

主理深圳「無聲咖啡館」 台青與聽障者共成長

輾轉多店堅持「造血式公益」 鼓勵店員學習管理運營獨立創業



在深圳華強北有一家獨特的咖啡館，除了主理人楊元成是一個健全人之外，13名店員全部都是聽障人士，最小的20歲，最大的30歲。顧客通過掃碼完成下單，如果有額外的需求則可以通過語音識別系統表達，再搭配手寫板和店員溝通。

●文/圖：香港文匯報記者 石華 深圳報道



●無聲咖啡店布置得很溫馨，牆上不僅貼有飲品名稱，在下邊還做了常見手語的普及。

得益於華強北街道福強社區的幫助，社區黨群服務中心的一角被免費改造成了咖啡店。今年7月開業以來，聽障人員在這裏收穫到工作的成就感。咖啡店只有十幾平米，但布置得很溫馨，牆上不僅貼有飲品名稱，在下邊還做了常見手語的普及。在這裏，來自台灣的楊元成和團隊夥伴們一起成長，希望用更好的運營模式，幫助更多聽障人士融入社會。

為和員工交流學習手語

2014年，台灣青年楊元成跟着老師來到深圳從事品牌策劃行業，幫助不少中小企業順利轉運。2017年他在深圳創辦了一家生態科技公司，賺得人生第一桶金，不太善於應酬的楊元成決定將其交給職業經理人打理，自己有更多時間陪伴家人。然而，在一家米粉店的經歷，讓他的人生規劃發生了改變。

「5年前，我在一家米粉店吃飯時得知，店裏的服務員都是聽障人士，感覺很有意思，我就是做品牌策劃的，想用自己的能力幫這個項目做下來。」楊元成說，為了跟店裏的員工交流，他還特意去學了手語。

在短暫與這家米粉店合作後，楊元成還經營過一家輕食店，其間一直聘用聽障職員。在市場上有了有一定知名度後，不少聽障朋友找上門希望能與他一起打拚。

「他人很好，像爸爸一樣」

2021年，楊元成成立了「優悅加低卡果昔」實體店。「他人很好，就像爸爸一樣。」和店長潘鵬一樣，店裏的員工對楊元成十分信賴。這樣的信賴既是動力，一定程度上也是壓力。高峰時期，楊元成同時經營5家門店，有18名聽障朋友在他的店裏找到了工作，但疫情期間遺憾地全部關閉了。2023年，楊元成在一家基金會的支持下參與了「益加小站 慈善商店」項目，這是一家販售二手回收物資捐助公益的小舖，楊元成獲邀負責水吧的經營，會將每份訂單的5%捐給基金會。

此後不久，華強北街道福強社區聯繫上楊元成，提出免費提供場地給他們開咖啡店。因為沒有租金和水電壓力，這家「無聲咖啡店」的定價有優勢，一杯美式咖啡只收12元。作為對社區的回饋，咖啡店會為路過的快遞員、外賣員、環衛工人提供免費的檸檬水。

台青：雖受質疑但未動搖

29歲的潘鵬是這家咖啡店的店長，早年曾在上海從事餐飲行業，現在已經跟楊元成一起打拚了五年。他看着手機上的語音轉換文字翻譯，然後通過手寫板回覆。潘鵬回答香港文匯報記者，他最大的心願就是帶著聽障朋友一起創業，回答完後思索片刻，再在手寫板上寫下「真的！」

由於聽不見，聽障職員的專注度更高。新的技能，往往三天他們就能爛熟於心。「平均兩分鐘一杯咖啡，即便是在CBD的就餐高峰期，我們也能滿足顧客的需要。」2021年，潘鵬當上店長，從此他便成為了店裏主動去和顧客接洽的人。

咖啡店的主要工作都是由店長和店員完成，楊元成負責管理方向。當生意不好的時候，楊元成會為員工們提示方向，例如推廣方面是否有待改進，這些聽障小夥伴經過集思廣益後，有的在朋友圈分享，有的上街發傳單，還有的在門口開展試喝的活動，看到這些的楊元成感到很欣慰。

