

如何让游客不再拖着行李箱『负重』逛吃?记者实地走访后发现——

需求太火爆
行李寄存『一柜难求』

民生调查

本报记者 任天宝

想Citywalk、购物消费,但拖着行李实在不方便……可能不少来上海旅游的人都遇到过这样的烦恼,尤其是拖家带口带着好几件行李的“负重”游客。

近日,上海地铁首次试点寄存服务,12座车站费区内共有24个寄存点,通过小程序提供自助寄存服务。在社交平台上,有关行李寄存的话题又热了起来。记者通过走访上海的地铁站、机场、火车站、大商场,实地体验行李寄存到底能否满足需求。



上海地铁自助寄存柜启用当天上午10时,地铁人民广场站多处寄存柜已满

本报记者 陈梦泽 摄

地铁寄存
“上线”即爆火

上海地铁试点寄存服务首日,记者在人民广场地铁站内看到,站内三组寄存柜都已投入使用,明黄色的外观格外显眼。扫码、选择行李柜大小、选择寄存时间、人脸识别、确认订单、打开柜门……不到半分钟,从安徽来沪旅游的柳女士便完成了行李寄存,和丈夫轻装上阵逛人民广场去了。柳女士告诉记者,她上午退了酒店房间,傍晚要到虹桥火车站乘坐高铁前往深圳,“中间刚好有时间可以游玩一下南京东路、外滩等,不想再回酒店取行李,就直接过来了。”

不一会儿,当记者扫描寄存柜上的二维码后,就显示“B区柜门已满”。经过测试后,另外两组柜体也同样“爆满”,仅有一组柜体还剩余一个小柜可以用。在现场,记者看到不断有乘客尝试扫码寄存,但看到“柜门已满”后失望离开,寄存柜的需求堪称“火爆”。“抢”到一个大柜的“幸运儿”李女士说:“地铁站的寄存柜真的很方便,来上海旅游拎着大包小包特别累,本来是要存放酒店的,现在存在这里,下午可以直接拎包去飞机场了。”

几天后的下午3时,记者再次走访了多个地铁站的寄存柜。此时,南京东路地铁站的5组寄存柜已经全部存满,陆家嘴站剩下2个中柜,虹桥机场2号航站楼站的4组寄存柜剩下一个小柜。龙阳路地铁站近16号线的寄存柜剩余4个大柜,近2号线的寄存柜已满。

在现场有不少乘客反馈,希望可以在App或小程序上看到寄存柜的使用情况,避免白跑一趟。车站管理人员表示,接下来寄存柜的实时使用情况将可在Metro大都会App上查看。也有乘客反映,想寄存行李必须

刷闸机进站颇有些不便。地铁方表示,寄存柜设置在站内,是出于寄存物品的安全性考虑,需要过一遍安检确保安全。

据了解,首批试点的12座地铁站均毗邻交通枢纽、商圈景点,分别为上海火车站、人民广场、陕西南路、南京东路、虹桥机场2号航站楼、豫园、大世界、陆家嘴、一大会址·黄陂南路、曲阜路、东方体育中心、龙阳路。费区内设置的24个行李寄存点,共有332个寄存柜,每个寄存点都由若干个小、中、大三种规格寄存柜组成。其中,小型规格寄存柜可存放双肩背包大小的物品,中型规格寄存柜可存放20寸行李箱或同等体积物品,大型规格寄存柜最大可存放28寸行李箱或同等体积物品。

7月27日至8月底为试点期,行李寄存暂不收取费用,提供单次8小时行李免费寄存服务。使用该服务的乘客根据小程序操作,需先支付20元押金,行李寄存服务结束后押金将原路退还。试点结束后,上海地铁将从9月开始正式启动行李自助寄存服务。届时,收费标准为小号行李柜每小时2元、中号行李柜每小时4元、大号行李柜每小时5元,每24小时封顶收费分别为12元(小)、24元(中)、30元(大)。

枢纽站寄存
自助柜满了

在上海虹桥机场,记者通过咨询服务台了解到,1号航站楼的寄存点位在出发大厅5号门对面,2号航站楼的寄存点位在机场到达层接机大厅1号门对面。这里的寄存规则较为复杂,寄存物品必须经过安全检查,包括开箱、凭借身份证或护照登记后方可寄存,提取行李要递交寄存凭证或者提供委托者姓名、证件号码及电话号码。寄存处设置了好几排灰色

