|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | ZJ-MYL-ST-1904 | 名称 | 食堂各餐饮公司满意率测评报告（2019年11月） | | | | |
| 编制 |  | 审核 |  | 批准 |  | 编制  日期 | 2019年11月17日 |

食堂各餐饮公司满意率测评报告

（2019年11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11月17.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 | 92.50 | 93.00 | 93.00 | 93.00 | 91.00 |
| **丛信立餐饮** | 一食堂一楼 | 86.50 | 86.00 | 76.00 | 89.00 | 95.00 |
| **荣邦餐饮** | 一食堂三楼整层 | 89.75 | 97.00 | 76.00 | 92.00 | 94.00 |
| **羽莹餐饮** | 一食堂二楼整层 | 92.25 | 92.00 | 88.00 | 92.00 | 97.00 |
| **华睿园餐饮** | 二食堂一楼整层 | 82.75 | 89.00 | 61.00 | 89.00 | 92.00 |
| **江风渔馆餐饮** | 二食堂二楼 | 91.25 | 97.00 | 72.00 | 97.00 | 99.00 |
| **江风渔馆餐饮（民族餐厅）** | 二食堂三楼 | 98.50 | 100.00 | 96.00 | 98.00 | 100.00 |
| **平均满意率** | | 90.50 | 93.43 | 80.29 | 92.86 | 95.43 |

（注：总体满意率为各分项数值之和取平均值）

**六、数据分析**

1.平均满意率为90.50%，较2019年10月的90.54％下降了0.04个百分点。

2. 总体满意率达到80%（或以上）的有7家，占比100%。本月华睿园餐饮满意度偏低，低于平均值较多，建议华睿园餐饮重点关注。

3.口味方面：平均满意率为93.43%，较上月有小幅度上升，从信立餐饮满意率较低。

4.价格方面：平均满意率为80.29%，4家餐厅该项指标未达平均值，其中华睿园餐饮该项满意率偏低，且连续两月价格满意率最低。

5.卫生方面：平均满意率为92.86%，其中一食一楼和二食一楼所在区域得分偏低，建议从信立餐饮和华睿园餐饮重点关注。

6.服务方面：平均满意率为95.43%，7家餐厅都保持在90%以上。

**七、共性意见与建议**

1. 建议丛信立餐饮、好管家餐饮（汉中门）、江风渔馆餐饮（民族餐厅）增加菜种；

2.建议合理安排座位，同学反映一食堂各楼层座位过少，希望适度增加一些；

3.天气逐渐转凉，希望各食堂做好饭菜的保温工作；

4.建议丛信立餐饮、好管家餐饮（汉中门）、羽莹餐饮（快餐肉类）、华睿园餐饮（西安面食、一桶肥牛）少油少盐，口味清淡一些；

5.本学期开学以来，物价上涨，希望可以有效调控实现菜品降价；

6.建议汉中门餐厅限制校外人员就餐时间；免费汤口味单调，建议定期更新。

**后勤管理处质量监管中心**

**二〇一九年十一月十七日**