

**青年廣場
管理公司 2020 至 2021 年年度管理服務工作周年報告**

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」)2020 至 2021 年年度(2020 年 4 月至 2021 年 3 月)的周年報告¹。

背景

2. 根據民政事務局與管理公司簽訂的管理及營運服務合約，管理公司須於每合約年度完結後提交周年報告，匯報過去一年青年廣場的營運狀況及各項主要服務表現指標的全年表現。委員會的職責包括協助民政事務局監察承辦商的服務表現。

3. 根據管理及服務合約條款，管理公司按照合約提供服務至滿意水平，政府須向管理公司支付管理費。如管理公司的全年業績未能達至所需表現指標的最低要求，政府可根據合約安排扣減管理費。另一方面，由第二個合約年度開始，如管理公司各項業績均能達致最低要求，並高出至指定的水平，管理公司將獲支付獎勵性管理費。

管理公司的周年報告

4. 管理公司提交的 2020 至 2021 年年度周年報告載於 附件。合約內所訂的各個服務關鍵指標的最低服務表現水平和管理公司於 2020 至 2021 年年度的業績表現一覽表列於附件第 3 段內的表一。另管理公司亦就場地推廣活動情況(見附件第 5 至 24 段)及其相比上一年度的業績表現提供了進一步資料，包括 Y 旅舍的營運狀況(見附件第 25 至 29 段)、辦公

¹ 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 日至 2023 年 3 月 31 日，為期 6 年 343 日。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。

室及零售商舖的租賃情況(見附件第 30 至 34 段)、各租用場地的使用率(見附件第 35 至 36 段)、客戶的整體滿意度及對青年廣場及其活動達到 6G²青年發展目標的評分(見附件第 46 及 73 段)等。總括而言，雖然面對 2019 冠狀病毒病疫情，管理公司在 2020 至 2021 年年度就各個服務關鍵指標均達至或高於合約要求的最低服務表現水平。

諮詢意見

5. 請委員備悉文件內容，並發表意見。

青年廣場管理諮詢委員會秘書處

2021 年 10 月

² 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)。

附件

青年廣場

新世界設施管理有限公司 2020 至 2021 年年度管理服務工作周年報告

目的

1. 新世界設施管理有限公司(管理公司)現提交 2020 至 2021 年年度(2020 年 4 月至 2021 年 3 月)青年廣場管理服務工作周年報告。

周年報告

2. 在 2020-21 年年度，管理公司繼續以青年發展為己任，培育青年於音樂、舞蹈及文化藝術等不同的興趣。鑑於 2020-21 年年度內，2019 冠狀病毒病持續影響香港及全球，青年廣場因應新常態，繼續轉以實體加線上形式舉辦多個具代表性的活動，鼓勵青年在疫情下仍抱正向思維，並進行知識及文化交流。此外，青年廣場通過提供更多工作及培訓機會給青年人，使他們在逆境下仍能保持正面樂觀的心境。管理公司亦透過持續優化及改進營運設施及服務，提升青年廣場的知名度及人流。

關鍵業績指標

3. 管理公司的各個服務指標均達致或高於合約規定的最低服務表現水平(見表一¹)。

表一:業績表現

合約服務關鍵指標		合約規定的 最低服務 表現水平	2020-21 業績表現
(a) 場地 設施 使用 率	(i) Y 旅舍入住 率	不低於 70%	74.5%
	(ii) 商舖及辦公 室使用率	不低於 80%	92.1%
	(iii) 多用途室使 用率 ²	不低於 50%	74.7%

¹ 計算設施使用率時已扣除因疫情而暫停開放的節數。

² 合併計算可供租用的多用途場地及由香港藝術中心為香港藝術學校租用的多用途場地的使用率。

表一:業績表現

合約服務關鍵指標		合約規定的 最低服務 表現水平	2020-21 業績表現
	(iv) Y 綜藝館及 Y 劇場使用 率	不低於 75%	79.7%
	(v) Y 展覽平台 使用率	不低於 50%	77.5%
(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%	99.4%
(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 名青年參加	17 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%
(h) 衡量 青年	(i) 青年活動比 例	不低於 50%	70.2%

表一：業績表現

合約服務關鍵指標		合約規定的 最低服務 表現水平	2020-21 業績表現
廣場 達致 青年 發展 目標 的程 度	(ii) Y 旅舍目標 使用者 ³ 比例	不低於 40%	45.3%
	(iii) 場地推廣活 動與 6G ⁴ 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 2G
	(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	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%	99%
	(v) 活動達到 6G 其中一個目 標	不低於 75%	97.4%

青年廣場人流量

4. 受 2019 冠狀病毒病疫情影響，青年廣場的訪客數量下跌。青年廣場 2020-21 年年度入口訪客人流 52.6 萬人次，每月平均人流約 4.4 萬人次，較去年度每月平均人流下跌 62.5%。青年廣場的每月人流統計數字，詳見附件一。

場地推廣活動

5. 在 2020-21 年年度，青年廣場繼續以文化藝術、音樂舞蹈以
及 6G 指導原則為主調舉辦各項活動。受 2019 冠狀病毒病疫
情影響，我們加強結合實體及虛擬模式舉辦活動，繼續透過
藝術及文化為主題，培育青年藝術家；並透過提供不同的培

³ 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。

⁴ 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)。

訓活動、實習機會、文化表演及展覽等，推動藝術及文化教育及擴闊青年人跨領域的視野，鼓勵青年從適合他們的興趣中找出路向，並及早為未來裝備自己，開拓視野，一展所長。

(i) 藝術及文化

敢創藝術工作坊 2020

6. 由香港藝術發展局主辦，並與青年廣場一同策劃的「敢創藝術工作坊 2020」已於 2020 年 8 月份順利舉行，與「校園藝術大使計劃」的學生一同分享藝術的樂趣。受疫情影響，工作坊改以網上視像形式進行，讓學生們能足不出戶都能透過五感體會藝術，學習用心感受四周的環境，擴闊他們的藝術眼界。

