



# **2021 年复旦大学学生食堂餐饮服务 满意度调查报告**

**上海市质协用户评价中心**

**2021 年 12 月**

# 目录

<b>一、测评概况</b> .....	<b>1</b>
1 测评内容.....	1
2 样本情况.....	2
3 统计方式.....	3
<b>二、主要测评结果</b> .....	<b>4</b>
1 总体满意度.....	4
2 大类指标结果.....	6
<b>三、大类指标分析</b> .....	<b>8</b>
1 饭菜质量.....	8
2 供餐环境.....	11
3 服务质量.....	14
4 辅助设备.....	17
<b>四、综合情况</b> .....	<b>20</b>
1 所在区域.....	20
2 被访者身份.....	21
3 被访者的性别.....	21
4 每周就餐次数及满意度评价.....	22
5 平均每顿饭费占比及满意度评价.....	22
<b>五、附录</b> .....	<b>24</b>
1 学生餐厅.....	24
2 特色餐厅.....	85
3 咖啡厅.....	115
4 无效样本情况.....	141

# 一、测评概况

为了解学生食堂管理服务质量,持续改进学生食堂服务,大力推进服务创新,规范质量管理服务体系,识别服务质量改进空间,建立服务质量长效管理机制,复旦大学委托上海市质协用户评价中心开展学生食堂餐饮服务满意度调查项目,共有 47 家食堂参与测评。

项目开展主要目的如下:

- ✚ 从第三方的角度,更为公正、全面地掌握师生对复旦大学学生食堂服务的满意度情况,并了解 47 家食堂的餐饮服务满意度水平;
- ✚ 了解目前服务过程中的优势和劣势,为日后的提升改进提供有力的数据支撑,为后续管理找准抓手;
- ✚ 倾听师生的意见或建议,了解师生的潜在需求,不断提升服务水平。

注:南区大家沙龙本次测评仅收集到 2 个样本,且均为全满意,因此不做有效样本统计,本次实际共调查点位为 46 家

## 1 测评内容

本次调查的内容主要包括饭菜质量、供餐环境、服务质量和辅助设备等方面:

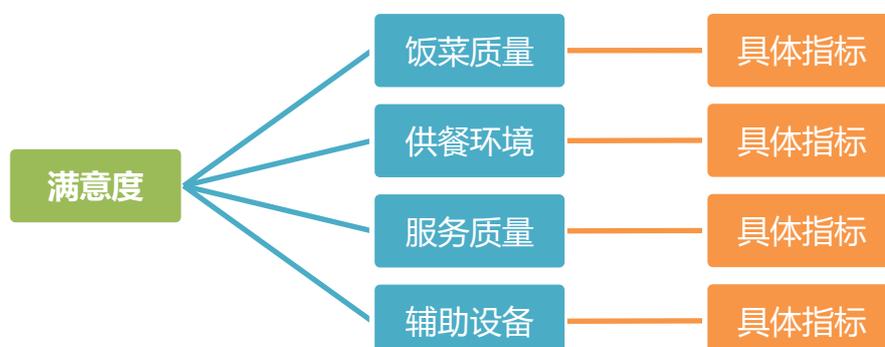


图 1-1 满意度评价的具体指标

## 2 样本情况

本次调查共获得样本 8089 份，其中有效样本 6034 份（每个食堂的有效评价计做 1 份），同一点位重复填写样本 504 份，填写全满意样本 1196 份，同一点位重复填写且全满意样本 355 份，具体样本分布情况如下表所示：

表 1-1 有效样本量分布

分类	区域	测评点位	样本量
学生餐厅	邯郸本部	旦苑食堂一楼	527
		旦苑食堂二楼	211
		旦苑清真餐厅	67
	邯郸校区	南区春晖餐厅	47
		南区食堂一楼	219
		南区食堂二楼	96
		南区清真餐厅	31
		教工餐厅	204
		北区食堂一楼西（自选菜档口以西）	295
		北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	303
		北区食堂二楼	152
		北区清真餐厅	137
	江湾校区	江湾食堂一楼（包含点心部）	521
		江湾食堂二楼	244
		江湾清真餐厅	41
	枫林校区	护理学院食堂	224
		枫林食堂 B1 楼	269
		枫林食堂一楼	903
		枫林清真餐厅	51
	张江校区	张江食堂一楼	205
张江食堂二楼		9	
张江清真餐厅		21	
特色餐厅	邯郸本部	旦苑西餐厅	32
		旦苑食堂三楼	46
		旦苑面包房	34
	邯郸校区	北区食堂二楼面包房	45
		北区西餐厅	66
		南苑食堂三楼	81
		南苑食堂二楼	220
江湾校区	江湾食堂三楼	274	

分类	区域	测评点位	样本量	
咖啡厅		江湾移动餐车	50	
		江湾光华 Mall 餐厅	63	
	张江校区	张江面包房	24	
	枫林校区	枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	86	
	邯郸本部		光华楼星空咖吧	38
			创新创业学院抹云咖啡厅	10
			叶耀珍楼大家沙龙	9
	邯郸校区		南区食堂二楼水吧	14
			文科图书馆 ThePress 咖啡厅	10
			北区食堂二楼水吧	40
			亚青中心抹云咖啡厅	10
	江湾校区		江湾物理楼抹云咖啡厅	10
江湾图书馆 B1 漫咖啡厅			11	
江湾交叉二号楼抹云咖啡			19	
枫林校区		枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	51	
		枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	14	
合计			6034	

### 3 统计方式

本次评价的统计方法采用李克特十段量表，即：满意(100)、较满意(75)、一般(50)、较不满意(25)、不满意 (0)。



图 1-2 五段量表

## 二、主要测评结果

### 1 总体满意度

2021年,复旦大学学生食堂餐饮服务满意度总体满意度为**74.22**,较2020年的76.84有所下降。其中,**学生餐厅中**,南区清真餐厅的评价相对较高,为81.34,而张江食堂一楼的评价相对较低,为57.26;**特色餐厅中**,南苑食堂三楼的评价相对较高,为83.41;江湾移动餐车的评价相对较低,为59.77;**咖啡厅中**,亚青中心抹云咖啡厅的评价相对较高,为92.93,江湾物理楼抹云咖啡厅的评价相对较低,为68.03。

表 2-1 复旦大学学生食堂餐饮服务总体满意度

分类	测评点位	满意度评价(质量感知)	排名(按分类)	样本
学生餐厅	南区清真餐厅	81.34	1	31
学生餐厅	北区食堂一楼东(麻辣香锅档口以东)	79.83	2	303
学生餐厅	北区清真餐厅	79.07	3	137
学生餐厅	护理学院食堂	77.72	4	224
学生餐厅	旦苑食堂二楼	77.41	5	211
学生餐厅	南区春晖餐厅	76.19	6	47
学生餐厅	南区食堂二楼	75.46	7	96
学生餐厅	枫林清真餐厅	75.10	8	51
学生餐厅	枫林食堂 B1 楼	74.88	9	269
学生餐厅	北区食堂二楼	74.51	10	152
学生餐厅	旦苑清真餐厅	74.37	11	67
学生餐厅	枫林食堂一楼	74.37	11	903
学生餐厅	北区食堂一楼西(自选菜档口以西)	73.59	12	295
学生餐厅	旦苑食堂一楼	72.67	13	527
学生餐厅	江湾清真餐厅	72.44	14	41
学生餐厅	教工餐厅	72.07	15	204
学生餐厅	南区食堂一楼	71.72	16	219
学生餐厅	张江清真餐厅	69.79	17	21
学生餐厅	江湾食堂二楼	69.50	18	244
学生餐厅	江湾食堂一楼(包含点心部)	66.81	19	521
学生餐厅	张江食堂二楼	57.79	20	9

分类	测评点位	满意度评价(质量感知)	排名(按分类)	样本
学生餐厅	张江食堂一楼	57.26	21	205
<b>学生餐厅总体满意度</b>		<b>72.94</b>		
特色餐厅	南苑食堂三楼	83.41	1	81
特色餐厅	北区西餐厅	83.33	2	66
特色餐厅	江湾食堂三楼	81.26	3	274
特色餐厅	北区食堂二楼面包房	81.16	4	45
特色餐厅	南苑食堂二楼	79.34	5	220
特色餐厅	江湾光华 Mall 餐厅	79.05	6	63
特色餐厅	旦苑西餐厅	76.56	7	32
特色餐厅	旦苑食堂三楼	74.62	8	46
特色餐厅	旦苑面包房	73.40	9	34
特色餐厅	枫林食堂二楼(包含水吧、面包房、水果吧)	71.21	10	86
特色餐厅	张江面包房	65.71	11	24
特色餐厅	江湾移动餐车	59.77	12	50
<b>特色餐厅</b>		<b>78.04</b>		
咖啡厅	亚青中心抹云咖啡厅	92.93	1	10
咖啡厅	创新创业学院抹云咖啡厅	91.39	2	10
咖啡厅	文科图书馆 ThePress 咖啡厅	90.90	3	10
咖啡厅	江湾交叉二号楼抹云咖啡	88.49	4	19
咖啡厅	江湾图书馆 B1 漫咖啡厅	87.39	5	11
咖啡厅	叶耀珍楼大家沙龙	86.94	6	9
咖啡厅	枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	84.23	7	51
咖啡厅	光华楼星空咖吧	83.71	8	38
咖啡厅	北区食堂二楼水吧	81.59	9	40
咖啡厅	枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	77.44	10	14
咖啡厅	南区食堂二楼水吧	75.28	11	14
咖啡厅	江湾物理楼抹云咖啡厅	68.03	12	10
<b>咖啡厅</b>		<b>83.63</b>		
<b>合计</b>		<b>74.22</b>		

## 2 大类指标结果

大类指标中，“服务质量”的评价相对较高，为79.01，其次为“辅助设备”，为78.24，“供餐环境质量”为73.60；而“饭菜质量”的评价相对较低，为66.32。

表 2-2 各测评点位大类指标评价结果

分类	测评点位	饭菜质量	供餐环境质量	服务质量	辅助设备	整体满意度
整体满意度		66.32	73.60	79.01	78.24	74.22
学生餐厅	南区清真餐厅	74.19	78.58	90.33	84.83	81.34
	北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	73.07	78.56	85.13	82.66	79.83
	北区清真餐厅	75.99	74.88	84.38	81.18	79.07
	护理学院食堂	68.13	78.39	82.52	81.83	77.72
	旦苑食堂二楼	72.24	74.55	82.46	81.02	77.41
	南区春晖餐厅	71.93	75.89	78.67	79.33	76.19
	南区食堂二楼	68.84	73.96	79.84	79.22	75.46
	枫林清真餐厅	69.55	72.00	80.40	78.6	75.10
	枫林食堂 B1 楼	65.56	75.18	78.54	80.35	74.88
	北区食堂二楼	66.08	73.39	80.73	77.87	74.51
	旦苑清真餐厅	69.28	75.70	78.18	74.39	74.37
	枫林食堂一楼	65.71	75.02	78.26	78.55	74.37
	北区食堂一楼西（自选菜档口以西）	66.37	72.85	78.82	76.47	73.59
	旦苑食堂一楼	64.53	72.63	77.01	76.86	72.67
	江湾清真餐厅	66.46	70.60	75.61	77.07	72.44
	教工餐厅	64.37	69.99	75.84	78.19	72.07
	南区食堂一楼	61.04	72.40	78.11	75.53	71.72
	张江清真餐厅	64.15	66.93	74.76	73.33	69.79
	江湾食堂二楼	58.62	68.47	76.22	75.31	69.50
	江湾食堂一楼（包含点心部）	56.58	65.64	73.24	72.51	66.81
张江食堂二楼	49.69	59.26	58.89	63.33	57.79	
张江食堂一楼	44.20	57.83	65.98	61.6	57.26	
特色餐厅	南苑食堂三楼	79.32	82.41	86.23	85.68	83.41
	北区西餐厅	76.68	82.15	87.80	86.67	83.33
	江湾食堂三楼	77.20	79.57	84.29	83.98	81.26
	北区食堂二楼面包房	75.19	80.99	85.45	83.18	81.16
	南苑食堂二楼	72.36	78.17	84.35	82.88	79.34
	江湾光华 Mall 餐厅	70.37	82.10	83.02	80.71	79.05
	旦苑西餐厅	70.05	73.70	81.25	81.25	76.56
	旦苑食堂三楼	71.14	74.09	76.30	76.96	74.62
旦苑面包房	66.67	73.45	76.82	77.27	73.40	

分类	测评点位	饭菜质量	供餐环境质量	服务质量	辅助设备	整体满意度
	枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	63.79	70.62	75.18	76.25	<b>71.21</b>
	张江面包房	56.02	67.71	66.52	72.61	<b>65.71</b>
	江湾移动餐车	53.22	55.94	62.00	67.90	<b>59.77</b>
咖啡厅	亚青中心抹雲咖啡厅	81.67	93.06	98.50	98.50	<b>92.93</b>
	创新创业学院抹雲咖啡厅	85.83	92.22	95.50	92.00	<b>91.39</b>
	文科图书馆 ThePress 咖啡厅	85.83	85.28	96.00	96.50	<b>90.90</b>
	江湾交叉二号楼抹雲咖啡	84.36	89.62	89.74	90.26	<b>88.49</b>
	江湾图书馆 B1 漫咖啡厅	87.12	85.61	88.64	88.18	<b>87.39</b>
	叶耀珍楼大家沙龙	82.72	83.95	92.22	88.89	<b>86.94</b>
	枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	80.61	84.75	86.70	87.30	<b>84.23</b>
	光华楼星空咖吧	77.85	84.72	85.68	86.08	<b>83.71</b>
	北区食堂二楼水吧	74.72	79.65	88.33	84.23	<b>81.59</b>
	枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	78.17	76.59	78.21	76.79	<b>77.44</b>
	南区食堂二楼水吧	65.48	70.63	85.00	80.00	<b>75.28</b>
	江湾物理楼抹雲咖啡厅	62.22	71.39	71.50	67.00	<b>68.03</b>

注：绿色为最高，红色为最低，下图

### 三、大类指标分析

#### 1 饭菜质量

##### 1.1 复旦大学学生食堂饭菜质量的满意度为 66.32

本次测评中，复旦大学学生食堂饭菜的总体评价为 66.32。

从具体测评点位来看，对饭菜质量评价在 70.00 分以上的有 23 家；对饭菜质量评价在 60.00-70.00 分之间的有 17 家；对饭菜质量评价在 60.00 分以下的有 6 家，具体如下表所示：

表 3-1 各学生食堂的饭菜质量评价结果

分数区间	数量	分类	具体食堂	饭菜质量评价
70 分以上	23 家	学生餐厅	北区清真餐厅	75.99
			南区清真餐厅	74.19
			北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	73.07
			南苑食堂二楼	72.36
			南区春晖餐厅	71.93
		特色餐厅	南苑食堂三楼	79.32
			江湾食堂三楼	77.20
			北区西餐厅	76.68
			北区食堂二楼面包房	75.19
			旦苑食堂二楼	72.24
			江湾光华 Mall 餐厅	70.37
			旦苑食堂三楼	71.14
			旦苑西餐厅	70.05
		咖啡厅	江湾图书馆 B1 漫咖啡厅	87.12
			创新创业学院抹云咖啡厅	85.83
			文科图书馆 ThePress 咖啡厅	85.83
			江湾交叉二号楼抹云咖啡	84.36
			叶耀珍楼大家沙龙	82.72
			亚青中心抹云咖啡厅	81.67
			枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	80.61
			枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	78.17
			光华楼星空咖吧	77.85
		北区食堂二楼水吧	74.72	

分数区间	数量	分类	具体食堂	饭菜质量评价
60.00-70.00分	17家	学生餐厅	枫林清真餐厅	69.55
			旦苑清真餐厅	69.28
			南区食堂二楼	68.84
			护理学院食堂	68.13
			江湾清真餐厅	66.46
			北区食堂一楼西(自选菜档口以西)	66.37
			北区食堂二楼	66.08
			枫林食堂一楼	65.71
			枫林食堂B1楼	65.56
			旦苑食堂一楼	64.53
			教工餐厅	64.37
			张江清真餐厅	64.15
			南区食堂一楼	61.04
		特色餐厅	旦苑面包房	66.67
			枫林食堂二楼(包含水吧、面包房、水果吧)	63.79
		咖啡厅	南区食堂二楼水吧	65.48
			江湾物理楼抹云咖啡厅	62.22
60.00分以下	6家	学生餐厅	江湾食堂二楼	58.62
			江湾食堂一楼(包含点心部)	56.58
			张江食堂二楼	49.69
			张江食堂一楼	44.20
		特色餐厅	张江面包房	56.02
			江湾移动餐车	53.22

注：绿色填充色为分类中最高分，下同

## 1.2 饭菜质量具体指标评价

本次测评中，师生对复旦大学学生食堂饭菜质量的总体评价为 66.32。具体测评指标中，“对食物的新鲜及卫生满意度”的评价结果相对较高，为 72.61；而“对餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，为 58.25。

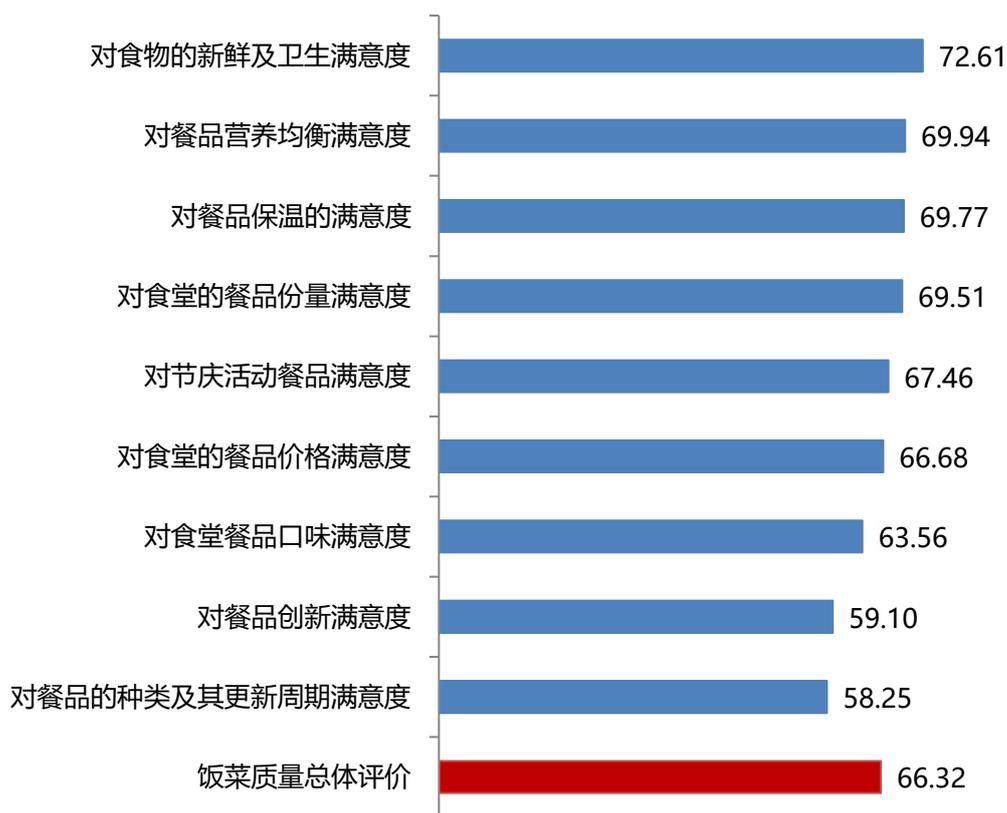


图 3-1 对饭菜质量具体测评指标的评价

## 2 供餐环境

### 2.1 复旦大学学生供餐环境质量的满意度为 73.60

本次测评中，复旦大学学生食堂供餐环境质量的总体评价为 73.60。

从具体测评点位来看，对供餐环境评价在 70.00 分以上的有 38 家；对供餐环境评价在 60.00-70.00 分之间的有 5 家；对供餐环境评价在 60.00 分以下的有 3 家。具体如下表所示：

表 3-2 各测评点位学生食堂的供餐环境的评价结果

分数区间	数量	分类	测评点位	供餐环境评价
70.00 分以上	38 家	学生餐厅	南区清真餐厅	78.58
			北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	78.56
			护理学院食堂	78.39
			南区春晖餐厅	75.89
			旦苑清真餐厅	75.70
			枫林食堂 B1 楼	75.18
			枫林食堂一楼	75.02
			北区清真餐厅	74.88
			旦苑食堂二楼	74.55
			南区食堂二楼	73.96
			北区食堂二楼	73.39
			北区食堂一楼西（自选菜档口以西）	72.85
			旦苑食堂一楼	72.63
			南区食堂一楼	72.40
		枫林清真餐厅	72.00	
		江湾清真餐厅	70.60	
		特色餐厅	南苑食堂三楼	82.41
			北区西餐厅	82.15
			江湾光华 Mall 餐厅	82.10
			北区食堂二楼面包房	80.99
江湾食堂三楼	79.57			
南苑食堂二楼	78.17			
旦苑食堂三楼	74.09			
旦苑西餐厅	73.70			
旦苑面包房	73.45			

分数区间	数量	分类	测评点位	就餐环境评价
		咖啡厅	枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	70.62
			亚青中心抹雲咖啡厅	93.06
			创新创业学院抹雲咖啡厅	92.22
			江湾交叉二号楼抹雲咖啡	89.62
			江湾图书馆 B1 漫咖啡厅	85.61
			文科图书馆 ThePress 咖啡厅	85.28
			枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	84.75
			光华楼星空咖吧	84.72
			叶耀珍楼大家沙龙	83.95
			北区食堂二楼水吧	79.65
			枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	76.59
			江湾物理楼抹雲咖啡厅	71.39
			南区食堂二楼水吧	70.63
60.00-70.00分	5家	学生餐厅	教工餐厅	69.99
			江湾食堂二楼	68.47
			张江清真餐厅	66.93
			江湾食堂一楼 (包含点心部)	65.64
		特色餐厅	张江面包房	67.71
60.00分以下	3家	学生餐厅	张江食堂二楼	59.26
		学生餐厅	张江食堂一楼	57.83
		特色餐厅	江湾移动餐车	55.94

