

# 「老闆善待員工 員工待客如友」

## 港餐飲業老行尊：中檔酒樓棄早市 削減工時保質素

點心師傅出身的布基在餐飲業浸淫53年，曾是香港知名連鎖酒樓的創辦人之一。當香港飲食業出現寒冬，作為老行尊的他化危為機，疫情期間二度創業，分別在中環和長沙灣開設粵菜，現已出現盈利。布基相信，儘管餐飲業時常面臨起伏，但這個行業永遠不會成為夕陽產業，「只要有人的社會，就有用餐需求。」他語重心長說：「餐飲業是一個離不開人的行業，真誠對待能將客人變熟客，甚至朋友；按人手情況，調整營業時間，友善對待員工，他們自然會和顏悅色對待客人。」

◆香港文匯報記者 唐文

## 闖神州回頭望：港菜式老化 需創新品

香港文匯報訊（記者 文禮願）「如果將香港飲食業當前的問題，理解成租金及人工高昂所致，未免睇得太簡單。」在香港及內地經營飲食業務的憶食尚掌舵人梁焯茵見證兩地市場興衰成敗，她日前接受香港文匯報訪問時指，內地業界近年成功之道是不斷學習創新，「我在內地打拚期間，要經常跟同行去上堂，學習營銷策略，觀摩各地新的飲食體驗；但香港這幾年菜式老化，經營守舊，都是行業走下坡的主因。」

不少人將香港飲食業的競爭力倒退歸咎於香港舖租貴、人工貴。不過，梁焯茵認為，成本高不是「原罪」，只要客源足夠，天價成本也能維持收支平衡，「事實上內地部分一線城市的舖租已迫貼香港，可見面對高昂租金的挑戰，非香港食肆獨有。」

◆憶食尚掌舵人梁焯茵呼籲香港飲食業團結起來商討救亡對策。  
香港文匯報記者文禮願攝



她反問：「疫情前銅鑼灣有不少地舖月租過百萬元依然爭相搶購，可見貴租不一定嚇走商家，只要人流夠，商家不介意以高價搶舖。但現在問題是，客人期望與業界提供的服務、食物品質都出現落差，人大不如前。」

### 港商機仍在 過江龍陸續來

在內地飲食業闖蕩多年的梁焯茵表示，內地有利條件是市場龐大，14億人口食飯的問題，不愁沒有生意，「我在內地識好多主修醫學、資訊科技的大學生，畢業後從事飲食業，有一個賣豬的，我問佢有專業人士唔做，點解去割豬？但原來他年收入幾百萬元，咁有錢途。」

而香港疫情前每年旅客最高達6,000萬人次，他們來港除了觀光，美食也是最大亮點。故梁焯茵認為香港飲食業確實大有可為，更能透過香港衝向國際，相信這是內地飲食品牌陸續進駐香港的主因。

面對內地過江龍，香港飲食業「本地薑」應何去何從？梁焯茵認為，疫情期間內地同行沒有放慢創新的步伐，經常參加自修課程，提升菜式及營銷策略，反觀香港飲食多個環節均

出現老化，已跟不上國際步伐，當務之急是香港飲食業界需團結起來商討救亡對策。

### 倡訂美食路線圖 明星助攻

她促請特區政府與業界並肩同行：「例如策動整個飲食界一同起動，推出各款美食優惠，然後網聯式向旅客發動鋪天蓋地的宣傳攻勢，包括為香港小店制定一些美食路線圖，提供交通接駁安排，方便旅客『搵食』。」她坦言，政府雖有在個別地區如廟街等推動街頭小吃文化，惟措施只是「碎片式」，吸引力不足：「不少食肆只是小本經營，只靠單打獨鬥，根本難以引起迴響。」

針對內地旅客對港產劇集的喜愛，她建議政府可找來一些二三線明星為港拍攝美食特輯，推介香港別具特色的美食好去處，「不少人內地人對港星仍是趨之若鶩，與其找來『素人』推介，不如邀請二三線明星多拍攝地道旅遊特輯，在內地社交媒體多作推介。」

此外，她提議政府可為飲食界多舉辦有關行業最新發展的座談會或交流會，助食肆老闆掌握最新行業脈搏和趨勢：「內地流行一句說法，就是『老闆不下場，沒有好下場』，意思是作為老闆一定要走在最前線，身體力行推動變革，才會成功，否則只在背後指指點點，最終只會徒勞無功，甚至失敗收場。」



