

# 清理客房更有效率 酒店采电动手推车 客服人员受伤事故减

史各士皇族酒店四五年前开始引进以按钮操作的自动手推车，较年长的酒店客房服务员就无需费力，把装有毛巾及清洁用品的手推车从一间客房推到另外一间。

宋慧纯 报道  
hcsong@sph.com.sg

本地一家酒店让部分酒店客房服务员在进行清理工作时使用电动手推车，一方面可省时省力，另一方面也减少发生工伤事故的可能性。

在本地拥有超过40年历史的史各士皇族酒店（Royal Plaza On Scotts）四五年前开始引进自动手推车，改变了部分内务服务（housekeeping）员工的工作流程。

有了使用按钮操作的自动手推车，较年长的酒店客房服务员（housekeeping attendant）就无需费力把装有毛巾及清洁用品的手

推车从一间客房推到另外一间。

## 约四成客房服务员 是年长员工

史各士皇族酒店目前聘有51名酒店客房服务员，当中约40%是年长员工。该酒店有40%的手推车是电动的，目的就是要协助这群年长员工更有效地进行清理工作。

史各士皇族酒店总经理非亚特受访时说：“员工在使用电动手推车之后，所需的工作时间减少了一半，员工因此更有效率，能在更短的时间内完成更多事。实施这些措施也减少了员工因为工作费力而受伤的可能性，尤其

是年长员工。”年长员工可能本身就有关节疼痛，也可能因为过于用力工作而拉伤肌肉。

包括史各士皇族酒店在内，相信本地有不少酒店业者正面临本地劳动市场紧缩及逐步老化所带来的挑战，而使用电动手推车正好是业内一个科技提升生产力的成功例子。

为了让更多本地酒店业者懂得善用科技及创新方案来提高生产力，新加坡生产力中心从昨天起为酒店、餐饮服务及零售业（生活时尚）的业内人士举办三天的首届生产力及创新研讨会，邀请多名业内人士分享成功透过科技改善工作流程的例子。

## 为酒店业主管办工作坊

新加坡生产力中心也将与新加坡酒店协会酒店与旅游管理学院（SHATEC）合作，于11月7日

至9日为本地酒店业主管举办为期三天的工作坊，让业内主管更了解科技如何颠覆酒店业的工作模式，从而更妥善地运用科技提高生产力，并更有效地调配人力。

新加坡生产力中心首席执行官陈韦洛受访时说：“提高生产力不仅是运用科技或是让工作流程自动化，这最终关乎过程是否有效率。”

陈韦洛也以大数据（big data）为例解释，有餐馆的酒店业者其实可以透过可取得的数据了解客人的用餐习惯，从而考虑是否应该推出套餐，还是在顾客点主食的时候也推荐配菜，更好地服务顾客。

他说，工作坊可以让酒店业员工了解酒店业有哪些新科技及新趋势，协助酒店业者学以致用，让他们可以选择借助科技提高整体效率。