

# 景文科技大學旅館管理系 -109 年度跨域實務專題

## 智慧旅館營運模式之探討 -以南港老爺行旅為例

指導老師：  
張家甄、吳麗哲

學生姓名：

行銷一勤	吳昕妍	120939044
行銷二勤	鍾文毅	320839002
行銷三勤	黃致維	120739003
旅館三實	鄭淳予	370714001
旅館三實	詹櫻慧	370714014
旅館三實	董奕	370714027

民國 109 年 12 月 22 日

## 目錄

壹、智慧旅館簡介 .....	1
一、研究動機.....	1
二、研究目的.....	1
三、作業流程.....	1
(一) 酒店預定.....	2
(二) 酒店指引.....	2
(三) 酒店入住.....	2
(四) 進入客房.....	2
(五) 入住客房.....	2
(六) 退房.....	2
(七) 離開酒店.....	2
貳、台灣旅館產業現況及營運模式 .....	3
一、產業分析.....	3
(一) 需求面 .....	3
(二) 供給面 .....	3
(三) 產業方向 .....	4
(四) 產業分析 .....	4
二、智慧旅館營運模式探討.....	5
(一) 顧客面.....	5
(二) 系統面.....	5
(三) 智能的設計運用.....	5
(四) 飯店實務運用.....	6
參、智慧旅館的 SWOT 分析 .....	7
一、智慧旅館 SWOT.....	7
(一) 優勢分析.....	7
(二) 劣勢分析.....	7
(三) 機會分析.....	7
(四) 威脅分析.....	7
二、南港老爺行旅的 SWOT.....	8
(一) 優勢分析.....	8
(二) 劣勢分析.....	8

(三) 機會分析.....	8
(四) 威脅分析.....	9
<b>肆、南港老爺行旅的實際案例介紹 .....</b>	<b>10</b>
一、 客房介紹.....	10
二、 餐廳 SOFT KITCHEN .....	11
三、 場地設備 .....	12
四、 飯店設施 .....	13
<b>伍、南港老爺行旅顧客回應的實例分享 .....</b>	<b>14</b>
一、 好評.....	144
二、 負評.....	15
<b>陸、結論 .....</b>	<b>177</b>
<b>柒、參考資料 .....</b>	<b>188</b>

## 壹、智慧旅館簡介

### 一、研究動機

今日觀光旅館經營管理趨勢，競爭規則一夕翻盤，旅館硬體不足以區隔市場，唯有憑藉創新思維才能脫穎而出！同時智慧生活科技的來臨，未來將是「智慧旅館」的時代，房客對於觀光旅館服務的期待，早已不在僅僅客房、門房、清潔或泊車人員所能提供的服務項目；整合物聯網 IOT 科技與機電整合技術，透過客房環境控制系統，只要感知客戶需求，記憶客戶喜好，提供個人化的全新住房體驗，提升服務效率、節省用電成本，更進一步，結合最新資訊科技，提供客房內的娛樂服務、在地觀光服務、創造文化體驗服務等，協助觀光旅館全方位提升飯店的競爭力。

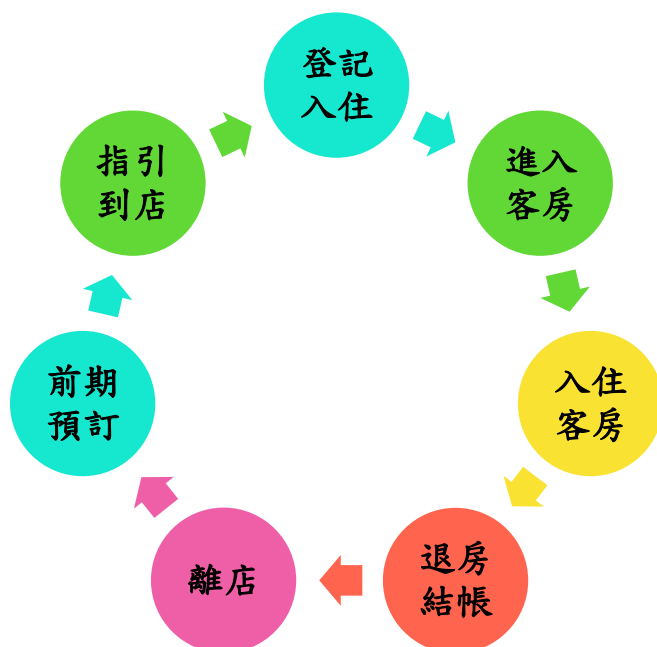
### 二、研究目的

智慧旅館是指綜合利用智慧化的技術對飯店進行智能管理，其價值不只是後端的集中管理方便，更大的價值是建立在住房客人的體驗滿意度，提升智慧旅館的競爭力，線上線下整合，有效提高顧客黏著度，創造管理效益，進而提升品牌忠誠度。

