

ICS 35.020  
M7519

T/GXDSL

团 体 标 准

T/GXDSL 018—2024

南宁老友粉服务质量与顾客满意度评价体  
系

Evaluation System for the Service Quality and Customer Satisfaction of Nanning

Laoyou Rice Noodles

2024 - 12 - 28 发布

2024 - 12 - 29 实施

广西电子商务企业联合会 发布

## 目 次

前 言 .....	II
一、范围 .....	1
二、规范性引用文件 .....	1
三、术语和定义 .....	1
1. 南宁老友粉 .....	1
2. 服务质量 .....	1
四、服务质量要求 .....	2
1. 店面环境 .....	2
2. 食材与制作 .....	2
3. 服务人员 .....	3
4. 服务流程 .....	3
五、顾客满意度评价指标体系 .....	3
1. 评价指标 .....	4
2. 指标权重 .....	4
六、评价方法 .....	4
1. 问卷调查法 .....	4
2. 现场访谈法 .....	5
3. 在线评价平台数据收集法 .....	5
七、数据收集与分析 .....	5
1. 数据收集 .....	5
2. 数据分析 .....	6
八、改进措施 .....	6
1. 根据评价结果制定改进计划 .....	6
2. 跟踪改进效果 .....	6
九、附则 .....	7

## 前 言

本文件依据GB/T 1.1-2020 《标准化工作导则 第1部分：标准化文件的结构和起草规则》的规定起草。

请注意本文件的某些内容可能涉及专利。本文件的发布机构不承担识别专利的责任。

本文件由广西产学研科学研究院提出。

本文件由广西电子商务企业联合会归口。

本文件起草单位：广西研科院传媒有限公司，广西研科院高新技术有限公司，广西产学研科学研究院，广西众臻大数据科技有限公司，广西茶福茶禧生态农业科技有限公司，广西玉美人电子商务有限公司，广西电子商务企业联合会，广西沃鑫农业科技有限公司，广西壮族自治区农业科学院园艺研究所，容县农业科学研究所，广西容县农乐农业科技有限公司，容县大藤树餐饮有限公司，南宁桂测职业技能培训学校有限公司，广西乡村振兴产业发展促进会，广西泽灵科技有限公司。

本文件主要起草人：庄文斌，甘汉才，严祥卫，李世恒，朱建华，盛友平，严祥卫，许春香，王钊锦，梁标，刘福平，曾少兰，李健，林松，梁勇，黄云，赖业明，黎雄，莫朝森，黄丽萍，张婷。  
本文件为首次发布。

# 南宁老友粉服务质量与顾客满意度评价体系

## 一、范围

本标准规定了南宁老友粉店的服务质量要求，包括店面环境、食材与制作、服务人员、服务流程等方面，以及顾客满意度评价的指标体系、评价方法、数据收集与分析等内容。

本标准适用于南宁地区提供老友粉的各类餐饮店铺，旨在提升南宁老友粉行业的整体服务水平，促进其规范化发展。

## 二、规范性引用文件

下列文件对于本文件的应用是必不可少的。凡是注日期的引用文件，仅注日期的版本适用于本文件。凡是不注日期的引用文件，其最新版本（包括所有的修改单）适用于本文件。

- GB 14934 食品安全国家标准 消毒餐（饮）具
- GB 31654 食品安全国家标准 餐饮服务通用卫生规范

## 三、术语和定义

### 1. 南宁老友粉

南宁传统特色小吃，以酸笋、豆豉、辣椒、蒜米等为配料，搭配肉类或海鲜等食材，与米粉一同煮制而成，具有独特的酸辣口味和浓郁的地方风味。

### 2. 服务质量

指南宁老友粉店在店面环境、食材供应、制作工艺、人员服务、顾客互动等方面所展现出的综合水平，以满足顾客需求和期望的程度来衡量。

## 四、服务质量要求

### 1. 店面环境

- 选址与布局：店铺选址应交通便利，周边环境整洁。店内布局合理，就餐区、操作区、收银区划分明确，空间宽敞明亮，能够容纳适量顾客就餐，通道畅通无阻。

- 卫生状况：店内应保持清洁卫生，地面无垃圾、积水和油污。桌椅摆放整齐，定期清洁消毒，符合 GB 31654 的相关要求。餐具清洗消毒严格按照 GB 14934 执行，确保无污渍、无异味、无水渍残留。卫生间设施齐全，清洁无异味，配备洗手液、卫生纸等用品。

