



Facebook



P.10 憧憬兩會有驚喜  
股市或快速反彈

P.18 何詩蓓創歷史  
長池第一金



透過點餐平台買外賣近年愈見普及，但本地幾間外賣平台服務質素被揭參差不齊。消費者委員會去年接獲外賣平台相關投訴達1,061宗，較2019年的101宗飆升逾9倍。經實測6個外賣平台、點餐56次後，消委會發現六成訂單未能按預計時間送達，出現遲到或早到，最長遲到19分鐘，而部分平台不設取消訂單功能，遲大到客戶也要「硬食」。消委會又發現平台八成餐品的價格，都比餐廳外賣自取收費貴，例如「麥麥送」外賣平台出售的魚柳包每個24元，較實體店售價貴85%（貴11元），建議市民在點餐前「貨比三家」。

## 點餐八成貴過自取 foodpanda 運費最高遲到最多

# 六成唔準時 外賣無得Cut



黃鳳嫻(右)指送餐員如嚴重延誤，消費者應有權取消訂單。

消委會調查員分別在11區，分別透過deliveroo 戶戶送、foodpanda 和KeeTa，以及三間連鎖餐廳肯德基、麥當勞和必勝客的自家外賣平台先後點餐56次。在運費方面，發現3個綜合點餐平台之中，以foodpanda的整體運費較高；測試中又有9次出現遲送餐情況，運費最貴的foodpanda佔最多，有4次，最長一次遲到19分鐘；而肯德基其中1次外送服務竟預計需時長達89分鐘才可送達，經與客服溝通後最終仍要54分鐘才送到，消委會認為不符合消費者期望。

測試又發現，即使是在同一間餐廳，同一款食物，價錢和運送時間亦有不同，其中一次最貴和最平的平台相差11元，送餐時間亦相差有55分鐘。若食物未按時送達，戶戶送及foodpanda列明經商戶確認後，顧客不能取消訂單。

「在今次送餐中，明顯看到是擺咗消費者時間作為預留（送達）時間，仍然不合情理送不到餐，消費者絕對應該有權取消交易。」消委會總幹事黃鳳嫻認為，若送餐員出現嚴重延誤情況，無論任何原因，消費者應有權取消訂單及拿回退款，各平台在這方面應該加強及列明政策，以更加保障消費者權益。

消委會又提到，外賣平台有八成餐品定價，較餐廳外賣自取的定價為高，其中麥當勞魚柳包單點價格13元，但「麥麥送」平台則售24元，外賣點餐貴近85%。該會提醒市民

在叫餐前，應先考慮是否必須要叫外賣，點外賣時亦要看清楚價格和優惠，可以下載不同平台的應用程式比較。

此外，隨著香港即將實施垃圾徵費，消委會也關注到外賣造成的垃圾問題，今次實測56次點餐，就合共產生800多件廢物，黃鳳嫻呼籲市民長遠應該考慮環保問題。

對於消委會是次測試結果，foodpanda回應稱，食物在外送和外賣自取的服務下，可能會有不同的價格和折扣優惠，認為消委會應考慮以餐廳外賣自取價格與平台自取服務的食物價格作比較。至於其中4次延遲送達的訂單，按該平台的系統顯示，餐點比原訂時間分別延遲9分鐘、9分鐘、16分鐘和20分鐘，而部分實測所示的食物價錢與訂單有差異。消委會則註明送餐準時程度按最終收到訂餐的時間計算，而食物價格按訂餐後平台顯示的收費計算。

### 比較3個外賣平台 同一食物價格及送餐時間

食物	鍋貼套餐加凍珍珠奶茶、湯麵套餐配豆漿加紅油雲吞		
	deliveroo	foodpanda	KeeTa
外賣平台	deliveroo	foodpanda	KeeTa
價錢	\$179.9	\$190.9	\$191
預計送達	43-68分鐘	30-40分鐘	24-34分鐘
實際送達	78分鐘 (遲到10分鐘)	37分鐘	23分鐘

### 送餐時間各異 最大相差55分鐘

除了遲到，上述6個平台送餐共早到25次，換言之，總共有六成訂單不是遲到就是早到，容易令市民失去預算。



肯德基預計送餐時間最長達89分鐘。



**6個外賣平台送餐準時程度**

外賣平台	deliveroo 戶戶送	foodpanda	KeeTa	肯德基	麥當勞	必勝客
遲到次數	2	4	/	1	/	2
遲到分鐘	8-10	5-19	/	9	/	6-9