

无人快递驿站扫码即可取件，自助鞋店随试随买，智能售卖机遍布街巷……近日，记者走访发现，一种依托智能技术、主打“无人值守”的新经济形态——“无人经济”，正悄然在桂林街头“蔓延”。它在为市民提供全天候便捷、为商家节省人力成本的同时，也同步引发了对服务缺位、老年人“触网”难以及人情味消散的现实忧虑。

□本报记者 黄敏 文/摄

### 现象直击 智能自助渐成风景

各大社区的无人快递驿站，是这股“无人经济浪潮”中的典型代表。

6月17日晚10点，记者来到位于临桂区奥林匹克花园左岸巴黎小区内的菜鸟驿站领取快递。只见驿站的玻璃门旁安装着智能扫码设备，只需掏出手机打开淘宝APP，对准二维码轻轻一扫，“滴”的一声，玻璃门自动开启的同时，APP界面跳转到另一个页面——该页面显示着淘宝账户绑定的手机号下有几个待取包裹。

走进驿站，暖黄色的灯光均匀洒在排列整齐的货架上，货架标号清晰，层层叠叠的包裹有序存放。在APP上选定待取快递并按下“点亮”按钮，界面会提示“红灯”“黄灯”“绿灯”或“蓝灯”。几乎同时，对应包裹上的指示灯牌亮起并发出“滴——滴——”的提示音。循着灯光和声音，记者迅速定位到了自己的包裹。将包裹拿到门边的扫码设备前，条形码对准扫描口，显示屏立刻跳出“取件成功”的提示，语音同步响起：“取件成功，请取下灯牌”。取下灯牌放入回收箱，整个取件过程不到两分钟。

据驿站负责人介绍，为保障安全，驿站内监控设备24小时持续运行，玻璃门的开启也与APP权限紧密绑定。他表示：“无人值守模式显著提升了包裹流转效率，也节省了人力成本。以前需要专人帮居民找包裹，现在大家自助快速取件，我们可以将更多精力投入包裹的入库和管理环节。”

在秀峰区繁华街道的一家自助鞋店里，同样呈现出无人值守的景象。

店铺大门敞开，简约的电子招牌引人注目。柔和灯光透过橱窗，将店内琳琅满目的鞋子映衬得格外亮眼。顾客可自由进出，鞋架错落有致地陈列着各类鞋品：时尚凉鞋、舒适运动鞋、休闲帆布鞋、精致皮鞋等一应俱全。

记者进店时，恰逢一位年轻姑娘在鞋架前仔细比对两双凉鞋。她试穿、照镜、感受舒适度，最终选定心仪的凉鞋走向收银台。收银台张贴着清晰的付款指引和售后说明，并配有语音提示设备。她按指引打开手机支付软件扫描二维码，“支付成功”的提示音响起，购物过程轻松完成。记者通过网络联系该店店主得知，选择无人自助的经营模式，一方面是为了降低运营成本，另一方面也是迎合当下年轻人追求自主、便捷的消费心理。“现在的年轻人不喜欢被导购打扰，他们更愿意自己慢慢挑选。这种模式能给他们提供更好的购物体验。”

通过走访，记者发现这些无人店铺的运营模式高度相似：依赖24小时监控保障安全，顾客通过扫码进门、自主挑选、自助结算完成交易。这种依托智能技术的新兴商业模式，正以其独特的魅力，悄然改变着人们的日常生活方式。

### 兴起原因 技术、需求与成本的三重驱动

从社区快递驿站到街头零售店铺，“无人经济”的兴起，其背后是技术革新、需求改变与商业逻辑的多重驱动。

技术支撑是无人店铺兴起的基础。近年来，物联网、大数据、人工智能等技术加速普及应用，为无人运营提供了坚实保障。智能监控实时守护商品安全，电子支付让交易便捷高效，库存管理系统能自动盘点并预警补货，技术的成熟使无人店铺运营更趋稳定可靠。

