

图书馆、超市、停车场、KTV……

济南“无人”服务全体体验

□记者 刘紫薇

济南一家无人面塑摊最近挺火,无人售卖的模式吸引了不少顾客。其实早在2011年,“无人概念”就已经进入省城。2011年10月,无人图书馆开始在济南布点,到现在共有8个点位;去年9月,无人超市亮相济南中部;今年1月,泉城广场新开智能停车场,实现无人值守……随着社会发展,“无人经济”成为一种新的商业模式,有的市民觉得新鲜有趣,还有的市民不太适应。



在济南泉城广场智能停车场,市民取车前通过微信扫码支付停车费。记者 金灿 摄

可借的书种类少,但还书挺方便

近日,济南市经十路一家商场内售卖卡通人物的无人面塑摊火了,摊主张世建是个80后小伙,由于平时生意忙不过来,他便在桌子上留下了收款二维码,顾客可自行取货,扫码支付全凭自觉,让张世建意外地是摊点的月销量超过了万元。

其实,这种无人经营的模式在多年以前就已经进入济南。2011年10月开始投放建设的“书香泉城”24小时自助图书馆是最早在济南落地的“无人模式”,目

前共布设了8个点位,包括泉城广场、龙奥大厦、高新区地税局、领秀城社区等。

25日下午,记者来到泉城广场西北角的无人图书馆,占地不到20平方米的无人图书馆以白色为主色调,颇为清新。大约过了两个小时,记者才等到一位借还书的市民。“在市图借的书快到期了,带着儿子来泉城广场玩顺便还上书。”济南市民范女士说,她一般不在无人图书馆借书,因为书的种类少,可选择性

也小,但作为还书点还挺方便。“根据机器型号不同,24小时自助图书馆藏书量有480册、420册、360册三种。”济南市图书馆文化活动部负责人刘昱介绍,自助图书馆投放到现在约7年的时间中,借阅情况比较稳定,8个点位平均每月借还次数共2000多次,其中龙奥大厦和泉城广场自助图书馆的借阅率较高,每天的借还次数均超过60次。“接下来计划开设无人书坊,给市民提供阅读空间。”

较受年轻人喜欢,商品比普通超市贵0.5-1元

去年9月份,无人超市惊艳亮相,至今已经过了半年时间。23日上午9点半,记者在济南市报业文苑A区西南角的“鲸智BOX无人便利店”外观察,一个小时之内,无人超市没有一人光顾,而离无人超市约200米的易购超市内,不少银发“购买大军”围在蔬菜区挑挑捡捡。

泉城广场的无人超市则是另外一番景象。23日下午四点半到五点半,一个小时的时间,有17个人进入了无人超市,14人带着购买的商品出来,这些人均为二三十岁的年轻人。“无人超市虽然贵点儿,但是挺方便。”28岁的张先生拿着从无人超市购买的脉动说,这瓶脉动比普通超市贵了大约1元钱。

记者了解到,无人超市在济南约有七八家,分别在学校、社区、广场、快捷酒店、汽车站等地,售卖的商品价格比普通超市约贵0.5-1元钱。“无人超市能够满足市民就近需求,市民多花一点钱算是买了方便吧。”山东盈谷网络科技有限公司董事长柳华玮介绍,目前,来无人超市购物的人年龄在20-50岁之间。报业文苑无人超市一天的营业额约在2000元,泉城广场无人超市夏季营业额高于冬季,一天最多能达到7000元。

无人超市除了开在社区、广场等公共场所外,也逐渐走进了校园。“目前无人超市已经进入了济南市第十四中学和济南市十亩园小学。”柳华玮介绍,家长



市民在无人超市内购物。金灿 摄

通过公众号添加家庭成员,上传孩子照片,这样孩子不需要使用手机,刷脸就能进入超市购物。

出停车场仅4-5秒,比人工收费快10倍

除了无人图书馆、无人超市外,无人停车场也逐渐在济南发展起来。

泉城广场智能停车场于今年1月上旬开始使用,如今墙上已经贴上了醒目的标语,提醒前来停车的人取车前提前用微信扫码交费。“第一次使用无人停车场,感觉挺新鲜,还省了等待交费的时间。”来济南旅游的于先生说,几秒钟就出去了,比人工收费快多了。

