

# “最快乐”的地方化解“不快乐”的事

## 专业调解员入驻上海迪士尼 探索主题乐园纠纷化解新路径

□ 记者 陈颖婷

随着春节长假的临近，上海迪士尼客流量又持续攀升，成为了上海旅游最主要的景点之一。上海迪士尼开放运营 7 年多来，已接待游客逾 1.13 亿人次。面对摩肩接踵的客流和潜在的纠纷，如何根据旅游度假区的特点，做好大型主题乐园的纠纷化解工作，让每一名游客都能乘兴而来、快乐而归？上海迪士尼是全球唯一一家有警务站和专业调解员入驻的迪士尼乐园。入驻在乐园内“小迪警务站”的这支调解团队可以在 3 分钟内到达安检口、票检区，8 分钟内到达各项目点位处理矛盾纠纷，实现“纠纷在哪里、调解前置就到哪里”，最短 30 分钟内就能达成调解协议。



### 破冰：打消顾虑，建立合作

去年 12 月，游客任某报警称：有两位老人在安检区插队，并且强行从自己身旁穿过。任某认为，对方侵害了自己权益。民警和调解员第一时间到达现场，两位老人情绪激动，解释说自己女儿和外孙女在前面，才着急前往寻找；还表示自己有多种老年疾病，血压骤然升高。

调解员一方面安抚劝导老人，这只是一个小小纠纷很快就能解决，不需要有心理压力。另一方面通过对双方描述的事实，调解员向老人解释：根据乐园规则，排队时如有家属在前，并不能直接前往，也要按照次序排队；若有特殊或者紧急情况时，应向工作人员寻求帮助。在调解员的安抚下，两位老人情绪逐渐平静，也理解了乐园运行的基本规则。

另一方面，调解员与任某交流，表示老人年纪较大，身体情况不佳，对游园规则的理解不到位。对于任某提出道歉的要求，调解员建议，是否可以由老人的女儿代为道歉。任某听了调解员对老人实际情况的解释后，火气渐渐降温。

最终，经过 1 小时的调解，原本剑拔弩张的双方达成和解，握手言和。由于及时处置，快速应对，事件没有进一步升级，维持了园区的秩序。

上海迪士尼乐园于 2016 年 6 月 16 日正式开园，是我国

内地首座迪士尼主题乐园，也是规模最大的现代服务业中外合作项目之一，由中外双方共同参与乐园的运营管理。对于旅游纠纷的解决，由于中外法律文化观念的差异，外方认为应该适用诉讼方式予以解决，不熟悉不理解中国传统的“无讼”“和为贵”等理念，也不了解人民调解的“东方经验”，较为排斥人民调解介入处理乐园旅游纠纷。

面对这一情况，浦东新区司法局多次与外方沟通，耐心细致阐明人民调解所具有的优势，经过不懈努力，逐步取得外方理解认同。在乐园试运营期内，多起旅游纠纷都通过调解方式进行了高效、便捷、妥善的化解，外方直观感受到了人民调解的优势所在，进一步接受调解这种纠纷处理方式。

2016 年 9 月，浦东新区司法局、度假区公安处、度假区管委会三方共同牵头成立上海国际旅游度假区人民调解委员会（以下简称“旅调委”）。旅调委成立后，有效处理了度假区内发生的民事、治安类、轻微伤害类纠纷。上海迪士尼乐园对调解这一纠纷解决方式愈发认可，2017 年专门向旅调委专职调解员颁发了与乐园工作人员具有同等出入权限的“乐园通行证”，进一步便利调解员进出园区各区域，及时快速开展纠纷化解工作。

### 破题：把握规律，因“症”施策

不同于一般的社区邻里纠纷、家事纠纷，大型主题乐园内发生的纠纷具有“突发、轻微、异地”三方面的特点。突发，表现在纠纷并非因积怨已久引起，多为应激性矛盾；轻微，是指纠纷发生原因一般较为明晰，不涉及严重后果，常见为小额财产损失或轻微肢体冲突；异地，则是纠纷所涉当事人多为外省市前来游玩的游客，行程紧张、停留时间短，后续调解工作难以面对面开展。针对上述特点，旅调委会同度假区管委会、度假区公安处，因“症”施策、对症下药，不断探索完善与上海迪士尼乐园纠纷特点相适应的解纷机制。

