

【求職透視 ③】

大公報記者親身體驗 樓面洗碗一腳踢 酒樓工辛苦 部長：請不到本地人

▲洗碗工先把餐具上的食物殘渣傾倒在工作台上，然後進行首輪清洗。



酒樓業界面臨青黃不接的困境，年輕人大都不願入行。大公報記者近日到旺角一間酒樓打工，親身體驗觀察，發現共事的樓面員工幾乎全是中年或以上人士，難得有幾名青年員工，詢問得知他們均為外勞。樓面部部長宋先生表示：「本地人只有走的，沒有來的，最近幾年都請不到員工。」

現年21歲、來自廣東湛江的梁先生兩年前由湛江來港做侍應生，形容工作辛苦程度「還好」，願意繼續做。有資深洗碗工坦言，新人往往數日內便離開，有人「初初做那幾天，連手都抬不起來」，慨嘆行業面臨高齡化，出現「有工沒有人願意做」的問題。



大公報記者 姚棠（文）、何嘉駿（圖）



▲新手侍應在前輩指導下學習執枱。

酒樓在中午12時前，是員工輪流用餐時間，當日伙食包括鯇魚、菜心等，用餐完畢後便回到崗位工作。樓面侍應生主要負責前線餐枱相關工作，包括在顧客入座前後收拾和布置枱布及餐具、收走已無食物的餐碟和點心蒸籠，以及準備茶水等。

湛江青年：喜歡這份工

樓面部部長宋先生今年46歲，他笑言，自己可能是全公司最年輕的本地職員，「本地人只有走的，沒有來的，最近幾年都請不到員工」，現時僅有的幾名年輕人也是輸入勞工。湛江梁先生表示，爸爸從事五金行業多年，自己中學畢業後在爸爸的建議下，透過勞工處「補充勞工優化計劃」從湛江來港工作。由於年齡較小，初入酒樓時不少同事感到驚訝，因為香港年輕人普遍不願意加入酒樓行業。梁先生說，目前感覺侍應工作的辛苦程度尚可，自己亦喜歡這份工作。他憶述，曾經遇到有顧客在排隊期間，懷疑被插隊而發脾氣，經理讓他將顧客帶至另一處就坐，最終平息事件。他樂觀地說，從解決衝突中累積了經驗，相信日後再遇到類似情況會更懂得處理。

侍應生余小姐則表示，周末和假日非常繁忙，許多街坊攜同家人或朋友一同用餐，酒樓亦將小枱換成能容納約8至10人的大枱。「這裏又叫，那裏又叫，我們走路也不像平時這麼慢，幾乎要跑起來，走到腳痛。」

樓面需溝通應變能力

記者在酒樓打工，獲安排樓面侍應、廚房幫工、洗碗等不同崗位工作，體驗中發現，相對於廚師和洗碗工作，樓面工作對臂力要求較低，但站立時間較長，更需要時刻觀察顧客的用餐情況，及時補充茶水；繁忙時段亦要及時翻枱迎客，迅速更換枱布和餐具，送到洗碗部以確保餐具供應循環順暢。

此外，樓面工作亦需要一定的溝通和應變能力，對保持良好顧客關係大有益處。街坊朱先生和太太光顧酒樓已數十年，平日飲茶時會和相熟的樓面經理閒談兩句，他們表示在酒樓內能感受到人情味，「（樓面人員）會主動幫手拿東西，個個都是笑容滿面的，老闆也會親自斟茶倒水，不像有些酒樓的人只會站着。」

相比樓面工作，洗碗間的體力勞動則更為辛勞。該間酒樓的洗碗工均為全職本地人士，同樣沒有年輕人，洗碗前須穿上防水圍裙和靴，雙手同時穿戴塑膠手套和布質手套，後者代替抹布以便快速清洗大量餐具，伴有食物殘渣的餐具先由雜務員工送往洗碗間，統一傾倒在兩個面積約數平方米的工作台上。洗碗工站在台旁進行首輪清洗，粗略估計一名精力充沛的洗碗工，最快每分鐘能清洗約20隻飯碗，速度亦視乎餐具大小和形狀，其後再將餐具送入一旁的自動洗碗碟機再次清洗。

