



新!闻!启!迪!财!智

高端旅游周刊 Business Travel Weekly

总第222期 今日4版 每周四出版
联合主办 北京市旅游发展委员会 北京商报社
主编 钱瑜 执行主编 关子辰



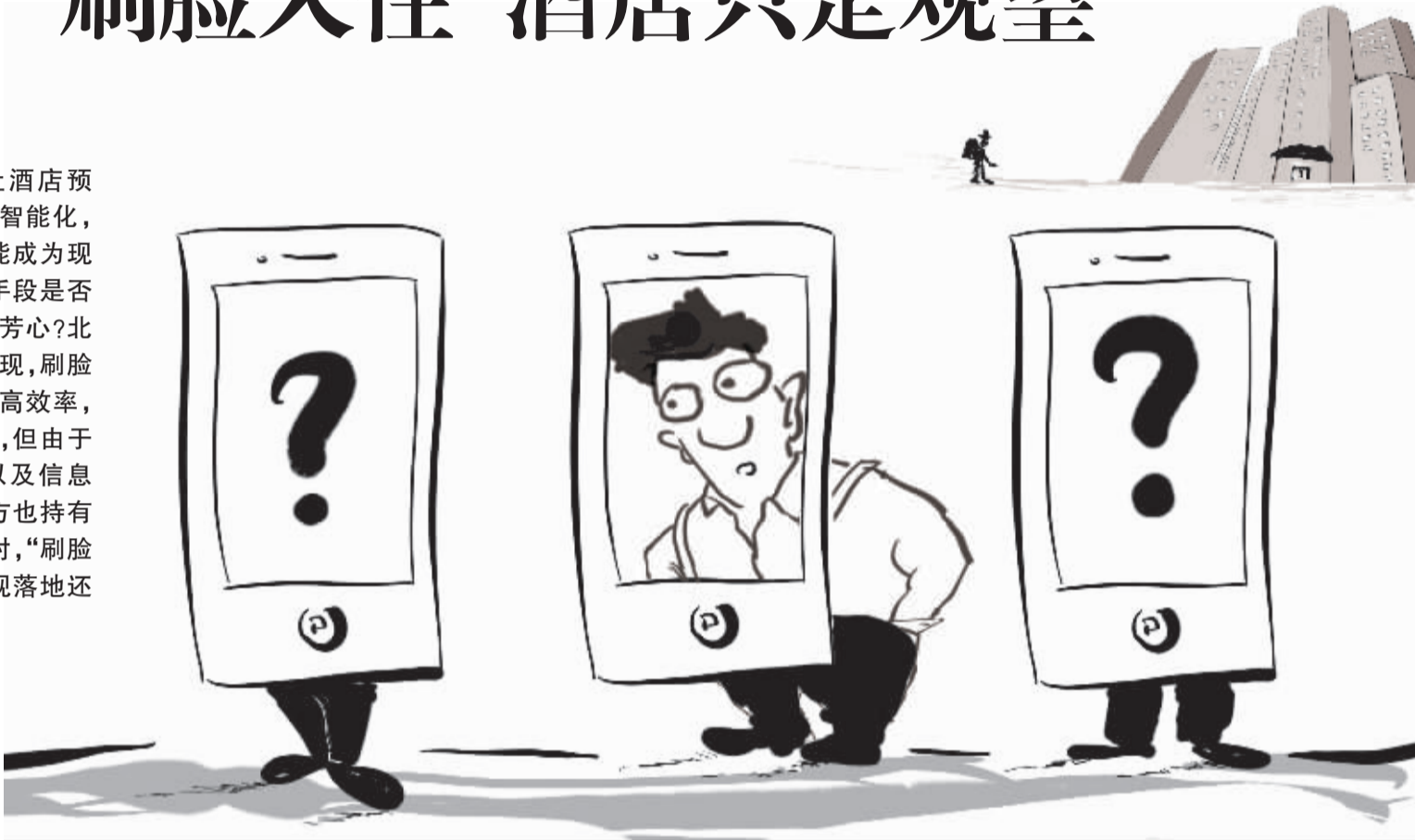
BBTtravel订阅号

A1-A4

2017.3.9

刷脸入住 酒店只是观望

技术的进步让酒店预订和入住环节更加智能化,“刷脸入住”从可能成为现实,这样一种智能手段是否真的能赢得酒店的芳心?北京商报记者采访发现,刷脸入住能帮助酒店提高效率,甚至减少人工成本,但由于其中涉及到直连以及信息安全等问题,酒店方也持有不同意见。与此同时,“刷脸入住”要想真正实现落地还需解决诸多问题。



刷脸入住成趋势?

