

以生为本：从传统食堂到“小综合体”的蝶变

“小综合体”新在哪儿？



烤盘饭

随着时代的发展，许多高校食堂打破传统食堂的运营模式，“食堂小综合体”新风潮顺势而生。“食堂小综合体”，顾名思义，就是将就餐、休闲娱乐、互动学习等多种功能于一体的综合空间。我们学校的第三食堂与时俱进地采用了该种新型的运营模式，在结合校园文化元素的基础上，打造了一个多功能的校园生活空间。为什么小综合体模式会成为三堂运营的一个创新点呢？为了找到这个问题的答案，我们采访了十三年以来一直为我校师生饮食安全服务的三堂主管经理——郭志鹏，让我们一起来

揭秘三堂小综合体背后的故事吧！

广大学生对生活质量和美食日益增长的需求是三堂小综合体模式创新的立足点。在谈到对“三堂小综合体”的看法时，郭志鹏经理说到：“对于现在的大学生来说，他们希望食堂不仅仅是一个就餐的去处，更是一个可以提供休闲娱乐乃至学习的综合环境。我们打造这样的小综合体食堂，在解决学生最基础的用餐需求的同时，也可以让学生在舒适温馨的环境中开展各项活动。”而这些正是食堂小综合体相较于传统的食堂的优势所在。高校的传统食堂大多

是档口售卖模式，依赖于“在窗口陈列菜品，有专人负责打菜”的传统作业方式，这样的食堂对学生而言仅仅是一个简单的就餐地方。而三堂的小综合体模式打破了传统食堂的常规运营模式，它将学生的需求和食堂设置的硬件有机结合，作为目前福建最大的单层餐厅，三堂的运营公司自有工程设计部门，引进专业设计团队对食堂的内部装潢进行设计布局，融入独属于校园文化元素和色调，开发出具有个性的餐厅风格，为学生打造了一个时尚与舒适并存的就餐环境。

此外，我们了解到，三堂也在不断探索新时代学生的饮食需求和饮食习惯，除了在硬件设施上下功夫，郭志鹏经理还强调，三堂的核心竞争力一定是立足在学生的需求上。随着餐饮行业的不断发展，学生们的饮食需求正不断朝着多样化趋势发展，三堂通过不断调研、预测和评估同学们的饮食需求，积极引进校园海底捞、瑞幸咖啡、淳百味等知名的社会品牌进驻校园，把学生们期待和“种草”的好店开进校园——最近新兴开业的小牛家东北烤肉便是其中一家。原先的小牛家烤肉多以线上外卖的模式进行运营，主打半自助的家庭烤肉。考虑到同学们在宿舍里受用电器功率的限制，三堂引进线下小牛家烤肉，让同学们走进食堂，在享受店家工

作人员的热情服务中吃上更为干净卫生的自助烤肉，在吸引客流的同时也为食堂和各大餐饮品牌的双向奔赴创造了新机会。

三堂好评如潮的背后，也离不开三堂运营团队日常运营的战略和智慧。郭志鹏经理向我们介绍，三堂的运营公司拥有各大专职部门，设有总运营部、工程部、人事部、策划部等核心部门，各部门间分工明确，合作共进。除此之外，经理还强调到，让学生吃得健康、吃得安心，吃得放心一直是三堂不变的宗旨。不同于校外的“小作坊式”外卖，三堂拥有健全的供应链，设有专门的采购平台，通过一品一码追溯平台系统严格把控每一道菜品质量。

“打造学生期待的食堂。”这是三堂一直以来追求的目标。谈及三堂未来的发展，郭志鹏经理表示，三堂将通过举办更多有意义的校园活动来吸引同学们前往食堂用餐，让食堂之风重新盛行，消融饮食社交隔阂。日后，三堂也将继续高举为学生服务的旗帜，以食安建设为核心，践行为学生建设食堂的宗旨。想学生所想，供学生所需，三堂将在与学生的良性互动中不断改进升级，将小综合体的牌子办得响亮，继续做大做强。

(本报记者 黄玮佳 翁俊英/文 袁琦/摄)



杨国福麻辣烫

随着信息化、智能化技术的快速普及，传统食堂管理模式已无法满足现代高校的管理需求，学校第三食堂作为福建省首家小综合体食堂，数智化运营已成为其亮点之一。学校通过自研的“数智膳食”平台(以下简称“平台”)为第三食堂数智化运营赋能，推动食堂员工管理、食品留样管理等工作趋向智慧、高效转型，平台的运用对于提升师生就餐体验、优化食堂管理体系、保障食品安全等有着重要意义。那么，平台是如何发挥作用的呢？带着这个问题，我们来到智慧校园学生服务大厅采访了“智慧膳食”平台的研发者——张品峰老师。

