

## 中山女高熱食部 108 學年度第 1 學期 午餐滿意度調查結果

本學期調查時間為 108 年 11 月 5 日至 11 月 12 日，使用 Google 表單進行調查，本校共 329 名教職員生填答，扣除 10 名填寫自行帶便當同學，高一 117 人；高二 118 人；高三 77 人；教職員 7 人，整體滿意度部分有效問卷為 319 份，其餘以「有使用才填寫」方式計算滿意度，有效問卷結果分析如下。

一、**整體滿意度**部分，131 人填寫非常滿意；156 人填寫滿意；30 人填寫尚可；2 人填寫不滿意；無人填寫非常不滿意。

滿意度(填寫人數)	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
整體/319	41%	49%	9.4%	0.6%	0%
價格/319	29.5%	51.7%	15.7%	2.8%	0.3%
營業時間/319	37.3%	43.6%	13.1%	4.7%	1.3%
加值時間/319	39.2%	45.7%	12.9%	2.2%	0%
服務態度/319	58.3%	35.4%	6.3%	0%	0%

(一)對熱食部整體有無其他意見或改善建議

1. 希望可以增加飲品的選擇\*2，如新增咖啡

衛生組回覆：

咖啡所含之咖啡因過高，本校 97 學年度合作社第 5 次理監事會議決議，咖啡因過高的飲品不能販售。惟本校合作社已於 107 學年度結束營業，經合作社理監事會議決議無法在本校販賣之校園食品，例如咖啡及泡麵等，擬於 109 學年度上學期召開膳食管理委員會重新討論是否販賣。

2. 早餐可以有做好直接拿的區域

3. 可規劃旁邊販賣機的空地排隊

熱食部整體回覆：

1. 關於某些食物不受歡迎，會隨著同學的喜惡，改變菜單。再來關於同學提到的部分食材，尚須符合教育部「學校午餐食物內容及營養基準」規定，故熱食部無法提供，特此提出聲明，並致上歉意。

2. 關於早餐部之漏放食材，除加強早餐部阿姨的訓練，請同學當下(或於下次到熱食部時)告知阿姨，為您立刻補上。

3. 4 月份因原師傅請辭，將會隨新師傅改變一些菜色，同學提出之意見，亦會與新師傅溝通，盼能符合大部分同學之期待！

(二)價格滿意度

1. 單價都有點高\*4

2. 覺得鬆餅、法式吐司、滷味區、抓餅的品項及訂餐系統抓餅偏貴

熱食部回覆：

1. 鬆餅非熱食部自行製作故成本較高，同學若覺得偏貴，熱食部會考慮將其下架。

2. 法式吐司為自製，加工繁瑣，尚需人力成本，若同學覺得偏貴，熱食部會考慮將其下架。
3. 訂餐系統抓餅偶爾比現場購買的抓餅品項更加便宜，例如抓餅蛋雞腿，現場價格為 63 元，訂餐系統上的價格為 60 元。
4. 滷味區大部分品項 1 份 13 元、青菜類 1 份 20 元，已比市場價格便宜。

(三)對營業時間滿意度(06:45~17:45，午休暫停營業)其他意見或調整建議

1. 希望午休可以營業\*15
2. 希望開放午休 12:30~12:45 可以買

衛生組回覆：

依本校學生作息規定第 9 點：「午休時間共 30 分鐘(12:30 至 13:00)，全校應保持安靜，不得隨意走動。」爰該段時間熱食部不開放營業及加值。

3. 希望滷味能再晚點收攤！
4. 希望營業延長到 18:30

(四)對加值時間滿意度(07:00~17:00，午休暫停加值)其他意見或調整建議

1. 希望能延長至 17:30\*15
2. 希望午休也能去加值
3. 建議加值時間和營業時間一樣

熱食部回覆：

加值時間已延長至 17:30。

(五)工作人員服務態度其他意見或改善建議

有時會漏掉餐點

(六)想對工作人員說的話

對於小高一有些第一次去熱食部買餐的同學，有些不懂的地方，提醒時口氣可以好一點

## 二、線上訂餐系統

滿意度(填寫人數)	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
系統使用/296	25.7%	43.9%	28.4%	1.3%	0.7%
餐點選擇/292	17.8%	51.4%	25.7%	4.1%	1%
餐點新鮮度/292	30.1%	48.6%	18.9%	1.7%	0.7%
口味/291	23%	52%	22.3%	1.7%	1%
供應量/289	28.3%	47.8%	21.1%	2.8%	0%

