

行李寄存服务 难题待解



淮海中路近武康大楼处,有不少房产中介门店提供行李寄存。

国庆期间,上海各大景点和热门旅游街区迎来了客流高峰,拖着行李箱的游客随处可见,其中不乏一家人带着四五件行李的“负重”游客。

这些游客为何随身携带多件大型行李?上海既有的寄存设施能否满足他们的需求?寄存服务的提供者和游客,会分别遇到怎样的难题?近日,记者连续走访多个景点、街区及商圈,实地体验行李寄存服务。

1 景点寄存: 便利游客,空间受限

上午10时半,东方明珠塔8号入口处,浙江义乌的金女士让同行的三名孩子先通过安检,随后和同行的另一位妈妈,依次将两只大行李箱和几个随身包搬上安检传输带。

拖着行李进入塔前广场,金女士从工作人员处得知东方明珠塔可为购票游客提供免费行李寄存,不由喜出望外。原来,这是金女士和同伴来上海旅游的第三天,准备游览完东方明珠塔后直接去火车站坐高铁回家。“我们早餐后就退了酒店房间,逛完景点再回酒店取行李不方便,就直接带出来了。”金女士说,行李箱虽然不太重,一直拖着箱子游览还是不方便。

在工作人员的指引下,金女士等人的行李通过了二次安检,抵达塔内写着“寄包服务”的寄存间,安顿好了多件行李。

此时已近上午11时,东方明珠塔内的寄存架已托管了数十件行李,多为行李箱和背包。由于寄存架的分格尺寸有限,一些体积较大的行李箱被直接堆在了架子旁。半小时不到,陆续有六七波游客来寄存行李。据介绍,目前东方明珠塔寄存间可同时托管近百件行李,且安装有完备的监控设施,但仍建议现金、证件、贵重物品等由游客自行保管。

在与游客的攀谈中了解到,这些带着大件行李出行的游客多为刚刚抵达上海或即将离开的前者,前者尚未入住酒店,后者准备完成游览后带着行李直接去火车站或机场。由于陆家嘴区域多个知名景点离地铁站仅百余米距离,从这里去机场和火车站都很方便,因此这一带携带大件行李的游客密度较高。

同样地处陆家嘴,海洋水族馆的行李寄存处就在入口旁,一眼就能看到。这里的寄存空间仅十多平方米,大大小小十来只行李箱、两三辆折叠童车加几只背包,已占去大半面积,接待寄存的工作人员站立的空间都变得十分有限。寄存处张贴的“行李寄存须知”显示,此处只寄存购票游客的大件箱包行李,敞口包、危险品、易碎品、食品、宠物等谢绝寄存,同时建议游客贵重物品随身携带等。

除了这一人工寄存处,几十米开外的海洋水族馆大厅休息区还安装了64个自助存包柜,主要用于寄存随身包等小件行李。柜体上的说明显示,为了避免箱体被无效占用,需要通过微信扫码支付押金后寄存,取包时再退回押金,相当于免费寄存。

自助存包手续是否繁琐?记者试了试。扫码并关注相关微信公众号选择“存物”,手机上跳出“小柜可用9个,中柜可用3个”等字样,可根据需要选中柜或小柜,柜子的位置由系统自动分配。输入手机号并验证,微信支付10元押金,屏幕上显示下单成功,系统分配的中柜柜门弹开后即可放入寄存物。整个下单寄存过程需完成11个步骤,耗时约1分钟。随后,记者又尝试退还押金、取包,手机上两三个步骤即可操作完成。



周末上午近11时,东方明珠塔寄存间已托管了不少行李。

2 商业寄存: “手势”不一,收费不同

除了景点为购票游客提供的免费寄存服务,上海一些热门旅游街区和商圈也为游客提供行李寄存服务。根据行李大小和寄存时间不同,这些寄存点的收费也不尽相同。

从地铁10号线交通大学站出来,沿着淮海中路步行至武康大楼的千余米距离内,推出行李寄存服务的街边小店就有十余家,多为房产中介或服装店,门口贴着“行李可寄存”“存包”等字样。拖着一只20寸的行李箱,记者接连咨询了两家房产中介和三家服装店寄存如何收费,他们报出的价格一致:寄存“一口价”20元,取件时间从当日19时至21时不等。如果是购物袋或背包,每件寄存价格约10元~15元。

在一家名为“芮衣坊”的服装店,有游客询问:“我的行李箱里有电脑,可以寄存吗?”店员回答:“不要紧,箱子你可以锁起来嘛。”得知游客的箱子不带锁,店员补充说:“你看我们这里存了这么多行李呢,还装了监控,不会动你的东西的。”

另一家名为“圣盛洋服”的服装店的衣架旁,放着三只寄存行李箱和一只黑色背包,行李箱的拉杆上挂着蓝色吊牌,小店内侧的写字台旁也挂着一堆蓝色吊牌。店主解释说,这些吊牌由易小存、鲸图、行李记等在线寄存平台提供,平台引流过来的客人都可以来店寄存。如果游客直接在店里下单寄存,20元一件的寄存价还可以“砍价”至15元。

在上海的各大重点商圈,许多购物中心内也设置了寄存柜,根据柜体大小每小时收费从1.5元至6元不等,还有的按次或按天计费。比起收费寄存点,免费的行李寄存资源变得十分紧俏。因为交通便利且免费,还可存放大件行李,静安嘉里中心的寄存点已成为社交平台上最热门的上海“网红”寄存点之一。

