

黃牛猖獗 滬警方高壓整治

逾300人遭處罰和教育 迪士尼禁違規者入園



上海迪士尼
開園1周年
系列二之二

評價一個樂園的綜合情況，除了客流量之外還需看管理。上海迪士尼更像是一名「偏科嚴重」的考生：客流量分數接近滿分，但管理分數卻不盡如人意。猖獗的黃牛、兜售盜版的小販、不守規的遊客，上海迪士尼不文明亂象之多，令管理難度加劇，不僅遊客不服從園區管理，更有黃牛動手打職員。為了打擊黃牛，度假區警方高壓態勢不減，端午節期間剛通過行政處罰和法制宣教方式整治325名黃牛。針對違規行為，上海迪士尼近期罕見發聲，對違反樂園須知的遊客，不單立即要求離園，且禁止其將來再次入園。

■香港文匯報記者 孔雯瓊、倪夢璟 上海報道

上海迪士尼黃牛氾濫早已不是新鮮事，從開園前的試運營票熱炒，到開園當日票炒至上千元（人民幣，下同），再到售賣本是免費的機動遊戲快速通行證（全套甚至要上千元），黃牛的賺錢點層出不窮。尤其值得一提的是，這些黃牛並非都是一些無正當職業的社會人士，更有高端人士參與到倒賣迪士尼福利的生意中去。

究其票源來自哪裡？部分黃牛自稱從公司贈票回收，但也有少數「法力通天」的黃牛，聲稱認識「內部人員」，可以直接帶人入園，無需票更無需身份證明。

黃牛結成團夥 毆打職員報復

有上海迪士尼內部員工爆料稱，儘管知道黃牛橫行，且有越來越明顯之勢，但園方卻很難制止管理，因為黃牛不僅挑撥遊客、辱罵職員，甚至圍堵、毆打曾驅趕他們的職員。

一位不具名的上海迪士尼職員稱，不少黃牛是通過購買季票的方式入園。如果那些黃牛僅僅提供門票、快速通行證的販賣，也不會引發太大秩序問題，關鍵在於他們甚至還提供「代人排隊」業務，50元便可買到一個「加塞」的位置。大部分黃牛為了方便都是直接插隊，這便惹來其他遊客極大的騷動。

這位職員表示，通常情況，接到投訴的保安人員會驅趕有關黃牛，或沒收季卡並將其列入黑名單處理，但這樣會帶來遭受黃牛打擊報復的後果。

據他了解，黃牛多為團夥作案，如果得罪了其中一個，其他成員便會結隊前來尋仇，甚至發生過10人左右的黃牛團隊圍堵在迪士尼職員通道附近，不停地威脅驅趕職員，甚至有些職員在上下班途中遭黃牛毆打致傷。

