

# 上菜慢半小時 港食肆輸深圳

## 衛生差 調味料器皿現「陳年」醬漬

### 五一黃金周

將至，香港各界尤其餐飲業是否準備好以優質的服務迎接旅客？本報將一連三輯透視香港飲食業現況，記者日前以神秘顧客身份，分別到四間不少旅客及市民幫襯的香港茶餐廳，以及三間檔次與香港相若的深圳食肆「探店」。有關時段兩地職員與客人比例相若，記者並從上菜時間、衛生水平、服務態度等作比拚，香港上菜時間普遍較長，其中一個餐等近半小時才上枱，深圳最遲上菜的食肆，也能於8分鐘內上齊菜，服務也普遍較殷勤。 專題組

### 遊客讚港美食質素



美國遊客 John Ryba (左)：首次來港，因為喜歡地道美食，第一時間品嚐茶餐廳，感覺裝修雖然很簡潔，但食物質素不錯。

### 內地食嘢性價比更高



陳小姐：香港食肆的食物質素普遍差咗，隨便行入一間食肆，午餐動輒 60 至 70 元。我寧願每月北上一次到深圳食嘢、按摩，每次消費 200 至 300 元人民幣，覺得物有所值。



今次實測的4間香港食肆，分別有一間位於商場內的茶餐廳、一間專賣海南雞的街舖，以及兩間街舖茶餐廳。深圳食肆則有一間位於大型商場的連鎖餐廳、一間坐落舊區的豬腳飯街舖，以及一間街頭咖啡店。

上菜效率及用餐衛生環境是兩大量化食肆質素的要點，尤其是茶餐廳、咖啡店等快餐，上菜時間至為關鍵，本報記者實測香港4間餐廳，上菜時間介乎4至24分鐘不等，深圳的3間餐廳則只需5至8分鐘。

其中，上菜最慢的兩間餐廳均來自香港，其中一間位於尖沙咀商場內的



■坐落深圳舊區的豬腳飯街舖，職員幾乎每隔半小時打掃一次。



■尖沙咀商場內的連鎖茶餐廳，25張枱配備4位職員，仍忙得不可開交。

茶餐廳，本報記者二人同行點了一份常餐、一份叉燒飯及兩杯飲品。常餐10分鐘內上齊食物，惟無需開火烹飪的叉燒飯卻在落單11分鐘後才上枱，另一杯凍奶茶更是落單15分鐘後，職員才緩緩送上。最「龜速」是灣仔一間老牌茶餐廳，盛惠70元的下午茶芙蓉煎蛋飯，在非繁忙時段，足足等了24分鐘才上到。

### 內地上市若遲到 送小吃安撫

深圳3間被測試的餐廳，不遲於8分鐘內上齊菜。記者還發現，深圳餐廳經營者在管理上鞭策店員效率，特意放置計時器，部分更引入懲罰制度，遲過指定時間上菜，店方會免費向客人提供小吃，以安撫客人，這些都有助提升效率及顧客體驗，值得香港業界借鏡。

至於環境衛生方面，位於大型商場內的深圳連鎖餐廳，環境衛生

質素較高，另外兩間街舖也不俗，例如一間坐落舊區的豬腳飯街舖，收費平民化，沒有高檔裝潢，但職員幾乎每隔半小時打掃一次。另一間街頭咖啡店，店員不會等到客人離座才清潔，而是不定時清理地面、桌面，洗手間亦會定期清潔，店內擺放的大型垃圾桶也十分整潔。

香港方面，位於商場內的茶餐廳及專賣海南雞的街舖，衛生環境基本達標，但另兩間街舖茶餐廳則要扣分。其中旺角一間茶餐廳，記者剛入座便發現枱面上還有未清理乾淨的飯粒，店員應記者要求清理，期間不小心將飯粒抹到記者身上。該店洗手間的垃圾桶，用過的紙巾滿瀉，但都無人及時清理。另一間灣仔茶餐廳則是香港部分茶餐廳的縮影，通風欠佳、地面布滿油污，用餐期間更發現餐枱底滿是疑似菠蘿包的碎屑，枱面調味料器皿的金屬架更黏着「陳年」醬油漬，令人反胃。



掃碼睇片

■記者幫襯灣仔的一間老牌茶餐廳，店員態度欠佳。



■灣仔某茶餐廳調味料器皿的金屬架黏着「陳年」醬油漬。

### 深圳服務熱情 港店高冷

不少人將香港食肆服務態度的問題，歸咎於人手不足所致。但值得關注的是，今次實測兩地共7間食肆，他們的人手比例相若，平均十張枱，有3名店員，未見得深圳食肆的人手比香港充裕，但服務態度普遍較熱情。至於香港從業員的服務態度，談不上態度惡劣，但普遍表現高冷。

實測的4間香港餐廳，以位於尖沙咀商場內的連鎖茶餐廳

服務最熱情周到，下午茶時段，記者在門口打量該店，未幾已有店員上前招呼，指示入內，記者佯裝旅客，以普通話表示不想搭枱，侍應馬上以普通話招呼。其餘三間香港餐廳，服務態度卻平平。其中旺角的一間茶餐廳，全場約十多張餐枱，3名店員，當時入座率逾半。同樣要求客人自行用二維碼落單，記者佯裝不懂使用，侍應稍顯不耐煩說：「其實掃碼就可

以！」當記者再度詢問，「用什麼軟件掃碼？」對方一聲嘆氣，「哎，算了，我幫你寫。想吃什麼？你說吧。」

至於深圳被測試的3間食肆，店員服務普遍周到，會主動介紹菜式、態度禮貌。即使是位於街頭的咖啡店及豬腳飯專門店，職員同樣是耐心溫和、有問必答。

記者用餐中途欲加點食物，職員會溫馨提醒：「怕你們吃不下，先吃已點的，不夠再慢慢追加。」