|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | ZJ-MYL-ST-1904 | 名称 | 食堂各餐饮公司满意测评报告（2019年6月） |
| 编制 |  | 审核 |  | 批准 |  | 编制日期 | 2019年6月5日 |

食堂各餐饮公司满意率测评报告

（2019年6月）

1. **测评对象：**好管家（汉中门）餐饮、丰久鸿餐饮、羽莹餐饮、好管家餐饮(一食一楼西)、好管家餐饮（一食一楼东）、华睿园餐饮、华睿园民族餐厅、荣邦餐饮
2. **测评时间：**2019年6月5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、沈天琪、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 | 87.00 | 86.00 | 81.00 | 90.00 | 91.00 |
| **好管家（西）餐饮** | 一食堂一楼西侧 | 83.76  | 90.72 | 77.32 | 79.38 | 87.63 |
| **好管家（东）餐饮** | 一食堂一楼东侧 | 80.50 | 81.00 | 69.00 | 82.00 | 90.00 |
| **荣邦餐饮** | 一食堂三楼整层 | 75.25 | 79.00 | 66.00 | 84.00 | 92.00 |
| **羽莹餐饮** | 一食堂二楼整层 | 81.75 | 79.00 | 75.00 | 83.00 | 90.00 |
| **华睿园餐饮** | 二食堂一楼整层 | 86.87 | 92.93 | 76.77 | 81.82 | 95.96 |
| **丰久鸿餐饮** | 二食堂二楼整层 | 80.75 | 85.00 | 73.00 | 80.00 | 85.00 |
| **华睿园民族餐厅** | 二食堂三楼 | 90.50 | 92.00 | 82.00 | 96.00 | 92.00 |
| **平均满意率** | 83.30 | 85.71  | 75.01 | 84.53 | 90.82 |

（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83.30%，较2019年05月的88.41%下降了5.11个百分点。

2.总体满意率除荣邦餐饮外皆达到80%及以上，本月荣邦餐饮满意度偏低，低于平均值；与此同时，华睿园民族餐厅满意度较高。

3.口味方面：平均满意率为85.71%，3家餐厅该项满意率达90%以上，荣邦餐饮、与好管家(东）、羽莹餐饮满意度较低。

4.价格方面：平均满意率为75.01%，4家餐厅该项指标未达平均值，其中荣邦、丰久鸿餐饮该项满意率偏低。

5.卫生方面：平均满意率为83.78%，其中好管家（西）、丰久鸿餐饮所在区域得分偏低，建议亿文物业重点关注。

6.服务方面：平均满意率为90.82%，一食堂一楼好管家（西）餐饮得分过低，有待改进。

**七、共性意见与建议**

1. 建议丰久鸿（二食二楼）、好管家（一食一楼东）羽莹（一食二楼）餐饮快餐少油少盐；
2. 饭菜夏季易变质，建议保持肉类食品的新鲜，维护学生卫生安全；

3.二食空调制冷效果不够；

4.建议及时维修更新损坏的桌椅；

5.建议一食一楼、二楼及时更新菜品；

6. 加长二食堂三楼开放时间，增加清真食堂（窗口）数量；

7.地面普遍偏黏，建议及时打扫;

8.建议餐具清洁干净，避免食物残渣的出现，尤其是好管家（汉中门）餐厅；

9.建议好管家（汉中门）餐厅限制校外人员就餐时间、增加桌椅数目、餐品种类、增加收餐盘的窗口，改善环境卫生，保持桌面及地面整洁；

10.同学普遍反映食堂饭菜价格逐年上涨，给同学带来负担，量却在减少；

11.建议各餐厅就餐区域能像教职工餐厅一样干净清爽。

 **后勤管理处质量监管中心**

**二〇一九年六月五日**