

**青年廣場
管理公司 2020 至 2021 年度周年策略/營運計劃書**

目的

本文件旨在向青年廣場管理諮詢委員會(下稱「委員會」)提交新世界設施管理有限公司(下稱「管理公司」)草擬的青年廣場 2020 至 2021 年度周年策略/營運計劃書(即第五個合約年度)。

背景

2. 民政事務局與管理公司所簽訂的青年廣場管理及營運服務合約，由 2016 年 4 月 23 日開始至 2023 年 3 月 31 日，為期 6 年 343 日，基本管理費為每年港幣 7 千 3 百 50 萬元，合約附有按綜合消費物價指數升/跌百分率調整價格的條款。

3. 為了統一以政府財政年度作基礎發布青年廣場的營運業績數據，合約的年度營運數據會計算至翌年 3 月 31 日，即第一個合約年度由 2016 年 4 月 23 日至 2017 年 3 月 31 日計算，之後的合約年度由 4 月 1 日至翌年 3 月 31 日計算。

4. 根據青年廣場的管理及營運服務合約，管理公司須每年提交來年策略/營運計劃書予民政事務局。

管理公司的周年策略/營運計劃書

5. 管理公司草擬的青年廣場 2020 至 2021 年度周年策略/營運計劃書載於 附件，供各委員參閱。

意見徵詢

6. 管理公司將於 2020 年 1 月 23 日召開的委員會會議介紹周年策略/營運計劃書內容，請委員備悉文件內容及提供意見。

青年廣場管理諮詢委員會秘書處
2020 年 1 月

青年廣場
2020/2021 年度周年策略/營運計劃書
(2020 年 4 月 1 日至 2021 年 3 月 31 日)

目錄

	段數
目的	1
2019/2020 年度首兩季業務回顧	
1. 關鍵業績指標	3
2. 業務回顧	5
2020/2021 年度周年策略/營運計劃	
1. 營運環境分析	15
2. 策略重點	18
2020/2021 年度業務工作主要重點	
1. 推廣青年廣場，與青年人共創 (co-create/ co-curate)	20
2. 推動創新思維，體驗世界	24
3. 推廣藝術文化，加強與科技及創意結合	26
2020/2021 年度關鍵業績指標	28
2020/2021 年度收入目標	29
總結	30

目的

1. 新世界設施管理有限公司(下稱“管理公司”),現按照管理合約向民政事務局提交青年廣場 2020 至 2021 年度之周年策略/營運計劃書。
2. 在此周年策略/營運計劃書內,我們將先扼要回顧 2019 至 2020 首兩季之關鍵業績指標及主要完成項目,然後分析營運及經濟環境,制訂我們明年的重點策略、關鍵指標及營運計劃。

2019/20 年度首兩季業務回顧

關鍵業績指標

3. 管理服務合約內訂明一系列關鍵業績指標,而管理公司在每年的周年策略/營運計劃書內所承諾的來年業績指標,不能夠低於合約內的關鍵業績指標。
4. 以下為青年廣場 2019/20 年度首兩季使用率及營運表現:

合約服務關鍵指標		合約規定的 最低服務 表現水平	2019/20 首兩季 業績表現
(a) 場地設施使用率	(i) Y 旅舍入住率	不低於 70%	77.3%
	(ii) 商舖及辦公室使用率	不低於 80%	99.6%
	(iii) 多用途室使用率	不低於 50%	67.7%
	(iv) Y 綜藝館及 Y 劇場使用率	不低於 75%	91.9%
	(v) Y 展覽平台使用率	不低於 50%	81.4%

