

酒店裡給你送外賣的機器人 三年虧了8個億

酒店機器人，這個國內差旅人已經十分熟悉，不少外國人體驗後驚呼黑科技的國內酒店新標配，快要送出一家上市公司了。

這就是此前已正式向港交所遞交招股書的北京雲跡科技股份有限公司（以下簡稱「雲跡科技」）。若成功上市，其將成為「機器人服務智能體第一股」。

很多人或許覺得雲跡科技這個名字陌生，但在萬豪、洲際、華住、亞朵、錦江等集團旗下的酒店，你可能已經跟它的機器人相遇不止一回了。

根據招股書，截至去年底，雲跡科技的機器人已被聘入國內超3萬家酒店，以2023年收入計，雲跡科技在全球和中國酒店場景的市占率分別為9%、12.2%，均排名第一。

但這個龍頭過得也並非全然風光。過去三年，雲跡科技在營收5億多元的情況下，淨虧損累計超8億元。

虧損背後，藏著的是雲跡科技，乃至整

個商用服務機器人行業面臨的挑戰。

服務3萬家酒店

「由機器人來解放我們人類，讓我們恢復我們的天性，讓我們去做可能更多我們願意做的事。」創辦雲跡科技七年後，其CEO兼聯合創始人支濤曾如此談及2014年涉足機器人領域的初衷。

時至今日，打開雲跡科技的官網，赫然映入眼簾的也仍是「機器人，讓人類更幸福」幾個大字。

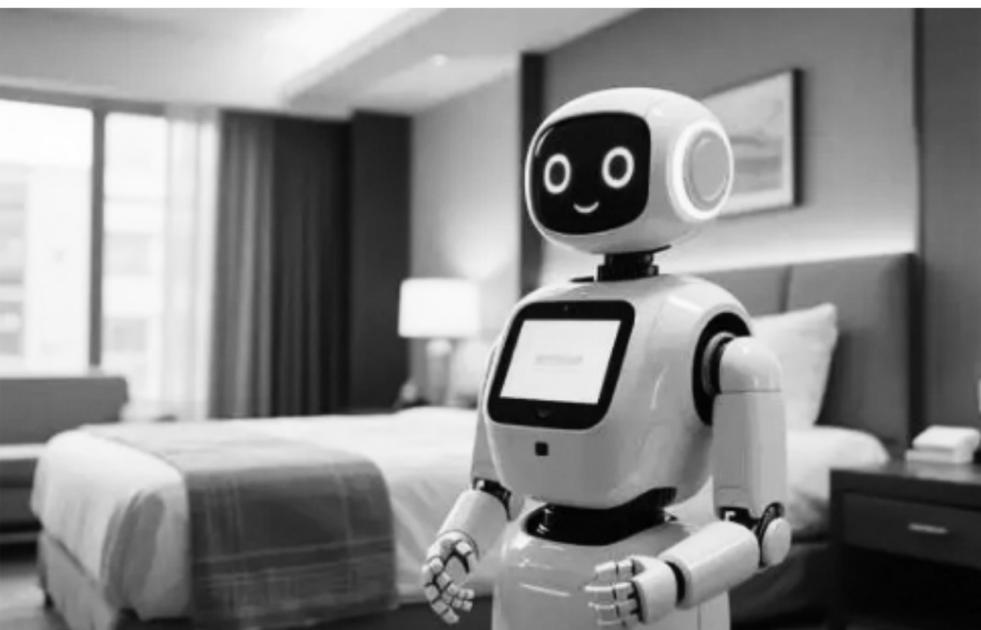
於部分經常需要住酒店的人而言，雲跡科技確實也帶去過某種意義上的幸福。在那些不想下樓或害怕給陌生人開門的時刻，白白胖胖的酒店機器人能踩著輪子幫忙把當下需要的外賣、洗漱用品、水等送到人類手中。

酒店是雲跡科技切入的第一個市場。彼時，支濤和團隊綜合考慮群體規模、標準化程度、經營規模、付費能力、長時間服務、移動環境等因素後，決定讓其機器人先在酒店證明商用價值，後再以此為基礎複製到更多場景中去。

2015年，雲跡科技的機器人「潤（RUN）」系列正式問世。這些配置了激光雷達、定位導航系統、儲物倉等的機器人，可以發派送物、迎賓等作用，並在這個過程中自己叫梯、避障、給客人打電話、回倉充電。

次年，潤開始應聘酒店的24小時員工，但廣撒網的求職並不順利。支濤曾回憶，當時她和團隊跑酒店，得到「不需要」的回答是常態，有位國際五星級酒店管理者甚至直言其更需要人的服務；採購潤的酒店，也多是從科技感角度考慮，而非實用性。

隨著外賣市場滲透率的不斷提升，從2016年的4.2%提升至2019年的13%，再到近年來無接觸服務需求的提升，包括酒店機器人在內的服務機器人才逐漸被市場認可。賽迪顧問數據顯示，2020年，服務機器人市場需求迎來爆發式增長，市場規模同比增長37.4%



