

文博场馆热起来 持续优化不停歇

□ 本报记者 杨丽敏 首席记者 王洋

泱泱中华，万古江河。到博物馆看中华文明五千年的光辉历程，探寻“何以中国”；到美术馆去“链接”多元艺术生态，遇见“美的历程”；到文化馆去感受地域文化魅力，唤醒“城市记忆”……如今，“文博场馆去”已成为寻常可见的文化生活风景，人们愿意追求高品质精神文化生活，也对传承发展中华优秀传统文化更加认同。同时，这也对文博场馆运营和服务水平提出了更高要求。

前不久，国务院办公厅印发《关于释放旅游消费潜力推动旅游业高质量发展的若干措施》（以下简称《若干措施》），明确提出“简化预约程序，尽可能减少采集游客个人信息”相关内容，为缓解文博场馆高预约难问题指明了方向

让利于民 管理引入预约制

文博场馆现有条件的挑战……

2008年初，新春贺岁大展“盛世和光——敦煌艺术大展”在京一亮相便引起热烈反响。人们争相走进博物馆，探访敦煌莫高窟，品味千年文化之美。但与此同时，“现场环境不佳”“人太多什么也看不到”的质疑之声也随之而来。

同年，中国人民革命军事博物馆（以下简称“军博”）相关负责人在列席北京市文物局向北京市人大常委会汇报“博物馆免费开放”工作进展的会议上，曾给出这样一组数字：军博自2008年3月1日开始免费开放以来，平均每天的参观者超过1.2万人次，双休日则超过1.7万人次，数字约为免费开放前同期的10倍。

鉴于当时的实际困难，博物馆界向外“取经”，学习现代管理经验——

推出预约制。彼时，首都博物馆开通了电话和网络两种预约方式，保证接待人数控制在一定范围之内，从而为观众提供一个好的参观环境。但这种预约制并未在所有博物馆推广使用。

近几年，文博场馆预约已经成为一种常态，“无预约不旅游”渐成消费新习惯。“文博场馆采取预约制可以说是充分发挥资源效应的一种有效措施。”苏州市文物局副局长、苏州博物馆馆长陈瑞近分析道，对文博场馆来说，预约可以掌握参观者的数量和分布情况，合理安排人员和资源，确保参观秩序和安全；对参观者来说，预约也可以提前安排自己的参观时间，更从容地观赏、体验。据介绍，苏州博物馆自2014年开始实施分时预约制，保证预约游客可以在规定时间入馆，同时，仍保留一个现场排队

等候的通道，为没有预约到票、临时来参观，或为不会网络订票的群体提供便利。

随着参观人数大幅增加，为了给参观者更好的观展体验，博物馆直到2019年4月才正式实行实名制分段全预约参观机制，同时，延续保留人工窗口，为部分观众提供服务。陈瑞近告诉记者：“采集游客信息应当说是不得已而为之的一种做法，因为这会在某种程度上抑制了‘黄牛党’倒票乱象。”

陈瑞近坦言，当下，《若干措施》提到“简化预约程序，尽可能减少采集游客个人信息”是非常重要的且及时的，因为这涉及信息安全的问题。“对于这个问题，苏州博物馆非常重视，坚决筑牢博物馆网络‘防火墙’，一方面防止外面入侵、盗取游客信息；另一方面加强对数据库工作人员的管理，从而保障游客信息安全。”陈瑞近说。

优化调整 逐步打破一刀切

个人信息，科学设置线上、线下购票预约渠道，最大限度满足游客参观游览需求。景区应保留人工窗口，在游客量未到达景区最大承载量之前，为运用智能技术困难人群提供购票预约服务。在旅游旺季，通过延长景区开放时间、增加弹性供给等措施，提升景区接待能力。

