

在上海国际旅游度假区（以下简称度假区）这片 22.5 平方公里的土地上，要怎么样才能让每年这么多人安全、顺畅、愉快地度过他们的“奇妙一天”？

这不仅是一道世界级的管理难题，更是对上海这座超大城市治理能力的极限压力测试。十年间，度假区用日复一日的实践，给出了一份扎实的答卷——而回答问题的人，正是上海国际旅游度假区管委会（以下简称管委会），以及由管委会牵头的各政府相关部门，他们是度假区真正的“大管家”。

在度假区当“大管家”，是一种什么样的体验？

管委会工作人员笑言：“我们离梦最近，却必须时刻保持高度清醒。”

度假区之大，业态之丰富，人流之密集，任何一个微小的疏忽，都可能被无限放大，最终刺破游客的美好体验。因此，管委会和联动部门的日常工作，就像是在一张巨大的丝绸上“绣花”，每一个针脚都必须精准细密。

交通疏导，就是一场每天都在上演的“大考”。

为此，管委会早已织就一张全时段、全覆盖的保障网络。相关负责人告诉记者：“度假区的客流管控不是从乐园散场开始的，而是从游客购票那一刻就已经启动——实时研判当日峰值区间，与公安、地铁等部门联动，提前做好预案，做到‘客流未到、通道先开’，把‘散场’的问题前置到‘入场’就解决了。”

每天烟花表演结束后的 15 分钟，堪称散场的“极限时刻”。度假区选择用“潮汐分流”和“错峰机制”将这个极限时刻拆解——首先是在交通动线上实行“潮汐分流”，把一个出口变成多个出口——地铁口前置安保，引导纵深候车，避免对冲踩踏；网约车专用上客区独立划设，与步行人流物理隔离；私家车分批次放行，与人流主动线不交叉。单一出口的瞬时压力，被分摊到 3 或 4 个独立通道。与此同时，再通过增加烟花燃放场次、在园区内设置互动打卡的“延留激励点”等方法，形成“第一波走、第二波缓、第三波留”的三段式错峰。

2023 年 12 月 20 日，全球首个“疯狂动物城”主题

园区在上海迪士尼乐园正式开幕，吸引大量游客从全国各地涌来打卡体验，人流和车流在短时间内形成井喷。面对这一前所未有的“极限挑战”，管委会协同各部门，提前研判客流趋势，在日常勤务模式的基础上，又在乐园主入口、迪士尼小镇、西公交枢纽、地铁口等客流密集点位加强安保巡逻力量，做到现场全息化巡查管理——最终，“疯狂动物城”开幕期间，度假区秩序井然，游客尽兴而归。

“把极限挑战变为日常”，这是度假区十年运营的真实写照。面对动辄 10 万的日游客量，大客流管控没有奇迹，靠的是日复一日的“绣花针功夫”：提前预判、分层疏导、动态闭环。

守护“童话王国”

如果说迪士尼乐园是度假区的“面子”，那么无数看不见的细节，就是支撑起这个梦幻世界的“里子”——找回“遗失物”就是其中之一。

淘气娃弄丢母亲的钻戒、马虎游客遗失手机、粗心情侣忘拿品牌手包……说出来惊人：仅仅是一个暑假，警方帮助度假区游客找回的遗失物品就超过了 1000 件。

“心系群众，破案神速。”这是一位家长给“小迪警官”定制的锦旗——“小迪警官”是很多接受过民警帮助的人们对于度假区公安处民警的昵称。在迪士尼小镇上，“小迪警务室”成了一个妥善解决乐园内外问题的“桥头堡”，与分布在度假区的“平安屋”连点成线，与“平安商户联盟”互相支撑，一起为游客们消除后顾之忧——“小迪警官”守护的不仅是度假区，更是很多人心中的“童话王国”。

一位已经在度假区工作了十年的“小迪警官”告诉记者，前不久还刚刚为游客找回了一枚价值 30 万元的戒指。但他笑着表示，这不是他找回的最贵的东西：“我找过最贵的，应该是一个孩子的梦想。有一次一个家长报警，说是孩子的笔记本丢了，这是孩子从小画画的