

备案号：

T/SZX

陕西质量技术监督协会团体标准

T/SZX 000—2025

潼关肉夹馍 客户满意度调查指南

（征求意见稿）

XXXX—XX—XX 发布

XXXX—XX—XX 实施

陕西质量技术监督协会 发布

目 次

前 言 II

1 范围 1

2 规范性引用文件 1

3 术语和定义 1

4 基本原则 1

5 调查方法 2

6 实施步骤 2

7 调查内容 3

8 结果应用 4

附 录 A 客户满意度调查问卷示例 5

附 录 B 客户满意度调查报告框架 7

参考文献 8

前 言

本文件按照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 提出。

本文件由陕西质量技术协会归口。

本文件主要起草单位：。

本文件主要起草人：。

本文件首次发布。

本文件由 解释。

潼关肉夹馍 客户满意度调查指南

1 范围

本文件提供了潼关肉夹馍客户满意度调查的基本原则、调查方法、实施步骤、调查内容、结果应用及改进的指导和建议。

本文件适用于潼关肉夹馍品牌连锁门店及特许经营网点的客户满意度调查工作。

2 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1

客户满意度

顾客对所购买的潼关肉夹馍产品以及享受的餐饮服务的已被满足程度的感受，反映顾客对产品和服务的认可程度。

[来源：GB/T 19039-2009，3.1，有改动]

4 基本原则

4.1 系统全面

定期开展对服务全流程和各要素的调查，及时获取满意度变化。内容涵盖产品质量、服务水平、门店环境以及品牌形象等。

4.2 科学实用

设计合理调查指标、问卷及流程，能够真实记录并反应客户的意见及建议。调查数据具备实用性、准确性、有效性，可为服务改进和管理决策提供针对性的建议及依据。

4.3 客观公正

保持中立客观的态度，记录完整、真实、准确的调查数据，避免主观偏见和诱导性提问，确保客户自由、真实地表达看法和感受。

4.4 信息安全

尊重客户选择和隐私，建立安全可靠的调查数据和信息资料管理措施。

5 调查方法

5.1 问卷调查法

5.1.1 问卷调查可考虑线上形式

- a) 如通过专业问卷平台（如问卷星、腾讯问卷等）设计问卷，或通过社交媒体或企业的微信公众号、官方网站、外卖平台店铺页面、二维码链接、电子邮件等渠道发布问卷；
- b) 考虑到线上问卷调查的完成度，可通过设置奖励机制，如赠送优惠券、积分、小礼品等，吸引客户参与调查，提高问卷回收率。

5.1.2 问卷调查还可考虑线下形式：

- a) 如在门店内收银台、餐桌等位置设置纸质问卷投放点；
- b) 考虑到问卷调查的顺利程度，宜在客户用餐结束后，礼貌邀请客户填写问卷，并告知客户问卷填写的目的和重要性；
- c) 客户如对隐私有要求，可采用匿名填写方式。

5.2 访谈调查法

5.2.1 访谈调查可考虑面对面形式：

- a) 如在门店客流量较少的时段，随机选取客户进行访谈，与客户进行深入交流，了解客户的消费体验、意见和建议；
- b) 认真记录客户观点，在征得客户同意后，可进行访谈录音。

5.2.2 访谈调查还可考虑电话回访形式：

- a) 如根据线上订单客户信息或会员资料，抽取一定数量的客户进行电话回访，明确回访目的和内容，控制回访时间；
- b) 回访结束后及时整理回访记录。

5.3 评价分析法

5.3.1 评价分析法可考虑对外卖平台评价的分析：

- a) 收集外卖平台客户评价信息，包括文字评价、打分、晒单等；
- b) 对评价内容进行分类整理，分析原因，提取重点问题和共性问题。

5.3.2 评价分析法还可考虑对社交媒体评价的分析：

- a) 关注交媒体平台上与潼关肉夹馍相关的话题、讨论和用户分享；
- b) 通过搜索关键词、话题标签等方式，抓取客户对潼关肉夹馍的评价和反馈，了解品牌在社交媒体上的口碑和传播效果。

5.4 其他方式

除以上分析方法，对客户满意度评价还可考虑以下方式方法：

- a) 神秘顾客调查法：雇佣神秘客户以普通客户身份到店消费，评估服务质量和客户体验，提供反馈；
- b) 会员系统调查法：通过会员系统收集客户反馈，了解会员的满意度和需求。

6 实施步骤

6.1 成立调查小组

建议成立以潼关肉夹馍管理岗位及服务岗位工作人员为成员的客户满意度调查小组,也可委托第三方机构开展调查。

6.2 制定调查方案

制定调查方案时,可重点关注以下要素:

