

京东公司大食堂

巨无霸食堂囊括天下美食

□本报记者 博雅

■大招：

大数据与大厨师同上，人工智能与人工细作并举！

“说起员工食堂，见识过各种高大上，但还是被京东食堂震惊到了。”提起京东食堂，不少人不由这样评价。

2015年的8月16日，京东大食堂起灶了。

“民以食为天，我们从很早就开始筹划了。按照早期的预估，大厦入驻的时候用餐人数是6000-7000人，想想得有两个大学那么多人了，挺夸张的。但是随着京东迅猛的发展，行政部门评估，入驻后的用餐人数肯定会超过1万人了。”京东食堂负责人介绍说，先不说这1万多人来自天南海北口味不一的问题，按照当时的规划，连用餐的硬件地点都不能满足。

大家可能不知道，现在京东食堂是2-6层，但早期的规划只有2-5层，6层是按照职场区域规划的。最终，经过多次测算和调整，扩建6层、改造6层的工程按时交付。

“在餐饮区域规划完成后，下一步就是要满足‘众口难调’的问题了。京东员工来自大江南北，想吃什么，爱吃什么，哪些需要定制化解决，这都是需要行政团队协调人力资源部调取总部员工的资料分析得出的。在统计

数据后，我们又有了个更大胆的想法：把全中国的菜系都备齐了，总有一款是你家乡的味道。我们的口号是‘足不出户，尝尽天下美食’。”京东食堂负责人说，“这种霸气喂养方式也是赞爆了！”

于是，通过几轮的招标，行政团队选定了几个意向合作的企业，开始了深圳、上海、广州、大连、北京、四天五城的飞行，去他们的总部做实地调研，联系合作。现在，餐厅2层是以北方风味为主，菜品基本是麻辣烫、饺子、土豆粉等北方人喜爱的风味；5层有雅致的包间也有丰盛的自助餐，方便三两小聚的同事一起用餐；喜欢西北菜系或清真的职工一般会来3层，在这儿能吃到各式各样的面，还有羊肉；4层是粤菜川菜，各种烧花鸭烧子鹅应有尽有；中国总部位于上海的怡乐食是我们6层的合作伙伴，也是一家世界500强餐饮企业，主要经营异国美食，韩餐、意式、墨西哥鸡肉卷……

同时，餐厅也时刻关注职工们的需求。比如去年春天，很多女生在论坛上留言说“3月不减肥，4月徒伤悲。”于是，餐厅开始上健康沙拉。制



作沙拉的大厨是曾经凯宾斯基的厨师长，每一天的沙拉食材都在15种以上，蔬菜、粗粮、肉、蛋、水果……3月底一推出，6层被挤得水泄不通，于是餐厅临时紧急开发了线上预约系统。

总之，为了能让这1万多人都能吃得放心、舒坦，餐饮团队还用上了大数据与人工智能。智能餐盘：芯片植入餐盘，选完菜品，把餐盘直接放置在结算台上，1秒钟结算成功；餐饮自提柜：在3层可以看到一个自提柜里面放满了菜品，这是用京东me直接下单预定的，选择好时间，工作人员会直接放置在自提柜里面，免去排队等待的时间；实况更新：在京东me上，可以看到每个餐厅实时的人员数量，方便错峰用餐。

现在，餐饮团队从4个人发展到了

现在12人的生活服务部，当然责任也更重了。大楼里面的生活配套方方面面服务都需要精心运筹。

“在京东这2万平方米的餐饮区域，每天有400多种热气腾腾的菜品满足着1万多人的味蕾。别说北京，在整个中国，我们都是最大的单体量。”京东食堂负责人说。现在食堂运营比较平稳了，但行政团队依然是每天中午别人吃着他们看着，抽查着产品的品质，观察员工对菜品的满意与否，常常他们吃饭时已经1点半了。他们对合作伙伴的要求和检查依然是非常严格的，所有食品都要留样48小时，食材的品质，餐厅的用餐安全，后厨的卫生都会重点检查。现在，六层的另外一面又开始改造了，过不多久，日料、重庆小面就会跟大家见面了。

