



上海博物馆“吴剑‘萌萌TA’奇妙夜”活动现场。 叶辰亮 摄

视点纵横

文博深一度

暑期博物馆人气持续高涨：

在热度中探索服务『门道』

本报记者

刘海红

刘源隆

展厅里摩肩接踵、预约页面提示“已约满”、社交平台刷屏分享……进入暑假以来，全国博物馆客流持续走高，“打卡博物馆”成为暑期文化生活的关键词。历经多年“博物馆热”，公众的参观习惯逐步养成，对文化供给及服务的品质要求也不断升级。面对持续高涨的参观热度，博物馆行业暴露出哪些短板？又该如何找到文化供给与服务保障的“门道”？

不容忽视的服务短板

“博物馆热”是一面双面镜，既照见公众文化需求的蓬勃生长，也放大了发展中的痛点与不足。

作为文博场馆近年来为均衡客流的管理手段，预约制度在热门场馆供需紧张的节点暴露出服务矛盾：“定闹钟抢票”成为观众行前“标配”，老年群体、临时到访观众易受限制；黄牛针对部分热门场馆的倒票乱象屡禁不止，扰乱公共文化资源分配秩序，让约票观展失去了本该有的从容。

在极端天气与客流集中的双重压力下，部分场馆显现出应急服务能力短板。暑假期间，个别场馆出现突发停电、空调系统故障等情况，让参观体验大打折扣，暴露出部分文博单位风险预判、基础设施运维、应急响应机制等方面的问题。

多元探索升级观展体验

记者近期走访调研发现，除优化预约、延时开放、打击黄牛等举措外，各地博物馆还通过深耕主题内容、创新场景体验、联动跨界资源等方式，不断丰富参观内容、拓展服务边界，以多元探索回应公众期待。

延时开放不是简单地拉长开放时间，而是以内容升级重构夜间文化体验。7月31日零点，上海博物馆围绕“世界树之巅：美洲古代文明大展”联动文化类综艺节目推出“博物馆奇妙夜”主题直播，成为文博领域暑期“破圈”案例。上海博物馆馆长褚晓波说，这是场馆首次在零点开展公众文化活动，是拓展夜间文化空间的尝试。今年暑期，上海博物馆每周二至周五开放常规夜场，每周六晚联动上海动物园推出“美洲‘萌萌TA’奇妙夜”专场，将文物上的动物图腾与活体动物进行对照，突破了传统展示的边界。

在北京，国家自然博物馆推出“2026博物馆之夜——生命树之

受地域发展水平、馆藏资源禀赋、运营能力等因素影响，部分区县级及行业类博物馆在内容供给、传播运营上仍有提升空间，暑期热度的辐射带动效应不能充分向基层释放，导致出现“冷热不均”现象。

针对这些痛点，主管部门密集出台政策，推动管理理念从“管控客流”向“服务公众”转变。7月16日，国家文物局印发暑期博物馆开放服务通知，要求具备安全承载条件的场馆原则上取消预约限制，保留人工、电话等传统预约渠道，同时部署打击黄牛倒票，完善高温服务保障等工作，提出推动优质文博资源下沉基层，鼓励以巡展、流动展览等形式拓宽公共文化服务辐射范围。8月10日再发紧急通知，要求强化客流监测、设施排查与应急演练，筑牢暑期安全防线。

约”活动，7月16日至8月15日每晚开放夜场，设置光影秀、科普偶剧、夜宿体验等内容。其中，博物馆夜宿让观众在恐龙骨架下搭建帐篷，沉浸式体验“与恐龙同眠，听海螺叙事”。该馆党委副书记王世雯说，夜场旨在为白天不便到场的观众提供错峰选择，满足深度观展需求。

如果说延时开放解决了错峰观展的问题，数字化探索则瞄准了大客流下“看不深、逛得累”的普遍困境。暑期高峰时段，热门展厅人头攒动，观众很难在展品前驻足细品，“打卡式逛展”成为无奈之选。

中国国家博物馆构建起覆盖App、小程序、现场终端的全渠道自助导览体系，上线40余个展览、近2000条讲解音频，推出分众语音导览与虚拟数字人AI讲解；现场投放2300余部智慧导览器，覆盖300余件重点展品的专属解读。国博数据管理与分析中心主任李华颀介绍，依托实时客流统计与室内定位技术，场馆可实现智能分流、规划最优路线，有效提升了大客流下的参观舒适度。

分众化服务覆盖差异化需求

在各地博物馆的持续探索中，一批行之有效的做法正从暑期应对方法逐步变为行业常态。

7月29日，《北京市博物馆条例(草案)》提请审议，以法规形式明确博物馆开放时间应匹配群众作息规律和参观需求，鼓励延时、错时开放。中国园林博物馆调整闭馆时间、北京考古遗址博物馆暑期不闭馆，首都博物馆推行“免预约、刷证进”政策。此外，多座场馆将夜间服务常态化，配套主题沙龙、文创市集、科普体验等内容，让夜场从延时升级为常态化文化服务。

分众化服务精准覆盖多元需求。针对不同群体的差异化观展诉求，各地博物馆持续细化服务方案。浙江省博物馆为视障观众打造专属触感导览手册，将文物轮廓、纹饰细节转化为可触摸的凸起线稿，配套盲文说明与专人引导；河北博物院推出“文博职业体验营”，让青少年体验考古工作者、文物修复师、文创设计师等职业身份，在实景操作中读懂文物背后的历史；南京中国科举博物馆开设双语研学营，以展厅为实景课堂，引导青少年用英文讲述科举文化故事，实现了传统文化传播与综合能力培养的双向赋能。

