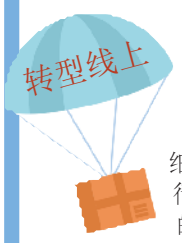
2023年5月12日 星期五
E-mail:tougao_cfs365@126.com
首都食品安全

数字零售热度高 消费体验再升级

线上线下齐发力，社区商店“上”网营业；“无人小店”业态丰富，满足多元消费需求；推进数字化改造，老牌商场实现“智”变……今年以来，为支持新型消费发展，多地加速推进零售企业数字化升级，打造实体门店数字化供应链体系，数字零售新业态、新模式不断涌现。



百货小店有了“大市场”

小店是商业的“毛细血管”，也是连接千行百业、服务千家万户的“神经末梢”。当下，随着数字经济发展，众多百货小店悄然进行即时零售转型，依托大数据、人工智能等技术，积极拥抱线上“大市场”。

“即时零售的本质是线下门店数字化，门店的商品、服务均在线上呈现给消费者，消费者下单后，通过不断提升的即时配送能力，货物可在极短时间内送达。”上海交通大学中国发展研究院执行院长陆铭表示，越来越多的商品通过即时零售送到消费者手中，“万物皆可到家”正成为新趋势。

“‘叮咚——’，您有一个新订单！”在北京市朝阳区延静西里10号楼底商的谊家乐购超市，外卖下单提示音此起彼伏。约230平方米的店面中，密密麻麻摆放着超8000种商品，数码配件、办公文具、进口食品等应有尽有。

穿过三排货架，正忙着拣货的店主汪欢一边滑动手机屏幕处理订单，一边提着购物袋穿梭在货架间。“我们既要熟悉每样商品的位置，还要检查好外观、有效期等，保证商品质量。”汪欢嘴上说着，手里不停。

2022年10月小店上线，单月便实现订单量1700多单。汪欢说，即时零售打破了小店只能服务线下一公里居民的“紧箍咒”，如今自家商品可以送到周边5至10公里的顾客手中。

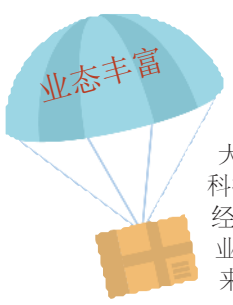
选品时，系统会根据时节变迁、爆款变化及时提示，帮助对接消费者最新需求；采购时，系统有批发平台，商家可自主选择货源；入库时，商品、货架如何摆放，系统也能设计规划；算账时，系统还提供财务助手，展示清晰账目信息，是赚是赔一目了然。

截至目前，像汪欢一样依托专业数字化系统“触网”的小店在全国有2万多家，分布在200多个城市。数字化系统将商家的平均库存准确率提升至99%、拣货效率提升52%、全渠道经营成本降低60%，百货店转型线上的人工、时间成本均大幅降低。

美团相关负责人指出，相较于电商等线上零售，即时零售既对本地经济发展有所贡献，又能深度服务消费者的即时性、定制化和多样化需求。随着本地消费市场的扩容，本地品牌、本地生产商、本地就业等都将获得相应回报。

陆铭介绍，越来越多的平台企业进入即时零售赛道，同行之间的良性竞争将有助于行业的快速发展。

着眼未来，陆铭建议尝试“政府+平台”的补贴方式，围绕消费服务业重点领域和关键环节，利用即时零售促进城市品质消费升级。“例如在‘一刻钟便民生活圈’场景中，可持续鼓励平台企业参与合作，推动更多生活服务业数字化，强化线下空间数字化转型。”



“无人经济”展现新活力

早在几年前，“无人便利店”就已进入大众视野，而今，得益于科技的不断进步，“无人经济”模式正在多个行业扩展，丰富的业态引来年轻人驻足打卡。

在四川省成都市牛市口路，有一家24小时无人面包店。店内在售的有10余种面包，价格在5元至20元不等，包装上的标签打印有品名、生产日期、保存方式和价格等。店内还留有客服电话与微信二维码，上面写着：“若有任何疑问请添加。”

“面包要每天早上现烤，大概中午出炉。把面包摆到货架上后，我就可以离开了。”店主张女士说，店内没有设置收银台，而是在墙面张贴着“无人售卖，扫码付款”的提示牌，以及多个付款码，顾客挑选商品后自行扫码结账即可。“店里还提供面包刀、烤箱、手套和胶带等，方便顾客自己切分、打包或加热面包。”

“这种‘无人+’模式深受年轻人喜爱。”张女士表示，自运营以来，店铺每天能有一千多元的销售额，通过无人售卖这一模式，她看到了一场诚信的“双向奔赴”。

不仅卖商品，“无人小店”还提供场地租赁服务。网上预订，到店自助选茶、冲泡，全程无人打扰……近日，无人茶室在多地走红，其以无人服务、自主冲泡、收费较低等特点，吸引着有商务洽谈、企业会务等需求的人群到此消费。

位于甘肃省兰州市东方红广场某写字楼的一家无人茶室，新中式装修风格令其显得简洁明亮。整个茶室分为大厅与几个包厢，大厅属于功能性区域，设有自动贩卖机、茶台等，包厢内则摆有古色古香的竹桌、几个中式方座，一眼望去，中式美学意蕴十足。

