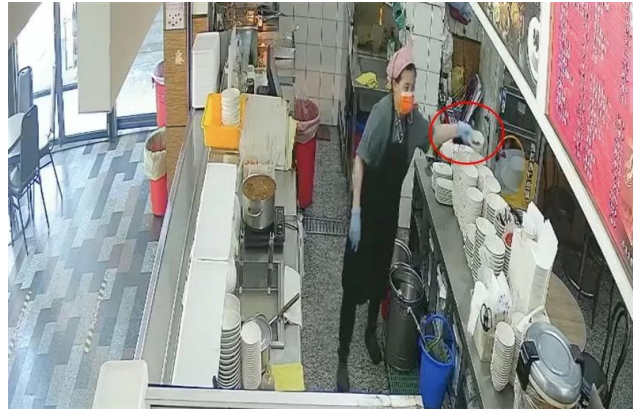


個案研討： 剩食回滷



以下為數則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 台南創立超過 50 年知名美食「周氏蝦捲」，昨天（10 日）在安平店家，遭女顧客爆料，員工把吃剩的食物丟回滷鍋裡；此案引發熱議，業者也出面回應「涉事員工行為純屬個人判斷錯誤，與公司政策絕無任何關係」據悉，涉事的員工為一名年長基層員工，出自個人直覺與錯誤判斷，但其造成的後果已嚴重影響品牌形象與消費者信賴，因此本公司已依法即刻予以解聘處分，絕不寬貸。

針對本次事件所引發的討論與兩大質疑，本公司在此統一說明，並對大眾的關注表達誠摯的感謝與歉意。

一、以公司的角度立場 周氏蝦捲自創立以來，始終採取全門市直營模式，旗下品牌加起來總共 58 間店皆為我爸爸直營，並未開放任何形式的加盟。因此也不存在加盟業者為了降低成本而指示分店這樣做的可能性，我們在制度設計與經營邏輯上，完全沒有任何動機或理由進行會影響品牌信譽之操作。這也是我們能在地經營超過五十年的核心信念。

二、涉事員工行為純屬個人判斷錯誤，與公司政策絕無任何關係。

有網友質疑，員工是否經由高層指示才會做出此行為？對此明確聲明：涉事員工之行為為個人誤判，與公司無任何指導或默許關聯。

該員工為一名年長基層員工，經本人今早親自詢問了解，其表示當下見顧客所剩油豆腐仍為整塊，誤以為對方未食用、為避免浪費，便自

行作出將其放回之錯誤判斷，並無多加思考，亦未考量其後果之嚴重性。

雖此舉出自個人直覺與錯誤判斷，但其造成的後果已嚴重影響品牌形象與消費者信賴，因此本公司已依法即刻予以解聘處分，絕不寬貸。

業者強調，老闆自事發第一時間即積極面對，毫無迴避之意圖。為還原事實真相，特此公開事件相關影片，供大眾參閱。 (2025/06/11 三立新聞網)

- 台南市衛生局緊急稽查，初判是店員個人行為，暫不對店家開罰，已要求加強員工教育訓練。

衛生局今天告訴中央社記者，事發後已調閱安平總店及老店四天的監視影像，未發現其他店員有類似行為，初判將消費者吃剩的油豆腐倒回滷鍋，是店員個人行為，已責令店家 7 月 2 日前改善，若複查不合格，將依法處辦。 (2025/06/18 yahoo 奇摩即時新聞)

傳統觀點

- 原來只要沒有證據是店家指使，所以只能判定是員工個人行為，店家只要火速開鋤出包員工，撇清關係，自己就算是勇於負責了，連衛生局也是認可的，以後加強員工教育訓練即可！

管理觀點

這起案件的處理實在讓人看不懂。首先，出包以後我們看到該店家的第一時間反應，就是把事情的責任全部推到該員工頭上，聲稱涉事員工行為純屬個人判斷錯誤，與公司政策絕無任何關係。然後立即將其解聘處分，撇清關係！這樣的異常處理方式，是想要說服誰？沒想到果然還真有用，市衛生局緊急稽查後，初判是店員個人行為，暫不對店家開罰，已要求加強員工教育訓練。看來該公司危機處理方式，樹立了教科書典範還是……？如果以相同的邏輯，不是所有違法出包的公司，只要比照去做，都可以全身而退了！

我們不妨想想，促成員工這種行為的動機是什麼？是個人的判斷錯誤嗎？是因為盤中殘料並未被食用而避免浪費嗎？因而節省的成本是圖利到自己嗎？這樣的行為還會給顧客拍到，合理推論，絕不會只是第一次這樣做，而是一個習慣性的動作，長久以來難道同事或主管都不知道嗎？平時是怎麼在教導和管

理的？還號稱老闆自事發第一時間即積極面對，毫無迴避之意圖？而且是完全以員工的個人行為當理由，好像都是別人的錯，只忙著自己撇清關係，完全不知道自我檢討，以後要如何讓顧客還相信自己這塊「老招牌」？至於政府管理當局的處理方式則更令人大開眼界，只有感嘆這塊招牌真是夠力啊！

同學們，請自己設身處地的從消費者、店家、衛生局的角度分別想想，對於本案你會怎麼處理？請提出分享討論。