

香港「電子消費券計劃」： 關於街市檔販參與意向的研究

嶺南大學香港商學研究所
2021年6月

主要調查結果

- 受訪的一半街市檔販沒有安裝四間指定派發電子消費券營辦商的電子支付工具。其中約有兩成的檔販表示會安裝八達通支付系統，亦有近三成表示會因為是次電子消費券的計劃而安裝支付寶或微信支付。
- 近三成五的檔販表示不太了解或非常不了解「電子消費券計劃」的具體安排。
- 37%的受訪檔販表示會參與是次「電子消費券計劃」，41%表示不會參加，而未決定的檔販有 22%。檔販的參與度會隨著對計劃的了解而增加，表示對是次計劃非常了解的檔販中有 54%打算參與，而表示非常不了解的僅有 12%打算參與。
- 28%的受訪檔販表示滿意政府發放電子消費券的整體安排，表示不滿意的有四成。表示滿意的受訪檔販認為「電子消費券計劃」可以刺激消費，提升銷售額和幫助基層市民。表示不滿意的檔販認為他們的客戶群體年紀偏大，很多長者不會使用電子支付平台。另外，有部分檔販認為計劃只對大集團有利，對小商戶的幫助輕微，未必能實際提升生意額。
- 過半受訪的街市檔販(52%)預計「電子消費券計劃」能正面地帶動店舖的銷售。表示對計劃非常了解的街市檔販中，更有 83%預期「電子消費券計劃」能提高店舖整體銷售。
- 表示不參加計劃的檔販中，最多商戶反映的原因是登記程序太複雜(36%)，其次是認為活動對促進銷售作用不大(30%)。另外，亦有 28%商戶表示店舖沒有安裝電子支付系統而不願意參加計劃。

建議

- 政府可以針對計劃具體內容多作宣傳，比如舉辦講座、媒體宣傳、到街市派發宣傳單張、列舉優點等以減輕商戶的顧慮，並向支持電子支付的商舖提供一些優惠政策，以推動更多商戶參與計劃。
- 街市商戶可以在商舖當眼位置張貼電子支付工具的具體使用步驟的海報，幫助顧客熟悉新的支付方式。
- 營運商宣傳時可強調電子支付「快穩準」的好處，電子付款和收款更快捷，節省收銀時間；電子支付更安全，對檔販更有保障；電子交易更準確，減少找續錯誤。營運商應對街市檔販不同的顧慮做有針對性的宣傳。
- 為配合「電子消費券計劃」，數間電子支付營運商免費讓街市檔販申請「商戶碼」，街市檔販要把握機遇，迎接電子支付新趨勢。
- 電子支付營運商可在計劃期間提供優惠，費用透明化，亦可減免安裝費、手續費，並上門指導使用等。
- 電子支付營運商日後可擴大與小商戶的合作，通過購買優惠券、儲印花等提高消費者的消費意欲，吸引商戶長期安裝電子支付工具。
- 政策制定者可以考慮日後推出針對小商戶的特定消費券，例如街市消費券，讓他們受惠。另外，在目標為刺激消費的原則上，亦應積極打擊現金提取，避免資源誤用。

目 錄

1	引言.....	3
1.1	研究背景.....	3
1.2	研究目的.....	3
2	電子消費券.....	4
3	研究方法.....	6
3.1	調查方法及對象.....	6
3.2	問卷設計.....	9
3.3	調查質量控制.....	9
4	研究結果.....	9
4.1	受訪街市檔販的背景資料.....	9
4.2	電子支付平台.....	10
4.2.1	使用電子支付平台的現狀.....	10
4.2.2	預計安裝的電子支付平台.....	12
4.3	街市檔販對「電子消費券計劃」的了解和參與.....	12
4.3.1	參加計劃的意願.....	12
4.3.2	整體安排的滿意度.....	14
4.3.3	預期對店舖銷售的影響.....	16
4.3.4	電子消費券的派發.....	17
4.4	街市檔販的疑問和困難.....	18
4.4.1	不參加或未決定參加「電子消費券計劃」的原因.....	18
4.4.2	街市檔販需要的支援及協助.....	20
5	結論與建議.....	20
5.1	結論.....	20
5.2	建議事項.....	22
6	參考文獻.....	24
	附件一 問卷.....	25
	附件二 研究機構.....	28

1 引言

1.1 研究背景

香港政府在 2021 年的《財政預算案》預告將向 18 歲或以上合資格的市民派發 \$5,000 元電子消費券，舒緩香港經濟下行及新冠疫情帶來的衝擊，發揮資源運用的槓桿效應，讓市民和企業受惠。電子消費券通過四間電子支付營辦商派發，包括：八達通 (Octopus)、支付寶 (AlipayHK)、微信支付香港 (WeChat PayHK) 及拍住賞 (Tap&Go)，預計 2021 年 7 月份接受市民登記，暑假開始派發。為刺激疫情後的本地經濟復甦，電子消費券的使用涵蓋了眾多受疫情打擊的行業，包括零售、餐飲、街市檔販、及持有商業登記的本港網購平台等行業。政府估計電子消費券派發可為今年的經濟增長帶來 0.7 個百分點的提振作用。此次政府發放電子消費券的作法關係到本港經濟復甦及人民對經濟前景的信心，引起社會的廣泛討論。

1.2 研究目的

根據我們關於消費者領取和使用消費券意向的研究 (香港商學研究所 2021)，約有三分成人表示會在街市使用電子消費券。然而，街市檔攤給人的一般印象是比較傳統，電子支付工具的使用率偏低。由於街市商舖主要是由個體小商舖營運的，而且街市商舖的顧客也大多是中老年人群，他們可能更習慣使用現金，對於新事物接受較慢。了解街市對於「電子消費券計劃」的態度有助於我們更好地普及電子支付，促進經濟的發展，能讓社會群眾都能享受到電子消費券帶來的便利和福利。因此，此次我

們調查街市對於「電子消費券計劃」的態度。本項研究在政府實施電子消費券計劃之前針對街市檔販進行，具體目的包括：

- 探討街市檔販使用電子支付工具的現狀；
- 了解檔販對「電子消費券計劃」的認識、態度和參與意願；
- 探討檔販預期「電子消費券計劃」對店舖銷售的影響；
- 了解街市檔販對安裝電子支付系統和使用電子消費券的疑慮以及不參加計劃的原因；
- 提出對政策制定者和電子支付平台關於派發電子消費券的建議。

