



无人化消费模式在株洲 自助台球厅，科技加持下的娱乐新选择

株洲晚报融媒体中心/张威 实习生/高昆



装修前卫的“无人”球厅越来越受球友欢迎。记者/张威 摄

台球是当下年轻群体休闲娱乐的选择之一。近年来，在株洲这座充满活力的城市中，自助台球厅以其独特魅力改变娱乐习惯，引领消费模式革新。自助台球厅的魅力何在，又面临哪些挑战？近日，记者来到我市多家自助台球厅进行深入探访。

1 “无人”球厅越来越受欢迎

9月27日，晚上九时，湖南工业大学旁一所叫“小铁”的台球厅里人头攒动，现场时不时传出“好球”“漂亮”。球厅生意不错，但与其他球厅不同的是，这家球厅内却没有一位工作人员。

这所自助台球厅的老板刘俊杰对记者说，他加盟的“小铁”自助台球，通过AI锁球器、AI灯控、VR人脸门禁等技术，消费者从进门到离场，单靠一部手机就可以全程自助操作。包括提前订台、选择球桌、调节空调、音乐等设备、暂停和恢复计时等，非常方便快捷。

“没有店员服务，对于消费者反而更自在。明码标价，也没有‘被宰’的风险。”常来这里打球的白同学道出选择自助台球厅的原因。

记者在现场采访时观察到，前来打球的顾客主要集中在20至35岁的年轻族群。

眼下，越来越多的年轻人喜欢给自己打上“社恐”的标签，追求无拘束、无干扰、不逢迎的状态。自助台球厅的出现，为年轻人创造了休闲娱乐的“清静之所”。

采访中，过半数受访者对这种自助台球厅的“新模式”持欢迎态度。这种新型自助消费模式，以其方便快捷、服务个性化的特点吸引不少消费者。

其实，早在2020年，我国首家自助台球厅便在北京落地，两年后，这股无人化的新风潮也吹到了株洲。据不完全统计，目前，株洲城区有自助台球厅42所，仅从2023年到现在一年多时间，就新增32所。增长速度相当之快。

有业内人士预测，未来在株洲，像这样的自助台球厅将会越来越普及，或将成为整个行业的“新玩法”。

2 从业者眼里的“优质赛道”

自助台球厅的诞生不仅为消费者带来焕然一新的娱乐体验，也为经营者带来新机遇。

2022年，刘俊杰退伍后，出于对台球的热衷，萌生了开一家台球厅的想法。“开一家规模较小的传统台球厅，房租、设施、装修以及雇佣员工，初期投入成本大概在40万元左右。”他盘算道。

一次机缘巧合，他了解到自助台球厅的新运营模式，加盟品牌店后技术支持、设备采购和系统维护均由各总部负责，一步到位。从开店到运营，全程“保姆级”的服务，而且投资成本控制在20万元以内。这对于当时的创业“小白”刘俊杰来说，自助台球厅成为“最佳答案”。

与传统台球厅相比，自助台球厅减少了人工成本的投入。账目、设备、到店情况……用一部手机，就可查看所有后台。“球厅最大的支出就是人工和管理，现在自己一个人可以轻松搞定。”刘俊杰介绍道。

在泰山路上一家“谈小娱”24小时自助台球厅内，也是一派顾客盈门的景象。这是一家从传统台球厅“转型”而来的自助球厅。老板陈忠在看到不少同行“转型”做自助台球厅，他赶紧算起“账”来。“传统台球厅前期投入太大，回本周期长。现在‘升级’后，成本降低不少，回本更快。”2023年底，他也跟上了这波潮流。

有业内专家表示，有AI的加持，自助球厅成为低成本、低负担的“优质赛道”。无人化自助运营，减去大头的人工成本。以“小铁”品牌为例，全国各标准店日均收入2至4万元，平均一年半左右即可回本，最快预估可在半年内回本。

刘俊杰与陈忠一致认同，自助台球厅所采用的全新无人化消费模式，其最显著的优势在于减少前期投资与日常经营的成本。这种成本效益的直接转化，最直观地展现为消费者所享受到的价格优势。

对于自助台球厅的价格优势，消费者最有发言权。“部分传统台球厅，一小时大约是20元左右，高级的甚至超过40元。现在去自助台球厅，一小时的价格在十到十五元之间，实惠不少。”不少球友表示。

