|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 编号 | ZJ-MYL-ST-1904 | 名称 | 食堂各餐饮公司满意率测评报告（2019年10月） |
| 编制 |  | 审核 |  | 批准 |  | 编制日期 | 2019年10月27日 |

食堂各餐饮公司满意率测评报告

（2019年10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10月
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 | 86.75  | 86.00  | 82.00  | 88.00  | 91.00  |
| **丛信立餐饮** | 一食堂一楼 | 88.25  | 89.00  | 70.00  | 97.00  | 97.00  |
| **荣邦餐饮** | 一食堂三楼整层 | 90.75  | 96.00  | 80.00  | 90.00  | 97.00  |
| **羽莹餐饮** | 一食堂二楼整层 | 91.50  | 91.00  | 85.00  | 92.00  | 98.00  |
| **华睿园餐饮** | 二食堂一楼整层 | 82.50  | 83.00  | 68.00  | 85.00  | 94.00  |
| **江风渔馆餐饮** | 二食堂二楼 | 95.75  | 98.00  | 85.00  | 100.00  | 100.00  |
| 二食堂三楼（民族餐厅） | 98.25  | 100.00  | 96.00  | 97.00  | 100.00  |
| **平均满意率** | 90.54  | 91.86  | 80.86  | 92.71  | 96.71  |

（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90.54%，较2019年09月的90.15％上升了0.39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；与此同时荣邦餐饮较上月有改善。

3.口味方面：平均满意率为91.86%，4家餐厅该项满意率达90%以上，华睿园餐饮满意率较低。

4.价格方面：平均满意率为80.86%，3家餐厅该项指标未达平均值，其中丛信立餐饮、华睿园餐饮该项满意率偏低。

5.卫生方面：平均满意率为92.71%，其中二食一楼所在区域得分偏低，建议华睿园餐饮重点关注。

6.服务方面：平均满意率为96.71%，好管家（汉中门）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. 建议荣邦餐饮（一食堂三楼）、江风渔馆餐饮（民族餐厅）增加菜种；
2. 建议丛信立餐饮（一食一楼西）、好管家餐饮（汉中门）、羽莹餐饮（一食堂二楼）少油少盐，口味清淡一些；

3.同学反映丛信立餐饮（一食堂一楼）、华睿园餐饮（二食堂一楼）、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；

4.同学反映二食堂一楼华睿园餐饮吃出苍蝇，丛信立餐饮（一食堂一楼）、好管家餐饮（汉中门）、荣邦餐饮、羽莹餐饮餐盘桌子清理不到位，希望加强卫生管理；

5.同学反映荣邦餐饮（一食堂三楼）、江风渔馆餐饮（一食堂二三楼）座位过少，希望增加一些；

6.建议华睿园餐饮和江风渔馆餐饮（三汁焖锅）出餐速度快一些，同学等待或者排队时间太长；

7.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。

 **后勤管理处质量监管中心**

**二〇一九年十月二十七日**