

二零一六年一月十二日
討論文件

立法會食物安全及環境衛生事務委員會

配方粉供應鏈

目的

本文件旨在向委員匯報食物及衛生局(食衛局)在監察配方粉供應及價格水平的情況，以及業界在改善配方粉供應鏈的工作。

背景

2. 我們在2014年12月9日向本事務委員會匯報上述有關配方粉供應的事宜。我們在該事務委員會會議上表示會繼續委託顧問公司進行調查，以了解本地零售層面的配方粉供應及價格水平，以及本地消費者購買配方粉經驗及對使用預訂服務的意向。我們亦會透過配方粉供應鏈委員會¹跟進及監察供應商完善供應鏈的工作。

3. 配方粉供應鏈委員會分別於2015年3月和12月召開會議，我們在會上向委員匯報上述兩項調查的結果，業界亦於會上報告了推行配方粉供應鏈改善措施的情況(詳見下文第23-24段)。

¹ 政府在2013年7月成立了配方粉供應鏈委員會，研究配方粉供應鏈改善措施，並向政府提出建議，成員包括14名非官方人士，當中包括主要配方粉供應商、零售商、家長、物流界、相關學術界，以及消費者界別的人士。

配方粉供應及價格情況

4. 正如我們於2014年12月向事務委員會表示，《2013年進出口(一般)(修訂)規例》(《修訂規例》)在某程度上在配方粉的供應、本地需求及非本地需求之間達到平衡作用，既照顧到本地嬰幼兒父母對配方粉的需求，亦能保障商業貿易自由。

配方粉貿易數字

5. 我們留意到《修訂規例》實施後，配方粉的進口、轉口及留用進口量在2013年和2014年均繼續增加，至2015年保持平穩。根據2015年3月至9月的數字(附件一)：

- (a) 配方粉的進口量為3 113萬公斤，與2014年同期相約，較2013年同期上升9.3%；
- (b) 配方粉的轉口量為702萬公斤，較2014年及2013年同期分別上升48.3%及73.9%；以及
- (c) 配方粉的留用進口量為2 411萬公斤，較2014年同期下跌10.5%，與2013年同期相約。

截至2015年10月31日，工業貿易署已發出約50 000張配方粉出口許可證。

零售供應及價格情況

6. 我們於2014年12月向本委員會匯報定期調查的結果後，繼續委託顧問公司於2014年12月至2015年2月，以及於2015年5月至10月進行調查，以有效及適時掌握及監察配方粉在零售層面的供應及價格情況。為集中資源及令調查更具效率，調查涵蓋根據報章報道及在2013年壓力測試期間短缺情況較嚴重的兩個品牌，分別是美素佳兒及美贊臣。

7. 最新的零售供應和價格情況的調查結果載於附件二。整體而言，五區總缺貨率持續改善。然而，個別品牌的配方粉在個別地區仍有不同程度的短缺。就美素佳兒1至3號階段產品而言，五區總缺貨率在2015年5月至10月期間普遍維持在約20%，較2014年12月至2015年2月期間普遍超過20%稍為回落。唯在個別區域有個別階段產品的缺貨情況仍較為嚴重，例如美素佳兒2號階段產品於5月28日至6月1日的調查期間在元朗區缺貨率高達47%；美素佳兒3號階段產品於7月25日至29日的調查期間在深水埗區缺貨率亦高達40%。

8. 相對而言，美贊臣的缺貨率較美素佳兒較低，五區總缺貨率在2015年5月至10月期間普遍維持在約10%，較2014年12月至2015年2月期間的7%-17%稍為下降。美贊臣2號階段產品於5月28日至6月1日期間在元朗區的缺貨率為27%，其餘階段產品在整個調查期間，在不同區域錄得不超過20%的缺貨率。

9. 至於十一黃金周及其前後被視為需求高峰期的日子，調查結果顯示五區總缺貨率均沒有顯著上升。我們相信這與《修訂規例》實施後，平衡了供應、本地需求及非本地需求，以及在政府的促請和鼓勵下，供應商持續採取了供應鏈改善措施有關。

10. 在零售價格方面，調查顯示大型連鎖店及藥房供應的配方粉價格在調查期間維持平穩。大型連鎖店的零售價大致與供應商的建議零售價一致，而藥房的平均零售價則一般來說低於大型連鎖店的零售價。

