

國立交通大學 103 學年度第二學期第 1 次餐飲管理委員會 紀錄

時間：104 年 3 月 11 日中午 12 時 10 分

地點：中正堂二樓會議室

主席：陳總務長俊勳

記錄：傅淑萍

出席委員：陳俊勳、辜偉哲、吳卓諭(劉俊宏代)、安華正、李自忠、呂紹棟、蔡律安、

陳建嘉、李冠緯、陳偉倫、周俞希、李昀偉、李承儒、洪東緯、洪蔓姿、唐英軒

請假委員：牛玉珍、鄭琨鴻、鄭舜仁、林俊廷、蘇倍筠

列席人員：郭建雄、沈里遠、黃麗玲、謝淑珍

壹、報告事項

一、主席報告：基於本次會議討論議案較多，為提供教職員工生早餐需求，調整議案序，案由二調整為案由一。(贊成 12 票，不贊成 0 票)

二、前次會議決議事項執行進度報告：

前次會議事項 104.1.20(103 學年度第一學期第 4 次會議)決議事項與執行進度

討論案決議事項	執行進度
<p>案由一：103 學年度綜合評鑑成績不合格廠商計有康城公司等 5 家，依契約規定本校得終止契約部份或全部行政裁量權，請討論(事務組提案)</p> <p>決議：</p> <p>一、同意，學生第一餐廳終止契約。(贊成 11 票，不贊成 4 票)</p> <p>二、同意，學生第二餐廳康城公司有條件不終止契約(麵朝、柏斯漢堡等 2 家協力廠商應撤換，雙葉快餐第一次評鑑不合格提書面改善計畫。(贊成 15 票，不贊成 0 票)</p> <p>三、同意，女二舍餐廳全家公司有條件不終止契約(金盃美而美協力廠商應撤換，阿諾手感、吉購吉井飯第一次評鑑不合格應提書面改善計畫(贊成 15 票，不贊成 0 票)</p> <p>四、同意，紐澳良小廚及米諾瓦咖啡不列入本校委外經營廠商評鑑制度對象，相關配套措施請業務單位草擬，提下次會議討論。(贊成 12 票，不贊成 0</p>	<p>■ 已於 104 年 1 月 28 日發函通知。</p>

票)	
----	--

三、事務組業務報告：

1、三餐三樓美食攤位、六家校區餐廳及學生 13 舍便利商店目前等標中。

貳、討論事項

案由一：女二舍金盃美而美因累計二次評鑑成績未達 60 分應更換協力廠商，並於 104/2/12 完成撤櫃，且考量開學後應盡快恢復供餐，全家便利商店已於 104/2/4 完成招商及後續作業準備，預計 104/03/09 可開始營業，請討論。(全家便利店提)

說明：MyHome 早午餐營業時間及菜單、優惠如下說明(附件 2)：

一、營業時間：週一 ~ 週六、6:30~14:00 (週日公休)

二、菜單、價格、熱量標示

三、出示學生證或教職員證可享有 9 折優惠

擬辦：如經委員會同意後，正式施行。

決議：同意。(同意 11 票，不同意 4 票)

附帶條件：1、建議紅茶甜度可依消費者口感適度調整。

2、建議漢堡品項可增加原味漢堡販售。

附註：蘿蔔糕更換食材供應廠商，2 片 25 元。

案由二：擬修正「國立交通大學委外經營廠商績效評鑑要點」部分條文(附件 1)，請討論(事務組提案)。

說明：依 104 年 1 月 20 日 103 學年度第一學期第 4 次會議決議事項辦理。

擬辦：如經委員會同意後，將於新學期開始正式施行。

決議：修訂部分文字後通過(詳附件 7)。

案由三：女二舍同心豆花及吉購吉井飯販售品項、價格調整(附件 3)，請討論。(全家便利店提)

說明：依全家便利店所提資料。

擬辦：如經委員會同意後，正式施行。

決議：1、不同意同心豆花漲價(同意 2 票，不同意 10 票，廢票 1 票)。

2、同意同心豆花、吉購吉井飯新增品項(同意 12 票，廢票 1 票)。

案由四：女二舍櫃位營業時間調整(附件 4)，請討論。(全家便利店提)

說明：依全家便利店所提資料。

擬辦：如經委員會同意後，正式施行。

決議：同意。

案由五：女二舍阿諾手感烘焙及吉購吉井飯針對評鑑不合格提改善計畫(附件 5)，請討論。(全家便利店提)

