

“远赴人间惊鸿宴，一睹长安盛世颜”

把博物馆建到机场里 这“很西安”

□ 本报记者 任丽文/摄

从西汉的彩绘陶壶到十六国的彩绘陶女俑，从北周的东罗马金币到隋代的彩绘陶驮囊骆驼……近日，位于西安咸阳国际机场T5航站楼的全球机场首家在地文物展示博物馆——西部机场博物馆，正式开馆迎客。

一时间，“西安把博物馆建到了机场里”的话题引发热议，这种“很西安”的文化自信感，被网友称为是对进出港旅客的“花式告白”。在吸引大批候机旅客前往参观的同时，也让许多没有乘机需求的市民游客，以及摄影爱好者前去打卡。

带走长安记忆

在机场里嵌入博物馆，一边候机，一边看展，这个创意还要追溯到2020年西安咸阳国际机场开始扩建时，彼时，陕西省考古研究院在施工现场发掘出土文物2.2万余件（组）。一时间，“西安机场工地秒变考古现场”等相关词条的全网话题讨论量超过10亿次。当时，大量网友留言呼吁建设博物馆。

“放眼全球各大机场，以机场自身建设时期的现场出土文物为主要展陈，并讲述有深度的历史故事，西安机场可谓独一份儿。”西部机场博物馆筹备团队成员侯超介绍，“经过4年的努力，我们最终准备展示机场历次建设过程中考古发掘出土的相关文物，约120件（组）。”



游客近日在西部机场博物馆的珍宝馆参观

西安咸阳国际机场所在的洪涝原，是《诗经》中记载的“泾渭分明”之地，这里承载着从先秦至明清的完整历史序列。西部机场集团与陕西省文物局建立战略合作关系，用文物为T5航站楼注入灵魂，既是对“一座洪涝原，半部中国史”在地文化的传承展示，也可充分发挥好西安机场讲好“从西安开始爱上中国”故事的窗口作用。

机场寸土寸金，T5航站楼的建设目标是到2030年实现8300万人次的运送量。拿出6400平方米建设博物馆，从商业角度看似乎是“赔本买卖”。西部机场博物馆项目负责人陈瑶说：“博物馆所在区域位于出发层的上层，这里不是旅客出发或到达的主动线区。在此建设博物馆不仅为周边商业区、文创区引流，带来可观的经济价值。”

T5航站楼是国际、港澳台客流枢纽。随着入境旅游市场进入超预期恢复发展的新时期，西部机场博物馆的落户有望让全球旅客“带走长安记忆”，通过提升旅客体验、推广城市形象、延伸旅游链条，推动西安从“旅游中转站”向“旅游目的地”的转型。

对此，西安财经大学国际教育学院副院长、教授郝俊卿认为，西部机场博物馆的创新实践，容易引起游客

情感共鸣，再通过社交平台裂变传播，可以短期内快速提升陕西旅游形象的曝光度。

一步一厘一故事

记者探馆时发现，从T5航站楼任意一处进入候机大厅，抬眼远望，都能一眼看到仿唐式建筑风格的博物馆，既有瓦殿顶、歇山顶等各种古建筑屋面形制，又有斗拱、飞檐等各类装饰构件，令人仿佛置身于皇宫别苑之中。穿过大厅，自安检处两侧拾级而上，博物馆的各个展厅，如缓缓翻页的古籍般依次舒展开来。参观过程中，不时有最佳拍摄点标识提醒游客打卡。

陈瑶介绍，博物馆总占地面积6400平方米，以“汉唐风韵·城市华章”为设计理念，以打造航空旅途中的“15分钟”博物馆为目标，营造安静而有艺术氛围的内部空间，通过“宝匣式”展柜设计、现代影像技术和互动装置，让旅客能“一步一厘一故事”，在紧张旅途中停留一刻钟，感受丝路繁华和盛唐气象。

博物馆设有珍宝馆、四方馆以及文创店等多个功能区域。珍宝馆可称为该馆的“明星展区”，每期精选一件陕西文物系统的代表性重点文物展出，展览更新间隔在3至6个月。此次首展重磅推出的是宝鸡青铜器博物馆的镇馆之宝，国家一级文物、春秋时期的青铜礼器瑰宝——秦公钟。“我常忆西安，以前候机时在贵宾厅刷手机打发时间。博物馆可以让碎片时间价值化，这是更有意义的等待。”深圳某公司高管王先生围着秦公钟的展柜转了好几圈，“太漂亮了，器身遍布繁复华丽的飞龙纹、凤鸟纹。听说展品每季度更新一次，很期待下一次的国宝。”