“新运营模式已然成为行业内的一种新趋势，相信还会迎来更多的人局者。”对于行业的发展，刘俊杰信心满满。

3 “无人”成为运营管理新挑战

这种新兴的消费模式在为消费者带来便捷与乐趣的同时，也引发不少困扰。

采访中，球友张先生向记者吐槽，他上周去一所自助台球厅打球，休息区堆满前桌客人留下的垃圾，本着来放松娱乐的张先生顿时兴致全无。

“球杆有很多坏的，没有人去管理，店里也找不到人去反映问题。”……事实上，这些问题同样困扰着一众自助台球厅经营者。

自助台球厅缺少专业人员的服务，球厅大部分时间处于无人看管的状态，卫生、设施以及突发事件等问题，商家不能及时去处理。“我一些同行店里的球杆、球桌被人恶意损坏，无人看管很难及时发现，追责也是个麻烦事。”一品牌自助台球厅老板说道。

不少自助台球厅经营者在接受采访时表示，他们正在加强视频监控，并考虑引入智能警报系统，确保顾客的安全和场馆的秩序。也有业内人士建议，无人化消费模式应与个人征信结合，并完善相关法律程序，推动无人化经营模式的健康发展。

如果说无人管理所带来的风险是那些显而易见、易于识别，且通过一定策略能够有效应对的潜在忧虑，那么个人隐私信息保护的问题，则可能是一段时期内持续困扰整个行业的深层挑战。

从扫码进门，到线上小程序绑定个人信息下单，这其中会不会存在隐私泄露的风险？采访中，也有球友对此深表担忧。

根据相关法律规定，用户的姓名、身份证件号码、电话号码、账号等信息属于用户的个人信息。经营者收集、使用消费者个人信息，应当遵循合法、正当、必要的原则，明示收集、使用信息的目的、方式和范围，并经消费者同意。

自助台球厅在运营过程中，如果未能妥善保护用户的个人信息，导致信息泄露，就可能违反《个人信息保护法》。记者在社交媒体平台上搜索自助台球厅的相关论坛，其中，最为网友们热议的话题之一便是关于个人隐私安全是否存在泄露风险的讨论。

人民日报曾发表评论指出，在无人化消费模式快速发展的背景下，个人隐私信息保护已成为亟待解决的问题。商家在追求便捷与效率的同时，必须严格遵守相关法律法规，确保用户信息的安全。

对此，有专家指出，无人化消费模式中的个人隐私信息保护问题，还需要政府、商家、消费者以及社会各界共同努力，加强法律法规建设、技术防护、内部管理、监管执法和公众意识提升等方面的工作，共同构建一个安全、便捷、高效的无人化消费环境。

4 无人化消费模式或成发展趋势

在技术不断更新的当下，自助台球厅“无人化”消费模式是否能够适用到更多领域？

2024年6月13日，株洲首个“无人”农场迎来首秀，标志着科技在传统农业领域的深度渗透与成功赋能，展现了无人化技术在生产实践中的卓越成效。而在消费领域，无人化的浪潮亦在稳步前行，预示着一场消费模式的革新。

这些年，株洲街头涌现出各种无人商店、无人快递站。这种新的无人消费模式悄然走进大家的日常生活，其方便快捷的方式或将成为未来的发展趋势。

据株洲市统计局给出的数据：去年，商务和文体产业持续回暖。规模以上租赁和商务服务业、文化、体育和娱乐业营业收入分别增长21.5%和11.4%。

数字背后，是文娱产业市场保持繁荣态势，无人化消费模式市场潜力巨大，大有可为。

然而，在无人消费模式仍存在一些不可忽视的问题，对于经营者来说是不小的挑战。有业内人士坦言，无人消费有可能成为未来消费的一种发展趋势，但能否具有长久生命力还需观察。

今年，国务院颁发《关于促进服务消费高质量发展的意见》指出：加快生活服务数字化赋能，构建智慧商圈、智慧街区、智慧门店等消费新场景，加快无人零售店、自提柜、云柜等新业态布局。

这一政策的出台将促进技术创新与产业升级，优化消费环境、推动无人消费模式广泛应用以及促进经济高质量发展。未来，随着政策的深入实施和市场的不断发展，无人消费模式在株洲有望迎来更加广阔的发展前景。