优质资源加速下沉。2019年以来，“国博巡展”已覆盖全国20个省市区，累计推出精品巡展58场，接待观众约1145万人次。国博为基层场馆提供轻量化展览方案、布展技术支持与人员培训，还在新疆维吾尔自治区博物馆设立“国博厅”，推动资源普惠共享。与此同时，“流动博物馆”成为资源下沉的重要抓手，四川博物院把长江水文化主题展搬进城市广场与区县乡镇，湖北省博物馆将特色展览送进社区、校园与乡村，让观众在家门口就能与精品文物对话。

“博物馆热”是文博事业的发展机遇，更是沉甸甸的责任，人气背后是更高的要求——既要推出优质文化产品，也要做好服务背后的保障工作，还要推动行业规范有序、均衡发展。如何让博物馆资源覆盖更多人群，持续探索更多优质服务模式，满足大众对博物馆的参观需要，仍是全行业需持续深耕的课题。

▼ 热闹的晋祠古庙会现场。 晋祠博物馆供图



▲ 中国工艺美术馆(中国非物质文化遗产馆)在展厅布设木拱廊桥营造技艺体验区。 刘海红 摄



山西太原晋祠博物馆

应对大客流时的“细碎”工作

本报记者 朱 萌

8月14日清晨7时，柔和晨光铺满山西太原的晋祠博物馆，千年殿宇静静伫立。这天，依托国家级非遗项目晋祠古祠庙会打造的系列文化活动开启，客流激增、活动密集，为这座千年古祠的服务保障带来挑战。

观众还未抵达前，各岗位工作人员已早早集结上岗，在晨光里各司其职。讲解员们提前到岗准备，胡晓燕便是其中一员。庙会期间，她身兼两职，完成日常讲解和圣母大祭巡舞表演。

“这次活动从一个月前就开始筹备了，许多讲解员都参与演出、讲解，兼顾馆内各类活动配合。”胡晓燕说，晋祠古庙会历经千年传承不辍，大客流之下，讲解员在为观众做好讲解服务的同时，还要引导大家沉浸式感受活动氛围。

晋祠博物馆向观众展示的是建筑等实物遗存，必须严控建筑内瞬时人数，做好分流引导。圣母殿前，治安部门的董毅和同事们细致排查隐患、预判人流风险，提早预防可能发生的各种情况。

早8时，已有不少观众来到门口等待。“上班前，我们就查看了门票预约量，结合经验预判当日客流总量。暑期叠加庙会，今天客流量大幅上涨。”票务管理部副主任王蒙说，庙会期间，他们全员上岗，增设2台可移动式检票闸机，开放全部检票通道，抽调二线人员支援一线，全程在岗服务观众。

8时25分，晋祠博物馆大门缓缓开启，较日常开放时间提早了5分钟。观众陆续步入晋祠，忘带证件、不了解购票方式等情况时有发生，工作人员一遍遍耐心引导，帮观众解决问题。

干净整洁的游览环境离不开环卫物业团队的全力保障。相关负责人段旭告诉记者，庙会期间，他们在观众密集区域增配保洁力量，增设作业岗位，博物馆区域保洁点位由原有的18个扩充至30个。同时，组建专职巡检队伍，全天候在岗动态巡查，保障环境整治。

庙会开启，百人锣鼓队、舞龙舞狮队、巡游队列穿校园内。活动有序进行，观众有序观看宋代彩塑舞蹈、奏乐演出、戏曲演出、情景演绎等。

暮色垂落，观众尽兴离场。这群坚守岗位的工作人员投入收尾工作。检票通道关闭后，票务管理部即刻梳理、统计、分析当日票务数据，做好台账归档；场馆闭馆后，环卫物业团队对全馆开展深度清扫与消杀，并细致排查，确认无滞留人员。

东北烈士纪念馆

讲解服务提升参观体验

本报记者 张建友

暑期期间，位于黑龙江省哈尔滨市的东北烈士纪念馆观众量激增。该馆讲解员韩瑞与同事每天为观众讲述赵一曼领导哈尔滨电车工人大罢工等历史故事，忙得不可开交。

博物馆展厅的从容讲解，背后是韩瑞日复一日的积累。除了精读《风雪兼程》《东北抗日联军史》等关于东北抗战的书籍外，韩瑞还潜心学习对象化表达、互动化控场、情感化共鸣等讲解技能，从内容到礼仪，精益求精。

黑龙江艺术研究院院长谭博说，作为全国红色旅游五好讲解员，韩瑞的讲解风格富有感染力，善于利用馆藏文物和历史细节，让东北抗联精神转化为可感知的力量，激励观众厚植家国情怀。

韩瑞除了在东北烈士纪念馆为游客进行精彩讲解外，还经常走进社区广场、大街小巷、乡镇村屯进行红色讲解，仅今年就走进了哈尔滨工业大学、哈尔滨市松北区等进行红色精神宣讲。

“现在我们要看到的这座浮雕叫《烈士山》，描绘的是一场我方12人对400多敌人的战斗，这仗还能打吗……”除了线下讲，韩瑞还在线上通过直播平台，广泛传播杨靖宇、李兆麟、八女投江等革命英烈不畏牺牲、浴血奋战的事迹，让观众在重温红色历史中坚定理想信念。

东北烈士纪念馆馆长佟国波介绍，该馆培养了一大批像韩瑞一样的优秀讲解员，他们在平凡的岗位上挥洒汗水、尽职尽责，用日复一日的讲解诠释着博物馆人的坚守。