居民和社會整體，影響深遠，而且涉及的社會資源，也非常龐大，因此，不僅是市建局，而是政府、社區、以至整個社會，都需要關注的；根據房屋及規劃地政局的指引，市建局必須向公眾負責，並積極回應社會的需要。市建局的董事會應重視向公眾負責，其運作亦應公開及具透明度；所以，在進行每一重建項目，實在有需要設立及公開一些監察指標，以確保重建項目順利進行，顯示市建局重視向公眾負責，達到「以人為本」的工作方針。

7.2 基於市區重建是以居民的利益出發，簡單的指標如接受收購業主的百分比，並不足以反映「以人為本」的重建精神；研究隊建議下列數據，作為監察指標；

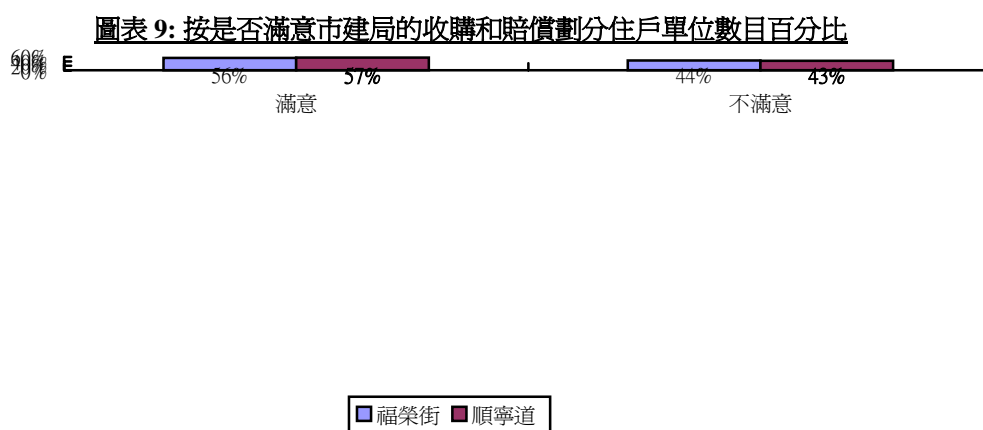
#### a) 業主是否滿意市建局的諮詢程序

根據調查得到的資料，只有低於一半的業主滿意市建局的諮詢程序，離理想的比率還差很遠。



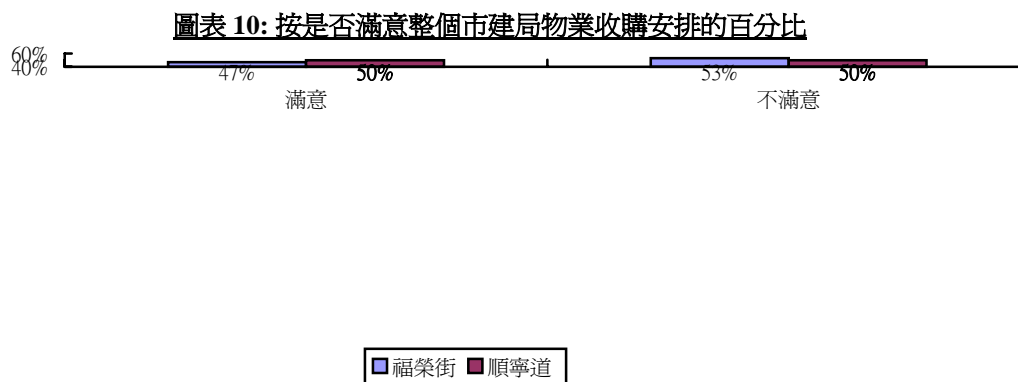
b) 業主是否滿意市建局的收購和賠償條件

根據調查得到的資料，高於一半的業主滿意市建局的收購和賠償條件，不過，仍然有四成多的業主不滿意。

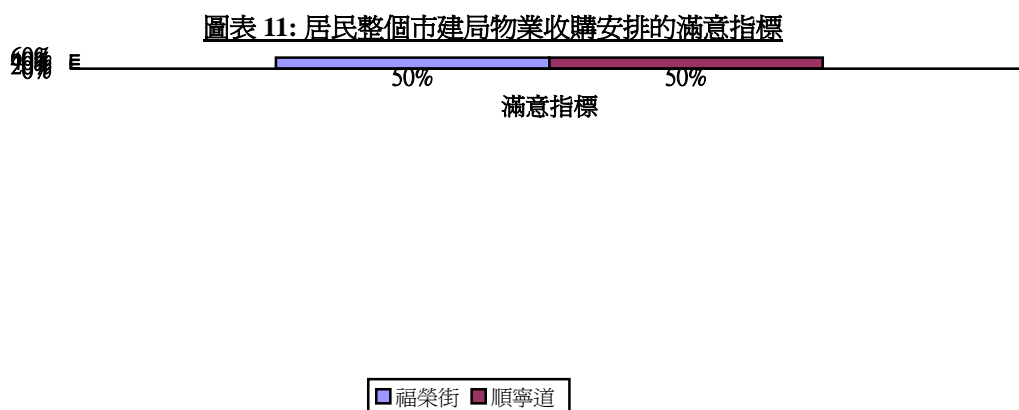


c) 業主是否滿意整個市建局物業收購的安排

根據調查得到的資料，只有低於一半福榮街/福華街重建項目的業主滿意市建局整個市建局物業收購的安排，離理想的比率還差很遠；而保安道/順寧道重建項目的業主，則較高比率表示滿意。



7.3 綜合以上的分析，居民對兩項重建的滿意指標只百分之五十，與理想還有很大的距離。



## 8. 本研究的限制

8.1 本研究只能接觸及成功訪問部份受影響業主。接受訪問業主比率不高的可能原因有以下幾項。由於本研究隊不希望研究過程影響業主決定是否接納市建局的收購建議，故調查訪問在收購限期以後才進行。這樣做對訪問成功率有相當影響。

