

# 服務限旺角大角咀 記者範圍外成功叫餐後被取消 KeeTa誤收訂單 退款恐等14工作天

美團（03690）旗下首個在港外賣平台KeeTa昨日正式啟動。根據介紹，首階段試點是旺角和大角咀，稍後才拓展至其他各區。有讀者報料稱，油麻地都能叫到外賣。記者實測嘗試於服務範疇外的油麻地下單，系統接受訂單兼即時扣錢，但最後卻突然取消訂單，退款或要等14個工作天。

大公報記者 彭子河

收到讀者報料後，記者昨日中午就於油麻地試用KeeTa平台叫餐，結果成功下單和付款，按系統顯示，外賣會在約半小時後送到。不過，大概在15分鐘後，記者在查看進度時，才發現訂單已被取消。為此，記者循KeeTa的應用程式向客服查詢。客服最初解釋指，原因是食肆未及時接單，為免影響就餐體驗，所以系統自動取消了訂單，並會進行退款。及後，在記者再追問服務範圍時，客服才進一步解釋目前的餐廳和配送地區還未伸延至油麻地。

這明顯是程式漏洞，因為用戶在登記時已填報了地址，如果該區未有服務，為何系統會容許用戶落單和過數？而且退款的需時也十分長，按照客服的回覆，費用會在14個工作日內退還至原支付方式上。記者其後再次嘗試KeeTa服務，這次選擇於晚飯時段在大角咀下單。記者先後於下午6時38分及7時15分，分別向附近兩間餐廳下單，並最終於24分鐘及19分鐘後收到送餐。兩次下單流程均十分暢順，付款時可選擇信用卡、Apple Pay或WeChat Pay。

## 推優惠搶客 價錢或平過堂食

KeeTa明言以低價搶佔市場，記者嘗試訂60元以下連運費的套餐，結果發現去骨海南雞飯加飲品只需59.9元含運費，加上15元一人飯堂體驗券，最終只需付44.9元就叫到外賣，堂食亦未必可以做到這個價錢。第二次記者選擇另一家餐廳點了叉燒飯及籠仔斑片飯，原價連運費本需171元，但用了50元優惠券，加上運費減免，結果只需付116元。

「準時保」是KeeTa的賣點之一，若實際送抵超預計時間15分鐘以上，KeeTa將按訂單補償金額。上述兩次點餐的送餐時間亦十分準時，均於其預計送餐時間內送達。記者本期將會見到外送員會穿上黃色的制服及黃色的KeeTa紙袋，但結果是兩個外送員均沒有着KeeTa制服，外賣亦只是用

普通膠袋，並無KeeTa的黃色紙袋。

記者趁機與外送員打聽首日情況，兩名外送員均表示是因為KeeTa平台新開提供吸引的回贈予外送員，故選擇首日加入外送，而昨日接單正常，生意如預期。

## 外送員：初期回贈吸引

其中一個外送員稱，記者的單是他晚上6點工作以來第三張單，反應算不俗，笑言比袋鼠（戶戶送）好。但他直言，預期有關回贈只是新開期間才會有，相信很快便會取消，故自己亦有接其他平台的外送單。另外一外送員指，KeeTa現時只做旺角和大角咀，自己是於區內居住，加上平台新開回贈吸引才會加入。

總結來說，KeeTa平台由選擇餐廳、點餐到付款過程順暢，送餐速度亦合乎預期。但與另外兩大平台戶戶送與Foodpanda相比，其實並無大分別，最大賣點相信是10億元激賞優惠，因扣減優惠券後，價錢確十分吸引。相信未來三大平台決勝關鍵，離不開價錢及送餐速度。



▲KeeTa客戶服務員回覆查詢時指，油麻地不在服務地區，費用會在14個工作天退還。

## 網民回應

### 小包包

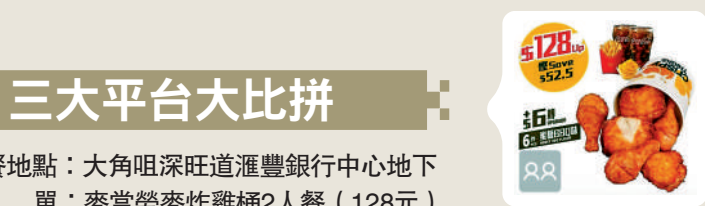
正！戶戶送同FOODPANDA賺咁多愈來愈貴，美團加油！

### snoopy\_fa

遲到補償，即係扣外賣仔分成，而加行人路都成日遇到橫衝直撞單車外賣仔，行人要小心！

### lctj9

消費者得益，但市場係咁容得下咁多平台？遲早有一個倒下……



## 三大平台大比拼

送餐地點：大角咀深旺道滙豐銀行中心地下  
訂單：麥當勞麥炸雞桶2人餐（128元）

平台	KeeTa	戶戶送	Foodpanda
套餐價	128元	128元	128元
運費	11元	22元	免運費
平台費	2元	3.5元	3.2元
優惠券	-11元	-20元	無
總計	130元	133.5元	131.2元



