

国家文物局文件

文物博发〔2023〕896号

国家文物局关于进一步提升博物馆讲解服务工作水平的指导意见

各省、自治区、直辖市文物局（文化和旅游厅/局），新疆生产建设兵团文物局，各有关单位：

当前，随着人民生活品质的提升和博物馆事业的发展，公众对博物馆高品质文化供给的需求不断增长，对博物馆开放服务提出了新的更高要求。为更好满足人民群众对高品质生活的需要，进一步提升博物馆开放服务水平和质量，现就规范和加强博物馆讲解工作提出以下意见：

一、高度重视讲解服务工作

一座博物馆就是一所大学校。博物馆讲解工作搭建起博物馆与观众沟通的桥梁，是博物馆发挥社会教育功能、提供公共服务

最直接、最重要的手段。各级文物行政主管部门和博物馆要进一步提高政治站位、增强政治自觉，充分认识讲解工作的重要性，始终坚持正确政治方向，坚持以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、靶向施策，一手抓自身提升、一手抓外部规范，“开正门”“堵偏门”，不断提高自身讲解服务能力，加大社会讲解规范和引导力度，全面提升讲解服务数量和质量，更好满足人民群众参观需求。

二、优化馆内讲解服务供给

各级文物行政主管部门应统筹指导所在地区博物馆结合实际情况，适度增加固定时段免费人工讲解频次，定期组织博物馆馆长、相关领域专家学者、科研人员或策展团队开展公益讲解活动，不断增加优质讲解服务供给。各地博物馆应深入挖掘藏品价值内涵，围绕中华文明突出的连续性、创新性、统一性、包容性、和平性，进一步提升讲解词撰写质量，针对知识普及、深度学习、专业研究等不同需求，提供分众化、特色化的讲解内容和服务；尤其是面向青少年观众的讲解服务，应做好馆校对接，加强教师培训，促进课堂教学与现场讲解的有效衔接。

三、规范引导社会讲解服务

各级文物行政主管部门应加强统筹指导，逐步建立所在地区博物馆社会讲解准入管理和监管机制，推动规范有序发展。各地博物馆应探索申请备案、培训考核、持证上岗等机制，将信用良好的社会讲解个人或团体列入“白名单”统一管理；应重点加强社会讲解内容审核把关，通过提前报备、检查巡查、社会监督、

网络监测等方式，及时发现并纠正歪曲史实、戏说历史、扰乱秩序等行为，纳入“黑名单”重点监测和管理。社会讲解个人或团体应树立正确的历史观、民族观、国家观、文化观，敬畏文物、尊重史实，主动加强历史文化知识学习和培训，提升讲解服务能力，确保知识传播的客观性、准确性。

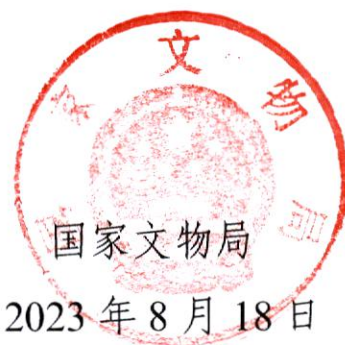
四、不断拓展讲解服务形式

各地博物馆应广泛借助现代化技术手段，加强讲解设备购置配备和维护升级，加大讲解内容研发和更新，推出智能语音导览、二维码介绍、虚拟讲解、云讲解等自助讲解方式，为观众提供便捷多样的讲解服务，弥补人工讲解供给不足。各地博物馆应加大藏品资源公共信息开放力度，鼓励通过官方平台推出展览内容简介，引导观众提前获取相关文物和历史知识，做好观展准备，提升讲解服务效果。同时，通过微信公众号、官方网站发布公告或在馆内显著位置公示等方式，明确讲解服务种类、获取方式、讲解时段、费用信息等，引导公众通过官方渠道获取讲解服务。

五、加强讲解人才队伍建设

各级文物行政主管部门应积极争取所在地党委、政府支持，充实讲解人员编制，完善科学、合理的讲解人员招录、考核、晋升、交流制度，提高讲解员社会地位和福利待遇，激发讲解队伍活力；定期举办博物馆讲解员大赛或培训班，切实提升讲解员业务能力，着力打造一支政治素质好、业务水平高、充满活力的新时代博物馆讲解人才队伍。各地博物馆应发展壮大志愿讲解队伍，通过与高校合作、社区共建等方式，加强招募、培训、考核、

交流等制度建设，不断提升志愿讲解服务水平。



公开形式：主动公开

国家文物局办公室

2023年8月21日印发