## 2.2 供餐环境具体指标评价

本次测评中，师生对复旦大学学生食堂供餐环境质量的总体评价为 73.60。具体测评指标中，“对食堂整体环境卫生的满意度”的评价结果相对较高，为 76.36；而“对食堂餐巾纸取用的满意度”的评价相对较低，为 69.07。

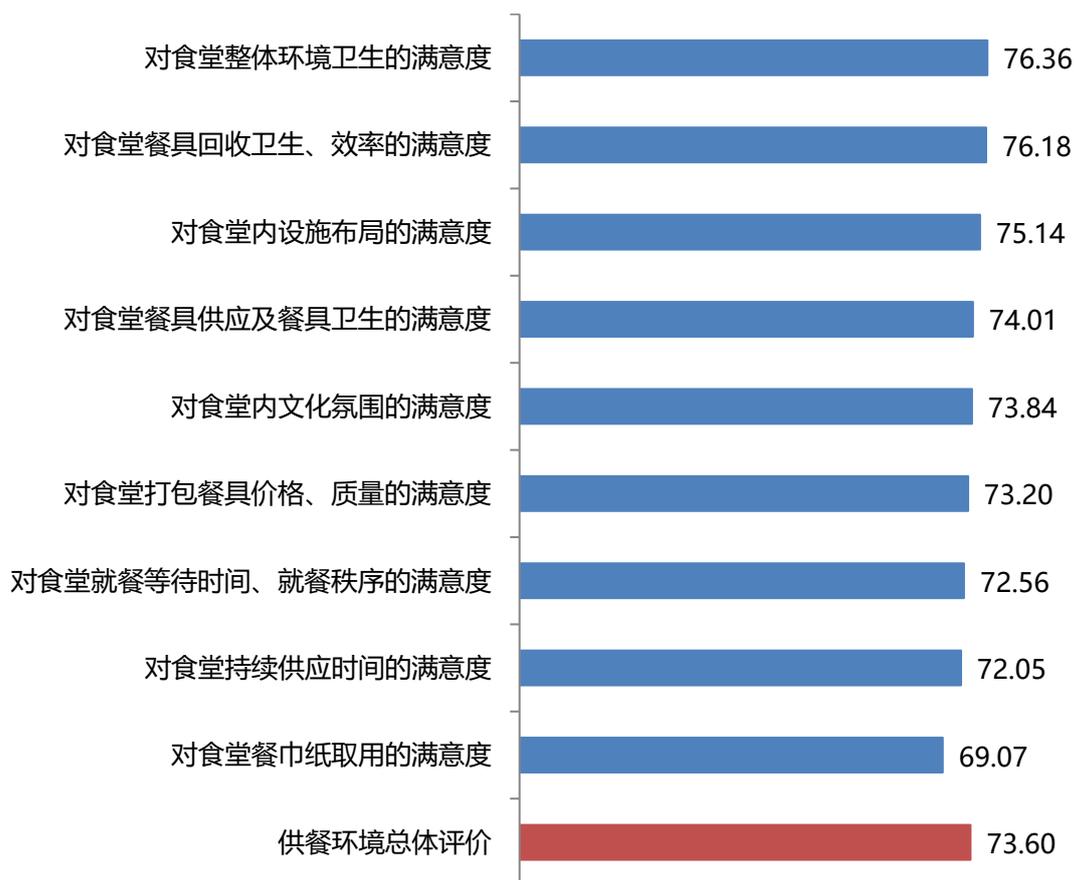


图 3-2 对供餐环境质量具体测评指标的评价

### 3 服务质量

#### 3.1 复旦大学学生食堂服务质量的满意度为 79.01

本次测评中，复旦大学学生食堂就餐环境的总体评价为 79.01。

从具体测评点位来看，对服务质量评价在 70.00 分以上的有 42 家；对服务质量评价在 60.00-70.00 分以上的有 3 家；对服务质量评价在 60.00 分以下的仅 1 家，具体如下表所示：

表 3-3 各测评点位学生食堂的服务质量评价结果

分数区间	数量	分类	测评点位	服务质量评价
70.00 分以上	42 家	学生餐厅	南区清真餐厅	90.33
			北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	85.13
			北区清真餐厅	84.38
			南苑食堂二楼	84.35
			护理学院食堂	82.52
			北区食堂二楼	80.73
			枫林清真餐厅	80.40
			南区食堂二楼	79.84
			北区食堂一楼西（自选菜档口以西）	78.82
			南区春晖餐厅	78.67
			枫林食堂 B1 楼	78.54
			枫林食堂一楼	78.26
			旦苑清真餐厅	78.18
			南区食堂一楼	78.11
			旦苑食堂一楼	77.01
			江湾食堂二楼	76.22
			教工餐厅	75.84
			江湾清真餐厅	75.61
			张江清真餐厅	74.76
		江湾食堂一楼（包含点心部）	73.24	
		特色餐厅	北区西餐厅	87.80
			南苑食堂三楼	86.23
			北区食堂二楼面包房	85.45
旦苑食堂二楼	82.46			
江湾食堂三楼	84.29			
江湾光华 Mall 餐厅	83.02			
旦苑西餐厅	81.25			

分数区间	数量	分类	测评点位	服务质量评价
			旦苑面包房	76.82
			旦苑食堂三楼	76.30
			枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	75.18
		咖啡厅	亚青中心抹雲咖啡厅	98.50
			文科图书馆 ThePress 咖啡厅	96.00
			创新创业学院抹雲咖啡厅	95.50
			叶耀珍楼大家沙龙	92.22
			江湾交叉二号楼抹雲咖啡	89.74
			江湾图书馆 B1 漫咖啡厅	88.64
			北区食堂二楼水吧	88.33
			枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	86.70
			光华楼星空咖吧	85.68
			南区食堂二楼水吧	85.00
枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	78.21			
江湾物理楼抹雲咖啡厅	71.50			
60.00-70.00 分	3 家	学生餐厅	张江食堂一楼	65.98
		特色餐厅	张江面包房	66.52
			江湾移动餐车	62.00
60.00 分以下	1 家	学生餐厅	张江食堂二楼	58.89

### 3.2 服务质量具体指标评价

本次测评中，师生对复旦大学学生食堂服务质量的总体评价为 79.01。具体测评指标中，“对食堂员工仪容仪表满意度”的评价结果相对较高，为 80.38；而“对意见反馈现场处理满意度”的评价相对较低，为 77.05。

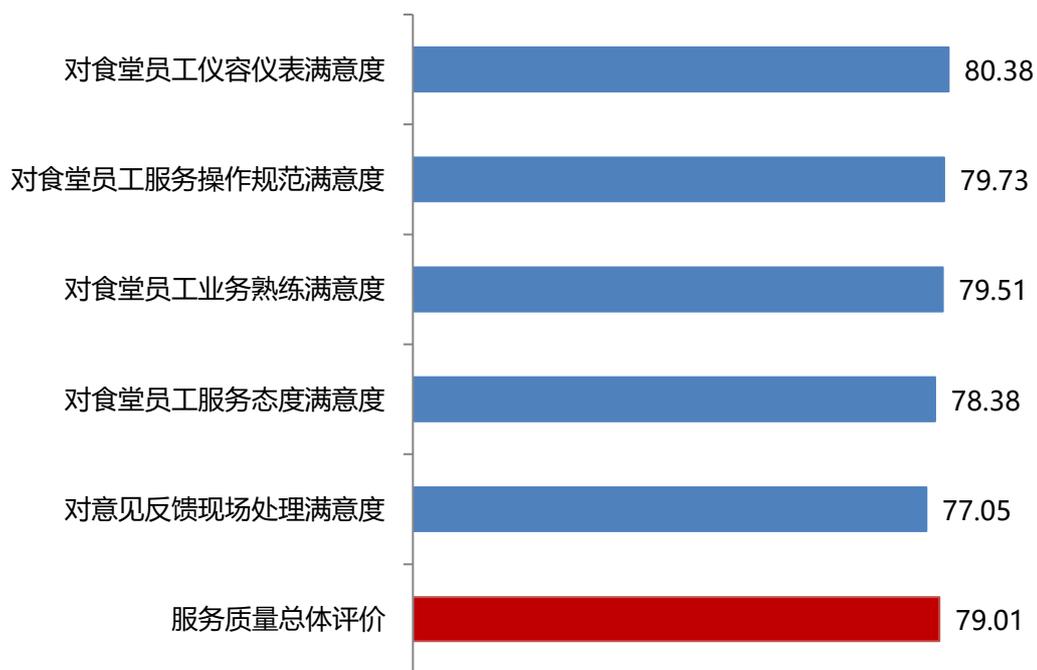


图 3-3 对服务质量具体测评指标的评价

## 4 辅助设备

### 4.1 复旦大学学生食堂辅助设备的满意度为 78.24

本次测评中，复旦大学学生食堂辅助设备的总体评价为 78.24。

从具体测评点位来看，对辅助设备评价在 70.00 分以上的有 42 家；对辅助设备评价在 60.00-70.00 分之间的有 4 家，具体如下表所示：

表 3-4 各测评点位学生食堂的辅助设备评价结果

分数区间	数量	分类	测评点位	辅助设备评价
70.00 分以上	42 家	学生餐厅	南区清真餐厅	84.83
			北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	82.66
			护理学院食堂	81.83
			北区清真餐厅	81.18
			旦苑食堂二楼	81.02
			枫林食堂 B1 楼	80.35
			南区春晖餐厅	79.33
			南区食堂二楼	79.22
			枫林清真餐厅	78.60
			枫林食堂一楼	78.55
			教工餐厅	78.19
			北区食堂二楼	77.87
			江湾清真餐厅	77.07
			旦苑食堂一楼	76.86
			北区食堂一楼西（自选菜档口以西）	76.47
			南区食堂一楼	75.53
			江湾食堂二楼	75.31
			旦苑清真餐厅	74.39
			张江清真餐厅	73.33
		江湾食堂一楼（包含点心部）	72.51	
		特色餐厅	北区西餐厅	86.67
			南苑食堂三楼	85.68
江湾食堂三楼	83.98			
北区食堂二楼面包房	83.18			
南苑食堂二楼	82.88			
旦苑西餐厅	81.25			

分数区间	数量	分类	测评点位	辅助设备评价
			江湾光华 Mall 餐厅	80.71
			旦苑面包房	77.27
			旦苑食堂三楼	76.96
			枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	76.25
			张江面包房	72.61
		咖啡厅	亚青中心抹雲咖啡厅	98.50
			文科图书馆 ThePress 咖啡厅	96.50
			创新创业学院抹雲咖啡厅	92.00
			江湾交叉二号楼抹雲咖啡	90.26
			叶耀珍楼大家沙龙	88.89
			江湾图书馆 B1 漫咖啡厅	88.18
			枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	87.30
			光华楼星空咖吧	86.08
			北区食堂二楼水吧	84.23
			南区食堂二楼水吧	80.00
枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	76.79			
60.00-70.00 分	4 家	学生餐厅	张江食堂二楼	63.33
			张江食堂一楼	61.60
		特色餐厅	江湾移动餐车	67.90
		咖啡厅	江湾物理楼抹雲咖啡厅	67.00

## 4.2 辅助设备具体指标评价

本次测评中，师生对复旦大学学生食堂辅助设备质量的总体评价为 78.24，具体测评指标中，“对员工规范熟练使用卡机设备的满意度”的评价结果相对较高，为 80.66；而“对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度”的评价相对较低，为 75.43。

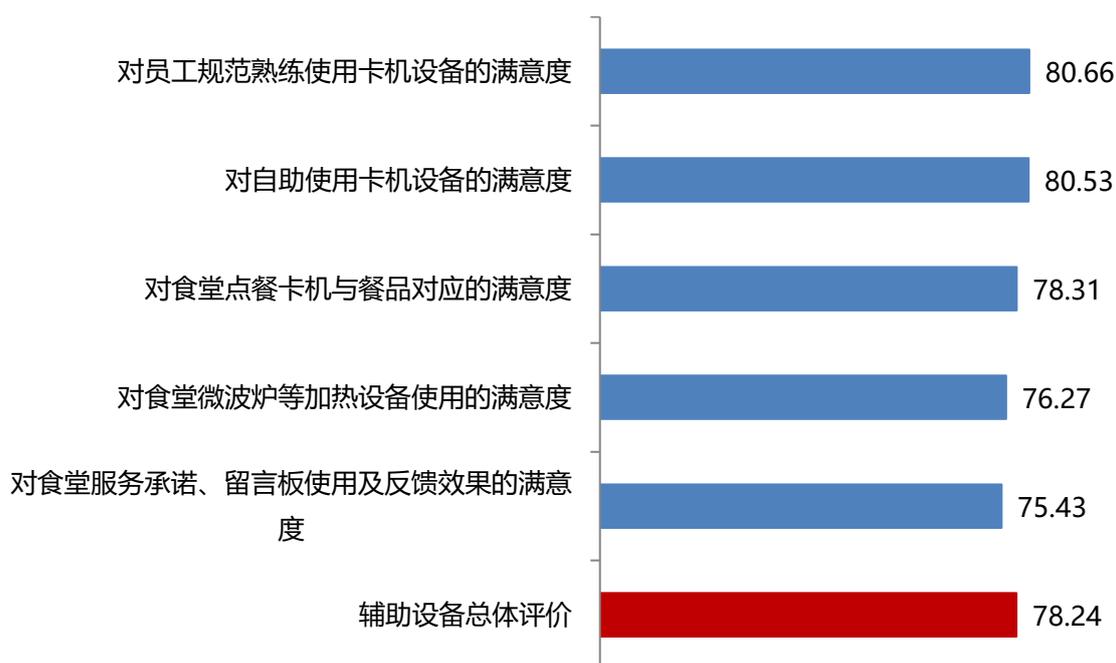


图 3-4 对辅助设备具体测评指标的评价

## 四、综合情况

### 1 所在区域

调查数据显示，被访者中邯郸校区的占比较大，为 48.8%，而张江校区的占比较小，为 4.3%，具体如左下图 4-1 所示。

调查数据显示，邯郸校区的受访者对食堂的满意度相对较高，为 76.15，而张江校区的受访者对食堂的满意度相对较低，为 59.08，具体如右下图 4-2 所示。

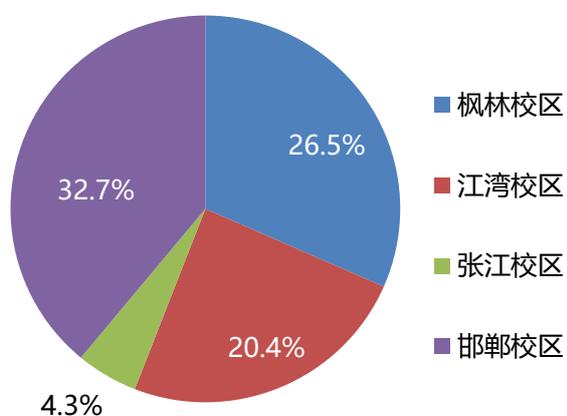


图 4-1 被访者所在区域

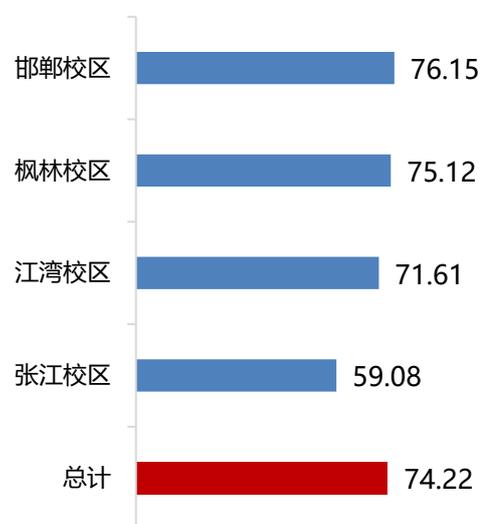


图 4-2 不同区域满意度评价

注：邯郸校区包括（邯郸本部、邯郸南区和邯郸北区），各点位具体满意度如下所示：

评价结果	邯郸本部	邯郸南区	邯郸北区
满意度	74.82	75.85	77.67

## 2 被访者身份

调查数据显示，被访者中学生的占比较大，为 87.6%；老师占比为 9.9%，其次为其他，占比 2.5%。

调查数据显示，“其他”选项的被访者对食堂的满意度评价相对较高，为 77.61，其次为“学生”，评价为 74.19；而老师对食堂的满意度评价相对较低，为 73.63。

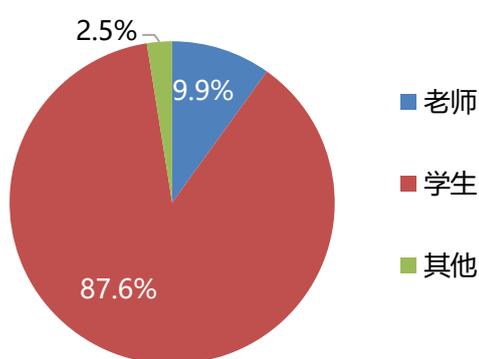


图 4-3 被访者身份

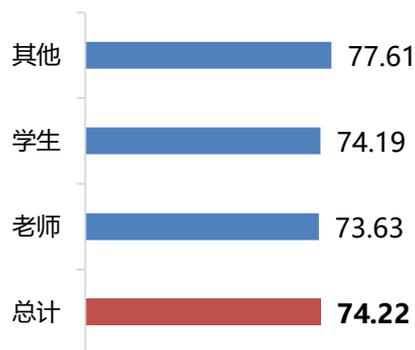


图 4-4 不同身份满意度评价

## 3 被访者的性别

被访者中女性所占比例较大，为 60.3%；男性为 39.7%。

调查数据显示，女性受访者对食堂的满意度要高于男性受访者，具体如下图 4-6 所示。

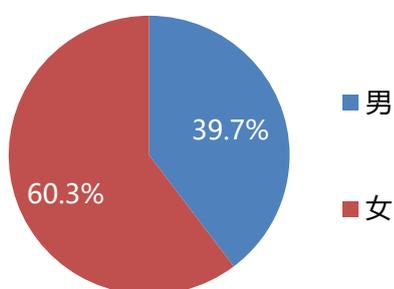


图 4-5 被访者性别分布

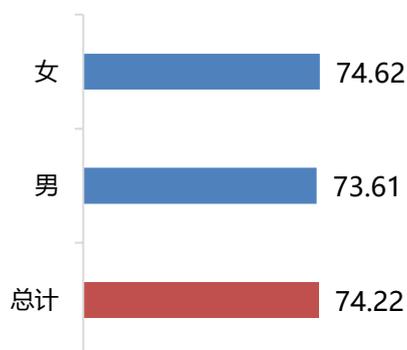


图 4-6 不同性别满意度评价

## 4 每周就餐次数及满意度评价

调查数据显示, 被访者中 6 次及以下/周所占比例较大, 为 38.7%, 其次为 7 次/周 (平均一天 1 次左右), 10-21 次及以上/周 (平均一天 3 次左右) 的占比较小, 具体如左下图 4-7 所示。

调查数据显示, 就餐次数在 6 次及以下/周的受访者对食堂的满意度相对较高, 为 75.37, 而就餐次数在 8-14 次/周 (平均一天 2 次左右) 的受访者对食堂的满意度相对较低, 为 73.02, 具体如右下图 4-8 所示。

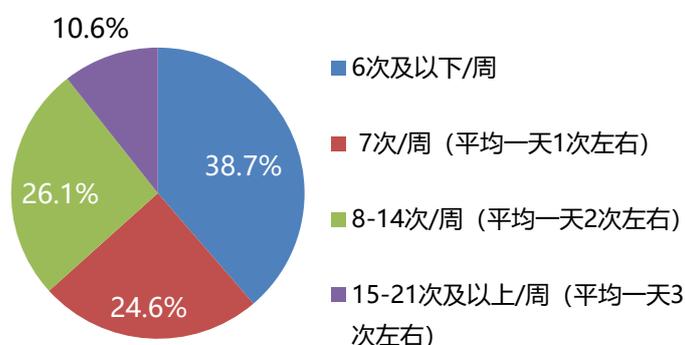


图 4-7 被访者每周就餐次数

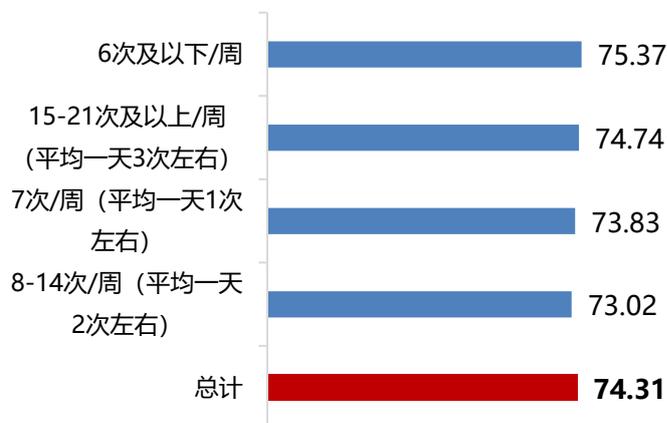


图 4-8 不同就餐次数满意度评价

## 5 平均每顿饭费占比及满意度评价

调查数据显示, 被访者中平均每顿饭费在 11-15 元的占比例较大, 为 48.6%, 而平均每顿饭费在 20 元以上的占比较小, 为 10.3%, 具体如左下图 4-9 所示。

调查数据显示, 平均每顿饭费消费在 20 元以上的受访者对食堂的满意度评价相对较高, 为 78.54, 而平均每顿饭费消费在 11-15 元的受访者对食堂的满意度评价相对较低, 为 73.46, 具体如右下图 4-10 所示。

