

購物買餸去超市還是街市？

超市購物已成為消費者生活的一部分。隨着服務範圍擴張，加入售賣鮮品和濕貨，超市與傳統街市的距離逐漸拉近。我們的調查發現，3成家庭平均3天去一次超市，出人意料的是消費者選擇超市時，最關心的不是貨品價錢，而是地點是否「就腳」、貨品種類是否齊備等。對於超市和街市的貨品供應、購物環境等，消費者各有不同建議。



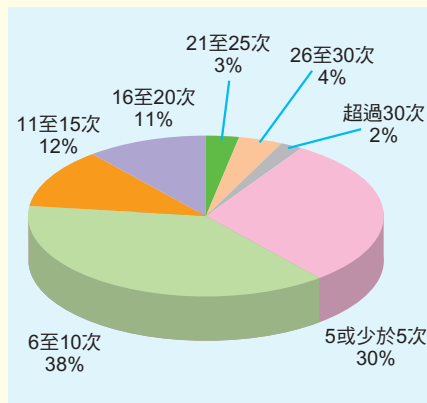
消費者喜歡超市的環境整潔、有冷氣、較衛生，明價格也是超市的優點。

本會進行了「超市消費模式及意見」調查，以郵寄方式向20,132個住戶發出問卷，成功收集了2,727個家庭的超市購物消費模式、購物頻次、開支、買餸習慣，以及對超市和街市的意見，回覆率14%。

