

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资部门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，工人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，6层的另外一面又开始改造了，过不久，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。老师们来自五湖四海，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，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，提升教职工的幸福指数，不是停留在纸面上的口号，而应落实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。