|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | ZJ-MYL-ST-1904 | 名称 | 食堂各餐饮公司满意率测评报告（2019年4月） | | | | |
| 编制 |  | 审核 |  | 批准 |  | 编制  日期 | 2019年4月15日 |

食堂各餐饮公司满意率测评报告

（2019年4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4月15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 | 91.7 | 89.9 | 96.0 | 87.9 | 92.9 |
| **好管家（西）餐饮** | 一食堂一楼西侧 | 86.1 | 92.6 | 79.0 | 78.0 | 94.7 |
| **好管家（东）餐饮** | 一食堂一楼东 | 75.2 | 79.4 | 60.78 | 74.5 | 86.3 |
| **荣邦餐饮** | 一食堂三楼整层 | 85.9 | 87.6 | 75.5 | 85.7 | 94.9 |
| **羽莹餐饮** | 一食堂二楼整层 | 90.0 | 92.8 | 84.7 | 86.7 | 95.9 |
| **华睿园餐饮** | 二食堂一楼整层 | 86.4 | 86.7 | 81.4 | 86.6 | 90.7 |
| **丰久鸿餐饮** | 二食堂二楼整层 | 89.6 | 91.8 | 77.6 | 93.9 | 94.9 |
| **华睿园民族餐厅** | 二食堂三楼 | 87.5 | 90.0 | 72.0 | 90.0 | 98.0 |
| **平均满意率** | | 86.5 | 88.9 | 78.4 | 85.4 | 93.5 |

（注：总体满意率为各分项数值之和取平均值）

平均:86.50%

**六、数据分析**

1.平均满意率为86.50%，较2019年03月的85.41%上升了1.09个百分点。

2.总体满意率达到80%（或以上）的有7家，占比87.5%。本月好管家（东）餐饮、荣邦餐饮满意度偏低，低于平均值；与此同时，好管家（西）较上月有改善。

3.口味方面：平均满意率为88.9%，4家餐厅该项满意率达90%以上，好管家（东）满意度较低。

4.价格方面：平均满意率为78.3%，3家餐厅该项指标未达平均值，其中荣邦、好管家（东）餐饮、丰久鸿餐饮、华睿园厅该项满意率偏低。

5.卫生方面：平均满意率为85.4%，其中一食一楼东侧所在区域得分偏低，建议亿文物业重点关注。

6.服务方面：平均满意率为93.5%，一食堂一楼好管家（东）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（一食一楼东）、羽莹（一食二楼）餐饮快餐种类及时更新；2.饭菜夏季易变质，建议好管家（一食一楼西）不要出售隔夜菜品或者配菜；

3.有同学反映好管家(一食一楼西)饭菜乱收费打菜且价格偏高，需要明码标价，不要随意收费；

4.同学反映一食一楼粥铺粥太稀，建议做的实在一些来售卖；

5.建议一食二楼及时更新菜品；

6. 加长二食堂三楼开放时间，增加清真食堂（窗口）数量；

7.有同学反映一食二楼，一食三楼，油烟味较重;

8.有同学反映二食一楼鸡汤面窗口点餐需要取号，来增加上菜的效率，缓解拥挤现象，希望调整；

9.建议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；

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。

**后勤管理处质量监管中心**

**二〇一九年四月二十日**