“今年以来，店面经营状况持续向好，包厢每天都有人预订。”这家无人茶室运营负责人武女士介绍，顾客到店后，预约的茶室包厢会自动通电。当使用时间即将到期时，茶室会通过短信提醒顾客是否需要续费。在顾客离店后，房间会自动断电，此时商家会安排保洁人员对包间进行清洁维护。

在本地生活平台搜索发现，兰州类似的无人茶室已有10多家，且大多选址在写字楼、商业广场中。许多到访过这些店铺的顾客评价称“环境安静，私密性高”“价格实惠，体验感好”。还有顾客评论说，已将无人茶室列为自己谈生意、见朋友的“常驻地”。

自动驾驶、人工智能等技术的进步，为无人车的发展带来很大空间。“觉得渴了饿了，只需朝来回巡游的无人零售车招招手，手机扫码支付后，就能得到零食或饮料，真是太方便了！”“五一”假期，在广东省广州市海珠国家湿地公园内，游客张先生体验到了一次独特的消费服务。

2022年2月，海珠公园引进智慧景区解决方案，投放6台无人零售车并开启试运营。用户通过扫描车身二维码、车前挥手、触摸液晶屏等方式，均可叫停车辆。当电量和商品库存低于预警值时，无人零售车还能自主返航充电、补货等。

海珠公园有关负责人表示，根据数据积累和智能分析，无人零售车能精准定位人流密集区域，为游客提供购物方便，从而解决传统公园小卖部、自动贩卖机覆盖范围不足的问题。

“无人经济”的发展，离不开相关政策的支持。2021年7月，商务部办公厅等印发《城市一刻钟便民生活圈建设指南》，鼓励发展智能社区商店（无人值守便利店、自助售卖机等）；2022年8月，科技部等印发《关于加快场景创新以人工智能高水平应用促进经济高质量发展的指导意见》，提出消费领域积极探索无人货柜零售、无人超市、智慧导购等新兴场景。

“‘无人经济’并不是一个简单的商店升级或是新利润模式，而是一个数据驱动的高科技产品，决定这个商业形式成败的是企业收集数据和运用数据来指导零售的能力。”北京大学光华管理学院教授张影认为，企业应从自身的能力和经营目标出发，拥抱这一机遇，同时提升消费者体验。

老牌商场撕掉“旧标签”

大多位于市中心的百货商场，曾是不少城市的商业象征。但在市场竞争愈发激烈的情况下，这些商场受制于设施旧、品牌老、新意少，难以满足消费者新需求，一度风光不再。

消费与科技持续碰撞，创意的火花不断汇聚。这些年，许多老牌商场尝试借助科技力量撕掉“旧标签”，走出一条转型智慧商店的数字化发展之路。

5月2日，开业于1997年的山东省济南市泉城路贵和购物中心人流如织。近年来，贵和购物中心嫁接“互联网+”购物模式，打造线上线下一体化会员系统，创新推出支付即会员、支付即积分、线上停车预约等多项智能化服务举措，让消费过程更具体验感和个性化。

“现如今，消费者对商场的需求不仅仅是购物，而是展现出兴趣优先、注重体验等多元特征。”暨南大学经济学院教授王鹏表示，智慧商店加速推动大量“线下”服务向“线上”转移，“不见面购物”“一窗式办理”“秒购秒办”等智慧商店服务模式正被广泛应用。

广东省广州市新大新北京路店，是历史悠久的老字号百货公司。2021年，围绕“国潮、新消费、时尚旗舰中心”三大特色，该店全新升级为新大新国风店，成为国潮风尚消费与历史文化融合的新地标。

门店在软硬件设施方面全新部署，各楼层实现5G网络全覆盖，智能运维物业设备实现节能管理；新体验技术全新引入，门店大楼外立面安装1200平方米LED屏，引入裸眼3D、实时联网互动等高新技术；以唐、宋、元、明、清五个朝代的建筑、艺术、服饰为元素，商场打造“一层一朝一景”，消费者可享听觉、视觉、触觉三重感受。

对商场与商场所处商圈的管理者来说，智慧化升级所带来的，更多是管理和经营的提质增效。

据介绍，重庆市解放碑—朝天门商圈打造“智慧中枢”管控平台，整合10余个职能部门的数据通道，打造智慧商圈的数字底座。在此基础上，解放碑CBD管委会依托该系统对各类数据进行统计分析，洞察消费者在商圈内的消费、停留、复购等行为，分析消费者的倾向喜好，为各类商家开展业态规划布局、活动内容设计、精准营销提供参考。

“智慧商圈是城市商业体系的重要内容，也是促进城市治理精细化和科学化的载体。”王鹏说，智慧商圈以大数据平台为核心，运用现代信息技术，与城市发展同频共振，推动城市治理理念从单向管理向双向互动、从部门管理向综合治理转变。

近期，商务部公布首批全国示范智慧商圈、全国示范智慧商店名单。泉城路商圈、解放碑—朝天门商圈等12个商圈确认为“全国示范智慧商圈”，贵和购物中心、新大新国风店等16个商店上榜“全国示范智慧商店”。

（《人民日报海外版》）

责编：何妍君 版式：武凯强