說明：依全家便利店所提資料。

擬 辦：如經委員會同意後，正式施行。

決 議：本案擱置，提下次餐管會討論。

案由六：二餐一樓美食街針對評鑑不合格提改善計畫(附件 6)，請討論。(康城公司提)

說 明：依康城公司所提資料。

擬 辦：如經委員會同意後，正式施行。

決 議：本案擱置，提下次餐管會討論。

臨時動議：(無)

散會：下午 14 時。

國立交通大學委外經營廠商績效評鑑要點

88 年 1 月 12 日 87 學年度第二次餐飲管理委員會會議訂定
88 年 12 月 21 日 88 學年度第一次餐飲管理委員會會議修正
90 年 6 月 28 日 89 學年度第二次餐飲管理委員會會議修正
92 年 6 月 6 日 91 學年度第三次餐飲管理委員會會議修正
94 年 3 月 16 日 93 學年度第三次餐飲管理委員會會議修正
94 年 5 月 9 日 93 學年度第五次餐飲管理委員會會議修正
96 年 3 月 29 日 95 學年度第四次餐飲管理委員會會議修正
97 年 6 月 24 日 96 學年度第五次餐飲管理委員會會議修正
100 年 6 月 13 日 99 學年度第二學期餐飲管理委員會會議修正
101 年 3 月 16 日 100 學年度第二學期餐飲管理委員會會議修正
103 年 6 月 24 日 102 學年度第二學期第三次餐飲管理委員會會議修正

一、目的：

為求有效評鑑本校委外經營廠商服務績效，並作為提昇其服務品質之依據。

二、實施方式：

- (一)依據第三點評鑑項目(餐飲管理委員會考核除外)，每學期於第 10 週至 13 週進行委外經營廠商績效評鑑作業。
- (二)所有委外經營廠商及其協力廠商均應為評鑑對象，除不可歸責於委外經營廠商責任且經本校正式同意暫停營業或撤場之協力廠商外。
- (三)餐飲管理委員會考核時，除事務組針對委外經營廠商及其協力廠商加分或扣分進行報告外，其餘項目之評鑑結果不予提供。

三、評鑑項目：

- (一)網路、現場問卷調查：30 分
每學期藉由網路、現場問卷，對各委外經營廠商營業點進行顧客滿意度調查，網路問卷調查由學聯會負責；現場問卷調查由事務組負責。
- (二)顧客客訴考核：10 分
由事務組依每學期顧客客訴內容分析責任歸屬，情節重大者，每次扣 5 分，情節輕微者每次扣 1 至 3 分；其裁量權由事務組視違規情況建議扣分簽報總務長核定。
- (三)管理單位平時考核：30 分
由事務組依平時督導委外經營廠商及其協力廠商記錄進行評分。履約期間委外經營廠商如公共區域維護管理缺失、未善盡督導管理協力廠商及藉故延遲、不積極履行契約責任者，每次得扣評鑑成績 1 至 2 分，得連續處罰，扣分上限 10 分；其裁量權由事務組視違規情況建議扣分簽報總務長核定。
- (四)餐飲管理委員會、實際用餐人員考核：30 分
委員會對教職外賓餐廳外各營業點整體表現，包括餐飲衛生管理諮詢委員輔導改善配合程度及投資改善計畫書，進行考核，經委員會二分之一委員出席，出席委員三分之二以上(含)評分始有效，

評分標準分5=7級分(特優30分、優良~~25~~25分、普通~~15~~20分、尚可15分、差810分、很差05分及極差0分)。

教職外賓餐廳(學生第一餐廳美味廚房及浩然中心地下室品飲休閒區等)，由業務管理單位(事務組)在評鑑期執行實際用餐人員現場問卷調查(有效份數下限50份)。

(五)其他事項

1. 評鑑成績計算至小數點以下第2位數，採四捨五入制。
2. 額外加分及扣分：如經政府相關機關檢查，成績特優並經公開表揚者一次給予加總分5分；每次檢查無任何缺點者，給予加總分2分；如有重大事故或違規事項時，本校得逕行予以解約處分或每次扣總分10分；另每簽發一次改善通知書，扣1至5分；其裁量權由事務組視違規情況建議扣分簽報總務長核定。

四、評鑑結果及改善：

(一)委外經營廠商(多營業點)：

1. 各別營業點評鑑成績未達60分者，該委外經營廠商應針對未達60分營業點提出書面改善計畫並限期改善，各別營業點連續二次評鑑成績未達60分者，應撤換該營業點之協力廠商。
2. 委外經營廠商綜合評鑑成績(多營業點評鑑成績總平均)未達65分、3個營業點以上(含3個營業點)評鑑成績未達60分者或連續2次有2分之1以上營業點評鑑成績未達60分者，為評鑑成績不合格。

