

成人才汇聚的强大磁场，为绿色会展经济发展提供坚实的智力支撑。

5 以技术创新驱动绿色会展经济效益提升与成本优化

在绿色会展经济发展进程中，技术创新无疑是提升展示效果、实现资源高效利用、降低运营成本以及创造新经济增长点的核心驱动力，持续跟进并引入先进的数字媒体交互技术与绿色技术，已成为会展运营管理实现可持续发展的必然选择。先进技术的广泛应用能够显著降低会展运营的长期成本。虚拟展览技术的兴起，打破了传统会展对实体展位的依赖。通过搭建线上虚拟展厅，企业可大幅减少实体展位的搭建、装修与维护费用，同时规避了因场地租赁带来的高额成本。虚拟现实（VR）、增强现实（AR）技术的引入，以数字化形式生动呈现展品信息，减少了实物展品运输过程中的能源消耗和物流成本，降低了展品损坏风险。此外，智能化管理系统的应用，通过对会展现场人流、物流、能源消耗等数据的实时监测与分析，实现资源的精准配置，避免资源浪费，进一步压缩运营成本。创新技术为会展带来了全新的盈利模式与发展机遇。线上虚拟展览平台打破了时间与空间限制，拓展了展会的受众范围，吸引全球范围内的参展商与观众，为展会带来更多的流量与商机。借助大数据分析技术，会展主办方能够精准把握参展商和观众需求，开展个性化的营销推广活动，提高展位租赁、广告投放等传统业务收入。同时，技术创新推动会展产业与数字经济、绿色产业深度融合，催生出如数字会展服务、绿色会展技术解决方案等新的经济业态，开辟了多元化的盈利渠道。先进技术的应用还能有效提升展会的品牌影响力。智能化、数字化的展示手段为观众带来沉浸式、互动式的观展体验，增强展会的吸引力与美誉度，吸引更多参展商和赞助商合作。技术支持下的绿色会展服务升级，如低碳化的展会运营流程、环保的展品展示方式，能够增强参展商和消费者对绿色会展的信任，促进绿色消费市场的发展，进一步提升展会的市场竞争力。政府对会展技术创新的政策扶持也为企业带来了实实在在的经济

利好。各地纷纷出台政策，对采用绿色低碳技术、数字交互技术的会展企业给予资金补贴、税收优惠、项目优先审批等支持，降低企业技术创新成本与风险，激发企业创新积极性。在政策引导与市场需求的驱动下，加强技术支持在绿色会展经济中具有不可估量的经济价值。通过引入先进的数字媒体交互技术和绿色技术，会展运营管理能够实现成本降低、收入增加、产业升级的多重目标，推动绿色会展经济持续健康发展，创造更大的经济效益和社会效益。

6 结语

总之，在绿色会展经济驱动下，运营管理的可持续发展是会展行业实现转型升级的必然选择。通过加强绿色管理执行标准，以实践案例为导向优化会展全流程环保规范，从交通出行到搭建材料回收，既降低了环境成本，又创造了新的经济价值增长点，推动会展产业与环保产业协同发展。企业参展商强化自身绿色责任，在成本控制、品牌价值塑造和产业协同等方面取得显著经济效益，实现企业发展与行业绿色转型的双赢。加强人才培养与引进，构建产学研融合体系和优惠政策吸引机制，有效弥补人才缺口，提升行业绿色运营管理水平，增强会展经济的核心竞争力。未来，随着绿色发展理念的深入贯彻和技术创新的不断推进，绿色会展经济将进一步释放潜力。运营管理的可持续发展路径将更加多元化、系统化，在经济效益、社会效益和环境效益之间实现更高水平的平衡。绿色会展也将成为推动我国经济高质量发展、助力实现“双碳”目标的重要力量，引领会展行业迈向更加绿色、低碳、高效的发展新阶段，为全球会展业可持续发展提供中国经验与智慧。

参考文献

- [1] 陶烨焄.江苏省环保民间组织发展现状及未来趋势[J].四川行政学院学报,2016,(01):19-22.
- [2] 陈珂.实践与理念同行——绿色、可持续是会展业高质量发展的必经之路[J].中国会展,2021,(05):40-46.
- [3] 颜彤.中国对外贸易集团广交会绿色运营管理研究[D].兰州大学,2020.

Research on Refined Management Strategies for Enhancing the Satisfaction of Research Institute Canteens—A Case Study of the Canteen of Guangzhou Institute of Geochemistry, Chinese Academy of Sciences

Xinyi Xia

Guangzhou Institute of Geochemistry, Chinese Academy of Sciences, Guangzhou, Guangdong, 510640, China

Abstract

The cafeteria of research institutes not only concerns the physical health of staff and postgraduate students, but also serves as an important logistical service unit to ensure the smooth progress of scientific research work. Based on the results of a questionnaire survey on the dining satisfaction of the staff and postgraduate students in the cafeteria of the Guangzhou Institute of Geochemistry, Chinese Academy of Sciences, this study systematically analyzed the core problems existing in the current management and service of the cafeteria, and accordingly put forward targeted improvement suggestions. By exploring innovative paths for cafeteria management and service models, the aim is to achieve refined control over service quality, thereby effectively enhancing the overall satisfaction of diners.