四方馆中的常设展以“长安·长安——西安咸阳国际机场出土文物与古代长安”为主题，分“洪涝千载事”“丝路贯通途”“长安繁华”三个单元串联起千年历史，馆内文物均为首次展出。进入馆内，时空流转，丝竹管弦之乐代替了机械的播报声，温暖的光线隔绝了繁忙的候机楼。“在文物保护方面，博物馆邀请了许多专家和团队，采取了一系列严

密措施。机场本身半封闭且实行实名制预约，外围设有防爆设施，独立展柜内配备温湿度监控仪，还与陕西省考古院建立了定期巡展机制，确保文物安全。”陈瑶如是说。

一睹长安盛世颜

西部机场博物馆的四方馆和珍宝馆实行实名制预约制，临时陈列展览和文创旗舰店免预约，现场还有志愿者维护秩序，以及工作人员为旅客提供免费讲解。中国旅游报记者跟着讲解员，15分钟基本可以看完两个文物展馆。

值得一提的是，展馆内展示牌及讲解使用了4种语言，且多媒体是内嵌于展墙里的。除了可以节省空间外，多媒体的内嵌设计简化了展品更换流程，仅需通过U盘更新即可，避免了大范围拆卸的麻烦。这种展示方式不仅美观环保，还便于快速更新文物信息，为旅客提供新鲜体验。

“虽然展厅面积不大，展品数量也不多，但很有代表性。”“看不够，不够看。”为了更好地收集观众的宝贵意见，该馆在四方馆和珍宝馆旁设置了留言册及二维码等，方便旅客随时留言。西部机场博物馆会定期整理各方建议及留言，定期进行统一整改，以提升旅客的参观体验。此外，展馆推出了一些隐藏玩法，比如体验茯茶制作后可带走茶饼，集齐12枚文物章可换“通关文牒”。

西安文理学院历史文化旅游学院院长、教授崔林说，开馆后线上3天内的预约满额，还有人因为逛博物馆险些误机，这些都充分说明了博物馆带来的行为引导。同时，她认为展品数量少了点，期待增加AR技术，让文物从展柜中“走”出来，增强互动，更好地诠释展览结语里那句“远赴人间惊鸿宴，一睹长安盛世颜”。

在“热点引爆”背后，如何实现“出圈”与“长红”？西安外国语大学旅游学院教授赵静建议丰富产品业态，推动商业繁荣。比如，机场餐厅配合展览推出特色主题菜单；与袁家村等周边景点合作，设计“机场一日游”线路。让更丰富的情绪价值引导旅客走进三秦四季，畅玩欢歌。



“国宝”秦公钟

云南铁路博物馆：

车站上的博物馆 博物馆中的车站

□ 宋海燕

“钻山洞坐火车喽。”踏入位于昆明火车站的云南铁路博物馆内，孩子们兴奋的欢呼声此起彼伏，目之所及，是孩子们兴奋的来源——

1880年英国产钢轨，1902年汉阳造钢轨、SN型29号寸轨蒸汽机车、米其林内燃动车组、滇越铁路车站使用的重锤式三面钟、中国第一列上线运营的“春城号”电力动车组……众多珍贵藏品依次排列。

独特景观

云南铁路博物馆利用昆明火车站的候车室建立而成，前身为1990年成立的云南窄轨铁路历史陈列馆，2003年升格为博物馆，2004年开馆，2014年扩建新馆。这座由中国铁路昆明局集团有限公司投资兴建和管理运营，以云南铁路修建、以及发展历史为主题的铁路行业博物馆，主要展示云南铁路发展故事，特别是米轨铁路文物。

博物馆分为南馆和北馆两部分，南馆以百年滇越铁路“云南府车站”法式古典建筑为原型，红瓦黄墙搭配精致的焦糖色地砖，尽显浪漫的法式风情。广西桂林的游客吴霞丽一边拍照一边感叹：“这地确实太有韵味了，仿佛一下子穿越回了百年前。”

北馆则采用了现代高铁车站的建筑风格。两馆之间贯穿一座铁路钢架桥梁，横跨在通往越南的米轨铁路上，将博物馆与运营中的车站连成了一个整体，形成“车站上的博物馆、博

物馆中的车站”的独特景观。在馆内不时能听到市民游客的啧啧称叹：“历史与现代交织的感觉，实在太奇妙了。”

云南铁路博物馆还有一个“镇馆之宝”——米其林内燃动车组。据介绍，米其林内燃动车组由法国制造，1914年起在滇越铁路使用。这辆充满着传奇色彩的动车，最高时速可达100公里，是当时世界上最先进的内燃动车组。

穿越之旅

30多年来，云南铁路博物馆如同一个茁壮成长的小巨人，展厅面积从最初不足500平方米，逐步拓展到如今的8000余平方米，藏品也日益丰富。目前共有藏品1983件（套），其中包括8件（套）一级文物、9件（套）二级文物和109件（套）三级文物，还有万余件文献、照片。