“期待越来越多的无人消费模式应用场景在株洲出现。”刘俊杰信心满满，正紧锣密鼓地筹备着下一家门店的扩张计划。

檀香山项目复工 198个家庭盼交楼

株洲晚报融媒体中心/李军 通讯员/刘亚欢



今年6月4日，李卉（右一）组织并参与了小区的首次治安巡逻活动。受访者/供图



颜良青（左二）到檀香山项目听取复工续建进度，协调解决相关问题。受访者/供图

10月14日早上6时多，蒋旭兰起床后的第一件事，照例是透租房的阳台窗户，看不远处檀香山项目4号栋的施工情况。迟迟未交付的房子，一天天地在眼皮底下建设，这让她心安。

“如果檀香山项目都能复工续建，其他项目就都能搞好。”某次全市“保交楼”工作推进会上，有干部如此感叹。该项目复工的艰难，由此可见一斑。

直面诉求、攻克堵点、助力复工，在芦淞区龙泉街道，一面鲜红的党旗逐渐燃起198个家庭的希望，让他们离“安居梦”越来越近。

1 “最硬的骨头”和其它骨头一起啃

40多岁的蒋旭兰是邵阳人，在芦淞区从事服装辅料行业，于2018年初买了檀香山项目的房子。来株洲多年，她慢慢喜欢上这座城市，买房也是为了在此安家。

由于资金链断裂等原因，2013年开工建设的城建·檀香山项目在2018年底停工，4栋、6栋及7栋只“建了个框架”，外立面、地下室、消防和装饰工程都没完成。

2021年3月，开发商城建公司不能清偿到期债务，向市中级人民法院申请破产重整，让情况雪上加霜。

惊愕、愤怒、迷茫，蒋旭兰和其他业主一样，得知楼盘“烂尾”后踏上维权之路，并成为业主代表之一。

安居是民生之本，市区两级成立专班全力推进，只为“把房子尽早交付到购房群众手中”。

颜良青是芦淞区人大常委会党组成员、副主任，此前担任龙泉街道党工委书记。2021年9月，芦淞区成立城建·檀香山项目工作专班，他发挥党员先锋模范作用，主动请缨担任该项目的街道包案领导。

知情的人都说，这个项目是“最硬的骨头”。檀香山项目靠近城市环线，三栋“烂尾楼”涉及198户购房者，业主反映强烈，而项目“烂尾”年限已久、资料遗失严重、资金缺口大等原因客观存在，十分棘手。

对颜良青来说，困难不止于此。在龙泉街道，涉房地产领域矛盾化解项目有五个，占芦淞区的一半，每个项目都挺复杂。“最硬的骨头和其他骨头要一起啃”，这让他起初“焦虑得连觉都睡不好”，切身体会到了什么叫“连轴转”“脚不沾地”。

为了让购房者安心，颜良青公布了自己的联系方式，及时了解购房者的诉求，解答他们的疑惑。一开始，经常有购房者到颜良青办公室或打电话来问进展，晚上11时多也有电话打进来。但他能理解，“业主也有自己的工作，他们可能刚忙完才下班，而房子是他们最大的念想。”

龙泉街道党工委委员、人大工作委员会主任李卉记得，去年8月，檀香山项目处于复工续建的关键期，颜良青自愿放弃年假，“就是担心购房者有需求或项目要协调，却找不到他。”

2 “门外汉”成了“内行人”

以党组织为堡垒，龙泉街道对所有五个涉房地产矛盾化解项目实行“五个一”：一个项目、一名领导、一个专班、一套方案、一包到底，制定“一案一策”化解方案，并采取“挂图作战”的形式推进。

在檀香山项目复工过程中，李卉是业主代表接触最多的党员干部。

2022年8月，国家“保交楼”政策出台。为争取将檀香山项目纳入我市首批“保交楼”项目获得融资，李卉和项目破产管理人邝媛一起辗转多个部门，马不停蹄地推进。

“过程中遇到了难以想象的各种困难”，邝媛动情地说，“要不是李卉一直这么拼，还给我们加油打气，一起通宵找条件补资料，我们可能早就放弃这次机会了。”

