






# 表一：6個點餐平台的外送服務收費及相關政策

類別	綜合點餐平台			連鎖食肆的自家平台			
名稱	戶戶送 Deliveroo	 Foodpanda	 KeeTa	 肯德基 KFC	 McDelivery 麥麥送	 必勝客 Pizza Hut	
點餐途徑	網上、手機程式	網上、手機程式	手機程式	網上、手機程式	手機程式	網上、手機程式	
必須要註冊	是	是	是	否	是	否	
最低消費金額 [1]	有 <b>a</b>	有 <b>a</b>	\$60 <b>b</b>	沒有	沒有	\$60	
預約訂餐 (提早預訂時限)	提早1天	提早1至6天	沒有	提早7天	提早2小時至7天	提早5天	
付款方式 [2]	<b>ABEFI</b>	<b>ACDEFGHJ</b>	<b>ABCEFGI</b>	<b>ACEGI</b>	<b>ADEFGIJ</b>	<b>AEGIJ</b>	
平台費/服務費	實試收取的金額	\$3.9至\$5	\$3.8至\$5	劃一\$2	沒有		
	計算方法	按未扣除優惠或折扣前的購物籃總額之2.5%計算, 上限\$5	按購物籃金額及訂購項目之原價的2.5%計算, 食物平台的上限為\$5	有助持續提升服務水平	沒有		
運費/送餐服務費	實試收取的金額	\$20至\$26 (其中3次免運費)	\$15至\$35 (其中3次為繁忙時段運費)	\$3至\$29 (其中2次免運費, 另有6次減收運費)	沒有	劃一\$20	
	計算方法	按送餐地址與餐廳的距離	按落單地點、餐廳距離及時段	按地區的繁忙程度、餐廳距離、營運調配、送遞員多寡等	滿\$90免運費, \$90以下需支付\$30運費	劃一\$20 (消費滿\$350可免運費)	
確認訂單及通知顧客	顧客在應用程式內收到通知及電郵紀錄	發送電郵確認訂單	在應用程式內查看實時訂單狀態, 及發送電郵通知	於網上或手機程式顯示訂單, 及發送電郵給顧客	發送電郵確認訂單及發送收據	網上訂餐, 發送確認電郵; 手機訂餐, 程式中「我的訂單」可查閱訂單資料	
落單後顧客可否取消訂單	如餐廳仍未確認訂單可取消訂單。如服務嚴重受影響亦可選擇取消訂單	如商戶尚未接受訂單, 顧客可要求取消訂單並獲退款	如商戶尚未接受訂單, 顧客可以取消訂單及退款。如商戶已確認接單, 則可能因商戶不同意未必可以取消訂單	需聯絡客戶服務查詢安排取消	可致電外賣熱線取消	網上付款後不能取消或更改	
預計送達時間的計算方法	涉及商業資料, 不便透露	以不同因素作考量, 包括當時的訂單數量、訂單距離、時段、天氣情況、交通情況等	商戶距離、商品/服務準備的時間等	因應距離而有不同的運送時間	根據訂單數據計算	按照負責分店的實際營運情況	
訂餐時遇到問題聯絡客服的途徑 [3]	平台程式上的即時支援功能 <b>c</b>	可透過平台上的客服中心聯絡	線上即時對話/線上表格/電郵	電話熱線/電郵/手機程式或社交平台留下資料	電話熱線/應用程式內即時對話/填寫網上表格 <b>d</b>	電話熱線/社交平台的即時對話/電郵	
如未能依時送達	通知顧客	平台程式上會更新最新的預計到達時間	在平台點擊「我的訂單」查看剩餘時間	在應用程式內向顧客發送通知或由客服聯絡顧客	不會主動通知	顧客可查看應用程式上的訂單狀態	會
	顧客取消訂單 [4]	餐廳確認訂單後, 顧客不能取消訂單	只限於商戶尚未接受訂單	可以取消訂單, 並會退回全數金額。另有推出準時保, 若訂單延誤送達, 將根據有關規則送出現金券作補償	可以 <b>e</b>	可以	可以