2 電子消費券

電子消費券是指一定面值的金額以數字代碼的形式呈現，並可憑此代碼在商家那裡用以抵消一定或全部消費金額的一種支付憑證。政府在 2021 年 4 月初挑選了四間電子營運商(八達通、支付寶香港、微信支付香港、拍住賞)負責派發\$5,000 電子消費券。八達通在四間營運商中全港用戶滲透率最高，而拍住賞暫時在本港市佔率最低。支付寶和微信支付是透過電話應用程式支付系統進行交易。

表 1 四家電子支付工具比較

	八達通 ^[1]	支付寶 ^[2]	微信支付 ^[3]	拍住賞 ^[4]
用戶數	3,600 萬(市面上流通的八達通卡及產品), 用戶滲透率 98%	270 萬	380 萬	270 萬
零售點	62,000 個零售點	100,000 間零售商戶	90,000 間本地商戶	逾 100,000 間商戶
商店	餐飲零售點	大型連鎖店、便利店、超市、街市、食肆等	包括大型連鎖品牌及大中小型商戶, 以及重點營運特定行業中小商戶, 例如街市小商戶及中小餐飲商戶等	結合 Mastercard 及銀聯, 比較多較大消費和食肆採用
安裝費	-零售商戶成功開戶可獲贈八達通流動收款機一部 -轄免裝機及租用費	商戶可免費申請「商戶碼」, 無需特意安裝亦不設安裝費	商戶可免費申請「商戶碼」	-新商戶申請香港電訊智能 POS 方案可享長達九個月免租機費 -新商戶豁免 Tap & Go 二維碼交易及安裝費用
手續費	成功開戶可獲豁免銀行賬戶資金轉賬費用首 6 個月或至消費券計劃結束(以較後者為準)	指定商戶即日起至消費券有效期間獲減免交易費		手續費由現時起至十二月, 商戶經 HKT 智能 POS 使用 Tap & Go 二維碼及轉數快分別可享 0% 及 0.5% 交易費

來源:

[1] 八達通 <https://www.octopus.com.hk/tc/business/index.html>

[2] 支付寶 <https://www.alipayhk.com/zh/merchants/5000voucher/>

[3] 微信支付 https://pay.wechat.com/zh_hk/index.shtml

[4] 拍住賞 <https://www.hkt-sme.com/pos/>

3 研究方法

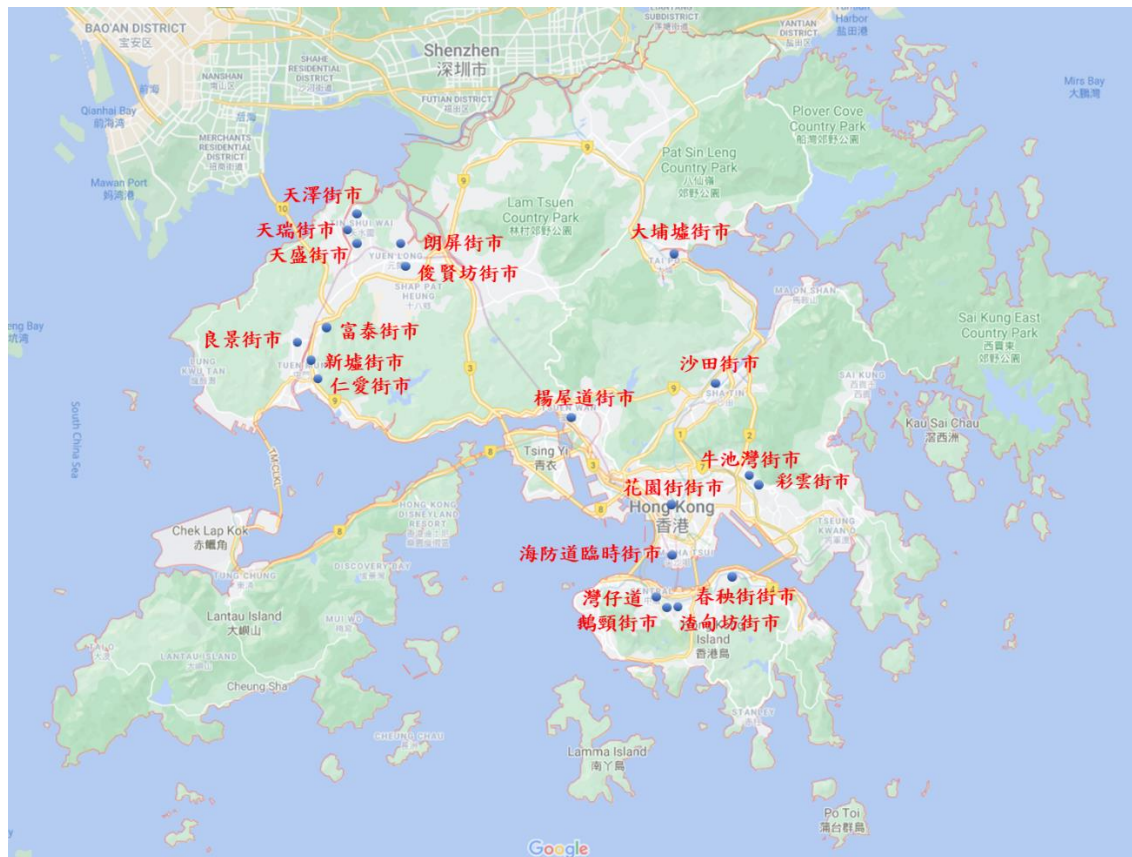
3.1 調查方法及對象

是次調查於 2021 年 4 月 1 日至 2021 年 6 月 5 日期間進行，以問卷調查的形式徵集街市檔販對「電子消費券計劃」的看法和意見，了解他們使用電子支付的情況及對計劃的認識程度。調查主要透過嶺南大學的學生走訪全港不同區域和不同類型的街市，訪問街市檔販，收集相關數據和資料。每次外出訪問，均由兩位學生一起進行。受訪檔販完成問卷後，會獲派發一份嶺大的紀念品，以答謝他們參與是次調查。我們在香港不同區域篩選了 20 個不同類型和管理模式的街市(見表 2)。其中九個街市為衛生署轄下街市，七個街市由領展營運及管理。另外，調查亦包括一些露天街市(如北角春秧街街市和灣仔道附近的露天街市)。調查到訪的街市涵蓋全港各區，四個來自九龍，四個來自港島，其餘十二個來自新界東及新界西(見圖 1)。為確保問卷質素，若問卷資料缺失率超過五成，該份問卷即被視為作廢。經移除作廢問卷後，是次研究一共成功收集了 287 份有效問卷。

