

# 115 年 2/23-3/31 輪餐滿意度調查結果

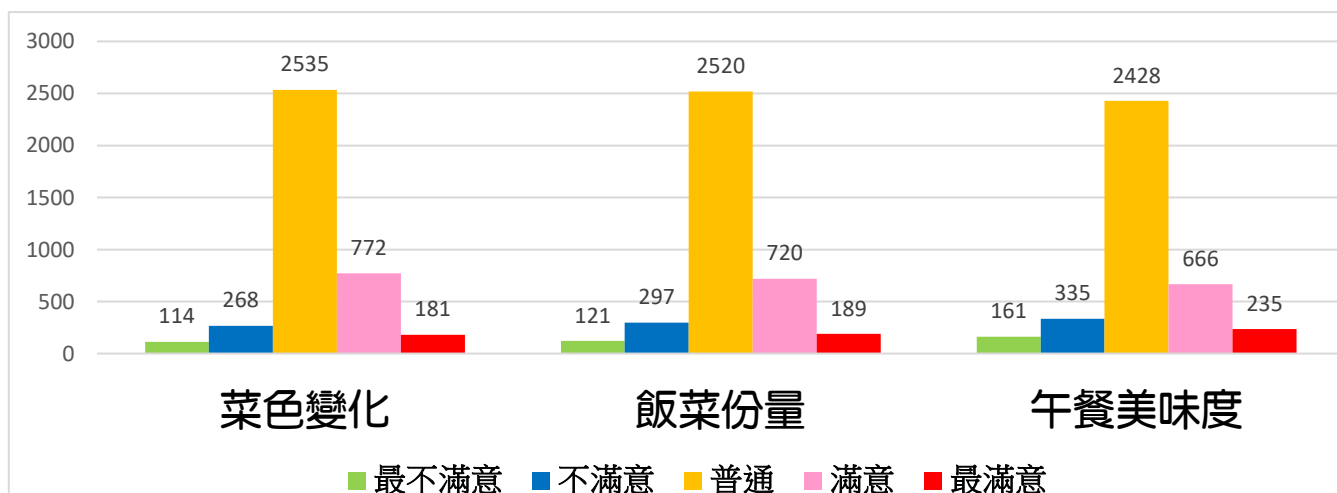
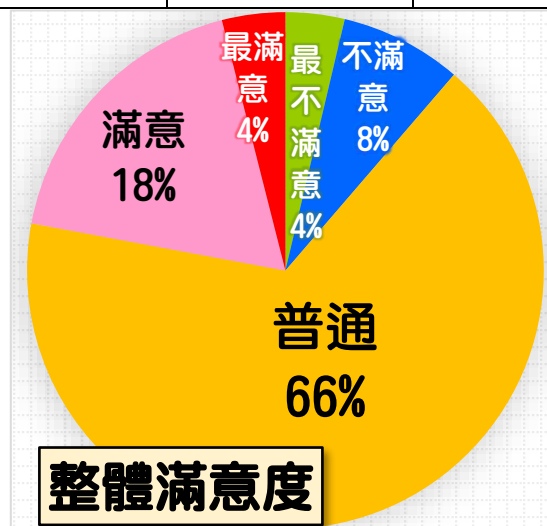
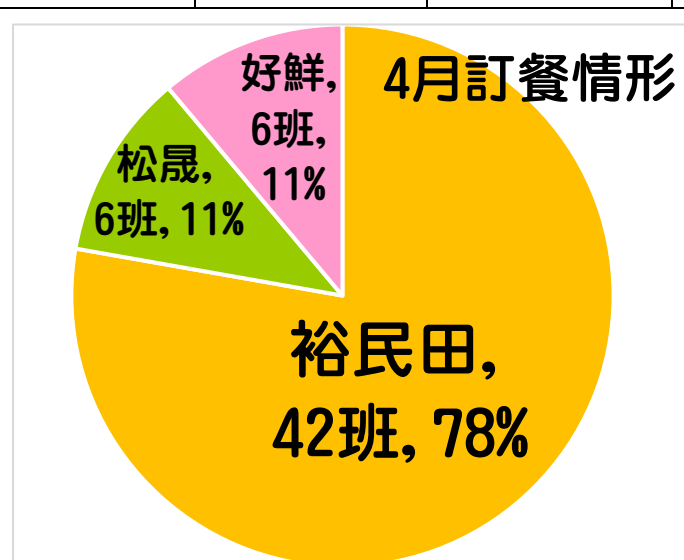
一、調查說明：調查本校 2/23-3/31 各廠商輪餐期間，訂餐同學對於三家廠商午餐滿意度，每位同學針對每個項目一人一票，有訂餐的同學都可投票，無意見者不計票。

二、調查結果：全校整體「滿意」比率各項指標均有所提升（菜色變化 +3.40%、飯菜份量 +3.66%），但「最滿意」比率全面下滑（整體滿意度 -3.08%）。「午餐美味度」本次負面評價為 12.97%，為四項指標中最高，且「最不满意」及「不满意」比率均有微幅上升，需持續關注。整體滿意度之正面評價由 24.47% 降至 22.07%（-2.40%），負面評價由 9.86% 升至 11.31%（+1.45%），整體滿意度略有下滑。

◎總投票數：54 班，人數 1235~1301 人，總票數 3825~3870 票(每人投 1~4 個項目)

