|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | ZJ-MYL-ST-1904 | 名称 | 食堂各餐饮公司满意率测评报告（2019年9月） |
| 编制 |  | 审核 |  | 批准 |  | 编制日期 | 2019年9月27日 |

食堂各餐饮公司满意率测评报告

（2019年9月）

1. **测评对象：**好管家（汉中门）餐饮、羽莹餐饮、从信立餐饮、华睿园餐饮、江风渔馆餐饮、荣邦餐饮
2. **测评时间：**2019年9月27日
3. **测评地点：**第一食堂、第二食堂、汉中门校区食堂
4. **测评工作人员**：张淑文、张心玥、房菲、王家寅、卢志远、张成耀、庄敏玉、陈佳佳、陶睿、史婷宁、陈超、季云龙、沈天祺、李垚垚、王松立

**五、测评结果**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **名称** | **区域** | **满意率（%）** |
| **总体** | **口味** | **价格** | **卫生** | **服务** |
| **好管家（汉中门）餐饮** | 汉中门校区食堂 | 95.25  | 94.00  | 96.00  | 96.00  | 95.00  |
| **丛信立餐饮** | 一食堂一楼 | 83.93  | 84.69  | 62.24  | 94.90  | 93.88  |
| **荣邦餐饮** | 一食堂三楼整层 | 94.50  | 96.00  | 87.00  | 96.00  | 99.00  |
| **羽莹餐饮** | 一食堂二楼整层 | 84.50  | 82.00  | 75.00  | 86.00  | 95.00  |
| **华睿园餐饮** | 二食堂一楼整层 | 92.86  | 91.84  | 83.67  | 96.94  | 98.98  |
| **江风渔馆餐饮** | 二食堂二楼100份 | 88.50  | 88.00  | 78.00  | 93.00  | 95.00  |
| 二食堂三楼（民族餐厅）50份 | 91.50  | 100.00  | 70.00  | 96.00  | 100.00  |
| **平均满意率** | 90.15  | 90.93  | 78.84  | 94.12  | 96.69  |

（注：总体满意率为各分项数值之和取平均值）

**六、数据分析**

1.本月平均满意率为90.15%。

2.总体满意率达到80%（或以上）的有7家，占比100%。本月丛信立（仙林）餐饮、羽莹餐饮、江风渔馆餐饮（二食二楼）满意度较低，低于平均值。

3.口味方面：平均满意率为90.93%，4家餐厅该项满意率达90%以上，羽莹餐饮、丛信立餐饮满意度较低。

4.价格方面：平均满意率为78.84%，4家餐厅该项指标未达平均值，其中丛信立（仙林）餐饮、羽莹餐饮，江风渔馆餐饮该项满意率偏低。

5.卫生方面：平均满意率为94.12%，其中羽莹餐厅所在区域得分偏低，建议羽莹餐饮重点关注。

6.服务方面：平均满意率为96.69%，一食堂一楼丛信立餐饮该项指标满意度偏低，建议商家改进。

**七、共性意见与建议**

1. 建议丛信立（一食堂一楼）、羽莹（一食二楼）餐饮增加菜种；
2. 建议丛信立（一食一楼西）少油少盐，因为饭菜普遍油腻，并增加饭菜量（江南春、韩谷麦量少）；价格也偏贵（江南春、快餐、麻辣烫）；

3.有同学反映江风渔馆餐饮（二食堂二楼）饭菜普遍太贵，希望价格能对得起口味和质量，以及卫生问题，一些餐盘不干净，有些甚至闻起来发臭；还有三楼的烤鸭太贵，其他菜也太贵，希望减价但不希望减量；

4.同学反映一食堂二楼羽莹餐饮快餐吃出小虫子，瓦香鸡吃出钢丝，以及二食堂一楼麻辣烫吃出头发，炒饭吃出钢丝，希望加强卫生管理；

6. 二食堂二楼过道经常有烟味，路过时会觉得很呛；

7.同学反映一食堂三楼、二楼、一楼座位过少，希望增加一些；

8.同学普遍反映收餐台太少，特别是一食堂一楼；

9.希望出餐速度快一些，同学等待或者排队时间太长；

10.建议汉中门餐厅限制校外人员就餐时间、增设免费汤、加强卫生，增加菜种；

11.同学普遍反映食堂饭菜价格逐年上涨，量却在减少。

 **后勤管理处质量监管中心**

**二〇一九年九月二十七日**