

# 博物馆讲解一人难求,如何破题

本报记者 张 苗

## 浙报观察

这个暑期,抢门票拼手速、入口处排长队、展厅里人挤人,成为各地博物馆的“标配”景象。

携程数据显示,暑假期间,博物馆产品订单量较2019年同期增长165%,较今年6月增长49%。美团、大众点评数据显示,7月以来,“小众博物馆”关键词搜索量同比增长935%,攻略笔记数量增长224%。

博物馆异常火爆,却也暴露当前文旅服务供给的一大短板——人工讲解员“一人难求”。以浙江省博物馆为例,节假日的付费讲解需提前一周才能预订到,现场志愿讲解员提供的3个时段6至8场免费讲解,远远不能满足海量游客的需求。

此前,浙江曾在全国率先免费开放博物馆,还开出全国首家24小时博物馆,在文博场所管理中 also 进行过多次创新。面对蜂拥而至的需求,浙江400多家博物馆如何应对?能否继续为行业探路解难?

## 供需结构错位

逛展逛什么?游客不仅想邂逅精美展品,更希望了解它们背后的故事。讲解员,因此成为刚需。

记者通过实地走访发现,目前杭州的热门博物馆均无法临时约到专业讲解员,只有通过每天固定时间段的志愿者讲解“解渴”。服务供给严重不足,使得游客“三分游,七分讲”的诉求普遍难以得到满足。

这一现状,催生了社交平台上“云讲解”视频的火热。观察抖音最近一个月数据,“小黑诸鸣”“水星逛博物馆”等文博领域大号,密集发布了全国各地博物馆云讲解视

频,均涨粉20多万。

“小黑诸鸣”在抖音上粉丝量超1400万。和电子导览器相比,他的讲解视频知识点和笑点密集,成为不少游客的观展补充。“我把专家、教授的观点以及展览相关资料填充进去,让知识变得更有趣。”“小黑诸鸣”说。供需不匹配,也造成了一些乱象。

记者了解到,一些“流量捕手”也开始在博物馆现场直播引流,用与史实不符的“秘闻”吸引眼球,试图从“云讲解”的流量池中分一杯羹,有的还在电商平台推出讲解产品,按时或按人数收费,价格在几十元到上千元不等。

就在7月,国家博物馆、上海博物馆等发布通知,对未经许可的“野史”讲解说“不”。未经考证的“传说”“野史”,不仅误人子弟,更亵渎博物馆的古朴庄重。

兼职博物馆志愿讲解员的电台主持人董臻告诉记者,他最近两个月遇到多位“野生讲解员”,“在良渚博物院对着一群游客侃侃而谈,却把‘饕餮(tāo tiè)纹’‘蟠螭(pán chí)纹’几个字都读错了。”

## 博物馆需要“观+讲”

为何专业讲解人员如此稀缺?观众需求和服务供给不平衡问题,根源在哪?

多位博物馆策展领域专家告诉记者,中国博物馆的策展策划,是从模仿西方博物馆开始的,但中西方博物馆在展品和内容方面存在着诸多区别,比如卢浮宫、大英博物馆、大都会等国外著名博物馆都属于艺术馆,展陈说明文字相对较少,游客逛展重在观赏;而国内博物馆大多是历史类展馆,或是历史兼具艺术的综合馆,展陈有较多叙事成分,文物之间也有很强的勾连脉络、互动关系,“这些内容需要文字或讲解来补充”,但国内

很多博物馆对文字说明不够重视,导致中西方博物馆在观展体验上存在较大差别。

省博物馆馆长陈水华说,国内博物馆的策展人习惯把业内同行当成目标群体,而较少考虑普通观众的需求,也一定程度上造成了展览中说明文字的缺陷,“事实上,不同知识储备的人观展,对于讲解和文字说明的广度与深度的要求有很大区别”。

十多年前,业内还在喟叹“国人缺少参观博物馆的习惯”。2012年,全国免费开放的博物馆、纪念馆有1000多家,年观众量仅1.2亿人次。而现在,全国拥有博物馆6565家,免费开放超九成,疫情前的年观众量已达12.27亿人次。数据的变化,反映了人民生活水平与精神追求的双重提高,逛展人群主力也从业内人士、资深爱好者转变为普通游客,在文博越来越热的当下,很多策展人的思路却没有完全转变。