供餐期間：115.02.23~115.03.31

| 項目    | 最不满意          | 不满意           | 普通              | 滿意             | 最滿意           |
|-------|---------------|---------------|-----------------|----------------|---------------|
| 菜色變化  | 114 人( 2.95%) | 268 人( 6.93%) | 2535 人( 65.50%) | 772 人( 19.95%) | 181 人( 4.68%) |
| 飯菜份量  | 121 人( 3.15%) | 297 人( 7.72%) | 2520 人( 65.51%) | 720 人( 18.72%) | 189 人( 4.91%) |
| 美味度   | 161 人( 4.21%) | 335 人( 8.76%) | 2428 人( 63.48%) | 666 人( 17.41%) | 235 人( 6.14%) |
| 整體滿意度 | 139 人( 3.69%) | 287 人( 7.62%) | 2508 人( 66.61%) | 682 人( 18.11%) | 149 人( 3.96%) |

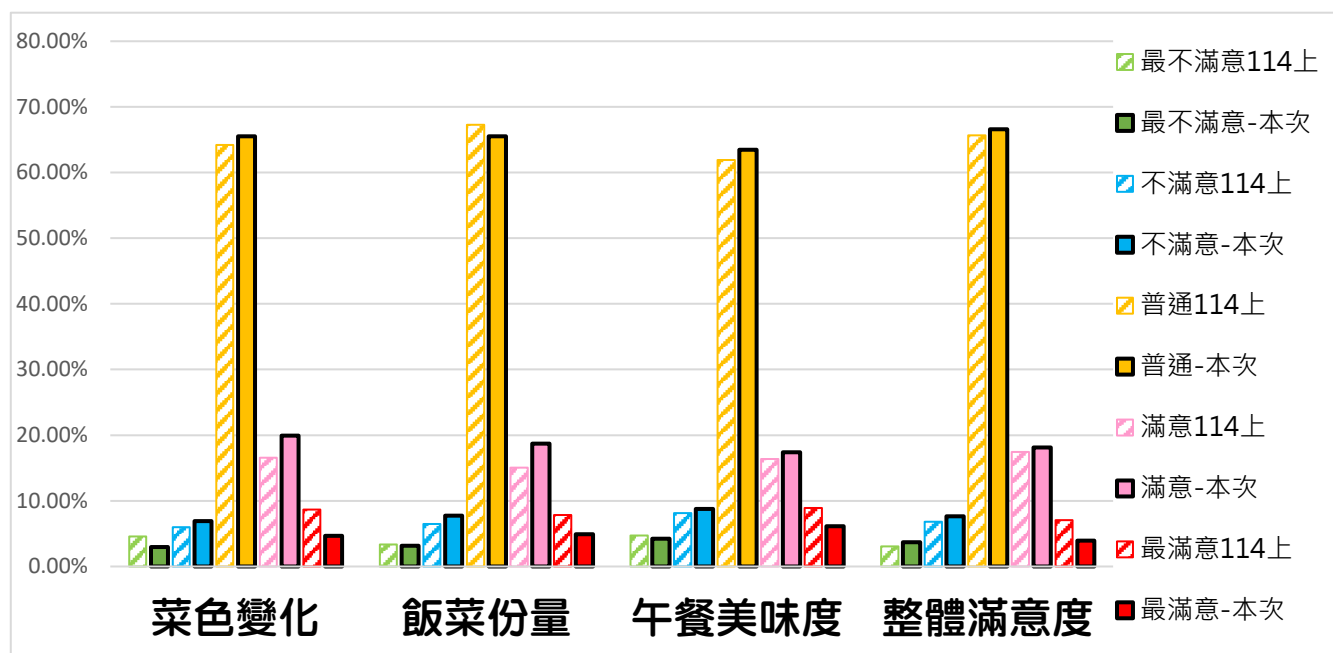


\*每班針對輪餐的三家廠商進行投票，每人三票，故每項滿意度總票數約落在 3825~3870 票(調查期間：115 年 2-3 月)

◎以下為上學期全校整體各評估指標之午餐滿意度分布情形（供對照參考）：

| 評估指標  | 最不滿意  | 不滿意   | 普通     | 滿意     | 最滿意   | 滿意以上   | 不滿意以下  |
|-------|-------|-------|--------|--------|-------|--------|--------|
| 菜色變化  | 4.56% | 5.99% | 64.23% | 16.54% | 8.68% | 25.22% | 10.55% |
| 飯菜份量  | 3.36% | 6.47% | 67.26% | 15.06% | 7.86% | 22.91% | 9.83%  |
| 午餐美味度 | 4.72% | 8.12% | 61.90% | 16.37% | 8.89% | 25.26% | 12.84% |
| 整體滿意度 | 3.06% | 6.80% | 65.67% | 17.43% | 7.04% | 24.47% | 9.86%  |

◎上下學期全校整體各評估指標之午餐滿意度分布比對：



| 評估項目 | 菜色變化   |         |        | 飯菜份量   |         |        | 午餐美味度  |         |        | 整體滿意度  |         |        |
|------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
|      | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     |
| 正面評價 | 24.63% | 25.22%  | -0.60% | 23.63% | 22.91%  | 0.71%  | 23.56% | 25.26%  | -1.70% | 22.07% | 24.47%  | -2.40% |
| 普通評價 | 65.50% | 64.23%  | 1.28%  | 65.51% | 67.26%  | -1.75% | 63.48% | 61.90%  | 1.58%  | 66.61% | 65.67%  | 0.94%  |
| 負面評價 | 9.87%  | 10.55%  | -0.68% | 10.87% | 9.83%   | 1.04%  | 12.97% | 12.84%  | 0.13%  | 11.31% | 9.86%   | 1.45%  |

三、各廠商表現狀況：

◎以下彙整三家廠商本次各指標正負面評價，綠底為各項最優表現：

| 廠商  | 菜色變化   |        | 份量     |        | 美味度    |        |
|-----|--------|--------|--------|--------|--------|--------|
|     | 正面     | 負面     | 正面     | 負面     | 正面     | 負面     |
| 裕民田 | 35.92% | 2.64%  | 34.58% | 4.52%  | 35.54% | 3.81%  |
| 松晟  | 20.29% | 13.68% | 19.43% | 12.49% | 19.52% | 16.02% |
| 好鮮  | 17.66% | 13.28% | 16.82% | 15.64% | 15.40% | 19.23% |