8.2 雖然已過限期，但部份受影響業主仍未作決定、仍在與市建局商討中，故不便接受訪問。另有部份受影響業主雖已作決定，但由於保償金仍未全數到手，故為免節外生枝，亦不願接受訪問。亦有部份業主在市建局提出收購建議初期已作接納決定，還未到限期已然遷出，使研究隊難於接觸他們。故在分析本研究之量化資料時，應同時考慮上述限制。

8.3 不過，本研究的主要目的是深入探討市建局在進行項目的收購過程中，是否能令所有受影響業主感到滿意；若有不滿，原因何在。故深入探討業主感到滿意或不滿意的決定因素，從而提出改善建議才是本研究的主要着眼點。故根據問卷收集已結構的答案外，本研究隊亦進行較互動與深入的訪問和個案分析。故此，讀者在分析量化結果時，請結合質化的分析一起了解。

## 福榮／福華街個案研究摘要

### 住宅自用業主

#### 1. 個案 A (抽樣代碼 1R01)

業主對是次收購十分不滿，如補償方案已是事實，不是真正的諮詢；市建局的估價低於市價及不接納自行聘請測量師的意見；擔心在限期內不接受建議會被取消搬遷津貼；市建局沒有顧及業主的需要及困難，收購等同迫遷等等。此外，他要求樓換樓或申請公屋的補償安排，但建議被拒絕。

舊區重建對業主夫婦影響很大，因為兩人已退休，沒有收入，只依靠積蓄及老人金過活；若需要搬遷，恐怕連新居所的管理費也不能繳付，擔心日後生活出現問題。

#### 2. 個案 B (抽樣代碼 1R02)

業主對是次收購十分不滿，如諮詢程序慢；不滿意市建局處理投訴的手法；市建局的估價低於市價及在沒有解釋下，不接納自行聘請測量師的意見；擔心在限期內不接受建議，政府會引用《收回土地條例》收樓等。初時，他很積極去瞭解收樓事宜，及以不同途徑回應，但一次又一次的失敗，令他無奈地接受收樓的事實及賠償的金額，積極地找新的居所。

舊區重建對業主一家人影響很大，因為業主家人皆在同區讀書及工作，擔心新居不在同區，會出現很多適應的問題或很難找到適合的工作等。

#### 3. 個案 C (抽樣代碼 1R03)

業主對是次收購十分不滿，如市建局沒有透過廣泛途徑作諮詢；市建局的估價低於市價及不接納自行聘請測量師的意見；反對市建局計算補償的方式；考慮的限期太短等等。他認為所住的樓宇不是舊樓或危樓，不明為何市建局需要收樓，覺得個人業權被侵犯。

