

出现在送货、传菜、保洁岗位 有优势也有局限

# 住宿和餐饮行业“AI员工”能胜任岗位吗

随着AI技术的逐渐发展，“智能”已融入到服务行业当中。走进桂林的酒店、商场和餐厅，多种功能的AI系统和智能机器人正在大显神威，在增加效率的同时，为用户和顾客带来了更加舒适的服务体验。

记者在采访中发现，这些智能化设备不仅精准执行指令任务，还能在工作中对环境进行分析，实时优化执行方案。不少商家觉得，这样的智能设备不仅优化了劳动力配置，也能作为服务亮点吸引顾客，为游客的桂林之旅添上一抹独特色彩。

→除了直接操作客房内的智能面板，住客也可以语音向智能设备下达各项指令。



## ◎运送传菜均可胜任 提升了服务效率

“您好，您有一份外卖送达，请点击‘打开货仓’按钮收取。”在桂林北站的一家智能酒店客房走廊，一台送货机器人按响了门铃，识别到房门打开后一边说出指引，一边转身露出了身后的储物货仓。住客依据指引打开仓门取出物品后，机器人便礼貌道别，并沿着来时的路线返回。虽然机器人行进速度与真人相比要慢上一些，但是在乘坐电梯、避让障碍等方面还是执行得十分准确。

实际上，这样的场景已经不算稀奇。记者通过走访发现，不少“AI员工”已经“入职”桂林的服务行业。

环球国际酒店一位工作人员告诉记者，他们使用的AI机器人已经接入酒店的电梯系统，不仅能够自行呼唤电梯前往任意楼层完成送货任务，在送货途中还能智能识别并绕开障碍物。“过去住客若有洗漱用具、毛巾或酒水食品等需求，需要前台协调对应楼层负责人专门跑腿配送，一般只能在工作时间为住客提供客房服务。但是机器人能够24小时在岗，随时为住客提供对应服务。”

“我们负责传菜的有智能机器人。”在椿记烧鹅一家门店的用餐区里，大堂经理向记者展示了AI运输机器人的另一种应用方式。顾客通过扫描餐桌上的二维码自行下单，餐厅厨房烹饪完成后就会放到传菜机器人的托盘上，机器人按照既定的程序将菜品精准送到顾客桌前。这些传菜机器人大约1米高，身体由三层托盘组成，每个托盘都有盛放两个盘子的空间，其顶部的小显示屏写着对应顾客的桌号。

记者观察发现，餐厅中使用的传菜机器人行动比酒店中的机器人要快上不少，直线行进时速度与成年人步行相当。为了模拟用餐高峰时人流密集的场景，记者尝试在机器人的必经之路上来回踱步，只见机器人在距离记者1米时就开始放慢移动速度，在距离半米左右时完全停下，一边播放请顾客谅解的提示语音，一边自动调节方向，继续执行传菜任务。“加载了AI系统后机器人的避障功能有了明显提升，即使是用餐高峰期也不会出现碰撞、阻塞的情况。”这位大堂经理说。