酒店机器人服务员 卖萌、引路、送餐样样行

干活麻利一个顶俩 “月薪”4500元

机器人服务员

“我是这个酒店的机器人服务员，麻烦把电梯中间的位置留给我，谢谢您。我年纪小比较害羞，请大家不要围观我。”最近，入住宁波凯洲皇冠假日酒店的客人，会遇到一位特别的“服务员”，虽是“钢筋铁骨”，但会卖萌，会带路，还会送餐。据介绍，这是我市高星级酒店首次“聘用”机器人服务员。

机器人跑腿送餐到门前

上午9点50分，凯洲皇冠假日酒店前台人员接到18楼客房“需要两盒曲奇饼干和一双拖鞋”的电话，这项任务交给了机器人服务员。酒店工作人员将相关物品交给在一旁待命的机器人服务员，输入指令后，机器人服务员自己去乘电梯、寻找客房。

记者在现场看到，这个长相有些憨萌的家伙，不仅可以完全自主行走于酒店的复杂回廊通道，还能自己呼叫电梯穿行于各个楼层，遇见行人时还能自行避让，最终分毫不差地将物品送到客人门口，用时5分钟。整个流程下来，实现了自主搭乘电梯、躲避路障、寻找客房、致电顾客、返回前台的全流程服务。它的到来，令入住酒店的宾客忍不住上前拍照和互动。

“除了掌握密码的工作人员，其他人无法对机器人进行操作。若是在途中跌倒了，它还会向酒店前台发送远程求助信号。”凯洲皇冠假日酒店相关负责人郑孝庆介绍，机器人身上的储物空间够大，平衡性也不错，除了送饼干、拖鞋，送几盘炒面炒菜、瓶装饮料、吹风机或浴巾等常用物品都没问题。

会英语，“月薪”4500元

这款服务机器人重41公斤，高度100厘米，宽50厘米，可负重10公斤，续航时长为8小时。“我们酒店共引进两台，这也是目前宁波高端酒店首次引进机器人服务员。”郑孝庆说，机器人服务员功能主要是引领带路、客房送物、宣传播报、礼宾接待、语音交流等。随着系统升级，未来有望实现与客人自由对答，甚至帮客人办理入住等功能。

“尽管我们刚刚启用机器人服务，但已有客人特意提出要机器人送物的请求。”郑孝庆说，客人点名让机器人服务员送物，除了觉得新奇外，还符合一些高端商务客人保护隐私的需求。

郑孝庆还认为，目前宁波高端酒店行业竞争激烈，酒店业从业人员流动性较大，实干型、熟练型的老员工紧缺，而服务水平稳定的机器人在这方面有较大优势。“目前我们有两台机器人，中英文都会。酒店每月需为它们向相关企业支付9000元租金，即一台机器人服务员的‘月薪’是4500元。虽然比单个的人工费用要高，但可24小时在岗，不生病、不闹情绪，挺好用的。”郑孝庆说，“平日里，我们平均每晚有40多间客房有送物需求，机器人值夜班很方便。”

酒店工作人员向机器人服务员输入指令。

机器人服务员正在执行客房送物任务。

服务型机器人

已进入诸多服务行业

事实上，早在2014年年底，机器人服务员就曾出现在宁波慈溪联盛广场的一家机器人主题餐厅。当时，该餐厅引进了两台智能送餐机器人当“跑堂”，具备自动送餐、空盘回收、菜品介绍等功能，不少市民为了体验机器人服务，特地跑几公里甚至几十公里到这家餐厅就餐。

记者从国内首家提供餐饮机器人租赁的苏州颖毅酒店用品有限公司了解到，该公司研发的一款机器人服务员目前已向国内数十家酒店提供服务。“通过测算，一台机器人平均每天引领、送物54次，可抵早晚班2个人工。按租赁价格计算，每年可节省人工成本约5万元，按照平均8年的服务年限，总共可节省约40万元。”该公司有关负责人说。

据了解，随着人工智能技术的发展，服务型机器人离我们的生活越来越近。从工厂、物流到医院，再到成为家政、酒店服务的帮手，还有养老机器人、家教机器人等，服务型机器人正在不断突破“机械手臂”的范畴，“手脑并用”，带给人们更便捷的生活。

明年市场规模或接近152亿元

宁波市旅发委监督管理处处长董聘怡表示，随着消费升级，可以提高服务效率、优化顾客入住体验的机器人，在酒店智能化升级改造中愈发受到青睐，“宁波高端酒店引进机器人服务员，无疑是好的尝试”。

董聘怡表示，目前，包括人脸识别系统、灯光控制系统等智能化设备在宁波高端酒店行业已被广泛应用。随着服务机器人在整个人工智能领域占据的份额不断扩大以及其应用场景的逐渐丰富，诸多企业已意识到这片蓝海的发展潜力。

服务机器人的发展前景十分广阔，市场需求量逐渐提升。《中国服务机器人行业发展前景与投资战略规划分析报告》显示，2016年中国服务机器人市场规模达到72.9亿元，比2015年增长44.6%，预计2019年的市场规模有望接近152亿元。

记者 谢舒奕 文/摄

鄞州二院将举办“泌尿结石防治周” 手术患者最高减免5000元

5月21日–5月27日，宁波市泌尿肾病医院（鄞州二院）将举办一年一度的“泌尿结石防治周”活动。

活动一：泌尿结石防治健康宣教

（1）时间：2017年5月22日14:00～15:00

地点：鄞州区东胜街道老年活动室

（2）时间：2017年5月23日14:00～15:00

地点：鄞州区茅山卫生院

（3）时间：2017年5月27日9:00～10:00

地点：鄞州二院门诊二楼会诊中心

参加泌尿结石防治健康宣教可获泌尿结石防治手册及小礼品一份。

活动二：“关爱弱者”公益慈善

（1）活动期间，泌尿外科结石门诊（每周一、二、五、日上午，周三全天，周四下午）免挂号费。

（2）肾绞痛患者优先诊疗，由泌尿结石专业医生全程一对一完成，以达到最快速有效清除结石解除疼痛目的。

（3）活动期间门诊免费体外冲击波碎石、体外物理震动排石（每日均限5例次）。

（4）活动期间，凡符合以下条件之一的尿石症患者，凭相关证明最高可减免住院费5000元（限10名患者）：尿石症经手术治疗后复发需再次手术；无子女或丧失子女且50岁以上患者；18周岁以下或70周岁以上患者；孕产妇或残疾人。

享受上述活动患者挂号后需先到泌尿外科门诊二楼服务台登记。

记者 孙美星 通讯员 谢美君