腾讯和阿里的“刷脸入住”功能先后公布于众,并接连有新的动向。从网络预订到刷脸办理入住,技术的进步推动着行业的变化,这样一种基于给用户提供方便的功能,成为业内热议的话题。甚至有机构将以“刷脸入住”为代表的人工智能列为2016-2017年中国住宿业的关键词。

以年初腾讯联合艺龙、住哲共同开发的“刷脸入住”功能为例,用户只要通过自主入住器(魔镜)刷脸,即可把个人信息传输到酒店的操作系统内,魔镜则根据用户信息自动推出匹配的房卡。而在更早之前,阿里旗下飞猪的“未来酒店”也推出了“刷脸入住”功能,并首先在拱墅区的逸酒店进行了试点。与腾讯系“刷脸入住”不同的是,用户即便没有身份证也可自助入住。用户只需点击刷脸机触摸屏上的“未携带身份证件”,输入身份证号码,屏幕跳出摄像头对人脸进行识别,之后完成入住办理。

目前,腾讯联合艺龙、住哲推出的“刷脸入住”已在苏州影宿电影酒店启动,飞猪的“刷脸入住”同样以杭州为起点。据飞猪公布的信息,在杭州拱墅区内将有5家酒店接入这样的入住管理系统。与腾讯一样,飞猪也采取了与其他公司合作的模式,提供刷脸技术的为杭州悉点科技有限公司,据介绍,目前该公司提供的刷脸认证准确率为99.8%。

除了这两家已经公布相关动态的

企业,北京商报记者在众荟信息的一则关联交易中也发现,众荟信息旗下推出的“入住通”也有此功能。公告显示,“入住通”服务直连产品及功能包含闪住、在线选房、预约发票、智能门锁、自助机及智能客控。北京商报记者多方了解到,在“入住通”的这些功能中,“自助机”即自主办理入住,应该就嵌入了脸部识别的功能。

酒店:因“店”而异

然而,酒店方对此却表态不一,北京商报记者采访了多家酒店发现,经济型酒店和一些中档酒店对“刷脸入住”相对感兴趣,但一些度假型酒店、会议型酒店则表示对“刷脸入住”的需求并不大。

香山饭店相关负责人告诉北京商报记者,人工成本高是如今一些酒店面临的问题,而酒店智能化能够帮助一些酒店节约人工成本,尤其对一些经济型酒店来说,通过技术节约前台成本是有吸引力的,但对于豪华型酒店、会议型酒店以及度假型酒店,人工服务仍是用户所看重的,“很多客户可能就不习惯刷脸入住”。实际上,对于技术提供方来说,目前单体酒店是业务推广的主要目标客户。“等市场渐近培育成熟,可逐渐向连锁酒店推广,目前仍处在这种模式的初期尝试阶段。”艺龙相关负责人对北京商报记者表示。

“刷脸入住”是由人脸识别系统和PMS酒店管理系统两方面构成。众荟信

息方面对北京商报记者表示,单从技术方面来说,人脸识别系统和PMS酒店管理系统是分开的,酒店方既可以自主选择要合作的PMS,也可以选择不同的人脸识别系统。人脸识别技术目前在快速发展中,目前PMS系统本身有非常成熟的市场环境,并且各家PMS厂商都具备开放的心态对接各类产品,技术上也没有难度。但在目前推广的方式中,人脸识别系统和PMS酒店管理系统一般是搭配进行的。

在腾讯和飞猪的系统中,人脸识别技术分别为魔镜和悉点科技提供的刷脸机。在PMS方面,腾讯方面由艺龙旗下的住哲提供,后者是研发酒店管理系统的高科技软件,飞猪则是自己提供这一系统。通过PMS系统,飞猪、艺龙等第三方可与酒店进行直连,而在以往推广的过程中,直连是酒店方十分谨慎开放的一种合作。对此,易观国际分析师朱正煜对北京商报记者表示,“刷脸入住”有可能促进第三方与酒店的直连,但酒店方对此也会有担忧。

落地仍需时间

“刷脸入住”的优势很明确,首先,缩短办理时间、提高效率、减少人工成本、减少酒店前台现金流量频率等都成为亮点,而飞猪的“刷脸入住”可实现即便没有身份证也能入住酒店,也解决了不少人的问题。

但北京商报记者在调查中发现,目前能实现这一功能的酒店寥寥无几,甚

至曾经的试点酒店如今也尚未正式启用这一功能。此外,即便上线了“刷脸入住”,目前的功能也并不完整。作为腾讯推出的“刷脸入住”试点酒店,苏州影宿电影酒店的“刷脸入住”已经运营了一段时间,但该酒店前台工作人员表示,目前还不能使用“刷脸入住”的功能交押金,退房也需要到酒店前台进行。

此外,“刷脸入住”被一些酒店方谨慎选择,除了“刷脸入住”与隐藏在背后的直连有关外,还与“刷脸入住”所带来的实际效益有关。酒店产权网相关负责人表示,从目前的情况看,“刷脸入住”对酒店的影响不会特别大,“酒店运用科技手段可以增加运营特色,但要成为主流的可能性不大”。华住酒店集团方面则表示,“刷脸入住”信用住等知识解决了入住环节的问题,但华住旗下的酒店使用更广泛的仍是自己的应用。

另有酒店业者向北京商报记者反映,类似“刷脸入住”的也有相关企业在做,但经历了四五年之后,当初的目标仍旧没有实现。她表示,系统的连接、公安系统的对接等都成为了这一项目推广的阻碍。“酒店入住的时候还要看入住的人数,这些人都需要验证身份证,但是用自助入住的方式,容易出现身份证核对疏漏的问题。”香山饭店相关负责人表示,如果该系统与外网直连,也会增加客户信息泄露的风险。

北京商报记者 关子辰 白帆/文
宋媛媛/漫画