「開場！」活動#睇好戲及展覽

7. 配合青年廣場場地重開，青年廣場亦於 2020 年 10 月及 11 月期間在 Y 展覽平台設立「開場！」活動展覽區，展出青年廣場於疫情期間的一系列抗疫活動及防疫工作。同時，於疫情稍為緩和時，青年廣場亦舉辦「開場!#睇好戲」活動，邀請公眾免費入場欣賞電影。播放的電影包括有《閃亮人生》、《炸雞特攻隊》、《我的破囉 Miss》、《一切從音樂再開始》、《大叔水舞間》及《幻愛》等等。

拾回·喜閱網上閱讀週

8. 適逢漂書節邁向十載，故本年度的漂書節以「拾回·喜閱」為主題，並於漂書節舉行前額外推出「拾回·喜閱網上閱讀週」，希望透過網上閱讀交流活動推廣閱讀文化，與青年人分享閱讀帶來的喜悅。「拾回·喜閱網上閱讀週」率先以「真人圖書館」揭開序幕，邀得四位青年作家及一位書藝創作家，為大家分享好書及寫作的心路歷程，續推出重頭戲「與作家對話」，邀得兩位重量級嘉賓進行網上分享，包括香港粵語語言學家歐陽偉豪博士「Ben Sir」及微辣創作室創辦人陸志豪先生「六毫子」，以輕鬆形式分享閱讀心得，與參與者一同發掘閱讀的樂趣。

漂書節 2020

9. 青年廣場「漂書節 2020」已於 2020 年 11 月在青年廣場的 Y 劇場及 Y 展覽平台舉行。適逢漂書節邁向十載，故今年以「拾

回·喜閱」為主題，希望鼓勵青年能重拾書本，重新投入文字的世界，放漂書本超過 11,000 本好書。

漂書閱讀區

10. 青年廣場延續「漂書節 2020」，特別於 2020 年 11 月 22 至 29 日期間於 Y 展覽平台增設「漂書閱讀區」開放予公眾自由閱讀及「放漂」喜愛的書本，讓青年人有更多機會互相交換書本閱讀，鼓勵他們以一種環保的方式培養良好的閱讀習慣。

光藝廊

11. 青年廣場於六樓設立「光藝廊」，透過於走廊引入嶄新投影技術，以及配合不同風格的輕音樂，讓訪客猶如置身虛幻仙境，自由發揮創意與光影互動，打造最新「打卡」勝地！

(ii) 音樂及舞蹈

街頭文化節 2020

12. 青年廣場聯同東華三院屯門綜合服務中心合辦「街頭文化節」，邀請一班於街頭藝術範疇內的專業導師，免費為熱愛街舞、饒舌及塗鴉等街頭藝術的青年人提供一系列工作坊，讓青年人可以互相學習及交流不同的街頭藝術文化。受 2019 冠狀病毒病疫情影響，今年的「街頭文化節 2020」首次移師至網上進行，並於 2020 年 8 月下旬以「虛擬」模式舉行工作坊及街舞比賽海選，而實體街舞比賽決賽亦已於 2020 年 10 月在青年廣場 Y 劇場順利舉行。

(iii) 社區參與，提供培訓機會，加強社區聯繫，擴闊青年人視野

AI Zone

13. 為提高青年對創科的興趣，AI Zone 透過一系列以人工智能為主題的展覽及工作坊，包括人工智能創意展品，如人面辨識技術、智能家居產品應用等，讓青年人體驗透過結合科學、技術、工程、美術和數學 (S.T.E.A.M) 知識，啟發創造力及解難能力。

YS 同你打氣 - 「打氣包」派發

14. 為幫助更多受疫情影響的香港學生，青年廣場於疫情期間不斷搜羅更多口罩等抗疫物品，並於 2020 年 4 月份進行「打氣

包」派發 – 為全港學生派發「打氣包」，活動反應熱烈。期間，我們更邀請了 DSE 考生為前線醫護親撰打氣說話，並已連同青年廣場義工隊準備的小禮物，一併送予東區尤德夫人那打素醫院的醫護人員，以感謝他們在面對龐大的醫療壓力下，仍不辭勞苦地守護香港人。

職場體驗計劃@YS

15. 青年廣場「職場體驗計劃@YS」於疫情期間向全港大專生展開招募，並收到過千份申請，進行網上簡介會及面試後，最後選出 40 名實習生於在青年廣場的 Y 旅舍、設施管理部、營運部、財務部及市場推廣部等，於 2020 年 7 月至 8 月參與為期四至六個星期的體驗活動。此外，青年廣場亦推出為期 6 個月的表演藝術實習體驗，讓有志表演藝術及舞台管理的青年人加深對行業的認識。「職場體驗計劃@YS」旨在讓實習生透過參與青年廣場及 Y 旅舍之管理及營運工作，提升對有關行業的認知及培養對相關職位之興趣，進而培養及加強自信心、溝通技巧及正確的工作態度，為未來進入職場作好準備。

YS 網絡新人初創社 – 社交媒體及網絡營銷入門班

16. 疫情期間，社交距離令網上營銷更見重要，有見及此，青年廣場今年首推「YS 網絡新人初創社」，為有興趣投身社交媒體行業的青年人提供一系列相關的網絡營銷入門課程，在業內數碼營銷專家們的帶領下，讓青年人能學習策劃網上社交平台的內容營銷策略。

YS 網絡新人初創社 – 網絡內容製作班

17. 青年廣場「YS 網絡新人初創社」於 2020 年 8 月份加推網絡內容製作班。講師和嘉賓講者均為經驗豐富的業內人士，課程包括社交媒體管理、影片製作、專業修圖技巧等，讓青年學習各個專業範疇。

電影欣賞

18. 青年廣場亦舉辦了電影欣賞活動，放映電影包括《爸爸的便當》、《淪落人》、《與神同行》及《上流寄生族》等等。

《Learn @YS》

19. 青年廣場於 2020 年 10 月至 12 月舉辦 《Learn @YS》，與社服機構合作為青年人於疫情期間提供一系列的課程及工作坊，當中包括功課輔導、職業培訓以及航拍課程等。