- 装修与氛围：装修风格可体现南宁地方特色文化元素，营造出舒适、温馨、具有地域风情的就餐氛围。灯光柔和明亮，温度、湿度适宜，通风良好，背景音乐音量适中，不影响顾客交流。

### 2. 食材与制作

- 食材采购：严格筛选食材供应商，确保食材新鲜、安全、无污染。酸笋应具有独特的发酵风味，无变质异味；豆豉、辣椒、蒜米等调料品质优良；米粉质地柔韧，无异味、无杂质；肉类或海鲜食材来源正规，有检验检疫证明，新鲜无异味，符合食品安全标准。

- 制作工艺：厨师应熟练掌握南宁老友粉的传统制作工艺，严格按照标准配方和制作流程进行操作。烹饪过程中，火候掌握得当，调料投放比例准确，确保每一碗老友粉口味正宗、稳定，酸辣味浓郁协调，汤汁醇厚。

- 食品质量控制：建立食品质量控制体系，从食材采购、储存、加工到成品上桌，进行全程监控。严格控制食品加工温度和时间，避免交叉污染。对成品进行外观、口感、温度等方面的质量检验，确保符合出品标准。

### 3. 服务人员

- 人员配备：根据店铺经营规模和顾客流量，合理配备服务人员，包括收银员、服务员、厨师等。服务人员应具备良好的身体素质和健康状况，持有有效的健康证。

- 专业素养：服务人员应熟悉南宁老友粉的相关知识，包括食材特色、制作工艺、口味特点等，能够准确地向顾客介绍菜品。具备基本的餐饮服务技能，如点餐服务、上菜服务、收银服务等操作熟练规范。使用文明用语，态度热情友好，有耐心，能够及时、有效地回应顾客的需求和投诉。

- 形象与礼仪：服务人员着装统一、整洁得体，符合餐饮服务行业形象要求。注重个人卫生，头发梳理整齐，手部清洁干净。在服务过程中，保持微笑，举止优雅，尊重顾客的风俗习惯和个人隐私。

### 4. 服务流程

- 点餐服务：在顾客进店后，服务员应及时迎接，引导顾客就座，并递上菜单。菜单设计应简洁明了，包含老友粉的各类品种、配料选择、价格等信息，同时可推荐特色菜品或套餐。服务员应耐心解答顾客的疑问，协助顾客完成点餐，并准确记录顾客的特殊要求。

- 上菜服务：厨师制作完成老友粉后，服务员应迅速将菜品端送到顾客餐桌上，注意避免汤汁洒出。上菜时应报菜名，并提醒顾客小心烫嘴。确保顾客点的菜品准确无误，如有遗漏或错误，应及时处理并向顾客道歉。

- 用餐服务：在顾客用餐过程中，服务员应主动关注顾客的需求，及时为顾客添加茶水、收拾桌面杂物等。如顾客对菜品有意见或建议，应认真倾听，积极解决问题，确保顾客用餐愉快。

- 结账服务：顾客用餐完毕后，服务员应及时递上账单，账单应清晰准确地列出消费明细。提供多种结账方式，如现金、银行卡、移动支付等，方便顾客选择。结账过程快捷高效，确保账目准确无误。

- 送别服务：顾客结账后准备离开时，服务员应热情送别，感谢顾客光临，并欢迎顾客再次惠顾。

## 五、顾客满意度评价指标体系

## 1. 评价指标

- 店面环境满意度：包括店铺位置便利性、店内卫生状况、装修风格与氛围、座位舒适度等方面的评价。
- 食材与制作满意度：涵盖食材新鲜度、安全性、口感、口味正宗性、食品质量稳定性等内容。
- 服务人员满意度：涉及服务人员的专业知识水平、服务态度、服务技能、形象礼仪等指标。
- 服务流程满意度：对点餐、上菜、用餐、结账、送别等服务环节的效率、准确性、周到性进行评价。
- 性价比满意度：综合考虑老友粉的价格与品质、分量、服务等因素，评价顾客对消费性价比的感受。

