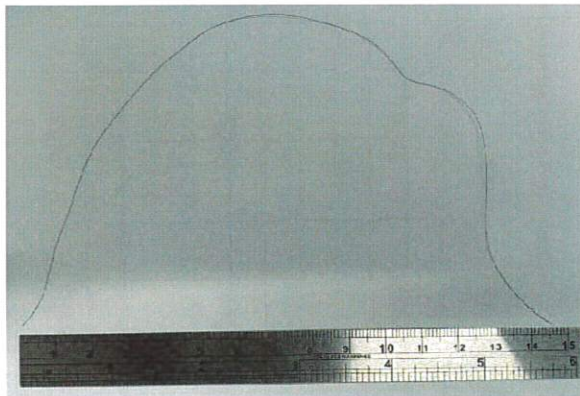
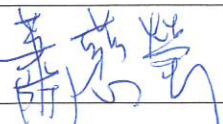


新北食品股份有限公司
客訴處理回報單

日期：112 年 12 月 04 日	學校：中山國小	班級：5 年 1 班
事件：白飯有頭髮		
原因分析： 經本公司品保會議討論分析：當日供應 貴校主食餐點「白飯」，食材內容為「產銷履歷白米」，供應商為「老永昌商行」。 根據 貴校學生反應盛裝白飯時發現有頭髮，由於本公司每日要求現場前處理區、烹調作業區及配膳作業區的同仁，進入作業區前先進入浴塵室將身上沾附的毛髮、棉絮吹落，且髮帽及頭罩全程完整包覆耳朵及頭髮，因此毛髮在烹調、配膳時掉入的可能性較低，且具 貴校學生反應於盛裝飯時發現該異物，故經品保部研判該狀況可能為「供應商原物料夾雜」，已與供應商要求加強異物排除，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. 要求供應商加強原物料品質，並同步加強異物排除之頻率。 2. 衛管人員加強驗收作業，品質如有不符，當下立即辦理退貨。 3. 要求前處理、烹調及配膳人員加強異物剔除及清潔頻率。		
品保部： 	主管： 	總經理： 

新北食品股份有限公司
客訴處理回報單

日期：112 年 12 月 04 日	學校：中山國小	班級：3 年 7 班
事件：餐盒底部發現有頭髮		
原因分析： 今日接獲 貴校反應學生於用餐過程發現餐盒底部有頭髮。 向學校確認該情形為盛裝至餐盒後，於餐碗底部發現該毛髮，故無法確認為哪一道菜。經本公司品保部放大觀察該異物，發現其表面潔淨且毛囊仍明顯存在，毛囊若高溫處理會使蛋白質變性，毛囊即會萎縮，故判斷該異物未經高溫處理。另外，本公司要求現場所有同仁，須先進入浴塵室將身上沾黏的毛髮、棉絮等吹落，並且全程將髮帽及頭罩完整包覆耳朵、頭髮才可進入作業區，因此於作業過程掉入的機率較低，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. 針對送餐人員餐蓋及湯桶表面潔淨的維持，進行再教育訓練。 2. 未打餐時，建議將餐桶即湯桶蓋子闔上，以減少異物掉入的機率。 3. 要求前處理、烹調與配膳人員多加留意作業裝備之完整配戴。		
品保部： 	主管：徐子紘	總經理： 