### 三、各廠商表現狀況(續)：

1. 裕民田廠商：正面評價平均為 34.92%，負面評價平均 3.47%。與上學期相比，「最滿意」比率下降(菜色變化下降最多，-6.74%)，但「滿意」比率上升(飯菜份量+5.67%)，顯示最滿意族群向滿意移動的趨勢。負面評價方面，飯菜份量由 6.81%降至 4.52%(改善 2.29%)，顯示份量控制有進步。整體而言，裕民田表現穩定，惟「最滿意」比率下滑趨勢值得後續持續觀察。

| 項目    | 最不满意         | 不满意          | 普通             | 滿意             | 最滿意            |
|-------|--------------|--------------|----------------|----------------|----------------|
| 菜色變化  | 8 人( 0.62%)  | 26 人( 2.02%) | 792 人( 61.44%) | 351 人( 27.23%) | 112 人( 8.69%)  |
| 飯菜份量  | 15 人( 1.17%) | 43 人( 3.35%) | 782 人( 60.90%) | 336 人( 26.17%) | 108 人( 8.41%)  |
| 美味度   | 18 人( 1.40%) | 31 人( 2.41%) | 780 人( 60.65%) | 294 人( 22.86%) | 163 人( 12.67%) |
| 整體滿意度 | 10 人( 0.79%) | 27 人( 2.13%) | 805 人( 63.44%) | 323 人( 25.45%) | 104 人( 8.20%)  |

投票人數：1269~1289 人

2. 松晟廠商：正面評價平均為 19.31%，較上次(114 年 9 月)有所提升，顯示服務品質有改善，其中「飯菜份量」正面評價提升最為多(+4.12%)，「菜色變化」次之(+2.47%)。「午餐美味度」負面評價仍為四項指標中最高(16.02%)，雖已較上學期略降(-1.76%)，但仍建議持續追蹤。整體而言，松晟表現略有進步但「最滿意」比率有所下滑，需注意「最滿意」族群的維持。

| 項目    | 最不满意         | 不满意            | 普通             | 滿意             | 最滿意          |
|-------|--------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| 菜色變化  | 48 人( 3.69%) | 130 人( 9.99%)  | 859 人( 66.03%) | 214 人( 16.45%) | 50 人( 3.84%) |
| 飯菜份量  | 51 人( 3.93%) | 111 人( 8.56%)  | 883 人( 68.08%) | 193 人( 14.88%) | 59 人( 4.55%) |
| 美味度   | 61 人( 4.74%) | 145 人( 11.28%) | 829 人( 64.46%) | 212 人( 16.49%) | 39 人( 3.03%) |
| 整體滿意度 | 52 人( 4.12%) | 135 人( 10.71%) | 847 人( 67.17%) | 195 人( 15.46%) | 32 人( 2.54%) |

投票人數：1261~1301 人

3. 好鮮廠商：正面評價平均為 16.05%，較上學期(平均約 20.21%)稍微退步，「整體滿意度」正面評價下降最多(-6.29%)，負面評價攀升至 16.36%，反映學生用餐體驗不滿意的情形有所增加。「美味度」負面評價高達 19.23%(三家廠商中最高)，「最滿意」比率由 6.15%下滑至 2.63%，顯示口味表現需多加強，「飯菜份量」不滿意比率上升 5.12%，需注意廠商份量供應情況。

| 項目    | 最不满意         | 不满意            | 普通             | 滿意             | 最滿意          |
|-------|--------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| 菜色變化  | 58 人( 4.53%) | 112 人( 8.75%)  | 884 人( 69.06%) | 207 人( 16.17%) | 19 人( 1.48%) |
| 飯菜份量  | 55 人( 4.34%) | 143 人( 11.30%) | 855 人( 67.54%) | 191 人( 15.09%) | 22 人( 1.74%) |
| 美味度   | 82 人( 6.54%) | 159 人( 12.69%) | 819 人( 65.36%) | 160 人( 12.77%) | 33 人( 2.63%) |
| 整體滿意度 | 77 人( 6.23%) | 125 人( 10.12%) | 856 人( 69.31%) | 164 人( 13.28%) | 13 人( 1.05%) |

投票人數：1235~1280 人

### 四、通知廠商之通知單，以及廠商回覆內容請參閱後附附件。

### 五、115 年 4~5 月供餐情形：

| 月份 \ 廠商  | 裕民田         |             |             | 松晟         |            |            | 好鮮         |            |            |
|----------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 115 年 四月 | 共 42 班      |             |             | 共 6 班      |            |            | 共 6 班      |            |            |
|          | 七年級<br>14 班 | 八年級<br>15 班 | 九年級<br>13 班 | 七年級<br>4 班 | 八年級<br>2 班 | 九年級<br>0 班 | 七年級<br>2 班 | 八年級<br>2 班 | 九年級<br>2 班 |

| 月份 \ 廠商  | 裕民田         |             |             | 松晟         |            |            | 好鮮         |            |            |
|----------|-------------|-------------|-------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| 115 年 五月 | 共 42 班      |             |             | 共 8 班      |            |            | 共 4 班      |            |            |
|          | 七年級<br>13 班 | 八年級<br>16 班 | 九年級<br>13 班 | 七年級<br>5 班 | 八年級<br>1 班 | 九年級<br>2 班 | 七年級<br>2 班 | 八年級<br>2 班 | 九年級<br>0 班 |





