

# 國立高雄大學 103 學年度餐飲督導小組會議

一、時間:104 年 05 月 20 日(三)下午 2 時

二、地點:行政大樓一樓保管組

三、主席:蘇組長榮宗

四、會議名單:

(一)應出席名單:

總務處事務組蘇組長永銘、總務處營繕組李組長幸財、學務處生輔組王組長美玲、總務處保管組莊組員毓菁、環安衛中心張助理志堅、學務處衛保組蘇護理師淑芬、學生自治會許會長育仁、學生議會陳副會長冠霖、學生宿舍生活自治會林會長宜柔

(二)列席名單

賴昱汝同學、梁又中同學、錢侶儒同學

議程:

## 壹、工作報告

(一)保管組

1. 本校各餐飲及民生經營廠商，計至 104 年 07 月 31 日止，各家租約期限如下表。針對合約期滿之廠商，需辦理績效評鑑，並藉評鑑結果作為續約之依據；另，尚於合約期限內之廠商，評鑑結果為合約年限內平均評定成績。

項次	契約標的	承包廠商	契約期限	備註
1	學生第一宿舍餐廳場地租賃	禾順服務事業股份有限公司	101.08.01-104.07.31	契約到期 辦理 <u>評鑑</u>
2	綜合第一大樓餐廳場地租賃	王騰國際有限公司	102.08.01-104.07.31	
3	自動販賣機設置場地租賃	松揚飲料股份有限公司	102.08.01-104.07.31	
4	自助洗衣機等設備設置場地租賃	日星企業社	103.08.01-106.07.31	契約限內 <u>履約中</u>
5	圖書資訊館一樓書局場地招租	巨流圖書股份有限公司	102.08.01-104.07.31	契約到期 辦理 <u>招標</u>

2. 各餐飲及民生經營廠商 103 學年度評鑑項目分數:

(評鑑項目分三大項：滿意度問卷調查 50%、管理單位評分 30%、餐飲及民生管理委員會票決分數 20%)

**(1)滿意度問卷調查** (詳如附件一:p. 9-18):

本次問卷共計 **575** 人填答(填答期間:104/04/08-104/04/24)，初步統計結果如下表。另，針對教職員生之建議事項，業請廠商提出具體回覆(附件二:p. 19-29)。

No	契約名稱	廠商	原始分數	比例	權重分數
1	綜合第一大樓餐廳	王騰國際有限公司	71	50%	35.5
2	學生第一宿舍餐廳	禾順服務事業股份有限公司	65.22	50%	32.61
3	自動販賣機	松揚飲料股份有限公司	69.3	50%	34.65
4	自助洗衣機	日星企業社	64.98	50%	32.49

**(2)管理單位評分：**

No	契約名稱	各管理單位評分													原始 分數 小計	比 例	權 重 分 數
		衛保組			生輔組			環安衛中心			保管組						
		原始 分數	比 例	配 分	原始 分數	比 例	配 分	原始 分數	比 例	配 分	原始 分數	比 例	配 分				
1	綜合第一大樓餐廳	70	60%	42	--			75	20%	15	75	20%	15	72	30%	21.6	
2	學生第一宿舍餐廳	75	60%	45	--			75	20%	15	74	20%	14.8	74.8	30%	22.44	
3	自動販賣機	--			--			--			75	100%	75	75	30%	22.5	
4	自助洗衣機	--			80	80%	64	--			75	20%	15	79	30%	23.7	

**3.103 學年度餐飲及民生服務廠商經營績效評鑑分數表**

項次	契約名稱	網路問卷調查 (50%)		管理單位評分 (30%)		小計	管理委員會 票決分數 (20%)		加分 項目 (註1)	評鑑 總分
		原始 得分	權重 分數	原始 得分	權重 分數		得分			
1	綜合第一大樓餐廳	71.00	35.50	72.00	21.60	57.10			4 (註2)	
2	學生第一宿舍餐廳	65.22	32.61	74.80	22.44	55.05			0	

3	自動販賣機	69.30	34.65	75.00	22.50	57.15			0	
4	自助洗衣機	64.98	32.49	79.00	23.70	56.19			0	
<p>備註：</p> <p>1. 加分項目及其依據——依 102 學年度餐飲及民生管理委員會決議辦理：</p> <p>(1) 配合健康促進計畫：加 3 分</p> <p>(2) 衛生講習出席率達 90% 以上：加 2 分</p> <p>(3) 健康檢查表如期繳交：加 2 分</p> <p>(4) 油水分離槽正常清潔維護：加 1 分。</p> <p>(5) 取得「衛生自主管理標章認證」或提供「相關認證履歷等資料」：加 2 分。</p> <p>2. 綜合第一大樓餐廳加 4 分：</p> <p>(1) 103 學年度第 1 及第 2 學期餐飲衛生教育訓練出席率分別為 100% 及 93%，加總分 2 分。</p> <p>(2) 通過高雄市政府衛生局 103 年度『業者衛生自主管理』認證，加總分 2 分。</p>										

## (二) 衛保組

1. 自 103 學年第 2 學期起，本處新聘一位兼任營養師柯蓓卉小姐，協助本校餐飲衛生管理督導相關工作，並於學期中每週不定時抽查餐廳衛生，輔導改善缺失及食安事件宣導等。
2. 依教育部及各級衛生主管機關來文及發布資訊，持續清查問題食品、配合（預防）下架等作業，並依教育部緊急通知，回報相關問題食品資訊。
3. 持續輔導各餐廳廠商辦理校園食材登錄相關作業。
4. 於本(104)年 4 月 27 日接獲電機系朱生電話通報，於綜合餐廳購買海苔飯卷，食用時發現內有塑膠異物。  
朱生目前身體無不適情形，經連繫廠商負責人王宏騰副總及業者，並會同總務處保管組蘇榮宗組長及承辦人莊毓菁小姐，與朱生共同確認異物應為塑膠湯匙之碎片。業者除當場道歉及賠償 100 元整外，並承諾再補償飯卷乙個，於現場達成合解。

## 貳、前次餐飲及民生管理委員會會議決議執行情形及追蹤討論

### 提案一

提案單位：總務處保管組

案由：辦理 102 學年度餐飲及民生服務廠商經營績效評鑑，評鑑場地共 5 處，詳

細如下。

- (一) 綜合第一大樓餐廳（履約中）
- (二) 學生第一宿舍餐廳（履約中）
- (三) 統一超商（履約中）
- (四) 圖書資訊館1樓書局（契約期滿，申請續約）
- (五) 自動販賣機場地場地（履約中）

