



赞盼 上海地铁布点行李寄存 优化服务更便民更亲民

◀ 轨交汉中路站自助寄存箱标识清晰

本报记者 罗水元

都市里“说走就走”的行程,有时会羁绊于难以放手的行李。顺应这样的需求,去年7月底,上海地铁试点了行李寄存服务。年底将至,记者走访时发现,市民和游客普遍对这一服务给予肯定的评价,不过,他们也反映,如能在布点、导引等方面更便民更亲民,体验感则能更上一层楼。



行李放进寄存柜 轻松游上海

连日来,记者走访了上海火车站、上海南站、虹桥火车站等主要交通枢纽处的地铁站和人民广场、豫园、南京东路、南京西路等旅游、购物热门“打卡”点周边的地铁站,一个个乘客将原本肩背、手提的行李放进自助寄存柜后,轻松而去。

到便利。在10号线的南京东路站和豫园站,多位寄存行李的外地来沪游客中,有的还没有到下榻的酒店,就寄好行李,“轻装”前往南京东路、外滩、豫园等处游玩;有的则是获悉地铁有寄存服务后,向酒店退房时没有按原定计划把行李寄存在酒店前台,而是直接带着行李退房——他们认为这样可免去往返酒店的舟车劳顿,游玩更多的心仪之地,让难得的“上海之旅”有更好的体验。

在地铁2号线人民广场站,首次与男友从汕头来沪的一位女士寄存好两个行李箱后,挽着男友胳膊长吁了一口气:终于可以轻松去玩了。这位女士直言,带着行李出行,最担心的莫过于安全——这安全,除了人身之外就是行李,而在地铁里寄存行李,由于有地铁安检把关,行李寄存箱边还有监控探头,不时还可见警察从旁边经过,很有安全感。

即使在沪工作者,也从地铁寄存中感受到了便利之处。在1号线上海南车站的一个自助寄存柜前,12月2日,记者见到一位于19时左右取完行李的年轻女士,她从老家坐火车于早上抵沪后,寄好行李就正常上班去了。而在地铁自助寄存柜和相应服务推出前,她要么返沪当天先回家,要么带着行李到办公室。“这个寄存服务好,方便。”这位女士表示,以后还会这样寄存行李,高效利用时间,做到返乡、上班两不误。

今天上午,轨交人民广场站,自助寄存柜利用率不太高

本报记者 张龙摄

体验尚有不便处 服务待提升

地铁自助寄存柜的寄存服务不只安全,更让游客感

不过,记者走访中也发现,自助地铁寄存柜和相应服务让寄存者普遍感觉便民的同时,还有提升空间——

1 上海火车站站 可否增设寄存柜

在自助寄存柜布点上,目前尚存在“冷热不均”的情况。

走访中,记者发现,2号线人民广场站站厅的自助寄存柜,有135个柜子,还有人工寄存服务;2号线虹桥火车站,站台上的多个自助寄存柜有114个柜子,站厅闸机外还有多排自助寄存柜;1号线、3号线与15号线的上海南站的站厅,设立在多处自助寄存柜也有100多个柜子。

但是,在1号线上海火车站站,拎包的络绎不绝,想寄存的接二连三,站厅内的自助寄存柜却只有6大1中2小共计9个。12月2日上午10时左右,这些柜子就存满了,一个个想寄存行李的乘客,只能摇头而去。

当记者以乘客身份询问地铁方面时,工作人员回复称,长期以来,这9个自助寄存柜上午就处于饱和状态了,如想寄,要么去上海火车站南广场上的非地

铁寄存点;要么到位于上海火车站北广场的3号线、4号线——那里有两个点位布设了自助寄存柜,总计有近60个柜子;要么去1号线的人民广场等站点寄存。

记者实测发现,如果去上海火车站南广场上的非地铁寄存点,即使是一个双肩包,工作人员报出的价格也要20元,讨价还价后才降至“最低价”10元,而可以容纳双肩包的地铁寄存柜,每小时只要2元,一天封顶也只有12元;如果去3、4号线上海火车站站的自助寄存点,从1号线上海火车站站出站后,不但

要上下几十级台阶,还要穿越一条400米左右长的地下通道,若3、4号线上海火车站站的寄存柜那时也处于饱和状态,还可能白跑;而如果去人民广场等地铁站的自助寄存点,则需下台阶到站台上乘坐地铁,然后再在其他地铁站内找寻。

即使找到了自助寄存柜,也不一定能够存进去。12月3日,在10号线南京东路站,一对准备寄存两个行李箱的母女,就遭遇了大柜已饱和、小柜放不下的尴尬,等了一会后悻悻而去。