- a) 调查目标;
- b) 调查时间;
- c) 调查方式及类型;
- d) 调查内容及指标;
- e) 抽样数量;
- f) 问卷设计;
- g) 任务分工;
- h) 渠道选择;
- i) 收集及统计方法;
- j) 分析及研究方法。

6.3 设计调查问卷

6.3.1 设计调查问卷,建议考虑以下要素:

- a) 根据不同目标设置相关问题,问题表述简洁明确,可使用不同语言风格;
- b) 不同数据的问卷结构、形式、指标数量等宜有所不同;
- c) 问卷设置宜分为客观及主观问题,问题宜由浅入深,通俗易懂;
- d) 问卷中加入必要的信息(性别、年龄、教育程度、对产品的熟悉程度、地理区域等);
- e) 问卷作答时间应在合理范围内,宜线上 5min~10min,线下 15min~20min;
- f) 客户画像特征、行为等客观事实应先于评价、意见及建议等主观问题。

6.3.2 潼关肉夹馍客户满意度调查问卷示例参考附录 A。

6.4 信息收集及数据处理

信息收集及数据处理可考虑以下要素:

- a) 信息收集全面、客观、真实;
- b) 在剔除无效、重复和异常数据后,进行统计数据分析和信息挖掘;
- c) 选择合适的数据分析方法:
 - 1) 定量数据宜采用描述性统计分析(如计算平均值、标准差、百分比等)、相关性分析、差异性检验等方法,可参考 GB/T 19038-2009 分析数据的分布特征和变量之间的关系;
 - 2) 定性数据宜采用内容分析法、主题分析法等,提炼客户的观点和意见,归纳总结问题类型和改进方向。

6.5 撰写调查报告

针对处理过的数据进行分析,形成真实、准确的调查结论并对其进行描述,形成满意度调查结果,结果宜以报告形式呈现。潼关肉夹馍客户满意度调查报告框架参考附录B。

7 调查内容

7.1 产品

对产品满意度的调查，可从食材、口味、餐品量等方面考量：

- a) 食材：包括且不限于卤肉的新鲜度、面粉的质量以及蔬菜等配料的新鲜度和卫生情况；
- b) 口味：包括且不限于面饼的酥脆度、卤肉味道、整体口感等；
- c) 餐品量：面饼大小、卤肉份量是否能够满足一般客户的食量需求，与价格相比是否匹配，是否需提供不同分量规格的选择。

7.2 服务

对服务满意度的调查，可从服务规范、服务态度、服务效率、服务技能等方面考量：

- a) 服务规范：包括且不限于着装统一、佩戴统一工作牌、举止行为规范得体等；
- b) 服务态度：包括且不限于热情友好、微笑服务、主动积极迎送客户、耐心解答客户疑问等方面的表现；
- c) 服务效率：包括且不限于出餐速度、对客户需求迅速响应、结账速度及准确程度；
- d) 服务技能：包括且不限于熟悉门店菜单、摆台传菜动作熟练规范、突发情况能灵活、妥善处理。

7.3 环境卫生

对环境卫生满意度的调查，可从食品卫生、餐厅卫生、餐厅环境等方面考量：

- a) 食品卫生：包括且不限于厨房卫生、食品加工过程规范、清洁等；
- b) 餐厅卫生：包括且不限于餐厅地面、墙面卫生、桌椅清洁程度等；
- c) 餐厅环境：包括且不限于就餐厅布局、就餐区间距、桌椅舒适度、通风与采光等。

7.4 品牌

对品牌满意度的调查，可从品牌风格、品牌知名度、品牌形象等方面考量：

- a) 品牌风格：是否具有潼关地区的文化特色，与潼关肉夹馍的品牌形象是否相符；
- b) 品牌知名度：是否有丰富的品牌宣传推广渠道，在当地市场和目标客户群体中是否具有品牌知名度和影响力；
- c) 品牌形象：品牌所传达的价值观、文化内涵、品质形象等是否具有独特的记忆点和吸引力。

8 结果应用

潼关肉夹馍客户满意度调查的最终目的，是帮助潼关肉夹馍餐饮门店改进客户服务工作，提升品牌服务水平，因此建议采用以下方式加强调查结果应用，包括且不限于：

- a) 将调查报告提供给潼关肉夹馍相关管理人员及门店，帮助其制定针对性的改进措施，改进措施建议从以下方面进行：
 - 1) 产品改进：根据产品满意度的反馈意见，可进行卤肉配方调整、面饼制作工艺优化、合理控制食材采购和加工环节。
 - 2) 服务提升：根据服务满意度的反馈意见，可加强员工培训，提高员工的服务意识和专业技能。
 - 3) 环境优化：根据环境卫生满意度的反馈意见，可加强门店卫生管理，对老旧门店进行装修升级改造，营造具有潼关文化特色和舒适宜人的用餐环境。
 - 4) 品牌建设与管理：根据品牌满意度的反馈意见，可优化品牌形象，突出潼关肉夹馍地域特色和文化内涵，加强品牌建设和推广工作。
- b) 将调查结果，作为相关工作业绩评价及考核依据。

