

晨报记者 郁文艳

通过铁路12306App订票,当余票充足时,系统会自动给60岁以上老人分配下铺;如果老人独自出门,家属不放心,可以预约接送服务;老人自己买票可以去重点旅客专窗,享受特殊服务……

记者昨日获悉,铁路部门推出了一系列关爱老年旅客的服务和措施。

系统自动分配下铺

相信不少子女带老人一起坐火车出行,或者老人自己出行时,总希望能买到下铺,尤其是长途旅行,如果能睡在下铺,会方便许多。

为方便老年旅客出行,铁路12306App在余票充足时,可为60岁以上老年旅客自动分配下铺。记者进行了一番体验,选择12月5日从上海虹桥出发前往深圳北的D915次列车,旅程时间为10小时37分。记者同时给自己和家中两位60岁以上的老人购票,系统显示“余票充足”,随后,两位老人都分配到了下铺,但不是同一个车厢,而记者则被分配到了上铺。

专窗接受现金购票

当下,年轻人购买火车票一般在手机或者电脑上进行操作,但不少老人不会上网、不会使用智能手机,除了请子女帮忙购票外,如果自己购票,是否有特殊服务?有!

上海铁路局工作人员表示,为方便老年旅客购买火车票,全国各火车站都设有“爱心窗口”,上海火车站、虹桥站和南站等也不例外。上海各站有针对老弱病残孕的“重点旅客专窗”,老人可以去专窗购票。

因为老人可能不会使用微信、支付宝等支付方式,这个专窗还接受现金购票。

可预约重点旅客服务

此外,老人进出站、上下火车也可以享受VIP待遇。据悉,行动不便的老人或者其亲属可以通过铁路12306App、12306客服电话、12306微信公众号或小程序以及火车站的爱心电话,预约重点旅客服务。

火车站工作人员接到预约后,会根据老年旅客出行日期、车次、具体需求等,提供轮椅等“定制化”接送站服务。上海铁路局工作人员介绍,具体来说,当老人抵达火车站后,会有专门的工作人员来接,然后安排到爱心服务区休息、候车,上车以后,也会和车上的乘务人员交接好,一路关照好老人,抵达目的地后,会有专人来接,送出车站或者送到来接老人的家属手上。

家属想要送老人进站乘车也是可以的,只要提供身份证件、车次座位等相关信息,经工作人员核实后,可以为送站人员免费办理爱心接送凭条。在上海各站,这张接送凭条是一张含二维码的纸张,在上车闸机口,工作人员持专用设备扫码核实后,送站人就可以进入站台。据悉,这套系统和相关硬件是铁路上海局率先研发的。

如果没有亲属送站或者也没有预约重点旅客服务,也没关系。火车站的每个检票口都有爱心通道,老年旅客可以在此优先检票乘车。在上海各站,这样的“爱心通道”是重点旅客通道。



针对老弱病残孕的“重点旅客专窗”

/中国铁路上海局集团公司供图



骑手将餐食放入智能外卖取餐柜中

/晨报记者 徐妍斐

外卖取餐柜为何叫好不叫座

不少用户希望能送餐到手中 存餐收费也极大影响骑手积极性

晨报记者 徐妍斐

如今,快递智能存取柜已经相当普及,不过,外卖取餐柜对大多数人来说依然是新鲜事物。当通知你取外卖的不再是骑手小哥的电话,而是一条提示信息:“您的外卖已到柜!”多少人叫好,又有多少人抱怨?

外卖取餐柜出现在申城已有一段时间,这本是科技服务生活又一利好,却意外在骑手和用户间都有小小的反对声。

高峰期使用率仅两成

几个月前,黄浦区普安路上的一栋办公楼宇后门附近,多了一个智能外卖取餐柜。

昨天,午间用餐高峰临近尾声,依然不时有骑手来这栋楼宇送餐。一名骑手停好电动车,给客户打电话通知他们取餐。

“你知道那边有个外卖取餐柜吗?”

等两个电话打完,这名骑手回答道:“知道,但是不太喜欢用那个。”他说,由于这一趟同时送两单,如果要放取餐柜就要放两次,不仅有点麻烦,更关键的是还要收费。

过了5分钟,一个骑手径直前往外卖取餐柜放置外卖。他走到外卖取餐柜前,看了一下柜子顶部的几张贴纸,拿起手机对着一个二维码扫一扫,一番操作后,14号箱柜的门弹开了。几乎是同时,这个骑手的手机屏幕上弹出了付费0.4元成功的页面。他将外卖放入箱柜中,转身快步往外走。

这名骑手说:“我不喜欢使用这个柜子,只是我现在实在没时间了。这个太贵了!”