像是現今的南港老爺行旅沒有自外於這股趨勢並搭上智能化服務列車，在館內接待大廳建置了三個自助式 Check in 的機台，房客只要用護照或身分證在機台上掃描，就可以取得感應式房卡入住，亦可在同地點以信用卡感應完成付費，非常便捷，退房時只需要以感應卡完成手續，快速退房，免除耗時大排長龍的等待。

在台灣智慧旅館尚在摸索階段，其營運模式規劃會影響飯店之管理水平和服務質量的提升，所以透過專題之研討，先瞭解目前實施智慧旅館的現況，並建議與可行性，提升智慧旅館的營運模式。

### 三、作業流程



## （一）酒店預定

預訂酒店的方式眾多，主要涉及兩類：一是通過電話、前台、酒店 APP、官網等直接聯繫酒店預定。二是利用第三方平台或 APP 進行酒店預定。

## （二）酒店指引

顧客前往和達到酒店分布存在兩大接觸點：一是利用導航明確酒店位置，二是自駕顧客需要考慮酒店停車問題。

## （三）酒店入住

該環節顧客勢必要與酒店前台發生接觸，除了對其身份加以核實，還需與酒店服務系統展開交互，以明確顧客訂房訊息與付款情況。

## （四）進入客房

顧客自我尋找客房的過程，雖然牆上多有標識和箭頭，但對於不少顧客而言，能否找到客房實屬運氣，而酒店如何精準定位每間客房，也是一個值得思考的問題。

## （五）入住客房

顧客入住後通常無須再接觸服務人員，但需要接觸酒店的後台服務系統。基於大數據的智慧電視系統可自動獲取顧客訊息，根據其喜好分析精準切換到顧客感興趣的節目或頻道。可利用智慧電視系統切換門外圖像，使門外情況盡收眼底。酒店還應提供窗簾自動開啟、霧化玻璃、洗浴室溫智能控制、自主晨喚、智能學習系統等服務，全面提升顧客的入住體驗。

## （六）退房

服務人員要查詢房間狀態、安排後台工作者查房，又要透過酒店服務系統處理退房操作、退還顧客押金，若顧客需要發票，還需開具發票，而此時等待退房者勢必已經開始排隊，因而退房時的大排長龍及等待是導致顧客體驗感差的重要一環。

## （七）離開酒店

這是顧客體驗的終極環節，也是酒店延伸服務的重要一環。若顧客存在強烈的出行要求，酒店還需引導顧客迅速找到車輛，並為其提供目的地路況狀態與導航路線，以避免擁堵情況，對於未駕車顧客，離開酒店時還需提供無縫銜接軌的接泊服務。

