



先是意见簿的各种留言在微博上传为佳话，接着，北京歌手为他写歌专程来献唱，央视播出了以他为主角的公益宣传片，“有求必应”的宁波大学第五餐厅主管张继惠被学生捧红了。

走红之后，张主任生活发生了一些变化，N次接受各路记者采访，感觉压力也更大了，但他还是一如既往地为学生们操心食堂的饭菜。他说，他有一个永恒的心愿，那就是希望以后孩子们回忆起大学生活时，能想到食堂的味道。

记者 程鑫 樊卓婧



菜烧好后，张主任在试味。

张主任有一个心愿

希望孩子们回忆起大学生生活 能想到食堂的味道

一盘肉末茄子

让学生们吃出家里的味道

昨天早上6点，张主任就坐390路公交车，从江东的家里赶到学校，翻看意见簿，看看同学们前一天都留了啥意见，并作出回复，然后，落实意见。

临近中午的时候，食堂热火朝天，随着热腾腾的菜一道道出炉，张主任开始拿着一只碗一双筷子穿梭锅碗瓢盆间一一“试菜”，并不时走到灶台前同厨师沟通一番。

他的意见总是很具体：“红烧肉酱油还可少一点”、“油爆虾还可适当再加点糖”、“昨天有同学说炒年糕油太重，那就少放点”……

终于有空坐下来，张主任笑着说，这是第N次接受采访了，我不知道还能说出啥新内容。

这个不爱多说话的中年人侧头想了一会儿，说了一个挺有诗意的观点，大致意思是：有个老师说，许多回忆都与食物有关，比如想到外婆，就会想到外婆做的年糕。他希望以后孩子们回忆大学生生活，能想到食堂的味道。

食堂的味道是个好抽象的概念，我们问他，是不是可以具体到一盘菜，一个小故事，或是一种温馨的感觉？他点点头，嘿嘿地笑了。

其实张继惠之所以成为张主任，和一道菜有那么一点关系。

这是哪儿都能吃到的菜，叫“肉末茄子”。张主任说，当年他的师傅说，越普通越寻常的菜，越考验厨师功力。

张继惠就是在宁波大学餐厅学的厨师。2001年，他进入宁波大学餐厅，先给厨师打下手，从切菜配菜开始。他很用心，一有空就站在厨师旁边学习炒菜。很快他当上厨师，当时自己独立做的第一道菜，也是肉末茄子。

菜做好了，他心里很没底，就去问学生，味道怎么样？有人说酱油稠多了，咸了，有人说油少了，还有人建议加点蜂蜜，学生中有不少“吃货”，提的建议大多挺中肯。很快，他就能做出跟菜谱的图片上一样冒着诱人光泽的肉末茄子。

后来，他参加了培训，慢慢升任副厨师长，厨师长。

现在他已经是资深厨师了，但他始终觉得，“吃客”是最好的老师。学生吃饭的时候，他常去询问，今天的菜肴味道咋样？哪些做得不好？对于学生提出的意见，他都会默默记下，第二天就特别留意。

他说，那些意见一开始对他提高厨艺起到了很大的作用。后来，他就有了个想法，就是把学生们的意见都记下来，让所有厨师参考，“可那时候我还不是领导，也就是想想而已。”

都说食堂的大锅菜不好吃，可是他的菜，渐渐做出了名。在宁波大学北区一楼做厨师的时候，有几个同学专门找到他，“张师傅，我们突然想吃你做的肉末茄子了，上课的时候就想着，能不能给我炒一份？”

晚餐已接近尾声，炒菜时间早过了，但看到同学们期盼的眼神，他二话没说就走进厨房了。当一盘冒着热气的肉末茄子端上来后，同学们吃得津津有味，称赞说，像在家里妈妈炒的。

他觉得，这是对食堂的最高评价，成就感油然而生。“个性化服务”的念头也是在那个时候产生的，他希望孩子们在食堂能吃出家里的温暖味道。



张主任（左）询问学生对菜肴的意见。 记者 王鹏 摄

意见簿背后有故事

真诚沟通赢得学生的理解

2010年，张继惠成为宁波大学北校区第五餐厅二楼主管。去年，他就因为“意见簿”在网络上走红了。

为什么会有意见簿？起因是这样的：当时二楼餐厅每天的营业额只有3000元左右，没有早餐。张继惠说，当了领导后，你就会发现，领导不好当，光菜的味道好还不行。

刚做主管不久，有一天上午，一名学生同服务员发生了纠纷。原来，这名学生中午很早就到了餐厅，当时大部分菜肴已摆到窗口，但服务员还未到位。这名同学等不及了，便从窗口伸手进来打菜，结果遭到服务员阻止，两人因此吵了起来。

张继惠立即过来沟通，这名同学冷静下来后承认了错误，但当晚8点多，又给张继惠发了条短信，约他明早7点见面，要对餐厅提一些意见。

第二天，张继惠早早等在餐厅。这名同学准时前来，一口气提了10多条意见，包括餐厅的卫生有点差，服务员服务态度不好，菜肴的品种不多等，最后一条问题挺尖锐：“你们员工自己吃的是哪些菜？”

