



■ 经常练习提高服务水平

本版摄影 于明山

社会老龄化,是世界各地的普遍趋势。香港地区老年人口同样越来越多,香港社会不仅讲究“老有所养”,更推崇“老有所为”。

你听说过没有,香港有这么一家饭店,全由一班退休老人经营。有意思的是,这班老人开饭店不是为了盈利,而是为了体现自己的能力和价值,满足自己的人生情趣,也就是要“老有所为”。

更有意思的是,饭店开业才一年,不仅有了盈余,前不久更在 158 家企业中脱颖而出,获选 2007 年汇丰营商新动力奖励计划——钻石奖。

这家饭店名叫银杏馆。记者饶有兴味地前去寻访。

本报驻深圳记者 于明山 特约撰稿 文科

“千岁餐厅” 老有所为“流金颂”

——走访银杏馆:香港唯一一家全由老人打理的餐厅

银杏馆不大,素白色的墙壁,餐桌上铺着深红桌布,看上去与其他西餐厅没有分别,但似乎就是有些细微的不同。店内的服务员,全是老人,那和蔼的笑意,不是职业化的,而那么自然亲切,就像邻家的大伯大婶一样。

“啊,新民晚报记者来啦!”店里的员工好奇地一一出来打招呼。全哥 67 岁、昌哥 63 岁、欢姐 62 岁……

清一色老人。银杏馆是香港唯一一家由老人打理的餐厅,有“千岁餐厅”之称,除主厨外,馆长、服务员、收银、杂工等十几名员工,都在六旬以上,加起来已逾千岁。

这里是个饭店,却又似乎不很像饭店,因为有一份独特的温情。馆长谢金德好动、健谈,常常与客人分享饮食心得,很受欢迎。德叔退休前是小学校长,这段特殊经历,吸引客人用餐之余慕名请教“教育经”。

“你们工作压力大,就不要喝肉汤啦。喝菜汤有益健康,加杯花茶,可以消除疲劳。”德叔这边正苦口婆心地劝着几名年轻人。

“海鲜是用红酒汁炮制的,你可以选这种果味足的醇和红酒。”那边李家焕边向客人细心介绍餐牌上的料理,边推荐红酒。

银杏馆的料理出品要高水平,不得马虎,顾



■ 不订座很难有位子

“家有一老,如有一宝。银杏馆有这么能干的老人,不旺都难”。说起银杏馆的老人,乐天集团主席黎明辉赞不绝口。但当年投下 180 万港元开办银杏馆,他可是战战兢兢。

乐天集团经营多家安老院,2003 年推出“长者就业 丰盛耆年”计划,协助老人就业。很少有人愿意雇用老人,黎明辉便有了一个梦想:自己做老板,创造就业机会,让老人在晚年生活多一个选择,更让老人感到存在价值,增强自信,保持经济独立。餐饮属于服务行业,可提供较多岗位,餐厅就成了实现梦想的舞台。

但是实现梦想的路并不平坦。银杏馆聘用老人,既不是当噱头,也不是当作廉价劳动力,成本自然较高。尤其是房子租金高涨,为老人提供工作机会的路更难走,但因为有意义,黎

员工都已六旬多

看着他们,我想,餐饮业劳动强度大,要眼疾手快,老人手脚比较慢,能做得好吗?

到了中午,人们三五结伴来到店里。餐厅忙碌起来,几位老人各就其位,欢姐笑容可掬地把客人引到订好的餐桌;全哥托着盛了酒杯和红酒的托盘,穿梭于客人之间;昌哥把头盘、主菜、甜品依序奉上,一丝不苟。意式香草烤鸡、法式煎鹅肝配蜜味苹果等美食一端上桌,不一会儿,小馆子里飘散着

诱人的香味。

送走一批批客人,又欢迎新的客人,老人们一直精神饱满,手脚麻利,互相间不时有“小心点”“要帮忙吗”的对话。贴心的服务,老人间的关爱,令小馆子洋溢着不一样的温暖。

这么忙,老人家吃得消吗?全哥说,没问题。餐厅想得很周到,担心老人长时间站立很吃力,每天只安排工作 5 小时。为防止意外或事故,餐厅提供防滑鞋、血压计等。

别样温暖溢餐厅

问李家焕很执着。李先生从事饮食业 40 年,从一家酒店总经理任上退休,就被罗致到银杏馆,统筹料理出品、培训。李家焕对红酒很有研究,常与客人分享“红酒经”,还说得一口流利英语,外国人来了照样应对自如。

论身手和反应,老人家比不上年轻人,但他们服务细心,态度诚恳,还有丰富的人生经历。周先生在附近的写字楼上班,有空就到银杏馆坐坐。他说,工作节奏快,压力大,人很烦

躁。到这里坐坐,跟老人家聊聊,像回到家里一样。时间似乎慢下来,心情也放松了。

去银杏馆吃饭,如今是一件很时尚的事。据说下午及黄昏,都要预订座位。情人节这样的日子,更要提前二三个星期订座呢。有客人说,其实店里的菜也不是个个都有特色,但就是喜欢来银杏馆吃饭。因为小馆子里洋溢着别处没有的温暖,来这里尝到的,除了美食,还有老人的心思和努力。