擬辦：擬請出席委員投票後換算得分，再加上網路問卷及管理單位評分，即為評鑑總成績。

決議：

- 一、本次會議出席委員計 15 位，投票委員計 15 位，評鑑分數均超過 70 分，委員投票結果及分數表詳如附件一；評鑑總表及結果詳如附件二。
- 二、爾後開會時請提供相關背景資料供委員參考。

執行情形：

- 一、綜合第一大樓餐廳、學生第一宿舍餐廳及自動販賣機場地租約期限至 104 年 07 月 31 日，期滿依評鑑成績申請續約。
- 二、統一超商原契約期限為 100/09/01-106/08/31，因商圈競爭激烈，致經營虧損，其於 103/03/28 寄發存證信函申請提前終止租賃契約；本校於 103/08/21 召開統一超商經營協調會後，同意其營運至 103 年 12 月 15 日止。
- 三、圖書資訊館一樓書局租約期限至 104 年 07 月 31 日，期滿不再續約，重新辦理招標。

提案二

提案單位：學務處衛保組

案由：有關各餐廳是否應取得「衛生自主管理標章認證」，並列入合約規範乙案，提請 討論。

擬辦：為考量本校招商實屬不易，擬向廠商宣導並鼓勵取得認證，並將其列入餐飲評鑑加分項目。

決議：照案通過，並建議將其他相關認證項目（例如履歷證明等）列入加分項目。

執行情形：

- 一、「衛生自主管理標章認證」列入加分項目乙案業經本(104)年 3 月 27 日第 112 次主管會議通過，續提行政會議討論。
- 二、綜合餐廳自助餐部份業於 103 年 12 月通過高雄市政府衛生局『業者衛生自主管理』認證。
- 三、目前由營養師協助各餐廳廠商進行輔導，並鼓勵取得『業者衛生自主管理』認證。

### 提案三

提案單位：國立高雄大學學生自治會

案由：擬修改國立高雄大學餐飲及民生管理委員會組織規則第三條規定，提請討論

擬辦：爾後召開「餐飲督導小組會議」及「餐飲及民生管理委員會會議」以開會通知單邀請負責餐廳檢查事務之同學列席，陳述意見供委員參考。

決議：照案通過。

執行情形：本案業提本校 104 年 3 月 27 日第 112 次主管會議通過，並照案實施。

### 提案四

提案單位：總務處保管組

案由：有關為能鼓勵廠商配合餐飲衛生及環境衛生等相關規定，業於 99 年度增設 4 項「加分項目」（加總分 5~10 分），惟實行 3 年以來，檢討其影響評鑑分數甚大，為能實際反映廠商餐飲衛生及環境衛生執行情形並又能鼓勵廠商配合，建請調整修正加分級距。

擬辦：擬修正調整加分級距如下表。

加分項目	原加分數	調整後分數	備註
1. 配合健康促進計畫	10	5	
2. 衛生講習出席率達 90% 以上	5	4	原一學期加 2.5 分，調整為 2 分，總計一學年加 4 分
3. 健康檢查表如期繳交	5	3	
4. 油水分離槽正常清潔維護	5	2	
5. 取得「衛生自主管理標章認證」	-	4	新增：一學期加 2 分，總計一學年加 4 分

決議：

- 一、目前加分項目僅針對餐飲廠商，請再研議增設其他非餐飲廠商加分項目或增加權重，以維公平原則。
- 二、第 5 項取得「衛生自主管理標章認證」修正為取得「衛生自主管理標章認證」或提供「相關認證履歷等資料」。
- 三、設定加分上限為 10 分，修正加分分數如下：
  1. 配合健康促進計畫：3 分。
  2. 衛生講習出席率達 90% 以上：2 分。
  3. 健康檢查表如期繳交：2 分。
  4. 油水分離槽正常清潔維護：1 分。
  5. 取得「衛生自主管理標章認證」或提供「相關認證履歷等資料」：2 分。

四、加分項目由各業管單位初評後，再由餐飲及民生管理委員會複評確認。

五、上述決議自 103 學年度（103 年 8 月 1 日起）開始實施。

**執行情形：**

一、於本校「餐飲及民生經營廠商績效評鑑要點」第三點增設上開加分項目（各項目調整為至多加 1 分），本案業提本校 104 年 3 月 27 日第 112 次主管會議通過。

二、加分項目第五項調整為取得「衛生自主管理標章認證」。

**提案五**

提案單位：總務處保管組

案由：修改「國立高雄大學餐飲及民生管理委員會組織規則」部分條文內容，提請討論。

擬辦：本案審議通過後，續提本校主管會報及行政會議審議。

**執行情形：**業經本校 104 年 3 月 27 日第 112 次主管會議通過，並照案實施。

**臨時動議一**

案由：為考量學校餐廳營運績效不佳且招商困難之問題，吳委員建議由場地收入專款專用聘請專任或兼任營養師，協助學校餐廳廠商改善營運績效及餐飲衛生等相關問題，提請討論。

決議：請衛保組與保管組朝聘請兼任營養師方向共同研議後簽核。

**執行情形：**

一、學務處衛保組業於 103 年 12 月 12 日簽奉核定（文稿編號 1030000451），以兼任方式遴聘營養師，學期中每週到校 6 小時，並於本（104）年 1 月 22 日召開甄審會，由柯蓓卉小姐錄取，並自同年 2 月 24 日開始到校服務。

二、柯營養師目前除每週不定期至各餐廳進行餐飲衛生督導外，亦協助輔導各餐廳廠商完成校園食材登錄作業、人員教育訓練及辦理餐飲衛生講座等。

**臨時動議二**

案由：有關餐飲及民生管理委員會每學年開會一次，時間過長對於學生反映事項無法即時追蹤改善情形及有時效性之案件，建請修正為一學期開會一次，提請討論。（總務處保管組）

決議：照案通過，爾後餐飲及民生管理委員會修正為一學期開會一次。

**執行情形：**業經本校 104 年 3 月 27 日第 112 次主管會議通過，並照案實施。

**參、提案討論事項**

**提案一**

提案單位：學務處衛保組

案由：有關教育部函請各校應自行留樣及送驗乙案，提請討論。

說明：

- 一、依據教育部 104 年 3 月 31 日臺教綜(五)字第 1040038981 號書函辦理。
- 二、由於近日發生餐盒業者涉嫌變造學校盒餐檢驗報告情事，依「學校餐廳廚房員工消費合作社衛生管理辦法」第 10 條第 2 項及第 16 條第 3 款規定，學校採盒餐供餐者或辦理外購盒餐食品、團體膳食，應保留盒餐樣本至少 1 份；採非盒餐供餐者，每餐供應之菜式，屬高水活性、低酸性之菜餚應至少各保留 1 份。保留之食品應標示日期、餐別，置於攝氏 7 度以下，冷藏保存 48 小時，以備查驗。
- 三、依立法精神，各校應自行留樣及送檢，不應透過業者留樣及送驗，導致廠商有機會變造檢驗報告或影響檢驗結果等事項發生，請確實依前揭規定落實餐飲衛生自主管理(含不應由餐盒廠商自行取樣及送驗)，以維護教職員工生健康。
- 四、目前各餐廳業者食物檢體留樣方式為，由各業者依規定將每餐供應之菜式，屬高水活性、低酸性之菜餚至少各保留 1 份(200g)，自行送至學務處衛保組冰箱，於攝氏 7 度以下留存 48 小時後自行丟棄；另針對送驗部份，除有安全疑慮時，得抽樣送往高雄市政府權管單位施行化驗外，無其他相關規定。

