

# 餐饮“刺客”涨价能否涨有所值

近日,消费者王女士对记者表示,她在深夜点了一份夸父炸串,然而一根签子上仅有一个花菜和一个香菇,在这份炸串外卖中,一个花菜就要1.5元。而一整颗约500克的花菜,在菜市场售价也仅在6元左右。

实际上,从2021年底开始,餐饮行业就已悄然涨价,今年1月,麦当劳“随心配1+1”套餐从原来的12.9元调整至13.9元再次冲上微博热搜,也引发了人们对餐饮行业涨价的关注。

今年3月,巴奴毛肚火锅发布通报,对“富硒土豆”进行下架处理,再次引发热议。这一事情缘起今年2月,西安一顾客吐槽巴奴毛肚火锅18元一份的土豆仅有5片,一时“天价土豆”引发网络热议。而引发争议的正是在此次声明中显示,“该富硒土豆部分批次产品硒含量不达标的情况。”

在某餐饮店市场经理李雨(化名)看来,“很显然,这一问题的过错是在商家。当然是经营的问题,另一方面是要管理消费者的期望值。消费者付出这个价格就会有一个相应的预期,当然这一预期还与餐饮品牌、定位、门店地段等相关。”

“餐饮行业的价格上涨是不可避免的。”人和馆品牌总监蓝鸟在接受记者采访时指出:“未来的趋势是行业一定会进行价格上调,且调价幅度至少在10%-15%,这也将加剧行业的洗牌。试图以低价参与市场竞争的餐饮品牌,被淘汰只是时间问题。”

## 价格争议

自今年春节以来,多地餐饮门店出现不同程度报复性消费。美团数据显示,2月份北上广深一线城市餐饮门店线上订单量环比增长40%左右。随着气温升高,3月份以来重点城市餐饮消费稳步回升,周末外出就餐的需求不断升温。截至3月23日,上海的餐饮堂食线上订单量位列全国城市第一位。

伴随着浓厚烟火气而来的,除了食客的幸福感,却还有一个让消费者厌恶的事实:涨价。“我可以接受餐饮的合理涨价,但被价格刺中的感觉是来自于服务的不匹配,以及餐饮品质的物非所值。”消费者小林解释道,“现在被引发诸多议论的天价土豆也是这一原因,简单来说,就是我能接受火锅店18元的土豆,但不能接受18元的土豆只有5片。”

此前,巴奴毛肚火锅创始人、总经理杜中兵曾公开表示,巴奴卖的“富硒土豆”,不仅包含了产品本身的价值,也包含了环境价值、服务价值,以及全供应链(研发、采购、加工、品控、仓储、物配)的价值,所以暂时不考虑降价。

“除诚信问题之外,餐饮定价也是要和消费者认知相符合的,卖高价是需要有底气支撑的。”李雨解释道。



对此,北京云嘉律师事务所律师赵占领向记者指出,根据《中华人民共和国价格法》第八条规定,经营者定价的基本依据是生产经营成本和市场供求状况;第十一条规定,经营者有权自主制定属于市场调节的价格。作为经营者,餐饮企业有权根据自己的营业成本、市场供应状况来调整菜品价格。但价格的涨幅也不能在短时间内大幅度上涨,这就属于价格违法行为了。

他进一步解释道,但这一价格明显高于成本上涨幅度是一个没有量化的判断标准,如果是5倍的上涨一般会被认定为价格违法,但如果是50%的上涨,这就很难判断了。且成本涉及的也不止原材料,还有门店租金、人员服务等多方面。

## 价格敏感?

餐饮价格确实是商家的自主定价,但价格之下也应有与价格相对应的菜品和服务。被消费者质疑价格的远不止夸父炸串、巴奴毛肚火锅两家。

“消费者对品类是有充分认知的,不同品牌、菜系,甚至门店地段,是有自己的心理价位。再加上大众点评等线上平台的普及,在消费之前都能够看到相对应的人均价格段、菜品介绍图片等,在进店点餐之前,就已经有了足够的预期。”李雨指出。

从连锁品牌到小吃店,有人加价不加上,也有店家价格虽然没变,但是量悄悄减少了。3月15日,上海市市场监管局执法总队会同市计测院,对位于打浦桥日月光的凑凑火锅·茶憩检查中,发现“凑凑肥牛”在菜单标注“150克”,实际称重140.43克,偏差-9.57克;“凑凑和牛”在菜单标注“200克”,实际称重177.90克,偏差-22.10克。

而根据《价格法》第十三条的规定,经营者销售商品应当按照政府价格主管部门的规定明码标价,注明商品的品名、产地、规格、等级、计价单位、价格或者服务的项目、收费标准等有关情况。经营者不得在标价之外加价出售商品,不得收取任何未予标明的费用。

“餐饮行业在最近三年经历了非常

大的挑战,不仅是疫情的关系,成本的上升也是显著的影响因素,尤其是人员成本的上升。总体来说,整体餐饮行业的涨价幅度相对还是比较合理。”中国食品产业分析师朱丹蓬解释道,“更多的价格争议是在认知的不对称,餐饮业有价格调整的权利,但消费者也应享有充分的知情权。”

