



既是超市还是孵化平台。

便利店里来了机器人店员

新技术赋能“新零售”，还要打造众创空间

随着人工智能的渗透，无人超市、无人便利店等概念已不再稀奇。在新技术赋能下，正催生着有别于传统的新零售模式。在济南高新区汉峪金谷悦里商业街就有一家名叫“你的世界”的网红店铺。在这家店铺里，不仅有机器人店员在服务，就连消费者在货架面前的每一次拿起放下、甚至犹豫时长都将被精准记录，转化为消费大数据。

文/片 本报记者 修从涛

能自动补理货的机器人店员

选择好需要购买的商品，下单后进行手机支付，随后一个智能机器人手臂会将你选购的商品从货架上取下来拿给你，整个购物流程不用带现金，只需一部能支付的手机……这是在济南高新区汉峪金谷“你的世界”新零售便利店中发生的场景。

便利店来了机器人店员！今年5月，这个便利店一经亮相，就成了汉峪金谷片区的“网红”店铺。

“你的世界”新零售便利店负责人、山东环港科技网络有限公司(后称“山东环港”)创始人、CEO徐意评说，未来这个智能零售机器人不仅可以替代店员进行24小时售卖，满足消费者24小时全方位的一键下单自助购物需求，还能帮店员进行自动化的补货、理货和盘点，将大大节省店员的工作量。

随着人工智能的渗透，无人超市、无人便利店已不再稀奇。在徐意评看来，现有的无人便利店项目可以简单地分为两大类。一类是Amazon GO引领的“即拿即走”开放式的高科技智能便利店，店内依然有大量工作人员，但是依靠新技术可以让顾客实现快速结账的更佳客户体验。

另一类是国内京东、缤果盒子等企业研发的封闭式无人便利店，这一类以各种传感器、电子标签以及摄像头监控，配合门禁实现没有收银员的封闭式无人便利店，消费者在店内以自助方式购物，通过智能收银检测后门禁自动打开。

徐意评将其由智能机器人店员参与的新式便利店模式称为一种新的“新零售”。他更看好机器人在未来零售业的应用，希望能够结合上述两类无人便利店项目的优势，走出一条完全不同的路。

在徐意评看来，这种基于智能零售机器人技术的人机协作智能便利店，可以实现高度智能化的自动化超市运营，它不仅仅是取代掉一个收银员的收银职能，同时也不用设置门禁让顾客进出不方便，可以让新零售与人工智能实现真正的结合。

仅在济南就计划新增20个

全面的需求分析、人脸识别、电子标签、大数据分析等先进科技的

探索和应用，让无人便利店落地成为现实。在徐意评看来，无人零售时代正在加快到来，在无人超市时代，消费者在货架面前的每一次拿起放下、甚至犹豫时长都将被精准记录，转化为消费大数据。“这种凝结了新技术的新零售，比传统零售业拥有成本和效率优势，也将带来比传统电商更好的用户体验和服务。”

据了解，“你的世界”目前正在与合作伙伴共同探索智能零售领域最先进的技术，如大数据选品、智能化运营、移动交易技术、即拿即走快速结账通道、智能售货柜及智能售货机、智能仓储系统以及基于机器人技术的智能便利店，未来将可以真正做到“无人智能化”的运营管理。

据徐意评介绍，目前，“你的世界”就能通过自动甄别消费者的购买行为，通过运用大数据、人工智能及机器人等技术手段，重塑业态结构与生态圈，并对线上服务、线下体验以及现代物流进行深度融合。

正是看好无人便利店的智能“新零售”模式，今年，徐意评计划在山东布局50点位的“你的世界”无人便利店，达到1.5亿购物频次，仅在济南就计划新增20个，“医院、学校、综合体、社区、景区等场景，都可以通过无人便利店的进入而提高服务质量。”徐意评说。

打造“云镜数能”众创空间

智能无人便利店的出现给线下零售带来了新活力，与原来传统便利店和小超市相比，信息化、标准化、规范化、智能化的智能便利店技术，可以帮助这些传统零售业和新零售运营商进一步降低成本，提升效率。目前已有不少传统超市的经营者希望徐意评能够提供技术支持或者对传统零售业进行改造。

既然这些新技术为传统零售业进行升级，那能否帮助更多新零售等方面的创业团队实现更好发展呢？在当下新旧动能转换，消费升级大潮，新业态不断涌现，行为模式新变化的新形势下，新技术赋能新零售也让徐意评产生了新的想法，他正在现有的新技术平台的支撑下，打造一个“云镜数能”众创空间。