这件事对张继惠触动很大。他先从内部着手，提高厨师的水平，优化服务员的态度，为了广开言路，还挂出了意见簿。

从那以后，面对不断出现的各种奇葩问题和意见，张继惠做到每条都有回复，不少有趣的故事在网上广为流传：

“我们都想吃虾，想吃富贵虾（花不来虫），大概长这样。”

张主任回复：我会增加加虾的数量，让晚来的同学也能吃到。富贵虾我不太

了解，请与我联系，当面向你请教。

“腊肉涨价了？6元？小个子的打钱打了6元！”

张主任回复：对不起，是5元，我已找她谈话，打卡的承认了错误。请与我联系，退还你10元（一赔十）。

富贵虾的故事已经被编进了歌曲，而算错钱的故事也有了后续。

张主任说起因是这样的，第五餐厅现有服务员50多人，这些服务员年纪偏大，大多是50岁以上。来自衢州的王亚羽是其中难得的年轻人，20岁的小姑娘，负责打卡。

每天5000多人吃饭，打卡难免会出错，学生们在意见簿上也有反映。第一次，学生投诉说，打卡出错，态度还不好。张继惠回复学生，尽快改善。之后，他找到王亚羽，帮她分析学生投诉的原因。可没多久，学生又投诉她了。这一次，小姑娘自己也感到难受，要求换一个岗位。

“可换谁合适呢？餐厅就她最年轻，脑子也灵活，手脚也麻利，如果换别人，出错的几率可能还更高。”张主任再三挽留，小姑娘总算同意再试试。

可过了不久，学生又投诉了。这次，小姑娘眼泪汪汪。为了挽留她，张主任在学生的意见后面做了如下回复：同学，打卡的小姑娘年纪可能跟你差不多，每天面对这么多的学生，打卡难免出现偏差，希望你再多给她点理解，也许她就会过了这道坎。

这招还真灵，学生们都理解了，不再投诉。小姑娘从鼓励中也重拾自信，到现在，小姑娘工作也得心应手了。

对待学生

像给自己儿子
烧菜吃一样

在张继惠出生的镇海庄市同心村，张家算一个大家族。张继惠告诉记者，他爷爷张仁芳是兽医，技术很好，在当地小有名气。爷爷经常教导他说，做人要真诚，不要计较，吃点亏其实是合算的，要听得进别人的话，有则改之。

他的父亲辈有7个兄弟，张继惠说张家的男人都挺有家庭观，他每天晚上7点忙完食堂的事，就会准时回家。

身为特级厨师，虽然工作很忙，张继惠会努力让自己人尝尝他的手艺。儿子在上初中的时候，说起中午学校饭菜不好吃。那段时间，张继惠每天早上5点多起床，为儿子烧好菜带去学校。张继惠为儿子做的都不是简单的菜：“五香牛肉”、“酱鸭舌”、“红烧兔肉”……很快，“爸爸的爱便当”在儿子的学校里出名了。

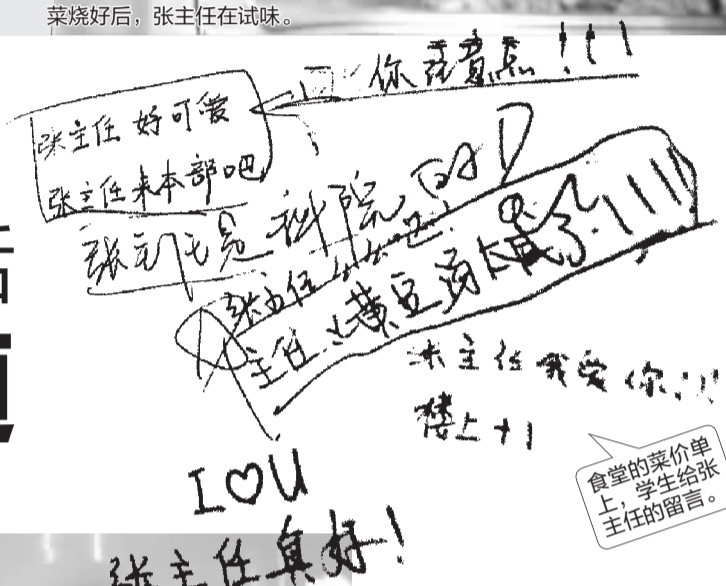
如今，他儿子考上了高中，读的是寄宿学校，就很少能吃到他炒的菜了。为此，张继惠有时候也会感到失落。他说，虽然知道孩子学校的食堂菜也不错，但总有点放心不下。

推己及人，他觉得所有的父母都希望在外求学的孩子能吃得好，他就让下面的厨师用心做好每一道菜，并且建立了“意见簿”这个沟通平台。

现在，除了意见簿外，张主任还公开了自己的手机号码，学生可以随时联系他。

记者在他的手机上看到有一条最近发来的短信，有学生想包饺子，问他怎么配料。

“面团宁可硬点，别软，水要慢慢加……”他回答得很仔细，像一个父亲在叮嘱自己的孩子。



食堂的菜价单上，学生给张主任的留言。