表 2: 到訪的街市名稱

街市名稱	地域	區域	管理單位
牛池灣街市	九龍東	黃大仙	衛生署轄下街市
彩雲街市	九龍東	黃大仙	領展街市
花園街街市	九龍西	油尖旺	衛生署轄下街市
海防道臨時街市	九龍西	油尖旺	衛生署轄下街市
鵝頸街市	港島	灣仔及中西區	衛生署轄下街市
渣甸坊街市	港島	灣仔及中西區	
灣仔道附近街市	港島	灣仔及中西區	
春秧街街市	港島	北角	
楊屋道街市	新界西	荃灣	衛生署轄下街市
天盛街市	新界西	天水圍	領展街市
天瑞街市	新界西	天水圍	領展街市
天澤街市	新界西	天水圍	領展街市
俊賢坊街市	新界西	元朗	
朗屏街市	新界西	元朗	領展街市
仁愛街市	新界西	屯門	衛生署轄下街市
良景街市	新界西	屯門	領展街市
富泰街市	新界西	屯門	領展街市
新墟街市	新界西	屯門	衛生署轄下街市
大埔墟街市	新界東	大埔	衛生署轄下街市
沙田街市	新界東	沙田	衛生署轄下街市

圖 1: 調查到訪的街市



3.2 問卷設計

調查所用的問卷主要分為三個部份(詳見附件一)。第一部份集中調查街市檔販對「電子消費券計劃」的認識程度和整體態度，了解街市檔販的參加意願和對是次計劃整體安排的滿意度，及估計是次計劃對店舖銷售的振興作用。第二部份為街市檔販使用電子支付平台的概況，了解商戶現時使用的電子支付工具，並為配合即將推行的「電子消費券計劃」而額外安裝電子支付工具的意願。第三部份則針對街市檔販對電子消費券的疑慮，了解一些商戶不打算參加是次計劃的原因，以及政府相關部門和電子支付平台可以對檔販提供的支援及協助。

3.3 調查質量控制

是次調查從問卷設計、資料蒐集、數據分析到撰寫報告均採取了一系列的質量控制措施，確保調查的質量和數據的準確性。在設計問卷的階段，問卷的問題經多次討論及覆檢，以確保言語的一致性，並避免誤解和混淆的語句。為確保調查訪問資料的真實性和準確性，避免有傾向性誤導，所有參與調查的學生在進行問卷調查之前都經過評估和訓練，並須於調查時嚴格遵守相關的訪問指引。負責統籌整項調查的研究員會檢查所有完成的問卷及相關資料。若發現問卷有任何問題和錯漏，會立即跟進，負責人亦會在調查進行中定期進行選樣偏差評估。

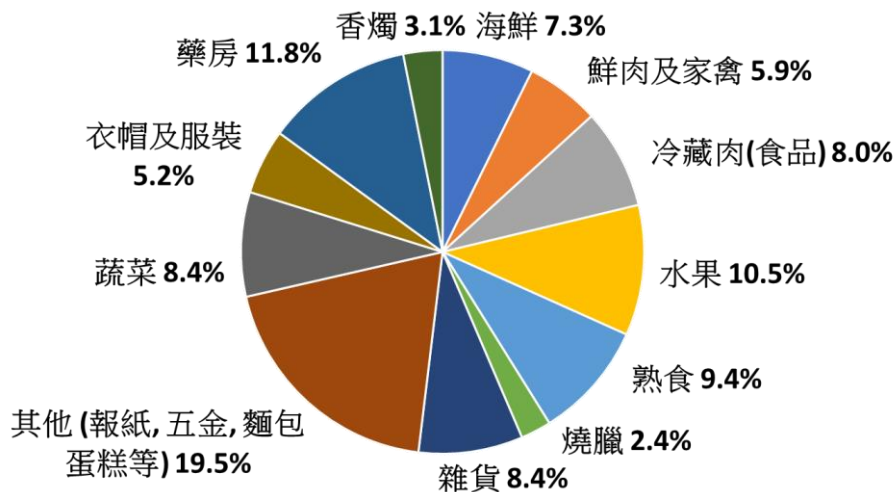
4 研究結果

4.1 受訪街市檔販的背景資料

此次研究成功收集了 287 份問卷，來自全港不同類型和管理模式的 20 個街市的檔販。其中，售賣海鮮的檔販佔 7.3%，鮮肉及家禽類檔販佔 5.9%，冷凍肉類檔販佔

8.0%，售賣蔬菜和水果的店舖亦各佔 8.4%及 10.5%。另外，調查亦包括街市內的熟食店和藥房，各佔 9.4%及 11.8%。雜貨店和售賣衣帽服裝的店舖分別佔 8.4%及 5.2%。其他街市檔販包括報紙檔、五金鋪和麵包店等(見圖 2)。在成功訪問的 287 個檔販中，247 個檔販(86%)是個體戶，其餘的 40 個檔販(14%)是連鎖店，擁有多於一間的店舖。

圖 2 店鋪類別



4.2 電子支付平台

4.2.1 使用電子支付平台的現狀

是次調查的一個目的，是要了解街市檔販使用電子支付平台的現狀。圖3顯示，一半的受訪街市檔販沒有安裝四間指定派發「電子消費券」營辦商的電子支付工具。現時每五個街市檔販，有一個已安裝其中一種電子支付工具。另外，已安裝兩種及三種電子支付工具的街市檔販各佔18%和10%。不足1%的街市檔販安

裝齊備四種電子支付工具。調查發現，有25.8%的檔販提供八達通的付款方式，而接受支付寶和微信支付的檔販各佔31.01%和31.71%(見圖4)。拍住賞的普及度較低，僅有不夠3%的街市商戶接受使用。個別檔販亦有安裝不同類型的電子錢包，包括PayMe (7.67%), Apple Pay (1.39%), Google Pay (1.39%) 和TNG (0.70%)。另外，近半街市檔販未有安裝任何一種電子支付工具。