北方工业大学教工食堂

教师称“在食堂吃饭幸福感爆棚”

□本报记者 任洁 文/摄

■大招：

四处取经，博采众长，贴心服务重细节！

1月16日中午12时，关上电脑，伸个懒腰，北方工业大学校团委老师陈国秀站起身来，和同事一边说笑一边走向食堂。教师们来自五湖四海，教工食堂却能提供相应口味。在这里吃饭没有“众口难调”的尴尬，每天这个时候都让她幸福感爆棚，甚至自发向外校推介。

番茄菜花、清炒菠菜、红焖猪蹄、蒜苗鸡丝、醋烹藕丁、山珍煮肥羊，她盛好6样菜，又端来一碗米线和一份南瓜粥，主食拿了小粽子和桃酥，回到座位上津津有味地品尝起来。来学校工作进入第八个年头，她见证着职工食堂近年来一步步的发展。

“原来的食堂只有现在的2/3大，吃饭要在外面排队进，菜品也没这么多。”陈国秀回忆。2013年搬到新址后，老师们欣喜地发现菜品花样日益丰富，增加了风味窗口和低盐低油区，夏天增发酸奶，冬天增发豆浆，天南海北的口味在这里都能得到满足，锅包肉、羊蝎子、酸汤龙利鱼、鸭血粉丝汤等菜最受教职员工的青睐。

教工食堂每天午饭花样都不同，一周食谱挂在门口公告板上，主食7样、副食6样、凉菜2样、小咸菜2样、

水果2样、风味菜3样、粥汤3样、饮料4样，每天吃啥一目了然。最关键的是，吃饭不花钱，这就是学校为教职工提供的福利——一顿免费午饭。教工食堂配置了20人团队，教职工刷卡验证身份即可进入食堂，每天用餐人数约在830到850人左右。除了外出开会或有其他安排的，几乎所有教职工都会来食堂就餐，高峰时座无虚席。

为了让教师们吃得满意，饮食服务中心费了不少功夫：教工食堂每月都要推出五六道新菜和2个新主食，厨师每学期到学校其他9个食堂轮岗一两人，以便教职工吃到不同厨师的拿手菜；寒暑假安排培训，邀请知名饭店的厨师举办讲座；每年还组织厨师们去京内外高校“取经”，博采众长。

菜品样式、口味经常推陈出新不说，食堂的卫生、安全等方面同样高标准严要求。北方工大后勤集团饮食服务中心主任曾杰是军人出身，在他的管理下，后厨的地面光可鉴人，墙上没有一丝污渍，甚至连不同区域墩布的挂放位置都有规定，午餐后食堂座椅排列横竖几乎各一条线。去年，饮食服务中心实施“阳光餐饮”项目，



在食堂内装配4台液晶电视，专门播放后厨实时动态，让教职工吃得放心，也方便对后厨工作流程进行监督。

让教师们感到特别贴心的一个细节，就是无论何时去都能吃到热乎菜。陈国秀有一天在东单开会，会后回到学校已是13时，抱着试试看的态度她赶到食堂，惊讶地看到菜还不少，而且冒着热气。听到教师的夸赞，曾杰自豪地一笑：“每天中午食堂会分三个时间段上热菜，同时在菜盆放置槽的下面安有热水管，便于保温，让老师吃好。”

从2014年起，每学期饮食服务中

心都要开展对食堂满意度的调查，教工食堂的好评率一直在99%以上。出于对食堂的喜爱，北方工大的教师接待外面来访时，也习惯在食堂招待来宾，觉得非常拿得出手，还愿意自发向外推介。校工会干部马丽说：“我们食堂的饭太好吃了。”并多次在朋友圈里晒出午饭。陈国秀戏称，每天中午来食堂吃饭都让她幸福感倍增。

以情留人，提升教职员工的幸福指数，不是停留在纸面上的口号，而应落在每一个实际行动中。在北方工业大学，教工食堂就成了教职工幸福感的一大来源。