



一直以来,上海野生动物园的浸入式展区“袋鼠坡”因能让游客近距离接触袋鼠而广受好评,暑假期间,园区更是增加晚间运营时段。可是,近日有游客表示,其在“袋鼠坡”喂袋鼠时,被一只袋鼠打伤,引起热议。有网友称,自己几年前就曾在“袋鼠坡”被袋鼠扇耳光,好在没有受伤。还有游客告诉记者,近日去“袋鼠坡”时,工作人员提醒晚间袋鼠较为活跃,可能会打人,询问是否能接受,最终“劝退”游客。记者以游客身份进入景区体验时,一名身着志愿者背心的工作人员也透露,袋鼠打人“确实有,但概率比较小”。

可以互动的“浸入式展区”固然受人欢迎,但如何做好相应的保障服务工作,让人安心“浸入”呢?

# 有游客在上海野生动物园被袋鼠打了

## “浸入式展区”如何让人安心“浸入”?

### 游客发帖爆料在动物园被袋鼠打

近日,有游客在社交媒体上发帖,称自己和朋友在上海野生动物园“袋鼠坡”喂完小袋鼠站在一起聊天时,突然一只比她高一个头的大袋鼠钻到两人中间,并用两只爪子扣住其眼部,期间脖子、手臂、小腿均被打。该游客表示,在其尖叫后,工作人员跑来并带其去处理,后经医院检查为结膜炎和肌肉拉伤,并打了狂犬疫苗,休息了几天。

该帖很快引起热议,在评论区,不乏一些网友也表示曾在“袋鼠坡”被袋鼠打。有网友留言:“我也被上海野生动物园的袋鼠揍过,因为我喂草喂得慢了,它把我拎起来了。”

游客“柿子”(化名)则告诉记者,其2017年12月去上海野生动物园“袋鼠坡”时就被袋鼠打过:“就因为我想把食物给更小的袋鼠吃,旁边的大袋鼠已经吃过了,它无休止地要。我看旁边小袋鼠没得吃可怜,想给小的,结果被大袋鼠扇了一耳光。”

“柿子”表示,还好自己反应快,用手挡了一下,但还是被打到了脸上,幸运的是脸部没被抓破。

游客“小霄”(化名)则表示,其在“袋鼠坡”的晚间开放时段想带娃进去体验时,“工作人员说不建议喂,晚上袋鼠比较活跃会打人,问我可以接受吗。这叫我怎么回答好呢?”“小霄”告诉记者,最终她还是被“劝退”了,“投喂点既然明确告知有攻击行为,带着孩子,没必要冒风险吧。”

### 工作人员称被打概率很小

“袋鼠坡”的袋鼠会打人吗?8月3日,记者来到上海野生动物园,以游客身份进行了体验。

入园前,记者在上海野生动物园官方公众号看到,“袋鼠坡”内有“赤大袋鼠”和“灰大袋鼠”。今年7月14日,上海野生动物园官方公众号推文中也提到:“走进浸入式展区,卡皮巴拉(编者注:即“水豚”)乐园、袋鼠坡实现撸豚、摸袋鼠自由。”

8月3日中午,记者来到“袋鼠坡”,该区域公示的袋鼠互动体验信息显示,体验价为30元/人。门口的《袋鼠投喂互动须知》则提到:“游客应遵守投喂互动运营规章制度,听从工作人员指挥。”“请勿奔跑、追赶、驱赶袋鼠,不准抓、抱袋鼠等”“请勿大声喧哗,与袋鼠互动时动作要轻柔,投喂时将饲料放于手掌心中,慢慢伸到袋鼠嘴巴附近,让动物自己进食。”

进入“袋鼠坡”后,记者注意到,袋鼠大致分为两组聚集,每组至少有七八只袋鼠,多为站立起来也不足人高的小袋鼠,但每组也有一两只体型较大的成年雄性袋鼠“镇场”。或许是烈日炎炎,多数袋鼠趴在地上休养生息,看到记者递来的袋鼠粮,也很有分寸地轻轻舔走食物。