◆布基相信，餐飲業雖時常面臨起伏，但永遠不會成為夕陽產業。  
香港文匯報記者黃艾力攝

對於食肆經營之道，布基表示食客對一間餐廳的好感不外乎食物質素和服務質素兩大範疇，如何令兩者都維持在高水準，關鍵在於店主的用心管理。「一間店的打理人有無初心，是看得出來的。他如何與合作夥伴溝通，與每個部門的員工維持溝通，訂立目標，然後堅持下去。是僅僅把客人當消費者，還是把客人當朋友？有溫情地經營店舖，顧客和業界都心中有數。」

### 核心價值：誠信 敬業 有禮 創新

布基解釋，這種初心是許多優良品質的結合，既包含誠信經營，認真敬業，以禮待人，也有不斷學習，創新進取，這些品質來自上世紀八十年代香港經濟騰飛時期的社會核心價值。他經營餐廳多年，從不會為旅客和本地客準備兩套餐牌，平等地尊重每位客人，更與不少常客成了朋友。「之前經營的一家餐廳在尖沙咀，接待很多旅行團客，內地、日韓、東南亞客人都有來，有的客人每次來香港都來我們這裏，我去他們當地旅遊時，他們也會請我吃飯。」

### 主管責任：外出試菜 借鏡服務

香港餐飲業近年也在不斷更新迭代，布基鼓勵餐廳主管多去熱門食肆取經，試菜及學習對方的服務。他相信當今香港仍有許多「不忘初心」的食肆，足以讓「美食天堂」的金漆招牌傳承下去。

談及香港飲食業面對的具體困難如請人難、租金貴等，布基表示，經營者可按自身情況進行取捨。以他經營的食肆為例，兩間酒樓的定位是中檔消費，以商務客為主，「因應這個定位，我們放棄早市，只做中午和晚餐，員工每天返工時間不會太長，店面也沒有盲目開到很大，避免員工顧不下，在大家能力範圍內，質素自然有保障。如果定位是屋邨酒樓，那就一定要做早市，在員工的當值安排上也要相應調整。」

### 贈餐點 博好感 換回頭 助推銷

布基鼓勵近年入行的年輕人，正因為行業人手緊絀，現在才是大展拳腳的好時機，只要有心學習，五六年後就有機會得到穩定而可觀的收入。「做餐飲當然辛苦，但哪個行業不辛苦？日日望住電腦看數字升跌也不輕鬆呢。」他舉例，以中式酒樓樓面來說，新人起薪萬多元，一年後大致可掌握擺枱、分菜、分湯、招呼等基本技能；若勤力，兩年內已有機會升任部長；三年則可升任主任，五六年有望做經理，大型酒樓的經理收入一般高達3.5萬元。

他認為餐飲業賣的不光是食物，還有服務。人與人之間的互動珍貴且不可替代。他表示有時與熟客兩句閒聊，遇到麻煩客時多一點耐心，甚至適當贈送餐點，都有可能使對方成為忠實的回頭客。與客人交流，也有助餐廳銷售時令菜式，「假設一家海鮮酒樓，老闆昨晚進貨10隻生蠔，當天賣掉5隻，剩下5隻第二天一定要賣掉，這就要靠領班與客人的關係，遠比電子餐牌上寫一個重點推介有效得多。」

## 侍應一人頂倆 又忙又累

香港文匯報訊（記者 唐文）62歲的洪永祥從業逾40年，是精於粵菜、川菜兩大菜系的酒樓大廚，經歷過旅客絡繹不絕的盛景，也體驗過疫情帶來的蕭條。在他看來，近年餐飲業競爭激烈，員工待遇卻停滯不前，加上年輕一代對職場觀念轉變，令「人手荒」愈演愈烈，整個行業陷入惡性循環。

近年旅客對香港食肆服務態度時有抱怨，洪永祥也有耳聞。他相信大部分情況是誤會，絕大多數從業者並非主觀懷有惡意，更不是要將怨氣發洩在客人身上，只是客觀工作環境使然。「飲食業整體是很缺人手的，樓面、廚房、清潔等，每個部門都可能不夠人，一個人要當兩個人用，員工又忙又累，臉上肯定見不到太多笑容，被顧客誤以為是黑面、態度差。」