圖3 街市檔販接受使用的電子支付工具數量

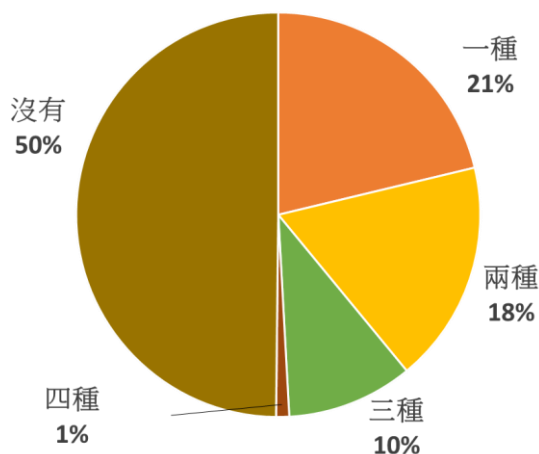
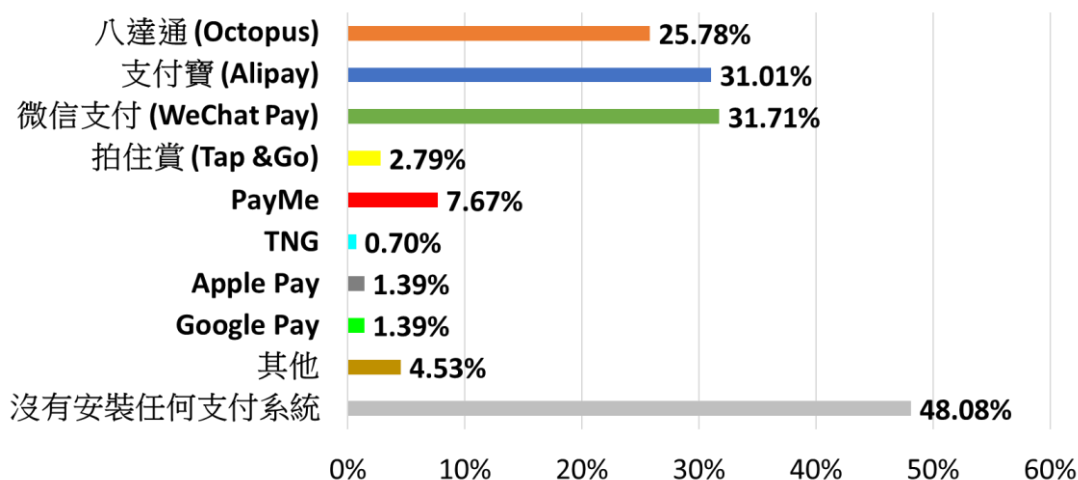


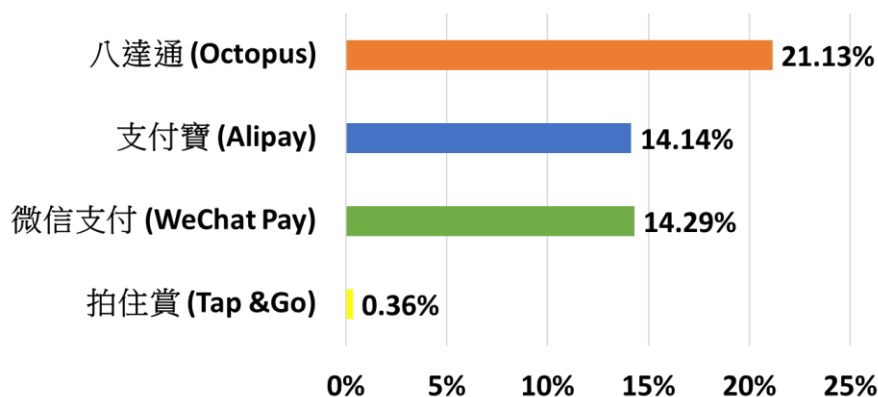
圖4 街市檔販使用的電子支付平台



4.2.2 預計安裝的電子支付平台

為進一步了解街市檔販是否會積極配合政府推行的「電子消費券計劃」而安裝電子支付系統，我們詢問了「為了配合即將推行的「電子消費券計劃」，請問您的店舖會額外安裝哪些電子支付系統嗎？」。圖 5 結果顯示，逾兩成尚未安裝八達通的商戶(21.13%)表示會安裝八達通，另有一成四的檔販會安裝支付寶和微信支付。結果反映，是次消費券計劃確實有助推動電子支付的普及和數字經濟的發展。

圖 5 街市檔販打算安裝的電子支付平台



4.3 街市檔販對「電子消費券計劃」的了解和參與

4.3.1 參加計劃的意願

關於對是次「電子消費券計劃」的了解，圖 6 顯示有 24%和 9%的受訪街市檔販表示不太了解和非常不了解活動的具體安排。另外，有三成七的商戶表示一般了解，回答非常了解及比較了解的各佔 8%和 22%。至於是否參與計劃，有 37%街市檔販表示支持，並會積極參與，有 41%表示不會參加，而未決定是否參與的

檔販亦有 22%（見圖 7）。圖 8 顯示，街市檔販選擇參與「電子消費券計劃」與他們了解活動具體安排有密切的關係。表示對是次活動非常了解和比較了解的檔販，他們參與計劃的比例較高，分別是 54%和 49%。而表示非常不了解和不太了解活動安排的檔販只有 12%及 26%表示打算參與。結果清楚表明，檔販對活動的參與度會隨著了解而增加。雖然政府已公佈一些活動具體細節，但根據我們的調查，大多數商戶對此所知甚少，更有不少檔販因此對「電子消費券計劃」卻步。政府可以針對這方面多作宣傳，多派工作人員到街市傳達這些消息或聯絡媒體宣傳，以加強街市檔販對「電子消費券計劃」的認識，減輕商戶的顧慮，有助推行政策。