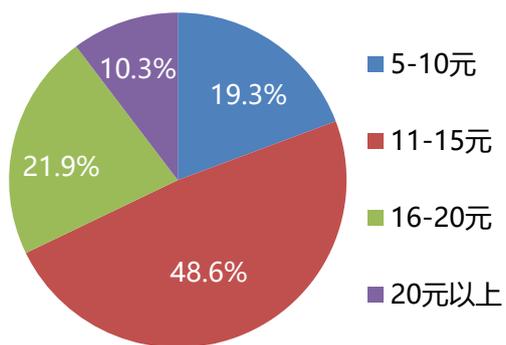


图 4-9 被访者平均每顿饭费价格

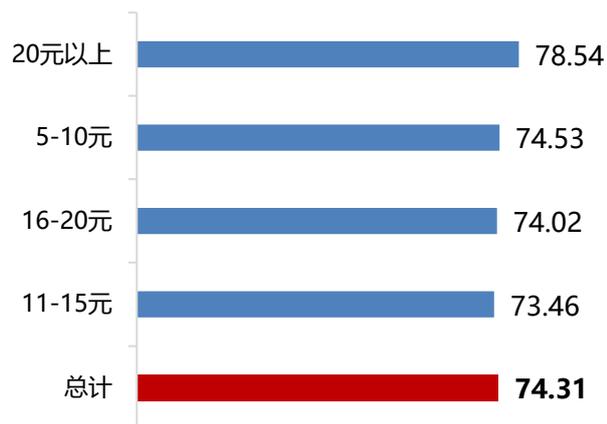


图 4-10 不同餐费满意度评价

上海市质协用户评价中心

2021年12月

## 五、附录

### 1 学生餐厅

#### (1) 学生餐厅各测评点位满意度评价结果及排名

附表-1 学生餐厅各测评点位满意度评价结果及排名

分类	测评点位	满意度评价 (质量感知)	排名 (按分类)
学生餐厅	南区清真餐厅	81.34	1
学生餐厅	北区食堂一楼东 (麻辣香锅档口以东)	79.83	2
学生餐厅	北区清真餐厅	79.07	3
学生餐厅	护理学院食堂	77.72	4
学生餐厅	旦苑食堂二楼	77.41	5
学生餐厅	南区春晖餐厅	76.19	6
学生餐厅	南区食堂二楼	75.46	7
学生餐厅	枫林清真餐厅	75.10	8
学生餐厅	枫林食堂 B1 楼	74.88	9
学生餐厅	北区食堂二楼	74.51	10
学生餐厅	旦苑清真餐厅	74.37	11
学生餐厅	枫林食堂一楼	74.37	11
学生餐厅	北区食堂一楼西 (自选菜档口以西)	73.59	12
学生餐厅	旦苑食堂一楼	72.67	13
学生餐厅	江湾清真餐厅	72.44	14
学生餐厅	教工餐厅	72.07	15
学生餐厅	南区食堂一楼	71.72	16
学生餐厅	张江清真餐厅	69.79	17
学生餐厅	江湾食堂二楼	69.50	18
学生餐厅	江湾食堂一楼 (包含点心部)	66.81	19
学生餐厅	张江食堂二楼	57.79	20
学生餐厅	张江食堂一楼	57.26	21

## 南区清真餐厅满意度调研指标分析

### 1.1 南区清真餐厅满意度具体指标评价结果/第1名

南区清真餐厅收到有效样本数量为31份，受访者对南区清真餐厅总体满意度评价为81.34，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第1名，师生主观评分为78.19。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	南区清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	69.35	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	83.06	71.06
您对食堂餐品口味满意度	80.65	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	83.06	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	66.13	54.84
您对餐品保温的满意度	76.61	67.81
您对餐品创新满意度	66.13	55.54
您对餐品营养均衡满意度	70.97	68.61
您对节庆活动餐品满意度	71.77	66.01
<b>饭菜质量满意度第2名/22</b>	<b>74.19</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	75.81	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	79.84	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	74.19	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	82.26	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	83.06	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	76.61	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	80.65	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	76.61	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	78.23	72.20
<b>就餐环境质量满意度第1名/22</b>	<b>78.58</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	89.17	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	91.67	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	90.83	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	90.83	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	89.17	75.76
<b>服务质量满意度第1名/22</b>	<b>90.33</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	86.67	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	89.17	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	89.17	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	78.33	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	80.83	73.89
<b>辅助设备满意度第1名/22</b>	<b>84.83</b>	<b>77.16</b>

测评指标	南区清真餐厅	学生餐厅整体
满意度	81.34	72.94
师生主观评分	78.19	66.23
样本量	31	/

## 1.2 南区清真餐厅满意度分析

南区清真餐厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”、“餐品创新满意度”和“食堂的餐品价格满意度”的评价相对较低，分别为 66.13、66.13 和 69.35，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 12 条，菜品分量、菜品价位、菜品种类还需改进，供餐环境相关 3 条。因此，本中心建议食堂不定期更新菜品，丰富菜品种类，满足师生的就餐需求；对于价格方面，适当的给与师生更多的优惠。

## 1.3 南区清真餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 5 条，主要有：

- 1、味道好吃，份量足；
- 2、拉面小哥和经理人很好；
- 3、小哥和姐姐态度很 nice；米粉还有大盘鸡 yyds；菜品上油稍微少一点，不要再放蒜了！蔬菜做的清爽就最好。

## 北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）满意度调研指标分析

### 2.1 北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）满意度具体指标评价结果 /第2名

北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）收到有效样本数量为 303 份，受访者对北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）总体满意度评价为 79.83，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第 2 名，师生主观评分为 78.81。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	北区食堂一楼东(麻辣香锅档口以东)	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	64.93	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	79.62	71.06
您对食堂餐品口味满意度	76.82	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	74.59	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	67.16	54.84
您对餐品保温的满意度	75.74	67.81
您对餐品创新满意度	68.98	55.54
您对餐品营养均衡满意度	75.74	68.61
您对节庆活动餐品满意度	74.09	66.01
<b>饭菜质量满意度第 3 名/33</b>	<b>73.07</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	76.07	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	77.56	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	82.34	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	77.81	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	84.08	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	64.11	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	78.88	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	83.33	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	82.84	72.20
<b>就餐环境质量满意度第 2 名/22</b>	<b>78.56</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	85.13	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	85.71	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	85.47	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	85.88	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	83.47	75.76
<b>服务质量满意度第 2 名/22</b>	<b>85.13</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	83.80	77.03

测评指标	北区食堂一楼东(麻辣香锅档口以东)	学生餐厅整体
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	85.88	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	85.63	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	77.82	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	80.15	73.89
<b>辅助设备满意度第 2 名/22</b>	<b>82.66</b>	<b>77.16</b>
<b>满意度</b>	<b>79.83</b>	<b>72.94</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>78.81</b>	<b>66.23</b>
样本量	303	/

## 2.2 北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）满意度分析

区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂餐巾纸取用的满意度”和“食堂的餐品价格满意度”的评价相对较低，分别为 64.11 和 64.93，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 75 条，包括菜品分量、菜品价位、菜品种类等；供餐环境相关 26 条，包括供餐时间、纸巾供应等；服务质量相关 6 条，包括服务态度、服务规范等；辅助设备相关 4 条，包括添加微波炉、利用叫号屏等。因此，本中心建议，食堂可以在餐具回收处以及各窗口为师生们提供餐巾纸，方便师生们就餐使用；其次，在成本允许的情况下适当降低打包盒以及饭菜单价；同时，延长供餐时间，提高设备使用效率，为师生就餐提供便利。

## 2.3 北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 50 条，主要有：

- 1、麻辣烫服务态度很好，味道不错；
- 2、西北面和口水鸡窗口很好吃；
- 3、早餐花样不错；
- 4、几乎每次意见栏上的留言都有被重视做 biangbiang 面窗口的大叔态度巨

好，值得表扬!!

- 5、麻辣香锅胃口鲜美，种类繁多，干净卫生；
- 6、渝舍小馆的面太好吃了；
- 7、每次饭饭都好多，吃起来好饱好满足；
- 8、食堂胖胖的卷发的清洁阿姨工作非常认真负责及时；
- 9、菜品干净卫生；工作人员都态度特别好；食堂整体环境好；
- 10、打饭的阿姨叔叔人超级好！份量很足。

收到师生投诉 2 条，主要是：

- 1、配菜土豆的时候给我多加了青菜！
- 2、麻辣香锅窗口的女收银员态度很不好，牌子都是用扔的。

## 北区清真餐厅满意度调研指标分析

### 3.1 北区清真餐厅满意度具体指标评价结果/第3名

北区清真餐厅收到有效样本数量为 137 份，受访者对北区清真餐厅总体满意度评价为 79.07，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第 3 名，师生主观评分为 81.04。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	北区清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	71.72	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	78.83	71.06
您对食堂餐品口味满意度	84.85	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	83.21	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	69.53	54.84
您对餐品保温的满意度	75.00	67.81
您对餐品创新满意度	69.71	55.54
您对餐品营养均衡满意度	77.37	68.61
您对节庆活动餐品满意度	73.72	66.01
<b>饭菜质量满意度第 1 名/22</b>	<b>75.99</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	71.90	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.18	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	74.64	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	77.55	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	81.57	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	65.15	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.91	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	76.09	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	77.92	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 8 名/22</b>	<b>74.88</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	84.74	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	85.11	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	85.48	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	84.19	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	82.35	75.76
<b>服务质量满意度第 3 名/22</b>	<b>84.38</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	82.54	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	84.56	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	81.80	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	75.55	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	81.43	73.89

测评指标	北区清真餐厅	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 4 名/22	81.18	77.16
满意度	79.07	72.94
师生主观评分	81.04	66.23
样本量	137	/

### 3.2 北区清真餐厅满意度分析

北区清真餐厅的大类指标中，受访者对于供餐环境质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂餐巾纸取用的满意度”和“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 65.15 和 69.53，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 38 条，少油、菜品保温、菜品价格等还需改进；供餐环境相关 23 条，餐巾纸少，场地小，排队长，厕所味道大等有待改进；服务质量相关 3 条，主要体现在服务态度一般、收拾桌子不及时；辅助设备相关 3 条，主要体现在没有微波炉、自助点餐需要自己点。因此，本中心建议，食堂可以根据人流情况，在用餐高峰时段备足餐巾纸，方便师生取用；其次，多听取师生建议，不断创新清真菜品，开发新菜，满足受众需求；同时，提升服务质量以及设备的使用效率。

### 3.3 北区清真餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 28 条，主要有：

- 1、清真食堂的小哥每天打菜的时候都笑呵呵的，让人感到很开心，饭菜分量也给的很足，价格也很公道，菜的味道也很 nice；
- 2、茶水好评，好喝，热乎，是其他档口没有的；
- 3、饭菜便宜 口味佳；
- 4、菜和米饭的份量十足，免费汤很热乎；
- 5、北食清真食堂里面的茄子很好吃特别入味，希望可以延长供应时间；
- 6、保洁人员态度不错；
- 7、锅包肉量很足；
- 8、自选菜处戴眼镜的小哥，非常热心，服务态度很好，很暖心。有次卡没钱了，正在着急充钱，他说"先去吃吧，别等菜凉了"。

## 护理学院食堂满意度调研指标分析

### 4.1 护理学院食堂满意度具体指标评价结果/第4名

护理学院食堂收到有效样本数量为 224 份，受访者对护理学院食堂总体满意度评价为 77.72，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第 4 名，师生主观评分为 73.17。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	护理学院食堂	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	80.58	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	75.45	71.06
您对食堂餐品口味满意度	64.73	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	75.67	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	57.59	54.84
您对餐品保温的满意度	63.73	67.81
您对餐品创新满意度	57.37	55.54
您对餐品营养均衡满意度	71.09	68.61
您对节庆活动餐品满意度	66.96	66.01
<b>饭菜质量满意度第 9 名/22</b>	<b>68.13</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	70.20	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	78.13	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	78.35	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	78.46	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	81.25	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	81.81	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	81.36	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	78.57	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	77.34	72.20
<b>就餐环境质量满意度第 3 名/22</b>	<b>78.39</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	81.81	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	83.93	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	82.70	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	82.81	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	81.36	75.76
<b>服务质量满意度第 4 名/22</b>	<b>82.52</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	77.34	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	83.82	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	84.38	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	81.92	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	81.70	73.89

测评指标	护理学院食堂	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 3 名/22	81.83	77.16
满意度	77.72	72.94
师生主观评分	73.17	66.23
样本量	224	/

## 4.2 护理学院食堂满意度分析

护理学院食堂的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品创新满意度”和“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 57.37 和 57.59，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 58 条，菜品种类少、口味咸、保温效果不佳等需改进；就餐环境相关 11 条，主要为增加就餐时间、多开设窗口；服务质量相关 3 条，主要为阿姨态度不好，经理工作不上心；辅助设备相关 1 条，早餐种类不显示在点餐机上。因此，本中心建议，食堂可以根据受访者的反馈，更新早餐品种，如增加手抓饼、牛奶等，丰富师生的选择；同时，定期更新菜品种类，高峰时期增开窗口，延长就餐时间，给师生就餐提供便利。

## 4.3 护理学院食堂值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 77 条，主要有：

- 1、忙面点窗口师傅给面超级棒~夜宵窗口的阿姨也超级可爱~辛苦啦；
- 2、菜便宜；
- 3、态度好；
- 4、忘记带卡可以赊账；
- 5、阿姨会根据我们的需求酌情对食物口味进行调整；
- 6、好吃；

- 7、准时;
- 8、食堂非常愿意采纳我们的意见, 并且及时做出调整;
- 9、很多家常菜很合我的口味, 感觉厨师师傅是江浙沪一带的, 希望继续保持;
- 10、说肉菜里肉少, 很快就改了;
- 11、小炒肉, 包菜炒肉, 回锅肉非常好吃。

## 旦苑食堂二楼满意度调研指标分析

### 5.1 旦苑食堂二楼满意度具体指标评价结果/第5名

旦苑食堂二楼收到有效样本数量为 211 份，受访者对旦苑食堂二楼总体满意度评价为 77.41，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第 5 名，师生主观评分为 74.08。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	旦苑食堂二楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	65.05	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	74.53	71.06
您对食堂餐品口味满意度	72.99	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	72.75	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	71.80	54.84
您对餐品保温的满意度	70.50	67.81
您对餐品创新满意度	72.27	55.54
您对餐品营养均衡满意度	75.12	68.61
您对节庆活动餐品满意度	75.12	66.01
<b>饭菜质量满意度第 4 名/22</b>	<b>72.24</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	74.05	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.34	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	72.39	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	74.29	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	77.25	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	70.85	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	78.79	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	76.42	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	73.58	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 9 名/22</b>	<b>74.55</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	81.83	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	82.68	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	82.44	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	83.29	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	82.07	75.76
<b>服务质量满意度第 5 名/22</b>	<b>82.46</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	81.34	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	82.93	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	81.95	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	77.44	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	81.46	73.89

测评指标	旦苑食堂二楼	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 5 名/22	81.02	77.16
满意度	77.41	72.94
师生主观评分	74.08	66.23
样本量	211	/

## 5.2 旦苑食堂二楼满意度分析

旦苑食堂二楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“餐品保温的满意度”的评价相对较低，分别为 65.05 和 70.50，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 70 条，菜价贵、冬天保温效果不好、绿色蔬菜种类少、菜品创新等需改进；供餐环境相关 20 条，主要为排队长、供餐时间太短、多开新增窗口、座位少等；服务质量相关 4 条，主要为改善人工叫号、多吸收学生反馈、不要在吃饭时擦桌子等。因此，本中心建议，食堂可选用质优价美的菜品供应商，适当降低菜品的价格；其次，考虑到季节情况，做好菜品保温措施，让师生在冬季可以吃上热气腾腾的饭菜，提升就餐体验；同时，增开窗口优化就餐环境，缓解师生在高峰期排队等候的情绪。

## 5.3 旦苑食堂二楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 70 条，主要有：

- 1、菜品更新快；
- 2、自选餐口味很好；
- 3、旦二的阿姨和大厨们都太好了!!! 非常非常非常及时地反映学生需求，这学期为我们做了很多，给他们涨工资!!

- 4、自选餐的红豆莲子等甜汤较好;
- 5、饭菜质量很好
- 6、旦苑二楼自选菜太好吃了! 每一个我都很喜欢, 然后工作人员反馈机制也做的很好, 就是会了解同学们喜欢吃什么! 特别表扬宝妈! 大厨! 和小青蛙阿姨! 人太好了! 我在食堂找家的感觉!
- 7、挨着免费汤那里的炖菜窗口口味、搭配和服务都做得很好;
- 8、食堂经理阿姨和大厨叔叔能很好地满足同学需要, 有求必应! 旦苑二楼群太好了!
- 9、自选餐窗口阿姨认真听取学生意见, 积极创新菜品, 口味也很不错! 旦苑之光了属于是。

## 南区春晖餐厅满意度调研指标分析

### 6.1 南区春晖餐厅满意度具体指标评价结果/第6名

南区春晖餐厅收到有效样本数量为47份，受访者对南区春晖餐厅总体满意度评价为76.19，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第6名，师生主观评分为78.36。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	南区春晖餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	77.13	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	76.06	71.06
您对食堂餐品口味满意度	73.40	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	78.19	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	62.23	54.84
您对餐品保温的满意度	67.02	67.81
您对餐品创新满意度	63.30	55.54
您对餐品营养均衡满意度	79.79	68.61
您对节庆活动餐品满意度	70.21	66.01
<b>饭菜质量满意度第5名/22</b>	<b>71.93</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	85.11	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	78.19	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	77.13	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	77.66	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	77.66	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	65.43	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	79.26	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	71.28	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	71.28	72.20
<b>供餐环境质量满意度第4名/22</b>	<b>75.89</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	73.89	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	82.22	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	78.89	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	82.78	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	75.56	75.76
<b>服务质量满意度第10名/22</b>	<b>78.67</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.44	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	82.22	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	82.78	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	76.67	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	75.56	73.89

测评指标	南区春晖餐厅	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 7 名/22	79.33	77.16
满意度	76.19	72.94
师生主观评分	78.36	66.23
样本量	47	/

## 6.2 南区春晖餐厅满意度分析

南区春晖餐厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低，分别为 62.23 和 63.30，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 22 条，菜品要及时更新、注意保温、菜太油、太甜、烧烤烤得有点糊等需改进；就餐环境相关 4 条，主要为座位坐的难受、人流量以及卫生等；服务质量相关 12 条，主要集中在工作人员态度方面。因此，本中心建议，食堂可定期听取师生建议，观察用餐情况，定期更新菜品，满足师生们的日常选择；同时，注重菜品保温，提高烹饪技巧及人员服务态度。

## 6.3 南区春晖餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 17 条，主要有：

- 1、吃不饱给免费加量，点名表扬米线窗口；
- 2、口味偏西南！贵州同学很满意！
- 3、自选菜好吃！
- 4、米线大叔和蔼可亲，操作熟练
- 5、便宜实惠；
- 6、一直提供夜宵辛苦啦；
- 7、麻辣烫大叔服务很好，打菜小哥干活很认真哈哈虽然有点慢；

8、菜很好吃！大众菜蔬菜种类很丰富！石锅和面条也很美味，营养均衡！而且价格也比较合理；

9、推出火锅；

10、粉面窗口热情洋溢，很温馨。

## 南区食堂二楼满意度调研指标分析

### 7.1 南区食堂二楼满意度具体指标评价结果/第7名

南区食堂二楼收到有效样本数量为96份，受访者对南区食堂二楼总体满意度评价为75.46，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第7名，师生主观评分为69.70。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	南区食堂二楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	64.84	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	72.66	71.06
您对食堂餐品口味满意度	70.05	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	73.18	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	61.46	54.84
您对餐品保温的满意度	75.26	67.81
您对餐品创新满意度	64.06	55.54
您对餐品营养均衡满意度	70.31	68.61
您对节庆活动餐品满意度	67.71	66.01
<b>饭菜质量满意度第8名/22</b>	<b>68.84</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	77.86	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	72.66	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	75.26	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	74.74	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	74.48	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	71.61	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.00	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	70.83	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	73.18	72.20
<b>供餐环境质量满意度第10名/22</b>	<b>73.96</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	82.03	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	79.43	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	79.95	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	78.91	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	78.91	75.76
<b>服务质量满意度第8名/22</b>	<b>79.84</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	83.59	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	82.29	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	80.73	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	73.18	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	76.30	73.89

测评指标	南区食堂二楼	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 8 名/22	79.22	77.16
满意度	75.46	72.94
师生主观评分	69.70	66.23
样本量	96	/

## 7.2 南区食堂二楼满意度分析

南区食堂二楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低，分别为 61.46 和 64.06，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 39 条，菜品价格、菜品创新、菜品花样等需改进；供餐环境相关 15 条，主要为窗口少、环境老旧、座位窄、排队长等；辅助设备相关 2 条，主要为没有微波炉。因此，本中心建议，食堂可定期对菜品进行更新、丰富菜品品种，多一些创新菜，增加师生就餐选择范围；同时，改善食堂环境，高峰时期增派人手进行排队引导。

## 7.3 南区食堂二楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 27 条，主要有：

- 1、份量很足；
- 2、有餐巾纸 很贴心；
- 3、小炒窗口的味道一如既往的好；
- 4、现场经理很有亲和力；
- 5、干净卫生，感觉温馨；
- 6、菜肴口味好，服务态度好。

