

第二章 常見問題

本章羅列一些學校和午膳供應商就午膳供應經常出現的問題及解決方案供讀者參考，期望學校能為學童的健康午膳作出最佳安排。

招標程序

問題 1.

在選擇午膳供應商的時候，學校是否一定要成立專責委員會負責膳食供應？而有關專責委員會的成員應由甚麼人來擔任呢？

答：

教育局透過《學校的商業活動》通告附錄2《學校經營商業活動的指引》(<http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/fin-management/notes-sch-fin/ref-trading-operations/Appendix%202%28C%29.pdf>)向學校發出指引，強烈建議學校成立「商業活動監管委員會」以監管和督導各類商業活動。視乎需要及情況，學校可以由「商業活動監管委員會」負責監管和督導甄選午膳供應商的安排，或另設專責委員會專門處理有關膳食供應的安排。

負責膳食供應的專責委員會的成員組合可參照教育局有關學校的商業活動通告的建議，即由一名資深教學人員擔任主席，並有至少兩名其他教職員（由校董會或法團校董會授權校長委任）及兩名由家教會選派的代表或一至兩名家長（如學校並未設立家教會）出任成員。

如學校授權家長教師會或辦學團體處理選擇午膳供應商的工作，所有授權安排應事先得到校董會 / 法團校董會的批准，並妥為存檔。校董會 / 法團校董會必須確保獲授權的家教會或辦學團體遵從教育局有關學校的商業活動的通告所載的原則和指引（尤其是有關招標 / 報價工作及如何運用商業活動所產生的利潤或淨收入）。

關於這方面，校董會 / 法團校董會應從家教會或辦學團體獲得相關文件以作記錄。如家教會或辦學團體擬在有關學校營辦商業活動，他們應被視為競投者之一，並與其他競投者一樣，須經過競投及相同的甄選程序而決定是否中標。在此情況下，學校應直接負責進行有關的招標程序。

問題 2.

學校應如何利用「午膳供應商服務承諾書」(文件1)及「學校午膳供應商評估表」(文件2)？

答：

設立「午膳供應商服務承諾書」的目的，旨在以精簡的文字將衛生署的《學生午膳營養指引》(最新版)濃縮成兩頁文件，清楚列出學校對午膳供應商所提供食物的營養要求，並將其正式寫入雙方將來訂立的合約中，校方可按承諾書的條文監察午膳供應商的服務。承諾書最後一頁載有其他可供參考的承諾選項(「學校午膳減鹽」、「健康飲食推廣配套」、「行政安排」、「環保減廢方案」及「其他服務要求」)，校方可因應其需要而加入該承諾書內。

製作「學校午膳供應商評估表」則有兩個目的：首先該清單可為投標者提供一清晰易明的文件清單，羅列校方希望午膳供應商提供的證明文件。另一目的是方便校方對投標者提供的資料進行服務評分及記錄。

有鑑於此，負責膳食供應的專責委員會有需要在招標前已經議定好所有該專責委員會希望從投標者取得的資料，以方便其在截標後的審標及評標工作。在衛生署提供的範本中首三項為投標者必須提交的項目，第四項及以後的項目皆為選擇性項目，委員會可按校情增刪。

問題 3.

學校應如何利用「學校午膳供應商評估表」(文件2) 評分及處理得分相同的情況？

答：

在利用「學校午膳供應商評估表」評分過程中，校方可考慮以下的評分方案：負責膳食供應的專責委員會可以評審「學校午膳供應商評估表」中投標者遞交的一個月餐單，評核午膳供應商對學童午膳之「營養要求」的承諾。校方可下載衛生署的《午膳食品分類表》(最新版) (http://school.eatsmart.gov.hk/files/pdf/Lunch_Classification_tc.pdf) 或重溫《學生午膳營養指引》(最新版) (http://school.eatsmart.gov.hk/files/pdf/lunch_guidelines_bi.pdf)。

