

# 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。



叫外賣，除了以電話點餐，近年新興的綜合點餐平台及連鎖食肆的手機應用程式為消費者提供更多選擇，可以挑選壽司、意粉、步隊鍋、街邊魚蛋或雪糕等林林總總的美食。但手機應用程式的送餐服務是否較真人對話的電話點餐服務方便？另須支付多少送餐服務費？於網上付款後，如出現任何問題，已繳款項會否退還？各平台的送餐服務是否準時？如食物未有依時送達或送錯食物，用戶可否即時獲得協助？

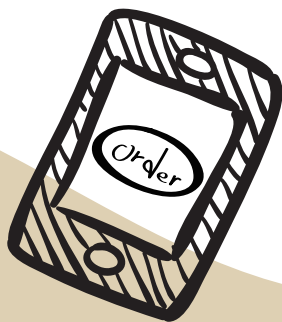
為瞭解以手機應用程式點餐的服務質素，本會於今年9月透過9個點餐服務供應商（Deliveroo、Foodpanda、honestbee、UberEATS、我要外賣、板長壽司、KFC、麥麥送及必勝客）的手機應用程式點餐共78次（另有13次被取消及不能完成的訂餐），審視手機應用程式是否方便易用、食物能否依時送達、食物送達時的狀況、收費詳情，以及實試各服務供應商的客戶服務。此外，本會亦向該9個設有手機應用程式點餐服務的供應商發出問卷，查詢其服務條款及訂單出現問題時的安排。

### 綜合點餐平台服務集中商業區

綜合點餐平台會按用戶輸入的地址或手機當時的位置，列出所有可供點餐的餐廳、餐廳提供的食物和價錢，餐廳數量多寡則視乎用戶使用的平台及送餐地址而定，點餐過程完全在網上進行，用戶可在網上即時付款，系統會顯示所點選的食物的預計到達時間；連鎖食肆自行開發的平台點餐程序與綜合點餐平台類似，用戶可透過手機應用程式揀選連鎖食肆的食物，點餐後食物會由就近的分店送到用戶指定的地址。

手機應用程式「KFC」（#7）、「麥麥送」（#8）及「必勝客」（#9）所屬的連鎖食肆在港九新界都有分店，除了離島及偏遠地區，一般的公司及住宅地址都屬送餐範圍。惟10月起「板長壽司」（#6）只接受新界的送餐要求，如送餐地點為港島或九龍，其客戶服務員向本會職員建議選用綜合點餐平台訂購其餐廳的食物。另一方面，與綜合點餐平台合作的餐廳較集中在繁忙的商業及購物區（包括中環、上環、尖沙咀、灣仔及銅鑼灣），如送餐地點為長沙灣、黃大仙等地區，可供選擇的餐廳較少。因此，綜合點餐平台可能較適合在商業區工作的上班族。

食肆種類視乎送餐地點而定，以北角為例，「Deliveroo」（#1）的餐廳選擇最多，共有104間，可點選中、西、日、韓、泰、越等不同風味的食物；「Foodpanda」（#2）及「UberEATS」（#4）的餐廳選擇分別有43及39間；「honestbee」（#3）及「我要外賣」（#5）的選擇最少，分別只有15及9間，後者並以茶餐廳和薄餅店為主，食物種類有限。



## 1 訂餐

### 於2間點餐平台訂餐 多次被取消訂單

根據是次的點餐實試，於「Deliveroo」(#1)、「Foodpanda」(#2)、「honestbee」(#3)、「KFC」(#7)、「麥麥送」(#8)及「必勝客」(#9)訂餐後，數分鐘內就收到電郵確認訂單。於「我要外賣」(#5)和「板長壽司」(#6)訂餐後，餐廳會在半小時內致電客戶確認訂單內容和送餐地址。

惟在「UberEATS」(#4)點餐後，用戶不會收到訂單確認通知，須自行登入帳戶並到追蹤頁面查看訂單是否已獲確認。

可是，訂單獲確認不等於點餐成功。本會職員於「我要外賣」(#5)訂餐13次，當中5次訂單被所選餐廳取消。於「honestbee」(#3)點餐後訂單被取消的情況更嚴重，本會職員於該平台點餐並付款15次，但竟然有近半(7次)訂單被所選餐廳取消，試過1天內被取消訂單3次，雖然取消後都會收到電郵、手機短訊及手機應用程式發出的通知(push notification)，但已浪費時間，難免氣結。為此本會職員以顧客身份以即時對話(live chat)與「honestbee」(#3)的客戶服務員交涉，過程中服務員只着本會職員耐心等待，沒有作出任何解釋。