保齡球小遊戲

20. 青年廣場於 2020 年 11 月期間於 Y 展覽平台 E 區舉辦保齡球小遊戲，藉著遊戲增加與公眾的互動，繼續連繫社區。

「青·講 - 回望·拾回」虛擬展覽

21. 突破傳統框框，青年廣場將實體展覽移至網上，推出名為「青·講 - 回望·拾回」的虛擬展覽，以虛擬模式向公眾分享青年廣場的點滴及活動，讓公眾可隨時隨地透過電腦或手機免費參觀展覽。

(iv) 品牌推廣

22. 社交媒體方面，截至 2021 年 3 月 31 日，青年廣場 Facebook 專頁的 Fans 已超過 58,250 人，Instagram 帳戶亦已錄得超過 2,870 位追蹤者。
23. 本年度，青年廣場以及管理公司在品牌管理、顧客服務、場地營運及社會企業責任等範疇均獲得多個嘉許及獎項，包括聯合國兒童基金香港委員會「母乳餵哺友善場所」金章、5 年 Plus 商界展關懷標誌等。另外，在環保節能及人事管理方面亦獲得多個認證，包括香港綠色機構證書、卓越級別減廢証書、卓越級別節能標誌，好僱主約章及 2020 友商友良企業等認證等。
24. 2020-21 年年度青年廣場各項場地推廣活動及各項活動與 6G 青年發展目標的關係詳列於附件二。

Y 旅舍

25. Y 旅舍 2020 年 4 月至 2021 年 3 月入住率為 74.5%(去年入住率為 71.3%)，當中青年/非牟利團體比例佔 45.3%(相比去年為 40.7%) (見表二及附件三)。

表二：Y 旅舍的入住率				
	指標	2020-21	2019-20	與去年比較 (+/-百分點)
入住率 (%)	70%	74.5%	71.3%	+3.2
青年/非牟利團體入住率	40%	45.3%	40.7%	+4.6

26. 2019 冠狀病毒病疫情在全球大流行以及世界各地政府因而實施的嚴格旅遊限制和邊境管制措施，令旅遊業自 2020 年 2 月起處於停頓狀態。根據旅發局統計資料顯示，2020 年全年合計，整體訪港旅客急挫 93.6% 至只有 360 萬人次。來自內地、其他短途市場和長途市場的訪港旅客人次均錄得急劇跌幅，分別為 93.8%、93.7% 和 91.5%，是有紀錄以來最大的年度跌幅。而在 360 萬人次當中內地遊客佔 76%，約有 270 萬人次，其中過夜旅客只佔 33%，即 88 萬人次。
27. 根據旅發局資料，2020 年中價酒店及賓館全年入住率分別為 62% 及 46%，其平均房價為 \$436 及 \$223。Y 旅舍 2020 年入住率為 65.8%，平均房價是 \$326，受整體旅遊業環境影響下而較 2019 年下跌 \$231，即 41.5%。Y 旅舍主要競爭對手的比較詳見附件四。
28. Y 旅舍亦在疫情初期大受衝擊，入住率曾下跌至不足三成。在這非常時期 Y 旅舍改變銷售策略，將目標由海外訪客轉移至本地市場，將入住率逐步提升至 2020-21 年年度的 74.5%。
29. Y 旅舍於 2020 年再度獲得著名旅遊網站 Hotels.com 頒發 2020 年年度「旅客最喜愛酒店獎」，並首次獲香港品質保證局頒發「衛生抗疫措施認證」，表揚 Y 旅舍持續保持優質的住宿服務及設施。

辦公室及零售商舖的租賃

30. 管理公司於本年度一共進行了兩次辦公室單位及零售商舖公開招租，全年辦公室及零售商舖的出租率分別為 88.8% 及 96.2% (見表三)。

表三：辦公室及零售商舖的出租率				
	指標	2020-21	2019-20	與去年比較 (+/-百分點)
辦公室(42 個單位)	80%	88.8%	100.0%	-11.2
商舖(39 個單位)		96.2%	99.6%	-3.4

31. 截至 2021 年 3 月底，19 個辦公室租戶均為本地註冊非牟利團體。19 個零售商舖租戶當中，13 個租戶為本地註冊非牟利團體。
32. 為提供較具彈性及門檻較低的營商環境供青年人實踐創業的理想，管理公司於 3 樓增設兩個面積約為 60 平方呎的期間限定商舖(Pop-up Store)。截止 2021 年 3 月底，兩個期間限定商舖已分別先後讓 7 位申請人進駐營運。
33. 因 2019 冠狀病毒病爆發的關係，管理公司於 2020 年 4 月及 8 月向租戶派發抗疫物資，包括口罩及消毒搓手液。
34. 辦公室及商舖的出租率詳列於附件五，截至 2021 年 3 月底的辦公室及零售商舖租戶名單分別載於附件六及附件七。

表演場地及多用途場地使用率

35. 2020-21 年年度 Y 綜藝館及 Y 劇場平均使用率為 79.7%，較去年度下跌 9.1 個百分點，而 Y 展覽平台及多用途場地的平均使用率亦超過 70%(見表四及附件八)。

表四：表演場地及多用途場地的使用率				
	指標	2020-21 ⁵	2019-20	與去年比較 (+/-百分點)
Y 綜藝館	75%	79.1%	92.7%	-13.6
Y 劇場		80.4%	85.2%	-4.8
Y 展覽平台	50%	77.5%	66.6%	+10.9
多用途場地	50%	74.7%	68.9%	+5.8

⁵ 受 2019 冠狀病毒病疫情影響，Y 綜藝館、Y 劇場及 Y 展覽平台自 2020 年 1 月 29 日至 2020 年 9 月 30 日，以及自 2020 年 12 月 10 日至 2021 年 2 月 18 日暫停開放。可供租用的多用途場地自 2020 年 1 月 29 日至 2020 年 6 月 14 日、自 2020 年 7 月 15 日至 2020 年 9 月 30 日，以及自 2020 年 12 月 10 日至 2021 年 2 月 18 日暫停開放。二樓展覽區、五樓及六樓興趣小組美術作品展覽區自 2021 年 2 月 19 日起暫停開放。計算設施使用率時已扣除暫停開放的節數。