面对旅游市场的升温、参观需求的增加，不少旅游景区、文博场馆也在积极调整相关政策。

今年“双节”前夕，除故宫博物院、中国国家博物馆、中国人民革命军事博物馆等部分热门博物馆外，北京市大部分博物馆均取消了预约参观机制，观众不预约即可到现场购票或者直接入馆，当然也可以选择提前在线上购票。

同期，湖北省文化和旅游厅发布通

知，除湖北省博物馆及武汉市少数依托文物建筑、遗址设立的博物馆外，全省大部分博物馆取消预约参观机制。

“周一闭馆”是国际通行的博物馆惯例，指的是博物馆会在每周首个工作日、客流量较小的周一闭馆休整，以此为博物馆设施、文物展品的维护保养留出时间。今年暑期开始，为应对市民游客对博物馆参观的热情，全国多家博物馆宣布打破“周一闭馆”惯例。与此同时，全国不少博物馆选择将“博物馆热”散至凉爽的夜间，延长开放时间，更好满足市民游客的精神文化需求。

“今天，越来越多的人希望通过参观文博场馆，全面深入了解中华文明的历史，更好传承中华优秀传统文化。从趋势来看，各类文博场馆会迎来比以往更多的参观者，也会面临比

丰富供给 产品增加个性化

内部由复原文物展示和盛唐美好生活场景共同组成，引入琉璃仕女等一批能代表盛唐长安的优质文物复刻产品和文化创意产品，用文物场景讲述盛唐故事。同时，“博物馆号”车内二层的最后排和最后排设置了演出区域，由专业演员复刻唐乐演出，让乘客沉浸式体验互动，仿佛一秒“穿越”。

在天津博物馆副馆长沈岩看来，“文博场馆可以说是城市客厅，现在看到很多人争相到这些地方打卡，感觉很欣慰。我们要做好方方面面细节上的工作，满足大家的美好愿望，这是我们文博人所追求的工作目标”。

“叔同之夜”是由天津博物馆（李叔同故居纪念馆）、南开大学天津校

友会联合推出的沉浸式解谜夜游活动，它以李叔同先生的人生经历和文化贡献为背景，通过解谜线和任务线双线并行的方式让游客在游览中了解李叔同先生的传奇一生。“‘叔同之夜’开放以来深得好评，很多孩子、家长是一刷、二刷，甚至三刷李叔同故居。”叔同之夜“第二季上市以后，许多孩子和家长又来了。我觉得这就是文化的传承，它让一个伟大的名字、一段古老的历史活在年轻人的心目中。”沈岩说。

“去中央大街上手工课”“去中央大街学插花”“去中央大街学做黑陶”……前不久，由哈尔滨市文化广电和旅游局主办，哈尔滨市图书馆承办的惠民文化项目——哈图公益课

以往更高的期待。”有专家认为，在这种情况下，一些文博场馆采取“周一不闭馆”、延长开放时间等做法，无疑是开了一个好头。“接下来，还要在创新展陈方式、革新服务意识、优化预约程序等方面，给予游客更好的体验。同时，积极推动博物馆与教育、科技等领域跨界融合，打造与自身相适应的‘博物馆+’，不断拓宽‘到博物馆去’之路。”

“我们在今年‘双节’假期实行免预约参观，但仍接到很多咨询电话了解预约流程。当得知免预约时，很多观众觉得不预约没有安全感，于是我们实行‘线上预约’和‘线下刷证’两种方式方便游客进馆。”江西省南昌新四军军部旧址陈列馆线上科科长李婷坦言，“现在我们还面临一个痛点，就是导游自己收费带领游客参观讲解，或者旅行社通过个人收费行为，冒充陈列馆名义收取门票或者讲解费用，事实上，我们的门票和讲解是免费的。”

堂走进景区、商圈，为市民游客带来高品质、有温度的公共文化服务，展示文化魅力。

据了解，在公益课堂上，人们不仅可以学到文化知识，还可以参与非遗、创意手作、茶艺、花艺、香道等趣味“潮”课。哈尔滨市图书馆馆长李冬梅告诉记者：“我们希望市民游客在游览美景之余，在人流如织的景区内、商圈里，可以有一方静谧温馨的文化天地。希望将项目打造成为景区里的‘职业学校’，为景点和商圈引流，营造商圈的文化氛围。”

