



2015年6月6日，浙江省杭州市，顾客在杭州首家无人超市里选购商品。

“无人超市”现身北京杭州 付不付钱、付多少钱，由顾客自己定

芝麻信用6日在北京、杭州两地试验“无人超市”。超市里没有营业员，购物、付款全部由顾客自助完成。付不付钱、付多少钱全部由顾客自己决定，就算有人拿了东西就走人也不会受到任何阻拦。芝麻信用负责人表示，希望通过这个小实验帮助大家感受信用的力量与被信任的感觉。

付多少钱由顾客决定

杭州 这个试验场所，是绍兴路附近的一家华润万家Vingo便利店，140平方米左右的店内有2000余个商品品类。

6日早上10点，记者在现场看到，店内真的没有一个收银员，也就是说，买东西，付不付钱、付多少钱全部由顾客自己决定，就算有人拿了东西就走，也不会受到任何阻拦。

记者随手拿了一瓶矿泉水体验了一下，发现只需用支付宝扫一扫华润万家的付款二维码，就会跳出一个输入付款金额的页面，输入相应金额，你就自助完成了一次购物。

为了方便那些没带手机或对手机支付还不太熟练的顾客，现场设置了现金箱。同时，为防大家选购完后却忘了价格，超市所有商品都贴上了临时价格标签。

现场有消费者问：“我要是购买多个商品，数学不好怎么办？”记者看到，在现金箱的一旁，便利店还准备了一台计算机。

第一次遇到这样的“无人超市”，消费者的反应也是五花八门。有位刚睡醒的大叔拎着两个包子边用支付宝付钱，边感叹，“三天没来买早餐，就赶不上时代了”。还有两位三十五岁上下的女子走进店里，一脸惊愕：“没有营业员？”然后，就手挽手走出去了。

不过，更多进店的消费者则表示：“挺好，挺喜欢这种完全自助的模式，让人懂得信任和自律。”

当然，也有消费者提出了意见。一个从韩国来的李先生就表示：“我没有支付宝，也没有零钱，连瓶水都买不到了。”另一位王阿姨则表示：“我如果一次要买三四样，万一算错、输错了价钱，怎么办？”

“蚂蚁金服”相关负责人对此表示：“如果未来‘无人超市’真的落地推行，会给每件商品都贴上一个可以扫一扫付款的二维码，那样，既不用顾客记价格，也不用算价格，最后也不会误输入了。”

如能推广将大大节省人力

当天，虽然没有收银员，但是记者发现店内装了4台运动相机。“蚂蚁金服”方面对此解释，这并不是为了监控顾客付钱，而是为了记录一下大家对“无人超市”的真实反应，从而测评可推广性。

华润万家相关负责人也在现场表示：“我们判断，无人收银会是现有收银模式的一个补充。当然，无论是国内还是国外，无人收银在真正推行的时候会增加一些辅助的约束措施。”

据悉，无人超市、无人收银的模式在国外已经普及，购物后无需排队自助结账，不仅方便，也减少了超市的人力成本、提升了运营效率。以这次参与实验的华润万家Vingo便利店

为例，仅这一家小门店，若推行“无人超市”，就能节省8个员工的人力成本。

但也有观点认为，国内信用环境相较于国外还不成熟，因此，“无人收银”模式在国内“肯定行不通”。

“所以，自从芝麻信用分面世后，我们就一直想要做这样一个试验，想试试，这样的模式是否能在国内推广。”“蚂蚁金服”相关负责人表示。

“蚂蚁金服”方面还表示，如果试验效果不错，将在近年内把“无人超市”模式逐渐推广到便利店、超市。而顾客的所有行为，都将被记录在“芝麻信用”考核中。

■北京

有人扔10元钱抱走名贵烟酒

据《经济之声》报道，6月6日是网络上所说的“信用日”，芝麻信用和全时便利店一起，在北京建国门附近进行了一次“无人超市”实验。所谓“无人超市”是指便利店内没有任何收银员，顾客可以通过支付宝扫码或者现金来自助买单，是否付钱、付多少钱都由顾客自己决定。那是不是所有的顾客都很自觉呢？

《经济之声》记者6日上午进行了一次实地观察后发现，1个小时的过程中，一共有30多名顾客进出买了东西，他们要么刷了二维码，要么直接支付了现金，除了个别不太熟悉流程的顾客之外，一切井然有序。

不过，据芝麻信用工作人员介绍，下午“无人超市”风云突变，“不付钱”或者“没付够钱”的状况频繁出现。在“无人超市”现场，有三位女性拿走了价值昂贵的货物，而没有付钱；还有人往返好几次，拿走数袋价值不菲的烟酒，并只支付了十元钱。

芝麻信用工作人员表示，由于是一次诚信测试，将不会对这些人追责。

同时他们还表示，通过这次实验，社会公众应该对中国的信用社会有更多的期待和信心，希望未来“无人超市”这样的形态真的会走进我们的生活。

■即时快评

出入“无人超市”重构信用伦理

“无人超市”是一次实验，像是一面“镜子”——照出一个人的信用“真面目”：有的人“如数付款”，有的人“没有付钱”……虽然不能以一家“无人超市”的数据来给社会信用定性，但也或多或少窥见社会诚信度的端倪。如果，进去购物的人个个都足额付款，或者，人人都“缺斤少两”，皆显得“不真实”，因为它不是真实信用度的折射，至少不是个人信用的自然流露，而是有着克制与保守的成分。这一点无需赘述。

很大程度上讲，社会信用尚处于“人在做，天在看”的信用伦理阶段。还是最原始的、最朴素的良知支撑着各自的信用天平，一方面具备“人之初，性本善”的基因，另一方面受到社会环境的影响而升降。于是，有的人会坚守，有的人会动摇，有的人会“飞流直下”……由良知维系的信用，虽然有一定的生命力，但也存在脆弱的一面，容易“近朱者赤、近墨者黑”，甚至有人一开始会用很多谎言来掩饰不诚信所带来的不安，直至最后与信用“分手”。

社会信用体系建设按下“快进

键”。2014年6月份，国务院印发《社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）》，部署加快建设社会信用体系，构筑诚实守信的经济社会环境。这是我国首部国家级社会信用体系建设专项规划。《纲要》强调，社会信用体系建设要按照“政府推动，社会共建；健全法制，规范发展；统筹规划，分步实施；重点突破，强化应用”的原则有序推进。为此，我们要找准自己的信用坐标，拾起自己的信用价值。

出入“无人超市”，重构信用伦理。见微知著，我们要从“无人超市”的信用实验结果中“补缺补差”。市场经济从本质上讲是信用经济。有观点认为，诚信，维系着复杂的市场交换和有序的社会秩序，是一个人、一个企业、一个地方乃至一个国家的精神财富和价值资源，甚至是一种让各类经济主体在激烈的竞争中立于不败之地的“特殊资本”。无论是信用体系的建立健全，还是信用惩戒的“剜烂苹果”，都是信用伦理重构与优化的“量的积累”，为“质的飞跃”汇聚正能量。（本版稿件据新华社）