(二)委外經營廠商(獨立營業點)：

營業點未達60分者，該委外經營廠商應提出書面改善計畫並限期改善，連續二次評鑑成績未達60分者，為評鑑成績不合格。

(三)評鑑結果不合格攤商，如考核總票數未達出席委員三分之二以上(含)評分者，進行第二階段合格不合格投票，決議應經出席委員過半數同意。

(四)評鑑結果對校譽、教職員工生用餐有重大影響時，須提總務會議同意後陳校長核定。

(五)評鑑結果供受評鑑廠商作為改進之依據，限期提出具體改善措施。

五、本要點由餐飲管理委員會訂定，並送總務會議報告同意後實施，修正時亦同。

My Home 早午餐

My home 早午餐																	
A.吐司薄片 / 厚片			價錢	熱量	D.全麥漢堡			價錢	熱量	F.蛋餅		價錢	熱量	I.蔥抓餅		價錢	熱量
草莓	15 / 20	300	火腿	25	350	原味	20	218	原味	25	190						
花生	15 / 20	395	起司	25	190	玉米	30	213	加蛋	35	280						
奶酥	15 / 20	395	肉鬆	25	397	火腿	30	171	塔香蛋	40	280						
香蒜	15 / 20	395	薯餅	35	300	起司	30	190	香煎豬排	45	370						
巧克力	15 / 20	300	培根	35	322	蔬菜	30	220									
			Q蛋沙拉	40	236	塔香	30	200									
B.手工饅頭			價錢	熱量	E.丹麥酥餅			價錢	熱量	G.其他		價錢	熱量	J.加料區		價錢	熱量
原味	20	280	鱈魚玉米	40	482	火腿	30	400	蘿蔔糕(兩塊)	25	115			火腿起司玉米蛋	10		
地瓜	25	310	香煎豬排	45	327	起司	30	240	鐵板麵-蔥菇	35	345			肉鬆培根鱈魚玉米薯餅	15		
地瓜	25	310	卡啦雞腿	55	547	肉鬆	30	447	鐵板麵-黑胡椒	35	445						
芋頭	25	310	勁辣雞腿	55	547	薯餅	40	350	吐司盒-肉鬆	35	397						
菜包	30	208	嫩煎牛肉	55	447	培根	40	372	吐司盒-Q蛋沙拉	35	236						
肉包	30	283	Q蛋沙拉	45	286	鱈魚玉米	45	532	吐司盒-鱈魚玉米	35	482						
蔥蛋	35	385	鱈魚玉米	45	532	香煎豬排	50	377									
豬排蔥蛋	50	425	香煎豬排	50	377	卡啦雞腿	60	597									
C.現烤吐司			價錢	熱量	H.飲品 500cc			價錢	熱量								
火腿	20	350	嫩煎牛肉	60	497	古早紅茶	15	120									
起司	20	190	勁辣雞腿	60	597	古早奶茶	20	150									
肉鬆	20	397	嫩煎牛肉	60	497	香醇可可	25	160									
薯餅	30	300															
培根	30	322															
Q蛋沙拉	35	236															
鱈魚玉米	35	482															
香煎豬排	40	327															
卡啦雞腿	50	547															
勁辣雞腿	50	547															
嫩煎牛肉	50	447															
◎以上餐點出示學生證或教職員證可享9折優惠																	

同心豆花冰品交大店

品項與價格異動 聲明書

地址：新竹市大學路 1001 號

聯絡人：李世耀

聯絡方式：0917-180263

發文日期：中華民國一〇三年十二月十三日

發文字號：家(業)字第 1031213002 號

附件：品項與價格異動表

主旨：有關同心豆花冰品交大店品項與價格異動一案

說明：

近幾年有關原物料與水、電、瓦斯都有一定程度上的漲幅，這也間接造成去年直至上個月陸續被揭露的食安問題，同心豆花冰品交大店除秉持一貫的嚴格品質控管外也格外感謝交通大學教職員與學生持續的愛護與支持。同心豆花冰品長期考量到學生不像社會人士那麼的經濟自主，然在思慮日後能繼續提供更優質的服務與品質，並有空間結合學校的歡慶節目乃至學生的社團活動給予彈性優惠，因此在附件上列舉部分商品的價格調整並新增部分飲品，特以此聲明。