### 餐廳「已結業」仍接受訂單？

本會職員在「UberEATS」(#4)點餐後2個小時訂單仍未獲確認，以顧客身分與客戶服務員聯絡後獲免費取消訂單，及後才發現原來有關餐廳已經結業。此外，本會亦發現「UberEATS」(#4)列出的餐廳還包括一些正在裝修的餐廳，用戶仍可在有關餐廳訂餐和付款。因此，用戶如發現在「UberEATS」(#4)點餐後訂單良久不獲確認，應主動聯絡客戶服務員查明究竟。

## 2 送餐服務費及餐牌溢價 每張訂單收取 \$15 至 \$35 服務費

便捷的送餐服務並不是無條件的，「Deliveroo」(#1)、「Foodpanda」(#2)、「honestbee」(#3)及「UberEATS」(#4)每張訂單收取\$20送餐服務費，「UberEATS」(#4)在個別地區(目前只限元朗區)的服務費更高至\$35。

「我要外賣」(#5)則視乎餐廳而定，以尖沙咀為例，平台顯示的20間餐廳當中16間不收取送餐服務費，其餘4間每張訂單收取\$15、\$20甚或\$150送餐服務費。

每張訂單只接受來自1間餐廳的食物，如用戶希望訂購2間餐廳的食物，要分開2次訂購，並支付2次送餐服務費。

連鎖食肆平台方面，用戶如希望獲得免費送餐服務，必須消費滿指定金額，例如「板長壽司」(#6)不接受消費未滿\$200的外賣訂單。「KFC」(#7)、「麥麥送」(#8)及「必勝客」(#9)的訂單如未滿指定金額，會收取\$15送餐服務費(見表一)。

### 點餐價錢比外賣自取最多貴 86%

消費者未必留意到外賣自取與點餐平台存在頗大的價格差異。本會職員於實試期間共點選了137款食物包括單點的食品、飲品及套餐，發現當中83款

表一：手機應用程式點餐服務公司的收費及

類別		綜合點餐平台		
編號		1	2	3
手機應用程式名稱	[1]	 Deliveroo	 Foodpanda	 honestbee
送餐服務費		\$20 (惡劣天氣\$40)	\$20	\$20
付款方式	網上即時付款	電子支付工具/ 信用卡	電子支付工具/ 信用卡	信用卡
	食物送達時	不接受	現金	不接受
食物送達時提供列印單據	[3]	無 b	無 a	無 a
提供訂單預計到達時間	[4]	有 c	有 c	有 c
未能依時送達	通知	手機短訊/ push notification/ 電郵/致電顧客	手機短訊/ push notification	電郵/ 致電顧客
	顧客可否取消?	視乎情況	延遲超過 1小時	延遲超過 30分鐘
	補償	[5]	視乎情況	延遲超過 30分鐘 h
收取外賣後發現訂單出錯	聯絡方法	[6] i j k l	k l	k l
	補救方案	[5] e f g	e f h	e f h
送達後未能聯絡顧客	送遞員會否在送餐地點等候?	約5分鐘	10分鐘	10分鐘
	再次聯絡顧客	不會	致電顧客	電郵/致電顧客
	未能送遞食物的處置	放於送餐地點門口/ 由送遞員自行處理	由送遞員 自行處理	由送遞員 自行處理
顧客尋求協助的途徑	[6]	i k l	k l m	k l m
顧客服務熱線		5808 8718	無	無
電郵地址		support@ deliveroo.hk	support@ foodpanda.hk	concierge@ honestbee.hk
網址		www.deliveroo.hk	www. foodpanda.hk	www. honestbee.hk



食物(61%)在點餐平台的價格較外賣自取的收費高。

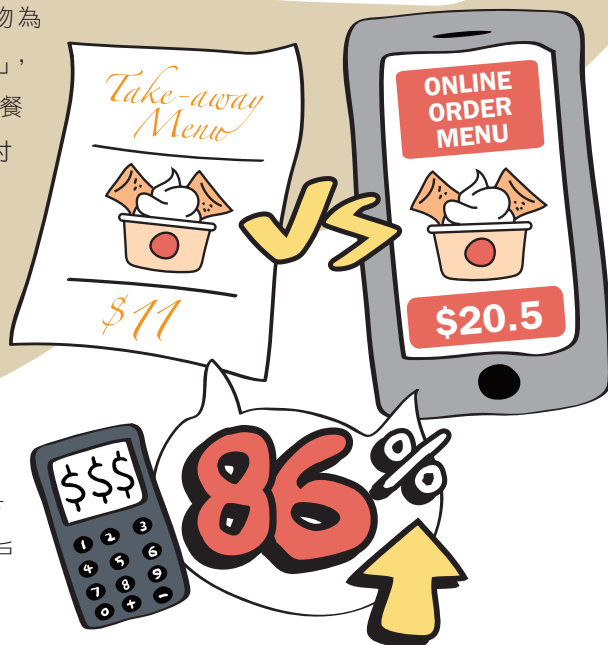
連鎖食肆中，於「板長壽司」(#6)、「KFC」(#7)及「麥麥送」(#8)的點餐平台購買食物，價格都比到餐廳外賣自取平均高25%至34%。唯獨是「Pizza Hut」(#9)不論在手機應用程式點餐抑或外賣自取，大部分(80%)食物的售價都相同，餘下兩成的食物在平台點餐會有14%的溢價。