需求侧的多元化是另一大推手。

记者通过采访了解到，对于在桂林某工厂上夜班的陈先生而言，无人快递驿站解决了他的取件难题。“以前白天休息晚上上班，快递驿站的营业时间和我的作息时间完全错开，包裹常常因无法取件而积压在快递站，有时我甚至得请假去取。”如今，下夜班后即便是凌晨一两点，他也能轻松扫码取件，“生活方便多了。”

无人店铺也受到部分“社恐”人群的青睐。桂林旅游学院学生小王坦言：“我不喜欢和导购交流。在无人店里，我可以自由自在挑选，不用担心被打扰，这种体验很舒服。”自主购物模式满足了他们对私密空间和自主选择的需求。

桂林作为国际著名旅游城市，游客的应急需求也为无人店铺提供了发展空间。“我前几天在旅游途中急需买水，周围店铺人多排队费时，而路边的自动售货机扫码即买即走，非常方便。”来自北京的游客张女士说道。

从商业角度看，降本增效是核心驱动力。与传统店铺相比，无人店铺模式在人力成本和选址租金上优势显著。一位考察者向记者算了一笔账：市中心传统服装店月人力成本约8000元，租金成本近10000元。而同等规模的自助服装店，因无人值守省去了人力开支，且对黄金地段依赖度降低，租金可降至每月几千元。“开无人店最大的好处就是省了人工钱。现在人工成本高，招聘管理也麻烦。无人店主要是前期设备投入较高，后期运营成本要低得多。”一位自助鞋店店主道出了众多商户的心声。有效降低运营成本、提升利润空间，成为商户投身“无人化浪潮”的重要原因。

▶在我市一些公园、街道、商场内，智能售卖机可提供24小时自助服务。

# 桂林街头兴起“无人经济”

便利背后有隐忧



▼无人快递驿站门口玻璃门上张贴有“自助开门取件流程”。



▲位于秀峰区的一家自助式鞋包体验店。



▲位于临桂区吾悦广场的一家自助美甲店内，工具、产品齐全，顾客可根据需要选择体验。



▲快递驿站内，货架标号清晰，层层叠叠的包裹有序存放。有的驿站凭货号引导市民寻找快递，有的驿站使用灯牌引导市民取件。



### 矛盾显现 便利背后的隐忧

然而，在“无人经济”为城市生活注入便利与效率的同时，其伴生的矛盾与挑战也逐渐浮出水面。

对于习惯传统面对面服务的老年群体，技术操作门槛成为一道现实屏障。70岁的李大爷在临桂奥林匹克花园小区首次使用无人快递柜时便遭遇窘境。“手机扫码、取件码输入，我弄不明白。”他无奈地说，“在快递柜前站了十几分钟，急得一头汗，最后还是等路过的年轻人帮忙。”记者走访发现，类似情况不少。尽管设备贴有操作指引，但字体偏小、步骤较多，对不熟悉智能手机操作的老年人仍是挑战。一些帮子女取件的老人，因无法关联子女账号或操作复杂，同样面临取件难。技术差异筑起的“新门槛”，使部分老年人在“无人化浪潮”中感到孤立与无助。针对这个问题，驿站负责人表示，目前处于过渡阶段，白天驿站基本有工作人员在场，遇到老年人有困惑可提供帮助。“升级无人值守模式主要还是方便下班晚的年轻人。”

“无人化”虽然强调了自主性，但当商品或服务出现问题时，“找不到人”的窘境便凸显出来。“我担心的是，万一买的鞋子不合脚，或者快递破损了，该找谁？”市民王女士的疑虑代表了许多消费者的心声。记者在秀峰区一家自助鞋店观察时发现，尽管张贴有售后说明（通常需线上联系或按特定流程处理），但现场缺乏即时响应渠道。