## 服務範圍小 吸引新血有難度

### 車手心聲

三大外送平台火併揭開序幕，作為新平台KeeTa自然要招兵買馬，推出特別迎新獎賞吸引外送員加入。記者訪問了一位曾於多間外送平台工作的外送員Ben哥，他直言KeeTa看似有很多不同獎賞，但實際並不吸引，加上對外送員很多要求，如限時送餐等，初期服務又只局限旺角和大角咀，相信難以吸引很多外送員加入。

Ben哥指，KeeTa外送人員收入計算較複雜，又比其他兩個平台多要求，即使做到其要求的

最高組別，有關額外服務費亦十分吸引。他續稱，新平台運作「唔多唔少」會有問題，加上現時只局限於大角咀旺角，相信只會吸引住於該區的外送員加入。

## 準時要求過嚴 實行不易

他又提到，KeeTa的「準時保」服務，要求外送人員在指定時間送達，實際上十分難實行，外送員要「飛車」才做到。他續稱，即使外送員準時送達，有時亦因為難以聯絡上客戶，結果都會變成超時。



▲Ben哥指，KeeTa外送人員收入計算較複雜，而且要比其他兩個平台多。

## 快手：AI提升搜索體驗 推介更精準

【大公報訊】短視頻及電商平台快手（01024）聯合創始人及首席執行官程一笑表示，集團已組建大模型的研發團隊，目前仍處訓練階段，暫未有明確對外發布的計劃。

程一笑相信，短視頻將受惠AI（人工智能）浪潮，認為搜索將會是AI率先落地的場景，通過類ChatGPT的AIGC（內容生成方式），將更好提升搜索體驗，賦能用戶內容多樣化，同時，AI亦有助提升後台對短片的理解，從而更精準推介予用戶。

## 啟動股份回購 上限40億元

快手公布，今年首季經調整業績扭虧為盈，賺4200萬元（人民幣，下同），經調整EBITDA（除息、稅、折舊及攤銷前盈利）錄得19.96億元。集團宣布啟動股份回購計劃，總金額將不超過40億港元。

期內，總收入為252.17億元，按年上升19.7%。用戶規模創新高，快手應用日均活躍用戶達3.743億，升8.3%。

受惠豐富商品供給，提高買賣雙方的匹配精準度，配合利用直播資源和電商內容，進一步滿足用戶需求，進而推動電商商品交易總額首季達2248億元，同比增長28.4%。

程一笑指出，今年首季全國網上零售銷售按年增長8.6%，快手作為電商行業的後起之秀，加上在直播電商的優勢，集團對取得電商份額充滿信心。

## 降本增效 毛利續改善

海外業務方面，首季收入達3.38億元，按年增逾6倍，經營虧損收窄至8.23億元，主要受惠直播及線上營銷服務的擴張，包括透過加強對直播收入產品的探索，令直播付費率及付費用戶平均收入提升，配合改善效率的措施，成功提升直播業務的毛利率。

集團首季毛利率按年提升4.7個百分點，首席財務官金秉表示，隨着降本增效的效果呈現，集團毛利率持續改善，未來在收入結構變化下，包括通過高毛利廣告及電商業務，進一步推動毛利率。



▲快手上季扭虧為盈，經調整業績賺4200萬元人民幣。

## 快手首季業績摘要

（截至2023年3月底止）

分項	金額（元人民幣）	按年變動
收入	252.17億	+19.7%
• 線上營銷	130.64億	+15.1%
• 直播	93.19億	+18.8%
• 其他	28.34億	+51.3%
淨虧損	8.76億	虧損收窄
經調整淨利潤*	4200萬	扭虧為盈
經調整EBITDA*	19.96億	扭虧為盈

註：\*非國際財務報告準則（Non-IFRS）  
大公報記者整理

## 銀娛新酒店年內開業 增900職位

【大公報訊】銀河娛樂（00027）公布，首季淨收益錄得70.5億元，按年增長72%，按季上升142%。期內，經調整EBITDA（除息、稅、折舊及攤銷前盈利）錄得19.1億元，按年激增逾兩倍，亦扭轉去年第四季的虧損。

## 上季收益70億 環比飆1.4倍

期內，集團首季博彩收益總額為60.7億元，同比上升79%，按季上升2.3倍。其中，中場博彩收益按年升86%至49.3億元，貴賓廳轉碼博彩收益為7.94億元，按年升40%，按季急升近4.4倍。

銀娛主席呂志和出席股東會後表示，集團旗下路氹三期項目已部分開幕，第四期建築亦如火如荼，

期望能盡快開業。他續說，隨着更多設施投入使用，包括銀河國際會議中心、澳門銀河萊佛士、澳門安達仕酒店等新設施開幕，預計第二季將見更大增長。他指，疫情後通關及擴建第三期，為本地人創造900個新職位。

澳門去年通過新的《博彩法》，對俗稱「疊馬仔」的中介人進一步規範。銀娛副主席呂耀東表示，目前仍等待澳門《娛樂場幸運博彩信貸法律制度》法案最終正式通過，待研究當中的法律條文後，才會逐步開展中介人業務。

銀娛昨日股價反覆靠穩，早段高見53.15元，收市報52.1元，微升0.2%。



▲銀娛主席呂志和（左）及副主席呂耀東。大公報記者李潔儀攝