

# 阿里首家无人酒店开业 机器人引路、刷脸开门

## 看点

### 未来酒店凝聚阿里豪华阵容

从酒店的配置来看，未来酒店是阿里巴巴旗下各类智能产品的展示橱窗，包括天猫精灵、智慧机器人等。此外，据阿里方面的介绍，未来酒店也是阿里内部各团队协同生产的新物种：飞猪设计了酒店体验流程；达摩院负责架构，阿里云提供稳定安全的大数据底层服务，人工智能实验室启用了最新设计的智慧机器人；智能场景事业部完成酒店整套数字化运营平台和AI智能服务中枢以及智能场景系统的研发；天猫等平台则为酒店家具床品提供了供应链——值得一提的是，客房内的家具、床品及其他物件，未来将支持App拍照后一键在线下单。

## 回应

### 阿里开酒店，究竟想做啥？

你一定很好奇，为什么阿里巴巴这家互联网公司要做一家实体的酒店？

酒店业长期存在同质化严重和人力成本高昂等痛点，技术迭代是一个不错的解决方案。阿里未来酒店CEO王群表示：“通过酒店管理平台系统能力的提升，未来酒店的人效比是传统同档次、同等规模酒店的1.5倍。”通过这一整套酒店系统的数字化、智能化解决方案，阿里巴巴正在为酒店装上智慧大脑。

更接地气的说法是，阿里未来酒店的各种黑科技所打造的系统解决方案，将被用来提升整个酒店行业的效率及客人的入住体验。

■综合 商界洞察  
飞猪官方微信公众号等

## 预订

### APP上选房选床

与传统酒店网上预订、到店登记入住流程不同。在阿里未来酒店，客人在APP上办理登记后，可以直接在线选房，甚至选床。

## 入住

### 机器人接待，在自助机刷脸

客人到达酒店后，一个1米高的机器人取代了传统的人工接待。它通过人脸识别技术，首先记住了客人的样子。

登记入住时，客人只需在大堂自助机刷一次脸，这时后台就会对接公安系统确定住户身份信息。随后，客人的个人信息就会覆盖酒店内全场景。

这意味着客人的脸从此成了一张通行证，无需任何服务员引导，只需刷脸就能享受酒店所有服务。

登记完毕后，电梯会启动等候系统，这时机器人带客人去房间就不必再浪费时间等电梯了。

电梯通过无感体控系统，识别客人身份，判断乘坐电梯的意图后，最后直接在入住的楼层停下来。

到达房间门口后，摄像头识别出身份，房门自动开启，客人就能进去休息了。

## 吃喝玩乐

### 酒店消费全由人脸识别来完成

传统酒店进门必须插卡才能取电，但在阿里未来酒店，一切反人类的东西统统消失了。

进门无需插卡，灯光会自动进入欢迎模式，电视机自动开启。房间内的空调、灯光、窗帘等设备全部不用手工操作，客人只要对着天猫精灵下达指令，一切躺着进行都可以。

我们上面说过，登记时酒店系统会记住客人身份，也就是说去餐厅、健身房、游泳池只需带着一张脸就行了。

比如，当客人走进餐厅，人脸识别系统就会识别出他的身份和房间号，所点的餐品将自动被记录到消费清单。

客人不需要再结账或签单，用完餐或者健身拍拍屁股就能走。

如果你不想出去，只需在手机上点单，机器人就能把食物和水送到你房间。

## 退房

### 在手机上退房

我们在传统酒店退房时，前台会派卫生阿姨前去查房，但在未来酒店，客人只需在手机上退房，系统就会弹出客人的所有消费金额。点击确认，随时离店。

在离开房间的一瞬间，电梯也已经启动程序等候客人了。

此时，房间会自动生成一张打扫订单，类似于网约车的派单模式，酒店将启动定位系统，和已退房最近的打扫阿姨将收到系统派发的工单。将在结束手头的工作后，前往打扫这间退房，酒店无需专门请清洁工。

