AI SMART PATROL SOLUTION

连锁门店
AI智慧巡店解决方案

从“人巡”到“AI巡”

让服务质量、出品标准、食安风险、人员管理总部可控

北京优海网络科技有限公司

01 · CAPABILITY

优海公司简介

优海是一家基于IT集成服务，以场景算法为核心，运用物联网技术助力连锁企业实现智慧运营的专业服务商。

优海的故事可追溯到2019年10月，由海底捞集团孵化而来。
在公司成立前，作为海底捞内部的核心信息化部门，
长达15年之久为全球门店提供全面的信息化服务，这段历程既是其成长的起点，也是深厚经验和专业知识积累的来源。

33 省份
国内业务覆盖省份

20 余国
业务覆盖国家

300 名
自有IT工程师

30 条
软件硬件产品线

49 个
质量体系认证及资质

6万+ 余家
服务客户

顾客体验旅程：痛点即机会

迎宾与等位

门迎离岗、摆台不合格直接影响第一印象，AI实时纠偏。

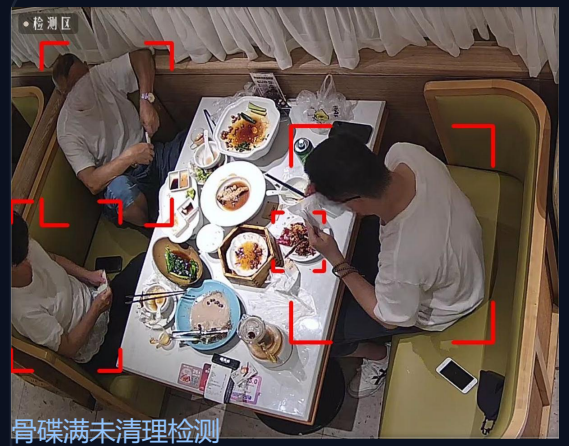
点餐与上菜

入座未上茶、上菜不及时、菜品余量不足拉低满意度。

环境与安全

地面污渍、消防阻挡、食安违规是差评与舆情高发区。

服务质量：让顾客“被看见”



骨碟满未清理检测

清台不及时预警

门迎离岗检测

菜品小料酒水余量不足检测

顾客满意度藏在每一次迎宾、上菜、巡台与清台里。AI把服务动作从“事后人工抽查”变成“AI自动检查”，确保服务流程执行到位。

核心算法（12项-可按需定制）

- 门迎离岗检测
- 摆台不合格检测
- 入座未上茶检测
- 桌台沙漏未摆放检测
- 菜品小料酒水余量不足检测
- 管理员未巡台检测
- 水壶不离桌检测
- 出餐口/备餐台菜品堆叠检测
- 上菜不及时检测
- 骨碟满未清理检测
- 清台不及时预警
- 收银台离岗检测

实时纠偏

服务动作一旦偏离标准，自动提醒到店。

体验闭环

从迎宾到清台，覆盖顾客全旅程。

出品质量：标准化每一道菜

⚠ 传统出品管理痛点

标准难统一
依赖人眼判断，分量、摆盘无统一标尺

品控效率低
高峰期人工检查慢，影响翻台节奏

隐性成本高
出品不合规导致退菜、重做与食材浪费

🔍 **具体不符合标准项总结如下：**

项目	是否符合	说明
虾的朝向	✖ 不符合	虾尾朝下，应为尾朝上
虾的数量	✖ 不符合	3只 vs 4只
虾的分布	✖ 不符合	太集中，无层次
装饰叶位置	✖ 不符合	被遮挡，不可见
盘面清洁度	✖ 不符合	有明显水渍
冰底完整性	✖ 不符合	冰块不均匀