有關專責委員會可預設一個底分，為顯示學校對「營養要求」的重視，「營養要求」部分的底分應佔「學校午膳供應商評估表」(文件2) 總分的50%或以上(例如「學校午膳供應商評估表」總分為120分，「營養要求」的底分建議最少為60分)。

如餐單出現未能符合以下要求的項目，學校可在預設的底分中扣除一個預先議定的分數。供應商提供健康午膳的能力愈高，扣除的分數愈少。

1. 所有餐款不供應甜品
2. 剔除餐單內所有「強烈不鼓勵供應的食品」，確保所有餐款沒有供應此類「紅燈」食品。
3. 找出「限制供應的食品」，並確保每週(有四或五個上課天)不多於兩天供應此類「黃燈」食品。如一週少於四個上課天，「限制供應的食品」的出現次數應按比例遞減：如一週只有二至三個上課天，供應此類食品的次數應不多於一天；如一週只有一個上課天，便不應在該週供應此類食品。
4. 視乎學校午膳提供穀物類的情況，核實「鼓勵多供應的食品」(即「綠燈」食品)的出現次數：
 - 「鼓勵多供應的食品」泛指含最少10%全穀麥或添加蔬菜的穀物類
 - 如每天供應一款以上的穀物類，則每天須在最少一款午膳款式中提供「鼓勵多供應的食品」；或
 - 如每天只供應一款穀物類，則每週須在最少兩個上課天向學童提供「鼓勵多供應的食品」。

此乃評審餐單的初步程序，有別於學校平日作午膳營養質素監察的方法。為確保程序的公平性，衛生署不建議學校在評審階段聯絡投標者查詢餐款食材的成分或製作方法。

由於一般的學校餐單只會顯示食品名稱或有限的食材資料，負責膳食供應的專責委員會一般情況下未能就餐款中所含的食物分量或其他食材加以評分，故建議委員會可在評核所有投標者的餐單前，預先訂下餐單評分不作考慮的項目（例如食物分量、芡汁成分）。如學校對餐單評分有疑問，可與衛生署聯絡要求提供進一步協助。

對於評核「學校午膳供應商評估表」內其餘各項證明文件，負責膳食供應的專責委員會可對每一項符合要求的文件項目，給予一個預先議定的分數。

如果負責膳食供應的專責委員會決定舉行試食會，校方應邀請三間在「學校午膳供應商評估表」獲得最高分數的供應商參與。但如果有多個投標者在「學校午膳供應商評估表」獲得相同分數，有關的專責委員會將按得分最高的投標者資料重新評審和比較，直至選出得分最高的三間供應商參與試食會。

問題 4.

為什麼學校需要投標的午膳供應商提交一式三份的投標文件？

答：

提交一式三份的投標文件是根據政府採購慣常做法，一份需妥為封存（視作備份），一份供負責老師保管及存檔，最後一份供評審及批閱用。

投標的午膳供應商提交文件時，須注意把服務資料及價格資料（各一式三份）分開，分別密封於兩個空白的信封，信封面清楚註明「服務資料」及「價格資料」字樣。兩個信封須再放進一個大信封內，一併遞交。投標者不可於封密的信封上展示或披露身分，否則有關投標書將不會被考慮。

問題 5.

學校是否一定要將招標文件上載至學校網站？可否只邀請幾間信譽良好的午膳供應商投標？

答：

以往，登報是學校一般採用的招標方法。時至今天，教育局建議學校積極考慮把招標書及有關程序上載至學校網站，讓有意競投的人士有公平機會與邀請名單上的供應商/承辦商競爭。

如欲確保招標信息廣為傳達至供應商，學校可考慮參考關於合資格供應商的可信資料庫，發出簡單書函，例如傳真，通知他們招標相關文件及程序已上載至學校網站，歡迎參閱及投標，既省時又省錢。

若學校只通知小撮/某幾間供應商，便必須有充分及合理的支持理據，並妥存記錄，以免予人口實。

問題 6.