“为避免忘记交费造成拥堵,市民在取车前可以提前支

付,交费成功后15分钟内离场不再计费。”泉城广场智能停车场相关工作人员介绍,目前90%以上的人能够顺利使用付款系统,8成以上的人能够提前付款。

根据测算,目前车辆出停车场人工缴费需要四五十秒左右,如果使用自动缴费,通行时间将降到四五秒左右,通行效率提高近10倍。

据了解,济南大部分停车场都设置了手机交费系统,但考虑到有的市民不会使用手机交费或有的商场推出购物抵扣

停车费等活动,一些停车场收费口仍然有人驻守,实现了“半无人”模式。

济南市高新区鑫盛大厦停车场以前只能靠人工收费,近期设置了手机交费系统。26日下午,记者来到该停车场,当时正值下班时段,看到车辆陆续从收费口开出,基本没有压车情况。停车场智能化为在鑫盛大厦上班的刘先生带来了便利,“以前下班开车出停车场交费要等20多分钟,现在手机就能支付,省了不少时间。”

专家观点

“无人化”经营要因地制宜

除了无人图书馆、无人超市和无人停车场,济南还有一些新的“无人”商业模式,例如商场里的无人KTV、无人按摩椅、无人摊点等。

“‘无人经济’是一种新的商业模式,是社会更新的一种新生事物,是社会进步的表现。”山东大学经济学院教授李铁岗说,“无人经济”是对人工智能与自动化的探索,有一定的先进性。“目前‘无人经济’在许多行业得以发展,根据市场情况,这种无人售卖模式在个别行业有明显的优势,但在某些方面也有市民不适应、不接受这种模式,这些市场反应都是正常现象。”

“‘无人经济’相对于‘有人经济’有一定的替代性,且人力成本低。”李铁岗认为,但商家不应该盲目追随潮流,一味追求“无人化”经营,需要根据受众群体、经营规模大小来选择经营模式,例如在社区内就最好选择“有人”的经营模式,因为社区内购买主力多为老年群体,大部分老年人对“无人超市”比较陌生,不会使用,他们在购买的过程中更愿意与人交流。“停车场内收费员或者图书馆借书员的工作都是单一性、简单重复的,不需要过多与人交流,完全可以由机器或科技取代,这种工作演变成‘无人经济’的模式就是社会的进步与发展。”李铁岗说,从长远来看,“无人经济”必定成为一种发展趋势,但并不代表“无人”可以完全替代“有人”。

李铁岗表示,现代社会更多的应该是“有人情味儿”,“无人经济”只是方便人们生活的另一种模式,商家在采用无人销售的经营模式时,也应该学会剖析问题,找准发展的方向,发挥自己的优势。

无人超市显眼处应张贴相关证件

去年10月,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)》,要求无人店经营者开展相关业务应及时向政府监管部门申报外,同时需提交申报材料至相关部门,特别是从事食品类销售等行业的,应在提交报备的同时提供食品许可证等相关证明。

《规范》指出,为防止出现漏电等意外安全事故,无人店在设置时应安装必要的接地措施。从事食品类销售、现场制售的,应取得食品经营许可证,经营人员每年至少进行一次健康检查,上岗前要经过食品安全知识培训。

另外,经营企业应设立投诉专线并在显眼处张贴消费者投诉电话,以方便服务人员和消费者随时联系。同时应张贴企业名称、营业执照编号、食品经营许可证、其他销售商品所需的专项许可证编号以及本地区监管机构所要求公示的内容。 记者 刘紫薇

北京将大力推进无人驾驶

社会关注的“无人驾驶”将在北京大力推广。近日,北京市交通委联合市交管局、市经济信息委等部门出台了“自动驾驶测试新规”,赋予自动驾驶路测合法化地位。随后北京推出亦庄部分路段和北清路用于自动驾驶路测。3月22日,北京市5辆取得临时牌照的自动驾驶汽车获得路测资格,已经开始测试。

北京市交通委主任周正宇介绍,目前根据路测情况来看,车辆是安全有保障的,但也存在一些小问题,比如自动驾驶车辆有时会将街头的红灯笼误认为是红灯,所以必须进行更多的路测,接下来路测范围将从人少车少的简单道路升级到复杂道路。 综合

上海将打造无人系统产业链

为发展“无人经济”新兴产业,上海在去年世界无人系统大会上宣布,将在金山打造无人系统产业链及产业品牌。

上海将加快无人系统产业基地的建设,加快引进无人飞机整机及飞控、动力、云台、图传系统等关键零部件研制、生产、系统集成和检测等企业落户金山,促进无人系统产业的集聚发展。

同时,将加快试航基地建设,分别建立无人机和无人车的试航实验基地,建立水上飞机和无人船的试飞实验基地,以及建立无人机和无人车的辅助试飞实验基地。

此外,上海将加强推进产学研合作基地建设,建立健全无人系统研发、仿真和测试检测平台,争取在无人机设计测试、总装集成、动力系统、飞行控制系统等关键核心技术上实现突破。 据新华网