綜合點餐平台方面，於「Deliveroo」(#1)、「Foodpanda」(#2)及「UberEATS」(#4)所點的食物，超過一半的售價都比在餐廳外賣自取高。「honestbee」(#3)亦有逾四成的食物有收費溢價。撇除在平台及餐廳售價一致的食物，於「Foodpanda」(#2)點餐的平均價格較外賣自取貴約三分之一，溢價

較高，而於「我要外賣」(#5)點餐的溢價相對較低，平均要多付約11%(見表二)。

以金額計，溢價最高的食物為「Deliveroo」(#1)所提供的「活壽司」，外賣自取售價為\$128，但在平台點餐則須付\$200，相差\$72，還須支付\$20的送餐服務費。如以百分比計，溢價最高的食物為「麥麥送」(#8)出售的「新地蘋果脆」，外賣自取售價為\$11，但於平台點餐則須\$20.5，兩者相差達86%。所有綜合點餐平台均向本會表示平台上的售價是由餐廳提供。

點餐平台提供的服務雖然方便，但個別食物的溢價可逾八成，用戶點餐前須小心衡量是否物有所值。



## 服務資料




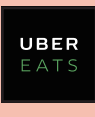

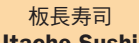

連鎖食肆自行開發的平台					
4	5	6	7	8	9
<b>UberEATS</b>	<b>我要外賣 51WM</b>	<b>板長壽司 Itacho Sushi △</b>	<b>KFC</b>	<b>麥麥送 McDelivery</b>	<b>必勝客 Pizza Hut</b>
\$20 (元朗\$35)	視乎餐廳(尖沙咀收費為\$0、\$15、\$20或\$150)	\$0 (最低消費星期一至五\$200;星期六、日及公眾假期\$300)	消費滿\$60 - \$0 不足\$60 - \$15	消費滿\$70 - \$0 不足\$70 - \$15	消費滿\$90 - \$0 不足\$90 - \$15
電子支付工具 / 信用卡	電子支付工具 / 信用卡(另收手續費)	不接受	信用卡	信用卡	信用卡
不接受	信用卡/現金	信用卡/現金	信用卡/現金	現金	信用卡/現金
無 a	無	有	有	有	有
有 c	有 d		有 d	有 c	有 c
無	致電顧客		致電顧客		
延遲超過75分鐘可安排退款，但已安排送遞員的訂單不可取消	不適用	不適用	視乎情況	不適用	視乎情況
延遲超過20分鐘 h			無		
k m	ijkl	il	il	ijln	ijl
efh	eh	ef	efh	ef	efh
10分鐘			不會	數分鐘	送遞員與餐廳確認後才離開
電郵/致電顧客	視乎餐廳	不適用		致電顧客	致電顧客
放於安全位置			送回餐廳	送回餐廳	送回餐廳
k m	iklm	ilm	il	iln	ilm
無	3762 1188 cs@51wm.com	2834 7012 cs@itamae.com.hk	2745 2903 customerservice@jrghk.com	2880 7300 customer.relations@hk.mcd.com	2411 9820 customer@jrghk.com
www.ubereats.com/hongkong	www.51wm.com	www.37663766.com.hk	www.kfchk.com	www.mcdonalds.com.hk	www.pizzahut.com.hk

註

資料於今年9月由透過手機應用程式及網上提供點餐服務的各商號提供及/或源自其公開資料，並於10月向各商號核實，最新詳情可向有關商號查詢。

- [1] 按手機應用程式英文名稱順序排列。  
△ 該商號(#6)拒絕提供資料，所列資料由本會透過該商號的手機應用程式、網頁、門市店舖及外賣熱線獲取。
- [2] 電子支付工具 (Apple Pay、Android Pay或Pay Pal等)
- [3] a 食物送達後以電郵發出電子單據  
b 食物送達後顧客可登入帳戶下載電子單據
- [4] c 根據製作食物的店舖所提供的資料，以及當時的訂單數量、交通情況、顧客指定送餐地點與店舖地址的距離等情況所估算  
d 由製作食物的店舖提供
- [5] e 免費再次送出正確的食物  
f 以付款的相同方式退回或不收取相關費用  
g 以帳戶結餘 (credit) 形式退回相關費用，作下次消費時使用  
h 提供優惠券/優惠碼供日後使用
- [6] i 致電顧客服務熱線  
j 致電製作食物的店  
k 手機應用程式及/或網站的即時對話(live chat)  
l 電郵  
m 透過「常見問答」尋求答案  
n 填寫網上意見表