擬辦：由本處提供 2 種方案，供督導小組會議討論後提送餐飲及民生管理委員會決議辦理。(詳如附件三:p.30)

決議：

## 提案二

提案單位：學務處衛保組

案由：有關本校教職員工生，如因食用本校餐飲場所廠商供應之餐飲而有發生食物酸敗或含有異物(如昆蟲、頭髮..等)，相關處理程序乙案，提請討論。

說明：

- 一、依據本校餐飲管理辦法辦理。
- 二、近年來陸續發生數起學生因食用本校餐飲場所廠商供應之餐飲而有發生食物中出現異物之情形，除依本校餐飲管理辦法第十條規定辦理外，如遇護理師或保管組同仁出差或休假時；或於夜間(假日)接獲通報，為應處理時效，相關單位責任分工及表單記錄等處理流程，提請討論。

擬辦：由本組製作『國立高雄大學餐飲衛生事件反應記錄表』，於督導小組會議中討論修正後，提送餐飲及民生管理委員會決議辦理。(詳如附件四:p.31)

決議：

## 提案三

提案單位：學務處衛保組

案由：有關本校教職員工生如發生(疑似)食物中毒，緊急狀況處理流程乙案，

提請 討論。

說 明：

- 一、依據本校餐飲管理辦法第十條及學生意外事故應變處理流程辦理。
- 二、近年來因食安事件頻傳，為落實校園食品安全衛生工作，如遇教職員工生發生(疑似)食物中毒時，相關單位責任分工及表單記錄等處理流程，提請討論。

擬 辦：由本組製作『國立高雄大學校園疑似食物中毒處理作業流程』，於督導小組會議中討論修正後，提送餐飲及民生管理委員會決議辦理。(詳如附件五:p. 32-34)

決 議：

提案四

提案單位：學務處衛保組

案 由：有關本校各餐廳如遇工作人員臨時離職，而無體檢合格人員可遞補之替代方案，提請 討論。

說 明：

- 一、依據本校餐飲管理辦法第五條第五項規定：餐飲場所之工作人員應先經公立醫院、教學醫院、衛生所或中央健康保險局所屬各聯合門診中心及全民健康保險特約醫院健康檢查合格後，始得雇(聘)用，並於每學期開學前兩週辦理健康檢查乙次。
- 二、因餐廳業者反映偶有工作人員因臨時離職，致無法及時找到體檢合格之人員可遞補，造成現場人力不足或違規上工等情事發生。
- 三、爰此，為協助解決上開問題，本處擬規劃替代方案，相關內容如下：由本組負責招募儲備工讀生(每學年共 3 名)，以本校學生為招募對象，由學校餐廳收入支付其體檢費用，各聘雇之餐廳業者支付其工讀費，並以當時最低基本時薪金額至少再加 15 元計算，並訂定相關規定辦理。該生依規定完成體檢後，由本處提供合格名單給各餐廳做為臨時人力不足時備用參考。

擬 辦：於督導小組會議中討論修正後，提送餐飲及民生管理委員會決議辦理。

決 議：

肆、臨時動議

伍、散會



## 本校 103 學年度餐飲及民生經營廠商「餐飲及民生服務品質滿意度」 網路問卷調查分數

### 一、各餐飲及民生服務廠商網路問卷調查分數：

項次	評分項目&配比 廠商	食材新鮮度	菜色種類	價錢與份量	環境與衛生	服務態度	總計
		25%	20%	20%	20%	15%	
1	綜合第一大樓餐廳	17.88	13.22	13.44	14.41	12.05	71
2	學生第一宿舍餐廳	16.76	10.68	11.92	14.04	11.82	65.22

項次	評分項目&配比 廠商	商品種類多寡及品質	售價及商品份量	清潔與環境 衛生情形	缺貨頻率	總計
		25%	25%	25%	25%	
3	自動販賣機	16.99	17.53	18.45	16.33	69.3

項次	評分項目&配比 廠商	機台功能	設備保養 及消毒	對於設備 使用滿意度	對設備 使用效果	維修速度	總計
		20%	20%	20%	20%	20%	
4	洗衣機	13.22	11.91	13.05	13.79	13.01	64.98

## 二、各餐飲及民生服務廠商問卷項目填答人數&得分

### (一)綜合第一大樓餐廳(問卷得分:71 分)

請問您最近前往綜合第一大樓餐廳消費的時間為：	填答人數	百分比
一週	223	39%
半個月	71	12%
一個月	50	9%
三個月	34	6%
半年	35	6%
半年以前	117	20%
從沒消費過	45	8%
未作答	0	0%
小計	575	100%

您覺得綜合第一大樓餐廳之食材新鮮度為(25%)：	填答人數	分數小計	分項得分
很新鮮(25 分)	52	1300	17.88
新鮮(20 分)	213	4260	
尚可(15 分)	250	3750	
不新鮮(10 分)	11	110	
很不新鮮(5 分)	1	5	
未作答	48	0	
小計	575	9425	

您覺得綜合第一大樓餐廳之菜色種類為(20%)：	填答人數	分數小計	分項得分
很多(20 分)	58	1160	13.22
多(16 分)	144	2304	
尚可(12 分)	246	2952	
少(8 分)	59	472	
太少(4 分)	20	80	
未作答	48	0	
小計	575	6968	

您覺得綜合第一大樓餐廳之價錢與分量為(20%)：	填答人數	分數小計	分項得分
較市價便宜很多(20 分)	39	780	13.44
比市價便宜一些(16 分)	187	2992	
與市價相當(12 分)	236	2832	
比市價貴(8 分)	60	480	
太貴(4 分)	7	28	
未作答	46	0	

小計	575	7112	
----	-----	------	--

您覺得綜合第一大樓餐廳之環境與衛生為(20%)：	填答人數	分數小計	分項得分
很乾淨(20 分)	46	920	14.41
乾淨(16 分)	238	3808	
尚可(12 分)	224	2688	
不乾淨(8 分)	15	120	
很不乾淨(4 分)	0	0	
未作答	52	0	
小計	575	7536	

