

合肥市第三十五中学食堂满意度测评报告



一、测评背景与目的

为了解我校食品安全情况，及时发现并解决我校校园食品存在的问题，提升食堂的管理水平及服务质量，经食品安全专班及膳食监督委员会研究讨论，依据教育局 2025 年春季学期第一次校园食品安全满意度测评工作要求，组织开展了本次食堂满意度测评工作。本次测评旨在通过广泛收集学生、家长及教职工的反馈意见，为食堂后续改进工作提供科学、全面的决策依据。

二、测评方法与过程

测评对象与时间

2025 年 4 月 27 日，面向全体在校学生开展测评，全面收集学生群体对食堂日常就餐体验的看法。

2025 年 4 月 30 日，针对学生家长及教职工进行测评，从不同视角获取对食堂服务的意见与建议。

测评方式：采用匿名问卷调查形式，充分保护参与者隐私，确保反馈内容真实、客观、有效。本次测评共发放问卷 2200 份，包含初中部、高一、高二及高三等四个部。回收有效问卷 1589 份，有效回收率达 72.27%，样本具有较高的代表性和可信度。

问卷设计：问卷内容共计 12 项分项测评指标，围绕菜品质量（涵盖味道、新鲜度、种类、分量等维度）、价格合理性、食堂卫生、服务态度、就餐环境等多个方面设置问题，力求全面、细致地了解师生对食



堂各环节的满意度情况。

三、测评结果分析

食品安全专班及膳食监督委员会通过对回收的 1589 份有效问卷进行数据分析，采用加权平均法计算，学生总体测评指标满意度为 82.11%，家长总体测评指标满意度为 84.26%，教职工总体测评指标满意度为 84.18%，对于问卷中意见及建议进行统计，分析结果如下：

（一）菜品质量

口味：部分菜品存在口味失衡问题，如过咸、过辣、过油现象较为突出，学生普遍希望食堂能够践行“轻油轻盐”理念，减少葱姜蒜、辣椒的过量使用。

新鲜度：饭菜与水果的新鲜程度备受关注。学生反映存在隔夜水果售卖、酸菜鱼腥味处理不彻底等情况，期望食堂严格把控食材新鲜度，确保每餐供应的食品都新鲜可口。

种类丰富度：食堂菜品种类相对单一，难以满足学生多样化的饮食需求。学生呼吁新增鱼香茄子、豌豆菜品等家常菜；开设小吃窗口，提供掉渣饼、薯条、鸡块、汉堡等小吃；丰富汤品、粥品、粗粮（保证每日早餐供应玉米、红薯等）以及糖醋类等清淡口味菜品。

分量：部分学生反映菜量不足；荤菜中瘦肉占比过低，肥肉过多，荤素搭配不合理；此外，每份菜量不稳定，学生希望能够增加菜量和饭量，保证每餐摄入充足的营养。

（二）价格合理性

整体物价：部分学生认为食堂整体饭菜价格偏高，希望食堂能够下调



菜价、饭价，特别是对套餐饭等热门餐品进行价格优化，使价格更贴合学生的经济承受能力。

水果价格：水果售卖价格略高，学生希望食堂能够降低水果售价。

（三）食堂卫生

整体环境：大部分师生对食堂整体卫生状况给予肯定，但仍有少数学生反映存在桌面清洁不及时的情况，尤其是用餐高峰过后，桌面残留污渍未能快速清理，影响后续学生就餐体验。

餐具卫生：餐具卫生问题较为突出，筷子存在弯曲变形、温度过高等现象；盘子碗偶尔出现污渍残留。师生希望食堂加强餐具清洗管理，更换质量优良的餐具，方便学生使用。

食品卫生：部分学生表示在菜品中发现头发、鸡蛋壳等情况。食堂需严格把控食品加工各个环节，加强卫生监管，确保食品安全万无一失。

附属设施卫生：食堂厕所卫生状况不达标，异味重、清洁不到位，严重影响师生对食堂整体卫生环境的评价，急需加强日常清洁与维护工作。

（四）服务态度

整体评价：多数师生认为食堂工作人员日常服务态度良好，但在就餐高峰时段，工作人员因忙碌导致服务质量有所下降，服务意识和耐心不足，存在服务不及时、沟通不顺畅等问题，仍有较大提升空间。

