



# **2022 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**

**2023 年 1 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>9</b>
1 饭菜质量.....	9
2 供餐环境.....	12
3 服务质量.....	15
4 辅助设备.....	18
<b>四、综合情况</b> .....	<b>21</b>
1 所在区域.....	21
2 被访者身份.....	22
3 被访者性别.....	22
4 每周就餐次数 .....	23
5 平均每顿饭费 .....	23
<b>五、附录</b> .....	<b>25</b>
1 学生餐厅.....	25
2 特色餐厅.....	98
3 咖啡厅.....	133
4 无效样本情况 .....	160

## 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 44 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 44 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。

### 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:

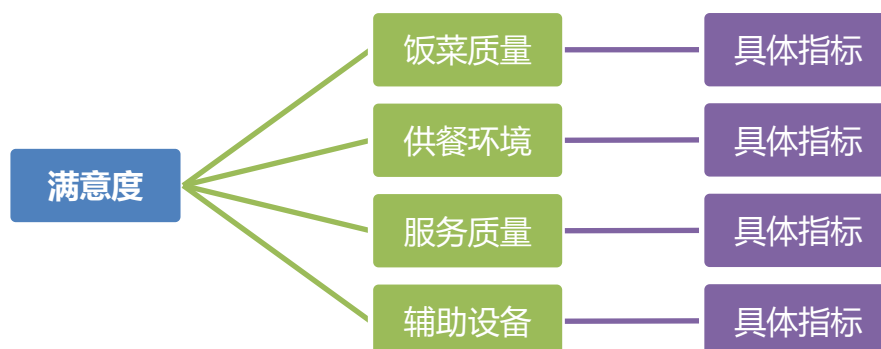


图 1-1 满意度评价的具体指标

## 2 样本情况

本次调查共获得样本 **20227 份**，其中**有效样本 10380 份**（每个食堂的有效评价计做 1 份），同一点位重复填写样本 4056 份，填写全满意样本 5791 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	测评点位	样本量
学生餐厅	北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	792
	旦苑食堂一楼	610
	枫林食堂 B1 楼	609
	北区食堂二楼	601
	南区食堂二楼	535
	南区食堂一楼	496
	北区食堂一楼西（自选菜档口以西）	483
	枫林食堂一楼	456
	江湾食堂一楼（包含点心部）	452
	江湾食堂二楼	416
	旦苑食堂二楼	322
	教工食堂（南小食）	308
	张江食堂一楼	286
	枫林清真餐厅	262
	北区清真餐厅	241
	南区春晖餐厅	227
	江湾清真餐厅	194
	南区清真餐厅	191
	护理学院食堂	153
	旦苑清真餐厅	105
张江清真餐厅	87	
特色餐厅	北区食堂二楼面包房	300
	枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）	288
	南苑食堂二楼	259

分类	测评点位	样本量
	江湾食堂三楼	201
	北区西餐厅	200
	旦苑西餐厅	189
	江湾光华餐厅	173
	旦苑食堂三楼	154
	旦苑面包房	107
	江湾移动餐车	58
	南苑食堂三楼	54
	张江面包房	19
咖啡厅	南区食堂二楼水吧	259
	北区食堂二楼水吧	128
	二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	33
	光华楼星空咖吧	31
	二号书院楼 B1 楼漫咖啡	22
	物理楼抹雲咖啡厅	20
	文科图书馆 ThePress 咖啡厅	18
	亚青中心抹雲咖啡厅	17
	创新创业学院抹雲咖啡厅	9
	图书馆 B1 漫咖啡厅	8
	交叉二号楼抹雲咖啡	7
<b>合计</b>		<b>10380</b>

### 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

2022 年, 复旦大学学生食堂餐饮服务满意度总体满意度为 **75.09**, 较 2021 年的 74.22 有所上升。其中, **学生餐厅中**, 北区清真餐厅的评价相对较高, 为 81.15, 而张江食堂一楼的评价相对较低, 为 62.16; **特色餐厅中**, 旦苑面包房的评价相对较高, 为 83.70; 江湾移动餐车的评价相对较低, 为 61.89; **咖啡厅中**, 交叉二号楼抹雲咖啡的评价相对较高, 为 90.20, 图书馆 B1 漫咖啡厅的评价相对较低, 为 58.42。

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	北区清真餐厅	81.15	1	241
学生餐厅	江湾清真餐厅	79.16	2	194
学生餐厅	旦苑清真餐厅	78.86	3	105
学生餐厅	北区食堂一楼东 (麻辣香锅档口以东)	78.60	4	792
学生餐厅	北区食堂一楼西 (自选菜档口以西)	77.56	5	483
学生餐厅	护理学院食堂	77.50	6	153
学生餐厅	南区清真餐厅	77.25	7	191
学生餐厅	枫林清真餐厅	77.02	8	262
学生餐厅	教工食堂 (南小食)	76.69	9	308
学生餐厅	南区春晖餐厅	76.11	10	227
学生餐厅	枫林食堂 B1 楼	75.78	11	609
学生餐厅	南区食堂二楼	75.57	12	535
学生餐厅	旦苑食堂一楼	75.31	13	610
学生餐厅	张江清真餐厅	74.97	14	87
学生餐厅	旦苑食堂二楼	74.40	15	322
学生餐厅	南区食堂一楼	73.99	16	496
学生餐厅	北区食堂二楼	72.69	17	601
学生餐厅	枫林食堂一楼	72.10	18	456
学生餐厅	江湾食堂二楼	70.66	19	416

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	江湾食堂一楼 (包含点心部)	64.02	20	452
学生餐厅	张江食堂一楼	62.16	21	286
<b>学生餐厅总体满意度</b>		<b>74.49</b>		
特色餐厅	旦苑面包房	83.70	1	107
特色餐厅	北区西餐厅	83.48	2	200
特色餐厅	南苑食堂二楼	82.78	3	259
特色餐厅	旦苑西餐厅	78.98	4	189
特色餐厅	江湾食堂三楼	78.83	5	201
特色餐厅	江湾光华餐厅	76.99	6	173
特色餐厅	枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	76.53	7	288
特色餐厅	南苑食堂三楼	76.17	8	54
特色餐厅	旦苑食堂三楼	74.10	9	154
特色餐厅	北区食堂二楼面包房	72.08	10	300
特色餐厅	张江面包房	70.22	11	19
特色餐厅	江湾移动餐车	61.89	12	58
<b>特色餐厅总体满意度</b>		<b>77.57</b>		
咖啡厅	交叉二号楼抹雲咖啡	90.20	1	7
咖啡厅	创新创业学院抹雲咖啡厅	89.84	2	9
咖啡厅	二号书院楼 B1 楼漫咖啡	87.89	3	22
咖啡厅	文科图书馆 ThePress 咖啡厅	86.24	4	18
咖啡厅	亚青中心抹雲咖啡厅	80.04	5	17
咖啡厅	物理楼抹雲咖啡厅	79.89	6	20
咖啡厅	光华楼星空咖吧	75.42	7	31
咖啡厅	北区食堂二楼水吧	74.16	8	128
咖啡厅	南区食堂二楼水吧	72.14	9	259
咖啡厅	二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	70.33	10	33
咖啡厅	图书馆 B1 漫咖啡厅	58.42	11	8
<b>咖啡厅总体满意度</b>		<b>74.62</b>		
<b>合计</b>		<b>75.09</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 78.13，其次为“辅助设备”，为 77.12，“供餐环境质量”为 74.29；而“饭菜质量”的评价相对较低，为 70.82。

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
<b>整体满意度</b>		<b>70.82</b>	<b>74.29</b>	<b>78.13</b>	<b>77.12</b>	<b>75.09</b>
学生餐厅	北区清真餐厅	79.89	78.87	84.41	81.46	81.15
	江湾清真餐厅	75.36	78.30	82.56	80.44	79.16
	旦苑清真餐厅	77.04	79.01	80.63	78.75	78.86
	北区食堂一楼东(麻辣香锅档口以东)	75.97	77.06	81.23	80.15	78.60
	北区食堂一楼西(自选菜档口以西)	73.26	75.10	81.59	80.31	77.56
	护理学院食堂	69.14	77.78	82.03	81.05	77.50
	南区清真餐厅	74.93	75.82	80.15	78.11	77.25
	枫林清真餐厅	73.47	75.44	81.68	77.50	77.02
	教工食堂(南小食)	72.99	75.12	80.82	77.84	76.69
	南区春晖餐厅	73.79	75.25	78.38	77.04	76.11
	枫林食堂 B1 楼	69.51	75.26	78.75	79.59	75.78
	南区食堂二楼	73.53	74.80	77.65	76.30	75.57
	旦苑食堂一楼	71.51	74.68	78.63	76.43	75.31
	张江清真餐厅	70.82	73.56	78.35	77.16	74.97
	旦苑食堂二楼	71.70	73.52	77.25	75.12	74.40
	南区食堂一楼	70.31	74.33	75.82	75.50	73.99
	北区食堂二楼	69.80	71.73	75.07	74.16	72.69
枫林食堂一楼	63.47	72.71	75.95	76.26	72.10	
江湾食堂二	62.17	69.89	76.48	74.10	70.66	



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
	楼					
	江湾食堂一楼(包含点心部)	54.95	62.68	69.75	68.68	<b>64.02</b>
	张江食堂一楼	54.90	61.39	66.52	65.84	<b>62.16</b>
特色餐厅	旦苑面包房	81.28	83.91	84.42	85.16	<b>83.70</b>
	北区西餐厅	79.32	81.21	87.17	86.22	<b>83.48</b>
	南苑食堂二楼	77.98	81.69	86.26	85.18	<b>82.78</b>
	旦苑西餐厅	74.79	77.99	82.28	80.85	<b>78.98</b>
	江湾食堂三楼	75.23	78.84	80.06	81.19	<b>78.83</b>
	江湾光华餐厅	69.65	78.32	80.01	79.99	<b>76.99</b>
	枫林食堂二楼(包含水吧、面包房、水果吧)	71.98	75.72	78.94	79.47	<b>76.53</b>
	南苑食堂三楼	72.38	76.06	77.78	78.47	<b>76.17</b>
	旦苑食堂三楼	72.26	75.39	74.78	73.94	<b>74.10</b>
	北区食堂二楼面包房	70.47	71.61	73.14	73.08	<b>72.08</b>
张江面包房	66.52	71.80	68.86	73.68	<b>70.22</b>	
江湾移动餐车	57.95	60.90	61.78	66.92	<b>61.89</b>	
咖啡厅	交叉二号楼抹雲咖啡	87.70	88.27	92.86	91.96	<b>90.20</b>
	创新创业学院抹雲咖啡厅	86.42	87.30	92.59	93.06	<b>89.84</b>
	二号书院楼B1楼漫咖啡	83.71	86.04	93.18	88.64	<b>87.89</b>
	文科图书馆ThePress咖啡厅	80.40	85.52	88.43	90.63	<b>86.24</b>
	亚青中心抹雲咖啡厅	78.27	79.41	82.35	80.15	<b>80.04</b>
	物理楼抹雲咖啡厅	77.08	80.18	81.67	80.63	<b>79.89</b>
	光华楼星空咖吧	73.39	77.53	74.73	76.01	<b>75.42</b>

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
	北区食堂二楼水吧	71.51	72.99	76.30	75.83	<b>74.16</b>
	南区食堂二楼水吧	70.61	71.46	73.39	73.12	<b>72.14</b>
	二号书院楼1楼星巴克咖啡厅	69.70	73.48	69.19	68.94	<b>70.33</b>
	图书馆 B1 漫咖啡厅	50.00	62.05	61.46	60.16	<b>58.42</b>

注：绿色为最高，红色为最低，下同

### 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 70.82

本次测评中，复旦大学学生食堂饭菜质量的总体评价为 70.82。

从具体测评点位来看，对饭菜质量评价在 75.00 分以上的有 14 家；对饭菜质量评价在 70.00-75.00 分之间的有 18 家；对饭菜质量评价在 60.00-70.00 分之间的有 8 家；对饭菜质量评价在 60.00 分以下的有 4 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
75.00 分以上	14 家	学生餐厅	北区清真餐厅	79.89
			旦苑清真餐厅	77.04
			北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	75.97
			江湾清真餐厅	75.36
		特色餐厅	旦苑面包房	81.28
			北区西餐厅	79.32
			南苑食堂二楼	77.98
			江湾食堂三楼	75.23
		咖啡厅	交叉二楼抹雲咖啡	87.70
			创新创业学院抹雲咖啡厅	86.42
			二号书院楼 B1 楼漫咖啡	83.71
			文科图书馆 ThePress 咖啡厅	80.40
			亚青中心抹雲咖啡厅	78.27
			物理楼抹雲咖啡厅	77.08
70.00-75.00 分	18 家	学生餐厅	南区清真餐厅	74.93
			南区春晖餐厅	73.79
			南区食堂二楼	73.53
			枫林清真餐厅	73.47
			北区食堂一楼西（自选菜档口以西）	73.26
			教工食堂（南小食）	72.99
			旦苑食堂二楼	71.70
			旦苑食堂一楼	71.51
			张江清真餐厅	70.82

分数区间	数量	分类	具体食堂	饭菜质量评价
		特色餐厅	南区食堂一楼	70.31
			旦苑西餐厅	74.79
			南苑食堂三楼	72.38
			旦苑食堂三楼	72.26
			枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	71.98
			北区食堂二楼面包房	70.47
		咖啡厅	光华楼星空咖吧	73.39
			北区食堂二楼水吧	71.51
			南区食堂二楼水吧	70.61
60.00-70.00 分	8 家	学生餐厅	北区食堂二楼	69.80
			枫林食堂 B1 楼	69.51
			护理学院食堂	69.14
			枫林食堂一楼	63.47
			江湾食堂二楼	62.17
		特色餐厅	江湾光华餐厅	69.65
			张江面包房	66.52
		咖啡厅	二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	69.70
60.00 分以下	4 家	学生餐厅	江湾食堂一楼 (包含点心部)	54.95
			张江食堂一楼	54.90
		特色餐厅	江湾移动餐车	57.95
		咖啡厅	图书馆 B1 漫咖啡厅	50.00

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 70.82。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 74.22；而“对餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，为 65.79。

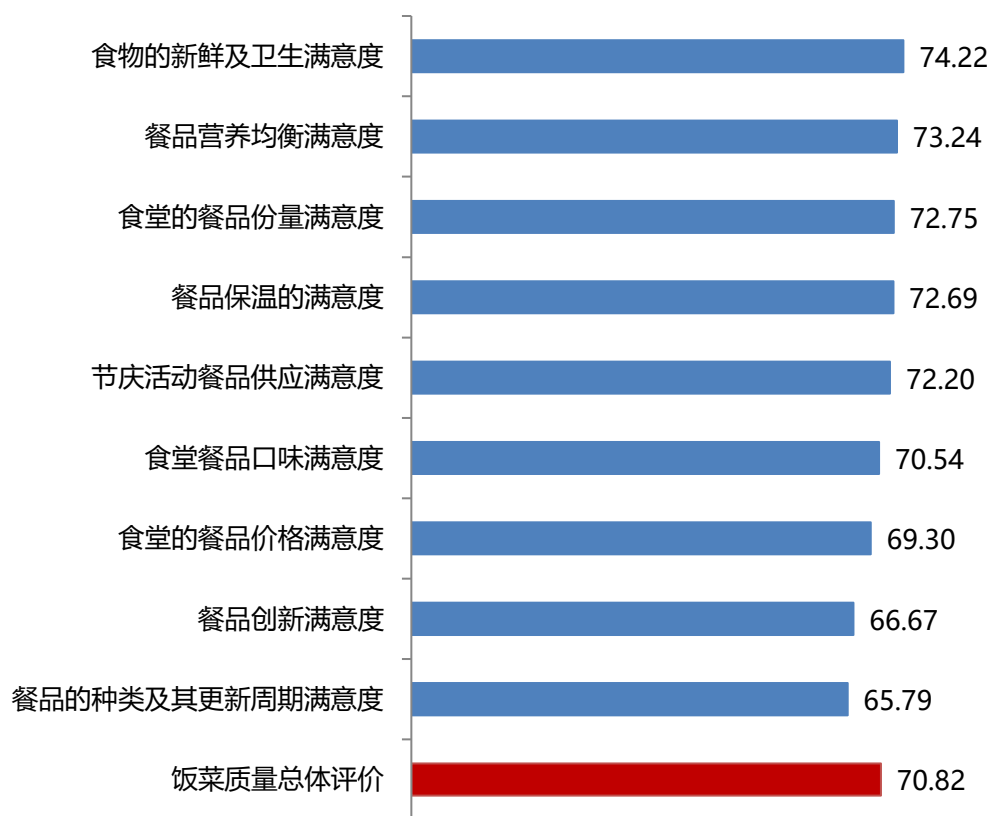


图 3-1 对饭菜质量具体测评指标的评价

## 2 供餐环境

### 2.1 复旦大学学生供餐环境质量的满意度为 74.29

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 74.29。

从具体测评点位来看，对供餐环境评价在 75.00 分以上的有 27 家；对供餐环境评价在 70.00-75.00 分之间的 12 家；对供餐环境评价在 60.00-70.00 分之间的有 5 家，具体如下表所示：

表 3-2 各学生食堂的供餐环境评价结果

分数区间	数量	分类	测评点位	供餐环境评价
75.00 分以上	27 家	学生餐厅	旦苑清真餐厅	79.01
			北区清真餐厅	78.87
			江湾清真餐厅	78.30
			护理学院食堂	77.78
			北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	77.06
			南区清真餐厅	75.82
			枫林清真餐厅	75.44
			枫林食堂 B1 楼	75.26
			南区春晖餐厅	75.25
			教工食堂（南小食）	75.12
			北区食堂一楼西（自选菜档口以西）	75.10
		特色餐厅	旦苑面包房	83.91
			南苑食堂二楼	81.69
			北区西餐厅	81.21
			江湾食堂三楼	78.84
			江湾光华餐厅	78.32
			旦苑西餐厅	77.99
			南苑食堂三楼	76.06
			枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）	75.72
		咖啡厅	旦苑食堂三楼	75.39
			交叉二号楼抹雲咖啡	88.27
			创新创业学院抹雲咖啡厅	87.30
			二号书院楼 B1 楼漫咖啡	86.04
			文科图书馆 ThePress 咖啡厅	85.52
		物理楼抹雲咖啡厅	80.18	

分数区间	数量	分类	测评点位	供餐环境评价
70.00-75.00 分	12 家		亚青中心抹雲咖啡厅	79.41
			光华楼星空咖吧	77.53
		学生餐厅	南区食堂二楼	74.80
			旦苑食堂一楼	74.68
			南区食堂一楼	74.33
			张江清真餐厅	73.56
			旦苑食堂二楼	73.52
			枫林食堂一楼	72.71
			北区食堂二楼	71.73
			特色餐厅	张江面包房
		北区食堂二楼面包房		71.61
		咖啡厅	二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	73.48
			北区食堂二楼水吧	72.99
			南区食堂二楼水吧	71.46
		60.00-70.00 分	5 家	学生餐厅
江湾食堂一楼 (包含点心部)	62.68			
张江食堂一楼	61.39			
特色餐厅	江湾移动餐车			60.90
咖啡厅	图书馆 B1 漫咖啡厅			62.05

## 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 74.29。具体测评指标中，“食堂餐具回收卫生、效率的满意度”的评价结果相对较高，为 76.56；而“对食堂餐巾纸取用的满意度”的评价相对较低，为 70.64。

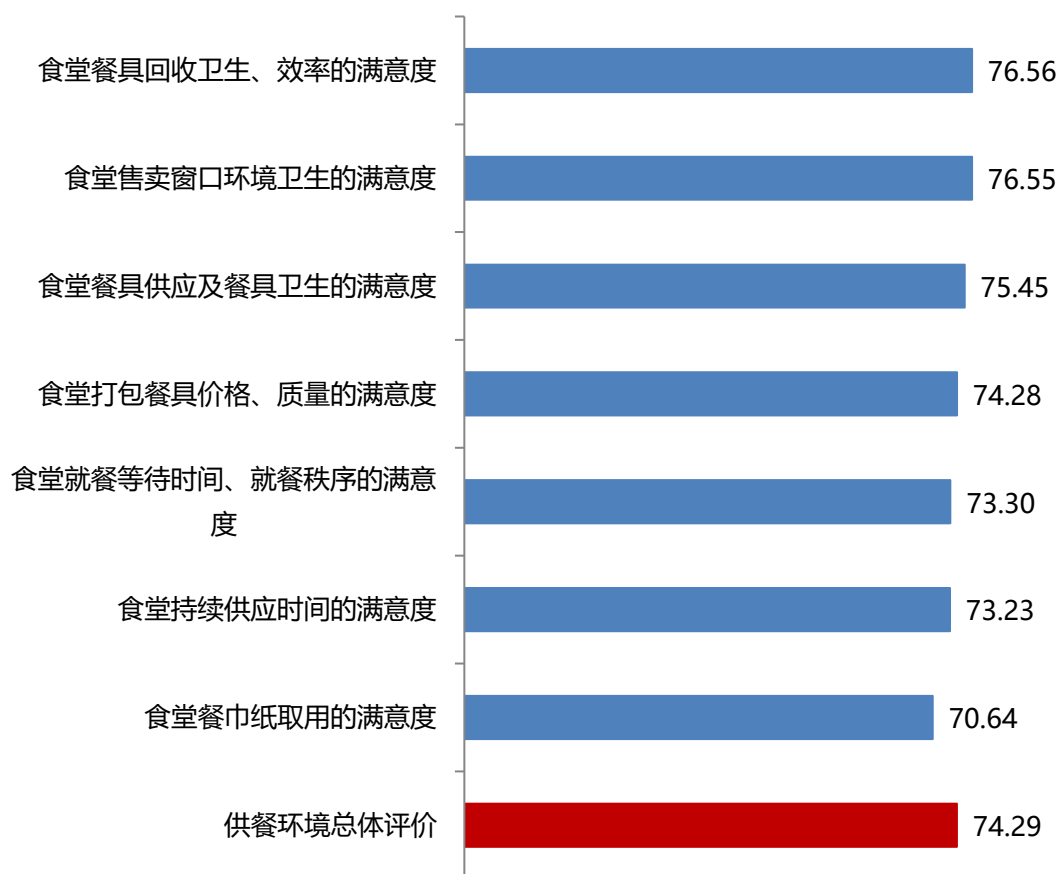


图 3-2 对供餐环境具体测评指标的评价



### 3 服务质量

#### 3.1 复旦大学学生食堂服务质量的满意度为 78.13

本次测评中，复旦大学学生食堂服务质量的总体评价为 78.13。

从具体测评点位来看，对服务质量评价在 75.00 分以上的有 34 家；对服务质量评价在 70.00-75.00 分之间的有 4 家；对服务质量评价在 60.00-70.00 分以上的有 6 家，具体如下表所示：