“没有最热，只有更热”，这将成为文博场馆未来面临的常态。面对人民群众更多元、更强烈、更高质量的精神文化生活追求，文博场馆必须直面文博事业高质量发展面临的难点堵点问题，推动发展质量进一步提升，更好满足人民美好生活新期待。

cdf海口国际免税城营造温馨氛围——

主客共享 增值之旅

□ 王赵洵



“AURA 天际秘林” cdf海口国际免税城 供图

累计接待客流量超450万人次，引进国际大牌800余个，新进驻国内国际知名品牌38家，销售免税商品566万件，销售金额69.6亿元……这是cdf海口国际免税城在周岁生日时交出的成绩单。

2022年10月28日，免税城开业，成为吸引海南离岛免税消费的一张新名片。一年来，免税城推进“免税+文旅”深度融合，免税与国潮的完美结合，美景与美食的相得益彰，让游客乘兴而来、满意而归、愿意再来，描绘出了一幅助力海南国际旅游消费中心提档升级的精美画卷，美誉度、知名度和满意度不断攀升，成为市民游客愿意打卡的网红景点。

主题活动有热度

“五星红旗，你是我的骄傲，五星红旗，我为你自豪……”一个周末，在免税城像潘多拉星球似的中庭广场，红歌音乐会拉开了过节的序幕，在乐队合唱团的带动下，游客市民一起在现场合唱起《红旗飘飘》，气氛热烈。“这个免税店品牌多、折扣好，而且有很多丰富的活动，合唱团表演很震撼，我们一家人在这里度过了欢乐、惬意的假期。”来自四川的游客李先生说。

这只是免税城众多活动中的一个场景。据介绍，一年来，免税城积极参与“2023第二届海南国际离岛免税购物节”，主动融入“第三届中国国际消费品博览会”“周杰伦2023嘉年华世界巡回演唱会”等主题活动。同时，依托海南特色文化，海口地标景点以及重要节庆时间点，策划举办了“五一微度假”“暑期‘折纸秘境’、万物皆可免税”等活动共计20多场，一次次“文化味浓”“创新度高”的精彩活动呈现，提升了游客的参与度，热闹了一座“城”，给岛内外消费者带来了走“心”更走“新”的消费场景。

免税城内的大型主题中庭——“AURA 天际秘林”总是聚集了众多市民游客，这是由6次荣获奥斯卡最佳视觉效果奖的新西兰WETA工作室倾力打造的区域，设有八大梦幻主题场景，分别对应着不同的海南特色文化。比如“神鹿”场景就是来自海南家喻户晓的“神鹿献灵芝拯救岛民”的故事。抽象化的美学创意想法观照城市人文，打造消费新场景，营造了一个童话式的梦幻海南。让消费者不仅能在高端免税购物中找到快乐，同时还可以尽享“AURA 天际秘林”的文化艺术盛宴，极大丰富了购物的乐趣。

“别看是免税城，这里更是一个文旅综合体，我们市民也非常喜欢来这逛，几乎每个周末必来，看看有没有什么主题活动，带着孩子增长见识，全家在这里聚个餐。这次免税城店庆，推出的‘艺术歌剧演绎’‘艺术时装周’‘生日气球雨’等主题活动我们也参加了，感觉很有氛围感，玩得很尽兴。”海口市民王女士如数家珍。

优惠措施有力度

丰富的主题购物活动体验外，免税城的另一大法宝当属开展大力度促销活动，推出了众多主题丰富的线上线下消费活动，“限时秒杀”“满减抽奖”……众多品牌在免税城基础上再优惠，让很多消费者很是心动。

