标准体系编号：XZ

文件类型：规范

|  |
| --- |
|  |

邢JG

邢台市机关后勤服务标准

邢JG XZ.310.007—2022

|  |
| --- |
|       |

食堂服务质量评价与改进规范

|  |
| --- |
|  |
|  |

2022 - 10 - 31发布

2022 - 11 - 01实施

邢台市机关后勤服务中心 发布

前  言

本文件参照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。

本文件归口部门： 行政服务科 。

本文件起草部门： 行政服务科 。

本文件主要起草人： 杨长征、翟高洁 ，日期： 2022 年 8 月 1 日 。

本文件主要审核人： 路根雪 ，日期： 2022 年 8 月 15 日 。

本文件批准人： 陈德礼 ，日期： 2022 年 8 月 31 日 。

文件履历：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 版本号 | 日期 | 创建/更改 | 修改内容简介 |
| 1.0 | 2020年8月31日 | 创建 |  |
| 2.0 | 2022年09月01日 | 更改 |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

食堂服务质量评价与改进规范

1. 范围

本文件规定了食堂服务质量评价与改进总体要求、质量评价和持续改进的要求。

本文件适用于食堂服务满意度调查。

1. 规范性引用文件

本文件没有规范性引用文件。

1. 术语和定义

本文件没有需要界定的术语和定义。

1. 总体要求

食堂工作人员应解答就餐人员提出的有关菜品、服务、设施方面的问题，收集有关意见，并及时 向管理人员反映。

应建立监督检查制度，明确监督检查范围、内容、频次和方法，主动接受相关部门的监督检查， 对存在的问题及时整改。

应建立投诉受理机制，公开投诉渠道，明确投诉受理人，及时妥善处理投诉。

应定期开展服务质量满意度测评，分析在服务过程中存在的问题，并持续改进。

1. 质量评价

食堂服务质量评价内容包括：

1. 对饭菜质量的评价与改进；
2. 对食堂卫生的评价与改进；
3. 对食堂服务态度的评价与改进。
4. 持续改进

行政服务科不定期对食堂服务进行满意度调查，并对有建设性的意见、建议进行梳理、改进，不断提升服务水平。满意度调查表见附录A。

1. （资料性）
满意度调查表

