

# 尴尬！付不了款也离不了店

有市民在无人值守便利店购物时遭遇不便



扫描商品条形码,可自助结账。

晨报记者 黄晶晶

近日,市民陈女士在一家无人值守便利店购买东西时,因为商品上没有条形码而无法自助结账,导致无法解锁离店。此事让陈女士对此类自助模式产生质疑。

## 市民经历:

### 付款失败 无法解锁离店

陈女士家住彩虹花园小区,前几天中午,陈女士前往附近的24小时营业的无人值守便利店“快进商店”购物。她按正常流程扫描店门口的二维码进店,选购了自己所需要的一卷双面胶后,她发现上面没有商品条形码,无法在小程序上扫码付款。由于不能顺利结账,陈女士准备离开。

陈女士在小程序上点击“呼叫店长”,但不知是什么原因,她连续呼叫3次,都没有远程值守人员回应。最后,陈女士不得不拿了货架上另一款有条形码的商品付款,才得以顺利结账出门。陈女士表示,以前一喊线上店员就会出现。



扫描便利店门口的二维码,授权后才可进店。本组图片 记者 黄晶晶 摄

## 记者走访:

### 无人值守 但有语音提示

昨日,记者前往这家“快进商店”走访。该店大门紧闭,进门处的右侧张贴着“手机扫码 开门购物”几个字,下方还有二维码。

记者扫描二维码,进入一个微信小程序,按照要求授权手机号码和位置信息,然后再次验证手机号码后,才得到系统授权,解锁进店。

在店内购物也要“扫”。使用该小程序,点击“扫码购物”扫描商品条形码,加入购物车,支付成功后关注公众号,方可点击“开门离店”。

这家无人值守店内没有工作人员。但店内安置的7个摄像头,让整个店监控“无死角”。记者扫描商品条形码失败,线上店员便立刻通过语音进行提示。

## 商家回应:

### 远程值守 提供帮助引导

“没有条形码的商品,我们一般会另外打印标签,或者市民可以扫其它有条形码的商品,线上店员后台修改价格。”针对市民陈女士所遇到的情况,“快进商店”运营方快进时代(厦门)科技有限公司的相关工作人员高先生解释道,陈女士当天呼叫线上店员没有回应,可能是一些老设备反应比较慢导致的,但是现在都已经升级了。

记者了解到,商家可以通过远程监控确认来客情况,为顾客提供帮助及引导。如果顾客没有买单就要扫码出门,远程值守人员就会通过语音叫住顾客,通过监控确认购物过程无异常,再让顾客扫码离店。

## 记者调查

### 无人值守 便利店更便利了吗?

自助售货机、无人值守便利店……近年来,自助商业模式在厦门越来越普遍。然而,这种模式给消费者带来的是方便还是不便?连日来,记者走访了厦门一些自助购物商店。

### 数量不少 多面向社区

此前,厦门的无人售货主要集中在园区、写字楼以及景区。如今,自助模式的无人值守便利店开始向社区附近铺开。

快进时代(厦门)科技有限公司的高先生告诉记者,目前他们已经和厦门300多家便利店、零售店进行合作,打造24小时无人值守便利店。

传统品牌便利店——见福便利店的店面也开启了无人值守的模式。见福相关负责人介绍,厦门目前有800余家见福便利店,其中约100家店是夜间无人值守的,具体时间则视商圈类型而定,办公商圈一般是21:00-次日7:00,社区附近的则是2:00-7:30。

### 投入不多 收入有增加

“24小时便利店人工成本占据非常大的成本,尤其是夜间投入产出比更低。”高先生告诉记者,便利店无人值守系统以物联网技术为支撑,使用智能监控、大数据等多项技术与传统便利店业务结合,增加营收的同时降低人

工成本。以该公司的运营数据为例,有些门店营业额可以因此增加10%左右。

“无人值守不仅带来了销售增收,也提高了顾客的满意度和黏性提升。”见福相关负责人表示,无人值守更适合低竞争商圈、未来性(养店)商圈。未来,针对适合的门店,他们也会增加这种服务模式。

“我感觉这种模式挺好,可以增加一部分的收入。”经营一家24小时无人便利店的老板刘女士告诉记者,此前她的营业时间通常是从下午3点到次日凌晨3点,上午几乎不营业,损失了一部分的营业额;自从开始启用无人值守模式后,自己不能到店的时间,都能正常营业。

### 有人认可 有人嫌麻烦

在吕岭路上的一家无人值守便利店,几名从店内走出的顾客表示,“无人值守便利店”比较方便,可以节省排队结账的时间。也有顾客说,自己就买一瓶水,但是既要认证、又要扫描条形码,购物操作太麻烦,无人值守便利店并不“便利”。

因工作原因经常加班的吴女士则表示,无人便利店可以实现全天候营业,满足消费者随时的购物需求。对于那些工作忙碌的消费者来说,无人便利店的确提供了极大的便利。

# “愤怒的小鸟”频繁偷袭路人

专家称红嘴蓝鹊此举是为护雏,建议经过时可戴帽撑伞



红嘴蓝鹊“偷袭”路人。  
记者 唐光峰 摄

晨报讯(记者 郭钦转)连日来,思明区官任社区的不少居民向晨报热线8080000反映,他们在经过思明区建新小区西门官任路时,遭遇了一只红喙、长尾鸟儿的“偷袭”。

昨日上午,晨报记者来到这条长度不到百米的小路,很快就

找到了这只鸟儿。这只鸟儿头部为黑色,头顶蓝白斑点,身体背部为蓝紫色,尾羽修长像一条彩带,长得很漂亮,但很有攻击性。短短半小时左右,记者就看到这只鸟儿飞扑行人不下10次。

“头发被抓了一下,还不好不疼。”现场一位阿伯说,昨日他两次路过此处,都被鸟儿飞扑,不过并没有抓到头皮。据介绍,这只鸟在官任路上偷袭行人的情况已经有一个多星期。

据记者现场观察,鸟儿喜欢从行人的后方飞来,袭击头部没有遮挡的行人。戴着帽子或者撑

着雨伞的行人都未受到攻击。

“附近有个幼儿园,很多孩子会经过这里。”一位路过的女士担忧地表示,她此前接送小孩会走这条路,这几天都是绕路走,怕孩子会受到伤害或者惊吓。

市观鸟协会彭志伟鉴定,这只飞扑袭击人的鸟儿叫红嘴蓝鹊,是厦门留鸟,常见于林缘地带,厦门每年都有发生红嘴蓝鹊扑人的事件。

对于居民们的反映,官任社区的工作人员称,几天前已向野生动物保护部门反映,同时社区在路口设置了警示标志,提醒过

往行人戴帽子或者打伞,避免受到红嘴蓝鹊的攻击。

市自然资源和规划局森保处工作人员郑先生也表示,红嘴蓝鹊抓捕困难,而且红嘴蓝鹊攻击人是一种护雏行为,说明附近一定有雏鸟,如果将成鸟抓走,雏鸟必将夭折。“大约3周,雏鸟就能长大,到时成鸟就不会攻击人了。”郑先生说。

在彭志伟看来,官任社区出现红嘴蓝鹊,说明这里的生态环境更好了,受到了野生鸟类的青睐。