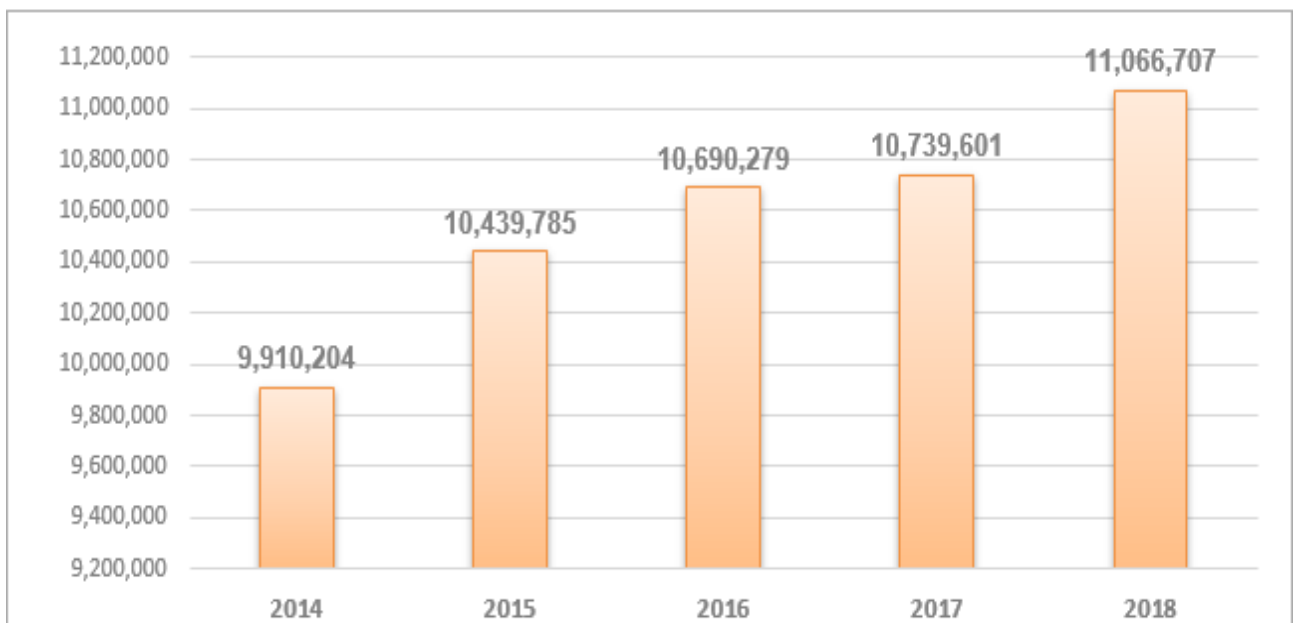
## 貳、台灣旅館產業現況及營運模式

### 一、產業分析

#### (一) 需求面

隨著時代的變遷人們越來越重視旅遊，對於旅館的需求越來越多導致快呈現需求大於供給的現象，在過去十年，到訪台灣的國際旅客已從七百多萬人次逐步超過一千萬人次，除了讓更多觀光客認識台灣社會的多元文化，當人們過多時會出現在飯店報到時大排長龍，於是出現了無人櫃台的新科技為了加速飯店的作業。

近五年來台觀光人數統計



#### (二) 供給面

在觀光人數以及國內旅遊興起情況下人們對於住宿產生超額需求導致台灣的旅館建在觀光人數以及國內旅遊興起情況下人們對於住宿產生超額需求導致台灣的旅館建立的越來越多，AI 旅館的出現要加速登記報到等系統的快速，以及人力勞工薪資的成本過高讓經營業者轉向智能化旅館。



### (三) 產業方向

隨著新科技的來臨旅館業者引入如工業性科技設備與機器，期望能展現出更為新穎的經營策略與服務創新，導入新興科技的住宿服務體驗，消除服務流程障礙，提供顧客連貫、流暢、零負擔的住宿體驗服務。在入住前除了基本的訂房功能外，也讓消費者能輕鬆獲取交通與住宿資訊（如利用 AR/VR、App、智慧音箱），協助消費者住宿體驗規劃。入住時以數位裝置取代房卡（如 Wi-Fi、NFC、RFID、藍牙、人臉辨識），提供便捷入住與退房服務，另外，建置智慧管家調整客房環境或享用客房服務，最後，提供消費者周邊景點導覽、伴手禮、各式票券等商品的線上購物體驗。入住後，透過各項蒐集而來的數據分析顧客消費習慣，提供未來客製化服務與行銷方案，以利掌握消費者脈動，並提供顧客想要的產品與服務。

### (四) 產業分析

在競爭市場中每間業者想提高自己的市場價值以及特色而不斷的轉型，假設範圍只定義在人工系統的話，智慧旅館的財貨範圍目前是小因為目前有智能系統的旅館不夠多，彈性是小的因為替代品不多，但假設今天定義範圍變成整個旅館飯店業的話，成本的降低會讓價格逐漸下降也讓消費者剩餘增加，而競爭策略運用了低成本領導策略以及差異化策略，而前者是指從規模、效率以及經驗等方面努力追求成本的降低，加強成本的控制，使企業在不忽略品質、服務之下相對於其他競爭者花較低的成本，已獲得高於產業平

均的報酬，後者企業提供被產業內視為獨一無二的服務或產品，企業可透過差異化為顧客創造更高的附加價值，因此售價也能提高，進而獲得超越產業平均的報酬。在固定成本增加下營運槓桿方面以及折舊稅頓高淨利。

## 二、智慧旅館營運模式探討

### （一）顧客面

主要投資的科技如「智慧電視」、「即時通訊」、「智慧音箱」、「行動支付」等，其中，重要投資升級的科技有「顧客 WiFi」、「智慧電視」、「CRM 系統」、「顧客端 APP」等，讓顧客在入住旅館時能享受各項服務新科技帶來的便利與尊榮。

### （二）系統面

主要投資的科技如下：「預測分析」、「員工端 APP」、「物聯網平台」，其中，更換廠商的重要投資升級科技有有「PMS 系統」、「企業軟體」、「BI 報告」、「監控系統」等，讓業者可以有效掌握消費者的動態，並引領旅館業不斷發展轉型與升級。