您覺得綜合第一大樓餐廳之服務態度（含合理等候時間）為(15%)：	填答人數	分數小計	分項得分
很好(15 分)	144	2160	12.05
好(12 分)	250	3000	
尚可(9 分)	115	1035	
差(6 分)	9	54	
很差(3 分)	1	3	
未作答	56	0	
小計	575	6252	

您對綜合第一大樓餐廳各攤商最為滿意者為(不計分)：	填答人數	百分比
自助餐	227	39%
小吃部	23	4%
早餐比思多	35	6%
冷飲果汁吧	65	11%
麵食	50	9%
海苔飯捲	38	7%
無	89	15%
未作答	48	8%
小計	575	99%

您對綜合第一大樓餐廳各攤商最不滿意者為(不計分)：	填答人數	百分比
自助餐	49	9%
小吃部	25	4%
早餐比思多	26	5%
冷飲果汁吧	13	2%
麵食	26	5%
海苔飯捲	20	3%

無	368	64%
未作答	48	8%
小計	575	100%

您是否會繼續前往綜合第一大樓餐廳消費(不計分)：	填答人數	百分比
是	442	77%
否	69	12%
未作答	64	11%
小計	575	100%

(二)學生第一宿舍餐廳(問卷得分:65.22 分)

請問您最近前往學生第一宿舍餐廳消費的時間為：	填答人數	百分比
一週	89	15%
半個月	62	11%
一個月	64	11%
三個月	25	4%
半年	46	8%
半年以前	168	29%
從沒消費過	121	21%
未作答	0	0%
小計	575	99%

您覺得學生第一宿舍餐廳之食材新鮮度為(25%)：	填答人數	分數小計	分項得分
很新鮮(25 分)	25	625	16.76
新鮮(20 分)	136	2720	
尚可(15 分)	270	4050	
不新鮮(10 分)	22	220	
很不新鮮(5 分)	2	10	
未作答	120	0	
小計	575	7625	

您覺得學生第一宿舍餐廳之菜色種類為(20%)：	填答人數	分數小計	分項得分
很多(20 分)	14	280	10.68
多(16 分)	53	848	
尚可(12 分)	219	2628	
少(8 分)	112	896	
太少(4 分)	60	240	
未作答	117	0	
小計	575	4892	

您覺得學生第一宿舍餐廳之價錢與分量為(20%)：	填答人數	分數小計	分項得分
較市價便宜很多(20 分)	18	360	11.92
比市價便宜一些(16 分)	110	1760	
與市價相當(12 分)	200	2400	
比市價貴(8 分)	101	808	
太貴(4 分)	27	108	
未作答	119	0	
小計	575	5436	

您覺得學生第一宿舍餐廳之環境與衛生為(20%)：	填答人數	分數小計	分項得分
很乾淨(20 分)	35	700	14.04
乾淨(16 分)	183	2928	
尚可(12 分)	215	2580	
不乾淨(8 分)	18	144	
很不乾淨(4 分)	2	8	
未作答	122	0	
小計	575	6360	

您覺得學生第一宿舍餐廳之服務態度（含合理等候時間）為(15%)：	填答人數	分數小計	分項得分
很好(15 分)	126	1890	11.82
好(12 分)	190	2280	
尚可(9 分)	122	1098	
差(6 分)	14	84	
很差(3 分)	1	3	
未作答	122	0	
小計	575	5355	

您對學生第一宿舍餐廳各攤商最為滿意者為(不計分)：	填答人數	百分比
韓源韓式風味料理	97	17%
現點現做區	110	19%
無	249	43%
未作答	119	21%
小計	575	100%

您對學生第一宿舍餐廳各攤商最不滿意者為(不計分)：	填答人數	百分比
韓源韓式風味料理	40	7%
現點現做區	22	4%
無	393	68%
未作答	120	21%
小計	575	100%

您是否會繼續前往學生第一宿舍餐廳消費(不計分)：	填答人數	百分比
是	296	51%
否	152	26%
未作答	127	22%
小計	575	99%

(三)自動販賣機(問卷得分:69.3 分)

請問您最近前往自動販賣機消費的時間為	填答人數	百分比
一週	177	31%
半個月	72	13%
一個月	82	14%
三個月	60	10%
半年	23	4%
半年以前	70	12%
從沒消費過	86	15%
未作答	5	1%
小計	575	100%

您對自動販賣機之商品品質為(25%)	填答人數	分數小計	分項得分
很滿意(25 分)	44	1100	16.99
滿意(20 分)	186	3720	
尚可(15 分)	196	2940	
不滿意(10 分)	61	610	
很不滿意(5 分)	8	40	
未作答	80	0	
小計	575	8410	

您覺得自動販賣機之售價與商品分量為(25%)	填答人數	分數小計	分項得分
較市價便宜很多(25 分)	19	475	17.53
比市價便宜一些(20 分)	226	4520	
與市價相當(15 分)	236	3540	
比市價貴(10 分)	12	120	
太貴(5 分)	1	5	
未作答	81	0	
小計	575	8660	

您覺得自動販賣機之清潔與環境衛生情形為(25%)	填答人數	分數小計	分項得分
很乾淨(25 分)	58	1450	18.45
乾淨(20 分)	248	4960	
尚可(15 分)	169	2535	
不乾淨(10 分)	20	200	
很不乾淨(5 分)	1	5	
未作答	79	0	
小計	575	9150	

您在自動販賣機消費遇到缺貨頻率為(25%)	填答人數	分數小計	分項得分
沒遇過或非常少(25 分)	62	1550	16.33
很少(20 分)	120	2400	
還好(15 分)	215	3225	
經常(10 分)	77	770	
頻率很高(5 分)	18	90	
未作答	83	0	
小計	575	8035	

您是否會繼續使用自動販賣機消費(不計分)：	填答人數	百分比
是	458	80%
否	36	6%
未作答	81	14%
小計	575	100%



(四)自助洗衣機(問卷得分:64.98 分)

您住宿的地點(不計分)	填答人數	百分比
綜合宿舍	39	7%
學生第一宿舍 A 棟	65	11%
學生第一宿舍 B 棟	94	16%
未住宿於本校宿舍內	367	64%
未作答	10	2%
小計	575	100%

您常使用自助洗衣機設備的地點(不計分)	填答人數	百分比
綜合宿舍洗衣室	73	13%
學生第一宿舍 A 棟洗衣室	93	16%
學生第一宿舍 B 棟洗衣室	134	23%
未作答	275	48%
小計	575	100%

您平均每週使用自助洗衣機等設備的次數(不計分)	填答人數	百分比
1 次	213	37%
2 次	72	12%
3 次	9	2%
4 次	5	1%
5 次	1	0%
未作答	275	48%
小計	575	100%

