

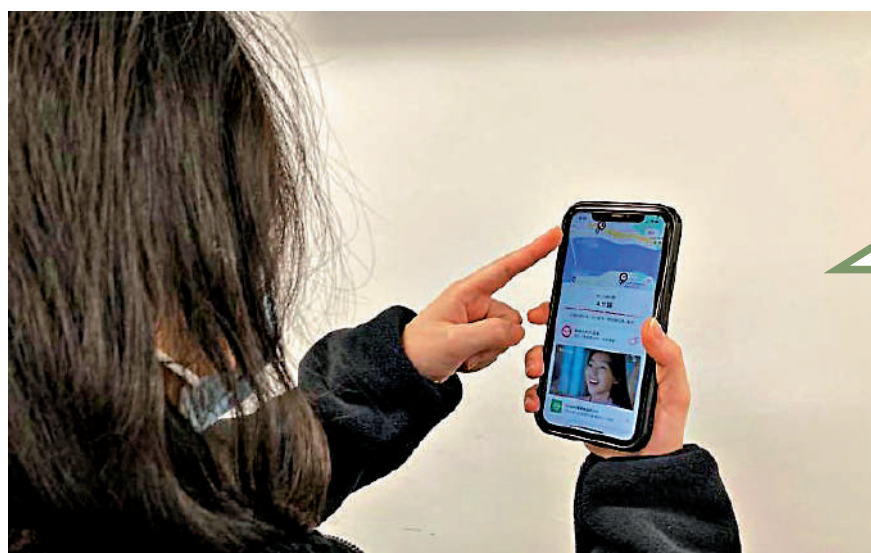
外賣時代之營運篇

根據永明金融於2020年10月發布的「疫情下港人飲食習慣轉變」調查，透過網上問卷訪問逾900名香港市民，發現七成受訪者在疫情期間有

叫外賣，逾三成受訪者在疫情期間增加了叫外賣次數。疫情下，外賣已成為港人主流用餐形式之一，然而不少消費者通過外賣平台點餐，卻頻頻遇到送餐嚴重超時、送錯餐，甚至外賣自取的價格涉嫌欺騙、比餐廳原價還貴等消費問題。長期叫外賣的消費者劉女士對記者表示，這些煩惱事她都遇過，「現時內地和香港正在逐步復常，若外賣平台不整改重視，遲早會被消費者淘汰！」

大公報記者 湯嘉平（文／圖）

自取打折 收費竟高過堂食



▲劉女士晚上六時許叫的外賣，原本註明30分鐘內送到，卻到8時後才送達，令她等候了近兩小時。

外賣愈食愈貴 送餐愈來愈遲

搵笨 離譜

「我晚上6時許叫的外賣，說是30分鐘送到，結果到了8時才送到！」劉女士懊惱地說道，自己正因為肚餓才早早叫外賣，誰知一等就是兩小時。劉女士原本想退餐，但發現該外賣平台並無退餐選項；遂與客服聯絡查詢何時才能送到，客服只表示會盡快安排，最終逾八時劉小姐的餐品才到手。劉小姐問外賣員原因，但由於少數族裔的外賣員口音較重，劉小姐問了半天也沒明白到底是什麼原因；而客服亦只會道歉和「盡快安排」。劉女士指自己因為無餐廳電話，遂未致電。

送餐混亂 客服敷衍 外賣常客欲哭無淚

然而，對於外賣軟件重度用家的劉女士而言，這種情況已非第一次遇到。還有一次是劉女士下午二時叫的餐，亦顯示30分鐘送到，結果一個半小時過去了還未送到。非常肚餓的劉女士於是再次聯繫客服，批評為何送遞時間嚴重超時，客服態度卻更加敷衍。劉女士表示，客服並未正面回應為何遲送，只問可否送30元的優惠券作補償，劉女士答可以，但指送遞時間太慢會影響其返工時間，客服則直接不回答。而對話結束後，劉女士亦未拿到客服所承諾的30元優惠券。

