

智慧商场：是鸡肋还是真正便民？

长沙商场流行“智能化”，部分设备实用，部分使用体验仍待完善

停车，从缴费到寻车，只需使用手机APP或扫描二维码；找店，只需在显示屏上输入名称即可查询路线；付款，将商品放进称重台内即可自动识别……

随着移动互联网和手机应用的发展壮大，动辄数十万平方米的大型商业综合体中，出现了越来越多的智能化设备的身影。三湘都市报记者体验后发现，在长沙的商场内，部分设备可以正常使用，部分商场的设备则因使用缺乏便利性而显得鸡肋。

为了提升用户体验、经营效率而研发的，基于互联网的各种智能设备，究竟应如何更好地为消费者服务？

■记者 朱蓉

现象

商场流行智能化，多种设备已投入使用

“商场挺大的，想找的品牌用导航机查查就一目了然了，比较方便。”6月1日，长沙市民黄先生在长沙国金中心负一层因找不到某体育品牌而开始使用商场提供的导航台进行查询。

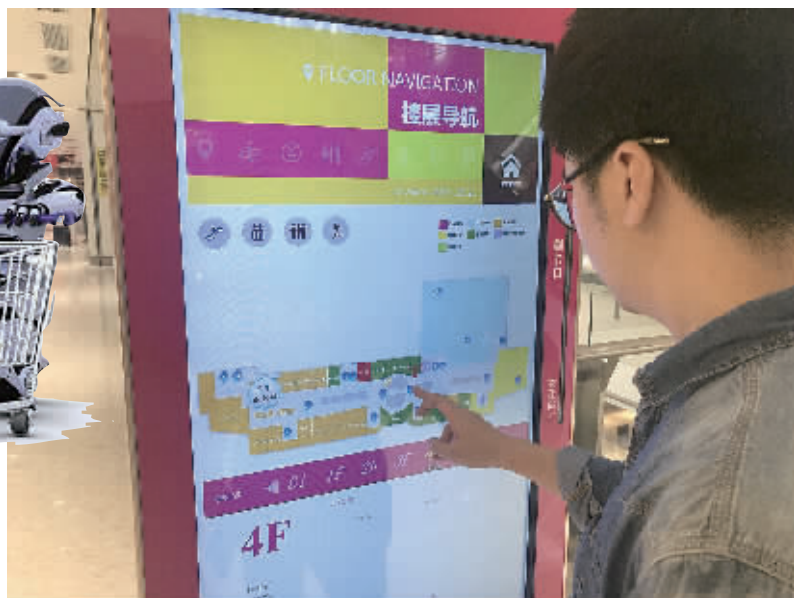
近来，这种大屏导航台陆续出现在长沙不少大型购物中心内。消费者只需进行触屏操作，就可以根据品牌的类别和名称等

关键词进行检索，得到目的地品牌专柜在商场内的位置和前往路线图。

以“导航”为功能关键词的智能系统，除店内导航系统外，使用频率较高的还有停车场内的寻车系统。目前，长沙市内如悦方ID Mall、步步高梅溪新天地、长沙海信广场等多家商场停车场内的寻车导航，分为二维码APP扫描、寻车台以及触屏系

统等多种形式，消费者输入车牌后，便可获取前往停车位的路线图。

此外，智能支付系统也成为一大热点。从步步高卖场智慧门店内的人脸识别支付到华润旗下中高端品牌OLE精品超市的自动收银机，再到如泊富、海信广场、长沙国金中心、世纪金源购物中心等卖场停车场内的线上停车费缴纳系统，均作出了“无人收银”的尝试。



6月1日，一位顾客正在商场使用楼面导航设备。 记者 朱蓉 摄

记者手记

科技的研发目的，从来不是为了酷炫

6月1日，酷铺智能无人店在家润多超市朝阳店一经亮相，吸引了不少前来购物的市民围观。这已并非是长沙的首个无人便利店，此前，如五人便利店、孚利购等品牌均已在长沙尝试这一领域。

凑巧的是，三湘都市报记者在5月29日举行的京东CUBE大会上也了解到，通过智慧科技与京东智慧供应链、智慧物流结合，将无界零售理念落地的京东X无人超市也将于今年内在长沙亮相。

对于超出目前人类知识或能力范畴的科学技术或产品，网络流行语昵称为“黑科技”。这既是对人类科学技术超出想象快速发展的一种认可，也代表着普通市民对科技发展赋予的期待。

