

## 四川省消委發佈 2020 年川菜消費者滿意度調查報告

16-11-2020 四川省消委會

11 月 15 日，“傳承匠心 共用味來”首屆成都國際川菜廚師節開幕。開幕式上，四川省保護消費者權益委員會副秘書長侯芳發佈了“2020 年川菜消費者滿意度調查報告”。調查顯示，省內消費者對川菜滿意度較高，其中火鍋最受歡迎。經過層層篩選和實地體驗，113 道川菜“脫穎而出”成為本次活動主推菜品。



今年初，四川省消委正式啟動“川菜消費者滿意度調查及消費指導”活動，旨在提升川菜品牌和消費品質，滿足消費者對高品質川菜的需要。此次調查覆蓋全省 21 個市（州）及北京、上海、廣州等 14 個主要川菜消費城市，調查對象包括普通消費者、美食愛好者、美食專家及行業協會，主要採取問卷調查、實地體驗、深度訪談相結合方式。活動歷時 8 個月，共收集有效樣本 13918 份。

結果顯示，省內消費者對川菜滿意度較高，整體滿意度 85.90 分，按川菜類型分，滿意度排名依次為火鍋（88.62 分）、小吃（85.27 分）、中餐（83.80 分）。省外消費者對川菜綜合滿意度為 80.83 分，其中西北片區滿意度最高，為 81.54 分。省外城市中，北京市消費者對川菜滿意度最高，為 82.04 分。

活動期間，全省 21 個市（州）消委、成都市餐飲同業公會等行業協會共推薦當地代表性菜品 500 餘道，經專家組討論確定 198 道菜品作為評價名錄。經過多階段篩選研究，最終確定叫花雞、回鍋肉、東坡肉、剁椒魚、甜皮鴨等 113 道知曉率、滿意度、推薦值（NPS 值）高的川菜。

本次活動還對常態化疫情防控形勢下餐飲消費市場現狀進行了調查，81%的川菜餐館積極回應“反對浪費”文明新風，80%的消費者實現了“光碟”，81%的消費者表示接受公筷公勺。

針對調查中消費者反映的川菜菜品、口味較為單一，融合度較低，企業品牌不響等問題，四川省消委建議

一是創新口味，延伸“百菜百味”。

消費者越來越注重菜品、口味、健康的創新，經營者要不斷適應新需求，出川發展的川菜館更應注重與當地消費者口味融合，不斷創新川菜菜品和口味。

二是提升品質，打造“川菜名店”。

提升川菜品質，充分挖掘川菜傳統技藝；優化就餐環境，營造幽雅、舒適的就餐氛圍；推動菜品烹製與衛生標準化，服務和管理規範化，培育打造一批川菜品牌、川菜門店。

三是產業融合，建立“川菜線路”。

引導川菜與當地文化、歷史融合，講好川菜故事；注重與旅遊、商貿、文化等產業的嵌入融合，注重與城鄉產業規劃相銜接，圍繞成都旅遊集散地和重要景區景點，建立特色川菜美食區或品嘗川菜線路。

根據調查結果，四川省消委會製作了“安逸川菜”微信小程序、美食電子和紙質地圖，並通過抖音平台推出“巴適川菜 安逸四川”美食推薦視頻及全省各市（州）川菜測評紀錄片，多管道、多方式大力宣傳推介川菜。