

影迷给“星美正大影城”写了一封投诉信—— “不速爷叔”蛮闯影厅

文体社会

正在看电影，一群爷叔突然闯进来，在影厅内旁若无人地聊天、走动——前日，影迷“鱼鱼球”在微博上发表了《致星美正大影城的一封信》，描述了这样一个荒诞又真实的场景。对此，正大星美影城通过本报和微博作出回应和解释，希望能取得影迷谅解。

十几名爷叔喧哗“观影”

6月15日，影迷“鱼鱼球”冒雨赶往位于浦东的正大星美影城4号厅，观看20:45分的德国电影《谎言铸成大错》。影片结束前15分钟左右，影厅左手边的门突然打开，冲进来十几名大摇大摆的爷叔。“这群不速之客不但旁若无人地高声喧哗，并且十分自然地各自在黑漆漆的影院中找位子坐下来，摆好最舒服的姿势开始继续聊天、打电话、玩手机。更有甚者，在银幕前随意走动穿进穿出影厅出入口，全然不顾20多名观众……观众强忍内心的不安和怒火看完了电影的结尾。”“鱼鱼球”如此描述。

散场后，她找到影城当值经理反映情况，获悉这些“爷叔”是影城“自家的工作人员”，“鱼鱼球”认为，星美正大影城在参展电影放映期间，未经告知及征求现场观众同意，随意默许工作人员出入影厅，扰乱观影秩序，破坏观影氛围，“让人无法接受”。



辛遥 图

影院方面愿意退一赔一

昨日，记者致电正大星美影院负责人钱女士，她告诉记者，影城目前正在对4号厅进行改装，为了不影响正常运营，施工都是从影片放映结束后开始直至次日早上。当晚影厅内出现的多名“爷叔”正是这些施工工人。“那些工人住在南汇，可能是下雨怕堵车，所以很早就

赶到影城。那天晚上值班员下班了，又正巧碰到散场高峰，所以没看到那些工人私自闯入影厅。”钱女士这样解释。

据了解，在影城和施工单位协商之后，已对当晚肇事人员和现场当班人员进行了批评和处分。影城方面表示，希望通过本报告知读者，凡持星美正大店6月15日晚4号厅影片《谎言铸成大错》有效票根的观众，可凭该场票根至影城，给予退一赔一（票款）的处理。

对于影院的处理措施，影迷“鱼鱼球”表示接受。

突发状况影院各有方案

对于影厅的突发状况，不少影院都有各自的解决方案。CGV大宁影城的赵经理表示，大宁影城有“巡厅制”，在一部电影放映期间，每隔5至10分钟就会到影厅巡视，遇到大声讲话、聊天、打手机的顾客，会轻声提醒，并引导顾客到厅外去讲电话。

新天地UME影城的唐小姐表示，影城除了平时让值班人员巡视影厅之外，还会在电影节期间，专门加派人手待在影厅，查看空调舒适度，以及为一些上厕所的观众照明。此外，因为电影节期间的影片比较特殊，所有影片都规定不能摄影，“一些观众未必了解，所以我们会及时提醒。”而在星光影院，当影片片尾有“彩蛋”时，影院会安排工作人员提醒观众，注意观看。本报记者 张艺



马上评

美好「爷叔门」

这次的“爷叔门”事件，在影城与媒体联手“亡羊补牢”中告一段落，但影院管理上存在的漏洞，还是敲响了警钟。

相信观众在看电影的时候都碰到过这样类似的状况：电影开场了，影厅的灯却没有关；“彩蛋”还没放完，服务员就开门送客了；有人在影厅打电话、拍照片，工作人员却视若无睹……

中国如今拥有37753家电影院，是亚太地区拥有影院最多的国家。在如此的市场大潮中，没有优质的服务环境和高层次的服务质量，如何能取得观众的支持信任？

对于观众来说，看电影未必要去最贵的电影院，未必去买最贵的票价；但对于电影院来说，放每一场电影都必须是最完善的服务，带给观众最完美的观影体验。 张艺

相关链接

影院“奇遇”

■ 去年，绍兴影迷周小姐向媒体投诉，在绍兴咸亨国际影城看电影，发现有一名观众将宠物狗带进了放映厅内。

■ 今年4月12日下午，一批观众在长沙万达影城解放西路店观看IMAX 3D《速度与激情7》时，遭遇停电。影城未积极处理，让观众在黑暗中苦等2小时。

■ 今年初，广西南宁市民方小姐向媒体反映，她在影院观影时，工作人员要求她将自带的饮料寄存，不能带入，表示此举是为免观众食物中毒而让影院承担责任。



上海大剧院 SHANGHAI GRAND THEATRE

2015.7.24	2015.7.30-31	2015.10.23-24	2015.10.25
 <p>世界芭蕾舞明星炫舞之夜 PARIS BALLET STARS GALA With Elites and Soloists of the Paris Opera Ballet 舞夜巴黎</p>	 <p>长恨歌 现代芭蕾舞剧 ECHOES OF ETERNITY Contemporary Ballet 永恒的回声</p>	 <p>The Australian Ballet 澳大利亚芭蕾舞团 CINDERELLA 灰姑娘</p>	 <p>The Australian Ballet 澳大利亚芭蕾舞团 Suite en blanc 白色舞起</p>

www.SHGTHEATRE.com

售票热线 | Booking Hotline 400-106-8686

欢迎关注@上海大剧院官方微博: http://weibo.com/shgtheatre