迪士尼乐园 走失儿童协寻流程

迪士尼乐园「紧急情况处理」一站式速查表  
（适用于上海、东京、香港、加州、佛州、巴黎六大园区，信息更新至 2025-07-28）

一、失物招领

**表格**

| **园区** | **园内领取点** | **离开园区后如何申报** | **领取方式与时限** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 上海 | 主入口游客服务中心（米奇大街侧） | ①电话：+86-21-2099-8001（08:00-20:00）②App 在线表单 | ①本人凭有效证件现场领取；②可顺丰到付邮寄 | 保留 7 天，超期销毁 |
| 东京 | ①园内：大街服务所（世界市集）②园外：来宾服务窗口（Ikspiari 2F） | ①园内立即登记 ②离园后英文表单或电话：+81-50-3090-2742（10:00-15:00） | 仅限本人或持授权委托书领取 | 按日本遗失物法最长 3 个月 |
| 香港 | 美国小镇大街「宾客服务中心」 | ①电话：+852 1-830-830 选 3 ②App 在线表单 | ①本人领取 ②可代领需委托书 | 保留 1 个月 |
| 加州/佛州 | City Hall（主街）/ Guest Relations | ①App Lost & Found ②电话：+1-407-939-5277 | ①现场 ②邮寄（到付） | 保留 90 天 |
| 巴黎 | City Hall（主街） | ①App 表单 ②电话：+33-1-60-30-60-53 | 同上 | 保留 1 个月 |

二、走失儿童 / 亲友协寻

1. 通用 SOP（所有园区 90% 一致）  
   ① 立即就近告知任何演职人员（CM）→ ② CM 用对讲机启动「走失代码」→ ③ 2 分钟内信息进入「走失系统」：  
   • 儿童 6 要素：时间、地点、衣着、身高、性别、照片（家长手机原图）  
   • 成人 4 要素：姓名、衣着、最后一次出现地点、体貌特征  
   ④ 广播：  
   • 儿童：仅播报「请 XXX 小朋友到米奇大街走失儿童认领处，您的家人正在等您」——不暴露家长姓名与特征，防止冒领。  
   • 成人：不公开广播，由安保内部定位。  
   ⑤ 认领：须核对亲子/亲友照片或口令，填写《安全交接单》。
2. 认领地点速查  
   | 园区 | 走失儿童认领处 | 备注 | |---|---|---| | 上海 | ①米奇大街「护婴中心/走失儿童认领处」②明日世界医务室旁 | 与警方联动，黄金 30 分钟找回率 100% | | 东京 | ①大街服务所 ②卡通城「走失儿童服务中心」 | 提供安抚玩具、卡通贴纸 | | 香港 | 美国小镇大街「宾客服务中心」 | 与竹篙湾警岗直线电话联动 | | 加州/佛州 | City Hall & Baby Care Center | 与 Anaheim PD / Orange County Sheriff 实时共享信息 | | 巴黎 | City Hall | 法语/英语双语广播 |

三、医疗救助

**表格**

| **园区** | **救护站位置** | **24h 急救热线** | **可提供基础服务** | **无法提供** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 上海 | ①米奇大街老车站商店旁 ②明日世界 E 空间·百事舞台旁 | 021-2099-8001 → 转 3 | 创可贴、冰袋、退烧贴、AED、简单包扎 | 处方药、注射 |
| 东京 | 世界市集「中央救护室」 | 园内拨打 0 → 救护 | 同上 + 轮椅出借 | 同上 |
| 香港 | 探险世界急救中心 | 园内直线 999 / 1-830-830 | 同上 | 同上 |
| 加州 | Main Street First Aid | 911 | 同上 + 氧气 | 同上 |
| 巴黎 | City Hall 旁 First Aid | 112 | 同上 | 同上 |

