

國立臺灣師範大學

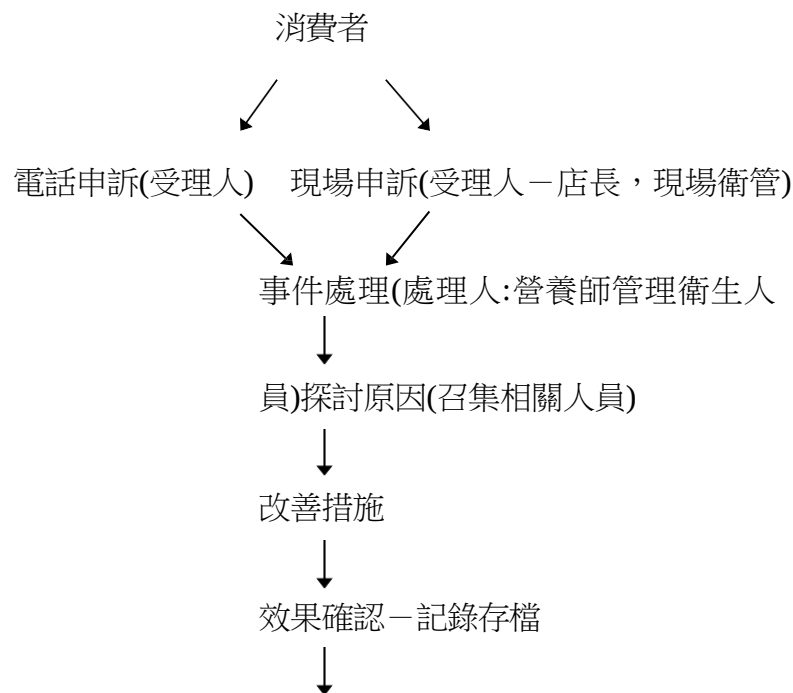
餐廳部門衛生檢查改善通知單

餐廳部門	和平校區-源頂	日期	114 年 9 月 19 日
衛生 檢查 改善 事項	1. 請貴公司依 9 月份兩次異物事件，提供具體後續處理流程規劃，並請於現場提供反映電話，供消費者反應事件。如附件一，請參考。 2. 檢附上次小旺號客訴處理流程資料，供參契約相關建議。請於 9 月 22 日前填妥產品申訴案件處理紀錄表 3. 請貴公司於每次客訴後建立改善措施。提出改善措施流程。並請其參考大專餐飲管理規範中計點後續處理，將提至膳委會討論。		
			
事 追 改 項 蹤 善			

稽查人員

附件一—客訴處理流程

- 1.目的:為確實將客訴案件作成紀錄，經過檢討改進並防止再發生，訂定此作業程序書，以求產品品質的提升，增加客戶滿意度。
- 2.範圍:消費者所有申訴的項目。
- 3.權責:各店長及管理衛生人員。
- 4.定義:無
- 5.作業內容:
 - 5.1.若遇申訴事件，加以分析研判，進而向客戶說明；如無法處理則立即回報學校，並依照產品申訴處理流程圖進行處理:



- 5.2.將申訴案件記錄於「產品申訴案件處理紀錄表」(文件一)，並立即矯正缺失，預防再發生。
- 6.附表:產品申訴案件處理紀錄表

國立臺灣師範大學		文件一--產品申訴案件處理紀錄表			
頻率:每次		年 月 日			
事項	顧客 名稱		顧客 地址		電 話
客戶抱怨	名稱:_____ 批號:_____ 規格:_____ 產品情形: ☒ 有異物 ☐ 發霉 ☐ 酸敗 ☐ 重量不足 ☐ 其他_____				受理者:
事件處理 方式					處理者:
處理結果					
原因探討					
預防發生 措施					
效果確認					確認者: