

杭州旅行“轻松游”服务加码,目前合作的酒店有三家—— 一个电话,你和行李分头行动,车厢会合

上海刘女士体验了第一单,使用人数上去后价格还会更灵活



咨询“轻松游”的游客 本报记者 滕一韬 摄

本报记者 滕一韬 陈薇
实习生 夏瑜轩

每次出游,你是否会有这样的烦恼:酒店退房后,距离返程时间还早,想再去玩一玩、逛一逛,却又无奈拖着又重又麻烦的行李,如果再折返酒店拿寄存的行李同样也很折腾,还要留足时间赶路。

不久前,杭州推出“轻松游”行李服务一件事”改革,上线了“送件进站”的新服务。一个电话,就能呼来专业的工作人员把你的行李先行送到车厢,人和行李分头行动,实现卸下重负轻松游玩。

这项新服务的体验感如何?昨天,本报记者到现场去看了看。



行李从酒店直达车厢 “轻松游”欢迎提建议

在杭州城中香格里拉大酒店礼宾服务台处,记者看到了“轻松游”的宣传立牌。

酒店市场总监许女士告诉记者,他们是最先落地该项业务的酒店,已有客人体验了该项服务。“目前只有乘坐高铁的客人能实现送件进站,服务需要提前一天预约。”许女士介绍,该业务由中铁快运提供服务,酒店作为连接平台,对有需求的客人提供相应咨询服务。

“预约成功后,中铁快运会根据预约时间派专人前来酒店取件。行李会直接被送到车站。”许女士说,行李寄送的收费第一件99元,之后每多一件行李另加10元。“费用由中铁快运的工作人员收取。”

在索菲特西湖大酒店,记者也见到了“轻松游”的宣传立牌。“行李能送进站,这也太贴心了吧。可惜我今天就要离开,要是能当天预约就好了。下次有机会我一定要试一试。”正在酒店前台办理退房手续的郝女士告诉记者,在她看来,这项服务简直是“懒人福利”。

“前期我们开展了服务搭建体系,上线以后也欢迎大家提意见。”杭州市文化和旅游发展中心的相关工作人员告诉记者,不久前杭州推出“轻松游”行李服务一件事”改革,为游客提供充分的便利。到杭后,游客在交通枢纽寄存行李后,便可一身轻松地逛西湖,行李安全顺畅地到酒店;离杭时,在酒店办理托运后,行李可先行一步,游客逛完再去交通枢纽和行李会合。

“轻松游”是在杭州文旅部门指导下推出的行李寄存与动态多场景托运服务,目前已经实现酒店、景区与火车东站等多场景服务,陆续在灵隐公交站、河坊街、杭州东站等场所推出,并在杭州城中香格里拉大酒店等三家酒店试点行李“送件进站”服务。

“目前预约单量还需要‘让子弹飞一会儿’,如果后续使用人数上去了,运营成本降下来,相信预约时间也会更灵活,价格也会根据市场运营情况有所调整。”相关部门表示,未来还将考虑打通酒店与机场的“最后一公里”。

小贴士

怎么操作看这里

“目前我们合作的酒店一共有三家,城中香格里拉、索菲特西湖和君悦。”中铁快运股份有限公司上海分公司“轻松游”项目负责人介绍,“轻松游”在7月29日开启试运行,8月8日进行了首发运输,来自上海的刘女士体验了第一单的运输。后续的共创也会按计划逐步推进。旅客可提前一天通过电话预约取件(18616923150),提供出行时间、乘坐高铁车次、办理人姓名和电话以及需上门取件时间,取件时通过“中铁快运”微信小程序线上操作。

如何确认行李准时、安全到达?该负责人表示,旅客现场完成下单后,在“中铁快运”微信小程

序内可查询行李位置状态,承运人将以电话及短信方式通知旅客行李运送信息,后续行李签收情况查询、电子发票申请,都可以在小程序上完成。

同时,为了规范取件、送件流程,工作人员上门都会穿着工作服,佩戴视频记录仪记录取件全过程,行李到站后也有专人负责保管。如果途中有遗失情况,将比照既有铁路运输理赔标准进行赔偿。

另外,旅客可最晚在原订车次发车前2小时,通知承运人办理变更手续。不过,旅客如取消托运需求,需承担已发生的取货及运输等相关费用及送还行李产生的额外费用。

永辉杭州滨江天街店“调改”如何 本报记者去逛了逛 只是内部在改造 还没非常“胖东来”

本报讯 最近网传杭州也要开“胖东来”,而且就在滨江。本报记者8月7日向永辉超市滨江天街店求证,被告知仅是永辉超市自己进行的内部升级,虽然学的是胖东来的那套方法,调改后还是永辉超市,该超市已于8月9日改造后重新开业。

调改后的永辉超市有什么变化?日前,记者来到滨江龙湖天街的永辉超市逛了逛。

来到超市入口,“门店调改期间,给您带来不便,敬请谅解”的横幅还挂在醒目的位置上。记者带着期待进入超市,但是一圈逛下来,除了感觉工作人员比较多,还有一些区域仍在进行商品展陈,感觉就是比较常规的超市。

“有些位置变宽敞了,比如入口处的这块区域。”常来这家永辉购物的李大姐还是发现了一些特别之处,“熟食的品种变多了,蔬菜水果种类也多一点。”李大姐觉得,现在货品陈列比之前清爽了,散装的水果蔬菜很多变成包装好了的。

记者询问永辉超市工作人员,得知此次滨江天街永辉店的内部调改主要参考胖东来的做法,在环境、品种和服务上进行了改进。

店铺环境整体有了较大提升,空间规划和动线更加合理,环境更洁净敞亮;货品品种更多了,引进了胖东来的一些热卖产品,尤其是生鲜和水果品类,种类增多,新鲜度也提升了,整体走更加品质化的路线;还有就是工作人员增加了,服务更到位。

记者发现,超市里挂了很多横幅标语:“新员工较多,技能还不熟练,服务如有不周请谅解”,让人感觉永辉是在学习胖东来,想要提升消费者的体验感。整体逛下来,感觉这次的调改只是永辉内部的一次升级。

胖东来之所以出圈又出彩,其核心优势是扎实的企业文化、完善的供应链保障和追求极致的门店服务,缺一不可。目前看来,传统商超与胖东来差距较大,在人均创收等方面,传统超市仍有很长的路要走。相比较起来,这次永辉杭州滨江天街店的调改升级的效果,还有待进一步观察。

本报记者 王景平 马焱



生鲜品种增多 本报记者 王景平 摄