## 浙江如何求解

面对全国博物馆的普遍性难题,浙江有解决方法吗?浙江各地博物馆根据自身条件纷纷亮招,比如,良渚博物院上线AR导览服务,使文物“活”了起来;慈溪市上林湖越窑青瓷博物馆的导览器内置定位系统,无需繁琐操作即可根据游客“移步异讲”。而即将在杭州亚运会前正式开放的浙江省博物馆之江馆区还有大招。

“不管是软件还是硬件,省博物馆之江馆区都将致力打造全国观展体验最好的博物馆。”陈水华很自信,之江馆区的展陈,针对的目标人群为普通观众,接受过中学历史文化教育的人都能看得懂。

之江馆区最新招聘的20多位讲解员日前在做最后的准备工作。28岁的讲解员胡裕能告诉记者,新馆区有15个展厅,光是

《浙江一万年》这个展,精简版的讲解词就有4.5万字,“游客们听到的讲解,只是水面上的冰山,我们要掌握的,是水下更大体积的冰山。”

在省博物馆孤山馆区,记者旁听了一次陈水华对于新招聘讲解员的讲课,在聊到10件最能代表浙江历史的文物时,陈水华从王阳明的字聊到龙场悟道,再从心学跳转到缸中之脑、薛定谔的猫,短短几分钟时间里,陈水华给大家上了一堂知识密集的历史文化课。这种在历史与文化间来回穿梭的讲解形式,除了将装进讲解员的脑海中,也会同步导入电子导览器中。

逛遍了全国博物馆的诸鸣、董臻,对游客们有一个相同的逛展建议——提前做功课,确认重要的展品,搜索相关资料。而在之江馆区,即便没有提前预习,没有约到讲解员,没有租到导览器,这里的展陈设计也不会让游客逛得一头雾水。

比如进门后的大厅,大家能在墙上的浮雕看到一万年里浙江的大事——事件的重要性不同,体现它们的文字大小也不一样,而它们形成的Z字形,牵引出古代浙江文明的足迹。

而代表古代浙江最重要的10件文物,每一段说明文字都被控制在便于阅读的200字内。跟着导览动线走完全程,只要提纲领地抓住这些重点,“浙江一万年”的浙江元素、中国表达、国际视野就了然于胸了。

从本质上来说,讲解员一人难求反映了博物馆有限供给与游客巨大需求之间的矛盾。只有扩大服务供给、提升服务质量,才能缓解供需矛盾。

在陈水华看来,一座好的博物馆、一个好的展览,应该是开放和包容的,“每一个观众,都可以有不一样的读法。”

# 龙游生态工业结硕果 3年上市3家企业

本报龙游8月22日电(记者 梅玲玲 共享联盟·龙游吴晓龙 秦久兴 吴森邦)“哟!”22日上午,伴随着钟声响起,浙江恒达新材料股份有限公司在深圳证券交易所创业板挂牌上市。这是龙游首家在创业板上市的企业,也是当地连续3年成功上市的第3家生态工业企业。

龙游主攻碳基纸基新材料,精密数控和轨道交通装备两大主导产业,但规模小、能级低等问题一直困扰当地。为此,龙游推进产业链、创新链、人才链、资本链、服务链深度融合、相互赋能,破解产业瓶颈。

作为“五链”融合中的重要抓手,龙游近些年加快了企业股改挂牌上市步伐,专门制定“凤凰行动”5年工作计划,包括建立孵化培育企业库、成立上市指挥部、落实服务机制等,多措并举打造服务拟上市企业的“闭环服务”。壮大资本市场“龙游板块”,厚植生态工业资本,关键是要提升融资覆盖面和融资效率。龙游发挥县产业基金引领和撬动作用,联动浙江股权交易服务集团合作设立投资基金。龙游县金融服务中心主任李盈表示,在“凤凰行动”的推动下,龙游2022年新增资本市场融资额15.03亿元。同时,为解决企业发展初期的融资难题,龙游还利用金融业发展基金,搭建龙游金融综合服务平台,实现金融服务、民生服务、治理服务数据一体化。

资本与产业相融合,龙游企业驶上上市“快车道”。数据显示,近3年,龙游已成功培育3家上市企业,形成6家沪深交易所拟上市企业、5家北京交易所拟上市企业和30余家挂牌上市培育企业的清单。

# 利用数字技术杜绝多头执法过度执法 洞头推行综合查一次

本报洞头8月22日电(记者 章慧聪)“你好,这是我们的‘执法绿码’,请核对。”22日,记者在位于洞头的温州海力砂轮制造有限公司看到,现场两位洞头区市场监管局执法人员扫了扫张贴于企业门前的“亲清码”后,向公司负责人王瑞光出示“执法绿码”并告知执法内容。待企业核对无误后,方才进入企业内开展执法检查。