✨ AI智能品控方案

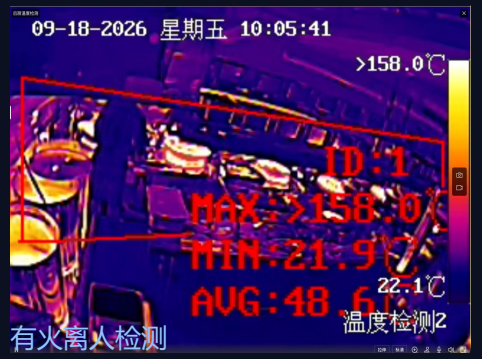
视觉自动巡检
出餐前摄像头自动抓拍，大模型全天候无疲劳值守

全维度核验
点缀、配料完整性、摆盘、餐具洁净度、层次识别

即时反馈闭环
实时提醒厨师调整，数据沉淀优化SOP

菜品出品质量检测
按出餐标准识别 · 出餐即合规

人员安全/环境卫生：看不见的风险看得见



核心算法（12项-可按需定制）

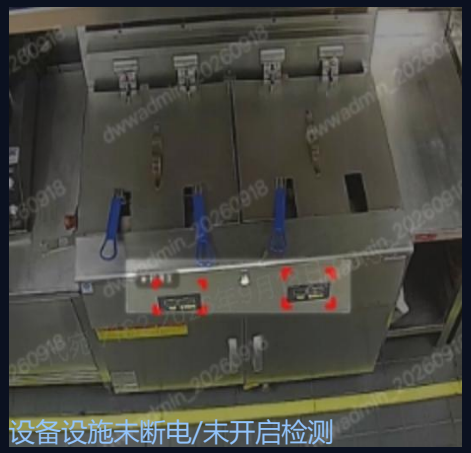
监控设备状态	监控遮挡监测、监控黑屏监测
消防安全	消防通道/区域阻挡检测、灭火器检测、有火离人检测、区域人员入侵检测
设备与卫生	冻柜未关检测、后厨离岗检测、地面污渍检测、物品离地存放检测、洗碗间餐具堆叠检测
传感器联动	温度/烟感/可燃气体等传感器检测

核心价值

√ 降低火灾、设备损坏等安全事故
√ 减少行政处罚与品牌舆情风险
√ 自动生成整改单，责任到人

火灾、设备故障、卫生死角是连锁门店最易被忽视的高风险区。AI+传感器双保险，把**事后追责变成事前预警**。

人员管理：从“人盯人”到“数据盯”



员工行为规范传统上靠督导到店抽查，总部视频稽核或门店管理层自检、覆盖面窄、主观性强。AI自动记录人员状态、着装、岗位状态与操作规范，**让管理有数据、考核有依据**。

核心算法（10项-可按需定制）

- 玩手机检测
- 工装检测
- 吸烟检测
- 睡岗检测
- 开会检测
- 管理人员在岗检测
- 物品违规堆放检测
- 设备设施未断电/未开启检测
- 专人专岗检测
- 清洁工具乱摆放检测

