

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。



解構食肆常見術語 免生爭拗

小菜「加大」等如加大三倍分量？粉麵「加底」價錢如何計算？「盆飯」比「人頭飯」划算？香港人雖然經常出外用膳，但大家對「加大」、「加底」等這些在食肆點餐時經常使用的術語又認識多少呢？早前有大學生在大排檔用膳，埋單盛惠一萬大元，引起爭拗，學生和食肆老闆娘各執一辭。事件反映食肆和顧客在點餐的價錢和分量的理解存在巨大落差。

我們走訪多家食肆，向負責人查詢飲食業界一些行規以及術語，消費者不想在埋單時收到「震撼帳單」，請看以下貼士。

「例牌」、「三例」價錢大不同

每間食肆餸菜的分量沒有統一標準，多數是以「行規」約定俗成。一般食肆的小菜會以「例牌」，即大約8兩食物，足夠4人食用來計算；「大例」通常是「例牌」分量的1.5倍，約6人分量；另外還有「二例」或「中碗」，約為8至10人分量；至於「三例」或「大碗」適合12人以上。消費者在用膳前，可以向店員查詢每道菜的分量，以作參考，亦可要求店員建議食用分量，避免食物不足或點菜太多造成浪費。

價錢方面，需要「加大」分量的食物一般都會按比例增加收費，假設一碟「例牌」小菜售\$100，「大例」的價錢大約加一

半，即\$150，如此類推。又例如在「萬元飯」事例中，普通分量的魚香茄子煲為\$68，然而學生點了大魚香茄子煲，食肆以「散叫三例」的方式，無論餸菜分量和價錢都乘三倍計算。結果原價\$68的魚香茄子，頓時變成了「三例」的\$204。

左起：例牌、三例。



問清楚「加底」價錢

粉麵飯類的分量則有異於小菜，不同食肆各有不同，一般來說，「加底」是增加麵底或飯底的分量約三至五成，價錢則沒有準則。除非菜單上列明售價，消費者應該向店員查詢加大分量的價錢，店員亦有



責任提醒消費者收費上的差異，避免爭拗；另外，俗稱「人頭飯」由於是逐碗飯收費，一般比分量相若的「盆飯」價錢貴，如果數人共膳就宜多加比較。

消費者若懷疑所要求加大的餸菜分量不足，應即時向店員反映問題，不應吃該碟餸菜，切勿留待進食完畢，結帳時才投訴，只會各執一辭。

套餐外加單 收取正價

到食肆用膳，不少消費者都會選擇套餐，除了可以免去點菜的煩惱，價錢一般亦會較單點同樣菜式划算。大部分食肆的套餐都指定人頭計算，普遍是12人一席，售價亦會按不同日子而調整，例如周一至周四的售價會較周五至周日便宜。套餐又會設有「全包宴」，即售價已包括茶芥費、加一服務費及酒水。一般而言，菜單上會簡單列明上述條款，部分食肆容許消費者增加食物分量，但增加的分量有機會以例牌價錢，按增加的比例收費。

食海鮮 留意「海鮮價」

香港人喜愛吃海鮮，由於海鮮受來貨價影響，價格較為浮動，所謂「海鮮價」正正形容這類食材價格上落較大。例如石斑魚，消費者除了留意斤兩價錢外，不同品種的石斑，價錢亦不一樣；參考魚類統營處2015年12月底的活海鮮批發價，每公斤「青斑」批發價為\$175，「紅斑」則為\$1,000。中國人講求「意頭」，有時會要求食肆將酒席供應的青斑，改為「紅斑」，消費者可能因此要額外多付數百，甚至過千元，每間食肆收費都不一樣，宜多加留意。

另外，如果消費者自己到街市買海鮮，再交給食肆代為烹調，即所謂「來料加工」，由於各間食肆收取「加工費」的方式不一樣，有以每種海鮮的斤兩重量來收費，亦有以「計人頭」，按入席人數收費。消費者光顧前應該問清楚，並瞭解茶芥、餐前小吃以至開瓶費等各樣收費，避免結帳時發生爭拗。

傳錯菜式吃錯菜 如何計算？

侍應有時忙中有錯，消費者亦在未察覺的情況下吃了錯送的菜式，當侍應察覺為時已晚。這個時候應該如何計算收費？業界表示，一般不會將錯送的食物記帳或向消費者收回差額。除了侍應需要準確地為食客送上食物，消費者亦應留意送上的和點選的食物是否有出入。