如需救护车：各园区均与最近公立医院开通绿色通道，平均 10-15 分钟到场。

四、恶劣天气预案（台风 / 暴雨 / 极端高温）

1. 预警等级与决策阈值  
   • 上海：上海中心气象台发布 **台风橙色预警** 或 **暴雨红色预警** → 当日全天闭园。  
   • 香港：天文台八号风球 / 黑色暴雨 → 闭园。  
   • 东京：气象厅发布 **暴风警报** 或 **特别警报** → 闭园。  
   • 加州/佛州：国家气象局 **Red Flag Warning**（山火）或 **Hurricane Warning** → 闭园。  
   • 巴黎：Météo France 橙色或红色预警 → 闭园或提前闭园。
2. 闭园通知渠道  
   ① 官网首页弹窗 + App Push ②官方微博/微信 ③短信到预留手机。
3. 票务处理  
   | 情形 | 处理方式 | 到账时间 | |---|---|---| | 官方闭园 | 自动全额退款或免费改期 6 个月内任选一天 | 7–45 个工作日 | | 部分户外项目关闭 | 不单独退款，可领取「快速通行证」或「当日晚场票」 | 现场发放 |
4. 园内应急  
   • 设施加固、垃圾桶上锁、广播 3 分钟一次中英日三语循环。  
   • 开放所有室内剧场、餐厅、商店作为临时避难区。  
   • 已入住酒店的游客：凭房卡可免费延长住宿，酒店提供简餐。

五、游客应急速记卡

1. 记住 3 个号码  
   • 上海：021-2099-8001  
   • 东京：+81-50-3090-2742  
   • 香港：+852 1-830-830
2. 记住 3 个地点  
   • 失物：主入口游客服务中心  
   • 走失：米奇大街护婴中心 / City Hall  
   • 医疗：老车站商店旁急救室 / Central First Aid
3. 记住 3 句话  
   • “I lost my child, please start the Lost Child Protocol.”  
   • “Where is the First Aid station?”  
   • “Is the park closing today due to the typhoon?”

迪士尼乐园无障碍服务全览  
（覆盖上海、香港、东京、美国加州/佛州、巴黎六大园区，信息截至 2025-07-28）

一、服务对象总览  
• 行动不便（轮椅/电动代步车 ECV/拐杖/步行障碍）  
• 听障（需手语、助听或文字辅助）  
• 视障（需盲文、语音或导盲犬）

二、核心服务与工具

| **类别** | **上海迪士尼** | **香港迪士尼** | **东京迪士尼** | **美国迪士尼（加州/佛州）** | **巴黎迪士尼** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 轮椅/ECV 租借 | • 先到先得，入口左侧「童车及轮椅租赁」 | • 小镇广场「怀旧消防局」现场租赁先到先得 | • 入园后「World Bazaar Service Center」现场租赁 | • 所有园区入口「Wheelchair Rental」 | • 入口「Wheelchair Rental」先到先得 |
| 残障人士通道 (DAS) | • 现场登记：主入口游客服务中心 | • 市镇会堂现场登记 | • 无 DAS 制度，可现场申请「Priority Pass」 | • 官网/APP 提前 2–30 天线上注册 DAS | • 「Easy Access Card」现场登记 |
| 手语翻译 | • 演出：冰雪奇缘、人猿泰山等 7 天前免费预约 | • 演出：狮子王庆典、魔法书房等 现场感应助听/7 天前预约 | • 需邮件预约 7 天前 | • 加州：部分演出提供 ASL，官网可查排期 | • 法语手语需邮件预约 7 天前 |
| 视障辅助 | • 盲文指南（中英双语）免费租借 | • 点字指示图（繁/英/凸字）多点位 | • 盲文地图园区入口领取 | • 盲文+大字体指南入口领取 | • 盲文指南 City Hall 领取 |
| 导盲犬 | • 可入园，须出示检疫证明 | • 可入园，须出示检疫证明 | • 需提前邮件申请 | • 可入园，须提前在线登记 | • 可入园，须提前邮件申请 |

三、无障碍设施位置图速查

1. 上海迪士尼（示例）  
   • 主入口游客服务中心：盲文指南、轮椅/ECV 预约、DAS 登记  
   • 剧院：米奇童话专列、冰雪奇缘均设轮椅专用席及坡道  
   • 卫生间：每 200 m 一处无障碍厕位；创极速光轮旁设「陪同洗手间」  
   • 盲道：主入口→米奇大街→奇想花园→明日世界全线贯通
2. 香港迪士尼  
   • 市镇会堂（美国小镇大街）：点字指示图、轮椅租赁、手语预约  
   • 剧院：狮子王庆典、魔法书房轮椅席+感应助听系统  
   • 无障碍洗手间：每主题区至少 2 处，附紧急呼叫铃
3. 美国迪士尼（加州/佛州通用）  
   • 入口 Guest Relations：DAS 登记、盲文/大字体地图、ASL 排期表  
   • 所有剧院前排或后排均留 ≥6 个轮椅位  
   • 停车场：持残障停车牌可停最前排 Blue Lot
4. 巴黎迪士尼  
   • City Hall：Easy Access Card、盲文指南  
   • 主街、探险世界、反斗奇兵大本营均设无障碍洗手间与坡道