表 3-3 各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	
75.00 分以上	34 家	学生餐厅	北区清真餐厅	84.41	
			江湾清真餐厅	82.56	
			护理学院食堂	82.03	
			枫林清真餐厅	81.68	
			北区食堂一楼西（自选菜档口以西）	81.59	
			北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	81.23	
			教工食堂（南小食）	80.82	
			旦苑清真餐厅	80.63	
			南区清真餐厅	80.15	
			枫林食堂 B1 楼	78.75	
			旦苑食堂一楼	78.63	
			南区春晖餐厅	78.38	
			张江清真餐厅	78.35	
			南区食堂二楼	77.65	
			旦苑食堂二楼	77.25	
			江湾食堂二楼	76.48	
			枫林食堂一楼	75.95	
			南区食堂一楼	75.82	
		北区食堂二楼	75.07		
		特色餐厅		北区西餐厅	87.17
				南苑食堂二楼	86.26
				旦苑面包房	84.42
旦苑西餐厅	82.28				
江湾食堂三楼	80.06				
江湾光华餐厅	80.01				

分数区间	数量	分类	测评点位	服务质量评价
			枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	78.94
			南苑食堂三楼	77.78
		咖啡厅	二号书院楼 B1 楼漫咖啡	93.18
			交叉二楼抹雲咖啡	92.86
			创新创业学院抹雲咖啡厅	92.59
			文科图书馆 ThePress 咖啡厅	88.43
			亚青中心抹雲咖啡厅	82.35
			物理楼抹雲咖啡厅	81.67
			北区食堂二楼水吧	76.30
			70.00-75.00 分	4 家
			北区食堂二楼面包房	73.14
		咖啡厅	光华楼星空咖吧	74.73
			南区食堂二楼水吧	73.39
60.00-70.00 分	6 家	学生餐厅	江湾食堂一楼 (包含点心部)	69.75
			张江食堂一楼	66.52
		特色餐厅	张江面包房	68.86
			江湾移动餐车	61.78
		咖啡厅	二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	69.19
			图书馆 B1 漫咖啡厅	61.46

### 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 78.13。具体测评指标中，“对食堂员工操作规范满意度”的评价结果相对较高，为 79.06；而“对食堂员工服务态度满意度”的评价相对较低，为 77.30。

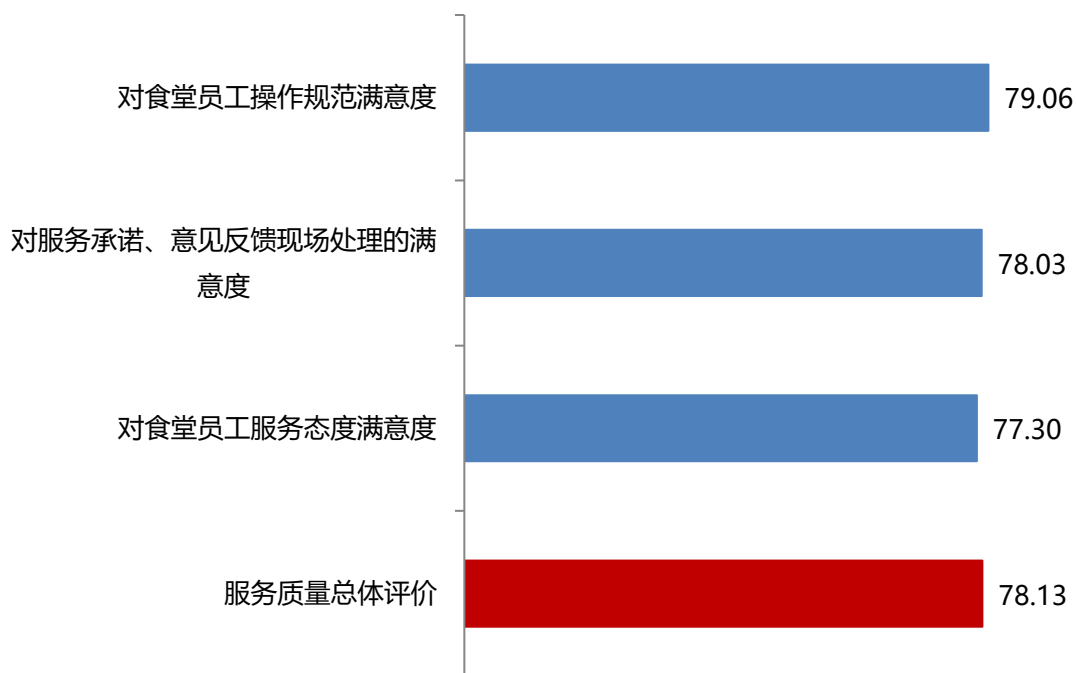


图 3-3 对服务质量具体测评指标的评价

## 4 辅助设备

### 4.1 复旦大学学生食堂辅助设备的满意度为 77.12

本次测评中，复旦大学学生食堂辅助设备的总体评价为 77.12。

从具体测评点位来看，对辅助设备评价在 75.00 分以上的有 33 家；对辅助设备评价在 70.00-75.00 分之间的有 6 家；对辅助设备评价在 60.00-70.00 分之间的有 5 家，具体如下表所示：

表 3-4 各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
75.00 分以上	33 家	学生餐厅	北区清真餐厅	81.46
			护理学院食堂	81.05
			江湾清真餐厅	80.44
			北区食堂一楼西（自选菜档口以西）	80.31
			北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）	80.15
			枫林食堂 B1 楼	79.59
			旦苑清真餐厅	78.75
			南区清真餐厅	78.11
			教工食堂（南小食）	77.84
			枫林清真餐厅	77.50
			张江清真餐厅	77.16
			南区春晖餐厅	77.04
			旦苑食堂一楼	76.43
			南区食堂二楼	76.30
			枫林食堂一楼	76.26
			南区食堂一楼	75.50
			旦苑食堂二楼	75.12
			特色餐厅	北区西餐厅
		南苑食堂二楼		85.18
		旦苑面包房		85.16
		江湾食堂三楼		81.19
		旦苑西餐厅		80.85
		江湾光华餐厅		79.99
枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）	79.47			
南苑食堂三楼	78.47			

分数区间	数量	分类	测评点位	辅助设备评价
		咖啡厅	创新创业学院抹雲咖啡厅	93.06
			交叉二号楼抹雲咖啡	91.96
			文科图书馆 ThePress 咖啡厅	90.63
			二号书院楼 B1 楼漫咖啡	88.64
			物理楼抹雲咖啡厅	80.63
			亚青中心抹雲咖啡厅	80.15
			光华楼星空咖吧	76.01
			北区食堂二楼水吧	75.83
70.00-75.00 分	6 家	学生餐厅	北区食堂二楼	74.16
			江湾食堂二楼	74.10
		特色餐厅	旦苑食堂三楼	73.94
			张江面包房	73.68
			北区食堂二楼面包房	73.08
		咖啡厅	南区食堂二楼水吧	73.12
60.00-70.00 分	5 家	学生餐厅	江湾食堂一楼 (包含点心部)	68.68
			张江食堂一楼	65.84
		特色餐厅	江湾移动餐车	66.92
		咖啡厅	二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	68.94
			图书馆 B1 漫咖啡厅	60.16

## 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 77.12，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 79.61；而“食堂桌椅布局舒适度的满意度”的评价相对较低，为 75.72。

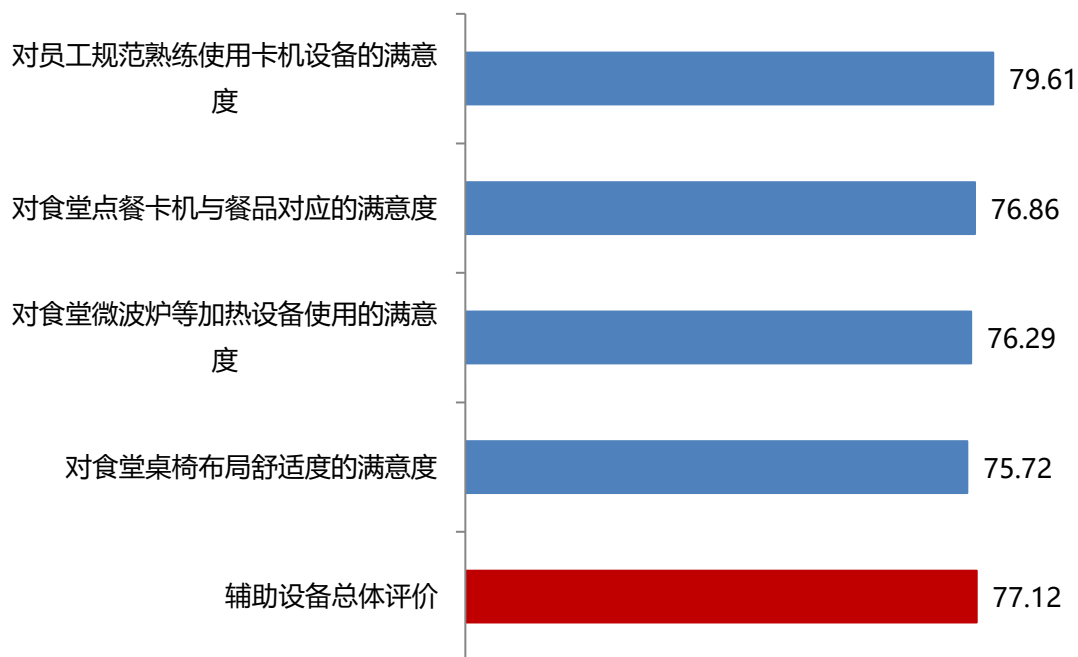


图 3-4 对辅助设备具体测评指标的评价

## 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 63.9%，而张江校区的占比较小，为 3.8%，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 76.45，而张江校区的受访者对食堂的满意度相对较低，为 65.40，具体如右下图 4-2 所示。

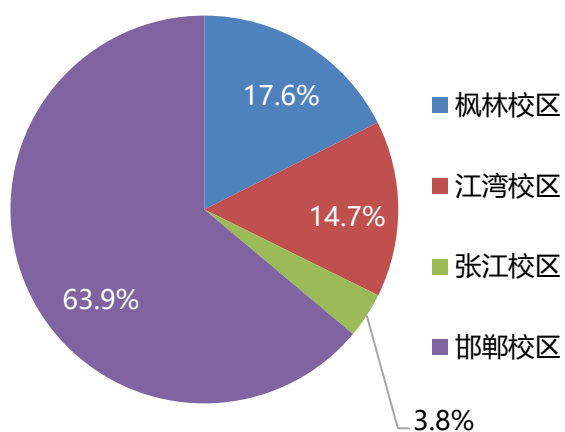


图 4-1 被访者所在区域

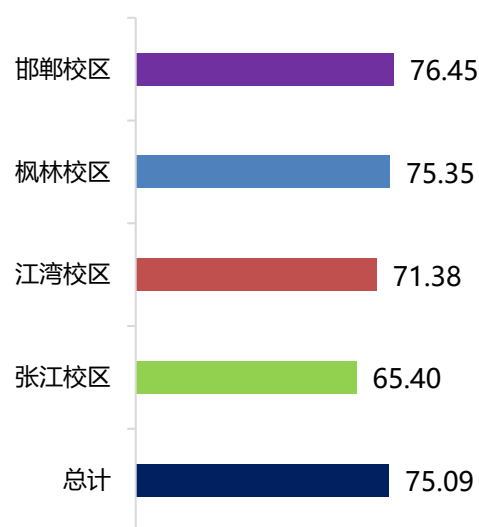


图 4-2 不同区域满意度评价

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	76.37	76.09	76.80

## 2 被访者身份

调查数据显示, 被访者中学生的占比较大, 为 82.5%; 老师占比为 15.7%, 其次为其他在校人员, 占比 1.8%。

调查数据显示, “其他在校人员” 选项的被访者对食堂的满意度评价相对较高, 为 78.04, 其次为 “学生”, 评价为 75.39; 而老师对食堂的满意度评价相对较低, 为 73.15。

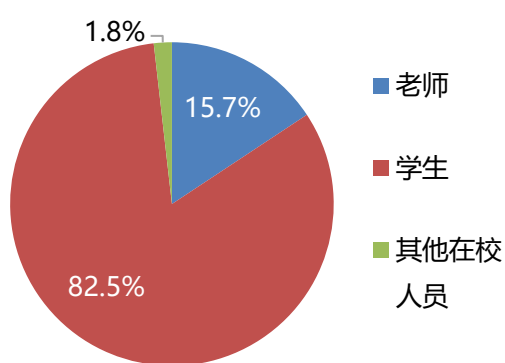


图 4-3 被访者身份

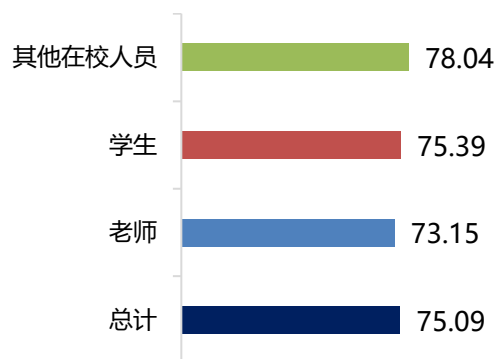


图 4-4 不同身份满意度评价

## 3 被访者性别

被访者中男性所占比例较大, 为 55.8%; 女性为 44.2%。

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。

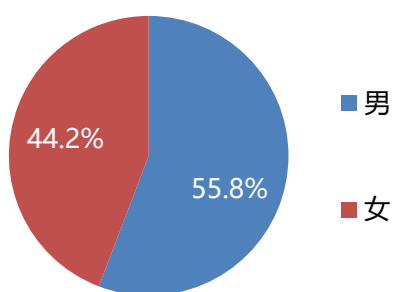


图 4-5 被访者性别分布

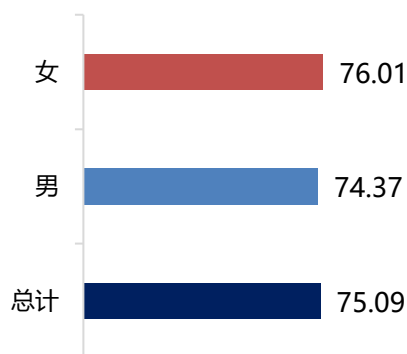


图 4-6 不同性别满意度评价



## 4 每周就餐次数

调查数据显示, 被访者中 6 次及以下/周所占比例较大, 为 33.1%, 其次为 7 次/周 (平均一天 1 次左右), 15-21 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 77.00, 而就餐次数在 7 次/周 (平均一天 1 次左右) 的受访者对食堂的满意度相对较低, 为 73.56, 具体如右下图 4-8 所示。

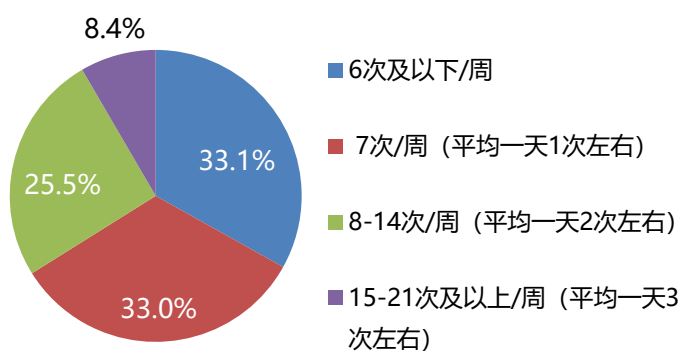


图 4-7 被访者每周就餐次数

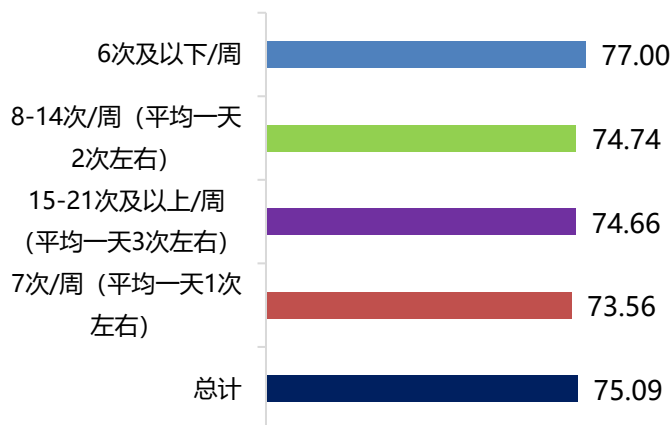


图 4-8 不同就餐次数满意度评价

## 5 平均每顿饭费

调查数据显示, 被访者中平均每顿饭费在 11-15 元的占比较大, 为 50.6%, 而平均每顿饭费在 20 元以上的占比较小, 为 9.6%, 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 76.90, 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 74.62, 具体如右下图 4-10 所示。

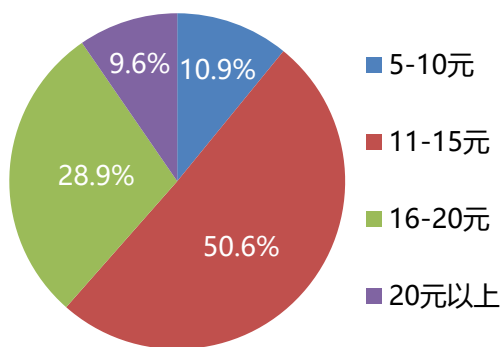


图 4-9 被访者平均每顿饭费价格

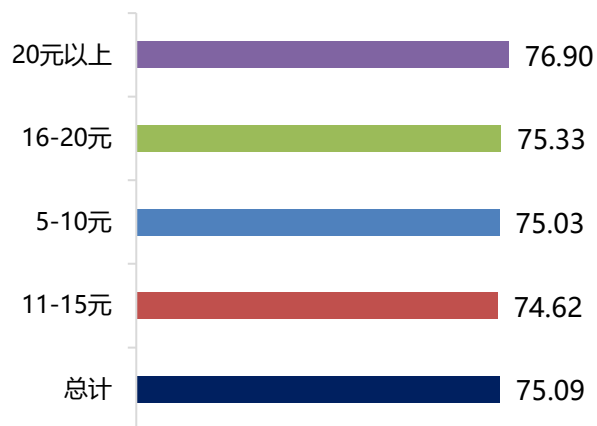


图 4-10 不同餐费满意度评价

上海市质协用户评价中心

2023 年 1 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	北区清真餐厅	81.15	1
学生餐厅	江湾清真餐厅	79.16	2
学生餐厅	旦苑清真餐厅	78.86	3
学生餐厅	北区食堂一楼东 (麻辣香锅档口以东)	78.60	4
学生餐厅	北区食堂一楼西 (自选菜档口以西)	77.56	5
学生餐厅	护理学院食堂	77.50	6
学生餐厅	南区清真餐厅	77.25	7
学生餐厅	枫林清真餐厅	77.02	8
学生餐厅	教工食堂 (南小食)	76.69	9
学生餐厅	南区春晖餐厅	76.11	10
学生餐厅	枫林食堂 B1 楼	75.78	11
学生餐厅	南区食堂二楼	75.57	12
学生餐厅	旦苑食堂一楼	75.31	13
学生餐厅	张江清真餐厅	74.97	14
学生餐厅	旦苑食堂二楼	74.40	15
学生餐厅	南区食堂一楼	73.99	16
学生餐厅	北区食堂二楼	72.69	17
学生餐厅	枫林食堂一楼	72.10	18
学生餐厅	江湾食堂二楼	70.66	19
学生餐厅	江湾食堂一楼 (包含点心部)	64.02	20
学生餐厅	张江食堂一楼	62.16	21

## 北区清真餐厅满意度调研指标分析

### 1.1 北区清真餐厅满意度具体指标评价结果/第 1 名

北区清真餐厅收到有效样本数量为 241 份，受访者对北区清真餐厅总体满意度评价为 81.15，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 80.96。

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	北区清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	78.94	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	83.20	73.64
您对食堂餐品口味满意度	84.34	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	84.34	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	75.41	64.05
您对餐品保温的满意度	79.46	71.68
您对餐品创新满意度	75.62	64.60
您对餐品营养均衡满意度	80.08	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	77.59	71.73
<b>饭菜质量满意度第 1 名/21</b>	<b>79.89</b>	<b>69.97</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	78.01	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	77.59	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	81.74	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	81.54	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	84.23	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	66.39	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	82.57	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 2 名/21</b>	<b>78.87</b>	<b>73.57</b>
您对食堂员工服务态度满意度	83.09	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	85.68	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	84.44	77.70
<b>服务质量满意度第 1 名/21</b>	<b>84.41</b>	<b>77.87</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	82.47	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	85.48	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	79.15	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	78.73	74.76
<b>辅助设备满意度第 1 名/21</b>	<b>81.46</b>	<b>76.56</b>
<b>满意度</b>	<b>81.15</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>80.96</b>	<b>72.02</b>
样本量	241	7826

## 1.2 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”的评价相对较低，为 66.39，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 16 条，主要包括菜品价格、口味、份量、创新；供餐环境相关 11 条，主要包括停止供应太早、座位太少、筷子变黑、打包盒贵、没有餐巾纸等；服务质量相关 2 条，主要包括语气强硬，态度不好；辅助设备相关 6 条，主要包括点餐卡机未对应，没有微波炉等。因此，本中心建议食堂应根据师生不同的需求，在菜品口味、创新上有所改变，同时，提高服务态度以及设备的使用情况，提升师生就餐体验。

## 1.3 北区清真餐厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 79 条，主要有：

1. 餐厅位置过小、座位太少、建议扩张；
2. 菜品少、菜品油；
3. 筷子发黄、破损；
4. 卫生间不干净；
5. 清真餐厅不提供牛、羊肉，做法单一；
6. 自习区和就餐区划分不明显；
7. 保温效果不好；
8. 价格贵。