Keywords

Cafeteria management; Satisfaction; Questionnaire survey; Refined management and control

提升科研院所食堂满意度的精细化管控策略研究——以中国科学院广州地球化学研究所食堂为例

夏心怡

中国科学院广州地球化学研究所, 中国 · 广东 广州 510640

摘要

科研院所食堂不仅关乎职工和研究生的身体健康,更是保障科研工作顺利开展的重要后勤服务单元。本研究基于对中国科学院广州地球化学研究所职工及研究生食堂就餐满意度的问卷调查结果,系统分析了当前食堂在管理及服务中存在的核心问题,并据此提出针对性改进建议。通过探索食堂管理与服务模式的创新路径,旨在实现服务质量的精细化管控,从而有效提升就餐人员的整体满意度。

关键词

食堂管理; 满意度; 问卷调查; 精细化管控

1 引言

中国科学院广州地球化学研究所成立于 1994 年,是一所国立综合性地球科学与环境领域的研究机构,园区内分为工作区和生活区,常驻人员包括职工、在读研究生(含留学生)、外国专家、住户、租户约 2000 人,自 2009 年设置食堂以来,一直承担着重要的后勤保障职能。随着社会生活水平的不断提升与信息网络的普及,新兴的外卖业态凭借其便捷性与多样性备受青睐,这使得传统食堂的竞争优势相对弱化。与此同时,食堂自身存在的诸如菜品种类单一、风味口

感欠佳及环境卫生等固有问题也未能得到有效解决。在上述内外因素的共同影响下,许多职工和研究生对食堂的满意度持续走低^[1]。

本研究所职工与研究生食堂采用外包服务模式,是后勤保障体系的重要组成部分,其服务质量直接关系到科研人员、研究生的日常工作、生活与学习。本研究基于针对职工与研究生开展的食堂满意度问卷调查,系统分析了影响满意度的关键因素,旨在协助后勤管理部门及时把握就餐人员需求,理解其消费理念,并为加强食堂监管、提升服务水平提供数据支撑与实践参考。

【作者简介】夏心怡(1984-),女,中国湖南益阳人,硕士,从事后勤管理、安全研究。

2 研究方法与数据来源

2.1 调查问卷设计

本次调查问卷共由三大部分组成：第一部分为调查对象的身份识别；第二部分为影响食堂满意度的核心要素评估，涵盖饭菜满意度（包括新鲜度、保温性、价格、菜式、份量、等维度）、就餐环境满意度（环境卫生、餐具卫生、工作人员卫生等）、食堂工作人员满意度（服务态度）以及就餐人员的个人感受（关注点、就餐频率、满意度等）；第三部分为开放性问题，主要是征求职工、研究生对食堂服务工作的改进意见和建议^[2]。

2.2 抽样方法与数据收集

本研究采用“问卷星”电子问卷平台进行数据收集，共回收有效问卷 339 份。样本覆盖了研究所内不同身份群体，确保了数据的代表性和可靠性^[3]。

2.3 数据分析方法

运用 EXCEL 对收集的数据进行统计分析，并制作相应图表进行可视化展示，确保分析结果的直观性和可理解性。

3 调查结果与数据分析

3.1 样本结构分析

在被调查的 339 人中，职工（含博士后、劳务派遣人员）155 人，占 45.7%；研究生 181 人，占 53.4%。研究生群体

作为占比最高的身份群体，其需求和反馈对食堂服务改进具有重要的指导意义。见图 1。

3.2 饭菜满意度分析

饭菜满意度调查情况显示：当前食堂在菜品供应方面存在显著问题。新鲜度方面：51.3% 的受访者认为饭菜新鲜度“基本可以”，但仍有 45.2% 认为“偶尔新鲜”或“不新鲜”，仅 3.5% 认为“很新鲜”。保温效果方面：72.8% 的受访者认为保温情况“一般”及以上，但仍有 27.2% 认为“不好”，表明保温措施需要改进。价格感知方面：57.5% 的受访者认为价格“较高”，41.3% 认为“合适”，表明价格偏高是较为普遍的感受。菜品样式方面：64.0% 的受访者认为“很单一”，34.0% 认为“变化不多”，两者合计超过 98%，这成为最突出的问题。份量设置方面：69.0% 的受访者认为份量“中等”及以上，表明份量设定在整体上能被大部分人接受。

3.3 就餐环境满意度分析

就餐环境满意度调查情况显示，食堂在环境卫生方面获得了相对较好的评价：环境卫生状况：52.2% 的受访者表示“非常满意”或“满意”，38.9% 认为“一般”，仅 8.8% 表示“不满意”或“非常不满意”。餐具卫生消毒：72.6% 的受访者认为“很好”或“较好”，27.2% 认为“较差”或“很差”。工作人员卫生习惯：77.3% 的受访者给予积极评价，认为“很好”或“较好”。

