

手機程式點外賣 節省人手利營運

外賣平台日漸普及，我們透過手機應用程式就可以點選喜歡的外賣餐點。這種新消費方式的崛起，使不少傳統餐廳開始轉型，亦有人探討其勞工權益、衛生等問題。然而，外賣平台也有助食店降低成本及有利營運發展。傳統叫外賣要通過電話下單，且要另聘及安排送餐人員，效率極低，不利中小型食肆運作；外賣平台能解決物流問題，反而可幫助中小型食肆減低人手壓力。此外，以往有不少小型或位處偏僻的食店較少人認識，而平台可幫助它們開拓客源。故此，使用外賣平台不但有助接單，且有外賣點餐數據分析，有助食店調整其營運策略，迎合顧客需要，減少食材損耗，令發展更健康，長遠亦對消費者有利。

● 林曦彤 特約資深通識科作者



● 隨着疫情持續，外賣平台日漸普及。 資料圖片

今日香港

1. 細閱以下資料：

資料A: 有關外賣平台報道

外賣平台在歐美大受歡迎，不少餐廳因而轉型成「黑色廚房」，即是沒有座位、只做外賣的店舖，這種經營方式不需大面積的店舖，只需聘請少量職員，能減省租金、薪金等營運開支。早前，7人在同日進食銅鑼灣一間食肆的外賣食物後，出現發燒、腹痛等病徵，懷疑食物中毒。該食肆回應稱事發當天有外賣平台員工前來購買逾百份鱈魚奄列蛋包飯，惟食肆跟該外賣平台沒有合作關係，亦不清楚其運送方法及時間。據食物安全中心回應，外賣通常是容易腐壞的食物，如果送遞的時間與溫度控制不當，食物中的微生物或病原體可以迅速大量滋長。

資料來源：綜合本港報刊

資料B: 香港消費者委員會調查報告

新冠肺炎疫情下，不少市民為了節省口罩及避免與人之間的接觸，都減少外出，造就外賣平台加速發展。早前消委會測試五個點餐平台及四間連鎖食肆自行開發的點餐平台的送遞服務質素，包括是否易用、送餐是否準時、食物送抵時的狀態、收費詳情及所提供的客戶服務表現。

消委會在91次點餐中，有78次成功點餐，當中12次點餐後被餐廳取消訂單。食物質素方面，95%受訪的消委會職員表示滿意，但認為仍有不少問題，例如有三成食物溫度不理想，有薄餅變涼，亦有壽司變暖，以及雪糕溶掉等問題。

外賣平台送餐服務雖然方便，但亦衍生一

些環保問題。外賣送餐製造大量垃圾，當中不乏難以降解的包裝物料或器皿及餐具，例如塑膠刀叉、膠飯盒等；而不少餐廳為保持食物送抵時的狀態，會過度包裝。

香港外賣平台 Foodpanda、Deliveroo 和 UberEATS 等外賣平台愈來愈普及。它們解決送餐的物流問題，不但讓較遠的客戶在短時間內收到外賣，更幫助餐廳有效率地開拓客源。與傳統的外賣形式相比，專業的外賣程式便利得多。有別傳統的外賣要通過電話下單，且要另聘及安排送餐人員，效率極低，程式直接接單，更提供外賣數據分析，有效幫助餐廳了解客戶需要。

資料來源：綜合本港報刊



● 外賣平台能幫助餐廳開拓客源。 資料圖片

今日香港

2. 細閱以下資料：

資料A: 香港「聖誕歡樂墟」簡介

香港特區政府早前公布的貧窮人口達104.6萬人，見過去年新高，並預計香港經濟繼續下行。關注基層的團體因着多年來推廣墟市，既為區內提供娛樂，建立街坊聚腳點，又幫助基層市民自強，期望區議會成立小組專責處理墟市事務，包括協助申請場地、牌照等。

「01 社區型活墟計劃」之一的「聖誕歡樂墟」早前在美孚橋底舉辦。該次美孚墟市有21檔熟食檔、40檔乾貨檔及10檔活動及社企檔。熟食方面，種類繁多，例如有一口炸蠔餅、新加坡喇沙、土耳其咖啡、串燒、芒果糯米飯、滷水食物、素漢堡扒、龍鬚糖等。乾貨方面，有二手物品、生活百貨、手工藝品、文具等，還有製作聖誕藤圈及潤唇膏的工作坊。

資料來源：綜合本港報刊

資料B: 香港聖誕墟市檔主的心聲

● 聶小姐：走出困局

第四次參加墟市的聶小姐表示，三年前確診患上重肌無力症，現時須坐輪椅，生活跟之前截然不同，連朋友都不敢見。為了打發時間，她在網上學做刺繡和其他手工製品，並於墟市售賣；每次看到顧客買得開心，稱讚她的手藝，她也覺得很有意思。

● 家善：重溫舊日回憶

家善賣賣日常家品，她小時候跟着父母在西營盤正街當小販賣豬肉，感受到檔主之間的深厚感情。直到1978年的某天，西營盤發生塌樓意外，其父因而喪命，其母、哥哥和姐姐則受重傷。之後，她曾經變得沉默。2009年，她首次在港島區接觸墟市，「第一次擺檔就賺了四百多元，覺得自己遺傳了父母因子，懂得討顧客歡心。」她笑說在墟市再次熟悉與人溝通，又可以賺錢幫補家計，亦重溫擺檔的回憶，且對父母過去的生活有更深入的了解。

