



04 数字零售



加快数字社会建设
打造智慧和睦生活

“十四五”规划和2035年远景目标纲要中提到，要加快数字社会建设步伐，推动购物消费、居家生活、旅游休闲、交通出行等各类场景数字化，打造智慧共享、和睦共治的新型数字生活。

2021年7月，商务部等7部门联合印发的《关于开展小店经济推进行动的通知》明确提出，支持电商平台为小店提供批发、广告营销、移动支付、数据分析、软件系统等数字化服务，助力社区夫妻型小店“感知”消费端需求，同时拓展进货渠道。

《人民日报》在报道中指出，如今的智慧零售，早不止停留在掌握“来了多少人”“卖了多少货”那么简单。无论线上线下，智慧零售都呈现出更高度的智能化局面。在线下“人、场、货、车”等实体零售场景里，都呈现出更精准的决策判断和更极致的运营效率。



电子价签根据销售数据实时变动商品价格；社区夫妻小店加入社区团购平台秒变“云菜场”；无人零售车景区跑，消费者购物更灵活……眼下，数字化、智能化改造带来的智慧服务正逐步走进商超、夫妻小店及各种零售门店内，推进线上线下深度融合。

长沙市数字零售行业发展状况如何？市民购物时能享受到哪些智慧零售新举措？7月23日，三湘都市报记者探访长沙多家智慧商超、便利店和市场，实地感受数字化、智能化改造给市民生活带来的变化。

■记者 黄亚萍 实习生 刘会欣 黄依婷

无人零售车卖货，夫妻店“联网”

数字零售提升商家运营效率，优化市民消费体验

场景1

小价签里藏着大数据 实体商超展现新“智慧”

7月23日16时，盒马鲜生长沙华创店水产区，国产陆头鲍的电子价签从原本的黑色改为红色，正以16.9元/只价格促销。据介绍，这是该品牌使用的智慧价签，能根据单个门店销售数据自动计算促销价格随时快速变价、打折促销；顾客购物时一目了然，也能极大减少食物浪费。

“传统的订单拣货流程全靠人工操作，拣货员需要寻找货品的位置，平均每15分钟才能拣到一个单子。”盒马鲜生有关负责人介绍，使用智慧价签后，拣货员拿到待分拣订单并选中某种商品，在路过千百件商品的货架时，电子价签的指示灯会自动亮起，最快4分钟便能完成拣货，“电子价签能优化拣货路线，加快构建‘一小时生活圈’。”

除了干显示价格的老本行，智慧价签还将有更多服务功能。“部分商品将会有新鲜度提示，显示该商品的上架时间；价签上的热销排行榜展示功能，可以缓解一些消费者的‘选择恐惧症’。”上述负责人介绍，消费者的购物习惯，正在从价格趋向朝价值趋向演进，追求新鲜、品质、时令、健康的商品，后续也将根据用户需求开发如好评率等模块。

其实，这种可实时变价的电子价签在长沙已不鲜见。三湘都市报记者走访发现，它已在长沙七鲜超市长沙雨花溪悦荟店、Ole精品超市长沙国金店、福来食集等零售品牌的数十家线下门店使用。

此外，永辉超市方面还在公开采访时提到，品牌将数字技术广泛应用于供应链管理、消费场景等环节，以加快数字化转型升级。如，该品牌可实现基于大数据的销量预测，指导门店采购下单，通过统一的调度算法进行智能配载，保证产品的新鲜度；还能根据不同地域用户的消费偏好，进行

同一商品不同规格的分拣、定级和打包，实现“千店千面”的经营策略。



由湖南阿波罗智行投放的无人零售车BOBO·GO在长沙洋湖湿地公园试运营。受访者供图

场景2

“移动门店”景区、园区跑，消费者下单更灵活

“无人移动零售车挺新奇，第一次看到。”在洋湖湿地公园内，长沙市民戴女士一见到这辆一米多高、两米多长的无人零售车，便招手拦下了它，随即按照屏幕上的指示购买了一瓶矿泉水，“景区里经常走很远都找不到便利店，有了它方便很多。”

三湘都市报记者了解到，今年6月底，经过测试升级，由湖南阿波罗智行投放的无人零售车BOBO·GO正式在洋湖湿地公园开启试运营。从洋湖湿地公园南门入口到湿地科普馆，无人零售车行进在固定线路上为游客提供跑腿服务。游客只需拦停无人零售车或者点击屏幕，便可按提示购买矿泉水、饮料、餐巾纸等商品，所购商品便会自动跌落至取件口。

“这款L4级低速无人零售车集激光雷达、摄像头、超声波雷达等传感器于一体，可实现封闭或半封闭园区内自主巡航、自主售货，具备精准的环境感知、自动路径规

划、自主避障、低电缺货自动回程等功能。”湖南阿波罗智行研发中心工程师毕代晖介绍，BOBO·GO已入选湖南湘江新区“后备军培养计划”项目，后续也将根据用户体验持续升级这款无人零售车。

现如今，这种可在减速带、垃圾桶等障碍上主动躲避障碍的无人快递车，长沙行深智能科技有限公司也在研发。由该公司生产的具备L4级自动驾驶能力的“绝地”无人车，不仅能实现高校及园区的外卖、快递的无接触智能配送，其车身采用的车柜分离模块化设计，可根据业务场景需求改造为零售柜，为最后一公里末端配送持续提供高运力。

业内人士表示，依托着自动驾驶、人工智能等技能的“移动门店”，不仅能通过机器人送货等方式实现效率与用户体验的提升，“站点+无人配送”模式带来的“移动性”也降低了门店对选址的依赖度。

场景3

社区夫妻店旧貌换新颜，“南食店”秒变“云菜场”

在开福区学宫街内，岳女士夫妻俩经营着一家70平方米的小超市，至今已有十余年。“基本都是从高桥、下河街批发市场进货，进货渠道多且杂乱，没有价格优势现在生意很难做了。”岳女士表示，去年底，依托着实体店和周边顾客的信任，门店相继接入了盒马集市、兴盛优选、橙心优选等社区电商平台，顾客在当天晚上10点前下单，最快第二天早上10点就能在小店提货。

眼下，线上平台琳琅满目的生鲜食品，撑起小店的“云菜场”，也让岳女士经营的小超市愈发热闹了。“分散进货不仅价格比连锁店贵一些，毛利还不足15%。”岳女士说，借助数字化平台，小门店也能参照着销售数据以及消费者喜爱的品类，智能

选品、补货。

不仅是社区小店，利用大数据分析、机器人、语音识别等人工智能技术改造各类型零售场所，让消费者从进场到离场都能享受智能服务的场景，还出现在长沙多个购物广场或实体门店内。

如，在长沙荟聚(购物中心)及长沙ifs内的扫码寻车小程序，消费者只需输入车牌及所在位置，系统便立刻出现详细线路图引导顾客一步步抵达停车位，省去了在商场里兜圈子的功夫。优衣库除实现线上下单、线下取货的数字化模式外，还将掌上旗舰店升级为“掌上优衣库”，通过打通官网门店的商品选购与会员服务，打造集购物、资讯、社交于一体的全渠道购物体验。