

游客称被迪士尼便衣保安“控制”

冤枉其偷东西还要求翻包自证

“我在上海迪士尼乐园外的公厕门口，突然被3个没穿制服的男子堵住，他们说自己是乐园的员工，说我拿了东西没付钱，让我翻包自证，还向对讲机说把我‘控制’住了……”近日，游客陈女士向新闻晨报·周到上海投诉称，10月22日，她脱身后报警，证明了自己并未偷窃，还得知对方是乐园的“便衣保安”。“尽管最后保安口头和我道了歉，但大庭广众围住我还冤枉我，让我非常害怕和委屈，我想知道，乐园的保安有权随便‘控制’游客吗？”陈女士质疑道。



陈女士称出示了两次购买的账单



瑕疵点

陈女士发现购买的相片夹有瑕疵

出商店后3名男子将游客拦在厕所门口

陈女士是上海迪士尼乐园的年卡用户，10月22日下午，她来到迪士尼世界商店，想为搬家的朋友选一个乔迁礼物。

“我在商店选了一个蓝色的玲娜贝儿摆件型相片夹，买单的时候，工作人员提醒我不是看过瑕疵，所以在买单前、包装完之后，我就打开看了一下。”

陈女士表示，她打开之后看到相片夹上面有一块蓝色的漆，就到门口询问商店人员是否可以退货重买，“工作人员说你如果是在我们商店买的，可以现在换一个你觉得没问题的（相片夹），让柜台直接帮你换了。”陈女士说，她听后于是去货架上挑选，可比对了一番，觉得每一个都有一点瑕疵，就放弃了更换。

陈女士说，正巧，此时有另一个朋友发消息托她帮买一个米妮的相片夹，“我又拿了一个米妮的相片夹去结账了。结账的时候工作人员给我打包，我说，我玲娜贝儿的相片夹已经打开过了，你再帮我重新包一下吧。然后柜台人员就说你这个不是买过单了，我说我买过单了。她说你有账单吗？我说我有的。她也没有表示什么，就帮我打包，我就把两个打包好的相片夹都放进了包里，准备上个厕所后就回家。”

然而，让陈女士始料未及的是，“我走到星愿湖旁边的厕所，还没有进门的时候，就有3名男子把我拦在厕所门口，其中一个拿了一个证件在我面前晃了一下，跟我说了些什么，但他口音太重，我没有听懂是什么意思。后来他们几个让我马上（从厕所）出来。”

陈女士告诉记者，当时她还不知道发生了什么，只觉得有一点害怕，“因为他们也没穿制服，证件也不是警官证，是我没见过的，我不知道他们是谁，不知道他们要干什么。我生怕遇到坏人，就试着从厕所出来到外面人稍微多一点的地方。”

两个相片夹已买单却被要求翻包自证

“从厕所出来后，那几个人说，你包里面有没有买过单的东西。我说我都付完钱了。然后其中一个人说你有一个蓝色的相片夹，就是没有买过单的，我说我蓝色相片夹是买过单的，他就说你包里有两个相片夹，我说是有两个，都买过单了，他就说要出示你买过单的东西，我就把我两个账单都给他看了。”

陈女士表示，看完账单后，对方依然不依不饶，“他说我们视频里面拍到你有一个蓝色的相片夹在货架上拿下来，然后你直接放到了包里。然后我说我没有，还把两个相片夹给他看，但他硬说我包里还有其他的。我当时已经懵了，就给他看了我的包，还把东西一个个都翻给他看了，但他的目光还是疑惑。”

陈女士说，让她更委屈的是，堵住她的人还用他的对讲机说：“人已经被控制在厕所门口了。”这句话让陈女士更不能接受：“然后我当时就说，你是不是说我是小偷，然后他说‘我没有说你是小偷，我说你有东西没付款’，然后我说你这不是一个意思吗。但他也搜不出什么东西来，就走了。”

这莫名其妙的“冤屈”，让陈女士无比气愤：“如果是民警拦住我，我觉得我还能认可一下。但是他们给我看的证件明显不是警官证，这个证件我在外面也没有看到过，直到他们走

商品发生纠纷。”

“在当时的我看来，那么多身份不明男子，在大庭广众之下把我当成小偷围着，拦住我的地方又是在乐园外，又明确说是把我‘控制住’了，我感到自己受到胁迫，出于恐惧才配合翻包，甚至怕激怒他们也没有敢举起手机拍摄，但这不代表是我真的认同他们的操作。”