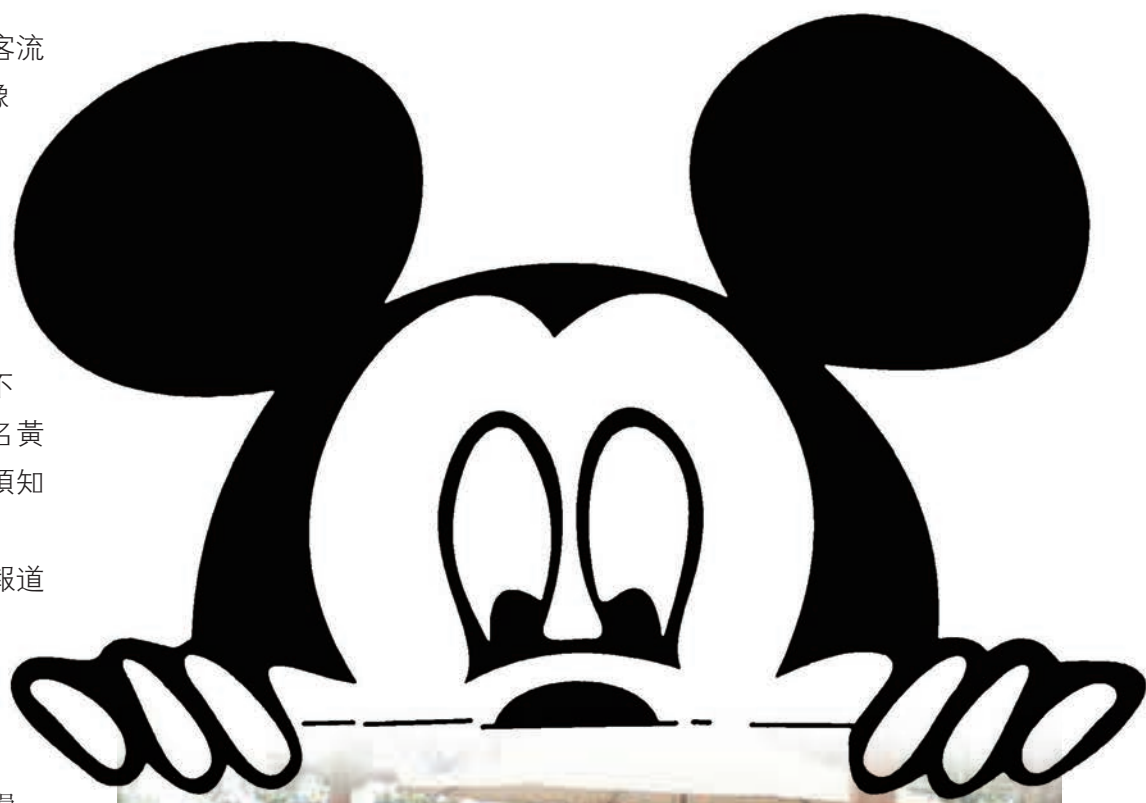
或建黑名單制 改革取票策略

除了黃牛長期盤踞擾亂滬迪園秩序外，還有不文明的遊客和混進園內賣偽劣假冒商品的小販令人頭痛不已。

據迪士尼所在的上海國際旅遊度假區公佈，今年端午節期間，度假區警方對黃牛等治安問題高壓整治態勢不減，對325名黃牛通過行政處罰和法制宣教並舉的方式，開展專項行動。此外，度假區城管依法查處違法兜售案件59宗，處罰違法兜售人員59人次，法制宣教59人次，暫扣各類違法物品1,205件。

而對於遊客的不文明現象，上海迪士尼近期也已罕見的強硬態度發聲，表示若遊客因惡劣舉止而對其他遊客和演職人員的安全造成影響，或有其他違反樂園須知的行為，會要求遊客立即離園，且禁止其將來再次入園。看來頗有建立黑名單制度的姿態，準備採取嚴格措施進行管理。

另據迪士尼內部人員透露，關於黃牛爭搶資源，販賣快速通行證行為，園方或改革取通行證策略，並有望在暑假期間推出。



■上海迪士尼樂園裡販賣快速通行證的「黃牛」。
香港文匯報記者 孔雯瓊 攝



兜售盜版
■小販在園區兜售10元一個的「翻版」米奇頭飾。
香港文匯報記者 孔雯瓊 攝



隨處便溺
■一位小女孩在家長幫助下在迪士尼商店大門口便溺。
香港文匯報記者 章蘿蘭 攝



違規吸煙
■遊客在禁煙區吸煙。
香港文匯報記者 章蘿蘭 攝

園區遊客部分不文明行為

- 隨手亂丟垃圾，縱容孩子隨地便溺
- 插隊硬闖，或在排隊過程中抽煙
- 唐老鴨雕塑手上「糖果」被搗走
- 2,500餘株黃金菊被盜採
- 隨手牽羊拿走他人嬰兒推車
- 為拍照隨意翻越柵欄踩踏植物
- 亂闖禁區，非要到不允許遊客去的地方
- 不聽從管理，辱罵園區職員

黃牛：遊客需要我們

現場直擊 香港文匯報記者近期前往上海迪士尼暗訪，發現樂園內外儘管層層關口、安保眾多，但並不妨礙黃牛做着各自的生意，他們既有分工也可合夥，既會競爭但又抱團生存，迪士尼除了是遊客們的樂園，更像是黃牛們冒險賺錢的樂園，而且所有黃牛都覺得：自己的存在是市場的需求，是一門合理的職業。

在地鐵站出入口，先有三個黃牛小聲地詢問過客試圖回收通行證。他們稱最近抓得不那麼嚴格，所以低調復出了。

在入園安檢門前，又有兩名黃牛不停的跟着試圖入園的遊客，詢問是否要門票，有幾次，迪士尼的保安就從他們身邊走過，但黃牛並沒有避諱，依然相當淡定地推銷生意。

「我們憑誠信賺錢」

進入迪士尼樂園後，便是黃牛們的「主戰場」了，裡面的黃牛不僅數量

眾多，而且還有團夥「輪班制」，一些累了就會去邊上蹲着抽煙，換另一批人繼續兜售生意。有些看到記者拍攝，也沒惱怒和迴避的意思，甚至有黃牛告訴記者，他們是在服務遊客，和迪士尼職員一樣，而且遊客更需要他們的服務。

