



机器人餐厅退热，智萌不敌人情味？

调查：长沙4年开出十余家，如今多数歇业或转型 消费者：仅是辅助性服务，体验不佳



2015年起，一批带着黑科技光环的机器人餐厅高调进入长沙，吸引消费者进店“打卡”，火爆一时。

10月10日，三湘都市报记者走访发现，长沙先后出现的十余家机器人餐厅陷入整体转型或歇业的尴尬处境，大众点评上登记的5家餐厅仅1家在使用机器人营业。在消费者猎奇心理褪去之后，改造成本动辄十余万元的机器人餐厅，如何在实现标准化服务下做出人情味？

■记者 黄亚苹 实习生 何晗花

现象 多家机器人餐厅“改头换面”

“这家餐厅已经倒闭3年多了，面不好吃，店开不下去。”10月10日，记者按地图找到位于岳麓区达美D6的“魔力机器人餐厅”，却意外地发现，这家号称湖南省最早的机器人餐厅早已改挂上某健身俱乐部的招牌。

附近一家便利店店主回忆称，2015年6月，餐厅开业初期，省内首家的名号、新奇的机器人模式吸引不少尝鲜的顾客。“一般是家长带着小朋友来，刚开业那阵子，每天都是满座，周末用餐还得排队。”她介绍，餐厅开业约半年后，客流量锐减，正餐点空桌都有一半以上。

记者了解到，店内的迎宾机器人、削面机器人、传菜机器人均由餐厅创始人自主研发。彼时，大厅内设有27张餐桌，餐厅面积达

1500平方米。健身房接手后，这家机器人餐厅逐渐淡出消费者视野。

值得注意的是，魔力机器人餐厅的案例并非孤例，人民东路的石味DIY机器人餐厅也已悄然“歇业”。日前，记者顺着“东1时区”小区外墙的醒目招牌来到餐厅门口，看到原址已变成一家传媒公司。“冲着机器人这个噱头去的，口味中规中矩，吃的人很少。”大众点评上，该餐厅最后一条评价停留在2018年9月22日。

随后，记者探访大众点评上登记的5家机器人餐厅，其中，石味DIY机器人餐厅、艾迷动漫机器人主题餐厅已关张，湘香澧机器人时尚餐厅、思必克机器人餐厅均在1年前撤走传菜机器人，仅剩思必克机器人餐厅河西王府井店仍在使用传菜机器人。

体验 机器人上菜速度较慢

思必克机器人餐厅经营情况如何？为了一探究竟，记者前往位于河西王府井商业广场4楼的门店进行体验。刚走进店内，服务员就热情地介绍，餐厅内的“一号思思美女”传菜机器人，除了传菜，还能与顾客进行简单交流。

点餐后不到20分钟，“一号思思美女”便双手举着托盘，沿着事先安装好的地面导航磁条将餐品送到指定餐桌边，向服务员发出提醒。待服务员上菜后，按下返回按钮，“一号思思美女”

便会走回原点接受下一个送餐指令。

机器人餐厅的消费者用餐体验如何？10月10日，记者随机采访了15名消费者，有9位受访者指出，机器人只能按预先铺设好的轨道进行菜品输送，且上菜速度较慢。资深吃货黄小姐回忆，今年5月，在海底捞华创国际广场店就餐时，曾见到嵌入了三层开放式托盘的送餐机器人，“第二次去，机器人不见了。服务员解释说用户体验一般，所以暂时撤走。”

探因 成本高，机器人售后服务跟不上

“一台炒菜机器人厨师采购价10万元，传菜机器人一台3万-4万元，再算上预铺轨道、维护成本，一家机器人餐厅在机器人上的花销就得20万元。”长沙思必克餐饮管理有限公司运营部尹耀文介绍，机器人餐厅是思必克第4代门店，但机器人仍然是被动式服务，且改造成本及后期维护费用偏高，品牌在改造第5代门店时，逐步撤走了机器人，只有河西王府井及中海环宇城门店仍在使用机器人传菜。

除了成本高，售后服务不及时也是商家对机器人的“槽点”之一。湘香澧机器人时尚餐厅服务员就直言，餐饮机器人技术不断迭代更新，送餐机器人逐渐从有轨运输到无轨运输转变，时常出现机器人故障，但对零部件因产品升级未能重新生产、售后服务跟不上的情况。

“颜值有余，但实力不足。”长沙一家连锁餐饮店负责人认为，机器人餐厅的运营模式不够完善，只能用于简单的端菜、迎宾等服务，若出现客人不在座位上或机器故障等情况，仍需要人工干预。