附 录 A

(资料性)

潼关肉夹馍 客户满意度调查问卷

尊敬的顾客朋友，您好！潼关肉夹馍欢迎您的光临！

为了不断提升我们的服务质量与餐饮体验，我们特邀您参加此次潼关肉夹馍满意度调查。请将您的想法、意见告诉我们，帮助我们更好地满足您的需求。

一、基本信息						
序号	问题	选项				
1	您的性别	男 ☐ 女 ☐				
2	您的年龄	18 岁以下 ☐ 18-25 岁 ☐ 26-35 岁 ☐ 36-45 岁 ☐ 46-60 岁 ☐ 60 岁以上 ☐				
3	您的职业	学生 ☐ 上班族 ☐ 自由职业者 ☐ 退休人员 ☐ 其他：_____ ☐				
4	您的学历	初中及以下 ☐ 高中/中专 ☐ 大专 ☐ 本科 ☐ 硕士及以上 ☐				
二、餐厅体验评分						
(请在对应选项打“√”或填写数字，1-5 分：1=非常不满意，2=不满意，3=一般，4=满意，5=非常满意)						
序号	评价项目	1	2	3	4	5
1	产品满意度 (食材、口味、餐品量)					
2	服务满意度 (服务规范、服务态度、服务效率、服务技能)					
3	环境卫生满意度 (食品卫生、餐厅卫生、环境卫生)					
4	品牌满意度 (品牌风格、品牌知名度、品牌形象)					
三、多选与开放性问题						
序号	问题	选项 (可多选，打“√”)			您的表达	
1	您是通过什么途径知道潼关肉夹馍的？	朋友推荐 ☐ 网络搜索 ☐ 社交媒体 ☐ 广告宣传 ☐ 路过发现 ☐ 其他：_____ ☐				
2	您在潼关肉夹馍的用餐频率是？	每天 ☐ 每周几次 ☐ 每月几次 ☐ 偶尔一次 ☐ 第一次 ☐				
3	您觉得潼关肉夹馍需要改进的方面有？	环境卫生 ☐ 服务态度 ☐ 上菜速度 ☐ 餐品种类 ☐ 产品口味 ☐ 产品价格 ☐ 其他：_____ ☐				
4	您最喜欢的潼关肉夹馍的菜品是哪道？	菜品 1：_____ ☐ 菜品 2：_____ ☐				

		菜品 3: _____ ☐	
5	您最喜欢哪种品牌营销活动?	打折优惠券 ☐ 特惠套餐 ☐ 赠送小礼物 ☐ 会员卡积分活动 ☐ 其他 ☐	
6	您对潼关肉夹馍品牌印象如何?	没感觉 ☐ 印象一般 ☐ 印象深刻 ☐ 好感度高 ☐ 其他 ☐	
7	对于新菜品的研发,您觉得什么周期比较合适?	每月 ☐ 每季度 ☐ 每半年 ☐ 一年 ☐ 其他 ☐	
8	其他意见或建议		
四、个人信息(可选填)			
联系方式(用于回访或抽奖活动)			
用餐日期/时间			
填写说明: 1. 单选问题在对应 ☐ 内打“√”, 评分题填写数字(1-5)。 2. 多选题可勾选多个选项, 个人表达请手写。 3. 本次调查问卷为匿名填写, 信息仅用于分析改进, 绝不泄露。			

感谢您参与本次满意度调查! 您的意见将助力我们打造更优质的用餐体验。期待您的再次光临!

餐厅名称: _____
日 期: _____

附 录 B

(资料性)

潼关肉夹馍 客户满意度调查报告框架

B.1 封面

封面包括客户满意度调查项目名称、调查主体名称、调查时间、调查报告主要负责人员等。

B.2 调查背景

调查报告简要说明客户满意度调查的目的。

B.3 基本情况

调查报告包括调查项目介绍、主要调查人员组成、调查准备等。

B.4 正文内容

描述工作开展，整体项目过程，样本组成，调查方式，用文字、图形和简单文字陈述说明本次客户满意度调查的数据分析结果，分析客户满意度的主要影响因素等。

B.5 结论与建议

给出本次客户满意度调查结论及建议。

B.6 附录

附录包括调查方案、问卷以及其他对调查报告中的观点有说明意义的材料。

参考文献

- [1] GB/T 19038-2009 顾客满意测评模型和方法指南
 - [2] GB/T 19039-2009 顾客满意测评通则
-