個案研討： 抹布牛肉麵

**一張含有 文字, 人員, 室內, 餐廳 的圖片

自動產生的描述**

**以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：**

* 北投志明牛肉麵石牌分店近日遭一名外送員爆料麵店員工將擦了檯面的抹布水，擰進煮麵鍋裡，消息一出讓不少網友直呼噁心。但店家出面喊冤，稱那是麵水更換前的舉動，然而外送員深夜再公布12分鐘的完整影片，直接打臉店家說法。

一名外送員近日在《爆怨公社》臉書社團發文爆料，稱昨（4）日中午到石牌某家「北投名店XX牛肉麵」取餐，在等店家備餐時，竟目睹店員將擦檯面的抹布水，直接擰入煮麵的湯鍋，看到當下覺得反胃又噁心，氣憤表示「我是不知道有沒有人能忍受這樣的舉動，至少我不能！」

消息一出引發網友震驚，而店家也立刻留言反擊反控外送員抹黑，澄清「事實上我們店員是在做換水的動作才用抹布把檯面上做清潔！事實上麵水已經要換了！不可能在用那一桶麵水煮給客人吃！所以店員是用抹布清潔這一桶麵水！」業者更強調店裡有監視器，而且也已經報警，要外送員澄清。

對此，外送員昨深夜再公布12分鐘完整影片，只是影片日期顯示2020年，外送員強調是秘錄器太久沒用、時間設定跑掉，拍到畫面的時間是４日中午11:58左右。他表示自己外送過程都會全程錄影，並指抹布水被擰入鍋後，店員仍繼續用那鍋水煮其他料理，直到他離開該鍋水都還在煮，根本沒有所謂換水一說。

事實上，這間牛肉麵店是北投人氣美食，早年從燉排骨起家，2010年曾榮獲台北市牛肉麵節廚藝大賽第3名，店內招牌是清燉湯頭，鮮甜口味獲許多老饕喜愛。 (2023/06/05 TVBS新聞網)

* 店家稍早發出最新聲明，內容指出，經調查，該行為是員工個人疏失，本人督導不周，在第一時間未能釐清真相，身為負責人，會坦然面對、絕不推託，再次向社會大眾致歉，即日起石牌分店將暫時歇業，未來會加強內部員工教育訓練。 (2023/06/05 CTWANT)
* 影片不算證據？很難開罰台北石牌志明牛肉麵名店，遭外送員爆料，疑似用抹布水煮麵，店家已經宣布暫時歇業，原定要開的記者會也喊卡，儘管事發影片拍的一清二楚，但為什麼衛生局說很難開罰？一塊了解，依法規定，業者沒營業，衛生局就無法稽查開罰，也讓民眾直呼店家在逃避責任。

台北市衛生局表示，若要處分需要斟酌，全部事實和證據，也要在裁處前給業者陳述意見的機會。食藥科科長：「依規定要在他營業的時間過去，所以後續的話如果他有重新營業，衛生局這邊會有無預警，不定期的方式做稽查。」 (2023/06/06 東森新聞)

**傳統觀點**

* 當事外送員：「這是硬拗啊，影片從頭到尾都沒有換水的動作啊，還持續在煮東西要怎麼拗？ (店家說)挾怨報復，我跟他無冤無仇，是要報什麼復？今天就只是單純站在消費者立場，我自己都不敢吃這種東西了。」
* 網友直呼「有夠胎勾」、「難怪湯頭特別美味，原來是加料啊」、「太缺德了」、「跟老闆有仇的工讀生」、「不是自己吃就可以亂搞」、「可能要一段時間不敢吃牛肉麵了」、「感覺他很順手，不知道幾次了」、「這種的道歉也沒用了，可以準備停業了」。
* 網友：「抹布牛肉麵，加料不加價」、「有沒有可能秘密配方是抹布水」、「用抹布擦完桌面的髒水擠進湯裡，店家卻誣賴外送員指控不實，態度太差了」。
* 台北市衛生局人員5號早上來到出事的北投牛肉麵，石牌分店稽查，但店家明明是營業時間，卻沒有開門，衛生局人員也吃了閉門羹，只能先拍照改天再來，若有違反相關規定，可以罰6萬元到最高2億元。
* TVBS昨訪問牛肉麵店員工，員工澄清：「他拍到是有（擰抹布），但我們那鍋水是不要的水，就是沒有空要洗，正在忙的時候，我是覺得外送員要故意的！」業者也強調問心無愧，認為不是今天才遇到爆料，「我也罵我的店員說，你不應該做那個動作，我們今天要改進的就是說，店員不應該做這個動作，讓旁邊的人有不必要的聯想。」