### （三）智能的設計運用

1. 自動化行李寄放機器手臂。
2. 行李機器人。
3. 客房管家 Churi。
4. 機器人小導遊。
5. 收垃圾機器人。



#### (四) 飯店實務運用

運用地點	內容
接待櫃檯	自動接待櫃檯提供簡易操控的觸控畫面，讓旅客快速進行資料登記，亦可整合證件掃描輸入(OCR)、證件拍照與收發房卡等功能，有效協助管理者快速進行住房入住登記與旅客館理作業。
自住行李寄放	自動行李為機械手臂與行李櫃互相搭配的智能處理系統，而機械手臂是一款大型機器人，其有效負載達 200 公斤，而在行李櫃的部分，支援電子密碼鎖及 RFID 卡片，擁有安全性及系統擴充功能。
專業顧問服務	當有突發事件時，總部監管人員可即時透過系統後台立即反應並即時處理，提供雲端對講、安全監控到以機器人為主的行李寄存系統，都在兩公里外的總部內一覽無遺。
網站訂房服務	鵲絲提供網路線上訂房服務，讓要入住的旅客快速訂房，訂房網站的版面簡單易操作，一目了然，鵲絲也在各平台架設訂房網站，方便搜尋。

## 參、智慧旅館的 SWOT 分析

### 一、智慧旅館 SWOT

對於大部分人來說，不知道智慧旅館對於人會有什麼樣的助益與隱憂，所以透過智慧旅館 SWOT 的方式讓大家瞭解其狀況：

<b>優勢(Strength)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 行動支付</li><li>• 處理速度快</li><li>• 人臉辨識</li><li>• 機器提升效率</li><li>• 自助櫃檯</li><li>• 大數據分析</li></ul>	<b>劣勢(Weakness)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 網路威脅</li><li>• 人情味較低</li><li>• 系統昂貴</li><li>• 系統適應不良</li><li>• 資訊人才不足</li></ul>
<b>機會(Opportunity)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 廣大的商機</li><li>• 需求增加</li><li>• 消費者對於智慧旅館好奇</li><li>• 節約能源</li></ul>	<b>威脅(Threat)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 倫理或道德上的阻礙</li><li>• 技術抄襲</li><li>• 經濟景氣衰退</li><li>• 人臉辨識涉及法律問題</li></ul>

#### (一) 優勢分析

在智慧旅館當中擁有良好的一套系統與機器，可以提升效率，付款方式也因為智慧型手機的普及度增加，讓更多人使用行動支付結帳，也在大數據分析中也能知道，顧客取向，與不足的地方探討。

#### (二) 劣勢分析

對於很多人會覺得機器是冷冰冰的，想要有人互相問候溫暖的感覺，在系統如連上網路，可能會有有心人士的入侵問題，系統因為不夠普及的問題，價格維護費用也較高，因為智慧旅館對於很多人是陌生地，所以需要這方面人才，顧客也會因為是新的技術，需要研究探討如何使用。

#### (三) 機會分析

智慧旅館，也能在對節能上提供幫助，降低不必要損耗，降低成本，因為因應疫情，對於智慧旅館的概念，讓許多想轉型的旅館，產生興趣，對於顧客來說，因為新鮮感，讓顧客前來光顧，甚至還能利用智慧旅館市場還處於開發狀態，越早進行投資運營其盈利空間越大。

#### (四) 威脅分析

因為人對於機器人的溫度與普通人不一樣，加上學術上研究，偏向機器人會對人造成危害，旅館人員流動，也可能造成技術被抄襲的可能，因為現

在的景氣不穩定，對於很多想踏入這領域卻步，人臉辨識因為消費者不想被註冊，可能涉及延伸法律上面的問題。

## 二、南港老爺行旅的 SWOT

旅館對於大多人來說行程的中途休息站，或出差的住宿場所，但我們這次介紹到的老爺行旅，不僅僅那麼簡單，接下來利用南港老爺行旅的 SWOT 的方式讓大家瞭解：

<b>優勢(Strength)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 獨特的房間設計融入(當地特色)</li><li>• 地理位置方便</li><li>• 自助 check-in 選擇</li><li>• 互動式娛樂設施</li></ul>	<b>劣勢(Weakness)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 價格對於一般飯店偏高</li><li>• 緊急情況的應對</li></ul>
<b>機會(Opportunity)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 顧客擁有嘗鮮心態</li><li>• 可以與在地特色小吃、名產合作，提升消費動力</li><li>• 主題商旅</li></ul>	<b>威脅(Threat)</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• 新興飯店的趨勢</li><li>• 易被複製</li><li>• 經濟景氣衰退，物價上漲</li></ul>