您對自助洗衣機等設備之機台功能是否滿意（機台年份、容量、顯示介面）(20%)	填答人數	分數小計	分項得分
非常滿意（20 分）	26	520	13.22
滿意（16 分）	94	1504	
普通（12 分）	145	1740	
不滿意（8 分）	27	216	
非常不滿意（4 分）	13	52	
未作答	270	0	
小計	575	4032	

您對自己洗衣機等設備的保養及消毒是否滿意(20%)	填答人數	分數小計	分項得分
非常滿意（20 分）	13	260	11.91
滿意（16 分）	61	976	
普通（12 分）	155	1860	

不滿意（8分）	54	432	
非常不滿意（4分）	20	80	
未作答	272	0	
小計	575	3608	

您對自助洗衣機設備每次的使用是否滿意(20%)	填答人數	分數小計	分項得分
非常滿意（20分）	19	380	13.05
滿意（16分）	89	1424	
普通（12分）	161	1932	
不滿意（8分）	25	200	
非常不滿意（4分）	11	44	
未作答	270	0	
小計	575	3980	

您對自助洗衣機設備的使用效果是否滿意（洗淨、烘乾等效果）(20%)	填答人數	分數小計	分項得分
非常滿意（20分）	32	640	13.79
滿意（16分）	115	1840	
普通（12分）	122	1464	
不滿意（8分）	22	176	
非常不滿意（4分）	11	44	
未作答	273	0	
小計	575	4164	

您對自助洗衣機設備故障的維修速度是否滿意（20%）	填答人數	分數小計	分項得分
非常滿意（20分）	20	400	13.01
滿意（16分）	87	1392	
普通（12分）	164	1968	
不滿意（8分）	25	200	
非常不滿意（4分）	12	48	
未作答	267	0	
小計	575	4008	

## 建議事項與廠商回覆說明

### 一、綜合第一大樓餐廳

序號	對綜合第一大樓餐廳建議事項	廠商回覆說明
1	固定提供中午行政大樓辦公室便當外送服務	樂意依建議辦理，請校方裁示固定販售地點
2	請增加素食菜量，往往 12:40 就沒有菜了，不如就讓素菜取代葷的蔬菜。	為顧及少數吃純素消費者權益，素食僅能以限量方式供應菜色，建議用預訂便當方式用餐
3	麵食部材料有時不新鮮	請明確說明用餐日期時間或何種食材不新鮮，以便改善及處理加強食材保鮮
4	營業時間可延長至六日	因需求增加採輪餐方式經營
5	建議讓更多廠商進駐	本公司於校方現有標的內依環境現有情況盡最大努力經營
6	希望菜色種類再豐富點，若能有變換更好	通知所有櫃位廚師給予設計新菜色
7	學校應該多增加攤商或是賣吃的，真的是少得太可憐了	本公司於校方現有標的內依環境現有情況盡最大努力經營，設計新菜色
8	可以再便宜一點	重新成本計算以符合大眾需求
9	自助餐可以再不要太多油，然後早餐漢堡的蔬菜可以多一點	知會相關櫃位廚師，調整餐點
10	上次點黑輪時，醬油膏裡有類似麵包蟲的東西	若再有類似情事，請消費者立即向現場反應，餐廳會立即以客訴流程進行處理
11	自助餐說好最低三十五塊，這學期開始默默漲成四十就不想去了	通知店長，調整計價方式
12	自助餐太貴，應該要賣便宜一點！	重新成本計算以符合大眾需求
13	請賣符合學生需求的平價餐點	要求自助餐重新成本運算調整價位，其餘攤位已有平價供應之餐點
14	冷飲不好喝	請明確說明用餐日期時間或何種食材不新鮮，以便改善及處理
15	自助餐的素食菜可以更多種會更好	依校方合約素食菜色遠超過規定，通知店長依情況做菜色調整

16	全部吃的都換掉，尤其是自助餐	本餐廳以飯食麵食為銷售主項，自助餐計價人員計價方式重新教育調整
17	自助餐的價格偏高沒有給學生實惠的感覺	重新成本計算以符合大眾需求
18	有點失望沒有賣高大鮮奶了	讓同學失望，深感抱歉，為符合大多數消費者銷售價格需求，暫無法供應
19	圖資的便當內容很少，便當盒放蔬菜的小格子的菜吃一口就沒了，有點偷工減料的感覺。	通知相關銷售櫃位給予改善
20	六日應繼續營業，每周末可請各個店家輪流開店，增加學生選擇	因需求增加採輪餐方式經營
21	口味宜再清淡些價格應再平易近人	要求自助餐重新成本運算調整價位，其餘攤位已有平價供應之餐點
22	我最喜歡吃牛肉麵了~阿伯人真好	謝謝支持與鼓勵，會繼續保持下去
23	攤販太少, 空間狹小	本公司於校方現有標的內依環境現有情況盡最大努力經營，設計新菜色
24	狗狗太多	會加強改善流浪狗進入餐廳已通知警衛室協助辦理
25	能不能多一點店家，這比我高中還少	本公司於校方現有標的內依環境現有情況盡最大努力經營，設計新菜色
26	自助餐有時明明夾不多卻很貴	自助餐計價人員計價方式重新教育調整
27	飯捲的飯太多，可是料很少，不怎麼好吃	通知相關銷售櫃位給予改善
28	希望增加座位	本公司於校方現有標的內依環境現有情況盡最大努力經營，設計新菜色
29	比起其他學校學生宿舍我覺得綜宿的東西蠻貴的、而且攤商也很少	本公司於校方現有標的內依環境現有情況盡最大努力經營，設計新菜色
30	希望苦以增加選擇多樣性	與各廚師討論研發新品項
31	果汁吧加西瓜汁，拜託！	西瓜是時令性水果，需於盛產時才是成熟好吃的，目前已有銷售
32	選擇性低，價格沒有比外頭便宜，建議改進，畢竟學校附近吃的也不多	要求自助餐重新成本運算調整價位，其餘攤位已有平價供應之餐點
33	希望自助餐可以少點油	通知廚師改善

