

暑期是公众特别是广大青少年观众到博物馆参观和学习的高峰期与集中期。国家文物局日前发布《关于做好2025年暑期博物馆开放服务工作的通知》，要求各地博物馆坚决筑牢安全防线、增强优质文化供给、提升开放服务水平、加强监督和指导，做好开放服务工作，满足广大公众精神文化需求。

嘉宾：
庞雅妮(陕西历史博物馆馆长)
刘旭(云南省博物馆馆长)
姚旸(天津博物馆馆长)
王伊悠(香港故宫文化博物馆副馆长)
佟国波(东北烈士纪念馆馆长)

如今暑期档博物馆客流量激增已成为常态。面对远超平日数倍的观众涌入，贵馆在优化参观流程、提升接待能力、保障观众体验方面，采取了哪些具体措施和服务升级方案？

姚旸：近年来，“博物馆热”成为常态，越来越多的观众选择走进博物馆感受历史文化的魅力。进入暑期档，天津博物馆游客数量出现明显上升趋势。为了营造更好的参观环境，从7月1日至8月31日期间推出延时开放，并增加保安、保洁、展厅巡视等人员配备，保障场馆安全、文物安全与观众人身安全。线上预约实行分流，系统按时段控制入场人数。为方便老年群体及特殊需求观众参观需求，保留了人工预约服务。同时，利用志愿服务的基础性优势，广泛发动志愿者积极性，在暑期展览讲解、服务疏导以及相关活动策划组织等方面，加大志愿者服务力度。

依托数字化技术，可以有效提升接待能力。数字化系统实时检测统计展厅内观众数量，对瞬时在馆总体观众量及单个展厅观众量进行实时监控，并制定相应限流疏散预案，避免高峰拥堵现象的发生。

从小处入手，优化服务细节，如在排队区域增设遮阳棚、在馆内增加休息椅、改造洗手间、增加防暑物资等，打造舒适、有序、有温度的参观空间。在公共空间显著位置设置“服务监督岗”，第一时间接受、处理观众各种意见建议，推行服务管理“红黄牌”制度，确保观众反映的事，事事有着落，事事有回音。

针对暑期客流大、旅行团较多、各类馆外讲解较集中的状况，制定发布《关于规范馆内讲解及有关社会教育活动的通知》，将各类型社会性讲解、研学活动等统一纳入博物馆管理范畴，加强对馆外相关人员的培训，以专业力量带动引导社会性讲解规范化，尽可能避免相关乱象的产生。

庞雅妮：一是努力增强服务接待能力。陕西历史博物馆在暑假期间取消了周一闭馆日，且每天闭馆时间从18:00延长至19:00，增加门票预约量，最大限度增强观众服务接待能力。

二是着力提升观众参观体验。为满足暑期观众明显上涨的参观需求，博物馆将考核优秀的大学生志愿者“升格”为大学生讲解员，使暑期讲解员数量增加约30%，确保讲解服务供给充足；由大学生志愿者和社会志愿者共同组成的志愿者服务队，将服务区域覆盖至开放区的各个工作点位，为观众提供咨询、引导、秩序维持等服务；要求安保人员增加巡逻密度，在确保展厅文物、观众安全的同时，落实首问负责、首遇负责制，第一时间帮助观众解决问题，保障观众拥有较好的参观体验。

三是持续做好公众服务升级。通过官方网站、微信公众号明确公示门票数量、预约流程、预约规则、优待政策等信息，帮助公众提前规划行程；推行分时段预约制度，预约程序明确显示各时段计划参观人数，方便公众选择非高峰时段，一定程度上提高了预约成功率；针对老年及特殊人群，保留人工接待窗口，提升分众化服务水平；在易拥堵的展厅通道设置单循环路线，避免人流对冲；在露天开放区域配备遮阳、降温设备，在展厅内增设多联式空调和冷风机；驻馆专业医护团队服务场所再靠前，以提供更加及时、便捷的医疗救助服务。同时，设置意见反馈二维码，及时了解观众的意见和诉求，持续提升服务效能。

王伊悠：应对暑期激增客流，香港故宫文化博物馆凭借过去应对观众高



陕西历史博物馆



云南省博物馆

博物馆，如何答好暑期档这道题？

■文博圆桌谈

本报记者 续红明 肖维波

题产生的本质是公共文化资源供给与需求失衡，同时叠加票务预约系统被牟利者通过技术手段非法利用造成的，这一矛盾既损害了公众的公平权益，也削弱了博物馆的公益属性，为此，陕西历史博物馆主要采取以下措施保障公众的参观权益。

一是延长开放时间，增加门票预约量。从4月1日起，除了取消每周一天的闭馆日、每日延长开放一小时、每天增加2000张门票数量的举措外，还在重要节假日进一步延长开放时间至20:30，期间每日再增加3500张门票供给量。迄



