



AI 智能服务胸牌

面向服务行业的一线智能管理终端

通过语音采集、关键词识别、AI 辅助、对讲协同和服务评分，把线下服务现场转化为可记录、可诊断、可改进的运营数据。

商业审阅版

服务行业通用

86×43.8×12

设备尺寸 mm

56g

佩戴重量

1800mAh

电池容量

胸牌设备三视图

尺寸：86×43.8×12mm



规格参数

- 尺寸：86×43.8×12mm
- 重量：约 56g
- 显示屏：0.96英寸 OLED
- 电池容量：1800mAh
- 充电接口：Type-C
- 充电电压：5V/1000mA
- 通信方式：Wi-Fi
- 工作时间：约 10~12 小时
- 待机：约 72h
- 麦克风：集成 / 磁吸



实时语音
范围降噪
高保真收音



AI 对话键
随时唤醒 AI
精准回答 / 分析



对讲按键
按住对讲
接收延迟

应用场景



前厅服务 值班管理 后厨协助 任务执行 培训学习



EXECUTIVE SUMMARY

把服务现场从经验管理，变成过程数据管理。

AI 智能服务胸牌定位为服务行业的一线智能服务管理终端。它不是单一录音设备，也不是传统对讲机的简单替代，而是把员工服务过程、现场协同、客户需求和运营改进连接在一起的入口设备。

服务可追踪

自动识别标准话术、风险词和客户需求关键词，沉淀服务过程记录。

协同更即时

把语音对讲、呼叫联动和岗位分组放在胸牌上，减少现场信息断点。

培训有依据

用员工、门店、班次和时段数据复盘服务表现，辅助持续培训。

WHY NOW

- 服务企业正在从门店扩张转向精细化运营，标准服务流程需要更低成本的过程检查。
- 一线岗位流动性高，传统培训很难持续跟踪到真实执行情况。
- 客户需求、投诉风险和现场呼叫分散在多个渠道，管理层缺少统一数据入口。
- 轻量硬件加云端 AI 能以较低部署门槛覆盖多门店、多岗位场景。

从一线声音，到运营决策。

系统由智能胸牌、云端识别与管理平台组成。胸牌负责前端采集与即时播报，云端负责识别、归类和诊断，管理平台负责配置、看板和复盘。

一线佩戴

员工佩戴胸牌，完成服务接待、对讲协同和呼叫响应。

语音触发

SOP 话术、风险词、客户需求词触发后自动记录。

云端处理

语音识别、关键词匹配、对话辅助和事件归类。

运营看板

按员工、门店、班次、岗位输出评分和趋势。

改进闭环

形成培训建议、词库优化和现场管理动作。

CONFIGURATION LAYER

管理者可按行业、岗位、门店和服务流程配置词库与规则。系统支持 SOP 话术、风险提醒、客户需求关键词、岗位分组、呼叫规则、评分维度和复核流程，不需要把一个行业的规则硬套到另一个行业。

围绕服务现场的六项关键能力。

语音关键词识别

常开收音，自动识别预设 SOP 话术、风险词和客户需求关键词。触发后记录时间、人员、门店和场景，便于管理者复核。

AI 对话助手

员工按住 AI 键提问，松开发送。云端结合业务知识处理后，通过胸牌 TTS 播报建议回复，辅助现场话术和流程执行。

基础对讲

支持一对一和一对多语音对讲，可按门店、岗位、班组或区域建立通讯组，减少跑动和重复沟通。

呼叫联动

接收桌台、窗口、工位、房间或任务点位呼叫，按规则播报并分配给对应服务人员。

行为记录与评分

对标准服务、异常提醒、客户需求和响应时效进行分类，形成员工、门店、班次多维评分。

词库灵活配置

服务流程、SOP 话术、风险词、客户关键词可由管理者自定义，并可按试点数据逐步优化。

一套底层能力，适配不同服务业态。

胸牌的核心不是绑定某一个行业，而是围绕服务流程、现场沟通和管理复盘提供通用能力。不同服务业态通过词库、岗位分组和评分规则进行适配。

行业场景	一线使用方式	管理价值
餐饮与茶饮	迎宾、点单、催单、桌台呼叫、投诉风险提醒、后厨协同。	标准话术执行、响应时长、异常提醒、培训复盘。
酒店与文旅	前厅接待、客房需求、景区咨询、游客求助、团队接待。	服务礼仪、需求分配、跨岗位协同、客户体验追踪。
连锁零售	导购接待、会员说明、活动介绍、试用引导、售后咨询。	导购流程、客户需求词、转化辅助、门店督导。
物业与政务窗口	工单受理、窗口问询、排队叫号、现场协助、风险话术。	响应闭环、服务规范、投诉预警、人员调度。
美业医美	预约接待、项目说明、术前术后提醒、客户异议处理。	合规话术、服务跟进、客户需求沉淀、培训一致性。
售后与服务网点	维修接待、进度说明、配件咨询、客户安抚、主管支援。	服务记录、问题归因、响应效率、复购与满意度。

