

读者来信

5月一篇《云聚餐/隐藏在食堂里的网红美食,你都吃了吗》引爆了宝武吃货们的沸腾。作为一名工作近十年的宝武基层员工,食堂的话题勾起了我的不少回忆。一天的工作时间里,食堂可能是除了工位的另一个重要去处了。吃得好不好,和接下来的工作状态息息相关。

近来,越来越多的食堂进行了改造升级,菜品色彩质量、人文服务均有明显提升。自选菜提前装好在小碟,打菜“抖”手的梗已经不在,分餐后汤水分离也极大地保持了菜色的风味。明亮的环境,颜色鲜艳的塑料器皿代替了制式铁盘,一些食堂每周面食等特色美食吸引了不少人气,照顾到了多样需求。

然而,各单位食堂之间或者说同一单位的不同食堂间依然存在较大差异。比如,同样在宝山,步行可达距离内,综合楼和X号门食堂都有隔水蒸蛋。综合楼的蒸蛋表面平滑,堪比果冻,X号门食堂的蒸蛋就像橘子皮。所以,即便要多走点路,要蹭人家的门禁,略别扭地上去,为了中午吃好也就不顾及便利性和面子问题了。但心里还是希望无论身处宝武的哪个食堂,都能吃饱、吃好,无需扎堆找网红食堂网红菜品。

一个宝山的吃货



编者按

民以食为天,五湖四海的宝武人尽管因时因地饮食不尽相同,但舌尖上的触动终将伴随个人的青春、成长,汇成共同的宝武记忆。5月初,“友爱的宝武”官微发布《云聚餐/隐藏在食堂里的网红美食,你都吃了吗》,开启了员工们对公司食堂的赞美与吐槽模式。短短几天内,引来了近3万名员工的围观,1.5万余人参与投票,还有诸多员工纷纷在文末留言,直接挤爆了微信评论区域。

纵观评论区,有员工为食堂菜品打Call,网友“冰”对于宝武重工以及马钢几家食堂的点评引来了五十多个赞;“八钢的羊拐抓饭真的赞!每次吃都会发朋友圈!!!”“湛江钢铁四部食堂是最好吃的食堂,没有之一”“特别喜欢硅钢食堂的茄汁鱼球,开胃爽口,特别好吃”……同时,也有各单位员工对自家食堂进行了实力吐槽,“超级难吃”“看着就好了!当真了就是职工的错!”“跟普通工人无关!”“别人家的食堂”……

经过票选,八钢公司机关食堂的菜品获得3979票,高居榜首;宝钢股份湛江钢铁厚板食堂以3570的票数紧随其后。仔细观察一下票选结果不难发现,参与票选的十几家公司二十一个食堂,最终投票数遥遥领先的四家食堂均来自于八钢公司和宝钢股份。

结合微信读者的票选结果、评论反馈,以及读者来信,我们邀请此次票选中脱颖而出的八钢公司和宝钢股份来谈食堂管理,同时邀请了几家菜品深受员工喜爱的食堂谈做法与经验。他山之石可以攻玉,希望以此进一步促进各公司的餐饮管理水平,让我们所有的宝武员工都能吃得好!

隐藏在食堂里的网红美食,网络票选结果——



食堂网红菜品诞生记

宁波康喜乐餐饮管理有限公司湛江分公司:推陈出新,提升餐饮服务质量

网红菜品:避风堂炒虾(宝钢股份湛江钢铁厚板食堂)

宁波康喜乐餐饮管理有限公司湛江分公司借鉴国内外餐饮企业在后勤生活服务方面的成功做法,不断推陈出新,着力于服务创新、产品创新、模式创新等方面,不断满足宝武员工对美食的需求,得到了员工的普遍好评。

产品创新:利用公司的优势资源,积极寻找在产地、规格、质量、价格上具备优势的新鲜原材料。通过内部试菜、改良、定味后,制定标准化的加工流程,不断推出菜肴点心新品种、新口味、新花样,让就餐员工常吃常新。

服务创新:针对不同人群需求的差异性,通过前期调研、论证,专家指导,在食堂试点“自助称重”的新服务模式。员工按个人喜好个性化自助选餐。

模式创新:为改变员工对大锅菜的刻板印象,一方面引入上海等地的新式精细化管理模式,在出品上主推“少烧勤烧、中锅小炒”的操作模式,精细规划烹调时间,有效提高了菜肴的出品质量。另一方面,引入集团品牌推广部成熟的档口系列美食,在专家的指导下进行本地化改良,通过特色窗口满足员工多样化需求。