一些市民还认为，无人店铺的兴起削弱了城市的人情味。

“以前在街边小店买东西，和老板聊聊天，感觉很亲切。如果无人店铺多了，人与人交流少了，城市感觉变冷漠了。”市民陈女士的感慨代表了一部分市民的看法。他们认为传统小店不仅是交易场所，更是邻里社交、信息传递的社区节点，无人店铺的兴起可能会打破这种基于人际互动的社区关系。不少市民直言：“这种店铺暂时不会大规模兴起。”

### 专家视角 拥抱便利，弥合鸿沟

“无人经济”的快速发展引发了社会各界的广泛关注与讨论。记者搜集梳理了相关专家和机构的一些观点。

中国信息通信研究院在《2024年中国零售业智能化发展报告》中指出，无人零售、智能驿站等模式是技术进步与市场需求结合的产物，显著提升了流通效率和消费便捷性，尤其在满足弹性时间需求、降低商家运营成本方面优势突出。但报告同时强调，技术应用应具有包容性，“需特别关注老年人、数字技能弱势群体在适应新技术时面临的障碍，避免形成新的‘数字鸿沟’”。

北京大学社会学系教授夏学銮在接受光明日报采访时曾表示，传统社区小店不仅是交易场所，更是重要的社会连接点，承载着邻里互动、信息传递等社会功能。无人店铺虽高效便捷，但过度发展可能导致社区人际互动的减少和“社会疏离感”的增强。他建议，“在推广新技术、新模式时，应同步思考如何保留或创造新的社会连接方式，维系社区的温情”。

中国消费者协会则多次提醒消费者关注“无人消费”模式下的维权难点。中消协相关负责人明确指出，“‘无人’不等于‘无责’”。经营者应确保便捷的售后服务渠道（如清晰的线上客服入口、快速响应的处理机制），并在显著位置公示。同时，监管层面需要针对“无人经济”的新特点，完善相关法规标准，明确经营者责任，切实保障商品质量和服务水平，保护消费者合法权益。

综合专家观点，“无人经济”作为技术进步和商业发展的必然趋势，它带来的效率提升和便利性值得肯定。然而，其发展也面临不容忽视的挑战：一是可能加剧社会群体间的“数字鸿沟”，特别是对老年群体不够友好；二是潜在弱化了基于人际互动的“社区温度与社会连接”；三是存在“售后缺位与维权困难”的风险。因此，推动“无人经济”健康、可持续地融入城市生活，需要在拥抱技术便利的同时，着力提升服务的包容性与温度，并建立健全相应的规范与保障体系。

### 记者观点 效率与温度并非单选题

记者观察认为，无人店铺的兴起，是技术进步、市场需求改变与商业成本考量的共同结果。它确实为特定人群（如夜班族、社恐人群、游客）带来了明显的便利，满足了多元化的消费需求，也为商户开辟了降本增效的新路径。

然而，硬币总有另一面。无人模式在追求效率和成本控制的同时，也显露出其局限性：对老年群体设置的“技术门槛”造成了新的不便甚至排斥；售后服务的即时性与可靠性成为痛点；更重要的是，它在一定程度上稀释了传统商业场景中弥足珍贵的人情味和社区互动感。

这些矛盾提醒我们，技术应用的边界不仅在于“能不能”实现，更在于“该不该”推广以及“如何更好”地融入社会生活。在拥抱“无人化浪潮”提升城市生活便捷度的进程中，如何避免城市空间变得冰冷和人际疏离，是需要持续深思的课题。或许，未来的方向并非在“无人”与“有人”之间做非此即彼的选择，而是寻求一种融合与平衡——在享受技术红利的同时，通过人性化设计、包容性服务和社区连接点的维护，让效率与温度共存。唯有如此，“无人经济”才能真正融入桂林的城市肌理，既成为现代便捷生活的亮眼符号，又不失去山水之城特有的温情底蕴，为市民和游客创造更优质、更有温度的消费与生活体验。