附件一：商品價格異動及新增品項

附件二：校園活動企劃

附件三：師生優惠內容

負責人：李世耀

附件一

商 品 價 格 異 動 表(註一)			
項次	品名	異動前價格	異動後價格
豆花類			
1	紅豆豆花	30	35
		(紅豆 1 平匙)	(紅豆 2 平匙)
2	綠豆豆花	30	35
		(綠豆 1 平匙)	(綠豆 2 平匙)
3	薏仁豆花	30	35
		(薏仁 1 平匙)	(薏仁 2 平匙)
4	珍珠豆花	30	35
		(珍珠 1 平匙)	(珍珠 2 平匙)
5	花生豆花	30	40
		(花生 0.8 平匙)	(花生 2 平匙)
6	芋頭豆花	30	40
		(芋頭 0.8 平匙)	(芋頭 2 平匙)
7	芋圓豆花	30	40
		(芋圓 0.8 平匙)	(芋圓 2 平匙)
8	綜合豆花 (加三種料)	35	45
		(皆 0.8 平匙)	(除加花生、芋圓各為 1 平匙外，其餘皆 2 平匙)
刨冰類			
9	紅豆芋頭冰	45	50
		(紅豆 1 平匙, 芋頭 0.8 平匙)	(紅豆 2 平匙, 芋頭 2 平匙)
10	芋頭牛奶冰	45	55
		(芋頭 0.8 平匙)	(芋頭 2 平匙)
11	芒果牛奶冰(夏)	65	75
雪花冰系列			

12	純雪花冰+煉乳	40	50
13	紅豆牛奶雪花冰	50	55
		(紅豆 1 平匙)	(紅豆 2 平匙)
14	芋頭牛奶雪花冰	55	60
		(芋頭 0.8 平匙)	(芋頭 2 平匙)
15	巧克力香蕉牛奶雪花冰	60	75(補充說明)
16	芒果牛奶雪花冰	75	80
甜品類			
17	芋圓 1 號	40	45
		(皆 1 平匙)	(皆 2 平匙)
18	芋圓 2 號	40	50
		(芋頭 0.8 平匙,其餘 1 平匙)	(皆 2 平匙)
19	芋圓 3 號	40	50
		(花生 0.8 平匙,其餘 1 平匙)	(皆 2 平匙)
20	仙草 1 號	40	45
		(皆 1 平匙)	(皆 2 平匙)
21	仙草 2 號	40	50
		(芋頭 0.8 平匙,其餘 1 平匙)	(皆 2 平匙)
22	仙草 3 號	40	50
		(花生 0.8 平匙,其餘 1 平匙)	(皆 2 平匙)
養生甜品類			
23	紅豆湯	30	35
		(紅豆 1 平匙)	(紅豆 2 平匙)
24	紅豆芋圓湯	40	45
		(紅豆 1 平匙,芋圓 0.8 平匙)	(紅豆 2 平匙, 芋圓 2 平匙)
25	紅豆四寶湯	40 (芋圓 0.8 平匙,其餘 1 平匙)	55 (皆 2 平匙)

26	紅豆芋頭	40	45
		(紅豆1平匙, 芋頭0.8平匙)	(紅豆2平匙, 芋頭2平匙)
27	燒仙草(不加料)	25	30
28	燒仙草 (加三種料)	30	45
		(皆0.8平匙)	(除加花生、芋園各為1平匙外, 其餘皆2平匙)

註一：除芋頭、芋園、花生每種10元外，其餘皆為5元

註二：加煉乳加10元

新增商品一覽			
項次	品名	價格	熱量 (kcal)
1	綠豆湯	35	50
原汁系列 /700 CC			
2	柳橙汁	40	50
3	檸檬汁	40	27
4	金桔汁	40	30
5	鳳梨汁	40	43
6	西瓜汁	40	40
7	芭樂汁	40	44
8	番茄汁	40	49
9	百香果汁	40	51
10	哈密瓜汁	40	50
11	蔓越莓汁	40	44
12	葡萄柚汁	40	55
鮮奶系列 /700 CC			
13	紅豆鮮奶	50	50
14	綠豆鮮奶	50	50
15	芭樂鮮奶	50	52
16	香蕉鮮奶	50	46
17	西瓜鮮奶	50	48