轻量佩戴，适合长时段一线服务。



设备正面包含收音开孔和 OLED 状态显示，右侧边为 AI 对话键和对讲按键，顶部右侧为耳机接口，底部右侧为 Type-C 充电接口，底部左侧为开关键。外形按胸前佩戴场景设计，优先考虑重量、按键盲操作和现场识别度。

硬件参数速览

尺寸
86 x 43.8 x 12mm

重量
约 56g

屏幕
0.96 英寸 OLED

电池容量
1800mAh

通讯方式
Wi-Fi

工作时长
约 10-12 小时

待机时长
约 72h

充电接口
Type-C

充电电压
5V / 1.1A

麦克风
集成麦克风

从单次服务记录，到可运营的数据资产。

员工视角

个人服务记录、触发关键词、响应任务、AI 辅助调用、培训跟进建议。

门店视角

门店综合评分、班次表现、服务提醒排行、异常复核、热点客户需求。

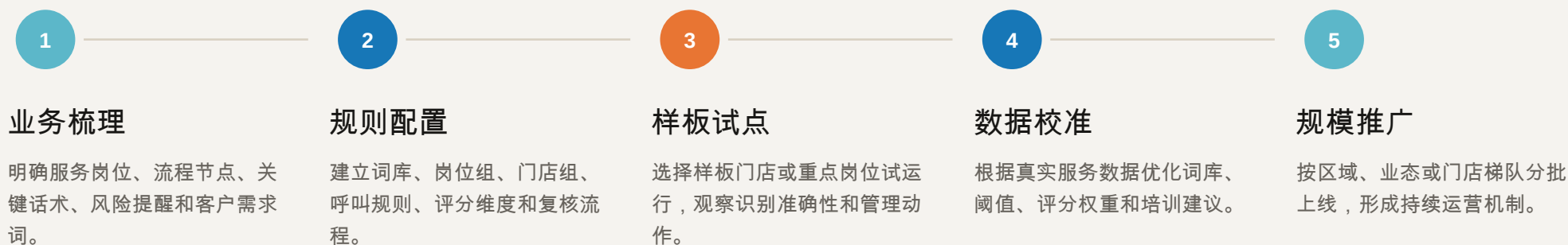
区域视角

多门店对比、趋势变化、岗位短板、督导重点、优秀案例沉淀。

DATA MODEL

- 服务执行：标准话术、流程节点、提醒触发和服务时段。
- 异常风险：风险词、投诉苗头、未按规范说明的环节。
- 客户需求：高频咨询、异议类型、服务请求和后续跟进。
- 现场协同：呼叫响应、对讲记录、岗位支援和任务分配。
- 培训改进：员工短板、门店共性问题、复训重点和规则优化。

先跑通样板，再规模化复制。



PILOT RECOMMENDATION

建议首期选择 1-3 个服务场景、20-50 名一线人员进行试点。试点周期以 2-4 周为宜，重点验证佩戴体验、关键词识别、现场协同、管理复核和培训改进链路。

价值不只来自硬件，而来自服务运营闭环。

管理成本下降

减少完全依赖人工巡店、抽查录音和事后询问的管理方式，把复核重点集中在触发事件。

服务标准提升

持续追踪 SOP 执行与风险话术，帮助企业把服务规范落到每个班次。

新人上手更快

AI 辅助与真实服务复盘结合，降低新员工面对复杂客户问题时的失误率。

现场响应更清晰

对讲与呼叫联动减少信息传递层级，让主管、前后场和窗口岗位协同更快。

数据资产沉淀

客户需求、服务短板和优秀话术可沉淀为企业自有服务知识库。

规模化复制

同一套硬件与平台可按行业词库和岗位规则复制 to 多门店、多区域。

商业合作可按硬件设备、平台服务、实施配置和运营支持拆分报价。对于连锁客户，建议以样板点位验证管理价值，再按门店规模和岗位数量进行分批部署。