全天候
自动值守

客观
数据考核

可追溯
行为留痕

07 · FOOD SAFETY

食品安全：守住品牌生命线

一次食安事件足以摧毁多年品牌口碑。AI把后厨操作规范、食材处理流程、清洁消毒动作纳入**24小时自动监管**，让风险止于门店。

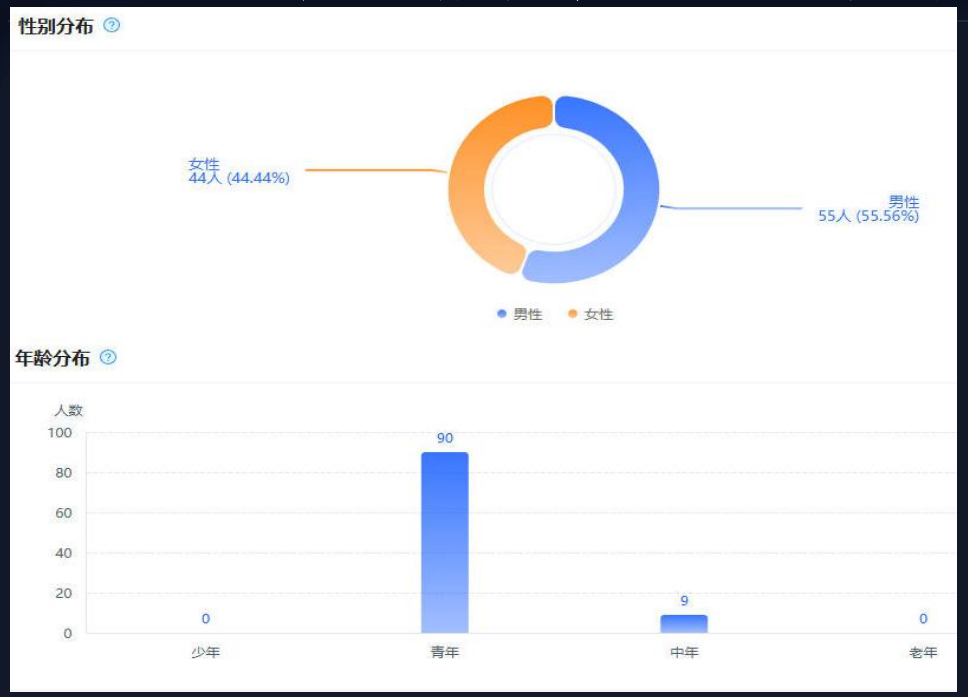
核心算法（15项-可按需定制）

鼠患检测 · 垃圾桶未盖检测 · 未戴口罩检测 · 未戴网帽检测 · 脚踩操作台检测 · 未戴手套检测 · 员工脚踢餐具检测 · 清洗池违规使用检测 · 砧板和刀混用检测 · 毛巾混用检测 · 食品器具疏通下水道检测 · 调料未上盖检测 · 物品定点定位检测 · 冻品解冻时长检测 · 特定食材落地检测

风险前置
重大违规即时预警

合规留痕
满足监管举证要求

AI智慧巡店拓展应用：客群分析



客群属性分析

客群属性分析能够详细描绘出目标市场的性别比例和年龄分布，为制定市场策略提供数据支持。

精准客流统计

通过去重客流人数，能够准确反映门店或活动的客流量，帮助商家了解实际到访人数。

助力精准营销

利用客流分析系统洞悉顾客画像和客群属性，可以实施精准营销策略，有效提升转化率和顾客满意度。

AI智慧巡店拓展应用：智能待客-降低人工成本&提高翻台率

桌台状态分析

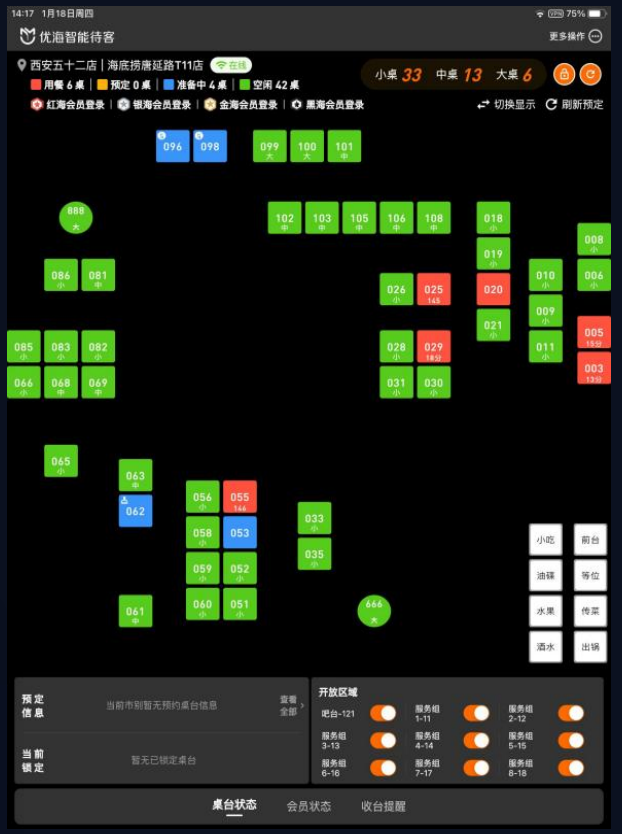
AI实时监测餐桌状态，包括是否正在用餐、是否空闲或是否准备中。门迎通过平板查看，无需进店即可了解。

清理桌台及时提醒

产品可以自动识别需要清台的桌子，并及时提醒。这有助于提高服务效率，确保客人有清洁的用餐环境。

顾客服务优化

产品可以准确统计每桌的用餐人员数量/就餐时长，使门店更好地合理安排位置和服务。



收益核算

- 根据门店反馈节约人工收益：暂定为每店平均节约0.81人，门迎组平均工资按照7500元计算，即：每家门店月度节约人工成本费用为：0.81*7500=6075元；
- 通过提升翻台率，以海底捞最新翻台提升率4%为例，每月可额外服务更多顾客，保守预估每月可提升数万元收益。

AI智慧巡店拓展应用：智眼巡菜-余量、顺序、菜品新鲜度(转转火锅)