18	木瓜鮮奶	50	50
鮮果汁系列 /700 CC			
19	金桔檸檬	45	44
20	蜂蜜檸檬	45	32
21	鳳梨檸檬	45	55
22	番茄鳳梨	45	55
23	西瓜鳳梨	45	56
24	蔓越莓檸檬	45	56
桂花系列 /700 CC			
25	桂花釀茶	20	40
26	桂花蜜茶	30	40
27	桂花柳橙	35	50
28	桂花脆梅釀	35	40
29	桂花鮮奶茶	40	55
多酚系列 /700 CC			
30	多酚綠茶	40	35
31	多酚檸檬	45	35
32	多酚鮮奶	50	35
33	原味多酚	55	35

附件二

同心冰品交大店企劃案

前言

同心冰品交大店為了回饋交大師生的支持，特以此份企劃規劃 103 學年度下學期的活動內容：

1. 活動：

溫暖同心活動

*發展校內宿舍學生及教職員外送服務(滿 200 外送)

慶開學

*全店商品一律 95 折優惠

元宵節 3/5

*湯圓系列一律 95 折優惠

白色情人節 3/14

*準備大看板或是跑馬燈：匿名寫下想對心儀對象訴說的愛語，一律 95 折優惠

期中考週

*全店商品一律 95 折優惠

端午節 6/20

*午後逸情：冰品類一類 95 折優惠

送舊

*畢業套餐

期末考週

*全店商品一律 95 折優惠

*木製站台讓社團租賃而後表演

*每日一優惠 (95 折)

*學系週 (電工, 資工, 電機...)

TBD

附件三

同心豆花 交大師生優惠內容

來店消費

1. 豆花類、甜品類商品享免費加料一份 (芋圓、芋頭、花生除外)。
2. 消費滿 200 元享 95 折優惠。

外送服務 (限光復校區內)

1. 消費滿 500 元即可外送並享 98 折優惠。
2. 消費滿 900 元享 95 折優惠。
3. 消費滿 1500 元享 93 折優惠並加送 40 元等值商品。
4. 消費滿 2300 元享 9 折優惠並加送 120 元等值商品。

*所有優惠恕無法與其他優惠活動合併使用

吉購吉日式丼飯 新增品項說明

吉購吉為提供學餐能有多樣性選擇及平價餐點，增加以下改善方案。
未來計畫每學期參考學生意見推出至少三項新商品。

- 上學期增加:提供免費紅茶，晚餐提供熱湯。
- 本學期增加:平價丼飯系列、蒲燒鯛魚丼飯、肉排丼飯。

商品名稱		重量(g)	
平價丼飯系列		300g±5%/碗	
營養標示: 每 100 公克：熱量 165 大卡、蛋白質 25 公克、脂肪 3 公克、碳水化合物 12 公克、鈉 13 毫克			
商品名稱	價格	照片	
1	滑蛋丼飯	55	
滑蛋丼飯內容: 蛋、洋蔥、蔥花、海苔絲、小菜*2			
2	味增親子丼飯	55	
味增親子丼飯內容: 味增、蛋、雞肉、洋蔥、蔥花、海苔絲、小菜*2			

商品名稱		重量(g)
蒲燒鯛魚丼飯		300g±5%/碗
營養標示： 每 100 公克：熱量 200 大卡、蛋白質 7 公克、脂肪 10 公克、碳水化合物 26 公克、鈉 60 毫克		
9	蒲燒鯛魚丼飯	85
單點內容： 海苔絲、蒲燒鯛魚片*2、小菜*2、 味增湯*1		
10	蒲燒鯛魚丼 套餐	
套餐內容： 海苔絲、蒲燒鯛魚片*2、小菜*2、 半熟玉子 1/2 顆、味增湯*1		

商品名稱		重量(g)
肉排丼飯		300g±5%/碗
<p>營養標示： 每 100 公克：熱量 190 大卡、蛋白質 24 公克、脂肪 8 公克、碳水化合物 13 公克、鈉 20 毫克</p>		
11	肉排丼飯	75
<p>單點內容： 蛋、洋蔥、蛋、蔥花、海苔絲、肉排*2、小菜*2、 味增湯*1</p>		
12	肉排丼飯 套餐	99
<p>套餐內容： 蛋、洋蔥、蔥花、海苔絲、肉排*2、小菜*2、 半熟玉子 1/2 顆、味增湯*1</p>		