表二：於手機應用程式及網上點餐的實試表現

類別		綜合點餐平台					連鎖食肆自行開發的平台	
編號		1	2	3	4	5	6	7
手機應用程式名稱 [1]		 Deliveroo	 Foodpanda	 honestbee	 UberEATS	 我要外賣 51WM	 板長壽司 Itacho Sushi	 KFC
收費溢價 (mark up)	點餐平台收費較高的食品比例 [2]	54%	50%	43%	53%	11%	100%	100%
	平均溢價	30%	33%	24%	25%	11%	25%	27%
	溢價範圍	3% - 56%	11% - 54%	13% - 33%	14% - 40%	9% - 13%	25%	4% - 54%
	最高溢價食物例子	活壽司	壽司組合B	罐裝可樂	壽司組合B	薑蓉蒸鮮枝竹	A-壽司盛	百事
	點餐平台標示價格	\$200	\$108	\$24	\$98	\$88	\$136	\$10
	餐廳外賣自取售價	\$128	\$70	\$18	\$70	\$78	\$108.8	\$6.5
送餐準時程度	差價	\$72 (56%)	\$38 (54%)	\$6 (33%)	\$28 (40%)	\$10 (13%)	\$27.2 (25%)	\$3.5 (54%)
	準時比率 [3]	70%	60%	44%	20%	75%	75%	50%
	預計時間和送達時間的平均差距(分鐘) [4]	7.6	12.2	16.2	18.3	9.0	5.6	11.6
最嚴重的延誤情況 [5]		遲到25分鐘	遲到45分鐘	遲到51分鐘	遲到37分鐘	遲到30分鐘	早到15分鐘	遲到23分鐘

3 付款  
網上即時付款或餐到付款

於「Deliveroo」(#1)、「honestbee」(#3)及「UberEATS」(#4)完成點餐後，都必須在網上即時付款，用戶必須把信用卡資料儲存於點餐平台，否則無法使用服務。

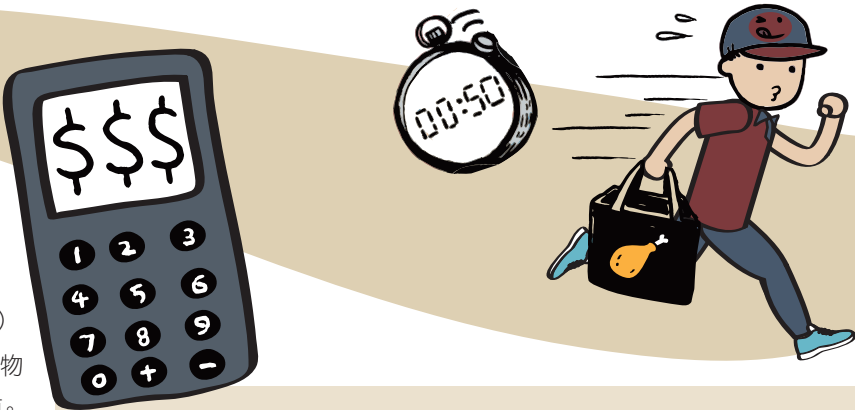
「Foodpanda」(#2)、「KFC」(#7)、「麥麥送」(#8)及「必勝客」(#9)彈性較大，用戶可選擇網上即時付款或食物送達才付款。「板長壽司」(#6)則於食物送達時才收取款項。

「我要外賣」(#5)的付款方式則視乎餐廳而定，以尖沙咀為例，絕大多數餐廳於食物送達時才收取款項，有1間餐廳則接受網上即時付款或食物送達時才付款，如以paypal付款則額外收取7%手續費。

1 間點餐平台不發單據

於連鎖食肆的平台點餐，食物送達時都附有下列印單據。相反，於綜合平台點餐，送餐時都不會提供列印單據，「Foodpanda」(#2)、「honestbee」(#3)及「UberEATS」(#4)於食物送達後會以電郵發出電子單據，「Deliveroo」(#1)的用戶於食物送達後可以登入帳戶下載電子單據，惟「我要外賣」(#5)不會發出任何單據（見表一）。

食物送達時如沒有提供列印單據或單據沒有列明付款方式，可能導致不必要的誤會，因為應門收取外賣的人不一定是下訂單的人，難以確定食物是否正確、齊全，也未必清楚費用和是否已經付款。







網上已付款 餐到再收現金？

「Foodpanda」(#2)雖然讓用戶自由選擇付款方式，然而送出食物時並沒有同時附有列明付款方式及收費的單據，出現問題時容易發生「口同鼻拗」的情況。本會職員2次於「Foodpanda」(#2)的平台點餐並在網上即時付款，但送餐員把食物送達時竟要求收取現金，雖然本會職員表示已在網上付清全數，惟送餐員仍須向公司確認才可交付食物，當中1次本會職員和送餐員一同等候18分鐘才獲公司確認款項已付。

