

博物馆讲解工作是博物馆发挥社会教育功能、提供公共服务最直接、重要的手段。为更好满足人民群众对高品质生活的需要,进一步提升博物馆公共文化服务水平和质量,近日国家文物局印发《关于进一步提升博物馆讲解服务工作水平的指导意见》,就规范和加强博物馆讲解工作进行部署。本刊整理了部分博物馆推出的优化馆内讲解服务供给、规范引导社会讲解服务、不断拓展讲解服务形式、加强讲解人才队伍建设等措施,以资交流借鉴。

## 南京博物院 以实际行动 提升公众服务水平

近期,随着“博物馆热”持续升温,南京博物院作为热门场馆,成为游客赴南京旅游必到的“网红打卡地”,在公众参观热情持续高涨的情况下,南京博物院聚焦“提升南博公众服务质效”,开展专题调研,广泛听取各方面意见,在“解剖麻雀”中摸清实情、找到症结,将调研成果转化为有针对性的新招实招和破解难题的路径举措。

8月4日上午,南京博物院面向16家省、市主要媒体及网络媒体、文化和旅游行业媒体,召开“加强开放服务工作媒体见面会”。南京博物院副院长王奇志,社会服务部、文化创意部、安全保卫部负责同志出席媒体见面会,介绍南博公众服务的相关情况,并重点回答了观众最为关注的问题。发布会介绍,南京博物院将通过“加大文化产品供给、缓解服务供需矛盾”“强化精细化管理,不断提升接待能力”“保障场馆基础运维,优化升级服务品质”,着力提升暑期及秋季旅游旺季公众服务水平,多措并举保障公众权益,尽最大可能满足公众文化需求。

8月10日,为规范南京博物院展厅讲解与研学活动秩序,确保对博物馆展览、展品诠释的真实准确,保障公众参观权益,营造安全、文明、有序的参观环境,南京博物院发布展厅讲解和研学活动管理办法(试行)。

管理办法强调,南博未与任何第三方网络平台或个人开展收费讲解合作,请公众提高警惕,勿受误导;正常开放期间,南博为公众提供免费定时讲解服务,同时提供有偿智慧导览和语音导览服务,除开展上述讲解活动的人员,任何社会机构及个人未经许可不得

## 济南市博物馆 开展首批导游讲解考核工作

为了给游客提供更好的参观体验,提升公共服务质量,济南市博物馆主动出击,联合市导游协会开展导游讲解相关工作,探索实行“导游证+讲解证”带团入馆讲解办法,并于7月底开展了第一期导游讲解培训。

为满足导游持证到馆的讲解需求,结合导游报名人数和非带团时间,8月16日、18日,济南市博物馆开展首批导游考核,20人参加本次考核。考核主要内容为济南市博物馆现有基本陈列的实地讲解。博物馆副馆长刘小漪带领陈列展览部工作人员、专业讲解员与志愿者代表,并邀请市导游协会专家组成考评团,重点就导游讲解发音、讲解内容、仪容仪表、态势语言等方面进行了综合测评。

考核过程中,各位导游准备充分、情绪饱满、语言流畅,并将博物馆讲解内容与个人讲解经验相结合,融合众多历史文化故事,为博物馆讲解增添了一抹趣味,成为讲解中的一大亮点。既展现了各自最佳的讲解水平和精神状态,又展示出导游群体朝气蓬勃、活力进取的良好形象。

考核过程中,考评团对导游讲解进行了点评,及时纠正讲解中的偏颇之处,进一步规范

在南博组织讲解活动;正常开放期间,南博定期开展博物馆教育活动(经南博授权的机构开展的社教教育活动,仅在我院及合作方官方平台发布及开放预约);确有需要在展厅开展相关活动的,须在南博官网下载并填写《社会机构及个人在南京博物院展厅组织讲解和研学活动申请表》,申请者本人所在单位的申请书,以及拟讲解内容或研学活动详细方案,并至少提前7个工作日将相关材料发送至指定邮箱,审核通过后,南博将通过电子邮件通知申请人,并要求活动当日申请人须凭本人有效身份证、导游证和任务派遣书,至服务中心咨询台换取“南京博物院临时讲解证”,该证仅限申请者本人当天使用,活动当日领取后三小时内有效,活动结束后应及时归还讲解证,取回身份证。

同时,要求在南博展厅组织讲解和研学活动的人员,在胸前显著位置悬挂讲解证;导游须随身携带本人导游证原件;讲解或研学活动的时间、内容、形式、团队观众信息等须与申请内容保持一致,并服从南博工作人员安排,严格遵守展厅秩序,所有活动严禁使用扩音设备;南博有权监管开放区域所有相关服务活动,并进行巡查抽查,对违反规定及弄虚作假的行为,予以叫停,劝离现场,并将违规行为通报旅游行政管理等部门,对于违规情节严重的,给予自当日起一至三年内不可预约入馆的处理措施。