## 枫林清真餐厅满意度调研指标分析

### 8.1 枫林清真餐厅满意度具体指标评价结果/第8名

枫林清真餐厅收到有效样本数量为51份，受访者对枫林清真餐厅总体满意度评价为75.10，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第8名，师生主观评分为73.90。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	枫林清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	61.76	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	74.51	71.06
您对食堂餐品口味满意度	75.98	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	73.53	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	65.69	54.84
您对餐品保温的满意度	71.57	67.81
您对餐品创新满意度	66.18	55.54
您对餐品营养均衡满意度	71.08	68.61
您对节庆活动餐品满意度	65.69	66.01
<b>饭菜质量满意度第6名/22</b>	<b>69.55</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	64.22	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	69.61	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	74.51	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	76.47	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	75.49	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	68.14	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	76.47	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	67.16	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	75.98	72.20
<b>供餐环境质量满意度第15名/22</b>	<b>72.00</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	79.50	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	81.00	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	80.50	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	82.50	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	78.50	75.76
<b>服务质量满意度第7名/22</b>	<b>80.40</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	81.50	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	80.50	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	80.50	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	74.00	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	76.50	73.89

测评指标	枫林清真餐厅	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 9 名/22	78.60	77.16
满意度	75.10	72.94
师生主观评分	73.90	66.23
样本量	51	/

## 8.2 枫林清真餐厅满意度分析

枫林清真餐厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“食堂持续供应时间的满意度”的评价相对较低，分别为 61.76 和 64.22，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 19 条，菜品价格、菜品卫生、菜品口味等需改进；供餐环境相关 1 条，主要为窗口少；服务质量相关 1 条，主要为牛肉拉面窗口的小伙子请尊重每一位师生，同等对待。因此，本中心建议，食堂可不定期推出优惠菜品，给予师生价格上的优惠；其次，确保菜品干净、卫生，提高厨师烹饪技能；同时，规范工作人员服务态度，提高就餐满意度。

## 8.3 枫林清真餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 10 条，主要有：

- 1、味道和份量不错；
- 2、虽然面食小哥每次都声音很大，但是很幽默，让人想再去消费；
- 3、留言板提出的建议，大多都会被采纳，吃到了白菜粉条，超开心；
- 4、羊排味道不错；
- 5、窗口的小哥哥小姐姐态度都挺好；
- 6、清真的小哥哥小姐姐服务真的超棒棒；
- 7、饭量多。

## 枫林食堂 B1 楼满意度调研指标分析

### 9.1 枫林食堂 B1 楼满意度具体指标评价结果/第 9 名

枫林食堂 B1 楼收到有效样本数量为 269 份，受访者对枫林食堂 B1 楼总体满意度评价为 74.88，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 9 名，师生主观评分为 70.27。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	枫林食堂 B1 楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	61.71	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	70.07	71.06
您对食堂餐品口味满意度	65.06	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	68.40	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	57.16	54.84
您对餐品保温的满意度	73.88	67.81
您对餐品创新满意度	59.76	55.54
您对餐品营养均衡满意度	66.17	68.61
您对节庆活动餐品满意度	67.84	66.01
<b>饭菜质量满意度第 14 名/22</b>	<b>65.56</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	77.60	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.51	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	75.65	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	73.61	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	77.32	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	68.68	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.14	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	77.14	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	75.93	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 6 名/22</b>	<b>75.18</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	77.24	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	80.04	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	79.29	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	79.76	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	76.40	75.76
<b>服务质量满意度第 11 名/22</b>	<b>78.54</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.94	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	81.72	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	82.56	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	80.04	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	77.52	73.89

测评指标	枫林食堂 B1 楼	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 6 名/22	80.35	77.16
满意度	74.88	72.94
师生主观评分	70.27	66.23
样本量	269	/

## 9.2 枫林食堂 B1 楼满意度分析

枫林食堂 B1 楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低，分别为 57.16 和 59.76，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 85 条，菜品更新慢、种类少、价格贵等需改进；就餐环境相关 15 条，主要为延长就餐时间、提供充足的餐巾纸、注意微波炉卫生等；服务质量相关 2 条，主要为服务态度以及意见现场反馈。因此，本中心建议，食堂可定期对菜品进行更新、丰富菜品品种，多一些创新菜，丰富师生就餐选择，其次，注意设备卫生，定期对微波炉进行擦拭消毒，并在就餐高峰时期提供充足的纸巾供师生取用；同时，提升服务态度以及现场反馈的效率。

## 9.3 枫林食堂 B1 楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 34 条，主要有：

- 1、如多扣钱会提醒并退回；
- 2、番茄鸡蛋鸡蛋很多；
- 3、保温挺好；
- 4、收拾厨余垃圾，餐具的叔叔阿姨们都挺好的；
- 5、服务态度特别好，可以提供场所学习；
- 6、吃到奇怪的东西找经理可以直接解决，而且后来开了夜宵很适合医学生；

- 7、掉渣饼窗口姐姐人超级好；
- 8、开饭早；
- 9、反应后能及时处理；
- 10、面条窗口阿姨态度好，速度快，给的分量足。

收到师生投诉 2 条，主要是：

- 1、分量有点少；
- 2、麻辣香锅价格不够透明；

## 北区食堂二楼满意度调研指标分析

### 10.1 北区食堂二楼满意度具体指标评价结果/第 10 名

北区食堂二楼收到有效样本数量为 152 份，受访者对北区食堂二楼总体满意度评价为 74.51，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 10 名，师生主观评分为 68.84。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	北区食堂二楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	54.28	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	73.03	71.06
您对食堂餐品口味满意度	65.63	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	68.59	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	63.49	54.84
您对餐品保温的满意度	65.13	67.81
您对餐品创新满意度	65.30	55.54
您对餐品营养均衡满意度	70.07	68.61
您对节庆活动餐品满意度	69.24	66.01
<b>饭菜质量满意度第 12 名/22</b>	<b>66.08</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	69.24	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	71.38	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	77.47	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	75.33	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	78.45	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	59.87	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.33	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	77.47	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	75.99	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 11 名/22</b>	<b>73.39</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	80.83	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	83.00	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	81.50	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	80.67	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	77.67	75.76
<b>服务质量满意度第 6 名/22</b>	<b>80.73</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	78.33	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	81.17	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	82.50	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	72.00	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	75.33	73.89

测评指标	北区食堂二楼	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 12 名/22	77.87	77.16
满意度	74.51	72.94
师生主观评分	68.84	66.23
样本量	152	/

## 10.2 北区食堂二楼满意度分析

北区食堂二楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“食堂餐巾纸取用的满意度”的评价相对较低，分别为 54.28 和 59.87，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 70 条，菜价太高、烧烤太贵、打包盒贵、面包品种更替慢等需改进；供餐环境相关 15 条，主要为提供餐巾纸、座位太少、占座太多、餐具不卫生等；服务质量相关 7 条，主要为人员态度差、对价格不熟、操作熟练度不够等；辅助设备相关 4 条，主要为希望增加微波炉、多听取学生反馈等。因此，本中心建议，食堂可定期提供优惠菜品，在菜品价格、打包盒价格方面给予师生优惠；其次，在就餐高峰时期提前做好充足的餐巾纸供师生取用；同时，高度重视餐具的卫生，做好餐具消毒工作，在有条件的情况下在食堂安置微波炉，为师生就餐带来便利。

## 10.3 北区食堂二楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 34 条，主要有：

- 1、失物招领每天的物品信息都在屏幕上显示，有服务人员在岗；
- 2、二楼各家窗口的菜品口味总体上都挺好；
- 3、菜品保温很好，清真很实惠；
- 4、总是热心帮助打包；

- 5、味道很好，种类很多.胖师傅笑起来很可爱；
- 6、排队速度快，菜品丰富；
- 7、餐厅经理态度好，反馈及时；
- 8、有一次一个工作人员大叔把多打的一份蛋羹给我！好感动！
- 9、北区食堂二楼蒸湘菜的师傅阿姨人很好，想吃什么尽量满足。点赞！但是烧烤摊对小姐姐心情总是很不好的样子，所以很少去。总体来说北区食堂的工作人员都很好，热情友善，喜欢！
- 10、菜品种类丰富。

## 旦苑清真餐厅满意度调研指标分析

### 11.1 旦苑清真餐厅满意度具体指标评价结果/第 11 名/并列

旦苑清真餐厅收到有效样本数量为 67 份，受访者对旦苑清真餐厅总体满意度评价为 74.37，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 11 名，且与枫林食堂一楼排名一致，师生主观评分为 72.53。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	旦苑清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	71.27	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	76.12	71.06
您对食堂餐品口味满意度	70.52	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	71.27	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	63.81	54.84
您对餐品保温的满意度	68.28	67.81
您对餐品创新满意度	62.69	55.54
您对餐品营养均衡满意度	73.88	68.61
您对节庆活动餐品满意度	65.67	66.01
<b>饭菜质量满意度第 7 名/22</b>	<b>69.28</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	75.37	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	72.76	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	76.49	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	75.75	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	78.36	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	74.63	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.24	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	74.63	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	76.12	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 5 名/22</b>	<b>75.70</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	76.89	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	79.92	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	78.41	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	80.30	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	75.38	75.76
<b>服务质量满意度第 13 名/22</b>	<b>78.18</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	74.62	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	79.92	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	75.76	79.82

测评指标	旦苑清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	70.08	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	71.59	73.89
<b>辅助设备满意度第 18 名/22</b>	<b>74.39</b>	<b>77.16</b>
<b>满意度</b>	<b>74.37</b>	<b>72.94</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>72.53</b>	<b>66.23</b>
样本量	67	/

## 11.2 旦苑清真餐厅满意度分析

旦苑清真餐厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品创新满意度”和“对餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 62.69 和 63.81，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 32 条，蔬菜种类少、菜单更新慢、菜品分量少等需改进；就餐环境相关 15 条，主要为排队久、窗口少等；服务质量相关 4 条，主要为服务态度不好、改善打包服务等；辅助设备相关 3 条，主要为收银机菜价不对、建议无反馈等。因此，本中心建议，食堂可定期做到菜品创新，推出更多有创意的菜品，吸引师生来食堂就餐；在就餐高峰时期，派专人对食堂秩序进行引导，打造安全有序的就餐环境；同时，提高人员服务态度以及设备的有效使用率。

## 11.3 旦苑清真餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 16 条，主要有：

- 1、食堂经理经常能及时解决同学在就餐中出现的问题；
- 2、选菜窗口的小哥看起来非常友好！所以常常在那里打饭，烤包子好吃好吃好吃！；
- 3、有的小哥哥打菜很多；留言板上说想吃番茄炒蛋第二天就有了（虽然没吃到...）；炒牛心菜很好吃；
- 4、荤素搭配的很好，叔叔阿姨们打菜的分量还是足的！整体还是很好吃的！；

5、小哥给菜份量特别足，甚至有时候吃不完；味道也不错，蔬菜种类尤其多（尤其比一二楼大众菜）；咸奶茶好喝；

6、拉面分量很够。

## 枫林食堂一楼满意度调研指标分析

### 12.1 枫林食堂一楼满意度具体指标评价结果/第 11 名/并列

枫林食堂一楼收到有效样本数量为 903 份，受访者对枫林食堂一楼总体满意度评价为 74.37，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 11 名，且与旦苑清真餐厅排名一致，师生主观评分为 70.12。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	枫林食堂一楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	78.05	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	73.23	71.06
您对食堂餐品口味满意度	60.47	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	68.44	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	54.04	54.84
您对餐品保温的满意度	65.06	67.81
您对餐品创新满意度	54.29	55.54
您对餐品营养均衡满意度	69.91	68.61
您对节庆活动餐品满意度	67.94	66.01
<b>饭菜质量满意度第 13 名/22</b>	<b>65.71</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	71.90	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.64	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	74.06	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	74.61	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	76.80	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	73.70	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	76.88	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	77.69	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	75.91	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 7 名/22</b>	<b>75.02</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	78.39	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	79.55	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	79.02	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	78.36	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	76.00	75.76
<b>服务质量满意度第 12 名/22</b>	<b>78.26</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	77.89	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	79.22	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	80.24	79.82

测评指标	枫林食堂一楼	学生餐厅整体
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	79.44	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	75.97	73.89
<b>辅助设备满意度第 10 名/22</b>	<b>78.55</b>	<b>77.16</b>
<b>满意度</b>	<b>74.37</b>	<b>72.94</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>70.12</b>	<b>66.23</b>
样本量	903	/

## 12.2 枫林食堂一楼满意度分析

枫林食堂一楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低，分别为 54.04 和 54.29，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 193 条，多更新菜品、少油少盐、增加绿色蔬菜、菜品卫生等需改进；供餐环境相关 15 条，主要为延长供餐时间、桌面擦干净、解决占座问题等；服务质量相关 4 条，主要为服务态度不好、打菜慢、阿姨打菜手抖等；辅助设备相关 4 条，主要为微波炉脏、点菜机器上会没有某些菜等。因此，本中心建议，食堂可定期做到菜品创新，推出更多有创意的菜品，丰富菜品，打造健康饮食，吸引师生来食堂就餐；同时，延长供餐时间，提高硬件设备的使用效果，给师生就餐带来便利。

## 12.3 枫林食堂一楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 16 条，主要有：

- 1、餐巾纸供应充足 门口的消毒液也不错 菜价合理！；
- 2、桌子清理的很及时；
- 3、自己点菜计价，找不到对应菜品时，阿姨还很耐心并专业地指导，一级棒！
- 4、卫生好干净明亮；

- 5、炸猪排好吃;
- 6、叔叔阿姨态度都不错。冬天有汤很不错;
- 7、餐厅处理投诉时态度与速度还是可以的;
- 8、打菜阿姨会帮忙看需要的菜在哪个窗口;
- 9、丢过帽子, 很快在遗失认领的地方找回来了, 餐厅的叔叔们很热心~;
- 10、有个监督的大叔处理突发事件很及时。

收到师生投诉 1 条, 主要是:

- 1、早餐种类单一且缺少营养, 缺少粥, 馒头等最基本的品类。中午菜品单一, 口味偏清淡。

## 北区食堂一楼西（自选菜档口以西）满意度调研指标分析

### 13.1 北区食堂一楼西（自选菜档口以西）满意度具体指标评价结果/ 第 12 名

北区食堂一楼西（自选菜档口以西）收到有效样本数量为 295 份，受访者对北区食堂一楼西（自选菜档口以西）总体满意度评价为 73.59，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 12 名，师生主观评分为 70.96。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	北区食堂一楼西 (自选菜档口以西)	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	60.51	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	74.49	71.06
您对食堂餐品口味满意度	66.53	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	64.83	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	60.59	54.84
您对餐品保温的满意度	70.17	67.81
您对餐品创新满意度	60.68	55.54
您对餐品营养均衡满意度	71.61	68.61
您对节庆活动餐品满意度	67.97	66.01
<b>饭菜质量满意度 第 11 名/22</b>	<b>66.37</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	70.68	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.47	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	75.68	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	72.37	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	78.73	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	56.86	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	73.98	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	77.29	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	76.61	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 12 名/22</b>	<b>72.85</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	78.16	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	80.46	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	79.27	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	79.27	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	76.96	75.76
<b>服务质量满意度第 9 名/22</b>	<b>78.82</b>	<b>78.03</b>

测评指标	北区食堂一楼西 (自选菜档口以西)	学生餐厅整体
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	77.99	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	78.75	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	81.31	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	70.82	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	73.46	73.89
<b>辅助设备满意度第 15 名/22</b>	<b>76.47</b>	<b>77.16</b>
<b>满意度</b>	<b>73.59</b>	<b>72.94</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>70.96</b>	<b>66.23</b>
样本量	295	/

### 13.2 北区食堂一楼西（自选菜档口以西）满意度分析

北区食堂一楼西（自选菜档口以西）的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂餐巾纸取用的满意度”和“食堂的餐品价格满意度”的评价相对较低，分别为 56.86 和 60.51，建议优先改进。

从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 80 条，冬季保温不好、自选菜价格贵、蔬菜不新鲜等需改进；就餐环境相关 27 条，主要为多放点餐巾纸、就餐时间延长、注意餐具卫生等；服务质量相关 4 条，主要为工作人员打饭时可以双手佩戴手套、员工建议不要有纹身、服务态度不好等；辅助设备相关 4 条，主要为增加微波炉、换一个大一点的留言板等。因此，本中心建议，食堂在冬季应积极采取相关措施，做好饭菜保温工作；在菜品价格方面给予师生一定的优惠；在就餐高峰时期，备足餐巾纸，适当延长就餐时间，给下课晚的师生带来就餐便利；同时，提高人员服务态度，在食堂条件允许的情况下增添微波炉等相关设备。

### 13.3 北区食堂一楼西（自选菜档口以西）值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 45 条，主要有：

- 1、油泼面窗口不错，老爷爷很 nice；
- 2、自选菜的米饭很好吃了！南方人表示非常重视饭的质量！希望把米饭越做越好吃！
- 3、供应时长足够；
- 4、打扫卫生的阿姨很认真；
- 5、买粥的窗口，小姐姐会把沾上粥的碗擦干净递给学生；
- 6、早餐有营养；
- 7、卡没充值，饭堂阿姨耐心等待；
- 8、请阿姨帮忙打一下瘦的红烧肉时，阿姨总是很乐意的，谢谢阿姨；
- 9、北区食堂真的好多好吃的，锅仔特别喜欢❤️；
- 10、清洁阿姨太负责了，值得点赞加鸡腿。

收到师生投诉 3 条，主要是：

- 1、湿垃圾处理方式很恶心，菜品价格普遍比其他食堂高；
- 2、好像是 10 月份，吃过的一次自选菜窗口的水煮肉片是发臭的；
- 3、部分档口菜价略贵。

## 旦苑食堂一楼满意度调研指标分析

### 14.1 旦苑食堂一楼满意度具体指标评价结果/第 13 名

旦苑食堂一楼收到有效样本数量为 527 份，受访者对旦苑食堂一楼总体满意度评价为 72.67，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 13 名，师生主观评分为 65.14。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	旦苑食堂一楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	74.34	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	69.88	71.06
您对食堂餐品口味满意度	56.69	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	69.21	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	54.79	54.84
您对餐品保温的满意度	65.94	67.81
您对餐品创新满意度	53.80	55.54
您对餐品营养均衡满意度	68.64	68.61
您对节庆活动餐品满意度	67.50	66.01
<b>饭菜质量满意度第 15 名/22</b>	<b>64.53</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	72.20	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.91	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	70.21	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	73.67	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	73.29	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	70.11	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.47	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	72.91	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	69.92	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 13 名/22</b>	<b>72.63</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	75.10	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	78.56	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	77.93	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	78.46	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	75.00	75.76
<b>服务质量满意度第 15 名/22</b>	<b>77.01</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	77.07	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	80.10	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	79.38	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	74.28	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	73.46	73.89

测评指标	旦苑食堂一楼	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 14 名/22	76.86	77.16
满意度	72.67	72.94
师生主观评分	65.14	66.23
样本量	527	/

## 14.2 旦苑食堂一楼满意度分析

旦苑食堂一楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品创新满意度”和“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 53.80 和 54.79，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 143 条，菜品更新、卫生提高、价格价格、少油少糖等需改进；送餐环境相关 30 条，主要为适当延长时间、餐盘卫生、座椅升级等；服务质量相关 21 条，主要为打饭阿姨大叔手抖、态度问题等；辅助设备相关 1 条，主要为增加微波炉。因此，本中心建议，食堂可不定期的推出新菜品，丰富菜品种类、多出一些创意性的菜肴，提高师生来食堂就餐的意愿；其次，适当延长送餐时间，提高食堂环境卫生，为师生提供一个舒适干净的就餐环境；同时，提高人员服务态度，在食堂条件允许的情况下增添微波炉等相关设备。

### 14.3 旦苑食堂一楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 87 条，主要有：

- 1、旦苑一楼米线窗口的阿姨，每次打菜的分量都很多；
- 2、一楼窗口有位阿姨特别热心，认真工作，热情对待学生，不知道她的名字；
- 3、超级喜欢旦苑一楼最里面那个窗口的一个阿姨，不知道叫什么名字，每次吃饭没到时间，阿姨都会先让我吃，吃完再回去结账；
- 4、食堂经理处理问题迅速高效；
- 5、阿姨会提醒一句小心烫；
- 6、食堂阿姨打扫餐桌很及时的！
- 7、强烈表扬 9 号窗口服务员 服务态度好 点餐速度快 最难能可贵的是面带微笑 这是其他服务员很难做到的；
- 8、收餐盘的爷爷奶奶人很好，打菜的阿姨有时颠勺；
- 9、实惠价格合理；
- 10、面条窗口和老鸭粉丝汤的窗口好棒。

## 江湾清真餐厅满意度调研指标分析

### 15.1 江湾清真餐厅满意度具体指标评价结果/第 14 名

江湾清真餐厅收到有效样本数量为 41 份，受访者对江湾清真餐厅总体满意度评价为 72.44，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 14 名，师生主观评分为 66.98。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	江湾清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	65.24	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	72.56	71.06
您对食堂餐品口味满意度	68.29	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	71.34	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	54.27	54.84
您对餐品保温的满意度	75.00	67.81
您对餐品创新满意度	57.93	55.54
您对餐品营养均衡满意度	71.34	68.61
您对节庆活动餐品满意度	62.20	66.01
<b>饭菜质量满意度第 10 名/22</b>	<b>66.46</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	67.68	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	67.07	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	72.56	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	72.56	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	73.78	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	65.24	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.00	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	68.90	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	72.56	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 16 名/22</b>	<b>70.60</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	76.83	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	77.44	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	76.83	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	75.00	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	71.95	75.76
<b>服务质量满意度第 18 名/22</b>	<b>75.61</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	80.49	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	80.49	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	79.27	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	71.95	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	73.17	73.89

测评指标	江湾清真餐厅	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 13 名/22	77.07	77.16
满意度	72.44	72.94
师生主观评分	66.98	66.23
样本量	41	/

