

工業技術研究院員工餐廳現場營運管理規則

生效日期：97.1.1

第一條 目的

建立員工餐廳現場營運管理規則，以達到公平、公正、公開之管理作業標準，並列為餐廳契約中規範之。

第二條 餐廳管理與執行

員工餐廳營運之管理與執行依雙方簽訂契約運作，期間發生之資料均須紀錄之。

一、管理部門(監督管理)

(一)巡檢頻率

管理部人員至各分包商服務區域巡檢每週至少乙次。

(二)罰款

每週抽檢「清潔檢查表單」、「工安檢查表單」、「採樣紀錄表」，檢查項目不符表單規定者，每項次罰款新台幣 300 元整。其他與契約條款規範抵觸者，依契約罰責處理之。相關表單如附件。

二、分包商(現場執行)

(一)自主管理

分包商應指派專人每日巡檢，結果並記錄於各式表單。

(二)陪檢

管理部門抽檢時由分包商指派專人陪同檢查，惟作業繁忙不克陪同時，其不符事項仍須由雙方現場確認。

第三條 營運績效評鑑

一、員工餐廳分包商之營運績效由全體用餐同仁及管理部門共同評分。

二、分為客訴及問卷調查兩部分進行評分。

(一)凡同仁投訴意見，經查證確實屬於分包商疏失，即視為客訴案件，並填寫「矯正及預防措施單」做為紀錄。客訴比率愈低者;排序愈前面;得分愈高。

客訴比率=(客訴件數/客訴總件數)÷動線數量

(二)以九月份問卷各家整體滿意度進行評比。滿意度愈高者;排序愈前面;得分愈高。

三、計分方式為第一名(得 3 分)、第二名(得 2 分)、第三名(得 1 分)...，以此類推。

四、評鑑結論

(一)評鑑得分為客訴及問卷之加總，此結果可做為評選參考。

(二)各院區因區域性質不同，其結果也須個別討論。