### (一) 優勢分析

因為獨特的特色房間與飯店設計，加上地理位置上的方便性，讓少數自助 check-in 方便顧客使用，在人力管理較為方便。並且自身特色降低了推廣成本。

### (二) 劣勢分析

價格對於小資族來說不太親民，雖說一分錢一分貨，讓對於價格敏感的顧客，不太合適選擇，在飯店的規劃流程，大多是參考經濟型旅館以及星級旅館的管理模式來進行，但主題酒店又有別於這兩種類型旅館，其管理上面難免有不到位的地方。

### (三) 機會分析

主題商旅迎合了旅館發展的新方向。在這個經濟型旅館和高端旅館日益飽和的市場裡面，主題酒店的出現為行旅發展帶來了新的方向。

對於出差的上班族來說，能在市區也能選擇相當有水準的旅館，交通也方便，再結合附近小吃與名產，讓在地的特色連帶飯店的業績成長，在新市場需求旺盛。主題商旅市場還處於開發狀態，越早進行投資運營其盈利空間越大。

#### （四）威脅分析

國內外經濟型旅館之間激烈的市場競爭。由於主題旅館消費人群定位與經濟性旅館定位有相同的交集，因此在市場競爭中難免會與國內外經濟型旅館進行競爭，物業成本不斷上漲，導致經營成本的提高。旅館的迅速發展導致旅館管理人的缺乏影響。

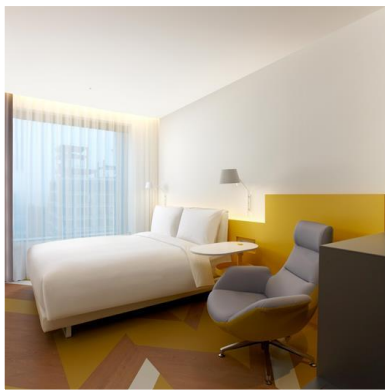
## 肆、南港老爺行旅的實際案例介紹

### 一、客房介紹

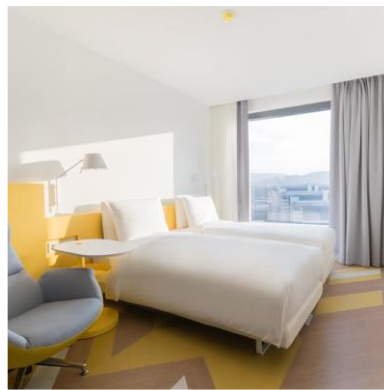
客房以淺色木紋為鋪陳，添加黃色的活潑裝上灰色的沉穩，營造富有溫度的起居空間，也象徵一艘艘木板船，乘載著旅人出港與靠岸。樓層廊道上，茶篩燈飾及梯田紋毯，延續舊時南港茶鄉意象，引領旅人走進時光長廊。

簡而不減的空間，玩轉設計的巧思，人字拼木地板，以線條感增添視覺延伸；大片景觀窗，讓自然光影豐富色彩變化；移動式書桌，可當床頭櫃、亦可辦公；別具特色的洞洞牆面，可吊掛物品，也是讓旅人自由發揮的空間。

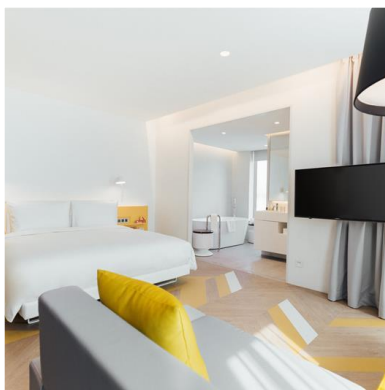
旅人客房(一大床)



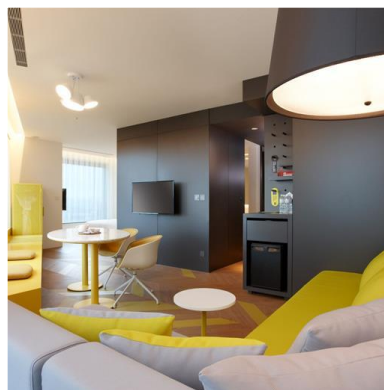
旅人客房(兩小床)



風格客房



行旅套房



## 二、餐廳 SOFT KITCHEN

### 【餐期及餐價說明】

營業/供應時段		定價	餐飲型態
早餐	06:30am-10:00am	成人 NT\$450+10% 兒童 NT\$280+10%	自助餐
午餐	11:30am-14:00pm	單點 NT\$300+10%起 套餐 NT\$500+10%起	套餐/單點

