

114-1 熱食部客訴案件處理概況

依 113-2 第 2 次膳食供應會決議公告

案件	單位	學生賠償	可能原因	後續廠商改善	備註
9/1 蟑螂	自助餐盒	依合約賠償	暑期病媒防治後廚房清洗疏漏。	當日再次進行廚房大清洗。	依合約屬重大客訴違約開罰 6000 元
9/3 燻雞肉未熟	燻雞漢堡				客訴未成立。
9/12 塑膠袋碎片	自助餐盒	依合約賠償	無法確切斷定異物來源。	檢討作業流程，以防異物再度滲入餐盒	114-1 膳食供應會決議-列客訴違約記次。
9/15 塑膠碎片	自助餐	依合約賠償	洗菜籃破損	1. 破損洗菜籃立即丟棄。 2. 全面清查現場洗菜籃若有老化、破損立即更新。	114-1 膳食供應會決議-列客訴違約記次。
11/4 自助餐盒塑膠袋碎片	自助餐	依合約賠償	冷凍豬肉原料商，原料肉冷凍前隔層塑膠袋不甚夾入	1. 廠商停用餘商品。並反應上遊廠商改善。 2. 請廠商建立驗貨、退貨機制	本案移送 114-1 第 2 次膳食供應會討論列入客訴違約記次，合併記次達 3 次，達違約門檻，開罰 2000 元。
12/18 自助圓型餐盒鋼絲	自助餐	依合約賠償	洗鍋用鋼刷脫落	1. 廠商全面更新廚房清潔用具(含鋼刷、菜瓜布、鐵刷等)，並於日後提前更換頻率。 2. 使用鋼刷會請同仁特別留意要洗乾淨。	本案移送 114-1 第 2 次膳食供應會討論列入違約記次。

114-1 OK 超商客訴案件處理概況

案件	單位	學生賠償	可能原因	後續廠商改善	備註
無	OK 超商	無	無	無	無