他舉例說，人手充足下，一位樓面侍應或只需要看顧10枱客，客人有需要舉手時，也能及時得到回應；若是人手不足，侍應又要去後廚兼顧傳菜，就有可能讓客人等候良久都無人招呼，感受自然欠佳。他續指，年紀較大的本地侍應生普遍不

諳普通話，有時內地遊客詢問餐牌，侍應生有心解答，結果卻是「雞同鴨講」。「服務業者的心態是一視同仁的，不會區別看待旅客和市民。只是有時候太多工作要做，這一枱服務久了，那邊還有客人在等，未必那麼周到。」

### 返紅日 長工時 缺新血

至於為何請不到年輕人入行，洪永祥分析最大的原因還是時代變化，新一代已不再為生計、填飽肚子而奔忙，轉而追求更大的個人發展。他憶述自己入行時，大部分同事都十分珍惜工作機會，靠它養家糊口，但近幾年入職的年輕同事狀態卻大不相同。「年輕人很少一來就打算長做，都是做兼職，賺外快，對同事關係也比較淡漠。他們有父母、屋企可依靠，有時候叫他們OT（加班），有補水，也不肯來。」

香港餐飲業薪資與當初相比吸引力亦減弱，折合時薪的「性價比」更低。「在我們那個年代，做飲食是好工作，吃飯不用錢，又包住宿，收入算是不錯。唯一的缺



◆大廚洪永祥說，從業員的收入在社會上只算中下水平。  
香港文匯報記者郭木又攝

點就是工時長，假期少，陪不到家人。」洪永祥說，當今從業員的收入在社會上只算中下水平，亦不包住宿，加上超長工時和紅日返工，更令人望而卻步。

他說，疫後餐飲業未完全復甦，行業競爭激烈，部分從業者心態趨於浮躁，總希望在幾年內一步登頂，輕視日積月累的經驗，「比如廚房，從一個初級廚師成長為高級廚師，是需要『咁上下』經驗才開行，有些人可能做廚兩三年，就自己去開餐廳，這麼短時間其實很難保證出品質量；出品不穩定，就無法持續吸引客人。這也是不少新餐廳開不久就執笠的原因。」

## 港失業率微升至3% 高於市場預期

香港文匯報訊（記者 劉明）香港特區政府統計處昨日公布最新的勞動人口統計數字，今年1月至3月經季節性調整的失業率微升至3%，較去年12月至今年2月的2.9%微升0.1個百分點，最新失業大軍有近11.2萬人。就業不足率亦由1%升至1.1%，均略高過市場預期。地基及上蓋工程業、零售、住宿及膳食服務業，以及專業及商用服務業均錄得顯著升幅，分別升0.3至0.4個百分點到3.3%至3.8%。特區政府勞工及福利局局長孫玉菡表示，失業率雖有上升，但普遍仍在低水平，預期勞工市場短期內維持偏緊。

3,694,700人，下跌至今年1月至3月的3,688,400人，減少約6,300人。同期的總勞動人口則由3,797,000人升至3,800,100人，增加約3,100人。失業人數未經季節性調整由102,300人升至111,700人，增加約9,400人。同期的就業不足人數亦由37,600人上升至40,000人，增加約2,400人。

### 勞工市場會維持偏緊

孫玉菡指出，儘管失業率和就業不足率也微升0.1個百分點，但仍處於低水平，而隨著經濟繼續增長，勞工市場短期內料會維持偏緊。勞工處

今年1月至3月平均每月也錄得77,488個來自私營機構的空缺，按年下跌24.1%，但較去年12月至今年2月的平均數字上升1.3%，求職人士可使用勞工處的網上平台如「互動就業服務」網站，獲取有關空缺資訊。

恆生銀行首席經濟師薛俊昇預料，今年下半年香港經濟將持續錄得增長，但外圍環境不明朗，高息環境或會持續，就業人數或勞動人口可能有上落，「不過，我們預期失業率走勢平穩，估計全年失業率將繼續維持於3%以下。我們認為，今年踏入經濟復甦第二年，只要經濟持續錄得增長，無須太擔心勞工情況。」



◆香港最新失業大軍有近11.2萬人。  
資料圖片