下阶段,宁波康喜乐餐饮管理有限公司湛江分公司将在服务礼仪、服务环境、用户体验等方面继续努力,补齐短板,充分体现“我们很用心、客户请放心”的企业价值观。

宝地新疆物业公司配餐部:您的满意是我们的追求

网红菜品:新疆大盘鸡(机关配餐点)

现有20个配餐点,每天要准备16108份饭。为提高饭菜品质,增加“色香味养”,由以前的大锅出菜100份减少到50份,提出“您的满意是物业配餐部工作的追求和目标”。每月对饭菜质量、服务质量、环境卫生质量开展满意度调查,开办“谈谈您眼中的配餐”论坛,成立菜品督导小组每日巡查,建立了积极的服务评价体系。以国家《食品安全法》《食品卫生安全质量管理程序》等法规为依据,严把生活物资检验关,质检小组经常深入供应商的田间地头、生产线考查。

“我们食品行业是一个高风险的行业,是一个良心行业,是一个道德行业。我们不仅仅生产饭菜,还生产道德、销售

人品,用良心做粮食,用善心做膳食。”这些配餐理念根植每位员工。

配餐部在坚持不懈抓基础管理、严格考核的同时,加大了对员工技能培训的力度,并逐步建立起了员工培训工作的长效机制。定期举行培训活动,年年举办刀工技能和烹调技能比武,组织基层厨师参加食品安全管理体系标准内审员培训班,14名学员获得由方圆认证CQM颁发的食品安全管理体系内审员职业资格。为了让工作餐能够“色香味养”,在“爱民创新工作室”带头人欧阳爱民的带领下,不断研制推出新的菜品,运用营养计算工具软件,根据早、中、晚对营养的需求,不同季节口味的变化,不断翻新菜品品种,让职工吃好吃饱。

上海博海餐饮公司宝钢餐饮部:改良升级传统做法,专业专人开发制作

网红菜品:茄汁西柠鱼球(宝钢股份宝山基地硅钢食堂)

由上海博海餐饮集团公司宝钢餐饮部在硅钢食堂推出的“茄汁西柠鱼球”,受到了五湖四海宝武人的厚爱,在评选活动中取得了不俗的票数。

茄汁西柠鱼球是硅钢食堂厨师团队在传统糖醋风味、原材料、加工方法等方面的改良升级,由专业专人开发制作,更适合现代健康潮流,老少皆宜。主料巴沙鱼肉质细腻、味道鲜美,富含维生素

素、蛋白质、维生素A、钙等营养元素。菠萝当中有菠萝原酶,能分解蛋白质,促进消化。

菜品一经推出就受到了员工的欢迎。自5月8日至18日,在盒饭搭配中共计配送了1600多份。后期,将进一步提升食堂服务人员的服务礼仪,包括仪容、仪容、用语等行为,以“好产品、好服务”的理念,更好地服务新老顾客。

版面设计:李贻鹤

建立符合现代化企业的后勤管理模式

宝钢股份宝山基地:餐饮服务社会化改革

宝钢股份宝山基地自2017年9月开始进行餐饮服务社会化改革以来,先后于2017年9月、2018年10月通过两次公开招标及2020年5月内部转制共3轮计29所食堂分批进行了委外经营。其中,宁波康喜乐餐饮管理有限公司经营7所食堂,博海餐饮集团有限公司经营11所食堂,天宝恒嘉餐饮管理有限公司经营11所食堂。至此,宝山基地范围内的餐饮服务已全部委外经营。

宝钢股份办公室作为此次改革的牵头和负责部门,以“试点突破、逐步推进、全面覆盖”为指导原则,在市场调查、内部调研、统筹策划、方案设计、平稳交接及跟踪评价等各个阶段投入了大量精力,付出了极大努力。通过近3年的试点、推广和收尾,公司餐饮实现了全面市场化运作,高效运行、良性竞争、持续优化服务的预期目标。

一、改革成果

(一)经济效益:通过此次改革,在公司的餐饮服务支付的总费用上有了明显节约。从财务对比数据来看,前两轮改革后餐饮服务固定部分节约了778.29万元/年。

(二)员工满意度:

1.改革前,由于只有一家内部供应商,沿袭历史及企业基因,多年来一直采取传统的经营模式,服务欠主动,供应品种单一,员工的满意度一直不高,改革的呼声较高。

2.通过第一批公开招标引入的宁波康喜乐餐饮管理有限公司是全国团餐十强,社会化、专业化程度较高,团餐运营经验丰富。入驻一个月后,通过先进的运营理念和较高的现场管理水平,无论是出品质量、服务意识、产品种类和多样性等方面让广大员工的获得感、幸福感、认同感有了很大的提升。

3.第二批公开招标引入的博海餐饮也是上海团餐业的龙头企业,管理、服务质量提升显著,并与宁波康喜乐形成了局部竞争的格局。两家供应商争相提高服务水平,以期获得员工的青睐。