從最開始的果昔實體店一路走來，楊元成坦言，自己在企業項目的運營收入，一直在補貼公益項目，在這期間他受到過質疑，但從未產生動搖。「在殘疾人士中，聽障人士是最有能力去勞動的一群人，如果只有1%，那就以為社會增加勞動力。這不僅給聽障人群提供了勞動的尊嚴，更可以讓國家的資助留給更需要的人。」

鼓勵聽障員工與人交流

楊元成對團隊的人員招聘也有所要求：不能有「等、靠、要」的心態，要從內心自發性地改變，並且家人願意支持。「剛剛入職的員工都是由店長來帶，讓他漸漸融入工作中。等店員上手工作後，再由我參與培訓他們的心態，一般三個月就可以完成培訓。」

除了每天的工作之外，楊元成也鼓勵他們多主動與人交流，經常詢問「這杯咖啡做得怎麼樣？」「果汁的甜度您還滿意嗎？」「還有哪些可以改善？」……

楊元成說，自己最大的心願，就是將管理技術和運營經驗教給聽障朋友，以後讓他們自己可以獨立開一家店舖，當他們遇到任何問題，只要是在楊元成的承受範圍內，他都會伸手支援。「一路走來，有不少小夥伴都能獨立創業，有的在天津開酒吧，有的在西安開咖啡店，還有的在父母身邊結婚生子。他們除了收穫能力之外，還能鍛煉抗打擊的心態，這對他們融入社會很重要。」



▲由於聽不見，聽障職員的專注度更高。用時兩分鐘，店員小危就能製作一杯咖啡。

▶店員通過手寫板與顧客交流。



台青楊元成是「無聲咖啡館」的主理人。



特稿

做普及手語培訓 望促成雙向奔赴

當談到收穫時，楊元成表示，5歲的兒子主動學習了手語，經常來店裏和員工們互動，「他會主動說謝謝，我也希望小孩子能夠看到我在跟他們接觸，以後至少不要有校園暴力這種事情發生在他身上，培養更強的同理心吧。」

在實際經營中，也會出現顧客的不理解和一些小摩擦，剛開始時顧客點單不喜歡掃碼，有的顧客又覺得店員服務態度有問題。

為了解決這個問題，楊元成考慮了很久，在與店員充分溝通後，在店裏設立提示牌寫上「聽障人士創業店」的提示。「只是為了告訴大家為什麼這家店是有聲音的。我們店不需要捐贈或者援助，像平常消費一樣進來買果汁就行了。」

去年開始，楊元成開始籌備手語培訓的公益項目，主要在街道辦的夜校、公益團體和一些公司中普及手語，希望能打開雙向交流的渠道。

「目前店裏主要的問題還是與顧客的交流，講話是最有溫度的，我再想找一些智力方面稍有缺陷的殘疾朋友加入，讓他們也能在這個公益項目上有所收穫。」楊元成希望通過公益+商業的方式，讓更多的殘疾朋友都能加入造血式的公益模式。「有人說我是癡人說夢，但目標在那，一步步往前走就夠了。」

東南亞粵港澳主流媒體 訪雜交水稻發源地感受「一粒種子」的力量

香港文匯報訊(記者 姚進 懷化報道)「福地懷化 開放向海」——東南亞、粵港澳主流媒體懷化行主題採訪團一行繼續在懷化的行程，領略懷化的文化底蘊、山水人文，感受這片土地上的無限精彩和悠長韻味。11日，採訪團來到位於洪江市的湖南省安江農校，感受「雜交水稻之父」袁隆平在此工作與生活的足跡，領悟「一粒種子改變世界」的力量。

觀安江農校 憶袁隆平院士

現場工作人員介紹，1953年，「雜交水稻之父」袁隆平從西南農學院畢業後，分配到安江農校，在這裏工作和生活37年之久。也是在這裏，袁隆平開始着手對水稻雜種優勢利用研究，揭開了雜交水稻研究的序幕。