柜子,设了小件、中件和超大件等尺寸。其中,小件和中件是分段收费,小件4小时内15元、4至10小时20元、10至24小时25元,超大件一律收50元/24小时。

在虹桥火车站B1层,这里是高铁旅客抵达之处,提着行李箱的旅客络绎不绝。地下一层共设置了9个“小铁”自助寄存点,每个点位分别有小柜、中柜、大柜各12个,其价格比较亲民,小柜每小时4元,每24小时封顶40元;中柜每小时5元,每24小时封顶50元;大柜每小时6元,每24小时封顶60元。记者随机查看了4个寄存柜后发现,能存放行李箱的大柜均已“满员”,仅剩零星几个小柜和中柜仍然可存。当记者仍想扫描二维码查询第5个柜体使用情况时,站在一旁的刘女士说:“这层的行李柜我都看过,大柜都已经满了,现在只能碰碰运气看看有没有人取出行李。”

既然电子寄存柜都满了,人工寄存柜的情况如何呢?下午3时38分,在B1层的小件行李人工寄存处,记者用随身携带的背包询问价格,这里的计费规则是按照行李的高度来计算的,40cm的背包寄存在晚上9:30需要40元,显然电子寄存柜的价格更为便宜。莫先生在询问价格后果断离开,“按照高度来算,我的行李箱只寄存2小时却要收费60元,就在我拒绝想走的时候,工作人员又报价40元,这让我觉得他们很不实诚,还是再找找有没有靠谱的电子寄存柜吧。”事实上,这个人工寄存点大多是旅客没“抢”到电子寄存柜后的无奈之选,由于“一口价”的收费标准,短时寄存非常不划算。

商场寄存点
网友推荐多

除了交通枢纽站,“中间路段”的市中心商圈寄存服务是一种强有力的补充,打开社交平台,静安嘉里中心的寄存柜被推荐得最多,其主打的就是一个“免费”。记者来到静安嘉里中心,根据商场工作人员的介绍,北区2层和南区B1层各有几组寄存柜,北区54个柜子,南区36个。来到北区2层的尽头,4组寄存柜映入眼帘,电子锁具指示灯没有闪烁的就是未有寄存物品的可用行李柜,每组12个柜子,共54个,最下方一排可以寄存大件行李。此时,大约四分之三的寄存柜已被使用。

“静安嘉里中心的交通优势太明显了!”牛小姐将自己的20寸行李箱、3个手提袋放进大柜,“商场B1直接接驳地铁2号线静安寺站,而2号线

又能直达虹桥综合交通枢纽和浦东国际机场,去哪儿都很方便”。和牛小姐有同样想法的还有来上海出差的李先生,落地直奔静安嘉里中心寄存行李,一身轻松地去了写字楼里洽谈业务。

“在工作日,往往午饭后寄存的人会越来越多,可能是因为到了酒店退房时间。节假日,寄存柜一大早就供不应求了,‘手快有手慢无’。”商场工作人员告诉记者,这里的寄存柜使用率非常高,热门时段去寄存需要“碰运气”。不过也有市民提出,静安嘉里中心的寄存柜没有查看实时使用情况的小程序,人多时会遇到柜子已满的情况,希望后续能和小程序或App联动。

受欢迎的商场寄存点通常有两个共性——免费和便捷。同样被极力推荐的还有浦东的世纪汇商场,寄存行李免费。因为交通便利,环贸iapm、虹桥天地等商场的行李寄存柜也受到游客青睐。

记者手记

从记者实地探访的结果来看,上海的行李寄存面临不小的挑战。即使是在地铁加入寄存“大家庭”后,寄存行李仍显得捉襟见肘,一柜难求。

在行李寄存这项配套服务上,可以说绝大部分的游客都有需求。然而却不是每个商场都有行李寄存柜,例如在徐家汇商圈,美罗城没有提供行李寄存服务,东方商厦只有四楼VIP休息室可以面向金钻卡客户开放行李寄存。可否将寄存服务推而广之,更多方便消费者呢?

在寄存行李前,旅客也需要做好充足的功课,提前了解一下具体位置、能否提前预订、价格是否满意等。究竟哪些行李可寄存、寄存的时间段、寄存过程中出现逾期不取、物品损坏或遗失的情况该怎么办,不同的寄存处都有不同的规定,旅客最好能了解清楚,避免麻烦。

寄存服务待完善
游客提前做攻略

虹桥机场提供行李寄存服务 任天宝 摄