一名帶着孩子的媽媽站在小矮人礦車隊伍末尾，按照指示牌時間，她或許要等上100分鐘，但孩子卻因為不耐煩而哭鬧起來，這時一名黃牛主動上前，向她推銷快速通行證，可能是媽媽質疑了真假，黃牛馬上掏出身份證讓遊客拍照，並稱如果有假，可以讓警察按證件來抓他。香港文匯報記者以遊客身份問他為何敢亮出個人證件，該黃牛卻義正辭嚴，認為服務好遊客，沒有人會來舉報他們，他們是憑「誠信優質」的服務賺錢。

團夥統一「市價」

黃牛的團隊合作也時常可見，他們賣證前會統一「市場價格」，甚至會在同行內進行收購，當然，價格也是內部價。香港文匯報記者就親眼見到一黃牛，以150元問同夥拿到快速通行證件後，轉手200元賣給自己攬到的客戶，相互配合十分默契。

遊客不配合定罪難

當然，依然也有明着鬧事的黃牛，在迪士尼小鎮的迪士尼商店內，兩名保安和一名工作人員抓住一名在店內兜售物品的黃牛，在三對一的情況下，該黃牛極力辯解，尤其是在聽到要沒收他迪士尼季卡時，更像是吃了炸藥一樣大吵大鬧。不過最終迪士尼員工還是無奈放了他，或許是沒有人證，因為購買黃牛物品的遊客沒有配合，早早溜開，缺乏證據下並不能隨意給他定罪。

「翻版」販賣橫行 蠶食正版市場

上海迪士尼的黃牛和兜售盜版的小販，這群依賴迪園生存，同時遊走在灰色地帶的人，顯然成為不斷蠶食迪士尼利益的寄生蟲。小至商品、門票，大到VIP福利，隨着他們行事的囂張，越來越多原本當屬迪士尼的收益部分，都被這些黃牛小販以種種方法納入私人的荷包。

黃牛票250元 頭飾便宜10倍

門票收入是迪士尼樂園的主要收益之一，非高峰時期滬迪園成人票價格370元，但目前網絡上出現的黃牛票中，成人票價最低至250元，和官方原票價有120元的差價。曾有黃牛向香港文匯報記者透露一周最多可以賣40多張票，按此說法推算，他一周賣票的差價便低於官方約5,000多元。如果黃牛數量眾多，長期下來對迪士尼而言，光是票務方面帶來的損失就是一個不小的數字。

此外，遍佈在上海迪士尼裡的小販也使迪士尼正版商品的正常販賣受到影響。很多遊客都喜歡戴一個米奇耳朵造型的頭飾，不少是從小販處以10元購得的盜版產品。而迪士尼自己的米奇頭飾則售95元，價格高於小販接近10倍，因此鮮有人問津。一名小販透露，他在節假日時期一天能賣出上百個頭飾，而且賣光了還有辦法在即日補貨。

黃牛一天收入 可抵職員月薪

除了門票和商品，很多迪士尼的福利和資源也都被黃牛拿來販賣。樂園內一張熱門項目的快速通行證黃牛價已經報出350元，長龍隊伍中的代客排隊服務50元至80元一位，「VIP導覽」的全套服務更是叫價2,000元。

有些資深黃牛曾表示，節假日一天收成最好可有數千元收入，甚至抵得上滬迪園基層職員近一個月的薪水。

樂園職員不樂了

微觀點

當管理發生難度的時候，所有管理環節上的人都會受到影響。近期網上有關吐槽上海迪士尼職員的內容不少，指他們不會笑，看到插隊不制止，甚至對待遊客略顯粗魯生硬。而迪士尼職員方面的委屈亦不小，黃牛、小販、遊客通通難管，爭執時常有，有時想笑都笑不出。

迪士尼開業前，宣傳片中最打動人心的便是迪士尼職員的微笑，因為迪士尼是一個神奇的國度，在樂園的每一刻都是幸福的時光。

記得迪士尼開業前期，樂園內的確隨處可見在遠方就衝着遊客揮手微笑的演職人員，連保安人員都是和藹可親的。沒想到還不到一年，網絡上對迪士

尼職員的評價卻是抱怨和吐槽。有些網友稱看到門口保安衝着老年人大吼，對待遊客的問詢回答敷衍，被提及最多的還屬看到插隊、吸煙等現象不會及時制止。

不過，也有不少人對此表示理解，稱上海迪士尼內不文明現象多是事實，工作人員如果面對都要處理這樣的事情，時間一久真的心理疲勞。有已離職的職員吐露心跡，稱在工作崗位上會因一些遊客的無理行為而感到傷心難過，但又只能選擇忍耐，但最終感覺熬不下去選擇離開。

業內人士稱，其實迪士尼工作的背後本來就有很多不為人知的辛苦，加之部分遊客的素質有待提高，因此上海迪園工作人員也更要付出多一點。

■園區內機動遊戲和特色活動受遊客追捧。圖為遊客在寶藏灣內體驗「探險家獨木舟」。



資料圖片