



# 習近平晤朔爾茨：世界越是動盪 越要提升兩國關係韌性和活力

詳刊A4

# 文匯報

WEN WEI PO  
www.wenweipo.com

政府指定刊登有關法律廣告之刊物  
獲特許可在全國各地發行  
2024年4月 4月8日 星期一  
甲辰年三月初九 十一號  
晴間有陽光 一兩陣雨  
氣溫26-32°C 濕度65-95%  
港字第27042 今日出紙2疊7大張 港售10元

## 兩地食店鬥一番：港店上菜慢 價錢貴 衛生差

# 深吃平靚正 港食一肚氣

記者實測

五一黃金周將至，香港各界尤其是餐飲業準備好以優質的服務迎接旅客未？香港文匯報今起一連三輯透視香港飲食業現況。香港文匯報記者日前以神秘顧客身份，分別到4間不少旅客和市民幫襯的香港茶餐廳，以及三間檔次與香港相若的深圳食肆「探店」，有關時段兩地職員與人客比例相若，記者並從上菜時間、衛生水平、

服務態度等進行比拚，香港上菜時間普遍較長，其中一個餐等近半小時才上枱，深圳最遲上菜的食肆，也能於8分鐘內上齊菜，服務也普遍較殷勤。市民亦有微言，質疑香港一頓餐比內地動輒貴一兩倍，食客卻經常「食到一肚氣！」 ◆香港文匯報記者 廣濟



今次記者實測的4間香港食肆，分別有一間位於商場內的茶餐廳、一間專賣海南雞的街舖，以及兩間街舖茶餐廳；深圳食肆則有一間位於大型商場的連鎖餐廳，一間坐落舊區的豬腳飯街舖，以及一間街頭咖啡店。

### 深上菜最慢8分鐘 港最慢24分鐘

上菜效率及用餐衛生環境是兩大能夠量化食肆質素要點，尤其是茶餐廳、咖啡店等快餐，上菜時間至為關鍵。記者實測香港4間餐廳，上菜時間介乎4分鐘至24分鐘不等，深圳的3間餐廳則花5分鐘至8分鐘。

其中，上菜最慢的兩間餐廳均來自香港。一間位於尖沙咀商場內的茶餐廳，記者同行二人點了一份常餐、一份叉燒飯及兩杯飲品。常餐10分鐘內上齊食物，惟無須開火烹飪的叉燒飯卻在落單11分鐘後才上枱，另一杯凍奶茶更是姍姍來遲，落單15分鐘後職員才緩緩送上。最「龜速」是灣仔一間老牌茶餐廳，盛惠70元的下午茶芙蓉煎蛋飯，在非繁忙時段，足足等了24分鐘才上枱。

深圳3間被測試的餐廳，不遲於8分鐘內上齊菜。記者還發現，深圳餐廳經營者在管理上鞭策店員效率，特意放置計時器，部分更引入懲罰制度，遲過指定時間上菜，店方會免費向客人提供小吃安撫客人，這些都有助香港業界借鏡提升效率及平衡客人心理。

### 深餐廳頻密清潔 港店滿地油污

在環境衛生方面，位於大型商場內的深圳連鎖餐廳，環境衛生質素較高。另外兩間街舖也



◆深圳多間食肆客似雲來，大批食客在店外耐心等待。香港文匯報記者廣濟 攝



◆記者實測中的一間茶餐廳上座率只有一半，店員也彷彿懶懶。香港文匯報記者廣濟 攝

不差，例如一間坐落舊區的豬腳飯街舖，收費平民化，沒有高檔裝潢，但職員幾乎每隔半小時打掃一次；另一間街頭咖啡店，店員不會等到客人離座才進行清潔，而是不定時清理地面、桌面，洗手間亦會定期清潔，店內擺放的大型垃圾桶也十分整潔。

香港食肆方面，位於商場內的茶餐廳及專賣海南雞的街舖，衛生環境基本達標；但另外兩間街舖茶餐廳則扣分。其中旺角一間茶餐廳，記者剛入座便發現枱面上還有未清理乾淨的飯粒，店員應記者要求清理，其間不小心將飯粒抹到記者身上。該店洗手間的垃圾桶，用過的紙巾滿溢，但都無人及時清理。另一間灣仔茶餐廳則是香港部分茶餐廳的縮影，通風欠佳、地面布滿油污，記者起身時險些滑倒，用餐期間更發現餐枱底滿是疑似菠蘿包的碎屑，枱面調味料器皿的金屬架更黏着「陳年」醬油漬，令人反胃。



