

博物馆非馆方讲解乱象调查： 讲解员讲了一路野史

今年暑期全国各地博物馆迎来游客高峰，部分热门博物馆更是人山人海，甚至一票难求。为了更好地参观游览博物馆，深入了解文物展品背后的历史故事，不少游客选择花钱购买讲解服务，其中，非馆方讲解引来吐槽不断。

记者近日调查发现，博物馆讲解服务问题颇多：非馆方讲解人员专业水平参差不齐；讲解员音量扰人，还经常霸占展品前最佳观赏位置，影响看展秩序；还有一些所谓“野导”，不仅讲解内容漏洞百出，还把野史当正史，混杂着成功学、低俗段子，糊弄、污染观众。



正规讲解资源有限 致非馆方服务出现

暑期过半，北京市民陈先生已经带着孩子去了多地旅游，每到一地方，当地博物馆都是他们的首要游览目的地。陈先生说：“各地博物馆都有知名馆藏，带着孩子参观不仅能增长见识，还能通过文化熏陶让他爱上学习。不过，我和妻子毕竟不是专业人士，如果单纯领着参观，就是走马观花，很难触及深入的文化知识，所以我们通常会选择购买博物馆讲解服务。”

游览过程中，陈先生发现，大部分博物馆都会免费发展馆或展品讲解手册，如果需要人工或语音讲解服务，则要靠“抢”。暑期博物馆本就预约难，好不容易约上了，到现场后往往发现博物馆提供的官方讲解员早已被约完，讲解器也被租赁一空。

“有时博物馆门口会有看起来像导游模样的人，兜售私人讲解服务，我们也在展厅里遇到过那种一看就是私人讲解团的，因为看到过游客与这类讲解员发生过纠纷，感觉不太靠谱，所以没有尝试过。”陈先生说。

记者调查发现，大多数博物馆都为游客提供讲解服务项目，有公益和收费两大类。以国家博物馆官网公布的收费讲解项目为例，2小时的“古代中国”基本陈列展，精品讲解团收费标准是每人每小时100元，每团观众上限15人。

除博物馆提供的官方讲解服务外，近两年，以博物馆讲解为经营业务的民间文化传播机构大量涌现，各种五花八门的讲解团穿梭在各大博物馆，还出现了不少以“导游”身份“接单”的个人讲解员。

记者以“博物馆讲解服务”为关键词，在某电商平台搜索发现大量此类商品，涵盖全国各大博物馆。以故宫博物院为例，2小时至3小时的讲解服务，每位游客的收费标准在158元至500元之间，每个团25名游客左右。以国家博物馆为例，每位游客的收费是188元至388元，讲解时间为3个小时，每个团大概5名至7名儿童，大人则被要求“只能远远跟着，不能‘贴得太近’”。

一些省级博物馆中，非官方机构的包团讲解费用则在300元至900元之间，讲解时间为2小时至3小时，节假日价格更高，包团费用和成团人数相关；拼团则每位游客80

元，每个团的人数在6人至10人之间。大多商家表示，如需参观省级博物馆，可以提供订票服务。

除电商平台中有店铺提供博物馆讲解服务外，记者发现，一些不挂靠任何机构、冠以“导游”名号的个人也会在社交平台上“挂团接单”。个人讲解员的收费标准在每人80元至130元，讲解时间通常为2小时至3小时。

虚假宣传招揽游客 喧哗占位影响秩序

在国家一级博物馆从事多年讲解工作的吴冰（化名）告诉记者，非馆方讲解的预约途径、宣传及付费方式主要有三种：其一，直接展厅拉客。非馆方讲解者在展厅直接询问并招揽生意，多以免费试讲5分钟至10分钟的形式吸引游客，并用现场转账的方式收取费用；其二，依托平台。旅行社和研学机构依托互联网旅行或服务类平台，发布以往展厅讲解的照片、视频和观众反馈，从而招揽游客，并通过网络服务平台收取费用；其三，建立公众号或聊天群。研学机构通过在其公众号或聊天群里发布研学课程，多以名师讲团、精品课程等方式吸引家长群体，并以拼团等形式进行线上收款。

吴冰介绍说，为获取商机，有的非馆方讲解或研学机构还使用虚假内容为其宣传造势，误导家长、学生及其他参观游客，如未经授权使用博物馆官方标志作为宣传材料。“具体做法可能是盗用博物馆讲解员的照片，或者在未经馆方允许的情况下，在其讲解介绍中贴上博物馆馆方讲解的标志，误导观众。我曾遇到过好几次，观众到展厅和我们说预约了馆方讲解，但其实是第三方平台预约的非馆方讲解。”

此外，受访的业内人士认为，大量的不规范非馆方讲解还会扰乱正常的博物馆参观秩序，影响大部分观众的观展体验。因为非馆方讲解团体往往自带扩音器，不时大声讲解或指引游客，还会较长时间占用重要展品通道，易导致展厅拥堵。

