铁路“轻装行”,如何为“囧途”减负?

杭州东站“轻松游”行李服务中心。
杭州市文化广电旅游局供图

林雨尘 许南涛
本报记者 孙磊

9.53亿人次,这是今年“暑运”全国铁路预计发送旅客量。各大城市熙熙攘攘的车站内,“扛包拖箱”是高频场景。

6月28日起,中国铁路部门在北京西、上海虹桥、杭州东、广州南等19座重点枢纽车站启动“轻装行”服务试点,旅客可通过12306App、微信小程序线上预约办理,保证5小时内送达。

近日,记者体验了一把在6楼居住且无电梯条件下的“轻装行”服务,这也是很多老年人在出行时会面临的痛点和难点。

“轻装行”服务感受如何?能否改变人们“扛包拖箱”长途铁路出行的体验?

一次“减负”体验:服务精细到分钟级

7月8日,记者计划乘坐上午9时40分的高铁去绍兴,票价为16元。记者于发车前一天17时在12306App下单“门到站”服务,选择取件点为“暂存柜”,上门取件时间为“下单后一小时内”,支付68元。

17时5分,接到电话:“方便取件吗?”很快,顺丰小哥敲门,他似乎不清楚这一单来自“轻装行”,反复确认:“送到杭州东站有人收吗?”

17时36分,小哥反馈来电:“行李送到杭州东了。”手机订单页面显示“已到站待安检”。

7月9日上午8时,收到短信:行李箱已到达杭州东站东出口附近服务台,可前往“中铁快运”服务台领取。记者心中咯噔一下:明明选择了暂存柜呀。9时又接到提醒取件电话,记者坐上网约车前往杭州东站。

9时25分,从北进站口过安检。询问数位工作人员:“轻装行”取件服务台在何处?有的面露迷惘,有的指引记者去总服务台。

9时28分,再次接电:“您的行李还没取,搭乘的列车快要发车了,快运服务站在28号检票口附近。”记者一溜小跑核验身份,取到行李,顺利上车,有惊无险。

为了返程也轻松,又下单“站到门”服务,订单页面显示“存柜码”,短信提醒:可将行李存入柜中。出乎意料,很快接到铁路方面的“退订”电话:“由于这项服务仍处于试点阶段,暂存柜没有正式启用,仍需人工与你交接行李,建议取消订单。”

在车站,记者遇到了一位带着老人、孩子出游的旅客,拖着两个大行李箱。听说有“轻装行”服务后,他当即表示,对于老人、孩子出行,这样的服务很贴心:“回程一定要试试”。

一箱“隐形”行李:公共资源二次配置

中铁的“轻装行”,让很多人想起杭州在2024年推出的“轻松游”——行李寄存与动态多场景托运。这项服务支持行李从火车站送到酒店、景区或地铁站,可实时查看行李状态和预计送达时间,支持送件进站、跨城联运,起送价3公里内22元,3公里至6公里40元,6公里至9公里55元,9公里以上每公里加5元,每单限重20千克,寄存柜按小时计费。

在浙江大学公共管理专业硕士生导师、浙大城市学院副教授张琳琳眼中,“轻装行”“轻松游”这类服务筛出了愿意为更优体验感付费的人群,客观上也促使公共资源进行二次配置。

比如,这次“轻装行”19座试点车站共投入500多名工作人员参与行李搬运,相当于将原有的安检、保洁等人力重新分配到高附加值、精细化的服务环节。

这位研究空间规划的青年学者认为,让行李“隐形”,是我国公共服务从“供给导向”转向“需求导向”的可喜变化。值得注意的是,“轻装行”试点方案中提及“后期将根据市场需求动态调整价格”,这是铁路部门试水市场化定价机制的重要信号。

张琳琳认为,更宏大的愿景是构建跨运输方式的无缝联结——比如,以行李为抓手,铁路部门与民航、地铁开展合作,向“一次托运、全程无忧”的目标迈进。

当公共基础服务握紧创新的钥匙,让旅客松开紧抓行李的双手,我们每个人收获的,不仅是体力上的解放,更是诗与远方,以及心灵上的轻盈。

00后说真相

医保个人账户将全部取消?

本报讯(韩承乙 熊方嘉)近日,有传言称“7月起医保新调整,个人账户将全部取消”,相关文章引起较多关注。文中宣称“从医保局内部人士处获悉,全国医保个人账户改革已进入关键阶段,明确提出自2025年7月1日起,全国范围内分步推进医保个人账户改革,最终目标是取消现行个人账户模式”。

针对这一传言,向有关部门查证得知,相关文章中“‘个人账户’将全部取消”内容纯属谣言。

真相不迷路,00后来守护!请扫码观看本期《00后说真相》。

抖音号 视频号

浙江省开展主题创作活动

本报讯(通讯员 高忠诚)近日,浙江老干部活动中心美术家协会在浙江图书馆举行纪念“两山”理念提出二十周年暨中国人民抗日战争胜利八十周年主题创作活动,通过书画艺术再现光辉历史,传承红色基因,弘扬时代精神。活动共创作120余幅作品,涵盖两大主题:一是回顾抗战历史,通过艺术语言,再现中华民族收复大好河山的英雄壮举,呈现山河破碎与战后重生的强烈对比;二是聚焦“两山”理念,生动描绘美丽乡村的崭新面貌,展现二十年来“两山”理念指导下建设美好山河的丰硕成果。