餐廳營業時間調整說明，依營業現況提出調整營業時間如下：

異動前：

營業項目	週一至週五	週六	週日
阿諾手感烘焙	10:30~21:00	10:30~20:00	10:30~20:00
金盃美而美	6:00~19:30	6:00~14:00	休息
元氣綜合蓋飯	10:30~14:00 16:00~19:30	10:30~14:00 16:00~19:30	休息
A 華滷味	10:30~23:00	10:30~22:30	10:30~22:30
金鑽自助餐	10:30~14:00 16:00~19:30	休息	10:30~14:00 16:00~19:30
COMEBUY	10:30~21:30	11:00~20:00	11:00~20:00
饗井日式丼飯 (吉購吉日式丼飯)	11:00~13:30 17:00~19:00	11:00~13:30 17:00~19:00	休息
極麵道	11:00~19:30	休息	11:00~19:30
同心豆花	(週一~週四) 11:30~23:00 (週五) 11:30~20:00	休息	11:30~20:00

異動後：

營業項目	一 ~ 五	六	日	備註
阿諾手感烘焙	11:00~20:00	11:00~20:00	11:00~20:00	營業時間異動
My Home 早午餐	6:30~14:00	6:30~14:00	公休	新櫃營業時間
元氣綜合蓋飯	10:30~13:30 16:00~19:30	公休	10:30~13:30 16:00~19:30	公休日異動
A華滷味	10:30~23:30	10:30~22:00	10:30~22:00	無異動
金鑽自助餐	10:30~13:30 16:00~19:30	10:30~13:30 16:00~19:30	10:30~13:30 16:00~19:30	無異動
COMEBUY	10:30~21:00	11:00~20:00	11:00~20:00	營業時間異動
吉購吉丼飯	11:00~13:30 17:00~19:00	11:00~13:30 17:00~19:00	公休	無異動
極麵道	11:00~13:30 17:00~19:30	公休	11:00~13:30 17:00~19:30	營業時間異動
同心豆花	11:00~20:00	11:00~19:00	11:00~19:00	單週六日營業 雙週六日公休

女二舍改善計畫

餐廳評鑑改善—專櫃優先改善項目

櫃名	優先改善項目	反應問題	改善方向
阿諾手感烘焙	餐點價格	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 2014.9 沙拉漲價\$38→\$45 潛艇堡、套餐漲價 ➢ 2014.9 附餐濃湯飲料縮水，品質下滑疑慮 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 憑學生證優惠。 ➢ 提升附餐內容。 ➢ 增加優惠套餐。
	餐點口感	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1.廣告宣傳與實際不符(飲品) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 季節性商品為主，避免宣傳不實疑慮
吉購吉丼飯	餐點價格	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1.單價過高，降低消費意願 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 推出平價餐點\$55 ➢ 蛋丼、味增親子丼
	餐點份量	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1.飯量、主、配菜份量不足 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 飯量持續增加 200g→250g→280g (9月~10月間調整) ➢ 主動告知、放置立牌加飯不收錢
	變化性	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1.配料豐富性 ➢ 2.新增品項 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 季節性蔬菜取代醃漬小菜 ➢ 晚上時段提供免費熱湯

執行檢視
&
後續作業

專櫃改善計畫—阿諾手感烘焙

執行檢視 & 後續作業	櫃名	改善項目	次數	反應項目	改善計畫
	阿諾 手感烘焙	用餐衛生	6	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1.餐點製備衛生(1) ➢ 2.食品衛生(1) ➢ 3.器具衛生(1) ➢ 4.用餐環境(2) ➢ 5.垃圾分類問題(1) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 人員衛生輔導改善。(每日) ➢ 食物、器具、製備環境清潔。(每週) ➢ 增加廚餘回收標示及餐盤放置區。 ➢ 以上未達衛生要求得開立改善單罰款。
		餐點服務	7	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1.出餐疏失(2) ➢ 2.態度不佳(2) ➢ 3.等餐時間(1) ➢ 4.點取餐動線(1) ➢ 5.品項供應不足(1) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 設計顧客意見表(開學後實施)，了解學生對餐飲及服務品質意見，以期即時改善。 ➢ 加強流程及人員訓練，降低人員缺失。
		食材品質	7	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 1.餐點口感(2) ➢ 2.飲料口感(3) ➢ 3.烹調不熟(2) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 加強人員製餐訓練。 ➢ 每週問卷意見改善。
		價格份量	9	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 份量減少(4) ➢ 漲幅過高(5) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 限定單點品項憑證享優惠。 ➢ 附餐濃湯、飲料恢復原有供應。 ➢ 針對特定節日推出折扣。

