

書面質詢

謝誓宏議員

外賣平台抽成比例及收費合理標準問題

隨著外賣行業的蓬勃發展，越來越多的餐飲商戶選擇入駐外賣平台以拓展業務。然而，這種看似便捷的商業模式背後，卻隱藏著令人憂心的問題。近期我們辦事處接到大量餐飲從業者反映外賣平台不僅抽成比例過高，更存在收費繁雜、缺乏透明度等問題，這讓本就利潤微薄的小餐飲商戶雪上加霜，生存空間被不斷擠壓。

雖然，繳納外賣平台加盟費是餐飲商戶入駐的必要條件，但平台方的收費項目遠不止於此。商戶在支付基礎加盟費後，還要承擔配送費、平台活動推廣費、圖片素材處理費等名目繁多的附加費用。儘管特區政府一直致力於維持開放的市場環境，但目前餐飲商戶面臨的經營壓力依然巨大，甚至出現「入不敷出」的情況。與以往未入駐外賣平台的經營模式相比，不少商戶表示，即使營業額與以往相當，淨利潤與過去相比急跌一半，經營壓力倍增。

特區政府曾表示會持續關注外賣平台的收費合理性，但對於何謂「合理」卻始終未有明確定義。目前經濟及科技發展局僅透過發布指引、約談三大外賣平台等方式進行監管，事實是既缺乏具體的監管工具，也未制定相應的處罰機制，收效甚微。另外，政府將外賣平台視為企業間的商業合作，卻未正視平台間可能出現的惡性競爭問題。例如惡意壓價、獨家合作等不正當手段，這些行為都極有可能會破壞市場秩序，損害商戶和消費者利益。

現時澳門外賣市場主要依賴本地居民消費，旅遊業復蘇帶來的紅利有限。為維持經營，不少商戶被迫漲價轉嫁成本，加劇了物價上漲壓力，最終損害的還是消費者權益。當前外賣平台的競爭模式，既無助於行業健康發展，也未能為澳門餐飲業創造實質價值。因此，政府應該儘快出台收費標準與規範，在保障平台合理收益的同時，更要為小微商戶留出生存

空間，只有這樣才能實現平台與商戶的共贏發展，促進餐飲行業的長遠繁榮。

基於此，本人向政府提出以下質詢，並要求適時給予清楚、準確、連貫和完整的回覆：

一、 針對外賣平台收費的透明問題，有關當局有何應對的監管措施，例如會否制定透明化收費標準，明確界定「合理抽成範圍」，根據訂單金額、配送距離等設定分級費率(如營業額越低抽成比例遞減)，避免隱性收費，以維護加盟商家與消費者之權益？

二、 針對微小企業因外賣平台抽成較高而面臨經營壓力的問題，政府會否推出針對性的扶持措施，例如通過稅收優惠等方式與平台合作，為店鋪提供外賣費用減免的優惠，或者會否考慮設立「零抽成訂單額度」(如：每月前100單僅收基礎配送費)等政策，以實際性政策降低運營成本？

三、 針對平衡平台運營需求與本地商戶權益的問題，有關部門如何加強雙方的協商機制，例如建立定期對話平台，讓商戶能參與收費政策的討論，避免平台單方面制定不利於商戶的規則？