



笑看人生

黎炳沛

撰文 ■ 謝志東 | 攝影 ■ Martin Yu

文華東方酒店行政副經理黎炳沛是一章名滿香江的傳奇。年前跨過生死一劫，豁達修為更臻化境，皆因悟出「每日都係賺番嚟」。經歷磨難，出書行善，回饋社會。黎炳沛以摯誠待人之心，由文華出發，走向更廣闊的世界。

早聞黎炳沛(Danny Lai)的大名，說他是香港文華東方的活標誌絕不為過，說得誇張點，他走在中環街頭，隨時有半條街的人要打招呼。這次訪問得以見證：拍照十數分鐘期間，路過現場親切握手拍膊寒暄的不乏大老闆及高貴太太，熟捻如老朋友；無關痛癢的路人甲乙丙也得其恩澤，笑口盈盈地說「小心樓梯呀！」冰山都要溶。

攝影師提議拍照時雙手插袋輕鬆一點，Danny 諄諄教導：「雙手每一刻都要準備服務客人，還是不插袋好。」近乎條件反射。

你以為「以客為尊」、「以心待客」只是宣傳口語？Danny Lai 親身示範那種不著痕跡的細微體貼原來已滲入血液中。

黎炳沛由賣唱街童、行李員扶搖直上晉身香港文華東方第二把手的傳奇，以及接待國家領導人皇室顯貴政經風雲人物的逸事，早已為文華東方一頁頁活生生的歷史。2002年初罹患癌症之際，三十位名太組團照顧他三餐起居，抗戰近一年，得愛心精神支持康復也是一章傳奇；他與太太團合力辦了三屆《樂韻悠揚表愛心》慈善演唱會，實實在在為名太太平反：善心爆棚，不單只懂購物喝下午茶。

在工作中建立良好人脈關係，Danny 的經驗可以寫一本博士論文，但精簡概括來說只有兩字：「一個心字，一個誠字，對人如是，對工作如是。現今社會的確較功利，回報掛帥。我的經驗不過是老生常談：公司的事就是自己的事；公司給你100元，交足100元功課不等如功德圓滿，還要思考上司對你

的期望、處處為公司增值，事事靈活變通，觀察實踐累積經驗，不要只想著升職加薪。」

此等職場之道ABC大家都可朗朗上口，但做得到有又幾人？Danny 不但做得好，而且做得好，名人顯貴老主顧上屬下變好友，超越服務人員與客人的關係，除了有心有誠之外，還有甚麼心得？Danny 說：「正所謂對人壞有幾難？就只怕別人對我不好！只要設身處地，鑒貌辨色，了解對方的感受，想像自己是客人的話會期望對方怎樣對待自己呢？最重要一點是我很享受服務客人的過程，又有不甘屈於逆境的意志，無論怎麼挑剔的客人，只要你真心相待，對方總會感受得到。」

笑與真誠是 Danny 贏得客人心的絕招；推上更高層次，笑看人生，心境更豁達，對生命自有更深刻體會。

Danny 最近將自己戰勝癌症、與名人貴賓相交的溫馨故事、以及服務文華東方三十多年的工作經驗，化成半自傳《贏盡客人心》一書，他個人所有得益全數捐給「香港乳癌基金會」，既可以將工作心得與後輩分享，更重要是與眾分享他樂觀、豐盛的人生智慧及回饋社會的信念。

「當時我昏迷多日後奇蹟般甦醒，及後逐漸康復過來，還可以繼續工作，這四年多日子都是賺回來的。上天待我不薄，公司對我有義，好友對我有情；自己又算得上不愁生活，這不是幸運是甚麼？有多少人還在掙扎受苦？應該盡自己所能服務社會關心他人，活得有意義才不枉過。」

「2006年的《樂韻悠揚表愛心》演唱會為香港乳癌基金會籌得超過二百萬元，基金會很有心推動防癌工作，但資源短缺。」

Danny 謂正因為身經大難，得到好友愛心關顧才得重生，體會到自己可以用時間、能力、知識及經驗去幫助他人。他就曾經為長者經營的「銀杏館」餐廳提供顧問指導，以及經常跟太太團當義工組織老人活動。

不識趣地問 Danny 當時康復後怎不正式退下來好好休養？他笑道：「怕悶嘛！在家對著四面牆，讀書都唔讀得咁多啦！」

幽默中見智慧，堅韌的生命力，經歷大劫後的頓悟。黎炳沛主演的一齣浮過生命海，應當獲頒金像獎。



丹麥女皇瑪格麗特二世及皇夫多次入住文華東方，黎炳沛必定精心打點



前英國首相戴卓爾夫人到訪文華東方，黎炳沛邀請她簽名留念



武打巨星周格雲頓訪港期間乘文華東方的遊艇暢遊維港



《贏盡客人心》
作者：黎炳沛、陳維坤
出版：普思學坊
定價：HK\$98

