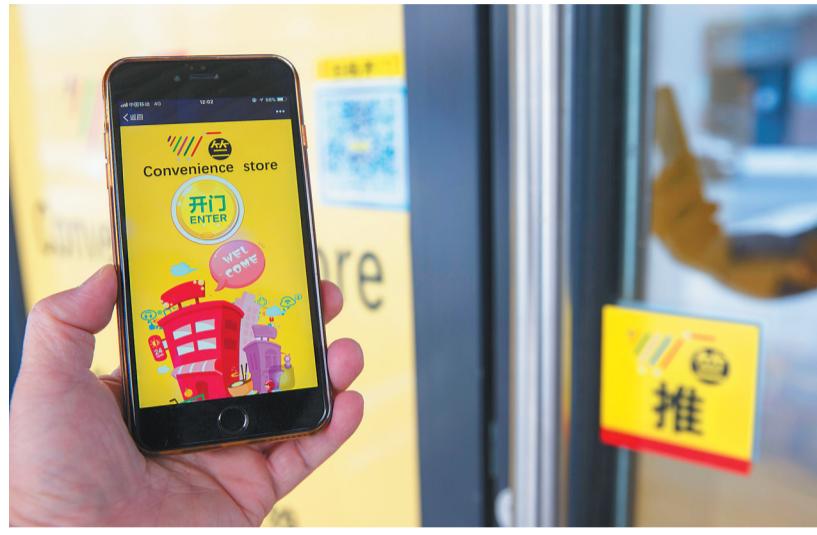


# “尝鲜”无人便利店

文\海南日报记者 郭畅 图\海南日报记者 宋国强



无人便利店“麻雀虽小，五脏俱全”，生活用品、食品、饮品等一应俱全。



一家无人便利店外，一位消费者按照提示，扫描二维码，输入手机号，获取验证码，发送验证码后，顺利进入了便利店。

## 一次新鲜的购物过程

便利店这个概念在10年前就被提起，随着科技高速发展，近两年，无人便利店逐渐走进了人们的视野。

无人便利店，最大的特色就是“无人值班+自助收银”。没有收银员，门店实现了数字化；无人值守，便利店的人工成本大大降低，自助收银，消费者只需要扫描所购商品，即可完成快速收银。

海南，这座国际旅游岛，在欢迎四方游客的同时，也乐于接受一切新鲜事物。无人便利店现身海口，已度过了系统调试的试营业期，以一身暖色调的“小黄衣”，期待与消费者在街角“邂逅”。

近日，记者走访了位于海口新城吾悦广场、海甸岛二东路附近的“竺”无人便利店，观察无人销售背后的新鲜事。

“第一次碰到无人便利店，十分好奇，想进去看看。”10月26日下午，家住海南大学附近的陈先生路过海甸岛二东路的无人便利店，不由地停下了脚步，按照门口的文字提示，拿出手机扫码进入无人便利店。

输入手机号，获取验证码，发送验证码，经过简单的步骤，记者随陈先生开门进入了便利店。20平方米的便利店可谓“麻雀虽小，五脏俱全”，生活用品、进口食品、饮品速食，整齐地摆放在货柜上。

陈先生拿起一瓶矿泉水，“这瓶矿泉水在传统便利店售价为1元，在这里售价0.99元，虽然仅相差1分钱，但我能感受到商家的诚意，毕竟矿泉水的利润很低很‘透明’。”陈先生笑着说，进来就是图个新鲜。

按照墙壁上的文字提示，陈先生将商品放入扫码区扫码，电脑页面自动弹出了需要支付的商品信息，并提示消费者可选择‘微信’或‘支付宝’两种结账方式，一目了然。

“这样的操作方式对于年轻人来说不算复杂，如果上年纪的老年人进来购物，遇到问题如何解决呢？”陈先生提出了心中的疑问。

这时，我们注意到在结账区左下角的墙壁上，有一处“客服按铃”，我们尝试接通按铃。在几秒钟的“嘟”声后，一位客服人员接了电话，询问我们是否在店里遇到了问题，可以根据她的语音提示按步骤操作。

客服人员介绍，为了不把老年人“拒之门外”，公司通过多次调整，最终确定了一套便捷的支付系统。“我们看到过一对古稀之年的老夫妇，成功在无人便利店进行自助购物，整个团队都感到很有成就感。”她说。