34	早餐比思多填補食材不頻繁，導致每次菜單上的東西很多都沒有，改了很多才找到一個	為提供同學新鮮又美味餐點，食材多需以限量方式提供，若同學晚到，難免單樣已銷售完
35	不要讓狗進來吃	會加強改善流浪狗進入餐廳，已通知警衛室協助辦理
36	小吃部食材有時會不新鮮	請明確說明用餐日期時間或何種食材不新鮮，以便改善及處理加強食材保鮮
37	希望多些賣較營養正餐的商家，讓沒車的同學也能營養均衡；自助餐太貴（光兩樣菜 30）	要求自助餐重新成本運算調整價位，其餘攤位已有平價供應營養之餐點
38	刀削麵再有嚼勁一點更好	謝謝反應，綜一餐廳麵食是現場製作之手工麵條，若有需更有嚼勁，可特別告知櫃台
39	自助餐阿姨喊的價錢太貴，希望以秤重來衡量價錢	自助餐計價人員計價方式重新教育調整
40	學校餐廳應該要比外面餐廳便宜，但是目前學校餐廳的價錢甚至比校外貴，不太合理	要求自助餐重新成本運算調整價位，其餘攤位已有平價供應營養之餐點
41	自助餐一直都是老闆說多少錢就給多少，不知道有沒被收多錢？菜色價目應更明確些！	自助餐計價人員計價方式重新教育調整
42	自助餐部是消費人群最多的，希望能增加菜色，還有價格的計算不夠明確	自助餐計價人員計價方式重新教育調整目前自助餐菜台菜色已達三十多種
43	希望能吃到更多肉的烹煮方式，而不是全是炸的肉	知會廚師，調整菜單出菜

## 二、學生第一宿舍餐廳

序號	對學生第一宿舍餐廳建議事項	廠商回覆說明
1	希望口味清淡一點，菜色要精緻新鮮，內部單位開會才會訂	會跟廚師建議，以便改進
2	賣的東西都較貴(一般印象有學生的地方都是份量多且便宜)	在跟公司內部討論，如何取的平衡
3	韓源韓式風味料理筷子都發霉	因是紙筷子，包在內部無法檢視經查證會反應廠商
4	現打果汁不見了	因為學生來店數不夠，成本耗損太多，敬請見諒
5	招商多一點，多一點選擇	空間問題，也礙於一些規定，所以外廠無法增設
6	除非萬不得已，不然並不考慮選擇學生第一宿舍餐廳。做菜效率慢，且無法應付多人狀況。	這公司內部人員會改進，並開會檢討
7	韓式料理價錢過高，上回去時冷氣還在維修	已經全面修正，還是以評價出發
8	魯肉飯套餐難吃、料少、又貴，死都不會再去吃，韓式料理比惠明路的韓式料理貴	口味因人而異，可是滷肉飯現階段是餐點排行第一
9	東西太少，希望菜色種類豐富點	會跟廚師討論，以便改進
10	很不好吃	會改進
11	全部換掉	請多多指教
12	韓源韓式風味料理可多增加 50-60 元價位的菜單	已經全面改進
13	沒有自助餐，韓式料理價格普遍太貴	原本想說與其它餐廳有差異化，但現階段已改進
14	之前去沒有廁所(非住宿生很不方便)不知道現在有沒有~?	沒有
15	太偏僻，攤販太少	受地理環境限制
16	能不能多一點店家，這比我高中還少	礙於空間大小問題，在協調

17	韓式料理太貴	與市面上同等級便宜了, 但已全面改進
18	選擇能夠多一點 菜要少油	會跟廚師討論以便改進
19	菜色種類太少, 稍微貴	會跟廚師討論以便改進
20	東西還不錯吃, 只是量少又貴, 而且還沒什麼菜。	會調整
21	韓式料理容易出問題, 上菜速度也慢。	因每份料理堅持現做, 現在已改善了
22	韓源韓式風味料理太貴, 可以再便宜一些嗎? 謝謝	已全面改善
23	可以多加菜式, 價錢也太高, 但是服務態度很好!!!	謝謝
24	沒有提供素食者餐點	沒有專業廚師料理素食, 所以怕跟葷食混合敬請見諒
25	加以改善, 價錢可以低一點~	會調整
26	選擇性低, 價格沒有比外頭便宜, 建議改進, 畢竟學校附近吃的也不多	已全面改善
27	餐廳很熱。自助餐可以讓我們自己夾菜嗎?	改快餐式, 解決塞車問題
28	韓源韓式風味料理太貴	已全面改善
29	早餐很好	謝謝會在努力
30	多增加些素食的選項 除另外要求外無素食	本來就沒素食
31	餐點真的太貴, 我們是學生, 沒辦法承受那麼高的消費!	已全面改善
32	東西實在太貴, 準備又慢, 菜色非常少又難吃	已全面改善
33	賣得太貴無法接受	已全面改善
34	做一點平民食物, 桌椅感覺黏黏的	會加強清潔

35	菜色真的太少了，價錢也不便宜	已全面改善
36	韓源韓式風味料理以學生餐廳來說價位相對過高 希望能換其他平價些攤商供選擇	已全面改善
37	希望再多一點店家進駐，及價格便宜一點	已全面改善
38	商家菜色種類如有增加是極好的	已全面改善
39	若能有日式料理進駐會更常去光顧	新學期會變換菜單
40	希望提供的種類能多些，分量能足些，價格能優惠些	已全面改善



### 三、自動販賣機

序號	您對自動販賣機是否有建議事項	廠商回覆說明
1	品項再多些更好	會加強定期更換銷售品項
2	希望經常更換新飲品	有新產品會立即上機, 亦會定期更換品項
3	學生宿舍較常缺貨, 希望可以多留意	會加強該點機台補貨頻率
4	人文社會科學院請裝設食物販賣機	要再跟學校溝通確認增設之可行性
5	可以賣不冰的嗎, 只有少部分的飲料比較不甜	目前機台僅有冰/熱選項, 無法滿足全部需求
6	機台種類單一, 一層不變缺乏變化	會向總部反應, 建議增加機型滿足不同需求
7	同樣種類物品的機子太多, 希望能有零食餅乾類的	部份機台會增加零食餅乾類品項
8	奶茶類飲料可以多一些	部份機台已增加立頓奶茶品項
9	有時候會吃錢	屬錢幣品質問題, 請向本公司反應會立即處理
10	是個好用的選擇, 但多數時間都是被掃空的。理學院一樓及地下一樓	針對理學院會加強機台巡補頻率
11	希望能有不同廠牌的自動販賣機	屬單一品牌標案, 但已販售多項品牌
12	以前被吃過錢	屬錢幣品質問題, 請向本公司反應會立即處理
13	一年級的時候還有木瓜牛奶或鮮奶, 為甚麼現在沒有	因屬標案性質, 故以黑松品牌為主, 非黑松為輔
14	多一點種類, 不要給黑松獨佔	屬單一品牌標案, 但已販售多項品牌
15	種類太少, 還有缺貨	會加強品項更換與巡補頻率
16	我想要喝麥香系列	已導入立頓奶茶, 無法滿足所有人需求
17	可以換一些新飲料	會加強定期更換銷售品項

