

走进桂林“AI+” (四)

2025年4月16日 星期三

编辑蒋金龙/版式设计钟涛/校对覃骥

03

◀ 上接02版

◀ 在酒店大堂内待命的机器人。

◎指令执行精准 但有“使用门槛”

智能机器人既可以精准执行指令，又能实时分析环境变化情况，不断优化执行方案，不论是享受服务的顾客，还是提供服务的商家，都对其能力赞不绝口。

“我家小孩对机器人特别感兴趣，看到它‘端’着菜过来时，眼睛都移不开了，还跟着它跑了好几趟。”市民李女士说，她曾带着家人一同到椿记烧鹅用餐，陪同孩子一起观察机器人传菜。看到机器人一次次准确避让行人，托盘上的汤羹完全没有撒漏的时候，她大感神奇，为机器人的智能与高效点赞。

“即使是临时下达的紧急任务，这些AI智能机器人也能精准执行。”一名椿记烧鹅门店的大堂经理告诉记者，传菜机器人不会因为疲劳或粗心出现上错桌的情况，现在已经成为他们的服务亮点之一。机器人传菜不仅为餐厅增添了科技感与现代感，还让服务员不用再频繁往返于后厨和前台，节省了不少人力，有更多时间为顾客提供个性化服务，提高顾客满意度。“现在服务员可以全程在用餐区待命，再也不会出现‘半天叫不到服务员’的情况了。”

不过，即便“AI员工”有这样的优势，但要规模化应用仍有不低的现实门槛。

首先是使用成本较高。记者向行业供应商询问得知，目前基础款配送机器人采购成本5万-8万元/台，加装更强导航系统、保温模块的“加强款”单台价格10万-15万元。服务时效性要求相对较低的酒店通常配置1-2台即可，但餐饮行业就需要同时部署4-5台，方能匹配真人服务员的出餐节奏，小型企业确实无法负担动辄数十万元的使用成本。

其次是需要特定的使用环境。机器人的定位系统是定点定位，在餐厅中使用不能轻易改变餐桌位置，若顾客进行了拼桌或移位就无法准确送达。并且，机器人在“走位”上依旧不如真人灵活，需要一定的预留空间才能实现稳定避障，多台机器人同时运行至少要1.6米宽的过道空间，这样的条件只有面积较大的餐饮店才能达到。

◎智能设备正在探索更多行业空间

记者通过走访了解到，目前桂林市内除了住宿与餐饮行业，智能机器人正在其他服务领域探索“就业”空间。在临桂区的一处购物广场内，不少市民看到了商用的保洁机器人。这些机器人高度约1米，在商场过道内来回移动，不仅能自动擦地、清理垃圾，还能躲避行人，保证商场地面清洁。

商场相关负责人表示，商场保洁本身是一项重复性较高的体力劳动，引入智能机器人既能降低人力成本，也能提升服务质量。

“这些搭载AI的机器人能够对环境进行实时分析，即使是在人流密集的高峰期也能兼顾避让与保洁工作。并且，只需要个别操作员协同就能完成整个场地的清洁任务。”

桂林民宿协会秘书长张铁翎告诉记者，搭载AI的智能设备还有更多的挖掘空间。“现在很多酒店已经用上了运输机器人，既然能准确将物品送到客房，那么也就应该能将客房内的物品准确送出。不少酒店民宿会为住客提供自助洗衣服务，比起让住客提着大包小包乘坐电梯前往洗衣房，使用机器人代劳能明显提升入住体验。此外，客房可以安装房间管家系统，住客可以说出对应指令，包括开关电器、窗帘，设置闹钟叫醒服务，以及调节空调温度等等。”

在张铁翎看来，AI机器人在服务行业还有很多应用场景。随着智能家居逐渐普及，桂林已经有不少走在潮流前端的经营者把智能融入到住宿体验当中，这既是商家提供的服务亮点，也是未来行业发展的一个可选方向。

记者阳聘甫 文/摄

◀ 传菜机器人顶部显示器上标有目标桌号等信息。