“无人酒店”好玩更要好住

从预订酒店房间到办理入住，再到接受客房服务直至退房，顾客都可以在相应的设备上自行下单完成。这种通过数字化与网络化实现酒店管理和信息化服务的新型酒店被称为“智能酒店”。因为这类酒店使用大量的智能设备替代人工操作，也被称为“无人酒店”。

这种具有高科技含量的酒店、宾馆吸引了喜欢尝试新鲜事物的消费者，获得了不少好评。但也因为管理、服务人员减少等情况，房间打扫、维修不及时等问题逐渐显现，甚至暗藏安全隐患。

国内连锁酒店集团为满足消费需求，纷纷开始智能化改造

体验更舒适、更方便

智能酒店因为智能化、无人化的管理与服务，给入住的消费者带来一种全新体验，甚至有不少人专程为了感受智能酒店而入住。

消费者刘毅告诉记者，他在安徽淮南出差时就特意选择了智能酒店，智能化的酒店确实给他带来了不一样的体验：抵达酒店后只需通过小程序或大堂的入住机刷脸即可办理入住手续，办理入住后就可通过小程序提前打开客房的空调。在去客房的路上，电梯会自动打开，走廊的灯也会步入式地亮起来。在这个“看脸”的时代，不需要房卡，当顾客靠近房门时，门锁就会自动识别客人的身份并解锁。房间里所有的开关控制，如拉开窗帘，调节灯光、空调等，几乎都可以通过语音实现。

他告诉记者：“酒店的价格并没有因为智能化而变得更贵，一晚只需249元，价格和周围同等星级的酒店一样。”

入住杭州菲住布渴酒店的沈先生是带孩子去体验智能酒店的。在他看来，智能酒店里很少看到服务人员和其他客人，不但有较强的私密性，还可以在很大程度上降低疫情期间住客交叉感染的可能。进酒店后在机器上自助办理入住，还有机器人带路、送餐，孩子玩得很开心。

记者在多个旅游产品平台上看到，多数智能酒店的价格确实与当地同等星级酒店基本一致，并没有因其智能化而提高价格。

体验新鲜事物是不少消费者入住智能酒店的初衷，但在专业人士看来，智能酒店仅仅好玩是远远不够的。智住系统开发工程师王泓在接受记者采访时表示：“好玩只是消费者对新鲜事物的猎奇感受，是智能酒店功能的最外在表现。而本质上，智能还是要体现在更方便、更舒适等方面，而且价格不贵，这才是智能酒店长久吸引消费者的关键要素。”

他认为，智能酒店在建设之初因为要使用大量的智能设备、软件，所以成本会高于同等星级酒店。但在运营常态化后，机器、软件替代了人工，导致运营成本降低，因此更具备以低价格提供高质量服务的条件。

无人酒店内的送餐机器人

应全方位满足消费者需求

智能化酒店可自行办理入住

智能酒店应该是什么样，又能给消费者带来怎样的住宿体验呢？

据工程师王泓介绍，智能酒店是指拥有一套完善的智能化体系，通过数字化与网络化实现服务信息化的酒店。这类酒店具有智能化、网络化、科学化、人性化四大特质。例如，酒店智能化体现在AI人工智能技术在酒店前台接待、酒店房间服务、酒店餐饮服务、酒店娱乐服务等领域的全面应用，让顾客在享受便捷的同时享受更好的服务。

近年来，提供无接触服务的智能化酒店受到消费者欢迎，国内连锁酒店集团纷纷紧跟热点，进行智能化改造。某连锁酒店的运营负责人对记者说：“近几年，酒店一直积极探索智能化。在我们看来，智能化要体现在具体的服务上，要让智能设备实现以往人工无法实现的服务，最大程度地让消费者感到方便、舒适。仅仅是入住、退房在线办理的，并不是真正意义上的智能酒店。”