本機密文件為「全家便利商店股份有限公司」所有，請勿外洩

3

專櫃改善計畫—吉購吉日式丼飯

執行檢視 & 後續作業	櫃名	改善項目	次數	反應項目	改善計畫	
	吉購吉 日式丼飯	用餐衛生	0	0		
		餐點服務	3	<ul style="list-style-type: none"> 1.出餐疏失(1) 3.等餐時間(1) 5.品項供應不足(1) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 加強人員與顧客互動禮儀，主動詢問並介紹餐點。 	
		餐點口感	4	<ul style="list-style-type: none"> 配料變化(4) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 增加配菜變化，採用季節性食蔬取代醃漬小菜。 ➢ 符合學生飲食均衡，增加綠色蔬菜。 	
		餐點份量	6	<ul style="list-style-type: none"> 白飯份量(3) 主菜份量(3) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 10月中已開始主動告訴學生可加飯不用錢。 ➢ 12月初晚上已開始提供熱湯。 ➢ 觀察學生意見列入持續改善計畫。 	
餐點價格		5	<ul style="list-style-type: none"> 增加平價餐點(1) 價格過高(4) 	<ul style="list-style-type: none"> ➢ 依據學生口味及價格接受度增加平價新品。 ➢ 設計顧客意見表(開學後實施)，了解學生對餐飲及服務品質意見，以期即時改善。 		

本機密文件為「全家便利商店股份有限公司」所有，請勿外洩

4

國立交通大學第二餐廳康城美食街針對評鑑不合格改善計畫

- 一、 依評鑑辦法「柏斯漢堡」及「麵朝麵食專賣店」須撤換，康城國際有限公司依貴校來文通知 2 家攤商於 104 年 3 月 10 日撤櫃。
- 二、 康城國際有限公司現以各種管道尋求有意願新進廠商，目前尚無廠商洽談。
- 三、 康城國際有限公司管理部針對「第二餐廳康城美食街」評鑑成績未臻理想招集各技術加盟合作攤商，對評鑑數據內容研討相關注意事項及改善措施，期能在顧客服務、衛生自主管理、料理品質口感（自提報日起自助餐、姊妹飯桶、雙葉快餐【已執行】蔬葉菜料理少鹽、少油、無味精調理）再做不足處加強，以符合貴校師生要求。

國立交通大學第二餐廳康城美食街「雙葉快餐」改善計畫

壹、 依據 103 學年度第一學期餐廳評鑑結果(重要度、滿意度) 優先改善事項。

貳、 康城國際有限公司招集雙葉快餐潘店長針對評鑑成績細項 檢討：

一、餐點(飲品)口感網路及現場訪談問卷 59.4%滿意

顯示在餐點口感及餐點部分仍需檢討調整。

二、清潔衛生程度網路及現場訪談問卷 59%滿意

顯示清潔衛生程度仍需改善。

三、網路及現場問卷分數分別為 60.84 及 62.66，顯示有四成未臻滿意。

四、管理單位分數 69.6 分，顯示衛生管理仍有不足需改善。

五、委員會分數 8 分，顯見雙葉快餐在餐點、衛生管理未達標準。

參、 改善計劃：

一、 設置現場問卷：

為了解顧客對雙葉快餐餐點任何意見，104 年 1 月已於櫃台設置現場問卷表，請來店購餐顧客填寫，期能藉由問卷了解顧客對餐點口味、菜色等料理指正。

二、 檢討食材料理過程：

104 年 2 月起雙葉快餐各類**蔬菜**料理，以**少鹽、少油、無味精料理**，所有蔬菜類依一貫三槽式加強洗滌，確保無異物殘留，並隨時檢視所有食材保鮮、衛生、品質，期能符合大眾口感及健康理念。

三、 衛生管理：

每日依衛生管理檢查表逐一檢查，從食材選購與儲存、員工工作衛生、調理加工衛生、營業場所衛生，做好控管服務。

四、 新增品項：

為期能符合師生口感，2 位廚師正研製新品項，於有成果後再提送委員會審議。

國立交通大學委外經營廠商績效評鑑要點

88 年 1 月 12 日 87 學年度第二次餐飲管理委員會會議訂定
88 年 12 月 21 日 88 學年度第一次餐飲管理委員會會議修正
90 年 6 月 28 日 89 學年度第二次餐飲管理委員會會議修正
92 年 6 月 6 日 91 學年度第三次餐飲管理委員會會議修正
94 年 3 月 16 日 93 學年度第三次餐飲管理委員會會議修正
94 年 5 月 9 日 93 學年度第五次餐飲管理委員會會議修正
96 年 3 月 29 日 95 學年度第四次餐飲管理委員會會議修正
97 年 6 月 24 日 96 學年度第五次餐飲管理委員會會議修正
100 年 6 月 13 日 99 學年度第二學期餐飲管理委員會會議修正
101 年 3 月 16 日 100 學年度第二學期餐飲管理委員會會議修正
103 年 6 月 24 日 102 學年度第二學期第三次餐飲管理委員會會議修正
104 年 3 月 11 日 103 學年度第二學期第一次餐飲管理委員會會議修正

