

Mensa scolastica – Carta dei servizi

学校食堂-服务公约

Scuola /学校
 via / corso /地址
 anno scolastico /学年

Ai genitori /家长
 dell'alunno/a /学生
 Sezione /年级

Con la mensa scolastica si offre alle famiglie un servizio di **qualità** uguale per tutti i ragazzi, ed è un momento importante nell'**educazione** dei ragazzi.
 E' importante perché **educa** i ragazzi ad imparare a stare insieme durante il pasto ed a alimentarsi in modo adeguato con cura dell'igiene.
 学校食堂为所有同学提供同等、高质量的服务，同时也是对学生进行教育的场所。
 学生通过在这里用餐学习与其他人相处及饮食卫生。

I **genitori** possono conoscere e capire come funzionano le mense e possono, se necessario, presentare richieste e osservazioni e reclami per migliorare il servizio.
 学生家长有权也可以了解食堂的运作情况，必要时也可以提出改进的建议。

Il cibo viene **preparato** da delle **Imprese incaricate** che sono capaci di garantire ed offrire qualità, quantità, varietà, preparazione, cottura, pulizia.
 Il **pasto freddo o caldo**, viene preparato in cucine centralizzate, trasportato fino alle scuole, controllato all'arrivo, offerto ai ragazzi, e al termine del pasto si provvede alla pulizia dei locali e degli arredi e ad allontanare i rifiuti.
 食物的加工由选定的专业公司进行，能确保质量、数量、花样、卫生等。
 食物在中心厨房加工，然后运到学校，经检查后分发给学生；饭后将对食堂及设备进行打扫清洁。

I genitori possono far parte, richiedendolo, della **Commissione mensa** che fa alcuni controlli e valutazioni sul cibo.

Vi sono molti **controlli sul cibo**, prima nelle cucine, poi sui trasporti, dopo a scuola, e alla fine nel momento della mensa.

Il sistema mensa prevede il rispetto delle qualità-prezzo e procedure, competenza, norme, metodi, personale preparato, attrezzature adeguate per offrire un buon servizio.

学生家长可申请加入食堂管理委员会，检查食物。

对食物的检查分多个阶段，首先是厨房加工阶段，然后是运输、到校，最后是食堂分发。

食堂重视质量价格比、遵守相应的规章制度、高标准要求从业人员的专业技术和操守、使用合格的设备，以保证服务的质量。

I **menù** sono stagionali (invernale ed estivo).

Possono essere differenziati secondo esigenze etico-religiose delle famiglie.

Sono **previsti**: menù in bianco, senza carne di maiale, senza carne, senza carne e pesce.

Sono previste anche le **diete speciali**, che dietro richiesta della famiglia e con dichiarazione medica di specifiche patologie se presenti, offrono piatti dietetici. 菜谱随季节变化（冬、夏）。

可根据宗教习俗选择食物。

可提供：不加调味品、无猪肉、无肉、无肉和鱼膳食。

根据医生证明和家长申请，还可提供因病所需的特殊膳食。

I menù sono **studiati e aggiornati** all'inizio di ogni anno scolastico e tengono conto del gradimento dei piatti, dell'età dei ragazzi e di specifiche situazioni di salute.

In caso di situazioni di difficoltà, per non interrompere il servizio e creare disagio alle famiglie, è possibile che siano offerti dei **pasti alternativi**.

食谱在学年初根据学生的年龄、爱好等实际情况制订。

在特殊情况下，为保证服务的连续性，也可能调整食谱。

L'intento del servizio mensa è di soddisfare l'alunno e la famiglia, dare qualità, di evitare sprechi, e offre le **seguenti opportunità**:

- la presentazione di questa **carta** sui servizi offerti
- i **calendari** con il programma dei menù
- il **sito internet**
- **comunicazioni scritte** ai genitori
- **contatti diretti** con gli uffici (segreteria economica, ufficio pagamento quote, ...)
- altre possibilità di comunicazione (commissione mensa,)

食堂的服务宗旨是满足学生和家长的请求、保障质量、避免浪费，为此提供：

- 公布、介绍本服务公约
- 食谱日历
- 互联网站
- 给家长的书面通知
- 与有关部门（会计室、收费室.....）保持联系
- 其它（食堂管理委员会等）

Alcune **considerazioni** utilizzate per valutare la mensa sono le seguenti:

- reclami ricevuti
- utilizzo di un campione per l'ascolto di un giudizio
- valutazione del numero e dei motivi di piatti rifiutati
- indice di gradimento dei piatti offerti dal menù
- innovazione dei menù rispetto nuove esigenze e garanzia di giusta fornitura
- adeguamento dei locali ad uso refezione
- confronti e comunicazioni con le famiglie e le commissioni
- valutazione di questionari distribuiti e raccolti
- prevenzione igienico-sanitaria e sicurezza di tutte le persone
- controllo sulle imprese appaltatrici su possibili errori
- controllo del rispetto delle norme igienico sanitarie
- è rilasciato dalle Autorità un certificato di idoneità solo se tutto funziona regolarmente
- rispetto dei dati della persona che ha presentato reclamo riguardo la mensa
- rispetto della qualità, della quantità, dei tempi del servizio mensa
- rispetto delle diete particolari

评价食堂工作的几个指标：

- 收到的意见

- 听取用户反应
- 被拒绝食物的数量及原因分析
- 用户满意度
- 食谱的变化、更新
- 食堂场所的合格程度
- 与家长及管委会的沟通
- 问卷的发放和回收
- 卫生防疫和安全保障
- 对外包公司可能出现的错误的检查
- 卫生状况
- 合格证书的拥有
- 为提意见的人保守秘密
- 遵守有关食堂质量、数量、服务的规章制度
- 满足特殊食谱要求

La mensa viene **gestita** per la parte burocratica - amministrativa con :

- un sistema informatizzato
- con computer

Gli uffici scolastici che si occupano della mensa ricevono anche nelle ore pomeridiane secondo orari prestabiliti.

食堂管理的文字和帐目部分使用：

- 信息系统
- 计算机

食堂管理部门也在下午规定时间对外开放。

I **genitori** possono presentare richieste, osservazioni per migliorare il servizio ed eventualmente reclami,

Per i **reclami** esiste una procedura scritta di ricorso o di reclamo da poter fare di persona, via fax, via posta elettronica.

Entro due giorni dalla segnalazione, anche se eventualmente fatta telefonicamente, l'economista/o deve trascrivere su un **apposito modulo** il reclamo e si avvia una procedura. L'ufficio competente deve **rispondere alla famiglia** fornendo informazioni sul reclamo entro e non oltre gli 8 giorni dal reclamo.

I reclami se giustificati, possono dare diritto ad un rimborso delle quota.

I rimborsi attualmente sono per scioperi, assenza da scuola per soggiorni, per calamità naturali.

学生家长可就提高食堂服务质量提出建议和意见。

对于当面或通过传真、电子邮件所提意见，存在一个明确的处理步骤。

食堂管理员必须在收到意见的二天内填写专门的表格并启动处理程序。

负责部门必须在八天内回复提意见的家长。

若意见合理，有权得到退款。

目前受理的退款包括罢工、因天灾等缺席。

Il Comune di Torino
 Servizio Ristorazione Scolastica
 都灵市政府
 学校食堂管理处