

OK 超商冰拿鐵異物(螺絲釘)報告

事由：

本店於 114 年 5 月 1 日上午 10 時許接獲通知，有同學購買之冰拿鐵內發現異物(螺絲釘一只)，本店隨即進行自主檢查。

檢查項目及結果：

1. 檢查空杯及杯蓋陳列方式：

經查本店空杯及杯蓋皆採倒扣方式陳列，以防止異物及灰塵汙染空杯及杯蓋。如下圖所示

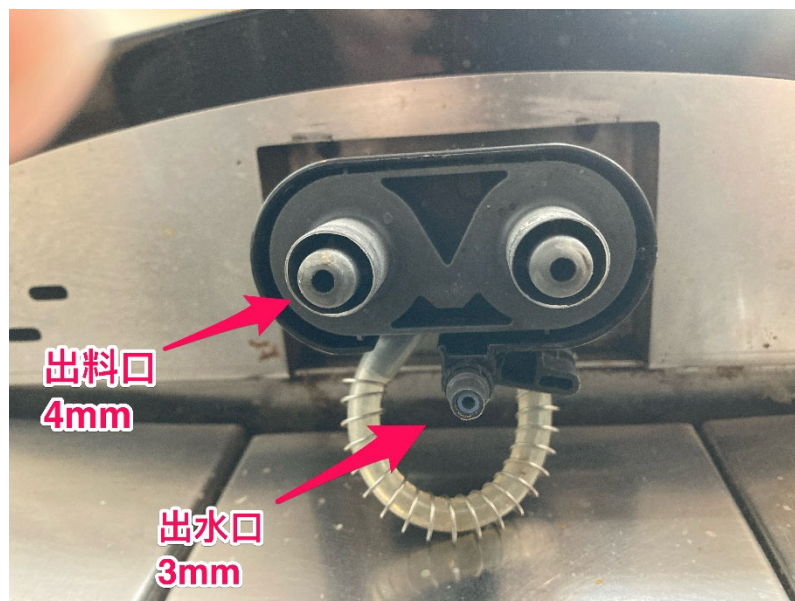


2. 檢查咖啡機是否有螺絲脫落：

檢查後得知咖啡機下方蓋板並無使用螺絲釘固定，而是使用卡榫方式固定。如下圖所示



再檢查是否由機器內部經出料口掉出，比對出料口口徑與螺絲釘大小尺寸之後，應是無法掉出。如下圖所示



3. 檢查冰塊存放：

本店所使用之冰塊皆為單包包裝，一杯約使用一包的份量，未使用完畢的冰塊立即丟棄。且入庫前皆會檢查包裝狀況，如有破損即刻丟棄，故亦無夾帶異物之可能。



4. 請咖啡機工程師到店拆機檢查：

工程師於5月2日上午10時到店拆機詳細檢查，機器並無螺絲脫落情況發生，且咖啡機所使用之螺絲與發現之螺絲規格並不符合，工程師表示此異物(螺絲釘)非本店咖啡機所使用之螺絲。



5. 檢查咖啡機周邊有無其他設備螺絲鬆脫：

檢查後並未發現周邊設備有螺絲脫落的情形發生，亦無使用此螺絲釘之設備。



6. 查看當日監視器：

當日沖煮狀況完全符合公司的標準作業程序，過程中都有目視檢查飲品，確認無誤後才蓋上杯蓋交付顧客手中。

附上當日監視器畫面，如附檔。

結論：

為挽回同學對 OK 超商的信心，本店願提供 5 杯拿鐵給該同學。

報告人：張瑀修