论涨价背后的原因,餐饮行业纷纷指向成本增高。艾媒咨询发布的《2022年中国餐饮行业发展现状及市场调研分析报告》数据显示,餐饮占比最高的三项成本分别为原材料成本(41.8%)、人力成本(21.3%)、三项费用(21.2%),其中原材料成本占比最高。

原材料成本上涨,与餐饮业息息相关的调味品赛道紧随其后,过去三年,厨邦、凤球唛、李锦记、海天味业等企业纷纷发出涨价声明,上调幅度在10%-15%左右。除了原材料成本上涨给行业带来压力外,人力成本和租金成本的上涨,也让餐饮企业苦不堪言。

“仅人力成本就上涨了15%,其次是原材料价格的上涨。作为餐饮企业,我们是无力对上游涨价说不的。”蓝鸟坦言。随着这一波餐饮业的分化加大,定价大众化的餐饮品牌会在这场价格波动中经历两难。“消费者在生存之上,更在意体验消费。定价大众化的餐饮品牌在价格战中相互内卷,中高端餐饮品牌的日子会更好过。”

他进一步解释道,“人均60元以上的餐饮消费,消费者追求的是体验消费,价格不是唯一的指标,而是由餐食品质、用餐环境、服务配套等构建出来的综合体验。比同行更贵的价格,只要消费者体验好,他仍会觉得这家餐厅是不贵的。”

有观点认为,即使涨价行为本身并不违反价格法,一味涨价也并不是餐饮行业的最佳选择。目前我国餐饮行业百花齐放,代替品种类繁多,若依靠硬性“涨价”丧失口碑、流失顾客,反而得不偿失。

如何让消费者觉得物有所值、物超所值,是接下来餐饮业仍需探索的课题。

本报综合消息

## 刚退休的“年轻”人易受骗

在投资类诈骗受害人之中,老年人越来越多。针对有些钱有空闲还不服老的叔叔阿姨,不法分子真是绞尽脑汁“设计”了不少套路。

### 陌生群里骗子多

退休后的周阿姨,经朋友介绍加入了一个投资群。这个投资群里有骗子,引入上钩后就会添加另外一个新群。“上钩”的就有周阿姨,她加入新群后发现,真有大师每天分析金融市场行情。听说有群友赚了钱,周阿姨心动了,她毫不犹豫进入了投资平台。第一次试水,周阿姨还有一点谨慎,等尝到甜头后,周阿姨开始狂热地进行大笔投资,平台上账户金额不停地增长,“快速获利”诱使她投入更多资金。

还好,海淀反诈中心人员接到市反诈中心推送的预警线索。得知周阿姨正在遭遇诈骗,劝阻员和反诈民警立刻打电话劝阻其投资转账。但经多次劝阻,周阿姨都不配合。警方马上又联系周阿姨的老伴儿协助劝阻。老伴儿的话一样管用。在民警建议下,老伴儿设法将周阿姨带到反诈中心。

反诈民警反复向周阿姨讲述投资类诈骗的手段和结局,但周阿姨仍不信投资平台是假的。“除了你和你的几个老姐妹,群里的都是骗子。”民警苦口婆心劝说,“你看钱现在能提出来吗?”“现在是不能提了。”周阿姨向民警出示了微信群里的通知:平台升级,之后可正常交易。“骗子会找各种理由不让提现。”民警继续晓之以理,老伴儿则动之以情:“你现在收手,就当买个教训。要等所有血汗钱都被骗子掏空,那我们可承受不了。”最终周阿姨意识到被骗,当场哭了起来。经反诈民警建议,她及时停止“投资”。

### 老“男友”推荐的平台不可信

“我母亲总被骗,我们怎么劝,她都不听。再被骗下去,家里钱就败光了。”前不久,赵阿姨的女儿焦急致电反诈中心求助。

赵阿姨退休前做财务工作,一直觉得自己在投资方面有天赋,根本不会被骗。接到求助电话后,反诈中心劝阻员和民警多次上门,但赵阿姨就是执迷不悟。

为何赵阿姨如此执迷不悟?原来这个投资平台是她“男友”介绍的。两人是在一婚恋网站结识的,之后开始网恋。该男子自称是“成功人士”,在银行工作,“男友”还经常向赵阿姨展示自己的投资成果。之后的某一天,“男友”发来一个网址链接。赵阿姨毫不犹豫地点击进入该投资平台,首次试水就赚了三千多元。看到利润如此之高,赵阿姨想再大额投入,所幸此时被女儿及时发现,警方迅速拦截,保住了近两百万养老金。

### 45岁至65岁之间人群更易被骗

投资类诈骗受害人群年龄多在45岁到65岁之间。尤其是退休前后这类人群,有多年资金积累和较好经济基础,身边不少朋友都有投资兴趣和共同谈资,他们在这种影响下很想尝试投资。