## 115 年 2/23-3/31 輪餐滿意度調查結果(裕民田)

一、調查說明：調查本校 2/23-3/31 各廠商輪餐期間，訂餐同學對於三家廠商午餐滿意度，每位同學針對每個項目一人一票，有訂餐的同學都可投票，無意見者不計票。調查時間 115 年 2 月 23 日~115 年 3 月 31 日，投票人數 1269~1289 人。

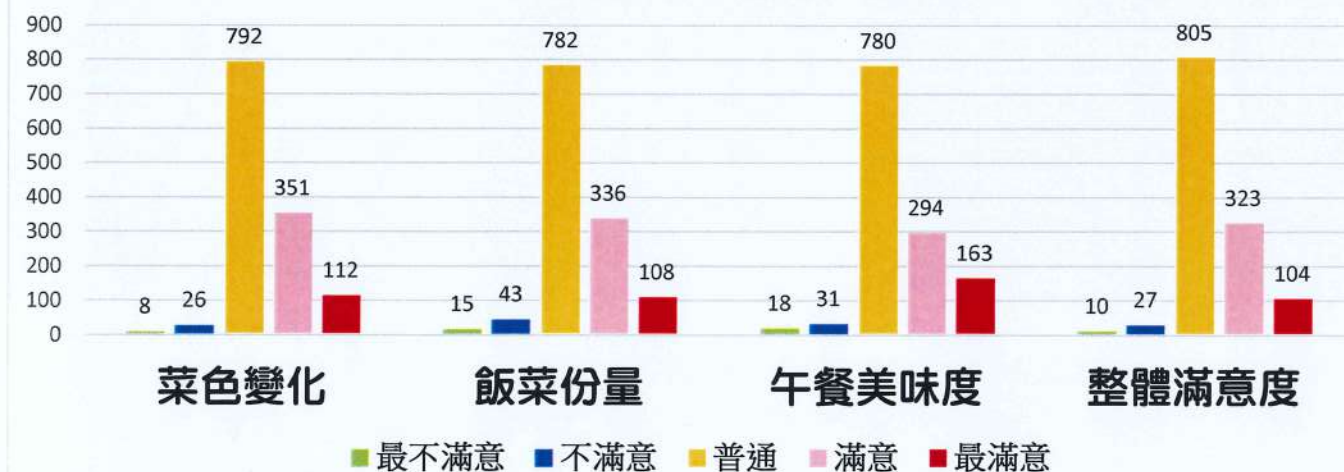
### 二、調查結果：

裕民田本次正面評價(滿意以上)平均為 34.92%，為三家廠商中表現最佳，負面評價平均僅 3.47%，整體品質維持高水準，與上學期相比，「最滿意」比率普遍有所下降(菜色變化-6.74%下降最多)，但同時「滿意」比率也上升(飯菜份量+5.67%)，顯示"最滿意"族群可能向"滿意"族群移動，但整體正面評價仍維持較高的水準。有關負面評價(不滿意以下)部份，各項指標之負面評價均有所降低，飯菜份量由 6.81%降至 4.52%(改善 2.29%)，顯示份量控制有進步。整體而言，本次滿意度調查，貴公司表現穩定且領先其他廠商，惟「最滿意」比率下滑趨勢值得後續持續觀察。

| 項目    | 最不滿意         | 不滿意          | 普通             | 滿意             | 最滿意            |
|-------|--------------|--------------|----------------|----------------|----------------|
| 菜色變化  | 8 人( 0.62%)  | 26 人( 2.02%) | 792 人( 61.44%) | 351 人( 27.23%) | 112 人( 8.69%)  |
| 飯菜份量  | 15 人( 1.17%) | 43 人( 3.35%) | 782 人( 60.90%) | 336 人( 26.17%) | 108 人( 8.41%)  |
| 美味度   | 18 人( 1.40%) | 31 人( 2.41%) | 780 人( 60.65%) | 294 人( 22.86%) | 163 人( 12.67%) |
| 整體滿意度 | 10 人( 0.79%) | 27 人( 2.13%) | 805 人( 63.44%) | 323 人( 25.45%) | 104 人( 8.20%)  |

投票人數：1269-1289 人

### 裕民田整體滿意度



| 評估項目 | 菜色變化   |         |        | 飯菜份量   |         |        | 午餐美味度  |         |        | 整體滿意度  |         |        |
|------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
|      | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     |
| 正面評價 | 35.92% | 38.67%  | -2.75% | 34.58% | 32.87%  | 1.71%  | 35.54% | 38.01%  | -2.48% | 33.65% | 36.12%  | -2.47% |
| 普通評價 | 61.44% | 57.56%  | 3.88%  | 60.90% | 60.32%  | 0.58%  | 60.65% | 56.98%  | 3.67%  | 63.44% | 59.96%  | 3.48%  |
| 負面評價 | 2.64%  | 3.76%   | -1.13% | 4.52%  | 6.81%   | -2.29% | 3.81%  | 5.00%   | -1.19% | 2.92%  | 3.92%   | -1.01% |