云南铁路博物馆馆长何书堂介绍，馆内目前共展示了747件（套）文物和文献，涵盖了云南铁路修建和发展的各个重要阶段。

馆内设有12个展区。序厅呈现的云南独有的“三轨并存”格外引人注目，米轨铁路、寸轨铁路和标准轨铁路，三种轨距的铁路共同构成了云南的骨干铁路网，见证着不同时期铁路的发展变迁。“走进博物馆，就像开启了一场铁路穿越之旅。”昆明游客张麟麟带着3岁的孩子已是第二次前来参观。

“馆内的布展真的太有创意了，一走进滇越铁路隧道展区，昏暗的灯光，逼真的隧道壁，那种身临其境的感觉，仿佛真的在和历史并肩同行。”来自云南农业大学的学生郭同学和3名同样热爱拍照的女生，精心准备了复古的衣箱，搭配上时尚的帽子和墨镜，专程来到碧色寨站房模型展区打卡拍照。站在这，可以完美复刻电影《芳华》中，同款站台式的场景，她们美美拍照，并分享到社交媒体。

目前，云南铁路博物馆的参观者以本地游客为主。外地游客主要来自北京、上海等地，国际游客以法国、老挝、泰国游客居多。其中，青少年游客多为团队和亲子游。丰富的展品和讲解激发了孩子们对铁路的兴趣。

据介绍，博物馆还会定期举办丰富多彩的线下活动。比如，有奖答题、集印章等，以及“我眼中的中国铁路”中小学生和幼儿作文绘画展览等，增加了观展的互动性和趣味性，吸引了大批家庭和青少年游客前来参观打卡。博物馆相关工作人员说，这些独特的体验不仅让年轻人在参观过程中获得更多的乐趣和知识，也让他们更愿意在社交媒体上分享自己的打卡经历，从而进一步扩大了博物馆的知名度和影响力。

开往未来

在“小小火车司机训练营”，游客

可以带着孩子穿上特制的服装，坐在模拟驾驶室里，体验开火车的操作过程，学习丰富的铁路知识。

在“乘窄轨小火车、知百年老铁路”活动中，参观者可以坐在慢悠悠的小火车上，一边聆听讲解员讲述滇越铁路的故事，一边畅享博物馆内的历史画卷在窗外缓缓展开。

谈及未来规划，何书堂介绍，将以云南铁路博物馆为核心枢纽，开行“旅游文化列车”。

据介绍，也许在不久的将来，市民游客可以从博物馆出发，乘车踏上两条独特的风景线路。一条朝着昆明西站石咀方向，另一条线路则朝东，终端是越南。“旅游文化列车”像是一座移动的文化展馆，通过窗外不断变换的风景和精心打造的车内文化氛围，让市民游客深度体验多元文化，成为连接不同地域文化的独特桥梁，吸引着每一位渴望探索未知、感受别样风情的游客。

何书堂说，“旅游文化列车”运行后，将极大地丰富博物馆的文化体验外延，反哺博物馆，让游客在参观博物馆前后，通过乘车体验，获得更完整、独特的文化感受，二者将相辅相成，共同推动云南铁路文化的传播与发展。

另外，云南铁路博物馆还将继续丰富馆藏，比如，和谐号380、复兴号系列动车组模型，还有大瑞铁路高黎贡山隧道建设中，记录关键施工节点的珍贵资料等。

近日，长沙铜官窑国风乐园通过一场抖音直播活动，以“差评不回避，景区更美丽”为主题，成功搭建起与游客之间的桥梁，也赢得不少网友关注。3月15日，景区将再次进行直播，对网友关注的问题，公布整改进展情况。

直面问题 件件有回应

长沙铜官窑国风乐园位于国家级旅游度假区——长沙铜官窑文化旅游度假区内。近年来，凭借景区景观优势及出圈的活动策划，逐渐成为长沙新晋网红打卡地。

2月28日，一场特殊的直播在长沙铜官窑国风乐园抖音官方账号播出。这场主题为“差评不回避，景区更美丽”的直播，吸引了超3万人次观看，以“不回避、不推诿”的态度，展现了景区对游客意见的重视与诚意。

直播中，长沙铜官窑国风乐园总经理刘春晖携游客服务、商业运营、酒店管理六大部门负责人直面镜头，针对网友提出的涵盖服务、设施、消费体验等七大类别的多条差评逐一回应，详细解释问题产生的原因，并现场公布具体的改进措施和时间表。

针对游客吐槽的“景区像迷宫”“节目全靠猜”，游客服务部负责人胡皎回应：“标识不清、导览缺失是我们的责任。”胡皎承诺将限期完善导览系统升级，加强微信公众号、游客中心LED大屏及景区广播的引导效果，同时在节假日发放纸质攻略，确保游客“游玩不迷路”。

对于“机器人博物馆设备95%损坏”的差评，刘春晖现场拍板：“立即引入新科技。”