打饭效率：以青松窗口为代表，打饭速度慢成为学生抱怨的主要问题之一。排队时间过长容易引发就餐秩序混乱，食堂需合理调配人力，增加打饭人员，优化打饭流程，提高打饭效率。



（五）就餐环境

排队问题：部分楼层和窗口排队现象严重，如青松一楼、三楼单个窗口，就餐高峰时期，学生平均等待时间过长。食堂需科学规划排队区域，合理增开窗口，优化排队流程，切实减少学生排队时长。

座位问题：食堂座位数量不足。尤其食堂一楼，用餐高峰期，常常出现学生找不到座位的情况，影响就餐体验。应增加就餐座位数量，优化座位布局，提高空间利用率。

售卖品类：学生对食堂售卖品类的丰富度提出更高要求，希望重新开放食堂卖水处，增加冰镇饮料、雪碧、可口可乐、奶茶等饮品供应；在不同季节适时售卖冰淇淋、雪糕等冷饮；增设小零食售卖区，提供巧克力、薯片等休闲食品。

其他需求：在细节服务方面，学生希望食堂能够提供打包服务，满足赶时间学生的就餐需求；冬季增设火锅类菜品，丰富冬季饮食选择；在窗台配备充足的辣酱等调料；增加纸巾、勺子等餐具的配备数量，为师生提供更贴心的就餐服务。

四、存在问题及改进建议

（一）菜品质量方面

丰富菜品种类：定期调研学生饮食喜好，结合地域特色和时令食材，引入更多受学生欢迎的素食、地方特色菜以及创新菜品，及时将受欢迎的建议菜品纳入菜单。

提升菜品口味：加强厨师队伍培训，定期组织厨师参加专业烹饪技能培训和口味研发交流活动，针对师生提出的口味问题进行专项改进，



确保菜品口味符合大众需求。

（二）价格合理性方面

优化价格体系：全面核算食堂运营成本，参考市场同类餐饮价格，对现有菜品价格进行重新评估和调整，确保价格与质量相匹配。满足不同消费层次学生的需求，减轻学生用餐负担。

加强价格监管：定期对食堂菜品价格进行监督检查，确保价格调整落实到位，杜绝随意涨价现象。

（三）食堂卫生方面

强化日常清洁：制定严格的食堂卫生清洁制度，明确各区域清洁标准和频次，增加桌面清洁人员配备，确保用餐后桌面及时清理；加强厕所日常清洁与通风，定期进行消毒处理，营造干净整洁的就餐环境。

严格食品安全管理：建立健全食材采购、存储、加工全流程监管机制，定期检查食材保质期和存储条件，规范食品加工操作流程，增加食品卫生抽检频次，确保食品加工过程安全卫生。

（四）服务态度方面

开展服务培训：定期组织食堂工作人员参加服务礼仪和沟通技巧培训，强化服务意识，提升服务技能。

优化人员配置：根据就餐高峰时段的人流量，合理调配服务人员数量，确保每个窗口都有充足人手，提高打饭效率，减少学生等待时间。

（五）就餐环境方面

改善硬件设施：增加就餐座位数量，优化座位布局，根据学生就餐习惯和食堂空间结构，重新规划座位分布；对空调设施进行全面检修和



升级，确保夏季制冷、冬季供暖效果良好。

五、总结

本次食堂满意度测评全面反映了我校师生对食堂服务的认可与期待，同时也清晰地暴露出食堂在运营过程中存在的诸多问题。学校高度重视此次测评结果，会及时将测评结果反馈给食堂，希望食堂管理方能够以问题为导向，加强管理，及时改进，提升质量。我校也会将测评和整改情况向师生和家长反馈。