36. 本年度於青年廣場舉行的活動共有 504 個，當中青年活動佔 354 個，佔整體活動數目的 70.2%。

維修及保養

37. 本年度主要機電系統的服務可用率為 100%符合規定(見表五及附件九)，管理公司本年度完成多項維修、保養及改善工程，旨在提升青年廣場的營運效率。

表五：維修及保養服務表現			
項目	服務指標	2020-21	2019-20
主要機電系統的服務可用率	不低於 95%可用性	100% 符合規定	100% 符合規定

38. 管理公司於 2020-21 年年度展開並完成多項維修及改善工程，各項工程的資料詳列於附件十。
39. 為持續優化青年廣場的營運設施，管理公司於 2020-21 年年度完成多項節約能源及改善設施工作，相關的項目包括增設量度體溫裝置、更換 Y 展覽平台的場地照明裝置(泛光燈)為節能 LED 燈、更換地面廣場的通道照明裝置為節能 LED 燈、於升降機大堂增設電子傳單顯示屏系統、部分旅舍客房及公用空間的油漆翻新工程。
40. 大廈建築及機電系統方面，已完成項目包括中央製冷機組及水泵的維修工程、食水泵、沖廁水泵及污水泵的更換工程、中央製冷機組的更換冷卻水管工程，部分中央空調系統的更換空調設備工程、部分自動扶手梯的更換扶手帶工程、部分升降機的更換控制及機械裝置、部分多用途室及表演場地的牆壁修補工程。

物業管理服務

41. 受 2019 冠狀病毒病疫情影響，青年廣場於疫情期間提供一系列抗疫及防護措施，包括在各租用場地及公眾地方的設施表面噴灑光觸媒抗菌塗層，各樓層加設自動洗手液機，主要入口加設量度體溫裝置及登記櫃檯，以及於 Y 旅舍的接待處加設保護屏等等。
42. 在物業管理服務方面，管理公司達到合約列明的服務指標(見表六)，各項物業管理服務的表現詳列於附件十一。

表六：物業管理服務表現		
項目	2020-21	2019-20
提供保安服務及緊急支援	100% 符合規定	100% 符合規定
按照工作進度表定期提供清潔服務	100% 符合規定	100% 符合規定
按照工作進度表定期提供園林維護服務	100% 符合規定	100% 符合規定

43. 管理公司致力推廣環境保護，實踐多項減廢節能措施。在本年度，青年廣場繼續獲得減廢標誌、室內空氣質素證書、「香港綠色機構」證書，並參與由環境局舉辦的「戶外燈光約章」計劃、由機電工程署舉辦的「節能約章」計劃及由環境保護署合辦的「香港環境卓越大獎」計劃。
44. 減廢方面，於 1/F 環保角增設塑膠餐具及塑膠包裝/膠袋回收，以推動更多場地使用者及租戶一起參與廢物分類及環保回收活動。此外，管理公司亦於 2020 年聖誕節日裝飾期間進行了活動碳核算、碳中和及低碳關懷活動，以達致減廢減排目的。
45. 節能措施方面，管理公司於 2020-21 年年度分階段為青年廣場執行數項有效的節約能源措施，本年度的全年耗電量比較 2019-20 年年度同期減少約 5%，並獲得卓越級別節能標誌。

2021 年青年廣場年度客戶滿意度調查 - 行政摘要

46. 管理公司已完成本年度的客戶滿意度調查。是次調查一共訪問了超過 1,415 位青年廣場的場地租用者、活動參加者、旅舍住客及一般訪客；其中 83.0% 為介乎 10 及 29 歲的青年。調查就 6 大範疇訪問受訪者，包括活動場地租賃及管理、活動籌辦及管理、旅舍管理、物業及公共空間管理、辦公室及零售樓層租務管理以及整體滿意程度。
47. 滿意度以 6 分為基礎，受訪者就問題給予 1-6 的評分，1 分為最低而 6 分為最高，4-6 分為滿意分數。在所有問題中，達到 4 分或以上為滿意，3 分或以下為有改善空間。
48. 管理公司在整體滿意度中有 99.4% 受訪者給予 4 分或以上的評分，相比去年上升 1.6 個百分點。當中所有項目的評分則錄得上升，滿意程度亦維持相當高的水平(見表七)。

表七：年度客戶滿意調查各主要項目的評分

項目	主要對象	獲 4-6 分的 比率	增/減幅度 (百分點)	增/減幅度 (百分點)
		2021 年	比對 2020 年	比對 2019 年
整體滿意度	所有受訪者	99.4	+1.6	+3.0
活動場地租賃/管理	場地租用者	93.2	+0.4	+2.0
活動籌辦/管理	活動參加者	99.3	+3.6	+3.5
旅舍管理	旅舍住客	99.1	+0.2	+0.7
物業及公共空間管理	所有受訪者	98.9	+2.0	+2.5
辦公室及零售樓層租務管理	辦公室及零售樓層租客	100.0	+6.5	+8.7

活動場地租賃及管理

- 整體滿意度上升至 93.2%，較去年上升 0.4 個百分點。
- 於 14 項評分中有 11 項較去年錄得升幅，而當中有 7 項評分錄得明顯上升，分別為「活動期間對突發事故的反應及安排」(92.0%)，較去年明顯上升 19.5 個百分點、「意見及投訴之收集及處理」(90.8%)，較去年明顯上升 18.3 個百分點、「音響效果」(95.1%)，較去年明顯上升 13.4 個百分點、「有多種類的器材或設施可供租用」(92.2%)，較去年明顯上升 10.5 個百分點、「可供租用的器材或設施的質素」(92.2%)，較去年明顯上升 8.5 個百分點、「活動場地指示牌」(92.2%)，較去年上升 7.9 個百分點及「燈光效果」(98.1%)，較去年上升 6.6 個百分點。
- 錄得持續上升的 7 項為「活動期間對突發事故的反應及安排」(92.0%)、「有多種類的器材或設施可供租用」(92.2%)、「可供租用的器材或設施的質素」(92.2%)、「場地租賃收費」(90.3%)、「座椅舒適度」(95.1%)、「通風/空調系統」(96.1%)及「一般租賃場地查詢的回應及跟進」(87.4%)，較去年上升 1.8 至 19.5 個百分點。
- 而錄得持續下跌的 1 項為「清潔及衛生」(96.1%)，較去年微跌 0.6 個百分點。