◆深圳食肆連上菜儀式也非常重視。香港文匯報記者文禮願 攝



◆香港一間茶餐廳調味料器皿污漬斑斑。香港文匯報記者廣濟 攝

## 態度冷暖反差大 趕客招客兩重天

不少人將香港食肆服務態度的問題，歸咎人手不足所致。但記者今次實測兩地共7間食肆，他們的人手比例相若，平均十張枱，有3名店員，未見得深圳食肆的人手遠比香港充裕，但服務態度普遍較熱情。至於香港從業員的服務態度，談不上態度惡劣，但普遍表現高冷。

實測的4間香港餐廳，以位於尖沙咀商場內的連鎖茶餐廳服務最熱情周到，當時正值下午茶時段，全場20多張餐枱，七成滿座，共有4名侍應。記者在門口打量該店，未幾已有店員上前招呼，指示入座，記者佯裝旅客，以普通話表示不想搭枱，侍應馬上以普通話招呼。坐下後，記者良久未有下單點餐，侍應都沒有催促。

記者點餐時，店員推介招牌菜式，以及協助用手機掃碼點餐。其間，記者見鄰坐有一名操普通話的客人投訴，所點的是熱咖啡，卻送上凍咖啡，侍應馬上更換正確飲品，未見黑面。記者聽到職員閒聊稱，店長不主張培訓不足的新職員調派旅遊區的分店，顯然位於尖沙咀區分店的職員都經過精心挑選。

### 港侍應冷漠欠缺耐心

然而，其餘3間實測的香港餐廳，服務態度卻平平。尖沙咀一海南雞專門店，全場不足十張餐枱，共有3名職員，人手比例不低，當記者入座，店員冷冷地放下一張掃碼落單紙就走開，直到埋單離開，職員唯一開口說話是：「××蚊，唔該。」

至於旺角的一間茶餐廳，全場約十多張餐枱，3名店員，當時入座率逾半。同樣要求客人自行用二維碼落單，記者佯裝不懂使用，侍應稍顯不耐煩說：「其實掃碼就可以！」當

記者再度詢問，「用什麼軟件掃碼？」對方一聲嘆氣，「哎，算了，我幫你寫。想吃什麼？你說吧。」

位於灣仔的一間老牌茶餐廳，全場有近20張餐枱，3名侍應，當時入座率約一半。記者從入座到點餐，侍應都不曾殷勤招待。記者久等餐點之際，見鄰桌一位本地女士跟兩位外國友人入座，她替友人點餐時，男侍應大聲說：「賣晒啦！無啦！」該名女士似乎未有反應過來，便再次詢問，侍應再提高音量說：「係呀！賣晒，無啦！」最後當該桌客人轉點其他餐品後，侍應轉頭離開時仍喋喋不休、喃喃自語，「都話吃賣晒，無啦！（仲要問）」

### 深店員溫和有問必答

深圳被測試的3間食肆，店員服務普遍周到，會主動介紹菜式、態度禮貌。即使是位於街頭的一間咖啡店及豬腳飯專門店，服務專業性雖比不上深圳集團式連鎖餐飲，但職員同樣是耐心溫和、有問必答。例如該間全場約十張枱的豬腳飯專門店，近乎滿座卻只有4名店員，職員忙得不可開交，但全程面帶笑容；記者用餐中途欲加點食物，職員會溫馨提醒：「怕你們吃不下，先吃已點的，不夠再慢慢追加。」

今次實測的4間香港食肆中，仍有一間只收現金，其餘3間既有電子落單又有電子支付。而此次實測的3間深圳食肆，多數採用人手落單，店員與顧客人性互動，電子化則應用在支付及營銷上。令記者印象最深的是其中一間被測試的街頭咖啡店，邀請客人建立微信群，店方會不定期提供優惠福利、介紹新品及周邊產品，更會介紹該區其他餐飲及娛樂好去處。

