

信用体验活动“无人小站”总结报告

芝麻信用专项公益基金

报告人：项先冬、孙斌翔、伍艺芸

报告日期：2016年06月20日

【活动概要】

为期 3 周的信用体验活动试点在苏州大学顺利完成，与学生前期自主运营相比，诚信付款率从 52.4% 提升至 75.6%，大学生的信用意识有所提高。本次活动直接参与大学生超过 400 人，微信宣传推文及分享间接影响了 1200 人次。截止 5 月 30 日试点项目结束，统计剩余商品的成本价值为 646.4 元及剩余运营金额是 1033 元，目前“无人小站”依旧在继续运营中。

【活动目的】

1. 鼓励大学生参与“无人小站”体验活动，体会“因为信用，所以简单”的信用理念；
2. 通过信用体验活动使大学生意识到信用的重要性，促进发展校园信用和社会信用氛围；
3. 根据第一期信用体验活动的试点情况，总结活动执行效果并完善执行方案，用于第二期大范围的活动推广。

【活动总结】

1. 试点活动顺利完成并且可持续运营“无人站”

本次信用体验活动自 4 月中旬开始策划，经过各方伙伴沟通确定活动方案及前期准备，由苏州大学学生团队自 5 月 9 日启动执行，至 5 月 31 日结束为期 3 周的信用体验活动试点。苏州大学在本部和东校区的两个教学楼入口选点摆放“无人小站”的货柜，在 5 月 20 日举办了“信用签名”的路演活动以宣传“无人小站”和专项基金的信用理念。截至 5 月 30 日，剩余商品的成本价值为 646.4 元及剩余运营金额是 1033 元，将作为继续运营“无人小站”的物资和资金。

2. 大学生的信用意识大幅提升，诚信消费付款率从 52.4% 提升至 75.6%

此次活动经过各方伙伴多次沟通精细了活动执行方案、执行团队的人员分工和物资准备，以及开展“信用签名”路演宣传活动，截止活动试点周期结束，执行团队统计的“无人小站”的商品付款率是 75.6%，较之前苏州大学自主运营诚信货柜时的付款率为 52.4%，有较大提升。

3. 本次活动直接参与人数超过 400 人，间接影响 1200 人

本次活动的直接参与者超过 400 人，包括参与购买“无人小站”货物和 5 月 20 日参与“信用签名”活动的同学。执行团队主要通过微信订阅号发送推文宣传“无人小站”、“信用签名”活动和信用理念，共发布微信推文 3 次，共 909 人次阅读，362 人次转发，103 人次点赞。在路演签名活动时，发放宣传单引导同学参与签名活动并关注“无人小站”，共发放传单 300 份，超过 150 名同学参与签名活动，135 人次扫描团队的微信二维码关注，共计 1200 人通过阅读微信推文和分享链接了解到此次信用体验活动。

4. 明确团队成员分工及物资维护，有序运营“无人小站”

苏州大学的学生团队共有 14 名学生参与运营维护“无人小站”并开展“信用签名”活动，分工职责包括两个“无人小站”的日常进货和补货维护，签名活动的场地布置及活动开展执行，摄影摄像，宣传设计及微信订阅号推文。

截至 5 月 30 日，“无人小站”销售的商品有 11 类，学生团队将商品销售情况分为 3 类统计，具体如下：

- (1) 畅销：日常需求较大：纸巾，学习常用物品：签字笔、笔芯、草稿纸，晚自习同学需求：咖啡条；
- (2) 较畅销：学习有一定需要：练习本、荧光笔、荧光贴，夏天有一定需求：湿巾；

(3) 不畅销：大学生上课或自习时较少使用：橡皮，胶带。

在为期 3 周的信用体验活动运营中，学生团队共进货商品的成本价为 1520.2 元，销售出商品价值为 1404.5 元，获取利润 266.1 元，其中因不诚信行为损失 371.5 元，签名活动赠送商品 440.4 元，剩余的产品（成本价值 646.4 元）及 1033 元将作为运营资金继续运作“无人小站”（具体的进货记录和记账单请见下方【活动进货和账单记录】）。

5. “无人小站”的留言簿反馈和“信用签名”活动分享

在两个“无人小站”的货柜上都挂有留言簿供参与体验活动的同学留言分享感受或改善建议。同学对活动表现出积极的兴趣，有同学留言“小店非常好，继续努力！”，有留言希望在其他校区和教学楼也设置摊点，可以扩大“诚信消费”的理念，让更多的同学可以看见并参与到活动中。但是因为校园活动举办的批复周期情况，学生执行团队决定将本次的两个“无人小站”货柜设置在校园本部和东校区人流量较大的两栋教学楼。

