



# “冬奥技术”赋能商场数字化



人脸识别防疫员、招揽服务、沏茶倒水……在北京2022年冬奥会上,机器人服务员成为了一道亮丽的风景线,也成为了后勤保障的主力团队之一。实际上,机器人替代人工服务在北京商业中已小试牛刀,通过国际赛事的集中亮相,势必会加速机器人走进日常生活和商业服务。显然,数字化商业已在路上。

## 学习3000小时 动作行云流水

北京2022年冬奥会处处藏着高科技,其中机器人的广泛应用便是一大特色。

豹大白是一个由两条六轴协作式机械臂组成,左右机械臂可以同时开工的机器人。北京2022年冬奥会间隙,豹大白左右开工,一手拿茶一手拿杯,熟练的烹茶技术让诸多运动员纷纷来“打卡”,品茶之余更要驻足观看它行云流水的烹茶技术。精准操作的背后,正是猎户星空通过超3000小时AI学习、30000小时双臂调校、百万数据级视觉训练而成。

与豹大白一同工作在北京2022年冬奥会上的还有睿家科技研发的机器人,它被称为“智能防疫员”。它能够在1秒内实现身份识别、智能测温、健康宝、国家健康码、核酸检测、疫苗接种、公安联网、电子登记8个查验环节。

“智能防疫员”背后有一套数智公共安全管理系统的技术支撑。北京睿家科技有限公司创始人兼首席执行官丁斌透露,应用于冬奥会的机器人是基于人工智能、物联网、云计算及大数据技术的全新一代智能化、数字化公共安全管理系统。

“机器人在冬奥会的应用极大地提高了出入管理与健康查验的效率,提升了人们的通行速度,最大的作用就是大幅节省了人力。”丁斌表示。

## 3万名机器人上岗 提速普及日常生活

在北京2022年冬奥会上“一战封神”的机器人,早已运用在我们的生活场景中。丁斌透露,北京服贸会、中关村论坛等重大活动都用到了这款机器人,同时,“数智公共安全服务管理系统”系列产品还广泛应用于社区、医院、校园、会展活动、冷链物流、交通枢纽等多个场景。

“一开始设计系统时,就考虑到了要实现‘平时好用,战时管用’。”丁斌表示,一个机器人、一项技术的研发最重要的

是要方便日常生活与工作,又要严格落实好疫情防控等公共安全的要求,同时还要做到节省人力控制成本。这意味着,在没有疫情等公共安全事件发生时,该系统也能很好地服务于日常出入管理。

据悉,目前睿家科技已为北京市数千家单位、每天数百万人提供智能化、数字化的公共安全服务。

机器人的使用场景也远不止当前。上文提到的豹大白能

沏茶倒水也能冲泡咖啡,已经在一些咖啡店、商场等场景成为“网红”机器人。猎户星空的其他智能服务机器人还能够工作于餐厅、酒店、大型商场、机场、KTV等20多个场景。例如应用于公寓入住、导览翻译场景的“豹小秘”和用于点菜送餐的“豹小递”等。

截至2022年3月,猎户星空有近3万名机器人上岗,服务超万家客户;日均语音交互频次超1500万次,总服务人数超3亿。

## 实现弯道超车 推动智慧场景发展

机器人的作用还不止于此。猎户星空相关负责人表示,未来,猎户星空将继续加大智能服务机器人相关产品的研发及机器人行业场景解决方案,与行业合作伙伴构建机器人生态,为智能服务机器人贴上中国制造标签,从而推动AI和5G时代实体经济和场景的智能化升级。

在北京2022年冬奥会上,大量的高科技手段和人工智能技术,向全世界展现了科技与人文完美结合的中国式浪漫,这些技术将会在我们生活的各种场景中进一步普及。北京商业经济学会会长王成荣指出,当大量的

科技手段应用到日常生活,尤其是商业领域,意味着智慧零售能够满足消费者更高层次的消费需求,并由此产生大量的新业态。

目前商场中的一些导引服务正在逐步被机器人替代,消费者可以短时间获得门店的指引路线和优惠活动。

“真正的智慧零售是以消费者为中心,延伸流通半径,提高流通效率,它拥有颇为可观的前景。如果中国零售业能在智能化上迈出一大步,将可实现弯道超车,在世界范围内起到引领作用。”王成荣表示。

除了商业领域,丁斌指

出,目前世界各国的公共安全体系仍比较薄弱。未来,如何更加从容地应对各类公共安全事件,更好地保障人类社会的正常生活与经济发展,这些问题都将促进技术的不断创新与应用,用科技化的手段去预防问题的发生。

值得注意的是,科技、智能化其实承担着更强大的社会责任。在国家“双碳”战略下,碳中和一直是社会关注的重点,而居民生活消费的碳排放比重相当之大,若是在企业、商业等多领域加强智能化的转型力度,将为国内实现高质量绿色经济转型提供重要保障和驱动力。