为何执法人员要先扫码再执法?这源于洞头推出的“亲清一点通”平台。今年,洞头推动全面构建亲清政商关系,通过收集相关部门已有的市场主体信息,构建执法报备、扫码执法、亮码入企、事后评价的涉企行政执法监督新模式。

“近年来,随着洞头营商环境优化提升,涉企执法进一步规范,但在基层一线,多头执法、过度执法等现象还是时有发生。”洞头区纪委监委王祖杰告诉记者,为落实“综合查一次”,平台要求执法人员必须事前报备,到企扫码,亮“执法绿码”,经企业确认后后方可入内检查。

在平台后台,记者看到,当天,洞头区市场监管局执法人员在扫码亮证的同时,扫码时间、地点、企业信息、执法类型、执法人员数等信息同步上传至后台,自动统计该单位近期行政执法频次。

触发式监管,直接从执法前的备案开始。通过执法前后数据碰撞,对执法部门企业次数是否超标、时间是否合规、内容是否属实均一键感知。若遇突击检查等特殊情况,则需向纪检监察部门事后登记,通过后台数据对企业入企执法具体内容进行核查。

若一旦出现无备案有检查、无备案即处罚等10余种违规或不合理问题,执法行为就会被红色预警。同时,纪检监察部门将对企业评议中的负面评价启动核查,第一时间查处涉企过度执法、执法乱作为等问题。“电子亮证、全程留痕,企业方可以通过执法人员亮码鉴别其身份及执法事项合法性。这对执法人员来说也是一个约束。”王祖杰说。

# 淳安擦亮运动之城名片

本报讯(通讯员 马驰骋)8月22日,“‘运动之城’——媒体拍友千岛湖”活动在淳安县举行。皮划艇世界冠军许亚萍、媒体记者以及来自天南海北的网络拍客集聚于此,对这座运动之城进行为期两天的采风。

千岛湖周边体育旅游项目资源丰富,拥有1项中国田协马拉松金牌赛事、7个中国体育旅游精品项目,已建成3条国家登山步道、绿道650公里。参加此次采风的媒体记者和拍友将参加一系列“体育+旅游”深度融合的活动,参观以“朝阳鱼跃,千岛明珠”为设计理念的界首体育中心,走进小金山驿站体验绿道骑行,感受淳安这座运动之城带来的蓬勃生机。

近年来,淳安县打响“运动之城”新名片,把“体旅融合高质量发展”作为特别生态功能区和共同富裕示范区建设的重要抓手,先后举办了2022年全国皮划艇静水秋季冠军赛等赛事,其中环千岛湖自行车、大铁人三项、轮滑公开赛三大赛事成功入选浙江省品牌赛事。

截至目前,淳安县已成功斩获中国体育旅游目的地、全国群众体育先进单位、国家体育产业示范基地、国家体育旅游示范基地等国家级荣誉14项。



8月22日,杭州市方志馆举办方志典籍晒书会,晒出馆藏旧志典籍,市民、游客可以近距离观赏朱韵晒书仪式。自南宋淳熙年间开始,皇家图书馆晒书会成为一项制度,官宦士大夫可借此机会阅览皇家图典。本报记者 林云龙 拍友 马琦敬 摄

(上接第一版)

非洲对“新三样”产品需求火热。1月至7月,浙江对非太阳能电池、锂电池和电动载人汽车分别出口27.8亿元、11.9亿元和1.6亿元,分别增长164.3%、262.9%和235.5%。

“浙江制造”拥抱非洲市场的同时,非洲进口的芝麻、花生、牛油果、蜜橘和咖啡等优质食品农产品,也逐渐受到中国市场认可。1月至7月,浙江自非进口农产品16.8亿元,增长27.2%。其中,干鲜瓜果及坚果进口值迅速增长,增速达61.7%。



▲ 8月22日,2023年“民间民俗·多彩浙江”优秀传统文化系列活动之七夕习俗“小人节”祈福礼在温岭石塘镇举行。“小人节”被誉为我国民间乞巧文化的“活化石”。图为人们跳起国家级非遗大秧歌,为孩子们祈福。本报记者 朱海伟 拍友 徐伟杰 摄

