

新界西長者學苑聯網

「網上精明購物」網上課程

第四堂：Keeta 外賣應用程式 (教學短片)

視像文字稿

大家好，今天教大家如何使用「Keeta」外賣應用程式，從頭到尾下單，從註冊、設定付款、填寫地址，到下單、追蹤及處理問題。各位長者朋友可以一邊觀看一邊跟著操作，我們馬上開始吧。

在開始之前需要做一點準備，請先在 App Store 或 Play 商店下載「Keeta」，準備好你的電話號碼或電子郵件帳號。開啟 App 時，請記得開啟「通知」及「位置資訊」(GPS) 權限。初次進入時，請選擇正確地區(中國香港)。接下來是註冊或登入，在畫面右下角點擊「帳戶」，然後點擊「Keeta 用戶」，就會進入註冊頁面。我建議選擇使用手機號碼註冊會更方便，輸入手機號碼後，系統會發送 4 位數字驗證碼短訊。如果使用電郵地址註冊，系統會發送驗證碼至你的電郵信箱。收到後輸入正確的驗證碼，以及基本個人資料，即可完成註冊。

然後設定付款方式及地址。點擊「帳戶」，然後點擊「付款方式」，即可新增付款方法。Keeta 支援多種付款方法，包括信用卡及多種電子錢包，如 PayMe、八達通、AlipayHK 等。若使用信用卡付款，請輸入信用卡號碼、姓名、有效期，以及卡背 CVV/CVC 號碼。建議開啟「保存為常用卡」，系統會預設使用該卡付款，不用重複輸入，最後點擊「確認新增」。接著回到「帳戶」頁面，點擊「地址管理」，然後輸入送遞地址。填寫清楚大廈名字、街道、門牌、聯絡人姓名及電話號碼。送遞指引方面，可選擇「當面交收」或「放在指定地點」。我建議將常用地址製作標籤，例如「家」，方便日後使用。

設定完成後即可開始下單。首先選擇「外送」或「自取」，系統預設為外送。如果點擊「自取」，會顯示提供自取服務的餐廳。選擇好餐廳後，在餐廳頁面可查看菜單詳情，包括菜式、種類及餐點。點擊選擇合適的餐點，點擊後可進一步選擇規格，例如大小、甜度、加配食品等。請留意部分選項為必填規格，完成後點擊「加購」。完成後點擊「埋單」進入結算頁面。在結算頁面上，請核對地址是否正確，如需修改，點擊「切換」。選擇正確地址後，系統會顯示預計送達時間，向下滑動可查看訂單詳情及價錢小計。如需調整訂單請點擊「調整」，返回菜單頁面再次選擇。同時，大家可以點擊「當面交收」選擇送遞指引，裡面可以選擇當面交收，或者選擇放在指定地點。送餐員會根據指定要求，在大堂交收外賣，或直接將外賣放在門口等等。確定無誤後請選擇付款方式，點擊「更多」選擇支付工具，支援信用卡、多種電子錢包（包括 PayMe、八達通、AlipayHK、Apple Pay 等等）。選擇後點擊「確認付款」。

付款成功後會出現訂單追蹤頁面，詳細顯示訂單資料，顯示訂單編號、狀態、地圖及送遞員資料。大家可以特別留意「訂單狀態」，如「餐廳準備中」、「送餐員取餐中」、「送餐途中」。當顯示外賣接近時，請留意門鈴或電話通知。收餐時請核對餐點是否齊全。如果訂單出現問題怎麼辦？假設訂單延遲，系統預設顯示預計送達時間，如超出預計送達時間，Keeta 會視情況發放補償優惠，如現金券，你也可以透過程式向客服反映。假設出現送錯、送漏訂單，或顯示已送達但實際未收到，請先拍照存證，然後在訂單追蹤頁面右上角點擊「幫助」，向 Keeta 官方客服上傳照片以及說明情況。客服處理後會安排補送、退款或提供優惠補償。如有其他問題，處理方法相同，首先拍照存證，同樣在訂單追蹤頁面點擊右上角「幫助」，選擇相關問題，然後點擊「聯絡客服」，將圖片及詳情告知客服處理。同樣客服處理後根據情況安排補送、退款或優惠補償等等。

完成以上步驟後，你就可以安心使用 **Keeta** 訂購外賣了。小提示：下單前確認地址及付款方式，下單後保持電話暢通，遇到問題即時聯絡客服。希望你吃得開心，訂得安心。

本影片由新界西長者學苑聯網提供內容及創作。