

創下中國酒店18項全國第一 見證改革開放數十年偉大實踐

廣州白天鵝變身
低碳環保立標杆

■ 白天鵝賓館首席運營官張添
香港文匯報記者黃寶儀 攝



■ 改造前後，「故鄉水」都是最受遊客歡迎的景觀。
香港文匯報記者黃寶儀 攝

當形式各異的酒店遍佈中國大小城市，當環境衛生和服務理念是酒店「底線」成為共識，今天已經很少有人會再想起憑介紹信入住招待所的樸素年代。從新中國成立，一直到國門打開，建設旅遊飯店提上議事日程，廣州白天鵝賓館誕生在這樣一個時代背景下，自開業就被中國酒店行業作為高端酒店管理標準制定的藍本，成為行業佳話。2015年經過升級改造重新開業的白天鵝賓館，又瞄準低碳環保的潮流，致力打造綠色酒店標杆，繼續引領行業發展風尚。

■ 香港文匯報記者
黃寶儀 廣州報道

改革開放是新中國成立70年來非常重要的一個時間段，也是新中國走向民族復興的一個起點。就在改革開放不久的1983年2月6日，廣州白天鵝賓館橫空出世。這座由霍英東先生與廣東省政府投資合作興建而成的中國第一家中外合作的五星級賓館，也是國內首批三家五星級酒店之一。自一亮相就始終處於「高光」時刻的中國酒店品牌，先後在中國酒店行業中書寫出18個「全國第一」，取得了行業和市場的高度認可，並被霍英東先生形容為「白天鵝不僅是一間酒店，更是改革開放正確路線的見證。」

利用廣交會首次轉型

剛剛開業的白天鵝賓館，其中一個重要創新就是實行招聘制，如今的首席運營官張添，就是在那個大學生包分配工作的年代，通過筆試和口語考試被招聘

進入白天鵝賓館的。在白天鵝賓館二樓的展覽室，保留着一張30多年前的名片，「那時候，公共關係還是個新鮮名詞，派名片時很多人都不知道我到底是幹什麼的。」張添說。

從基層員工到今天的首席運營官，張添一路走來幾乎參與了白天鵝賓館創新經營管理的每一個重要時刻。1984年，他最早被派往北京開拓辦事處，那也是整個廣東酒店行業最早在北京設立的辦事處，到1987年回到廣州時，北京客人已經佔酒店總客源的9%左右。

1987年，張添和酒店一起經歷人生的第一個轉型——從旅遊酒店到商務酒店。張添與同事們將目光瞄準廣交會這個中國最大對外出口窗口，想出了在廣交會邀請函中夾帶白天鵝賓館商務優惠及登記表格的辦法。這在今天看來很普通的一個營銷方法，在當時也是了不起的創新。於是，從上世紀80年代中期開始，白天鵝賓館的客源，從七成遊客，迅速轉變為七成商務客。

正是這些敢為人先的精神，讓白天鵝賓館創造了數不清的業內第一：它是中國改革開放後的第一家大型現代化合作酒店，國內第一批五星級酒店，第一個加入世界一流酒店組織的中國酒店，第

一家對市民開放的涉外賓館……而張添，也憑着一股敢於開拓的衝勁和熱忱，到2012年兼任白天鵝賓館更新改造項目辦主任，全程參與這座老牌酒店的升級改造。

環保水幕空調獲大獎

曾經的輝煌畢竟屬於過去，未來才是關鍵。這一次升級改造，不僅是對白天鵝賓館的一次大考，也是對張添的考驗。其實，在升級改造之前，白天鵝賓館已經面臨客房過小、消防設施存在弊端等問題，升級改造不僅是為了完善建築功能佈局、更新室內裝修風格，也是受機電系統老化影響，當時賓館能源消耗之大已經到了不得不改造的地步。

因此，耗時3年之久的升級改造，很大一部分精力都花在節能改造上。為了讓節能項目的開展更具有針對性和專業性，白天鵝賓館委託廣州市設計院擔任節能改造工程的「主刀醫生」，最終「量身定製」節能方案多達11項，申請相關發明及實用新型專利10餘項，「中庭『故鄉水』水幕空調系統」「雨水回收技術」「能源監測及管理系統應用」……每一項節能「黑科技」都讓記者大開眼界。

在這些「黑科技」中，讓人驚歎的

就是改造前讓無數遊子魂牽夢縈的「故鄉水」，被巧妙地融入水幕空調的設計中。原來，「故鄉水」的景觀用水，在夜間經過空調冷卻，到白天，再將冷卻的池水釋放，在開放性的中庭，營造出一個清涼的小環境，使得擁有大面積光篷的中庭空間空調用能大幅度減少。而冷卻「故鄉水」的設備就埋在地下一層設備房，不會影響景觀。

正是這一系列的節能設計，讓白天鵝賓館在2016年全年實際綜合能耗比改造前的2010年全年綜合能耗（標準煤）下降30%，建築節能率60%，年實際節約能耗費用超過1,700萬元（人民幣，下同）。2017年，年能耗費用僅佔當年營業額的5.5%。白天鵝還獲得「既有建築可持續發展改造」的國際大獎和2019年度「廣東省節水型單位」榮譽稱號。

張添自豪地告訴香港文匯報記者，現在白天鵝賓館已經成為引領中國酒店節能環保發展的成功範例，被住建部列為樣板，很多同行都前來取經。未來白天鵝賓館還將通過各種創新技術來為客人提供更美好的體驗，也將繼續在跨行業的可持續、可循環發展路上探索，打造低碳環保的綠色酒店標杆。