合約服務關鍵指標		合約規定的 最低服務 表現水平	2019/20 首兩季 業績表現
(b) 青年參加者滿意程度		在服務對象調查的六度量表中選擇第“4”級或以上等級的受訪者百分比不低於75%	N/A ¹
(c) 舉辦場地推廣活動次數		至少 12 次場地推廣活動，每次活動有超過 300 名青少年參加	12+次
(d) 主要機電系統的服務可用率	(i) 電力供應安裝	95%可用	100%
	(ii) 空氣調節裝置	95%可用	100%
	(iii) 升降機及自動梯裝置	95%可用	100%
	(iv) 消防裝置	95%可用	100%
(e) 一般營運服務		任何時間均 100% 符合有關管理和維修保養青年廣場及其設施的所有法例規定	100%
(f) 保安服務		任何時間均 100% 提供保安服務及緊急支援(每星期 7 日，每日 24 小時)	100%
(g) 清潔服務		至少 90%時間按照工作進度表定期提供清潔服務	100%

¹ 年度客戶滿意程度調查結果將於 2019 至 2020 年度完結後報告。

合約服務關鍵指標		合約規定的 最低服務 表現水平	2019/20 首兩季 業績表現
(h) 衡量青年廣場達致青年發展目標的程度	(i) 青年活動比例	不低於 50%	69.5%
	(ii) Y 旅舍目標使用者比例 ²	不低於 40%	46.3%
	(iii) 場地推廣活動與 6G 的關連程度 ³	所有場地推廣活動均能達到 6G 其中一個目標	N/A ¹
	(iv) 青年參加者對場地推廣活動能夠達致 6G 青年發展目標的滿意程度		
	<ul style="list-style-type: none"> 活動達到 6G 其中一個目標 參加者滿意程度 	<ul style="list-style-type: none"> 在服務對象調查的六度量表中選擇第“4”級或以上等級的受訪者百分比不低於 75% 在服務對象調查的六度量表中選擇第“4”級或以上等級的受訪者百分比不低 	N/A ¹ N/A ¹

² Y 旅舍目標使用者指青年團體及舉辦青年活動的非牟利團體。

³ 青年廣場的 6G 發展目標包括：(1)悉心培訓(Groom)；(2)培育成長(Grow)；(3)環保綠化(Green)；(4)發揮所長(Glow)；(5)環球視野(Global vision)；(6)回饋社會(Give back)。

合約服務關鍵指標		合約規定的 最低服務 表現水平	2019/20 首兩季 業績表現
		於 50%	

業務回顧

5. 在 2019/20 年度，我們承接往年活動的方向，青年廣場將繼續透過以 6G 青年發展目標為骨幹的活動，透過藝術及文化為主題，培育青年藝術家，提倡新舊融合，繼續鼓勵藝文創新及企業家精神，擴闊青年人跨領域的視野，以青年廣場作為平台令青年發揮所長，鼓勵青年向適合他們的興趣中找出路向，幫助青年發展事業和向上流動。

培育青年藝術家，提倡新舊融合，鼓勵藝/文創新

6. 青年廣場今年繼續獲得民政事務局資助及敦煌研究院支持，連續第二年舉辦「香港青年敦煌實習計劃」，今年一共有 16 位本地大專院校學生獲選參加計劃。實習計劃於 6 月 16 日至 7 月 27 日期間進行，橫跨六周的培訓實習，範疇包括敦煌人文地理、講解訓練和實習、專題學習及參與推廣敦煌的小組創作。學生將有機會親身參觀及了解當地的保育工作，包括石窟、壁畫及環境保護，並與當地學者進行交流，學生在專職講解員的指導下為遊客講解，成為敦煌莫高窟的講解員。結業禮及實習生成果分享報告會於 7 月 24 日舉行，分享他們在敦煌的實習成果，並邀得敦煌研究院副院長張先堂先生及香港特區政府民政事務局常任秘書長謝凌潔貞女士 JP 出席。