11. 我們已將上述調查結果交給有關的供應商，並敦促他們積極跟進，確保有穩定及充足的配方粉供應予本地嬰幼兒。我們亦將調查的結果呈交配方粉供應鏈委員會，以便該委員會就供應鏈改善措施提供進一步意見。我們會繼續委託顧問公司定期進行有關調查。

預訂配方粉服務的使用情況

12. 從七大配方粉供應商近期提交的資料(附件三)，我們留意到預訂配方粉服務在 2014 年農曆新年後出現下降趨勢。七大供應商透過上門服務及零售點取貨服務售出的配方粉數目，由 2014 年年底的近 12 000 罐下跌 50% 至 2015 年 9 月份約 6 000 罐。另外，據七大主要供應商的數據，現時每月仍有數十至百多罐配方粉經由奶粉券計劃出售。

13. 整體而言，使用預訂服務的本地嬰幼兒家長的比例仍相當低，情況與本地消費者購買配方粉經驗及對使用預訂服務意向的調查的結果脛合(見下文第 15(a)段)。

本地消費者購買配方粉經驗及對使用預訂服務意向的調查

14. 我們於 2014 年 12 月向本委員會匯報合共兩次定期調查的結果後，繼續委託顧問公司於同月、2015 年 2 月及 11 月進行了三次調查(合共五次調查)，以了解本地嬰幼兒家長購買配方粉的經驗，例如經常使用的渠道及選用這些渠道的原因；我們亦希望透過該調查了解家長現時有否使用不同的預訂服務，以及日後會否使用或多些使用這些預訂服務的意向。有關調查在全港十個區域進行，每次均會有最少 400 名食用七大主要品牌配方粉的本地嬰幼兒的家長或其他照顧者(下稱「受訪者」)成功接受訪問。

15. 顧問公司於 2015 年 11 月進行了最新一次的調查，訪問了 415 名受訪者。整體而言，最新一次調查的結果與之前四次調查的結果相若，受訪者選擇經常使用的購買渠道，對預訂服務的認知，以及未來使用預訂服務的意向均沒有顯著分別。最新一次調查的結果如下(連同之前四次調查結果詳情亦見附件四)：

- (a) 經常透過預訂服務購買配方粉的受訪者數目相當小，只有 18 人(即受訪者總數的 4%)。當中，選擇透過供應商網站或流動程式訂購佔大多數，只有個別人士選擇透過供應商熱線預訂上門送貨服務，經奶粉券計劃購買，或經大型連

鎖店留貨等。絕大部份受訪者(396 人，即受訪者總數的 96%)經常直接從藥房或大型連鎖店購買配方粉(見附件四表 1.1)；

- (b) 對預訂服務的認知方面，138 名的受訪者(即受訪者總數的 33%)不認識任何一種預訂服務。認識至少一種預訂服務的受訪者則有 277 名(即受訪者總數的 67%)(見附件四表 2.1)；
- (c) 在(b)項 277 名受訪者(即受訪者總數的 67%)中，212 名受訪者(即受訪者總數的 51%)表示未曾使用過任何預訂服務，47 名受訪者(即受訪者總數的 11%)表示沒有經常使用預訂服務，18 名受訪者(即受訪者總數的 4%)則經常使用預訂服務(見附件四表 2.2)。
- (d) 就未來使用預訂服務的意向，顧問公司亦向 277 名認識預訂服務，但未曾或非經常使用有關服務的受訪者(即受訪者總數的 67%)作出查詢，當中 120 名受訪者(即受訪者總數的 29%)未有表示日後會多些使用各項預訂服務，日後會多些使用各項預訂服務的受訪者則有 138 名(即受訪者總數的 33%)(見附件四表 2.3)。

16. 就有認識預訂服務的受訪者表示不會或不考慮多些使用個別預訂服務，顧問公司向這些受訪者查詢有關原因。一般而言，手續繁複、價格較高(奶粉券計劃和透過供應商網站或流動程式訂購除外)、現貨充足和涉及個人資料為最主要的考慮因素。