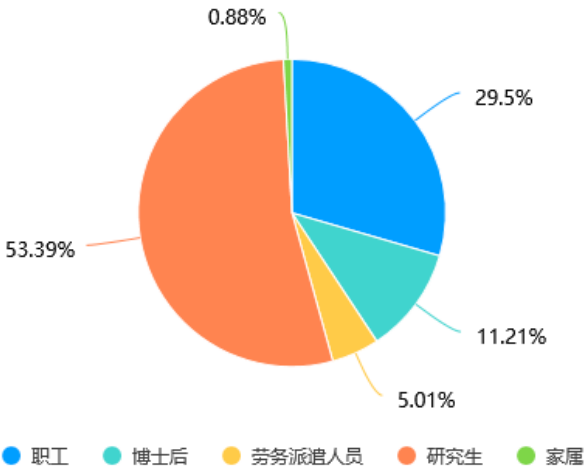


图 1

表 1 饭菜满意度调查统计表

纵栏标题	饭菜新鲜度			饭菜保温			饭菜价格			饭菜样式			饭菜份量		
	新鲜度	人	(%)	保温情况	人	(%)	价格	人	(%)	样式	人	(%)	份量	人	(%)
横栏指标	很新鲜	12	3.5	很好	56	16.5	较高	195	57.5	十分丰富	7	2.0	份量足	45	13.3
	基本可以	174	51.3	一般	191	56.3	合适	140	41.3	变化不多	115	34.0	份量一般	189	55.7
	偶尔新鲜	104	30.7	不好	92	27.2	较低	4	1.2	很单一	217	64.0	份量少	105	31.0
	不新鲜	49	14.5	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
合计	—	339	100	—	339	100	—	339	100	—	339	100	—	339	100

表 2 就餐环境满意度调查统计表

纵栏标题	食堂环境卫生状况			食堂餐具的卫生消毒			工作人员的个人卫生习惯		
	环境卫生	人	(%)	餐具卫生	人	(%)	卫生习惯	人	(%)
横栏指标	非常满意	24	7.1	很好	28	8.3	很好	25	7.4
	满意	153	45.1	较好	218	64.3	较好	237	69.9
	一般	132	38.9	较差	78	27.2	较差	61	18.00
	不满意	16	4.7	很差	15	4.4	很差	16	4.7
	非常不满意	14	4.1	—	—	—	—	—	—
合计	—	339	100	—	339	100	—	339	100

3.4 食堂工作人员服务质量分析

食堂工作人员满意度调查情况显示，整体服务态度基本获得认可：服务态度评价：49.9% 的受访者认为“很好”或“较好”，43.1% 认为“一般”，仅 7.1% 认为“很差”。这表明服务态度虽然基本得到认可，但仍有较大的提升空间。

表 3 食堂工作人员态度调查统计表

纵栏标题	工作人员服务态度		
	环境卫生	人	(%)
横栏标题	很好	28	8.3
	较好	141	41.6
	一般	146	43.1
	很差	24	7.1
合计	—	339	100

3.5 就餐体验与关注重点分析

如表 4 所示，从就餐人员关注重点来看，菜式营养搭配成为最受关注的焦点，94.7% 的受访者表示关注，明显高于其他各项。其次是后厨操作规范及卫生（53.1%）和食堂的环境（36.6%）。

表 4 就餐人员关注重点调查统计表

纵栏标题	就餐人员关注重点		
	关注	人	(%)
横栏标题	食堂的环境	124	36.6
	工作人员的服务态度	90	26.6
	菜式营养搭配	321	94.7
	后厨操作规范及卫生	180	53.1
	其他	25	7.4
合计	—	339	100

在整体满意度评分（见表 5）中，35.7% 的受访者给出 60 分以下的评价，33.6% 评分在 75-80 分区间，两者合计近七成。而 90 分及以上的比例不足 7%，反映出食堂满意程度整体偏低。

表 5 食堂满意度调查统计表

纵栏标题	食堂满意度		
	关注	人	(%)
横栏标题	95-100 分	1	0.3
	90-95 分	20	5.9
	85-90 分	36	10.6
	80-85 分	47	13.9
	75-80 分	114	33.6
	60 分以下	121	35.7
合计	—	339	100

就餐频率调查显示，如表 6 中所示，27.1% 的受访者“每天”在食堂就餐，32.2% “基本在”，36.6% “偶尔在”，三者合计超过九成，表明大部分人存在在食堂就餐的需求。

表 6 食堂就餐频率调查统计表

纵栏标题	食堂就餐频率		
	频率	人	(%)
横栏标题	每天	92	27.1
	基本在	109	32.2
	偶尔在	124	36.6
	不在	14	4.1
合计	—	339	100

4 问题诊断与原因分析

4.1 核心问题识别

基于调研数据分析，当前食堂服务存在以下核心问题：菜品单一化严重：98% 的受访者认为菜品样式单一或变化不多，这是满意度偏低的首要原因。价格价值不匹配：57.5% 认为价格偏高，反映出价格与提供的服务价值不匹配。整体满意度偏低：超过三分之一的受访者给出不及格评价，表明服务质量存在明显短板。就餐忠诚度不足：仅 27.1% 每天就餐，表明食堂对外卖等竞争业态缺乏有效应对。

4.2 深层原因分析

外包模式制约：作为外包服务，承包方可能存在成本