



電子點餐解碼 3

香港餐飲業面對人手不足及成本高漲等問題，電子服務近年漸成餐飲業界的新寵兒，並形成趨勢。

但不少市民使用電子點餐時感覺失去了待客的溫度，關注為何使用冷冰冰的電子點餐，卻仍要支付加一服務費。

有學者指出，電子點餐是新增的服務形式，它的出現有助提高點餐精確度與效率，現時部分市民未完全適應電子服務，導致體驗有落差。學者認為，要在人工服務及電子服務兩者取得平衡，餐飲業界對服務人員應加強培訓，主動提供服務和熱誠態度，以及持續優化電子服務平台。

大公報記者 伍軒沛 劉碩源

電子點餐的二維碼，現時從連鎖食肆到小店可說無處不在。大公報記者早前走訪九龍灣、銅鑼灣與旺角，以店外觀察及店內實測的形式，調查共94間食肆，發現當中40間餐廳提供電子菜單二維碼、手機App和自助機等形式的電子點餐服務，其中逾9成的餐廳為連鎖式餐廳，不到一成是個體經營模式，所有餐廳均同時提供侍應人手落單。在住宅較多的九龍灣區，提供電子點餐的餐廳比例，高過屬於消費區的銅鑼灣與旺角區。

記者實測 侍應只守在出餐處

大公報記者隨機在下午二時的非繁忙時間，選擇三間正在使用電子點餐的食肆進行實測。在其中一間連鎖餐廳，入座率大約兩成，全店只有5位客人，樓面有兩名服務員守在出餐處閒談，等候出餐送餐。記者在座位多次招手示意，過了近5分鐘，侍應依然無任何反應，最後記者站起來呼叫，侍應才走過來協助點餐。記者又發現，不少食肆在使用電子點餐自行點餐後，收據上仍會出現「堂食另收加一服務費」的字句。有店員向記者表示，「堂食就要收，外賣才不用。」

「來，看看吃點什麼。」市民賴小姐每天都會用到最少一次電子點餐，有時甚至一天三餐都會使用。她拿出手機，流暢而自然地掃描二維碼，自行點餐下單，15分鐘後店員送餐上來，然後吃飯結賬。整個過程，她與店員沒有任何交流。

「服務員從以往的服務顧客，變成了送餐員，其餘時間則站在店內的角落。如果電子點餐的初衷是讓服務員有更多時間服務顧客，那現時不少餐廳的做法是本末倒置。」賴小姐說，不少餐廳已採用電子點餐，但仍向顧客收取服務費，「餐廳一般不會主動提醒市民有收取服務費，而是直接將收費打到收據上。」她說曾因不滿被額外收費與店員爭論，但往往是無功而返，「如果和不懂使用電子菜單的人一起吃飯，甚至連服務員身份我也要充當，這又怎麼能收我服務費呢？」

大公報記者以問卷形式隨機訪問市民，54%受訪者表示，曾在使用電子點餐後被收取加一服務費；30%受訪者說無留意收據是否印有加一服務費。

消委會：多收服務費投訴增加

消費者委員會回覆《大公報》查詢時表示，最近兩年收到涉及多收額外服務費的投訴，2022年有兩宗，今年單是首10個月已有7宗。

香港理工大學酒店及旅遊管理學院副院長兼副教授張玉艷表示，電子點餐於疫情後逐漸成為主流，就市民對使用電子點餐仍需支付加一服務費感到不解，她說實際上，電子服務並不應代表整體服務質素變差，因為顧客的點餐速度提高、點錯單的幾率減少，而同時仍可享受人工服務，她認為是餐飲服務享受的一種提升。目前，電子點餐在香港仍屬新起階段，部分市民認為在純人工服務才算是被服務，未完全適應新的服務形式，導致在是否收取服務費有意見分歧。

學者：做好餐飲服務提振旅業

張玉艷說，餐飲業人手不足，而市民希望得到優質服務。在人工服務及電子服務上取得平衡點，尤為重要。她建議餐飲業界加強培訓員工，在使用電子服務的時，提升員工的主動性和積極性，「例如主動留意顧客的需求，有時候只是主動為顧客把水杯斟滿，已能讓顧客足夠感受到被服務。」她認為，電子服務平台同樣需要持續優化，為店員和顧客提供更高的便利，「事實上，餐飲是旅遊其中一個重要的部分，如果能做好餐飲服務，能對本地旅遊業有一定提振作用。」