### (一)線上訂餐系統使用滿意度其他意見或改善建議

1. 希望系統不要常常壞掉\*8
2. 餐點數量太少\*5，有時候會訂不到想要品項
3. 可否添加更多午餐選擇?熱食部有賣的線上不一定有\*3
4. 偶爾會登不進去點餐系統，導致來不及點餐。\*2
5. 有時會卡，希望速度快一點\*2
6. 網路最近不好\*2
7. 抓餅\*2、漢堡等熱食部有賣的食物，不知為何都要五十元(以上)，比熱食部貴了將近二十元。學校曾明言希望學生善用訂餐系統，避免中午時間熱食部壅塞，如此作為令人費解
8. 飯麵送到班上時常常都是糊掉的

#### 衛生組回覆：

線上訂餐系統的餐點為準時出餐，會提早製備，送往同學取餐箱地點，因為該餐點為熱食，其遇空氣使空氣變熱，而熱空氣遇冷會凝結成水滴，造成飯或麵過度吸水而糊掉，故無法避免此自然現象。

9. 抓餅裝塑膠袋又裝紙袋，可把紙袋省略
10. 步驟可再減免、一直輸密碼很煩
11. 可新增預約自取選項
12. 網頁設計比較注重實用度，覺得可以再稍微美化，座號和名字可以再大一點，更好點擊

#### 衛生組回覆：

訂餐系統網頁老舊，因更新所需成本過高，且網頁維護利潤不高，暫無適合的廠商進行更新整個系統的作業。未來儲值方式若更新為使用悠遊卡儲值消費時，即悠遊卡系統於本校能順利運作時，將考慮一併更新訂餐系統。

### (二)餐點的選擇其他意見或希望新增或減少何種餐點、菜色

1. 選擇偏少\*2，希望多一些不同的菜色\*2，如早餐部的選項\*5、吐司類\*2(如巧花、熱壓吐司)、乳酪餅\*2、捲捲\*2、蛋餅類\*2、漢堡、抓餅蛋、蘿蔔糕、輕食類、大亨堡加蕃茄醬、滷味菜色\*4、焗烤類\*2、薯條\*2、飲料\*2(如紅茶、奶茶)、甜點\*2(如統一布丁)、韓式焗烤筆管麵、焗烤跟菜、韓式料理、米粉湯、冬粉獅子頭、肉燥粿仔條、牛肉麵、銷魂麵、

餛飩麵、奶油培義大利麵、小披薩、鍋貼、鐵板麵、蛋包飯、三角飯糰、壽司、水餃、咖哩水餃(如八方雲集賣的)、阿給、關東煮、餛飩湯、雞塊、薯餅、豬排、雞排、咖啡、糖葫蘆、水果切盒、沙拉(凱薩沙拉、蘋果沙拉、涼拌金針菇)

2. 增加蔬菜量\*2(例如麵米類、捲捲)
3. 希望青菜不要跟薑絲一起煮\*2(例如高麗菜)
4. 有青菜的餐點多一點
5. 希望有水煮青菜
6. 線上的餐點一直重複，選擇性不高，導致班上同學越來越多人選擇自己親自跑一趟去買比較多選擇的熱食部現場餐點
7. 受大家歡迎的項目數量提供多一點，不然有些很早就訂完了
8. 有醬汁類的拿到時已經讓飯乾乾黏黏的了、飯不像飯，湯麵送上來都變乾麵
9. 減少滑蛋料理
10. 減少加工食品如甜不辣
11. 便當菜色希望可以更多樣化
12. 香菇烏龍麵味道很重不好吃
13. 奶油的品項不太喜歡，帕尼尼很好吃。
14. 麵腸可以少一些，有點鹹不好吃
15. 奶油蘑菇燉飯、夏天的泰式酸辣麵及紅油水餃希望出現頻率高一點
16. 希望可以減少或明確標明有洋蔥的餐點
17. 希望一般湯麵的麵條可以有不同選擇

### (三) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 可以熱一點\*2
2. 希望不要那麼糊、湯常常不見
3. 之前有蟲在菜上
4. 感覺都不是當天做的

### (四) 口味滿意度其他意見或改善建議

1. 食物太鹹\*5(例如有些食物、三菜)
2. 飯太黏了\*3(便當及非便當類)
3. 食物太油\*2
4. 粥偏鹹\*2
5. 飯太軟\*2
6. 口味有點淡\*2(例如有些食物)
7. 醬汁有點噁心\*2
8. 含有滷肉的餐點可能要注意滷汁的份量，太多的滷汁常常會讓最後的部分泡在滷汁裡，會太鹹
9. 高麗菜有點生