## 1.4 北区清真餐厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 82 条，主要有：

1. 便宜实惠还好吃；
2. 菜品很丰富，种类也很多；
3. 服务很棒，菜品很好；
4. 很适合饮食清淡的宝宝；
5. 很喜欢，打饭小哥很帅和可爱，菜品丰富分量大；
6. 环境卫生干净，位置合理；
7. 黄焖牛肉和麻婆豆腐都非常好吃，附赠的青菜和豆芽也是很好吃的；
8. 口味合适，营养均衡；
9. 面很好吃，价格也实惠；
10. 茄子味道很好，每次都会点；
11. 味道是我吃过的所有食堂里最好吃的，个人感觉，太好吃了。而且拉面小哥让人感觉很开心积极，很好很好，拉面小哥人很好。早餐的包子也非常好吃，我只要吃早餐基本就是来这里吃包子，太好吃了，晚上睡前都会想早上的包子；
12. 在学校吃得最多的就是清真餐厅啦！餐厅还提供免费茶水，好评，菜也都是热热的，希望再多点创新菜。

## 江湾清真餐厅满意度调研指标分析

### 2.1 江湾清真餐厅满意度具体指标评价结果/第 2 名

江湾清真餐厅收到有效样本数量为 194 份，受访者对江湾清真餐厅总体满意度评价为 79.16，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 74.29。

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	江湾清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	74.23	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	79.77	73.64
您对食堂餐品口味满意度	77.58	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	74.23	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	70.10	64.05
您对餐品保温的满意度	77.96	71.68
您对餐品创新满意度	71.01	64.60
您对餐品营养均衡满意度	77.84	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	75.52	71.73
<b>饭菜质量满意度第 4 名/21</b>	<b>75.36</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	75.00	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	77.32	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	78.61	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	79.12	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	80.80	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	75.26	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	81.96	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 3 名/21</b>	<b>78.30</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	82.22	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	83.25	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	82.22	77.70
<b>服务质量满意度第 2 名/21</b>	<b>82.56</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	81.19	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	83.76	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	79.77	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	77.06	74.76
<b>辅助设备满意度第 3 名/21</b>	<b>80.44</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>79.16</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>74.29</b>	72.02
样本量	194	7826

## 2.2 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 70.10 和 71.01, 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, 包括菜品分量、菜品创新、菜品种类等; 供餐环境相关 5 条, 包括餐具油、没有筷子、早餐时间关闭太早等; 服务质量相关 3 条, 包括服务人员声音大、打菜手抖等; 辅助设备相关 4 条, 包括餐厅太小、位子太窄等。因此, 本中心建议, 食堂可以根据师生所反映的意见在菜品的口味、种类以及创新方面多做一些改变, 研发一些新的菜品满足师生的需求; 其次, 重点关注餐具的卫生情况, 避免餐具油腻影响使用; 同时, 提升服务人员服务态度。

## 2.3 江湾清真餐厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 54 条, 主要有:

1. 菜味偏咸、菜品量少;
2. 菜品更新慢;
3. 座位少、面积小、人多拥挤;
4. 价格偏贵;
5. 纸巾少;
6. 没有微波炉;
7. 餐具不干净、油腻。



## 2.4 江湾清真餐厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 46 条，主要有：

1. 扒饭好吃；
2. 菜品精致，没那么油腻，不错；
3. 菜品齐全；
4. 干净卫生；
5. 工作人员服务态度很好；
6. 牛肉炒刀削好吃；
7. 清真菜品都不错，餐具也都收的很好；
8. 手撕鸡好吃；
9. 味道不错，量也大，动作麻利；
10. 味道很好，打菜速度也不错，每餐分量也很稳定；
11. 性价比比较高；
12. 羊腿不错；
13. 一楼左面点心窗口不错；
14. 炸鸡翅好吃；
15. 种类比一楼多；
16. 桌椅非常干净。

## 旦苑清真餐厅满意度调研指标分析

### 3.1 旦苑清真餐厅满意度具体指标评价结果/第 3 名

旦苑清真餐厅收到有效样本数量为 105 份，受访者对旦苑清真餐厅总体满意度评价为 78.86，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 77.78。

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	旦苑清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	76.19	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	81.90	73.64
您对食堂餐品口味满意度	79.76	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	79.29	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	74.05	64.05
您对餐品保温的满意度	76.43	71.68
您对餐品创新满意度	70.95	64.60
您对餐品营养均衡满意度	77.14	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	77.62	71.73
<b>饭菜质量满意度第 2 名/21</b>	<b>77.04</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	78.33	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	77.62	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	80.00	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	80.71	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	80.24	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	75.71	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	80.48	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 1 名/21</b>	<b>79.01</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	80.24	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	81.43	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	80.24	77.70
<b>服务质量满意度第 8 名/21</b>	<b>80.63</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.76	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	83.10	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	76.90	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	75.24	74.76
<b>辅助设备满意度第 7 名/21</b>	<b>78.75</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>78.86</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>77.78</b>	72.02
样本量	105	7826

### 3.2 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“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 70.95 和 74.05，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 9 条，价格贵、没有新意、菜品油腻等还需改进；供餐环境相关 5 条，纸巾更换不及时、排队混乱等有待改进；服务质量相关 1 条，主要体现在服务态度差；辅助设备相关 6 条，主要体现在没有微波炉、座位少、拥挤等。因此，本中心建议，一方面，食堂可以根据不同季度推出不同特色的饮食；其次，多听取师生建议，增加菜的品种以及创新力度，满足师生需求；同时，提升服务质量，在食堂醒目处添置微波炉等相关设备。

### 3.3 旦苑清真餐厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 31 条，主要有：

1. 就餐区域小，拥挤；
2. 抽纸盒常无纸；
3. 菜品少，要多换；
4. 价格贵、量少(牛肉拉面有点少)；
5. 拉面窗口服务差；
6. 菜有时候太淡。

### 3.4 旦苑清真餐厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 32 条，主要有：

1. 丰富美味可口，卫生服务都挺好；
2. 菜品新鲜；
3. 打菜分量很多，口味也很棒；
4. 饭菜便宜可口，服务人员态度挺好，分量足，主要是西餐；
5. 价格优惠，干净卫生；
6. 面包好吃；
7. 面好吃；
8. 奶茶好喝；
9. 牛肉水饺好好吃；
10. 品种丰富，有种家的味道；
11. 清真餐厅东西多且美味，员工态度好；
12. 酸奶好好吃，现拉的面也是，太好吃了；
13. 卫生纸方便；
14. 新疆奶茶非常好喝，棒棒馍，馕，玉米饼，糖饼也非常好吃。

## 北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）满意度调研指标分析

### 4.1 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 4 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 792 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 78.60，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 78.44。

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	72.47	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	78.16	73.64
您对食堂餐品口味满意度	77.27	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	77.15	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	72.47	64.05
您对餐品保温的满意度	78.19	71.68
您对餐品创新满意度	73.07	64.60
您对餐品营养均衡满意度	77.11	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	77.81	71.73
<b>饭菜质量满意度第 3 名/21</b>	<b>75.97</b>	<b>69.97</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	76.58	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	77.24	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	79.64	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	76.61	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	80.30	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	71.05	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	78.00	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 5 名/21</b>	<b>77.06</b>	<b>73.57</b>
您对食堂员工服务态度满意度	79.89	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	82.39	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	81.41	77.70
<b>服务质量满意度第 6 名/21</b>	<b>81.23</b>	<b>77.87</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	80.11	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	81.98	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	77.62	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	80.87	74.76
<b>辅助设备满意度第 5 名/21</b>	<b>80.15</b>	<b>76.56</b>
<b>满意度</b>	<b>78.60</b>	<b>74.49</b>

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
师生主观评分	78.44	72.02
样本量	792	7826

## 4.2 北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）满意度分析

北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）的大类指标中，受访者对于饭菜质量和供餐环境质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对饭菜质量中的“餐品价格满意度”、“餐品的种类及其更新周期满意度”和供餐环境中的“食堂餐巾纸取用的满意度”的评价相对较低，分别为 72.47、72.47 和 71.05，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 28 条，价格高、口味不稳定、优惠力度少等需改进；供餐环境相关 22 条，主要为窗口中午关的太早，队伍太长、缺少纸巾等；服务质量相关 7 条，主要为阿姨态度不好，操作不规范等；辅助设备相关 6 条，主要是退钱功能未开通，没有微波炉等。因此，本中心建议，一方面，食堂可以根据师生的反馈，定期更新菜品，丰富师生的选择；其次，在各个窗口提供纸巾方便师生使用；另一方面，提升服务态度，规范操作，有条件的情况下，更新设备系统，增添退钱功能。

## 4.3 北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 142 条，主要有：

1. 窗口少、排队长、秩序混乱；
2. 价格贵；
3. 没有纸巾；
4. 菜品种类少、更新频率慢；
5. 餐厅环境待改善；

6. 菜品偏油;
7. 餐具洗不干净;
8. 显示屏不能显示当前叫号;
9. 菜品保温差。

#### 4.4 北区食堂一楼东（麻辣香锅档口以东）值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 126 条，主要有：

1. 超级贵族，最喜欢北区食堂啦，这不是食堂这是商场，每个菜都很好吃，超喜欢风味小炒，又便宜肉又多；
2. 北区一楼自助餐口的阿姨和叔叔态度很好，卖南瓜粥的小姐姐态度也很好；
3. 叉烧不错；
4. 豉油鸡太好吃啦；
5. 川香小炒窗口的农家酸菜鱼太好吃了，这学期好像进行了创新，我是四川人，我的评价是比以前好吃而且很正宗，鱼片也很新鲜。这学期吃第一次惊为天，遂带同学来吃，让她们都爱上了酸菜鱼，一周至少吃三回。太棒啦！希望继续保持，改天想要个菜谱，回家自己照着做；
6. 服务态度好，食材新鲜；
7. 广式窗口的菜都很棒，莲子糕、黑芝麻糊，经常有新品。节假日活动套餐很不错；
8. 后勤很好，环境很好，还有钢琴；
9. 环境好，饭菜种类丰富；
10. 口水鸡好好吃；

- 11.麻辣香锅好吃;
- 12.卖陕西面叔叔超级好;
- 13.米饭质量稳定、好吃, 希望向各食堂推广;
- 14.那个肠粉、叉烧酥窗口的阿姨非常好;
- 15.食物干净卫生, 品种丰富, 服务优秀;
- 16.糖水窗口的小姐姐服务态度很好而且比较细致, 这个学期增加咸粥系列挺好;
- 17.卫生干净, 价格实惠;
- 18.小炒窗口好吃好吃好吃 (麻辣香锅旁边那个窗口) ;
- 19.小笼包挺好吃的;
- 20.鱼粉很好吃;
- 21.渝舍小面档口的食物都很好吃;
- 22.粥粥家每次打完粥都会认真把碗边擦干净, 非常 nice。



## 北区食堂一楼西（自选菜档口以西）满意度调研指标分析

### 5.1 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 5 名

北区食堂一楼西（自选菜档口以西）收到有效样本数量为 483 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 77.56，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 74.74。

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	71.84	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	77.07	73.64
您对食堂餐品口味满意度	73.34	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	73.14	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	67.55	64.05
您对餐品保温的满意度	74.33	71.68
您对餐品创新满意度	68.74	64.60
您对餐品营养均衡满意度	77.12	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	76.19	71.73
<b>饭菜质量满意度第 9 名/21</b>	<b>73.26</b>	<b>69.97</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	74.53	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	77.02	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	78.57	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	73.45	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	79.50	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	65.01	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.64	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 11 名/21</b>	<b>75.10</b>	<b>73.57</b>
您对食堂员工服务态度满意度	80.85	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	82.40	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	81.52	77.70
<b>服务质量满意度第 5 名/21</b>	<b>81.59</b>	<b>77.87</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.45	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	82.56	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	77.85	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	81.37	74.76
<b>辅助设备满意度第 4 名/21</b>	<b>80.31</b>	<b>76.56</b>
<b>满意度</b>	<b>77.56</b>	<b>74.49</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
师生主观评分	74.74	72.02
样本量	483	7826

## 5.2 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和供餐环境质量的满意度较低；各项具体指标中，受访者对饭菜质量中的“餐品的种类及其更新周期满意度”、“餐品创新满意度”和供餐环境质量中的“食堂餐巾纸取用的满意度”的评价相对较低，分别为 67.55、68.74 和 65.01，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 29 条，菜价贵、肉不新鲜、种类少等需改进；供餐环境相关 19 条，主要为早餐、晚餐太早关门、勺子不干净、放置餐巾纸的位置不醒目等；服务质量相关 3 条，主要为服务人员态度不好，有多收钱的情况等，辅助设备相关 12 条，主要为很多餐品卡机上没有，要口头说、找不到微波炉，桌子不够大等。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，定期研发一些新的菜品，不断更新菜品；同时，考虑到个别专业师生下课比较晚，尽可能的延长供餐时间，满足个别师生的就餐需求。

## 5.3 北区食堂一楼西（自选菜档口以西）需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 104 条，主要有：

1. 包装盒贵、菜价贵；
2. 纸巾少；
3. 菜品偏咸，少盐；

4. 菜品缺少创新、更新慢，要定期更新；
5. 排队时间长；
6. 菜品保温待加强；
7. 用餐高峰时间座位少；
8. 多加北方口味，多加四川口味。

#### **5.4 北区食堂一楼西（自选菜档口以西）值得赞扬的事件**

问卷中收到师生赞扬 83 条，主要有：

1. 自选菜同时还有很多口味窗口；
2. 菜品丰富，价格优惠，十分好吃，想在北区住十年；
3. 菜品选择很多，菜品新鲜，服务很好；
4. 菜太好吃了，餐厅员工的服务态度也非常好；
5. 餐盘保温可以，一热顶三鲜；
6. 炒饭师傅人好，会满足学生的要求（比如煎蛋熟度、青菜单独炒等）；
7. 干净，营养搭配合理；
8. 钢琴弹得好；
9. 锅包肉很好吃；
10. 很多活动，很温馨；
11. 环境不错，菜品丰富；
12. 煎饼果子比较实惠；
13. 开放时间很长；
14. 冷菜窗口很好；

- 15.麻辣香锅好吃;
- 16.馒头、卤味窗口的蔬菜、绿豆酥和蛋挞都非常好吃;
- 17.面食窗口很方便,早餐很好;
- 18.上餐速度很快,工作人员态度很好,整体很卫生;
- 19.食堂非常整洁;
- 20.一楼西口水鸡很好吃;
- 21.桌椅环境很好;
- 22.自选菜价格好评,小笼包好评,鸭血粉丝汤好评;
- 23.自选效率挺好。

## 护理学院食堂满意度调研指标分析

### 6.1 护理学院食堂满意度具体指标评价结果/第 6 名

护理学院食堂收到有效样本数量为 153 份，受访者对护理学院食堂总体满意度评价为 77.50，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 72.26。

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	75.65	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	75.00	73.64
您对食堂餐品口味满意度	66.99	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	74.35	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	57.84	64.05
您对餐品保温的满意度	69.12	71.68
您对餐品创新满意度	58.17	64.60
您对餐品营养均衡满意度	71.90	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	73.20	71.73
<b>饭菜质量满意度第 17 名/21</b>	<b>69.14</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	68.63	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	77.45	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	77.45	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	78.92	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	79.90	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	81.37	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	80.72	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 4 名/21</b>	<b>77.78</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	80.23	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	82.84	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	83.01	77.70
<b>服务质量满意度第 3 名/21</b>	<b>82.03</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.41	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	82.35	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	82.03	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	80.39	74.76
<b>辅助设备满意度第 2 名/21</b>	<b>81.05</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>77.50</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>72.26</b>	72.02
样本量	153	7826

## 6.2 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 57.84 和 58.17，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，量少、肉有腥味、口味太重（偏咸、偏甜），菜品单一、没有创新等需改进；送餐环境相关 16 条，主要为窗口太少、供应时间太短等；服务质量相关 4 条，主要集中在工作人员态度比较凶、不耐烦等；辅助设备相关 5 条，主要为经常没有对应菜品，座椅有损坏等。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，确保口味适中，切记偏甜、偏咸，尽量满足大部分师生们的日常需求；同时，适当延长送餐时间，提升人员服务态度。

## 6.3 护理学院食堂需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 47 条，主要有：

1. 菜品创新、更新慢；
2. 菜品不保温；
3. 饭菜种类少；
4. 菜品偏咸；
5. 周末只开放快餐；
6. 用餐环境差。

## 6.4 护理学院食堂值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 42 条，主要有：

1. 非常好，酒酿小丸子好吃；
2. 阿姨人特别好，尤其是炒饭的阿姨；
3. 阿姨做菜特别好吃；
4. 餐巾纸摆放很醒目，很方便；
5. 服务人员很不错，态度好，菜品价格实惠。您们辛苦了；
6. 护院的菜真的好吃，特别是土豆条；
7. 黄焖鸡面条和小火锅好吃又实惠，阿姨给的很多；
8. 价格挺便宜的；
9. 经理很好，每次都会积极回应我们的问题；
10. 就是面好吃，便宜大碗，很喜欢；
11. 面条窗口的糖醋小排非常好吃；
12. 人少排队快；
13. 卫生干净；
14. 西红柿鸡蛋每次鸡蛋都比较多，2.8 元也不贵，我可以吃饱；
15. 夜宵阿姨师傅人很好；
16. 疫情期间食堂经理和叔叔阿姨特别给力，没有他们的可口菜肴，恐怕我撑不过三个月。

## 南区清真餐厅满意度调研指标分析

### 7.1 南区清真餐厅满意度具体指标评价结果/第 7 名

南区清真餐厅收到有效样本数量为 191 份，受访者对南区清真餐厅总体满意度评价为 77.25，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 77.20。

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	70.29	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	76.18	73.64
您对食堂餐品口味满意度	78.14	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	76.44	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	73.82	64.05
您对餐品保温的满意度	75.79	71.68
您对餐品创新满意度	73.69	64.60
您对餐品营养均衡满意度	76.83	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	73.17	71.73
<b>饭菜质量满意度第 5 名/21</b>	<b>74.93</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	74.61	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.43	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	78.01	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	78.53	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	78.14	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	70.16	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.88	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 6 名/21</b>	<b>75.82</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	78.14	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	80.50	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	81.81	77.70
<b>服务质量满意度第 9 名/21</b>	<b>80.15</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	78.80	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	80.89	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	80.37	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	72.38	74.76
<b>辅助设备满意度第 8 名/21</b>	<b>78.11</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>77.25</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>77.20</b>	72.02
样本量	191	7826



## 7.2 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和供餐环境质量的满意度较低; 各项具体指标中, 受访者对饭菜质量中的“餐品价格满意度”和供餐环境质量中的“食堂餐巾纸取用的满意度”的评价相对较低, 分别为 70.29 和 70.16, 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 8 条, 菜品价格贵、菜品无创新、没有节庆活动等需改进; 供餐环境相关 8 条, 主要为高峰期人多、水杯不干净、补充餐巾纸不及时等; 辅助设备相关 6 条, 主要为没有微波炉、桌椅太少。因此, 本中心建议, 食堂可定期更新菜品及种类, 丰富师生选择途径, 多一些创新菜; 同时, 在就餐高峰时期增派人手进行排队引导, 维护就餐秩序, 必要时增添微波炉方便师生使用。

## 7.3 南区清真餐厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 37 条, 主要有:

1. 餐厅拥挤、座位少、空调少;
2. 菜量少、价格贵;
3. 打饭打太少了, 而且筷子都发霉了, 碗和勺子都洗不干净;
4. 出餐速度有点慢, 尤其是小炒之类的;
5. 卫生环境差、吃到过头发;
6. 希望多开发羊肉菜品, 保持羊肉水准;
7. 供餐时间可以延长, 5 点到 7 点有时候有点赶不上。

## 7.4 南区清真餐厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 41 条，主要有：

1. 清理或者说擦桌面很及时，比北区食堂做得好；
2. 餐厅窗口服务的阿姨特别关心，服务态度很好；
3. 茶水特别棒，已经是生活的动力之一了；
4. 荤菜的种类及质量都很棒；
5. 椒麻鸡真的棒；
6. 暖锅很好吃，分量好足；
7. 食物种类丰富，就算是大众餐也那么多好吃的，极大满足了北方胃；
8. 羊肉干锅很好吃；
9. 自选味道不错。

## 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 262 份，受访者对枫林清真餐厅总体满意度评价为 77.02，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 75.24。

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	68.70	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	77.29	73.64
您对食堂餐品口味满意度	76.15	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	75.00	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	68.42	64.05
您对餐品保温的满意度	75.00	71.68
您对餐品创新满意度	70.42	64.60
您对餐品营养均衡满意度	75.57	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	74.71	71.73
<b>饭菜质量满意度第 8 名/21</b>	<b>73.47</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	72.90	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	71.56	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	78.34	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	77.67	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	79.10	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	70.32	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	78.15	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 7 名/21</b>	<b>75.44</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	81.68	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	82.44	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	80.92	77.70
<b>服务质量满意度第 4 名/21</b>	<b>81.68</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	80.63	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	82.25	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	75.38	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	71.76	74.76
<b>辅助设备满意度第 10 名/21</b>	<b>77.50</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>77.02</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>75.24</b>	72.02
样本量	262	7826

## 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“餐品的种类及其更新周期满意度”和“食堂的餐品价格满意度”的评价相对较低，分别为 68.42 和 68.70，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 27 条，菜品价格、菜品卫生、菜品口味、份量等需改进；供餐环境相关 14 条，主要为窗口少、排队长、有蟑螂等；服务质量相关 3 条，主要为打饭效率不高，问了无回应等；辅助设备相关 9 条，主要为没有微波炉、座位少且不舒服等。因此，本中心建议，食堂可定期更新餐品种类，推出优惠餐品，给予师生价格上的优惠；其次确保餐饮卫生，及时对餐厅环境进行消杀；同时增加打菜窗口、微波炉、座位等设施，提升就餐满意度。

## 8.3 枫林清真餐厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 68 条，主要有：

1. 希望餐桌能定时打扫一下，有时候吃饭找个干净的餐桌真的很难；
2. 座位太少，走道比较挤；
3. 菜价格稍微降给一些；
4. 菜品种类增加多一些；
5. 价格越来越贵，分量越来越少；
6. 改进口味和菜品种类；
7. 种类多样化，出餐速度提高；
8. 保持菜的温暖，少盐；
9. 高峰时等待时间过久。