早餐收費標準：未滿 6 歲或 115cm 以下不收費；兒童收費定義：年齡 6-11 歲或身高 115-139cm；滿 12 歲或 140cm 以上則為成人。

自助中式



自助沙拉



自助水果



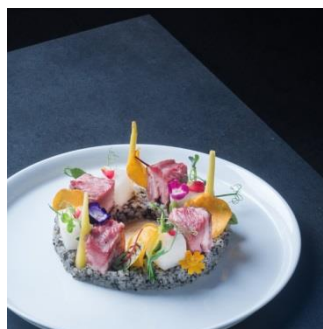
自助甜點



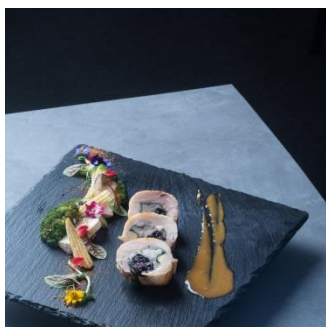
香煎鱸魚搭魚香醬汁



爐烤梅花豬搭松露燉飯佐腐乳醬汁



菠菜黑米雞肉捲襯金沙南瓜醬汁



飛魚卵香腸義大利寬麵佐明太子醬汁



爐烤法式開心果羊排搭薄荷紅酒醬



假日定義：周六、周日及政府公告連續假期。午餐最後點餐時間為營業時間結束前 30 分鐘；下午及晚間無常態性營業，僅提供輕食與酒水飲料單點，供應時間為每日 15:00pm 起。



### 三、場地設備

多功能會議廳，彈性的空間設置，滿足小至 30 人、大至百人的會議需求。廳內以木質牆面營造紓壓的氛圍，敞亮採光讓創意源源不絕，拉上映有在地船隻的窗紗，立刻擁有私密的活動空間，無論是點子交流的會議場域，也是作為派對聚會等重要時刻的品味首選。

<div>會議室場地資訊</div> <div>Venue Information</div> <div>2020</div>				
會議室	零 Right Zero	壹 Left One	無邊際 Meeting Room Left&Right	小花園 Aura Garden
坪數 / 淨面積	21.31 坪	36.4 坪	57.8 坪	24.2 坪
半日 08:00-12:00 or 13:00-17:00	NT\$ 7,600	NT\$ 13,000	NT\$ 20,600	NT\$ 4,500
全日 08:00-17:00 or 09:00-18:00	NT\$ 14,440	NT\$ 24,700	NT\$ 39,140	NT\$ 8,550
夜間 18:00-21:00	NT\$ 11,400	NT\$ 19,500	NT\$ 30,900	NT\$ 6,750

以上場租報價已含稅，設備包含：投影設備乙組/無線麥克風2支/會議用品(紙、筆、水)



戲院型



宴會型

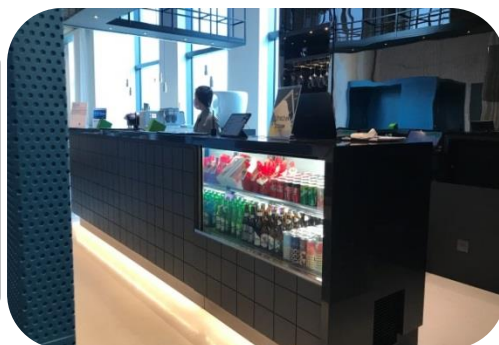
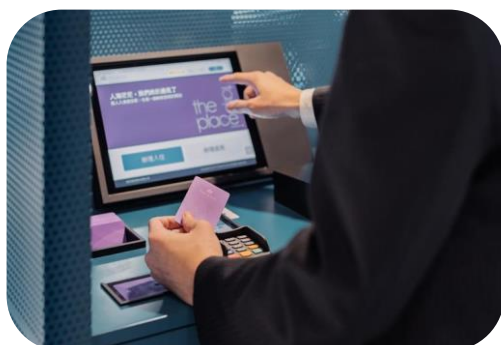