“我们有互联网技术、大数据技术、跨境电子商务、物流配送体系、全球供应链体系以及信息服务……”在徐意评看来，其打造“云镜数能”众创空间有着自己的优势，

他的目标是要打造一个互联网品牌生态孵化基地。

据悉，目前“云镜数能”众创空间已经开始运作，吸引了不少新零售企业、技术开发企业、餐饮企业的入驻。根据“云镜数能众创空间”的阶段发展目标，到2019年，云镜数能众创空间预计培养100家中小企业，培育发展1-3个新零售行业品牌，间接拉动大约1000人就业，众创空间实现年产值收入1.5亿元。

跨境商品线上购保真还便宜

随着无人便利店等新零售智能产品的推广普及，以新技术、新模式为核心，以知识、技术、信息、数据等新生产要素为支撑的智能潮店构建了一个全新的新商业业态形式。但实际上，徐意评的“新零售”又不仅仅是通过新技术赋能，催生出新式便利店的新商业业态形式。这里的“新”还有另一层含义，“你的世界”新零售便利店售卖的许多是进口产品，“你的世界”还是一个跨境购电商平台。

早在2012年，徐意评就开始布局跨境电商平台。徐意评介绍，消费者可以通过微信公众号、微信小程序、手机APP程序、官方网站等，进入到“你的世界”跨境电商商城购物。商城内包罗万象应有尽有，除了国内商品外，还有来自世界各地的近3000种进口商品。“在网上下单购买，由保税仓库直接发货，1-2天办理清关手续，邮寄到家大概4-7天。”

线上购买进口商品，在徐意评看来，最大的问题并不是贵还是便宜，而是保真的问题。这里的保真并不仅仅是保证所购商品的确是从外国进口，还包括商品的品质。“国外也有假货，甚至也有人打着进口商品的旗子专门从国外制造假货或劣质产品，然后进口到国内，以次充好，这种情况也是有的，但消费者往往很难辨别。”徐意评认为，这就对跨境电商的供货渠道提出了更高要求。

为了让消费者在线上购买到既便宜又保真的进口商品，徐意评的电商平台不仅实现了与海关数据的联网，而且可以查阅所购商品的产地信息，海关批次，物流信息等。随着国人购买力的提高，再加上国家对外国商品的关税降幅越来越大，购买外国高品质商品的需求也越来越多，做跨境商品的智能“新零售”也是徐意评看好的方向。



机器人手臂取货。

相关链接

保税不等于免税 实体店里卖的是完税品

随着国家进一步的改革开放，一大批外国商品的关税税率将越来越低。这将给跨境电商们带来新的机遇。尽管看好跨境电商的商业未来，但在徐意评看来，目前跨境电商在许多方面都还存在需要进一步完善的地方。

首先，消费体验与国内电商差距大。在徐意评看来，消费者对跨境电商的认知度并没有电商的程度高。中国消费者目前因为电商之间的竞争关系，养成的体验需求非常高，比如免费配送、次日达等高标准物流体验的需求。“这些对于跨境电商来讲有很大差距。跨境购物因为是直接从关外采买，有现货的需要从海外仓进关，没有现货的还需要等待补货，因此，高昂的运费支出、漫长的物流等待时间成为跨境电商难以逾越的鸿沟。”

其次，跨境电商货品同质化严重。“对于大贸易商和大平台而言，依靠自己的财力物力很容易就能寻找到货源合作。但对于一些中小商户来说，要跟海外品牌方建立直接的合作却非常难。另外，现在跨境电商平台上的货品同质化非常严重，建立自己的独家自营品牌就是破局的关键之一。”徐意评介绍，他们与美国Kirkland品牌、澳洲土豪麦片等品牌的独家代理与合作，通过他们的供货与供应链渠道，不仅可以拿到低于其他供货商的价格，还可以确保正规渠道。

再次，跨境电商的市场教育缺失。徐意评坦言，国内消费者在很大程度上还存在“保税=免税”的误解。在一些消费者看来，货物如果被打上“保税区”的标签，就等于免税商品。事实上，并非所有通过保税区的货物都是免税商品。“市面上我们接触到的大多数商品都是完税商品，跟在普通商超买到的东西是没有什么区别的。”为了让消费者分清什么是免税商品，什么是保税商品，什么是跨境电商，徐意评曾在其经营的一家实体店里用1/3的店面做商品展示。