

5424个寄存柜,游客却说“一柜难求”?

如何破解上海“地铁寄存难”,代表提出建议

□ 记者 王葳然 陈颖婷

两会 聚焦

“我刚刚从杭州到上海,和朋友约了见面,想着先寄存一下,没想到已经存满了。”不久前的一个上午,来沪游客李先生在上海火车站站的寄存柜前,无奈地摇了摇头。

地铁寄存柜看似是“小设施”,实则是城市服务的“放大镜”。市人大代表们指出,上海正全力推进“文旅商体展”深度融合,只有补齐这类公共服务

短板,才能让游客在这座城市感受到“处处便利、时时舒心”。

去年,“全市轨道交通车站规范设置2200个公共寄存柜”被列入上海市为民办实事项目。记者从市交通委了解到,上海已在轨道交通车站累计规范设置5424个公共寄存柜,超额完成目标。然而,市人大代表何愉在调研中发现,这项为民办实事项目总体满意度还有一定的提升空间。

今年的政府工作报告明确,上海要加快建设国际消费中心城市。要让游客消费

得舒心,交通出行的“最后一公里”服务至关重要。地铁寄存柜本应是助力游客“轻装出行”的便民设施,但记者通过实地探访发现,在人民广场、南京东路等多个交通枢纽和热门商圈站点,游客因“一柜难求”而失望离去,或被迫为小件行李支付大柜费用的场景屡见不鲜。

昨天,记者在市十六届人大四次会议现场见到何愉代表和陈俊杰代表,他们在采访中针对轨交站点寄存柜现存的“痛点”提出建议。

热门站点供需不匹配致“一柜难求” 部分地铁站仍为“零配备”

近日,来自杭州的游客李先生拖着20寸行李箱,直奔地铁1号线上海火车站站的寄存柜区域,他计划寄存行李后,前往南京东路商圈购物,但屏幕上“全满”二字让他有些失望。“提前查好地铁有寄存服务,想着上高铁前再逛逛上海,没想到连柜子都找不到。”

与李先生一样遭遇的还有王女士,她的语气里满是无奈:“我觉得在火车站人流量这么大的地方,就这十几个寄存柜实在太少了。”

在工作人员指引下,记者了解到最近的有寄存柜的是地铁3号线上海火车站站。记者穿越南北广场的通道,终于找到了位于角落的寄存柜。但这段近10分钟的路程,需要上下楼梯、两次刷卡进出站,对于拖着箱子的游客来说,委实不易。

这样的场景,上海多个热门站点每天都在上演。地铁1号线人民广场站,毗邻南京路步行街、外滩等核心文旅地标,寄存柜前不时有拖着行李箱的游客驻足询问,得知“满柜”后只能失望离去;地铁2号线南京东路站,作为连接多个商圈的交通节点,寄存柜也是“全满”状态。

“实际上,我在调研中了解到,乘客觉得地铁里的寄存柜在供需数量上不是很匹配。特别是在一些比较大的站点,比如热门交通枢纽以及热门旅游景



本市地铁三四号线换乘通道的寄存柜

点,寄存柜的数量明显不够,高峰时段甚至出现‘一柜难求’的情况。”何愉代表告诉记者,受访者反映寄存柜整体布设密度不足,部分地铁站仍为零配备,无法满足基础寄存需求,“另外,在配备比例上,中小柜是明显不足的,所以首先要看寄存柜数量、位置,以及大小柜配比上面做进一步的调整。”

何愉代表表示,上海要让游客愿意来、留得住、消费得舒心,交通出行的“最后一公里”服务至关重要。“游客出行不便就很难有兴致‘逛吃买’,相当于在无形中制约了消费潜力的释放。”

不满一小时仍按一小时计费 规则不合理,缺乏灵活性

同时,何愉代表发现,部分受访者反映当前寄存柜收费标准偏高,性价比比较低,短时寄存按长时段计费的情况较为普遍,这也导致受访者对寄存服务的认可度降低。

在地铁1号线人民广场站,记者看到,游客李先生站在寄存柜前犹豫再三,最终还是选择放弃。“我这个箱子其实不大,但现在小柜和中柜全都满了,只能放大柜。”他和记者算了一笔账,“我是晚上8点的火车,大柜1小时收费5元,我逛5小时的话寄存费就是25元,比周边的一些私人寄存点还贵。”在一些游客看来,当前地铁寄存柜的收费标准与“惠民便民”的初衷存在差距。