在“信用签名”活动时，项目组成员实地到访了解到同学对“无人小站”和诚信活动支持和认可，有同学说“我是无人小站的顾客，非常支持这样的活动”，还有很多同学询问“无人小站”的信息，希望能更多的参与信用活动中。有同学后期在留言簿上也分享了关于签名活动的感受“周五（5月20日）看见信用签名摊位，很棒，加油”，经过签名活动的宣传和学生团队良好地运营，“无人小站”诚信消费的现象提升。二期的信用体验活动建议可在“无人小站”开设前期举办相关路演宣传活动以提高“无人小站”和信用理念的的关注度，鼓励同学参与到诚信消费的信用体验活动中。

6. “无人小站”的执行经验总结及改善措施

苏州大学的执行团队总结“无人小站”运营经验，将作为二期开展信用体验活动做完善准备，具体经验总结如下：

(1) 一个“无人小站”的货柜需要 3-4 名同学负责运营，分别管理进货和日常货物销售记录等，以协调因个别同学上课时间问题无法及时进货补货运营小站。建议整个执行团队的所有成员可轮换岗位，以提高团队成员的工作兴趣性和积极性，可使各成员体会不同工作岗位的职责；

(2) 鼓励参与体验活动的同学进行电子支付，或提高货柜现金的收取频次，以减少活动经费的损失；

(3) 货柜摆放尽量放在人流大而且最好有监控的地方，或有保安的地方也是好的选择，以提高同学对自身信用的重视；

(4) 管理进货和货物摆放的执行成员需要根据留言簿中的货物建议适当调整，满足大部分同学的需求，以使更多的同学可以参与到信用体验活动中；

(5) 本次试点活动主要采用填写纸质版表格记录数据，可能会丢失数据或造成数据混乱。建议二期大范围学校推广时应采用电子表格模板记录进货和货物销售情况，以便后期对整体活动的统计和反馈。

