

# 南昌市新建区市场监督管理局

新市监提字〔2024〕1号

分类：A

## 关于区政协二届四次第92号提案的答复

杨勇委员：

你提出的关于提升新建区餐饮业服务水平的建议的提案收悉，你的提案提得非常好，既有深度又有创新，下面我想就我们市场监管局职责范围逐一进行剖析，然后按照杨委员的要求逐步落实到位，如有不当之处请指正。

### 一、提升餐饮服务水平。

一是提供个性化服务，我想就个性化服务提高方面讲我们即将在开展的工作。1、将餐饮服务定位提高，餐饮服务企业制定切实可行的服务规范，每个服务细节要有严格的标准，并贯穿整个餐饮服务过程，而且这个餐饮服务规范是根据企业经营特点，在大量客人服务反馈的事例中逐渐总结出来的，不是流于形式。2、建立顾客资料库，对资料库的顾客全程跟踪，利用计算机进行数据技术开发，建立详尽而又细微的顾客需求档案，等到顾客再次光顾时有针对性为顾客提供个性化服务。3、提高员工素质 酒店要实行以人为本的管理模式，首先要为员工营建发挥他们能力的施展空间，要充分相信员工的主观能动性，这样员工才有动力在工作中发现问题。在他们完全具备规范化标准化服务能力之后，适当对他

们进行个性化服务的培训。人的意识决定行为,所以首先要强化员工个性化服务意识,要知道不同的客人有不同的喜好,建立好良好的沟通。然后提高服务员的综合素质,服务员要对当地的气候,旅游动态,商务动态,航班信息等等有所了解,这样才能在客人面前独当一面。4、了解顾客需求。市场营销理论告诉我们,只有真正地了解顾客需求,才能提供令顾客满意的服务,才能提高餐饮企业的竞争力。在为客人提供服务时,首要的任务是要先跳出自己设定的框框,要打破自己的思维模式,切忌以习惯性的眼光看顾客。要站在顾客的角度,去了解顾客真正的需求与渴望。5、要提高超前意识服务。超前意识服务是指服务员在服务的过程中具有超前意识。凡事都想在客人前面,在客人的需要和服务员的服务行为之间有一个时间差,这个时间差要求服务员在工作时全身心投入,口、心、手、眼并用,及时地为客人服务。比如天气炎热的夏天,三九寒冬,客人一进餐厅,就递上冷毛巾和热毛巾,让客人清除热气或冷气,就会感受到内心的高兴。诸如此类服务均是超前服务。要提高超值服务意识。超值服务主要表现在超值上,超值服务是指本应由客人自己做的事由服务员代劳。例如,客人有小孩来就餐,当小孩儿哭闹影响大人就餐时,服务人员则要主动为客人带小孩儿。要提高超质服务。超质服务是在一定的服务需要的基础上增进了一种或多种附加质。如客人在餐厅宴请,除了提供美味佳肴和周到细微的服务外,还借机给客人讲一讲菜式搭配的营养价值,饮食文化、酒文化等,这样不但可以提高客人的饮食兴趣,还可以活跃宴会气氛,使客人在饮食中学到一定的知识。

**二是**加强员工培训,培训工作,我们市场监督管理局只负责对食品安全管理人员食品安全专业及法律法规方面的抽查考核,至于技能培训方面,只能依靠行业协会以及劳动人事部门联合组织,不过我们也会联系餐饮行业协会,多组织这方面的技能,引进相关餐饮专家等方式,借助西山镇厨师之乡美誉,提高餐饮业的服务质量。

## 二、推广特色菜品

### （一）多样化的宣传和创新的活动策划

1. **多平台联动宣传。**充分利用新建区电视台、新媒体平台（如微信公众号、微博、抖音、视频号等）形成了全方位、立体化的宣传网络，如《贯穿全年！新建区这一系列活动即将开启》《“好新建·美生活——厨出新建谁是厨王？”系列活动启动仪式举行》《铁河龙虾“抢鲜”上市龙虾总产量预计达到308万斤》，全平台共发稿件40余条。针对不同平台的用户特性，定制了各具特色的宣传内容，提高了信息的到达率和传播效果。

2. **创新活动策划。**成功举办了“好新建·美生活——厨出新建谁是厨王”系列活动，通过五季主题鲜明的活动，深入挖掘新建区的美食文化和厨师资源，展示了新建区餐饮业的独特魅力。