旅调委成立之初，办公点设在上海迪士尼乐园酒店旁，距离乐园大门车程近三公里，因此经常会出现调解员赶至现场时，纠纷已激化升级并引发游客聚集围观，相关视频在网上传播发酵，或者是纠纷当事

人已自行离开，但所产生的怨气矛盾并未消解的状况。为实现对矛盾纠纷的尽早发现、尽快干预，一方面，调解工作室进驻园区腹地，进一步贴近矛盾纠纷发生地。在各方共同努力下，2020 年初在乐园内建立了“小迪警务站”，成为全球唯一一家有警务站和专业调解员入驻的迪士尼乐园，实现调解员 3 分钟内到达安检口、票检区，8 分钟内到达各项目点位处理矛盾纠纷。另一方面，探索形成“移动调解”工作法，调解员随“小迪警务站”值班民警共同参与园内巡查，对可能发生的矛盾纠纷隐患，力争“早发现、早介入、早平息”，实现“纠纷在哪里、调解前置就到哪里”，最短 30 分钟内就能达成调解协议。旅调委移动调解、现场介入的工作方式有效实现了矛盾纠纷化早、化小、化了。据统计，目前园区内纠纷类“110”警情数比进驻前下降了 37.1%。

### 立新：形成独具特色的乐园版“枫桥经验”

游客蔡某在迪士尼乐园内等待观看花车巡游，因站位问题与游客李某发生口角纠纷，李某殴打蔡某后逃离现场。蔡某报警求助，经验伤蔡某构成软组织损伤，随后蔡某在微博上发表“寻人启事”，一时引发社会热议。经多方调查，民警联系上李某，但李某是外省市来沪游客，已经离开上海。经双方当事人申请，度假区公安处委托旅调委为双方进行远程视频调解。调解员先后与蔡某、李某通话，向双方出示警方调查取证结果，并与办案民警一同对李某进行法治教育，李某认清事情的严重性，主动向蔡某道歉并同意赔偿。

近年来上海迪士尼乐园的外地游客造访人数持续增长，尤其寒暑假等节假日期间，外

省市游客数量上升趋势明显，涉外省市游客矛盾纠纷调处需求明显增加。为解决好此类矛盾，旅调委向科技借力，引进“小鱼视频通讯系统”，运用远程视频调解系统开展“云调解”，系统上线以来已累计完成线上调解近百次，有效免除当事人舟车劳顿，实现纠纷调处省时、省力、省心。最终在视频记录下，双方签署调解协议并即时履行，蔡某主动删除相关微博内容，减小社会舆论发酵。当前，群众对文旅消费的需求转向更加注重“品质”“体验”和“安全”，高效便捷的文旅纠纷解纷机制，在维护游客合法权益，让游客玩得放心安心舒心，推动文旅业高质量发展等方面同样发挥着重要作用。

截至目前，旅调委已成功

乐园内发生各类矛盾纠纷时，游客习惯于第一时间拨打“110”寻求帮助，但其中绝大多数报警事实上都是非警务类警情。面对群众的解纷需求，旅调委主动担当作为，同度假区公安处建立起“信息联通、程序联接、调处联动”的联调联处机制。调解员随民警共同出动，根据不同纠纷性质，灵活发挥各自专业特长和职能：对于涉民商事类非警务纠纷，直接交由调解员调解；对于治安、轻微伤害类案件，移交调解员先行主导调解，调解不成的，则由民警依法处理。警调联动的工作方式，既发挥了民警维护秩序、防止事态升级的作用，又能发挥调解员柔性、中立的身份特点，通过释法明理、依法调解，有效缓和当事人的对抗情绪。

化解处置园区矛盾纠纷 3000 余起，上海国际旅游度假区也被中央政法委评为全国“枫桥式工作法”单位。旅调委在上海迪士尼乐园开展的调解工作，正是对乐园版“枫桥经验”的实践探索。同乡村版“枫桥经验”牢牢抓住基层基础，最大限度把问题解决在基层、化解在萌芽状态的精神内核相一致，乐园版“枫桥经验”的重要追求，就是努力让每一名游客的不开心事都能在乐园这样一个开心的地方就地化解。

据悉，旅调委将继续坚持好、发展好乐园版“枫桥经验”，发扬好“把握时度效、强化精速妥、融通法理情”的工作方法，让人民调解的“东方之花”在“最快乐的地方”绚丽绽放。

