“‘3·15’休闲满意度有奖调查”显示

在旅游、餐饮方面，近八成消费者维权意识强

□记者 万虹

当你遭遇旅游陷阱时，你会怎么办？随团旅游被安排强制购物你愿意吗？在饭店就餐可以不用有偿消毒餐具吗？本刊“‘3·15’休闲满意度有奖调查”显示：78%的消费者在旅游、餐饮方面有较强的维权意识。

1 近八成消费者维权意识强

《洛阳晚报·休闲周刊》2月26日公布了“‘3·15’休闲满意度有奖调查”，调查的内容涵盖了旅游、餐饮、酒水等方面，共有近百名读者参与调查。调查显示，《休闲周刊》的读者年龄跨度较大，从20多岁到60岁以上均有，在旅游、餐饮等方面遇到问题时，近八成消费者维权意识较强，但也存在因一些条件限制，只得被动接受等一些无可奈何的尴尬。

参与调查的读者收入从每年2万元到8万元不等，其中以年收入2万元到5万元的读者居多。

2 被迫购物、随意变更景点成旅游行业投诉热点

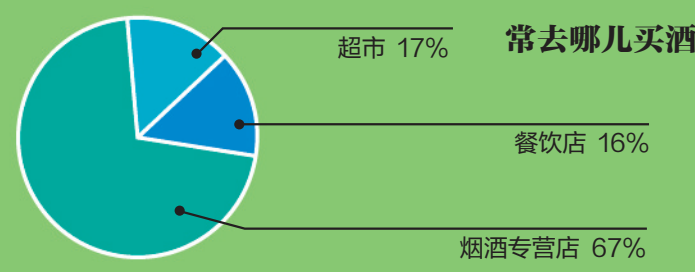
在对旅游行业的调查中显示，绝大多数消费者对目前我市旅游市场还是满意的，但也透露出存在的一些问题。在对出行方式的调查上我们看出，多数人还是选择随团出游，但有消费者认为随团出游容易出现侵权问题。同时，调查还显示，自助游这一出游方式正在升温。

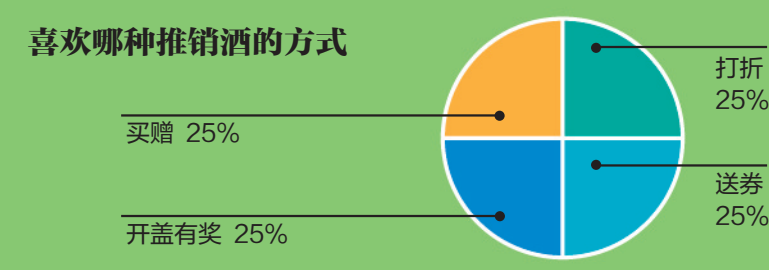
关于新旅游法实施给旅游市场是否带来变化，调查显示，60%的消费者认为，新旅游法使市场更加规范，一些问题将得到改善；40%的消费者认为没有变化，但对旅游行业充满了期待。

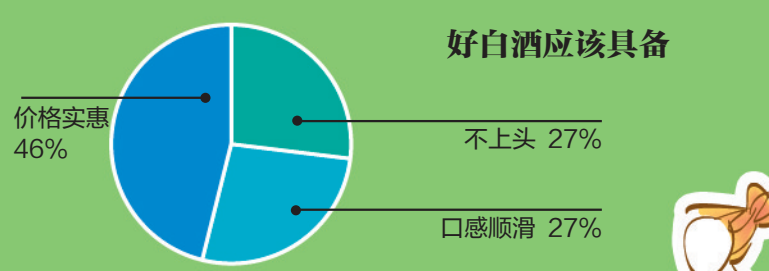
调查显示，出游者选择旅行社的标准还是比较一致的，70%的人选择“线路安排是否合理、旅行社的资历和实力是否过硬”；30%的人考虑价格因素（指同一条线路），这说明人们出去旅游更看重的是能否玩好，如果安排不合理，仅仅是价格便宜，消费者仍不认可。

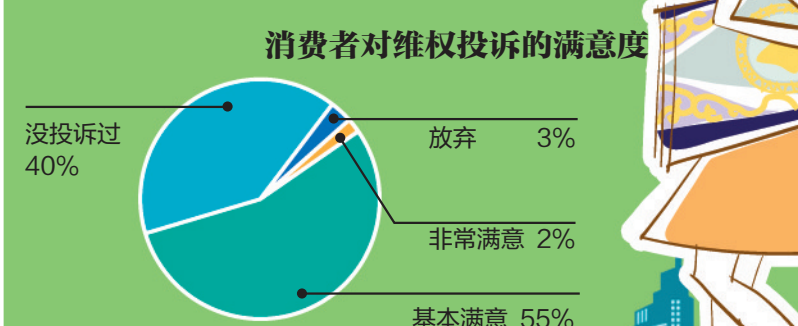
调查显示，被迫购物，随意变更景点、降低住宿标准等问题，为此次旅游方面调查投诉的热点，78%的消费者认为这是“侵权，购物影响了行程安排”“对重度侵权将选择维权”；20%的人认为“无论侵权程度如何，都将坚决维权”，充分显示了消费者较强的维权意识。在对待解决问题的途径上，有两种途径被多数消费者认可：当面协商解决和反映给消费者协会解决。

休闲满意度调查表









3 特色小饭店成消费者外出就餐首选

外出就餐人们究竟喜欢选择大酒店还是特色小饭店？调查显示，80%的消费者外出就餐时，喜欢选择特色小饭店，而选择去大酒店就餐的不足20%。调查还显示，无论在何种饭店就餐“干净卫生”“饭菜味道好”是就消费者考虑的主要因素，其次考虑的才是价格因素。这同时也提醒各饭店，饭菜味道好，饭菜质量过硬，才是赢得消费者的重要条件。

在每次就餐花费方面，调查显示，大多数消费者每次就餐花费在200元以下和200元至500元这两个档次，这也提醒各大酒店在菜品上要多走亲民路线，多推出平价菜，满足消费者需求。

调查还显示，消费者每月在外用餐的次数不等，从3次到10次以上均有。

同时，被迫使用一次性消毒餐具；饭菜量不够；结账价格与所标价格不一致等仍为消费者所诟病。

4 价格在100元以下的白酒、天然健康的饮品较受欢迎

什么价位的白酒最受欢迎？从酒水、饮品方面的调查显示，在白酒方面，价格在100元以下的白酒较受欢迎，尤其是价格在50元以下的，同时消费者也把价格实惠作为好白酒的重要条件。关于酒的香型，多数消费者喜欢清香型和浓香型这两种类型。消费者喜欢到烟酒专卖店购买酒水。

宴请客人时什么饮品受欢迎？调查显示，天然健康的饮品、白酒、红酒、果汁和啤酒，作为宴请时的饮料或酒水较受欢迎，碳酸饮料最不被认可，说明消费者追求饮食健康的意识在不断增强。

“‘3·15’休闲满意度有奖调查”获奖名单

郭铮铮	冯旭灿	曹栋勋
任克俭	韩　赫	吕喜鸽
郭丽萍	吉　喆	刘建成
李鸿峰	岳建民	赵青周
张伟杰	侯志红	孙瑞娟
高云霞	任友兰	王新霞
赵于辉	王宝成	

请获奖者于3月14日下午5时30分前，到位于新区开元大道的报业大厦，至3楼西厅领取正升金熙酒店和玖鼎御坊新派火锅店提供的价值100元的代金券，可致电65233733咨询谢新。

绘制 翔宇