學校在發出招標文件後，如果要修改其內容（例如截標日期），應如何通知相關人士？

答：

招標文件一經學校有關負責膳食供應的專責委員會集體通過及於招標程序啟動後，除非有足夠的理據及確實需要，並經有關的專責委員會集體同意，否則便不能隨意改動；若有必須改動的情況，便須重新以有效方法通知所有獲邀投標的供應商，並妥善記錄所作之安排。

問題 7.

有午膳供應商質疑挑選午膳供應商的程序並不公平和不公正，尤其對願意提供健康午膳的供應商不利。如何確保選擇午膳供應商的過程公平、公正和公開？

答：

按照教育局《學校的商業活動》通告附錄2《學校經營商業活動的指引》(<http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/fin-management/notes-sch-fin/ref-trading-operations/Appendix%202%28C%29.pdf>) 所載，教育局強烈建議學校成立「商業活動監管委員會」以監管和督導校內的各類商業活動，包括甄選午膳供應商。學校須確保有關的專責委員會的運作公開、公平及公正。

為符合上述原則，甄選午膳供應商的程序須按教育局通告《資助學校採購程序》(<http://applications.edb.gov.hk/circular/upload/EDBC/EDBC13004C.pdf>) 的規定，適當地要求供應商作書面報價或投標，並在公開和公平競爭的制度下進行甄選。學校和有關負責膳食供應的專責委員會可參考本手冊的「選擇午膳供應商程序」。

午膳供應商提交書面報價後，學校和負責膳食供應的專責委員會應將資料妥善保存和保密，更不能貿然讓午膳供應商於截止投標後作出任何更改。有關的專責委員會可利用衛生署制定的「學校午膳供應商評估表」，對提交報價的午膳供應商逐一進行評審；再考慮是否安排試食會，進一步核實所提供午膳的營養與味道；當學校就上述各項屬於服務範疇的指標完成評審後，再配合價格因素作考慮，自然能挑選出最合適的午膳供應商。所有評審記錄更應妥為保存，讓校內人士和家長查閱，確保整個選擇午膳供應商的過程是公平、公正和公開。

問題 8.

有部分學校訂立政策，年年轉換午膳供應商，為免遭人懷疑牽涉利益輸送。每年轉換一次午膳供應商是最好的做法嗎？

答：

根據教育局《學校的商業活動》通告附錄2《學校經營商業活動的指引》(<http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/fin-management/notes-sch-fin/ref-trading-operations/Appendix%202%28C%29.pdf>) 所載，採購物品或批出服務合約必須進行報價/招標，合約期以不超過三年為宜。

盲目每年轉換一次午膳供應商不是最好的做法，最重要是選擇午膳供應商的過程是公平、公正和公開。因此，衛生署及教育局建議學校採用由衛生署制訂的「選擇午膳供應商程序」。學校和負責膳食供應的專責委員會能客觀有效地挑選合適的午膳供應商；再配合學校午膳監察機制，評定供應商的長期表現。

學校若然擔心在冗長的篩選過程中選出不適合學校的午膳供應商，學校可於簽定合約的同時清楚列明警告及終止合約和處理違約的條文。學校可因應供應商表現欠佳的程度，對其發出口頭告戒或較嚴重的書面警告。假若供應商仍未就書面警告內容於指定合理時間內切實改善以符合合約中訂明的要求，學校可按雙方簽定合約中有關條文，終止與供應商的合約。依據正確的程序選擇午膳供應商，再輔以兩至三年的合約期及適當的合約條文，能大大減低學校每年花在選擇午膳供應商的行政工作。

試食安排

問題 9.

學校是否只能邀請三間供應商進行試食？

答：

能夠通過學校以公開、公平、公正的原則篩選進入試食環節的投標者應該是具實力的午膳供應商。試食會旨在從中評價食物味道。在每間供應商提供五個健康餐款的情況下，三間供應商已合共有十五款菜式。如每款試食一湯匙的分量，每位試食者已經需要試食十五口食物；而當邀請供應商進行試食設定至五間，每位試食者更要合共試食廿五口食物。故過多的午膳供應商參與定必影響試食會試味的目的，更會造成巨大的浪費！在避免造成食物浪費的前提下，衛生署不建議邀請多於三間午膳供應商進行試食。

問題 10.