2 导引标识 可否更醒目易识别

自助寄存柜不只是“冷热不均”,导引标识也有不甚醒目的情况。

走访中,记者发现,自助寄存柜一般都布设于墙边、站厅(台)两端等不易影响人流正常通行的地方,柜体上方或侧面往往有“行李寄存”“自助寄存”等大字提示,2号线虹桥火车站等站台上还有相应指引牌,Metro大都会App“服务”项目

下也专门列出了“寄存柜”栏目,详细列出了各个地铁站点的寄存柜数量与可用柜口。

但多位寄存者告诉记者,他们是偶遇自助寄存柜,或通过询问地铁站厅服务窗口和站台工作人员才知道自助寄存柜的。如果站台、站厅的导引标识牌能更醒目一点,将导引标识信息延伸到地

铁车厢或乘客更易发现的其他地方,则更便于他们自助寄存。

记者注意到,为方便乘客更快找到自助寄存柜,柜体屏幕和柜壁上往往有二维码可扫,扫码进去后有“附近寄存点”一栏,只是不够醒目,以至于一些未能成功寄存的人扫码后还视而不见,转而问旁边的人:附近有没有寄存点?

为了方便乘客就近找到自助寄存点,1号线人民广场站的自助寄存柜上还

专门贴上了一大片指引牌:“如柜门已满,请前往2号线人工寄存处。”并进一步标注了具体点位:2号线6—12出口方向(安检内)。不过,记者走访下来,如此醒目贴心的指引并不多见。有的乘客坦言:寄存者不一定都会用Metro大都会App来找地铁自助寄存柜,也不是每个乘客都会通过扫码的方式找地铁自助寄存柜——因此,线上提醒的同时,线下的醒目提醒更直接、更便利、更有必要。

3 计费方式 可否细分到半小时

同样是在1号线人民广场站,乘客徐小姐发现了一个她认为可以更精细的设计。

她与母亲各带一个行李箱从苏州坐火车来沪,在上海火车站未能成功寄存,辗转1号线人民广场站后,将两个行李箱都寄存在大柜里。取件时,她们发现,每个20元,一共付了40元。“有点贵

哦。”扣完款,她们看了一下寄存时间:3小时22分,之后又看了看屏幕上的计费说明:“每1小时5元收费,不足1小时按1小时计费。”

“按这个说明,1小时1分也会算成2小时。”在徐小姐看来,要是能更精细一点,不足半小时按半小时计费,超过半小时才按1小时计费,她们寄存的3小时

22分,就会按3.5小时计费,而不是按4小时计费,那样一来,半小时只需付2.5元,两个行李箱可以少付5元,更划算,更亲民,也更有温度。

持同样观点的,还有在2号线人民广场站寄存两个行李箱的一对青年情侣。看到“不足1小时按1小时计费”的说明后,他们表示,寄存后会“强化时间意识”,以不至于出现寄存几小时刚过几分钟的情况。

那么,上海有没有以半小时为单位来计费的自助寄存柜?有。

记者调查发现,中信泰富广场的自助寄存柜(非地铁站点),在小柜与中柜按小时收费的同时,大柜就是以30分钟为计费的时间单位,只不过寄存价要贵些,为“每30分钟收费6元”“每天封顶50元”。该自助寄存柜上显示的“抬头”也出现在地铁自助寄存柜上,均为“小铁”。

4 相关服务 可否更贴心人性化

记者走访中发现的地铁自助寄存柜“抬头”,除上海南站为“丰巢”外,其余均为“小铁”;寄存价格一样:小柜2元/小时,中柜4元/小时,大柜5元/小时。在服务语种上,丰巢大屏幕上的说明提供了中、英、韩、日四种语言介绍;

而“小铁”只有中、英两种语言介绍,计费说明中更只有中文一种语种介绍。因语言不通,在1号线人民广场的自助寄存柜前,三位欲取行李的韩国籍乘客,曾一度为打不开柜门而发愁。而在10号线豫园站、南京东路站等

站点,记者发现,由于有的大柜并非落地设置,多个拎着大行李箱的女士,尤其是年龄大一点的阿姨,存、取行李箱时,非常吃力。

即使在落地大柜前,也有推着大行李箱的乘客为寄存发愁过。12月3日,在14号线豫园站,一对母女尝试将一个行李箱放到大柜里时,虽然柜内宽度

与行李箱宽度相当,柜体能容纳行李箱,但只能转90度的柜门使柜口的宽度比柜内的实际宽度窄,行李箱就一度卡在柜口处,经其他过往男乘客帮忙才成功将行李箱存进去。

看到这样的情形,有的乘客表示,如有相关志愿服务,他们得到的寄存体验应该会更好。