## 8.4 枫林清真餐厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 54 条，主要有：

1. 分量大；
2. 菜种类多，好吃；
3. 风味不错，服务热情；
4. 盖饭类还可以，实惠量大；
5. 干锅土豆 yyds；
6. 黑椒牛柳很棒；
7. 红糖姜茶不错；
8. 鸡蛋炒面永远的神；
9. 价格合适，干净卫生；
10. 椒麻鸡好吃；
11. 拉面拉的好；
12. 肉量很足；
13. 师傅很热情；
14. 食材新鲜，环境不错；
15. 手抓饭好吃；
16. 酸奶好喝；
17. 喜欢奶茶；
18. 小哥很热情；
19. 羊排挺好吃的。

## 教工食堂（南小食）满意度调研指标分析

### 9.1 教工食堂（南小食）满意度具体指标评价结果/第 9 名

教工食堂（南小食）收到有效样本数量为 308 份，受访者对教工食堂（南小食）总体满意度评价为 76.69，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第 9 名，师生主观评分为 73.70。

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	教工食堂(南小食)	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	75.57	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	76.38	73.64
您对食堂餐品口味满意度	71.59	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	75.81	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	66.64	64.05
您对餐品保温的满意度	75.65	71.68
您对餐品创新满意度	66.48	64.60
您对餐品营养均衡满意度	76.30	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	72.48	71.73
<b>饭菜质量满意度第 10 名/21</b>	<b>72.99</b>	<b>69.97</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	76.46	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.38	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	73.38	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	77.92	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	78.41	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	68.02	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	78.25	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 10 名/21</b>	<b>75.12</b>	<b>73.57</b>
您对食堂员工服务态度满意度	79.63	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	81.66	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	81.17	77.70
<b>服务质量满意度第 7 名/21</b>	<b>80.82</b>	<b>77.87</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.95	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	82.87	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	76.46	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	72.08	74.76
<b>辅助设备满意度第 9 名/21</b>	<b>77.84</b>	<b>76.56</b>
<b>满意度</b>	<b>76.69</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>73.70</b>	<b>72.02</b>
样本量	308	7826

## 9.2 教工食堂（南小食）满意度分析

教工食堂（南小食）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 66.48 和 66.64，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 26 条，菜品更新慢、特色菜少、价格贵、面里有虫等需改进；供餐环境相关 18 条，主要为餐盘不干净、周末节假日没有纸巾、打包盒贵容易漏等；服务质量相关 3 条，主要为阿姨态度不好，学生还在吃饭忙着关灯等；辅助设备相关 9 条，主要为卡机太少、位置拥挤等。因此，本中心建议，食堂可定期对菜品进行创新，丰富餐品品种，为师生提供更多选择；其次，加强环境卫生，保证餐具整洁，在周末节假日提供纸巾；同时，提升人员的服务态度。

## 9.3 教工食堂（南小食）需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 79 条，主要有：

1. 餐厅比较小，比较拥挤；
2. 早点很容易凉 可以保温；
3. 面食可以再丰富一点；
4. 餐巾纸多一点；
5. 建议早餐时间可以延长；
6. 价格贵、自选菜没旦苑便宜；
7. 菜品不丰富，希望能有更多绿叶蔬菜；
8. 希望口味更好一些，成品对得起定价。还有是否可以有窗口一直供应早餐类的面食及粥品豆浆之类的，因为还挺好吃。

## 9.4 教工食堂（南小食）值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 70 条，主要有：

1. 几个学期口味更好了；
2. 菜品便宜好吃，真的很好；
3. 菜品丰富实惠；
4. 餐巾纸有改进；
5. 吃饭便捷；
6. 葱油拌面很好吃，继续保持；
7. 大众窗口做的很好；
8. 地理位置，工作人员热情；
9. 方便，双皮奶不错；
10. 工作人员拾金不昧；
11. 很不错，这个餐厅用餐时间很长；
12. 离教学楼近，就餐快，出餐快；
13. 卤肉饭，卤味烧腊赞；
14. 米饭很好吃，给的量很足，面食种类也很丰富，最喜欢牛腩煲；
15. 面好吃，黄焖鸡好吃；
16. 南小食大众餐很便宜也好吃，物美价廉，请继续保持；
17. 南小食冒菜全校最佳；
18. 南小食早餐很不错；
19. 烧鸭好吃；
20. 狮子头很好吃；



21. 香锅、米粉挺好吃的，米粉窗口的阿姨很热情；
22. 小酥肉火锅好吃；
23. 早餐时间灵活，很好；
24. 早餐种类丰富；
25. 早上的煎饺很好吃，但是每次九点多去就没有了，希望能多供应一点；
26. 自选菜窗口定价还算合理，早餐很好吃。

## 南区春晖餐厅满意度调研指标分析

### 10.1 南区春晖餐厅满意度具体指标评价结果/第 10 名

南区春晖餐厅收到有效样本数量为 227 份，受访者对南区春晖餐厅总体满意度评价为 76.11，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第 10 名，师生主观评分为 76.60。

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	72.03	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	76.21	73.64
您对食堂餐品口味满意度	74.45	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	75.44	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	70.70	64.05
您对餐品保温的满意度	74.56	71.68
您对餐品创新满意度	70.48	64.60
您对餐品营养均衡满意度	76.98	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	73.24	71.73
<b>饭菜质量满意度第 6 名/21</b>	<b>73.79</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	77.09	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	75.22	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	75.99	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	75.88	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	76.87	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	70.70	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.00	76.09
<b>就餐环境质量满意度第 9 名/21</b>	<b>75.25</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	76.76	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	79.96	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	78.41	77.70
<b>服务质量满意度第 12 名/21</b>	<b>78.38</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	77.42	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	79.74	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	77.31	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	73.68	74.76
<b>辅助设备满意度第 12 名/21</b>	<b>77.04</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>76.11</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>76.60</b>	72.02
样本量	227	7826

## 10.2 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“餐品创新满意度”的评价相对较低，为 70.48，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 8 条，米饭少、价格贵等需改进；就餐环境相关 8 条，主要为经常没筷子和纸巾等；服务质量相关 1 条，主要为烧烤的员工态度不好；辅助设备相关 6 条，主要为没有微波炉、座位少等。因此，本中心建议，食堂可定期进行餐品创新，制作特色菜，为师生提供更多选择；其次，打饭时增加米饭量，主动提供筷子、纸巾，提供师生价格优惠；同时，提升员工服务态度，增加辅助设备，如微波炉、座位，为师生就餐带来便利。

## 10.3 南区春晖餐厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 37 条，主要有：

1. 可以再多更新一点菜品；
2. 价格实惠一点；
3. 筷子有点消毒剂味道，多涮涮；
4. 希望多出新品、增加菜品创新；
5. 桌椅需要安排合理一些，太拥挤了，板凳质量可以提高一下；
6. 餐具回收处有时候堆了很多餐盘没收。

## 10.4 南区春晖餐厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 47 条，主要有：

1. 定时会上新菜，很不错；
2. 菜很好吃，尤其是炒土豆片；

3. 菜品保温好;
4. 餐品种类多;
5. 创新性很强;
6. 方便, 齐全;
7. 分量和口味都很好;
8. 粉的味道不错;
9. 服务态度好;
10. 干净;
11. 供应时间持久;
12. 还算便宜, 适合晚上休闲;
13. 红烧肉好吃;
14. 麻辣烫和烧烤很不错, 菜品价格也比较好;
15. 米线很好吃, 几乎每次去都是为了吃米线, 此外特别喜欢小炒肉、锅包肉以及韭菜鸡蛋;
16. 烧烤师傅真的会烤, 太好吃了;
17. 晚上有夜宵;
18. 卫生好;
19. 小火锅和自选餐我的爱;
20. 夜宵不错。

## 枫林食堂 B1 楼满意度调研指标分析

### 11.1 枫林食堂 B1 楼满意度具体指标评价结果/第 11 名

枫林食堂 B1 楼收到有效样本数量为 609 份, 受访者对枫林食堂 B1 楼总体满意度评价为 75.78, 处于满意至较满意区间, 排名校内学生餐厅类第 11 名, 师生主观评分为 72.18。

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	67.00	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	73.81	73.64
您对食堂餐品口味满意度	70.24	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	73.97	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	60.39	64.05
您对餐品保温的满意度	73.40	71.68
您对餐品创新满意度	64.49	64.60
您对餐品营养均衡满意度	70.69	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	71.59	71.73
<b>饭菜质量满意度第 16 名/21</b>	<b>69.51</b>	<b>69.97</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	75.08	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	72.82	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	77.18	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	74.22	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	76.68	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	72.70	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	78.12	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 8 名/21</b>	<b>75.26</b>	<b>73.57</b>
您对食堂员工服务态度满意度	78.08	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	78.90	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	79.27	77.70
<b>服务质量满意度第 10 名/21</b>	<b>78.75</b>	<b>77.87</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.35	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	80.50	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	79.43	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	79.06	74.76
<b>辅助设备满意度第 6 名/21</b>	<b>79.59</b>	<b>76.56</b>
<b>满意度</b>	<b>75.78</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>72.18</b>	<b>72.02</b>
样本量	609	7826

## 11.2 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“对餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，为 60.39，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 29 条，种类少，不更新，价格高、不新鲜等需改进；供餐环境相关 14 条，主要为供应时间太短、勺子不干净等；服务质量相关 2 条，主要为服务态度不好、敷衍等；辅助设备相关 3 条，主要为微波炉脏、椅子硬等。因此，本中心建议，食堂可定期进行菜品创新，推出创意菜品，吸引师生来食堂就餐；其次，延长供应时间，保证餐具卫生，提升整体就餐环境；同时，提升员工服务态度，优化辅助设备，如定期清洁微波炉，为师生提供便利。

## 11.3 枫林食堂 B1 楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 150 条，主要有：

1. 种类太少、更新慢；
2. 肉不太新鲜、鱼粉分量有些少；
3. 价格贵；
4. 就餐环境、卫生待改善；
5. 打包价格贵、服务可改善；
6. 菜太单一，桌子又是不干净；
7. 增加菜品种类，增加窗口数目；
8. 多放点餐巾纸。

## 11.4 枫林食堂 B1 楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 113 条，主要有：

1. 比一楼好吃太多，种类也多；
2. 餐厅服务很好，设施很完善；
3. 炒菜真的很不错；
4. 点餐阿姨都很好；
5. 都是现做的，很新鲜，很热乎；
6. 非就餐时段开放时间长，可供自习讨论；
7. 服务态度很热情；
8. 工作人员很负责；
9. 很方便，离宿舍近；
10. 环境还行，卫生健康；
11. 黄焖鸡很好吃，食堂阿姨们也很友好；
12. 价格较为实惠；
13. 近期 3 号窗口新增了鱼粉，很好吃，煮的速度快一点就更好了。也希望食堂能加点其他新菜品；
14. 就餐位置安排可以；
15. 靠墙的沙发很舒服；
16. 空间大，光线明亮，出餐较快；
17. 夸夸阿姨，特别和善，也不手抖；
18. 麻辣香锅很好吃；
19. 晚上还能买到饭，很高兴；

- 20.味道对比其他餐厅还不错，如果太晚了，在负一能吃到热热的饭；
- 21.物美价廉挺好的；
- 22.现炒最好吃；
- 23.香锅一直做得很好，希望菜品可以多点更新；
- 24.湘菜窗口好吃；
- 25.宵夜超棒；
- 26.小炒窗口不错；
- 27.新出的赠品活动不错，增加丰富度；
- 28.新来的鱼粉很好吃；
- 29.桌子椅子不错。



## 南区食堂二楼满意度调研指标分析

### 12.1 南区食堂二楼满意度具体指标评价结果/第 12 名

南区食堂二楼收到有效样本数量为 535 份，受访者对南区食堂二楼总体满意度评价为 75.57，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第 12 名，师生主观评分为 76.64。

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	74.11	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	74.81	73.64
您对食堂餐品口味满意度	72.71	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	74.77	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	71.31	64.05
您对餐品保温的满意度	74.77	71.68
您对餐品创新满意度	70.05	64.60
您对餐品营养均衡满意度	75.51	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	73.74	71.73
<b>饭菜质量满意度第 7 名/21</b>	<b>73.53</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	74.86	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	75.14	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	74.67	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	74.95	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	75.23	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	73.18	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.56	76.09
<b>就餐环境质量满意度第 12 名/21</b>	<b>74.80</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	76.59	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	78.74	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	77.62	77.70
<b>服务质量满意度第 14 名/21</b>	<b>77.65</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	75.75	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	78.79	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	74.53	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	76.12	74.76
<b>辅助设备满意度第 14 名/21</b>	<b>76.30</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>75.57</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>76.64</b>	72.02
样本量	535	7826

## 12.2 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 70.05 和 71.31，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、种类少、无创新等需改进；供餐环境相关 11 条，主要为延长供餐时间、排队混乱、纸巾不够等；服务质量相关 2 条，主要为服务态度不好、不耐心等；辅助设备相关 6 条，主要为没有找到微波炉、座位少等。因此，本中心建议，食堂可定期更新菜品，推出创意菜、优惠套餐，吸引师生来食堂就餐；其次，延长供餐时间，保证排队秩序，改善就餐环境；同时提升人员服务态度，增设辅助设备，如微波炉、座位等，为师生就餐带来便利。

## 12.3 南区食堂二楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 112 条，主要有：

1. 座位少、拥挤；
2. 纸巾太少
3. 食材不新鲜；
4. 菜品更新快点，吃腻了；
5. 加强卫生，提高饭菜质量；
6. 食堂阿姨手别抖；
7. 物价再低点饭打多点；
8. 建议麻辣烫可以让学生自己夹，便于控制量。

## 12.4 南区食堂二楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 68 条，主要有：

1. 菜的味道十分不错；
2. 餐厅的卫生环境很好，服务态度还挺好；
3. 餐厅的整体布局很好；
4. 大众放心餐；
5. 蛋包饭好吃；
6. 二楼装修的不错（虽然位置少了一些）；
7. 服务员热情；
8. 馄饨很好吃；
9. 离宿舍近；
10. 麻辣烫中辣的红油很到位，我是四川人很喜欢；
11. 麻辣香锅好吃；
12. 南区 2 楼小炒味道好好吃；
13. 品种丰富；
14. 肉片不错；
15. 适合自习；
16. 叔叔阿姨会主动热情介绍菜品；
17. 瓦罐汤很好喝；
18. 卫生和伙食都搞得不错，价格也很不错；
19. 营养搭配；
20. 座椅舒适，香锅小炒好吃。

## 旦苑食堂一楼满意度调研指标分析

### 13.1 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 610 份，受访者对旦苑食堂一楼总体满意度评价为 75.31，处于满意至较满意区间，排名校内学生餐厅类第 13 名，师生主观评分为 75.56。

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	76.19	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	75.04	73.64
您对食堂餐品口味满意度	69.18	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	74.84	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	65.00	64.05
您对餐品保温的满意度	72.75	71.68
您对餐品创新满意度	63.57	64.60
您对餐品营养均衡满意度	73.89	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	73.11	71.73
<b>饭菜质量满意度第 12 名/21</b>	<b>71.51</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	73.40	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.98	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	73.93	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	74.43	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	77.17	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	72.38	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.46	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 13 名/21</b>	<b>74.68</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	77.99	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	79.14	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	78.77	77.70
<b>服务质量满意度第 11 名/21</b>	<b>78.63</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	75.98	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	79.47	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	76.43	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	73.85	74.76
<b>辅助设备满意度第 13 名/21</b>	<b>76.43</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>75.31</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>75.56</b>	72.02
样本量	610	7826

### 13.2 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”、“餐品的种类及其更新周期满意度”和“食堂餐品口味满意度”的评价相对较低，分别为 63.57、65.00 和 69.18，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 40 条，价格贵、有虫、份量少、口味淡、菜品不更新、保温不好等需改进；就餐环境相关 16 条，主要为餐具不卫生，一点以后就没有供应、打包盒贵等；服务质量相关 4 条，主要为服务态度不好、买的少还要被服务人员说等；辅助设备相关 10 条，主要为实物与卡机上的图片完全不符、没有见到过微波炉等。因此，本中心建议，食堂定期更新餐品种类，提升餐品口味，推出创意菜，吸引师生前来就餐；其次，延长就餐时间，保证餐具卫生，提升就餐环境；同时，提升人员服务态度，优化辅助设备，保证实物与卡机图片一致，增设微波炉，为师生提供便利。

### 13.3 旦苑食堂一楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 118 条，主要有：

1. 菜品丰富些；
2. 供应时间希望可以延长；
3. 餐厅卫生要搞得更好；
4. 菜品的种类希望多一些；
5. 增加低油食品；
6. 个别员工态度须改善；
7. 可以注意菜品的更新和保温工作；

8. 增加饮水设备以及微波炉设备;
9. 想要多点的新鲜水果;
10. 就餐环境再改善一下。

### **13.4 旦苑食堂一楼值得赞扬的事件**

问卷中收到师生赞扬 114 条，主要有：

1. 阿姨都很热情，红烧肉很好吃，价格实惠;
2. 菜品比较丰富，工作人员比较尽心;
3. 菜品物美价廉;
4. 川湘菜好吃;
5. 打菜很快，在光华楼来这边吃比较方便;
6. 大众餐窗口的菜这学期比之前好吃了，如果能继续多更新菜品就更好啦，喜欢;
7. 大众餐分量很足，很好吃，打饭阿姨很亲切;
8. 大众餐价格很亲民;
9. 大众餐米饭给的挺多的;
10. 旦苑的纸巾挺多的;
11. 旦苑一楼的面挺好吃的;
12. 点心不错;
13. 服务态度好，饭菜量多;
14. 该餐厅环境卫生好，干净服务热情;
15. 盖浇饭还可以;
16. 糕点房很好;

- 17.还是很适合赶课间隙饱餐一顿的，食堂继续加油；
- 18.早餐饼的品种较多，非常好吃；
- 19.咖喱饭好吃且便宜；
- 20.面包、果茶、双皮奶 yyds；
- 21.食品安全放心，吃着安心；
- 22.西餐厅不错；
- 23.湘味窗口挺好；
- 24.新鲜度，分量不错；
- 25.有的打饭阿姨很热情很暖心，卤肉饭很好吃；
- 26.早餐供应时间很长，起的晚也有早餐吃；
- 27.自选菜很多味道很好。

## 张江清真餐厅满意度调研指标分析

### 14.1 张江清真餐厅满意度具体指标评价结果/第 14 名

张江清真餐厅收到有效样本数量为 87 份，受访者对张江清真餐厅总体满意度评价为 74.97，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 71.90。

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	张江清真餐厅	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	65.23	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	75.86	73.64
您对食堂餐品口味满意度	72.41	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	74.71	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	64.37	64.05
您对餐品保温的满意度	70.11	71.68
您对餐品创新满意度	66.67	64.60
您对餐品营养均衡满意度	76.44	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	71.55	71.73
<b>饭菜质量满意度第 13 名/21</b>	<b>70.82</b>	<b>69.97</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	70.69	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	70.69	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	74.43	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	75.57	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	77.59	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	67.82	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	78.16	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 15 名/21</b>	<b>73.56</b>	<b>73.57</b>
您对食堂员工服务态度满意度	79.89	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	78.16	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	77.01	77.70
<b>服务质量满意度第 13 名/21</b>	<b>78.35</b>	<b>77.87</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	78.45	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	81.32	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	73.85	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	75.00	74.76
<b>辅助设备满意度第 11 名/21</b>	<b>77.16</b>	<b>76.56</b>
<b>满意度</b>	<b>74.97</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>71.90</b>	<b>72.02</b>
样本量	87	7826



## 14.2 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“餐品的种类及其更新周期满意度”和“食堂的餐品价格满意度”的评价相对较低，分别为 64.37 和 65.23，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，价格贵、菜一直不变、种类少等需改进；供餐环境相关 10 条，主要为等待时间太长、有时候取餐很混乱等；服务质量相关 2 条，主要为反馈之后没有处理或处理不及时等；辅助设备相关 4 条，主要为没有微波炉、椅子太挤等。因此，本中心建议，食堂定期推出新菜品，丰富菜品种类，推出优惠套餐，提高师生来食堂就餐的意愿；其次，延长供餐时间，保证取餐秩序，维护供餐环境；同时，需要及时处理师生反馈，优化辅助设备，增设微波炉、座椅，为师生提供便利。

## 14.3 张江清真餐厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 20 条，主要有：

1. 周末菜样较少；
2. 没有微波炉加热；
3. 餐具的消毒不到位，有时候筷子都是潮的.；
4. 拉面师傅服务态度差，饭菜搞错，分量不足；
5. 需要更多卫生纸；
6. 牛肉面太难吃了，或者说清真的面都很难吃；
7. 每天中午饭后可以认真擦一下桌子；
8. 降低价格。

#### 14.4 张江清真餐厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 18 条，主要有：

1. 办事效率高；
2. 菜品味道好；
3. 窗口服务态度好；
4. 饭菜质量好；
5. 分量足；
6. 牛肉拉面很好吃；
7. 自选挺好吃。

## 旦苑食堂二楼满意度调研指标分析

### 15.1 旦苑食堂二楼满意度具体指标评价结果/第 15 名

旦苑食堂二楼收到有效样本数量为 322 份，受访者对旦苑食堂二楼总体满意度评价为 74.40，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 73.81。

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	旦苑食堂二楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	68.17	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	73.29	73.64
您对食堂餐品口味满意度	71.51	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	72.44	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	70.26	64.05
您对餐品保温的满意度	71.66	71.68
您对餐品创新满意度	69.88	64.60
您对餐品营养均衡满意度	74.77	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	73.29	71.73
<b>饭菜质量满意度第 11 名/21</b>	<b>71.70</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	73.37	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	71.35	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	73.45	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	74.15	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	75.54	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	70.34	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	76.48	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 16 名/21</b>	<b>73.52</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	76.86	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	78.03	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	76.86	77.70
<b>服务质量满意度第 15 名/21</b>	<b>77.25</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	74.92	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	78.18	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	75.16	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	72.20	74.76
<b>辅助设备满意度第 17 名/21</b>	<b>75.12</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>74.40</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>73.81</b>	72.02
样本量	322	7826