「我要外賣」(#5)食物送達時，所需支付的費用只靠送餐員的口頭表述。本會職員其中一次點餐，手機應用程式顯示的訂單收費為\$256，但合作餐廳的送餐員卻要求收取\$287，在再三查證下送餐員表示\$287才是正確費用，並即時在紙條上手寫收取金額的總數作實，然而為何最終收費比點餐時顯示的高，送餐員只着本會職員向餐廳老闆查詢。

本會職員就上述情況以顧客身份聯絡「Foodpanda」(#2)及「我要外賣」(#5)，其客戶服務員只表示抱歉，但未有解釋事發原因或提出補償。本會建議「Foodpanda」(#2)及「我要外賣」(#5)應作出相應改善，送出食物時應附有列明付款方式及收費的單據，避免爭議；而用戶付款時如發現任何問題，應先與平台的客戶服務員查證才付款。

8	9
	
麥麥送 McDelivery	必勝客 Pizza Hut
100%	20%
34%	14%
12% - 86%	14%
新地蘋果脆 (朱古力)	星期一至四芝享餐
	
\$20.5	\$168
\$11	\$148
\$9.5 (86%)	\$20 (14%)
50%	88%
16.8	5.5
早到85分鐘*	遲到12分鐘

#### 註

本會於今年9月透過9個服務供應商的手機應用程式點餐共78次，於每個平台點餐8至10次不等，表中所列出的資訊根據點餐時平台上的顯示、平台所發出的確認電郵、送餐時的實際經驗，以及本會9月到各餐廳調查所得。表列資訊已供各點餐平台查證，「板長壽司」(#6)及「KFC」(#7)截稿前未有回覆。

- [1] 按手機應用程式英文名稱順序排列。
- [2] 數字反映在各點餐平台實際點選並成功送達的食物中，平台所標示的價格比餐廳外賣自取售價高的食物數量比例。
- [3] 食物在點餐平台顯示的預計到達時間的10分鐘內成功送達指定地點。
- [4] 實際送達時間和點餐平台顯示的預計到達時間之間包括早到和遲到的差距平均值。
- [5] \*「麥麥送」就訂單送餐早到85分鐘一事，經翻查電腦資料，指該紀錄應為「立即訂餐」，因此沒有早到的情況。然而，本會指當時落單的設定應為「預約訂餐」，並有訂餐過程的截圖佐證，「麥麥送」表示此個別事件極少出現，將會轉交相關部門瞭解箇中原因。

## 4 送遞是否準時？

用戶點餐後，所有平台都會在點餐頁面顯示訂單預計送達時間，並於點餐完成後在確認頁面、追蹤頁面及確認電郵再次列明預計到達時間。「Deliveroo」(#1)、「Foodpanda」(#2)、「honestbee」(#3)、「UberEATS」(#4)、「麥麥送」(#8)及「必勝客」(#9)表示訂單預計到達時間是由系統根據多方面因素估算，「我要外賣」(#5)及「KFC」(#7)則表示其平台所顯示的預計到達時間是由製作食物的餐廳提供。

除「honestbee」(#3)外，其餘平台都支援「預約訂餐」。「板長壽司」(#6)及「必勝客」(#9)只接受當日稍後時間的預約。「Deliveroo」(#1)及「我要外賣」(#5)接受當日及翌日的預約。而「UberEATS」(#4)、「KFC」(#7)及「麥麥送」(#8)均接受1星期內的預約，完成點餐後會在確認頁面和確認電郵列明預約日期和時間。

## 送餐延誤達 30 至 75 分鐘 個別平台才允許免費取消訂單

如食物未能依時送達，「UberEATS」(#4)、「板長壽司」(#6)及「麥麥送」(#8)不會作任何通知，其他平台則會透過電話、電郵、手機短訊或手機應用程式的推送通知告知用戶延誤情況。

若送餐延誤超過30分鐘，「honestbee」(#3)表示可應顧客要求取消訂單。當送餐延誤超過60分鐘，「Foodpanda」(#2)可應要求取消訂單。當送餐延誤超過75分鐘，「UberEATS」(#4)表示可應要求取消訂單，然而若已安排送遞員送餐，訂單就無法取消。於「Deliveroo」(#1)、「KFC」(#7)、「麥麥送」(#8)及「必勝客」(#9)表示點餐若出現延誤可否取消訂單，視乎情況而定。但「我要外賣」(#5)及「板長壽司」(#6)表明即使送餐延誤，亦不會應顧客要求取消訂單。

## 2 間平台可就延誤提供補償

此外，「我要外賣」(#5)、「板長壽司」(#6)、「KFC」(#7)及「麥麥送」(#8)均表示不會為延誤作出補償，「honestbee」(#3)及「UberEATS」(#4)表示如延誤超過30及20分鐘，會應用戶要求提供優惠券作補償，其他平台表示補償與否須視乎個別情況而定（見表一）。

