



智慧城市之酒店篇

智能前台辦理入住25秒搞定、萌寵機器人引領直達房間、智慧管家全程在線服務……在智慧城市發展的過程中，酒店作為人們出行居住的重要一環，亦正緊跟潮流。在古城西安，近年來智慧酒店發展迅速，尤其是新冠肺炎疫情爆發以來，隨着人們對安全的重視度越來越高，不少酒店都推出了無接觸智慧服務。有酒店更是全流程智能化，頗受年輕旅客青睞，目前90%以上的客源都是90後。



有片睇

圖/文：香港文匯報記者 張仕珍 西安報道

智慧酒店

廿五秒搞定入住手續

進入木蘭智慧酒店的大堂，首先映入眼簾的就是一個智能前台和一台機器人。「我們從入住就開始實現智能。有預訂的旅客，只需要放身份證人臉識別就可以取房卡，整個過程25秒左右即可完成。」木蘭智慧酒店總經理于莎莎向香港文匯報記者介紹，即使是沒有預訂的旅客，也就是在選房和支付的時候多花一點點時間，總體也非常快。

手機下單 實現躺吃躺喝

在智能前台辦理完入住手續，一旁萌萌的機器人便接力開始工作。根據客人的房號，它會引領客人到達房間。「進入房間後，定製的木蘭管家就成為旅客在房間內的專屬服務員。客人想要開關空調、窗簾、電視、音樂等，都可以通過語音指令實現。」而如果客人在房間餓了渴了，則只需要手機下單，然後在房間等着智能機器人送貨上門，足不出戶即可實現躺吃躺喝。

不僅如此，智能管家還能成為旅客的城市嚮導。來自北京的遊客楊先生告訴記者，自己第一次到西安，對周邊的旅遊信息不是特別了解。入住木蘭智慧酒店後，隨口問了一下木蘭管家，沒想到都得到了回應，且信息精準。

智能管家 諮詢流程更順暢

「西安是文化旅遊城市，因此我們也特別為旅客定製了專門的旅遊服務信息。」于莎莎告訴記者，以酒店所在的南門商圈為出發點，木蘭管家可以為遊客提供到城內大雁塔、鐘樓、大唐芙蓉園等多個景點的旅遊信息。「以前外地遊客可能會諮詢前台服務員，但問了往往也記不住。而在房間內問智能管家，效果則更好一點，人機交流有時會更加順暢。」

新冠肺炎疫情的侵襲，讓各行各業都經歷了大的洗禮。2020年，儘管酒店行業並不景氣，但在酒店行業打拚了多年的于莎莎還是決定從連鎖酒店辭職出來另立門戶。在西安領軍教育集團的支持下，她在西安南門附近打造了全智能的智慧型酒店「木蘭智慧酒店」。自去年「十一」開業至今，酒店的房間基本每天都處於客滿狀態。

全智能的入住體驗吸引了眾多年輕人的目光。于莎莎表示，自去年開業至今，酒店的客源90%都是90後，「確實是被年輕人所喜歡的。」

90後：全程無接觸快捷方便

經常到西安出差的90後穆先生已經多次入住木蘭智慧酒店，談及選擇智慧酒店的原因，他直呼「快捷方便」。他告訴記者，智能入住全程提供無接觸服務，既能較好地保障安全，也非常快捷方便。「傳統的酒店，有時在前台登記入住就要等很久，但我通過智能前台辦理，十幾秒就可以搞定。」

穆先生說，有時工作累了，也不想過多與人交流，有什麼需要，在房間通過智能管家就能實現，不會有被人打擾的感覺。「想要睡覺了，只需說『睡覺』，全屋燈光就自動熄滅，不用像以前那樣要手動找開關。設定好早上的起床時間，到點全屋燈光叫醒，也不會覺得很吵。」

木蘭智慧酒店倡導給住客提供的是一種默默的服務。「我們很多智能的服務都是為了實現這個目標，給旅客提供舒心的服務，但不造成打擾。」

據介紹，由於首家智慧酒店的成功運營，今年6月，木蘭智慧酒店在陝西寶雞的第二家店也將對外營業。「我們的目標是未來三年在陝西開10家直營連鎖店。」



穆先生

機械人領客送貨

人臉識別取房卡



于莎莎



● 機器人可以引導客人及為客人送貨，代替了許多人工服務。



前期投入略高 節省八成人力

從傳統酒店到半智能酒店，再到全智能酒店，無論是硬件還是軟件都在升級。談及酒店投入，于莎莎說，相較傳統酒店來說，智慧酒店的投入稍微貴一點。「經濟型酒店的單房成本大約在6萬至8萬元（人民幣，下同），中端酒店的單房成本在10萬至15萬元之間，而我們的單房成本大概在12萬元。」

于莎莎告訴記者，隨着AI智能的普及，智能化已經被社會廣泛接受，但目前大部分酒店仍是半智能狀態。「智能開關窗簾和燈光比較普遍的。部分酒店一點點增加智能服務，比如加個機器人，或者加個智能前台，或者是將部分房間改造成智能房型。」