项目组计划根据本次活动的经验总结，准备在二期推广时制作信用体验活动的执行手册和负责人培训，使执行团队能更加有条不紊地开展体验活动。

【活动照片】



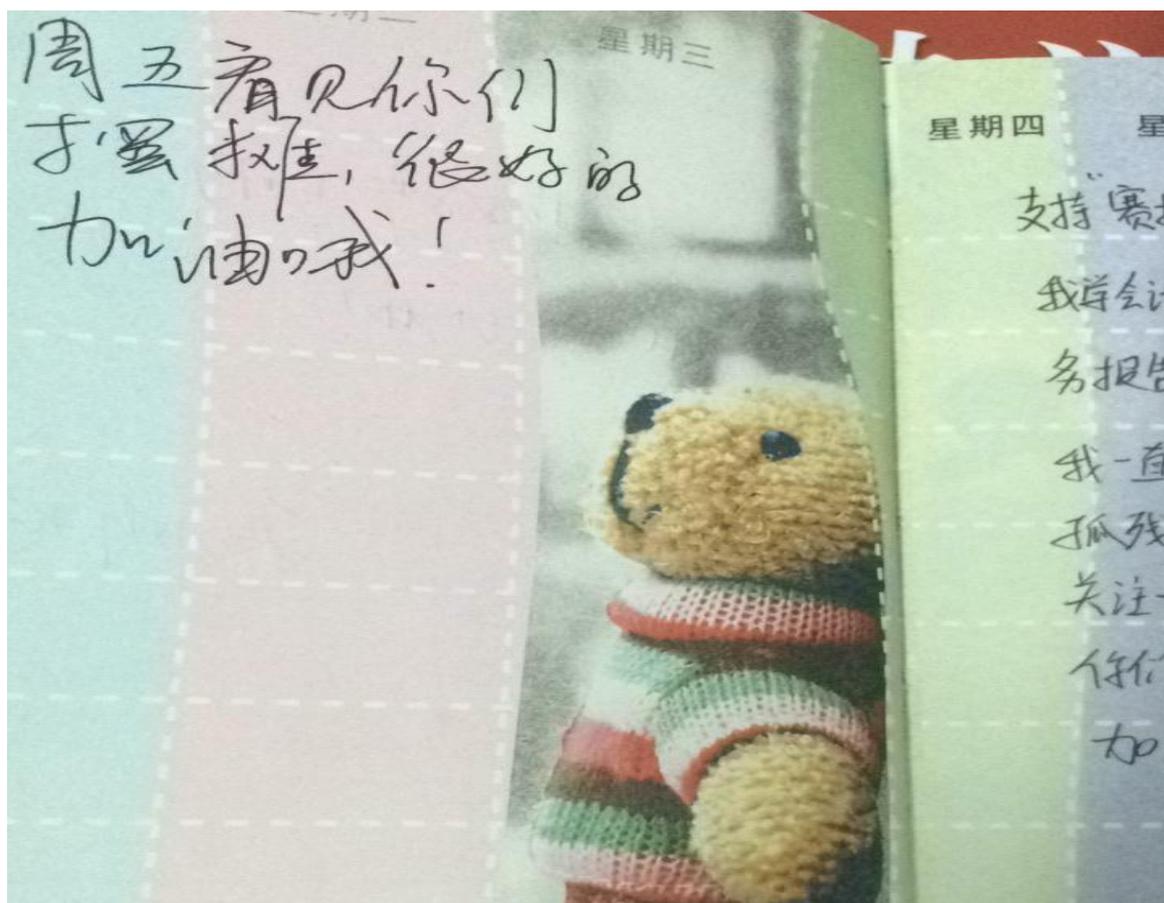
学生正在诚信签名条幅上面进行签名



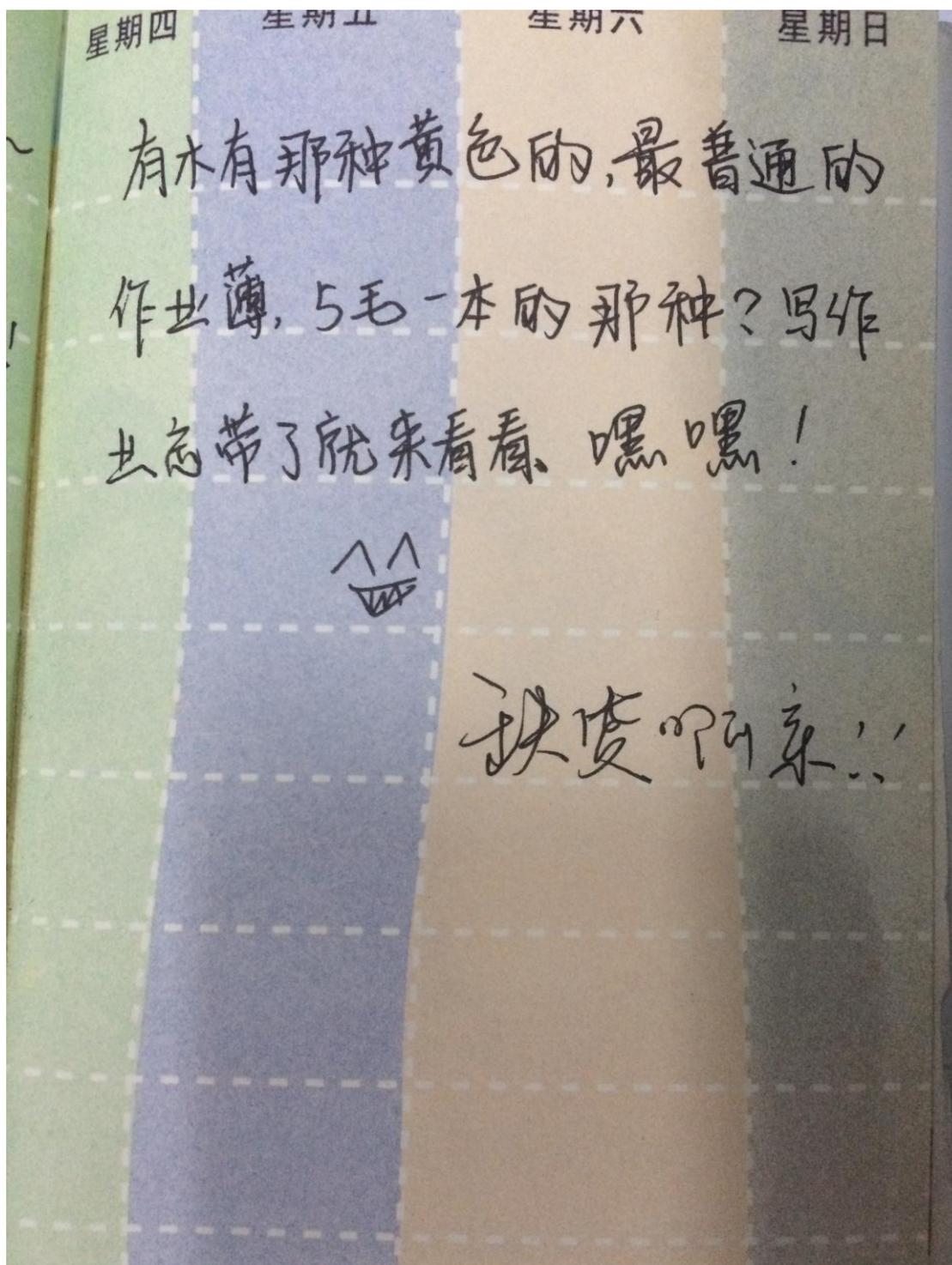