## 15.2 江湾清真餐厅满意度分析

江湾清真餐厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低，分别为 54.27 和 57.93，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 14 条，菜品种类、菜品更新、菜品少油少盐等需改进；供餐环境相关 2 条，主要为窗口多一些、出面速度快一些；服务质量相关 1 条，主要为态度不耐烦。因此，本中心建议，食堂可不定期的推出新菜品，丰富菜品种类、多出一些创意性的菜肴，提高师生来食堂就餐的意愿；其次，根据就餐人流量合理开设窗口，提高出菜速度；同时，最好人员培训，提升人员服务态度。

## 15.3 江湾清真餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 9 条，主要有：

- 1、食堂工作人员的态度很好，意见版上的留言会认真处理，菜品干净卫生，吃着很放心；
- 2、面的分量很足；
- 3、打菜的小姐姐人很 nice 每次都会迅速准确地打菜；
- 4、清真的菜原来比较咸，反映了以后有所改进。没那么咸了，感觉提意见还是很有用的；
- 5、羊排好，希望保持。

## 教工餐厅满意度调研指标分析

### 16.1 教工餐厅满意度具体指标评价结果/第 15 名

教工餐厅收到有效样本数量为 204 份，受访者对教工餐厅总体满意度评价为 72.07，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 15 名，师生主观评分为 64.58。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	教工餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	70.96	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	68.63	71.06
您对食堂餐品口味满意度	62.99	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	63.73	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	55.88	54.84
您对餐品保温的满意度	70.22	67.81
您对餐品创新满意度	55.27	55.54
您对餐品营养均衡满意度	67.03	68.61
您对节庆活动餐品满意度	64.58	66.01
<b>饭菜质量满意度第 16 名/22</b>	<b>64.37</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	73.65	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	63.97	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	64.34	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	74.02	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	69.61	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	71.08	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	74.14	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	69.98	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	69.12	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 17 名/22</b>	<b>69.99</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	74.38	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	77.35	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	76.24	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	77.23	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	74.01	75.76
<b>服务质量满意度第 17 名/22</b>	<b>75.84</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.70	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	81.56	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	80.45	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	74.13	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	75.12	73.89
<b>辅助设备满意度第 11 名/22</b>	<b>78.19</b>	<b>77.16</b>

测评指标	教工餐厅	学生餐厅整体
满意度	72.07	72.94
师生主观评分	64.58	66.23
样本量	204	/

## 16.2 教工餐厅满意度分析

教工餐厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品创新满意度”和“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 55.27 和 55.88，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 73 条，菜品更新慢、菜品不新鲜、荤菜品种少等需改进；供餐环境相关 24 条，主要为座椅太小、位子太少、卫生差等；服务质量相关 6 条，主要为打菜速度慢、员工抽烟、态度不好等。因此，本中心建议，食堂可不定期的推出新菜品，丰富菜品种类、多出一些创意性的菜肴，满足师生不同的需求；其次，提高食堂环境卫生，最好餐具消毒工作；同时，加强人员培训，提高人员服务态度，提升师生就餐体验。

## 16.3 教工餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 44 条，主要有：

- 1、大众菜窗口的小哥哥打饭很快；
- 2、有些清洁阿姨服务态度很好；
- 3、香锅好吃！调料包分享一下！
- 4、对于一些客制化的小要求（比如辣椒的问题）阿姨都很耐心！
- 5、套餐窗口价钱比较合理；
- 6、卤肉饭窗口的姐姐很客气，需要加一些青菜也会愿意加；
- 7、口味不错，员工热情；

- 8、引入螺蛳粉的时候，被同学们反馈了以后食堂及时进行了调整；
- 9、意见反馈真的有在看；
- 10、东西忘拿 工作人员帮忙收起来 去找的时候给了。

## 南区食堂一楼满意度调研指标分析

### 17.1 南区食堂一楼满意度具体指标评价结果/第 16 名

南区食堂一楼收到有效样本数量为 219 份，受访者对南区食堂一楼总体满意度评价为 71.72，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 16 名，师生主观评分为 57.45。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	南区食堂一楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	65.87	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	66.55	71.06
您对食堂餐品口味满意度	50.00	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	68.61	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	51.48	54.84
您对餐品保温的满意度	67.12	67.81
您对餐品创新满意度	50.34	55.54
您对餐品营养均衡满意度	65.18	68.61
您对节庆活动餐品满意度	64.16	66.01
<b>饭菜质量满意度 第 18 名/22</b>	<b>61.04</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	71.80	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	75.23	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	70.66	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	74.77	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	72.49	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	72.72	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.05	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	70.21	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	66.67	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 14 名/22</b>	<b>72.40</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	77.07	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	80.07	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	78.80	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	79.72	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	74.88	75.76
<b>服务质量满意度第 14 名/22</b>	<b>78.11</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	76.61	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	79.84	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	78.80	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	71.89	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	70.51	73.89

测评指标	南区食堂一楼	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 16 名/22	75.53	77.16
满意度	71.72	72.94
师生主观评分	57.45	66.23
样本量	219	/

## 17.2 南区食堂一楼满意度分析

南区食堂一楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂餐品口味满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低，分别为 50.00 和 50.34，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 71 条，菜品换换口味、出点新菜品、太油太咸等需改进；就餐环境相关 17 条，主要为食堂设备太旧、延长供餐时间、餐具要洗干净等；服务质量相关 4 条，主要为服务态度不好、换厨师等。因此，本中心建议，食堂应根据师生的反馈调整菜品口味，避免过油、过咸，丰富菜品种类、多出一些创意性的菜肴，满足师生不同的需求；其次，适当延长供餐时间、做好餐具消毒工作，加强对设施设备的维护；同时，提高人员服务态度以及专业技能。

## 17.3 南区食堂一楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 42 条，主要有：

- 1、就是很实惠吧，感觉很贴合我对物价的认识，外面的东西太贵了，还是食堂好；
- 2、食堂经理办事效率高；
- 3、保温效果较好；
- 4、面条窗口的工作人员很热情敬业，取餐有序；
- 5、有时饭菜已打好，卡内显示余额不足，很尴尬，食堂阿姨会说没关系，让我

先拿去吃，再来刷卡；

6、现场纸巾供应不间断，现场工作人员开餐时间都在现场；

7、馄饨窗口和面的窗口好吃；

8、食堂环境整洁，工作人员态度好，饭菜味道不错；

9、食堂阿姨拾金不昧；

10、晚餐可以较早来。

## 张江清真餐厅满意度调研指标分析

### 18.1 张江清真餐厅满意度具体指标评价结果/第 17 名

张江清真餐厅收到有效样本数量为 21 份，受访者对张江清真餐厅总体满意度评价为 69.79，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 17 名，师生主观评分为 65.50。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	张江清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	57.14	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	64.29	71.06
您对食堂餐品口味满意度	72.62	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	59.52	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	65.48	54.84
您对餐品保温的满意度	65.48	67.81
您对餐品创新满意度	63.10	55.54
您对餐品营养均衡满意度	69.05	68.61
您对节庆活动餐品满意度	60.71	66.01
<b>饭菜质量满意度 第 17 名/22</b>	<b>64.15</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	72.62	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	69.05	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	58.33	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	64.29	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	65.48	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	66.67	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	69.05	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	70.24	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	66.67	72.20
<b>供餐环境质量满意度 第 19 名/22</b>	<b>66.93</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	70.24	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	77.38	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	76.19	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	78.57	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	71.43	75.76
<b>服务质量满意度 第 19 名/22</b>	<b>74.76</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	75.00	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	76.19	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	77.38	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	70.24	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	67.86	73.89

测评指标	张江清真餐厅	学生餐厅整体
辅助设备满意度 第 19 名/22	73.33	77.16
满意度	69.79	72.94
师生主观评分	65.50	66.23
样本量	21	/

## 18.2 张江清真餐厅满意度分析

张江清真餐厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“食堂餐具供应及餐具卫生的满意度”的评价相对较低，分别为 57.14 和 58.33，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 5 条，菜品价格贵、打包盒贵、菜不新鲜等需改进；供餐环境相关 5 条，主要为餐具卫生、食堂环境等；服务质量相关 3 条，主要为打菜大叔太抠、建议换人等。因此，本中心建议，食堂可不定期的推出一些优惠菜品，在价格上做适当的调整，降低打包盒的费用；其次，提高食堂环境卫生，做好餐具消毒工作；同时，提升人员服务态度。

## 18.3 张江清真餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 5 条，主要有：

- 1、打菜大叔态度好，服务好；
- 2、清真的饭菜比较好吃，挺喜欢的；
- 3、菜好吃，面也好吃；
- 4、红烧牛肉拌面做滴很好吃；
- 5、味道不错，价格还好。

## 江湾食堂二楼满意度调研指标分析

### 19.1 江湾食堂二楼满意度具体指标评价结果/第 18 名

江湾食堂二楼收到有效样本数量为 244 份，受访者对江湾食堂二楼总体满意度评价为 69.50，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 18 名，师生主观评分为 57.76。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	江湾食堂二楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	54.41	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	66.29	71.06
您对食堂餐品口味满意度	52.56	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	63.52	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	47.23	54.84
您对餐品保温的满意度	68.85	67.81
您对餐品创新满意度	49.69	55.54
您对餐品营养均衡满意度	63.93	68.61
您对节庆活动餐品满意度	61.07	66.01
<b>饭菜质量满意度 第 19 名/22</b>	<b>58.62</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	69.67	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	66.60	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	71.41	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	64.86	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	70.70	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	65.47	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	71.41	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	68.14	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	67.93	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 18 名/22</b>	<b>68.47</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	75.83	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	77.27	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	76.96	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	76.55	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	74.48	75.76
<b>服务质量满意度第 16 名/22</b>	<b>76.22</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	76.55	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	78.51	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	77.38	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	73.97	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	70.14	73.89

测评指标	江湾食堂二楼	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 17 名/22	75.31	77.16
满意度	69.50	72.94
师生主观评分	57.76	66.23
样本量	244	/

## 19.2 江湾食堂二楼满意度分析

江湾食堂二楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低，分别为 47.23 和 49.69，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 86 条，增加菜品、少油少盐、更新菜品种类等需改进；就餐环境相关 22 条，主要为经常没纸、座位拥挤、延长就餐时间等；服务质量相关 1 条，主要为态度没有以前好。因此，本中心建议，食堂可不定期的推出新菜品，丰富菜品种类、多出一些创意性的菜肴，满足师生不同的需求；其次，在就餐高峰时期备足餐巾纸供师生取用；同时，适当的延长就餐时间，做好人员培训，提升人员服务态度。

## 19.3 江湾食堂二楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 28 条，主要有：

- 1、失物招领很好；
- 2、意见反馈处理快；
- 3、麻辣烫价格更合理；
- 4、食堂的工作人员和每个窗口的工作人员的态度一直都非常好！能够一直保持这样的态度，本就是值得赞扬的；
- 5、香锅阿姨给的米饭超级多，不够吃还可以加饭。菜品干净卫生，味道超级赞；

- 6、设施很完善；
- 7、韩式拌饭大叔很热情；
- 8、抗疫表现；
- 9、服务人员已经非常熟练了，可能因为业务做了好几年也没变过了，服务态度也挺不错；
- 10、11月闭环管理期间供应的餐食搭配合理，口味清淡，荤素多还可；

## 江湾食堂一楼（包含点心部）满意度调研指标分析

### 20.1 江湾食堂一楼（包含点心部）满意度具体指标评价结果/第 19 名

江湾食堂一楼（包含点心部）收到有效样本数量为 521 份，受访者对江湾食堂一楼（包含点心部）总体满意度评价为 66.81，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 19 名，师生主观评分为 51.84。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	江湾食堂一楼 (包含点心部)	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	61.28	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	65.74	71.06
您对食堂餐品口味满意度	44.05	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	64.40	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	41.60	54.84
您对餐品保温的满意度	67.03	67.81
您对餐品创新满意度	42.47	55.54
您对餐品营养均衡满意度	63.29	68.61
您对节庆活动餐品满意度	59.40	66.01
<b>饭菜质量满意度第 20 名/22</b>	<b>56.58</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	64.64	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	64.64	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	68.04	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	61.56	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	69.39	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	59.55	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	69.72	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	68.14	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	65.12	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 20 名/22</b>	<b>65.64</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	71.08	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	75.92	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	74.27	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	73.74	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	71.17	75.76
<b>服务质量满意度第 20 名/22</b>	<b>73.24</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	70.45	77.03

测评指标	江湾食堂一楼 (包含点心部)	学生餐厅整体
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	75.73	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	76.11	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	73.16	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	67.10	73.89
<b>辅助设备满意度 第 20 名/22</b>	<b>72.51</b>	<b>77.16</b>
<b>满意度</b>	<b>66.81</b>	<b>72.94</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>51.84</b>	<b>66.23</b>
样本量	521	/

## 20.2 江湾食堂一楼 (包含点心部) 满意度分析

江湾食堂一楼 (包含点心部) 的大类指标中, 受访者对于饭菜质量的满意度较低; 各项具体指标中, 受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低, 分别为 41.60 和 42.47, 建议优先改进。从受访者反馈的意见来看, 饭菜质量相关建议 123 条, 菜品更新、菜品口味、菜品份量、菜品新鲜度等需改进; 就餐环境相关 21 条, 主要为座位太少、餐厅拥挤、餐具卫生、延长就餐时间等; 服务质量相关 4 条, 主要为服务态度不好、阿姨打菜手抖; 辅助设备相关 1 条, 菜品一直在变, 卡机上的菜却不怎么变。因此, 本中心建议, 食堂可不定期的推出新菜品, 丰富菜品种类、多出一些创意性的菜肴, 满足师生不同的需求; 其次, 提升食堂环境卫生, 在就餐高峰时期增派人员对于现场秩序进行有效引导, 缓解餐厅拥挤现象; 同时, 提高人员服务态度, 加强设施设备使用的准确性。

### 20.3 江湾食堂一楼（包含点心部）值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 68 条，主要有：

- 1、物美价廉，好吃不贵；
- 2、食堂打饭的姐姐们都很可爱。煮面条的大叔人很好；
- 3、食堂用餐时间段桌面清理速度快；
- 4、遇到餐品问题，经理可以很快解决；
- 5、以前提过的建议，本学期有改善；此次疫情隔离，饭菜很好！谢谢🙏；
- 6、做实验做到下午 2 点多，食堂还是有热饭菜的，提出表扬，太棒了；
- 7、红枣花生粥很好喝！大众餐不是太油、没味就是太咸，好像盐没搅匀；
- 8、餐厅的餐巾纸特别好；
- 9、免费的汤还是很好喝的；
- 10、大众餐有的阿姨很温柔，也很有耐心；
- 11、之前投诉了保温不佳的情况，第二天就有专人打电话来进行一个跟进的服务，之后食堂的保温也做得很不错。

## 张江食堂二楼满意度调研指标分析

### 21.1 张江食堂二楼满意度具体指标评价结果/第20名

张江食堂二楼收到有效样本数量为9份，受访者对张江食堂二楼总体满意度评价为57.79，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第20名，师生主观评分为40.28。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	张江食堂二楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	47.22	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	50.00	71.06
您对食堂餐品口味满意度	63.89	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	58.33	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	33.33	54.84
您对餐品保温的满意度	58.33	67.81
您对餐品创新满意度	44.44	55.54
您对餐品营养均衡满意度	44.44	68.61
您对节庆活动餐品满意度	47.22	66.01
<b>饭菜质量满意度第21名/22</b>	<b>49.69</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	66.67	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	58.33	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	66.67	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	66.67	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	63.89	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	47.22	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	61.11	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	61.11	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	41.67	72.20
<b>供餐环境质量满意度第21名/22</b>	<b>59.26</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	63.89	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	61.11	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	58.33	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	61.11	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	50.00	75.76
<b>服务质量满意度第22名/22</b>	<b>58.89</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	66.67	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	69.44	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	66.67	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	58.33	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	55.56	73.89

测评指标	张江食堂二楼	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 21 名/22	63.33	77.16
满意度	57.79	72.94
师生主观评分	40.28	66.23
样本量	9	/

## 21.2 张江食堂二楼满意度分析

张江食堂二楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”和“食堂内文化氛围的满意度”的评价相对较低，分别为 33.33 和 41.67，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 6 条，菜品更新、菜品口味、菜品种类等需改进；供餐环境相关 1 条，主要为增开窗口；服务质量相关 1 条，主要为人手不够。因此，本中心建议，食堂可不定期的推出新菜品，丰富菜品种类、多出一些创意性的菜肴，丰富师生就餐选择；其次，提升员工工作积极性，推动校园食堂文化建设；同时，在就餐高峰时段增派人手缓解因人手不足导致的排队现象。

## 21.3 张江食堂二楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 2 条，主要有：

- 1、菜品每次新鲜做出，温度很好；
- 2、补卡方便。

## 张江食堂一楼满意度调研指标分析

### 22.1 张江食堂一楼满意度具体指标评价结果/第 21 名

张江食堂一楼收到有效样本数量为 205 份，受访者对张江食堂一楼总体满意度评价为 57.26，处于较满意至一般区间，排名校内学生餐厅类第 21 名，师生主观评分为 35.82。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	张江食堂一楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	49.02	67.41
您对食物的新鲜及卫生满意度	54.88	71.06
您对食堂餐品口味满意度	33.29	60.49
您对食堂的餐品份量满意度	54.51	68.51
您对餐品的种类及其更新周期满意度	25.37	54.84
您对餐品保温的满意度	53.05	67.81
您对餐品创新满意度	29.76	55.54
您对餐品营养均衡满意度	53.54	68.61
您对节庆活动餐品满意度	44.39	66.01
<b>饭菜质量满意度第 22 名/22</b>	<b>44.20</b>	<b>64.48</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	54.63	71.00
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	61.46	71.71
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	60.61	72.66
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	59.39	72.24
您对食堂整体环境卫生的满意度	62.80	75.13
您对食堂餐巾纸取用的满意度	46.71	67.36
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	64.02	75.33
您对食堂内设施布局的满意度	59.27	73.90
您对食堂内文化氛围的满意度	51.59	72.20
<b>供餐环境质量满意度第 22 名/22</b>	<b>57.83</b>	<b>72.39</b>
您对食堂员工服务态度满意度	65.38	77.25
您对食堂员工仪容仪表满意度	69.88	79.60
您对食堂员工服务操作规范满意度	69.38	78.80
您对食堂员工业务熟练满意度	67.13	78.73
您对意见反馈现场处理满意度	58.13	75.76
<b>服务质量满意度第 21 名/22</b>	<b>65.98</b>	<b>78.03</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	58.00	77.03
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	66.00	79.75
您对自助使用卡机设备的满意度	66.38	79.82
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	64.75	75.30
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	52.88	73.89

测评指标	张江食堂一楼	学生餐厅整体
辅助设备满意度第 22 名/22	61.60	77.16
满意度	57.26	72.94
师生主观评分	35.82	66.23
样本量	205	/

## 22.2 张江食堂一楼满意度分析

张江食堂一楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低，分别为 25.37 和 29.76，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 58 条，菜品单一、种类少、价格高、保温不好等需改进；就餐环境相关 6 条，主要为增开窗口、不要让猫进来、延长就餐时间等；服务质量相关 9 条，主要为服务态度不好、阿姨手抖严重、厨师水平不好等；辅助设备相关 1 条，主要为点餐机没发挥作用。因此，本中心建议，食堂可不定期的推出新菜品，丰富菜品种类、多出一些创意性的菜肴，扩大师生就餐选择范围；其次，做好食堂环境卫生的管理以及冬季菜品的保温工作，不要让猫进食堂影响师生用餐；同时，适当延长就餐时间，提高人员服务态度、专业技能以及设备的使用效率。

## 22.3 张江食堂一楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 33 条，主要有：

- 1、免费汤挺好；
- 2 从今年增加了粥的窗口，深受学生的喜爱，值得表扬。会不定时增加新的点心，很不错哦；
- 3、食堂卫生及质量满意；

- 4、食堂工作人员热情;
- 5、食堂经理愿意倾听学生的意见, 也愿意做出改变, 值得赞扬;
- 6、为有需要的学生专门设了无碘盐窗口;
- 7、保温非常好, 一级棒! 食堂大师傅手艺好, 一级棒! 大多数打饭姐姐态度非常好, 一级棒! 爱张江食堂;
- 8、早餐的水煮蛋变多了;
- 9、食堂管理老师能够积极与药学院学生交流, 听取学生意见并进行适当调整, 张江一楼越来越好;
- 10、 地面餐桌比较干净

收到师生投诉 2 条, 主要是:

- 1、砂锅味道太淡, 当场打电话改进;
- 2、每次去晚了一点 (中午 12 点之后, 或者晚上 6 点之后) 就没啥菜了, 窗口数量太少, 味道都不太行。

## 2 特色餐厅

### (1) 特色餐厅各测评点位满意度评价结果及排名

附表-2 特色餐厅各测评点位满意度评价结果及排名

分类	测评点位	满意度评价 (质量感知)	排名
特色餐厅	南苑食堂三楼	83.41	1
特色餐厅	北区西餐厅	83.33	2
特色餐厅	江湾食堂三楼	81.26	3
特色餐厅	北区食堂二楼面包房	81.16	4
特色餐厅	南苑食堂二楼	79.34	5
特色餐厅	江湾光华 Mall 餐厅	79.05	6
特色餐厅	旦苑西餐厅	76.56	7
特色餐厅	旦苑食堂三楼	74.62	8
特色餐厅	旦苑面包房	73.40	9
特色餐厅	枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	71.21	10
特色餐厅	张江面包房	65.71	11
特色餐厅	江湾移动餐车	59.77	12