小综合体食堂高效运营管理的背后离不开数据平台的建设。张品峰老师详尽地向我们介绍了平台在食堂管理上发挥的巨大作用。该平台共有12个板块，每个板块都蕴含着不同的功能，让我们一起来看看吧。在食堂员工数智管理方面，管理者只要打开员工信息基础数据看板，就可全盘获悉食堂员工信息，通过对员工核心数据的统计、分析及监测，建立完善的员工信息台账，及时掌握员工动态，实施精准管理，让学校管理部门和企业更好地了解员工，真正实现让数据说话，用数据为管理决策提供依据，为长远发展奠定坚实基础及注入强劲动力。

在食品留样管理方面，根据相关规定，食堂档口出品需进行食品留样。在数智化管理体系下，便捷、高效的数智留样功能已悄然融入食品留样环节使用。食堂档口工作人员通过扫码填报留样信息后即可将留样信息同步至“数智膳食”平台，完成留样信息数智上报及标签打印，真正在留样过程中实现无人值守智能管理。其中，留样智能预警功能可对档口留样状态进行实时监控，可通过短信和自动打印小票的方式，及时向档口负责人及企业管理员发出预警通知，实现留样工作自动化管理和监督。

在数智食安管理方面，根据企业落实主体责任要求，学校及企业结合食堂管理工作的内容，定

清单建机制，制定详细检查清单，明确检查时间、范围、重点内容、责任人等，确保工作的高效执行和责任的明确归属。借助“日管控、周排查、月调度”大数据管理系统，不断完善运行机制，建立健全事项上报流转机制，提高监督和管理的效率和准确性，确保各环节事项上报和监督，保证同学们在食堂吃得安心。

在意见建议管理方面，师生的意见与建议是食堂改革的动力。对此，张老师为食堂管理新增了“接诉即办”服务，将“服务有温度，办事有力度”作为其页面标语，为师生提供一个意见反馈反馈渠道，并高效、快速、逐级、流转反馈。师生通过扫码档口的“接诉即办”二维码，即可反馈个人意见建议，提交后相关工作人员即刻收到讯息，并可对相关事宜实施处理。

而后，张老师向我们介绍了“智慧后勤”平台的整体架构及功能。在采访中我们了解到，助力食堂数智化运营仅是该平台功能的冰山一角，其功能涵盖了学校各个方面的运作，包括宿舍管理、在线报修、会场预约、健康驿站、学生证服务、设备巡检等等，学校后勤对各项后勤服务保障数据的掌控等都融合在“智慧后勤”平台当中，以满足师生获取便利服务的期许及现代高校对管理数智化的需求。

2020年，张品峰老师初步萌发了智慧后勤平台研发的想。在随后4年时间里，他不断地沉淀、超越自己，将搭建平台的积木一块块垒高，呈现在我们眼前时已成为积木城堡。“不断刷新自己”是张老师对自身提出的要求，在未来，智慧后勤平台也将不断更新迭代，越做越完善，越做越智能，越做越便捷，为后勤服务数智化运营持续赋能。

(本报记者 陈玮宁 杨瀚文/文 袁琦/摄)

小综合体：牢牢抓住“食”与“人”的纽带

“小食堂”服务“大民生”，为进一步推动“家门口”餐饮体系建设，提升学生在学校食堂用餐的满意度，打造舌尖上的幸福“食”光，我校第三食堂已改建为小综合体，并成为福建省首家小综合体。那么，什么是小综合体呢？简单来说，小综合体是集餐饮、购物、娱乐等为一体的单体建筑，而小综合体食堂则是以此为基础建设的，是智慧化食堂的一种类型，将社会知名餐饮品牌与食堂相结合，追求食堂的多元化发展。

食堂是一个整体，整体的发展离不开个体的存在，而员工就是个体的代表，他们将食堂和我们紧密地联系在一起。因此，这一次的采访我们主要从员工的角度出发，探寻小综合体是如何将“食”与“人”联系在一起的。

通过采访淳百味和莫小楠水饺档口的员工，我们得知：第三食堂环境良好是员工的直观感受。宽敞的店面、一尘不染的厨房和三堂“后花园”的文化区展示是小综合体的“品牌印象”，用环境筑起职工与食堂的桥梁。进而我们通过采访三堂经理得知：小综合体不仅为职工提供良好的工作环境，档口不断引进外界品牌餐饮，对传统餐饮档口不断进行调整。如此以更好的经营模式增加已

