大公報
2026年1月19日 星期一

員工壓力大 食客怕光顧 生意受影響

酒樓節日硬銷糕券 工會促摒棄「陋習」

編者按 近年不少知名酒樓倒閉，本港傳統酒樓經營愈來愈困難。隨着年輕一代的飲食文化轉變，以及經營環境壓縮，酒樓的生存空間變得愈來愈狹窄。《大公報》今起推出「酒樓何去何從」系列報道，揭露行內人經營潛規則，以及不爲外行人所知的操作實況。在面對港人北上消費熱潮，餐飲業界之間激烈競爭下，酒樓業如何在新一年走出困局？《大公報》將邀請專家學者深入探討，冀協助業界尋找營運新路向。

酒樓何去何從❶

去年超過十間大型酒樓結業（見表），當中不少更是老字號。面對經營困難，不少酒樓依然無法摒棄一些不合時宜的潛規則。下個月便是農曆新年，酒樓員工硬銷年糕券的情況再現，引起不少食客不滿。有業內人士透露，部分酒樓強制員工買下糕券包銷，自行找客戶出售，如果賣不完，員工就要自掏腰包「硬食」，迫於無奈之下，員工只能向食客不斷推銷，既滋擾食客，也對員工造成壓力。

有餐飲業工會認為，酒樓應着力提升服務及食物質素，必須放棄那些潛規則陋習，因為硬銷手法不但未必能夠令酒樓增加收入，更有可能讓食客每逢過時過節避免光顧，讓酒樓經營情況雪上加霜。

大公報記者 伍軒沛

◀在柴灣營運五年的翠灣漁港近日突然結業，有網民不滿酒樓員工不久前還在推銷年糕券。

▶翠灣漁港接獲執達主任「收舖令」，早前落閘結業，有食客擔心買下的新春糕券成廢紙，幸酒樓近日公布可登記退款。

營運五年的柴灣「翠灣漁港」酒樓近日突然結業，有附近居民感到惋惜之餘，亦有人感到不滿。有網民指出，不久前酒樓員工還在推銷年糕券，家人也購買了幾張，現時酒樓突然結業，年糕券形同廢紙。近日多個酒樓或飲食討論區也有網民反映，各區酒樓有員工在食客享受美食時，突然上前推銷年糕券，形容感到很掃興，甚至構成滋擾；不過也有人認為，「平時有些茶客不用排隊，日日都有固定茶位，服務周到，過時過節就應該『識做』，買兩張糕券啦。」

強制員工包銷食品券

「其實這是部分酒樓的潛規則，並非酒樓員工想的。」從事酒樓行業十多年的彩姐（化名）接受《大公報》訪問時透露，不少酒樓，尤其是小規模或較舊式的酒樓常有類似的推銷情況，端午時賣粽券，中秋賣月餅券，過年前賣年糕、蘿蔔糕券，部分酒樓更要求員工自掏腰包，預先買下一定數量的糕券，強制包銷，「普通樓面一般幾十張，經理級別的可能要一二百張。」她透露，如果最終賣不出去，剩下的就要員工自掏腰包「硬食」，「就算賣出去了，一張券可能只賺（回佣）五元。」

彩姐坦言，類似現象已經持續多年，員工也沒有辦法，只好硬着頭皮向食客硬銷，「有些資歷比較深的員工，或口才好的，往往有些老顧客支持幫忙賣一兩張，壓力就相對小一點；如果臨近到期仍然賣不出去，（員工）一般會選擇減價促銷，但求自己能夠蝕少一些。」

香港飲食業職工總會權益幹事招冠聰指出，傳統連鎖及老牌酒樓仍然存在員工包銷文化，即「員工需自行購買糕券再售賣，賣不完需要自己『硬食』」，在這模式下，僅得少數熟客多、善溝通的員工能順利完成任務。雖然如今硬性逼迫的情況已經減少，但仍然存在，「就算一些不用你預購，但仍然要求員工落力去推銷，賣不出去的話，就會施加口頭批評等無形壓力。」

工會：可用獎勵替代懲罰

他認為，酒樓應着力提升服務及食物質素，放棄這類強迫員工推銷的手法，尤其在酒樓如今經營情況已大不如前的環境下，無謂的壓力除了影響員工對酒樓歸屬感，對服務質素也有影響，也會導致食客對酒樓印象變差，甚至出現過時過節便不敢光顧的情況，不單對酒樓營業情況沒有幫助，更會讓經營環境雪上加霜。

▲從事酒樓行業十多年的彩姐（化名）透露，不少酒樓在大時大節會要求員工自掏腰包買一定數量的糕券，強制包銷。 大公報記者攝

「作為傳統中式酒樓，傳統節日有些應節食品無可厚非，但是否可以改為用獎勵機制替代懲罰。」招冠聰建議設立銷售階梯獎勵，員工會更主動在適當時候推銷，食客也不會感受到硬銷的壓力。