「我們所做的全智慧酒店瞄準中端市場，既要看齊星級酒店的服務，又要有經濟型酒店的價格優勢，給旅客提供高性價比產品。」于莎莎說。因此在前期設計投入的過程中，酒店在硬件和軟件方面都下了大功夫。「酒店的單房成本是涵蓋公共區域的，而我們的大堂實際上不用像星級酒店那麼大，關鍵是把房間配套做好，讓旅客在住的過程中覺得舒適。畢竟，絕大部分旅客住酒店是在房間內度過的。」

紓解招工難問題

一方面，智能機器設備的引入增加了酒店的投入成本；但另一方面，人工智能的

引入又解決了酒店行業長期以來招工難的問題，大大節約了人力。

于莎莎又表示，酒店行業因為需要值夜班，且工資不高，基礎崗位招工難已經成為行業痛點。「像星級酒店的服務員配比基本是1:1，就是說一個房間配一個服務員。而我們的智慧酒店，人員配比只需要1:0.2，人力成本直接節省80%。」她說，傳統酒店全部靠人服務，智慧酒店則通過機器解放了很多人的機械勞動。

酒店服務員余慧慧對此深有體會。她告訴記者，以前在其他酒店工作時，很多事情都需要服務員跑腿，但現在有了智能機器人，送貨的事情基本都由機器人代勞了。

智慧酒店優勢

- 技術領先：融合物聯網、雲計算等先進信息及理念
- 創造商機：通過統一平台整合信息，提供增值服務，創造服務商機
- 協調融合：全方位互聯互通和綜合配置，實現運營效率最優化
- 超級體驗：人性化用戶界面（UI）設計，平滑實現系統與用戶間親密互動
- 彈性擴展：可根據實際需求進行模塊的增減與拆分，實現定製化和即插即用

資料來源：前瞻產業研究院 整理：香港文匯報記者 張仕珍

衍生多個產業鏈條

實現有效的管理和增收。

「我們的改造都是免費的，可以有效降低酒店投資成本。在後期的運營過程中，我們還會幫助酒店引流，擴大客源半徑。營收則通過雙方協商按比例分配。」據介紹，目前該企業已幫助600多家傳統酒店改造升級成智慧酒店。

科企免費助智能化

西安喜碼智聯物聯網有限公司則瞄準中環節，通過免費升級智能酒店的方式，打造酒店住中智能大腦。公司區域經理解武輝表示，儘管升級是免費的，但在為酒店提供的住中服務內容裏，公司會植入自己的產品，從而獲取一定的利益。「我們相信智慧酒店未來會吸引越來越多的旅客，我們的產品受眾也將越來越廣。」

布草也智能化 以租代賣

布草是酒店行業的重要一環。隨着智慧酒店的推進，一些布草企業亦推出智能科技，致力於打造酒店布草全生命週期「貼心管家」。西安雅蘭智能布草公司工作人員武兆豐說，公司基於布草聯網管理模式，通過互聯網管理平台，依託標準化智能共享布草、現代化智能洗滌、智慧倉儲及物流，提供供應鏈系統綜合管理服務，確保酒店布草更安全舒適。

而通過智能化，企業一改以往經營模式，轉而以租代賣，不僅可以減輕酒店的經營管理壓力，還可以根據網絡有效調配布草資源。「同時，我們的布草全都植入了芯片，工作人員在收發時，通過掃描儀只需要幾秒鐘即可智能清點，大大提高了工作效率。」

專家之言

隨着5G時代的到來，智慧酒店已然走在智慧城市建設的前沿。智慧酒店雖然在技術層面取得了一定的進展，但整體而言，其發展仍存在簡單複製、產品趨同、投入不足、體驗不佳、追求營銷、忽視服務等問題。陝西省社科院文化旅遊研究中心主任張燕認為，儘管人工智能替代了人的許多服務，但未來人依然是智慧

人機互補才能更好服務旅客

酒店不可或缺的，只有人機互補，才能更好地服務旅客。

張燕表示，在智慧酒店發展的過程中，未來基礎性的服務員必然會呈現減少的趨勢，但與此同時，智能設備的管理維護等技術人員則必然增加。「智能化對各行各業都有衝擊，這就要求人員的發展必須與機器錯位，需要不斷提升自身的專業技能。」她稱，目前許多酒店對技能型服務人員的

配備比例依然不足。

服務人員不可全代替

此外，鑒於住店旅客的需求多元化，張燕認為，智慧酒店的服務也必須多元化，而這個多元化的服務，只能依靠人來解決。「機器是有程式的，但旅客的需求卻沒有程式，因此必須設專門的服務人員，給旅客提供機器不能提供的軟性化、特殊化服務，這

樣的智慧酒店不僅智慧，而且溫馨。」張燕說。

她並表示，未來智慧酒店在經營方面還可以通過接入多個產業鏈，拓展服務，打造合作共贏圈。「現在的遊客都是惰性的，住酒店的時候往往也希望得到交通、餐飲、景點等配套的服務，智慧酒店未來在這方面大有可為。」

● 香港文匯報記者 張仕珍