



掃一掃
睇食肆劣行

編者按

「今時今日咁嘅服務態度未夠啱！」23年前劉德華拍攝政府宣傳片「優質服務致勝之道」的經典對白，成為本港服務行業的待客指標。旅遊業是香港主要經濟支柱之一，惟近年來香港「好客之都」的金漆招牌有所褪色，與旅遊業相關的服務態度為人詬病，一定程度上影響收益和聲譽。

《大公報》報喜亦報憂，將會深入探討多個服務行業的待客態度問題，並請相關持份者建言獻策，希望引起各界重視，和氣生財，以優質服務促進高質量發展，助力香港由治及興。

《大公報》直擊 多間食肆服務差劣

美食之都遊客增 服務態度須改善

手指甲浸湯麵



侍應粗心執枱



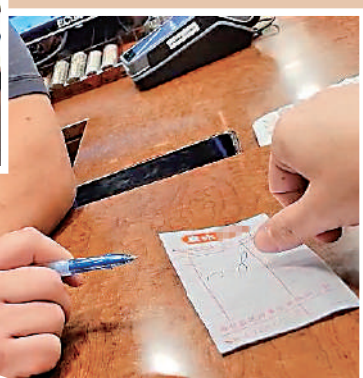
▲酒樓女侍應「黑面」執枱，更把枱面的垃圾掃落食客身上。

▼非繁忙時間光顧日式火鍋店，顧客要求坐卡位卻被拒絕。



擠迫不得轉枱

▼冰廳店員說「不點飲品都收最低消費」，但店內並無明顯告示。



鬼崇最低消費

香港夜繽紛活動見成效，「美食之都」吸引大量遊客，廟街及多處遊客區人山人海，但香港其他地區的食肆服務態度差劣的問題未見明顯改善，社交平台有大量帖文對許多食肆給予負評。大公報記者對相關食肆進行實地觀察，發現有知名冰廳鬼崇設「最低消費」、麵店店員指甲浸牛腩湯麵送餐、日式火鍋店樓面「黑面」對客不歡不睬、有卡位卻不准坐、酒樓侍應粗心執枱垃圾跌落食客身上等趕客行為，令人失望。

飲食業界人士指出，業界固然長期面對人手短缺及租金成本高昂等問題，但食肆本身亦要自強不息，否則競爭力只會不斷下降，影響「好客之都」形象。

大公報記者 石三原 葉浩源 李嘉琪 余風(文、圖、視頻) 許梓傑(視頻)



和氣生財 1

▲店員送餐時手指甲觸及碗內食物，極不衛生。

「最低消費」冰廳「你不喜歡可出去」

一間以菠蘿油聞名的冰廳被網民批評服務態度差，記者在平日下午四時半到訪冰廳，向樓面店員點單要兩個蛋撻及一個菠蘿油，價錢分別為14元和13元，惟店員強調「要多叫一杯飲品，因為有最低消費」，記者詢問「最低消費是多少？」侍應稱「點單西多士就不用叫多一杯飲品」。但記者目測店內牆壁和枱面未見張貼最低消費要求的告示。當記者向店員表明「暫時不要飲品」時，店員說「就算你不點飲品都收最低消費」，說罷便直接在點餐單上寫下20元當作飲品費，如同「搶劫」。



▲冰廳侍應替食客落單時稱有最低消費，直接在點餐單上寫下20元當作飲品費。

下的條款，你(顧客)不喜歡可以出去」。

負責人走向另一處拿出一塊放在一邊的英文餐牌稱：「有寫，如果這樣你都不明白，真是幫不上忙。」不過，記者清楚記得點餐時枱面沒有該塊英文餐牌。

消委會回應《大公報》查詢時，不評論個別商戶的投訴，就餐廳類別最低消費投訴，2023年1月至11月共接獲8宗，當中有兩宗遊客投訴，8宗投訴分別涉及銷售手法、收費爭拗及服務質素。

食環署消委會曾接獲投訴

記者向冰廳負責人查詢，他聲稱冰廳營運50年來都設最低消費，只是近期裝修完未貼有關告示，才會引起「誤會」。惟他口中的所謂「誤會」已經引起食環署及消委會重視，上述部門接獲投訴並到店了解。負責人指投訴者多是本地客，不願意繳付最低消費，還傲慢表示食客要守餐廳規矩：「入到店就是我的客人，根據法律，我定

日式火鍋店 想坐卡位需再三請求

主打日式火鍋放題的食肆，記者在平日非繁忙時段光顧，店員指示一張二人枱需與隔離其他食客「枱貼枱」，中間只有一塊木板相隔，惟事實上店內有多張四至六人卡位留空。

記者向店員提出想轉坐卡位，卻被店員拒絕，稱卡位需留給三位以上的客人。不過，



▲記者要求拿一個湯碗，但店員一直不歡不睬，遲遲才遞上湯碗。

當時為下午約5時，記者表明吃一個小時便會離開，不會阻礙其繁忙時間做生意，店員仍再次拒絕。

記者遂向另一名店員再三請求，店員在不情願的情況下終讓記者調到卡位就座，前後花近10分鐘。其後記者再向其他店員提出一些基本要求，例如拿一個湯碗撇走鍋湯浮面的油，但店員不歡不睬，或轉頭行開，許久才嫻嫻來遞上湯碗。