## 15.2 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“餐品创新满意度”的评价相对较低，分别为 68.17 和 69.88，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 24 条，自选菜太贵、油盐太多、更新周期长、无创新等需改进；供餐环境相关 15 条，主要为中午供应时间太短、打包盒贵、没有餐巾纸等；辅助设备相关 5 条，主要为盖浇饭完全是“照片”，只能依靠实物判断、座位前后间隔小。因此，本中心建议，食堂定期推出新菜品，丰富菜品种类、推出优惠套餐，提高师生来食堂就餐的意愿；其次，延长供应时间，主动提供打包盒和纸巾，为师生提供便利；同时，保证餐品实物与照片基本一致，调整座位间隔，使师生用餐更为舒适。

## 15.3 旦苑食堂二楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 76 条，主要有：

1. 菜品品种多加一点；
2. 价格高；
3. 高峰期，找不到座位；
4. 洗手间打扫不及时，冲水不好；
5. 一些肉质食物希望更保温一些；
6. 味道可以改进、太咸；
7. 提供餐巾纸；
8. 餐具卫生问题；

9. 非常烂的食堂！主要是环境脏乱差！桌面清理不及时！清洁人员过少！而且素质不高！

#### 15.4 旦苑食堂二楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 55 条，主要有：

1. 菜的味道都很好，每周会换菜单；
2. 旦二自选真的很不错，蛋黄鸡翅、锅包肉、糖醋排骨、土豆泥稳定发挥；
3. 饭菜还是蛮好吃的，这学期有在推出新菜品，都蛮好吃的；
4. 分量很足，服务人员友善；
5. 很多荤菜是好吃的，也有很多符合大学生口味的菜，比如铁板烧那里的蛋包饭之类的；
6. 环境比较好；
7. 鸡汤煨饭和麻辣香锅都好好吃；
8. 价格合理，分量合适；
9. 经常有鱼，太棒了；
10. 夸黄焖鸡窗口，好吃性价比高；
11. 牛肉面物美价廉；
12. 暖气很足；
13. 酸菜鱼米线好吃；
14. 挺好的，卫生不错，价格合适；
15. 我喜欢旦二的宝妈阿姨，她做的饭一直很好吃，而且也很漂亮，我觉得她的温柔、能干、亲切吸引了很多同学到旦二去吃饭；

- 16.新推出的番茄鱼不错;
- 17.一楼点心部不错;
- 18.拥挤度低;
- 19.早餐不错;
- 20.自选窗口有小炖盅的汤, 比较难得, 叶菜种类也比较多;
- 21.自选特色菜挺好吃的。

## 南区食堂一楼满意度调研指标分析

### 16.1 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 496 份，受访者对南区食堂一楼总体满意度评价为 73.99，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 71.15。

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	71.82	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	72.88	73.64
您对食堂餐品口味满意度	67.54	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	73.44	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	64.36	64.05
您对餐品保温的满意度	72.03	71.68
您对餐品创新满意度	64.92	64.60
您对餐品营养均衡满意度	72.73	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	73.03	71.73
<b>饭菜质量满意度第 14 名/21</b>	<b>70.31</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	73.08	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.84	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	74.45	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	73.94	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	74.75	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	74.09	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	76.16	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 14 名/21</b>	<b>74.33</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	74.45	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	77.47	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	75.55	77.70
<b>服务质量满意度第 18 名/21</b>	<b>75.82</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	74.55	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	78.63	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	74.29	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	74.55	74.76
<b>辅助设备满意度第 16 名/21</b>	<b>75.50</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>73.99</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>71.15</b>	72.02
样本量	496	7826

## 16.2 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“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 64.36 和 64.92，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，菜品更新慢、种类少、价格贵等需改进；供餐环境相关 13 条，主要为排队长、勺子太少等；服务质量相关 6 条，主要为态度不好、不耐烦等；辅助设备相关 6 条，主要为有多少钱的情况、没有看到微波炉等。因此，本中心建议，食堂可定期创新菜品，推出创意菜肴，满足师生不同的需求；其次，提高食堂环境卫生，增设打菜窗口，提供卫生餐具；同时，提高人员服务态度，增设微波炉，提升师生就餐体验。

## 16.3 南区食堂一楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 75 条，主要有：

1. 份量太小价格有点贵；
2. 菜品种类少、四年了，菜式没变过，吃腻了，希望晚餐午餐提供粥类和水饺；
3. 早餐种类越来越少，手抓饼机器上有显示但每次去都说没有了，而且有时早餐质量会有明显下降(比如油条吃起来就像是前一天没卖完的重新蒸过一样)，偶尔豆浆也会在没有提醒的情况下换成无糖的种类；
4. 可适当增加新的餐品，饭菜保温当改进；
5. 环境真的太差了；
6. 可以延长供餐时间。



## 16.4 南区食堂一楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 76 条，主要有：

1. 阿姨比较好；
2. 菜品挺多，经济营养；
3. 餐厅环境不错；
4. 餐厅价钱很亲民；
5. 葱油拌面，烧腊好吃；
6. 从很少出现拥挤的情况，食堂出餐效率高；
7. 打包盒可以加热；
8. 方便，座位宽松；
9. 分量多；
- 10.服务态度还挺好；
- 11.干净卫生，饭菜可口；
- 12.供应时间很长；
- 13.馄饨是所有食堂里最好吃的，面也是，建议推广到所有食堂；
- 14.离宿舍近；
- 15.面食真的很便宜，味道也还不错，哈哈哈；
- 16.生煎，锅贴，小馄饨超级好吃；
- 17.早餐种类丰富；
- 18.早饭还挺好的；
- 19.炸酱面便宜好吃；
- 20.装了个电视挺好。

## 北区食堂二楼满意度调研指标分析

### 17.1 北区食堂二楼满意度具体指标评价结果/第 17 名

北区食堂二楼收到有效样本数量为 601 份，受访者对北区食堂二楼总体满意度评价为 72.69，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 73.23。

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	67.76	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	72.50	73.64
您对食堂餐品口味满意度	71.42	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	70.26	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	66.51	64.05
您对餐品保温的满意度	69.05	71.68
您对餐品创新满意度	67.80	64.60
您对餐品营养均衡满意度	71.46	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	71.46	71.73
<b>饭菜质量满意度第 15 名/21</b>	<b>69.80</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	71.26	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	71.88	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	73.50	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	70.72	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	73.46	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	67.85	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	73.42	76.09
<b>就餐环境质量满意度第 18 名/21</b>	<b>71.73</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	74.17	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	76.00	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	75.04	77.70
<b>服务质量满意度第 19 名/21</b>	<b>75.07</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	73.96	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	76.33	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	72.05	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	74.29	74.76
<b>辅助设备满意度第 18 名/21</b>	<b>74.16</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>72.69</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>73.23</b>	72.02
样本量	601	7826

## 17.2 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“餐品的种类及其更新周期满意度”和“食堂的餐品价格满意度”的评价相对较低，分别为 66.51 和 67.76，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 31 条，价格贵、肉太少、几乎不更新餐品等需改进；供餐环境相关 16 条，主要为中午收摊有点早、勺子刷不干净、打包盒太贵等；服务质量相关 6 条，主要为服务态度不好、异常订单没有任何解决方案等；辅助设备相关 11 条，主要为没有微波炉、卡机经常不对应。因此，本中心建议，食堂定期更新菜品，推出优惠套餐，吸引师生前来用餐；其次，延长供餐时间，保证餐具卫生，主动提供打包盒，为师生提供便利；同时，及时解决异常订单，提高人员服务态度，在辅助设备方面，增设微波炉，保证卡机对应。

## 17.3 北区食堂二楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 103 条，主要有：

1. 希望菜品更丰富些，不要太咸；
2. 价格太高，自习人太多找不到位置；
3. 刷卡机对 card 不是很友好，经常刷不出；
4. 面点太咸了，蔬菜少；
5. 保温措施待加强；
6. 花样确实多，但价格确实比往年高了，每顿均价 15 以上；相比来说面食多，但硬菜少、肉类少，吃得贵但吃不饱；
7. 菜品普遍过于油腻，肉类的甜口和辣口过多，建议增加清淡类的肉类。

## 17.4 北区食堂二楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 81 条，主要有：

1. 菜品很丰富，物美价廉，辛苦师傅们；
2. 餐厅环境、食物非常好；
3. 二楼的饺子馄饨店进步很大，服务比以前好多了；
4. 二楼西蒸菜很好吃；
5. 二楼小炒窗口非常好；
6. 二楼自选比一楼自选菜品丰富，也会上新菜；
7. 分类比较清楚；
8. 服务态度好；
9. 干净卫生，好吃；
10. 环境不错，打扫的阿姨和叔叔们人很好；
11. 环境很好，舒适宜人，自习完就可以吃饭，相当便利；
12. 荠菜虾仁好吃；
13. 价格比一楼优惠；
14. 节庆的优惠活动还不错；
15. 排骨汤二楼自选的超级好喝；
16. 确食牛员工服务态度好；
17. 烧腊很好吃；
18. 特别香；
19. 喜欢北区二楼的早餐档口，种类超级多；
20. 椅子很舒服；

21. 营养丰富;

22. 营养自选餐好吃;

23. 紫薯沙好好吃;

24. 自习地方还不错, 晚班叔叔很 nice。

## 枫林食堂一楼满意度调研指标分析

### 18.1 枫林食堂一楼满意度具体指标评价结果/第 18 名

枫林食堂一楼收到有效样本数量为 456 份，受访者对枫林食堂一楼总体满意度评价为 72.10，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 65.84。

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	枫林食堂一楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	72.97	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	69.79	73.64
您对食堂餐品口味满意度	58.11	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	67.05	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	54.11	64.05
您对餐品保温的满意度	62.55	71.68
您对餐品创新满意度	54.22	64.60
您对餐品营养均衡满意度	66.12	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	66.34	71.73
<b>饭菜质量满意度第 18 名/21</b>	<b>63.47</b>	<b>69.97</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	69.68	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	72.31	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	73.08	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	71.05	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	74.56	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	72.26	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.99	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 17 名/21</b>	<b>72.71</b>	<b>73.57</b>
您对食堂员工服务态度满意度	75.44	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	77.14	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	75.27	77.70
<b>服务质量满意度第 17 名/21</b>	<b>75.95</b>	<b>77.87</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	74.45	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	77.41	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	76.92	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	76.26	74.76
<b>辅助设备满意度第 15 名/21</b>	<b>76.26</b>	<b>76.56</b>
<b>满意度</b>	<b>72.10</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>65.84</b>	<b>72.02</b>
样本量	456	7826

## 18.2 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 54.11 和 54.22，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 53 条，肉不新鲜、吃到过虫子、餐品感觉就那么几样，有些还很雷同等；供餐环境相关 19 条，主要为餐具卫生、供应时间太短、没有纸巾等；服务质量相关 7 条，主要为拖沓、不娴熟、允许同事插队等；辅助设备相关 10 条，主要为有图片和实物相差甚远的情况、没有微波炉等。因此，本中心建议，食堂可定期更新餐品，推出创意菜，保证菜的新鲜度与卫生；其次，延长供应时间，保证餐具卫生，主动提供纸巾；同时，提升服务质量，杜绝插队现象，在辅助设备方面，保证实物与图片基本一致，提供微波炉，为师生提供便利。

## 18.3 枫林食堂一楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 136 条，主要有：

1. 希望早餐的餐品可以清淡一点；
2. 菜品和种类、口感待提高；
3. 早餐虽然品类比较多，但价格略高；
4. 延长开放时间、保温做好、味道有待增强；
5. 增加更多的蔬菜；
6. 碗筷卫生太差；
7. 冬天坐着太冷；
8. 茄子烧不熟，咕啫肉烧不熟，藕片烧不熟，很难吃。

## 18.4 枫林食堂一楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 98 条，主要有：

- 1.5 号窗口的阿姨服务态度好，给菜很多，办事效率高；
2. 不仅便宜，肉也带了许多汁水，拌到饭里面很好吃；
3. 菜品多样化；
4. 餐厅环境不错，可以像北区食堂提高利用率，非用餐时间可以用做自习；
5. 打菜速度很快，食堂的叔叔阿姨辛苦了；
6. 打扫卫生的阿姨很好；
7. 干净卫生实惠；
8. 工作人员打饭回收餐具不错；
9. 很便宜，适合草根学生；
10. 红烧肉好吃；
11. 环境整洁明亮；
12. 价格很实惠，如果是因为价格限制住了菜品的创新之类的，可以接受一些餐品价格高于大部分餐品（前提是价格是合理的）；
13. 价格实惠，供应时间长；
14. 就餐环境很不错，夏天凉快冬天暖和；
15. 具备节日特色美食；
16. 排队少；
17. 刷卡机很方便；
18. 酸奶很好喝；
19. 小青菜很好吃；



20.有微波炉和餐巾纸，非常便利；

21.炸猪排好吃，5号窗口的阿姨服务态度非常好，任劳任怨，用餐高峰期她这边队伍是最长的（不是因为她动作慢，因为她动作快服务态度还好），希望领导给她加工资。

## 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 19 名

江湾食堂二楼收到有效样本数量为 416 份，受访者对江湾食堂二楼总体满意度评价为 70.66，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 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	江湾食堂二楼	学生餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	62.32	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	68.03	73.64
您对食堂餐品口味满意度	57.09	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	65.93	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	52.46	64.05
您对餐品保温的满意度	67.25	71.68
您对餐品创新满意度	53.73	64.60
您对餐品营养均衡满意度	66.35	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	66.35	71.73
<b>饭菜质量满意度第 19 名/21</b>	<b>62.17</b>	<b>69.97</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	68.33	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	67.19	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	71.15	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	68.87	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	72.60	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	67.55	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	73.56	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 19 名/21</b>	<b>69.89</b>	<b>73.57</b>
您对食堂员工服务态度满意度	76.56	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	76.92	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	75.96	77.70
<b>服务质量满意度第 16 名/21</b>	<b>76.48</b>	<b>77.87</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	75.30	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	77.64	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	74.82	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	68.63	74.76
<b>辅助设备满意度第 19 名/21</b>	<b>74.10</b>	<b>76.56</b>
<b>满意度</b>	<b>70.66</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>64.29</b>	<b>72.02</b>
样本量	416	7826

## 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 52.46 和 53.73，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，口味单一、油盐重、菜品千篇一律等需改进；供餐环境相关 18 条，主要为经常没纸、座位少、延长供餐时间等；服务质量相关 5 条，主要为没有在食堂看到可以收集意见反馈的地方、工作人员操作不规范；辅助设备相关 11 条，主要为找不到微波炉、椅子过宽，特别是二楼靠西侧白绿色椅子，不好搬还占地方等。因此，本中心建议，食堂可定期推出新菜品，丰富菜品种类，多出一些创意菜肴，满足师生不同的需求；其次，延长供餐时间，主动提供纸巾，提升供餐环境；同时，规范员工操作，提供意见反馈箱，在辅助设备方面，增设微波炉，调整座椅摆放，为师生提供便利。

## 19.3 江湾食堂二楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 141 条，主要有：

1. 桌子太少、桌子之间太挤；
2. 菜式更新速度比较慢，希望加快一些；
3. 价格有点贵；
4. 窗口菜品多一点，口味多元一点；
5. 浏阳蒸菜要少油少盐；
6. 全是需要改进的地方，麻辣香锅只得咸味，黄焖鸡全是鸡骨；
7. 卫生纸可以多放一些；

8. 连烧鸭饭，口水鸡的窗口都没有，很难成为江湾食堂 NO.1。

#### 19.4 江湾食堂二楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 56 条，主要有：

1. 阿姨给的分量都挺足的；
2. 菜品丰富，美味，工作人员热情；
3. 菜品新鲜；
4. 二楼自选小盘菜窗口的小炒肉味道很棒，杂粮一直都有，赞；
5. 饭菜比较热乎；
6. 方便、快捷；
7. 服务速度很快；
8. 服务态度好，清洁卫生也好，管理人员也热情，让我们有了回家的感觉；
9. 工作人员打包饭菜时的服务很贴心；
10. 供应时间还行；
11. 价格比较实惠；
12. 米粉很好吃；
13. 牛肉汤小笼包很好吃；
14. 食堂外观很大气；
15. 纸巾提供很充足；
16. 自选菜不错。

## 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 20 名

江湾食堂一楼（包含点心部）收到有效样本数量为 452 份，受访者对江湾食堂一楼（包含点心部）总体满意度评价为 64.02，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 54.79。

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	59.24	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	61.39	73.64
您对食堂餐品口味满意度	46.90	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	61.34	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	44.03	64.05
您对餐品保温的满意度	61.28	71.68
您对餐品创新满意度	43.36	64.60
您对餐品营养均衡满意度	57.96	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	59.07	71.73
<b>饭菜质量满意度第 20 名/21</b>	<b>54.95</b>	<b>69.97</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	60.73	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	58.24	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	64.38	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	61.84	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	67.04	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	58.90	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	67.64	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 20 名/21</b>	<b>62.68</b>	<b>73.57</b>
您对食堂员工服务态度满意度	69.47	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	70.69	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	69.08	77.70
<b>服务质量满意度第 20 名/21</b>	<b>69.75</b>	<b>77.87</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	67.81	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	71.90	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	70.30	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	64.71	74.76
<b>辅助设备满意度第 20 名/21</b>	<b>68.68</b>	<b>76.56</b>

测评指标	江湾食堂一楼（包含点心部）	学生餐厅整体
满意度	64.02	74.49
师生主观评分	54.79	72.02
样本量	452	7826

## 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“餐品创新满意度”、“餐品的种类及其更新周期满意度”和“食堂餐品口味满意度”的评价相对较低，分别为 43.36、44.03 和 46.90，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 101 条，菜品常年不更新，免费汤窗口也基本每天都一样、份量少、价格贵、口味单一等需改进；供餐环境相关 42 条，主要为早晚关门时间太早、排队长、餐具不卫生等；服务质量相关 19 条，主要为服务态度不好、意见反馈差，公众号留言还删差评，只给看好的评论等；辅助设备相关 20 条，主要为点卡机从来对不上，阿姨都是看着钱在那里凑数字、感觉并不熟练，甚至让我有多刷了的感觉、座椅离得太近，太挤等。因此，本中心建议，食堂定期更新菜品，推出创意菜肴，提升餐品口味，满足师生不同的需求；其次，延长供餐时间，增设打菜窗口，减少排队时长；同时，提升员工服务态度与工作熟练度，及时反馈师生意见，加强师生就餐满意度。

## 20.3 江湾食堂一楼（包含点心部）需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 182 条，主要有：

1. 可以在现在的基础上，稍微少点油、盐，尤其是少点盐，或许可以考虑增加一个轻饮食窗口
2. 增进排队机制、高峰期排队有点挤；
3. 多增加点菜品种类、增加菜品口味和多样性，照顾北方同学的口味；
4. 价格偏贵，菜里经常有虫；
5. 学生很多，排很长队，座位也不舒服；
6. 中午主食种类太少，建议供应馒头，饼；
7. 点心部！希望点心部改进；
8. 饮料太甜了，可以出一些鲜榨果汁之类的；
9. 增加无碘盐窗口；
10. 餐具餐盘换新并且每月推出新菜品。

#### **20.4 江湾食堂一楼（包含点心部）值得赞扬的事件**

问卷中收到师生赞扬 71 条，主要有：

1. 饼类窗口和粥类窗口不错；
2. 菜品好吃实惠，营养均衡，员工热情负责；
3. 打菜的阿姨叔叔们几乎都很利落；
4. 大众窗口点心挺好的，花样多；
5. 反馈菜品有问题的时候处理蛮及时的；
6. 干净卫生价格合理；
7. 工作人员很辛苦，收拾桌子很及时；
8. 烤肠不错；

9. 冒菜好好吃，大众餐也好好吃；
10. 奶茶好喝；
11. 食堂的卫生用纸特别好，有的窗口阿姨打菜特别多；
12. 食堂一楼最右边，靠近拿免费汤窗口很好，建议每日准备多一点菜品；
13. 听取意见，积极整改，卫生条件干净卫生；
14. 外观挺漂亮的；
15. 位置很多；
16. 写到意见簿里的意见很快能看到改进；
17. 一楼的其他菜品还是很好的，尤其是夜宵的烤鱼，希望能够再多多推出夜宵档口；
18. 一楼精美小炒味道不错；
19. 一楼旁边的烤红薯不错；
20. 玉米挺好；
21. 员工工作都比较认真，开始去的时候饭菜还挺热的；
22. 早餐的供应很足；
23. 早饭很不错，牛肉饼、茄子包真的很好吃，晚上偶尔有的烤鱼也不错，小厅麻辣烫麻辣拌不错；
24. 增设的面食窗口挺好的，不要骄傲，希望以后种类更多；
25. 炸大虾是真的好吃；
26. 整体价格良心，食材比较有营养；
27. 重大节庆日活动好，一楼小餐厅甜点和饮品味道非常棒。



## 张江食堂一楼满意度调研指标分析

### 21.1 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 286 份，受访者对张江食堂一楼总体满意度评价为 62.16，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 55.32。

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	57.69	70.22
您对食物的新鲜及卫生满意度	60.93	73.64
您对食堂餐品口味满意度	50.09	68.98
您对食堂的餐品份量满意度	56.99	72.42
您对餐品的种类及其更新周期满意度	45.80	64.05
您对餐品保温的满意度	56.91	71.68
您对餐品创新满意度	47.81	64.60
您对餐品营养均衡满意度	59.97	72.41
您对节庆活动餐品供应满意度	57.87	71.73
<b>饭菜质量满意度第 21 名/21</b>	<b>54.90</b>	69.97
您对食堂持续供应时间的满意度	60.49	72.51
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	64.07	72.67
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	62.59	74.71
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	64.42	73.60
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	66.17	76.11
您对食堂餐巾纸取用的满意度	46.59	69.28
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	65.38	76.09
<b>供餐环境质量满意度第 21 名/21</b>	<b>61.39</b>	73.57
您对食堂员工服务态度满意度	67.66	77.12
您对食堂员工操作规范满意度	68.36	78.78
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	63.55	77.70
<b>服务质量满意度第 21 名/21</b>	<b>66.52</b>	77.87
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	64.07	76.43
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	70.28	79.30
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	65.47	75.75
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	63.55	74.76
<b>辅助设备满意度第 21 名/21</b>	<b>65.84</b>	76.56
<b>满意度</b>	<b>62.16</b>	<b>74.49</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>55.32</b>	72.02
样本量	286	7826