活動籌辦及管理

53. 接近全部受訪者(99.3%)表示滿意，比去年上升 3.6 個百分點。
54. 在活動籌辦及管理而言，在 7 項評分中，全部均錄得升幅，而有 4 項錄得持續上升，包括：「活動整體安排」(98.9%)，較去年上升 6.7 個百分點、「活動種類切合青年發展」(98.4%)，較去年上升 6.4 個百分點、「舉辦活動的次數」(92.6%)，較去年上升 5.8 個百分點、「有關活動的對外宣傳」(86.7%)，較去年上升 2.2 個百分點。

旅舍管理

55. 旅舍管理的整體滿意度上升至 99.1%，比去年上升 0.2 個百分點，當中有 4 項評分錄得明顯上升，包括「職員辦理訂房時的服務」(99.1%)，較去年明顯上升 7.1 個百分點，「旅舍之設施及公用空間的整潔及衛生情況(健身室、洗衣房等)」(97.8%)，較去年明顯上升 4.0 個百分點、「職員處理查詢及要求時的效率」(97.8%)，較去年明顯上升 3.5 個百分點及「房間舒適度」(99.1%)，較去年明顯上升 2.5 個百分點。
56. 旅舍客房、設施及服務方面，12 項評分中有 8 項錄得持續上升，包括「旅舍之設施及公用空間的整潔度及衛生情況(健身室、洗衣房等)」(97.8%)、「訂房的容易同方便程度」(96.9%)、「房間舒適度」(99.1%)、「旅舍整體物有所值」(97.8%)、「房間內空氣調節」(96.9%)、「旅舍的整體環境及舒適」(99.6%)、「房間內之設備(例如電視、雪櫃、浴室、上網速度等)」(92.0%)及「旅舍之保安」(95.6%)，較去年上升 0.1 至 4.0 個百分點。有 1 項評分今年錄得跌幅，為「房間整潔及衛生情況」(96.5%)，較去年跌 1.8 個百分點。
57. 而職員服務方面，5 項評分中有 2 項錄得持續上升，包括「職員辦理訂房時的服務」(99.1%)，較去年上升 7.1 個百分點及「職員處理查詢及要求時的效率」(97.8%)，較去年上升 3.5 個百分點。有 1 項評分錄得持續下跌，為「職員辦理入住及退房手續時的服務」(97.8%)，較去年微跌 0.5 個百分點。

物業及公共空間管理

58. 物業及公共空間管理的整體滿意度上升至 98.9%，比去年上升 2.0 個百分點。
59. 於 10 項評分中全部較去年錄得升幅，包括「升降機及扶手電梯的安排」(97.5%)，較去年明顯上升 5.8 個百分點、「場地保

安」(97.1%)，較去年明顯上升 5.8 個百分點、「通風及空氣調節」(98.6%)，較去年明顯上升 5.6 個百分點、「保養及維修」(98.5%)，較去年明顯上升 5.5 個百分點、「場地客戶服務員的服務及態度」(97.6%)，較去年明顯上升 5.3 個百分點、「公共空間的燈光照明充足」(98.4%)，較去年明顯上升 5.2 個百分點、「走火通道時常保持暢通」(98.0%)，較去年明顯上升 4.2 個百分點、「洗手間的衛生」(96.9%)，較去年明顯上升 3.3 個百分點、「公共空間的指示」(96.0%)，較去年明顯上升 2.3 個百分點及「公共空間的環境及清潔」(98.9%)，較去年明顯上升 1.7 個百分點。

60. 於各評分中有 6 項錄得持續上升，分別為「場地保安」(97.1%)、「公共空間的燈光照明充足」(98.4%)、「保養及維修」(98.5%)、「場地客戶服務員的服務及態度」(97.6%)、「公共空間的指示」(96.0%)及「公共空間的環境及清潔」(98.9%)，較去年上升 1.7 至 5.8 個百分點。

辦公室及零售樓層租務管理

61. 辦公室及零售樓層租務管理方面，租用青年廣場的整體滿意度為 100.0%，較去年上升 6.5 個百分點。
62. 在辦公室及零售樓層的管理方面，有 6 個項目錄得上升，分別為「一般租務查詢的回應及跟進」(100.0%)、「意見及投訴的收集及處理」(100.0%)、「辦公室及零售樓層的照明系統」(100.0%)、「突發事故的反應及安排」(97.4%)、「辦公室及零售樓層的保養及維修」(97.4%)及「辦公室及零售樓層內的指示牌」(95.1%)，較去年上升 1.6 至 8.9 個百分點。
63. 在公共空間的管理方面，公共空間的環境及衛生、指示牌均錄得升幅，一般查詢的回應及跟進錄得 100.0%的滿意度，只有「公共空間內的客戶服務及保安」(97.6%)錄得跌幅，較去年微跌 0.2 個百分點。
64. 在職員的服務方面，只有「職員態度友善」(97.6%)錄得 0.2 個百分點輕微跌幅，其餘均錄得 100.0%的滿意度。

其他範疇

65. 就商店及食肆方面的評分，有 1 個項目錄得持續下跌，為「食肆的選擇」(58.9%)，較去年下跌 7.7 個百分點。
66. 就活動類別方面，受訪者有興趣的活動範疇評分最高分別為