## 南苑食堂三楼满意度调研指标分析

### 1.1 南苑食堂三楼满意度具体指标评价结果/第1名

南苑食堂三楼收到有效样本数量为81份，受访者对南苑食堂三楼总体满意度评价为83.41，处于满意至较满意区间，排名校内特色餐厅类第1名，师生主观评分为82.05。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	南苑食堂三楼	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	75.93	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	80.86	77.42
您对食堂餐品口味满意度	81.17	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	79.01	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	78.40	69.71
您对餐品保温的满意度	79.94	76.03
您对餐品创新满意度	76.85	71.57
您对餐品营养均衡满意度	81.17	74.14
您对节庆活动餐品满意度	80.56	71.74
<b>饭菜质量满意度第1名/12</b>	<b>79.32</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	79.94	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	82.10	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	82.72	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	81.17	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	84.26	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	82.10	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	83.64	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	83.02	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	82.72	78.70
<b>供餐环境质量满意度第1名/12</b>	<b>82.41</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	86.73	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	87.04	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	86.42	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	85.49	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	85.49	80.81
<b>服务质量满意度第2名/12</b>	<b>86.23</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	85.19	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	85.80	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	85.80	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	85.19	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	86.42	80.02

测评指标	南苑食堂三楼	特色餐厅整体
辅助设备满意度第 2 名/12	85.68	81.50
满意度	83.41	78.04
师生主观评分	82.05	74.17
样本量	81	/

## 1.2 南苑食堂三楼满意度分析

南苑食堂三楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低，分别为 75.93 和 76.85，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 7 条，价格高、份量少、菜品更新等需改进；就餐环境相关 12 条，主要为隔音差、机器人声音大、空调冷等。因此，本中心建议，食堂可不定期的推出特色菜、优惠菜，在价格以及品种方面丰富师生的选择；其次，对空调设备做好维护保养，确保冬季食堂的保暖工作；同时，控制相关设备的声音，给师生营造一个舒适安静的就餐环境。

## 1.3 南苑食堂三楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 11 条，主要有：

- 1、氛围好，服务好，菜量可以；
- 2、服务员热情，还有机器人特色；
- 3、比较卫生；
- 4、菜品多，价格实惠；
- 5、预定服务非常人性化，我们下课就能开吃了；
- 6、服务员反应及时；
- 7、口味很赞。

## 北区西餐厅满意度调研指标分析

### 2.1 北区西餐厅满意度具体指标评价结果/第2名

北区西餐厅收到有效样本数量为 66 份, 受访者对北区西餐厅总体满意度评价为 83.33, 处于满意至较满意区间, 排名校内特色餐厅类第 2 名, 师生主观评分为 79.63。

具体指标评价结果如下表所示 (注: 黄色填充色为优先改进项)

测评指标	北区西餐厅	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	57.95	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	78.79	77.42
您对食堂餐品口味满意度	81.82	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	81.06	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	73.11	69.71
您对餐品保温的满意度	83.71	76.03
您对餐品创新满意度	79.17	71.57
您对餐品营养均衡满意度	79.55	74.14
您对节庆活动餐品满意度	75.00	71.74
<b>饭菜质量满意度第 3 名/12</b>	<b>76.68</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	81.06	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	80.68	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	82.95	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	81.44	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	85.61	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	70.45	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	81.82	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	87.12	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	88.26	78.70
<b>供餐环境质量满意度第 2 名/12</b>	<b>82.15</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	85.98	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	88.26	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	89.02	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	88.26	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	87.50	80.81
<b>服务质量满意度第 1 名/12</b>	<b>87.80</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	85.98	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	90.91	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	90.15	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	82.95	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	83.33	80.02
<b>辅助设备满意度第 1 名/12</b>	<b>86.67</b>	<b>81.50</b>

测评指标	北区西餐厅	特色餐厅整体
满意度	83.33	78.04
师生主观评分	79.63	74.17
样本量	66	/

## 2.2 北区西餐厅满意度分析

北区西餐厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“食堂餐巾纸取用的满意度”的评价相对较低，分别为 57.95 和 70.45，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 24 条，价格高、种类少、菜品安全卫生等需改进；就餐环境相关 9 条，主要为餐巾纸放在醒目的位置、延长就餐时间、碗筷收拾干净等。因此，本中心建议，食堂可不定期的推出特色菜、优惠菜，在价格以及品种方面满足师生的不同需求；其次，把餐巾纸放在醒目的位置方便师生就餐使用；同时，做好餐具的消毒工作，延长就餐时间，给晚下课的师生提供就餐便利。

## 2.3 北区西餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 14 条，主要有：

- 1、口味都很好；
- 2、师傅都很好~肉的分量很多；
- 3、增加了餐巾纸；
- 4、本次调研；
- 5、北区感觉工作人员态度最好！
- 6、失物招领窗口；
- 7、拾金不昧。

## 江湾食堂三楼满意度调研指标分析

### 3.1 江湾食堂三楼满意度具体指标评价结果/第3名

江湾食堂三楼收到有效样本数量为 274 份，受访者对江湾食堂三楼总体满意度评价为 81.26，处于满意至较满意区间，排名校内特色餐厅类第 3 名，师生主观评分为 79.78。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	江湾食堂三楼	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	74.91	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	80.02	77.42
您对食堂餐品口味满意度	77.74	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	77.46	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	75.09	69.71
您对餐品保温的满意度	80.02	76.03
您对餐品创新满意度	75.82	71.57
您对餐品营养均衡满意度	78.38	74.14
您对节庆活动餐品满意度	75.36	71.74
<b>饭菜质量满意度第 2 名/12</b>	<b>77.20</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	79.01	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	78.10	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	79.74	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	78.47	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	80.66	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	78.92	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	80.29	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	81.02	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	79.93	78.70
<b>供餐环境质量满意度第 5 名/12</b>	<b>79.57</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	85.13	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	83.94	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	84.76	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	83.67	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	83.94	80.81
<b>服务质量满意度第 5 名/12</b>	<b>84.29</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	84.49	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	84.40	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	83.94	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	83.67	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	83.39	80.02

测评指标	江湾食堂三楼	特色餐厅整体
辅助设备满意度第 3 名/12	83.98	81.50
满意度	81.26	78.04
师生主观评分	79.78	74.17
样本量	274	/

### 3.2 江湾食堂三楼满意度分析

江湾食堂三楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 74.91 和 75.09，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 43 条，性价比不高、需要扩充新品、烧烤不稳定有点焦等需改进；就餐环境相关 6 条，主要为延长就餐时间、提高洗手间卫生等。因此，本中心建议，食堂可不定期的推出特色菜、优惠菜，在价格以及品种方面满足师生的不同需求；其次，提高食堂整体环境，延长就餐时间，为师生提供就餐便利。

### 3.3 江湾食堂三楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 24 条，主要有：

- 1、热情；
- 2、牛肉串好吃；
- 3、可以借伞；
- 4、生日时送生日面；
- 5、服务很周到细心。；
- 6、烤鱼不错；
- 7、有免费饮料；

- 8、餐厅承包人每天必到现场检查；
- 9、卫生做的挺好的；
- 10、服务员每次态度都特别好 很积极。

## 北区食堂二楼面包房满意度调研指标分析

### 4.1 北区食堂二楼面包房满意度具体指标评价结果/第4名

北区食堂二楼面包房收到有效样本数量为 45 份，受访者对北区食堂二楼面包房总体满意度评价为 81.16，处于满意至较满意区间，排名校内特色餐厅类第 4 名，师生主观评分为 76.90。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	北区食堂二楼面包房	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	60.00	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	82.22	77.42
您对食堂餐品口味满意度	80.00	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	73.33	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	71.67	69.71
您对餐品保温的满意度	78.89	76.03
您对餐品创新满意度	76.67	71.57
您对餐品营养均衡满意度	78.33	74.14
您对节庆活动餐品满意度	75.56	71.74
<b>饭菜质量满意度第 4 名/12</b>	<b>75.19</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	79.44	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	82.78	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	80.56	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	79.44	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	83.33	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	72.78	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	82.22	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	85.00	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	83.33	78.70
<b>供餐环境质量满意度第 4 名/12</b>	<b>80.99</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	85.23	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	84.66	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	86.36	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	85.80	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	85.23	80.81
<b>服务质量满意度第 3 名/12</b>	<b>85.45</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	84.66	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	86.93	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	83.52	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	81.82	79.13

测评指标	北区食堂二楼面包房	特色餐厅整体
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	78.98	80.02
<b>辅助设备满意度第 4 名/12</b>	<b>83.18</b>	<b>81.50</b>
<b>满意度</b>	<b>81.16</b>	<b>78.04</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>76.90</b>	<b>74.17</b>
样本量	45	/

## 4.2 北区食堂二楼面包房满意度分析

北区食堂二楼面包房的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 60.00 和 71.67，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 12 条，面包及临近食品价格过高、面包的份量和馅料都太少等需改进；供餐环境相关 6 条，主要为勺子不干净、占座太多等。因此，本中心建议，面包房可根据师生提出的建议进行整改，一方面提升面包用料的质量以及份量，让师生觉得物有所值，另一方面，对于临近保质期的面包，可以给予适当的折扣，满足不同人群的需求；同时，确保餐具的干净卫生，提高师生用餐满意度。

## 4.3 北区食堂二楼面包房值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 6 条，主要有：

- 1、叔叔人很好；
- 2、问题解决及时；
- 3、东西丢了找了回来；
- 4、很干净，种类多，最喜欢的食堂；
- 5、老板幽默；
- 6、针对同学的反馈积极改进。

## 南苑食堂二楼满意度调研指标分析

### 5.1 南苑食堂二楼满意度具体指标评价结果/第5名

南苑食堂二楼收到有效样本数量为 220 份，受访者对南苑食堂二楼总体满意度评价为 79.34，处于满意至较满意区间，排名校内特色餐厅类第 5 名，师生主观评分为 75.83。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	南苑食堂二楼	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	59.20	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	79.09	77.42
您对食堂餐品口味满意度	76.02	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	71.93	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	68.86	69.71
您对餐品保温的满意度	76.70	76.03
您对餐品创新满意度	72.16	71.57
您对餐品营养均衡满意度	74.09	74.14
您对节庆活动餐品满意度	73.18	71.74
<b>饭菜质量满意度第 5 名/12</b>	<b>72.36</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	78.86	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	69.20	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	79.09	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	77.50	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	83.07	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	76.48	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	81.59	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	76.14	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	81.59	78.70
<b>供餐环境质量满意度第 6 名/12</b>	<b>78.17</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	84.65	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	84.88	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	84.77	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	85.12	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	82.33	80.81
<b>服务质量满意度第 4 名/12</b>	<b>84.35</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	85.12	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	86.16	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	84.53	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	77.44	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	81.16	80.02

测评指标	南苑食堂二楼	特色餐厅整体
辅助设备满意度第 5 名/12	82.88	81.50
满意度	79.34	78.04
师生主观评分	75.83	74.17
样本量	220	/

## 5.2 南苑食堂二楼满意度分析

南苑食堂二楼面包房的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 59.20 和 68.86，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 47 条，份量少、饮料、麻辣烫偏贵、价格混乱等需改进；供餐环境相关 22 条，主要为餐盘不干净、高峰期难有座位、适当延长供餐时间等；服务质量相关 2 条，主要为服务不规范未按序叫号等；辅助设备相关 1 条，主要为微信自动叫号。因此，本中心建议，食堂可定期提供优惠菜品，规范菜品价格；其次，在就餐高峰时期对于人流进行适当的引导，确保师生有序就餐；同时，做好餐具消毒工作，规范服务叫号系统，按序取餐。

## 5.3 南苑食堂二楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 35 条，主要有：

- 1、装修好看，文化氛围很好，墙上书柜里有很多书可以翻阅；
- 2、点名表扬面馆的小哥；
- 3、保温效果好，供餐时间较长；
- 4、韩国料理区的小哥哥非常热情；
- 5、最喜欢的食堂！自选窗口非常好吃！西北风味面条窗口非常满意！
- 6、菜品比别的食堂稍微新颖一点；

- 7、石锅拌饭好吃;
- 8、卫生很干净, 口味很棒;
- 9、早餐有蔬菜很好;
- 10、食材新鲜, 口味很不错!

## 江湾光华 Mall 餐厅满意度调研指标分析

### 6.1 江湾光华 Mall 餐厅满意度具体指标评价结果/第 6 名

江湾光华 Mall 餐厅收到有效样本数量为 63 份, 受访者对江湾光华 Mall 餐厅总体满意度评价为 79.05, 处于满意至较满意区间, 排名校内特色餐厅类第 6 名, 师生主观评分为 72.89。

具体指标评价结果如下表所示 (注: 黄色填充色为优先改进项)

测评指标	江湾光华 Mall 餐厅	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	44.05	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	81.35	77.42
您对食堂餐品口味满意度	75.00	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	67.46	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	69.84	69.71
您对餐品保温的满意度	76.59	76.03
您对餐品创新满意度	73.02	71.57
您对餐品营养均衡满意度	76.59	74.14
您对节庆活动餐品满意度	69.44	71.74
<b>饭菜质量满意度第 7 名/12</b>	<b>70.37</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	75.00	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	82.54	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	84.52	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	77.38	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	84.92	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	82.94	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	82.54	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	86.90	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	82.14	78.70
<b>供餐环境质量满意度第 3 名/12</b>	<b>82.10</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	80.16	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	85.32	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	83.73	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	84.13	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	81.75	80.81
<b>服务质量满意度第 6 名/12</b>	<b>83.02</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	81.75	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	83.73	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	80.16	82.54

测评指标	江湾光华 Mall 餐厅	特色餐厅整体
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	77.38	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	80.56	80.02
<b>辅助设备满意度第 7 名/12</b>	<b>80.71</b>	<b>81.50</b>
<b>满意度</b>	<b>79.05</b>	<b>78.04</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>72.89</b>	<b>74.17</b>
样本量	63	/

## 6.2 江湾光华 Mall 餐厅满意度分析

江湾光华 Mall 餐厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“食堂的餐品份量满意度”的评价相对较低，分别为 44.05 和 67.46，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 17 条，价格贵、无标价、份量少等需改进；就餐环境相关 3 条，主要为打包盒贵、打包份量少等；服务质量相关 3 条，主要为服务态度不好，很凶等。因此，本中心建议，食堂可定期推出折扣菜，在价格上给予师生一定的优惠，从而吸引更多的师生前来就餐；其次，规范菜品价格，明码标价，在师生有需求的情况下，提高菜品的份量，满足师生对量的要求；同时，提高人员服务态度。

## 6.3 江湾光华 Mall 餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 11 条，主要有：

- 1、有遇到过小哥哥态度很好很耐心，餐品也都新鲜；
- 2、经理对反馈可以接受并及时整改；
- 3、环境好，干净卫生；
- 4、炒菜很好吃！尤其是虾和肉；麻辣烫和西餐的叔叔阿姨很亲切；
- 5、员工礼貌，餐厅开放时间久；

- 6、菜品味道较好，种类较多；
- 7、盖浇饭窗口的阿姨人很好；
- 8、座位舒适。

## 旦苑西餐厅满意度调研指标分析

### 7.1 旦苑西餐厅满意度具体指标评价结果/第7名

旦苑西餐厅收到有效样本数量为 32 份, 受访者对旦苑西餐厅总体满意度评价为 76.56, 处于满意至较满意区间, 排名校内特色餐厅类第 7 名, 师生主观评分为 69.55。

具体指标评价结果如下表所示 (注: 黄色填充色为优先改进项)

测评指标	旦苑西餐厅	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	64.84	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	76.56	77.42
您对食堂餐品口味满意度	72.66	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	75.00	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	66.41	69.71
您对餐品保温的满意度	75.00	76.03
您对餐品创新满意度	66.41	71.57
您对餐品营养均衡满意度	66.41	74.14
您对节庆活动餐品满意度	67.19	71.74
<b>饭菜质量满意度第 8 名/12</b>	<b>70.05</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	74.22	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	69.53	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	75.78	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	75.78	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	78.13	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	63.28	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.34	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	75.78	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	73.44	78.70
<b>供餐环境质量满意度第 8 名/12</b>	<b>73.70</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	81.25	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	82.03	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	82.03	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	82.81	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	78.13	80.81
<b>服务质量满意度第 7 名/12</b>	<b>81.25</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	81.25	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	82.03	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	83.59	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	80.47	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	78.91	80.02
<b>辅助设备满意度第 6 名/12</b>	<b>81.25</b>	<b>81.50</b>

测评指标	旦苑西餐厅	特色餐厅整体
满意度	76.56	78.04
师生主观评分	69.55	74.17
样本量	32	/

## 7.2 旦苑西餐厅满意度分析

旦苑西餐厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂餐巾纸取用的满意度”和“食堂的餐品价格满意度”的评价相对较低，分别为 63.28 和 64.84，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 14 条，价格贵、太辣、太咸等需改进；供餐环境相关 3 条，主要为勺子不好用、桌子数量少等。因此，本中心建议，食堂在就餐高峰期应配备足够的餐巾纸供师生取用；其次，可定期推出折扣菜，在价格上给予师生一定的优惠，从而吸引更多的师生前来就餐；同时，规范餐具的使用情况，在条件允许的情况下，可根据师生的反馈，更新餐具，提高餐具使用率。

## 7.3 旦苑西餐厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 6 条，主要有：

- 1、可以通过信息办提醒取餐，不用一直站在窗口听服务员喊；
- 2、环境比较好；
- 3、保温效果好；
- 4、口味都挺不错的；
- 5、牛肉泡馍很扎实，味道不错；
- 6、服务好。

## 旦苑食堂三楼满意度调研指标分析

### 8.1 旦苑食堂三楼满意度具体指标评价结果/第8名

旦苑食堂三楼收到有效样本数量为46份，受访者对旦苑食堂三楼总体满意度评价为74.62，处于较满意至一般区间，排名校内特色餐厅类第8名，师生主观评分为71.95。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	旦苑食堂三楼	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	64.13	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	73.91	77.42
您对食堂餐品口味满意度	71.20	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	68.48	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	67.93	69.71
您对餐品保温的满意度	72.28	76.03
您对餐品创新满意度	74.46	71.57
您对餐品营养均衡满意度	73.91	74.14
您对节庆活动餐品满意度	73.91	71.74
<b>饭菜质量满意度第6名/12</b>	<b>71.14</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	70.11	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	72.83	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	72.83	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	72.28	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	74.46	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	76.09	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.72	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	75.54	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	75.00	78.70
<b>供餐环境质量满意度第7名/12</b>	<b>74.09</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	73.91	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	76.63	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	77.17	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	76.63	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	77.17	80.81
<b>服务质量满意度第9名/12</b>	<b>76.30</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.35	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	77.17	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	77.17	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	74.46	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	76.63	80.02

测评指标	旦苑食堂三楼	特色餐厅整体
辅助设备满意度第 9 名/12	76.96	81.50
满意度	74.62	78.04
师生主观评分	71.95	74.17
样本量	46	/

## 8.2 旦苑食堂三楼满意度分析

旦苑食堂三楼的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 64.13 和 67.93，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 19 条，量少价高、菜品更新慢、种类少需改进；就餐环境相关 2 条，主要为盘子不干净、餐具回收的盘子有点鸡肋；服务质量相关 2 条，主要为服务态度、业务能力差。因此，本中心建议，食堂可定期推出折扣菜，在成本允许的情况下，适当降低菜品价格，给予师生一定的价格优惠；其次，不定期的出一些创意菜品，吸引更多的师生前来用餐；同时，做好餐具的消毒工作，高峰时期对于餐具的回收进行有序引导。

## 8.3 旦苑食堂三楼值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 15 条，主要有：

- 1、服务态度好；
- 2、食堂工作人员态度较好，服务热情；
- 3、米线料很足；
- 4、甜点师傅很给力；
- 5、羊肉汤面很好喝；

- 6、服务时间长;
- 7、很喜欢旦苑三楼的糖葫芦和烤红薯, 这些应季的食品真的棒;
- 8、双皮奶很好吃;
- 9、服务态度非常好很满意;
- 10、餐厅环境优良, 菜品有特色, 荤素搭配有营养。

## 旦苑面包房满意度调研指标分析

### 9.1 旦苑面包房满意度具体指标评价结果/第9名

旦苑面包房收到有效样本数量为 34 份, 受访者对旦苑面包房总体满意度评价为 73.40, 处于较满意至一般区间, 排名校内特色餐厅类第 9 名, 师生主观评分为 64.29。

具体指标评价结果如下表所示 (注: 黄色填充色为优先改进项)

测评指标	旦苑面包房	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	55.15	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	69.12	77.42
您对食堂餐品口味满意度	63.24	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	69.85	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	67.65	69.71
您对餐品保温的满意度	69.85	76.03
您对餐品创新满意度	66.18	71.57
您对餐品营养均衡满意度	66.18	74.14
您对节庆活动餐品满意度	72.79	71.74
<b>饭菜质量满意度第 9 名/12</b>	<b>66.67</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	76.47	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.53	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	73.53	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	72.06	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	76.47	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	66.91	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.74	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	75.00	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	71.32	78.70
<b>供餐环境质量满意度第 9 名/12</b>	<b>73.45</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	75.00	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	76.52	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	80.30	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	78.03	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	74.24	80.81
<b>服务质量满意度第 8 名/12</b>	<b>76.82</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	78.03	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	78.79	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	79.55	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	74.24	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	75.76	80.02
<b>辅助设备满意度第 8 名/12</b>	<b>77.27</b>	<b>81.50</b>

测评指标	旦苑面包房	特色餐厅整体
满意度	73.40	78.04
师生主观评分	64.29	74.17
样本量	34	/

## 9.2 旦苑面包房满意度分析

旦苑面包房的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“食堂餐品口味满意度”的评价相对较低，分别为 55.15 和 63.24，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 14 条，价格高、口味不好等需改进；就餐环境相关 2 条，主要为没有餐巾纸、装点心那个塑料袋实在是太大、太累赘也太浪费了；服务质量相关 3 条，主要为服务态度差。因此，本中心建议，面包房可定期推出折扣产品，多搞促销活动，在购买上给予师生一定的优惠；其次，面包房应备足餐巾纸为师生提供便利；同时，为倡导科技环保尽量杜绝对食品的过度包装，对于打包食品尽可能采取简易包装。