有商家的客流量，带动传统餐饮的自我变革，推动已有商家的自我发展，采用一体化思想，用更大的经济规模让职工获取更高的经济利益。小综合体的建设让职工更愿意留在三堂，更主动地发展自身，牢牢抓住“食”与“人”的纽带，走出一条扎根于职工的成长道路。

在进一步的采访中，我们发现：在刚开始打造小综合体食堂时，“小综合体”概念在职工的认知中印象模糊，职工只知不断有社会品牌入驻三堂。在海底捞的人驻后，三堂经理借此海底捞的引进对小综合体进行阐述，使职工知晓其概念。职工不单单在理论上了解小综合体，还在熙熙攘攘的学生顾客中，亦或是在三堂的烟火气中逐渐理解了小综合体的具体形式。这在不知不觉中激发了职工的奋斗欲望，促使他们以更高的标准要求自己，为小综合体的建设奉献自己的一份力，在行动中明白三堂小综合体的意义。三堂小综合体的改革，激发了职工的上进心，提高了三堂的人气，提升了三堂的口碑，进一步提高了职工对三堂的建设积极性。一颗想更好地提升自我品牌的种子在职工的内心生根发芽，良性市场竞争由此产生。

小综合体要更进一步地发展与建设，则需要倾听职工的意见与想法，通



东北烤肉

过采访食堂职工得知：原有餐饮的边缘化是大部分职工所担心的问题。如何提高原有餐饮的产品多样性？职工们建议三堂开展多种优惠活动，吸引大学生，来提高人气。同时他们还建议三堂，在进行小综合体改造的同时，也不能忽视职工的待遇和工作环境，应在原有的基础上适当提升，这样才更有助于三堂的发展。

总而言之，目前三堂小综合体的建设取得了较大的成功，三堂打造出了一

个有利于食堂职工一体化的平台。小综合体的建设，连接了食堂与人，凝聚了员工的团结与协作，聚拢了学校的烟火气和人情味。第三食堂作为福建省首家小综合体食堂，不仅是传统食堂在危机中育出的新机，更是职工与食堂的关系走出中开新局。用平台、环境和资源搭建起“食”与“人”的桥梁。愿三堂职工能够携手共进，共同建设一个更好的三堂！

(本报记者 陈永康 邓雨萱/文 袁琦/摄)

学生眼里的“三堂”： 美美哒 棒棒哒 以后会更好哒



顶百万

对于大学生而言，食堂既是满足口腹之欲的地方，又是日常生活中的重要社交场所。“去哪儿吃？”无疑是大家每天都会问的两个问题。“第三食堂”作为一个常常被江夏学生称赞环境优美的食堂，其经过不断整改，从单一功能的档口所转变为一个集餐饮、休闲、社交等多功能于一体的小综合体食堂。为了深入了解三堂的变化，我们在三堂随机采访了一些同学，收获颇丰。让我们一起来听听同学们对三堂的看法吧。

据了解，三堂在2023学年寒假期间

进行了多方面的整改，改造后的三堂不仅提升了设备配置，优化了环境设计，还引入了更多种类的餐饮选择——海底捞、塔斯汀、瑞幸等知名餐饮品牌。不仅如此，三堂还为我们提供了更为舒适和优美的就餐环境。在采访中，来自工程学院23级土木工程1班的陈佳钰同学提到：“同学们在食堂用餐的时候，总能看到食堂阿姨在清理餐桌，以确保下一位同学能够在干净的餐桌上就餐。”不仅如此，三堂的就餐环境元素多样，有沙发、小雅座、露天小院等，与校园的其

他食堂更侧重于提供快速便捷的服务不同，三堂致力于为同学们打造一个休闲、愉快、用餐氛围，以帮助缓解同学们的学业压力。

三堂除了环境、卫生吸引客流外，其便利性和菜品也是让众多学生为其“疯狂打call”的原因。三堂除了有知名的档口外，还有水果店和露天小院，让同学们不出校园就可享受美食，还能在用餐后顺便购买饭后水果。“去哪儿团建呢？”“去三堂露天小院吧！”位于三堂的露天小院得益于其独特的优势，也成为了同学们团建的好去处。不仅如此，三堂的餐椅以沙发为主，除了可以为同学们提供良好的就餐环境外，还能为同学们提供一个舒适的休息环境。此外，在采访中，会计学院22级资产评估1班的钟世培同学告诉我们：“三堂的沙发坐起来很舒服，久坐也不会有很强的不舒适感，所以每到周末周抢不到自习室位置的时候，我通常会选择在三堂复习。”由此可以看出：三堂为我们带来的便利并未局限在饮食方面，在学习方面也为我们带来了一定程度的便利。