直播中，各部门相关负责人积极回应网友反映的商业中心充电宝租赁、二销工作人员服务态度，以及联营商户经营等问题，并承诺将引进更优质的充电宝品牌，加强员工服务培训，优化商户管理制度，以提升游客的整体消费体验。

工程设备部针对停车场环境差、灯光暗及安全警示不足等问题，提出了具体的整改方案，包括加强停车场维护、逐步更新景观灯及增设警示牌等。

此外，园区内的丽景酒店和瑞景酒店也针对网友反映的设施老旧及服务态度等问题，给出了详细的改进计划。从加强查房放房督导到提升员工服务意识，从修复空调故障到加强隔音措施，每一步都体现了景区对游客体验的极致追求。

网友呼吁的“增设母婴室”也被纳入改造清单。刘春晖说，长沙铜官窑国风乐园将在景区南岸进行工程改造，各新增一处母婴室，另外还会在景区各点位，先安排出多个可满足新手妈妈需要的温馨场所，设好引导标识牌并配备温馨哺乳区。

限时整改 让承诺“看得见”

对于景区来说，本次直播不仅是景区首次公开梳理回应游客集中反馈的问题，也是景区各部门负责人的一张“军令状”。

直播中，刘春晖还讲了一个有关“这条小鱼在乎，这条小鱼也在乎”的故事，他用一个孩子努力救助沙滩上搁浅小鱼的执着、认真和温情，对观看直播的观众们表达了景区也会一点一点关注不足、一天一天持续提升的用心。“没有完美的硬件，但服务必须追求完美。一个差评背后是100个不满，我们绝不回避。”刘春晖在直播中郑重承诺。

为此，长沙铜官窑国风乐园列出了一份整改清单：开展全员服务培训，推行“首问责任制”，确保游客问题及时响应；完成停车场照明改造、逃生通道标识加密，完善“智慧导览系统”；对联盟商户实行“服务红黑榜”，对差评商户监督整改……“我们一时之间解决不了所有的问题，但是我相信只要每解决一点，就会让游客的感受更好一些。”刘春晖说。

直播中，长沙铜官窑国风乐园更是以“实地直播”形式带网友直击整改现场：明粤楼后厨亮出“透明厨房”，酒店布草间展示“一客一换”流程……这种“眼见为实”的沟通方式，让网友纷

长沙铜官窑国风乐园抖音直播引关注——直面差评 不玩虚的

□ 唐丽 本报记者 高慧



纷留言“第一次见景区这么认真。”“冲着这份诚意，必须去打卡。”

据了解，这场直播活动还吸引了大量潜在游客的关注。他们通过直播了解到景区的真实情况，对景区的运营和整改措施建言献策。有网友留言，这种创新的沟通模式让他们对铜官窑国风乐园有了更深入的认识，也增加了他们前来游玩的意愿。

除了回应差评外，直播活动还展示了景区的特色和亮点。通过镜头，网友们直观领略到铜官窑国风乐园的美丽景色和丰富的文化活动，感受到了景区的独特魅力。

差评为镜 让服务更完美

“差评不是终点，而是服务升级的起点。游客的满意是检验服务的唯一标准。我们将用100%的诚意，弥补1%的不足。”刘春晖告诉记者，文旅服务的本质是“以心换心”，做这个直播的目的就是直面差评，勇于改进，让大家见证景区的成长和进步，实现让景区更加美丽的承诺。

谈到本次直播的初衷，刘春晖说，必须站在游客视角考虑问题，一个差评的背后是很多个不满意的“差评”，如果经营者忽视，是不能进步的。“景区经营多年，有些问题解决难度很大，选择直播就是自我加压和倒逼改革。好的旅游产品，不应该仅仅是买卖关系，而是共融共建关系。第一次直播只是个开始，景区将和游客长期互动，不断交流。我们在内部管理上，也鼓励一线员工走到镜头前，让全公司上下员工转变身份。我们还会直播后厨等非顾客区，没有什么是不能给网友看的，也没有什么是要藏着掖着的。”

据了解，为增强游客参与感，3月开始，铜官窑国风乐园同步启动“御史台”招募计划，面向每天的入园游客，征集2至10名不等的“监察御史”，请他们实地验收整改成果。

同时，长沙铜官窑国风乐园将通过官方微信公众号发布《差评整改进度报告》，对量化指标进行通报，跟踪改进事项进度，并将信息及结果以公开文件形式发布在公众号，用户可通过“御史台”栏目了解“监察御史”最新发现的问题、建议及整改情况。

“游客的每一条差评都值得被认真对待。我们不仅要改，还要让大家看见我们怎么改。”刘春晖说，“御史台计划”的背后，是长沙铜官窑对服务初心的坚守。



游客在长沙铜官窑国风乐园看花鼓戏 受访者供图