同学正在扫码加微信了解信用相关内容



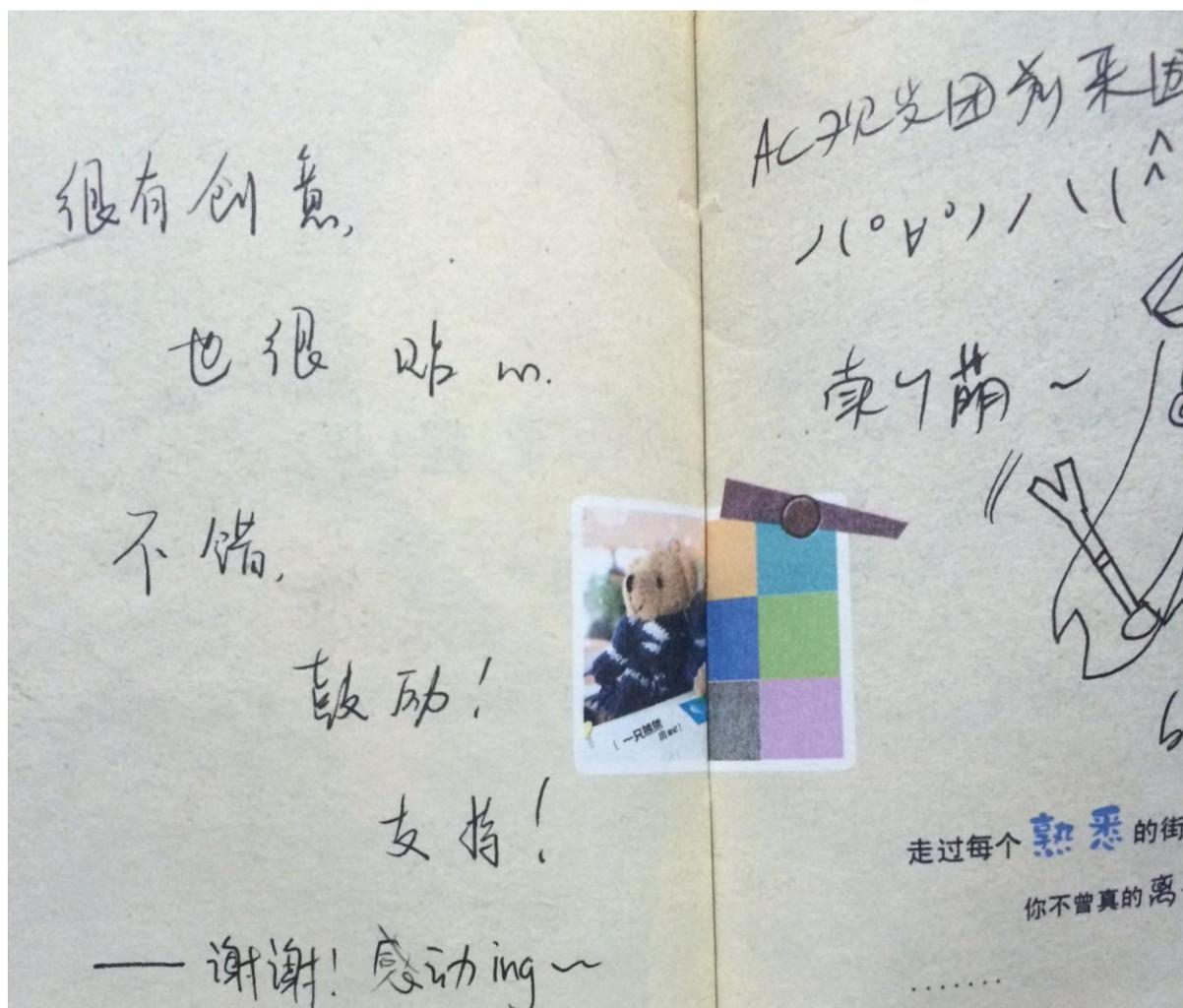
“无人小站”的实景图



诚信签名活动后的留言簿分享



同学“无人小站”留言簿上货品的建议



同学对”无人小站”的评价



学生在“无人小站”选购