(三)各班文字建議：

|     |                                                         |
|-----|---------------------------------------------------------|
| 無意見 | 703、705、706、707、708、713、714、720、811、902、903、906、907、910 |
|-----|---------------------------------------------------------|

| 班級  | 其他建議        | 班級  | 其他建議            |
|-----|-------------|-----|-----------------|
| 701 | 份量多一點       | 702 | 菜太油             |
| 801 | 份量不足        | 805 | 菜太油             |
| 810 | 份量可以多一點     | 815 | 最底下的炸物(肉)很油     |
| 901 | 飯太少         | 818 | 菜的油和湯汁太多        |
| 814 | 主菜、副菜份量太少   | 819 | 甜不辣太油           |
| 717 | 肉的份量希望多一點   | 904 | 菜太油，請改變烹調方式     |
| 804 | 肉多一點        | 905 | 肉太油了            |
| 702 | 比較下飯的菜可以多一些 | 807 | 希望可以出綠豆湯        |
| 802 | 湯太多         | 711 | 甜湯的料加多          |
| 912 | 湯太少         | 717 | 希望只有單純的蒸蛋(不要加料) |
| 914 | 湯味道太淡       | 807 | 希望雞肉可以去骨        |
| 804 | 湯的料多一點      | 716 | 不加紅蘿蔔           |
| 712 | 飯太黏了        | 710 | 餐桶很油            |
| 808 | 飯太軟         | 715 | 湯盡量不要灑出來        |



| 班級  | 正面意見     | 班級  | 正面意見         |
|-----|----------|-----|--------------|
| 915 | 菜色豐富多元   | 909 | 白飯很好吃        |
| 709 | 菜好吃      | 718 | 飯量很多         |
| 712 | 菜色很不錯    | 704 | 炸豬排很好吃       |
| 806 | 湯、菜都 OK  | 803 | 香煎鍋貼好吃       |
| 809 | 飯、菜都特別好吃 | 812 | 雞腿好吃         |
| 816 | Good!    | 812 | 湯好喝          |
| 908 | 口味不錯     | 812 | 仙草好喝         |
| 911 | 都好吃      | 813 | 檸檬雞翅好吃       |
| 913 | 真好吃      | 817 | 3/31 港式酸辣湯好喝 |
|     |          | 817 | 3/9 海苔雞米花好吃  |

◎廠商回覆說明：請以附件方式進行回覆。

|          |          |     |                        |    |          |
|----------|----------|-----|------------------------|----|----------|
| 午餐<br>秘書 | 午餐秘書 李映秋 | 營養師 | 營養師 蔡宜澄<br>營養字第012503號 | 廠商 | 裕民股份有限公司 |
|----------|----------|-----|------------------------|----|----------|

## ◎廠商回覆說明：

滿意度統計顯示大部分的回饋是最滿意、滿意及普通，感謝各位師生給予肯定，廠內會隨時檢討並精進，若有疏忽的地方還請貴校師生不吝指教。

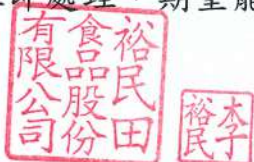
### 菜色變化：

根據調查結果顯示「菜色變化」為本次最需優先改善的項目，自上學期起，廠內已著手開發新菜色並調整菜單安排，例如：將特餐的台式炒麵加入雞蓉、瓜果類的菜色加入豆製品或是肉片以提升食材豐富度及增加蛋白質攝取，並新增打拋豬／雞肉麵／飯、主廚炒飯／麵等品項；副菜部分則規劃每週提供一次學生喜愛度較高的蛋料理，並陸續推出部隊鍋、塔香拼盤、沙茶凍豆腐、酸甜蘿蔔糕丁、糖醋黑輪等新菜色。未來廠內會持續依據學生用餐情形適時調整菜單內容，謝謝同學們的回饋。

### 午餐美味度及班級回饋建議：

在午餐美味度這個項目滿意度也有下降的情況，關於調味的部分，班級回饋給的建議都已反應給廚師團隊，廠內每道菜色都有固定的烹調比例，會再持續觀察同學們的用餐狀況，適當調整調味用量，以能夠讓學生吃到健康又美味的餐食為目標，營養師在開立菜單時也會再將學生喜愛的菜色，納入開立的參考，謝謝班級的回饋。

感謝貴校師生給予我們的建議，裕民田會繼續保持好的部分，調整須改善的地方，也請貴校師生若有任何關於午餐上的問題請不吝向我們的服務人員提出反應，我們會立即處理，期望能為師生提供更優質的服務及餐點，謝謝您。