「藝術及文化活動」(59.3%)及「音樂及舞蹈活動」(47.0%)。

67. 超過 7 成(73.4%)的受訪者對青年廣場活動有意見，意見包括「有適合年青人活動」(45.8%)、「活動夠年青化」(31.0%) 及「有多元化活動」(21.9%)。亦提議「增加宣傳」(39.2%)及「增加多元化活動」(30.0%) 等。
68. 在得到青年廣場活動資訊的途徑方面，最主要途徑為「青年廣場網頁/面書/手機程式」(58.2%)，其次是「朋友或家人介紹」(43.2%)。
69. 在青年廣場的形象及品牌方面，所有項目維持於 86.1%至 97.4%，反映青年廣場維持鮮明清晰的正面形象，活動切合青年人的需要，能幫助青年人發展潛能，一展所長：
 - 地方夠大/空間感/清潔/整齊/舒適/寧靜/夠簡潔(63.4%)；
 - 青年人的地方/夠年青/夠活力/幹勁(58.1%)；
 - 健康/正面/自由開放(41.2%)。
70. 就青年廣場的硬件來說，首三項最多受訪者的意見為：
 - 地方空間夠大(68.9%)；
 - 有電腦/WIFI/設備齊全(53.7%)；
 - 有枱凳/溫習地方/座位舒適(37.9%)。
71. 就青年廣場的軟件來說，首三項最多受訪者的意見為：
 - 氣氛和諧/寧靜(52.1%)；
 - 感覺舒適(35.0%)；
 - 氣氛自由(30.7%)。
72. 在 6G 的項目上，超過九成的受訪者認為青年廣場及其活動能達到 6G 青年發展目標，而活動能達到各項 6G 青年發展目標，錄得明顯升幅(見表八)。

表八：對青年發展 6G 目標的評分

項目	活動		青年廣場	
	百份比	升跌	百份比	升跌
能夠達到 6G 青年發展目的	97.4%	+6.6	93.0%	+2.6
能培訓青年人才能	97.9%	+5.9	98.5%	+9.8
能培育青年人成長	98.7%	+7.9	98.4%	+7.3
能鼓勵青年人發揮所長	98.5%	+8.6	97.9%	+10.2
能提高青年人環保綠化意識	91.0%	+17.1	92.4%	+17.5
拓闊青年人環球或國際視野	90.5%	+13.8	89.6%	+13.0
讓青年人回饋社會	94.3%	+13.8	94.9%	+14.0
青年廣場能否達到青年發展目標	99.0%	+6.0	99.0%	+10.0

73. 整體來說，受訪者給予青年廣場的整體滿意程度為 99.4%，反映受訪者對青年廣場的管理普遍高於滿意的水平。而在各範疇的整體評分上，最低的範疇仍有超過 9 成的受訪者表示滿意，反映青年廣場的管理質素在各範疇上仍保持非常良好的表現。

新世界設施管理有限公司
2021 年 10 月

青年廣場
入口訪客總人流

詳情	2020/2021年 第一季度	2020/2021年 第二季度	2020/2021年 第三季度	2020/2021年 第四季度	2020/2021年 (2020年4月至 2021年3月)	去年度 (2019年4月至 2020年3月)
入口訪客總人流	117,415	102,697	173,702	132,325	526,139 (每月平均 43,845)	1,403,563 (每月平均 116,964)

青年廣場
2020/21場地推廣活動

活動項目	活動期	參與人次	活動與6G青年發展目標的關係					
			悉心 培訓	培育 成長	環保 綠化	環球 視野	發揮 所長	回饋 社會
a. 敢創藝術工作坊 2020	2020年8月	303	✓	✓	✓			
b. 「開場!」活動 #睇好戲	2020年10月	1,178				✓		✓
c. 「開場!」活動 #展覽	2020年10月至11月	637				✓		✓
d. 拾回・喜閱網上閱讀週 - 真人圖書館及名人漂書	2020年10月	2,382		✓		✓		
e. 漂書節2020	2020年11月	1,203		✓	✓	✓		✓
f. 漂書閱讀區	2020年11月	695		✓	✓	✓		✓
g. 光藝廊 - 啟動禮及互動體驗	2020年10月至2021年3月	1,380				✓	✓	
h. 街頭文化節2020	2020年8月至10月	720	✓	✓		✓	✓	
i. A.I. Zone	2020年4月至2021年3月	4,331	✓	✓	✓			
j. YS同你打氣 - 「打氣包」派發	2020年4月	399						✓
k. 職場體驗計劃@YS	2020年6月至8月	506	✓	✓		✓	✓	
l. YS 網絡新人初創社 - 社交媒體及網絡營銷入門班	2020年7月至8月	1,357	✓	✓		✓	✓	
m. YS 網絡新人初創社 - 網絡內容製作班	2020年7月至8月	1,398	✓	✓		✓	✓	
n. 電影欣賞	2020年11月、2021年2月及3月	1,881				✓		✓
o. Learn@YS	2020年10月至12月	25	✓	✓				✓
p. 保齡球小遊戲	2020年11月	327		✓				✓

青年廣場
Y 旅舍使用情況

詳情	服務指標	2020/2021年 第一季度	2020/2021年 第二季度	2020/2021年 第三季度	2020/2021年 第四季度	2020/2021年 (2020年4月至 2021年3月)	去年度 (2019年4月至 2020年3月)
入住率	入住率不低於 70%	52.8%	82.2%	80.5%	82.4%	74.5%	71.3%
平均租金(包含服務費)		\$330	\$300	\$315	\$313	\$313	\$516
房晚		7,111	11,190	10,966	10,971	40,238	38,595

青年廣場
客房銷售類別比例

詳情	目標比例	2020/2021年 第一季度	2020/2021年 第二季度	2020/2021年 第三季度	2020/2021年 第四季度	2020/2021年 (2020年4月至 2021年3月)	去年度 (2019年4月至 2020年3月)
政府部門/青年團體/ 非牟利團體的青年活動 晚數 比例	比例不低於40%	3,483 49.0%	5,116 45.7%	4,836 44.1%	4,791 43.7%	18,226 45.3%	15,721 40.7%

青年廣場
Y旅舍跟市場主要競爭對手的比較
(2020年4月至2021年3月)

酒店名稱	區域	房間數目	房租(港幣)
美華達盛景酒店 (原名為華大海景酒店)	北角	317	192 - 891
峰景軒 (原名為女青柏顏露斯旅館)	旺角	169	225 - 567
女青園景軒酒店	中環	141	263 - 880
明愛白英奇賓館	油麻地	90	197 - 596
翠雅山房	美孚	89	271 - 605
Y旅舍	柴灣	148	278 - 660