该运营负责人进一步表示，真正理想中的智能酒店，是要全方位满足消费者的各种需求，甚至是在消费者想不到的一些地方巧用心思，且通过智能化降低酒店的人工成本。比如采用智能恒温龙头的卫浴系统，利用计算机电子智能化算法，这种龙头可以根据住客的需求保持水温恒定，并自动调节水温和流量；比如智能花洒淋浴，原理跟恒温龙头相似，可以根据住客需要自行随意调节所需的淋浴模式、温度，并保持水温；再如智能坐便器，只需一键操作，即可轻松实现冲洗、按摩、烘干等全套功能。除此以外，床品也在不断“进化”，如智能电动床的护脊深睡系统可以依托双传感技术实时追踪人体身高、体重、脊柱曲线、心率、呼吸、身体压力等信号，精准识别睡姿变化，通过空气弹簧实现对人体曲线的自适应调节和精准承托。同时，还可以设立多个抬升功能，如头部抬升、腿部抬升等，并通过手柄一键调整床垫弧度。

安全隐患要消除

智能化满足了喜欢尝鲜者的消费需求，但也给一些消费者带来了烦恼，甚至可能暗藏安全隐患。

同样是入住杭州菲住布渴酒店，索先生却有和沈先生不一样的消费感受。他告诉记者：“酒店大堂虽然有工作人员，但向他们询问怎么去房间时，对方只回答‘在系统中可以查到’，有人如同没人。”索先生还吐槽了停车场收费问题：“地上停车不收费，地下停车一天收60元，没有服务人员告知，为此我多花了60元。询问酒店情况也找不到人，客服微信回复也不及时。”

入住深圳乐易住无人智慧酒店的马先生也抱怨道：“我到达酒店的时候是晚上11点多，自助办理入住时系统告知‘没有空闲房间’。我是提前预订的，却告诉我没房间，前台又没有服务人员，无奈之下我只好再次在机器上办理入住，试了几次才成功入住。这机器的‘智商’实在是让人着急。”

一些智能酒店的机器“智商”不够、缺乏服务等，导致消费者入住体验不佳，这些是可以改进的，而有些智能酒店则暗藏重大安全隐患。

前不久，山西省朔州市朔城区人民检察院在办案过程中发现当地“无人酒店”（指网上订房，办理入住、退房无服务人员的酒店）涉及多起案件。2022年4月，山西省朔州市公安局朔城分局对全区“无人酒店”进行摸排，查出12家“无人酒店”未取得卫生许可证、特种行业许可证，未经消防安全检查，未安装住宿登记上传系统等。对此，当地检察、公安、卫生部门采取了治理行动。据了解，根据《旅馆业治安管理办法》《公共场所卫生管理条例》的规定，开办饭店需要有专门的行业许可证和卫生许可证。而不少“无人酒店”没有相关证件，不具备相应资质，属于“三无”酒店。

同时，为便于客户识别，入住智能酒店需要大量个人信息，这对用户隐私、数据安全提出了更高要求。从事网络安全工作的工程师江诚对记者说：“每个用户都面临着体验和隐私的权衡，用户需要让渡部分隐私数据，才能享受大数据带来的便利。对于消费者来说，选择什么样的智能酒店入住，该酒店是否能够妥善保护个人信息，就显得尤为重要。”

某智能酒店CEO则认为：“安全性不仅是道德上的选择，还是一种技术能力。酒店应做到既能保障用户隐私安全，也能降低因安全问题带来的隐性风险。”

新事物在发展初期总会有这样或那样的问题，相关企业在积极提升住宿智能化水平的同时，切不可降低服务水准，更不能漠视安全。只有充分保障消费者的合法权益和人身安全，才能让智能酒店不但好玩、有趣，而且安全、舒适。

（中国消费者报）

无人零售『激战』商圈

每隔二十米就有一台自动售货机

沉寂多年以后，无人零售市场再度站在风口。如今，自动售货机已经在地铁、大型商业综合体等热门区域，如雨后春笋般冒出，且绽放出诸多新业态。

记者注意到，在江苏省南京市新街口地铁商圈，23台自动售货机“扎堆”于一段不足500米的路程，除了传统零食、饮料，潮玩、彩票、口罩、鲜榨橙汁等“新物种”也蜂拥而入。看起来“无人零售是个筐，什么都能往里装”，但在用户消费习惯、技术基础已定的情况下，无人零售未来之路该怎么走？