圖 6 街市檔販對「電子消費券計劃」的了解狀況

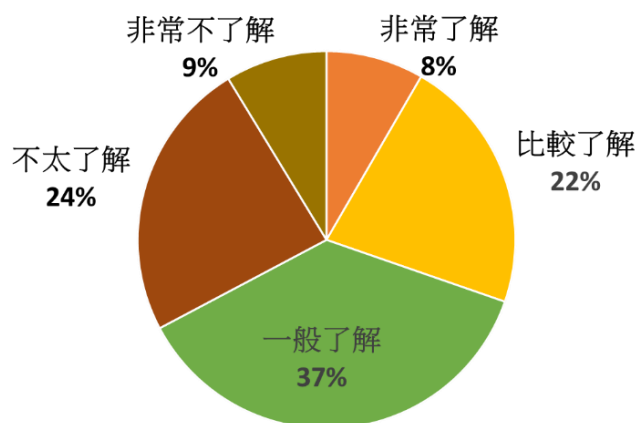


圖 7 街市檔販表示參與「電子消費券計劃」的態度

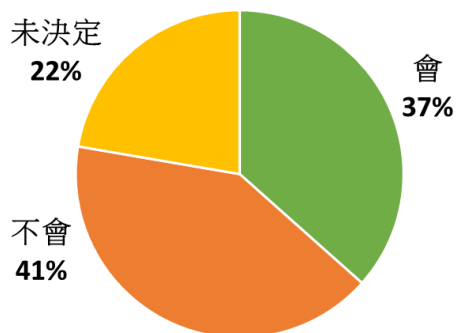
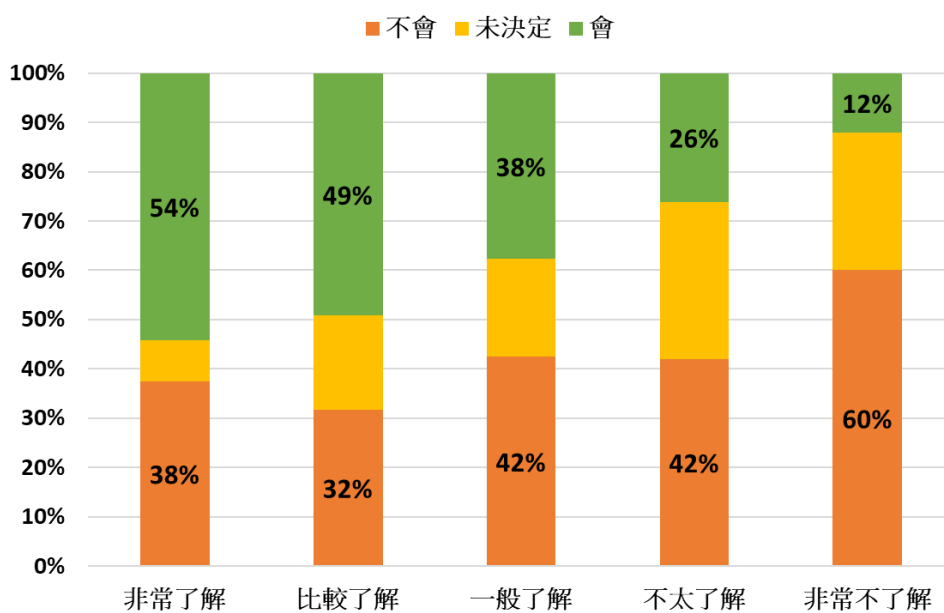


圖 8 街市檔販對「電子消費券計劃」的了解和參與程度



4.3.2 整體安排的滿意度

為進一步了解街市檔販對是次計劃的態度，我們分別問了兩條題目，包括：「請問您滿意今次政府發放電子消費券的整體安排嗎？」及「你認為消費券是否能帶動您店舖的銷售？」

圖 9 顯示，有兩成八的受訪商戶表示滿意是次政府發放電子消費券的整體安排，

表示不滿意的有四成，無意見的亦有 32%。表示滿意的受訪商戶認為是次「電子消費券計劃」可以刺激消費，提升銷售額和幫助基層市民。表示不滿意的受訪商戶表示他們的客戶群年紀偏大，很多長者不會使用電子支付工具，直接派現金更方便消費。另外，亦有部分檔販認為「電子消費券計劃」只有利於大集團，對小商戶的幫助輕微，未必能實際刺激生意額。圖 10 顯示，街市檔販的滿意度跟檔販參與是次計劃的情況一樣，隨著商戶對活動有更深入的了解，商戶整體滿意度亦會隨之增加。表示對是次計劃非常了解和比較了解的商戶，他們的滿意度分別是 46%和 54%。而表示非常不了解和不太了解計劃安排的檔販只有大概一成的滿意度(見圖 10)。由此可見，大部分人對是次計劃未有充分了解是導致計劃整體滿意度偏低的主因。

圖 9 街市檔販對「電子消費券計劃」的整體安排滿意度

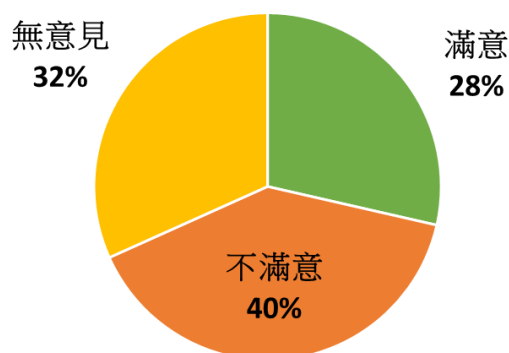
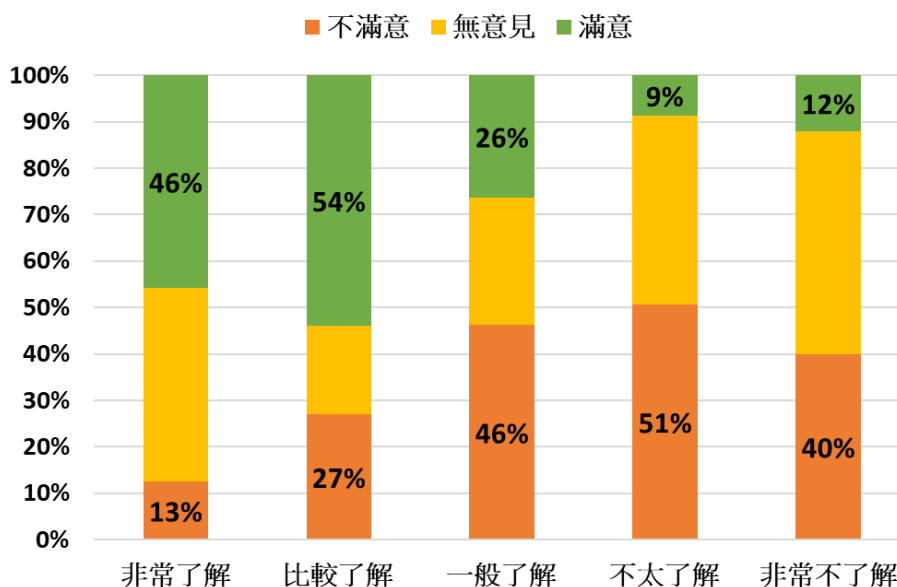


圖 10 街市檔販對「電子消費券計劃」的了解和滿意度



4.3.3 預期對店舖銷售的影響

調查亦發現，有超過半數的受訪街市檔販預期是次計劃能正面地帶動店舖的銷售(52%)。商戶對計劃的了解程度與他們預期「電子消費券計劃」對店舖的銷售呈正面關係。表示非常了解和比較了解的街市檔販中，有 83%和 67%的檔販預期「電子消費券計劃」能提高生意額及店舖整體銷售。而表示非常不了解和不太了解活動安排的檔販分別只有 16%及 32%認為計劃能帶動店舖的銷售。

結果清楚表明，商戶對是次計劃的了解會直接影響他們的參與率、滿意度，和預期銷售增長。街市檔販可能因為對電子支付不了解而低估電子消費券帶來的銷售增長，而這又會進一步導致檔販拒絕了解電子支付。政府和相關部門需要打破這種循環，比如到街市張貼活動海報、派發宣傳單張、現場講解等，向商戶推廣及解答他們的疑問，這將有助街市檔販了解活動的具體安排，從而提升