送達後如未能聯絡顧客	補償顧客	根據不同情況作出補償	送餐時間受不同因素影響, 會因應受影響的程度和時間作出補償	因應不同情況安排	會	視乎情況作適當安排	
	未能送遞的食物處置方法	在送餐地點等候及聯絡顧客 有為送遞員提供指引, 讓他們嘗試聯絡顧客, 如不成功則通知客務團隊作支援	送遞員可透過即時聊天室功能與顧客聯絡。如送餐期間遇上問題, 可利用實時聊天室與客服聯絡, 尋求指示及協助	會在送餐地點等候, 若多次未能聯絡顧客會反映給客服要求協助。若10分鐘內仍無法聯絡顧客或無人收取訂餐, 會將訂餐放在安全位置, 如沒有安全位置則會由平台自行處置	送遞員會停留約5分鐘及嘗試致電顧客	會	會
收到訂餐後如發現有錯漏	聯絡方法及處理	平台上有即時支援功能, 可聯絡平台的24小時客服團隊	顧客可即時透過平台的客服中心與客服聯絡	如錯過並非顧客的過錯, 可聯絡客服處理。如確定顧客收到的訂單/餐品不符合描述、品質或狀態令人不滿意, 可賠償整個或部分訂單	可致電分店或聯絡客服, 並會因應不同訂單的情況作調整	可致電熱線查詢, 會安排即時補送或擇日補送, 或以其他賠償方案如禮券代替	須於產品交收後1小時內致電製作分店或客服熱線跟進
	全額或部分退款	根據不同情況作出賠償	如經核證後發現顧客收取的食物與訂單有差異, 會按實際情況作出退款	會視乎情況處理	會	如產品於交收時證實已經損壞, 或不包括訂購及已收費的產品, 或誤送另一產品, 可退回該產品的費用	
2023年12月至2024年1月的迎新優惠 [5]	12月: 指定新用戶優惠碼, 連續5張訂單減\$50及14日免運費 <b>f</b> ; 1月1日至21日: 指定優惠碼, 7張總值\$240優惠券 <b>g</b>	新顧客可獲得1至2張\$40現金優惠券, 並享有首張訂單免運費優惠 (受條款及細則約束)	迎新優惠及邀請好友活動, 符合要求的邀請者及被邀請者可獲得優惠券	訂單滿\$10送1件雞	沒有	新會員可享有高達\$600迎新電子優惠券	
相關環保政策	平台設有不要餐具功能; 另會鼓勵餐廳使用環保物料盛載食物, 並為餐廳提供折扣選購	在程式預設「不需餐具」, 並在2021年推出首個環保包裝計劃, 幫助餐廳夥伴減少塑膠和發泡膠餐具的使用。另在2022年與環保組織合作啟動本港首個可重用餐盒計劃	鼓勵商戶提供環保餐具, 並在平台推出相應的標註功能, 讓顧客能夠選擇是否需要一次性的餐具	設不需要餐具的選項	2022年9月起全線餐廳停用即棄塑膠餐具包括刀、叉、匙羹, 並轉用木餐具。外送服務以紙製托盤取代膠袋盛載飲品, 並採用獲認證的包裝物料	預設走餐具; 薄餅盒包裝採用獲認證的紙盒	

**註** 上表資料在去年12月至今年1月收集, 最新資料以有關公司公布為準。 [3] **c** 顧客可以聯絡客服團隊就不同事宜作出選項。 [4] **e** 需聯絡客服查詢有關安排。 [1] **a** 金額視乎餐廳而定。 **b** 未達最低消費金額需支付差價。 **d** 於辦公時間內透過「麥當勞小助手」內即時對話或非辦公時間內透過「麥當勞小助手」內的連結填寫網上表格。 [5] **f** 最低消費\$100。 **g** 設不同最低消費及/或優惠金額。 [2] **A**=信用卡; **B**=扣帳卡; **C**=Apple Pay; **D**=Google Pay; **E**=AlipayHK或Alipay; **F**=WeChat Pay; **G**=PayMe; **H**=PayPal; **I**=八達通; **J**=現金。