5月，黄小姐在海底捞华创国际广场店就餐时，看到门店新引入的三层大托盘开放式送餐机器人。现在，该餐厅已不见此机器人服务。

记者 黄亚苹 摄

观察

餐厅服务要“科技”还要“温度”

不可否认的是，被“黑科技服务”包装后的机器人餐厅，确实能在餐厅开业初期，为门店打响名气，吸引第一波客流。尹耀文透露，2013年-2015年，思必克第4代餐厅开业时，店内的机器人引发媒体和消费者广泛关注，单店营业额较第3代门店实现翻番，“10万元一台的炒菜机器人，对油温及调料配比把握更加精准，保证菜品口味稳定性，有利于标准化出餐。”

尹耀文不支持机器人餐厅的“唱衰论”。他认为，随着热度降低，机器人不再是餐厅主要的引流点，“机器人核心技术语音语义、智能算法、柔性设计还需经过长时间摸索，理想中的餐饮机器人应该是一个集点菜、传菜等全流程的解决系统。”

“机器人餐饮要避免盲目跟风，即使机器人外形、服务与真人逼近，也不可能完全取代餐饮人员。”长沙市湘菜连锁餐饮协会有关负责人认为，无论未来餐饮机器人如何智能，本质上仍是工具，可让餐厅“如虎添翼”，但是餐厅生意好坏更多的取决于其自身实力和服务温度。

消防隐患曝光

株洲：挂牌督办33家火患单位

近日，湖南株洲消防支队对全市消防安全检查中发现的33家重大火灾隐患单位进行挂牌督办并予以公告，并在媒体进行公开曝光。

此次挂牌督办的重大火灾隐患单位有：株洲和兴实业有限责任公司、株洲摩登物业管理有限公司、株洲市芦淞区南景清韵幼儿园、株洲市芦淞区阿里巴巴幼儿园、株洲市芦淞区超越幼儿园、渌口镇杨诗和藕煤厂、株洲县渌口亿顺夹芯板钢构厂、黄光明陶瓷仓库、天元区鸿远足浴形象店、株洲市天元区天马网络会所、天元区悦沐居足浴店、湖南汉方神农中医馆有限公司、株洲市华龙特种气体有限公司、醴陵东风物业管理有限公司、湖南金荣汇富

行物业服务有限公司、醴陵市中图顺达加油站、醴陵市花山加油站、湖南新华联石油库站管理服务有限责任公司醴陵淇田加油站、醴陵市宏远加油站、株洲市荷塘区红苹果幼儿园、株洲市荷塘区雅琦幼儿园、湖南金天地商业管理有限公司、攸县爱嘉贝幼稚园、攸县童萌育才幼儿园、株洲市石峰区北都商务宾馆、株洲市石峰区鑫城足浴健康会所、中国石化销售有限公司湖南株洲石峰桥加气站、上海欣亦源家具有限公司湖南分公司、茶陵县剑桥幼儿园-城北园、茶陵县国子幼儿园、茶陵县严尧加油站有限公司、湖南腾龙大酒店有限公司、株洲贪吃蛇网咖企业。

■通讯员 周舟

常德：小区火灾自动报警系统停用，消防责令整改

近日，常德市汉寿县消防支队对辖区内紫荆城小区进行突击检查，发现诸多火灾隐患。检查中，消防监督人员发现汉寿县紫荆城小区火灾自动报警系统停用，室内消火栓无水，楼梯间电动车违规充电等诸多安全隐患。针对检查中发现的火灾隐患，汉寿消防当即下达

了《责令改正通知书》，要求存在火灾隐患的单位立即整改到位。

下一步，汉寿消防将对紫荆城小区火灾隐患整改情况进行跟踪通报，增加隐患整改工作透明度，保持火灾隐患整改的高压态势，督促责任单位及时整改消除火灾隐患。

■通讯员 王颂扬

郴州：宜章县挂牌督办3家重大火灾隐患单位

近日，郴州市宜章县人民政府对3家重大火灾隐患单位实行挂牌督办。

宜章县消防救援大队在对辖区人员密集场所检查时发现，湖南大汉物业管理有限公司宜章分公司管理的大汉风情商业街排烟系统、应急广播系统、声光报警系统不能正常联动控制；负一层火灾自动报警系统、排烟设施不能正常使用；负一楼车库和西南面商铺的防火墙被破坏；发电机房

未进行防火分隔；消防控制室操作人员未按规定持证上岗。笆篱镇乐读宝幼儿园儿童用房违规设置在建筑第四层。御星幼儿园的儿童用房违规设置在建筑第四层，幼儿园外墙门窗设置金属栅栏。

大队根据《重大火灾隐患判定方法》及相关法律法规，判定上述单位为重大火灾隐患单位，经宜章县人民政府批准，对其实行挂牌督办。

■通讯员 何鸽波