

外賣平台送餐遲到 Foodpanda最多

「麥麥送」魚柳包貴自取\$11 消委會倡多格價



疫下三年網上點餐平台愈趨普及，市民可隨時叫外賣，享用美食，但消費者委員會去年接獲投訴急升至1061宗，較2019年的101宗急增逾九倍。消委會實測六大點餐平台共56次，「肯德基KFC」預計送餐時間最長，達89分鐘，另實測「Foodpanda」13次，四次遲到，最長一次達19分鐘。

另外，81%點餐平台食品的價格高過外賣自取價格，其中「麥麥送」的魚柳包價格，較餐廳外賣價貴11元，價格相差85%。消委會指出兩者部分價格高出五至八成，建議用戶點餐時須衡量是否使用有關服務，同時應多格價。

大公報記者 鍾佩欣

消委會去年12月實測六個平台，包括綜合點餐平台「戶戶送」、「Foodpanda」和「KeeTa」，以及連鎖食肆自家平台「肯德基」、「麥麥送」和「必勝客」，共實測56次，其中九次送餐時間遲到，「Foodpanda」有四次，佔總數近半，最長遲到19分鐘；其次「戶戶送」及「必勝客」各遲到兩次，介乎6至10分鐘。

餐廳食物相同 送餐時間差異大

消委會又發現，同一食肆、同一食物，不同平台送餐時間都有分別，送餐時間最多相差55分鐘。消委會分別於三個綜合平台落單，點選「E餐廳」的鍋貼及湯麵套餐，並要求送往同一地址，「Deliveroo」預計送餐時間最長為43至68分鐘，「KeeTa」最短為24至34分鐘，而最終「KeeTa」只用了23分鐘便送達，最遲為「Deliveroo」遲到10分鐘，共花費78分鐘。

消委會比較外賣自取及網上平台價錢，發現81%食品外送價錢較外賣自取高，部分價格更高逾五至八成，當中在「麥麥送」單點魚柳包，需24元，外賣自取則只需13元，價格相差近八成半。

消委會實測的三個綜合平台，都曾因為送達的食物有錯漏或狀況欠佳，而需聯絡平台的客戶服務跟進。其中，透過「KeeTa」外賣的飲品有傾側，而且漏給了油菜及泡菜；「Foodpanda」的訂餐送達時，外賣焗豬扒飯的流心蛋蛋液溢出，弄污餐盒及膠袋等，平台客服普遍以現金券作補償。

外賣有問題 多賠償現金券

另外，56次實試中，只有29次在訂餐送達時送遞員有致電通知實試員，另有三次沒有按門鈴或在敲門後，直接把食物掛在門外便離去。

「Deliveroo」表示，平台會實時更新訂單送達時間，而餐點價格全由餐廳決定及自行更新。「Foodpanda」認為，消委會應考慮以餐廳外賣自取價格與平台自取服務的食物價格作比較，另外指出部分實試所示的食物價錢與訂單有差異。

「KeeTa」表示，會提升送遞員配送及服務品質，並與商戶加強包裝管理提升外賣餐品質量標準。

「麥麥送」表示，送遞服務是外判服務，若顧客對食品或飲品有任何意見或疑問，可憑有關單據要求餐廳作即時跟進。而14元魚柳包屬於超值選項，原價為21元。消委會稱，去年12月的實試中，魚柳包的餐廳價格為13元。