对于越来越多的“黑科技”出现在日常生活中，新奇之外，更多则是希望能够享受到它所带来的更真切的变化，无论是让生活变得更加便

利，还是让消费变得更加省心，都是可以触及的尝试。

自动识别车牌设备的出现，很快替代了人工登记、自动取卡等流程，快速占领了停车场计时需求；而现在，自动缴费系统的出现，是否能够在加快停车场出车速度的基础上实现降低人工成本？目前来说，从消费者的适应度、软件的成熟度等方面来看，还有很长一段磨合期要度过。

科技的研发目的，从来不是为了酷炫，如果谈到应用层面，则更应从实用性角度出发来考量。如今，基于移动互联网、各类计算机算法和人工智能技术，越来越多在过去未曾想象的智能设备出现在我们的生活中，推动社会的进步，生活的改变。

不过，一些在研发过程中未能考虑周全的功能和路径，仍需要在应用的过程中去适应和调整。“黑科技”的应用，也不应该一蹴而就，与人类进化一样，这将需要时间、竞争，从而带来进步。

体验

部分设备实用，部分使用体验仍待完善

为零售业赋能，成为最近互联网行业提及最多的词。随着一批智能设备在长沙的相继落地投入使用，其从预设概念到实用

性是否流畅过度，也面临着消费者的考验。

5月28日至6月1日间，三湘都市报记者先后前往多家商场，对购物中心及

停车场内的智能设备进行采访体验后发现，部分设备运转正常，也有部分设备在使用过程中出现系统故障、反应迟缓等问题。

导航系统

在长沙国金中心，记者就看到，每层的主要通道处均设有大屏导航系统，输入品牌名称，便会出现楼层布局简图及前往路线。此外，消费者还可根据如美食、服装等不同品类进行查看。记者在负一层的导航屏上输入“稻香”后，该屏幕则出现了应乘坐直梯前往4层的路线。

也有商场的导航机并不如预计的好用。在乐和城3层扶梯口的导航机上，记者尝试输入餐饮商户“探鱼”，却并未得到任何结果。随后，记者多次尝试品类及关键词检索，该触屏均未有任何结果显示。

自助收银

上个月，步步高在其智慧零售门店内上线了自助收银系统和人脸识别支付，吸引了不少消费者及业内人士前去尝试。而经记者的调查发现，包括卜蜂莲花、华润万家OLE精品超市、孚利购、酷铺等多个商家均已添置了无人收银设备。

在OLE精品超市，记者将购买的4样商品逐一放入托盘后，无人收银机上显示出应付金额，消费者可根据自己需求选择微信、支付宝、银联及商场预付卡支付。

而在步步高梅溪新天地的智慧门店，除扫码自助收银系统外，店内还支持“边扫、边买”。记者使用微信小程序对准所选商品的条形码识别后，手机便显示出该款商品的商品名称、价格等相关信息，可选择加入购物车或删除，在多款商品添加完成后统一结账。

找车缴费

三湘都市报记者发现，导航系统中，如长沙海信广场、悦方ID Mall的导航机可输入车牌号码中的数字，再根据显示提供的含有相同数字的车辆照片进行选择，长沙国金中心等商场则在输入完整车牌后直接显示路线。此外，在停车场缴费系统中，如海信广场、长沙国金中心等商场，均支持通过APP或微信公众号直接连入会员系统，可使用购物金额自动累计的停车积分或会员卡权益进行冲抵。

采访中，部分消费者也对记者表示，由于商场未能对已正式启用的智能停车系统在明显位置进行提示，导致了缴费的不便。

“商场并非统一收银，导致了停车积分需要前往总服务台进行人工录入，这反而增加了消费者的时间成本。”6月1日，在泊富i city美好中心停车曾遭遇尴尬的王先生就表示，希望商场能够更加人性化地进行智能运营改造，真正改善市民的消费体验。

中国福利彩票 3D 开奖信息			
2018年6月1日 第2018145期		开奖号码: 3 8 6	
湖南省中奖情况			
类别	中奖注数	单注奖金(元)	中奖金额(元)
单选	2098	1040	2181920
组选三	0	346	0
组选六	2996	173	518308

注：开奖信息以湖南省福利彩票发行中心正式公告为准！

中国福利彩票七乐彩开奖信息				
2018年6月1日 第2018063期		开奖号码		
19 30 02 10 28 16 23		下期奖池: 3428016元		
奖级	中奖条件	中奖注数(全国)	中奖注数(湖南)	单注奖金(元)
一等奖	0000000	0	0	0
二等奖	000000●	18	0	16040
三等奖	000000	254	8	2273
四等奖	00000●	1059	23	200
五等奖	00000	9367	292	50
六等奖	0000●	18994	505	10
七等奖	0000	109227	3119	5

注：开奖信息以湖南省福利彩票发行中心正式公告为准！