白天鵝賓館

白天鵝的
N個第一

第一家由中國人自己設計、自己建造、自己管理的現代化大型中外合作酒店

中國首批三家五星級酒店之一

第一家四門打開對群眾開放的高級酒店

第一家全面實施電腦化管理的酒店

第一家引入工資制度的酒店，對酒店員工進行錄用、考核、管理及發放工資、獎金

第一家率先使用信用卡結算的酒店

中國第一家參加世界一流酒店組織的賓館

整理：香港文匯報記者 黃寶儀

5G 智能管理 實現沉浸式體驗

隨着5G網絡的逐漸普及，包括超高速網絡體驗、VR浸入式體驗、5G+4K高清直播、4K/8K影廳和智能管理等，將成為酒店入住體驗的常態。今年上半年，廣州白天鵝賓館就和中國電信廣州分公司共同簽訂了共建5G智慧酒店項目戰略合作協議，白天鵝賓館將作為廣州市內第一家5G智慧酒店，探索新時代的智慧服務模式。

在白天鵝賓館描繪的5G藍圖中，未來客人進入5G主題客房，戴上VR眼鏡，足不出戶就能通過5G網絡實現沉浸式體驗：包括看一場賽事直播，體驗賽場熱烈氛圍，運動員的汗水清晰可見；又或者通過VR觀光羊城八景、珠江夜遊等，一站式體驗羊城風情；甚至是進入虛擬世界，約上好友來一場酣暢淋漓的戰鬥。

在即將面世的5G宴會廳，酒店也為新人婚宴準備了4K高清視頻直播，將傳統經典的婚宴與5G助力下的全新4K直播觀賞模式相結合，既為新人留下了高還原度的精彩時刻，也

讓不能親臨婚禮現場的親友觀看到清晰度、流暢度、色彩還原度俱佳的婚禮過程。除了5G+4K全端到端的傳輸，再加上AI直播剪輯、AR特效等一系列高科技，可以同時開啟主視角、上帝視角、50幀原畫、專寵視角、紅毯視角等直播視角，滿足場外親友個性化需求，為新人提供豐富精彩的視聽體驗。

5G技術的應用不僅僅是提升客人體驗，5G網絡通過一系列的傳感器和萬物互聯的5G網絡的配合，可以精密地感知酒店每一處設施的實時信息，對於各項器材的維護、不同種類潛在危險的預警以及公共場所人流管理帶來革命性的變化，安全高效，可以全面提升酒店精細化管理水平。

■ 已經試點使用5G網絡的白天鵝賓館自助餐廳。
白天鵝賓館供圖



■ 來自美國的瑞思夫婦（Mr. & Mrs. Rees）與白天鵝之緣源自於他們的中國女兒。2017年11月他們專程回到白天鵝賓館以慶祝他們二十周年結婚紀念。
白天鵝賓館供圖

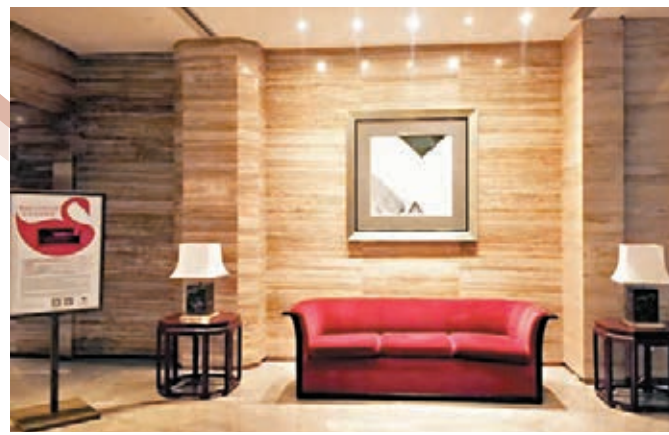
中美收養家庭打卡地
紅沙發

在白天鵝賓館大堂月吧的東端盡頭，擺放着一張上了年紀的紅沙發。很多美國領養家庭稱之為「Love Seat」（愛的紅沙發），因為它默默見證了一個個美家庭的組成，承載着成千上萬特殊父母們的溫馨記憶，也見證了一個時代的發展。

1992年，《中華人民共和國收養法》實施後，向外國人打開了收養中國孤兒的大門。從那時起，許多外國家庭主動前來，收養了數以萬計的中國孤兒、棄嬰，美國是中國孤兒最大的國際收養國，據統計，僅是1999年到2014年，美國家庭就一共收養了88,298名中國孤兒。

當時的美國領事館位於白天鵝賓館公寓樓，因此幾乎所有成功收養中國孤兒的美國家庭，都會在最後審批及發放簽證的一周到白天鵝賓館，與他們收養的中國孤兒共同度過組合成為新家庭的第一周。當年，回國前坐在紅沙發上拍照，是領養家庭們形成的一個特有的傳統：隨着相機快門的「咔嚓」一聲，紅沙發上的每個人都笑顏如花，一個全新家庭就此誕生。

歷經三年脫胎換骨的改造，白天鵝賓館這張充滿「愛」的紅沙發也被保留了下來。直到今天，依然有不少膚色不同但親密無間的兄弟姐妹一起回來，在珍藏的紅沙發旁，再次留下最美的笑容。



■ 保留至今的「愛的紅沙發」見證了無數個中美收養家庭的組建。
白天鵝賓館供圖