馬蹄型



教室型

## 四、飯店設施



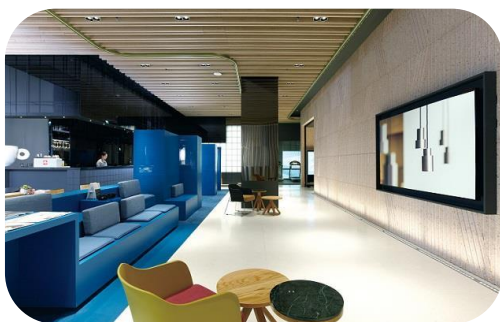
### 自助服務

老爺集團首度引進自助入住櫃檯，可自行辦理入住與退房。

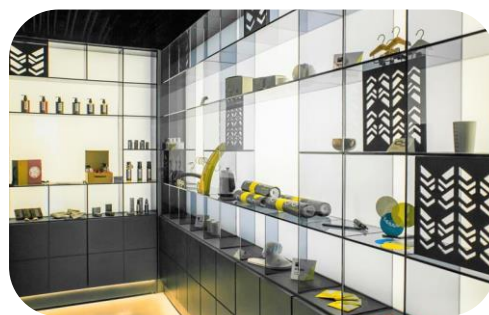
如果自助櫃台無法使用時，也有提供服務人員協助。



### 健身房



### 共享大廳



### 軟實力格閣



## 伍、南港老爺行旅顧客回應的實例分享

### 一、好評

呂先生	1711	3/30-3/31	1	EXPEDIA	OTA-海外	早餐很驚艷，內容精緻豐富，現烤蛋塔特別。自助OT機方便快捷。
-----	------	-----------	---	---------	--------	--------------------------------

LI, 李	1718	V		整體來說 好！ 該有的都有，空間充分利用。入住也十分快速，房內很多設計也十分實用！特別讚賞老爺行旅的床，真的很好躺！	線上謝謝客人意見
-------	------	---	--	---	----------

住客姓名	房號	設備	服務	意見	處理
CHEN, 陳	2008		V	快速辦理入住手續 服務親切 早餐精緻	線上謝謝客人意見



發表時間：1 週前，評論出處：Google

N訪南港老爺！這間一直都是台北住宿首選！另外要感謝服務人員在我臨時買不到口罩的狀況下，提供我一個口罩，不然就無法搭捷運了！謝謝🙏🥹

建議：提供旅客額外所需的服務可以給客人留下好印象及貼心。




發表時間：2 天前，評論出處：Google

交通很便利、房間非常乾淨，而且早餐的腹地也還不錯，餐點也很棒，很喜歡來這邊住宿的感覺，只是有點可惜的是櫃檯在10樓，1樓的門面比較小，感覺如果有什麼問題還要再上去十樓！

建議：可以在一樓提供1台自助機台，並在旁邊放置公共電話以便詢問。


## 二、負評



發表時間：3 個月前，評論出處：  Google  
開幕一年了飯店工作人員感覺經驗和專業度都不夠，來了幾次，餐廳和櫃臺服務都很鬆散，剛才還目睹客服經理跟房客在櫃臺大庭廣眾吵架...如果要跟顧客吵架還需要請客服經理嗎？直接找流氓來坐櫃臺就可以了...我看了很多人評論也都是反應服務態度不佳。沒有衣櫃，連沐浴乳感覺都很cheap. 飯店客服體系應該要好好整頓了....服務體系之前這家飯店不推薦，但如果只是想找價錢便宜不在乎其他的budget hotel可以考慮這家


建議：工作人員須加強服務力，現場看到吵架的話，應先請客人至貴賓室休息稍後請主管協助處理。



發表時間：3 個月前，評論出處：  Google  
簡約風格的飯店～  
房間內的裝潢簡單舒適，浴室採淋浴設備，高樓層床外的風景很療癒！ 😊  
唯一美中不足的地方，員工對於突發狀況的反應可以再更加強，才不至於影響房客對整體的感覺。

建議：可以主動協助詢問旅客需要幫忙之處，讓旅客人感受到旅館貼心的服務。



發表時間：2 個月前，評論出處：  Google  
9/17住四人房的光影房，投影機聲音太吵，電視聲音開到最大，還蓋不了！小冰箱不冷，是溫的，可能是放在小櫃子裏面，無法散熱，隔音太差，走道有說話聲音，屋內聽得一清二楚！浴室蓮蓬頭竟然會漏水！早餐不如外面的早餐店。