## 9.3 旦苑面包房值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 3 条，主要有：

- 1、服务态度很好；
- 2、营养均衡；
- 3、面包房勇于创新。

## 枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）满意度调研指标分析

### 10.1 枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）满意度具体指标评价结果/第 10 名

枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）收到有效样本数量为 86 份，受访者对枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）总体满意度评价为 71.21，处于较满意至一般区间，排名校内特色餐厅类第 10 名，师生主观评分为 68.46。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	50.00	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	72.09	77.42
您对食堂餐品口味满意度	66.57	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	63.08	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	63.37	69.71
您对餐品保温的满意度	62.21	76.03
您对餐品创新的满意度	63.37	71.57
您对餐品营养均衡满意度	69.77	74.14
您对节庆活动餐品满意度	63.66	71.74
<b>饭菜质量满意度第 10 名/12</b>	<b>63.79</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	61.47	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	68.82	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	72.06	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	69.71	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	74.71	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	69.41	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	72.35	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	73.82	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	73.24	78.70
<b>供餐环境质量满意度第 10 名/12</b>	<b>70.62</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	73.21	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	75.89	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	75.89	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	75.60	81.48

测评指标	枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	特色餐厅整体
您对意见反馈现场处理满意度	75.30	80.81
<b>服务质量满意度第 10 名/12</b>	<b>75.18</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	76.49	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	77.38	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	77.08	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	75.60	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	74.70	80.02
<b>辅助设备满意度第 10 名/12</b>	<b>76.25</b>	<b>81.50</b>
<b>满意度</b>	<b>71.21</b>	<b>78.04</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>68.46</b>	<b>74.17</b>
样本量	86	/

## 10.2 枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧) 满意度分析

枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧) 的大类指标中, 受访者对于饭菜质量的满意度较低; 各项具体指标中, 受访者对 “食堂的餐品价格满意度” 和 “食堂持续供应时间的满意度” 的评价相对较低, 分别为 50.00 和 61.47, 建议优先改进。从受访者反馈的意见来看, 饭菜质量相关建议 36 条, 价格贵、保温不好、菜品更新少等需改进; 供餐环境相关 2 条, 主要为延长供餐时间; 服务质量相关 1 条, 主要为服务态度不好。因此, 本中心建议, 食堂可定期推出折扣菜、特色菜等, 适当降低菜品价格, 给予师生一定的价格优惠; 其次, 根据季节特征, 推出一些当季的水果、蔬菜来满足师生的用餐需求; 同时, 在条件允许的情况下, 适当延长供餐时间, 方便晚下课的同学前来用餐。

### 10.3 枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 18 条，主要有：

- 1、阿姨态度很可亲，会推荐我好吃的；
- 2、罗宋汤很好；
- 3、餐品的味道比之前有明显提高，微波炉很好用；
- 4、网红奶茶品质好；
- 5、自助式取餐很赞，很喜欢；
- 6、会帮忙切自己携带的食品；
- 7、有甜点奶茶水果，满足对甜食的欲望；
- 8、水吧一直在创新！面包也好吃！；
- 9、创新性好；
- 10、自选餐很好，但是时间短，12 点到那就没有了；

## 张江面包房满意度调研指标分析

### 11.1 张江面包房满意度具体指标评价结果/第 11 名

张江面包房收到有效样本数量为 24 份, 受访者对张江面包房总体满意度评价为 65.71, 处于较满意至一般区间, 排名校内特色餐厅类第 11 名, 师生主观评分为 49.38。

具体指标评价结果如下表所示 (注: 黄色填充色为优先改进项)

测评指标	张江面包房	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	40.63	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	65.63	77.42
您对食堂餐品口味满意度	48.96	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	57.29	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	55.21	69.71
您对餐品保温的满意度	67.71	76.03
您对餐品创新满意度	52.08	71.57
您对餐品营养均衡满意度	60.42	74.14
您对节庆活动餐品满意度	56.25	71.74
<b>饭菜质量满意度第 11 名/12</b>	<b>56.02</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	68.75	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	71.88	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	67.71	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	61.46	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	69.79	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	65.63	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	68.75	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	67.71	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	67.71	78.70
<b>就餐环境质量满意度第 11 名/12</b>	<b>67.71</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	63.04	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	69.57	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	67.39	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	67.39	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	65.22	80.81
<b>服务质量满意度第 11 名/12</b>	<b>66.52</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	76.09	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	72.83	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	72.83	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	71.74	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	69.57	80.02
<b>辅助设备满意度第 11 名/12</b>	<b>72.61</b>	<b>81.50</b>

测评指标	张江面包房	特色餐厅整体
满意度	65.71	78.04
师生主观评分	49.38	74.17
样本量	24	/

## 11.2 张江面包房满意度分析

张江面包房的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“食堂持续供应时间的满意度”的评价相对较低，分别为 40.63 和 68.75，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 6 条，价格不合理、口味不好、种类少等需改进；就餐环境相关 1 条，主要为多开设窗口；服务质量相关 1 条，主要为服务态度待改进。因此，本中心建议，面包房可定期推出优惠活动，适当降低价格；其次，根据不同的需求，多增添一些新的品种，供师生选择；同时，规范人员服务态度，提升师生就餐满意度。

## 11.3 张江面包房值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 1 条，主要有：

- 1、卫生很棒，味道绝了。

## 江湾移动餐车满意度调研指标分析

### 12.1 江湾移动餐车满意度具体指标评价结果/第 12 名

江湾移动餐车收到有效样本数量为 50 份，受访者对江湾移动餐车总体满意度评价为 59.77，处于较满意至一般区间，排名校内特色餐厅类第 12 名，师生主观评分为 37.89。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	江湾移动餐车	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	50.50	62.39
您对食物的新鲜及卫生满意度	63.50	77.42
您对食堂餐品口味满意度	55.50	74.19
您对食堂的餐品份量满意度	48.50	71.99
您对餐品的种类及其更新周期满意度	46.50	69.71
您对餐品保温的满意度	67.50	76.03
您对餐品创新满意度	48.50	71.57
您对餐品营养均衡满意度	50.50	74.14
您对节庆活动餐品满意度	48.00	71.74
<b>饭菜质量满意度第 12 名/12</b>	<b>53.22</b>	<b>72.13</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	59.50	75.66
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	49.50	74.17
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	61.50	77.92
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	52.50	75.66
您对食堂整体环境卫生的满意度	63.00	80.05
您对食堂餐巾纸取用的满意度	41.50	74.12
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	57.00	78.73
您对食堂内设施布局的满意度	61.00	78.55
您对食堂内文化氛围的满意度	58.00	78.70
<b>供餐环境质量满意度第 12 名/12</b>	<b>55.94</b>	<b>77.06</b>
您对食堂员工服务态度满意度	64.00	81.40
您对食堂员工仪容仪表满意度	69.50	82.44
您对食堂员工服务操作规范满意度	61.50	82.32
您对食堂员工业务熟练满意度	53.50	81.48
您对意见反馈现场处理满意度	61.50	80.81
<b>服务质量满意度第 12 名/12</b>	<b>62.00</b>	<b>81.69</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	73.00	82.64
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	68.50	83.16
您对自助使用卡机设备的满意度	73.00	82.54
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	62.50	79.13
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	62.50	80.02
<b>辅助设备满意度第 12 名/12</b>	<b>67.90</b>	<b>81.50</b>

测评指标	江湾移动餐车	特色餐厅整体
满意度	59.77	78.04
师生主观评分	37.89	74.17
样本量	50	/

## 12.2 江湾移动餐车满意度分析

江湾移动餐车的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂餐巾纸取用的满意度”和“对餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 41.50 和 46.50，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 24 条，价格贵、份量、种类少等需改进；供餐环境相关 2 条，主要为排队久、延长供餐时间；服务质量相关 6 条，主要为人手不够、操作不熟练等。因此，本中心建议，移动餐车点在高峰时期应该备足餐巾纸方便师生取用；其次，选择价廉物美的供应商进行菜品采购，建立价格管理机制，防止价格过高给学生带来经济负担；同时，提升人员业务熟练度，减少高峰时期用餐排队等候时间，适当延长供餐时间，给师生带来便利。

## 12.3 江湾移动餐车值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 9 条，主要有：

- 1、餐车的出现便利了同学们的生活；
- 2、距离近；
- 3、无偿提供餐巾纸；
- 4、手抓饼的窗口不错，杂粮煎饼也好吃；
- 5、餐车早餐期间工作辛苦，感谢工作人员。

### 3 咖啡厅

#### (1) 咖啡厅各测评点位满意度评价结果及排名

附表-3 特色餐厅各测评点位满意度评价结果及排名

分类	测评点位	满意度评价 (质量感知)	排名
咖啡厅	亚青中心抹雲咖啡厅	92.93	1
咖啡厅	创新创业学院抹雲咖啡厅	91.39	2
咖啡厅	文科图书馆 ThePress 咖啡厅	90.90	3
咖啡厅	江湾交叉二号楼抹雲咖啡	88.49	4
咖啡厅	江湾图书馆 B1 漫咖啡厅	87.39	5
咖啡厅	叶耀珍楼大家沙龙	86.94	6
咖啡厅	枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	84.23	7
咖啡厅	光华楼星空咖吧	83.71	8
咖啡厅	北区食堂二楼水吧	81.59	9
咖啡厅	枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	77.44	10
咖啡厅	南区食堂二楼水吧	75.28	11
咖啡厅	江湾物理楼抹雲咖啡厅	68.03	12

## 亚青中心抹雲咖啡厅满意度调研指标分析

### 1.1 亚青中心抹雲咖啡厅满意度具体指标评价结果/第1名

亚青中心抹雲咖啡厅收到有效样本数量为 10 份，受访者对亚青中心抹雲咖啡厅总体满意度评价为 92.93，处于满意至较满意区间，排名校内咖啡厅类第 1 名，师生主观评分为 84.45。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	亚青中心抹雲咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	72.50	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	82.50	83.16
您对食堂餐品口味满意度	85.00	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	82.50	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	77.50	77.75
您对餐品保温的满意度	87.50	82.31
您对餐品创新满意度	80.00	77.22
您对餐品营养均衡满意度	87.50	78.71
您对节庆活动餐品满意度	80.00	78.18
<b>饭菜质量满意度第6名/12</b>	<b>81.67</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	87.50	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	92.50	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	92.50	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	92.50	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	95.00	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	90.00	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	92.50	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	97.50	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	97.50	86.02
<b>供餐环境质量满意度第1名/12</b>	<b>93.06</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	97.50	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	100.00	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	97.50	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	97.50	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	100.00	87.12
<b>服务质量满意度1名/12</b>	<b>98.50</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	97.50	85.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	100.00	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	97.50	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	97.50	83.58

测评指标	亚青中心抹雲咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	100.00	86.70
<b>辅助设备满意度第 1 名/12</b>	<b>98.50</b>	<b>86.07</b>
<b>满意度</b>	<b>92.93</b>	<b>83.63</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>84.45</b>	<b>81.07</b>
样本量	10	/

## 1.2 亚青中心抹雲咖啡厅满意度分析

亚青中心抹雲咖啡厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“对餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 72.50 和 77.50，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 3 条，价格高、种类少等需改进；就餐环境相关 1 条，主要为增加插座、延长营业时间。因此，本中心建议，学校咖啡厅可根据学生实际的消费情况以及意见反馈，适当的调整价格；同时，定期更新一些新的点心、咖啡品种，扩大师生的选择范围。

## 1.3 亚青中心抹雲咖啡厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 5 条，主要有：

- 1、环境整洁，整理及时；
- 2、服务好；
- 3、环境好，小哥很温柔；
- 4、拿铁真的很好喝。

## 创新创业学院抹雲咖啡厅满意度调研指标分析

### 2.1 创新创业学院抹雲咖啡厅满意度具体指标评价结果/第 2 名

创新创业学院抹雲咖啡厅收到有效样本数量为 10 份，受访者对创新创业学院抹雲咖啡厅总体满意度评价为 91.93，处于满意至较满意区间，排名校内咖啡厅类第 2 名，师生主观评分为 86.67。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	创新创业学院抹雲咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	70.00	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	87.50	83.16
您对食堂餐品口味满意度	90.00	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	90.00	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	92.50	77.75
您对餐品保温的满意度	90.00	82.31
您对餐品创新满意度	80.00	77.22
您对餐品营养均衡满意度	90.00	78.71
您对节庆活动餐品满意度	82.50	78.18
<b>饭菜质量满意度第 2 名/12</b>	<b>85.83</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	87.50	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	82.50	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	95.00	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	95.00	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	92.50	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	95.00	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	95.00	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	95.00	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	92.50	86.02
<b>供餐环境质量满意度第 2 名/12</b>	<b>92.22</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	95.00	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	97.50	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	95.00	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	95.00	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	95.00	87.12
<b>服务质量满意度第 3 名/12</b>	<b>95.50</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	92.50	85.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	95.00	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	85.00	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	95.00	83.58

测评指标	创新创业学院抹雲咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	92.50	86.70
<b>辅助设备满意度第 3 名/12</b>	<b>92.00</b>	<b>86.07</b>
<b>满意度</b>	<b>91.39</b>	<b>83.63</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>86.67</b>	<b>81.07</b>
样本量	10	/

## 2.2 创新创业学院抹雲咖啡厅满意度分析

创新创业学院抹雲咖啡厅的大类指标中, 受访者对于饭菜质量的满意度较低; 各项具体指标中, 受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“餐品创新满意度”的评价相对较低, 分别为 70.00 和 80.00, 建议优先改进。从受访者反馈的意见来看, 饭菜质量相关 4 条, 价格高、没创意等需改进。因此, 本中心建议, 学校咖啡厅可根据学生实际的消费情况以及意见反馈, 适当的调整价格; 同时, 定期更新一些新的点心、咖啡品种, 扩大师生的选择范围。

## 2.3 创新创业学院抹雲咖啡厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 1 条, 主要有:

- 1、快、方便、口感好。

## 文科图书馆 ThePress 咖啡厅满意度调研指标分析

### 3.1 文科图书馆 ThePress 咖啡厅满意度具体指标评价结果/第 3 名

文科图书馆 ThePress 咖啡厅收到有效样本数量为 10 份，受访者对文科图书馆

ThePress 咖啡厅总体满意度评价为 90.90，处于满意至较满意区间，排名校内咖啡厅类第

3 名，师生主观评分为 84.45。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	文科图书馆 ThePress 咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	80.00	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	95.00	83.16
您对食堂餐品口味满意度	92.50	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	77.50	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	77.50	77.75
您对餐品保温的满意度	92.50	82.31
您对餐品创新满意度	85.00	77.22
您对餐品营养均衡满意度	87.50	78.71
您对节庆活动餐品满意度	85.00	78.18
<b>饭菜质量满意度第 3 名/12</b>	<b>85.83</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	80.00	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	85.00	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	77.50	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	87.50	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	85.00	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	87.50	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.50	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	92.50	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	95.00	86.02
<b>供餐环境质量满意度第 5 名/12</b>	<b>85.28</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	97.50	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	97.50	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	95.00	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	95.00	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	95.00	87.12
<b>服务质量满意度第 2 名/12</b>	<b>96.00</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	95.00	85.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	97.50	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	97.50	86.27

测评指标	文科图书馆 ThePress 咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	97.50	83.58
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	95.00	86.70
<b>辅助设备满意度第 2 名/12</b>	<b>96.50</b>	<b>86.07</b>
<b>满意度</b>	<b>90.90</b>	<b>83.63</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>84.45</b>	<b>81.07</b>
样本量	10	/

### 3.2 文科图书馆 ThePress 咖啡厅满意度分析

文科图书馆 ThePress 咖啡厅的大类指标中, 受访者对于供餐环境的满意度较低; 各项具体指标中, 受访者对 “食堂的餐品份量满意度”、“餐品的种类及其更新周期满意度”、“食堂餐具供应及餐具卫生的满意度” 和 “食堂餐具回收卫生、效率的满意度” 的评价相对较低, 均为 77.50, 建议优先改进。从受访者反馈的意见来看, 饭菜质量相关建议 3 条, 品种少、口味不好等需改进; 供餐环境相关 4 条, 主要为餐具、纸巾不够用、窗口漏风、卫生不好等。因此, 本中心建议, 学校咖啡厅可定期更新一些新的点心、咖啡品种, 扩大师生的选择范围; 其次, 在就餐高峰时期备足餐具、纸巾等消耗品供师生方便取用; 同时, 提高服务主动性, 加大清扫频次, 为师生提供一个干净卫生的用餐环境。

### 3.3 文科图书馆 ThePress 咖啡厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 3 条, 主要有:

- 1、服务态度好, 有免费的热水;
- 2、很喜欢的餐厅, 家门口的咖啡馆, 放松精神高效工作的场所。饮料和蛋糕口味很好, 经常推陈出新, 整体氛围舒适。

## 江湾交叉二号楼抹雲咖啡满意度调研指标分析

### 4.1 江湾交叉二号楼抹雲咖啡满意度具体指标评价结果/第4名

江湾交叉二号楼抹雲咖啡收到有效样本数量为 19 份，受访者对江湾交叉二号楼抹雲咖啡总体满意度评价为 88.49，处于满意至较满意区间，排名校内咖啡厅类第 4 名，师生主观评分为 82.96。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	江湾交叉二号楼抹雲咖啡	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	75.00	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	92.11	83.16
您对食堂餐品口味满意度	86.84	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	89.47	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	82.89	77.75
您对餐品保温的满意度	86.84	82.31
您对餐品创新满意度	80.26	77.22
您对餐品营养均衡满意度	82.89	78.71
您对节庆活动餐品满意度	82.89	78.18
<b>饭菜质量满意度第 4 名/12</b>	<b>84.36</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	86.84	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	90.79	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	93.42	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	84.21	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	92.11	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	88.16	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	90.79	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	88.16	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	92.11	86.02
<b>供餐环境质量满意度第 3 名/12</b>	<b>89.62</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	90.79	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	90.79	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	89.47	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	88.16	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	89.47	87.12
<b>服务质量满意度第 5 名/12</b>	<b>89.74</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	89.47	85.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	90.79	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	89.47	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	90.79	83.58

测评指标	江湾交叉二号楼抹雲咖啡	咖啡厅整体
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	90.79	86.70
<b>辅助设备满意度第 4 名/12</b>	<b>90.26</b>	<b>86.07</b>
<b>满意度</b>	<b>88.49</b>	<b>83.63</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>82.96</b>	<b>81.07</b>
样本量	19	/

## 4.2 江湾交叉二号楼抹雲咖啡满意度分析

江湾交叉二号楼抹雲咖啡的大类指标中, 受访者对于饭菜质量的满意度较低; 各项具体指标中, 受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“对餐品创新满意度”的评价相对较低, 分别为 75.00 和 80.26, 建议优先改进。从受访者反馈的意见来看, 饭菜质量相关建议 5 条, 价格高、甜点不新鲜、新品少等需改进。因此, 本中心建议, 学校咖啡厅在定价时需充分考虑到学生的消费能力, 适当调整价格; 其次, 咖啡厅可根据师生的喜好, 多开发一些新的品种, 吸引更多的师生前来用餐。

## 4.3 江湾交叉二号楼抹雲咖啡值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 1 条, 主要有:

- 1、咖啡味道很正宗, 几乎每天一杯。

## 江湾图书馆 B1 漫咖啡厅满意度调研指标分析

### 5.1 江湾图书馆 B1 漫咖啡厅满意度具体指标评价结果/第 5 名

江湾图书馆 B1 漫咖啡厅收到有效样本数量为 11 份，受访者对江湾图书馆 B1 漫咖啡厅总体满意度评价为 87.39，处于满意至较满意区间，排名校内咖啡厅类第 5 名，师生主观评分为 74.45。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	江湾图书馆 B1 漫咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	84.09	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	84.09	83.16
您对食堂餐品口味满意度	81.82	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	88.64	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	88.64	77.75
您对餐品保温的满意度	90.91	82.31
您对餐品创新满意度	86.36	77.22
您对餐品营养均衡满意度	90.91	78.71
您对节庆活动餐品满意度	88.64	78.18
<b>饭菜质量满意度第 1 名/12</b>	<b>87.12</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	81.82	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	81.82	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	86.36	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	84.09	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	86.36	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	86.36	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	88.64	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	88.64	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	86.36	86.02
<b>供餐环境质量满意度第 4 名/12</b>	<b>85.61</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	88.64	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	84.09	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	90.91	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	88.64	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	90.91	87.12
<b>服务质量满意度第 6 名/12</b>	<b>88.64</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	90.91	85.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	90.91	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	88.64	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	84.09	83.58

测评指标	江湾图书馆 B1 漫咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	86.36	86.70
<b>辅助设备满意度第 6 名/12</b>	<b>88.18</b>	<b>86.07</b>
<b>满意度</b>	<b>87.39</b>	<b>83.63</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>74.45</b>	<b>81.07</b>
样本量	11	/

## 5.2 江湾图书馆 B1 漫咖啡厅满意度分析

江湾图书馆 B1 漫咖啡厅的大类指标中,受访者对于供餐环境的满意度较低;各项具体指标中,受访者对“食堂餐品口味满意度”、“食堂持续供应时间的满意度”和“食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度”的评价相对较低,均为 81.82,建议优先改进。从受访者反馈的意见来看,饭菜质量相关建议 3 条,价格高、新品少、糕点有冰渣等需改进;供餐环境相关 2 条,主要为空调温度低、早上营业时间晚。因此,本中心建议,学校咖啡厅可根据师生的喜好,多开发一些新的品种,在口感方面尽量满足师生需求;其次,考虑到师生的上课时间,咖啡厅可以适当提前营业,给师生就餐带来便利;同时,做好冬季室内温度调控,给师生营造一个干净舒适的就餐环境。