不再饮料“打天下” 无人零售新业态吸睛

盛名在外的“中华第一商圈”南京新街口，俨然成为无人零售玩家的新战场。从新街口地铁站4号出口行至15号出口，不足500米的路程，竟被放置了23台自动售货机，几乎每20米就有一台。

在靠近大洋百货的地铁出口处，自助服务区格外醒目，这里有两台中国福利彩票投注机、两台饮料贩卖机、一台零食贩卖机以及一台盲盒销售机。所有自动售货机的操作大同小异，选择商品、扫码支付、取走商品，消费者尽享便利。

如果边走边逛，自动售货机如今贩卖的产品会让人大开眼界。除了传统印象中的饮料、零食，消费者还可以买到口罩、牛奶，享受自助拍照、自助打印服务，甚至品尝到一杯鲜榨的果汁。在某消费扶贫自动售货机上，记者购买了一杯鲜榨橙汁，从付款成功到拿到饮料，2分钟不到。

当福利彩票披上自助投注的外衣，更是与潮流商圈擦出奇妙的火花。不少年轻人兴致勃勃地买下彩票，弯腰“刮”出自己的那份幸运。

彩票自助投注方式深受年轻人喜欢

除了“激战”新街口商圈，目前自动售货机在南京一些商业综合体、旅游景区也是遍地开花，自动鲜花售货机、咖啡售卖机、冰箱贴自助等“新物种”吸睛无数。

顺应“无接触”需求 创业成本低至千元

各路人马激战无人零售赛道，无疑是瞄准了当前环境下的“无接触服务”需求。记者注意到，不少售货机也在强化这一特性。比如口罩智能售货机就打出了“无接触式购物，少接触更放心”的标语，某饮料厂家也表示“在你身边，给你便捷的生活”。

“南京的自动售货机明显变多了，现在天热，以前出门总会带瓶水，现在完全不用，临时想喝饮料，走几步就能买到。”市民王小姐感慨道。潮玩爱好者范明则称，流行的潮玩自动贩卖机对社恐人士比较友好，自己可以在货柜前慢慢挑选，不用担心会被旁人打扰。

据了解，入局无人零售的“大玩家”可分为三种：深耕于此的专业厂商；产业链上的供应商，比如多家知名饮料公司；互联网、物流企业等跨界巨头。目前，整个行业处于烈火烹油状态，今年以来不仅多家企业获得亿元级别的融资，不少厂商更是大量布局自动售货机，南京尤其为争夺重镇。

事实上，除了巨头争霸，近一两年中小型营运商也纷至沓来。记者注意到，目前口罩售卖机的招商广告如火如荼，某营运商宣称：口罩已成为必备快消品，口罩售卖机投入成本低至480元，营运成本低，已经成为躺赚的最佳选择，“一台机器即可创业，24小时盈利”。

业内人士告诉记者，一台口罩立式售货机的购买成本为两三千元左右，点位月租金在千元左右，凭借启动成本不高的优势，确实成为近年来的创业热土。

行业再迎“第二春” 玩家竞争深陷“抢地盘”

自动售货机在国外被称为“24小时源源不断带来财富的机器人”。值得一提的是，虽然自动售货机进入中国市场已有20年之久，但历经沉浮。

无人零售市场出现了很多“新物种”

视线往前拉，2013年起，自动售货机行业曾掀起一阵创业浪潮，市场规模急速膨胀。但是仅风光几年时间，2019年底，以自动售货机为消费场景的创业项目绝大多数溃败，整个市场陷入沉寂。

艾媒咨询CEO兼首席分析师张毅对记者表示，在上一轮无人零售热潮中，主要是资本走在前端、产业跟着走，而这次赛道重现火爆，资本的力量相对弱些，更多的推动力量是产业零售转型。在业内人士看来，与商超便利店、大型超市等渠道相比，无人零售更易被厂家掌控，也更受巨头青睐。