下一步南博将从创新工作思路、完善预约机制等方面加大工作力度,为观众提供更为舒适、更高质量的参观环境和文化体验。

(南博)



讲解语言,并对大家的仪容仪表及必要的肢体语言提出了更高的评优标准;同时,刘小漪根据导游自身特点和优势提出了针对性的发展建议,并从讲解艺术、讲解内容、临场应变能力等方面提出了中肯宝贵的意见。

此次考核以考促学、以学增效,督促导游不断提高自身业务水平,注重日常知识积累,提升自身职业性规范和专业性素养,以充足的知识文化储备和饱满的热情为广大游客提供高质量的参观服务,为济南文化和旅游事业的发展繁荣贡献力量。

(济博)

## 甘肃省博物馆 进一步规范展厅讲解秩序

为进一步规范展厅讲解及社会教育活动秩序,确保对博物馆展览、展品诠释的真实准确,保障公众参观权益,营造安全、文明、有序的参观环境,8月1日甘肃省博物馆就展厅讲解活动发布通知。

通知指出,甘肃省博物馆正常开放期间,向社会公众提供多种形式的讲解服务,涵盖基本陈列、专题展览与临时展览(具体信息见甘肃省博物馆官网、微信公众号、订阅号);为确保文物及展览相关信息传播的正确性,未经馆方许可,任何单位或个人不得在展厅开展讲解(含开展教育活动);确需在甘肃省博物馆展厅内开展讲解活动的,须提前5天在展厅西侧服务台提交申请,报备讲解及开展教育活动的具体内容(含详细讲解词、活动方案、讲解人员、资质证明、安全承诺书等);从事社会教育服务事业3年(含)以上,且行业信誉良好的企事业单位,可申请馆内基本陈列和专题展览讲解授权资质;获准入馆讲解(含开展教育活动)的馆外相关单位讲解人员,须于入馆讲解当日凭本人有效身份证件到甘肃省博物馆展厅西侧服务台社会教育部换取临时讲解证,并佩戴于胸前显著位置。

同时,要求讲解人员须服从现场工作人员管理,遵守甘肃省博物馆相关规定,组织讲解及开展教育活动时不允许使用扩音设备,不得

(甘博)

# 多措并举 提升博物馆讲解服务水平



## 四川博物院 推出乐享暑期服务

为规范展厅讲解秩序,确保四川博物院展览、展品信息的准确诠释,保障公众参观权益,营造安全、文明、有序的参观环境,近日四川博物院发布通知:

开馆期间,有人工导览、微信导览、语音导览器三种参观导览方式,其中人工导览分为专职讲解员收费讲解和志愿者免费讲解服务;微信导览为博物院微信公众号提供的免费语音讲解和收费VR真人讲解;语音导览器则是展馆内提供语音导览器租借服务。同时声明,博物院未与任何第三方网络平台、线下机构或个人开展收费讲解预约合作,包括讲解预约、销售活动。

博物院有专门的团队和合作机构开展研学、教育课程、特色导览等社会教育活动,四川博物院微信公众号及合作方宣传平台为本院社会教育活动发布及预约平台,未经授权其他第三方平台、机构或个人开展收费活动或其他营利性活动。

为保障博物馆正常开放和公众参观,确保展览信息传播的正确性,如有社会机构(人士)确需要在本院展厅组织收费或免费讲解,开展社会教育活动的,须提前3个工作日在博物院官方微信公众号进行团队预约,填写相关信息;申请人须于当日凭有效身份证件至咨询处领取《四川博物院展厅社会机构(人士)讲解许可证》,讲解(含社会教育活动)期间,需将许可证悬挂在胸前显眼位置,讲解(含社会教育活动)结束后,及时归还许可证并取回身份证件;如未进行线上团队预约且在展厅有序开展活动的,需于活动当日补办相关手续;社会机构(人士)在开展讲解、社会教育活动时必须严格遵守本院规章制度和讲解规范,服从工作人员的管理,如在讲解及活动过程中有违反本院管理制度的言语及行为,将终止其活动并劝离;为了不影响展厅正常的参观秩序,社会机构(人士)在本院展厅组织讲解及社会教育活动时请勿使用和携带影响其他观众参观的设备设施(扩音设备),请勿高声喧哗,请勿带领观众在展厅参观通道长时间停留;博物院将安排专业人员进行讲解及社会教育活动实施跟团调研,如发现不规范现象,将及时终止讲解,并按规定采取进一步处理措施;未经本院允许,其他任何社会机构(人士)不得擅自在本院展厅组织讲解及教育活动。