未達標扣薪 違僱傭條例

酒樓面對包銷年糕券的壓力，勞工處回覆查詢表示，沒有備存因員工銷售未達標而扣薪的數字，除《僱傭條例》列明許可的情況外，僱主不得扣除僱員的工資，僱主如因員工銷售未達標而扣除其薪金，屬違反《僱傭條例》，可被檢控，最高可被罰款10萬元及監禁一年。

勞工處強調，僱員如懷疑法定權益受損，應盡快聯絡勞工處勞資關係科各分區辦事處或透過勞工處的投訴熱線（2815 2200）作出舉報，勞工處人員會提供適切協助。

2025年結業酒樓（部分）

酒樓	簡介
新斗記	曾獲米芝蓮一星，高峰期有6間分店，最終全線結業。
鴻星中菜	36年老字號，最後一間旺角店結業，曾有16間分店。
富東閣	沙田街坊酒樓，因營商環境惡劣結業。
盈暉海鮮酒家	20年老牌酒家，全線結業。
名都酒樓	金鐘35年老店，以點心車聞名，因租約期滿結業。
彩龍皇宮大酒樓	45年歷史，曾是TVB明星飯堂，已結業。
明星海鮮酒家	多間分店結業，包括黃大仙竹園店。
海都酒家	金鐘老牌酒家，開業38年後結業。
金山海鮮酒家	油麻地老字號，僅餘佐敦店。
富城火鍋海鮮酒家	太子店結業，剩餘黃大仙分店。

資料來源：大公報記者整理

經理為保飯碗力銷包廂

強迫跑數 從事酒樓業多年的員工透露，其他潛規則還包括一些酒樓高層要求經理或部長，每個月要開夠一定數量的包廂，否則隨時「飯碗不保」。有酒樓業界人士表示，踏入新一年酒席預訂不理想，預期農曆新年前夕檔期，酒席訂枱較去年減少兩成。

市民曾小姐表示，正計劃本月底舉行家庭聚會，涉及約十多人，打算預訂酒樓包廂，近日向黃大仙區多間酒樓查詢，一間中高檔的大型連鎖式酒樓表示，只要消費額滿5000元即可提供包廂，也有地區酒樓表示，包廂不設最低消費，歡迎隨時預訂。

一名資深酒樓業界人士透露，行內設有不同潛規則，例如一些酒樓會為部長、經理級員工，設定每個月的宴會訂房目標，需完成指定訂房數量，未達標一般不扣錢，但老闆就會定期言語施壓，「久而久之，賣不夠數的，會蒙受很大壓力，若持續幾個月不夠數，隨時『飯碗不保』。」該名業界人士指出，大時大節例如農曆新年前後，逢傳統旺季，包廂指標的壓力較細，但在非旺季的日子仍然存在壓力。

港九新界屋邨酒樓業商會會員陳祥佐表示，酒樓業盛行賣糕點券始於1990年代，千禧年前後酒樓業好景時，隨便一間酒樓可賣出過千張糕點券，部分酒樓甚至能賣出數千張，銷情非常理想，所以當年員工並不抗拒包銷文化，但時移世易好景不再，現時一間酒樓如果可以賣出「三位數字」（數百張）的糕點券，情況已經很不錯。至於有關包銷糕點券的潛規則，他承認仍然存在，但較多改用回佣制度，即每賣出一張，員工可以獲得回佣，仍有部分是「預先付費包銷」賣出。

預計春節前訂枱或減兩成

談到業界經營情況，陳祥佐坦言，面對港人北上消費、兩餸飯盛行、港人減少晚間外出用膳等原因，飲食業界已持續減價促銷，酒樓業界推出更多不同優惠，期望可以留住客人，但對比去年同期，普遍酒樓的客流及利潤持續下跌，以酒席為例，有酒樓一個月的酒席量大跌逾百張枱，情況不容樂觀，估計今個農曆新年前夕檔期，酒席訂枱或較去年減少兩成。

大公報記者 馮錫雄

柴灣翠灣漁港結業前仍推銷糕券 食客投訴

感覺受騙 位於柴灣的「翠灣漁港」酒樓接獲執達主任「收舖令」，近日被街坊發現已落閘結業。有食客擔心手上的年糕和蘿蔔糕券成為廢紙，至昨日店方在網上宣布，早前售出的年糕券及預訂酒席訂金，一律全數退款。

