個案研討： 外送防溢

**一張含有 乳品店, 杯子, 室內, 咖啡 的圖片

自動產生的描述**

**以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 現代人十分依賴外送服務，不出門就能享用美食。不過在外送員騎車送餐的過程中，難免會因速度或路況等因素，導致餐點有溢出或翻到的狀況，尤其飲料和湯類更為常見。這個問題經常讓顧客和外送員頭痛不已，但有網友近日在馬來西亞叫熱飲外送時，發現店家一連用了3層保護措施，最後飲料完美送到手上，讓她讚不絕口，希望台灣店家也能學習。

原PO在臉書社團「外送員的奇聞怪事」發文表示，近日她到馬來西亞吉隆坡旅遊，並在當地點了2杯熱拿鐵外送，到手後發現熱飲都沒灑出，忍不住拍下分享。從畫面可見，店家共做了3層的防護措施，**除了把熱飲放在杯架上，用保鮮膜繞著杯子外圍牢牢裹住；撕開保險膜後，杯蓋也以交叉的膠帶加固；最後打開蓋子，還可看到飲料上壓了一張紙封膜**。原PO呼籲台灣店家，若要做外送生意，包材也要同步升級，「不是本末倒置的弄個爛塑膠袋或爛杯蓋，要外送員『想辦法固定』、『慢慢騎』，然後客人收到時，老是一半的湯汁在碗外。」 (2023/07/02 民視新聞網)

**傳統觀點**

* 許多外送員和顧客超有感，「這個超棒！台灣拿咖啡，尤其是熱的真的很麻煩，看看別人家都可以這樣用」、「還有湯麵！把湯裝紙碗，麵用塑膠袋裝，為什麼不反過來？」、「認同，一堆店家給那種破杯，送到目的地有半杯都在大箱裡面」、**「真的，好歹加張紙就差很多」**、「這真的可行，因為每次送這種杯蓋式飲料到顧客那邊，都會解釋因路不平導致漏出，然後顧客就不相信路真的不平、而是我這個外送員沒安裝好，還被嗆說別的外送員就不會漏」。
* 也有人質疑，是否包裝過了頭，「台灣環保意識抬頭超強，連袋子都不買了，妳這個送去給他，他還會罵你咧」、「紙膜合理但是膠帶跟保鮮膜不需要同時存在吧？保鮮膜都包成這樣了，膠帶根本不需要」、「熱飲封膜你們是認真的？你是嫌現在的食物不夠毒？」、「這包裝在保證餐點的方向是很好，但消費者要打開它享用好像也不是很方便快速？」、「別傻了，台灣的店家不會多花成本去保護自己的商品，只會怪罪外送員沒有把他們的商品完整送到客人手上，導致店家被客訴」。

**人性化設計、管理觀點**

本案例的確給了我們很好的思考空間，這牽涉到人性化設計和管理觀念。

首先，先講到人性化設計觀點，外送員騎車送餐過程中，以目前的包裝方式，的確容易發生溢出或翻倒的狀況，這點只要問問外送員或顧客就知道。改善這個問題是誰的責任？當然是餐飲店的！既然要提供外賣外送，要如何改善包裝才不致於在運送途中溢出、翻倒，或影響產品風味是業者該解決的，而不是要求外送員「想辦法固定」或「慢慢騎」。我們要承認沒有人能一路上都非常小心、都騎得夠慢、都固定得很好，因為這就是人性。所以，想出能經得起搬運過程的包裝方法，不但幫了外送員，提高顧客的滿意度，相信也能提高外送甚至外賣自帶的商機。

至於環保、材質安全…等則是另一個問題。重點是商家要了解目前自己的顧客在外帶、外送過程中，對產品還有什麼不滿意的地方，想出辦法不斷改善正是自己的責任，不是推託：「沒辦法」、「大家都一樣」、「為了環保」、「路太不平」、「自己要小心」……，這才是正確的管理觀念，才能真正解決問題。

同學們，關於此議題，你還有什麼看法？請提出分享討論。