## 1 個平台僅 2 成訂單準時送到

上班一族若在緊迫的午膳或晚飯時間叫外賣，衡量點餐平台的表現，送餐準時程度就至為關鍵。本會職員於今年9月在各平台以「預約訂餐」方式點選午餐和晚餐，實試送餐準時程度，結果發現各平台的送餐準時程度表現差異頗大（見表二）。

「必勝客」(#9)近九成訂單依時送到，準繩度最高，而實際送達時間和預計到達時間平均只相差5.5分鐘，表現最好。「Deliveroo」(#1)、「我要外賣」(#5)及「板長壽司」(#6)有七成或以上的訂單準時送達，表現也不錯。相反，在「UberEATS」(#4)則只有兩成訂單依時送達，而且送餐平均遲到18.3分鐘，表現最差。

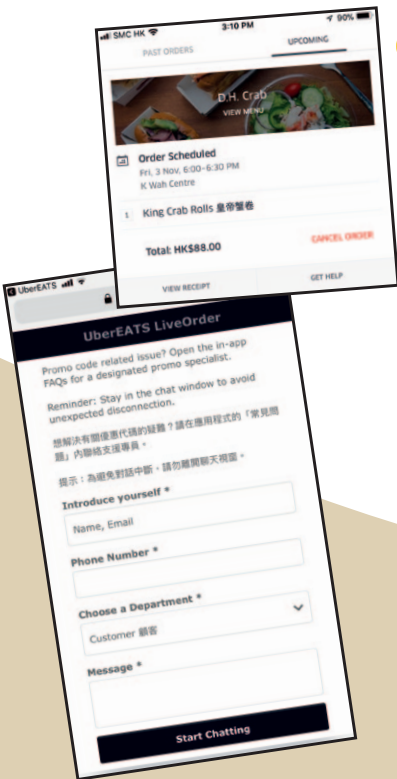


## 5 間送餐延誤近半小時 僅 3 間提供優惠券作補償

「Deliveroo」(#1)、「Foodpanda」(#2)、「honestbee」(#3)、「UberEATS」(#4)及「我要外賣」(#5)都出現遲到約半小時的情況，當此情況出現，本會職員以顧客身份聯絡相關平台。經交涉後，「Deliveroo」(#1)及「UberEATS」(#4)以帳戶結餘(credit)形式提供有效期3個月的\$20優惠券，於下次消費時會自動應用；「Honestbee」(#3)則為30分鐘及51分鐘的延誤向本會職員分別提供有效期1個月的\$30及\$50優惠碼，但下一次點餐的消費金額需達到\$150方可使用該優惠碼；「Foodpanda」(#2)及「我要外賣」(#5)雖然都有為送餐延誤向本會職員致歉，但沒有提供任何補償。

根據「Honestbee」(#3)給予本會的書面回覆，當送餐延誤逾30分鐘，顧客可要求免費取消訂單。在實試期間，「Honestbee」(#3)有2次遲到逾30分鐘，當中1次送餐遲到逾30分鐘後，本會職員透過即時對話要求取消訂單，惟客戶服務員只留下「我明白」後就離開了即時對話，沒有作出跟進，最後食物延誤了51分鐘才送到，這事件反映客戶服務員沒有確實執行公司對顧客的承諾，於送餐延誤逾30分鐘後可應顧客要求取消訂單；若然顧客以為訂單已取消，另買食物，便造成浪費，也多花金錢。

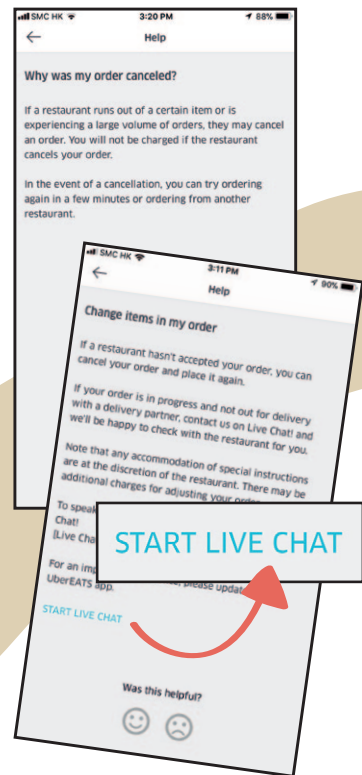




## 5 送達的食物貨不對辦 會補送正確的食物

食物送達後發現有遺漏或出錯時有發生，如平台的跟進工作處理得宜會給顧客信心再次使用。「Deliveroo」(#1)、「我要外賣」(#5)、「板長壽司」(#6)、「KFC」(#7)、「麥麥送」(#8)及「必勝客」(#9)都設有客戶服務熱線方便用戶遇到問題時聯絡。「Foodpanda」(#2)、「honestbee」(#3)及「UberEATS」(#4)則不設顧客服務熱線。「UberEATS」(#4)更沒有提供電郵地址，顧客遇到任何問題都難以向該平台尋求援助，用戶只能在「UberEATS」(#4)的平台選擇「幫助」或「即時對話」，點選後用戶會被帶到「常見問題」的頁面，而大部分選項都只顯示預設答案，只有小部分的選項可以觸發真正的即時對話，用戶要花時間逐一按入不同選項。