在本次采访中，除了收获大家对三堂的一致好评外，不少同学也提出了一些建议。其中来自贵州的电子信息科学学院22级物联网1班的陆宇龙同学提出了“菜品味道偏淡，希望增加一些别的

省份的特色菜”的建议，而福建本地的工程学院23级土木工程1班的陈佳钰同学则觉得食堂部分店铺的菜品偏咸，同学们纷纷表示：“如果商家可以将调味品摆放出来，供我们自行添加就更好了。”除了菜品方面的建议，工程学院23级土木工程2班阮佳佳同学则希望三堂在注重菜品与用餐环境时也能多关注一下消毒柜的摆放和数量，她在采访中说到：“有时候坐得稍微有点远，就要走很远去取餐具。”除此之外，部分同学还希望第三食堂可以经常举办与节日相关的优惠活动，他们认为：这样不仅能让大家吃到美味实惠的食物，还能吸引更多顾客进行消费。

第三食堂在经过此次改造后，一改往日模样，成为了福建首家小综合体食堂，这对我们来说无疑是一个好消息。菜品相较从前更为丰富，环境也比之前舒适了许多，不仅满足了同学们的口腹之欲，同时还满足了同学们对用餐环境的更高要求。饮水机、沙发等设施带来了极大的便利，同学们可以在此用餐、团建、小聚等。作为消费者，我们衷心地希望我校三堂能够越来越好，引进更多的店铺，在为我们带来更丰富的菜品同时，也让同学们的生活更加便利。

(本报记者 杨芳芳 李琳/文 袁琦/摄)



校园海底捞

日新者日进也。我校第三食堂在本学期进行了整体重建，完成了传统食堂到小综合体的转变，建成了福建省第一家小综合体，是目前福建省唯一一家食品安全示范餐厅。同时，其面积达到了五千多平方，系目前福州大学城食堂单层面积第一。为了解第三食堂的转变历程，我们来到了校园智慧大厅采访膳食科的庄挺松老师。

我们在庄科长的介绍中了解到，三堂新布局的设计理念是想要建成近似校外商圈缩影的小综合体，让我校学生在闲暇时间想要进行休闲娱乐时，能在众多选择中再多一个选择，能在校园内有更完整的体验。

我食堂经历了多次更新迭代，一直走在大学城餐饮业的发展前沿。小综合体的建设有别于传统食堂餐饮的建设，是以学生感受为主，采取多种形式的创新——引进品牌店，打造同时存在大餐厅、小餐厅、店中店的格局，设置5元餐窗口……以期满足学生多样化的需求。同时在做好基础格局建立的前提下，在店面的颜色选用上考虑了爱马仕橙、莫兰迪色系等学生喜欢的流行色彩，并以此为食堂做了板块区分化。

此外，庄科长表示食堂一直以来把食品安全的问题牢牢地作为建设的中心。为保证食品安全，食堂做了许多努力，例如运用小锅炒模式，把控好食物的中心温度，避免了大锅菜因长时间放置而易变质的问题；引进品牌店，借用品牌店的专业化管理模式，以提升食品安全水平……

对于食品安全问题，食堂的着力点不仅在看得见的地方。庄科长带我们去参观了食堂后厨，我

们看到了一系列行之有效的食堂卫生安全措施，拆除物资的包装箱防止滋生细菌害虫、将鸡蛋储存在单独的储藏间并在烹饪前清洗、三防措施也都一一落实到位……后厨工作做到了集规范性与功能性于一体，投入了极大的用心，让学生们能吃得安心，践行了“简单的事重复做，重复的事用心做”这句庄科长在工作时经常提及的话。

小综合体的建设不止在于食堂内部，还在餐厅外圈做了公园造景，作为学生们休闲的户外空间。而学校对食堂整体的规划也不仅限于此，学校还建设了数智化管理平台，实现了从纸质台账到数字台账的转型，发展出了全套完整的膳食智能化管理。除此之外，一堂、四堂、教工食堂等其余食堂的重建也将逐步提上日程，未来还要争取做到实现扫码点餐、餐盘有专人负责回收等多样化服务，继续推进食堂改革，以提升师生满意度。

在本次采访中，我们看到了学校食堂从传统模式向小综合体转变的种种努力和进步，这不仅仅是一次简单的改变，更是对服务质量和师生需求的深刻思考和回应。我们期待着学校食堂继续发展壮大，为师生提供更加丰富多样、健康安全的餐饮服务。相信在庄科长和全体工作人员的努力下，食堂将成为学校生活中不可或缺的一部分，为培养学生成才提供坚实的保障和支持。

(本报记者 何为文 王景涵/摄)

「接诉即办」
数智膳食平台的承诺

不仅在看得见的地方
食品安全