成功进入政策“笼子”后，檀香山项目的复工之路依然坎坷，比如找建筑方接手就是难题。“别人直白地说，就算新建一个楼盘也比接手这三栋房子快。”李卉苦笑道。

具体来说，檀香山项目工程资料、财务资料、关键证照损毁丢失严重，若要启动复工续建，先要解决一堆错综复杂的问题：还原设计图纸、变更施工许可、开展房屋安全鉴定、解除查封抵押、释放房产车位资源、办理贷款抵押手续等……

面对重重困难，李卉总是选择迎难而上。“将心比心，假如我是购房者心里肯定很着急，所以我告诉自己，多为办成事找条件，不为办不成事找理由。”她说。

朱优英负责檀香山项目综合部工作，最佩服李卉的一点是，原本是外行，但通过一项项繁琐复杂的工作，硬是从零基础的“门外汉”成了“内行人”，现在说起项目工程建设、项目手续办理等头头是道。

功夫不负有心人。经市区两级专班的指导协调，相关部门的有力配合，2023年3月9日，檀香山项目全面启动复工。

3 倾情服务换来百姓信任

蒋旭兰记得，李卉第一次和业主代表见面，大家都挺激动，纷纷喊着“老板跑哪去了？”“到底什么时候才能交房？”李卉要很大声地喊，才能让大家都听到她的声音。

随着项目专班、开发商、破产管理人、施工单位和业主代表，每周一次地召开“五方”会谈，李卉用她的行动慢慢获得了业主们的信任。

从站着喊到坐下来谈，从激动到平和，“五方”会谈的场景越来越和谐。复工续建步入良性轨道后，会谈的频率也从每周一次变为每月一次。

除了为檀香山项目积极奔走，李卉还会关心业主们因为延迟交房而带来的不便。

蒋旭兰和女儿租住在一起，去年女儿怀孕即将生产，家里忽然停电闷热难忍，她第一个想到的人是李卉。虽然时候不早，但李卉一挂电话，很快就联系相关部门帮她解决了问题。

43岁的张勇也是业主代表，10多个业主曾向他反映孩子上学难，他把情况告诉李卉以后，最终也让问题得到了解决。“她来回跑路，把我们业主的事当自己的事一样在忙活。”他说。

但实际上，李卉经常顾不上自己的事，由于忙

快。”李卉苦笑道。具体来说，檀香山项目工程资料、财务资料、关键证照损毁丢失严重，若要启动复工续建，先要解决一堆错综复杂的问题：还原设计图纸、变更施工许可、开展房屋安全鉴定、解除查封抵押、释放房产车位资源、办理贷款抵押手续等……

面对重重困难，李卉总是选择迎难而上。“将心比心，假如我是购房者心里肯定很着急，所以我告诉自己，多为办成事找条件，不为办不成事找理由。”她说。

朱优英负责檀香山项目综合部工作，最佩服李卉的一点是，原本是外行，但通过一项项繁琐复杂的工作，硬是从零基础的“门外汉”成了“内行人”，现在说起项目工程建设、项目手续办理等头头是道。

功夫不负有心人。经市区两级专班的指导协调，相关部门的有力配合，2023年3月9日，檀香山项目全面启动复工。

檀香山项目复工续建，只能托家人多照顾两个孩子。90后张思园今年4月加入龙泉街道檀香山项目专班，加班时，她多次听到李卉在电话里对孩子说：“对不起，妈妈今天又不能去接你了。”

张思园坦言：“身作为一名党员，我很庆幸身边有他们这样的榜样。”负责联络传达等事务的她，家人的微信置顶项，五个置顶的微信群全都与檀香山项目有关，“生怕看漏了消息，影响了进度。”

蒋旭兰说，从多年积怨到心怀希望盼着交房，她的心路转折和许多业主一样，源于看到了颜良青和李卉等基层党员干部的奔走努力，倾情奉献。

“他们就是我们心目中党员应该有的样子，用实际行动一点点地抚慰了我们的焦虑，构筑起我们的信心。”蒋旭兰说。

今年5月，龙泉街道又创新区域性党建模式，在檀香山小区成立功能型党支部，通过“幸福龙泉驿站”等形式破解居民的烦心事，有效发挥了党建引领社区治理的活力。

这意味着在不远的将来，蒋旭兰不仅能入住自己的房子，或许还能收获一个和谐有爱的家园。