



读者在诚实书店选购图书

施钰摄

● 无人书店

地点:福州路 579 号大众书局一楼

这家书店名为“诚实书店”24 小时营业,没有收银台,没有店员,只有前来购书的读者。

书店门口摆着 6 排书架,书架上摆着一个铁皮的诚实钱箱,读者取阅图书后,如想购买,便可按标示价格将钱款投入收款箱。书大多是翻旧的儿童图书,价格是定价的十分之一左右。

大众书局的工作人员朱先生介绍,书店于 2015 年 9 月开张,书局把读者平时翻阅时间较长、封面有破损的书,或是库存较多的书放在书架上,以原先图书定价的 10%-20% 出售。

“当时只是想设置一个‘图书漂流’的形式,没有想过读者会给书款。”朱先生说。但 2015 年下半年,他们一共收到将近 24000 元人民币,2016 年,收到了 6 万多元,2017 年截至目前收到的书款为 19000 多元,“大家还是比较诚信的,我们连港元都收得到。”

朱先生还说,一些读者还将孩子使用过的儿童读物放在书架上,也不告诉店员。“其实这也是一种图书漂流。”朱先生笑着说。

朱先生介绍,上海大众书局中设有诚实书店的只有福州路店。店方正在与徐汇区的工会联系,计划在商务楼里开设诚实书店,既可以出售大众书局的库存书,也可出售青年白领党员捐赠的图书。收到的书款可供书店购置新书,让漂流书架上的书源源不断。

● 无人健身房

地点:乐刻运动五角场店

想进健身房的大门,要先关注健身房的微信公众号,购买会员卡后,才能扫码进入。不过,门禁无法限制“一人开门,多人进入”的问题。

健身房内放置了 7 台跑步机和 8 台其他器械。除器械运动区域外,还有一间用于团体健身课的大教室。健身房内设有密码箱和两间更衣室,没有淋浴设施。室内有 4 名客人正在健身。一位练器械的顾客告诉记者,这里没有工作人员值班,每台器械上都贴有二维码,扫描后便可了解健身器材的使用方法。这里没有淋浴间,不过他表示来的客人大多住在附近,没有淋浴也不成问题。

24 小时健身房为许多下班时间晚的上班族提供了锻炼的空间,而且没有健身教练催着顾客办卡,感觉更放松、自由。不过,这样的新健身模式也催生一些问题,如锻炼方式是否正确?安全隐患如何保障? 这名顾客认为,健身方式可以通过交流,或是请教晚上团课的老师得知,实在不行,也可以选择请私人教练前来指导。

再者,训练时受伤或与他人发生冲突等特殊情况,都无法联系到工作人员,也成为了不少客户的困扰。记者走访的这家无人健身房内贴有店长的微信二维码,但记者当晚 9 时扫码添加其为好友,直到次日晚 9 时才获认证通过。店内也没有张贴其他客服电话,记者还是通过大众点评才找到这家店的客服电话,可连续两天拨打多次,均无人接听。

『无人』店

服务会缺失吗?

缺失吗?

实习生 施钰 周婧璇
本报记者 姜燕

无人超市让“无人”概念又火了起来。其实,无人店的门类已有不少,“无人书店”“无人图书馆”“无人健身房”……这些“无人”的去处,不再是为考验人们的诚信而存在,而是随网络技术的发展产生的一种新型服务方式。虽然还远未成主流,也有些许缺陷,但不失为社会服务业的尝试和引领。日前,记者探访了几家“无人店”。



二十四小时无人值守图书馆

姜燕摄

● 无人图书馆

地点:长宁图书馆北门

无人图书馆的入口在长宁图书馆北门一条幽静的小路上,玻璃门上的“24 小时无人值守图书馆”字样非常醒目。隔着玻璃门,可见内部干净、整齐的十余排书架,有读者在灯下苦读。

进门需刷卡或扫描二维码。长宁图书馆流通部主任王春江现场演示了三种进门法:一是插入式,用上海市图书馆或长宁图书馆的 IC 卡插入即可开门;一种是扫描式,将卡在感应区内扫描,门即打开;如果没有卡,可以关注上海图书馆官方微信公众号,注册后随机生成二维码,扫描后进入。但现场网络信号欠佳,当时第三种方法没有成功。

无人图书馆内设有自助借阅机,读者可自由借书。出门时有监控门,防止偷窃。不过,王春江介绍,监控门的高度有限,也是防君子不防小人。他也表示,图书失窃是所有图书馆的难题,但几年运行下来,并未发现无人图书馆的图书偷窃率高于有人图书馆。