#### 4. 個案 D (抽樣代碼 1R04)

業主對是次收購十分不滿，如市建局沒有針對解決主要的困難；市建局的估價低於市價及不接納自行聘請測量師的意見；擔心不在限期內簽妥同意書，給予的賠償會減少等等。他知悉政府可以引用《收回土地條例》收樓，害怕負上法律責任，所以無奈地接受收購建議。雖然他不滿補償，但是他獨自居住，顧慮的問題亦相對較少。

#### 5. 個案 E (抽樣代碼 1R06)

業主滿意市建局的諮詢及補償安排，因為職員很專業地解答他的問題及對建議的補償金額滿意。藉著重建，他希望改善區內環境。因為他的單位已有 50 年樓齡，頗為殘舊，所以表示想市建局收樓。

6. 個案 F (抽樣代碼 1R07)

業主滿意市建局的諮詢及補償安排，因為市建局認真聽取他們的意見，作為決策基礎及獲得公平而合理的補償。他最擔心的是經濟問題及沒有足夠時間找合適的房屋。雖然單位已相當殘舊，但是他選擇自行維修樓宇。

7. 個案 G (抽樣代碼 1R08)

業主對是次收購十分不滿，如市建局沒有正面及確實地回答業主提出的問題，官僚地敷衍業主；市建局的估價比市價低一成；以《收回土地條例》強迫業主將樓交還；市建局的透明度低；對投訴沒有清晰及明確的答覆等等。因為他希望重建能改善區內環境，所以接受收購建議。他最擔心的是搬遷後遠離可依靠的親人，交通不便和轉校等問題。

8. 個案 H (抽樣代碼 1R09)

業主滿意市建局的諮詢及補償安排，認為能獲得公平而合理的補償。他認為政府最後會引用收回土地條例收樓，所以不能不接受收購建議。他希望市建局收樓，因為該區已是一個頗舊的社區，藉著重建，改善區內衛生和居住環境。

9. 個案 I (抽樣代碼 1R10)

業主滿意市建局的諮詢及補償安排，因為市建局讓業主充分了解整個收購的安排，而且獲得公平而合理的補償。他贊成樓換樓或舖換舖的補償方法，但指市建局沒有這樣的選擇。此外，他認為市建局的補償金額低於市價一成，因為收購條件合理，所以最後接受收購建議。由於樓宇實在太殘舊，他希望市建局收樓重建。

10. 個案 J (抽樣代碼 1R11)

業主滿意市建局的諮詢及補償安排，因為收購條件合理和市建局收購過程透明度高。他表示贊成樓換樓的補償安排，亦想第一時間更換樓宇，此外，希望重建能改善區內的環境。

11. 個案 K (抽樣代碼 1R12)

業主滿意市建局的諮詢及補償安排，因為市建局認真地聽取他們的意見，作為決策基礎和諮詢令他了解及對重建的安排有信心。他表示不想自行維修樓宇，希望市建局收樓。

12. 個案 L (抽樣代碼 1R13)

業主不滿意市建局的諮詢和補償安排，如職員敷衍了事，並沒有認真解釋詳情；不是真正的諮詢，只是通知他們市建局的決定，收購過程透明度低；對處理投訴的方法很不滿意，職員不正面回應業主的的要求；不能獲得公平而合理的補償；沒有足夠的渠道表達意見；在上訴時，業主意見和困難得不到充分的考慮等等。他表示不想自行維修樓宇，希望市建局收樓。