建議：晚上可以主動打電話到客房，詢問房間的狀況是否良好。



發表時間：1 個月前，評論出處：  Google

住宿房間超小，給一些餐卷，吃早餐給卷還要另給現金。因為餐卷金額400元？不夠誠意。

為何不乾脆一泊一食

或一泊二食。

搞一些噓頭~還不如直接讓住宿的旅客能吃飽，住宿也安心。

建議：在網路上發出公告前理應再檢查一次，不然會造成客人的困擾及誤會。



發表時間：2 週前，評論出處：  Google

整體感覺皆很棒~不管是房間、服務、整潔...等等美中不足的是第二日早餐入場大概排隊了15人以上，

當下只好到隔壁中信買了漢堡，

建議早餐可在入住時直接與房客安排好用餐時段，也許可改善排隊情形，早餐人潮或許可分流與控管。

建議：可以跟客人熱情地打招呼，如果遇到一次近來大批的客人，可以先詢問客人是否是吃早餐的客人，如是，可先安排位置，分散客人，避免讓客人集中在同一個地方，造成客人的不愉快，如是登記的方式，可以提供餐券讓客人給服務人員餐券就可以享受餐點了。



發表時間：4 個月前，評論出處：  Google

廁所有前一位房客的毛髮,塑膠地磚沒黏好,水壓不夠. 其他都很不錯.

建議：客人要進房時，可以先請服務中心人員進去檢查，多一次的把關。

## 陸、結論

大部分的負評，主要還是服務及房間打掃的部分，幾乎是每間飯店都會有的問題，顧客意見調查表中有三位也曾是房務部的實習生，我們也曾犯過一些小錯誤，例如：把客人的房卡抽走，客人的遺留物忘記交等等。這些都是我們在犯錯中學習，如何用其他的方式讓錯誤率降低，倘若我們一天裡每一個人都犯一次錯，那客訴的部分就越來越多，打掃房間的過程，我們會更加謹慎房間的清潔度，還會想到如果是認識的朋友或是家人來住，他們的感受又如何？

評論中負評是值得我們改善的地方，好評是讓我們知道優勢，可以越來越好，再讓客人入住前可以請服務中心人員再檢查一次，要幫旅客打掃前先按鈴，不確定客人在不在，可以請前台打電話到房間裡詢問，確認後再進房，如果前台接到客人的反應，理應用最快的方式幫顧客解決問題，不要讓客人等半小時以上，會讓旅客認為沒有效率。餐廳的部分雖然是自助式，但還是要需要有現場的人安排路線，或是與旅客入住時預約早餐或中餐的時間。

內部的工作流程有概略聽了一下是不錯的方式，打掃完的房間，直接以按電話的方式，讓電腦系統知道是乾淨房或髒房，備品室的部分也是在客房附近，以客人所需的備品提供效率方式送到客人手上，既然是智慧型，房間燈光也可以採用自動式或手動兩項齊全的設備，布巾的部分如果在還沒裝修以前，蠻建議可以做布巾輸送管道，用過的布巾可以利用輸送管道通往洗衣房，可以省人力以及電梯的使用量。

## 柒、參考資料

<https://kknews.cc/travel/mr394g2.html>-旅館簡介

<https://invest.greenworldhotels.com/%e7%87%9f%e9%81%8b%e5%a0%b1%e5%91%8a/>

<https://www.shs.edu.tw/works/essay/2019/04/2019040118051165.pdf>

<https://news.ltn.com.tw/news/lifeweekly/paper/1296061>

<http://ir.lib.cyut.edu.tw:8080/bitstream/310901800/33843/1/201714.pdf>

<https://fc.bnext.com.tw/ai-hotel-experience/>

<http://murmurhotel.com/200813-01/>-台灣旅館產業狀況及營運模式

<https://www2.deloitte.com/tw/tc/pages/consumer-business/articles/tourism-and-travel.html>

<https://www.asmag.com.tw/showpost/11533.aspx>

<https://www.shs.edu.tw/works/essay/2020/03/2020032510530103.pdf>

<https://tw.answers.yahoo.com/question/index?qid=20061014000011KK10566>

<https://kknews.cc/zh-tw/life/lnalx92.html>-swot

<https://www.hotelroyal.com.tw/nangang/facility.aspx?NO=1543>

<https://www.facebook.com/Softkitchenintheplacetaipei/photos/a.266270287602999/707389563491067>-餐點

[https://www.tripadvisor.com.tw/Hotel\\_Review-g13806753-d15768537-Reviews-or10-The\\_Place\\_Taipei-Nangang\\_Taipei.html#REVIEWS](https://www.tripadvisor.com.tw/Hotel_Review-g13806753-d15768537-Reviews-or10-The_Place_Taipei-Nangang_Taipei.html#REVIEWS)

[https://www.tripadvisor.com.tw/ShowUserReviews-g13806753-d15768537-r671026809-The\\_Place\\_Taipei-Nangang\\_Taipei.html](https://www.tripadvisor.com.tw/ShowUserReviews-g13806753-d15768537-r671026809-The_Place_Taipei-Nangang_Taipei.html)-評價