## 21.2 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和供餐环境质量的满意度较低; 各项具体指标中, 受访者对饭菜质量中的“餐品的种类及其更新周期满意度”、“餐品创新满意度”和供餐环境质量中的“食堂餐巾纸取用的满意度”的评价相对较低, 分别为 45.80、47.81 和 46.59, 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 55 条, 主要为价格贵、吃出指甲、虫子、肉内不新鲜、餐品种类几乎无更新等; 供餐环境相关 34 条, 主要为每次都没有餐巾纸、打菜慢, 排队时间长、没有人管理维持秩序、窗口少等; 服务质量相关 14 条, 主要为态度凶、未提供意见簿等。因此, 本中心建议, 食堂定期推出新菜品, 丰富菜品种类, 丰富师生就餐选择; 其次, 保证饮食卫生、菜品新鲜, 定期对餐厅进行消杀; 同时, 维护餐厅就餐秩序, 减少排队时长, 主动提供餐巾纸, 提升员工服务态度。

## 21.3 张江食堂一楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 100 条, 主要有:

1. 种类太少;
2. 菜太难吃了、咸淡请把握好适中;
3. 多点餐巾纸、多点创新;
4. 打汤的地方经常没人, 老是喝不上汤;
5. 增加民族风味窗口;
6. 别的改不了就算了, 希望菜是热的, 咬的动的, 不要搞得跟天天吃剩菜一样;
7. 菜品品种及价格可以改进些, 面包房也是要多些, 再便宜些。

## 21.4 张江食堂一楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 51 条，主要有：

1. 阿姨人挺好；
2. 保温；
3. 炒饭、鱼粉好吃；
4. 打菜挺快的；
5. 大众窗口分量多，味道还可以；
6. 当场反映的餐品质量问题还是能得到比较快速的解决；
7. 服务挺好的，早餐基本主食除了馒头啊比较便宜，都在 2 元以上；
8. 干净卫生环境比较好，价格还可以；
9. 经理尽心尽职；
10. 口味不错，营养均衡；
11. 麻辣烫可以；
12. 麻辣香锅满足了我的蔬菜摄入；
13. 人少，特色菜品还是蛮好吃的；
14. 食堂很近很方便；
15. 汤还不错，请保持；
16. 卫生较好，服务态度不错；
17. 鱼粉窗口好吃，新开的汉堡和烤盘也不错。

## 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	旦苑面包房	83.70	1
特色餐厅	北区西餐厅	83.48	2
特色餐厅	南苑食堂二楼	82.78	3
特色餐厅	旦苑西餐厅	78.98	4
特色餐厅	江湾食堂三楼	78.83	5
特色餐厅	江湾光华餐厅	76.99	6
特色餐厅	枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	76.53	7
特色餐厅	南苑食堂三楼	76.17	8
特色餐厅	旦苑食堂三楼	74.10	9
特色餐厅	北区食堂二楼面包房	72.08	10
特色餐厅	张江面包房	70.22	11
特色餐厅	江湾移动餐车	61.89	12

## 旦苑面包房满意度调研指标分析

### 1.1 旦苑面包房满意度具体指标评价结果/第 1 名

旦苑面包房收到有效样本数量为 107 份, 受访者对旦苑面包房总体满意度评价为 83.70, 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 78.82。

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	旦苑面包房	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	73.36	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	84.81	76.52
您对食堂餐品口味满意度	85.05	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	81.78	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	81.54	71.18
您对餐品保温的满意度	82.94	76.44
您对餐品创新满意度	78.74	73.21
您对餐品营养均衡满意度	80.14	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	83.18	73.86
<b>饭菜质量满意度第 1 名/12</b>	<b>81.28</b>	<b>73.73</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	84.81	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	82.48	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	84.81	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	82.71	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	86.45	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	81.54	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	84.58	78.93
<b>供餐环境质量满意度第 1 名/12</b>	<b>83.91</b>	<b>77.13</b>
您对食堂员工服务态度满意度	82.24	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	85.51	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	85.51	79.81
<b>服务质量满意度第 3 名/12</b>	<b>84.42</b>	<b>79.71</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	85.98	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	88.32	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	82.94	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	83.41	79.16
<b>辅助设备满意度第 3 名/12</b>	<b>85.16</b>	<b>79.71</b>
<b>满意度</b>	<b>83.70</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>78.82</b>	<b>75.77</b>
样本量	107	2002

## 1.2 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”的评价相对较低，为 73.36，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、没有创新等需改进；送餐环境相关 4 条，主要为人多、没有餐巾纸等；服务质量相关 4 条，主要为态度不好；辅助设备相关 1 条，主要为桌椅布局太紧凑了。因此，本中心建议，面包房可定期推出优惠套餐，在价格方面丰富师生的选择；其次，维护送餐环境现场秩序，主动提供纸巾；同时，提升员工服务态度，调整桌椅布局，为师生提供便利。

## 1.3 旦苑面包房需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 16 条，主要有：

1. 多出新品，不要太甜；
2. 希望冬天可以提供饮品的保温柜，冬天很需要热饮；
3. 面包甜度较高，希望减少糖或提供减糖版面包、点心；
4. 双皮奶比其他地方的清，可以做浓一点；
5. 可以增加一些新鲜水果。

## 1.4 旦苑面包房值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 21 条，主要有：

1. 点心做的很好吃；
2. 氛围好；
3. 很不错，赶不上吃饭的时候买个面包很方便；
4. 宽敞明亮；
5. 面包很好吃，希望多多出新品；
6. 面包新鲜，味道不错；
7. 品种更新多，物美价廉；
8. 双皮奶还不错，面包品种多，价格实惠；
9. 一直很新鲜。

## 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 200 份, 受访者对北区西餐厅总体满意度评价为 83.48, 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 79.34。

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	68.88	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	81.75	76.52
您对食堂餐品口味满意度	82.75	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	81.50	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	76.38	71.18
您对餐品保温的满意度	84.13	76.44
您对餐品创新满意度	79.88	73.21
您对餐品营养均衡满意度	81.75	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	76.88	73.86
<b>饭菜质量满意度第 2 名/12</b>	<b>79.32</b>	<b>73.73</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	82.25	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	80.13	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	83.38	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	83.13	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	84.75	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	71.00	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	83.88	78.93
<b>供餐环境质量满意度第 3 名/12</b>	<b>81.21</b>	<b>77.13</b>
您对食堂员工服务态度满意度	87.75	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	87.25	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	86.50	79.81
<b>服务质量满意度第 1 名/12</b>	<b>87.17</b>	<b>79.71</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	87.25	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	88.00	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	82.75	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	86.88	79.16
<b>辅助设备满意度第 1 名/12</b>	<b>86.22</b>	<b>79.71</b>
<b>满意度</b>	<b>83.48</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>79.34</b>	<b>75.77</b>
样本量	200	2002



## 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”的评价相对较低，为 68.88，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 8 条，价格高、种类少、不新鲜等需改进；送餐环境相关 9 条，主要为找不到餐巾纸、碗筷收拾不干净等；服务质量相关 1 条，主要为态度强硬；辅助设备相关 4 条，主要为没有微波炉、座位太少等。因此，本中心建议，食堂定期推出特色菜、优惠菜，在价格以及品种方面满足师生的不同需求；其次，保证餐具卫生，主动提供餐巾纸，改善送餐环境；同时，提升员工服务态度，增设辅助设备，如微波炉、座位等，为师生提供便利。

## 2.3 北区西餐厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 36 条，主要有：

1. 希望这个轻食窗口快点开！可以吃上健康减脂餐；
2. 可以继续增加菜品研发；
3. 餐位紧张，希望增加一些座位；
4. 价格有点高；
5. 铁板烧档口各种价位的牛肉区别可以更清楚地标出；
6. 卫生纸多来点。

## 2.4 北区西餐厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 38 条，主要有：

1. 菜量很大；
2. 菜品丰富，希望冬天有寿喜烧；
3. 餐品味道好，环境温馨；
4. 东西很好吃，肉分量足；
5. 非常棒，喜欢日式拉面；
6. 工作人员十分热情，也很尽职，辛苦了；
7. 韩式烤鸡腿肉 yyds；
8. 烤黑鱼很好吃；
9. 烤鸡腿肉好吃；
10. 烤鸭不错；
11. 烤鱼 yyds，部队锅 yyds，；
12. 牛排煎的不错；
13. 泡菜牛排饭很好吃；
14. 泡菜五花肉汤很好喝，冬天暖暖的；
15. 味道很好，价格也比较公道；
16. 营业时间非常友好；
17. 有一天小哥给我的汤洒了，全都倒在他身上，可他的第一反应是我有没有事，很感动；
18. 座位好。

## 南苑食堂二楼满意度调研指标分析

### 3.1 南苑食堂二楼满意度具体指标评价结果/第 3 名

南苑食堂二楼收到有效样本数量为 259 份，受访者对南苑食堂二楼总体满意度评价为 82.78，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 80.31。

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	66.70	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	82.43	76.52
您对食堂餐品口味满意度	81.47	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	78.76	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	74.03	71.18
您对餐品保温的满意度	82.24	76.44
您对餐品创新满意度	76.16	73.21
您对餐品营养均衡满意度	81.66	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	78.38	73.86
<b>饭菜质量满意度第 3 名/12</b>	<b>77.98</b>	<b>73.73</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	83.01	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	76.83	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	82.92	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	81.95	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	84.94	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	79.25	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	82.92	78.93
<b>就餐环境质量满意度第 2 名/12</b>	<b>81.69</b>	<b>77.13</b>
您对食堂员工服务态度满意度	86.49	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	86.78	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	85.52	79.81
<b>服务质量满意度第 2 名/12</b>	<b>86.26</b>	<b>79.71</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	87.07	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	88.42	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	82.63	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	82.63	79.16
<b>辅助设备满意度第 2 名/12</b>	<b>85.18</b>	<b>79.71</b>
<b>满意度</b>	<b>82.78</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>80.31</b>	<b>75.77</b>
样本量	259	2002

### 3.2 南苑食堂二楼满意度分析

南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”的评价相对较低，为 66.70，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 15 条，自选菜太贵、保温不好、更新慢等需改进；供餐环境相关 11 条，主要为餐具不烘干、排队长等；辅助设备相关 2 条，主要为没有微波炉、座位少。因此，本中心建议，食堂定期推出特色菜、优惠菜，在价格以及品种方面满足师生的不同需求；其次，保证餐具卫生，维护现场排队秩序，优化供餐环境；同时，增设辅助设备，如微波炉、座位，为师生提供便利。

### 3.3 南苑食堂二楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 49 条，主要有：

1. 价格太贵，位置太少；
2. 菜太咸了，尤其是酸菜鱼；蔬菜种类太少，没有粤菜；
3. 青菜一定要洗干净哈~尤其是在虫多的季节；
4. 自选快餐菜品很久都没有更新，板烧厨房阿姨态度很差；
5. 点餐机要调整一下设置，临时卡也属于复旦下属教职工，为何临时卡不能打折！！以前的反馈意见用的白板被撤下来了，为何，希望补充上去；
6. 希望多加些菜品种类；
7. 分量略少、座位安排不太科学、找座困难、不方便走路；
8. 餐具要消毒烘干。

### 3.4 南苑食堂二楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 46 条，主要有：

1. 比北区食堂近太多了；
2. 菜品多，味道好，定期有创意；
3. 服务态度好，菜品分量足；
4. 干净卫生；
5. 还比较好吃，对校外住宿和家属友好；
6. 环境不错，餐饮服务也不错；
7. 价格实惠，味道好吃；
8. 经理不错，最近有免费的姜茶供应挺好的；
9. 麻辣烫不错，很快；
10. 南苑这学期新开了两个窗口，希望继续推陈出新；
11. 其实很多都很好吃，叔叔阿姨们都很有礼貌；
12. 香煎牛肉特别好吃，肠粉、酸菜鱼、虾很棒；
13. 性价比高；
14. 自助餐区辣的菜品，比如花菜土豆丝藕片，太好吃了太下饭了，完美；
15. 座位很舒服。

## 旦苑西餐厅满意度调研指标分析

### 4.1 旦苑西餐厅满意度具体指标评价结果/第 4 名

旦苑西餐厅收到有效样本数量为 189 份, 受访者对旦苑西餐厅总体满意度评价为 78.98, 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 79.72。

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	旦苑西餐厅	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	65.87	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	78.17	76.52
您对食堂餐品口味满意度	78.04	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	77.38	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	69.84	71.18
您对餐品保温的满意度	79.50	76.44
您对餐品创新满意度	74.21	73.21
您对餐品营养均衡满意度	76.32	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	73.81	73.86
<b>饭菜质量满意度第 5 名/12</b>	<b>74.79</b>	<b>73.73</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	80.56	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	74.21	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	80.03	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	78.70	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	79.37	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	72.75	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	80.29	78.93
<b>供餐环境质量满意度第 6 名/12</b>	<b>77.99</b>	<b>77.13</b>
您对食堂员工服务态度满意度	81.22	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	82.94	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	82.67	79.81
<b>服务质量满意度第 4 名/12</b>	<b>82.28</b>	<b>79.71</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	81.75	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	84.13	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	80.16	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	77.38	79.16
<b>辅助设备满意度第 5 名/12</b>	<b>80.85</b>	<b>79.71</b>
<b>满意度</b>	<b>78.98</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>79.72</b>	<b>75.77</b>
<b>样本量</b>	<b>189</b>	<b>2002</b>

## 4.2 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 65.87 和 69.84，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 6 条，价格贵、蔬菜太少、没更新等需改进；供餐环境相关 7 条，主要为小飞虫有点多、无餐巾纸等；服务质量相关 2 条，主要为态度不好、去年写过小黑板但是没改进；辅助设备相关 1 条，主要为桌子太少了。因此，本中心建议，食堂可定期更新菜品，推出优惠套餐，吸引师生前来就餐；其次，维护供餐环境卫生，定期消杀，主动提供餐巾纸；同时，提升员工服务态度，增加桌椅，为师生提供便利。

## 4.3 旦苑西餐厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 30 条，主要有：

1. 价格太贵、出餐慢，有时候人多，等待时间会比较长；
2. 希望多一点三明治、意面等西式简餐；
3. 桌椅有点少；
4. 增加种类，改善座位舒适度；
5. 各窗口间区分不太明确。之前到的时间较晚，我不确定还能不能点餐，却找不到人可以问，最后旁边窗口送餐品的工作人员回答了我的疑问，开始我站了那么久其他窗口的工作人员都是一副不想理我的样子，对该西餐厅的分工表示疑惑。

#### 4.4 旦苑西餐厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 25 条，主要有：

1. 出品速度可以，分量可以；
2. 环境干净卫生；
3. 年糕很好吃；
4. 日式窗口好好吃；
5. 提供的食物种类多样，等待时间较少，十分方便；
6. 味道还不错，价格也实惠；
7. 西餐厅菜品很好吃；
8. 辛拉面很好吃；
9. 员工都很热情。



## 江湾食堂三楼满意度调研指标分析

### 5.1 江湾食堂三楼满意度具体指标评价结果/第 5 名

江湾食堂三楼收到有效样本数量为 201 份，受访者对江湾食堂三楼总体满意度评价为 78.83，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 78.11。

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	70.65	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	76.87	76.52
您对食堂餐品口味满意度	77.24	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	74.50	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	71.27	71.18
您对餐品保温的满意度	79.85	76.44
您对餐品创新满意度	73.01	73.21
您对餐品营养均衡满意度	79.23	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	74.50	73.86
<b>饭菜质量满意度第 4 名/12</b>	<b>75.23</b>	<b>73.73</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	77.49	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	75.00	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	79.73	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	79.23	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	79.73	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	80.10	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	80.60	78.93
<b>就餐环境质量满意度第 4 名/12</b>	<b>78.84</b>	<b>77.13</b>
您对食堂员工服务态度满意度	78.98	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	80.97	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	80.22	79.81
<b>服务质量满意度第 5 名/12</b>	<b>80.06</b>	<b>79.71</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	81.09	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	82.09	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	80.72	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	80.85	79.16
<b>辅助设备满意度第 4 名/12</b>	<b>81.19</b>	<b>79.71</b>
<b>满意度</b>	<b>78.83</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>78.11</b>	<b>75.77</b>
样本量	201	2002

## 5.2 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”的评价相对较低，为 70.65，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，价格高、样式少、经常售罄等需改进；供餐环境相关 5 条，主要为上菜慢、等待时间长等；服务质量相关 2 条，主要为上菜慢、叫不来、基本无服务。因此，本中心建议，食堂定期提供优惠套餐，规范菜品价格；其次，提升上菜速度，减少师生的等待时长；同时，规范员工服务内容，为师生就餐提供便利。

## 5.3 江湾食堂三楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 24 条，主要有：

1. 上菜进度及上菜顺序可以进一步改进；
2. 希望服务能再热情紧凑一些；
3. 菜品控制能不能均衡一点，烤鱼每次吃口味都不一样。糯米藕这种凉菜能不能不要加热上菜！很多菜都是冻过的不新鲜，还卖的巨贵！还有很多菜下架了一直都没有了，能不能增加点菜单；
4. 加强创新；
5. 上菜速度和菜品稳定出品需要改进；
6. 座位多一些；
7. 免费饮料有时候漏气不太好喝。

## 5.4 江湾食堂三楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 35 条，主要有：

1. 包厢很赞；
2. 菜品好吃，性价比高；
3. 菜品种类丰富；
4. 服务态度好，物美价廉；
5. 该食堂就餐环境很棒，有疑问询问工作人员可以得到及时解答；
6. 干净卫生；
7. 红糖枣糕还不错；
8. 烤鱼不错；
9. 免费饮料很爽；
10. 烧烤还可以；
11. 鱿鱼和酒酿圆子挺好吃。

## 江湾光华餐厅满意度调研指标分析

### 6.1 江湾光华餐厅满意度具体指标评价结果/第 6 名

江湾光华餐厅到有效样本数量为 173 份，受访者对江湾光华餐厅总体满意度评价为 76.99，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 68.85。

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	江湾光华餐厅	特色餐厅整体
您对食堂的餐品价格满意度	52.60	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	73.55	76.52
您对食堂餐品口味满意度	71.68	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	69.22	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	66.33	71.18
您对餐品保温的满意度	75.58	76.44
您对餐品创新满意度	72.25	73.21
您对餐品营养均衡满意度	75.29	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	70.38	73.86
<b>饭菜质量满意度第 10 名/12</b>	69.65	73.73
您对食堂持续供应时间的满意度	74.86	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	79.34	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	79.05	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	73.70	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	80.64	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	79.48	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	81.21	78.93
<b>供餐环境质量满意度第 5 名/12</b>	78.32	77.13
您对食堂员工服务态度满意度	79.62	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	81.21	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	79.19	79.81
<b>服务质量满意度第 6 名/12</b>	80.01	79.71
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	78.47	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	81.21	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	79.91	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	80.35	79.16
<b>辅助设备满意度第 6 名/12</b>	79.99	79.71
<b>满意度</b>	<b>76.99</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	68.85	75.77
样本量	173	2002

## 6.2 江湾光华餐厅满意度分析

江湾光华餐厅的大类指标中，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“餐品的种类及其更新周期满意度”的评价相对较低，分别为 52.60 和 66.33，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 20 条，价格贵、份量少、选菜窗口菜品太少，更新也少等需改进；供餐环境相关 7 条，主要为打包盒贵、没有纸巾等；服务质量相关 1 条，主要为未在餐厅找到意见反馈渠道；辅助设备相关 4 条，主要为自选菜餐品与卡机不匹配、桌椅摆放较乱，部分区域有穿堂风等。因此，本中心建议，食堂可定期更新菜品，推出优惠套餐，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，改善供餐环境，主动提供打包盒和纸巾；同时，在餐厅设置意见反馈渠道，调整桌椅摆放，为师生提供便利。

## 6.3 江湾光华餐厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 56 条，主要有：

1. 种类可以多一点点；
2. 价格太贵，菜品太少，更新太慢；
3. 希望桌子摆放的距离再远一些，有的位置太挤了；
4. 菜太难吃；
5. 希望能多些汤；
6. 特价菜并无，与宣传不符；
7. 饭菜的卫生不容乐观，希望加强。

## 6.4 江湾光华餐厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 39 条，主要有：

1. 菜品比其他食堂精致；
2. 菜品很新鲜，口味也比较好；
3. 菜品味道非常满意，也很干净；
4. 餐厅的卫生挺好，服务人员态度很好；
5. 地理位置好；
6. 环境优美，用餐舒适；
7. 离宿舍近，很方便；
8. 麻辣烫很好吃；
9. 卖鱼粉窗口员工服务态度非常好且餐食味道可口；
10. 牛排等铁板窗口不错，酸菜鱼也不错，早点也独特；
11. 排风好，没有太大气味；
12. 素菜不错。

## 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

### 7.1 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 7 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 288 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 76.53，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 75.08。

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	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	63.72	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	75.17	76.52
您对食堂餐品口味满意度	74.83	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	69.88	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	70.57	71.18
您对餐品保温的满意度	70.75	76.44
您对餐品创新满意度	72.66	73.21
您对餐品营养均衡满意度	77.00	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	73.26	73.86
<b>饭菜质量满意度第 8 名/12</b>	71.98	73.73
您对食堂持续供应时间的满意度	71.88	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	75.00	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	76.56	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	75.09	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	77.95	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	75.78	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.78	78.93
<b>供餐环境质量满意度第 8 名/12</b>	75.72	77.13
您对食堂员工服务态度满意度	77.52	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	79.95	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	79.34	79.81
<b>服务质量满意度第 7 名/12</b>	78.94	79.71
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	78.56	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	79.69	81.34

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
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	78.99	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	80.64	79.16
<b>辅助设备满意度第 7 名/12</b>	<b>79.47</b>	<b>79.71</b>
<b>满意度</b>	<b>76.53</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>75.08</b>	<b>75.77</b>
样本量	288	2002

## 7.2 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“食堂的餐品份量满意度”的评价相对较低，分别为 63.72 和 69.88，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 15 条，价格贵、份量少、保温差等需改进；就餐环境相关 12 条，主要为排队人多、自助时间短、无餐巾纸等；服务质量相关 2 条，主要为态度不好、反应慢。因此，本中心建议，食堂可定期推出优惠套餐，给予师生价格上的优惠，吸引师生前来用餐；其次，是增加餐品分量，提供保温服务，整体提升餐品质量；同时，延长自助时间，维护现场排队秩序，提升员工服务态度，为师生提供便利。

## 7.3 枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 61 条，主要有：

1. 咖啡吧价格有点高，同时种类也少；
2. 水吧能不能出一点不含植脂末的奶茶，健康一点。煲仔饭出多一点种类，现在的种类一般般；
3. 自助机器感应金额需要精细一些；



