

苦情処理は迅速・丁寧に、誠意ある対応を

食堂では髪の毛やラップ、昆虫等の異物混入事件が頻発します。事件を防ぐために、次のような異物混入防止マニュアルを準備しています。これを順守して異物混入を防ぐとともに、もし、起こしてしまった場合は、迅速・丁寧な対応をおこない、お客様の理解と了解をいただくように最善を尽くすことです。

異物混入防止マニュアル(案)

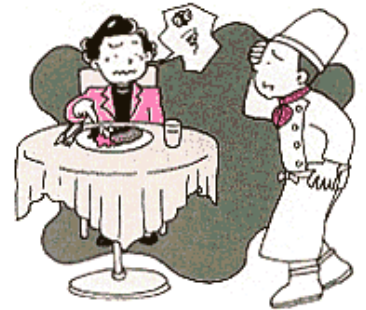
■ 異物混入があった場合の対処方法

お客様から異物混入の苦情があったら、①**初期対応**：対処した人がまず謝罪し、食品を確認し、確保する。代替りのメニューを提供するなどお客様の要望を聞く。お客様の名前や勤務部門を記録する。②**緊急連絡**：直ちに責任者に連絡し、責任者はお客様対応をするとともに、本社へ報告する。③**原因究明**：責任者はなぜ異物混入が発生したのかを調査し、従業員へ知らせ、再発防止するための指導を行う。④**報告**：原因調査や検査結果、再発防止対策等の報告は必ず苦情者および本社に報告すること。また、長びく場合は、中間報告すること。⑤**記録**：各段階で必ず記録を残すこと。

■ 異物混入を起こさないために(抜粋)

<共通事項>

- 1 食品には異物があることを前提に、それぞれの工程で立ち会う全員が確認する。(納品時・洗浄・下処理時・盛付け時・配膳時)
- 2 包装材を持ち込まない、再利用しない：ダンボール・発泡スチロール・プラスチックトレイ(袋・缶・瓶は再利用しない)。
- 3 服装は正しく着用し、頭髮は帽子・三角巾等で被い、出さない。
- 4 絆創膏・カットバン等を付けたときは、衛生手袋を着用し、水が直接触れないようにする。
- 5 容器・器具類で破損箇所のあるものは取り替える。ステンレスたわしは使用禁止。
- 6 照明器具を掃除し、調理場を明るくして見やすくする。



<野菜類>

- 1 洗浄・皮むき・切さい等の下処理をきちっと行う。
- 2 保管時に鮮度低下した野菜は使用しない。
- 3 ダンボール等の包装材のまま冷蔵庫に保管しない。(専用容器に入れ替える)
- 4 虫や泥などを持ち込まないために、切った後の殺菌・水洗いは十分な水量で行い、かき回して沈殿又は浮遊させて取り除く。消毒は食品衛生マニュアルに従って行う。

<加工食品・調理済み食品等>

- 1 調理加工時にも異物が混入する恐れがあるので、あることを前提に注意して作業する。
- 2 開封時の切れ端・袋等は廃棄する。加工食品・調理済み食品は蓋付の容器で保管する。
- 3 蓋付の専用容器が不足している場合は、ラップで蓋うが、ラップの切れ端が異物混入の原因とならないよう細心の注意を払う。