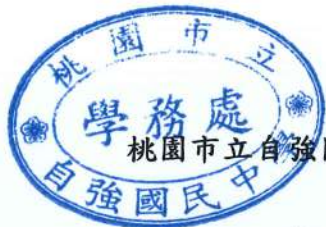


裕民田食品股份有限公司 敬啟

中 華 民 國

1 1 5 年 4 月 2 3 日



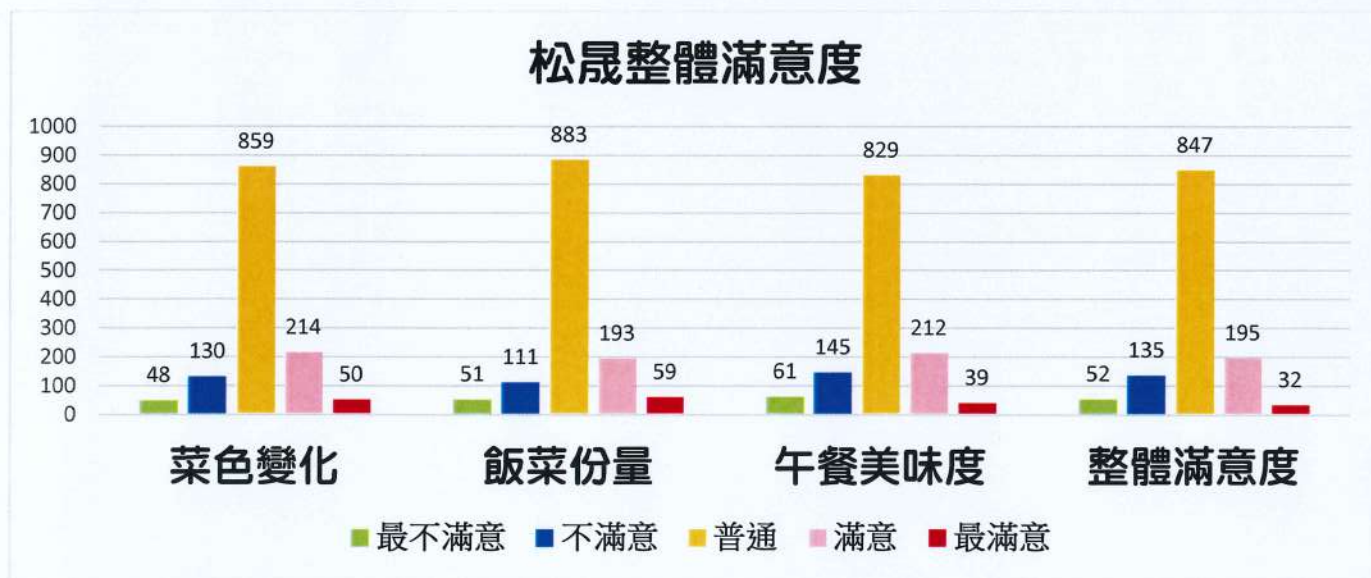


## 115 年 2/23-3/31 輪餐滿意度調查結果(松晟)

- 一、調查說明：調查本校 2/23-3/31 各廠商輪餐期間，訂餐同學對於三家廠商午餐滿意度，每位同學針對每個項目一人一票，有訂餐的同學都可投票，無意見者不計票。調查時間 115 年 2 月 23 日~115 年 3 月 31 日，投票人數 1261~1301 人。
- 二、調查結果：整體正面評價方面，本次(115 年 3 月)松晟廠商各項指標之正面評價(滿意以上)平均為 19.31%，較上次(114 年 9 月)整體有所提升，顯示整體服務品質略有改善。在「飯菜份量」部分，正面評價提升最為明顯(+4.12%)，其次是「菜色變化」(+2.47%)，顯示出在菜色變化與份量調控的部分都很用心調整與追蹤。但「午餐美味度」的負面評價仍為四項指標中最高(16.02%)，雖已較上學期略降(-1.76%)，仍建議持續追蹤有關口味方面的契合度。另外，在本次滿意度調查中，「最滿意」的比率在多數指標中有所下滑，也需注意"最滿意"族群的維持與留存。

| 項目    | 最不滿意         | 不滿意            | 普通             | 滿意             | 最滿意          |
|-------|--------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| 菜色變化  | 48 人( 3.69%) | 130 人( 9.99%)  | 859 人( 66.03%) | 214 人( 16.45%) | 50 人( 3.84%) |
| 飯菜份量  | 51 人( 3.93%) | 111 人( 8.56%)  | 883 人( 68.08%) | 193 人( 14.88%) | 59 人( 4.55%) |
| 美味度   | 61 人( 4.74%) | 145 人( 11.28%) | 829 人( 64.46%) | 212 人( 16.49%) | 39 人( 3.03%) |
| 整體滿意度 | 52 人( 4.12%) | 135 人( 10.71%) | 847 人( 67.17%) | 195 人( 15.46%) | 32 人( 2.54%) |

投票人數：1261~1301 人



| 評估項目 | 菜色變化   |         |        | 飯菜份量   |         |        | 午餐美味度  |         |        | 整體滿意度  |         |        |
|------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
|      | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     |
| 正面評價 | 20.29% | 17.83%  | 2.47%  | 19.43% | 15.31%  | 4.12%  | 19.52% | 18.52%  | 1.00%  | 18.00% | 16.77%  | 1.23%  |
| 普通評價 | 66.03% | 69.01%  | -2.98% | 68.08% | 71.70%  | -3.62% | 64.46% | 63.70%  | 0.76%  | 67.17% | 68.60%  | -1.43% |
| 負面評價 | 13.68% | 13.17%  | 0.52%  | 12.49% | 13.00%  | -0.51% | 16.02% | 17.78%  | -1.76% | 14.83% | 14.62%  | 0.21%  |



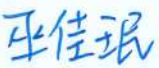
### 三、各班文字建議：

|     |                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------|
| 無意見 | 702、703、705、706、707、708、713、714、720、811、902、906、910 |
|-----|-----------------------------------------------------|

| 班級  | 文字建議           | 班級  | 文字建議                         |
|-----|----------------|-----|------------------------------|
| 701 | 份量多一點          | 807 | 飯太硬了                         |
| 717 | 希望份量增加         | 818 | 飯太軟                          |
| 801 | 份量不足           | 904 | 飯太硬                          |
| 804 | 飯多一點、主、副菜份量多一點 | 710 | 菜太油                          |
| 810 | 份量可以多一點        | 715 | 飯菜太油                         |
| 911 | 份量不夠           | 815 | 菜太油                          |
| 704 | 飯太少            | 904 | 菜太油                          |
| 809 | 飯的份量要再多一點      | 913 | 太油                           |
| 814 | 飯太少            | 812 | 肉偏油                          |
| 816 | 飯太少            | 903 | 肉太油                          |
| 901 | 飯太少            | 817 | 3/13 肉燥飯又配麻油雞+筍乾肉絲，當天這樣吃起來很油 |
| 719 | 油飯有拉絲          | 718 | 菜不符合口味                       |
| 712 | 菜的量太少          | 908 | 口味不合                         |
| 912 | 料太少            | 915 | 菜色普通                         |
| 802 | 湯太多            | 805 | 湯味道太淡                        |
| 808 | 湯太多            | 907 | 羅宋湯沒有番茄味                     |
| 711 | 湯料太少           | 807 | 希望有綠豆湯                       |
| 803 | 麵線糊的麵線太少       | 905 | 希望菜裡面少一點蟲                    |
| 719 | 少給雞翅           | 914 | 有蟲                           |
| 716 | 不加紅蘿蔔          |     |                              |

| 班級  | 正面意見    | 班級  | 正面意見        |
|-----|---------|-----|-------------|
| 709 | 符合期待    | 817 | 3/26 蒲燒鯛魚好吃 |
| 717 | 主食很好吃   | 817 | 3/25 綠豆湯好喝  |
| 803 | 檸檬雞翅好吃  | 819 | 麻婆豆腐很好吃     |
| 806 | 湯、菜都 OK | 909 | 白飯很香        |
| 813 | 蒸蛋好吃    |     |             |