一、目的：

為求有效評鑑本校委外經營廠商服務績效，並作為提昇其服務品質之依據。

二、實施方式：

- (一)依據第三點評鑑項目(餐飲管理委員會考核除外)，每學期於第 10 週至 13 週進行委外經營廠商績效評鑑作業。
- (二)所有委外經營廠商及其協力廠商均應為評鑑對象，除不可歸責於委外經營廠商責任且經本校正式同意暫停營業或撤場之協力廠商外。
- (三)餐飲管理委員會考核時，除事務組針對委外經營廠商及其協力廠商加分或扣分進行報告外，其餘項目之評鑑結果不予提供。

三、評鑑項目：

- (一)網路、現場問卷調查：30 分
每學期藉由網路、現場問卷，對各委外經營廠商營業點進行顧客滿意度調查，網路問卷調查由學聯會負責；現場問卷調查由事務組負責。
- (二)顧客客訴考核：10 分
由事務組依每學期顧客客訴內容分析責任歸屬，情節重大者，每次扣 5 分，情節輕微者每次扣 1 至 3 分；其裁量權由事務組視違規情況建議扣分簽報總務長核定。
- (三)管理單位平時考核：30 分
由事務組依平時督導委外經營廠商及其協力廠商記錄進行評分。履約期間委外經營廠商如公共區域維護管理缺失、未善盡督導管理協力廠商及藉故延遲、不積極履行契約責任者，每次得扣評鑑成績 1 至 2 分，得連續處罰，扣分上限 10 分；其裁量權由事務組視違規情況建議扣分簽報總務長核定。
- (四)餐飲管理委員會、**實際用餐人員考核**：30 分
委員會對**教職外賓餐廳**外各營業點整體表現，包括餐飲衛生管理諮詢委員輔導改善配合程度及投資改善計畫書進行考核，經委員會二分之一委員出席，出席委員三分之二以上(含)評分始有效，評

分標準分 7 級分(特優 30 分、優良 25 分、普通 20 分、尚可 15 分、差 10 分、很差 5 分及極差 0 分)，
評分結果「特優」及「極差」須具名註明原因。

教職外賓餐廳(學生第一餐廳美味廚房及浩然圖資地下室品飲休閒區)分二階段評分，第一階段由業
務單位先進行現場問卷調查(有效份數下限 30 份)參考，再進行第二階段委員評分。

(五)其他事項

1. 評鑑成績計算至小數點以下第 2 位數，採四捨五入制。

2. 額外加分及扣分：如經政府相關機關檢查，成績特優並經公開表揚者一次給予加總分 5 分；每
次檢查無任何缺點者，給予加總分 2 分；如有重大事故或違規事項時，本校得逕行予以解約處
分或每次扣總分 10 分；另每簽發一次改善通知書，扣 1 至 5 分；其裁量權由事務組視違規情況
建議扣分簽報總務長核定。

四、評鑑結果及改善：

(一)委外經營廠商 (多營業點)：

1. 各別營業點評鑑成績未達 60 分者，該委外經營廠商應針對未達 60 分營業點提出書面改善計畫
並限期改善，各別營業點連續 2 次或累計 3 次評鑑成績未達 60 分者，應撤換該營業點之協力廠
商。

2. 委外經營廠商綜合評鑑成績(多營業點評鑑成績總平均)未達 65 分、三個營業點以上(含)評鑑成
績未達 60 分者或連續 2 次或累計 3 次有二分之一以上營業點評鑑成績未達 60 分者，為評鑑成
績不合格。

(二)委外經營廠商 (獨立營業點)：

營業點未達 60 分者，該委外經營廠商應提出書面改善計畫並限期改善，連續 2 次或累計 3 次評鑑
成績未達 60 分者，為評鑑成績不合格。

(三)評鑑結果不合格攤商，如考核總票數未達出席委員三分之二以上(含)評分者，進行第二階段合
格不合格投票，決議應經出席委員過半數同意。

(四)評鑑結果供受評鑑廠商作為改進之依據，限期提出具體改善措施。

五、本要點由餐飲管理委員會訂定，並送總務會議同意後實施，修正時亦同。