

對食物過敏顧客之服務原則

1.目的

本公司基於服務食物過敏的顧客之重要性，讓顧客能安心愉快地用餐，訂定「對食物過敏顧客之服務原則」，並基於此原則來服務客戶。

2.關於食物過敏顧客之服務

- ①本公司從食品來源端取得食物過敏相關資訊(含有可能引起過敏的物質<以下以【過敏原】稱呼之>的食材等資訊)，對於有食物過敏且希望提供協助的顧客，提供不使用特定 7 種原料的餐點<以下以【低過敏原餐點】稱呼之>。
- ②由於低過敏原餐點必須要因應個別顧客的過敏症狀做事前的準備，所以麻煩在用餐前 4 周告知(提出食物過敏調查表)，若超過申請時間的話，我們可能無法協助處理。
- ③對食物過敏的症狀較為嚴重的顧客，若能事先提出申請並讓我們和您討論，我們將準備經您同意的餐點以及讓您自行攜帶餐具的住宿(設施使用)方案。
- ④恕無法在自助餐廳中為您提供低過敏原餐點。另外關於自助餐餐廳的餐點，其過敏原標示(7 種特定原料)將在餐廳內設置。

依照食品表示法，針對會引起食物過敏的物質(過敏原)，製造商(本公司的食材等供應商符合此對象)有義務必須標示清楚，或是建議標示*。

	特定原料名稱	理由	是否需標示
行政命令* i	蛋、牛奶、小麥、花生、蝦、蕎麥、螃蟹	由發病數及嚴重程度酌量，有標示必要的原料	有標示義務
通知* ii	鮭魚卵，奇異果，核桃，黃豆，腰果，香蕉，山藥，桃子，蘋果，鯖魚，芝麻，鮭魚，花枝，雞肉，明膠，豬肉，柳橙，牛肉，鮑魚，松茸	發病數和症狀嚴重者累積有一定數量，惟和特定 7 原料相比較少的原料。	獎勵標示(不強制)

* i...標示基準的行政命令以及牛奶等標示基準的行政命令

* ii...厚生勞動省通知

3.關於食物過敏顧客之服務，您需要留意的事項

- ①關於使用的食材，我們是以來源端提供的資訊做確認。
- ②本公司的低過敏原餐點和其他餐點在同一個廚房製作，因此也和其他料理共用料理及清洗機器，在料理過程中可能會混入微量過敏原。
- ③由於上述理由，所提供的料理(包含低過敏原餐點)並無法保證完全無過敏原，請您預先留意。
- ④若是症狀較為嚴重的顧客，為了您的安全著想，本公司可能必須婉拒您的請求。

◆訂餐時，麻煩請您確認上述內容之後，再做最終的決定。

4.個人資料的使用

①有關食物過敏的個人資料之取得以及使用目的

對於需要低過敏原餐點的顧客，我們需要事先透過問卷調查來取得您的食物過敏相關資訊。取得的資訊僅使用於餐點提供，以及萬一症狀發生時，和醫療院所聯絡或供其了解狀況。

②有關食物過敏的個人資料之確認

有關食物過敏的個人資料，將在您蒞臨本館(店)時，和您確認事先問卷調查的內容，並在雙方同意的情況下為您提供低過敏原餐點。