除了“袋鼠坡”门口的工作人员会盯着场内的情况,内部也有一位身穿志愿者背心的工作人员,向游客讲解袋鼠知识和展区内的情况。记者询问袋鼠会不会打人,该工作人员表示:“这个是不会……也不是说不会,被打的概率很小很小。”

“照你这么讲,就是有人被打了,是吗?”记者继续追问。

“其实确实是,但是像小孩子打袋鼠的概率,比袋鼠打人的概率要高……就是说这个概率肯定有,但是概率很小。”工作人员说道,“你正常去互动,一般情况是没事的。”

该工作人员还表示,“袋鼠坡”的袋鼠都打过疫苗了。

### “营业”袋鼠到晚间更活跃

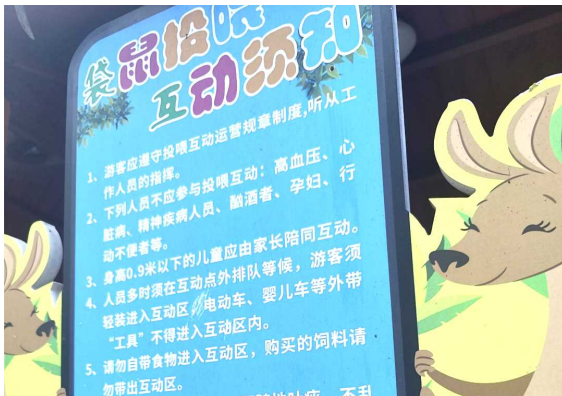
记者注意到,在上海野生动物园官方公众号提到,袋鼠互动的开放时间:“平日为11:00-14:00,双休日为11:00-15:00,节假日为10:30-15:30,7月1日-10月7日加场18:00-20:00。”

在今年7月22日上海野生动物园官方公众号的推文中,也以“与袋鼠相约夜公园”宣传,并提到:“随着太阳西沉、夜幕降临,袋鼠们变得更加活跃……如果幸运,还能在傍晚偶遇袋鼠打架”。

想到不止一名游客提到被提醒“晚上袋鼠比较活跃”,当



站立起身的袋鼠比篱笆高出近两个头



园内的袋鼠投喂互动须知

日过了18时,记者又再次来到“袋鼠坡”。此时,游客比中午要多些,已经在售票处门口排起了队,门口的工作人员也有意识地对进展区的人数进行控制。

记者注意到,晚上的袋鼠和中午的比起来,似乎少了一些,园内值班的工作人员也换成了一位身穿橙色工作服的工作人员。和记者同时在园的,大概还有四五组游客,其中不乏一些小朋友。

当记者询问晚上的袋鼠似乎比上午的少时,工作人员告诉记者:“对,也要让它们轮班,尤其现在天气热,而且袋鼠是夜间动物,所以把数量放少一点。像中午的话会比较多,因为袋鼠温顺。到天黑,袋鼠会更活跃。”

记者注意到,比起中午,傍晚的袋鼠的确更加活跃,有两只小袋鼠甚至直接当着记者的面开始打架,身手敏捷,引来游客围观,工作人员也及时提醒游客不要再上前靠近打架袋鼠。还有一些站直了明显比记者高的强壮成年袋鼠也在展区内跳来跳去。在游园的过程中,展区内工作人员几乎一刻不停地引导游客把食物放低、动作放缓,门口的工作人员也不时加入提醒的行列,比中午忙碌不少。

不过,和部分游客反映的情况不同的是,无论是在门口还是在园内,并无工作人员主动直接提醒晚间袋鼠活跃、会打人一事。

甚至,当记者询问袋鼠太活跃了会不会打人,此前有没有打过人时,晚间展区内工作人员一改中午那名工作人员的说法,表示:“这个不会,袋鼠不伤人。”

### 互动项目有哪些安全防范

在上海野生动物园官方公众号的宣传里,“浸入式展

区”除了“袋鼠坡”,还有“卡皮巴拉乐园”。在“动物互动”项目里,还有火烈鸟互动体验、斑马互动体验、棕熊互动体验等。

那么,各个展区和互动项目的规定,有没有按照动物的情况量身定制相应规范,对动物和游客进行保护?制定的互动规则,和实际的操作,落实起来有没有区别?