全包宴 + 額外人數 留心茶芥及加一收費

假設一個半席的海鮮全包宴套餐，食物會按6人分量預備，包括每人一隻原隻鮑魚。如果最終8人赴宴，消費者需多點2隻鮑魚，食肆除了可能以正價收取2隻鮑魚的費用，還有增點食物的加一服務費，以至兩名食客的茶芥收費。故此消費者在要求增加套餐內的食物分量前，應先查詢店員如何計算額外的價錢，以便選擇是否點選套餐或單點食物。

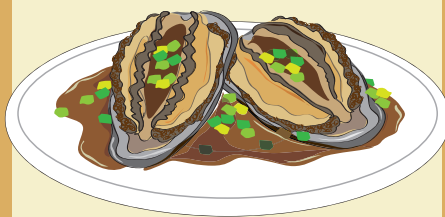
A 半席海鮮全包宴：
\$1,000

精緻鮑魚全包宴

上湯波士頓龍蝦
極級陳皮蒸南非鮮鮑
陽澄湖蟹肉魚肚羹
金錢發財雙寶蔬
當紅脆皮子雞
幸福炒飯
雙喜伊麵
精美甜點

每席 \$2,000
半席 \$1,000

B 額外加兩隻鮑魚：
\$200 (每隻 \$100)



C 額外兩位食客茶錢：
\$20 (每位茶錢 \$10)

D 額外茶芥：**\$20**



額外兩位食客收費及加一收費：

(B+C+D) X 110% = **\$264**

總數：\$1,000 + \$264 = **\$1,264**

消費提示

時段優惠爭拗多

食肆為了吸引消費者光顧，一般會提供不同時段的優惠，例如正午前離座或下午某時段後入座特價、下午茶點心特價等。縱使計算方式看似簡單，但亦容易引起爭拗，例如消費者不時投訴茶樓侍應人數太少，導致他們未能在指定時限前結帳，失去例如免茶芥費的優惠。

容易混淆的菜名

中菜除了講究色香味美，亦講求名稱、意頭，此情況於宴會或農曆新年尤其明顯。過去有消費者因與食肆對菜式名稱的理解有落差而向本會投訴。例如消費者認為「金錢玉環脯」的「金錢」是指「瑤柱」，然而食肆一般以「冬菇」借代「金錢」。其餘較常見的「玉環」是節瓜或翠玉瓜、「銀環」即蘿蔔、「玉帶」為帶子等，顧名思義，「瑤臺玉配」是一道包含瑤柱、節瓜或翠玉瓜的菜式。

業界曾擔心一些菜名例如福建炒飯、廈門炒米，可能觸犯新修訂的《商品說明條例》。假如菜式標榜選用「陽澄湖大閘

蟹」作食材，但原來其品種來自其他產區，根據《商品說明條例》第2 (2) (a) (ii)條，已可被視為「應用虛假商品說明」，因為消費者會對該特產的地方專稱有合理期望。消費者如果對菜式名稱不理解時，應向侍應查詢，避免與期望有所落差。同時食肆在標示食材產地時，必須確保有關聲稱符合上述法例的規定。

業界意見

本會在2012年接獲超過2,000宗針對餐廳用膳的投訴，惟近年情況略有改善，2015年有721宗投訴，主要涉及服務質素及價格爭拗。

國際餐飲聯合總會創會會長胡珠表示，本港食肆數目從2003年的8,000間大增至2015年的14,000間，增幅超過70%；目前有超過25萬人從事飲食業。胡珠表示，食肆數量增加，令行內競爭更激烈，然而業內良莠不齊，與顧客的爭拗亦增加。另外，行內人手緊張，具經驗的從業員難求，經常需要聘請臨時工，亦令服務質素受到影響。

清楚列明茶芥費免違法

侍應慣常在食客入座後，即時奉上芥醬、酸菜或花生等小食，假如食肆未有在店鋪或餐牌的適當位置清楚列明相關費用，而在結帳時向

消費者收取茶芥費，食肆

可能觸犯《商品說

明條例》第13E條「誤導性遺漏」。



在飲食業界具有豐富經驗的胡珠認為，食肆成功與否，關鍵在於是否能秉承「以客為本」的傳統。他表示：「近年消費者會透過不同渠道，例如網上社交平台評論食肆的服務或食物質素。當食肆和顧客發生爭拗，本着『以客為本』的宗旨，會即時處理投訴，排解分歧。由於不少投訴涉及收費爭議，食肆應該在當眼位置或餐牌上清楚列明收費詳情，明碼實價，避免不必要的爭拗。業界亦會盡力改善前線員工的溝通能力和增加對行業的專業知識，減少與消費者的誤會。」