

113-2 熱食部客訴案件處理概況

依 113-2 第 2 次膳食委員會決議公告

案件	單位	學生賠償	可能原因	後續廠商改善	備註
2/26 鋼刷鐵絲	圓型餐盒	依合約賠償	使用鋼刷刷洗蒸蛋容器不慎脫落混入。	立即更新鋼刷，往後會加強更新，避免鋼刷再次脫落。	列客訴違約記次
3/10 螺絲釘	圓型餐盒	依合約賠償	烹調漏杓螺絲鬆脫	更新漏杓	依合約屬重大客訴違約開罰 6000 元
4/2 小蒼蠅	圓型餐盒	依合約賠償	雨後天氣熱，蚊蠅滋生飛入廚房，製作烹調不慎跑入，工作人員未發現。	1.4/6 請消毒公司進行場域清消。 2.落實空氣門開啟。	列入客訴違約記次
5/21 早餐吐司發霉	早、午餐	依合約賠償	近日天氣炎熱且潮溼，原貯存條件可能已不符合要求	1.全面清查現場吐司。 2.要求吐司廠商務必提供當日現做吐司。 3.即日起當日吐司進貨會將隔日早餐用吐司先放冰箱保存。	1.列客訴違約記次。 2 累積.達 3 次客訴違約標準，罰款 2000 元

113-2 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
5/1 自製冰拿鐵螺絲釘	OK 超商	5 杯拿鐵	檢視製作現場環境、檢修製備機器並檢視製備流程影片未找到可疑處。	1.當日報請工程師進行機台檢修，未發現異物或與異物相同之螺絲。 2.訊息傳回總公司後續加強合作廠商品管。 3.日後仍需依標準作業流程執行。	廠商所提相關舉正及完整製作流程影片中未能判定廠商缺失，於 113-2 第 2 次膳食委員會討論，因無法確定歸責於現場製作疏失，因此未列後續罰則。