周日15时许,记者抵达静安嘉里中心商场南区地下一楼的寄存柜前时,36个储物柜只剩下一个小柜可用,其余柜子全满。寄存柜上写着“操作方法”显示,这里已占用的柜体上有电子锁指示灯闪烁。从一大片亮度有限的电子锁指示灯中找到唯一的空柜,颇费了一番眼力,所幸此处存取行李的步骤相对简单。打开空柜,放入物品后输入密码并按下“#”号,柜门即自动锁上,取物时输入密码就可开柜。

此处寄存柜位于洗手间通道旁,来来往往的人不少。记者停留的40多分钟内,前后有五六批市民游客来寄存柜存取物品,大件行李、背包、小型购物袋都有,12个可存放行李箱的大柜尤其受欢迎。来自江西的吴女士是寄存者之一,她当天上午乘高铁抵达上海,直奔嘉里中心寄存行李,再乘地铁带孩子去迪士尼游玩。下午3时,吴女士和孩子已逛完迪士尼,回到商场取出行李箱,下一站准备赶火车回江西。

吴女士取出行李箱不久,三名年轻女生拖着行李箱来到寄存柜前,“接手”了刚空出来的这个大寄存柜。三人中的黄姓女生告诉记者,她们是在临港读书的大学生,当晚将乘火车去南京旅游。距离高铁出发时间还有好几个小时,她们先来寄存行李,准备在商场吃逛一番后再去车站。

商场工作人员介绍说,拎着行李箱来这里寄存的外地游客不少,也有本地居民在商场购物后,将大大小小的购物袋和商品寄存起来。

3 多方“解题”: 扩容点位,规范服务

市民游客寄存行李的需求有多大?为何拖着行李箱的游客只增不减?旅游行业人士分析,高铁线路日渐发达和近年来City Walk流行,令携带大件行李来上海的游客有所增加,在上海看展、赏剧也是他们的主打项目。对这些游客来说,便于换装打卡的行李箱不能少,入住酒店却并非必选项。

东方明珠广播电视塔总经理郭一峰介绍,携带行李来明珠塔的游客比例低于10%,寄存的压力主要出现在节假日和暑期出游旺季。“我们通常在暑期旺季和法定节假日在塔前广场临时增设行李寄存点,为游客提供更多便利。”春秋旅游副总经理周卫红则认为,顺应旅游趋势的变化,为海内外游客提供必要的寄存空间,是体现上海精细化服务的一个方面。

为此,春秋旅游今年4月中旬起已在西藏中路门店为游客提供免费寄存服务,迄今已接待了来自全国各地的游客寄存行李。

从记者实地探访的情况看,上海部分景点、街区和商圈的行李寄存仍面临不少挑战。如部分寄存点受制于物理空间“先天不足”,位置较为隐蔽,游客如果不提前做功课,很难找到;有些寄存点对无障碍通道的指示不够明确,不知情的游客不得不带着行李爬数十级台阶才能抵达寄存点。出游旺季时寄存空间不足,也是不少景点和商圈面临的瓶颈。

此外,究竟哪些行李可寄存、价格如何规范、寄存过程中出现逾期不取、物损或遗失问题怎么办等问题,不同寄存主体的规定和实操“手势”不一,对寄存点和游客来说都存在一定风险。

上海海洋水族馆营运总监邓俊峰坦言,景点为购票游客提供免费行李寄存,主要是为了方便游客入场参观,但有些游客选择结束全天行程后再来馆里取行李,挤占了后续游客的寄存空间;有些游客来取行李的时间太晚,场馆已经结束营业,保安人员需要专门为他们开门取件。“甚至有游客离开上海后给我们打电话,让馆方将寄存的行李取出后快递给他,增加了我们的服务量。这也许是免费寄存的缺点之一。”

而一些街边小店并没有专门的寄存空间,游客寄放的行李箱和背包见缝插针地散落在店内各处,敞口包也可寄存。不同小店取回行李的方式也不一样,有的要求寄存者对自己的行李拍照,凭照片领取寄存物品,有的对游客发放吊牌作为取物凭证。至于贵重物品是否可寄存,各家说法也不一样,存在一定随意性。记者了解到,部分与街边小店合作的在线寄存平台提供的最高物损赔偿金额为500元,显然无法涵盖电脑等贵重物品的物损或遗失,而平台及小店对此的风险提示十分有限。

目前,上海相关各方已经注意到游客在这方面的需求,在对行李寄存点不断扩容的同时也推出了相应规范,鼓励行李寄存服务向标准化、专业化、连锁化方向发展,从而进一步提升游客体验。

今年6月中旬,上海市文化和旅游局已在“乐游上海”官方微信发布面向游客提供行李寄存服务的232家上海文旅场所全名单,涵盖A级景区、美术馆、博物馆、公共图书馆等类型,其中57家文旅场所的行李寄存服务为新增。近日,上海地铁也宣布自7月中下旬开始,将在南京东路、豫园、人民广场、陕西南路、虹桥机场T2航站楼和上海火车站等十多个站点开展试点,为乘客提供行李寄存服务。来自商务主管部门的数据显示,目前上海全市商业领域可提供行李寄存服务的点位395个,7月底预计达到500个。

针对行李寄存中有待规范和解决的问题,由上海市商联会制定的《上海市商业领域行李寄存建设指南和服务规范(试行)》也已出台。据悉,《规范》适用于上海重点商圈、商街等场所区域内和周边,以及主要文旅场所、体育赛场、交通站点等场所周边商业网点提供的行李寄存服务,将对全市范围内的行李寄存点起到进一步的规范作用,力争为海内外游客提供更方便、更安全的行李寄存服务。