他們整體的參與率及滿意度。

圖 11 街市檔販預期「電子消費券計劃」是否能帶動店舖銷售

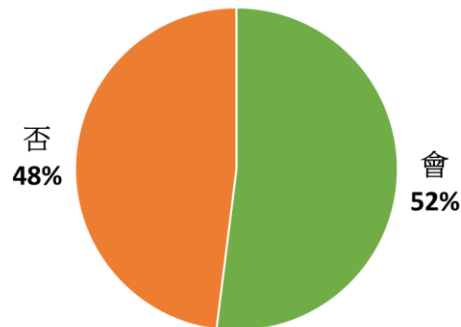
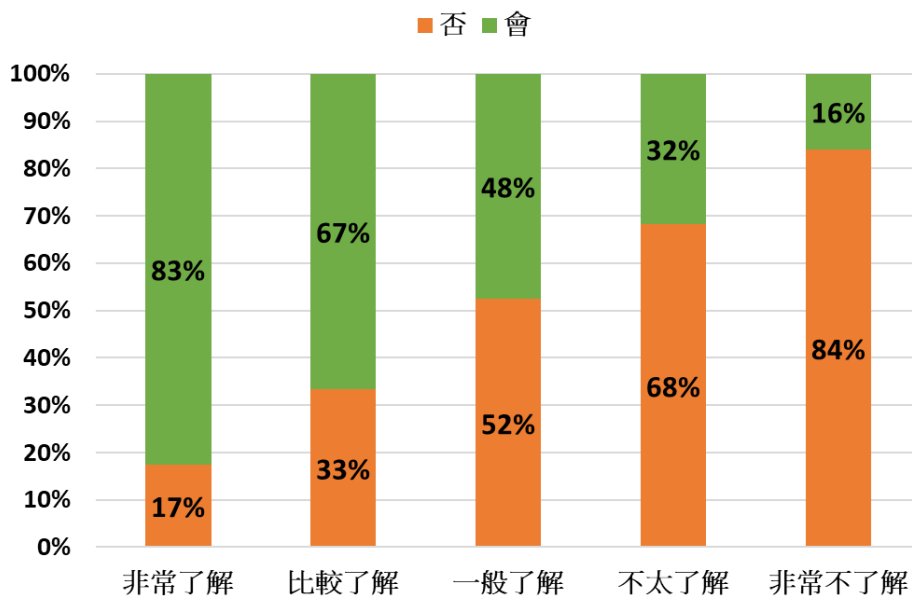


圖 12 街市檔販對「電子消費券計劃」的了解和預期店舖銷售關係



4.3.4 電子消費券的派發

是次調查亦詢問街市檔販對消費券派發的意見。政府最初的計劃是分五期派發 \$5,000 元消費券，每期 \$1,000 元。分期派發有助於更多商戶受惠(尤其是小額消費的街市檔販)，同時亦能帶來更多額外消費。調查結果顯示，大部分的受訪

街市檔販(74%)表示希望一次性派發，支持分五期派發的約佔 10%，選擇其他派發次數的佔 16%(如分兩期派發, 見圖 13A)。另外，82%的商戶希望上一期的電子消費券餘額可以轉到下一期使用(見圖 13B)。結果反映，很多街市商戶未能完全明白電子消費券如何更有效地帶動店鋪的銷售。

圖 13A 電子消費券派發的期數

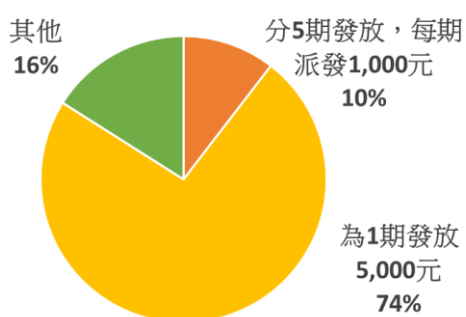
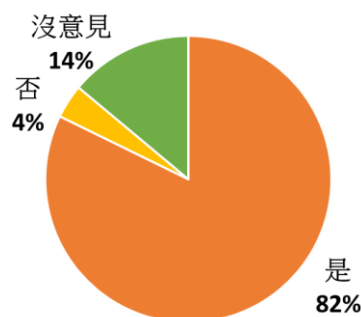


圖 13B 電子消費券的餘額使用



4.4 街市檔販的疑問和困難

4.4.1 不參加或未決定參加「電子消費券計劃」的原因

是次調查中，有超過六成的受訪商戶表示不參加或未決定參加「電子消費券計劃」(圖 7)。為了解他們不參加或未決定參加的原因，我們對這些商戶進行了進一步的調查。圖 14 顯示，36%商戶表示不參加的原因是登記參與「電子消費券計劃」的程序太複雜，有 30%商戶認為活動對促進銷售作用不大，還有 28%受訪商戶表示店鋪沒有安裝電子支付系統。選擇其他原因的有 17%，原因包括店鋪場地限制(例如海鮮檔販有水不能觸摸電器)及不符合現有消費客群(如長者)的使用習慣。另外，有檔販表示不懂得如何使用電子結算及擔心到帳時間太長，

還有一些商戶擔心電子支付平台會收取額外的行政費、手續費和其他雜費。儘管部分電子支付平台在「電子消費券計劃」施行期間豁免一些收費，個別商戶憂慮在計劃結束後電子支付平台會再次收取費用。針對在圖 14 表示沒有安裝電子支付系統的商戶，我們發現有 12%的街市檔販表示會在政府協助安裝電子支付工具的情況下參加「電子消費券計劃」，未決定是否參與的有四成(圖 15)。

