



聖公會麥理浩夫人中心 葵青私人樓宇社區互助計劃

王馥雅

I 背景資料

1.1 對象

葵青區私人樓宇業主及業主立案法團

1.2 推行時間

1992年 – 2002年

1.3 目標

- i. 協助區內私人樓宇業主及法團，建立社區互助網絡，加強凝聚力，透過經驗交流，助己助人；
- ii. 推動居民與本區不同界別及組織，包括有關之專業團體、政府部門等之間的聯繫及合作；並發揮團體合作精神，共同關心私人樓宇事務及權益，促進改善私人樓宇生活質素；
- iii. 增強居民長遠自我解決問題之能力，為預防及減低舊區私人樓宇因管理不善而帶來的社會成本與負擔而努力。

II 活動主要組成

2.1 理念分析

葵青區有過百幢單幢式私人大廈於七十年代興建落成，主要分佈於葵涌、葵興、葵芳及大窩口一帶，不少已有老化的現象。若不正視及妥善管理，不僅對大廈之居民，包括業主、租客及當中特別需要社群之生活造成直接影響，也對整體社區之環境、治安、衛生、以致公眾安全構成重大之威脅。

雖然本區約有七至八成單幢式舊樓已成立業主立案法團，但大部份也缺乏有效的樓宇管理，造成「有法團、難管理」的局面；而未能組織法團或沒有聘用管理公司的，則面對「冇法團、冇管理」的問題。這都基於法團本身未能有效運作、業主及居民未能掌握多方面的條例及專業知識、不懂得運用社會資源以解決問題等。

政府現時對大廈法團及業主之支援，多局限於提供短暫式專業諮詢及知識教育推廣。對一般法團及小業主來說，除了知識層面的支援，他們更需要實踐及經驗的協助和指導。可惜，社會主流價值觀一向以「用者自負」的角度去看待私人樓宇的問題，不願

投入資源提供適切之支援。

因此，本計劃針對「由上而下」提供支援的局限及不足之處，「由下而上」地推動及鼓勵舊式私人樓宇法團及業主建立社區互助關懷網絡，增加個人及大廈解決問題之能力；並參與改善社區，與各政府部門、各專業團體之間建立合作關係，討論改善整體社區問題方案，促進社區和諧的局面，以達致填補需要及服務夾縫為最終目標

2.2 工作手法與社區建設和社會資本之關係

本計劃以社區建設的手法，包括「社區互助網絡」、「社區聯繫與合作」、「社區教育及宣傳」及「增權」，建立及提昇社會資本。

2.2.1 增加非經濟性社會行為以產生經濟後果

大廈聯繫網絡，加強解決機會

透過組織互助網絡，使一些具大廈管理運作經驗的法團及人士與另一群缺乏這方面認識之居民互相認識，並建立友誼。由於居民具「實戰經驗」，遇到實際困難，他們除交換資訊外，有時更會互相運用已掌握之資料、正負面經驗及人力資源，互相幫助，提供渠道，增加解決困難之方法及能力。

減少浪費及降低交易成本

透過交流良好與不良信譽和表現之承辦商及受聘管理員或公司資料，居民可以減少錯誤運用「時間」、「人力」及「財力」的資源。

大廈團結及凝聚力

互助網絡發揮了凝聚團結的作用，增強了社區對他們之關注及改善之機會。「葵青私人樓宇業主聯會」已在社區建立一定的知名度，透過關心私人樓宇事務、政策及社區問題。其關注的問題及建議亦較容易獲得社區團體及政府部門積極回應及跟進，如民政事務總署、屋宇署及地方議會等。現時，居民代表成為葵青區議會房屋事務委員會委員，代表自己社群反映樓宇事務的意見。居民在參與社區的過程中，個人自信心及對社區之歸屬感亦得以提昇。同時，互相網絡亦有助建立社區聯繫網絡，如社區團體、專業人士及政府部門，與他們保持溝通及聯繫，並建立有效渠道，提供支援。