◎廠商回覆說明：請以附件方式進行回覆。

|          |                                                                                     |         |                                                                                     |        |                                                                                                                                                                             |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 午餐<br>秘書 |  | 營養<br>師 |  | 廠<br>商 |   |
|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|



◎廠商回覆說明：

感謝貴校訂餐同學給予的寶貴建議。本次調查顯示松晟在整體正面評價上有顯著成長，特別是份量與菜色變化的進步獲得了肯定。

本次菜色變化正面評價提升，我們將持續開發多元菜色，避免口感單調。針對美味度負面評價較高的問題，我們將重新檢視調味，並改善特定菜色（如肉燥飯、炸物）的油膩比例。

份量正面評價雖有提升，但仍有部分學生反映飯量及副菜不足，會再依照各班實際需求調整供應量，確保食量較大的班級能有充足的飽足感。

學生反應菜餚過於油膩、飯體口感不一（太硬或太軟）以及湯品口味過淡等問題，將加強烹飪過程的品質管理與調味審核，以及學生提及異物之問題，已嚴格要求廠區人員強化篩檢。

受好評之菜色（如蒲燒鯛魚、綠豆湯、蒸蛋、麻婆豆腐等），將持續保持品質以維持學生滿意度。

我們會繼續努力改進，以期帶給貴校師生更好的用餐感受。

|          |                                                                                   |         |     |        |                                                                                                                                                                         |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 午餐<br>秘書 |  | 營養<br>師 | 王佳珉 | 廠<br>商 |   |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|--------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

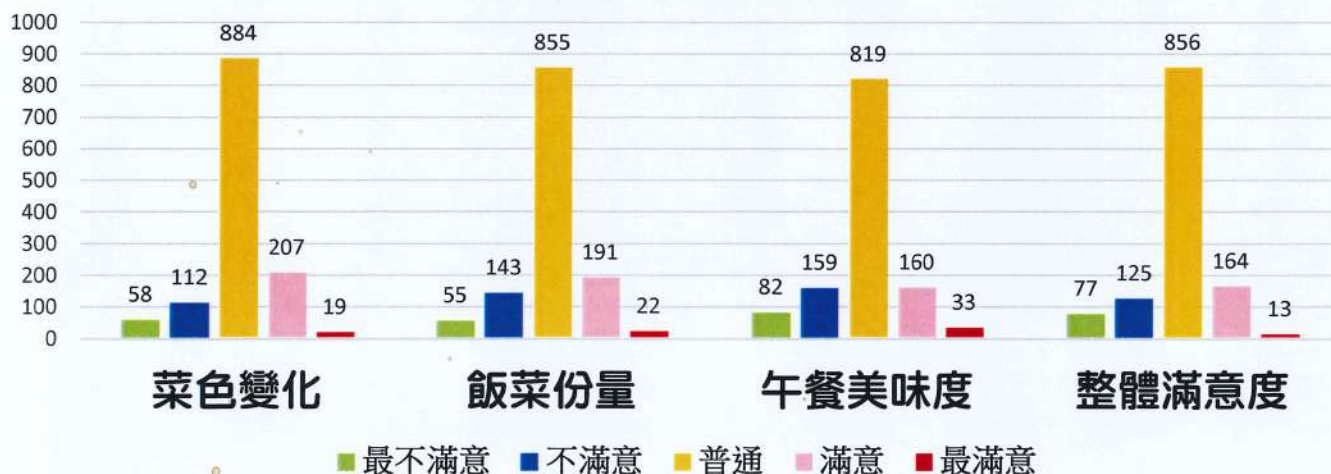
## 115 年 2/23-3/31 輪餐滿意度調查結果(好鮮)

- 調查說明：調查本校 9/1-9/30 各廠商輪餐期間，訂餐同學對於三家廠商午餐滿意度，每位同學針對每個項目一人一票，有訂餐的同學都可投票，無意見者不計票。調查時間 115 年 2 月 23 日~115 年 3 月 31 日，投票人數 1235~1280 人。
- 調查結果：好鮮廠商本次正面評價(滿意以上)平均為 16.05%，整體較上學期(平均約 20.21%)表現呈現下滑趨勢，其中「整體滿意度」正面評價下降較多(-6.29%)，負面評價也同步上升至 16.36%，整體滿意度的表現有退步的情形。在「美味度」方面，負面評價為 19.23%(偏高)，且「最滿意」比率由 6.15%下滑至 2.63%，顯示口味表現為本次最需改善之處，此外，有關「飯菜份量」的部分，不滿意比率上升 5.12%，為本次各指標中變化量較大的單一評分項目，建議廠商須多加留意各班供餐的份量需求以及口味的調整，隨時了解各班用餐情形。

| 項目    | 最不满意         | 不满意            | 普通             | 滿意             | 最滿意          |
|-------|--------------|----------------|----------------|----------------|--------------|
| 菜色變化  | 58 人( 4.53%) | 112 人( 8.75%)  | 884 人( 69.06%) | 207 人( 16.17%) | 19 人( 1.48%) |
| 飯菜份量  | 55 人( 4.34%) | 143 人( 11.30%) | 855 人( 67.54%) | 191 人( 15.09%) | 22 人( 1.74%) |
| 美味度   | 82 人( 6.54%) | 159 人( 12.69%) | 819 人( 65.36%) | 160 人( 12.77%) | 33 人( 2.63%) |
| 整體滿意度 | 77 人( 6.23%) | 125 人( 10.12%) | 856 人( 69.31%) | 164 人( 13.28%) | 13 人( 1.05%) |

