



港人逐漸習慣簡便地滑動手機就能足不出戶品嚐到各方美食，但香港目前《餐飲外賣及配送服務實務指南》只屬自願性質，外賣運送存在衛生隱患，例如外賣員未獲配備保溫設備，食品暴露在室溫之下，長時間運送可能影響食品品質，甚至造成細菌大量滋生，影響食用安全。香港文匯報早前實測多款壽司、冰沙等冷凍及對溫度需求較高的食物，平台未有拒絕客人訂購，外賣員亦未有以保溫設備保存。經過逾40分鐘運送，到達記者手上時，冰沙變涼水，蝦類壽司發臭。有環境科學專家表示，壽司、刺身等生冷食物暴露在陽光及室溫下，可能令細菌幾何級數增長，建議市民優先選用配送時間在15分鐘以內的店家。

●香港文匯報記者 洪澤楷、廣濟

香港文匯報記者在工作日的午間繁忙時段，在外賣平台落單購買一份日式壽司套餐。為測試食物的新鮮程度，記者特地購買對冷藏貯存溫度要求較嚴格的帶子及紅蝦，系統顯示運送或耗時約40分鐘，縱然距離較長，食品對溫度要求又較高，但平台未有拒絕記者下單，「或者外賣員配備保溫箱吧。」記者這樣想。當食品到達時，記者特意到樓下恭候，發現外賣員使用的電單車未有設置保溫箱，外賣盒也沒有配置乾冰。記者打開該份壽司時，傳出陣陣蝦臭味，從外觀觀察，三種壽司表面欠光澤度，而且因為送餐時駕駛不穩，蝦肉與底部醋飯「解體」。

為公平起見，記者在另一外送平台購買另一份壽司，同樣發現該平台的外賣員亦未有自備保溫箱，壽司溫度與常溫無區別。

外賣置門口角落 無保溫袋覆蓋

記者在夜晚的宵夜繁忙時段，再下單點選一份台式銼冰，系統顯示運送時間約半小時，記者收到「外賣已送達」的平台通知馬上到門外查看時發現，外賣仍未抵達，顯示系統誤報物流時間，並將此當為已完成訂單，遂自行查看銼冰是否到達。再過約10分鐘左右，記者才發現外賣被置於門口角落，並未有保溫袋覆蓋。

記者打開外賣發現，銼冰已經融化大半，與商家所展示的產品示意圖相比，賣相差甚遠。

《指南》規定保存4度或以下 實測未有依從

根據食物環境衛生署《餐飲外賣及配送服務實務指南》規定，送餐員在運送包括壽司、刺身等在內的限制食物時，必須盡可能保存於4度或以下，並放在專門用作運送冷食的保冷箱或袋子。不過經記者三次測試，以及之前做外賣員的經驗，都發現該《指南》只屬自願性質，外賣員及外賣平台未有依從。

環境科學學人梁浩文在接受香港文匯報訪問時表示，本港夏天的氣溫介乎30度至40度之間，正是細菌滋生的適宜溫度。若外送員未使用保溫裝置，可能令細菌出現幾何級增長。

外賣盒包裝「倒汗水」反映食物欠新鮮



他建議市民若不得已需叫外賣，應盡量選取配送時間不超過15分鐘的商家，以防止細菌在食物中過分滋生。市民進食前需觀察食物外觀，如果變了顏色或較無光澤，則顯示不夠新鮮。另外，外賣盒包裝若出現「倒汗水」，亦可反映食物的新鮮程度甚低。

街頭不少外賣員未使用保溫裝置配送食物飲品。

●香港文匯報記者黃艾力 攝

點65元咖喱飯竟只送白飯 僅願退15元優惠券

由2020年至2025年3月，消費者委員會共接獲4,849宗關於外賣平台的投訴個案，以送餐延誤、更改合約的糾紛居多。然而，隨着依賴加深，消費者遇到外賣糾紛時卻往往陷入投訴無門的困境。資深用戶羅先生過去五年頻繁使用外賣平台，經歷過大大小小的糾紛，最常遇到的問題是漏單或送錯餐，他說：「有次一家人叫三個餐漏一個餐，退錢後還要再下單補返，但運費不能減免，補送又要等，根本解決不了問題。」