10. 有醬汁的飯吃起來有點乾
11. 麵類悶在便當盒裡會變軟
12. 麵條不好吃
13. 麵類的湯有點清淡
14. 胡椒時常加過多
15. 有時候很難吃
16. 有些有點雷(奶油飯系列，滑蛋菇菇烏龍麵....)
17. 很多口味都會很類似
18. 飯吃起來怪怪的

(五)對內容物(如飯、菜)供應量滿意度其他意見或改善建議

1. 飯太多\*14(例如便當)，菜太少\*4(例如便當、三菜小便當、綠色青菜、比自己去買自助餐的菜量少)
2. 份量有點多\*5(例如有時候、三菜小便當)，希望可以分大小
3. 份量有點少\*4(例如早餐類餐點)
4. 飯可以多一點\*2(例如有時候、三菜小便當)
5. 飯量有點奇怪
6. 訂餐便當份量時大時小，飯、菜量可固定
7. 希望多一點肉
8. 有時候會有除了肉而無青菜的問題，或者是起司飯沒有肉或青菜，這部分需要改進才能營養均衡
9. 飯可以不要單純是白米飯
10. 可以不要給那麼多青菜嗎？
11. 有些麵食量會太多，例如米粉，希望能降低價錢，給少一點

(六)對線上訂餐系統的其他意見或改善建議

1. 希望可增加甜點及飲料選項\*2
2. 有一次點了豬排堡加起司，結果沒豬排，希望可以檢查一下
3. 如果有香菜之類等可能有人不吃的食材，希望能標示清楚
4. 每次餐盒上都很多水珠，掀開蓋子也一直滴水，希望能改善

衛生組回覆：

線上訂餐系統的餐點為準時出餐，會提早製備，送往同學取餐箱地點，因為該餐點為熱食，其遇空氣使空氣變熱，而熱空氣遇冷會凝結成水滴，故無法避免此自然現象。

5. 每次買午餐只要3、4分下去，都會等到上課還沒好
6. 系統顯示訂餐時間到十點半，但十點十分的下課就跑不出來了，無法顯示品項和剩餘數量
7. 希望在故障時有一個順暢的備案

### 三、自助餐區

滿意度(填寫人數)	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
排隊動線/214	20%	45.7%	30.2%	3.7%	0.4%
取餐速度/207	29.9%	49.3%	19.8%	1%	0%
菜色選擇/206	27.2%	54.8%	17%	0.5%	0.5%
餐點新鮮度/206	37.4%	51%	11.1%	0.5%	0%
口味/205	36.6%	49.2%	13.2%	1%	0%

#### (一) 排隊動線其他意見或改善建議

1. 希望多點空間排隊\*4，滷味區\*2、早餐區及自助餐區會擠在一起
2. 希望菜是熱的

熱食部回覆：

餐台加熱裝置已修繕完成。

3. 要吃糙米飯的時候，就會被吃白米的人超車
4. 有時會很多人卡在放糙米飯的地方，白米兩鍋能夠一鍋替換成糙米嗎？

#### (二) 取餐速度其他意見或改善建議

有時候等很久

#### (三) 菜色的選擇其他意見、希望新增或減少何種菜色

1. 增加蔬菜\*2及清淡一點的菜色
2. 地瓜類的菜色可以頻繁一點
3. 肉及菜色可以多變化，因常常有重複問題，例如兩天的青菜都一樣
4. 選項太少，容易膩
5. 希望新增薯餅蛋餅、關東煮、辣鴨血及炸物等，然後多一點鰻魚

#### (四) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

之前有蟲在菜上

#### (五) 口味滿意度其他意見或改善建議

1. 希望可少油\*6(例如菜類)
2. 有些料理的口味較油及較鹹，建議可適當調整
3. 有時候抓餅會焦掉
4. 湯汁太多
5. 可以在重口味一點

#### (六) 對自助餐區的其他意見或改善建議

1. 配菜很快就賣光了，希望可以補多一些
2. 給的份量有點少
3. 有時候會有紫米飯剩很多，白飯沒有的問題，因為同學常常只做單一選擇而有點浪費
4. 希望飯匙可以換回塑膠類，然後不要泡在水裡
5. 買飯跟麵食希望可以直接提供碗，不要另外借

6. 自助餐打菜的份量可穩定些（有時偏少）

四、早餐區

滿意度(填寫人數)	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
排隊動線/256	23%	44.9%	28.1%	3.5%	0.3%
取餐速度/251	20.3%	52.6%	24.3%	2.4%	0.4%
品項的選擇/250	42.4%	44%	12.4%	1.2%	0%
餐點新鮮度/251	49.8%	41.4%	8.4%	0%	0.4%
口味/253	48.6%	45.9%	5.5%	0%	0%

