

餐飲電子化服務需加強監管

新冠疫情三年，本港餐飲電子化服務盛行，相關投訴亦愈來愈多。消委會昨日公布，今年首季共接獲300多宗與食肆相關的投訴，包括電子餐牌標錯價錢、隱藏加一服務費、熱水當茶芥收費等。隨着科技發展，餐飲業電子化服務已是大勢所趨，新的服務模式為消費者帶來了便利，但在資料安全、準確性和食品安全等眾多方面均潛藏風險漏洞，需要加強相關規管。

消委會昨日列出3個常見糾紛例子，雖然消費者在入座前先向食肆了解收費政策及用餐安排可以避免糾紛，但

這樣十分不便，變相顯示顧客對餐飲服務和監管水平的信心不足。香港餐飲業的卓越服務蜚聲國際，市民和遊客向來不必擔心會遭遇不公對待，如今餐飲電子化服務頻頻出現所謂「不同理解」的爭拗，令消費者外出用膳「步步驚心」，應引起當局和業界的警醒，及時遏止歪風，以免多年來的美譽被「一粒老鼠屎，壞了一鍋粥」。

網上所見，電子點餐計錯數、收費標示不透明和暗中加收費用是相對常見的問題，一般消費者碰到這些問題，往往難以判斷是店家有心為之，

抑或純粹是技術上的無心之失，因而只能大事化小，改單草草了事，變相縱容一些不良商家心存僥倖的貪念。另一方面，電子餐飲系統的數據準確性和計算精度，目前很大程度上依靠食肆在引進系統時的自覺測試，實難令人放心。誰來監管系統有否隱藏後門？如何杜絕諸如數十年前銀行電子化服務初期，頗常發生技術人員和管理人員利用系統特殊權限暗中「落格」，多收零頭（一般顧客不會為意）中飽私囊等非法情況？這些都是監管當局和餐飲業界必須正視的問題。

餐飲電子化服務已成為現代餐飲業的一個重要趨勢，不僅可以提高餐飲服務的效率，同樣能為顧客提供更好的用餐體驗。然而，由於這種技術的使用涉及個人和電子支付數據的收集，故必須制定相應的規範和監管措施。政府一方面應設立專責監管機構，加強監管力度；另一方面應設立行業內電子化服務的系統標準，確保企業必須達到的電子化服務管理水平；同時應建立相應的投訴處理渠道，讓消費者能夠及時申訴和追究損失，以維護整個餐飲行業的良好形象和信譽。

港迪園蝕21億 擬7天營運

好萊塢酒店7月重開 欲增聘千人暫不加價

疫情衝擊全球旅遊業，香港迪士尼樂園度假區昨公布2021年10月至2022年9月的財政年度業績，共錄得21億元淨虧損，是連續第八年「見紅」，但已較對上一個年度收窄12%。香港迪士尼行政總裁莫偉庭表示，隨着香港全面復常，下月中起樂園將由現時每周開放5天，恢復至6或7天營運，疫情期間停運的迪士尼好萊塢酒店亦於7月14日重開，並計劃增聘1,000名員工，有信心樂園的業績會繼續向好，現時亦沒有加價計劃。

香港迪士尼昨於記者會公布2021/22年度業績，期內因疫情而強制關閉及重開時採取每周5天營運模式，全年只有約190天營運，較對上一個年度更少，但本地賓客的入場人次及年票會員人數，均按年增22%，雙雙達歷史新高，亦令總入場人次按年增長22%至340萬人，全年業務收入亦上升31%至22億元。未扣除利息、稅項、折舊及攤銷前的盈利錄得11%改善，為負8.61億元，而淨虧損亦相對上一個財政年度收窄12%至21億元。

在欠缺入境旅客及迪士尼好萊塢酒店因翻新計劃而暫停營運下，度假區酒店的整體入住率亦上升3個百分點至24%，年度酒店使用率則為78%。莫偉庭指，在度假區積極提升賓客體驗及優化產品的努力下，樂園人均消費及每房賓客消費分別錄得11%及7%增長。除了在2021/22財政年度推延收取專利權費，華特迪士尼公司亦將其提供的周轉信貸從去年11月起由21億元增至27億元，香港迪士尼現時無計劃向股東尋求進一步注資。

莫偉庭亦公布，樂園將由下月中起，由現時每周開放5天（逢星期二、四關



香港迪士尼樂園去年入場人數增加，主要來自本地賓客。

閉）恢復至每周6天或7天營運，以配合賓客需求。疫情期間停運的迪士尼好萊塢酒店亦將於7月14日重開，其酒店大堂及兩間餐廳將以全新面貌迎接賓客。

全球首個《魔雪奇緣》11月開幕

回顧今年的最新狀況，莫偉庭形容本地賓客是「前所未見」般踴躍，單計農曆新年期間的入場人次已是往年農曆新年高峰（2019年）的三倍，而東南亞市場在復活節假期間亦復甦，喜見菲律賓、新加坡及泰國旅客均重臨樂園，內地市場亦在五一黃金周復甦。他強調目前只是剛開始，仍要待航空運力提升才能加快復甦，至於何時才能「轉虧為盈」則沒有水晶球預測未來。但他表示，隨着華特迪士尼與米奇老鼠銅像——「創夢家」將於10月揭幕，加上全球首個《魔雪奇緣》主題園區於11



莫偉庭(中)表示，全球首個《魔雪奇緣》主題園區將於11月開幕。

月開幕，勢必進一步帶動復甦勢頭。

另外，香港迪士尼於2021/2022財政年度平均聘用約4,700名全職及1,400名兼職員工。莫偉庭表示，樂園的目標是於本年度額外招聘1,000名員工。



特区政府多管齊下，成功吸引旅客重臨香港。中通社

香港復常後訪港旅客逐步增加，旅發局昨公布上月有289萬人次訪港，按月上升18%，回復至疫情前58%水平，當中近八成屬於內地旅客。另外據了解，今日將會有一個2,000人參與的內地商務團來港，將在香港逗留兩日一夜。

該商務團將經由蓮塘/香園圍口岸入境香港，然後到沙頭角品嚐客家盆菜。農莊負責人表示，會分兩個時段用餐，每輪一千人，用餐時間約一小時。之後團員會到亞洲國際博覽館開會及觀賞表演。在香港逗留一夜後，翌日就會到尖沙咀購物，以及到星光大道及黃大仙祠等觀光。

旅發局指，上月內地旅客顯著增加，有超過230萬人次的內地旅客訪港，佔整體訪客的79.7%，較3月的197萬人次上升16.9%，而今年首4個月內地訪客已合共近567萬人次來港。

另外，旅議會早前進行有關港人外遊調查，以問卷訪問2,157名市民，結果顯示38.5%受訪者指疫後一年會有3次或以上休閒旅行，較疫前的49.5%為少，但67.8%受訪者表示旅遊費用預算會增加，當中28.5%預算加幅為15%，其餘39.3%會多花16%或更多，反映經常旅遊人士或較重視旅遊質量而減少旅行次數。

港人外遊模式以自由行為主，佔70.1%，當中大部分市民的旅遊目的地為東北亞如日本及韓國，其次是內地、澳門及台灣地區，以及東南亞國家；至於長途方面，25.4%的目的地為北美及歐洲。至於港人消閒旅遊最偏重的是美食，佔79%，其次分別是購物及着重目的地的文化藝術。

上月旅客增18%

內地客佔八成