用戶收到食物時如發現貨不對辦，所有平台均表示可應要求再次免費送出正確的食物。如果顧客選擇退款，「我要外賣」(#5)表示會和有關餐廳溝通，退款與否視乎餐廳而定，其餘平台表示可應要求退回已收取的相關費用。而「Deliveroo」(#1)表示會把相關費用存入用戶帳戶，用戶須再次消費才可使用。除「Deliveroo」(#1)、「板長壽司」(#6)和「麥麥送」(#8)外，其餘平台表示會因應情況額外提供優惠碼供日後使用作為補償。



## 漏送雪糕 訂撈丁卻送了飯

實試期間，「Deliveroo」(#1)曾漏送1杯雪糕，經反映後該公司把雪糕的售價另加10%存入用戶帳戶供下次訂餐使用。「KFC」(#7)送來的罐裝百事被撞至變形及有可樂流出，經反映後，該公司約半小時後從分店送出相同飲品。「麥麥送」(#8)曾送出有異味的凍檸檬茶，經投訴後，該公司派員以現金退回凍檸檬茶的售價。



此外，於「我要外賣」(#5)點選了撈丁，但最終送到的是盒飯，「我要外賣」(#5)的客戶服務員向本會職員表示會向有關餐廳瞭解情況，但最終未有收到任何回覆或跟進。

## 6 儘管三成食物溫度不理想 食物質素滿意

實試期間，本會職員都會記錄食物送達時的狀況，並以評審員身份為食物溫度及「倒汗水」情況、食物質素等評分。約三成食物送達時溫度被評為不理想，個別評審員表示薄餅送達時已放涼，令薄餅上的鴨肉變乾，難以咀嚼。另有評審員表示因遲到關係，壽司送達時已微暖，開盒時聞到陣陣魚腥味。半成的食物「倒汗水」的情況被評為嚴重，多達三成的訂單都有食物傾側、汁液倒瀉或漏出等情況。總括而言，九成半的評審員都滿意食物質素。



「UberEATS」把食物送達時，手卷內的材料散在盒內。



「Deliveroo」把麵送達時，喇沙湯溢出盒外。



「麥麥送」把朱古力倒瀉。



「板長壽司」把食物送達時，盒內食物傾側在盒的一邊，令牛油果醬沾在盒上。

## 7 個別食物有過度包裝問題

為保持食物質素，各餐廳在包裝上都下了不少功夫。例如為免麵條泡在湯內太久而變臉發漲，影響口感，是次實試的所有餐廳都會將湯和麵分開盛載；部分更把芽菜和香料分開包裝，辣醬由小容器盛載着。此外，為保持食物溫度及避免湯汁溢出，部分餐廳會在容器外再包上一層保鮮紙，盒與盒之間又有紙皮隔開。評審員認為此做法屬包裝過度會造成浪費。本會建議各餐廳在注重食物質素的同時，選用更環保的包裝方法，減少棄置。



「honestbee」在容器外再包上一層保鮮紙。

「板長壽司」隨食物附送8包鼓油、7包芥末、2對筷子和1大包冰。



## 8 食物送達但找不到客戶 5間的送餐員會稍作等候

用戶等候送餐時可能因不同原因錯過了送遞員按動門鐘和來電，送餐員到達送餐地點後如未能聯絡客戶，除「板長壽司」(#6)沒有就此訂立指引外，各點餐平台都有指引，「我要外賣」(#5)表示由於食物是有關餐廳自行運送，安排視乎餐廳而定。「Foodpanda」(#2)、「honestbee」(#3)、「UberEATS」(#4)、「麥麥送」(#8)及「必勝客」(#9)表示如食物未能送遞，送遞員先會致電用戶的登記電話。「Deliveroo」(#1)、「Foodpanda」(#2)、「honestbee」(#3)、「UberEATS」(#4)及「麥麥送」(#8)均表示，送遞員會在送餐地址外等候，「Deliveroo」(#1)的指引為等候5分鐘，「Foodpanda」(#2)、「honestbee」(#3)及「UberEATS」(#4)則為等候10分鐘，「麥麥送」(#8)沒有訂明等候時間。「必勝客」(#9)的送遞員與分店確認未能送達後便會離開。「KFC」(#7)則表示不會等候。