試食會形式五花八門，有午膳供應商提供到會自助美食，包括三文魚、魚生、壽司、甜品。那麼在試食會上，應試食甚麼食物呢？

答：

關於各午膳供應商的食物質量、健康飲食推廣配套及行政安排等細節，早於試食會前，負責膳食供應的專責委員會已可從投標書內容充分掌握。

試食會的安排應著重評估午膳供應商在實際為學童供膳的情況下所提供午膳飯盒 / 現場分份飯餐的營養質量和味道，因此午膳供應商在試食會應只提供數款日後會供應學童的健康午膳餐款，而食物絕不宜誇張失實，更不應於試食會提供風險高或日後不會出現在日常學校餐單的食品款式。有關試食會的安排細則可參考衛生署「試食會邀請信」(文件4)。

推銷手法

問題 11.

於試食會舉行期間，部分午膳供應商大派禮品、紀念品或玩遊戲派禮物給有權投票的學生和家長。這樣做是否涉及利益輸送？

答：

根據教育局《學校的商業活動》通告附錄2《學校經營商業活動的指引》(<http://www.edb.gov.hk/attachment/tc/sch-admin/fin-management/notes-sch-fin/ref-trading-operations/Appendix%202%28C%29.pdf>) 所載：「學校不應容許捐贈或任何形式的利益影響其對供應商／承辦商的選擇。」

因此，為保證挑選午膳供應商的過程公平、公正和公開，校長及負責膳食供應的專責委員會必須提醒午膳供應商及參與挑選午膳供應商的人士(例如有權投票者)，切勿提供、索取或收受任何利益，或安排試食餐款以外的其他節目、服務或贈品，以免影響挑選結果，導致不公平的競爭。此等不良做法可能會觸犯《防止賄賂條例》。熱心學校服務的老師、家長和有關的專責委員會，必須小心留意，以免誤墮陷阱。

此外，學校須在要求供應商／承辦商報價／投標的有關文件及與供應商／承辦商簽訂的合約中附加防貪條款，教育局發出的《學校經營商業活動的指引》有就該等條款作出規定。

關於午膳供應商

問題 12.

不同午膳供應商採用的生產模式不盡相同，有些學校和家長認為即煮即食的飯盒會較新鮮、賣相及味道會較吸引。哪一種生產模式提供的學校午膳最合適呢？

答：

常見的學童午膳生產模式有速涼烹調模式、即日烹煮及進食模式、學校飯堂烹煮模式。

就食物的賣相而言，能夠選用新鮮材料即煮即食當然較佳。不過，從營養學角度而言，各種模式的差別卻不大，故衛生署對午膳生產模式並沒有傾向或偏好；學校可因應自身條件如學生人數、校內空間、所處地區、價格、家長意願等因素選擇適合的供應商，但最重要還是考慮午膳的安全程度、營養質量及供應商推廣健康午膳餐款的積極性。

問題 13.

學校和家長的營養知識未必足夠，難以有效確保午膳供應商落實提供健康午膳。如何向午膳供應商要求提供健康午膳？

答：

跟供應商溝通時，必須明確表示學校和家長要求提供健康午膳予學童的意欲和決心，並把《學生午膳營養指引》(最新版)訂明食物質和量的重要部分納入與供應商簽訂的合約中，以此為據嚴格要求午膳供應商遵循指引中的營養建議。

此外，學校、家長和負責膳食供應的專責委員會亦應攜手設立學校健康午膳監察機制，學校應與家長就午膳供應保持緊密溝通，並邀請家長代表參與負責膳食供應的專責委員會工作。同時，學校可邀請家長一同利用學校午膳營養監察表格 (<https://school.eatsmart.gov.hk/b5/template/index.asp?pid=2007&id=2003>)，按既定的監察日期檢視飯盒的質量，確保午膳物有所值。

問題 14.