A. 超市購物頻次和開支

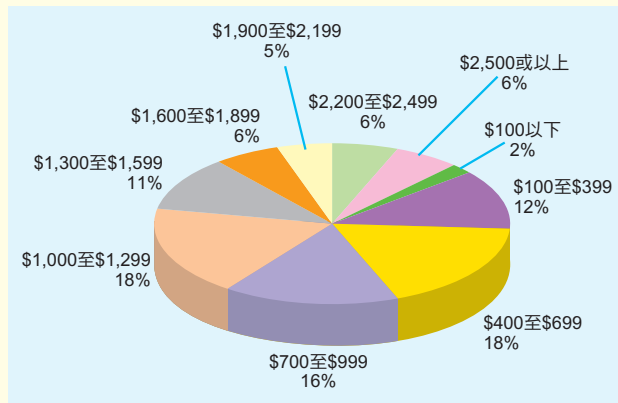
1. 家庭每月購物多少次？

約3成（32%）家庭每月有10次以上到超市購物，10次或以下的則佔7成（68%）。



2. 家庭每月花費多少？

近半數（48%）家庭每月在超市的總花費低於\$1,000，超過\$2,500則有6%。





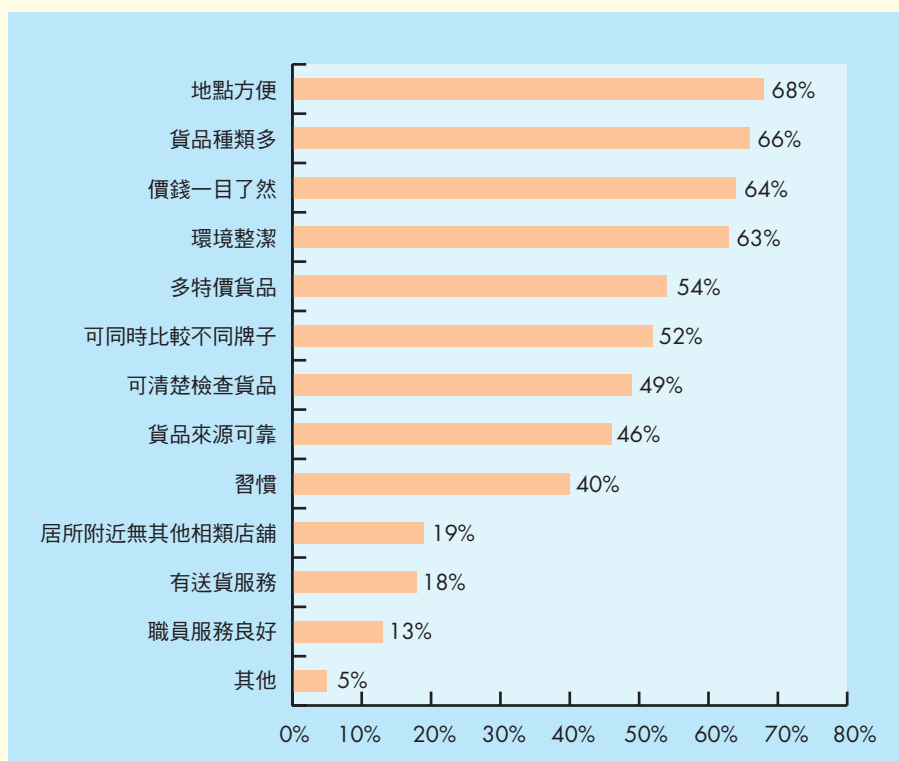
以及營業時間較長，方便遲放工人士。而清楚標



消費者普遍認為街市的餸菜較平和新鮮，種類亦多元化；與商販熟絡，並可獲取烹飪意見。

3. 為甚麼到超市購物？

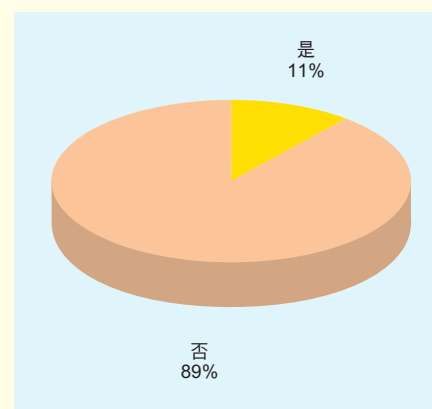
主要原因依次為「地點方便」(68%)、「貨品種類多」(66%)、「價錢一目了然」(64%)和「環境整潔」(63%)。