拿着已买商品，陈先生在便利店门口的商品过滤区停留了3秒钟左右，大门便自动打开了。“这是一次有趣的购物经历，毫不费力，相信无人便利店会成为一种趋势。”陈先生说。

傍晚时分，记者又来到位于新城吾悦广场的“竺”无人便利店，市民邵女士正在选购洗发水。“没有推销员在一旁推荐‘好商品’，感觉很轻松，便利店里还有免费wifi，免费手机充电站，设计得非常人性化。”她说。

## 无人便利店考验诚信

记者在两家便利店均停留了近1个小时，并没有发现有工作人员前来。为了联系商家，记者再次拨通了客服电话，希望能够了解便利店的运营情况。

在海南栩林谷商贸有限公司，记者见到了“竺”无人便利店的创始人张驰。“两年前我来到海南创业，在进行了市场调研后，与北京技术团队共同研发了‘竺’这个无人便利店的原创品牌。”他说。

“海南发展空间大，给了年轻人创业的好机会，无人便利店是下一个投资风口，潜力无限。”张驰说。

“便利店试营业到现在，有没有遇到过恶意偷盗商品的客人？”

面对记者的问题，张驰介绍，目前，每一家无人便利店均安装有监控探头和智能防盗系统，若消费者身上携带有未付款商品，将无法离开便利店。

其实，随着人们素质的不断提高，社会诚信度也在上升。“据统计，试营业至今，无人便利店的门被打开过近8000次，仅有几例恶意逃单的行为。相信人与人之间的信任，让这座城市变得更加温暖。

无人便利店，节约了人工成本，利润怎么样？这个问题，是大多数消费者内心的疑惑。

张驰说，无人便利店实行智能化管理，超市内的监控探头、灯光、空调都由后台系统进行调试，节约人工成本后，商品价格便有所降低。

“我们还有专门的供货链，当货品到了库存红线或即将过期时，系统会自动报警提示，再进行人工补货。”张先生表示，每隔两天，工作人员就会到便利店清货、换货，保证商品的新鲜健康。

张驰说，目前，无人便利店支持3天内退换货服务，消费者只需通过无人便利店微信公众号完成退换货流程后，就近选择无人便利店将货品归放至商品回收篮中，通过客服按钮完成操作，3分钟内就能收到退款。

## 行业规范助“安全起跑”

在交谈过程中，张驰提到了“数据库”的概念。这与未来无人便利店的发展方向密不可分。

“消费者数据将会成为无人便利店进行运营决策的依据，通过分析消费者在购物区域内停留时间的长短，购买物品的种类，掌握消费者的购物喜好，进行点对点服务，不久后，无人便利店还将加入人脸识别功能，为消费者提供便捷的购物流程。”张驰说。

据相关数据统计，每3000人能够支撑一家便利店，我国人口达到13亿以上，以每6000人需要一家便利店来算，无人便利店有很大的发展空间。

今年，国家商务部表示，无人值守商店是商贸流通领域从需求侧的角度推进供给侧结构性改革的有益尝试，也是当前中国零售业创新转型的主要动力，商务部将适时发布《零售业技术创新框架》和技术应用典型案例，引导广大零售企业加大先进技术的应用。

日前，中国百货商业协会发布了《中国无人店业务经营指导规范(征求意见稿)》，其中对无人店的设置、经营、仓储、物流等均提出了明确的细化要求，要求无人店经营企业承担更多的经营者责任，切实保护消费者的食品安全及其他各项权益。

业内人士认为，无人店是个大趋势，这一趋势必然在未来迅猛发展。如果没有一套完整的管理规范，以后发展起来风险很高，同时，无人店发展过程中需要协调的部门也越来越多，此时出台这样的规范，恰逢其时。

对此，张驰表示，无人便利店刚刚在国内兴起，还属于新生事物，不可否认，其中存在一些需要改进的漏洞及隐患。“希望业内的同行能够集思广益，一边发展一边总结，让无人店这个行业相对走上一个安全的轨道，把无序现象控制在可控范围内。”他说。 同



视频拍摄 宋国强  
视频编辑 李玮竞