而同样让游客存疑的则是计费规则的僵化。“有时候只是寄存十几分钟,却也得按一小时收费,因为规则上写的是不满一小时按一小时计算,太不人性化了。”游客章先生直言,他希望能将计费单位调整为半小时,让短时寄存更划算。

“在调研中,我了解到一些情况,比如游客在上海南站寄存1小时36分钟,却按8小时收费等。”何愉代表告诉记者,“基于上述情况,我的建议是采用存入自动计时、取件自动结算模式,而非按固定时间收费;同时可以考虑设置‘短时优惠’,如1小时内低价,后续按照阶梯式收费,并在微信、支付宝的小程序上提供更便利的操作方式。”

寄存柜在闸机内,大型柜在上层 便民设施难便民

记者走访时遇到独自来沪旅游的张女士,她带着一个20寸的行李箱,本想选一个中型柜,但由于中型柜已满,只能选择大型柜。让她犯难的是,不少大柜还设置在了上层:“我自己够不着,还是别人帮忙才把箱子放上去的。”

这样的设计显然不够合理。此外,何愉代表还提到,当前大部分寄存柜都位于闸机内,这就意味着如果游客不乘地铁而只是单纯想寄存行李,那么在取件时,就需要额外支付地铁通行费用。“当时考虑将寄存柜放在地铁闸机内,可能是为了提高安全性。但我觉得实际上,闸机内外都需要设置寄存柜。”

何愉代表告诉记者一个现象:有些游客干脆不把箱包寄存在柜子里,而是直接按顺序一个个摆在闸机外面。“游客这样做其实也没有出现丢失的情况,这一方面反映出,游客认同上海是安全感较高的国际化大都市;另一方面也反映出,很多乘客对寄存行李还需要多付车票钱存在顾虑。”

对此,记者从上海地铁方面了解

到,目前地铁寄存柜有两种放置位置:一类是在安检围合区内、收费区外,另一类则是在收费区内,即:前者不需付车票钱即可获得寄存服务,后者则需要先付车票钱进入收费区后才能寄存。

此外,上海地铁自2024年1月1日起试点推行15座车站“10分钟内同站进出免费功能”,但乘客需使用上海地铁官方手机乘车应用“Metro大都会”APP扫码乘车,目前试点车站包括世纪大道站、徐家汇站、上海南站、静安寺站、江苏路站、一大会址·黄陂南路站、东方体育中心站、上海火车站、华夏中路站、杨高中路站、南京东路站、陕西南路站、马当路站、中山公园站、曹杨路站。

然而,记者在采访中发现,对“10分钟内同站进出免费”这一利民举措,各试点车站都没有作出显著提示和宣传,市民和游客也因此无所得知。此外,记者了解到,在目前15座车站的基础上,上海暂时没有进一步扩大试点范围的计划。这些都让便民举措的效果打了折扣。

代表建议: 按需增点扩量,优化价格与计费模式



市人大代表何愉

“在增点扩量上,我的建议是重点在热门交通枢纽、客流量大的地铁线路或站点,以及热门景点等处增设寄存柜点位;同时建立动态调配机制,根据站点日均客流、行李寄存需求,灵活调整柜体投放数量,热门站点可适当加密布局。”何愉代表表示,“在优化柜体规格配比方面,建议补充小柜、中柜数量,解决‘大柜过剩、中小柜短缺’的供需错配问题,并将所有大柜集中设置

在下层区域,方便女性、老人等群体搬运重物。”

对于不同品牌寄存柜收费标准不统一的情况,何愉代表则坦言,行业规范缺失是一个重要原因。“因为寄存服务本质上是一种商业行为,所以更多的是需要通过行业主管部门出台一些指导意见来规范市场行为。”何愉代表说,“此外,我还注意到一个问题,现在已经出现黄牛倒卖空柜的行为,相关部门应予以重视,加大打击力度。”

同样关注轨道交通领域的市人大代表陈俊杰也注意到了地铁寄存柜存在的便民“堵点”:“寄存柜目前比较受欢迎,利用率也很高,但目前对于超大件行李仍然没有对应的柜体,建议在交通枢纽站和景区站增配超大件寄存柜。”

此外,陈俊杰代表还表示,作为公共服务配套设施,寄存柜的智能化使用方式固然方便,但还是建议标注人工服务联系方式:“当出现柜门打不开等问题时,还是应该有人工客服进行应急处置。”