B. 網上超市購物

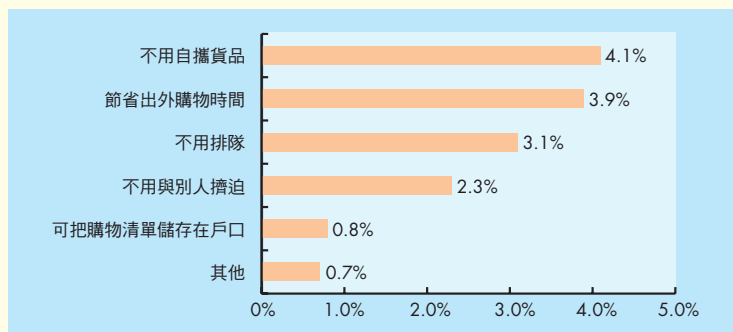
4. 多少人曾在網上購買超市貨品？

調查發現有11%的消費者曾在網上訂購超市貨品，其中表示喜歡在網上購買超市貨品的有37%，不喜歡的則有63%。



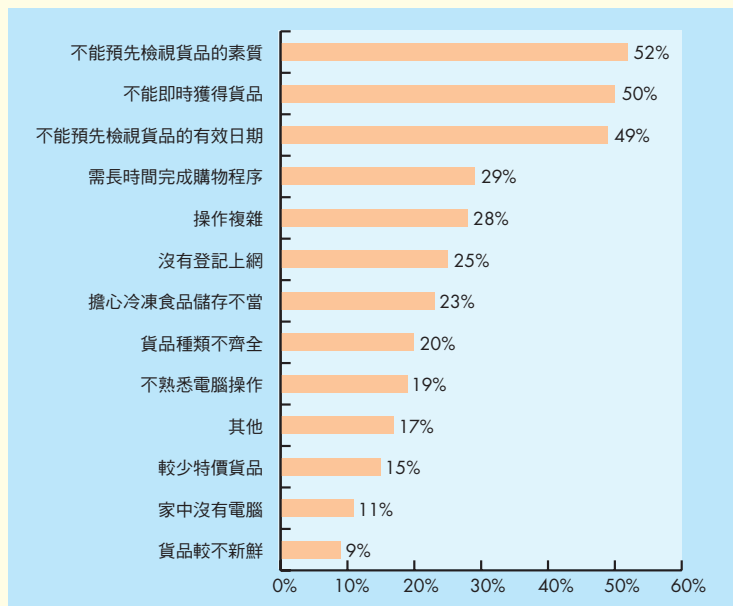
5. 為甚麼喜歡在網上購買超市貨品？

喜歡在網上購買超市貨品的主要原因包括「不用自攜貨品」(4.1%)和「節省出外購物時間」(3.9%)。



6. 為甚麼不喜歡在網上購買超市貨品？

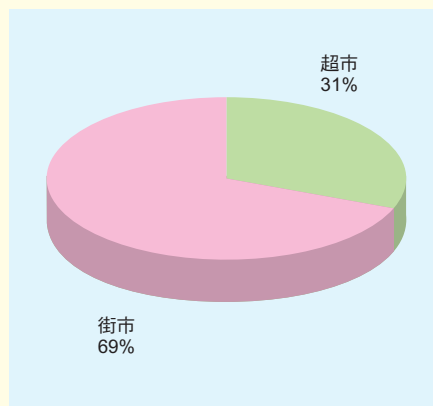
不喜歡在網上購買超市貨品的主要原因依次為「不能預先檢視貨品的素質」(52%)、「不能即時獲得貨品」(50%)和「不能預先檢視貨品有效日期」(49%)。