7. 由香港藝術發展局主辦，青年廣場全力策劃的「玩轉社區 敢創·藝術營」，於 4 月 23 日至 4 月 27 日舉行，以「藝術創作 x 探索社區」作主題，並邀請到禪繞認證教師「貓宜創作室」、敲擊樂表演單位「敲擊裏」、製香所「撻香樓」、永續設計單位「KaCaMa Design Lab」與默劇及形體劇場導演孫國富 (Danny Suen) 擔任導師，帶領學生利用五感探索社區，尋找社區的故事。超過 370 間學校之校園藝術大使參與，親身探索藝術與社區的關係。學生更要活學活用，在藝術營期間創作出一件自己的藝術作品，表達他們對社區的印象與感受。同時，亦招募了多名對藝術教育或創意教育有興趣的青年擔任活動助教，通過培訓及帶領活動的機會，為他們提供一個展示他們的藝術和領導才華的平台。

8. 青年廣場與青年戲曲新秀碧海粵劇團、香港青年藝術協會、及深圳、澳門及香港的青年樂團聯手，帶來四個精彩的藝術項目，包括：青年粵劇劇場《智破白骨洞》、《金色協奏曲》管樂音樂會、香港賽馬會社區資助計劃 2019 - 「有種藝術」：劇場作品《Take a Stand》及展覽。讓青年參加者能從粵劇、戲曲、劇場、展覽等不同媒介，交流溝通，體驗藝術的無窮力量。

9. 本年度的「漂書節」於 9 月舉行。今年除漂書外，更特別加入多個精彩活動，包括電影欣賞、名人漂書、真人圖書館、名人分享會及舊書首飾盒工作坊。

擴闊青年人視野，令青年發揮所長

10. 青年廣場街舞隊「Youth Step」及「長衫天使」繼續進行訓練，並代表青年廣場擔任各項活動的表演嘉賓。「長衫天使」於 4 月進行新一輪「青年廣場長衫天使招募及選拔」；並於 2019 年 4 至 6 月期間分別獲邀於第七屆全港運動會閉幕暨綜合頒獎典禮及第 43 屆亞洲髮型化妝大賽擔任表演嘉賓。

11. 商校合作計劃旨在為學生提供生涯規劃資訊，活動包括參觀青年廣場及 Y 旅舍、職場體驗、入職經驗分享、計劃成果巡迴展覽等。2019/20 年度的計劃於 2019 年 4 月啟動，4 月初時更邀得資深音樂人趙增熹先生與同學分享創意及音樂行業現況和發展前景。新一批 14 位參加本年管理體驗計劃的同學，亦於 8 月期間到青年廣場的不同部門進行 3 天的實習體驗及企業參觀活動。

環保節能

12. 在環保節能方面，我們以節省青年廣場約百分之五的耗電量為目標，並於 2018 年 12 月開始進行提升機電設備工程，整個工程包括以下 6 個提升機電設備的項目，其中 5 個項目已完成，剩餘的 1 項現正進行中，預計於 2020 年 1 月完成。

- 採用高效能/環保制冷劑的分體冷氣機
- 製冷凍水機組加設電磁場防積垢裝置
- 空調系統冷卻塔加設可變速驅動裝置
- 採用節能 LED 燈取代現時電梯大堂及樓梯的照明裝置
- 採用節能 LED 燈取代現時 Y 綜藝館觀眾席的照明裝置
- 提升自動化中央監控系統 (CCMS)

獎項

13. Y 旅舍今年首獲英國網上平台 Travel & Hospitality Awards 頒發” Hostel of the Year 2019, Hong Kong” 獎項。Y 旅舍今年再度獲得國際旅遊網評 TripAdvisor 頒發「年度卓越獎」，表揚其優質及貼心服務。今年更首度獲 HotelsCombined 頒發「Recognition of Excellence 2019」，以表揚 Y 旅舍在全球不同的網站、論壇和社交媒體上持續取得高分，表現出最高標準的客戶滿意度。

14. 在可持續發展及環境保護方面，青年廣場繼續獲得減廢標誌、節能標誌、室內空氣質素證書及大廈優質供水認可證書。此外，青年廣場致力推廣減廢及實施節能措施，並於香港管理專業協會主辦的 2018/2019 年度香港可持續發展獎活動當中，獲頒發「卓越獎 - 中小型機構組別」，以表揚青年廣場在可持續發展方面的優越表現。