活动中设置了丰富的互动环节，如迷你小厨房、食材套圈圈等，吸引了大量市民参与，有效提升了活动的参与度和关注度。

通过直播连线的方式与北京、上海分会场进行互动，扩大了活动的传播范围，让更多观众了解了新建区的餐饮文化。

3. **高质量内容制作。**融媒体中心组织专业团队，深入餐饮企业一线，拍摄制作了多期高质量的宣传片和短视频，如《南昌新建区：铁河小龙虾再次火热“出圈”》《“好新建·美生活——厨出新建谁是厨王？”系列活动启动仪式举行》《千人舞蹈共享文化盛宴，唱响“厨师之乡”好声音》《品松湖粉蒸肉享铁河大龙虾，非“尝”不可·非常好生活！》《“名优新特”农产品集中亮相，非“寻”不可·味道背后的味道！》《赏厨艺品美食！你最爱的新建美食是哪一道？|厨出新建·谁是厨王？》，展示了新建区餐饮业的特色菜品、制作工艺和服务环境。

在内容制作上，注重故事性和情感共鸣，通过讲述美食背后的故事和厨师的匠心精神，增强了观众的认同感和记忆点。

通过一系列宣传活动，新建区餐饮业的品牌知名度和美誉度显著提升，多家餐饮企业成为市民热议的焦点。

## **(二) 打造特色餐厅**

**1、使用精巧别致的餐具。**使用别致的餐具会让顾客对餐厅产生兴趣，也容易给顾客留下好的印象，塑造出一个有个性且独具魅力的餐厅形象。同时，在精致的器皿与菜品搭配下，不仅让菜品看起来更有格调，还可以突出菜品的主题、造型、色泽等，更有诱惑力。粗陶、仿古，和异形盆等都是不错的选择。

**2、给菜品一个故事。**现在很多人都讲究情怀，不少餐饮店也牢牢抓住这一卖点对餐厅进行包装。赋予菜品一个故事，让菜品更有内涵，让故事来打动顾客，对菜品留下深刻印象，甚至会因为这个原因成为回头客。

**3、增加店内文化气息。**充分利用当地的文化历史背景，或者是做主题餐饮，用文化对餐厅进行包装，让顾客进店就能感受到满满的文化气息，增加顾客再次进店消费的几率。有文化的店在菜品和装修以及服务方面都有自己的独特之处，这些都会成为卖点。另外在服务方式上，已推行了电子点菜系统，下一步基本达到普及，外卖配送已普及，这些都大大提高了餐饮业的便利性和高效性。

## **三、加大网络销售力度。**

目前我们新建区的网络外卖送餐餐饮单位美团 987 家、饿了么 1130 家，基本普及，拓宽了消费渠道，满足了消费者的需求。

## **四、重视顾客反馈和投诉处理。**

**(一) 餐饮企业已开通了。服务热线：**餐饮企业在门店内、官方网站或其他渠道留下客服电话，消费者可以通过电话呼叫服务热线投诉。**在线投诉：**通过官方网站或者其他第三方平台，消费者可以通过在线投诉的方式投诉。**实体投诉：**消费者可以到餐饮企业的门店直接进行投诉，同时也可以通过 12315 或到相关部门上门投诉。

(二) 投诉流程清晰。投诉受理；投诉处理；投诉回访；投诉跟进。

(三) 在各餐饮企业设立了意见箱。及时收集和回应顾客的意见和建议，不断改善和提升了服务质量。

附件：政协委员提案办理情况征询意见表



抄送：区政协提案委员会，区政府督查室。

联系单位及电话：新建区市场监督管理局 联系人：熊贤友，电话：83758912, 13979198101

邮政编码：330100

附件

## 政协委员提案办理情况征询意见表

提案号码:

提案人姓名	杨勇	通讯地址	新建区医疗保障局信息中心	邮政编码	330100
提案内容	关于提升新建区餐饮业服务水平的建议				
承办单位	新建区市场监管局	电话	83752118	邮政编码	330100
提案人对办理情况的意见:					
已按我的建议要求在逐步落实,非常满意,希望后续进一步加强。					
满意	<input checked="" type="checkbox"/>	基本满意	<input type="checkbox"/>	不满意	<input type="checkbox"/>

提案人签名

杨勇

2024年8月6日