個人增加自信心

部份對大廈管理較灰心消極之法團及業主，經歷了互相學習、交流，合作及鼓勵的過程後，逐漸對自己及大廈的權責、角色及參與，有較正面及正確的認識，也對他們的持續參與起了積極的作用。

2.2.2 持續性發展

促進預防及減低社會風險

由於他們較以前更關心自己的樓宇管理質素、掌握更有效的管理方法和解決渠道以及留意與私樓有密切關係之社會問題與政策，提高了對大廈問題潛在問題的警覺性，增強了他們參與改善管理的動機，對減少引發危機及社會負擔，如人命傷亡、社區問題、訴訟與賠償等均有一定之幫助。

2.3. 工作手法的實踐

2.3.1 成立互助網絡組織 --「葵青私人樓宇業主聯會」

本計劃以個案、小組及社區之綜合工作手法相輔相成地推展。透過發展大廈互相網絡，舉辦不同形式活動，例如大廈管理課程/講座、交流會、街頭展覽、諮詢服務和睦鄰活動等，促進區內不同大廈之間的友誼和聯繫。在互相分享大廈的問題及經驗心得的過程中，互相幫助合作、借鏡與學習，增強彼此處理困難的能力。為進一步提升他們的互助力量，於2001年成立由20個葵青區私人樓宇業主立案法團所組成的「葵青私人樓宇業主聯會」，涉及40多幢大廈之法團及業主，他們主要來自葵涌東北一帶的私人樓宇，亦有部份來自葵興、葵芳及大窩口區域，以促進單幢式私人樓宇的管理、居民組織發展、以及加強業主與租客間的溝通。

2.3.2 成立「顧問團」建立社區資源網

另一方面，本計劃推動居民與區內不同界別及組織，包括有關之專業人士、政府部門等建立聯繫，亦於2001

年成立「顧問團」，包括共十多位地區政府部門代表、區議員、與大廈管理有關之專業人士及社區團體代表，集思廣益，除為聯會給予發展上之意見，亦提供個案諮詢服務，協助區內大廈解決問題。

2.3.3 推行社區教育，鼓勵及增強社區參與

透過社區工作各種手法，鼓勵居民就各種與樓宇事務有關之社會及社區政策及問題事宜表達意見，如關注強制驗樓、樓宇消防措施、清拆招牌廣告、僭建物的政策和措施等等，並鼓勵向社會及社區表達他們共同面對的問題，討論及提出改善方案。

III 檢討

3.1 困難及建議

由於私人樓宇分散於不同的小社區 -- 葵涌、葵興、葵芳等，對於以機構為網絡組織基地的互助網絡發展造成一定障礙，居民對互相網絡之參與的意欲及意識，會因地域的距離相應減低。加上人手緊張，隨著葵涌附近網絡建立之成熟，建議逐步以小社區進行網絡發展，再配合大網絡。

當涉及切身利益關係時(例如收到政府命令、討論維修費時較積極性)，一般私人樓宇的業主對大廈管理之關心及參與程度低；而有需要但參與動機低之法團亦不少(包括沒有法團之大

廈)，故增加了推動他們參與的工作困難。

社會主流價值觀多以「用者自負」的角度去看私人樓宇的問題，以及政府大眾均普遍視私樓業主及法團為非弱勢社群，故在尋找社會資源時(例如資助或基金)，較難獲取社會及政府支持

由於樓宇管理範圍廣泛，涉及跨專業、條例及法律；而政府在處理私人樓宇之問題時又「政出門多」，缺乏溝通，故在連結不同團體、政府及社區人士處理私人樓宇問題，或同謀共識、建立緊密合作關係時，造成一定的困難。

3.2 優質服務的重要元素

- i. 清晰之服務對象及目標，針對對象之特色需要，開展服務。
- ii. 具多元工作手法 -- 「點、線、面」推動居民參與，以配合服務對象持續之需要及成長轉變的發展
- iii. 與服務對象及社區建立良好關係能推動居民參與及持續發展的要素。主動接觸及關心、耐心聆聽、緊密跟進及發掘配合需要之方法均是關係建立之要素
- iv. 聯繫社區資源以配合服務對象之需要