想一想

(a) 參考資料，隨着香港經濟轉型，社區舉辦墟市的意義何在？試舉出三項，並加以解釋。

(b) 參考資料及就你所知，假設你是香港特區政府商務及經濟發展局局長，你對香港墟市的可持續發展有何建議？試舉出三項，並加以解釋。

● 全哥：街頭販賣有特色

販賣友人傳授的一口酥炸蠔餅的全哥，在大角咀開設車仔麵店。他表示當了小販40年，過去推着車仔走過油麻地、深水埗、旺角、大角咀擺檔，雖然要擔心「走鬼」，但仍十分懷念當年的美好時光，「小販好有特色，令社會有種特別氣氛。」而數年前他加入墟市後，非常喜歡，「氛圍好，透過宣傳，各區的人都會來，亦見到好多舊日一齊擺檔的朋友！」

● 阿強：平民美食益街坊

阿強任職廚師近20年，他表示：「好多時食物價錢跟成本相差很遠，成本5元，但賣30元，當中25元算入租金。」他平日出外吃飯，也會因價錢而卻步，所以藉參加墟市，希望用貼地的價錢讓市民品嚐美食，「擺檔時聽到別人稱讚好吃，有交流甚至是討價還價其實都很開心。」

資料來源：綜合本港報刊

想一想

(a) 參考資料，香港特區政府可如何規管外賣平台的服務質素？試加以解釋。

(b) 「網上外賣平台的發展有助提升香港市民的生活素質。」你在多大程度上同意這看法？參考以上資料及就你所知，解釋你的答案。

今日香港

3. 細閱以下資料：

資料A: 有關近年香港綠色旅遊的調查結果

調查內容	調查結果
過去一年在本地參與綠色旅遊的次數	
0次	20%
1次至2次	46%
3次或以上	34%
未來參加本地綠色旅行團的意願	
有興趣參加	86%
沒有興趣參加	11%
對現時本地綠色旅遊資訊的看法	
資訊足夠	27%
資訊不足夠	47%
對本地綠色旅遊業認證制度的看法	
政府應該建立認證制度	69%
政府不應該建立認證制度	10%
對本地綠色旅遊景點配套的看法	
配套足夠	23%
配套不足夠	58%

資料來源：綜合本港報刊

資料B: 有關香港綠色旅遊報道

綠色旅遊泛指重視保育自然環境與延續當地居民福祉的旅遊方式。香港政府今年推出「綠色生活本地遊」資助計劃，詳情如下：

- 資助機制：每間本地持牌旅行社倘舉辦本地綠色旅行團，每接待一名本地旅客可獲港幣100元資助，最多可獲得5萬元資助。
- 資助條件：屬本地持牌旅行社、負責安排旅行團交通及膳食、聘請領隊及導遊，且在出團時遵守環保守則（例如不能提供瀕危物種作膳食、避免派發即棄用品、鼓勵參加者自備水樽和飲用水等）。
- 列入計劃的綠色旅遊地點：郊野

公園、地質公園、海岸公園、天然島嶼等。

被問到推出相關計劃會否打破綠色旅遊點的寧靜，商務及經濟發展局局長指，本地綠色旅遊的承載力應該足夠。有本地環保團體就此召開記者會，建議政府對綠色旅遊業界多加規管及作實地監察，以確保旅行社和導遊員不會因欠缺生態知識而釀成生態災難。該團體又表示，如處理得宜，綠色旅遊未必會破壞生態，更可以讓市民深入了解本地自然環境，同時能帶動地區的可持續經濟活動。

資料來源：綜合本港報刊

資料C: 旅遊業發展建議

● 調控旅客數量

遊客數量太多，令環境「超載」，街道和公共交通變得更加擁擠，降低當區市民的生活素質。政府應以居民生活為先，減少旅遊業對市民的負面影響。例如巴塞隆拿鑑於大量遊客為居民帶來滋擾，當地市政府正爭取實施遊客限額制度。

● 徵收旅遊稅

旅遊稅是指一地向遊客徵收稅金，例如旅客買機票或者訂酒店住宿時，包括稅金、燃油附加費等，就是旅遊稅的一種；可通過收費來控制旅遊者數量，以及補貼旅客對當地造成的損耗。徵收旅遊稅已成國際趨勢，繼歐洲多地徵收旅遊稅後，日本及新西蘭等地亦將徵收旅遊稅。

● 發展可持續旅遊

與其無止境渴求大量旅客，政府

更應着眼發展可持續的旅遊新模式，例如文化旅遊和生態旅遊等，促進經濟之餘，亦不會破壞市民的生活。不少外地旅客對香港獨特的風土人情、建築古蹟深感興趣，這種文化積累可轉化為旅遊資源，吸引不同地區的旅客來港遊覽、消費，如十八區的博物館、郊野公園、沙灘、行山徑、世界地質公園、歷史遺蹟等。

● 優化現有景點

開發新景點，在時間、成本、覓地等都存在不少阻力。為彌補旅遊硬件不足，優化現有景點是較為可行的方法。除了做好現有景點、擴大規模外，亦要注意市場定位，以吸引不同地區的旅客。在軟件方面，須加強對旅遊業的操守的監管，杜絕不良行為，確保行業服務質素，鞏固和提升本港旅遊業形象。

資料來源：綜合本港報刊

想一想

(a) 參考資料，指出及解釋香港特區政府推出「綠色生活本地遊」資助計劃引起的兩項關注。

(b) 參考資料，評估大量非本地遊客訪港，對香港市民生活素質帶來的影響。

總結

旅遊業一直被視為「無煙工業」，可為地方帶來可觀的經濟收益，因此各地均希望吸引更多遊客到訪，以刺激經濟、提升就業。旅遊業作為香港四大支柱產業之一，對香港經濟發展甚為重要。要判斷旅遊業是否景氣，除了看訪客數目，也要看消費額；訪客數目上升，不代表人均消費額必然上升，香港旅遊業正值「高量低值」狀況。香港特區政府應加緊聯繫旅遊及各項產業，吸引高消費旅客，這才是長遠之道。