天津博物馆

今共增加36万张门票预约数量，一定程度缓解了供需矛盾。二是严格技术防控，提升防“黄牛”能力。采取的技术手段包括：规范预约规则，改进技术手段，增加恶意抢票操作的成本和难度；限制同一微信ID高频次异常访问票务系统；定期扫描票务系统漏洞，保障系统安全；加强观众信息核验，杜绝人证不符现象。三是跨部门协同治理，打击“黄牛倒票”乱象。与属地公安、文旅等部门联合执勤执法、开展导游从业规范执法检查，加强馆区周边巡逻，重点监控和打击现场兜售、代预约等可疑行为，对“黄牛倒票”形成一定震慑。

王伊悠：香港故宫文化博物馆是自负盈亏的公立博物馆，我们有常设展览、专题展览、特别展览的门票，也有特惠门票，包括7岁至11岁儿童、全日制学生、60岁及以上老年人、残疾人士(与一名同行照料者)与综合社会保障援助受惠人。6岁及以下儿童免费入场。

超大客流对博物馆的安全管理提出了严峻考验，包括文物安全、设施设备安全以及观众人身安全。贵馆在暑期高峰时，如何系统性强化安保力量、优化应急预案、进行客流实时监控与疏导，确保在满足参观需求的同时，安全防线万无一失？

刘旭：暑期高峰时段，在确保为观众提供高质量公共服务的同时，云南省博物馆采取了一系列安全措施。一是增加安保人员数量，加强专业教育培训，确保迅速、高效应对各类突发情况。二是加强巡查与监管力度，对馆内各区域进行定时与不定时巡查，杜绝安全隐患。三是运用先进监控技术，对客流实施实时监控，一旦发现人流密集或异常状况，即刻呼叫展厅就近安保人员进行及时疏导与分流。四是制定详细的应急疏散计划和暑假应急预案，定期组织应急演练，提升员工和观众的应急意识与自救能力，在馆内设置了清晰的疏散指示标志，以确保紧急情况下观众能够迅速、有序地撤离。

庞雅妮：陕西历史博物馆暑期参观高峰的特点主要表现为：参观时间集中、学生观众增多、旅游团观众增多。为了应对暑期超大客流对文物安全、设施设备安全和观众人身安全带来的考验，我们以人防为根本、技防作支撑、预案守底线的工作思路，确保博物馆安全生命线。

每日增员30个安保人员，明确责任区域，高峰时段重点区域施行“定人定岗定责”；利用后台监控，及时发现异常行为，快速反应并调度安保人员处置或救助；此外，针对火灾、踩踏、停电、治安事件处置、极端天气等制定相应预案，特别制定了“大客流预案”和“紧急疏散预案”，并定期开展演练；6月至8月，全馆开展安全隐患排查治理专项行动，确保安全隐患、整治措施和责任落实三位一体；举办覆盖一线全体工作人员的服务能力提升专项培训班，着重强化一线工作人员的主动服务意识、细节服务意识和责任担当意识，切实增强游客体验感与满意度。

佟国波：东北烈士纪念馆从实际需求出发，建立起高效、全方位、立体化的

安全防范网络。一是完善制度。包括《东北烈士纪念馆消防、安防监控室工作制度》《东北烈士纪念馆公共安全保障制度》《东北烈士纪念馆安全疏散设施管理制度》等。二是安保人员维护展厅安全。包括定时巡逻检查维护，对观众携带物品进行安检，主动引导观众按照展览顺序进行参观等。在观众人数超出展厅承载范围的情况下，配合公众服务部安排观众分批次进行参观，做好人员疏导。三是提升有效应对突发事件的能力。每次活动前制定应急预案，定期开展消防演练。四是确保安全系统正常运行。定期检查音视频监控系统、出入口控制系统、室内防盗报警系统、室外周界报警系统、门禁系统。五是保障文物安全。做好展品保存环境的温湿度及防潮、防水、防光、防烟尘、防有害气体、防虫、防鼠和防盗等工作。

暑期观众中，学生和家庭群体比例显著提高。贵馆在暑期档的展览策划以及互动教育活动设计方面，是否有特别的侧重？如何利用馆藏资源，设计出兼具知识性、趣味性和参与感的内容，满足不同观众特别是青少年群体的需求，让参观体验超越“打卡”，更具深度？

庞雅妮：今年暑期，陕西历史博物馆立足馆藏资源优势，精心打造了“盛世壁藏”“虚拟仿真教育课程”和“博物智造”三大教育品牌项目。这些项目通过创新性的课程设计和互动体验，让历史文化知识以生动有趣的方式呈现，帮助青少年实现从认知到感知的深度转化。