开业之初生意淡

别看现在银杏馆顾客盈门,刚开业时,生意很惨淡,几乎没有人光顾,有不少人进了门,一看全是老人,掉头就走。开业两个多月,平均每月都要亏 6 万元,这样下去,顶多捱半年。

为了让生意好起来,老人们使出了浑身解数。没有顾客?上街发广告。记忆力差?反复练习,以勤补拙,有的老人更想出用 ABC 等字母代替菜单,避免下错单。顾客有意见?努力找出改善的方法。德叔说,“那段日子很辛苦,但每个老人都憋着劲,要证明给人看:老人也是人力资源,不是社会包袱。”

老人们不仅没叫苦,反而苦中作乐,互相鼓励。说起欢姐的一段“拉客”经历,老人们至今忍俊不禁。欢姐不懂英语,碰到一对外国夫妇,就用“鸡同鸭讲”的方式对着英文招牌解释半天。老外夫妇听不懂,却猜出了意思,更是被欢姐的诚意所打动,就进来试试她比划的“黑菌鲜芦笋烩意大利饭”够不够原汁原味,吃完

连说“Good! Good!”欢姐很是得意了一阵子。

功夫不负有心人。银杏馆没有名震四方的招牌菜,却以人情味取胜。这群 60 岁出头的老人勤奋有礼,嘘寒问暖,赢得了客人的欢心。人们口耳相传,银杏馆渐渐旺了起来。

半年后,银杏馆扭亏为盈,在名店、老店林立的歌赋街上站稳脚跟,并有了现在的名气,甚至有高档餐厅高薪来银杏馆挖老员工。

生意好转,老人们不满足于现状,想出了不少好点子,如为客人度身订造包场服务,设计不同主题的派对或聚会,银杏馆生意越来越红火。有了盈余,银杏馆拿出来服务社会,邀请结婚 40 年的老年夫妇免费用餐,让他们感激共度甘苦的另一半,藉此唤起社会对和谐家庭的关注。

最让老人们自豪的是,银杏馆在管理、环保和社区发展的良好表现,尤其是提供长者工作机会有努力,获得了社会的赞许。

老人能干不旺难

明辉执意要走下去。他说,将物色较宽敞的场地,让银杏馆开枝散叶,让更多有心有力的长者发挥所长,老有所为。

香港 65 岁以上的老人有 80 万,退休后想要工作的人越来越多,银杏馆提供的十几个职位,实在是杯水车薪。黎明辉期待,借鉴银杏馆的经验,在不同的行业为老人创造更多的工作机会。

老人是宝贵的社会资源,只要善用有道,他们凭着丰富的经验、知识及技能,便能有所作为,还能为社会做贡献,利人利己,何乐而不为呢?香港社会福利署从 1999 年起举办“老有

所为活动计划”,赞助各类义工组织,地区团体等举办各式各样的社区活动,推广“老有所为”的精神及倡导关怀长者的风气。

“老有所为活动计划”每年都有不同主题,今年的主题是“和谐家庭齐敬老 培育生命创华年”,希望通过推广敬老爱老的信息,肯定长者过去为社会及家庭所作出的贡献,凝聚家庭的关爱,建造和谐家庭和社区。同时提醒中年人士及长者皆未雨绸缪,除了保持身心健康及爱惜生命外,更要持续学习,发掘自己的潜能及兴趣,利用自己丰富的人生经验及所长,继续贡献社会,创造丰盛晚年。



■ 银杏馆主要员工

采访后记 华彩乐章

人生七十古来稀,但今天 70 岁的老人比比皆是。晚年如何度过,不仅是老人,也是社会普遍关心的话题。

晚年如何生活,十个人有十个过法。辛苦了一辈子,在家清闲享福,肯定不是不少人的期望。也有不少人视老人是社会包袱,只着重为老人提供福利资助,以为吃、喝、玩、乐,他们就可以安享晚年。

十几年前,德叔从小学校长任上退休后,家人劝他在家享清福。眼见很多老人整天在公园,不是下棋就是抽烟,他真的不喜欢这种漫无目的的状态。很多人以为,老了应该万事俱休,其实一下子停下来,所有病痛和问题都出来了。相反,干点力所能及的工作,有一点压力,反而更有活力、更健康,能够令老人觉得有价值 and 尊严。说这话时,夕阳照射进来,德叔脸上的岁月痕迹,仿佛被阳光抹去了。

眼下香港赛马会正在推行“流金颂:赛马会长者计划新里程”,目的是促使大家以正面的态度看待老人家的的问题,步入晚年绝对不等于无所作为,也希望老人们能够走出来告诉社会:我为自己的人生自豪,我们也能为社会做贡献。

“流金颂”是乐章最后华彩段的意思。一曲交响乐,华丽的乐章会在后面奏响,银杏馆里老人的卓越表现证明,晚年生活虽是人生最后一段,但照样是华彩乐章。