17. 至於表示日後會多些使用預訂服務的受訪者中，最多受訪者會多些使用經供應商熱線預訂的服務(包括上門送貨及到零售店取貨服務)。受訪者選擇多使用各項預訂服務的原因亦有所不同，包括不需要外出(就上門送貨服務而言)、供應充足(就於零售店取貨的預訂服務、奶粉券計劃及大型連鎖店提供的預訂服務而言)。

分析及建議

18. 調查顯示，33%的受訪者不認識任何一種預訂服務(見上文第 15 段(b))。因此業界仍須繼續推介預訂服務，並加大推介的力度，讓家長認識預訂服務。

19. 另一方面，雖然有超過一半的受訪者認識預訂服務，但當中未曾使用過預訂服務的人數亦佔受訪者總數的 51%(見上文第 15 段(c))。當零售層面出現嚴重短缺時，他們未必會懂得使用適合其需要的預訂服務，以及時應付其嬰幼兒的需要。我們亦關注受訪者中表示會多些使用預訂服務的意欲有所下降。

20. 就此，業界應鼓勵本地消費者嘗試使用預訂服務，以充份了解其運作，加強對服務的認識和信心。不少受訪者認為預訂服務手續繁複(見上文第 16 段)，業界應考慮簡化程序，並向市民多作介紹，以釋疑慮。業界亦應繼續確保其熱線運作暢順，並在有需要時增加熱線服務人手，以確保能夠於 24 小時內回覆顧客的所有來電，增加市民對熱線服務的信心。

21. 調查亦顯示，本地消費者會因不同的原因選擇不同的預訂服務(見上文第 17 段)，因此業界在推廣各項預訂服務時，應切合不同消費者的需要。在推廣時，業界可考慮按個別消費者的購買模式和期望，以及不同預訂服務的優點，作出針對性的推廣。此外，雖然有意使用奶粉券人數有下跌情況，但仍有部份家長使用奶粉券計劃(見上文第 12 段)，亦有約四份一受訪者表示有意使用(見上文第 17 段)。由於奶粉券計劃作為其中一種預訂途徑可發揮相輔相承的作用，能為本地嬰幼兒家長提供多一個訂購渠道的選擇。因此，業界有必要繼續奶粉券的推廣工作。

22. 業界亦應繼續透過不同媒體，包括電視、網站及報章，加強向家長介紹預訂服務。食衛局樂悉從電視、雜誌和零售點得知預訂服務的受訪者比例有所增加，期望業界繼續有關工作。

配方粉供應鏈委員會

23. 配方粉供應鏈委員會於 2015 年 12 月 9 日召開最近一次會議，跟進及監察供應商完善供應鏈的工作。委員會就 2015 年 5 月至 10 月有關配方粉供應及價格水平的調查結果，以及 2015 年 11 月份的本地消費者購買配方粉經驗及對使用預訂服務意向調查的結果，進行討論。

24. 業界認為近期配方粉供應充足穩定，各訂貨措施運作暢順。家長亦對預訂服務(包括奶粉券計劃)的運作有一定了解。奶粉券措施作為安全網，使用量偏低是體現整體市場運行暢順。就業界的回應，我們建議業界應繼續主動向本地嬰幼兒家長宣傳預訂服務(包括奶粉券計劃)，並因應最近本地消費者意向調查的結果，更具針對性地向家長介紹相關服務。

未來路向

25. 我們會在未來數月繼續委託顧問公司，進行上文提及的兩項調查，並透過配方粉供應鏈委員會持續跟進及監察供應商完善供應鏈的工作。我們會繼續聽取配方粉供應鏈委員會及本事務委員會的意見。

徵詢意見

26. 請委員備悉本文件的內容。

食物及衛生局
二零一六年一月

配方粉進口、轉口及留用進口貨量
(2012年1月至2015年9月)