**管理觀點**

這一起食安問題爆料，爆料人有完整的影片紀錄。把抹布水擠進水煮麵湯裡已是鐵的事實，有畫面為證，不需要爭論！

看了此事件的演變過程實在令人不得不生氣，我們大致整理如下：

* 第一時間店家先否認，說是指控不實。
* 對網路上的負面評論，業者表示無奈，並麻煩顧客要理性對待。
* 解釋擠水入鍋是因為要換水，太忙還沒有時間清洗，結果被惡意誤導。
* 反批是因外送員取餐等太久，因此積怨報復。
* 責備店員不該做這個動作讓旁人看到，有不必要的聯想。
* 強調自己也有監視器，且已報警。
* 在爆料人拿出完整的12分鐘影片後，發現已無法硬拗，表示是工讀生的疏失，頂多店不要開。
* 最後負責人不得不承認是自己監督不周，向社會大眾致歉，即日起石牌分店將暫時歇業，未來會加強內部員工教育訓練。
* 台北市衛生局派員赴石牌分店稽查，但店家沒有開門，衛生局人員也吃了閉門羹。

我們看到本案的經過，認為目前政府對食安管理的系統是需要改進的，我們至少可以看到以下的問題：

* 要揭發黑幕，先要學會自保，那是最重要的

還好舉報人有「完整」的影片記錄，讓實情重現不容狡辯，不然舉報人可能會被刻意的扭曲，不但被告妨害名譽，還要負責賠償。

* 錯誤的經營態度

出事了不是先去了解，第一反應就是不承認，然後能甩鍋就甩鍋。處理異常的方式就是拿出法律當武器，證據不足就告你！

* 目前食安問題的法令和處罰並不能發揮約束效果

為什麼被拍到了影片也不能採納當成證據開罰？為什麼處分時還需要斟酌，全部事實和證據，也要在裁處前給業者陳述意見的機會？是否需要檢討目前的法令對商家的保護有沒有過頭？對消費者的保護呢？交通違規不是拍到了一般人也可檢舉嗎？這樣的法令需要修改了，不是嗎？

* 並不是每個人都適合經營任何行業

我們一再強調並不是每個人都適合經營各種行業的，很明顯抱著這種態度的人是不適合經營飲業的。如本案情況，已經證明經營者並不適合從事餐飲業，請修法予以「重罰」以外，應該永久吊銷事發店的營業許可，如果是連鎖店就吊銷本店的營業執照，應該零容忍，並剝奪相關人員永遠不得再進入此行業！

* 社會的道德觀出了問題

看來是我們的社會病了，可以說為了利益不但損人利己還不擇手段，已經看不到有自我的道德約束力了。擰抹布的員工是工讀生(註：可以合理推論一定不是工讀生，否則不會這麼處理)，就沒事了嗎？他不需要負擔任何法律責任嗎？如果政府再不出重手整治，社會崩塌是必然的結果。

* 有關係就沒關係？

這是一件很明顯不把食安當回事的案例，一個商家為什麼會這麼有底氣？頂多店不要開就完事了嗎？為什麼政府主管機關這麼柔軟？背後有後台嗎？誰是靠山？記得頂新劣油案嗎？不是沒人因而生病，且產品也符合食用標準，可是董事長不是被判刑入獄坐牢嗎？

同學們，關於食品安全你有何看法？請提出分享討論。