此外,面对暑期以来公众对博物院的各项参观需求增加,特别是青少年群体对于博物馆文化创意服务的需求激增,四川博物院多措并举进一步扩大文创产品供给,优化文创展示空间、提升文创服务效能,进一步满足暑期公众激增的服务需求。

(川博)



## 山西博物院 推出暑期参观攻略 规范讲解秩序

近期,山西博物院迎来了暑期参观高峰,参观人数明显增加。越来越多的观众走进山西博物院,探寻三晋历史文化脉络。为进一步提升观众的参观体验,确保山西博物院馆舍安全、文物安全、观众安全,更好地保护好、传承好中华优秀传统文化,共同维护良好的参观秩序,在“限量、预约、错峰”的常态化管理措施下,博物院及时调整暑期开放时间,周六、周日开放时间为9:00—18:00,为观众提供定时公益讲解服务、自助导览机、微信语音导览以及AR智慧导览等多种讲解方式。

针对近期部分不法商家和个人在有关网络平台上假冒山西博物院名义发布“预约+讲解”信息,提醒广大观众,山西博物院(含山西青铜博物馆)门票以预约方式免费提供,在山西博物院官方微信公众号预约。收费预约非山西博物院所为,第三方平台代抢的预约门票不能保证真实有效,请谨慎识别。

同时,为维护博物院展厅讲解秩序,规范公共服务行为,营造安全、文明、有序的参观环境,8月16日就社会机构及个人在山西博物院(含山西青铜博物馆)开展讲解活动发出规范讲解秩序的公告。

公告指出,山西博物院(含山西青铜博物馆)为观众提供定时公益讲解服务,自助导览机、微信语音导览等多种讲解服务,内容涵盖基本陈列、临时展览等;需要在山西博物院(含山西青铜博物馆)开展讲解活动的社会机构及个人,须下载并填写《社会机构及个人在山西博物院讲解申请表》,并至少于讲解活动开始前三日发送至指定邮箱,审核结果博物院将通过电子邮件通知申请人;经审核通过的社会讲解人员,须携带申请表、相关资质证明原件及复印件,凭本人有效身份证件至服务台领取“社会人员临时讲解证”,讲解期间须佩戴于显著位置,讲解结束后及时归还并取回证件;讲解活动期间不得擅自变更已审核的形式与内容;讲解时严禁使用扩音设备,不得高声喧哗,不得在展厅出入口、通道、展柜、重点文物展柜前长时间驻留。

同时要求,经允许开展讲解活动的机构或个人,须服从工作人员管理,遵守展厅秩序;须坚持正确的政治方向,讲解内容必须尊重历史、科学严谨,不得歪曲历史事实;对拒不遵守本通告的机构或个人,博物院工作人员有权终止其讲解活动,并定期公布《社会机构及个人失信名单》,取消其申请资格;并强调博物院从未委托任何网站、平台、机构或个人发布预约讲解经营活动。如发生此类情形,博物院将追究其法律责任。

(晋博)

## 黄河流域博物馆联盟 馆长研讨会学术撷英

崔波 李京成

8月24日至25日,由青海省文化和旅游厅、玉树藏族自治州政府和青海省文物局主办、黄河流域博物馆联盟、青海省博物馆、青海博物馆联盟、由麻莱县政府、玉树藏族自治州文体旅游广电局、玉树州水利局承办的黄河流域博物馆联盟馆长研讨会在玉树举办。

在研讨会主旨发言阶段,8名代表围绕“共建黄河文化共同体高质量发展”主题开展。首场发言聚焦博物馆科技赋能高质量发展与文创新思维重塑品牌活力,由山西博物院院长张元成主持。

陕西历史博物馆馆长侯宇彬的发言题目为“科技赋能,让文物活起来”。他以国家文化数字化战略政策解读为切入点,阐述陕西博物馆借助虚拟现实、视频切片、三维建模等技术,推出科普视频、展览全景漫游、数字展等文化产品;为观众提供分众化内容,搭建虚拟展示平台,上线博物馆儿童小游戏,开展博客观展项目,向听障和视障群体提供体验内容;依托数字技术,让文物回归考古发掘现场,为观众提供沉浸式的观展体验;基于区块链新场景发布NFT数字文创收藏;开发AI解读,用数字技术助推文物活起来。

甘肃省博物馆副馆长史册在“保护传承弘扬黄河文化,推动博物馆事业高质量发展”发言中提到,博物馆以铜奔马为原型创作的“神马来了”等系列文创中的“马踏飞燕”绿马玩偶“一马难求”,在深度研究、挖掘馆藏文物价值基础上,集中精力打造高辨识度文创品牌。力求用新颖的创意手法解读文物,以丰富文创产品满足各年龄段观众需求,阐释文创产品作为博物馆文化传播的载体之一,做好黄河故事“代言人”。