4.前两批公开招标引入市场优秀餐饮供应商的成效得到各二级单位和就餐员工的高度肯定,在一致、高起的呼声中进行第三次改革。

(三)监管效果:日常监管完全按市场化标准的契约进行,标准高、约束强、干扰少。

(四)服务水平:由于民营企业的运营机制对服务的结果导向十分重视,一旦员工或厂部有所诉求,运营商现场就能及时予以反馈,并且会及时跟踪服务,服务响应成为供应商自觉的主动行为。

(五)菜品质量:宁波康喜乐餐饮管理有限公司和上海博海餐饮集团有限公司在守住安全底线的同时,着力于以员工的需求为主,并不断创新,包括举办美食节,推出外卖服务等一系列举措。结算系统显示2019年度宝钢股份员工餐饮消费为4736万元/年,其中自费充值消费额度为541万元/年,餐饮菜品受欢迎程度显而易见。

二、经验教训

(一)经验:

1.初心给改革带来动力。公司始终高度重视包括餐饮服务在内的后勤保障,将其定位于士气打造和文化建设层面,这决定了公司餐饮市场化改革的初心。现代企业管理要求企业做精做强主业,内部的配套服务需要社会化的服务协作来支持。此次改革也是公司在这一方面的进一步尝试。

2.社会团餐行业的成熟为公司餐饮改革奠定了基础。伴随中国制造业的规模化发展,团餐行业有了成熟的供应链体系和专业服务标准体系。这为公司餐饮服务市场化改革奠定了基础。团餐行业是一个专业性较强的餐饮业态,对运营方的总体要求并不低,市场竞争较为激烈,进入门槛相当高,要经营好并不容易。专业的事交给专业的人去做。

3.接近市场的公司餐饮制度为改革创造了必要条件。公司始终坚持以市场标准要求餐饮服务管理。在改革前,虽然供应商暂时

没有通过市场化的方式择优选择,但餐饮管理的模式已经开始探索市场化。如:按照实际销售额度计算供应商劳动报酬的比例酬金制等。这些制度设计与市场接轨,在改革过程中,方案可以直接对接。

4.从改革的制度设计上,把食堂运营委外给多个餐饮服务运营商是一个促进市场良性竞争、分散风险的上佳安排。有利于供应商互相借鉴,互相学习,共同提高服务水平;也有利于公司借力监管,降低日常监管的难度,提升监管效率。

5.引进市场上优秀的供应商是餐饮市场化改革的关键。公司餐饮改革希望选择市场上特别适合公司经营需要的战略合作伙伴,不是简单的低价,更不是简单的寻求新面孔和新经营法。为此,改革方案将供应商的选择分为预设底线的资格要求、不容谈判的基本服务标准和价格优先的商务方案三个部分。实践证明,通过上述组合条件公开招标引进的供应商都是行业内对口业务类的领跑者,没有发现先进入再商谈的风险因素。

6.平稳交接安排。三批改革都涉及人员的安置,都涉及资产的交接,以及服务和结算的交接。细致稳妥的交接方案是改革全面成功的必要组成部分。在宝钢发展的配合下,在公司各部门的协同下,精确到人、精确到物、精确到分钟的交接安排,保证了改革交接工作平稳有序。

(二)需要完善提高的工作:

尽管此次餐饮服务改革总体上来说取得了成功,但在具体实施过程中及日常监管上仍有需要尽快加强和进一步观察的方面。硬件管理和餐食性价比在改革后,需要公司管理部设法关注关键点。这需要意识的转变、能力的配套和资源的保障。

餐饮服务是公司经营必不可少的部分,在社会化的过程中可以大量专业委外,但不能缺少对专业和市场行情的专业掌握,否则是有风险的,外部企业和集团内的一些案例已验证了这种风险的存在和对公司的损伤。

八钢公司:我们的厨师都有等级证

首先,八钢公司对食品安全高度重视,坚持从源头把控。配有专人采购新鲜食材,并购置专门设备检测农药残留,确保采购食材达标。

其次,注重工作餐的质量。厨师都有等

级证,确保饭菜口味符合各族员工的口味。饭菜品种丰富,既有新疆特色的饭菜,也有各种不同口味的炒菜,既有南方人爱吃的米饭,也有北方人爱吃的饺子、馒头和各种面食,还定期配有风味烤串,满足不同口味职

工的味蕾需求。此外,注重营养搭配。配餐部专门配有拥有等级证的营养师。每天饭菜不重复,荤素合理搭配,并配有不同的汤羹,还根据季节配发酸奶、时令水果,以及红枣、核桃等干果,确保职工吃得安全、营养、放心。