另外,不少被骗的老人特别信任被朋友们公认的所谓“专家”,这些“专家”往往推荐一些“高额利润”投资项目来吸引人。这种投资项目都冠以很大的名头,让老人一听就很“高大上”,潜意识中就会觉得项目可靠、前景好,投资很安全且利润丰厚,但其实不然,那只是骗子虚构的项目。

还有些老人非常相信“专家推荐”和“自己考察”的投资平台。平台貌似正规,可以假乱真。在平台上可以交易,也有专职客服。尤其是小投一笔,本息全部提现成功,老人便对平台更加信任。但他们不知,有“黑手”在后台暗箱操作。(文中老人均为化名) 本报综合消息

**青海现代国际旅行社** 国家旅游局特许经营出境游组团社 许可证号:L-QH-CJ00009

**“夕阳红”4月18日纯玩港澳旅游专列火热报名中,4月2日前全款报名优惠300元/人**

**A线:西安大唐不夜城(专列)广深珠/港澳(纯玩)/港珠澳大桥/桂林/阳朔/韶山空调专列13日游**  
 活动价格:硬卧上3280元 中3680元 下4080元 软卧上4580元 下4980元

**B线:西安大唐不夜城(专列)广深珠/港澳(纯玩)/港珠澳大桥/巴马长寿村/韶山空调专列13日游**  
 活动价格:硬卧上3380元 中3880元 下4380元 软卧上4880元 下5380元

**“夕阳红”一路向北,东北旅游专列3月31日前交全款报名享受优惠400元/人**

**A线:山海关/北戴河/哈尔滨/漠河北极村/海拉尔/满洲里/呼伦贝尔大草原/长白山/沈阳专列15日游**  
 活动价格:硬卧上3380元 中3880元 下4380元 软卧上4580元 下4980元 活动日期:5月8日左右发团

**B线:呼和浩特/山海关/北戴河/哈尔滨/漠河北极村/海拉尔/满洲里/呼伦贝尔/长白山/沈阳专列15日游**  
 活动价格:硬卧上3680元 中4180元 下4680元 软卧上5180元 下5680元 活动日期:5月23日左右发团

**“夕阳红”正常火车团,火热报名中**

**A线:遇见皖赣浙·两山、一水、一古村双卧9日游(纯玩)**  
 活动内容:黄山、千岛湖、九华山、婺源、水墨宏村、云上人间龙刹、新秀河街

**B线:佛教四大名山(峨眉山、五台山、九华山、普陀山)四卧13日游**

**C线:狂飙广东——全景广东20城2湾2岛双卧12日游**

**D线:橙红年代——昆明、大理、丽江、西双版纳双卧10日游**

**E线:山西五台山/悬空寺/应县木塔/云冈石窟/乔家大院/平遥古城/壶口瀑布双卧8日游**

**F线:武当山/神农架/恩施大峡谷/两坝一峡游船/三峡大坝/土家女儿城单飞8日游**

**国内:** 1、北京+天津双飞6日游 (纯玩)2780元 双卧2480元/人  
 2、华东六市+扬州“纯玩”双飞6日游 3380元/人  
 3、洛阳牡丹+老君山+云台山+红旗渠+郭亮村8日游 2980元/人  
 4、贵州平坝樱花、黄果树瀑布+梵净山双飞6日游 3180元/人  
 5、张家界+天门山+黄龙洞双飞6日游 2880元/人  
 6、三峡豪华五星游轮双卧6/7日游 3180元/人  
 7、春暖花开游恩施双飞6日游 1899元/人  
 8、桂林象山/银子岩/兴平漓江/竹筏6日游 2980元/人  
 9、昆明/大理/腾冲/西双版纳双飞双动8日游 2980元/人  
 10、大美西沙豪华游轮——中国公民才能去的地放,欢迎光临咨询!

**出境:** 1、越南越北——北越下龙湾+南越芽庄 三飞10日游 3980元/人  
 2、老挝琅勃拉邦/万荣/万象国际列车双飞8日游 5580元/人  
 3、曼谷+芭提雅+金沙岛7晚8天游 4480元/人  
 4、泰国、新加坡、马来西亚12日游 6980元/人  
 5、清迈+清莱+神秘金三角四飞7晚8日游 5580元/人  
 6、迪拜、阿布扎比、沙迦、阿基曼四国6日游 6980元/人  
 7、斯米兰——金典景点一网打尽8天7晚游 5180元/人  
 8、普吉岛——大小PP岛/天堂岛/皇帝岛/珊瑚岛8日游 4680元/人  
 9、岛国——斯里兰卡深度7日游 7999元/人  
 10、俄罗斯——地深度10日游 7199元/人

另备多条出境海岛度假、蜜月定制游,更多国内旅游线路,欢迎来电咨询!

**总公司地址:西宁市北大街商贸大厦七楼 联系电话:0971-8246777 8246007 手机同微信:18997263365 18997265365 18997266165**