4. 降低价格，菜品新鲜就好，也不奢求他好吃了，学校的菜至少要比外卖便宜吧，一荤一素就超过 20 元了；
5. 加强卫生，卫生健康第一位；
6. 营业时间适当延长。

#### **7.4 枫林食堂二楼（包含水吧、面包房、水果吧）值得赞扬的事件**

问卷中收到师生赞扬 44 条，主要有：

1. 菜品丰富，味道好；
2. 菜品很好，服务态度好；
3. 菜品种类多，好吃；
4. 饭菜很好吃，喜欢自己盛的自选，自由度高；
5. 环境好，卫生好；
6. 经济实惠，美味；
7. 人员热情；
8. 上新多；
9. 仪器先进，味道还不错；
10. 营养均衡；
11. 自助餐很好吃，最喜欢吃自助餐里的农家烧大鹅。

## 南苑食堂三楼满意度调研指标分析

### 8.1 南苑食堂三楼满意度具体指标评价结果/第 8 名

南苑食堂三楼收到有效样本数量为 54, 受访者对南苑食堂三楼总体满意度评价为 76.17,

处于满意至较满意区间, 排名校内特色餐厅类第 8 名, 师生主观评分为 73.87。

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	66.67	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	75.46	76.52
您对食堂餐品口味满意度	74.54	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	68.06	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	72.22	71.18
您对餐品保温的满意度	75.00	76.44
您对餐品创新满意度	72.22	73.21
您对餐品营养均衡满意度	75.00	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	72.22	73.86
<b>饭菜质量满意度第 6 名/12</b>	<b>72.38</b>	<b>73.73</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	75.46	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	76.85	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	75.46	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	74.07	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	77.78	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	76.39	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	76.39	78.93
<b>就餐环境质量满意度第 7 名/12</b>	<b>76.06</b>	<b>77.13</b>
您对食堂员工服务态度满意度	78.70	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	77.78	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	76.85	79.81
<b>服务质量满意度第 8 名/12</b>	<b>77.78</b>	<b>79.71</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	77.78	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	79.63	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	77.78	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	78.70	79.16
<b>辅助设备满意度第 8 名/12</b>	<b>78.47</b>	<b>79.71</b>
<b>满意度</b>	<b>76.17</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>73.87</b>	<b>75.77</b>
样本量	54	2002

## 8.2 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“食堂的餐品份量满意度”的评价相对较低, 分别为 66.67 和 68.06, 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 4 条, 量少价高需改进; 供餐环境相关 2 条, 主要为餐巾纸少、位置少; 辅助设备相关 2 条, 主要为无微波炉、卡机与餐品不对应。因此, 本中心建议, 食堂可定期推出优惠套餐, 给予师生价格上的优惠, 吸引师生前来用餐; 其次, 是增加餐品分量, 整体提升餐品质量; 同时, 主动提供纸巾, 增设微波炉、座位, 保证卡机与餐品对应, 为师生提供便利。

## 8.3 南苑食堂三楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 6 条, 主要有:

1. 人多位置少;
2. 提高口味, 性价比;
3. 适当调整食物分量, 比如米饭可以点中份;

## 8.4 南苑食堂三楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 5 条, 主要有:

1. 环境不错, 菜品很棒;
2. 环境很好, 分量很足;
3. 环境很好, 干净卫生。

## 旦苑食堂三楼满意度调研指标分析

### 9.1 旦苑食堂三楼满意度具体指标评价结果/第 9 名

旦苑食堂三楼收到有效样本数量为 154 份，受访者对旦苑食堂三楼总体满意度评价为 74.10，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 75.18。

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	65.58	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	72.89	76.52
您对食堂餐品口味满意度	72.89	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	71.10	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	73.05	71.18
您对餐品保温的满意度	72.24	76.44
您对餐品创新满意度	72.40	73.21
您对餐品营养均衡满意度	75.00	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	75.16	73.86
<b>饭菜质量满意度第 7 名/12</b>	<b>72.26</b>	<b>73.73</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	75.32	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	75.00	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	75.32	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	73.70	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	75.49	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	76.46	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	76.46	78.93
<b>供餐环境质量满意度第 9 名/12</b>	<b>75.39</b>	<b>77.13</b>
您对食堂员工服务态度满意度	73.86	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	76.62	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	73.86	79.81
<b>服务质量满意度第 9 名/12</b>	<b>74.78</b>	<b>79.71</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	72.40	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	74.51	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	75.16	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	73.70	79.16
<b>辅助设备满意度第 9 名/12</b>	<b>73.94</b>	<b>79.71</b>
<b>满意度</b>	<b>74.10</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>75.18</b>	<b>75.77</b>
样本量	154	2002

## 9.2 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”的评价相对较低，为 65.58，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，量太少，价格贵、种类太少等需改进；送餐环境相关 2 条，主要为打包盒太贵；服务质量相关 2 条，主要为服务态度差；辅助设备相关 2 条，主要为阿姨经常打错价格，且本人吃不了羊肉非让我就这样算了、桌椅旧。因此，本中心建议，食堂可定期更新菜品，推出优惠套餐，给予师生价格上的优惠，吸引师生前来用餐；其次，提升员工服务态度与工作技能，保证收费准确性，主动提供打包盒；同时，在辅助设备方面，更新桌椅，为师生提供便利。

## 9.3 旦苑食堂三楼需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 26 条，主要有：

1. 希望能日常提供杂粮饭；
2. 菜品应该改一下，多一点创新不要老是放一些淀粉不好看；
3. 打菜员工较少，有时较慢；
4. 阿姨抖勺；
5. 对于不吃辣的人不太友好，有些菜品特别是豆制品偏咸；
6. 羊肉面羊肉实在太少！非常不合理；
7. 上菜速度待提高。

## 9.4 旦苑食堂三楼值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 20 条，主要有：

1. 北区的员工真的很好，温柔还很礼貌，香菜可以随便加，太好了；
2. 菜品很丰富，味道很好；
3. 餐厅环境较整洁；
4. 对菜品口水鸡特别满意；
5. 服务可以，态度好；
6. 好吃不贵；
7. 环境干净整洁；
8. 有烤红薯，冰糖葫芦；
9. 员工很热情。

## 北区食堂二楼面包房满意度调研指标分析

### 10.1 北区食堂二楼面包房满意度具体指标评价结果/第 10 名

北区食堂二楼面包房收到有效样本数量为 300 份，受访者对北区食堂二楼面包房总体满意度评价为 72.08，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 73.45。

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	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	67.83	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	70.92	76.52
您对食堂餐品口味满意度	71.08	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	71.25	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	69.42	71.18
您对餐品保温的满意度	70.58	76.44
您对餐品创新满意度	70.58	73.21
您对餐品营养均衡满意度	71.08	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	71.50	73.86
<b>饭菜质量满意度第 9 名/12</b>	<b>70.47</b>	<b>73.73</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	70.75	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	72.00	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	72.83	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	70.17	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	70.67	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	71.92	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	72.92	78.93
<b>供餐环境质量满意度第 11 名/12</b>	<b>71.61</b>	<b>77.13</b>
您对食堂员工服务态度满意度	71.42	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	73.50	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	74.50	79.81
<b>服务质量满意度第 10 名/12</b>	<b>73.14</b>	<b>79.71</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	71.25	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	74.67	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	73.25	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	73.17	79.16
<b>辅助设备满意度第 11 名/12</b>	<b>73.08</b>	<b>79.71</b>
<b>满意度</b>	<b>72.08</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>73.45</b>	<b>75.77</b>
样本量	300	2002

## 10.2 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 67.83 和 69.42, 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, 价格贵、保温不好、面包的馅料和重量太少等需改进; 供餐环境相关 2 条, 主要为打包盒贵、餐具没刷干净; 辅助设备相关 1 条, 主要为基本上都只是按照价格在点, 并没有对应餐品。因此, 本中心建议, 面包房可定期更新菜品, 推出优惠套餐, 给予师生价格上的优惠, 吸引师生前来用餐; 其次, 提供保温服务, 增加面包馅料和重量, 整体提升餐品质量; 同时, 保证餐具卫生, 主动提供打包盒, 改善供餐环境。

## 10.3 北区食堂二楼面包房需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 33 条, 主要有:

1. 感觉面包基本都是甜的, 如果多一些品种会更好;
2. 希望能打印一些凭条, 取餐时找不到自己的菜品;
3. 太贵了, 希望可以便宜一点;
4. 请提供餐巾纸;
5. 明确区分自习区和就餐区, 也杜绝霸位行为;
6. 食物品质有待提高。



## 10.4 北区食堂二楼面包房值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 31 条，主要有：

1. 餐厅服务环境好，服务质量好；
2. 糕点口味确实很不错；
3. 好吃不贵；
4. 好喜欢布丁；
5. 面包都很好吃；
6. 面包房很香，学习超级有动力；
7. 那个复旦中秋限定月饼真的 yyds；
8. 食物种类多，清洁方面不错；
9. 与时俱进，品类时髦。

## 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 19 份, 受访者对张江面包房总体满意度评价为 70.22, 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 74.85。

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	64.47	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	72.37	76.52
您对食堂餐品口味满意度	60.53	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	65.79	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	65.79	71.18
您对餐品保温的满意度	68.42	76.44
您对餐品创新满意度	63.16	73.21
您对餐品营养均衡满意度	71.05	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	67.11	73.86
<b>饭菜质量满意度第 11 名/12</b>	66.52	73.73
您对食堂持续供应时间的满意度	65.79	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	75.00	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	72.37	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	73.68	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	73.68	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	68.42	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	73.68	78.93
<b>供餐环境质量满意度第 10 名/12</b>	71.80	77.13
您对食堂员工服务态度满意度	69.74	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	67.11	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	69.74	79.81
<b>服务质量满意度第 11 名/12</b>	68.86	79.71
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	72.37	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	75.00	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	72.37	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	75.00	79.16
<b>辅助设备满意度第 10 名/12</b>	73.68	79.71
<b>满意度</b>	<b>70.22</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	74.85	75.77
样本量	19	2002

## 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 60.53 和 63.16，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 1 条，主要为那个麦芬可以多做点。因此，本中心建议，面包房可定期更新菜品，推出创意菜，提升餐品口味，给师生更多的选择；同时，可增加麦芬的供应量，满足师生需求。

## 11.3 张江面包房需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 3 条，主要为：

1. 工作人员比学生还牛是什么意思？？整天一副牛逼哄哄的样子，什么都不听，双皮奶越做越少，现在只有半杯，其他零食饮料是外面市场价的两倍不止，这就是学校的点心房？？
2. 座位多一点；
3. 需要降价。

## 11.4 张江面包房值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 4 条，主要有：

1. 菜品好；
2. 干净整洁；
3. 营养美味。

## 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 58 份，受访者对江湾移动餐车总体满意度评价为 61.89，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 56.32。

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	62.07	65.87
您对食物的新鲜及卫生满意度	66.81	76.52
您对食堂餐品口味满意度	62.50	76.09
您对食堂的餐品份量满意度	61.21	73.90
您对餐品的种类及其更新周期满意度	47.84	71.18
您对餐品保温的满意度	66.38	76.44
您对餐品创新满意度	50.00	73.21
您对餐品营养均衡满意度	54.74	76.46
您对节庆活动餐品供应满意度	50.00	73.86
<b>饭菜质量满意度第 12 名/12</b>	<b>57.95</b>	<b>73.73</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	62.93	76.56
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	53.02	75.41
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	65.95	78.33
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	62.07	76.56
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	66.38	78.87
您对食堂餐巾纸取用的满意度	51.72	75.25
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	64.22	78.93
<b>供餐环境质量满意度第 12 名/12</b>	<b>60.90</b>	<b>77.13</b>
您对食堂员工服务态度满意度	59.05	78.86
您对食堂员工操作规范满意度	62.93	80.46
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	63.36	79.81
<b>服务质量满意度第 12 名/12</b>	<b>61.78</b>	<b>79.71</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	68.10	79.52
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	67.24	81.34
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	66.81	78.81
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	65.52	79.16
<b>辅助设备满意度第 12 名/12</b>	<b>66.92</b>	<b>79.71</b>
<b>满意度</b>	<b>61.89</b>	<b>77.57</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>56.32</b>	<b>75.77</b>
样本量	58	2002

## 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“餐品的种类及其更新周期满意度”、“餐品创新满意度”和“节庆活动餐品供应满意度”的评价相对较低，分别为 47.84、50.00 和 50.00，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 20 条，价格贵、份量、种类少、更新慢、东西不新鲜等需改进；供餐环境相关 9 条，主要为排队久、秩序差、没有纸巾等；服务质量相关 10 条，主要为态度差、强买强卖等、辅助设备相关 5 条，主要为有个机器坏了，手机刷不了、没有微波炉等。因此，本中心建议，餐车可定期更新餐品，推出创意菜和节庆活动餐品，吸引师生前来用餐；其次，维护现场排队秩序，主动提供纸巾，改善供餐环境；同时，提升员工服务态度，不得强买强卖，提供辅助设备，如刷卡机、微波炉等，为师生提供便利。

## 12.3 江湾移动餐车需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 29 条，主要有：

1. 希望多一些种类，再改善一下味道，现在优点只有方便，确实不太好吃；
2. 量太少，适量增加点；
3. 肠粉都是非常适合实验党的简餐快餐，奈何餐车员工素质、能力极差，大多学生或因腼腆或因匆忙往往不与员工计较，但不应成为员工奸滑、无礼行为的倚仗；
4. 希望手抓饼免费提供生菜；
5. 餐车小馄饨处阿姨不认字，所以在人多的时候很乱，小馄饨摊位出餐速度很慢。

## 12.4 江湾移动餐车值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 22 条，主要有：

1. 炒饭大叔手脚麻利，棒棒哒；
2. 炒河粉好吃；
3. 炒面，拌饭和馄饨窗口还不错；
4. 非常方便，下雨天经常来；
5. 分量足，位置优；
6. 工作人员辛苦了，餐车送餐需求很大；
7. 煎饼、手抓饼好吃；
8. 距离学院楼真的很近，买东西很方便；
9. 时间段长，就餐时间灵活；
10. 手抓饼是理想的快餐，非常适合繁忙的实验空隙作为快餐填饱肚子；
11. 它的存在挺方便的，有时候工作忙起来凑活一口也有地方去。

### 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 咖啡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	交叉二号楼抹雲咖啡	90.20	1
咖啡厅	创新创业学院抹雲咖啡厅	89.84	2
咖啡厅	二号书院楼 B1 楼漫咖啡	87.89	3
咖啡厅	文科图书馆 ThePress 咖啡厅	86.24	4
咖啡厅	亚青中心抹雲咖啡厅	80.04	5
咖啡厅	物理楼抹雲咖啡厅	79.89	6
咖啡厅	光华楼星空咖吧	75.42	7
咖啡厅	北区食堂二楼水吧	74.16	8
咖啡厅	南区食堂二楼水吧	72.14	9
咖啡厅	二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	70.33	10
咖啡厅	图书馆 B1 漫咖啡厅	58.42	11

## 交叉二号楼抹雲咖啡满意度调研指标分析

### 1.1 交叉二号楼抹雲咖啡满意度具体指标评价结果/第 1 名

交叉二号楼抹雲咖啡收到有效样本数量为 7 份，受访者对交叉二号楼抹雲咖啡总体满意度评价为 90.20，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 84.13。

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	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	71.43	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	89.29	74.14
您对食堂餐品口味满意度	89.29	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	89.29	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	89.29	71.01
您对餐品保温的满意度	89.29	73.37
您对餐品创新满意度	89.29	72.37
您对餐品营养均衡满意度	89.29	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	92.86	72.87
<b>饭菜质量满意度第 1 名/11</b>	<b>87.70</b>	<b>72.41</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	85.71	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	89.29	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	89.29	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	85.71	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	89.29	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	89.29	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	89.29	74.64
<b>供餐环境质量满意度第 1 名/11</b>	<b>88.27</b>	<b>74.21</b>
您对食堂员工服务态度满意度	92.86	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	92.86	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	92.86	76.22
<b>服务质量满意度第 2 名/11</b>	<b>92.86</b>	<b>76.13</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	92.86	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	92.86	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	89.29	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	92.86	76.90
<b>辅助设备满意度第 2 名/11</b>	<b>91.96</b>	<b>75.71</b>
<b>满意度</b>	<b>90.20</b>	<b>74.62</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>84.13</b>	<b>77.19</b>
样本量	7	552



## 1.2 交叉二号楼抹雲咖啡满意度分析

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”的评价相对较低, 为 71.43, 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 1 条, 价格高。因此, 本中心建议, 学校咖啡厅可定期推出优惠套餐, 或根据学生实际消费情况, 适当调整价格。

## 1.3 交叉二号楼抹雲咖啡需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 1 条, 主要为:

1. 价格有点高。

## 1.4 交叉二号楼抹雲咖啡值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 2 条, 主要有:

1. 味道纯真, 能送上门, 周末也有;
2. 小姐姐人特别好, 抹云的香草羊角是我的最爱。

## 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 9 份，受访者对创新创业学院抹雲咖啡厅总体满意度评价为 89.84，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 88.89。

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	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	86.11	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	94.44	74.14
您对食堂餐品口味满意度	91.67	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	86.11	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	94.44	71.01
您对餐品保温的满意度	77.78	73.37
您对餐品创新满意度	75.00	72.37
您对餐品营养均衡满意度	80.56	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	91.67	72.87
<b>饭菜质量满意度第 2 名/11</b>	<b>86.42</b>	<b>72.41</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	86.11	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	91.67	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	91.67	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	91.67	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	91.67	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	80.56	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	77.78	74.64
<b>供餐环境质量满意度第 2 名/11</b>	<b>87.30</b>	<b>74.21</b>
您对食堂员工服务态度满意度	91.67	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	91.67	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	94.44	76.22
<b>服务质量满意度第 3 名/11</b>	<b>92.59</b>	<b>76.13</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	91.67	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	94.44	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	91.67	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	94.44	76.90
<b>辅助设备满意度第 1 名/11</b>	<b>93.06</b>	<b>75.71</b>
<b>满意度</b>	<b>89.84</b>	<b>74.62</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>88.89</b>	<b>77.19</b>
样本量	9	552

## 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“餐品创新满意度”的评价相对较低, 为 75.00, 本次测评未采集到创新创业学院抹雲咖啡厅的相关意见建议, 因此本中心建议, 在餐品创新方面, 可以效仿同类咖啡厅, 丰富餐品种类, 定期推出新产品供师生选择。

## 2.3 创新创业学院抹雲咖啡厅需要改进的地方

该咖啡厅本次测评未采集到相关改进建议。

## 2.4 创新创业学院抹雲咖啡厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 3 条, 主要有:

1. 咖啡很好喝;
2. 口味好;
3. 卫生好。

## 二号书院楼 B1 楼漫咖啡满意度调研指标分析

### 3.1 二号书院楼 B1 楼漫咖啡满意度具体指标评价结果/第 3 名

二号书院楼 B1 楼漫咖啡收到有效样本数量为 22 份，受访者对二号书院楼 B1 楼漫咖啡总体满意度评价为 87.89，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 89.90。

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	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	84.09	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	93.18	74.14
您对食堂餐品口味满意度	79.55	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	80.68	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	81.82	71.01
您对餐品保温的满意度	85.23	73.37
您对餐品创新满意度	89.77	72.37
您对餐品营养均衡满意度	84.09	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	75.00	72.87
<b>饭菜质量满意度第 3 名/11</b>	83.71	72.41
您对食堂持续供应时间的满意度	82.95	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	80.68	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	89.77	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	87.50	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	89.77	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	84.09	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	87.50	74.64
<b>供餐环境质量满意度第 3 名/11</b>	86.04	74.21
您对食堂员工服务态度满意度	93.18	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	94.32	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	92.05	76.22
<b>服务质量满意度第 1 名/11</b>	93.18	76.13
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	88.64	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	87.50	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	88.64	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	89.77	76.90
<b>辅助设备满意度第 4 名/11</b>	88.64	75.71
<b>满意度</b>	<b>87.89</b>	<b>74.62</b>
<b>师生主观评分</b>	89.90	77.19
样本量	22	552

### 3.2 二号书院楼 B1 楼漫咖啡满意度分析

二号书院楼 B1 楼漫咖啡的大类指标中,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“节庆活动餐品供应满意度”的评价相对较低,为 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 2 条,更新很少、无节庆活动供应等需改进;供餐环境相关 2 条,主要为渔粉太慢了、餐巾纸很少,取餐巾纸的地方较为分散等。因此,本中心建议,学校咖啡厅可定期更新菜品,推出节庆活动餐品,扩大师生的选择范围;同时,加快上菜速度,减少师生等候时间,主动提供纸巾,为师生提供便利。

### 3.3 二号书院楼 B1 楼漫咖啡需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 4 条,主要有:

1. 希望可以开晚一点;
2. 希望多开几家,多上新品,很喜欢她家的手冲和甜香美式;
3. 希望可以多一些插头;
4. 希望可以多搞点活动。

### 3.4 二号书院楼 B1 楼漫咖啡值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 6 条,主要有:

1. 创意新品很好看,味道也很不错;
2. 服务比较好,咖啡很好喝,活动优惠力度很大,很喜欢的一家咖啡厅;
3. 服务态度好,咖啡性价比高;
4. 干净卫生;
5. 环境舒适,服务态度好。

## 文科图书馆 ThePress 咖啡厅满意度调研指标分析

### 4.1 文科图书馆 ThePress 咖啡厅满意度具体指标评价结果/第 4 名

文科图书馆 ThePress 咖啡厅收到有效样本数量为 18 份，受访者对文科图书馆

ThePress 咖啡厅总体满意度评价为 86.24，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 88.27。

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	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	73.61	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	83.33	74.14
您对食堂餐品口味满意度	77.78	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	76.39	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	76.39	71.01
您对餐品保温的满意度	90.28	73.37
您对餐品创新满意度	80.56	72.37
您对餐品营养均衡满意度	81.94	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	83.33	72.87
<b>饭菜质量满意度第 4 名/11</b>	<b>80.40</b>	<b>72.41</b>
您对食堂持续供应时间的满意度	81.94	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	86.11	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	83.33	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	86.11	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	88.89	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	84.72	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	87.50	74.64
<b>供餐环境质量满意度第 4 名/11</b>	<b>85.52</b>	<b>74.21</b>
您对食堂员工服务态度满意度	87.50	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	87.50	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	90.28	76.22
<b>服务质量满意度第 4 名/11</b>	<b>88.43</b>	<b>76.13</b>
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	88.89	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	91.67	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	90.28	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	91.67	76.90
<b>辅助设备满意度第 3 名/11</b>	<b>90.63</b>	<b>75.71</b>
<b>满意度</b>	<b>86.24</b>	<b>74.62</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>88.27</b>	<b>77.19</b>
样本量	18	552