學校可以從哪裏取得參與衛生署推行的「學校午膳減鹽計劃」的午膳供應商資料？

答：

衛生署自2017/18學年起推行「學校午膳減鹽計劃」。有關此計劃的詳情及參與午膳供應商的資料，請瀏覽衛生署「健康飲食在校園」運動主題網站 (<http://school.eatsmart.gov.hk/b5/template/index.asp?pid=2009&id=3566>)。

問題 15.

每年年初，學校都會收到不少午膳供應商推廣學校午膳的宣傳資料，當中有的強調規模龐大，有的聲稱歷史悠久，有的以健康招徠，有的就是街尾的茶餐廳……如何選擇合適的學校午膳供應商？

答：

教育局有關學校膳食安排的通告對於午膳供應之選擇及安排作出了明確的指示。首先，學校必須採用持有由食物環境衛生署簽發的「獲准供應午餐飯盒的食物製造廠」有效牌照的供應商。

為配合教育局上述通告，並協助學校和家長挑選合適的午膳供應商，衛生署已制定「選擇午膳供應商程序」，列出各種需要注意的事項及評審範疇，期望學校和家長於挑選午膳供應商時慎重考慮，務求能選取最合適的午膳供應商，提供健康又美味的學童午膳。（詳情請參閱本手冊或瀏覽衛生署「健康飲食在校園」主題網站 (<http://school.eatsmart.gov.hk/b5/template/home.asp>) 同時，多間持有「獲准供應午餐飯盒的食物製造廠」牌照的學校午膳供應商自願向衛生署通報了該公司的營運和聯絡資料，故本署亦將該等資料上載到「健康飲食在校園」運動網站，以便公眾人士參考。如有需要，學校應主動聯絡有關午膳供應商查詢及核實該資料庫的內容。衛生署不會對資料庫及其內容真偽承擔任何法律責任。

問題 16.

午膳供應商為求增加食品種類，有時會向其他分判商採購不同食品。午膳供應商所提供的食物可否有部分來自其他分判商？

答：

根據教育局有關學校膳食安排的通告，學校須注意午膳供應商必須持有由食物環境衛生署簽發的「獲准供應午餐飯盒的食物製造廠」有效牌照。學校亦須確定該持牌食物製造廠有否委聘分判商代為供應飯盒，或飯盒中的食物是否包含部分由分判商製造的即食食物。在此情況下，持牌食物製造廠及其分判商必須遵守食物環境衛生署在二零一九年三月一日起施行的附加持牌條件，即獲准供應午餐飯盒的食物製造廠如委聘分判商的相關持牌條件及分判商供應餐盒或即食食物時須遵守的條件。

有關學校膳食安排的一般查詢，請與所屬分區的高級學校發展主任聯絡。至於對持牌食物製造廠供應午膳的管制的查詢，請致電食物環境衛生署諮詢熱線 2868 0000或與各分區食物環境衛生辦事處聯絡。

問題 17.

學校午膳供應商必須注重食物安全和衛生，某些午膳供應商取得 HACCP、ISO 22000 等認證資格，顯示對食物衛生和安全監控的承擔。選擇午膳供應商時，如何得知各午膳供應商對食物安全和衛生的重視程度？

答：

食物環境衛生署對持牌食物製造廠有嚴格要求，並派員巡查，以保障食物安全及環境衛生。學校及家長可要求午膳供應商於提交投標書時一併附上過去十二個月內食物環境衛生署的所有巡查報告副本，根據曾否被扣分數以及相關項目，考慮該供應商的表現。

此外，某些午膳供應商會透過建立及推行 HACCP 或 ISO 22000 體系，管理及監控整個食物生產過程，包括貨源控制、食物貯存、食物處理及烹煮、清潔及消毒，以及個人衛生，以確保所提供學童的午膳食物安全。學校及家長代表可要求午膳供應商提供由認可的認證機構所獲頒發 HACCP 或 ISO 22000 證書的副本，或向相關認證機構查詢，核實午膳供應商的認證資格。

問題 18.