陈女士表示，她当场要求迪士尼负责“便衣安保”工作的能说得话的领导出面给说法，“他们说领导很忙，最终却只有那个领头的保安和自称是保安领导的人给我口头道歉，也不允许我录视频。”

然而，陈女士依然认为，所谓的“便衣保安”无权随意堵人、让人翻包，且一晃而过的证件也无法让人确认对方的身份，若有心人模仿，存在隐患，迪士尼方面有必要重视。于是，在要求领导出面未果后，又到迪士尼游客中心窗口进行正式投诉。

迪士尼承认误会却对处理结果讳莫如深

在陈女士拍摄的游客中心填写的游客信息反馈表上，显示：“女士在世界商店买完物品后，上了个厕所被三名男士拦下，怀疑女士没付钱，称看到监控说女士把物品放在了包内，并与其对讲说‘把这位已经控制在厕所门口’，报警后（证实）是冤枉女士，最后道了歉就离开了，耽误游客下午所有行程，受到了惊吓。游客诉求：演职人员出具书面道歉信。”

陈女士表示，即便如此，窗口工作人员当场告知她：“说我的投诉也是没有办法给我反馈，因为他们也要尊重他们员工的隐私。我就觉得我的隐私都是不被尊重的，他们还要尊重他们员工的隐私。”

陈女士表示，她当场又要求退年卡，“结果窗口工作人员表示不行，可以给我两个项目尊享。我说事情都这样了我肯定不会继续玩了。最后对方就给了一个小纪念品就没下文了。”

10月26日，陈女士拨打迪士尼客服电话跟进此前的投诉处理进展，“客服说不知道这个情况，我家人当天只好又跑到迪士尼游客中心进行询问。”

陈女士家人拍摄的视频中，窗口工作人员表示：“这个事情你们最后也去了警务室那边，最后判定结果是一个误会嘛。首先也再次跟您致个歉，当时您反馈想演职人员出具一个书面道歉，这个当天我也讲了，这个诉求没有办法满足到您。然后第二个，您也说想了解后续公司会怎么样去处理，这个处理结果的话涉及到员工的个人隐私，这个也是我没办法去告知到您的。之前写的纸条，我们已经整理好，反馈给到了相关部门。”

视频中，陈女士家人向窗口工作人员表示，首先“污蔑游客偷东西”不是误会这么简单，并询问是否有证明游客中心已向相应部门反馈的正式文件，但窗口工作人员表示该反馈是内部方式，没有文件可以给出。

那么，如果陈女士投诉的情况属实，既然对陈女士的购物情况有疑惑，为何商店工作人员没有当场核对，而是由“便衣保安”在厕所门口“控制”住？“便衣保安”是个什么角色，其工作有无规范，是否有权堵住游客、让游客翻包？“便衣保安”的相关证件有无足够的社会认知度，可向游客证明确实为园区工作人员？类似的情况是否以前发生过？

10月27日上午，记者向上海迪士尼乐园官方媒体邮箱发送邮件核实陈女士投诉之事并进行提问，截至发稿前，上海迪士尼方面尚未回应记者。

文/晨报记者 姚沁艺 图/受访者提供



两个相片夹均有贴已售商品的贴纸

开，我都不知道他们到底是不是迪士尼的人。我又害怕又委屈，后来就报警了。”

报警自证后得知是“便衣安保”在工作

陈女士表示，几名围住她的男子走开后，她报警并到迪士尼游客中心确认，“游客中心说是安保人员在工作，民警来了之后也跟我说那些人是迪士尼的‘便衣安保’。”

陈女士提供的报案回执单上显示：“2024年10月22日14时10分许，报警人陈述称，在上海市浦东新区国际旅游度假区迪士尼小镇乐高对面游客中心，因保安怀疑其未买单

交房公告

尊敬的观唐嘉苑业主：

我司开发的观唐嘉苑已通过竣工备案，为了便于业主交房，兹定于2024年10月30日-11月8日办理房屋交接手续，请各位业主于规定时间内携带购房相关资料前来办理交房手续。

咨询电话:021-57392689

渝水堂 高价收购
红木家具、老家具、字画、扇子、印章、像章、老服装、小人书、紫砂壶、玉器、瓷器、地址：多伦路文化名人街182号(近四川北路)
热线电话:65407260 13601926417
高经理 免费上门服务

上海市公安局松江分局民警李奕桐遗失警察证(警号:066232),有效日期2021.08.01-2026.07.31,声明作废。

陆婧婧遗失行政执法证,证号0038020014,声明作废。