

“二次元”商场里诞生全市首份“公约”

两级综治中心双向赋能 护航“超级IP首发地”

见习记者 王葳然

在上海，静安大悦城被称为“二次元浓度最高的商场”。正值周末，记者走进这里发现，二次元爱好者们精心装扮成各自喜爱的角色，打卡 IP 快闪活动、抽盲盒、交换卡牌……特色化的二次元经济为静安大悦城这一“超级 IP 首发地”带来销售额和客流量的显著双增长。

而消费火热的背后，也给社会综合治理带来新的课题。角色扮演尺度如何规范，如何预防其中出现违反公序良俗的不良行为？在保持“流量”的同时，如何打造更安全有序的消费环境？

上海市静安区社会治安综合治理中心与北站街道社会治安综合治理中心通过整合资源、搭建平台，联合市动漫行业协会助力推出全市首份自律公约，为二次元经济保驾护航，也成为区、街道两级综治中心有效联动、双向赋能的生动实践样本。



静安大悦城内的次元共享化妆间为二次元爱好者提供免费的化妆、换装空间
本版摄影 记者 沈媛



维护公序良俗、确保购物体验 角色扮演妆造尺度亟需规范

昨日，记者到达静安大悦城时，几位妆造精致的二次元爱好者结伴进入商场。在商场入口处，一块印有“静安大悦城妆造公约”字样的告示牌尤为醒目。

“Cosplay 是很多二次元青年喜爱的活动，平时有很多爱好者会精心装扮，穿着和二次元角色一样的服饰来到商场。”静安大悦城总经理王岩向记者坦言，大部分来到商场的 Coser（即装扮成二次元角色的人）都是装扮成漫画里的形象，但这其中也可能出现一些违反公序良俗的不良行为。

“作为商场管理者，我们认为对角色扮演的尺度进行规范很有必要。”

静安区北站街道党工委副书记宋杰也有着同样的担忧。“怎么预防角色扮演中出现负面元素，我们也高度重视。”宋杰告诉记者，“要区分到商场体验和消费二次元文化的年轻人，保护他们的消费积极性，同时也要排除安全方面的隐患，给消费者创造有序的消费环境和良好的消费体验。”

发现“苗头隐患”后，街道综治中心第一时间与静安区综治中心沟通对接，很快搭建

起商场、街道与文旅、市场监管等多部门的沟通平台。

“商场本身有这个想法。我们平时在执法监管中也发现过少数穿着不合适或者携带不合规范道具的问题。”静安区文旅局执法大队副大队长王明亚表示，Cosplay 妆造尺度亟需引导和规范。

为此，静安区综治中心和北站街道共同搭建平台，与市文旅局、区文旅、市场监管等多部门多次研讨和反复沟通。最终，在市动漫行业协会支持下，制定形成了一份商场自律公约。

护航亿级消费市场 专业力量参与化解消费纠纷

去年 8 月，静安大悦城商场开展了一场 IP 快闪活动，在 39 天的时间里，销售额超过 2610 万元，创下了商场开业以来 IP 展销售金额最高纪录。越来越多的年轻人为情绪价值买单的同时，消费纠纷也随之而来。

“每到消费旺季，我们接到的投诉量也会相对增加。”杨忠伟是静安区北站市场监管所的工作人员，由他和同事何晓炜组成的“伟炜道来”工作室是北站街道综治中心的专业力量。

“这一场活动下来，我们接到近 200 个投诉，集中在商品断货买不到、产品实际与宣

传不符等。”何晓炜告诉记者，“我们先是将所有消费投诉举报进行分类汇总，第一时间联系消费者了解具体诉求。其次，要求商家尽快提供在售产品的进货单据、检测报告、产品宣传依据等相关材料。随后通过消费者与商家签订调解文书的形式将矛盾逐个化解。同时，我们也要求商家根据实际经营情况对线上产品宣传文案进行调整。”