強烈要求才全數回水「賭消費者會否妥協」

更荒謬的是餐點出錯時的處理方式。羅先生曾點了一份65元的咖喱飯，結果只送來白飯。客服起初僅願退回15元優惠券表示「歉意」，經多次交涉後提高到30元，但羅先生覺得就算扣除退款，該白飯價值35元，而且有飯無餸也有意思。最終在他強烈要求下，平台才全數退款。「平台明顯在賭消費者會不會妥協。」羅先生說，「如果客人怕麻煩接受優惠券，他們就賺到了。」他坦言，現階段各家服務都存在類似問題。「漏單、錯單、客服敷衍，幾乎是行業通病。」儘管如此，外賣已成為生活的一部分。「為了省時間，明知道有風險還是得用。」羅先生無奈道。

外賣平台暫無王管 議員：須立法提升質素

食安問題離不開制度建設與政府監管，香港現時僅設立《餐飲外賣及配送服務實務指南》為食肆及第三方外送平台提供「自願遵行」守則。若出現外賣食品糾紛，平台難以受到追責與監管。反觀內地2018年已實施具法律效力的《網絡餐飲服務食品安全監督管理辦法》，明確外送平台同時負有食物安全的連帶責任。消費者亦可透過《中華人民共和國民法典》、《中華人民共和國消費者權益保護法》等法例追責外賣交付糾紛與外賣貨不對辦等問題。

內地規定平台負連帶責任

內地已制定具法律效力的《管理辦法》，明確規定外賣平台對食品安全負有連帶責任，包括平台需向縣級食品藥品監督管理部門備案，並應設立專門的食品安全管理機構，對入網餐飲服務提供者的食品經營許可進行審查及登記。同時外賣平台亦對食品安全的違法行為負有制止的義務。若出現外賣丟失，消費者亦可依法進行索償。

立法會議員江玉歡在接受香港文匯報訪問時表示，本港缺乏具法律效力的條款監管外賣平台，令外賣食品安全及食品貨不對辦等問題層出不窮，建議制定較有法律效力的法例監管平台，提升服務質素，「好多時出現貨不對辦的情況，因為缺乏合適的條款，消費者很難尋求退款。再者，外送行業也屬於服務業的一部分，需要制定相關法律以提升質素。」



沙冰堂食餐牌圖

香港文匯報記者洪澤楷 攝



實際到手沙冰已近乎融化

香港文匯報記者洪澤楷 攝



壽司店並未提供任何保溫裝置，僅以膠袋簡單包裝

香港文匯報記者廣濟 攝



記者實測到手的外賣壽司已發出酸臭味

香港文匯報記者廣濟 攝

●外賣訂單正逐漸稀釋堂食客流密度。

香港文匯報記者黃艾力 攝

對比7餐廳 外賣比堂食最多貴四成

外賣點餐令現代都市人足不出戶已能享用各式各樣的美食，但舌尖上的方便，代價是金錢。外賣叫餐消費者除了要付運費外，不少菜式的標價其實比客人到店內堂

食貴，而且部分差價極大。香港文匯報記者隨機對比7間餐廳的堂食與外賣價格，發現餐廳的數碼平台外賣價比堂食價最多貴四成，老顧客在平台點餐就要

小心，不能以既有的認知，假設慣點的菜式售價。

香港文匯報記者隨機抽查7間出售中西美食的餐廳進行比較，發現外賣、堂食同價非必然，兩者差價介乎3%至42%。不過鴻福堂的產品及一間薄餅店的意大利辣肉腸薄餅，兩者售價相同。以連鎖快餐店大家樂為例，一哥焗豬扒飯堂食單點價為49元，熱飲外加7元，但平台不提供單點，只售包含熱飲的套餐外賣，售價72元，若堂食自製該套餐，平台價仍貴29%。