年份	月份	進口貨量 (a) (公斤)	轉口貨量 (b) (公斤)	留用進口貨量 (a)-(b) (公斤)
2012	1月	3 261 523	130 609	3 130 914
	2月	3 726 536	258 902	3 467 634
	3月	3 511 711	142 247	3 369 464
	4月	4 074 856	161 251	3 913 605
	5月	3 955 038	298 042	3 656 996
	6月	3 259 768	157 493	3 102 275
	7月	2 674 227	233 624	2 440 603
	8月	3 884 954	213 604	3 671 350
	9月	3 482 528	256 184	3 226 344
	10月	4 189 875	213 819	3 976 056
	11月	4 162 563	218 103	3 944 460
	12月	4 127 174	292 346	3 834 828
2013	1月	4 683 142	377 294	4 305 848
	2月	2 760 311	455 679	2 304 632
	3月	3 677 706	461 991	3 215 715
	4月	4 340 899	601 200	3 739 699
	5月	5 073 673	726 750	4 346 923
	6月	4 944 289	583 821	4 360 468
	7月	3 989 216	623 999	3 365 217
	8月	3 226 642	658 374	2 568 268
	9月	3 224 475	380 319	2 844 156
	10月	3 442 600	592 875	2 849 725
	11月	4 945 160	442 650	4 502 510
	12月	4 553 279	482 128	4 071 151

年份	月份	進口貨量 (a) (公斤)	轉口貨量 (b) (公斤)	留用進口貨量 (a)-(b) (公斤)
2014	1月	5 383 776	529 611	4 854 165
	2月	2 614 628	579 183	2 035 445
	3月	4 434 835	692 036	3 742 799
	4月	4 555 809	689 098	3 866 711
	5月	4 427 059	611 108	3 815 951
	6月	4 020 936	490 865	3 530 071
	7月	4 319 703	625 376	3 694 327
	8月	4 909 033	742 916	4 166 117
	9月	5 011 220	879 497	4 131 723
	10月	4 216 914	1 065 193	3 151 721
	11月	6 049 155	835 903	5 213 252
	12月	6 221 211	883 956	5 337 255
2015	1月	5 000 199	997 397	4 002 802
	2月	3 908 490	596 298	3 312 192
	3月	4 581 309	871 354	3 709 955
	4月	5 178 178	848 456	4 329 722
	5月	4 327 139	949 937	3 377 202
	6月	4 371 671	815 343	3 556 328
	7月	4 598 325	989 506	3 608 819
	8月	3 780 158	1 279 988	2 500 170
	9月	4 291 764	1 263 036	3 028 728

資料來源：政府統計處貿易資料分析組

增長率

	進口貨量 (公斤)	轉口貨量 (公斤)	留用進口貨量 (公斤)
2015年3月至9月(a)	31 128 544	7 017 620	24 110 924
2014年3月至9月(b)	31 678 595	4 730 896	26 947 699
增長率(%) (a)-(b)/(b)	-1.74%	48.34%	-10.53%

	進口貨量 (公斤)	轉口貨量 (公斤)	留用進口貨量 (公斤)
2015年3月至9月(c)	31 128 544	7 017 620	24 110 924
2013年3月至9月(d)	28 476 900	4 036 454	24 440 446
增長率(%) (c)-(d)/(d)	9.31%	73.86%	-1.35%

零售點供應情況調查結果

美素佳兒

調查日期	各階段五區總缺貨率		
	1	2	3
5月28日至6月1日	21%	25%	21%
6月26日至30日	14%	18%	18%
7月25日至29日	11%	15%	17%
8月29日至9月2日	16%	15%	15%
9月29日至10月2日	15%	12%	14%
10月3日至7日	21%	15%	17%

2015年5月28日至6月1日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	西貢	深水埗區	總計
1	17%	20%	10%	27%	30%	21%
2	20%	47%	10%	27%	23%	25%
3	13%	27%	17%	30%	17%	21%

2015年6月26日至30日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	西貢	深水埗區	總計
1	20%	13%	7%	3%	27%	14%
2	30%	17%	7%	20%	17%	18%
3	23%	17%	13%	13%	23%	18%

2015年7月25日至29日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	西貢	深水埗區	總計
1	10%	13%	13%	7%	10%	11%
2	10%	17%	13%	10%	27%	15%
3	13%	13%	17%	10%	40%	17%

2015年8月29日至9月2日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	沙田	深水埗區	總計
1	20%	23%	10%	13%	13%	16%
2	17%	23%	3%	17%	17%	15%
3	10%	17%	13%	20%	13%	15%

2015年9月29日至10月2日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	沙田	深水埗區	總計
1	20%	13%	17%	7%	17%	15%
2	3%	17%	7%	20%	13%	12%
3	7%	27%	13%	10%	13%	14%