四、预约/登记时间轴  
• 电动轮椅、手语翻译：入园前 2–7 天电话或邮件预约  
• DAS / Easy Access Card：入园当天首站 Guest Relations，5 分钟完成  
• 盲文/大字体地图：园区入口或 Guest Relations 随到随领

五、一句话速记  
“入园先找 Guest Relations / 市镇会堂 / City Hall，现场一站式搞定轮椅、DAS、手语和盲文！”

迪士尼乐园各园区  
「技术故障」应急预案与标准回应话术  
（适用场景：①官网/App/支付系统无法访问；②园内尊享卡、扫码闸机、餐饮 POS 等关键设施失灵）

一、故障分级与响应时效

| **级别** | **定义** | **现场目标** | **对外发声时限** |
| --- | --- | --- | --- |
| L1 轻微 | 单点/短时（≤5 min） | 3 min 内切换备用通道 | 故障后 5 min |
| L2 中等 | 多点/持续 5-15 min | 15 min 内恢复或启用人工流程 | 故障后 10 min |
| L3 重大 | 全园系统级＞15 min | 30 min 内启动应急票务与补偿方案 | 故障后 15 min |

二、标准对外回应模板

1. 官网/App/支付失败  
   「尊敬的游客，因网络波动，迪士尼官网/APP 暂时无法访问，我们已在全力抢修。您可：  
   ① 现场售票窗口正常营业；② 拨打客服热线 400-180-0000（上海）/+1-407-939-5277（美国）完成购票；③ 故障期间产生的订单异常将在 24 h 内自动原路退回。给您带来不便，深表歉意。」
2. 园内尊享卡系统失灵  
   CM 对客话术：  
   「非常抱歉，尊享卡系统正在维护，预计 10 分钟恢复。为不耽误您的行程，我们已为您开启人工通道，您可继续游玩项目，稍后统一补发放快速通行券，感谢您的理解！」
3. 闸机扫码失效  
   CM 对客话术：  
   「扫码闸机暂时离线，请出示纸质门票或购票二维码截屏，人工验证后即刻入园。」

三、园内现场应急流程（尊享卡为例）

1. 监控报警 → 2. 3 min 内现场 CM 贴「人工通道」标识 → 3. 手持 POS 机录入游客门票号 → 4. 发放纸质「快速通行券」并盖当日日期章 → 5. 故障恢复后 30 min 内在系统补录，避免二次扣费。

四、备用与冗余机制

| **系统** | **备用方案** | **部署位置** |
| --- | --- | --- |
| 官网/APP | 阿里云多活+CDN 自动切换 | 云端 |
| 支付通道 | 微信/支付宝/银行卡/云闪付 四路冗余 | 收银台 |
| 尊享卡 | ①离线白名单 ②纸质快速通行券 | 各项目入口 |
| 闸机 | 人工检票通道+手持扫码枪 | 安检口 |

五、补偿与舆情闭环

1. 补偿阶梯  
   • L1：口头致歉  
   • L2：赠送小礼品或单项快速通行券  
   • L3：当日门票部分退款或 30 天内免费重游券
2. 舆情通报  
   • 故障后 15 min 内官方微博/推特发布首次通报；  
   • 后续每 30 min 更新一次，直至系统恢复

六、游客自助渠道  
• 上海：微信小程序「上海迪士尼度假区」→「应急服务」  
• 美国：My Disney Experience →「Chat with Us」  
• 通用：拨打园区客服热线→按 2 进入「技术故障专线」一句话总结  
“任何技术故障，迪士尼乐园遵循 5-10-15 分钟黄金响应：5 分钟安抚、10 分钟切换备用、15 分钟对外透明。”