

# T/GXDSL

## 团 体 标 准

T/GXDSL 000—2024

### 南宁老友粉服务质量与顾客满意度 评价体系

2024 - 00 - 00 发布

2024 - 00 - 00 实施

广西电子商务企业联合会 发布



# 目 次

前 言 .....	II
一、前言 .....	1
1. 目的和背景 .....	1
2. 标准适用范围 .....	1
二、服务质量评价指标 .....	1
1. 环境质量 .....	1
2. 产品质量 .....	2
三、顾客满意度评价指标 .....	2
1. 服务态度 .....	2
2. 顾客反馈机制 .....	3
四、评价方法与程序 .....	3
1. 数据收集 .....	3
2. 数据分析 .....	4
3. 结果呈现 .....	4
五、评价结果应用 .....	5
1. 持续改进 .....	5
2. 激励机制 .....	5
六、附录 .....	6
1. 术语解释 .....	6
2. 相关工具和资源 .....	6
3. 参考文献 .....	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：

本文件主要起草人：

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、前言

### 1. 目的和背景

南宁老友粉作为南宁市及周边地区的地方风味小吃，不仅是传统美食的代表，更是饮食文化中的一块“金字招牌”。为了进一步提升老友粉的服务质量和顾客满意度，制定本评价体系。通过科学、系统的评估方法，帮助老友粉店发现服务中的问题与不足，为今后提高服务水平提供指导依据。

### 2. 标准适用范围

该标准适用于南宁及周边地区所有从事老友粉制作和销售的餐饮店铺，包括但不限于独立的老友粉店、综合餐饮店以及流动摊点等。

## 二、服务质量评价指标

### 1. 环境质量

#### 1.1 店内卫生

- 地面清洁无垃圾、无积水。
- 桌椅摆放整齐，桌面无油渍和残留食物。
- 餐具洁净无污渍，定期消毒。

#### 1.2 设施设备

- 灯光明亮，空气流通良好。
- 配备必要的消防设备并定期检查。
- 提供免费的 Wi-Fi 服务。
- 洗手间干净整洁，提供洗手液和纸巾。

## 2. 产品质量

### 2.1 原材料新鲜度

- 所有原材料应保证新鲜，避免使用变质或过期食材。
- 优选本地采购渠道，确保供应链的稳定性和食品安全。
- 每批进货要有详细的记录和检验程序。

### 2.2 口感和味道

- 老友粉汤底要浓郁而不油腻，酸辣适中。
- 米粉软硬适中，口感弹牙。
- 配料丰富且搭配合理，如酸笋、豆豉、辣椒等。

### 2.3 出品一致性

- 确保每碗老友粉的口味一致，不论厨师当天状态如何。
- 定期培训厨师，确保每位厨师都能按照统一标准制作。
- 采用标准化食谱卡，详细标明每种调料和食材的用量及操作步骤。

## 三、顾客满意度评价指标

### 1. 服务态度

#### 1.1 热情友好

- 服务员应主动迎接顾客，微笑问候。
- 能够及时回应顾客的需求和问题。
- 对老顾客和新顾客一视同仁，给予同样的关注和服务。

#### 1.2 服务效率

- 点单后尽快上菜，一般情况下不超过 15 分钟。
- 高峰时段保持高效运作，减少顾客等待时间。
- 提供预约服务，方便顾客合理安排时间。

## 2. 顾客反馈机制

### 2.1 意见收集

- 设置意见箱和在线反馈渠道，鼓励顾客提出意见和建议。
- 定期整理顾客反馈信息，形成报告供管理层参考。
- 对提出宝贵意见的顾客表示感谢，并适当奖励。

### 2.2 投诉处理

- 建立快速响应机制，接到投诉后立即调查处理。
- 对于常见问题制定标准化解决方案。
- 对于复杂问题，成立专门小组进行深入调查并提出改进措施。
- 投诉处理完毕后，及时向顾客反馈结果并道歉赔偿。

## 四、评价方法与程序

### 1. 数据收集

#### 1.1 问卷调查

- 设计详细的顾客满意度调查问卷，包括环境卫生、产品质量、服务态度等方面。
- 在店内显眼位置放置纸质问卷，并提供小礼品作为填写激励。
- 通过社交媒体平台发布电子版问卷，扩大覆盖面。
- 定期汇总分析问卷结果，形成报告。