洗碗新丁捱不了幾天

記者發現，繁忙時段送抵的餐具似乎源源不絕，適才清理大半，新一批便隨之送達，手部動作不斷重複，時間一長頗為疲累，不過洗碗間的氛圍其樂融融。洗碗工陳姐和靚姐介紹，早午市的工作時間是上午8時30分至下午4時，晚市則為夜晚8時至約11、12時，每當清洗完現有餐具時可以短暫休息，通常周末或節假日較平日繁忙。她們表示，很多新人入行數日內就會離開，「初初做那幾天連手都抬不起來」，曾有新洗碗工在工作第三日就進了醫院，其後再沒上班。

「做開這一行，辛苦也沒辦法，這樣的年紀還能做什麼呢？」陳姐表示，酒樓有洗碗工已經做了超過30年，現在幾乎不可能會有年輕人願意從事，「自己也不知道到什麼時候才會不做，能捱一天算一天。」

變的情況，例如年夜飯時由20圍改為40圍，應付起來頗具挑戰。他指出，內地曾出現以RFID信標技術輔助的尋枱機械人，即使餐枱移位，機械人亦能自動尋找，技術上並不難實現，但是實際落地仍要視乎商業可行性。

枱檯布局常變 實際操作困難

蘇萬誠表示，酒樓曾租用機械人嘗試傳菜服務，但酒樓人流繁多，亦有員工來回收拾餐枱和送餐，加上枱和枱之間不夠寬闊，機械人容易造成碰撞或液體傾瀉；而且機械人傳菜需要設置固定站點，但酒樓枱檯布局常常變動，實際操作困難重重。

蘇萬誠亦舉例，三碗叉燒飯同時由一個機械人送出，但叉燒的肥瘦程度又不同，曾有顧客自行打開蓋挑選心儀的叉燒飯，剩下不喜歡的給之後的顧客。若由人手送餐，不少有經驗的樓面人員知道老顧客的喜好，例如會為長者優先挑選瘦肉較多的叉燒。

至於其他自動化設備方面，他表示酒樓已經使用洗碗碟機多年，但現時仍需先用人手清除大塊食物殘渣再放入機器，暫時無法全自動化。他笑言，當年引入洗碗機時，洗碗工人一度擔心失業，後來才發現「唔使驚」。

大公報記者 姚棠

以青助老

本港酒樓業近年面對前線人員人口老化、年輕人入行等問題，幾乎全靠資深「老夥計」支撐。倫敦大酒樓副總經理蘇萬誠向《大公報》表示，酒樓目前約有200名員工，其中有約20人為長期臨時工，其餘本地員工幾乎全部為50多到60歲，其中一名負責電力技術的員工更已超過80歲，年輕本地勞工嚴重斷層。他坦言，酒樓現時依賴幾個年輕外勞填補體力任務，形成「以青助老」的局面。

蘇萬誠認為，招聘困難是業界長期問題，現時年輕人普遍不願接受「落場」制，即午市與晚市之間休息一段時間；如果返夜班會被迫減少娛樂社交，因此往往更傾向固定8小時工作制。

外界批評服務 打擊入行意欲

酒樓工作往往被視為「粗重」，許多人不願意由一名被服務者，轉變身份成為一名服務者。蘇萬誠表示，社會對服務業越來越高的標準加劇了問題，近年社交平台上經常出現批評食肆「服務態度」的聲音，令有意入行的人卻步。

他透露，酒樓員工包伙食，樓面侍應薪金約1.5萬至2萬元，與茶餐廳相若，而客人私下給予小費和禮物是額外收入。出品部入門學徒薪金約1.7萬至1.8萬元，具經驗的廚師可達2、3萬元；洗碗工約2萬多元。他認為，酒樓業界現時面對留人的最大難題，是員工的尊嚴問題，酒樓曾錄用一名有經驗的侍應，但入職後有一次與顧客發生衝突，便即場離職。

在本地勞動力匱乏的情況下，蘇萬誠指出酒樓聘用外勞填補缺口，現時酒樓的幾名年輕人都是外勞，尤其負責搬運蒸籠、食材等體力工作，「一個人買排骨都買到80斤」，年長員工體力無法應付。他補充說，外勞的加入讓本地年長員工得以繼續工作，「如果沒有年輕的外勞幫手，好多年紀大的都要退休了。」