2015年10月3日至7日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	沙田	深水埗區	總計
1	23%	10%	33%	13%	23%	20%
2	17%	20%	10%	10%	20%	15%
3	20%	13%	17%	23%	13%	17%

美贊臣

調查日期	各階段五區總缺貨率		
	1	2	3
5月28日至6月1日	8	12	6
6月26日至30日	8	11	14
7月25日至29日	8	10	11
8月29日至9月2日	6	8	9
9月29日至10月2日	7	5	9
10月3日至7日	7	7	7

2015年5月28日至6月1日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	西貢	深水埗區	總計
1	13%	13%	3%	7%	3%	8%
2	10%	27%	10%	7%	7%	12%
3	7%	10%	7%	3%	3%	6%

2015年6月26日至30日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	西貢	深水埗區	總計
1	7%	13%	3%	0%	17%	8%
2	7%	13%	7%	13%	13%	11%
3	17%	17%	13%	7%	17%	14%

2015年7月25日至29日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	西貢	深水埗區	總計
1	3%	20%	3%	7%	7%	8%
2	13%	17%	7%	0%	13%	10%
3	3%	17%	10%	7%	20%	11%

2015年8月29日至9月2日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	沙田	深水埗區	總計
1	7%	10%	3%	7%	3%	6%
2	7%	20%	0%	0%	13%	8%
3	0%	20%	7%	3%	17%	9%

2015年9月29日至10月2日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	沙田	深水埗區	總計
1	10%	10%	0%	7%	10%	7%
2	10%	7%	7%	3%	0%	5%
3	17%	3%	7%	7%	10%	9%

2015年10月3日至7日的缺貨率						
階段	北區	元朗	屯門	沙田	深水埗區	總計
1	10%	3%	7%	7%	10%	7%
2	10%	0%	7%	3%	13%	7%
3	3%	17%	3%	3%	10%	7%

零售價格調查結果

美素佳兒

階段	調查日期	藥房總平均 零售價(\$) (a)	大型連鎖店價格/ 建議零售價(\$) (b)	差距(%) ((a)-(b))/(b)
1	5月28日至6月1日	257	293	-12%
	6月26日至30日	255	293	-13%
	7月25日至29日	254	293	-13%
	8月29日至9月2日	255	293	-13%
	9月29日至10月2日	255	293	-13%
	10月3日至7日	255	293	-13%
2	5月28日至6月1日	241	262	-8%
	6月26日至30日	239	262	-9%
	7月25日至29日	237	262	-9%
	8月29日至9月2日	235	262	-10%
	9月29日至10月2日	236	262	-10%
	10月3日至7日	236	262	-10%
3	5月28日至6月1日	222	231	-4%
	6月26日至30日	222	231	-4%
	7月25日至29日	220	231	-5%
	8月29日至9月2日	218	231	-6%
	9月29日至10月2日	220	231	-5%
	10月3日至7日	219	231	-5%

美贊臣

階段	調查日期	藥房總平均 零售價(\$) (a)	大型連鎖店價格/ 建議零售價(\$) (b)	差距(%) ((a)-(b))/(b)
1	5月28日至6月1日	276	299	-8%
	6月26日至30日	274	299	-8%
	7月25日至29日	273	299	-9%
	8月29日至9月2日	272	299	-9%
	9月29日至10月2日	270	299	-10%
	10月3日至7日	271	299	-9%
2	5月28日至6月1日	264	285	-8%
	6月26日至30日	262	285	-8%
	7月25日至29日	260	285	-9%
	8月29日至9月2日	260	285	-9%
	9月29日至10月2日	259	285	-9%
	10月3日至7日	258	285	-9%
3	5月28日至6月1日	235	253	-7%
	6月26日至30日	234	253	-8%
	7月25日至29日	232	253	-8%
	8月29日至9月2日	231	253	-9%
	9月29日至10月2日	229	253	-9%
	10月3日至7日	229	253	-10%

七大配方粉供應商預訂配方粉服務使用量

月份	出售罐數	
	上門送貨服務及 零售點取貨務	奶粉券計劃
2014年11月	11 926	13
2014年12月	12 729	2
2015年1月	13 190	333
2015年2月	9 491	136
2015年3月	9 267	6
2015年4月	9 184	12
2015年5月	9 836	28
2015年6月	7 621	90
2015年7月	6 870	101
2015年8月	6 107	62
2015年9月	7 466	34
2015年10月	5 911	69