同为“浸入式展区”的“卡皮巴拉乐园”(水豚互动体验区),收费为30元/人。《水豚互动须知》显示:“游客必须听从工作人员的指挥;游客不可以投喂自带食物;身高低于90厘米(含)的小朋友必须由成年人陪同;游客禁止追逐,戏弄水豚;游客禁止攀爬书屋等建筑物。”

和“袋鼠坡”一样,水豚互动体验区内也有一名巡场的工作人员时刻注意游客和水豚的互动情况,不断提醒游客不要大声喧哗、不要奔跑,动作放慢。记者投喂水豚时,水豚动作均缓慢轻柔。

在火烈鸟互动体验区,虽然游客可以进入体验区内直接和火烈鸟面对面,但相关须知强调:“动物互动期间,请勿喧哗、奔跑,请勿戏弄、追赶、触摸动物,服从现场工作人员指引安排”“喂食方式:请端好料盆投喂,请勿用手投喂或触摸动物,当心被动物咬伤”。然而,在互动区外,记者看到互动区内的游客基本都是在用手直接喂火烈鸟。记者于是询问工作人员火烈鸟是只能用盆喂还是可以用手喂,和相关须知上的严格规定不同,工作人员却表示:“可以用手,只不过用手会有点痒。”

在上海野生动物园,更多的互动项目则还是会让游客和动物保持一定距离。

在鸬鹚、鸬鹚投喂体验区,记者注意到,投喂鸬鹚、鸬鹚均在栈桥上操作,有工作人员进行引导。花费15元,可购买一份小鱼投喂,一份有3条小鱼,并附赠一次性手套。投喂前,工作人员会抛洒桶里的鱼把鸬鹚、鸬鹚从稍远处的湖面上引至靠近栈桥的位置,游客再向湖里扔鱼,鸬鹚、鸬鹚会自行在湖中接鱼,全程动物和游客之间有一定距离。

而在棕熊水世界的“棕熊互动体验区”,游客在交费、领取投喂食物后,是在二楼位置向一楼位置的棕熊扔苹果,二楼有玻璃护栏进行保护,并处处贴有“儿童请勿抱起”“请勿敲打玻璃”的提示。

浣熊、斑马的互动区域,游客和动物之间不仅有围栏阻隔,且互动须知也分别显示,喂食时须用专门的竹竿、竹笠喂食。

### 动物园表示将提升改进服务

那么,游客所述的袋鼠打人是否属实?对于目前各个互动区域、浸入式展区的管理,上海野生动物园会做哪些服务提升,避免类似情况出现?

日前,记者向上海野生动物园发出采访函件。8月5日,上海野生动物园工作人员回复记者表示,游客发帖称被袋鼠打一事,的确是在上海野生动物园发生,是在与袋鼠互动时意外打到了(游客)。

“对于我们来说,游客的安全,动物的安全,肯定是重中之重。在展区内,我们也有安排引导员,入园的时候,我们也会做一些提醒,比如提醒游客在互动的时候和动物保持一定距离。”

上海野生动物园相关工作人员表示,园区会结合“夜游”,提升服务,比如更新一些安全提示,目前也在考虑在游客集中经过的区域增加警示牌、文字提示等,让更多的市民游客了解园内动物的一些习性。

此外,上海野生动物园还将通过服务提升,消除文字提示和工作人员的口头提醒的信息误差,比如火烈鸟互动区域须知提醒不能直接用手投喂,但工作人员却表示可以的情况,上海野生动物园相关工作人员表示:“一些工作人员觉得因为火烈鸟的喙是有一定弧度的,他可能个人觉得可以直接投喂,但确实一些引导引起了不必要的一些误会。这方面我们也是有提升的空间,我们会更好地去改进,让服务更细致。”

晨报记者 姚沁艺 见习记者 刘一鸣 摄影报道