

申訴案件處理紀錄表頻率:每次

114年9月5日

申訴案件處理紀錄表	顧客名稱 王同學	顧客EMAIL	電話 02-7749-3104
客戶抱怨	名稱: 皮蛋瘦肉王米粥 批號: 規格: 產品情形: ☒ 有異物 ☐ 發霉 ☐ 酸敗 ☐ 重量不足 ☐ 其他		114.09.05.1500 同學來電請源頂衛管人員提供表單右側處理記錄 受理者: 供後緩含子 罰則使用 資深張雅萍 技術師 0905 1505
事件處理方式	小旺號第一時間退費,後續請小旺號總公司主動聯繫王同學進行慰問及探討此次事件。		處理者: 許傑翔
處理結果	1.與王同學取得聯繫並告知他處理方式以及了解詳細狀況。 2.向王同學說明初步勘驗現場環境。 3.確認王同學身體無恙,若有醫療需求小旺號會全力配合。 4.為阻止再次發生,先預防性環境改善以及sop流程檢視。		
原因探討	目前在調查中,由於是開放空間,有可能為外來物,但也有可能為食物料理的sop有疏失導致,小旺號在確認是否為乾掉或冷凍過的皮蛋了。		
預防發生措施	第七項 1.依契約第十條.確認粥品熱藏溫度 $>60^{\circ}\text{C}$ 記金果.且存放環境加蓋。 2.第八條.此次事件.將抽驗店家食材,請於9月15日前完成食材登錄。 3.請檢付產品責任險投保資料.並詢問保險公司可能的處理方式。 4.請檢付契約第十七條第三項之病媒消毒記金果.供查。 5.依契約第十八條第四項.小旺號人員的職前教育訓練記錄。 6.依契約第十六條第六項.配合粥品每日留樣.作業250g/份。		

資深張雅萍 技術師