18	常見缺貨中	會加強巡補頻度
19	大熱天來一杯真的很消暑~	謝謝支持, 會更努力
20	常不能找零	可反應機台位置否?
21	某些較少人購買的飲料可以更換為其他種類~	會定期更換銷售不佳產品
22	行政大樓販賣機超髒	致上歉意, 會加強改善
23	不能投 100 塊	需求比例不高且容易卡鈔, 暫不引進
24	泡麵口味可以多一點(有些人不能吃牛肉)	會再增加泡麵銷售品項(非牛肉)
25	人社院的販賣機需清潔, 取物處卡很多灰塵, 我曾經買過蓋子上有黴菌的洋芋片	致上最大歉意, 會全力改善
26	加以改善, 價錢可以低一點~	已採市價 9 折(虧損經營, 還請見諒)
27	在不同大樓放不同飲料, 讓選擇多一些! 有點喝膩	會加強定期更換銷售品項, 提昇新鮮感
28	吃幣和缺貨問題要注意	努力改善
29	便宜一點, 假日也要補貨	已採市價 9 折販售, 會再加強機台銷售佳之補貨
30	希望賣奧利多	目前無此品項, 但可引進蠻牛機能性商品
31	可否不要全都是黑松的?例如統一等販賣機也可引進一些	屬單一標案, 但已有販售多項非黑松品牌商品
32	常常想喝的飲料都沒了, 過超久才補貨	會全力改善, 加強巡補銷量較佳機台
33	賣大罐一點的東西	機台屬性, 最高容量 600ML 產品, 無法販售更大罐產品
34	泡麵可以再多樣化一點	會再增加銷售品項
35	有時候會吃錢, 又要去相關單位申報很麻煩。	可打本公司服務電話, 再將錢寄給同學

36	可以看銷售狀況更改產品	會加強定期更改銷售品項
37	希望部分自動販賣機有不一樣的飲料及點心	會加強定期更換銷售品項
38	建議換可開發票之機種;找零有時都是找 1 元硬幣要改善	上游廠商無法提供可開發票機台,但本公司皆有誠實納稅,歡迎求証
39	希望可以附有包裝的吸管	鋁箔包產品皆有附包膜的吸管
40	要儘快補貨噢!	會全力改善,加強巡補銷量較佳機台

#### 四、洗衣機

序號	對洗衣機建議事項	廠商回覆說明
1	排隊使用率高，可見其受歡迎之程度極佳。	請挑選「離峰時間」使用機器
2	至少每個禮拜清理一次洗衣機，感謝	約 10 天會進行清理，若特別髒亂時請來電通知機器位置
3	價格可再便宜些	投幣金額與租金有直接關係
4	太貴了！別間學校洗衣機只要 10 元，且脫水機不用錢！	投幣金額與租金有直接關係
5	脫水機愛吃錢、每一層樓的洗衣機款式不一樣，個人覺得學生宿舍六樓的很好，謝謝你們！	洗衣時間流程都是相同
6	脫水機太貴	機器有使用就需要維修費也需要租金
7	就曾經住過的經驗來說：學生宿舍 3 樓只有一台所以要搶；洗衣機會漏水	使用人次不多，機器就無法增加！機器漏水的日期？
8	首次使用時不太清楚怎麼用呀？使用提示應明確些！	皆有詳細使用說明，或可詢問同學或來電詢問
9	如果能加強洗衣機等設備的保養及消毒就好拉	約 10 天一次，若特別髒亂時請來電通知機器位置
10	希望維修可以更快	有接獲電話通知，下一個工作天即可處理
11	希望可以準時 12 點斷電就好，不要提早斷電，因為洗到一半斷電會很困擾。	斷電系統是歸宿舍處理
12	可以增加設備，因為女生很多。	請挑選「離峰時間」使用機器
13	希望洗衣機數量太少	使用人次不多，機器就無法增加！
14	學生宿舍 5 樓洗衣機很常壞掉，不知可否檢查下是否為內部硬體問題	查詢維修單後，並無 5 樓機器維修；只有供電不穩的情況發生

	題.	
15	20 元太貴。增設便宜的脫水機便可不用較貴的烘衣機。希望定期清理洗衣機，約一週一次。	投幣金額與租金有直接關係；清潔約 10 天一次，若特別髒亂時請來電通知機器位置
16	一次 20 不合理, 改為 10 元較佳	投幣金額與租金有直接關係
17	裡頭一堆棉絮超髒，洗完有很多絮狀物在衣服上	公用的洗衣機，建議使用多個洗衣袋分裝洗滌
18	為何三樓只有一台洗衣機	使用人次不多，機器就無法增加！
19	太常吃錢、故障，甚至還有洗到一半突然斷電的，一整個超扯	使用上有問題請來電通知情況與機器位置並可退費！斷電的問題歸屬宿舍
20	有一兩台的脫水功能有點問題	使用上有問題請來電通知情況與機器位置並可退費
21	綜合宿舍四樓(靠近工學院側)左邊數過來第三台洗衣機洗完的衣服太過潮濕	若有機器故障或使用上的問題，需要退費，請於 8:00am~22:00pm 撥打 0800 專線(使用說明說機器皆有貼電話號碼) 目前此台機器運作正常，近日無維修通知！
22	我沒注意到過洗衣機有定期保養消毒	每個洗衣間區域會張貼一張機器維修保養單，上課期間約 10 天清潔一次

食品檢驗方案比較表

	檢驗單位	費用	檢驗項目	抽驗方式	送檢方式
方案一	SGS	5,000 元/學期	1. 總生菌數 2. 大腸桿菌群 3. 大腸桿菌	全部攤商只抽 2 樣，以高風險食品為主。	校方自行送驗
方案二	SGS	60,000 元/學期	1. 總生菌數 2. 大腸桿菌群 3. 大腸桿菌	各攤位都可以抽一樣高風險食品。	廠商過來收取

## 國立高雄大學餐飲衛生事件反應記錄表

接獲處理單位：\_\_\_\_\_承辦人：\_\_\_\_\_

1.系所：\_\_\_\_\_學號：\_\_\_\_\_姓名：\_\_\_\_\_手機：\_\_\_\_\_

2.接獲通報時間：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日\_\_\_\_\_時\_\_\_\_\_分

3.餐廳：☐綜合餐廳 ☐學宿餐廳\_\_\_\_\_4.用餐時段：☐早餐 ☐午餐 ☐晚餐 ☐其他\_\_\_\_\_5.事件類型：☐食品（物）過期 ☐食品（物）腐敗 ☐食品（物）有異物☐環境問題 ☐其他\_\_\_\_\_