菜品识别·连锁门店标准化管控

总部标准绑定：

预设餐位 / 摆盘位置的固定食材 SOP，建立全门店统一标准库

智能预警纠偏：

不一致时会识别显示「应为食材：XXX | 实际食材：XXX」

余量检测：

按高低峰，识别需补充的菜品，并预判轨道到达后厨窗口的时间

全流程留痕：

预警记录自动存档，支持总部回溯核查门店标准化执行情况

AI智慧巡店拓展应用：货物&货车停留-提高工作效率&保障产品品质

监控通道列表

集中展示所有接入的监控通道，点击即可快速切换画面，支持通道快速预览，便于跨区域仓储场景的多设备管理。

货物实时信息

按状态分类展示货物详情，包含货物编号、停留状态时长等关键数据，超时货物以红色高亮标识，支持快速定位异常货物。

核心画面为仓库实时监控视频

不同颜色的检测框（蓝 / 黄 / 橙/ 红）对应不同停留时长区间（≤10 分钟、10-15 分钟、≥20 分钟），框内直接标注具体停留时长直观呈现货物停留状态。

AI智慧巡店-预警事件整改落地及报表呈现

事件名称	事件规则	事件紧急度	事件分组	布设监控范围	检测时间	出现问题需要把这个信息推送给谁	如果需要整改，规则怎么定
玩手机检测	出现有人玩手机	重要事件	人员类	后厨+通道	营业时间段	店长、厨师长、战区经理、运营经理、行政总厨、稽核	一天内出现1次，推送给对应人员
垃圾桶未盖检测	出现垃圾桶敞开，10分钟以上未加盖	一般事件	食安类	前厅、后厨	全天	店长、厨师长、稽核	一天内出现1次，推送给对应人员，24小时内整改、交给稽核复核
吸烟检测	出现有人吸烟的现象	重要事件	人员类	后厨	全天	店长、厨师长、战区经理、运营经理、行政总厨、稽核	一天内出现1次，推送给对应人员，24小时内整改、交给稽核复核
网帽检测	出现有人没有带网帽的现象	一般事件	人员类	后厨+通道	营业时间段	厨师长、稽核	一天内出现1次，推送给对应人员，24小时内整改、交给稽核复核
口罩检测	出现有人没有带口罩的现象	一般事件	人员类	后厨	营业时间段	厨师长、稽核	与行政总厨沟通后，此问题不纳入
明火检测	出现明火（需要调整为有火无人）	紧急事件	安全类	后厨、前厅	全天	店长、厨师长、战区经理、运营经理、行政总厨、稽核	一天内出现1次，推送给对应人员，24小时内整改、交给稽核复核
鼠患检测	出现老鼠	特大事件	食安类	后厨、前厅	全天	店长、厨师长、战区经理、运营经理、行政总厨、稽核	一天内出现1次，推送给对应人员，24小时内整改、交给稽核复核
画面遮挡检测	出现监控遮挡，无法看到原本画面	紧急事件	安全类	门店各区域	全天	店长、厨师长	一天内出现1次，推送给对应人员，24小时内整改、交给稽核复核
监控黑屏检测	出现黑屏，监控无法显示	紧急事件	安全类	门店各区域	全天	店长、厨师长	一天内出现1次，推送给对应人员，24小时内整改、交给稽核复核