### 13. 個案 M (抽樣代碼 1R14)

業主滿意市建局的諮詢和補償安排，而職員曾多次向他解釋收購事宜，所以他對重建、安置及補償的安排有信心。

#### 住宅非自住業主

### 14. 個案 N (抽樣代碼 1NR1)

業主不滿意補償金額太少，曾向市建局投訴；他對市建局處理投訴手法非常不滿。他不會選擇自行維修樓宇，希望市建局收樓。

#### 商舖自住業主

### 15. 個案 O (抽樣代碼 1C1)

業主不滿意市建局的諮詢和補償安排，如職員敷衍了事，沒有認真解釋有關的程序；並不是正式的諮詢，只是通知我們的決定；不了解及對安排沒有信心；舖位樓齡短，質疑重建的用處；市建局估價低於市場價；沒有足夠的渠道就收購表達意見；上訴時，沒有充份考慮業主的意見及困難；收購過程透明度低等等。他認為同區其他舖位樓齡較長的樓宇亦未被收購，指責市建局收購很不合理，剝奪了決策的權益。舊區重建對業主影響很大，因為他經營小本生意，靠熟客經營，居民擔心搬遷後難尋回適當的舖位，且失去熟悉的顧客光顧，影響全家三代的生計。

順寧／保安道個案研究摘要

住宅自用業主

1. 個案A (抽樣代碼 2R01)

業主對是次收購感到十分憤怒，認為市建局迫人，官官相衛，既不能獲得公平和合理的補償，又沒有足夠的渠道表達意見。此外，他認為 12 月才簽妥文件，若 4 月便要搬遷，未能有足夠的時間準備。

2. 個案B (抽樣代碼 2R02)

業主對是次收購十分憤怒，責罵政府完全不考慮小業主的苦況，亦擔心祖業被人搶奪。但是，他深信沒有機會表達意見，只可無奈接受收購建議。

3. 個案C (抽樣代碼 2R03)

業主不滿意只得現金補償，沒有安置的安排；再者，他不明白整個收購程序，亦認為市建局向業主解釋收購的程序和安排不足夠。

4. 個案D (抽樣代碼 2R04)

業主認為市建局對其單位當作部份空置，只有一半自置居所津貼，很不公平。此外，在上訴的時候，她指責市建局收購過程的透明度低，業主的意見和困難得不到充分的考慮。

5. 個案E (抽樣代碼 2R05)

業主滿意市建局的諮詢及收購過程，認為獲得公平而合理的補償。因為樓宇很舊，所以他表示想市建局收樓。

6. 個案F (抽樣代碼 2R06)

業主不滿意市建局諮詢及收購的程序，只是單方面提出賠償金額，是剝削的表現，有違「以人為本」的宗旨。再者，他認為市建局職員只是敷衍他們，沒有認真解釋有關收購的安排；在上訴時，業主意見和困難得不到充份的考慮。他最擔心的是搬遷後失去熟悉朋友鄰居及遠離可依靠的親人，因為要購買新的居所，所以亦遇到週轉的問題。

7. 個案G (抽樣代碼 2R07)

業主滿意市建局的諮詢及收購過程，認為收購條件合理及收購過程的透明度高。是次收購過程中，他最擔心是經濟問題，主要是搬遷的費用。

8. 個案H (抽樣代碼 2R08)

業主滿意市建局的諮詢及收購過程，認為市建局的職員很專業地解釋他們的問題及收購條件合理。是次收購過程中，他最擔心是經濟問題，而且搬遷的時間太短，沒有充裕的時間準備。

9. 個案I (抽樣代碼 2R09)

業主滿意市建局的諮詢及收購過程，認為收購條件合理及收購過程透明度高。她擔心搬遷後失去熟悉朋友鄰居；若可以選擇，她會選擇自行維修樓宇。

10. 個案J (抽樣代碼 2R10)

業主滿意市建局的諮詢及收購過程，認為收購條件合理及他需要現金。他擔心搬遷後失去熟悉朋友鄰居；因為地方太舊，所以他想市建局收樓。

11. 個案K (抽樣代碼 2R11)

業主覺得市建局的收購過程尚可，但認為諮詢不足夠和職員與業主的溝通不足。他居住在該區已經三代了，已習慣了生活及居住環境，所以不想市建局收樓。

12. 個案L (抽樣代碼 2R12)

業主認為市建局官僚化，而且根本沒有安置的安排；再者，以實用面積計算賠償金額，非常取巧。他表示政府應該以業主為先，體諒業主，例如延遲搬遷日期等。

13. 個案M (抽樣代碼 2R13)

業主不滿意市建局諮詢及補償的安排，因為不滿意現金補償和收購條件不合理。他最擔心的是居住問題，預計日後居所沒有足夠大的地方居住。他表示自己年事已高，既沒有能力及金錢自行維修樓宇，又不想影響政府的政策，所以想市建局收樓。