外賣送達之後因為送錯餐品，劉女士欲哭無淚再次投訴，該次投訴則獲賠40元優惠券補償。「給我的感覺是，送錯貨他們（外賣平台）一般會

豬油渣溫泉蛋撈飯 HK\$ 50.0 **八折**

溫泉蛋蘑菇飯 HK\$ 46.4 ~~HK\$ 58.0~~

▲▲大公報記者實測，在外賣平台訂到店自取的食品，雖聲稱有折扣優惠，但定價貴過店內售價。

送優惠券，但嚴重超時他們一般不會有什麼交代，只好自己認倒楣。」關於外賣自取，外賣平台都聲稱有折扣，但實際上有些比堂食還要貴。劉女士表示，之前見過新聞報道指有消費者向消委會投訴在外賣平台上按折扣優惠訂餐，到店自取竟發現與堂食價格一樣甚至更貴，深感被外賣平台誤導，劉女士指這種情況好平常，自己亦遇到過。

堂食逐步返回主流 擺脫外賣平台壟斷

劉女士表示，自己因為工作和生活節奏快，而疫情之下興起的外賣模式很符合自己的實際需要，遂成為重

度外賣使用者。她指自己見證了某外賣平台的送遞費從最貴15、20元升到25、35元不等，然而現在工作生活逐步復常，她亦逐漸恢復「堂食模式」。

「當所有人，尤其是不在家煮飯的人，逐漸擺脫外賣壟斷的餐飲模式，外賣在未來的競爭力還有有多大？」劉女士認為，外賣平台是時候轉型，在客戶服務、運費制定、餐品價格等方面亦需要更加靈活。「給多些真正的優惠、調低餉運費、嚴重超時給予補償，呢啲先最實際。」



掃一掃 有片睇

堂食\$38 自取\$46 外賣平台真優惠？

記者實測

《大公報》記者實測發現，外賣平台到店自取的不少食物，雖都打着優惠的旗號，但定價依然貴過堂食價，實測最貴一份普通外賣竟比堂食價貴超過8元。記者打開一外賣平台 foodpanda，發現在「到店自取」的選擇下，確有多個飯館的菜品比實際店內價格要貴。例如位於旺角的食肆——雞翼山的「溫泉蛋蘑菇飯」，標

價46.4元，且平台上已聲稱有八折優惠，但到店詢問得知店內價格僅需38元。記者以顧客身份向店家查詢為何價格不一，店家指在 foodpanda 上會貴一些，又指平台上的價格並非店內自己定的價。同樣位於旺角的食肆——兩草的「豬油渣溫泉蛋撈飯」，平台同樣聲稱打折，以所謂八折優惠標價40元，但店內的外賣價格僅38元；而譚仔三哥米線熱賣的「土匪雞翼」，三隻雞

中翼堂食價為22元，foodpanda到店自取價則升至26.4元。不過，記者發現本港另一近年新興的、佔外賣市場份額暫不算大的外賣App，其自取價則平過堂食，該公司更以此為賣點進行宣傳。對此，《大公報》向 foodpanda 查詢，截稿前未獲回覆。工聯會立法會議員陸頌雄表示，外賣平台應同食肆一樣，需要政府監管，亦應該要有相應的牌照。

本港主要外賣平台價格和運費對比

外賣軟件	foodpanda	deliveroo
合作餐廳數目	7000+	6500+
付款方式	visa、master、alipayHK、銀聯卡、Payme、Paypal、Apple Pay、Atome	visa、master、AlipayHK、WeChat Pay
配送費	約8-30元	約0-25元
會員配送優惠計劃	年計劃下每月充65元首50張120元以上餐廳訂單，及200元以上超市訂單免配送費	每月充98元（頭兩月7元）、購物滿100元免配送費