青年廣場
辦公室及商舖使用情況

場地	詳情	服務指標	2020/2021年 第一季度	2020/2021年 第二季度	2020/2021年 第三季度	2020/2021年 第四季度	2020/2021年 (2020年4月至 2021年3月)	去年度 (2019年4月至 2020年3月)
辦公室 (5/F, 7/F, 8/F 及 9/F)	出租率 總租賃面積(平方呎) 已出租面積(平方呎)		96.0% 53,736 51,582	79.9% 53,736 42,933	89.5% 53,736 48,106	89.9% 53,736 48,300	88.8% 214,944 190,921	100.0% 214,944 214,944
商舖 (2M/F、LG1/F & 3/F)	出租率 總租賃面積(平方呎) 已出租面積(平方呎)		100.0% 43,749 43,749	100.0% 43,749 43,749	95.6% 43,749 41,838	89.1% 43,749 39,002	96.2% 174,996 168,338	99.6% 174,996 174,242
辦公室及商舖 平均出租率	出租率 總租賃面積(平方呎) 已出租面積(平方呎)	出租率 不低於80%	97.8% 97,485 95,331	88.9% 97,485 86,682	92.3% 97,485 89,944	89.6% 97,485 87,302	92.1% 389,940 359,259	99.8% 389,940 389,186

青年廣場
辦公室租戶表
截至2021年3月31日

青年廣場
香港藝術中心
截至2021年3月31日
2M樓、5樓、8樓、9樓及12樓

編號	單位	面積 (平方呎)	租戶名稱	起租日期	租期	業務性質
1	2M/F	4,574	香港藝術中心	2013年5月1日	5年+5年	香港藝術學院
2	5/F	3,738				
3	8/F	4,176				
4	9/F	1,032				
5	12/F	973				

青年廣場
商舖租戶表
截至2021年3月31日

3樓 & LG1樓						
編號	單位	面積 (平方呎)	租戶名稱	起租日期	租期	業務性質
1	Shop 1, LG1/F	974	飛舞天下	2020年8月1日	2年	舞蹈中心
2	301	312	待租	N/A	N/A	N/A
3	302	248	香港毛筆博物館協會	2019年10月3日	2年+2年	毛筆及書法文化推廣
4	303-304 & 311-312	824	翹英教育發展有限公司	2021年1月1日	2年	教育機構
5	305	180	順便智能櫃有限公司	2020年4月1日	2年	智能櫃
6	306	251	香港青年舞蹈家協會	2021年1月8日	2年+2年	舞蹈中心
7	307	220	待租	N/A	N/A	N/A
8	308	278	盧穎嫻	2019年5月6日	2年	藝術培訓
9	309-310 & 319-321	1,246	青年新世界有限公司	2021年1月1日	2年+2年	青年發展中心
10	313-314	597	東區文藝協進會有限公司	2021年1月1日	2年	藝術培訓
11	315	587	陳文洛	2019年4月22日	2年	教育機構
12	316-317	476	香港傷健協會	2019年5月15日	2年+2年	青年就業服務
13	318	159	翹英教育發展有限公司	2020年4月1日	2年	教育機構
14	322-324	960	碧華舞蹈團	2020年4月1日	2年	舞蹈中心
15	325	287	待租	N/A	N/A	N/A
16	326	333	待租	N/A	N/A	N/A
17	327-328	811	中華基督教會柴灣堂有限公司	2019年1月1日	2年+2年	多元智能培訓
18	329	304	林珀祺	2021年1月10日	2年	教育機構
19	330-331	762	蔡嘉茜	2021年1月1日	2年	教育機構
20	332	358	香港基督教服務處	2020年10月8日	2年+2年	青少年多元培訓
21	333	722	東華三院映誌高	2020年7月1日	2年	多元智能培訓
22	334	597	新世紀青年管弦樂團	2020年7月1日	2年	音樂培訓
23	335-336	637	待租	N/A	N/A	N/A
24	337	180	青年音樂訓練基金有限公司	2021年1月20日	2年	音樂培訓
25	338	145	香港童樂社有限公司	2021年1月15日	2年+2年	輔導服務

青年廣場
Y綜藝館, Y劇場, Y展覽平台及多用途場地使用情況

場地	服務指標	2020/2021年 第一季度*	2020/2021年 第二季度*	2020/2021年 第三季度*	2020/2021年 第四季度*	2020/2021年* (2020年4月至 2021年3月)	去年度* (2019年4月至 2020年3月)
Y 綜藝館	N/A	N/A	N/A	76.1%	83.3%	79.1%	92.7%
Y 劇場		N/A	N/A	74.8%	87.8%	80.4%	85.2%
Y 綜藝館及Y 劇場 平均使用率	使用率 不低於75%	N/A	N/A	75.5%	85.7%	79.7%	88.8%
Y 展覽平台	使用率 不低於50%	N/A	N/A	71.4%	87.8%	77.5%	66.6%
多用途場地** (2M/F, 5-6/F, 8-9/F)	使用率 不低於50%	86.4%	87.5%	65.0%	69.0%	74.7%	68.9%

*受2019冠狀病毒病疫情影響，Y綜藝館、Y劇場及Y展覽平台自2020年1月29日至2020年9月30日，以及自2020年12月10日至2021年2月18日暫停開放。可供租用的多用途場地自2020年1月29日至2020年6月14日、自2020年7月15日至2020年9月30日，以及自2020年12月10日至2021年2月18日暫停開放。二樓展覽區、五樓及六樓興趣小組美術作品展覽區自2021年2月19日起暫停開放。計算設施使用率時已扣除暫停開放的節數。

**合併計算可供租用的多用途場地及由香港藝術中心為香港藝術學校租用的多用途場地的使用率。

青年廣場
場地使用者類別比例

場地使用者	服務指標	2020/2021年 第一季度	2020/2021年 第二季度	2020/2021年 第三季度	2020/2021年 第四季度	2020/2021年 (2020年4月至 2021年3月)	去年度 (2019年4月至 2020年3月)
青年活動	小計(節目) 小計(比例)	37 67.3%	50 70.4%	168 69.7%	99 72.3%	354 70.2%	1,108 68.6%
非青年活動	小計(節目) 小計(比例)	18 32.7%	21 29.6%	73 30.3%	38 27.7%	150 29.8%	507 31.4%
青年活動 + 非青年活動	總計(節目) 總計(比例)	55 100.0%	71 100.0%	241 100.0%	137 100.0%	504 100.0%	1,615 100.0%

