

新北食品股份有限公司
客訴處理回報單

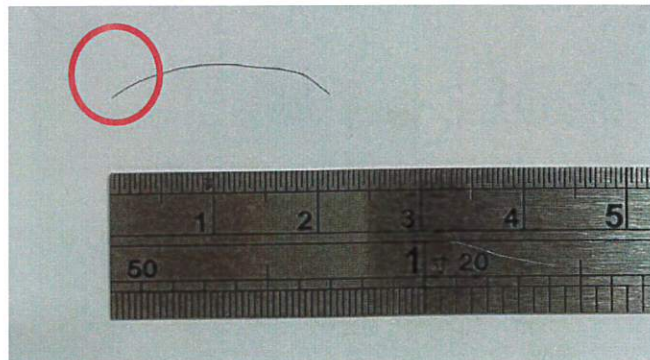
日期：112 年 11 月 20 日	學校：中山國小	班級：4 年 8 班
--------------------	---------	------------

事件：白飯發現有頭髮

原因分析：

今日接獲 貴校反應學生於盛裝過程發現白飯有頭髮。

本公司要求所有現場作業區同仁，須先進入浴塵室將身上沾黏的毛髮、棉絮吹落，並且全程將髮帽及頭罩完整包覆耳朵、頭髮，因此毛髮於作業過程掉入的機率較低，經本公司品保部以放大鏡觀察異物，發現其毛囊仍保留，毛囊若經高溫處理會使蛋白質變性導致毛囊萎縮，故判斷該毛髮異物未經高溫，且其毛髮表面較為潔淨，故研判該情形可能為「開蓋過程不慎掉入」所導致，造成 貴校師生用餐困擾本公司深感抱歉。



異物照片

改善方法：

1. 要求前處理、烹調與配膳人員多加留意作業服裝之配戴完整性。
2. 非打餐過程，建議將餐桶蓋子闔上，減少異物掉入的機率。
3. 針對餐蓋及餐桶表面潔淨的維持，對送餐人員進行再教育訓練。

品保部： 	主管： 	總經理： 
--	---	--