|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | ZJ-MYL-ST-1904 | 名称 | 食堂各餐饮公司满意率测评报告（2019年12月） | | | | |
| 编制 |  | 审核 |  | 批准 |  | 编制  日期 | 2019年12月9日 |

食堂各餐饮公司满意率测评报告

（2019年12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12月9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 | 91.25 | 93.00 | 90.00 | 85.00 | 97.00 |
| **丛信立餐饮** | 一食堂一楼 | 84.50 | 89.00 | 66.00 | 92.00 | 91.00 |
| **荣邦餐饮** | 一食堂三楼整层 | 92.60 | 91.80 | 87.80 | 93.90 | 96.90 |
| **羽莹餐饮** | 一食堂二楼整层 | 94.00 | 92.00 | 88.00 | 96.00 | 100.00 |
| **华睿园餐饮** | 二食堂一楼整层 | 88.25 | 93.00 | 75.00 | 90.00 | 95.00 |
| **江风渔馆餐饮** | 二食堂二楼 | 87.50 | 94.00 | 65.00 | 98.00 | 93.00 |
| **江风渔馆餐饮（民族餐厅）** | 二食堂三楼 | 98.00 | 98.00 | 96.00 | 98.00 | 100.00 |
| **平均满意率** | | 90.87 | 92.97 | 81.11 | 93.27 | 96.13 |

（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90.87%，较2019年11月的90.50％上升了0.37个百分点。

2. 总体满意率达到80%（或以上）的有7家，占比100%。本月丛信立餐饮满意度偏低，低于平均值较多，建议丛信立餐饮重点关注；除好管家餐饮、从信立餐饮江风渔馆餐饮外，其他餐饮平均满意率均有所提高。

3.口味方面：平均满意率为92.97%，较上月有小幅度下降，其中从信立餐饮满意率较低。

4.价格方面：平均满意率为81.11%，较上月有小幅度上升，3家餐厅该项指标未达平均值，其中丛信立餐饮、江风渔馆餐饮（二食堂二楼）该项满意率偏低。

5.卫生方面：平均满意率为93.27%，其中汉中门校区食堂满意率最低，建议好管家餐饮重点关注。

6.服务方面：平均满意率为96.13%，7家餐厅都保持在90%以上。

**七、共性意见与建议**

1. 建议各餐饮区域增加菜种；

2.建议江风渔馆餐饮（民族餐厅）增加餐具，建议一食堂三楼整层增加座位；

3.天气逐渐转凉，希望各食堂做好饭菜的保温工作；

4.建议除华睿园外的各家餐饮少油少盐少鸡精，口味清淡一些；

5.本学期开学以来，物价上涨，希望各家餐饮可以有效调控实现菜品降价；

6.冬季地面因雨水天气易滑倒，建议各区域做好安全防护措施；

7.卫生方面建议各窗口人员戴手套工作，收餐台及时处理干净，餐具清洁到位。

**后勤管理处质量监管中心**

**二〇一九年十二月九日**