稱糕券酒席訂金退款

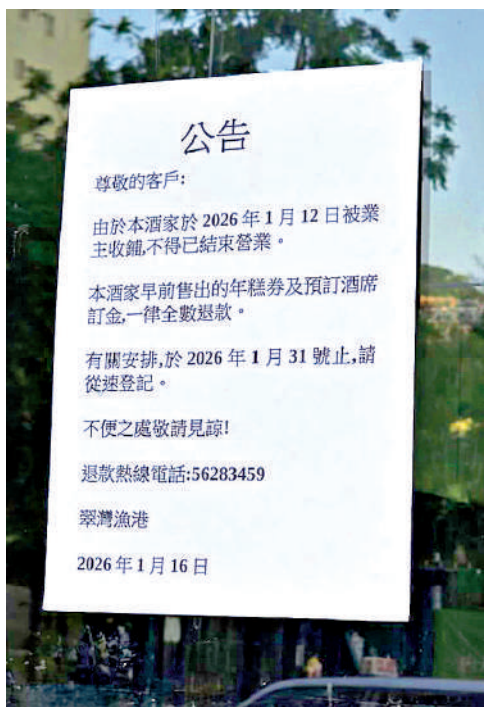
近日多名街坊在社交平台專頁，上載「翠灣漁港」關門的相片，門外貼有「奉業主嚴令」的告示，上面寫上「酒樓已被法庭勒令執達吏收樓，停止營業」，限令租客或佔用人須於七日內，將所有傢俬財物搬走，酒樓門外亦張貼一張由司法機構發出的文件，顯示執達主任於去年12月17日上午曾到訪酒樓，並將「佔用人遷出同意書」送達予佔用人。

有食客投訴在酒樓收到同意書後，員工仍向顧客推銷包括年糕及蘿蔔糕等賀年食品禮券，年糕／蘿蔔糕單拼108元，雙拼198元，不少人在網上留言表示，平均購買2至10張不等。其中一名食客張女士表示，本月初與母親一起到酒樓飲茶，還被員工一直推銷年糕券，母親因是酒樓熟客，加上不勝煩擾，只好買下幾張，「硬銷都算，明知結業還推銷，是否欺騙顧客？」

「翠灣漁港」上周五（16日）張貼通告，表示會為糕券及預訂酒席退款。店方昨晚在社交平台專頁呼籲，已經購買年糕券及支付訂金預訂酒席的顧客，一律可獲全數退款，有關安排至1月31日截止，呼籲顧客盡快登記。有街坊致電退款熱線，並成功收到退款。

勞工處回覆《大公報》查詢時表示，已收到「翠灣漁港」員工求助，正在聯繫酒樓負責人，要求僱主妥善處理相關僱傭事宜。

身兼立法會議員的當區區議員植潔鈴向《大公報》表示，該酒樓已經營運數年，平時主要做街坊生意，不少員工也是柴灣的街坊，據她了解，酒樓結業非常突然，甚至連員工也全不知情，將會密切留意員工追討情況並提供協助。



◀翠灣漁港上周五（16日）張貼通告，表示會為糕券及預訂酒席退款。

大阪返港國泰機故障 臨起飛取消惹不滿

【大公報訊】記者黃知行報道： 國泰航空昨日（18日）一班原定在日本時間傍晚6時05分、由大阪飛往香港的航班CX507臨起飛前宣布取消，部分乘客要滯留一晚，引發不滿。

有乘客在社交媒體表示，地勤職員在原定起飛時間後約半小時才確認航班取消，理由是機件故障，飛機需要維修。現場消息指出，航空公司向受影響乘客發放價值2000日圓的餐飲券，但未有排隊安排，導致現場一片混亂。

有乘客在航班宣布取消近一小時後，才收到航空公司電郵通知，候補航班安排在翌日早上，亦有乘客表示，一家人被分配到不同航班。

國泰航空表示，該航班客機因技術問題需要取消，工程人員正進行檢查及維修；已即時安排乘客轉乘其他航班，並會向部分需要在大阪過夜的乘客作出賠償或提供酒店。國泰強調，一向以乘客及機組人員的安全為首要考慮，就事件對乘客帶來之不便衷心致歉。

▲錦田河上游一帶出現衞生問題，令人關注。

環保署跟進錦田河衞生問題

【大公報訊】 民建聯早前向環境保護署反映，錦田河上游一帶的懷疑非法排放豬糞問題。前日（17日），新界西北立法會議員周浩鼎，民建聯元朗支部副主席莊展銘，以及民建聯元朗區區議員徐君紹、梁業鵬、李啟立，聯同環保署的官員，前往錦田河上游一帶實地跟進。

實地考察期間，周浩鼎表示，錦田河上游一帶有部分位置，河道兩旁雜草叢生，構成了市民往該處亂拋垃圾的集聚點，影響環境衞生。此外，除非法排放或致臭味擴散外，農場處理糞便的某些環節，加上晚間風向影響，亦可能令臭味蔓延。

周浩鼎指出，執法機關有必要對非法排污的機構或人士加強執法檢控。此外，當局亦應加強清理錦田河河道兩旁雜草，以確保河道衞生。有鑒於此，未來民建聯團隊將與漁護署、渠務署及環保署，合力持續跟進臭味及河道衞生問題。