不过，无人模式背后是成本和供应链的支撑，相当考验局内人的运营能力，货架货损率居高不下、物流补货成本高、运营重问题一直困扰着业内。从记者观察来看，每日中午11时，多家零食售货机、牛奶售货机的七成货架都是空的，补货不及时问题比较突出。

此外，由于自动售货机更倚重消费者的随机购买行动，点位的选址需考虑客流量、消费者的消费能力等因素，自带流量的大型商超、地铁、旅游景区，自然成为各方势力的争夺重点，导致相关费用水涨船高，竞争相当惨烈。

对比发达国家的发展现状，无人零售依然有广阔的前景。在张毅看来，实体产业对无人零售有切实的盈利需求，发展步伐相对稳健，如果在精细化运营、差异化选品上下功夫，也许能够杀出一条“血路”。

（南京日报）

高分子材料行业亟需转向高附加值的可持续发展道路

本报讯（记者 **林墨涵**）根据“十三五”规划显示，高分子材料将作为新兴产业重要组成部分纳入国家战略性新兴产业发展规划，并拟列入国家重点专项规划。高分子材料是基础化学工业最具活力和发展潜力的领域，广泛应用于各行各业，在我国有着很大的市场空间。上海邦中高分子材料股份有限公司（以下简称“邦中”）副总裁储江顺表示：“我国在高分子材料的开发和利用方面起步较晚，但是发展迅速，应用也日益广泛，为我国的经济建设做出了重要贡献。现代多学科交叉促进了新型高分子材料的研究与发展，我国目前已建立了完善的高分子材料的研究、开发和生产体系，可以说高分子材料的应用将会使社会生产力发展到一个新的水平，对人类的发展将会产生前所未有的促进作用。”

近年来，我国涌现出了一批高新技术企业，它们是指创新能力强、市场占有率高、掌握关键核心技术、质量效益优的排头兵企业。邦中创立于2007年，专注于复合结构产品用粘接树脂等功能高分子材料及复合管道生产设备的研发、生产与销售，在上海和美国波士顿拥有两个研发中心。

多年来，邦中坚持自主研发、技术创新，其粘接树脂产品、技术及综合解决方案在中国管道领域长期名列前茅。邦中的发展离不开储江顺的潜精研思与探索创新，他主导研发的多项技术及设备均居于国际领先水平。其中，连续玻纤带增强聚乙烯复合管道制造关键技术，提高了管道系统的连接可靠性。

邦中凭借雄厚的技术和经济实力、良好的信誉、先进的现代企业管理体系赢得了广大用户和社会的信赖，已为全国32个省市、近1000家客户提供服务，覆盖管道、建材、食品包装等行业。其中，中财管道、沧州明珠、顾地科技、中国联塑等都是其重要的合作伙伴。据中国塑料加工工业协会塑料管道专业委员会统计，2021年，邦中生产的粘接树脂产品在中国市场上的占有率排名第一，超过了50%。深耕行业多年的储江顺对高分子材料行业的发展趋势有着自己的看法，他说：“生产水平和科学技术的不断发展对材料提出了各种各样的新要求，高分子材料应顺应这些要求不断向高功能化、高性能化、复合化、精细化和智能化发展，结构和性能研究也由宏观进入微观，由静态进入动态。随着各项科学技术的发展和进步，材料科学和新型材料技术成为当今优先发展的重要技术，高分子材料已成为现代工程材料的重要支柱，推动社会的进步与发展。”

“21世纪是信息的时代，也是智能的时代，智能化已经成为研究的焦点，而高分子材料的存储、传递、信息处理是其重要的研究方向，一旦取得突破，高分子智能材料领域和人工智能领域将发生质的飞跃。”储江顺认为，高分子材料行业亟需转向资源节约、高附加值的可持续发展道路，只有强化整个产业的供给结构改革，才能增强高分子材料行业的可持续发展势头，从而化解目前行业的困境，实现降本增效。