C. 超市vs傳統街市

7. 經常在那裡買餸？

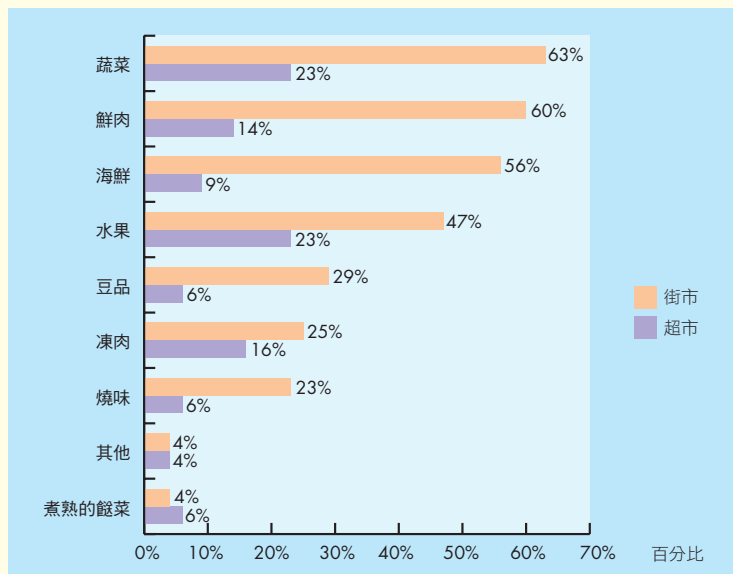
接近7成的消費者習慣在街市買餸，在超市買餸的則有3成。



8. 最常買甚麼餸？

街市：最常買的餸依次為「蔬菜」(63%)、「鮮肉」(60%)、「海鮮」(56%)和「水果」(47%)。

超市：最常買的餸是「蔬菜」(23%)和「水果」(23%)。





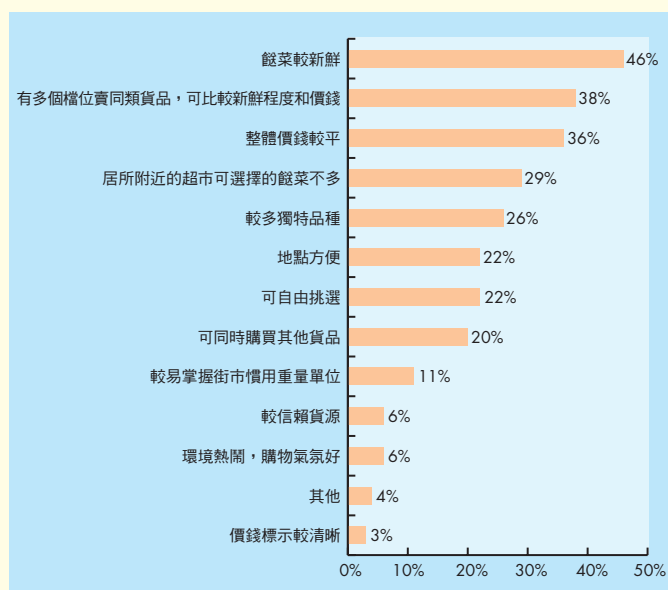
有消費者擔心購物通道常堆滿貨品，未顧及顧客安全。



消費者建議改善街市的環境，減少積水，安裝冷氣和加設電梯。最好延長服務時間，方便遲放工人士。

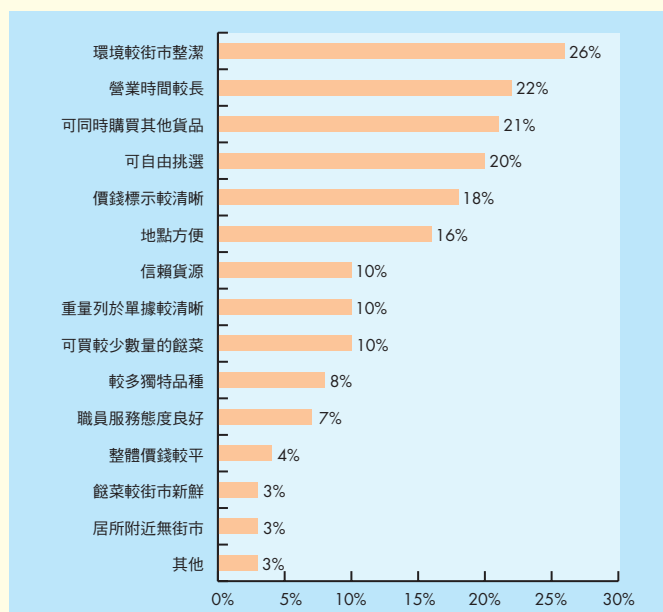
9. 為甚麼在街市買餸？

喜歡在街市買餸的主要原因包括「餸菜較新鮮」(46%)、「有多個檔位賣同類貨品，可比較新鮮程度和價錢」(38%)和「整體價錢較平」(36%)。



10. 為甚麼在超市買餸？

喜歡在超市買餸的主要原因包括「環境較街市整潔」(26%)、「營業時間較長」(22%)和「可同時購買其他貨品」(21%)。



10. 消費者心聲(綜合408個住戶的心聲，並不代表本會的意見)

綜合所得的意見，很多消費者喜歡超市的購物環境，但認為超市間競爭不足，價格反映不出現時通縮的實況。此外，部分消費者認為超市雖方便、價錢一目了然，但有些貨品卻價格較藥房、藥行和街市貴，濕貨也不及傳統街市新鮮。他們普遍認為街市有其存在的價值，因為貨品選擇較多，價錢一般較平，希望街市能積極改善環境，例如通風設備和地面濕滑的情況，以便市民可在較衛生的環境下購物。(詳見下表重點撮要)

本會的分析

消費者的心聲反映他們關注超市缺乏競爭。要分析市場是否缺乏競爭，最低限度從幾方面看：

1. 所關注的是哪一種產品的市場(乾貨、濕貨)
2. 市場範圍(如在某一地區，市場範圍以消費者會否選擇到其他地區購物來界定)
3. 新的經營者是否難以加入市場競爭等

這調查集中談濕貨 - 餸菜貨品，結果顯示，只三成消費者經常到超市買餸，簡單以市場佔有率分析，目前超市在餸菜貨品市場上並沒有優勢，消費者擔心競爭不足，可能源自他們對乾貨市場(如預先包裝食物)的印象，而推論整個競爭情況，又或就某地區的特別情況而言。