AI预警自动下发整改单、呈现整改率、共性问题、排名；

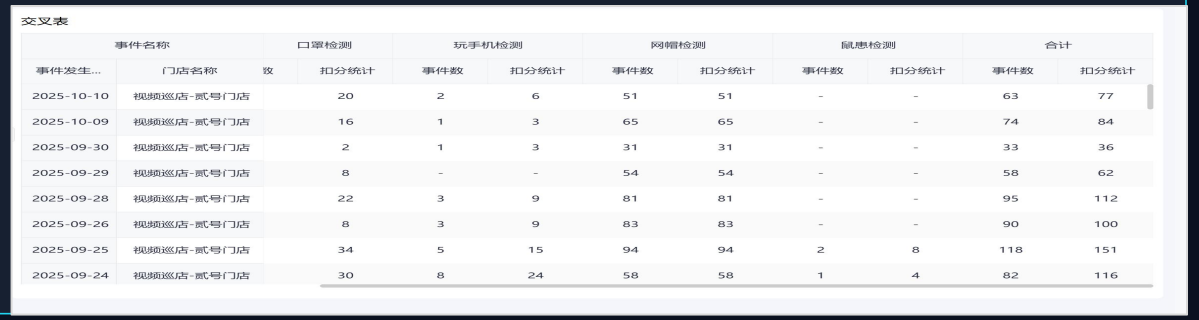
自动生效：可设置事件类型/事件紧急度/事件分组维度，设置触发次数；

生效周期：可选择天/周/月，触发次数计算时间维度；

整改规则：可匹配预设好的整改人、审核人、抄送人等规则；

BI 报表：按实际管理需求统计事件的整改率、排名、共性问题个性问题；

呈现维度：可选择品牌、区域、门店。



交叉表

事件名称			口罩检测	玩手机检测		网帽检测		鼠患检测		合计	
事件发生...	门店名称	数	扣分统计	事件数	扣分统计	事件数	扣分统计	事件数	扣分统计	事件数	扣分统计
2025-10-10	视频巡店-贰号门店		20	2	6	51	51	-	-	63	77
2025-10-09	视频巡店-贰号门店		16	1	3	65	65	-	-	74	84
2025-09-30	视频巡店-贰号门店		2	1	3	31	31	-	-	33	36
2025-09-29	视频巡店-贰号门店		8	-	-	54	54	-	-	58	62
2025-09-28	视频巡店-贰号门店		22	3	9	81	81	-	-	95	112
2025-09-26	视频巡店-贰号门店		8	3	9	83	83	-	-	90	100
2025-09-25	视频巡店-贰号门店		34	5	15	94	94	2	8	118	151
2025-09-24	视频巡店-贰号门店		30	8	24	58	58	1	4	82	116

AI智慧巡店：客户案例-小吊梨汤

项目背景

总部品控、运营、财务、区总、门店以线下到店检查+门店自检为主，巡查频次低、到店成本高、存在迎检问题，取证信息不客观；

项目成果

协助小吊梨汤搭建了线下巡查、视频巡查、AI巡查的多维巡查体系， 统一视频联网，定制算法解决环境卫生、食品安全、员工行为等违规问题、辅助翻台率提升和顾客就餐体验；

店均巡查频次扩大11倍

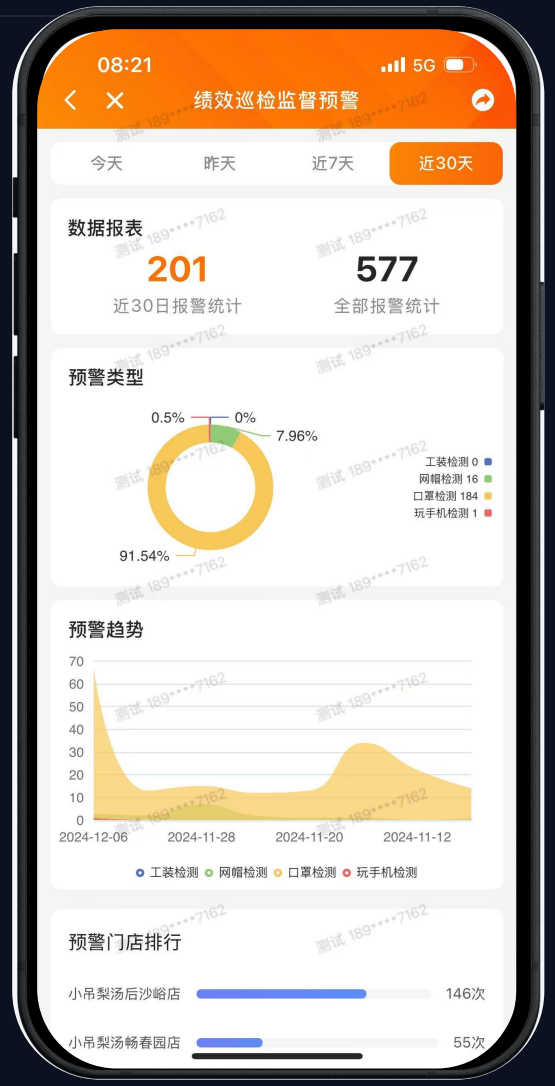
60家门店，以品控为例，上线前每月品控巡查产出报告257份，上线视频巡店后，巡查人员不变的情况下，产出报告2700份，店均巡查由4次/月/店，扩大为45次/月/店；

差旅费用预估节约13.43万元/年

以品控巡查为例，平均差旅费55元/店/每份报告，报告增加2443份，节约差旅费13.43万元/年；

4月-7月预警事件下降384%

整改率配合行政绩效手段、员工心理震慑，降低现场管理问题、食安问题、服务问题发生概率。



感谢观看
让AI成为连锁门店标准化运营的可靠伙伴
北京优海网络科技有限公司