「抽佣和營銷成本影響最終定價」

在灣仔經營粵菜館的輝哥向香港文匯報記者透露，外賣平台沒有上架費，其主要收入來自佣金和廣告費。佣金即是向餐廳收取的服務費，通常不低於單價的30%，具體比例因餐廳規模、平台政策而異。平台另一個收入來源是廣告，餐廳可自行決定是否向平台支付額外費用以提高曝光率，金額從每季度1,000元至2,000元不等，「表面上價格由餐廳自己定，但平台的抽佣和營銷成本，直接影響最終定價。」輝哥解釋。

他透露，外賣平台上不同餐廳的加價幅度差異，主要與餐廳的經營模式有關。連鎖餐廳憑藉規模優勢，在食材採購和物流方面享有較低成本，能夠承受平台較高的佣金抽成；相反，小型獨立餐廳往往需要大幅提高外賣價格維持基本利潤。

餐廳	堂食 (元)	外賣 (元)	差價 (%)
三哥小食	48.0	58.0	20.8
土匪雞翼 (6隻)	48.0	58.0	20.8
香草雞翼 (3隻)	38.0	48.0	26.3
湖南土匪雞翼	28.0	38.0	35.7
土匪雞翼 (5隻)	48.0	58.0	20.8
土匪雞翼 (3隻)	38.0	48.0	26.3
土匪雞翼 (3隻)	38.0	48.0	26.3

外賣平台及實體店價格對比 (部分)

商戶	商品(元)	實體店(元)	外賣平台(元)
大家樂(午市)	一哥焗豬扒飯	單點49(熱飲額外加7)	72(包含熱飲)
	咖喱牛筋腩	單點59(熱飲額外加7)	82(包含熱飲)
麥當勞	巨無霸	25	26.5
	即磨黑咖啡(大)	26	35
譚仔三哥	過橋米線(默認)	60	79
	土匪雞翼(5隻)	36	48
Grove Sandwiches	黑松露野菌意粉	套餐66(含沙律+熱飲)	*94
星巴克	鮮奶咖啡(中杯)	40	45
	美式咖啡(中杯)	36	40

*不提供套餐，自製套餐的話，單點72元+沙律12元+熱飲10元
訂價有波動，數據統計截至4月3日

政府：適時檢視是否需加強規管

香港特區環境及生態局回應表示，根據《公眾衛生及市政條例》，任何人出售不宜供人食用的食物，即屬違法。食環署一直與網上外賣平台和飲食業介紹《餐飲外賣及配送服務實務指南》、《外賣及餐飲配送：給食物業及消費者的食物安全建議》。食安中心去年經外賣平台訂購約1,300個食物樣本進行測試，除一個預先包裝沙律檢出沙門氏菌，其餘全部合格。署方會因應最新的情況，適時檢視是否需要加強對外賣平台的規管。

Keeta：為送遞員提供團體意外保

外賣平台Keeta表示，配送路線規劃受導

航、實際交通情況、天氣等多種因素影響，平台設有雙向優化機制，根據送遞員意見反映實時調整；另一方面累積營運數據，定期檢視送遞路線個別異常情況。平台亦為送遞員提供團體意外保險、公眾責任保險雙重保障，過去一年並無拒賠案例，並擬升級保險額度。

Keeta發言人強調，重視食品安全及質素，所有送遞員必須完成新人教學，正式上線後亦需遵守送遞員指引。通過控制配送時間、攜手餐廳升級包裝，保持食品送達時的質素，並設投訴處置機制。

foodpanda則回應，香港的系統會以客觀

數據分析計算，將訂單分發給鄰近上線中的送遞員，再根據地圖計算實際送遞距離，提供準確及公平的服務費計算方案，為額外的送遞距離調整服務費。送遞員在上線期間及上線前後一小時，提供團體意外人身保險及公共責任保險。如不幸遇上意外，會因應實際情況提供適切的協助，或提供指引申請保險索償。

發言人表示，對食品衛生和安全亦設有嚴格的標準和要求，並為所有餐廳提供指引，在送遞期間需使用保溫袋送遞訂單、定期清潔保溫袋、確保食品容器的蓋子牢固地蓋上才放置在保溫袋中等，嚴格遵守《餐飲外賣及配送服務實務指南》。