



## 良好的服务

系统的具体能耗数据记录也是酒店做出节能策略的重要依据,对客人行为分析可提高服务效率和客人的舒适度。INNCOM客房节能管理系统使酒店和入住客人更直接地从节能和舒适中受惠,以实际行动减少碳排放。

INNCOM的授权经销商为项目的运行操作和维护保养服务提供了完善的培训体系,包括酒店的新员工提供操作培训以及对管理层的能源报表分析培训,并为酒店提供365/24的电话咨询服务,解决酒店管理的后顾之忧。据工程部总监夏士介绍:“INNCOM的服务水平很高,每天都会有专人到酒店对设备进行维护和保养,可以随时根据业主的需求和能源数据进行调控,因此从正常运行到现在节能效果显著且实现客人零投诉。”

## 口碑传承

INNCOM酒店客房管理系统是国际知名酒店:文化东方酒店集团、四季集团、费尔蒙国际酒店集团等的指定品牌,也是凯悦酒店集团、希尔顿酒店集团等的推荐品牌,北京华彬费尔蒙酒店是费尔蒙集团在华投资的第一家酒店,也是采用INNCOM系统功能最全的酒店,伴随着它的成功运行,费尔蒙集团在昆山阳澄湖酒店、三亚红树林酒店、南京金奥酒店等也采用了INNCOM系统。

由于酒店的舒适环境和高质量的服务体系也为酒店赢来了大量的回头客。80%客人在酒店网页的留言中表达下次来京还会选择这家酒店。

# 北京华彬费尔蒙酒店

INNCOM酒店客房管理系统的舒适控制和节能效果早已被业界认知,其实它还可以大幅提高酒店的服务效率,提升酒店的管理水平。尤其是响应客人服务清扫这一项,系统中会有明确的提示在设定时间内有多少个房间还没有清扫,多长时间对服务进行的响应,这都可以作为考察员工服务的一项指标。正是有这种考核性管理使每个服务人员都在第一时间响应客人的需求,给客人留下了非常深刻的印象。

夏士先生, 酒店工程部总监

酒店案例



## 节能效果显著：

- 冬季客房地暖系统节能高达56%
- 客房暖通空调、风机、地热全年平均节能20%
- 提高酒店管理水平，高效贴心的服务为酒店赢来更多客源



## 酒店介绍

2010年开业的北京华彬费尔蒙酒店是全球四大奢侈酒店品牌之一费尔蒙国际酒店集团在中国投资建的第一家酒店，该酒店坐落于中国首都的商务中心，总共222间客房，总建筑面积42000平方米。该酒店在过去几年中被授予多种荣誉称号和奖项，包括被 TIG 亚洲 2012 评选为北京市最佳商务酒店、被 Trip Advisor 评为 2012 排名第一的酒店、以豪华环境和热情服务荣获 2013 旅行者选择奖 (Traveler's Choice Award)，并成为客户首选品牌。

## 酒店要求

北京华彬费尔蒙酒店1990年率先推出了“绿色合作伙伴”计划，全方位承诺致力于将酒店对地球的影响降至最低，绿色理念现已成为费尔蒙集团的核心价值观之一。根据酒店能源分析报告《Energy Management in the Hospitality Industry》by 2014 Navigant Research. 客房的能耗是酒店总运行费用的第二大部分，而客人入住体验是酒店最关注的点，因此业主在客户安全舒适、节能效果、投资回报率、管理效率、产品稳定性、服务能力以及良好口碑等众多方面都提出了详尽的需求。

## 解决方案

北京华彬费尔蒙酒店经过严格的评审以及对性价比的分析，最终采纳了霍尼韦尔的安防、消防及客房管理解决方案，为酒店入住客人的人身和财产安全提供保障。

霍尼韦尔INNCOM专业工程师基于北京的气候特点，在保证客户的舒适度、最大节能效果的前提下，为酒店提供的定制化客房管理解决方案博得业主的青睐。酒店每一间客房的空调、地暖、电动窗帘、智能电子门锁、室内照明等设备集控在INNCOM的E527智能温控器上，每间客房的数据自动传输到INNcontrol IITM能源管理平台，与酒店物业账单管理系统无缝对接。INNCOM系统实时更新客房入住状态、提供客房服务信息提醒和设备预警信息，提供所需设备运行报告。同时系统独特的智能欢迎模式，为客人提供奢华独特的入住体验。



## 客户收益

### 提升客人入住体验

INNCOM房间控制面板就放在床头客人触手可及的地方，按键反应灵敏，背光轻柔。INNCOM客房管理系统自动存储客人对温度、灯光、风速等相关数据的设定值，当检测到客人回房后房间内所有设备自动恢复到客人离店时的状态。让客人有一种回家的感觉。

### 卓越的节能效果

能源消耗是酒店行业的第二大运行成本，据酒店运行数据显示：该酒店全年电力总消耗的50%以上用于客房制冷制热消耗，制冷、采暖和照明。经INNCOM客房管理系统几年实际运行所得到的能源数据分析图表可以看出，节能效果显著：

INNCOM的客房管理系统综合酒店PMS客人入住信息、红外运动探测器、门锁开关的采集值进行逻辑分析，实时体现客房房态（已租用/占用、未租用/占用、未租用/未占用、未租用/未占用”四种状态）。在客人入住后但并不在客房内的时间，系统自动会将温度调控范围适当放宽，以此降低客房酒店能耗10%左右（理论依据：美国ASHRAE）。



### 提高酒店管理水平

INNCOM酒店客房管理系统可以大幅提高酒店的服务效率，提升酒店的管理水平。客人需求的响应时间，清扫是否延误等行为在系统中都会有跟踪记录，是考评员工工作效率的一个重要指标。数字化的管理有效地提升员工的工作效率和责任感。

客人良好的入住体验来自于环境的舒适，服务的贴心，受尊重的感觉，硬件设施和软件的管理要同时提升才能获得非常好的口碑。打开华彬费尔蒙酒店的网站就可以看到客人对酒店环境、设施和服务等都给予很高的评价。