▲ 8月22日上午,6对新人在绍兴黄酒小镇举行“鸾凤醉新妆”宋韵水乡集体婚礼,为市民、游客带来了一场中式浪漫。本报记者 王佳 拍友 张超 摄

## 湖州一些房产中介发布虚假房源信息引人上钩

# 房子白菜价,假的!

本报记者 王晨辉 王艺潼

引起了购房者关注,而且这种现象很普遍。

不仅房子的装修、结构和网图不一样,价格也不像网上说的那么便宜。中介说,网上发布的价格没有包含车位,如果要买这套房子,必须绑定购买30万元的车位。

在湖州房产超市网上,记者找到一家写有“急急急特价好房近市区精装修送车位”的房源,位于湖州城西南的汎港·润园小区。网上图片看起来装修精致,客厅宽敞,有独立的餐厅,玄关处很大,卫生间与厨房也是窗明几净,还有大阳台。这处房源面积为89平方米,售价85万元,还送车位。

记者联系上中介实地看房,发现房源实景跟图片差距很大。图片上显示的宽敞餐厅仅一张桌子大,客厅和阳台的装修跟网图相比明显陈旧,空间也比较逼仄。当记者道出自己的疑惑时,中介含糊地表示网上用的是以前的图片。当问起房屋价格时,这名中介表示真实报价是108万元,而且不送车位。她还极力推荐其他房源。

一名业内人士称,网上发布的低价房源很多是虚假的,经常盗用样板房的图片来展示。

## 发布假房源套取客户信息

房源宣传图片、价格与实物有出入,购房者往往会选择放弃购买,但中介掌握了购房者的个人信息,往往会上不停地联系,推荐各种房源,影响其正常生活。

记者采访过程中联系了一些中介后,半

天时间就接到了10多个陌生电话,都是房产中介打来的。有人直言:“因为你浏览过网站,联系方式就流出去了,很正常。”

有的中介,口头承诺退款优惠,实际却不兑现。湖州市民孙女士前段时间准备买房,在网上看到了一个房源后,发现根本买不到他们之前发布的低价房。之后,房产中介又推荐了其他房源,并口头承诺,购房后返佣金,或者购房后退款作为优惠。孙女士购买了房子,但各种优惠一样都没有兑现。

这一现象也引起法律界人士关注。浙江六和律师事务所律师赵振良认为,房产中介虚假广告违反了广告法、消费者权益保护法和电子商务法有关不得发布虚假广告和虚假信息的规定,可以由相关行政机关予以行政处罚。同时,如果中介通过非法方式获取的公民个人信息足够多的话,还可能涉嫌侵犯公民个人信息罪。

至于房产中介不兑现承诺的返利优惠,赵振良认为,如果中介存在故意欺骗,消费者可以拒绝支付代理费,若有损失的可向中介所在公司主张赔偿,也可以尝试向开发商主张相关优惠,因为这些承诺即使未载入商品房买卖合同,若开发商明知中介虚假宣传而不予制止,则应当视为合同内容,最后未兑现承诺,应承担违约责任。

浙江吴山律师事务所律师郑关军认为,如果房产中介以虚假的广告内容骗取购房者钱款,有可能涉嫌诈骗罪。如果以虚假广告套取公民个人信息,情节严重的会

构成侵犯公民个人信息罪。购房者遇到类似情况,可以视情况通过民事诉讼或向公安机关举报的方式依法维权,要求开发商依法赔偿或承担刑事责任。

## 治理虚假房源须形成合力

如何治理中介发布虚假房源信息,记者采访发现,各部门在这一问题存在管理难题,必须形成合力。

首先,房产中介数量庞大,管理成本过高。房产中介行业主管部门湖州市住房和城乡建设局住建管理服务中心相关负责人表示,他们从2017年开始对中介进行规范和管理。这几年房产中介发展迅速,目前有700余家,由于从业人员良莠不齐、各中介竞争激烈等原因,虚假宣传现象较为常见。他们也通过约谈中介公司负责人,对房产中介进行星级评定,把虚假宣传较多的中介拉入“黑名单”等方式进行治理,但虚假宣传问题一直得不到根治。

第二,治理虚假宣传涉及的部门较多,目前未形成合力。虽然房产中介的管理部门是住建部门,但治理虚假宣传,还涉及到市场监管等部门,缺乏牵头单位统筹。湖州市市场监管局相关负责人表示,对于群众反映的中介虚假宣传问题,他们会调查核实,对确实存在违法行为的进行立案查处。如何有效治理房产中介虚假宣传乱象,本报将继续关注。