圖 14 檔販不參加或未決定參加「電子消費券計劃」的原因

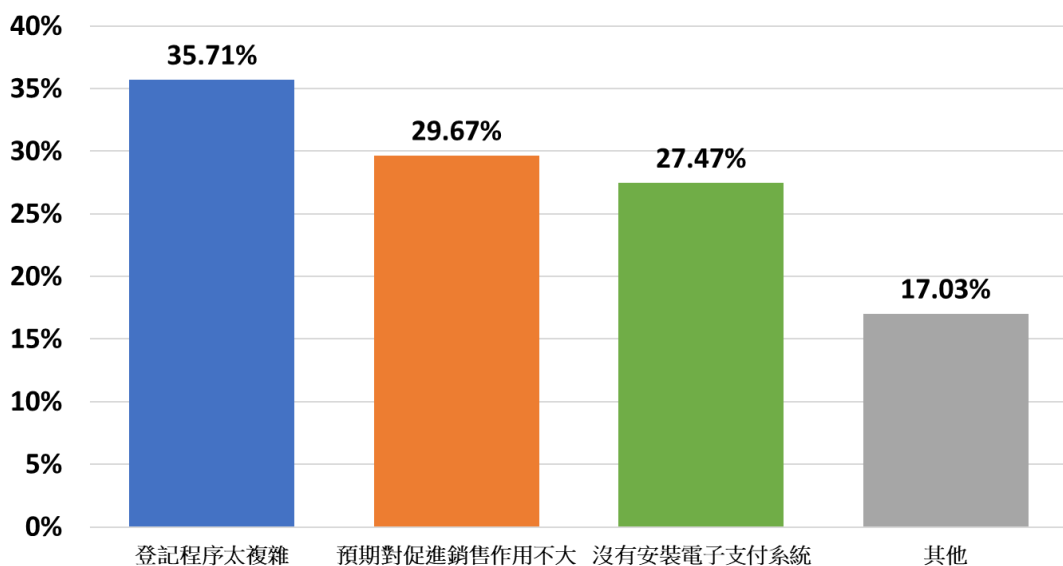
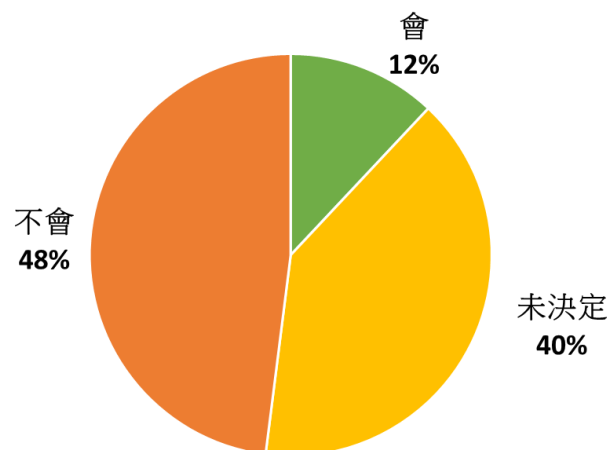


圖 15 如果政府協助安裝電子支付工具/電子支付戶口，您的店鋪會參加「電子消費券計劃」嗎？



4.4.2 街市檔販需要的支援及協助

我們也詢問街市檔販在是次「電子消費券計劃」中希望政府可以提供怎樣的支援和幫助。調查發現，檔販對如何使用電子支付的認識普遍不高。不少檔販提到有關安裝和使用電子支付系統的費用事宜，希望政府和支付平台可以協助安裝電子支付工具，並在「電子消費券計劃」推行期間減免手續費和指導如何移動收款及到帳。另外，檔販亦希望得到電子支付系統使用的培訓，指導使用電子錢包的收付服務和向顧客收取電子消費券的程序。由於街市很大部分的客群是長者，檔販亦希望政府及關注長者團體可以幫助長者安裝電子支付工具，教導他們使用電子支付。結果反映，政策制定者可加強宣傳電子支付應用的知識，張貼相關海報，讓市民對電子支付產生興趣。鼓勵商舖使用電子支付平台，列舉優點，例如：不用找零錢，減少紙幣接觸帶來的病毒傳播，節省收銀時間等等，並對支持電子支付的商舖頒布一些優惠政策。多派工作人員去了解街市商舖的現狀和商舖需要政府提供幫助的方面，多溝通交流以解決問題。

5 結論與建議

5.1 結論

為支持受疫情衝擊的各行各業，香港政府將於今年暑假發放電子消費券，刺激市民的購買力和消費意慾，幫助本地零售加速復甦，並進一步提升經濟增長。

電子消費券派發前夕，我們走訪港九新界二十個街市，調查給人印象比較傳統舊式

的街市檔攤，了解他們準備接受電子消費券的情況。我們從了解街市檔販使用電子支付工具的現狀到探討他們對「電子消費券計劃」的認識、態度和參與意願，可以得到以下結論：

1. 在受訪的街市檔販中，我們發現逾半的商販沒有安裝四間指定派發電子消費券營辦商的電子支付工具。其中約有兩成的檔販表示會安裝八達通支付系統，亦有近三成表示會因為是次電子消費券的計劃而安裝支付寶或微信支付。
2. 有三成五的受訪街市檔販表示表示不太了解或非常不了解「電子消費券計劃」的具體安排，僅有約亦有三成的商販表示了解計劃細節。結果反映，商戶對消費券活動的了解不足，需要更多的推廣和宣傳。
3. 有三成七的受訪檔販表示會參與是次「電子消費券計劃」，但亦有超過四成的商販表示不會參加。調查發現，檔販的參與度會隨著對計劃的了解而增加，表示對是次計劃非常了解的檔販中有 54% 打算參與，而表示非常不了解的僅有 12% 打算參與。
4. 在電子消費券發放的整體滿意度方面，有近三成的受訪檔販表示滿意，而表示不滿意的亦有四成。表示滿意的受訪檔販認為「電子消費券計劃」可以刺激消費，提升銷售額和幫助基層市民。表示不滿意的檔販認為他們的客戶群年紀偏大，很多長者不會使用電子支付平台。另外，有部分檔販認為計劃只對大集團有利，對小商戶的幫助輕微，未必能實際提升生意額。
5. 有過半數的受訪街市檔販預計「電子消費券計劃」能帶動店舖的銷售。在表示對計劃非常了解的街市檔販中，更有 83% 預期「電子消費券計劃」能提高生意額及

店舖整體銷售。

6. 表示不參加計劃的檔販中，最多商戶反映的原因是登記程序太複雜(36%)，其次是認為活動對促進銷售作用不大(30%)。另外，亦有商戶表示原因是店舖沒有安裝電子支付系統(28%)。

5.2 建議事項

雖然政府早在今年 2 月已提出「電子消費券計劃」，並得到廣泛關注。但據我們的調查，不少街市檔販對此計劃具體內容並不了解，更因此對「電子消費券計劃」卻步。政府可以針對計劃具體內容多作宣傳，比如舉辦講座、媒體宣傳、到街市派發宣傳單張、列舉優點等以減輕商戶的顧慮，並對支持電子支付的商舖頒布一些優惠政策，以推動更多商戶參與計劃。

另外，街市有很大部分的顧客都是長者，不少商戶都擔心他們不懂如果使用電子支付工具，因此對「電子消費券計劃」持負面態度。在這方面，我們建議商戶張貼一些關於電子支付工具的使用步驟的海報，並把它放在商舖當眼位置，幫助顧客熟悉新的支付方式。