他表示，酒樓對外勞同樣設有晉升機制，表現優秀者可獲加薪或升職，了解到部分外勞的父母居於香港，長遠有機會留港發展。他強調，酒樓一直以「訓練班」模式培訓員工，但「沒有年輕人入行，想做訓練班都沒辦法」。

大公報記者 姚棠



▲來自湛江的小梁表示喜歡侍應這份工作。

青黃不接

傳統中式酒樓的點心製作講究手藝和工序，從備料到蒸製均需數小時準備。然而隨着資深點心師傅逐漸年邁，願意入行學習的年輕人寥寥無幾。在本地酒樓擔任點心部主管的謝實成擔心手藝面臨失傳危機，他向《大公報》表示，點心部現職員工幾乎都是50多歲，疫情至今真正前來應徵的年輕人僅有約5個。港九新界屋邨酒樓業商會會長陳祥佐表示，現時建立了中央廚房的集團式酒樓或有更大生存空間。

手工製作體力技術要求高

謝實成透露，點心部門的工作通常從凌晨4時半開始，須提前備料，包括蒸飯、煲粥、拉腸粉等，亦要趕製蝦餃、燒賣等點心，因酒樓堅持手工製作，因此對員工的體力和技術要求更高。他表示，疫情前情況稍好，有新人願意嘗試學習，但疫情期間行業受挫，疫情至今真正前來見工的年輕人僅有大約5人，其餘多為中年人士。

謝師傅從事點心製作數十年，曾帶出約十名徒弟，部分已離開到其他酒樓任職。他坦言，徒弟學成後離開是正常的事，「人往高處瞓」，自己亦希望他們出去見識。然而，現時願意從基礎學起、逐步掌握全套技術的年輕人幾乎絕跡。他擔心，如果持續沒有新人入行學習傳統手工點心技術，相關手藝有失傳之虞。

對於酒樓業界前景，陳祥佐同樣感到擔憂，他認為酒樓業界青黃不接的問題長期存在，有經驗的廚師大多年事已高，即使酒樓繼續經營，未來亦可能面臨無人可用的困境。他指出，近年不少大型餐飲集團建立中央廚房支援旗下酒樓的運作，此舉公司就能集中資源，標準化地為多間酒樓供應食材或進行半加工，可能比一些單獨經營的酒樓更有生存空間。

大公報記者 姚棠



▲傳統茶樓的人情味令街坊長年光顧。

酒樓經理：機械人難取代人手傳菜

今年施政報告提出將聚焦人工智能+製造、機械人等領域，機械人傳菜曾被視為餐飲業紓緩人手壓力的方案之一，不過有業內人士指出，香港酒樓空間有限、人流複雜，而且頻繁拼枱、拆枱，機械人應付起來具挑戰性；倘若酒樓僅設置一、兩個機械人，效率不足以取代人手，無法縮減成本。倫敦大酒樓副總經理蘇萬誠表示，酒樓曾經租用機械人傳菜，最終發

現「行不通」。香港智慧城市聯盟創辦人楊全盛向《大公報》表示，業界最終要計算是否真正節省到人手成本，「買得少，效益不高；買得多，又沒有足夠位置。」若投入成本與節省人手不成正比，業界採購意欲有限。技術方面，他表示，現時大部分機械人需預先設定桌位並繪製地圖行駛，部分較先進型號具備靈活避障能力，但面對酒樓布局頻繁改

香港中式酒樓菜館從業人數和職缺數據*						
行業分類	指標	2019年	2022年	2023年	2024年	2025年
粵式酒樓菜館	機構單位數目	1770	1480	1520	1510	1500
	從業人數	62520	47330	48450	47620	45640
	職位空缺數目	1090	350	500	510	380
京、川、滬式酒樓菜館	機構單位數目	420	370	400	400	410
	從業人數	6570	5020	5250	5400	5270
	職位空缺數目	160	120	170	120	30
其他中菜中式酒樓菜館	機構單位數目	210	210	230	230	220
	從業人數	2710	2190	2550	2610	2680
	職位空缺數目	180	190	250	130	80

*數字是該年4季平均數，4捨5入進位至最接近的10位數

來源：政府統計處就業統計組