2020/21 年度周年策略/營運計劃

營運環境分析

15. 香港經濟面對顯著的下行壓力，二零一九年第二季，經濟僅按年輕微增長 0.5%，第三季更因社會事件影響而急速惡化，對本已受環球經濟同步放緩及美國與內地貿易摩擦影響而轉弱的經濟，造成極為沉重的打擊。本地生產總值第三季顯著下跌 3.2%，顯示香港經濟已步入衰退。基本消費物價通脹第三季上升至 3.3%，全年整體通脹率預測，上調至 2.9%。過去數月的本地社會事件，令遊客卻步、重創本地消費需求，及嚴重打擊經濟氣氛，令營商氣氛非常悲觀，預期消費氣氛在今年仍然低迷。

16. 在旅遊業方面，1 月至 9 月整體訪港旅客較去年同期雖微升 0.2% 至 4,676 萬人次，但受香港局勢影響，整體訪港旅客繼 8 月份按年下跌 39% 至 360 萬人次，9 月份更下跌至 310 萬人次，按年下跌 34%。跌幅最大為短途地區市場(包括日本、韓國、東南亞)及中國內地，分別下跌 41% 及 35%。香港局勢未見改善，現時仍有 30 多個國家和地區，發布赴港旅遊警告。

17. 零售業銷售在受本地社會事件持續影響下，八、九月明顯轉差，按年錄得 25.3% 及 18.3% 的跌幅，較亞洲金融風暴期間錄得的跌幅更差，反映社會事件持續令訪港旅遊業及與消費相關活動受到重創，

零售業銷售在短期內料會持續低迷。

策略重點

18. 總括營運環境及近期的經濟狀況，承接過去活動的方向，青年廣場將繼續透過青年發展 6G 目標，透過藝術及文化主題，將青年廣場構建為青年正向學習，全人發展及體驗世界的舞台。

19. 2020/2021 年度我們會以以下三項重點策略構思作為業務及營運重點：

- 推廣青年廣場，與青年人共創 (co-create/ co-curate)
- 推動創新思維，體驗世界
- 推廣藝術文化，加強與科技及創意結合

業務及營運重點

推廣青年廣場，與青年人共創 (co-create/ co-curate)

20. 青年廣場聆聽青年人的聲音，將與青年人共創一系列的活動。

21. 2020/2021 年青年廣場會透過多元化和國際化的活動，提升青年人的參與及體驗，亦配合青年廣場其中一個 6G 目標--「環球視野」(Global Vision)，開拓年青人不同的眼界及國際視野，同時亦讓社會大眾對現代青年人有更多了解。

22. 活動將透過社交媒體宣傳，一連串活動讓青年人參與及體驗不同文化的活動，例如“10 分好工・海外實習計劃”、“敲擊裏表演”、“同心耀中華・深港澳青年文化交流藝術季”及“敦煌實習計劃”等一連串本地及海外的活動。

推動創新思維，體驗世界

23. 培育青年建立一個追求不斷創新的思維，對我們社會的長遠發展尤其重要。而創新的能力是建基於對各種事物的知識、經驗及所擁有的國際視野及眼界。因此我們將推出一個本地及海外實習計劃，以建立青年對各種行業的知識及經驗，為未來進入職場作好準備。此外，我們亦計劃舉辦一系列不同類型的課程以增加青年人的多元知識、擴闊其文化及國際視野，並與社區接軌，並提供一系列實習

計劃前期課程，及以舒緩壓力及推廣正念為主題的課程。

24. 其他活動包括“中華青年民族學習交流營”及“漂書節”，都給予青年不同的體驗及學習機會，以擴闊眼界，多方面開拓青年人的國際視野。

推廣藝術文化，加強與科技及創意結合

25. 我們將繼續致力推廣各樣不同的藝術及文化活動，以提高年青人的藝文修養及視野。我們更將於各項活動加入科技及新媒體元素，以進一步提升年青人的創意，並打造青年廣場成為一個學術、藝術及文化交流平台。活動包括：“正向思維藝術工作坊及展覽”、“敦煌實習計劃”、“敲擊裏表演”、“Art @YS: Art Camp”及“街頭文化節”等活動。