至283.8億元。

這也讓雲跡科技的訂單量有了大幅提升。按招股書的說法，2023年，其在酒店獲得的收入領先於國內外其他同類公司。

與市場拓展之艱難相反的是，雲跡科技早期融資的順利。招股書顯示，2014年至2021年，雲跡科技先後完成8輪融資，累計融資額超12億元。其投資方陣容豪華，包括阿里巴巴、騰訊、科大訊飛、聯想等巨頭企業，以及啟明創投、沸點資本等投資機構。公開資料顯示，2021年D輪融資後，其估值約為40.8億元。

其間，雲跡科技繼續上新，分別於2021年和2023年推出上下雙倉機器人「格格」系列、可組合各類上倉的機器人底盤「UP」系列，並在送物、引導之外，為機器人加上了清潔、諮詢、售貨等技能點。

同時將機器人服務逐漸擴大到醫院、商業樓宇、工廠、社區等場景，2022年在北京冬奧村及媒體中心，雲跡科技的機器人在現場承擔了引導、送物、收集垃圾等工作。

據招股書，截至去年底，雲跡科技共有34000名企業客戶，其中包括超30000家酒店、100多家醫院，共完成超5億次服務。

很缺錢

不過，已在細分場景下做到頭部的雲跡科技，還有不少挑戰需要面對。

最直接的，便是商業化這一行業難題。從營收上看，雲跡科技已初具一定規模，2022年、2023年、2024年分別為1.61億元、1.45億元、2.45億元。其營收主要來自機器人及功能套件的銷售與租賃、AI數字化系統的訂閱費用兩大部分，其中，前者在過去三年間均貢獻了80%左右的收入。

但以雲跡科技披露的三年業績看，其營收增長並不穩定。2023年，因機器人及功能套件業務收入的萎縮，雲跡科技整體營收同比下滑近10%；而這一年，其新增直銷企業客戶3431名，較前一年的2825名同比增長21.5%。

表現如此，與雲跡科技機器人價格的不斷降低直接相關。招股書顯示，2022年其價格及潤系列的平均售價分別為2.68萬元、2.32萬元，到2023年下降至2.49萬元、2.06萬元，2024年進一步降至2.09萬元、1.31萬元。

某酒店機器人代理商對表示，從2022年開始，國內酒店機器人市場熱度有所下降，已經進入了品牌又很多。為搶奪市場，價格戰愈演愈烈。

而經過多年發展，雲跡科技大多數收入依然來自酒店場景。招股書顯示，2022年到2024年，酒店場景分別為雲跡科技貢獻了70.1%、95.1%、83.0%的營收，而商業樓宇、醫療機構、工廠等場景的收入貢獻較少，且並不穩定。

「雲跡科技的核心優勢在於對酒店場景的深度理解與系統集成能力，不僅提供機器人產品，還具備提供酒店AIoT解決方案的整體能力。同時，雲跡的產品成熟度高，服務網絡完善，在規模化交付與售後保障方面具備明顯優勢。」IDC中國研究經理李君蘭告訴，「然而，在功能趨同、價格競爭日益加劇的背景下，雲跡科技也面臨產品和業務相對集中挑戰。」

換言之，雲跡科技面臨著單一場景依賴的問題，其他場景尚難以構成其業績增長點。

更何況，這個市場本身的容量也並不算理想。弗若斯特沙利文報告顯示，以收入計，中國酒店場景機器人服務智能體市場的規模從2019年的5億元增長至2023年的11億元，預計在2028年將達36億元。且從包括雲跡科技在內的前五大參與者合計市占率27.6%的情況來看，該市場的競爭激烈度可見一斑。

有酒店機器人從業者指出，這一方面給企業的持續增長帶來了不小的壓力，另一方

面也絆住了企業的盈利能力。

雲跡科技也確實尚未能擺脫虧損的泥淖。2022年至2024年，其營收共計5.51億元，但淨虧損累計已達8.15億元。

雖淨虧損正在逐步收窄，但自2021年後便再無融資進賬的雲跡科技面臨的資金壓力短時間內或許很難緩解。

根據招股書，截至去年底，雲跡科技賬上的現金及現金等價物僅有1億元左右，流動負債卻有超20億元。而其中，上市對賭協議觸發的贖回負債就佔了18.7億元。這也就意味著，一旦雲跡科技上市申請被撤回或拒絕，抑或未能在首次向港交所遞交申請後的18個月內成功上市，其將面臨巨額負債。

2022年，雲跡科技曾接受中信證券輔導，擬在上交所科創板上上市，但到今年3月，上市輔導協議終止。可見此次遞表港交所，雲跡科技負擔的壓力不小。

普遍的虧損困境

值得一提的是，以上種種並非雲跡科技獨有的困境，而是整個商用服務機器人行業共同面對的。

所謂商用服務機器人，即在非製造領域為人類提供各類服務的機器人，主要包括餐飲配送機器人、酒店機器人、商用清潔機器人、講解引導機器人等。

雲跡科技融資火熱的那幾年，整個商用服務機器人市場都處在投資熱中，並在2021年到達了高潮。

根據億歐智庫報告，2021年，服務機器人賽道共發生115筆相關融資，融資總金額超440億元，普渡科技、擎朗智能、高仙機器人等在這一ปี分別拿到了10億元級別投資。但轉年的1—11月，相關融資事件僅11起，不及上年一個季度的量。