什麼是HACCP 和 ISO 22000？學校午膳供應商怎樣才可取得HACCP或ISO 22000的認證資格？

答：

危害分析與關鍵控制點 (Hazard Analysis and Critical Control Point, HACCP) 是對食物安全危害予以識別、評估和控制的系統化方法。午膳供應商可透過此方法，分析在食物生產過程中可能涉及的危害，設立關鍵控制點，並加以監控，從而防止食物污染，以確保食物安全。

ISO 22000 是一個食物安全管理體系的國際認證標準。ISO 22000 結合了HACCP 及其他國際認可的原則，定出一套針對食物安全管理體系的要求。午膳供應商可透過建立及推行一個符合ISO 22000 的食物安全管理體系，有效地管理其食物的生產過程，以確保食物安全。

午膳供應商可向認證機構申請HACCP或ISO 22000 的認證資格，認證機構經審核後，會向該午膳供應商頒發HACCP或ISO 22000 的證書。

問題 19.

現時市面上有很多不同的認證機構，可向午膳供應商頒發HACCP或ISO 22000的證書。究竟那些認證機構是可靠的？

答：

在要求午膳供應商提供所獲頒的HACCP或ISO22000證書副本時，建議學校及家長查核發出該證書的認證機構是否已就HACCP或ISO22000的認證工作取得認可資格。

「認可」可確保認證機構有能力根據國際從業標準提供認證服務。負責發出認可的機關會派出獨立技術專家向認證機構作嚴格評審，在確認該認證機構符合相關國際標準的要求後，才向該認證機構頒發認可資格。因此，已取得認可資格的認證機構所頒發的HACCP或ISO 22000 證書較為可靠。

目前本港的認證機構可從本地或外地的認可機關取得認可，獲認可資格的認證機構，其發出的證書上會印有相關認可機關的認可標記。

香港認可處(HKAS)是香港本地的認可機關，隸屬香港特別行政區政府創新科技署。外地的認可機關有英國的UKAS、美國的ANAB及IAS、中國的CNAS、新加坡的SAC等。要揀選獲認可的認證服務，可瀏覽相關資料和名單：https://www.hkctc.gov.hk/tc/tcsector/ba/food_c.html。

問題 20.

現時有部分午膳供應商未能全面遵照《學生午膳營養指引》(最新版)，更甚者當校方要求供應商根據指引提供健康午膳時，反被苛責。其實學校和負責膳食供應的專責委員會是否可以要求午膳供應商提供符合指引的健康午膳？

答：

作為精明的消費者，得到法律上的保障，學校和家長絕對有權要求午膳供應商按照商業合約中列明的健康營養要求，提供學童健康午膳；而絕大部分的午膳供應商亦樂於支持。重要的是學校和家長必須堅持健康飲食的原則，在維護學童健康飲食的前提下，萬不能有所妥協。

另外，現時已有多間由不同供應商提供午膳的小學獲得衛生署「至營學校認證計劃」的認證資格(請參考至「營」學校認證計劃網頁)，在供應商的配合下所有午膳餐款均符合衛生署指定的營養要求，因此我們相信供應商絕對有能力做得到。

問題 21.

若午膳供應商使用可循環再造的即棄式午膳容器，而非清洗後可重複再用的午膳容器，這樣足夠保護環境嗎？

答：

不足夠，儘管容器可循環再造，但循環再造過程中仍會消耗能源及資源，並且，可循環再造的午膳容器必須清洗乾淨後才有回收價值，增加回收的難度，所以應選用清洗後可重覆再用的午膳容器及餐具以減少廢物的產生。如欲取得更多環保午膳的資料，請瀏覽環境保護署網站：http://www.wastereduction.gov.hk/chi/schools/green_lunch.htm)

問題 22.

《選擇學校午膳供應商手冊》的「選擇午膳供應商程序」和招標文件範本內有關「環保減廢方案」的部分已經更新。如學校的午膳供應商仍然使用即棄的食物容器，學校是否須要在午膳供應商合約期完結前，更改合約內容，要求午膳供應商使用可重複使用的午膳容器和餐具？

因應《2023年產品環保責任(修訂)條例草案》第一階段管制於2024年4月22日開始實施，本問題之答案亦作出相應更新。詳情請參閱**附件**。

午膳飯盒的製作

問題 23.