侍應僅送餐 與客零交流

自助電子點餐 照收足加一？



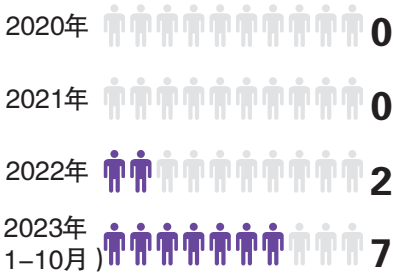
▲電子點餐在香港大行其道，正改變餐飲業服務模式。



▲賴小姐每天都會用到電子點餐，她認為侍應只負責送餐，與推行電子點餐的初衷有所違背。

大公報記者伍軒沛攝

多收額外服務費 投訴宗數



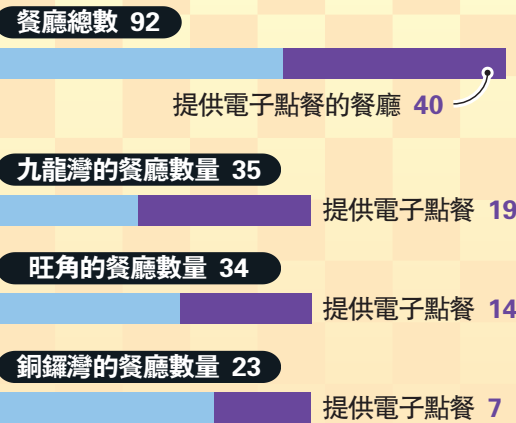
總數：9

資料來源：消費者委員會



電子點餐餐廳小統計

調查地區 (九龍灣、旺角、銅鑼灣)
提供電子點餐的餐廳總數

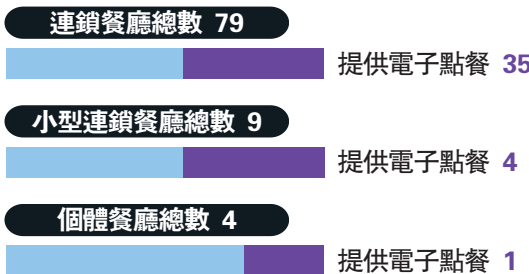


*所有提供電子點餐服務的餐廳均有人工服務

電子點餐的服務形式

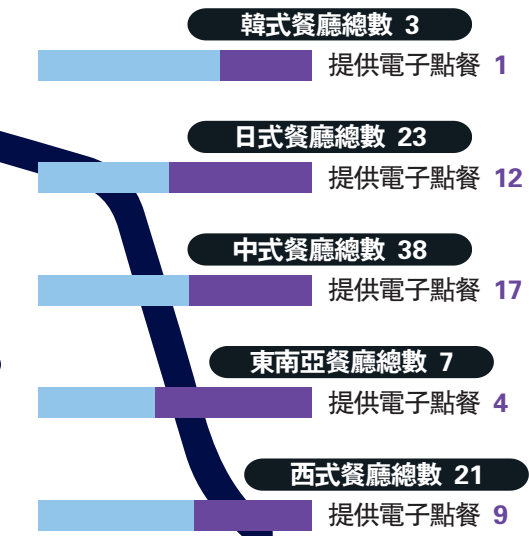


按餐廳規模劃分



*調查中將分店總數超過4間的餐廳視為連鎖餐廳，四間及以下、一間以上的餐廳為小型連鎖餐廳，單一一間餐廳為個體餐廳

按餐廳種類劃分



電子化時代 食肆應關顧老弱

服務至上

香港餐飲業協會會長黃家和估計，現時全港共有超過5000間食肆已經啟用電子點餐。而未來這種趨勢將會繼續擴大。他呼籲業界須兼顧高效率及優質服務，不要忽略在電子點餐上有困難的顧客。

「餐飲業正面對一個非常尷尬的時期，一方面要維持香港社會所需要的高效率，一方面維持優質的餐飲服務，這需要一個過渡期適應。」黃家和指，隨着餐飲業青黃不接，加上租金和人工等各項成本的上升，電子點餐無可避免會成為未來餐飲業的主要趨勢。但在人手短缺的情況下，要維持高效率

與兼顧服務質素，他相信需時適應。「電子支付在香港而言還算新，不像內地先進，業界在取得平衡點上，仍需時適應。」

他又指，現時用電子點餐的，大多數都是連鎖餐廳，應該有能力加強員工的服務培訓。「有時候可能只是上菜的時候為菜式作點介紹，甚至只是帶點笑容說句用餐愉快，便能夠讓客人感受到不錯的服務體驗。」他呼籲食肆，不少殘障人士和長者，在過渡電子時代的時候，面臨不少困難。即使食肆已經有使用電子點餐，也不要忽略人工服務的重要性。在看到點餐有困難的人士時，不妨主動上前協助。

人手嚴重短缺 餐飲業主動找「電子救兵」

大勢所趨

餐飲電子服務平台DimOrder「點單」合夥創辦人王海斌表示，過去3年，香港的



▲王海斌指餐飲業如今視電子化為「救兵」。大公報記者何嘉駿攝

餐飲業對電子服務的態度出現了翻天覆地的變化，從抗拒電子點餐，到主動尋找電子化做「救兵」，「這是一個很實在的問題，除了節省人手和時間，電子點餐能夠減少很多不必要的爭拗，未來這個趨勢會繼續擴大。」

用戶由30個變1800個

王海斌表示，2019年時，電子點餐在香港未成為主流，甚至懂得用的人根本不多，當時平台客戶僅得30多間。但一場新冠疫情，為這一切帶來了翻天覆地的變化。從社交距離措施、禁堂食等減少接觸的防疫措施，再到安心出行及

政府派發消費券等電子消費及掃碼生活時代的來臨，二維碼在短短數年成了港人生活裏隨處可見的東西。加上餐飲業人手嚴重流失，點餐平台漸漸成為商戶主動尋找的「救兵」。到今年，「點單」的客戶數目已經達到1800個。

「電子點餐在未來，會是一個趨勢。」王海斌認為，餐飲業在香港正面對人工、租金、食材「三高」問題，經營成本不斷上升，要在人手不足的情況繼續營運而不降低服務質素，電子點餐能夠起很大幫助。電子點餐平台的初衷，是為了減少服務員的工作，從而提高服務質素，而不是希望拉遠人與人之

間的距離。

服務平台拓東南亞市場

王海斌表示，現時香港的電子點餐水平雖然仍落後內地至少5年，但有些東南亞國家的電子服務平台更加落後，像泰國、越南等地區，所使用的系統是10年前的，甚至沒有任何數據紀錄功能。這是他們未來發展的新戰略地區，「有了系統，語言轉換就變得更加方便」，王海斌說，公司未來的目標，是希望更多國家能使用華人能夠看得明白的電子餐單。



▲食肆改用電子點餐，學者指點餐精確度及效率都有提升。大公報記者林少權攝