超市		街市	
十大滿意			
<div><div>1. 環境整潔、衛生，有冷氣</div><div>2. 一站式購物；貨品種類多元化；可同時買餸；比較不同牌子價錢</div><div>3. 營業時間長，方便遲放工人士</div><div>4. 常有優惠，多特價貨品；有推廣活動；個別貨品較街市平</div><div>5. 分店多，地點方便</div><div>6. 可買少量貨品；醃好的餸菜省時省力；熟食較街市清潔</div><div>7. 多種付款方式；附設停車場；有送貨服務；可退回有問題的貨品</div><div>8. 足秤</div><div>9. 有標明售價</div><div>10. 貨品來源可靠</div></div>		<div><div>1. 貨品價錢較平</div><div>2. 餸菜較新鮮</div><div>3. 與商販熟絡，商販對貨品熟悉，可提供烹飪意見</div><div>4. 貨品種類多元化</div><div>5. 有多個檔位可供選擇，更可比較價錢和新鮮程度</div><div>6. 地點方便</div><div>7. 價錢較穩定</div><div>8. 有標明售價</div><div>9. 可議價</div><div>10. 不用排隊付款</div></div>	
十大不滿			
<div><div>1. 競爭不足，個別屋苑只有一間超市，或屋苑內由大集團的超市佔據，消費者缺乏選擇</div><div>2. 整體售價偏高；餸菜價錢較街市貴；日用品售價高於藥房、藥行</div><div>3. 餸菜種類和新鮮程度不及街市</div><div>4. 每間超市的貨品品牌千篇一律，選擇不足；個別小型超市貨品種類少</div><div>5. 上網購物需在家等送貨；購物程序繁複，速度慢；種類比在超市內的少；要登記付款資料，擔心資料被盜用</div><div>6. 堆疊貨品於通道、太高，有潛在危險；罐頭、樽裝貨品擺放位置太高；通道太窄；售賣海鮮檔位濕滑</div><div>7. 價錢標示不清、混亂；售價波動大；懷疑把貨品價格提高後再減價</div><div>8. 特價貨品數量不足，很快售罄；常缺貨；日常用品種類不足</div><div>9. 排隊付款和送貨效率不足</div><div>10. 貨架上偶會發現過期貨品；餸菜以發泡膠包裝，不環保；同售生熟食物，使空氣變差；雪櫃冷凍不足</div></div>		<div><div>1. 環境不潔、濕滑；照明不足</div><div>2. 營業時間短，不方便遲放工人士</div><div>3. 空氣欠流通，氣味不佳；無冷氣</div><div>4. 有些經營手法欠老實；不足秤</div><div>5. 地點不「就腳」</div><div>6. 貨品阻塞通道；環境擠迫</div><div>7. 街市細而商戶不足，貨品不足，價錢貴</div><div>8. 貨源無保證</div><div>9. 海鮮檔水族系統有待改善</div><div>10. 不能使用信用卡</div></div>	
消費者的建議			
1.整體服務	<div><div>● 保持貨品數量充足，尤其特價貨品，限制每人購買的數量</div><div>● 改善排隊付款效率，提供免費送貨服務</div><div>● 增設八達通和其他付款系統</div><div>● 提高環保意識，鼓勵減用及循環再用膠袋</div></div>	1.環境	<div><div>● 改善環境，減少積水，安裝冷氣和加設電梯</div><div>● 改善衛生、抽風設備和水族系統</div><div>● 擴大購物空間，監察商販防止於通道擺放貨品</div><div>● 政府加強巡查，改善通風設備，防止禽流感再現</div></div>
2.貨品類別和素質	<div><div>● 增加濕貨的種類，引入多些新鮮食品供選擇，另供應多些有機貨品，尤其是蔬菜及食品</div><div>● 可附設其他服務如傳真、影印，售賣衣服等</div><div>● 加強監察超市貨品，避免售賣過期貨品</div><div>● 監管超市的冷凍設備</div></div>	2.服務	<div><div>● 延長服務時間，方便遲放工人士</div><div>● 政府加強巡查呢秤的情況</div></div>
3.競爭和價格	<div><div>● 促增加超市經營者的數目，加強競爭；在同一區內增加不同經營者的超市數目，並同時設立街市，供消費者選擇</div></div>		
4.網上購物	<div><div>● 簡化退貨手續和網上購物程序，提供網上諮詢服務</div></div>		
5.環境和安全	<div><div>● 避免貨品堆疊過高，改善濕貨檔位的濕滑情況，不要將貨品堆在通道</div><div>● 售賣濕貨的超市應改善通風系統</div></div>		