「車手」：餐廳太旺煮唔切

遲到有因

食客等外賣超過兩句鐘，到底是怎麼回事？foodpanda外賣員陳先生認為，外賣送遞嚴重超時，大多是因為一些熱門餐廳的高峰時期人流量過多，餐廳來不及煮餐，「我哋有時好幾個同事會在同一間餐廳等好耐，我試過等咗一個鐘。」幸得其公司現在改變制度，外賣員在餐廳等待超過五分鐘可選擇「踢單」且不會影響之後接單的報酬，令他不用再為等待而頭疼。

陳先生原來是一間餐廳的大廚，疫情下食肆關門，他失業後做起了 foodpanda 全職「車手」。本港經濟逐步復甦，原來工作的餐廳召他回去復職，但每天只能上班半天，其他時間他就繼續在 foodpanda 做兼職。

等太耐「踢單」被扣薪

據他介紹，現時市面上主要的兩家外賣平台都有「車手」和「步兵」，像他這樣的車手每跑一張單大約賺40至50元，步兵每送一張單差不多25元，薪金以單量計。外賣員在接單時也有「踢單」的權利，即當外賣員覺得價格不滿意、路程不划算便可以選擇踢單；但原先的制度是，若因外賣員多次踢單而導致接單率低於

85%時便會扣薪金，例如每張單25元就變成每張單20元。

「後來因為這件事搞到同事在觀塘罷工，等咁耐，接一單的報酬又越來越低！」他強調，外賣員本身亦想快些把食物送到食客手中，因為對他們而言時間就是金錢，除非少數外賣員不太識路會稍微花點時間以外，他認為多數都是店家本身「做唔切」而導致時間延誤。

他續表示，外賣員這份工「不辛苦是假的」，「而家天氣降溫，行出去都凍到死，夏天又熱到出汗。」他說像他這樣的「車手」要養家餬口，如果做全職，每日開工七、八小時，再扣除保養電單車等雜費，淨月收入有近兩萬，「但就做到暈！」



▲有外賣員表示，對這行業而言「時間就是金錢」，而表示送餐遲到多數是店家本身「做唔切」。

平台收費達25% 食肆：已無錢賺

搵食艱難

針對消費者在外賣平台遇到的種種問題，《大公報》亦訪問參與外賣平台的食肆商家，有商家表示知道外賣平台上有關自己菜品的定價，因為是平台會先設定價格，店主可再上調。但由於外賣平台亦會向商家收費，故定價需要計入收費支出，直言「已經無錢賺」。西九龍中心麵店「辣井爐」員工張小姐表示，現時自己有登記戶戶送和 foodpanda，服務費均是每張單計，但實際費用不便透露。平台會先設定價格，店主可再上調，所以店家都會知道平台收費。張小姐非常希望平台可調低收費，「因為有時候扣除服務費後已經無錢賺。」

「日之麵屋」，店主馬先生指現時堂食和外賣的比例已回到8：2，現時與戶戶送簽了一年獨家合作的合約，每張單需付25%的服務費。他表示，試過有客戶致電到餐廳表示仍未收到食物，但實情是外賣員還未來取餐，因此他希望該平台能多聘請人手，令他的食物質素可以有保證。

位於長沙灣東沙島街的「拾座冰室」，店主梁先生表示冰室有跟戶戶送和 foodpanda 合作。梁先生說，由於要包好外賣，每次都要為此花心機，而較實淨的外賣盒價格都很貴，如一個午餐便要用上三元的外賣盒。他希望平台能調低服務費。

《大公報》就外賣服務費的問題向兩大外賣平台電郵查詢，截稿前未獲回覆。大公報記者蘇榮、苑向芹



▲麵店「辣井爐」員工張小姐非常希望平台可調低收費。
▲「日之麵屋」店主馬先生說，與戶戶送簽了一年獨家合約，每張單需付25%服務費。
▲「拾座冰室」店主梁先生表示，要包裝好外賣，每次都要為此花心機。