#### 1.2 实地走访

- 组织专业评审团队不定期进行实地考察。
- 考察内容包括店内卫生状况、服务质量、产品口感等。
- 每次考察后填写评分表，并给出具体建议。

#### 1.3 在线评论监控

- 委托第三方机构监控各大点评网站上关于老友粉店的评价。

- 每日收集新发布的评论，分类整理。
- 对于负面评论要及时跟进处理，了解具体情况并作出相应调整。
- 定期生成评论分析报告，为管理层决策提供依据。

## 2. 数据分析

### 2.1 定量分析

- 采用统计软件对问卷数据和在线评论数据进行量化分析。
- 计算各项指标的平均分、中位数等统计量。
- 通过趋势图展示不同时间段的数据变化情况。
- 识别出表现较好和较差的方面，为后续改进指明方向。

### 2.2 定性分析

- 对实地走访记录和典型顾客反馈进行内容分析。
- 归纳总结常见问题及其根本原因。
- 针对特定问题提出针对性强的改进建议。
- 结合定量分析结果，形成综合评价报告。

## 3. 结果呈现

### 3.1 评分系统

- 根据各项指标的重要性设定权重系数。
- 每个指标按照一定标准打分（如 1-5 分）。
- 最终得分= $\Sigma$ （各指标得分 $\times$ 对应权重系数）。
- 根据总分将老友粉店分为五个等级：优秀、良好、中等、及格、不及格。

### 3.2 等级评定

- 优秀：90 分以上。环境优美，食品美味，服务周到。
- 良好：80-89 分。各方面表现均衡，有少数需要改进之处。

- 中等：70-79分。存在明显短板，但总体上仍具备一定竞争力。
- 及格：60-69分。多方面存在问题，急需整改提升。
- 不及格：60分以下。整体表现差强人意，需全面改革。

## 五、评价结果应用

### 1. 持续改进

#### 1.1 定期回访

- 每季度对上一次评价分数较低的店铺进行再次检查。
- 对比前后两次评分变化，评估改进效果。
- 如果连续两次评分均未达标，则采取更严格的监管措施。
- 对于进步明显的店铺给予公开表扬，并分享其成功经验。

#### 1.2 培训提升

- 根据评价结果确定需要重点改进的领域。
- 邀请行业专家开展专题讲座和实操培训。
- 组织员工参加外部培训机构的课程学习。
- 定期举办内部技能竞赛，激发员工的积极性和创造性。

### 2. 激励机制

#### 2.1 表彰优秀

- 每年评选“最佳老友粉店”，颁发奖牌和证书。
- 在官方网站和公众号上公布获奖名单，增加曝光率。
- 提供现金奖励或其他形式的物质激励。
- 鼓励优秀店铺继续保持高水平运营。

#### 2.2 惩罚措施

- 对于连续多次评分不合格的店铺予以警告。

- 要求限期整改，期间暂停参与任何评优活动。
- 若仍未见改善，则取消其经营资格。
- 对严重违规行为依法依规进行处理。

## 六、附录

### 1. 术语解释

#### 1.1 老友粉

一种源自广西南宁的传统小吃，以其独特的酸辣味而闻名遐迩。主要原料包括米粉、酸笋、豆豉等。

#### 1.2 顾客满意度

指消费者对商品或服务的期望值与其实际体验之间的匹配程度。通常通过问卷调查等方式来衡量。

#### 1.3 服务质量

涵盖服务态度、服务效率等多个维度，是衡量餐饮业水平的重要指标之一。

### 2. 相关工具和资源

#### 2.1 数据收集工具

- 纸质问卷模板下载链接：[此处插入超链接]
- 电子问卷制作平台推荐：[如 SurveyMonkey]
- 在线评论监控软件介绍：[如 Yelp Analytics]

#### 2.2 分析软件推荐

- SPSS（统计分析系统）教程链接：[此处插入超链接]
- Excel 高级功能指南文档下载：[此处插入超链接]
- R 语言入门书籍推荐：《R 语言实战》作者 John Verzani

### 3. 参考文献

#### 3.1 相关研究文献

- 《中国餐饮业顾客满意度指数模型构建》，作者李明，发表于《现代管理科学》2018年第10期。
  - 《基于模糊综合评价法的餐饮企业服务质量评估》，作者王丽萍，发表于《食品科技》2019年第6期。
-