在安江農校紀念園，依舊保留了當年的各類教學及科研設施，如袁隆平舊居、辦公樓以及雜交水稻溫室、圖書館、魚塘、試驗田、游泳池等。

採訪團來到袁隆平院士親筆手書的「飽飯碑」前，只見大紅底面上「願天下人都有飽飯吃」幾個大字，話語樸實而又大氣，令人不禁回憶起袁隆平院士的偉大成就，深圳新聞網記者唐娜感嘆地說：「在這樣的小鎮上，袁隆平院士讓一粒種子改變了世界，也讓天下人都有飽飯吃，他的這種精神令人佩服，值得我們學習。」

遊洪江古商城 覽市井風貌

古色古香的青牆瓦，略顯滄桑的石板路，雕琢精美的古建築……採訪團一行來到洪江古商城，彷彿穿越時光，回到當年「商賈駢集、貨財輻輳」的年代。

採訪團走進洪江古商城，會館、商號和巨商宅第隨處可見。景區工作人員介紹，洪江還完好地保存明清以來的民居、會館、錢莊、寺廟、洋行、青樓、報館、煙館等遺址380餘棟，總面積近30萬平方米，有如一幅直觀明、清以及民國時期社會市井全貌的「清明上河圖」，是中國近代商業發展的一個標本。

入夜，音樂聲響起來，表演的隊伍行走起來，歌舞、雜耍、情景劇讓人目不暇接。表演不設固定席位，以「行進式」的演繹方式，將街區建築物外牆作為屏幕，讓塵封千年的「洪商文化」在舞台上再度呈現，為遊客帶來「一步一景、建築聯動」的視聽盛宴。採訪團的記者們融入歡樂的人群，彷彿穿越時空，回到了那個商賈繁榮、繁華鼎盛的年代。

臨芷江受降坊 悟抗戰精神

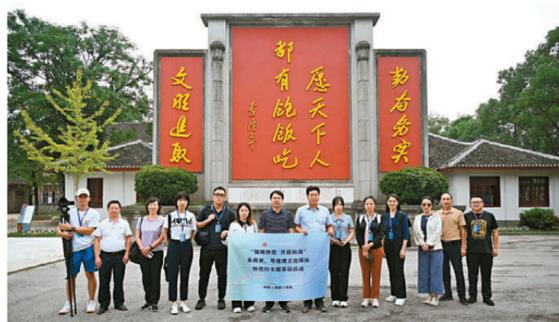
12日，採訪團一行隨後來到芷江侗族自治縣，中國人民抗日戰爭勝利受降舊址的受降紀念坊在陽光下巍然屹立。

紀念館館長吳建宏介紹，芷江受降紀念坊呈「血」字造型，是中國人民抗日戰爭勝利的標誌，也是世界反法西斯戰爭勝利的重要歷史見證，被譽為「中國凱旋門」。「芷江立足豐富而獨特的和平文化資源，培育和擦亮和平文化品牌。」吳建宏表示。

在參觀過程中，柬埔寨《金邊晚報》記者王國立表示，「在芷江感受頗深，前事不忘，後事之師，我們一定要加強這方面的教育，增強中國年輕一代的家國情懷。」

在芷江，記者團還參訪了天后宮、龍津風雨橋等當地特色文化景點。龍津風雨橋是世界上最長的侗鄉風雨橋，初建於明代萬曆十九年，史稱「西南三楚第一橋」。為了便於汽車通行，風雨橋在抗戰時期拆掉了橋上亭廊和塔樓，這座飽經了戰爭風雨的風雨橋，至今依舊緊湊挺立。

懷化是湖南三大旅遊門戶之湘西南門戶，為了推動文旅產業發展，懷化市委、市政府作出了打造「安江農校農耕文化旅遊區—洪江古商城—黔陽古城」旅遊「金三角」的重大部署，有效聚合「兩洪三地」旅遊資源，通過構建「沅水映丹霞」旅遊走廊串珠成鏈，打造景點特色鮮明、業態布局合理、交通無縫銜接、服務規範優質的全國一流旅遊度假目的地，實現「1+1+1>3」。



●採訪團一行在袁隆平院士親書的「飽飯碑」前合影。



▲採訪團走進洪江古商城，會館、商號和巨商宅第隨處可見。香港文匯報記者姚進攝