对此，不少游客也深有体会。作为博物馆爱好者，来自河南郑州的李霞吐槽“博物馆越来越吵”了。“有一些非馆方讲解员全程扯着嗓门喊。尤其是大型优质展览馆内，总有人一边扶着挂耳话筒滔滔不绝，或直接扯着嗓子冲人群大喊，一边挤过人群并霸占参观展品的最佳

位置，表情夸张且手舞足蹈。对博物馆这样的重要公共教育场所来说，这些做法无疑非常不妥。”

“有的非馆方讲解员还勾结‘黄牛’，造成一些观众预约不到博物馆门票，从而造成一种恶性循环的不良业态，只有订了他们的讲解，才可以快速得到博物馆原本免费的门票。”吴冰说。

讲解质量参差不齐 大量夹杂野史秘闻

记者调查发现，几乎所有非馆方讲解服务提供方都会再三保证服务质量，甚至宣称“比官方更详尽”“不听讲解等于白来”。然而事实上，由于目前行业缺乏准入标准，讲解人员鱼龙混杂，讲解水平更是参差不齐。

“非馆方讲解内容不规范，存在意识形态风险。为了吸引游客，许多非馆方讲解者在讲解过程中常将考古与盗墓混为一谈，大量穿插未经考证的秘闻、野史等内容，带来不良导向和社会影响。一些研学活动也存在类似的问题，如对学生提出的问题不懂装懂，用价格体现文物的价值等。”吴冰说。

此前就有媒体报道，各大博物馆中民间讲解员不少，他们为研学团和旅行团服务，讲解漏洞百出。故宫博物院内一些直播自媒体为了流量刻意讲段子，大谈秘闻、野史。

类似的问题，此次受访的多位在国家一级博物馆从事讲解工作的业内人士表示经常看到：有馆外讲解员偷换考古和盗墓的概念，甚至直言“考古和盗墓都是一样的”；还有“晒宝式”讲解，一味强调“这个文物多少钱”“同款拍卖卖了多少钱”，给无价的历史文物贴上价格标签，完全忽视了文物的历史、艺术和文化三重价值。

还有一些馆外讲解员实时直播记录自己在博物馆讲解的内容，并上传至个人短视频平台账号，这些主播的个人资料简介中，通常标榜自己是“专业讲解员”。其中一些博主为了吸引流量，在博物馆讲解中大谈秘闻、传说、野史，很多都未经考证。

完善官方讲解服务 构建多元专业团队

布关于规范馆内讲解秩序的通知，自7月16日起，未经馆方许可，任何单位或个人不得在馆内开展讲解活动；确因工作需要，须提前5日提出申请，报备讲解内容、讲解人员、活动流程、安全责任等材料。

博物馆方禁止非馆方讲解的行为，让不少游客“急”了。采访中，大量游客表示，“现在不让用非馆方讲解，官方的讲解又约不上，只能走马观花地看，体验感不好。”

在平衡维持博物馆参观秩序和开放讲解的问题上，已经有一些有益探索。

去年8月，北京市文物局发布关于规范博物馆讲解工作的指导意见，为博物馆讲解服务立规矩。意见明确，社会团体及个人在博物馆内开展讲解服务要经过考核、培训，博物馆将建“白名单”，对考核通过者进行规范管理。在本馆讲解能力不足的情况下，博物馆可以允许社会团体、个人在馆内开展讲解服务，制定相关管理办法，通过事前培训、备案、事中事后监管，对讲解员、讲解词进行审核把关，规范讲解秩序，确保向观众传播科学、准确、正确的内容和价值观。

记者注意到，针对外部社会机构利用展厅私开讲解、私办研学的乱象和既往管理措施无效的情况，一些博物馆已转变思路，择优认证社会机构，开展供给侧结构调整的尝试，通过借助外部力量充实讲解服务，并丰富讲解类型，从而满足观众想听讲解的需求。

作为专业的博物馆讲解人员，吴冰等人还建议扩大队伍，构建多元讲解服务团队。提升讲解服务包括“量”和“质”两个方面：“量”是指博物馆要科学合理地安排讲解场次，尤其是在参观高峰期；“质”是指应对讲解上岗人员进行严格的培训考核。

(法治日报)

苏和堂 15周年庆典 虫草 38元/克起
苏和堂南禅寺店(解放南路701号/朝阳公交停车场旁) 400-102-0026
信任老王是24年卖灵芝 不是三天两头换产品
批发部:崇宁路17号4楼(检察院西隔壁) 82700029(大别山老王)

招租公告
● 遗失江苏兴恩特机电设备有限公司原法人章(于雪)一枚,声明作废
现有江苏泓钢实业有限公司门面房地址:荣巷街区7-1(6号) 213.06平米招租,价格面议。
广告刊登热线 82767591
联系人:胡先生 电话:13861839349
2023年8月3日