

无需员工,没有收银台,仅凭一部手机、一个二维码,就能轻松完成药品选购、健身打卡、零食采购等一系列消费行为。如今,在通城的街头巷尾,24小时自助服务点如雨后春笋般涌现。“不打烊”的模式正以自主、高效的特质,深度融入市民的日常生活。它们打破了传统服务业的时间壁垒,打造各种新场景、新业态、新模式,为南通市民解锁了更多消费新体验。

# 从『等待』到『即得』,我的消费我做主

通城24小时自助服务点兴起

## 从“等待”到“即得”

“以前女儿半夜发烧,我得骑着电动车跑遍三条街找开门的药店,现在小区楼下的24小时自助药房5分钟就能搞定,这在以前想都不敢想。”家住中远路某小区的市民刘芳向记者展示着手机里的购药记录,凌晨2点17分的订单显示,她购买了退烧药、退热贴和医用棉签,总价48.6元,全程通过扫码开门、选品、支付完成,“手机信号不好的时候,机器都能支持离线支付,太贴心了。”

这样的“即时满足”,正在通城的各个角落上演。记者在北濠桥路的一家名叫“花每刻”的鲜花自助商店看到,透明冰柜里整齐摆放着几束花,从单品玫瑰到混搭玫瑰,价格从9.9元到98元不等。市民扫码开门后,可自主挑选花束,扫码支付后即可带走。“以前下班想买束花,花店早就关门了,现在随时能买,上周还给妻子补了结婚纪念日的花。”市民张先生笑着说。

王鹏是市区一家24小时自助健身房的用户,他向记者展示了手机里健身房的小程序。“以前总是要等健身房的人来开门,晚上也要卡着他们的下班时间抓紧练,实在不方便。自助健身房通过小程序扫码进门,无论什么时候我都可以进去锻炼。”

## 避免交流的社恐福音

记者走访发现,24小时自助服务早已不再局限于洗车、自动贩卖机、自动寄存柜,而是像一张细密的网,渗透到南通人生活的方方面面。

在中南世纪城写字楼,记者探访了一家舞蹈室的自助舞蹈空间。不到40平方米的私密空间里,专业地胶、环绕镜墙、可调灯光系统营造出舞台体验。刚结束排练的银行员工李女士告诉记者:“只需要在小程序上预约一下,就可以用密码锁开门,超级方便。整个过程完全自助,非常适合社恐人士排练。”李女士和同事都不是专业人士,只是为了单位活动学习跳舞,她告诉记者:“害怕被人看到自己不专业的舞姿,所以单独练习是最好的。”

和李女士不同,热爱健身的王鹏虽然练得不错、肌肉线条明显,但是性格内向的他害怕和人打交道,“我特别害怕健身房让我办卡、续卡、买课。”幸运的是王鹏找到了这家24小时自助健身房,“不需要和人沟通,而且9.9元体验一次,价格也划算。我觉得好就自己办月卡了。”

## 便利背后的“不便”

然而,“不打烊”的便利之下,并非全然的满意。在24小时自助药房,市民李阿姨拿着手机对着货架上的药品反复比对,眉头紧锁。“我这老毛病犯了,想找点中成药调理,可包装上的说明太专业,看不懂寒热虚实,以前在药店能问药师,这儿啥人没有,真不敢乱买。”最终,她空手离开了药房。

记者走访发现,类似的“不便”并非个例。在几家自助药房中,仅有两家设置了“用药咨询”二维码,扫码后可跳转至在线药师页面,但等待响应时间长达10分钟以上。

“图方便才来,但体验感确实打了折扣。”经常光顾自助棋牌室的市民小林吐槽道,有

的顾客走的时候不会带走垃圾,看着挺不舒服的,“自助棋牌室没有工人打扫卫生,全凭客人自觉。商家提供了自动洗地机可以使用,我走之前都会把房间打扫一遍。”

王鹏也坦言,自助健身房虽然方便,但是卫生状况却不如原先的健身房。“大家的汗渍滴在器材上会有味道,坏了的器材也没人来及时修理。”

人民中路上的一家自助便利店为节省电费,未安装空调,有市民前脚进店后脚就出来了。

除了顾客体验感下降,商家的经营压力也逐渐显现。“自助不是‘甩手掌柜’,维护成本比想象中高。”经营自助便利店的张女士坦言,上个月,店内的扫码支付系统突发故障,导致3笔订单支付失败,直到次日上午才发现,“虽然事后联系顾客补了款,但影响了口碑。”

## 在体验与效能间寻找平衡

“自助模式的核心是‘去人工化’带来的成本下降和时间延伸。”经营两家自助棋牌室的王先生给记者算了一笔账:传统棋牌室需雇佣两名收银员,月工资支出6000元,且最晚到晚上11点关门;自助棋牌室通过智能门禁、线上预约系统,省去人力成本,全天24小时营业,周末单日流水能达

传统模式的1.5倍。

面对“便利”与“不便”的矛盾,通城的部分商家已开始探索改进之道。在南通CBD大有境一家自助健身房里,记者看到器械角落落设置了“智能报修终端”,市民扫码上传故障照片和位置信息后,后台维修人员会收到实时提醒,响应时间控制在30分钟内。“我们还雇了两名兼职保洁,每天早晚各来一次消毒、补充物资,既节省成本,又能保证基本服务。”店长周先生介绍,通过这种“自助+半人工”模式,顾客投诉率下降了40%。

夜幕降临,通城的自助服务点依旧灯火通明。从深夜购药的焦急到扫码取花的欣喜,从自主健身的畅快到节约成本的无奈,这些真实的片段勾勒出城市生活的新样貌。24小时自助服务带来的不仅是消费方式的变革,更是对城市服务能力的考验。如何在消费体验和运营效能之间找到最佳支点,或许是南通,也是更多城市需要持续作答的命题。

本报记者朱颖亮