6. 事件處理過程記錄：

---



---



---



---



---



---



---

7.後續處理：☐通報衛生局 ☐留存檢體 ☐協助就醫 ☐通報校安中心

---



---



---



---



---

1.餐飲事件發生時，請立即攜帶證據（如食物或異物等）向相關單位反應；恕不接受隔餐反應及照片。

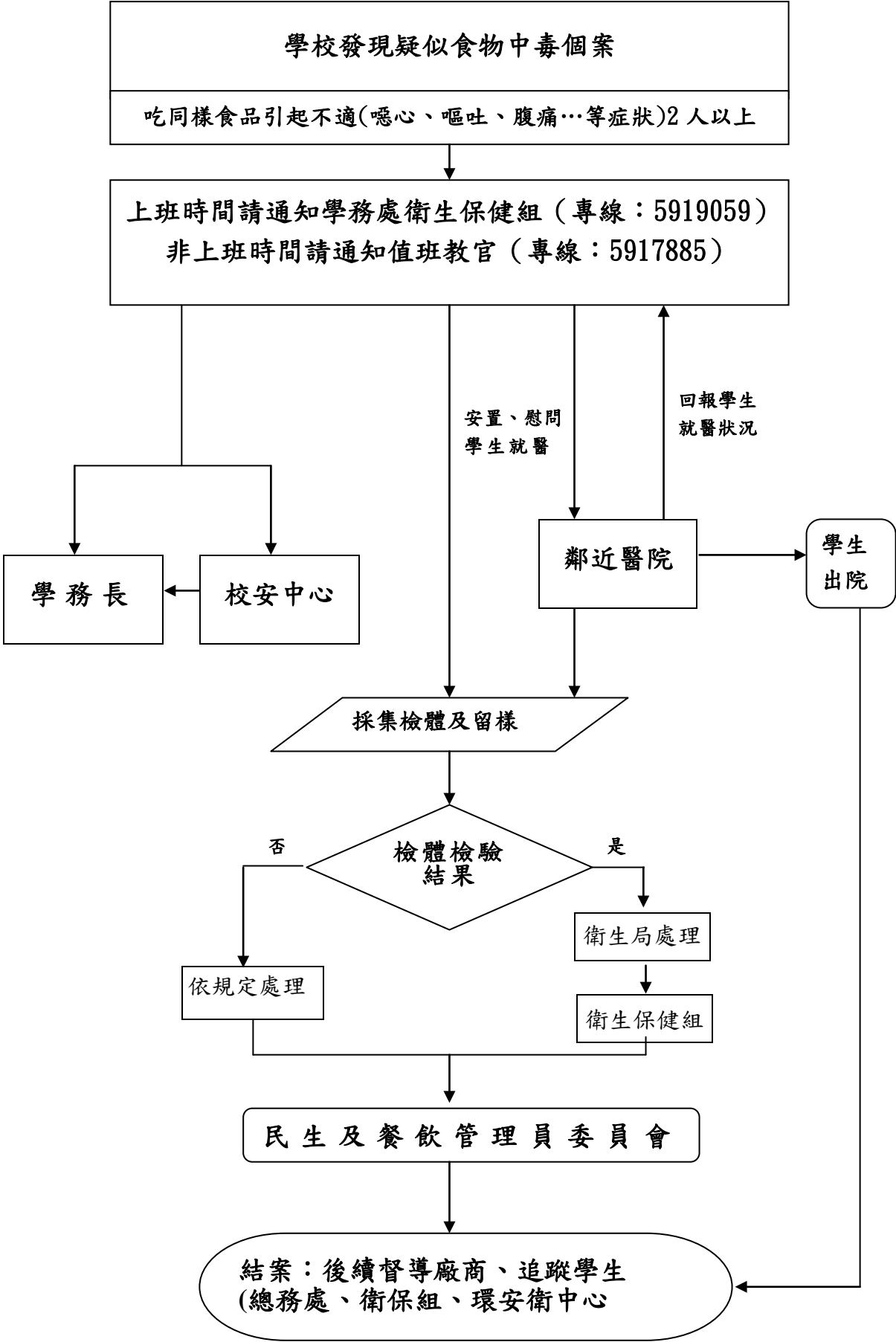
2.如遇行政人員下班或假日期間後，請直接向值班教官(07-5917885)反應處理！

當事人：\_\_\_\_\_簽名\_\_\_\_\_餐廳負責人：\_\_\_\_\_簽名\_\_\_\_\_

校方

學務處衛保組：\_\_\_\_\_簽名\_\_\_\_\_、總務處保管組：\_\_\_\_\_簽名\_\_\_\_\_

國立高雄大學校園疑似食物中毒處理作業流程





表一：國立高雄大學疑似食物中毒通報紀錄表

通報日期時間	____年____月____日____時____分
學校資料	聯絡電話（二線以上）：____傳真電話：____ 地址：____
疑似造成中毒原因	疑似造成中毒之食品：____ 食品來源或廠商名稱：____
用餐種類	<input type="checkbox"/> 自宅 <input type="checkbox"/> 營業場所（餐廳、小吃店） <input type="checkbox"/> 學校廚房製備 <input type="checkbox"/> 外購餐盒（或團體膳食） <input type="checkbox"/> 學校員生消費合作社販售食品 <input type="checkbox"/> 其它：____
進食時間	____年____月____日____時____分
發病時間	____年____月____日____時____分 至 ____時____分
就醫情況	攝食人數：學生____人，教職員工：____人 疑似中毒人數：學生____人，教職員工：____人 就醫人數：學生____人，教職員工：____人 截至目前尚在醫院人數：學生____人，教職員工：____人
中毒症狀	<input type="checkbox"/> 噁心 <input type="checkbox"/> 嘔吐 <input type="checkbox"/> 上腹痛 <input type="checkbox"/> 下腹痛 <input type="checkbox"/> 腹瀉 <input type="checkbox"/> 發燒 <input type="checkbox"/> 喉嚨痛 <input type="checkbox"/> 過敏反應（ <input type="checkbox"/> 臉部潮紅 <input type="checkbox"/> 發癢 <input type="checkbox"/> 發疹等） <input type="checkbox"/> 神經症狀（ <input type="checkbox"/> 視覺障礙 <input type="checkbox"/> 麻痺 <input type="checkbox"/> 暈眩等） <input type="checkbox"/> 其他（請說明：____）
就醫地點	醫療院（所）名稱：____ （____人次）就醫送診      （____人次）回家休養
簡述處理情形	

填表人：

單位主管：

校長：

表二：國立高雄大學疑似食物中毒學生緊急後送就醫紀錄表

號次	學生姓名	學號	就醫病況勾選及簡述										送醫醫院名稱	到院時間	處理結果		
			嘔心	嘔吐	上腹痛	下腹痛	腹瀉	發燒	喉嚨痛	過敏反應	神經症狀	其它註明			住院病房	出院時間	備註
1																	
2																	
3																	
4																	
5																	

通報日期、時間：      年      月      日      時      分      填表人：      單位主管：      聯絡電話：