根據實試經驗，訂單送達時如未有人即時應門，送遞員都有致電本會職員。為免不必要的爭拗，訂了餐的客戶亦有責任時刻留意其門鐘和電話。

對於未能送達的食物的處理方法，「Deliveroo」(#1)、「Foodpanda」(#2)及「honestbee」(#3)表示交由送遞員自行處理。「UberEATS」(#4)則強調會把食物放到安全位置，例如送餐地址門口或大廈大堂。「KFC」(#7)、「麥麥送」(#8)及「必勝客」(#9)會把未能送遞的食物交回分店。



「麥麥送」的新地送達時已融化，影響觀感，亦有食物安全風險。消費者訂餐時若遇到類似情況，應避免食用。



「UberEATS」所送遞的豆腐花已碎及蜜瓜冰已融化。





### 總結

點餐平台提供的是點餐及送餐服務，食物由合作餐廳或有關連鎖店的分店提供，點餐平台的好處是點餐過程便捷和價目一目瞭然，但如遇到問題時則較難找到即時協助。用戶選擇綜合點餐平台時，除了送餐服務費及準時程度外，亦須注意提供食物的溢價及客戶服務質素等。顧客叫外賣無非希望得到快捷方便的服務，足不出戶便能享用不同種類食物。各點餐平台應時刻聽取客戶的意見，不斷提升平台的技術，完善流程，改善客戶服務質素，令合作餐廳增加生意之餘，顧客亦能得到滿意的服務。



及路面擠塞等，部分合作餐廳亦可能接獲大量訂單或人手不足，準備食物的時間較預期長。該公司稱有系統根據訂單延遲時間等因素自動計算補償予用戶。此外，該公司表示一直致力在平台提供與堂食相同的餐牌及價格，並積極與合作餐廳檢討價格，希望調整至零溢價，但個別餐廳會因其商業考慮而在平台提供不同的餐牌及價格。

「honestbee」(#3)表示其外賣服務於2017年7月推行至今，一直聽取顧客意見改善服務質素及完善服務流程，致力提供高質素的食物和準時的送餐服務。該公司稱如餐廳於15分鐘內未能接受顧客的訂單，服務系統會自動取消該訂單，以避免餐廳於繁忙時段無法完成訂單而影響食物質素和送餐時間。該公司表示大部分餐廳仍屬新合作階段，或因未熟習系統操作或餐廳員工未有接受適當的內部培訓，以致出現訂單被意外取消的問題。該公司又表示平台上的食物的價錢根據與餐廳的協議而定，做法和同業類同。關於食物傾側或漏出等情況，該公司稱已經採取對應方案減少食物在派送途中晃動。如有流質食物，該公司建議餐廳貼上膠紙或貼紙，防止滲漏。

「UberEATS」(#4)表示每張訂單的實際送達時間會受當時訂單數量和實際交通情況影響，用戶可以於手機應用程式內實時看到送餐合作夥伴的具體位置和最新的預計送達時間。該公司稱在一般情況下，如果送餐時間延遲多於20分鐘，會給予顧客一個優惠號碼以作補償。如果送餐時間延遲多於75分鐘，會為客人安排退款。該公司又稱不建議餐廳合作夥伴在平台上使用不同的定價，但平台上食物的定價全由餐廳自行決定。

「我要外賣」(#5)表示平台上的送餐時間只作參考，實際送餐時間受各種因素影響。該公司稱部分餐廳或未能在平台上



及時提供最新價格，該公司一旦發現平台上的價格與餐廳售價不一致，會盡快更新。

「麥麥送」(#8)表示整體上滿意餐廳的送餐時間。就訂單早到85分鐘一事，該公司認為此乃極少出現的個別事件，會將個案轉交相關部門瞭解箇中原因。該公司又表示，「麥麥送」平台設有獨立餐牌，食物組合及價錢與麥當勞餐廳不一樣。該公司稱會將今次本會進行的調查結果與餐廳分享及加強執行標準。

「必勝客」(#9)表示一直致力達到「Hot & On Time」的服務宗旨，並不斷配合科技發展以改善點餐及送餐流程，以及持續招聘外送速遞人員，務求為顧客準時送上優質食物。該公司稱會確保在點餐平台上清楚列明食物價錢及外送速遞最低消費；而定價方面，該公司表示會因應營運成本變動、競爭者的特別推廣優惠以至不同的市場環境狀況等因素而作出調整，亦會按個別的菜單提供不定期優惠。

### 商戶意見

「Deliveroo」(#1)表示平台上的售價由餐廳提供，該公司會持續反映顧客意見予餐廳，務求令顧客和餐廳都感滿意。

「Foodpanda」(#2)表示有不同因素影響送餐的準時程度，包括繁忙時段出現大量訂單、外送員未及完成之前的訂單