投票人數：1235~1280 人

### 好鮮整體滿意度



| 評估項目 | 菜色變化   |         |        | 飯菜份量   |         |        | 午餐美味度  |         |        | 整體滿意度  |         |        |
|------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|--------|---------|--------|
|      | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     | 本次     | 114-Sep | 變化     |
| 正面評價 | 17.66% | 19.13%  | -1.47% | 16.82% | 20.66%  | -3.84% | 15.40% | 19.41%  | -4.00% | 14.33% | 20.62%  | -6.29% |
| 普通評價 | 69.06% | 66.12%  | 2.94%  | 67.54% | 69.71%  | -2.17% | 65.36% | 64.96%  | 0.40%  | 69.31% | 68.41%  | 0.90%  |
| 負面評價 | 13.28% | 14.75%  | -1.47% | 15.64% | 9.63%   | 6.01%  | 19.23% | 15.63%  | 3.60%  | 16.36% | 10.97%  | 5.39%  |

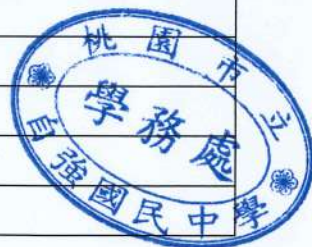


三、各班文字建議：

|     |                                                     |
|-----|-----------------------------------------------------|
| 無意見 | 703、705、706、707、708、713、714、720、811、902、904、906、910 |
|-----|-----------------------------------------------------|

| 班級  | 文字建議                                 | 班級  | 文字建議                |
|-----|--------------------------------------|-----|---------------------|
| 701 | 份量多一點                                | 808 | 白飯太濕                |
| 809 | 飯太少                                  | 812 | 飯不是太軟就太硬            |
| 901 | 飯太少                                  | 808 | 麵太硬                 |
| 718 | 料很少                                  | 715 | 菜味道太淡               |
| 818 | 花椰菜份量太少                              | 805 | 味道有一點清淡，但還是蠻好吃的     |
| 911 | 青菜的量可以稍微再增加一些                        | 807 | 菜色可以再多變化            |
| 801 | 主菜的份量不足(例如糖醋魚，沒有裝很多，但是到後面卻沒辦法每個人都吃到) | 914 | 口味不合                |
|     |                                      | 915 | 菜色普通                |
|     |                                      | 812 | 素食太鹹                |
| 804 | 主菜份量多一點                              | 810 | 肉太乾了                |
| 802 | 湯太多太重                                | 812 | 肉太油                 |
| 711 | 甜湯的料太少                               | 817 | 3/19 豬排太柴           |
| 804 | 湯多一些                                 | 815 | 可以再好吃一點，有些東西很油      |
| 907 | 湯的料太少                                | 913 | 肉有肉的腥味              |
| 912 | 湯的料太少                                | 807 | 3/6 麻油時蔬不符合全班口味，不喜歡 |
| 809 | 湯太冷(湯要熱一點)                           | 816 | 3/4 的午餐好難吃，麵的味道很淡   |
| 702 | 湯味道太淡                                | 819 | 3/5 蒜香甜醬魚的醬汁太甜，不好吃  |
| 704 | 湯味道太淡                                | 716 | 不加紅蘿蔔               |
| 814 | 湯味道太淡                                | 802 | 希望能增加蛋的料理           |
| 710 | 湯偏油膩                                 | 905 | 希望菜少一點蟲             |
| 803 | 綠豆湯、芋頭西米露都不好喝                        | 903 | 餐箱拿的地方(把手?)太油       |

| 班級  | 正面意見    | 班級  | 正面意見      |
|-----|---------|-----|-----------|
| 709 | 辛苦您們了!  | 813 | 紅燒魚很好吃    |
| 712 | 綠豆湯很好喝  | 817 | 3/30 雕魚好吃 |
| 717 | 肉很好吃    | 908 | 不錯吃       |
| 719 | 海苔飯好吃   | 909 | 白飯好吃      |
| 806 | 湯、菜都 OK |     |           |



◎廠商回覆說明：請以附件方式進行回覆。

|          |          |     |         |    |     |
|----------|----------|-----|---------|----|-----|
| 午餐<br>秘書 | 午餐秘書 李映秋 | 營養師 | 營養師 王愛惠 | 廠商 | 德文唐 |
|----------|----------|-----|---------|----|-----|



附件：

**◎針對飯菜份量、口味及品質方面的建議事項統一回覆如下：**

1. 飯菜量不夠，皆可向送餐服務人員或午秘通知，可立即要求調整班級加量，或是到餐車備品處取菜。
2. 有關餐點口味上的問題（如菜色口味太淡、太鹹、太油、太甜或食材的軟硬度品質等問題…），皆可向送餐人員告知，給予本公廚師團隊立即調整的機會。
3. 餐箱太油問題，本公司也會加強注意盛裝器具清潔問題。

好鮮公司盡量評估在成本允許範圍內提供品質良好且足量的食材給學校營養午餐，並定期與廚師召開菜單會議，針對烹調口味及菜色變化進行討論與調整，也感謝同學的建議事項，好鮮持續針對學生喜歡吃的菜色及建議事項加強改善，期待多出些符合師生們期許喜歡菜色，同學們喜歡的菜單也回繼續排入菜單中。

