

## 调查： 本地人愿支付 多15%送餐费

李庚洧 报道

lgengwei@sph.com.sg

本地研究显示，半数以上的调查对象一周内使用送餐服务至少一次，而94%认为，选择使用送餐服务首要的原因是便利。

顾客也愿意额外支付15%送餐费，并认为在一个30元的订单上外加5元送餐费是合理的。

这项调查由新加坡国立大学管理学院客座教授雪莉柯米思（Sherri Kimes）领导，并联合新加坡生产力中心（Singapore Productivity Centre），在今年2月展开网上问卷调查，对象是500名居住在本地的公众。

在点餐时，约86%的调查对象会选择送餐平台中所列出的餐馆。若自己喜欢的餐馆没有与送餐平台合作，只有约三成顾客依然会跟喜欢的餐馆直接订餐，约42%则表示不会这样做。

此外，40%的调查对象表示送餐服务曾出差错，其中最大的问题包括遗漏或接到错误的餐点以及送餐员迟到。当订单出差错时，约57%的调查对象选择责怪餐馆而不是送餐服务业者。

也是康奈尔大学（Cornell）酒店管理学院营运管理终身荣誉教授的雪莉柯米思与新加坡生产力中心首席执行官陈远涛，昨天下午在LinkedIn举行网络研讨会，分享研究结果。

雪莉柯米思说，许多调查对象认为送餐价格高于外卖价格是合理的，对额外送餐费也持有相当正面的看法。但是，她也建议餐馆在对外销售时避免说送餐价格比外卖价格高，而是将外卖以折扣价销售。例如，餐馆可说外卖价格比送餐价格便宜20%，而不说送餐价格比外卖高20%。