店長鄭先生向記者解釋餐廳一般會將兩位的客人先安排到二人座位，在客人提出要求希望坐四人或以上的卡位時，若情況許可，一般都會准許。至於其他的查詢，他則表示會聯絡負責人或上級稍後聯絡記者，惟至截稿前未獲回覆。

「四大奇食」麵店 指甲浸湯若無其事

一間賣牛腩麵馳名老店被網民封號「香港四大奇食」，即是不論員工服務態度多麼不堪，仍有食客慕名而來。晚飯時段，記者向樓面示意兩人入座，侍應冷淡接待，指向座位

示意記者就坐，落單時侍應提示店內有最低消費，記者叫了一碗牛腩粗，侍應送餐時，摺黑邊的指甲觸及碗內的牛腩湯，侍應若無其事放下便繼續和同事談笑。

執枱弄污食客 反問「咁你想點？」

李太與一班舊同事在一間酒家聚餐，晚餐接近尾聲，一名木無表情的女侍應沒有通知下，突然伸出雙手收拾碗碟及枱面的垃圾，惟因粗心大意，枱面的垃圾跌落其中一名食客何小姐身上。何小姐即時反映：「阿姐，你將垃圾掃晒我身上面。」此時女侍應竟反問：「咁你想點？」何小姐即時要求道歉，惟女侍應囁張地問：「咁你有冇事啊？」該女侍應認為顧客沒有受傷拒絕道歉並推着餐車離開。何小姐直接向在場經理投訴，有關經理表示道歉，並指及後處理。



▲酒家食客因不滿女侍應執枱時的粗魯行為，即場向經理投訴。

網紅冰室 侍應黑面 多收顧客錢

一間網紅冰室，遊客慕名而至，但網民批評生意愈好，竟然態度愈差。大公報記者在下午非繁忙時段，試食該餐廳的下午茶餐。門口張貼「只收現金」。一名樓面男店員隨手一指牆角說，「有位就坐啦！」然後放下一杯水便離

開。記者點了一份46元的茶餐，味道不過不失，惟店員全程黑面，送餐時更將頭扭轉，沒有望記者一下。記者發現，現金收錢亦出錯，收銀員收多一名操普通話女客人120元，要客人多次提醒，才把多收的錢退回，沒有一句道歉。

業界盼補充人手提升服務質素

用心待客

「一間食肆服務態度差，已經會影響整個飲食業。」對於有個別食肆的服務態度不佳，稻苗飲食專業學會會長、金記餐飲有限公司主席徐汶緯接受《大公報》訪問時，批評個別食肆的辯稱屬歪理。例如「設最低消費」標示不清晰的個案，服務態度和回應方式並不理想，因為做生意講求承諾，應該清清楚楚，呼籲業界要自強不息提升服務質素。

徐汶緯指出，飲食業「無人想趕客」，設最低消費、用餐時限、二人不准坐四人卡位等限制是迫不得已。原因是食肆長期人手不足，座位成本太高，非繁忙時段亦會減少人手，因而想客人坐得較為集中，方便服務。他建議業界在非繁忙時段，將部分卡位圍封，並向客人解釋為何這樣做的原因，相信會獲得客人包容。

「補充勞工優化計劃」有幫助

香港寸金尺土，租金貴，人手不足是飲食業的痛點。徐汶緯表示，請人不容易，對員工稍有要求一些，對方又可能說不做了，久而久之形成惡性循環。他認為政府推出的「補充勞工優化計劃」會有幫助。

徐汶緯認為，港人北上消費雖然成為趨勢，但兩地的食肆並非競爭關係，而是可共同努力「做大個餅」。香港食肆應提升服務態度和質素，加上政府亦正推廣吸引旅客的措施，整個香港應做好衣食住行的配套，吸引消費者及旅客來港，支持香港經濟。

徐汶緯亦補充，飲食業推行電子支付步伐仍然緩慢，經營手法已十分落後：「內地電子點餐做得好好，香港不成熟，對比很明顯。例如電子支付，內地一個電話搞掂，香港現在又要找張信用卡，走去收銀處，是退步，與周邊國家比較，怎贏到人家，怎樣挽留香港人在港消費，我覺得業界要深思。」

大公報記者盛德文、葉浩源、李嘉琪



▲二十三年前劉德華拍攝「優質服務致勝之道」的政府宣傳片，經典對白深入民心。

責任編輯：呂俊明 美術編輯：徐樹雅