来自湖北的游客杜女士拿着手机，认真计算着免税品打折的“最佳购买方案”——“香水化妆品类限时闪购、折扣很多，还能用政府发放的优惠券，太划算了！现在还可以选择‘即购即提’的方式，直接将货物随身带走”。

每到节假日，免税城“AURA 天

际秘林”就会排起长队，消费者能与各类抽奖活动。

“哇！哇！我抽中了华为ipad，旅程的意外大惊喜！太开心了”“我抽中品牌旅行包，正好装这次购买的免税品，不错不错”……周年店庆期间，免税城现场设置了百分百中奖礼遇，有刮刮乐、疯抢达人游戏等各类抽奖活动，奖品涵盖金条、电子产品、化妆品等，让岛内外消费者享受到实实在在的优惠。

“第一次见这么大屏的抓娃娃游戏，进店就能玩，奖品还十分丰富，有免费饮品喝，现场体验感非常不错。”家住文昌的李女士开心地说，就算不出岛，在这里也能畅玩一整天。

免税城相关负责人介绍，除了优惠多、面积大、品牌全也是免税城的亮点。免税城依托中免集团与全球1000多个国际知名品牌建立了长期良好合作关系，自开业以来，聚焦了国际知名品牌的目光，与品牌方强强联手、资源共享，落地了雅诗兰黛、海蓝之谜、资生堂、阿玛尼等多场品牌活动。“免税城在今年新引进了38家品牌，接下来，还会有Gucci、Prada、Valentino、WE11DONE、MCM以及国潮品牌老庙黄金等陆续开业。”

优质服务有温度

为了满足市民游客多样化、个性化、定制化服务需求，免税城致力于为顾客提供暖心、开心、舒心、放心的优质服务，不断升级优化配套服务产品和服务标准，丰富服务场景，包括提供免费接送穿梭巴士、儿童看护服务等服务内容，让消费者在享受免税购物中体验舒心，也因此收获了不少游客的好评。

“北方天气冷了，我们带着孩子专程到海南来晒太阳，刚到海口，第一站就选在免税城。本来带着孩子还有点担心，不能专心购物，没想到‘吃喝玩乐购’样样让我们感受到宾至如归的礼遇，品类全、折扣多。环境优雅有氛围，孩子也特别喜欢在这里玩。”来自西安的陈女士点赞说。

“开业至今，免税城已累计收到客人相关表扬信1246封。”免税城相关负责人介绍，2023年是中免集团的管理服务提升年。一年来，免税城充分发挥品类的丰富化、业态的多元化、服务的个性化等方面优势，不断提升服务能力和服务水平，组织开展员工技能培训，制定“服务提升十大举措”，打造“贵宾尊享服务产品”，提供一对一私人导购服务、贵宾廊儿童专区、顾客休息区等，为消费者营造细致、舒适、便捷的购物环境。

中免集团有关负责人说，海口是一个充满机遇和活力的城市，而作为展示“机遇海口 活力海口”的重要窗口和承接高端消费回流的新载体，免税城持续促进海南旅游免税购物与综合性多元化旅游消费融合发展，推动免税购物消费同健康、休闲、会展等相结合，在带动海南旅游整体转型升级方面作出了自己的努力。

在海南旅游发展研究院院长陈耀看来，当前是产品为王、全员营销的时代，新业态+新情态，要有感情加持。海南要有温暖的微笑。气候是温暖的，人是温暖的，服务是温暖的，旅途都是温暖的，才能让游客开心地微笑。此外，原来海南旅游是在打价格战的阶段，现在要打价值战，要让游客以合适的价格得到超值、增值的旅游体验，要做到增质量、增健康、增情感、增见识。

研学更有味

近年来，山东省聊城市阳谷县狮子楼景区积极引入当地民俗和非遗项目，开展以非遗体验为主题的研学活动。图为学生在狮子楼景区体验制作张秋木版年画。

本报记者 陈晨 摄

