

“小场景、大服务”—— 放下行李箱 轻松游杭州

◎ 供稿 杭州市文化广电旅游局

到一个城市旅游，能不能直接到热门景点打卡，而不是先去酒店放行李？离开一座城市前，能不能利用余下的时间，空手在城市里转转，而不是带着行李游逛？今年春节，杭州“轻松游”行李服务再度收获游客好评——到了杭州，游客只需一键下单，行李就会运送到市区指定地点；离杭时，游客可预约取件，配送人员会将行李送至所乘高铁站台，甚至是座位上，让游客在游玩期间卸下“行李负担”。

去年以来，杭州以“小场景、大服务”为理念，将行李服务改革作为切入点，致力于打造暖心、安心、省心的“轻松游”服务品牌。



广泛布点，让行李“停下来”

杭州作为热门旅游城市，每年接待游客数量众多。春节假期，杭州景区景点累计接待游客1356.37万人次，如此庞大的游客群体也带来了行李携带和存放问题。

游客抵达杭州后，若尚未到酒店入住时间或者打算先到景点游览，拖着沉重的行李，在前往景点的途中极为不便。如在杭州东站，许多游客出站后要前往西湖景区游玩，拖着行李箱在拥挤的人群中穿梭，不仅耗费体力，还影响出游心情。

而在景区游览时，行李也成了游玩的阻碍。像飞来峰、九溪十八涧等景区，需要攀爬或长时间步行，游客背着大包小包无法尽情欣赏美景。景区内的行李寄存点数量有限，若选择在非景区运营的周边小店铺内存存，不仅价格较高，还担心存在安全隐患。一位来自上海的游客曾在接受采访时说：“我在河坊街附近的小店寄存行李，收费比较高，而且心里一直担心行李安全，玩得不尽兴。”

为解决行李寄存难点与痛点，杭州在深入调

研的基础上，市、区两级有关部门上下联动、政企协同，建立专项工作机制，并于2024年6月正式推出“轻松游”行李寄存服务。

在主要商圈，如湖滨银泰、钱江新城等地，人流密集，杭州在此增设了多个行李寄存点；在交通枢纽，如杭州东站、萧山国际机场等地，均设置了功能齐全的行李寄存区域，游客无论是抵达还是离开杭州，都能便捷地寄存或提取行李。

景区景点成为重点布局区域。灵隐寺、西湖、西溪湿地等热门景区在游客出入口、游客服务中心周边合理设置寄存点，方便游客寄存行李。寄存点类型丰富多样，除了传统的人工服务寄存点，景区还引入智能行李寄存柜，这些寄存柜操作简便，游客用手机扫码即可完成寄存和取件。

通过广泛布点，杭州逐步形成了覆盖全市的行李寄存服务网络。目前，杭州已设立117个“轻松游”行李寄存服务点，遍布城市各个关键区域，为游客提供了便利。



数字赋能，让服务“提上来”



近日，一个杭州“轻松游”场景在短视频平台刷屏：游客在酒店通过“发现杭州”小程序或电话预约，并委托酒店转交行李，酒店工作人员会提供一张“取件通知单”，提醒客人确认行李是否符合进高铁站安检要求。安心游玩后，游客“空手”到达车站，而行李已由工作人员直接运送至指定点乃至高铁座位上。整个过程中，游客还可以在自己的手机上看到行李的实时状态。

从1.0版“静态寄存”到2.0版“静态寄存+送件进站”服务，再到3.0版“静态寄存+动态多场景托运”模式，数字技术发挥了关键作用。杭州通过引入先进的智能管理系统，实现了对行李的快速安检、高效分配和精准配送。以“取件通知单”取代繁复耗时的“开箱验视”，简化了安检流程，减少了旅客等待时间。同时，杭州利用大数据分析游客的出行习惯和需求，提前调配资源，优化服务方案，进一步提升了服务的精准性和及时性。

“利用数字化技术，行李服务效率显著提高。”杭州东站“轻松游”行李服务中心工作人员介绍，依托杭州城市大脑文旅系统和“发现杭州”文旅总入口等现有数字化平台，并结合“杭小忆”智能体服务渠道，打通了行李“下单—送件—查询—取件”闭环服务链路，构建起景区、酒店、商圈、交通站点之间的动态多场景行李托运服务体系。截至目前，杭州“轻松游”行李服务累计使用达7万余人次，自助寄存柜日均使用周转率超80%，行李送站服务满意率达100%。

目前，杭州已经制定了“轻松游”行李服务规范，通过标准化管理，规范全流程各环节。同时，杭州还设计了规范统一的“轻松游”行李服务标识，并纳入文旅宣传推广和文旅公共服务体系，提高服务辨识度和知晓度，通过打造“轻松游”行李服务品牌，进一步提升城市形象。



整合资源，让托运“动起来”



在广泛提供行李“静态寄存”服务的基础上，杭州还整合多方资源，创新“行李跟人走”服务模式。在这一过程中，杭州充分发挥政府引导协调作用，联合铁路、文旅等相关部门，以及中铁快运、顺丰、锁送、丰巢、小铁、甲库魔方等物流快递企业，吸引60多家酒店加入，打造行李寄存、托运、送站一体化服务。

位于杭州东站西广场G层美食街区的“轻松游”行李服务中心宽敞大气，每个寄存柜的空间足以放下一个大行李箱。如果选择行李速递，游客可以填写好寄送信息后下单，平台预估速递费用，生成给递送员的行李取件码和解锁码，运送过程游客

可随时查看行李动态。

“以前出门旅游行李能少带就少带，这一次做行程规划时在网上了解到杭州的行李服务，实现了‘行李自由’。”春节假期，游客姜方华一家人到杭州旅游，光大件行李就有四五件。刚下火车，姜方华便来到了行李服务中心，在工作人员的帮助下很快就完成了行李速递。“价格可以接受，关键是不用急着去酒店了，相当于多出了小半天的游览时间。”

“行李服务改革实施后，游客在杭州的平均停留时间延长约半天，游客有更多时间深入体验杭州的美景、美食与文化。”杭州市文化广电旅游局相关负责人介绍，下一步，杭州还将加快“轻松游”行李服务的“扩面提质”，一方面继续增加行李寄存服务点和送站服务酒店的数量，另一方面改进服务，简化服务流程，提高取件、托运和送站服务效率。

值得一提的是，杭州行李服务改革还有力地推动了旅游、快递等产业的融合发展，加深了国企、民企间的深度合作。以中铁快运、顺丰、锁送等企业为例，它们与杭州的景区、酒店、交通枢纽等建立了紧密的合作关系，有力提升了快递企业的知名度和市场竞争力。此外，行李服务改革还带动了相关上下游产业的协同发展，形成了完整的产业链条，为杭州经济的发展注入了新动力。