資料來源：七大配方粉供應商

本地消費者購買配方粉經驗及對使用預訂服務意向的調查
調查結果²

1. 受訪者購買配方粉的經驗

1.1 受訪者經常購買配方粉的渠道

購買渠道		第一次調查 受訪者數目 (百份比)	第二次調查 受訪者數目 (百份比)	第三次調查 受訪者數目 (百份比)	第四次調查 受訪者數目 (百份比)	第五次調查 受訪者數目 (百份比)	
直接從 藥房購買		283 (69%)	248 (59%)	232 (57%)	243 (60%)	268 (65%)	
直接從 大型連鎖店購買		103 (25%)	141 (34%)	152 (37%)	150 (37%)	128 (31%)	
預訂 服務	經供應商熱 線預訂上門 送貨服務	20 (5%)	17 (4%)	17 (4%)	10 (2%)	12 (3%)	4 (1%)
	經供應商網 站或流動程 式訂購		2 (*)	2 (*)	6 (1%)	0 (0%)	12 (3%)
	奶粉券計劃		0 (0%)	0 (0%)	7 (2%)	0 (0%)	1 (*)
	經供應商熱 線預訂再到 零售店取貨		1 (*)	1 (*)	2 (*)	0 (0%)	0 (0%)
	經大型連鎖 店留貨		0 (0%)	3 (1%)	2 (*)	0 (0%)	1 (*)
其他/ 拒絕提供		3 (1%)	1 (*)	0 (0%)	0 (0%)	1 (*)	

*少於 0.5%

² 因四捨五入關係，各項數字的總和未必等同總計數字。

2. 對預訂服務的認知和未來使用預訂服務的意向

2.1 對預訂服務的認知

對預訂服務的認知	第一次調查 受訪者數目 (百份比)	第二次調查 受訪者數目 (百份比)	第三次調查 受訪者數目 (百份比)	第四次調查 受訪者數目 (百份比)	第五次調查 受訪者數目 (百份比)
不認識 預訂服務	128(31%)	150(36%)	172(42%)	126(31%)	138(33%)
認識 預訂服務 ³	281(69%)	267(64%)	235(58%)	279(69%)	277(67%)

2.2 認識預訂服務的受訪者(第一次調查：281名；第二次調查：267名；第三次調查：235名；第四次調查：279名；第五次調查：277名)使用預訂服務的經驗

使用預訂服務的經驗	第一次調查 受訪者數目 (佔所有受訪者 百份比)	第二次調查 受訪者數目 (佔所有受訪者 百份比)	第三次調查 受訪者數目 (佔所有受訪者 百份比)	第四次調查 受訪者數目 (佔所有受訪者 百份比)	第五次調查 受訪者數目 (佔所有受訪者 百份比)
未曾使用過預 訂服務(a)	147(36%)	160(38%)	158(39%)	188(46%)	212(51%)
曾使用過 預訂服務但非 經常使用(b)	113(28%)	80(19%)	54(13%)	79(20%)	47(11%)
曾使用過 預訂服務 且經常使用	20(5%)	27(6%)	23(6%)	12(3%)	18(4%)
沒有 提供資料	1(*)	0(0%)	0(0%)	0(0%)	0(0%)

*少於 0.5%

³ 即認識至少一種預訂服務。

2.3 認識預訂服務，但未曾／非經常使用的受訪者(第一次調查：260名；第二次調查：240名；第三次調查：212名；第四次調查：267名；第五次調查：277名)(即表2.2的(a)及(b)項)，未來使用預訂服務的意向

	第一次調查 受訪者數目 (佔所有受訪 者百份比)	第二次調查 受訪者數目 (佔所有受訪 者百份比)	第三次調查 受訪者數目 (佔所有受訪 者百份比)	第四次調查 受訪者數目 (佔所有受訪 者百份比)	第五次調查 受訪者數目 (佔所有受訪 者百份比)
表示 會多些使用 預訂服務	166 (41%)	154 (37%)	122 (30%)	145 (36%)	138 (33%)
沒有表示 會多些使用 預訂服務	94 (23%)	86 (21%)	90 (22%)	122 (30%)	120 (29%)