记者采访获悉，去年，北站街道综治中心调处各类社区矛盾纠纷调解 195 件，此外，还通过三所联动调解案件 27 件，通过“伟炜道来”工作室化解各类消费维权案件 21 件。

推出全市首份自律公约 为二次元经济保驾护航

这份《静安大悦城妆造公约》（以下简称“公约”）于去年 10 月正式推出，在全市尚属首份。记者注意到，公约中明确，角色扮演妆造“题材来源为合法发行放映”“不得违背社会规范和公序良俗”“面部彩绘或遮挡不得超过面部 50%”“禁止色情、暴力、恐怖、血腥元素妆造”等。

在王明亚看来，公约推出后至今已经取得了不错的效果。“提前告知，来商场的二次元爱好者也能提前做好准备。”王明亚表示，“如果有不符合要求的妆造，商场方也会进行劝阻，建议顾客妆造调整至符合标准。”

商场近期正在举办《少女乐队的呐喊》主题快闪的中国首站，记者随机采访了几位前来观看主题展览的爱好者。24 岁的孙小姐是这部动画的忠实粉丝，她表示自己也是 Cosplay 爱好者：“我经常来大悦城，这里快闪很多，并且很多都是中国首展。”同时，作为

大悦城的常客，孙小姐表示自己对商场方的妆造要求有所知晓。

“我虽然之前对公约不是特别清楚，但我认为很有必要。”另一位前来看展的二次元爱好者赵小姐告诉记者，“因为商场里可能也有不喜欢二次元的消费者，设置这样的公约也能避免影响他们的购物体验。”

“我们的每一次活动，都严格按照文旅和市场监管等部

门的要求，现场秩序和安全也是我们最在意的。”王岩告诉记者，在周末人流量增大时，经常会出现排队队长龙，有时甚至会出现结账都来不及的情况，“我们也会根据要求设置排队缓冲区，增加收银人手，确保活动现场秩序。”

在王岩看来，公约也让商场的各种 IP 首发活动“更有底气”。记者了解到，去年静安大悦城共计举办 56 场热门 IP 快闪，销售额突破 1.64 亿元。



静安大悦城入口处设置了静安大悦城妆造公约

综治中心双向赋能 因地制宜探索特色建设路径

综治中心承担着维护社会治安稳定、化解矛盾纠纷的作用，而不同层级的综治中心也扮演着不同的角色。如何因地制宜打造特色亮点，结合各街镇区位环境、人口结构、产业特点等，探索契合本地需求的特色建设路径，考验着管理者们的智慧。

“我们街道的特点是商用楼宇多、居民区少，所以面临的问题也不一样。”宋杰表示，“大悦城的二次元经济是辖区的一个‘金字招牌’，综合治理需要多方力量共同参与，所以在维护社会稳定、化解矛盾纠纷方面，街道综治中心根据辖区的特点，在区级综治中心的首要任务之外整合了专业力量资源，更多地向文化、商业、展览等方面延伸。”

静安区委政法委副书记、区综治中心主任邵杰告诉记者，目前静安已实现辖区街道

级综治中心全覆盖。比如，曹家渡街道综治中心结合辖区特点，搭建街道层面一站式矛盾纠纷多元调处平台，提供法律咨询、矛盾调解等十大服务项目，同时积极运用数字化手段提升社会治理效能，先行先试探索打造“基层矛盾纠纷数智治理驾驶舱”。

“我们将积极推进综治中心建设，探索因地制宜的工作模式和治理路径，坚持和发展新时代‘枫桥经验’，做到矛盾纠纷‘一站式接收、一揽子调处、全链条解决’，助力平安建设。”静安区委常委、政法委书记王翔表示。

静安区只是一个缩影。记者了解到，目前，上海市、区、街镇、居村四级综治中心建设正加速推进，当前已实现街镇级综治中心的全覆盖，而四级综治中心也正在探索如何实现更深度联动、相互赋能。