26. 有關 Y 旅舍客房設施翻新及改善計劃建議，民政事務局及建築署現正處理工程撥款申請的審批結果，我們預期 2020 年進行招標工作，整個計劃將於 2020/21 至 2021/22 年度分階段進行。

2020/21 年度關鍵業績指標

27. 我們現訂出下列 2020/21 年度的關鍵業績指標的營運目標：

合約服務關鍵指標		合約規定的 最低服務 表現水平	2020/21 年度目標
(a) 場地設施使用率	(i) Y 旅舍入住率	不低於 70%	78%
	(ii) 商舖及辦公室使用率	不低於 80%	97%
	(iii) 多用途室使用率	不低於 50%	65%
	(iv) Y 綜藝館及 Y 劇場使用率	不低於 75%	85%
	(v) Y 展覽平台使用率	不低於 50%	50%
(b) 青年參加者滿意程度		在服務對象調查的六度量表中選擇第“4”級或以上等級的受訪	75%

合約服務關鍵指標		合約規定的 最低服務 表現水平	2020/21 年度目標
		者百分比不低於 75%	
(c) 舉辦場地推廣活動次數		至少 12 次場地推廣活動，每次活動有超過 300 名青少年參加	12 次
(d) 主要機電系統的服務可用率	(i) 電力供應安裝	95%可用	95%
	(ii) 空氣調節裝置	95%可用	95%
	(iii) 升降機及自動梯裝置	95%可用	95%
	(iv) 消防裝置	95%可用	95%
(e) 一般營運服務		任何時間均 100% 符合有關管理和維修保養青年廣場及其設施的所有法例規定	100%
(f) 保安服務		任何時間均 100% 提供保安服務及緊急支援(每星期 7 日，每日 24 小時)	100%
(g) 清潔服務		至少 90%時間按照工作進度表定期提供清潔服務	90%
(h) 衡量青年廣場達致青年發展目標的程度	(i) 青年活動比例	不低於 50%	60%
	(ii) Y 旅舍目標使用者比例	不低於 40%	40%
	(iii) 場地推廣活動與 6G 的關連程度	所有場地推廣活動均能達到 6G 其中一個目標	最少一個目標
	(iv) 青年參加者對場地推廣活動能夠達致 6G 青年發展目標的滿意程度		
・ 活動達到 6G		・ 在服務對象調	75%

合約服務關鍵指標		合約規定的 最低服務 表現水平	2020/21 年度目標
	其中一個目標 參加者滿意程度	查的六度量表中選擇第“4”級或以上等級的受訪者百分比不低於 75% 在服務對象調查的六度量表中選擇第“4”級或以上等級的受訪者百分比不低於 50%	50%

2020/21 年度收入目標

28. 我們對 2020/21 年度的收入訂立以下目標：

收入預算

收入	2018/19 年度 實際表現 (港幣 ‘000)	2019/20 年度 預計收入 (港幣 ‘000)	2020/21 年度 目標 (港幣 ‘000)
收入			
旅舍	24,453	21,200	21,200
場地	7,673	8,200	8,400
辦公室	5,388	6,024	6,393
零售/餐飲	6,833	6,770	6,575
香港藝術學校	1,816	1,833	1,833
其他 ⁴	100	130	117
總和	46,263	44,157	44,518

⁴ 例如租戶租用場地作商業用途之外景拍攝費用、廣告燈箱租金、租戶繳交延長空調供應及裝修臨時電力供應的費用、Y 攀石地帶營運許可證的收入。

總結

29. 2020/21 年度，適逢青年廣場 10 周年，我們將與青年人共創，以青年廣場為平台，繼續協助青年正向學習，作全人發展及讓他們體驗世界。

新世界設施管理有限公司

2020 年 1 月