14. 個案N (抽樣代碼 2R14)

業主不滿意市建局諮詢及補償的安排，因為認為並不是正式的諮詢，只是通知她們，有“大石壓死蟹”的感覺。她表示政府向業主的解釋很少，亦沒有足夠的渠道就收購表達意見。此外，她不滿意賠償分期發放，在購置新的居所時，遇到現金週轉的問題。她表示自己年事已高和樓宇太舊，沒有能力自行維修樓宇，所以想市建局收樓。

## 住宅非自用業主

### 15. 個案 O (抽樣代碼 2NR1)

業主認為市建局偏袒租客，例如其中一位租客，只租住單位 1 個月，便獲得 4 年租金的賠償。他指責市建局沒有平衡業主和租客的利益。此外，他表示市建局在計算上很含糊，不能全面顧及實際的住戶人數。

### 16. 個案 P (抽樣代碼 2NR2)

業主滿意市建局的諮詢及收購程序，認為獲得公平而合理的補償，但不清楚市建局何時發放補償金。他最擔心租客在收樓過程中不合作，阻礙收購程序。此外，他表示舊樓需要花很多金錢作維修，所以想市建局收樓。

### 17. 個案 Q (抽樣代碼 2NR3)

業主認為市建局的收購條件合理，希望能藉著重建項目，改善區內環境。她充分了解整個收購的安排和收購過程的透明度高。因為樓宇太舊，亦存在一定的危險，所以想市建局收樓。

### 18. 個案 R (抽樣代碼 2NR4)

業主滿意市建局的諮詢及收購過程，因為滿意現金補償。他認為該樓宇需要重建，所以想市建局收樓。

### 19. 個案 S (抽樣代碼 2NR5)

業主表示市建局沒有諮詢，只是通知他收樓的決定。他認為自行聘請測量師，最終爭取到的賠償也未必能夠付測量師的費用。對於考慮期後簽同意書需要減津貼 20% 的條例，他稱最害怕政府引用此條條文。此外，他指出租客知悉收購後，便開始欠租。

## 商舖自用業主

### 20. 個案 T (抽樣代碼 2C1)

業主指市建局的估價低於市場價，認為市建局沒有考慮其他因素而作出合理的賠償。他最擔心的是搬遷後不能找到合適的舖位繼續經營，失去熟悉的顧客光顧；此外，他表示市建局賠償給住戶和商舖有很大的差別，對商舖很不公平。

## 商舖非自用業主

### 21. 個案 U (抽樣代碼 2NC1)

業主不滿意市建局的諮詢及補償安排，認為市建局的估價低於市場價及沒有考慮其他因素而作出合理的賠償；同街對面的建築地盤已完成，新樓宇或多或少會帶旺整

條街，所以樓宇確有升值的潛力。他稱若以官地收回條例，業主根本沒有可能上訴或不同意。他不想市建局收樓，會選擇自行維修樓宇。

22. 個案 V (抽樣代碼 2NC2)

業主滿意市建局的諮詢和收購安排，因為能獲得公平而合理的補償，所以很早便答應建議。他表示樓宇已經很殘舊，希望市建局收樓。

23. 個案 W (抽樣代碼 2NC3)

業主不滿意市建局的諮詢和收購安排，如政府拖延處理事件，市建局的估價低於市場價，相差 70-80 萬；向市建局提出的要求，職員只是回覆不能夠決定方案，沒有跟進等等。他表示賠償對住宅業主很合理，又有搬遷津貼，但是對商舖業主就很不合理。

24. 個案 X (抽樣代碼 2NC4)

業主不滿意市建局的諮詢和補償安排，如政府只是例行公事，沒有聽她們的意見；不滿意處理投訴的手法；市建局的估價低於市場價，相差 100 萬；收購條件不合理等等。她擔心政府引用《收回土地條例》，強逼業主賣出單位，更不想市建局收樓。

25. 個案 Y (抽樣代碼 2NC5)

業主不滿意市建局的諮詢和補償安排，認為市建局的估價低於市場價和不能獲得公平而合理的補償。他會選擇自行維修樓宇，不想市建局收樓。