儘管政府在今年四月底已提出透過「防疫抗疫基金」推出公眾街市推廣非接觸式付款第二輪資助計劃，資助\$5,000 元為食環署街市檔位租戶安裝電子收費工具。但據我們的調查發現，不少街市檔販對此資助計劃並不了解。電子支付營運商也應加強對街市檔販的宣傳和協助，比如到街市派發宣傳單張、現場講解和指導使用電子支

付工具。由於不同的檔販有不同的顧慮，比如手續費，能否實時到賬，能否記賬等，所以電子營運商應清楚列明收費項，宣傳時亦需有針對性。商戶在不了解電子支付時可能會低估它帶來的好處，從而更不願意去了解電子支付。宣傳時可強調電子支付的好處，包括更安全，收款更便捷，節省收銀時間，吸引更多顧客等。另外，電子營運商亦應主動上門安裝及提供解難熱線予商戶，解決商戶在使用上的疑難。

電子支付營運商可在「電子消費券計劃」期間提供優惠，費用透明化，亦可減免安裝費、手續費，和提供上門指導使用等。雖然一些營運商已承諾在計劃推行期間盡量減免安裝費和手續費，但以長期而言，一旦過了電子消費券派發期，這些費用會對小商戶造成一定的負擔，而營運商也只能在短期內增加市場佔比。因此我們建議電子支付營運商日後擴大與小商戶的合作，通過購買優惠券、儲印花等提高消費者的消費意慾，吸引商戶長期使用電子支付工具。

「電子消費券計劃」的本意是促進本地消費，然而我們的調查發現，不少街市檔販擔心政策偏袒大集團，忽略了小商戶。以街市為例，每樣商品的成本價和賣出價都較低，由於消費券的面額是\$5,000元，市民優先考慮會購買的或許是平常想買的或較為昂貴的產品，對小商戶而言，似乎幫助不大。故政策制定者可以考慮日後是否推出針對小商戶的特定消費券，例如街市消費券，幫助他們同樣受惠。另外，在目標為刺激消費的原則上，亦應積極打擊現金提取，避免資源誤用。

6 參考文獻

香港商學研究所 (2021) 香港電子消費券：關於消費者領取和使用消費券意向的研究
<https://www.ln.edu.hk/hkibs/ConsumptionVoucherScheme>

附件一 問卷

問卷部分

1. 街市名稱： _____

2. 您的店鋪名稱？

3. 您的店鋪是否為連鎖店？

是

否

4. 您的店鋪屬於哪個類別？

海鮮

鮮肉及家禽

冷藏肉（食品）

水果

熟食

燒臘

報紙

雜貨

蔬菜

衣帽及服裝

藥房

香燭

其他 _____

5. 請問您對「電子消費券」的了解有多少？

非常了解

比較了解

一般了解

不太了解

非常不了解

6. 請問您的店鋪會參加政府推行的「電子消費券」計劃嗎？

會（跳到問題 9）

不會（跳到問題 7）

- 未決定 (跳到問題 7)
7. 請問您的店鋪為什麼不參加/未決定「電子消費券」計劃? (可多選)
- 沒有安裝電子支付系統 (跳到問題 8)
 - 登記程序太複雜 (跳到問題 9)
 - 預期對促進銷售作用不大 (跳到問題 9)
 - 其他 _____ (跳到問題 9)
8. 如果政府協助安裝電子支付工具/電子支付戶口, 您的店鋪會參加「電子消費券」計劃嗎?
- 會
 - 不會
 - 未決定
9. 您的店鋪現在是否支持以下的電子支付方式?
- 八達通 (Octopus)
 - 支付寶 (Alipay)
 - 微信支付 (WeChat Pay)
 - 拍住賞 (Tap &Go)
 - PayMe
 - TNG
 - Apple Pay
 - Google Pay
 - 其他 _____
10. 為了配合即將推行的「電子消費券」, 請問您的店鋪會額外安裝哪些電子支付系統嗎?
- 八達通 (Octopus)
 - 支付寶 (Alipay)
 - 微信支付 (WeChat Pay)
 - 拍住賞 (Tap &Go)
11. 你認為消費券是否能帶動您店鋪的銷售?
- 是
 - 否
12. 請問您認為政府應如何派發電子消費券對您的店鋪有較大效益?

- 分 5 期發放，即連續 5 個月派發 1,000 元
- 為 1 期發放 5,000 元
- 其他 _____

13. 請問您是否希望消費券上一期的餘額可以轉到下一期？

- 是
- 否
- 無意見

14. 如果政府可以在推行電子消費券時對您提供一些指導幫助，請問您需要哪方面的幫助呢？例如（政府工作人員來指導如何移動收款，如何提現等等）。

15. 請問您滿意今次政府發放「電子消費券」的整體安排嗎？

- 滿意 （原因：_____）
- 不滿意 （原因：_____）
- 無意見

16. 若您對消費券還有任何意見，請寫下您的建議以供參考。

問卷到此結束，請您檢查有無漏填之問題，再次感謝您的協助！

附件二 研究機構

香港商學研究所於 1996 年成立，為嶺南大學的獨立研究部門，以支援嶺南大學及商學院於商學領域的學術研究。我們的研究方向集中於五方面：(1)審計、稅務和財務報告；(2)商業數據分析和商業智慧；(3)企業創新和組織研究；(4)金融、風險和保險管理；以及(5)市場營銷、電子商務和供應鏈管理。

此研究為嶺南大學創新及效益基金支持項目(由教資會知識轉移基金贊助)。

參與研究人員：

- 鍾宇豪博士
- 梁麗萍博士
- 李昂博士

支持人員：

- 劉嘉韻

參與學生：

- CHAN On Yu (Angie) 陳安如
- CHEN Xiaoting (Kathleen) 陳曉婷
- CHONG Yuen Yau (Janice) 莊苑蓓
- CHUA Po Hong (Aston) 蔡寶康
- GUO Chenghao (Jack) 郭承昊
- LAM Ho Man (Vanity) 林皓雯
- LIU Dingbang (Jason) 劉鼎邦
- SIN Ming Wai (Carly) 冼茗慧
- TAO Yiran (Elaine) 陶怡然

聯絡我們：

地址：香港新界屯門青山公路 8 號 嶺南大學郭少明伉儷樓 207 室
HKIBS, SEK207, 2/F Simon and Eleanor Kwok Building,
Tuen Mun, New Territories, Hong Kong

電話：(852) 2616 8371

傳真：(852) 2572 4171

網址：<https://www.ln.edu.hk/hkibs/home>

電郵：hkibs@ln.edu.hk