此时,这个外卖取餐柜61个箱柜中仅有5个亮着灯(表示使用中)。

“疫情之后,外卖就不能送上楼了,这里是后门,上面的人从这个通道下来取餐。”附近一名熟悉这栋办公楼的人员透露,骑手一般爱在楼下等客户下来取餐。由于是办公楼,下班后没太多人点外卖,因此柜子利用率最高的时段是在中午,“利用率没有三四成那么多,据我的观察,两成差不多。”

存餐价格小幅上涨

这个智能外卖取餐柜张贴的使用告示,对使用规范、超时处理、清洁消毒、开柜故障4方面情况进行

了说明。超时处理中提示顾客尽快取餐以避免滋生细菌,而对存放超过6小时或隔夜未取餐品,将进行清柜丢弃处理,并开启紫外线消毒灭菌。在开柜故障一项中提及,遇到开柜故障先联系骑手核对投放位置和取餐信息是否正确,还不能解决需联系取餐柜客服热线处理。

另有一张通知于11月25日张贴,上面写明从12月1日起对存餐服务收费价格进行调整:小格口从原来的0.3元/单涨至0.4元/单,与大格口收费持平,而大格口未涨价。另外还有充值存餐“充就送”的优惠,特别说明写到“存餐自由,取餐免费!”

客户希望外卖送到手中

如果说骑手不爱使用智能外卖取餐柜的最大障碍是收费,对免费取餐的用户来说,麻烦在于其他方面。

“每次存/取餐都需要排队扫码,输入手机尾号,如遇到与柜内已存外卖者的手机尾号相同同时还需要再联系小哥。此外这个柜子还强制要求用户关注其官微并获取用户信息,否则将不能取餐。”早在数月前,已有用户发微博抱怨。

对外卖取餐柜意见最大的,要数那些原本可以送到手里的外卖,现在却必须自己去取。

“如果我都穿戴整齐下楼了,我为什么不直接去餐厅里吃,还要点外卖?”有网友表示,自从楼下多了外卖取餐柜,自己减少了点外卖的频率。

和商务楼宇相比,居民区设置外卖取餐柜的情况较少。疫情期间外卖无法送上楼,导致外卖摆得大堂到处是,曾有小区主动引进外卖取餐柜,希望解决这一问题,结果引来居民投诉。也有外卖取餐柜尝试在小区门口布点,但最终效果不佳而撤柜。

设点选址极其关键

在一家经营外卖取餐柜的公司的官网,记者找到了一些标注已经签约的办公楼宇。其中一栋公示已于8月签约,但记者上门时发现并没有智能外卖取餐柜。

知情人士告诉记者,由于使用者较少,在衡量了维护成本等得失后暂时撤柜了。由于签了一年的合约,因此未来一段时间双方可能要重新选址,再次引进外卖取餐柜。

据悉,由于提供场地和负责供电等,因此外卖取餐柜入驻楼宇、小区,往往还需要向物业支付部分费用,成本的叠加势必对后期的盈利模式提出考验。

另一方面,主流外卖平台同样在开发投放外卖取餐柜。

今年2月10日,美团外卖在北京望京医院投放首台智能外卖取餐柜,目前已在北、上、广部分核心写字楼、社区卫生服务中心、医院及校园陆续落地试运营,并设置无接触配送试点。美团外卖表示:“将根据各地复工情况,联手政府部门在疫情结束后向全国市场投入外卖智能外卖取餐柜,帮助医院、办公楼提升管理效率,同时提升外卖用户的取餐体验。”未来,智能取餐柜将覆盖大部分外卖需求高频、人员密集高的场所。

饿了么的外卖取餐柜聚焦午间高峰电梯资源特别紧张的商务楼。今年4月,饿了么在太古汇投放疫情期间首个智能取餐柜,启用伊始就颇受白领欢迎。

外卖取餐柜在疫情期间逐渐启用推广,布点选址尤其重要,在商务楼、学校、医院等一些人流量密集、订餐需求高,送餐“最后一公里”较为麻烦的区域相对有使用价值,而在另一些场景下则可能显得“鸡肋”。另外,如何协调运营成本的压力以及向骑手单方面收费的模式之间的矛盾还有待探索。

12306APP 余票充足时自动为老人分配下铺