## 熱點民議

### 港消費體驗欠佳 深物有所值

陳小姐：香港食肆的食物質素普遍差咗，服務員的態度比較冷淡，隨便行入一間食肆，午餐動輒60至70元。我寧願每月北上一次到深圳食嘢、按摩，每次消費200至300元人民幣，覺得物有所值。

### 遊客品港茶餐廳 讚地道美食

美國遊客 John Ryba：首次來港，因為喜歡地道美食，第一時間品嘗茶餐廳，感覺裝修雖然很簡潔，但食物質素不錯。

### 餐牌多有英文 港店方便遊客

美國遊客 Diana Knipp：香港人很有禮貌，英文水平也不錯。走入不同食店時，餐牌上大多有英文，感覺很貼心。



## 中國新能源車 廣交會贏青睞

詳刊A5



第135屆廣交會上，新能源汽車展位成為最熱「打卡點」。不少中國新能源汽車廠商已經對歐洲市場發起「衝鋒」，部分已準備高性價比的電動車備戰德國市場。多位海外採購商受訪表示，中國新能源車已經駛入當地市場，對本屆廣交會中國電動車的電池續航技術、性價比等特點印象深刻。來自墨西哥的採購商表示，像比亞迪這樣的牌子在當地已經銷售得很火熱。

## 農業專家楊華德 九年援非推廣高產水稻

詳刊A9



北京時間4月8日晚，當家鄉親友和同事們在「感動中國2023年度人物頒獎盛典」上看到楊華德時，這位水稻專家正在午後的布隆迪開展雜交水稻育秧培訓。從2015年開始，中國援布隆迪高級農業專家組組長楊華德和同事們優選審定的品種和帶去的種植技術，讓布隆迪的水稻單產增長三倍左右、總產量增長了約四倍，不僅大大緩解了當地的吃飯壓力，更改變着愈來愈多人的生活。

## 英網絡安全法「加辣」 AI製「深偽」影像犯罪

詳刊A20



英國司法部周一宣布提出新法案，任何利用人工智能（AI）技術製造「深度偽造」（Deepfake）影像均屬犯罪，標誌當局對深偽技術的懲罰力度升級。新法案規定未經當事人同意下，利用對方形象創造深偽影像者，經查證將留下案底、且罰款不設上限。若相關深偽影像被廣泛分享，製造者更將面臨監禁。

## 服務「北升南降」 港業界應反思

記者手記

因工作緣故，小記經常探討港人北上消費的熱潮，卻鮮有親身到內地體驗，直至今次實測港深兩地食肆，小記多少體會港人熱衷北上消費的心態。性價比低無疑是香港的「硬傷」，灣仔一間被實測的茶餐廳，下午茶時段一份芙蓉蛋飯竟盛惠70港元，顛覆記者對下午茶收費低的刻板印象；但深圳一頓午飯，大中小分量任君選擇，20元至30元人民幣有交易。

收費懸殊源於兩地租金及人工的差距，硬作比較及分高低有點強人所難，惟服務質素卻與價格不成正比。作為食客踏進餐廳時，若是繁忙時段，並不介意店員神色匆忙，但今次實測連下午茶時間、有香港食肆全場半滿情況下，店員的冷淡令客人感到被怠慢。不少人將香港食肆服務質素下降歸咎是人手不足問題，但奇怪的是今次被實測的兩地食肆，人手與客人比例相差不大，甚至香港食肆店員人數多於客人，不禁令人懷疑是態度或經營思維的問題。

還記得內地早在十幾年前，已有餐廳為排隊等候入座的客戶提供「計時」服務，等得愈久，埋單時的優惠愈多，顯然內地經營者決心從制度上力求提升服務。反觀香港，小記已經不止一次遇到掃碼落單後，只能乾著等，逾時上菜、漏單亦沒有店員打理，這等服務質素最後還向客人收取加一服務費，「到底店員你哋提供過什麼服務，值得人畀你服務費？」租金、人工等是無法短期內改變的客觀事實，但不應視為擋箭牌，尤其香港是開放式的社會，飲食業的競爭者不光是境內經營者，還有不斷求變的內地業界。 ◆香港文匯報記者 廣濟