|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | ZJ-MYL-ST-1903 | 名称 | 食堂各餐饮公司满意率测评报告（2019年03月） |
| 编制 |  | 审核 |  | 批准 |  | 编制日期 | 2019年03月25日 |

食堂各餐饮公司满意率测评报告

（2019年03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、民族餐厅、荣邦餐饮
2. **测评时间：**2019年03月20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**：涂斯诗、吴悠、张心玥、兰天、严雪、宋枫林、顾梦娇、王子娴、王文秀、房菲、王家寅、张梦菲、张淑文、赵志远、储犇、吴天、姚晗、张敏、庄敏玉

**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 | 92.0 | 87.0 | 97.0 | 92.0 | 92.0 |
| **好管家（西）餐饮** | 一食堂一楼西侧 | 82.5  | 93.0 | 70.0 | 77.0 | 90.0 |
| **好管家（东）餐饮** | 一食堂一楼东 | 87.4 | 91.9 | 76.8 | 85.9 | 95.0 |
| **荣邦餐饮** | 一食堂三楼整层 | 84.6 | 92.9 | 62.6 | 88.9 | 93.9 |
| **羽莹餐饮** | 一食堂二楼整层 | 84.6 | 99.0 | 66.3 | 80.0 | 92.9 |
| **华睿园餐饮** | 二食堂一楼整层 | 73.0 | 85.0 | 64.0 | 62.0 | 81.0 |
| **丰久鸿餐饮** | 二食堂二楼整层 | 81.3 | 84.0 | 72.0 | 75.0 | 94.0 |
| **民族餐厅** | 二食堂三楼 | 98.0 | 98.0 | 94.0 | 100 | 100 |
| **平均满意率** | 85.41 | 91.4 | 75.3 | 82.6 | 92.4 |

（注：总体满意率为各分项数值之和取平均值）

平均:85.41%

**六、数据分析**

1.平均满意率为85.41%，较2018年12月的86.50%下降了1.09个百分点。

2.总体满意率达到85%（或以上）的有3家，占比37.5%。本月好管家（西）餐饮、华睿园餐饮、荣邦餐饮、羽莹餐饮、丰久鸿餐饮满意度低于平均值,其中华睿园餐饮与平均值相差较大；与此同时，好管家（汉中门）较上月有改善。

3.口味方面：平均满意率为91.4%，5家餐厅该项满意率达90%以上，丰久鸿餐饮满意度较低。

4.价格方面：平均满意率为75.3%，较上月78.5%下降了3.2个百分点，5家餐厅该项指标未达平均值，其中荣邦餐饮、羽莹餐饮、华睿园该项满意率偏低。

5.卫生方面：平均满意率为82.6%，较上月85.8%下降了3.2个百分点，其中一食一楼西侧、二食一楼、二食二楼所在区域卫生情况较差，建议亿文物业重点关注。

6.服务方面：平均满意率为92.4%，华睿园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. 建议好管家（一食一楼西）、羽莹餐饮快餐菜品及时更新且及时处理隔夜菜；
2. 有同学反映一食一楼西快餐窗口阿姨服务态度较差；
3. 一食一楼西面快餐窗口收费标准不统一，相同菜品收费不同；
4. 同学反映一食一楼东侧筷子有木刺无法使用，建议及时更换老旧餐具；
5. 建议一食一楼、二楼快餐菜品都明码标价，不要随意收费；
6. 同学反映一食快餐阿姨对男女的打菜量差异明显；
7. 同学反映一食一楼粥铺制作简单敷衍且味道不佳；
8. 同学反映二食一楼拐角的馄饨面及快餐窗口服务态度较差，建议及时改善窗口服务人员态度；
9. 有同学反映二食二楼快餐窗口打菜阿姨服务态度较差；
10. 同学建议延长民族餐厅用餐时间；
11. 建议汉中门餐厅增加荤菜菜品；

12.同学普遍反映食堂饭菜价格上涨太快，给同学带来负担，但质与量却在下降；

13.建议各餐厅改良口味，减少口味过重的菜品，增加清淡口味菜品，增加饭菜种类；

14.同学反映食堂窗口没有隔离措施，不够卫生，希望整改。

**后勤管理处质量监管中心**

**二〇一九年三月二十五日**