青年廣場 主要機電系統使用情況

青年廣場
維修及改善工程
(2020年4月至2021年3月)

A. 維修及改善工程 - Y 綜藝館、Y 展覽平台及 Y 劇場

- a) 增設 Y 綜藝館及 Y 劇場指示牌，相關工程已於 2020 年 4 月完成。
- b) 於 Y 綜藝館大堂更換美術品，相關工作已於 2020 年 5 月完成。
- c) Y 綜藝館及 Y 劇場的防火漆工程，已於 2020 年 5 月完成。
- d) Y 綜藝館大堂的油漆翻新工程，已於 2020 年 7 至 8 月完成。
- e) 2/F Y 劇場綵排區的油漆翻新工程，已於 2020 年 8 至 9 月完成。
- f) 於 Y 綜藝館及 Y 劇場增設的量度體溫裝置，有關工程已於 2020 年 11 月完成。
- g) LG1/F 售票處的油漆翻新工程，已於 2021 年 1 月完成。
- h) 更換 Y 展覽平台的照明裝置為節能 LED 燈，相關工程已於 2021 年 3 月完成。

B. 維修及改善工程 - 多用途空間

- a) 於 6/F 走廊增設的互動投影系統及玻璃鏡牆，相關工程已於 2020 年 4 月完成。
- b) 6/F 舞蹈劇場入口的油漆翻新工程，已於 2020 年 9 月完成。

C. 維修及改善工程 - Y 旅舍

- a) 旅舍 138、231、331、336、534、632、634、1306、1315 及 1316 客房的油漆翻新工程，已於 2020 年 4 至 6 月完成。
- b) 旅舍 538 客房的油漆翻新工程，已於 2020 年 7 月完成。
- c) 旅舍客房的盤管風機清潔工作，已於 2020 年 7 至 8 月完成。
- d) 旅舍 932 及 1037 客房的油漆翻新工程，已於 2020 年 9 月完成。
- e) 旅舍 736、1202 及 1402 客房的油漆翻新工程，已於 2020 年 10 月完成。
- f) 旅舍 533、536、1203 及 1311 客房的油漆翻新工程，已於 2020 年 11 月完成。
- g) 旅舍 836、1303、1312、1313、1315 及 1405 客房的油漆翻新工程，已於 2020 年 12 月完成。
- h) 旅舍 1201、1406、1408 及 1417 客房的油漆翻新工程，已於 2021 年 1 月完

成。

- i) 旅舍客房的防火漆工程，已於 2021 年 1 月完成。
- j) 旅舍 1204 及 1314 客房的油漆翻新工程，已於 2021 年 2 月完成。
- k) 旅舍 138, 636, 1303, 1305 & 1403 客房及 12/F1-4 號升降機大堂的油漆翻新工程，已於 2021 年 3 月完成。
- l) 於 Y 旅舍接待處增設的量度體溫裝置，有關工程已於 2021 年 3 月完成。

D. 維修及改善工程 - 其他

- a) 更換中央空調系統的冷卻水管，有關工程已於 2020 年 4 月完成。
- b) 更換 9/F 空調系統的冷水管，有關工程已於 2020 年 4 月完成。
- c) 主樓公共位置 (包括 6/F 暢通易達洗手間、LG1/F-LG2/F 樓梯、LG2/F 的 2 號化妝室、LG1/F 的 2 號及 8 號升降機大堂、2/F 的 7 號升降機入口、2/F 的 Y 劇場入口大堂、2M/F 及 5/F 的 1-4 號升降機大堂、3/F 及 6/F 走廊) 的油漆翻新工程，已於 2020 年 4 至 6 月完成。
- d) LG1/F 大堂位置(近售票處)的油漆翻新工程，已於 2020 年 7 月完成。
- e) 於 3/F 及 5/F 增設的投影指示燈，相關工作已於 2020 年 8 月完成。
- f) 2/F 公共位置(近扶手電梯)的牆壁油漆翻新工程，已於 2020 年 8 月完成。
- g) 3/F 及 8/F 升降機大堂的油漆翻新工程，已於 2020 年 9 月完成。
- h) 於青年廣場進行室內空氣質素檢測，相關工作已於 2020 年 9 月完成。
- i) 主樓 5/F 及 6/F 載貨升降機大堂的油漆翻新工程，已於 2020 年 10 月完成。
- j) 於 1/F、2/F、3/F、5/F、6/F、8/F 及 9/F 增設的電子傳單顯示系統，有關工程已於 2020 年 10 月完成。
- k) 中央空調機組冷凝水泵的大修工程，已於 2020 年 10 月完成。
- l) 更換主樓地下 8 號升降機大堂的防火天花板，有關工程已於 2020 年 11 月完成。
- m) 主樓 9/F 公共位置的油漆翻新工程，已於 2020 年 11 月完成。
- n) 更換 5/F 及 6/F 鮮風空調機的組件，有關工程已於 2020 年 12 月完成。
- o) 更換中央空調系統之冷卻水管，有關工程已於 2021 年 2 月完成。
- p) 主樓 7/F 1-4 號升降機大堂的油漆翻新工程，已於 2021 年 2 月完成。
- q) 更換地面廣場的照明裝置為節能 LED 燈，相關工程已於 2021 年 3 月完成。
- r) 於 LG1/F8 號升降機大堂、地面 8 號升降機大堂及 1/F 9 號電動扶手梯 (近 Y 展覽平台) 增設的量度體溫裝置，有關工程已於 2021 年 3 月完成。
- s) 主樓 5/F 載貨升降機大堂及 6/F C3 號樓梯的油漆翻新工程，已於 2021 年 3 月完成。

青年廣場 保安服務及清潔服務