## 2. 指标权重

- 店面环境满意度：20%
- 食材与制作满意度：30%
- 服务人员满意度：20%
- 服务流程满意度：20%
- 性价比满意度：10%

## 六、评价方法

### 1. 问卷调查法

- 设计《南宁老友粉顾客满意度调查问卷》，问卷内容应涵盖评价指标体系中的各项指标，采用李克特 5 级量表（非常满意、满意、一般、不满意、非常不满意）进行评价。
- 在南宁老友粉店内随机抽取顾客进行问卷调查，确保样本具有代表性。每月至少发放问卷[X]份，

问卷发放时间应均匀分布在不同时间段和不同日期，避免集中在特定时段或日期。

- 对回收的问卷进行整理、统计和分析，计算各项指标的满意度得分和总体满意度得分。

## 2. 现场访谈法

- 定期选取部分顾客进行现场访谈，访谈人数每月不少于[X]人。访谈内容主要围绕顾客对南宁老友粉店的服务质量体验、意见和建议展开。

- 访谈过程中，由经过培训的调查人员与顾客进行面对面交流，详细记录顾客的反馈信息。访谈结束后，对访谈内容进行整理和分析，提取有价值的信息，作为改进服务质量的依据。

## 3. 在线评价平台数据收集法

- 关注各大美食推荐平台、外卖平台等在线评价渠道上关于南宁老友粉店的顾客评价信息。定期收集、整理这些平台上的评价数据，包括顾客评分、文字评价等内容。

- 运用数据挖掘技术和文本分析方法，对在线评价数据进行分析，了解顾客的关注点、满意度水平以及存在的问题，以便针对性地改进服务质量。

# 七、数据收集与分析

## 1. 数据收集

- 建立顾客满意度数据收集系统，将问卷调查、现场访谈、在线评价平台等渠道收集到的数据进行统一整理和存储。

- 数据收集应持续进行，定期更新，确保数据的时效性和准确性。每次数据收集的时间间隔为[具体时间周期]，如每月一次或每季度一次。

## 2. 数据分析

- 采用统计分析软件对收集到的数据进行分析，计算各项评价指标的平均值、标准差、频率等统计量。通过数据分析，找出影响顾客满意度的关键因素和薄弱环节。

- 对比不同时间段、不同店铺之间的顾客满意度数据，分析服务质量的变化趋势和差异原因。根据数据分析结果，制定针对性的改进措施，并跟踪改进措施的实施效果。

## 八、改进措施

### 1. 根据评价结果制定改进计划

- 依据顾客满意度评价结果，针对服务质量存在的问题，制定详细的改进计划。改进计划应明确改进目标、具体措施、责任人员、时间节点等内容。

- 例如，如果顾客对食材新鲜度满意度较低，改进措施可包括加强食材采购管理，与更可靠的供应商合作，增加食材检验环节等；如果是服务流程满意度不高，可优化点餐系统、加强服务人员培训、规范服务操作流程等。

### 2. 跟踪改进效果

- 在改进措施实施后，持续跟踪顾客满意度数据的变化情况，评估改进措施的有效性。通过对比改进前后的数据，判断各项指标是否有明显提升，是否达到预期的改进目标。

- 根据跟踪结果，及时调整和完善改进措施，形成服务质量持续改进的闭环管理机制，不断提升南宁老友粉店的服务质量和顾客满意度。

## 九、附则

1. 本标准自发布之日起实施。

2. 本标准结合南宁老友粉行业特点，全面系统地构建了服务质量与顾客满意度评价体系，在指标设定、评价方法应用等方面具有创新性和前瞻性，填补了南宁老友粉行业相关标准的空白，有助于推动南宁老友粉行业的健康、规范发展。

---

全国团体标准信息平台