图书馆内的 8 张自习座位全部满座,王春江说,这里 24 小时都有读者看书。正在看书的女孩 J 说,为了抢座,她早上 6 时就起来了。有些白领下班后来通宵自修,早上直接去上班。“大家都是备战各种考试的,如 GRE、CPA 等。”她说,在这儿自修有氛围,就是有时晚上经常遇到闲杂人等进来睡觉。

王春江表示,确实有人把这里当“免费旅馆”,管理员还曾在书架下发现过塞着铺盖和衣服的包。还有读者反映过“睡客”汗味刺鼻,影响阅读环境。“保安虽然会将他们劝退,但过几天还有人会来,效果不好,这个问题还需要想办法引导。”王春江说。

● 无人超市

地点:杨浦区长阳路欧尚超市门前

无人超市“缤果盒子”落户上海一月有余,市民热度始终不减。记者实地探访,发现这间 15 平方米左右的小房子外,有不少好奇的路人前来尝试。

顾客用微信扫描门上的二维码,第一次使用时需要输入手机号注册,注册成功后门会自动开启。进去后,可以自由选购商品,付款时将商品放置在支付区域的感应台上,右侧的显示屏便会显示商品信息、价格以及支付用二维码。顾客只需扫码支付,成功后便可带着商品来到门口。盒子的门口具有感应系统,可以识别商品是否已经支付,等待几秒后,门会自动打开。

采访中,绝大部分的顾客能够顺利地购买到自己想要的商品。只有一位特地从南京赶来体验无人超市的先生,购物体验不怎么愉快。他选购了一瓶盐汽水,放置在感应区却怎么也无法获取商品信息。他按响了墙上的客服按钮,接通客服热线。但由于信号较弱,双方难以顺利沟通。正在店内验货的工作人员上前帮助,试了 4 瓶盐汽水均无法识别。

刷脸刷物刷卡 无需和外界交流

无人超市来了,您会去逛吗?

不管是阿里巴巴、苏宁等互联网企业,还是娃哈哈、伊利等传统企业,都已宣布将进军无人超市领域。刷脸、刷物、刷卡,不需要和外界做任何交流,就能把商品买回家,无人超市站上了风口,但能否起飞,仍是未知数。

巨头纷纷试水竞争

7 月初,阿里巴巴在造物节上试水无人超市“淘咖啡”。随后,乳业“大佬”伊利宣布,计划在 2000 多个社区内推广无人便利店。娃哈哈也将试水无人智能便利店,目前正在杭州挑选 5 个地区试点投放。8 月 8 日,天虹股份的第一家无人超市在深圳落地。苏宁的“无人店”则将于 8 月底在南京开业,并将在全国多个城市进行复制……

RFID 射频识别、智能监控、云客服、在线支付……这些技术手段早已不是新鲜事,目前的无人超市已经可以做到对物的识别、对动作的识别、对人的识别,但如何面对更大客流量、更复杂商业场景,仍是无人超市的技术难题。

无人零售将抢走饭碗?

假如“无人超市”真的得到全面普及,会带来什么?造成大面积失业,成为人们首当其冲担心的问题。超市的收银员、导购、安保等未来都将丢失他们的饭碗?



顾客在 本月开张的北京石油易捷首家 24 小时无人超市选购商品

东方 IC 图

但天猫“无人零售”负责人应宏认为:“不仅不会降低就业率,反而将催生更多新工种。”他表示,尽管超市收银员等工种会消失,但同时也会催生新工种。“如智能物流管理员、智能仓库拣货员、数据分析师等等,这些更可持续优化的新工种将成为新零售时代下最紧缺的岗位。而换句话说,无人零售店虽然取代了收银员等前台机械岗位,但却催生了更

多智能化的后台岗位,更有意思的是,在技术足够成熟的情况下,未来店员甚至可以在家上班。”

零售商业或趋于两极

此外,无人超市是否会取代传统渠道,无人的购物环境是否会造成社交问题等,都是无人零售身处风口浪尖必须面对的问题。

苏宁云商 IT 总部执行副总裁、苏宁技术研究院院长向江旭认为,无人店本身是新生事物,但是它不会完全取代线下所有店的形态,它是针对某些品类、某些位置、某些特定的客户人群提供的无人服务。

事实上,有业内人士认为,在目前的发展阶段中,无人超市最核心的卖点,并不是没有了人工成本,带动商品价格下降,相反技术成本并不低,而是智能化实现秒结算,让消费者购物不用再排队,方便市民的购物生活。

有专家表示,未来的购物场景或许将走向两极化。“假使无人超市真的充分得到普及,则意味着‘购物’已经成为了一种极度标准化和程式化的体验。与此同时,必然会有商家推出互动性更强,购物过程更新奇、更有趣、更充满情感的商业模式,这就是体验经济。”

本报记者 张钰芸 金志刚