根據《學生午膳營養指引》(最新版)，學童午膳飯盒中，肉類只佔六分一。孩子正處發育期，這麼少肉怎麼足夠？

答：

其實一般的成年人和小孩每天需要攝取蛋白質的分量不是太多，只是佔全日熱量所需的15%，而穀物類屬碳水化合物，則應佔全日熱量的50-60%。因此我們只需要每餐進食少量含豐富蛋白質的食物，例如肉類、魚類、蛋類或豆類，便能攝取一日所需的分量，讓身體機能正常運作及發展。

舉例來說，初小學童只需要於午餐進食四至八片肉(相等於1-2份肉)，而高小學童則只需六至十片(相等於1.5-2.5份肉)。過量進食肉類容易使學童攝進過多脂肪，引致肥胖。

問題 24.

健康的食物常被認為味道不佳，因此學童和家長普遍不會選擇健康的餐款。健康的食物真是味道不佳？

答：

每種天然的食物，各有其獨特鮮味；遺憾的是過往數十載，不良飲食文化和習慣左右了人們的口味，普羅市民嗜甘香味濃，厭惡水果蔬菜，導致今天慢性病所帶來的重大危機。

健康的食物其實不但對身體有益，而且亦可以味美無窮。廚師擔當着特別重要的角色，他們即使不靠大量調味料如油、鹽、糖，也能把天然食物的鮮味發揮得淋漓盡致，讓顧客吃得滋味，吃得健康！

當然，要改變數十年來不良的飲食文化殊不輕易，亦絕非朝夕可達；可是為人父母，不欲孩子重蹈我們的覆轍，將來患上慢性病，今天，我們便要立即行動，以身作則，鼓勵孩子多選擇健康的餐款及自小養成健康飲食習慣，促進身體健康！

協助促進健康

問題 25.

家長和學童每月填寫訂餐表格，未必會保留副本，更未必會統計孩子選擇健康午膳的模式。午膳供應商可否向家長提供學童每月訂餐的統計報告？該等資料又有何用途？

答：

家長應以身作則，堅持健康飲食，協助及鼓勵孩子多選擇健康午餐，對促進學童飲食健康尤為重要。

透過協商和溝通，午膳供應商要滿足家長合理的要求並不困難。午膳供應商大多已將學童訂飯資料電腦化，為家長提供子女每月訂餐統計報告，確有助家長了解孩子的飲食習慣和趨勢，從而教育及倡導孩子作出正確的選擇。提供報告的密度可視乎雙方要求而定，最重要的是可以跟進及了解學童的飲食習慣趨勢。

處理投訴

問題 26.

午膳供應商為提升顧客服務質素，可能會設立熱線供家長使用。每當家長收到孩子的「不滿」意見，便會自行致電投訴熱線，要求午膳供應商即時處理，但部分投訴人卻對事情的實況其實一知半解。個別家長的投訴，可能影響所有學童的午膳質素，其他家長可如何協助及了解呢？

答：

為提升服務質素，設立與顧客溝通的熱線，以收集學校和家長對學童午膳的意見及投訴固然重要；除非緊急事故，午膳供應商接收了來自家長寶貴的意見後，需定時與學校有關負責膳食供應的專責委員會或由其委派的人士溝通和協商，堅持健康飲食的理念，務求不斷改善校園健康午膳的供應。

建立雙向的溝通渠道，確實能強化午膳供應商與家校的協作關係。學校有關負責膳食供應的專責委員會或由其委派的人士就接獲投訴，經與午膳供應商討論後達成的共識或改善方法，宜定期向所有家長通報，也可考慮將某些有違健康飲食原則的意見及未為有關的專責委員會和午膳供應商接納此等意見的因由，一併陳述，以加深家長的了解，明白提供學童健康午膳最終目的是透過多方合作創建健康飲食校園環境，促進學童健康。