以“盛世壁藏”项目为例，今年新推出“琼楼金阙”和“珍禽瑞兽”主题课程，不仅带领学生走进唐代壁画展厅，近距离欣赏艺术珍品，而且通过唐代建筑临摹手绘、动物立体书创作等互动环节，让千年前的建筑美学和动物艺术变得触手可及。在“虚拟仿真教育课程”中，运用前沿数字技术，将造纸、三彩烧制、壁画绘制等传统工艺转化为沉浸式体验，让参与者现场体验古代工匠的创作过程。而“博物智造”系列课程则通过科学实验和创意手工，引导孩子们探索文物背后的科技奥秘。

“吉金·中国——中国青铜文明的兴起与繁荣”是今年暑期学生和家庭群体纷纷前来“打卡”的原创特展。我们采用“是什么、怎么样、为什么”的叙事逻辑和“一轴两线一区”的展示方式，兼具观赏性与科普性。文物展示中心轴、教育互动体验线、4K宣传片等，融知识性和观赏性于一体，让观众在光影中感知青铜文明和礼乐文化的深刻内涵。

姚旸：暑期是青少年群体到馆参观最集中的阶段，天津博物馆在展览安排、活动设置等多方面充分考虑了相关需求和年龄特点，努力为广大青少年打造集知识性与沉浸感于一体的博物馆暑期档。

在参观动线方面，结合暑期到馆青少年、亲子家庭及外籍观众较集中的特点，一方面精心设计推出“历史文化路线”“文物精品路线”“交流合作路线”“亲子趣味路线”等参观线路路径，并于博物馆官方媒体平台适时发布，引导观众结合自身观展兴趣及需求加以选

择，让观展更加科学、人流疏散更具人性化；另一方面，进一步提升“耀世奇珍——馆藏文物精品陈列”等重要展览的英文说明，突出上展文物在中华文化中的地位作用，以更加清楚易懂的表达，帮助外国观众看懂文物，读懂其蕴含的文化信息。

在展览策划方面，结合时令特点，聚焦青少年对中华优秀传统文化的关注与了解重点，推出“时有微凉意——天津博物馆藏扇文化主题展”，让观众了解制扇有关的历史文化，感受承载于扇面的古代书法与绘画的魅力。8月，天津博物馆将与殷墟博物馆、中国社科院考古研究所等多家单位合作推出反映殷墟最新考古成就的重磅展览，使观众特别是青少年观众通过此展走进殷墟，了解伟大的商文明，领略考古工作的独特魅力，回溯中华文明之源。

在社教活动策划方面，继续提升打造品牌项目“小小讲解员夏令营”。今年暑期推出以“天津近代史”为主题的夏令营活动。孩子们有机会穿越百年历史，探索天津开埠通商、经历重大变革的宝贵历史时刻。特别是围绕即将开启的殷墟大展，在社教活动、特色讲座、文创开发等方面进行充分准备，专题性青少年版展览讲解及服务等在内的一系列项目也将与展览同步上线，让广大青少年看得懂文物、喜欢上考古，实现对古老文明的真正理解。

佟国波：东北烈士纪念馆与黑龙江大学、继红小学等学校合作，签订馆校共建协议，共同设计智慧研学课程，打造博物馆里的“大思政课”。比如，在7月与团结小学共同开展爱国主义教育活动，通过演唱《唱支山歌给党听》等经典红色歌曲，展现新时代少年儿童茁壮成长、立志传承红色基因的精神风貌。在馆内设置适合青少年打卡的智慧展区，注重教育性和趣味性的平衡。如在“密营兵工厂”实物展区推出“抗联小战士”虚拟人物，可回看观众问题，讲述七星岭子兵工厂运行的机制和战士的日常生活。展区综合运用了实物+拍摄虚拟人+三维场景结合三折幕的多媒体投影，让小观众可以通过虚拟现实技术回到特定历史场景，与历史人物对话，获得沉浸式的学习体验。

王伊悠：在年初展览排期时，我们就会考虑暑期和其他黄金档的展览计划，尽量安排一些对亲子家庭友好、有吸引力的展览。比如最近展出的“‘纹’以载道——故宫博物院沉浸式数字体验展”，就非常适合他们。

今年暑期特别推出了故宫学堂“夏日‘博’学系列”活动，主要对象为家庭和学生。比如，很受欢迎的小考古学家（陶器篇）夏令营，除了体验模拟考古发掘外，还可以参加修复活动，平衡专业知识学习和参与趣味性；配合正在展出的“天方奇谈——伊斯兰与世界文明的交织”特别展览，举办“魔毯历险记”定格动画亲子工作坊，强调艺术与科技的结合；首次举办“家庭日”大型亲子嘉年华活动，通过大型木偶表演、艺术装置及互动体验等，让家长与孩子一起学习有关中国传统文化与建筑知识。

(下转4版)



香港故宫文化博物馆



东北烈士纪念馆