山东省博物馆副馆长王勇军在山东省博物馆高质量发展实践发言中,从活化文物资源,多形式开展文旅研学,推出和引进精品展览等视角,践行高质量发展的具体路径与探索。

河南博物院副院长张得水发言题目为“让文物活起来”背景下的黄河文化传播”,讲述了博物院积极开展藏品数字信息采集,规范信息采集标准,加强藏品信息库与采集制度建设;数字赋能,采用数字信息展示系统,进行3D文物建模;立足藏品资源,开展多样化数字展示;打造“互联网+”的融媒体传播体系,深耕与挖掘文物内涵,传播科学准确的文物知识,讲好黄河故事,突出文化IP的打造与利用,提升观众的观展体验。

第二场发言围绕“依托文化底蕴,推进文旅融合”展开,由陕西历史博物馆馆长侯宇彬主持。

潍坊市博物馆馆长黄可围绕“打造‘五个博物馆’,构建差异化和多样性兼备的地市级博物馆”主题,立足博物馆基础设施、红色资源、公共服务、数字化建设等,从打造安全博物馆、红色博物馆、快乐博物馆、开放博物馆、智慧博物馆五个方面展示了地方博物馆宣传、保护、传承黄河文化的举措。

天水市博物馆馆长刘玉璞在“弘扬传承黄河文化,聚力博物馆高质量发展”的发言中提到,在文化和自然遗产资源富集区域建立联盟,促进文化的保护、传承与弘扬。重视公众参与,创新策展思路,推行菜单式展览服务,面向社会公开征集选题。结合市场消费主体,提升文创研发能力,吸引社会力量参与,在省内外招募文创发展第三方合作伙伴;以5A级旅游景区创建带动社会服务水平提升,加强与伏羲文化为主的史前文化研究力度,多措并举揭示黄河文化深厚内涵。

西宁市博物馆馆长张清民做了“沈那遗址历史价值的浅述”的主旨发言,以沈那遗址为例从遗址所在位置与文化内涵、遗址发现与保护利用、出土文物价值分析、遗址历史价值定位等角度介绍了沈那遗址在东西文化廊道上的重要地位。

水利部长江水利委员会长江科学院西宁分院院长张永的发言题目为“三江源文化起源”,从三江源地区所处位置、黄河水系格局、三江源先民与古道起源等角度,阐述青海作为中华水塔对于文化起源与发展的重要意义。

在玉树专场座谈会中,玉树州博物馆馆长尼玛江才、玉树州民间文化艺术协会会长扎哇、玉树州文物管理局原局长索昂拉毛分别以“喜迎盛会 相聚河源”“玉树非遗之卓依”“玉树州文物分布情况”为题,介绍玉树州建设博物馆小镇的规划思路。

玉树会议结束后,在青海省博物馆召开黄河流域博物馆深化交流合作座谈会。会议由青海省博物馆馆长王进先主持。他总结了黄河流域博物馆联盟自成立以来在打造学术品牌、举办多彩活动、培养学术人才、发挥区位优势等方面取得的瞩目成绩。青海省博物馆自担任轮值单位以来提出了“四个一”的年度工作目标,即办好一个展览、组织一次论坛、举办一次培训、召开一次会议,实现了联盟成员的共商、共建、共享、共赢。

参会代表围绕“黄河流域博物馆深化交流合作”展开讨论,四川博物院副院长谢丹以博物馆热为引,探讨了博物馆今后的发展方向,提出要以展览为媒,加强联盟成员单位、提高文化自信。宁夏回族自治区石嘴山市博物馆馆长韩学斌以岩画为例讲述了石嘴山的文化特点。要守好黄河文化的根首先要保护好文物本体,以黄河联盟为依托,讲好黄河文化,弘扬黄河文化魂。经过充分讨论,参会人员达成共识,要加强流域博物馆交流合作,实现强强联合,突出聚合效应,打造黄河文化发展品牌。

研讨会的圆满举办,是黄河沿线博物馆贯彻落实习近平总书记对黄河文化重要指示批示精神的响应,是对有关部门关于黄河流域博物馆高质量发展的回应,相关博物馆在学术研究、展览策划、人才培养、文创研发、传播服务等方面进一步整合资源,加强合作,推动博物馆事业高质量发展;加强黄河文化学术交流合作,协调黄河沿线展览、文创、教育资源,深化黄河文化品牌影响力。通过理念创新、信息互通、资源互换和机制互联,打破地域阻隔,大手带小馆,采取“一对一、多对一、一对多”帮扶机制,共同策划具有全国影响力的展览,突出地方文化特色,促进文物合理利用,彰显联盟优势。