▲外賣平台服務愈趨普及，在街上不時可見外賣員送遞餐點。大公報記者何嘉駿攝



▲下單後，預計需1.5小時才送達。



▲外賣送達時，有部分食物外露。



▲盛載食物的膠盒被壓至變形。

點餐平台價格及送餐準時程度

	戶戶送Deliveroo	Foodpanda	KeeTa	肯德基KFC	麥麥送	必勝客Pizza Hut
實測次數	12次	13次	12次	7次	6次	6次
平台預計送達最長時間	43-68分鐘	35-45分鐘	55-65分鐘	89分鐘	35-45分鐘	43分鐘
實際送達最長時間	78分鐘	59分鐘	41分鐘	68分鐘	25分鐘	46分鐘
延遲送達	2次 (遲到最長10分鐘)	4次 (遲到最長19分鐘)	0次	1次 (遲到9分鐘)	0次	2次 (遲到最長9分鐘)
食品	碎蔥鮮拖羅蓉手卷	麥炸雞一人餐/套餐	蘑菇忌廉雞湯	朱古力榛子雲朵葡撻	魚柳包	薄餅自選組合升級 選項加雞翼
平台價	\$42	\$59.5(套餐另加藍莓乳酪)	\$26	\$17	\$24	\$92
與餐廳外賣價比較	+\$16(61.5%)	+\$18.5(31.1%)	+\$9(52.9%)	+\$4.5(36%)	+\$11(84.6%)	-\$2(2.1%)

資料來源：消委會

外賣員取走食物 謊稱留在門外

有權退款

消委會頻接獲涉及點餐平台的投訴，有投訴人指點餐平台謊稱送遞員已將外賣送至門外，實際上是自行處理訂單，消委會介入才獲安排退款。

丁先生透過A點餐平台訂餐，送遞員較預期提早送達，但丁先生在洗手間，未能即時應門。送遞員聲稱已把訂餐放在門外，但大堂保安員說送遞員把訂餐帶走，丁先生查看門外監控錄像，確認送遞員沒留下訂餐。平台仍堅稱

送遞員已留下訂餐，直至他說有錄像，才改口說送遞員按公司指引，致電及按門鈴後，因客戶沒回應而自行處理訂餐。丁先生不滿意解釋，向消委會投訴後，獲全數退款。

甘太在B點餐平台訂購956元的食物，但送遞員只送來價值三分之一即328元食物，並謊稱餘下食物由另一送遞員送達。但甘太一家等候良久，沒收到餘下食物，遂聯絡客服，客服說不能退款，只退回一張價值628元

的優惠券。甘太向消委會投訴，平台說扣除運費及平台費後，退回餘款608元。

消委會總幹事黃鳳嫻表示，外賣平台以優惠券方式作為處理手法，並不理想。顧客等候外賣多時但食物未能送達，又未能退款，未必希望以平台積分或現金券作為解決方案。若外賣不合情理遲到或「甩單」，消費者有權取消外賣，甚至退款。

大公報記者鍾佩欣

要求「走餐具」逾半實測個案無遵從

造成浪費

首階段管制即棄塑膠產品的新法例將於4月22日起實施，涵蓋即棄餐具及其他塑膠產品。不過消委會在實測平台的51次實測落單，選擇不要餐具，或下達指示「走餐具」，結果仍有26次在食物送達時有提供餐具，包括整套餐具、膠叉、膠匙、木筷子、膠飲管或木攪棒等。

消委會表示，Deliveroo、Foodpanda、Pizza Hut的外賣點餐應用程式設計，已預設不要餐具，但KeeTa的應用程式預設需要餐具，麥麥送則沒有相關選項。56次實測中，所有訂餐使用的食物容器及餐具約810件，另使用了約110個膠袋（包括套餐餐具的膠袋），以及45個紙袋，而容器及餐具使用的物料包括

塑膠、發泡膠、紙、鋁及木等。消委會仍留意到，部分外賣食物有過度包裝問題。實測涉及的餐廳，均將湯和粉麵分開盛載，部分醬料以塑膠容器分開放置。為保持食物溫度及避免湯汁溢出，部分餐廳在容器外再包上一層保鮮紙，除了盒與盒之間以紙皮分隔，飲品又會另外以紙托盤、紙袋或膠袋獨立盛載。

大公報記者鍾佩欣



19款即食麵 九成含潛在致癌物

【大公報訊】記者鍾佩欣報道：消委會測試市面19款預先包裝的即食麵樣本，發現近九成樣本檢測出潛在的致癌污染物，其中「功德林一品全素麵」、「Meadows冬陰功味即食麵」、「媽咪胡椒湯麵」的調味品中檢出較高含量污染物。所有樣本麵餅連湯食用一份的鈉含量，已超過成人每餐攝取的建議上限。

消委會測試14款油炸即食麵、5款非油炸即食麵，其中4款是撈麵或拌麵。測試發現，近九成樣本含有「或可能令人類致癌」的污染物3-MCPD，以及污染物縮水甘油脂肪脂（GE），以每份計算，兩者均以「媽咪胡椒湯麵」含量最