## 4.2 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”的评价相对较低, 为 73.61, 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 1 条, 主要为很多东西都可以有 sidedish, 加上会好一点, 要不然以学生来讲性价比低。因此, 本中心建议, 学校咖啡厅可定期推出优惠套餐, 在定价时充分考虑到学生的消费能力, 提升整体性价比。

## 4.3 文科图书馆 ThePress 咖啡厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 5 条, 主要有:

1. 没有无限网;
2. 希望插座增多;
3. 没有卫生间;
4. 时常出现座位餐桌不足情况, 空间可以考虑进一步优化;
5. 咖啡口味真的有点一般。

## 4.4 文科图书馆 ThePress 咖啡厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 6 条, 主要有:

1. 地理位置真的很好, 环境也很好;
2. 冬天暖气温度适宜;
3. 服务员很热心。

## 亚青中心抹雲咖啡厅满意度调研指标分析

### 5.1 亚青中心抹雲咖啡厅满意度具体指标评价结果/第 5 名

亚青中心抹雲咖啡厅收到有效样本数量为 17 份，受访者对亚青中心抹雲咖啡厅总体满意度评价为 80.04，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 84.97。

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	75.00	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	82.35	74.14
您对食堂餐品口味满意度	80.88	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	77.94	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	77.94	71.01
您对餐品保温的满意度	80.88	73.37
您对餐品创新满意度	79.41	72.37
您对餐品营养均衡满意度	79.41	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	70.59	72.87
<b>饭菜质量满意度第 5 名/11</b>	78.27	72.41
您对食堂持续供应时间的满意度	72.06	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	80.88	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	76.47	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	82.35	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	82.35	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	79.41	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	82.35	74.64
<b>供餐环境质量满意度第 6 名/11</b>	79.41	74.21
您对食堂员工服务态度满意度	82.35	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	82.35	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	82.35	76.22
<b>服务质量满意度第 5 名/11</b>	82.35	76.13
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	79.41	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	82.35	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	76.47	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	82.35	76.90
<b>辅助设备满意度第 6 名/11</b>	80.15	75.71
<b>满意度</b>	<b>80.04</b>	<b>74.62</b>
<b>师生主观评分</b>	84.97	77.19
样本量	17	552



## 5.2 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和供餐环境质量的满意度较低; 各项具体指标中, 受访者对饭菜质量中的“节庆活动餐品供应满意度”和供餐环境质量中的“食堂持续供应时间的满意度”的评价相对较低, 分别为 70.59 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 1 条, 主要为多点轻食选项; 供餐环境相关 1 条, 主要为希望能加长营业时间, 周一也能开门。因此, 本中心建议, 学校咖啡厅可推出节庆活动餐品, 增加轻食选项, 满足师生不同需求; 同时, 延长营业时间, 为师生就餐带来更多便利。

## 5.3 亚青中心抹雲咖啡厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 2 条, 主要有:

1. 希望能加长营业时间, 周一也能开门;
2. 多点轻食选项。

## 5.4 亚青中心抹雲咖啡厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 1 条, 主要有:

1. 味道不错。

## 物理楼抹雲咖啡厅满意度调研指标分析

### 6.1 物理楼抹雲咖啡厅满意度具体指标评价结果/第 6 名

物理楼抹雲咖啡厅收到有效样本数量为 20 份, 受访者对物理楼抹雲咖啡厅总体满意度评价为 79.89, 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 76.11。

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	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	75.00	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	82.50	74.14
您对食堂餐品口味满意度	75.00	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	75.00	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	75.00	71.01
您对餐品保温的满意度	81.25	73.37
您对餐品创新满意度	76.25	72.37
您对餐品营养均衡满意度	75.00	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	78.75	72.87
<b>饭菜质量满意度第 6 名/11</b>	77.08	72.41
您对食堂持续供应时间的满意度	76.25	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	82.50	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	77.50	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	82.50	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	77.50	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	85.00	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	80.00	74.64
<b>就餐环境质量满意度第 5 名/11</b>	80.18	74.21
您对食堂员工服务态度满意度	78.75	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	85.00	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	81.25	76.22
<b>服务质量满意度第 6 名/11</b>	81.67	76.13
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	80.00	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	86.25	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	80.00	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	76.25	76.90
<b>辅助设备满意度第 51 名/11</b>	80.63	75.71
<b>满意度</b>	<b>79.89</b>	<b>74.62</b>
<b>师生主观评分</b>	76.11	77.19
样本量	20	552

## 6.2 物理楼抹雲咖啡厅满意度分析

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“食堂的餐品价格满意度”、“食堂餐品口味满意度”、“食堂的餐品份量满意度”、“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，均为 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 1 条，主要为咖啡很糟糕，淡如水。因此，本中心建议，学校咖啡厅可定期更新餐品，加强餐品口味，提升整体餐饮质量。同时，考虑到学生的实际消费能力，制定合适的餐品价格，提高性价比。

## 6.3 物理楼抹雲咖啡厅需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 1 条，主要有：

1. 价格太高了。

## 6.4 物理楼抹雲咖啡厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 1 条，主要有：

1. 个人比较喜欢，干净舒适。

## 光华楼星空咖吧满意度调研指标分析

### 7.1 光华楼星空咖吧满意度具体指标评价结果/第 7 名

光华楼星空咖吧收到有效样本数量为 31 份，受访者对光华楼星空咖吧总体满意度评价为 75.42，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 70.61。

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	61.29	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	75.81	74.14
您对食堂餐品口味满意度	74.19	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	78.23	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	77.42	71.01
您对餐品保温的满意度	70.16	73.37
您对餐品创新满意度	75.81	72.37
您对餐品营养均衡满意度	74.19	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	73.39	72.87
<b>饭菜质量满意度第 7 名/11</b>	73.39	72.41
您对食堂持续供应时间的满意度	72.58	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	76.61	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	81.45	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	80.65	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	79.84	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	75.81	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.81	74.64
<b>供餐环境质量满意度第 7 名/11</b>	77.53	74.21
您对食堂员工服务态度满意度	76.61	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	75.00	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	72.58	76.22
<b>服务质量满意度第 8 名/11</b>	74.73	76.13
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	76.61	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	80.65	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	71.77	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	75.00	76.90
<b>辅助设备满意度第 7 名/11</b>	76.01	75.71
<b>满意度</b>	<b>75.42</b>	<b>74.62</b>
<b>师生主观评分</b>	70.61	77.19
样本量	31	552

## 7.2 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“餐品保温的满意度”的评价相对较低, 分别为 61.29 和 70.16, 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, 主要为价格贵、咖啡从来都不热; 供餐环境相关 1 条, 主要为明明以前到九点半的; 服务质量相关 3 条, 主要为有时候着急开视频会议, 刚坐下阿姨就拿着菜单过来催点单, 一点眼力劲都没有、就算是星巴克 costa 也不会这么急着赚钱吧, 体验太差了等。因此, 本中心建议, 学校咖啡厅应结合学生的实际消费水平, 制定餐品价格, 提高性价比; 其次, 需要注意餐品质量, 提供保温服务, 保证师生能享用热饮; 同时, 提高员工服务水平与服务态度, 给师生带来便利。

## 7.3 光华楼星空咖吧需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 4 条, 主要有:

1. 我觉得作为校内餐厅, 饮料的定价有点贵了;
2. 开放时间长一点;
3. 希望以后不要催点单! 咖啡豆子和技术起码做到基本水平吧, 尤其是抹茶拿铁希望能充分溶解, 热咖啡希望能说得上是热;
4. 性价比高的食物不多。

## 7.4 光华楼星空咖吧值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 5 条，主要有：

1. 餐品不错；
2. 环境真的很不错；
3. 占了个好位置，在教学楼内比较方便；
4. 自习的时候常用。

## 北区食堂二楼水吧满意度调研指标分析

### 8.1 北区食堂二楼水吧满意度具体指标评价结果/第 8 名

北区食堂二楼水吧收到有效样本数量为 128 份，受访者对北区食堂二楼水吧总体满意度评价为 74.16，处于较满意至一般区间，排名校内咖啡厅类第 8 名，师生主观评分为 78.39。

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	69.34	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	73.44	74.14
您对食堂餐品口味满意度	73.05	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	71.68	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	66.80	71.01
您对餐品保温的满意度	72.85	73.37
您对餐品创新满意度	71.29	72.37
您对餐品营养均衡满意度	71.68	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	73.44	72.87
<b>饭菜质量满意度第 8 名/11</b>	71.51	72.41
您对食堂持续供应时间的满意度	71.29	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	71.68	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	75.78	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	75.20	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	72.27	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	69.34	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	75.39	74.64
<b>就餐环境质量满意度第 9 名/11</b>	72.99	74.21
您对食堂员工服务态度满意度	74.61	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	78.32	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	75.98	76.22
<b>服务质量满意度第 7 名/11</b>	76.30	76.13
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	72.85	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	78.52	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	75.00	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	76.95	76.90
<b>辅助设备满意度第 8 名/11</b>	75.83	75.71
<b>满意度</b>	<b>74.16</b>	<b>74.62</b>
<b>师生主观评分</b>	<b>78.39</b>	<b>77.19</b>
样本量	128	552

## 8.2 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和供餐环境质量的满意度较低; 各项具体指标中, 受访者对饭菜质量中的“餐品的种类及其更新周期满意度”、“食堂的餐品价格满意度”和供餐环境质量中的“食堂餐巾纸取用的满意度”的评价相对较低, 分别为 66.80、69.34 和 69.34, 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 3 条, 主要为吃到过餐饮、没有热奶茶等; 供餐环境相关 2 条, 主要为我就没怎么见它开门过、价格贵等。因此, 本中心建议, 水吧可定期更新餐品种类, 推出优惠套餐, 并根据学生的实际消费情况, 适当调整价格, 吸引更多师生前来就餐; 同时, 主动提供纸巾, 为师生提供便利。

## 8.3 北区食堂二楼水吧需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 14 条, 主要有:

1. 品种再丰富点;
2. 希望晚上可以延迟一些关门, 方便晚自习的同学点饮品;
3. 便宜一点太贵了;
4. 新品里的麻薯太甜了。

## 8.4 北区食堂二楼水吧值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 15 条, 主要有:

1. 布丁和双皮奶很好吃;
2. 餐厅工作人员基本上都很有礼貌和素质, 值得称赞, 你们辛苦了;
3. 风格好;



4. 咖啡很实惠，种类也挺多；
5. 蜜香奶茶永远的神；
6. 茉香奶绿 yyds；
7. 牛乳茶好好喝；
8. 饮料性价比真高；
9. 饮品都很好吃。

## 南区食堂二楼水吧满意度调研指标分析

### 9.1 南区食堂二楼水吧满意度具体指标评价结果/第 9 名

南区食堂二楼水吧收到有效样本数量为 259 份，受访者对南区食堂二楼水吧总体满意度评价为 72.14，处于较满意至一般区间，排名校内咖啡厅类第 9 名，师生主观评分为 73.96。

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	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	67.18	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	70.37	74.14
您对食堂餐品口味满意度	69.88	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	72.20	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	70.37	71.01
您对餐品保温的满意度	71.43	73.37
您对餐品创新满意度	70.56	72.37
您对餐品营养均衡满意度	72.68	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	70.85	72.87
<b>饭菜质量满意度第 9 名/11</b>	70.61	72.41
您对食堂持续供应时间的满意度	68.73	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	73.36	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	72.30	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	72.59	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	70.85	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	71.24	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	71.14	74.64
<b>供餐环境质量满意度第 10 名/11</b>	71.46	74.21
您对食堂员工服务态度满意度	70.27	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	75.97	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	73.94	76.22
<b>服务质量满意度第 9 名/11</b>	73.39	76.13
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	69.98	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	75.10	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	72.68	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	74.71	76.90
<b>辅助设备满意度第 9 名/11</b>	73.12	75.71
<b>满意度</b>	<b>72.14</b>	<b>74.62</b>
<b>师生主观评分</b>	73.96	77.19
样本量	259	552

## 9.2 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, 受访者对于饭菜质量和供餐环境质量的满意度较低; 各项具体指标中, 受访者对饭菜质量中的“食堂的餐品价格满意度”和供餐环境质量中的“食堂持续供应时间的满意度”的评价相对较低, 分别为 67.18 和 68.73, 建议优先改进。从受访者反馈的意见来看, 供餐环境相关 2 条, 主要为餐纸巾提供方面供应不够、供餐时间太短。因此, 本中心建议, 水吧可推出优惠套餐, 根据学生的实际消费情况制定价格, 提升性价比; 同时, 延长水吧持续供应时间, 主动提供纸巾, 为师生提供便利。

## 9.3 南区食堂二楼水吧需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 11 条, 主要有:

1. 多加点面食套餐;
2. 增加水果;
3. 增加餐巾纸供应;
4. 双皮奶可以改进一下。

## 9.4 南区食堂二楼水吧值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 16 条, 主要有:

1. 菜品丰富价格合理;
2. 服务态度很好, 餐品很好喝, 冻柠茶真的绝;
3. 干净又卫生;
4. 供应较足, 种类较多;

5. 味道不错，价格实惠；
6. 有音乐播放，这一点很好。

## 二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅满意度调研指标分析

### 10.1 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 10 名

二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅收到有效样本数量为 33 份, 受访者对二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅总体满意度评价为 70.33, 处于较满意至一般区间, 排名校内咖啡厅类第 10 名, 师生主观评分为 83.17。

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	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	65.91	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	73.48	74.14
您对食堂餐品口味满意度	75.76	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	71.21	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	65.91	71.01
您对餐品保温的满意度	68.94	73.37
您对餐品创新满意度	66.67	72.37
您对餐品营养均衡满意度	68.94	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	70.45	72.87
<b>饭菜质量满意度第 10 名/11</b>	69.70	72.41
您对食堂持续供应时间的满意度	70.45	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	72.73	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	74.24	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	73.48	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	75.00	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	74.24	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	74.24	74.64
<b>供餐环境质量满意度第 8 名/11</b>	73.48	74.21
您对食堂员工服务态度满意度	68.18	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	69.70	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	69.70	76.22
<b>服务质量满意度第 10 名/11</b>	69.19	76.13
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	66.67	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	69.70	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	67.42	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	71.97	76.90
<b>辅助设备满意度第 10 名/11</b>	68.94	75.71

测评指标	二号书院楼 1 楼星 巴克咖啡厅	咖啡厅整体
满意度	70.33	74.62
师生主观评分	83.17	77.19
样本量	33	552

## 10.2 二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅满意度分析

二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅的大类指标中,受访者对于服务质量和饭菜质量的满意度较低;各项具体指标中,受访者对饭菜质量中的“食餐品的种类及其更新周期满意度”和“食堂的餐品价格满意度”的评价相对较低,均为 65.91,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,多上新品、多搞活动需改进;送餐环境相关 1 条,主要为延长送餐时间。因此,本中心建议,咖啡厅可定期更新餐品,推出节庆活动及优惠套餐,并根据学生的实际消费水平制定价格,提升性价比;同时,延长送餐时间,为晚下课的师生提供就餐便利。

## 10.3 二号书院楼 1 楼星巴克咖啡需要改进的地方

问卷中收到师生反馈需要改进的地方 3 条,主要有:

1. 晚上下班太早;
2. 延长开放时间,食品种类需要增加;
3. 饭菜热一点。

## 10.4 二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅值得赞扬的事件

问卷中收到师生赞扬 5 条，主要有：

1. 出餐很快；
2. 服务热情；
3. 服务员态度良好。

## 图书馆 B1 漫咖啡厅满意度调研指标分析

### 11.1 图书馆 B1 漫咖啡厅满意度具体指标评价结果/第 11 名

图书馆 B1 漫咖啡厅收到有效样本数量为 8 份, 受访者对图书馆 B1 漫咖啡厅总体满意度评价为 58.42, 处于较满意至一般区间, 排名校内咖啡厅类第 11 名, 师生主观评分为 70.83。

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	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	46.88	68.75
您对食物的新鲜及卫生满意度	56.25	74.14
您对食堂餐品口味满意度	43.75	72.60
您对食堂的餐品份量满意度	43.75	73.14
您对餐品的种类及其更新周期满意度	46.88	71.01
您对餐品保温的满意度	50.00	73.37
您对餐品创新满意度	50.00	72.37
您对餐品营养均衡满意度	53.13	73.41
您对节庆活动餐品供应满意度	59.38	72.87
<b>饭菜质量满意度第 11 名/11</b>	50.00	72.41
您对食堂持续供应时间的满意度	62.50	71.42
您对食堂就餐等待时间、就餐秩序的满意度	56.25	74.64
您对食堂餐具供应及餐具卫生的满意度	59.38	75.45
您对食堂打包餐具价格、质量的满意度	59.38	75.68
您对食堂售卖窗口环境卫生的满意度	68.75	74.41
您对食堂餐巾纸取用的满意度	65.63	73.23
您对食堂餐具回收卫生、效率的满意度	62.50	74.64
<b>供餐环境质量满意度第 11 名/11</b>	62.05	74.21
您对食堂员工服务态度满意度	65.63	74.23
您对食堂员工操作规范满意度	59.38	77.94
您对服务承诺、意见反馈现场处理的满意度	59.38	76.22
<b>服务质量满意度第 11 名/11</b>	61.46	76.13
您对食堂点餐卡机与餐品对应的满意度	56.25	73.28
您对员工规范熟练使用卡机设备的满意度	59.38	77.85
您对食堂微波炉等加热设备使用的满意度	62.50	74.82
您对食堂桌椅布局舒适度的满意度	62.50	76.90
<b>辅助设备满意度第 11 名/11</b>	60.16	75.71
<b>满意度</b>	<b>58.42</b>	<b>74.62</b>
<b>师生主观评分</b>	70.83	77.19
样本量	8	552



## 11.2 图书馆 B1 漫咖啡厅满意度分析

图书馆 B1 漫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“食堂餐品口味满意度”和“食堂的餐品份量满意度”的评价相对较低，均为 43.75，建议优先改进。本次测评未采集到图书馆 B1 漫咖啡厅的相关意见建议，因此本中心建议，从评价较低的两项指标中，在餐品口味以及餐品的份量上，尽量满足师生需求，在口味方面可以尝试多创新，在份量方面在确保咖啡厅盈利的情况下，尽可能提供足够的份量给到师生，提升就餐满意度。

## 11.3 图书馆 B1 漫咖啡厅需要改进的地方

该咖啡厅本次测评未采集到相关改进建议。

## 11.4 图书馆 B1 漫咖啡厅值得赞扬的事件

该咖啡厅本次测评未采集到师生赞扬。

## 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
学生餐厅	枫林校区	枫林清真餐厅	122	149
学生餐厅	枫林校区	枫林食堂 B1 楼	413	245
学生餐厅	枫林校区	枫林食堂一楼	200	192
学生餐厅	枫林校区	护理学院食堂	22	55
学生餐厅	邯郸北区	北区清真餐厅	124	122
学生餐厅	邯郸北区	北区食堂二楼	229	268
学生餐厅	邯郸北区	北区食堂一楼东 (麻辣香锅档口以东)	170	450
学生餐厅	邯郸北区	北区食堂一楼西 (自选菜档口以西)	149	382
学生餐厅	邯郸本部	旦苑清真餐厅	105	105
学生餐厅	邯郸本部	旦苑食堂二楼	109	148
学生餐厅	邯郸本部	旦苑食堂一楼	162	334
学生餐厅	邯郸南区	教工食堂 (南小食)	247	174
学生餐厅	邯郸南区	南区春晖餐厅	37	187
学生餐厅	邯郸南区	南区清真餐厅	153	113
学生餐厅	邯郸南区	南区食堂二楼	88	214
学生餐厅	邯郸南区	南区食堂一楼	65	291
学生餐厅	江湾校区	江湾清真餐厅	45	127
学生餐厅	江湾校区	江湾食堂二楼	198	130
学生餐厅	江湾校区	江湾食堂一楼 (包含点心部)	170	71
学生餐厅	张江校区	张江清真餐厅	11	35
学生餐厅	张江校区	张江食堂一楼	105	46
特色餐厅	枫林校区	枫林食堂二楼 (包含水吧、面包房、水果吧)	57	145
特色餐厅	邯郸北区	北区食堂二楼面包房	127	130
特色餐厅	邯郸北区	北区西餐厅	55	147
特色餐厅	邯郸本部	旦苑面包房	128	100
特色餐厅	邯郸本部	旦苑食堂三楼	67	371
特色餐厅	邯郸本部	旦苑西餐厅	64	61
特色餐厅	邯郸南区	南苑食堂二楼	56	167
特色餐厅	邯郸南区	南苑食堂三楼	74	64
特色餐厅	江湾校区	江湾光华餐厅	23	62
特色餐厅	江湾校区	江湾食堂三楼	55	188
特色餐厅	江湾校区	江湾移动餐车	1	15
特色餐厅	张江校区	张江面包房	15	29
咖啡厅	枫林校区	二号书院楼 1 楼星巴克咖啡厅	25	76
咖啡厅	枫林校区	二号书院楼 B1 楼漫咖啡	25	61
咖啡厅	邯郸北区	北区食堂二楼水吧	53	97
咖啡厅	邯郸北区	亚青中心抹雲咖啡厅	35	10
咖啡厅	邯郸本部	创新创业学院抹雲咖啡厅	21	6

分类	区域	测评点位	同一点位重复样本	全满意样本
咖啡厅	邯郸本部	光华楼星空咖吧	69	30
咖啡厅	邯郸南区	南区食堂二楼水吧	168	119
咖啡厅	邯郸南区	文科图书馆 ThePress 咖啡厅	1	34
咖啡厅	江湾校区	交叉二号楼抹雲咖啡	/	10
咖啡厅	江湾校区	图书馆 B1 漫咖啡厅	/	24
咖啡厅	江湾校区	物理楼抹雲咖啡厅	13	7
合计			4056	5791

[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