

“数字化改革在身边”系列报道第五篇

2019年杭州率先提出“30秒入住”应用场景,如今已覆盖618家酒店民宿 刷脸取房卡,最快3秒钟

数字化改革在身边

本报记者 方力

春日暖阳下,杭州延安路天桥边的全季酒店,透明的落地玻璃窗闪着光泽。这里没有传统酒店的前台,倒像是一个精致客厅:木质的书架和桌子,飘香的咖啡机,呆萌的机器人……面对客来客往,店长助理赵莎莎和女同事,总是优雅地微笑。

酒店123间客房,目前入住率达80%。“换作以前,这个客流量,仅靠我们2个前台服务人员,要忙到焦虑了。”赵莎莎说,这在以前根本不敢想象。

其中的秘诀,就是两台“30秒入住”的自助设备,通过杭州城市大脑的支持,可以快速办理登记。“入住、退房高峰时再也没有排队、拥堵,平均每间客房办理入住时间比过去节省了5分钟。”

跟着城市大脑游杭州,从大屏幕上实时滚动的数据可以看到,“30秒快速入住”已经覆盖杭州618家酒店。



旅客用自助机办理入住



自助机

戴着口罩也能“刷脸”入住

上午10点左右,年轻的卢姑娘和同伴一起推门进来。“请问有预约吗?”赵莎莎忙走上前询问。听到“是”的回答,她领着卢姑娘径直来到自助设备前。

刷身份证、确认订单、领取房卡,办理入住总共有3步。可花了不到30秒,卢姑娘就拿到了机器吐出的房卡和小票。记者也提出了疑问:怎么验证健康码呢?

“系统里已经自动进行核验了,不是绿码就会发出警告。”赵莎莎介绍,这也是基于城市大脑给酒店提供健康码的接口校验。旅客自助办理入住时,能自动实现健康码的后台核验。

也就是说,旅客入住酒店,不再需要重复出示健康码。甚至不需要摘掉口罩,也能顺利完成“刷脸”验证。

“非常方便,很早以前在酒店排队办入住,遇到高峰期就很抓狂。”卢姑娘说,现在她已经习惯使用这种非接触式的入住方式了。

此时,一旁外形呆萌的智能机器人突然发出响声,它快速移动几步,稳稳进入电梯间。“它会自动乘坐电梯,给客房送外卖。”赵莎莎说,去年疫情发生后,客房送物服务由智能机器人负责。机器人送餐、送外卖,从早到晚,几乎没有闲着的时候。

“从最初的靠前台引导,到现在主动使用自助入住设备,旅客们的自助习惯也培养起来了。”全季酒店湖滨路步行街店店长徐冬梅说,2019年,作为杭州首个“30秒入住”实现无前台的酒店,智能设备的使用率居高不下。疫情之后,应用场景服务再次升级,各类非接触式服务的使用率更是迎来一次飞跃。

“30秒”的背后是大数据

从排队登记,到放身份证、看镜头、拿房卡,三步“30秒入住”!这项看似简单的酒店入住体验场景的改造,背后是什么?

记者在杭州市文化广电旅游局下属的杭州市旅游经济实验室找到了答案。在打着“文旅系统,欢快旅游”字幕的大数据屏幕上,记者看到各种实时跳动的数据。屏幕中央最醒目的数字显示:实时游客214949;当前30秒入住总接待数35020;接入驾驶舱酒店数量618家。

从近30日内,“30秒入住”接入酒店的总接待数变化趋势可以看到,2月21日开始,杭州酒店接待数达到一个小高峰,甚至超越了春节长假。

“目前,‘30秒入住’系统已经覆盖杭州618家星级酒店、宾馆、民宿。”实验室工作人员告诉记者,这是一项以自助机为核心的快速入住体验,由杭州城市大脑中枢协同,打通公安登记、门禁、收单交易、酒店直销等六大系统实现。入住登记手续繁琐、排队等候时间长这些长期的痛点,由此得到化解。

今年春节后,“30秒入住”系统功能又有升级,从前台有感亮的亮码,变为后台无感的验码。目前,杭州所有的618家“30秒入住”宾馆饭店,都实现了健康码后台核验。

据了解,2019年,杭州在全国率先提出建设“30秒入住”应用场景,探索非接触式服务,助力住宿行业数字化转型,从供给侧进一步完善旅游公共服务体系。目前,杭州的30秒入住,已经成为全国酒店数字化转型的标杆。

还有许多黑科技进入创新应用

在杭州市旅游经济实验室采访时,记者恰巧碰到了华住集团科技中心总监吴洪权。

他告诉记者,以华住集团为例,去年9月后,旗下258家杭州酒店,已经全部实现“30秒入住”,每天超过15000人次体验。

“目前,我们只有在杭州能实现全覆盖,这得益于杭州城市大脑的威力。”

那么,为什么是30秒入住?“其实30秒这个数字,仅仅是个平均数,还可以更快。如果单人入住,并且网上已经完成预约支付,那么3秒就能拿到房卡。”吴洪权说。

据了解,通过数字的多链融合与服务场景叠加应用,除了30秒入住的场景,还有许多黑科技在住宿业进入创新应用。

浙勤集团也是首批接入该系统的单位。杭州中维香溢大酒店等,通过无接触智能客房、智能餐饮等技术升级,已经全店实现“一脸通”。

未来,“30秒入住”还将升级不少增值服务。比如,自助办理入住的同时,快速领取杭州的旅游消费券、景点门票等。

而这一切努力的初心,都是希望将衍生的一些旅游服务都串联起来,让大家跟着城市大脑游杭州,真正实现“多游一小时”。



大数据平台

专栏 产权公告 接稿电话:0571-85311551

杭州产权交易所公告

浙江省赞成集团有限公司1.5%股权转让公告

标的编号:HJS2021CQ0160

项目名称:浙江省赞成集团有限公司1.5%股权

转让底价:11520000元

信息披露截止时间:

2021年3月24日16时

联系人及电话:叶女士 奚女士
85085594 85085583

详情请登录杭州产权交易所网站
www.hzaee.com 查阅。

专栏 产权公告 接稿电话:0571-85311551

杭州产权交易所公告

杭州市体育场路430号房屋出租公告

项目名称:杭州市体育场路430号房屋5年租赁权

出租底价:1200000元/年

信息披露截止时间:

2021年3月10日16时

联系人及电话:奚女士 吴小姐
85085583 85085578

详情请登录杭州产权交易所网站
www.hzaee.com/查阅。