也就是在缺乏資本輸血的這一年，雲跡科技、擎朗智能、普渡科技等商用服務機器人公司相繼被曝大規模裁員。落款為獵戶星空（傳盛創辦的送餐等功能服務機器人公司）管理層的一封信為行業再澆了盆冷水，信中指出，行業存在諸如利用資本的力量簡單地擴張產品線、擴張銷售隊伍、打價格戰、用激進的銷售策略衝擊賬面銷售額等行業「怪象」。

冷靜過後，商用服務機器人還沒辦法賺錢也重新成了市場最關注的事實，此前的叫好聲一百八十度扭轉為唱衰。也正因如此，回歸商業本質、尋求盈利，成了玩家們，尤其是行業頭部公司們的首要任務。

然而時至今日，虧損仍是行業普遍困境。



關於秦先生的多次簽證，已修書一封寄往臺灣，望不久應有消息傳來，你就靜候吧！

聽到海莉姨趕你們搬家我很憂慮，合意的出租屋那麼貴，即使把每月的工資都用來交租金還不夠，如何處理這個問題，希在來信告知。我完全同意你們搬離暗窟的決定，不能與蓮子蝸居在番人區的一角，是要跳出這個黑色的死角，到外面去虎鬥龍爭一番。

但你們這幾日是怎麼度過的？在家遇姐己，在慈橋又遇妖精，不要為這些惡魔而損害身體，一定得把煩惱放下；你們目前只是暫時做客，只等居留證辦妥就離開，一定要把煩惱放下向前看，一定不要自討苦吃！

鄧成二人不該後悔到菲律賓。如果他們不到菲島，今日不見得很好。為什麼雙陳的生意不錯！捐獻那麼多！這是他們本人的素質和機遇決定的；人世間的事往往就這兩方面湊成的，缺一不可。祝好！

父字，1992年4月23日
父親開導和關心的信件，雖然晚了一步，但讓她們感到並不孤單，有他及時而全力以赴的關注，遲早會離開這個鬼地方。

「五四」這一天，馬尼拉的上空，並不那麼明媚，即使是天氣晴朗，也是灰濛濛的一片。蓮子指出，這是成千上萬輛吉尼車放肆地吐著黑煙，還有馬車隨處小便拉屎，以及數不清的豪車和破車一起上路導致的。馬尼拉空氣品質不佳是眾所周知的事，聽說許多人為此患上了肺癆和呼吸道的疾病……

蓮子的話，讓多愁善感的菲妮徒增了一絲的擔憂，但即便如此，五月的首個星期一，為了入息這個最現實的問題。她們還是早早起床就餐，轉了五次車，才從8區來到伊幹諾街。蓮子說：「這裡曾經是一條很旺盛的商業街啊，現在式微了；但仍有許多華人主有的店面和辦公室在此運轉著。幼稚園選址於此，既方便華人華僑的兒童就近上學，也為自己進了賬，是利己利人的雙贏舉措！」

提早一刻鐘到了「聖佳美培幼園」總校後，安校長還沒來，曾先生看到了菲妮和蓮子是笑盈盈又溫文爾雅地說：「安校長正在分校處理一些事情，她讓你們先聽董老師的課。」說罷，便引她倆到董老師的教室裡。一個胖胖的，個子不高的董老



師像遇到了知音似的，含笑著點了頭，讓她們坐在教室裡的空椅上看她給幾個小朋友上暑期班。休息時，她快人快語地道出了，她若不說局外人便不可能知曉的一些內幕：原來她也是培幼園的合夥人之一，現在被安校長獨佔了，成了她的僱員，教半日，薪水是3100，限制她督五個學生，督課費600比索，扣掉300比索的場租費，一個月有2700比索的進賬；上午放學後，又趕往另一間華校去教下午班，她選擇幼教的原因是不用改那些讓人頭疼、頭暈和頭髮快白的作業和作文，可以即教即改不留尾巴，不用把學校的工作延續到家裡去。蓮子還補充說：並且教起來很輕鬆的，學生好把握。此話一出，又打開了董老師的話匣子：你們要去的馬拉汶分校。那裡的學生不可像馬尼拉一樣——安靜、聽話，可皮了，上躡下跳，家長又特別愛提意見，老師是每年更換，不是被家長嫌棄不夠格，便是被學生氣走了；好不容易碰上一個教了兩年的陳老師，卻在新婚時喪夫而辭職了。現在就看看你倆了。董老師的心直口快，無形中為分校繪了一張速寫圖，讓她們窺視到，位於工廠區旁分校的一些狀況，心裡有些忐忑，也覺得不能等閒視之，掉以輕心。

談得正歡，安校長來了，直言分校有許多的事情讓她操心，分身乏術，直拖到現在才來。

(〇九八)

錢昆歐遊打油詩 蒙娜麗莎

蒙娜麗莎畫像前，
人頭攢動拍笑顏。
不愧宮中鎮館寶，
神秘微笑火出圈。