■ 填答者主要意見或改善建議

(一) 排隊動線

1. 與滷味區排隊動線互相影響\*3
2. 走廊會跟滷味動線有點擠
3. 影響到進出販賣部、儲值區的同學
4. 一個阿姨要用滷味和點餐很慢

(二) 取餐速度其他意見或改善建議

1. 選項太少，容易膩
2. 每次都等得有點久、拖到上課
3. 希望如果是「下一節才來取的」不用排長長的隊伍
4. 可以多注意一下有沒有紙條被吹到內場

(三) 品項的選擇其他意見、希望新增或減少何種品項

1. 希望蔬菜量能多一些\*3
2. 希望可以增加飲料種類\*2，如熱可可等
3. 希望再多一些選項，可新增飯糰\*2、水煮蛋、燒餅、油條、蔥花蛋等中式早餐、貝果、煉乳吐司、蝦排、炸雞、類似地瓜餅的東西、薯餅蛋餅，而薯餅\*2在各種早餐裡面都可以加
4. 希望捲捲少一點生菜

(四) 餐點新鮮度其他意見或改善建議

1. 抓餅與乳酪餅常會焦掉
2. 感覺都是冷凍食品再加熱

(五) 口味滿意度其他意見或改善建議

希望抓餅可以煎脆一點

(六) 對早餐區的其他意見或改善建議

1. 銀幕跳慢一點
2. 請同學不要拿錯餐點
3. 希望場地能擴大

## 五、滷味區

滿意度(填寫人數)	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
排隊動線/223	14.8%	48.4%	30.5%	4.9%	1.4%
取餐速度/221	30.8%	46.1%	20.4%	2.7%	0%
品項的選擇/218	28.4%	47.3%	20.6%	3.7%	0%
餐點新鮮度/220	29.5%	53.2%	14.1%	2.3%	0.9%
口味/221	32.6%	47.5%	17.6%	1.8%	0.5%

### ■ 填答者主要意見或改善建議

#### (一) 排隊動線

1. 需要適時補充夾子\*8及碗\*3讓同學便於夾取滷味
2. 與早餐區\*5、飲料區\*2及自助餐區排隊動線互相影響、另影響到進出販賣部的同學，希望能把飲料區調整到販賣部內

衛生組回覆：

受限於契約內容中使用場地範圍限制，故熱食部場地有限無法擴充。

#### (二) 取餐速度

1. 有點慢
2. 結帳區有點小

#### (三) 品項的選擇

1. 新增蔬菜品項\*6(例如花椰菜)
2. 新增王子麵\*3、貢丸\*2、泡麵、寬冬粉、板條、百頁豆腐、魚板、大腸、魚餃、豬耳朵、起司燒、蛋餃、雞翅、燕餃及素雞
3. 滷蛋可以不要切，不然和滷汁搖一搖蛋黃會碎掉
4. 甜不辣8條有點多

#### (四) 餐點新鮮度

1. 阿姨的手摸筆又摸菜，不衛生
2. 海帶有時候會爆鹹而且軟軟的
3. 希望熱一點

#### (五) 口味滿意度

1. 食品太鹹\*9(例如海帶\*4及豆干)
2. 食品有點油\*9(例如高麗菜)
3. 滷味的醬少一點椒跟蒜
4. 希望供應泰式酸辣醬

#### (六) 對滷味區的其他意見或改善建議

1. 取餐的碗跟夾子及領取時的塑膠袋總是非常油膩
2. 每個品項都規定要夾很多，有時候想吃多種類一些，每次買完都很貴
3. 衛生待加強
4. 東西有點硬



## 5. 百頁豆腐不要切太大塊

### 六、環保餐具回收滿意度

滿意度(填寫人數)	非常滿意	滿意	尚可	不滿意	非常不滿意
環保餐具回收/202	32.7%	46.5%	18.3%	2%	0.5%

#### ■填答者主要意見或改善建議

##### (一)希望自行借碗能放班級箱一起歸還\*5

衛生組回覆：

請同學自行至熱食部進行歸還或拜託歸還班級箱之值日生，協助將自己的學號及姓名提供給環保志工(或於碗上註記自己的學號及姓名)，進行登記歸還，以免除自己的歸還責任。另鼓勵同學自備環保餐具，以免去需付費借碗及自行歸還的步驟。

##### (二)碗沒洗乾淨

##### (三)環保志工服務態度不佳