## 5.3 江湾图书馆 B1 漫咖啡厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 4 条,主要有:

- 1、服务态度很好;
- 2、今天咖啡打翻了之后,美女老板立刻帮我清理了桌面、电脑等物品,还赠送了一杯咖啡,超级 nice~
- 3、管理水平很不错。

## 叶耀珍楼大家沙龙满意度调研指标分析

### 6.1 叶耀珍楼大家沙龙满意度具体指标评价结果/第6名

叶耀珍楼大家沙龙收到有效样本数量为9份，受访者对叶耀珍楼大家沙龙总体满意度评价为86.94，处于满意至较满意区间，排名校内咖啡厅类第6名，师生主观评分为83.95。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	叶耀珍楼大家沙龙	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	72.22	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	88.89	83.16
您对食堂餐品口味满意度	88.89	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	83.33	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	80.56	77.75
您对餐品保温的满意度	86.11	82.31
您对餐品创新满意度	80.56	77.22
您对餐品营养均衡满意度	80.56	78.71
您对节庆活动餐品满意度	83.33	78.18
<b>饭菜质量满意度第5名/12</b>	<b>82.72</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	69.44	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	86.11	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	86.11	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	86.11	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	88.89	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	86.11	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.78	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	80.56	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	94.44	86.02
<b>供餐环境质量满意度第8名/12</b>	<b>83.95</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	94.44	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	91.67	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	91.67	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	88.89	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	94.44	87.12
<b>服务质量满意度第4名/12</b>	<b>92.22</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	86.11	85.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	97.22	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	86.11	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	77.78	83.58
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	97.22	86.70
<b>辅助设备满意度第5名/12</b>	<b>88.89</b>	<b>86.07</b>

测评指标	叶耀珍楼大家沙龙	咖啡厅整体
满意度	86.94	83.63
师生主观评分	83.95	81.07
样本量	9	/

## 6.2 叶耀珍楼大家沙龙满意度分析

叶耀珍楼大家沙龙的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂持续供应时间的满意度”和“食堂的餐品价格满意度”的评价相对较低，分别为 69.44 和 72.22，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 2 条，味道不好、新品少等需改进；供餐环境相关 2 条，主要为营业时间太短。因此，本中心建议，学校咖啡厅可结合师生上下课的时间，适当延长营业时间，给师生用餐提供方便；同时，多开发一些新的品种，如意大利面等，丰富师生选择。

## 6.3 叶耀珍楼大家沙龙值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 2 条，主要有：

- 1、好喝(☺▽☺)；
- 2、员工很 nice，环境很棒。

## 枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅满意度调研指标分析

### 7.1 枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅满意度具体指标评价结果/第 7 名

枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅收到有效样本数量为 51 份，受访者对枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅总体满意度评价为 84.23，处于满意至较满意区间，排名校内咖啡厅类第 7 名，师生主观评分为 81.82。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	枫林二号书院楼 1 楼 星巴克咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	67.16	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	84.31	83.16
您对食堂餐品口味满意度	81.37	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	80.39	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	82.84	77.75
您对餐品保温的满意度	85.78	82.31
您对餐品创新满意度	80.39	77.22
您对餐品营养均衡满意度	81.86	78.71
您对节庆活动餐品满意度	81.37	78.18
<b>饭菜质量满意度第 7 名/12</b>	<b>80.61</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	72.06	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	83.33	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	86.76	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	84.31	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	88.24	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	85.29	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	87.25	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	86.76	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	88.73	86.02
<b>供餐环境质量满意度第 6 名/12</b>	<b>84.75</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	87.00	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	86.50	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	86.50	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	86.00	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	87.50	87.12
<b>服务质量满意度第 8 名/12</b>	<b>86.70</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	86.50	85.52

测评指标	枫林二号书院楼 1 楼 星巴克咖啡厅	咖啡厅整体
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	88.00	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	87.00	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	86.00	83.58
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	89.00	86.70
<b>辅助设备满意度第 7 名/12</b>	<b>87.30</b>	<b>86.07</b>
<b>满意度</b>	<b>84.23</b>	<b>83.63</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>81.82</b>	<b>81.07</b>
样本量	51	/

## 7.2 枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅满意度分析

枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅的大类指标中,受访者对于饭菜质量的满意度较低;各项具体指标中,受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“食堂持续供应时间的满意度”的评价相对较低,分别为 67.16 和 72.06,建议优先改进。从受访者反馈的意见来看,饭菜质量相关建议 6 条,味道、食品新鲜度等需改进;供餐环境相关 4 条,主要为空调温度和延长供餐时间;服务质量相关 2 条,主要为态度不好、价格算错;辅助设备相关 1 条,主要为微信群企业微信化之后氛围和信息传达速率都不如以前了。因此,本中心建议,学校咖啡厅应结合师生上下课的时间,适当延长供餐时间,为校内师生提供就餐便利;其次,严把产品卫生关,确保食品的新鲜度;同时,做好空调设备的维护保养,确保空调制冷与制热能正常使用。

## 7.3 枫林二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 9 条,主要有:

- 1、环境比较好;
- 2、新品挺及时的;
- 3、很耐心、服务很好;

- 4、氛围很好；
- 5、有促销群可以及时了解讯息；
- 6、自带杯环保；
- 7、主动帮我用券。

## 光华楼星空咖吧满意度调研指标分析

### 8.1 光华楼星空咖吧满意度具体指标评价结果/第8名

光华楼星空咖吧收到有效样本数量为 38 份，受访者对光华楼星空咖吧总体满意度评价为 83.71，处于满意至较满意区间，排名校内咖啡厅类第 8 名，师生主观评分为 80.25。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	光华楼星空咖吧	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	65.79	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	84.87	83.16
您对食堂餐品口味满意度	77.63	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	79.61	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	75.00	77.75
您对餐品保温的满意度	80.92	82.31
您对餐品创新满意度	80.26	77.22
您对餐品营养均衡满意度	78.95	78.71
您对节庆活动餐品满意度	77.63	78.18
<b>饭菜质量满意度第 9 名/12</b>	<b>77.85</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	81.58	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	82.24	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	87.50	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	80.92	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	89.47	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	82.89	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	79.61	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	90.13	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	88.16	86.02
<b>供餐环境质量满意度第 7 名/12</b>	<b>84.72</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	85.14	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	86.49	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	85.81	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	85.81	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	85.14	87.12
<b>服务质量满意度第 9 名/12</b>	<b>85.68</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	87.84	85.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	87.84	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	87.84	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	81.76	83.58
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	85.14	86.70
<b>辅助设备满意度第 8 名/12</b>	<b>86.08</b>	<b>86.07</b>

测评指标	光华楼星空咖吧	咖啡厅整体
满意度	83.71	83.63
师生主观评分	80.25	81.07
样本量	38	/

## 8.2 光华楼星空咖吧满意度分析

光华楼星空咖吧的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品价格满意度”和“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 65.79 和 75.00，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 11 条，价格偏贵、品种少等需改进；就餐环境相关 5 条，主要为位子少、预约制度不透明等；服务质量相关 1 条，主要为服务员聊天声音太吵。因此，本中心建议，学校咖啡厅可根据师生喜好，多开发一些新的品种，丰富师生选择；其次，适当调整价格，吸引更多师生前来就餐；同时，提升服务人员素质，做好预约提示，做到制度透明化，避免因座位问题让学生产生不满的情绪。

## 8.3 光华楼星空咖吧值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 5 条，主要有：

- 1、环境可以；
- 2、汉堡份量很足，味道非常好，非常适合在光华楼学习的师生；
- 3、饮料很好喝！
- 4、出餐快。

## 北区食堂二楼水吧满意度调研指标分析

### 9.1 北区食堂二楼水吧满意度具体指标评价结果/第9名

北区食堂二楼水吧收到有效样本数量为 40 份, 受访者对北区食堂二楼水吧总体满意度评价为 81.59, 处于满意至较满意区间, 排名校内咖啡厅类第 9 名, 师生主观评分为 83.33。

具体指标评价结果如下表所示 (注: 黄色填充色为优先改进项)

测评指标	北区食堂二楼水吧	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	71.88	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	78.75	83.16
您对食堂餐品口味满意度	76.25	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	71.25	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	75.63	77.75
您对餐品保温的满意度	77.50	82.31
您对餐品创新满意度	73.13	77.22
您对餐品营养均衡满意度	73.13	78.71
您对节庆活动餐品满意度	75.00	78.18
<b>饭菜质量满意度第 10 名/12</b>	<b>74.72</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	78.75	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	81.88	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	81.25	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	78.13	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	81.25	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	73.13	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	78.13	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	82.50	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	81.88	86.02
<b>供餐环境质量满意度第 9 名/12</b>	<b>79.65</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	89.10	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	90.38	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	89.10	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	87.82	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	85.26	87.12
<b>服务质量满意度第 7 名/12</b>	<b>88.33</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.49	85.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	88.46	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	86.54	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	80.77	83.58
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	85.90	86.70

测评指标	北区食堂二楼水吧	咖啡厅整体
辅助设备满意度第9名/12	84.23	86.07
满意度	81.59	83.63
师生主观评分	83.33	81.07
样本量	40	/

## 9.2 北区食堂二楼水吧满意度分析

北区食堂二楼水吧的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂的餐品份量满意度”和“食堂的餐品价格满意度”的评价相对较低，分别为71.25和71.88，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议12条，种类少、价格贵、份量少等需改进；就餐环境相关1条，主要为餐纸巾提供方面；辅助设备相关2条，主要为添加微波炉、收费机器显示全。因此，本中心建议，水吧可根据师生反馈的建议适当调整价格、增加份量以及食品的种类；其次，为方便师生就餐，在醒目处提供餐巾纸等易耗品；同时，在场地条件允许的情况下，增添微波炉等设备为师生提供就餐便利。

## 9.3 北区食堂二楼水吧值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬10条，主要有：

- 1、种类非常丰富，味道非常好，服务态度也很好；
- 2、阿姨们很热情；
- 3、会不时搞搞活动；
- 4、每个哥哥姐姐都很好；
- 5、干净；
- 6、水吧总是会贴心帮忙接水。

## 枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡满意度调研指标分析

### 10.1 枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡满意度具体指标评价结果/第 10 名

枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡收到有效样本数量为 14 份, 受访者对枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡总体满意度评价为 77.44, 处于满意至较满意区间, 排名校内咖啡厅类第 10 名, 师生主观评分为 82.54。

具体指标评价结果如下表所示 (注: 黄色填充色为优先改进项)

测评指标	枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	75.00	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	80.36	83.16
您对食堂餐品口味满意度	76.79	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	75.00	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	80.36	77.75
您对餐品保温的满意度	76.79	82.31
您对餐品创新满意度	78.57	77.22
您对餐品营养均衡满意度	82.14	78.71
您对节庆活动餐品满意度	78.57	78.18
<b>饭菜质量满意度第 8 名/12</b>	<b>78.17</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	73.21	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	75.00	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	76.79	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	75.00	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	80.36	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	76.79	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.00	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	78.57	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	78.57	86.02
<b>供餐环境质量满意度第 10 名/12</b>	<b>76.59</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	80.36	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	76.79	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	80.36	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	75.00	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	78.57	87.12
<b>服务质量满意度第 11 名/12</b>	<b>78.21</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	80.36	85.52

测评指标	枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	咖啡厅整体
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	75.00	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	73.21	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	76.79	83.58
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	78.57	86.70
<b>辅助设备满意度第 11 名/12</b>	<b>76.79</b>	<b>86.07</b>
<b>满意度</b>	<b>77.44</b>	<b>83.63</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>82.54</b>	<b>81.07</b>
样本量	14	/

## 10.2 枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡满意度分析

枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡的大类指标中，受访者对于供餐环境的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“食堂持续供应时间的满意度”和“自助使用卡机设备的满意度”的评价相对较低，均为 73.21，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 2 条，价格贵、食品太油等需改进；供餐环境相关 1 条，主要为延长供餐时间。因此，本中心建议，咖啡厅可根据师生反馈的建议适当调整价格；其次，考虑师生上下课的时间，适当延长供餐时间为晚下课后为师生提供就餐便利。

## 10.3 枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 2 条，主要有：

- 1、环境干净；
- 2、服务态度好。

## 南区食堂二楼水吧满意度调研指标分析

### 11.1 南区食堂二楼水吧满意度具体指标评价结果/第 11 名

南区食堂二楼水吧收到有效样本数量为 14 份, 受访者南区食堂二楼水吧总体满意度评价为 75.28, 处于满意至较满意区间, 排名校内咖啡厅类第 11 名, 师生主观评分为 65.08。

具体指标评价结果如下表所示 (注: 黄色填充色为优先改进项)

测评指标	南区食堂二楼水吧	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	71.43	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	69.64	83.16
您对食堂餐品口味满意度	62.50	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	71.43	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	60.71	77.75
您对餐品保温的满意度	71.43	82.31
您对餐品创新满意度	60.71	77.22
您对餐品营养均衡满意度	58.93	78.71
您对节庆活动餐品满意度	62.50	78.18
<b>饭菜质量满意度第 11 名/12</b>	<b>65.48</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	75.00	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	76.79	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	71.43	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	75.00	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	64.29	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	69.64	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	69.64	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	67.86	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	66.07	86.02
<b>供餐环境质量满意度第 12 名/12</b>	<b>70.63</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	87.50	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	78.57	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	83.93	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	87.50	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	87.50	87.12
<b>服务质量满意度第 10 名/12</b>	<b>85.00</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	82.14	85.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	87.50	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	83.93	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	71.43	83.58
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	75.00	86.70

测评指标	南区食堂二楼水吧	咖啡厅整体
辅助设备满意度第 10 名/12	80.00	86.07
满意度	75.28	83.63
师生主观评分	65.08	81.07
样本量	14	/

## 11.2 南区食堂二楼水吧满意度分析

南区食堂二楼水吧的大类指标中，受访者对于供餐环境的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品营养均衡满意度”、“餐品创新满意度”和“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 58.93、60.71 和 60.71，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关建议 4 条，价格贵、品种少等需改进；供餐环境相关 2 条，主要为环境不好、秩序乱。因此，本中心建议，食堂可通过制订完善的餐食标准进行营养搭配，为确保师生每日的营养均衡；其次，通过不断更新菜品、制订创意菜等吸引师生前往就餐；同时，在就餐高峰时段对排队人群进行合理疏导，为师生提供舒适干净的就餐环境。

## 11.3 南区食堂二楼水吧值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 3 条，主要有：

- 1、保洁不错；
- 2、冻宁茶好喝；
- 3、服务很好。

## 江湾物理楼抹雲咖啡厅满意度调研指标分析

### 12.1 江湾物理楼抹雲咖啡厅满意度具体指标评价结果/第 12 名

江湾物理楼抹雲咖啡厅收到有效样本数量为 10 份，受访者江湾物理楼抹雲咖啡厅总体满意度评价为 68.03，处于较满意至一般区间，排名校内咖啡厅类第 12 名，师生主观评分为 82.72。

具体指标评价结果如下表所示（注：黄色填充色为优先改进项）

测评指标	江湾物理楼抹雲咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	60.00	70.66
您对食物的新鲜及卫生满意度	72.50	83.16
您对食堂餐品口味满意度	70.00	79.77
您对食堂的餐品份量满意度	67.50	78.92
您对餐品的种类及其更新周期满意度	52.50	77.75
您对餐品保温的满意度	67.50	82.31
您对餐品创新满意度	55.00	77.22
您对餐品营养均衡满意度	55.00	78.71
您对节庆活动餐品满意度	60.00	78.18
<b>饭菜质量满意度第 12 名/12</b>	<b>62.22</b>	<b>78.52</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	62.50	77.75
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	72.50	82.63
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	72.50	84.53
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	72.50	82.10
您对食堂整体环境卫生的满意度	72.50	85.28
您对食堂餐巾纸取用的满意度	72.50	81.89
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	72.50	82.20
您对食堂内设施布局的满意度	72.50	85.38
您对食堂内文化氛围的满意度	72.50	86.02
<b>供餐环境质量满意度第 11 名/12</b>	<b>71.39</b>	<b>83.09</b>
您对食堂员工服务态度满意度	75.00	88.09
您对食堂员工仪容仪表满意度	72.50	87.45
您对食堂员工服务操作规范满意度	70.00	87.45
您对食堂员工业务熟练满意度	72.50	86.80
您对意见反馈现场处理满意度	67.50	87.12
<b>服务质量满意度第 12 名/12</b>	<b>71.50</b>	<b>87.38</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	65.00	85.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	67.50	88.30
您对自助使用卡机设备的满意度	67.50	86.27
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	67.50	83.58

测评指标	江湾物理楼抹雲咖啡厅	咖啡厅整体
您对食堂服务承诺、留言板使用及反馈效果的满意度	67.50	86.70
<b>辅助设备满意度第 12 名/12</b>	<b>67.00</b>	<b>86.07</b>
<b>满意度</b>	<b>68.03</b>	<b>83.63</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>82.72</b>	<b>81.07</b>
样本量	10	/

## 12.2 江湾物理楼抹雲咖啡厅满意度分析

江湾物理楼抹雲咖啡厅的大类指标中，受访者对于饭菜质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对“餐品的种类及其更新周期满意度”和“餐品营养均衡满意度”的评价相对较低，分别为 52.50 和 55.00，建议优先改进。从受访者反馈的意见来看，饭菜质量相关 2 条，新品少、种类少等需改进。因此，本中心建议，咖啡厅可根据师生反馈的建议，定期开发一些新的产品、糕点等供师生选择，同时丰富餐品营养。

## 12.3 江湾物理楼抹雲咖啡厅值得赞扬或投诉的事件

问卷中收到师生赞扬 5 条，主要有：

- 1、性价比高、服务热情；
- 2、服务好、味道也不错
- 3、态度很好，餐品质量佳；
- 4、服务好，专业性强；
- 5、咖啡不错，拉花好看。

## 4 无效样本情况

分类	区域	测评点位	同一点位重复样本	全满意样本	重复且全满意的
特色餐厅	张江校区	张江面包房	1	13	/
学生餐厅	枫林校区	枫林清真餐厅	11	8	5
学生餐厅	枫林校区	枫林食堂 B1 楼	31	35	4
学生餐厅	枫林校区	枫林食堂一楼	227	101	69
学生餐厅	枫林校区	护理学院食堂	12	31	3
学生餐厅	邯郸本部	旦苑食堂二楼	7	13	1
学生餐厅	邯郸本部	旦苑食堂一楼	46	84	15
学生餐厅	邯郸本部	旦苑清真餐厅	/	6	/
学生餐厅	邯郸校区	北区清真餐厅	1	31	/
学生餐厅	邯郸校区	北区食堂二楼	4	18	/
学生餐厅	邯郸校区	北区食堂一楼东 (麻辣香锅档口以东)	15	47	2
学生餐厅	邯郸校区	北区食堂一楼西 (自选菜档口以西)	11	44	1
学生餐厅	邯郸校区	教工餐厅	2	25	/
学生餐厅	邯郸校区	南区清真餐厅	3	12	6
学生餐厅	邯郸校区	南区食堂一楼	5	32	3
学生餐厅	邯郸校区	南区春晖餐厅	/	13	/
学生餐厅	邯郸校区	南区食堂二楼	/	26	/
学生餐厅	江湾校区	江湾食堂二楼	16	19	/
学生餐厅	江湾校区	江湾食堂一楼 (包含点心部)	13	27	1
学生餐厅	江湾校区	江湾清真餐厅	/	7	/
学生餐厅	张江校区	张江清真餐厅	1	2	/
学生餐厅	张江校区	张江食堂二楼	/	1	/
学生餐厅	张江校区	张江食堂一楼	/	6	/
特色餐厅	枫林校区	枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	8	9	/
特色餐厅	邯郸本部	旦苑面包房	1	9	/

分类	区域	测评点位	同一点位重复样本	全满意样本	重复且全满意的
特色餐厅	邯郸本部	旦苑食堂三楼	6	27	55
特色餐厅	邯郸本部	旦苑西餐厅	3	8	/
特色餐厅	邯郸校区	北区西餐厅	3	7	1
特色餐厅	邯郸校区	北区食堂二楼面包房	/	12	1
特色餐厅	邯郸校区	南苑食堂三楼	/	64	13
特色餐厅	邯郸校区	南苑食堂二楼	21	65	9
特色餐厅	江湾校区	江湾食堂三楼	34	177	150
特色餐厅	江湾校区	江湾移动餐车	/	2	/
特色餐厅	江湾校区	江湾光华 Mall 餐厅	9	12	3
咖啡厅	枫林校区	枫林二号书院楼 1 楼 星巴克咖啡厅	1	55	6
咖啡厅	枫林校区	枫林二号书院楼 B1 楼漫咖啡	/	17	/
咖啡厅	邯郸本部	光华楼星空咖吧	2	18	2
咖啡厅	邯郸本部	创新创业学院抹雲 咖啡厅	/	20	/
咖啡厅	邯郸本部	叶耀珍楼大家沙龙	/	11	/
咖啡厅	邯郸校区	北区食堂二楼水吧	4	14	1
咖啡厅	邯郸校区	南区食堂二楼水吧	1	13	1
咖啡厅	邯郸校区	亚青中心抹雲咖啡 厅	/	7	2
咖啡厅	邯郸校区	南区大家沙龙	/	2	/
咖啡厅	邯郸校区	文科图书馆 ThePress 咖啡厅	/	7	/
咖啡厅	江湾校区	江湾交叉二号楼抹 雲咖啡	4	17	1
咖啡厅	江湾校区	江湾物理楼抹雲咖 啡厅	1	11	/
咖啡厅	江湾校区	江湾图书馆 B1 漫咖 啡厅	/	11	/
<b>合计</b>			<b>504</b>	<b>1196</b>	<b>355</b>

[www.shcsi.org.cn](http://www.shcsi.org.cn)

总部地址：浦东新区峨山路91弄120号陆家嘴软件园8号楼202室  
分部地址：普陀区曹杨路1040弄中友大厦7楼  
联系电话：021-5266-0999