



旅游维权热线: 96678

上期本报“旅游曝光台”刊出了一起关于餐饮的旅游投诉案例,刊出之后立即引起读者热议,很多热心的读者纷纷致电,表达自己对旅行团餐饮标准的看法。据了解,旅游团中正餐15元的餐标在旅游界已经执行了近30年,不少消费者及业内人士对此都表示,时代在变,物价上涨,旅游餐标是否也需要改变一下。记者在认真听取了来电读者的各种意见之后,采访了一些市民、旅游行业资深从业者以及相关管理部门的专家,就此现象进行探讨。如果您有更多的意见或者建议,欢迎致电我们参与讨论。

记者 慎重

## 15元餐标执行数十年惹争议

### 事件回放

上周“第一旅游”刊登了《“低标准”最易引发投诉》的报道,市民王先生到郑州市质监所投诉称:2012年,王先生一行共7个大人和5个小孩报名参加了某旅行线路。在旅行途中,旅行社安排他们在小饭馆用餐,菜没有上全,菜量很少不够吃。后来了解到他们的餐费标准是大人正餐每顿12元,小孩6元。不少的资深导游回忆说,这15元一位的餐标,延续了几乎至少10年时间的。很多旅行社也承认,这么多年了物价水平涨了多少,但餐标却没有提。

### 各方观点



**热心读者王先生:**有些旅行社在广告中承诺的八菜一汤、十菜一汤,很多都是忽悠。事实上有些线路的正餐根本不够八菜一汤,或者的确是八个菜,但是量太小根本吃不饱。对于旅行社的这种做法,属于欺骗行为。呼吁游客再同旅行社签订合同时一定要看清楚细则,以免上当。

**郑州金辉国际旅行社副总黄勇:**正餐15元的餐标在旅游界已经执行了近30年,而近30年全国旅游景区的门票涨价幅度在300%~1000%,车费也在300%左右,就是这15元的餐标没涨。目前很多旅行社为了低价揽客,在景区门票和车费固定不能改变的情况下,只有压缩餐饮住宿的标准提高利润。而作为旅行社何尝不想让游客满意出行。

要想吃好吃饱,必须提高标准。

**旅游行业专家林先生:**如果旅行社未按合同擅自降低等级标准,就已经构成违约事实。必须结合相关法律法规,对旅行社进行处理。按照国家规定要求旅行社对游客进行赔偿,保护消费者权益。

**热心市民张女士:**建议景区或者旅行社给游客提供几种不同档次以供游客选择。明码标价,再附带饭菜和住宿环境的图片一目了然,让游客在签订旅游合同的时候选择适合自己的标准。

**某景区的饭店负责人谭女士:**现在旅行社过来谈团队餐,都是拼命压价。价格太低的直接结果就是菜的品种少,不够吃。如果团队中有老人和孩子吃饭慢,可以单点,谁点谁吃谁付费。

### 记者观点

随着经济的发展社会的进步,不同文化层次和不同经济水平的人对餐饮的要求也不尽相同。所以笔者认为旅行社在提供餐饮服务时,的确应该考虑到要针对不同的客户制定不同的标准,让各种客户都能找到并满足各自的需求。正如郑州金辉国际旅行社副总黄勇谈到的,作为旅行社,让游客愉快地出行愉快地回来是最真心的愿望。

## 海洋旅游年助推邮轮游市场

郑州市民出游韩国又有新选择  
跨海出国航线令人期待

### 郑州出发邮轮游主要为韩国游

国家旅游局将2013年定为海洋旅游年,以“美丽中国,海洋之旅”为主题口号,提出海洋旅游年要引领开发海岛观光、邮轮游艇、滨海休闲度假等海洋旅游新产品,打造旅游新亮点。其中海岛游在近几年已逐步被人们熟识并接受。所以大力开发邮轮游,成为重头戏。

记者 慎重

很多人提到邮轮就想到了高端消费,而事实上相对于双飞韩国游,邮轮游价格则相对便宜,容易被更多的人接受,郑州各旅行社已相继推出各自的海洋旅游线路。日前,记者就此问题采访了设有邮轮游线路的旅行社,发现目前这类旅游的咨询数量和报名数量逐步增多。

郑州海外国际旅行社有限公司总经理王晓东告诉记者:在中原地区生活的人,都很热衷看大海,所以能够坐邮轮看大海、看日出并实现出国游,这种形式很受欢迎。去年他开发了“海途号”韩国邮轮游之后发现市场反应良好。王晓东给他的韩国邮轮游线路一个最贴切的评价:最贴近老百姓的出国旅游方式。只要有充足的时间、平和的心态,就可以不慌不忙地乘坐邮轮实现出国游。

目前郑州人通过本地旅行社可以直接报名参与的邮轮游有多种线路,从郑州出发的只有韩国邮轮。其他的诸如“双子星号”三亚-下龙湾;“双鱼星号”香港-海口等则需要自己前往登船码头。

### 中国海洋旅游年为邮轮市场带来机遇

郑州出发的“海途号”韩国游线路,是在山东的日照登船,也有线路从威海、青岛或者连云港等地登船。中国内地首艘豪华邮轮“海娜号”5月1日将开辟天津-韩国新航线。届时,郑州游客参加韩国邮轮游就多了一个选择,可从天津港登上“海娜号”豪华邮轮,游历韩国仁川、济州。

值得一提的是,天津这几年已发展成为亚洲规模最大的邮轮母港,众多国际豪华邮轮公司都把天津作为其打入中国邮轮旅游市场的重要布局点。海航旅业邮轮游艇管理有限公司相关负责人向记者介绍:“天津已成为中国北方邮轮旅游的集散地,再加上2013中国海洋旅游年、举世瞩目的第六届东亚运动会以及天津·仁川缔结友好城市20周年这些重要契机,都给天津及其能辐射到的北方邮轮旅游市场带来了很大的机遇。”

目前郑州已开通的“海途号”邮轮韩国游一般都是郑州起8天行程,在当地是3晚4天或者4晚5天,来回在邮轮上度过两个晚上。即将推出的韩国航线“海娜号”邮轮,行程有天津-仁川的5晚6天和天津-仁川-济州的6晚7天游等多个线路。

“未来邮轮游肯定会成为大众喜爱的旅游品种。”郑州市海外旅行社的工作人员介绍。“预计今年全行业的订单量比去年同期至少增长60%。”