多，每份3-MCPD含量達到54微克，體重60公斤的成人每日可容忍攝取量240微克3-MCPD，而一名體重24公斤的7歲小童每日建議攝取96微克，食用一份已超過上限一半。污染物GE有機會影響神經、泌尿和生殖系統。

另外，消委會測試發現，有九款即食麵連湯只吃一份，就已經超過世衛建議的每日攝取2000毫克鈉的上限，其中「功德林一品全素麵（香菇野菜）」鈉含量最高，高達2477毫克，超出每日鈉攝取量上限23.85%。

「媽咪」的製造商稱，其產品的3-MCPD和GE含量符合《食物內有害物質規例》、JECFA和Codex標準。

「Meadows」的經銷商表示，確認其產品符合香港法例及要求，並稱其產品已於香港發售。



▲消委會測試19款即食麵，發現近九成樣本檢測出潛在的致癌污染物。大公報記者何嘉駿攝

即食麵鈉含量（部分）

Maruchan Seimen Miso Flavor Instant Noodle	TOPVALU Bestprice Instant Noodles Miso Flavor	功德林 一品全素麵 (香菇野菜)	Meadows冬陰功味即食麵	媽咪Mamee 胡椒湯麵五包裝
每份2170毫克	每份2338毫克	每份2477毫克	每份1984毫克	每份2179毫克
養養YumYum冬蔭功麵 (酸辣蝦湯麵)	蟹王麵即食麵(麻油)	*驗出調味品內的污染物3-MCPD有3100微克/公斤；環氧丙醇則有1500微克/公斤	*驗出調味品內的污染物3-MCPD有3100微克/公斤；環氧丙醇則有3800微克/公斤	*驗出調味品內的污染物3-MCPD有2400微克/公斤；環氧丙醇則有5111微克/公斤
每份2226毫克	每份2050毫克			
不倒翁Ottogi芝士拉麵	百勝廚Prima Taste 新加坡叻沙拉麵			
每份2017毫克	每份2211毫克			
極豚EXTREME辛辣豬骨拉麵				
每份2042毫克				

註：世衛建議成人每日鈉攝取量應少於2000毫克，以一日三餐計算，即每餐攝入量不應多於約667毫克。
資料來源：消委會

「尚朋堂」「德信」電磁爐熱效率遜標示

【大公報訊】消委會測試市面13款電磁爐，有6款的能源效益級別，低於標籤所示的一至三級，已轉交機電工程署跟進。機電署測試後表示，根據該署的實務守則要求，「尚朋堂」及「德信」兩款型號的樣本，測試得出的熱效率，較能源標籤所顯示級別的熱效率低，已要求進口商跟進。

消委會測試並發現，6款樣本的热力分布不均匀，或會導致食物煮熟程度不一。近7成樣本不符合低火力控制要求的國際標準，慢火煮食

表現較遜色，有兩款樣本在同時開動兩個爐頭時，花45分鐘仍未能將食油加熱至180度。



▲電磁爐愈來愈受市民歡迎。大公報記者何嘉駿攝

商場積分換禮品「換罄」卻有售

【大公報訊】不少商戶近年推出積分獎賞計劃，吸引消費者透過累積消費賺取積分以換領「着數」，例如禮品、折扣、優惠券、現金獎賞等。不過，消費者委員會上月接獲30宗積分獎賞優惠的投訴，按年增加一倍半，去年全年收到379宗投訴，連續兩年上升超過兩成。

投訴人蔡先生透過在商戶購物賺取足夠積分，打算換取心儀禮品時，發現禮品換罄或缺貨，但他其

後發現，該商戶的網店正發售他心儀的禮品，懷疑禮品並非缺貨，但商戶堅稱禮品「換完即止」。經消委會介入後，該商戶改稱可酌情安排換禮物。

溫女士在商場的換領禮券活動，以會員積分換領電子禮券，換領前確認心儀商戶接受電子禮券，但其後到商戶使用電子禮券時，商戶說不接受禮券，她才發現官網上接受禮券的名單已被更改。經消委會介入後，個案得以解決。